

College van burgemeester en wethouders

Vergadering van 7 september 2021

Generiek

Informatienota Dienstverlening in cijfers 1e halfjaar 2021

Auteur

Sylvia Tees

Overlegd met

Maaïke Moorman, Margriet Boersma, Dagmar Burgers, Carel Beke, Inge Meindertsma, Aja de Boer, Louise Miggels, Martine Thijssen

Portefeuillehouder

T. Bijl

Samenvatting

Onze inwoners geven met gemiddeld een 7,9 hoge rapportcijfers voor de gemeentelijke dienstverlening. Dat blijkt uit het overzicht "Dienstverlening in cijfers" (<http://www.steenwijkerland.nl/feitenencijfers>). Met dit overzicht geven we meer inzicht in de ontwikkelingen in onze dienstverlening in aanvulling op de P&C-cyclus. In deze "Dienstverlening in cijfers" vergelijken we het eerste halfjaar van 2021 met dat van 2020. We zien waar het goed gaat en weten tegelijkertijd ook wat nog extra aandacht nodig heeft. We blijven daar continu mee bezig

In het coalitieakkoord is "Inwoner op 1" een belangrijk uitgangspunt. Dat is ook in de visie op dienstverlening 2020-2024 te zien: we stellen de wensen en behoeften van de samenleving centraal. De manier waarop we dat doen is uitnodigend, met persoonlijke aandacht, betrouwbaar, duidelijk, verbindend en toegankelijk. Om te weten hoe onze inwoners dat ervaren, vragen we om feedback. Dat doen we onder meer via het online Inwonerspanel, de klantcontactmonitor (KCM), het cliëntervaringsonderzoek voor WMO en Jeugd, andere (online) enquêtes en klantreizen. Daarnaast verzamelen we informatie over aantallen en kanalen, zodat we inzicht krijgen in de ontwikkeling daarin. In de P&C-cyclus informeren wij u over de behaalde resultaten. Dat doen wij daarin op hoofdlijnen. Om meer zicht te geven op de ontwikkelingen in onze dienstverlening presenteren wij halfjaarlijks meer gedetailleerde cijfers in een overzicht "Dienstverlening in cijfers". Deze is de eerste van die reeks. We vergelijken in dit overzicht het eerste half jaar van 2021 met het eerste half jaar van 2020.

Begin 2022 kunt u het overzicht over het tweede halfjaar verwachten.

Besluit

Beslispunt 1

Het college neemt kennis van het overzicht "Dienstverlening in cijfers" over het eerste half jaar 2021.

Beslispunt 2

Het college besluit het overzicht "Dienstverlening in cijfers" voor eerste half jaar 2021 ter kennisname aan de gemeenteraad te sturen.

Informatienota

Inleiding

In het coalitieakkoord is "Inwoner op 1" een belangrijk uitgangspunt. Dat is ook in de visie op dienstverlening 2020-2024 te zien: we stellen de wensen en behoeften van de samenleving centraal. De manier waarop we dat doen is uitnodigend, met persoonlijke aandacht, betrouwbaar, duidelijk, verbindend en toegankelijk. Om te weten hoe onze inwoners dat ervaren, vragen we om feedback. Dat doen we onder meer via het online Inwonerspanel, de klantcontactmonitor (KCM), het cliëntervaringsonderzoek voor WMO en Jeugd, andere (online) enquêtes en klantreizen. Daarnaast verzamelen we informatie over aantallen en kanalen, zodat we inzicht krijgen in de ontwikkeling daarin.

In de P&C-cyclus informeren wij over de behaalde resultaten, afgezet tegen de doelstellingen uit het coalitieakkoord. Dat doen wij daarin op hoofdlijnen. Om meer zicht te geven op de ontwikkelingen in onze dienstverlening presenteren wij halfjaarlijks meer gedetailleerde cijfers in een overzicht "Dienstverlening in cijfers". Deze is de eerste van die reeks. We vergelijken in dit overzicht het eerste half jaar van 2021 met het eerste half jaar van 2020.

Kernboodschap

In het halfjaarlijkse overzicht 'Dienstverlening in cijfers' presenteren we de ontwikkelingen per kanaal en lichten we elk half jaar 1 onderdeel uit, waar we iets meer van laten zien. We trappen voor dat onderdeel af met belastingen. Vanwege de belastingaanslag in het voorjaar geeft een eerste half jaar namelijk meer informatie dan de tweede helft van een jaar.

Over het geheel genomen is, ondanks de invloed van corona op onze dienstverlening, het totaalbeeld van het eerste half jaar positief: inwoners waarderen onze dienstverlening met een (dikke) voldoende. De waardering van inwoners verschilt per onderdeel, en gaat van een 7,2 tot een 8,6. Alle tevredenheidscijfers die inwoners via de klantcontactmonitor (KCM) hebben gegeven, leiden tot een totaal gemiddelde van een 7,9. Daarmee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van gemiddeld minimaal een 7 voor inwonertevredenheid.

Naast deze doelstelling werken we ook met servicenormen. De servicenormen zijn: minimaal 80% van de telefoongesprekken binnen 30 seconden beantwoorden; minimaal 80% van de meldingen openbare ruimte binnen 5 werkdagen afhandelen en tenminste 80% van de social media- berichten binnen 6 uur verwerken. We zien dat we de normen niet altijd allemaal halen. Om de normen te kunnen halen is bezetting een belangrijke factor.

Onze doelstelling gaat uit van een gemiddelde. Dat presenteren we dan ook in het overzicht "Dienstverlening in cijfers". We zien in de onderliggende cijfers welke spreiding er is. Zo zien we dat bij balie (gemiddeld een 8,5) maar liefst 84% van de inwoners in de KCM een 8 of hoger geeft en slechts 5% een onvoldoende geeft. Bij telefonie en meldingen openbare ruimte zien we nog steeds een hoog percentage dat een 8 of hoger geeft (70-74%), maar ook een hoger percentage onvoldoendes (17%). Bij telefonie wordt dat vooral door het niet tijdig terugbellen veroorzaakt en bij meldingen door het niet goed oplossen van een melding. Aan de hand van deze signalen zetten wij in op verbetering van onze dienstverlening. Dit is een continu proces.

We zien dat inwoners in het algemeen meer zaken online doen, maar ons ook nog steeds veel bellen. Datzelfde beeld zien we ook bij belastingen tijdens de aanslagperiode. Bij belastingen zien we daarnaast een groot verschil in het aantal unieke websitebezoeken tussen 2020 en 2021. Vorig jaar werd de website intensiever bezocht, onder meer vanwege de stijging in WOZ-waarde bij een deel van de woningeigenaren.

Consequenties voor de gemeente

Het overzicht "Dienstverlening in cijfers" is een mooie graadmeter voor hoe we het doen. We zien waar het goed gaat en weten tegelijkertijd ook wat nog extra aandacht nodig heeft. In die zin is dienstverlening nooit af. We blijven daar continu mee bezig.

We gebruiken de uitkomsten van de onderzoeken en de analyses op aantallen voor het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Dit doen we continu: we monitoren minimaal maandelijks de resultaten. Als de resultaten aanleiding geven om actie te ondernemen dan doen we dat. Dat kan zijn omdat de resultaten boven verwachting zijn, of omdat de resultaten tegenvallen. Een voorbeeld daarvan is de actie die we hebben ondernomen naar aanleiding van de feedback van inwoners over het (onvoldoende op tijd) terugbellen. We hebben hiervoor onder meer aandacht gevraagd via intranet en via de teamleiders. De eerste uitkomsten van de KCM wijzen op een positievere ervaring van inwoners.

Communicatie

Deze en volgende overzichten "Dienstverlening in cijfers" komen op de website en worden met een nieuwsbericht onder de aandacht gebracht.

Vervolg

Begin 2022 bieden we het tweede overzicht "Dienstverlening in cijfers" aan. Die gaat dan over de tweede helft van het jaar 2021.

Corona

We weten nog niet of de ontwikkelingen door corona (blijvend) beïnvloed zijn.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers eerste half jaar 2021.pdf



Dienstverlening in cijfers

Eerste half jaar 2021 + vergelijking met eerste half jaar (H1) 2020



TELEFONIE KCC

33.664
gesprekken gevoerd
H1 2020: 34.055

77%
van de oproepen wordt
binnen 30 seconden
opgenomen
H1 2020: 80%

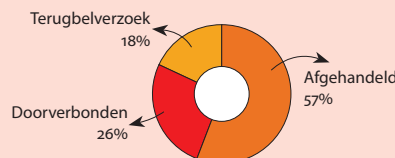
De snelheid waarmee we de telefoon opnemen is iets gezakt in 2021. Dit heeft een paar redenen. In 2020 zijn er tijdelijk extra medewerkers ingezet om de drukte op het KCC op te vangen. Die extra medewerkers zijn er niet in 2021, terwijl er nog steeds veel gebeld wordt. Daarnaast is de gesprekstijd langer geworden. Dit heeft onder andere te maken met bereikbaarheid van medewerkers en complexe vragen.

Bellers zijn tevreden over de telefonische dienstverlening, hiervoor krijgen we namelijk een 7,6. Het meest tevreden zijn zij over de vriendelijkheid. Sneller terugbellen is een verbeterpunt waar we mee aan de slag zijn gegaan.

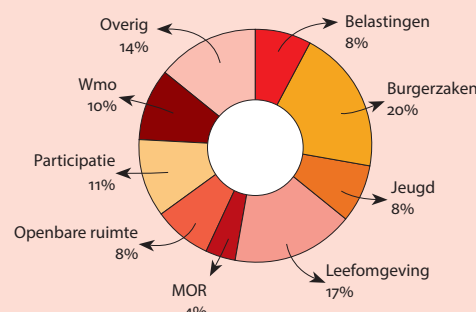
7,6

beoordeling
telefonische
dienstverlening

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



OPROEPEN PER ONDERWERP



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

Het aantal bezoekers aan de balie is in de eerste helft van 2020 én in de eerste helft van 2021 lager dan in de jaren daarvoor. Dit komt vooral door de coronacrisis.

Het was ook niet altijd nodig om naar de balie te komen. Bijvoorbeeld omdat een verlopen rijbewijs langer geldig mocht blijven. Of omdat de zaken digitaal geregeld konden worden.

Dit laatste kan onder andere voor het doorgeven van een verhuizing. Op dit moment wordt er ongeveer een derde van de verhuizingen aan de balie doorgegeven. De rest wordt online geregeld via onze website.

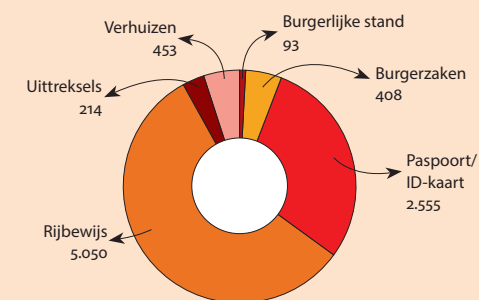
Bezoekers zijn erg tevreden over het baliebezoek. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker en het eenvoudige maken van een afspraak wordt erg gewaardeerd.

8.773
baliebezoeken
H1 2020: 8.833

8,5

beoordeling baliebezoek
H1 2020: 8,3

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



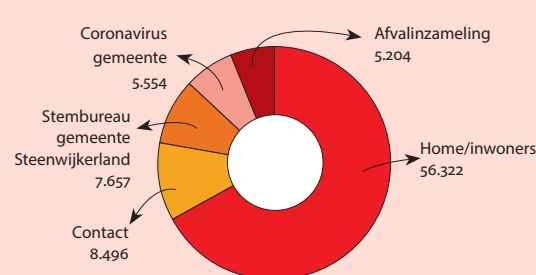
WEBSITE

Op de gemeentelijke website is veel informatie te vinden voor inwoners en ondernemers. De website wordt goed gebruikt om informatie te zoeken, maar ook om zaken te regelen, zoals meldingen of aanvragen doen. In het eerste half jaar van 2021 is onze website minder vaak bezocht dan in het eerste half jaar van 2020. Dit komt vooral doordat er in 2020 vaak informatie over het coronavirus werd opgezocht.

Home/inwoners staat, net als altijd, op de eerste plek in de top 5 van meest bezochte pagina's. De rest van de top 5 ziet er nét even anders uit dan vorig jaar. Toen stond de pagina over het coronavirus hoger in de top 5 en werd er veel gezocht naar vacatures. Dit jaar werd er minder gezocht naar informatie over corona en meer naar informatie over de stembureaus.

440.997
unieke paginabezoeken
H1 2020: 519.616

TOP 5 MEEST BEZOCHTE PAGINA'S



E-DIENSTEN

Inwoners en ondernemers weten de e-diensten op onze website steeds beter te vinden. Er wordt het meest gebruik gemaakt van de formulieren voor melding openbare ruimte en verhuizing doorgeven.

Gebruikers van de e-diensten geven een 8 voor de formulieren en zijn vooral erg positief over de leesbaarheid, vindbaarheid en het gemak van het invullen. Door gebruikers naar hun ervaring te vragen, hebben we de formulieren gericht kunnen verbeteren, met een hoog cijfer als gevolg. Sinds begin dit jaar vragen we gebruikers over veel meer formulieren hun mening. Zo kunnen we de digitale dienstverlening nog verder verbeteren.

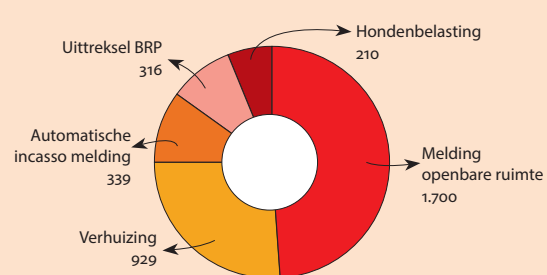
We blijven onze e-diensten uitbreiden zodat meldingen en aanvragen makkelijker en sneller gedaan kunnen worden.

5.346
zaken via e-dienst
ingediend
H1 2020: 5.001

8,0

beoordeling formulieren
H1 2020: 8,4

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-DIENSTEN



SOCIAL MEDIA

In 2021 werd er nog meer gebruik gemaakt van contact via onze social media kanalen dan in 2020. Om vragen te stellen, om iets door te geven, om nieuws te delen en meer. Vooral het aantal berichten dat we ontvangen neemt toe.

Het Klant Contact Centrum (KCC) handelt de ontvangen berichten af en reageert wanneer nodig. Dit wordt in 83% van de gevallen binnen de afgesproken tijd gedaan. Daar zijn we trots op.

We hebben zelf 910 berichten verstuurd, waarvan 125 reacties op vragen van inwoners of ondernemers.

Ook deelden we 785 nieuwsberichten. Dat is iets minder dan in dezelfde periode in 2020. Toen waren er veel berichten over het coronavirus.

910
verstuurd berichten in
H1 2020: 937

785
nieuwsberichten
H1 2020: 828

125
reacties op vragen
H1 2020: 109

1.740
ontvangen
berichten
H1 2020: 1.532

83%
van de berichten wordt
binnen 6 uur verwerkt
H1 2020: 85%



MELDING OPENBARE RUIMTE

1499
meldingen gemaakt
H1 2020: 1.267

74%
binnen termijn (5 werkdagen)
afgehandeld
H1 2020: 84%

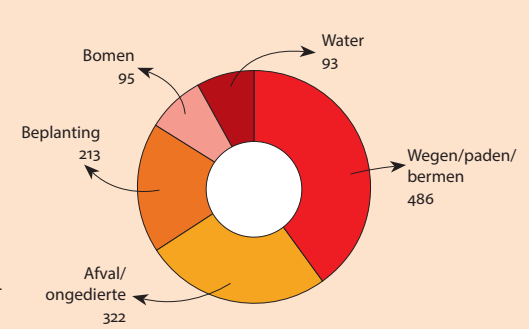
7,2
beoordeling afhandeling
H1 2020: 7,9

234
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)

In het eerste half jaar van 2021 is het aantal meldingen flink toegenomen vergeleken met het eerste half jaar van 2020. Dat komt vooral door meldingen over sneeuw, gladheid en niet-gemaaide bermen. De toename in meldingen, ondersteuning van de buitendienst bij andere projecten en langdurige ziekte zijn redenen voor de afname van de beoordeling en de snelheid van afhandelen. Inwoners beoordelen de afhandeling met een 7,2 en zijn tevreden over de snelheid waarmee de meldingen worden opgepakt.

Naast spoed meldingen hebben we in de eerste helft van 2021 234 wensen ontvangen om iets in de openbare ruimte aan te pakken. Dit kan gaan over het snoeien van een heg maar ook over parkeer-drukke of verkeersborden.

TOP 5 CATEGORIËN



BELASTINGEN

Elk half jaar lichten we een onderwerp uit waar iets over te vertellen is. Deze keer lichten we uit hoe de dienstverlening over belastingen is geweest het afgelopen half jaar. Hiermee geven we inzicht in onze dienstverlening rond en tijdens de aanslagperiode.

Inwoners konden op verschillende manieren antwoorden op hun vragen krijgen, zoals via de telefoon of website. Op de website was het ook mogelijk om gebruik te maken van e-diensten om een aanvraag, melding of een wijziging te doen.

Het aantal telefoongesprekken en websitebezoeken ligt lager dan vorig jaar. Het aantal keer dat e-diensten zijn gebruikt ligt hoger dan in 2020.

Inwoners zijn positief over de dienstverlening: we krijgen een 8,1 voor telefonie en een 8,6 voor de e-diensten.



TELEFONIE
2.115
telefoongesprekken afgehandeld door team belastingen
H1 2020: 2.166

8,1

beoordeling telefoongesprekken



WEBSITE
25.500
aantal unieke websitebezoeken
H1 2020: 31.291



E-DIENSTEN
947
aantal meldingen, aanvragen of wijzigingen
via e-diensten ingediend
H1 2020: 776

8,6

beoordeling e-dienst formulieren

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-DIENSTEN

