

Heerlen

raadsinformatiebrief

Heerlen,
10 april 2024

Documentnummer
101732

Onderwerp

Resultaten onderzoek gemeentelijke dienstverlening

Inleiding/aanleiding

De gemeente Heerlen wil dienstverlening bieden waarbij de Heerlenaar, ondernemer en maatschappelijke organisaties centraal staan. Dit betekent dat Heerlenaren, ondernemers en maatschappelijke organisaties goed, snel en eenvoudig hun zaken moeten kunnen regelen met de gemeente, maar ook dat de dienstverlening uit maatwerk moet kunnen bestaan. Onze inspanningen zijn erop gericht dat de waardering van de gemeentelijke dienstverlening groeit. Daarom zullen we inzicht moeten verkrijgen in de perceptie van deze dienstverlening, in de ogen van onze inwoners.

De zeven Parkstadgemeenten hebben dan ook de behoefte uitgesproken om gezamenlijk (in regionaal verband) een onderzoek te gaan uitvoeren naar de waardering van de gemeentelijke/publieke dienstverlening. Dit onderzoek is in Parkstadverband uitgevoerd in november 2023. In totaal hebben bijna 3.800 inwoners meegedaan aan dit onderzoek. In Heerlen bedroeg dit aantal 1.360 inwoners.

Heerlenaren hadden de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen: zowel als lid van het Heerlens Internet Panel als via een oproep via sociale media en de gemeentelijke website. Daarnaast waren op diverse locaties in de stad papieren vragenlijsten verspreid, zoals in alle bibliotheken van SCHUNCK en bij de balies van het stadskantoor. Ook inwoners die minder digitaal vaardig zijn hebben de mogelijkheid gekregen om mee te doen door een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Daarnaast was er aandacht voor inwoners die 'laaggeletterd' zijn. Via IDO, het meeleespaneel van VISTA, en via de balie zijn mogelijkheden geboden om deze doelgroep te bereiken én mee te laten doen.

Samengevat wordt de dienstverlening door de inwoners in Heerlen met een ruime voldoende gewaardeerd (6,6) en is daarmee nagenoeg vergelijkbaar met de gemiddelde waardering in de Parkstadgemeenten. Het meest tevreden zijn Heerlenaren over het ruime aanbod aan mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente, de goed bereikbare kantoorgebouwen en de openingstijden. Verbeterpunten zijn de klachtenafhandeling, reactiesnelheid en 'doen wat je zegt'. Heerlenaren die recentelijk contact met de gemeente gehad hebben zijn het meest te spreken over de duidelijkheid van de verkregen informatie en het gemak waarmee men de vraag kon stellen c.q. de aanvraag kon regelen. Het minst te spreken zijn ze over de communicatie rondom de afhandeling van de aanvraag.

In deze raadsinformatiebrief worden de resultaten van het onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening nader beschreven.

Resultaten

Hieronder worden de resultaten van het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening samengevat.

Waardering gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening wordt gemiddeld genomen door de inwoners van Heerlen gewaardeerd met een 6,6. Ten opzichte van 2017 is de waardering nauwelijks veranderd (6,7).

In Parkstad Limburg bedraagt de gemiddelde waardering een 6,7. Hierbij variëren de rapportcijfers van een 6,3 in Simpelveld tot een 7,1 in Landgraaf.

Uit het onderzoek blijkt dat de volgende dienstverleningsaspecten de grootste impact hebben op de mate waarin inwoners de gemeentelijke dienstverlening waarderen:

- Het nakomen van afspraken;
- Reactiesnelheid;
- Doen wat je zegt;
- Het goed afhandelen van klachten;
- Flexibele opstelling als dat nodig is.

Het meest ontevreden zijn inwoners over: toezicht op naleven regels (42%), klachtafhandeling (30%), doen wat je zegt (26%) en de reactiesnelheid (25%).

Als we kijken naar die aspecten van dienstverlening die de meeste impact hebben op de waardering én de aspecten waarover inwoners het meest ontevreden zijn, dan blijkt dat vooral een **goede klachtafhandeling, doen wat je zegt** en **de reactiesnelheid** essentieel zijn.

Tabel 1 geeft samenvattend de aspecten van gemeentelijke dienstverlening weer, in % van het aantal inwoners dat het eens is met de geformuleerde stellingen.

Tabel 1: Stellingen aspecten gemeentelijke dienstverlening

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
Komt afspraken na	37%	35%
Handelt klachten goed af	24%	24%
Laat zien waar ze mee bezig is	42%	40%
Doet wat ze zegt	24%	23%
Stelt zich flexibel op, als dat nodig is	15%	17%
Houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	17%	19%
Heeft goed bereikbare kantoorgebouwen	67%	76%
Heeft goede openingstijden	62%	55%
Is telefonisch goed bereikbaar	46%	52%
Reageert snel	31%	33%
Biedt voldoende manieren om in contact te komen (telefoon, website, balie, etc.)	64%	68%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat ca. zes op de tien inwoners tevreden zijn over de openingstijden van het stadskantoor. Aanvullend is de vraag gesteld of het voor inwoners een pluspunt zou zijn als de gemeente ook op zaterdag open is. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat het voor hen niet nodig is: de huidige openstelling van maandag t/m vrijdag is voldoende. Van de andere helft geeft ca. een vijfde deel aan dat de openstelling op zaterdagochtend een pluspunt zou zijn, 5% geeft aan dat de openstelling alleen op de zaterdagmiddag een pluspunt is, terwijl voor 1 op de 7 Heerlenaren een pluspunt zou zijn als het stadskantoor zowel de ochtend als de middag op zaterdag geopend is.

Contact met de gemeente

Ongeveer 4 op de 10 Heerlense respondenten hebben de afgelopen drie maanden contact gehad met de gemeente. Het onderwerp waarover men het meest frequent contact had, betrof wonen en de eigen buurt (34%), divers, zoals groenvoorziening, meldingen openbare ruimte en toeslagen (29%) en aanvraag reisdocumenten (21%).

Het meest gebruikte communicatiemiddel om in contact te komen met de gemeente bleek e-mail te zijn en telefoon via algemene nummer (beide 33%), gevolgd door website (30%) en loket/balie (26%).

Het loket via het loket/balie werd het hoogst gewaardeerd: 78% van de Heerlenaren gaf aan (zeer) tevreden te zijn over deze vorm van contact.

Tabel 2 geeft het aandeel respondenten weer dat het (helemaal) eens is met onderstaande stellingen over het contact met de gemeente.

Tabel 2: Stellingen over laatste contact gemeente

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	69%	67%
Informatie die ik kreeg of zelf vond klopte en was volledig	52%	50%
De ontvangen informatie was duidelijk	61%	58%
De duur van de afhandeling was redelijk	51%	49%
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	41%	38%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	50%	49%
De gemeente maakt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	46%	43%

Uit tabel 2 blijkt dat de 'duidelijkheid van informatie' en het 'gemak waarmee men de vraag kon stellen dan wel de aanvraag kon regelen' het hoogst gewaardeerd werd: resp. 61% en 69% van de Heerlenaren was hierover positief.

Respondenten zijn het minst te spreken over de communicatie rondom de afhandeling van de aanvraag: 41% geeft aan dat ze goed op de hoogte gehouden worden hierover.

Als ingezoomd wordt op de aspecten die invloed hebben op de tevredenheid over het contact met de gemeente blijkt dat **'op de hoogte gehouden worden van de afhandeling'** de meeste impact heeft. Dit aspect wordt namelijk ook relatief het laagst gewaardeerd.

Betrokkenheid bij plannen van de gemeente

De betrokkenheid bij plannen van de eigen gemeente wordt in de regio Parkstad Limburg gemiddeld genomen met een kleine voldoende beoordeeld: 6,1. Heerlenaren waarderen de betrokkenheid eveneens met een 6,1. De waardes variëren van een 5,5 in Voerendaal tot een 6,4 in Brunssum, Kerkrade en Landgraaf.

Als we kijken naar de onderliggende aspecten van betrokkenheid bij plannen van de gemeente blijkt dat hooguit één op de vier inwoners hierover positief is. Zie tabel 3.

Tabel 3: Stellingen betrokkenheid bij plannen gemeente

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	22%	21%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	27%	29%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	26%	23%

Inwoners zijn het meest ontevreden over het feit dat de gemeente naar hun mening luistert en hen betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen: resp. 31% en 30% is hierover niet te spreken. De impact van beide aspecten op de tevredenheid over de betrokkenheid bij plannen is hoog.

Communicatie en informatie

De communicatie en informatie in de eigen gemeente wordt in Parkstad Limburg gemiddeld genomen met een 6,0 beoordeeld. Dit rapportcijfer wordt ook door Heerlenaren gegeven. De rapportcijfers variëren van een 5,5 in Voerendaal tot een 6,2 in Brunssum, Kerkrade en Landgraaf.

Tabel 4 geeft weer welk aandeel van de respondenten in resp. Heerlen en geheel Parkstad Limburg het eens is met diverse stellingen over communicatie en informatie.

Tabel 4: Stellingen over communicatie en informatie

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
De gemeentelijke informatie is makkelijk te verkrijgen (bijv. via lokale krant, website, etc.)	57%	55%
De gemeente gebruikt begrijpelijke taal	68%	67%
De informatie over besluiten van de gemeente is voldoende (bijv. via gemeentelijke krantjes en publicaties, pers, bijeenkomsten, brieven, etc.)	39%	39%
De gemeente maakt voldoende duidelijk welke belangen er spelen bij de het nemen van besluiten	19%	20%
De gemeente maakt voldoende duidelijk welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen	17%	17%
De besluitvorming van de gemeente is voldoende transparant	17%	17%

Inwoners zijn het meest te spreken over de vindbaarheid van gemeentelijke informatie en het gebruik van begrijpelijke taal.

Het minst gewaardeerd worden:

- Duidelijkheid van belangen bij besluiten;
- Duidelijkheid van afwegingen bij beslissingen;
- Transparante besluitvorming.

Deze drie aspecten hebben een hoge impact op de mate van tevredenheid over de communicatie en informatie van de eigen gemeente.

Conclusie

Naar aanleiding van het huidige onderzoek kan geconcludeerd worden dat Heerlenaren grosso modo te spreken zijn over onze dienstverlening. Gemiddeld genomen wordt deze met een 6,6 gewaardeerd. Het meest te spreken zijn inwoners over het ruime aanbod aan mogelijkheden om in contact te komen met de gemeente, de goed bereikbare kantoorgebouwen en de openingstijden. Verbeterpunten zijn de klachtenafhandeling, reactiesnelheid en 'doen wat je zegt'.

Heerlenaren die onlangs contact met de gemeente gehad hebben waarderen de duidelijkheid van de verkregen informatie en het gemak waarmee men de vraag kon stellen c.q. de aanvraag kon regelen het meeste. De communicatie rondom de afhandeling van de aanvraag wordt het minste gewaardeerd.

Vervolg

Om de dienstverlening makkelijker te maken en te verbeteren zijn op gebieden al actiepunten geformuleerd dan wel verbeteringen doorgevoerd. Een voorbeeld zijn de acties bij Omgevingsvergunningen ("Je Contacten", vergelijkbaar met een persoonlijk informatieportaal), waarbij de voortgang van de aanvraag gedeeld kan worden. Een ander voorbeeld bij vergunningen is de handreiking evenementenvergunningen.

Een ander voorbeeld is de implementatie van het nieuwe zaakstelsel Djuma. De afhandeltijden van de verschillende afschriften en uittreksels bij burgerzaken zijn hierdoor

verkort. Verder is er door de digitalisering van aanvraag- en mutatieformulieren een sneller afhandeling en verkorting van wachttijden RNI.

Ook worden de resultaten van het huidige onderzoek meegenomen om verdere acties te ontwikkelen in het kader van de 'leidraad dienstverlening'.

Om te monitoren welke effecten deze acties zullen hebben op de ervaren dienstverlening wordt het onderzoek over 1 à 2 jaar herhaald.

Kernthema:

Dienstverlening

Bijlagen

Rapport resultaten onderzoek gemeentelijke dienstverlening 2023

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,

de secretaris,

de burgemeester,

drs. V.N. Gosselink-Van Dijk

drs. R. Wever