

DIENSTVERLENING

Gemeente Noardeast-Fryslân & Dantumadiel

Jaarlijks wordt er bij de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel een overzicht gemaakt van cijfers over onze dienstverlening. We houden goed in de gaten hoeveel telefoongesprekken er worden afgehandeld en of dat binnen de afgesproken tijden is. We proberen hiermee de wachttijden en behandeltijden voor de klanten zo laag mogelijk te houden. Elk jaar laten wij deze cijfers zien zodat klanten ook kunnen zien of we die belofte nakomen.



Wat zijn de beloften en voldoen we hier aan?

- De wachttijden aan de balie zijn niet langer dan 15 minuten.
- Gemiddeld heeft u binnen 1 minuut iemand aan de telefoon.



Corona op afspraak

- Sinds we op afspraak werken hoeft u niet lang meer te wachten.
- U wordt op de afgesproken tijd geholpen.



Whatsapp, Facebook en Twitter

- Net als vorig jaar komen er meer berichten bij de gemeente binnen via social media (WhatsApp, Facebook, Twitter).
- Zo'n 85% van alle social media berichten komt binnen via Whatsapp.



Website

- De website van Noardeast-Fryslân en Dantumadiel wordt meer bezocht.
- Dit heeft vooral te maken met de speciale covid-pagina.
- Ook digitale producten worden meer bekeken.



Toename digitale formulieren

- Wist u dat u heel veel producten digitaal kunt aanvragen?
We zagen een grote stijging van aanvragen in 2020. Er waren 9330 meer aanvragen dan in 2019. Toen waren er in totaal 4938 aanvragen digitaal.
- Daarnaast zijn wij als gemeente altijd bezig om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. Zoals bijvoorbeeld meer producten (eenvoudig) digitaal aan te bieden. Ook streven we er naar dat onze informatie duidelijk en toegankelijk is voor iedereen.



Wist u dat?

- Het KCC van de gemeente bestaat uit 3 specialisaties? Namelijk Sosjaal Domein, Fergunnings en Boargersaken en overige?
- Er elk jaar veel vragen via de telefoon worden gesteld?
- Er 100.000 keer gebeld wordt naar de gemeente?
- Er 25.000 bezoekers komen op het gemeentehuis?
- Er 80.000 poststukken binnen komen per jaar?