

## Bijlage 1 kwaliteit van externe dienstverlening

Gemiddelde beeld van inwoners over de kwaliteit van dienstverlening.

	Wijchen 2018	Druten 2018	NL 2018	Wijchen 2020	Druten 2020	NL 2020	
<b>Waardering</b>							<b>Bevinding</b>
Waarderingcijfer dienstverlening algemeen	6,8	6,6	6,5	6,9	6,6	6,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>De waardering is in Wijchen en In Druten stabiel gebleven.</li> </ul>
Waarderingcijfer communicatie en voorlichting	6,9	6,6	6,5	6,9	6,6	6,7	
Waarderingcijfer digitale dienstverlening	6,8	6,8	6,7	7,0	6,9	6,9	
Waarderingcijfer participatie	6,3	6,1	6,1	6,3	6,0	6,0	
<b>Onderdelen</b>							<b>Toelichting onderliggende indicatoren</b>
Betrouwbaarheid +% (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt +% (helemaal) eens: toezicht op regels	36%	32%	29%	34%	31%	27%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeenten 'doen wat ze zeggen' is stabiel gebleven in Wijchen. In Druten is het gedaald.</li> <li>De mate waarin inwoners vinden dat er toezicht op de regels gehouden worden is in beide gemeenten stabiel gebleven.</li> </ul>
Communicatie en voorlichting +% (helemaal) eens: juist en volledige informatie +% (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie +% (helemaal) eens: toegankelijke/heldere informatie	75%	75%	68%	72%	70%	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ten opzichte van 2018 geven inwoners in Wijchen en Druten aan dat de juistheid en/of volledigheid van de beschikbare informatie gedaald is (van 80% in Wijchen en 79% in Druten in 2018 naar 74% in 2020 voor beide gemeenten).</li> <li>De mate waarin inwoners aangeven voldoende voortgangsinformatie te krijgen is zowel in Wijchen als in Druten gedaald (-4% en -5%).</li> <li>Het gemak waarmee men aan informatie kan komen is in beide gemeenten stabiel gebleven.</li> <li>Het gebruik van heldere taal is in Wijchen stabiel gebleven en in Druten afgenomen ten opzichte van 2018 (72% tov 67%).</li> <li>In 2018 zaten de gemeenten boven het landelijk gemiddelde. In 2020 zitten op het landelijk gemiddelde<sup>5</sup>.</li> </ul>
Flexibiliteit +% (helemaal) eens: flexibele opstelling	36%	32%	22%	30%	26%	23%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inwoners geven aan dat de flexibele opstelling van de gemeente Druten en Wijchen daalt van 2018 naar 2020.</li> <li>Ten opzichte van het landelijk gemiddelde blijft de ervaren flexibele opstelling in beide gemeenten hoger.</li> </ul>
Gebruikersgemak +% (helemaal) eens: geholpen voelen +% (helemaal) eens: gemak aanvragen/voorleggen	80%	79%	75%	78%	76%	77%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inwoners geven aan dat het gemak van het voorleggen of het doen van aanvragen stabiel is gebleven.</li> <li>Hetzelfde beeld doet zich voor op de ervaring "ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde".</li> <li>In 2018 zaten de gemeenten boven het landelijk gemiddelde. In 2020 zitten op het landelijk gemiddelde.</li> </ul>
Participatie +% (helemaal) eens: betrekken bij aanpak +% (helemaal) eens: beroep op eigen bijdrage +% (helemaal) eens: ondersteunen buurtinitiatief	45%	29%	32%	39%	28%	29%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ten opzichte van 2018 geven inwoners in Wijchen aan dat de participatie gedaald is. Dit geldt voor alle indicatoren op dit onderdeel m.u.v. de indicator dat de gemeente een beroep op de buurtbewoners doet om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Dit percentage is stabiel gebleven.</li> <li>In Druten geven inwoners aan dat de participatie stabiel is gebleven met uitzondering van de mate waarin de gemeente de inwoners betrekt bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Dit percentage is gedaald van 38% in 2018 naar -het landelijke gemiddelde van- 33% in 2020.</li> <li>De ervaren participatie in 2018 in Wijchen was t.o.v. het landelijk gemiddelde hoog. Dit is in 2020 nog steeds zo.</li> </ul>
Tijdigheid +% (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen	78%	81%	70%	76%	75%	73%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage inwoners dat de afhandelingsduur acceptabel ervaart, is in Wijchen stabiel gebleven en in Druten afgenomen.</li> </ul>

<sup>5</sup> Twee indicatoren zijn uit het landelijk onderzoek gehaald. Het gemiddelde van de overige indicatoren voor dit onderdeel is 70%.

Gemiddelde beeld van ondernemers over de kwaliteit van dienstverlening.

	Wijchen 2018	Druten 2018	NL 2018	Wijchen 2020	Druten 2020	NL 2020	
<b>Waardering</b>							<b>Bevinding</b>
waarderingscijfer dienstverlening algemeen	6,7	6,9	6,6	6,9	6,9	6,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>De waardering is in Wijchen en in Druten stabiel gebleven met uitzondering van de waardering voor participatie. Deze is in Druten afgenomen, al is deze nog steeds conform het landelijk gemiddelde.</li> <li>Afgezet tegen het landelijk gemiddelde is de waardering voor de communicatie en voorlichting in Wijchen en Druten in 2020 hoger. Dit geldt ook voor de deskundigheid en de digitale dienstverlening. En voor de waardering van de participatie in Wijchen.</li> </ul>
waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,3	6,4	6,2	6,5	6,3	5,9	
waarderingscijfer deskundigheid	6,7	6,8	6,6	6,7	6,7	6,2	
waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,7	6,6	6,3	6,9	6,6	6,2	
waarderingscijfer participatie	5,8	6,1	5,7	6,2	5,6	5,6	
<b>Onderdelen</b>							<b>Toelichting onderliggende indicatoren</b>
Betrouwbaarheid +% (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt	30%	43%	25%	37%	29%	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage ondernemers dat vindt dat de 'gemeente doet wat zij zegt', stijgt in Wijchen (+7%), en daalt in Druten (-14%).</li> <li>In 2020 blijft dit percentage voor beide gemeenten boven het landelijk gemiddelde.</li> </ul>
Communicatie en voorlichting +% (helemaal) eens: informatie juist/volledige +% (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie +% (helemaal) eens: website actueel en correct	50%	53%	49%	53%	51%	42%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage ondernemers dat aangeeft de voortgangsinformatie voldoende te ervaren, stijgt in Wijchen (40-46%) en blijft stabiel in Druten (44-46%) terwijl dit landelijk daalt (van 44% naar 32%).</li> <li>De ervaring van juiste en volledige informatie blijft in Wijchen en Druten stabiel ten opzichte van 2018.</li> <li>De mate waarin ondernemers de informatie op de website actueel en correct ervaren blijft stabiel in Wijchen en daalt in Druten (van 56% naar 52%).</li> </ul>
Digitale dienstverlening +% (helemaal) eens: gewenste digitale afhandeling	41%	47%	34%	42%	54%	36%	<ul style="list-style-type: none"> <li>De ervaring van een wenselijke digitale afhandeling voor ondernemers stijgt in Druten significant (+7%) en blijft in Wijchen stabiel.</li> <li>Dit onderdeel blijft gemiddeld in 2020 boven het landelijk gemiddelde.</li> </ul>
Flexibiliteit +% (helemaal) eens: flexibele opstelling/ruimte regels	29%	44%	31%	36%	36%	28%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage ondernemers dat vindt dat een flexibele opstelling ervaart, stijgt in Wijchen (+7%), en daalt in Druten (-8%).</li> <li>In 2020 blijft dit percentage boven het landelijk gemiddelde.</li> </ul>
Gebruikersgemak +% (helemaal) eens: gemak aanvragen/voorleggen +% (helemaal) eens: gemak vindbaarheid website +% (helemaal) eens: gemak vindbaarheid personen	53%	56%	52%	56%	52%	49%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het gemak van de vindbaarheid van de website stijgt in Wijchen (+9%) en blijft in Druten stabiel.</li> <li>Het gemak van het aanvragen blijft in Wijchen stabiel (59%) en daalt in Druten (59-52%).</li> <li>Het gemak van vindbaarheid van personen blijft in Wijchen stabiel en daalt in Druten (van 49% naar 45%).</li> </ul>
Participatie +% (helemaal) eens: voldoende betrokkenheid van/bij	43%	43%	33%	47%	41%	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het percentage ondernemers dat de gemeente als betrokken ervaart is in Wijchen gestegen en in Druten stabiel gebleven blijft in beide gemeenten stabiel.</li> <li>In 2020 blijft dit percentage boven het landelijk gemiddelde.</li> </ul>
Tijdigheid +% (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen +% (helemaal) eens: afhandeling digitale communicatie	49%	48%	46%	46%	47%	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acceptabele tijd van afhandelen blijft stabiel in Wijchen. In Druten daalt deze indicator (van 48% naar 43%) net zoals het landelijke gemiddelde maar niet zo sterk (van 49% naar 39%).</li> <li>De afhandeling van digitale communicatie blijft stabiel in beide gemeenten.</li> </ul>