

Geachte inwoners van Rozendaal,

De gemeente Rozendaal zoekt voortdurend naar mogelijkheden om u als inwoner nog beter van dienst te kunnen zijn. We willen graag weten hoe u denkt over onze dienstverlening. Daarom hebben we deze enquête opgesteld. We nemen graag uw mening en wensen mee in onze plannen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Helpt u mee door de vragenlijst in te vullen?

Op weg naar persoonlijke én digitale dienstverlening

We horen vaak dat het persoonlijk contact aan onze balie prettig is en dat de korte lijnen fijn zijn. We zijn benieuwd hoe u bijvoorbeeld denkt over onze bereikbaarheid en openingstijden. In onze huidige maatschappij is ook digitale dienstverlening niet meer weg te denken. De meeste gemeenten bieden ook de mogelijkheid om digitaal zaken te regelen. Ook in Rozendaal willen we deze slag maken. We zijn benieuwd hoe u daar over denkt en in welke situaties u de voorkeur geeft aan persoonlijke, of juist aan digitale dienstverlening.


Wilt u deelnemen aan ons Burgerpanel?

In de toekomst willen wij graag uw mening over dit onderwerp nog eens peilen. Daarnaast willen we vaker inwoners korte vragenlijsten toesturen over andere onderwerpen, zoals onze communicatie en informatievoorziening, burgerparticipatie, of inhoudelijke onderwerpen zoals groenonderhoud of aanpassing van wegen. Zaken die voor u en voor de gemeente belangrijk zijn. Hiervoor willen we een burgerpanel in het leven roepen. Daarmee kunnen we een paar keer per jaar uw mening te vragen. Andersom horen wij ook graag uw ideeën die u wilt delen met de gemeente. Bent u bereid om deel te nemen aan zo'n panel? Schrijft u dan uw e-mailadres op het enquêteformulier. U ontvangt dan enkele malen per jaar een vragenlijst van ons. Vanzelfsprekend staat het u vrij om per keer te bekijken of u deelneemt of niet.

QR-code

Als u de QR-code scant (zie onderaan de brief of op de enquête) dan komt u uit bij de digitale versie van de enquête. U kunt deze invullen en als u klaar bent, krijgen wij daar automatisch bericht van. Uw e-mailgegevens worden na het verwerken van de enquête verwijderd. Wilt u liever de vragenlijst handmatig invullen dan kunt u deze afleveren bij het gemeentehuis, opsturen per post of (gescand) e-mailen naar gemeente@rozendaal.nl. Bij voorbaat dank ik u heel hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



Ester Weststeijn,
burgemeester





GEMEENTE ROZENDAAL

Enquête Dienstverlening

De gemeente Rozendaal is op zoek naar mogelijkheden om haar inwoners meer of anders van dienst te kunnen zijn. Nu denken wij dat het persoonlijke contact tijdens onze openingstijden voor u plezierig kan zijn, maar in de huidige maatschappij is bijvoorbeeld het digitaal aanvragen van producten niet meer weg te denken. We willen ook die mogelijkheid gaan ontwikkelen en aanbieden. Omdat we graag willen weten hoe u als inwoner van de gemeente Rozendaal hierover denkt, is deze enquête gemaakt. De uitkomsten van deze enquête nemen we mee in ons plan om de dienstverlening van de gemeente Rozendaal te verbeteren.

* 1. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 30
- 30-50
- 51-70
- Ouder dan 70

* 2. Heeft u in 2020 of 2021 contact gehad met de gemeente om iets te regelen op het gemeentehuis? Hoe heeft u dat contact ervaren? Kiest u het antwoord dat het meeste van toepassing is.

- Ik ben niet op het gemeentehuis geweest in die periode
- Ik ben prima geholpen op het gemeentehuis
- Mijn vraag werd niet beantwoord/ik werd niet geholpen
- Ik werd onvriendelijk te woord gestaan
- Het duurde (te) lang voor ik werd geholpen

Anders, namelijk

*** 3. Als u in 2020 of 2021 telefonisch contact heeft gehad met de gemeente, hoe heeft u dat contact ervaren?"**

- Ik heb in die periode telefonisch geen contact met de gemeente gehad
- Ik ben telefonisch prima geholpen
- Mijn vraag werd niet beantwoord/ik werd niet geholpen
- Ik werd onvriendelijk te woord gestaan
- het duurde (te) lang voor ik werd geholpen

Anders, namelijk

*** 4. Heeft u in de periode 2020/2021 digitaal contact gehad met de gemeente? Via de website of per email?**

- Ik heb in die periode digitaal geen contact gehad met de gemeente
- Mijn digitale contact met de gemeente is prima verlopen
- Mijn vraag werd niet beantwoord/ik werd niet geholpen
- Ik kreeg digitaal een onvriendelijk bericht
- het duurde (te) lang voordat ik bericht kreeg

Anders, namelijk

Heeft u bij vraag 2, 3 en 4 aangegeven geen contact te hebben gehad met de gemeente in de periode 2020/2021 dan kun u verder gaan met vraag 8

5. Wat was de reden voor uw contact in de periode 2020/2021? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Burgerzaken: bijv. reisdocument, rijbewijs, identiteitskaart, VOG, parkkaart**
- Vergunningen: bijv. kap- of omgevingsvergunning (aanvraag, bezwaarschrift etc.)**
- Subsidie: bijv. duurzaamheidssubsidie**
- Melding openbare ruimte: bijv. losliggende stoeptegel, overhangende tak, kapotte lantaarnpaal**
- Ophalen plastic zakken**
- Vraag rond de Tweede Kamerverkiezingen in maart '21, bijv. over briefstemmen, machtigen of het stembureau**
- Weet niet/wil niet zeggen**

Anders, namelijk

6. Hoe heeft u de dienstverlening van de gemeente ervaren? We leggen u een aantal stellingen voor. Wilt u aankruisen wat voor u het meeste van toepassing is?
Stelling 1: De gemaakte afspraken/ het vervolgproces was me duidelijk

- Eens**
- Oneens**
- Weet niet/ geen mening**

7. Hoe heeft u de dienstverlening van de gemeente ervaren? We leggen u een aantal stellingen voor. Wilt u aankruisen wat voor u het meeste van toepassing is?
Stelling 2: De afspraken die gemaakt werden zijn nagekomen

- Eens**
- Oneens**
- Weet niet/ geen mening**

*** 8. De huidige openingstijden van burgerzaken zijn iedere werkdag van 08:30 tot 12:30u. Hiervoor hoeft u geen afspraak te maken. Wat vindt u van deze openingstijden?**

- Niets aan veranderen
- De openingstijden mogen korter
- Ik mis een avondopenstelling
- Ik mis een openstelling op de woensdagmiddag

Anders, namelijk

*** 9. Stel dat u niet meer zomaar 's ochtends kunt binnenlopen op het gemeentehuis, maar vooraf een afspraak moet maken. U kunt dat dan thuis digitaal of telefonisch doen. Voordelen: u weet dat u geholpen wordt op het gemeentehuis op het moment dat u afspreekt en we kunnen ons goed voorbereiden op de afspraak, zodat u sneller geholpen wordt. Wat vindt u daarvan?**

- Nee, ik wil liever binnenlopen wanneer het me uitkomt
- Ja, ik wil graag vooraf een afspraak maken
- Het maakt me niet uit

*** 10. Wat heeft u liever: persoonlijk naar het gemeentehuis komen om uw zaken te regelen, of uw zaken met de gemeente digitaal in orde maken? Denk aan: digitaal uw verhuizing doorgeven, een melding over defecte straatverlichting doorgeven of een rijbewijs aanvragen.**

- Liever persoonlijk
- Liever digitaal
- Het maakt me niet uit

Licht uw antwoord desgewenst toe:

*** 11. De telefonische bereikbaarheid van de gemeente is iedere werkdag van 08:30 tot 12:30 en van 13:30 tot 16:30u. Wat vindt u daarvan?**

- Telefonische bereikbaarheid in de ochtend en middag is prima zo
- Telefonische bereikbaarheid alleen van 08:30-12:30 uur is voldoende, als de digitale dienstverlening een goed alternatief biedt.
- Het maakt me niet uit

12. Heeft u ideeën over hoe u de gemeente Rozendaal haar dienstverlening kan verbeteren als u denkt aan telefonische bereikbaarheid of fysieke bereikbaarheid of digitaal? Bijvoorbeeld met een chatfunctie, videobellen of:



*** 13. We leggen u nu enkele stellingen voor over onsgemeentehuis. Bent u het eens of oneens met de volgende stelling? *Ik vind de bereikbaarheid van het gemeentehuis goed***

- Eens
- Oneens
- Weet niet/ geen mening

*** 14. *Ik vind de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis goed***

- Eens
- Oneens
- Weet niet/ geen mening

*** 15. Ik regel mijn zaken met de gemeente liever digitaal vanwege:**

- de fysieke bereikbaarheid van het gemeentehuis
- de openingstijden van het gemeentehuis
- Weet niet/ geen mening
- Niet van toepassing

*** 16. Wij leggen u nu een paar stellingen voor over de balie van burgerzaken in het gemeentehuis. De balie geeft genoeg ruimte voor persoonlijk gesprek**

- Eens
- Oneens
- Weet niet/ geen mening

*** 17. De balie is voor mij lastig i.v.m. een fysieke beperking**

- Eens
- Oneens
- Weet niet/ geen mening
- Geen van de bovenstaande

*** 18. Een balie met meer privacy vind ik niet nodig**

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 19. Nu volgen enkele stellingen over de website van de gemeente Rozendaal. Kruist u aan a.u.b. aan wat het meest van toepassing is. *Ik kijk wel eens op de site van de gemeente Rozendaal voor actueel nieuws.***

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 20. *Ik kijk wel eens op de website van de gemeente Rozendaal als ik een praktische vraag heb (bijv. ophaaldagen afval, openingstijden etc.)***

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 21. *Ik vind de website van de gemeente Rozendaal overzichtelijk***

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 22. *Ik vind de website van de gemeente Rozendaal gebruiksvriendelijk***

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 23. *Ik vind de informatie op de website van de gemeente Rozendaal actueel***

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 24. Ik vind de informatie op de website van de gemeente Rozendaal volledig**

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

*** 25. Ik vind de website van de gemeente Rozendaal aantrekkelijk**

- Eens
- Oneens
- Weet niet / geen mening

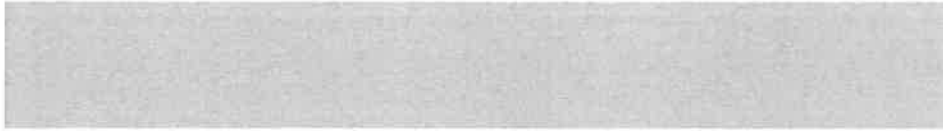
26. Wat zou u via de gemeentelijke website digitaal willen regelen? Meerdere antwoorden mogelijk.

- Melden van een vermissing of gevonden voorwerp
- Melden van kapotte straatverlichting of overhangende tak
- Het doen van aangifte van een verhuizing
- Het doen van aangifte van de geboorte van uw kind
- Een vergunning aanvragen voor het (ver)bouwen van een huis
- Weet niet/wil niet zeggen

Welke zaken zou u nog meer digitaal willen regelen via de website?

27. Heeft u nog suggesties voor de gemeente hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden, voor wat betreft het persoonlijk contact?

28. Heeft u nog suggesties voor de gemeente hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden, voor wat betreft het telefonische contact?



29. Heeft u nog suggesties voor de gemeente hoe onze dienstverlening verbeterd kan worden, voor wat betreft de gemeentelijke website?



30. Wilt u deelnemen aan ons Burgerpanel?

In de toekomst willen wij graag uw mening over dit onderwerp nog eens peilen. We willen u graag ook bevragen over andere onderwerpen, zoals onze communicatie en informatievoorziening, burgerparticipatie, of inhoudelijke onderwerpen zoals groenonderhoud of aanpassing van wegen. Zaken die voor u en voor de gemeente belangrijk zijn. Hiervoor willen we een burgerpanel in het leven roepen. Daarmee kunnen we een paar keer per jaar uw mening te vragen. Andersom horen wij ook graag uw ideeën die u wilt delen met de gemeente. Bent u bereid om deel te nemen in zo'n panel? Wilt u dan uw mailadres achterlaten zodat wij contact met u kunnen opnemen?



Hartelijk dank dat u de moeite heeft genomen de vragenlijst in te vullen. Zo kunnen we u in de toekomst nog beter van dienst zijn. Want de gemeente Rozendaal is er voor u.

**gemeente@rozendaal.nl
026-3843666**

