

Publiekscentrum gemeente Zeewolde 2022

Tijdens de coronapandemie 2020-2022 is het Publiekscentrum op afspraak gaan werken. Ook na de coronapandemie werkt het Publiekscentrum alleen op afspraak. Voordeel van het werken op afspraak is dat bezoekers niet of slechts kort hoeven te wachten voordat ze geholpen worden. Daarnaast kunnen we bij drukte en rustige periodes beter sturen op inzet van het personeel.

Een afspraak bij het Publiekscentrum

Bezoekers kunnen zelf via de website een afspraak plannen. Is er geen tijdstip beschikbaar en is er spoed bij? Dan kan men bellen met het Publiekscentrum om te kijken wat er mogelijk is. Bezoekers die zonder afspraak naar het gemeentehuis komen, kunnen bij de receptie een afspraak laten inplannen. Als het mogelijk is wordt de klant direct geholpen.

Klantencontacten via de diverse kanalen

A. Bezoekers aan de balie

Het aantal bezoekers aan de balie:

jaar	2022	2021	2020	2019	2018	2017
aantal	9.813	9.255	9.617	14.904	16.259	17.551 *

Het aantal bezoekers aan de balie is na de coronapandemie van 2020/2021 weer licht toegenomen. Ten opzichte van 2019 is het aantal bezoekers gedaald.

De verwachting is dat deze trend in 2023 doorzet omdat mensen steeds meer diensten zelf online kunnen regelen.

Vanaf 2024 (wellicht eind 2023) wordt er een forse stijging van het aantal bezoekers verwacht door de 'reisdocumentenpiek'. Het aantal te vernieuwen reisdocumenten stijgt vanaf 2024 fors. Hier wordt uiteraard tijdig op geanticipeerd.

B. Telefoon

Het aantal telefoontjes is in 2022 lager dan in 2020 en 2021, maar het aantal is wel hoger dan in 2019. Tijdens de coronapandemie (2020 en 2021) namen mensen vaker telefonisch contact op met de gemeente omdat een bezoek aan het gemeentehuis vanwege coronamaatregelen niet of slechts beperkt mogelijk was. Beantwoording van de telefoon (en afhandeling van de mail) wordt zowel vanuit het gemeentehuis als vanuit huis gedaan.

Aantal telefoontjes:

	2022*	2021	2020	2019**	2018
Hoofdnummer	18.198	20.864	19.875	16.672	17.888
Terugval	6.410	7.328	7.570	1.661	1.911
Totaal	24.608	28.192	27.445	18.291	19.771

**in november en december was de rapportage van T-mobile mogelijk niet volledig.*

*** Van week 47 zijn gegevens i.v.m. overgang naar nieuwe telefooncentrale.*

Gemiddelde gesprekstijd (in minuten):

	2022	2021	2020	2019	2018
Hoofdnummer	03:25	03:23	03:21	03:00	02:46
Terugval	01:42	01:47	02:00	01:58	02:06

- Hierbij moet bedacht worden dat er meestal teruggebeld wordt bij complexe vragen omdat er eerst iets uitgezocht moet worden.
- Ook wordt regelmatig doorverbonden binnen het Publiekscentrum naar een collega die eerder met de zaak is bezig geweest.
- Een schatting is dat een gemiddeld telefoongesprek naar aanleiding van een vraag ongeveer 5 minuten duurt. Gesprekken over onderwerpen van het Sociale Domein duren aanmerkelijk langer, wat begrijpelijk is gezien het persoonlijke karakter van het gesprek.

Gemiddelde wachttijd voordat er opgenomen wordt door een medewerker van het Publiekscentrum is (in seconden)¹:

jaar	2022	2021	2020	2019	2018
Gem. wachttijd	34	31	30	26	22

Het aantal wachtenden kunnen we monitoren via een groot scherm waarop te zien is hoeveel wachtenden er zijn en hoeveel agenten (medewerkers) telefonisch bezet zijn. Via de chat worden indien nodig collega's die thuiswerken gevraagd bij te schakelen.

¹ Dit is vanaf het moment dat het telefoontje wordt aangeboden aan het Publiekscentrum. De wachttijd bij de begintekst of de wachttijd bij een doorkiesnummer is daarbij niet meegerekend.

C. Totaal aantal klantcontacten bij het Publiekscentrum

	2022	2021	2020
Balie	9.813	9.255	9.617
Telefoon *	24.608	28.192	2.7445
Ingekomen formulieren via mail (contactformulier, uw melding doorgeven aan de gemeente en melding openbare ruimte(buitenbetermelding)	2.227	2.209	2.469
Totaal	36.648*	39.656	39.531

**Telefooncijfers november en december 2022 niet volledig*

Het is helaas niet meer mogelijk om een selectie uit het zaakstelsel te maken van de zaken die door Publiekscentrum zijn afgehandeld. Er is daarom gekozen om geen gegevens over geregistreerde inkomende zaken op te nemen in dit overzicht.

klantcontacten voorgaande jaren:

Klantcontact	2019	2018	2017	2016
Balie	12411	16259	17551	17.046
Telefoon	18291**	19771	11986*	20.587
E-mail / contactformulier***	2427	1923	1703	1.799
Geregistreerde inkomende zaken***	4300	3542	5745	7.067
Totaal	37.429	41.495	36.985*	46.499

** Het aantal telefonische contacten van week 15 tot en met week 30 is niet geregistreerd. Om deze reden lijkt het aantal klantcontacten in 2017 minder dan voorgaande jaren.*

*** Het aantal telefonische contacten in week 47/2019 is niet geregistreerd. De reden hiervan was overgang naar een andere telefooncentrale.*

****Vanaf 2018 is de wijze van registreren veranderd.*

D. Klantcontacten online dienstverleningskanalen

Website

De website van de gemeente is volgens het zogenaamde 'toptaken-principe' ingericht. Dat wil zeggen dat we kijken waar mensen op de website het meest naar zoeken. De meest bezochte onderwerpen staan bovenaan de website. Zo kunnen bezoekers van de website makkelijk vinden wat ze nodig hebben. De onderwerpen in de toptaken stemmen we ook af op de verwachte vraag. In de winterperiode is bijvoorbeeld het item 'gladheid en strooien' een toptaak.

In 2022 zijn in totaal 158.068 bezoekers op de website geweest (in 2021 was dit aantal 156.184).

Top 10 van meest bezochte websitepagina's in willekeurige volgorde:

1. Afvalkalender HVC
2. Homepage zeewolde.nl
3. Paspoort
4. Gemeenteraad en college
5. Contact en openingstijden
6. Sportzeewolde.nl
7. Een afspraak maken
8. Verkiezingen
9. Verkeersmaatregelen en werkzaamheden
10. Rijbewijs

Online aanvragen

Het aantal mensen dat gebruik maakt van online dienstverlening blijft groeien: verhuizingen, leerlingenvervoer, het aanvragen van een uittreksel uit het BRP en een melding voorgenomen huwelijk. Maar ook het indienen van een principeplan regelen veel mensen digitaal.

Aandeel online aanvragen ten opzichte van het totaal aantal aanvragen:

Producten	Totaal 2022 (Liberzaken)	2022 online	2022 % online	Totaal 2021 (Liberzaken)	2021 online	2021 % online	2020 % online	2019 % online	2018 % online
Uittreksel BRP	638	637	100%	722	716	99%	71%	56%	57%
Verhuisaangifte (2019 en eerder excl. AZC en arbeidsmigranten)	1488	1267	85%	1606	1385	86%	83%	76%	86%
Evenementen categorie 1	83	750	90%	83	79	95%	63%	90%	81%
Leerlingenvervoer aanvragen	140	136	97%	153	130	99%	91%	83%	97%

N.B.: in enkele situaties wordt het zaaktype leerlingenvervoer aanvragen ook gebruikt voor het registreren van gerelateerde onderwerpen (bijv. naast aanvragen leerlingenvervoer ook het doorgeven van een wijziging in het vervoer of het aanschrijven van ouders nieuw schooljaar).

Onderstaande grafiek laat zien hoe sinds 2009 de aantallen online aanvragen en meldingen zijn ontwikkeld. De daling in het aantal e-formulieren komt doordat we in 2022 gestart zijn met de e-Diensten voor verhuizen, aangifte geboorte en aangifte overlijden.

