

Dienstverlening in cijfers 2025 + vergelijking met 2024

Telefonie KCC

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 7152 terugbelverzoeken. Dat is minder dan in 2024, waarin we in 11 maanden (van januari zijn geen cijfers) 7198 terugbelverzoeken hadden. Van de terugbelverzoeken werd 61% binnen de servicenorm van 2 werkdagen afgehandeld.

Beoordeling telefonische dienstverlening: 8,4 (2024: 8,4)

- 40.280 gesprekken gevoerd (2024: 42.049)
- 90% van de oproepen wordt binnen 30 seconden opgenomen (2024: 90%)
- 8,4 beoordeling telefonische dienstverlening (2024: 8,4) N=1303

Afhandeling van gesprekken voor het KCC

- Terugbelverzoek 17%
- Afgehandeld 53%
- Doorverbonden 30%

Top 5 onderwerpen (cirkeldiagram)

- Sociaal domein: 9.394
- Burgerzaken: 6.947
- Openbare ruimte: 5.619
- Belastingen: 3.361
- Bouwen en wonen: 2.690

7152 terugbelverzoeken via bel mij terug app

- 61% <2 dagen teruggebeld

Website

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.

Aantal bezoeken website

- 372.058 website bezoeken (2024: 386.213)

Top 5 meest bezochte pagina's (o.b.v. aantal bezoeken) m.u.v. home en contactpagina

1. Vacatures
2. Evenementenkalender
3. Afvalinzameling
4. Melding doen
5. Paspoort en identiteitskaart

Apparaten waarmee de website werd bezocht

- Mobiel: 57%
- Computer/laptop: 41%
- Tablet: 2%

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!

Kenmerken social media

- 2.958 ontvangen DM's (2024: 1.872)
- 73% van de DM's beantwoorden we binnen 1 uur (2024: 66%)

Baliebezoeken burgerzaken

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.

Kenmerken baliebezoek

- 23.810 baliebezoeken (2024: 25.362)
- 8,5 beoordeling baliebezoek (2024: 8,5) N=1669

Verdeling bezoeken per categorie, inclusief afhalen documenten

- Burgerlijke stand: 274
- Burgerzaken: 882
- Paspoort/ID-kaart: 14.424
- Rijbewijs: 6.614
- Uittreksels: 519
- Verhuizen: 1.097

Online formulieren

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.

- 14.755 zaken via het e-formulier ingediend (2024: 12.575)
- 8,1 beoordeling formulieren (2024: 8,3) N=156

Top 5 meest gebruikte e-formulieren

- Melding openbare ruimte: 3.745
- Verhuizing: 1.627
- Mantelzorgwaardering: 796
- Uittreksel BRP: 794
- Vergoeding sport en cultuur: 646

Meldingen openbare ruimte

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.

Kenmerken MOR

- 4.168 meldingen gemaakt (2024: 4.327)
- 7,3 beoordeling behandeling (2024: 7,2) N=588
- 632 wensen/verzoeken ingediend naast MOR (2024: 459)

Top 5 categorieën meldingen

- Wegen: 28%
- Afval: 24%
- Bepanting: 12%
- Riolering: 9%
- Bomen: 8%

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 scores voor de leesbaarheid van de websitepagina'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 Testpanelleden. In totaal zijn er meer dan 50 inwoners lid van het Testpanel. Dit laat zien dat het onderwerp ook bij inwoners belangrijk gevonden wordt!

Het Versimpelteam herschreef in 2025:

- 18 formulieren
- 70 (web)teksten
- 105 brieven

Het Testpanel

- Kwam 3 keer in actie
- Kreeg 18 nieuwe leden