

Inwonersonderzoek 2026

Rapport Ipsos I&O
In opdracht van de gemeente Ommen



www.ipsos-publiek.nl

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O

Zuiderval 70

7543 EZ Enschede

Amstelveenseweg 760

1081 JK Amsterdam

Ericssonstraat 2

5121 ML Rijen

Rapportnummer

2026/148

Datum

juli 2026

Opdrachtgever

Gemeente Ommen

Auteurs

Lotte Reijnders

Femke de Boer

Sophie Carmiggelt

Charlotte van Miltenburg

Copyright

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

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Aanpak van het onderzoek	7
1.3 Leeswijzer	8
2 Feitelijke kenmerken van het contact	10
3 Waardering gemeentelijke dienstverlening	15
3.1 Waardering voor dienstverlening in het algemeen	15
3.2 Waardering eenvoud contact en informatie	18
3.3 Waardering duidelijkheid en verwachtingen	21
3.4 Waardering snelheid	24
3.5 Waardering manier van contact	25
3.6 Afhandeling (aan)vraag of melding	26
3.7 Hostmanship	29
4 Wensen en verwachtingen gemeentelijke dienstverlening	33
5 Website	36
6 Multifunctioneel Centrum de Carrousel	40
7 Beschouwing en aanbevelingen	42

Samenvatting

Algemene waardering dienstverlening toegenomen

Ommenaren zijn over het algemeen tevreden over de gemeentelijke dienstverlening. Zij beoordelen het contact dat zij in de afgelopen 12 maanden met de gemeente hebben gehad gemiddeld met een 7,2. Acht op de tien inwoners (83%) beoordelen het contact met een voldoende. Het merendeel is tevreden over de begrijpelijkheid van de dienstverlening evenals het gemak om met de gemeente in contact te komen. Ook over de duidelijkheid van informatie en de snelheid waarmee het contact verloopt is het merendeel positief.

Door een clustering te maken van verschillende onderwerpen (Tabel 2.1) is inzicht verkregen in de beoordeling van verschillende diensten (intern en extern) van de gemeente Ommen.

De aanleiding voor het contact en het kanaal dat men gebruikt, hangen samen met de tevredenheid over de dienstverlening

Inwoners die contact hadden via de balie in het gemeentehuis zijn over het algemeen tevredener over de dienstverlening dan inwoners die telefonisch contact hadden met de gemeente of per mail. Het gaat om aspecten als snelheid van de afhandeling, terugkoppeling over de afhandeling en duidelijkheid van de verkregen informatie. Als we kijken naar de aanleiding voor het contact, is te zien dat de groep inwoners die een product of dienst aanvraag ook het meest tevreden is over deze verschillende aspecten van de dienstverlening. De groep die informatieverzoek deed of een klacht of bezwaar indiende, zijn naar verhouding minder tevreden over de verschillende aspecten.

Het is belangrijk om bij de interpretatie rekening te houden met de samenhang tussen het kanaal waarlangs inwoners contact hebben en het onderwerp of doel van dat contact. Zo hebben inwoners voor het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of uittreksel relatief vaak contact aan de balie. Deze producten kennen een duidelijk en afgebakend proces, waarbij inwoners doorgaans goed weten wat zij kunnen verwachten. Dat kan bijdragen aan een hogere waardering voor zowel het kanaal als het contact in het algemeen. Andere onderwerpen, zoals informatieverzoeken, klachten, of bezwaarprocedures verlopen vaker via telefonisch contact of per mail. Deze contacten zijn inhoudelijk vaak complexer, duren langer of kennen meer onzekerheid over de uitkomst. Een lagere waardering voor contact via telefoon of mail hoeft daarom niet alleen te maken te hebben met het kanaal zelf, maar kan ook samenhangen met het type vraag of onderwerp waarvoor inwoners dit kanaal gebruiken.

Ongeveer zes op de tien tevreden over informatie en snelheid van afhandeling (aan)vraag of melding

Bijna zeven op de tien (68%) inwoners zijn tevreden over de manier waarop zij geïnformeerd zijn over hoelang de afhandeling van hun (aan)vraag of melding zou duren. Een vergelijkbare groep (66%) is tevreden over de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden over de afhandeling van hun (aan)vraag of melding. Over beide aspecten is 11 procent van de inwoners ontevreden. Ongeveer één op tien (11%) zegt niet op de hoogte gehouden te zijn over de afhandeling van de (aan)vraag of melding en/of hoelang deze zou duren. Zes op de tien (63%) inwoners zijn tevreden over de snelheid van de afhandeling door de gemeente. Eén op de vijf (21%) is hier ontevreden over.

Contact met medewerkers en bezoek aan gemeentehuis overwegend positief beoordeeld

Net als in 2024 zijn inwoners zeer tevreden over het contact dat zij hadden met medewerkers van de gemeente Ommen via de balie, telefoon of mail. Enkele aspecten van het contact worden in 2026 beter beoordeeld dan in 2024. Zo ervaart een groter deel van de inwoners dat de medewerker zich goed kon inleven (67%, 2024: 55%) en deed wat hij of zij beloofde (69%, 2024: 59%). Ook zijn inwoners opnieuw

positief over hun bezoek aan de balie in het gemeentehuis. Zo voelen ruim vier op de vijf (84%) zich welkom in het gemeentehuis en vindt een grotere groep dan in 2024 dat zij bij hun bezoek aan het gemeentehuis gastvrij werden ontvangen (89%, 2024: 80%).

Persoonlijke, niet-digitale communicatie belangrijk voor oudere inwoners, jongeren willen vaker digitale mogelijkheden om zaken zelf te regelen

Welke aspecten Ommenaren belangrijk vinden in de gemeentelijke dienstverlening hangt sterk samen met de leeftijd. Zo vinden vooral oudere inwoners het belangrijk dat zij zaken op een niet-digitale manier kunnen regelen en om persoonlijk contact te hebben met de gemeente wanneer zij iets moeten regelen. De jongere groep vindt het daarentegen belangrijk om zaken zelf digitaal met de gemeente te kunnen regelen ook al is de service dan minder persoonlijk. Daarnaast hebben jongere inwoners vaker behoefte om regelmatig updates te ontvangen over de status van een (aan)vraag of melding, de oudere groep heeft vaker enkel behoefte aan bericht over de uiteindelijke uitkomst.

Gemeentelijke website positiever beoordeeld dan in 2024

Gemiddeld waarderen inwoners de gemeentelijke website met een 7,3 en beoordelen ruim negen op de tien (94%) de website met een voldoende. Dit is een hogere waardering dan in 2024: destijds kreeg de gemeentelijke website gemiddeld een 7,1 en beoordeelden negen op de tien (90%) de website met een voldoende. De groepen die vinden dat informatie op de website niet makkelijk te vinden is (16%, 2024: 26%) en die vinden dat de informatie op de website niet is geschreven in eenvoudige taal, zijn kleiner geworden (4%, 2024: 7%). Desondanks blijft de vindbaarheid van informatie op de website de belangrijkste verbetersuggestie.

Aanbevelingen

- Communiceer met welke externe partijen de gemeente samenwerkt en wie verantwoordelijk is voor afhandeling (aan-)vragen, meldingen of verzoeken.
- Houdt inwoners met een minder gestandaardiseerd proces, zoals een informatieverzoek of het indienen van een klacht of bezwaar, beter op de hoogte over het verloop en de duur van de afhandeling van de (aan-)vraag, melding of verzoek.
- Garandeer ook tijdens telefonisch contact en contact per mail transparante terugkoppeling over het proces en de duur van de afhandeling van de (aan-)vraag, melding of verzoek.
- Maak duidelijke afspraken met externe partijen en binnen de gemeente Ommen zelf over afhandeling zelf en snelheid van afhandeling (aan-)vragen, meldingen of verzoeken. Omgevingsvergunningen, beheer openbare ruimte en de taken die de gemeente Ommen grotendeels zelf uitvoert verdienen meer aandacht.
- Blijf verschillende kanalen, digitaal en niet-digitaal, aanbieden om te voldoen aan de voorkeuren van verschillende groepen inwoners.

Inleiding



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Ommen wil een nabije, gastvrije en betrouwbare overheid zijn, met dienstverlening van hoge kwaliteit en communicatie in duidelijke taal. In 2024 heeft de gemeente Ommen door Ipsos I&O, destijds I&O Research, een inwonerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren naar de waardering voor de gemeentelijke, waaronder digitale, dienstverlening. Uit dit onderzoek bleek dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. Tegelijkertijd kwamen er ook verbeterpunten naar voren. Inwoners gaven onder meer aan dat zij beter op de hoogte willen worden gehouden van de status van aanvragen en meldingen. Ook noemden zij de snelheid van afhandeling, met name bij informatieverzoeken, en de vindbaarheid van informatie op de website als aandachtspunten.

De uitkomsten van het onderzoek uit 2024 vormden een belangrijk vertrekpunt voor het plan van aanpak 'Dienstverlening & Duidelijke Taal 2024-2026'. In dit plan heeft de gemeente Ommen een samenhangend pakket aan maatregelen uitgewerkt om de dienstverlening verder te verbeteren. De uitvoering van deze maatregelen is in 2024 gestart. De gemeente Ommen wil nu weten in hoeverre inwoners deze verbeteringen merken. Ook wil de gemeente inzicht krijgen in waar vooruitgang is geboekt en waar verdere ontwikkeling van de dienstverlening nodig is. Daarom wil de gemeente opnieuw een inwonerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

1.2 Aanpak van het onderzoek

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. Na ruim een week is een herinneringsbrief verstuurd aan de inwoners die nog niet hadden deelgenomen.

De gemeente heeft inwoners via de plaatselijke huis-aan-huis krant, de website en haar sociale mediakanalen 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 2 juni tot en met 15 juni 2026.

Van de inwoners die een uitnodiging ontvingen, vulden 873 inwoners de vragenlijst in. Daarnaast deden 16 inwoners mee via de open link. Daarmee zijn er in totaal 889 ingevulde vragenlijsten. Dat komt neer op een responspercentage van 30 procent. In onderstaande tabel staat de ongewogen respons uitgesplitst naar leeftijdsgroep.

Tabel 1.1 - Respons overzicht

	Respons	Respons percentage
Geslacht		
Man	409	46%
Vrouw	465	52%
Onbekend	15	2%
Leeftijd		
18 t/m 24 jaar	16	2%
25 t/m 34 jaar	55	6%
35 t/m 49 jaar	138	16%
50-64 jaar	234	26%
65 +	407	46%
Onbekend	39	4%
Totaal	889	100%

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.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 tot en met 7 bespreken we de resultaten van de vragenlijst. Daarbij bespreken we eventuele veranderingen ten opzichte van 2024. In hoofdstuk 2 gaan we in op de feitelijke kenmerken van het contact dat inwoners met de gemeente hebben gehad. In hoofdstuk 3 gaan we in op de waardering van de gemeentelijke dienstverlening. We onderzoeken verschillen in waardering tussen inwoners naar contactwijze, aanleiding voor het contact en de gemeentelijke dienst waarmee zij contact hadden. In hoofdstuk 4 zetten we de wensen en verwachtingen van inwoners met betrekking tot de dienstverlening uiteen waarbij we inzoomen op de specifieke voorkeuren van verschillende leeftijdsgroepen. Hoofdstuk 5 gaat over de tevredenheid over de gemeentelijke website en in hoofdstuk 6 komt de tevredenheid over het Multifunctioneel Centrum de Carrousel aan bod.

Vervolgens volgt in hoofdstuk 7 een algemene beschouwing waarin we reflecteren op de aanbevelingen die zijn geformuleerd in het vorige onderzoek in 2024. Op basis hiervan doen we, tezamen met de nieuwe resultaten, een aantal nieuwe aanbevelingen om de dienstverlening van de gemeente Ommen verder te verbeteren.

Omwille van de leesbaarheid zijn percentages kleiner dan vier procent niet in de figuren weergegeven. Bij alle benoemde verschillen gaat het om statistisch significante verschillen ($p < 0,05$) op een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Bevindingen

2 Feitelijke kenmerken van het contact

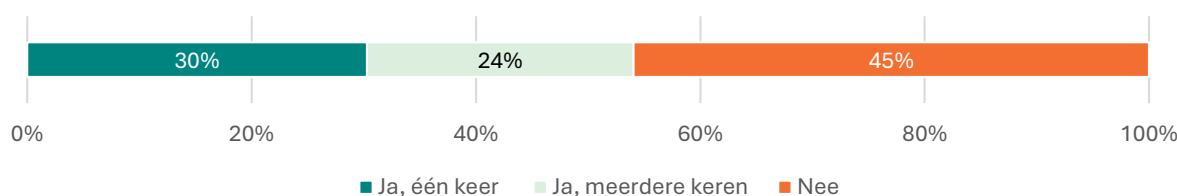
Dit onderzoek gaat over de dienstverlening van de gemeente Ommen. Daarom is allereerst aan Ommenaren gevraagd of zij contact hebben gehad met de gemeente in het afgelopen jaar en zo ja, waar dat contact betrekking op had en via welk kanaal het contact is verlopen. Dit hoofdstuk beschrijft deze feitelijke kenmerken van het contact.

Meer dan de helft maakte afgelopen jaar gebruik van gemeentelijke dienstverlening

Iets meer dan de helft (54%) van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden gebruikgemaakt van de gemeentelijke dienstverlening (Figuur 2.1). Drie op tien maakten één keer gebruik van de gemeentelijke dienstverlening, een kwart deed dat vaker.¹ In 2024 gaf 49 procent van de inwoners aan dat zij contact hadden met de gemeente.

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

Basis: alle inwoners, n=889.



De kenmerken van contact kunnen beschreven worden aan de hand van het doel van het contact, het onderwerp van het contact en het kanaal waarlangs het contact plaatsvond. Het onderwerp van het contact is in het bijzonder relevant voor de gemeente Ommen, omdat zij een regiegemeente is. Dit betekent een gemeente die zelf het beleid maakt, inzet op samenwerking en de regie voert over taken die zijn uitbesteed. Door te kijken naar het onderwerp van het contact kan goed inzicht worden verkregen in de tevredenheid over de uitvoering van de taken per dienst.

Doel van het contact: merendeel inwoners zoekt 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 vier:

- het aanvragen van een product of dienst, bijvoorbeeld de aanvraag van een vergunning, ondersteuning/uitkering, paspoort of subsidie;
- iets doorgeven, bijvoorbeeld een melding of het doorgeven van een verhuizing;
- een informatieverzoek, zoals het stellen van een vraag of het op een andere manier opvragen van informatie;
- het indienen van een klacht of maken van bezwaar, bijvoorbeeld tegen een genomen besluit.

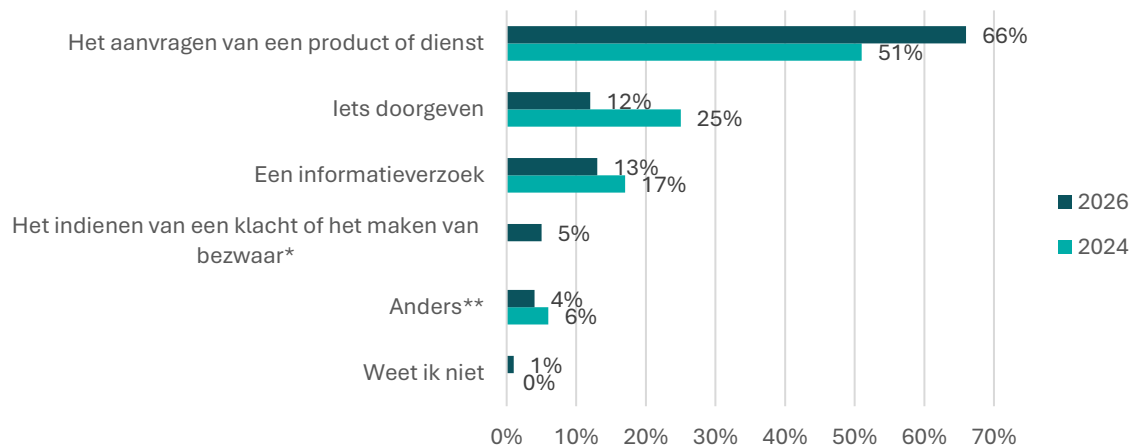
Het merendeel van de inwoners (66%) had contact met de gemeente voor het aanvragen van een product of dienst. Ruim één op de tien inwoners had contact om iets door te geven (12%) of vanwege een informatieverzoek (13%). Vijf procent van de inwoners had contact in het kader van een klacht of bezwaar.

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.

Het is niet mogelijk om één op één te vergelijken met de resultaten van 2024, omdat ‘het indienen van een klacht of het maken van bezwaar’ nieuw is toegevoegd aan de vragenlijst. Desalniettemin valt op dat inwoners in 2026 vaker contact hadden voor het aanvragen van een product of dienst dan in 2024 (66% tegenover 51%). Het aandeel inwoners dat contact had om iets door te geven is juist lager dan in 2024 (12% tegenover 25%).

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=473.



* Deze antwoordoptie is in 2026 aan de vragenlijst toegevoegd.

** Inwoners noemden hier doelen die duidelijk onder één van de andere categorieën behoren. Bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort. De antwoorden zijn door de onderzoekers waar nodig opnieuw gecodeerd.

Onderwerp van contact: vooral paspoort, rijbewijs of een uittreksel

De onderwerpen van het contact lopen uiteen. Inwoners van Ommen hadden voornamelijk contact over het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of uittreksel (45%). Op ruime afstand volgt de openbare ruimte (10%). In mindere mate hadden inwoners contact over omgevingsvergunningen, wonen en leefomgeving en zorg, inkomen en ondersteuning (7-8%).

Tabel 2.1 - Waarover ging uw contact met de gemeente?

	%
Paspoort, rijbewijs of uittreksel	45%
Melding openbare ruimte (bijv. losliggende stoeptegels, groen onderhoud, vuil op straat)	10%
Zorg, inkomen en ondersteuning	8%
Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)	8%
Wonen en leefomgeving (bijv. woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen)	7%
Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)	3%
Verkeerszaken (vervoer of parkeren)	3%
Subsidies	2%
Afvalinzameling	1%
Duurzaamheid/energietransitie	1%
Evenementen- of horecaverunningen	1%

Openbare orde en veiligheid	0%
Belastingen	0%
Sport, onderwijs, cultuur of recreatie	0%
Iets anders	7%
Weet ik niet (meer) /wil ik niet zeggen	2%

Onderwerp van contact: Vooral contact met de dienst burgerzaken

Zoals gezegd is Ommen een regiegemeente. Door een clustering te maken van verschillende onderwerpen (Tabel 2.1) kan inzicht verkregen worden in de beoordeling van verschillende diensten (intern en extern) van de gemeente Ommen. Op basis van de verschillende interne en externe partijen die verantwoordelijk zijn voor verschillende taken, is gekeken welke diensten er te onderscheiden zijn. Deze clustering is als volgt:

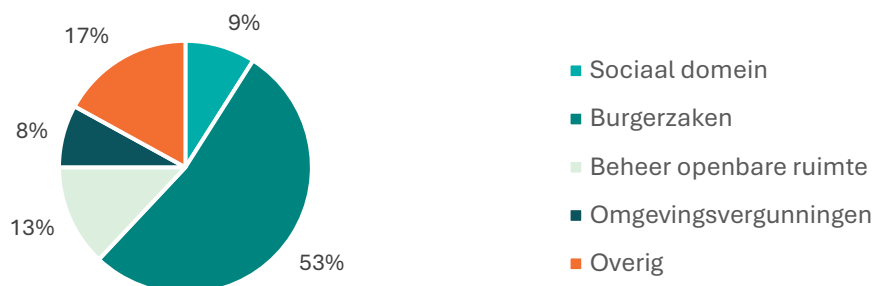
Tabel 2.2 - Clustering gemeentelijke diensten

Dienst	Uitvoerende partij	Taken (antwoordcategorieën bij de vraag: 'waarover ging uw contact met de gemeente?')
Burgerzaken	Gemeente Twenterand	- Paspoort, rijbewijs of uittreksel - Levensgebeurtenissen (bijv. huwelijk, geboorte of overlijden)
Sociaal domein	Sdo	- Zorg, inkomen en ondersteuning
Beheer openbare ruimte	ROVA	- Afvalinzameling - Melding openbare ruimte
Omgevingsvergunningen	Omgevingsdienst IJsselland	- Omgevingsvergunningen (bijv. milieu, bouw of sloop)
Belastingen	GBLT	- Belastingen
Overig	Grotendeels door Ommen zelf	- Openbare orde en veiligheid - Sport, onderwijs, cultuur of recreatie - Wonen en leefomgeving (woningbouw, ruimtelijke-/bestemmingsplannen) - Duurzaamheid/energietransitie - Evenementen- en horecavergunningen - Subsidies - Verkeerszaken (vervoer of parkeren)

Ommenaren hadden het afgelopen jaar het vaakst contact met de gemeente over onderwerpen die vallen onder de dienst burgerzaken (53%). Ongeveer één op de tien (13%) had contact over een onderwerp gerelateerd aan de dienst die gaat over het beheer van de openbare ruimte. In iets mindere mate was er contact met de diensten omgevingsvergunningen (8%) en sociaal domein (9%). Ongeveer twee op de tien inwoners (17%) had contact over een onderwerp waarvan de afhandeling valt onder de dienst 'overig' dat grotendeels door de gemeente Ommen zelf uitgevoerd wordt.

Figuur 2.3 - Waarover ging uw laatste contact met de gemeente?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=428.



** Slechts één inwoner had contact met de gemeente over 'Belastingen' gerelateerde zaken. Deze categorie is daarom niet weergegeven in de figuur en de uitsplitsingen in de tabellen. Inwoners die aangaven dat ze contact hadden over 'iets anders' en inwoners die niet meer weten waarover ze contact hadden, zijn niet meegenomen in de clustering.*

Kanaal waarlangs het contact plaatsvond: afhankelijk van het doel van het contact

Bijna de helft (46%, Tabel 2.2) van de inwoners had contact met de gemeente via de balie in het gemeentehuis (46%). Daarna zijn telefonisch contact (16%) en contact via e-mail (15%) de meest gebruikte manieren om contact op te nemen met de gemeente. Een iets kleinere groep (13%) had contact via een digitaal formulier. Twee procent had contact met de gemeente via de post. Geen van de inwoners nam contact op met de gemeente via sociale media.

Van de inwoners die contact hadden met de gemeente voor het aanvragen van een product, deed tweederde (65%) dit via de balie in het gemeentehuis. Inwoners die iets wilden doorgeven, deden dit vooral via een e-mail (33%) of digitaal formulier (32%). Van de groep die een informatieverzoek had, namen vier op de tien (39%) telefonisch contact op. Het indienen van een klacht of bezwaar werd met name telefonisch (37%) of per mail gedaan (37%).

Tabel 2.3 – Manier van contact* uitgesplitst naar het doel van het contact

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=473.

	Totaal	Aanvragen van een product	Iets doorgeven	Een informatieverzoek	Indienen van klacht/bezwaar
Aan de balie	46%	65%	10%	10%	7%
Telefonisch	16%	10%	15%	39%	37%
Per e-mail	15%	8%	33%	29%	37%
Per post	2%	2%	3%	0%	0%
Via een digitaal formulier	13%	9%	32%	14%	19%
Via sociale media	0%	0%	0%	0%	0%
Op een andere manier	6%	5%	5%	7%	0%
Weet ik niet (meer)	2%	2%	2%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

** De categorie 'via sociale media, door een rechtstreeks bericht aan de gemeente te sturen' is niet door inwoners gebruikt, en is daarom niet weergegeven in de tabel.*

Een op tien (12%) ervaarde een drempel om contact op te nemen met de gemeente

Het merendeel van de inwoners (87%) voelde geen drempel om contact op te nemen met de gemeente, een vergelijkbaar aandeel als in 2024 (toen: 84%). Eén op de tien (12%) ervaarde wel een drempel waarvan 4 procent 'heel erg' en 8 procent 'een beetje'.

Aan inwoners die een drempel voelden om contact op te nemen met de gemeente, is gevraagd om hun ervaring toe te lichten. Deze groep ervaart veelal dat het maken van contact en afspraken moeizaam verloopt. Sommige inwoners geven aan moeite te hebben om de juiste contactpersoon of dienst te vinden. Daarnaast ervaart een groep inwoners een gebrek aan persoonlijk contact. Ook is er een groep die een drempel ervaart om contact op te nemen met de gemeente omdat zij niet over willen komen als klagers bij de gemeente of twijfels hebben of zij wel serieus worden genomen.

'Het is erg moeizaam om contact te maken en iets af te spreken.'

'De weg ernaartoe, weinig persoonlijk.'

'Niet precies weten waar en bij wie ik moest zijn.'

'Omdat ik niet als zeur wil overkomen.'

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 het eerste paragraaf gaan we in op hoe zij hier in het algemeen naar kijken, in de daaropvolgende paragrafen gaan we verder in op specifieke aspecten van de gemeentelijke dienstverlening.

Bij de interpretatie van de onderzoeksuitkomsten is het belangrijk om rekening te houden met de veranderde samenstelling van de groep inwoners die contact had met de gemeente. In 2026 had een groter deel van de inwoners contact voor het aanvragen van een product of dienst dan in 2024, zoals bleek uit hoofdstuk 2. Tegelijkertijd hadden minder inwoners contact om iets door te geven of vanwege een informatieverzoek.

Dit is relevant, omdat de waardering voor de dienstverlening samenhangt met het doel van het contact. Inwoners die een product of dienst aanvragen, zijn over het algemeen positiever over de dienstverlening dan inwoners die contact hebben vanwege een informatieverzoek. Daardoor kan de totale waardering in 2026 gunstiger uitvallen, zonder dat dit per definitie betekent dat de dienstverlening voor alle typen contact in dezelfde mate is verbeterd. Vergelijkingen tussen 2024 en 2026 moeten daarom met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

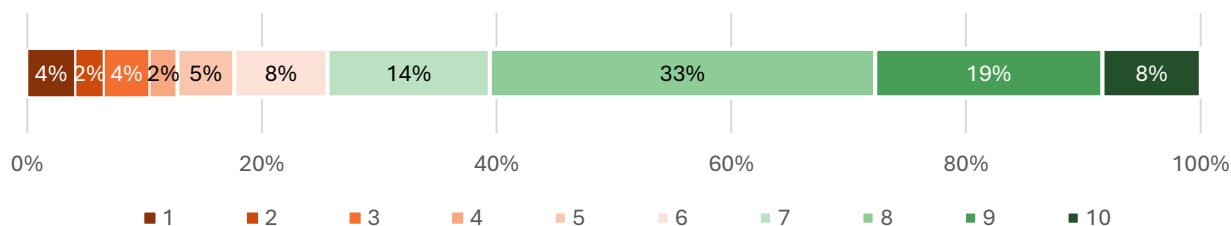
3.1 Waardering voor dienstverlening in het algemeen

Over het algemeen zijn de inwoners van Ommen tevreden over het contact dat zij in de afgelopen 12 maanden met de gemeente hebben gehad. Op een schaal van 1 tot 10 geven inwoners als gemiddelde score een 7,2. Zes op de tien (60%) zijn zeer tevreden, zij beoordelen het contact met de gemeente met een 8 of hoger. Bijna één op de vijf (18%) beoordeelt het laatste contact met de gemeente met een onvoldoende.

In 2024 beoordeelden inwoners het laatste contact dat zij met de gemeente hadden gemiddeld met een 7,0 en beoordeelde de helft (51%) het contact met de gemeente met een 8 tot 10. Zowel de gemiddelde beoordeling als het aandeel inwoners dat het contact met de gemeente met een 8 tot 10 beoordeelde, zijn in 2026 significant toegenomen ten opzichte van 2024.

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=473



Inwoners is ook gevraagd het cijfer waarmee zij het laatste contact met de gemeente beoordelen, toe te lichten. In de onderstaande tabel staan enkele gegeven citaten verdeeld in de groepen die het contact met de gemeente met een onvoldoende, goed en heel goed beoordeelden.

De groep die de dienstverlening met een onvoldoende beoordeelt, benoemt voornamelijk het lage tempo in het contact met de gemeente en het uitblijven van een antwoord of terugkoppeling vanuit de gemeente. Inwoners die het contact met een 6 of 7 beoordelen zijn over het algemeen tevreden, maar zijn kritisch over de accuraatheid van de gegeven informatie. Inwoners die zeer positief zijn over de dienstverlening van de

gemeente Ommen benoemen de laagdrempeligheid van het contact en de accurate informatie op de website als aspecten die zij waarderen.

Tabel 3.2 - 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)
<p><i>‘Gemeente moet sneller reageren en luisteren (en dan actie) n.a.v. klachten.’</i></p> <p><i>‘Het gaat allemaal niet van harte en zeker niet snel en uit hunzelf...’</i></p> <p><i>‘Ik had een vraag over subsidies. Ik zou teruggebeld worden maar dit is niet gebeurd. Ik heb dus ook geen informatie ontvangen.’</i></p> <p><i>‘We zijn al 2 maanden bezig met de gemeente en we hebben nog steeds geen antwoord wanneer het wel geregeld gaat worden.’</i></p> <p><i>‘Na herhaaldelijk verzoek om telefonisch contact, toch niet bellen en ook geen telefoonnummer doorgeven om naartoe te bellen.’</i></p>	<p><i>‘Contact was snel. Antwoord was voor mij niet goed maar dat is schijnbaar het nieuwe beleid van de gemeente Ommen.’</i></p> <p><i>‘De gemeente doet wat ze moet doen, maar afstandelijk. Ingrijpendere aanvragen als een paspoort, omgevingsvergunningen kunnen ze niet aan.’</i></p> <p><i>‘De medewerker gaf in de eerste instantie niet de juiste informatie. Dat is later wel gecorrigeerd maar toch...’</i></p> <p><i>‘Ik vind dat de gemeente weinig met een klacht doet, of maar afschuift op de Rova.’</i></p> <p><i>‘Vriendelijke mensen maar antwoord (principeverzoek) liet lang op zich wachten.’</i></p>	<p><i>‘Al mijn contacten met het deskundige, vriendelijke en positieve personeel zijn steeds goed. Ga zo door.’</i></p> <p><i>‘Ben zeer tevreden over hoe de gemeente mijn melding heeft opgepakt en hoe ik op de hoogte werd gehouden.’</i></p> <p><i>‘Contact met de gemeente Ommen is laagdrempelig, afspraken zijn makkelijk te maken en de gemeente staat altijd open voor meedenken op tal van onderwerpen.’</i></p> <p><i>‘De informatie op de website was duidelijk, de afhandeling aan de balie was goed en de medewerkers waren deskundig en vriendelijk.’</i></p>

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

Inwoners die product of dienst aanvragen meest tevreden over dienstverlening

Er zijn verschillen in de tevredenheid met de dienstverlening naar de verschillende doelen, onderwerpen en kanalen van het contact (Tabel 3.2).

Bij de interpretatie van deze verschillen is het belangrijk om rekening te houden met de samenhang tussen het kanaal waarlangs inwoners contact hebben en het onderwerp of doel van dat contact. Sommige typen dienstverlening verlopen vaker via een bepaald kanaal. Zo zullen inwoners voor een paspoort, rijbewijs of uittreksel relatief vaak contact hebben aan de balie. Dit zijn bovendien producten met een duidelijk en afgebakend proces, waarbij inwoners doorgaans goed weten wat zij kunnen verwachten. Dat kan bijdragen aan een hogere waardering voor zowel het kanaal als het contact in het algemeen. Andere onderwerpen, zoals informatieverzoeken, klachten, bezwaarprocedures of omgevingsvergunningen, verlopen vaker via kanalen zoals e-mail, telefoon of digitale formulieren. Deze contacten zijn inhoudelijk vaak complexer, duren mogelijk langer of kennen meer onzekerheid over de uitkomst. Een lagere waardering voor bijvoorbeeld e-mailcontact hoeft daarom niet alleen te maken te hebben met het kanaal zelf, maar kan ook samenhangen met het type vraag of onderwerp waarvoor inwoners dit kanaal gebruiken.

Zeven op de tien inwoners (71%) die contact hadden met de gemeente voor het aanvragen van een product of dienst beoordelen het contact als heel goed. Inwoners die contact hadden met de gemeente om een

klacht in te dienen of bezwaar te maken (53%) en met een informatieverzoek (35%) beoordelen het contact vaker met een onvoldoende.

Er zijn ook verschillen in de waardering tussen inwoners die op verschillende manieren contact hadden. Het merendeel van de inwoners (83%) die contact hadden aan de balie, beoordeelde het met een cijfer tussen de 8 en de 10. Dit is een groter aandeel dan onder inwoners die telefonisch contact hadden (41%) of per e-mail (38%). Inwoners die contact hadden via e-mail geven het vaakst een onvoldoende voor het contact (42%).

Inwoners die contact hadden met de dienst burgerzaken zijn het vaakst tevreden over het laatste contact dat zij met de gemeente hebben gehad. Ruim acht op de tien (84%) beoordelen het contact met een cijfer tussen de 8 en 10. De groep die contact had met de dienst omgevingsvergunningen is het minst vaak tevreden: meer dan de helft (57%) beoordeelt het contact met een onvoldoende.

Tabel 3.3 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met gemeente? Uitgesplitst naar reden van contact, kanaal en dienst.

	Onvoldoende (1-5)	Goed (6-7)	Heel goed (8-10)
Totaal	18%	22%	61%
Aanleiding contact			
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	9%	20%	71%
Een informatieverzoek (n=58)	35%	27%	38%
Iets doorgeven (n=51)	21%	23%	55%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	53%	27%	20%
Iets anders (n=19)	44%	20%	36%
Kanaal			
Balie (n=218)	2%	16%	83%
Digitaal formulier (n=58)	20%	25%	54%
Telefoon (n=79)	25%	35%	41%
Mail (n=71)	42%	19%	38%
Dienst			
Burgerzaken (n=232)	1%	15%	84%
Overig (n=76)	33%	30%	37%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	32%	22%	46%
Sociaal domein (n=39*)	9%	44%	47%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	57%	25%	18%

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

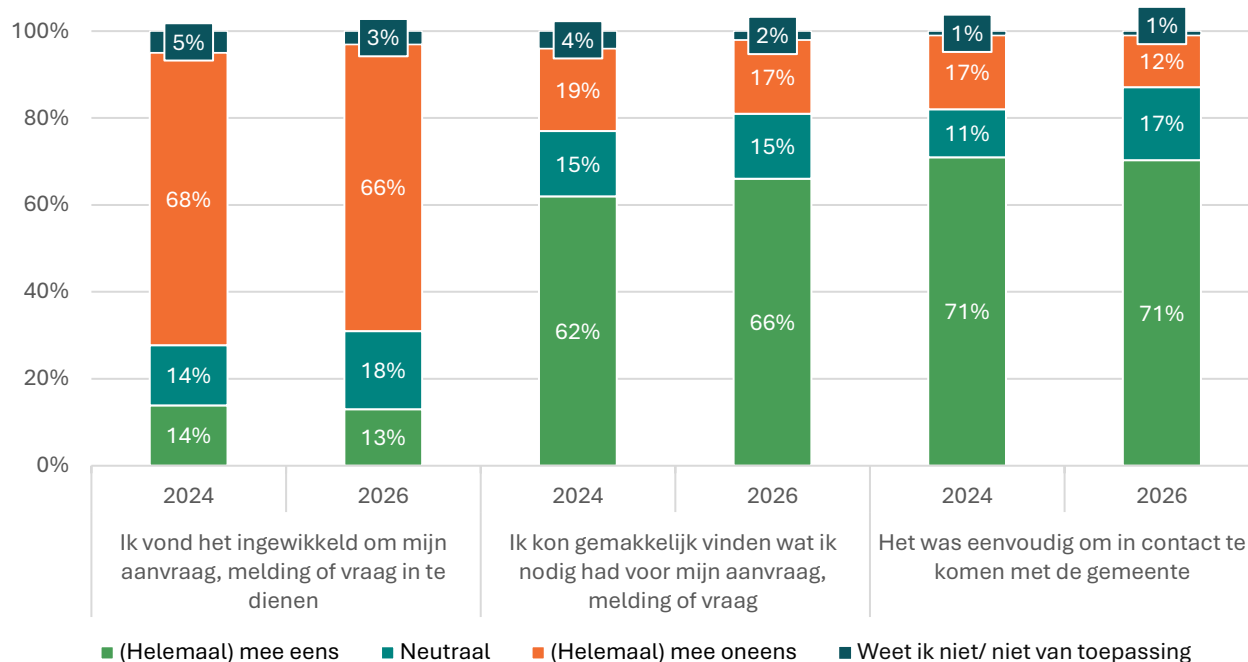
3.2 Waardering eenvoud contact en informatie

Deze paragraaf gaat over hoe gemakkelijk inwoners het vinden om contact te leggen met de gemeente en hoe zij de informatie die zij ontvangen, beoordelen.

Zeven op de tien (71%) inwoners die contact hadden met de gemeente, geven aan dat het eenvoudig was om in contact te komen met de gemeente. Tweederde van de inwoners (66%) is tevreden over het gemak waarop zij benodigde informatie voor hun aanvraag, melding of vraag konden vinden. Een even groot aandeel (66%) is het (helemaal) oneens met de stelling dat het ingewikkeld was om hun aanvraag, melding of vraag in te dienen. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de bevindingen uit het onderzoek van 2024.

Figuur 3.2 - 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, 2026: n= 449, 2024: n=439.



Inwoners die contact opnamen met de gemeente voor de aanvraag van een product of dienst zijn bovengemiddeld vaak tevreden (75%) over de mate waarin zij het eenvoudig vonden om in contact te komen met de gemeente. Ook vindt deze groep vaker dan gemiddeld (77%) dat zij gemakkelijk konden vinden wat zij nodig hadden voor hun aanvraag, melding of vraag. De groep die een klacht indiende of een bezwaar maakte, is minder tevreden. Een derde (34%) van deze groep vond het eenvoudig om met de gemeente in contact te komen, eenzelfde aandeel (33%) kon gemakkelijk vinden wat zij nodig hadden voor hun aanvraag, melding of vraag. Deze groep vindt het ook vaker ingewikkeld om een aanvraag, melding of vraag in te dienen (23%). Dit geldt in dezelfde mate voor de groep die een informatieverzoek indienden (23%).

Kijken we naar de kanalen die men gebruikte om in contact te komen met de gemeente, dan zien we dat inwoners die contact hadden via de balie het meest tevreden zijn. Ruim acht op de tien vonden het eenvoudig om in contact te komen met de gemeente (83%) en konden gemakkelijk vinden wat zij nodig hadden (86%). Inwoners die contact hadden via de mail vinden het minder vaak gemakkelijk om te vinden wat zij nodig hebben (40%) en vinden het vaker ingewikkeld om een aanvraag, melding of vraag in te dienen (23%) dan inwoners die dit via andere kanalen deden (6-19%).

Er zijn ook verschillen in de ervaringen die inwoners hebben met verschillende diensten. Zo is in tabel 3.4 te zien dat de groep die contact had met de dienst burgerzaken vaker tevreden over de mate waarin het eenvoudig is om met de gemeente in contact te komen (85%) en te vinden wat men nodig heeft (88%). Inwoners die contact hadden met de dienst omgevingsvergunningen zijn hier in mindere mate tevreden over (respectievelijk 32% en 12%). Deze groep vond het vaker ingewikkeld om een aanvraag, melding of vraag in te dienen (36%) in vergelijking met inwoners die contact hadden met andere diensten (6-26%).

Tabel 3.4 - Stellingen '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' en 'Ik vond het ingewikkeld om mijn vraag, melding of aanvraag in te dienen' uitgesplitst naar aanleiding contact, kanaal en dienst.

	'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'
Totaal (% (helemaal) mee eens)	71%	66%	13%
Aanleiding contact			
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	75%	77%	12%
Een informatieverzoek (n=58)	67%	35%	23%
Iets doorgeven (n=51)	67%	54%	4%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	34%	33%	23%
Iets anders (n=19*)	71%	62%	27%
Kanaal			
Balie (n=218)	83%	86%	6%
Digitaal formulier (n=58)	66%	73%	19%
Telefoon (n=79)	63%	43%	18%
Mail (n=71)	63%	40%	23%
Dienst			
Burgerzaken (n=232)	85%	88%	5%
Overig (n=76)	59%	46%	26%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	59%	53%	6%
Sociaal domein (n=39*)	65%	51%	13%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	32%	12%	36%

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

Lastig afspraken maken en gebrek persoonlijk contact bemoeilijken contact met gemeente

Enkel aan de inwoners die aangeven dat ze het niet eenvoudig vonden om in contact te komen met de gemeente, hebben we gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Deze groep ervaarde vooral problemen met het maken van afspraken of stellen dat gemaakte afspraken niet werden nagekomen. Ook noemt een deel van de inwoners het gebrek aan persoonlijk contact als een belemmering, met name de groep die minder digitaal vaardig is. Verder stellen sommige inwoners dat zij zich niet gehoord voelen in het contact met de gemeente. Een deel verklaart dit doordat zij niet zeker zijn of hun (aan)vraag of melding goed is doorgekomen of omdat medewerkers niet goed op de hoogte zijn.

'Afspraken worden niet nagekomen en je moet er dan zelf weer achteraan, of de afspraak wordt weer verzet.'

'Het was voor mij moeilijk om met de juiste persoon doorverbonden te worden.'

'Moest via veel omwegen aanvraag indienen kan me voorstellen dat wanneer men niet erg goed bekend is met digitaal aanvragen dat een groot probleem is voor veel mensen.'

3.3 Waardering duidelijkheid en verwachtingen

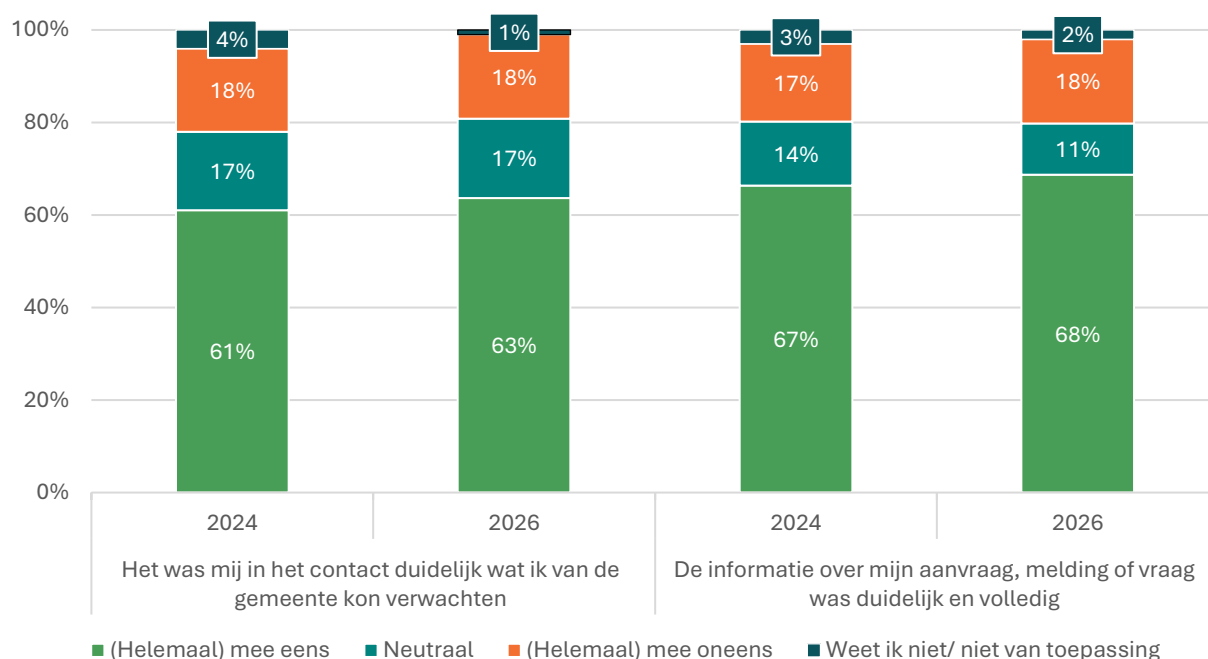
De gemeente Ommen vindt het belangrijk dat de informatie en verwachtingen duidelijk zijn. In deze paragraaf kijken we hoe inwoners deze aspecten beoordelen.

Bijna zeven op de tien inwoners (68%) vonden de ontvangen informatie duidelijk en volledig. Bijna één op de vijf (18%) is het hier niet mee eens. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2024.

Zes op de tien (63%) vonden het in het contact met de gemeente duidelijk wat zij van de gemeente konden verwachten. Bijna een vijfde (18%) is het oneens met deze stelling, een vergelijkbare groep is neutraal. Ook dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2024.

Figuur 3.3 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, 2026: n=473, 2024: n=439.



Zowel voor de duidelijkheid en volledigheid van de informatie over een aanvraag, melding of vraag als duidelijkheid wat men in het contact met de gemeente kon verwachten, geldt dat dit in de grootste mate geldt voor inwoners die een aanvraag van een product of dienst deden (respectievelijk 80% en 75%). In tabel 3.5 is te zien dat inwoners die een klacht indienden of een bezwaar maken in mindere mate tevreden zijn over de volledigheid en duidelijkheid van de informatie die zij ontvingen (20%) en de duidelijkheid over wat zij van de gemeente konden verwachten (28%). Hetzelfde geldt voor inwoners die een informatieverzoek deden (respectievelijk 45% en 38%).

Opnieuw geldt dat inwoners die contact hadden aan de balie het vaakst tevreden zijn. Zo vinden bijna negen op de tien dat de informatie over hun aanvraag, melding of vraag duidelijk en volledig was (89%) en dat het duidelijk was wat zij in het contact met de gemeente konden verwachten (86%). Inwoners die contact hadden via de mail zijn hier het minst tevreden over (respectievelijk 44% en 34%).

Tabel 3.5 – Stellingen ‘De informatie over mijn aanvraag, melding of vraag was duidelijk en volledig’ en ‘Het was mij in het contact duidelijk wat ik van de gemeente kon verwachten’ uitgesplitst naar aanleiding contact, kanaal en dienst.

	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
Totaal (% (helemaal) mee eens)	68%	63%
Aanleiding contact		
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	80%	75%
Een informatieverzoek (n=58)	45%	38%
Iets doorgeven (n=51)	62%	48%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	20%	28%
Iets anders (n=19*)	47%	40%
Kanaal		
Balie (n=218)	89%	86%
Digitaal formulier (n=58)	63%	60%
Telefoon (n=79)	51%	42%
Mail (n=71)	44%	34%
Dienst		
Burgerzaken (n=232)	91%	88%
Overig (n=76)	45%	39%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	53%	44%
Sociaal domein (n=39*)	61%	52%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	28%	19%

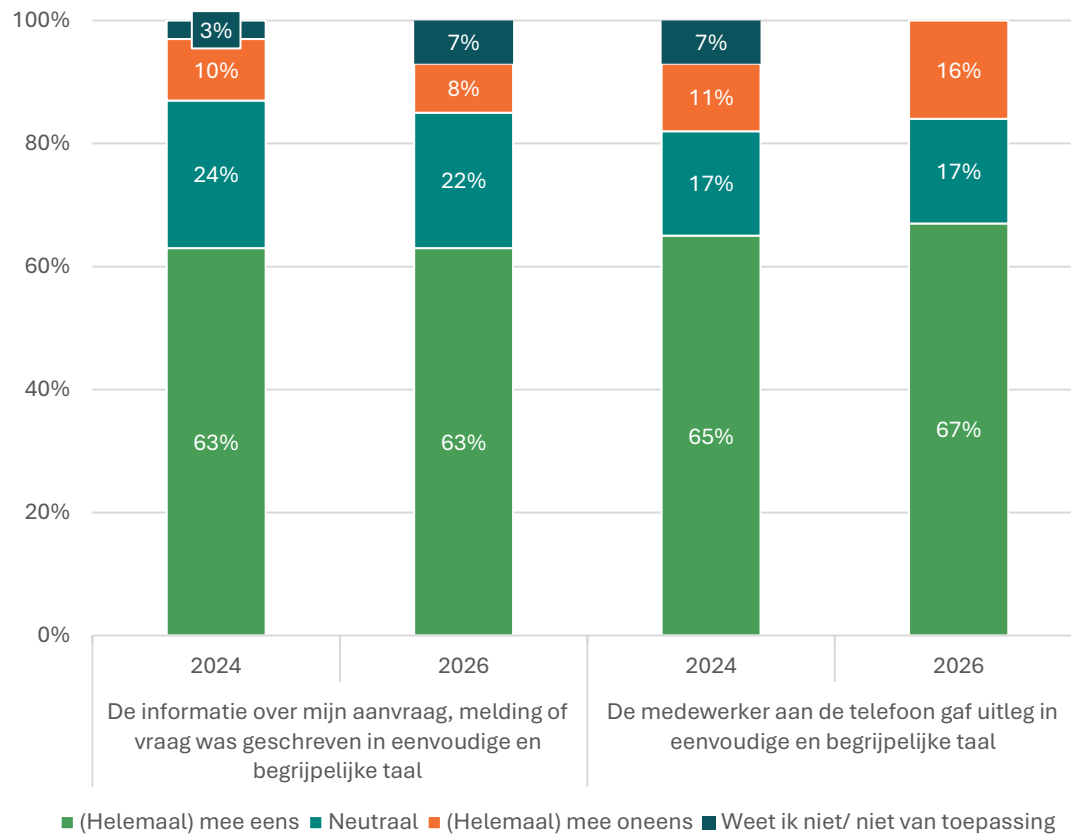
* Vanwege het kleine aantal waarnemingen, moeten deze uitkomsten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Ruim zes op de tien vinden informatie over aanvraag duidelijk en begrijpelijk

Aan inwoners die per telefoon of schriftelijk contact hebben gehad is ook gevraagd hoe eenvoudig en begrijpelijk zij het taalgebruik vonden. Tweederde (67%) van de inwoners die telefonisch contact hadden, vindt dat de medewerker die zij spraken in eenvoudige en begrijpelijke taal uitleg gaf, ongeveer één op de zes (16%) is het hier niet mee eens. Van de inwoners die schriftelijk contact hadden (via de e-mail, een digitaal formulier of de post) vinden zes op de tien (63%) dat de informatie op een eenvoudige manier en in begrijpelijke taal was geschreven. Bijna één op de tien (8%) is het hier niet mee eens. Deze bevindingen zijn vergelijkbaar met de resultaten uit het onderzoek van 2024.

Figuur 3.4 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, 2026: n=473, 2024: n=439.



Inwoners die aangaven dat de informatie niet in eenvoudige en begrijpelijke taal geschreven was, zijn gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Uit de antwoorden blijkt dat inwoners vooral moeite hebben met het begrijpen van ambtelijke en juridische termen.

‘Lees het beleid en de verordeningen en je snapt dat bijna geen burger dit kan begrijpen.’

‘Hou van gewoon Nederlandse begrijpelijke taal. Moeilijke woorden zijn niet nodig.’

‘Juridische teksten zijn moeilijk te begrijpen.’

3.4 Waardering snelheid

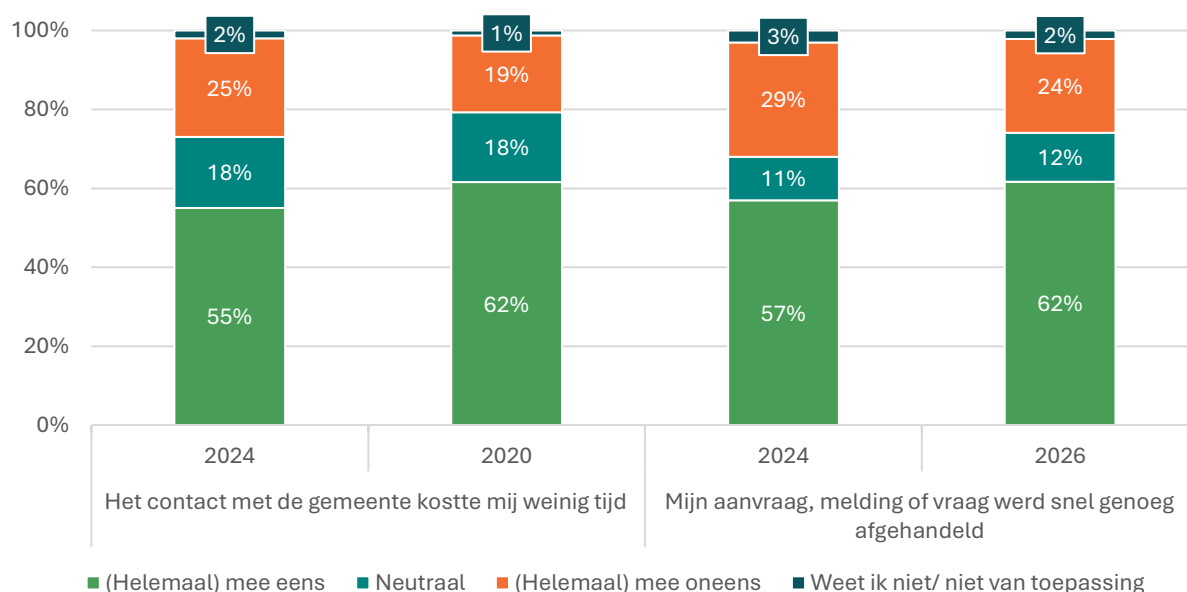
Een ander aspect dat de gemeente Ommen belangrijk vindt in haar dienstverlening is de snelheid van de afhandeling en in het contact. In deze paragraaf gaan we hier dieper op in.

Zes op de tien inwoners (62%) vinden dat hun aanvraag, melding of vraag snel genoeg werden afgehandeld. Een kwart (24%) is ontevreden over de afhandelingssnelheid. Dit is vergelijkbaar met 2024.

Ook vinden zes op de tien (62%) dat het contact met de gemeente hun weinig tijd kostte. Een vijfde (19%) is het niet met deze stelling eens, een vergelijkbare groep (18%) staat hier neutraal tegenover. Het aandeel inwoners dat vindt dat het contact met de gemeente weinig tijd kostte (62%), is toegenomen ten opzichte van 2024 (55%).

Figuur 3.5 - 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, 2026: n=473, 2024: n=439.



Inwoners die contact hadden met de gemeente voor een aanvraag van een product of dienst, vinden het vaakst dat hun aanvraag, melding of vraag snel genoeg werd afgehandeld (73%). Deze groep vindt ook bovengemiddeld vaak dat het contact met de gemeente weinig tijd kostte (69%). Opvallend is dat een grotere groep inwoners die contact opnam met de gemeente vindt dat het contact met de gemeente weinig tijd kostte (62%) vergeleken met de groep die vindt dat de aanvraag, melding of vraag snel genoeg werd afgehandeld (55%). De groep die een klacht indiende of bezwaar maakte, is in mindere mate tevreden over de afhandelingstijd (26%) evenals de duur van het contact met de gemeente (17%).

De groep die de balie bezocht is het meest tevreden met de snelheid van de afhandeling (85%) en duur van het contact (81%). Dit geldt in mindere mate voor inwoners die telefonisch (respectievelijk 39% en 45%) of per mail (respectievelijk 43% en 39%) contact hadden.

In tabel 3.6 is te zien dat de dienst burgerzaken het beste scoort op afhandelingstijd en duur van het contact. Negen op de tien (88%) vinden dat hun aanvraag, melding of vraag snel genoeg werd afgehandeld door de dienst, acht op de tien (81%) vonden dat het contact met de dienst weinig tijd kostte. De dienst omgevingsvergunningen krijgt op beide aspecten een minder hoge beoordeling (respectievelijk 4% en 23%).

Tabel 3.6 – Stellingen ‘Mijn aanvraag, melding of vraag werd snel genoeg afgehandeld’ en ‘Het contact met de gemeente kostte mij weinig tijd’ uitgesplitst naar aanleiding contact, kanaal en dienst.

	Mijn aanvraag, melding of vraag werd snel genoeg afgehandeld	Het contact met de gemeente kostte mij weinig tijd
Totaal (% (helemaal) mee eens)	62%	62%
Aanleiding contact		
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	73%	69%
Een informatieverzoek (n=58)	36%	48%
Iets doorgeven (n=51)	55%	62%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	26%	17%
Iets anders (n=19*)	26%	41%
Kanaal		
Balie (n=218)	85%	81%
Digitaal formulier (n=58)	57%	61%
Telefoon (n=79)	39%	45%
Mail (n=71)	43%	37%
Dienst		
Burgerzaken (n=232)	88%	81%
Overig (n=76)	39%	43%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	43%	54%
Sociaal domein (n=39*)	49%	53%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	4%	23%

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

3.5 Waardering manier van contact

De meeste inwoners geven aan dat de manier waarop zij contact hadden met de gemeente ook de manier is waarop zij dat het liefst wilden (tabel 3.7). Van de inwoners die per mail contact hadden met de gemeente stellen ruim vier op de tien (45%) dat zij liever contact hadden gehad op een andere manier. Meest genoemde alternatieven hierbij zijn telefonisch (14%), aan de balie (5%) of op een andere manier (22%). Andere manieren wijzen op persoonlijk contact of een combinatie van e-mail en telefonisch contact.

Tabel 3.7 - 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 per post	Nee, liever via een digitaal formulier	Nee, liever via sociale media	Nee, liever op een andere manier	Weet ik niet
Manier meest recente contact	Aan de balie (n=218)	86%	0%	2%	2%	0%	1%	0%	2%	6%
	Via een digitaal formulier (n=58)	74%	7%	10%	7%	1%	0%	0%	1%	0%
	Telefonisch (n=79)	80%	9%	0%	0%	1%	1%	0%	8%	1%
	Per e-mail (n=71)	55%	5%	14%	0%	1%	0%	0%	22%	3%

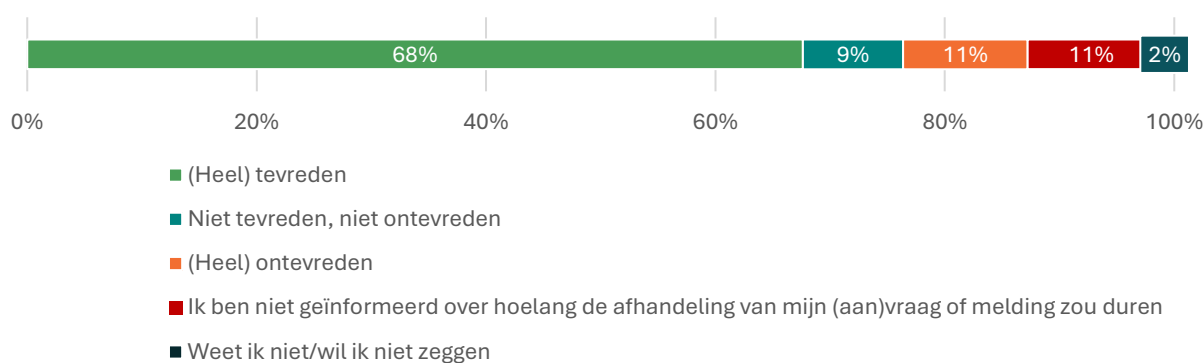
* Afhankelijk van het antwoord op de eerder gestelde vraag via welk kanaal men (met name) contact had.

3.6 Afhandeling (aan)vraag of melding

Bijna zeven op de tien inwoners (68%) zijn (heel) tevreden over de manier waarop zij zijn geïnformeerd over hoelang de afhandeling van hun (aan)vraag of melding zou duren. Eén op de tien inwoners (11%) was hier (heel) ontevreden over, een vergelijkbaar aandeel (11%) zegt hierover niet te zijn geïnformeerd.

Figuur 3.6 – Hoe tevreden bent u over de manier waarop u werd geïnformeerd over hoelang de afhandeling van uw (aan)vraag of melding zou duren?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=473.



Ontevredenheid uit zich met name in trage en onduidelijke terugkoppeling en gebrekkige informatie

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de manier waarop zij zijn geïnformeerd over de tijdsduur van de afhandeling (Figuur 3.6). Om meer inzicht te krijgen in de redenen waarom inwoners ontevreden zijn, is aan de groep ontevreden inwoners gevraagd wat er volgens hen kan worden verbeterd. Hierbij worden aspecten omtrent communicatie het meest genoemd. Zo ervaren ontevreden inwoners trage

terugkoppeling, geven zij aan tegenstrijdige informatie te ontvangen of ervaren zij een gemis aan duidelijke tijdlijnen. Daarbij noemt een deel dat vertragingen in communicatie of terugkoppeling over een (aan)vraag of melding voor frustratie zorgen. Daarnaast geeft een deel aan dat zij het idee hebben dat hun (aan)vraag of verzoek wordt ‘doorgeschoven’ tussen verschillende diensten en dat terugkoppeling hierdoor uitblijft. Hierdoor vindt een deel van de ontevreden inwoners het onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van hun (aan)vraag of melding ligt.

‘Er werd niet geïnformeerd of niet gereageerd. Ik moest er zelf steeds achteraan bellen.’

‘Betere communicatie tussen de baliemedewerkster en de dienst waar je naar wordt doorverwezen.’

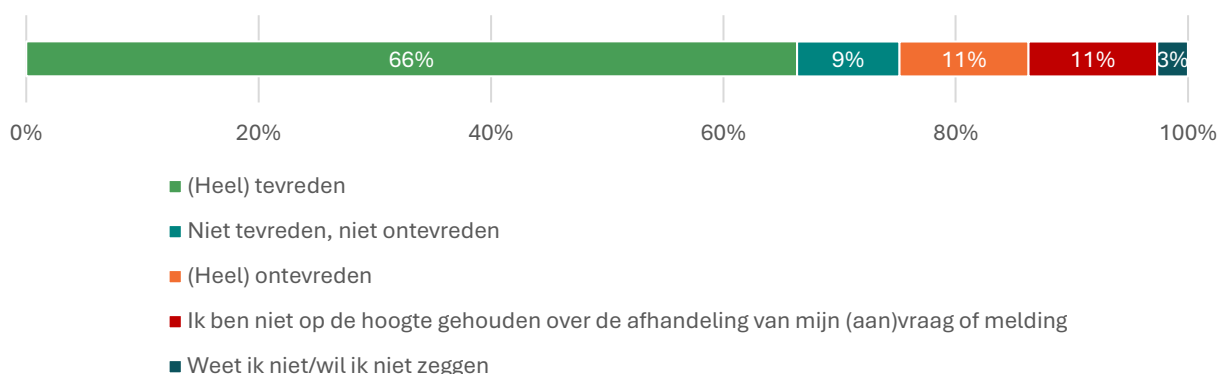
‘Geen terugkoppeling over vervolg. "ja, daar gaat iemand anders over, zal het doorgeven.”

Tweederde inwoners tevreden over regelmaat van updates over aanvraag

Tweederde van de inwoners (66%) is (heel) tevreden over de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden over de afhandeling van hun (aan)vraag of melding. Eén op de tien (11%) is (heel) ontevreden over de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden. Een vergelijkbaar aandeel (11%) zegt niet op de hoogte te zijn gehouden.

Figuur 3.7 - 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, n=473.



Inwoners die ontevreden zijn over de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden, zijn gevraagd om de reden(en) voor deze ontevredenheid toe te lichten. Het meest genoemd wordt hierbij de ontevredenheid over tijdige opvolging: inwoners verwachten dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat zij proactief worden geïnformeerd over de status en verwachte doorlooptijd van hun (aan)vraag of melding. Ook stellen ontevreden inwoners dat zij de communicatie niet duidelijk vonden en daarom niet goed begrepen hoe de afhandeling van hun (aan)vraag of melding ervoor stond. Daarnaast is een reden voor ontevredenheid dat sommige inwoners het gevoel hebben dat de betreffende dienst zich niet verantwoordelijk voelt voor de afhandeling van hun (aan)vraag of melding. Zij weten hierdoor niet goed bij wie ze terecht kunnen.

‘Afspraken nakomen. Als gezegd wordt dat ik binnen een bepaalde termijn iets kan verwachten, dan verwacht ik ook dat er contact met mij wordt opgenomen binnen die termijn.’

‘Daar Ommen alles uitbesteed weten zij zelf niet meer naar welk kastje ze het moeten sturen, met als gevolg niemand weet het meer. Gevolg geen antwoord.’

‘Zo snel mogelijk contact opnemen op een terugbelverzoek en geef elkaar niet de schuld dat het zolang duurt.’

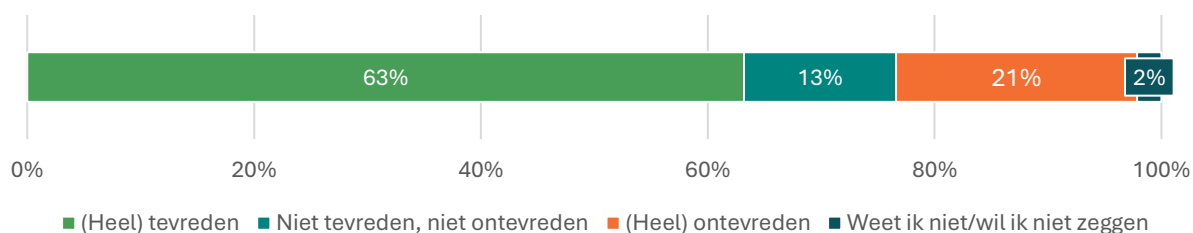
‘Ik krijg steeds het gevoel dat de gemeente niet betrokken is, doordat er sprake is van ingehuurde consulenten. Deze mensen komen vaak van buiten de gemeente en werken tijdelijk voor de gemeente. Zo ervaar ik bij de consulent weinig verantwoordelijkheidsgevoel. In plaats van dat ik me gehoord, geholpen en serieus genomen voel.’

Meerderheid inwoners (63%) tevreden over de snelheid van afhandeling

We hebben ook gevraagd hoe tevreden of ontevreden men is over de snelheid van afhandeling. Zes op de tien inwoners (63%) zijn (heel) tevreden over de snelheid van de afhandeling door de gemeente. Eén vijfde (21%) is (heel) ontevreden over de snelheid van afhandeling.

Figuur 3.8 - Hoe tevreden of ontevreden bent u over de snelheid van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=473.



Voor zowel de manier waarop men werd geïnformeerd over hoelang de afhandeling van uw (aan)vraag of melding zou duren (79%), de manier waarop men op de hoogte werd gehouden (79%) als de snelheid van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding (76%) geldt dat inwoners die een product of dienst aanvroegen het meest tevreden zijn. De groep die een klacht of bezwaar indiende, is over alle drie de aspecten het minst tevreden (respectievelijk 22%, 25% en 21%).

Als we kijken naar de verschillende kanalen die inwoners gebruikten om contact op te nemen met de gemeente, zien we dat bezoekers van de balie het vaakst tevreden zijn over de afhandeling en de duur daarvan. De groep die telefonisch of via mail contact had met de gemeente is in mindere mate tevreden over de drie aspecten.

De dienst burgerzaken scoort het beste op de tevredenheid over de manier waarop men werd geïnformeerd over de duur van de afhandeling (90%), de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden (92%) en de snelheid van de afhandeling (89%). De dienst omgevingsvergunningen presteert het minst goed op deze drie aspecten (respectievelijk 9%, 13% en 5%).

Tabel 3.8 - Stelling en uitgesplitst naar aanleiding contact, kanaal en dienst.

	Hoe tevreden bent u over de manier waarop u werd geïnformeerd over hoelang de afhandeling van uw (aan)vraag of melding zou duren?	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?	Hoe tevreden of ontevreden bent u over de snelheid van de afhandeling van uw (aan)vraag of melding?
Totaal (% (heel) tevreden)	68%	66%	63%
Aanleiding contact			
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	79%	79%	76%
Een informatieverzoek (n=58)	45%	42%	38%
Iets doorgeven (n=51)	60%	53%	53%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	22%	25%	21%
Iets anders (n=19*)	33%	32%	26%
Kanaal			
Balie (n=218)	87%	89%	86%
Digitaal formulier (n=58)	65%	57%	59%
Telefoon (n=79)	49%	45%	42%
Mail (n=71)	45%	50%	43%
Dienst			
Burgerzaken (n=232)	90%	92%	89%
Overig (n=76)	46%	42%	41%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	50%	46%	40%
Sociaal domein (n=39*)	79%	59%	56%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	9%	13%	5%

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

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’.

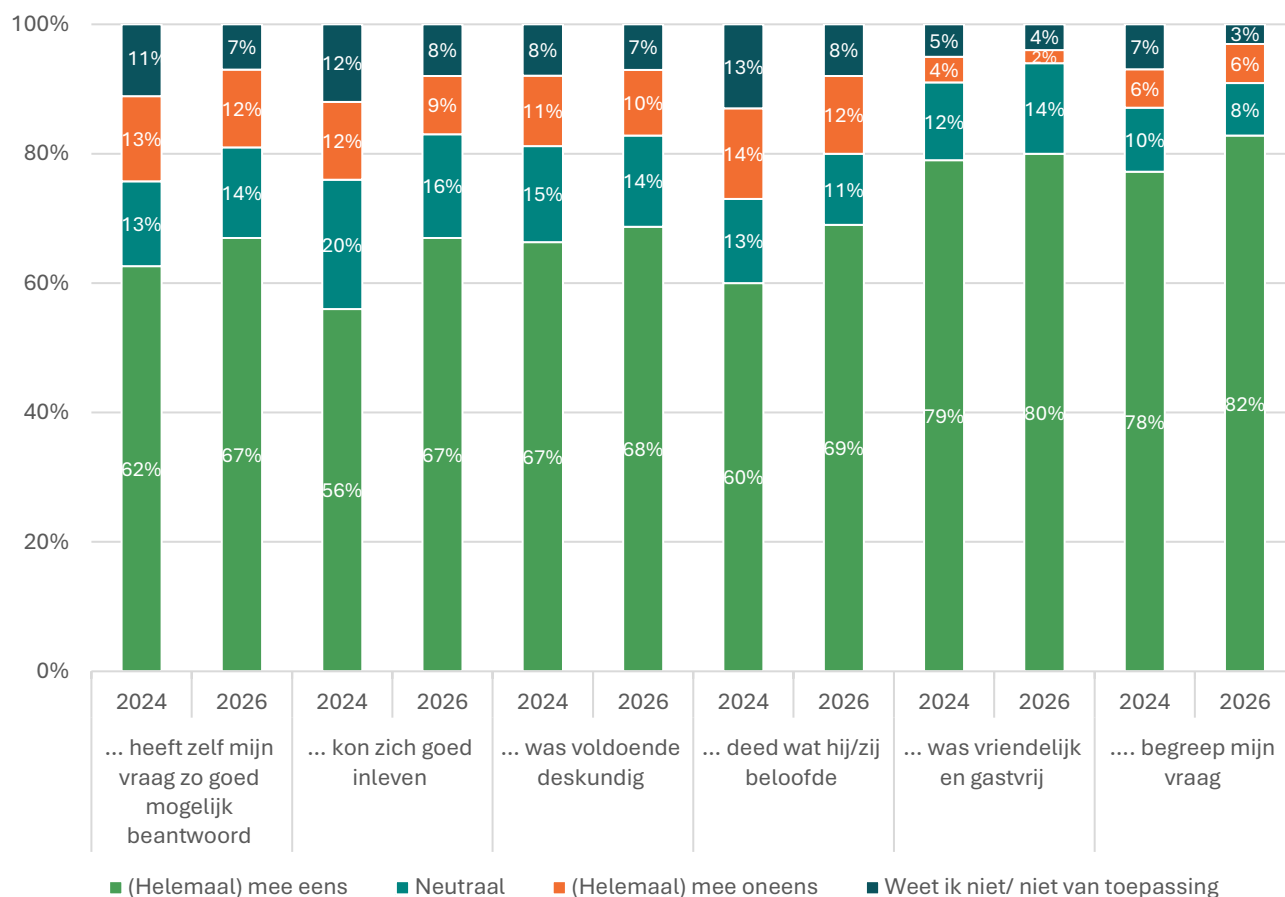
Uit figuur 3.9 is af te lezen dat inwoners van Ommen op het gebied van hostmanship vooral tevreden zijn over het feit dat de medewerker de vraag begreep (82%). Verder vinden vier op de vijf inwoners (80%) dat de medewerker vriendelijk en gastvrij was. Zeven op de tien (69%) stellen dat de medewerker deed wat hij/zij beloofde. Een vergelijkbaar aandeel (68%) vindt dat de medewerker voldoende deskundig was. Tweederde (67%) geeft aan dat de medewerker zich goed kon inleven. Een vergelijkbaar aandeel (67%) vindt dat de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk heeft beantwoord.

Ten opzichte van 2024 krijgen medewerkers dit jaar op een aantal aspecten een hogere beoordeling. Zo ervaart een groter aandeel inwoners dat een medewerker zich goed kon inleven (67%, 2024: 55%) en deed

wat hij of zij beloofde (69%, 2024: 59%). De beoordeling van de andere aspecten is vergelijkbaar met de resultaten van 2024.

Figuur 3.9 - 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), 2026: n=415, 2024: n=376.



Inwoners die contact hadden met een medewerker voor het aanvragen van een product of dienst zijn bovengemiddeld tevreden over alle aspecten van het contact dat zij hadden met een medewerker. De groep die een klacht indiende of een bezwaar maakte is het minst tevreden over alle aspecten van de medewerker die werden voorgelegd. Echter kan dit het gevolg zijn van het feit dat men al ontevreden is omdat de aanleiding voor het contact een klacht of bezwaar betreft.

Medewerkers aan de balie krijgen de hoogste beoordeling: op alle aspecten scoren zij bovengemiddeld. De groep die contact had met een medewerker via de mail beoordeelt de verschillende aspecten het minst hoog van de drie manieren waarop inwoners contact kunnen hebben met een medewerker.

Als we kijken naar de verschillende diensten, scoort de dienst burgerzaken het beste. Inwoners die contact hadden met een medewerker van deze dienst beoordelen deze medewerkers op alle voorgelegde aspecten bovengemiddeld. Medewerkers van de dienst omgevingsvergunningen scoren op alle aspecten het minst goed.

Inwoners die contact hadden met de dienst burgerzaken vinden in 2026 vaker dat de medewerker met wie zij contact hadden deed wat diegene beloofde (94%) ten opzichte van 2024 (83%).

Tabel 3.9 - 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 contact, kanaal en dienst.

	... begreep mijn vraag	... was vriendelijk en gastvrij	... deed wat hij/zij beloofde	... was voldoende deskundig	... kon zich goed inleven	... heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
Totaal (% (helemaal mee eens))	82%	80%	69%	68%	67%	67%
Aanleiding contact						
Aanvragen van een product of dienst (n=318)	90%	88%	82%	79%	74%	77%
Een informatieverzoek (n=58)	67%	59%	41%	51%	49%	50%
Iets doorgeven (n=51)	72%	65%	51%	44%	59%	54%
Indienen van een klacht/bezwaar (n=23*)	63%	66%	19%	32%	51%	41%
Iets anders (n=19*)	63%	72%	39%	40%	57%	38%
Kanaal						
Balie (n=218)	94%	94%	92%	89%	81%	87%
Telefoon (n=79)	77%	77%	49%	52%	62%	54%
Mail (n=71)	62%	50%	40%	36%	43%	44%
Dienst						
Burgerzaken (n=232)	95%	94%	94%	91%	81%	88%
Overig (n=76)	73%	73%	35%	41%	55%	49%
Beheer openbare ruimte (n=49*)	71%	58%	38%	36%	53%	42%
Sociaal domein (n=39*)	82%	80%	56%	67%	62%	66%
Omgevingsvergunningen (n=31*)	64%	53%	32%	35%	41%	31%

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

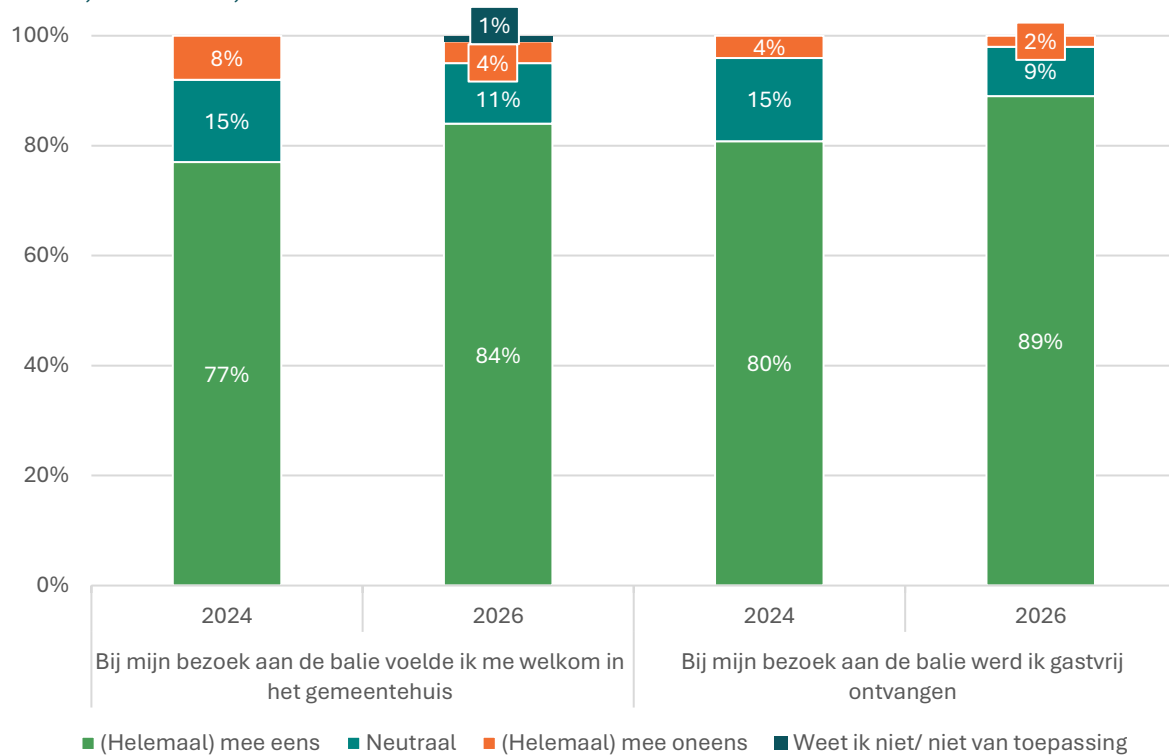
Merendeel tevreden over bezoek aan de balie in het gemeentehuis

Inwoners beoordelen hun bezoek aan de balie in het gemeentehuis overwegend positief. Negen op de tien inwoners (89%) vinden dat zij bij hun bezoek aan het gemeentehuis gastvrij werden ontvangen. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2024 (80%).

Ruim vier op de vijf inwoners (84%) voelden zich welkom in het gemeentehuis. Een kleiner aandeel (4%) voelde zich niet welkom. Deze bevindingen zijn vergelijkbaar met de meting uit 2024.

Figuur 3.10 - 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, 2026: n=218, 2024: n=165.



4 Wensen en verwachtingen gemeentelijke dienstverlening

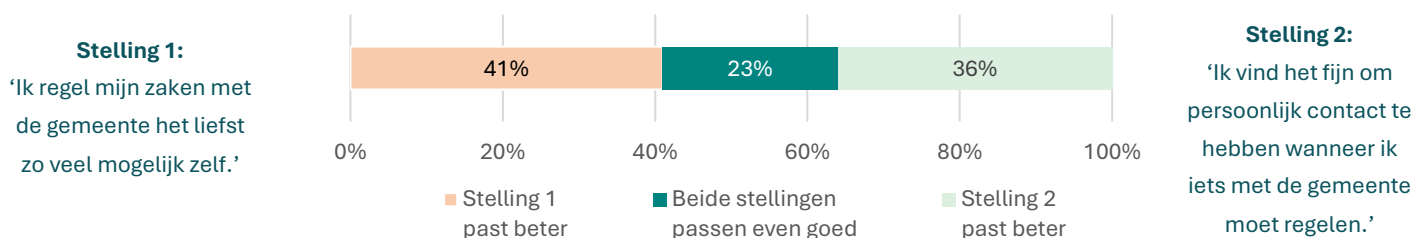
Om de wensen en verwachtingen met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening in kaart te brengen, legden we inwoners telkens twee stellingen voor. We vroegen hen vervolgens te kiezen welke stelling het beste past of dat beide stellingen even goed passen.

Grootste deel regelt zaken met gemeente het liefst zo veel mogelijk zelf

De grootste groep inwoners (41%) geeft aan dat de stelling 'ik regel mijn zaken met de gemeente het liefst zo veel mogelijk zelf' het beste bij hen past. Ruim een derde (36%) vindt het juist fijn om persoonlijk contact te hebben wanneer zij iets met de gemeente willen regelen. Bijna een kwart (23%) heeft geen specifieke voorkeur voor een van de stellingen.

Figuur 4.1 - Past de eerste of tweede stelling meer bij uw eigen mening?

Basis: alle inwoners, n=889.



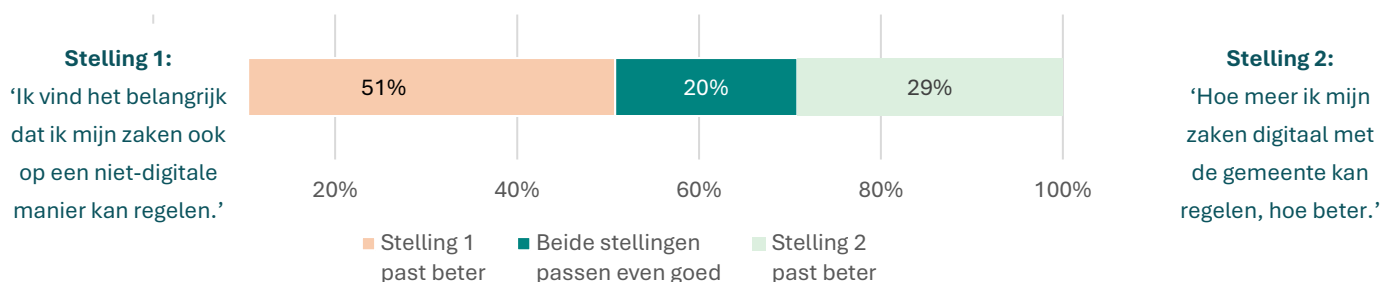
Als we kijken naar de voorkeuren van verschillende leeftijdsgroepen in het contact met de gemeente, zien we dat oudere inwoners over het algemeen meer waarde hechten aan persoonlijk contact dan jongere inwoners. Jongere inwoners vinden het vaker belangrijker om hun zaken zo veel mogelijk zelf te regelen (51% geeft voorkeur aan de stelling 'ik regel mijn zaken met de gemeente het liefst zo veel mogelijk zelf' versus 34% van de 65-plussers). Inwoners boven de 34 jaar vinden het vaker fijn om persoonlijk contact te hebben wanneer zij iets met de gemeente moeten regelen (33-45% versus 17% van de 18-34-jarigen).

Helft vindt het belangrijker dat zij zaken ook op niet-digitale manier kunnen regelen

De helft van de inwoners (51%) geeft de voorkeur aan de stelling 'ik vind het belangrijk dat ik zaken ook op een niet-digitale manier kan regelen, bijvoorbeeld telefonisch of op het gemeentehuis. Drie op de tien (29%) vinden het belangrijker dat zij zoveel mogelijk zaken met de gemeente digitaal kunnen regelen. Voor een vijfde passen beide stellingen even goed.

Figuur 4.2 - Past de eerste of tweede stelling meer bij uw eigen mening?

Basis: alle inwoners, n=889.



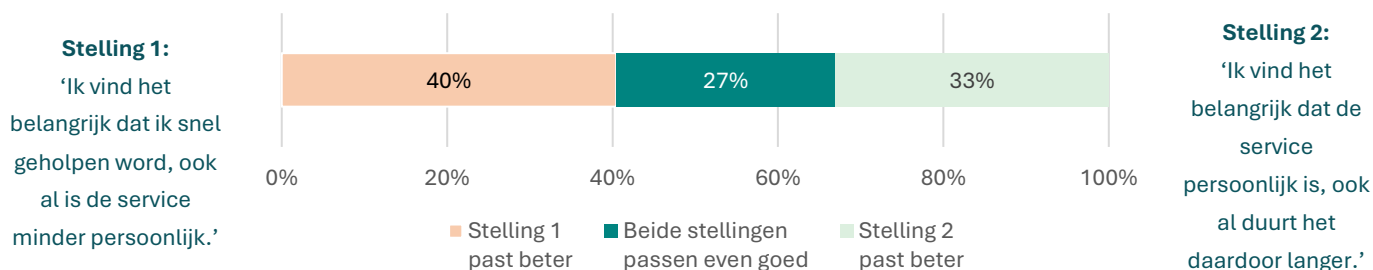
De groep 18-49-jarigen vindt het vaker belangrijk om zaken met de gemeente op een digitale manier te regelen dan oudere inwoners (35-55% van de 18-49-jarigen geeft voorkeur aan de tweede stelling versus 18-22% van de 50-plussers). De groep 50-plussers geeft vaker voorkeur aan de eerste stelling (58-66%) in vergelijking met de jongere inwoners (29%-40%).

Jongere inwoners prioriteren snelheid, oudere inwoners vinden persoonlijk contact juist belangrijker

Iets meer inwoners geven de voorkeur aan snelheid boven een persoonlijke benadering. Vier op de tien (40%) vinden het belangrijk snel geholpen te worden, ook als de service minder persoonlijk is. Een derde (33%) geeft juist de voorkeur aan persoonlijke service boven snelheid. Een kwart (27%) heeft geen expliciete voorkeur voor één van de stellingen.

Figuur 4.3 - Past de eerste of tweede stelling meer bij uw eigen mening?

Basis: alle inwoners, n=889.



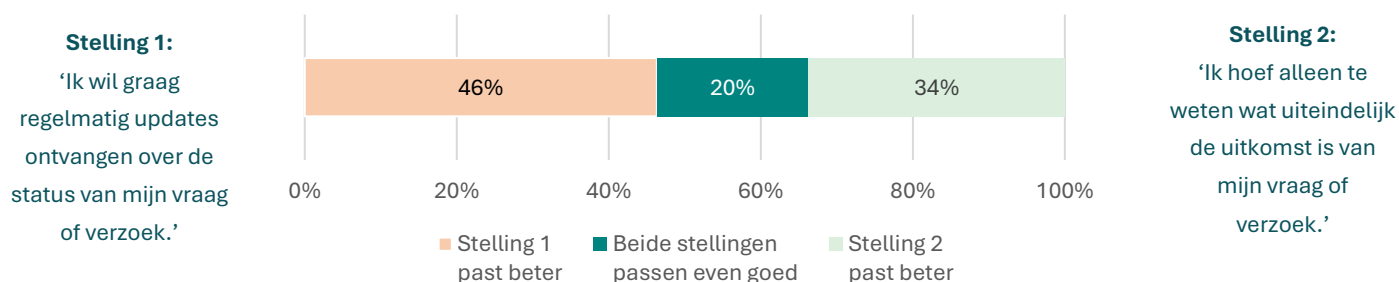
De groep 50-plussers vindt het vaker belangrijk dat de service persoonlijk is, ook als dit langer duurt (35-45%) in vergelijking met jongere inwoners (19-27%). De jongere inwoners geven juist vaker de voorkeur aan de eerste stelling (46-48%) in vergelijking met oudere inwoners (34-39%).

Bijna de helft (46%) vindt het belangrijker om updates te ontvangen over status aanvraag of verzoek

Bijna de helft (46%) van de inwoners stelt dat de stelling 'ik wil graag regelmatig updates ontvangen over de status van mijn vraag of verzoek' het beste past. Een derde (34%) vindt het echter enkel belangrijk om de uiteindelijke uitkomst van de vraag of het verzoek te weten. Een vijfde zit ertussenin.

Figuur 4.4 - Past de eerste of tweede stelling meer bij uw eigen mening?

Basis: alle inwoners, n=889.



De groep 65-plussers heeft vaker enkel behoefte om te weten wat de uiteindelijke uitkomst is van hun vraag of verzoek (45%) dan de groep 18-49-jarigen (21-27%). Deze groep vindt het juist vaker belangrijk om regelmatig updates te ontvangen over de status van hun vraag of verzoek (53-58%) vergeleken met 65-plussers (37%).

Communicatie en snelheid meest belangrijke aspecten dienstverlening

Inwoners is gevraagd of er nog andere dingen zijn die ze belangrijk vinden als het gaat om de dienstverlening van de gemeente Ommen. Het aspect dat het meest wordt genoemd is **communicatie en snelheid**. Inwoners hebben behoefte aan snellere reacties en betere informatie over de status van aanvragen en verzoeken. Het op één na meest genoemde punt dat men belangrijk vindt in de dienstverlening is **toegankelijkheid en contactmogelijkheden**. Inwoners spreken de wens uit voor mogelijkheden tot persoonlijk contact en ondersteuning voor minder digitaal vaardige of laaggeletterde inwoners.

'Afhandeling van bezwaar en Woo-aanvragen door de gemeente Ommen duurt te lang. Vaak wordt de wettelijke beslistermijn overschreden zonder dat de burger hierover wordt geïnformeerd.'

'Ik vind het belangrijk dat ik teruggebeld word als dit is toegezegd. Is vaak gebeurd dat ik bel, toezegging krijg die niet wordt nagekomen.'

'Wij hebben eerder een verzoek ingediend via het digitale loket, waarop enkel een zaaknummer werd verstrekt. We hebben daarop nooit inhoudelijk antwoord op ontvangen. Dit wekt geen vertrouwen op.'

'De gemeente is van en voor haar burgers... Ook mensen die niet digitaal vaardig en/ of laaggeletterd zijn. Ik vind het belangrijk dat hun stem ook wordt meegenomen.'

'Ik mis het gevoel van welkom zijn in het gemeentehuis. Alles moet via afspraak - gewoon binnenlopen om iets te regelen kan niet.'

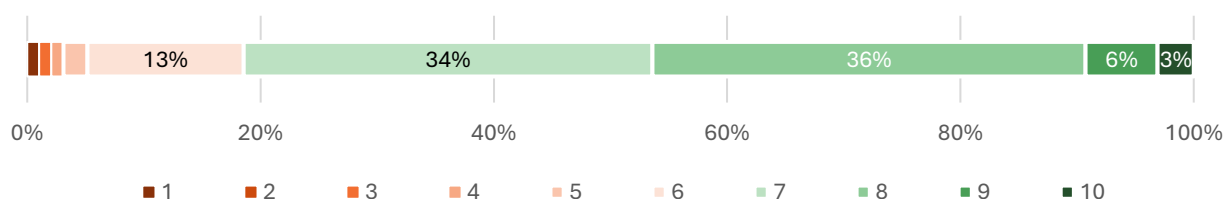
'Ik vind het voor alles belangrijk dat je met mensen van vlees en bloed praat en niet met een computer of met behulp van een keuzemenu.'

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 (53%). Zij zijn over het algemeen goed te spreken over de website: gemiddeld waardeert men deze met een 7,3 en bijna alle inwoners (94%) beoordelen de website met een voldoende. In 2024 beoordeelden inwoners de gemeentelijke website gemiddeld met een 7,1. Negen op de tien inwoners (90%) beoordeelden de website destijds met een voldoende.

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

Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, n=449.



Vindbaarheid en beschikbaarheid van informatie voornaamste verbetersuggesties

Aan de enkele inwoners die de website een onvoldoende hebben gegeven, is gevraagd om tips of suggesties om de website te verbeteren. Meerdere inwoners ervaren dat de vindbaarheid van bepaalde informatie moeilijk is. Om die reden geven zij als tip de vindbaarheid van en route naar informatie te verbeteren. Verder geven meerdere inwoners als tip om de inhoudelijke informatie over, onder andere, procedures en vergunningen uit te breiden. Tot slot geven inwoners als tip om de te verduidelijken welke dienst men wanneer en waarvoor nodig heeft omdat dit nog niet altijd duidelijk is voor inwoners wat informatie en/of contact zoeken vermoeilijkt.

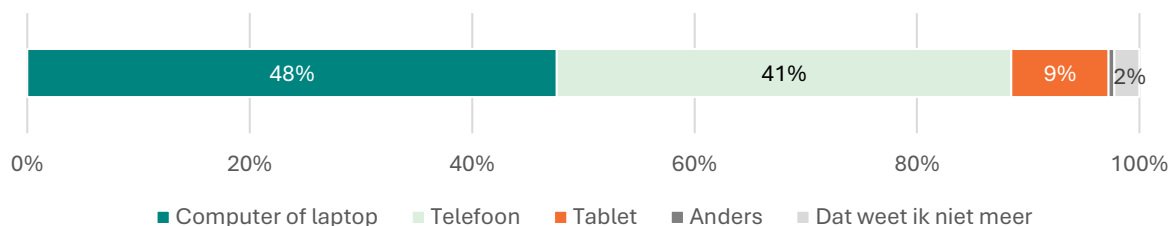
Ook de tips van inwoners die de website een voldoende geven, gaan veelal over de vindbaarheid van informatie. Verder zeggen meerdere inwoners dat de zoekfunctie op de website verbeterd kan worden, aangezien zoektermen/steekwoorden niet altijd begrepen worden. Ook zeggen sommige inwoners dat de informatie op de website soms wat verouderd is, waardoor de actuele stand van zaken niet duidelijk is.

Ommenaren bezochten de gemeentelijke website het vaakst via computer of laptop

We vroegen inwoners ook op welk apparaat zij de website van de gemeente Ommen de laatste keer bezochten. De meeste inwoners bezochten de website op hun computer of laptop; de helft van de inwoners die de site hebben bezocht in de afgelopen 12 maanden deden dit via hun computer (48%). Twee of de vijf inwoners (41%) deden dit via hun telefoon.

Figuur 5.2 - Denkt u terug aan de laatste keer dat u de website van de gemeente bezocht. Op welk apparaat bezocht u de website?

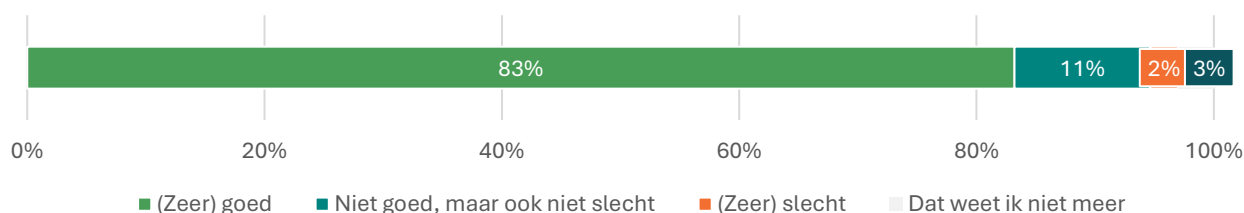
Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, n=449.



Vervolgens vroegen we inwoners hoe zij vonden dat de website functioneerde op het apparaat waarop zij de laatste keer de website bezochten. Een grote meerderheid, namelijk vier op de vijf inwoners (83%), vond dat de website (zeer) goed werkte op het apparaat.

Figuur 5.3 - Hoe goed of slecht werkte de website op het apparaat waarmee u de website de laatste keer bezocht?

Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, n=438.



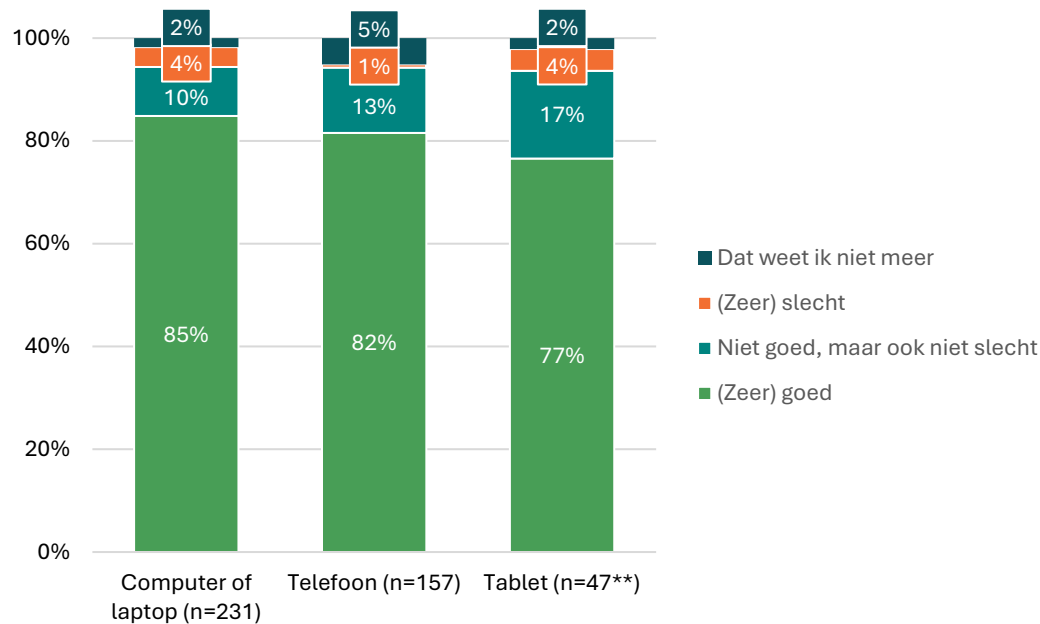
De inwoners die aangaven dat de website (zeer) slecht werkte op hun apparaat vinden vooral dat informatie lastig te vinden is op de site. Daarnaast geeft een klein aantal inwoners aan dat het downloaden en/of invullen van een formulier vanaf de website niet goed verloopt.

Ervaringen functioneren website via verschillende kanalen als goed beoordeeld

Inwoners die de website bezochten vanaf hun computer of laptop geven het vaakst aan dat de site (zeer) goede werkt op hun apparaat. Ook de inwoners die de website bezochten vanaf hun telefoon of tablet waren vaak tevreden hierover.

Figuur 5.4 - Hoe goed of slecht werkte de website op het apparaat waarmee u de website de laatste keer bezocht? Uitgesplitst naar apparaat.*

Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, n=438.



* Categorie 'anders' is buiten beschouwing gelaten vanwege het lage aantal waarnemingen (n=3).

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

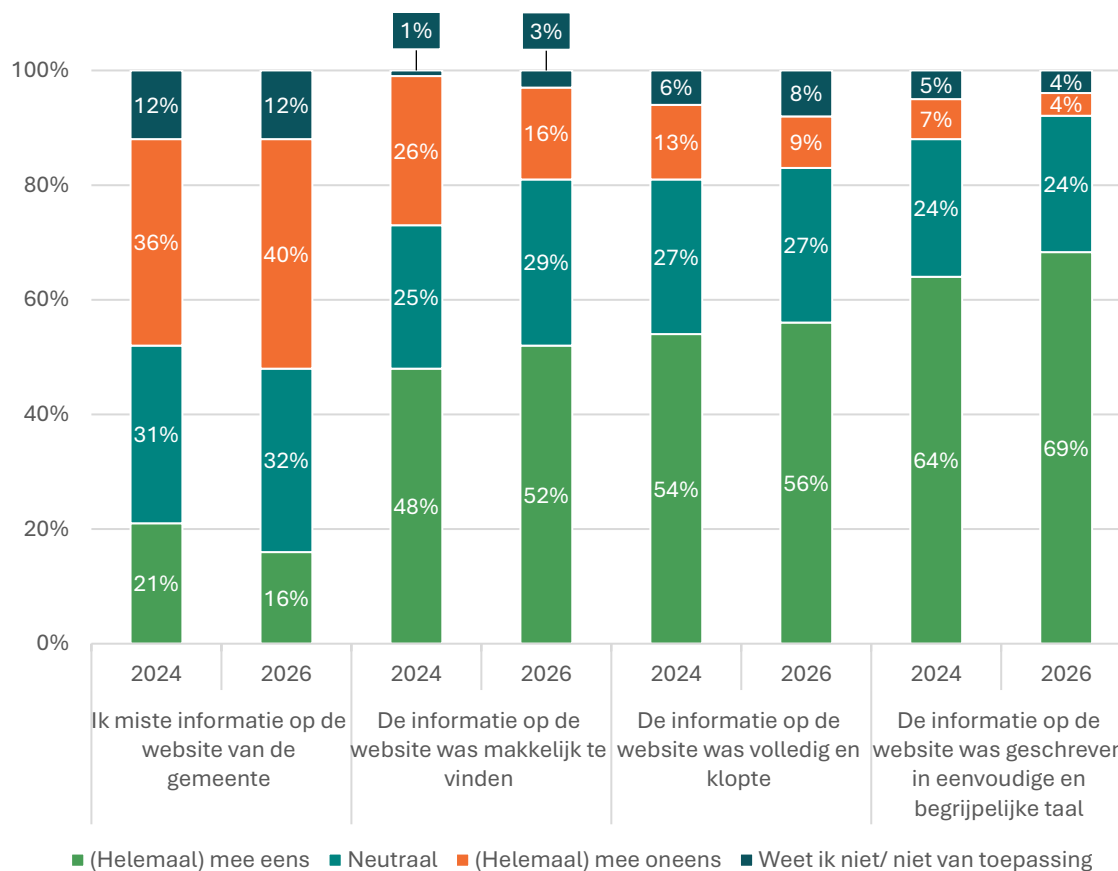
Tweederde van de inwoners vond de informatie eenvoudig en begrijpelijk geschreven

Inwoners zijn vooral tevreden over het taalgebruik op de website; zeven op de tien inwoners (69%) vinden dat de informatie 'was geschreven in eenvoudige en begrijpelijk taal'. Verder denkt meer dan de helft van de inwoners dat de informatie volledig is en klopt (56%). Ook vindt de helft (52%) dat de informatie makkelijk te vinden was. Ongeveer één op de tien (12%) miste informatie op de website van de gemeente.

Als we kijken naar de verschillen ten opzichte van 2024, is de gemeentelijke website op een aantal punten verbeterd. Er zijn minder mensen die vinden dat informatie op de website niet makkelijk te vinden is (16%, 2024: 26%) en die vinden dat de informatie op de website niet in eenvoudige en begrijpelijke taal is geschreven (4%, 2024: 7%). De beoordeling van de andere aspecten is vergelijkbaar met 2024.

Figuur 5.5 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: inwoners die de website van de gemeente bezochten in de afgelopen 12 maanden, 2026: n=449, 2024: n=447.



Inwoners die aangaven informatie te missen, is gevraagd om toe te lichten wat zij specifiek missen. Een terugkerend knelpunt is dat het niet altijd duidelijk is bij wie inwoners terecht kunnen met hun vragen, en dat persoonlijk contact met de juiste persoon lastig te bereiken is. Daarnaast biedt de website volgens meerdere inwoners onvoldoende duidelijkheid over subsidies en vergunningen op het gebied van woningbouw en/of verhuur. Ook missen inwoners regelmatig informatie over verkeerswerkzaamheden, met name over wegafsluitingen en parkeermogelijkheden. Ten slotte geven sommige inwoners aan dat de website onvoldoende informeert over bestuurlijke en politieke zaken, zoals raads- en commissiestukken en verkiezingsinformatie.

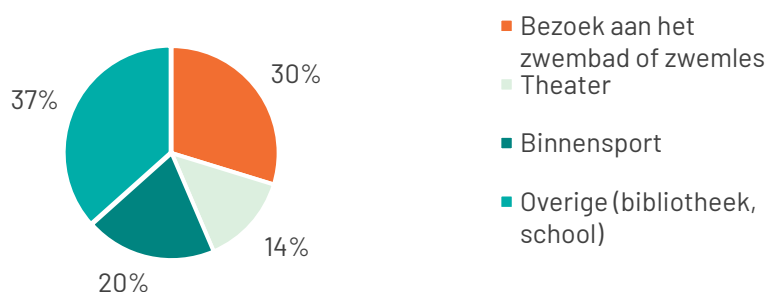
6 Multifunctioneel Centrum de Carrousel

Tot slot stelden we nog enkele vragen met betrekking tot het Multifunctioneel Centrum de Carrousel. De helft van de inwoners bezocht in de afgelopen 12 maanden de Carrousel. Twee procent van de inwoners had telefonisch contact met de Carrousel.

Drie op de tien inwoners die de Carrousel in de afgelopen 12 maanden bezochten, kwamen tijdens hun laatste bezoek voor een bezoek aan het zwembad of zwemles. Een vijfde (20%) bezocht de Carrousel om naar het theater te gaan en één op zeven bezoekers (14%) bezocht de Carrousel om een binnensport te bezoeken. Een derde (36%) bracht een bezoek aan de Carrousel voor één van de overige activiteiten, zoals de bibliotheek of school (37%).

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

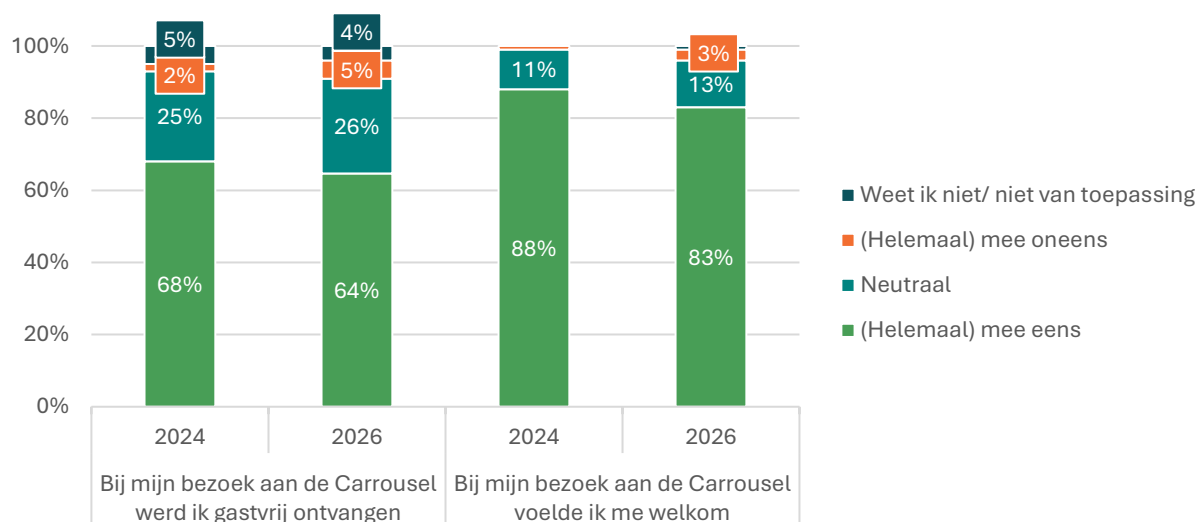
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden een bezoek brachten aan de Carrousel, n=440.



De inwoners die de afgelopen 12 maanden de Carrousel bezochten voor het zwembad en/of binnensport werd gevraagd naar hun ervaring met het bezoek. Acht op de tien bezoekers (83%) voelden zich welkom tijdens hun bezoek aan de Carrousel. Zes op de tien (63%) vinden dat zij gastvrij werden ontvangen. Deze bevindingen zijn vergelijkbaar met 2024.

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

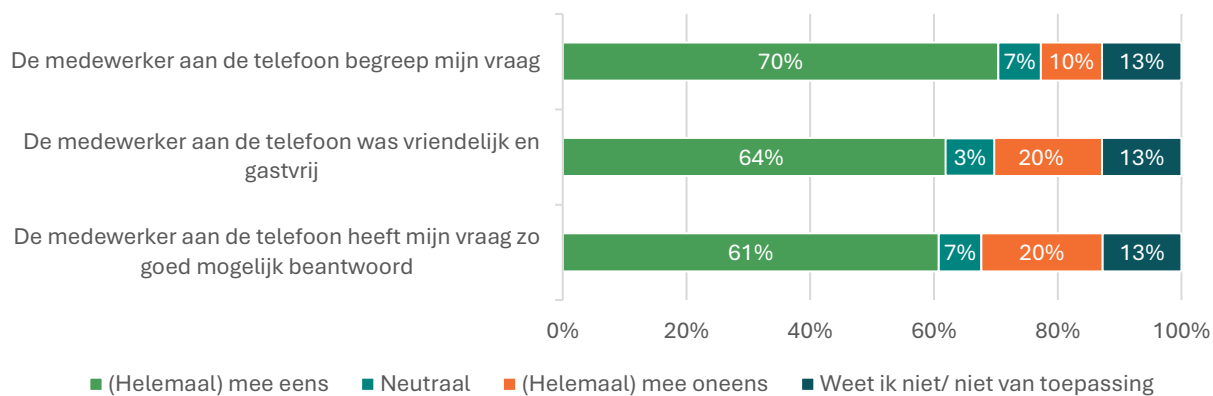
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden een bezoek brachten aan de Carrousel voor het zwembad of binnensport, 2026: n=169, 2024: n=471.



In totaal hadden 18 inwoners telefonisch contact met de Carrousel. De meeste inwoners die contact hadden, stellen dat de medewerker die zij aan de telefoon hadden hun vraag begreep. Ook vonden de meeste inwoners de medewerker aan de telefoon vriendelijk en gastvrij. Meer dan de helft vindt dat de medewerker de vraag zou goed mogelijk heeft beantwoord.

Figuur 6.3 - In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw bezoek aan de Carrousel?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hadden met de Carrousel, n=18.



7 Beschouwing en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we een beschouwing op de resultaten en reflecteren we op de aanbevelingen die in 2024 zijn gedaan. Op basis van deze beschouwing doen we een aantal aanbevelingen waarmee de gemeente haar dienstverlening verder kan verbeteren.

In 2024 werden de volgende aanbevelingen gedaan:

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 ook afspraken met externe partijen.
- Behoud niet-digitale kanalen.

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.

Garandeer transparante terugkoppeling over proces en duur van afhandeling voor elk communicatiekanaal en aanleiding voor contact

Uit het onderzoek van 2024 kwam naar voren dat inwoners het aspect snelheid van de dienstverlening als minst goed beoordeelden. Tegelijkertijd is dit voor inwoners één van de belangrijkste aspecten van dienstverlening. Om die reden werd in 2024 de aanbeveling gedaan om vanuit de verschillende diensten transparant te zijn over doorlooptijden en contact op te nemen wanneer meer tijd nodig is. Om te kijken of de gemeentelijke dienstverlening op dit punt een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt, hebben we in dit onderzoek ingezoomd op drie aspecten van de afhandeling van een (aan)vraag of melding, te weten: de manier waarop men op de hoogte is gehouden van de afhandeling, de manier waarop men geïnformeerd is over hoelang de afhandeling zou duren en de snelheid van de afhandeling.

Twee derde van de inwoners (66%) is tevreden over de manier waarop de gemeente hen op de hoogte heeft gehouden over de afhandeling van hun (aan)vraag of melding. Hoewel dit lager is dan in 2024 (86%), is een directe vergelijking beperkt, omdat de vraag destijds alleen is voorgelegd aan inwoners die op de hoogte waren gehouden. Een op de tien (11%) van de inwoners is ontevreden en 11 procent is niet op de hoogte gehouden over de afhandeling van de (aan)vraag of melding en/of hoelang deze zou duren, dit aandeel ligt hoger dan in 2024. Nagenoeg zeven op de tien (68%) inwoners zijn tevreden over de manier waarop zij geïnformeerd zijn over hoelang de afhandeling van hun (aanvraag) of melding zou duren. Zes op de tien (63%) inwoners zijn tevreden over de snelheid van de afhandeling door de gemeente. Eén op de vijf (21%) is hier ontevreden over.

De aspecten, geïnformeerd over hoelang de afhandeling zou duren en de snelheid van de afhandeling zijn in 2024 niet uitgevraagd. Een meerderheid van de inwoners is in 2026 tevreden en de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening overwegend positief.

Als we kijken naar de verschillende aanleidingen, onderwerpen en kanalen van contact zien we verschillen in tevredenheid over de afhandeling. Zo zijn inwoners die contact hadden via de balie in het gemeentehuis tevredener over de afhandeling van een (aan)vraag of melding vergeleken met de groep die telefonisch of per mail contact had met de gemeente. Het is daarom zaak om ook in het telefonisch contact en contact via mail transparante terugkoppeling over het proces en de duur van het proces te garanderen.

Zoomen we in op de aanleiding voor het contact, dan zien we dat de groep inwoners die een product of dienst aanvroeg over het algemeen het meest tevreden over de verschillende aspecten van het contact. De groep die contact had over een informatieverzoek of een klacht of bezwaar indiende, is over het algemeen minder vaak tevreden. Om die reden is het van belang om inwoners met een minder gestandaardiseerd proces, zoals een informatieverzoek of het indienen van een klacht of bezwaar, beter op de hoogte te stellen over het verloop en de duur van de afhandeling.

Verder zijn inwoners die contact hadden met de dienst burgerzaken en het sociaal domein vaker tevreden over de afhandeling dan inwoners die iets moesten regelen met de diensten omgevingsvergunningen en overig. De aanbeveling is daarom om duidelijke afspraken te maken met de uitvoerders van de verschillende diensten over de afhandeling van (aan-)vragen en meldingen en de snelheid hiervan. De diensten omgevingsvergunning en overig, de taken die Ommen grotendeels zelf uitvoert, verdienen hierbij extra aandacht.

Communiceer met welke externe partijen de gemeente samenwerkt en wie verantwoordelijk is voor afhandeling (aan-)vragen, meldingen of verzoeken

In het onderzoek van 2024 kwam naar voren dat het voor inwoners nog niet altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is voor welke taken en waarvoor zij wel en niet contact moeten opnemen met de gemeente. Ook in het onderzoek van 2026 geven sommige inwoners aan niet te weten bij wie zij terecht kunnen of wie er verantwoordelijk is. Bij inwoners die ontevreden zijn over de afhandeling van een (aan)vraag of melding, vormt onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor de afhandeling of bij wie zij terecht kunnen vaker een bron van onvrede. Om die reden blijft de aanbeveling opnieuw om duidelijk te communiceren met welke externe partijen de gemeente samenwerkt en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van (aan-)vragen en meldingen.

Blijf verschillende kanalen, digitaal en niet digitaal, aanbieden

In 2024 gaf een grote groep inwoners aan het belangrijk te vinden dat niet-digitale kanalen in de gemeentelijke dienstverlening worden behouden. Ook uit het huidige onderzoek blijkt dat de mogelijkheid tot persoonlijk contact via een niet-digitaal kanaal belangrijk is voor een grote groep inwoners. Deze manier van communicatie wordt door oudere inwoners vaker belangrijk gevonden dan door jongere inwoners. Deze groep vindt het vaker belangrijk om zelfstandig zaken te kunnen regelen via digitale kanalen. Om aan de voorkeur van verschillende groepen inwoners te voldoen is daarom het advies om zowel digitale als niet-digitale kanalen te blijven aanbieden.

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020 - 607 07 07

