

Samenvatting rapportage dienstverlening 2023

In het nieuwe collegeprogramma 2022-2026 is de ambitie uitgesproken om inwoners en ondernemers excellente dienstverlening te bieden. Hiermee bedoelt het college dat inwoners en ondernemers zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Dit klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd om meer gedetailleerd inzicht te krijgen in de waardering van inwoners en ondernemers.

Onderzoek en onderzoeksvragen

De hoofdvraag luidt:

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

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? ('sturen')

Scores klanttevredenheid overkoepelend en per afdeling

Er is over een brede selectie van 24 veelgevraagde producten/diensten per afdeling een onderzoek uitgevoerd waarbij de ervaring van inwoners/ondernemers over de totale dienstverlening is gemeten. Het gemiddelde cijfer is een 6,7. Inwoners en ondernemers waarderen de dienstverlening met een voldoende, met ruime gelegenheid voor verbetering.

	Cijfer	Aantal respondenten
Afval, reiniging & Civieltechnisch- en Accomodatiebeheer	7,4	144
Melding wegen, straten, fiets- en voetpaden	6,9	64
Melding dumping/zwerfvuil	7,5	36
Melding openbare verlichting	7,2	29
Melding ondergrondse containers	8,1	15
Burgerzaken	8,1	160
Afgifte uittreksel BRP	7,8	19
Afgifte reisdocumenten	8,3	62
Verhuizing	8,1	79
Dronter Koers 1	4,1	5
Jeugdhulp (basisscholen)	5,3	4
Jeugdhulp (Huisartsen)	3,0	1
Dronter Koers 2	6,2	90
Bijzondere bijstand	7,1	25

Energietoeslag	7,1	63
Levensonderhoud	4,5	2
Financien	7,2	85
Debiteuren	6,1	34
Crediteuren	8,3	51
Gebiedsontwikkeling	6,4	9
Groentechnisch beheer	6,6	49
Begraafproces	8	3
Melding speeltuinen en speeltoestellen	6	1
Melding bomen en bossen	6,9	22
Melding gazon en beplanting	5,4	23
RMC	5,7	3
Vergunningen, toezicht en handhaving	6,8	22
Handhavingsverzoek	6,5	2
Toezicht	5,4	9
Evenementenvergunning	7,7	3
Omgevingsvergunning	7,6	8

Redenen van hoge of lage scores voor de dienstverlening

Ook onderzocht is wat het aspect is, waarop de inwoner of ondernemer de dienstverlening (zowel positief als negatief beoordeelt. Over alle diensten heen geeft dat het volgende overzicht:

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

- De algemene betrouwbaarheid van de dienstverlening het belangrijkste aspect voor inwoners en ondernemers. De gemeente Dronten scoort op dit onderdeel gemiddeld een 7,2. Er zijn uiteraard wel verschillen in beoordeling per product / dienst waarbij het enerzijds een reden is voor een hoge tevredenheid, maar het kan ook een reden zijn voor een lagere tevredenheid.
- Verder scoort de dienstverlening van gemeente Dronten goed voor de inwoner/ondernemer. Dit komt omdat de techniek vaak goed werkt, de kwaliteit van het klantcontact en de informatiebeveiliging hoog wordt gewaardeerd.
- Wat opvalt is dat inwoners/ondernemers minder tevreden zijn over de snelheid van de afhandeling volgens de verwachting van de inwoner en de frequentie van en de 'tone-of-voice' van de communicatie. Een laag cijfer geeft aan dat de inwoner of de ondernemer verwacht dat de gemeente nog iets zal laten weten en dat dit dan vervolgens niet gebeurt. Als dat gebeurt, neemt ook het totale gevoel van 'betrouwbaarheid van de dienstverlening' af.

Concrete aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren

Verreweg de meeste suggesties hebben betrekking op het laatste stuk van de klantreis; het besluit of de afhandeling (van de melding/verzoek). Als het gaat om welke aspecten van de dienstverlening overkoepelend beter kunnen, dan zijn dit de snelheid en/of de kwaliteit van afhandeling en de hoeveelheid en de timing van de communicatie. We noemen dat laatste in dit rapport de tijdigheid. Dit betekent communiceren op het moment dat de klant communicatie verwacht. Wat tijdig is hangt af van de dienst of het product. We adviseren het management van de gemeente Dronten om een collectieve verbeteraanpak op bovengenoemde aspecten te implementeren.

Naast verbeteringen die nagenoeg voor alle onderzochte diensten gelden zijn er ook per team specifieke verbeterrichtingen gevonden:

Afval en Reiniging & Civieltechnisch- en Accommodatiebeheer

- Duidelijkere communicatie rondom meldingen die gedaan zijn
- Snelheid van afhandeling
- Kwaliteit van de afhandeling
- Proactief optreden bij herhalende problemen

Burgerzaken

- Beter gebruik van het planningsysteem
- Bejegening aan de balie

Dronter Koers 1

Er zijn te weinig reacties gekomen om een goede verbeterrichting te geven

Dronter Koers 2

- Aanbieden van invulassistentie bij ingewikkelde / nieuwe formulieren

Financien

- Duidelijkere communicatie
 - Voorwaarden beter beschrijven op de website
 - Beschrijving op de factuur duidelijker
- Betalingswijze versimpelen

Gebiedsontwikkeling

- Bereikbaarheid

Groentechnisch beheer

- Duidelijkere communicatie rondom meldingen die gedaan zijn

Vergunningen, toezicht en handhaving

- Geef bij vergunningen zoveel mogelijk duidelijkheid over de doorlooptijd.
- Proactief communiceren over de status van een aanvraag

Deze feedback en input van onze inwoners en ondernemers hebben geleid tot de definitie van Excellente dienstverlening en de SMART doelstellingen in de Kadernotitie Excellente Dienstverlening.