GEMEENTE HEERENVEEN

Crackstraat 2 8441 ES Heerenveen
Postbus 15000 8440 GA Heerenveen
Telefoon 14 0513
gemeente@heerenveen.nl
www.heerenveen.nl

Gemeenteraad Heerenveen
Postbus 15000
8440 GA HEERENVEEN

Kopie aan:

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage(n):	datum:
			8 september 2025

Onderwerp:

Uitkomsten dienstverleningsonderzoek Motivaction

Beste raad,

Met deze brief bieden wij u het onderzoeksrapport aan dat is opgesteld door het onderzoeksbureau Motivaction.

In mei 2025 heeft Motivaction een onderzoek uitgevoerd. Zowel extern onder inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, als onder medewerkers, raad- en collegeleden van de gemeente Heerenveen. Dit heeft een onderzoeksrapport opgeleverd dat een representatief beeld geeft van de ervaringen, verwachtingen en verbeterpunten ten aanzien van onze dienstverlening en de interne organisatie.

De resultaten en aanbevelingen betrekken we bij het verbeteren van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Zo nemen we deze bijvoorbeeld mee bij de nieuwe dienstverleningsvisie 2026-2029.

Deze brief bevat de samenvatting van belangrijkste bevindingen uit het onderzoek.

Proces van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door Motivaction via een brede uitvraag onder verschillende doelgroepen. Door deze aanpak is een representatief beeld verkregen van de ervaringen, verwachtingen en verbeterpunten ten aanzien van onze gemeentelijke dienstverlening en interne organisatie.

Algemene bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat onze inwoners en ondernemers over het algemeen positief zijn over hun contact met de gemeente. Twee derde van de inwoners die het afgelopen jaar contact hadden, is tevreden over hoe dit verliep. Vooral de houding van de medewerkers wordt gewaardeerd: ze zijn vriendelijk, servicegericht, correct en duidelijk. Inwoners ervaren dat er goed geluisterd wordt en dat reacties snel komen. Ook bij samenwerking rond vergunningen of officiële documenten overheerst tevredenheid. Zo geeft twee derde aan tevreden te zijn over deze samenwerking, met name door de behulpzaamheid en duidelijke uitleg van de medewerkers.

Waar de beoordelingen minder positief zijn, sluiten deze bevindingen aan op een bredere landelijke trend van afnemend vertrouwen in de overheid. Ook in Heerenveen doen zich ontwikkelingen voor die elders in Nederland zichtbaar zijn: de kloof tussen inwoners en politiek is aanzienlijk, en gevoelens van wantrouwen richting de overheid nemen toe.

Vanuit dit gegeven is het managen van verwachtingen een belangrijk aandachtspunt. De kloof tussen systeem- en leefwereld kan kleiner worden door duidelijker te communiceren over procedures en uitkomsten.

Daarnaast blijkt dat doelgroepgerichte communicatie en toegankelijke uitleg over regels essentieel zijn om inwoners en andere stakeholders beter te informeren. Het versterken van de menselijke maat, bijvoorbeeld door medewerkers meer handelingsruimte te geven en hun vaardigheden in het omgaan met kwetsbare doelgroepen te vergroten, wordt als noodzakelijk gezien.

Bevindingen inwoners

Specifieke aanbevelingen voor inwoners richten zich op het beter uitleggen van het waarom achter regels en de wijze waarop de gemeente binnen haar kaders handelt. Ook de communicatie over wachttijden en procedures kan beter, zodat onvrede vermindert. Positief is dat de benaderbaarheid en behulpzaamheid van medewerkers als sterke punten worden ervaren.

Bevindingen medewerkers

Het onderzoek laat zien dat medewerkers behoefte hebben aan meer handelingsruimte en minder nadruk op strikte regels. Trainingen gericht op empathie, heldere communicatie en het omgaan met complexe situaties worden aanbevolen. Daarnaast wordt versterking van de interne samenwerking en transparantie belangrijk gevonden om bureaucratie te verminderen.

Aanvullende uitkomsten

Uit de reputatiematrix blijkt dat de sterke punten vooral liggen bij behulpzaamheid, eerlijkheid en benaderbaarheid. Tegelijkertijd zijn er ontwikkelpunten, zoals beperkte flexibiliteit, gebrek aan maatwerk en onduidelijke communicatie over verwachtingen. Het vergroten van het gevoel van invloed bij inwoners en medewerkers door participatie en terugkoppeling is essentieel.

Verder wordt geadviseerd om de interne samenwerking en communicatie te versterken, zodat besluitvorming transparanter en minder bureaucratisch verloopt. Tot slot wordt aanbevolen de strategie ‘Samen voor Goud’ concreter te maken en te vertalen naar herkenbare acties voor medewerkers.

Vertaling naar strategie en organisatieontwikkeling

Voor de dienstverlening betekent dit dat de aanbevelingen worden opgenomen in de nieuwe visie op dienstverlening 2026-2029. Deze visie is opgesteld naar aanleiding van het bestuurlijke thema Dienstverlening dat op de raadsagenda staat. Voor de organisatie als geheel zal het onderzoek en de aanbevelingen een integraal onderdeel zijn van de verdere organisatieontwikkeling.

Wij vertrouwen erop dat het rapport en deze samenvatting bijdragen aan een verdere verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening en interne samenwerking.

Bel gerust als u vragen heeft
Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met Arjen Glas door te bellen naar 14 05 13.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Heerenveen.

De gemeentesecretaris,	De burgemeester,
T. van Lenthe	M.A. Fokkens-Kelder