

Bestuurssamenvatting

Response

Bij de huidige methode is er gekozen voor een multichannel benadering. Naast de telefonische dataverzameling (die ook in 2005 werd gebruikt) is er tevens aan de burgers de mogelijkheid geboden om via internet te participeren. De gemeente heeft de behoefte gehad extra aandacht te besteden aan de dienstverlening van het Zorgloket/WMO. Dit is de reden dat er bij het huidige onderzoek een aanvullend telefonisch onderzoek onder 200 klanten van het Zorgloket/WMO heeft plaatsgevonden.

Bij het internetonderzoek is het initiatief voor de participatie vanuit de burger gekomen. Ervaring leert dat dit meer uitgesproken meningen tot gevolg heeft en zodoende een minder hoge betrouwbaarheid kent. Bij het telefonische onderzoek is de benadering van de burgers willekeurig geweest, waardoor de betrouwbaarheid hoger is. De in deze samenvatting gepresenteerde resultaten en vergelijkingen betreffen alleen de resultaten van het telefonische onderzoek. Voor de resultaten van het internetonderzoek wordt naar het rapport verwezen.

Waardering dienstverlening

In de onderstaande tabel is een samenvatting gegeven van de belangrijkste resultaten en veranderingen ten opzichte van het onderzoek uit 2005. In de tabel staat of de dienstverlening onder, boven of conform de verwachtingen van de burgers is uitgevoerd (kolom 2, 3 en 4). In de laatste kolommen staat het algeheel oordeel in de vorm van een rapportcijfer dat de burgers, medewerkers en het bestuur (uitgesplitst naar 2005 en 2007) hebben gegeven.

	Dienstverlening en verwachtingen 2007			Algeheel oordeel (rapportcijfer) 2005 en 2007					
	Onder	Gelijk	Boven	Burger 2005	Burger 2007	Mede-werker 2005	Mede-werker 2007	Bestuur 2005	Bestuur 2007
Balie Publiekszaken	3,8%	88,3%	7,0%	7,6	7,6	7,6	7,3	7,0	7,5
Balie Financiën & Belastingen	12,5%	75,0%	0%	7,2	7,2	7,8	6,7	7,0	7,1
Zorgloket/WMO	5,0%	75,5%	8,5%	8,1	7,5	7,8	7,3	6,5	7,0
Balie Bouwzaken	17,8%	66,7%	15,6%	6,8	6,8	7,7	7,2	6,4	6,5
Telefonische contacten	13,9%	79,6%	3,6%	6,7	7,0	7,0	6,9	6,8	7,1
Schriftelijke contacten	28,1%	57,9%	3,5%	5,8	6,7	6,7	6,7	6,1	6,4
Email- contact	30,6%	58,1%	8,1%	5,9	6,1	7,0	6,8	6,1	6,8
Meldpunt Woonomgeving	32,4%	50,9%	14,8%	6,3	6,6	8,0	7,0	7,6	7,3
Receptie Gemeentehuis	N.v.t. niet onderzocht			7,4	7,5	7,0	7,6	7,4	7,4
Digitaal Loket	N.v.t. niet onderzocht			n.v.t.	6,7	n.v.t.	6,8	n.v.t.	7,1

Tabel i.1: Algeheel beeld dienstverleningsprocessen

Vergelijking met andere gemeenten

Om de waarderingen beter in perspectief te kunnen plaatsen is in tabel i.2 een aantal vergelijkingen opgenomen (voor het Digitaal Loket zijn nog geen vergelijkingen mogelijk).

	Soest (2007)	Reeuwijk (2007)	Weesp (2006)	Diemen (2006)	Leerdam (2005)	Veghel (2005)	Lingewaal (2005)
Balie Publiekszaken	7,6	7,6	7,3	7,2	7,4	8,0	7,8
Balie Fin. & Belastingen	7,2	n.v.t.	6,7	n.v.t., niet onderzocht			
Zorgloket/WMO	7,5	n.v.t., niet onderzocht					
Balie Bouwzaken	6,8	5,6	5,7	n.v.t.	5,5	7,4	6,3
Telefonische contacten	7,0	7,2	n.v.t.	7,1	6,8	6,8	7,0
Schriftelijke contacten	6,7	6,0	6,4	n.v.t.	5,9	6,5	6,5
Email-contact	6,1	n.v.t.	6,0	n.v.t.	5,6	6,5	6,8
Meldpunt Woonomgeving	6,6	6,4	6,7	7,1	6,8	6,8	7,0
Receptie Gemeentehuis	7,5	7,7	7,3	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7,5

Tabel i.2: Vergelijkingen met andere gemeenten

Bevindingen en aanbevelingen

Als eerste valt op dat, evenals in 2005, de medewerkers bij vijf van de tien onderzochte dienstverleningsprocessen het oordeel van de burgers te hoog inschatten. Anders geformuleerd: de medewerkers krijgen van de burgers een lager cijfer dan ze zelf denken. Bij een aantal dienstverleningsprocessen is dit verschil groot. Dit beeld was eerder ook te zien in het onderzoek van 2005. Wel is het verschil tussen de inschatting van de medewerkers en het oordeel van de burgers kleiner geworden.

De resultaten laten over het algemeen zien dat de tevredenheid van de burger gelijk is gebleven of groter is geworden. Alleen het Zorgloket/WMO heeft een lagere waardering gekregen, ofschoon een 7,5 een ruime voldoende is en geen aanleiding vormt voor maatregelen. Hieronder staan per dienstverleningsproces de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen.

De resultaten voor de *balie Publiekszaken* zijn, evenals in 2005, goed te noemen. Gemiddeld wordt er voor de kwaliteit van de dienstverlening weer een 7,6 gegeven. Ook vindt 95% (in 2005: 93%) dat de dienstverlening conform verwachting of boven verwachting is uitgevoerd. Het is voor deze balie van belang het hoge niveau van de dienstverlening vast te houden. Er zijn eventueel nog mogelijkheden de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen door aandacht te besteden aan het inleven in de klant.

Het eindoordeel voor *de balie Financiën en Belastingen* is ruim voldoende (rapportcijfer: 7,2, evenals in 2005). Goede punten ten opzichte van 2005 zijn dat openingstijden voldoen aan de wensen en dat de wachttijden aan de balie aanvaardbaar zijn. De belangrijkste verbeterpunten (in de ogen van de burgers) liggen bij de dienst op het afgesproken tijdstip leveren en de inwoner (meer) op de hoogte houden van de afhandeling. Verder geven burgers een minder hoge score voor het vertrouwen in de afhandeling van de vraag. Wellicht dat er meer gecommuniceerd zou kunnen worden over wat de balie tijdens het dienstverleningsproces doet en wat de burger wanneer mag verwachten. Concreet zou de burger vooraf beter moeten weten wat hij of zij van de dienstverlening kan verwachten.

De ondervraagde burgers zijn tevreden over *het Zorgloket/WMO*, het eindoordeel is met een 7,5 goed te noemen. Per 1 januari 2007 is het Zorgloket/WMO veranderd, de gemeente is ook verantwoordelijk geworden voor huishoudelijke hulp. In het klanttevredenheidsonderzoek is hier daarom meer aandacht aan besteed. Uit het klantenbestand zijn 200 inwoners benaderd die te maken hebben met het Zorgloket/WMO. Het onderzoek is daardoor representatiever geworden met betrouwbaardere resultaten dan in 2005. Weliswaar is dit cijfer lager dan in 2005, toen het een 8,1 was, maar het vormt geen aanleiding voor maatregelen. De scores op de individuele kwaliteitsaspecten zijn zeer goed. Evenals voor Publiekszaken is het belangrijk het hoge kwaliteitsniveau vast te houden. Een aandachtspunt zou nog kunnen zijn dat klanten nog beter op de hoogte worden gehouden van de verdere afhandeling.

Het eindoordeel voor *balie Bouwzaken* is met een 6,8 (hetzelfde cijfer als in 2005) voldoende. Dit cijfer is hoog in vergelijking met andere gemeenten. Het aantal burgers dat vindt dat de dienstverlening boven verwachting is uitgevoerd, is gestegen van 9% naar 16%. Burgers geven, net als in 2005, een laag oordeel voor het op de hoogte houden van de verdere afhandeling van hun vragen. Dit is eenvoudig te verhelpen door meer te communiceren met de klanten over de voortgang van de aanvraag. Dit zal tevens het vertrouwen van de burgers in de verdere afhandeling van hun vragen en wensen verhogen.

Voor de *telefonische contacten* geven de burgers gemiddeld een 7,0 (2005: 6,7). Ook het aantal burgers dat vindt dat de dienstverlening beneden verwachting is uitgevoerd, is gedaald van 19% naar 14%. Verder blijkt dat er binnen de gemeente minder wordt doorverbonden. Door de burgers genoemde verbeterpunten zijn: het vriendelijk te woord staan, terugbellen en het iets doen met de klacht/vraag.

De resultaten van de *schriftelijke contacten* laten een duidelijke verbetering zien: de waardering is gestegen van een 5,8 in 2005 naar een 6,7 in het huidige onderzoek. De stijging is onder meer te danken aan het feit dat de gemeente de afspraken beter nakomt en dat de procedures beter bekend zijn bij de burgers. Wel blijven het nakomen van afspraken en voldoende informatie verstrekken over de verdere afhandeling belangrijke aandachtspunten. Het belangrijkste verbeterpunt is het (snel) reageren.

Ook de *contacten via de e-mail* worden hoger gewaardeerd: gemiddeld een 6,1 (2005: 5,9). Ten opzichte van het vorige onderzoek (2005) wordt er sneller een reactie gegeven en worden er meer antwoorden gestuurd in plaats van ontvangstbevestigingen. De belangrijkste reden voor een lage score is dat 21% van de inwoners aangeeft dat er niet wordt gereageerd op e-mails.

De *receptie van het gemeentebuis* wordt met een 7,5 (2005: 7,4) positief gewaardeerd door de burgers. Het is van belang hier het hoge kwaliteitsniveau vast te houden.

Het gemiddelde oordeel voor het *Meldpunt Woonomgeving* is met een 6,6 hoger dan in 2005 toen het een 6,3 was. De voornaamste reden voor een lagere score is dat er in de ogen van de burgers er niets of te laat iets met de melding gebeurt. Tevens vinden de burgers dat ze onvoldoende op de hoogte worden gehouden van wat er met hun melding is gebeurd. Het is dus zaak burgers meer op de hoogte te houden van wat er met hun melding is gebeurd.

Het *Digitale Loket* is bekend bij 41% van de burgers en wordt door een tiende deel van de burgers (wel eens) gebruikt. Bij de burgers die bekend zijn met het digitale loket is wel de intentie om hiervan gebruik te gaan maken. Van de ondervraagde burgers zou ruim tweederde dit zeker of waarschijnlijk willen doen. Hier liggen dus zeker mogelijkheden voor de gemeente om de digitale dienstverlening richting de burgers te vergroten. De gemeente zal digitale producten moeten ontwikkelen, testen en “in de markt moeten zetten richting de burgers”. Het Digitale Loket krijgt een waardering van een 6,7.

Algemene vragen

Naast de vragen over de dienstverlening zijn er tevens algemene vragen aan de burgers gesteld. Er zijn vragen gesteld over het gemeentebestuur en de informatievoorziening door de gemeente Soest. De huidige resultaten wijken nauwelijks af van die van 2005.

De leden van het *college van B&W en de gemeenteraad* zijn met name bekend uit de krant/media (27%) en via persoonlijk contact (16%). Iets meer dan de helft van de burgers kent geen leden van het college en de gemeenteraad. Over het algemeen vinden burgers (voor zover ze een mening hierover hebben) dat het gemeentebestuur makkelijk te benaderen is. Van de burgers vindt een derde dat het gemeentebestuur niet meer (dan nu het geval is) in contact hoeft te komen met de burgers. Ruim een derde (38%) van de burgers vindt dat het gemeentebestuur meer in contact moet komen met de burgers. Als mogelijkheden hiertoe worden met name genoemd: meer actief naar buiten treden (29%), informatie-avonden (17%), burgeravonden (15%) en inspraakavonden (11%).

Een ruime meerderheid van 91% vindt dat ze voldoende *informatie van de gemeente Soest* krijgt. Als informatiebron wordt met name de Soester Courant gebruikt.

Met betrekking tot het *wijkbeheer* vindt een kleine meerderheid (56%) dat ze voldoende mogelijkheden heeft om mee te praten over de inrichting van hun woonomgeving. Twintig procent geeft aan dat ze deze mogelijkheden onvoldoende vinden. Bijna een kwart van de burgers heeft hierover geen mening. Het wijkbeheer is weinig bekend onder de burgers: 69% (in 2005: 62%) weet niet wat wijkbeheer is of kan geen onderwerpen noemen. Van de burgers die wel weten wat wijkbeheer is, maakt 68% (in 2005: 79%) van geen enkel instrument gebruik.

Ruim een vijfde van de burgers heeft wel eens te maken gehad met de *regels* die de gemeente opstelt. De burgers zijn gematigd positief over de regels.

De *servicenormen* van de gemeente zijn nauwelijks bekend: 5% van de burgers weet van het bestaan van servicenormen. Burgers die weten dat de gemeente servicenormen heeft, vinden het bijna zonder uitzondering goed dat ze er zijn. De gemeente zou moeten evalueren wat ze met de servicenormen richting de burgers zou willen doen.