DNA (dichtbij)

Inhoudsopgave

1. Onderzoeksverantwoording

2. Resultaten

1. Onderzoeksverantwoording

Achtergrond

Sinds 1 januari 2019 is na een herindeling de gemeente Westerkwartier ontstaan. De nieuwe gemeente heeft een eigen DNA, dat staat voor Dichtbij, Nuchter en Ambitieus. In dit onderzoek hebben we ons gericht op de D van Dichtbij. Er is onderzocht wat dichtbij volgens de inwoners is en hoe dichtbij we nu zijn. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 30 januari t/m 2 maart 2020.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van online kwantitatief marktonderzoek. De respondenten zijn afkomstig uit het WesterkwartierPanel. Aanvullend is het onderzoek ook beschikbaar gesteld via een publieke link die (onder andere) te vinden was op de site van de gemeente. De resultaten zijn verwerkt met behulp van het (mobiele) onderzoekssysteem van Enigma Research.

WesterkwartierPanel

Het WesterkwartierPanel is een online burgerpanel van de gemeente Westerkwartier. Iedereen die in het Westerkwartier woont, 16 jaar of ouder is en beschikt over een e-mailadres, kan deelnemen aan het burgerpanel. Panelleden krijgen via de e-mail een uitnodiging als er een online vragenlijst voor hen klaarstaat.

De onderzoeken gaan over diverse onderwerpen en thema's. Met het WesterkwartierPanel geeft de gemeente een vervolg aan het burgerparticipatietraject. De onderzoeken in het WesterkwartierPanel worden uitgevoerd in samenwerking met het onafhankelijke onderzoeksbureau Enigma Research, aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA). Deelname aan een onderzoek van het WesterkwartierPanel is altijd volledig anoniem.

De resultaten worden niet alleen bekendgemaakt aan de gemeente Westerkwartier, maar ook aan de panelleden. Ook zijn de onderzoeksuitslagen te vinden op de website van het WesterkwartierPanel of op de website van de gemeente.

Steekproef

In totaal zijn 994 respondenten begonnen aan de enquête. 844 respondenten ronden de vragenlijst uiteindelijk af. 6 personen zijn achteraf uit de steekproef verwijderd, omdat ze niet in de gemeente Westerkwartier wonen. Nog eens 1 persoon is verwijderd vanwege onzuivere respons. Met een netto steekproef van 837 afgeronde vragenlijsten valt met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 3,4% zal afwijken van de werkelijke situatie.

Steekproefverdeling

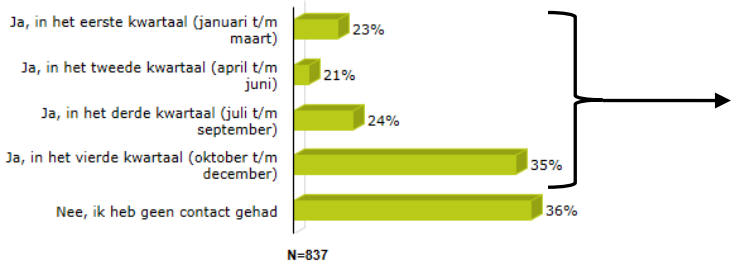
Leeftijd	Aantallen	Steekproef verdeling %	Werkelijke verdeling %
Jonger dan 40 jaar	126	15%	29%
40-49 jaar	131	16%	19%
50-59 jaar	223	27%	19%
60-69 jaar	244	29%	17%
70 jaar en ouder	113	14%	17%
Totaal	**837**		

**De resultaten zijn herwogen op leeftijd. Het aantal respondenten (N) dat onder de tabellen staat weergegeven is ongewogen.*

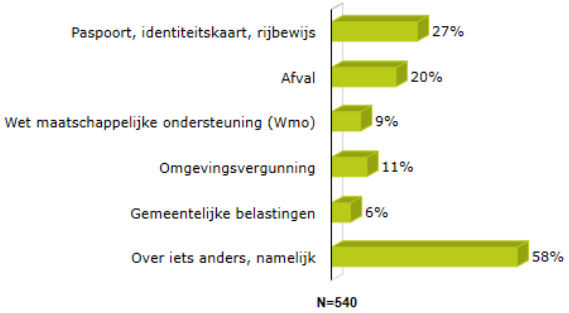
2. Resultaten

Tweederde heeft in 2019 contact gehad met de gemeente Westerkwartier

2.1 Heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente Westerkwartier? Dit kan telefonisch zijn geweest, maar ook per e-mail, via de website, persoonlijk etc.*



2.3 Waarover heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente?*



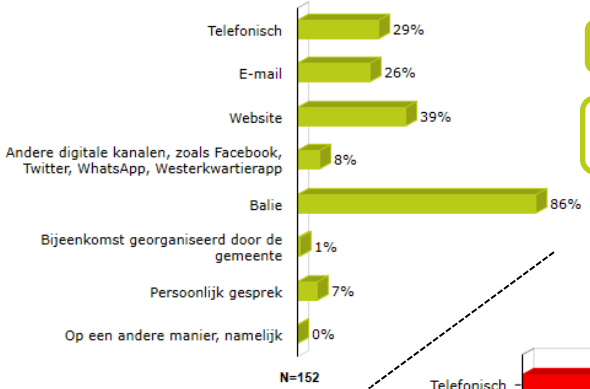
2.2 Heeft u een contactpersoon bij de gemeente?

- Tweederde (64%) heeft in 2019 contact gehad met de gemeente Westerkwartier. In het vierde kwartaal (35%) is vaker contact geweest (of kan men het zich vaker herinneren) dan in de andere kwartalen.
- Eén op de acht heeft één (6%) of een aantal (7%) vaste contactpersonen bij de gemeente. Inwoners met één of meerdere vaste contactpersonen hebben vaker contact gehad in 2019 dan inwoners zonder vast contactpersoon (91% vs. 60%).
- Inwoners hebben het vaakst contact met de gemeente voor de aanvraag/verlening van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs (27%). Daarnaast heeft 20% contact gezocht met een vraag over afval. De omgevingsvergunning (11%) maakt de top 3 van genoemde onderwerpen compleet.
- Inwoners met één of meerdere vaste contactpersonen hebben vaker contact over Wmo dan inwoners zonder vast contactpersoon (15% vs. 7%). In totaal heeft 9% hierover contact gehad. Verder heeft 6% contact gezocht m.b.t. gemeentelijke belastingen.
- Andere onderwerpen waar men o.a. contact over heeft gehad zijn een verhuizing, het onderhoud van de openbare ruimte, straatverlichting, gevaarlijke (verkeers)situaties en overlast.

Toelichting:
*Op deze vragen waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Verplicht moeten maken van een afspraak werpt drempel op

2.4 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente voor uw paspoort, identiteitskaart en/of rijbewijs?*



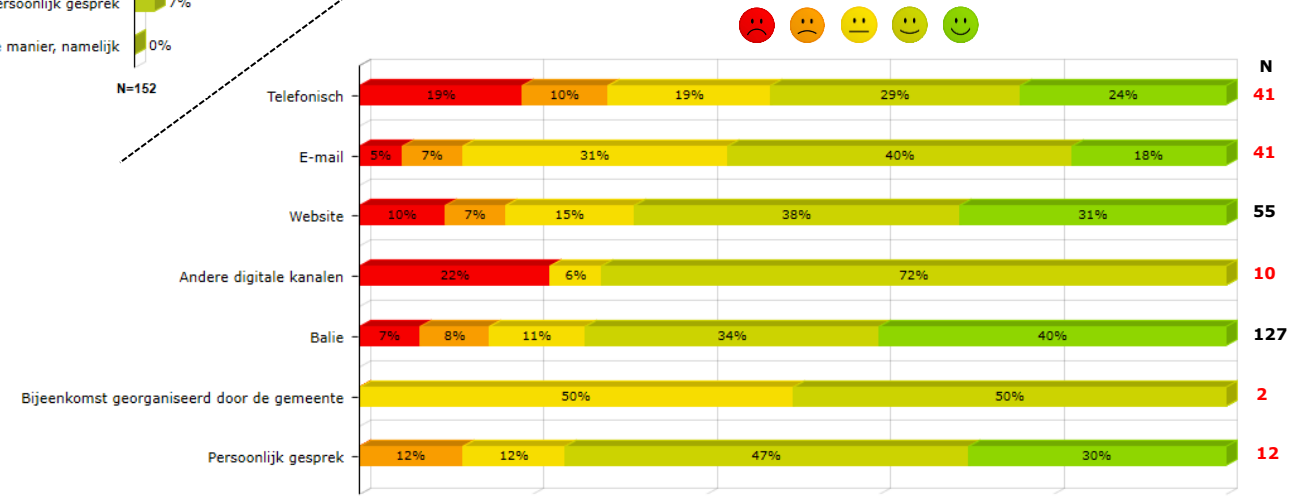
"Vervelende openingstijden."

"Ging vlot en verliep prima."

"Alleen op afspraak, dit is totaal niet dichtbij te noemen."

"Helaas is de afstand tussen burger en gemeente letterlijk groter geworden. Om snel een rijbewijs aan te vragen moesten wij vanuit Marum naar Zuidhorn. Afhaal moest ook in Zuidhorn. Afhalen in Marum was niet mogelijk. Het is dus verder weg en vooral niet vergeten een afspraak te maken."

2.5 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over uw paspoort, identiteitskaart en/of rijbewijs met de gemeente heeft ervaren?



- Wanneer het gaat over contact met betrekking tot een paspoort, identiteitskaart en/of rijbewijs heeft 86% de balie van de gemeente bezocht.
- Verder is er voornamelijk gebruik gemaakt van de website (39%), is er telefonisch contact geweest (29%) en/of contact gezocht via e-mail (26%). Met name inwoners boven de 60 jaar hebben een persoonlijk gesprek.
- Driekwart (74%) is te spreken over het contact bij de balie (zij geven één van de twee groene smileys). Over het telefonische contact heerst bij 29% ontevredenheid; inwoners vinden het o.a. te lang duren voordat ze iemand aan de lijn krijgen.
- Bij de toelichting melden sommige inwoners verder dat ze zich storen aan het verplicht moeten maken van een afspraak; dit werpt een drempel op. Ook kan men niet voor alles bij het dichtstbijzijnde gemeentehuis terecht. Verder moeten de openingstijden worden verruimd.

Toelichting:

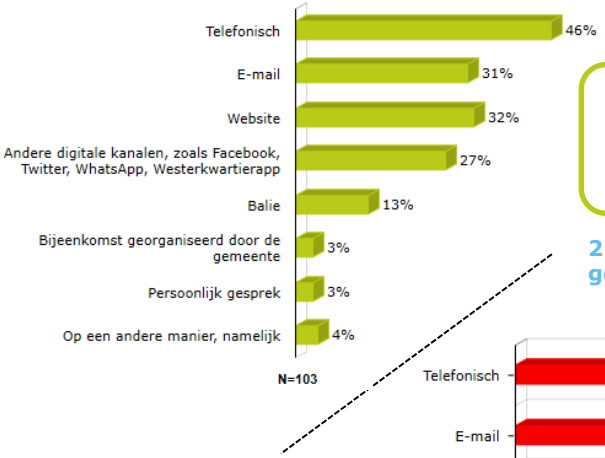
*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over een paspoort, identiteitskaart en/of rijbewijs.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Communicatie rondom afval moet duidelijker; op vragen moet (sneller) worden gereageerd

2.6 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente over afval?*



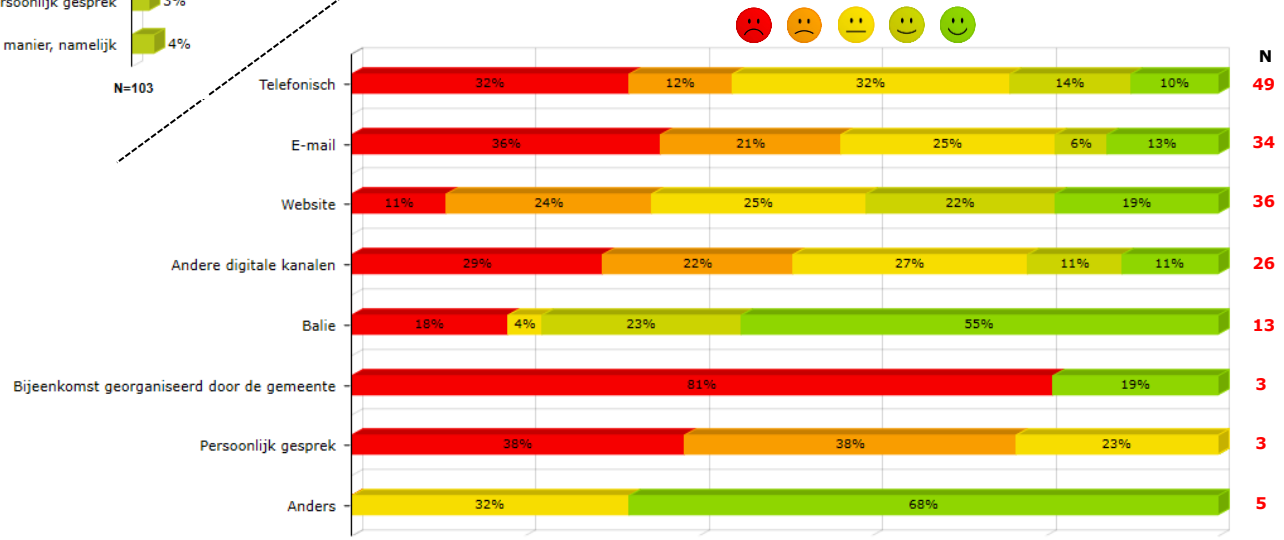
"Als nieuwe bewoner moet je zelf maar uitzoeken hoe het zit met de afval inzameling."

"Geen of late reactie."

"Prima contact via WhatsApp. Medewerker zet het door naar de afdeling met de belofte dat ik teruggebeld zal worden. Daarna werd het stil. En dat twee keer, drie app-jes en 4 maand later gebeld door een medewerker."

"Het viel niet mee om de juiste persoon te pakken te krijgen, niet aanwezig op vrijdag."

2.7 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over afval met de gemeente heeft ervaren?



- Contact over afval vindt voornamelijk op afstand plaats via de telefoon (46%), website (32%), e-mail (31%) en/of andere digitale kanalen (27%).
- Er heerst ontevredenheid over het contact via de telefoon (44% rode- of oranje smiley), het contact via e-mail (57% rode- of oranje smiley) en het contact via andere digitale kanalen (51% rode- of oranje smiley).
- Er wordt o.a. geklaagd over onvoldoende informatievoorziening m.b.t. de nieuwe manier van afvalinzameling (verandering van dagen etc.). Nieuwe inwoners van de gemeente krijgen eveneens onvoldoende informatie over afval.
- Bij vragen aan de gemeente over kwesties m.b.t. afval duurt het volgens sommigen erg lang voordat er een reactie komt; soms komt er zelfs helemaal geen terugkoppeling.
- Daarnaast zijn de antwoorden die worden gegeven niet altijd duidelijk of wordt er informatie verstrekt dat niet klopt.

Toelichting:

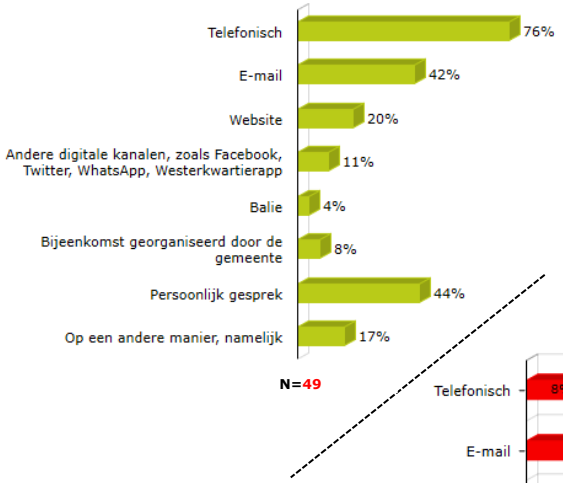
*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over afval.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Er heerst over het algemeen tevredenheid over het contact m.b.t. de Wmo; wachttijd telefoon kan beter

2.8 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?*

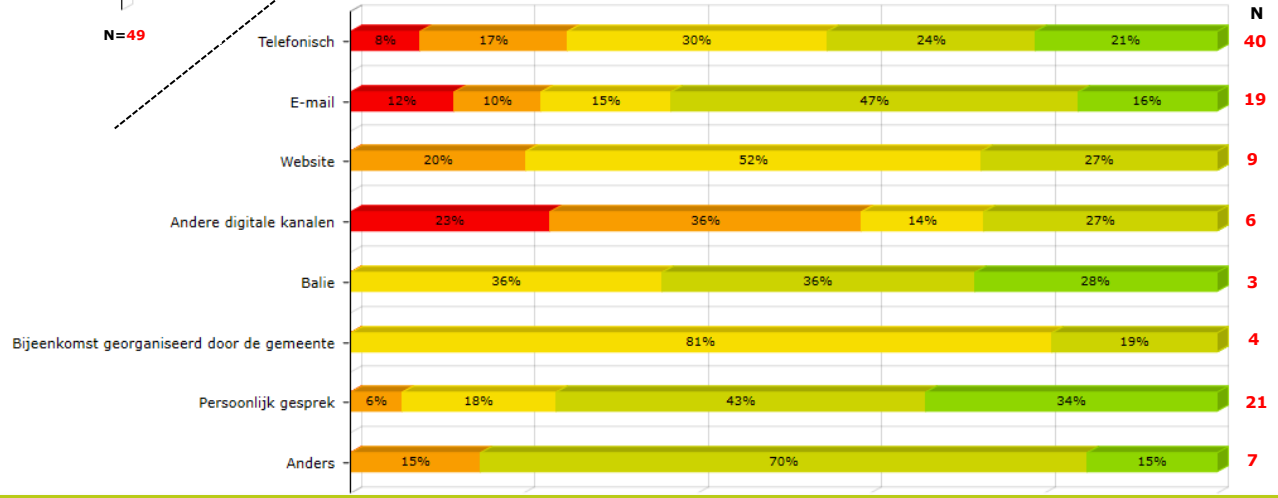


"Na brief met mededeling we nemen contact op met u binnen 14 dagen was er na 6 weken nog geen contact. Systeem lag eruit en pas na 3 maand reactie nadat zelf particulier hulp was ingekocht."

"Een plezierig gesprek met een tevreden uitkomst!"

"Telefonisch regelmatig lang wachten."

2.9 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over de Wet maat schappelijke ondersteuning (Wmo) met de gemeente heeft ervaren?



- Driekwart heeft telefonisch contact gehad over de Wet maatschappelijke ondersteuning (76%). Daarnaast is er voornamelijk contact via een persoonlijk gesprek (44%) en/of via e-mail (42%).
- Er heerst over het algemeen tevredenheid over het contact m.b.t. de Wet maatschappelijke ondersteuning.
- Wel wordt er door sommigen geklaagd over lange wachttijden aan de telefoon. Daarnaast duurt het volgens inwoners te lang voordat een aanvraag in behandeling wordt genomen of dat er gereageerd wordt op vragen. Ook is het soms moeilijk om met de juiste persoon in contact te komen.

Toelichting:

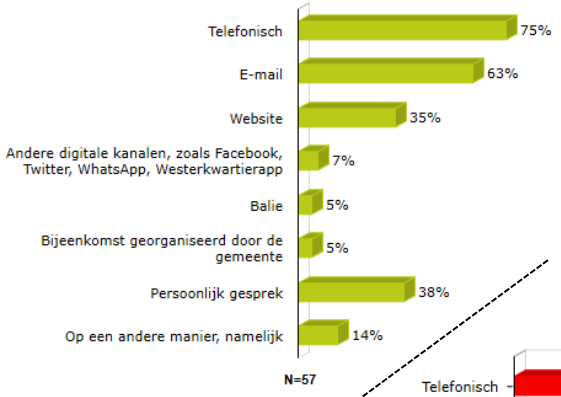
*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over de Wmo.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Contact over omgevingsvergunning voornamelijk telefonisch of per e-mail

2.10 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente over een omgevingsvergunning?*

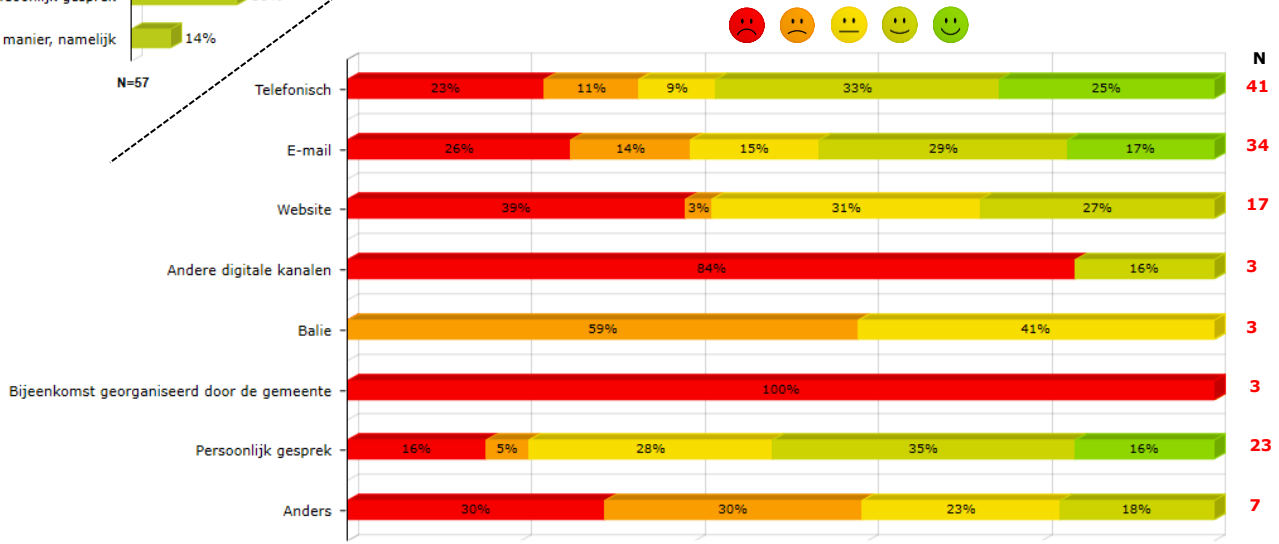


"Vergunning aanvraag via website is niet te doen, doordat je steeds eruit wordt gegooid en opnieuw moet beginnen. Uiteindelijk een papieren aanvraag ingediend."

"Bellen leverde resultaat. Op e-mails wordt niet gereageerd (in 2 voorbeelden)."

"Bij de voormalige gemeente Marum kon je snel terecht en wist je wie je moest hebben, dat is nu wel anders."

2.11 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over een omgevingsvergunning met de gemeente heeft ervaren?



- Het contact met de gemeente m.b.t. de omgevingsvergunning verloopt voornamelijk telefonisch (75%) en per e-mail (63%). Nog eens 38% heeft contact gehad via een persoonlijk gesprek en 35% heeft de website bezocht.
- Over het telefonische contact is een meerderheid (58%) tevreden; zij geven één van de twee groene smileys. Eén derde (34%) laat zich negatief uit (rode- of oranje smiley). De meningen over het contact via e-mail zijn verdeeld; 46% is tevreden, terwijl 40% ontevreden is. Er wordt aangegeven dat er op e-mails soms niet word gereageerd.
- Van de vier meest gebruikte contactmanieren heerst de meeste ontevredenheid over de website; 39% beoordeelt dit met de rode smiley. Twee personen omschrijven in de toelichting een slechte werking van de website.
- Uit de toelichtingen blijkt verder dat er wat aanloopproblemen zijn geweest door de gemeentelijke herindeling. De regels waren niet altijd bekend bij de medewerkers en afdelingen/ medewerkers communiceerden niet altijd goed met elkaar.

Toelichting:

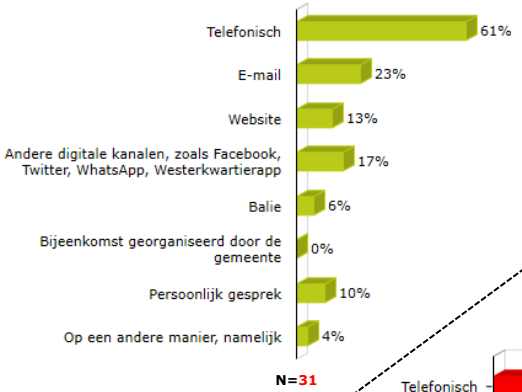
*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over een omgevingsvergunning.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Contact over de gemeentelijke belastingen vindt voornamelijk telefonisch plaats

2.12 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente over gemeentelijke belastingen?*

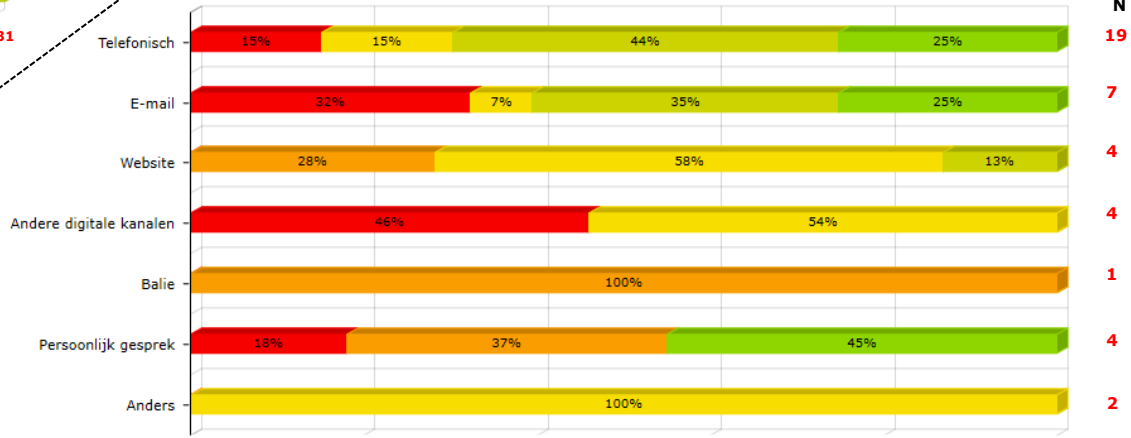


"Word niet teruggebeld."

"Pas na 3 weken en meerdere keren bellen naar de gemeente antwoord op mail ontvangen."

"Ik heb een vraag gesteld over de betaling groen afval tot nu toe geen antwoord ontvangen."

2.13 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over gemeentelijke belastingen met de gemeente heeft ervaren?



- Contact over de gemeentelijke belastingen vindt voornamelijk telefonisch plaatst (61%). De meerderheid (69%) is tevreden over het contact via de telefoon (één van de twee groene smileys).
- Sommige inwoners klagen in de toelichting over een slechte terugkoppeling; antwoord op vragen laat te lang op zich wachten.

Toelichting:

*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over gemeentelijke belastingen.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Het is lastig om contact te krijgen met de juiste medewerker

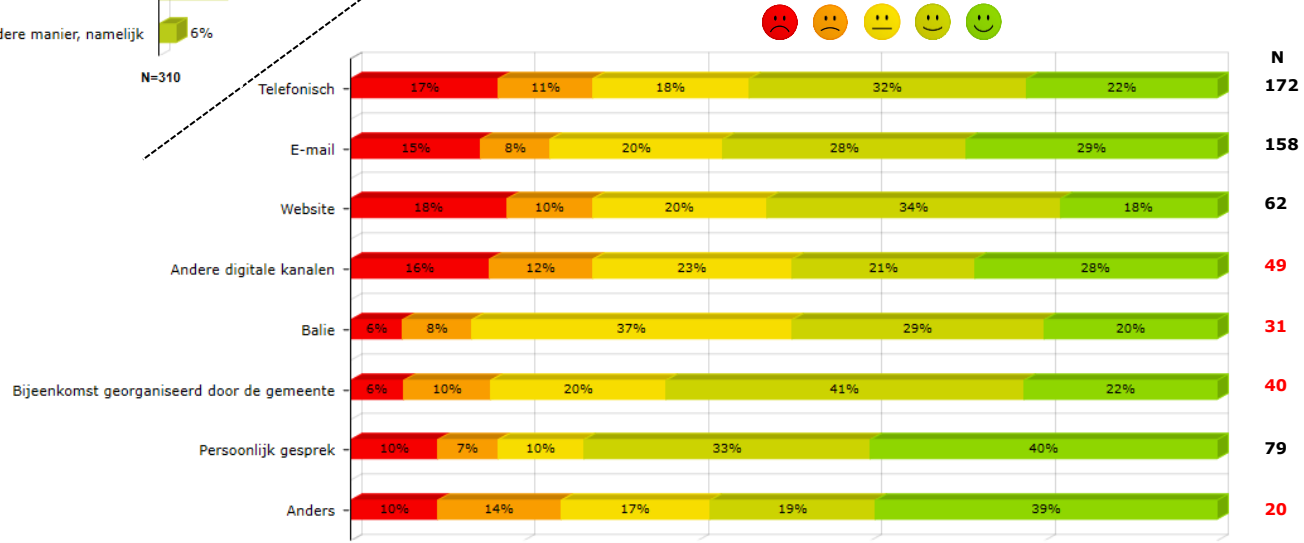
2.14 Op welke manier(en) heeft u in 2019 contact gehad met de gemeente over "anders, namelijk"?*

"De telefonistes zijn super vriendelijk en mee denkend. Maar door de juiste personen wordt je niet teruggebeld."

"Goed gesprek; daarna geen respons."

"Het heeft wel behoorlijk wat voeten in de aarde gehad om de juiste persoon te vinden en iemand te vinden die me wilde of kon helpen. Maar uiteindelijk is het prima verlopen. Maar alvorens ik met de betreffende personen in contact kwam was het een hele uitdaging, waar je als organisatie niet trots op zou moeten zijn."

2.15 Wilt u per manier aangeven hoe u het contact over "anders, namelijk" met de gemeente heeft ervaren?



- Contact over ander zaken (zoals een verhuizing, het onderhoud van de openbare ruimte, straatverlichting, gevaarlijke situaties, overlast etc.) vindt voornamelijk telefonisch (55%) en per e-mail plaats (49%).
- Er heerst over het algemeen tevredenheid over de verschillende soorten van contact. Ongeveer een kwart is ontevreden over het contact dat niet face 2 face plaatsvindt.
- In de open antwoorden wordt vaak aangegeven dat het lastig is om contact te krijgen met de juiste medewerker. Ook duurt een reactie vaak lang of komt er helemaal geen reactie.

Toelichting:

*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Beide vragen zijn alleen voorgelegd indien men contact heeft gehad over iets anders.

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Meeste contact is telefonisch of per e-mail geweest; Face 2 face contact krijgt de hoogste waardering

Gemiddelde beoordeling soort contact ongeacht onderwerp.

		Leeftijd					Vast contactpersoon		Contact			
	Totaal	Jonger dan 40 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder	Ja	Nee	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Telefonisch	3,3	3,4	3,0	3,5	3,4	3,2	3,6	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2
N	287	37	49	71	86	44	77	210	123	110	127	179
E-mail	3,3	3,4	3,2	3,5	3,3	3,0	3,7	3,1	3,2	3,5	3,2	3,3
N	251	36	46	71	72	26	79	172	105	99	118	157
Website	3,3	3,5	3,3	3,4	3,3	2,5	3,0	3,3	2,8	3,2	3,0	3,2
N	154	27	25	48	37	17	25	129	53	54	70	92
Andere digitale kanalen	3,1	3,0	3,4	3,1	2,6	2,6	2,9	3,1	2,7	3,0	3,3	3,1
N	81	16	20	22	17	6	16	65	38	47	37	51
Balie	3,9	3,8	3,5	4,0	4,3	3,5	3,6	3,9	3,5	3,9	3,5	3,9
N	166	27	21	54	48	16	25	141	51	64	63	89
Bijeenkomst georganiseerd door de gemeente	3,5	3,0	3,2	4,1	3,6	3,7	4,0	3,0	3,5	3,5	3,3	3,3
N	45	2	10	12	15	6	24	21	26	30	27	32
Persoonlijk gesprek	3,8	3,3	3,7	4,2	4,1	3,8	4,1	3,6	3,6	3,6	3,7	3,9
N	122	9	27	36	30	20	52	70	63	66	70	77
Anders	3,4	3,2	2,8	3,9	3,7	3,7	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4
N	36	6	4	9	11	6	12	24	20	17	24	23

- Van diegenen die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente over een bepaald onderwerp, heeft meer dan de helft (53%) dit o.a. via de telefoon gedaan. Nog eens 46% heeft (ook) via de e-mail contact gehad.
- Bij de balie heeft 31% zich gemeld en 29% heeft contact via de website gehad.
- Gemiddeld zijn inwoners over geen van de soorten contact ontevreden (rode of oranje smiley). Het contact met de balie (3,9) en een persoonlijk gesprek (3,8) krijgen de hoogste waardering; afgerond een lichtgroene smiley.
- Het contact via de telefoon, e-mail en website wordt gemiddeld met een 3,3 beoordeeld; dit staat afgerond voor de gele smiley. De laagste beoordeling is voor contact via andere digitale kanalen (3,1); 15% heeft deze vorm van contact gehad.
- Het contact via de website wordt het hoogst beoordeeld door inwoners jonger dan 40 jaar. Het contact per telefoon en e-mail krijgt een hogere beoordeling van inwoners die één of meerdere vaste contactpersonen hebben. Dit is ook het geval voor bijeenkomsten.

Gemeente Westerkwartier

ENIGMA

Toelichting:

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Meer dan de helft geeft de voorkeur aan contact via e-mail of per telefoon

2.16 Welke manier(en) van contact met de gemeente heeft/hebben uw voorkeur?*

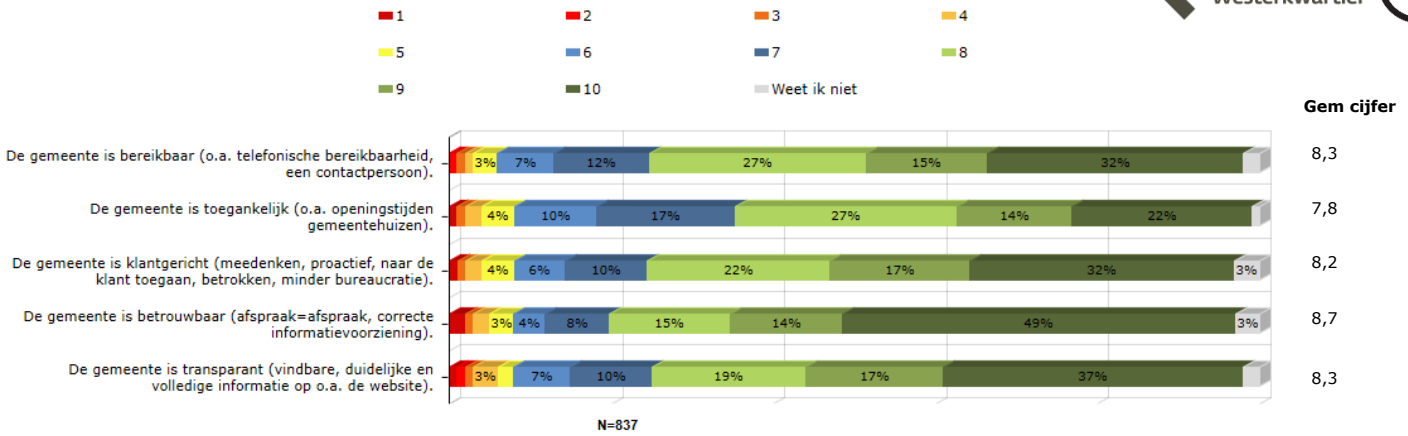
- De twee manieren waarop het afgelopen jaar het meest contact is geweest met de gemeente genieten ook de voorkeur. Tweederde (66%) geeft de voorkeur aan contact via e-mail en 59% vindt (ook) telefonisch contact prettig.
- Twee op de vijf (40%) willen (ook) graag contact bij de balie en/of een persoonlijk gesprek en 34% spreekt de voorkeur uit voor contact via de website. Nog eens een kwart (23%) wil (ook) contact via andere digitale kanalen zoals Facebook, Twitter, WhatsApp en/of de Westerkwartierapp.
- Een bijeenkomst door de gemeente wordt tot slot door 12% genoemd.
- De website en andere digitale kanalen genieten vaker de voorkeur bij inwoners jonger dan 40 jaar.
- Veertigers en vijftigers geven het vaakst de voorkeur aan een bijeenkomst georganiseerd door de gemeente.

Toelichting:

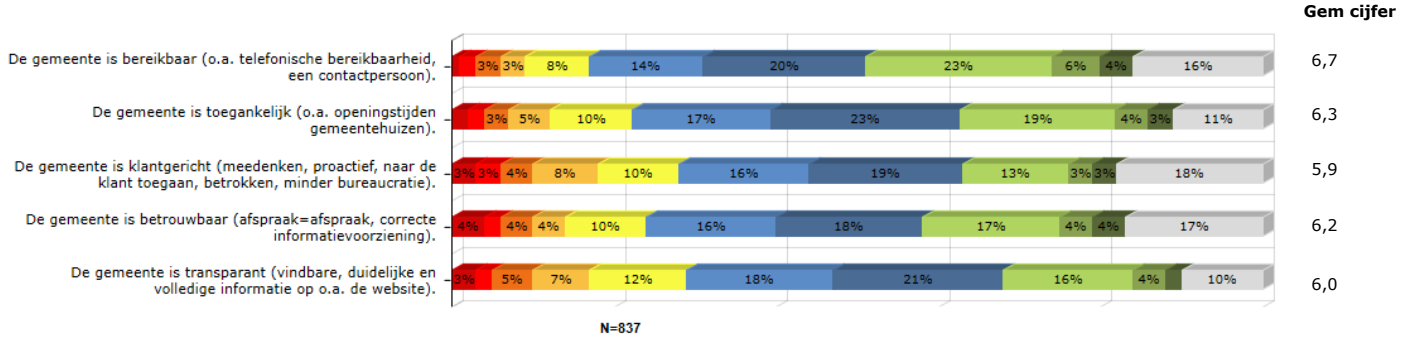
*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Wat betreft beoordeling over aspecten m.b.t. dichtbij heeft de gemeente Westerkwartier nog een slag te slaan

2.17 Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten voor de gemeente Westerkwartier?



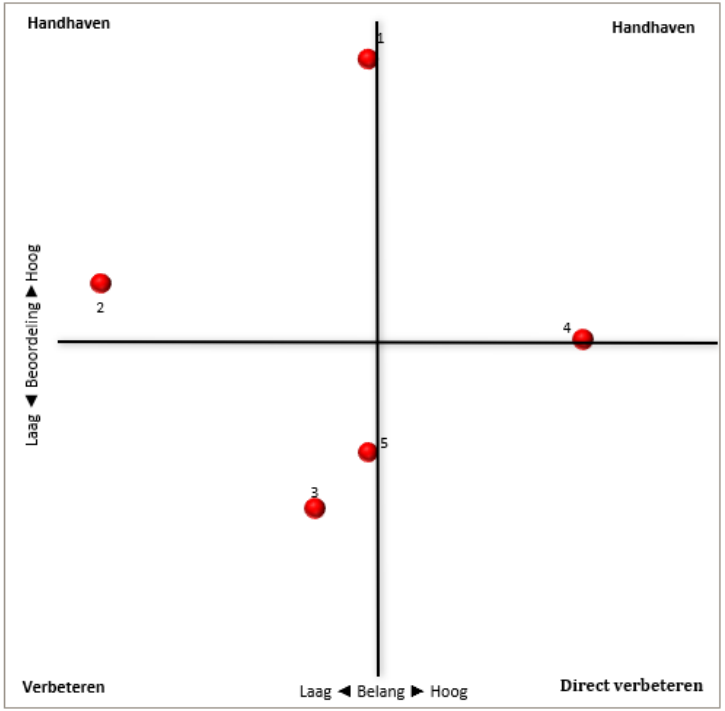
2.18 Hoe beoordeelt u de gemeente Westerkwartier op de volgende aspecten?



- Betrouwbaarheid wordt het meest van belang gezien voor de gemeente Westerkwartier; op een schaal van 1 tot 10 krijgt dit aspect gemiddeld een 8,7 wat betreft belang.
- Transparantie en bereikbaarheid volgen beide met een gemiddelde van een 8,3. Klantgerichtheid krijgt wat betreft belang een 8,2 en *relatief* het minst belangrijk is de toegankelijkheid van de gemeente (7,8).
- Wat betreft beoordeling heeft de gemeente Westerkwartier nog een slag te slaan; hoewel geen van de aspecten gemiddeld met een onvoldoende worden beoordeeld, komt ook geen van de vijf gemiddeld boven het rapportcijfer 7 uit.
- De laagste beoordeling is voor de klantgerichtheid (gemiddeld een 5,9). Veertigers beoordelen dit zelfs met een onvoldoende (gemiddeld een 5,4).
- Wat betreft transparantie wordt de gemeente beoordeeld met een 6,0 en de betrouwbaarheid krijgt een 6,2 gemiddeld. De mate van toegankelijkheid wordt beoordeeld met een 6,3. Het zijn met name inwoners onder de 50 jaar die hier minder over te spreken zijn.
- De hoogste beoordeling is voor de bereikbaarheid (6,7).
- De klantgerichtheid en de mate van transparantie zijn de belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente Westerkwartier (zie volgende sheet).

Klantgerichtheid en de mate van transparantie zijn de belangrijkste verbeterpunten

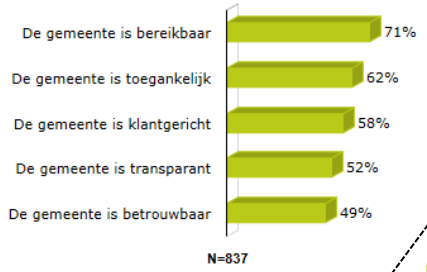
2.18 Prioriteitenmatrix belang vs. beoordeling



1. De gemeente is bereikbaar
2. De gemeente is toegankelijk
3. De gemeente is klantgericht
4. De gemeente is betrouwbaar
5. De gemeente is transparant

Bereikbaar en toegankelijk worden het meest geassocieerd met De gemeente is Dichtbij

2.19 Welke eigenschappen associeert u met De gemeente is Dichtbij?



Bloemlezing: Zijn er nog andere eigenschappen die u associeert met "De gemeente is Dichtbij"?

"Altijd denken aan de inwoners. Volgens mij zijn juist de tijden dat de gemeentehuizen open zijn verminderd. En ook altijd op afspraak pas op het gemeentehuis terecht kunnen is niet dichtbij. Denk dat het goed is dat je tussen een bepaalde tijd vrije inloop hebt. Mocht je onverwacht heen moeten dan moet dat mogelijk zijn. Dichtbij zegt dat juist."

"Dat de ambtenaren niet alleen de regels volgen, maar ook hun best doen om buiten de paden te gaan als blijkt dat de regels veroorzaken dat men 'van het kastje naar de buur' gaat."

"Dat de gemeente opereert in het belang van haar inwoners en er naar luistert. "

"Binnen vier werkdagen reageren op een vraag."

"De gemeente is er voor de inwoners en niet andersom."

"De gemeentehuizen gelijk bemannen en niet twee alle dagen open en twee beperkt. Alle belangrijke zaken moet je doen in Zuidhorn of Leek. Waarom deze plaatsen zo belangrijk maken en Marum en Grootegast zo onbelangrijk maken."

"De Gemeentelijke organisatie - wie doet wat en wie is verantwoordelijk voor welk deel van de organisatie – moet helder en op de website zichtbaar zijn. Juist met de enorme schaal-vergroting na de herindeling is het essentieel dat er een voor de inwoners zichtbare structuur in de grijze ambtelijke massa komt."

"Empathisch vermogen uitstralen/tonen."

"Heldere communicatie."

"Letterlijk het dichtbij zijn van het gemeentehuis."

"Ik vond het heel vervelend.. dat toen ik belde (begin) 2019. De medewerker niet wist waar het dorp Oldehove ligt."

"Niet zoveel online af dwingen. Dat is wat jullie nu doen. Ik hoor niets positiefs om me heen."

"Vast contact persoon per dorp of medewerker die ook vaker in het dorp zelf te vinden is."

- Bereikbaarheid (o.a. telefonische bereikbaarheid, een contactpersoon) wordt het meest geassocieerd met "De gemeente is Dichtbij" (72%). Dit aspect krijgt overigens ook de hoogste waardering (zie sheet 14).
- Drie op de vijf (62%) associëren (ook) de eigenschap toegankelijk (o.a. openingstijden gemeentehuizen) met Dichtbij en 58% noemt klantgericht (meedenken, proactief naar de klant toegaan, betrokken, minder bureaucratie).
- Transparant (vindbare, duidelijke en volledige informatie op o.a. de website) (52%) en betrouwbaar (afspraak=afspraak, correcte informatievoorziening) (49%) worden door de helft van de ondervraagden geassocieerd met Dichtbij.

Conclusie

Hoe 'dichtbij' is de gemeente Westerkwartier nu?
Er is nog een slag te slaan; het sentiment onder de inwoners is dat de gemeente door de herindeling bureaucratischer is geworden en verder van de inwoners is af te komen staan. De aspecten bereikbare, toegankelijke, klantgerichte, transparante en betrouwbare gemeente worden allemaal slechts met een krappe voldoende beoordeeld. Hierbij zijn de klantgerichtheid en de mate van transparantie de belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente Westerkwartier.

Men kan bij de gemeente uitsluitend nog terecht op afspraak; dit werpt voor sommige inwoners een drempel op. Inwoners kunnen niet voor alles bij het dichtstbijzijnde gemeentehuis terecht en de openingstijden van de gemeentehuizen in Marum en Grootegast zijn beperkt. Uit de open antwoorden blijkt verder dat het soms lang duurt voordat men telefonisch de juiste contactpersoon aan de lijn krijgt en het soms überhaupt niet duidelijk is wie voor bepaalde zaken verantwoordelijk is. Verder wordt er laat of soms helemaal niet gereageerd op vragen van inwoners. De communicatie laat te wensen over; deze is niet altijd duidelijk en soms onjuist. Daarbij is het niet altijd eenvoudig om op de website de juiste informatie te vinden. Ook de werkwijze dat zoveel mogelijk zelf online moet worden geregeld draagt volgens sommige inwoners niet bij aan een gevoel van dichtbij; vooral tijdens telefonisch contact of bij contact aan de balie verwijzen naar een online mogelijkheid wordt als storend ervaren. Verder kennen sommige ambtenaren door de grote omvang onvoldoende de plaatsen en de problematiek in de gehele gemeente.

Wat betekent 'dichtbij zijn'?
Minimaal de helft associeert dichtbij zijn met een bereikbare, toegankelijke, klantgerichte, transparante en betrouwbare gemeente. Hierbij wordt de bereikbaarheid (o.a. telefonische bereikbaarheid, één contactpersoon) van de gemeente het meest met dichtbij geassocieerd en betrouwbaar *relatief* het minst.

Uit de open antwoorden blijkt verder dat 'dichtbij zijn' betekent dat inwoners ook zonder afspraak bij de gemeente terecht kunnen en dat er ruime openingstijden worden gehanteerd. De meest voorkomende zaken moeten verder op het dichtstbijzijnde gemeentehuis of bij een dorpsloket geregeld kunnen worden. Daarnaast moet persoonlijk contact mogelijk zijn en moet er niet te snel worden verwezen naar een digitale oplossing. Verder staat dichtbij voor een heldere, tijdige communicatie zonder wollig taalgebruik; de gemeente moet proactief communiceren/informeren en er zijn voor de burgers zonder teveel bureaucratie. Daarbij hoort het tijdig antwoorden op vragen en het eenvoudig in contact kunnen komen met de verantwoordelijke ambtenaar. Tot slot moeten ambtenaren de gemeente en de problematiek, met de daarbij horende regels, kennen; het voelt niet als dichtbij als een ambtenaar niet weet waar een bepaalde plaats ligt of niet op de hoogte is van wat er speelt.

Enigma Research

- Nauwkeurig
- Resultaatgericht
- Ontzorgt
- Technisch onderscheidend
- Oog voor vormgeving

Enigma Research
Bovenstreek 9
9731 DH Groningen

050-2304917
info@enigmaresearch.nl
@enigma_research

www.enigmaresearch.nl

Enigma Research, uw onderzoeksvraag onder de loep.