GEMEENTE
Gulpen-Wittem

Postbus 56 • 6270 AB Gulpen
Willem Vliegenstraat 12 • 6271 DA Gulpen
T 14 043
info@gulpen-wittem.nl
www.gulpen-wittem.nl
IBAN NL25 BNGH 028.50.81.934
KVK 50 41 38 72

De gemeenteraad Gulpen-Wittem
Postbus 56
6270 AB Gulpen

Uw brief van	:		**Behandeld door**	:	Drs. D. Brouwers
Uw kenmerk	:		**Onderwerp**	:	Resultaten onderzoek inwonerspanel
Ons kenmerk	:	U.20.01127	**Dossiercode**	:	
			Bijlagen	:	Factsheet dienstverlening
			Verzonden	:	6 mei 2020

Geachte raadsleden,

Onze gemeente heeft begin dit jaar onderzoek laten verrichten hoe inwoners de gemeentelijke dienstverlening ervaren. Het onderzoek is uitgezet via het inwonerspanel 'Gulpen-Wittem Spreekt', dat in december 2019 is opgestart. Het doel van het panel is om de mening van inwoners te peilen ten aanzien van verschillende gemeentebrede thema's zoals dienstverlening, duurzaamheid of het evenementenbeleid.
Het onderzoek naar de dienstverlening betreft dus het eerste panelonderzoek. In totaal hebben 674 van de 875 panelleden deelgenomen. Met een deelnemerspercentage van 77% is er sprake van een representatief onderzoek. De resultaten geven o.a. inzicht in de mate van professionaliteit, klantgerichtheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid die ervaren wordt tijdens telefoongesprekken, het regelen van zaken via de gemeentelijke website of tijdens een fysiek bezoek aan het gemeentehuis.

De resultaten van het onderzoek zijn gebundeld en samengevat in een factsheet. Deze is als bijlage bij deze gevoegd. De factsheet wordt op korte termijn ter beschikking gesteld aan de respondenten.

De uitkomsten van het onderzoek stemmen tot grote tevredenheid van het college. We zijn dankbaar voor de waardering die we krijgen van onze burgers en andere betrokkenen. Het rapport toont aan dat we de goede weg hebben ingeslagen. Maar tevens vormt het ook een belangrijke basis voor verbetering van de dienstverlening van onze gemeente. We weten nu beter aan welke 'knoppen' we kunnen draaien om de tevredenheid te verhogen. Het onderzoek geeft concrete verbeterpunten aan die door de panelleden benoemd zijn. Hiermee gaan we komende tijd aan de slag. Opmerkingen die regelmatig naar voren komen hebben betrekking op de afhandeling van vragen, opvolging van (terugbel)verzoeken en gehorigheid in de publiekshal. De benoemde verbeterpunten worden organisatiebreed in concrete acties omgezet als follow up van het onderzoek.

De factsheet, welke is bijgevoegd, presenteert op een overzichtelijke wijze in één oogopslag de resultaten van het onderzoek maar ook de reactie van het College de onderzoeksresultaten maakt hier integraal onderdeel van uit. Zo wordt het voor de deelnemers maar ook voor andere inwoners duidelijk welke vervolgacties op heet onderzoek worden ondernomen.

GEMEENTE
Gulpen-Wittem

De factsheet wordt gepubliceerd op de website van Gulpen-Wittem Spreekt (www.gulpen-wittemspreekt.nl). Alle deelnemers aan het onderzoek ontvangen naast de factsheet, ook de onderzoeksresultaten per mail of post (afhankelijk van de wijze van deelname). In het Gulp en Geul journaal zal op de gemeentelijke infopagina middels een korte publicatie aandacht worden besteed aan het onderzoek en de resultaten.

Het College is voornemens dit onderzoek over 3 jaar te herhalen om te kunnen monitoren of de doorgevoerde maatregelen effect hebben gehad en tot een gelijke of hogere waardering van de dienstverlening hebben geleid. Hiermee wordt ook in de behoefte van uw Raad voorzien, namelijk de behoefte om de resultaten van het Organisatie Ontwikkel Traject te kunnen monitoren. Dit onderzoek biedt hier de mogelijkheid toe.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Gulpen-Wittem,

de secretaris,	de burgemeester,
J.G.A. Kusters MCM	ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens

GEMEENTE Gulpen-Wittem

UW MENING TELT Denk mee! INWONERSPANEL GULPEN-WITTEM

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Dienstverlening

In december/ januari heeft er een onderzoek plaatsgevonden over dienstverlening. Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en laten we u weten wat we met de resultaten doen.

Respons en betrouwbaarheid

In totaal deden 674 van de 875 panelleden mee aan het onderzoek. Dit is een deelnemerspercentage van 77%. Daaruit spreekt een grote betrokkenheid van de inwoners. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en representatief over leeftijd.

59% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente. Zij hebben de volgende vragen beantwoord.

29% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de receptie/ een bezoek aan het gemeentehuis:

Gemiddelde beoordeling van contact via receptie/ bezoek gemeentehuis op de volgende aspecten:

Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Toegankelijkheid	Communicatie	Algemeen
7,6	7,7	8,1	8,2	8,1	7,8

26% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de telefoon:

Gemiddelde beoordeling van contact via telefoon op de volgende aspecten:

Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Bereikbaarheid	Communicatie	Algemeen
7,0	7,2	7,3	7,3	7,5	7,3

25% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de website van de gemeente:

www.gulpen-wittem.nl

GEMEENTE Gulpen-Wittem

85% heeft info op de website opgezocht en **73%** vond dit (zeer) gemakkelijk te vinden

Mate waarin de website ..... is:

...gebruiksvriendelijk	7,4
...begrijpelijk	7,6
...goed vindbaar	7,2

Formulier > **74%** heeft op de website een formulier voor een dienst gevonden en ingevuld via de website/ e-mail/ geprint en per post opgestuurd.

59%: binnen redelijk termijn een inhoudelijke reactie op de aanvraag gekregen. **20%**: duurde te lang of geen reactie gehad.

81%: het invullen verliep goed

3%: het invullen verliep slecht

Gemiddelde beoordeling van contact via website van de gemeente op de volgende aspecten:

Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Bereikbaarheid	Communicatie	Algemeen
7,3	7,1	7,4	7,8	7,4	7,5

19% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via e-mail:

Heeft ontvangst-bevestiging meerwaarde? 74%

Redelijk termijn ontvangst-bevestiging? 87%

Inhoudelijke reactie gehad op de mail? 80%

Heeft de gemeente binnen redelijk termijn reactie gegeven op de mail? 79%

Hoe heeft u contact opgenomen met de gemeente via e-mail?

Via een direct e-mailadres van een medewerker	47%
Via het algemene e-mailadres (info@Gulpen-Wittem.nl)	53%

Ontvangstbevestiging gehad op de mail?: 75% 20%

Gemiddelde beoordeling van contact via e-mail op de volgende aspecten:

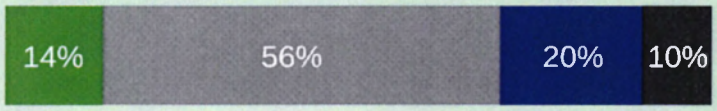
Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Bereikbaarheid	Communicatie	Algemeen
6,9	7,0	7,0	7,7	7,0	7,2

Totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente: 7,2

Beoordeling totale tijd die behandeling van de vraag, het verzoek of probleem in beslag nam:

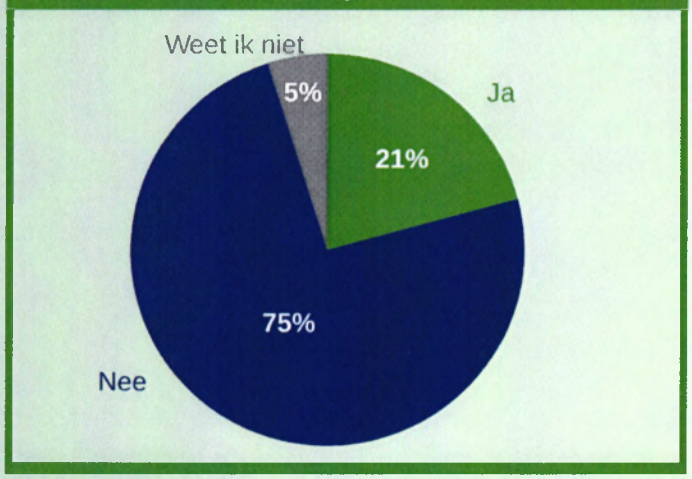
(Zeer) goed | Neutraal | (Zeer) slecht | Weet ik niet

Prestatie van de gemeente ten opzichte van verwachtingen vooraf:



(Veel) beter dan verwacht | Zoals verwacht | (Veel) minder dan verwacht | Weet ik niet

Heeft u afgelopen 12 maanden melding openbare ruimte gedaan:



Gemiddelde beoordeling van melding openbare ruimte op de volgende aspecten:

Professionaliteit	6,4
Klantgerichtheid	6,4
Betrouwbaarheid	6,3
Bereikbaarheid	6,9
Communicatie	6,4
Afhandeling van melding	6,2

Voorkeursmogelijkheden als het mogelijk wordt om via een nieuwe manier contact op te nemen met de gemeente:

Voorkeurskanalen om contact op te nemen met de gemeente voor gemeentelijke diensten/ producten of een vraag/ probleem voor de gemeente - top 4

Wat gebeurt er met de resultaten?

Het college is erg tevreden met de uitkomsten van het onderzoek. We zijn dankbaar voor de waardering die we krijgen van onze burgers en andere betrokkenen. Maar wat gebeurt er nu met de onderzoekresultaten?Het rapport toont aan dat we de goede weg hebben ingeslagen. Maar tevens vormt het ook een belangrijke basis voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente. De gemeente weet nu beter aan welke 'knoppen' zij kan draaien om de tevredenheid te verhogen. Ze kan de vinger aan de pols houden en zien waar de goede weg is ingeslagen en waar verbeteringen wenselijk zijn. Daarnaast geeft het onderzoek concrete verbeterpunten aan die door de panelleden benoemd zijn. Hiermee gaan we komende tijd concreet mee aan de slag. Zo zien we bijvoorbeeld dat bij de afhandeling van en communicatie over meldingen in de openbare ruimte nog verbeteringen te maken zijn.