

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**Vergadering van 22 februari 2022
Bedrijfsvoering - Ontvangst

**9 2022_B&W_00157 Informatienota Dienstverlening in cijfers tweede half
jaar 2021 - informeren****Samenstelling:**

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Samenvatting

Bij het eerste overzicht "Dienstverlening in cijfers" vertelden we al dat we elk half jaar zo'n overzicht maken. Daarom nu het tweede overzicht "Dienstverlening in cijfers". In dit overzicht vergelijken we het tweede half jaar van 2021 met dat van 2020. Ook nu blijkt uit de cijfers de hoge waardering van onze inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening: onze inwoners geven, met gemiddeld een 8, zelfs nog een iets hogere waardering dan het vorige half jaar.

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 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". Dit is de tweede van die reeks. We vergelijken in dit overzicht het tweede half jaar van 2021 met het tweede half jaar van 2020.

Kernboodschap

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 baliebezoek. We hebben voor dit onderdeel gekozen, omdat door corona-maatregelen een tijdlang geen bezoek zonder afspraak mogelijk was. De tweede helft van vorig jaar was dat wel weer mogelijk. Dat zien we ook terug in de cijfers: bijna 4 op de 10 komt zonder afspraak naar het

gemeentehuis voor bijvoorbeeld paspoort of rijbewijs. Van de bezoekers met afspraak hielpen we 92% binnen 5 minuten. Ook de meeste bezoekers zonder afspraak zijn binnen 5 minuten aan de beurt. Dat percentage ligt wel lager, maar is nog altijd 73%. Veel waardering krijgen we voor de vriendelijkheid van onze medewerkers.

Het totaalbeeld van het tweede half jaar is positief: inwoners waarderen onze dienstverlening met een (dikke) voldoende. De waardering van inwoners verschilt per onderdeel, en gaat van een 7,2 tot een 8,5. Alle tevredenheidscijfers die inwoners via de klantcontactmonitor (KCM) hebben gegeven, leiden tot een totaal gemiddelde van een 8,0. Daarmee voldoen we ruimschoots aan de doelstelling van gemiddeld minimaal een 7 voor inwonertevredenheid. En ligt de waardering zelfs iets hoger dan het eerste half jaar van 2021.

In dit overzicht is te zien dat de invloed van corona verandert: het aantal bezoekers van de website loopt wat terug, corona staat niet meer in de top 5 van best bezochte pagina's, het aantal telefoontjes is afgenomen en baliebezoek is ook zonder afspraak mogelijk. Er komt weer meer ruimte voor ons reguliere werk. Hoewel de signalen nu voorzichtig positief zijn over het verloop van de corona-pandemie, zijn er ook zorgen voor de komende periode over de personele bezetting door ziekte en quarantaine.

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 (respectievelijk 76 en 64%), maar ook een hoger percentage onvoldoendes (respectievelijk 12 en 26%). Bij telefonie wordt dat vooral door het niet tijdig terugbellen veroorzaakt en bij meldingen door het niet goed of niet tijdig oplossen van een melding. Aan de hand van deze signalen zetten wij in op verbetering van onze dienstverlening. Dit is een continu proces. Dat betekent dat we met de betrokken clusters/teams kijken naar de mogelijke verbeteringen, bijvoorbeeld voor het afhandelen van meldingen. Onze telefonische dienstverlening (vooral de niet beantwoorde oproepen en de terugbelverzoeken) is het onderwerp van het jaarlijkse doelmatigheidsonderzoek in 2022. Dat staat ook in de programmabegroting voor 2022. Met de uitkomsten van het doelmatigheidsonderzoek kunnen we nog gericht onze dienstverlening verbeteren.

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. Dat zien we terug bij de meldingen openbare ruimte. Het weer van vorig jaar zorgde voor meer bermschade en snel groeiende bermenplanten. De enorme toename van het aantal meldingen (meer dan 30% groei) in combinatie met beperkte bezetting zorgde ervoor dat we onze servicenorm niet haalden. Dat heeft zijn effect op de waardering voor de afhandeling van meldingen. We zien het ook bij telefonie, maar dan andersom. Daar gaat het aantal telefoontjes meer richting het 'normale' aantal en halen we de servicenorm ruim.

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. Dat kan zijn omdat de resultaten boven verwachting zijn, of omdat de resultaten tegenvallen.

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

Na de zomer van 2022 bieden we het derde overzicht "Dienstverlening in cijfers" aan. Dat gaat dan over de eerste helft van het jaar 2022.

Corona

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

Besluit

Het college besluit in te stemmen met de informatienota over "Dienstverlening in cijfers" over het tweede half jaar 2021.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers H2 2021 def.pdf



Dienstverlening in cijfers

Tweede half jaar 2021 + vergelijking met tweede half jaar (H2) 2020



TELEFONIE KCC

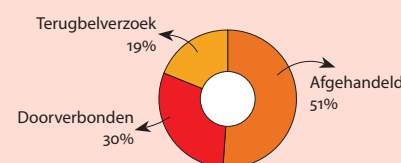
26.333
gesprekken gevoerd
H2 2020: 32.174

89%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
H2 2020: 85%

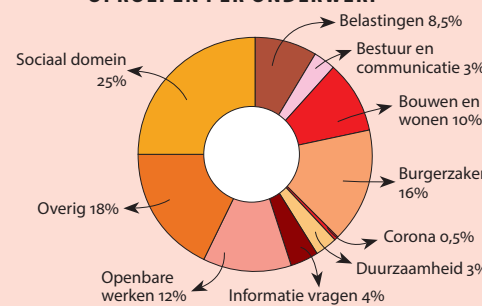
7,9

beoordeling
telefonische
dienstverlening
N=567

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



OPROEPEN PER ONDERWERP



Het Klantcontactcentrum (KCC) heeft in de tweede helft van 2021 minder gesprekken gevoerd dan in dezelfde periode in 2020. Ook zijn het minder gesprekken dan in het eerste half jaar van 2021. Sinds maart 2020 belden veel mensen over het coronavirus. In de tweede helft van 2021 is dat erg afgenomen. Gesprekken gingen de afgelopen 6 maanden vooral over het sociaal domein: jeugd, zorg en werk.

De snelheid waarmee het KCC de telefoon opnam is gestegen vergeleken met H2 2020 en H1 2021. Dit komt met name doordat het KCC dit half jaar minder oproepen kreeg.

Als beoordeling voor de telefonische dienstverlening kregen we in het tweede half jaar van 2021 een 7,9. Bellers zijn vooral tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers en over de manier waarop de medewerker meedacht. Enkele anderen vertelden ons juist dat ze graag willen dat we nog wat meer meedenken.



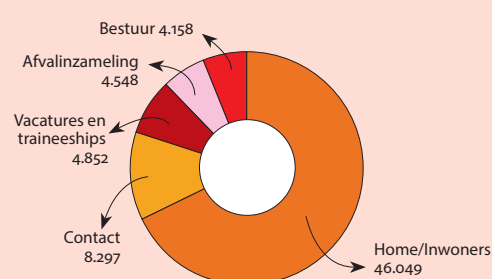
WEBSITE

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 tweede half jaar van 2021 is onze website minder vaak bezocht dan in het tweede half jaar van 2020. Wel een kanttekening: het aantal paginabezoeken is gedeeltelijk tot stand gekomen door een berekening. Door een storing in ons analyseprogramma hebben we geen cijfers over de periode 1 juli t/m 11 augustus 2022. Op basis van vergelijkingen en cijfers uit eerdere perioden konden we een goede schatting maken van het waarschijnlijke aantal paginabezoeken. Duidelijk is dat het aantal paginabezoeken flink is gedaald. Ook staan webpagina's over corona niet meer in de top 5 van de meest bezochte pagina's. Deze dalingen lijken in lijn te liggen met de cijfers van telefonie, baliebezoek en social media. We merken dat de ergste drukte vanwege corona achter ons ligt. Er komt steeds meer ruimte om de reguliere taken op te pakken.

378.788
unieke paginabezoeken
H2 2020: 442.730

TOP 5 MEEST BEZOCHTE PAGINA'S



SOCIAL MEDIA

Via onze social media kanalen (Facebook, Twitter en LinkedIn) kunnen mensen op de hoogte blijven van nieuws of vragen stellen.

In het tweede half jaar van 2021 ontvingen we ruim 1200 berichten. Dit is iets minder dan in het tweede half jaar van 2020.

We verstuurden bijna 200 berichten minder dan in H2 2020. Dat komt vooral omdat we in 2020 veel meer berichten plaatsten over het coronavirus. Het KCC handelt ontvangen berichten af en antwoordde op bijna 100 vragen. Ook dat is minder dan in H2 2020. De vragen/meldingen gingen vooral over de openbare ruimte en over nieuwsberichten.

84% van de ontvangen berichten werd binnen de afgesproken tijd verwerkt. Soms is er meer tijd nodig om te reageren, bijvoorbeeld als het een moeilijke vraag is die het KCC niet zelf kan beantwoorden.

1.235
ontvangen
berichten
H2 2020: 1.326

84%
van de berichten wordt
binnen 6 uur verwerkt
H2 2020: 89%

730
verstuurd berichten in
H2 2020: 912

633
nieuwsberichten
H2 2020: 784

97
reacties op vragen
H2 2020: 128



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

De afgelopen twee jaar was het vrij rustig in het gemeentehuis. Vanwege corona stelden mensen hun bezoek uit. Het was bijvoorbeeld niet voor iedereen nodig om een paspoort te verlengen. En sommige zaken kon men ook online regelen. Maar in het tweede half jaar van 2021 is het bezoek aan het gemeentehuis weer toegenomen. Vooral paspoorten en ID-kaarten zijn veel meer aangevraagd dan in de 1,5 jaar ervoor.

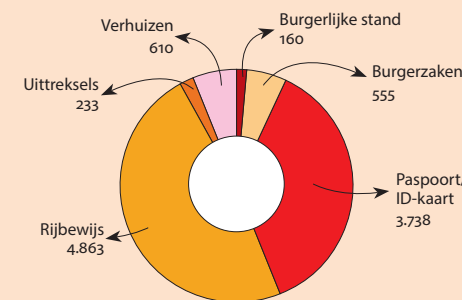
Bezoekers zijn erg tevreden over het baliebezoek. De beoordeling is een 8,5 en daar zijn we erg blij mee. Men is het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers. Ook vinden bezoekers het fijn dat ze makkelijk (online) een afspraak konden maken. De wachttijd is volgens enkele bezoekers die een afspraak maakten nog een verbeterpunt.

10.159
baliebezoeken
H2 2020: 8.967

8,5

beoordeling baliebezoek
N=517
H2 2020: 8,4

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhaken documenten



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

Elk half jaar lichten we een onderwerp uit waar iets over te vertellen is. Dit half jaar vertellen we hoe de dienstverlening over **baliebezoek burgerzaken** is geweest. Elk half jaar staat er al informatie over het baliebezoek op het dashboard. Maar er is nog meer te vertellen.

Elke dag komen veel mensen naar het gemeentehuis om zaken te regelen. Maar niet alleen een rijbewijs of identiteitsbewijs. Ook het doorgeven van een verhuizing of het aanvragen van een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) kan aan de balie. En nog zo veel meer. We helpen dagelijks 300 tot 350 mensen. In de zomermaanden zijn dit er rond de 450. Dan komen er namelijk meer mensen een paspoort of identiteitsbewijs aanvragen. In de zomer van 2021 zijn we weer gestart met de vrije inloop. Veel mensen maken hier gebruik van. Vooral op maandagmiddag en donderdagmiddag. 38% van de bezoekers maakt geen afspraak voordat ze naar het gemeentehuis komen om iets aan te vragen. Dit is exclusief het afhaken van paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten. Tellen we die wel mee, dan komt zelfs 55% zonder afspraak.



OP AFSPRAAK OF NIET?

62%
op afspraak

38%
zonder afspraak

Gemiddeld wordt 81% van de bezoekers binnen 5 minuten geholpen. Mensen die een afspraak hebben worden sneller geholpen. Bezoekers zonder afspraak moeten namelijk wachten tot er tijd is.



EVEN WACHTEN

92%
van de bezoekers met
afspraak helpen we
binnen 5 minuten

73%
van de bezoekers zonder
afspraak helpen we
binnen 5 minuten

We vinden het belangrijk om te horen wat bezoekers vinden van onze dienstverlening. Daarom sturen we enquêtes. Op basis van de reacties verbeteren we onze diensten en de ervaring van de bezoekers.



ERVARING VAN BEZOEKERS

N=517

Bezoekers zijn tevreden over...

- 1 - Vriendelijkheid van de medewerker (395 keer genoemd)
- 2 - Makkelijk maken van een afspraak (331 keer genoemd)
- 3 - Wachttijd (261 keer genoemd)

De verbeterpunten volgens bezoekers zijn...

- 1 - Wachttijd (18 keer genoemd)
- 2 - Openingstijden (11 keer genoemd)
- 3 - Parkeergelegenheid (11 keer genoemd)



MELDING OPENBARE RUIMTE

1.650
meldingen gemaakt
H2 2020: 1.250

75%
binnen termijn (5 werkdagen)
afgehandeld
H2 2020: 81%

7,2

beoordeling afhandeling
N=216
H2 2020: 7,4

250
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)

In het tweede half jaar van 2021 ontvingen we veel meldingen. Deze meldingen gingen vaak over de status van wegen, paden en bermen. Door de milde zomer met veel regen groeide onkruid en (berm) gras hard. Ook raakten bermen en wegen verzakt door de harde regen.

We handelden 75% van de meldingen binnen 5 werkdagen af. Dit is minder dan in het tweede half jaar van 2020. Dit kwam vooral door het hoge aantal meldingen en corona (ziekte en quarantaine). Inwoners beoordelen de afhandeling met een 7,2 en zijn vooral tevreden over de snelheid waarmee de meldingen worden opgepakt. Als verbeterpunt kregen we mee dat de manier waarop een melding werd afgehandeld nog wel wat beter kan. Daar blijven we naar streven. Naast spoedmeldingen hebben we in de tweede helft van 2021 250 4/4 wensen ontvangen om iets in de openbare ruimte aan te pakken. Die meldingen gingen vooral over wegen en verkeer.

TOP 5 CATEGORIEËN

