



Inwonerstevredenheid dienstverlening gemeente Ommen

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/014

Datum

januari 2024

Opdrachtgever

Gemeente Ommen

Auteurs

Dewi Hollander
Charlotte van Miltenburg
Jaap Bouwmeester

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	6
1.3 Aanpak van het onderzoek	6
1.4 Leeswijzer	7
2 Feitelijke kenmerken van het contact	8
3 Waardering gemeentelijke dienstverlening	13
3.1 Waardering voor dienstverlening in het algemeen	13
3.2 Waardering eenvoud contact en informatie	16
3.3 Waardering duidelijkheid van informatie en verwachtingen	19
3.4 Waardering snelheid	22
3.5 Waardering manier van contact	24
3.6 Afhandeling (aan)vraag of melding	25
3.7 Hostmanship	29
4 Wensen en verwachtingen gemeentelijke dienstverlening	34
5 Website	37
6 Multifunctioneel Centrum de Carrousel	38
7 Beschouwing en aanbevelingen	39
7.1 Beschouwing	39
7.2 Aanbevelingen	41
A Bijlagen	44
A.1 Extra figuren en tabellen hoofdstuk 2	44
A.2 Extra figuren en tabellen hoofdstuk 3	48



Samenvatting

Achtergrond en methode

Eind 2022 heeft de gemeente Ommen een plan van aanpak opgesteld om een impuls te geven aan de dienstverlening naar inwoners. Een onderdeel van het plan van aanpak is het laten uitvoeren van een onderzoek naar de waardering voor - en tevredenheid over de dienstverlening die de gemeente verleent. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen wat inwoners vinden van de dienstverlening, wat zij hierin belangrijk vinden en wat zij mogelijk nog missen. Daarmee kan de dienstverlening (nog) beter worden afgestemd op de wensen en verwachtingen van inwoners.

De kern van het onderzoek bestond uit een enquête. We nodigden willekeurig 3.000 inwoners van de gemeente Ommen uit om de vragenlijst in te vullen. Tevens boden we de mogelijkheid om de vragenlijst via een link op de gemeentelijke website in te vullen. In totaal deden 921 mensen mee. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers van de gemeente (n=12) om de resultaten uit de enquête in de bredere context te kunnen plaatsen. Op basis hiervan is een totaalbeeld van de dienstverlening van de gemeente Ommen verkregen. Deze samenvatting gaat in op de belangrijkste uitkomsten uit de enquête.

Belangrijkste uitkomsten enquête

Inwoners waarderen gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een 7,0

De inwoners van Ommen zijn over het algemeen tevreden met de gemeentelijke dienstverlening. Zij beoordelen deze gemiddeld met een 7,0. Acht op de tien geven een voldoende. Het merendeel is tevreden over het gemak en de begrijpelijkheid van de dienstverlening, de duidelijkheid van informatie en de snelheid waarmee het contact verloopt. Dat laatste aspect (snelheid) komt ten opzichte van de andere aspecten als minst positief naar voren.

Algemene waardering lager bij inwoners met een informatieverzoek dan aanvragers product of dienst

Inwoners die contact hadden met het doel om een product of dienst aan te vragen, zijn meer te spreken over dat contact dan mensen die contact hadden om iets door te geven, of iets te vragen. Zo geeft van deze laatste groep 40 procent een onvoldoende aan het contact, waar dat slechts voor 7 procent van de aanvragers van producten en diensten geldt. We zien tevens dat inwoners die aan de balie kwamen positiever zijn over de dienstverlening dan inwoners die contact hadden per mail of telefoon. Het doel van het contact en de wijze van contacten hangen ook samen: aanvragers van een product of dienst komen met name naar de balie, terwijl inwoners die een informatievraag hadden daarvoor juist mailden of belden.

Een op de vijf inwoners zegt niet geïnformeerd te zijn, terwijl ze dat wel graag had gewild

Bijna de helft (45%) van de inwoners die contact hadden met de gemeente werd op de hoogte gehouden van de (aan)vraag of melding. Een kwart geeft aan dat dit niet is gebeurd, maar dat het ook niet nodig was. Een op de vijf werd niet geïnformeerd, terwijl ze dat wel graag had gewild. Vooral inwoners die om informatie vroegen, hebben die behoefte: van die groep geeft bijna de helft aan niet op de hoogte te zijn gehouden terwijl ze dat wel graag had gewild.

Inwoners zijn zeer te spreken over vriendelijkheid medewerkers en gastvrije ontvangst

Inwoners zijn (zeer) positief over de vriendelijk- en gastvrijheid van de medewerker met wie zij contact hadden. De groep die contact had aan de balie is hier positiever over dan de inwoners die



contact hadden per mail of telefoon, al beoordeelt ook daar (ruim) de helft de medewerker als vriendelijk en gastvrij. Verder wordt ook de gastvrije ontvangst aan de balie geroemd: 80 procent zegt gastvrij te zijn ontvangen en driekwart voelde zich welkom in het gemeentehuis.

Niet-digitale alternatief belangrijk voor Ommenaren

Gevraagd naar de wensen en verwachtingen van inwoners, blijkt dat zij het met name belangrijk vinden om zaken ook op een andere (niet-digitale) manier te kunnen regelen. Dat geldt voor de leeftijdscategorieën 35 t/m 49, 50 t/m 64 jaar, en 65-plussers. Ook snel worden geholpen is voor inwoners van belang. Voor de groep 18 t/m 34-jarigen is dit zelfs het meest belangrijke aspect. Inwoners die afgelopen jaar contact hadden en daar ontevreden over waren, hechten met name waarde aan het op de hoogte houden van de status van (aan)vraag of melding.

Inwoners vinden gemeentelijke website begrijpelijk, juist en volledig, maar niet alles is even goed vindbaar

De meeste inwoners beoordelen de website van de gemeente met het rapportcijfer 7,1. Negen op de tien inwoners geeft een voldoende. Met name vinden zij de informatie geschreven in eenvoudige en begrijpelijke taal (7% vindt van niet). Ook vindt meer dan de helft de informatie op de website juist en volledig. Iets minder is men te spreken over de vindbaarheid: een kwart geeft aan informatie op de website niet makkelijk te kunnen vinden.

Aanbevelingen

Op basis van de interviews en de gesprekken zijn 7 aanbevelingen voor de gemeente Ommen geformuleerd. In het algemeen is het aan te bevelen om verder te gaan met de stappen en acties die reeds zijn ingezet. In het plan van aanpak dienstverlening is een mooie basis gelegd voor de ontwikkeling van de dienstverlening, waar bovendien op relatief korte termijn handen en voeten aan is gegeven. De ontwikkeling van een nieuw plan van aanpak is een mooi moment om daarnaast ook met een aantal specifieke en nieuwe zaken aan de slag te gaan. Met onderstaande aanbevelingen hopen we daar een vertrekpunt voor te bieden.

Aanbevelingen gericht op de inwoner

- Wees transparant over doorlooptijden, neem contact op wanneer meer tijd nodig is
- Communiceer over met welke partijen wordt samengewerkt en waarom
- Zorg altijd voor een terugkoppeling en maak hierover afspraken met externe partijen
- Behoud niet-digitale kanalen

Aanbevelingen gericht op de interne organisatie

- Focus op verbeteren van afhandeling informatieverzoeken
- Koppel vervolgacties aan resultaten van monitoring
- Borg de acties uit het Plan van aanpak
- Ontwikkel de regierol verder

In hoofdstuk 7 worden de aanbevelingen verder toegelicht.



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Ommen is een zelfstandige regie- en netwerk gemeente. Dit betekent een gemeente die zelf de regie houdt op het beleid, inzet op samenwerking en de uitvoering van sommige taken uitbesteedt. Een sterke verbinding houden met de inwoners is één van de pijlers van de gemeente. Een zichtbare en nabije gemeente speelt hier een belangrijke rol in. Dit vertaalt de gemeente door naar de dienstverlening: ze streeft ernaar om samen met de externe partijen waar zij mee samenwerkt de dienstverlening in de nabijheid van de inwoners te organiseren en kwalitatief verder te versterken.

Eind 2022 heeft de gemeente Ommen een plan van aanpak opgesteld met de titel: 'Dienstverlening, de mens centraal'. Het doel is om door middel van dit plan een impuls te geven aan de dienstverlening naar inwoners. Een onderdeel van het plan van aanpak is het laten uitvoeren van een onderzoek naar de waardering voor en tevredenheid over de dienstverlening die de gemeente verleent. Met de uitkomsten wil de gemeente de dienstverlening nog beter afstemmen op de wensen en verwachtingen van haar inwoners.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is te achterhalen wat inwoners vinden van de dienstverlening, wat zij hierin belangrijk vinden en wat zij mogelijk nog missen. Daarmee kan de dienstverlening beter worden afgestemd op de wensen en verwachtingen van inwoners. Tevens dient het onderzoek als o-meting om zo de effecten van de acties uit het plan van aanpak te kunnen monitoren. Op basis van dit onderzoek hoopt de gemeente aanknopingspunten te krijgen over hoe de tevredenheid van inwoners met de dienstverlening van de gemeente Ommen verder kan worden verhoogd.

1.3 Aanpak van het onderzoek

De kern van het onderzoek bestond uit een enquête. Hiermee onderzochten we de ervaring met en waardering van de gemeentelijke dienstverlening en welke wensen en verwachtingen inwoners daarvan hebben. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers van de gemeente om de resultaten uit de enquête in de bredere context te kunnen plaatsen. Op basis hiervan is een totaalbeeld van de dienstverlening van de gemeente Ommen verkregen.

1.3.1 Enquête onder inwoners

Voor het onderzoek is een willekeurige steekproef getrokken van inwoners van de gemeente Ommen. In totaal kregen 3.000 inwoners per post een uitnodigingsbrief met daarin een unieke link en een inlogcode waarmee de vragenlijst online kon worden ingevuld. In de brief werd ook de mogelijkheid geboden om een schriftelijke versie van de vragenlijst op te vragen. Daar is goed gebruik van gemaakt: 27 inwoners vroegen om een papieren versie van de vragenlijst. Na ruim een week is een herinneringsbrief verstuurd aan de inwoners die nog niet hadden deelgenomen.

De gemeente heeft inwoners via de website en op sociale media op de hoogte gebracht van het onderzoek. In deze berichten is verwezen naar een open link zodat inwoners die geen brief hadden ontvangen toch mee konden doen. De vragenlijst kon worden ingevuld van 21 november tot en met 10 december 2023.



Van de inwoners die een uitnodiging ontvingen, vulden 887 de vragenlijst in. Dit is een respons van 30 procent. Daarnaast deden 34 inwoners mee via de open link. Daarmee zijn er in totaal 921 ingevulde vragenlijsten. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In onderstaande tabel staat de ongewogen respons uitgesplitst naar leeftijdsgroep.

Tabel 1.1 - Ongewogen respons naar leeftijd

Leeftijd	Respons
18 t/m 34 jaar	102 (11%)
35 t/m 49 jaar	126 (14%)
50 t/m 64 jaar	294 (32%)
65 +	350 (38%)
Onbekend	49 (5%)
Totaal	921

1.3.2 Analyse van de uitkomsten

Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en geslacht zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Ommen. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Door de weging zijn de resultaten op de kenmerken leeftijd en geslacht representatief voor alle inwoners van de gemeente Ommen. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Door de weging

1.3.3 Interviews met gemeentelijke medewerkers

We voerden tevens een aantal verdiepende gesprekken met gemeentelijke medewerkers. We bevroegen de portefeuillehouder, de gemeentesecretaris, coördinatoren van de verschillende clusters, adviseurs dienstverlening en communicatie en front-officemedewerkers. In de gesprekken gingen we aan de hand van een gespreksleidraad in op de belangrijkste ontwikkelingen die zich in de afgelopen jaren hebben voorgedaan op het gebied van dienstverlening, welke kaders er zijn en welke sturingsmechanismen men heeft, de interne en externe samenwerking, en of en hoe monitoring van de dienstverlening eruit ziet. We spraken in totaal 12 mensen in 6 duo-interviews.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 tot en met 7 bespreken we de uitkomsten van de enquête. In hoofdstuk 2 gaan we in op de aanleiding voor het contact met de gemeente, en op welke manier het contact plaatsvond. In hoofdstuk 3 richten we ons op de waardering van inwoners: hoe heeft men de dienstverlening ervaren? Hoofdstuk 4 gaat over de wensen en verwachtingen van alle inwoners – dus niet alleen degenen die in aanraking kwamen met de gemeente – met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. In hoofdstuk 5 bespreken we de tevredenheid over de website, en in hoofdstuk 6 komt de tevredenheid met het Multifunctioneel Centrum de Carrousel aan bod.

Tot slot volgt in hoofdstuk 7 een algemene beschouwing op de resultaten uit de voorgaande hoofdstukken, waarbij we een verbinding maken met hetgeen tijdens de gesprekken met gemeentelijke medewerkers naar voren kwam. Op basis daarvan doen we in dit laatste hoofdstuk aanbevelingen voor het verder ontwikkelen van de gemeentelijke dienstverlening.



2 Feitelijke kenmerken van het contact

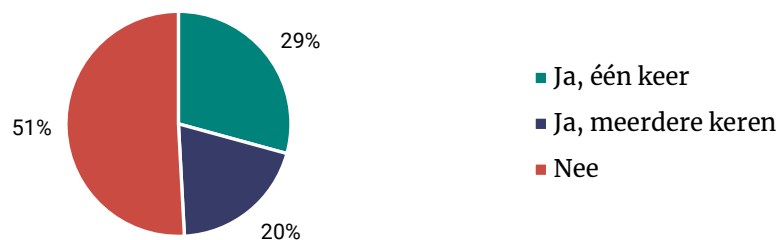
Dit hoofdstuk gaat over de feitelijke kenmerken van het contact dat inwoners in het afgelopen jaar met de gemeente hadden. We gaan onder andere in op de aanleiding voor het contact, de manier waarop het contact tot stand kwam en waar het contact over ging.

Helpt inwoners maakte gebruik van gemeentelijke dienstverlening

Ongeveer de helft van de inwoners van de gemeente Ommen maakte in het afgelopen jaar één of meerdere keren gebruik van de gemeentelijke dienstverlening. Voor 29 procent geldt dat zij één keer de gemeente inschakelden, een op de vijf deed dat vaker¹.

Figuur 2.1 - Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruikgemaakt van de gemeentelijke dienstverlening?

Basis: alle inwoners, n= 921.



Helpt inwoners zocht contact om product of dienst aan te vragen

Inwoners kunnen met verschillende doelen in aanraking komen met de dienstverlening van de gemeente. In dit onderzoek onderscheiden we er drie:

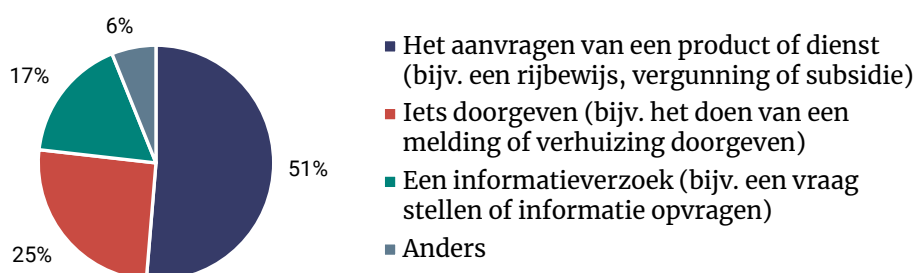
- het aanvragen van een product of dienst, daaronder verstaan we bijvoorbeeld de aanvraag van een rijbewijs, vergunning of subsidie;
- het doorgeven van informatie, bijvoorbeeld een melding openbare ruimte of het doorgeven van een verhuizing;
- een informatieverzoek, zoals het stellen van een vraag of het op een andere manier opvragen van informatie.

Van de inwoners die in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente deed de helft (51%) dit om een product of dienst aan te vragen. Een kwart gaf iets door, bijvoorbeeld een melding of een verhuizing, en 17 procent vroeg om informatie. Een groep van 6 procent geeft aan om een andere reden contact te hebben gehad met de gemeente. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om inwoners die contact hadden voor het aankopen van grond of in het kader van een bezwaarschrift.

¹ De inwoners die meerdere keren gebruikmaakten van de gemeentelijke dienstverlening vroegen we om bij het beantwoorden van de vragen te denken aan de laatste keer dat zij contact hadden.

Figuur 2.2 - U gaf aan dat u in de afgelopen 12 maanden (meerdere keren) contact heeft gehad met de gemeente. Wat was het doel van dit (laatste) contact?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n= 439².



Inwoners kunnen bovendien over een grote verscheidenheid van onderwerpen in aanraking komen met de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners van Ommen hadden met name contact over een paspoort, rijbewijs of uittreksel (36%), een melding openbare ruimte (14%) of een (aan)vraag of melding omtrent wonen en leefomgeving. In mindere mate hadden zij contact over onderwerpen zoals zorg, inkomen of ondersteuning (6%) of omgevingsvergunningen (5%).

Tabel 2.1 - Waarover ging uw contact met de gemeente?*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n= 439.

	%
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	36%
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegels, groen onderhoud, vuil op straat)	14%
Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke- /bestemmingsplannen)	10%
Zorg, inkomen of ondersteuning	6%
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	5%
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	3%
Subsidies	3%
Klacht of bezwaar	3%
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	3%
Evenementenvergunningen	2%
Belastingen	1%
Iets anders**	13%

*De onderwerpen duurzaamheid/energietransitie, afvalinzameling en sport, onderwijs, cultuur en recreatie behoorden ook tot de antwoordopties, maar zijn door minder dan 1 procent van de inwoners gekozen. Derhalve zijn ze niet in de tabel weergegeven.

**Inwoners noemen hier bijvoorbeeld stemmen of het doorgeven van een verhuizing. Er worden tevens enkele onderwerpen genoemd die duidelijk onder één van de andere categorieën behoren. Dit is gehercodeerd in de herindeling uit Tabel 2.2.

² In figuur 2.1 is te lezen dat 49% van de inwoners in het laatste jaar contact had met de gemeente. Dit is echter een gewogen percentage (zie paragraaf 1.3.2). Het komt ongewogen overeen met 439 inwoners (ongewogen aantal).

In de hoofdstukken hierna splitsen we de resultaten soms uit voor deze verschillende onderwerpen. Omdat voor een aantal onderwerpen het aantal waarnemingen relatief klein is, zijn deze onder één noemer gebracht: ‘overig’. Daarbij gaat het dus om de onderwerpen die in Tabel 2.1 door 3 procent of minder van de inwoners werd genoemd, en de categorie ‘iets anders’.

Tabel 2.2 - Waarover ging uw contact met de gemeente? Herindeling.*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n= 439.

	%
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	37%
Melding openbare ruimte	14%
Wonen en leefomgeving	11%
Zorg, inkomen of ondersteuning	6%
Omgevingsvergunningen	6%
Overig	26%

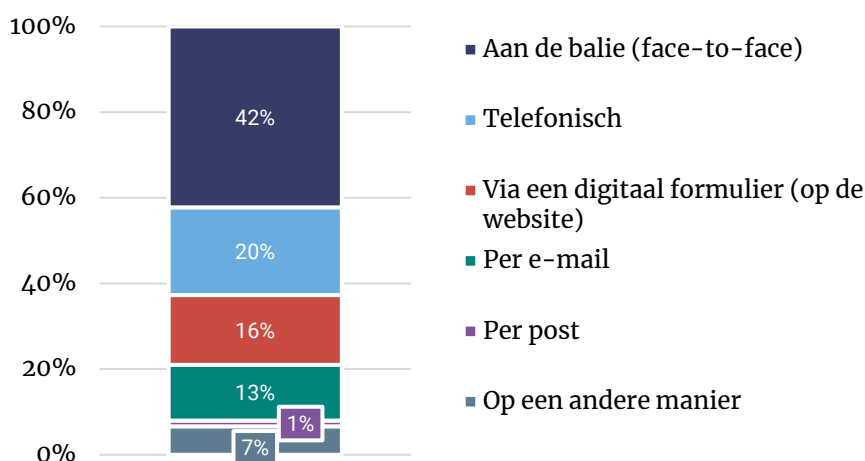
* Hierin zijn ook de genoemde antwoorden in de categorie ‘iets anders, namelijk...’ gehercodeerd wanneer zij duidelijk tot één van de andere antwoordopties behoorden. Vandaar het (kleine) verschil in percentages met Tabel 2.1.

Aan de balie meest voorkomende manier van contact met gemeente

Het merendeel had contact aan de balie (42%). Een op de vijf had telefonisch contact met de gemeente. Daarnaast maakte men ook gebruik van de digitale mogelijkheden: zo had 16 procent contact via een digitaal formulier op de website, en 13 procent via de e-mail. De post (1%) en sociale media (<0,5%) waren minder gebruikte kanalen.

Figuur 2.3 - Op welke manier had u de laatste keer contact met de gemeente?*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=439.



*Via sociale media werd door minder dan 1 procent van de inwoners benoemd en is derhalve niet in de figuur weergegeven.

Samenhang tussen aanleiding, onderwerp en manier van contact

We zien een verband tussen de aanleiding voor het contact, het onderwerp en de manier waarop het contact plaatsvond. Van de inwoners die contact zochten met het oog op het aanvragen van een product, had driekwart (73%) contact via de balie. De groep die iets wilde doorgeven,



gebruikte daarvoor vooral een digitaal formulier (44%) of de telefoon (28%). Voor degenen die iets wilden vragen, had 42 procent contact via de telefoon en een derde per e-mail (Tabel 2.3). In Tabel 7.1 t/m 7.4 in de bijlagen staat verder weergegeven dat bij inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel, de aanleiding over het algemeen het aanvragen van een product of dienst was. Zij hadden bovendien relatief vaak contact aan de balie. Inwoners die een melding openbare ruimte deden, gaven veelal iets door, en gebruikten daarvoor de telefoon, mail of een digitaal formulier.

Tabel 2.3 - Aanleiding voor contact uitgesplitst naar manier van contact.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=439.

	Aanvragen van een product	Iets doorgeven	Een informatieverzoek
Aan de balie (face-to-face)	73%	7%	9%
Telefonisch	10%	28%	42%
Per e-mail	7%	11%	31%
Per post	1%	2%	2%
Via een digitaal formulier	7%	44%	6%
Via sociale media	0%	2%	0%
Op een andere manier	2%	7%	10%
TOTAAL	100%	100%	100%

Een op zeven inwoners voelde drempel om contact op te nemen

De meeste inwoners (84%) voelden geen drempel om contact op te nemen met de gemeente. Een groep van 15 procent voelde die drempel wel: 13 procent ‘een beetje’ en 2 procent ‘heel erg’. Uit de toelichtingen blijkt dat die drempel met name bestaat uit (negatieve) ervaringen uit het verleden, en/of de verwachte moeite die het kost om het contact te leggen. Ook geven sommigen aan niet te verwachten dat het serieus wordt opgepakt – wat in enkele gevallen ook weer te maken heeft met negatieve eerdere ervaringen. Inwoners zeggen bijvoorbeeld:

“Vooraf wetende dat je altijd alles al bij je moet hebben en het vaak moeizaam gaat als je iets niet volledig op orde hebt.”

“Slecht in contact te komen met juiste persoon.”

“Dit gevoel stamt voornamelijk vanuit het verleden. Er kan nu heel wat verbeterd zijn maar aan alles merk je dat er geen commerciële geest rond waart in een gemeente. Dat wil zeggen dat er te veel gehecht wordt aan lijstjes, gewoontes, aannames, bureaucratie.”



Inwoners hebben uiteenlopende associaties bij dienstverlening

De inwoners die in het afgelopen jaar te maken hadden met de dienstverlening van de gemeente Ommen vroegen we welke woorden het eerst bij hen opkomen wanneer zij aan de dienstverlening van de gemeente denken. In onderstaande woordwolk staan de woorden weergegeven die drie of meer keer genoemd zijn.³ We zien dat inwoners de gemeente vooral associëren met feitelijke aspecten zoals ‘paspoort’ en ‘rijbewijs’. Dat is verklaarbaar vanuit de bevinding eerder in dit hoofdstuk dat een derde van de inwoners contact had voor de aanvraag van deze producten. Daarnaast komen enkele subjectieve positieve elementen naar voren: bijvoorbeeld ‘snel’, ‘vriendelijk’ en ‘behulpzaam’ worden veel genoemd. Tegelijkertijd zien we dat inwoners de gemeente op het gebied van snelheid ook associëren met de negatieve tegenhanger: ‘langzaam’, ‘traag’.

Afbeelding 2.1 - Als u denkt aan dienstverlening van de gemeente Ommen, wat zijn de eerste drie woorden die bij u opkomen?



³ Omwille van de analyse hebben we woorden die op elkaar leken of net anders geschreven waren, herschreven zodat het sentiment van de associaties duidelijk wordt.

3 Waardering gemeentelijke dienstverlening

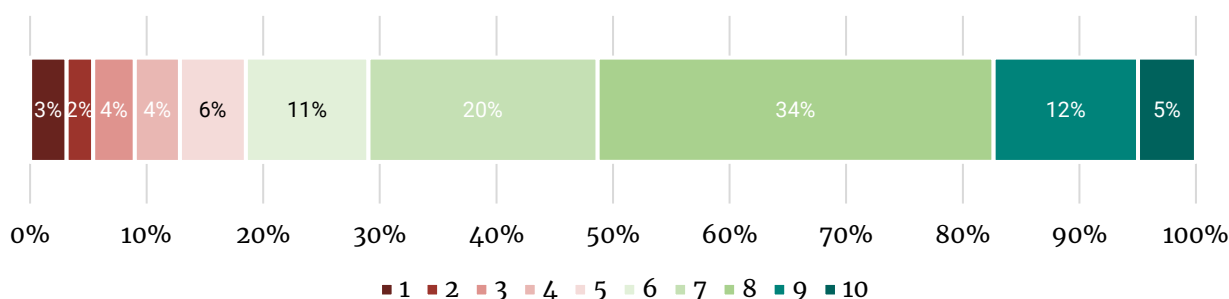
In dit hoofdstuk bespreken we hoe de inwoners die het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente dat contact beoordelen. In paragraaf 3.1 gaan we in op hoe zij hier in het algemeen naar kijken, in de daaropvolgende paragrafen zoomen we wat verder in op specifieke aspecten.

3.1 Waardering voor dienstverlening in het algemeen

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over het contact dat zij het afgelopen jaar met de gemeente hadden: Op een schaal van 1 tot 10 is de gemiddelde beoordeling een 7,0. De helft van de inwoners (51%) is zelfs zeer te spreken over het contact: zij waarderen het met een cijfer tussen de 8 en de 10. Bijna een op de vijf (19%) geeft daarentegen een onvoldoende.

Figuur 3.1 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met de gemeente?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=435.*



* Inwoners die geen cijfer hebben gegeven (n=4) zijn niet opgenomen in deze figuur.

Inwoners gaven ook een toelichting op het cijfer. In onderstaande tabel staan enkele exemplarische citaten. Hierbij is een verdeling gemaakt tussen de groepen die de dienstverlening als onvoldoende, goed en heel goed beoordelen.

De groep die het contact met een onvoldoende beoordeelt, benoemt in de toelichting met name dat het lang duurde tot zij een reactie ontvingen, of dat een reactie helemaal uitbleef. Ook voelen sommigen zich van het kastje naar de muur gestuurd – daarin gaat het soms ook over de externe partijen waar de gemeente mee samenwerkt. De inwoners die het contact met een 6 of 7 beoordelen, vinden het contact over het algemeen goed, maar zijn minder te spreken over de afhandeling of het eindresultaat. Ook hier komt regelmatig naar voren dat inwoners het niet snel genoeg vonden gaan. Inwoners die zeer positief waren over het contact benoemen de vriendelijkheid of het prettige contact. Ook prijzen sommigen de snel- en deskundigheid.

Tabel 3.1 - U beoordeelt het contact met de gemeente met een [cijfer*]. Kunt u dit toelichten? Exemplarische citaten.

Onvoldoende (1-5)	Goed (6-7)	Heel goed (8-10)
'Het duurde veel te lang, daarom een onvoldoende.'	'Ik had een actuele vraag maar na 14 dagen nog geen antwoord.'	'Afhandeling was deskundig, correct en vriendelijk.'
'We werden van het kastje naar de muur gestuurd.'	'Het contact was goed. Het eindresultaat was minder.'	'Ambtenaar heeft ter plaatse naar de situatie gekeken.'
'Constant afschuiven, het lijkt alsof men bang is om verantwoording te nemen.'	'De medewerker was niet erg gemotiveerd om een oplossing te vinden: 'dit is mijn prioriteit momenteel niet.'"	'De Energietoeslag werd toegewezen, daar was ik erg tevreden over.'
'Contact met de gemeentemedewerker was prima, afhandeling vergunning wordt uitbesteed en dat is jammer genoeg te merken.'	'Vergunning is zonder veel problemen verleend.'	'Ik kreeg voldoende informatie.'
'Totaal geen communicatie. Ik ben niet gehoord.'	'Het is uiteindelijk gelukt om het juiste formulier in te vullen, maar het kan wel veel tijd vragen en doet een beroep op mijn geduld.'	'Het gaat wel altijd over meerdere schijven, maar dat is nu eenmaal zo. Prima en vakbekwame mensen binnen jullie organisatie.'

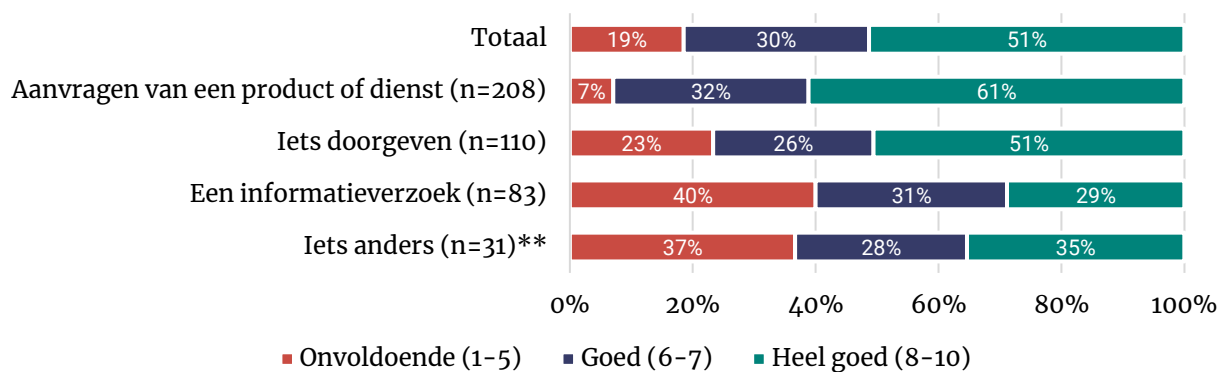
*In de vraagstelling werd het cijfer herhaald dat men eerder aan het contact gaf.

Algemene waardering lager bij inwoners die een informatieverzoek deden dan bij aanvragers product of dienst

Inwoners die contact hadden met het doel om een product of dienst aan te vragen, zijn meer te spreken over dat contact dan mensen die contact hadden om iets door te geven, of iets te vragen (figuur 3.2). Zo geeft van deze laatste groep 40 procent een onvoldoende aan het contact, waar dat slechts voor 7 procent van de aanvragers geldt.

Figuur 3.2 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met gemeente? Uitgesplitst naar reden van contact.*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=435.*



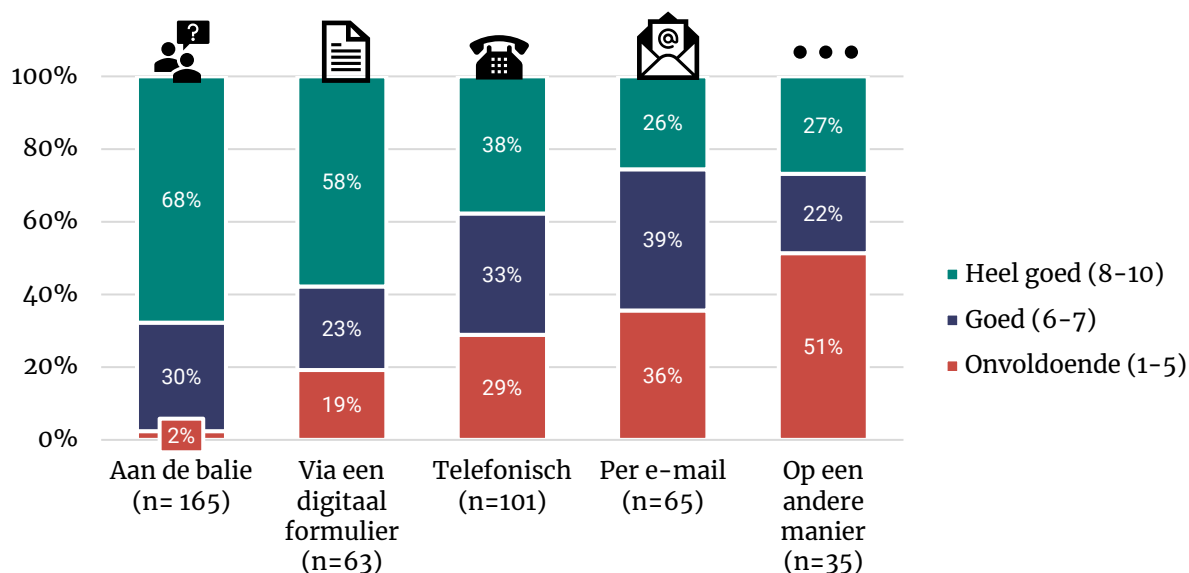
* Inwoners geen cijfer hebben gegeven (n=4) zijn niet opgenomen in deze figuur.

** Vanwege het kleine aantal waarnemingen, moeten deze uitkomsten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.



Twee derde van de inwoners die aan de balie kwamen, beoordelen dienstverlening als heel goed
 Ook zijn er verschillen in de algemene waardering tussen inwoners die op verschillende manieren contact hadden. Zo geeft 68 procent van de inwoners die aan de balie kwamen een cijfer tussen de 8 en de 10. Dat is een groter deel dan onder de inwoners die telefonisch contact hadden (38%) of per e-mail (26%). Die groepen geven dan weer relatief vaak een onvoldoende aan het contact (resp. 29% en 36%).

Figuur 3.3 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met de gemeente? Naar: kanaal.*

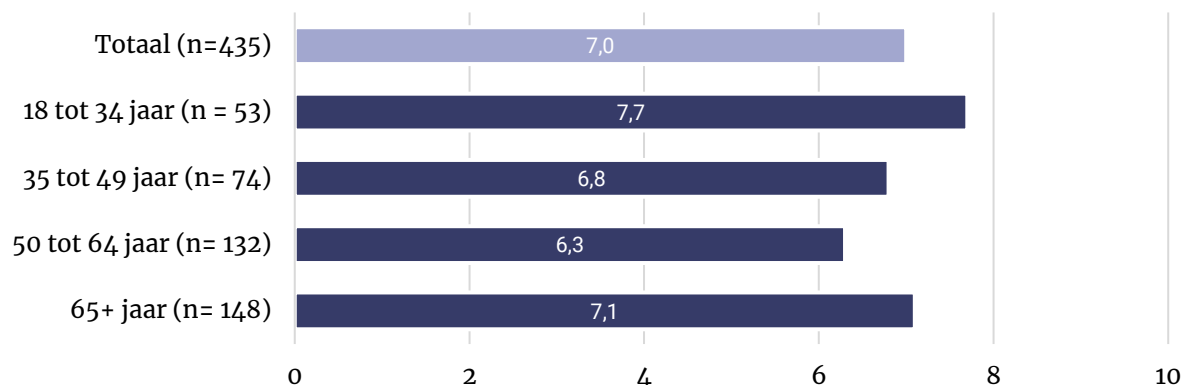


* De kanalen 'per post' (n=8) en 'via sociale media' (n=2) zijn vanwege het kleine aantal waarnemingen hier niet opgenomen.

Jongere inwoners geven hoogste waardering voor dienstverlening

Tot slot zien we ook verschillen in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Inwoners tussen de 35 en 64 jaar zijn daar negatiever over dan de jongere inwoners van Ommen. Waar 35- tot 49-jarigen de dienstverlening gemiddeld met een 6,8 beoordelen, en 50- tot 64-jarigen met een 6,3, beoordelen jongere inwoners dit met een gemiddelde van 7,7 met een ruime voldoende.

Figuur 3.4 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met gemeente? Naar: leeftijd.*



* Inwoners die geen cijfer hebben gegeven (n=4) zijn niet opgenomen in deze figuur.



Inwoners die voor paspoort, rijbewijs of uittreksel kwamen meest tevreden

De inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel zijn het meest positief over het contact met de gemeente. Zeven op de tien (69%) beoordelen het contact als heel goed (cijfer 8 t/m 10), de rest geeft een 6 of een 7.

Inwoners die contact hadden over wonen en leefomgeving (bijvoorbeeld over woningbouw of ruimtelijke-/bestemmingsplannen) en over omgevingsvergunningen zijn minder tevreden. (Bijna) de helft geeft een onvoldoende aan het contact (respectievelijk 47% en 49%).

Belangrijk om hierbij op te merken, is dat het aantal waarnemingen voor een aantal thema's relatief klein is (zorg, inkomen en ondersteuning, wonen en leefomgeving en omgevingsvergunningen). Deze resultaten dienen daarom met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Figuur 3.5 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met de gemeente?

	Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	Zorg, inkomen en ondersteuning (n=27)	Melding openbare ruimte (n=69)	Wonen en leefomgeving (n=50)	Omgevingsvergunningen (n=29)	Overig (n=123)
Heel goed (8-10)	69%	43%	42%	34%	17%	48%
Goed (6-7)	31%	53%	35%	20%	34%	26%
Onvoldoende (1-5)	0%	4%	23%	47%	49%	26%

3.2 Waardering eenvoud contact en informatie

In deze paragraaf zoomen we in op hoe makkelijk inwoners het vonden om contact te leggen, en in hoeverre zij de informatie als eenvoudig beoordelen.

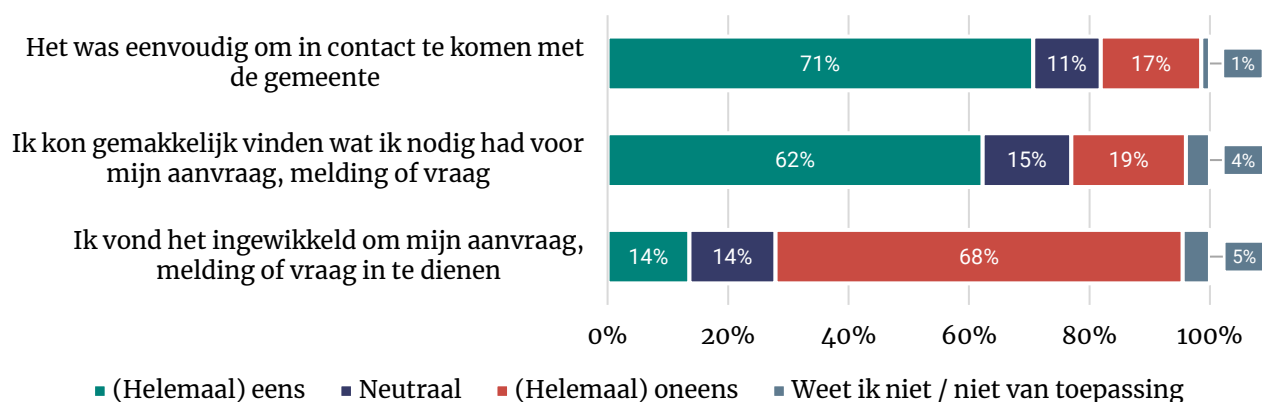
Bijna driekwart van de inwoners positief over eenvoud dienstverlening

Inwoners zijn over het algemeen te spreken over de eenvoud van de gemeentelijke dienstverlening. Zo zeggen zeven op de tien dat het makkelijk was om in contact te komen met de gemeente, en vond een even grote groep het niet ingewikkeld om de (aan)vraag of melding te doen. Een op de vijf is niet tevreden over het gemak waarop zij benodigde informatie kon vinden: zij geven aan dat niet als eenvoudig te hebben ervaren (figuur 3.6).



Figuur 3.6 - De volgende stellingen gaan over uw laatste contact met de gemeente. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=439.



Inwoners die aangeven dat ze het niet eenvoudig vonden om in contact te komen met de gemeente, noemen in de open antwoorden dat zij vaak moeilijk in contact kwamen met de persoon bij de gemeente die er inhoudelijk over gaat of van op de hoogte is. Ook noemen sommige inwoners dat er soms wordt aangestuurd op een bepaald kanaal (bijv. online) terwijl ze iets liever telefonisch of aan de balie zouden regelen. En tot slot is de reactietijd een reden voor inwoners om het oneens te zijn met deze stelling.

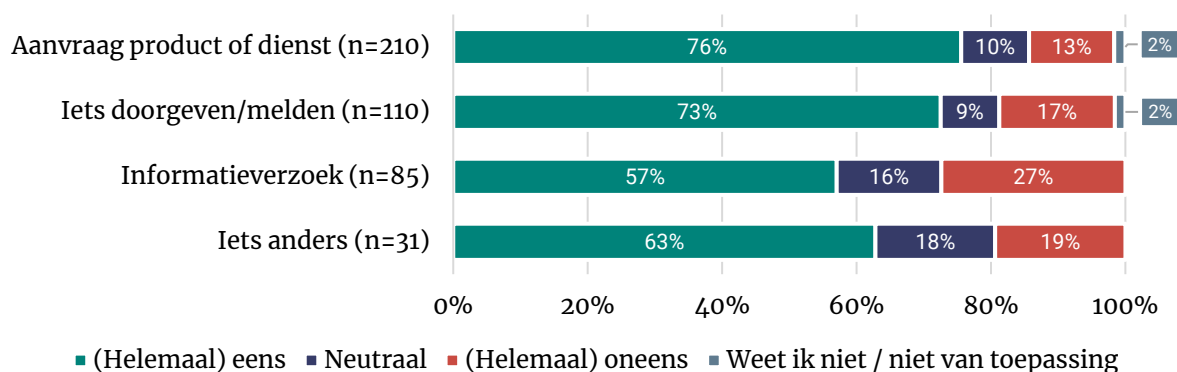
Inwoners die aangeven dat ze het ingewikkeld vonden om hun (aan)vraag of melding te doen, geven als toelichting veelal aan dat ze de gekregen informatie niet duidelijk of volledig vonden, of niet (in één keer) de juiste medewerker te spreken kregen.

Aanvragers product of dienst meer tevreden dan inwoners met informatieverzoek

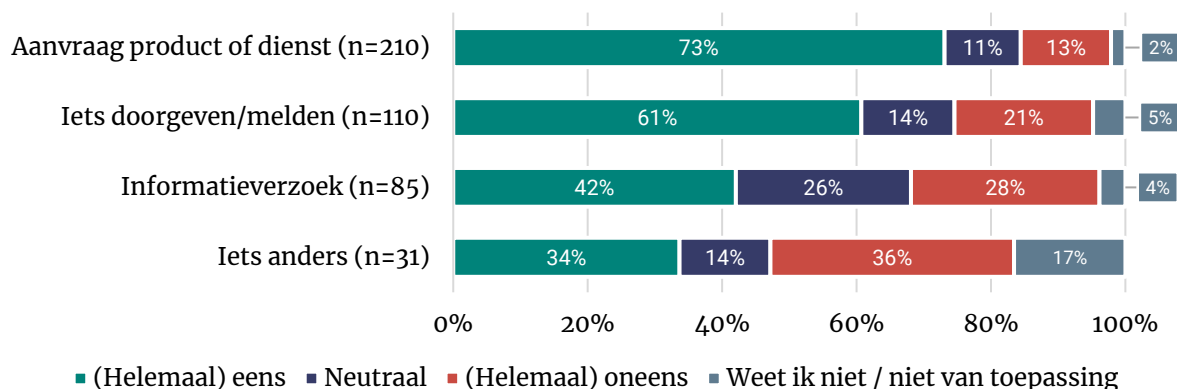
Er zijn verschillen zichtbaar tussen de aanleiding voor het contact en de manier waarop inwoners deze stellingen beoordelen. Zo zien we dat driekwart (76%) van de aanvragers het eenvoudig vond om in contact te komen met de gemeente, net als degenen die iets wilden doorgeven of melden (73%) waar dat voor ruim de helft van de mensen met een informatieverzoek geldt (57%). Ook kon driekwart gemakkelijk vinden wat ze nodig had voor de aanvraag, maar ligt dat percentage onder de mensen met een informatieverzoek op 42 procent (Figuur 3.7 en 3.8). Er zijn geen verschillen zichtbaar tussen deze groepen voor wat betreft hoe ingewikkeld men het vond om de aanvraag, melding of vraag in te dienen.

In Tabel 7.5 in de bijlagen staat tevens hoe inwoners op deze stellingen reageerden, uitgesplitst naar het onderwerp waarover zij contact hadden. Daarbij zien we dat inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel het meest tevreden zijn over de eenvoud. Vooral met betrekking tot omgevingsvergunningen is men hier minder over te spreken.

Figuur 3.7 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? 'Het was eenvoudig om in contact te komen met de gemeente'. Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.



Figuur 3.8 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? 'Ik kon gemakkelijk vinden wat ik nodig had voor mijn aanvraag, melding of vraag.' Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.

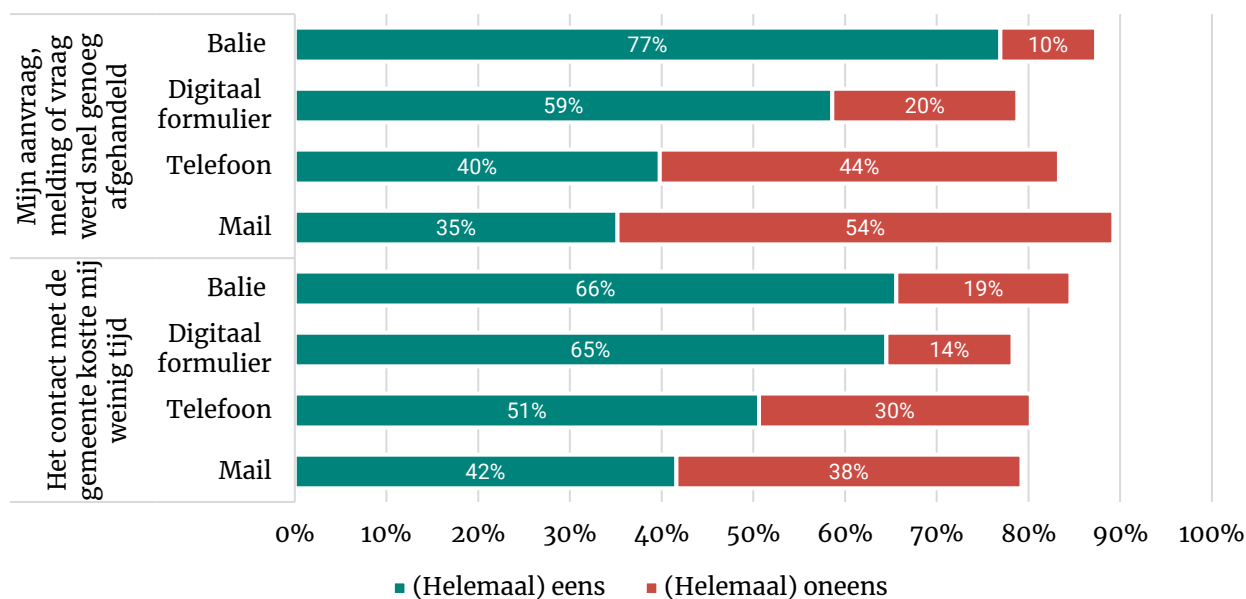


Bezoekers balie meest positief over de eenvoud

Vooral bezoekers van de balie zijn positief over het gemak van de gemeentelijke dienstverlening. Van hen vonden acht op de tien het eenvoudig om in contact te komen met de gemeente, tegenover zes op de tien inwoners die telefonisch (62%) of per e-mail (59%) contact hadden. Ook zegt ruim driekwart (78%) van de baliebezoekers dat zij het niet ingewikkeld vonden om de (aan)vraag of melding te doen. Dat aandeel ligt lager onder inwoners die telefonisch (59%) contact hadden. Ook over de eenvoud om aan informatie te komen zijn bezoekers van de balie meer te spreken (80%) dan degenen die telefonisch (44%) of per e-mail (48%) contact hadden (zie figuur 3.9).

Figuur 3.9 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen? Uitgesplitst naar wijze van contact.*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, (balie: n=165, digitaal formulier: n=63, telefoon: n=101, mail: n=65).



*De categorieën ‘neutraal’ en ‘weet ik niet/wil ik niet zeggen’ zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

3.3 Waardering duidelijkheid van informatie en verwachtingen

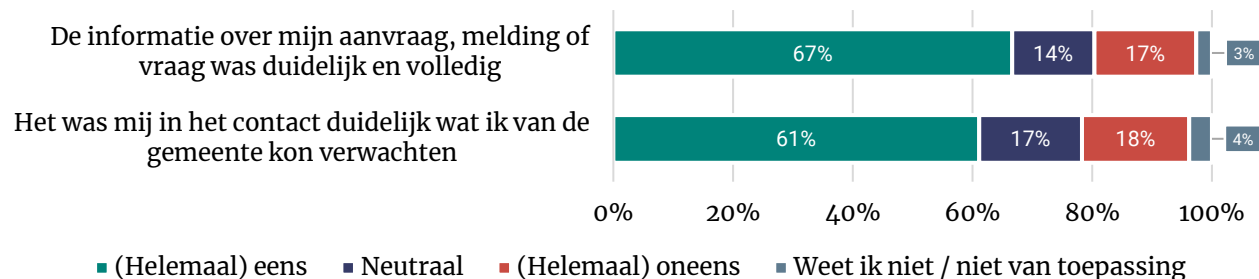
Een ander aspect van de dienstverlening van de gemeente Ommen is dat de informatie en verwachtingen duidelijk zijn. In deze paragraaf gaan we daar dieper op in.

Merendeel wist wat ze van de gemeente kan verwachten, voor een op de vijf geldt dat niet

Twee derde vond de ontvangen informatie duidelijk en volledig, 17 procent is het daar niet mee eens. Voor zes op de tien was het duidelijk wat zij van de gemeente kon verwachten, 18 procent is daar minder tevreden over.

Figuur 3.10 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=439.

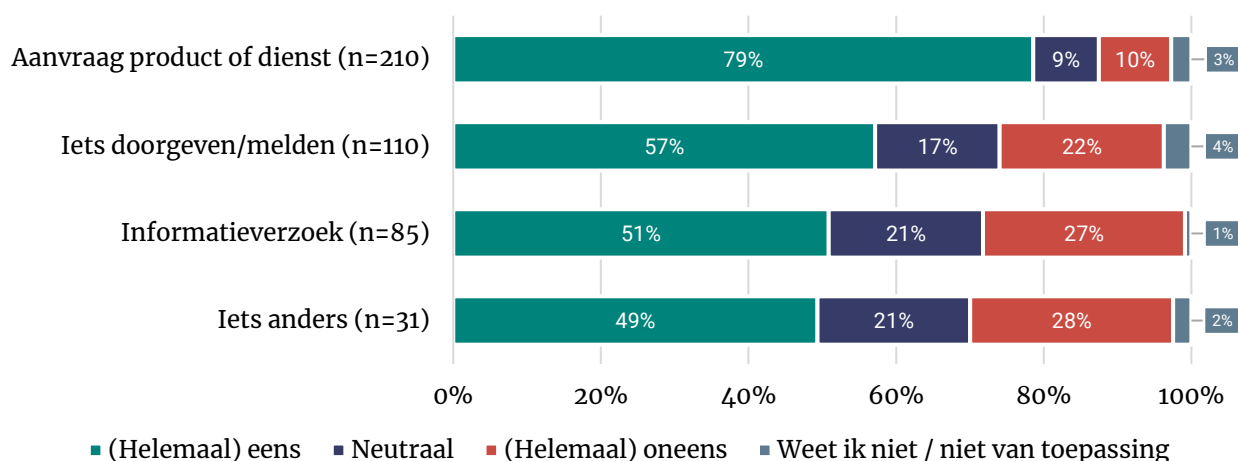


Vooraf aanvragers van product of dienst zijn tevreden over de duidelijk- en volledigheid

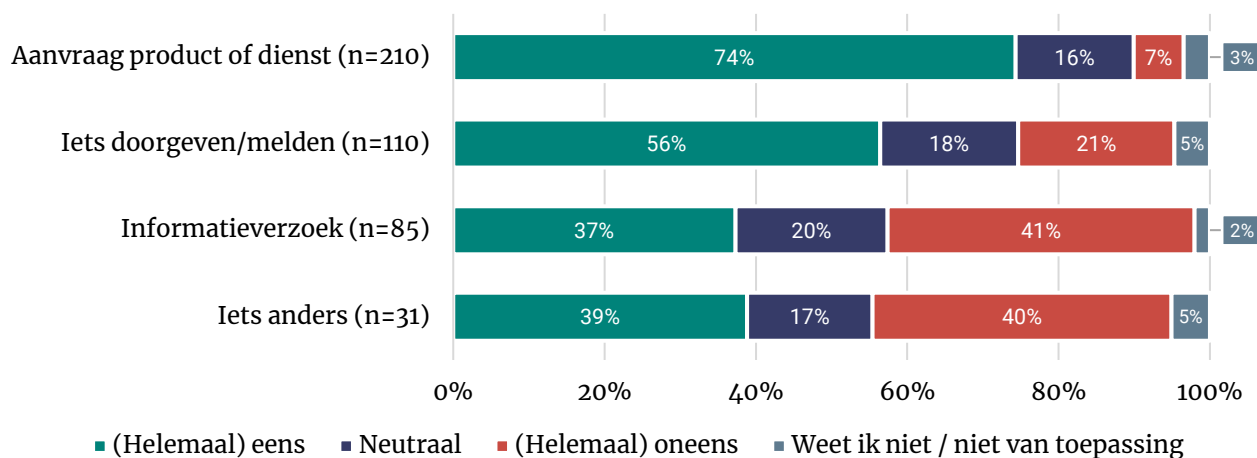
Inwoners die contact hadden met het doel om een product of dienst aan te vragen, zijn meer tevreden over de duidelijk- en volledigheid van de informatie, en de helderheid van de verwachtingen dan de inwoners die contact hadden om iets te melden of te vragen. Zo vonden van de aanvragers acht op de tien de informatie duidelijk en volledig, tegenover de helft (51%) van de inwoners die een vraag stelden en 57 procent van de groep die iets doorgaf of meldde. Daarnaast geeft driekwart van de aanvragers aan dat het voor hen duidelijk was wat ze van de gemeente kon verwachten. Dat aandeel ligt onder de groep die iets doorgaf of meldde, en de groep met een informatieverzoek aanzienlijk lager (respectievelijk 56% en 37%).

In Tabel 7.6 in de bijlagen staat tevens hoe inwoners op deze stellingen reageerden, uitgesplitst naar het onderwerp waarover zij contact hadden. Wederom zijn inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel het meest positief. Inwoners die contact hadden over omgevingsvergunningen, of wonen en leefomgeving zijn hier minder over te spreken.

Figuur 3.11 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? 'De informatie over mijn aanvraag, melding of vraag was duidelijk en volledig.' Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.



Figuur 3.12 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? 'Het was mij in het contact duidelijk wat ik van de gemeente kon verwachten.' Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.

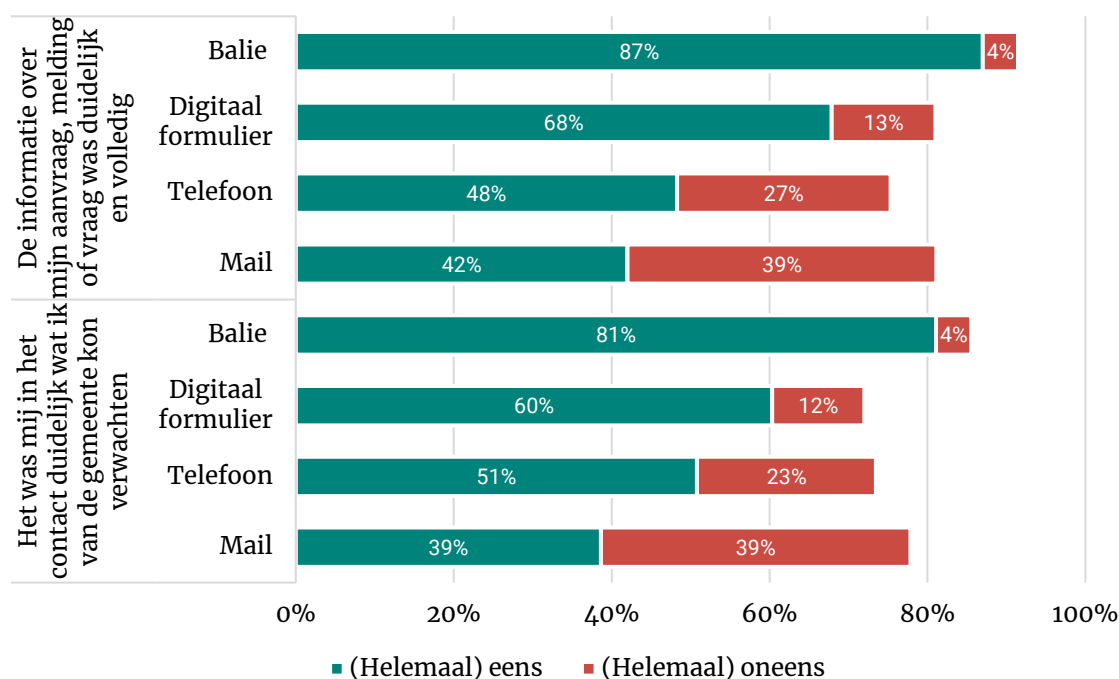


Minder dan de helft van de inwoners die contact hadden per e-mail vond de informatie duidelijk en volledig

Net als we zagen bij de eenvoud van het contact en informatie zijn ook over de duidelijk- en volledigheid van de informatie inwoners die contact hadden aan de balie meer tevreden (87% mee eens) dan degenen bij wie het contact met name telefonisch of e-per mail verliep (resp. 48% en 42% mee eens).

Figuur 3.13 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen? % (helemaal) mee eens. Uitgesplitst naar wijze van contact.*

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente (balie: n=165, digitaal formulier: n=63, telefoon: n=101, mail: n=65)

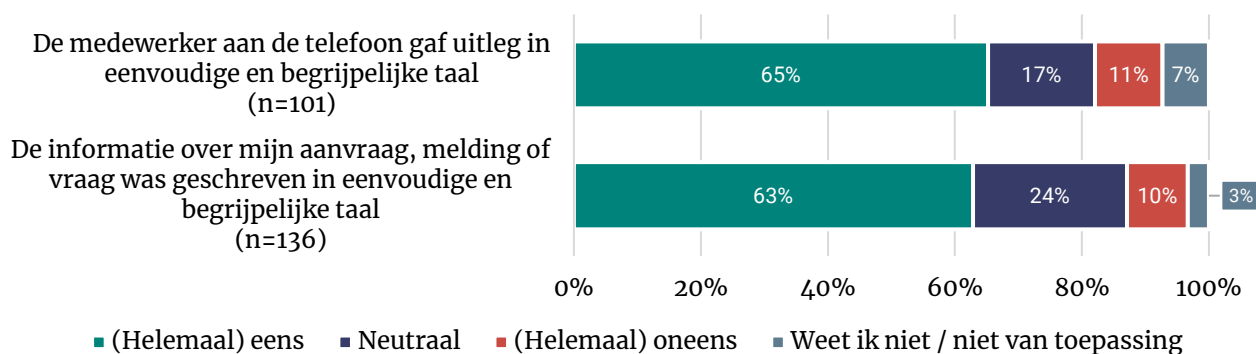


*De categorieën 'neutraal' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

Ruim zes op de tien vinden taal aan de telefoon en in schrift eenvoudig en begrijpelijk

We vroegen aan inwoners die per telefoon of schriftelijk contact hadden ook nog specifiek hoe eenvoudig en begrijpelijk zij het taalgebruik vonden. Twee derde van de inwoners die via de telefoon contact hadden, vonden dat de medewerker die zij spraken uitleg gaf in eenvoudige en begrijpelijke taal. Een op de tien was het daar niet mee eens. Voor 63 procent van de inwoners die schriftelijk contact had (dat wil zeggen via de e-mail, een digitaal formulier of de post), geldt dat zij de informatie eenvoudig en begrijpelijk vonden. Opnieuw was dat voor een op de tien niet het geval. In de toelichting geeft deze groep aan dat zij de informatie niet altijd concreet genoeg vond, en het taalgebruik soms wat moeilijk.

Figuur 3.14 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?



Er zijn geen verschillen zichtbaar tussen de groep die contact opnam voor de aanvraag van een product of dienst, degenen die een melding wilden doen en de groep met een informatieverzoek.

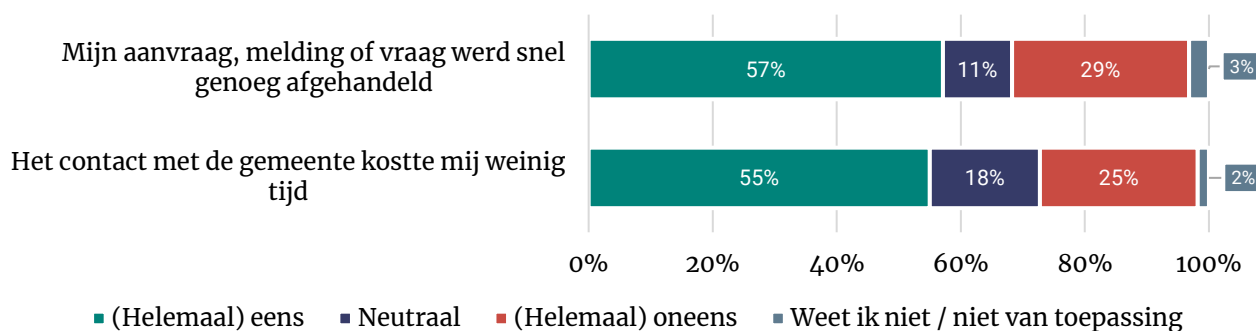
3.4 Waardering snelheid

Snelheid van afhandeling minst positief beoordeeld

Het aspect snelheid van afhandeling beoordelen inwoners het minst positief, ten opzichte van de aspecten die in voorgaande paragrafen aan bod kwamen. Drie op de tien vonden niet dat hun aanvraag of melding snel genoeg werd afgehandeld. Verder is een kwart van de inwoners het niet eens met de stelling dat het contact met de gemeente weinig tijd kostte. Toch was ook iets meer dan de helft wel tevreden over de afhandelingstermijn en de hoeveelheid tijd die het contact met de gemeente kostte.

Figuur 3.15 - De volgende stellingen gaan over uw laatste contact met de gemeente. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=439.



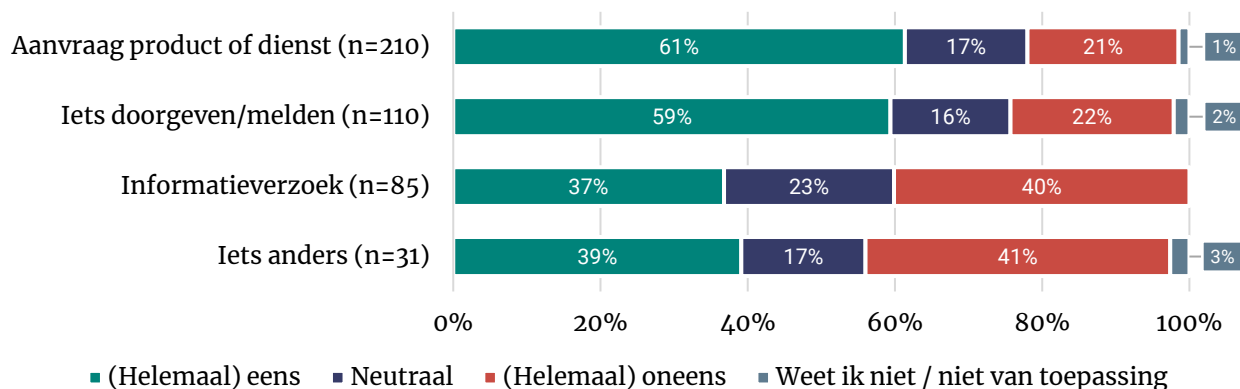
Vooraf voor inwoners met informatieverzoek duurde de afhandeling te lang

We zien verschillen tussen de aanleiding voor het contact, en hoe inwoners de snelheid en tijdsinvestering beoordelen. Van de inwoners die een product of dienst aanvroegen of iets wilden doorgeven, kostte het contact met de gemeente voor zes op de tien weinig tijd (resp. 61% en 59%). Een op de vijf is het daar niet mee eens (resp. 21% en 22%). Bij inwoners met een informatieverzoek zijn die groepen nagenoeg gelijk (37% eens, 40% oneens).

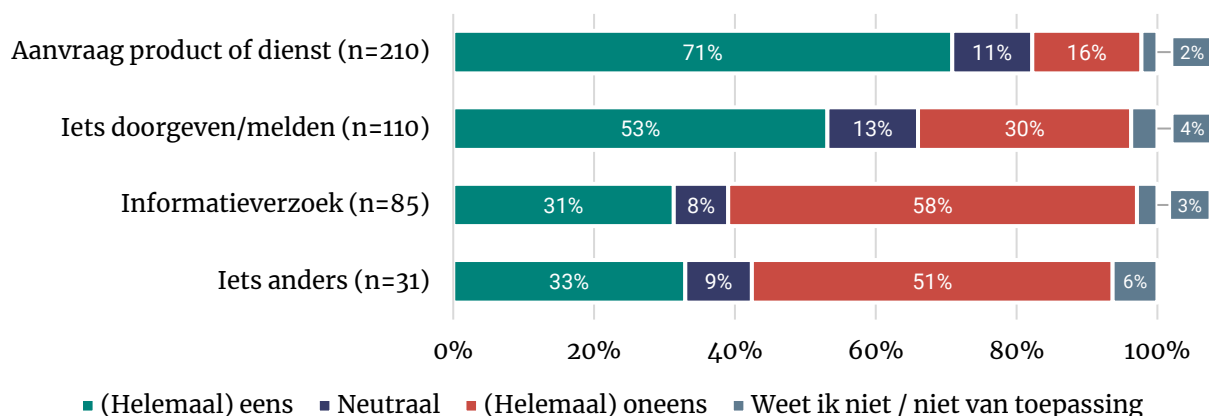


Bij de tevredenheid met afhandelingstijd worden die verschillen nog groter. Van de inwoners met een informatieverzoek is ruim de helft (58%) niet te spreken over de afhandelingstermijn. Van de inwoners die iets doorgaven of meldden, is een nipte meerderheid (53%) tevreden met de snelheid van afhandeling. Voor de groep aanvragers van een product of dienst geldt dat voor zeven op de tien.

Figuur 3.16 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling? 'Het contact met de gemeente kostte mij weinig tijd.' Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.



Figuur 3.17 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling? 'Mijn aanvraag, melding of vraag werd snel genoeg afgehandeld.' Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.



In Tabel 7.7 in de bijlagen staat tevens hoe inwoners op deze stellingen reageerden, uitgesplitst naar het onderwerp waarover zij contact hadden. Inwoners met contact over een paspoort of uittreksel zijn het meest tevreden over de snelheid. Ook inwoners die een (aan)vraag of melding hadden rondom zorg, inkomen of ondersteuning waarden dit relatief goed. Contacten die gingen over omgevingsvergunningen en wonen en leefomgeving worden minder positief beoordeeld.

Bezoekers balie meest tevreden over snelheid afhandeling

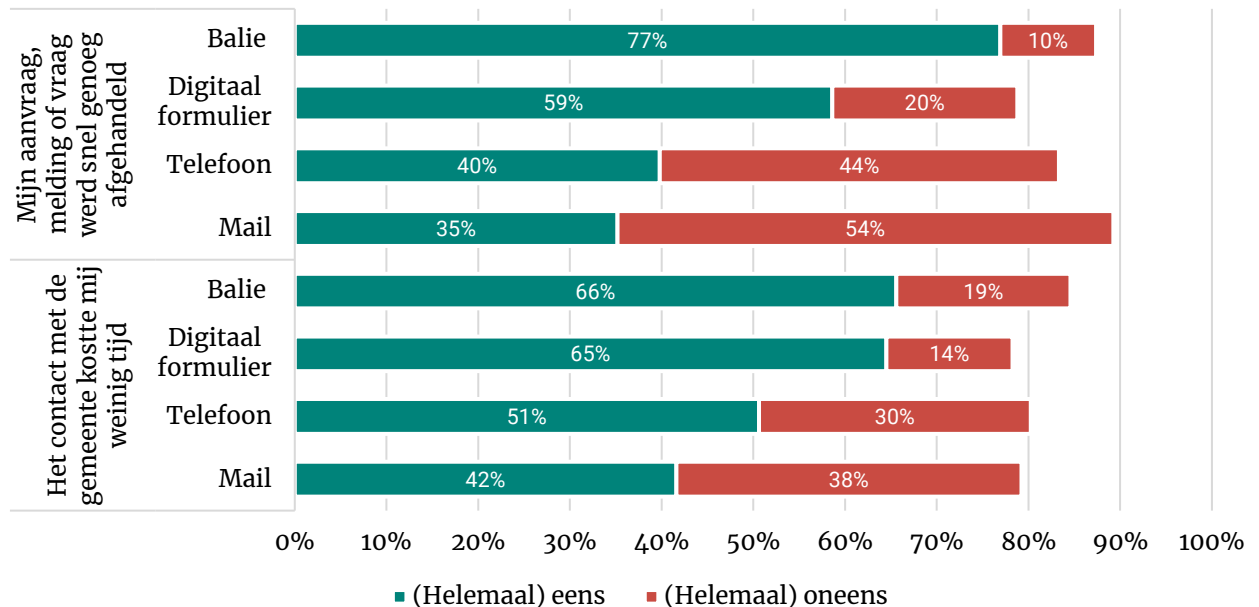
Degenen die contact hadden aan de balie zijn het meest tevreden met de snelheid van de afhandeling. Ook inwoners die gebruikmaakten van een digitaal formulier zijn hier relatief tevreden over (59% mee eens). Onder de inwoners die per e-mail of telefoon contact hadden, is dat respectievelijk 35 en 40 procent. Eenzelfde tendens is zichtbaar voor wat betreft de stelling



over de hoeveelheid tijd die het contact de inwoner zelf kostte – zij het minder sterk (zie figuur 3.18).

Figuur 3.18 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen? % (helemaal) mee eens. Uitgesplitst naar wijze van contact.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, (balie: n=165, digitaal formulier: n=63, telefoon: n=101, mail: n=65)



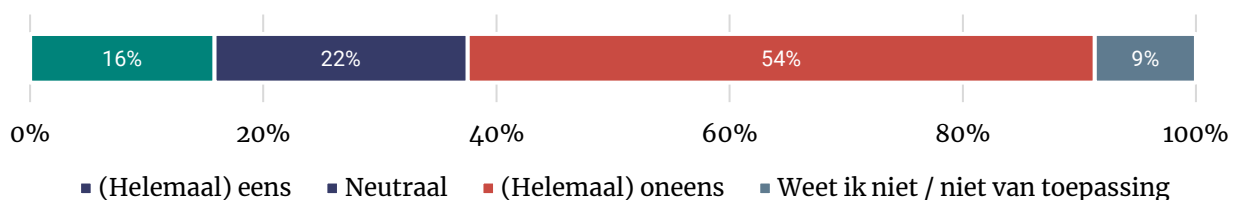
*De categorieën ‘neutraal’ en ‘weet ik niet/wil ik niet zeggen’ zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

3.5 Waardering manier van contact

Ruim de helft van de inwoners die contact hadden met de gemeente, zou een volgende keer op dezelfde manier iets regelen zoals zij dat nu deed. Voor 16 procent geldt dat zij een andere keuze zouden maken.

Figuur 3.19 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling? ‘De volgende keer dat ik iets wil regelen bij de gemeente, doe ik dat liever op een andere manier.’

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n = 439.



De meeste (90%) inwoners die contact hadden aan de balie, waren tevreden met die manier van contact. Dat geldt ook voor degenen die gebruikmaakten van een digitaal formulier (80%) en voor driekwart van degenen die telefonisch contact hadden. Ook degenen die per e-mail contact hadden, zijn over het algemeen tevreden met dat kanaal (63%), een derde had echter liever

telefonisch contact gehad (zie Tabel 3.2). Het is goed denkbaar dat dit samenhangt met de bevindingen uit de vorige paragrafen.

Daarin zagen we dat inwoners die per e-mail contact hadden, relatief ontevreden waren over het contact – zowel in het algemeen als op enkele specifieke aspecten zoals eenvoud, duidelijk- en volledigheid en snelheid van afhandeling.

Tabel 3.2 - U gaf aan dat u aan de balie/telefonisch/per e-mail/per post/via een digitaal formulier/via sociale media/op een andere manier* contact heeft gehad met de gemeente. Was dit ook de manier waarop u het liefst contact met de gemeente wilde?

		Voorkeur manier van contact						
		Ja	Nee, liever aan de balie	Nee liever telefonisch	Nee, liever per e-mail	Nee, liever via een digitaal formulier	Nee, liever op een andere manier	Weet ik niet
Manier meest recente contact	Aan de balie (n=165)	90%		1%		4%	2%	3%
	Via een digitaal formulier (n=63)	80%	9%	8%	1%		1%	1%
	Telefonisch (n=101)	77%	9%		4%	2%	5%	2%
	Per e-mail (n=65)	63%	14%	17%			2%	3%

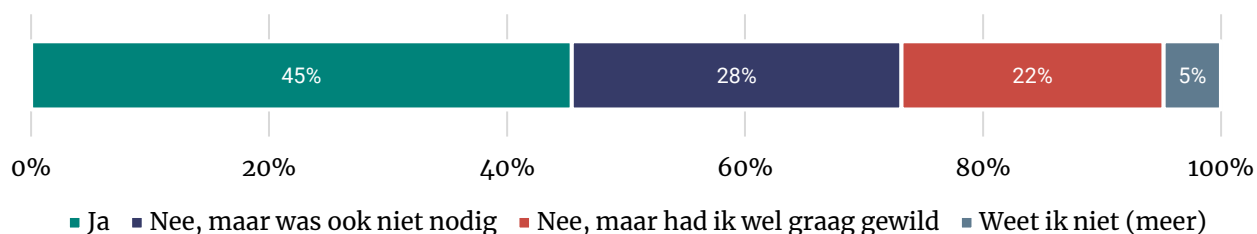
* Afhankelijk van het antwoord op de eerder gestelde vraag via welk kanaal men (met name) contact had.

3.6 Afhandeling (aan)vraag of melding

Een op de vijf inwoners zegt niet op de hoogte te zijn gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding terwijl ze dit wel graag hadden gewild. Bijna de helft van de inwoners die contact had met de gemeente werd hier wel van op de hoogte gehouden. Nog eens een kwart geeft aan dat dit niet is gebeurd, maar dat het ook niet nodig was.

Figuur 3.20 - Heeft de gemeente u op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n= 439.

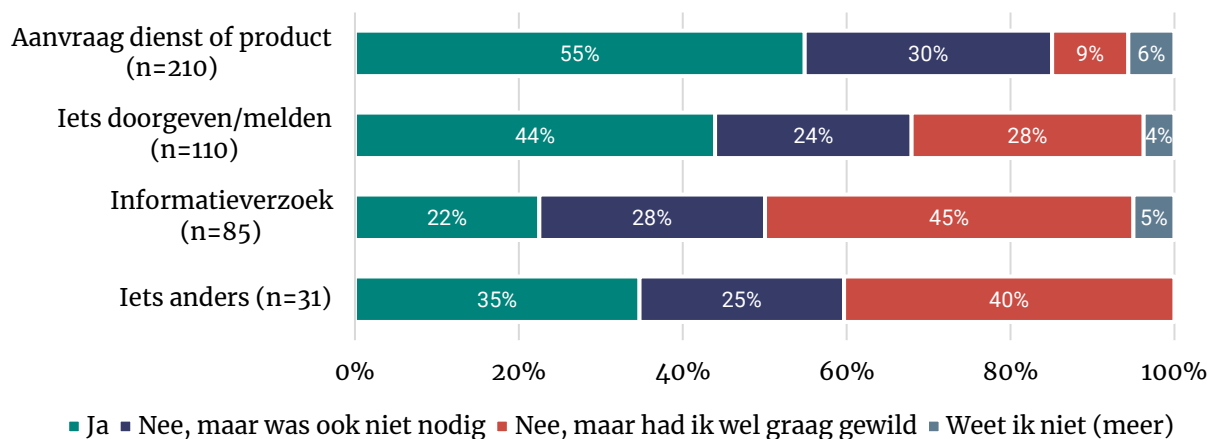


Bijna de helft van de inwoners met een vraag wenst beter geïnformeerd te worden

Meer inwoners die contact hadden met het oog op de aanvraag van een dienst of product zeggen op de hoogte te zijn gehouden dan inwoners die iets doorgaven, of die een informatieverzoek deden. Van die laatste groep geeft bijna de helft aan niet op de hoogte te zijn gehouden terwijl ze dat wel graag hadden gewild (figuur 3.21).

Figuur 3.21 - Heeft de gemeente u op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? Uitgesplitst naar aanleiding voor contact.

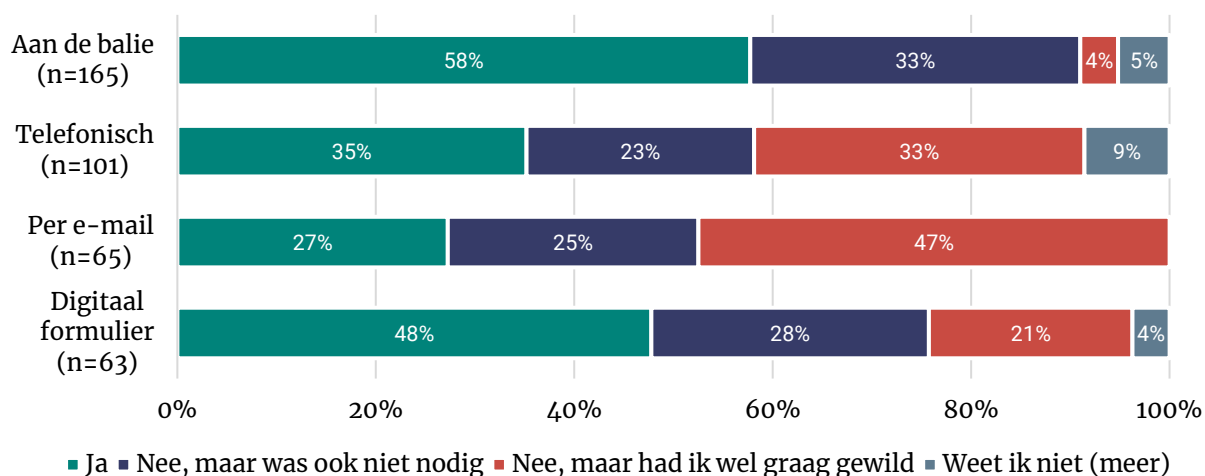
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n = 439.



Vooral inwoners die per e-mail of telefoon contact hadden, waren graag achteraf op de hoogte gehouden (respectievelijk 47% en 33%). Voor bezoekers van de balie geldt dat maar 4 procent graag achteraf nog een terugkoppeling had gehad.

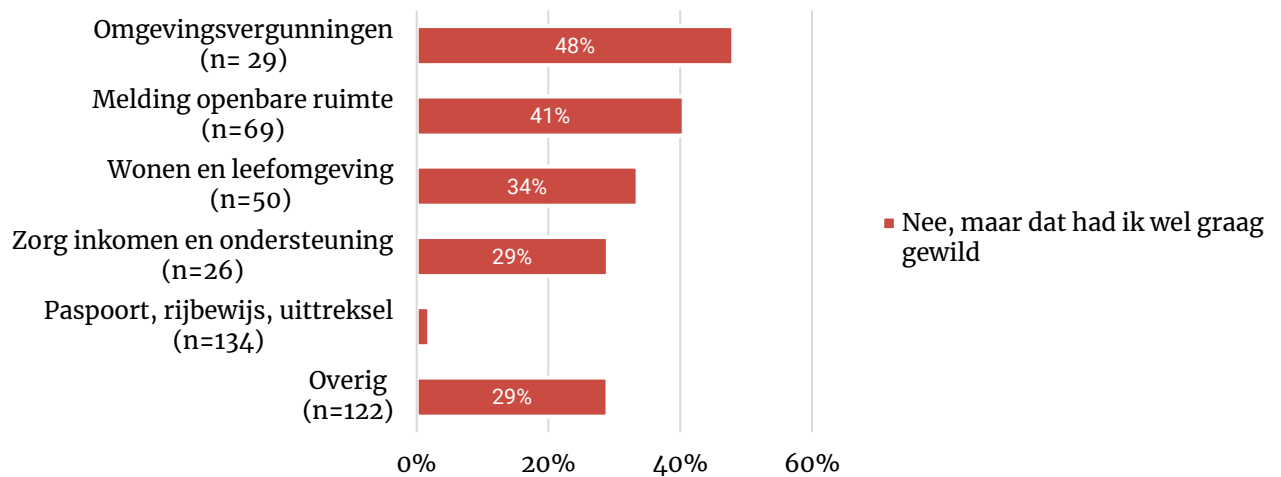
Figuur 3.22 - Heeft de gemeente u op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? Uitgesplitst naar wijze van contact.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n = 439.



Ook zien we dat de behoefte aan het op de hoogte gehouden worden, verschilt per onderwerp. Zo heeft van de inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel slechts 2 procent geen informatie achteraf ontvangen die zij wel graag had gewild. Met betrekking tot de andere onderwerpen ligt dit aandeel opvallend hoger. Hierbij geldt opnieuw dat het aantal waarnemingen op sommige onderwerpen (omgevingsvergunningen, wonen en leefomgeving en zorg, inkomen en ondersteuning) relatief klein is, en dat deze resultaten dus met voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd.

Figuur 3.23 - Heeft de gemeente u op de hoogte gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding? Uitgesplitst naar onderwerp.*



*Gezien het kleine aantal waarnemingen, dienen deze resultaten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

De groep die wel graag op de hoogte was gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding maar bij wie dat niet is gebeurd, geven vooral aan dat zij behoefte hadden aan informatie over de voortgang en de verwachte looptijd. Zij zouden het fijn vinden om hier af en toe (proactief) een statusupdate van te krijgen. Ook verlangen enkele inwoners naar een duidelijk antwoord op gestelde vragen – in enkele gevallen hebben zij het gevoel niet bij de juiste ambtenaar terecht te komen. Tot slot missen bewoners soms een terugkoppeling over de status van de (aan)vraag of melding. Het is voor hen dan onduidelijk of en op welke manier er uiteindelijk actie is ondernomen. In onderstaande tekstballonnen staan enkele exemplarische citaten.

“Vervolg of de fiets was gevonden of niet. Nu zelf achter aan gebeld en keurig geholpen. Maar dat gaat dus niet vanzelf.”

“Status van voortgang wat betreft vergunningaanvraag.”

“Bevestiging dat e-mail is ontvangen door de juiste behandelend ambtenaar, niet algemeen.”

Inwoners die op de hoogte werden gehouden tevreden over de manier waarop dat gebeurde

Inwoners die zeggen op de hoogte te zijn gehouden van de afhandeling van hun (aan)vraag of melding, ontvingen vooral een ontvangstbevestiging direct na het doorgeven van de (aan)vraag of melding (47%) of een bericht dat de (aan)vraag of melding in ontvangst was genomen. In mindere mate bestond de berichtgeving achteraf uit bijvoorbeeld een terugkoppeling (18%), antwoord op de vraag of bevestiging van afhandeling (13%).

Belangrijke kanttekening bij deze Tabel 3.3 is dat het gaat om de vorm van terugkoppeling die men zegt te hebben gehad. Welke vorm gebruikelijk is of nodig was geweest, is afhankelijk van de aanleiding voor het contact (aanvraag, melding, informatieverzoek) en het type kanaal. Dat leidt ertoe dat uit onderstaande tabel niet de conclusie kan worden getrokken dat 53 procent geen ontvangstbevestiging kreeg terwijl ze dat wel hadden moeten krijgen (omdat 47% dat wel zegt te hebben gehad). Wel blijkt uit deze tabel dat een ontvangstbevestiging vaker voorkomt dan een terugkoppeling over de behandeling en afhandeling.

Tabel 3.3 - Welke van de volgende berichten heeft u over uw (aan)vraag of melding ontvangen? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en op de hoogte zijn gehouden van de (aan)vraag of melding, n=185.

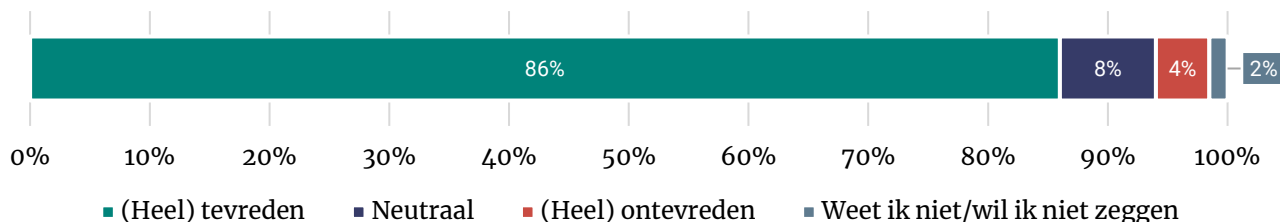
	% ontvangen
Ontvangstbevestiging na het doorgeven van de vraag, aanvraag of melding	47%
Bericht dat de vraag, aanvraag of melding in behandeling is genomen	26%
Terugkoppeling over wat er naar aanleiding van de vraag, aanvraag of melding is gebeurd	18%
Antwoord op de vraag, of melding dat de aanvraag of melding is opgelost/afgehandeld	13%
Tussentijds bericht over de status van mijn vraag, aanvraag of melding	9%
Uitleg waarom de vraag, aanvraag of melding (nog) niet beantwoord of afgehandeld kan worden	5%
Een ander bericht	6%
Geen van de bovenstaande	5%
Weet ik niet (meer)	17%

Van de inwoners die wel op de hoogte werden gehouden is het merendeel (86%) (zeer) tevreden over de manier waarop ze achteraf werd geïnformeerd.



Figuur 3.24 - Hoe tevreden of ontevreden bent u over de manier waarop de gemeente u op de hoogte heeft gehouden van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en op de hoogte zijn gehouden van de afhandeling daarvan, n=185.



Met betrekking tot de tevredenheid over de afhandeling zijn er geen verschillen zichtbaar tussen de verschillende aanleidingen van het contact, of de diverse kanalen.

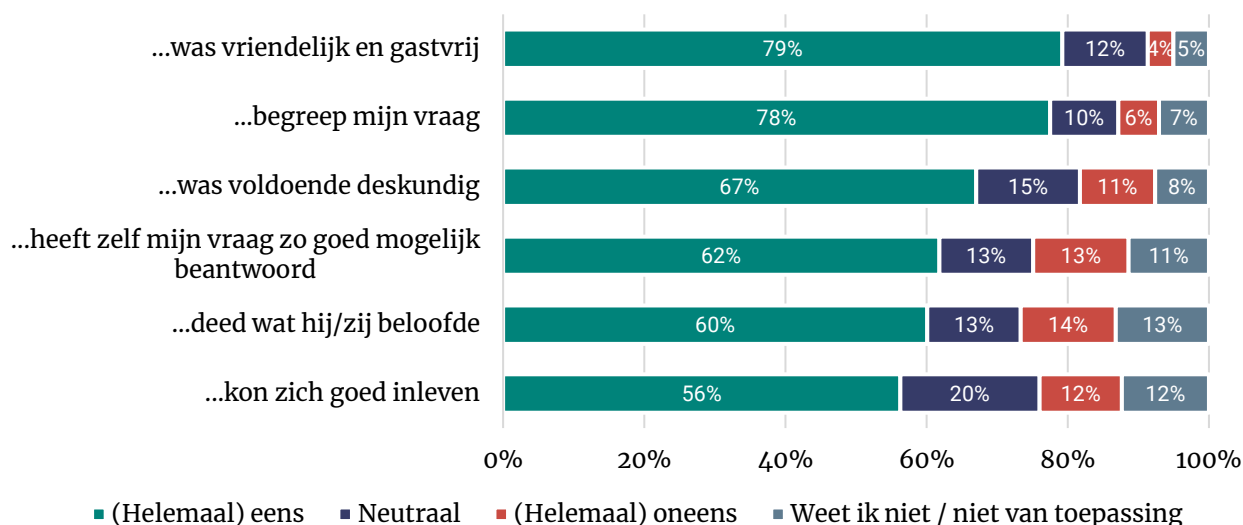
3.7 Hostmanship

Met behulp van het begrip hostmanship kan de menselijke maat in overheidsdienstverlening worden geduid. Hiermee bedoelen we de ‘gastvrijheid’ en ‘het werkelijk van betekenis willen zijn voor de individuele burger’.

Inwoners van Ommen zijn op het gebied van hostmanship vooral tevreden over de vriendelijk- en gastvrijheid van de individuele medewerkers. Ook vond driekwart dat de medewerker de vraag goed begreep. Twee derde vond de medewerker voldoende deskundig (67%). Het aandeel inwoners dat tevreden is met het zelf zo goed mogelijk beantwoorden van de vraag (62%), doen wat wordt beloofd (60%) en het inlevingsvermogen (56%) ligt iets lager.

Figuur 3.25 - De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

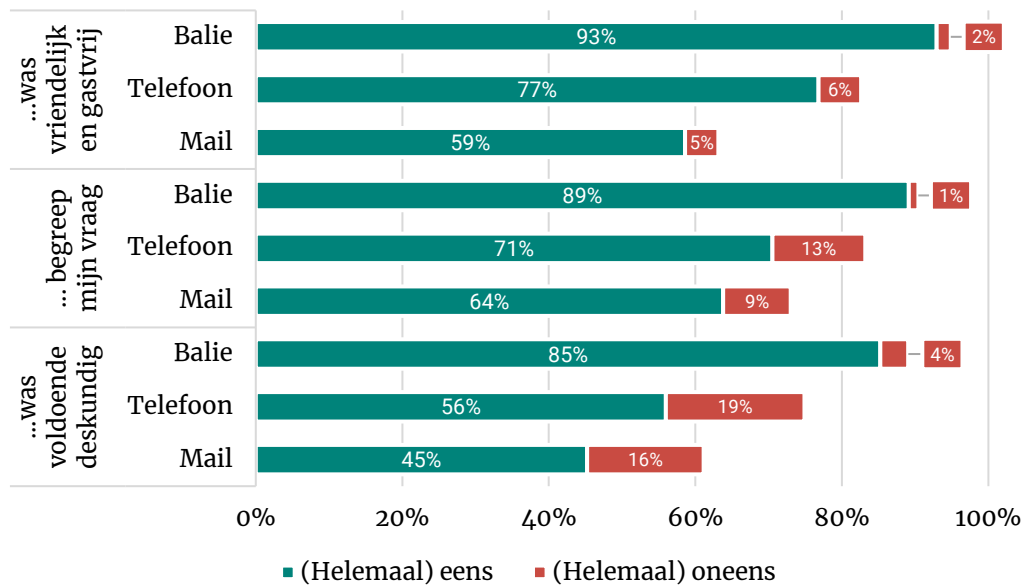
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en daarvoor contact hadden met een medewerker (niet via een digitaal formulier), n=376.



Inwoners die contact hadden aan de balie zijn positiever over de medewerker met wie zij contact hadden, dan inwoners die contact hadden via de telefoon of per e-mail. Zo vond 93 procent van de bezoekers aan de balie de medewerker vriendelijk en gastvrij, tegenover driekwart (77%) van de inwoners met telefonisch contact en 59 procent van de inwoners die per e-mail correspondeerden. Ook over de andere aspecten zijn de bezoekers van de balie meer tevreden dan degenen die contact hadden per telefoon en mail.

**Figuur 3.26 - De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Uitgesplitst naar manier van contact. (1/2)*
'De medewerker...'**

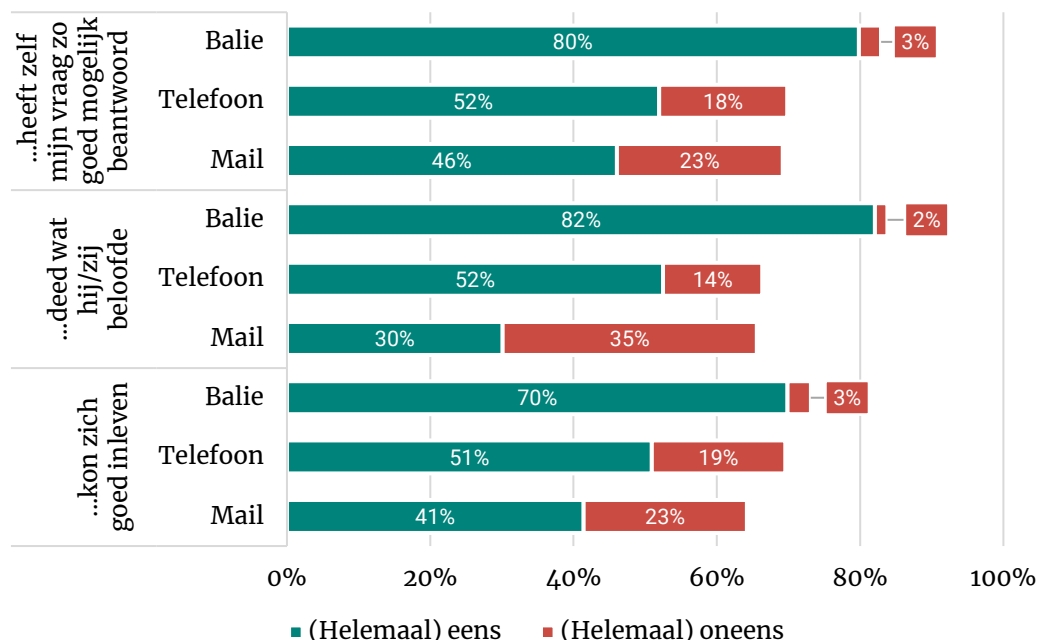
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en daarvoor contact hadden met een medewerker (niet via een digitaal formulier).



*De categorieën 'neutraal' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

**Figuur 3.27 - De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Uitgesplitst naar manier van contact. (2/2)*
'De medewerker...'**

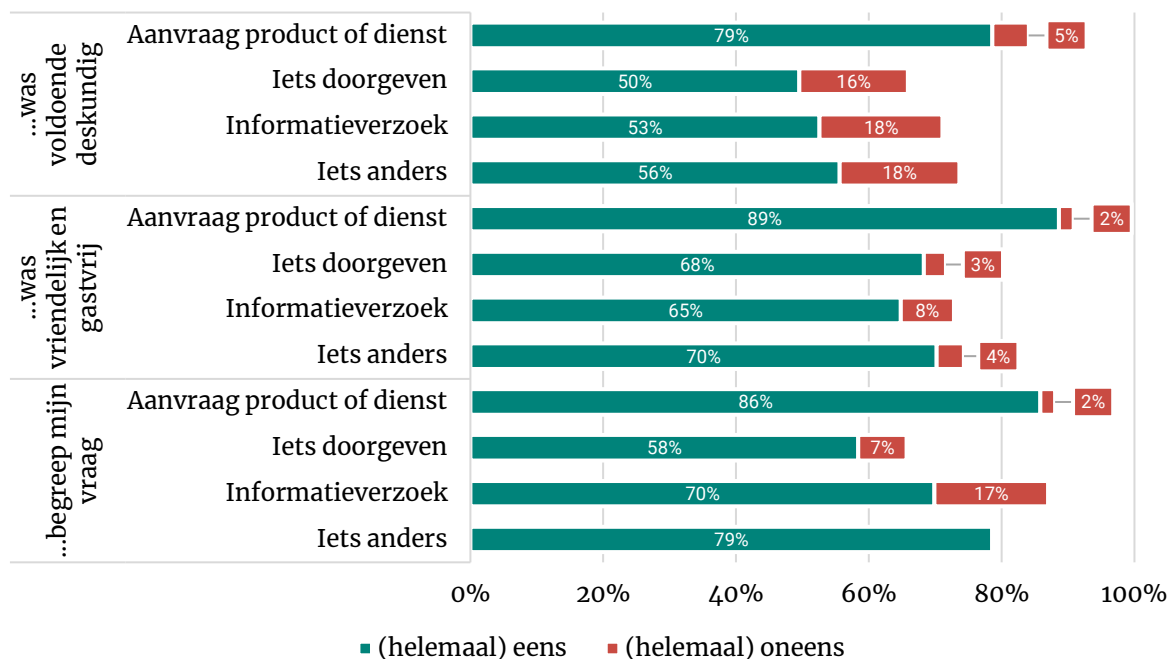
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en daarvoor contact hadden met een medewerker (niet via een digitaal formulier).



*De categorieën 'neutraal' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

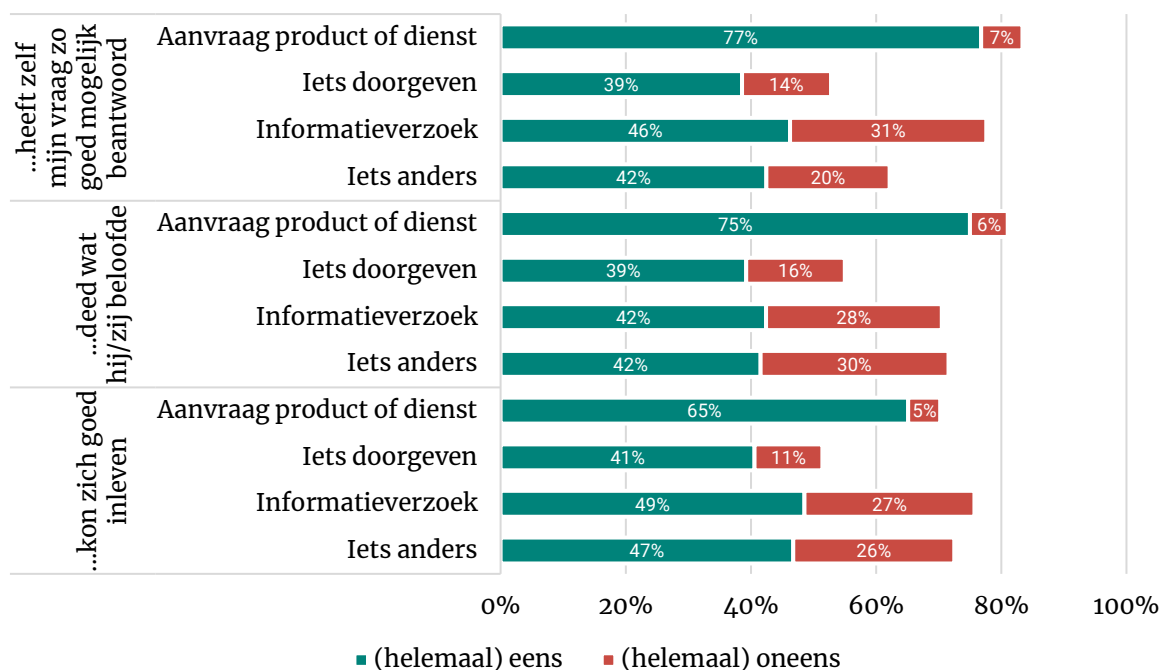
Over het algemeen zien we dat de aanvragers van een product of dienst het meest positief zijn over de medewerker met wie zij contact hadden. (Ruim) driekwart van hen vindt dat de medewerker voldoende deskundig was (79%), vriendelijk en gastvrij (89%), de vraag begreep (86%) en de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (77%). Dat aandeel is lager onder inwoners die contact hadden met het oog op een melding of informatieverzoek. Met name op de het zelf zo goed mogelijk beantwoorden van de vraag, doen wat is beloofd en het inlevingsvermogen, zien we dat het aandeel dat daar ontevreden over was hoger ligt dan onder de aanvragers van een product of dienst (zie Figuur 3.29).

**Figuur 3.28 – De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Uitgesplitst naar aanleiding voor contact. (1/2)*
'De medewerker...'**



*De categorieën 'neutraal' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

**Figuur 3.29 – De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Uitgesplitst naar aanleiding voor contact. (2/2)
'De medewerker... '***

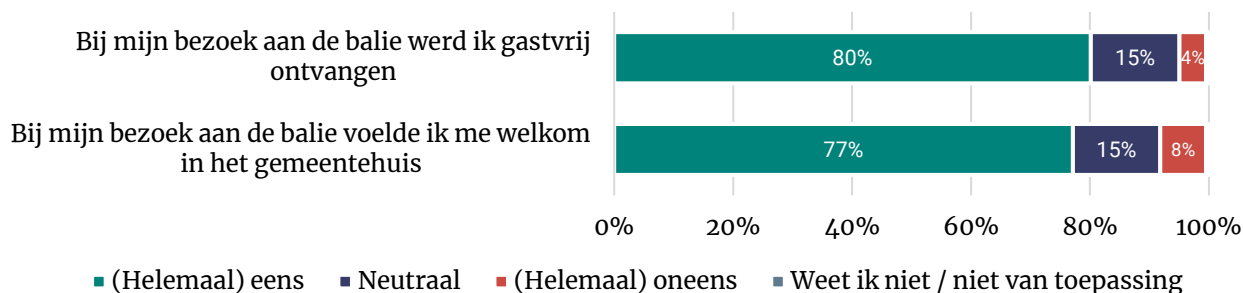


*De categorieën 'neutraal' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' zijn voor de overzichtelijkheid van de figuur hier niet weergegeven.

Ook zijn er enkele (kleine) verschillen zichtbaar tussen de beoordeling van de individuele medewerker, en het onderwerp waarover men contact had, zie Tabel 7.8 en Tabel 7.9 in de bijlagen. Driekwart van de inwoners die voor het contact met de gemeente naar de balie toekwam, voelde zich welkom op het gemeentehuis, en acht op de tien zeggen gastvrij te zijn ontvangen.

Figuur 3.30 - De volgende stellingen gaan over uw laatste contact met de gemeente. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, en daarvoor naar de balie kwamen, n=165.



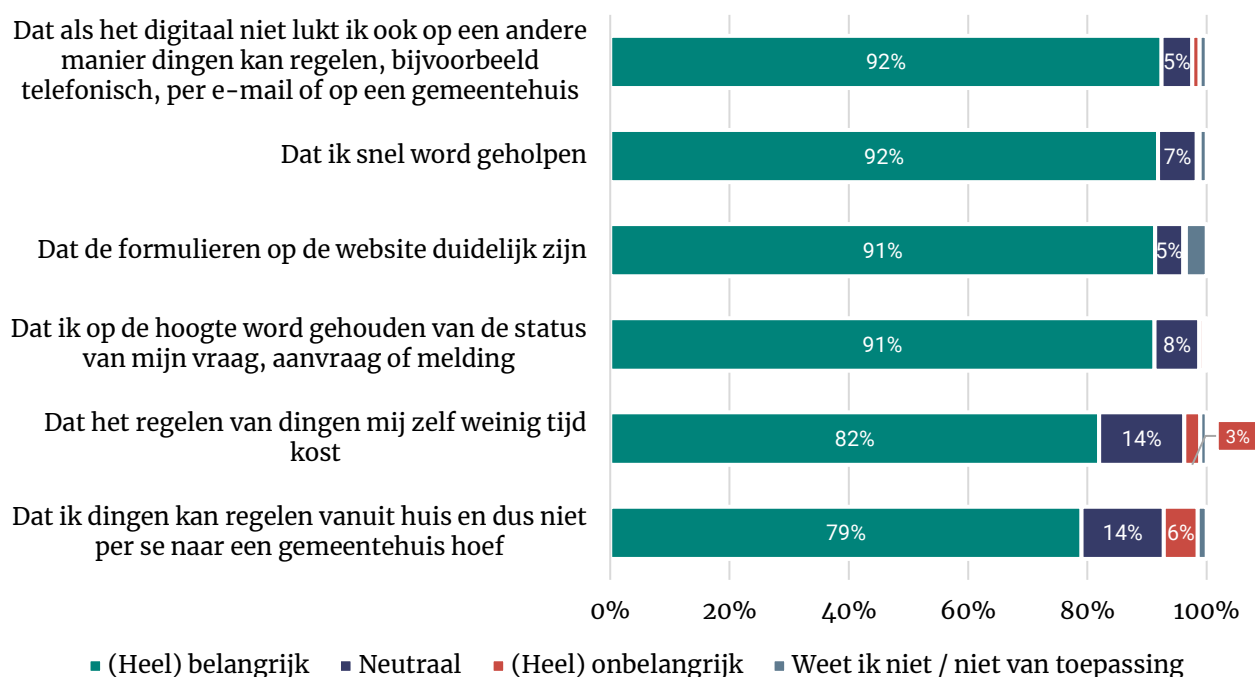
4 Wensen en verwachtingen gemeentelijke dienstverlening

In de vorige hoofdstukken bespraken we hoe inwoners van Ommen de gemeentelijke dienstverlening ervaren. We vroegen inwoners ook om uit een lijst met verschillende aspecten te selecteren wat zij wensen en verwachten van de gemeente.

Inwoners van Ommen vinden het vooral belangrijk dat zij zaken niet alleen digitaal, maar ook op een andere manier kunnen regelen (92%), dat ze snel geholpen worden (92%), dat formulieren op de website duidelijk zijn (91%) en dat ze op de hoogte gehouden worden van de status van hun (aan)vraag of melding (91%). Een iets kleinere groep vindt het (ook) belangrijk dat zij zelf weinig tijd kwijt zijn met het regelen van dingen (82%), en dat ze ook vanuit huis iets kunnen regelen (79%).

Figuur 4.1 - Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten in de dienstverlening van uw gemeente?

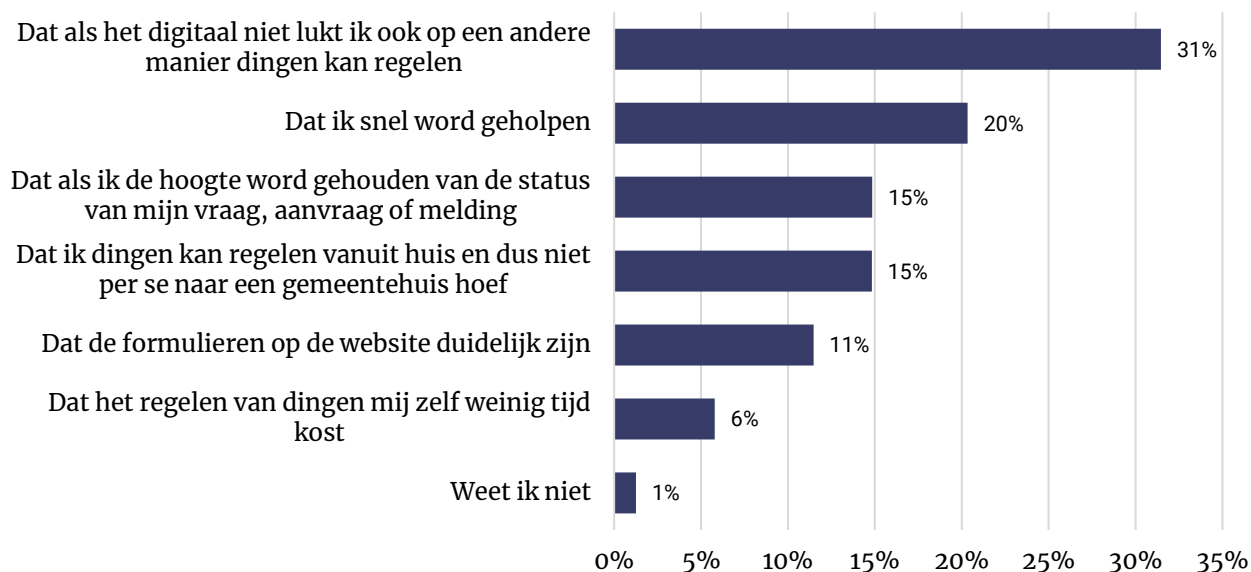
Basis: alle inwoners, n= 921.



Alle genoemde aspecten zijn kortom van belang voor inwoners van Ommen. Gevraagd naar het aspect dat men het meest belangrijk vindt, blijkt dat Ommenaren vooral behoefte hebben aan een niet-digitaal alternatief (31%) en snel worden geholpen (20%, figuur 4.1). Voor 15 procent geldt dat het belangrijkste is om op de hoogte te worden gehouden van de status van een aanvraag, een even grote groep wil vooral dingen vanuit huis kunnen regelen. Duidelijke formulieren (11%) en het zelf weinig tijd kwijt zijn aan het regelen (6%) is voor de minste inwoners prioriteit.

Figuur 4.2 - Hieronder ziet u de aspecten die u belangrijk vindt in de dienstverlening. Welke van deze aspecten vindt u het meest belangrijk?

Basis: inwoners die aangaven minimaal één van de genoemde aspecten belangrijk te vinden, n=912.



De groep die het afgelopen jaar met de dienstverlening van Ommen in aanraking kwam, en deze met een onvoldoende beoordeelde, heeft andere prioriteiten dan de groep die deze als (heel) goed hebben ervaren. Inwoners die ontevreden waren over de dienstverlening, hebben vooral de behoefte om op de hoogte te worden gehouden van de status van afhandeling. Voor inwoners met een positieve ervaring geldt dat zij een snelle en niet-digitale afhandeling vooral van belang vinden.

Tabel 4.1 - Belangrijkste aspecten in dienstverlening. Naar: waardering dienstverlening afgelopen 12 maanden.

WAARDERING DIENSTVERLENING			
	Onvoldoende (1-5) (n=96)	Goed (6-7) (n=128)	Heel goed (8-10) (n=211)
1.	Dat ik op de hoogte word gehouden van de status van mijn vraag, aanvraag of melding (45%).	Dat ik snel word geholpen (24%).	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (32%).
2.	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (28%).	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (19%).	Dat ik snel word geholpen (26%).
3.	Dat ik snel word geholpen (19%).	Dat ik dingen kan regelen vanuit huis en dus niet per se naar een gemeentehuis hoef (18%).	Dat ik dingen kan regelen vanuit huis en dus niet per se naar een gemeentehuis hoef (15%).

Ook zien we verschillen in wensen en behoeften naar leeftijd. Jongere inwoners vinden het vooral van belang om snel te worden geholpen, en niet voor het regelen van zaken naar het gemeentehuis te moeten. Voor oudere bewoners heeft juist het niet-digitale alternatief prioriteit.

Tabel 4.2 - Belangrijkste aspecten in dienstverlening. Uitgesplitst naar leeftijd.

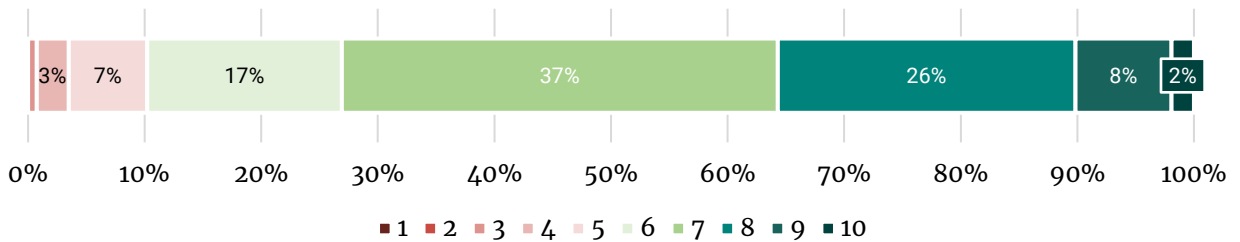
LEEFTIJD				
	18-34 jaar (n=102)	35-49 jaar (n=126)	50-64 jaar (n=294)	65+ (n=350)
1.	Dat ik snel word geholpen (30%)	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (29%)	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (37%)	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (46%)
2.	Dat ik dingen kan regelen vanuit huis en dus niet per se naar een gemeentehuis hoef (24%)	Dat ik snel word geholpen (21%)	Dat ik op de hoogte word gehouden van de status van mijn vraag, aanvraag of melding (19%)	Dat ik op de hoogte word gehouden van de status van mijn vraag, aanvraag of melding (16%)
3.	Dat ik op de hoogte word gehouden van de status van mijn vraag, aanvraag of melding (14%)	Dat ik dingen kan regelen vanuit huis en dus niet per se naar een gemeentehuis hoef (18%)	Dat ik snel word geholpen (18%)	Dat ik snel word geholpen (18%)

5 Website

Dit hoofdstuk gaat over de tevredenheid van inwoners met de website van de gemeente Ommen. De helft van de inwoners bezocht in het afgelopen jaar de website van de gemeente Ommen. Zij zijn over het algemeen goed te spreken over de website: gemiddeld waardeert men deze met een 7,1 en 90 procent van de inwoners beoordeelt de website met een voldoende.

Figuur 5.1 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u de website van de gemeente?

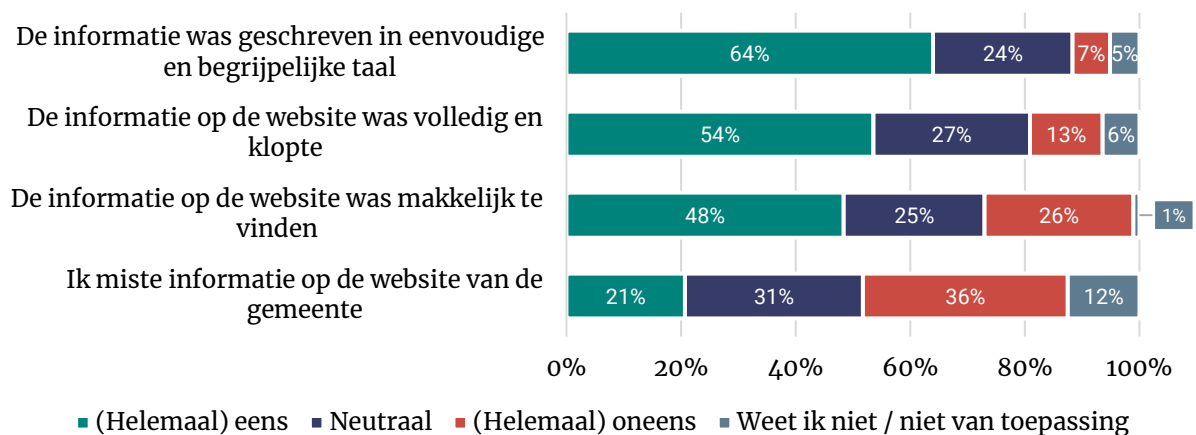
Basis: alle inwoners, n=921.



Inwoners zijn vooral tevreden over het taalgebruik: twee derde vindt de informatie geschreven in eenvoudige en begrijpelijke taal. Ook vindt meer dan de helft de informatie op de website juist en volledig. Minder is men te spreken over de vindbaarheid: een kwart geeft aan de informatie die hij zocht niet makkelijk te kunnen vinden. Tot slot geeft ruim een derde aan informatie op de website te missen.

Figuur 5.2 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, n=447.



Op de vraag welke informatie men mist op de website geven inwoners een grote verscheidenheid aan antwoorden. Zij noemen onder andere actualiteiten en (nieuwe) plannen en activiteiten, contactpersonen in plaats van alleen een algemeen contactformulier en informatie over een aantal specifieke thema's zoals stemmen, naamswijziging, subsidies etc.

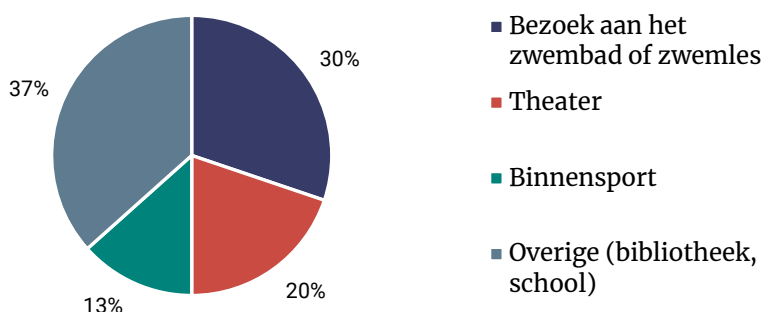
6 Multifunctioneel Centrum de Carrousel

Tot slot stelden we nog enkele specifieke vragen met betrekking tot het Multifunctioneel Centrum de Carrousel. De helft van de inwoners bezocht de Carrousel in de afgelopen 12 maanden, slechts 1 procent had (ook) telefonisch contact.

De grootste groep (37%) bezocht de Carrousel voor overige activiteiten zoals de bibliotheek of school. Drie op de tien kwamen er voor een bezoek aan het zwembad. In mindere mate brachten inwoners een bezoek voor het theater (20%) of binnensport (13%).

Tabel 6.1 - Wat was het doel van uw laatste bezoek aan de Carrousel?

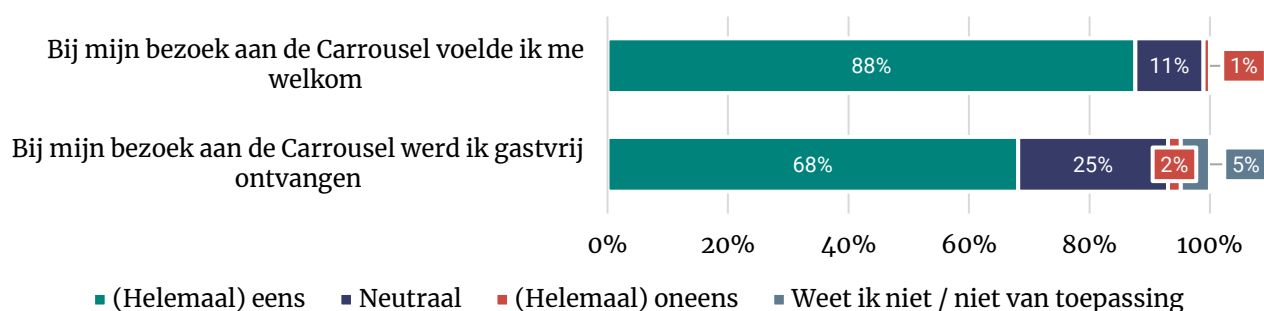
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden een bezoek brachten aan de Carrousel, n=471.



Bezoekers van de Carrousel voelden zich over het algemeen welkom (88%). Ruim twee derde (68%) zegt dat zij gastvrij werden ontvangen.

Tabel 6.2 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw bezoek aan de Carrousel?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden een bezoek brachten aan de Carrousel, n=471.



7 Beschouwing en aanbevelingen

In dit onderzoek hebben we de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht door middel van een enquête. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente Ommen over hoe het beleid ten aanzien van dienstverlening is vormgegeven en wordt uitgevoerd. In dit hoofdstuk geven we een beschouwing op de resultaten en doen we aanbevelingen over waar de gemeente de komende tijd op in kan zetten.

7.1 Beschouwing

Uit de enquête komt allereerst het beeld naar voren dat inwoners over het algemeen tevreden zijn met de dienstverlening van de gemeente: 80 procent beoordeelt de dienstverlening in zijn totaliteit met een voldoende, 20 procent geeft een onvoldoende. Gemiddeld beoordelen inwoners de dienstverlening met een 7,0. Verschillende aspecten zoals de begrijpelijk- en duidelijkheid van informatie, en vriendelijkheid en gastvrijheid van medewerkers worden (zeer) positief beoordeeld. Uit de gesprekken met gemeentelijke medewerkers blijkt dat dit niet geheel onverwachts is: dienstverlening is een belangrijk speerpunt in de interne organisatie, en medewerkers die veel in contact staan met inwoners horen ook vanuit daar overwegend positieve geluiden.

Dienstverlening belangrijk, vervolgacties worden op korte termijn geformuleerd

In de gemeente Ommen zijn er verschillende kaders op basis waarvan het dienstverleningsbeleid is vormgegeven. Er ligt een Plan van aanpak dienstverlening, er is een kwaliteitshandvest en ook in het coalitieakkoord is dienstverlening een van de belangrijkste speerpunten. Er is dus volop aandacht voor dienstverlening en er zijn concrete afspraken en ambities geformuleerd. De meeste acties uit het plan van aanpak waren gericht op de korte termijn en zijn inmiddels ook opgepakt. Het uitvoeren van het voorliggende onderzoek was daar onderdeel van. Op basis van dit onderzoek volgt een nieuwe versie van een plan van aanpak.

Snelheid minst positief beoordeelde aspect van dienstverlening

Als we inzoomen op de verschillende aspecten van dienstverlening (begrijpelijk, duidelijk, vriendelijk, etc.), dan zien we dat het aspect snelheid als minst positief beoordeelde naar voren komt. Diegenen die een onvoldoende geven voor de dienstverlening noemen bij de open antwoorden onder andere dat ze de doorlooptijd te lang vonden en dat zij moeilijk in contact kwamen met 'de juiste persoon'. Bij de specifieke stellingen over de snelheid waarmee de gemeente reageerde op vragen en verzoeken was men in vergelijking met de andere aspecten ook minder tevreden. Inwoners blijken een snelle afhandeling wel een zeer belangrijk aspect van dienstverlening te vinden.

Inwoners die een product of dienst aanvragen, zijn positiever over dienstverlening dan zij die een melding of informatieverzoek deden

Inwoners die contact hadden met de gemeente met het oog op het aanvragen van een product of dienst (zoals een paspoort) waarden het contact positiever dan inwoners die iets wilden doorgeven of een informatieverzoek deden. Zowel in het algemeen is die eerste groep positiever als over de specifieke aspecten eenvoud, duidelijkheid, volledigheid en snelheid. Een mogelijke verklaring is gelegen in het feit dat het bij het aanvragen van een product of dienst vaak gaat om een relatief eenvoudige handeling, waarop over het algemeen een 'gewenst' resultaat volgt



(namelijk het ontvangen van een paspoort). Bij een informatieverzoek of melding is dat minder vanzelfsprekend.

Ook mensen die aan de balie kwamen zijn positiever dan inwoners die per e-mail of per telefoon contact hadden.⁴ Naast dat de informatie gegeven aan de balie goed wordt beoordeeld, wordt ook de gastvrijheid bij ontvangst zeer gewaardeerd. Ook in de gesprekken komt regelmatig naar voren dat juist dit persoonlijke contact erg belangrijk is in Ommen.

Wanneer we kijken naar het onderwerp van het contact zien we dat de inwoners die contact hadden over een paspoort, rijbewijs of uittreksel positiever zijn dan inwoners die contact hadden over wonen en leefomgeving en over omgevingsvergunningen. (Bijna) de helft van deze laatste twee groepen geeft een onvoldoende aan het contact. Daarbij is het belangrijk om op te merken dat het bij contact over een paspoort, rijbewijs of uittreksel vaak gaat om een aanvraag van een product of dienst. Daarvan zagen we hiervoor al dat inwoners dat over het algemeen positief over zijn. Bij de onderwerpen wonen en leefomgeving en omgevingsvergunningen gaat het juist regelmatig om een informatieverzoek waar de waardering minder hoog voor is. Het ligt zodoende in de lijn der verwachting dat ook contact over een paspoort, rijbewijs of uittreksel positiever wordt beoordeeld, dan contact over de onderwerpen wonen en leefomgeving, en omgevingsvergunningen.

Inwoners hebben behoefte aan informatie over afhandeling, intern is daar niet altijd zicht op

Met name inwoners die een informatieverzoek deden en een omgevingsvergunning aanvroegen, geven aan dat zij graag op de hoogte gehouden willen worden van de afhandeling. Dit was nu bij de helft van de verzoeken niet het geval. Inwoners geven aan dat ze er zelf achteraan moesten bellen om een update te krijgen, of alleen een algemene ontvangstbevestiging kregen en niet meer hoorden dat het verzoek door de 'juiste' ambtenaar in behandeling was genomen.

In de gesprekken met medewerkers wordt bevestigd dat het opvolgen van meldingen en informatieverzoeken gecompliceerder is dan het afhandelen van aanvragen van producten of diensten. De afgelopen jaren zijn er flink wat veranderingen geweest binnen de gemeente. Nadat Ommen in 2019 weer een eigen ambtelijke organisatie kreeg (Ommen 4.0), is ervoor gekozen om sommige zaken uit te besteden aan derde partijen, waarmee Ommen een zogenaemde 'regiegemeente' is geworden. Medewerkers benoemen dat het een zoektocht was, waarin met een relatief kleine club een nieuwe start moest worden gemaakt. De focus lag in deze periode op de interne organisatie. Hiervoor lijkt nu een solide basis te zijn gelegd.

Logischerwijs kunnen niet alle meldingen en informatieverzoeken door de medewerkers van de front-office zelf worden afgehandeld. Een vraag of melding moet soms worden doorgezet naar een inhoudelijke medewerker van de gemeente of naar een van de externe partijen waarmee Ommen samenwerkt. Dat heeft tot gevolg dat medewerkers van de front-office niet alle informatie over zaken die bij externe partijen zijn neergelegd, kunnen inzien. Meerdere medewerkers bevestigen dat het in het schakelen tussen inwoner-gemeente en externe partij nog wel eens spaak loopt: de inwoner denkt dat hij bij de gemeente moet zijn, terwijl de gemeente geen informatie beschikbaar heeft; de gemeente doet een terugbelverzoek, maar kan

⁴ Hierbij merken we op dat het aanvragen van producten en diensten met name aan de balie plaatsvindt.

niet altijd zien of dit verzoek is afgehandeld. Intern wordt met behulp van terugbelnotitieherinneringen hier wel actief op gestuurd. Desalniettemin kan de inwoner het gevoel krijgen dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd, en dat niemand hem kan helpen. In dit kader wordt de omgevingsdienst door medewerkers meerdere malen genoemd. Tegelijkertijd constateren medewerkers ook dat de verwachtingen die de gemeente van de omgevingsdienst heeft, mogelijk te hoog zijn.

Over de interne samenwerking zijn medewerkers erg positief. Het makkelijk bij elkaar binnen kunnen lopen en vragen kunnen stellen past goed bij de kleinschaligheid van de gemeente en de 'platte' organisatie. Men is altijd bereid om elkaar te helpen.

Regierol nog in ontwikkeling

Uit de gesprekken kwam verder naar voren dat medewerkers moeten wennen aan de 'regierol' die ze nu hebben als het gaat om het contact met de externe partijen: "hoe stuur ik en hoe stuur ik bij?" Het gaat hierbij dus om het opdrachtgeverschap. Deze rol is volgens betrokkenen op dit moment nog volop in ontwikkeling. Er zijn met verschillende externe partijen afspraken gemaakt over het verwachte serviceniveau. Wel verschilt het per partij in welke mate er terugkoppeling plaatsvindt en hoe bekend deze afspraken bij de interne afdelingen van de gemeente zelf zijn.

Monitoring in ontwikkeling, koppeling naar vervolgacties ontbreekt

De kwaliteit van dienstverlening wordt op verschillende manieren gemonitord. Er is zicht op de afhandeling van zaken doordat men intern in toenemende mate (actief) werkt met het zaakstelsel. Medewerkers worden er ook actief op aangesproken als zij openstaande terugbelverzoeken hebben. In het concernbreed overleg worden verder de resultaten van de Kwarometer toegelicht waardoor medewerkers op de hoogte zijn van het al dan niet behalen van de servicenormen. Naast het delen van de resultaten wordt ook actief gestuurd op specifiek de terugbelnotities – al is daar volgens betrokkenen nog wel meer structuur in mogelijk.

7.2 Aanbevelingen

Op basis van de beschouwing komen we tot 7 aanbevelingen. We maken onderscheid tussen aanbevelingen gericht op de inwoner, en aanbevelingen gericht op de interne organisatie.

In het algemeen is het aan te bevelen om verder te gaan met de stappen en acties die reeds zijn ingezet. In het plan van aanpak dienstverlening is een mooie basis gelegd voor de ontwikkeling van de dienstverlening, waar bovendien op relatief korte termijn handen en voeten aan is gegeven. De ontwikkeling van een nieuw plan van aanpak is een mooi moment om daarnaast ook met een aantal specifieke zaken aan de slag te gaan. Met onderstaande aanbevelingen hopen we daar een vertrekpunt voor te bieden.



Inwoner

- **Wees transparant over doorlooptijden, neem contact op wanneer meer tijd nodig is:** Snelheid is voor inwoners een belangrijk aspect van dienstverlening. Tegelijkertijd zien we dat het in de enquête als minst goed beoordeelde aspect van dienstverlening naar voren komt. Logischerwijs kunnen niet alle vragen binnen afzienbare tijd afgehandeld worden. Door bij iedere soort vraag, melding of verzoek duidelijk te maken wat men kan verwachten, kan teleurstelling bij inwoners over de doorlooptijd wel voorkomen worden. Het is daarmee ook van groot belang om te communiceren als de termijn niet gehaald wordt. “Pak gewoon even de telefoon” is een credo dat wordt uitgedragen binnen de gemeente. Het is cruciaal dat iedereen die met dienstverlening in aanraking komt, dit blijft of gaat doen.
- **Communiceer over met welke partijen wordt samengewerkt en waarom:** Uit de enquête en uit de interviews blijkt dat er nog altijd wat ‘verwarring’ bij inwoners is over wie verantwoordelijk is voor welke taken, en waarvoor zij wel en niet contact moeten opnemen met de gemeente. Het leidt soms zelfs tot vervelende situaties waarbij de inwoner niet begrijpt dat de gemeentemedewerker niet kan helpen. Onze aanbeveling is dan ook om te blijven communiceren via verschillende kanalen over het wat en waarom van het uitbesteden aan taken aan externe partijen.
- **Zorg altijd voor een terugkoppeling en maak hierover ook afspraken met externe partijen:** Er is in Ommen een relatief grote groep inwoners die aangeeft dat ze niet op de hoogte zijn gehouden van de status van hun verzoek of melding, terwijl ze dit wel graag hadden gewild. Dit geldt met name voor inwoners die een informatieverzoek of melding deden. Ook uit de gesprekken blijkt dat het bijhouden van de status van meldingen en het vinden van de juiste personen binnen of buiten de gemeente een aandachtspunt is. Op dit moment wordt er ook niet bij alle typen aanvragen naar inwoners gecommuniceerd wat hij of zij van de gemeente kan verwachten en op welke termijn. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken op welke manier inwoners (meer) duidelijkheid verschaft kan worden. Te denken valt aan een standaard ontvangstbevestiging met concrete beloftes en het concretiseren van afspraken met de samenwerkingspartijen over het geven van terugkoppelingen aan inwoners.
- **Behoud niet-digitale kanalen:** Uit zowel de enquête als de gesprekken blijkt dat de mogelijkheid om gemeentelijke zaken op een niet-digitale manier te kunnen regelen voor inwoners essentieel is – en niet alleen voor oudere leeftijdsgroepen. Inwoners van Ommen hebben behoefte aan het persoonlijke contact, bijvoorbeeld door langs te komen of te bellen. Logischerwijs gaat de gemeente met haar tijd mee, en zal ook de digitale mogelijkheden verder willen ontwikkelen. Het is echter aan te bevelen om daarbij de niet-digitale alternatieven niet te veronachtzamen.

Interne organisatie

- **Focus op verbeteren van afhandeling informatieverzoeken:** Uit het onderzoek komt vrij consistent naar voren dat inwoners die een product of dienst aanvroegen meer tevreden zijn over het contact, dan de groep met een informatieverzoek. Bij die laatste groep valt dus zeker nog winst te behalen. Het is dan ook aan te bevelen om extra aandacht te besteden aan de dienstverlening op dit vlak, en specifiek daar ook goed te sturen op de punten uit de vorige paragraaf (transparantie, communicatie, terugkoppeling en niet-digitale mogelijkheden).
- **Koppel vervolgacties aan resultaten van monitoring:** We zien dat in Ommen veel wordt gedaan om zicht te houden op de kwaliteit van dienstverlening. Het lijkt op dit moment nog wel te ontbreken aan een vertaling daarvan naar verbeteracties (het zogenaamde bijsturen): Wat kan er gedaan worden als blijkt dat de servicenormen niet worden gehaald? Wie is



daarvoor verantwoordelijk? Onze aanbeveling is om te onderzoeken op welke manier er meer structureel bijgestuurd kan worden op hetgeen er gemonitord wordt.

- **Borg de acties uit het Plan van aanpak:** De acties uit het Plan van aanpak dienstverlening zijn bijna allemaal uitgevoerd. In het te ontwikkelen Plan van aanpak dienstverlening 2.0 zullen nieuwe acties volgen. Dit nieuwe plan van aanpak biedt de mogelijkheid om de aandacht voor dienstverlening, en bepaalde acties structureel te borgen: trainingen die één keer zijn gegeven, kunnen bijvoorbeeld jaarlijks worden herhaald. Ook de aandacht voor het B1-schrijven en vindbaarheid van zaken op de website kan structureel geborgd worden. Tot slot is het inwerken van nieuwe collega's een goed moment om aandacht te besteden aan de visie op dienstverlening van de gemeente.
- **Ontwikkel de regierol verder:** Er kan nog verdere professionalisering plaatsvinden in hoe Ommen stuurt op de kwaliteit van de (externe) dienstverlening. Op dit moment lijkt het per partij te verschillen in welke mate van detail er afspraken worden gemaakt over de dienstverlening en op welke manier er een terugkoppeling plaatsvindt. Daarnaast zijn medewerkers ook nog zoekende in hoe zij deze sturende en controlerende rol goed kunnen uitvoeren. Dit alles maakt de kwaliteit van de dienstverlening kwetsbaar. We adviseren om de komende tijd de regierol verder door te ontwikkelen, in ieder geval door medewerkers die contact hebben met de externe partijen te trainen in hun sturende rol. Het kan hierbij helpen om een algemene visie op de externe samenwerking te hebben.



A Bijlagen

A.1 Extra figuren en tabellen hoofdstuk 2

Tabel 7.1 - Waarover ging uw contact met de gemeente? Afgezet naar aanleiding voor het contact. Ongewogen aantallen.

	Aanvragen product	Iets doorgeven	Informatie-verzoek	Iets anders	Weet ik niet	Totaal
Belastingen	0	0	2	1	0	3
Subsidies	7	0	2	1	1	11
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	7	8	2	0	0	17
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegels, groen onderhoud, vuil op straat)	3	52	8	4	0	67
Klacht of bezwaar	5	6	3	1	1	16
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	12	2	11	3	0	28
Evenementenvergunningen	7	1	0	0	0	8
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	130	2	0	1	0	133
Sport, onderwijs, cultuur of recreatie	0	0	1	1	0	2
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	5	2	8	0	0	15
Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen)	7	12	19	5	0	43
Zorg, inkomen of ondersteuning	6	3	13	4	0	26
Duurzaamheid / energietransitie	2	0	1	0	0	3
Afvalinzameling	1	0	0	0	0	1
Iets anders	18	20	14	10	0	62

Tabel 7.2 - Waarover ging uw contact met de gemeente? Afgezet naar aanleiding voor het contact. Gewogen percentages.

	Aanvragen product	Iets doorgeven	Informatie-verzoek	Iets anders	Weet ik niet	Totaal
Belastingen	0%	0%	67%	33%	0%	100%
Subsidies	67%	0%	16%	11%	6%	100%
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	38%	50%	12%	0%	0%	100%
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegel, groen onderhoud, vuil op straat)	4%	77%	13%	6%	0%	100%
Klacht of bezwaar	36%	34%	25%	0%	5%	100%
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	43%	7%	41%	9%	0%	100%
Evenementenvergunningen	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	98%	2%	0%	0%	0%	100%
Sport, onderwijs, cultuur of recreatie	0%	0%	31%	69%	0%	100%
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	32%	5%	62%	0%	0%	100%
Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen)	10%	40%	37%	13%	0%	100%
Zorg, inkomen of ondersteuning	21%	18%	48%	12%	0%	100%
Duurzaamheid / energietransitie	66%	0%	34%	0%	0%	100%
Afvalinzameling	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Iets anders	29%	41%	17%	14%	0%	100%

Tabel 7.3 - Waarover ging uw contact met de gemeente? Afgezet naar manier van contact. Ongewogen aantallen.

	Aan de balie	Telefonisch	Per e-mail	Per post	Via een digitaal formulier	Via sociale media	Anders	Totaal
Belastingen	0	1	1	0	1	0	0	3
Subsidies	2	5	3	0	1	0	0	11
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	5	3	1	1	6	0	1	17
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegels, groen onderhoud, vuil op straat)	6	20	16	1	18	2	4	67
Klacht of bezwaar	2	3	5	0	3	0	3	16
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	3	11	7	1	3	0	3	28
Evenementenvergunningen	0	2	3	0	1	0	2	8
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	116	8	2	0	7	0	0	133
Sport, onderwijs, cultuur of recreatie	0	0	1	0	0	0	1	2
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	5	6	2	0	1	0	1	15
Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen)	3	10	16	1	7	0	6	43
Zorg, inkomen of ondersteuning	5	12	3	2	1	0	3	26
Duurzaamheid / energietransitie	1	1	0	0	1	0	0	3
Afvalinzameling	0	0	1	0	0	0	0	1
Iets anders	17	17	4	1	13	0	10	62

Tabel 7.4 - Waarover ging uw contact met de gemeente? Afgezet naar manier van contact. Gewogen percentages.

	Aan de balie	Telefonisch	Per e-mail	Per post	Via een digitaal formulier	Via sociale media	Anders	Totaal
Belastingen	0%	33%	33%	0%	33%	0%	0%	100%
Subsidies	30%	35%	25%	0%	11%	0%	0%	100%
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	29%	14%	0%	0%	52%	0%	5%	100%
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegels, groen onderhoud, vuil op straat)	7%	25%	24%	1%	32%	3%	8%	100%
Klacht of bezwaar	12%	14%	36%	0%	15%	0%	23%	100%
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	7%	42%	27%	3%	11%	0%	9%	100%
Evenementenvergunningen	0%	26%	39%	0%	11%	0%	26%	100%
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	89%	5%	1%	0%	5%	0%	0%	100%
Sport, onderwijs, cultuur of recreatie	0%	0%	31%	0%	0%	0%	69%	100%
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	31%	53%	11%	0%	0%	0%	5%	100%
Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen)	9%	24%	32%	0%	26%	0%	9%	100%
Zorg, inkomen of ondersteuning	15%	51%	13%	9%	3%	0%	10%	100%
Duurzaamheid / energietransitie	32%	34%	0%	0%	34%	0%	0%	100%
Afvalinzameling	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Iets anders	17	17	4	1	13	0	10	100%

A.2 Extra figuren en tabellen hoofdstuk 3

Tabel 7.5 - Stellingen over eenvoudigheid. Uitgesplitst naar onderwerp van contact.*

	Het was eenvoudig om in contact te komen met de gemeente			Ik kon gemakkelijk vinden wat ik nodig had voor mijn aanvraag, melding of vraag			Ik vond het ingewikkeld om mijn aanvraag, melding of vraag in te dienen		
	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens
Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	81%	10%	8%	85%	8%	6%	9%	8%	78%
Melding openbare ruimte (n=69)	72%	12%	15%	60%	17%	19%	10%	19%	66%
Wonen en Leefomgeving (n=50)	56%	14%	30%	46%	21%	29%	13%	16%	70%
Zorg inkomen en ondersteuning (n=27)	79%	12%	9%	40%	19%	32%	21%	18%	56%
Omgevingsvergunningen (n=29)	40%	6%	54%	27%	22%	47%	25%	24%	51%
Overig (n=123)	67%	13%	18%	53%	16%	24%	16%	16%	62%

* Om de tabel enigszins compact te houden zijn de percentages 'Weet ik niet' op de verschillende stellingen (variërend van 0 tot 9 procent) hier niet weergegeven.

Tabel 7.6 - Stellingen over duidelijkheid. Uitgesplitst naar onderwerp van contact.*

	De informatie over mijn aanvraag, melding of vraag was duidelijk en volledig			Het was mij in het contact duidelijk wat ik van de gemeente kon verwachten ¹		
	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens
Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	88%	9%	2%	83%	11%	3%
Melding openbare ruimte (n=69)	54%	22%	22%	48%	16%	29%
Wonen en Leefomgeving (n=50)	40%	20%	38%	38%	22%	36%
Zorg inkomen en ondersteuning (n=27)	56%	22%	15%	48%	11%	37%
Omgevingsvergunningen (n=29)	28%	14%	59%	35%	24%	41%
Overig (n=123)	61%	15%	20%	45%	28%	22%

* Om de tabel enigszins compact te houden zijn de percentages 'Weet ik niet' op de verschillende stellingen (variërend van 0 tot 7 procent) hier niet weergegeven.



Tabel 7.7 - Stellingen over snelheid. Uitgesplitst naar onderwerp van contact.*

	Mijn aanvraag, melding of vraag werd snel genoeg afgehandeld			Het contact met de gemeente kostte mij weinig tijd		
	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens
Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	81%	8%	10%	68%	15%	15%
Melding openbare ruimte (n=69)	38%	13%	46%	54%	22%	23%
Wonen en Leefomgeving (n=50)	34%	12%	52%	34%	22%	42%
Zorg inkomen en ondersteuning (n=27)	59%	0%	33%	41%	33%	22%
Omgevingsvergunningen (n=29)	28%	10%	62%	31%	10%	59%
Overig (n=123)	42%	16%	37%	49%	15%	33%

* Om de tabel enigszins compact te houden zijn de percentages 'Weet ik niet' op de verschillende stellingen (variërend van 0 tot 7 procent) hier niet weergegeven.

Tabel 7.8 – Stellingen over de medewerker waarmee u contact had. Uitgesplitst naar onderwerp van contact (1/2).*

	De medewerker was voldoende deskundig			De medewerker was vriendelijk en gastvrij			De medewerker begreep mijn vraag		
	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens
Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	88%	7%	1%	93%	4%	2%	91%	5%	0%
Melding openbare ruimte (n=69)	50%	20%	9%	68%	13%	2%	64%	13%	7%
Wonen en Leefomgeving (n=50)	59%	22%	19%	71%	22%	7%	76%	10%	14%
Zorg inkomen en ondersteuning (n=27)	75%	19%	0%	97%	4%	0%	90%	4%	0%
Omgevingsvergunningen (n=29)	44%	23%	23%	62%	25%	6%	64%	10%	19%
Overig (n=123)	48%	19%	24%	65%	20%	7%	63%	16%	10%

* Om de tabel enigszins compact te houden zijn de percentages 'Weet ik niet' op de verschillende stellingen (variërend van 0 tot 7 procent) hier niet weergegeven.



Tabel 7.9 - Stellingen over de medewerker waarmee u contact had. Uitgesplitst naar onderwerp van contact (2/2).*

	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord			De medewerker kon zich goed inleven			De medewerker deed wat hij/zij beloofde		
	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens	Eens	Neutraal	Oneens
Paspoort, rijbewijs, uittreksel (n=136)	85%	6%	2%	72%	16%	2%	85%	9%	0%
Melding openbare ruimte (n=69)	35%	27%	15%	38%	34%	11%	29%	25%	16%
Wonen en Leefomgeving (n=50)	48%	13%	30%	50%	15%	32%	43%	9%	41%
Zorg inkomen en ondersteuning (n=27)	69%	19%	6%	68%	17%	10%	68%	11%	7%
Omgevingsvergunningen (n=29)	36%	25%	32%	44%	18%	21%	25%	17%	39%
Overig (n=123)	46%	14%	25%	41%	22%	20%	47%	13%	20%

* Om de tabel enigszins compact te houden zijn de percentages 'Weet ik niet' op de verschillende stellingen (variërend van 0 tot 7 procent) hier niet weergegeven.

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

