



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

## Resultaten enquête ondernemersonderzoek

Datum: 10-1-2019

**Tevredenheid met de dienstverlening van  
de gemeente Dalfsen in 2018**  
Resultaten enquête ondernemersonderzoek

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1	Aanleiding van het onderzoek .....	4
1.2	Aanpak van het onderzoek .....	4
1.3	Representativiteit steekproef .....	4
<b>2</b>	<b>Contact met de gemeente Dalfsen .....</b>	<b>4</b>
2.1	Soort contact.....	4
2.2	Zoeken naar informatie.....	5
2.3	Wensen ten aanzien van het contact .....	6
2.4	Digitaal afnemen producten en diensten .....	6
2.5	Belangrijke eigenschappen medewerkers.....	7
<b>3</b>	<b>Tevredenheid met dienstverlening .....</b>	<b>7</b>
3.1	Rapportcijfer dienstverlening .....	7
3.2	Sterke en zwakke punten .....	9
3.3	Tevredenheid dienstverlening uitbestede diensten .....	10
3.4	Suggesties dienstverlening.....	11
	<b>Bijlage I.....</b>	<b>12</b>

# 1 Inleiding

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

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

De gemeente Dalfsen wil graag weten hoe de ondernemers uit haar gemeente de dienstverlening ervaren. Daarom zijn ondernemers uit de gemeente bevraagd over hoe zij tegen de gemeentelijke dienstverlening aankijken en wat zij in de nabije toekomst van de gemeentelijke dienstverlening verwachten.

## 1.2 Aanpak van het onderzoek

Alle 1.272 ondernemers binnen het grondgebied van de gemeente Dalfsen (ingeschreven in het kadaster d.d. 3 september 2018) zijn in september 2018 aangeschreven met het verzoek de enquête in te vullen. Bovendien is in de KernPUNTEN, op de gemeentewebsite en via de ondernemersvereniging een oproep gedaan aan de ondernemers om aan dit verzoek gehoor te geven. Aanvankelijk was het doel de enquête digitaal te verwerken, maar omdat dit niet goed werkte is de vragenlijst tevens in een word-document op de website geplaatst (zie Bijlage I). De ingevulde vragenlijsten konden vervolgens worden toegestuurd per e-mail en post. Alle antwoorden zijn anoniem verwerkt.

## 1.3 Representativiteit steekproef

In totaal hebben 84 ondernemers deelgenomen aan het onderzoek. De respons komt hiermee uit op 6,6 procent. Het was echter niet verplicht om alle vragen te beantwoorden, waardoor de respons per vraag in sommige gevallen lager is uitgevallen. Uit Tabel 1 valt af te leiden dat bijna driekwart van de respondenten 1 t/m 4 medewerkers in dienst heeft. Dit komt overeen met het feit dat een ruime meerderheid van het totaal aantal in de gemeente gevestigde ondernemers 1 t/m 4 medewerkers in dienst heeft (zie Tabel 1). De deelnemende respondenten zijn voornamelijk werkzaam in de zakelijke dienstverlening, detailhandel en land- en tuinbouw. Daarnaast geven relatief veel ondernemers aan in meerdere branches werkzaam te zijn. Het betreft dan vaak een combinatie van de bouw, detailhandel, zakelijke dienstverlening en/of industrie.

Tabel 1 Aantal medewerkers dat respondenten in dienst hebben.

Aantal medewerkers in dienst	N = 61	Totaal ondernemers (N = 1.272)
1 t/m 4	73,8%	83,1%
5 t/m 9	13,1%	8,6%
10 t/m 19	4,9%	3,7%
20 t/m 49	3,3%	3,4%
50 t/m 99	1,6%	0,7%
100 t/m 199	3,3%	0,5%

# 2 Contact met de gemeente Dalfsen

In dit hoofdstuk staat het contact dat ondernemers met de gemeente Dalfsen hebben gehad centraal. Daarnaast komt de wijze waarop ondernemers naar informatie zoeken aan bod en worden de wensen van ondernemers ten aanzien van het contact met de gemeente nader beschouwd.

## 2.1 Soort contact

De ondernemers is gevraagd of zij de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. Uit de resultaten blijkt dat een kleine minderheid van de respondenten contact heeft gehad met de gemeente (46%). Deze groep kreeg vervolgens vragen over de wijze en reden van het contact voorgelegd. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk. Daaruit blijkt dat respondenten voornamelijk telefonisch, persoonlijk en digitaal (e-mail + web) contact gehad met de gemeente (zie Tabel 2). Wat betreft de reden van het contact geven ondernemers aan voornamelijk contact te hebben met de gemeente over bouwgrondzaken, vergunningszaken en privéaangelegenheden.

Tabel 2 Het soort contact met de gemeente ( N = 39)

Soort contact in afgelopen 12 maanden	Ja
Face to face (bezoek)	62%
Digitaal (per e-mail / via de website)	51%
Telefonisch	77%
Schriftelijk	15%
Overig	6%

## 2.2 Zoeken naar informatie

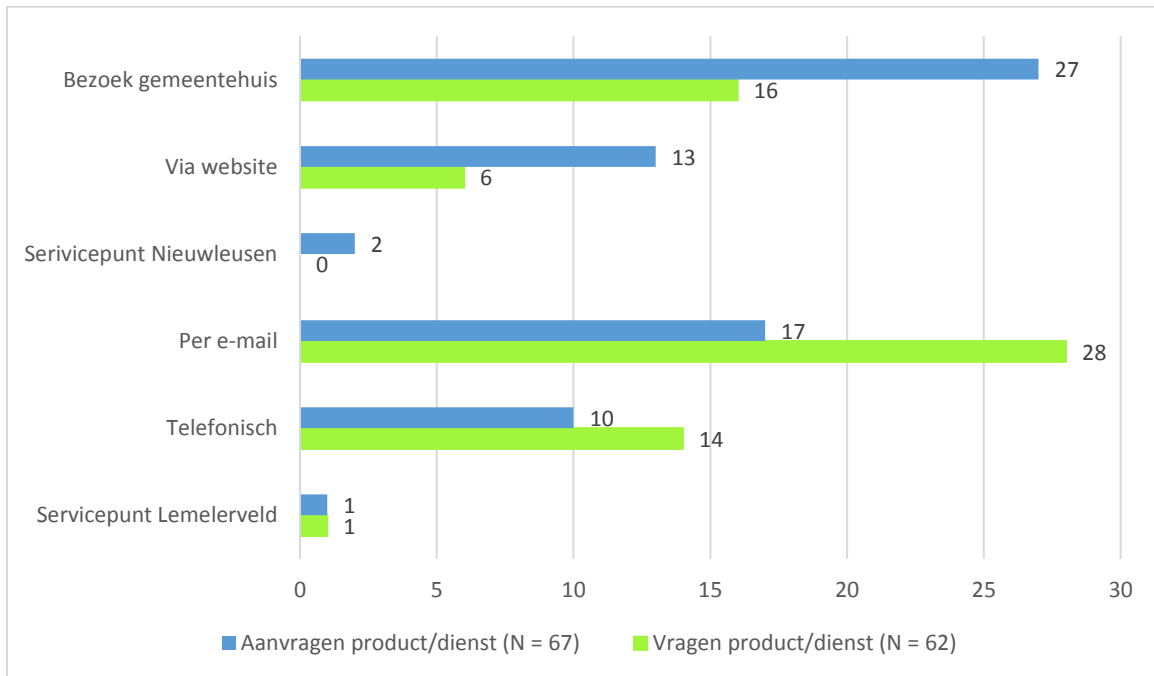
De enquête vervolgt met vragen rondom de wijze waarop ondernemers meestal naar informatie zoeken. Hier was één antwoord mogelijk. Uit de resultaten blijkt dat respondenten voor het zoeken naar algemene gemeentelijke informatie meestal de voorkeur geven aan het raadplegen van de website van de gemeente. Andere veelgebruikte methoden zijn het bezoeken van het gemeentehuis en telefonisch contact (zie Tabel 3).

Tabel 3 Manier van zoeken naar algemene, gemeentelijke informatie (N = 69)

Informatiebron	Percentage
Website van de gemeente	47%
Bezoek aan het gemeentehuis	19%
Telefonisch	18%
Informatie in de KernPUNTEN	10%
Gemeentegids	3%
Bezoek aan het servicepunt	1%
Social Media (facebook, twitter etc.)	1%
Niet van toepassing	0%
Anders (nl. niet nodig)	1%

### 2.3 Wensen ten aanzien van het contact

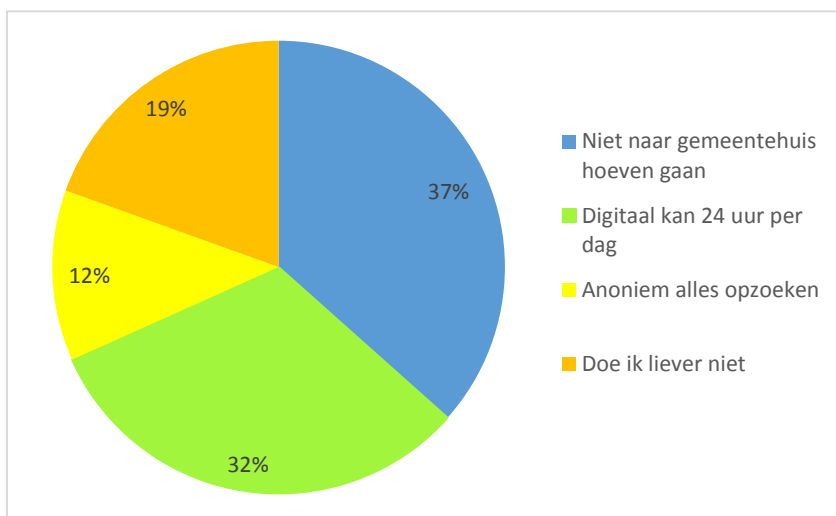
De ondernemers is gevraagd op welke wijze zij het liefst producten of diensten aanvragen en vragen stellen over producten of diensten. Ondernemers brengen het liefst een bezoek aan het gemeentehuis en nemen graag per e-mail contact op om producten of diensten aan te vragen. Het stellen van vragen over producten of diensten doen zij het liefst per e-mail. Ook een bezoek aan het gemeentehuis en telefonisch contact zijn manieren waarop ondernemers graag vragen stellen (zie Figuur 1).



FIGUUR 1. VOORKEUREN VOOR CONTACT

### 2.4 Digitaal afnemen producten en diensten

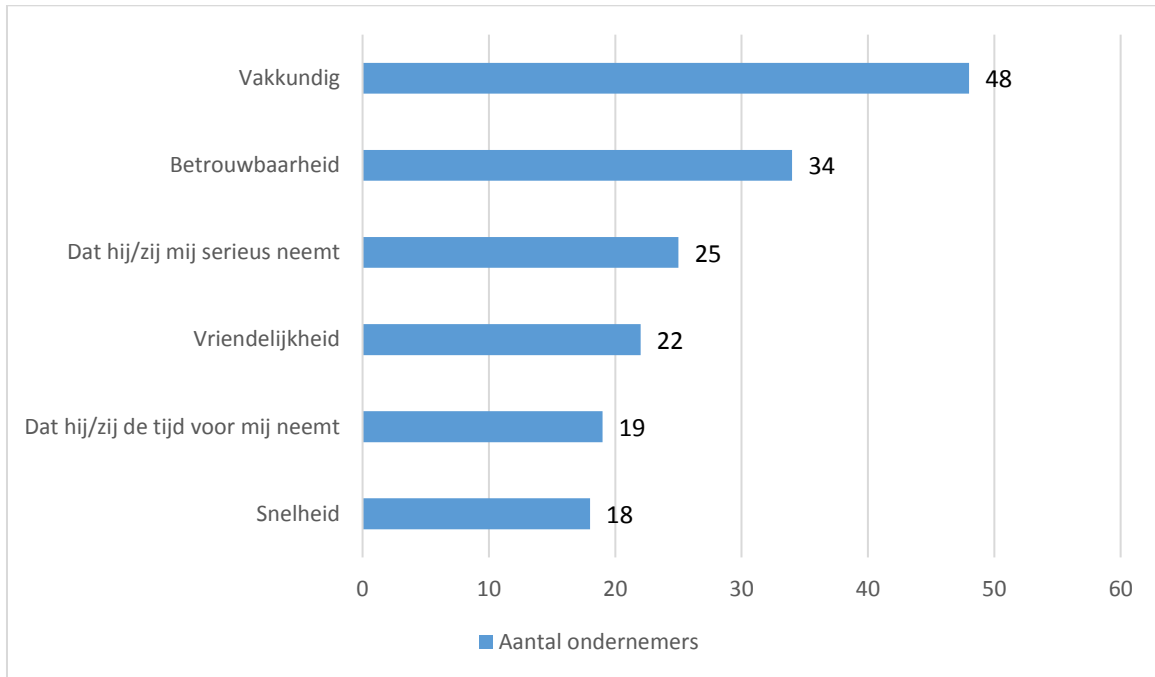
De respondenten die de vragenlijst via het gedownloade formulier hebben ingevuld is vervolgens gevraagd wat voor hen de belangrijkste reden is om producten of diensten digitaal af te nemen. Uit de resultaten blijkt dat deze respondenten voornamelijk kiezen voor digitale dienstverlening omdat dit geen bezoek aan het gemeentehuis vereist en omdat dit 24 uur per dag mogelijk is (zie Figuur 2). Omwille van technische redenen is deze vraag niet bij de overige respondenten terecht gekomen. Opvallend is dat een vijfde van deze respondenten liever geen producten of diensten digitaal afneemt.



FIGUUR 2. REDEN OM DIGITAAL PRODUCTEN/DIENSTEN AF TE NEMEN (N = 31)

## 2.5 Belangrijke eigenschappen medewerkers

Om beter inzicht te krijgen in de wensen van ondernemers ten aanzien van het contact met de gemeente, is de respondenten gevraagd welke eigenschap(en) van medewerkers zij belangrijk vinden. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk. Hoewel alle aspecten door minimaal een derde van de respondenten is aangekruist, scoren met name de vakkundigheid en betrouwbaarheid van medewerkers hoog. De resultaten laten zien dat bijna alle respondenten waarde hechten aan de vakkundigheid van de betreffende medewerker. Ook de betrouwbaarheid van medewerkers wordt door meer dan de helft van de respondenten belangrijk gevonden (zie Figuur 3).



FIGUUR 3. BELANGRIJKE EIGENSCHAPPEN MEDEWERKERS (N = 59)

## 3 Tevredenheid met dienstverlening

Het grootste deel van de vragenlijst is bedoeld om een beeld te krijgen van de tevredenheid van ondernemers met de dienstverlening. Daartoe is ondernemers allereerst gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over diverse aspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast is hen gevraagd de gemeentelijke dienstverlening een algemeen rapport cijfer te geven. In aanvulling op de rapportcijfers is de respondenten gevraagd een sterk punt en een zwak punt van de gemeentelijke dienstverlening te benoemen. Aangezien een aantal organisaties taken uitvoert namens de gemeente Dalfsen, is ondernemers bovendien de vraag voorgelegd in welke mate zij tevreden zijn over de dienstverlening van die organisaties. Tot slot konden ondernemers suggesties geven ten aanzien van de dienstverlening door de gemeente Dalfsen.

### 3.1 Rapportcijfer dienstverlening

Aan alle respondenten is de vraag voorgelegd hoe tevreden zij zijn over diverse aspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Gemiddeld genomen zijn respondenten het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en de digitale bereikbaarheid van de gemeente. Het minst tevreden zijn ondernemers over de vergunningverlening en de snelheid van betalen. Aangezien het een kleine steekproef betreft (N = 70), kunnen heel hoge en/of lage scores (ook wel uitbijters genoemd) van grote invloed zijn op de gemiddelde score, hetgeen mogelijk een vertekend beeld geeft. Daarom wordt tevens gekeken naar de mediane score (de middelste score van alle antwoorden) en de modus (het cijfer dat het vaakst voorkomt). Daaruit blijkt dat de mediane score op de aspecten 'deskundigheid', 'snelheid van betalen' en 'proactief' duidelijk hoger ligt dan de gemiddelde score op die aspecten. Wat betreft de modus is opvallend dat deze voor de dienstverleningsaspecten 'vergunningverlening',

'snelheid van betalen', 'afstemming en overleg' en 'proactief' een 1 is (zie Tabel 4). Dit houdt in dat het cijfer 1 het vaakst gegeven is. Gelet op deze opvallende scores zijn de cijfers nader beschouwd. De resultaten laten zien dat zeven respondenten alle bevroegde aspecten met een 1 beoordelen. Hieruit wordt afgeleid dat deze ondernemers erg ontevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening. Om in kaart te brengen in hoeverre deze respondenten de algemene scores op de aspecten van de gemeentelijke dienstverlening beïnvloeden, is bovendien berekend wat de gemiddelde score, de mediaan en de modus zijn voor de betreffende dienstverleningsaspecten zonder de groep respondenten die op alles een 1 scoort (zie Tabel 4). Uit die berekening blijkt dat de gemiddelde score voor alle dienstverleningsaspecten stijgt. Wel scoren de aspecten 'vergunningverlening', 'snelheid van betalen', 'afstemming en overleg' en 'proactief' ook nu een onvoldoende. De mediane score (de middelste score) stijgt voor 'telefonische bereikbaarheid', 'digitale bereikbaarheid', 'betrouwbaarheid' en 'afstemming en overleg'. Opvallend is echter dat de modus voor 'vergunningverlening' en 'afstemming en overleg' nog steeds een 1 is. Ook zonder de respondenten die op alle aspecten een 1 scoren worden deze aspecten dus het vaakst met een 1 beoordeeld (zie Tabel 4).

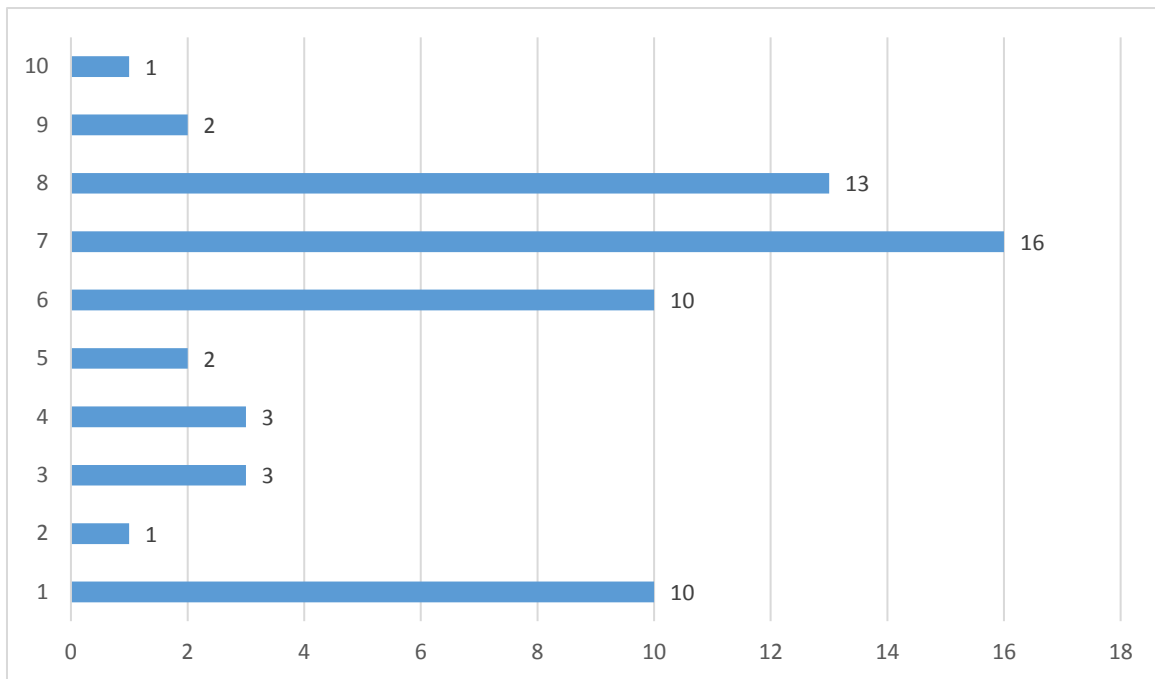
Vervolgens is de ondernemers gevraagd ook de algemene dienstverlening van de gemeente Dalfsen een rapportcijfer te geven. De meerderheid van de respondenten waardeert de algemene dienstverlening met een 7 of hoger. Dit is tevens het cijfer dat het vaakst door de respondenten gegeven is, de modus. Het gemiddelde rapportcijfer komt echter uit op een 5.69 (zie Tabel 4). Opvallend is dat 10 mensen de algemene gemeentelijke dienstverlening met een 1 beoordelen (zie Figuur 4 op de volgende pagina).

Tabel 4 Gemiddelde, mediaan en modus voor diverse aspecten dienstverlening.

	Alle respondenten				Geselecteerde groep			
	Gemiddeld	Mediaan	Modus	N	Gemiddeld	Mediaan	Modus	N
Snelheid dienstverlening	5.74	6	6	68	6.28	6	6	61
Klantgericht	5.47	6	7	68	5.98	6	7	61
Telefonisch bereikbaar	5.99	6	8	69	6.55	7	8	62
Digitaal bereikbaar	5.89	6	6	66	6.47	7	6	59
Deskundig	5.75	7	7*	67	6.30	7	7*	60
Betrouwbaar	5.51	6	8	68	6.03	7	8	61
Vergunning	4.23	5	1	61	4.65	5	1*	54
Snelheid betalen	4.19	5	1	54	4.66	5	6	47
Afstemming en overleg	4.58	5	1	64	5.02	6	1	57
Proactief	4.95	6	1	60	5.47	6	7	53
Dienstverlening algemeen	5.69	7	7	61				

\*Er zijn twee modussen, het laagste cijfer wordt weergegeven

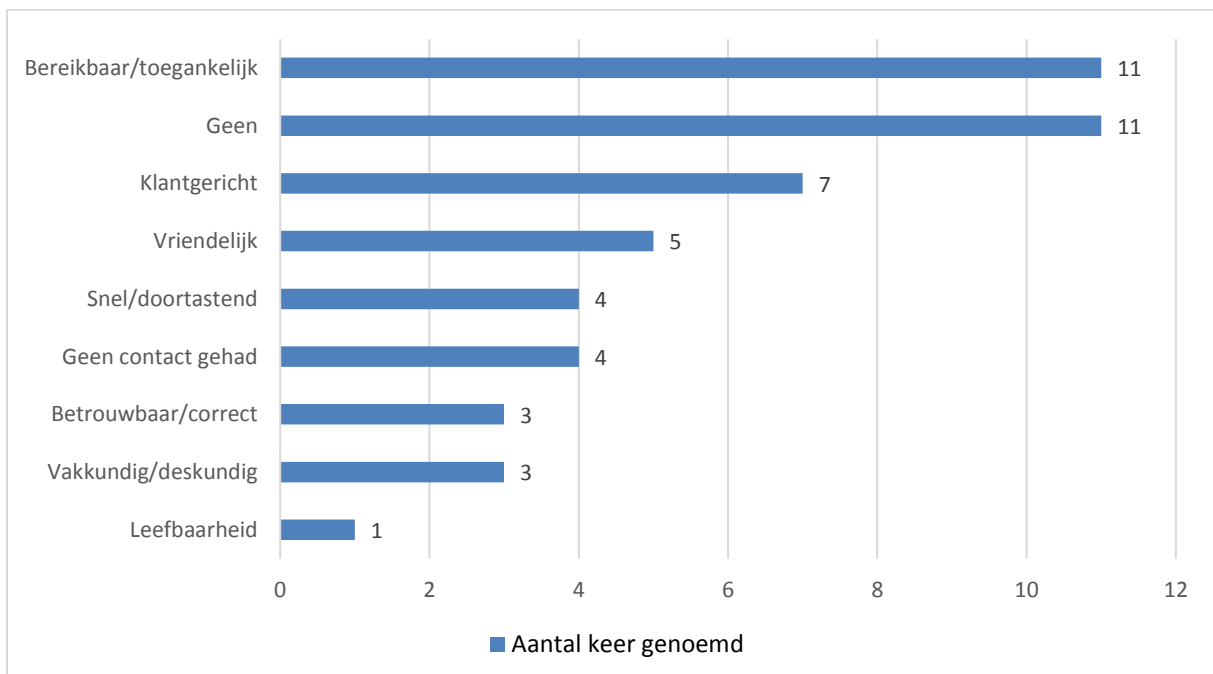




FIGUUR 4. RAPPORTCIJFER ALGEMENE DIENSTVERLENING (N = 61)

### 3.2 Sterke en zwakte punten

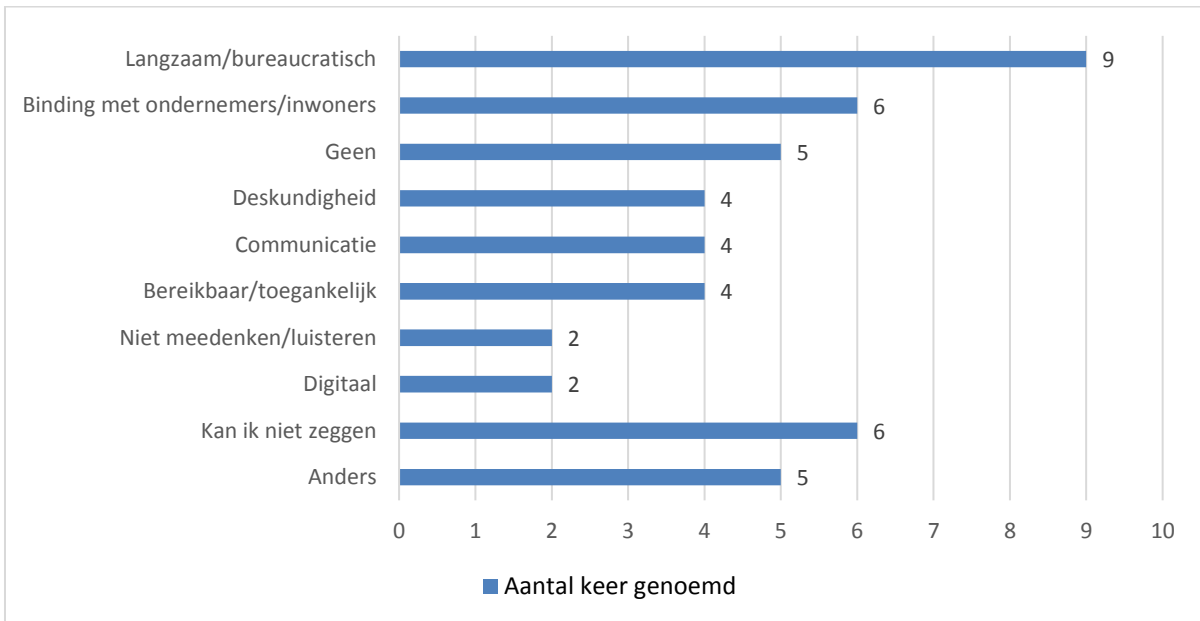
Om een beter beeld te krijgen van hoe tevreden ondernemers zijn met de dienstverlening in de gemeente Dalfsen, is respondenten eveneens gevraagd een sterk en zwak punt van de gemeentelijke dienstverlening te noemen. Uit de gegeven antwoorden blijkt dat ondernemers met name de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de gemeente waarderen. Opvallend is echter dat elf keer expliciet genoemd wordt dat de gemeente geen sterk punt heeft (Figuur 5).



FIGUUR 5. STERKE PUNTEN VAN DE GEMEENTE (N = 47)

Op de vraag wat een zwak punt van de gemeente is, zijn de meeste antwoorden gerelateerd aan de snelheid waarmee zaken worden afgewikkeld en de bureaucratische manier van werken. Tevens geven respondenten aan dat zij de binding met de ondernemers en/of inwoners zwak vinden (zie Figuur 6).

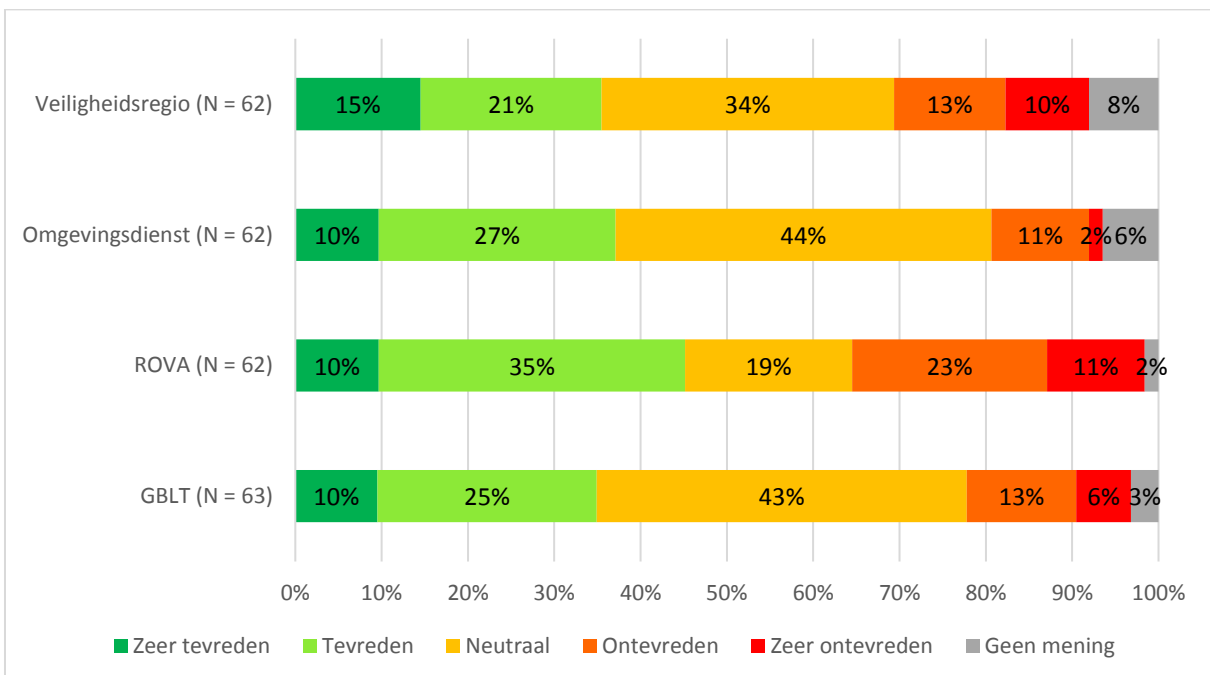
Onder de categorie anders vallen de antwoorden “te veel om op te noemen”, “ons kent ons”, “afdeling vergunningen”, “te weinig gronduitgifte” en “het gebrek aan een persoonlijke benadering”.



FIGUUR 6. WAT IS EEN ZWAK PUNT VAN UW GEMEENTE (N = 47)

### 3.3 Tevredenheid dienstverlening uitbestede diensten

Een aantal organisaties voert taken uit namens de gemeente Dalfsen. Om een compleet beeld van de tevredenheid over de dienstverlening te genereren, is ondernemers eveneens gevraagd hoe tevreden zij zijn met de dienstverlening vanuit de GBLT, ROVA, Omgevingsdienst en de Veiligheidsregio. Uit de antwoorden van de respondenten (Figuur 7) blijkt dat ondernemers vooral neutraal staan tegenover de dienstverlening door deze diensten. Ondernemers antwoorden echter het vaakst tevreden te zijn over de ROVA, daarop gevolgd de Omgevingsdienst. Tegelijkertijd zijn ondernemers het vaakst ontevreden over de ROVA (Figuur 9).



FIGUUR 7. TEVREDENHEID DIENSTVERLENING UITBESTEDE DIENSTEN

### 3.4 Suggesties dienstverlening

Tot slot is alle ondernemers gevraagd of zij suggesties hebben om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. De respondenten geven relatief vaak een suggestie gerelateerd aan het luisteren en meedenken door de gemeente. Zo wordt gesuggereerd:

- *“Denk mee en laat wat horen als er vragen gesteld worden”,*
- *“Luisteren naar de vraag en proberen te denken in oplossingen en niet in onmogelijkheden”,* en
- *“Afstand wordt groter en het papier ook, flexibiliteit ver te zoeken. Kans op verschuilen achter regels is voor betreffende instantie makkelijk ook al klopt het niet”.*

Twee respondenten refereren expliciet aan de afdeling Vergunningverlening:

- *“Handhaving en vergunningsverlening laat m.i. te wensen over. Te weinig nacontrole. En omgeving in onze woonwijk is al jaren rommelig!”.*
- *“Maak van de afdeling Vergunningen een afdeling die diensten verleent, communiceert, tijdig reageert zonder fouten!”.*

Andere suggesties luiden:

- *“Hessenweg blijft gevaarlijk voor overstekers”,*
- *“Kenbaar welke persoon je kunt bellen, bij welke discipline”,*
- *“Sneller reageren op telefoontjes/vragen”,*
- *“Pak de fiets en ga meer het dorp in om ter plekke te kijken, vragen”,*
- *“Zorg dat de juiste mensen op de juiste plek zitten en leer de mensen klantgericht omgaan met de mensen”,*
- *“Gewoon weer aan huis het huisafval ophalen”,*
- *“Als de gemeente klantgericht wil werken dan moeten dit soort enquêtes anders, zodat het gehele formulier eenvoudig digitaal ingevuld kan worden. Dit irriteert”,*
- *“Het is een afschuiving van uw verantwoordelijkheden (GBLT etc.) + Geef je te raden?? De gemeente is er voor ons?? Of niet??”* en
- *“Afspraken nakomen!! Nogal verschil tussen bestuur en ‘ambtelijk apparaat”.*

Opvallend is dat de GBLT als enige organisatie die taken uitvoert namens de gemeente meermaals expliciet genoemd wordt in de suggesties. Zo wordt gezegd:

- *“Snapt er totaal niks van, weg met die zoor”,*
- *“Stoppen met GBLT”,*
- *“Dat de gemeentelijke belastingen ook zonder machtiging opgedeeld kan worden in kwartalen”* en
- *“Gemeentelijke belastingen in 1 keer betalen. Vroeger kon dat in 3 termijnen en dan kon je zelf kiezen wanneer te betalen. Als je maar op tijd betaalt”.*

## Bijlage I

### Digitale peiling ondernemers

1. Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?
  - Ja
  - Nee (ga door naar vraag 4)
2. Waarvoor heeft u contact met de gemeente gehad?  
(open vraag)
3. Op welke wijze heeft u contact met de gemeente gehad?  
(open vraag)
4. Hieronder wordt een aantal aspecten van dienstverlening weergegeven. Wilt u met een rapportcijfer per aspect aangegeven hoe tevreden u bent over de gemeente?

Snelheid van dienstverlening	1 tot en met 10 en weet niet
Klantgerichtheid	1 tot en met 10 en weet niet
Telefonische bereikbaarheid	1 tot en met 10 en weet niet
Digitale bereikbaarheid	1 tot en met 10 en weet niet
Deskundigheid	1 tot en met 10 en weet niet
Betrouwbaarheid	1 tot en met 10 en weet niet
Vergunningverlening	1 tot en met 10 en weet niet
Snelheid van betalen	1 tot en met 10 en weet niet
Afstemming en overleg met ondernemers	1 tot en met 10 en weet niet
Pro-activiteit	1 tot en met 10 en weet niet

5. Wilt u aangeven hoe u meestal zoekt naar algemene gemeentelijke informatie?  
(bijvoorbeeld informatie 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.)
  - Anders, namelijk .....

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

	Bezoek gemeente- huis	Bezoek Servicepunt Nieuwleusen	Bezoek Servicepunt Lemelerveld	Telefonisch	Per email	Per Brief	Per website
Aanvragen van producten of diensten van de gemeente							
Vragen stellen over producten of diensten van de gemeente							

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

Meerdere antwoorden mogelijk.

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

8. Zijn er producten of diensten die u mist bij de gemeente Dalfsen? (open vraag)

9. 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 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.....

10. Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een sterk punt van uw gemeente?

(open vraag)

11. Wanneer u alle factoren van dienstverlening op een rijtje zet, wat is dan in uw ogen een zwak punt van uw gemeente?

(open vraag)

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

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

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

- GBLT: gemeentelijke belastingen
- ROVA: afvalinzameling
- Omgevingsdienst: handhaving en vergunningverlening milieu
- Veiligheidsregio: brandveiligheid

Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van deze organisaties?

	Zeervredentevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervredentevreden	Weet ik niet
GBLT						
ROVA						
Omgevingsdienst						
Veiligheidsregio						

14. Heeft u suggesties of wilt u nog iets aan ons meegeven over de gemeentelijke dienstverlening? (open vraag)

15. In welke branche is uw onderneming actief? Kies één van de volgende antwoorden

- Bouw
- Detailhandel
- Financiële dienstverlening
- Gezondheidszorg
- Groot- en tussenhandel
- Horeca, recreatie en toerisme
- ICT
- Industrie
- Land- en tuinbouw
- Onderwijs
- Transport en logistiek
- Zakelijke dienstverlening
- Anders

17. Hoeveel medewerkers heeft uw bedrijf op dit moment, inclusief uzelf? Het betreft zowel de fulltime als parttime medewerkers. Kies één van de volgende antwoorden

- 1 t/m 4
- 5 t/m 9
- 10 t/m 19
- 20 t/m 49
- 50 t/m 99
- 100 t/m 199
- 200 t/m 499
- 500 of meer