

RAPPORTAGE

Onderzoek dienstverlening

Gemeente Heemstede





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en vraagstelling	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Methode	3
1.2.2 Doelgroep en respons	3
1.2.3 Weging resultaten	4
1.3 Status van dit rapport	4
1.3.1 Resultaten gesloten en open link	4
2 Samenvatting	6
3 Resultaten	8
3.1 Achtergrondkenmerken	8
3.2 Eigenschappen dienstverlening	10
3.3 Gemeentelijke dienstverlening	13
3.4 Laatste contact	20
3.5 Gemeentehuis	26





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en vraagstelling

De aanleiding van dit onderzoek ligt bij de wens voor het opstellen van een nieuwe dienstverleningsvisie waarin de centrale waarden en doelen worden geformuleerd. Om deze visie te kunnen vormen heeft de gemeente input nodig over wat inwoners belangrijk vinden, wat zij waarderen aan de huidige dienstverlening en waar ruimte voor verbetering ligt. Dit is de aanleiding geweest voor het opstellen van een brede inwonerspeiling.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek is als volgt:

Hoe beoordelen inwoners van Heemstede de dienstverlening van de gemeente in de praktijk en waar hebben inwoners behoeften aan in de (digitale) dienstverlening van de gemeente?

Deze vraagstelling kan opgedeeld worden in de volgende deelvragen:

1. Welke behoeften hebben inwoners bij de dienstverlening van Heemstede?
2. Welke verbeterbehoeften hebben inwoners voor de dienstverlening van Heemstede?

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Methode

Dit onderzoek is uitgevoerd middels de inzet van verschillende methoden:

- **Vragenlijstonderzoek.** De basis van dit onderzoek bestaat uit een vragenlijstonderzoek onder inwoners. In samenspraak met de gemeente is een maatwerkvragenlijst opgesteld bestaande uit een combinatie van gesloten en open vragen. Wie de vragenlijst kon invullen staat vermeld in paragraaf 1.2.2.
- **Focusgroepen.** Op 24 mei 2024 hebben er in Heemstede drie gesprekken plaatsgevonden als verdieping op het kwantitatief ingestoken vragenlijstonderzoek. Het betrof een gesprek met zes inwoners van de gemeente, een gesprek met vijf vertegenwoordigers/ leden van de klankbordgroep Wmo, werkgroep toegankelijkheid en de cliëntenraad Werk en Inkomen en tot slot een gesprek met een vertegenwoordiger van Stichting BIZ Heemstede Centrum. De volgende thema's zijn tijdens de gesprekken aan bod gekomen: het contact met de gemeente, de dienstverlening en informatievoorziening. Daarnaast is aan deelnemers gevraagd naar hun ervaringen met het gemeentehuis.

1.2.2 Doelgroep en respons

Voor dit onderzoek zijn 1248 inwoners uit Heemstede aangeschreven. Daarnaast is een openbare link naar de vragenlijst verspreid onder inwoners zodat alle inwoners de kans hebben gekregen de vragenlijst in te vullen. In de onderstaande tabel is het responspercentage weergegeven.



Tabel 1: Responsoverzicht

Responstabel	
Aantal verzonden uitnodigingen	1248
Aantal deelnemers aan de gesloten vragenlijst	246
Responspercentage	19,7%
Respons openbare link	303
Totale respons	549
Nauwkeurigheidsmarge gesloten vragenlijst	6,2%
Nauwkeurigheidsmarge open vragenlijst	5,6%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie. Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten te gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek zijn de nauwkeurigheidsmarges 6,2% voor de gesloten vragenlijst en 5,6% voor de open vragenlijst. Het betrouwbaarheidsniveau wordt naar goed gebruik in de statistiek doorgaans vooraf vastgezet op 95,0%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5,0% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Als voorbeeld: wanneer 50% van de respondenten uit de steekproef van de gesloten vragenlijst het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 43,8% en 56,2% zijn.

1.2.3 Weging resultaten

Om een zo representatief mogelijk totaalbeeld van de resultaten weer te geven, zijn de resultaten van de gesloten vragenlijst gewogen naar de daadwerkelijke verhoudingen van de buurten (op postcodeniveau) en leeftijdscategorieën. Antwoorden van in de steekproef ondervertegenwoordigde buurten en leeftijdscategorieën wegen hierdoor zwaarder mee dan antwoorden van de in de steekproef oververtegenwoordigde buurten en leeftijdscategorieën. Bij het wegen van de resultaten wordt een minimaal gewicht van 0,33 en een maximaal gewicht van 3 gehanteerd, zodat meningen van individuele respondenten altijd voldoende worden meegenomen en meningen van een enkele respondent niet te veel invloed heeft op de totale resultaten. Op deze manier kunnen de resultaten uiteindelijk op een betrouwbare manier worden geïnterpreteerd en gegeneraliseerd worden op totaalniveau.

Resultaten van de open vragenlijst zijn niet gewogen omdat deze vragenlijst voor iedereen toegankelijk was, waardoor niet kan worden voorkomen dat dezelfde personen de vragenlijst meermaals invullen. Een weging toepassen op de open vragenlijst kan hierom juist resulteren in minder representatieve resultaten.

1.3 Status van dit rapport

Dit betreft een conceptrapportage. Hoofdstuk 2 bevat de samenvatting van de onderzoeksresultaten. In hoofdstuk 3 behandelen we de resultaten van het onderzoek.. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd aangevuld met een samenvatting van de kwalitatieve verdieping. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

1.3.1 Resultaten gesloten en open link

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een gesloten, als ook een openbare link, zodat iedereen de mogelijkheid had om zijn of haar stem te laten horen met behulp van de openbaar toegankelijke link.



Echter, de focus ligt op de resultaten van de gesloten link. Met dit onderzoek willen we representatieve uitspraken over de inwoners van de gemeente kunnen doen. Dit kunnen we alleen garanderen met de resultaten van de gesloten link, doordat we daar de controle hebben dat geen inwoner twee keer de gesloten link heeft ingevuld. Ook hebben we rekening gehouden met een representatieve verdeling op basis van postcode van de steekproef voor de gesloten link, waardoor de steekproef een afspiegeling van de inwoners vormt.



2 | Samenvatting

In dit onderzoek is getracht antwoord te verkrijgen op de centrale vraag “Hoe beoordelen inwoners van Heemstede de dienstverlening van de gemeente in de praktijk en waar hebben inwoners behoeften aan in de (digitale) dienstverlening van de gemeente?” met behulp van de deelvragen: 1) Welke behoeften hebben inwoners bij de dienstverlening van Heemstede?; en 2) Welke verbeterbehoeften hebben inwoners voor de dienstverlening van Heemstede?

Welke behoeften hebben inwoners bij de dienstverlening van Heemstede?

In zowel de gesloten en open vragenlijst benoemen inwoners dat met name betrouwbaarheid, bereikbaarheid, hulpvaardigheid en gebruiksvriendelijkheid belangrijk worden geacht in de dienstverlening. Kijkend naar de beoordeling van deze aspecten, dan sluit de gemeente Heemstede voor de meerderheid van hun inwoners goed op deze behoeften aan. Dit wordt ook bevestigd door een ruim voldoende voor de dienstverlening.

Betrouwbaar en bereikbaar

De meeste inwoners vinden de dienstverlening **betrouwbaar** en hebben er vertrouwen in. Ook ten aanzien van de **bereikbaarheid** vinden de meeste inwoners dat de gemeente en het gemeentehuis goed te bereiken is en voor iedereen toegankelijk. Bij een bezoek aan het gemeentehuis worden de inwoners gastvrij ontvangen, voelen ze zich welkom en is gelijk duidelijk waar ze moeten zijn. Dit wordt ook beaamt in de verdiepende gesprekken; de deelnemers zijn allemaal positief gesteld over de receptie en de receptionisten. De ondernemer is met name tevreden over de korte lijntjes met de betrokken ambtenaar.

Hulpvaardig en gebruiksvriendelijk

Naast de wens naar een betrouwbare en bereikbare gemeente, is de ervaring van het daadwerkelijke contact belangrijk, met name de **hulpvaardigheid** en **gebruiksvriendelijkheid**. Dat contact en met name communicatie van belang zijn, wordt expliciet door de inwoners genoemd. In zowel de openbare en gesloten vragenlijst wordt communicatie namelijk als extra onderwerp aangedragen.

Als inwoners persoonlijk contact met de gemeente hebben, wordt dit doorgaans als positief ervaren; de medewerkers van de gemeente worden over het algemeen gezien als vriendelijk en voldoende deskundig en zijn de inwoners goed geholpen door de medewerker. Ook geven de inwoners aan dat de medewerker de vraag/het verzoek/de situatie begreep en zich hield aan wat hij of zij beloofde. Dit contact was doorgaans via de balie in het gemeentehuis, wat in de meeste gevallen ook de voorkeur had. Daarnaast hebben inwoners de behoefte voor zowel online als offline kanalen om dingen te regelen, aangezien de mogelijkheid om dingen telefonisch of in het gemeentehuis te regelen, als ook de mogelijkheid om dingen vanuit huis te regelen, door de ruime meerderheid belangrijk gevonden wordt. Juist voor het online regelen, maar ook voor de informatievoorziening, is er vanuit de focusgroepen de behoefte voor een duidelijke website op B1 niveau. De groep vertegenwoordigers benadrukte ook het belang van de offline kanalen voor de inwoners die minder digitaal zijn.

Welke verbeterbehoeften hebben inwoners voor de dienstverlening van Heemstede?

Specifiek kijkend naar de dienstverlening van Heemstede, dan zijn er een aantal aspecten die verbeterd kunnen worden.

Samenwerking

De basis voor de samenwerking is door de goede bereikbaarheid gelegd. Echter, er zijn een aantal aspecten die beter kunnen nadat het contact eenmaal is gelegd. Er heerst namelijk mindere tevredenheid over de samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners. Ook al is de meerderheid tevreden hierover, geeft bijna



een vijfde van de inwoners aan dat de gemeente niet goed samenwerkt met haar inwoners. Daarnaast geeft een vijfde aan dat de gemeente niet luistert naar de inwoners en bijna een kwart geeft aan dat de gemeente niet altijd kijkt naar wat er wel mogelijk is. Een andere verbetermogelijkheid is de mate waarin rekening wordt gehouden met de situatie van de inwoner door de gemeente. Meer dan een vijfde heeft aangegeven dat hier nu geen rekening mee wordt gehouden. Ook geeft bijna één op de vijf personen aan dat de medewerker van de gemeente zich niet goed kon inleven. Dit zou van (negatieve) invloed kunnen zijn op de tevredenheid van het resultaat, ongeveer 2 van de 10 inwoners geeft aan dat ze niet tevreden waren met het resultaat.

De samenwerking als verbeterpunt wordt ook in de focusgroepen met inwoners en vertegenwoordigers aangedragen, met als grootste kritiekpunten dat de gemeente vooral aan het zenden is en minder actief meningen van inwoners/vertegenwoordigers ophaalt en het afhandelen van klachten en meldingen. De negatieve ervaring van de afhandeling is toe te schrijven aan de lange reactie/doorlooptijd en de manier van communiceren, waardoor de inwoner zich niet serieus genomen voelde. Wat betreft het ophalen van de meningen wordt gewaardeerd dat de gemeente regelmatig enquête-onderzoek uitvoert.

Proces

Naast de (directe) samenwerking tussen inwoners en de gemeente is er potentie om het proces te verbeteren: één op de vijf personen geeft aan dat de informatievoorziening gedurende het proces onvoldoende was. Naast de informatievoorziening wordt door de ondernemer het moeizame proces van het aanvragen van vergunningen benadrukt.



3 | Resultaten

3.1 Achtergrondkenmerken

De meerderheid van de invullers woont in de buurt met postcode 2101 gevolgd door 2102 (Tabel 2), dit komt overeen met de referentiedata van het CBS per buurt (Tabel 3). Er zitten relatief kleine verschillen tussen het aandeel per buurt dat de gesloten vragenlijst heeft ingevuld en het aandeel dat verwacht wordt op basis van de referentiedata van het CBS: de buurten met postcodes 2103, 2104 en 2105 zijn lichtelijk ondervertegenwoordigd, terwijl de buurten met postcodes 2101 en 2106 iets zijn oververtegenwoordigd.

Tabel 2: Aandeel buurt

	Gesloten vragenlijst	Open vragenlijst
2101	30%	25%
2102	19%	24%
2103	12%	15%
2104	11%	12%
2105	15%	12%
2106	14%	11%

Tabel 3: Referentiedata CBS buurt

	Aandeel
2101	29%
2102	19%
2103	13%
2104	14%
2105	16%
2106	10%

Kijkend naar het aandeel in leeftijd van de invullers (Tabel 4) valt op dat in zowel de open als gesloten vragenlijst relatief weinig 18 tot 45 jarigen de vragenlijst hebben ingevuld. Ook wanneer dit aandeel vergeleken wordt met het aandeel dat verwacht zou worden op basis van referentiedata (Tabel 5) zijn deze leeftijdscategorieën ondervertegenwoordigd. Voor de gesloten vragenlijst is leeftijdscategorie 45 tot 65 jaar ook licht ondervertegenwoordigd, terwijl de leeftijden 65-80 jaar en 80 jaar en ouder sterk oververtegenwoordigd zijn.

Tabel 4: Aandeel leeftijd

	Gesloten vragenlijst	Open vragenlijst
18 tot 25 jaar	2%	1%
25 tot 45 jaar	12%	15%
45 tot 65 jaar	32%	39%
65 tot 80 jaar	33%	39%
80 jaar of ouder	21%	6%

Tabel 5: Referentiedata CBS leeftijd

	Aandeel
18 tot 25 jaar	7%
25 tot 45 jaar	23%
45 tot 65 jaar	35%
65 tot 80 jaar	24%
80 jaar of ouder	11%



Tabel 6 geeft de verdeling van de invullers op geslacht weer. Wanneer dit wordt vergeleken met de referentiedata (Tabel 7) lijken de vrouwen iets oververtegenwoordigd voor de gesloten vragenlijst en iets ondervertegenwoordigd voor de open vragenlijst.

Tabel 6: Aandeel geslacht

	Gesloten vragenlijst	Open vragenlijst
Man	42%	51%
Vrouw	58%	47%
Anders	0%	1%
Wil ik niet zeggen	0%	1%

Tabel 7: Referentiedata CBS geslacht

	Aandeel
Man	47%
Vrouw	53%

Vanaf de volgende paragraaf zijn de grafieken en tabellen de gewogen resultaten van de gesloten vragenlijst en de ongewogen resultaten van de open vragenlijst.



3.2 Eigenschappen dienstverlening

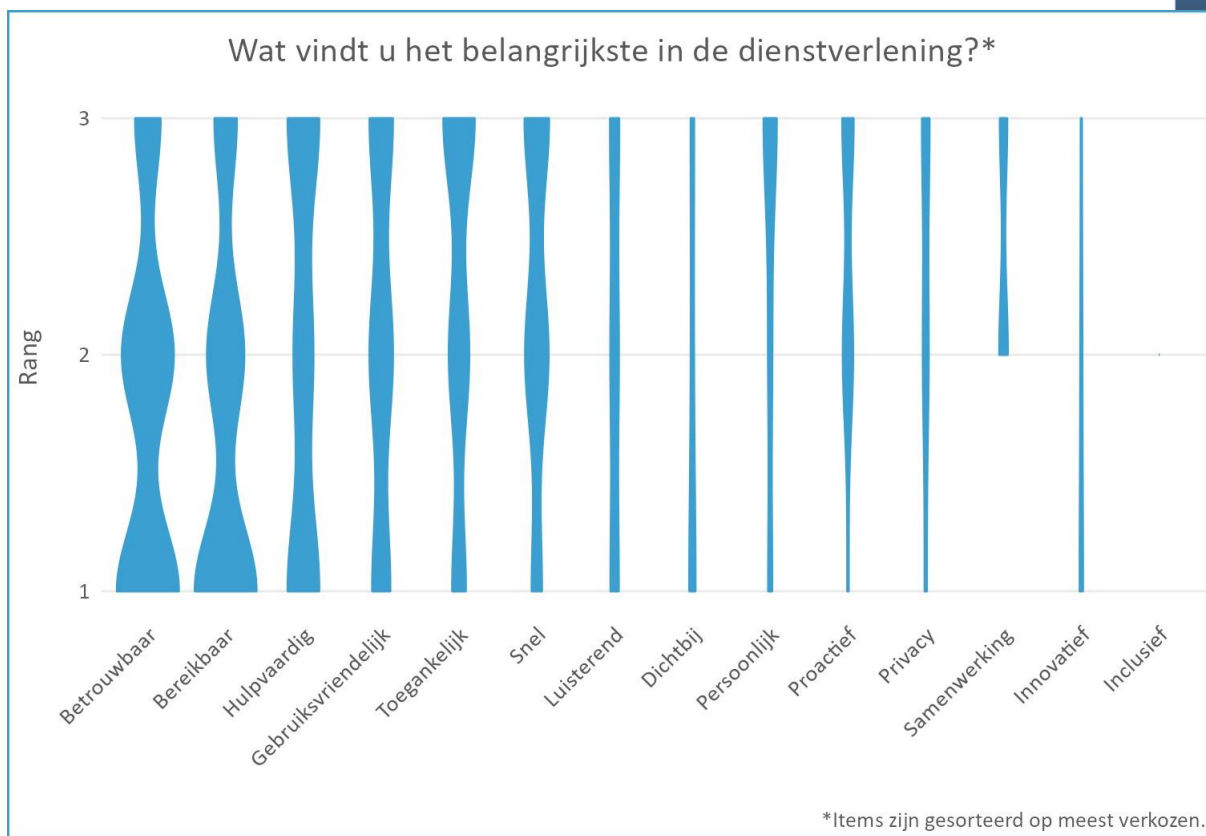
Inwoners werd gevraagd om drie items die zij het belangrijkste achten in de dienstverlening te rangschikken op basis van belangrijkheid. Hierin konden zij kiezen uit veertien items. Tabel 8 geeft het aandeel weer dat de items gekozen zijn zonder rekening te houden met de rang waarin zij zijn gezet. (Bijna) de helft van de deelnemers heeft bereikbaar en/of betrouwbaar opgenomen als een van de drie belangrijkste items in de dienstverlening in zowel de gesloten als de open vragenlijst. Hulpvaardigheid en gebruiksvriendelijkheid worden ook gezien als belangrijke items. Items die het minst zijn gekozen zijn: innovatief en inclusief.

Figuur 1 toont de resultaten voor de gesloten vragenlijst waarbij rekening wordt gehouden met de gegeven rangschikking, waarbij de rang is weergegeven op de y-as. De items zijn van links naar rechts gesorteerd op meest verkozen die berekend is op basis van een rangsom waarbij items die op de eerste plaats gekozen zijn drie punten hebben gekregen, items die op de tweede plaats gekozen zijn twee punten hebben gekregen en items die op de derde plaats gekozen zijn één punt hebben gekregen. Per item is vervolgens de som berekend en op basis van deze som zijn de items gerangschikt. De figuur laat zien dat betrouwbaarheid als meest belangrijk wordt gezien. Opvallend is dat deze veel op de eerste rang en tweede rang wordt gezet, maar relatief minder op de derde. Voor bereikbaarheid is te zien dat deze vaak op de eerste rang wordt gezet, minder op de tweede rang en nog minder op de derde rang. De figuur laat ook zien dat innovativiteit en inclusiviteit het minst zijn gekozen en dat inclusiviteit zelfs enkel een aantal keer op de tweede rang is gezet.

Figuur 2 laat eenzelfde figuur zien maar dan voor de open vragenlijst. Ook hierin komt naar voren dat betrouwbaarheid en bereikbaarheid als belangrijkste worden gezien en inclusiviteit en innovativiteit als minst belangrijk.

Tabel 8: Rangschikkingsitems

	Gesloten vragenlijst	Open vragenlijst
Betrouwbaar	50%	57%
Bereikbaar	47%	48%
Hulpvaardig	38%	33%
Gebruiksvriendelijk	27%	26%
Toegankelijk	27%	26%
Snel	24%	17%
Luisterend	13%	13%
Persoonlijk	10%	21%
Dichtbij	9%	8%
Proactief	9%	14%
Privacy	7%	3%
Samenwerking	6%	10%
Innovatief	2%	2%
Inclusief	2%	3%



Figuur 1: Rangschikking items dienstverlening, gesloten vragenlijst.



Figuur 2: Rangschikking items dienstverlening, open vragenlijst.

Aan de respondenten werd vervolgens gevraagd waarom deze items als belangrijk werden gezien. Er werden onder andere de volgende toelichtingen gegeven:



“Betrouwbaarheid staat voorop. Dit is belangrijk, dan weet je mag verwachten.”

“Als de gemeente niet te bereiken is, dan houdt het sowieso op. Daarnaast moet er vertrouwd kunnen worden op wat de gemeente communiceert, bij voorkeur rekening houdend met de specifieke situatie van een persoon.”

“De gemeente moet voor iedereen een plek zijn om met vragen terecht te kunnen. Iedere burger moet ervan op aan kunnen om dan goed geholpen te worden.”

“Hulpvaardigheid en betrouwbaarheid zijn essentieel voor een goede dienstverlening. Voor dienstverlening is daarbij van belang dat op redelijke korte termijn deze dienst kan worden verleend.”

“Inwoners van een gemeente moeten kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening omdat het vaak gaat over belangrijke en persoonlijke zaken. Daarom is het ook belangrijk dat deze dienstverlening voor iedereen toegankelijk is, ongeacht afkomst of eventuele fysieke of mentale beperking. Juist de kwetsbare groepen hebben de dienstverlening van de overheid het meeste nodig.”

Figuren 3 en 4 tonen woordwolken met meest voorkomende onderwerpen voor de vraag ‘Welke onderwerpen mist u nog?’. De meest voorkomende woorden voor de gesloten vragenlijst zijn: communicatie en oplossingsgericht. Voor de open vragenlijst zijn veel genoemde onderwerpen die nog worden gemist: communicatie, persoonlijk, deskundig en transparant.



Figuur 3: Woordwolk, gesloten vragenlijst.



Welke onderwerpen mist u nog? (n=186)

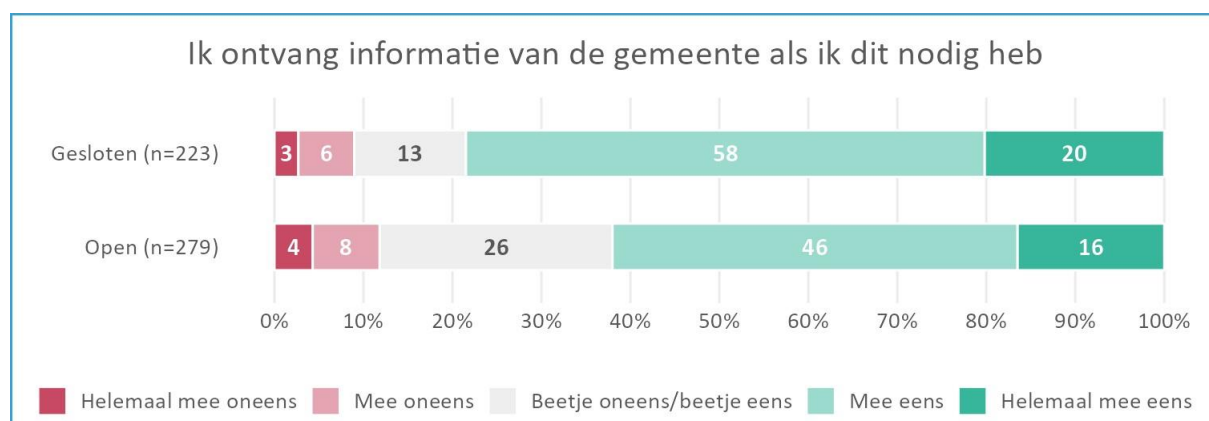


Figuur 4: Woordwolk, open vragenlijst.

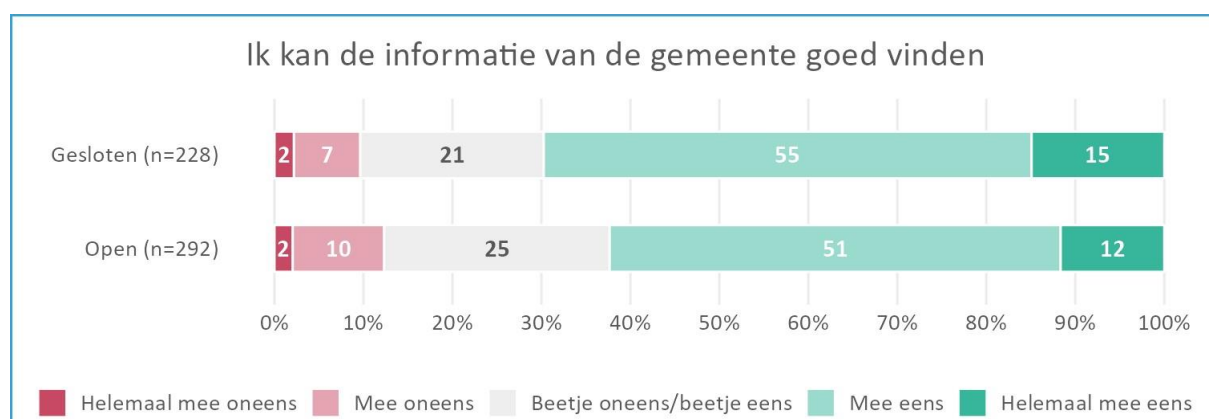
3.3 Gemeentelijke dienstverlening

Figuren 5 tot en met 13 bevatten resultaten met betrekking tot stellingen over de informatievoorziening van de gemeente en in hoeverre hierin rekening wordt gehouden met de inwoners.

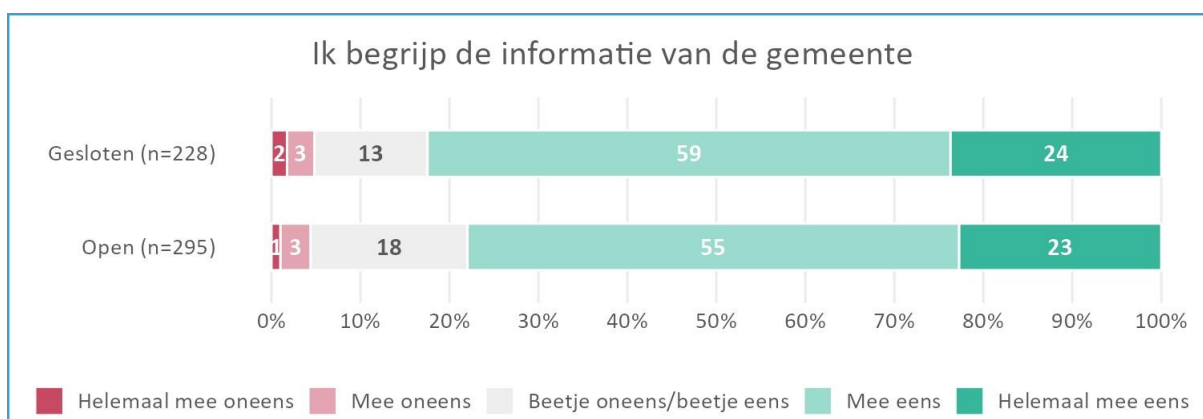
Over het algemeen ontvangen inwoners informatie van de gemeente wanneer dit nodig is (78% en 62% (helemaal) mee eens voor de gesloten en open vragenlijst respectievelijk). Ook geeft 70% van de gesloten en 63% van de open vragenlijst aan de informatie van de gemeente goed te kunnen vinden en geeft 83% (78% in de open vragenlijst) aan dat de informatie begrijpelijk is.



Figuur 5

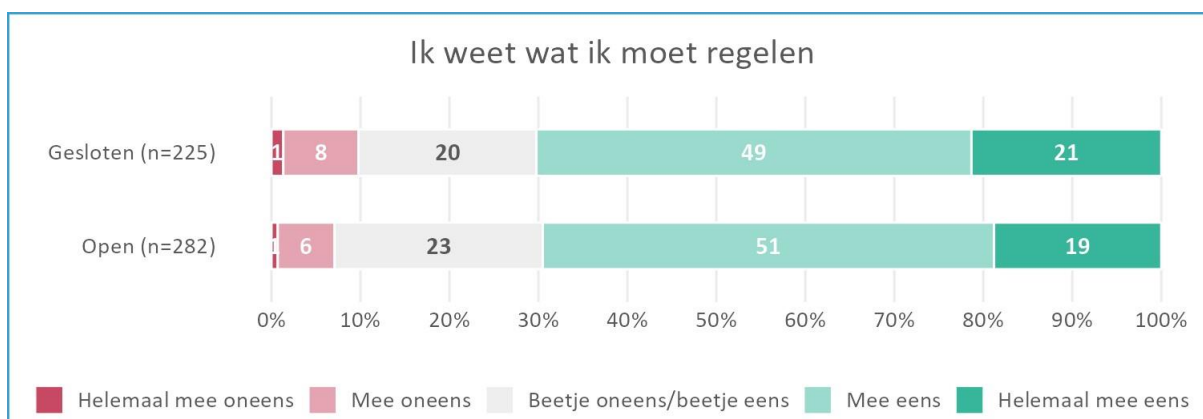


Figuur 6

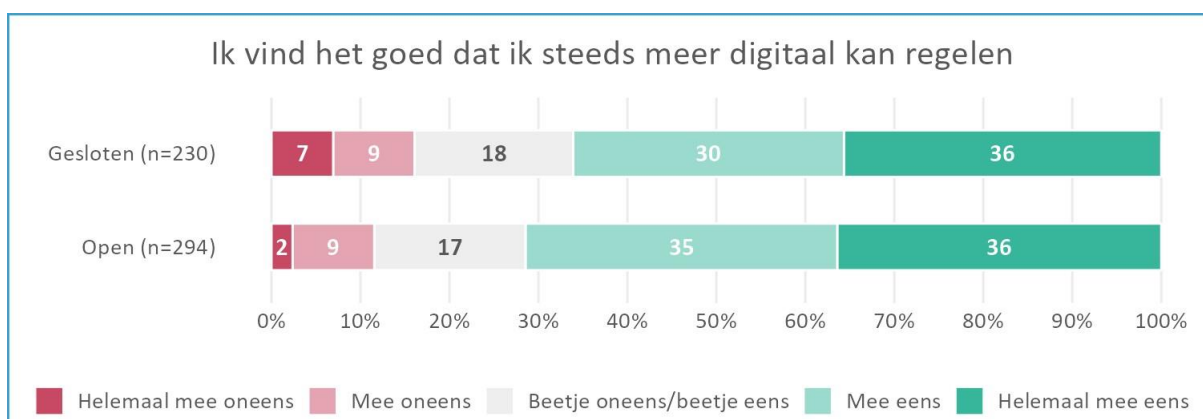


Figuur 7

70% van de inwoners geeft aan dat ze weten wat ze moeten regelen. Ook is het grootste gedeelte van mening dat het goed is dat er steeds meer digitaal geregeld kan worden (66% en 71% (helemaal) mee eens voor de gesloten en open vragenlijst respectievelijk).

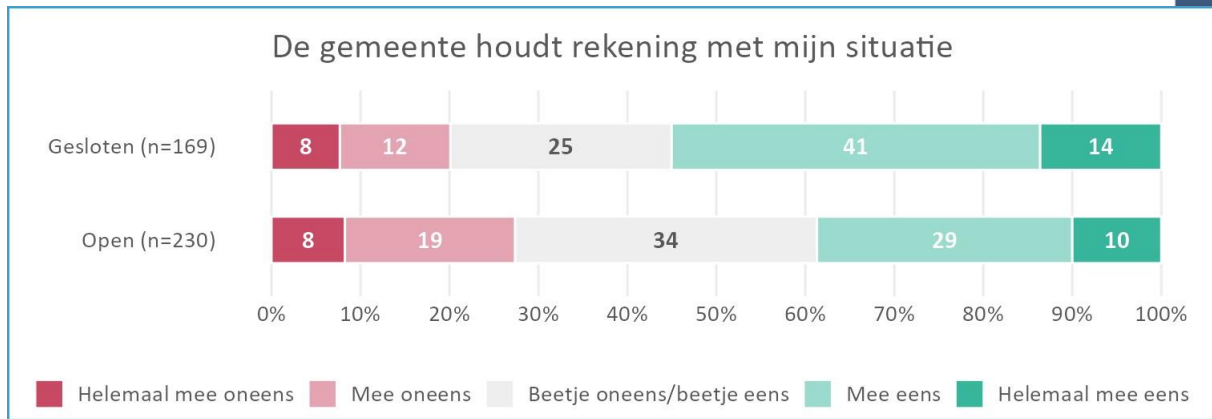


Figuur 8

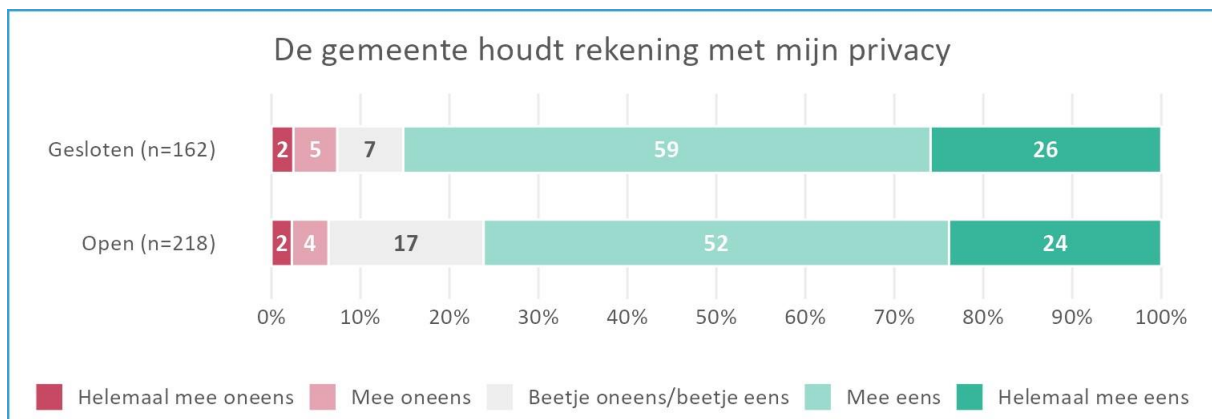


Figuur 9

Een groot deel van de inwoners ervaart dat de gemeente rekening houdt met hun privacy (85% en 76% (helemaal) mee eens voor gesloten en open vragenlijst respectievelijk)) maar in mindere mate met hun situatie: in de gesloten vragenlijst geeft iets meer dan de helft aan dit te ervaren, terwijl een vijfde het hier (helemaal) niet mee eens is; in de open vragenlijst is dit 39% en 27% respectievelijk.

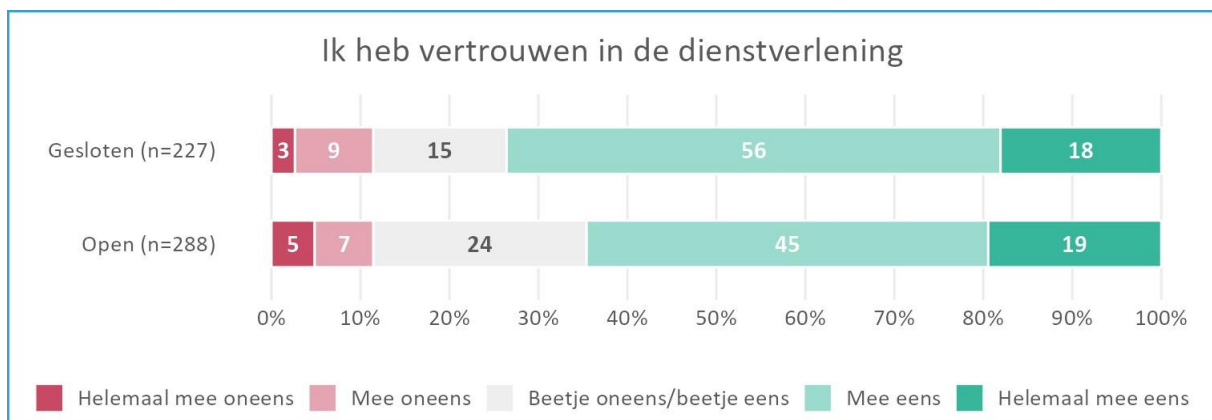


Figuur 10

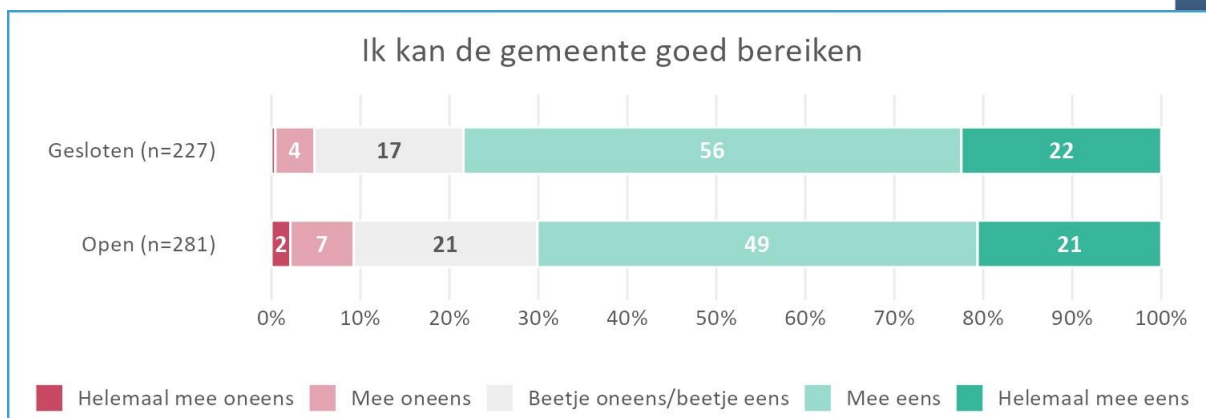


Figuur 11

De meeste inwoners geven aan vertrouwen te hebben in de dienstverlening (74% en 63% (helemaal) mee eens van de gesloten en open vragenlijst respectievelijk) en zijn van mening dat de gemeente goed te bereiken is (78% en 70% (helemaal) mee eens van de gesloten en open vragenlijst respectievelijk).



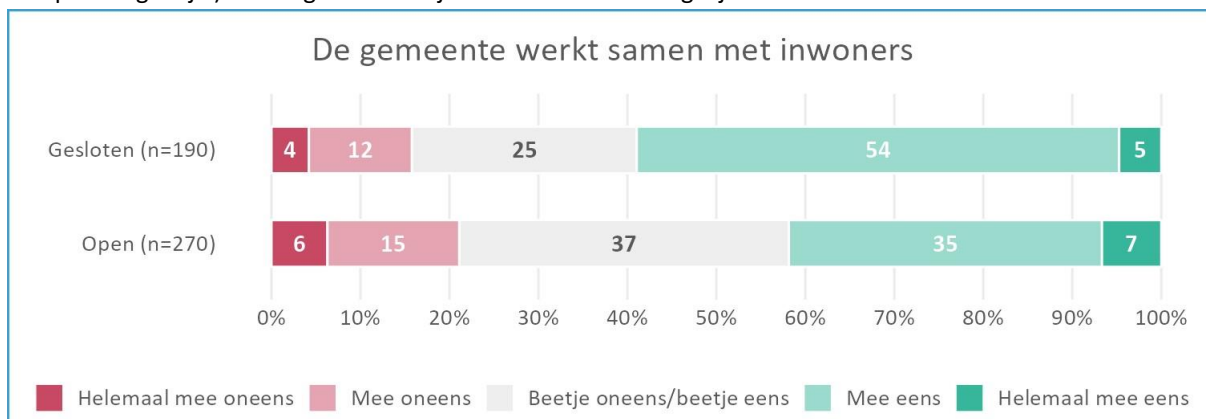
Figuur 12



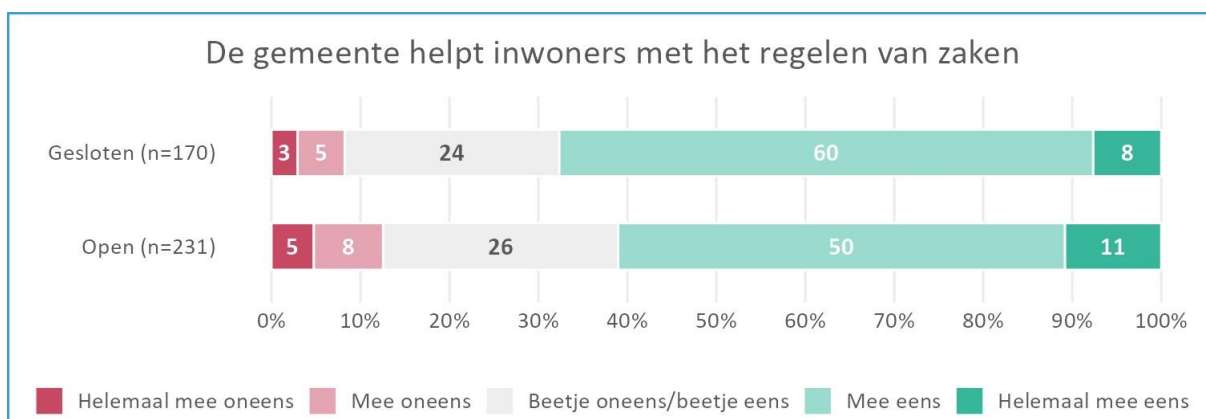
Figuur 13

Figuren 14 tot en met 22 tonen de resultaten met betrekking tot de relatie tussen de gemeente en haar inwoners en de kwaliteit van de dienstverlening.

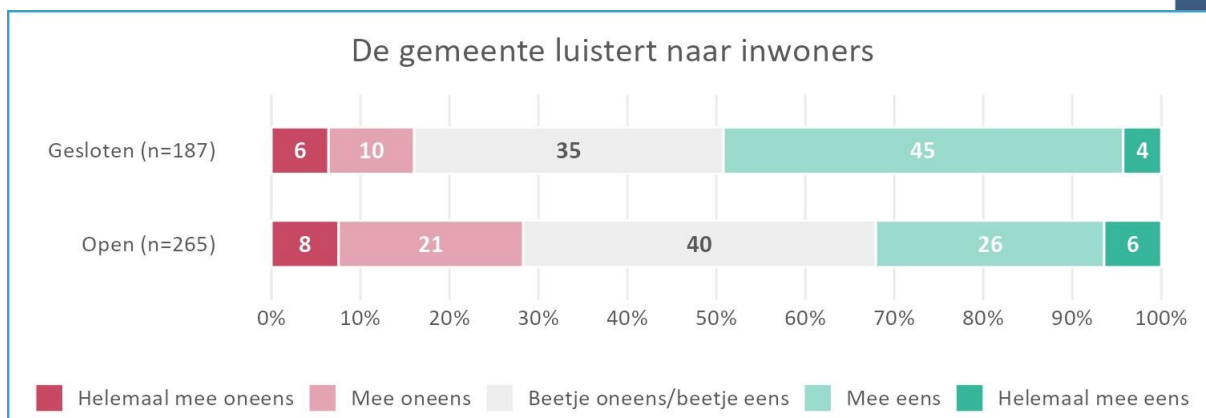
Meer dan de helft van de inwoners is van mening dat de gemeente samenwerkt met haar inwoners, in de open vragenlijst is 21% het hier echter (helemaal) niet mee eens. 68% (62% in de open vragenlijst) is van mening dat de gemeente de inwoners helpt bij het regelen van zaken. Minder dan de helft (32% van de open vragenlijst) ervaart dat de gemeente luistert naar haar inwoners; bijna een derde van de open vragenlijst is het zelfs (helemaal) oneens met de stelling dat de gemeente naar de inwoners luistert. Ook ervaart slechts 37% (33% bij de open vragenlijst) dat de gemeente kijkt naar wat er wel mogelijk is.



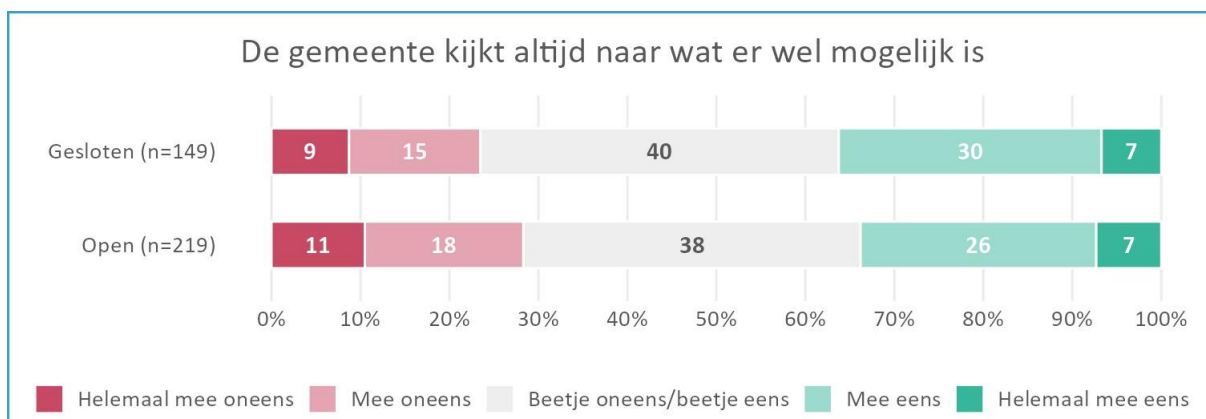
Figuur 14



Figuur 15

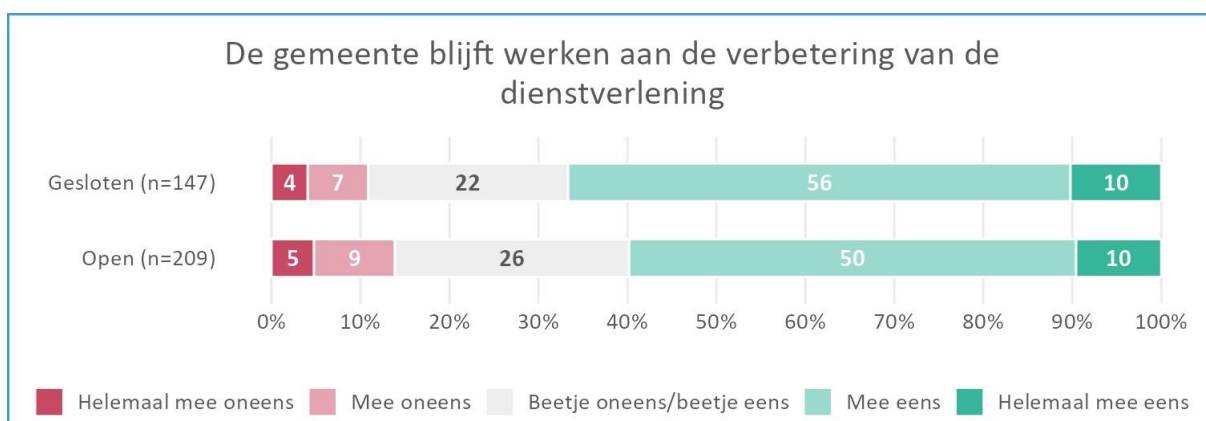


Figuur 16

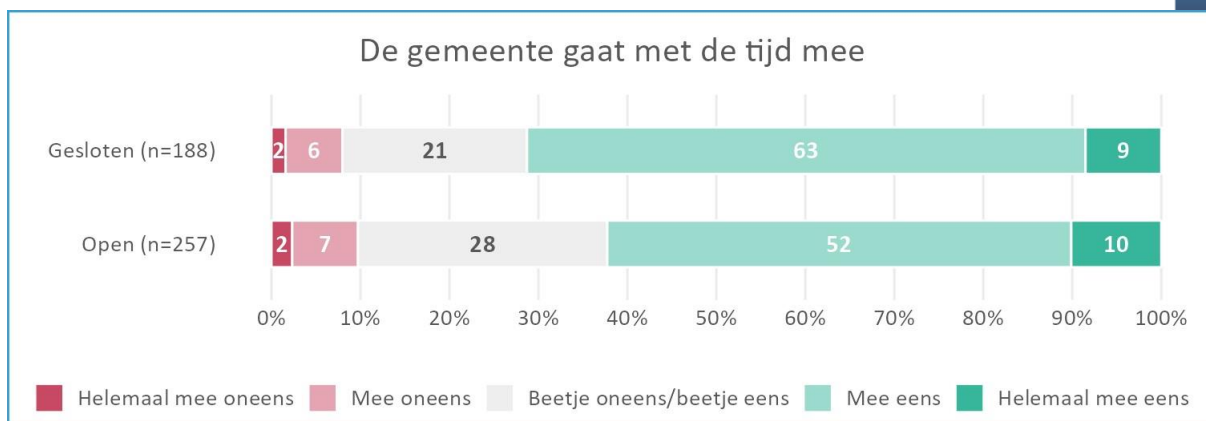


Figuur 17

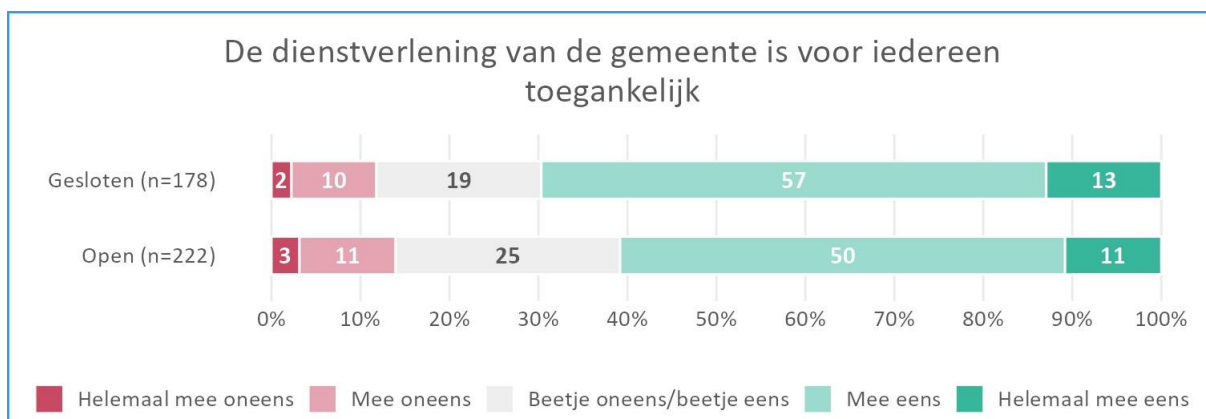
Over het algemeen ervaren de inwoners dat de gemeente blijft werken aan de verbetering van de dienstverlening (66% en 60% (helemaal) mee eens voor de gesloten en open vragenlijst respectievelijk) en dat de gemeente met de tijd meegaat (72% en 62% (helemaal) mee eens voor de gesloten en open vragenlijst respectievelijk). Ook ervaart 70% (61% in de open vragenlijst) de dienstverlening als toegankelijk en 76% (66% in de open vragenlijst) als betrouwbaar. Deelnemers van de gesloten vragenlijsten geven gemiddeld een 7,1 voor de dienstverlening; deelnemers van de open vragenlijst gemiddeld een 7,0.



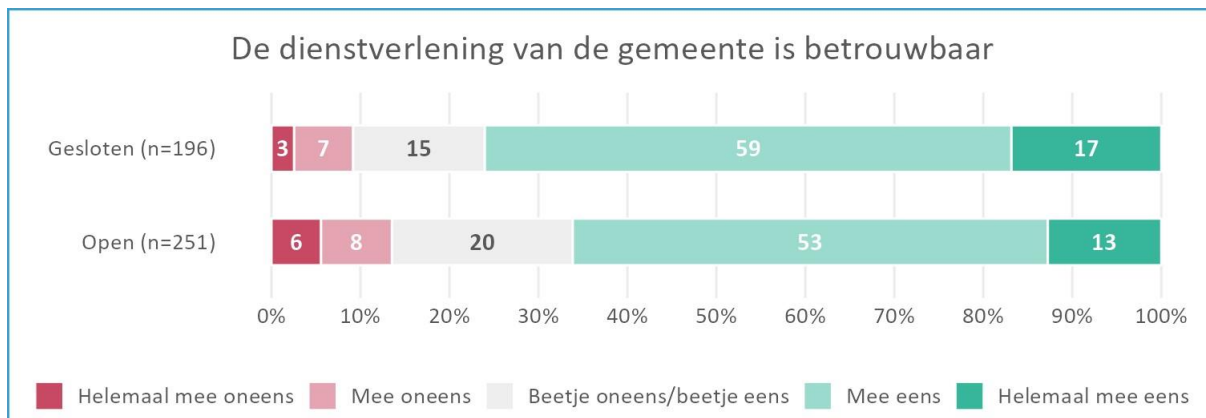
Figuur 18



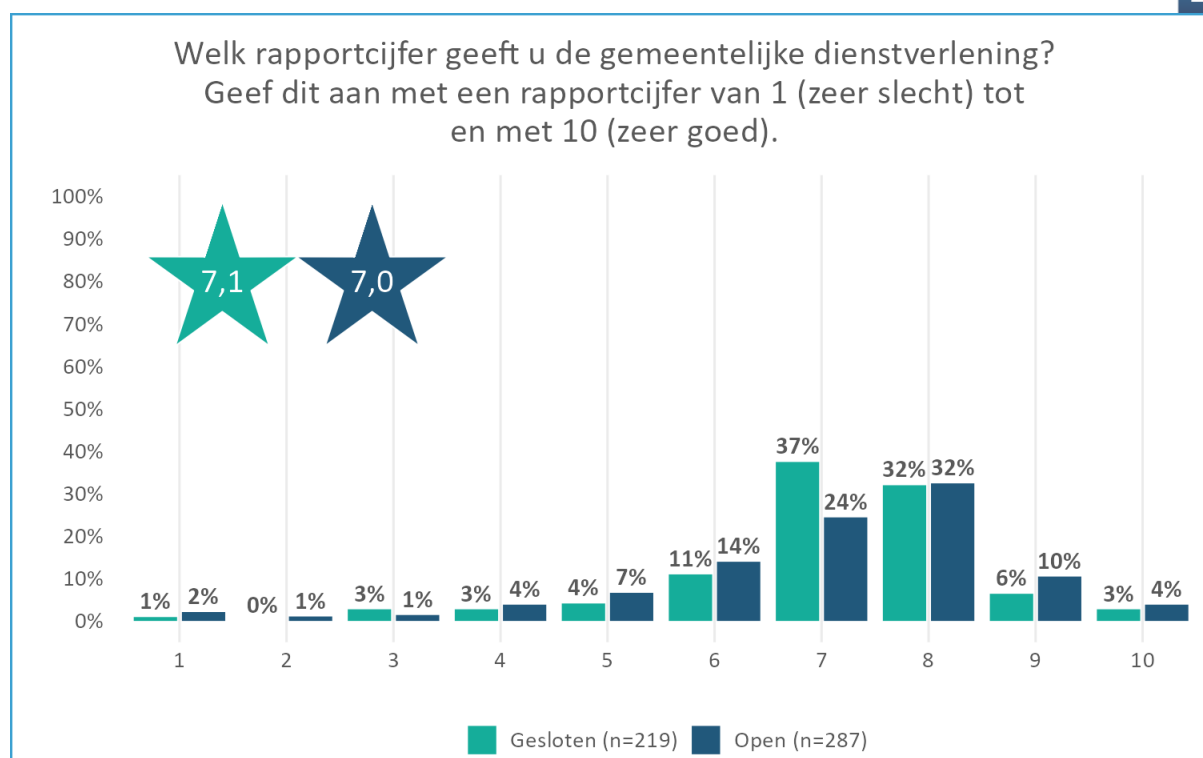
Figuur 19



Figuur 20



Figuur 21



Figuur 22

Resultaten focusgroepen

Bij het thema 'dienstverlening en informatievoorziening' is zowel over de fysieke als digitale dienstverlening gesproken. Houdt de gemeente voldoende rekening met alle inwoners, wordt er goed samengewerkt of zijn er zaken die de gemeente zou moeten veranderen?

Tijdens het thema contact is er al een aantal keer verwezen naar de website. Ook bij het thema dienstverlening en informatievoorziening is de website opnieuw onderwerp van gesprek. Zo lijkt het erop dat het voor sommige inwoners erg lastig is om de juiste informatie te vinden. Enkele voorbeelden zijn: het terugzien of teruglezen van vergaderingen en context en informatie over de stand van zaken van grote dossiers en de zoekfunctie die niet goed werkt. Ook verdient volgens zowel de inwoners als de vertegenwoordigers het taalgebruik op de website aandacht. De communicatie vanuit de gemeente zou volgens de deelnemers standaard in B1 taalgebruik geschreven moeten worden, zodat informatie voor iedereen te begrijpen is. Ook zou er volgens één van de deelnemers standaard een voorleesfunctie beschikbaar moeten zijn bij alle digitale communicatie vanuit de gemeente.

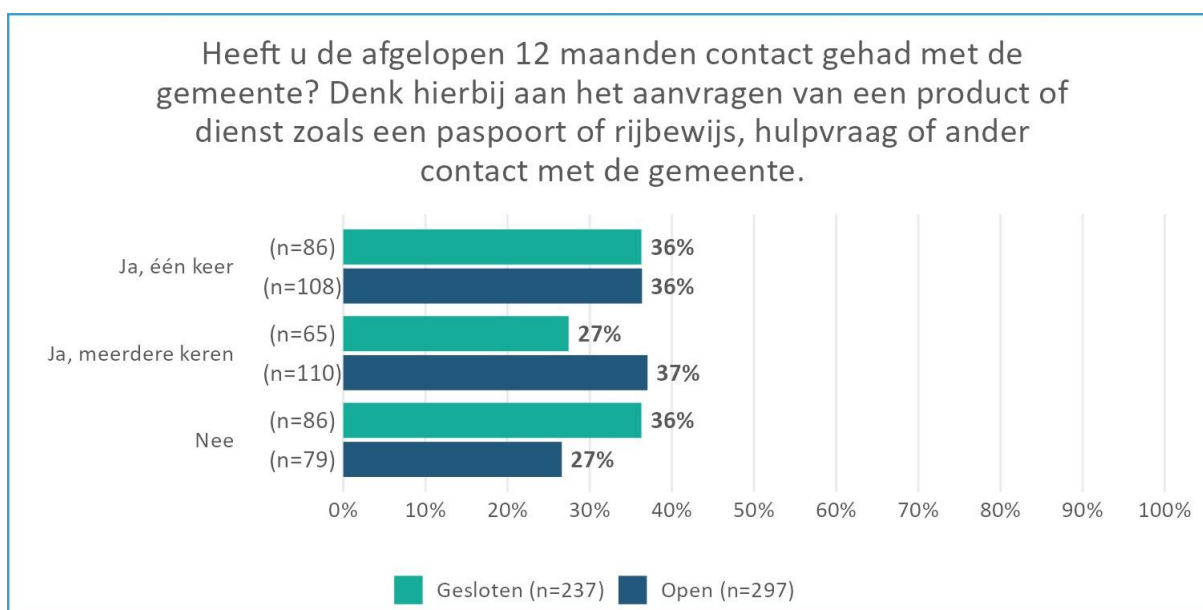
Andere verbeterpunten die door de deelnemers worden aangedragen rondom informatievoorzieningen hebben betrekking over de manier van communiceren. Dit is volgens inwoners voornamelijk veel 'zenden'. De gemeente kan actiever zijn in het opvragen van meningen/ervaringen van haar inwoners. Daarnaast missen inwoners informatie over hoe het met grotere onderwerpen staat. De gemeente kan haar inwoners meer meenemen in hoe het ervoor staat met bepaalde besluiten. Tot slot zien de deelnemers dat de informatievoorziening vanuit de gemeente nog verbeterd kan worden door de informatiepagina die in het lokale krantje wordt gepubliceerd ook digitaal te gaan aanbieden.

In het gesprek met de ondernemer komt naar voren dat de gemeente haar ondernemers meer lijkt te betrekken bij relevante zaken. Dit wordt op prijs gesteld en wordt aangemoedigd om dit te behouden en te vergroten. Wel maakt de ondernemer nog de kanttekening dat het proces rondom het aanvragen van vergunningen in sommige gevallen moeizaam verloopt. Er moet volgens de ondernemer veel aangeleverd worden en geregeld worden wat niet in verhouding staat waarvoor de vergunning wordt aangevraagd. Hier zou de gemeente meer aandacht voor mogen hebben, aldus de ondernemer.

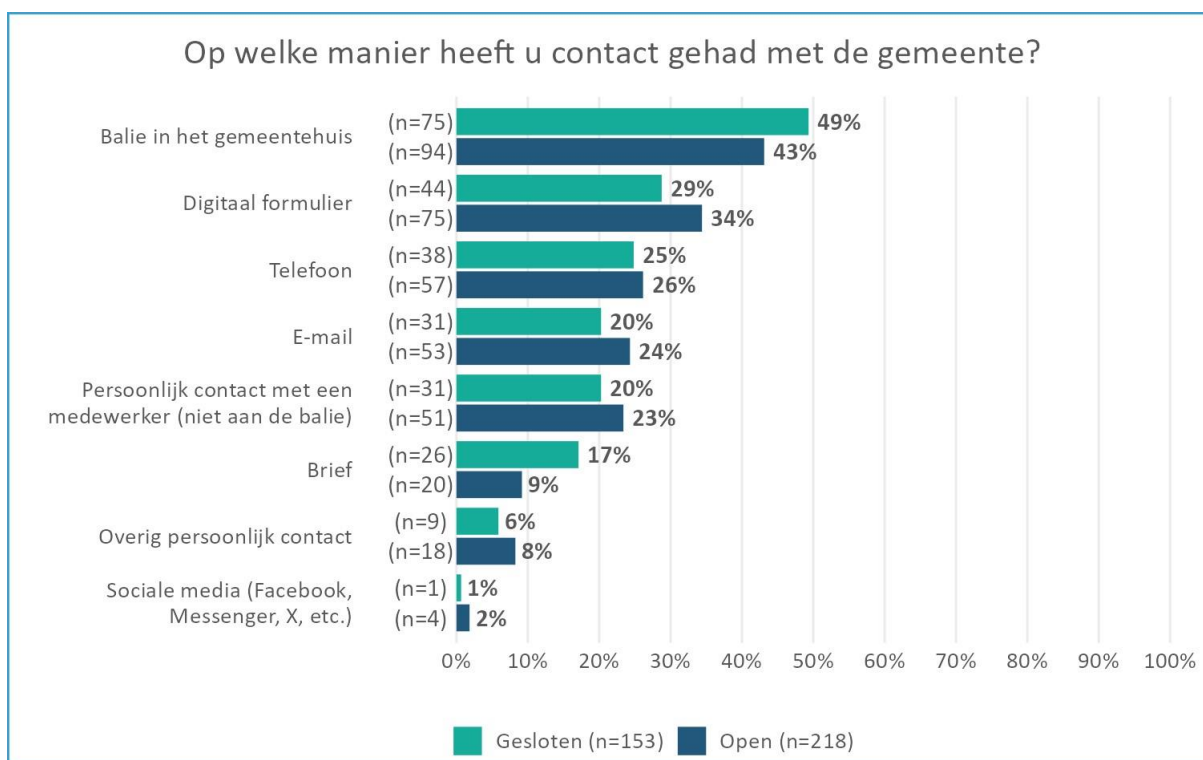
3.4 Laatste contact

Figuren 23 tot en met 25 bevatten de resultaten met betrekking tot het laatste contact met de gemeente en de manier waarop dit contact plaatsvond.

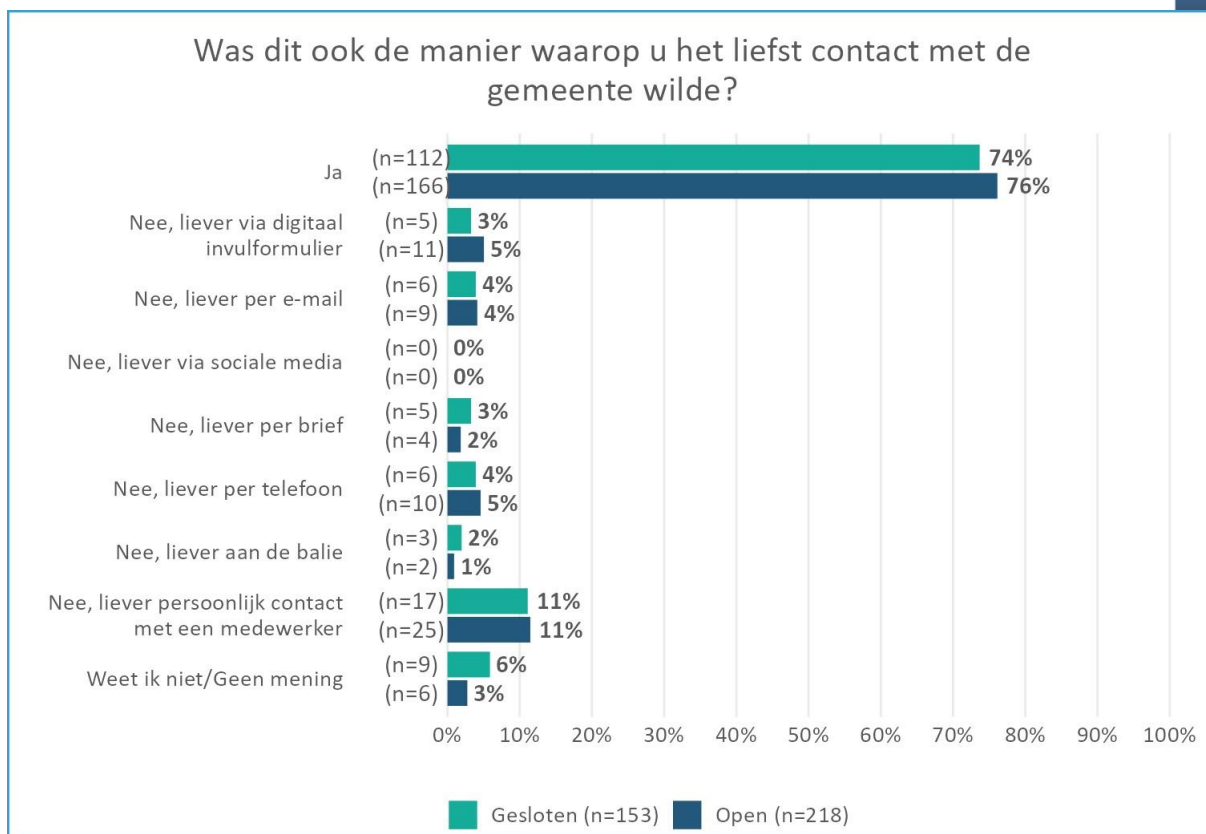
De meeste deelnemers geven aan minimaal één keer contact te hebben gehad met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden. Hiervan is het contact meestal via de balie in het gemeentehuis, een digitaal formulier of telefonisch geweest. In de meeste gevallen was dit dan ook de geprefereerde manier.



Figuur 23



Figuur 24

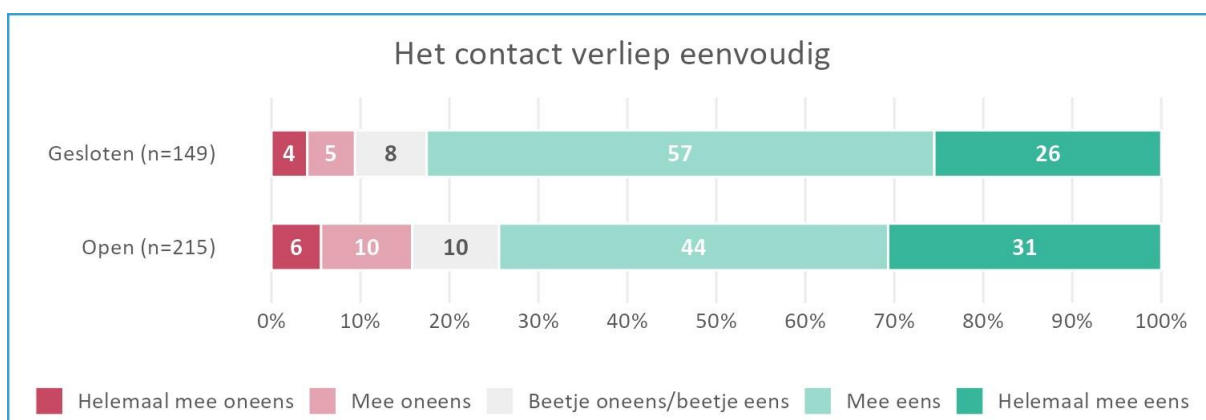


Figuur 25

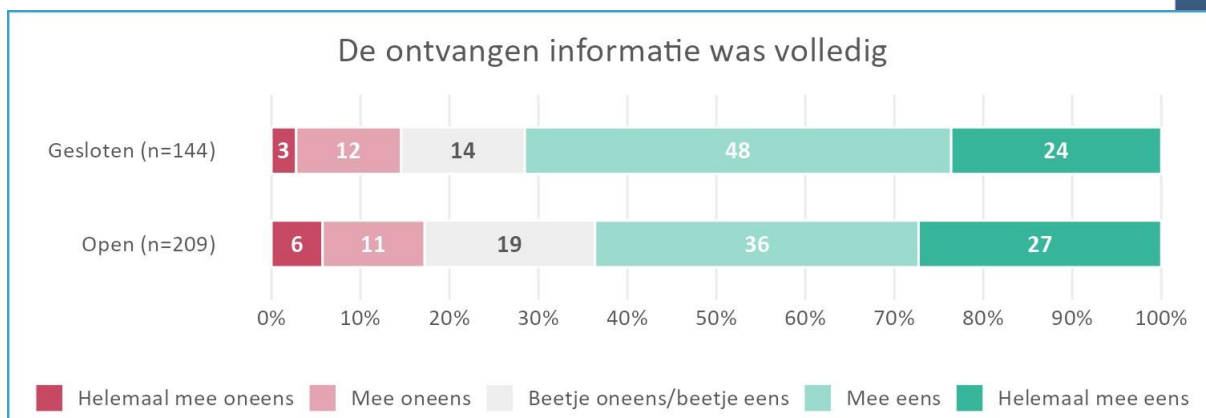
Inwoners zijn over het algemeen tevreden over het contact met de gemeente zoals figuren 26 tot en met 30 tonen. De meeste inwoners vinden dat het contact eenvoudig verliep (83% en 75% (helemaal) mee eens voor gesloten en open vragenlijst respectievelijk). Ook werd de ontvangen informatie in de meeste gevallen als volledig beschouwd (72% en 63% (helemaal) mee eens voor gesloten en open vragenlijst respectievelijk).

71% (68% in de open vragenlijst) is van mening dat het proces niet lang duurde; echter 17% van de gesloten en 20% van de open vragenlijst is het hier (helemaal) niet mee eens. Ook vindt 19% van de gesloten en 27% van de open vragenlijst dat ze tijdens het proces niet voldoende informatie kregen over de voortgang. 67% (59% in de open vragenlijst) vindt daarentegen dat ze wel voldoende informatie kregen over de voortgang.

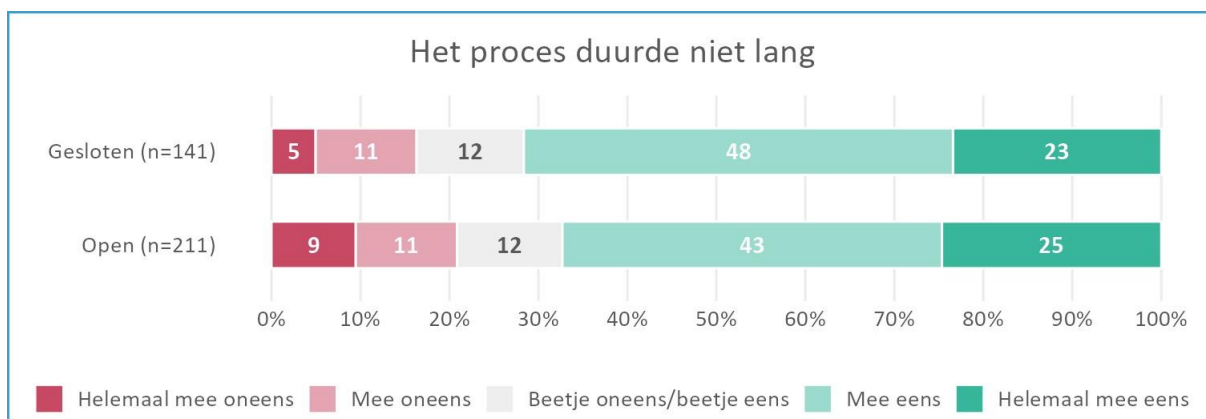
71% van de gesloten vragenlijst is tevreden met het resultaat, 22% is dit niet. Voor de open vragenlijst is dit 60% en 24% respectievelijk.



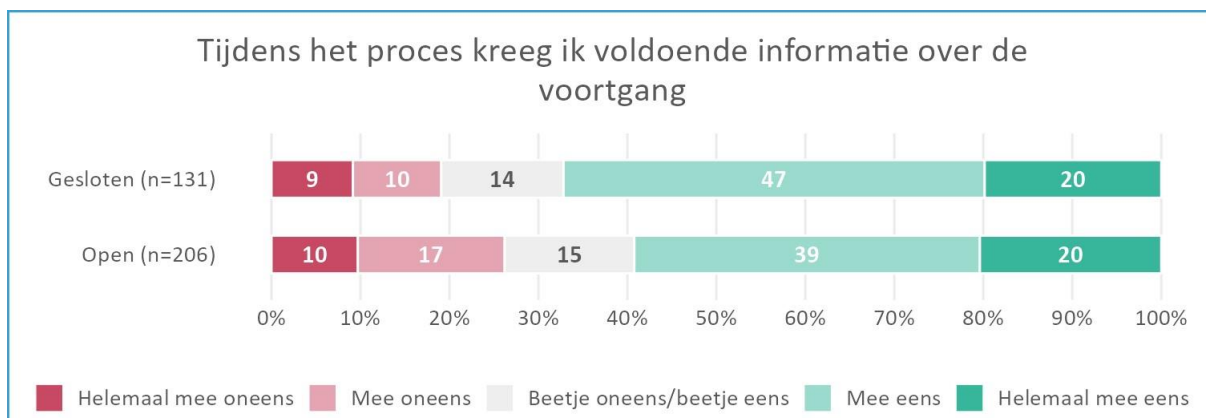
Figuur 26



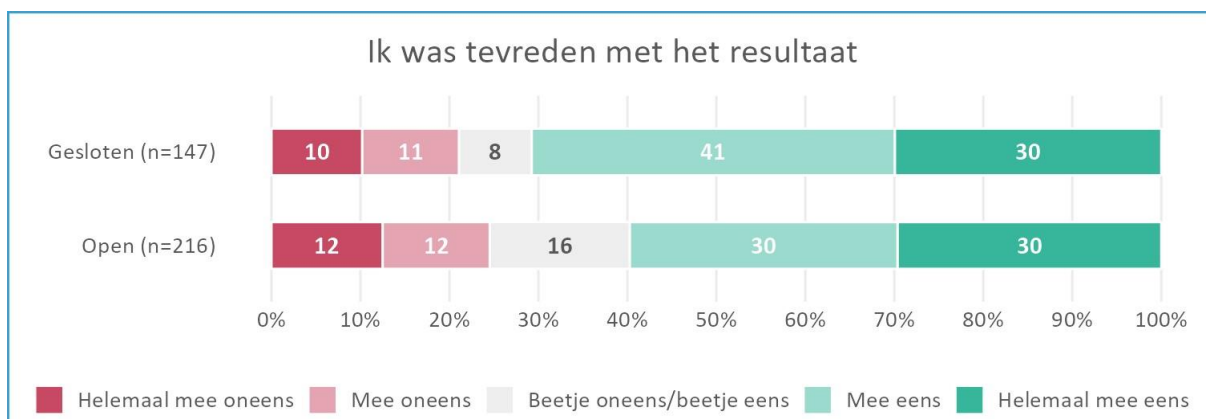
Figuur 27



Figuur 28



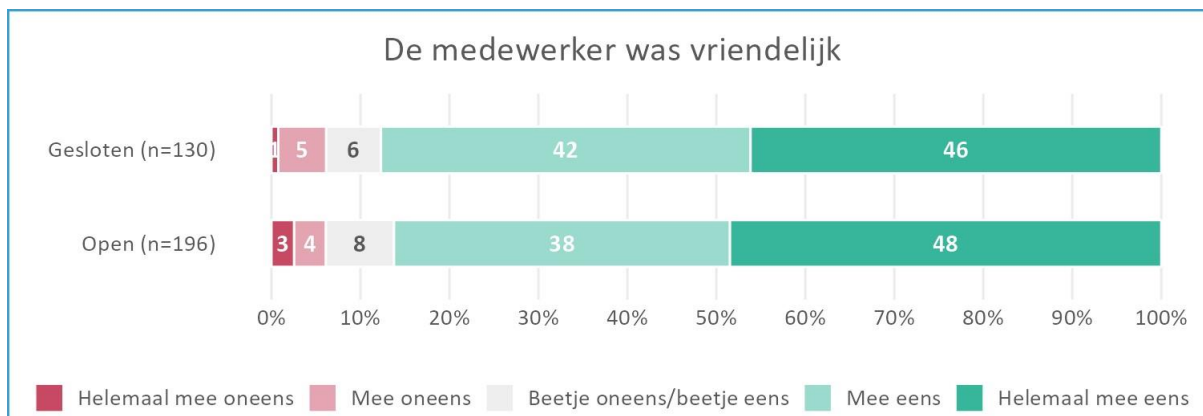
Figuur 29



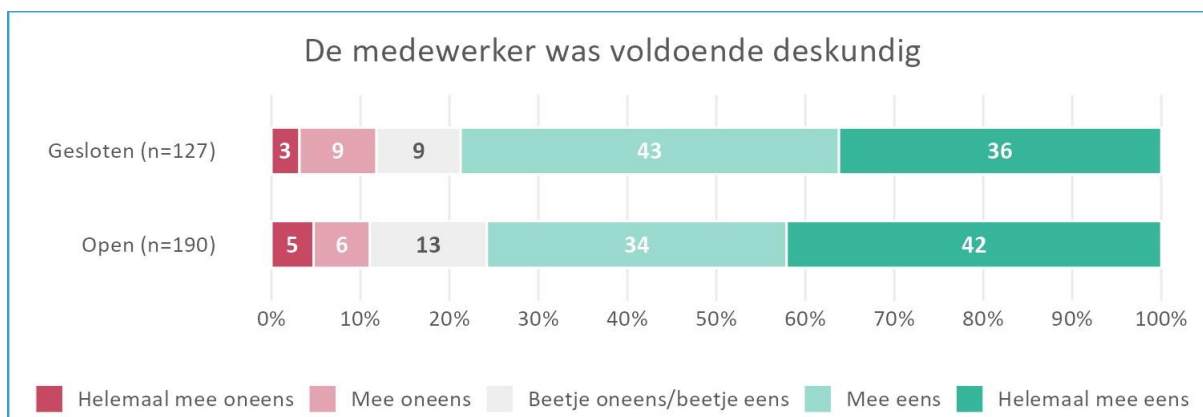
Figuur 30



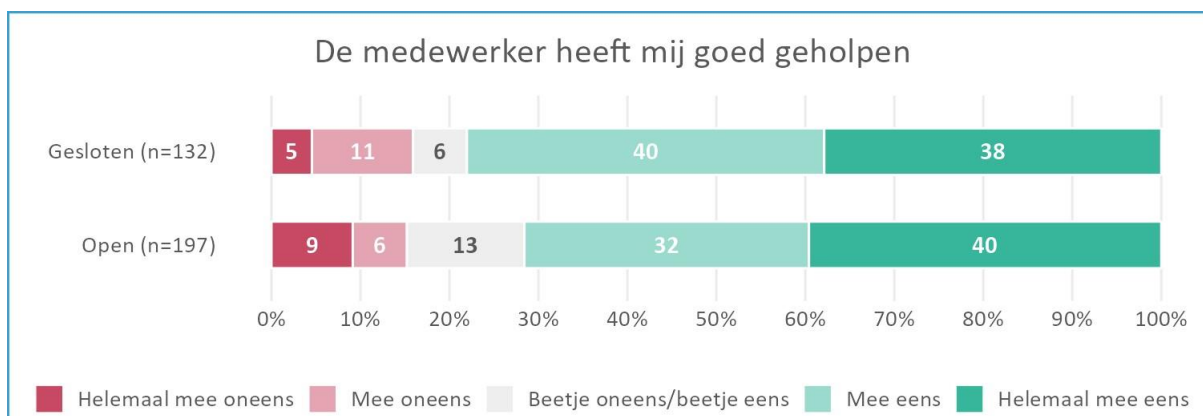
Figuren 31 tot en met 36 tonen de resultaten met betrekking tot de tevredenheid over de medewerker waarmee de inwoner contact heeft gehad. Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de medewerker. Zo geeft 88% (86% in de open vragenlijst) aan dat de medewerker vriendelijk was; 79% (76% in de open vragenlijst) geeft aan dat de medewerker voldoende deskundig was; 78% (72% in de open vragenlijst) geeft aan dat de medewerker goed heeft geholpen.



Figuur 31

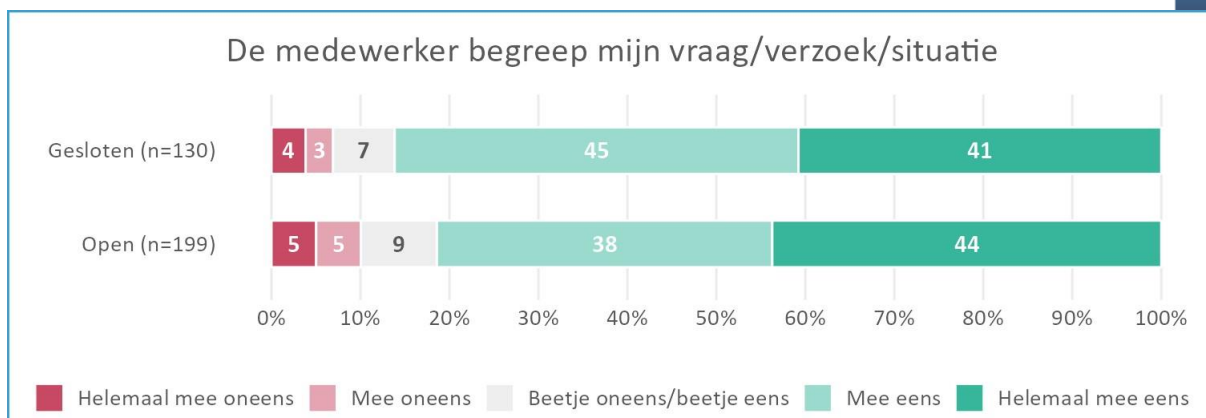


Figuur 32

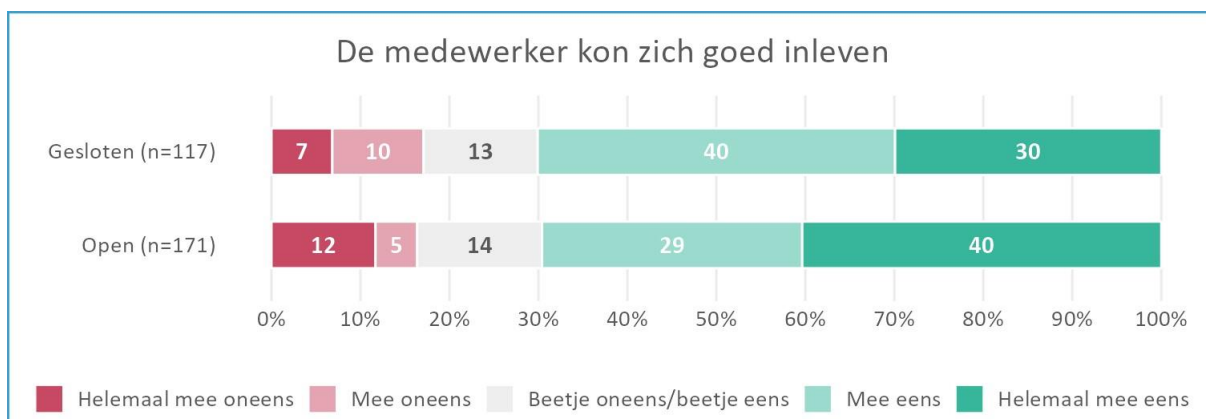


Figuur 33

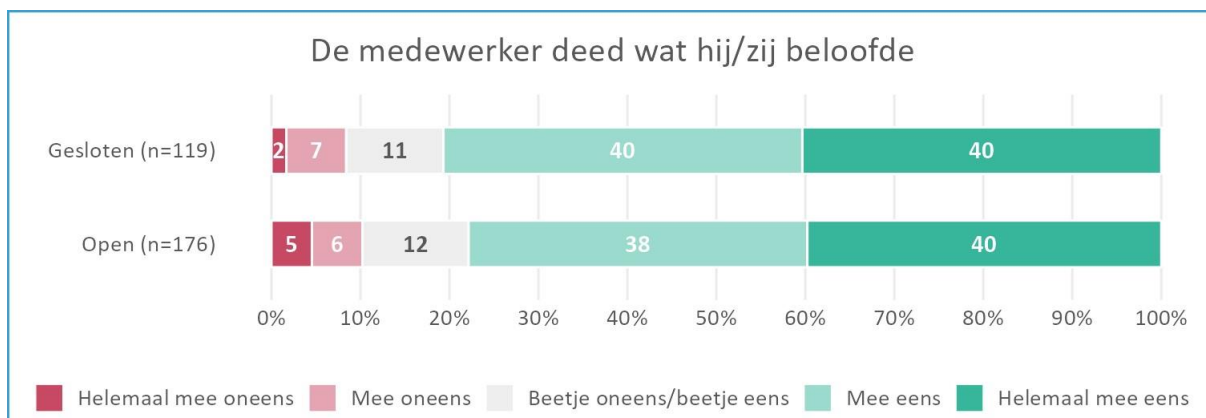
86% (82% in de open vragenlijst) geeft aan dat de vraag/het verzoek/de situatie werd begrepen door de medewerker en 70% (69% in de open vragenlijst) geeft aan dat de medewerker zich goed kon inleven. Toch geeft bijna een vijfde aan dat ze het met dit laatste (helemaal) niet eens zijn. Ook ervaren de inwoners over het algemeen dat de medewerker deed wat hij of zij beloofde (80% en 78% (helemaal) mee eens in de gesloten en open vragenlijst respectievelijk).



Figuur 34

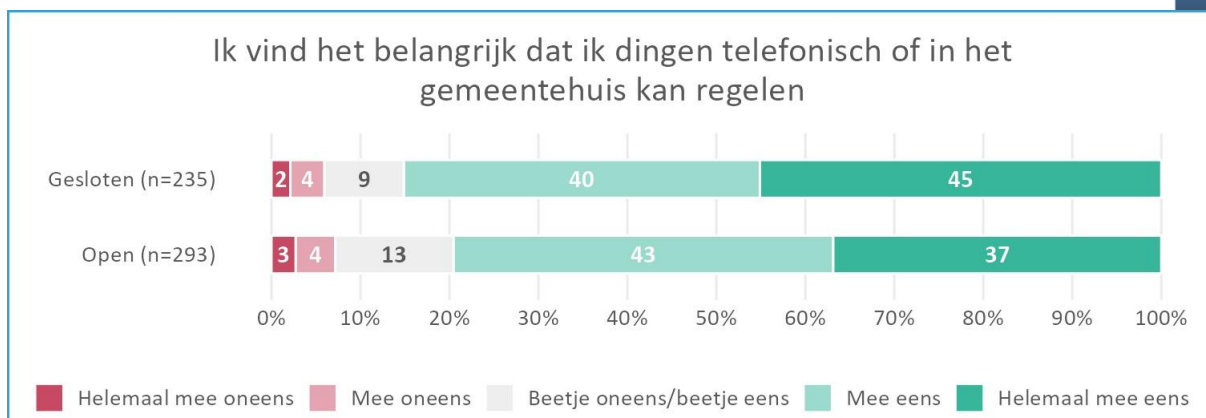


Figuur 35

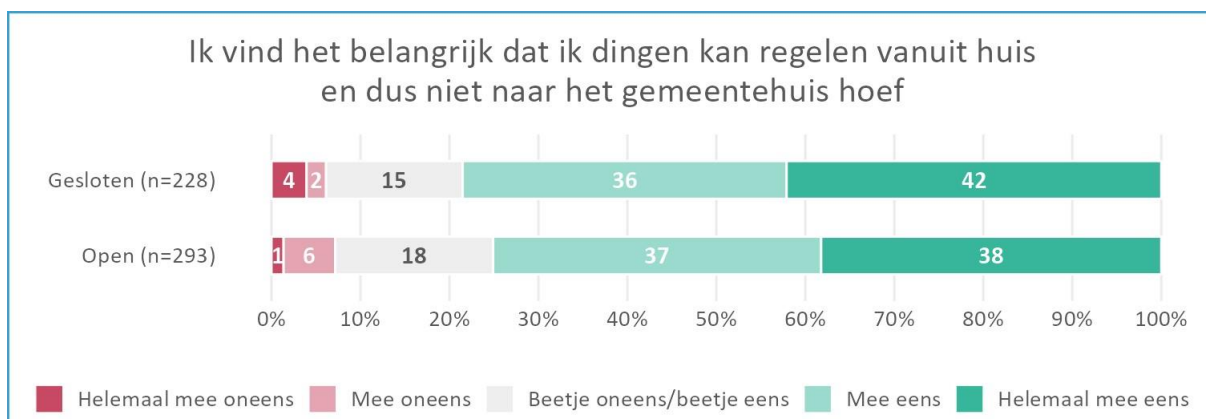


Figuur 36

Figuur 37 laat zien dat de meeste inwoners het als belangrijk beschouwen dat dingen telefonisch of in het gemeentehuis geregeld kunnen worden (85% en 80% (helemaal) mee eens voor gesloten en open vragenlijst respectievelijk). Figuur 38 toont dat 78% (75% in de open vragenlijst) van de inwoners het belangrijk vindt om dingen vanuit huis te kunnen regelen en dus niet naar het gemeentehuis te hoeven gaan.



Figuur 37



Figuur 38

Resultaten focusgroepen

Aan de deelnemers van de focusgroepen is allereerst gevraagd naar hun ervaringen met het contact met de gemeente. Hierbij ging het over hoe men in contact komt met de gemeente, of men goed wordt geholpen en hoe de communicatie vanuit de gemeente wordt ervaren.

Over het initiële contact met de gemeente zijn de inwoners overwegend positief. Ze vinden dat ze vriendelijk te woord worden gestaan en hebben dan ook weinig kritiek op de betreffende ambtenaren zelf. Ook de ondernemer geeft aan via de wethouder en betrokken ambtenaar goed contact te hebben met de gemeente, het is prettig om een vast contactpersoon te hebben waar men terecht kan voor vragen. De wethouder en de ambtenaar lijken volgens de ondernemer daarnaast begaan te zijn met hen als ondernemers. De vertegenwoordigers delen de positieve ervaring over het contact met de gemeente. Zij geven aan dat de medewerkers van de gemeente 'het hart op de goede plek hebben zitten'.

Een aandachtspunt dat in het gesprek met de inwoners naar voren komt is echter het contact met de gemeente over het afhandelen van meldingen of klachten. Hier hebben een aantal inwoners minder positieve ervaringen mee. Zo geeft een inwoner aan dat het erg lang duurde (zo'n 2 maanden) voordat hij/zij antwoord kreeg op een melding. Een andere inwoner geeft aan dat de manier waarop er wordt gereageerd door de gemeente op een klacht of vraag niet prettig was. De uiteindelijke reactie en afhandeling gaf de inwoner het gevoel niet serieus te worden genomen.

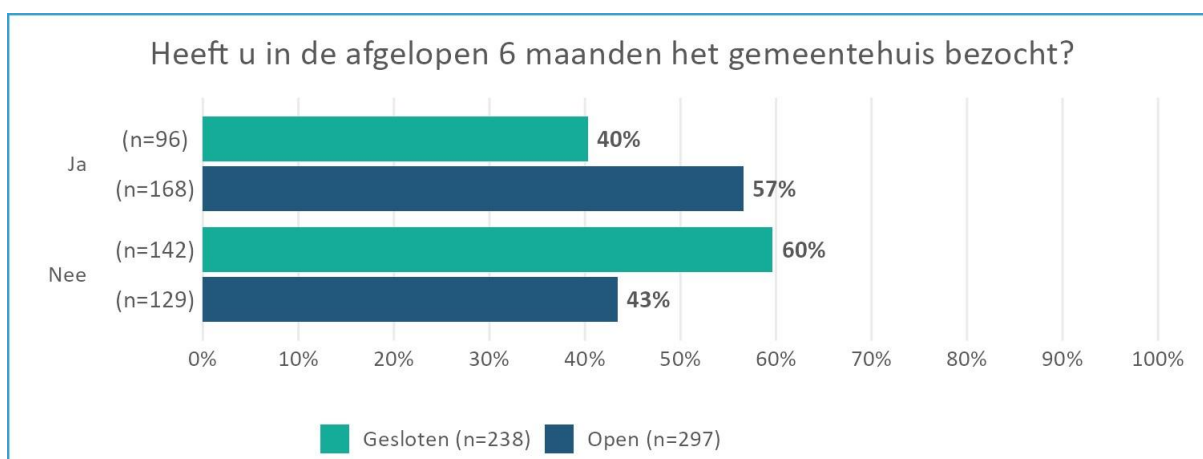
Twee inwoners hebben juist een positieve ervaring met de gemeente als het gaat om de afhandeling van een melding. Zij geven aan dat er adequaat gehandeld wordt als er klachten rondom toegankelijkheid (in de openbare ruimte) zijn gemaakt. Wel benadrukken zij dat het onduidelijk is waar je als inwoner een klacht of melding kan maken.



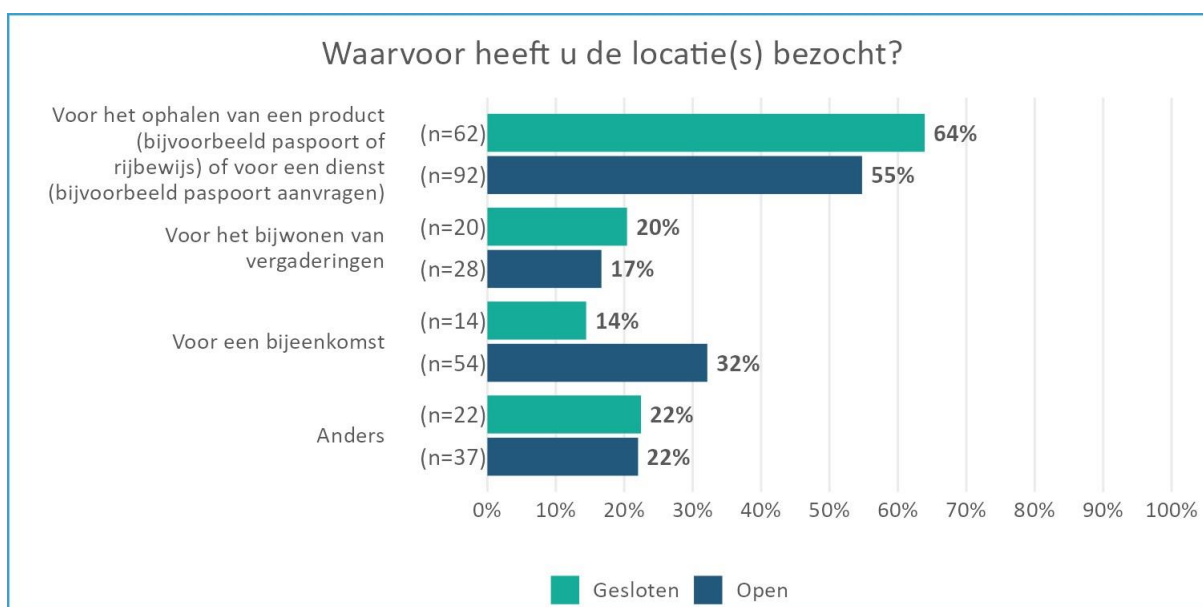
Ook bij de groep vertegenwoordigers zijn wisselende ervaringen, zo zijn ook hier ervaringen met een lange doorlooptijd in het afhandelen van meldingen. Daarnaast zien de vertegenwoordigers problemen bij de vindbaarheid van, bijvoorbeeld de werkgroepen. Zij vragen zich af of de inwoners van de gemeente voldoende weten hoe en met wie ze contact op kunnen nemen bij vragen. Net als in Bloemendaal signaleren de vertegenwoordigers in Heemstede ook dat er steeds meer online gecommuniceerd wordt. Hierbij willen ze vooral benadrukken dat de gemeente de digitaal minder vaardige inwoners niet uit het oog moet verliezen.

3.5 Gemeentehuis

Figuren 39 tot en met 46 tonen resultaten met betrekking tot (bezoek aan) het gemeentehuis. 40% (57% in de open vragenlijst) heeft in de afgelopen zes maanden het gemeentehuis bezocht. De meeste deelnemers geven aan dat dit was voor het ophalen van een product (bijvoorbeeld paspoort of rijbewijs) of voor een dienst (bijvoorbeeld paspoort aanvragen).



Figuur 39



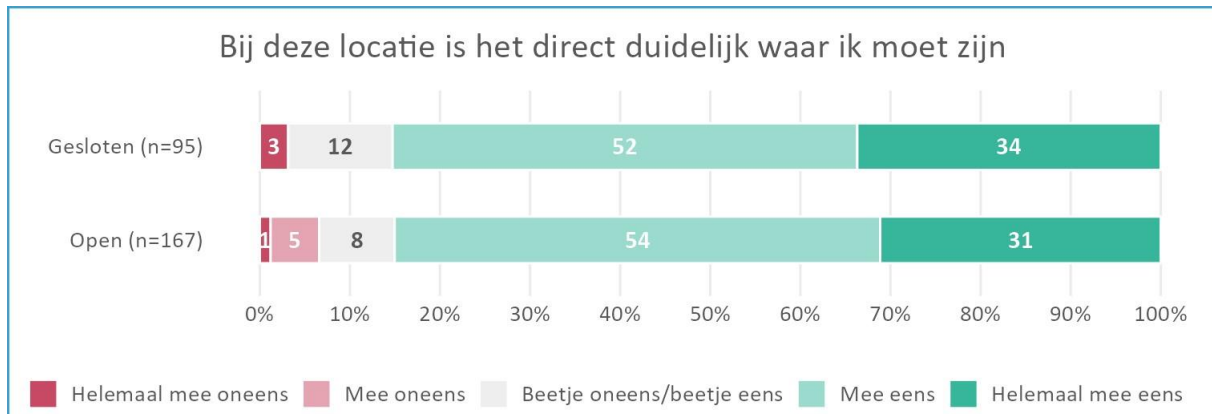
Figuur 40

Voor de inwoners was het meestal duidelijk bij het gemeentehuis waar ze moesten zijn (86% en 85% (helemaal) eens in de gesloten en open vragenlijst respectievelijk). Ook werd de locatie door 87% (80% in de open vragenlijst) ervaren als gastvrij en voelde 86% (81% in de open vragenlijst) zich welkom op de locatie.

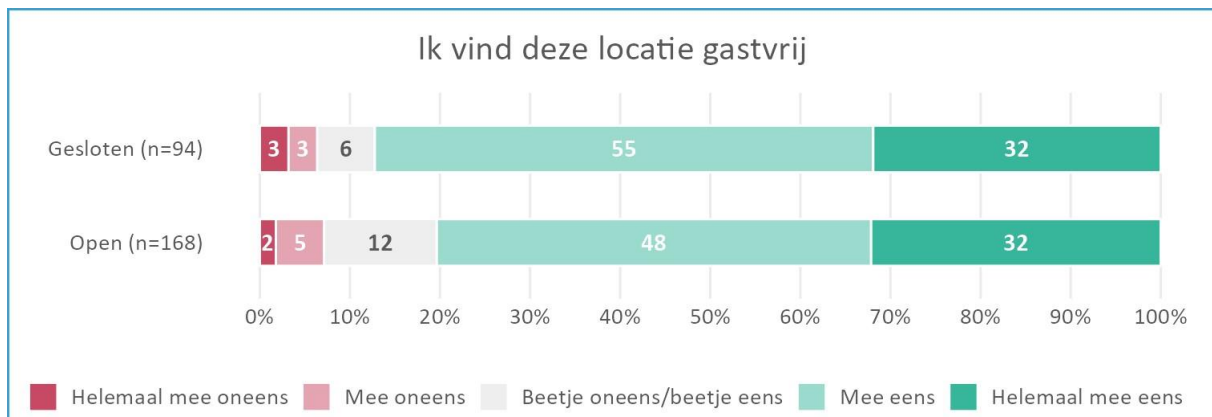
93% van de gesloten vragenlijst en 92% van de open vragenlijst geeft aan dat de locatie voor iedereen toegankelijk is. Ook geeft 93% (91% in de open vragenlijst) aan dat de locatie goed te bereiken is. Driekwart van



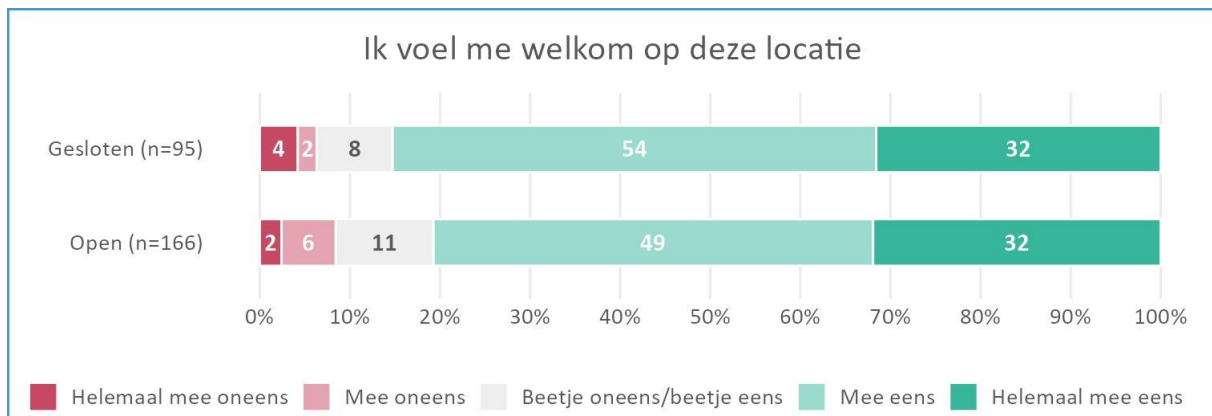
de inwoners (76% in de open vragenlijst) laat weten dat de openingstijden passend zijn voor hen, maar 13% is het hier (helemaal) niet mee eens.



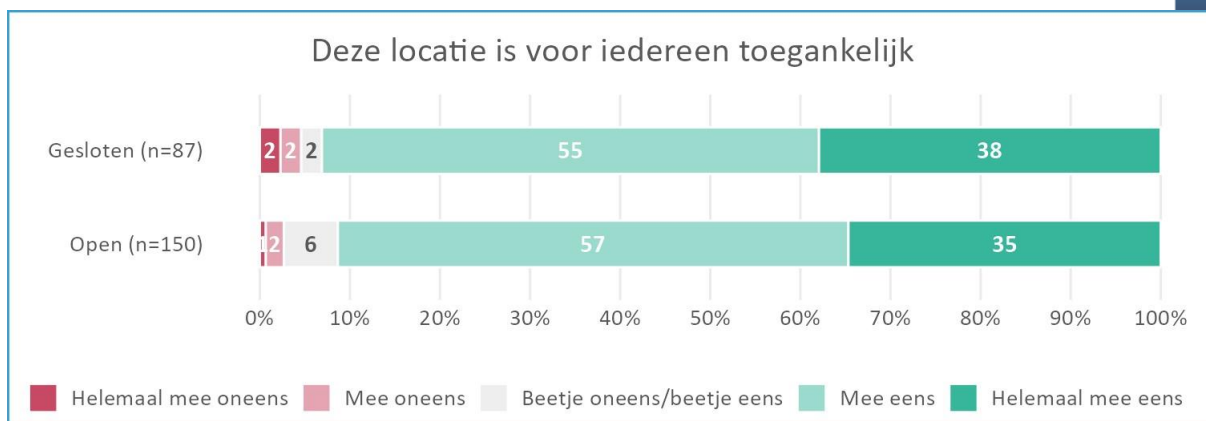
Figuur 41



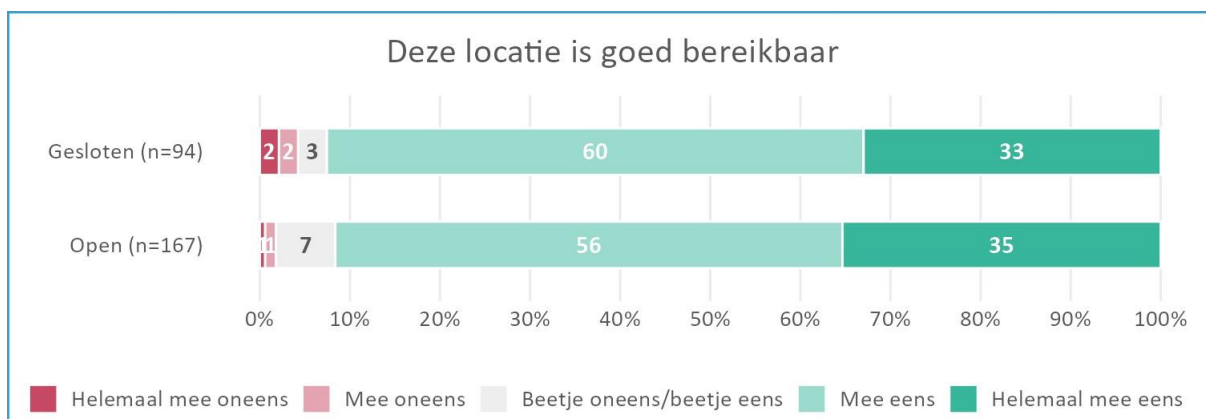
Figuur 42



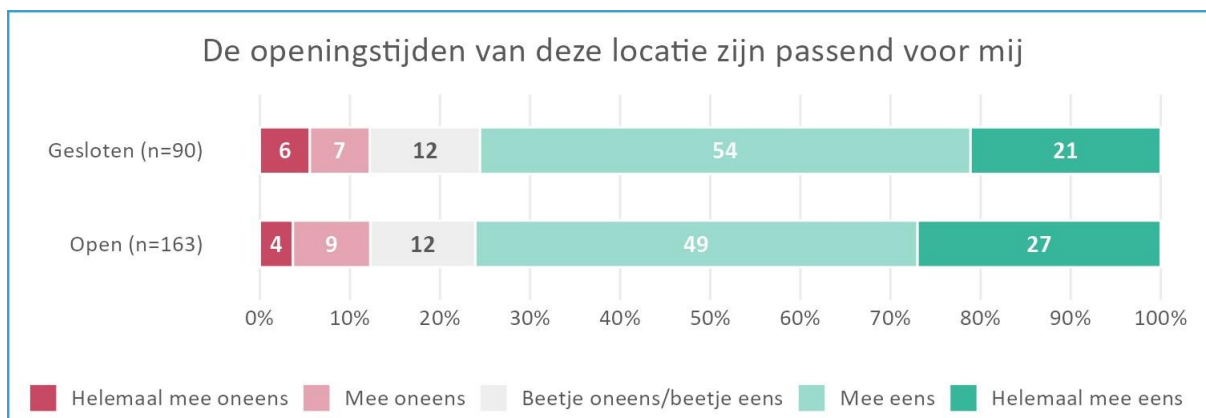
Figuur 43



Figuur 44



Figuur 45



Figuur 46

Respondenten werd vervolgens gevraagd welke functie(s) het gemeentehuis nog meer zouden kunnen hebben naast bijvoorbeeld het regelen van een paspoort of rijbewijs of het bijwonen van een vergadering. Er worden onder andere de volgende antwoorden gegeven:

“Algemene vraagbaak voor de zaken die spelen in de gemeente. Zonder nummertjes/ afspreken en dergelijke.”

“Een aanspreekpunt voor de inwoners voor al hun vragen, zorgen, hulpvragen. Een toegankelijke helpdesk/klantenservice.”



“Eerste ontmoetingsplek voor nieuwe inwoners.”

“Voorlichting over plannen van de gemeente.”

“Goede communicatie! De communicatie naar de burgers toe is de afgelopen jaren geminimaliseerd. De kaders waarbinnen geparticipeerd kan worden, zijn onduidelijk geworden.”

“Het moet veel meer een buurthuis worden. Waar interessante onderwerpen worden besproken. Laagdrempelig.”

Resultaten focusgroepen

Het thema ‘gemeentehuis’ gaat over bereikbaarheid en toegankelijkheid van het gebouw. Er wordt tijdens de gesprekken overwegend positief gesproken over het gemeentehuis van Heemstede. Het gemeentehuis is goed toegankelijk voor iedereen. Echter lijkt de trouwzaal voor mindervalide bezoekers alleen bereikbaar via de goederenlift. Deelnemers zijn verder erg te spreken over de receptiefunctie en de receptionisten. Men voelt zich gastvrij onthaald en heeft het gevoel welkom te zijn.

Tot slot

Aan het einde van de gesprekken hebben alle deelnemers nog een keer het woord gehad ter afsluiting. In deze ronde wordt met name een oproep gedaan aan de gemeente om duidelijk en op maat te blijven communiceren met alle inwoners, kritisch te kijken naar welke mediakanalen de gemeente gebruikt en wil gebruiken. Daarnaast geven meerdere deelnemers aan dat het op prijs wordt gesteld dat de gemeente regelmatig enquête-onderzoek laat uitvoeren. De ondernemers zien verder graag dat ze eerder betrokken worden bij onderwerpen die voor hen van belang zijn, bijvoorbeeld over parkeerbeleid.

Ook de enquête-deelnemers hadden de mogelijkheid om afsluitend tips, complimenten, vragen of opmerkingen over de dienstverlening te delen. De volgende antwoorden werden hier onder andere gegeven:

“Ben zeer tevreden over gemeente Heemstede wat vragen betreft. Medewerkers zijn vriendelijk en begripvol. Proberen ook zo goed mogelijk antwoord op je vragen te geven.”

“De dienstverlening zoals het regelen van een paspoort of vergunning gaat goed en professioneel. De betrokkenheid van de gemeente bij de burgers vind ik echter ondermaats. Daar wordt laat gecommuniceerd, onvoorbereid vergaderingen gehouden, burgers worden gehoord, maar er wordt niet naar ze geluisterd en vooropgezette plannen worden alsnog uitgevoerd.”

“Als je het contact formulier invult krijg je wel een bevestiging maar daarna niets meer. Zelfs als het verzoek wordt uitgevoerd hoor je er niets over. Terugkoppeling kan beter.”



“Complimenten voor de medewerkers die zo betrokken zijn bij hun werk en zich dienstbaar opstellen voor de inwoners van Heemstede.”

Uw contactpersonen

Jennifer Wyduba – j.wyduba@enneus.nl

Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl