

## Resultaten woo 1884

### 1. Het aantal inkomende telefoniegesprekken van burgers & bedrijven per jaar.

Er is geen onderscheid tussen burgers & bedrijven

	2019	2020	2021	2022	2023
Belastingen	286.378	234.464	236.033	223.853	228.956
Burgerzaken	196.537	240.687	375.762	376.602	245.977
Financien	32.735	27.728	25.361	23.257	21.346
Gezondheid	54.662	74.322	127.404	76.493	55.371
Kunst, cultuur & sport	1.377	1.800	1.749	1.586	1.378
Onderwijs & jeugd	3.362	3.052	4.768	6.359	5.742
Openbare ruimte	136.408	141.467	136.843	108.349	107.961
Parkeren en verkeer	207.603	217.595	239.950	209.472	257.879
Subsidies	4.015	5.151	3.265	3.694	2.824
Vergunningen	64.598	65.123	72.712	70.876	67.870
Werk, Participatie en Inkomen	373.055	454.110	368.204	416.952	348.901
Wonen	67.742	56.112	40.284	27.946	26.363
Zorg en Welzijn	115.586	106.238	107.725	110.035	100.797
Weesp	-	11.639	21.421	6.656	1.659
Overige gesprekken	87.430	96.171	102.878	85.779	76.566
<b>Totaal</b>	<b>1.631.488</b>	<b>1.735.659</b>	<b>1.864.359</b>	<b>1.747.909</b>	<b>1.549.590</b>

### 2. Het aantal uitgaande telefoniegesprekken naar burgers & bedrijven per jaar.

Geen inzicht. We bellen ook uit naar andere diensten en er kan geen onderscheid gemaakt worden tussen interne nummers en nummers van burgers en bedrijven.

### 3. Het aantal inkomende e-mails van burgers & bedrijven per jaar.

Er is geen onderscheid tussen burgers & bedrijven.

	2019	2020	2021	2022	2023 (t/m april)
Inkomend	39076	63243	58104	52537	18462

#### 4. Het aantal persoonsgebonden uitgaande e-mails naar burgers & bedrijven per jaar.

Er is geen onderscheid tussen burgers & bedrijven.

			2021	2022	2023 (t/m april)
Uitgaand			59041	54886	17052

#### 5. Het aantal bulkpost uitgaande e-mails naar burgers & bedrijven per jaar.

Zie Bijlage 2.

#### 6. Het aantal inkomende brieven van burgers & bedrijven per jaar.

Wij hebben hier geen inzicht in.

#### 7. Het aantal persoonsgebonden uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.

Wij hebben hier geen inzicht in.

#### 8. Het aantal bulkpost uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.

Wij hebben hier geen inzicht in.

#### 9. Het aantal balie-afspraken van burgers & bedrijven per jaar.

Er is geen onderscheid tussen burgers & bedrijven.

	2019	2020	2021	2022	2023
Belastingen	5.586	1.758	1.088	1.386	631
Burgerzaken	611.989	392.451	361.141	478.801	494.368
Financien	138	84	57	134	39
Gezondheid	92	39	13	19	4
Kunst, cultuur & sport	9	6	2	4	1
Onderwijs & jeugd	1.683	820	8.199	1.818	721
Openbare ruimte	570	446	39	48	109
Parkeren en verkeer	49.825	26.722	4.487	3.456	1.881
Subsidies	52	28	3	1	8
Vergunningen	2.020	1.418	1.037	900	951
Werk, Participatie en Inkomen	35.445	8.820	3.716	9.846	12.226

Wonen	1.988	1.514	2.662	3.097	3.224
Zorg en Welzijn	16.137	5.544	2.732	7.167	4.159
Organisaties/producten overig	514	0	0	0	0
Overige gesprekken	0	229	417	25.130	2.053
No show	95.188	25.593	14.573	25.678	27.585
<b>Totaal</b>	<b>821.236</b>	<b>465.472</b>	<b>400.166</b>	<b>557.485</b>	<b>547.960</b>

**10. Het aantal chatgesprekken via livechat met burgers & bedrijven per jaar.**

N.v.t.: Er is geen livechat.

**11. Het aantal chatgesprekken via Whatsapp met burgers & bedrijven per jaar.**

Totalen van 14020, social media en whatsapp, er is geen onderscheid tussen burgers & bedrijven.

(van dec 2019 tot en met Maart 2021 werden niet alle whatsapp gesprekken meegenomen)

	2019	2020	2021	2022	2023
	91963	60283	88366	91982	84851

**12. Het aantal verzonden berichten via de BerichtenBox naar burgers & bedrijven per jaar.**

Wij hebben hier geen inzicht in. Op te vragen bij de BerichtenBox.

**13. Het aantal 1-op-1- interacties via social media met burgers & bedrijven per jaar (excl. likes, reacties en dergelijken.)**

Totalen van berichten zie vraag 11

**14. Het totaal aantal FTE (fulltime-equivalent) werkzaam op klantcontact binnen uw gemeente per jaar, uitgesplitst per kanaal & richting**

**(inkomende telefonie, uitgaande telefonie, inkomende mail etc.)**

FTE	2019	2020	2021	2022	2023
Stadsloketten	162,1	152,7	140,6	149,6	145,8
Call center	196,8	213,0	239,8	245,1	241,6

**Documentatie met betrekking tot de volgende WFM-statistieken van het telefoniekanaal van de afgelopen 5 jaar\*:**

**A. De occupancy: Welk aandeel van hun effectieve tijd besteden werknemers aan klantinteracties**

Occupancy rating is voor medewerkers met klantcontact, de rest van de tijd is o.a. voor administratie maar ook bijv. verlof.

	2019	2020	2021	2022	2023
Occupancy	80%	80%	80%	77%	73%

**B. De SLA: Hoeveel procent van de inkomende telefonische contacten wordt opgenomen (binnen 20 en/of 30 seconden)**

	2019	2020	2021	2022	2023
SL (binnen 30 seconden)	44%	33%	43%	55%	69%

**C. De bereikbaarheid: Welk aandeel van De inkomende telefonische pogingen wordt opgenomen door een medewerker**

	2019	2020	2021	2022	2023
Bereikbaarheid	86%	82%	90%	94%	96%

\*De vraag is in hoeverre onze data bruikbaar is voor een benchmark zonder de juiste context.

Bijvoorbeeld wat betreft het aantal FTE en SLA.

Uit ervaring weten wij dat veel andere gemeentes enkel een "doorverbind" telefoonkanaal hebben en dan een later terugbelmoment inplannen om de vragen van de burgers te beantwoorden.

De gemeente Amsterdam streeft er naar om c. 80% van de vragen direct te kunnen beantwoorden (ook de ingewikkelde).

Het kan dus zijn dat er appels met peren worden vergeleken zonder bijvoorbeeld de afhandeltijd mee te nemen.