

<b>Kengetallen en prestatie-indicatoren</b>	<b>E/P</b>	<b>Bron</b>	<b>Nulmeting</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Website</b>							
% Digitale aangevraagde producten	P	Meting	Lopende indicator	70	75	75	75
% Online gemaakte afspraken	P	Meting	Lopende indicator	70	70	75	75
Vindbaarheid van Informatie op website *	E/P	KCM	Lopende indicator	7,5	7,6	7,8	7,8
<b>Telefonie</b>							
% Telefonische bereikbaarheid op algemeen nummer	P	CCM	Lopende indicator	94	96	96	96
% Klanten dat direct telefonisch wordt geholpen door 1e lijn KCC	P	KCS	Lopende indicator	70	70	70	70
Klanttevredenheid telefonische dienstverlening	E	KCM	Lopende indicator	7,5	7,6	7,8	7,8
<b>Balie</b>							
% Klanten dat vooraf een afspraak heeft gemaakt	P	Meting	Lopende indicator	95	96	96	96
Klanttevredenheid fysieke dienstverlening*	E	KCM	Lopende indicator	7,9	8	8	8
* Klanttevredenheidonderzoeken worden per kanaal continu uitgevoerd d.m.v. de Klantcontactmonitor. Omdat eerder gestart is met het meten van de fysieke dienstverlening zijn deze scores hoger ingeschaald dan die van telefonie en website.							
**De doelstellingen van het bereikbaarheidspercentage zijn bijgesteld t.o.v. de programmabegroting 2014. In de praktijk blijkt dat het uitvoeren van de nieuw overgenomen taken en kanalen meer tijd kost. Het bereikbaarheidspercentage van 98% is daardoor niet haalbaar. Ook landelijk is het streefpercentage naar beneden bijgesteld.							
<b>Gebiedsgericht werken</b>							
Integrale aanpak en maatwerk per kern bevorderen	E	Meting	Leefbaarheid 7,7	Geen meting	Geen meting	7,8	Geen meeting
<i>In de kernen komen verschillende beleidsdisciplines samen met ieder een eigen tempo en benadering. Iedere kern heeft zijn eigen dynamiek en problematiek. Wij herkennen en erkennen deze in het maken en uitvoeren van plannen. Gebiedsregie draagt zorg dat de verschillende benaderingen op elkaar aansluiten, waardoor er samenhang ontstaat bij de aanpak. Voor iedere kern is daarom een dorpsvisie opgesteld met en door de inwoners en uitgewerkt in een uitvoeringsplan. Deze uitvoeringsplannen hebben een looptijd van vijf jaar en worden jaarlijks gemonitord en herijkt.</i>							
Maatschappelijke betrokkenheid inwoners stimuleren	E	Meting	Sociale score 6,6	Geen meeting	Geen meting	6,7	Geen meting
<i>Wij faciliteren en stimuleren de maatschappelijke betrokkenheid en participatie van inwoners en (maatschappelijke) partners en betrekken hen bij het maken en uitvoeren van plannen, zodat zo veel mogelijk mensen in wijken meedoen. Diverse wijken of dorpen doen al mee aan vormen van zelfbeheer. Van bijvoorbeeld groenadoptie, buurtsignaleringssteams tot het zelfbeheer van dorpshuizen. Daarnaast ondersteunen wij met het leefbaarheidsbudget fysieke en sociale initiatieven van inwoners en bewonersgroepen. En faciliteren wij bij landelijke activiteiten, zoals de buitenspeeldag en de landelijke opschoondag.</i>							
<b>Communicatie</b>							
Aantal in te zetten digitale communicatiemiddelen	P	Meting	8	9	10	11	12
Aantal volgers digitale communicatiemiddelen	E	Meting	4900	5900	6900	7900	8000
<i>Toelichting digitale communicatiemiddelen: het gaat hier om het aantal volgers/abonnees op de sociale media die de gemeente inzet: Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram (voorjaar 2016) en YouTube, bekendmakingen, digitale nieuwsbrief (2016), WhatsApp (voorjaar 2016), app's (MijnGemeente app, afvalwijzer, etc.) De reguliere media email en website zijn hier niet in meegerekend.</i>							