

Sturingsinformatie Dienstverlening incl. de normen die in het Kwaliteitshandvest zijn opgenomen (meetpunt november 2012)

Kritische succesfactor	KPI	Kanaal/product	Voorgestelde Norm 2013	Oude norm 2010	verantwoordelijke afdeling	rapportagematrix	registratiesysteem	voldoet aan de minimumbranchenorm VNG?	Opnemen in actieplan?	Kwaliteitshandvest	
Kwaliteit van dienstverlening	Klanttevredenheid	Balie	7,5	7	Puza	KTO 2 jaarlijks via wsjg	wsjg	niet opgenomen	nee	ja	
		Telefoon	7,5	7	Puza	KTO 2 jaarlijks	geen	niet opgenomen	nee	ja	
		Post/e-mail	x	x				niet opgenomen	nee	nee	
	Binnen service-interval %	digitaal	n.t.b.	x	Puza	n.t.b.		niet opgenomen	ja	nee (nog niet)	
		Balie (vrije inloop)	binnen 15 minuten	90% binnen 20 minuten	Puza	maandelijks	G-Bos	ja	nee	ja	
		Balie (op afspraak)	binnen 5 minuten	90% binnen 5 minuten				niet opgenomen	nee	ja	
		Telefoon	binnen 30 seconden	80% binnen 30 seconden	Puza	maandelijks	Easy Info	nee (is 25 sec.)	Ja; Kan nu niet worden gemeten met het beschikbare systeem	ja	
		Telefoon (TBN)	90% binnen 2 werkdagen	idem	Puza	maandelijks	Corsa	nee (is 1 werkdag)	ja	ja	
		Post (postbusnr. Gemeente)	92% binnen 6 weken tenzij de wettelijke termijn een langere afhandelingsduur aangeeft. 95% ontvangstbevestiging binnen 1 werkdag.	90% binnen 6 weken. Binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging met vermelding van de termijn	Faza	maandelijks	Corsa	nee	nee: in de ontvangstbevestiging kan niet worden aangegeven waarom niet aan de termijn kan worden voldaan.	ja	
		Post (e-mail) via info@nieuwkoop.nl	92% binnen 6 weken tenzij de wettelijke termijn een langere afhandelingsduur aangeeft. 95% Ontvangstbevestiging binnen 1 werkdag.	90% Eenvoudige vragen binnen 3 werkdagen. Complexe vragen worden binnen 6 weken .Binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging met vermelding van de termijn .	Faza	maandelijks	Corsa	nee	ja; verbeterpunt is termijn waarbinnen e-mail wordt afgehandeld.	ja	
		Digitaal	99,4% 24 uur pd bereikbaar	90% 24 pd bereikbaar	Puza	maandelijks	SIM	niet opgenomen	nee	ja	
		Afhandeling melding Openbare Ruimte	Afhandeling 60% binnen 1 week; 35% binnen 2 weken; terugkoppeling voor een deel van de meldingen	Afhandeling 50% binnen een week; 45% binnen 2 weken	BOR	maandelijks	SIM	nee	ja; verbeterpunt is terugkoppeling.	ja	
		Klachtenbehandeling	Afhandeling binnen 6 weken.	nieuw opgenomen	BO	maandelijks	Corsa	nee	ja; verbeterpunt is ontvangstbevestiging en afhandelingstermijn	ja	
		Omgevingsvergunning	Afhandeling binnen 8 weken met een mogelijke uitbreiding tot 26 weken.	nieuw opgenomen	VVH	maandelijks	Squit	ja	nee	ja	
		Drank-en horecaverunning	Afhandeling binnen 12 weken	nieuw opgenomen	VVH	maandelijks	Corsa	ja	nee	ja	
		Evenementenvergunning cat A	Afhandeling binnen 8 weken	nieuw opgenomen	VVH	maandelijks	Corsa	ja	nee	ja	
		Evenementenvergunning cat B en C	Afhandeling binnen 13 weken	nieuw opgenomen	VVH	maandelijks	Corsa	nee	nee (ivm regionalisering zou de termijn kunnen worden opgerekt naar 13 weken voor b en c evenementen)	ja	
		Wmvoorziening HhH	binnen 6 weken (aanscherping op wett. norm	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	WmoNed	niet opgenomen	nee	ja	
		Wmvoorziening Rolstoelvez	binnen 8 weken	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	WmoNed	niet opgenomen	nee	ja	
		Wmvoorziening Vervoersvz	binnen 8 weken	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	WmoNed	niet opgenomen	nee	ja	
		Wmvoorziening Woonvz	binnen 8 weken	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	WmoNed	niet opgenomen	nee	ja	
		Afhandeling binnen KCC	Balie en Telefoon	2012 65%	idem	Puza	maandelijks	Easy Info/Handmatig	niet opgenomen	voldoet aan ambities Antwoord	nee
				2013 75%	idem	Puza	maandelijks	Easy Info/Handmatig	niet opgenomen	voldoet aan ambities Antwoord	nee
			2014 80%	idem	Puza	maandelijks	Easy Info/Handmatig	niet opgenomen	voldoet aan ambities Antwoord	nee	
	Verlaten van de wachtrij	Balie	< 4%	idem	Puza	maandelijks	G-Bos	niet opgenomen	voldoet aan ambities Antwoord	nee	
		Telefoon	< 4%	idem	Puza	maandelijks	Easy Info	niet opgenomen	voldoet aan ambities Antwoord	nee	
Efficiency	Behandelduur	Balie	De normtijden worden per product bepaald en gemeten: 90% binnen normtijd	idem	Puza	maandelijks	G-Bos	niet opgenomen		n.v.t.	
		Telefoon	maximaal 4 minuten	idem	Puza	maandelijks	Easy Info	niet opgenomen		n.v.t.	
	Aantal klantcontacten	Balie (vrije inloop)	< 23.900 per jaar	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	G-Bos	niet opgenomen		n.v.t.	
		Balie (op afspraak)	> 1.367 per jaar	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	G-Bos	niet opgenomen		n.v.t.	
		Telefoon	< 13.909 per jaar	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	Easy info	niet opgenomen		n.v.t.	
		Telefoon herhaalverkeer	n.t.b.				kan pas worden gemeten in KCC portaal				
		Digitaal (bezoekers website)	> 144.750	nieuw opgenomen	Puza		SIM	niet opgenomen		n.v.t.	
	Digitaal (transacties)	> 396 per jaar	nieuw opgenomen	Puza	maandelijks	Handmatig	niet opgenomen		n.v.t.		