

**Advies en Faciliteiten**  
AF

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2383  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# **Tevredenheid met de dienstverlening van de gemeente Dalfsen in 2018**

## **Resultaten van een onderzoek**

Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	3
1.3	Representativiteit	3
<b>2</b>	<b>Contact met de gemeente</b>	<b>5</b>
2.1	Soort contact	5
2.2	Wijze van zoeken naar informatie	5
2.3	Wensen ten aanzien van het contact	6
<b>3</b>	<b>Tevredenheid met de dienstverlening</b>	<b>8</b>
3.1	Tevredenheid per team	8
3.2	Tevredenheid uitvoerende organisaties	10
3.3	Algehele tevredenheid	10
3.4	Wensen	12
<b>4</b>	<b>Samen doen</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Groepen vergeleken</b>	<b>16</b>
5.1	Leeftijdsgroepen	16
5.1.1	<i>Soort contact in de afgelopen 12 maanden</i>	16
5.1.2	<i>Wijze van zoeken naar informatie</i>	17
5.1.3	<i>Wensen ten aanzien van het contact</i>	17
5.1.4	<i>Tevredenheid</i>	19
5.1.5	<i>Bekendheid Samen Doen</i>	19
5.2	Kernen	19
5.2.1	<i>Soort contact in de afgelopen 12 maanden</i>	20
5.2.2	<i>Wijze van zoeken naar informatie</i>	20
5.2.3	<i>Wensen ten aanzien van het contact</i>	21
5.2.4	<i>Tevredenheid</i>	23
5.2.5	<i>Bekendheid Samen Doen</i>	23
	<b>Bijlage I Vragenlijst</b>	<b>25</b>
	<b>Bijlage II Antwoorden op stellingen</b>	<b>32</b>

Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

## **1 Inleiding**

Dit rapport doet verslag van het onderzoek naar de ervaringen van de inwoners van de gemeente Dalfsen met de dienstverlening van de gemeente.

### **1.1 Aanleiding**

De gemeente Dalfsen wil graag weten hoe haar inwoners de dienstverlening ervaren. Dit om de dienstverlening waar nodig te kunnen verbeteren. Omdat de gemeente het voornemen heeft om meer digitale dienstverlening te gaan inzetten, wil de gemeente ook inzicht krijgen in hoe de inwoners hiertegen aankijken.

### **1.2 Aanpak**

Het burgerpanel, bestaande uit 1.990 inwoners van de gemeente Dalfsen die 18 jaar en ouder zijn, zijn uitgenodigd voor het onderzoek. Zij hebben in september 2018 een e-mail ontvangen met daarin de link naar de digitale vragenlijst (zie bijlage I). In totaal hebben 653 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt hiermee uit op 33 procent.

### **1.3 Representativiteit**

De inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld, oftewel de respondenten, hebben we vergeleken met de totale bevolking van de gemeente wat betreft hun woonplaats, geslacht en leeftijd.

In tabel 1 is te zien dat dat inwoners van Dalfsen, mannen en inwoners in de leeftijd 55 tot 74 zijn oververtegenwoordigd in de groep respondenten. Dat wil zeggen dat deze groepen inwoners relatief vaak de vragenlijst hebben ingevuld. Dit geldt niet voor de inwoners van Lemelerveld, vrouwen en inwoners in de leeftijd 18 tot 44 jaar. Zij zijn juist ondervertegenwoordigd. Om hiervoor te corrigeren, hebben we voor de twee meest relevante kenmerken te weten de leeftijd en de woonplaats, weging toegepast.

Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

Tabel 1 Achtergrondkenmerken respondenten vóór weging vergeleken met bevolking

Kenmerk	Respondenten (N=653)	Totale bevolking (N=22.292)
Geslacht		
Man	59%	51%
Vrouw	41%	49%
Woonplaats		
Dalfsen	62%	51%
Lemelerveld	8%	17%
Nieuwleusen	30%	32%
Leeftijdscategorie		
18 - 24 jaar	1%	10%
25 - 34 jaar	5%	13%
35 - 44 jaar	8%	13%
45 - 54 jaar	19%	19%
55 - 64 jaar	28%	19%
65 - 74 jaar	28%	15%
75 en ouder	11%	12%

## 2 Contact met de gemeente

In dit hoofdstuk komt de wijze waarop de inwoners contact hebben gehad met de gemeente en de manier waarop ze informatie zoeken, aan bod. Daarnaast gaan we in op de voorkeuren van de inwoners voor het contact met de gemeente.

### 2.1 Soort contact

De inwoners is gevraagd of en op welke wijze zij de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. Men kon meerdere antwoorden aankruisen. Het grootste deel van de inwoners heeft persoonlijk contact gehad tijdens een bezoek aan het gemeentehuis of een servicepunt. Verder heeft een aanzienlijk deel per e-mail of telefonisch contact gehad met de gemeente (zie tabel 2).

Een kwart van de inwoners heeft geen contact gehad met de gemeente. Zij kregen de vervolgvragen over de tevredenheid met de dienstverlening (zie hoofdstuk 3) niet voorgelegd.

Tabel 2 Soort contact met gemeente Dalfsen in de afgelopen 12 maanden (N=653)

Soort contact in afgelopen 12 maanden	Percentage
Bezoek gemeentehuis	50%
Per e-mail	23%
Telefonisch	23%
Bezoek servicepunt Nieuwleusen	15%
Via de website	12%
Per brief	8%
Bezoek thuis	4%
Bezoek servicepunt Lemelerveld	4%
Via sociale media	1%
Geen contact gehad	25%

### 2.2 Wijze van zoeken naar informatie

De inwoners is gevraagd op welke wijze ze meestal zoeken naar informatie. Veruit de grootste groep zegt voor informatie de website van de gemeente te raadplegen. Verder zijn een bezoek aan het gemeentehuis, de KernPUNTEN en telefonisch contact populaire manieren om informatie te zoeken (zie tabel 3). Sociale media worden nauwelijks gebruikt. De paar inwoners die aangeven dat ze op een andere manier informatie zoeken, geven als toelichting dat ze hiervoor de huis aan huisbladen gebruiken.

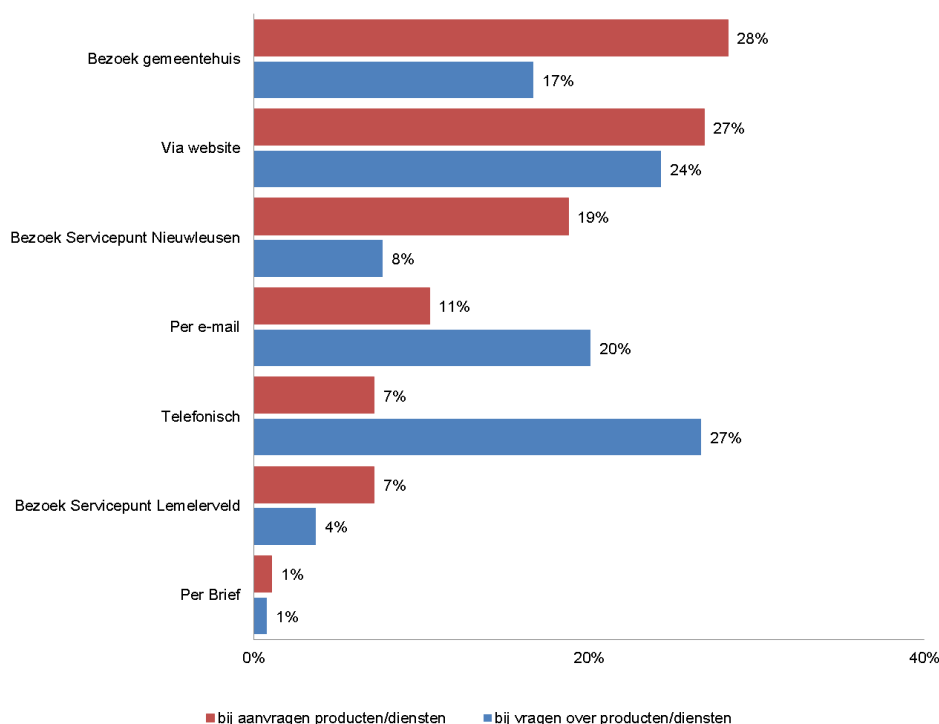
Tabel 3 Manier van zoeken naar algemene, gemeentelijke informatie (N=653)

Informatiebron	Percentage
Website van de gemeente	63%
Bezoek aan het gemeentehuis	8%
Informatie in de KernPUNTEN	8%
Telefonisch	7%
Gemeentegids	5%
Bezoek aan het servicepunt	4%
Social Media (facebook, twitter etc.)	1%
Niet van toepassing	4%
Anders	0%

### 2.3 Wensen ten aanzien van het contact

De inwoners is gevraagd op welke manier zij het liefst producten of diensten aanvragen en vragen stellen over producten of diensten. Voor het aanvragen van een product of dienst zien we dat inwoners het liefst een bezoek aan het gemeentehuis of servicepunt brengen. Ook een bezoek aan de website is populair: ruim een kwart van de inwoners kiest hiervoor als ze een product of dienst willen aanvragen. Bij het stellen van vragen over producten of diensten zien we dat inwoners kiezen voor andere vormen van contact. Ruim een kwart van de inwoners neemt dan het liefst telefonisch contact op. Ook een bezoek aan de website of het sturen van een e-mail zijn manieren waarop inwoners graag vragen stellen (zie figuur 1).

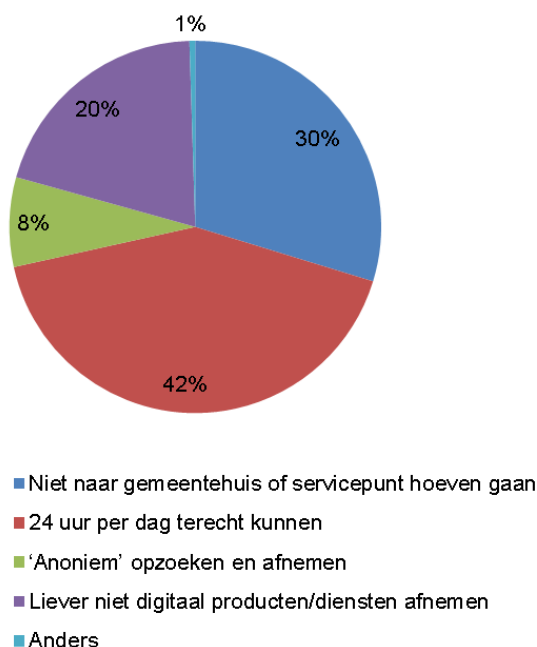
Figuur 1 Voorkeuren voor contact (N=653)



Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

De inwoners is gevraagd wat voor hen de belangrijkste reden is om digitaal producten of diensten af te nemen. Men kon kiezen tussen drie redenen, een andere reden invullen of aangeven dat men liever niet gebruik maakt van digitale dienstverlening. De meest gekozen reden voor het gebruik van digitale dienstverlening is om niet vast te zitten aan de openingstijden (zie figuur 2). Bijna een derde kiest voor digitale dienstverlening om niet naar het gemeentehuis of servicepunt te hoeven gaan. De inwoners die een andere reden hebben om digitale dienstverlening te gebruiken, geven meestal als toelichting dat ze dan zowel tijd- als plaatsonafhankelijk zijn. Eén op de vijf inwoners wil liever niet digitaal producten en diensten afnemen.

Figuur 2 Reden om digitaal producten/diensten af te nemen (N=653)



Vervolgens is gevraagd welke producten of diensten men digitaal wilt kunnen regelen. Men kon hierbij iets invullen in een tekstvak en 111 inwoners hebben dit gedaan. De top 5 van meest genoemde zaken, is:

1. Paspoort/id-kaart
2. Rijbewijs
3. Zoveel mogelijk/alles
4. Vergunningen
5. Zwembadabonnement

### 3 Tevredenheid met de dienstverlening

Het grootste deel van de vragenlijst is bedoeld om een beeld te krijgen van de tevredenheid met de dienstverlening. We maken hierbij steeds onderscheid naar het team waarmee de inwoner contact heeft gehad. Ook is inwoners gevraagd om een oordeel over de ROVA, de Omgevingsdienst en de GBLT die namens de gemeente een deel van de diensten uitvoeren. Tot slot is gevraagd naar de algehele tevredenheid.

#### 3.1 Tevredenheid per team

De 492 inwoners die aangaven dat ze de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, is gevraagd met welk team dit was<sup>1</sup>. In tabel 4 is te zien dat het merendeel contact heeft gehad met Burgerzaken. Slechts zestien inwoners hebben contact gehad met Duurzaamheid. Het merendeel van de inwoners (68%) heeft met één team contact gehad.

Tabel 4 Team waarmee afgelopen 12 maanden contact is geweest (N=492)

Team	Percentage
Burgerzaken (burgerlijke stand, reisdocumenten, verhuizingen e.d.)	62%
Bouwen en wonen (omgevingsvergunningen, milieuvergunningen e.d.)	15%
Woonomgeving (onderhoud groen, bestrating, vegen, riolering e.d.)	21%
Duurzaamheid (voor advies over duurzaamheidsmaatregelen e.d.)	3%
Overig	26%

Bij de inwoners die contact hebben gehad met Burgerzaken was het meestal in de vorm van persoonlijk contact (een bezoek aan gemeente of servicepunt). Het contact met de teams Bouwen en wonen en Woonomgeving verliep meestal per email of brief. Het contact met het team Duurzaamheid was vooral telefonisch (zie tabel 5).

Tabel 5 Soort contact per team (N=492)

Team	Persoonlijk	Telefonisch	Email of brief	Onbekend
Burgerzaken (n=306)	63%	13%	23%	2%
Bouwen en wonen (n=75)	15%	22%	59%	4%
Woonomgeving (n=105)	15%	35%	46%	46%
Duurzaamheid (n=16)	22%	45%	33%	0%
Overig (n=125)	34%	12%	44%	44%

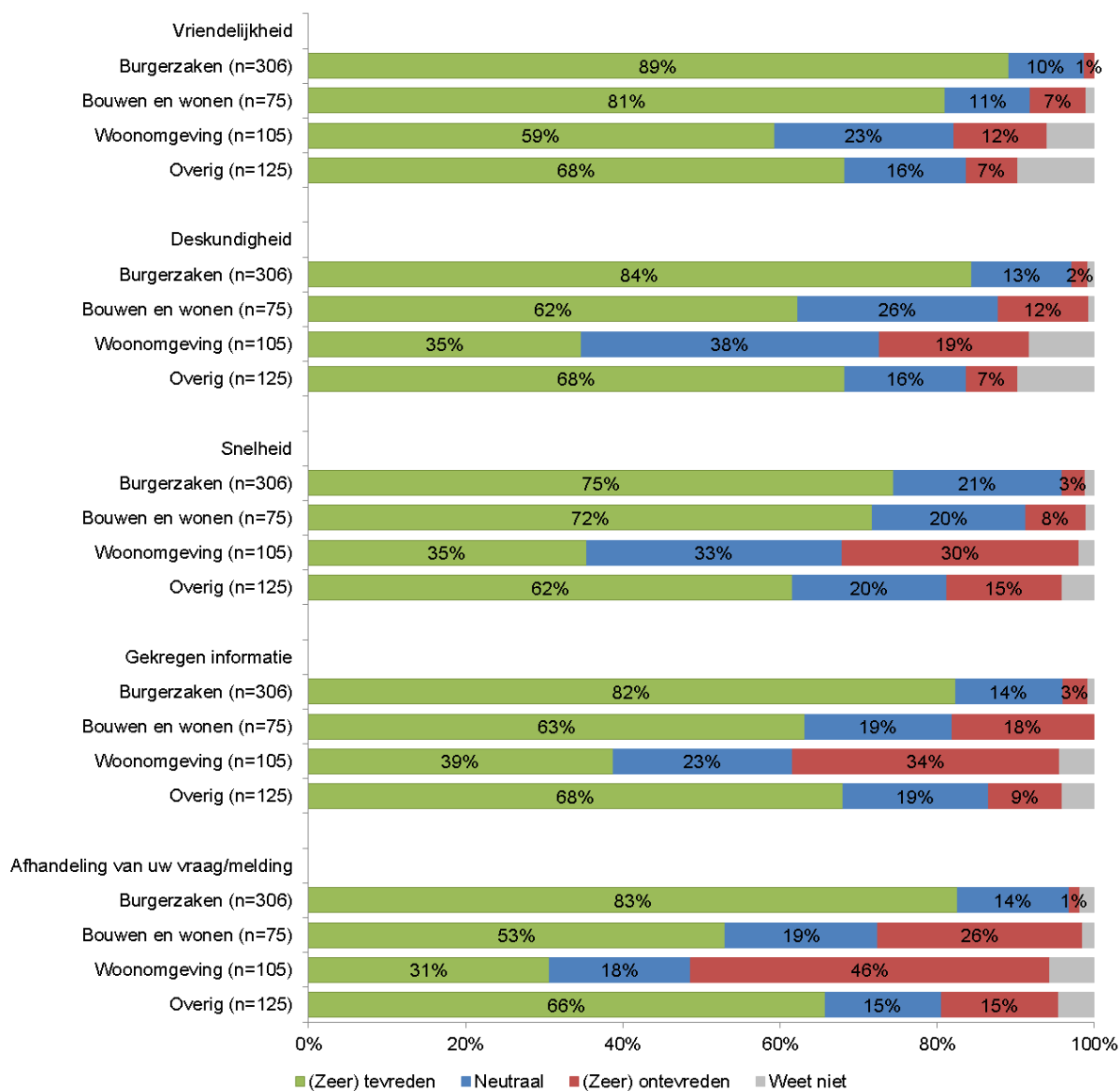
Aan degenen die aangeven in de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad met een team, zijn vijf vragen gesteld over de dienstverlening. Gevraagd is naar de vriendelijkheid, deskundigheid en snelheid, de gekregen informatie en de afhandeling van de vraag of melding. In figuur 3 staan de resultaten weergegeven. Dit is echter niet gedaan voor het team Duurzaamheid. Dit omdat een heel klein aantal inwoners (16) contact heeft gehad met dit team en een oordeel heeft gegeven over de dienstverlening.

<sup>1</sup> In hoofdstuk 4 komt het gebruik van en de tevredenheid met de dienstverlening van Samen Doen in Dalfsen aan bod.



Het meest tevreden is men over de vriendelijkheid van de medewerkers. Het minst tevreden zijn de inwoners over de afhandeling van de vraag of melding. Wanneer we naar de afzonderlijke teams kijken, zien we dat de inwoners het meest tevreden zijn over de dienstverlening van Burgerzaken. Bij alle aspecten van dit team, uitgezonderd de snelheid, is minstens 82 procent van de inwoners (zeer) tevreden. Over de dienstverlening van het team Woonomgeving zijn de inwoners het minst tevreden. Dit geldt vooral voor de afhandeling van de vraag, waar bijna de helft (zeer) ontevreden over is.

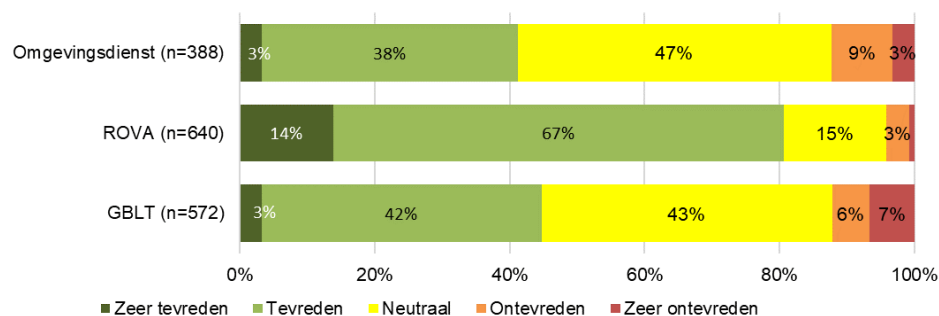
Figuur 3 Tevredenheid over de gemeentelijke teams



### 3.2 Tevredenheid uitvoerende organisaties

Een drietal organisaties voert taken uit namens de gemeente Dalfsen. Dit zijn de GBLT voor het innen van de gemeentelijke belastingen, de ROVA voor de afvalinzameling en de Omgevingsdienst voor de handhaving milieu en de vergunningverlening. De inwoners is gevraagd naar hun tevredenheid over deze organisaties. Mensen konden kiezen voor de antwoordoptie 'ik weet niet', bijvoorbeeld omdat ze de organisatie niet kennen. Bij de vraag over de Omgevingsdienst koos 41 procent van de inwoners deze optie. We laten de inwoners die 'ik weet niet' hebben aangekruist, buiten beschouwing waardoor de percentages niet over de totale groep van 653 inwoners zijn berekend. In figuur 4 is te zien dat het merendeel van de inwoners tevreden is over de ROVA. Bij de Omgevingsdienst en de GBLT zien we een ander beeld: minder dan de helft van de inwoners is (zeer) tevreden over deze organisaties. Een aanzienlijk deel van de inwoners heeft geen duidelijke mening en koos voor de optie 'neutraal' en ongeveer één op de acht is (zeer) ontevreden).

Figuur 4 Tevredenheid uitvoerende organisaties, exclusief degenen die het niet weten

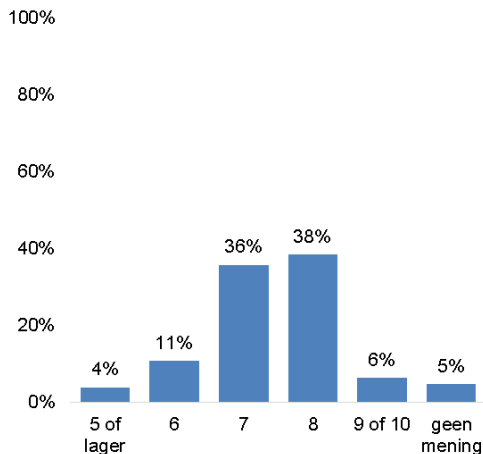


### 3.3 Algehele tevredenheid

De inwoners is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen. Het grootste deel van de inwoners geeft de dienstverlening een 7 of hoger (zie figuur 5). Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen komt uit op een 7,3.

Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

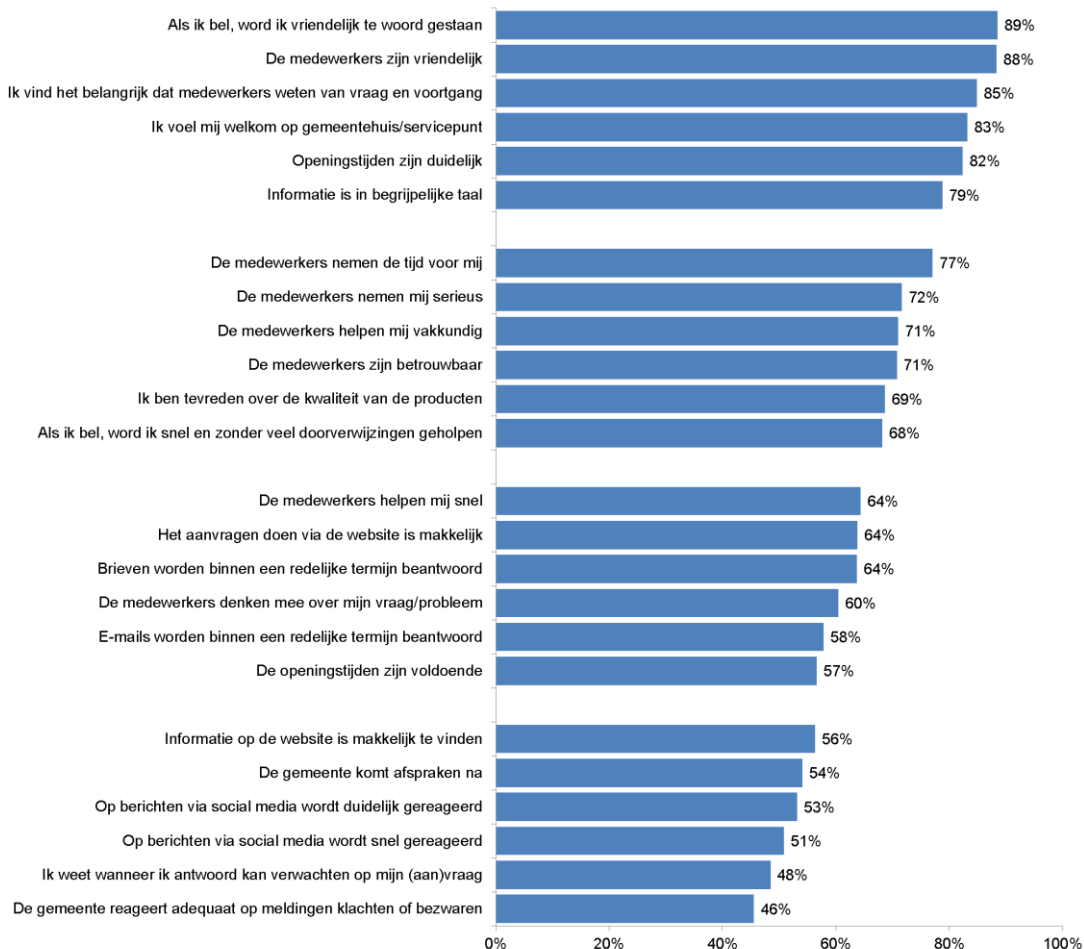
Figuur 5 Rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen (N=653)



Om de algehele tevredenheid te meten zijn verder nog 24 stellingen voorgelegd. In bijlage II staat een compleet overzicht van de antwoorden op deze stellingen. In figuur 6 geven we alleen de percentages van de inwoners die het eens of helemaal eens zijn met de stelling. We nemen daarbij niet de inwoners mee die 'ik weet niet of geen mening' hebben geantwoord. Dit antwoord is vaak gegeven bij de stellingen over de reactiesnelheid op e-mails, brieven en berichten op sociale media, de inhoud van de sociale media berichten en de reactie op een bezwaar of klacht.

Net zoals in paragraaf 3.1, zien we ook hier dat de dienstverlening hoog scoort wat betreft de vriendelijkheid: een groot deel van de inwoners voelt zich welkom, vindt dat hij of zij vriendelijk te woord wordt gestaan en vindt de medewerkers vriendelijk. De snelheid van reageren, de inhoud van de reactie en de informatie over wanneer men een reactie kan verwachten, zijn de aspecten van de dienstverlening waar inwoners het minst vaak tevreden over zijn.

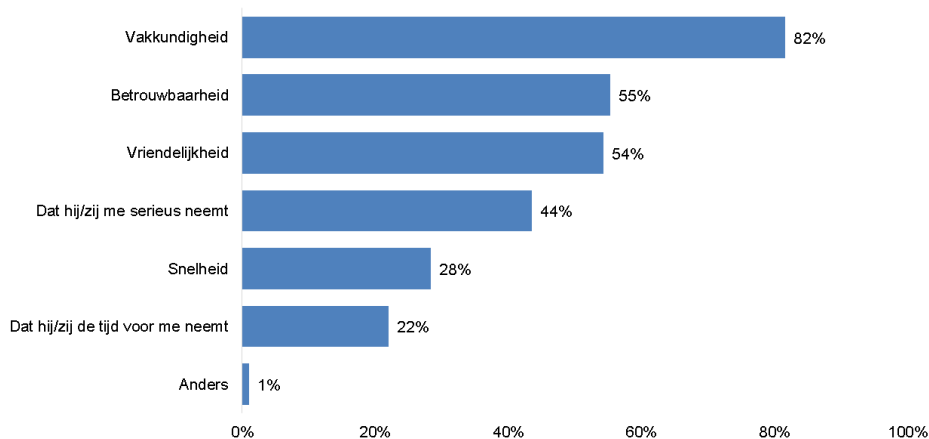
Figuur 6 Percentage (helemaal) eens met stelling, exclusief degenen die het niet weten



### 3.4 Wensen

De inwoners kregen zes eigenschappen voorgelegd met de vraag wat zij de belangrijkste eigenschappen vinden van de medewerker die hen helpt. De meest gekozen eigenschap is vakkundigheid, gevolgd door betrouwbaarheid en vriendelijkheid. Dat de medewerker tijd voor hen neemt en de snelheid vinden inwoners minder belangrijk (zie figuur 7).

Figuur 7 Gewenste eigenschappen van medewerkers gemeente (N=653)



Verder is gevraagd of men producten of diensten mist bij de gemeente Dalfsen. Inwoners konden iets invullen in een tekstvak en 66 mensen hebben dit gedaan. De top 5 van meest genoemde punten, is:

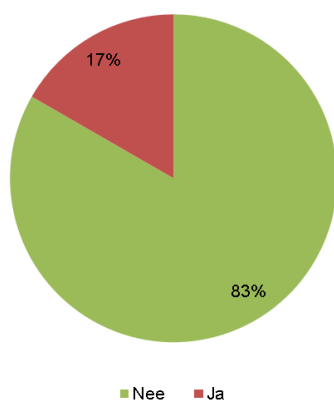
1. Ruimere openingstijden of op een andere wijze realiseren dat buiten kantoorstijden producten kunnen worden afgehaald (bijvoorbeeld per email, per post, ophalen bij een servicepunt) (9 keer genoemd).
2. Advies over het verduurzamen van de woning en subsidies hiervoor (4).
3. Meer dienstverlening digitaal zoals de aangifte van overlijden, een verhuizing, aanvraag ID-kaart en rijbewijs (3). Een inwoner merkt hierbij op dat hij/zij de digitale dienstverlening graag wat persoonlijker zou willen, zoals met een inhoudelijke reactie van een medewerker in plaats van een standaard ontvangstbevestiging.
4. Een meldpunt voor ideeën en opmerkingen, bijvoorbeeld over de verkeersveiligheid (3).
5. Meer informatie op de website zoals het pakket aan hulpmiddelen en informatie over genomen besluiten (3).

Verder maken zeven inwoners hier een opmerking over reacties op een vraag, melding of klacht. Deze blijven uit of laten te lang op zich wachten (de toegezegde termijn wordt niet gehaald).

## 4 Samen doen

Voor vragen op het gebied van wonen, inkomen, welzijn en zorg kunnen inwoners terecht bij Samen Doen in Dalfsen. Om inzicht te krijgen in de bekendheid van dit team, is aan de inwoners gevraagd of ze weten waarvoor ze Samen Doen Dalfsen kunnen benaderen. Het merendeel van de inwoners weet dit niet (zie figuur 8).

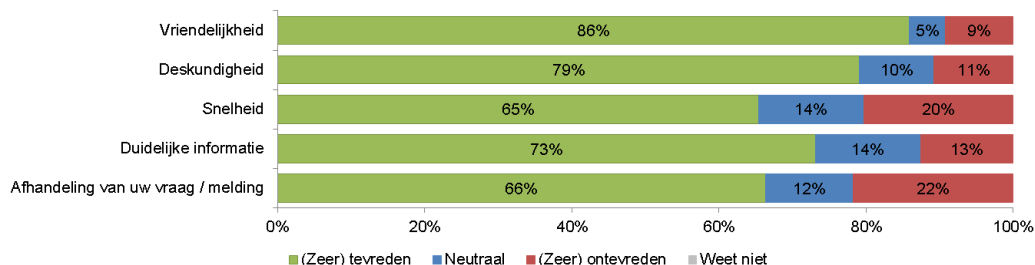
Figuur 8 Weet waarvoor Samen Doen kan worden benaderd (N=653)



Aan de 109 inwoners die zeggen te weten waarvoor ze terecht kunnen bij Samen Doen, is gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met Samen Doen, voor zichzelf of voor een ander. Dit was bij 41 procent (45 inwoners) het geval. Aan hen is vervolgens gevraagd om toe te lichten waarvoor zij contact hebben gehad met Samen Doen. In ongeveer de helft van de gevallen ging het om een aanvraag van een Wmo-voorziening. Een paar keer was het voor bijstand, bijzondere bijstand, mantelzorgondersteuning of ondersteuning voor een vluchteling of statushouder.

Aan de 45 inwoners die contact hebben gehad met Samen Doen is gevraagd naar hun oordeel over de dienstverlening. In figuur 9 is te zien dat bij alle aspecten het merendeel van hen (heel) tevreden is. Ook nu scoort de vriendelijkheid het hoogst. Over de afhandeling van de vraag of melding en de snelheid zijn de inwoners het minst tevreden.

Figuur 9 Tevredenheid met dienstverlening Samen Doen (n=45)



Aan degenen die *geen* contact hebben gehad met Samen Doen is gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden vragen hadden over bijvoorbeeld opvoeding/opgroei van kinderen, ondersteuning bij zelfstandig wonen of financiële ondersteuning. Een klein deel, namelijk 24 personen, zegt dat dit het geval is. Zij zijn vervolgens gevraagd hoe ze antwoord hebben gekregen op hun vraag. Bijna een derde geeft aan dat ze een antwoord hebben gekregen via de gemeente. Het contact was via email, telefonisch of persoonlijk of de website van de gemeente is geraadpleegd. Negen personen hebben elders antwoord gekregen. Zij hebben bijvoorbeeld informatie gezocht op het internet of hebben navraag gedaan bij het consultatiebureau. Bij een derde is het onbekend hoe zij antwoord hebben gekregen op hun vraag of zij hebben geen antwoord gekregen.

## 5 Groepen vergeleken

In dit hoofdstuk vergelijken we op een aantal aspecten de inwoners van verschillende leeftijden met elkaar. Hetzelfde doen we voor de groepen inwoners per woonplaats.

### 5.1 Leeftijdsgroepen

Bij de vergelijking van de inwoners naar leeftijd, hebben we hen ingedeeld in de volgende drie groepen: de 18 tot 44-jarigen, de inwoners tussen 45 en 64 jaar en de inwoners die 65 jaar of ouder zijn. In tabel 6 is te zien dat de groepen redelijk evenredig verdeeld zijn. De verdeling van de 653 inwoners over de leeftijdsgroepen is door de weging vergelijkbaar met de leeftijdsverdeling in de gehele bevolking van de gemeente Dalfsen.

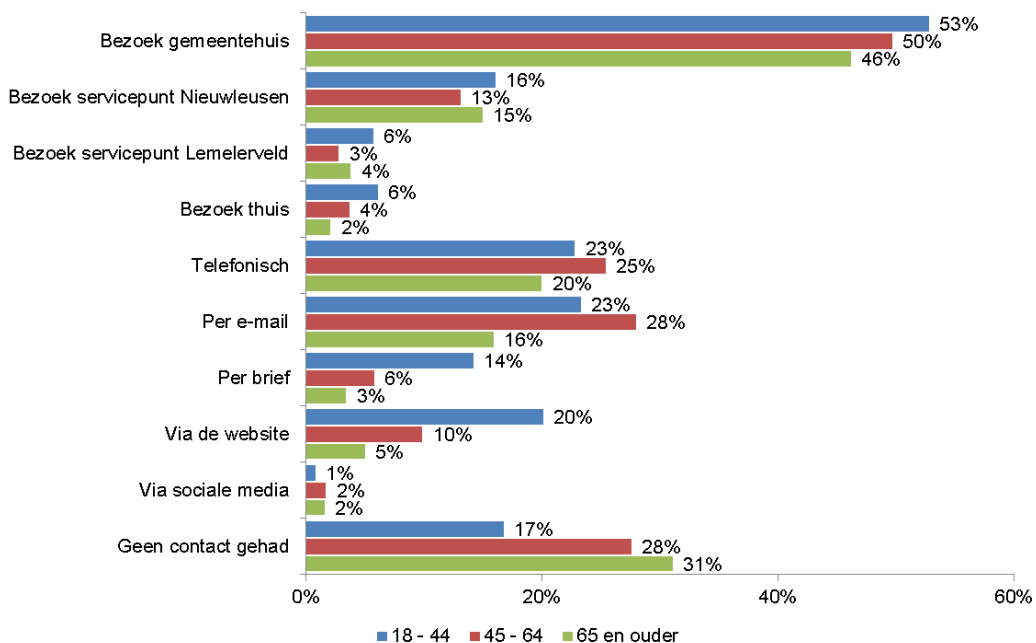
Tabel 6 Leeftijdsgroepen (N=653)

Leeftijd	Percentage
18 - 44 jaar	36%
45 – 64 jaar	38%
65 en ouder	26%

#### 5.1.1 Soort contact in de afgelopen 12 maanden

Bij het soort contact dat inwoners in de afgelopen 12 maanden hebben gehad met de gemeente Dalfsen zien we dat de jongere inwoners in de leeftijd 18-44 jaar vaker contact hebben gehad met de gemeente dan de inwoners van 65 jaar en ouder (zie figuur 10). Zij hebben vaker een bezoek gebracht aan het gemeentehuis, een brief gestuurd of contact gezocht via de website dan oudere inwoners. Inwoners in de leeftijd 45-64 jaar gebruiken relatief vaak de telefoon en e-mail om contact te leggen met de gemeente.

Figuur 10 Soort contact in afgelopen 12 maanden, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)

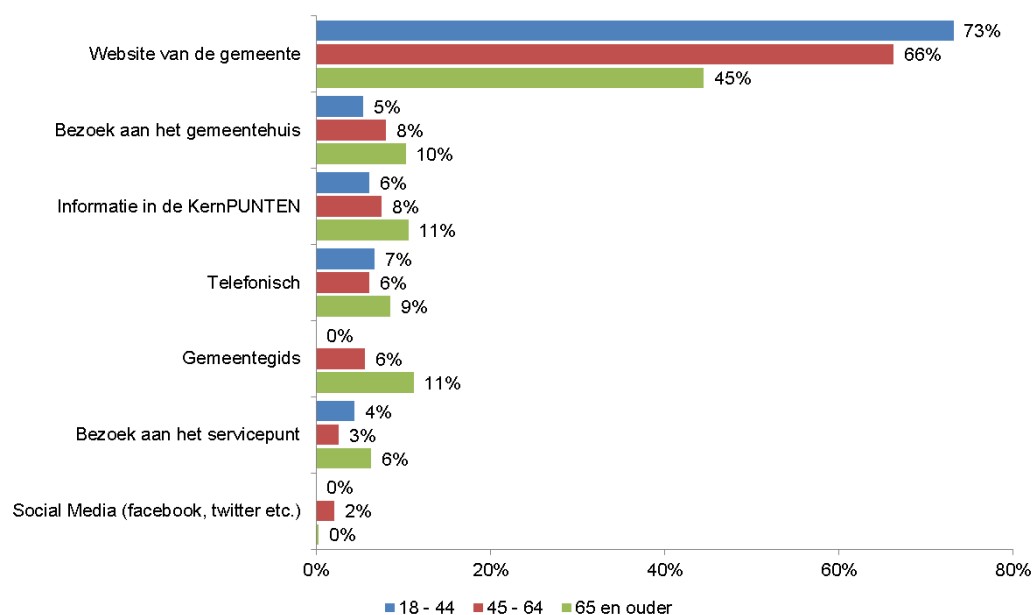




### 5.1.2 **Wijze van zoeken naar informatie**

Bij het zoeken naar informatie zien we een duidelijk verschil tussen de jongere en de oudere inwoners (zie figuur 11). Oudere inwoners brengen vaker een bezoek aan het gemeentehuis of een servicepunt en raadplegen vaker het KernPUNT of de gemeentegids. Jongere inwoners maken juist vaker gebruik van de website.

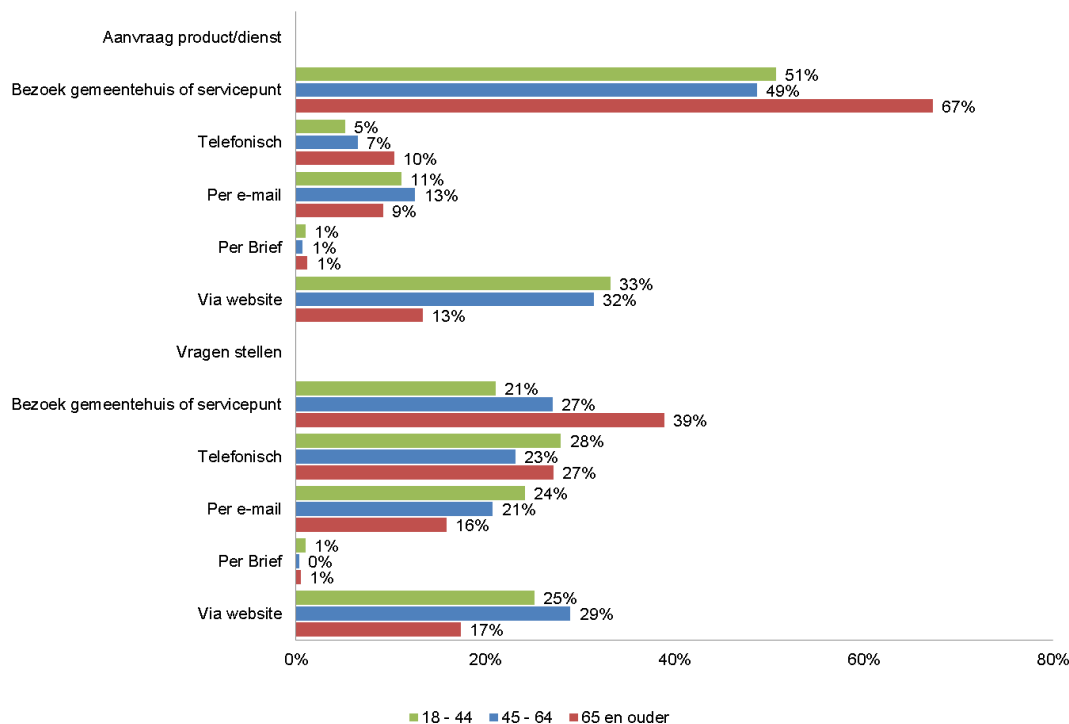
Figuur 11 Manier van informatie zoeken, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)



### 5.1.3 **Wensen ten aanzien van het contact**

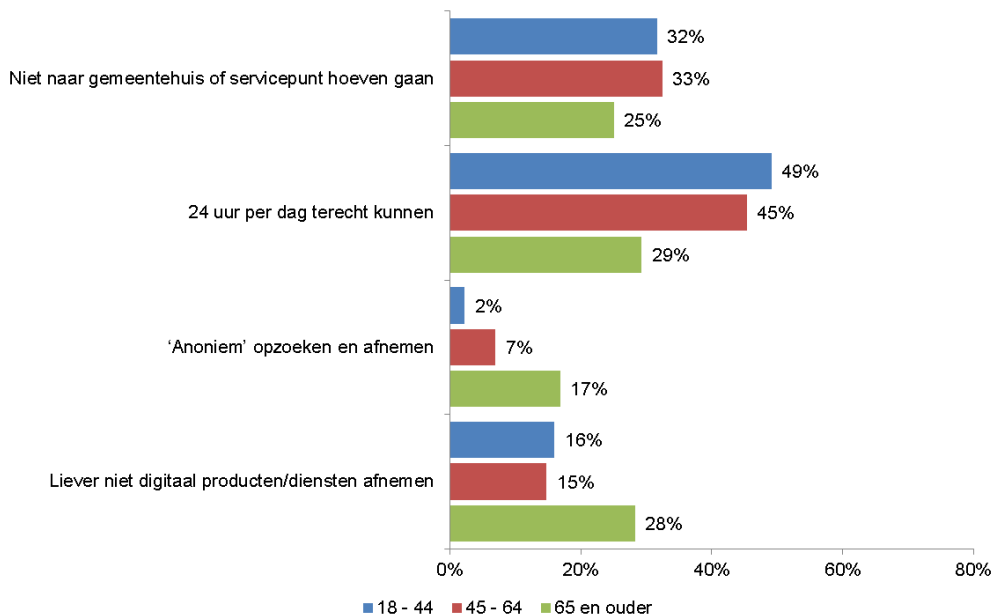
Wanneer we per leeftijdsgroep bekijken hoe inwoners het liefst aanvragen doen of vragen stellen, zien we dat de oudere inwoners duidelijk vaker voorkeur hebben voor persoonlijk contact middels een bezoek aan het gemeentehuis of een servicepunt dan jongere inwoners. Jongere inwoners maken juist liever gebruik van de website als ze vragen hebben of een aanvraag willen doen (zie figuur 12).

Figuur 12 Wensen ten aanzien van het contact, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)



Eenzelfde patroon zien we bij de redenen van inwoners om gebruik te maken van digitale dienstverlening. Voor de jongere inwoners geldt vooral dat ze gebruik maken van digitale dienstverlening om niet afhankelijk te zijn van de openingstijden. Ook voor oudere inwoners is dit een belangrijke reden. Echter, zij geven ook relatief vaak aan dat ze liever niet digitaal producten of diensten afnemen (zie figuur 13).

Figuur 13 Reden gebruik digitale dienstverlening, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)

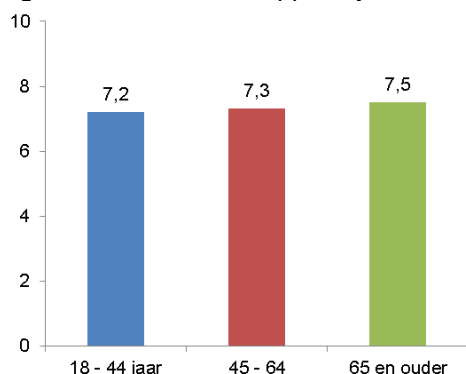


Datum November 2018  
Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

#### 5.1.4 **Tevredenheid**

De leeftijdsgroepen verschillen nauwelijks in de mate waarin zij de dienstverlening van de gemeente Dalfsen waarderen (zie figuur 14). Al lijken de oudere inwoners iets meer tevreden dan de jongere inwoners.

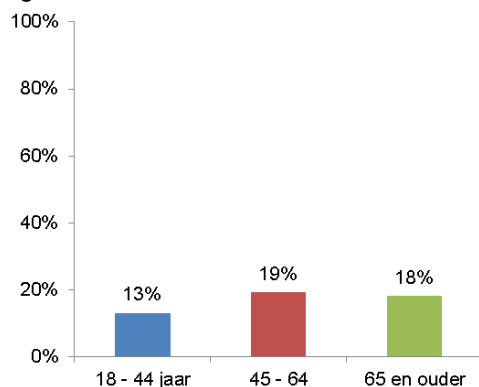
Figuur 14 Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)



#### 5.1.5 **Bekendheid Samen Doen**

In figuur 15 is duidelijk te zien dat de inwoners van 45 jaar en ouder vaker bekend zijn met Samen Doen dan de jongere inwoners.

Figuur 15 Bekend met Samen Doen, leeftijdsgroepen vergeleken (N=653)



## 5.2 **Kernen**

Bij de vergelijking van de inwoners naar dorpskern, moeten we rekening houden met het feit dat ruim de helft van de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld, in Dalfsen woont (zie tabel 7). De verdeling van de 653 inwoners over de dorpskernen is door de weging vergelijkbaar met de verdeling in de gehele bevolking van de gemeente Dalfsen. De respondenten uit Lemelerveld zijn gemiddeld wat ouder dan de respondenten uit de overige twee kernen.

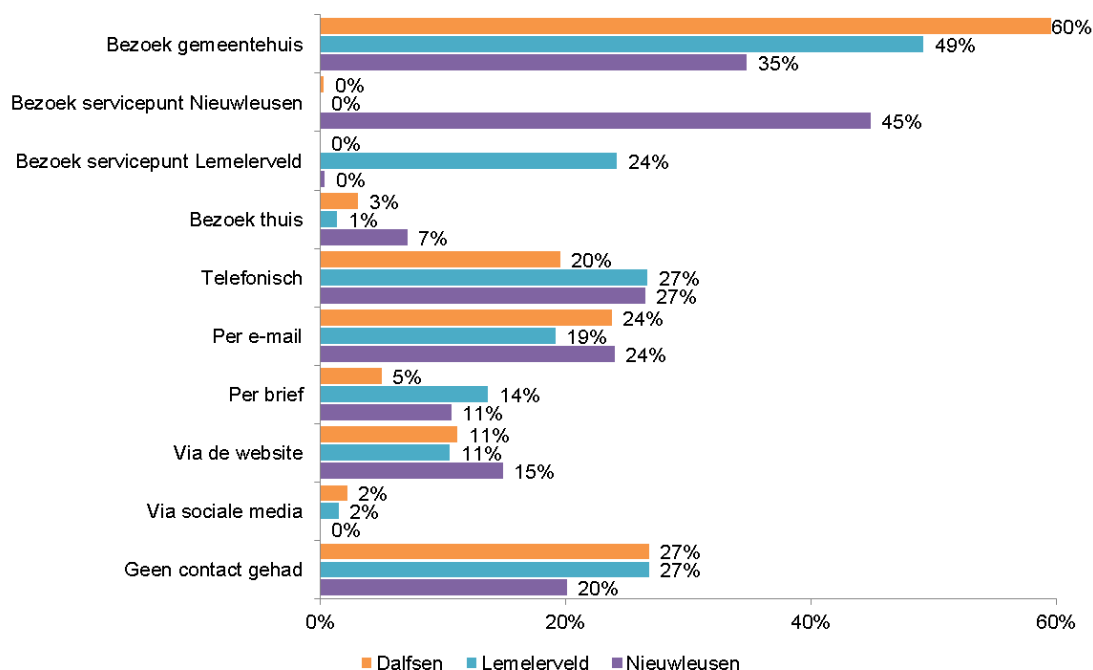
Tabel 7 Verdeling inwoners over dorpskernen (N=653)

Woonplaats	Percentage
Dalfsen	51%
Lemelerveld	17%
Nieuwleusen	32%

### 5.2.1 Soort contact in de afgelopen 12 maanden

De inwoners van Dalfsen hebben in de afgelopen 12 maanden vaker dan de inwoners van de andere twee dorpskernen, een bezoek gebracht aan het gemeentehuis. Verder zien we dat van de inwoners van Nieuwleusen en Lemelerveld die de vragenlijst hebben ingevuld, bijna de helft respectievelijk een kwart een bezoek heeft gebracht aan het servicepunt in hun woonplaats (zie figuur 16). Verder hebben zij vaker telefonisch contact gehad met de gemeente dan de inwoners van Dalfsen.

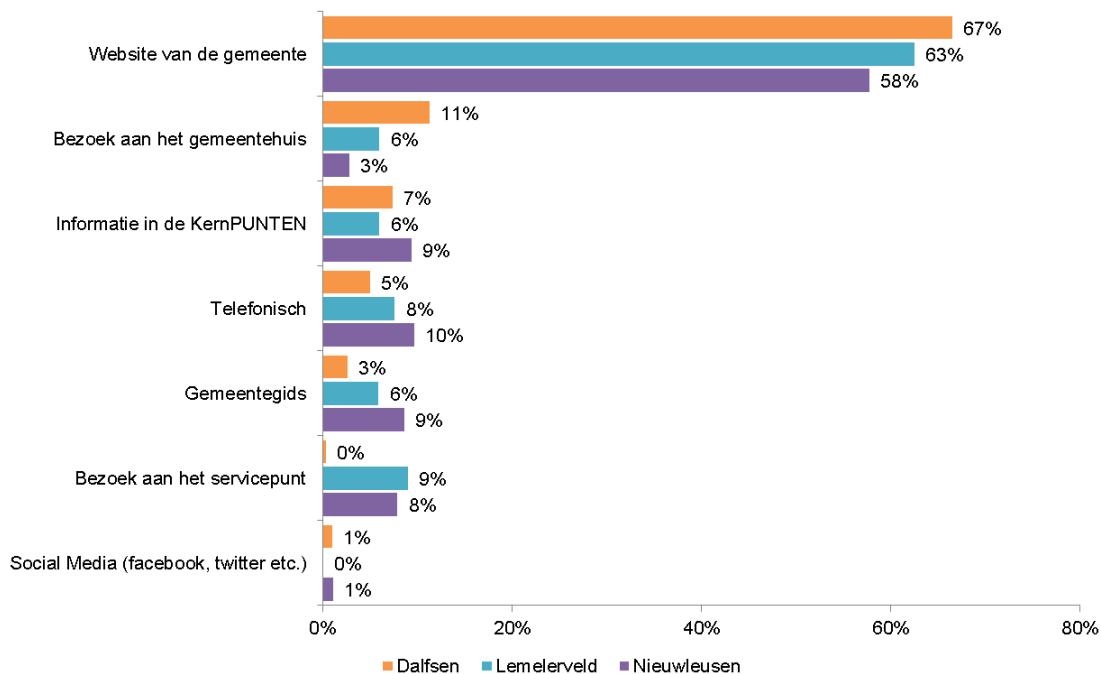
Figuur 16 Soort contact in afgelopen 12 maanden, woonplaatsen vergeleken (N=653)



### 5.2.2 Wijze van zoeken naar informatie

Bij het zoeken naar informatie maken de inwoners van Dalfsen vaker gebruik van de website en brengen ze vaker een bezoek aan het gemeentehuis dan de inwoners van Nieuwleusen en Lemelerveld (zie figuur 17). De inwoners van Nieuwleusen hebben vaker telefonisch contact en gebruiken de gemeentegids vaker dan de inwoners van Dalfsen. Verder zien we dat de inwoners van Nieuwleusen en Lemelerveld logischerwijs vaker gebruik maken van de servicepunten dan de inwoners van Dalfsen.

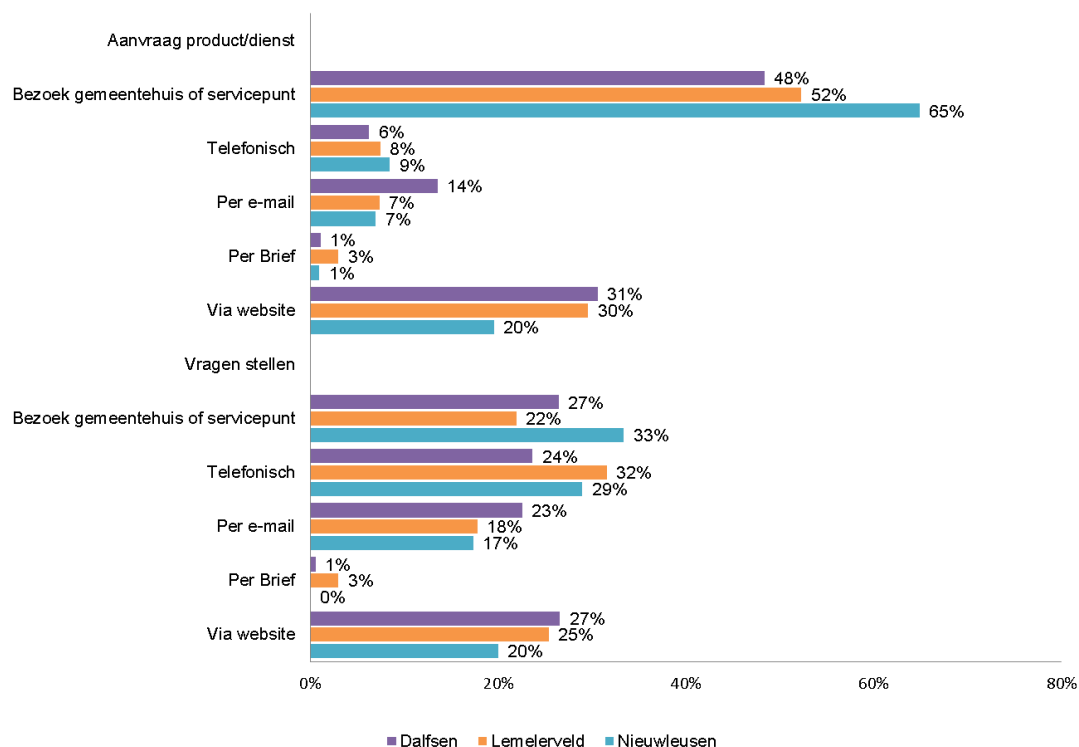
Figuur 17 Manier van informatie zoeken, woonplaatsen vergeleken (N=653)



### 5.2.3 **Wensen ten aanzien van het contact**

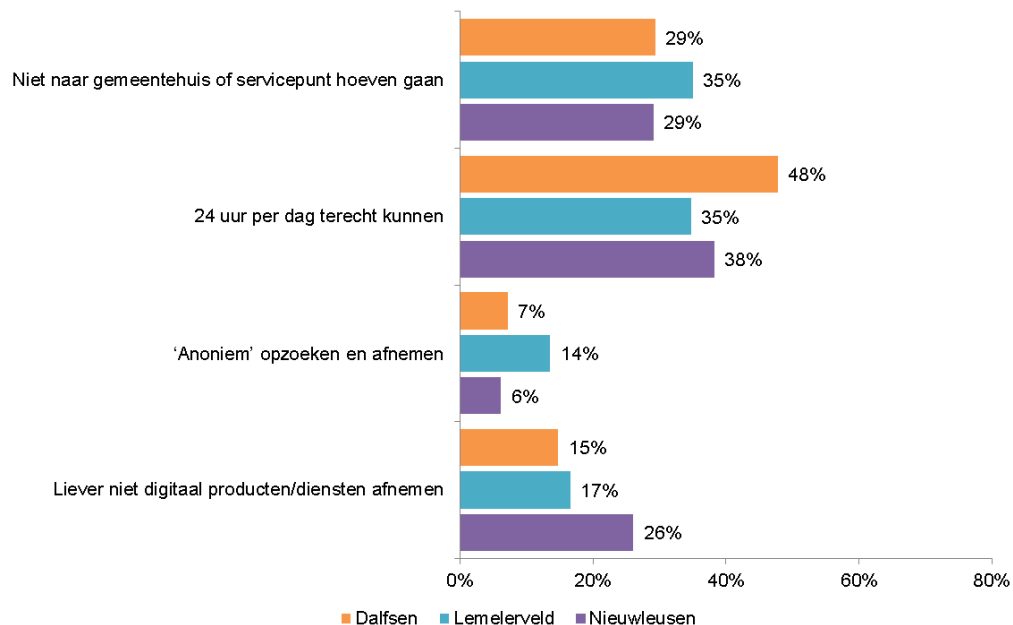
Wanneer we per woonplaats bekijken hoe inwoners het liefst aanvragen doen of vragen stellen aan de gemeente, zien we dat de inwoners van Nieuwleusen duidelijk vaker voorkeur hebben voor persoonlijk contact middels een bezoek aan het gemeentehuis of een servicepunt dan de inwoners van de overige twee kernen. Verder zien we dat de inwoners van Nieuwleusen minder graag de website gebruiken. De inwoners van Dalfsen maken juist liever gebruik van de website of e-mail als ze vragen hebben of een aanvraag willen doen (zie figuur 18).

Figuur 18 Wensen ten aanzien van het contact, woonplaatsen vergeleken (N=653)



Eenzelfde patroon zien we bij de redenen die inwoners hebben voor het gebruikmaken van digitale dienstverlening. De inwoners uit Nieuwleusen willen relatief vaak geen producten of diensten digitaal afnemen. De inwoners uit Dalfsen hebben relatief vaak het niet afhankelijk willen zijn van de openingstijden als reden voor het gebruik van digitale dienstverlening. Ook voor de inwoners uit de andere twee kernen is dit een belangrijke reden (zie figuur 19).

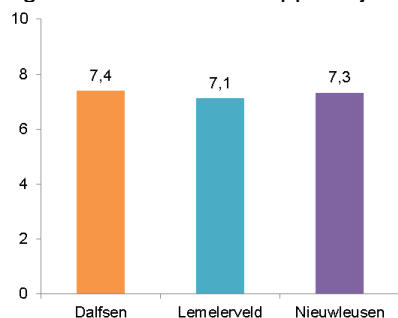
Figuur 19 Reden gebruik digitale dienstverlening, woonplaatsen vergeleken (N=653)



### 5.2.4 **Tevredenheid**

De inwoners van de drie dorpskernen verschillen nauwelijks in hoe zij de dienstverlening van de gemeente Dalfsen waarderen (zie figuur 20), al lijken de inwoners van Lemelerveld iets minder tevreden dan de inwoners van de overige twee kernen.

Figuur 20 Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening, woonplaatsen vergeleken (N=653)

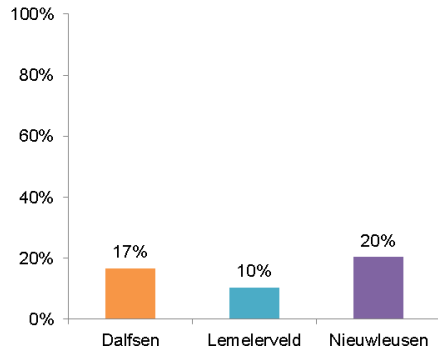


### 5.2.5 **Bekendheid Samen Doen**

In figuur 21 is te zien dat de inwoners van Nieuwleusen en Dalfsen vaker bekend zijn met Samen Doen dan de inwoners van Lemelerveld.

Datum                    November 2018  
Ons kenmerk            Dienstverlening gemeente Dalfsen

Figuur 21 Bekend met Samen Doen, woonplaatsen vergeleken (N=653)





## Bijlage I Vragenlijst

1. Wilt u aangeven hoe u in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente?

*Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- Bezoek gemeentehuis
- Bezoek servicepunt Nieuwleusen
- Bezoek servicepunt Lemelerveld
- Bezoek thuis
- Telefonisch
- Per e-mail
- Per brief
- Via sociale media
- Via de website (aanvraag van bijvoorbeeld zwembadabbonnement, doorgeven verhuizing)
- Geen contact gehad (*ga door naar vraag 4*)

2. Waarvoor heeft u met de gemeente contact gehad?

*Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- Burgerzaken (burgerlijke stand, reisdocumenten, verhuizingen e.d.)
- Samen Doen in Dalfsen (zorg en welzijn)
- Bouwen en wonen (omgevingsvergunningen, milieuvergunningen e.d.)
- Duurzaamheid (voor advies over duurzaamheidsmaatregelen e.d.)
- Woonomgeving (onderhoud groen, bestrating, vegen, riolering e.d.)
- Overig

3. Wilt u voor elk van de gemeentelijke diensten waarmee u in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad, aangeven hoe tevreden u bent over dit contact? Indien u vaker contact heeft gehad met dezelfde dienst, geef dan het gemiddelde oordeel over deze contacten.

Burgerzaken	Zeervredentevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredentevreden	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

Datum

November 2018

Ons kenmerk

Dienstverlening gemeente Dalfsen

Bouwen en wonen	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

Duurzaamheid	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

Woonomgeving	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

Overige gemeentelijke diensten	Zeervredenen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredenen	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Gekregen informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

Datum

November 2018

Ons kenmerk

Dienstverlening gemeente Dalfsen

4. Wilt u aangeven hoe u meestal zoekt naar algemene gemeentelijke informatie?  
(Bijvoorbeeld informatie over de aanvraag van reisdocumenten, waar wegwerkzaamheden zijn, hoe u een omgevingsvergunning moet aanvragen etc.)
- Telefonisch
  - Bezoek aan het gemeentehuis
  - Bezoek aan het servicepunt
  - Website van de gemeente
  - Informatie in de KernPUNTEN
  - Gemeentegids
  - Social Media (Facebook, Twitter etc.)
  - Niet van toepassing
  - Anders, namelijk ...

5. Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?

	Bezoek gemeentehuis	Bezoek Servicepunt Nieuwleusen	Bezoek Servicepunt Lemelerveld	Telefonisch	Per e-mail	Per Brief	Via website
Aanvragen van producten of diensten van de gemeente							
Vragen stellen over producten of diensten van de gemeente							

6. Hieronder staat een aantal uitspraken over de gemeente Dalfsen. Wilt u aangeven in welke mate u het eens bent met deze uitspraken?

	Zeer mee eens	Mee eens	Niet eens, niet oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/ geen mening
Als ik het gemeentehuis/ servicepunt bezoek, voel ik mij welkom						
De openingstijden van de gemeente zijn duidelijk						
De openingstijden zijn voldoende						
Als ik de gemeente bel, word ik vriendelijk te woord gestaan						
Als ik de gemeente bel, word ik snel						

Datum

November 2018

Ons kenmerk

Dienstverlening gemeente Dalfsen

	Zeer mee eens	Mee eens	Niet eens, niet oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/ geen mening
en zonder veel doorverwijzingen geholpen						
E-mails worden door de gemeente binnen een redelijke termijn beantwoord						
Brieven worden door de gemeente binnen een redelijke termijn beantwoord						
Op berichten via social media reageert de gemeente snel						
Op berichten via social media reageert de gemeente duidelijk						
De informatie op de website is makkelijk te vinden						
Het aanvragen van digitale producten via de website is makkelijk						
Als ik informatie van de gemeente krijg, is dit in begrijpelijke taal						
De gemeente reageert adequaat op meldingen klachten of bezwaren						
De gemeente Dalfsen komt afspraken na						
De medewerkers van de gemeente zijn vriendelijk						
De medewerkers van de gemeente helpen mij snel						
De medewerkers van de gemeente helpen mij vakkundig						
De medewerkers van de gemeente zijn betrouwbaar						
De medewerkers van de gemeente nemen mij serieus						
De medewerkers van de gemeente nemen de tijd voor mij						
De medewerkers van de gemeente Dalfsen denken mee over mijn vraag/probleem						
Ik weet wanneer ik een antwoord van de gemeente kan verwachten op mijn (aan)vraag						

Datum

November 2018

Ons kenmerk

Dienstverlening gemeente Dalfsen

	Zeer mee eens	Mee eens	Niet eens, niet eens	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet/geen mening
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de producten die de gemeente levert						
Ik vind het belangrijk dat medewerkers op de hoogte zijn van mijn vraag en de voortgang ervan (klantdossier)						

De gemeente Dalfsen heeft verschillende loketten. Zo kunt u bij publieksdienstverlening terecht voor bijvoorbeeld uw reisdocument en bij het duurzaamheidsloket kunt u advies vragen over bijvoorbeeld het isoleren van uw woning. Maar we hebben ook het Samen Doen in Dalfsen – loket. De volgende vragen gaan over Samen Doen in Dalfsen.

7. Weet u waar u Samen Doen in Dalfsen voor kunt benaderen?
  - Ja
  - Nee (ga door naar vraag 10)
  
8. Heeft u (voor uzelf of iemand in uw omgeving) in de afgelopen 12 maanden contact gehad met Samen Doen in Dalfsen?
  - Ja, over.....
  - Nee (ga door naar vraag 10)
  
9. Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over uw contact met Samen Doen in Dalfsen (voor uzelf of iemand in uw omgeving) in de afgelopen 12 maanden?

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet
Vriendelijkheid						
Deskundigheid						
Snelheid						
Duidelijke informatie						
Afhandeling van uw vraag/melding						

**Ga door naar vraag 12**

10. Heeft u de afgelopen 12 maanden vragen gehad over bijvoorbeeld opvoeding/opgroeien van kinderen, ondersteuning bij zelfstandig wonen of financiële ondersteuning?
  - Ja
  - Nee (ga door naar vraag 12)

Datum                    November 2018  
Ons kenmerk            Dienstverlening gemeente Dalfsen

11. Kunt u aangeven op welke manier u een antwoord heeft gekregen op uw vragen?

(open vraag)

**De volgende vragen gaan weer over gemeente Dalfsen in het algemeen.**

12. Wat vindt u de belangrijkste eigenschappen van de medewerker die u helpt?

*Maximaal 3 antwoorden mogelijk*

- Snelheid
- Vakkundigheid
- Vriendelijkheid
- Betrouwbaarheid
- Dat hij/zij me serieus neemt
- Dat hij/zij de tijd voor me neemt
- Anders, namelijk ...

13. Zijn er producten of diensten die u mist bij de gemeente Dalfsen?

(open vraag)

14. De gemeente Dalfsen stelt steeds meer (aanvragen voor) digitale producten beschikbaar via de website. Wat is voor u de belangrijkste reden om producten/diensten digitaal af te nemen?

- Ik hoef dan niet meer naar het gemeentehuis of servicepunt te gaan
- Ik kan er 24 uur per dag terecht
- Ik kan 'anoniem' alles opzoeken wat ik wil en producten/diensten afnemen
- Ik neem producten/diensten liever niet digitaal af
- Anders, namelijk ...

15. Zijn er producten of diensten waarvan u het belangrijk vindt dat u deze zelf digitaal kunt regelen?

(open vraag)

16. Wij willen u tot slot vragen om de gemeente Dalfsen een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening in het algemeen.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Geen mening

17. Een aantal organisaties voert taken uit namens de gemeente Dalfsen:

- GBLT: gemeentelijke belastingen
- ROVA: afvalinzameling

Datum

November 2018

Ons kenmerk

Dienstverlening gemeente Dalfsen

- Omgevingsdienst: handhaving en vergunningverlening milieu  
Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze organisaties?

	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	Weet ik niet
GBLT						
ROVA						
Omgevingsdienst						

18. Heeft u suggesties of wilt u nog iets aan ons meegeven over de gemeentelijke dienstverlening?

(open vraag)

Datum November 2018  
 Ons kenmerk Dienstverlening gemeente Dalfsen

## Bijlage II Antwoorden op stellingen

Stelling	Zeer eens	Eens	Niet eens / niet eens	Oneens	Zeer oneens	Weet niet / neen menin
Als ik het gemeentehuis/servicepunt bezoek, voel ik mij welkom	15%	64%	13%	1%	0%	6%
De openingstijden van de gemeente zijn duidelijk	10%	68%	11%	5%	1%	6%
De openingstijden zijn voldoende	7%	51%	16%	16%	3%	7%
Als ik de gemeente bel, word ik vriendelijk te woord gestaan	15%	55%	5%	1%	0%	24%
Als ik de gemeente bel, word ik snel en zonder veel doorverwijzingen geholpen	8%	41%	16%	4%	1%	30%
E-mails worden door de gemeente binnen een redelijke termijn beantwoord	5%	26%	14%	5%	3%	47%
Brieven worden door de gemeente binnen een redelijke termijn beantwoord	2%	21%	11%	2%	2%	63%
Op berichten via social media reageert de gemeente snel	1%	12%	9%	2%	0%	76%
Op berichten via social media reageert de gemeente duidelijk	1%	12%	11%	1%	0%	75%
De informatie op de website is makkelijk te vinden	3%	51%	24%	11%	2%	9%
Het aanvragen van digitale producten via de website is makkelijk	2%	33%	14%	4%	1%	45%
Als ik informatie van de gemeente krijg, is dit in begrijpelijke taal	4%	62%	17%	4%	1%	13%
De gemeente reageert adequaat op meldingen klachten of bezwaren	2%	25%	16%	10%	4%	42%
De gemeente Dalfsen komt afspraken na	2%	32%	21%	7%	2%	36%
De medewerkers van de gemeente zijn vriendelijk	10%	74%	7%	1%	1%	7%
De medewerkers van de gemeente helpen mij snel	6%	51%	23%	5%	1%	13%
De medewerkers van de gemeente helpen mij vakkundig	7%	53%	20%	4%	1%	15%
De medewerkers van de gemeente zijn betrouwbaar	7%	47%	17%	3%	2%	26%
De medewerkers van de gemeente nemen mij serieus	8%	55%	18%	4%	2%	14%
De medewerkers van de gemeente nemen de tijd voor mij	8%	59%	16%	2%	1%	14%
De medewerkers van de gemeente Dalfsen denken mee over mijn vraag/probleem	5%	40%	20%	7%	3%	26%
Ik weet wanneer ik een antwoord van de gemeente kan verwachten op mijn (aan)vraag	3%	29%	24%	7%	3%	33%
Ik ben tevreden over de kwaliteit van de producten die de gemeente levert	6%	51%	20%	4%	2%	17%
Ik vind het belangrijk dat medewerkers op de hoogte zijn van mijn vraag en de voortgang ervan (klantdossier)	14%	52%	8%	2%	1%	23%