

# Informerende sessie programma Dienstverlening

23 mei 2023

Voorzitter: Marga Waanders

GEMEENTE waadhoeke

# Agenda

- Programma Dienstverlening — Elise Bralts, programmamanager
  - Burgerpeiling — Roy Vervoort, directeur
  - Flitspeiling — Hester van der Schaaf, adviseur publieksdienstverlening
  - Klantreis bouwvergunningen — Siebo de Graaf, manager V&VTH
- Vragen & afronding

GEMEENTE waadhoeke



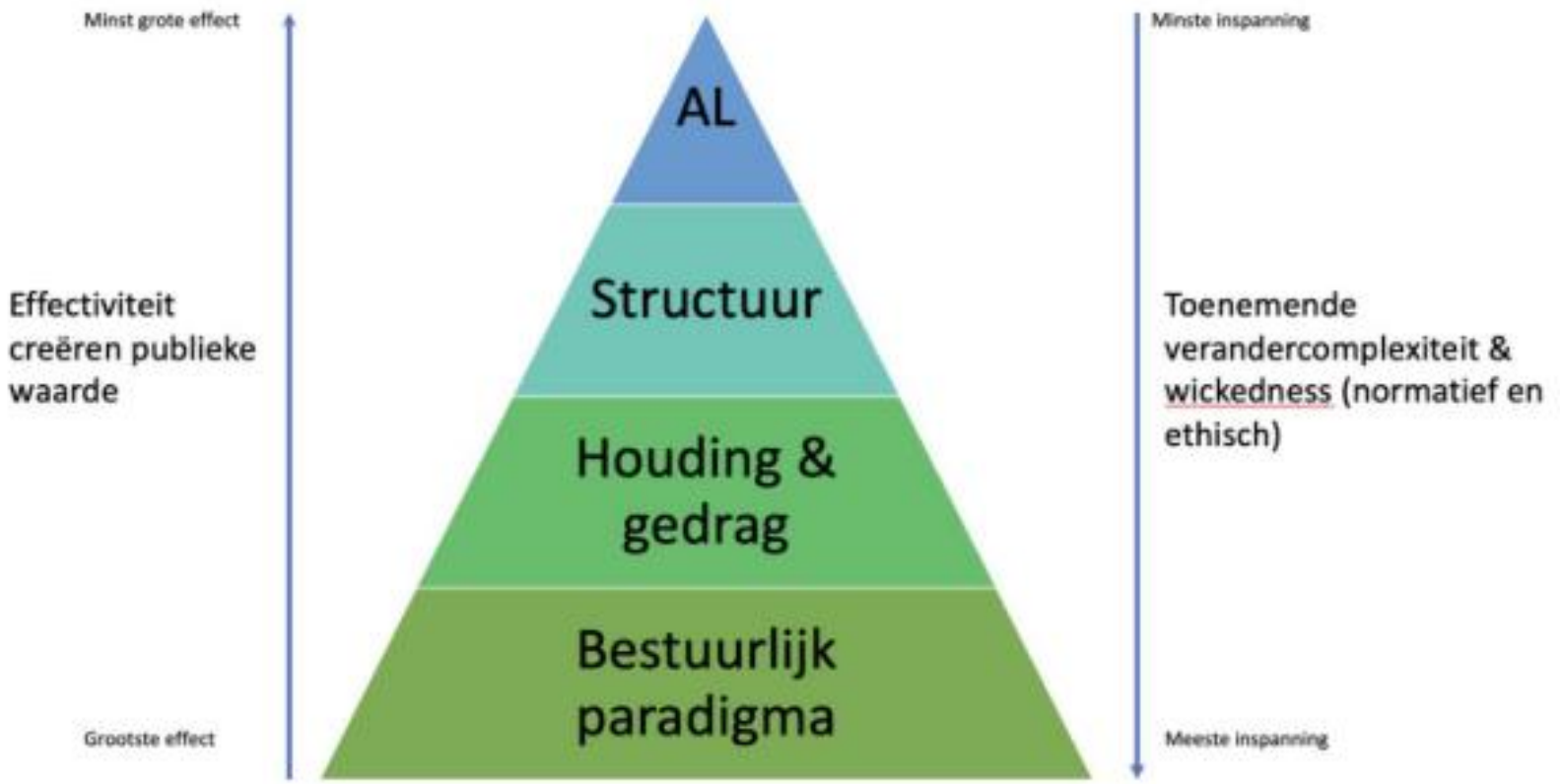
# Programma Dienstverlening

Doelen, vooruitblik & kosten

GEMEENTE waadhoeke

# Voortgang programma dienstverlening

- Programma ruim over de helft
- Loopt nog tot 2025
- Eerder: ontwikkellijnen
- Tegenwoordig: werken op projectniveau




GEMEENTE waadhoeke

Persoonlijk

Dichtbij

Maximaal Online

# We leveren betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening. Goed dien, Waadhoeke!

| | | | |
|---|---|---|---|
| ER Doelen | Persoonlijkere dienstverlening | Meer beroep op dichtbij én samenwerken | Meer digitale producten, meer online en meer zelf-service |
| Resultaat | Waadhoeke biedt haar inwoners en ondernemers in 2025 een klantreis niveau 8,5 aan bij de aanvraag, afhandeling en nazorg van producten en diensten. | In 2025 werken alle medewerkers van Waadhoeke samen met haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners aan het oplossen van maatschappelijke opgaven en is via meerdere kanalen benaderbaar | In 2025 biedt de gemeente Waadhoeke 25% meer producten en diensten digitaal aan. 25% van de primaire processen zijn vereenvoudigd door automatisering en data. |

## Projecten

- Verbeteringen doorvoeren onderzoek telefonie
- Verbetering doorvoeren onderzoek e-mail
- Door ontwikkelen klanttevredenheid
- Aanjager project vernieuwen telefooncentrale
- Borgen, uitrollen & door ontwikkelen beeldbellen
- Servicebeloften Waadhoeke
- Uitvoeren flitspeiling behoeften (serviceloket) en resultaten oppakken
- Teksten toetsen en herschrijven op B1 niveau
- Implementeren e-diensten burgerzaken
- Verhuur sportaccommodaties
- Uitrol Signalen naar verkeer & vervoer
- Klantreis VTH / Bouwvergunningen
- Klantreis gebiedsteam (intake)
- Methodiek klantreizen evalueren en evt. borgen in organisatie
- Experiment verbreden kanaal chat d.m.v. chatbot
- Experiment 'Stem van Waadhoeke'
- Pilot trainingen Hostmanship
- Pilot bezorgen reisdocumenten
- Inspiratiebijeenkomsten programma Dienstverlening
- Inspiratiedag Duurzaamheid & Dienstverlening
- Periodieke nieuwsbrief-workshops over taal "Week of dag van de taal"
- Herijking programma Dienstverlening

## Bezoekers



18.300 bezoekers
11.600 op afspraak
3.700 vrije inloop



Gem. wachttijd: 1 minuut, 20 seconden

## Telefonie



73.000 telefoontjes

| | |
|---|---|
| 42.000 | beantwoord |
| 29.000 | vroegtijdig opgehangen |
| 2900 | buiten openingstijden |



Bereikbaarheid (<10 seconden): 78%



Eerstelijns afgehandeld: 75%

## Klanttevredenheid bij de balie



Bereikbaarheid: 8,5



Product / dienst: 8,5



Dienstverlening: 8,3

## Website / online



165.000 unieke bezoekers



Meest gebruikte formulier: Verhuizen (47%)



Meest bezochte pagina: Contact & openingstijden (15%)

# Vervolg

- Eerdere resultaten borgen in de organisatie
  - Resultaten van klantreizen uit het verleden naar de afdelingen brengen
  - Leer-/werktrajecten
  - Succesvolle experimenten integreren in werkwijze
  - Uitvoering resultaatmetingen naar de afdelingen brengen
- Lopende projecten uitvoeren, afronden en overdragen voor borging in de lijn
- Toekomst van programma Dienstverlening? Volgend jaar programma herijken
- Aanvraag voor financiële middelen voor lopende en geplande projecten 2023-2024 (juni)

GEMEENTE waadhoeke




# Vragen en afronding

Programma Dienstverlening

GEMEENTE waadhoeke



# Burgerpeiling

Landelijke onderzoeksmethode

GEMEENTE waadhoeke

# Uitvoering burgerpeiling

- Burgerpeiling meet (digitale) dienstverlening gemeentebreed
- Gestandaardiseerde methodiek VNG
- Uitgevoerd najaar 2022
- Uitgevoerd in vier thema's:
  - Woon- en leefomgeving
  - Welzijn en zorg
  - De relatie tussen inwoner en gemeente
  - Gemeentelijke dienstverlening
    - Dienstverlening met menselijke maat
- Resultaten waarstaatjegemeente.nl



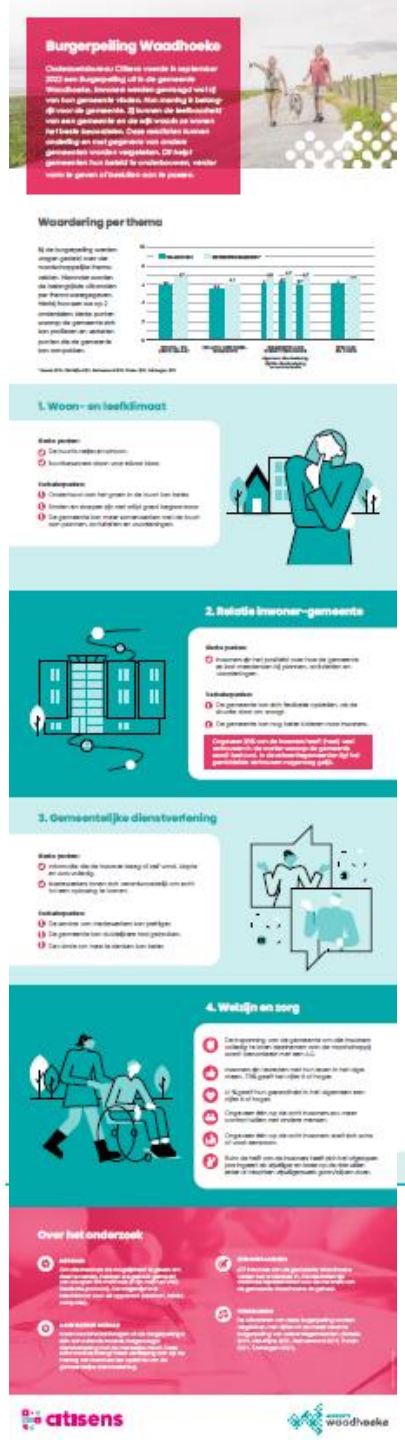
WAAR STAAT JE GEMEENTE .NL

Burgerpeiling

GEMEENTE waadhoeke

# Infographic

- Visueel overzicht van alle themavelden
- Opgesplitst in delen




GEMEENTE waadhoeke

# Over het onderzoek

**METHODE:**

Om alle inwoners de mogelijkheid te geven om deel te nemen, hebben we gebruik gemaakt van de open link methode (in lijn met het VNG Realisatie-protocol). De vragenlijst was beschikbaar voor elk apparaat (telefoon, tablet, computer).

**AANVULLENDE MODULE:**

Naast de standaardvragen uit de Burgerpeiling is één aanvullende module toegevoegd: dienstverlening met de menselijke maat. Deze extra module brengt meer verdieping aan op de mening van inwoners ten opzichte van de gemeentelijke dienstverlening.

**BETROUWBAARHEID:**

677 inwoners van de gemeente Waadhoeke vulden het onderzoek in. De resultaten zijn daarmee representatief voor de inwoners van de gemeente Waadhoeke als geheel.

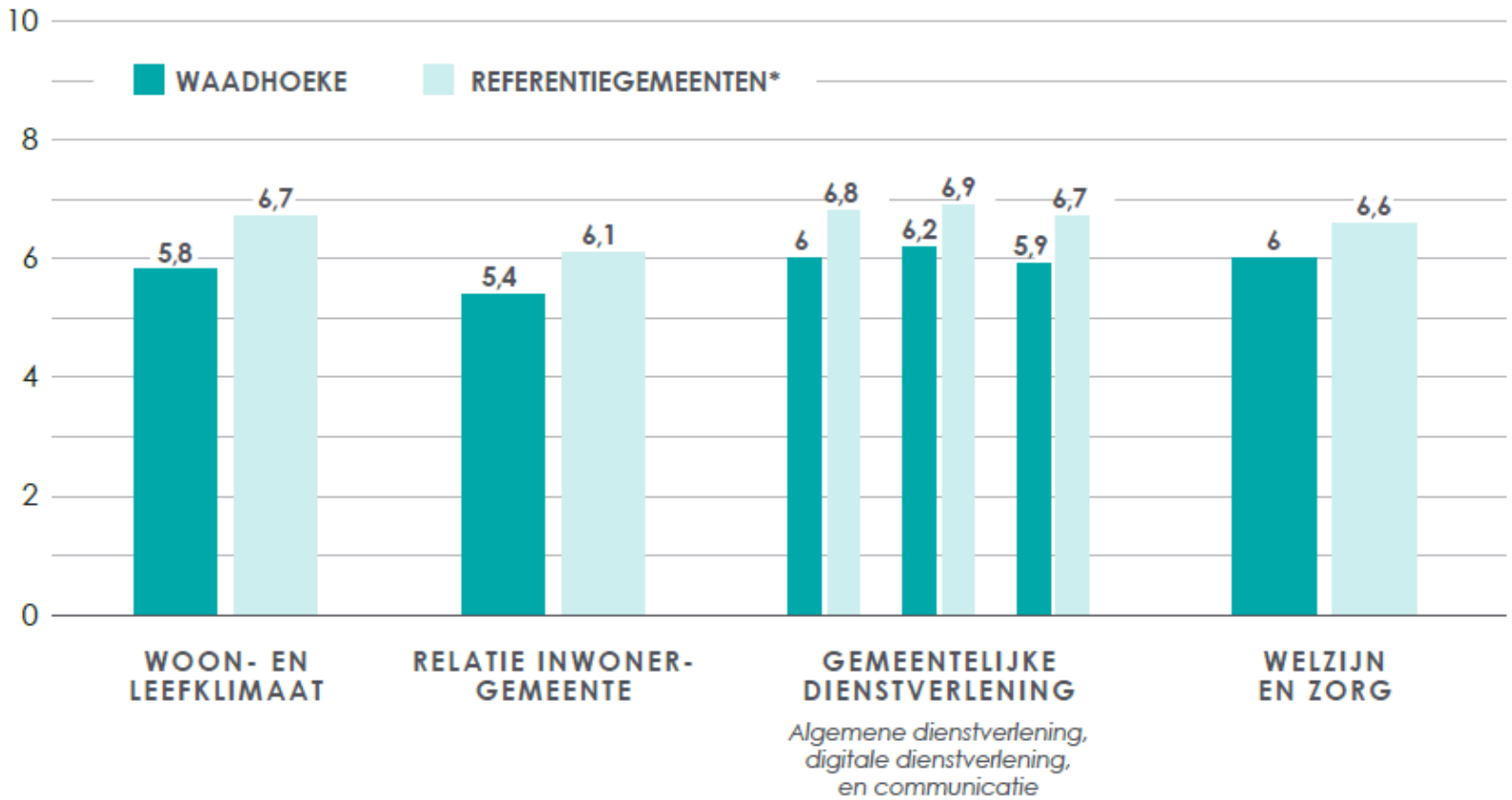
**VERGELIJKING**

De uitkomsten van deze Burgerpeiling worden vergeleken met cijfers uit de meest recente burgerpeiling van referentiegemeenten (Borsele 2019, Olst-Wijhe 2021, Reimerswaal 2019, Tholen 2021, Tubbergen 2021).

IMAGE BY MIND AND LION FREEPIK

# Waardering per thema

Bij de burgerpeiling werden vragen gesteld over vier maatschappelijke thema-velden. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten per thema weergegeven. Hierbij focussen we op 2 onderdelen: sterke punten waarop de gemeente zich kan profileren en verbeter-punten die de gemeente kan aanpakken.




* *Borsele 2019, Olst-Wijhe 2021, Reimerswaal 2019, Tholen 2021, Tubbergen 2021*

# 1. Woon- en leefklimaat

**Sterke punten:**

- De buurt is netjes en schoon.
- Buurtbewoners staan voor elkaar klaar.

**Verbeterpunten:**

- Onderhoud aan het groen in de buurt kan beter.
- Straten en stoepen zijn niet altijd goed begaanbaar.
- De gemeente kan meer samenwerken met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen.



# 2. Relatie inwoner-gemeente



**Sterke punten:**

- Inwoners zijn het positiefst over hoe de gemeente ze laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

**Verbeterpunten:**

- De gemeente kan zich flexibeler opstellen, als de situatie daar om vraagt.
- De gemeente kan nog beter luisteren naar inwoners.

Ongeveer 33% van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In de referentiegemeenten ligt het gemiddelde vertrouwen nagenoeg gelijk.

# 3. Gemeentelijke dienstverlening

**Sterke punten:**

- Informatie die de inwoner kreeg of zelf vond, klopte en was volledig.
- Medewerkers tonen zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen.

**Verbeterpunten:**

- De service van medewerkers kan prettiger.
- De gemeente kan duidelijkere taal gebruiken.
- De ruimte om mee te denken kan beter.



# 4. Welzijn en zorg



De inspanning van de gemeente om alle inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij wordt beoordeeld met een 6,0.

Inwoners zijn tevreden met hun leven in het algemeen. 73% geeft het cijfer 8 of hoger.

61% geeft hun gezondheid in het algemeen een cijfer 8 of hoger.

Ongeveer één op de acht inwoners zou meer contact willen met andere mensen.

Ongeveer één op de acht inwoners voelt zich soms of vaak eenzaam.

Ruim de helft van de inwoners heeft zich het afgelopen jaar ingezet als vrijwilliger en twee op de drie willen zeker of misschien vrijwilligerswerk gaan/blijven doen.

# Vervolg

- Uitkomsten via infographic delen met inwoners (website, gemeentepagina, social media)
- Resultaten besproken met betreffende managers en gedeeld met directie
- N.a.v. de burgerpeiling is de flitspeiling dienstverlening uitgevoerd
- Cijfers gebruikt voor meetbaarheid uitvoeringsplannen Programma Dienstverlening 2023-2024
- Peiling herhalen in eerste helft 2024, resultaten tweede burgerpeiling meenemen in herijking Programma Dienstverlening

GEMEENTE waadhoeke




# Vragen en afronding

Burgerpeiling

GEMEENTE waadhoeke



# Flitspeiling

Behoefteonderzoek n.a.v. resultaten burgerpeiling

GEMEENTE waadhoeke

# Uitvoering flitspeiling

- Uitgevoerd 27 februari t/m 15 maart 2023
- Naar aanleiding van resultaten burgerpeiling
- O.a. verspreid via sociale media en flyering op drukbezochte locaties
- Focus op behoeften inwoner op het gebied van dienstverlening




**Wat vindt u van de dienstverlening van de gemeente? Is er iets dat beter kan? Help ons met een paar vragen!**

Hoe vaak komt u naar het gemeentehuis? Waarvoor komt u naar het gemeentehuis? Is de gemeente online goed bereikbaar? Bent u bekend met onze online diensten? We horen graag hoe u denkt over de fysieke en online bereikbaarheid van de gemeente. Daarom doen wij hier onderzoek naar.

Wij nodigen u van harte uit om uw mening te geven en de vragenlijst in te vullen. Vul vóór vrijdag 17 maart 2023 de vragenlijst in via de qr-code. Vult u de vragenlijst liever op papier in? Neem dan contact met ons op via (0517) 380 380 voor het aanvragen van een papieren enquête. Wij zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur.

Met de uitkomsten van dit onderzoek willen wij onze dienstverlening verder verbeteren. Uw antwoorden worden strikt vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. Alvast hartelijk dank voor uw betrokkenheid!

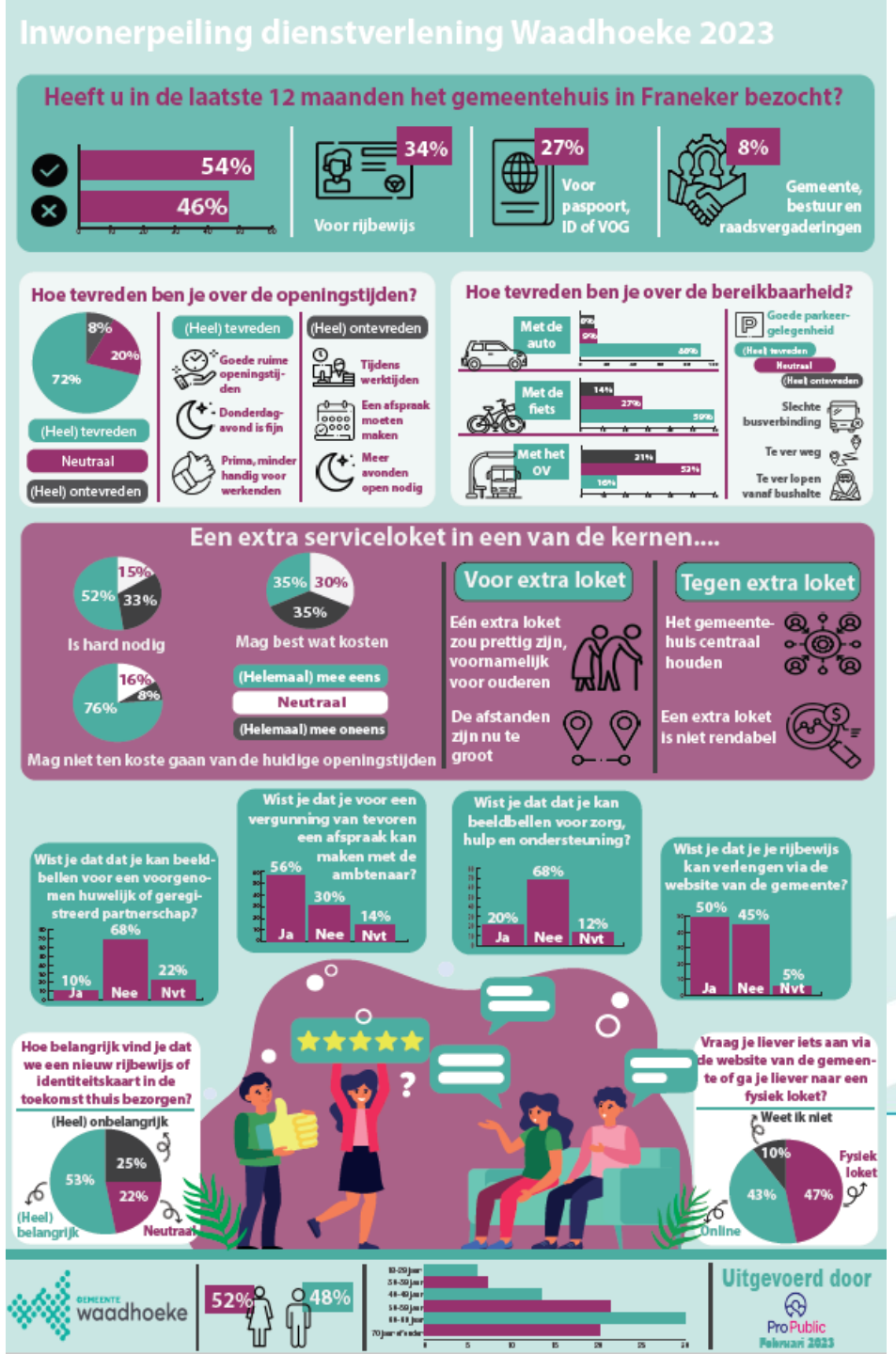
Deze qr-code verwijst u naar een online enquête op www.waadhoeke.nl/peiling.

Scan hem op uw telefoon door middel van de camera app.

GEMEENTE waadhoeke

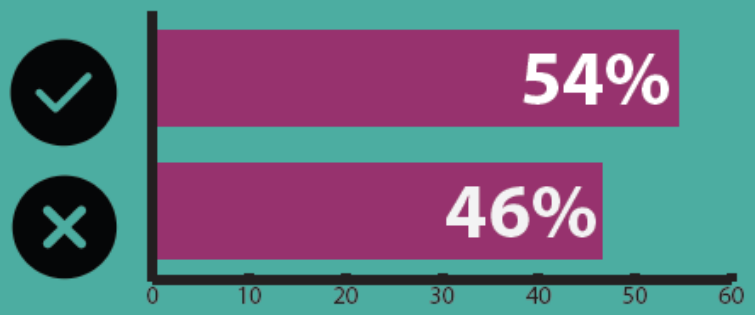
# Infographic

- Visueel overzicht van alle onderzoeksvragen
- Opgesplitst in delen




GEMEENTE waadhoeke

# Heeft u in de laatste 12 maanden het gemeentehuis in Franeker bezocht?







Voor rijbewijs



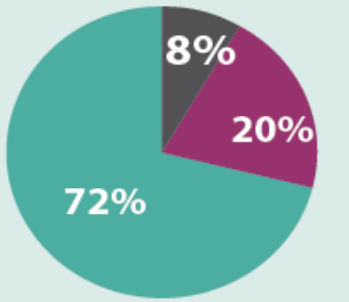

Voor paspoort, ID of VOG




Gemeente, bestuur en raadsvergaderingen

GEMEENTE waadhoeke

## Hoe tevreden ben je over de openingstijden?




(Heel) tevreden

Neutraal

(Heel) ontevreden

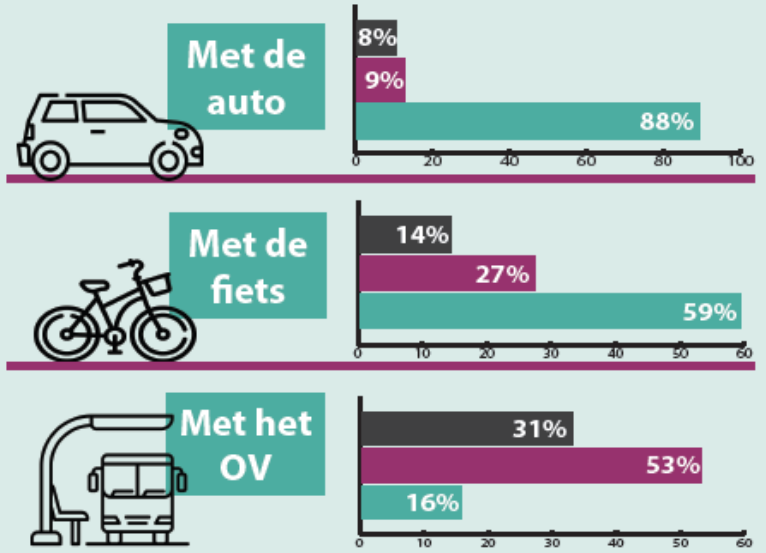
**(Heel) tevreden**

- Goede ruime openingstijden
- Donderdag-avond is fijn
- Prima, minder handig voor werkenden

**(Heel) ontevreden**

- Tijdens werktijden
- Een afspraak moeten maken
- Meer avonden open nodig

## Hoe tevreden ben je over de bereikbaarheid?




**Goede parkeer-gelegenheid**

(Heel) tevreden

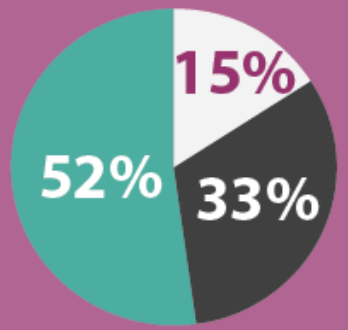
Neutraal

(Heel) ontevreden

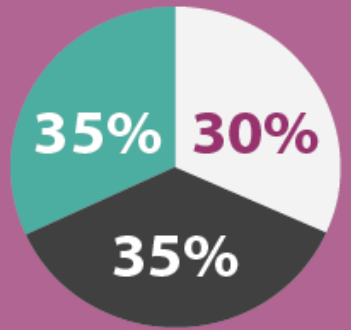
- Slechte busverbinding
- Te ver weg
- Te ver lopen vanaf bushalte

GEMEENTE waadhoeke

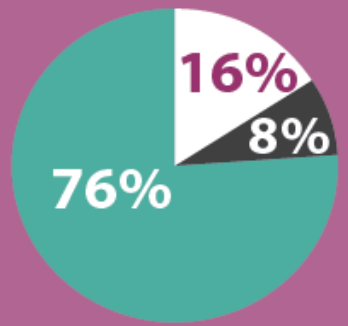
# Een extra serviceloket in een van de kernen....




Is hard nodig




Mag best wat kosten




Mag niet ten koste gaan van de huidige openingstijden

(Helemaal) mee eens

Neutraal

(Helemaal) mee oneens

## Voor extra loket

Eén extra loket zou prettig zijn, voornamelijk voor ouderen



De afstanden zijn nu te groot



## Tegen extra loket

Het gemeente-huis centraal houden

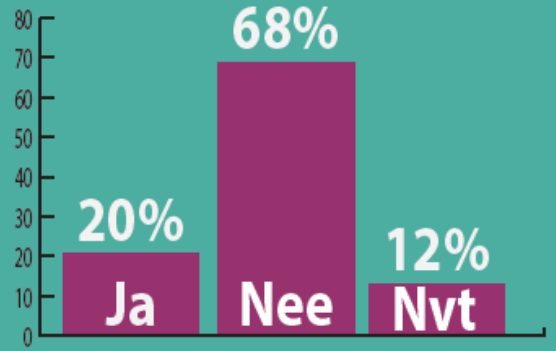


Een extra loket is niet rendabel

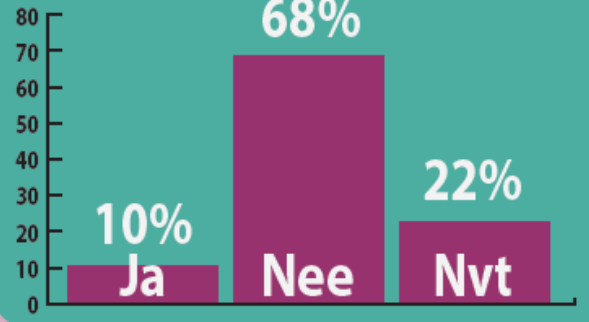


GEMEENTE waadhoeke

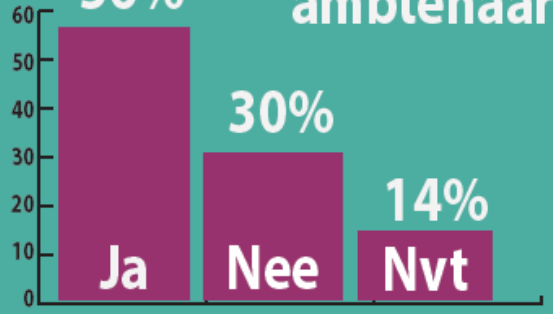
## Wist je dat dat je kan beeldbellen voor zorg, hulp en ondersteuning?



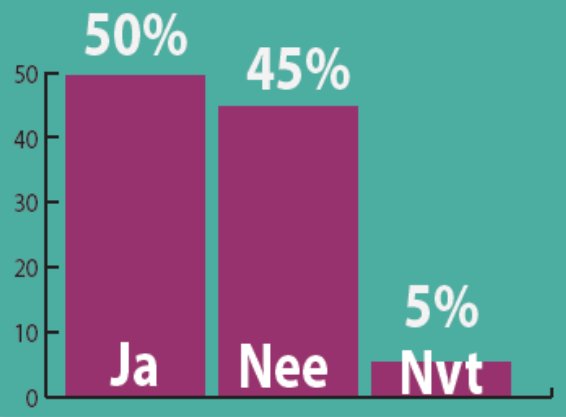

## Wist je dat dat je kan beeldbellen voor een voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap?




## Wist je dat je voor een vergunning van tevoren een afspraak kan maken met de ambtenaar?

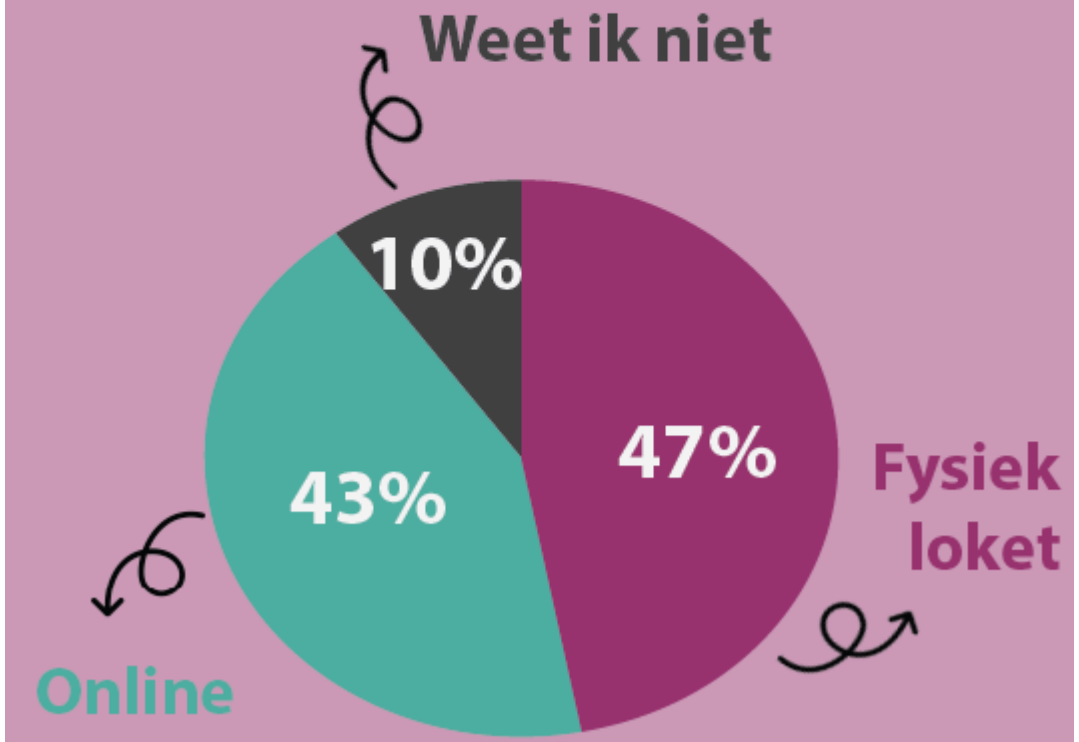



## Wist je dat je je rijbewijs kan verlengen via de website van de gemeente?

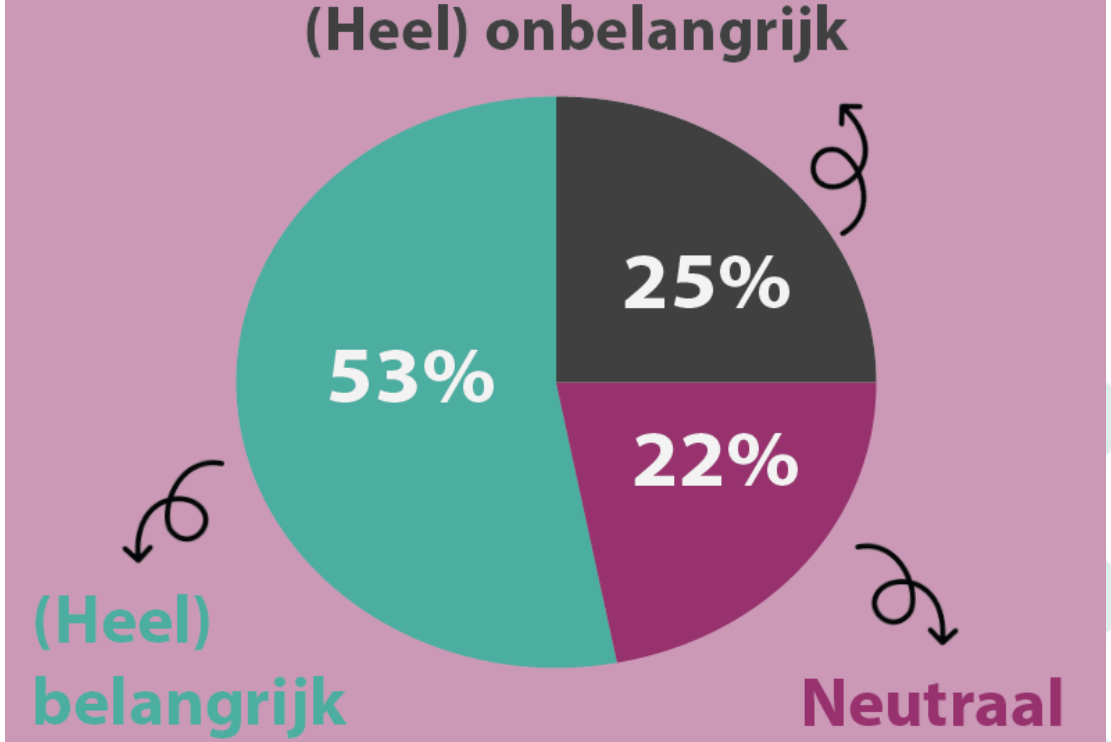



GEMEENTE waadhoeke

## Vraag je liever iets aan via de website van de gemeente of ga je liever naar een fysiek loket?




## Hoe belangrijk vind je dat we een nieuw rijbewijs of identiteitskaart in de toekomst thuis bezorgen?




GEMEENTE waadhoeke

# Vervolg: uitkomsten omzetten in acties

- Uitkomsten via infographic delen met inwoners (website, gemeentepagina, social media)
- Bekendheid van digitaal verlengen rijbewijs vergroten
- Bekendheid van beeldbellen vergroten
- Pilot thuisbezorgen reisdocumenten en rijbewijzen
- Pilot ambtenaren op locatie in (huiskamer)bibliotheken, wijkgebouwen en dorpshuizen
- Verder onderzoek naar mogelijkheid om bereikbaarheid van het gemeentehuis te vergroten
- Verder onderzoek naar mogelijkheid voor een (mobiel of vast) serviceloket
    - Voorstel in het najaar van 2023

GEMEENTE waadhoeke




# Vragen en afronding

Flitspeiling

GEMEENTE waadhoeke



# Klantreis bouwvergunningen

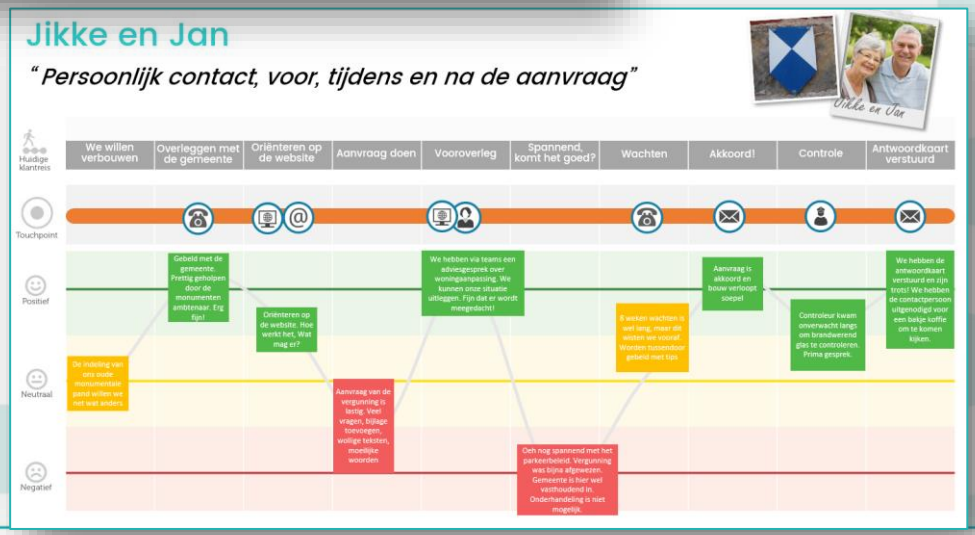
Uitkomsten, verbeteringen, voorbereiding op de Omgevingswet

GEMEENTE waadhoeke

# Methodiek klantreis

- Interacties en beleving in kaart brengen
- Inleven in de gebruiker, leren van authentieke ervaringen
- Persona’s die rode draad in ervaringen weergeven
- Knelpunten lokaliseren a.d.h.v. ervaringen persona’s




GEMEENTE waadhoeke

# Uitvoering klantreis vergunningen

- Uitgevoerd november 2022 t/m maart 2023
- Interviews met inwoners en bedrijven die een vergunning hebben aangevraagd
- Multidisciplinaire workshops met de betrokken medewerkers
- Aanbevelingen vanuit het programma naar de afdeling



GEMEENTE waadhoeke

# Uitkomsten

- Informatievoorziening sluit niet aan bij de beleving van de inwoner
  - Geen informatie over waar te beginnen
  - Geen informatie over ‘hoe nu verder’
- Moeilijke taal, veel jargon
- Behoefte aan persoonlijk contact
- Wachten is niet erg, onduidelijkheid wel
- Nacontrole is onverwachts, het doel ervan is niet duidelijk
- De aanvraag kan innovatiever, het liefst digitaliseren waar kan
- Rol van welstand is niet duidelijk voor de inwoner

GEMEENTE waadhoeke

# Vervolg: uitkomsten omzetten in acties

- Het team is geïnformeerd over de uitkomsten d.m.v. een presentatie
- Prioritering en haalbaarheid acties is bekeken door het projectteam i.s.m. afdelingsmanager
- Vervolgacties uitvoeren ter voorbereiding op Omgevingswet

GEMEENTE waadhoeke

# Acties

- Digitaliseren antwoordkaarten
- Standaardbrieven herschrijven
- Inrichten scrumteam
- Processen opnieuw inrichten conform Omgevingswet
- Onderzoek naar welstandsvrije zones
- Communicatie / Online Team betrekken voor advies informatievoorzieningen
  - Vergunningschecks
  - Indieningsvereisten
  - Invullen aanvraag

GEMEENTE waadhoeke




# Vragen en afronding

Klantreis bouwvergunningen

GEMEENTE waadhoeke




# Afsluiting

GEMEENTE waadhoeke