

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 27 september 2022

Bedrijfsvoering - Ontvangst

**12 2022_B&W_00695 Informatienota over dienstverlening in cijfers 1e
halfjaar 2022 - informeren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer M. Smit, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer B. Harmsma, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw Henriëtte de Jong, Waarnemend gemeentesecretaris

Afwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester en voorzitter

Samenvatting

In 2021 zijn we gestart met een halfjaarlijks overzicht "Dienstverlening in cijfers". Inmiddels zijn we toe aan het derde overzicht. In dit overzicht vergelijken we het eerste half jaar van 2022 met dat van 2021. Ook nu blijkt uit de cijfers, met gemiddeld net geen 8, de hoge waardering van onze inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening.

In het overzicht "Dienstverlening in cijfers" ziet u veel cijfers en grafieken. Hiermee geven we extra informatie over de ontwikkelingen in onze dienstverlening, in aanvulling op de P&C-cyclus. We zien waar het goed gaat en weten tegelijkertijd ook wat nog extra aandacht nodig heeft. We blijven daar continu mee bezig.

Informatienota

Inleiding

In het coalitieakkoord staat dat we willen aansluiten op de behoefte en beleving van de inwoner of ondernemer. Dat staat ook in de Visie op dienstverlening 2020-2024: 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) en 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". Dit is de derde van die reeks. We vergelijken in dit overzicht het eerste half jaar van 2022 met het eerste half jaar van 2021.

Kernboodschap

Het totaalbeeld van het eerste half jaar is positief: Inwoners waarderen onze dienstverlening met een (dikke) voldoende. De waardering van inwoners verschilt per onderdeel, en gaat van een 6,7 tot een 8,2. Daarmee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van gemiddeld minimaal een 7 voor inwonertevredenheid.

Toelichting

In het halfjaarlijkse overzicht 'Dienstverlening in cijfers' presenteren we de ontwikkelingen per kanaal en lichten we elk half jaar een onderdeel uit, waar we iets meer van laten zien. De waardering voor onze dienstverlening ligt op hetzelfde niveau als het eerste half jaar van 2021.

In dit overzicht doen we dat voor het websitebezoek. We hebben voor dit onderdeel gekozen, omdat we de website vernieuwd hebben. En omdat we een nieuw programma hebben om de bezoeken aan de website te analyseren. De vernieuwde website hebben we ingericht volgens het toptaken-principe. Dat betekent dat de bezoeker gelijk de belangrijkste taken ziet waarvoor hij of zij naar de website komt.

De website is ook volgens het zogenaamde 'mobile first'-principe ontworpen. Dat houdt in dat een website niet meer vooral voor een vaste computer of laptop wordt ontwikkeld, maar met name voor mobiele telefoons. Die worden namelijk steeds meer gebruikt om onze en andere websites te bezoeken. Een van de effecten van de nieuwe website is bijvoorbeeld dat bezoekers de zoekmachine van de website veel vaker gebruiken. Deze is op een meer zichtbare en logische plek op de website gekomen. Het nieuwe monitoringsprogramma maakt meer en andere analyses mogelijk en vergroot daarmee het inzicht in mogelijke verbeteringen.

Waar we eerder de effecten van corona zagen in de dienstverlening, zien we nu de effecten van de Oekraïne-crisis. Het inschrijven van Oekraïners heeft veel (extra) tijd gekost waardoor de reguliere openingstijden en vrije inloop beperkt(er) zijn geweest. Ook corona heeft nog steeds zijn effect op de personele bezetting en daarmee de dienstverlening.

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 en telefonie zo'n driekwart van de inwoners in de KCM een 8 of hoger geeft en ongeveer 10% een onvoldoende. Bij meldingen openbare ruimte zien we nog steeds een hoog percentage dat een 8 of hoger geeft (61%), maar ook een hoger percentage onvoldoendes (32%). Deze onvoldoendes worden vooral gegeven door inwoners die vinden dat hun melding niet tijdig of niet op de door hun gewenste manier worden opgelost. Met de betrokken teams en clusters maken we afspraken over verbeteringen die we gaan doorvoeren.

Onze telefonische dienstverlening (vooral de niet beantwoorde oproepen en de terugbelverzoeken) is het onderwerp van het jaarlijkse doelmatigheidsonderzoek in 2022. We wachten op de uitkomsten van het doelmatigheidsonderzoek en maken dan een verbeterplan.

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 in combinatie met de aantallen vragen/telefoontjes/meldingen.

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 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.

Communicatie

Deze en volgende overzichten "Dienstverlening in cijfers" komen op de website (<http://www.steenwijkerland.nl/feitenencijfers>) en worden met een nieuwsbericht onder de aandacht gebracht.

Vervolg

Begin 2023 bieden we het vierde overzicht "Dienstverlening in cijfers" aan. Dat gaat dan over de tweede half jaar van 2022.

Corona

Corona heeft nu vooral invloed op de personele bezetting. Wat de effecten van een eventuele opleving van het coronavirus voor het najaar zijn weten we nu nog niet.

Besluit

De informatienota over "Dienstverlening in cijfers" over het eerste half jaar 2022 ter informatie aan de gemeenteraad te zenden.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers H1 2022 def.pdf



Dienstverlening in cijfers

Eerste half jaar 2022 + vergelijking met eerste half jaar (H1) 2021



TELEFONIE KCC

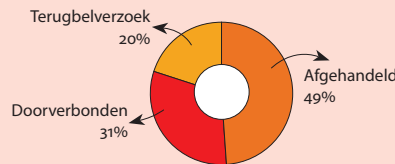
27.555
gesprekken gevoerd
H1 2021: 33.664

77%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
H1 2021: 77%

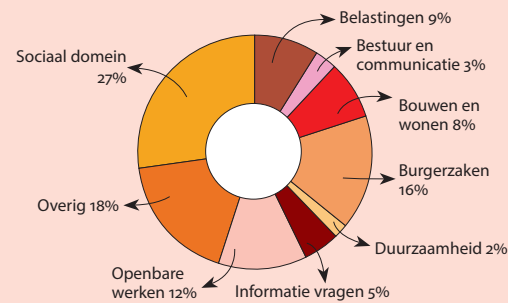
8,2

beoordeling
telefonische
dienstverlening
N=793
H1 2021: 7,9

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



GESPREKKEN PER ONDERWERP



In het eerste half jaar van 2022 voerden we minder gesprekken via de telefoon dan in het eerste half jaar van 2021. Toen kregen we nog vrij veel oproepen over het coronavirus.

De meeste gesprekken gingen over het sociaal domein en over burgerzaken. De helft van de gesprekken kan het Klantcontactcentrum (KCC) afhandelen. Het KCC verwijst de andere helft door naar specifieke medewerkers. Soms kan dit meteen en soms maakt het KCC een terugbelverzoek aan. Bijvoorbeeld als de medewerker op dat moment niet bereikbaar is.

Bellers zijn over het algemeen heel tevreden over de dienstverlening aan de telefoon. Tips om de dienstverlening te verbeteren zijn sneller terugbellen en betere bereikbaarheid van medewerkers zodat terugbelverzoeken niet nodig zijn.



WEBSITE

In het eerste half jaar van 2022 gaven we onze website een grote update: de vormgeving is helemaal nieuw. De zoekbalk heeft nu een belangrijke plek op de website. We zien dat bezoekers deze zoekbalk nu meer gebruiken om sneller te vinden wat ze zoeken.

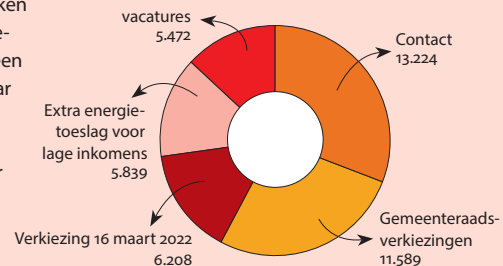
Naast de nieuwe vormgeving werken we ook met een nieuw, uitgebreid programma om ons websitegebruik te onderzoeken. Zo krijgen we meer cijfers en trends te zien.

Met dit nieuwe programma zijn we de website anders gaan meten. Zo kijken we niet meer naar het aantal paginabezoeken maar naar het aantal bezoekers. Dat geeft een betere indruk omdat één bezoeker meerdere keren heen en weer kan klikken tussen pagina's. We zien dat we het afgelopen half jaar bijna 130.000 unieke paginabezoekers op onze website kregen.

We houden in de gaten op welke pagina's veel bezoekers komen en naar welke onderwerpen zij zoeken. Dit noemen we 'toptaken'. We zorgen voor goede zoektermen en vindbaarheid in zoekmachines. Ook kiezen we er soms voor om een knop op onze homepage te plaatsen. Via de knop komt een nieuwe bezoeker snel bij de toptak.

128.749
unieke paginabezoekers

TOP 5 TOPTAKEN OP BASIS VAN AANTAL BEZOEKEN (SESSIES)



SOCIAL MEDIA

Het afgelopen half jaar ontvingen we bijna 200 berichten minder dan in het eerste half jaar van 2021. Toen kregen we meer berichten over het coronavirus. We plaatsten toen zelf ook meer berichten. Ook dat aantal is met ruim 200 afgenomen het afgelopen half jaar. De piek van berichten over het coronavirus ligt achter ons.

De snelheid waarmee we berichten afhandelen is iets afgenomen. Het duurde soms wat langer dan 6 uur (op een werkdag) voordat een inwoner een antwoord kreeg op de vraag.

Het afgelopen half jaar werkten we aan het maken van ons WhatsApp kanaal. Veel inwoners gebruiken WhatsApp en we maken het voor deze mensen nog makkelijker om contact met ons op te nemen. Men kan via WhatsApp bijvoorbeeld een vraag stellen of een melding doen. Vanaf het volgende half jaar tellen we de WhatsApp berichten ook mee in deze rapportage.

1.525
ontvangen
berichten
H1 2021: 1.740

77%
van de berichten wordt
binnen 6 uur verwerkt
H1 2021: 83%

696
verstuurde berichten
H1 2021: 910

610
nieuwsberichten
H1 2021: 785

86
reacties op vragen
H1 2021: 125



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

Het aantal baliebezoeken voor burgerzaken is flink toegenomen ten opzichte van het eerste half jaar van 2021. Toen kwamen er nog minder mensen naar de balie door de coronacrisis. Er zijn vooral meer paspoorten en identiteitsbewijzen aangevraagd in vergelijking tot 2021.

De dienstverlening aan de balie beoordelen de bezoekers met een 8. Daar zijn we blij mee. Tegelijkertijd zien we wel dat dit cijfer is gedaald. Daar is een verklaring voor: het inschrijven van Oekraïense vluchtelingen in onze gemeente kostte veel tijd. Daarom zijn de balies een paar weken lang minder open geweest. Inwoners konden alleen op afspraak naar de balies komen. Doordat de balies minder open waren moesten bezoekers wat langer wachten om een afspraak te kunnen maken.

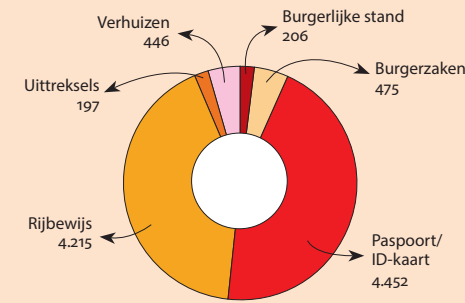
Invallende zijn de balies weer open op de normale tijden. Wel is het maken van een afspraak nog nodig.

10.091
baliebezoeken
H1 2021: 8.773

8,0

beoordeling baliebezoek
N=517
H1 2021: 8,5

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



E-DIENSTEN

Het aantal keer dat onze e-formulieren werden gebruikt is het afgelopen half jaar flink toegenomen vergeleken met het jaar ervoor.

Naast dat inwoners over het algemeen meer digitaal aanvragen, zien we ook een toename in het aantal e-formulieren dat gebruikt is rondom evenementen. Deze formulieren gebruikten inwoners de afgelopen jaren minder vanwege de coronamaatregelen. Het afgelopen half jaar zijn er meer subsidies, evenementenvergunningen, evenementenmaterialen en ontheffingen voor alcoholshenken aangevraagd.

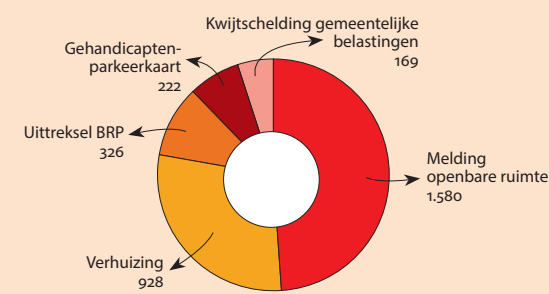
Inwoners geven aan dat het fijn is om digitaal zaken te kunnen regelen. We krijgen bijna een 8 voor onze formulieren. Daar zijn we blij mee. Maar we horen ook van inwoners dat de vindbaarheid van formulieren beter kan. Daar werken we aan door meer zoektermen aan de website toe te voegen.

6.488
zaken via e-dienst
ingediend
H1 2021: 5.346

7,9

beoordeling formulieren
N=232
H1 2021: 8,0

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



MELDING OPENBARE RUIMTE

1.578
meldingen gemaakt
H1 2021: 1.499

72%
binnen termijn (5 werkdagen)
afgehandeld
H1 2021: 74%

6,7

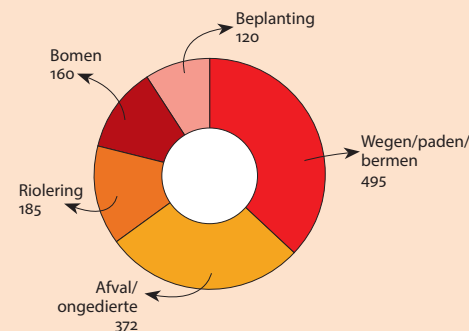
beoordeling afhandeling
N=160
H1 2021: 7,2

230
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)
H1 2021: 234

Het aantal meldingen openbare ruimte is ongeveer gelijk aan dezelfde periode in 2021. De verdeling onder de categorieën veranderde wel. Het aantal meldingen over afval, riolering en bomen is flink toegenomen. Meldingen over beplanting zijn juist afgenomen. Vorig jaar werd daar veel over gemeld omdat er toen vanwege de weersomstandigheden veel hoog onkruid stond. Ook zijn er toen veel meldingen gemaakt over de gladheid en sneeuw.

Driekwart van de meldingen handelen we binnen 5 werkdagen af. Dat is iets onder ons doel van 80%. We werken eraan om dit beter te doen. Melders beoordelen de afhandeling van hun meldingen met gemiddeld een 6,7. Volgens de melders komt dit vooral doordat de melding niet is afgehandeld zoals gehoopt of verwacht. Verbeterpunten zijn het contact met de melder, zodat de melder kan meedenken of aanwijzen. En het vinden van een blijvende oplossing voor de melding, zodat het de jaren daarna ook geen probleem geeft. Deze opmerkingen hebben onze aandacht.

TOP 5 CATEGORIEËN



WEBSITE

Dit half jaar vertellen we wat we doen om de dienstverlening via onze website in de gaten te houden. En om te verbeteren als dat nodig is.

Sinds januari 2022 gebruiken we een nieuw, uitgebreid programma om het gebruik van onze website te onderzoeken. Dit programma geeft ons veel nieuwe inzichten. Maar waar kijken we nu eigenlijk naar, als het gaat om dienstverlening op de website?

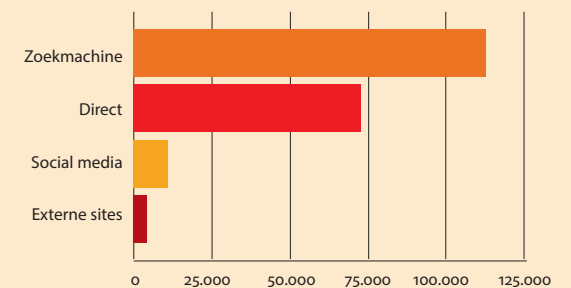
Toegankelijkheid

We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen onze website kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld door ondertitels bij filmpjes, een knop om tekst te laten voorlezen en goed gebruik van kleur. We laten elk jaar onze website testen op toegankelijkheid. Ook zien we in het programma waar we op de website de toegankelijkheid moeten verbeteren.

Kanalen

Onze website is op verschillende manieren te bereiken. We houden in de gaten hoe mensen onze website weten te vinden. De meeste mensen komen op onze website via een zoekmachine zoals Google. Daarom is het belangrijk dat we de juiste zoekwoorden instellen. En dat de tekst op elke pagina duidelijk en volledig is. Zo kan Google gemakkelijk de goede pagina vinden.

BEZOEK WEBSITE VIA:



Zoeken

In het voorjaar vernieuwden we de vormgeving van onze website. Moderner, frisser en overzichtelijker. Een grote verandering is de zoekbalk. Deze staat nu groot in beeld. We zien dat bezoekers de zoekbalk nu veel meer gebruiken. Daarom is het voor ons belangrijk dat wij de goede zoektermen verbinden aan de juiste website pagina's.

Duidelijke taal

Ons nieuwe programma zoekt op onze hele website naar moeilijke taal. Alle moeilijke teksten komen in een lijst. Zo zien we welke teksten we moeten versimpelen.



Mening

Sinds een paar maanden kan een bezoeker zijn of haar mening geven over onze website. Dit kan door op het blauwe rechthoekje aan de rechterkant van de webpagina te klikken. Zo horen we van inwoners welke informatie ze missen. Of welke tekst niet duidelijk is. We gaan daarna aan het werk om te verbeteren. Zo zorgen we voor goede dienstverlening via de website.

