

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 16 april 2024

Bedrijfsvoering - Ontvangst

**13 2024_B&W_00286 Informatienota Dienstverlening in cijfers 2023 -
informer**

Samenstelling:

Aanwezig:

J.H. Bats, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; T. Jongman, wethouder; B. Harmsma, wethouder; M. Scheringa, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

In 2021 zijn we gestart met een overzicht "Dienstverlening in cijfers". We hebben nu de cijfers over 2023.

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 planning & control-cyclus. We zien waar het goed gaat en weten tegelijkertijd ook wat nog extra aandacht nodig heeft. We blijven daar mee bezig. Met gemiddeld een 8 is de hoge waardering van onze inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening een prachtig resultaat.

Informatienota

Inleiding

In het coalitieakkoord staat dat we willen aansluiten op de behoefte en beleving van de inwoner en 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, het Testpanel en andere (online) enquêtes. Daarnaast verzamelen we informatie over aantallen per kanaal (zoals aantal telefoongesprekken, baliebezoeken, websitebezoeken, e-diensten en social media-berichten) zodat we inzicht krijgen in de ontwikkeling daarin. In de planning & control-cyclus informeren wij u over de behaalde resultaten. Dat doen wij op hoofdlijnen. Om meer zicht te geven op de ontwikkelingen in onze dienstverlening presenteren wij meer gedetailleerde cijfers in een overzicht "Dienstverlening in cijfers". Dit is de vijfde van die reeks. We vergelijken in dit overzicht heel 2023 met heel 2022.

Kernboodschap

In het overzicht 'Dienstverlening in cijfers' presenteren we de ontwikkelingen per onderdeel en lichten we elke keer een onderdeel uit, waar we iets meer van laten zien. In dit overzicht doen we dat voor hoe we inwoners vragen om hun mening via het Inwonerspanel, het Testpanel en enquêtes aan inwoners die contact met de gemeente hebben gehad. Veel inwoners reageerden: in 2023 kregen we

ongeveer 4300 reacties. We gebruiken die reacties onder meer bij het schrijven van plannen en voor het verbeteren van onze dienstverlening.

We scoren een 8 op dienstverlening

Inwoners die een cijfer gaven in de enquête over hoe ze het contact met de gemeente hebben ervaren, gaven onze dienstverlening gemiddeld een 8,0. Daarmee voldoen we aan onze doelstelling dat we streven naar een 7,5 of hoger. De waardering voor onze dienstverlening ligt iets hoger dan die in 2022 (7,9). De waardering van inwoners verschilt per onderdeel en gaat van een 6,9 tot een 8,2. De cijfers voor persoonlijke dienstverlening (telefonie en balie) zijn het hoogst. Die voor de behandeling van meldingen openbare ruimte het laagst. In 2023 hebben we aanpassingen in dat proces gedaan. We zien nu een verbetering van een 6,6 naar een 6,9. Meer inwoners dan in 2022 gaven een 8 of hoger (60%) en minder een 5 of lager (28%). Het cijfer wordt beïnvloed door de oplossing zelf en de snelheid waarmee we de melding afhandelen. Ter vergelijking: voor balie en telefonie liggen die percentages op 80% voor een 8 of hoger en 10% voor een 5 of lager.

WhatsApp

Sinds juni 2022 kunnen inwoners WhatsApp gebruiken om contact met ons op te nemen. WhatsApp blijkt een goede toevoeging aan onze dienstverleningsopties. We zien dat inwoners deze en andere sociale media in 2023 veel meer gebruikten dan in 2022.

Telefonische dienstverlening

De tevredenheid over de telefonische dienstverlening is hoog. De hoge cijfers worden gegeven door inwoners die een medewerker van de gemeente aan de telefoon hebben gehad (direct, doorverbonden of via een terugbelverzoek). Om de telefonische dienstverlening verder te verbeteren volgden we aanbevelingen uit het doelmatigheidsonderzoek telefonische dienstverlening uit 2022 op. We vroegen intern aandacht voor de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en het op tijd terugbellen van bellers. We ontwikkelden in 2023 een interne 'bel-me-terug-app' in Microsoft Teams. Die app introduceerden we begin 2024. Met deze app registreren we de terugbelverzoeken waardoor we beter zicht krijgen op de afhandeling daarvan en we gedetailleerdere rapportages kunnen maken.

Servicenormen

Naast de doelstelling van een 7,5 of hoger werken we ook met servicenormen. Zo hebben we een servicenorm voor hoe snel we telefoongesprekken beantwoorden en ook voor hoe snel we socialmedia-berichten verwerken. De servicenormen zijn:

- minimaal 80% van de telefoongesprekken binnen 30 seconden beantwoorden;
- tenminste 80% van de socialmedia-berichten binnen de gestelde termijn verwerken.

De socialmedia-berichten hebben we niet allemaal binnen de gestelde termijn verwerkt. Veel vragen kunnen niet in de eerste lijn beantwoord worden en vragen om informatie van de vakafdeling. Voor telefonie voldoen we ruim aan de gestelde norm: we nemen namelijk 92% van de gesprekken op binnen 30 seconden.

Extra inzet

In 2023 hebben we extra capaciteit bij burgerzaken ingezet voor het inschrijven van mensen die uit Oekraïne. Daardoor kon de reguliere dienstverlening aan de balies gewoon doorgaan.

Piek aanvragen reisdocumenten verwacht

We zien een daling in aantallen bij telefonie, balie en websitebezoek. Bij balie is dat 'stilte voor de storm'. Vanaf 2014 zijn reisdocumenten 10 jaar geldig. In 2024 zullen daarom veel reisdocumenten verlengd worden. Bij telefonie zien we – na de coronapijk – een dalende lijn. Alleen staat daar in 2023 geen toename van de digitale dienstverlening via de website of de toename in gebruik van social media tegenover. Een precieze verklaring hebben we niet. We houden deze ontwikkeling in de gaten.

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, bijvoorbeeld de terugbelverzoeken en de meldingen openbare ruimte. 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 onze 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 op de website onder de aandacht gebracht.

Vervolg

Begin 2025 bieden we het zesde overzicht "Dienstverlening in cijfers" aan.

Besluit

In te stemmen met de informatienota over "Dienstverlening in cijfers" over 2023.

Bijlagen

1. Overzicht Dienstverlening in cijfers 2023.pdf

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

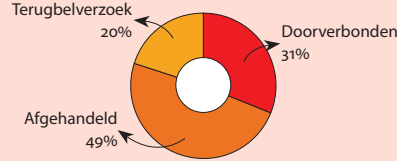
beoordeling
telefonische
dienstverlening
N=1236
2021: 8,2

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%.

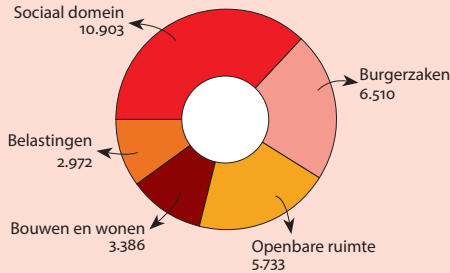
De onderwerpen waarover het meest is gebeld zijn niet veel anders dan voorgaande jaren. De meeste telefoontjes gaan over het sociaal domein. Hieronder vallen de onderwerpen jeugd, wmo en zorg en inkomen. Het grootste deel van deze gesprekken wordt doorverbonden naar de vakafdeling, zodat de inwoner met zijn/haar consultant 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.

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



GESPREKKEN PER ONDERWERP



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 Energietoeslag 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 Energietoeslag-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.

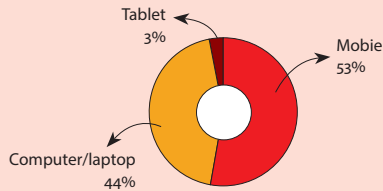
Iets waar we ons voortdurend mee bezig houden is het in de gaten houden van de statistieken van de website. De statistieken vertellen ons bijvoorbeeld op welke pagina een link staat die niet meer werkt of waar de tekst moeilijk is. Maar ook weten we op wat voor apparaat onze bezoekers de website bekijken. 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 Energietoeslag 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
verstuurde berichten
2022: 1.615

1.333
nieuwsberichten
2022: 1.036

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.

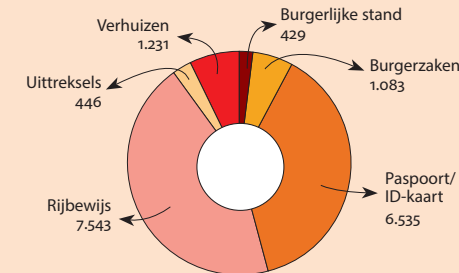
17.301
baliebezoeken
2022: 18.415

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.

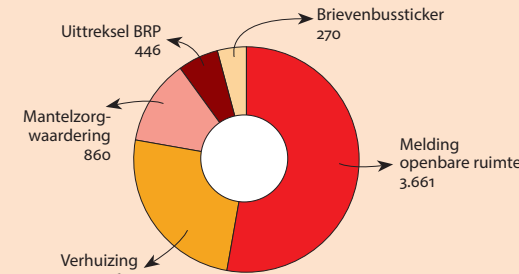
Enkele minder tevreden inwoners gaven aan dat ze het formulier juist niet zo makkelijk konden vinden. Bij deze reacties controleren we om welk formulier het gaat en onderzoeken we op welke manier we die beter vindbaar kunnen maken op de website.

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

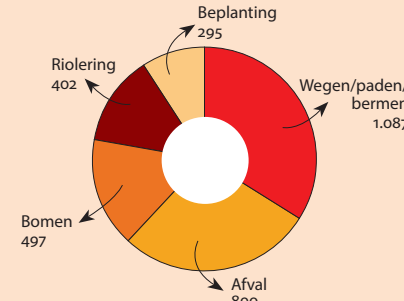
6,9

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. Negatieve 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!

