# Bijlage 1

# Rapportage dienstverlening 2018-2023

In 2018 zijn in het Bestuursprogramma voor de uitwerking van communicatie en dienstverlening drie pijlers afgesproken: Bereikbaar, Benaderbaar en Begrijpelijk. Daaronder zijn een aantal doelstellingen en acties afgesproken (zie bijlage 2). In het eerste hoofdstuk blikken we op de gehele bestuursperiode terug en geven we aan wat daarin is gerealiseerd. In het tweede hoofdstuk gaan we in op de behaalde resultaten in het afgelopen kalenderjaar 2022. Het laatste hoofdstuk geeft een inkijk op de activiteiten die de organisatie gepland heeft voor het jaar 2023. Deze terug- en vooruitblik op de dienstverlening is een afdoening van toezegging ID 128.

**Terugblik bestuursperiode 2018-2022**
Het is een bijzondere bestuursperiode waarin de jaren 2020, 2021 en begin 2022 getekend zijn door de coronapandemie. Daarbovenop kwam de Oekraïne crisis in 2022. Dit had ook zijn uitwerking op onze dienstverlening.

Door de verschillende maatregelen moesten we onze dienstverlening op sommige vlakken aanpassen. Bijvoorbeeld bij het voltrekken van een huwelijk of een bezoek aan het gemeentehuis. Of vroegen de maatregelen om extra of andere inzet zoals bij onze toezichttaken, de beoordeling van evenementenvergunningen of de organisatie van de verkiezingen in 2021. Ook wij kampten met de uitdaging de bezetting op orde te houden. Dit had gevolgen voor bijvoorbeeld de wachttijd aan de telefoon of de wachttijd voor een afspraak aan de balie.

In 2020 en 2021 was alle aandacht gericht op het in stand houden van onze reguliere bedrijfsvoering en dienstverlening tijdens de coronapandemie en was er minder ruimte voor het verder ontwikkelen of verbeteren van de dienstverlening. In 2022 ontstond er wat ruimte, maar zorgde de toevlucht van Oekraïense vluchtelingen voor een toename van reguliere, complexe werkzaamheden waardoor er minder tijd en aandacht was voor de ontwikkeling van de dienstverlening.

In 2021 en 2022 hebben we wel aandacht besteed aan de gemeentelijk website. De website is vernieuwd: een nieuwe vormgeving (en goede leesbaarheid op mobiele apparaten) en een nieuwe indeling. Voor alle pagina’s geldt dat ze zijn beoordeeld op actualiteit en dat de teksten zijn herzien. De website heeft een goede zoekfunctie en is digitaal toegankelijk gemaakt. Het aantal diensten dat digitaal afgehandeld kan worden via de website is flink uitgebreid. Met het instellen van een onlineteam bewaken we de kwaliteit van de website.

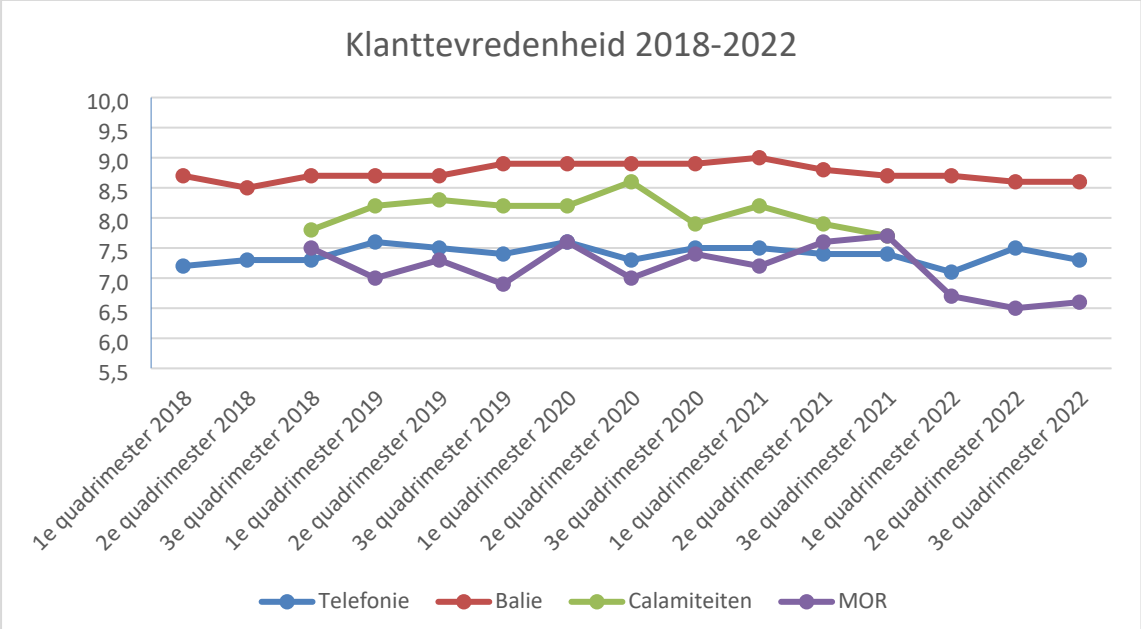
**Uitgevoerde activiteiten**

| Wat | Jaartal |
|---|---|
| Processen onder de loep (o.a. door middel van klantreizen):<br>• MOR<br>• Evenementen<br>• Makelaarsinformatie<br>• Uitvaartverzorgers<br>• Inschrijving vakantieparken<br>• Omgevingswet | <br>2018<br>2018<br>2019<br>2019<br>2022<br>2022 |
| Begrijpelijke taal – fase 1 | 2018 |
| Digitalisering burgerzaken – digitale aanvragen:<br>• Verhuizing<br>• Gegevensverstrekking<br>• Huwelijken<br>• Overlijden<br>• Automatische (groen) verwerking aanvragen<br>• Melding vermissing rijbewijs/reisdocument<br>• Naamgebruik wijzigen (eigen naam en/of naam partner gebruiken) | <br>2018<br>2018<br>2018<br>2019<br>2021<br>2021<br>2021 |
| Gemeente belt met nummerherkenning | 2019 |
| Onderzoek naar de bereikbaarheid van de gemeente | 2021 |
| Verbeteren bereikbaarheid:<br>• Effectievere bezetting telefonie door inzicht in telefoonaanbod<br>• Vernieuwde website (24 uur bereikbaar door digitale aanvragen en informatie vertrekking)<br>• Bereikbaarheid collega's m.b.v. vernieuwd intranet IBO | <br>2021<br>2022<br>2022 |
| Voorbereidingen op de (digitale) aanvragen via de omgevingswet:<br>• Start zaaksysteem Powerbrowser<br>• Invullen functioneren en inzet omgevingstafel<br>• Pilot WKB<br>• Vastleggen werkprocessen onder de nieuwe wet | <br>2021<br>2022<br>2022<br>2022 |
| Digitalisering en professionalisering klanttevredenheidsonderzoeken | 2022 |
| Pilot gastdame Borger tijdens hoogseizoen | 2022 |
| Uitbreiding digitale aanvragen via de website (afvalpas, automatische incasso) | 2022 |
| Digitaal post ontvangen via de Berichtenbox (mijnoverheid.nl) | 2022 |

**Beeld 2022 in cijfers**
In het kader van de dienstverlening hebben we normen met elkaar afgesproken. In dit hoofdstuk is een beeld opgenomen van de prestaties op die normen. Ook geven we hier een beeld van de aantallen diensten die we hebben verleend. Dit overzicht is niet volledig. Enerzijds omdat we veel typen dienstverlening kennen en anderzijds omdat niet altijd aantallen inzichtelijk zijn.

| **Dienstverleningsnorm** | **Resultaat 2022** |
|---|---|
| Een maximale wachttijd van 15 minuten aan de balie; | We werken alleen op afspraak waardoor de wachttijd minimaal is. |
| Een telefoontje beantwoorden wij binnen 30 seconden; | 78,5% van de gevallen |
| Bij een terugbelverzoek nemen wij binnen 2 werkdagen contact met de beller op; | 77,2% van de gevallen |
| Op brieven krijgt de schrijver binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 4 weken een reactie; | Vooralsnog niet uit systeem te halen |
| Een e-mail beantwoorden wij binnen 5 werkdagen. | Vooralsnog niet uit het systeem te halen |
| Op de website kunnen inwoners 24/7 terecht voor informatie en digitale transacties. | 99,9% beschikbaarheid website |

**Klanttevredenheid 2018-2022**
In 2022 is de manier van onderzoek doen naar de klanttevredenheid verschoven van telefonisch afnemen van vragenlijsten naar het afnemen van vragenlijsten via de mail. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek per mail voor de calamiteitentelefoon is nog in ontwikkeling.



**Klanttevredenheid 2022**

| Klanttevredenheidsonderzoek | Resultaat 2022 |
|---|---|
| Klanttevredenheid telefonie | 7,3 (748 respondenten) |
| Klanttevredenheid balie | 8,6 (270 respondenten) |
| Klanttevredenheid melding openbare ruimte | 6,6 (206 respondenten) |
| Klanttevredenheid calamiteitentelefoon | - |

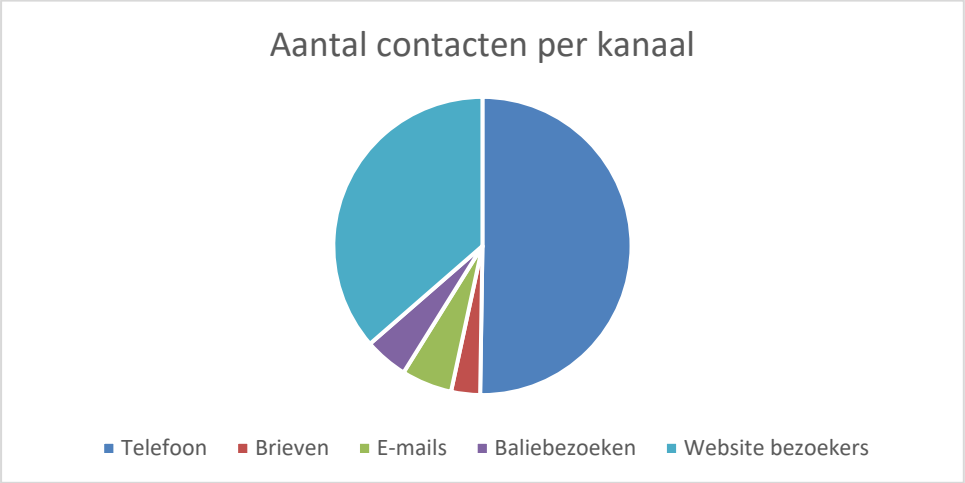
In 2022 zijn de klanttevredenheidscijfers gedaald. Er zijn nog geen cijfers voor de calamiteiten telefoon over 2022. De sterkste daling vindt plaats bij het onderzoek naar de meldingen openbare ruimte (MOR). De verschillende meldingen zijn in 2022 net zo opgepakt als in de jaren daarvoor. Er heeft wel een verandering plaats gevonden in de manier waarop de vragenlijsten worden afgenomen.

In plaats van de vragen persoonlijk door onze telefonistes te laten stellen via de telefoon zijn we in 2022 overgestapt naar vragenlijsten versturen per mail. Voor het jaar 2022 belde onze eigen telefonistes een selectie van inwoners op om een aantal vragen voor te leggen over de mate waarin de inwoner tevreden was over de dienstverlening rondom de MOR meldingen en de calamiteitentelefoon. Dit ging ten koste van de bereikbaarheid aan de telefoon omdat de telefonistes door het afnemen van onderzoeken minder inzetbaar waren aan de telefooncentrale. Ook zijn onze telefonistes niet getraind om dit soort onderzoeken telefonisch af te nemen waardoor wellicht een vertekend beeld is ontstaan. Tenslotte is de inwoner die de vragen moet beantwoorden niet anoniem. De onderzoeken aan de balie werden uitgereikt door de gastvrouw, ingevuld op papier en weer ingeleverd bij de gastvrouw. Er werd geen naam genoteerd, maar het was wel zichtbaar wie de vragenlijst invulde. De onderzoeken naar de telefonische dienstverlening vonden plaats door een extern bureau via de telefoon. Dit gebeurde aan de hand van een selectie van telefoonnummers en vond één keer in de maand plaats.

In 2022 is deze manier van onderzoek doen naar klanttevredenheid veranderd. Op dit moment worden voor drie onderwerpen, balie, telefonie en MOR meldingen, vragenlijsten per e-mail verstuurd naar alle inwoners die kort daarvoor contact met ons hebben gehad. De antwoorden komen in een digitaal dashboard waar realtime te zien is welke antwoorden gegeven zijn en hoe tevreden of ontevreden de inwoners zijn. Met de huidige manier van onderzoek doen is de inwoner anoniem en kan in zijn eigen tijd en op een door zichzelf gekozen moment de vragen beantwoorden en eerlijk aangeven wat hij of zij van onze dienstverlening vindt. De onderzoeken vinden nu kort op het moment van contact plaats waardoor de inwoner nog een beter beeld heeft van de ervaring die hij heeft gehad. Het anoniem beantwoorden van vragen kort na het contactmoment verklaren waardoor de cijfers in 2022 gedaald zijn ten opzichte van de periode daarvoor. Een andere mogelijke reden is dat de inwoners in de corona jaren de meldingen iets positiever hebben beoordeeld omdat er meer rust ontstond in het maatschappelijke leven. In de huidige maatschappij is die rust weer verdwenen en wordt er negatiever gedacht over de geboden oplossing en informatievoorziening. Ten aanzien van de calamiteiten telefoon is het lastiger om een e-mailadres te achterhalen waar de vragenlijsten naar toe te sturen zijn. Met name het tijdstip en de aard van de calamiteit maken dat het vragen om een e-mailadres niet gepast is.

**Overzicht aantal contacten per kanaal**

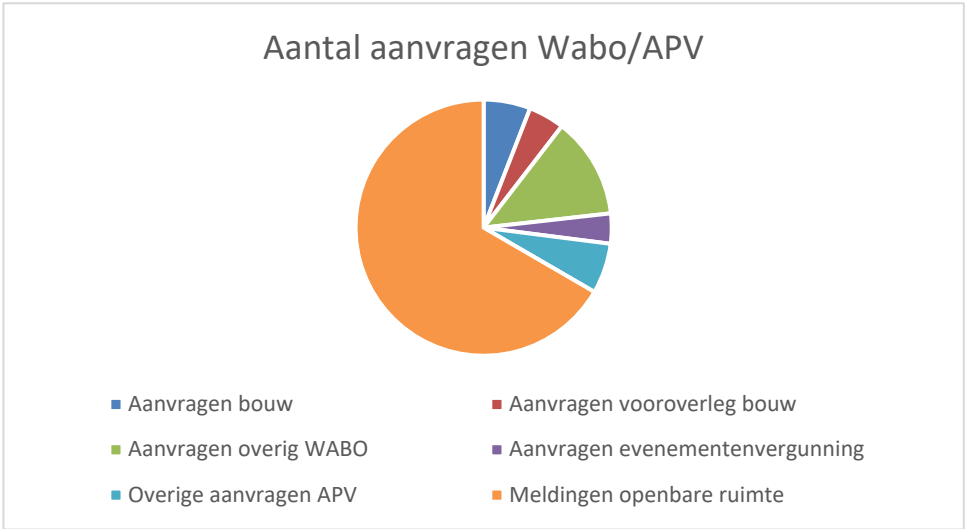
| **Product** | **Aantal 2022** |
|---|---|
| Telefoon | 61.776 (25.416 KCC en 36.360 backoffice) |
| Brieven | 3.858 |
| E-mails | 6.748 |
| Baliebezoeken | 5.819 |
| Website | 44.746 bezoekers |




**Aanvraag diensten**

*WABO/APV*

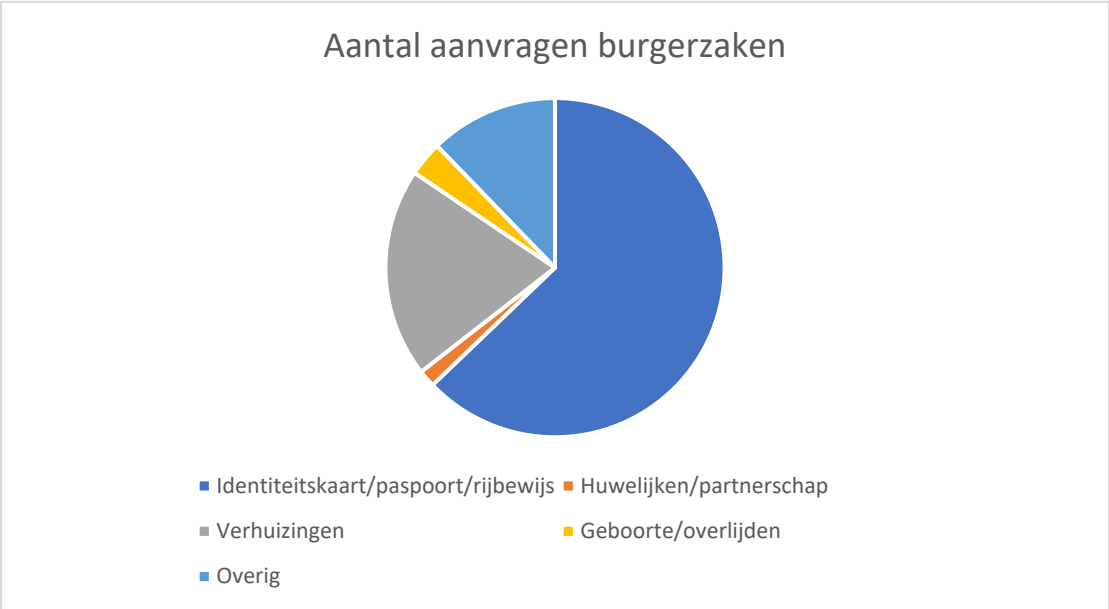
| | |
|---|---|
| Aanvragen bouw | 218 |
| Aanvragen vooroverleg | 167 |
| Aanvragen overig WABO | 470 |
| Aanvragen evenementenvergunning | 140 |
| Overige aanvragen APV | 234 |
| Meldingen openbare ruimte | 2.454 |
| *Totaal* | *3.683* |




*Burgerzaken*

| | |
|---|---|
| Aanvragen identiteitskaart/paspoort/rijbewijs | 4.782 |
| Huwelijken/geregistreerd partnerschap | 125 |

| | |
|---|---|
| Verhuizingen | 1.520 |
| Geboorte/overlijden | 252 |
| Overig | 931 |
| *Totaal* | *7.610* |



**Vooruitblik 2023**
In het jaar 2022 hebben we moeten handelen met Oekraïne crisis en de energiecrisis op de achtergrond. Daarnaast is de omgevingswet wederom uitgesteld. We leven in een onzekere tijd waarin het lastig vooruitblikken is. Niettemin willen we stappen maken in de kwaliteit van onze dienstverlening.

De invoering van de Omgevingswet gaat gevolgen hebben voor de manier waarop wij met vergunningverlening in het fysieke domein om gaan en zal definitief starten in 2024. We gaan door met processen onder de loep nemen om deze te verbeteren met daarbij de klant als vertrekpunt. We investeren in telefonie en informatievoorziening. De nieuwe website is klaar en we zijn stappen aan het zetten om meer algemene vragen in het eerste contact bij het KCC te beantwoorden zodat er niet hoeft te worden doorverbonden of teruggebeld. Ook blijven we daar werken aan voldoende handjes aan de telefoon. Nieuwe collega's worden bijgeschoold op begrijpelijke taal. Met de nieuwe website hebben we ook een verbeterslag gemaakt in de digitale aanvragen: eenvoudiger en duidelijker.

| **Onderwerp** | **Actie** |
|---|---|
| Vergunningen en aanvragen | Processen onder de loep: klantreizen uitvoeren op diverse processen binnen het fysiek domein |
| Telefonie | Kennisborging voor telefonie door implementatie kennisbank telefonie |
| | Investeren in meer algemene vraagafhandeling in de eerste lijn bij telefonie. |
| | Vergroten kwaliteit contactregistratie |
| Correspondentie | Bijscholing Klare Taal (nieuwe collega's) |
| | Uitbreiden correspondentie van aanvragen en verzoeken via de Berichtenbox van mijnoverheid |
| Website | Klantvriendelijker digitale aanvragen bij lancering nieuwe website |
| Samenwerking i-visie BOCE | Versterken capaciteit en expertise om zodoende de inzet van technologie te verbeteren en te vergroten |
| Monitoring | Verder ontwikkelen vragenlijsten klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) |
| | Opstellen dashboard KCC |
| | Analyseren en duiden opgehaalde data (KTO, dashboard) |
| Burgerzaken | Verdere uitbreiding digitale aanvragen en automatische verwerking aanvragen. |