

Dienstverlening in cijfers

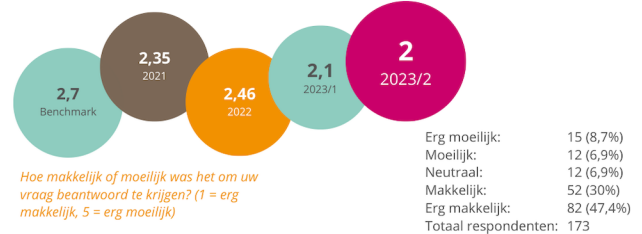
Gemeente Zeist | 2023

De dienstverlening in 2023

De inwoners en ondernemers van Zeist kunnen via een klanttevredenheidsonderzoek aangeven hoe zij onze dienstverlening ervaren. Telkens scoren we hier goed op als gemeente. Deze keer hadden we niet alleen een hoge respons, we behaalden ook de hoogste score tot nu toe. De uitkomst zegt ook iets over hoe dienstverlening door hele organisatie wordt beleefd en wordt uitgedragen. De onderliggende vraag bij het onderzoek is namelijk hoe goed wij onze processen hebben ingericht. De score zegt dus niet alleen iets over hoe het gesprek door de collega's van het KCC is afgehandeld, het zegt ook iets over de opvolging door de specialisten van alle andere afdelingen en over hoe klantgericht de organisatie te werk gaat. Daarnaast leren wij van onze inwoners. Niet alles gaat goed en we bekijken per situatie wat er verbeterd kan worden.

Wat opvalt aan de cijfers in deze rapportage, is dat het aantal klantcontacten via telefonie en e-mail elk jaar geleidelijk afneemt. Het aantal bezoekers van de website en het aantal inwoners dat geholpen wordt via de chatbot, blijft nagenoeg gelijk. De maatschappelijke trend is dat mensen de behoefte hebben zelf het antwoord op hun vraag te vinden. Hierin voorzien wij door goede informatievoorziening via de website en de chatbot. Hierdoor zijn er minder mensen die bellen of mailen. Naar verwachting stopt op een gegeven moment deze afname van inwoners die actief contact zoeken. Er blijft altijd een groep die behoefte heeft aan nabijheid en graag persoonlijk contact wil met een medewerker. In de visie op dienstverlening staat "digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet." Om deze reden bieden we in de breedte meerdere mogelijkheden van contact aan, zodat we iedereen op maat kunnen bedienen. Waar de meer eenvoudige vragen steeds meer door inwoners zelf "afgehandeld" worden via website of chatbot, zien we dat de complexe en meer tijdsintensieve vragen terecht komen bij het KCC.

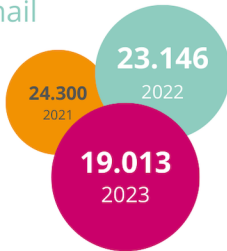
Klanttevredenheidsonderzoek



Tijdens het meest recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek (KTO), hebben we de hoogste respons behaald en kunnen we de beste score noteren van de door ons uitgevoerde onderzoeken tot nu toe. Onze dienstverlening wordt goed gewaardeerd. Mensen zijn positief over vriendelijkheid, behulpzaamheid, empathie en snelheid van handelen. De contactmomenten worden als prettig ervaren en onze processen zijn goed ingericht volgens de respondenten. Ook zijn er aandachtspunten: terugbelverzoeken worden niet altijd opgevolgd, mails worden niet altijd -op tijd- beantwoord en er worden niet altijd statusupdates gegeven. Naast een verbetertraject gericht op de organisatie (dienstverlening in DNA van iedereen verankeren) en een dashboard dat managers gebruiken om te sturen, blijven we scherp om hierin verbetering te brengen.

Contactformulier

+ e-mail

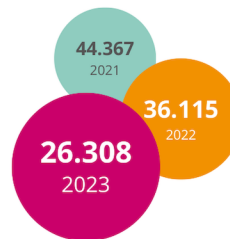


Top 5 onderwerpen

1. Bouwdossier inzien
2. Bouwen / verbouwen
3. Verhuizen
4. Naturalisatie
5. Gratis trouwen

We zien wederom een afname in de klantcontacten via e-mail / contactformulier. Dit ligt in de lijn van de algemene trend van minder klantcontact. De meest voor de hand liggende reden is dat de informatievoorziening via de website en de chatbot als goed wordt ervaren. Inwoners gaan eerder zelf op zoek naar een antwoord via de website of de chatbot. Het inzien van bouwdossiers is al jaren een populair onderwerp waarover veel e-mails en contactformulieren binnenkomen. Dit proces kost relatief veel doorlooptijd omdat alle documenten geanonimiseerd moet worden. Verder valt het op dat er veel vragen over naturalisatie zijn ontvangen via het contactformulier. Dit komt doordat het aanvragen vanaf 2023 alleen nog via het contactformulier kan zodat het proces voor inwoner en medewerker efficiënter verloopt.

Telefonie KCC

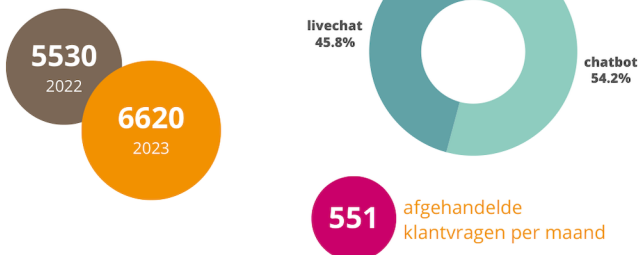


Top 5 onderwerpen

1. Jeugd en WMO
2. Begraafplaats
3. Afspraak maken
4. Reisdocumenten
5. Verhuizen

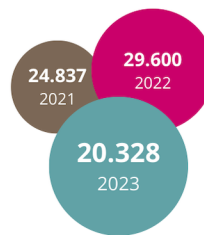
Telefonie, gekoppeld aan professionele en empathische KCC-medewerkers, blijft een belangrijke positie innemen in ons dienstverleningsaanbod vanwege het gevoel van nabijheid en vanwege de behoefte aan een analogo kanaal in een digitale wereld. Desondanks zien we dat de trend van steeds minder telefoongesprekken verder doorzet. Inwoners en ondernemers weten dat ze informatie makkelijk en snel kunnen vinden via onze website en de chatbot en dat ze zelf eenvoudig zaken kunnen regelen via de eDiensten. Opvallend is dat er veel gebeld wordt voor de onderwerpen Jeugd en Wmo, ondanks dat hier specifieke telefoonnummers voor in het leven zijn geroepen. Hier besteden we het komende jaar aandacht aan zodat inwoners direct bij de juiste afdeling terecht komen en daardoor sneller worden geholpen.

Chatbot



De chatbot heeft een plek verworven binnen het aanbod van kanalen waarmee inwoners met ons kunnen communiceren. Voor het tweede jaar zien we een ongewijzigd beeld van ruim 500 klantcontacten per maand. 55% hiervan wordt door de chatbot zelf afgehandeld (mensen vinden zo zelf hun informatie) en 45% van de mensen wordt via de livechat geholpen, een snelle en efficiënte manier van communiceren voor zowel inwoners als de organisatie. De komst van de chatbot heeft er mede toe geleid dat er steeds minder klantcontacten via de reguliere kanalen binnenkomen.

Baliebezoeken



Top 5 onderwerpen

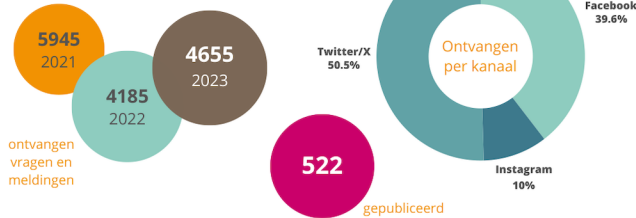
1. Rijbewijs
2. Paspoort
3. Identiteitskaart
4. Vestiging uit buitenland
5. Uittreksels

2023 was het eerste jaar na de coronapandemie. Het viel op dat de traditionele zomerpiek om reisdocumenten aan te vragen dit jaar eerder viel omdat mensen weer mochten reizen. Steeds meer mensen vragen hun rijbewijs online aan, dit resulteert in minder baliebezoeken. In 2023 is de keuze gemaakt dat er geen afspraak meer nodig is voor het afhalen van reisdocumenten of rijbewijzen. In de top 5 valt de vestiging uit buitenland op. Dit komt door de komst van Oekraïense en Afghaanse vluchtelingen en daarnaast de structurele vestiging van studenten en expats.

Dienstverlening in cijfers

Gemeente Zeist | 2023

Social media



Hoeveel volgers

Twitter/X: 5814

Facebook: 7047

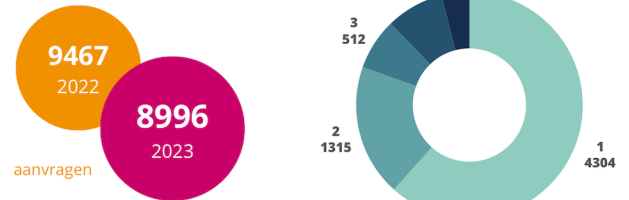
YouTube: 365

LinkedIn: 7736

Instagram: 3215

Vanaf najaar 2023 zagen we voor het eerst een daling van het aantal volgers op Twitter/X, dit valt samen met teruglopend gebruik van het platform in het algemeen. We zijn in 2023 meer en gericht gaan adverteren op Meta (Facebook + Instagram). Dit heeft geleid tot een snelle toename van volgers op Instagram. Dit helpt ons om informatie en mededelingen snel bij onze inwoners onder de aandacht te brengen. Het aantal Facebookgebruikers stijgt nog steeds, maar minder snel omdat een groot deel van de Facebookgebruikers ons al volgt en ook vanwege de teruglopende populariteit van dit platform.

eDiensten



1 = Verhuizingen 2 = Uittreksel BRP 3 = Uittreksel BS
4 = Aangifte overlijden 5 = Vermissing reisdocumenten

De meeste eDiensten werken prettig en efficiënt voor veel inwoners en ondernemers. Zij kunnen 24/7 hun zaken regelen bij de gemeente. Omdat we merkten dat voor medewerkers aanvragen via eDiensten vaak meer administratief werk opleveren, hebben we in 2023 de eDiensten geëvalueerd. We hebben gekeken of alle eDiensten van toegevoegde waarde zijn voor de inwoners en voor de organisatie. Als gevolg hiervan hebben we begin 2024 besloten om twee eDiensten offline te halen (aanvragen reisdocumenten en aanvragen VOG). Deze voldeden namelijk niet aan de wens om onze dienstverlening zo optimaal en efficiënt mogelijk aan te bieden.

Mevrouw Van Maarseveen - van Maarschalkerweerd | inwoner

"Wij wonen al 37 jaar met ontzettend veel plezier in de straat Schaapskooi in Den Dolder. We wonen redelijk afgelegen aan het einde van de straat. Deze hoek wordt wel eens vergeten door de post of met vuilnis ophalen. Nu was de straatverlichting een tijd terug uitgevallen, waardoor onze straat pikkedonker was en daardoor onveilig voelde. Zeker mijn buurvrouw, die nog ouder is dan ik, had last van een onveilig gevoel.

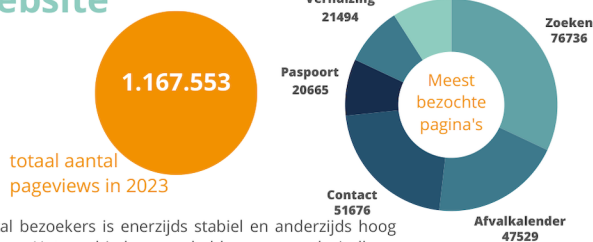
Na het doen van een melding bleef het helaas langere tijd stil en werd de verlichting niet gerepareerd. Daarom heb ik de gemeente gebeld. Ik kreeg contact met Eveline van het KCC. Zij verdient een groot compliment. Zij nam mij serieus en ik voelde me gezien en gehoord. We kregen leuk contact met elkaar. Een collega van haar is zelfs door onze straat gefietst om zelf goed te kunnen zien wat de situatie was. Hoe Eveline dit heeft opgepakt was geweldig. Erg snel na ons contact deed de verlichting het weer. Wij voelen ons nu weer veilig in onze straat. Daarbij hebben we weer vertrouwen in de gemeente."

Eveline ter Haar, medewerker KCC:

"De afgelopen weken heb ik een aantal keer contact gehad met Mevrouw Van Maarseveen. Deze casus heb ik samen met Hennie Vulkers (BOR) opgepakt. Er zat complexiteit bij en ik heb daarom de lijnen kort gehouden door middel van informeren en het betrekken van de inwoner in het proces. Het werd een Hennie-inwoner-Eveline project, met als doel, naast verhelpen, dat ze zich gehoord voelde. Ik wilde haar weer meer vertrouwen in de gemeente geven. Dat is gelukt, want toen het licht weer scheen, belde mevrouw terug om te delen dat de buurtbewoners blij waren en zich weer veilig voelden. Tevens meldde ze dat ze de communicatie en samenwerking met de gemeente als erg prettig ervaren hebben."



Website



Het aantal bezoekers is enerzijds stabiel en anderzijds hoog te noemen. Het aanbieden van heldere en goed vindbare informatie op de website heeft als gevolg dat mensen veel informatie zelf kunnen vinden. Dat dit gebeurt zien we terug in steeds minder klantcontacten via de reguliere kanalen. De webpagina 'afvalkalender' staat altijd in de top 5 meest bezochte pagina's. Het is ook een onderwerp dat altijd bovenaan de homepage staat. Verder zijn bezoekers ook vaak op zoek naar informatie over het paspoort en het doorgeven van een verhuizing. Opvallend is dat 'Vacatures' en 'vacature' vaak ingevulde zoektermen zijn. Verder is overzichtelijk te zien wanneer er werkzaamheden zijn in een buurt of straat. De projectpagina van de Oude Arnhemseweg scoorde bijvoorbeeld hoog in de statistieken.

Top 5 zoektermen

1. Vacatures

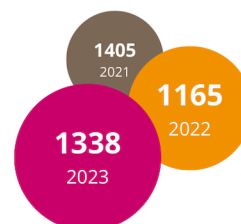
2. vacature

3. Paspoort

4. Verhuizing

5. Rijbewijs

Vergunningen



Soorten vergunningen

1. Slopen

2. Bouwen / verbouwen

3. Kappen

4. Ruimtelijke verkenning

Het aanbod van verschillende vergunningsaanvragen is divers. Het grootste deel van de aanvragen betrof het slopen en bouwen: verbouwen, aanbouwen, uitbouwen, opbouwen bij woningen en nieuw te bouwen woningen. In het kader van de nieuwe omgevingswet zijn we in 2023 gestart met een nieuw product: de ruimtelijke verkenningen, met als doel sneller en efficiënter diverse initiatieven uit de samenleving te beoordelen. Deze ruimtelijke verkenningen zijn divers en complex. Hiermee proberen we laagdrempelig de haalbaarheid in een vroeg stadium te beoordelen.

Dienstverlening in cijfers

Gemeente Zeist | 2023

Roeland Sluiskes

Accountmanager bedrijven en adviseur economie

Roeland, welke rol speelt dienstverlening in het uitoefenen van jouw functie?

"In mijn functie van accountmanager bedrijven heb ik twee directe collega's. Met z'n drieën houden we ons bezig met hoe ondernemers in Zeist zo prettig mogelijk kunnen ondernemen en hoe wij daarbij kunnen helpen. Wat wij leveren aan ondernemers is eigenlijk een service, er is geen noodzaak voor mijn functie vanuit wet- en regelgeving. Daarom is wat wij doen dienstverlening in een hele pure vorm.



We proberen vragen te beantwoorden en mee te denken. Laatst kwam een ondernemer bij me omdat hij op zoek was naar een nieuwe locatie voor zijn onderneming, hij zocht al drie jaar en wilde graag in de regio Zeist blijven. Als gemeente hebben we zelf geen panden die we kunnen aanbieden, maar ik zei hem dat ik graag even langs wilde komen. Ik heb zijn verhaal aangehoord en uiteindelijk was hij blij dat iemand geluisterd heeft. Ik kon op dat moment niet zoveel, maar hij voelde zich wel serieus genomen en was blij met de aandacht.

Het bezoeken van ondernemers vind ik belangrijk met het oog op nabijheid. Ondernemers vinden het mooi om over hun bedrijf te vertellen en zijn blij met de aandacht en erkenning vanuit de gemeente. Verder probeer ik altijd heldere afspraken te maken en altijd een terugkoppeling te geven. Dat is dienstverlening voor mij, goede communicatie en afspraken nakomen.

Meedenken kan ook betekenen dat ik een ondernemer koppel aan een collega van een gemeente in de buurt. Dat is ook dienstverlening voor mij. Op deze manier probeer ik ondernemers te behouden voor de regio."

Melding Openbare Ruimte

Top 5 categorieën

1. Afval (dumpen)

2. Overlast

3. Groen

4. Weg/straat/muurtjes

5. Openbare verlichting

2694

2021

2711

2022

5280

2023

Het team Service & Onderhoud is met 14 mensen dagelijks bezig om de openbare ruimte in Zeist mooi, opgeruimd, netjes en leefbaar te houden. Meldingen komen binnen via contactformulieren of via het KCC, maar ook doordat medewerkers op straat rondlopen en aangesproken worden door inwoners. Inhoudelijk valt het op dat er, doordat we vaker te maken hebben met extreme neerslag, steeds meer meldingen binnenkomen over wateroverlast, bijvoorbeeld verstopte straatkolken of verzakt straatwerk waar water blijft staan. Ook is er een toename zichtbaar op het gebied van meldingen die eigenlijk thuishoren bij de RMN (straatreiniging, onkruid in verhardingen, afvaldumping bij ondergrondse containers). Deze meldingen worden doorgestuurd naar RMN, naar de BOA's voor handhaving of naar onze interne toezichthouder RMN. De meldingen voor RMN en de meldingen over wateroverlast dragen bij aan de grote toename in het aantal meldingen.

Centrum Jeugd en Gezin

In 2023 is er vanuit het CJG verder gewerkt aan de kwaliteit van dienstverlening en het optimaliseren van lokale samenwerkingen. Er is aan elke huisartsenpraktijk en aan elke school een CJG'er gekoppeld zodat hulpvragen direct besproken kunnen worden en zo snel mogelijk terecht komen op de juiste plek. In de regel wordt bij een hulpvraag ieder gezin door een professional van het CJG thuis bezocht en wordt er vanuit een brede vraagverheldering bekeken wat de ondersteuningsbehoefte van een gezin is.

De druk op de jeugdzorg waar landelijk sprake van is, is ook voor de consulenten in Zeist merkbaar. Het vermogen van het CJG om te prioriteren, creatief en ruimdenkend te zijn bij ingewikkelde problematiek en de expertise binnen de regio goed te benutten, komen dan ook goed van pas. Het beroep wat hierbij op de consulenten wordt gedaan neemt toe en dat hebben we aandacht voor.

Samengevat is de dienstverlening uitgedrukt in cijfers vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wat veel voorkomt zijn hulpvragen rondom de druk om te presteren bij jongeren, somberheid, GGZ problematiek (diagnostiek), woonplekken en complexe scheidingen. Daarnaast blijven hulpvragen voor vervoer ook veelvuldig terugkomen, net als opvoedvragen.

Bij het CJG wordt steeds meer ingezet op datagestuurde werken, hiervoor zijn processen ingericht. Echter geven de data op dit moment nog geen betrouwbaar of representatief beeld. Vandaar alleen een tekstuele bijdrage.

Sociaal Team

Binnen het sociaal team zien we de zorgvragen en complexiteit toenemen. Daarnaast zien we vaker een stapeling van problemen waarbij zowel medisch aspecten als financiële zorgen een grote rol spelen. Werken in de wijken levert veel op omdat de medewerkers van het sociaal team dan letterlijk dichtbij zijn en opereren vanuit de verbinding en nabijheid. Ze sluiten daarbij aan op de leefwereld van onze inwoners. Sinds januari 2023 is het sociaal team direct bereikbaar via een eigen telefoonnummer waardoor onze inwoners nog sneller in contact komen met de juiste medewerkers.

In 2023 zijn we gestart met "Welzijn op recept". Via welzijn op recept hebben medische professionals de mogelijkheid om te verwijzen naar niet-medische interventies. Dit sluit aan op het gedachtegoed van positieve gezondheid: gezondheid is meer dan alleen de afwezigheid van ziekte. In Zeist pakken we het breder aan en zetten we niet alleen in op medische professionals, maar op de gehele eerste lijn. We zien dat RSD, GGZ, het sociaal team, en het welzijnswerk gebruik maken van welzijn op recept. Op deze manier stimuleren we de inzet van de sociale basis wanneer het kan.

In Zeist zien we dat ernstige eenzaamheid onder volwassenen toeneemt. Op deze trend spelen we in door actief in te zetten op een coalitie van eenzaamheid waarin 30 maatschappelijke partners deelnemen, een lokale mediacampagne die eenzaamheid bespreekbaar maakt én door tal van laagdrempelige activiteiten aan te bieden voor verschillende doelgroepen.

We zien een toename van inwoners die in kwetsbare situaties komen. We hebben in 2023 ingezet op extra ondersteuning op onderwerpen zoals de gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagenaffaire, de Oekraïense vluchtelingen, beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Bij het Sociaal Team wordt steeds meer ingezet op datagestuurde werken, hiervoor zijn processen ingericht. Echter geven de data op dit moment nog geen betrouwbaar of representatief beeld. Vandaar alleen een tekstuele bijdrage.