

# Burgerwaarderingsonderzoeken dienstverlening

## Gemeente Gorinchem 2017

*Versie 9 augustus 2017*

*Britte van Dalen MSc  
drs. Karin du Long*

## Colofon

**Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van**  
de gemeente Gorinchem

**Auteurs**

Britte van Dalen en Karin du Long

**PON Publicatienummer**

17-18 / 71215

**Datum**

augustus 2017

**© 2017 het PON, kennis in uitvoering.**

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

**Meer informatie:**

[www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)



# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond burgerwaarderingsonderzoeken	5
1.2	Onderzoekperiode en respons	6
1.3	Leeswijzer	6
1.4	Waardering dienstverlening per kanaal	7
2	Resultaten KTO balie dienstverlening	9
2.1	Reden van baliebezoek	9
2.2	Werken op afspraak	9
2.3	Beoordeling van de dienstverlening	10
2.4	Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeenten	11
2.5	Prioriteitenmatrix adviespunten	12
2.6	Wachttijden aan de balie gemeenten	13
2.7	Eenmalig bezoek of terugkomen	14
2.8	Contact en Informatie	14
2.9	Openingstijden van het stadhuis	14
3	Resultaten KTO telefonische dienstverlening	17
3.1	Reden voor telefonisch contact	17
3.2	Afhandeling telefonisch contact gemeente	18
3.3	Totaaloordeel telefonische dienstverlening	19
3.4	Waardering dienstverleningsaspecten telefonie gemeente	19
3.5	Prioriteitenmatrix adviespunten	20
3.6	Informatie inwinnen	21
4	Resultaten KTO digitale dienstverlening	23
4.1	Reden voor digitale aanvraag	23
4.2	Totaaloordeel digitale dienstverlening	23
4.3	Waardering afhandeling digitale aanvraag	24
4.4	Adviespunten	25
4.5	Aanvullend contact met gemeente	25
4.6	Overige vragen digitaal loket	25
4.7	Antwoorden op de open vraag	26
5	Resultaten KTO schriftelijke dienstverlening	27
5.1	Verloop van de schriftelijke correspondentie	27
5.2	Tevredenheid over correspondentie	27
5.3	Reden van schriftelijk contact	27
5.4	Gemeentelijke afdeling waarmee contact is geweest	28
5.5	Reactietijd na schriftelijk contact	29
5.6	Actie na schriftelijk contact door gemeente	29
5.7	Totaaloordeel schriftelijke dienstverlening	30
5.8	Oordeel over deelaspecten schriftelijke dienstverlening	30
5.9	Adviespunten	31
5.10	Antwoorden op de open vraag	31

Bijlage A Toelichting prioriteitenmatrix  
Over het PON

33  
35

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond burgerwaarderingsonderzoeken

Voor het Burgerwaarderingsonderzoek Dienstverlening heeft de gemeente Gorinchem in het voorjaar van 2017 vier afzonderlijke klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren. De onderzoeken zijn uitgevoerd door het PON, onderzoeks- en adviesbureau in het sociaal-maatschappelijk domein.

Hieronder beschrijven we kort te verschillende onderzoeken die we voor de gemeente hebben uitgevoerd.

- [Klanttevredenheidsonderzoek balie](#)

Voor het klanttevredenheidsonderzoek balie krijgen bezoekers van de gemeentelijke publieksbalie gedurende een periode van enkele weken een korte vragenlijst voorgelegd. In deze vragenlijst zijn bezoekers gevraagd naar hun mening over diverse aspecten van de gemeentelijke dienstverlening.

- [Klanttevredenheidsonderzoek telefonische dienstverlening](#)

Voor dit onderzoek worden klanten die recentelijk contact hebben gehad via één van de telefonische kanalen van de gemeente gedurende een periode van twee weken benaderd via telefonisch onderzoek. In dit gesprek krijgen zij vragen voorgelegd over de wijze waarop zij de telefonische dienstverlening van de gemeente ervaren hebben.

- [Klanttevredenheidsonderzoek schriftelijke dienstverlening](#)

Bij het KTO Schriftelijke dienstverlening worden klanten die recentelijk schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente per brief benaderd om een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Hierin wordt hen gevraagd hun oordeel te geven over dit schriftelijke contact met de gemeente.

- [Klanttevredenheidsonderzoek digitale dienstverlening](#)

Voor dit onderzoek worden klanten die in de afgelopen maanden via een digitaal kanaal contact hebben gehad met de gemeente per e-mail uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. In deze online vragenlijst komen vragen aan bod over de digitale aanvraag of melding die klanten gedaan hebben bij de gemeente. In dit rapport presenteren we de resultaten van deze verschillende onderzoeken. Waar mogelijk zijn de resultaten van de eerdere metingen van de gemeente Gorinchem in 2007, 2009, 2011 en 2014 ook weergegeven.

## 1.2 Onderzoeksperiode en respons

- **KTO Balie dienstverlening**

Het klanttevredenheidsonderzoek aan de publieksbalie heeft plaatsgevonden van maandag 8 mei tot en met dinsdag 16 mei 2017. Het veldwerk vond plaats overdag en wisselend in de ochtend en/of middag. Op donderdag 11 mei is er ook tijdens de avondopenstelling geënuquêteerd. De bezoekers aan de publieksbalie is na hun bezoek een vragenlijst voorgelegd door een enquêteur. Op tijden dat de enquêteur niet aanwezig was, konden bezoekers de vragenlijst schriftelijk invullen. In totaal hebben 133 bezoekers deelgenomen aan dit onderzoek.

- **KTO Telefonische dienstverlening**

Daarnaast is er in de periode maandag 8 mei tot en met vrijdag 12 mei 2017 telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 398 aantal klanten die de maanden april en mei van 2017 telefonisch contact hebben gehad met de gemeente Gorinchem. Het telefonisch veldwerk heeft voornamelijk plaatsgevonden in de avonden. Afspraken en geen gehoor zijn overdag doorgebeld. In totaal hebben 104 klanten deelgenomen aan dit onderzoek.

- **KTO Schriftelijke dienstverlening**

Klanten die in 2017 schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente Gorinchem zijn uitgenodigd om een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Op 6 april 2017 zijn deze klanten per brief uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Op 29 mei 2017 is er nog een herinneringsbrief verstuurd. De genodigden hadden de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen tot 1 juni 2017. In totaal hebben 143 klanten deelgenomen aan dit onderzoek.

- **KTO Digitale dienstverlening**

Het onderzoek naar de online dienstverlening heeft plaatsgevonden van 11 mei tot en met 29 mei 2017 onder klanten die in de periode december 2016 tot mei 2017 gebruik hebben gemaakt van een digitale aanvraag via de gemeentelijke website van de gemeente Gorinchem. Op 11 mei 2017 zijn deze klanten per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Op 22 mei hebben deze klanten nog een herinneringsmail gehad. In totaal hebben 61 klanten deelgenomen aan dit onderzoek. Ondanks de reminder is het aantal deelnemers aan het KTO Digitale dienstverlening aan de lage kant ten opzichte van het aantal in 2014 (116).

## 1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten van de verschillende klanttevredenheidsonderzoeken weergegeven zoals die door het PON zijn uitgevoerd voor de gemeente Gorinchem. In paragraaf 1.4 vindt u een totaaloverzicht van de waardering van de dienstverlening per kanaal. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per dienstverleningsonderzoek afzonderlijk.

In hoofdstuk 2: KTO balie dienstverlening, in hoofdstuk 3: KTO telefonische dienstverlening, in hoofdstuk 4: KTO digitale dienstverlening en in hoofdstuk 4: KTO schriftelijke dienstverlening.

Waar mogelijk zijn de gegevens van 2017 vergeleken met die van de vorige meting in 2014. Er zijn geen gegevens van vergelijkingsgemeenten beschikbaar.

## 1.4 Waardering dienstverlening per kanaal

Tabel 1 Totaaloordeel diverse kanalen dienstverlening (rapportcijfer 1-10)

	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Balie	8,0	8,2
Telefonisch	7,5	7,5
Digitaal	7,6	7,1
Schriftelijk	7,0	7,3

Het oordeel van klanten van gemeente Gorinchem is wat betreft de balie dienstverlening en de schriftelijke dienstverlening positiever dan in 2014. Voor wat betreft de telefonische dienstverlening is het oordeel van 2017 gelijk met dat van 2014. Het oordeel over de digitale dienstverlening is lager in vergelijking met 2014.

Tabel 2 De dienstverleningsaspecten per kanaal vergeleken (rapportcijfer 1-10)

	Gorinchem 2017 Balie	Gorinchem 2017 Telefonie
Deskundigheid medewerker	8,7	7,4
Openingstijden	7,7	7,0
Vriendelijkheid medewerker	8,7	7,9
Wachttijd	8,7	
Duidelijkheid informatie	8,5	7,7
De prijs	6,4	
Parkeergelegenheid	7,8	
Privacy bij de balie	7,6	
Bereikbaarheid	8,1	7,3
Inleving medewerker	8,1	7,2
Totale doorlooptijd	8,3	
Overzichtelijkheid entree	8,4	
Wachtruimte	8,0	
Bewegwijzering	7,9	
Uiterlijke verzorging medewerker	8,6	
Bereidheid om te helpen	8,2	7,7
Aandragen van oplossingen en ideeën	7,8	
Tonen van verantwoordelijkheid	8,1	7,3
Vertegenwoordigen van gemeente	8,0	7,3
Op de hoogte houden	8,2	6,8
Klantvriendelijkheid van de receptie	8,4	
Duidelijkheid met betrekking tot het verkrijgen van een ticket bij de zuil	8,2	



## 2 Resultaten KTO balie dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek aan de balie. Per onderwerp geven we de resultaten van de meting in 2017 weer. Waar mogelijk maken we een vergelijking met de resultaten van de metingen uit voorgaande jaren.

### 2.1 Reden van baliebezoek

In onderstaande tabel zijn de percentages van de redenen van het bezoek aan de balie van het stadhuis weergegeven. In 2017 hebben burgers de balie het vaakst bezocht voor een paspoort (37%), rijbewijs (27%) en identiteitskaart (16%).

In vergelijking met de vorige meting komen de burgers weer vaker naar de gemeentelijke balie voor een rijbewijs en minder vaak voor een identiteitskaart.

**Tabel 3** Redenen voor bezoek aan het stadhuis (%)

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Rijbewijs	19	33	29	13	27
Paspoort	20	20	17	36	37
Identiteitskaart	10	7	14	23	16
Uittreksel GBA	12	0R	13	1	1
Geboorte(akte)	2	8	4	4	2
Verklaring omtrent gedrag	5	1	4	1	2
Anders	4	8	5	11	2

### 2.2 Werken op afspraak

De gemeente Gorinchem werkt alleen nog op afspraak. Het maken van een afspraak vooraf aan een bezoek kan ervoor zorgen dat er efficiënter gewerkt wordt en bezoekers minder lang hoeven te wachten. Bezoekers kunnen op verschillende manieren een afspraak maken. Een ruime meerderheid (61%) heeft een afspraak via internet (digitale agenda) gemaakt. Het maken van een afspraak dit kanaal is toegenomen ten opzichte van de vorige meting, toen 47% een afspraak via het internet maakte.

De rest van de bezoekers heeft een afspraak op een andere manier gemaakt: één vijfde (20%) van de bezoekers heeft telefonisch een afspraak gemaakt, 13% bij een eerder baliebezoek en 6% op een andere wijze. Vier bezoekers zijn gewoon binnen komen lopen zonder afspraak.

Ook is er gevraagd naar de tevredenheid over het maken van een afspraak.

Bezoekers zijn hier tevreden over; 73% is zeer tevreden, 22% is tamelijk tevreden.

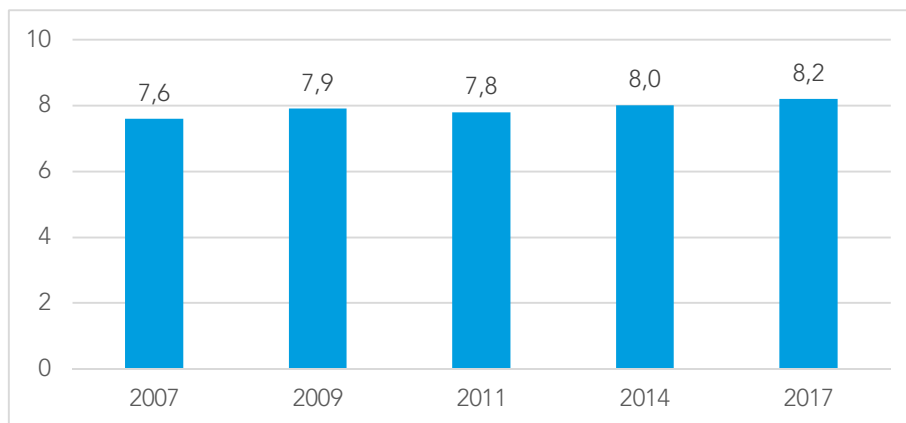
Aan de bezoekers die een afspraak hebben gemaakt anders dan via het internet is gevraagd waarom zij gekozen hebben voor een ander kanaal. Een deel van de bezoekers heeft de afspraak gemaakt tijdens een eerder bezoek. Verder wordt het maken van een afspraak anders dan het internet als gemakkelijk en prettig ervaren.

### 2.3 Beoordeling van de dienstverlening

Bezoekers van de balie in Gorinchem beoordelen de dienstverlening met een 8,2 gemiddeld. Dit cijfer is hoger ten opzichte van de voorgaande jaren.

In 2014 werd de dienstverlening aan de balie beoordeeld met een 8,0, in 2011 met een 7,8, in 2009 een 7,9 en in 2007 met een 7,6.

**Figuur 1** Totaaloordeel dienstverlening balie (rapportcijfer 1-10)



Het oordeel dat bezoekers hebben gegeven komt voor 72% overeen met de verwachtingen die ze voorafgaande aan het bezoek hadden, voor 8% was het beter dan verwacht en 17% had geen verwachtingen voorafgaande aan het bezoek.

## 2.4 Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeenten

Van alle aspecten worden de aspecten de *deskundigheid van de medewerker*, de *vriendelijkheid van de medewerker* en de *wachttijd* het best beoordeeld door de bezoekers van de balie in Gorinchem. De *prijs* wordt het minst goed beoordeeld.

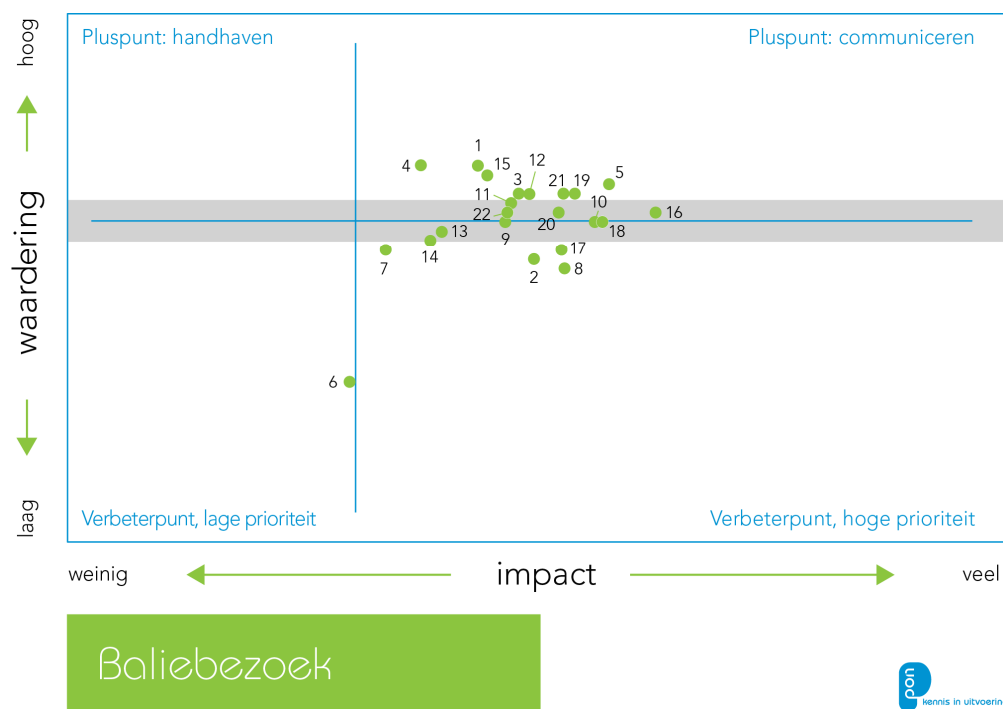
Tabel 4 Oordeel aspecten dienstverlening balie (rapportcijfer 1-10)

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
1 Deskundigheid medewerker	8,2	8,2	7,9	8,5	8,7
2 Openingstijden	7,8	8,1	7,7	7,6	7,7
3 Vriendelijkheid medewerker	8,3	8,5	8,1	8,5	8,7
4 Wachttijd	8,2	8,2	7,7	8,3	8,7
5 Duidelijkheid informatie	8,4	8,3	7,9	8,4	8,5
6 De prijs	7,0	6,3	6,4	6,1	6,4
7 Parkeergelegenheid	7,6	7,3	7,5	7,9	7,8
8 Privacy bij de balie	7,5	7,6	7,6	7,6	7,6
9 Bereikbaarheid	8,1	8,3	8,0	8,0	8,1
10 Inleving medewerker	8,3	7,9	7,8	8,4	8,1
11 Totale doorlooptijd	8,2	8,2	7,9	8,2	8,3
12 Overzichtelijkheid entree	7,9	8,2	7,9	8,2	8,4
13 Wachtruimte	8,0	8,1	7,9	8,0	8,0
14 Bewegwijzering	8,1	7,8	7,8	7,8	7,9
15 Uiterlijke verzorging medewerker	8,3	8,4	7,9	8,4	8,6
16 Bereidheid om te helpen	-	-	-	8,3	8,2
17 Aandragen van oplossingen en ideeën	-	-	-	8,2	7,8
18 Tonen van verantwoordelijkheid	-	-	-	8,3	8,1
19 Vertegenwoordigen van gemeente	-	-	-	8,2	8,0
20 Op de hoogte houden	-	-	-	8,2	8,2
21 Klantvriendelijkheid van de receptie	-	-	-	-	8,4
22 Duidelijkheid met betrekking tot het verkrijgen van een ticket bij de zuil	-	-	-	-	8,2

## 2.5 Prioriteitenmatrix adviespunten

De horizontale geeft een rapportcijfer weer op een schaal van 5 tot 10. Het gemiddelde van alle stellingen ligt op een 8,1. Nadere toelichting van de prioriteitenmatrix vindt u in de bijlage.

Figuur 2 Adviespunten baliebezoek



**Pluspunten:** de volgende aspecten worden hoger dan gemiddeld gewaardeerd en zijn belangrijk voor de bezoekers van de balie. Het advies is om deze punten te communiceren:

- 1 Deskundigheid medewerker
- 3 Vriendelijkheid medewerker
- 4 Wachtijd
- 5 Duidelijkheid informatie
- 12 Overzichtelijkheid entree
- 15 Uiterlijke verzorging medewerker
- 19 Vertegenwoordigen van gemeente
- 21 Klantvriendelijkheid van de receptie

**Grijze gebied:** de volgende aspecten vallen in het grijze gebied; ze krijgen een gemiddelde beoordeling en zijn belangrijk voor de inwoners. Het is aan de gemeente zelf om te beoordelen of een gemiddelde waardering voldoende is:

- 9 Bereikbaarheid
- 10 Inleving medewerker
- 11 Totale doorlooptijd
- 13 Wachtruimte

- 14 Bewegwijzering
- 16 Bereidheid om te helpen
- 18 Tonen van verantwoordelijkheid
- 20 Op de hoogte houden
- 22 Duidelijkheid met betrekking tot het verkrijgen van een ticket bij de zuil

**Verbeterpunten:** de volgende aspecten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd en zijn belangrijk voor de bezoekers van de balie. Het is advies om hier veel aandacht aan te besteden en deze aspecten te verbeteren:

- 2 Openingstijden
- 7 Parkeergelegenheid
- 8 Privacy bij de balie
- 17 Aandragen van oplossingen en ideeën

Het volgende aspect wordt ook lager dan gemiddeld beoordeeld maar heeft minder impact op het totaaloordeel. Dit aspect heeft een lagere prioriteit:

- 6 De prijs

Om verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem kunnen kijken naar de mogelijkheden om de huidige openingstijden van het stadhuis te veranderen. Een eerste stap is al gezet door klanten van de balie ook specifiek te vragen naar de wensen van de klanten wat betreft openingstijden (2.9 openingstijden van het stadhuis). Ook de parkeergelegenheid en privacy bij de balie zijn punten van aandacht. Daarnaast zouden medewerkers van de balie zich kunnen richten op verbetering van het afdragen van oplossingen en ideeën naar hun klanten.

## 2.6 Wachttijden aan de balie gemeenten

Alle bezoekers aan de balie hebben minder dan 15 minuten moeten wachten. 81% van de bezoekers heeft zelfs minder dan 5 minuten hoeven wachten.

In 2014 was het aandeel dat minder dan 15 minuten hoeft te wachten 84%. Bezoekers moeten dus minder lang wachten ten opzichte van de vorige meting. We nemen aan dat het werken op afspraak hier een positieve bijdrage aan heeft geleverd.

Dit is ook terug te zien in de beoordeling van de wachttijd aan de balie. Deze wordt nu hoger gewaardeerd (8,7) in vergelijking met de vorige meting (8,3).

Tabel 5 Wachtijd en oordeel over de wachtijd (%)

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Wachtijd: minder dan 15 minuten	96	95	91	84	100
Wachtijd: meer dan 15 minuten	4	5	9	16	0
Gemiddelde wachtijd in minuten	4,8	6,7	7,8	7,6	niet gevraagd
Oordeel wachtijd, rapportcijfer 0-6	1	5	11	10	1
Oordeel wachtijd, rapportcijfer 7-10	99	95	89	90	99
Gemiddeld rapportcijfer wachtijd	8,2	8,2	7,7	8,3	8,7

## 2.7 Eenmalig bezoek of terugkomen

31% van de bezoekers werd in één keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen. 11% van deze bezoekers had van tevoren iets aangevraagd dat ze kwamen ophalen. Ruim de helft van de bezoekers (56%) moet na deze afspraak nog een keer terugkomen om op te halen wat men heeft aangevraagd of besteld.

## 2.8 Contact en Informatie

Bezoekers van de balie geven voornamelijk de voorkeur om via het internet (32%), telefonisch (26%) of per e-mail (25%) contact te willen hebben of informatie en diensten van de gemeente Gorinchem te willen verkrijgen, anders dan aan een bezoek aan de balie. De helft van de bezoekers (49%) heeft geen informatie ingewonnen voorafgaande aan het bezoek aan het stadhuis. De bezoekers die voorafgaande aan het bezoek informatie hebben ingewonnen beoordeeld dit met een 7,7 gemiddeld.

## 2.9 Openingstijden van het stadhuis

De gemeente Gorinchem kent de volgende openingstijden:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Ochtend	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-19.30	8.30-12.00
Middag					
Avond					

De openingstijden sluiten voor 69% van de bezoekers aan bij hun wensen, voor 31% niet. Aan bezoekers waarbij de openingstijden niet aansluiten is gevraagd naar hun voorkeuren. Zij geven onder andere de voorkeur voor meer avonden open, donderdagavond langer open en open op zaterdag(ochtend).

Ook is gevraagd of de gemeente Gorinchem ruimere, of minder ruimere openingstijden zou moeten kennen. 36% van de bezoekers geeft aan ruimere openingstijden en voor 64% zijn de huidige openingstijden prima. Van de bezoekers die aangeven dat de gemeente ruimere openingstijden zou moeten kennen, geeft 59% de voorkeur aan extra openstelling op zaterdagochtend. 55% kiest (ook) voor openstelling op vrijdagmiddag, 53% voor extra openstelling op maandag- en woensdagavond, 56% voor dinsdagavond, 44% voor vrijdagavond.





## 3 Resultaten KTO telefonische dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek telefonische dienstverlening. Per onderwerp geven we de resultaten van de meting in 2017 weer. Waar mogelijk maken we een vergelijking met de resultaten van de metingen uit voorgaande jaren.

### 3.1 Reden voor telefonisch contact

30% van de klanten belt de gemeente Gorinchem voor het krijgen van informatie over een gemeentelijk onderwerp. Dit zijn iets minder klanten dan in 2014 (35%).

Klanten bellen vaker voor het bellen van een afspraak: 23% belt voor het maken van een afspraak, ten opzichte van 18% in 2014.

Klanten bellen vaker voor het stellen van een algemene vraag (17%) en minder vaak om een specifieke ambtenaar of afdeling te spreken (9%) ten opzichte van 2014, toen 7% belde voor het stellen van een algemene vraag en 25% om een specifieke ambtenaar of afdeling te spreken.

**Tabel 6 Redenen van contact gemeente - telefonisch (%)**

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
a Het krijgen van informatie over gemeentelijk onderwerp	21	22	24	35	30
b Het spreken van specifieke ambtenaar of afdeling	-	27	48	25	9
c Het stellen van een algemene vraag	24	15	11	7	17
d Het doen van een melding openbare ruimte	7	6	8	5	3
e Het doen van een melding Wmo	-	-	-	-	2
f Het maken van een afspraak	5	6	14	18	23
g Indienen of bespreken van een klacht	11	4	3	11	6
h Het doorgeven van een wijziging	2	4	1	6	8
i Een reactie geven op brief, e-mail of telefoontje van de gemeente	-	-	-	-	1
j Anders	13	20	21	11	11

In de onderstaande tabel worden het onderwerp, product of dienst voor telefonisch contact nader gespecificeerd. De meeste klanten (41%) geven een andere reden aan dan de opties die in de vragenlijst worden genoemd. De genoemde onderwerpen vindt u terug in de bijlage. Daarnaast heeft 11% van de klanten telefonisch contact gehad van wege de WMO en 10% vanwege een paspoort.

**Tabel 7 Onderwerp, product of dienst voor telefonisch contact (%)**

	Gorinchem 2017
Paspoort	10
Identiteitskaart	5
Rijbewijs	4
Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	2
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	11
Belasting/gemeentebelasting	5
Bouwaanvraag/bouwvergunning	2
Adreswijziging doorgeven	5
Kapot straatmeubilair, overhangend groen, omgewaaide boom et cetera	5
Parkeervergunning/parkeerplaats	7
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	5
Anders	41

### 3.2 Afhandeling telefonisch contact gemeente

In Gorinchem werd in 37% van de gevallen doorverbonden. 38% van de klanten kon direct worden geholpen. In vergelijking met de voorgaande meting worden bellers minder vaak doorverbonden (42%) en vaker direct geholpen (24%).

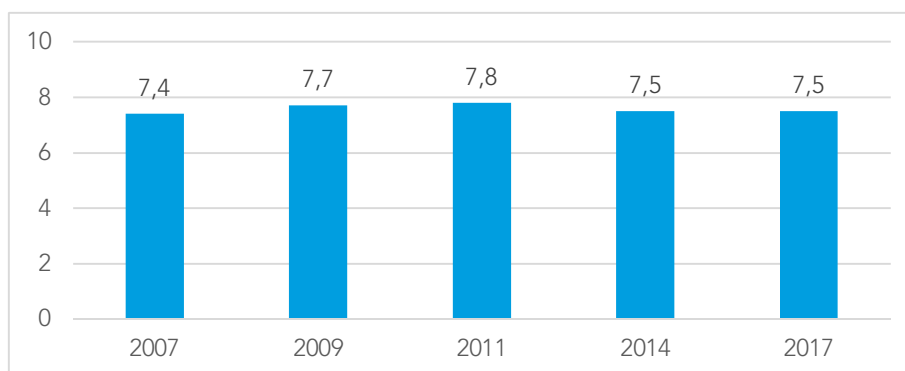
**Tabel 8 Afhandeling telefonisch contact (%)**

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Ik kon meteen worden geholpen	43	28	30	24	38
Ik moest worden doorverbonden	41	48	51	42	37
Ik ben later teruggebeld	7	13	6	16	6
Ik moest zelf later terugbellen	4	4	3	4	12
Ik moest een afspraak maken	1	4	2	5	7

### 3.3 Totaaloordeel telefonische dienstverlening

Klanten die telefonisch contact hadden met de gemeente Gorinchem geven gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop zij geholpen zijn bij het telefonische contact. Dit is gelijk aan de gemiddelde beoordeling van de vorige meting in 2014. In 2011 werd de telefonische dienstverlening in Gorinchem beoordeeld met een 7,8, in 2009 met een 7,7 en in 2007 met een 7,4.

**Figuur 3** Totaaloordeel telefonische dienstverlening (rapportcijfer 1-10)



Klanten zijn over het algemeen tevreden over het verloop van het telefonisch contact. 51% van de klanten is zeer tevreden, 37% is tamelijk tevreden.

### 3.4 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie gemeente

Van alle aspecten wordt - door de bellers uit Gorinchem - de *vriendelijkheid van de medewerker* het best beoordeeld. Het minst waarderen de bellers *het aandrazen van oplossingen en ideeën* en *het op de hoogte houden van het verloop*. In vergelijking met 2014 worden de meeste aspecten iets lager of hetzelfde beoordeeld.

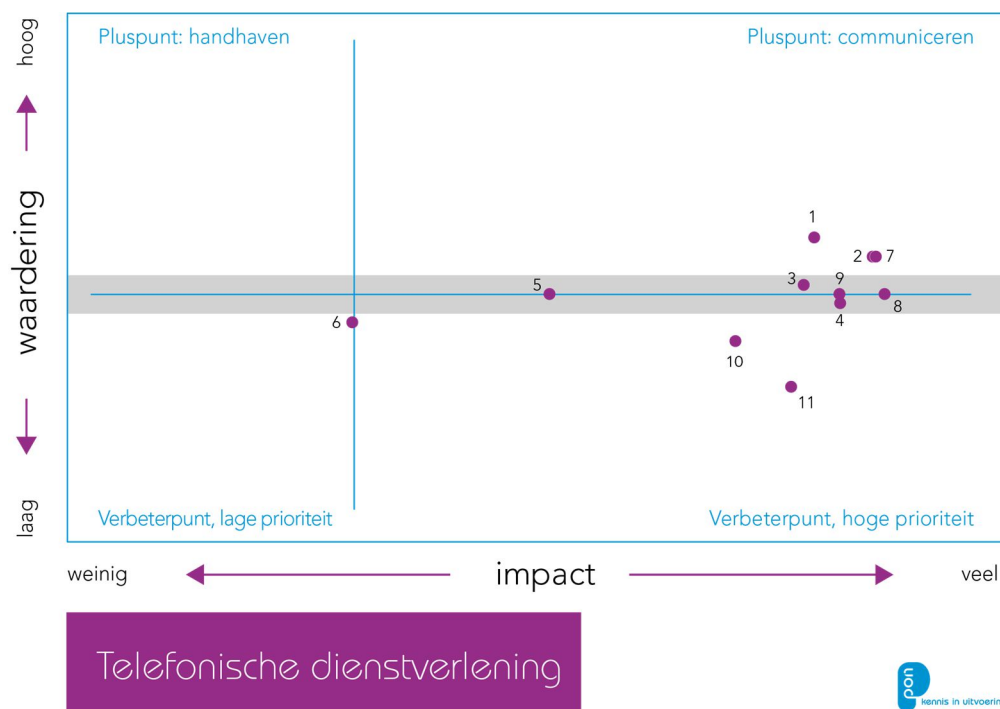
**Tabel 9** Oordeel aspecten dienstverlening telefonische (rapportcijfer 1-10)

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
1 Vriendelijkheid medewerker	8,0	8,0	8,0	8,1	7,9
2 Duidelijkheid informatie	7,7	7,8	7,9	7,8	7,7
3 Deskundigheid medewerker	7,7	7,7	7,9	7,4	7,4
4 Inlevingsvermogen medewerker	7,6	7,3	7,7	7,4	7,2
5 Telefonische bereikbaarheid	7,6	7,9	7,6	7,5	7,3
6 Telefonische openingstijden	7,2	7,3	7,4	7,3	7,0
7 Bereidheid om te helpen	-	-	-	7,7	7,7
8 Tonen van verantwoordelijkheid	-	-	-	7,4	7,3
9 Vertegenwoordigen van gemeente	-	-	-	7,4	7,3
10 Op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening	-	-	-	6,8	6,8
11 Aandrazen van oplossingen en ideeën	-	-	-	6,8	6,3

### 3.5 Prioriteitenmatrix adviespunten

De horizontale geeft een rapportcijfer weer op een schaal van 5 tot 10. Het gemiddelde van alle stellingen ligt op een 8,1. Nadere toelichting van de prioriteitenmatrix vindt u in de bijlage.

Figuur 4 Adviespunten telefonische dienstverlening



**Pluspunten:** de volgende aspecten worden hoger dan gemiddeld gewaardeerd en zijn belangrijk voor de bezoekers van de balie. Het advies is om deze punten te communiceren:

- 1 Vriendelijkheid medewerker
- 2 Duidelijkheid informatie
- 7 Bereidheid om te helpen

**Grijze gebied:** de volgende aspecten vallen in het grijze gebied; ze krijgen een gemiddelde beoordeling en zijn belangrijk voor de inwoners. Het is aan de gemeente zelf om te beoordelen of een gemiddelde waardering voldoende is:

- 3 Deskundigheid medewerker
- 4 Inlevingsvermogen medewerker
- 5 Telefonische bereikbaarheid
- 8 Tonen van verantwoordelijkheid
- 9 Vertegenwoordigen van gemeente

**Verbeterpunten:** de volgende aspecten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd en zijn belangrijk voor de bezoekers van de balie. Het is advies is om hier veel aandacht aan te besteden en deze aspecten te verbeteren:

- 10 Op de hoogte houden
- 11 Aandragen van oplossingen en ideeën

Het volgende aspect wordt ook lager dan gemiddeld beoordeeld maar heeft minder impact op het totaaloordeel. Dit aspect he een lagere prioriteit:

- 6 Telefonische openingstijden

Om verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem haar telefonische klanten beter op de hoogte kunnen houden van het verloop van de dienstverlening. Ook kunnen medewerkers van de telefonische dienstverlening zich richten op verbetering van het aandragen van oplossingen en ideeën naar hun klanten.

### 3.6 Informatie inwinnen

64% van de klanten heeft geen informatie ingewonnen voorafgaande aan het telefonisch contact. 30% heeft informatie ingewonnen via internet, 2% via e-mail en 1% via baliebezoek.



## 4 Resultaten KTO digitale dienstverlening

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste uitkomsten van het digitale onderzoek. Allereerst gaan we in op de typen aanvragen die digitale klanten deden. Vervolgens komt de tevredenheid over de aanvraag aan bod. We hebben voor uw gemeente inwoners ondervraagd die digitaal een product of dienst hebben aangevraagd of een vraag hebben gesteld.

### 4.1 Reden voor digitale aanvraag

Bezoekers van Gorinchem bezoeken het digitale loket, net als in 2014, het vaakst voor het aanvragen van een product of dienst. Ook bezoekt een groot deel het digitale loket voor het opzoeken of aanvragen van informatie. Dit was nog geen antwoordmogelijkheid in 2014.

**Tabel 10** Redenen voor bezoek van het digitale loket (% , meerdere antwoorden mogelijk)

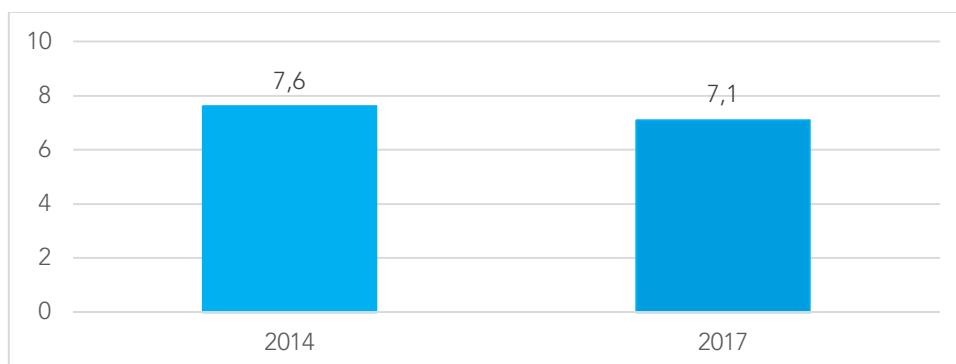
	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Aanvragen van product op dienst	36	46	34
Doen van melding openbare ruimte	41	22	15
Indienen van klacht of bezwaar	11	11	13
Maken van een afspraak voor de (publieksbalie)	4	6	10
Opzoeken of aanvragen van informatie	niet gevraagd	niet gevraagd	21

Van het aantal aangevraagde producten kwam de aanvraag gemeentelijk/zorg het meest voor (38%).

### 4.2 Totaaloordeel digitale dienstverlening

Klanten die een product hebben besteld, een afspraak maakten of een melding deden of klacht indienden via de website waren hierover in 2017 gemiddeld tevreden. Zij gaven de afhandeling van hun digitale bestelling gemiddeld een 7,1. Dat is een half punt lager dan de waardering die klanten in 2014 gaven, te weten een 7,6

**Figuur 5** Totaaloordeel digitale dienstverlening (rapportcijfer 1-10)



### 4.3 Waardering afhandeling digitale aanvraag

We hebben de klanten die een digitale aanvraag of melding hebben gedaan, gevraagd naar diverse aspecten van hun aanvraag. De resultaten zijn in onderstaande tabel opgenomen.

**Tabel 11** Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag (% - (helemaal) mee eens)

	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
a De aanvraag die ik zojuist heb gedaan via het digitale loket verliep eenvoudig	68	85	78
b De informatie die ik voor mijn aanvraag nodig had was duidelijk	66	86	80
c Ik kon de informatie die ik nodig had voor mijn aanvraag eenvoudig vinden op de website	niet bekend	86	72
d Het digitaal loket is een gebruiksvriendelijke manier om een aanvraag of melding bij de gemeente te doen	64	87	77
e Ik kon het digitale loket goed vinden op de website van de gemeente.	niet bekend	78	78
f De website van de gemeente is overzichtelijk	*	*	58
g De informatie op de website van de gemeente is duidelijk	*	*	66
h De informatie op de website van de gemeente is compleet	*	*	63
i Ik ben tevreden over de terugkoppeling die de gemeente heeft gegeven naar aanleiding van mijn aanvraag of melding	*	*	61

\* Niet gevraagd in eerdere onderzoeken.

Bijna een op de vijf respondenten geeft aan dat de aanvraag die zij via het digitale loket gedaan hebben, eenvoudig verliep, dat is iets minder dan in 2014 (85%). Eveneens geeft een op de vijf aan dat de informatie die ze nodig hadden voor hun aanvraag duidelijk was, in 2014 was dit 86%. Bijna driekwart van de digitale aanvragers kon de informatie die nodig was voor de aanvraag, eenvoudig vinden op de website, in 2014 was dat ook iets hoger, namelijk 86%.



Ruim drie kwart (77%) geeft aan dat het digitale loket een gebruiksvriendelijke manier is om en aanvraag of melding bij de gemeente te doen, in 2014 was dat 87%.

Eveneens geeft ruim drie kwart (78%) aan dat ze het digitale loket goed konden vinden op de website van de gemeente, dat is hetzelfde percentage als in 2014.

#### 4.4 Adviespunten

Verbeterpunten zitten met name in de overzichtelijkheid op de gemeentelijke website. Ook de duidelijkheid en compleetheid van de website zijn aspecten die aandacht behoeven. Daarnaast zou de gemeente Gorinchem de terugkoppeling naar haar klanten, na het doen van een melding of aanvraag, kunnen verbeteren.

#### 4.5 Aanvullend contact met gemeente

Iets minder dan de helft (48%) geeft aan dat zij voor, tijdens of na hun digitale aanvraag of melding ook contact met de gemeente hebben gehad via een ander kanaal over hun aanvraag of melding. Voor de meesten gold dat het digitale contact is aangevuld met telefonisch contact (63%) of contact via e-mail (38%). Voor 13% is de digitale aanvraag begeleid door bezoek aan de balie, voor 8% contact via brief of fax.

#### 4.6 Overige vragen digitaal loket

Verder zijn er bij het onderzoek van 2017 nog een viertal nieuwe vragen aan de vragenlijst toegevoegd.

Iets meer dan de helft van de klanten die een digitale aanvraag of melding heeft gedaan (58%) vindt de website van de gemeente overzichtelijk. Ongeveer twee derde vindt de informatie op de website duidelijk en compleet. Zo'n twee derde is tevreden over de terugkoppeling die de gemeente naar aanleiding van de aanvraag of melding heeft gedaan.

Bijna de helft van deze respondenten heeft 1 aanvraag of melding gedaan in de afgelopen 12 weken, een derde 2 keer en een op de vijf 3 of 4 keer.

82% van de respondenten geeft aan wanneer ze opnieuw een melding willen doen of product van de gemeente aanvragen, ze dit waarschijnlijk tot zeker weer via het digitale loket zouden doen.

## 4.7 Antwoorden op de open vraag

We hebben de klanten die een digitale aanvraag of melding hebben gedaan ook gevraagd naar suggesties ter verbetering van de digitale dienstverlening. Een aantal respondenten heeft gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Aspecten die onder andere genoemd worden zijn:

- Sneller reageren op meldingen
- Duidelijke, overzichtelijke en vindbare website

Hieronder een aantal citaten die betrekking hebben op de bovenstaande suggesties.

*Duidelijke en overzichtelijke website.*

*Het is soms niet duidelijk hoe men klachten over een en andere kan verwerken. Soms staan bepaalde dingen niet vermeld op de site.*

*Sneller proberen te reageren op meldingen.*

*De aanmelding en de terugkoppeling hiervan, zou veel sneller kunnen.*

## 5 Resultaten KTO schriftelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van het onderzoek naar de schriftelijke dienstverlening. Waar mogelijk vergelijken we de gegevens met die van eerder onderzoek uitgevoerd in 2007, 2009, 2011 en 2014.

Aan dit onderzoek nemen, net als in voorgaande jaren, klanten deel die de gemeente schriftelijk benaderd heeft. De vragenlijst voor de meting in 2017 is vergelijkbaar met de eerder gebruikte vragenlijsten. Bij de meting in 2007 is telefonisch een vragenlijst voorgelegd. De onderzoeken uit 2009, 2011, 2014 en 2017 zijn schriftelijk uitgevoerd.

### 5.1 Verloop van de schriftelijke correspondentie

De schriftelijke correspondentie met de gemeente is op het moment van deelname aan het onderzoek niet per definitie afgerond. 8% van de briefschrijvers gaf aan nog geen reactie van de gemeente te hebben gehad. In 2104 was dit 10%, in 2011 7%, in 2009 9% en in 2007 voor 30% van de briefschrijvers.

### 5.2 Tevredenheid over correspondentie

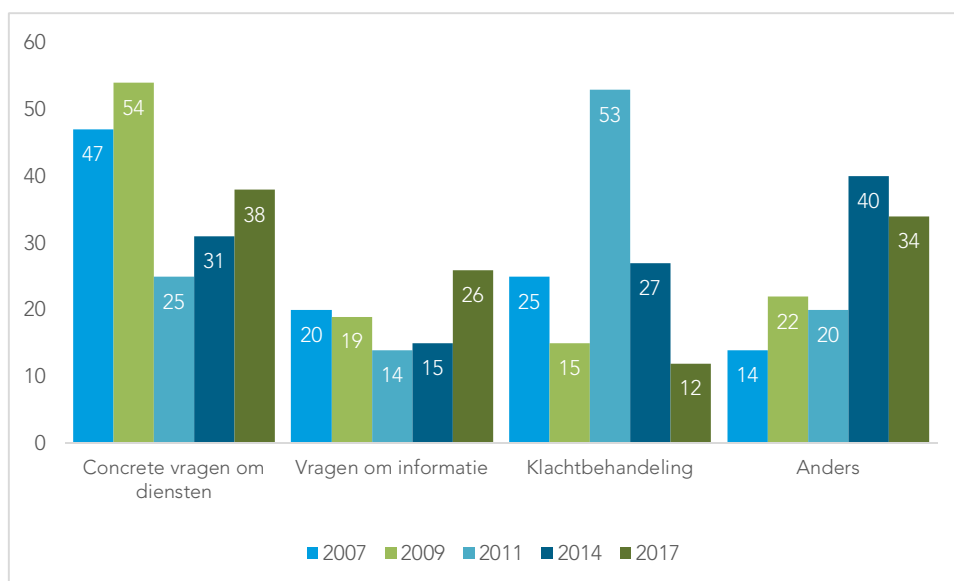
Het aantal briefschrijvers dat aangeeft dat hun vraag naar volledige tevredenheid is beantwoord, is verder toegenomen ten opzichte van eerdere onderzoeken. Van alle briefschrijvers geeft 75% aan dat hun vraag naar volle tevredenheid is beantwoord. In 2014 lag dit percentage lager, namelijk op 69%. In 2011 was dit 64%, in 2009 59% en in 2007 42%.

### 5.3 Reden van schriftelijk contact

Het aantal briefschrijvers dat contact opnam met de gemeente in verband met een klacht/ het indienen van een bezwaar is net als bij de vorige meting weer lager komen te liggen: 12% geeft aan de gemeente een brief te hebben geschreven vanwege een klacht of bezwaar. In 2014 lag dit op 27%.

38% heeft de gemeente via schriftelijk contact een concrete vraag om een dienst gesteld, in 2014 was dit nog 31%. Iets meer dan een kwart (26%) heeft de gemeente schriftelijk benaderd voor een informatievraag. In 2014 was dit 15%.

**Figuur 6 Concrete vraag belangrijkste reden voor schrijven aan gemeente**



Bijna een derde (31%) heeft de gemeente een brief geschreven met een vraag over voorzieningen, in 2014 was dit 12%. Een vijfde (19%) heeft een schriftelijke vraag gesteld over vergunningverlening, in 2014 was dat met 38% de belangrijkste reden voor schriftelijk contact. Een derde (32%) heeft om een andere reden de gemeente een brief geschreven, genoemd zijn onder andere WMO-indicatie, subsidie buurtactiviteit, huishoudelijke hulp, kwijtschelding, verhuizing.

**Tabel 12 Reden schriftelijk contact**

	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
Voorzieningen	17	18	12	31
Vergunningverlening	53	27	38	19
Subsidieverlening	10	4	21	12
Belastingaanslagen (WOZ)	-	17	8	8
Handhaving	8	34	10	3
Een andere dienst	20	13	27	32

## 5.4 Gemeentelijke afdeling waarmee contact is geweest

Bijna driekwart van de briefschrijvers (71%) kan concreet aangeven met welke afdeling contact is geweest en noemt een van de afdelingen: Welzijn (35%), Publiekszaken (21%), Beheer, Onderhoud en Realisatie (7%), Financiën (4%) en Ruimtelijke en Economische ontwikkeling (4%). Een op de vijf noemt een andere afdeling en 10% weet niet met welke afdeling contact is geweest.

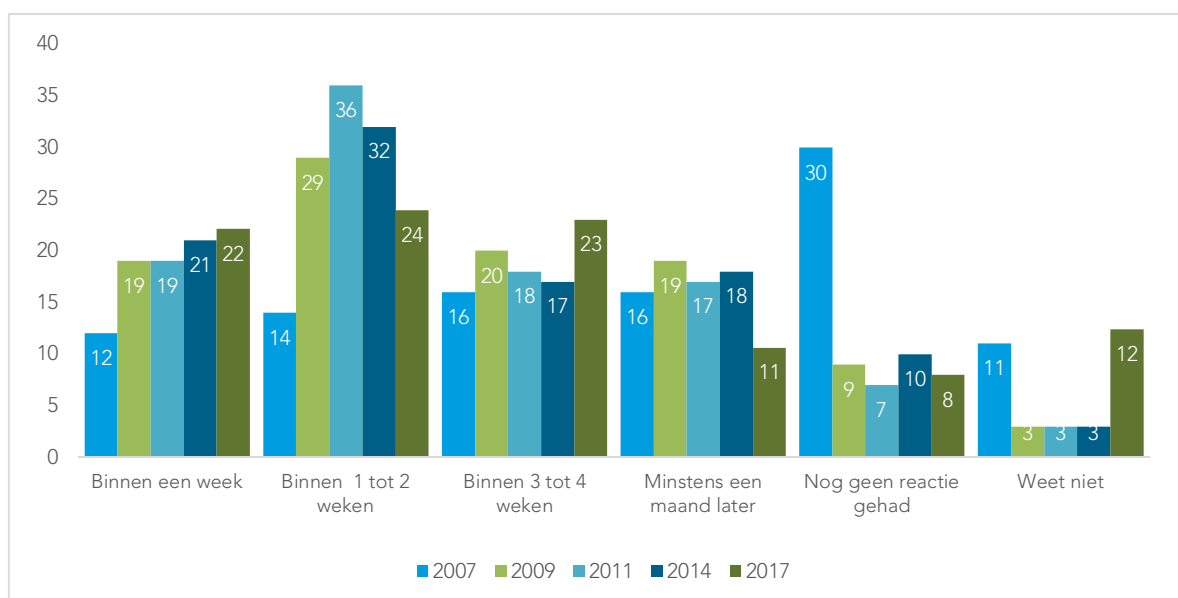
## 5.5 Reactietijd na schriftelijk contact

Iets minder dan de helft van de brievenrichters (46%) heeft binnen twee weken een inhoudelijke reactie gekregen van de gemeente. Daarmee is de reactietermijn langer geworden ten opzichte van eerder jaren: in 2014 kreeg 53% binnen twee weken een inhoudelijke reactie, in 2011 55%, in 2009 48%. en in 2007 26%.

Het percentage brievenrichters dat drie weken tot minstens een maand moest wachten op een reactie ligt met 34% ook hoger dan eerder jaren, in 2014 was dit nog 17%.

Het aantal brievenrichters dat nog geen reactie heeft ontvangen, is gedaald: van 10% in 2014 naar 8% in 2017.

**Figuur 7** Reactietermijn schriftelijke dienstverlening (%)



15% geeft aan niet tevreden te zijn over de reactiesnelheid, in 2014 was dit nog 22%. Ontevreden klanten zijn met name degenen die 3 weken of langer op een reactie van de gemeente hebben moeten wachten.

## 5.6 Actie na schriftelijk contact door gemeente

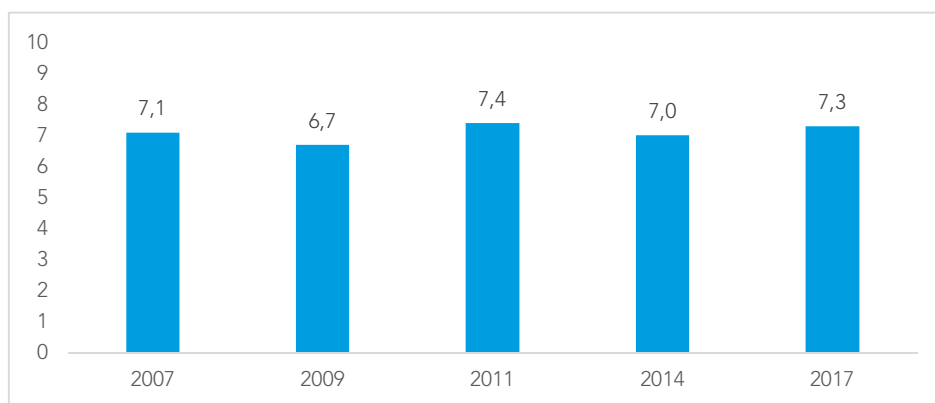
Bij bijna de helft van de brievenrichters (49%) heeft de gemeente tussentijds telefonisch contact gezocht met de brievenrichters. In 2014 was dit nog ongeveer een derde (31%), in 2011 gold dit voor een kwart van de respondenten.

Naar aanleiding van de reactie van de gemeente op de brief heeft ruim een derde van de brievenrichters (38%) geen actie meer ondernomen, in 2014 was dat nog 56%. Een kwart heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente (21% in 2014) en 12% heeft digitaal contact gezocht.

## 5.7 Totaaloordeel schriftelijke dienstverlening

De kwaliteit van de schriftelijke correspondentie 'in zijn geheel' met de gemeente wordt gemiddeld met een rapportcijfer 7,3 gewaardeerd. Daarmee is de beoordeling van de schriftelijke correspondentie iets gestegen ten opzichte van 2014 (7,0). 4 van de 5 ondervraagden (81%) beoordelen de schriftelijke dienstverlening van de gemeente met een ruime voldoende (zeven of hoger), terwijl 12% een onvoldoende (vijf of lager) geeft en 7% geeft een zes.

**Figuur 8** Totaaloordeel schriftelijke dienstverlening (rapportcijfer, 1-10)



## 5.8 Oordeel over deelaspecten schriftelijke dienstverlening

Zagen we in 2014 vooral een daling van het oordeel over de verschillende deelaspecten van de schriftelijke dienstverlening: in 2017 zien we op alle aspecten een (aanzienlijke) stijging.

Klanten die schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente zijn het meest tevreden over de leesbaarheid, correctheid en toonzetting van de correspondentie. Er is geen enkel deelaspect dat een oordeel lager dan en 7 krijgt, in 2014 gold dit nog voor drie items en in 2011 voor twee.

Tabel 13 Oordeel over deelaspecten schriftelijk contact

	Gorinchem 2007	Gorinchem 2009	Gorinchem 2011	Gorinchem 2014	Gorinchem 2017
a leesbaarheid van de correspondentie	6,7	7,6	7,8	7,5	7,8
b correctheid van de correspondentie	7,5	7,4	7,6	7,5	7,8
c toonzetting van de correspondentie	7,4	7,3	7,5	7,4	7,8
d duidelijkheid van informatie	7,3	7,0	7,4	7,5	7,7
e wijze waarop correspondentie is gegaan	7,0	6,8	7,4	<b>7,0</b>	7,5
f mate waarin geluisterd is	6,8	6,6	7,0	7,0	7,5
g snelheid van de reactie	6,7	6,7	7,2	<b>6,9</b>	7,4
h inlevingsvermogen van medewerker	6,8	6,3	6,9	6,9	7,4
i doorlooptijd van de vraag	6,5	6,1	6,9	<b>6,5</b>	7,1
j totaaloordeel	7,1	6,7	7,4	<b>7,0</b>	7,3

## 5.9 Adviespunten

Alle deelaspecten over het schriftelijk contact worden met een 7,1 of hoger beoordeeld. Het aspect dat het laagst wordt beoordeeld is de doorlooptijd van de vraag. De gemeente Gorinchem zou als verbeterpunt mogelijk de doorlooptijd van de vraag kunnen versnellen.

## 5.10 Antwoorden op de open vraag

We hebben de klanten die schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente gevraagd naar suggesties ter verbetering van de schriftelijke dienstverlening. Een aantal respondenten heeft gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Aspecten die onder andere worden genoemd:

- Duidelijker de status en de te verwachten afhandeldingsdatum communiceren
- Sneller reageren
- Duidelijk zijn in schriftelijke communicatie

Hieronder een aantal citaten die betrekking hebben op de bovenstaande suggesties.

*In de ontvangstbevestiging de uiterste periode/datum waarin een reactie/besluit kan worden verwacht vermelden.*

*Duidelijk maken dat er aan een klacht gewerkt wordt.*

*Behandeling vlotter afwerken.*

*Een snellere terugkoppeling van de ontvangen documenten, ik denk per mail want dat is sneller en goedkoper.*

*Duidelijk zijn, maar ook in de brieven die ik terug krijg.*

*De 'moeilijke' woorden anders benoemen.*





## Bijlage A Toelichting prioriteitenmatrix

De **verticale as van de prioriteitenmatrix (waardering)** laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering en dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as van de prioriteitenmatrix (impact)** laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt op een schaal van 0 tot en met 1. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek spreekt men doorgaans van een substantiële relatie als de correlatie hoger of gelijk is aan 0,3. De verticale as snijdt daarom op dat punt met de horizontale as: alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [pluspunt: communiceren]**: aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant linksboven [pluspunt: handhaven]**: aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.
- **Kwadrant rechtsonder [verbeterpunt\*, hoge prioriteit]**: aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [verbeterpunt\*, lage prioriteit]**: aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.

### Grijs gebied in de matrixen [gemiddelde waardering]

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix. De grootte van dit gebied is bepaalde aan de hand van het gemiddelde plus een zogenaamd effect size en het gemiddelde min een effect size. Deze effect size is gebaseerd op  $0,15 * \text{de standaardafwijking van de gemiddelde waardering}$ . Dit betekent dat wanneer de spreiding tussen de items groter wordt, het 'grijze gebied' ook groter wordt. Met andere woorden, hoe gevarieerder er geantwoord wordt, hoe meer een item moet afwijken van het gemiddelde om ter discussie te worden gesteld als zijnde plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers al groot). En hoe dichter de items bij elkaar scoren, hoe meer we ons dienen te focussen op subtielere verschillen. Immers, een kleinere afwijking kan dan al leiden tot een plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers niet zo groot). In hoofdstuk 3, 4 en 5 hebben we steeds een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Een overzicht van ons advies per indicator staat weergegeven op de volgende pagina.



## Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.