

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 6 mei 2025

Bedrijfsvoering - Ontvangst

**9 2025_B&W_00318 Informatienota "Dienstverlening in Cijfers" over 2024 -
informer**

Samenstelling:

Aanwezig:

Rob Bats, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; Trijn Jongman, wethouder; Marcel Scheringa, wethouder; Miriam Slomp-Dekkers, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

In 2021 zijn we gestart met een overzicht "Dienstverlening in cijfers". We hebben nu de cijfers over 2024. 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 2023 kregen we een 8 voor onze dienstverlening. Afgelopen jaar was het cijfer nog hoger. Met gemiddeld een 8,3 is de hoge beoordeling 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: 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 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 socialmedia-berichten. Daarmee krijgen we een beter beeld van de ontwikkeling daarin.

In de planning & control-cyclus informeren wij u over de behaalde resultaten. Dat doen we op hoofdlijnen. Om meer zicht te geven op de ontwikkelingen in onze dienstverlening presenteren we meer gedetailleerde cijfers in een overzicht "Dienstverlening in cijfers". Dit is de zesde in die serie. We vergelijken in dit overzicht heel 2024 met heel 2023.

Kernboodschap

Afgelopen jaar kregen we een goede beoordeling voor onze dienstverlening, nog beter dan het jaar ervoor. Dat is te zien in het overzicht 'Dienstverlening in cijfers'.

We scoren een ruime 8 op dienstverlening

Inwoners die een cijfer gaven in de enquête over hoe ze het contact met de gemeente hebben ervaren, waarderen onze dienstverlening goed. Gemiddeld kregen we een 8,3. Daarmee halen we ons doel in 2024 van minimaal een 7,5.

De beoordeling voor onze dienstverlening is met gemiddeld een 8,3 hoger dan die in 2022 én 2023. De waardering van inwoners verschilt per onderdeel. En gaat van een 7,2 tot een 8,5. De cijfers voor persoonlijke dienstverlening (telefonie en balie) zijn het hoogst. Die voor de behandeling van meldingen openbare ruimte het laagst.

Meldingen openbare ruimte

In 2023 en 2024 hebben we aanpassingen in het proces meldingen openbare ruimte gedaan. Daarnaast startten we het afgelopen jaar met de informatie in onze kennisbank en website over de openbare ruimte te verbeteren. In 2025 ronden we dat af.

We zien nu dat de tevredenheid over de behandeling van de meldingen openbare ruimte groeit: we gaan van een 6,6 in 2022 naar een 7,2 afgelopen jaar.

Telefonische dienstverlening

De tevredenheid over de telefonische dienstverlening is hoog. De hoge cijfers worden gegeven door bellers die een medewerker van de gemeente aan de telefoon hebben gehad. Of omdat ze direct door het KCC geholpen werden, werden doorverbonden of teruggebeld zijn.

Om de telefonische dienstverlening verder te verbeteren volgden we adviezen uit het doelmatigheidsonderzoek telefonische dienstverlening uit 2022 op. We vroegen bij onze collega's aandacht voor de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en het op tijd terugbellen. We ontwikkelden een interne 'bel-me-terug-app' in Microsoft Teams. We startten met die app begin 2024. Met deze app leggen we de terugbelverzoeken vast. Daardoor hebben we beter zicht op de afhandeling van terugbelverzoeken. Ook kunnen we hierdoor meer gedetailleerde rapportages maken. Die helpen om gericht te kunnen sturen op het (op tijd) terugbellen en de telefonische bereikbaarheid. Zo werken we op verschillende manieren eraan dat we inwoners vaker op tijd terugbellen.

Servicenormen

Naast de algemene doelstelling voor de waardering van onze dienstverlening werken we ook met servicenormen. Zo hebben we een servicenorm voor hoe snel we telefoongesprekken beantwoorden, hoe snel we terugbellen en ook voor hoe snel we social media-berichten verwerken. De servicenormen zijn:

- minimaal 80% van de telefoongesprekken binnen 30 seconden beantwoorden;
- binnen 2 werkdagen bellen we terug als er een terugbelverzoek is gemaakt;
- tenminste 80% van de social media- berichten binnen de gestelde termijn verwerken.

De social media-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. Van de terugbelverzoeken handelen we ruim 60% binnen de gestelde termijn af. Dit is en blijft een aandachtspunt om te verbeteren. Voor telefonie voldoen we ruim aan de gestelde norm: we nemen namelijk 90% van de gesprekken op binnen 30 seconden.

Piek aanvragen reisdocumenten

In 2014 werd de geldigheidsduur van reisdocumenten verlengd van 5 naar 10 jaar. Dat betekent dat heel veel inwoners hun paspoort of identiteitskaart pas weer vanaf 2024 moesten verlengen. Die 'paspoortenpiek' is dan ook goed te zien in het aantal aanvragen. Die zijn meer dan verdubbeld vergeleken met het jaar ervoor. Onder meer door opleiding en doorschuiven van medewerkers KCC naar balies burgerzaken hebben we gezorgd voor voldoende bezetting van de balies. En hebben we (toch nog) erg tevreden inwoners over deze dienstverlening.

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, bijvoorbeeld de terugbelverzoeken of de toename in digitale dienstverlening. 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.

Het kan daarbij gaan om een opmerking in de enquête over een individueel geval die aanleiding is om die met de collega te bespreken.

Het kan ook gaan om bredere signalen. Zoals over het (niet) tijdig terugbellen. Reden om te starten met de Bel-mij-terug-app. Of signalen over de meldingen openbare ruimte. Daarom namen we het proces onder de loep. En deden en doen we een extra inspanning om de informatie op de website en de kennisbank te verbeteren. Of signalen over het parkeren (vanwege de paspoortenpiek). Daarom hebben we de parkeerduur voor bezoekersparkeerplaatsen aangepast. Zo blijven we continu onze dienstverlening optimaliseren.

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 2026 bieden we het overzicht "Dienstverlening in cijfers" over 2025 aan.

Besluit

In te stemmen met de informatienota over "Dienstverlening in cijfers" over 2024.

Bijlagen

1. Dienstverlening in cijfers 2023 2024 DEF.pdf



Dienstverlening in cijfers

2024 + vergelijking met 2023



TELEFONIE KCC

42.049
gesprekken gevoerd
2023: 42.085

90%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
2023: 92%

7.198
Terugbelverzoeken via
bel mij terug app (excl. januari)
63% < 2 werkdagen teruggebeld

In 2023 zagen we nog een afname in telefoongesprekken vergeleken met 2022. In 2024 is die daling gestopt: we hadden bijna evenveel gesprekken als in 2023. 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. Dat betekent dat inwoners onze telefonische dienstverlening nog beter beoordelen dan vorig jaar. We zijn trots op dit resultaat.

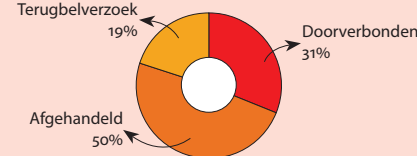
De onderwerpen waarover het meest is gebeld zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. De meeste telefoontjes gaan over het sociaal domein. Hieronder vallen de onderwerpen jeugd, wmo en zorg en inkomen. Het grootste deel van deze gesprekken wordt doorverbonden naar de vakafdeling, zodat de inwoner met zijn/haar consulent kan spreken. Van andere onderwerpen kan het KCC meer vragen zelfstandig afhandelen.

In 2024 hebben we de 'bel-mij terug' app -die we in eigen beheer bouwden- ingevoerd. Het KCC kan hiermee een terugbelverzoek aanmaken voor de betreffende medewerker. Van februari tot en met december hadden we 7198 terugbelverzoeken. Van de terugbelverzoeken werd 63% binnen de servicenorm van 2 werkdagen afgehandeld. Door deze app hebben we inzicht gekregen in (de afhandeling van) de terugbelverzoeken. En sturen we er op dat inwoners en ondernemers op tijd worden teruggebeld.

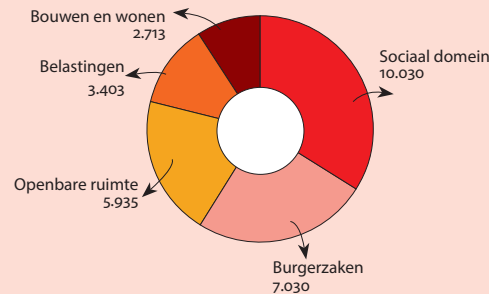
8,4

beoordeling
telefonische dienstverlening
N=1082
2023: 8,2

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



GESPREKKEN PER ONDERWERP



WEBSITE

386.213
website bezoeken
2023: 324.061

Ook in 2024 werd onze website vaak bezocht. Met ruim 386.000 bezoeken hadden we ruim 60.000 meer bezoekers dan in 2023 en ruim 30.000 meer dan in 2022.

De meest bezochte pagina is de vacaturepagina. Hoewel deze pagina in 2023 ook al hoog in de top 5 stond, is het goed om te zien dat de inspanningen op het gebied van recruitment zorgt voor veel interesse in het werken bij de gemeente Steenwijkerland. Als organisatie hebben we in 2024 verschillende wervingsacties gedaan. Zoals een nieuwe wervingsvideo, gastlessen op hogescholen en meedoen aan het werkfestival.

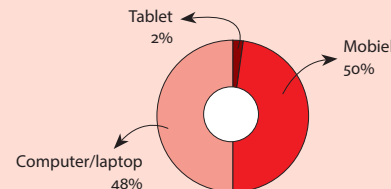
Daarnaast valt op dat de evenementenkalender veel en kort bezocht wordt. Op onze pagina staan niet alle evenementen in Steenwijkerland. Daarom verwijzen we bezoekers door naar de toeristische evenementenkalender van Nationaal Park Weerribben-Wieden. Tot slot valt op dat de pagina afvalinzameling veel meer is bezocht ten opzichte van 2023. Dit komt ook doordat er vorig jaar veel communicatie over gescheiden afvalinzameling is geweest.

De helft van de gebruikers bezoekt onze website via een smartphone. We zorgen er daarom voor dat de website ook 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 (O.B.V. AANTAL BEZOEKERS) M.U.V. HOME- EN CONTACTPAGINA

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

APPARATEN WAARMEE DE WEBSITE WERD BEZOCHT



SOCIAL MEDIA

In vergelijking met vorig jaar zien we geen grote verschillen in onze sociale media kanalen. In 2024 zijn dit LinkedIn, Facebook, X en WhatsApp.

77% van de berichten behandelen we binnen de afgesproken termijn, daarmee zitten we op hetzelfde niveau als vorig jaar. De berichten die net buiten de termijn vallen, zijn vaak de meer complexe vragen waarvoor geen direct antwoord beschikbaar is. Deze vragen moeten verder onderzocht worden door de betreffende vakafdeling. In zulke gevallen informeren we de inwoner dat het antwoord iets langer op zich laat wachten.

Ook in 2024 hebben we veel nieuws gedeeld via de diverse social media kanalen waar we als gemeente actief zijn (LinkedIn, Facebook, X). Het aantal nieuwsberichten dat is gedeeld was vergelijkbaar met vorig jaar. Op veel van onze berichten ontvangen we een reactie. Niet elk bericht vraagt om een antwoord - wat het verschil tussen het aantal ontvangen berichten en aantal reacties op vragen verklaart. College van burgemeester en wethouders - 6 mei 2025 - 2025_B&W_00318

2.752
ontvangen
berichten
2023: 2.895

77%
van de berichten wordt
binnen de gestelde termijn
verwerkt
2023: 77%

1.974
verstuurd berichten
2023: 2.053

1.286
nieuwsberichten
2023: 1.333

688
reacties op vragen
2023: 720

4/5



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

25.362
baliebezoeken
2023: 17.301

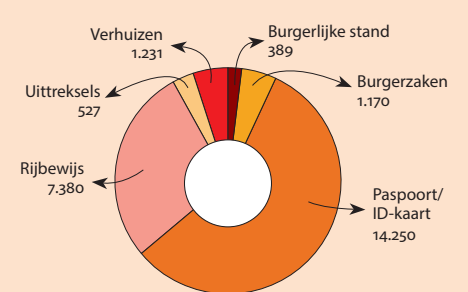
In 2024 hadden we ruim 8.000 meer baliebezoeken. Een sterke groei was te verwachten. Dat komt omdat de geldigheidsduur van identiteitskaarten en paspoorten in 2014 veranderd werd in 10 jaar. Daardoor verliepen veel documenten pas weer in 2024. De zogenaamde 'paspoortenpiek'. Het aantal bezoeken voor paspoorten en ID-kaarten is in 2024 meer dan verdubbeld vergeleken met 2023. Ondanks de groei in baliebezoeken is het gelukt de dienstverlening aan de balies op een hoog niveau te houden. Dit blijkt ook uit de waardering die we van de inwoners kregen. We kregen zelfs een hoger cijfer dan in 2023: een 8,5 (in 2023 een 8,1)!

Net als vorige jaren waren bezoekers het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker (18%). Gevolgd door het gemak waarmee mensen een afspraak kunnen maken (16%) en de wachttijd (12%). De tips uit het klanttevredenheidsonderzoek blijven we steeds gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld die over parkeren. Daarom hebben we de parkeerduur voor bezoekers aangepast.

8,5

beoordeling baliebezoek
N=1351
2023: 8,1

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



ONLINE FORMULIEREN

14.303
zaken via e-formulier
ingediend
2023: 10.556

In 2024 gebruikten bezoekers 14.303 keer een e-formulier. Dit zijn er bijna 4.000 meer dan vorig jaar. Dat komt door het nieuwe E-loket voor belastingen. En mensen maken in het algemeen meer gebruik van onze online formulieren. Het e-formulier voor het doen van een melding openbare ruimte werd in 2024 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.

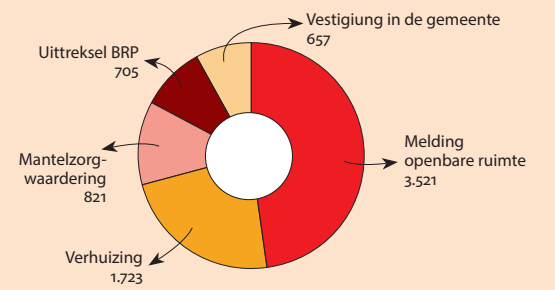
In 2024 is het E-loket voor belastingen gestart. Bezoekers weten dit goed te vinden. Bijna 2.000 bezoekers logden in op het E-loket. Bezoekers gebruiken verschillende dingen van het E-loket. Bijvoorbeeld de rekening of het taxatieverslag bekijken.

Gebruikers van de formulieren geven deze gemiddeld een 8,3. De genoemde verbeteringen hebben we, waar het kon, verwerkt in de formulieren.

8,3

beoordeling formulieren
N=163
2023: 7,8

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



MELDING OPENBARE RUIMTE

4.327
meldingen gemaakt
2023: 4.137

459
wensen/verzoeken ingediend
(naast MOR)
2023: 195

In 2024 kregen we meer meldingen dan in 2023. 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 weer vergelijkbaar met de jaren ervoor (2022 en 2021).

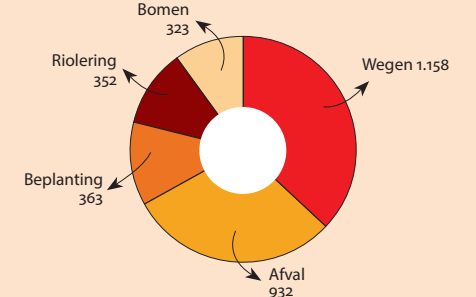
De beoordeling die we ontvingen voor de behandeling van de meldingen laat voor de derde keer op rij een stijging zien. In 2024 kregen we een 7,2. In 2023 een 6,9 en in 2022 een 6,6. Inwoners zijn het meest tevreden over de snelheid waarmee het probleem is opgelost (29%). De manier waarop het probleem is opgelost komt op de tweede plek (25%). En de duidelijkheid van de antwoorden staat op plek 3 (16%).

Inwoners hadden ook verbeterpunten. Zij gaven aan dat zij ontevreden waren over het feit dat het probleem (nog) niet is opgelost (40%). Of dat het probleem wel is opgelost, maar niet zoals zij hadden verwacht (12%). Of dat het ging om een tijdelijke oplossing (12%).

7,2

beoordeling behandeling
N=474
2023: 6,9

TOP 5 CATEGORIEËN MELDINGEN



TOP 3 CATEGORIEËN WENSEN/VERZOEKEN

