

RAADSINFORMATIEBRIEF

Zaaknummer: 739289
Documentnummer: 754102

Datum: 6 mei 2025
Portefeuille(s): Publiekszaken
Portefeuillehouder(s): S.J. Lap

Onderwerp: 1-meting Dienstverlening

Context

- ☐ Afdoening motie [naam / raadsvergadering d.d.]
- ☐ Afdoening toezegging [commissievergadering/raadsvergadering d.d.]
- ☐ Beantwoording raadsvragen
- ☐ Actuele bestuurlijke aangelegenheid
- ☐ Anders, [te weten...]

Inleiding

Hierbij ontvangt u de resultaten van de 1-meting naar dienstverlening, die in 2024 is uitgevoerd. Dit onderzoek is een vervolg op de 0-meting die in 2023 heeft plaatsgevonden. De 1-meting heeft zich gericht op dezelfde producten en diensten als in 2023, met als doel de voortgang en de verbeteringen in de dienstverlening te meten. In 2024 scoren we een 7,0, wat we eerder hebben gedefinieerd als goede dienstverlening.

Kernboodschap

- **Resultaat:** In 2023 hebben we bij het onderzoek een score van 6,8 behaald. Dit jaar zijn we gestegen naar een 7,0. De algemene waardering van de dienstverlening is gestegen in vergelijking met 2023. Dit wijst op een positieve trend in de tevredenheid van onze inwoners. Zoals vermeld in de kaderstellende notitie 'Excellente dienstverlening', streven wij naar een waardering van minimaal een 8 in 2027.
- **Aantal respondenten:** Het totaal aantal respondenten is in 2024 gestegen ten opzichte van 2023. Een aanzienlijk aantal respondenten komt dit jaar wederom van de Milieustraat, wat aangeeft dat dit onderdeel van de dienstverlening goed wordt gebruikt en gewaardeerd.
- **Vergelijking met het landelijk gemiddelde:** Onze dienstverlening scoort hoger dan het landelijk gemiddelde volgens de gegevens van www.waarstaatjegemeente.nl. Dit toont aan dat we goed op weg zijn en dat onze inzet voor verbetering zichtbaar resultaat oplevert.
- **Geen onvoldoendes:** Er zijn dit jaar geen onvoldoendes gescoord, wat een positief resultaat is in vergelijking met vorig jaar.
- **Communicatie:** De waardering voor de communicatie, op het gebied van tijdigheid en schrijfstijl, is dit jaar significant gestegen. De inzet op het tijdig reageren op terugbelverzoeken heeft daar aan bijgedragen.
- **Tevredenheid over gebruikersgemak:** Het grootste deel van de inwoners is het meest tevreden over het gebruikersgemak van de techniek. Dit laat zien dat de technologische aanpassingen, zoals het gebruik van online systemen en tools, goed

Bijlage(n):

worden ontvangen door onze inwoners.

Toekomstige Verbeteringen

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek, in combinatie met het onderzoek naar de 1-loket gedachte, gesprekken met de teammanagers en andere input, gaan wij de volgende stappen zetten om onze dienstverlening verder te verbeteren:

1. **Uitvoeren klantreizen:** We gaan meer klantreizen uitvoeren om beter inzicht te krijgen in de ervaringen van onze inwoners bij het gebruik van onze diensten. Dit zal ons helpen om verbeterpunten te identificeren en processen te optimaliseren.
2. **Website verbeteringen:** De gemeentelijke website zal worden aangepast op basis van de feedback die uit dit onderzoek of met de klantreizen naar voren is gekomen. We streven naar een gebruiksvriendelijker ontwerp en betere toegankelijkheid.
3. **Onderzoek naar 'MijnOmgeving':** We onderzoeken de mogelijkheid van een 'MijnOmgeving' (persoonlijke internetpagina) voor inwoners. Dit maakt het voor inwoners makkelijker om hun zaken met de gemeente digitaal te regelen, de voortgang te zien en inzicht te krijgen in hun persoonlijke gegevens.
4. **Duidelijk Dronten:** We zetten ons in voor duidelijke taal in al onze communicatie. Uit het onderzoek blijkt dat het gebruik van begrijpelijke en toegankelijke taal een belangrijke factor is voor een positieve ervaring. Daarom blijven we aandacht besteden aan het vereenvoudigen van onze teksten, zodat onze inwoners gemakkelijk de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben, zonder verwarring of misverstanden.

Vervolg

We zijn trots op het behaalde resultaat, maar we erkennen dat er nog veel werk voor ons ligt om de norm van excellente dienstverlening te bereiken. In de komende periode zullen we ons richten op de verbeterpunten en de continue meting van onze dienstverlening. De resultaten zullen we gebruiken om onze dienstverlening verder te optimaliseren. We zullen u regelmatig op de hoogte houden van de voortgang en verdere ontwikkelingen.

Een aantal cijfers heeft na het onderzoek vragen opgeroepen. Met name bij de teams Dronter Koers 2 en Financiën. Na diverse overleggen met de uitvoerder van de enquête is gebleken dat bij deze twee teams de uitvraag niet goed is gegaan.

De energietoeslag is in de tweede helft van 2024 niet meer verstrekt dus daar is geen uitvraag van geweest. Voor de overige producten van deze teams zal alsnog aanvullend onderzoek worden gedaan. Wij zullen de resultaten met u delen, maar vinden het ook belangrijk om u op de hoogte te houden van de wel bekende resultaten.

Bijlage(n) bij deze raadsinformatiebrief

Samenvatting rapportage 1-meting Dienstverlening

Omschrijving 779735



De Secretaris,
R. Hammenga MA



De Burgemeester,
drs. J.P. Gebben



Raadsinformatiebrief 1-meting Dienstverlening 2024

In het collegeprogramma 2022-2026 is de ambitie uitgesproken om inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen excellente dienstverlening te bieden. Hiermee bedoelt het college dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen zich gezien, gehoord en begrepen voelen.

Dit inwonerstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd om meer gedetailleerd inzicht te krijgen in de waardering van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

Dit is het resultaat van de 1-meting, het vervolg onderzoek op de 0-meting van 2023.

Onderzoek en onderzoeksvragen

De hoofdvraag luidt:

- Wat is de mate van klanttevredenheid omtrent de dienstverlening van de gemeente Dronten aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen?

Daarbij zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoe scoort de dienstverlening van de gemeente Dronten, per team en per dienst/product?
- Wat zijn de aanleidingen voor de hoge of lage scores? (totaalbeeld, uitgesplitst per team en per dienst)
- Welke concrete aanbevelingen zijn er om de dienstverlening te verbeteren?

Scores inwonerstevredenheid overkoepelend en per team

Er is over de brede selectie van 25 veelgevraagde producten/diensten per team een onderzoek uitgevoerd waarbij de ervaring van de inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen over de totale dienstverlening is gemeten. Het gemiddelde cijfer is een 7,0. In 2023 was het gemiddelde cijfer een 6,8. Landelijk scoort de gemeentelijke dienstverlening een 6,73.

Inwoners en ondernemers waarderen de dienstverlening van de gemeente Dronten met een gestegen, mooie voldoende, met nog gelegenheid voor verbetering.

	Cijfer	Aantal respondenten	Cijfer 2023	Respondenten 2023
Afval, reiniging & Civieltechnisch- en Accomodatiebeheer	7,5	702	7,6	550
Melding wegen, straten, fiets- en voetpaden	X	0	6,9	64
Melding dumping/zwerfvuil	7,4	57	7,5	36
Melding openbare verlichting	7,5	21	7,2	29
Melding ondergrondse container	6,5	15	8,1	15
Milieustraat	8,5	609	8,2	406
Burgerzaken	7,5	271	8,1	160
Afgifte uittreksel BRP	7,0	23	7,8	19
Afgifte reisdocumenten	7,9	224	8,3	62
Verhuizing	7,6	24	8,1	79

	Cijfer	Aantal respondenten	Cijfer 2023	Respondenten 2023
Dronter Koers 1	6,8	5	4,1	5
Jeugdhulp (Basisscholen)	6,8	5	5,3	4
Jeugdhulp (Huisartsen)	X	0	3,0	1
Dronter Koers 2	X	0	6,2	90
Bijzondere bijstand	X	0	7,1	25
Energietoeslag	X	0	7,1	63
Levensonderhoud	X	0	4,5	2
Financien	X	0	7,2	85
Debiteuren	X	0	6,1	34
Crediteuren	X	0	8,3	51
Gebiedsontwikkeling	5,5	4	6,4	9
Groentechnisch beheer	6,9	183	6,6	49
Begraafproces	X	0	8,0	3
Melding speeltuinen en speeltoestellen	7,0	13	6,0	1
Melding bomen en bossen	7,1	33	6,9	22
Melding gazon en beplanting	6,7	137	5,4	23
RMC	X	0	5,7	3
Vergunning, toezicht en handhaving	6,0	16	6,8	22
Handhavingsverzoek	X	0	6,5	2
Toezicht	5,9	9	5,4	9
Evenementenvergunning	X	0	7,7	3
Omgevingsvergunning	6,0	7	7,6	8

Redenen van hoge of lage scores voor de dienstverlening

Om tot praktische handvatten te komen voor eventuele verbetering hebben we niet alleen naar het 'algemene rapportcijfer' gevraagd, maar ook naar de inhoudelijke reden voor dat cijfer. Met andere woorden: wat zijn voor de klant de 'drivers' voor het succes of falen van de dienstverlening?

Wat was het aspect waarop de inwoner of ondernemer de dienstverlening beoordeelt? Daaruit kunnen we afleiden dat dat aspect ook het meeste indruk heeft gemaakt; in positieve of negatieve zin. Over alle diensten heen komen we dan tot het volgende overzicht;

2024

Aspect van de dienstverlening	Keer genoemd	Klanttevredenheid
Betrouwbaarheid van de dienstverlening	92	7,3
Techniek- gebruiksgemak	48	8,0
Communicatie (tijdigheid, schrijfstijl)	93	7,0
Communicatie (informatiegehalte)	68	7,4
Kwaliteit van het klantcontact	81	7,8
Informatiebeveiliging	11	7,8
Techniek - Betrouwbaarheid	12	6,5

2023

Aspect van de dienstverlening	Keer genoemd	Klanttevredenheid
Betrouwbaarheid van de dienstverlening	122	7,2
Techniek- gebruiksgemak	114	8,2
Communicatie (tijdigheid, schrijfstijl)	82	5,8
Communicatie (informatiegehalte)	52	7
Kwaliteit van het klantcontact	47	7,9
Informatiebeveiliging	24	7,9
Techniek - Betrouwbaarheid	24	7,0

Analyse;

- De inwoners en ondernemers zijn voornamelijk te spreken over hoe makkelijk de techniek te gebruiken is. De gemeente Dronten scoort op dit onderdeel een 8.
- Verder wordt ook de klantenservice (7,8), hoe veilig er met de gegevens wordt omgegaan (7,8) en hoe betrouwbaar de totale dienstverlening is (7,3) goed beoordeeld.
- De communicatie vanuit de gemeente (7) en hoe betrouwbaar de techniek is (6,5) worden het laagst gewaardeerd, maar beide scores nog een dikke voldoende.