



Raadsmemo

Aan : De gemeenteraad
Datum : 13 december 2022
Onderwerp : Stand van zaken dienstverlening gemeente Beverwijk
Van : Het college
Openbaar : Ja
Documentkenmerk : D-087375
Zaakkenmerk : Z-22-179148
Aantal bijlage(n) : 0

Graag informeren wij u over de stand van zaken met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente aan de telefoon en aan de balie van burgerzaken.

Inwoners bellen de gemeente minder vaak

De trend is dat de gemeente de laatste jaren minder wordt gebeld. Het totaal aantal telefoontjes naar de gemeente neemt gestaag af.

Jaar	Totaal aantal telefoontjes naar de gemeente
2019	61.673
2020	56.172
2021	52.680

Die trend zet ook dit jaar door. Tot en met oktober 2022 waren er 41.652 telefoontjes naar de gemeente. Omgerekend komt dat neer op 50.000 voor het hele jaar.

In vrijwel alle gevallen (ruim 98%) heeft de beller ook daadwerkelijk contact gekregen met de gemeente. Er kan niet altijd direct antwoord worden gegeven. In dat geval wordt een terugbelverzoek gemaakt. Een kleine 50% van de klanten wordt diezelfde dag nog teruggebeld en 71% binnen twee dagen. We hebben het afgelopen jaar fors ingezet op het afhandelen van het aantal openstaande terugbelverzoeken. Op 31 oktober 2021 stonden nog 558 terugbelnotities open, op 31 oktober 2022 nog maar 35.

Inwoners weten de digitale diensten steeds beter te vinden

Samen met de daling van het aantal telefoontjes zien we een verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Een kleine 75% van alle verhuizingen is in 2022 via de website ingediend en 72% van alle geboorteaangiften is digitaal gedaan. Daarnaast wordt 45% van alle uittreksels inmiddels digitaal aangevraagd.

Paspoortdrukke in de zomer goed opgevangen

Aan de balie bij Publieksdiensten is het traditioneel druk in de periode april tot augustus als de meeste inwoners hun reisdocumenten komen verlengen. Afgelopen jaar leidde dat bij veel gemeenten tot problemen, vanwege personeelstekorten, extra drukte door het inschrijven van Oekraïense vluchtelingen en ziekteverzuim als gevolg van Corona.

In Beverwijk zijn die problemen uitgebleven omdat we al ruim voor het hoogseizoen maatregelen hebben genomen om de drukte aan te kunnen, zoals een goede planning en waar nodig de inzet van extra tijdelijk personeel. Ook in Beverwijk was het druk: er zijn in de genoemde periode 2.500 paspoorten en identiteitskaarten afgegeven. Toch kon iedereen nog steeds binnen 3 werkdagen terecht voor een afspraak. De gemiddelde wachttijd in de publiekshal kwam ook in de drukste periode niet boven de 5 minuten uit en lag met uitzondering van de maand april onder de vier minuten.

Vernieuwingen aan de balie

Daarnaast is aan de balie een aantal vernieuwingen doorgevoerd. Sinds 1 augustus 2022 is het in Beverwijk mogelijk om de verlenging van een rijbewijs digitaal aan te vragen. De inwoner maakt een afspraak met de fotograaf voor zijn pasfoto en krijgt vervolgens via een mail een link toegestuurd om de aanvraag in te dienen. Op die manier hoeft de inwoner nog maar één keer naar het gemeentehuis te komen, namelijk om het rijbewijs op te halen als het klaar is. Zo'n 25% van de aanvragers van een rijbewijs (200 van de ongeveer 800 aanvragen in de periode augustus- half november) maakt inmiddels gebruik van deze nieuwe service.

Verder is vanaf 1 november het afhalen van paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen bij de informatiebalie belegd. Inwoners die alleen een document komen ophalen kunnen daardoor sneller worden geholpen.

Ten slotte is in de maanden oktober en november 2022 een groot deel van de akten van de burgerlijke stand (zoals geboorte-, huwelijks- en overlijdensakten) gedigitaliseerd. Het gaat om alle akten vanaf 1970, zo'n 73.000 in totaal. Het digitaliseren maakt het aanvragen van een afschrift van een akte voor inwoners een stuk makkelijker. Medewerkers hoeven de akte niet meer fysiek op te zoeken in het archief, maar kunnen hem direct digitaal uit het systeem halen en printen.

Komend jaar verdere inzet op dienstverlening aan de inwoner

Deze ontwikkelingen zijn een eerste stap. Komend jaar zetten we verder in op verbetering van de dienstverlening van de hele gemeente aan de inwoner. We zetten in op digitalisering voor de inwoners voor wie dat een extra service is maar zorgen ook voor goede dienstverlening aan diegenen die meer moeite hebben met digitale diensten. We zetten verschillende projecten en initiatieven op. We breiden de digitale dienstverlening verder uit, gaan aan de slag met het dienstverleningsbewustzijn in de organisatie en schenken extra aandacht aan digitaal minder vaardige burgers. Ook gaan we de klanttevredenheid op meer kanalen en diensten meten. Op die manier krijgen we beter inzicht in wat goed gaat en wat beter kan en kunnen we daar passende maatregelen op nemen.