

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Beleid

Onderwerp:

Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 2022

### Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 27-06-2023
Notanummer	: 2023-533
Datum	: 27-06-2023
Programma	: 01 - Burger en bestuur
Portefeuillehouder	: Burgemeester,
Bijlage(n)	: Burger Service Code.pdf,Rapport KTO Publieke dienstverlening 2023 definitief 11 mei.pdf,Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 28062023 (1).pdf

### Parafering

<li>22-06-2023: Programmamanager</li><li>22-06-2023: Burgemeester</li>

### Agendering

\* 21-06-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

### Definitieve akkoord

28-06-2023

B & W d.d.: 27-06-2023

### Besluit

1. De Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 2022 en bijlagen vast te stellen
2. De raadsmededeling vast te stellen
3. De stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

### Inleiding

Om de Raad te informeren over de resultaten en ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening ontvangt zij de Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 2022. Op verzoek van de Raad wordt de rapportage vanaf dit jaar (2023) jaarlijks aangeboden.

De voortgangsrapportage over 2022 geeft een overzicht van resultaten en ontwikkelingen op het gebied van publieke dienstverlening. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO, januari 2023) geeft de waardering van inwoners voor de publieke dienstverlening weer. Ook geeft het KTO inzicht in de aspecten die inwoners belangrijk vinden, waarmee we onze dienstverlening gericht kunnen aanpassen.

### Beoogd maatschappelijk resultaat

Inzicht in de resultaten en waardering op het gebied van publieke dienstverlening en de ontwikkelingen voor de komende tijd.

## **Kader**

Landelijke BurgerServiceCode (2007)

## **Betrokken partijen en participatie**

Er is in januari 2023 een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder inwoners uitgevoerd in de publiekshal, via telefonie en via de website van de gemeente Deventer. Het KTO is toegevoegd. Binnen de gemeente zijn relevante teams gevraagd naar aantallen en doorlooptijden, en zijn de resultaten van het KTO 2023 besproken om te komen tot verbeteringen.

## **Argumenten voor en tegen**

nvt

## **Financiële consequenties en dekking**

nvt

## **Openbaarmaking en communicatie**

De stukken worden openbaar gemaakt.

## **Aanpak en uitvoering**

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening 2022		
<b>Nummer</b>	2023-533	<b>Portefeuillehouder</b>	Burgemeester,
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>Datum</b>	27-06-2023

### Inleiding

De Raad ontvangt op haar verzoek vanaf 2023 jaarlijks de Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening, om zich te informeren over de resultaten en ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Het klanttevredenheidsonderzoek naar dienstverlening is uitgevoerd in januari 2023 en is als bijlage toegevoegd.

### Kader

Landelijke BurgerServiceCode (2007)

### Kern van de boodschap

Sinds de coronaperiode is het baliebezoek bij team Publiekscontacten weer gegroeid, is het aantal telefonische contacten flink gedaald is het aantal bezoekers van de website gestegen. Ook het aantal meldingen openbare ruimte neemt toe.

De tevredenheid van inwoners voor onze dienstverlening is groot. De balie krijgt een 8,5 als cijfer (was een 8,3 in 2019), telefonie een 8,0 (was een 7,7 in 2019) en de tevredenheid voor de website krijgt een 7,0 (was een 7,0 in 2019). Dit zijn mooie cijfers en resultaten die we graag vasthouden, daarvoor blijven we ons inspannen.

### Nadere toelichting

De afgelopen jaren was de dienstverlening als gevolg van corona beperkt. Inmiddels is dienstverlening weer toegankelijk via alle bestaande kanalen. Mede omdat de locaties Bathmen en Schalkhaar weer open zijn zien we een toename in het baliebezoek. De hoeveelheid telefoonverkeer neemt af, de kwaliteit neemt toe: 80% van de bellers staan we binnen 30 seconden te woord en 60% van de bellers kan direct geholpen worden. Het reageren op terugbelverzoeken in de organisatie blijft aandacht vragen. Het aantal bezoekers van de website [www.deventer.nl](http://www.deventer.nl) stijgt gestaag door, met name de energietoeslag heeft veel extra bezoekers opgeleverd. Het aantal Meldingen Openbare Ruimte groeit gestaag en ook de behandelsnelheid stijgt. In het KTO geven inwoners aan dat ze niet altijd tevreden zijn over afhandeling (inhoudelijk en qua snelheid).

In 2022 hebben we een aantal verbeteringen opgepakt: terugbelverzoeken sneller afhandelen, duidelijke taal, kwaliteitscoaching en meelopen bij het KCC en het bewust maken van nieuwe medewerkers dat we samenwerken voor de inwoners. De leerpunten uit het recente KTO zijn bij teams onder de aandacht gebracht, hieruit pakken we nieuwe verbeteringen op.



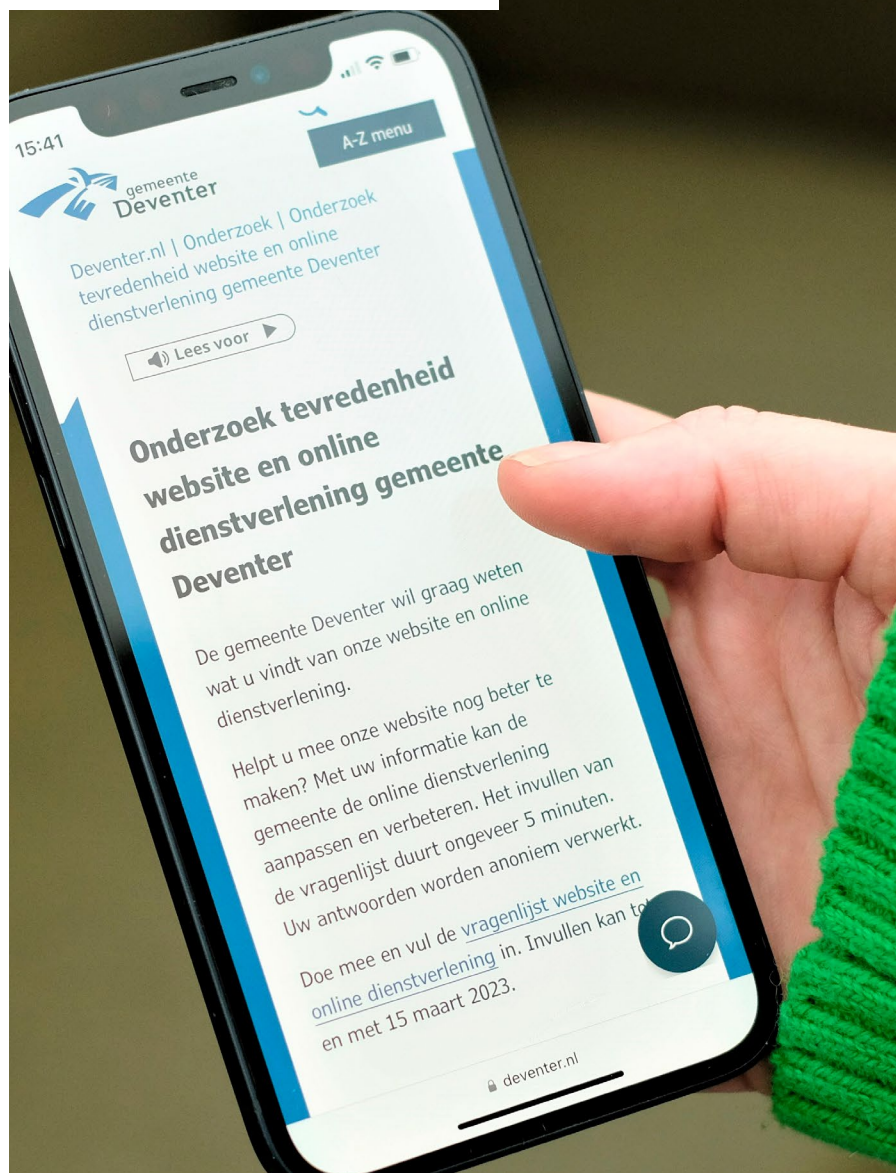
Mei 2023

Voortgangsrapportage

# Publieke Dienstverlening



# Inhoudsopgave



<b>Inleiding</b>	3
<b>Burger Service Code Plus</b>	4
<b>Balies</b>	Aantal bezoekers ..... 5
	Wacht- en behandeltijd ..... 6
<b>Publiekscontacten: Producten</b>	7
<b>Gegevensbeheer &amp; vergunningenloket</b>	8
<b>Bijzondere dienstverlening</b>	9
<b>Bijeenkomsten naturalisatie</b>	10
<b>Telefonie</b>	Aantal bellers ..... 11
	Servicelevel ..... 12
	Hoe worden bellers geholpen? ..... 13
	Waarover wordt gebeld? ..... 14
<b>Contactformulieren</b>	15
<b>Terugbelverzoeken: Afhandelduur</b>	16
<b>MOR</b>	Aantallen ..... 17
	Afhandelduur ..... 18
<b>Website</b>	Aantallen & apparaten ..... 19
	Bezochte producten dienstverlening ..... 20
	Aangevraagde diensten ..... 21
<b>Sociale media</b>	22
<b>Van WOB naar Woo</b>	23
<b>Duidelijke Taal</b>	24
<b>Bezwaar</b>	Onderwerpen ..... 25
	Resultaat ..... 26
<b>Klachten</b>	Aantal en resultaat ..... 27
	Nationale Ombudsman ..... 28
<b>Wat is er gebeurd sinds voortgangsrapportage 2022?</b>	29

# Inleiding



Deze voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening biedt een overzicht van het aantal contacten van inwoners met de gemeente via de verschillende contactkanalen. De aandacht ligt hier vooral op dienstverlening aan de balie, via de telefoon en zeker ook online.

In 2022 is de corona-periode in stappen afgesloten, waarvan we de effecten op verschillende manieren terugzien in deze rapportage. Naast de voortgangscijfers van de diensten bevat dit document informatie over bijzondere dienstverlening aan Oekraïners, en dienstverlening als gevolg van de energiecrisis.

Daarnaast is er aandacht voor de gemeenteraadsverkiezingen, de overgang naar de Wet Open Overheid, en voor het gebruik van duidelijke taal naar inwoners. Ook bevat dit rapport een overzicht van bezwaren en klachten, en welke leer- en verbeterpunten uit eerdere rapportages zijn ingezet.

Begin 2023 is de tevredenheid gemeten van inwoners, wat mooie resultaten heeft opgeleverd. Natuurlijk biedt het klanttevredenheidsonderzoek ook aanknopingspunten voor verdere verbeteringen in de komende periode.

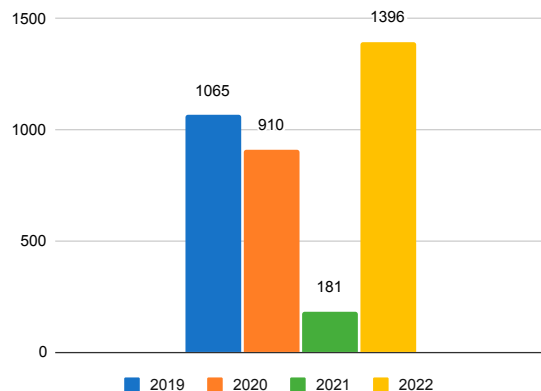
# Burger Service Code Plus

De dienstverlening door de gemeente Deventer is gebaseerd op de volgende 10 principes. Vorig jaar hebben we hier Plus aan toegevoegd, omdat we werken vanuit vertrouwen onvoldoende in de onderstaande principes terugvonden.

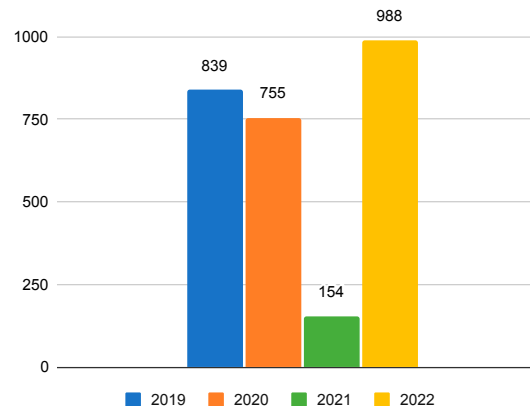
- 1 Keuzevrijheid contactkanaal** - Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, telefoon, e-mail, internet).
  - 2 Vindbare overheidsproducten** - Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één persoon.
  - 3 Begrijpelijke voorzieningen** - Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.
  - 4 Persoonlijke informatieservices** - Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.
  - 5 Gemakkelijke dienstverlening** - Als burger hoeft ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van proactieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet én gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.
  - 6 Transparante werkwijzen** - Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.
  - 7 Digitale betrouwbaarheid** - Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar (digitale) zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.
  - 8 Ontvankelijk bestuur** - Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.
  - 9 Verantwoordelijk beheer** - Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt daarvoor de benodigde informatie actief beschikbaar.
  - 10 Actieve betrokkenheid** - Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.
- plus** **Begripvol, Billijk en Redelijk** - Als gemeente kijken we met vertrouwen naar de inwoner en handelen daarnaar.

# Balies: Aantal bezoekers

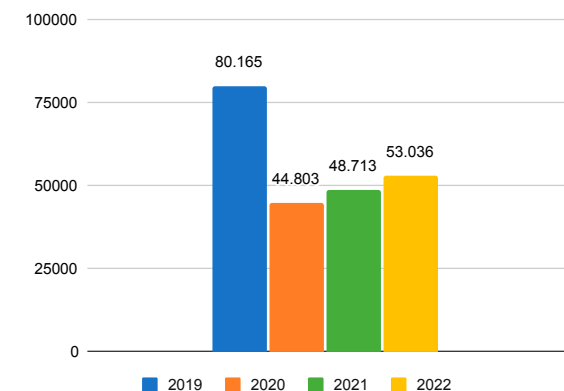
## Bezoekers Bathmen



## Bezoekers Schalkhaar



## Bezoekers Stadhuis Deventer



In Bathmen en Schalkhaar zijn de balies tijdens de coronaperiode niet of nauwelijks open geweest. Nu het weer kan, weten de inwoners de gemeente daar weer goed te vinden, zowel op afspraak als via vrije inloop.

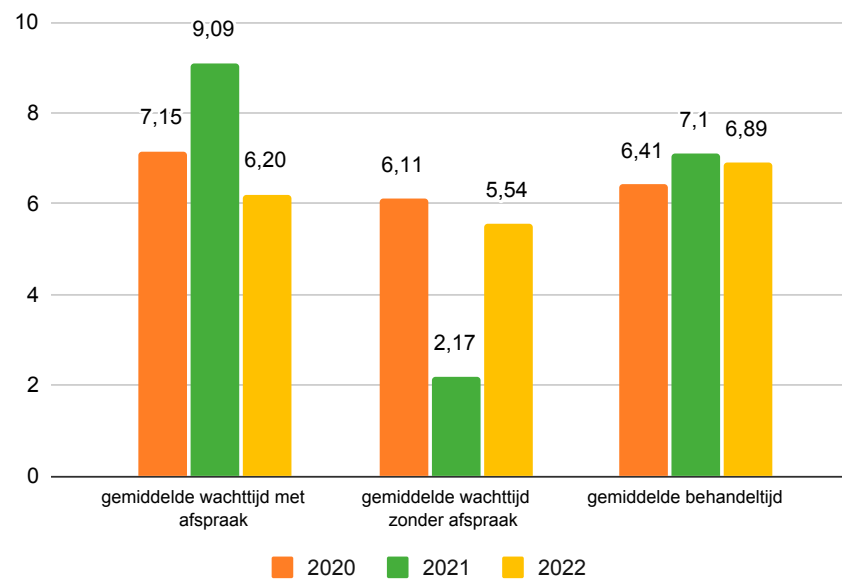
Op het Stadhuis zijn vanaf 21 maart 2022 alle balies weer toegankelijk, op afspraak en via vrije inloop. Inwoners kunnen weer langskomen waar, hoe en wanneer ze willen. Veruit de meeste bezoekers komen naar het Stadhuis in Deventer.

Het aantal bezoekers is in 2022 nog wel lager dan voor de coronaperiode. Dit lijkt te komen doordat inwoners nog voorzichtig zijn met vakanties in het buitenland en daardoor minder vaak een reisdocument aanvragen.



# Balies: Wacht- en behandeltijd

Geregistreerde wacht- en behandeltijd in minuten



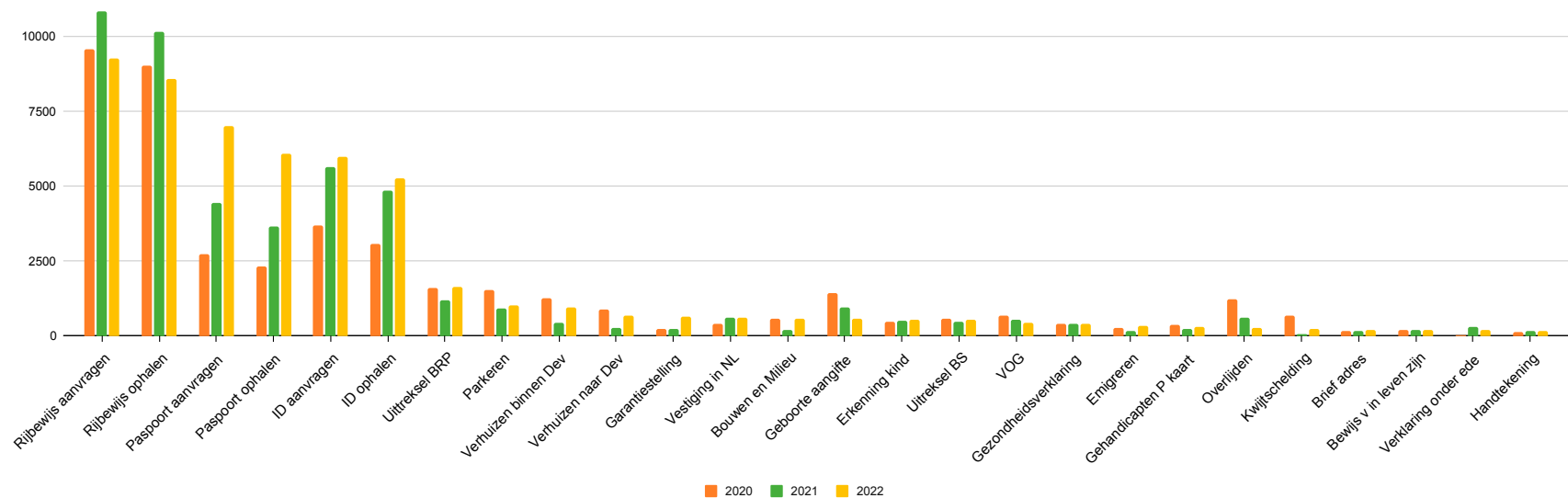
Bij het maken van een afspraak staat op de website dat je mét een afspraak binnen 5 minuten wordt geholpen. Dit maken we niet waar.

Vanaf 2023 wordt hier via coaching al wel duidelijker op gestuurd. Natuurlijk in samenhang met de wachttijd van inwoners die zónder afspraak komen. Door met afspraken te werken kunnen we beter plannen.

De gemiddelde behandeltijd is in 2022 iets afgenomen, doordat de techniek steeds beter wordt. We werken daardoor efficiënter en sneller. Ook is het systeem voor de digitale dienstverlening nu gekoppeld aan het kassasysteem.

# Publiekscontacten: Producten

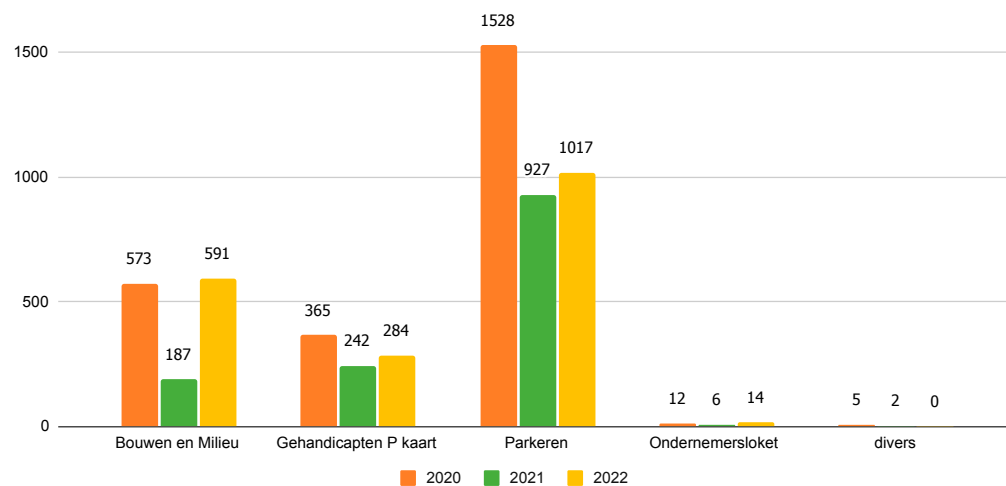
## Producten Publiekscontact (Top 15)



- Het meest gevraagde product is het Rijbewijs. Het aantal aanvragen kende in 2021 een piek omdat rij scholen toen weer open gingen. Het aantal neemt in 2022 iets af, maar blijft hoog.
- Het aantal aanvragen voor Paspoort en ID-kaart stijgt weer na 2 corona-jaren. Steeds meer kinderen hebben een reisdocument nodig. Bijvoorbeeld om zich te legitimeren bij een ziekenhuisbezoek.
- Steeds meer mensen hebben naast een paspoort een ID-kaart, omdat het paspoort nu 10 jaar geldig is.
- De stijging bij het Uittreksel BRP komt omdat er steeds meer gecontroleerd wordt op persoonsgegevens.

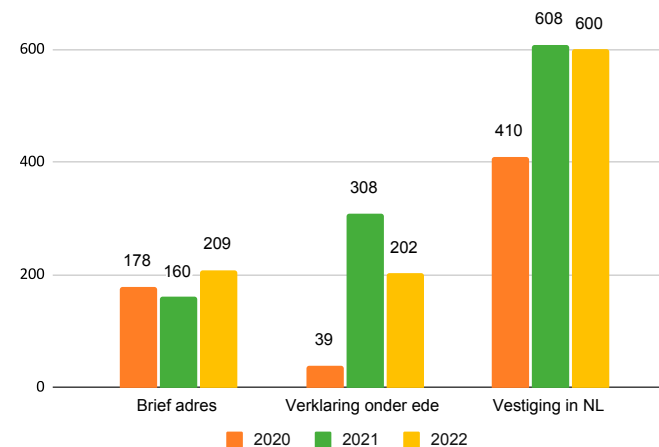
# Gegevensbeheer & vergunningenloket

## Vergunningenloket



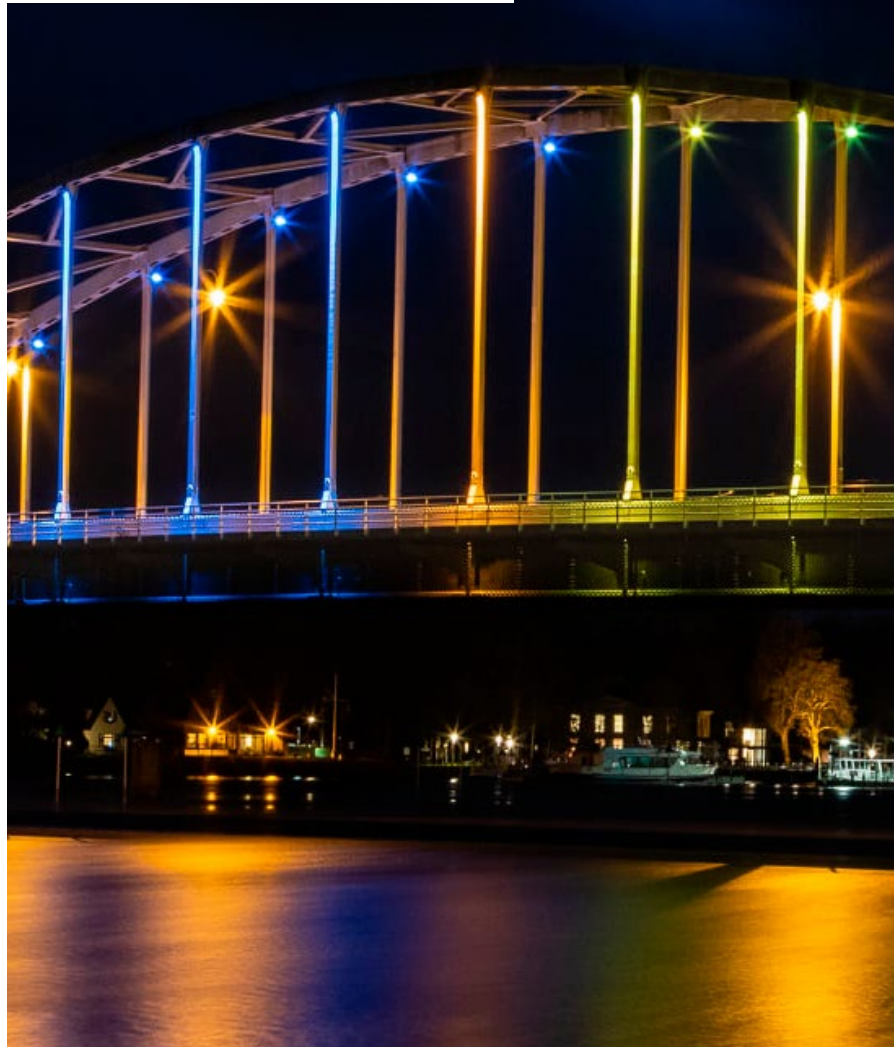
- Bij 'Parkeren' meten we parkeervergunningen en parkeerontheffingen. We gaan dit binnenkort anders meten, zodat duidelijker wordt wie waarvoor komt.
- Voor parkeervergunningen is er in 2020 een nieuw systeem gekomen. Dit zorgde tijdelijk voor veel extra vragen.
- Bouw en milieu: hier komen vooral vragen over bestemmingsplannen en vergunning-vrij bouwen.

## Gegevensbeheer Basis Registratie Personen (BRP)



- Verklaring onder ede: dit is nodig als iemand zijn identiteit niet met documenten kan aantonen.

# Bijzondere dienstverlening



## Oorlog in Oekraïne

Als gevolg van de oorlog in Oekraïne worden Oekraïners opgevangen binnen de gemeente Deventer, bij mensen thuis en in opvangcentra. De opvang moest snel worden gerealiseerd.

Tijdens 26 koopavonden in het Stadhuis zijn (vaak met hulp van tolk) 443 mensen voorzien van “een eerste inschrijving in de BRP”, een BSN-nummer en een pasje met leefgeld. 84 personen zijn vertrokken naar andere gemeentes of naar het buitenland. Voor Olst-Wijhe heeft de gemeente Deventer 27 personen voorzien van een eerste inschrijving in de BRP.

## Energiecrisis

Als gevolg van de oorlog in Oekraïne stegen de energieprijzen in 2022 enorm. Veel Deventenaren komen in de problemen. Mensen met een laag inkomen kregen een energietoeslag. De gemeente spant zich in om iedereen die in de problemen dreigt te raken te bereiken met een aanbod voor financiële hulp.

Op donderdag 1 december 2022 heeft wethouder Rob de Geest (Werk en Inkomen) het Ondersteuningsloket Energie geopend. Het loket in het Stadhuis is speciaal bedoeld voor inwoners die door hoge energiekosten in financiële problemen zijn gekomen of dreigen te komen.



# Bijeenkomsten naturalisatie



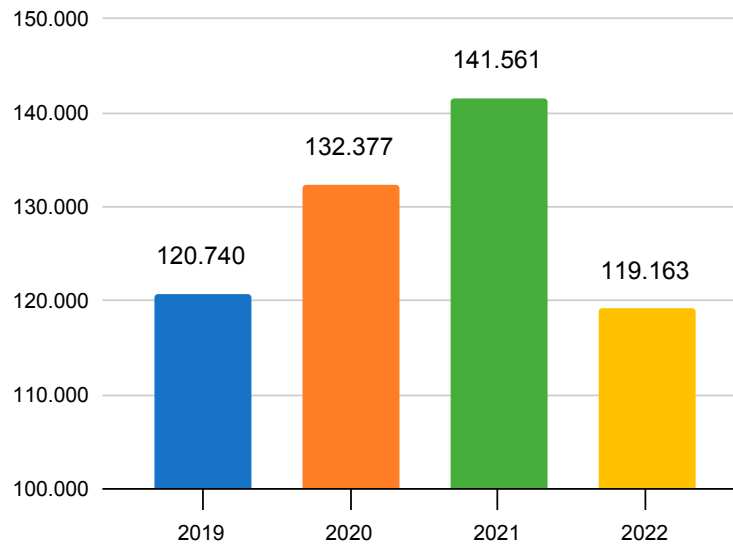
- In 2022 kregen 66 personen het Nederlanderschap in Deventer
- 42 personen kregen de optie tot naturalisatie

Tijdens de naturalisatieceremonie houdt de burgemeester een toespraak, en daarna volgt een verklaring van verbondenheid. De nieuwe Nederlanders krijgen een vlag en een boek over Nederland. Natuurlijk zijn er bloemen, koffie/thee cake en een fotomoment aan het einde van de ceremonie.

Tijdens corona waren er geen ceremonies, maar deze zijn in oktober 2022 weer opgestart, en sindsdien hebben er drie plaatsgevonden.

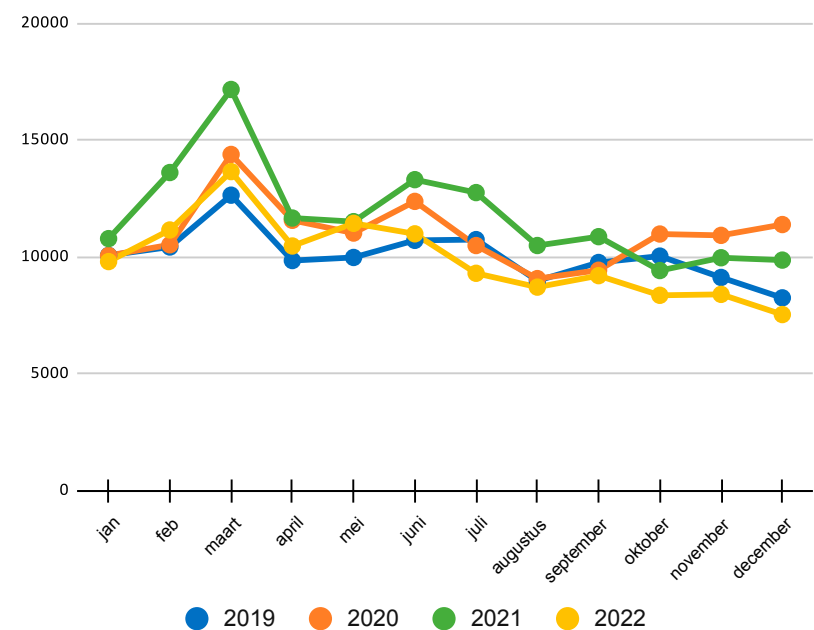
# Telefonie: Aantal bellers

## Aantal telefoongesprekken per jaar



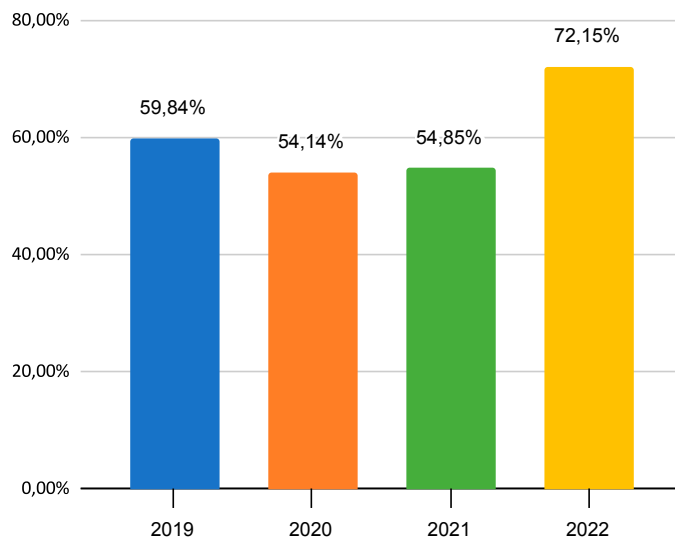
Vóór de corona-jaren was er een dalende trend zichtbaar in het aantal telefonische contacten. Dit kwam door veel aandacht voor de kwaliteit van de website, brieven en formulieren. Tijdens corona in 2021 en 2022 is er meer gebeld, maar de dalende trend zet nu weer door.

## Aantal telefoongesprekken, verloop per maand



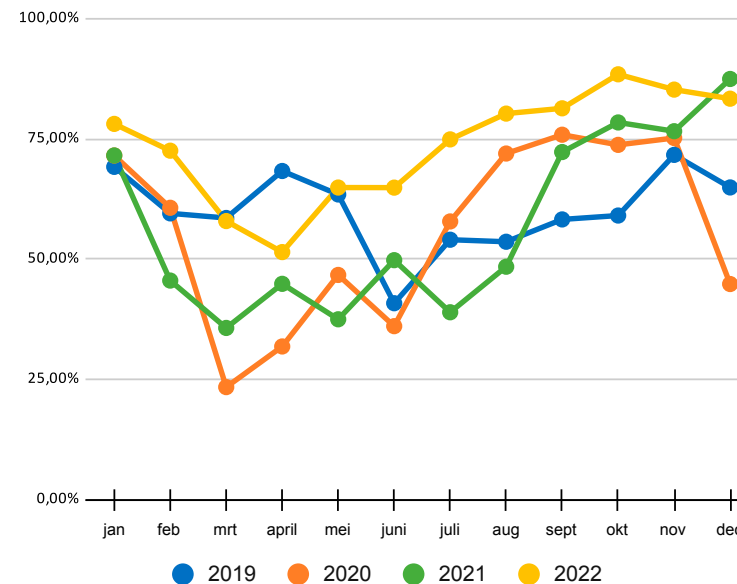
# Telefonie: Servicelevel

## Gemiddeld percentage <30 seconden



Met het servicelevel meten we het aantal telefoontjes dat binnen 30 seconden wordt opgenomen. Doelstelling hiervoor is 80%. Dit halen we sinds september 2022. Het grootste deel van 2022 is het servicelevel hoger dan in de corona-jaren, doordat er minder werd gebeld.

## Percentage <30 seconden, verloop per maand



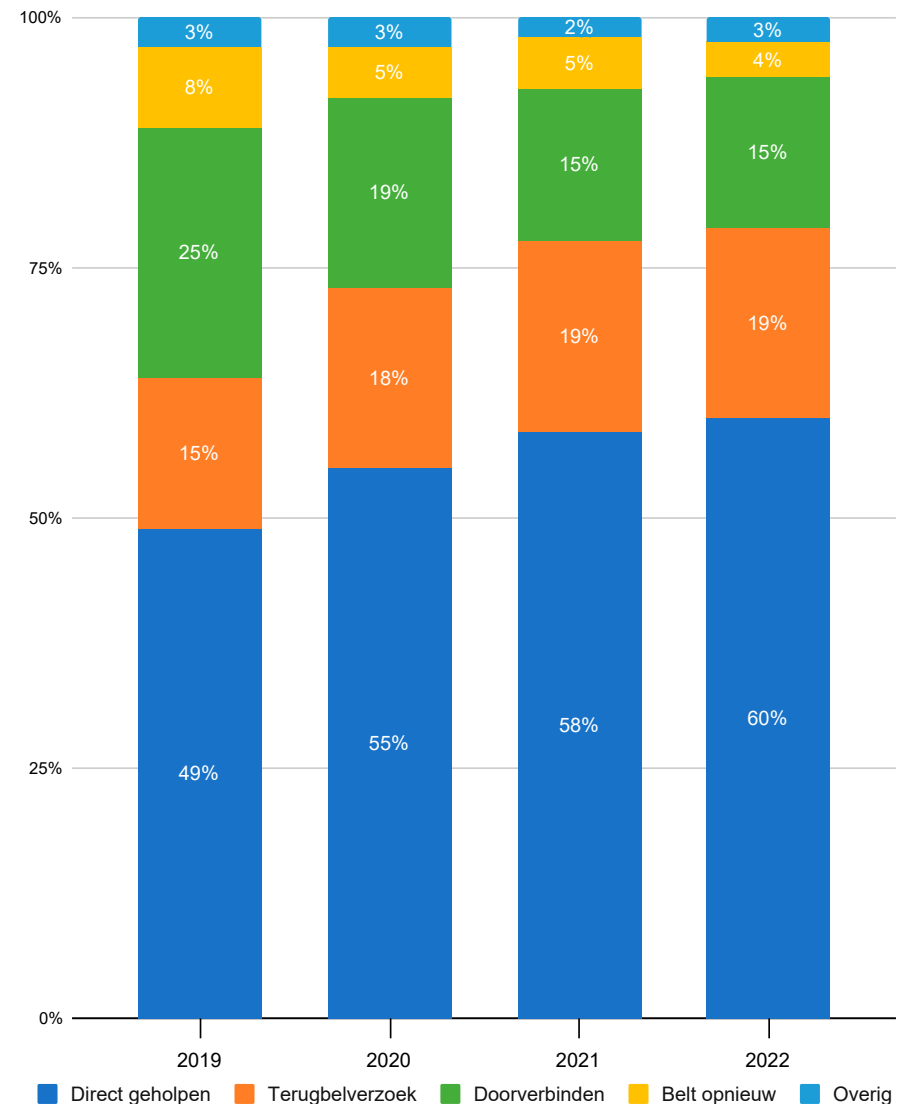
Eind februari worden de belastingaanslagen verstuurd, dit levert altijd veel telefoonverkeer op. De energietoeslag kon tot 31 december 2022 worden aangevraagd. Ook dat leverde meer telefoontjes op.

# Telefonie: Hoe worden bellers geholpen?

Inwoners die telefonisch contact met ons opnemen kunnen steeds vaker direct geholpen worden, doordat het KCC steeds meer vragen zelf kan beantwoorden. Ook kan het KCC bij meer onderwerpen zien wie de behandelaar is, waardoor ze gericht kunnen bellen naar de juiste medewerker of een terugbelverzoek kunnen maken.

Het InfoLab, waarin dagelijks uitwisseling van informatie plaatsvindt tussen het KCC en andere teams, zorgt ervoor dat nieuwe informatie snel op meerdere plekken bekend is. Daardoor kunnen vragen sneller goed worden beantwoord.

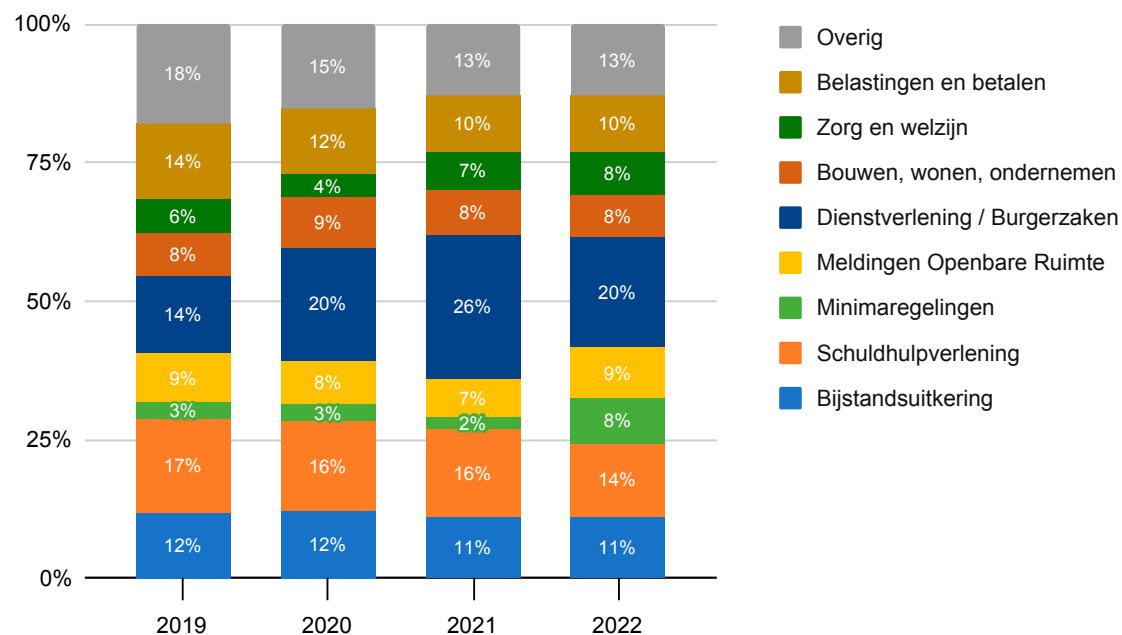
Resultaat telefonisch contact voor inwoner





# Telefonie: Waarover wordt gebeld?

Aanleiding telefonisch contact



De onderwerpen waarover wordt gebeld zijn over het algemeen redelijk gelijk gebleven in vergelijking met eerdere jaren. In 2022 is er wel een sterke stijging te zien bij de minima-regelingen. Dit komt door het grote aantal telefoontjes over de energietoeslag.

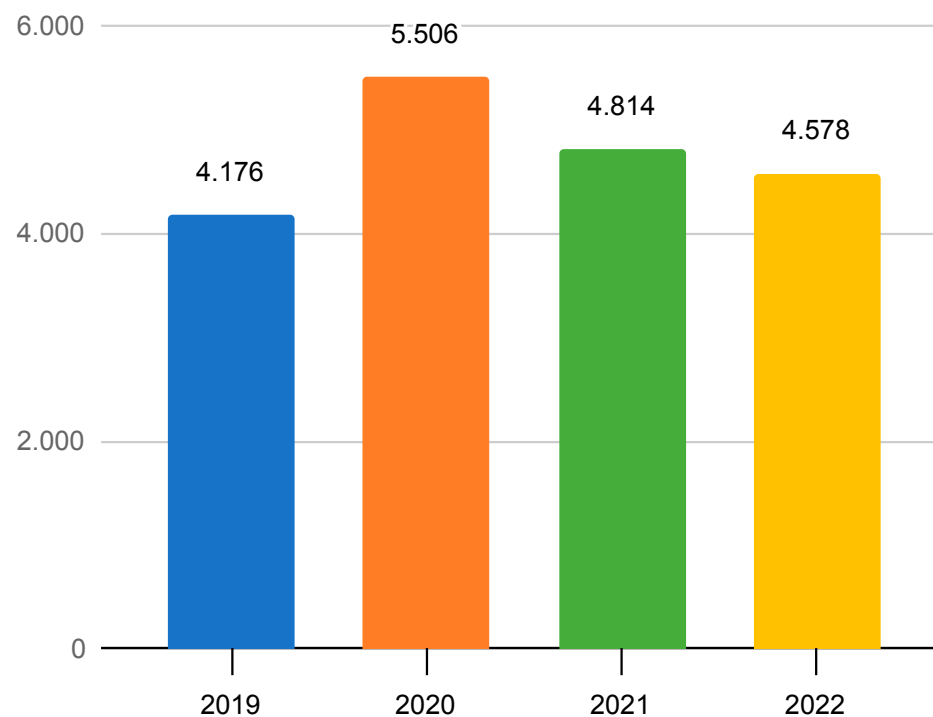
De hoge aantallen bij dienstverlening en burgerzaken in 2020 en 2021 kwamen vooral door de gewijzigde dienstverlening door corona. Daarnaast was er in 2021 veel media-aandacht voor lange wachttijden bij reisdocumenten. Dat zorgde voor extra vragen. In 2022 is het aantal hoog gebleven door vragen over en door Oekraïners.

# Contactformulieren

Via het contactformulier op de website kunnen inwoners en ondernemers een vraag stellen aan de gemeente.

Het aantal contactformulieren is in lijn met het aantal telefonische contacten. Op de momenten dat er veel vragen binnenkomen via de telefoon, komen er ook iets meer contactformulieren binnen.

Aantal ingevulde contactformulieren



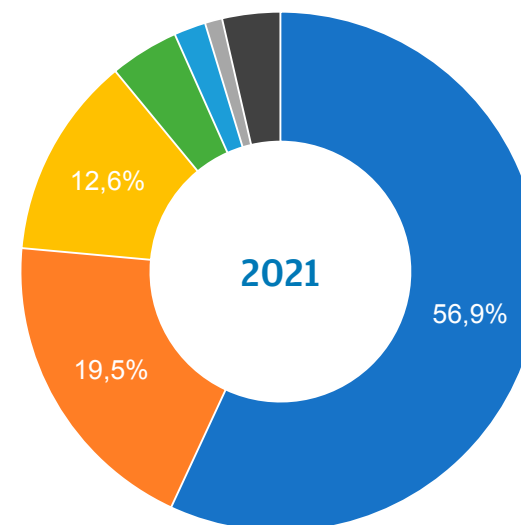
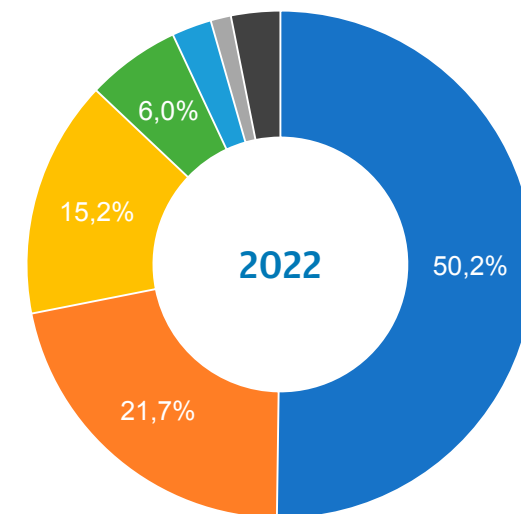
# Terugbelverzoeken: Afhandelduur

De afhandelduur van terugbelverzoeken (de tijd tussen ontvangst van het verzoek en terugbellen) is toegenomen. Oorzaken hiervan zijn:

- Beschermingsbewind is geen taak meer bij het BAD. Zij hadden veel contacten en losten deze snel op.
- Hoog aantal terugbelverzoeken energietoeslag: dit was landelijk al in het nieuws, terwijl nog niet precies bekend was hoe de regeling eruit zag. Medewerkers moesten worden aangenomen en ingewerkt. Ook moest het formulier worden doorontwikkeld tot het kwalitatief goed was.
- Team Toegang is per 1 april bij de gemeente gestart. Zij deden in 2022 nog relatief lang over het oppakken van contacten.

Bij teams die in 2019-2021 achterbleven is een duidelijke verbetering zichtbaar (teams Beleid, PRO, IBL).

Afhandelduur terugbelverzoeken

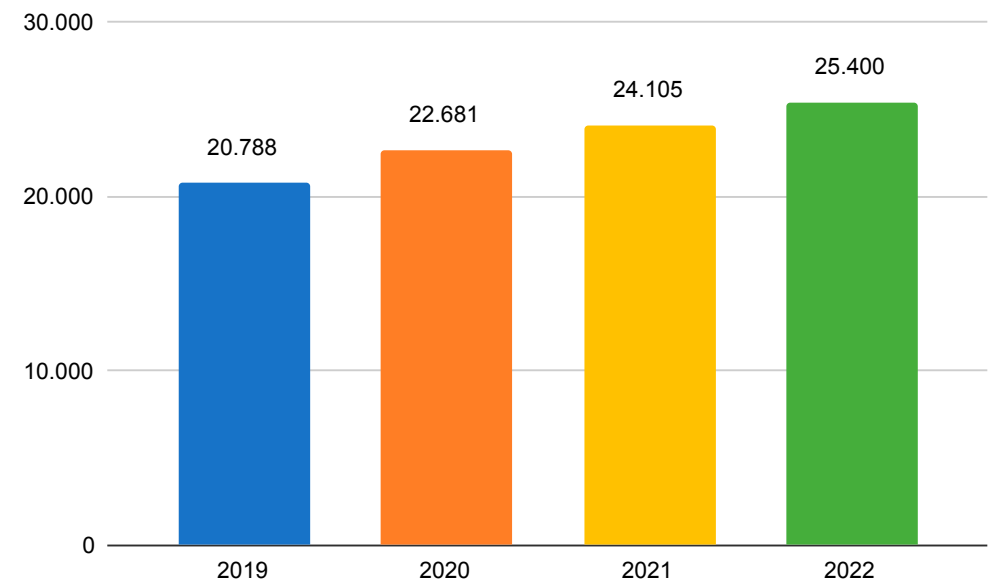


# Meldingen Openbare Ruimte: Aantallen

Het aantal Meldingen Openbare Ruimte stijgt ieder jaar gestaag. Inwoners weten ons goed te vinden als iets in Deventer niet schoon, heel of veilig is. Dat is prettig omdat we daarmee beter kunnen reageren op wat er buiten gebeurt.

In het KTO geven bewoners aan dat ze niet altijd tevreden zijn over de aard en snelheid van de afhandeling.

Aantal Meldingen Openbare Ruimte 2019 t/m 2022



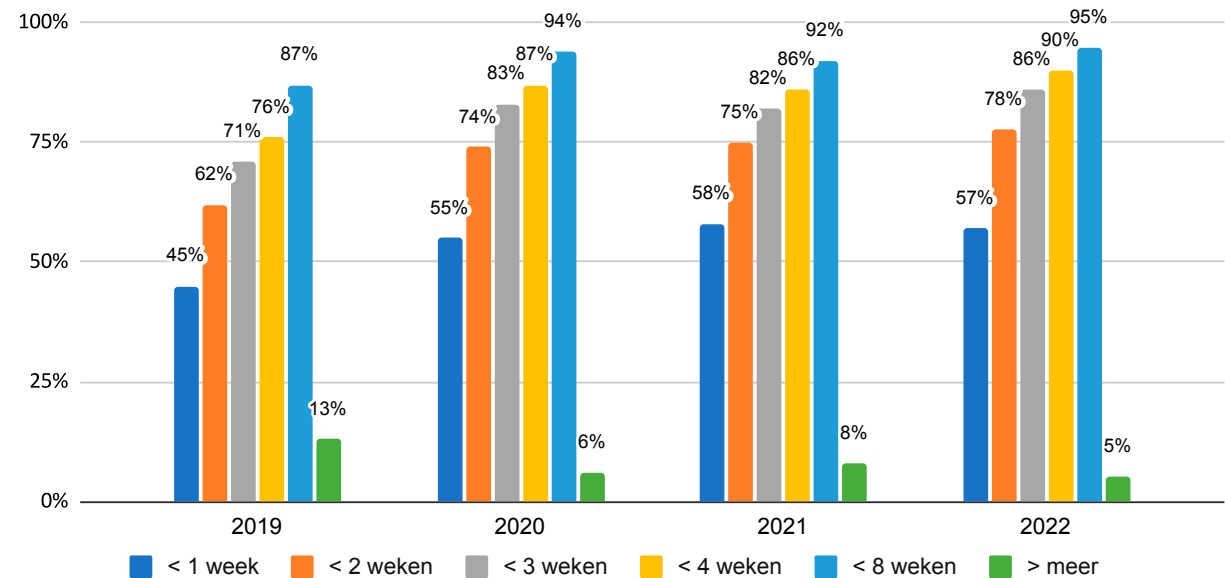


# Meldingen Openbare Ruimte: Afhandelduur

De meldingen worden steeds sneller afgehandeld. Meer dan 75% wordt afgehandeld binnen 2 weken.

Deels komt dit door een beter proces: de meldingen komen hierdoor sneller bij de juiste behandelaar. Daarnaast speelt mee dat er meer aandacht is voor een goede en snelle administratieve afhandeling.

## Afhandelduur Meldingen Openbare Ruimte



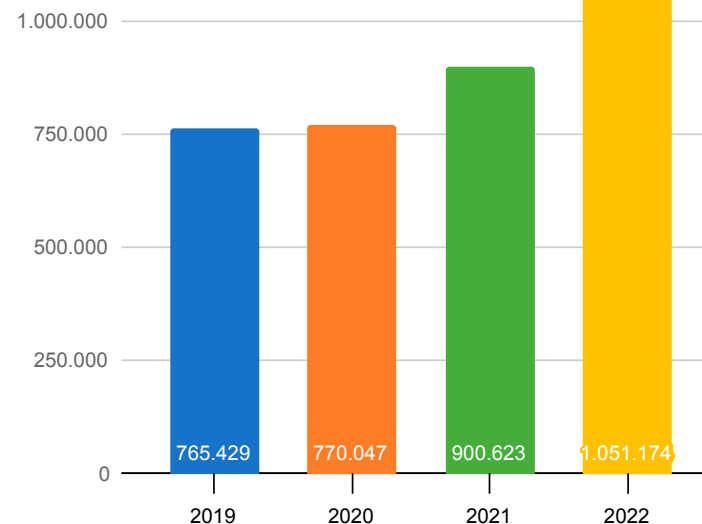
# Website: Aantallen & apparaten

Ieder jaar stijgt het websitebezoek. Deze stijging was het grootst in de corona-tijd. Toen was het Stadhuis niet of slechts beperkt open en maakten meer mensen gebruik van de website. De stijging zet door in 2022.

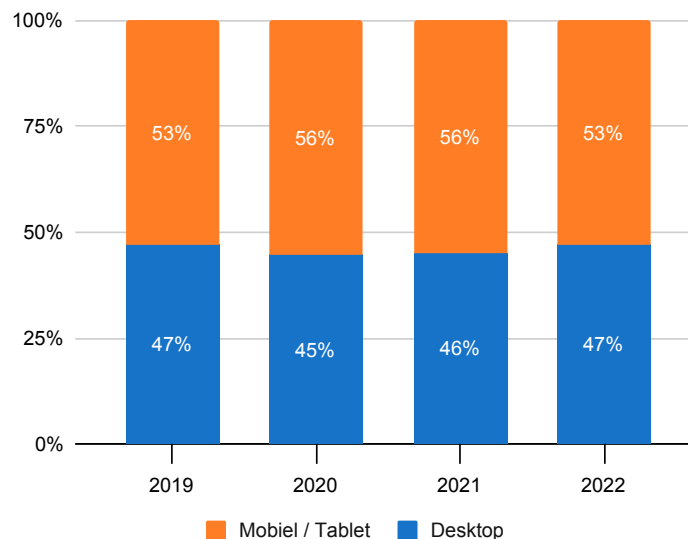
De energietoeslag heeft veel extra bezoekers gegenereerd in 2022. Of er nog andere factoren meespelen is niet duidelijk.

Bij het websitegebruik meten we via welk apparaat onze inwoners dat doen. Dit is belangrijk om te weten, omdat een mobiele telefoon of tablet andere mogelijkheden biedt in de presentatie dan een desktop.

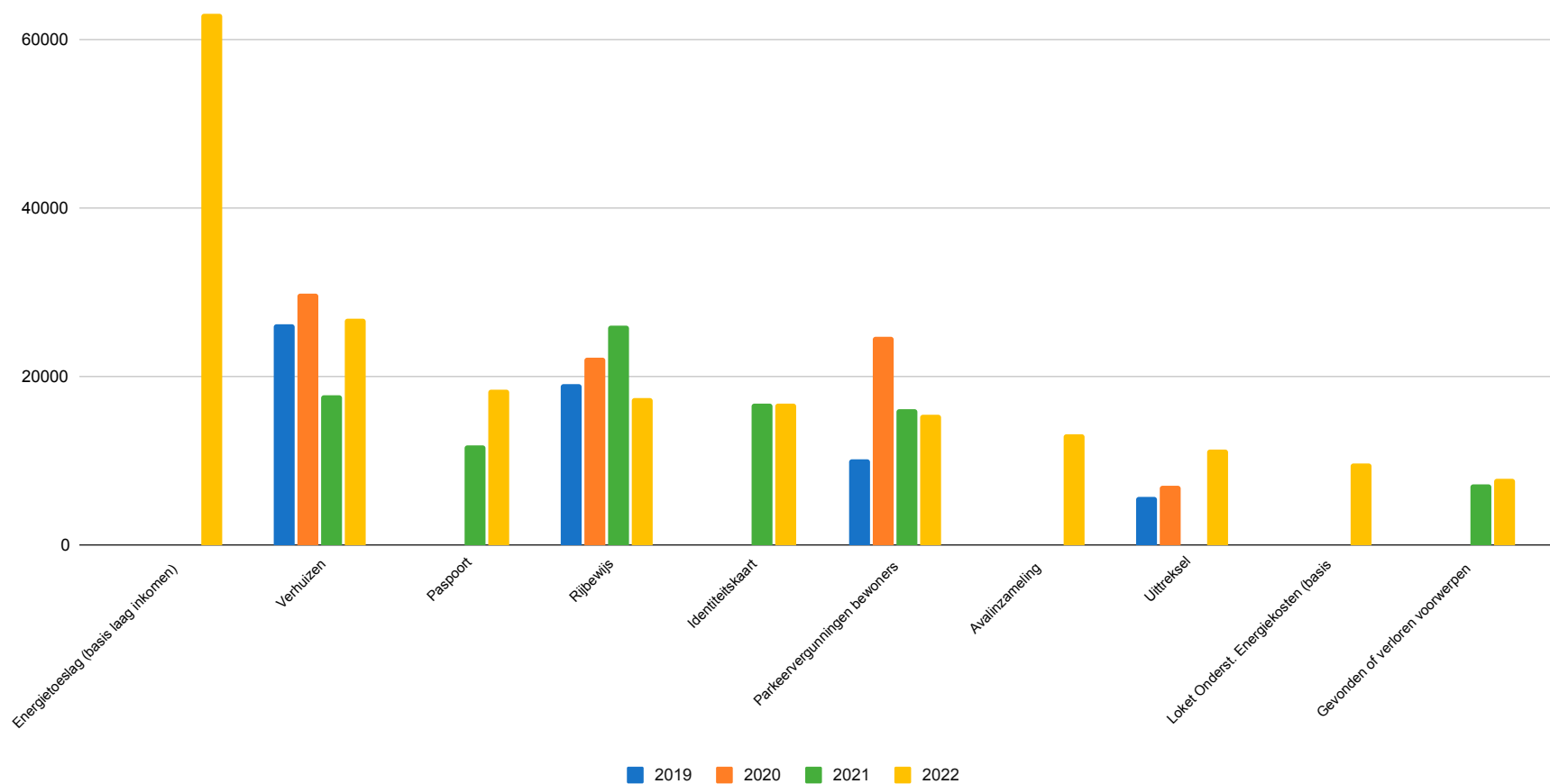
## Aantal websitebezoeken, 2019 t/m 2022



## Apparaattype websitebezoek, 2019 t/m 2022

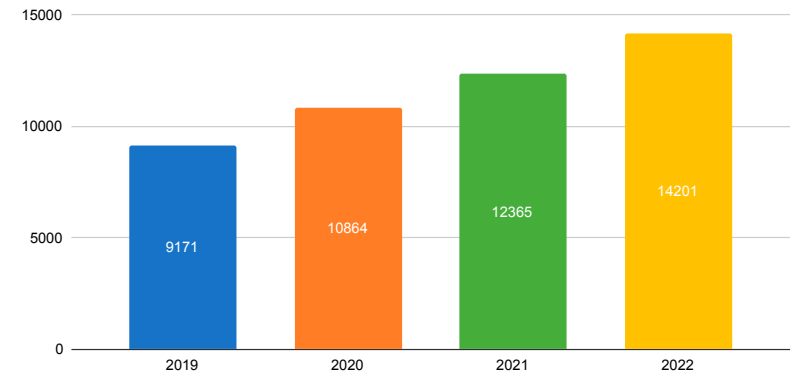


# Website: Bezochte producten dienstverlening

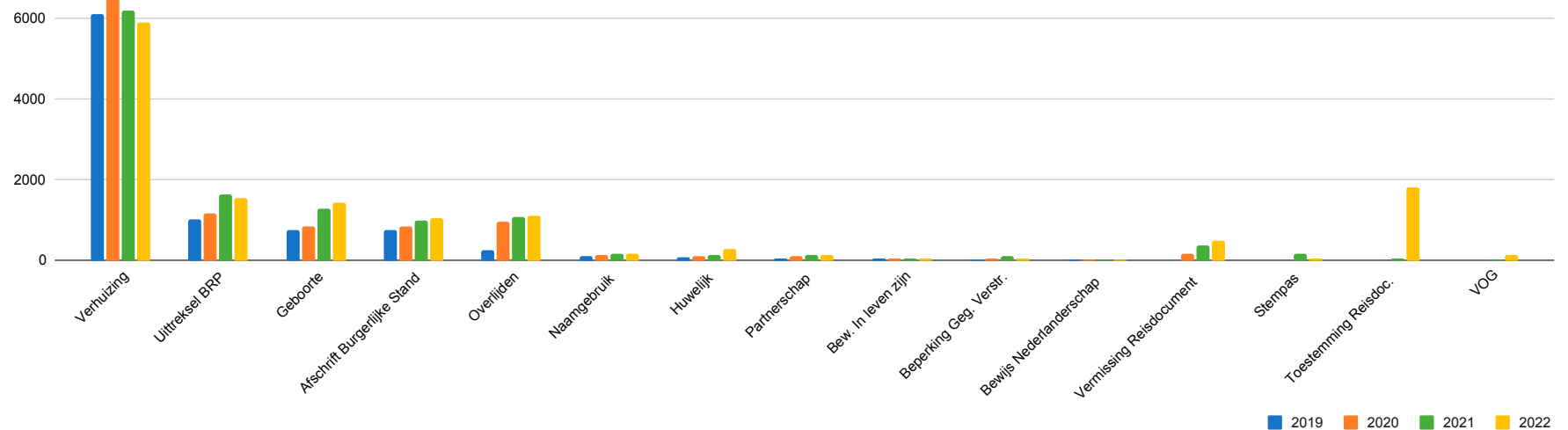


# Website: Aangevraagde diensten

## Digitaal aangevraagde diensten Burgerzaken

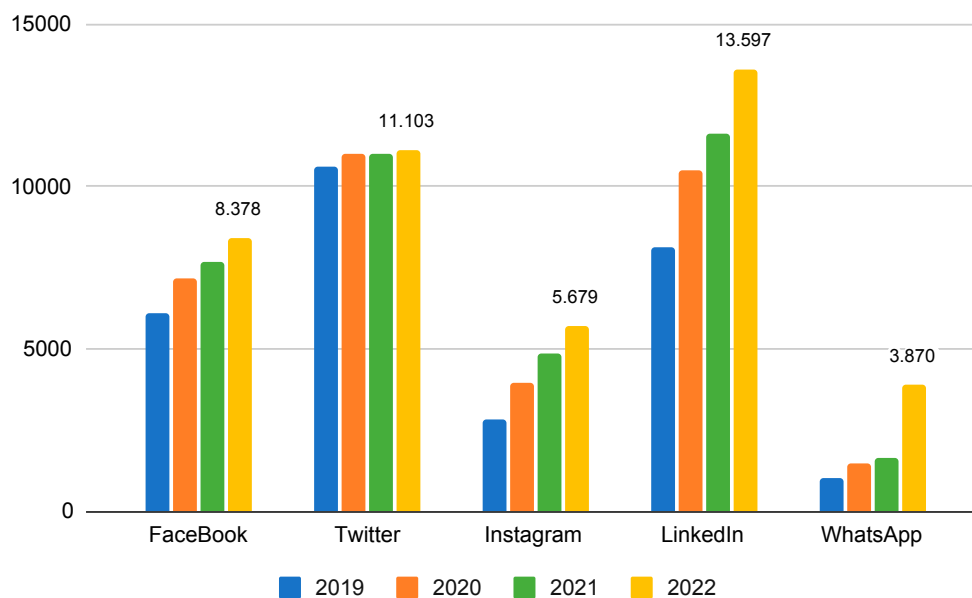


## Digitaal aangevraagde diensten 2019 t/m 2022

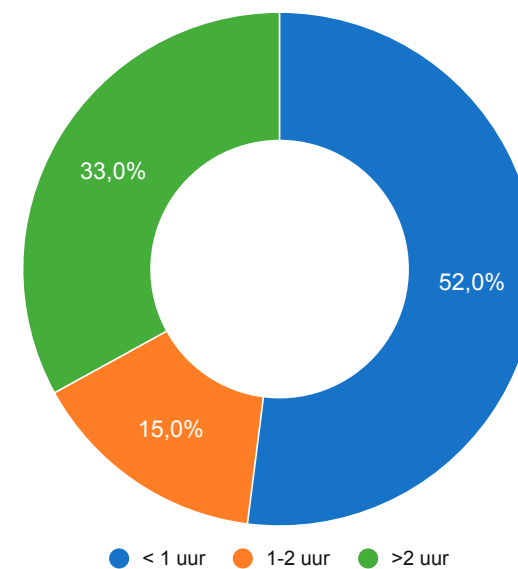


# Sociale media: Aantal volgers, reactietijd WhatsApp

Volgers Social Media 2019 t/m 2022



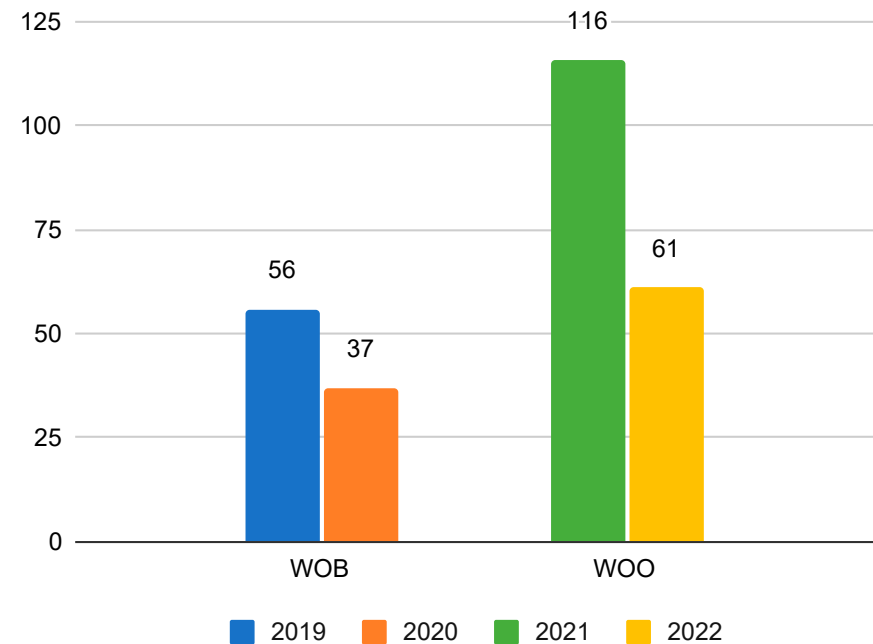
Reactietijd WhatsApp 2022



# Van WOB naar Woo

2021 was het eerste jaar van de Woo: de Wet open overheid. Onder de Woo zijn er minder uitzonderingsgronden dan onder de WOB. Dit betekent dat er meer documenten openbaar gemaakt moeten worden. Ook is er steeds meer informatie beschikbaar. Verzoeken worden complexer en vergen meer tijd om te beantwoorden, omdat mensen beter weten welke informatie er allemaal kan zijn.

## Aantallen WOB- en Woo-verzoeken



Vanaf 2023 is er informatie over doorlooptijden en andere relevante statistieken beschikbaar. In de begroting komt een openbaarheidsparagraaf met een verantwoording en vooruitblik rondom Woo.



# Duidelijke Taal



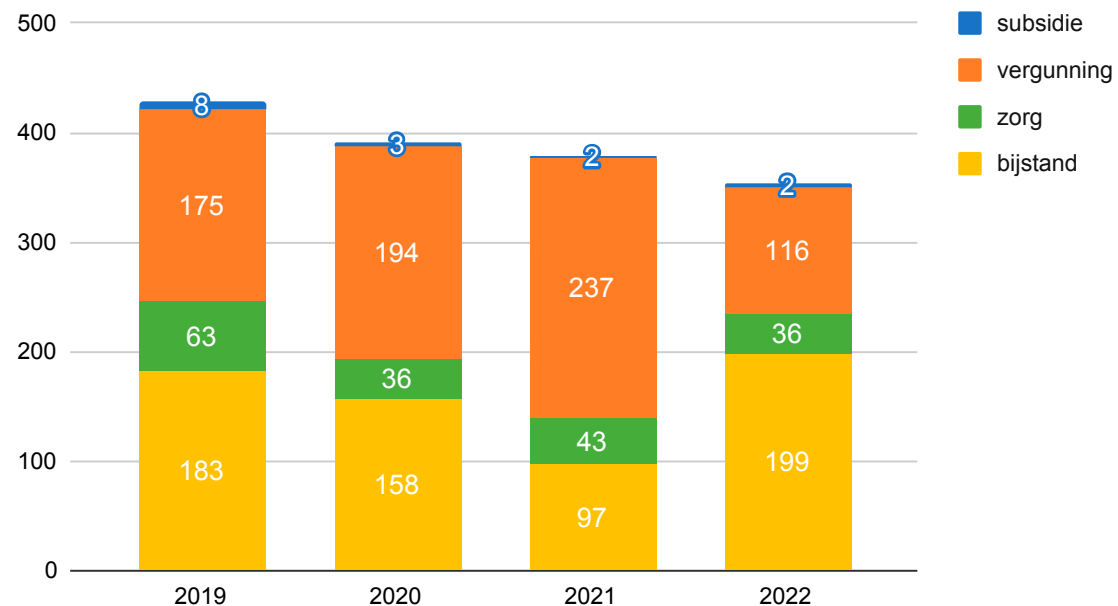
2022 was het jaar van de Duidelijke Taal voor alle Deventer ambtenaren. Er is veel aandacht besteed aan bewustwording: Wat is Duidelijke taal? Waarom is het zo belangrijk? Waar kun je terecht voor hulp bij Duidelijke taal?

## Activiteiten in 2022

- Burgemeester heeft de Direct Duidelijk Deal ondertekend
- Sharepointsite met hulpmiddelen zoals de Schrijfwijzer en checklists
- 2 themaweken met voorlichting en activiteiten: o.a. verzamelen van jeukwoorden en jargon, online taaltest, het Duidelijke taal lied
- Taaltraining en training heldere nota's schrijven
- Intern zijn er 24 taalcoaches opgeleid die collega's helpen brieven te verbeteren
- 17 deelnemers aan training duidelijke juridische taal
- Laaggeletterdenpanel van Stichting ABC en jongeren en hulpverleners van Bij de Halte reageren op brieven die de gemeente verstuurt.

# Bezwaar: Onderwerpen

Bezwaar per onderwerp, 2019 t/m 2022

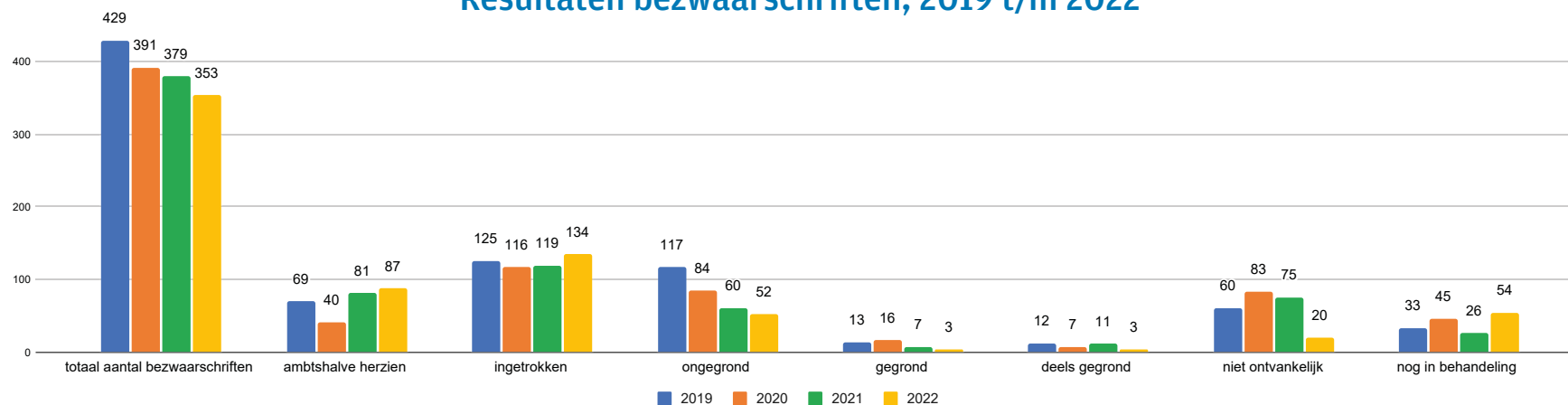


Het totaal aantal bezwaren daalt ieder jaar licht. Er is in 2022 een forse groei in het aantal bezwaren bij het onderwerp Bijstand. Dit heeft te maken met de bezwaren Energietoeslag.

Bij het onderwerp Vergunning is in 2022 een sterke daling zichtbaar. Dit komt onder andere door een andere manier van administreren. Bij het onderwerp Zorg is het aantal bezwaren stabiel.

# Bezwaar: Resultaat

Resultaten bezwaarschriften, 2019 t/m 2022



De bezwaarschiftencommissie geeft over 2022 drie aanbevelingen aan het college:

- Sinds 2019 daalt het aantal bezwaarschiften. De commissie beveelt aan te onderzoeken wat de reden hiervan is.
- Als het college afwijkt van het advies van de commissie is een goede onderbouwing belangrijk. De commissie beveelt aan om hierbij uitdrukkelijk in te gaan op de argumenten die genoemd worden in het advies van de commissie.
- De commissie beveelt aan de vermogenstoets soepeler toe te passen bij een aanvraag 'bijzondere bijstand' voor mensen die in een inrichting verblijven.

# Aantal behandelde klachten en resultaten

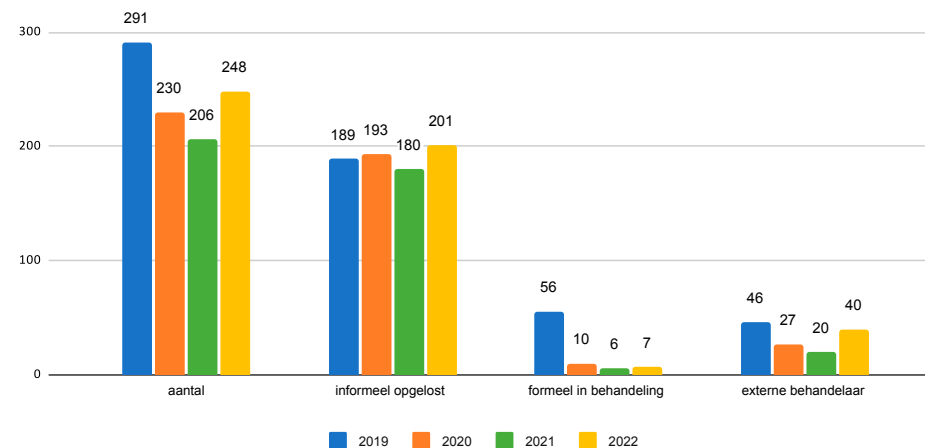
Het aantal klachten stijgt. Het aantal gevallen met informele behandeling stijgt ook. Dat kan duiden op onvoldoende duidelijke communicatie. Door betere communicatie zijn misverstanden te vermijden.

De externe behandelaar is in 2022 met name actief geweest voor team Inkomensondersteuning, voor KonnecteD en voor het BAD (Budget Adviesbureau Deventer).

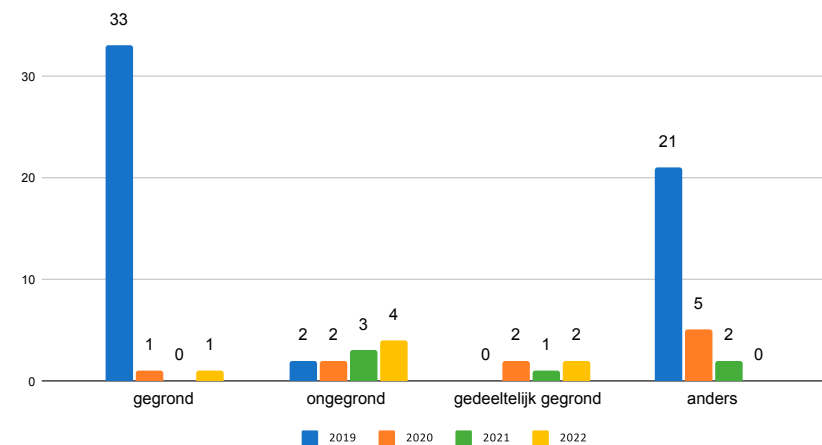
De laatste 3 jaar zijn er minder gegronde klachten. Als er leerpunten naar voren komen, worden deze aan de teams voorgelegd.

In 2023 zal er een klachtencoördinator worden aangesteld. Deze coördinator gaat het leren van klachten verder vormgeven.

## Behandeling klachten, 2019 t/m 2022



## Resultaten klachten, 2019 t/m 2022

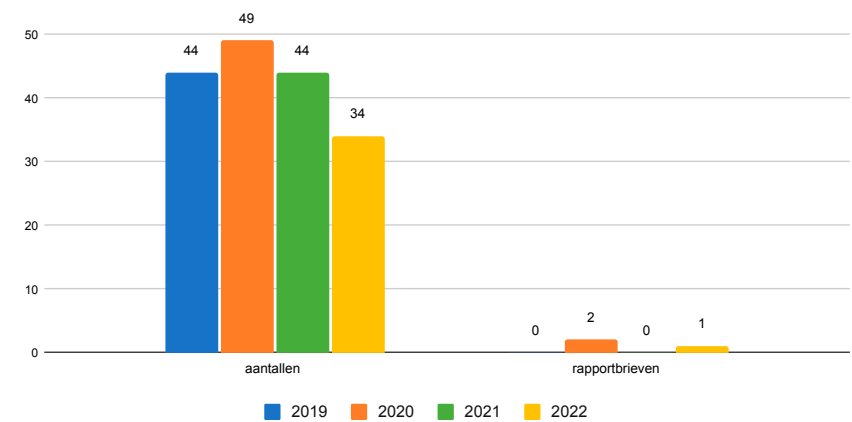




# Klachten: Nationale Ombudsman



## Klachten bij de Nationale Ombudsman



Een inwoner kan als het klachtetraject bij de gemeente is doorlopen, de klacht indienen bij de ombudsman.

In de tabel staat het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten door inwoners van Deventer. Soms geeft de Ombudsman uitleg aan de inwoners en/of geven zij dit door aan de gemeente.

Slechts in enkele gevallen krijgt de gemeente een reactie van de Nationale Ombudsman via een rapportbrief.

# Wat is er gebeurd sinds voortgangsrapportage 2022?

De wachttijden bij de **balies** zijn niet hoog, maar worden altijd als storend ervaren. Medewerkers worden gestuurd op het sneller helpen bij alle diensten.

**Team Telefonie** besteedt continu aandacht aan kwaliteitscoaching van medewerkers. Behoud van hoge kwaliteit vergt continue aandacht. Terugbelverzoeken én beantwoorden van contactformulieren vergt veel discipline. Het management bij de inhoudelijke teams zijn betrokken en een dashboard biedt het nodige inzicht.

**Online** is gezocht naar beter zichtbaar maken van vertaling naar andere talen. Op basis van feedback onder aan website, verbeteren we heel concrete ervaren onduidelijkheden; bijvoorbeeld fouten of onvindbare en/of niet werkende links.

**InfoLab** (een samenwerking van KCC, webredactie, woordvoerder, wijkenbeheerders etc) heeft de samenwerking bevorderd en daarmee de een-

duideligheid en snelheid in het communiceren naar inwoners. Op basis van feedback uit organisatie (bijv. via InfoLab) voeren we verbeteringen door op de website waaronder “geld & inkomen”.

Om het werken voor inwoners te versterken zijn we begonnen met een reeks workshops ‘**Samen werken en je welkom voelen**’. Nieuwe medewerkers, collegeleden én raadsleden worden uitgenodigd mee te luisteren bij het KCC om te ervaren wat daar gebeurt. Én er is documentatie gemaakt voor nieuwe medewerkers met daarin de afspraken over en voor betere dienstverlening.

Het gebruik van **Duidelijke taal** krijgt aandacht met een training van taalcoaches en juristen. Met regelmaat zijn er activiteiten en is er een aanbod van hulpmiddelen.

Na evaluatie en analyse op **klachtenproces** is er in 2023 ruimte een klachtencoördinator aan te stellen om het proces te stroomlijnen, beter te leren van onze fouten en de organisatie scherp te houden daarop.



# Wat leren we van het klanttevredenheidsonderzoek van 2023?

In januari 2023 is de tevredenheid van inwoners over contact met de gemeente gemeten door middel van een onderzoek.

De hoofdlijnen van de resultaten hiervan zijn hieronder weergegeven.

**De tevredenheid is sinds 2019 verbeterd bij de Balie (van 8,3 naar 8,5) en voor Telefonie (van 7,7 naar 8,0). De tevredenheid voor online dienstverlening is gelijk gebleven, met een 7,0.**

Voor **balie** zijn de verbeterpunten op hoofdlijnen: verduidelijking inrichting (zuil, schermen, nummers balie), parkeergelegenheid is niet nabij, Schalkhaar & Bathmen worden (mede door parkeergelegenheid) gewaardeerd, privacy kan beter (je kunt andere bezoekers horen).

Voor **telefonie** zijn de verbeterpunten vooral gericht op de ambtenaren in het algemeen/de tweede lijn: sneller terugbellen, beter luisteren, registreren van het klantcontact en invoering van een nieuw contactplatform.

Voor **website/online dienstverlening** zijn verbeterpunten: de zoekfunctie en volledigheid is niet voor iedereen optimaal, het gemak en gebruik moet verbeterd worden en er is een wens meer diensten digitaal aan te bieden. Vergelijkbaar als bij telefonie is de reactie uit de tweede lijn voor verbetering vatbaar: terugkoppeling over aanvraag en reageren op contactformulieren is niet altijd naar wens.

Bij **Meldingen Openbare Ruimte** wordt vaak ervaren dat geen contact wordt opgenomen of veel later dan de beloofde 5 werkdagen. De grote hoeveelheid meldingen vergen betere afspraken met uitvoeringsorganisaties. Het soms verslappen van discipline in registratie van de afhandeling wordt door teammanagers opgepakt.

De regressie-analyse aan het einde van het onderzoek per contactkanaal geeft aan welke aspecten bijdragen aan een betere tevredenheid. Het onderzoek wordt gestuurd naar de gemeenteraad en is beschikbaar bij het programma publieke dienstverlening.



## Wat zijn de plannen?

Allereerst zijn er verbeteracties en doorontwikkeling van de kanalen balie, telefonie en online die voortvloeien uit het KTO 2023.

De ingevulde vrije-velden uit KTO leveren makkelijke en soms ook moeilijker verbeterpunten op. Met de verschillende teams wordt hierover contact gezocht om een aanpak af te spreken met verbeterpunten en termijn waarbinnen dit kan (complexiteit/kosten). We sluiten aan bij de resultaten van de regressieanalyses.

Omdat we onze inwoners welkom heten en een 'wow' beleving willen bezorgen met de dienstverlening, wordt de workshop Samenwerken aan een Welkomstcultuur structureel 4x per jaar verzorgd. Voor nieuwe medewerkers, maar ook voor medewerkers die al langer bij de gemeente werken. De gemeente is er tenslotte voor de inwoner. Ambtenaren zijn de spil van de dienstverlening. Allemaal. Samen maken we de dienstverlening beter.

We blijven tijd en aandacht besteden om de huidige dienstverlening op peil te houden door: Kwaliteitscoaching bij telefonie en balie, blijvende aandacht voor terugbelverzoeken, workshops en trainingen voor nieuwe en bestaande medewerkers waar inwoners, initiatiefnemers, cliënten ... centraal staan. Aanpassen van het jargon in duidelijke taal, de website blijven aanpassen zodat steeds meer mensen hun weg kunnen vinden, leren van klachten en bezwaren, leren van het KTO 2023. Het blijven ontwikkelen en omarmen nieuwe mogelijkheden en technieken, samenwerken en leren van andere organisaties.

**Werken aan uitvoering!**





# KTO Publieke Dienstverlening 2023

April 2023  
Kennis en Verkenning  
Marleen Kools

kennis+  
verkenning





## Inleiding

Inwoners van Deventer hebben met regelmaat contact met de gemeente. Voor een nieuw rijbewijs bijvoorbeeld, maar ook om informatie op te zoeken, meldingen te doen en afspraken te maken. Dit doen zij via verschillende kanalen. Een optie is een bezoek aan de balie in het stadhuis (of andere locaties). Andere opties zijn via de telefoon of via de website. Om te meten hoe inwoners de dienstverlening via deze kanalen van publieke dienstverlening ervaren is er een klanttevredenheids-onderzoek (KTO) uitgevoerd.

Al langere tijd wordt er om het jaar een KTO uitgevoerd over de publieke dienstverlening. In 2021 op een andere manier een meting plaatsgevonden, vanwege de coronapandemie. De vorige keer dat het onderzoek op vergelijkbare wijze is uitgevoerd was in 2019.

Met de resultaten van het onderzoek komt beter in beeld wat er al goed gaat en wat er nog beter kan aan de publieke dienstverlening. Er is gekeken naar verschillende aspecten van vindbaarheid, gebruiksgemak, bejegening en duidelijkheid van de informatie.

De resultaten van het KTO dienstverlening kunnen worden gebruikt in de voortgangsrapportage, die op een bredere manier de tevredenheid met de dienstverlening in Deventer belicht.

## Werkwijze

Het onderzoek is opgesplitst in drie onderdelen, namelijk balie, telefonie en website.

### Balie:

Voor het onderzoek bij de balie zijn er in de periode 6 februari tot en met 17 februari 2023 enquêteurs ingezet om live in het stadhuis mensen te bevragen die net bij de balie waren geweest. Ook de locaties in Bathmen en Schalkhaar zijn bezocht. De enquêteurs waren medewerkers van de gemeente die zich voor deze klus hebben opgegeven. Het onderzoek is zo opgezet dat de enquêteurs niet hun eigen gesprekspartners hebben bevraagd. In totaal hebben er 204 mensen meegedaan aan dit onderzoek.

### Telefonie:

Het onderzoek onder de mensen die naar de gemeente hebben gebeld liep van 1 februari tot 17 februari 2023. Mensen die in deze periode de gemeente belden kregen bij het welkomstbandje te horen dat zij teruggebeld konden worden voor onderzoek. Telefonisten van de gemeente hebben dit uitgevoerd. Het onderzoek is zo opgezet dat telefonisten niet hun eigen gesprekspartners hebben bevraagd. In totaal hebben er 165 mensen meegedaan aan dit onderzoek.

### Website:

Om te vragen naar de ervaringen met de website hebben we twee sporen gevolgd:

- Mensen die in de onderzoeksperiode de website bezoeken. Zij kregen op de website een bericht te zien waarmee ze naar de vragenlijst konden gaan
- Mensen die in januari iets geregeld hebben met de gemeente en daarvoor hun contactgegevens hebben opgegeven. Een selectie van hen is per e-mail uitgenodigd.

Ook inhoudelijk was de vragenlijst tweeledig. Enerzijds konden mensen de website in het algemeen beoordelen, anderzijds was een deel van de vragenlijst gericht op de mensen die de website vooral hebben bezocht voor het doen van een melding openbare ruimte. Zij hebben een vragenlijst te zien gekregen die meer ingaat op de MOR. De vragenlijst stond open van 6 februari tot 17 februari 2023. In totaal hebben er 206 mensen meegedaan aan de vragenlijst.

## Analyse

De analyse is opgesplitst naar de drie methoden van contact. Eerst een stuk over de balie, dan telefonie en vervolgens over de website. Per onderdeel is steeds de eerste stap in de analyse het laten zien van de rechte tellingen van de uitkomsten. Dat wil zeggen: hoe vaak is een bepaald antwoord gegeven op elke vraag. Dat is al een belangrijke stap in de interpretatie van de uitkomsten. Daarnaast zijn waar relevant kruistabellen gemaakt om te kijken of er verbanden zijn tussen twee variabelen.

Een volgende stap is het uitvoeren van een verklarende analyse waarin gezocht wordt naar achterliggende verklaringen voor het gegeven rapportcijfer. De methode die is gebruikt wordt regressieanalyse genoemd. Met regressieanalyse wordt gekeken in welke mate een aspect bijdraagt aan het uiteindelijke rapportcijfer dat wordt gegeven. Zo wordt bijvoorbeeld duidelijk of de ervaren wachttijd een groot effect heeft op het rapportcijfer, of dat het vertrouwen in de medewerker meer de doorslag geeft. Soms is er een sterk verband te vinden, soms is dat niet duidelijk.

Met deze manier van analyseren kan beter worden bepaald op welke aspecten de aandacht gericht zou kunnen worden en voor welke aspecten de invloed op de tevredenheid beperkt lijkt te zijn. De manier van analyseren kan helpen voorkomen dat tijd en energie wordt besteed aan zaken die weinig invloed hebben op de tevredenheid. Het kan namelijk zo zijn dat er een aspect gemeten wordt in de vragenlijst waarvan het resultaat beter zou kunnen, maar als vervolgens blijkt dat dit helemaal geen invloed heeft op de tevredenheid is het de vraag of dit prioriteit moet hebben. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat er geen reden kan zijn om er toch in te investeren.

De methode van analyse vindt zijn oorsprong in het Klanttevredenheidsmodel van de gemeente Amsterdam dat zij ontwikkeld hebben in 2015, samen met een onderzoeker die gepromoveerd is op klantrelaties en de rol hiervan op de klanttevredenheid.

## Vorige keer

In 2019 is deze onderzoeksmethode voor het laatst in Deventer gebruikt. Waar mogelijk maken we een vergelijking met de resultaten van de vorige keer. Het is wel een tijdje geleden dat dit onderzoek op deze manier is

uitgevoerd. Dat heeft te maken met de coronapandemie. In 2020-2022 is er weinig bezoek geweest bij de balie en ook de telefonische contacten en de websitebezoeken waren anders van aard. Daarom is in die periode een ander onderzoek uitgevoerd.

## Open antwoorden

Voor een deel van de vragen is er een 'anders, namelijk' optie waarbij mensen open antwoorden kunnen invullen. Daarnaast vragen we respondenten wat er al goed gaat en wat nog beter kan in de dienstverlening. Deze antwoorden worden geanalyseerd en opgenomen in het rapport. Daarnaast zijn alle open antwoorden integraal te vinden in de bijlage. Op de open antwoorden heeft geen redactionele slag plaatsgevonden, behalve een controle of er geen privacygevoelige gegevens in staan.



## Onderdeel Balie



## Balie

In de periode van 6 februari tot 17 februari hebben enquêteurs mensen die bij de balie zijn geweest bevroegd over hun ervaringen. Dit is grotendeels op het stadhuis gebeurd, maar ook Bathmen en Schalkhaar zijn bezocht. Het totaal aantal respondenten is 204. Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, dan is het aantal respondenten wat lager. Er zijn ook vragen waarbij aangegeven kon worden dat de vraag niet van toepassing was, ook dan is het aantal respondenten dat is opgenomen in de analyse lager. Als dit zo is, staat dit aangegeven.

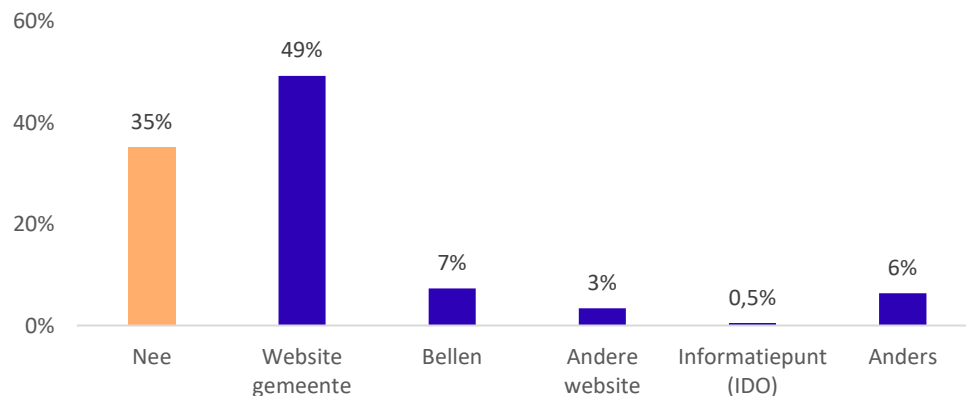
### Leeftijd respondenten

De leeftijd van respondenten is te zien in de figuur leeftijdsverdeling. De grootste groep bezoekers was 18 tot 34 jaar, gevolgd door de mensen boven de 64 jaar.

### Vorbereiding op bezoek

Voordat mensen bij de balie komen is er vaak al iets gebeurd, zoals het opzoeken van informatie of het maken van een afspraak. Ruim een derde (35%) heeft géén informatie opgezocht voordat ze het stadhuis bezochten. Wanneer mensen wel informatie opzochten was dat meestal via de website (49%). Ook bellen en op een andere manier kwam wel voor. Die andere manier was dan meestal via iemand anders.

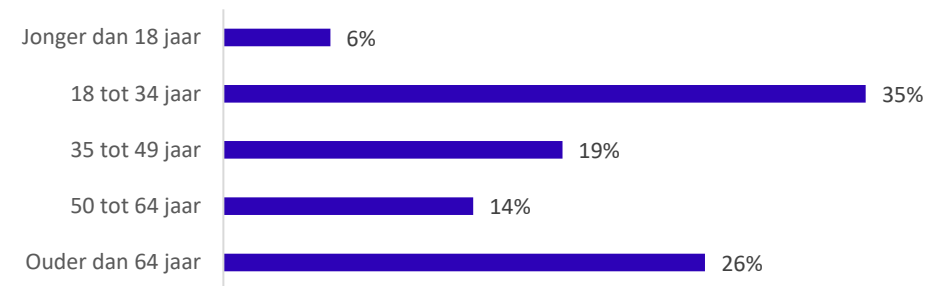
Heeft u voor uw bezoek aan het stadhuis informatie gezocht over uw bezoek?



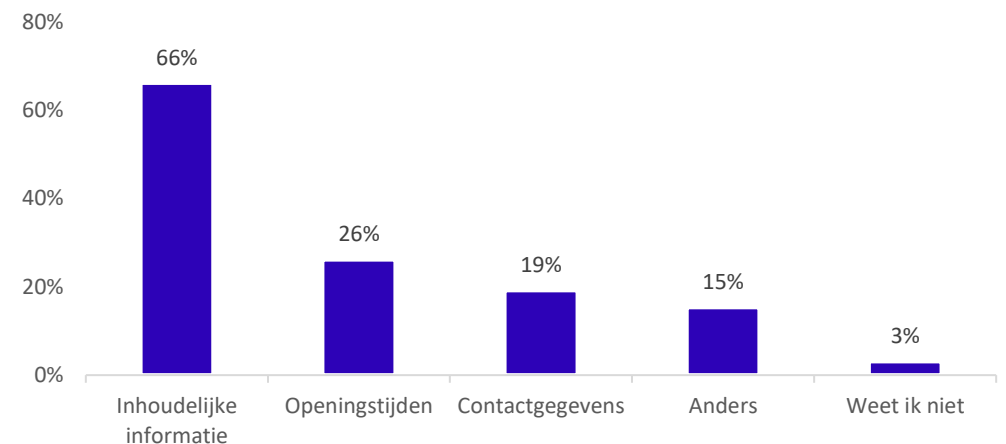
Het Informatiepunt Digitale Overheid, dat beschikbaar is bij bibliotheken is slechts door één respondent genoemd.

Aan de mensen die vooraf informatie hebben opgezocht is gevraagd waarover zij dan informatie hebben gezocht. In de meeste gevallen was dat inhoudelijke informatie (66%). Openingstijden werden door een kwart (26%) opgezocht en contactgegevens door een op de vijf respondenten (19%).

Leeftijdsverdeling



Waarover hebt u vooraf informatie gezocht?

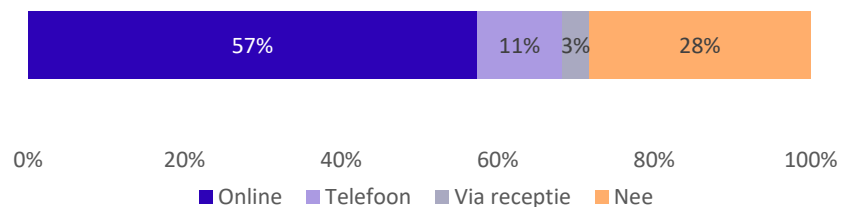


## Afspraak

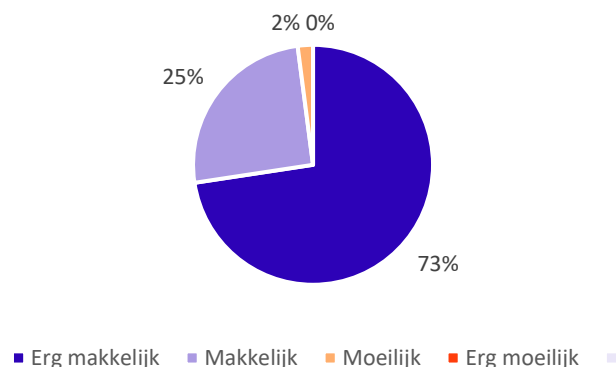
De grote meerderheid van de bezoekers van de balie heeft van tevoren een afspraak gemaakt, namelijk 72%. Dat is meer dan in 2019, toen was het 63%. Vier op de vijf mensen die een afspraak maakte deed dit via de website en een op de zes via de telefoon.

Het maken van een afspraak werd door bijna drie kwart (73%) als erg makkelijk ervaren en door een kwart (25%) als makkelijk. Slechts twee procent vond het moeilijk. Een kanttekening hierbij is dat dit alleen gevraagd is aan de mensen die erin geslaagd zijn om een afspraak te maken. Het kan zijn dat juist de mensen die geen afspraak maken dit lastig vinden.

### Heeft u van te voren een afspraak gemaakt?



### Hoe makkelijk vond u het om een afspraak te maken?



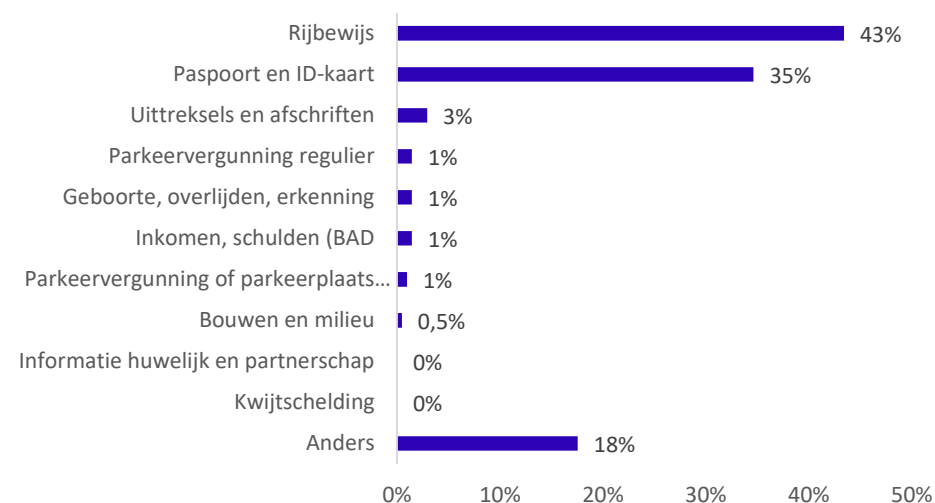
N=146

## Onderwerp

De meeste bezoeken aan de balie gaan over rijbewijzen (43%) en paspoorten en ID-kaarten (35%). Dit kan zowel gaan om het aanvragen als het ophalen. Samen is dit het onderwerp van bijna vier op de vijf bezoeken aan de balie (78%). Dit komt overeen met de werkelijke percentages bezoeken aan de balie voor rijbewijzen en paspoorten.

Het deel dat aangaf voor een ander onderwerp te komen kwam regelmatig voor het doorgeven van een verhuizing (vanuit het buitenland), emigratie of naturalisatie. Ook voor een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kwamen een aantal keer mensen aan de balie.

### Voor welk onderwerp heeft u vandaag de balie bezocht?





## Rijbewijs

Sinds 2023 is het mogelijk om digitaal een rijbewijs aan te vragen. Dit kan niet in alle gevallen, zo moet het aanvragen van het eerste rijbewijs altijd via de balie. Vanwege deze nieuwe werkwijze is hier een extra vraag over gesteld.

Van de mensen die een rijbewijs heeft aangevraagd heeft bijna een op de vijf (18%) dit digitaal gedaan. Een iets groter deel (21%) geeft aan dat dit in hun situatie niet kon. Ruim een kwart (27%) van de respondenten was nog niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Mogelijk zouden zij dit in de toekomst wel op deze manier doen. Tegelijkertijd geeft ook meer dan een kwart (28%) aan dat ze liever naar de balie komen om een rijbewijs aan te vragen dan dat ze dit digitaal doen.

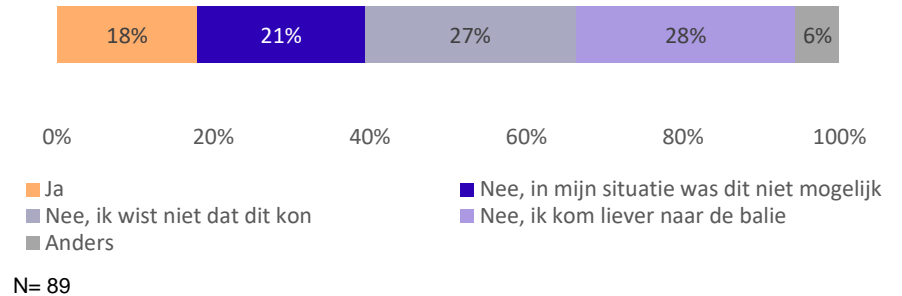
De mensen die 'anders, namelijk' hebben ingevuld geven verschillende redenen aan waardoor het niet mogelijk was. Een respondent zegt dat de kosten voor een pasfoto bespaard zijn door het rijbewijs bij de balie aan te vragen..

Hierbij moet worden opgemerkt dat je een grotere kans hebt om iemand in het stadhuis tegen te komen die het rijbewijs niet digitaal heeft aangevraagd, omdat deze twee keer bij de balie te vinden is in plaats van een keer.

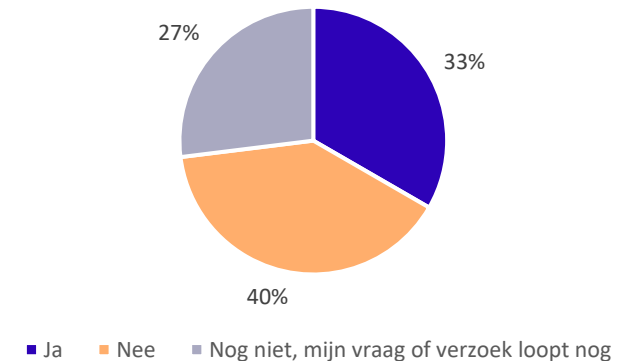
## Meerdere bezoeken

Een derde van de respondenten heeft het stadhuis meerdere keren moeten bezoeken voordat de vraag of het verzoek was afgehandeld. Voor ruim een kwart (27%) is dit nog niet duidelijk na het bezoek. Vooral voor paspoorten & ID-kaarten en voor rijbewijzen (als het niet online wordt verlengd) komt men meerdere keren, dit is ook het gros van bezoeken geweest.

## Heeft u digitaal een rijbewijs aangevraagd?



## Heeft u meer dan één keer het stadhuis moeten bezoeken?

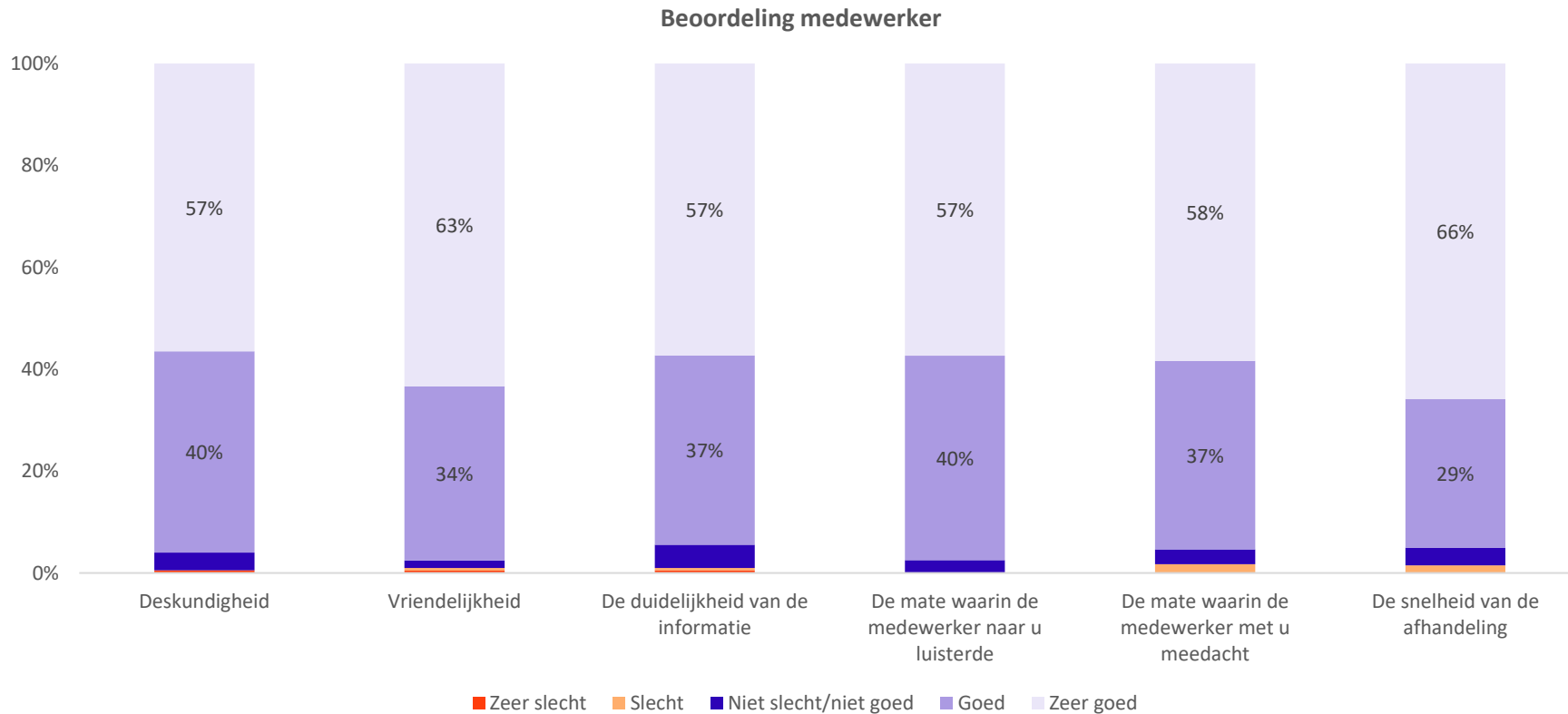


### Beoordeling medewerker

De medewerkers aan de balie worden zeer positief beoordeeld. Op elk onderdeel antwoordt steeds 94% tot 98% 'goed' of 'zeer goed'. Het aspect waar respondenten het vaakst 'zeer goed' over oordelen is de snelheid van de afhandeling met 66%, gevolgd door de vriendelijkheid met 63%. De duidelijkheid van de informatie wordt iets vaker aangeduid als 'niet slecht/niet goed'(5%) of (zeer) slecht (1%). Nog steeds vindt 94% ook dat goed of zeer goed.

Het aspect "de mate waarin de medewerker met u meedacht" is wat vaker niet ingevuld door de respondenten. 31 mensen gaven aan dat deze vraag voor hen niet van toepassing was. De respondenten die hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing was zijn in onderstaande figuur weggelaten. Het is namelijk geen oordeel over de medewerker.

In de vorige meting van 2019 waren respondenten ook steeds erg tevreden over de medewerker.



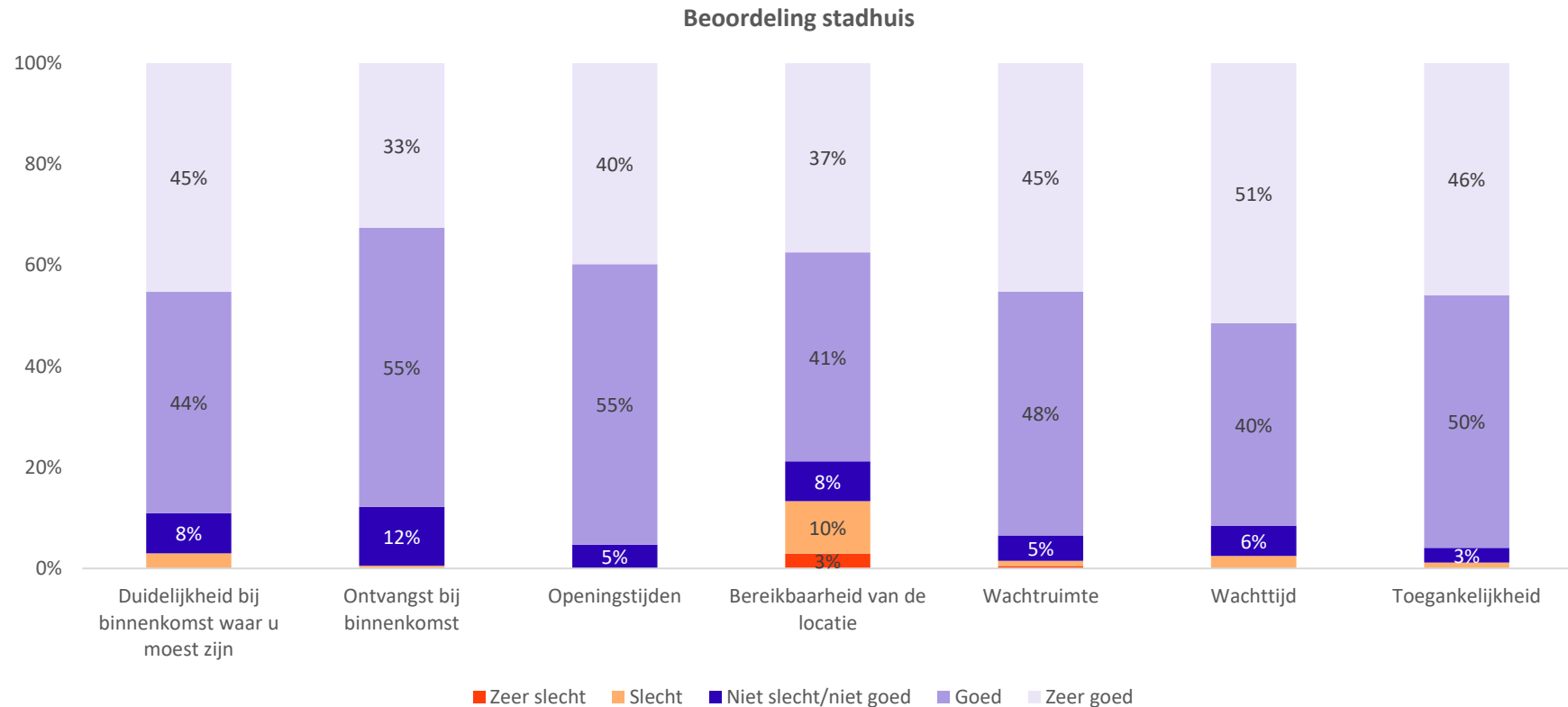
## Beoordeling stadhuis

Over de verschillende aspecten van het stadhuis zijn mensen ook zeer te spreken. Alle aspecten worden door de grote meerderheid als (zeer) goed beoordeeld. De toegankelijkheid wordt door 96% als (zeer) goed beoordeeld, gevolgd door de openingstijden, met 95% (zeer) goed. Wanneer er alleen gekeken wordt naar het antwoord 'zeer goed' dan zien we dat de wachttijd het meest positief beoordeeld wordt.

Iets minder goed scoort de bereikbaarheid van de locatie. 13% vindt dit (zeer) slecht, en nog eens 8% niet goed/niet slecht. Nog steeds is bijna vier op de vijf hier wel over te spreken (79% (zeer) goed), maar het is wel een negatieve uitschieter in vergelijking met de andere aspecten.

Bij dit onderdeel is de 'ontvangst bij binnenkomst' en 'toegankelijkheid' vaker als niet van toepassing aangemerkt, door respectievelijk 23 en 32 respondenten. Deze zijn uit onderstaande figuur weggelaten.

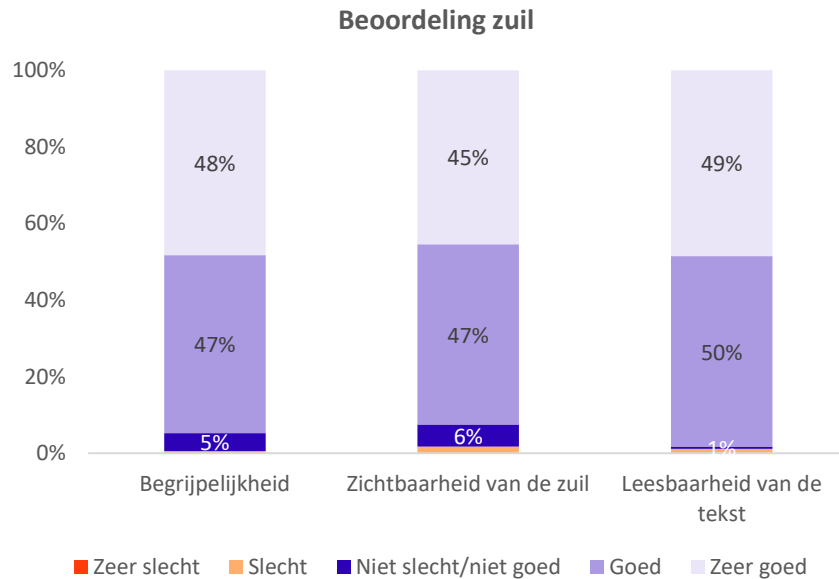
In de meting van 2019 vinden we vergelijkbare resultaten, waarbij eveneens drie kwart (zeer) tevreden was met de bereikbaarheid van de locatie. Dat was ook toen het onderdeel dat er uitsprong in minder positieve zin.





## Beoordeling zuil en receptie

Tot slot is de zuil door respondenten beoordeeld. De zuil kom je tegen zodra je het stadhuis binnenloopt. Het is de bedoeling dat mensen zich hier aanmelden, waarna ze in de wachtruimte kunnen plaatsnemen tot ze worden opgeroepen. De beoordeling van de zuil is goed. De drie aspecten waarnaar gevraagd is, namelijk begrijpelijkheid, zichtbaarheid en leesbaarheid van de tekst antwoordt steeds meer dan 93% (zeer) goed. Vijf tot zes procent vindt de begrijpelijkheid en zichtbaarheid matig. Ruim 30 respondenten hebben de zuil niet gebruikt en gaven aan dat deze vragen niet van toepassing waren.



N = 174

## Receptie

Een kwart (23%) van de respondenten heeft contact gehad met een medewerker van de receptie. Dat zijn 47 respondenten. Meer dan 91 procent van hen beoordeelt de medewerker van de receptie als (zeer) goed. Een enkeling is minder positief.

Respondenten is gevraagd wat de reden was om contact te hebben met de receptie. Een deel vond de zuil onduidelijk, bijvoorbeeld omdat zij een niet alledaagse vraag hadden. Een deel heeft aan de receptiemedewerker gevraagd om informatie over waar ze konden wachten en hoe ze zouden worden opgeroepen. Een aantal respondenten was te vroeg of te laat voor de afspraak, waardoor zij de receptie om hulp vroegen en in een enkel geval liep de zuil vast.

Ter illustratie hier een aantal antwoorden op deze vraag:

*“Ik had geen afspraak”*

*“Om te vragen naar welk loket we moesten”*

*“VOG stond niet op de zuil, gevraagd bij de receptie”*

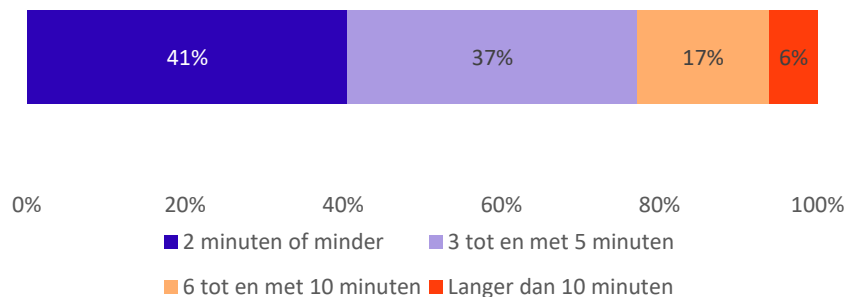
*“Wist niet van de zuil”*

## Wachttijd

De gemeente geeft op de website aan dat je snel geholpen wordt als je een afspraak maakt, namelijk binnen 5 minuten. Van alle respondenten is 78% binnen 5 minuten geholpen. Van de mensen die een afspraak gemaakt hadden werd 82% binnen 5 minuten geholpen. De langste wachttijd voor die groep was 15 minuten. De mensen die geen afspraak hadden gemaakt werd twee derde (66%) binnen 5 minuten geholpen. Voor hen liep de wachttijd in sommige gevallen op, tot een uitzondering van 60 minuten.

Kanttekening hierbij is dat er van de enquêteurs signalen zijn gekomen dat er mensen waren die niet wilden meewerken aan het onderzoek met als reden dat ze al zo lang hadden gewacht. Vooral op de eerste enquêtedag liep de wachttijd soms op. Door omstandigheden waren er onverwacht minder balie medewerkers beschikbaar.

Wachttijd

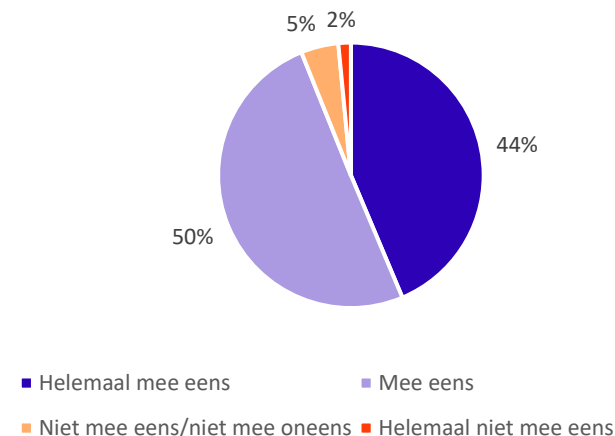


## Gemak

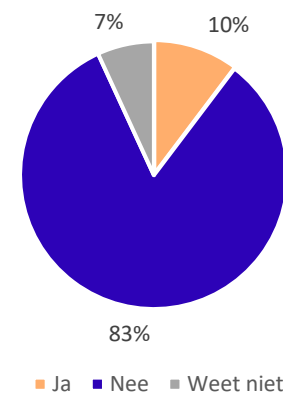
Bijna iedereen (94%) vindt dat de gemeente het hen makkelijk heeft gemaakt om hun verzoek of vraag te beantwoorden. Een paar respondenten zijn het hier helemaal niet mee eens. Op de vraag of de gemeente iets had kunnen doen om het bezoek te voorkomen wordt door ruim vier op de vijf (83%) ontkennend geantwoord. Tien procent gaf aan dat dit wel had gekund. Hier valt volgens hen te denken aan het thuissturen van het rijbewijs, online een foto insturen voor het rijbewijs of

reisdocument, extra mogelijkheden bieden voor online aanvragen. In een aantal gevallen vond men de website niet duidelijk genoeg.

De gemeente Deventer heeft het makkelijk voor mij gemaakt om mijn verzoek of vraag te beantwoorden



Had de gemeente Deventer iets kunnen doen om het bezoek te voorkomen?



### Inrichting stadhuis voor veiligheid en privacy

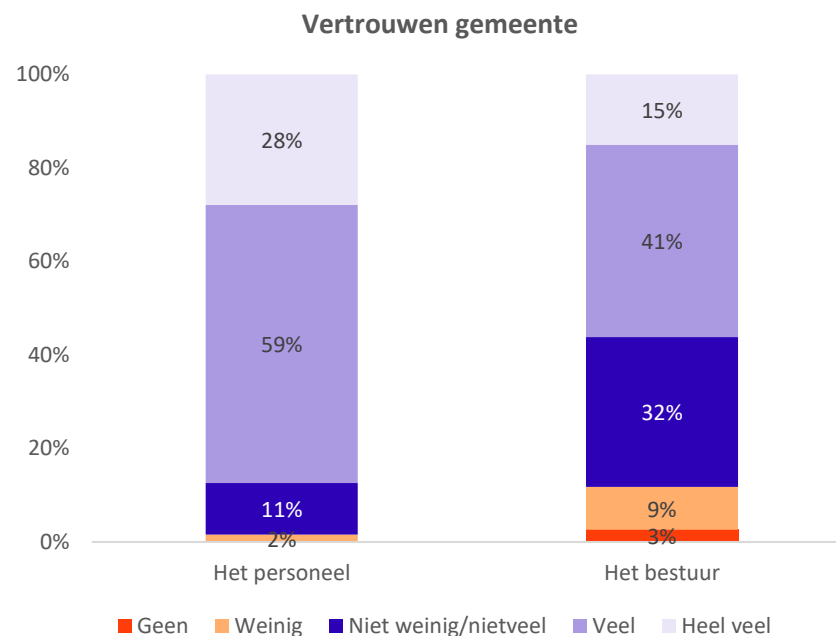
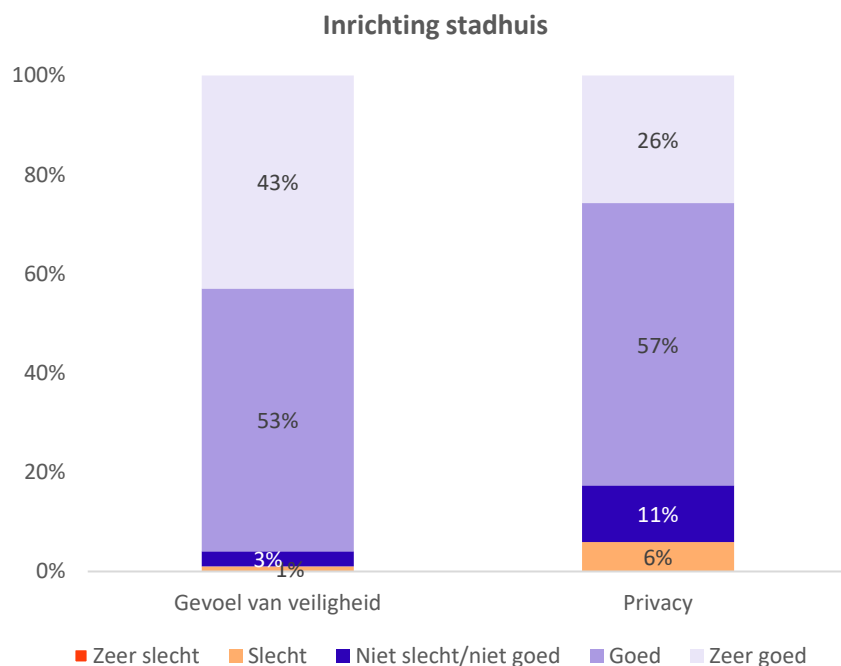
Mensen ervaren in goede mate een gevoel van veiligheid in het stadhuis. 43% vindt dit zeer goed en 53% goed, samen is dat 96%. Iets minder positief zijn respondenten over de ervaren privacy. Nog steeds oordeelt 83% met goed of zeer goed, maar het percentage zeer goed is duidelijk lager. Ook het percentage dat dit als niet slecht/niet goed aanmerkt is hoger, met 11% en een op de zestien respondenten (6%) vindt de privacy slecht. Bij de verbeterpunten die respondenten konden aangeven wordt hier door een aantal respondenten nog op ingegaan, zie verderop.

### Vertrouwen

De volgende vragen gingen over het vertrouwen in het personeel van de gemeente en over het vertrouwen in het bestuur. Het doel van deze vraag is meten of minder vertrouwen verband heeft met een lagere tevredenheid over het bezoek.

Het vertrouwen in het personeel dat bij de gemeente werkt is groot, met 87% die veel of heel veel antwoordt. Iets meer dan een op de tien respondenten heeft 'niet weinig, niet veel' vertrouwen in het personeel en twee procent weinig. Het vertrouwen in het bestuur van de gemeente ligt lager. Iets meer dan de helft (56%) heeft hier (veel) vertrouwen in, ongeveer een derde (32%) 'niet veel, niet weinig' en 12 procent geen of weinig. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat een kwart van de mensen heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing was. Mensen hebben niet altijd een mening over het bestuur.

In 2019 had 80% (heel) veel vertrouwen in het personeel en 52% in het bestuur. Zo'n 2% had toen weinig vertrouwen in het personeel en 13% had toen geen of weinig vertrouwen in het bestuur.



Personeel: N = 190. Bestuur: N = 153.

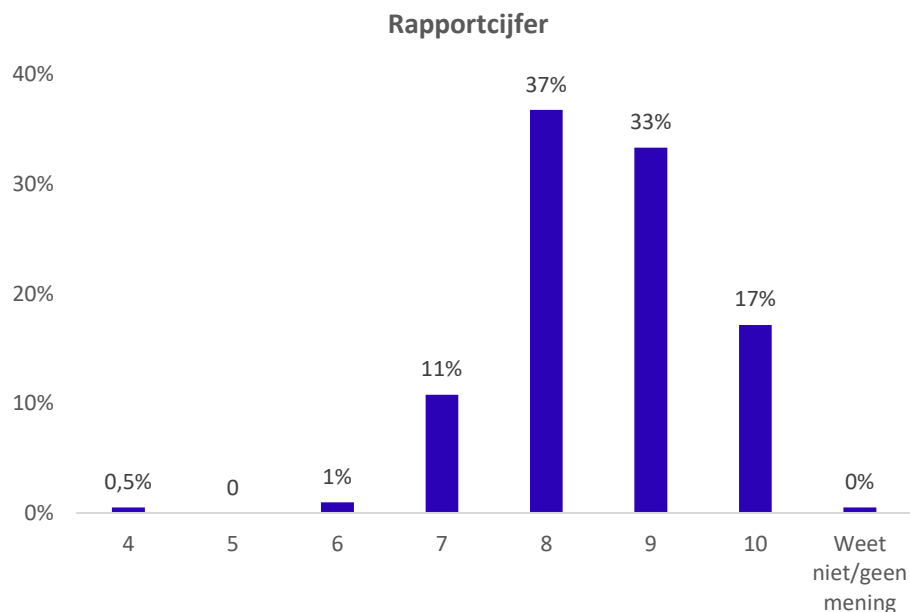
## Eindoordeel

Het totaaloordeel dat mensen geven voor de dienstverlening aan de balie is gemiddeld een 8,5. In 2019 was het oordeel een 8,3. Het cijfer 8 is het vaakst gegeven antwoord, met 37%, gevolgd door een 9, met 33%. Een respondent gaf een onvoldoende, namelijk een 4. Het rapportcijfer van mensen die een afspraak hadden gemaakt is met een 8,6 net iets hoger dan de 8,4 van mensen die geen afspraak hadden gemaakt.

Respondenten in Schalkhaar en Bathmen geven hetzelfde oordeel als op het stadhuis. Ook is er geen verschil in oordeel tussen verschillende redenen om naar de balie te komen.

## Verbeterpunten

Respondenten konden aangeven wat volgens hen al goed gaat en wat beter kan. Niet alle respondenten geven een tip, bijna de helft (49%) heeft niks op te merken. In totaal hebben 114 mensen een (of meer) verbeterpunt(en) doorgegeven. Het meest genoemde punt gaat over de bereikbaarheid per auto, genoemd door 20 mensen. In een paar (3) gevallen wordt hierbij benoemd dat het gaat om bereikbaarheid voor mindervaliden. De bereikbaarheid per OV en het gemak om de fiets te stallen wordt een enkele keer genoemd.



Zo zegt een respondent:

*“bereikbaarheid voor de auto. Die staat ver weg. aan pikeursbaan.”*

Een ander veelgenoemd punt is de privacy bij de balies. Dit is genoemd voor de verschillende locaties (Bathmen en Schalkhaar), maar net zo goed in Deventer. 17 respondenten geven dit probleem aan. Opvallend is dat bij de vorige vraag over privacy dit niet zo naar voren komt. Mensen zeggen mensen hierover:

*“Je kunt de gesprekken tussen de mensen en de dienstverleners horen, hierdoor voelen de gesprekken niet heel erg privé.”*

*“privacy, in de wachtruimte kan je horen wat andere mensen bespreken qua privacy wel dicht op de buurman. Vraag of dat goed gaat met de vertrouwelijkheid”*

Eveneens 17 personen zijn niet zo tevreden over de informatie op de website. Dit zorgt ervoor dat ze van tevoren minder goed zijn geïnformeerd dan had gekund. Ook geven een aantal mensen aan dat de taal ingewikkeld is op de website.

*“Informatie op de website over een spoedaanvraag voor je paspoort is niet makkelijk vindbaar. Het staat nu onder de tab "termijn" wat voor mij niet vanzelfsprekend is.”*

*“op website aanvullende info, uitleg wat ze bedoelen. Ingewikkelde woorden en heel erg op elkaar.”*

Andere thema's die door meerdere personen zijn genoemd zijn de duidelijkheid bij de zuil, dat hij er is en wat de bedoeling is. Er zijn een paar klachten over de wachttijd. Sommigen vinden de indeling van het stadhuis onhandig, onduidelijk of ongezellig. Ook zijn de beeldschermen niet voor iedereen duidelijk of goed te lezen.

Over de indeling:

*“Niet duidelijk waar je moet zitten, onduidelijk of je op die blokken kunt zitten, is het een bank? Je kunt niet lekker zitten. Vanaf sommige zitplekken kun je de schermen met de nummers niet zien. Meer schermen zou fijn zijn.”*

Over de zuil:

*“De zuilen om een nummertje te pakken staan een beetje verscholen, wellicht kan hier iets meer aandacht aan worden gegeven”*

Over de schermen:

*“Een duidelijker scherm met de nummers, het bord is niet van elke kant goed te zien wat het onduidelijk maakt.”*

Bathmen en Schalkhaar: Over de dienstverlening in Bathmen en Schalkhaar hebben een aantal respondenten wel wat op te merken, maar het gaat hier om een zeer klein aantal respondenten.

Over Bathmen is men over het algemeen tevreden. Niet iedereen heeft een opmerking. Wel wordt gezegd dat de privacy beter kan en dat het niet duidelijk is dat de gemeente hier kantoor houdt.

Over Schalkhaar wordt gezegd dat het onduidelijk is dat de gemeente hier zit, en waar dat precies is. Ook vindt iemand het gebouw niet mooi en vindt iemand het spatscherm niet fijn.

*“rolstoeltoegankelijk: deur niet automatisch onduidelijk waar je moet zijn/ welk nummer en dan waar ? vermeld op website trefpunt bieb.”*

### **Wat gaat goed**

Respondenten konden ook aangeven wat volgens hen al goed gaat. 80 respondenten hebben dit gedaan. Van hen laten 23 weten dat wat hen betreft alles goed gaat:

*“alles ging goed, naar verwachting, snel aan de beurt”*

*“Ik vind dat iedereen hier goed wordt geholpen.”*

*“niks veranderen”*

Eveneens 23 respondenten vinden de medewerkers en de service vriendelijk. Hierover wordt bijvoorbeeld gezegd:

*“de dienstverlening was uiterst vriendelijk en mijn vraag is snel en duidelijk afgehandeld”*

*“zeer vriendelijke bejegening”*

*“De ontvangt receptie is zowel telefonisch als face to face zeer vriendelijk”*

En nog eens 23 mensen hebben het gehad over de snelheid waarmee zij zijn geholpen.

*“Korte wachttijd zonder afspraak, de aanvraag verliep vlot.”*

*“snelheid en punctualiteit van de afspraak”*

*“heel gemakkelijk zeker met rdw online wachttijd absurd kort (positief)”*

Een ander thema dat regelmatig genoemd wordt, door 14 respondenten, gaat over de fijne plek die het stadhuis is (en een enkele keer de ruimte in Bathmen).

*“Het is een fijne plek om te komen, met genoeg ruimte en hulp.”*

*“openheid van het gebouw. toegankelijk, modern en vriendelijk ingericht”*

Overige reacties gaan over een breed spectrum van de service. Duidelijkheid, flexibiliteit (bijv. bij verkeerde foto's voor een reisdocument), de zuil en de website worden genoemd. Ook wordt door twee mensen genoemd dat het prettig is dat er dienstverlening in Schalkhaar is en dat daar gratis kan worden geparkeerd, en ook de dienstverlening in Bathmen wordt door een respondent.

De volledige reacties van wat er beter kan en wat er goed gaat zijn te vinden in de bijlage.



## Verklarende analyse

Het tweede deel van het rapport over de balie bevat de verklarende analyse. Om het model op te bouwen zijn een aantal stappen genomen.

### Samenvoegen van stellingen een schaal

Een aantal variabelen zijn samengevoegd en als een geheel opgenomen in de analyse. Hierin wordt hetzelfde onderliggende begrip gemeten. Dit is gecontroleerd door middel van factoranalyse.

- De stellingen over de beoordeling van de medewerker worden als één geheel in de analyse opgenomen.
- De stellingen over de beoordeling van het stadhuis kunnen deels als één geheel worden opgenomen. De stelling over 'toegankelijkheid' bevat teveel missende waarden om op te nemen. De stellingen over bereikbaarheid en inrichting van het stadhuis passen niet goed bij de rest. Deze worden apart in het model opgenomen.

### Variabelen in het model

Niet alle vragen die gesteld zijn kunnen in het model worden opgenomen. Voor een aantal vragen geldt dat er teveel missende waarden zijn. Als een respondent een vraag niet beantwoordt, kan deze respondent helemaal niet meer in de analyse worden opgenomen. Dat is jammer gezien het beperkte aantal respondenten, daarom is ervoor gekozen om de vragen met veel missende waarden weg te laten uit de analyse, zodat zo veel mogelijk respondenten wel meegenomen kunnen worden. Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, deze kunnen we dus ook niet meenemen zonder een groot deel van de respondenten kwijt te raken.

### Analyse

Op de pagina hierna zijn de resultaten van de regressieanalyse opgenomen. Het totaal aantal respondenten dat in de analyse kon worden opgenomen is 187. Met dit model kan 43% van de verschillen in

antwoorden over tevredenheid worden verklaard. Dat is een redelijk percentage.

De variabelen die significant van invloed zijn op de tevredenheid zijn (op volgorde van grootte van het effect):

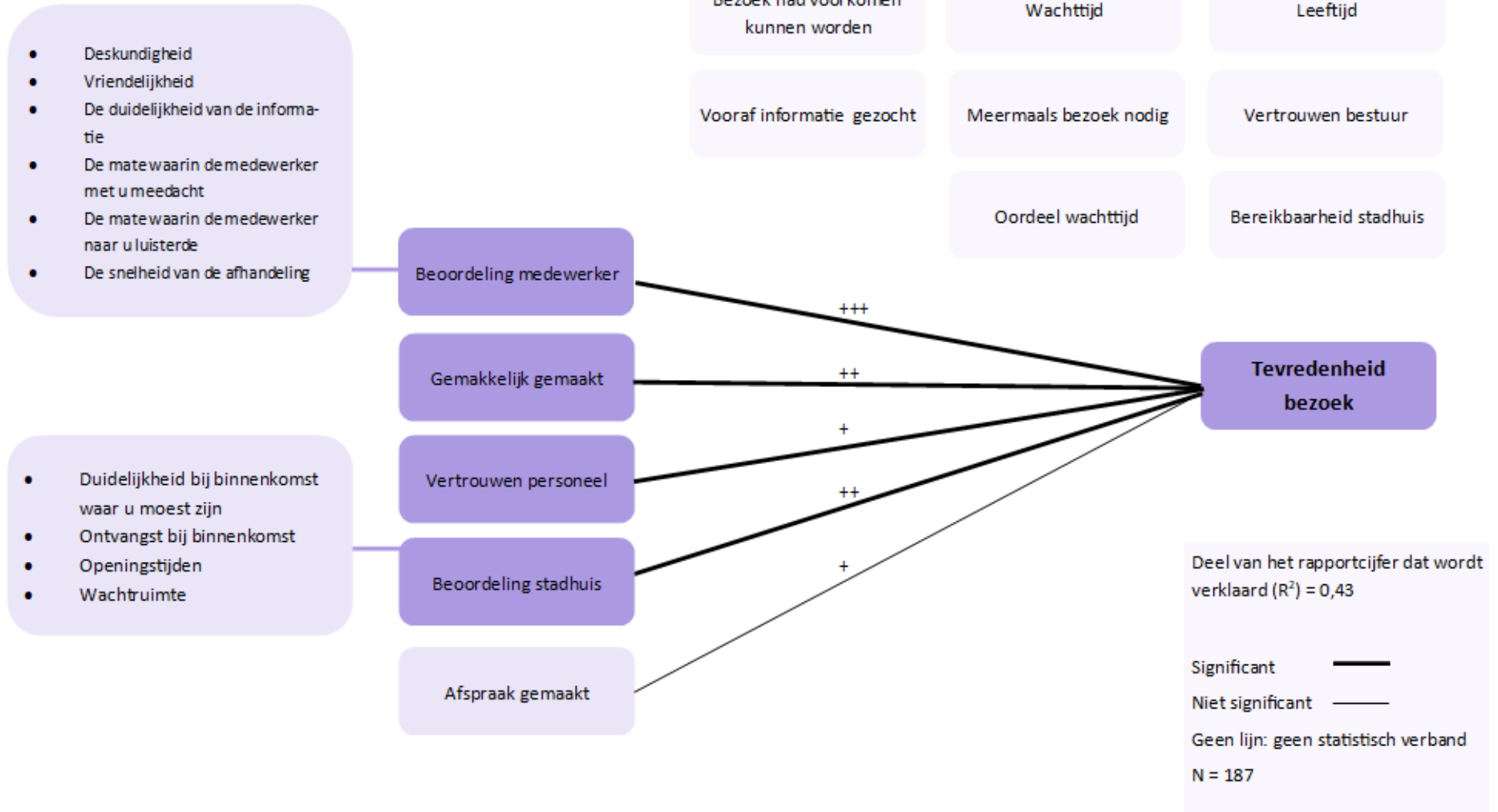
- Beoordeling van de medewerker
- Gemeente heeft het gemakkelijk gemaakt
- Beoordeling van het stadhuis
- Vertrouwen personeel

Een effect dat niet statistisch significant was, maar toch wel een aanwezig effect lijkt te hebben is het hebben gemaakt van een afspraak.

- Wanneer mensen positiever zijn over de medewerker, is hun oordeel over het bezoek beter. Dat gaat dus over het oordeel over de deskundigheid, vriendelijkheid, duidelijkheid van de informatie, mate waarin de medewerker meedacht, mate waarin de medewerker luisterde en de snelheid van de afhandeling. Dit was het sterkste effect.
- Ook voor het oordeel over het stadhuis geldt dat hoe positiever mensen daarover oordelen, hoe hoger het rapportcijfer is. Voor de vraag of het de bezoeker gemakkelijk is gemaakt om de vraag of het verzoek af te handelen is dit eveneens het geval.
- Voor vertrouwen in het personeel geldt dat mensen die minder vertrouwen hebben in het personeel lager oordelen over het bezoek dan mensen met (heel) veel vertrouwen. Het oordeel van mensen die 'niet van toepassing' hebben geantwoord wijkt niet af van dat van mensen met veel vertrouwen.
- Mensen die een afspraak hebben gemaakt lijken iets beter te oordelen over het bezoek dan mensen die geen afspraak gemaakt hebben, maar het verschil is niet significant.

In dit model is geen verband gevonden tussen tevredenheid en leeftijd, wachttijd, bereikbaarheid, inrichting van het stadhuis (privacy en veiligheid), vertrouwen in het bestuur, of men vooraf informatie had opgezocht en of er meermaals bezoek nodig was.

## Resultaten regressieanalyse balie



## Onderdeel Telefonie



Foto: Kees Winkelman

## Telefonie

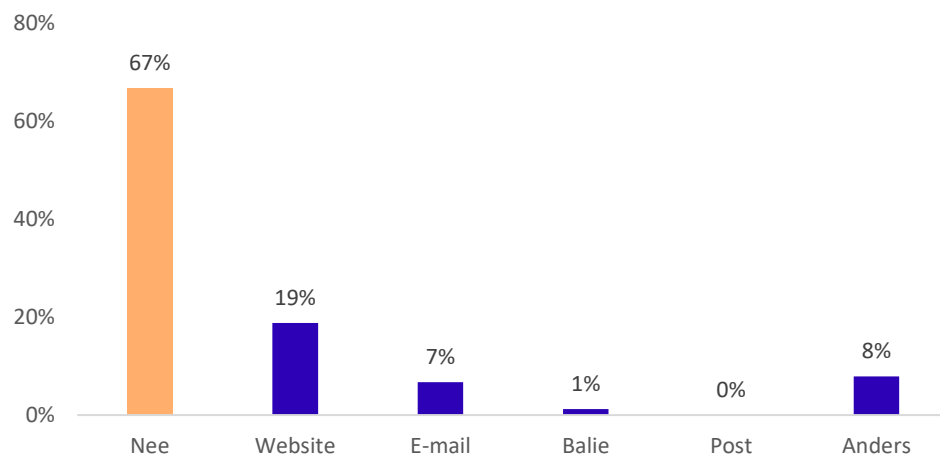
Het onderzoek onder de mensen die naar de gemeente hebben gebeld liep van 1 februari tot 17 februari 2023. Mensen die in deze periode de gemeente belden kregen bij het welkomstbandje te horen dat zij teruggebeld konden worden voor onderzoek. Telefonisten van de gemeente hebben dit uitgevoerd. Er is voor gezorgd dat telefonisten niet hun eigen gesprekspartners ondervraagd hebben. De vragenlijsten zijn telefonisch afgenomen.

Het totaal aantal respondenten voor het onderdeel telefonie is 165. Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, dan is het aantal lager. Er zijn ook vragen waarbij aangegeven kon worden dat de vraag niet van toepassing was, ook dan is het aantal respondenten dat is opgenomen in de analyse lager. Indien dit het geval is, is het aantal respondenten onder de figuur weergegeven.

### Leeftijd

Van de bellers is 41% jonger dan 34 jaar. Ruim een kwart (26%) is ouder dan 64 jaar.

Geprobeerd op andere manier



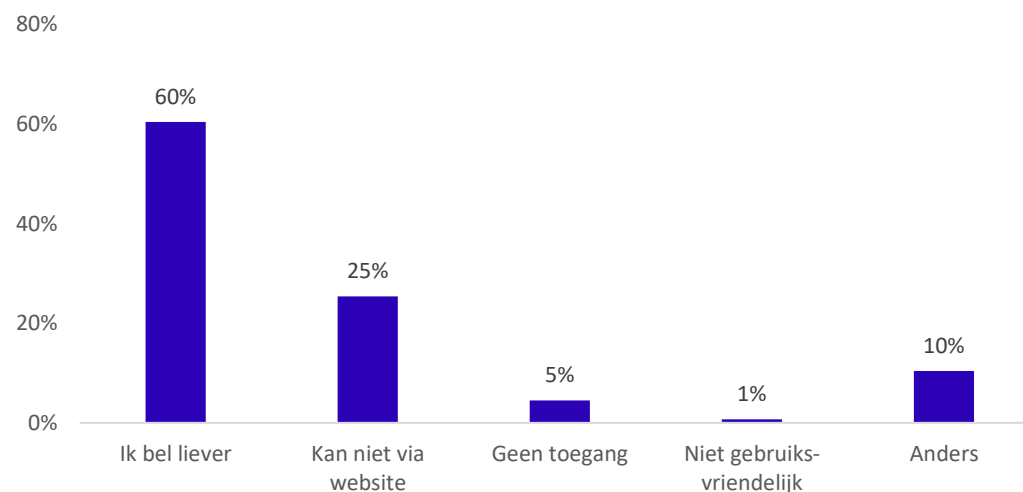
### Meteen bellen of eerst een andere methode

Er is gevraagd of mensen meteen hebben gebeld of eerst op een andere manier hebben geprobeerd hun vraag te beantwoorden. Twee derde van de respondenten heeft voorafgaand aan het telefonisch contact niet geprobeerd om de vraag of het verzoek op een andere manier af te handelen. Van de mensen die dat wel hebben gedaan heeft ruim de helft het eerst via de website geprobeerd, een kwart via e-mail en een kwart op een andere manier. Dat is in de meeste gevallen via de omgeving of via een contactpersoon.

### Reden om niet via de website te proberen

Aan de 134 mensen die niet eerst via de website hebben geprobeerd hun vraag of verzoek te beantwoorden is gevraagd wat de reden daarvan is. Van hen belt de meerderheid liever (60%). Een kwart geeft aan dat wat zij willen niet via de website kan. Een klein percentage (5%) heeft geen toegang tot het internet. De reden onder het kopje 'anders' lopen uiteen. Sommigen hadden al wel digitaal contact via de app of whatsapp. Anderen zijn doorverwezen door een contactpersoon of andere instantie.

Reden niet via website



N=134

### Gemak

De meeste respondenten zijn het ermee eens dat de gemeente het makkelijk voor hen heeft gemaakt om de vraag of het verzoek te beantwoorden. Drie op de vier (74%) is het hier (helemaal) mee eens. Een op de acht (12%) is het hier niet mee eens.

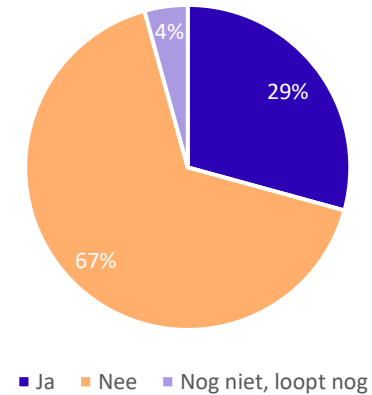
### Meerdere keren bellen

Bijna 30 procent (29%) heeft meer dan een keer moeten bellen voordat het opgelost was. Voor een klein deel is dat op het moment van invullen nog niet duidelijk omdat het verzoek nog loopt.

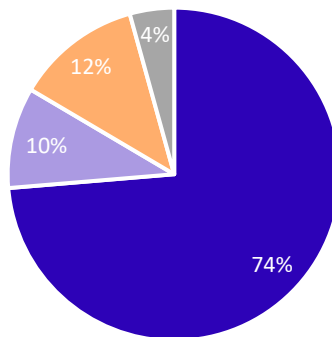
### Actie medewerker

In de helft van de gevallen (51%) kon de telefonist zelf antwoord geven of de gevraagde actie uitvoeren. In andere vaak voorkomende gevallen werd een terugbelverzoek gemaakt (23%) of doorverbonden naar een collega (14%).

### Meer dan een keer moeten bellen

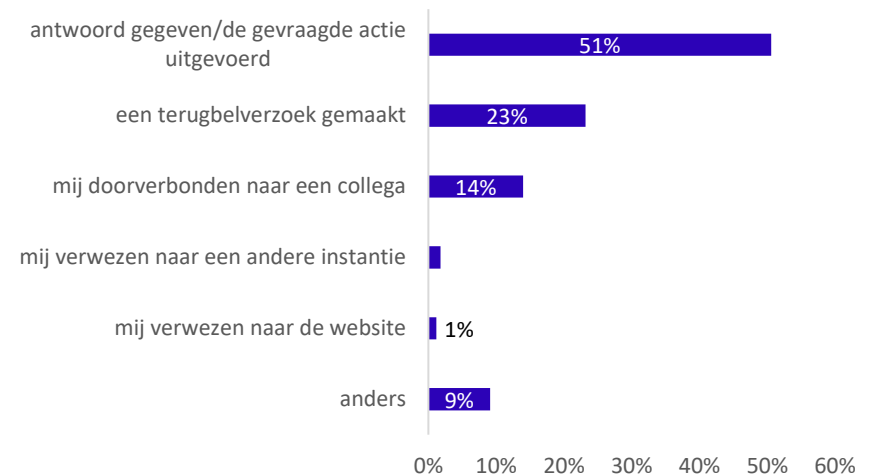


### De gemeente Deventer heeft het makkelijk voor mij gemaakt...



- (helemaal) Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- (helemaal) mee oneens
- Weet niet

### Wat heeft de medewerker gedaan?



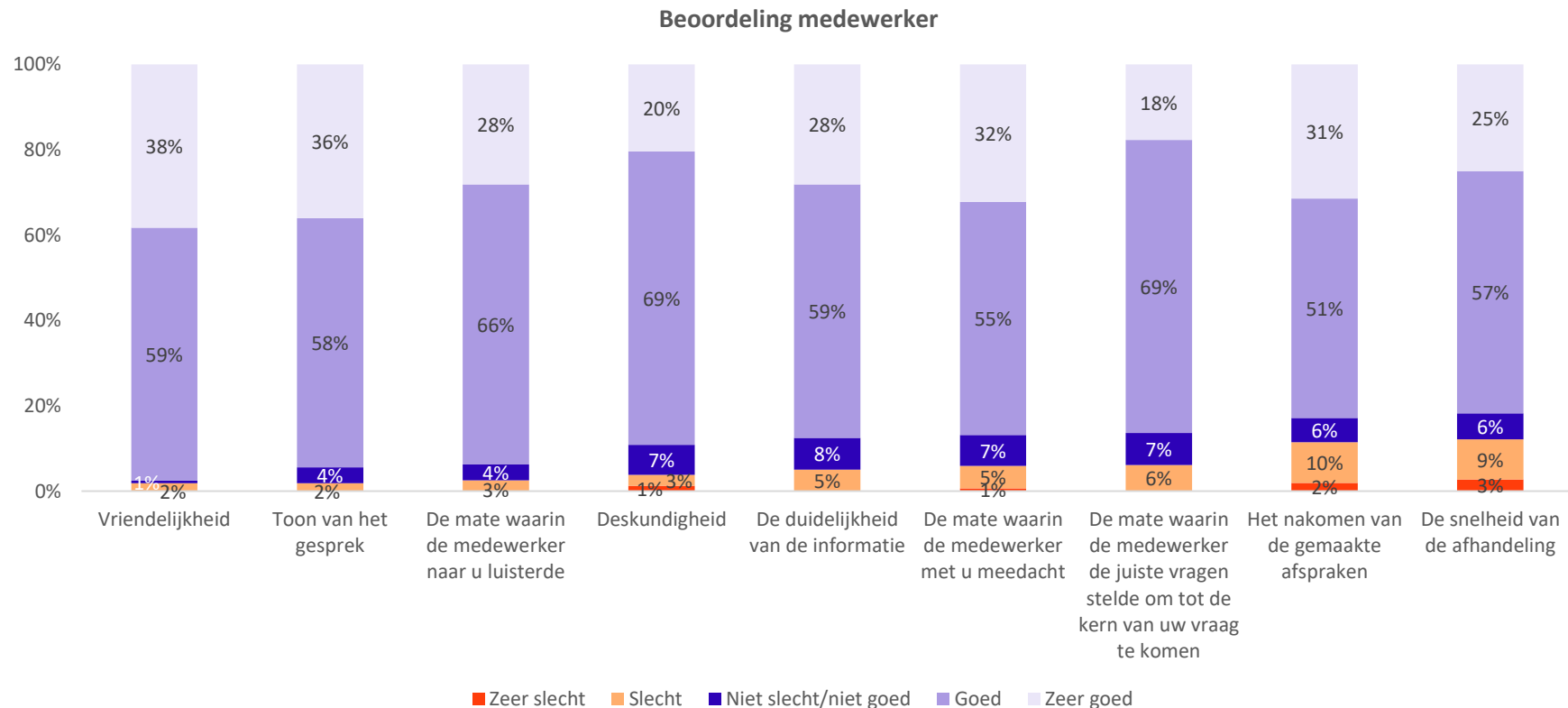
## Beoordeling medewerker

De beoordeling van de medewerkers aan de telefoon is over het algemeen goed. Op elk onderdeel antwoordt meer dan 80% dat zij het goed of zeer goed vinden. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2019, al zijn er een aantal punten waar nu iets beter op wordt gescoord, zoals het nakomen van de gemaakte afspraken en de mate waarin de medewerker de juiste vragen stelde.

Het aspect wat de respondenten het vaakst als 'goed' of 'zeer goed' beoordelen is vriendelijkheid met 98%. Ook de toon van het gesprek en de mate waarin de medewerker luisterde (beide 94%) wordt erg positief beoordeeld.

Over het nakomen van de gemaakte afspraken zijn respondenten iets vaker niet tevreden. Dit geldt voor 12 procent. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit voor een deel van de respondenten niet van toepassing was. 56 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord. Ook over de snelheid van de afhandeling binnen het gesprek is een klein deel van de respondenten wat kritischer. Hier is eveneens 12% van mening dat dit slecht of zeer slecht was.

De respondenten die hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing was zijn in onderstaande figuur weggelaten. Het is namelijk geen oordeel over de medewerker.





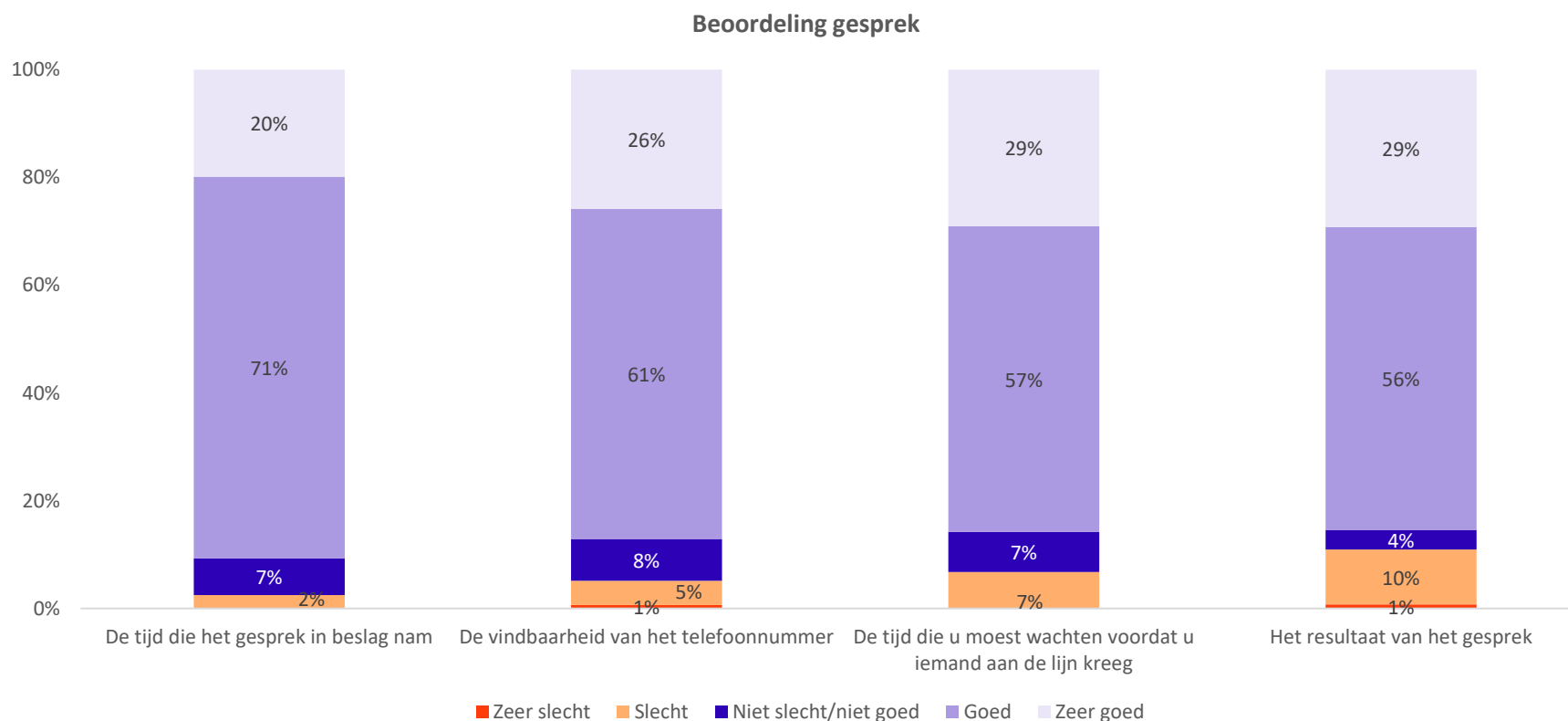
### Beoordeling gesprek

Over verschillende aspecten van het gesprek zijn respondenten zeer te spreken. Steeds is 85% of meer van mening dat het aspect als goed of zeer goed gekenmerkt kan worden. De resultaten zijn wat beter dan in 2019. Met name de tijd die het gesprek in beslag nam wordt goed beoordeeld, want 91% vindt dit (zeer) goed. In 2019 was dit 83%.

Over de vindbaarheid van het telefoonnummer oordeelt 87% (zeer) goed. Zo'n zes procent vindt dit (zeer) slecht. In 2019 vond nog 22% dit slecht vindbaar. Voor de tijd die men moest wachten voordat ze iemand aan de lijn kregen geldt dat 86% (zeer) goed oordeelt en 7 procent slecht.

Het resultaat van het gesprek wordt ook heel positief beoordeeld. 85% geeft aan dit goed of zeer goed te vinden, maar ook 11 procent vond dit slecht of zeer slecht en daarmee is dit onderdeel het minst goed beoordeeld van dit thema. In 2019 was nog maar 72% tevreden over het resultaat.

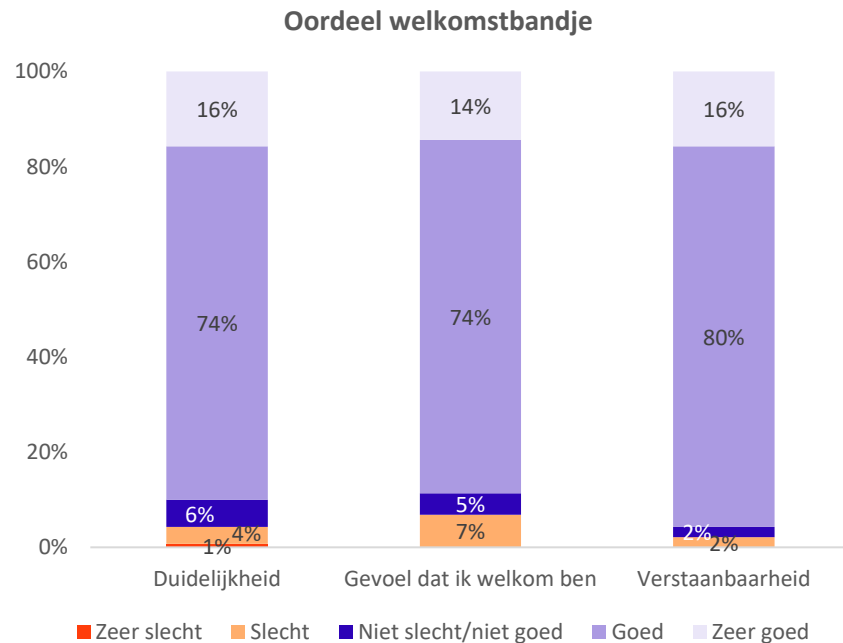
Voor dit laatste aspect geldt dat niet alle respondenten hier antwoord op hebben kunnen geven, voor een deel van hen was dit niet van toepassing. De respondenten die hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing was zijn in onderstaande figuur weggelaten.



## Oordeel welkomstbandje

Mensen die de gemeente bellen krijgen eerst een bandje te horen. Hier worden ze geïnformeerd over de mogelijkheden en krijgen ze belangrijke mededelingen. De bedoeling is om het proces gestroomlijnder te laten lopen en voor zowel beller als telefonist een prettige ervaring te creëren.

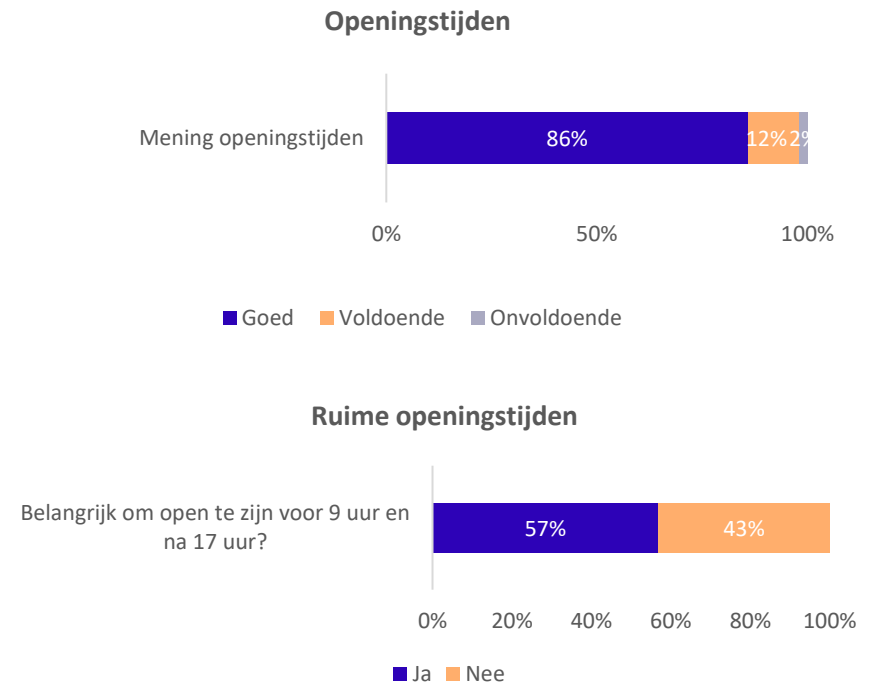
De grote meerderheid oordeelt positief over de verschillende aspecten van het welkomstbandje. Over de verstaanbaarheid is 96% positief, slechts twee procent vond de verstaanbaarheid slecht. De duidelijkheid van het bandje wordt door 9 op de 10 positief beoordeeld en door een op de 20 als (zeer) slecht. Het minst positief zijn respondenten over het 'gevoel dat ik welkom ben' dat het bandje oproept. Dat wordt door 7% als slecht beoordeeld, maar alsnog is bijna 7 op de 8 mensen (zeer) positief.



## Openingstijden

De meeste mensen zijn tevreden met de openingstijden. Slechts twee procent vindt dit op dit moment onvoldoende.

Er is gevraagd of mensen het belangrijk vinden dat de gemeente bereikbaar is voor 9 uur 's ochtends en na 17 uur in de middag. Op deze tijdstippen zijn er minder ambtenaren beschikbaar om naar door te te verbinden. Meer dan de helft (57%) vindt het belangrijk dat de ruime openingstijden er zijn.

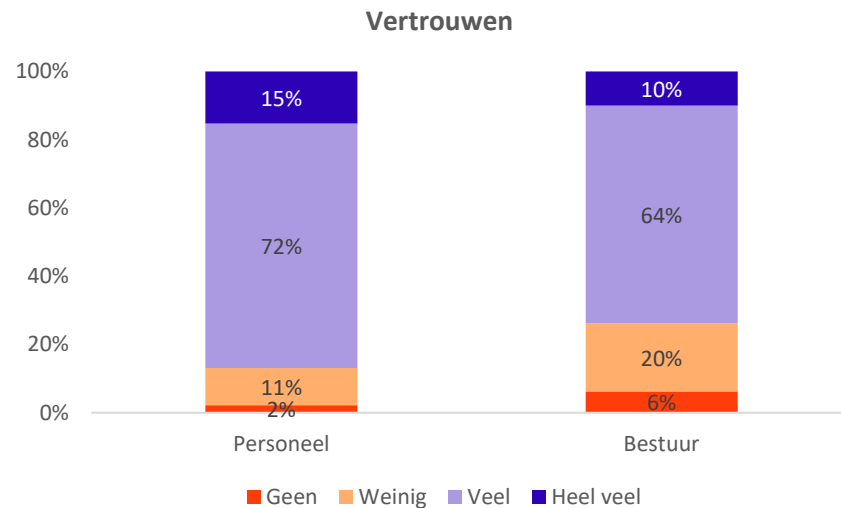


## Vertrouwen

De volgende vragen gingen over het vertrouwen in het personeel van de gemeente en over het vertrouwen in het bestuur. Het doel van deze vraag is meten of minder vertrouwen verband heeft met een lagere tevredenheid over het bezoek.

De mensen die naar de gemeente gebeld hebben, hebben over het algemeen veel vertrouwen in het personeel van de gemeente. In totaal heeft 7 op de 8 respondenten (87%) (heel) veel vertrouwen in het personeel. Voor ruim een op de tien (11%) geldt dat dit weinig is en twee procent geeft aan geen vertrouwen te hebben.

Het vertrouwen in het bestuur is lager. Bijna drie kwart heeft (heel) veel vertrouwen in het bestuur (74%). Een op de vijf (20%) heeft weinig vertrouwen en voor 6 procent is dat geen. Kanttekening hierbij is dat de helft van de respondenten heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is.



Personeel: N= 138. Bestuur: N=80.

In 2019 had 15% geen of weinig vertrouwen in het personeel en 25% geen of weinig vertrouwen in het bestuur.

## Contact voorkomen

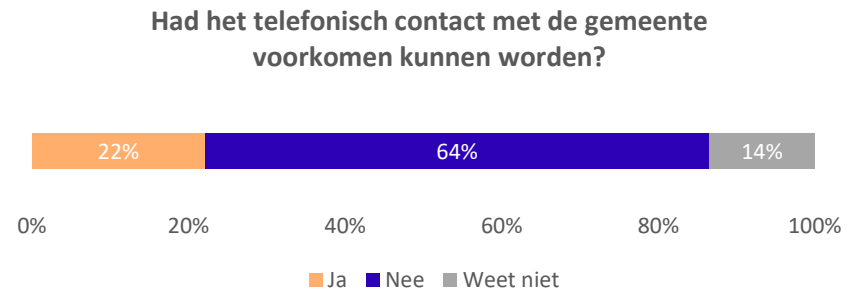
Iets meer dan een op de vijf (22%) denkt dat het telefonisch contact met de gemeente voorkomen had kunnen worden. Dit zit volgens de respondenten in een aantal dingen: betere communicatie via mail, brief en andere kanalen, meer informatie op de website, het mogelijk maken om digitaal dingen te regelen en een aantal keer is er een fout gemaakt in administratie.

Een aantal reacties zijn bijvoorbeeld:

*“als de mail was beantwoord was het contact niet nodig geweest.”*

*“als de website meer info had gestaan”*

*“er is teveel parkeergeld af geschreven”*



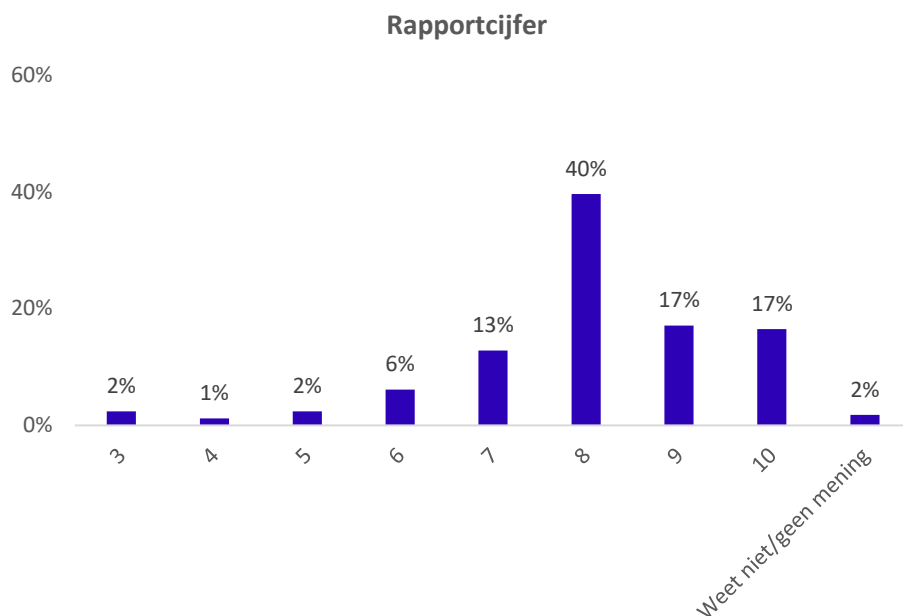
## Eindoordeel

Het totaaloordeel dat mensen geven voor de dienstverlening via de telefoon is gemiddeld een 8,0. In 2019 was dit nog een 7,7. Het cijfer 8 is het vaakst gegeven antwoord, met 40%, gevolgd door een 9 of een 10 met beide 17%. In totaal gaf 5 procent een onvoldoende.

## Verbeterpunten

Respondenten konden aangeven wat volgens hen al goed gaat en wat beter kan. 106 respondenten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, al gaven er daarvan 29 aan dat er niks verbeterd hoeft te worden.

Het meeste genoemde punt van verbetering is de bereikbaarheid van de tweede lijn, genoemd door 11 respondenten. Voor een deel gaat dit om het doorverbinden en om de beschikbaarheid van specialistische ambtenaren, voor een ander deel gaat dit om de wens om over directe telefoonnummers te beschikken



Zo wordt hierover gezegd:

*“Betere bereikbaarheid van specialisten”*

*“Graag afdelingen die rechtstreeks bereikbaar zijn. Tel op de website”*

Het tweede punt gaat over het terugbellen en het afhandelen van terugbelverzoeken. Dit wordt aangegeven door 5 respondenten. Voor een aantal respondenten duurt het lang of er wordt helemaal niet teruggebeld.

*“had terugbelverzoek en werd pas na 2 weken teruggebeld. Dat is echt slecht.”*

*“terugbelverzoeken voor bepaalde afdelingen”*

Ook de onderlinge communicatie tussen afdelingen van de gemeente kan wel eens beter, geven 4 respondenten aan. Verder wordt er aangegeven dat er beter geluisterd kan worden naar inwoners in het algemeen, de bereikbaarheid van het BAD is niet voor iedereen naar wens en het niveau van het personeel is een aantal keer genoemd.

Over het BAD:

*“Het BAD langer telefonisch spreekuur”*

Over het niveau van het personeel:

*“Stagiaires beter begeleiden zodat ze tel. de juiste informatie doorgeven.”*

Over luisteren:

*“geluisterd worden naar bewoners van Deventer”*

Tot slot komen er opmerkingen die niet over de telefonische dienstverlening gaan, maar over bijvoorbeeld de parkeergelegenheid bij het stadhuis of de handhaving door boa's.

## Wat gaat goed

Op de vraag wat er goed gaat hebben 127 respondenten geantwoord, waarvan er 19 aangaven dat ze het niet wisten. 29 respondenten vonden dat het in het algemeen goed gaat. Daarover wordt onder meer gezegd:

*“afhandeling van vragen gaan zeer goed”*

*“alles. zeer tevreden. Nooit problemen”*

*“Telefonisten (kcc) prima contact en vakkundig”*

Respondenten zijn ook te spreken over hoe goed zij geholpen worden. 12 respondenten benoemen dit. Daarover wordt onder andere gezegd:

*“kwaliteit van werk is erg veel beter geworden . Mensen luisteren goed, zijn meelevend en oplossingsgericht. Denken ook mee, is een heel fijne ervaring.”*

*“Als je eenmaal de juiste persoon aan de lijn hebt word je goed geholpen”*

De vriendelijkheid van de respondenten wordt door 10 respondenten genoemd.

*“Vriendelijke hulpvaardigheid”*

*“Medew. a/d telefoon altijd vriendelijk en bereid om te helpen”*

Andere thema's die vaker genoemd worden zijn de snelheid, zowel qua wachttijd als de afhandeling. De medewerkers worden geroemd om hun deskundigheid, hulpvaardigheid, en het niveau in het algemeen. Respondenten zijn blij met de bereikbaarheid van de gemeente en vinden de communicatie goed.

Over de medewerkers wordt bijvoorbeeld gezegd:

*‘baliemedewerker is prima, maar na doorverbinden geen goede bereikbaarheid’*

De bereikbaarheid:

*“bereikbaarheid en antwoord op what's app gaat geweldig.”*

Communicatie:

*“Heel duidelijk allemaal. Communicatie, tb worden goed opgepakt”*

Voor een volledig overzicht van wat er goed gaat en wat er beter kan zijn alle antwoorden opgenomen in de bijlage.

## Verklarende analyse

Het tweede deel van het rapport over telefonie bevat de verklarende analyse. Om het model op te bouwen zijn een aantal stappen genomen.

### Samenvoegen van stellingen een schaal

Een aantal variabelen zijn samengevoegd en als een geheel opgenomen in de analyse. Hierin wordt hetzelfde onderliggende begrip gemeten. Dit is gecontroleerd door middel van factoranalyse.

- Het oordeel over de medewerker is samengevoegd
- Het oordeel over het gesprek is niet samengevoegd, onderling verschillen de stellingen te veel.
- Het oordeel over het welkomstbandje is wel samengevoegd, maar niet opgenomen omdat er te veel missende waarden zijn.

### Variabelen in het model

In de figuur op de volgende pagina wordt weergegeven welke vragen wel en niet zijn opgenomen in het model. Voor een aantal vragen geldt dat er teveel missende waarden zijn. Als er een missende waarde is kan de respondent niet worden meegenomen in de analyse, en dat is jammer gezien het beperkte aantal respondenten. Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, deze kunnen we dus ook niet meenemen zonder een groot deel van de respondenten kwijt te raken.

## Analyse

Op de volgende pagina zijn de resultaten van de regressieanalyse opgenomen. Het totaal aantal respondenten dat in de analyse kon worden opgenomen is 132. Met dit model kan 69% van de verschillen in antwoorden over tevredenheid worden verklaard.

De variabelen die significant van invloed zijn op de tevredenheid zijn (op volgorde van grootte van het effect):

- Beoordeling medewerker
- Gemeente heeft het gemakkelijk gemaakt om mijn vraag of verzoek te beantwoorden

Effecten die niet statistisch significant waren, maar toch wel een aanwezig effect lijken te hebben zijn:

- De tijd die u moest wachten voordat u iemand aan de lijn kreeg
- De tijd die het gesprek in beslag nam
- De vindbaarheid van het telefoonnummer

Wanneer mensen positiever zijn over de medewerker, is hun oordeel over het telefoongesprek beter. Dit gaat over de vriendelijkheid, duidelijkheid van de informatie, de toon van het gesprek, de mate van meedenken, de mate van luisteren, stellen van de juiste vragen, snelheid van de afhandeling en het nakomen van afspraken.

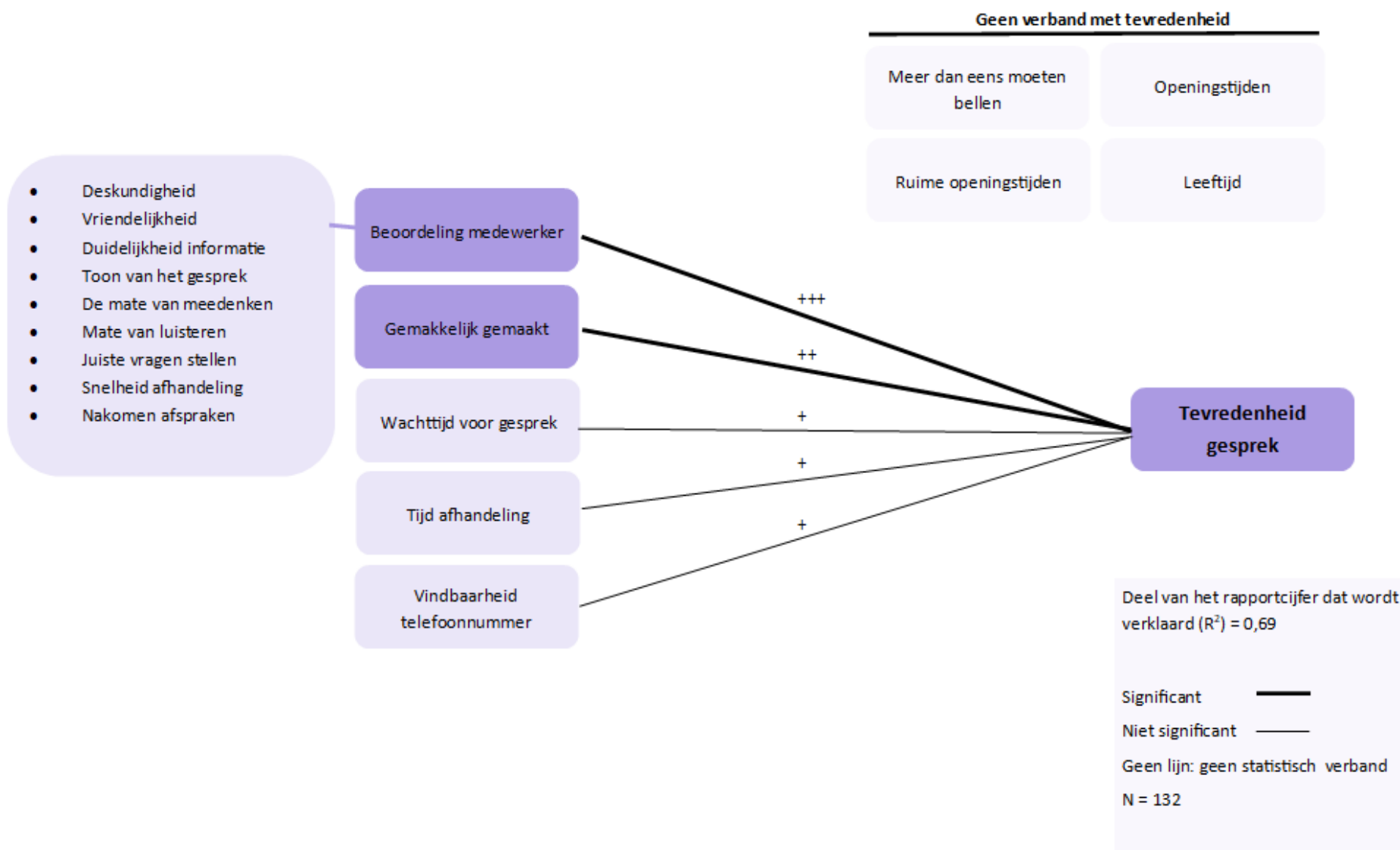
Of het voor de beller gemakkelijk is gemaakt om de vraag of het verzoek af te handelen heeft ook een positieve relatie met het oordeel over het telefoongesprek.

De positieve relatie lijkt ook te gelden voor wachttijd, afhandeltijd en vindbaarheid van het telefoonnummer, al zijn die effecten niet significant.

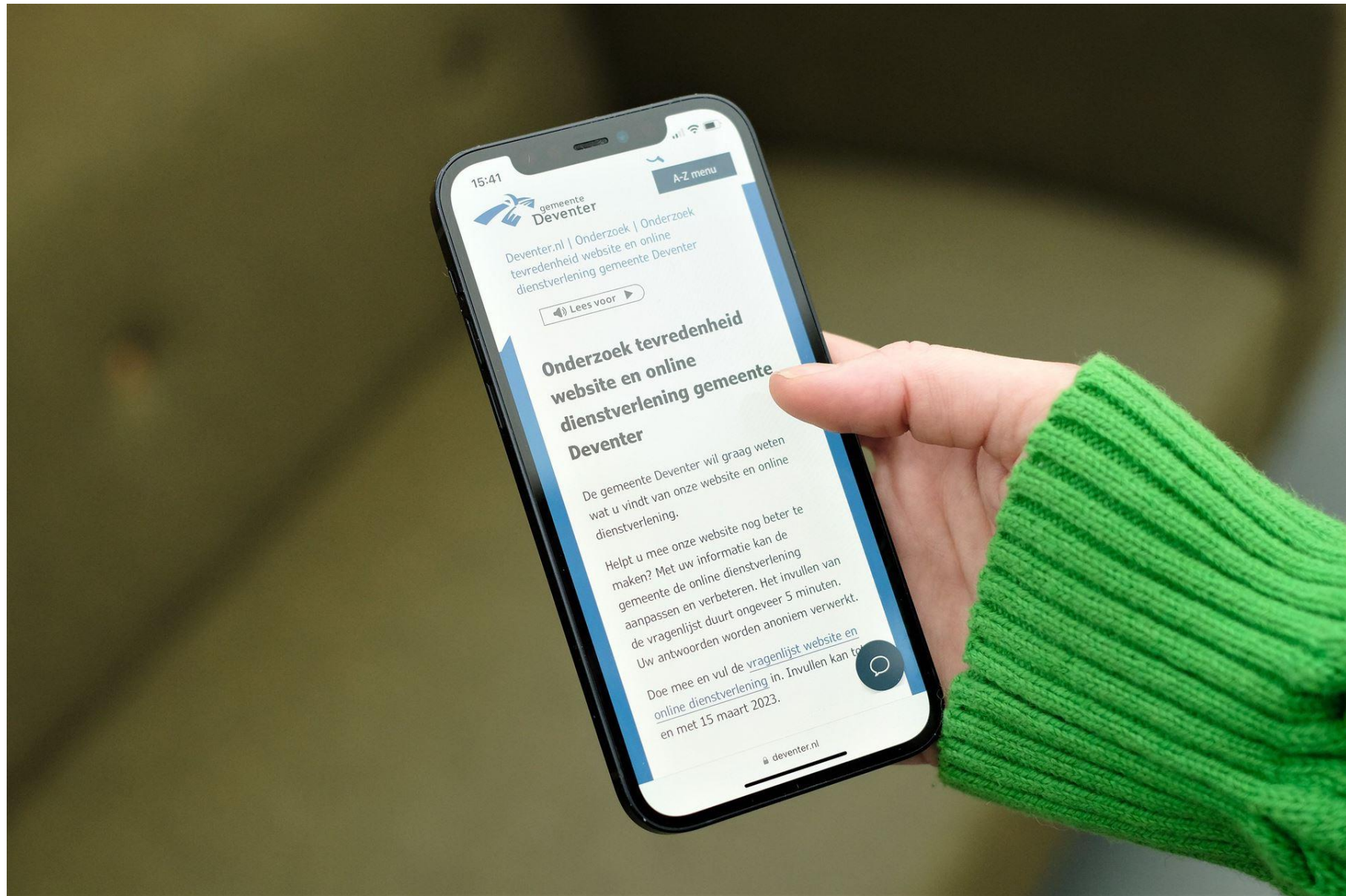
Er is geen verband gevonden tussen tevredenheid en vaker dan een keer moeten bellen, (ruime) openingstijden en leeftijd.



## Resultaten regressieanalyse telefonie



## Onderdeel website



## Website

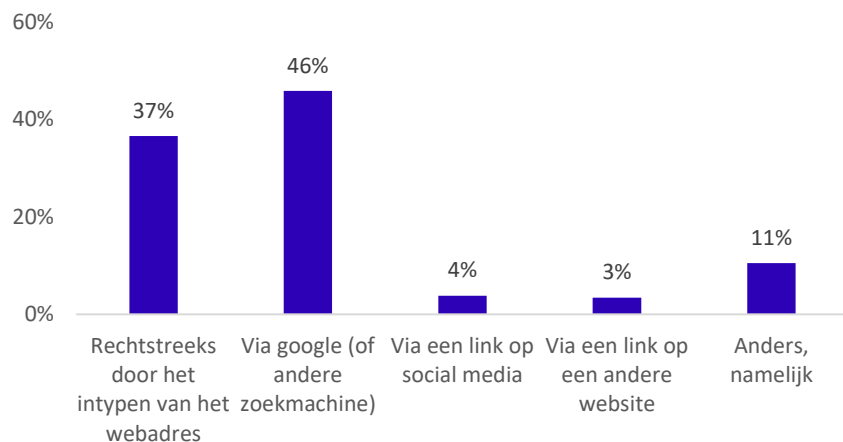
Om te vragen naar de ervaringen met de website hebben we twee sporen gevolgd:

- Mensen die in de onderzoeksperiode de website bezoeken. Zij kregen op de website een bericht te zien waarmee ze naar de vragenlijst konden gaan
- Mensen die in januari iets geregeld hebben met de gemeente en daarvoor hun contactgegevens hebben opgegeven.

Het totaal aantal respondenten voor het onderdeel website is 206. Van hen hebben er 168 de website zelf beoordeeld. Richting het einde van de vragenlijst is een deel van de respondenten afgehaakt. Het einde hebben 143 respondenten gehaald. Het onderdeel over Meldingen openbare ruimte is door 70 mensen ingevuld en wordt aan het einde van dit hoofdstuk beschreven. Een deel van de vragen is aan alle respondenten gevraagd, dat wordt gezamenlijk weergegeven.

Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, dan is het aantal respondenten lager. Er zijn ook vragen waarbij aangegeven kon worden dat de vraag niet van toepassing was, ook dan is het aantal respondenten dat is opgenomen in de analyse lager. Wanneer dit het geval is wordt dit aangegeven.

Hoe heeft u de website gevonden?



## Bereiken van de website

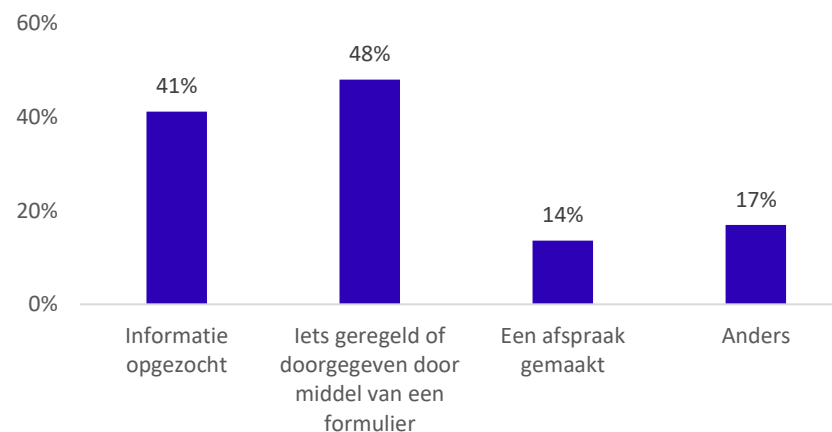
Ruim een derde (37%) van de respondenten heeft de website gevonden door het adres rechtstreeks in te typen, maar bijna de helft (46%) heeft gezocht via google of een andere zoekmachine. Onder de mensen die 'op een andere manier op de website terecht zijn gekomen wordt vooral de nieuwsbrief en (een link per) e-mail genoemd. Mensen die via de open link hebben meegedaan aan het onderzoek zijn vaker op de website gekomen door de nieuwsbrief en minder vaak door een zoekmachine.

## Activiteit op website

Op de vraag wat mensen hebben gedaan tijdens hun bezoek aan de website konden respondenten meerdere antwoorden geven. Ruim veertig procent (41%) heeft informatie opgezocht en bijna de helft (48%) heeft iets geregeld of doorgegeven met een formulier. Een op de zeven (14%) heeft een afspraak gemaakt en een op de zes (17%) heeft iets anders gedaan. Mensen die een Melding openbare ruimte deden, kwamen vaker voor iets regelen (56%) en minder vaak voor informatie (33%).

Mensen die via e-mail zijn uitgenodigd voor het onderzoek geven vaker aan dat zij iets geregeld hebben dan mensen die via de open link bij het onderzoek zijn gekomen. Onder de eerste groep is dit 52% en onder de tweede groep 25%. Informatie opzoeken heeft 40% van de e-mailgroep gedaan en 58% van de openlink-groep. Dit verschil is logisch, omdat mensen per e-mail zijn uitgenodigd nádat zij iets hebben geregeld.

Wat heeft u tijdens uw bezoek aan de website gedaan?



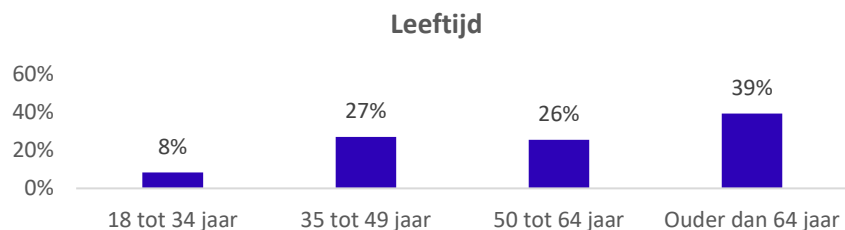
## Leeftijd

De grootste groep is ouder dan 64 jaar (39%), gevolgd door de twee groepen van middelbare leeftijd. Er deden weinig mensen tot 34 jaar mee aan de enquête (8%). De leeftijd van de MOR-melders is hoger dan de andere groep, met respectievelijk 49% en 36% ouder dan 64 jaar.

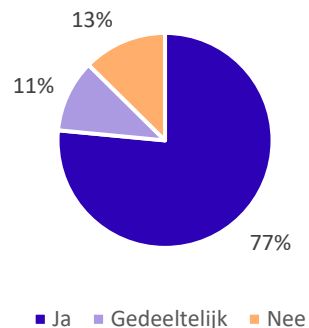
## Doel Bereikt

De meerderheid van de respondenten lukt het om te doen waar zij voor kwamen. Dit geldt voor bijna vier op de vijf respondenten (77%). Nog eens een op de tien (11%) is gedeeltelijk geslaagd. Een op de acht (13%) is dit niet gelukt. In 2019 slaagde nog maar 65% van de respondenten in hun doel.

De 56 respondenten die niet geslaagd zijn konden aangeven waarom dat zo was. Mensen geven aan dat ze de informatie niet konden vinden (25%) of dat er informatie ontbrak (18%). Maar de grootste groep (41%) geeft aan dat er een andere reden was waardoor het niet gelukt is om te doen waar ze voor kwamen. Helaas hebben we niet meer inzicht in de achterliggende redenen.



## Is het gelukt om te doen waarvoor u kwam?



## Informatie niet vinden

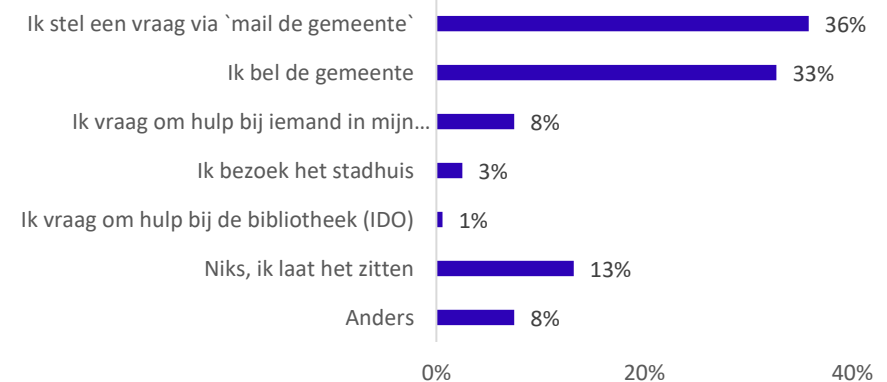
De meeste respondenten weten de weg naar de gemeente te vinden als ze de informatie niet op de website vinden. Meer dan een derde (36%) stelt een vraag via het contactformulier en een derde (33%) belt in dat geval met de gemeente. Een klein deel (8%) vraagt om hulp aan iemand in de omgeving. Bijna een op de acht (13%) respondenten laat het erbij zitten en wordt dus niet geholpen bij de vraag.

## Waarom is dit niet (volledig) gelukt?



N=56

## Als u de informatie die u zoekt niet vindt, wat doet u dan?



### Voorkeurswijze van contact

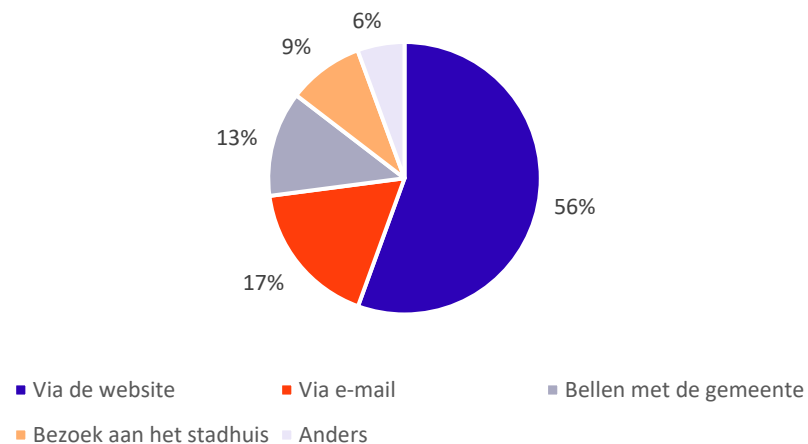
De volgende vragen zijn alleen gesteld aan mensen die niet op de website kwamen voor een melding openbare ruimte. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vragen over dat onderdeel.

De respondenten hebben in meerderheid (56%) een voorkeur voor iets regelen met de gemeente via de website. Ook via e-mail (17%) is relatief vaak genoemd. De mensen die in deze vragenlijst gereageerd hebben zijn uiteraard de mensen die via de website iets hebben gedaan, dus er zit een afwijking in. Toch is er nog ruim een kwart (28%) die een andere voorkeur heeft. Een op de acht (13%) regelt het liefst iets via de telefoon en iets minder dan een op de tien (9%) via de balie.

### Reden bezoek

Mensen hebben aangegeven wat de reden voor het bezoek was. Voor de mensen die per e-mail aangeschreven zijn geldt dat er een selectie is gemaakt in wat ze geregeld hebben. De respondenten zijn een afspiegeling daarvan. Deze gegevens kunnen niet gebruikt worden voor inzicht in de reden dat mensen de website in het algemeen bezoeken.

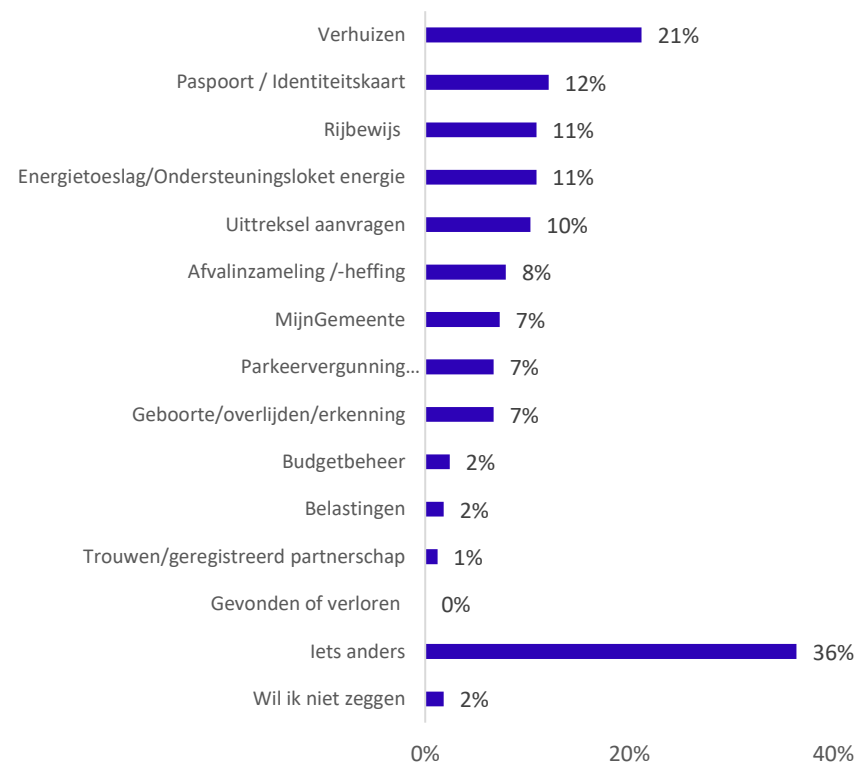
Welke manier van iets regelen met de gemeente heeft uw voorkeur?



Een op de vijf mensen (21%) kwam voor verhuizingen, en ook paspoorten/identiteitskaarten en rijbewijzen zijn veelgezocht. De energietoeslag en het ondersteuningsloket energie volgt daarop.

Ruim een derde (36%) kwam niet op de website voor een van de redenen die we voorzien hadden. De redenen die mensen aangeven lopen sterk uiteen. Van aanmeldingen als stembureaulid, tot parkeervergunningen, de goede vrijdagmarkt en zaken als algemene informatie, raadsinformatie, nieuws rondom ontwikkelingen en projecten, en er wordt gezocht naar specifieke regelingen, zoals kindregelingen.

Onderwerp

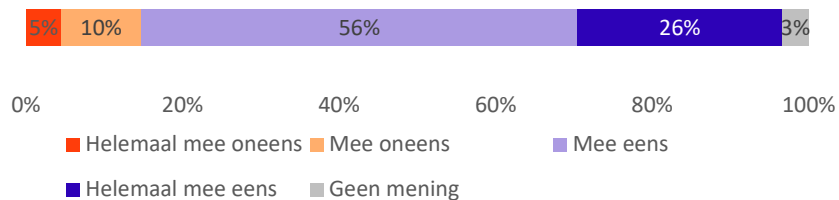


## Zoeken op de website

Ruim de helft (54%) van de bezoekers van de website gaf aan dat zij de zoekbalk gebruikt hebben. Van deze 88 respondenten gaf ruim vier op de vijf bezoekers (81%) aan dat de zoekbalk naar de juiste informatie leidde. Voor een op de zes bezoekers (15%) was dit niet het geval. In 2019 gebruikte nog 70% de zoekfunctie, waarvan ruim de helft (54%) de juiste informatie daarmee vond.

Drie respondenten zeggen gebruik te hebben gemaakt van de chatbot, van hen zeiden er twee dat dit niet geholpen heeft.

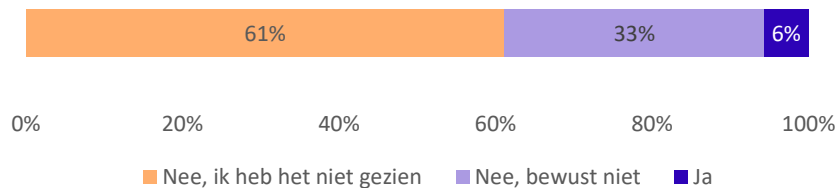
### De zoekbalk op [www.deventer.nl](http://www.deventer.nl) leidde naar de juiste informatie.



## Contact

Een kleine groep van 6% heeft gebruik gemaakt van de optie 'wat vindt u van deze pagina', waar commentaar kan worden achtergelaten over de website. Een derde heeft dit wel gezien, maar niet gedaan. Ruim zes op de tien bezoekers (61%) heeft dit niet gezien.

### Gebruik gemaakt van 'wat vindt u van deze pagina?'



## Contactformulier

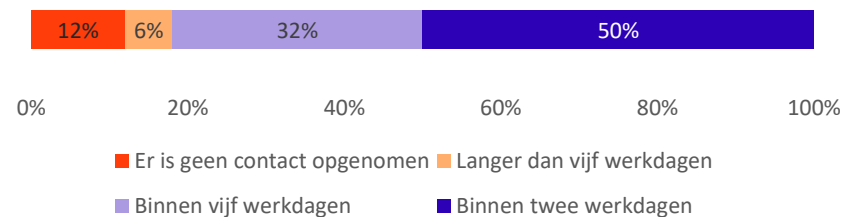
Bijna een op de drie bezoekers (31%) heeft gebruik gemaakt van het contactformulier. Van de 50 mensen die dit hebben gedaan gaf 90% aan dat dit makkelijk te doen was, 8 procent een beetje en 2 procent vond het moeilijk. In ruim vier op de vijf (82%) gevallen werd er binnen vijf werkdagen contact opgenomen, maar bij 12% werd er geen contact opgenomen.

Bijna een kwart (23%) is zeer ontevreden over de reactie en nog eens 8 procent ontevreden. Tegelijk is ook bijna 70% wel tevreden.

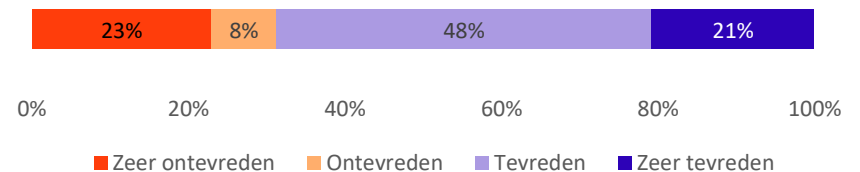
### Gebruik gemaakt van het contactformulier?



### Hoe snel werd er contact opgenomen?



### Hoe tevreden was u over de reactie?





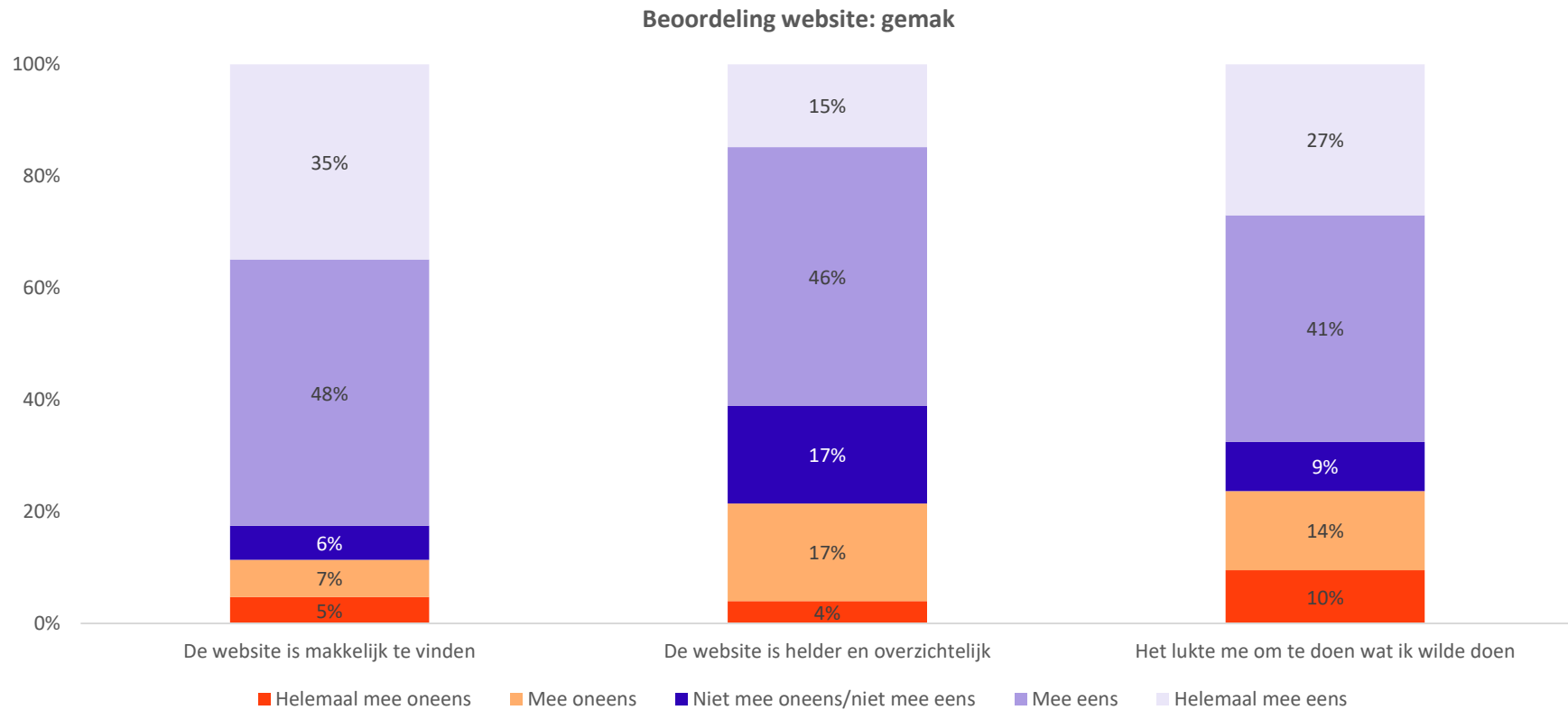
### Beoordeling website: gemak

Verschillende aspecten van de website zijn ter beoordeling voorgelegd aan de respondenten. Deze zijn opgesplitst in drie thema's het gemak, het gebruik en de informatie.

Het eerste thema is het gemak van de website. De meerderheid vindt de website makkelijk te vinden. Nu moet hier wel bij gezegd worden dat we hier mensen bevragen die de website gevonden hebben, daar kan dus een afwijking in zitten. Samen is bijna 5 op de 6 (83%) het (helemaal) eens met deze stelling. Toch vindt een op de acht (13%) dat dit niet het geval is.

De tweede stelling gaat over of de website helder en overzichtelijk is. Nog steeds is er een meerderheid die het hier (helemaal) mee eens (61%), maar mensen zijn hier toch minder positief over dan over andere zaken. Ruim een op de vijf (21%) is het hier (helemaal) niet mee eens.

Twee derde (68%) is het eens met de stelling dat het gelukt is om te doen wat diegene wilde doen. Bijna een kwart (24%) is het hiermee oneens. Dit komt overeen met de eerdere vraag of het gelukt is om te doen waarvoor iemand kwam.

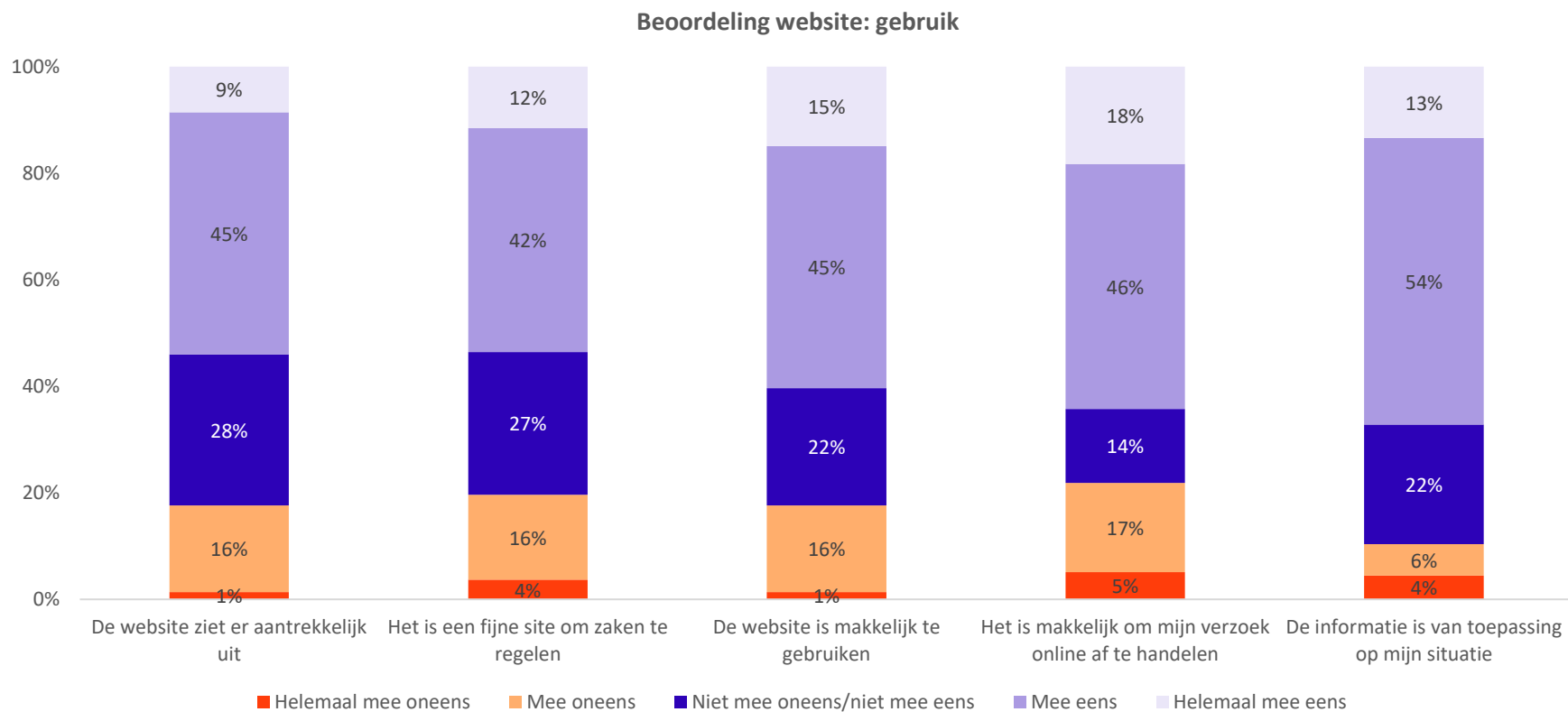


### Beoordeling website: gebruik

De beoordeling van het gebruik van de website is in het algemeen positief, al valt wel op dat slechts een klein gedeelte ‘helemaal mee eens’ antwoordt op de stellingen. Met de stellingen “de website ziet er aantrekkelijk uit” en “het is een fijne site om zaken te regelen” is een krappe meerderheid het (helemaal) eens, namelijk 54%. Met de stelling “de informatie is van toepassing op mijn situatie” is twee derde (67%) het (helemaal) eens.

De stellingen waar de meeste respondenten het mee oneens zijn, zijn “het is en fijne site om zaken te regelen” en “het is makkelijk om mijn verzoek online af te handelen” met respectievelijk 20% en 22% (helemaal) mee oneens.

Met “de informatie van toepassing op mijn situatie” zijn de minste mensen het oneens, namelijk 10%. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2019.

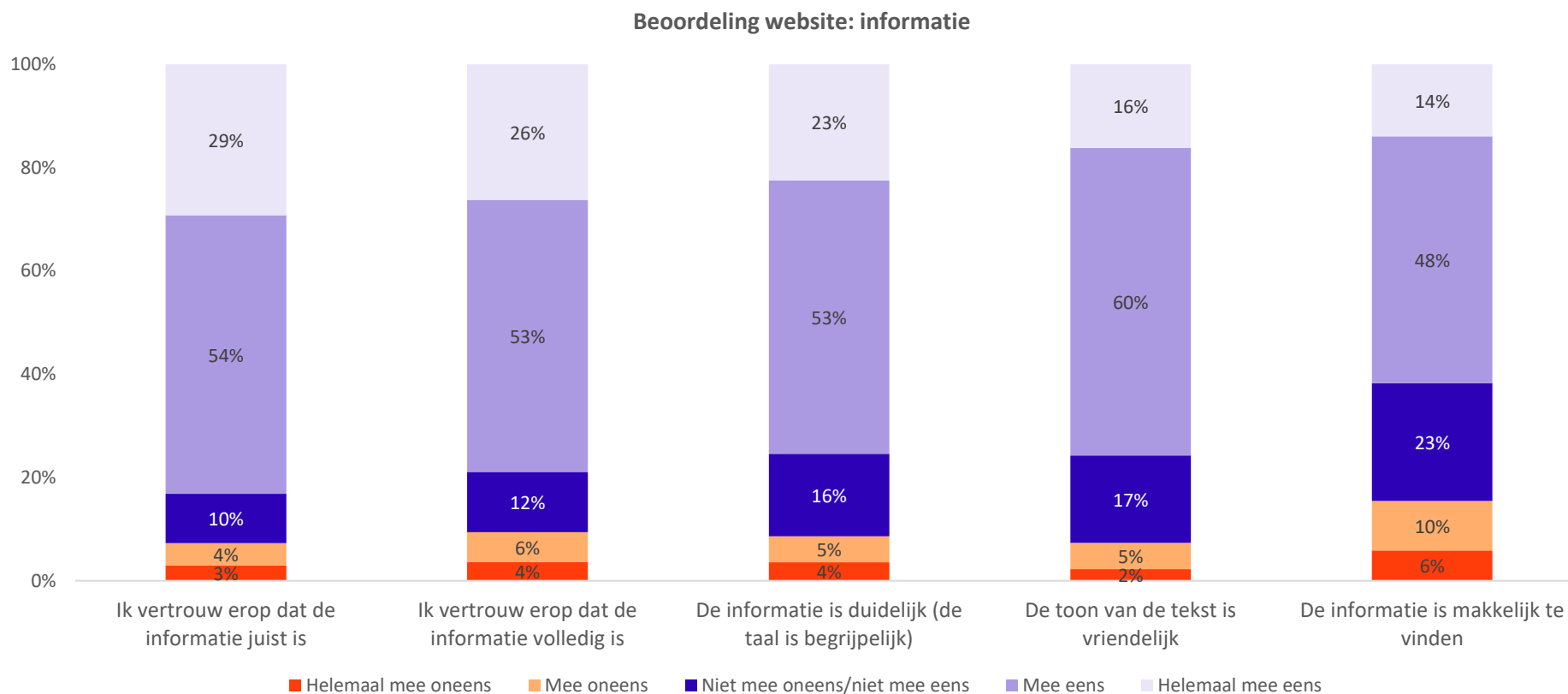


### Beoordeling website: informatie

Respondenten hebben in het algemeen vertrouwen dat de informatie juist en volledig is. Met deze stellingen is respectievelijk 83% en 79% het (helemaal) eens en slechts respectievelijk 7% en 10% het (helemaal) mee oneens. Ook vinden veel mensen (73%) dat de informatie duidelijk is, al is de middengroep die het er niet mee eens en niet mee oneens is wat groter (16%). Het percentage dat het er (helemaal) niet mee eens is 9%.

Ruim drie kwart (76%) van de respondenten vindt de toon van de tekst vriendelijk en slechts 7% is het hier niet mee eens.

De stelling in deze groep die het minst goed scoort is “de informatie is makkelijk te vinden”. Ruim zes op de tien (62%) respondenten is het hier (helemaal) mee eens, maar ook een op de zes (16%) is het hier (helemaal) mee oneens en bijna een kwart (23%) is het niet eens, niet oneens met deze stelling.

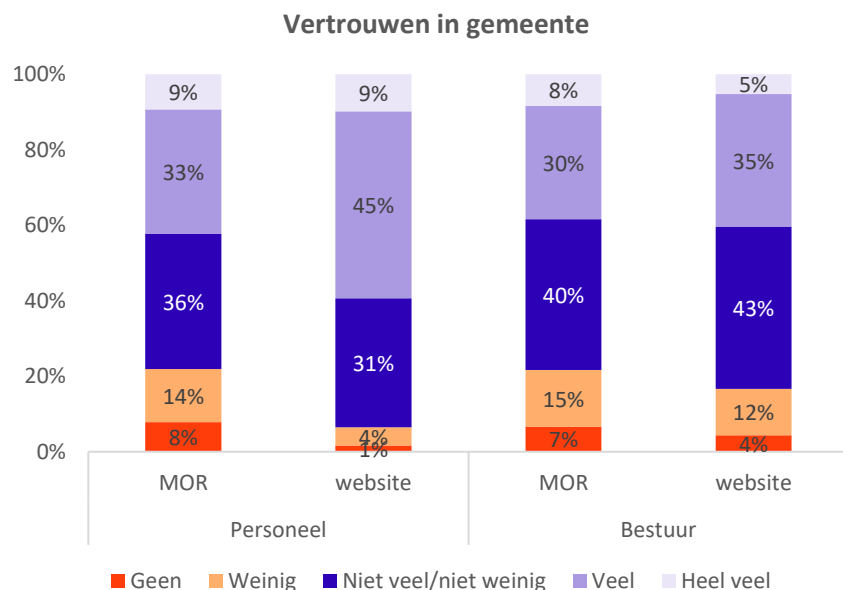


## Vertrouwen

Het vertrouwen in de gemeente en het eindoordeel is beoordeeld door alle respondenten, ook degenen die op de website kwamen voor een melding openbare ruimte. Ruim de helft van de respondenten (53%) heeft veel of heel veel vertrouwen in het personeel van de gemeente en ruim een derde (35%) antwoordt met 'niet veel, niet weinig'. Een deel (12%) heeft weinig of geen vertrouwen in het personeel. In 2019 was dit 9%.

Voor het vertrouwen in het bestuur geldt dat dit iets lager ligt. Bijna 40% heeft (heel) veel vertrouwen in het bestuur van de gemeente. Een even groot deel (42%) heeft 'niet veel, niet weinig' vertrouwen in het bestuur. Ruim een op de zes (18%) heeft weinig of geen vertrouwen in het bestuur. In 2019 was dit 20%. Bij de balie en telefonie waren er bij deze vraag veel mensen die de vraag niet van toepassing vonden. Bij de website is dit respectievelijk 12% en 18% van de respondenten voor vertrouwen in het personeel en het bestuur.

Het vertrouwen ligt lager bij de MOR-melders dan bij de website-respondenten. Bij de MOR heeft 42% (heel) veel vertrouwen in het personeel en de respondenten voor de website 59%, zie figuur.



## Eindoordeel

Het gemiddelde rapportcijfer dat mensen geven voor de website is een 7,0, gelijk aan het cijfer in 2019. Het vaakst gegeven cijfer is een 8. Bijna een derde gaf dat cijfer, gevolgd door een 7, wat ruim een kwart gaf. In totaal gaf meer dan een op de zes (18%) een onvoldoende. Mensen die kwamen voor een melding openbare ruimte gaven gemiddeld een lager cijfer (6,7) dan mensen die daar niet voor kwamen (7,1).

## Verbeterpunten

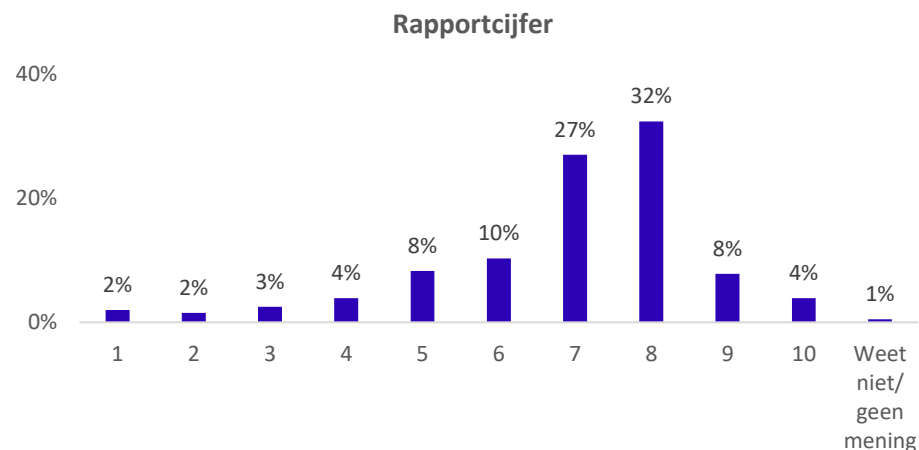
Respondenten konden aangeven wat volgens hen al goed gaat en wat beter kan. 48 mensen hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Het vaakst geven zij (8 keer) aan dat er betere informatie moet komen op de website. Zo wordt hierover gezegd:

*“Ik mis wat meer algemene informatie, de website lijkt nu best wel ingericht op ‘hulpbehoevenden’. Dat kan ook middels verwijzing naar andere websites waar dat wel op staat. Ook vind ik het heel vierkant allemaal, er zijn weinig ronde zachtere vormen te vinden. Maar dat is wellicht gewoon persoonlijke smaak.”*

*“Soms kom ik op een pagina van de website en die lijkt niet af. Zoals de verwijzingen naar andere onderwerpen over geld en inkomen.”*

*“Vond de info rond parkeervergunning bewoners niet duidelijk genoeg én de aanvraag lukte niet; daarom gebeld.”*



Een ander vaker genoemd thema is de functionaliteit, met onder andere deze suggesties:

*“Ik moest aan het eind een sommetje maken! Is toch idioot met zoveel nieuwe burgers en burgers die niet kunnen rekenen”*

*“Indeling niet op basis van de afdeling van de gemeente, maar wat de burger moet doen/wil weten”*

*“Gaarne ander adres in kunnen vullen als je iets opgestuurd krijgt. Voorbeeld een geboorteakte van je kind naar een ander adres sturen dan waar hij is geregistreerd via het register. En per e-mail een kopie van het gevraagde ontvangen.”*

Respondenten missen af en toe een terugkoppeling op de dingen die zij online geregeld hebben.

*“Laat weten dat aanvraag in behandeling is. Die feedback mis ik”*

Er zijn ook een aantal opmerkingen over de vindbaarheid van informatie en de volledigheid van informatie:

*“Als je weet wat je zoekt kun je het vinden. Als je dat niet weet is het een zoekplaatje.”*

*“Als er gevraagd wordt om gegadigden, dan moet er ook info zijn over hoe, wat, welke vergoeding etc. Pas dan zal er meer gereageerd worden door de eventuele gegadigden.”*

Een aantal respondenten komt met antwoorden die over andere zaken gaan, zoals het parkeerbeleid.

### **Wat gaat goed**

44 respondenten hebben de moeite genomen om aan te geven wat er goed gaat wat betreft de dienstverlening van de website.

Daarvan zijn er 6 die alsnog iets willen aangeven dat niet goed ging en 5 die aangeven dit niet te weten. Nog eens 5 geven juist aan dat het over het algemeen goed gaat. Die antwoorden zijn kort en bondig, zoals:

*“gaat prima” en “Zo doorgaan”*

Een positief punt voor vier respondenten is de vindbaarheid van de informatie:

*“De juiste info snel vinden”*

*“Fijn dat de informatie thematisch, alfabetisch of via een zoekbalk gevonden kan worden. Er zijn dus meerdere mogelijkheden van zoeken en dat is prettig.”*

Verder lopen de antwoorden thematisch uiteen. Er zijn positieve antwoorden over de technische kant van de website, zoals

*“De website werkt snel en correct.”*

*“Makkelijke shortcuts om dingen te regelen”*

*“Prettig lettertype dat ook op de telefoon goed leesbaar is!”*

En positieve antwoorden over de werkwijze van de gemeente, bijvoorbeeld:

*“De inwoners staan op plek 1 voor jullie. Zo voelt het!”*

*“De service en duidelijkheid van de gemeente”*

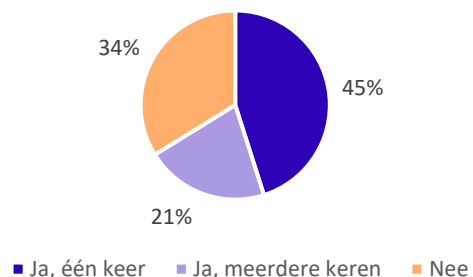
*“Navolging van digitaal aangevraagde stukken (Had `s avonds ingevuld, de volgende dag vragen om aanvulling vanuit de gemeente en binnen 2 dagen daarna de VOG binnen).”*

De volledige lijst van open antwoorden is te vinden in de bijlage.

### Meldingen openbare ruimte (MOR)

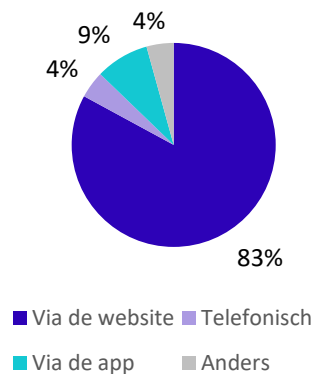
Een deel van de respondenten kwam vooral op de website voor een melding openbare ruimte. Dit waren in totaal 70 personen. Van hen heeft bijna de helft (45%) een melding gedaan in de afgelopen maand. Een op de vijf (21%) deed er meer dan een. Vervolgvragen zijn gesteld aan de 47 respondenten die afgelopen maand een of meer meldingen deden.

Heeft u afgelopen maand een Melding Openbare Ruimte ingediend?

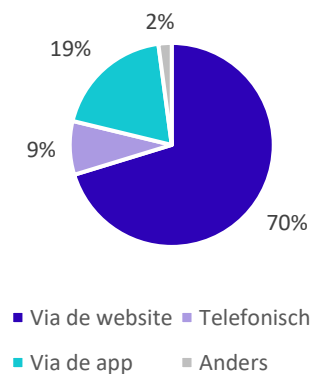


De meerderheid heeft de melding via de website ingediend (83%). Dit is de voorkeursmanier van 70%. De app is minder vaak gebruikt, namelijk door 9%, terwijl dit de voorkeur heeft van bijna een op de vijf personen (19%). Mogelijk heeft de manier waarop mensen op de enquête zijn geattendeerd hier invloed op.

Hoe heeft u de melding ingediend?



Welke manier van melden heeft uw voorkeur?

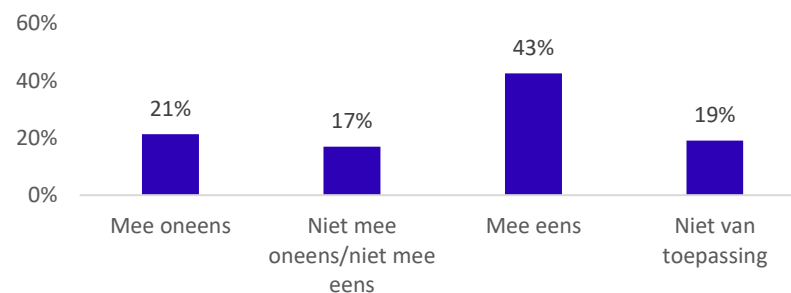


### Gemak melding

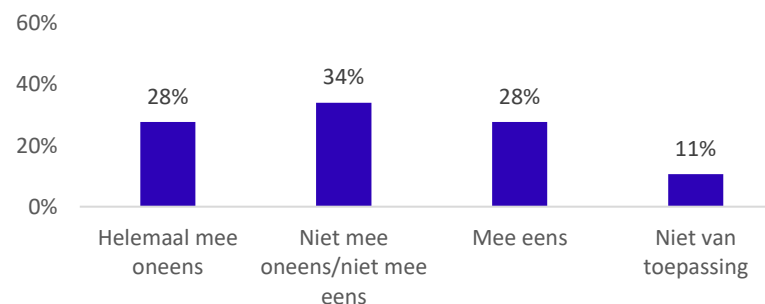
Iets meer dan een op de vijf melders vond het doen van de melding niet makkelijk (21%). Voor ruim vier op de tien was dit wel gemakkelijk (43%).

Voor bijna drie op de 10 (28%) respondenten was het niet duidelijk bij welke categorie de melding paste en nog eens een derde (34%) is het niet eens en niet oneens met de stelling.

Het doen van de melding openbare ruimte was makkelijk



Het was duidelijk bij welke categorie mijn melding paste





### Tevredenheid afhandeling MOR

Ruim zes op de tien (62%) geeft aan dat de melding is afgehandeld, maar voor ruim een kwart (26%) is dit niet het geval en een op de acht (13%) weet het (nog) niet.

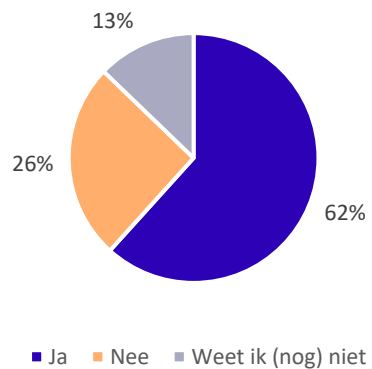
Iets meer mensen zijn ontevreden over de afhandeling (47%) dan dat er mensen tevreden zijn (43%). Een deel heeft geen mening (11%).

Een meerderheid (62%) heeft bericht gekregen over de afhandeling, maar ook ruim een kwart geeft aan dat dit niet het geval is geweest. Hoewel de percentages hetzelfde zijn als de vraag of de melding is afgehandeld, zijn dit niet volledig dezelfde personen die deze antwoorden geven.

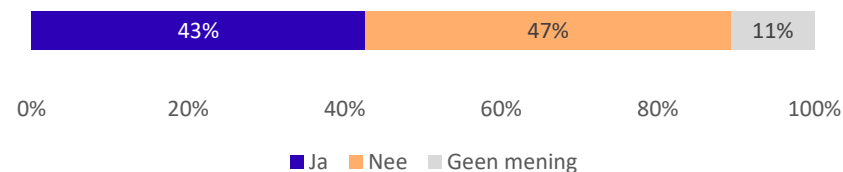
De gemeente zegt meldingen binnen vijf werkdagen af te handelen. Volgens respondenten is dit in 40% van de gevallen gebeurd. In een derde (34%) van de gevallen duurde het langer en bij een kwart (26%) is geen contact opgenomen.

Bij de interpretatie van deze percentages is het belangrijk om te beseffen dat het aantal respondenten op deze vragen laag is, namelijk 47. De uitslagen op dit onderdeel kunnen worden beschouwd als indicatief.

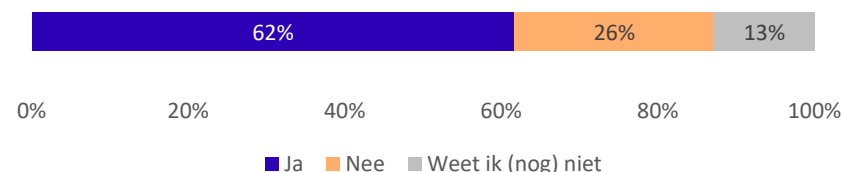
#### Is uw melding afgehandeld?



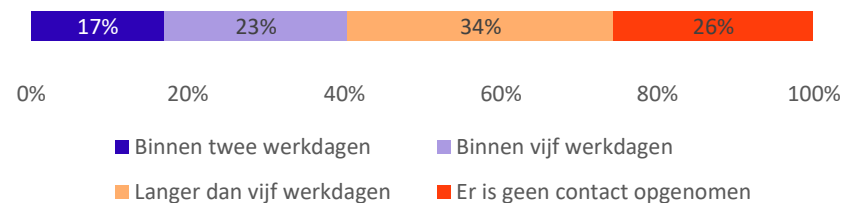
#### Bent u tevreden over de afhandeling?



#### Heeft u bericht gekregen over de afhandeling?



#### Hoe snel is de melding afgehandeld?



## Verklarende analyse

Het tweede deel van het rapport over website bevat de verklarende analyse. Om het model op te bouwen zijn een aantal stappen genomen.

### Samenvoegen van stellingen een schaal

Een aantal variabelen zijn samengevoegd en als een geheel opgenomen in de analyse. Hierin wordt hetzelfde onderliggende begrip gemeten. Dit is gecontroleerd door middel van factoranalyse.

- Het gemak van de website is samengevoegd
- Het gebruik van de website is samengevoegd. Twee stellingen van dit onderdeel passen beter bij het onderdeel 'informatie op de website'. Dit zijn de stellingen: "Het is makkelijk om mijn verzoek online af te handelen" en "De informatie is makkelijk te vinden.". Zij sluiten ook inhoudelijk aan bij de informatie op de website
- De informatie op de website is samengevoegd, met toevoeging van de twee bovenstaande stellingen.

### Variabelen in het model

In de figuur op de volgende pagina wordt weergegeven welke vragen wel en niet zijn opgenomen in het model. Voor een aantal vragen geldt dat er teveel missende waarden zijn. Als er een missende waarde is kan de respondent niet worden meegenomen in de analyse, en dat is jammer gezien het beperkte aantal respondenten. Een aantal vragen is aan een selectie van de respondenten gesteld, deze kunnen we dus ook niet meenemen zonder een groot deel van de respondenten kwijt te raken.

### Analyse

Op de volgende pagina zijn de resultaten van de regressieanalyse opgenomen. Het totaal aantal respondenten dat in de analyse kon worden opgenomen is 139. Met dit model kan 57% van de verschillen in antwoorden over tevredenheid worden verklaard.

De variabelen die significant van invloed zijn op de tevredenheid zijn (op volgorde van grootte van het effect):

- Oordeel over de informatie op de website
- Het is gelukt om te doen wat respondent kwam doen

- Vertrouwen in het bestuur: Mensen met minder vertrouwen hadden een lager oordeel
- Vertrouwen in de medewerker: Mensen met minder vertrouwen hadden een lager oordeel
- Actie op de website: Mensen die informatie opzoeken waren minder tevreden dan mensen die een afspraak maakten
- Gebruik van 'wat vindt u van deze pagina'

Effecten die niet statistisch significant waren:

- Oordeel gebruik van de website.

Wanneer mensen positiever zijn over de informatie op de website is het oordeel beter. Dit geldt ook voor mensen die geslaagd zijn op de website.

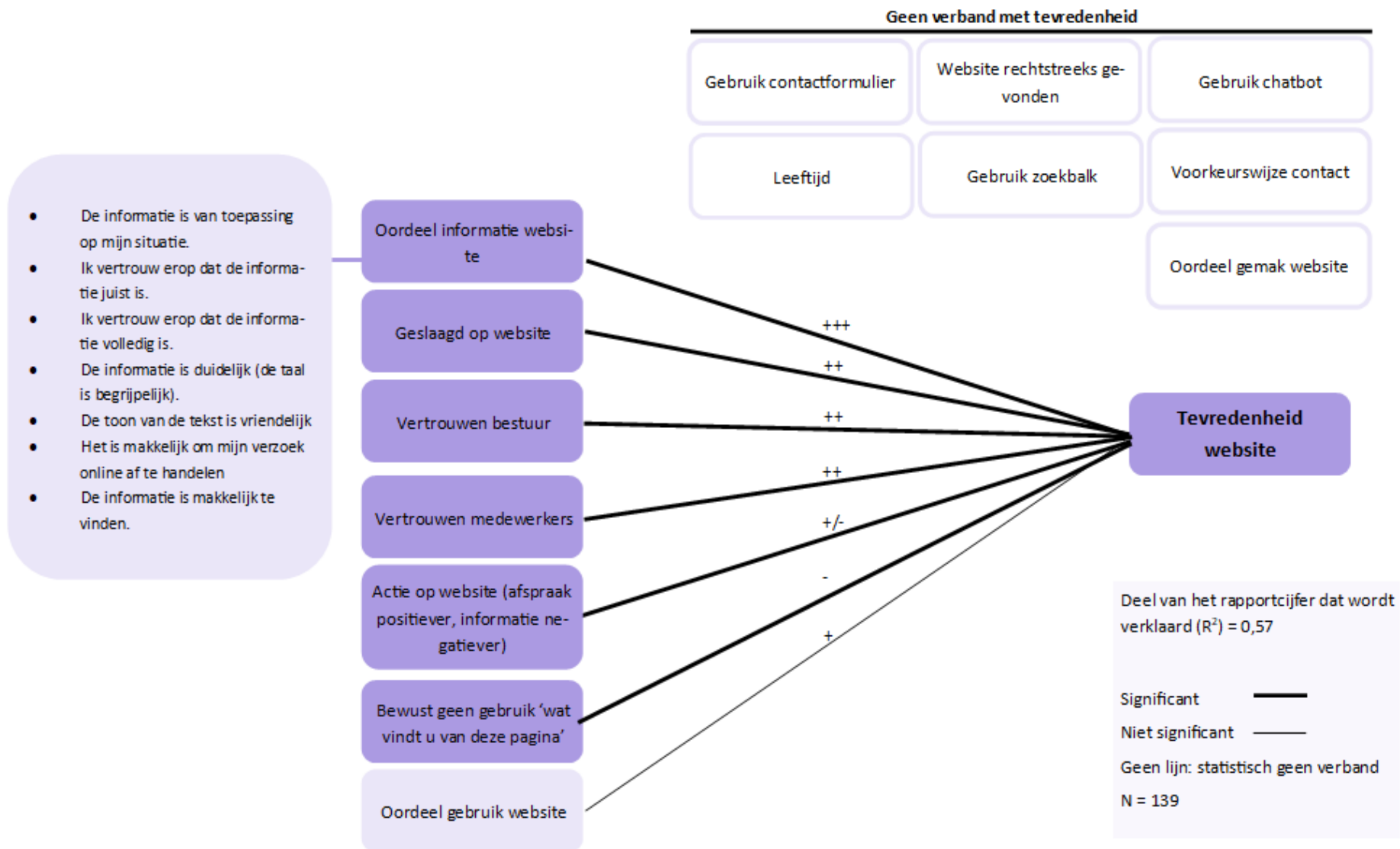
Mensen met een hoger vertrouwen in bestuur en in de medewerkers zijn positiever dan mensen met een laag vertrouwen. Ook mensen die 'niet van toepassing' aangaven bij het vertrouwen in het bestuur zijn negatiever over de website dan mensen met een hoog vertrouwen. Dat wijst erop dat mensen met een hoger vertrouwen in de gemeente als instituut sneller tevreden zijn over de website.

Een klein significant effect is te zien van mensen die bewust geen gebruik hebben gemaakt van de 'wat vindt u van deze pagina'-optie. Zij scoren wat slechter dan mensen die dit wel hebben gedaan. Ook geven mensen die informatie opzochten een lager cijfer dan mensen die een afspraak maakten.

Er lijkt ook een (niet significant) verband te zijn tussen de schaal over het gebruik van de website en de tevredenheid over de website, maar het eindoordeel wordt grotendeels door andere factoren verklaard.

Er is geen verband gevonden tussen het oordeel over de website en oordeel over gemak van de website, oordeel gebruik van de website, gebruik contactformulier, hoe de website gevonden werd, gebruik van de chatbot, voorkeurswijze contact, gebruik zoekbalk en leeftijd.

## Resultaten regressieanalyse website







## BURGER SERVICE CODE PLUS

- 1** Keuzevrijheid contactkanaal – Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, telefoon, e-mail, internet).
  - 2** Vindbare overheidsproducten – Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en –diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één persoon.
  - 3** Begrijpelijke voorzieningen – Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.
  - 4** Persoonlijke informatieservices – Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.
  - 5** Gemakkelijke dienstverlening – Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van proactieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet én gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.
  - 6** Transparante werkwijzen – Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.
  - 7** Digitale betrouwbaarheid – Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar (digitale) zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.
  - 8** Ontvankelijk bestuur – Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.
  - 9** Verantwoordelijk beheer – Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt daarvoor de benodigde informatie actief beschikbaar.
  - 10** Actieve betrokkenheid – Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.
- plus** Begripvol, Billijk en Redelijk – Als gemeente kijken we met vertrouwen naar de inwoner en handelen daarnaar.

Burger Service  
Code Plus