



MANAGEMENT SAMENVATTING

Klanttevredenheidsonderzoek



November 2024



In opdracht van VNG heeft Invior bij verschillende gemeenten een klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd ter evaluatie van het project Omnichannel/MijnServices. De resultaten zijn verwerkt in een dashboard met onderliggende samenvatting.

Onderzoeksopzet in hoofdlijnen

Om het project Omnichannel/MijnServices te evalueren is onderzocht of er verschillen bestaan tussen deelnemers van het Omnichannel/MijnServices project en gemeenten die (nog) niet deelnemen aan het project (deelnemers vs. niet-deelnemers).

Gekeken is naar redenen en wijze van contact met gemeenten in 2024. Tevens is uitgevraagd hoe inwoners de status van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek kunnen volgen en hoe ze tevreden zijn over de dienstverlening.

De vragenlijst is verspreid in 29 gemeenten via Tip-Burgerpanels, communicatiekanalen van gemeenten en participatieplatformen. De vragenlijst kon ingevuld worden in juli en augustus 2024; in totaal hebben 3.944 respondenten de vragenlijst ingevuld. Om de resultaten van het onderzoek representatief te maken, zijn deze aangepast aan de populatieverhouding op basis van geslacht en leeftijd.

Rapportcijfer

De algemene tevredenheid over de dienstverlening van de deelnemende gemeenten wordt beoordeeld met een gemiddeld **rapportcijfer van 6,5**. Deelnemers beoordelen de dienstverlening van hun gemeente positiever dan niet-deelnemers (6,6 vs. 6,4).

Gebruikte contactkanalen

De twee **meest gebruikte contactkanalen** van respondenten zijn **digitaal** (64%) en **telefonisch contact** (46%). Opvallend is dat deelnemers vaker digitaal contact opnemen dan niet-deelnemers (69% vs. 57%). Niet-deelnemers nemen juist vaker telefonisch contact op met hun gemeente (51% vs. 43%)



Tevredenheid over diverse contactkanalen

Per kanaal (telefoon, e-mail, schriftelijk, digitaal en balie) is gekeken naar de tevredenheid.

Over het **digitale** en **balie contact** zijn respondenten het **meest tevreden**; het minst tevreden zijn ze over schriftelijk en e-mail contact met hun gemeente.

Afhandelen van (aan)vragen/klachten/verzoeken

Respondenten zijn het meest tevreden over het afhandelen van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek wanneer zij contact opnemen met hun gemeente door middel van digitaal en balie contact.

Het afhandelen van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek wordt bij het opnemen van telefonisch, e-mail en schriftelijk contact met de gemeente het slechtst beoordeeld; 37% tot 49% geeft dit een onvoldoende.

Volgen van de status van (aan)vragen/klachten/verzoeken

Het kunnen volgen van de status van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek krijgt ook het vaakst een onvoldoende bij telefonisch, e-mail en schriftelijk contact.

'Slechts' 18% beoordeeld balie contact over het volgen van de status van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek met een onvoldoende; 25% geeft een onvoldoende aan het volgen van de status bij het opnemen via digitaal contact.

Digitale toegankelijkheid

Over de digitale toegankelijkheid zijn respondenten het meest tevreden, de overgrote meerderheid geeft hier een voldoende voor.

Toekomstig contact met de gemeente

De meerderheid wil in de toekomst het liefst **digitaal** een (aan)vraag, klacht en/of verzoek in kunnen dienen en het liefst via de **e-mail op te hoogte** worden gehouden van hun (aan)vraag, klacht en/of verzoek.

Daarnaast is de wens van de meerderheid om diverse zaken digitaal in te kunnen zien en/of te kunnen regelen.



Aanbevelingen

De genoemde inzichten uit het klanttevredenheidsonderzoek zijn vervolgens gekoppeld aan het Medewerkerstevredenheidsonderzoek onder KCC-medewerkers en de KPI's die opgesteld zijn door de VNG. Dit resulteert in de volgende aanbevelingen:

1. Maak **meer digitaal mogelijk en maak meer digitaal inzichtelijk** om meer tijd over te houden voor andere werkzaamheden of juist voor contact met inwoners die digitaal minder vaardig zijn;
2. Maak **meer**, maar ook **beter gebruik van de e-mail**. Dit is het kanaal waar het vaakst onvoldoendes worden gegeven, maar waar ook de wens vanuit de inwoner ligt;
3. Geef inwoners (meer) de mogelijkheid om in de toekomst een aanvraag, klacht of verzoek **digitaal in de dienen**;
4. Geef inwoners meer **duidelijkheid in de status** van hun aanvraag, klacht of verzoek. Hoe meer duidelijkheid van de status, hoe minder extra contactmomenten met de gemeente;
5. Zorg voor de **juiste verwachtingen**, zodat inwoners naast hun status ook weten wat te kunnen verwachten bij hun aanvraag, klacht of verzoek;
6. **Reageer sneller** naar de inwoners.

Geïnteresseerd in meer resultaten? Dan kunt u het volledige dashboard opvragen door een mail te sturen naar: vrAGEN@invior.nl.