

Dienstverlening in cijfers

2024 + vergelijking met 2023

Telefonie KCC

Beoordeling telefonische dienstverlening: 8,4 (2023: 8.2), N=1082.

- 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% wordt binnen 2 werkdagen teruggebeld.

Afhandeling van gesprekken voor het KCC

- Afgehandeld: 50%
- Doorverbonden: 31%
- Terugbelverzoek: 19%

Gesprekken per onderwerp

- Sociaal domein: 10.030
- Burgerzaken: 7.030
- Openbare ruimte: 5.935
- Belastingen: 3.403
- Bouwen en wonen: 2.713

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 erop dat inwoners en ondernemers op tijd worden teruggebeld.

Website

386.213 website bezoeken (2023: 324.061)

Top 5 (o.b.v. aantal bezoekers) m.u.v. home- en contactpagina

Meest bezochte pagina's:

1. Vacatures
2. Evenementenkalender
3. Afvalinzameling
4. Bezoek ons
5. Paspoort en identiteitskaart

Apparaten waarop de website werd bezocht

- Mobiel: 50%
- Computer/laptop: 48%
- Tablet: 2%

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 zorgen 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.

Social media

- 2.752 ontvangen berichten (2023: 2.895)
- 77% van de berichten binnen de gestelde termijn verwerkt (2023: 77%)
- 1.974 verstuurd berichten (2023: 2.053)
 - o 1.286 nieuwsberichten (2023: 1.333)
 - o 688 reacties (2023: 720)

In vergelijking met vorig jaar zien we geen grote verschillen in onze socialemediakanalen. 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 socialemediakanalen waarop 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.

Baliebezoek burgerzaken

25.362 baliebezoeken (2023: 17.301)

Beoordeling baliebezoek: 8,5 (2023: 8,1), N=1.351

Verdeling bezoeken per categorie

Inclusief afhalen documenten

- Paspoort / ID-kaart: 14.250
- Rijbewijs: 7.380
- Verhuizen: 1.231
- Burgerzaken: 1.170
- Uittreksels: 527
- Burgerlijke stand: 389

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 identiteitskaarten is in 2024 meer dan verdubbeld vergeleken met 2023. Ondanks de groei in baliebezoeken is het gelukt om 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.

Online formulieren

14.303 zaken via e-formulier ingediend (2023: 10.556)

Beoordeling formulieren: 8,3 (2023: 7,8), N=163

Top 5 meest gebruikte e-formulieren

- Melding openbare ruimte: 3.521
- Verhuizing: 1.723
- Mantelzorgwaardering: 821
- Uittreksel BRP: 705
- Vestiging in de gemeente: 657

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.

Melding openbare ruimte

4.327 meldingen gemaakt (2023: 4.137)

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

Beoordeling behandeling: 7,2 (2023: 6,9), N=474

Top 5 categorieën meldingen

- Wegen: 1.158
- Afval: 932
- Beplanting: 363
- Riolering: 352
- Bomen: 323

Top 3 categorieën wensen/verzoeken

- Wegen: 230
- Riolering: 60
- Groen: 45

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 (30%). 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%)