



Dienstverlening in cijfers

Eerste half jaar 2021 + vergelijking met eerste half jaar (H1) 2020

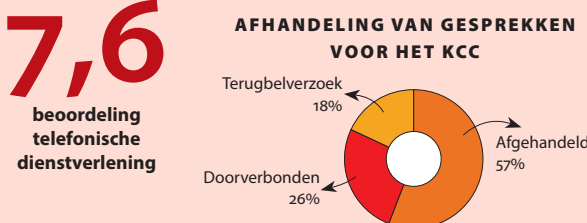


TELEFONIE KCC

33.664
gesprekken gevoerd
H1 2020: 34.055

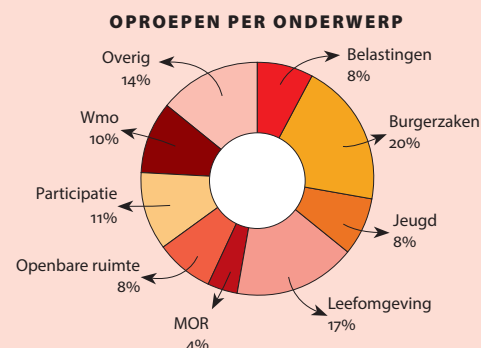
77%
van de oproepen wordt
binnen 30 seconden
opgenomen
H1 2020: 80%

7,6
beoordeling
telefonische
dienstverlening



De snelheid waarmee we de telefoon opnemen is iets gezakt in 2021. Dit heeft een paar redenen. In 2020 zijn er tijdelijk extra medewerkers ingezet om de drukte op het KCC op te vangen. Die extra medewerkers zijn er niet in 2021, terwijl er nog steeds veel gebeld wordt. Daarnaast is de gesprekstijd langer geworden. Dit heeft onder andere te maken met bereikbaarheid van medewerkers en complexe vragen.

Bellers zijn tevreden over de telefonische dienstverlening, hiervoor krijgen we namelijk een 7,6. Het meest tevreden zijn zij over de vriendelijkheid. Sneller terugbellen is een verbeterpunt waar we mee aan de slag zijn gegaan.



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

8.773
baliebezoeken
H1 2020: 8.833

8,5
beoordeling baliebezoek
H1 2020: 8,3

Het aantal bezoekers aan de balie is in de eerste helft van 2020 én in de eerste helft van 2021 lager dan in de jaren daarvoor. Dit komt vooral door de coronacrisis.

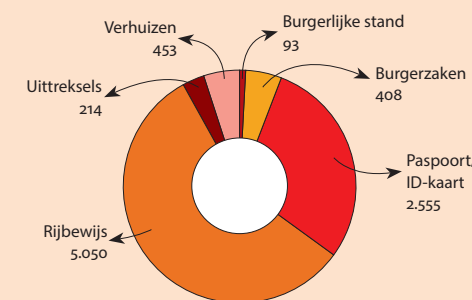
Het was ook niet altijd nodig om naar de balie te komen. Bijvoorbeeld omdat een verlopen rijbewijs langer geldig mocht blijven. Of omdat de zaken digitaal geregeld konden worden.

Dit laatste kan onder andere voor het doorgeven van een verhuizing. Op dit moment wordt er ongeveer een derde van de verhuizingen aan de balie doorgegeven. De rest wordt online geregeld via onze website.

Bezoekers zijn erg tevreden over het baliebezoek. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker en het eenvoudige maken van een afspraak wordt erg gewaardeerd.

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE

Inclusief afhalen documenten



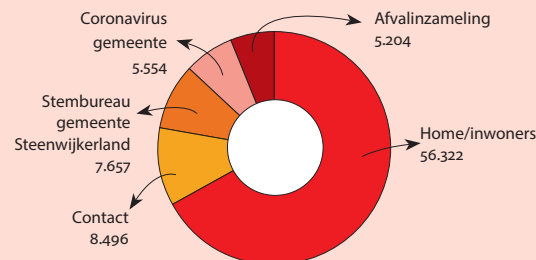
WEBSITE

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 eerste half jaar van 2021 is onze website minder vaak bezocht dan in het eerste half jaar van 2020. Dit komt vooral doordat er in 2020 vaak informatie over het coronavirus werd opgezocht.

Home/inwoners staat, net als altijd, op de eerste plek in de top 5 van meest bezochte pagina's. De rest van de top 5 ziet er nét even anders uit dan vorig jaar. Toen stond de pagina over het coronavirus hoger in de top 5 en werd er veel gezocht naar vacatures. Dit jaar werd er minder gezocht naar informatie over corona en meer naar informatie over de stembureaus.

440.997
unieke paginabezoeken
H1 2020: 519.616

TOP 5 MEEST BEZOCHTE PAGINA'S



E-DIENSTEN

5.346
zaken via e-dienst
ingediend
H1 2020: 5.001

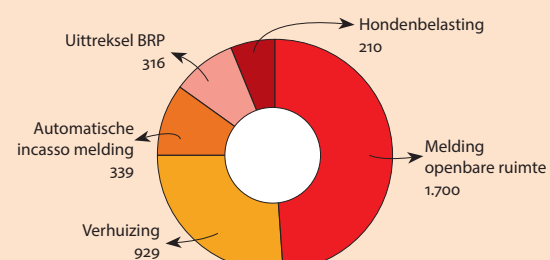
8,0
beoordeling formulieren
H1 2020: 8,4

Inwoners en ondernemers weten de e-diensten op onze website steeds beter te vinden. Er wordt het meest gebruik gemaakt van de formulieren voor melding openbare ruimte en verhuizing doorgeven.

Gebruikers van de e-diensten geven een 8 voor de formulieren en zijn vooral erg positief over de leesbaarheid, vindbaarheid en het gemak van het invullen. Door gebruikers naar hun ervaring te vragen, hebben we de formulieren gericht kunnen verbeteren, met een hoog cijfer als gevolg. Sinds begin dit jaar vragen we gebruikers over veel meer formulieren hun mening. Zo kunnen we de digitale dienstverlening nog verder verbeteren.

We blijven onze e-diensten uitbreiden zodat meldingen en aanvragen makkelijker en sneller gedaan kunnen worden.

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-DIENSTEN



SOCIAL MEDIA

In 2021 werd er nog meer gebruik gemaakt van contact via onze social media kanalen dan in 2020. Om vragen te stellen, om iets door te geven, om nieuws te delen en meer. Vooral het aantal berichten dat we ontvangen neemt toe.

Het Klant Contact Centrum (KCC) handelt de ontvangen berichten af en reageert wanneer nodig. Dit wordt in 83% van de gevallen binnen de afgesproken tijd gedaan. Daar zijn we trots op.

We hebben zelf 910 berichten verstuurd, waarvan 125 reacties op vragen van inwoners of ondernemers.

Ook deelden we 785 nieuwsberichten. Dat is iets minder dan in dezelfde periode in 2020. Toen waren er veel berichten over het coronavirus.

910
verstuurd berichten in
H1 2020: 937

785
nieuwsberichten
H1 2020: 828

125
reacties op vragen
H1 2020: 109

1.740
ontvangen berichten
H1 2020: 1.532

83%
van de berichten wordt
binnen 6 uur verwerkt
H1 2020: 85%



MELDING OPENBARE RUIMTE

1499
meldingen gemaakt
H1 2020: 1.267

74%
binnen termijn (5 werkdagen)
afgehandeld
H1 2020: 84%

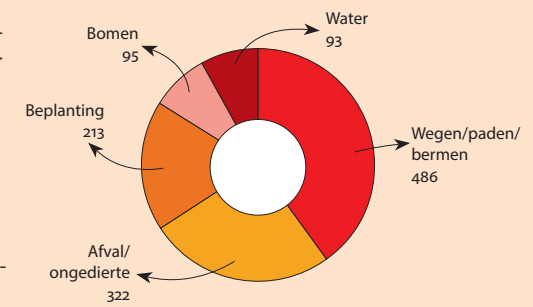
7,2
beoordeling afhandeling
H1 2020: 7,9

234
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)

In het eerste half jaar van 2021 is het aantal meldingen flink toegenomen vergeleken met het eerste half jaar van 2020. Dat komt vooral door meldingen over sneeuw, gladheid en niet-gemaaide bermen. De toename in meldingen, ondersteuning van de buitendienst bij andere projecten en langdurige ziekte zijn redenen voor de afname van de beoordeling en de snelheid van afhandelen. Inwoners beoordelen de afhandeling met een 7,2 en zijn tevreden over de snelheid waarmee de meldingen worden opgepakt.

Naast spoed meldingen hebben we in de eerste helft van 2021 234 wensen ontvangen om iets in de openbare ruimte aan te pakken. Dit kan gaan over het snoeien van een heg maar ook over parkeer-drukke of verkeersborden.

TOP 5 CATEGORIËN



BELASTINGEN

Elk half jaar lichten we een onderwerp uit waar iets over te vertellen is. Deze keer lichten we uit hoe de dienstverlening over belastingen is geweest het afgelopen half jaar. Hiermee geven we inzicht in onze dienstverlening rond en tijdens de aanslagperiode.

Inwoners konden op verschillende manieren antwoorden op hun vragen krijgen, zoals via de telefoon of website. Op de website was het ook mogelijk om gebruik te maken van e-diensten om een aanvraag, melding of een wijziging te doen.

Het aantal telefoongesprekken en websitebezoeken ligt lager dan vorig jaar. Het aantal keer dat e-diensten zijn gebruikt ligt hoger dan in 2020.

Inwoners zijn positief over de dienstverlening: we krijgen een 8,1 voor telefonie en een 8,6 voor de e-diensten.



2.115
telefoongesprekken afgehandeld door team belastingen
H1 2020: 2.166

8,1
beoordeling telefoongesprekken



25.500
aantal unieke websitebezoeken
H1 2020: 31.291



947
aantal meldingen, aanvragen of wijzigingen
via e-diensten ingediend
H1 2020: 776

8,6
beoordeling e-dienst formulieren

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-DIENSTEN

