

Doel enquête, onderzoeksverantwoording en respons

Het doel van de enquête was, zicht krijgen op de waardering van (publieks)dienstverlening via diverse kanalen¹, en het in kaart brengen van verbetermogelijkheden en wensen ten aanzien van dienstverlening en kanaalkeuze.

De enquête is huis aan huis verspreid via 'In de Roos', meegegeven bij ieder fysiek klantcontact in het gemeentehuis en verspreid via social media en digitale klantcontacten. Inwoners konden de enquête invullen op papier of digitaal (via een QR-code), tussen eind september en begin december 2021. Alle vragen betroffen contacten met de gemeente in 2020-2021.

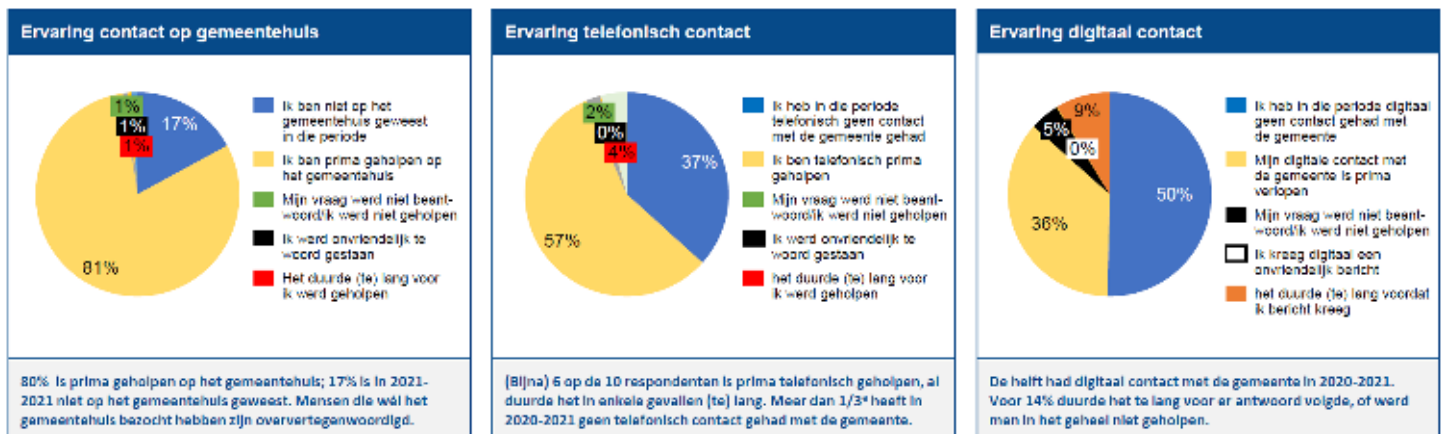
In totaal 187 inwoners vulden de enquête in, een respons van 14%. Dat is voor een dergelijk onderzoek een goede respons, maar is door de kleine absolute aantallen onvoldoende om statistisch gezien representatieve uitspraken te kunnen doen. Inwoners onder de 30 jaar zijn ondervertegenwoordigd in de respondenten; inwoners tussen de 51 en 70 jaar en vooral de categorie ouder dan 70 zijn juist oververtegenwoordigd. Vanwege de vertekening in de steekproef t.o.v. de populatie is een wegingsfactor toegepast. Deze corrigeert de uitkomsten voor leeftijd. We doen, vanwege het aantal respondenten en vanwege de vertekening in leeftijd, geen uitspraken over specifieke leeftijdscategorieën.

We stelden vragen over:

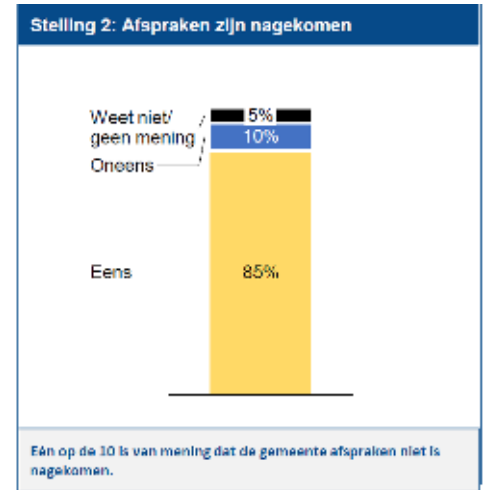
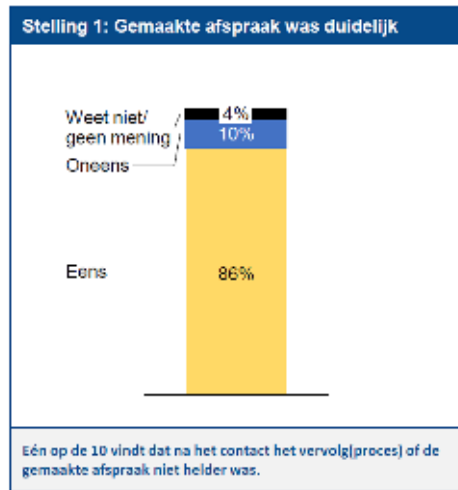
1. waardering van het (meest recente) contact met de gemeente;
2. openingstijden, bereikbaarheid, toegankelijkheid en privacy;
3. voorkeuren voor fysieke dienstverlening (in het gemeentehuis) of digitale dienstverlening;
4. waardering van de website.

1. Waardering van het contact met de gemeente

De tevredenheid over het contact met de gemeente is, onafhankelijk van het kanaal, (zeer) hoog. Het digitale kanaal wordt het minst gebruikt en tegelijkertijd het minst gewaardeerd. De respondenten die in 2020 of 2021 contact hebben gehad met de gemeente, zijn in ruime meerderheid tevreden over de helderheid van de gemaakte afspraken en het nakomen van de afspraken.



¹ Met kanaal bedoelen we: fysiek in het gemeentehuis, telefonisch of digitaal, incl. contact per e-mail.



Opmerkingen uit de open vragen

In de open antwoorden staan diverse (vaak complimenteuzen) toelichtingen. De behulpzaamheid wordt gewaardeerd. Eén van de respondenten stelt: "De kracht van Rozendaal ligt in het persoonlijk contact. Altijd correct, adequaat en vriendelijk." Waardering en kritiek gaan hierbij soms hand in hand: "Persoonlijk contact is vrijwel altijd plezierig. Het is wel belangrijk dat toezeggingen gestand gedaan worden. Wij vragen al drie jaar aandacht voor XXX². Ondanks div. toezeggingen, nog niets aan gedaan." In de toelichting wordt vooral aandacht gevraagd voor het feit dat de vlotte beantwoording van e-mails te wensen over laat. Enkelen geven aan dat ook de toon van e-mail wat vriendelijker/empathischer mag, evenals aan de telefoon: "Ik heb af en toe het gevoel alsof ik stoer als ik bel."

² Onderwerp weggelaten vanwege risico op herkenbaarheid van de situatie.

2. Openingstijden, bereikbaarheid, toegankelijkheid en privacy

Waardering huidige openingstijden



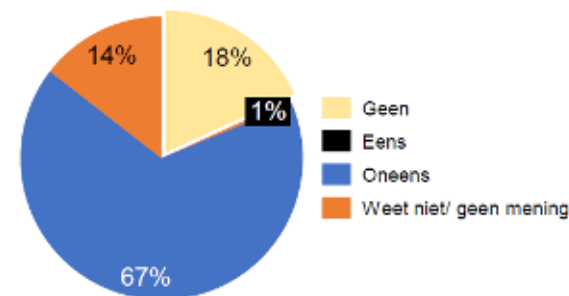
Bijna driekwart vindt dat de openingstijden gelijk mogen blijven aan de tijden die de gemeente nu hanteert; bijna een kwart mist een avondopenstelling.

Waardering telefonische bereikbaarheid



Een derde kan er goed mee uit de voeten als de gemeente alleen telefonisch bereikbaar zou zijn in de ochtend. Bijna twee derde heeft liever dat de gemeente zowel in de ochtend als de middag telefonisch bereikbaar is.

De balie is lastig vanwege een fysieke belemmering

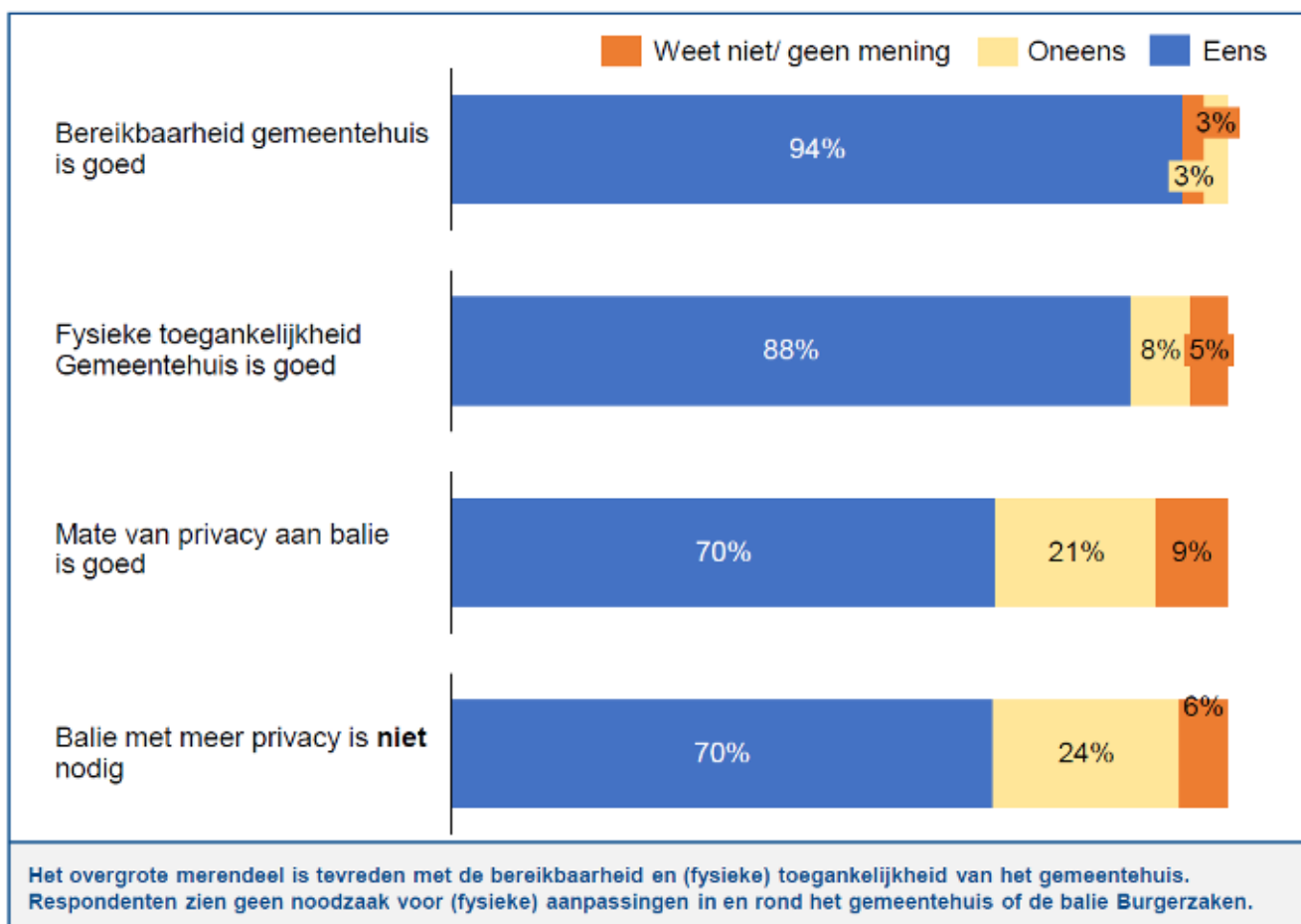


Slechts 1% van de respondenten ervaart een belemmering/beperking m.b.t. de balie van het gemeentehuis.

Wel of niet een afsprakensysteem?



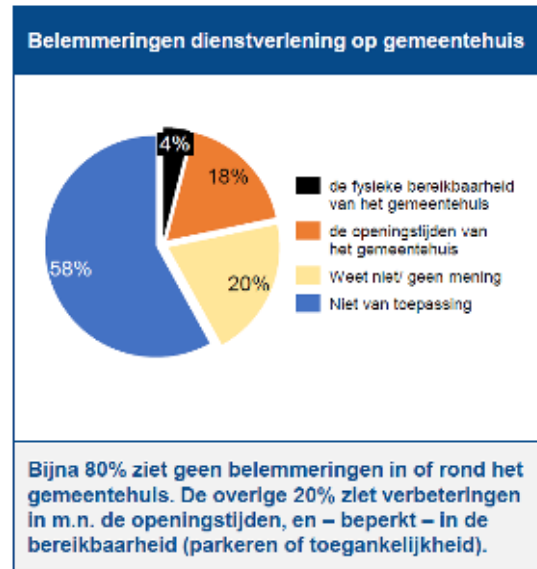
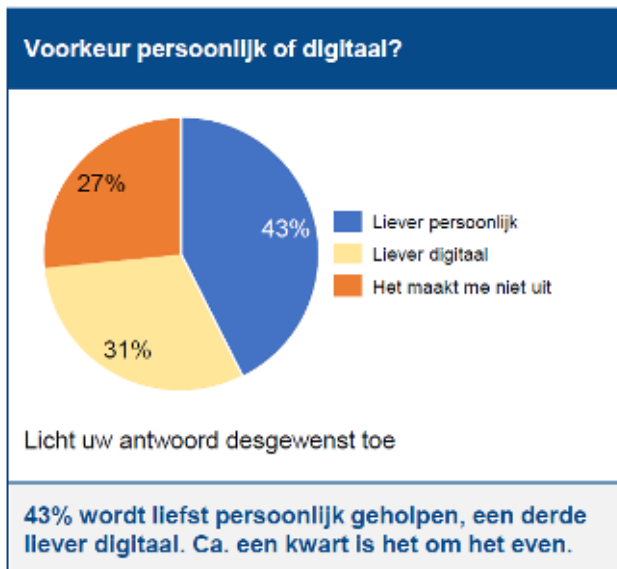
Ruim de helft loopt liever binnen zonder afspraak; 1/3^e maakt het niet uit; en de rest (14%) wil graag vooraf een afspraak maken.



Opmerkingen uit de open vragen

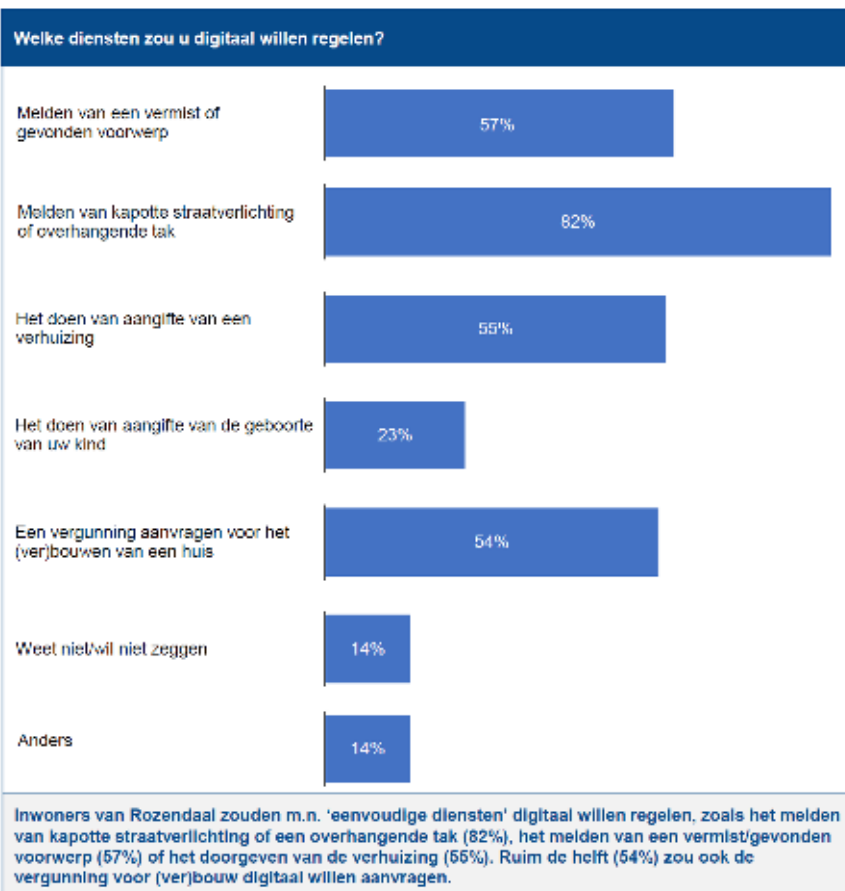
- Wat betreft toegankelijkheid van het gemeentehuis suggereren diverse respondenten om de ingang naar de straatzijde (Kerklaan) te verplaatsen. De huidige ingang is lastig met kinderwagen, rolstoel of rollator (trap, en de deur is moeilijk open te houden).
- Wat betreft de telefonische bereikbaarheid geven een aantal respondenten aan dat niet duidelijk is wie wanneer hoe telefonisch bereikbaar is. De telefoon wordt niet altijd opgenomen in de uren dat de gemeente wel bereikbaar zegt te zijn. Een enkeling geeft aan dat ze zich kunnen voorstellen dat de telefonisch bereikbaarheid beperkt wordt tot dezelfde uren als de fysieke openingstijden.
- Wat betreft openingstijden zijn sommigen zich bewust van de 'luxe' van de huidige situatie: "Heerlijk om een gemeentehuis te hebben waar je alle dagen terecht kunt zonder afspraken of wachtrijen."

Digitaal of in het gemeentehuis?

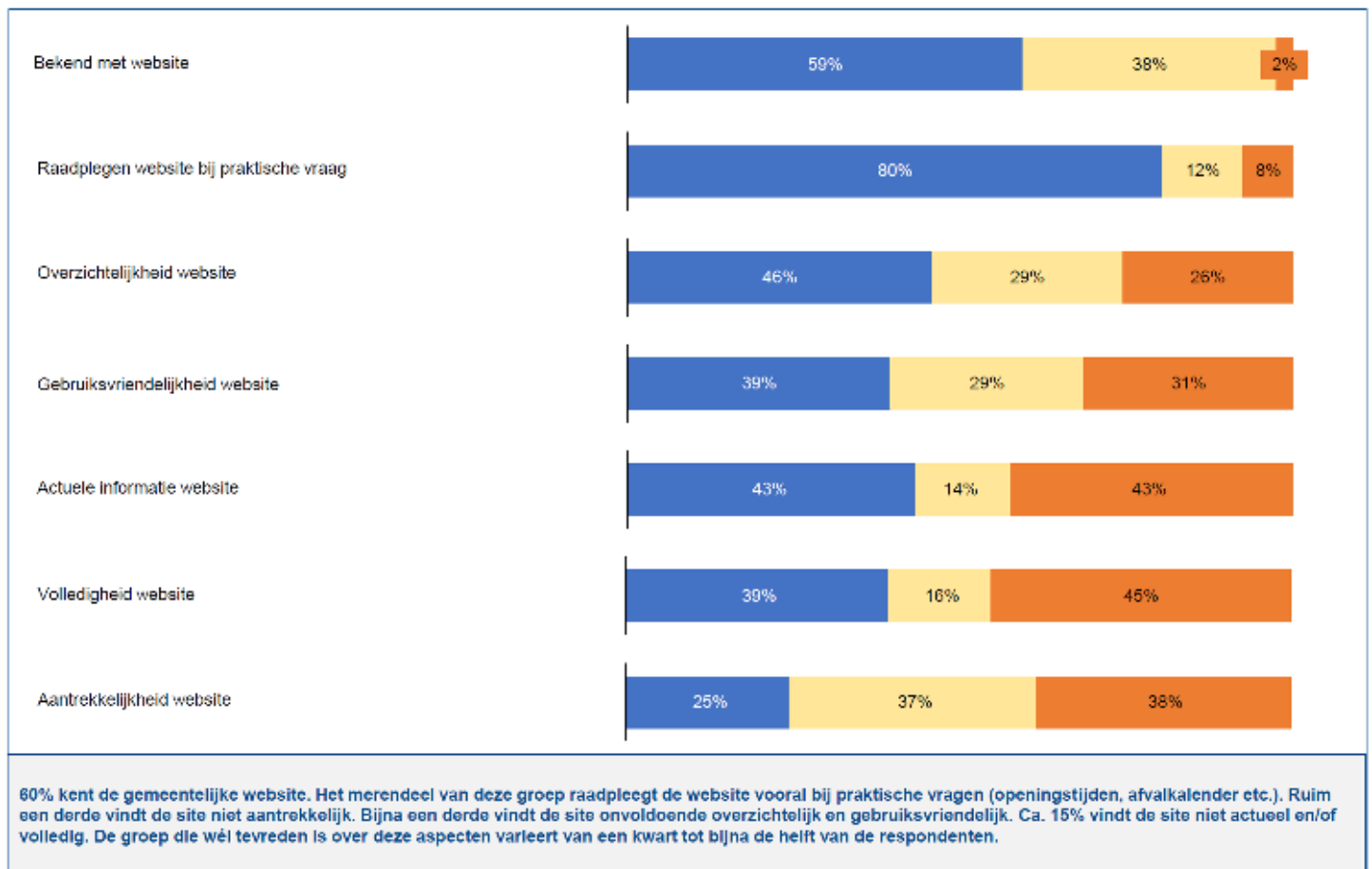


Opmerkingen uit de open vragen

Vele respondenten geven in de open antwoordvelden aan met name het persoonlijk contact met de gemeente (specifiek Burgerzaken) te waarderen. Dit komt in allerlei formuleringen in de open antwoorden terug: “dichtbij en persoonlijk”; “goede sfeer”; “complimenten” etc. Eén van de respondenten geeft aan: “Voor ‘alledaagse’ dingen (stoeptegels etc.) vind ik digitaal contact prima. Voor belangrijke zaken als vergunningen, paspoorten en persoonlijke gebeurtenissen vind ik persoonlijk contact belangrijk. Dat past ook in de dorps- en persoonlijke sfeer van Rozendaal.” Een ander stelt: “Het persoonlijke contact is wat het wonen in Rozendaal uniek maakt. [...] De keerzijde is dat het systeem kwetsbaar is bij uitval van een ambtenaar.” Eén reactie sorteert (zonder het te weten naar alle waarschijnlijkheid) voor op het DMS/RMA dat nu geïmplementeerd wordt: “Persoonlijk contact is goed, maar indien contact is met gemeente is het handig dit centraal te registreren waardoor het volgbaar is en zaken niet in persoonlijke mailboxen staan waardoor bij afwezigheid zaken blijven liggen.”



Website



Opmerkingen open vragen over de website

- Meermaals genoemd in verschillende bewoordingen: “De site ziet er niet heel aantrekkelijk uit, hier kan zeker nog meer uitgehaald worden.”; “De site kan moderner, overzichtelijk met meer opties digitaal.”; “Mag actueler en toegankelijker.”
- Meermaals genoemd in verschillende bewoordingen: “Als ik iets zoek, moet ik ook echt zoeken. De routes naar het antwoord voelen niet altijd logisch. Dat is het verschil tussen een goede en een minder goede website.”; “Een uitgebreider menu met dropdown opties en een goede zoekfunctie.”
- Een respondent gaf aan graag een duidelijke plek op de website te wensen om zaken die spelen aan de gemeente door te geven. Ook een betere mobiele versie (responsief) wordt op prijs gesteld.

Tot slot

Er is waardering bij inwoners voor het feit dat er een enquête gehouden is. Diverse respondenten geven aan dit op diverse onderwerpen vaker te wensen. De volgende reactie is mogelijk de beste samenvatting van vele opmerkingen: “Kleinschalig en korte lijnen: houden zo!”