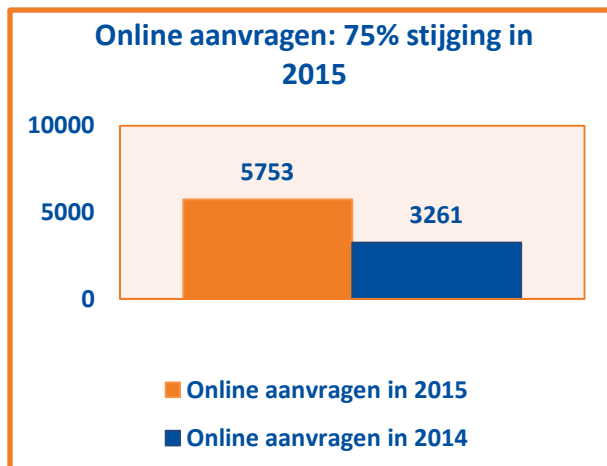


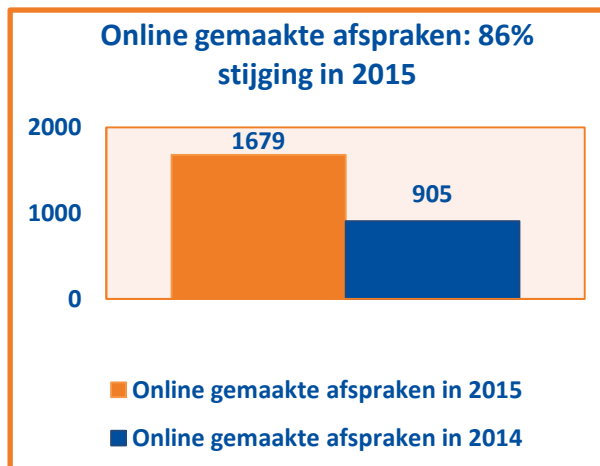
Achtergrondinformatie doorontwikkeling online dienstverlening

2015 versus 2014

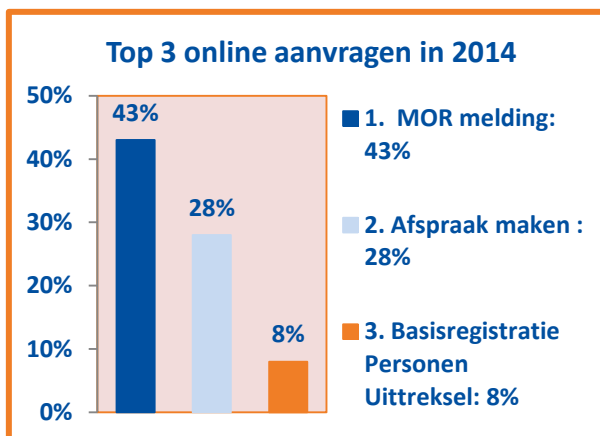
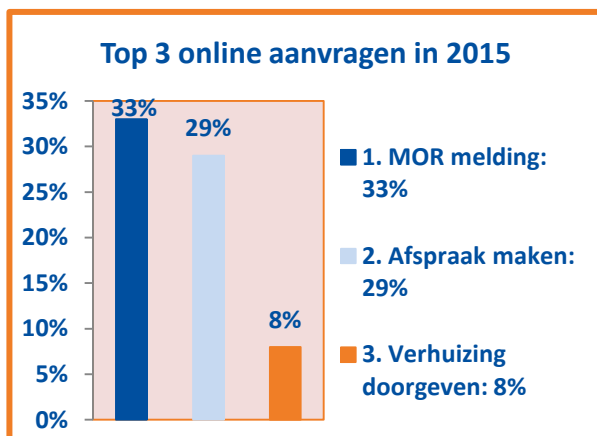
Er is in 2015 extra aandacht gegeven aan het verhogen van de online aanvragen, het maken van online afspraken en het online aanvragen van parkeervergunningen. De onderstaande grafieken tonen de vergelijking tussen 2014 en 2015.



Vergelijking 1: In 2015 is het totaal van alle online ingediende aanvragen met 75% gestegen t.o.v. 2014.



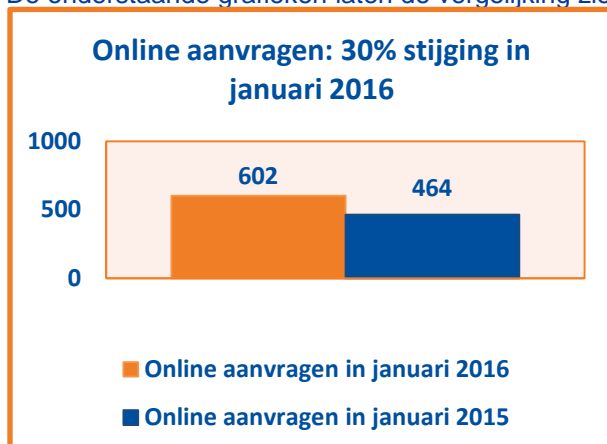
Vergelijking 2: In 2015 zijn de aantallen online gemaakte afspraken voor een baliebezoek met 86% gestegen t.o.v. 2014.



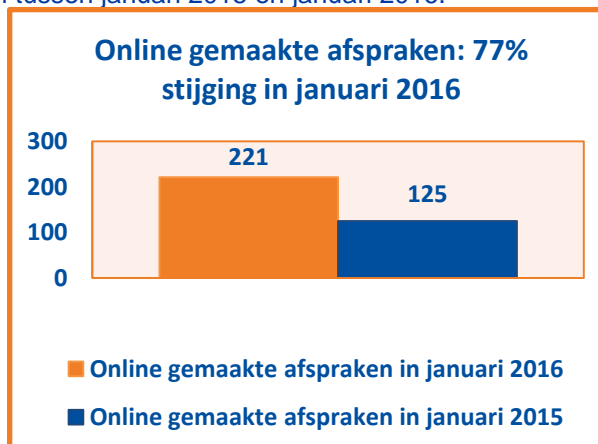
Vergelijking 3: De top 3 online aanvragen in 2015 wijkt af van de top 3 uit 2014. Dit komt doordat verhuizingen vanaf eind 2014 online konden worden doorgegeven, waar dus heel 2015 direct veelvuldig gebruik van is gemaakt.

Resultaten januari 2016

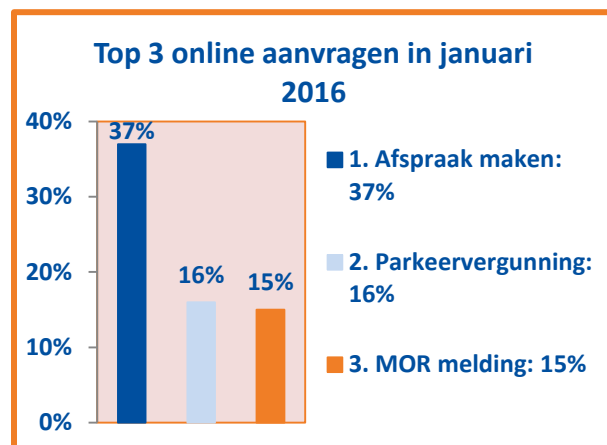
De onderstaande grafieken laten de vergelijking zien tussen januari 2015 en januari 2016.



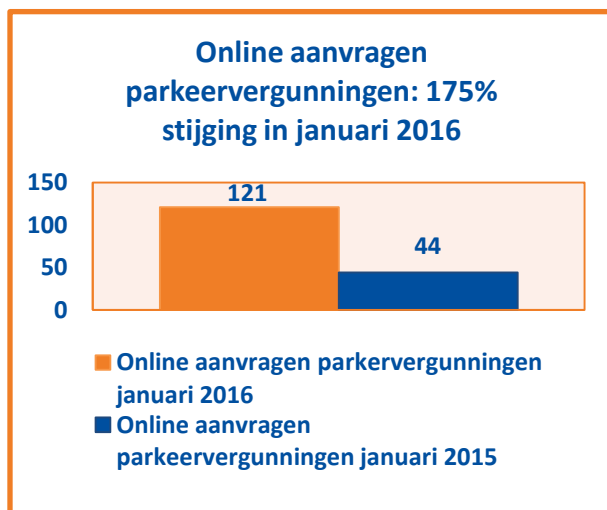
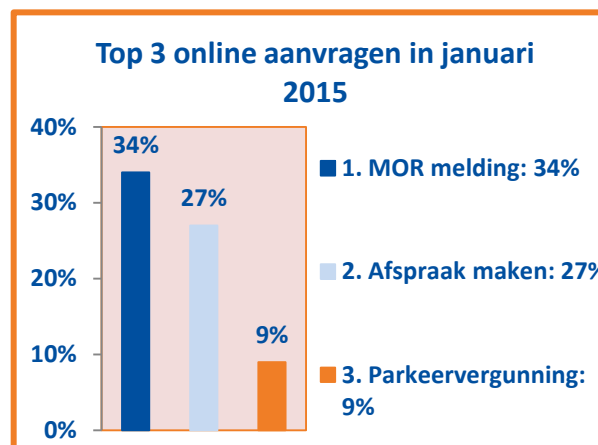
Vergelijking 4: In januari 2016 zijn de online ingediende aanvragen met 30% gestegen t.o.v. januari 2015.



Vergelijking 5: In januari 2016 zijn de aantallen online gemaakte afspraken voor baliebezoek met 77% gestegen t.o.v. januari 2015.



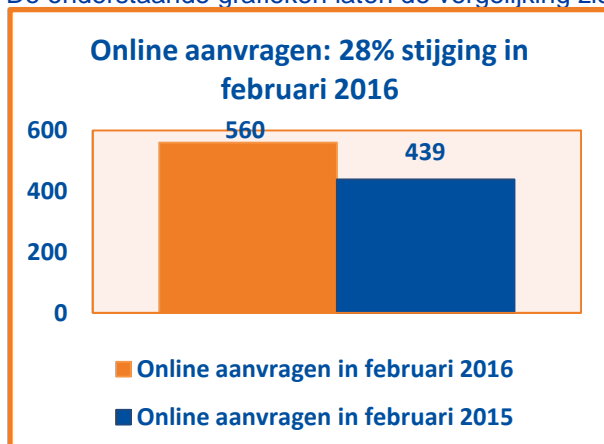
Vergelijking 6: De top 3 online aanvragen in januari 2016 wijkt af van januari 2015. Dit komt o.a. door extra communicatieaandacht voor het maken van een afspraak en het online aanvragen van een parkeervergunning in 2016.



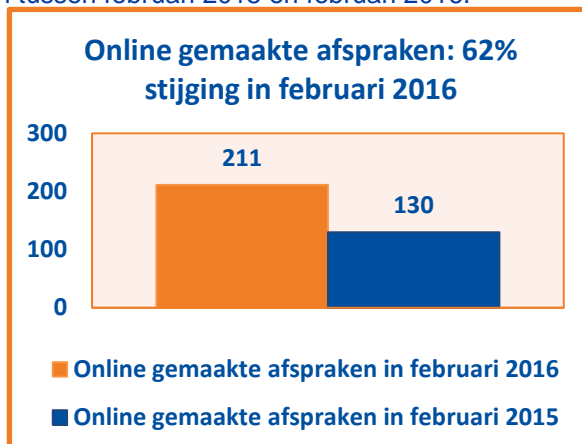
Vergelijking 7: In januari 2016 zijn de online aanvragen voor parkeervergunningen met 175% gestegen t.o.v. januari 2015.

Resultaten februari 2016

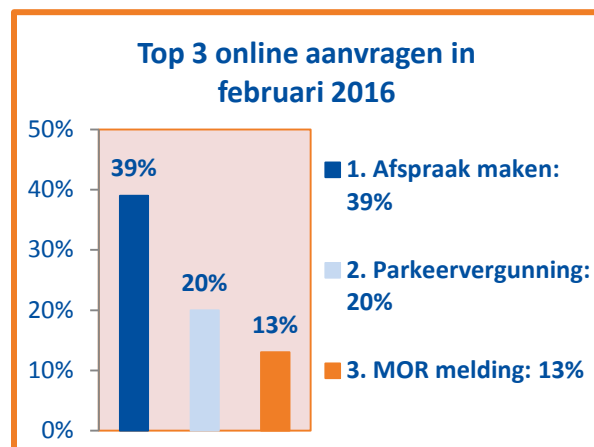
De onderstaande grafieken laten de vergelijking zien tussen februari 2015 en februari 2016.



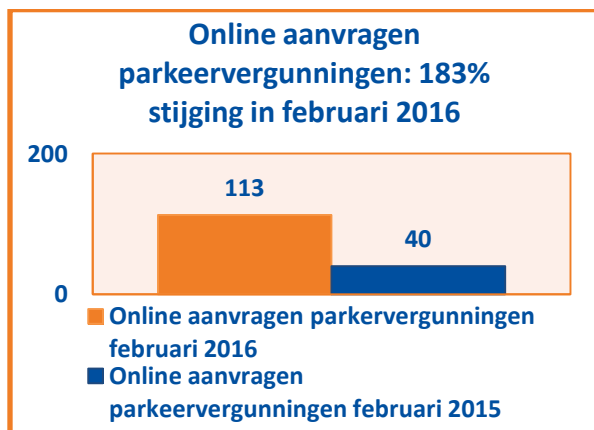
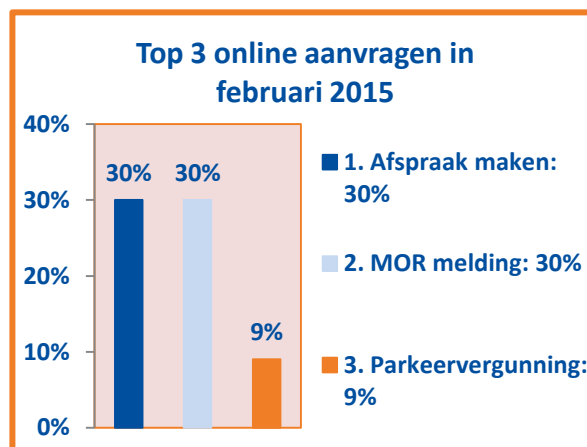
Vergelijking 8: In februari 2016 zijn de online ingediende aanvragen met 28% gestegen t.o.v. februari 2015.



Vergelijking 9: In februari 2016 zijn de aantallen online gemaakte afspraken voor baliebezoek met 62% gestegen t.o.v. februari 2015.



Vergelijking 10: De top 3 online aanvragen in februari 2016 wijkt af van februari 2015. Dit komt o.a. door meer communicatieaandacht voor aanvang van het parkeerseizoen in 2016.



Vergelijking 11: In februari 2016 zijn de online aanvragen voor parkeervergunningen met 183% gestegen t.o.v. februari 2015.

Verwachting voor 2016

Er zijn voor 2016 een aantal speerpunten bepaald, zoals een marketingactie voor het maken van afspraken en het doorzetten van de stijging in online aanvragen voor parkeervergunningen.

Daarnaast werken we aan een continue verbetering van het online aanbod en streven we naar een hoger niveau van digitale volwassenheid (van PDF-formulier tot online E-formulier). Dit realiseren we onder andere door eHerkenning¹ te implementeren.

Meten en analyseren

Tot slot blijven wij ook werken aan het structureel meten en analyseren van het gebruik van de diverse contactkanalen, van telefonie tot social media. Hier vloeit een constante stroom van verbeteringen uit voort voor de communicatie, promotie en de kwaliteit van alle diensten en contactkanalen.

¹ eHerkenning is een soort DigiD voor bedrijven. Zoals burgers met DigiD kunnen inloggen bij de overheid, zo kunnen bedrijven en ondernemers dat met eHerkenning.