



Dienstverlening in cijfers

Tweede half jaar 2021 + vergelijking met tweede half jaar (H2) 2020



TELEFONIE KCC

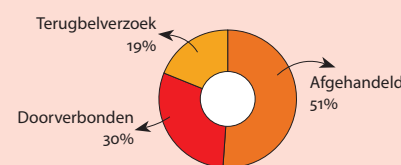
26.333
gesprekken gevoerd
H2 2020: 32.174

89%
van de oproepen wordt binnen
30 seconden opgenomen
H2 2020: 85%

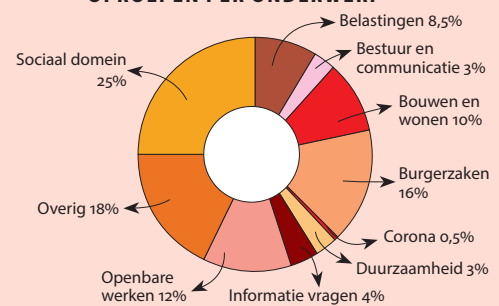
7,9

beoordeling
telefonische
dienstverlening
N=567

AFHANDELING VAN GESPREKKEN VOOR HET KCC



OPROEPEN PER ONDERWERP



Het Klantcontactcentrum (KCC) heeft in de tweede helft van 2021 minder gesprekken gevoerd dan in dezelfde periode in 2020. Ook zijn het minder gesprekken dan in het eerste half jaar van 2021. Sinds maart 2020 belden veel mensen over het coronavirus. In de tweede helft van 2021 is dat erg afgenomen. Gesprekken gingen de afgelopen 6 maanden vooral over het sociaal domein: jeugd, zorg en werk.

De snelheid waarmee het KCC de telefoon opnam is gestegen vergeleken met H2 2020 en H1 2021. Dit komt met name doordat het KCC dit half jaar minder oproepen kreeg.

Als beoordeling voor de telefonische dienstverlening kregen we in het tweede half jaar van 2021 een 7,9. Bellers zijn vooral tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers en over de manier waarop de medewerker meedacht. Enkele anderen vertelden ons juist dat ze graag willen dat we nog wat meer meedenken.



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

10.159
baliebezoeken
H2 2020: 8.967

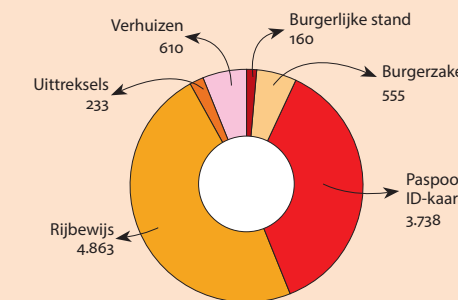
8,5

beoordeling baliebezoek
N=517
H2 2020: 8,4

De afgelopen twee jaar was het vrij rustig in het gemeentehuis. Vanwege corona stelden mensen hun bezoek uit. Het was bijvoorbeeld niet voor iedereen nodig om een paspoort te verlengen. En sommige zaken kon men ook online regelen. Maar in het tweede half jaar van 2021 is het bezoek aan het gemeentehuis weer toegenomen. Vooral paspoorten en ID-kaarten zijn veel meer aangevraagd dan in de 1,5 jaar ervoor.

Bezoekers zijn erg tevreden over het baliebezoek. De beoordeling is een 8,5 en daar zijn we erg blij mee. Men is het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers. Ook vinden bezoekers het fijn dat ze makkelijk (online) een afspraak konden maken. De wachttijd is volgens enkele bezoekers die een afspraak maakten nog een verbeterpunt.

VERDELING BEZOEKEN PER CATEGORIE Inclusief afhalen documenten



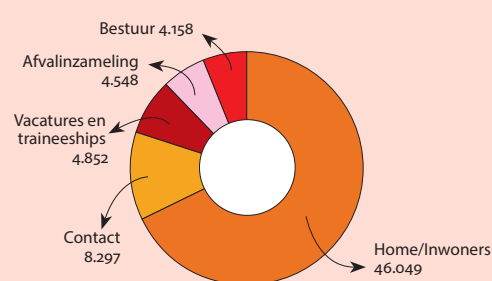
WEBSITE

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 tweede half jaar van 2021 is onze website minder vaak bezocht dan in het tweede half jaar van 2020. Wel een kanttekening: het aantal paginabezoeken is gedeeltelijk tot stand gekomen door een berekening. Door een storing in ons analyseprogramma hebben we geen cijfers over de periode 1 juli t/m 11 augustus 2022. Op basis van vergelijkingen en cijfers uit eerdere perioden konden we een goede schatting maken van het waarschijnlijke aantal paginabezoeken. Duidelijk is dat het aantal paginabezoeken flink is gedaald. Ook staan webpagina's over corona niet meer in de top 5 van de meest bezochte pagina's. Deze dalingen lijken in lijn te liggen met de cijfers van telefonie, baliebezoek en social media. We merken dat de ergste drukte vanwege corona achter ons ligt. Er komt steeds meer ruimte om de reguliere taken op te pakken.

378.788
unieke paginabezoeken
H2 2020: 442.730

TOP 5 MEEST BEZOCHTE PAGINA'S



E-DIENSTEN

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

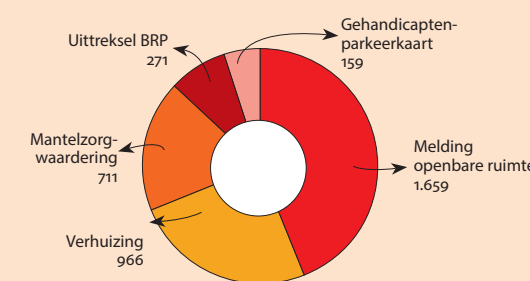
Gebruikers van de e-diensten geven een 7,9 voor de formulieren. Men is vooral positief over het gemak van het invullen. De beoordeling is in 2021 lager vergeleken met 2020. Dit komt doordat we vanaf februari 2021 bij steeds meer formulieren de tevredenheid meten. Nog niet alle formulieren zijn verbeterd. Omdat we nu meer reacties ontvangen kunnen we onze formulieren steeds beter maken.

4.943
zaken via e-dienst
ingediend
H2 2020: 4.259

7,9

beoordeling formulieren
N=253
H2 2020: 8,7

TOP 5 MEEST GEBRUIKTE E-DIENSTEN



SOCIAL MEDIA

Via onze social media kanalen (Facebook, Twitter en LinkedIn) kunnen mensen op de hoogte blijven van nieuws of vragen stellen.

In het tweede half jaar van 2021 ontvingen we ruim 1200 berichten. Dit is iets minder dan in het tweede half jaar van 2020.

We verstuurden bijna 200 berichten minder dan in H2 2020. Dat komt vooral omdat we in 2020 veel meer berichten plaatsten over het coronavirus.

Het KCC handelt ontvangen berichten af en antwoordde op bijna 100 vragen. Ook dat is minder dan in H2 2020. De vragen/meldingen gingen vooral over de openbare ruimte en over nieuwsberichten.

84% van de ontvangen berichten werd binnen de afgesproken tijd verwerkt. Soms is er meer tijd nodig om te reageren, bijvoorbeeld als het een moeilijke vraag is die het KCC niet zelf kan beantwoorden.

1.235
ontvangen
berichten
H2 2020: 1.326

84%
van de berichten wordt
binnen 6 uur verwerkt
H2 2020: 89%

730
verstuurd berichten in
H2 2020: 912

633
nieuwsberichten
H2 2020: 784

97
reacties op vragen
H2 2020: 128



MELDING OPENBARE RUIMTE

1.650
meldingen gemaakt
H2 2020: 1.250

75%
binnen termijn (5 werkdagen)
afgehandeld
H2 2020: 81%

7,2

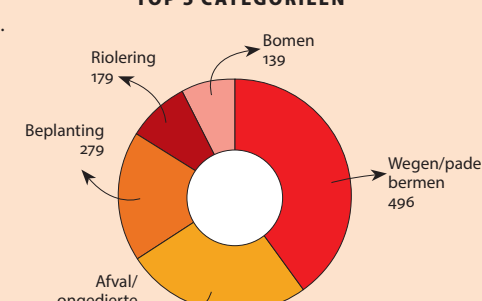
beoordeling afhandeling
N=216
H2 2020: 7,4

250
wensen/verzoeken
ingediend (naast MOR)

In het tweede half jaar van 2021 ontvingen we veel meldingen. Deze meldingen gingen vaak over de status van wegen, paden en bermen. Door de milde zomer met veel regen groeide onkruid en (berm) gras hard. Ook raakten bermen en wegen verzakt door de harde regen.

We handelden 75% van de meldingen binnen 5 werkdagen af. Dit is minder dan in het tweede half jaar van 2020. Dit kwam vooral door het hoge aantal meldingen en corona (ziekte en quarantaine). Inwoners beoordelen de afhandeling met een 7,2 en zijn vooral tevreden over de snelheid waarmee de meldingen worden opgepakt. Als verbeterpunt kregen we mee dat de manier waarop een melding werd afgehandeld nog wel wat beter kan. Daar blijven we naar streven. Naast spoedmeldingen hebben we in de tweede helft van 2021 250 wensen ontvangen om iets in de openbare ruimte aan te pakken. Die meldingen gingen vooral over wegen en verkeer.

TOP 5 CATEGORIEËN



BALIEBEZOEK BURGERZAKEN

Elk half jaar lichten we een onderwerp uit waar iets over te vertellen is. Dit half jaar vertellen we hoe de dienstverlening over baliebezoek burgerzaken is geweest. Elk half jaar staat er al informatie over het baliebezoek op het dashboard. Maar er is nog meer te vertellen.

Elke dag komen veel mensen naar het gemeentehuis om zaken te regelen. Maar niet alleen een rijbewijs of identiteitsbewijs. Ook het doorgeven van een verhuizing of het aanvragen van een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) kan aan de balie. En nog zo veel meer. We helpen dagelijks 300 tot 350 mensen. In de zomermaanden zijn dit er rond de 450. Dan komen er namelijk meer mensen een paspoort of identiteitsbewijs aanvragen. In de zomer van 2021 zijn we weer gestart met de vrije inloop. Veel mensen maken hier gebruik van. Vooral op maandagmiddag en donderdagmiddag. 38% van de bezoekers maakt geen afspraak voordat ze naar het gemeentehuis komen om iets aan te vragen. Dit is exclusief het afhalen van paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten. Tellen we die wel mee, dan komt zelfs 55% zonder afspraak.



OP AFSPRAAK OF NIET?

62%
op afspraak

38%
zonder afspraak

Gemiddeld wordt 81% van de bezoekers binnen 5 minuten geholpen. Mensen die een afspraak hebben worden sneller geholpen. Bezoekers zonder afspraak moeten namelijk wachten tot er tijd is.



EVEN WACHTEN

92%
van de bezoekers met
afspraak helpen we
binnen 5 minuten

73%
van de bezoekers zonder
afspraak helpen we
binnen 5 minuten

We vinden het belangrijk om te horen wat bezoekers vinden van onze dienstverlening. Daarom sturen we enquêtes. Op basis van de reacties verbeteren we onze diensten en de ervaring van de bezoekers.



ERVARING VAN BEZOEKERS

N=517

Bezoekers zijn tevreden over...

- 1 - Vriendelijkheid van de medewerker (395 keer genoemd)
- 2 - Makkelijk maken van een afspraak (331 keer genoemd)
- 3 - Wachttijd (261 keer genoemd)

De verbeterpunten volgens bezoekers zijn...

- 1 - Wachttijd (18 keer genoemd)
- 2 - Openingstijden (11 keer genoemd)
- 3 - Parkeergelegenheid (11 keer genoemd)