



Memo

Raad

Aan: Gemeenteraad
Van: College van B&W
PFH: Henk Jan Bolding
Datum: 29 maart 2023
Onderwerp: Rapportage Klantcontacten 2022
Zaaknummer: Z.HHL.063170

Geachte leden van de raad,

In deze memo geven wij een toelichting op de Rapportage 2022 Klantcontacten. In de rapportage staat een terugblik op de klantcontacten in het jaar 2022. Hiernaast wordt teruggekeken naar de cijfers vanaf de start van Het Hogeland.

Wat valt op?

Het aantal binnenkomende telefoongesprekken neemt af. Het bezoek op de digitale kanalen neemt toe, met name via WhatsApp en via de website. Ook steeds meer producten worden digitaal aangevraagd. Het aantal bezoekers op de gemeentehuizen blijft stabiel.

Het aantal producten van Burgerzaken is afgenomen ten opzichte van het vorige jaar. Deze aantallen fluctueren per jaar, dit is ook zichtbaar in de cijfers vanaf 2019. Dit is conform verwachting. Vanaf 2024 verwachten we weer een piek, omdat het dan precies tien jaar geleden is dat het tienjarig paspoort en identiteitskaart werd ingevoerd.

In de rapportage wordt de verzamelde data betreffende de servicelevels benoemd. Inmiddels heeft een wijziging plaatsgevonden in de normtijd voor de opname van de telefoon. De opnametijd was nog niet ingeregeld in de applicatie. Vanaf de komende tijd wordt dit actief gemonitord.

Het aantal terugbelverzoeken neemt toe, dit wordt met name veroorzaakt door nieuwe procesafspraken. Steeds meer teams vragen om terugbelverzoeken aan te maken zodat de vraag meteen beantwoord kan worden door de desbetreffende medewerker.

Waar gaan we mee aan de slag?

Het afgelopen jaar hebben wij veel cijfers verzameld over de dienstverlening. We kunnen niet goed beoordelen of wij het wel of niet goed doen. De normen zijn niet gedefinieerd. In het dienstverleningsconcept van 2019 zijn normen van vergelijkbare gemeenten genoemd. Voor Het Hogeland zijn nog geen normen vastgesteld. Aan de hand van onze doelstellingen zullen we moeten bepalen welke service willen we verlenen aan inwoners, ondernemers en bedrijven. Dit zullen we definiëren in het geactualiseerde dienstverleningsconcept.

Ondanks dat de servicelevels nog niet gedefinieerd zijn, willen we werken aan de score op het servicelevel tijdig opnemen van de gesprekken (80% van de gesprekken aannemen binnen 60 seconden). De score over geheel 2022 is 68,1%. De oorzaak is te vinden in: personeelwisselingen in het tweede kwartaal en een aanpassing van de servicelevel per 1 juli 2022 (de opnametijd is aangepast van 120 naar 60 seconden). Als gevolg hiervan zagen we een daling van de score. In de loop van het jaar verbeterde de score gelukkig weer en we eindigden met 75,3%. Dit zal de komende maanden actief worden gemonitord.

De binnenkomende telefoongesprekken worden beantwoord door het KCC. Naast het KCC is begin maart 2023 het Sociaal Loket gestart. De vragen voor het sociaal domein worden door het Sociaal Loket beantwoord. We verwachten daarvan een positieve invloed op de servicelevels.

Hiernaast is van 20 februari tot 20 maart 2023 een inwonersonderzoek gehouden. De resultaten geven input voor de actualisatie van het dienstverleningsconcept.

Onderzoek

Gemiddeld per week bezoeken maar liefst 5.500 personen onze website. Het KCC beantwoordt wekelijks 1.250 telefoongesprekken en we verwelkomen ongeveer 450 bezoekers op onze gemeentehuizen. Op de sociale media kanalen ontvangen we wekelijks 385 berichten. Hoe tevreden onze inwoners zijn over dit contact met de gemeente gaat blijken uit het inwonersonderzoek. Het resultaat daarvan zullen we meenemen bij de herijking van ons dienstverleningsconcept.

Deze memo hebben we gestuurd naar aanleiding van onze toezegging om de klantcijfers met u te delen. In het vervolg zal uw raad in de reguliere P&C-cyclus hierover worden geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van B&W,

H.J. Bolding
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren
secretaris

Bijlagen: Rapportage Klantcontacten 2022