

# Infobrief: Dienstverlening

*Met deze infobrief brengt het college van B&W u graag op de hoogte van verschillende onderwerpen op het gebied van dienstverlening bij de gemeente Zeewolde.*

## Publiekscentrum gemeente Zeewolde

Sinds de vorige Infobrief dienstverlening (februari 2022) zijn de medewerkers van het Publiekscentrum na 2 jaar Corona-drukke en de gemeenteraadsverkiezingen intensief bezig met de komst van Oekraïense vluchtelingen. Het inschrijven in de Basisregistratie van deze mensen vraagt veel tijd en aandacht van het team – en dat geldt overigens ook voor collega's van andere gemeentelijke teams. De komende maanden wordt er weer volop gewerkt aan de voorbereidingen van de Verkiezingen voor de Provinciale Staten en het Waterschap.

## Online dienstverlening

De afgelopen periode is de online dienstverlening door het Publiekscentrum uitgebreid met de mogelijkheid om online geboorteaangifte te doen. Nieuwe ouders hebben hiermee de mogelijkheid om samen vanuit huis hun kindje aan te geven bij de gemeente.

De online dienstverlening wordt steeds belangrijker; als we inwoners de mogelijkheid bieden om gemeentelijke diensten online te regelen geeft dat de medewerkers tijd voor allerlei nieuwe taken die naar de gemeente zijn toegekomen (en blijven komen). Maar ook biedt dat de ruimte voor inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn, en voor diensten die persoonlijke aandacht vragen.

Het is belangrijk dat zoveel mogelijk inwoners gebruik kunnen maken van de online dienstverlening. Daarom besteden we veel aandacht aan

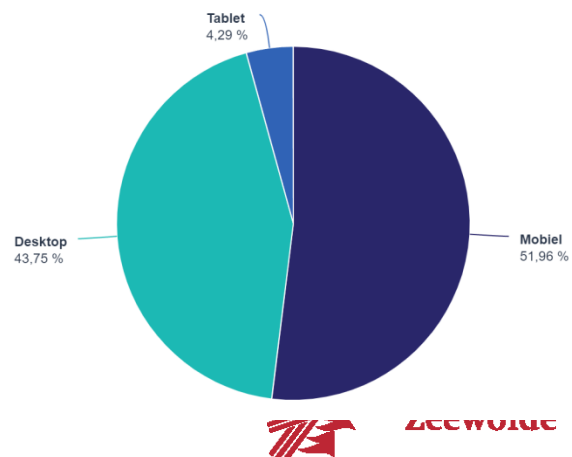
- de kwaliteit van teksten: is het begrijpelijk en zonder fouten.
- de toegankelijkheid van websites en digitale formulieren: is de site technisch in orde op dat vlak, worden video's ondertiteld, hebben afbeeldingen een tekstalternatief (zodat mensen met een visuele beperking ook gebruik kunnen maken van de website), etc.
- is de informatie op onze websites goed vindbaar, via zoekmachines en op de site zelf.
- is de domeinnaam veilig, zijn de certificaten goed geregeld.

Deze en andere criteria komen samen in de Digital Certainty Index. Voor [www.zeewolde.nl](http://www.zeewolde.nl) is die 91,1 op een schaal van 100.

- Onder SEO (Search Engine Optimization) valt bijvoorbeeld de juiste omschrijvingen van pagina's, veilige domeinen en de juiste certificaten. Als deze voorbeelden op orde zijn, vergroot dat de vindbaarheid van informatie in zoekmachines.

### Cijfers over [www.zeewolde.nl](http://www.zeewolde.nl) in 2021

- In 2021 zijn er in totaal 156.184 unieke bezoekers op onze website geweest
- Pagina's die het meest bezocht werden gaan over verkeersmaatregelen, de afvalkalender, Trekkersveld 4 en Zeewolde Nieuwbouw.
- Bijna 52% van de bezoekers komt op de website via een mobiele telefoon. Dit vraagt ook een andere manier van tekst-opbouw



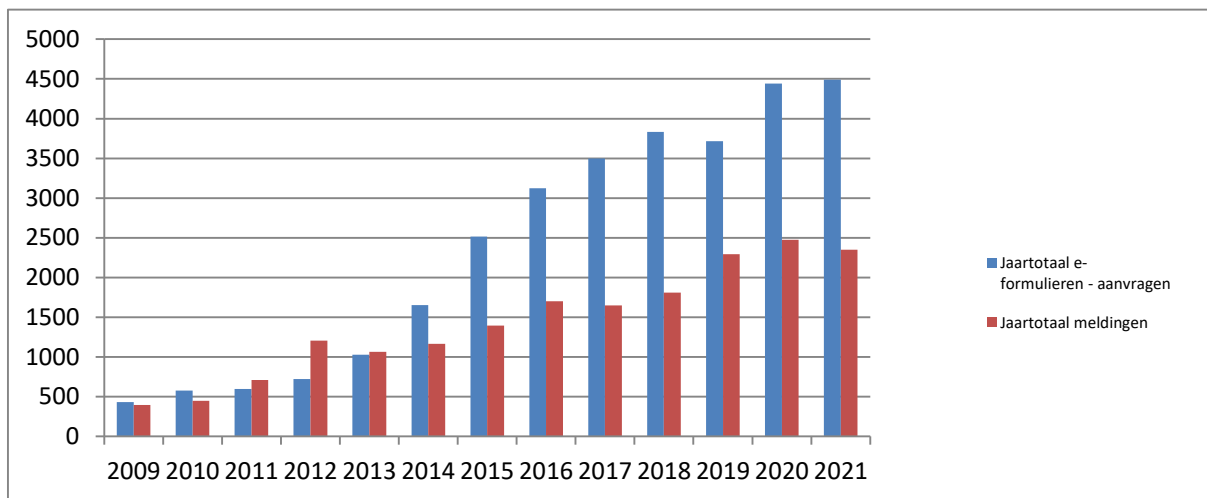
op website-pagina's; denk aan de belangrijkste informatie bovenaan, online formulieren die ook goed werken op een telefoon.

- Het percentage afspraken voor het Publiekscentrum die online zijn gemaakt is 61,1 %. De meeste bezoekers komen via [www.zeewolde.nl/afspraak](http://www.zeewolde.nl/afspraak).

### Ontwikkelingen online formulieren

In 2021 stonden 70 online formulieren live, van een simpel contactformulier tot een complexer formulier zoals aanvraag leerlingenvervoer. Onderstaande grafiek geeft inzicht in het aantal online aanvragen en meldingen. In 2021 zijn:

- 4.488 online aanvragen gedaan (onder andere verhuizing doorgeven, uittreksels aanvragen en bezwaar indienen)
- 2.350 online contactformulieren/meldingen binnengekomen (onder andere contactformulier, meldingen, en Buiten Beter-meldingen).



Sinds 2021 maakt het Publiekscentrum meer gebruik van de eDiensten Burgerzaken. De eDiensten ondersteunen het volledige aanvraag- en aangifteproces, inclusief de automatische verwerking en het aanmaken van een zaak in het zaakstelsel. Niet meer overtypen betekent tijd overhouden voor maatwerk en complexere zaken. De eDiensten bestaan nu uit online verhuizing doorgeven en aangifte doen van overlijden. Binnenkort komen nog 2 nieuwe eDiensten live: geheimhouding doorgeven en gebruik van achternaam veranderen.

### Programma Dienstverlening

De gemeenten Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en ons samenwerkingsverband Meerinzicht willen de dienstverlening aan haar inwoners doorontwikkelen. Dit doen we door met de 4 organisaties samen de dienstverlening(skanalen) zoveel mogelijk te harmoniseren om zo kwaliteit en effectiviteit te verhogen. Opdrachtgever is de netwerkdirectie EHZM.

#### Wat doen we in 2022/2023:

- We gaan verder met de professionalisering van de dienstverleningskanalen website en sociale media: o.a. nauwere afstemming over deze kanalen met de collega's van team Communicatie.
- We pakken het dienstverleningskanaal telefoon aan: training en coaching van de medewerkers; strakkere afspraken over doorverbinden en bereikbaarheid van medewerkers.

- We pakken het dienstverleningskanaal e-mail aan: verminderen van het aantal actieve e-mailadressen, om het risico dat e-mails van inwoners 'in een zwart gat belanden' te verkleinen.
- We pakken het "laaghangend fruit" van 5 onderwerpen met veel klantcontacten op: meldingen openbare ruimte, verhuizen, belastingen, afval en evenementen. We harmoniseren informatie en werkwijzen, verbeteren teksten en ontdekken hoe we dit het beste in de samenwerking kunnen aanpakken.

### Vragen?

Heeft u vragen of behoefte aan een nadere toelichting? Neem dan gerust contact op met Anneke van der Veen (teamleider Publiek) of Carolien Nicolai (opgaveregisseur dienstverlening)

[a.vanderveen@zeewolde.nl](mailto:a.vanderveen@zeewolde.nl)

[c.nicolai@zeewolde.nl](mailto:c.nicolai@zeewolde.nl)