

INWONERSPEILING GEMEENTE HILVARENBEEK OVER DIENSTVERLENING

INLEIDING

De gemeente Hilvarenbeek wil graag dat haar dienstverlening aansluit bij de verwachtingen van haar inwoners. Daarom wil de gemeente graag weten hoe de inwoners haar dienstverlening ervaren. Onderzoeksbureau Ipsos I&O heeft dit onderzoek eind 2023 uitgevoerd. Dit deden zij door middel van een peiling onder inwoners van Hilvarenbeek. In totaal vulden 1.133 inwoners de vragenlijst in: 817 inwoners namen deel via een uitnodigingsbrief en 316 inwoners via het inwonerspanel. De vragenlijst kon de hele maand december 2023 worden ingevuld.

Een paar keer per jaar vraagt de Gemeente Hilvarenbeek naar de mening van haar inwoners. Dit doet zij bij inwoners die lid zijn van een digitaal inwonerspanel. Wilt u ook lid worden van het inwonerspanel en met de gemeente meedenken? U kunt zich aanmelden via <https://hetpon.survalyzer.eu/inwonerspanelhilvarenbeek>.

Contact met de gemeente

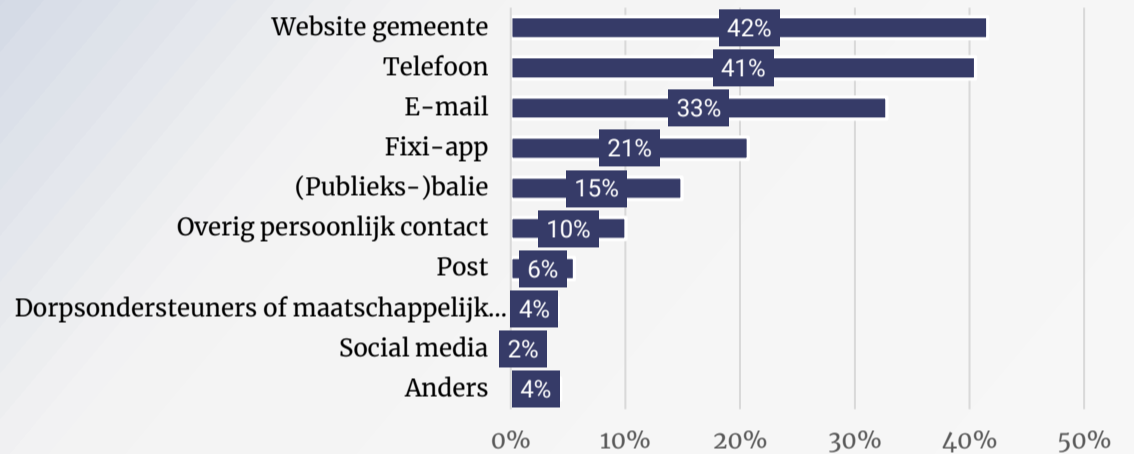


50% van de deelnemers aan het onderzoek had in de afgelopen twaalf maanden contact met de gemeente.

Top 3 onderwerpen waarvoor inwoner contact heeft gehad met de gemeente

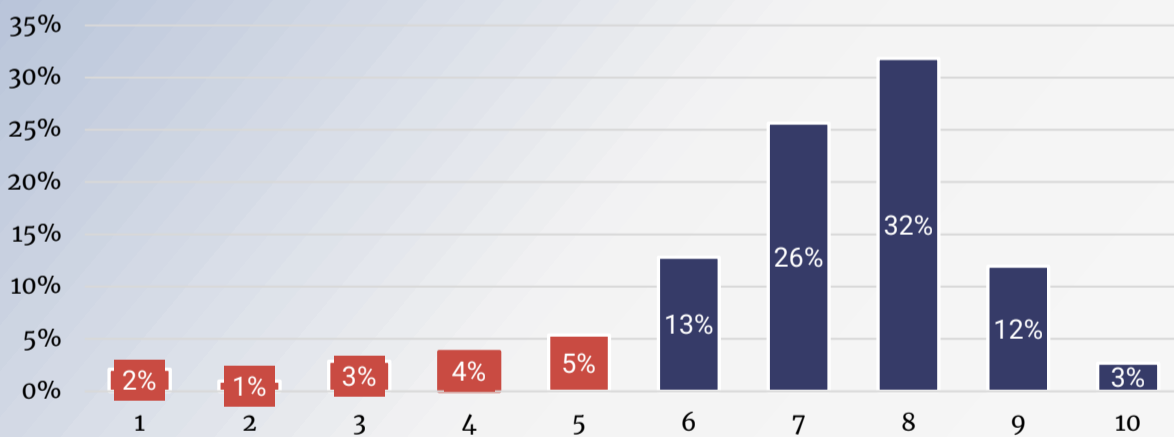
1. Wonen en de eigen buurt
2. (Reis)documenten
3. Gezondheid en zorg

Fig. 1: – Op welke manier inwoners contact hadden met de gemeente



Waardering dienstverlening

Fig. 2: Hoe waardeert u onze dienstverlening?



Rapportcijfer dienstverlening

Hilvarenbeek

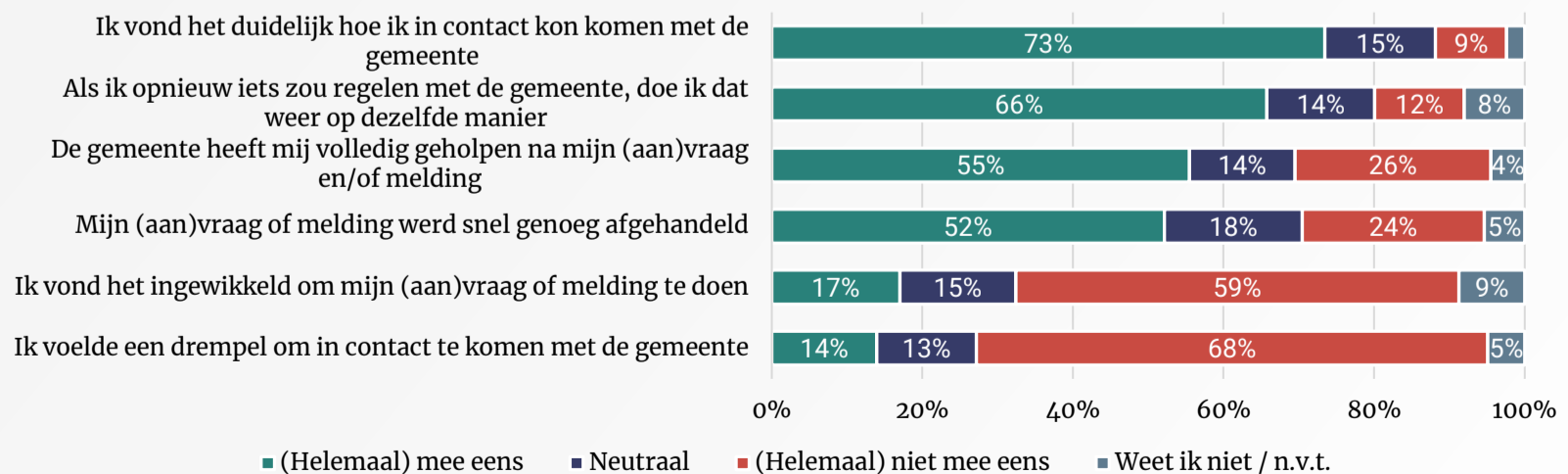
7,0

Nederland

Landelijk gemiddelde

6,6

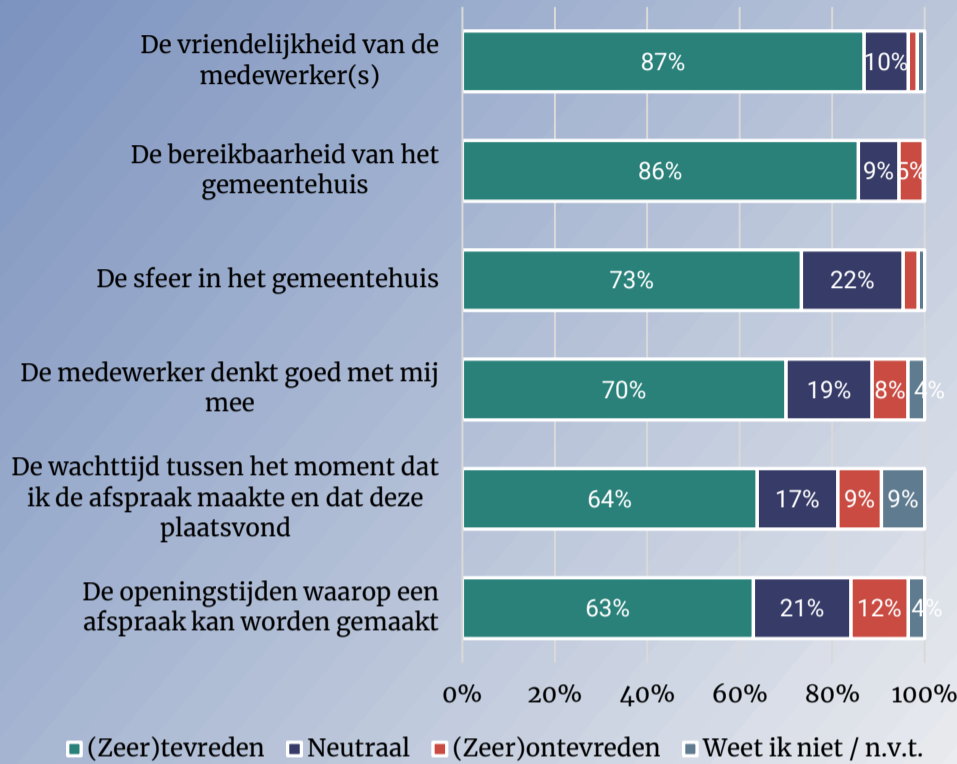
Fig. 3: Uw ervaring in het contact met uw gemeente



INWONERSPEILING GEMEENTE HILVARENBEEK OVER DIENSTVERLENING

Waardering dienstverlening

Fig. 4: Tevredenheid gemeentehuis

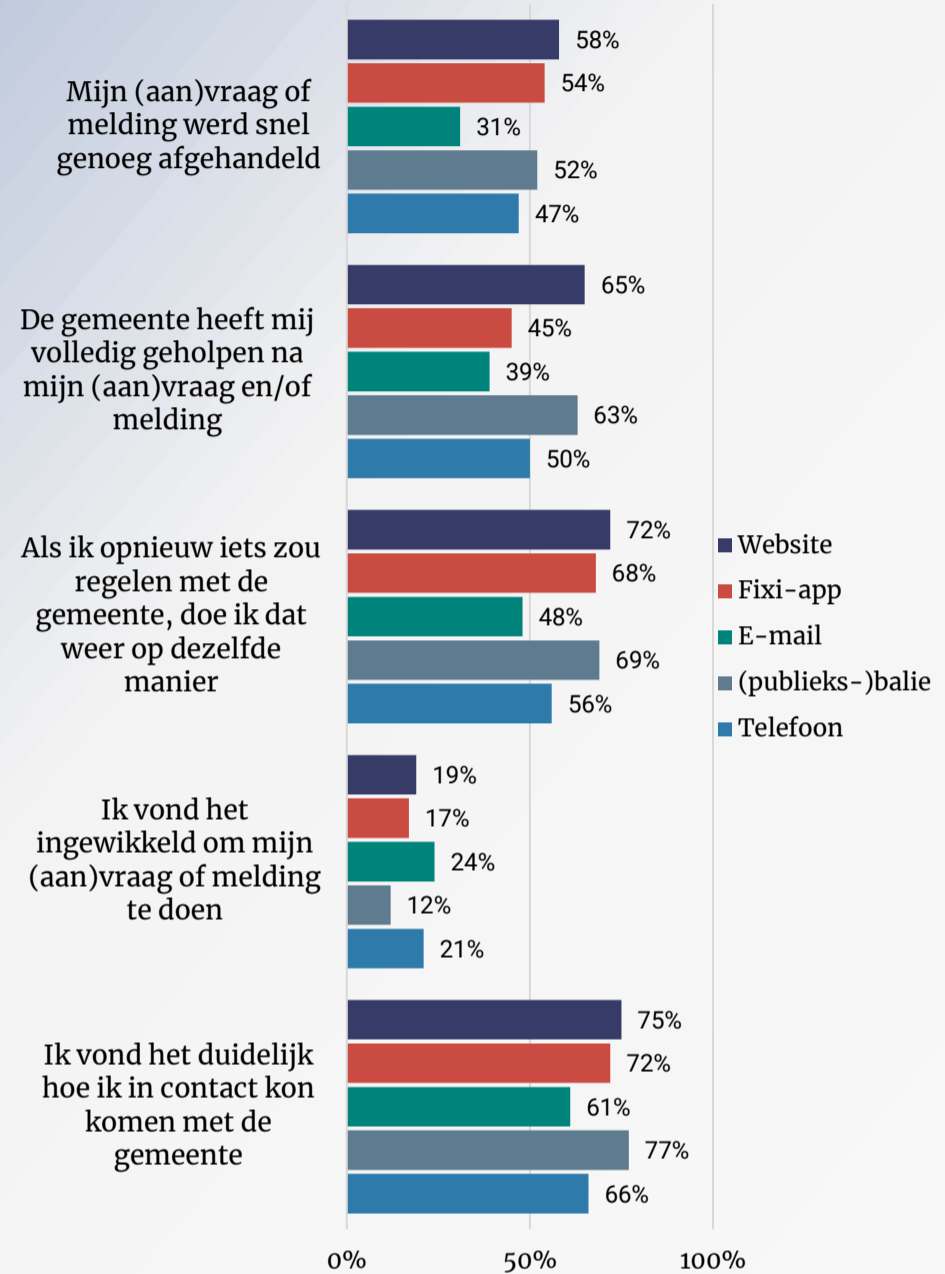


In totaal vond **17%** het ingewikkeld om een (aan)vraag of melding te doen.

Als redenen noemen deze inwoners de volgende redenen:

- Het was voor hen soms onduidelijk welke vraag waar gesteld kan worden;
- Het is soms moeilijk om de informatie te vinden die nodig is;
- Gemeentezaken online regelen is soms moeilijk.

Fig. 5: In hoeverre bent u het eens met de stellingen? Uitgesplitst naar wijze van contact.



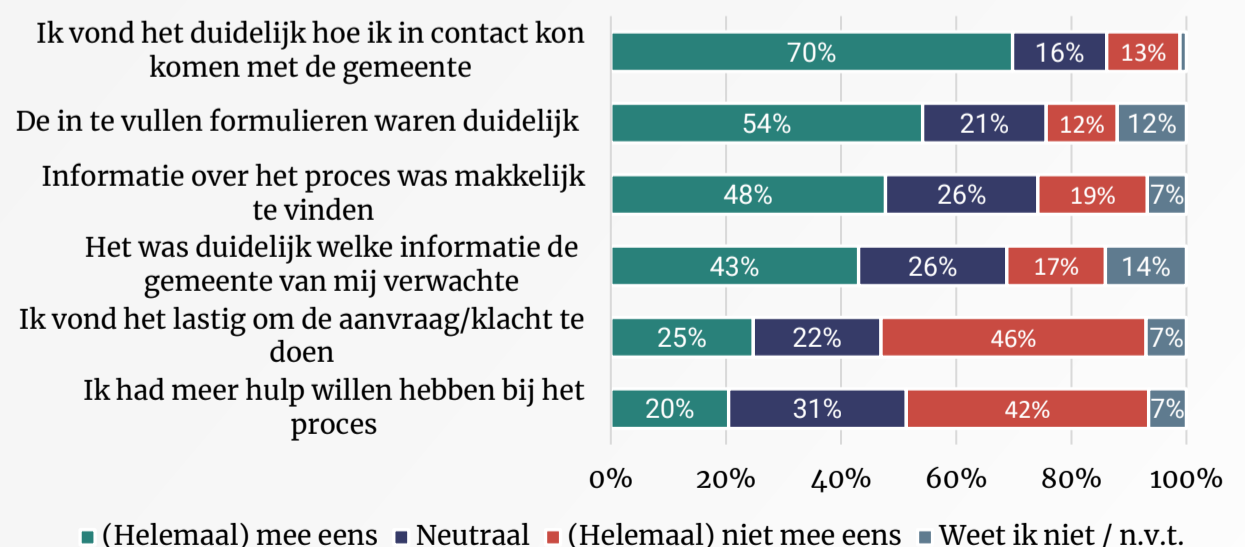
Zes processen dienstverlening

De gemeenteraad heeft in dit onderzoek focus gevraagd op een aantal processen van dienstverlening, namelijk:

- Evenementenvergunning
- Omgevingsvergunning
- Subsidieaanvraag
- WMO voorzieningenaanvraag
- Melding aanvraag participatiewet inkomen
- Klachtafhandeling

De inwoners die een aanvraag deden op één van deze processen kregen daar verdiepende vragen over.

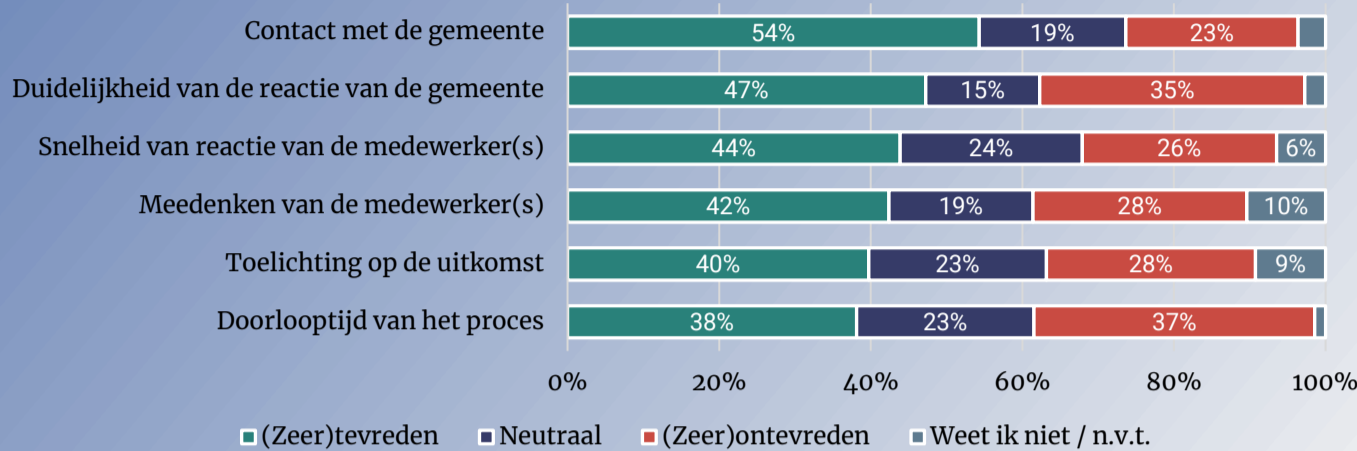
Fig. 6: Hoe duidelijk vond u het doen van uw aanvraag of klacht?



INWONERSPEILING GEMEENTE HILVARENBEEK OVER DIENSTVERLENING

Zes processen dienstverlening

Fig. 7 : Hoe tevreden bent u over de volgende zaken? (basis: inwoners die contact hebben gehad over één of meerdere van de zes genoemde processen, n=190)



74% kreeg geheel of in enige mate wat was aangevraagd

70% geeft een voldoende als rapportcijfer voor het proces.

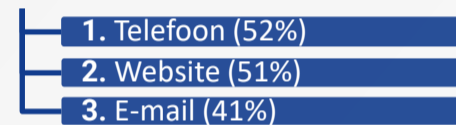


Verwachting dienstverlening

Fig. 8 : - Onderstaande aspecten vind u het meest belangrijk in de dienstverlening van de gemeente



Voorkeur manier contact met gemeente



Aanbevelingen en verder

Op basis van het onderzoek zijn vijf aanbevelingen voor de gemeente Hilvarenbeek geformuleerd. Het is belangrijk om op te merken dat inwoners over het algemeen positief zijn over de gemeentelijke dienstverlening. Dat blijkt ook uit het rapportcijfer; dat is hoger dan het landelijk gemiddelde.

Aanbevelingen:

1. Houd dit **niveau van dienstverlening op peil**;
2. **Verbeter de afhandeling van een aantal kanalen:** Over een aantal kanalen (meldingen via Fixi en vragen via e-mail) zijn inwoners kritisch over de afhandeling;
3. **Wees transparant over doorlooptijden;** neem contact op wanneer meer tijd nodig is;
4. **Zorg altijd voor een terugkoppeling;**
5. **Behoud niet-digitale kanalen:** uit dit onderzoek blijkt dat de mogelijkheid om gemeentelijke zaken op een niet-digitale manier te kunnen regelen voor veel belangrijk is.

Wat gaan we doen met de uitkomsten van het onderzoek?

Naar aanleiding van dit onderzoek gaat de gemeente aan de slag met het behouden van dit goede niveau van dienstverlening. Dit betekent geen stilstaan, maar juist werken aan verbetering en tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente.

Op korte termijn streven we naar beter informeren van inwoners via mail en telefoon en inzicht van collega's in elkaar werk.

Op langere termijn verbeteren we het klachtenproces. We maken aanvragen en normen inzichtelijk voor alle inwoners. We houden aandacht voor de tevredenheid van onze inwoners door periodiek tevredenheid, toegankelijkheid en vindbaarheid te meten.

Zijn we even wat minder bereikbaar? Dan werken we aan het verbeteren van onze dienstverlening.