

2e Bestuursrapportage 2018

Versie: 3.0.0.0.0.0

Beleidssterrein 1B Dienstverlening

Doel	Prestatie	
1B1 Burgers, bedrijven en instellingen zijn tevreden over de publieke dienstverlening	1B1.1 Leveren van alle producten en diensten rondom publieke dienstverlening (o.a. identiteitskaarten, vergunningen, informatie etc.)	✓
	1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening	÷
	1B1.3 Op orde houden basisregistraties (BRP, BAG, BGT etc.)	✓
1B2 De publieke dienstverlening voldoet aan moderne standaarden	1B2.1 Invoeren van zaakgewijs werken	✓
	1B2.2 Omzetten papieren archieven in digitale archieven	✓

Toelichting doelenboom Beleidssterrein 1B Dienstverlening

1B1.2 Zorgen voor professionele en klantvriendelijke dienstverlening

De afgelopen jaren blijkt dat de scores op de verschillende dienstverleningskanalen een daling laten zien. Uit de eerste resultaten van het nu lopende onderzoek lijkt deze trend zich ook dit jaar voort te zetten. Bij het kanaal balie zijn de cijfers de afgelopen jaren gedaald van een 8,4 (2016), naar een 8,1 (2017) en telefonie laat een daling zien van 8,2 in 2016 naar een 7,7 in 2017. Het digitale loket is gedaald van een 6,3 (2016) naar een 6,0 (2017). Om de mogelijke oorzaken in kaart te brengen, is een nadere analyse nodig. Het lijkt er echter op dat het ontbreken van statusinformatie en wachttijden in ieder geval veroorzakers zijn. De website is in 2018 vernieuwd, maar het digitale loket, waarop dit onderzoek is gericht, nog niet. Daarbij willen we wel opmerken dat de cijfers nog altijd (ruime) voldoende zijn.

3.1.2 Financiële afwijkingen begroting 2018

Er zijn geen financiële afwijkingen binnen dit programma.

3.1.3 Toelichting afwijkingen begroting 2018

Mee- en tegenvallers:

Niet van toepassing.

Budgetneutrale wijzigingen:

Niet van toepassing.

Budgetoverhevelingen:

Niet van toepassing.

Af te sluiten investeringskredieten:

Niet van toepassing.