



Inwonerstevredenheid dienstverlening gemeente Ommen

Samenvatting

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.



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 enquête en de interviews, en de beschouwing daarover, zijn 8 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 ook 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.



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

