

Klantcontacten in Het Hogeland

Een terugblik op het jaar 2022

Klantcontacten	2021	2022	Verschil %
Websitebezoekers (unieke bezoekers):			
- Hethogeland.nl	256.173	284.727	▲ 11,1%
- Raadhethogeland.nl	12.710	17.497	▲ 37,7%
Telefoon	71.301	64.361	▼ -9,7%
Baliecontacten	23.076	23.149	■ 0,3%
Social-media berichten:	19.031	20.029	■ 5,2%
- WhatsApp	6.767	9.614	▲ 42,1%
- Facebook	7.395	6.920	▼ -6,4%
- Twitter	4.870	3.495	▼ -28,2%
E-mail (nieuw vanaf 2021)	20.325	20.666	■ 1,7%
Terugbelverzoeken	11.487	13.790	▲ 20,0%
Producten iBurgerzaken	17.311	15.704	▼ -9,3%
Gestarte zaken Join, waarvan:	17.319	17.667	■ 2,0%
Gestarte melding openbare ruimte	5.691	5.979	■ 5,1%

Servicelevels	2021	2022
Telefoon 80% van de gesprekken aannemen binnen 60 sec*.	80,2%	68,1%*
Telefoon Klantvragen meteen beantwoord (1 ^e lijn)	43,7%	44,4%
Telefoon Klantvragen meteen beantwoord (1 ^e + 2 ^e lijn)	71,8%	67,3%
Terugbelverzoeken Binnen 2 werkdagen terugbellen	66,2%	69,8%
WhatsApp 80% beantwoorden binnen 24 uur	92,9%	93,4%
Twitter 80% beantwoorden binnen 24 uur	68,2%	63,6%
Facebook 80% beantwoorden binnen 24 uur	79,2%	75,1%

* Norm is 1 juli '22 aangepast van 120 naar 60 seconden

Wat valt op?



Telefonie

In 2022 hebben bijna 65.000 personen ons gebeld. Dit is gemiddeld 1.250 gesprekken per week en 250 gesprekken per dag. De meeste vragen die binnenkomen gaan over: burgerzaken, WMO, sociale zaken, afval en belastingen. Een groot deel van de telefoontjes wordt door het KCC zelf beantwoord (44 %) . Een deel wordt doorverbonden naar de vakafdelingen (23%) en in 22% wordt een terugbelnotitie gemaakt. 11 procent van de beller kiest ervoor zelf terug te bellen.

Terugbelverzoeken

Er zijn iets meer dan 13.500 terugbelverzoeken gemaakt. De afspraak is om binnen 2 werkdagen terug te bellen. In bijna 70 procent wordt deze afspraak gehaald. Hier is nog verbetering mogelijk.

Website

Het aantal website bezoekers stijgt. Het aantal unieke bezoekers Hethogeland.nl is gestegen met 11% naar bijna 285.000. Het aantal unieke bezoekers op de website van de Raad (Raadhethogeland.nl) is bijna 17.500, dit is een stijging van 37,7% ten opzicht van 2021.

Meest bezochte pagina's zijn: Afval & Afvalkalender, Openingstijden en contact, Energietoeslag, Nieuws, Evenementenkalender, Vacatures en Gemeentenieuws.



Newsroom (Social Media & WhatsApp)

Het aantal berichten via WhatsApp stijgt. In 2022 waren dit iets meer dan 9.500, dit is 42 procent meer dan het jaar 2021. Bij het aantal berichten via Twitter en Facebook is juist een daling zichtbaar.

Het aantal volgers op Facebook, LinkedIn en Instagram stijgt.



6.100 volgers (+9%)



4.653 volgers



1.383 volgers (+7%)



Bezoeken

In 2022 kwamen iets meer dan 23.000 bezoekers naar het gemeentehuis. De inwoners kwamen met name voor: een rijbewijs, een reisdocument, vragen over werk / participatie, sociale zaken en verhuizing.



Digitale producten

Steeds meer producten worden digitaal aangeboden. Voor iBurgerzaken was dit in 2019 nog 16%, in het jaar 2022 inmiddels 38%.



De ontwikkeling van het aantal klantcontacten vanaf 2019, de start van gemeente Het Hogeland

Klantcontacten	2019	2020	2021	2022	
Unieke websitebezoekers:					
- Hethogeland.nl	nb	210.099	256.173	284.727	▲
- Raadhethogeland.nl	nb	12.288	12.710	17.497	▲
Telefoon	79.271	75.627	71.301	64.361	▼
Baliecontacten	nb	19.068	23.076	23.149	■
Social-media berichten:	15.365	14.158	19.031	20.029	▲
- WhatsApp	5.131	5.949	6.767	9.614	▲
- Facebook	3.832	4.923	7.395	6.920	■
- Twitter	6.402	7.266	4.870	3.495	▼
E-mail (nieuw vanaf 2021)	-	-	20.325	20.666	■
Terugbelverzoeken	7.907	10.401	11.487	13.790	▲
Producten iBurgerzaken	16.173	13.500	17.311	15.704	■
Gestarte zaken Join, waarvan:	14.044	15.841	17.319	17.667	▲
Gestarte melding openbare ruimte	5.112	6.250	5.691	5.979	■

Servicelevels	2019	2020	2021	2022
Telefoon 80% van de gesprekken aannemen binnen 60 sec*.	81,9%	80,0%	80,2%	68,1%*
Telefoon Klantvragen meteen beantwoord (1 ^e lijn)	43,9%	43,4%	43,7%	44,4%
Telefoon Klantvragen meteen beantwoord (1 ^e + 2 ^e lijn)	77,4%	72,3%	71,8%	67,3%
Terugbelverzoeken Binnen 2 werkdagen terugbellen	67,6%	69,6%	66,2%	69,8%
WhatsApp 80% beantwoorden binnen 24 uur	91,0%	92,2%	92,9%	93,4%
Twitter 80% beantwoorden binnen 24 uur	68,0%	67,8%	68,2%	63,6%
Facebook 80% beantwoorden binnen 24 uur	81,0%	61,8%	79,2%	75,1%

* Deze norm is 1 juli '22 aangepast van 120 naar 60 seconden