



Dienstverlening in cijfers

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



TELEFONIE KCC

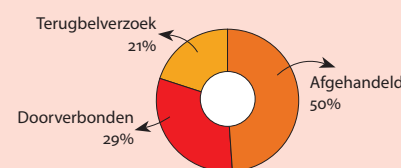
23.214
gesprekken gevoerd
H2 2021: 26.333

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

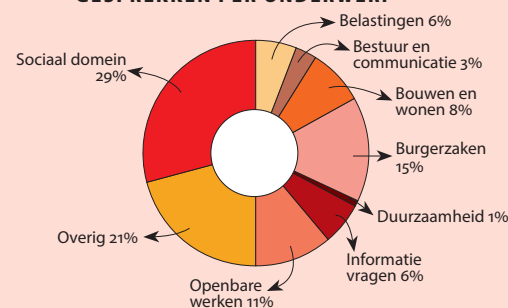
8,3

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.

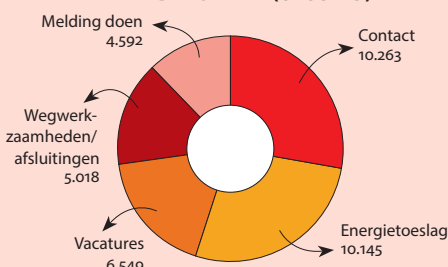


WEBSITE

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.

157.021
website bezoeken

TOP 5 ZOEKWOORDEN OP BASIS VAN AANTAL BEZOEKEN (SESSIES)



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.



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

8.324
baliebezoeken
H2 2021: 10.159

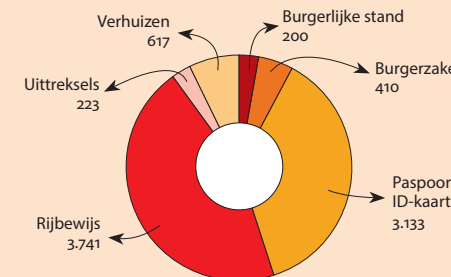
8,2

beoordeling baliebezoek
N=492
H2 2021: 8,5

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 bezoekers 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.

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



ONLINE FORMULIEREN

5.788
zaken via e-dienst
ingediend
H2 2021: 4.943

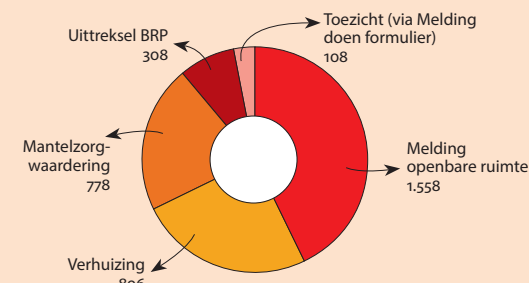
8,5

beoordeling formulieren
N=111
H2 2021: 7,9

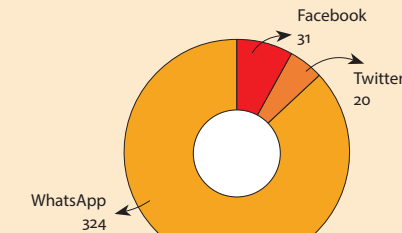
Het aantal keer dat een online formulier gebruikt wordt nam toe. Inwoners weten de online formulieren goed te vinden. Daarnaast werken we ook aan het uitbreiden van de online formulieren. Zo zijn er in 2022 formulieren bijgekomen voor online aangifte geboorte, wijziging naamgebruik en aangifte overlijden.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

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-FORMULIEREN



AANTAL VRAGEN BEANTWOORD PER KANAAL



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

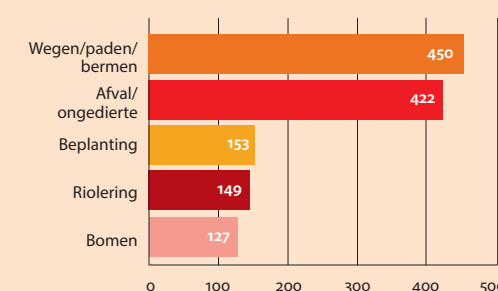
186
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)
H2 2021: 250

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



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.

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