

# Visie op dienstverlening gemeente Waalre 2023-2024

# Agenda

Uitkomsten interne enquête

Uitkomsten Burgerpeiling

Wat valt op?

Kaders en beloften



Welk woord komt als eerste in je op als je denkt aan de gemeente Waalre?

1. Toegankelijk, open
2. Korte lijntjes
3. Welkom, warm, gastvrij
4. Werk, werkplek
5. Betrokken collega's

# Wat betekent een goede dienstverlening voor jou?

1. Afspraken nakomen en duidelijk communiceren
2. De juiste informatie verstrekken
3. Burgers helpen
4. Klantvriendelijkheid, gastvrijheid
5. Goede bereikbaarheid

# Waarin is Waalre volgens jou uniek?

1. Groen
2. Zelfstandig
3. Huis van Waalre (concept)
4. Gemoedelijk, betrokken
5. Dorp dicht bij de stad

Woorden genoemd in dossier in volgorde van  
belangrijkheid, de 5 hoogste

1. Betrokken 47
2. Betrouwbaar 46
3. Bereikbaar 37
4. Deskundig 35
5. Verbindend 30

Woorden genoemd in dossier in volgorde van  
belangrijkheid, de 5 laagste

1. Datagedreven 4
2. Innovatief 6
3. Initiatief 7
4. Snel 9
5. Wendbaar 12

### Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	Aantal reacties (N)	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens
De gemeente doet wat ze zegt	486	25%	48%	27%
De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden	506	23%	46%	31%
De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	444	19%	47%	34%
De gemeente luistert naar inwoners	506	26%	41%	33%
De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	503	39%	36%	25%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over de opstelling van de gemeente en samenwerking met de inwoners.

Vier op de tien (39%) respondenten vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Een kwart van respondenten vindt dat de gemeente luistert naar inwoners (26%), ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden (23%) en dat de gemeente doet wat ze zegt (25%).

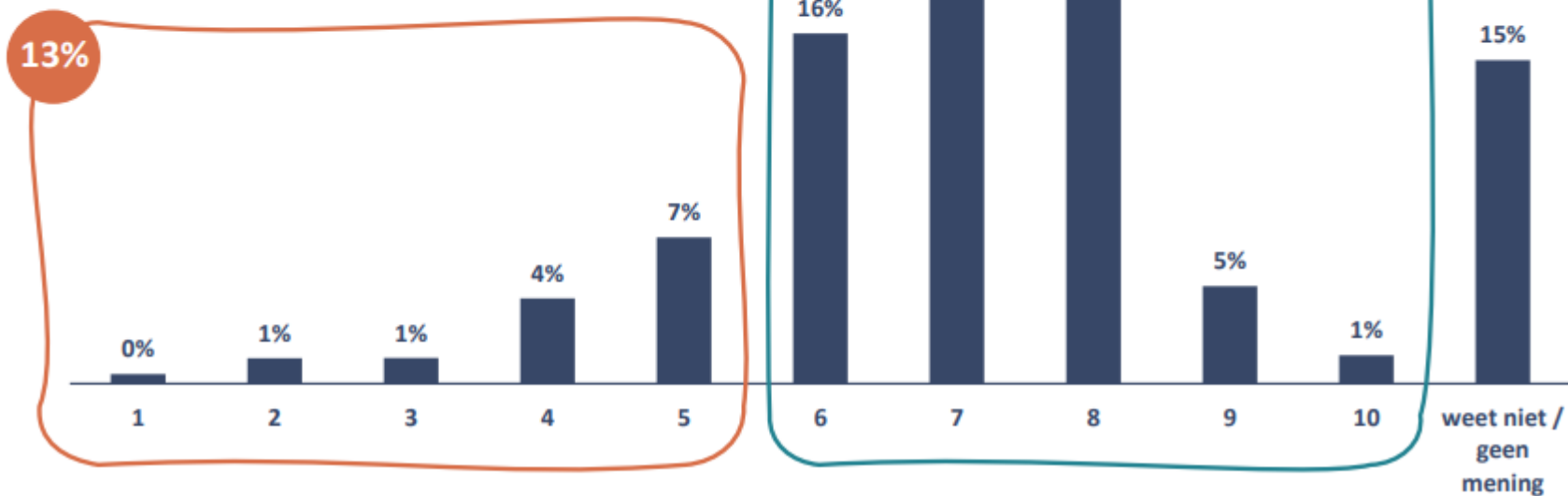
Een derde vindt dat de gemeente zich *onvoldoende* flexibel opstelt als dat nodig is (34%).



## Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente? (N=630)

	Gemiddeld*
2023	6,7
2020	6,8
Nederland (2023)	6,7

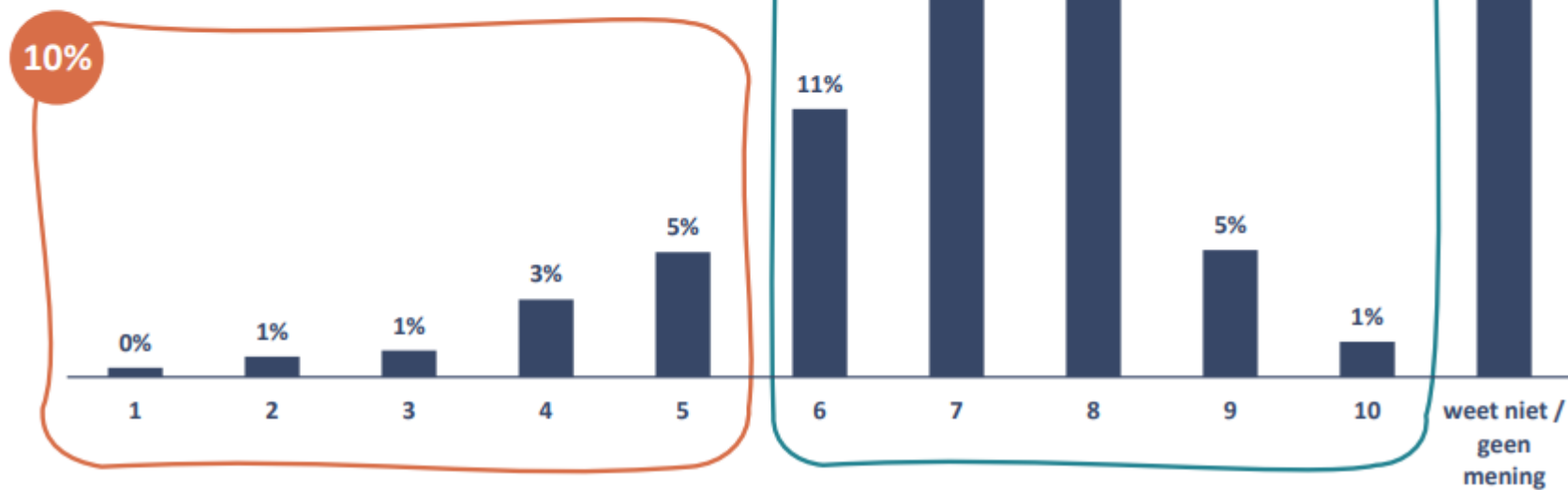
\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? (N=631)

	Gemiddeld*
2023	7,0
2020	6,7
Nederland (2023)	6,9

*\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.*



### Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?\*

	Aantal reacties (N)	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	412	76%	12%	13%
Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	396	69%	15%	17%
De duur van de afhandeling was acceptabel	409	65%	14%	21%
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	392	57%	18%	25%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	403	66%	13%	22%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Twee derde van de respondenten (66%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Drie kwart (76%) van de respondenten vond het gemakkelijk om de vraag te stellen of de aanvraag te regelen. (Bijna) zeven op de tien kreeg uiteindelijk wat hij/zij wilde (66%) en is van mening dat de verkregen/ontvangen informatie klopte en volledig was (69%) en vond de duur van de afhandeling acceptabel (65%). Bijna zes op de tien (57%) vond dat hij/zij voldoende op de hoogte werd gehouden van de afhandeling.

### Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?\*

	Aantal reacties (N)	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	373	62%	20%	18%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	374	67%	17%	16%
De medewerker was deskundig	366	63%	24%	13%
De medewerker kon zich goed inleven	349	55%	26%	19%
De medewerker bood ruimte om mee te denken	335	53%	27%	20%
De medewerker verraste mij prettig met de service die hij/zij bood	367	46%	32%	23%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Zeven op de tien (67%) respondenten is van mening dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Zes op de tien respondenten vond de medewerker deskundig (63%) en vond dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om echt tot een oplossing te komen (62%).

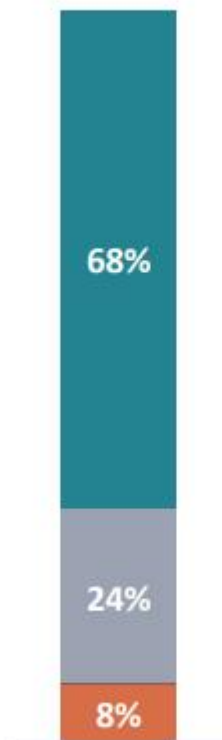
Wel krijgt de mate dat de medewerker zich goed kon inleven (55%), de ruimte die de medewerker bood om mee te denken (53%) en de mate waarin de medewerker de respondent prettig verraste met de service (46%) een iets lagere waardering.

## Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (N=578\*)



De gemeente gebruikt duidelijke taal (N=588\*)



- (helemaal) eens
- neutraal
- (helemaal) oneens



Informatie gemakkelijk vindbaar*	
2023	64%
2020	68%
Nederland (2023)	64%

Duidelijke taal*	
2023	68%
2020	62%
Nederland (2023)	65%

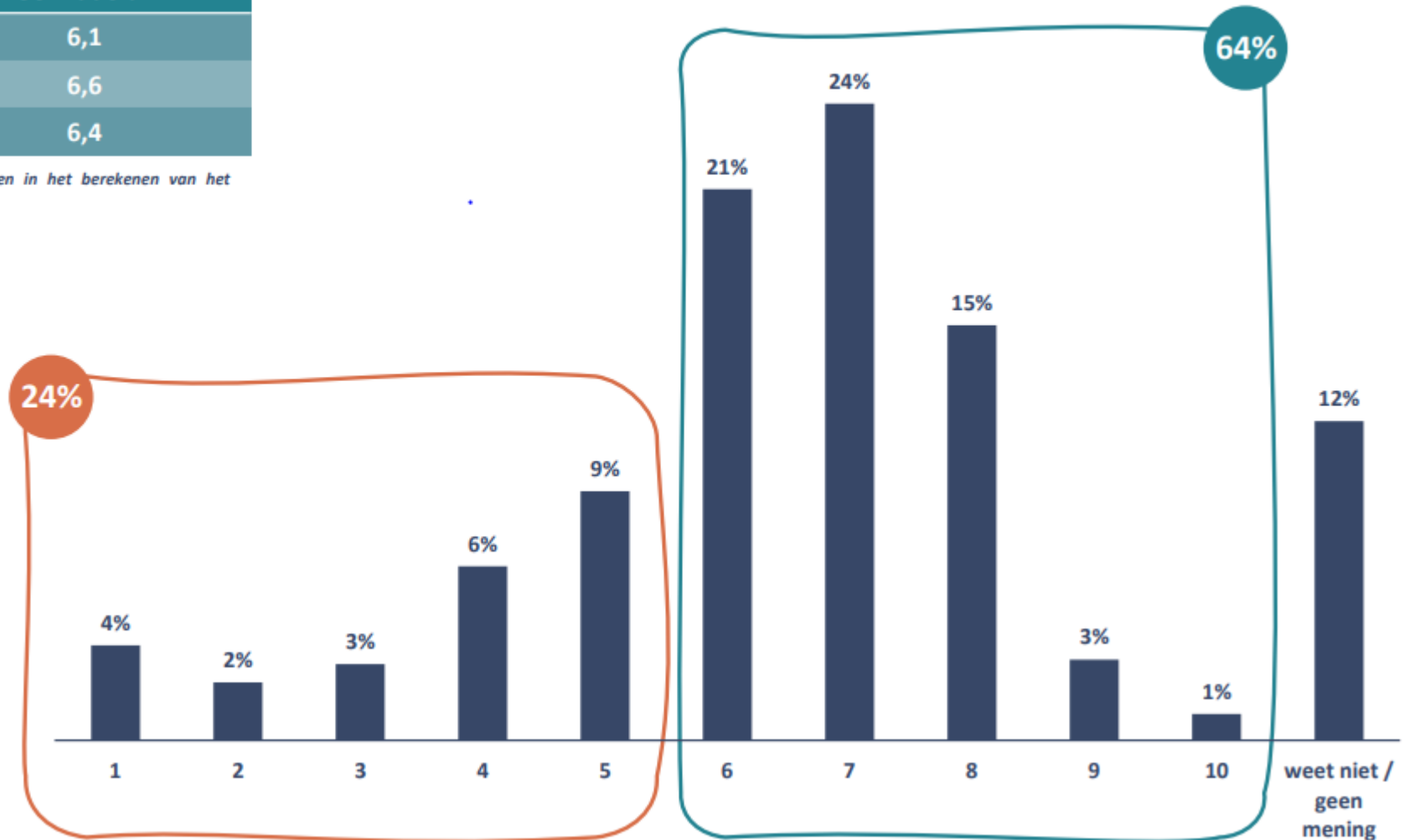
\*Betreft het percentage "(helemaal) eens"

Ruim zes op de tien respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (64%) en twee derde vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (68%).

## Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=629)

	Gemiddeld*
2023	6,1
2020	6,6
Nederland (2023)	6,4

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



# Wat valt op?

- ❖ Enorme gedrevenheid & trots
- ❖ Vergaande dienstverlening
- ❖ Face-call-click
- ❖ Korte lijnen (onderling en met bestuur)
- ❖ Kleine organisatie cultuur

# Wat valt op?

- ❖ Veel kanalen, weinig structuur
- ❖ Ongelijke dienstverlening
- ❖ Veel 1-pitters, relatief hoge werkdruk
- ❖ Processen zijn niet altijd duidelijk en/of beschreven
- ❖ Weinig slagkracht op IT gebied
- ❖ Geen integrale klantfeedbackloop



# Kaders Raadsprogramma 2022-2026

- De dienstverlening organiseren we steeds meer digitaal.
- Sommige inwoners kunnen daarin niet mee. Mede daarom van belang elkaar persoonlijk te ontmoeten
- En een loket te hebben in Het Huis van Waalre
- Dienstverlening richt zich op meedenken met wensen inwoners, voor zover dit kan. En open communicatie hierover.
- Hulpvragen banaderen we vanuit persoonlijke behoefte, minder vanuit regels.
- We hebben voldoende menskracht om dienstverlening goed uit te voeren.
- We behouden ruime openingstijden en zijn goed bereikbaar voor vragen tijdens werkdagen.
- De organisatie werkt volgens een dienstverleningsconcept.
- We zijn altijd klaar en voorbereid op nieuwe wetgeving. Het dienstverleningsconcept past daarbij.
- Er wordt zowel digitaal als analoog gecommuniceerd en het streven is al onze inwoners te bereiken.
- Wegens een kleine bezetting is de gemeentelijke organisatie nu te krap om alle taken uit te voeren. We breiden de organisatie uit, met nadruk op kwaliteitsverbetering van dienstverlening en advisering, op zaken die prioriteit hebben.

# Uitgangspunten visie op dienstverlening

- ❖ Klant kiest het kanaal
- ❖ Inspelen op behoeftes
- ❖ Click-Call-Face
- ❖ Datagedreven
- ❖ Snelheid, eenvoud en gemak

# Beloften

- ❖ Oprecht geïnteresseerd
- ❖ Betrouwbaar
- ❖ Begrijpelijk en transparant communiceren
- ❖ Dichtbij en gastvrij
- ❖ Pro-actief

Dank voor jullie  
aandacht

