

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 14 maart 2023

Bedrijfsvoering - Ontvangst

**12 2023_B&W_00202 Informatienota over dienstverlening in cijfers, 2e
halfjaar 2022 - informeren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester en voorzitter; de heer M. Smit, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer B. Harmsma, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; de heer M.W. de Graaf, Gemeentesecretaris

Samenvatting

In 2021 zijn we gestart met een halfjaarlijks overzicht "Dienstverlening in cijfers". Inmiddels zijn we toe aan het vierde overzicht. In dit overzicht vergelijken we het tweede half jaar van 2022 met dat van 2021. Met gemiddeld precies een acht wordt de hoge waardering van onze inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening weer duidelijk.

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 (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 terugkoppeling. 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 we u over de behaalde resultaten. Dat doen we daarin op de belangrijkste punten. Om meer zicht te geven op de ontwikkelingen in onze dienstverlening presenteren we halfjaarlijks meer gedetailleerde cijfers in een overzicht "Dienstverlening in cijfers". Dit is de vierde van die reeks. We vergelijken in dit overzicht het tweede half jaar van 2022 met het tweede half jaar van 2021.

Kernboodschap

Het totaalbeeld van het tweede half jaar is positief: Inwoners waarderen onze dienstverlening met een (dikke) voldoende. De waardering voor onze dienstverlening ligt op hetzelfde niveau als het

tweede half jaar van 2021. De waardering van inwoners verschilt wel per onderdeel, en gaat van een 6,5 tot een 8,5. Daarmee voldoen we voor bijna alle onderdelen aan de doelstelling van gemiddeld minimaal een 7 voor inwonerstevredenheid. De enige uitzondering hierop vormt de tevredenheid over de afhandeling van de meldingen openbare ruimte. Daar zijn we dan ook volop mee bezig om aanpassingen te doen. Ook gaan we aan de slag met het verbeteren van de telefonische dienstverlening voor het onderdeel terugbelverzoeken. Sinds juni 2022 hebben we een extra contactmogelijkheid: WhatsApp. Een die goed gevonden wordt door inwoners.

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.

In dit overzicht doen we dat voor het onderdeel social media. We hebben voor dit onderdeel gekozen, omdat we sinds juni 2022 een extra contactmogelijkheid hebben, namelijk WhatsApp. In november 2022 deden we een peiling onder het Inwonerspanel over onder andere social media. Uit deze peiling blijkt dat veel inwoners WhatsApp gebruiken, meer dan Facebook en Twitter. Dat zien we ook terug in de aantallen berichten en vragen voor de gemeente via deze sociale media. We zien ook dat WhatsApp als een dienstverleningskanaal gebruikt wordt. Bijvoorbeeld voor meldingen. Via ons Klantcontactcentrum worden deze berichten en vragen afgehandeld.

Waar we eerder te maken hadden met de invloed van corona op onze dienstverlening aan de balies, was dat in 2022 Oekraïne crisis. Het inschrijven van Oekraïners heeft veel (extra) tijd gekost waardoor de gewone openingstijden en vrije inloop beperkt(er) zijn geweest. Toch bleef de waardering voor onze dienstverlening aan de balies hoog.

Onze doelstelling uit het coalitieakkoord voor de tevredenheid over de dienstverlening 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 80% van de inwoners in de KCM een 8 of hoger geeft. Bij meldingen openbare ruimte zien we dat ruim de helft een 8 of hoger geeft. Opmerkingen worden vooral gegeven door inwoners die vinden dat hun melding niet tijdig of niet op de door hun gewenste manier worden opgelost. Terwijl vorig half jaar het percentage meldingen dat binnen de termijn van 5 dagen is behandeld is gestegen. Met de betrokken teams zijn we bezig om verbeteringen door te voeren.

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 richten we ons vooral op de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en het tijdig terugbellen van bellers. Dat doen we onder meer via (gerichte) rapportages en communicatie in de organisatie.

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 socialmediaberichten binnen de gestelde termijn verwerken. We zien dat we deze normen allemaal hebben gehaald.

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. 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 2024 bieden we het vijfde overzicht "Dienstverlening in cijfers" aan. Vanaf dan kijken we jaarlijks naar de cijfers.

Besluit

In te stemmen met de informatienota over "Dienstverlening in cijfers" over het tweede half jaar 2022.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers H2 2022 DEF.pdf



Dienstverlening in cijfers

Tweede half jaar 2022 + vergelijking met tweede half jaar (H2) 2021



TELEFONIE KCC

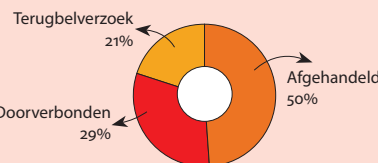
23.214
gesprekken gevoerd
H2 2021: 26.333

91%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
H2 2021: 89%

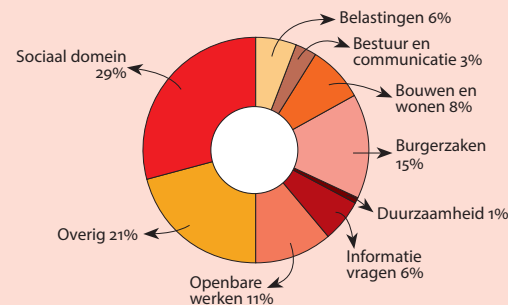
8,3

beoordeling
telefonische
dienstverlening
N=634
H2 2021: 7,9

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



GESPREKKEN PER ONDERWERP



In het tweede half jaar van 2022 voerden we minder gesprekken dan daarvoor. We konden de gesprekken snel beantwoorden: 91% van de bellers hoefde niet langer dan 30 seconden te wachten. Net als in het eerste half jaar van 2022 én het tweede half jaar van 2021 gingen de meeste gesprekken over het sociaal domein en over burgerzaken. De helft van de gesprekken handelde het Klantcontactcentrum (KCC) af. Dat betekent dat de beller snel een antwoord krijgt op de vraag. Soms is het handiger dat de inwoner een medewerker van de gemeente spreekt. Bijna een derde van de bellers krijgt een andere medewerker aan de telefoon. Voor ruim 20% van de bellers maakte het KCC een terugbelverzoek voor een medewerker. Dat doet het KCC als deze medewerker op dat moment niet bereikbaar was. Bellers beoordelen de gesprekken met een 8,3. Daar zijn we erg blij mee. De tips gebruiken we om onze dienstverlening nog verder te verbeteren.



WEBSITE

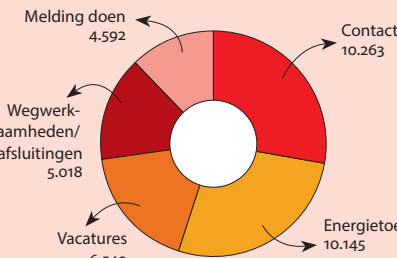
In onze rapportage over het eerste half jaar zeiden we het al: de website is vernieuwd. Een groot verschil is dat de zoekbalk groot in beeld staat. We zagen toen al dat mensen de zoekbalk daardoor ook meer gingen gebruiken. Dat was ook in het tweede half jaar van 2022 zo. Omdat mensen de zoekbalk gebruiken, is het belangrijk om te weten welke zoekwoorden mensen intypen. Zo kunnen we de vindbaarheid van informatie verbeteren.

We gebruiken een programma dat de website continu onderzoekt. Dat programma geeft inzicht in zoekwoorden en controleert op duidelijke taal (B1-niveau). Ook kijkt het programma naar de toegankelijkheid van de website voor mensen met een beperking. Daarmee kunnen we de website steeds verbeteren.

In het tweede half jaar van 2022 zochten veel inwoners naar informatie over de energietoeslag. Maar ook de pagina over wegwerkzaamheden en wegafsluitingen werd veel bezocht. Dat was vooral in september. Toen communiceerden we over groot onderhoud aan wegen in de hele gemeente.

157.021
website bezoeken

TOP 5 ZOEKWOORDEN OP BASIS VAN AANTAL BEZOEKEN (SESSIES)



SOCIAL MEDIA

Nieuw in het tweede half jaar van 2022 is het gebruik van WhatsApp. Inwoners kunnen nu ook contact opnemen door een berichtje via WhatsApp te sturen. Dat werd veel gedaan. In het tweede half jaar van 2021 gaven we op 97 vragen antwoord via social media (toen nog Facebook en Twitter). Het afgelopen half jaar nam dat aantal toe naar 375. Daarvan werden 324 vragen gesteld op WhatsApp. We zijn blij dat mensen dit nieuwe kanaal goed gebruiken.

Gemiddeld handelen we 82% van de berichten op tijd af. Dat betekent: binnen 6 uur voor Facebook en Twitter en binnen 1 uur voor WhatsApp.

Wat verder opvalt is dat het aantal nieuwsberichten is afgenomen. Er was minder nieuws te delen dan in 2021 en het eerste half jaar van 2022. Ook delen we geen vacatures meer via een LinkedIn bericht. Dat doen we nu op een andere manier via LinkedIn, zodat de vacatures beter te vinden zijn. Dat zorgt ook voor een afname in de nieuwsberichten.

1.231
ontvangen
berichten
H2 2021: 1.235

82%
van de berichten wordt
binnen de gestelde termijn
verwerkt
H2 2021: 83%

919
verstuurd berichten
H2 2021: 730

544
nieuwsberichten
H2 2021: 633

375
reacties op vragen
H2 2021: 97



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

In het tweede half jaar van 2022 zijn er minder bezoekers naar het gemeentehuis geweest voor burgerzaken. Tijdens de coronacrisis kwamen er ook minder bezoekers naar het gemeentehuis. Maar in het tweede half jaar van 2021 en het eerste half jaar van 2022 zijn deze gemiste bezoeken ingehaald. Daarom waren er toen meer bezoekers. We zien nu dat het aantal bezoeken weer op een normaal niveau ligt. Vooral voor paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen zijn minder bezoekers geweest.

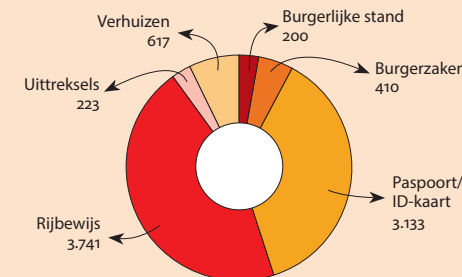
Bezoekers beoordelen de dienstverlening aan de balie met een 8,2. Daar zijn we erg blij mee. De tips die we krijgen gaan bijvoorbeeld over de wachttijd. We gebruiken de ervaringen om de dienstverlening verder te verbeteren.

8.324
baliebezoeken
H2 2021: 10.159

8,2

beoordeling baliebezoek
N=492
H2 2021: 8,5

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



ONLINE FORMULIEREN

Het aantal keer dat een online formulier gebruikt wordt nam toe. Inwoners weten de online formulieren goed te vinden. Daarnaast werken we ook aan het uitbreiden van de online formulieren. Zo zijn er in 2022 formulieren bijgekomen voor online aangifte geboorte, wijziging naamgebruik en aangifte overlijden. Ook zijn er veel aanmeldingen voor de 'dag van de nieuwe inwoner' gekomen via het online aanmeldformulier.

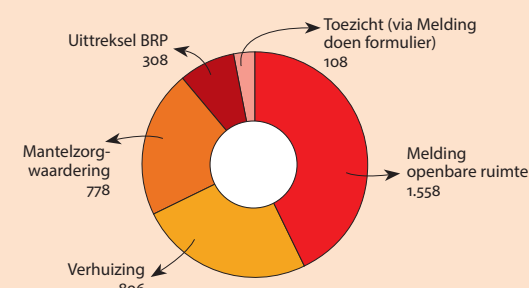
Zoals altijd gebruiken de meeste inwoners het online formulier om een melding te doen over de openbare ruimte. Maar ook het formulier voor het doorgeven van een verhuizing wordt veel gebruikt. In het afgelopen half jaar werd ook de mantelzorgwaardering vaak online aangevraagd. Gebruikers van de online formulieren zijn tevreden over de formulieren: ze geven een 8,5. Soms krijgen we een tip over een vraag die niet duidelijk is of over een foutmelding. Doordat gebruikers dit laten weten kunnen we de formulieren steeds blijven verbeteren.

5.788
zaken via e-dienst
ingediend
H2 2021: 4.943

8,5

beoordeling formulieren
N=111
H2 2021: 7,9

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



MELDING OPENBARE RUIMTE

1.475
meldingen gemaakt
H2 2021: 1.650

82%
binnen termijn (5 werkdagen)
behandeld
H2 2021: 75%

6,5

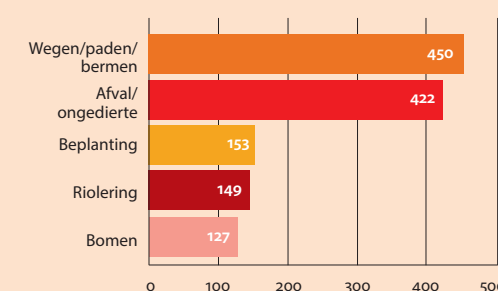
beoordeling behandeling
N=222
H2 2021: 7,2

Inwoners hebben wat minder meldingen gemaakt in het tweede half jaar van 2022 dan daarvoor. Meldingen gingen het afgelopen half jaar vaker over afval. Nog steeds gaan de meeste meldingen over wegen, paden en bermen.

82% van de meldingen behandelen we binnen 5 werkdagen. Dat betekent dat we laten weten wat we met de melding doen of hebben gedaan. Soms moeten we de werkzaamheden inplannen. Bijvoorbeeld omdat het weer op dat moment niet goed is. Of omdat we veel van dezelfde werkzaamheden in één keer doen.

De beoordeling van de behandeling is gezakt naar een 6,5. De ontevredenheid over de gekozen oplossing heeft een steeds grotere negatieve invloed op de klanttevredenheid over hoe we de melding behandelen. Niet alle meldingen kunnen we oplossen op de manier die de melder graag wil. Dat kan te maken hebben met een beleidskeuze. Of afweging van belangen. Bijvoorbeeld de bermen minder vaak maaien. Of een gemeentelijke boom niet kappen voor meer zonlicht op (nieuwe) zonnepanelen van een huis.

TOP 5 CATEGORIEËN



SOCIAL MEDIA

Dit half jaar vertellen we wat we doen qua dienstverlening via onze social media kanalen.

Onderzoek Inwonerspanel

In november 2022 hebben we het Inwonerspanel gevraagd naar digitale dienstverlening (website, social media en Berichtenbox).

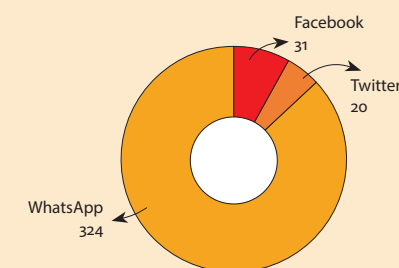
- We konden deze uitkomsten goed vergelijken met een eerder onderzoek over social media en de Berichtenbox onder het Inwonerspanel.
- Inwoners gebruiken het liefst Whatsapp, vergeleken met Twitter en Facebook.
- Alle uitkomsten van het onderzoek staan op www.steenwijkerlandpeilt.nl

WhatsApp als nieuwe manier voor contact

Dat inwoners sinds eind juni 2022 WhatsApp kunnen gebruiken om contact met ons op te nemen is een mooie ontwikkeling. En het sluit aan bij de uitkomsten van het onderzoek onder het Inwonerspanel. Inwoners die een WhatsApp bericht sturen buiten kantooruren ontvangen automatisch een bericht. Daarin staat dat we ze de volgende werkdag helpen.

We zien dat steeds meer berichten via sociale media bij ons binnen komen. Het aantal vragen via Twitter en Facebook neemt iets af. Maar via WhatsApp komen er juist veel meer berichten bij.

AANTAL VRAGEN BEANTWOORD PER KANAAL



Vragen op social media gaan vooral over de openbare ruimte en persoonlijke situaties

Inwoners maken vooral meldingen over de openbare ruimte, stellen hulpvragen over hun persoonlijke situatie, of stellen vragen over hoe iets werkt. Zoals een vergunningaanvraag of wat de openingstijden van het gemeentehuis zijn.

Vragen beantwoorden

We gebruiken verschillende servicenormen voor hoe snel we berichten via social media beantwoorden. Voor het vaststellen van die servicenormen gebruikten we onder andere de uitkomsten van het Inwonerspanel. Ons doel is om minimaal 80% van de berichten via Facebook en Twitter binnen 6 uur (op werkdagen) een reactie te geven. Voor Whatsapp is dat 1 uur. We zien dat we al 72% van de WhatsApp berichten binnen een uur beantwoorden. We werken er aan om dat in meer gevallen binnen 1 uur te doen.

92%
van de berichten
op Facebook en Twitter
wordt binnen 6 uur
verwerkt
H2 2021: 84%

72%
van de berichten
op WhatsApp
wordt binnen
1 uur verwerkt

