

Gemeenteraad gemeente Berkelland

Zaaknummer : 828841
Onderwerp : Informatiebrief uitkomsten onderzoek visie dienstverlening
Verzonden : **26 OKT. 2023**

Geachte leden van de raad,

Op 24 augustus hebben wij u in een informatiebrief de contouren geschetst hoe te komen tot een visie op dienstverlening, op welke wijze we dit een interactief proces laten zijn en wat uw inbreng daarin is.

Uitkomsten externe consultatie over de dienstverlening

In die brief beschreven we u de vervolgstappen: een tweede informatiebrief waarin wij u de uitkomsten terugkoppelen van de externe consultatie over de dienstverlening van de gemeente Berkelland, en vervolgens organiseren we in november een informatieve bijeenkomst. Daarin gaan we met u dieper in op de dienstverlening en kunt u beoordelen of dit concept aansluit bij de uitgangspunten die het college heeft geformuleerd. Deze bijeenkomst is inmiddels gepland op 2 november en met deze brief brengen we u op de hoogte van de uitkomsten van de externe consultatie.

Onderzoek naar de dienstverlening

De afgelopen maand heeft onderzoeksbureau Moventem voor ons onderzoek gedaan naar de dienstverlening. Hierbij hebben zij een combinatie van onderzoeksmethoden ingezet om zo een zo breed, integraal en betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen van de mening en behoeften van inwoners van onze dienstverlening.

Er is bovendien niet alleen gekeken naar kwaliteit en tevredenheid van bijvoorbeeld telefonisch contact en of een bezoek aan de publiekswinkel, maar er is breder gekeken naar contact met inwoners en ondernemers in alle verschillende vormen van interactie. Hierbij is bijvoorbeeld ook gekeken of inwoners en ondernemers tevreden zijn over de kwaliteit en snelheid waarmee zij op een later tijdstip teruggebeld werden.

Respons

Het onderzoek is breed uitgezet: niet alleen zijn de 1570 leden van "Berkelland Spreekt" gevraagd de enquête in te vullen, ook alle andere inwoners hebben de gelegenheid gehad om te reageren. Daarnaast zijn nagenoeg alle ondernemers (Bedrijvenkring Berkelland, recreatieondernemers en agrarische ondernemers) gevraagd te reageren en zijn er interviews onder bezoekers in de publiekswinkel afgenomen.

Dit heeft geresulteerd in een respons van 872 reacties. Daarmee kunnen we stellen dat dit onderzoek een representatief beeld schetst van hoe men in Berkelland aankijkt tegen de dienstverlening.

Uitkomsten onderzoek

Op 10 oktober heeft Moventem haar onderzoeksrapport gepresenteerd, dat ons een aantal waardevolle inzichten oplevert. De belangrijkste of meest opvallende, schetsen we u kort in deze brief en komt aan de orde tijdens de bijeenkomst op 2 november.

Waardering van de dienstverlening

Als eerste hebben we gevraagd welke woorden er bij inwoners en ondernemers als eerste opkomen als zij denken aan de dienstverlening. De meest gegeven antwoorden hierop zijn "*bereikbaarheid, vergunningen, traag, vriendelijk, betrokken, paspoort/rijbewijs en groenvoorzieningen/onderhoud*". Deze termen geven de sterke, maar ook aandachtspunten aan, die er in het onderzoek naar voren komen.

Wanneer we kijken naar de algehele waardering van de dienstverlening wordt dit beoordeeld door inwoners met een 6,6. Een getal zegt niet alles, maar om u een indruk te geven: de waardering van inwoners op dienstverlening wordt landelijk gemiddeld met hetzelfde cijfer beoordeeld.

Opvallend is dat ondernemers, op nagenoeg alle onderdelen in het onderzoek, vergelijkbaar maar altijd net iets lager scoren dan wat inwoners gemiddeld scoren.

Contact met de gemeente

Bijna 80% van de inwoners geeft aan dat ze de gemeente goed konden bereiken. Ook geven ze aan dat er goed naar hen is geluisterd: met name tijdens baliebezoek wordt dit goed gewaardeerd door de baliebezoekers. Ruim de helft van de ondernemers geeft aan prettig te zijn geholpen, bij de inwoners is dit nagenoeg twee op de drie. Inwoners vinden aanzienlijk vaker (63%) dan ondernemers (40%) dat ze snel antwoord kregen op hun vraag. Snelle beantwoording is in onze beleving dan ook één van de aandachtspunten die in dit onderzoek naar voren komt.

Naast de snelle beantwoording is doorverbinden een aandachtspunt. Men ervaart het minder positief om opnieuw de aanleiding van het telefonisch contact te moeten vertellen wanneer er doorgeschakeld is.

We hebben inwoners en ondernemers gevraagd naar hun laatste contact met de gemeente. Dit laatste contact was door circa één op de drie inwoners door een bezoek aan het gemeentehuis. De inrichting, binnenkomst en ontvangst in het gemeentehuis wordt over het algemeen als goed beoordeeld. De helft van de inwoners maakt via de website een afspraak voor hun bezoek aan het gemeentehuis, nagenoeg twee derde vond dit (heel) makkelijk om te doen.

Bij ondernemers was het laatste contact vooral telefonisch of per mail. Van de ondernemers kreeg de helft binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie op de mail. Een snelle en inhoudelijke beantwoording via email is dan ook een aandachtspunt in de uitwerking.

Voorkeuren voor contact

Zowel inwoners als ondernemers zoeken het liefst contact met de gemeente via de telefoon. Beiden lijken een voorkeur te hebben voor een snel antwoord tegenover een uitgebreid antwoord. Inwoners lijken een kleine voorkeur te hebben voor het altijd kunnen binnenlopen in het gemeentehuis, tegenover het altijd een afspraak moeten maken.

Aan de inwoners zijn enkele scenario's voorgelegd, met de vraag hoe ze daarvan een melding zouden maken of hoe ze dat zouden aanvragen. Hieruit blijkt dat het sterk afhankelijk is van het vraagstuk op welke wijze er contact met de gemeente wordt opgenomen. Over het geheel kun je zeggen dat men ook hiervoor snel geneigd is telefonisch contact te zoeken. Dit bevestigt ook weer dat persoonlijk contact bij veel inwoners en ondernemers sterk gewaardeerd wordt. Ook het gebruik maken van webformulieren wordt relatief veel gebruikt.

Wat kunnen we met deze inzichten?

We kunnen constateren dat inwoners en ondernemers relatief tevreden zijn met de gemeentelijke dienstverlening. Tevens zijn er een aantal aandachtspunten te benoemen, met name snelle beantwoording en de communicatie hierover is essentieel.

We geven u deze inzichten om een idee te krijgen wat het beeld is, dat inwoners en ondernemers hebben over de gemeentelijke dienstverlening, wat waardevolle input is voor het opstellen van de visie op dienstverlening.

Doorontwikkeling dienstverlening

Een visie op dienstverlening vraagt echter om een gezamenlijke en niet vrijblijvende strategie, ingegeven door ontwikkelingen en behoeftes. Bovendien is dienstverlening één van de fundamenten waarop onze organisatie functioneert en is het in feite de core business van onze organisatie. Daarom willen u als raad dan ook richting laten geven op wat voor u belangrijk is, waarin u uw accenten zet in de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

Zoals geschreven gaan we dan ook graag met u in gesprek om over deze uitkomsten en uw visie op dienstverlening door te praten om zo een gezamenlijke en gedragen visie op dienstverlening op te stellen. U heeft een aparte uitnodiging gekregen voor deze bijeenkomst en we hopen u dan ook te zien op 2 november!

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Berkelland,
de secretaris, de burgemeester,

drs. G. Koudijs

drs. J.H.A. van Oostrum

Kopie aan:
- Archief