

Gorinchem, 15 april 2025

Onderwerp: Evaluatie dienstverlening 2024

Geachte leden van de raad,

In de Visie Dienstverlening Gastvrij Gorinchem staat dat we belangrijke stuurgegevens over onze dienstverlening bijhouden in een dashboard. Op basis van deze gegevens kunnen we onze dienstverlening monitoren, evalueren en waar nodig bijsturen. Graag delen we in deze raadsinformatiebrief de informatie over onze dienstverlening in 2024.

Baliebezoeken en reisdocumentenpiek

Het aantal baliebezoekers nam in 2024 toe. Van 16.344 bezoekers in 2023 naar 21.695 afgelopen jaar. Door onder andere een toename van het aantal nationaliteiten in onze stad wordt aan de balie in verhouding steeds meer tijd besteed aan maatwerk zoals controle van brondocumenten.

Het aantal aangevraagde en verstrekte reisdocumenten is in 2024 verdubbeld. Paspoorten en identiteitskaarten waren in 2014 voor het eerst 10 jaar geldig. Daarvoor was de geldigheidsduur van deze documenten vijf jaar. Tussen 2019 en 2024 zijn als gevolg van de langere geldigheidsduur weinig nieuwe reisdocumenten aangevraagd. Doordat de eerste paspoorten en identiteitskaarten met de nieuwe langere geldigheid in 2024 verliepen, was afgelopen jaar een piek waar te nemen in het aantal aanvragen voor reisdocumenten. Deze piek duurt tot en met 2028. In totaal werden in 2024 zo'n 7102 reisdocumenten aangevraagd ten opzichte van 3684 reisdocumenten in 2023.

Om inwoners goed van dienst te zijn, werden extra balies geopend en bemenst binnen onze reguliere openingstijden. We communiceerden regelmatig over mogelijk langere wachttijden via de gemeentelijke communicatiekanalen. Ook werd de mogelijkheid om een rijbewijs digitaal aan te vragen onder de aandacht gebracht. Het digitaal aanvragen van het rijbewijs scheelt inwoners een baliebezoek. Al met al is de stijging van het aantal aanvragen voor nieuwe reisdocumenten in het eerste jaar van de reisdocumentenpiek hierdoor goed opgevangen.

Drukke aan balies voor reisdocumenten



Veel mensen moeten in 2024 hun paspoort of identiteitskaart vernieuwen, ook inwoners van Gorinchem. Hierdoor is het nu druk bij de publieksbalies in het stadhuis en kunnen de wachttijden oplopen. Maak daarom ruim op tijd een afspraak bij de gemeente. Hierdoor voorkomt u dat u in de problemen komt, met bijvoorbeeld uw vakantie. U kunt een afspraak maken via gorinchem.nl/afspraak. De drukte van nu ontstaat doordat de geldigheidsduur

van paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten voor volwassenen in 2014 is veranderd van vijf naar tien jaar.

Rijbewijs verlengen? Dat kan digitaal!

Moet u uw rijbewijs verlengen? Dit kan makkelijk en snel digitaal én scheelt u een extra persoonlijk bezoek aan de balie. Kijk voor meer informatie op de pagina gorinchem.nl/rijbewijs.

Artikel dat in 2024 op de gemeentepagina in de lokale krant stond. Een dergelijk bericht is ook diverse keren via social media en de gemeentelijke website gecommuniceerd.

Telefonische dienstverlening

Het klantcontactcentrum (KCC) is telefonisch en via social media het eerste aanspreekpunt voor inwoners met vragen aan de gemeente. In 2024 ontving het KCC ongeveer 33.000 telefoontjes. De trend van een verschuiving naar digitaal contact is ook in de cijfers over 2024 waarneembaar. In totaal neemt het aantal klantcontacten in onze organisatie toe. We ontvangen bijvoorbeeld meer WhatsApp berichten en meer Fixi meldingen. Vragen die we ontvangen gaan in de meeste gevallen over reisdocumenten, levensgebeurtenissen, belastingen, Wmo en parkeren.

In 2024 hebben wij wederom ingezet op reductie van de telefonische wachttijd. In 2020 was deze wachttijd nog rond de 60 seconden. In 2023 kreeg een inwoner gemiddeld na 44 seconden een medewerker aan de lijn. In 2024 is de wachttijd verder gedaald naar 40 seconden. Ook organisatie breed zijn we bezig met het verbeteren van onze telefonische bereikbaarheid.

Sociale media

Gemeente Gorinchem is ook bereikbaar via Facebook, X (voorheen Twitter), Instagram, WhatsApp en sinds begin januari 2025 via Live-Chat op de gemeentelijke website. Tijdens kantoortijden wordt het grootste deel van de vragen op Facebook en X wordt binnen één uur door medewerkers van het klantcontactcentrum beantwoord. De onderwerpen en vragen die aan de orde komen op de socials zijn nagenoeg gelijk aan vragen die via andere kanalen aan de gemeente gesteld worden. Inwoners zoeken het kanaal dat het beste bij hen past. Wanneer een vraag zich minder leent voor chat of social media begeleidt de KCC medewerker de inwoner naar een ander passend kanaal, zodat de inwoner goed geholpen wordt.

Metten klanttevredenheid aan de balie

In 2024 zijn we gestart met een nieuwe tool waarbij bezoekers aan onze balie het contact beoordelen aan de hand van een smiley. Er is keuze uit een groene (positieve), een oranje (neutrale) of rode (negatieve) smiley. De bezoeker kan eventueel een toelichting geven waarom voor een bepaalde kleur smiley is gekozen. 89% van de bezoekers geeft het baliebezoek een groene smiley. Bezoekers geven als belangrijkste reden voor deze beoordeling dat zij zich vriendelijk en goed geholpen voelen aan de balie.

Meldingen openbare ruimte via de Fixi app

In 2021 startten we met de Fixi app voor 'meldingen openbare ruimte'. Ieder jaar is er een toename in het aantal meldingen waar te nemen:

2021	2022	2023	2024
6133	7151	8945	10.375

De top 3 meldingen in 2024:

1. afval naast container
2. foutparkeerders
3. overlast buurt

De gemiddelde doorlooptijd van een Fixi melding in 2024 was 16 dagen. In 2024 is Waardlanden aangesloten bij Fixi. Hierdoor kunnen meldingen die betrekking hebben op afval door Waardlanden opgepakt en daardoor efficiënter afgehandeld worden.

Digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker. De melding Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo-melding) is het product dat online het meest wordt aangevraagd. In 2024 maar liefst 1681 keer. We zien een toename in het gebruik van onze website via een mobiel apparaat. In 2021 bracht 61% van het totaal aantal bezoekers via de mobiele telefoon een bezoek aan de gemeentelijke website. In 2024 steeg dit naar 71%. Een toename van maar liefst 10%.

Ook in 2025 blijven we werken aan eenvoudige, gebruiksvriendelijke (e-)dienstverlening. Daarnaast blijven we onze andere (digitale) dienstverleningskanalen ontwikkelen, zoals de begin dit jaar geïntroduceerde chatbot op de website. We blijven zo anticiperen op wensen van inwoners.

Evaluatie dienstverleningsvisie

Op dit moment zijn wij de Visie Dienstverlening Gastvrij Gorinchem 2020 – 2024 aan het evalueren. U wordt daar in een later dit jaar over geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Gorinchem,
de secretaris, de burgemeester,

