

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 7 april 2026

Bedrijfsvoering - Ontvangst

**9 2026_B&W_00288 Informatienota Dienstverlening in Cijfers 2025 -
informereren**

Samenstelling:

Aanwezig:

Erik de Groot, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; Dennis Eikenaar, directeur; Jelmer Trox, directiesecretaris; Josée Woertman, gemeentesecretaris

Samenvatting

In 2021 zijn we gestart met een overzicht "Dienstverlening in cijfers". We hebben nu de cijfers over 2025. In het overzicht "Dienstverlening in cijfers" ziet u veel cijfers en grafieken. Hiermee geven we extra informatie over de ontwikkelingen in onze dienstverlening, naast de informatie in de planning & control-cyclus. We zien waar het goed gaat en weten ook wat nog extra aandacht nodig heeft. We blijven daar steeds mee bezig. In 2025 kregen we gemiddeld een 8,3 voor onze dienstverlening. Net als in 2024. Een resultaat waar we trots op zijn.

Informatienota

Inleiding

We willen aansluiten op de behoefte en beleving van de inwoner en ondernemer. Dat staat ook in de in 2025 herijkte Visie op dienstverlening. Het draait om dienstverlening op maat. Om te weten hoe onze inwoners dat ervaren, vragen we om hun mening. Dat doen we onder meer via online enquêtes. Daarnaast verzamelen we informatie over aantallen. Zoals het aantal telefoongesprekken, baliebezoeken, websitebezoeken, e-diensten en berichten via sociale media. Daarmee krijgen we een beter beeld van de ontwikkelingen daarin. In de planning & control-cyclus informeren wij u op hoofdlijnen over de behaalde resultaten. 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 zevende in die serie. We vergelijken in dit overzicht het jaar 2025 met 2024. Om de aantallen online formulieren goed te kunnen vergelijken berekenden we die van 2024 en 2025 op dezelfde manier. Maar berekenden we het aantal online formulieren wel op een andere manier dan we voor het overzicht van 2024 deden. In het vorige overzicht zetten we alle berichten via sociale media, terwijl we voor 2025 alleen de beantwoording van directe berichten via sociale media door het KCC erin opnamen.

Kernboodschap

Afgelopen jaar kregen we (weer) een goede beoordeling voor onze dienstverlening. Dit is te zien in het overzicht "Dienstverlening in cijfers".

We scoren een ruime 8 op dienstverlening

Inwoners die in de enquête aangaven hoe ze het contact met de gemeente hebben ervaren, waarderen onze dienstverlening goed. Gemiddeld kregen we een 8,3. Daarmee halen we in 2025 ruim ons doel van minimaal een 7. De beoordeling voor onze dienstverlening is met gemiddeld een 8,3 net zo hoog als in 2024. De waardering van inwoners verschilt per onderdeel. De cijfers voor persoonlijke dienstverlening (telefonie (8,4) en balie (8,5)) zijn het hoogst. Die voor de behandeling van meldingen openbare ruimte het laagst (7,3).

Meldingen openbare ruimte

In 2023 en 2024 lag de focus op aanpassingen in het proces meldingen openbare ruimte. Afgelopen periode besteedden we meer aandacht aan de informatie in de kennisbank en op de website. Dit lijkt effect te hebben. We zien de tevredenheid over de behandeling van de meldingen openbare ruimte toenemen: van een 6,6 in 2022 naar een 7,3 afgelopen jaar. We werken er met de collega's van het KCC en openbare ruimte hard aan om voor dit onderdeel van de dienstverlening een positieve waardering te krijgen. Ook als we niet de oplossing kunnen bieden die inwoners graag zien.

Telefonische dienstverlening: hoog cijfer en meer door KCC afgehandeld

De tevredenheid over de telefonische dienstverlening blijft hoog. Zo ook ons servicelevel: 90% van de oproepen wordt binnen 30 seconden opgenomen. Dat is ruim boven de norm van 80%. Van de binnenkomende telefoongesprekken zijn er in 2025 meer door het KCC afgehandeld (53%) dan het jaar ervoor (49%). Dat komt onder andere doordat het KCC voor openbare ruimte meer telefoontjes direct kan afhandelen met informatie uit de kennisbank.

Verschuiving naar online dienstverlening

In de cijfers zien we een verschuiving van telefonie en baliebezoeken naar online formulieren en webcare (sociale media). Er zijn iets minder telefoongesprekken (- 4%). En ook bij de baliebezoeken zien we een kleine afname (- 6%). Die afname komt bijvoorbeeld doordat verlenen van een rijbewijs tegenwoordig online kan. Datzelfde geldt voor de aanvraag van een vervangende stempas. We zien dat er meer online formulieren worden ingediend (+ 17%). En er veel meer directe vragen worden gesteld via sociale media (+ 58%). Ondanks de toename in het aantal vragen via WhatsApp, kon het KCC vaker binnen 1 uur hierop reageren dan in 2024.

Balies burgerzaken: andere openingstijden en op afspraak én een hoog cijfer

Sinds afgelopen jaar werken we alleen op afspraak bij de balies burgerzaken. Afhalen van een aangevraagd document kan wel zonder afspraak bij de receptie. Ook brachten we de openingstijden in lijn met die van het KCC, met uitzondering van de donderdagavond. Deze veranderingen hebben niet geleid tot een lager cijfer voor onze dienstverlening in vergelijking met 2024. Het blijft hoog: een 8,5.

Duidelijke Taal

In het overzicht "Dienstverlening in cijfers" lichten we regelmatig een onderwerp uit. Deze keer is dat het onderwerp Duidelijke Taal, omdat we daar in 2024 een project voor startten. Tijdens dit project zijn veel teksten herschreven. Bovendien kwam er door het project extra aandacht voor dit onderwerp in de organisatie.

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 of waar kansen liggen. 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. Daarnaast werken we organisatiebreed aan de uitvoering van de herijkte Visie op dienstverlening. Ook dat draagt bij aan dienstverlening op maat, oftewel aansluiten bij de behoefte en beleving van onze inwoners en ondernemers.

Communicatie

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

Vervolg

Begin 2027 bieden we het overzicht "Dienstverlening in cijfers" over 2026 aan.

Besluit

In te stemmen met de informatienota Dienstverlening in Cijfers 2025.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers 2025 DEF.pdf



Dienstverlening in cijfers

2025 + vergelijking met 2024



TELEFONIE KCC

40.280
gesprekken gevoerd
2024: 42.049

90%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
2024: 90%

7.152
Terugbelverzoeken via
bel mij terug app
61% < 2 werkdagen teruggebeld

In 2025 hadden we bijna 1.800 minder gesprekken dan in 2024. Afgelopen jaar werd 90% van de bellers binnen 30 seconden te woord gestaan. Dat is ruim meer dan onze servicenorm van 80%. Daarnaast zien we dat de telefonische dienstverlening dit jaar is beoordeeld met een 8,4. Dit is gelijk aan vorig jaar. We zijn trots op dit resultaat.

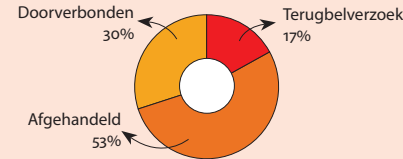
De onderwerpen waarover het meest is gebeld zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. De meeste telefoontjes gaan over het sociaal domein. Hieronder vallen de onderwerpen jeugd, Wmo en zorg en inkomen. Het grootste deel van deze gesprekken wordt doorverbonden naar de vakafdeling, zodat de inwoner met zijn/haar consulent kan spreken. Het KCC handelt meer telefoontjes zelfstandig af als het gaat om burgerzaken of openbare ruimte. Bij burgerzaken gaat het in 2025 om 79% van de telefoontjes, tegenover 76% in 2024. Voor openbare ruimte komt dit op 61%, waar dit in 2024 nog 56% was. Het percentage doorverbonden gesprekken is bijna gelijk gebleven (30% in 2025, 31% in 2024).

In 2025 hadden we 7.152 terugbelverzoeken. Dat is minder dan in 2024, waarin we in 11 maanden (van januari zijn geen cijfers) 7.198 terugbelverzoeken hadden. Van de terugbelverzoeken werd 61% binnen de servicenorm van 2 werkdagen afgehandeld.

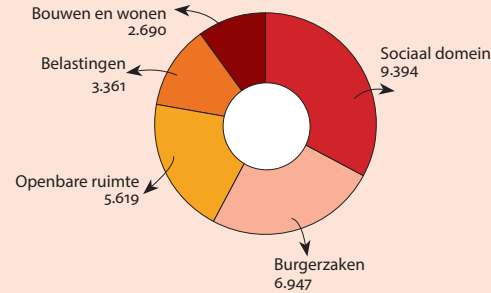
8,4

beoordeling
telefonische dienstverlening
N=1.303
2024: 8,4

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



TOP 5 ONDERWERPEN



WEBSITE

372.058
website bezoeken
2024: 386.213

Ook in 2025 werd onze website vaak bezocht. Met ruim 372.000 bezoeken hadden we net iets minder bezoekers dan in 2024.

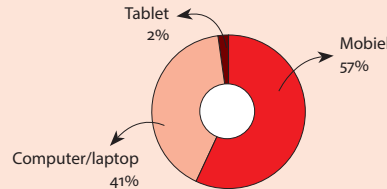
In het voorjaar van 2025 vernieuwden we de contactpagina. Het is opvallend dat er na de vernieuwing een duidelijke stijging is in het aantal unieke bezoekers op die pagina. In 2024 waren er 10.596 bezoekers, in 2025 stijgt dit naar 14.214 unieke bezoekers. Dat is zelfs meer dan de vacaturepagina. We nemen de contactpagina (net als de homepage) nooit op in de top 5. Maar dit resultaat is het vermelden waard. Het vernieuwen van de pagina levert dus het gewenste resultaat op. De top 5 meest bezochte pagina's die we wel meerekenen is vrijwel gelijk gebleven. Bovenaan staat, net als in 2024, de vacaturepagina. De evenementenkalender wordt ook weer veel en kort bezocht. De pagina waar inwoners melding kunnen doen staat dit jaar weer in de top 5. In 2024 was dit niet het geval, de jaren ervoor wel.

Meer dan de helft (57%) van de gebruikers bezoekt onze website via een smartphone. Dit percentage groeit, in 2024 was dit nog 50%. We zorgen er daarom voor dat de website goed te gebruiken is via de telefoon. Dit doen we door de inhoud en opzet van de pagina's zo te bouwen dat ze ook op een mobiele telefoon goed leesbaar zijn.

TOP 5 MEEST BEZOCHTE PAGINA'S (o.b.v. aantal bezoeken) m.u.v. home- en contactpagina

- Meestbezochte pagina's
- 1 Vacatures
 - 2 Evenementenkalender
 - 3 Afvalinzameling
 - 4 Melding doen
 - 5 Paspoort en identiteitskaart

APPARATEN WAARMEE DE WEBSITE WERD BEZOCHT



SOCIAL MEDIA (WEBCARE)

Steeds meer inwoners gebruiken social media om vragen te stellen aan de gemeente. In 2024 ontvingen we 1.872 direct messages (DM's) via Facebook, X en WhatsApp. In 2025 steeg dit naar bijna 3.000.

Ondanks de stijging van het aantal DM's, lukt het ons om op 73% binnen een uur reactie te geven. Ook dit is een stijging in vergelijking met het jaar ervoor. Een mooi resultaat!

2.958
ontvangen
DM's
2024: 1.872

73%
van de DM's beantwoorden
we binnen 1 uur
2024: 66%



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

23.810
baliebezoeken
2024: 25.362

Het aantal baliebezoeken is iets gedaald in vergelijking met 2024. Maar nog altijd hoog. In 2024 hadden we namelijk ruim 8.000 meer baliebezoeken dan het jaar ervoor. Dit heeft te maken met de zogenaamde 'paspoortenpiek'. Het aantal bezoeken voor paspoorten en ID-kaarten is ongeveer gelijk aan 2024, maar dus nog altijd een stuk hoger dan 2023.

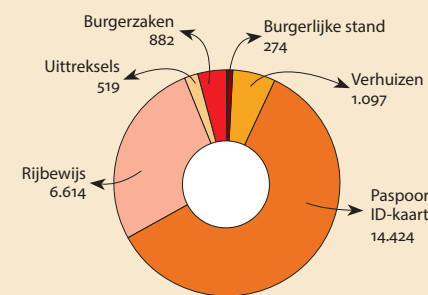
We werken sinds 2025 alleen nog op afspraak. Het is gelukt de dienstverlening aan de balies op een hoog niveau te houden. Dit blijkt uit de waardering die we van de inwoners kregen. Net als in 2024 krijgen we een 8,5.

Net als vorige jaren waren bezoekers het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker (17%). De tips uit het klanttevredenheidsonderzoek blijven we steeds gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. We pasten vanaf 2025 de parkeerduur voor bezoekers aan naar 1 uur. Toch noemt 13% het parkeren nog als verbeterpunt. We gaan in 2026 daarom onderzoeken wat we nog meer kunnen doen om het parkeren te verbeteren.

8,5

beoordeling baliebezoek
N=1.669
2024: 8,5

VERDELING BEZOeken PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



ONLINE FORMULIEREN

14.755
zaken via e-formulier
ingediend
2024: 12.575

In 2025 gebruikten bezoekers 14.755 keer een e-formulier. Dit aantal ligt 17% hoger dan vorig jaar. Jaar na jaar stijgt dit aantal. De stijging is terug te zien in het aantal aanvragen van vergoedingen, bijstand, toeslagen en subsidies. Het aantal aanvragen voor energietoeslag, verklaring geen bezwaar en een verzoek voor het wijzigen van contactgegevens is juist gedaald.

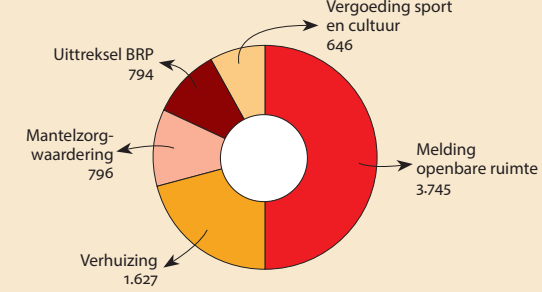
In 2024 is het E-loket voor belastingen gestart. Bezoekers weten dit in 2025 nog beter te vinden. In 2024 logden 2.000 bezoekers in op het E-loket, in 2025 is dit aantal gestegen naar 3.599. Bezoekers gebruiken het E-loket niet altijd voor het invullen van een e-formulier. Mensen gebruiken het vooral veel om te raadplegen. Bijvoorbeeld de rekening of het taxatieverslag wordt veel bekeken.

Het e-formulier voor het doen van een melding openbare ruimte werd in 2025 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. Dit is vergelijkbaar met 2023 en 2024. Gebruikers van de formulieren geven deze gemiddeld een 8,1.

8,1

beoordeling formulieren
N=156
2024: 8,3

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



MELDING OPENBARE RUIMTE

4.168
meldingen gemaakt
2024: 4.327

632
wensen/verzoeken ingediend
(naast MOR)
2024: 459

In 2025 kregen we iets minder meldingen dan in 2024. De onderwerpen waarvoor inwoners een melding maakten zijn vergelijkbaar met een jaar eerder. Wel zien we een groei in het aantal wensen en verzoeken. Het aantal wensen en verzoeken is daarmee een stuk hoger dan 2024 en de jaren ervoor.

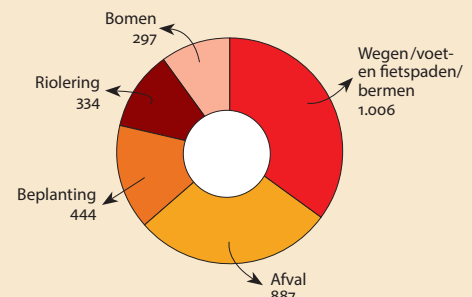
De beoordeling voor de behandeling van de meldingen is een tiende hoger dan vorig jaar. We zien al 4 jaar op rij een stijging. Iets om trots op te zijn. In 2024 kregen we een 7,2. In 2023 een 6,9 en in 2022 een 6,6. Inwoners zijn het meest tevreden over de snelheid waarmee het probleem is opgelost (33%). De manier waarop het probleem is opgelost komt op de tweede plek (25%). En de duidelijkheid van de antwoorden staat op plek 3 (14%).

Inwoners hadden ook verbeterpunten. Zij gaven vooral aan dat zij ontevreden waren over het feit dat het probleem (nog) niet is opgelost (31%). Opvallend is dat in 2025 de reactietijd als lang wordt ervaren. 15% geeft dit als verbeterpunt aan. Ook geeft een deel (14%) aan dat het probleem niet goed is opgelost, dus niet zoals zij hadden verwacht.

7,3

beoordeling behandeling
N=588
2024: 7,2

TOP 5 CATEGORIEËN MELDINGEN



UITGELICHT : DUIDELIJKE TAAL

Toegankelijke dienstverlening voor iedereen betekent ook dat onze teksten duidelijk en begrijpelijk moeten zijn. Om snel en meer resultaat te halen, startte in 2024 het project Duidelijke Taal. Vanuit dit project richtten we in januari 2025 het Versimpelteam op. Dit team van collega's werkt naast hun reguliere werkzaamheden aan het (her)schrijven van teksten in duidelijke taal. Het Versimpelteam richtte zich in 2025 op het herschrijven van de top 50 van meest gebruikte sjablonen. Sjablonen van brieven of formulieren die voor inwoners bedoeld zijn. Tijdens het project Duidelijke Taal zijn in 2025 in totaal zo'n 18 formulieren, 70 (web)teksten en 105 brieven geschreven of herschreven in duidelijke taal.

Ook op de website is een positieve ontwikkeling te zien. De score voor de leesbaarheid van de website-pagina's, waaronder die van de toptaken, is duidelijk verbeterd.

In 2025 kwam het Testpanel 3 keer in actie. Tijdens de bijeenkomst op het gemeentehuis in maart keken inwoners naar de brieven die je krijgt als je een kavel koopt. In juni kregen de inwoners van het Testpanel een vragenlijst over de brief die hoort bij de regeling Meedoen. Met de antwoorden die de inwoners gaven, werd de brief verbeterd. En in oktober van 2025 legden we 2 versies van deze verbeterde brief voor tijdens het laatste Testpanel van 2025. Inmiddels gebruikt het sociaal domein de nieuwe brief. Een mooi resultaat waaraan de inwoners hun bijdrage leverden! In 2025 verwelkomden we 18 nieuwe Testpanellleden. In totaal zijn er meer dan 50 inwoners lid van het Testpanel. Dit laat zien dat het onderzoek ook door inwoners belangrijk gevonden wordt!

Het Versimpelteam herschreef in 2025:

18
formulieren

70
(web)teksten

105
brieven

Het Testpanel:

3
keer in actie

18
nieuwe leden

