

## Samenvatting rapporten burgerpeiling – burgerwaardingsonderzoek

### A: Rapport “Waar Staat Je Gemeente”

#### Score op hoofdlijnen:

I Waar Staat Je Gemeente	2014	2017
Woon- en leefomgeving	6,8	6,9
Relatie burger - gemeente	5,9	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,9
Zorg en welzijn	6,4	6,6

De bovengenoemde cijfers zijn vergelijkbaar omdat in 2014 de Gemeente Gorinchem gebruik heeft gemaakt van de landelijk gestandaardiseerde vragenlijst Burgerpeiling die opgesteld is door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten en de VNG. Het onderzoeksbureau het PON heeft in het voorjaar van 2017 ook gebruikt gemaakt van de standaard-vragenlijst.

#### Verbeterpunten

De totaalscore per thema is in het rapport Waar Staat Je Gemeente op pagina 9 samengevat. Een nadere toelichting is in het rapport gegeven. Het rapport bevat verbeterpunten per thema, deze zijn samengevat op pagina 13.

De resultaten van de burgerpeiling worden net zoals in 2014 gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix. Deze matrix kent vier onderdelen (kwadranten). Op basis hiervan is het onderzoeksbureau gekomen tot een prioritering op pagina 14. U treft daar op basis van een stoplichtenrapportage een advies van het PON aan. Wij zoomen hieronder in op de rode/ hoge prioriteit, de verbeterpunten. Dit zijn er 6 van in totaal 41 aspecten die beoordeeld zijn (=14%).

#### Thema Woon- en leefomgeving

Het veiligheidsgevoel in Gorinchem, uitgedrukt in de veiligheid in de buurt (=wijk), is 84%. U treft in het rapport een nadere uitsplitsing van het veiligheidsgevoel per wijk aan. Het PON geeft aan dat vanwege de kleine aantallen per wijk zijn deze resultaten indicatief.

Het betreft de verbeterpunten:

- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid;
- De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende.

Om verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem de buurt beter of op een andere manier kunnen betrekken bij de aanpak van leefbaarheid. Mogelijk ligt het ook in de communicatie vanuit de gemeente over mogelijkheden om als inwoner te participeren.

Vanuit de inwoners zijn suggesties ten aanzien van wonen en leven gedaan:

- Zorgen voor veiligere verkeerssituaties: plaatsen van drempels;
- Beter onderhoud van straten, voetpaden en straatlantaarns;
- Verminderen van hondenpoep en zwerfvuil;
- Verbeteren van de parkeergelegenheid.

De bovengenoemde punten zijn ook benoemd in de I&O research rapportage “Participatie in Gorinchem” april 2017, uitkomsten burgerpanel Gorinchem.

#### Thema relatie inwoner – gemeente

Het betreft de verbeterpunten:

- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels;
- De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is.

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou volgens het PON de gemeente meer toezicht kunnen houden op het naleven van regels of beter aan inwoners kunnen communiceren waar het toezicht van de gemeente uit bestaat. Wat betreft het flexibel opstellen van de gemeente, zou de

gemeente beter kunnen aangeven waar zij zich aan regels moet houden en waar mogelijk is om hier van af te wijken en flexibel in te kunnen spelen op vragen van inwoners.

Vanuit de inwoners zijn suggesties ten aanzien van relatie inwoner - gemeente gedaan:

- Meer luisteren naar de mening en behoeften van de burgers;
- Wegenstructuur;
- Informatieve voorziening.

### **Thema gemeentelijke dienstverlening**

Het betreft de verbeterpunten:

- De medewerker bood de ruimte om mee te denken;
- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen, zouden volgens het onderzoeksbureau medewerkers van de gemeente inwoners meer ruimte kunnen bieden om mee te denken over de vraag waar zij mee komen. Bij het item "De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende" gaat het vooral over hostmanship: kunnen medewerkers van de gemeente net iets extra's geven aan inwoners? Kunnen zij hen positief verrassen en een stapje extra zetten? Verbeteringen kunnen zitten in verandering van de houding die medewerkers naar inwoners of klanten hebben, in de manier waarop zij door de gemeente bejegend worden.

Vanuit de inwoners zijn suggesties ten aanzien van gemeentelijke dienstverlening gedaan:

- Verbeteren van communicatie;
- Website verduidelijken.

### **Thema Zorg en Welzijn**

Hieronder is een selectie van uitkomsten op het gebied van Zorg en Welzijn gegeven:

- 77% voelt zich vrijwel nooit of zelden eenzaam (2014: 79%);
- 37% verricht intensief of incidenteel mantelzorg (benchmark: 44%);
- 64% verleent intensief of incidenteel hulp aan burens (benchmark: 67%);
- 37% heeft aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (benchmark: 39%);
- 37% verricht intensief of incidenteel vrijwilligerswerk (benchmark 45%);
- 60% geeft aan vanwege tijdsgebrek geen vrijwilligerswerk te doen (benchmark: 60%);
- 64% is bereid een oogje in het zeil te houden als vorm van burenhulp (benchmark: 72%).

Inwoners zijn van mening dat zorg voor ouderen niet alleen door mantelzorgers kan worden gedaan.

Het onderzoeksbureau geeft op pagina 35 aan dat uit de testfase van de burgerpeiling (2014) naar voren is gekomen dat het voor de inwoners lastig is om de onderwerpen bij zorg en welzijn te relateren aan het functioneren van de gemeente. Met andere woorden: het is inwoners niet precies duidelijk welke rol de gemeente bij zorg en welzijn heeft, aldus het PON. De VNG, de opsteller van de landelijke vragenlijst, geeft hierbij aan dat het vragen naar een oordeel hierover lastig is.

Om specifiek de mening van klanten over de kwaliteit van de zorgverlening vanuit de gemeente te meten, voert de gemeente jaarlijks verplichte cliëntervaringsonderzoeken uit onder klanten van de Wmo en Jeugd. Dit is onderdeel van de Wmo en de Jeugdwet.

### **Communicatie:**

Communicatie is een essentieel onderdeel in alle bovengenoemde thema's. Bij al deze thema's is communicatie daarom als integraal onderdeel in de vraagstelling meegenomen. In aanvulling daarop zijn er extra vragen toegevoegd over de communicatiemiddelen die de gemeente Gorinchem gebruikt, zowel online als offline. Omdat eerdere metingen ontbreken, is een vergelijking niet mogelijk en kan de uitkomst als een nulmeting worden beschouwd.

Uit het onderzoek blijkt dat 37% van de inwoners de Gemeentepagina in De Stad Gorinchem Vaak tot Vrijwel altijd gebruikt als informatiebron. Bij de website ligt dit percentage op 18%.

De vormgeving van de website krijgt een 6,9, de gebruikersvriendelijkheid ook een 6,9, de overzichtelijkheid een 6,8 en de vindbaarheid van informatie op de site een 6,7.

80% geeft aan de gemeente Gorinchem niet te volgen via social media. 14% geeft aan behoefte te hebben om geïnformeerd te worden via social media. Op de vraag of de gemeente Gorinchem social media vaker zou moeten inzetten geeft 20% aan ja, 17% nee en 63% weet niet. Uit antwoorden bij de open vragen blijkt dat inwoners vaak niet weten dat de gemeente Gorinchem gebruik maakt van social media.

### **Sport en bewegen:**

Bijna een kwart van de inwoners van Gorinchem haalt altijd de Nederlandse norm Gezond bewegen en nog eens bijna een kwart haalt dit bijna altijd. 75% van de inwoners van Gorinchem sport. 92% doet dit in ongeorganiseerd verband en 56% van de sporters doet dit ook in georganiseerd verband. Het percentage van 56% is herkenbaar sluit aan bij eerdere cijfers van NOC\*NSF.

### **B: rapport Burgerwaarderingsonderzoek dienstverlening 2017**

<b>II kanalen dienstverlening</b>	<b>2014</b>	<b>2017</b>
Balie	8,0	8,2
Telefoon	7,5	7,5
Schriftelijk	7,0	7,3
Digitaal	7,6	7,1

Het oordeel van klanten de gemeente Gorinchem is wat betreft de balie dienstverlening en de schriftelijke dienstverlening positiever dan in 2014. Voor wat betreft de telefonische dienstverlening is het oordeel van 2017 gelijk met dat van 2014. Het oordeel over de digitale dienstverlening is lager in vergelijking met 2014. Dit betreft een significante afwijking. Een afwijking van 0,2 of 0,3 naar boven of beneden is geen significante afwijking volgens het onderzoeksbureau.

#### **Verbeterpunten klanttevredenheid balie:**

Het PON adviseert in het rapport "Resultaten klanttevredenheid telefonische dienstverlening" om veel aandacht te besteden en aandacht te geven aan de aspecten: openingstijden, parkeergelegenheid, privacy bij de balie.

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem kunnen kijken naar de mogelijkheden om de huidige openingstijden van het stadhuis te veranderen. Een eerste stap is al gezet door klanten van de balie ook specifiek te vragen naar de wensen van de klanten wat betreft openingstijden. Ook de parkeergelegenheid en privacy bij de balie zijn punten van aandacht. Daarnaast zouden medewerkers van de balie zich kunnen richten op verbetering van het aandragen van oplossingen en ideeën naar hun klanten.

De openingstijden sluiten voor 69% van de bezoekers aan bij hun wensen, voor 31% niet. Aan bezoekers waarbij de openingstijden niet aansluiten, is gevraagd naar hun voorkeuren. Zij geven onder andere de voorkeur voor meer avonden open, donderdagavond langer open en open op zaterdag(ochtend).

#### **Verbeterpunten klanttevredenheid telefonie:**

Het onderzoeksbureau adviseert om de volgende punten veel aandacht aan te besteden en deze aspecten te verbeteren: op de hoogte houden en aandragen van oplossingen en ideeën.

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen, zou de gemeente Gorinchem haar telefonische klanten beter op de hoogte kunnen houden van het verloop van de dienstverlening. Ook kunnen medewerkers, belast met telefonie, zich richten op de verbetering van het aandragen van oplossingen en ideeën naar hun klanten.

#### **Klanttevredenheid digitale dienstverlening**

Klanten die een product hebben besteld, een afspraak maakten of een melding deden of klacht indienden via de website waren hierover in 2017 gemiddeld tevreden. Zij gaven de afhandeling van hun digitale bestelling gemiddeld een 7,1. Dat is een half punt lager dan de waardering die klanten in 2014 gaven, te weten een 7,6. Inwoners is gevraagd naar diverse aspecten van hun/haar aanvraag. Toch is een vergelijking niet helemaal op zijn plaats. Dit omdat, naast de kwaliteit van de digitale dienstverlening ook het middel "Website en informatie over producten en diensten" onder de loep is

genomen. Dit is voorgaande jaren niet gedaan. In de beoordeling van WSJG scoort de digitale dienstverlening (inclusief website) een 7,1. Een stijging van 0,3 ten opzichte van 2014 en op het niveau van de benchmark (gemeentegrootte 25.000 – 50.000 inwoners).

Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag (%)	2014	2017
De aanvraag die ik zojuist heb gedaan via het digitale loket, verliep eenvoudig	85	78
De informatie die ik voor mijn aanvraag nodig had, was duidelijk	86	80
Ik kon de informatie die ik nodig had voor mijn aanvraag eenvoudig vinden op de website	86	72
Het digitaal loket is een gebruikersvriendelijke manier om een aanvraag of melding bij de gemeente te doen	87	77

Ten opzichte van 2014 heeft het onderzoeksbureau nieuwe vragen toegevoegd over de website. Verbeterpunten zitten met name in de overzichtelijkheid op de gemeentelijke website. Ook de duidelijkheid en compleetheid van de website zijn aspecten die aandacht behoeven. Daarnaast zou de Gemeente Gorinchem de terugkoppeling naar haar klanten, na het doen van een melding of aanvraag kunnen verbeteren.

#### **Verbeterpunten klanttevredenheid schriftelijk**

De gemeente Gorinchem zou als verbeterpunt mogelijk de doorlooptijd van de vraag kunnen versnellen.