

Mei 2021

# Klanttevredenheid- onderzoek Publieke dienstverlening 2021

## Resultaten Burgerpanel



## Inleiding

De gemeente Deventer wil haar publieke dienstverlening optimaal aan laten sluiten bij de vraag die burgers en ondernemers hebben. Dit betekent dat de gemeente alleen producten en diensten biedt die nodig en toegankelijk zijn, met begrijpelijke procedures, korte doorlooptijden en heldere antwoorden door kundige en vriendelijke medewerkers.

Om te weten of we de juiste dingen doen en de juiste dingen goed doen, is het nodig dat we inzicht hebben in hoe onze klanten de dienstverlening ervaren en wat ze in onze dienstverlening belangrijk vinden. Voor dat inzicht is het Deventer Digipanel benaderd.

Begin april 2021 zijn alle leden van het Digipanel, dat waren er op dat moment 2.271, uitgenodigd om hun mening te geven over de publieke dienstverlening van de gemeente. Aan de peiling hebben 1.089 panelleden deelgenomen, een mooie respons van 48 procent. De respons vormt een goede afspiegeling van de bevolking van 18 jaar en ouder in alle wijken en dorpen van Deventer.

In deze notitie worden de uitkomsten van de peiling gepresenteerd.

## Resultaten samengevat

Er hebben 1.089 panelleden aan de peiling deelgenomen, van wie 54 procent in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente Deventer.

Het aanvragen van een document en een melding openbare ruimte waren de meest genoemde redenen om contact op te nemen met de gemeente.. De meeste contacten vonden telefonisch of via e-mail plaats.

Ruim de helft van de klanten noemt het contact zoals verwacht werd, 19 procent beter tot veel beter dan verwacht en 29 procent minder tot veel minder dan verwacht. Contact vanwege een omgevingsvergunning krijgt de meeste antwoorden beter tot veel beter dan verwacht, gevolgd door maatschappelijke ondersteuning en bijstandsuitkering of bijzondere bijstand. Vervuit de meeste antwoorden minder tot veel minder dan verwacht zien we bij klachten of bezwaarschriften. De meeste antwoorden zoals verwacht vinden we bij de aanvraag van een document, aangifte burgerzaken en belastingen.

Als de klanten kijken naar alle contacten met de gemeente Deventer in de laatste 12 maanden, dan is een ruime meerderheid tevreden tot zeer tevreden over hoe ze zijn geholpen.

Uit een lijst van 17 stellingen<sup>1</sup> over dienstverleningsaspecten vinden panelleden de volgende 5 het belangrijkste:

- Ik kan zelf kiezen hoe (via persoonlijk contact, telefoon, online etc.) ik contact heb met de gemeente Deventer;

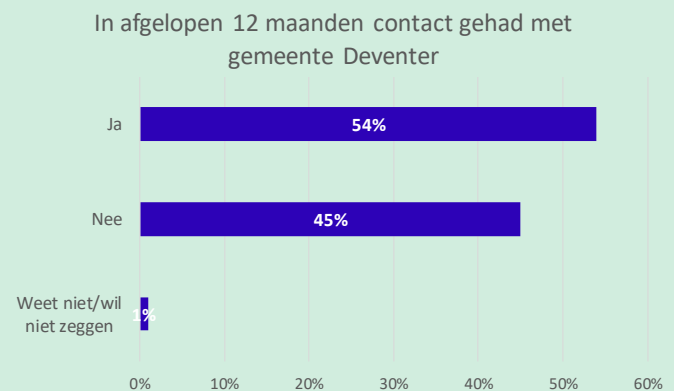
<sup>1</sup> Ontleend aan: Kantar Wensen en waardering van overheidsdienstverlening (2019)

- Ik kan erop vertrouwen dat de gemeente Deventer zorgvuldig met mijn gegevens omgaat;
- De gemeente Deventer beschermt mijn privé-gegevens goed;
- Informatie en diensten van de gemeente Deventer zijn goed te vinden;
- De gemeente Deventer helpt mij wanneer dat nodig is.

## Resultaten per vraag

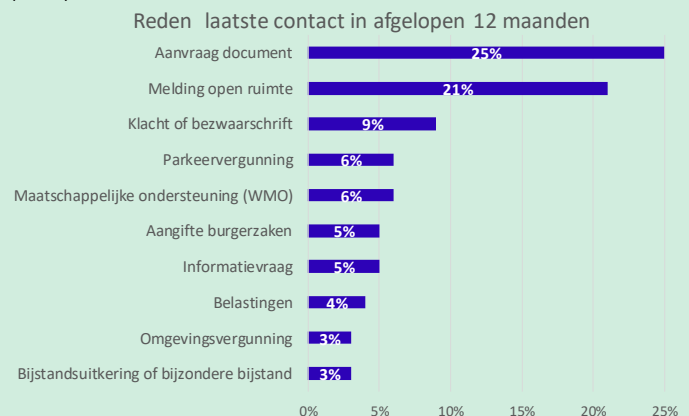
### Contact in afgelopen 12 maanden

Van de 1.089 panelleden die aan de peiling hebben deelgenomen, heeft 54 procent in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Deventer.



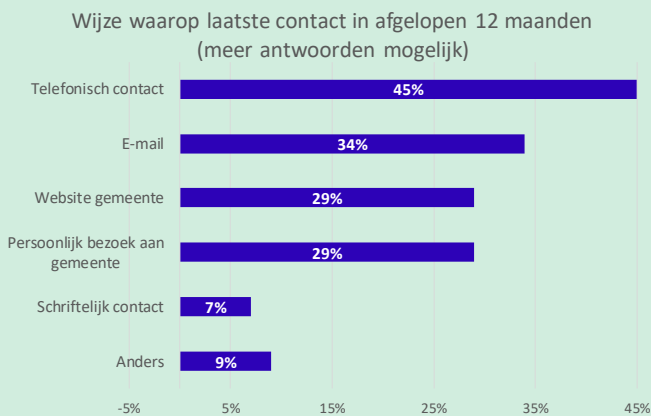
### Reden laatste contact

Vervuit de meest genoemde redenen voor het laatste contact met de gemeente waren het aanvragen van een document (rijbewijs, reisdocument, 25%) en een melding openbare ruimte (21%).

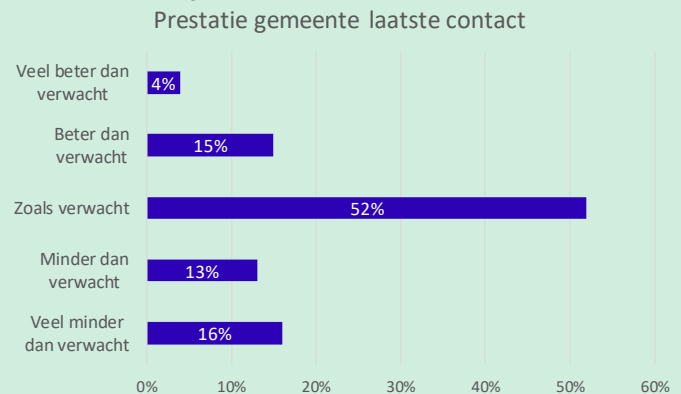


### Wijze(n) waarop laatste contact

Telefonisch contact komt met een aandeel van 45 procent op de eerste plaats, gevolgd door e-mailcontact (35%). Contact via de website van de gemeente en persoonlijk bezoek aan de gemeente komen met elk 29 procent op de derde plaats. De verzamelcategorie "Anders" betreft voornamelijk de antwoorden Whatsapp, Teams/Zoom/digitaal overleg en bezoek thuis.



laatste keer contact heeft gehad. Dan zien we dat omgevingsvergunning de meeste antwoorden beter tot veel beter dan verwacht krijgt (50%), gevolgd door maatschappelijke ondersteuning (32%) en bijstandsuitkering of bijzondere bijstand (28%). Veruit de meeste antwoorden minder tot veel minder dan verwacht zien we bij klachten of bezwaarschriften (60%), gevolgd door informatievraag (46%) en melding openbare ruimte (39%). De meeste antwoorden zoals verwacht vinden we bij aanvraag document (75%), aangifte burgerzaken (70%) en belastingen (68%).



### Prestatie laatste contact vs. verwachting vooraf

Hoe heeft de gemeente Deventer bij het laatste contact met de respondenten gepresteerd ten opzichte van hun verwachtingen vooraf? De meningen hierover zijn verdeeld. Ruim de helft (52%) van de klanten noemt het contact zoals verwacht werd, 19 procent beter tot veel beter dan verwacht en 29 procent minder tot veel minder dan verwacht.

De uitkomsten op deze vraag zijn nader geanalyseerd op de reden van het laatste contact en de wijze waarop de klant de

### Hoe heeft de gemeente Deventer bij uw laatste contact gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf?

Laatste contact	Prestatie					Totaal	Aantal respondente n
	Veel beter dan verwacht	Beter dan verwacht	Zoals verwacht	Minder dan verwacht	Veel minder dan verwacht		
Aangifte burgerzaken	7%	10%	70%	10%	3%	100%	30
Aanvraag document	2%	13%	75%	7%	3%	100%	143
Belastingen	0%	16%	68%	12%	4%	100%	25
Bijstandsuitkering of bijzondere bijstand	14%	14%	50%	7%	14%	100%	14
Informatievraag	7%	7%	39%	14%	32%	100%	28
Klacht of bezwaarschrift	4%	14%	22%	31%	29%	100%	51
Maatschappelijke ondersteuning (WMO)	13%	19%	41%	6%	22%	100%	32
Melding open ruimte	3%	18%	42%	16%	23%	100%	120
Omgevingsvergunning	22%	28%	33%	11%	6%	100%	18
Parkeervergunning	0%	19%	58%	6%	16%	100%	31
Anders	3%	16%	47%	12%	22%	100%	76
Totaal	4%	15%	52%	13%	16%	100%	568

### Hoe heeft de gemeente Deventer bij uw laatste contact gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf?

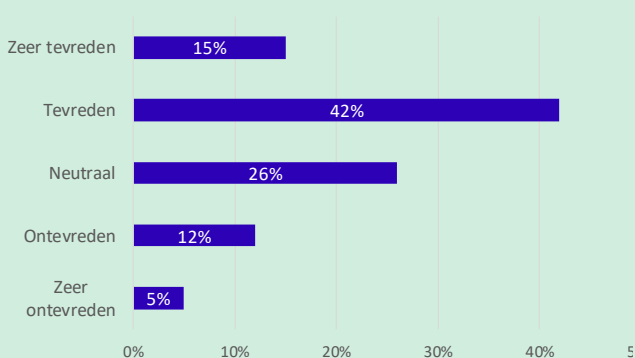
Wijze laatste contact	Prestatie					Totaal	Aantal respondente n
	Veel beter dan verwacht	Beter dan verwacht	Zoals verwacht	Minder dan verwacht	Veel minder dan verwacht		
Persoonlijk bezoek	4%	15%	68%	7%	7%	100%	169
Telefonisch contact	5%	16%	50%	13%	16%	100%	256
Schriftelijk contact	0%	14%	38%	17%	31%	100%	42
E-mail	5%	16%	44%	14%	22%	100%	192
Website gemeente	5%	15%	54%	15%	12%	100%	165
Anders	2%	17%	42%	10%	29%	100%	52
Totaal	4%	15%	52%	13%	16%	100%	568

De verschillen bij de wijze waarop het laatste contact heeft plaatsgevonden zijn veel minder groot. Op schriftelijk contact na liggen de aandelen antwoorden beter tot veel beter dan verwacht alle rond de 20 procent. Minder tot veel minder dan verwacht is vooral geantwoord bij schriftelijk contact (48%), e-mail (36%) en de verzamelcategorie “anders” (45%). Bij ruim twee derde van de persoonlijke bezoeken heeft de gemeente gepresteerd zoals vooraf werd verwacht.

### Tevredenheid afgelopen 12 maanden

Als de klanten kijken naar alle contacten met de gemeente Deventer in de laatste 12 maanden, hoe tevreden zijn ze dan over hoe ze zijn geholpen? Vooral tevreden (42%) tot zeer tevreden (15%), relatief weinig ontevreden (12%) tot zeer ontevreden (5%).

Tevredenheid geholpen in afgelopen 12 maanden

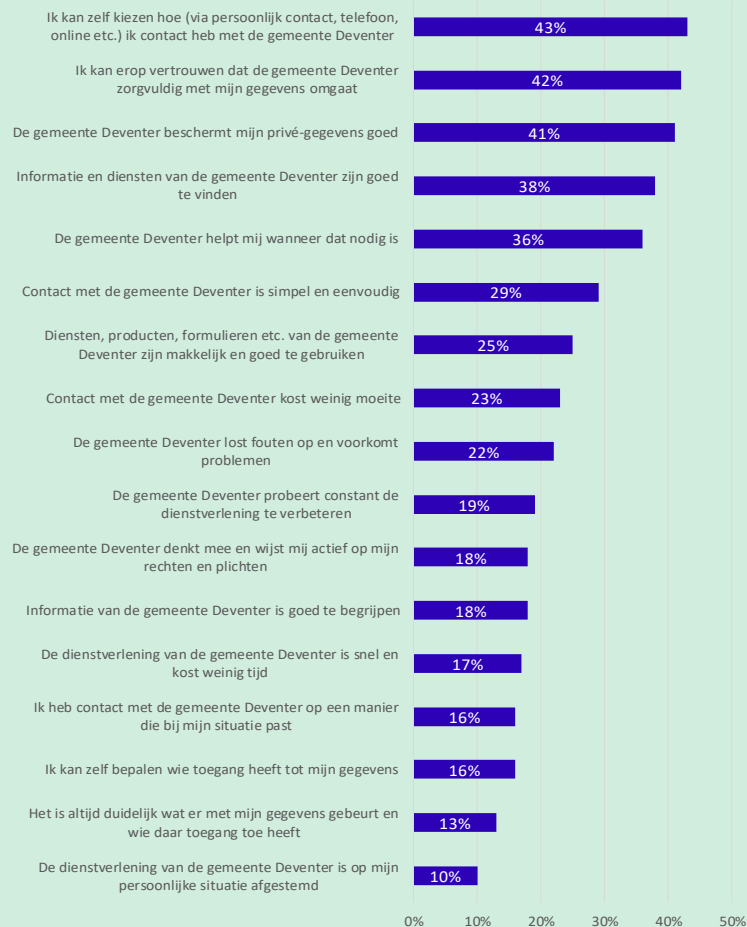


### Belangrijk gevonden aspecten dienstverlening

Met deze peiling van het Deventer Digipanel wilde de gemeente weten wat inwoners belangrijk vinden bij de dienstverlening van de gemeente Deventer. Daarbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is maar om wat volgens de panelleden het belangrijkste is. Zij mochten daartoe maximaal 5 punten uit een lijst van 17 kiezen. De vraag stond open voor alle panelleden, dus ook zij die in de afgelopen 12 maanden geen contact met de gemeente hebben gehad. Het resultaat van deze vraag is verwerkt in de volgende figuur, in aflopende volgorde van het aantal gegeven antwoorden. De figuur laat een duidelijke top 3 respectievelijk top 5 zien:

- Ik kan zelf kiezen hoe (via persoonlijk contact, telefoon, online etc.) ik contact heb met de gemeente Deventer (43%)
- Ik kan erop vertrouwen dat de gemeente Deventer zorgvuldig met mijn gegevens omgaat (42%)
- De gemeente Deventer beschermt mijn privé-gegevens goed (41%)
- Informatie en diensten van de gemeente Deventer zijn goed te vinden (38%)
- De gemeente Deventer helpt mij wanneer dat nodig is (36%)

Belangrijk gevonden aspecten dienstverlening



### Tot slot

De peiling heeft dankzij de open vragen, waarin de leden van het Deventer Digipanel hun antwoorden konden toelichten of aanvullende meningen over de dienstverlening van de gemeente konden geven, veel extra informatie opgeleverd. En met die extra informatie gaat de gemeente aan de slag. Want dat was tenslotte het doel van de peiling. Doen we de juiste dingen en doen we de juiste dingen goed?

Dit product is een uitgave van:

Gemeente Deventer  
 Vakgroep Kennis en Verkenning,  
 Team Advies, Support en Kennis  
 Postbus 5000 7400 GC Deventer  
 Januari 2021