



Dienstverlening in cijfers 2023 + vergelijking met 2022



TELEFONIE KCC

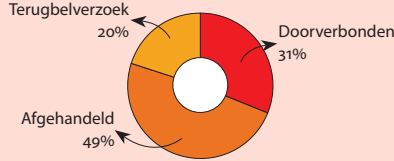
42.085 gesprekken gevoerd
2022: 50.769

92% van de oproepen wordt binnen 30 seconden opgenomen
2022: 84%

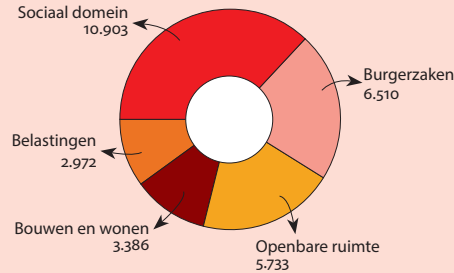
8,2

beoordeling telefonische dienstverlening
N=1236
2021: 8,2

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



GESPREKKEN PER ONDERWERP



In 2023 voerden we ruim 8.000 gesprekken minder dan in 2022. Er is geen directe aanleiding voor deze afname. Wel zien we dat de afname al langer loopt, nadat er in de coronatijd een enorme stijging van het aantal telefoontjes was. Afgelopen jaar werd 92% van de bellers binnen 30 seconden te woord gestaan. In het jaar ervoor was dat 84%.

De onderwerpen waarover het meest is gebeld zijn niet veel anders dan voorgaande jaren. De meeste telefoontjes gaan over het sociaal domein. Hieronder vallen de onderwerpen jeugd, wmo en zorg en inkomen. Het grootste deel van deze gesprekken wordt doorverbonden naar de vakafdeling, zodat de inwoner met zijn/haar consulent kan spreken. Ook over burgerzaken en de openbare ruimte wordt veel gebeld. Dit zijn vaker gesprekken die het KCC zelf kan afhandelen. Het KCC handelt gemiddeld ongeveer de helft van de gesprekken zelf af. Door trainingen aan het KCC en het vullen van de kennisbank vergroten we de kennis bij het KCC waardoor veel telefoontjes door het KCC afgehandeld kunnen worden.

De overige gesprekken worden doorgezet naar een medewerker van de vakafdeling. Meer dan de helft van die gesprekken wordt meteen doorverbonden. En voor 20% van de telefoontjes wordt een terugbelverzoek gemaakt. In 2023 bouwden we een interne bel-me-terug-app, waarmee we vanaf begin 2024 terugbelverzoeken registreren en rapporteren.



WEBSITE

Ook in 2023 werd onze website vaak bezocht, hoewel iets minder dan in 2022. Ruim 300.000 keer hebben inwoners of andere geïnteresseerden onze website bezocht. Het verschil in het aantal bezoeken tussen 2022 en 2023 komt vooral door de Gemeenteraadsverkiezingen in 2022. Veel belangstellenden zochten toen naar informatie over de verkiezingen. In 2023 was er minder belangstelling voor de informatie over de verkiezingen voor de Provinciale Staten en Waterschappen.

Veruit het meest bezocht zijn de webpagina's over de Energietoelagen voor lage inkomens en de vacatures. Voor beide pagina's hebben we veel werk verricht. Voor vacatures hebben we bijvoorbeeld een social media-campagne ingezet om de zichtbaarheid te verbeteren. De Energietoelagen-pagina hebben we verbeterd om beter aan te sluiten bij de behoefte van de inwoners. Het is goed om te zien dat de bezoekers deze pagina's goed kunnen vinden.

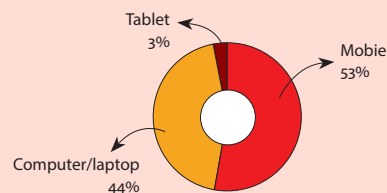
Iets waar we ons voortdurend mee bezig houden is het in de gaten houden van de statistieken van de website. De statistieken vertellen ons bijvoorbeeld op welke pagina een link staat die niet meer werkt of waar de tekst moeilijk is. Maar ook weten we op wat voor apparaat onze bezoekers de website bekijken. Mobiele telefoons staan op plek 1. We houden daarom rekening met deze groep. Dat doen we door de inhoud en opzet van de pagina zo te bouwen dat het op een mobiele telefoon ook goed te lezen is.

324.061 website bezoeken
2022: 354.027

TOP 5 (O.B.V. AANTAL BEZOEKERS) M.U.V. HOME EN CONTACTPAGINA

- Meestbezochte pagina's
- 1 Energietoelagen voor lage inkomens
 - 2 Vacatures
 - 3 Melding doen
 - 4 Bezoek ons
 - 1 Paspoort, rijbewijs en uittreksel

APPARATEN WAARMEE DE WEBSITE WERD BEZOCHT



SOCIAL MEDIA

We zien een toename in het aantal ontvangen en verzonden berichten in 2023. Dit komt grotendeels door WhatsApp als contactkanaal. Wat vooral opvalt is de toename in het aantal reacties dat we gaven op vragen. Dat aantal is met 259 toegenomen in het afgelopen jaar en gestegen naar 720.

77% van de berichten behandelen we binnen de afgesproken termijn. De berichten die net buiten de termijn vallen zijn meestal de complexere vragen waar geen kant-en-klaar antwoord voor is. Deze vragen moeten met of door de vakafdeling verder uitgezocht worden. In die gevallen laten we de inwoner weten dat een antwoord even op zich laat wachten.

We delen veel van ons nieuws ook via de social media kanalen (LinkedIn en Facebook). Dit waren in 2023 iets meer nieuwsberichten dan in 2022. Op die berichten worden wel eens reacties geplaatst, wat het verschil tussen 'ontvangen berichten' en 'reacties op vragen' verklaart. Niet elk ontvangen bericht vraagt om een reactie.

2.895 ontvangen berichten
2022: 2.756

77% van de berichten wordt binnen de gestelde termijn verwerkt
2022: 79%

2.053 verstuurd berichten
2022: 1.615

1.333 nieuwsberichten
2022: 1.154

720 reacties op vragen
2022: 461



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

Aan de balie kregen we ongeveer 1.000 minder bezoeken in 2023. In 2023 zagen we een daling in het aantal bezoeken voor het aanvragen en afhalen van reisdocumenten.

We verwachten in 2024 een grote toename van het aantal bezoeken voor identiteitskaarten en paspoorten. Dat komt doordat in 2014 de geldigheidsduur van deze documenten werd aangepast naar 10 jaar. Daardoor werden er een aantal jaren minder documenten aangevraagd. Vanaf 2024 verlopen de eerste documenten die een geldigheid van 10 jaar hadden. Daarom verwachten we vanaf 2024 veel inwoners die hun documenten gaan verlengen.

Over de dienstverlening tijdens het baliebezoek waren in 2023 mensen erg enthousiast; we kregen een 8,1 gemiddeld. Ook dit jaar waren bezoekers weer het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker. De tips uit het klanttevredenheidsonderzoek blijven we continu gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Zo werkten we vorig jaar onder andere aan de opmerkingen die we ontvingen over privacy. Bezoekers gaven aan het vervelend te vinden dat ze vanaf de wachttafel soms konden horen wat er aan de balie werd gezegd. Daarom verplaatsten we de wachttafel. Dat heeft gezorgd voor een flinke vermindering in het aantal opmerkingen daarover.

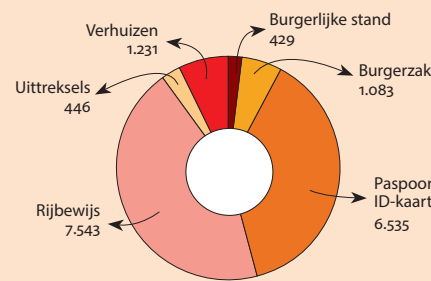
17.301 baliebezoeken
2022: 18.415

8,1

beoordeling baliebezoek
N=859
2022: 8,1

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE

Inclusief afhalen documenten



ONLINE FORMULIEREN

In 2023 werd er minimaal 10.556 keer een online formulier ingediend. Vanwege de overgang naar een nieuw zaakstelsel is er van een deel van de zaken geen data beschikbaar. We schatten in dat er in 2023 evenveel of zelfs wat meer zaken via e-formulier zijn ingediend dan in 2022.

Het e-formulier voor het doen van een Melding openbare ruimte werd ook in 2023 het meest gebruikt. Op de tweede plek staat het formulier voor het doorgeven van een verhuizing. De aanvraag voor een mantelzorgwaardering staat op plek 3.

Gebruikers van de formulieren geven deze een 7,8 gemiddeld. 45% van de tevreden gebruikers geeft aan dat dat vooral komt omdat het formulier makkelijk in te vullen is. Ongeveer een derde zegt dat ze het vooral prettig vonden dat het formulier makkelijk te vinden was.

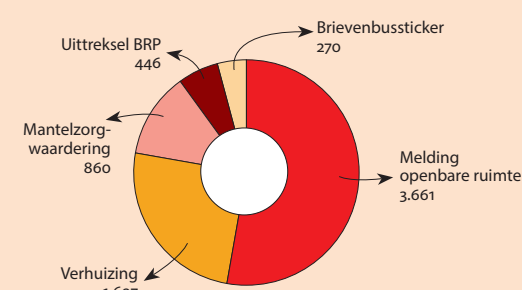
Enkele minder tevreden inwoners gaven aan dat ze het formulier juist niet zo makkelijk konden vinden. Bij deze reacties controleren we om welk formulier het gaat en onderzoeken we op welke manier we die beter vindbaar kunnen maken op de website.

10.556 zaken via e-formulier ingediend
2022: 12.276

7,8

beoordeling formulieren
N=222
2022: 8,1

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



MELDING OPENBARE RUIMTE

4.137 meldingen gemaakt
2022: 3.053

195 wensen/verzoeken ingediend (naast MOR)
2022: 416

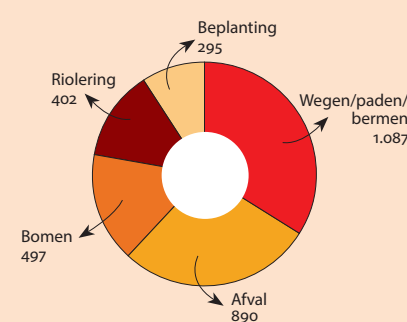
6,9

beoordeling behandeling
N=504
2022: 6,6

In 2023 zijn er meer meldingen gemaakt dan in 2022. Het grote verschil met 2022 komt gedeeltelijk doordat we nu ook de meldingen mee kunnen tellen die we niet zelf oplossen. Deze meldingen geven we door aan andere partijen. Bijvoorbeeld aan ROVA (afval) of Van Gelder (lantaarnpalen). Ruim 3700 meldingen konden we zelf oplossen of beantwoorden. Daarnaast zijn er bijna 200 wensen of verzoeken binnengekomen. Dat zijn meldingen die geen spoedkarakter hebben, maar wensen zijn van de inwoner om bijvoorbeeld parkeervakken te maken.

De beoordeling die we ontvingen voor de behandeling van de meldingen is in 2023 gestegen. In 2023 kregen we hiervoor namelijk een 6,9 hiervoor. In 2022 was dat een 6,6. Positieve signalen gaan vooral over de snelle reactie en de goede oplossing. Negatievere signalen gaan met name over de manier waarop een probleem (niet) is opgelost naar wens. Helaas kunnen we niet in alle gevallen iets betekenen voor de melder. Of niet op de manier waarop de melder wenst. Met name omdat we met regels en beleid te maken hebben. In totaal was 73% van de reacties positief.

TOP 5 CATEGORIEËN



MEEDENKEN EN MEEPRATEN

Elk jaar vragen we inwoners om op verschillende manieren met ons mee te denken over onderwerpen die inwoners aangaan. Dat doen we via het Inwonerspanel. Maar ook vragen we inwoners via een online vragenlijst wat ze van onze dienstverlening vinden. Bijvoorbeeld als een inwoner ons heeft gebeld, aan de balie is geweest of een online formulier heeft ingevuld. Daarnaast vragen we sinds een paar jaar ook ons Testpanel om met ons mee te denken over hoe we onze brief- en website teksten duidelijker kunnen maken. In 2023 vroegen we inwoners weer op deze drie manieren om hun mening te geven. Maar hoe deden we dat? En over welke onderwerpen ging het?

Inwonerspanel

3 onderzoeken onder het Inwonerspanel

1.651 reacties op de onderzoeken

In 2023 onderzochten we de mening van de inwoners over drie onderwerpen:

- 1 een digitaal platform voor activiteiten, diensten en hulp in de gemeente
- 2 evenementen in de gemeente
- 3 een online participatieplatform

In totaal ontvingen we 1.651 reacties op de onderzoeken. De uitkomsten van het eerste en derde onderzoek gebruiken we om te beslissen of de digitale platforms er gaan komen en zo ja, op welke manier. De uitkomsten van de peiling over evenementen gebruiken we bij het maken van de nieuwe evenementenvisie.

Tevredenheidsonderzoeken

5 onderwerpen

2.599 reacties op de onderzoeken

8,0

beoordeling dienstverlening
N=2.599

In 2023 kregen we gemiddeld een 8 op onze dienstverlening.

We onderzochten wat inwoners vonden van onze dienstverlening

- 1 aan de telefoon
- 2 aan de balie
- 3 rondom de meldingen openbare ruimte
- 4 bij de online formulieren
- 5 rondom de vergunningverlening.

Inwoners zijn vooral tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers. Dat vinden we fijn om te horen! We krijgen natuurlijk ook tips van de inwoners. De tips gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.

Testpanel

3 oproepen gedaan aan het Testpanel

52 inwoners hebben hun mening gegeven over onze teksten

Tijdens twee bijeenkomsten in het gemeentehuis en via een online vragenlijst vroegen we het Testpanel om mee te denken over een aantal van onze teksten. Zo testten we bijvoorbeeld verschillende teksten over de gehandicaptenparkeerkaart. De tips en opmerkingen van de leden gebruikten we gelijk om de brieven te verbeteren. Zo krijgen aanvragers van een gehandicaptenparkeerkaart nu een brief in de bus die duidelijker is. Daar doen we het voor!