



Dienstverlening: luisteren, leren, groeien

cmo stamm.

kennis • onderzoek • advies

Colofon

Titel: Dienstverlening: luisteren, leren, groeien
Datum: 15 januari 2021
Opdrachtgever: Gemeente Midden-Groningen
Auteur: Simone Barends, Saskia Duursma, Marian Feitsma, Marja Janssens

Adres: CMO STAMM
Laan Corpus den Hoorn 100-2
Groningen
www.cmostamm.nl

© Copyright 2021, CMO STAMM

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CMO STAMM.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912^j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot CMO STAMM.

Inhoud

Samenvatting.....	4
Inleiding.....	6
Onderzoek.....	6
Methode.....	7
1. Uitkomsten Klant TevredenheidsOnderzoek.....	8
Algemene statistieken.....	8
Uitkomsten van de vragen.....	8
2. Uitkomsten Reality Check.....	20
Algemene statistieken.....	20
Uitkomsten van de vragen.....	20
3. Uitkomsten Survey Tool.....	26
Algemene statistieken.....	26
Uitkomsten van de vragen.....	26
Bijlage 1 Factsheet Reality Check.....	27

Samenvatting

De gemeente Midden-Groningen wil een sterke, wederkerige relatie opbouwen met inwoners en hun belangenorganisaties. De dienstverlening is daarbij een belangrijk speerpunt. In dit rapport wordt de dienstverlening van de gemeente onder de loep genomen om meer inzicht te krijgen in hoe inwoners aankijken tegen de dienstverlening van de gemeente. CMO STAMM is gevraagd om onderzoek te doen dat leidt tot inzicht in ervaringen en verwachtingen ten aanzien van (o.a.) de afhandeling van klachten en meldingen, communicatie, fysieke aanwezigheid van de gemeente en de website. Om hier inzicht in te kunnen geven zijn er drie verschillende routes bewandeld.

1. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Via het KTO wordt meer inzicht verkregen in de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van de gemeente.
2. Reality Check. Hiermee wordt inzicht verkregen in hoe inwoners en de gemeente tegenover elkaar staan en wat de wederzijdse verwachtingen zijn.
3. Survey Tool. Deze tool is ontwikkeld om bezoekers aan het gemeentehuis 5 vragen te kunnen stellen direct na hun persoonlijke afspraak.

Uitkomsten

In totaal zijn er ruim 1000 reacties van inwoners gekomen op de drie verschillende vragenlijsten (Klanttevredenheidsonderzoek, Reality Check en Survey Tool). Daarnaast hebben 263 medewerkers gereageerd op de Reality Check. Hierdoor kan een goed beeld gegeven worden van de ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Midden-Groningen.

De meeste mensen komen in contact met de gemeente omdat zij een paspoort, rijbewijs, VOG of uittreksel willen aanvragen of een verhuizing willen doorgeven. Ook meldingen over afval en groenonderhoud worden vaak genoemd als reden voor contact met de gemeente.

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over het contact dat zij hebben met de gemeente. Inwoners zoeken voornamelijk telefonisch contact. Men geeft aan dat het telefoonnummer goed te vinden is, dat de persoon aan de telefoon vriendelijk is en dat men goed wordt geholpen. Persoonlijk contact, dus een bezoek aan het gemeentehuis, en contact via e-mail staan op de tweede en derde plaats. Ook het persoonlijk en digitaal contact worden goed beoordeeld; medewerkers worden als vriendelijk ervaren en men vindt dat er over het algemeen goed geluisterd wordt.

De brief wordt als contactkanaal minder goed beoordeeld. Hier liggen de meeste scores tussen de 5 en de 7. Met name het goed op de hoogte houden wordt lager beoordeeld bij dit kanaal.

De website is onder veel mensen bekend en wordt ook overwegend positief beoordeeld. Mensen zijn tevreden over hoe de website eruit ziet, de bruikbaarheid, de vindbaarheid en relevantie van de website. Mensen zoeken met name naar informatie over afval, openingstijden en contactgegevens, en paspoort, rijbewijs en uittreksels.

Zowel het KTO als de Reality Check laten een aantal punten zien die volgens inwoners nog verbeterd kunnen worden. Veel respondenten gaven aan dat er niet actief (genoeg) gereageerd wordt op e-mails of terugbelverzoeken. Ook de communicatie met inwoners op andere vlakken kan nog worden verbeterd. Zo geven sommige respondenten aan dat inwoners vaker betrokken mogen worden, er vaker naar inwoners geluisterd kan worden, en dat inwoners vaker mee zouden kunnen denken met de gemeente. Concreet denkt men hiervoor aan meer discussies organiseren tussen de gemeente en inwoners over de rol/verantwoordelijkheid van de gemeente, meer zeggenschap van inwoners over budgetten, of het gebruik van burgerpanels. Daarbij komt dat inwoners vinden dat de

gemeente hen wat vaker op zou kunnen zoeken in de eigen omgeving. Dit zijn allemaal signalen die laten zien dat inwoners er best welwillend tegenover staan om betrokken te worden bij wat de gemeente doet. Echter moeten medewerkers niet overschatten welke inzet inwoners willen plegen in de uitvoering. Dit wordt door medewerkers hoger ingeschat dan door inwoners zelf. Inwoners verwachten op hun beurt dan weer meer ondersteuning vanuit de gemeente als er inwonerinitiatieven zijn.

Twee andere thema's die zowel uit het KTO als de Reality Check naar voren kwamen als verbeterpunten zijn afval en groenonderhoud. Mensen zijn vaak niet tevreden over het onderhoud van het openbaar groen en over de regels en openingstijden met betrekking tot brengen en halen van afval. Dit zijn ook de onderwerpen waar de meeste tips over gegeven zijn. Daar wordt dus wel over meegedacht.

Al met al lijkt de gemeente Midden-Groningen er volgens inwoners al goed voor te staan, maar zijn er nog wel verbeterlagen te maken op een aantal aspecten. De belangrijkste hiervan zijn een snellere en meer adequate communicatie met inwoners waarbij tijdig wordt gereageerd op e-mails en telefoontjes. Ook het actief opzoeken van inwoners en hen meer betrekken komt regelmatig terug. Als derde punt wordt ook het groenonderhoud en zaken omtrent afval door veel mensen genoemd als 'doorn in het oog'.

Inleiding

De gemeente Midden-Groningen wil een sterke, wederkerige relatie opbouwen met inwoners en hun belangenorganisaties. Dienstverlening is daarbij een belangrijk speerpunt. “Ons dienstverleningsconcept is gebaseerd op gastheerschap (*hospitality*) en vakmanschap (*craftmanship*), samengevoegd: *hostmanship*. Wij maken onze dienstverlening tot een positieve, persoonlijke ervaring voor onze ‘klanten’: inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Wij zoeken de dialoog met hen en blijven onze dienstverlening verbeteren onder het motto ‘luisteren, leren en groeien’. In het Programma Dienstverlening is dat vertaald in de volgende visie: “we leveren excellente dienstverlening op menselijke maat. Onze dienstverlening sluit aan bij de leefwereld van de inwoners. Wij signaleren wat er gaande is in de samenleving en luisteren naar wat klanten zeggen. We bieden inwoners, bedrijven en organisaties waar nodig ondersteuning en geven hen ruimte om te handelen. We vragen klanten om feedback en leren daarvan.”

Dienstverleningsconcept Midden Groningen

De gemeente heeft een dienstverleningsconcept vastgesteld met de volgende kernbegrippen voor de dienstverlening:

- **Klantgericht:** dat wil zeggen dat de dienstverlening van de gemeente Midden-Groningen wordt vormgegeven vanuit het perspectief van (en in dialoog met) de inwoner.
- **Bereikbaar en toegankelijk:** dat wil zeggen dat de dienstverlening wordt aangeboden via één (laagdrempelige) toegangspoort: het Contactplein.
- **Optimaal digitaal:** dat wil zeggen dat de digitale dienstverlening wordt doorontwikkeld, met oog voor doelgroepen die extra ondersteuning nodig hebben.

Onderzoek

De gemeente Midden-Groningen wil haar dienstverlening onder de loep nemen en meer inzicht krijgen in hoe inwoners aankijken tegen excellente dienstverlening van de gemeente. Ook willen ze inzicht in welke verwachtingen zij als klant hebben. CMO STAMM is gevraagd om onderzoek te doen dat leidt tot inzicht in:

1. Algehele cliëntervaringen.
2. Tevredenheid over de huidige afhandeling van meldingen en klantvragen.
3. Een graadmeter waaruit blijkt wanneer een klacht goed is afgehandeld.
4. Verwachtingen en tevredenheid bij inwoners over de inzet van communicatiemiddelen en de begrijpelijkheid hiervan.
5. De behoefte van inwoners m.b.t. de fysieke aanwezigheid van de gemeente buiten het gemeentehuis.
6. De beelden en verwachtingen die inwoners en medewerkers van de gemeente over en weer van elkaar hebben.
7. De functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de website.

In deze rapportage presenteren we de resultaten van dit onderzoek.

Methode

Om inzicht te kunnen geven in de bovengenoemde punten is er in de onderzoeksopzet aangesloten bij de wens van de gemeente en het Programma Dienstverlening en het Kompas uit 2016. Het Kompas bevat de meningen van ruim 200 stakeholders van de gemeente Midden-Groningen. De thema's uit het Kompas komen in dit onderzoek terug in de gestelde vragen.

Op verzoek van de gemeente heeft CMO STAMM de volgende elementen in het totale onderzoek opgenomen.

- *Klanttevredenheidsonderzoek* (KTO). Via het KTO wordt meer inzicht verkregen in de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van de gemeente. Er is voor gekozen om een steekproef van 3.800 inwoners van 18 jaar of ouder te trekken.¹ Alle mensen uit de steekproef hebben per post een enquête toegezonden gekregen. Reageren kon digitaal en per post.
- *Reality Check*: door de Reality Check krijgt de gemeente beter inzicht in hoe inwoners en medewerkers van de gemeente kijken naar de dienstverlening van de gemeente en de onderlinge relatie. Hebben inwoners en de gemeente de juiste verwachtingen van elkaar? Belangrijk, want het is moeilijk om uit de startblokken te komen als de verwachtingen – vaak onbewust – ver uit elkaar liggen. Met deze informatie kan de gemeente proactief zijn of snel reageren.
Daarnaast geven de uitkomsten input voor de organisatieontwikkeling. De vragenlijst is daarom zowel aan medewerkers als aan inwoners voorgelegd. Onder inwoners is een steekproef van 3.000 mensen getrokken. Onder medewerkers zijn eerst brieven verzonden, later is de vragenlijst ook op intranet opengesteld.
- *Survey Tool*: deze tool is ontwikkeld om bezoekers aan het gemeentehuis 5 vragen te kunnen stellen over de persoonlijke afspraak die ze zojuist hebben gehad. Door middel van deze korte digitale vragenlijst kan op ieder moment inzicht worden verkregen in de uitkomsten.

¹ Dit aantal is berekend aan de hand van de grootte van de populatie (alle inwoners van Midden-Groningen van 18 jaar of ouder, een betrouwbaarheidsniveau¹ van 95%, en een geschat responspercentage¹ van 10%).

1. Uitkomsten Klant TevredenheidsOnderzoek

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van het Klant TevredenheidsOnderzoek (KTO) beschreven.

Algemene statistieken

In totaal hebben 402 mensen gereageerd op de KTO vragenlijst. Dit is 10,6% van de 3800 mensen die door middel van de streekproef zijn aangeschreven om mee te doen aan deze vragenlijst. Dit aantal is meer dan de vereiste respons van 380 (zie voetnoot 1). Een kwart van de reacties (100) is per post ontvangen en driekwart (302) digitaal.

Uitkomsten van de vragen

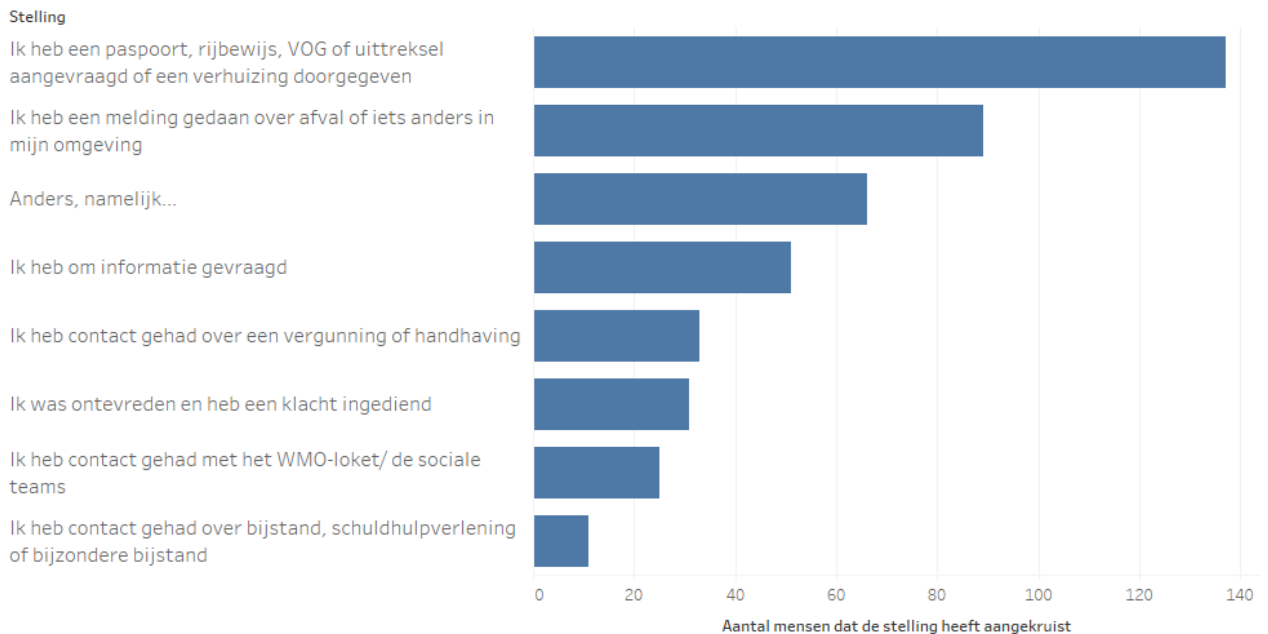
Om een beeld te krijgen van de uitkomsten zoomen we per vraag in op de gegeven antwoorden.

1. *Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente? Bijvoorbeeld om een paspoort aan te vragen, een vraag te stellen, een klacht in te dienen of via de website?*

75% van de respondenten geeft aan contact te hebben gehad met de gemeente het afgelopen jaar. De mensen die geen contact hebben gehad met de gemeente (25%) geven aan dat dit was omdat zij hier geen reden toe hadden.

2. *Welk van de onderstaande stellingen zijn voor u van toepassing?*

Aan de mensen die wel contact hebben gehad met de gemeente (302) hebben we gevraagd met welke reden zij contact hebben gehad. Daar komt het volgende overzicht uit naar voren. Mensen konden meerdere antwoorden aankruisen.

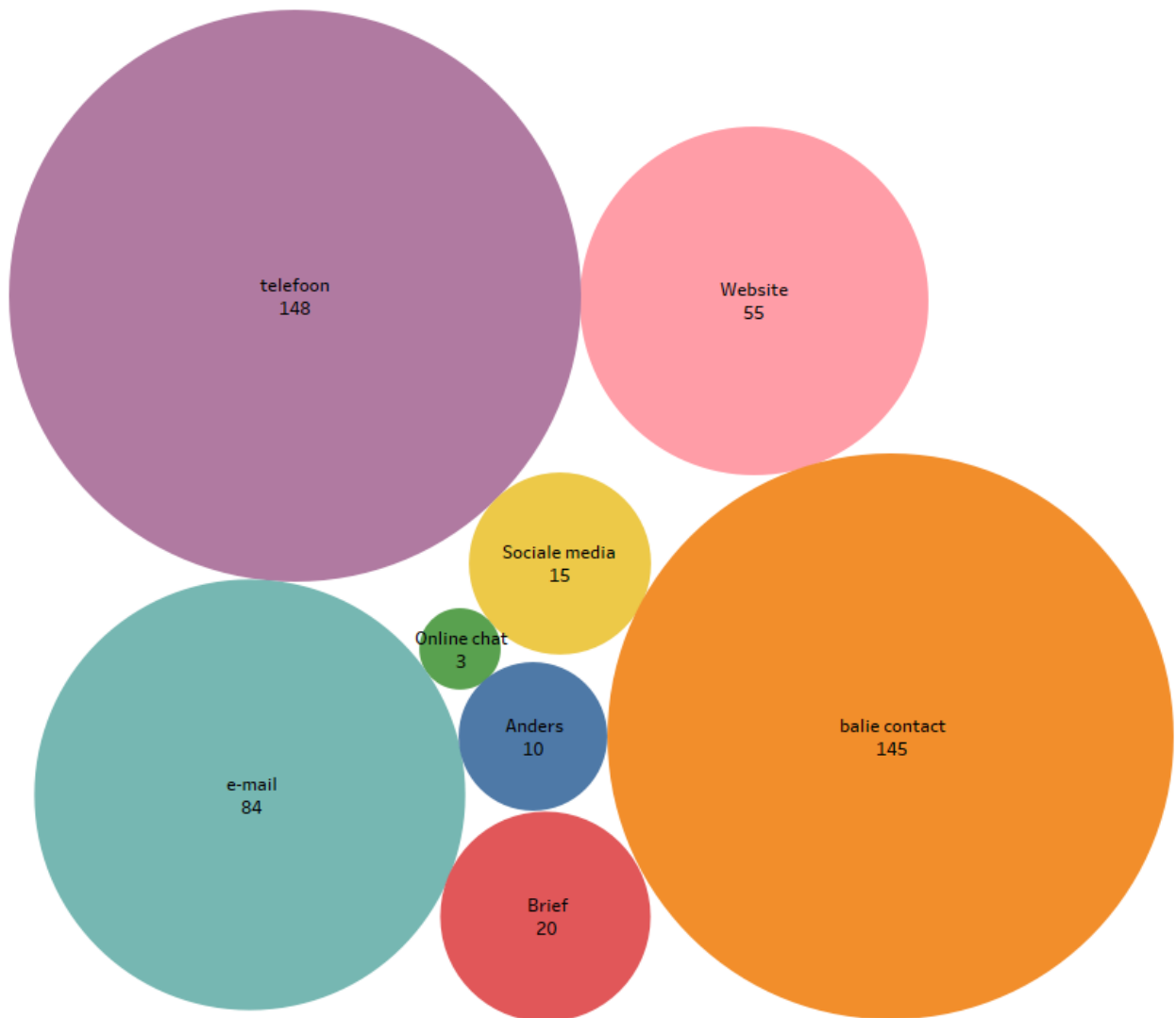


Figuur 1 Vraag 2 ‘Welk van de onderstaande stellingen zijn voor u van toepassing?’

Bij 'Anders, namelijk' ging het vaak over onderwerpen die gerelateerd zijn aan (groen)afval. Onderwerpen die hierbij zijn genoemd zijn: de takkenroute (3x), de (groen/textiel) container (6x), het Afval Brengpunt(2x) en het ophalen van het grofvuil (2x). Ook de onderwerpen WOZ (6x), rioolheffing (1x), OZB (1x) en OGB (1x) zijn genoemd. Verder hebben mensen ook contact gehad over zaken als huwelijk (3x), verhuizing (2x) en inschrijvingen (2x). Wat opvalt, is dat mensen voornamelijk contact opnemen voor de 'traditionele' taken van de gemeente.

3. Op welke manier heeft u contact gehad?

Bij deze vraag hebben we de mensen die contact hebben gehad met de gemeente gevraagd via welk kanaal ze dat hebben gedaan. Ze konden kiezen uit onderstaande opties. Ook hier geldt dat mensen meerdere opties konden aankruisen.



Figuur 2 Vraag 3 'Op welke manier heeft u contact gehad?'

* balie contact: ik ben langs geweest op het gemeentehuis

* sociale media: Twitter, Facebook, de Makkelijk Melden-App, WhatsApp

Bij 'anders' werd toegelicht: aan het kantoor (1x), app (1x), huisbezoek (1x), Makkelijk Melden-App (2x), omgevingsmanager kwam langs (1x), tijdens vergadering (1x), gemeentewerf (1x), op de voetbalclub (1x), webex (1x).

De meeste mensen maken dus gebruik van de meer traditionele kanalen of maken een afspraak op het gemeentehuis. Met name de online chat en de sociale media kanalen worden minder gebruikt.

4. Wat vond u van het contact dat u heeft gehad.

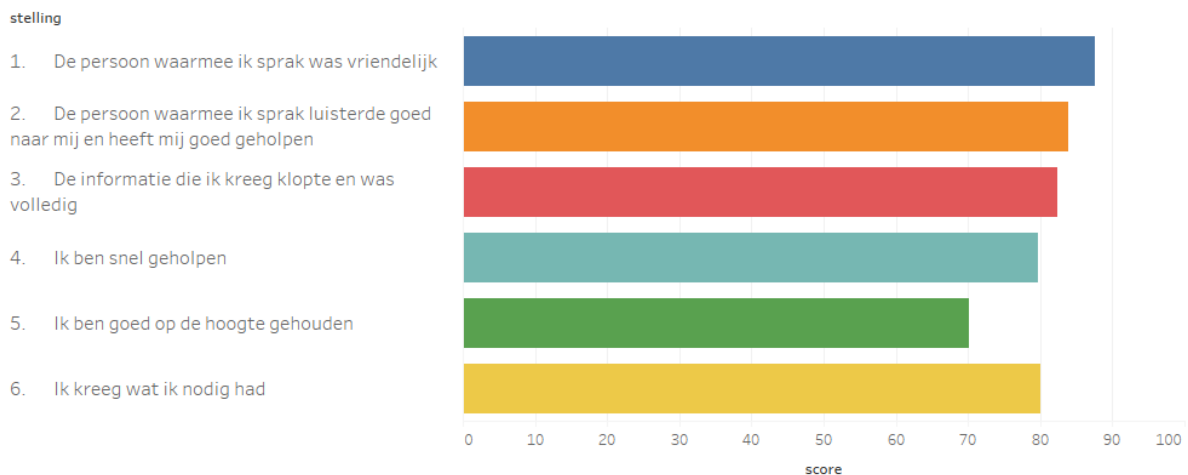
Voor iedere vorm van contact is uitgevraagd hoe men dit contact heeft ervaren.

Persoonlijk contact (N=145)

Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over het persoonlijke contact (aan de balie) dat zij hebben gehad. Ruim 85% van hen vindt de persoon die zij hebben gesproken vriendelijk. En ruim 80% geeft aan dat er goed geluisterd is en dat men goed is geholpen.

De stelling 'ik ben goed op de hoogte gehouden' heeft de laagste score. Bij deze stelling waren er opvallend veel mensen (12,4%) die 'weet niet/geen mening' hebben ingevuld. Dit kan er mee te maken hebben dat hun vraag direct beantwoord is en er dus ook geen vervolcontact meer nodig is geweest. Dit kan dus een vertekend beeld geven.

De meeste negatieve reacties waren op de stelling 'ik kreeg wat ik nodig had'. Bijna 14% heeft aangegeven dat zij het hier (helemaal) niet mee eens zijn. Bijna 80% heeft echter aangegeven het hier wel (helemaal) mee eens te zijn.



Figuur 3 Vraag 4, persoonlijk contact

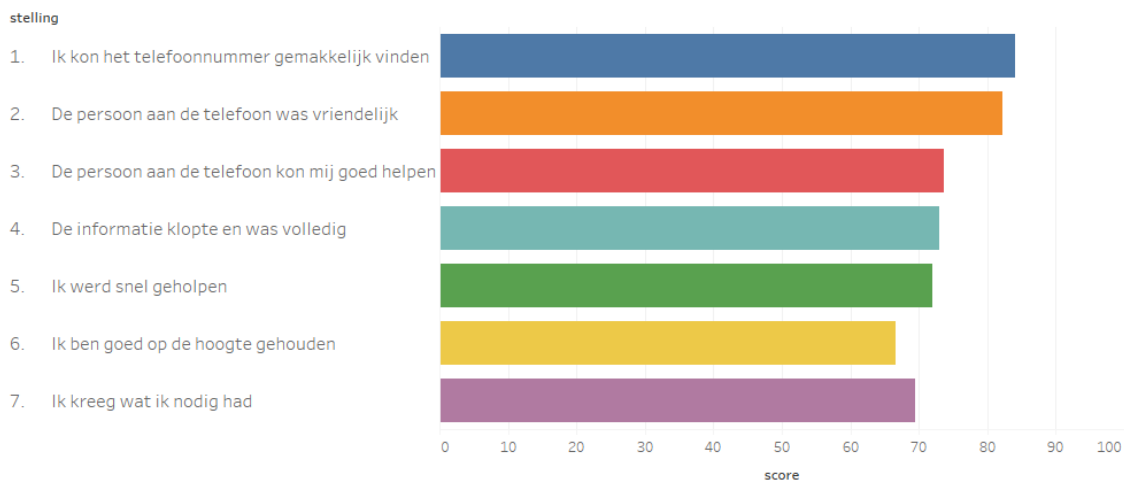
Deze figuur geeft de score per stelling weer. Deze score berekend met de volgende punten: helemaal niet eens = 1 punt, niet eens = 2 punten, niet eens/niet oneens = 3 punten, mee eens = 4 punten, helemaal mee eens = 5 punten.

Telefonisch contact (N=148)

Mensen die telefonisch contact hadden, zijn het meest positief over de vriendelijkheid van de persoon aan de telefoon. Ook geeft ruim 85% van de mensen aan dat zij het telefoonnummer gemakkelijk konden vinden.

De laagste score was op de stelling ‘ik ben goed op de hoogte gehouden’. Een kwart van de mensen geeft aan dat dit niet het geval is. Ook hier heeft weer een opvallend hoog aantal mensen ingevuld ‘weet niet/geen mening’, waarschijnlijk met dezelfde reden als eerder genoemd, dat hun vraag direct beantwoord is en dus ook geen vervolcontact meer nodig is geweest. Ook hier zorgt dit dus wellicht voor een vertekend beeld.

De meeste negatieve reacties waren op de stelling ‘ik kreeg wat ik nodig had’. 1 op de 4 mensen heeft aangegeven (helemaal) niet te hebben gekregen wat hij/zij nodig had. 57% vond dat zij wel hebben gekregen wat ze nodig hadden. De rest stond hier neutraal tegenover of heeft ingevuld ‘weet niet/ geen mening’.



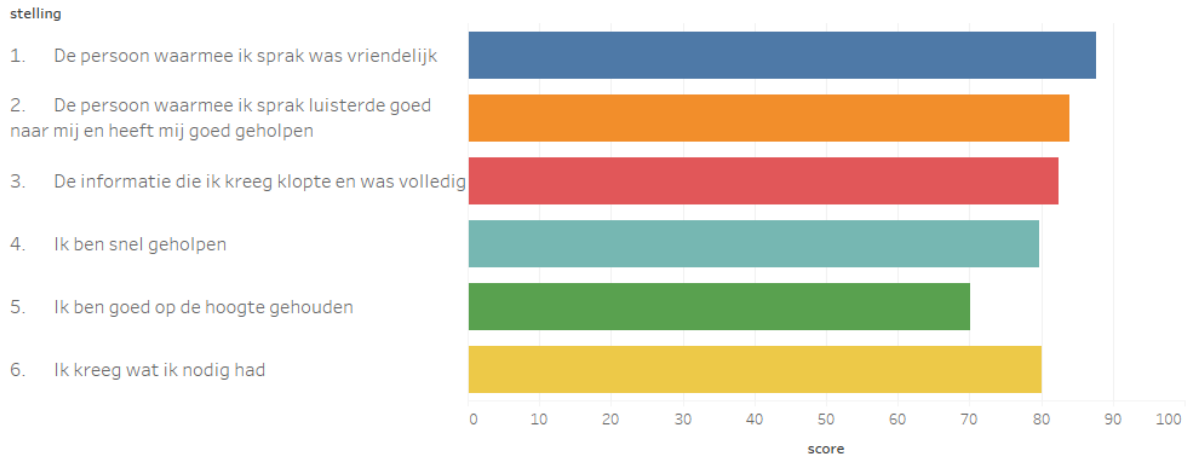
Figuur 4 Vraag 4, telefonisch contact

Deze figuur geeft de score per stelling weer. Deze score berekend met de volgende punten: helemaal niet eens = 1 punt, niet eens = 2 punten, niet eens/niet oneens = 3 punten, mee eens = 4 punten, helemaal mee eens = 5 punten.

Digitaal contact (e-mail, sociale media, website, chat) (N=109)

Deze categorie wordt gemiddeld erg positief gewaardeerd. Ook hier is men het meest positief over de medewerker met wie men contact had. Ruim 85% van de respondenten was het (helemaal) eens met de eerste stelling.

Voor de stelling ‘ik ben goed op de hoogte gehouden’ geldt wederom hetzelfde als bij de twee bovenstaande categorieën. De meeste negatieve reacties waren op stelling 6 ‘ik kreeg wat ik nodig had’. 11,7% van de respondenten heeft aangegeven het hier helemaal niet mee eens te zijn (79,3% was het hier (helemaal) mee eens). Dit kan er mee te maken hebben dat respondenten vinden dat er niet actief gereageerd wordt op e-mails (het meest gebruikte kanaal binnen de categorie ‘digitaal contact’).



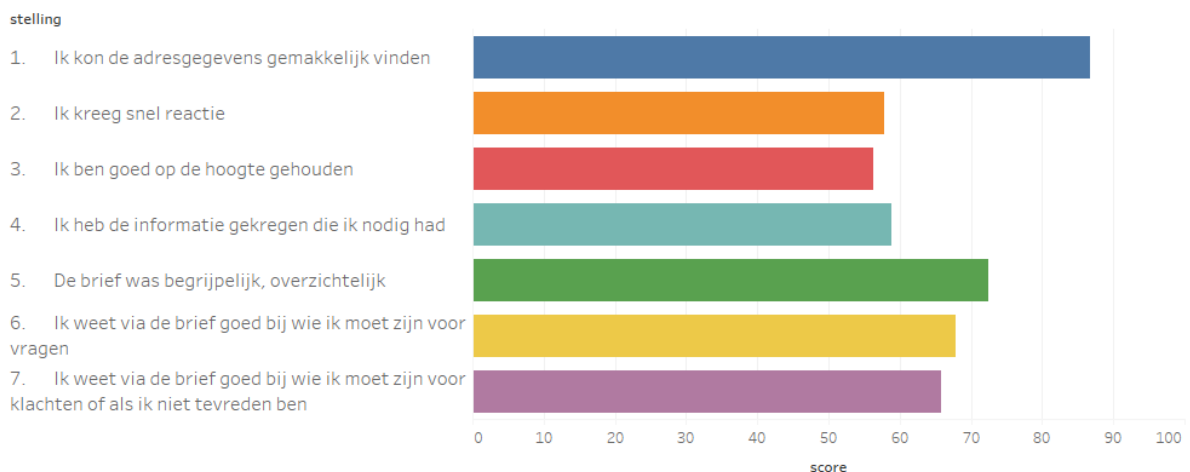
Figuur 5 Vraag 4, digitaal contact

Deze figuur geeft de score per stelling weer. Deze score berekend met de volgende punten: helemaal niet eens =1 punt, niet eens = 2 punten, niet eens/niet oneens = 3 punten, mee eens = 4 punten, helemaal mee eens = 5 punten.

Brief (N=20)

Van alle kanalen wordt de brief het slechtste beoordeeld door de respondenten. Hier moet bij worden vermeld dat slechts 20 mensen hebben aangegeven de brief te hebben gebruikt als communicatiekanaal waardoor de uitkomsten hierdoor een stuk minder representatief zijn.

- Inwoner als verzender van de brief: Mensen weten de adresgegevens van de gemeente gemakkelijk te vinden. Geen van de 20 respondenten heeft aangegeven hier problemen mee te hebben.
- Inwoners als ontvanger van een brief: 30% heeft aangegeven (helemaal) niet snel een reactie te hebben gekregen en 40% van de mensen gaf aan niet de informatie te hebben gekregen die hij of zij nodig had. 20% van de respondenten heeft laten weten dat zij de brief van de gemeente (helemaal) niet begrijpelijk en overzichtelijk vonden.

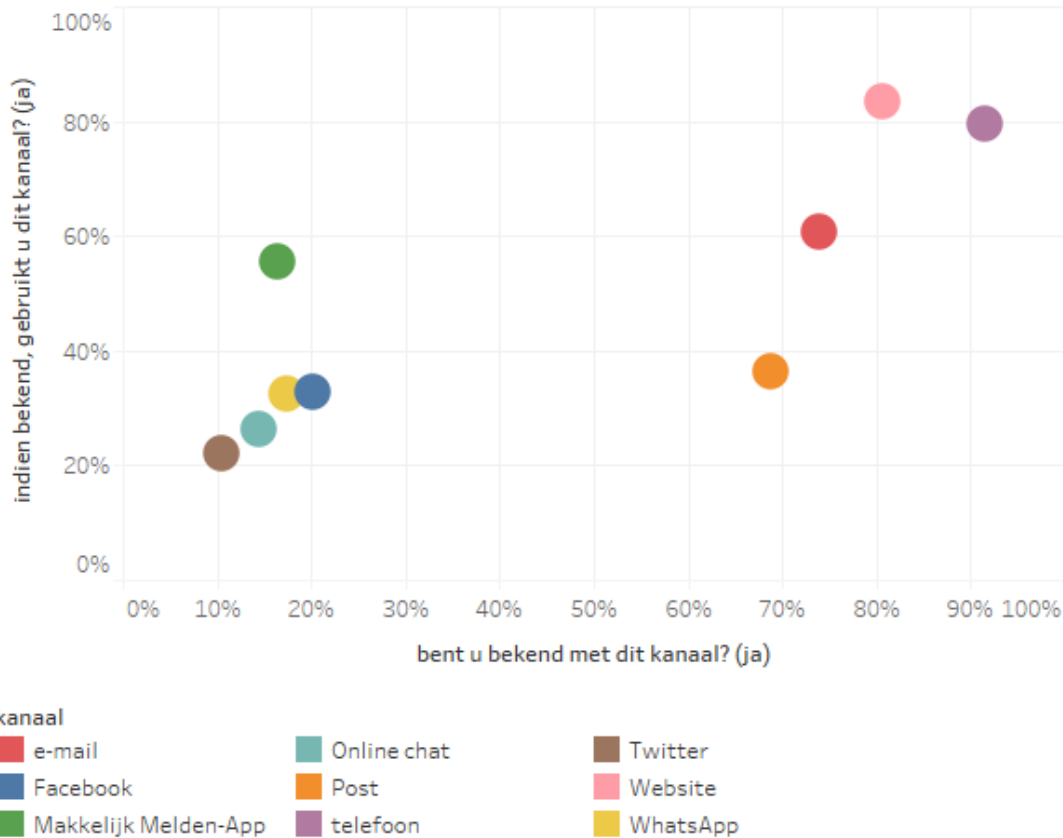


Figuur 6 Vraag 4, Brief

Deze figuur geeft de score per stelling weer. Deze score is berekend met de volgende punten: helemaal niet eens =1 punt, niet eens = 2 punten, niet eens/niet oneens = 3 punten, mee eens = 4 punten, helemaal mee eens = 5 punten.

5. Kent u de volgende contact kanalen van de gemeente?

Voor de verschillende kanalen die de gemeente heeft, hebben we gevraagd of mensen hiermee bekend zijn en of ze er wel eens gebruik van hebben gemaakt.



Figuur 7 Vraag 5 ‘Kent u de volgende contact kanalen van de gemeente?’

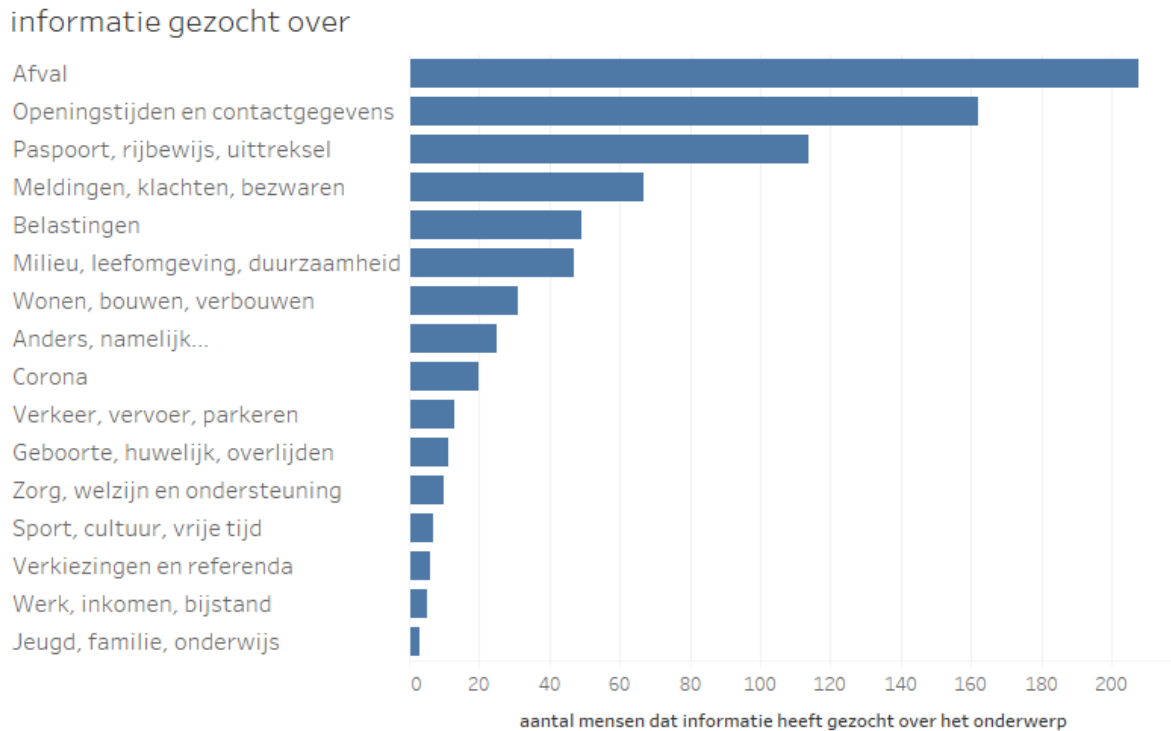
Wat opvalt, is dat de traditionele kanalen van de gemeente (telefoon, website en e-mail) veruit het meest bekend zijn en het vaakst worden gebruikt. Twitter, de online chat, WhatsApp en Facebook zijn de minst bekende kanalen van de gemeente en worden ook het minst vaak gebruikt onder de mensen bij wie de kanalen wel bekend zijn. Twee kanalen die opvallen zijn de post en de Makkelijk Melden-App. De post valt op omdat deze wel relatief bekend is (bij 69%), maar weinig wordt gebruikt. En de Makkelijk Melden-App valt op omdat deze niet heel bekend is (bij 16,5%), maar juist wel relatief veel wordt gebruikt onder de mensen onder wie de app bekend is.

6. Wanneer heeft u voor het laatst de website van de gemeente gebruikt?

Bijna driekwart van de respondenten (72,5%) heeft de website van de gemeente het afgelopen jaar gebruikt. Ongeveer 1 op de 10 geeft aan de website wel gebruikt te hebben, maar langer dan een jaar geleden. En 16% zegt de website van de gemeente nog nooit te hebben gebruikt.

7. Welke informatie heeft u op de website gezocht? (N=282)

De mensen die het afgelopen jaar de website hebben gebruikt, kregen de vraag voorgelegd welke informatie zij zochten op de website. Daaruit komt het volgende overzicht naar voren.



Figuur 8 Vraag 7 ‘Welke informatie heeft u op de website gezocht?’

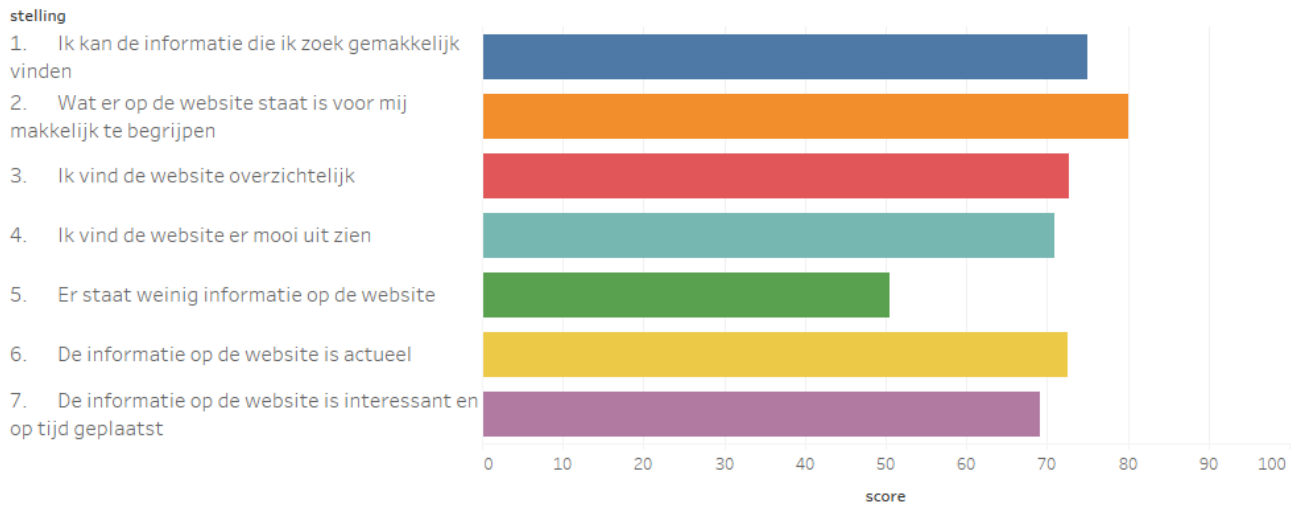
Bij anders heeft men de volgende onderwerpen opgegeven: aardbevingen (3x), vergunning (2x), WOZ (2x), vacatures (2x), energie subsidieregelingen (1x), economische zaken (1x), meldingsplicht (1x), algemene verordening (1x), belasting (1x), kwijtschelding (1x), lantaarnpaal (1x), leefbaarheidsfonds (1x), adreswijziging (1x), archief (1x), schoonmaakactie (1x), subsidie isoleren (1x), melding onveilige verkeerssituatie (1x)

8. Wat vindt u van de website van de gemeente? (N= 282)

We hebben de mening van respondenten gevraagd over de website. Over het algemeen was men hier positief over. In onderstaand figuur 9 valt de groene balk erg op. Deze stelling is echter negatief geformuleerd (weinig informatie) waardoor een lage score dus juist een goed teken is. Bijna de helft van de mensen was het (helemaal) niet eens met deze stelling. 23,4% was het niet eens en niet oneens en 13,1% was het wel (helemaal) eens met de stelling en vond dus dat er te weinig informatie op de website staat.

Ruim 80% van de respondenten vindt dat de informatie op de website gemakkelijk te begrijpen is. Deze stelling is het meest positief beoordeeld. Gevolgd door ‘ik kan de informatie die ik zoek gemakkelijk vinden’, hier was 72,4% van de respondenten het (helemaal) mee eens. 12% had hier meer/veel moeite mee.

Over de laatste stelling hadden veel mensen niet echt een mening. Een kwart (27,3%) heeft hier ‘niet eens/niet oneens’ ingevuld, en nog een kwart (26,6%) heeft ‘weet niet/geen mening’ ingevuld. 38% was positief, en de overige 7,8% was negatief.



Figuur 9 Vraag 8 ‘Wat vindt u van de website van de gemeente?’

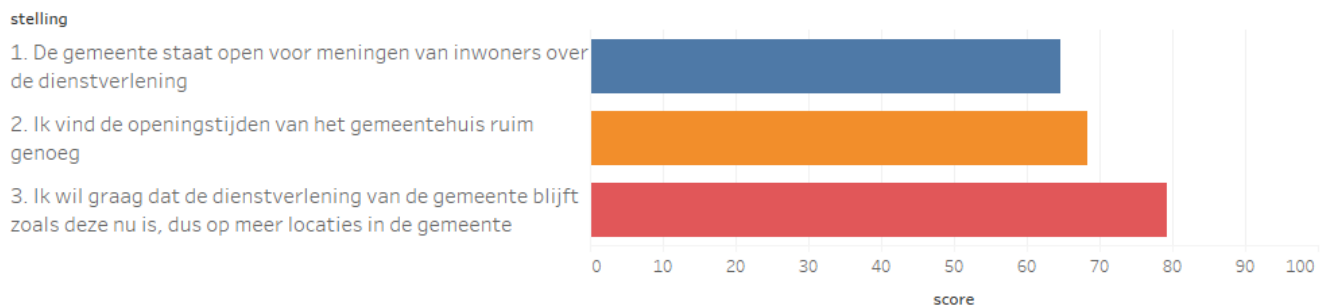
Deze figuur geeft de score per stelling weer. Deze score berekend met de volgende punten: helemaal niet eens = 1 punt, niet eens = 2 punten, niet eens/niet oneens = 3 punten, mee eens = 4 punten, helemaal mee eens = 5 punten.

9. Wat vindt u over het algemeen van de gemeente? (N=390)

Als laatste gesloten vraag hebben we naar een aantal algemene aspecten van de dienstverlening van de gemeente gevraagd. De eerste stelling scoort het laagst; 15% van de mensen is het er niet mee eens dat de gemeente open staat voor meningen van inwoners over de dienstverlening. 30% vindt dat dit wel het geval is, de rest van de mensen was hier neutraal over of heeft ingevuld ‘weet niet/geen mening’.

De openingstijden van het gemeentehuis scoren voldoende, ruim de helft van de respondenten vindt de openingstijden van het gemeentehuis ruim genoeg. 1 op de 5 geeft aan het hier niet (helemaal) mee eens te zijn.

Al met al geven veel mensen aan dat zij graag willen dat de dienstverlening van de gemeente blijft zoals deze nu is, dit is voor 70% van de respondenten het geval. Ruim 10% is het hier niet mee eens.



10. Wat kan volgens u beter in de dienstverlening van de gemeente?

Deze vraag is aan alle respondenten gesteld. Onderstaande woordenwolkt komt hieruit naar voren.

- **Contact met inwoners:** De meeste reacties zijn gegeven op het gebied van het contact met de inwoner. Met name het (beter) terugkoppelen staat hierbij bij veel antwoorden centraal. Veel respondenten geven aan dat er niet actief gereageerd wordt op mails of telefoontjes. Sommige mensen ontvangen alleen een ontvangstbevestiging of helemaal geen reactie. Meerdere mensen hebben aangegeven dat zij niet tevreden zijn over hoe hun klacht of vraag is afgehandeld. Ook heeft een aantal mensen aangegeven dat ze graag een terugkoppeling zouden ontvangen van wat er met hun melding is gedaan.
- **Afval:** Ook afval is een veel genoemd thema. De regels en tarieven voor de vuilstort en het ophalen van afval zouden verduidelijkt kunnen worden volgens de inwoners. Ook geeft een aantal mensen aan dat de openingstijden van de afvalpunten verruimd zou mogen worden.



Figuur 10 Vraag 10 'Wat kan volgens u beter in de dienstverlening van de gemeente?'

- **Gemeentehuis:** Onder dit onderwerp worden met name de openingstijden als een minpunt gezien. Veel mensen geven aan dat de huidige openingstijden lastig zijn voor werkenden. Ook vinden veel mensen het minder klantvriendelijk dat je niet meer spontaan binnen kunt wandelen op het gemeentehuis en dat je een afspraak voor op het gemeentehuis alleen online kunt maken. Specifiek wordt de locatie Slochteren genoemd, en 'alle gemeentehuizen behalve in Hoogezand'. In de meeste gevallen gaat het echter over de openingstijden in het algemeen. Andere genoemde punten van verbetering zijn: 1) de aanmeldpaal werkt niet altijd goed, 2) de deur van het tijdelijke gemeentehuis in Hoogezand is niet te openen vanuit een rolstoel/scootmobiel, 3) iemand die blind is kan niet zelfstandig naar het gemeentehuis, 4) het is vervelend dat er niet meer contact betaald kan worden, en 5) er moet ook een loket komen in de kleine dorpen.

- *Onderlinge verhouding:* Meerdere inwoners hebben aangegeven dat ze vinden dat de gemeente meer naar inwoners moet luisteren en met hen moet meedenken en dat er meer in samenspraak zou moeten met inwoners. Ook zijn er geluiden dat mensen ervaren dat de gemeente zich boven de inwoner verheft en zich meer gelijk zou moeten verhouden.
- *Overig:* naast bovengenoemde punten is een aantal losse punten genoemd die niet onder één van de bovenstaande thema's vallen.
 - o Sommige adressen zijn onvindbaar voor o.a. de post;
 - o mensen vinden medewerkers soms weinig onderlegd;
 - o initiatieven van inwoners moeten beter gestimuleerd worden;
 - o een welkomstpakket voor nieuwe bewoner introduceren;
 - o verkeersproblemen beter/sneller aanpakken;
 - o geluidsoverlast aanpakken;
 - o ongewenste reclame/protestborden verwijderen.

11. Heeft u zelf ideeën over hoe de gemeente haar dienstverlening kan verbeteren?

Ook op deze vraag hebben veel respondenten een reactie gegeven. De thema's die bij deze vraag voorbij kwamen, zijn veelal gelijk aan die bij vraag 10.

- *Contact met inwoners:* Met name het adequater reageren op vragen, klachten en meldingen van inwoners wordt genoemd. Specifiek werden hierbij genoemd: meldingen over de openbare ruimte, groen en overlast. En klachten over afval, regenwaterafvoer, onderhoud en groen. Hierbij gaat het met name over de snelheid van de reactie en voorkomen dat inwoners helemaal geen reactie ontvangen. Tips die zijn gegeven zijn o.a.: afspraken op papier zetten, meer op locatie komen, een digitale nieuwsbrief invoeren, geen irrelevante informatie op de website zetten, contactgegevens beter vindbaar maken, het digitaal kunnen inzien van verleende vergunningen en het beter organiseren en structureren van contactmomenten.
- *Afval:* de variëteit aan tips voor dit onderwerp is groot. Hieronder staan de genoemde ideeën:
 - o Informatie over papier ophalen in Bokkenblad of afvalwijzer app;
 - o afval ophaaldienst in eigen beheer;
 - o afval voor PMD in containers;
 - o afval-inbrengpunten als KCA en elektra (terug) naar de dorpen;
 - o openingstijden uitbreiden;
 - o scholen betrekken bij het probleem met zwerfvuil;
 - o meer blikvangers/afvalvakken plaatsen;
 - o ieder huis een plastic én een papiercontainer verschaffen;
 - o grofvuil tot een bepaald gewicht kosteloos ophalen;
 - o weegbrug invoeren voor de vuilstort;
 - o strenger handhaven op zwerfafval.



Figuur 12 Vraag 12 'Wilt u nog iets anders kwijt?'

Antwoorden die nog niet eerder voorbij gekomen zijn:

- De verkeersveiligheid in Muntendam (is gevaarlijk);
- verzakkingen in de weg aan het Winschoterdiep;
- gemeentekrant in Tabloidformaat;
- tevreden over brengen van groenafval en meenemen van compost;
- meer handhaving op hondenpoep;
- buitengebied meer betrekken bij onderhoud omgeving;
- braakliggende terreinen aanpakken;
- meer controle op verpaupering;
- meer woningen (m.n. voor starters en 55+);
- andere normen instellen voor het aanvragen van kwijtschelding;
- herindeling heeft niet geleid tot kostenbesparing, juist toename, moet weer terug;
- de gemeente is heel erg groot geworden;
- neem al lopende succesvolle initiatieven op het gebied van burgerparticipatie mee bij voorgenomen beleid;
- geld voor aardbevingsgebied wordt niet goed ingezet;
- niet alleen iets doen met de meest gegeven antwoorden, ook de rest;
- bij krapte op de begroting minder uitgeven, niet meer innen bij burgers.

2. Uitkomsten Reality Check

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de Reality Check beschreven.

Algemene statistieken

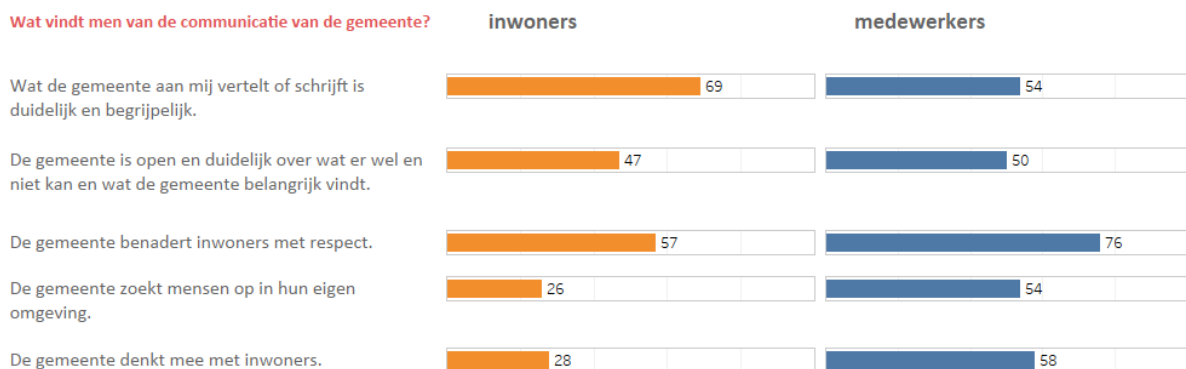
In totaal hebben 587 inwoners en 263 medewerkers de Reality Check volledig ingevuld. Voor de inwoners geldt dat dit bijna 20% is van de 3000 mensen die door middel van de steekproef zijn aangeschreven om mee te doen aan deze vragenlijst. Dit aantal is meer dan de vereiste steekproefgrootte van 380. De vragenlijst is door 352 mensen digitaal ingevuld en door 235 per post. Voor de medewerkers geldt dat de meeste reacties digitaal zijn gegeven (246) en slechts enkele per post (17).

Uitkomsten van de vragen

Om een beter beeld te krijgen van de uitkomsten worden per vraag de reacties op de bijbehorende stellingen weergegeven. Hierbij is er per stelling te zien hoeveel procent van de mensen met '(helemaal) eens' op de stelling heeft gereageerd. In de linker kolom staan de resultaten voor de inwoners, in de rechter kolom die van de medewerkers van de gemeente Midden-Groningen. In de bijlage is een factsheet te vinden waarin het totaaloverzicht van de reacties op de stellingen is weergegeven. Deze factsheet kan los van dit rapport worden gebruikt.

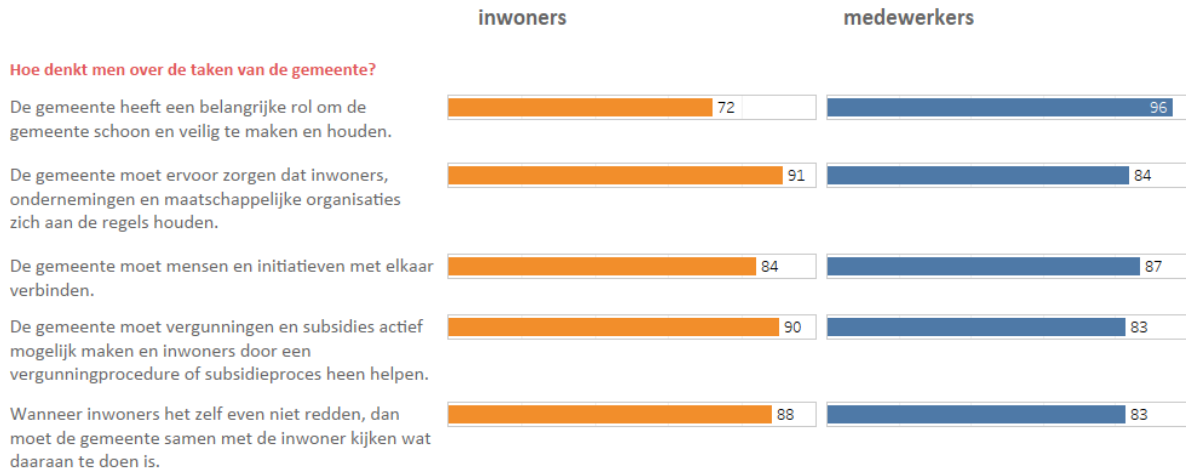
Naast de stellingen bevat de Reality Check ook een aantal open vragen. Ook deze worden hieronder behandeld.

Vraag 1: De volgende stellingen gaan over wat de gemeente kan doen om goed naar inwoners te luisteren en met inwoners te communiceren. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Figuur 13 Vraag 1 Reality Check 'wat kan de gemeente doen om goed naar inwoners te luisteren en met inwoners te communiceren?'

Vraag 2: De volgende stellingen gaan over verschillende taken van de gemeente. In hoeverre bent u het eens met deze stellingen?



Figuur 14 Vraag 2 Reality Check 'Hoe denkt men over de taken van de gemeente?'

Opmerking: de eerste stelling 'De gemeente heeft een belangrijke rol om de gemeente schoon en veilig te maken en houden' stond op de papieren versie voor inwoners als enige item van deze vraag op de volgende pagina. Hierdoor hebben relatief veel mensen deze vraag niet ingevuld. Dit kan een vertekend beeld geven in de uitkomsten.

Vraag 3: zijn er taken die niet genoemd zijn in de vorige vraag, maar die u wel vindt passen bij de gemeente?

Veel genoemde termen door inwoners:



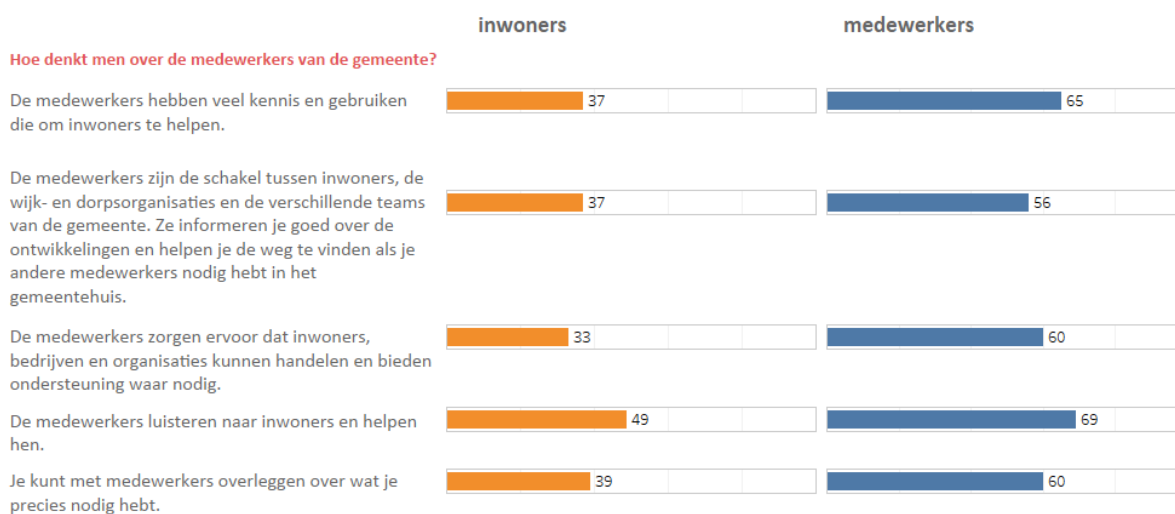
Figuur 15 Vraag 3 Reality Check, 'Zijn er taken die niet genoemd zijn in de vorige vraag, maar die u wel vindt passen bij de gemeente?' antwoorden van inwoners

Veel genoemde termen door medewerkers:



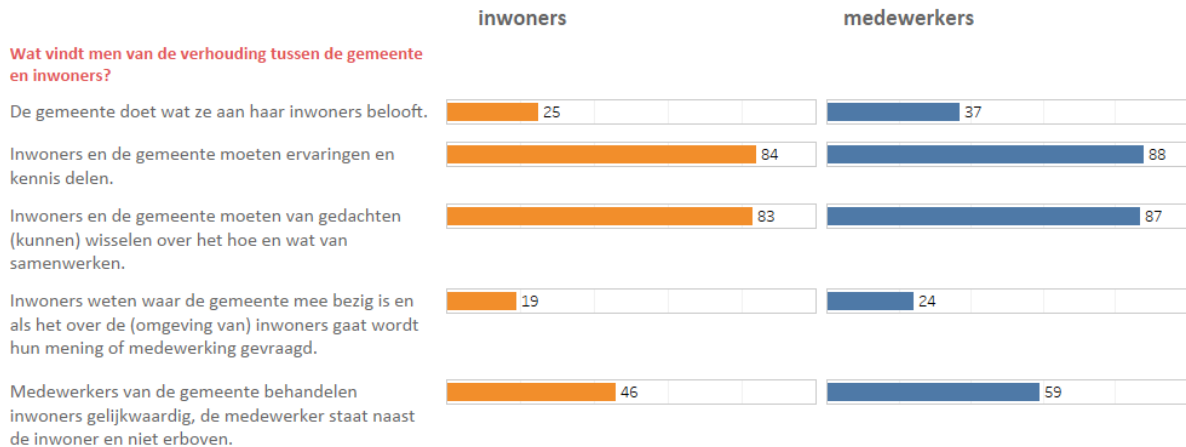
Figuur 16 Vraag 3 Reality Check, 'Zijn er taken die niet genoemd zijn in de vorige vraag, maar die u wel vindt passen bij de gemeente?' antwoorden van medewerkers

Vraag 4: de medewerkers van de gemeente Midden-Groningen zetten zich zo goed mogelijk in voor de gemeente. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Figuur 17 Vraag 4 Reality Check 'Hoe denkt men over de medewerkers van de gemeente?'

Vraag 5: Hieronder volgt een aantal stellingen over de verhouding tussen inwoners en de gemeente. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

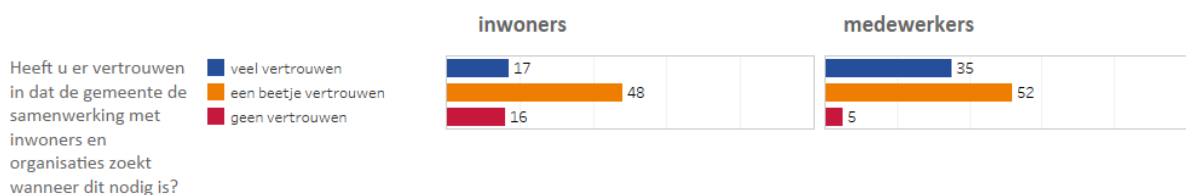


Figuur 18 Vraag 5 Reality Check 'Wat vindt men van de verhouding tussen de gemeente en inwoners?'

Vraag 6+7: Heeft u het afgelopen jaar melding gedaan en/of een klacht ingediend over de dienstverlening van de gemeente?

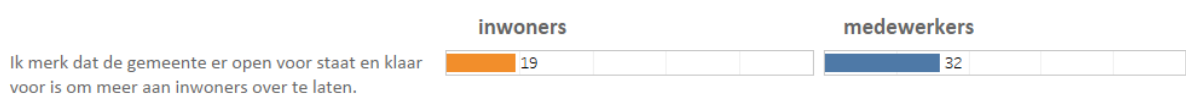
Deze vraag is alleen aan inwoners voorgelegd. Een kwart van de respondenten (25,7%) geeft aan het afgelopen jaar een klacht in te hebben gediend of een melding te hebben gemaakt met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente. Bijna de helft van hen geeft aan dat er goed wordt uitgelegd hoe een klacht kan worden ingediend (25,6% niet, 28,3 weet dit niet of is neutraal). Iets meer dan 4 op de 10 was tevreden over de snelheid van de reactie op de melding of klacht. 5 op de 10 was hier ontevreden over en 1 op de 10 was neutraal of wist dit niet. 38% van de mensen die een klacht of melding heeft gedaan is tevreden over de manier waarop deze is opgepakt. De helft is ontevreden (49%), en 12,5% is neutraal of wist dit niet.

Vraag 8: Heeft u er vertrouwen in dat de gemeente Midden-Groningen de samenwerking met inwoners en organisaties zoekt wanneer dit nodig is?



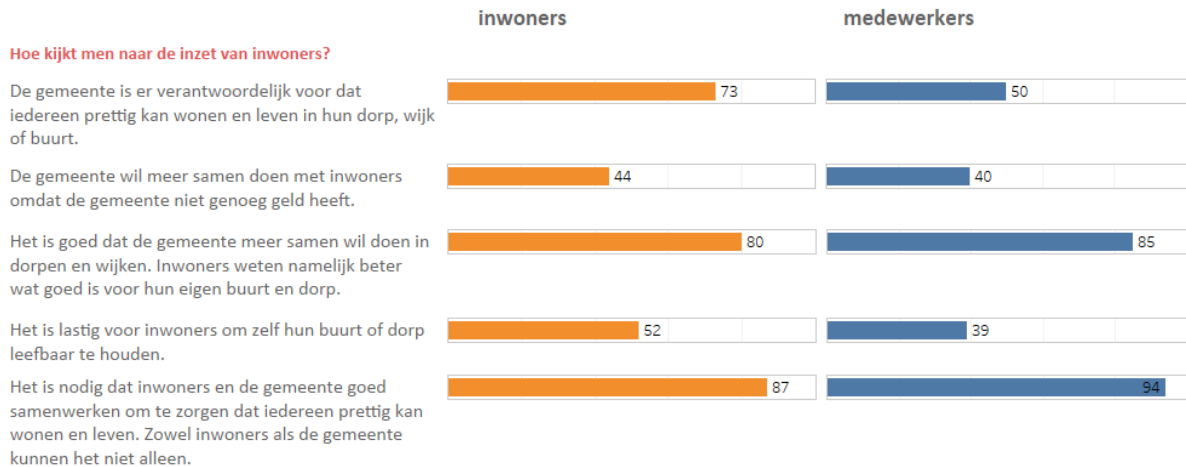
Figuur 19 Vraag 8 Reality Check 'Heeft u er vertrouwen in dat de gemeente Midden-Groningen de samenwerking met inwoners en organisaties zoekt wanneer dit nodig is?'

Vraag 9: Ik merk dat de gemeente Midden-Groningen er open voor staat en klaar voor is om meer aan inwoners over te laten.



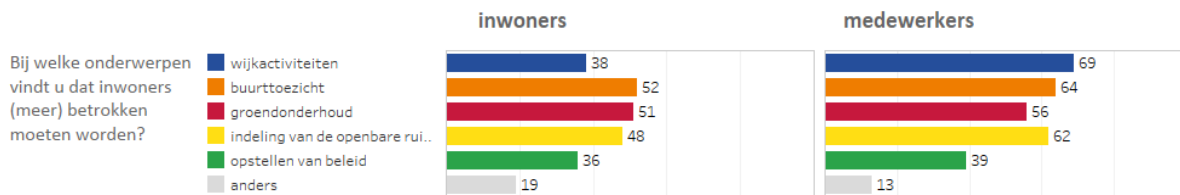
Figuur 20 Vraag 9 Reality Check 'ik merk dat de gemeente Midden-Groningen er open voor staat en klaar voor is om meer aan inwoners over te laten'.

Vraag 10: De gemeente vraagt steeds meer verantwoordelijkheid en inzet van inwoners om buurten en dorpen leefbaar te houden. Hoe kijkt u hier tegenaan?



Figuur 21 Vraag 10 Reality Check ‘Hoe kijkt men naar de inzet van inwoners?’

Vraag 11: De gemeente kan inwoners betrekken bij verschillende onderwerpen in de gemeente. Bij welke onderwerpen vindt u dat inwoners (meer) betrokken moeten worden? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.



Figuur 22 Vraag 11 Reality Check ‘Bij welke onderwerpen vindt u dat inwoners (meer) betrokken moeten worden?’

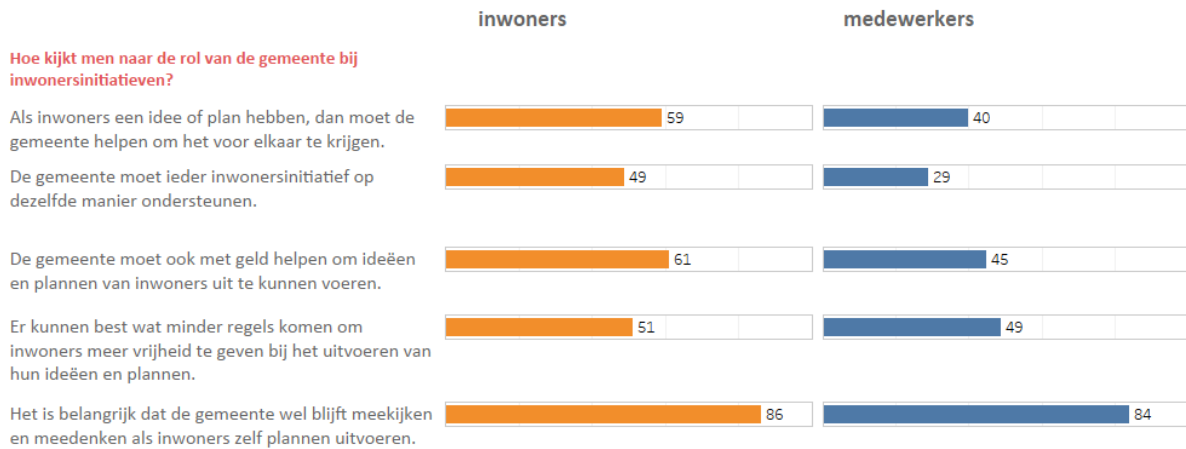


Figuur 23 Vraag 11 Reality Check, ‘andere’ door inwoners



Figuur 24 Vraag 11 Reality Check, ‘andere’ door medewerkers

Vraag 12: De volgende vragen gaan over inwonersinitiatieven. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

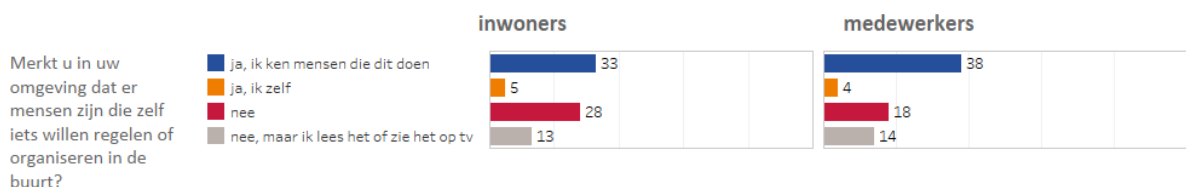


Figuur 25 Vraag 12 Reality Check ‘Hoe kijkt men naar de rol van de gemeente bij inwonersinitiatieven?’

(alleen aan inwoners): ik weet eigenlijk niet wat de gemeente precies doet als inwoners plannen of ideeën hebben.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan het eens te zijn met deze stelling, zij weten dus niet goed wat de gemeente eigenlijk doet als zij een plan of idee hebben. 9% is het oneens met deze stelling, 19% is het niet eens en niet oneens, en 19% weet het niet of heeft geen mening.

Vraag 13: Merkt u in uw omgeving dat er mensen zijn die zelf iets willen regelen of organiseren in de buurt?



Figuur 26 Vraag 13 Reality Check ‘Merkt u in uw omgeving dat er mensen zijn die zelf iets willen regelen of organiseren in de buurt?’

Vraag 14: Ik heb nog een tip of mening over iets dat in deze vragenlijst staat:

Onder medewerkers gingen de antwoorden met name over het bereiken en betrekken van inwoners. Zo wordt er gesteld dat er harder moet worden geprobeerd om iedereen te bereiken en dat de gemeente naar iedereen moet luisteren. Ideeën om inwoners te bereiken en betrekken die worden genoemd zijn: een toernooi organiseren met wijkteams, meer discussies organiseren tussen gemeente en inwoners over de rol/verantwoordelijkheid van de gemeente, of het gebruik van burgerpanels.

Sommige medewerkers hebben aangegeven dat ze het lastig vonden om de vragenlijst in te vullen voor de gemeente in het algemeen, omdat sommige antwoorden verschillen per afdeling en per rol.

Ook bij inwoners was het bereiken en betrekken van iedereen een veel genoemd onderwerp. Daarnaast werden er nog veel opmerkingen gemaakt met betrekking tot de ontevredenheid over het groenonderhoud. Ook de handhaving op verkeerssnelheden en afval zijn veel genoemd. Een aantal mensen hebben ook genoemd dat ze vinden dat inwoners meer inspraak zouden moeten hebben over waar het geld heen gaat.

3. Uitkomsten Survey Tool

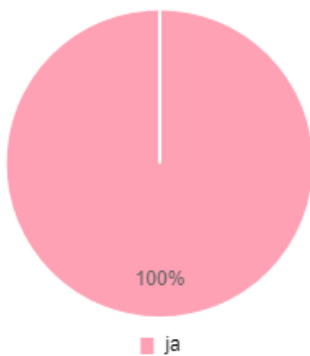
Algemene statistieken

In totaal is de Survey Tool tot nu toe afgenomen bij 89 inwoners. Dit is gedaan door een medewerker van de gemeente wanneer een inwoner een bezoek bracht aan het gemeentehuis.

Uitkomsten van de vragen

Om een beter beeld te krijgen van de uitkomsten worden hieronder per vraag de resultaten getoond in een figuur.

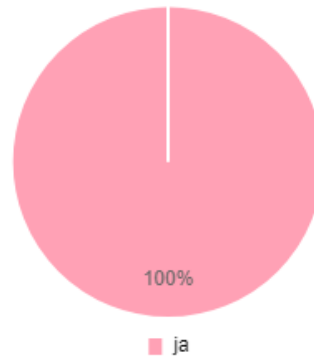
Vraag 1: Bent u goed geholpen?



0

Figuur 27 Vraag 1 Survey Tool 'Bent u goed geholpen?'

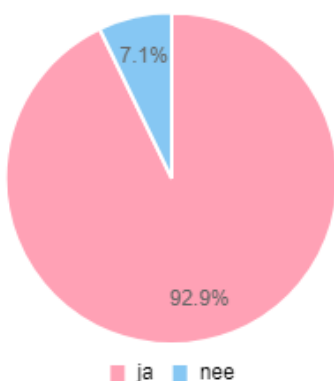
Vraag 2: bent u vriendelijk geholpen?



0

Figuur 28 Vraag 2 Survey Tool 'Bent u vriendelijk geholpen?'

Vraag 3: Burgerzaken Hoogezand-Sappemeer is iedere week 8 dagdelen en een avond open, is dat genoeg?

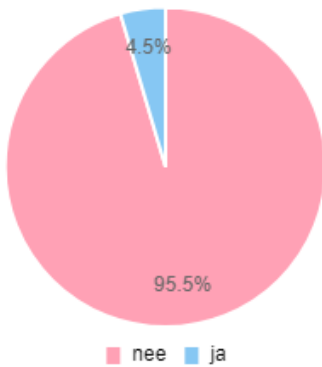


9

Figuur 29 Vraag 4 Survey Tool 'Burgerzaken Hoogezand-Sappemeer is iedere week 8 dagdelen en een avond open, is dat genoeg?'

- Locatie Muntendam vaker open. (2x)
- Tot later open (2x)
- Maandagochtend en vrijdagmiddag open
- Graag meer avonden open (2x)
- Zaterdagochtend openstelling
- Vrijdagmiddag graag langer open.

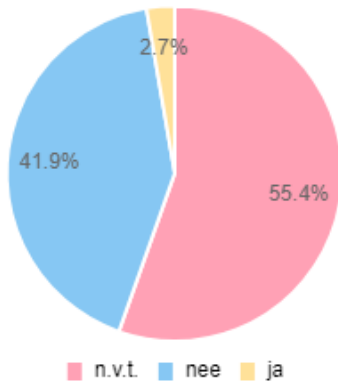
Vraag 4: Heeft u tips voor ons om het beter te doen?



- "zo doorgaan."
- Wachtijd telefoon verkorten.
- Afspraken ruimer inplannen.
- Informatie op de website verduidelijken.

Figuur 30 Vraag 3 Survey Tool 'Heeft u tips voor ons om het beter te doen?'

Vraag 5: Als iemand niet in Hoogezand-Sappemeer woont: Het is voor mij een probleem om voor burgerzaken naar Hoogezand te komen.



- "Mevrouw wist niet dat locatie Slochteren ook open is, had nu iemand voor vervoer naar Hoogezand gevraagd."

Figuur 31 Vraag 5 Survey Tool 'Als iemand niet in Hoogezand-Sappemeer woont: Het is voor mij een probleem om voor burgerzaken naar Hoogezand te komen.'

Bijlage 1 Factsheet Reality Check

Zie volgende pagina

REALITYCHECK

De gemeente Midden-Groningen streeft naar het leveren van excellente dienstverlening voor haar inwoners en werkt voortdurend aan het verbeteren van haar dienstverlening. De gemeente wil graag de stap zetten naar bewustwording en wil inzichten krijgen. Een belangrijke vraag hierbij is of inwoners en medewerkers van de gemeente dezelfde beelden en verwachtingen van elkaar hebben.

CMO STAMM deed een Reality Check in de gemeente Midden-Groningen. We vroegen inwoners en medewerkers welke beelden en verwachtingen ze van elkaar hebben. Deze vragen zijn eind 2020 voorgelegd aan 3.000 inwoners van Midden-Groningen en aan alle medewerkers van de gemeente.

De balken laten het percentage 'eens' zien.



Het is goed dat de gemeente meer samen wil doen in dorpen en wijken. Inwoners weten namelijk beter wat goed is voor hun eigen buurt en dorp.



Het is lastig voor inwoners om zelf hun buurt of dorp leefbaar te houden.



Het is nodig dat inwoners en de gemeente goed samenwerken om te zorgen dat iedereen prettig kan wonen en leven. Zowel inwoners als de gemeente kunnen het niet alleen.



Hoe kijkt men naar de rol van de gemeente bij inwonersinitiatieven?

Als inwoners een idee of plan hebben, dan moet de gemeente helpen om het voor elkaar te krijgen.



De gemeente moet ieder inwonersinitiatief op dezelfde manier ondersteunen.



De gemeente moet ook met geld helpen om ideeën en plannen van inwoners uit te kunnen voeren.



Er kunnen best wat minder regels komen om inwoners meer vrijheid te geven bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen.



Het is belangrijk dat de gemeente wel blijft meekijken en meedenken als inwoners zelf plannen uitvoeren.



Wat vindt men van de verhouding tussen de gemeente en inwoners?

De gemeente doet wat ze aan haar inwoners belooft.



Inwoners en de gemeente moeten ervaringen en kennis delen.



Inwoners en de gemeente moeten van gedachten (kunnen) wisselen over het hoe en wat van samenwerken.



Inwoners weten waar de gemeente mee bezig is en als het over de (omgeving van) inwoners gaat wordt hun mening of medewerking gevraagd.



Medewerkers van de gemeente behandelen inwoners gelijkwaardig, de medewerker staat naast de inwoner en niet erboven.



Ik merk dat de gemeente er open voor staat en klaar voor is om meer aan inwoners over te laten.



Heeft u er vertrouwen in dat de gemeente de samenwerking met inwoners en organisaties zoekt wanneer dit nodig is?

- veel vertrouwen
- een beetje vertrouwen
- geen vertrouwen



Bij welke onderwerpen vindt u dat inwoners (meer) betrokken moeten worden?

- wijkactiviteiten
- buurttoezicht
- groendonderhoud
- indeling van de openbare rui..
- opstellen van beleid
- anders



Merkt u in uw omgeving dat er mensen zijn die zelf iets willen regelen of organiseren in de buurt?

- ja, ik ken mensen die dit doen
- ja, ik zelf
- nee
- nee, maar ik lees het of zie het op tv

