



Resultaten Dienstverleningsonderzoek 2023

*Gladys Cools-Tummers
Team Informatie Management*

Onderzoek & BI

Context

- In 2017 laatste onderzoek naar dienstverlening
- Ambitie is dat Heerlenaren goed, snel en eenvoudig hun zaken moeten kunnen regelen met de gemeente, waarbij ruimte is voor maatwerk.
- Eind 2023 is nieuw dienstverleningsonderzoek uitgevoerd (samen met alle andere Parkstadgemeenten)



Opzet

- Mixed-mode methode: online én schriftelijk
- Online:
 - gebruik van bestaande panels;
 - Panel gemeente Heerlen (HIP)
 - Tip-burgerpanel van Invior
 - via gemeentelijke website
 - social media
- Schriftelijk:
 - balies kantoren gemeente
 - IDO-locaties
- Onderzoeksperiode:
1 november t/m 6 december 2024



Respons

Gemeente	Respons (n)	Maximale foutmarge
Brunssum	508	4,3%
Heerlen	1.357	2,6%
Kerkrade	559	4,1%
Landgraaf	494	4,4%
Simpelveld	384	4,9%
Voerendaal	494	4,3%

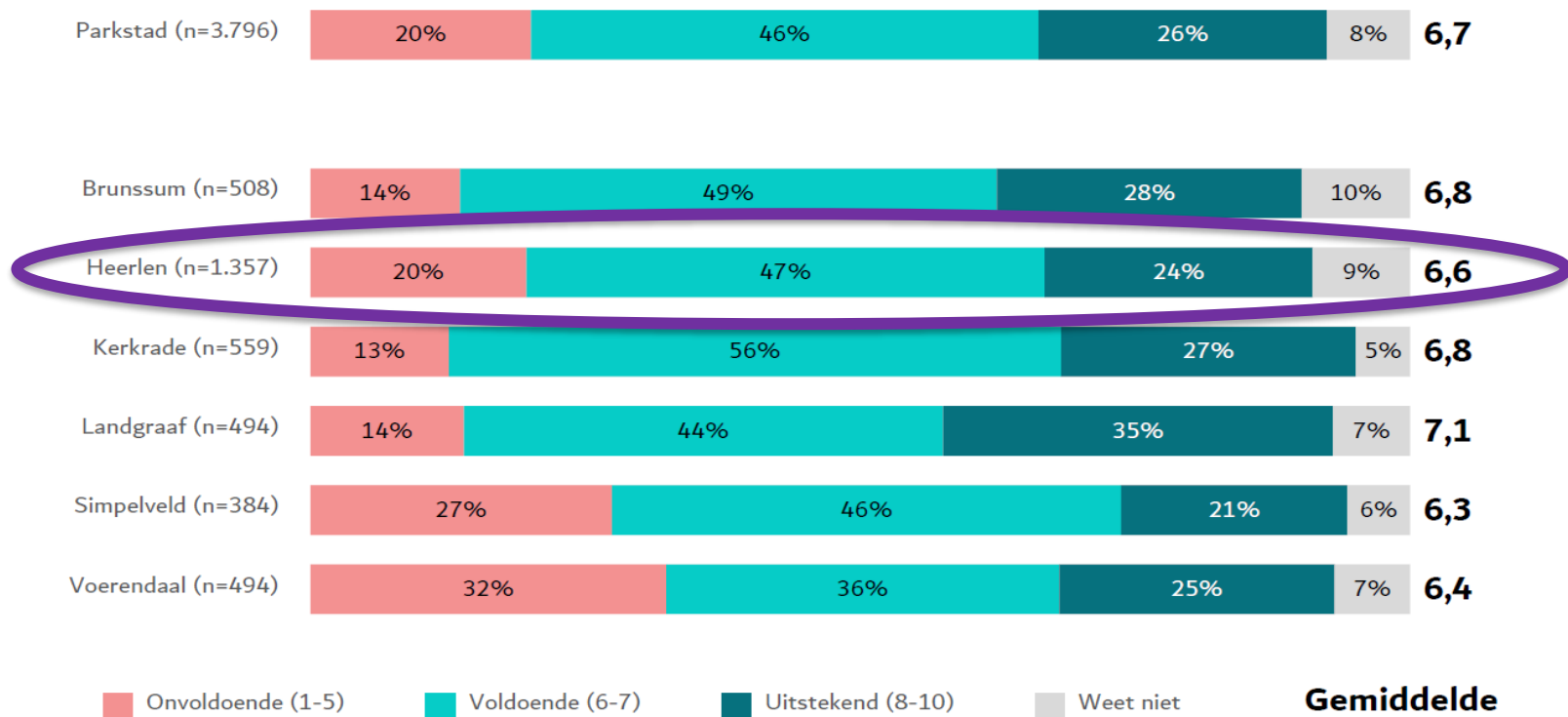


Resultaten

- Waardering gemeentelijke dienstverlening
- Contact met de gemeente
- Betrokkenheid bij plannen
- Communicatie en informatie



Waardering dienstverlening, rapportcijfer



Stellingen waardering gemeente

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
Komt afspraken na	37%	35%
Handelt klachten goed af	24%	24%
Laat zien waar ze mee bezig is	42%	40%
Doet wat ze zegt	24%	23%
Stelt zich flexibel op, als dat nodig is	15%	17%
Houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	17%	19%
Heeft goed bereikbare kantoorgebouwen	67%	76%
Heeft goede openingstijden	62%	55%
Is telefonisch goed bereikbaar	46%	52%
Reageert snel	31%	33%
Biedt voldoende manieren om in contact te komen (telefoon, website, balie, etc.)	64%	68%

Contact met de gemeente

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	69%	67%
Informatie die ik kreeg of zelf vond klopte en was volledig	52%	50%
De ontvangen informatie was duidelijk	61%	58%
De duur van de afhandeling was redelijk	51%	49%
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	41%	38%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	50%	49%
De gemeente maakt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	46%	43%

Betrokkenheid bij plannen gemeente



% (helemaal) eens

Heerlen

Parkstad Limburg

De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners

22%

21%

De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen

27%

29%

Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

26%

23%



Communicatie en informatie

% (helemaal) eens	Heerlen	Parkstad Limburg
De gemeentelijke informatie is makkelijk te verkrijgen (bijv. via lokale krant, website, etc.)	57%	55%
De gemeente gebruikt begrijpelijke taal	68%	67%
De informatie over besluiten van de gemeente is voldoende (bijv. via gemeentelijke krantjes en publicaties, pers, bijeenkomsten, brieven, etc.)	39%	39%
De gemeente maakt voldoende duidelijk welke belangen er spelen bij de het nemen van besluiten	19%	20%
De gemeente maakt voldoende duidelijk welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen	17%	17%
De besluitvorming van de gemeente is voldoende transparant	17%	17%

Conclusies (1)

- Gemeentelijke dienstverlening scoort ruime voldoende: 6,6
- Meest te spreken over:
 - ✓ *Ruime aanbod contactmogelijkheden*
 - ✓ *Goed bereikbare kantoorgebouwen*
 - ✓ *Openingstijden*
- Verbeterpunten:
 - ✓ *Reactiesnelheid*
 - ✓ *Doen wat je zegt*
 - ✓ *Klachtenafhandeling*

Balies Heerlen scoren voldoende

HEERLEN

DOOR JOS ADRIAENS

De gemeente Heerlen krijgt een 6,6 als rapportcijfer voor haar dienstverlening. Dat blijkt uit een rapportage die na het zomerreces wordt behandeld in de raadscommissie economie, bestuur en financiën.

De afhandeling van meldingen via het nieuwe systeem Signalen over bijvoorbeeld groenonderhoud blijkt flink verbeterd. Vorig jaar was 73 procent hierover tevreden, tegenover 43 procent een jaar eerder. Deze manier van communiceren met de gemeente lijkt meer ingeburgerd.

Heerlen scoort qua dienstverlening vergelijkbaar met de andere Parkstadgemeenten, en op onderdelen net ietsje beter. Zeven op de tien van de 1360 Heerlenaren die deelnamen aan een enquête vinden dat zij gemakkelijk terecht kunnen met een melding of een vraag.

Dit en volgend jaar investeert Heerlen in verbetering van haar dienstverlening. Een van de aandachtspunten is verdere digitalisering van de service aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Veel mensen hebben nog behoefte aan persoonlijk contact met ambtenaren. Een goede balans vindt de gemeente belangrijk.

Dat veel mensen persoonlijk contact nog op prijs stellen, blijkt uit een waardering met 78 procent. Iets meer dan een kwart van de Heerlenaren bezoekt fysiek de publieksbalie om zaken te regelen. Een iets grotere groep doet dit telefonisch of per e-mail (allebei 33 procent).

Via een klankbordgroep met onder meer inwoners en ondernemers bekijkt de gemeente welke punten nog verbetering nodig hebben. Zo'n 60 procent blijkt tevreden met de doordeweekse openingsuren. Het verkorten van wachttijden, communicatie in heldere taal en servicegericht handelen zijn intern uitgangspunten voor betere dienstverlening.

Uit het onderzoek blijkt dat nog winst is te boeken bij betrokkenheid van de inwoners.

Slechts 19 procent vindt dat de gemeente de impact van besluiten voldoende uitlegt. Ook heldere communicatie over besluiten scoort met 17 procent laag.

Slechts 41 procent van de onder-vraagde Heerlenaren vindt de informatie over de afhandeling van zaken naar behoren gebeurt.

Conclusies (2)

- Inwoners die recent contact hadden met gemeente zijn m.n. positief over:

- ✓ *Duidelijkheid verkregen informatie*
- ✓ *Gemak aanvraag*

Verbeterpunten:

- ✓ *Communicatie rondom de afhandeling*

Balies Heerlen scoren voldoende

HEERLEN

DOOR JOS ADRIAENS

De gemeente Heerlen krijgt een 6,6 als rapportcijfer voor haar dienstverlening. Dat blijkt uit een rapportage die na het zomerreces wordt behandeld in de raadscommissie economie, bestuur en financiën.

De afhandeling van meldingen via het nieuwe systeem Signalen over bijvoorbeeld groenonderhoud blijkt flink verbeterd. Vorig jaar was 73 procent hierover tevreden, tegenover 43 procent een jaar eerder. Deze manier van communiceren met de gemeente lijkt meer ingeburgerd.

Heerlen scoort qua dienstverlening vergelijkbaar met de andere Parkstadgemeenten, en op onderdelen net ietsje beter. Zeven op de tien van de 1360 Heerlenaren die deelnamen aan een enquête vinden dat zij gemakkelijk terecht kunnen met een melding of een vraag.

Dit en volgend jaar investeert Heerlen in verbetering van haar dienstverlening. Een van de aandachtspunten is verdere digitalisering van de service aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

Veel mensen hebben nog behoefte aan persoonlijk contact met ambtenaren. Een goede balans vindt de gemeente belangrijk.

Dat veel mensen persoonlijk contact nog op prijs stellen, blijkt uit een waardering met 78 procent. Iets meer dan een kwart van de Heerlenaren bezoekt fysiek de publieksbalie om zaken te regelen. Een iets grotere groep doet dit telefonisch of per e-mail (allebei 33 procent).

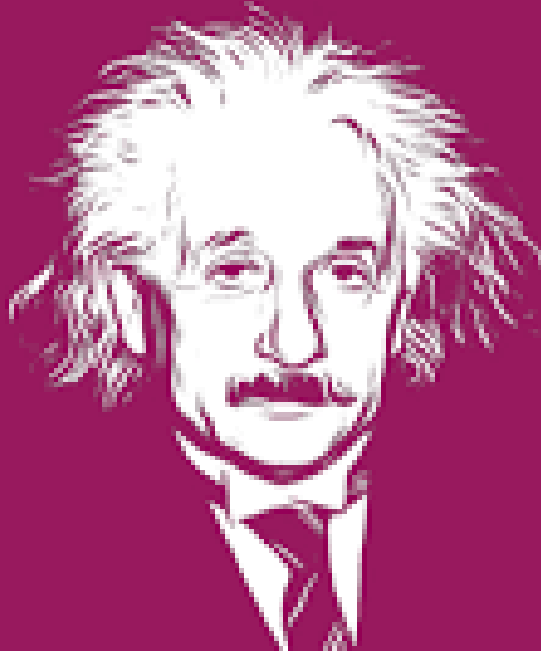
Via een klankbordgroep met onder meer inwoners en ondernemers bekijkt de gemeente welke punten nog verbetering nodig hebben. Zo'n 60 procent blijkt tevreden met de doordeweekse openingsuren. Het verkorten van wachttijden, communicatie in heldere taal en servicegericht handelen zijn intern uitgangspunten voor betere dienstverlening.

Uit het onderzoek blijkt dat nog winst is te boeken bij betrokkenheid van de inwoners.

Slechts 19 procent vindt dat de gemeente de impact van besluiten voldoende uitlegt. Ook heldere communicatie over besluiten scoort met 17 procent laag.

Slechts 41 procent van de onderzochte Heerlenaren vindt de informatie over de afhandeling van zaken naar behoren gebeurt.

Vragen?



"THE IMPORTANT THING IS
NOT TO STOP QUESTIONING.
CURIOSITY HAS ITS OWN
REASON FOR EXISTING."

– ALBERT EINSTEIN

Heerlen