

Onderzoek dienstverlening

Inzichten in de opvattingen betreffende de gemeentelijke dienstverlening onder inwoners van de gemeente Weststellingwerf

Gemeente Weststellingwerf

oktober 2021



Inhoudsopgave



Managementsamenvatting	pagina 2
Achtergrond & context	pagina 4
Onderzoeksverantwoording	pagina 6
Leeswijzer	pagina 8
Onderzoeksresultaten	pagina 9
Deel 1: Achtergrond	pagina 9
Deel 2: Contact met de gemeente	pagina 16
Deel 3: Dienstverlening van de gemeente	pagina 22
Deel 4: (Online) dienstverlening van de gemeente	pagina 35
Deel 5 : Tot slot	pagina 41

Managementsamenvatting (1/2)



Onderzoeksbureau Enneüs is door de gemeente Weststellingwerf gevraagd om een onderzoek te doen naar de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf onder alle inwoners en lokale belanghebbenden van de gemeente. Met de onderzoeksresultaten wil de gemeente Weststellingwerf inzichten krijgen in de opvattingen van haar inwoners, ondernemers en andere lokale belanghebbenden en wat zij belangrijk vinden betreffende de gemeentelijke dienstverlening. De inzichten uit dit onderzoek worden meegenomen in het op te stellen beleidsplan van de gemeente Weststellingwerf en wordt een paraplu boven de dienstverlening van de gemeente. In totaal hebben 377 personen die in Weststellingwerf wonen en/of werken deelgenomen aan het onderzoek.

Achtergrond van de deelnemers

Van het totaal aantal deelnemers (n=377) geeft 95% aan inwoner te zijn van de gemeente Weststellingwerf. Daarnaast is bijna 20% ondernemer, en geeft tussen de 10% en 15% aan actief te zijn binnen de sport, cultuur en bewonersinitiatieven van de gemeente Weststellingwerf. 47% van de deelnemers woont in Wolvega, waarbij daarnaast alle plaatsen in de gemeente Weststellingwerf vertegenwoordigd zijn, op Peperga en Slijkenburg na.

Contact met de gemeente

43% van de deelnemers heeft minder dan jaarlijks contact met de gemeente. Een meerderheid van de deelnemers (56%) heeft langer dan 3 maanden geleden contact gehad met de gemeente. Indien de deelnemer contact heeft gehad, heeft 51% van hen contact gehad bij de balie in het gemeentehuis en 41% telefonisch. Het meeste contact gaat over documenten aanvragen (45%) of betreft meldingen over openbare ruimte (25%). Een groot gedeelte van de deelnemers geeft aan tevreden te zijn over het contact met de gemeente Weststellingwerf. Deelnemers geven aan dat baliemedewerkers vriendelijk zijn en zich goed kunnen inleven in de situatie. Ook vindt volgens er deelnemers duidelijke, goede en correcte afhandeling plaats. Verder merken deelnemers op dat ze vlot reacties op vragen krijgen.

Echter, ongeveer 70 deelnemers geven aan dat de communicatie beter kan. Veelgenoemde punten zijn dat er niet teruggebeld wordt wanneer dit verzocht is en dat er (te) vaak wordt doorverbonden in plaats van directe nummers te krijgen. Ook geven veel deelnemers aan dat de gemeente niet goed bereikbaar is, met name vanwege de huidige openingstijden. Verder noemen deelnemers dat reacties op vragen via sociale media uitblijven.

Managementsamenvatting (2/2)



Dienstverlening van de gemeente

De spontane associaties van de deelnemers bij de *huidige* gemeentelijke dienstverlening zijn onder andere: 'goed', 'vriendelijk', 'snel', 'correct' en 'duidelijk'. Deelnemers die dit aangaven, laten weten dat dit voor hen kernwaarden zijn voor een goede dienstverlening. Aan de andere kant geven deelnemers aan dat de huidige dienstverlening 'traag', 'bureaucratisch' en volgens sommigen zelfs 'slecht' is. De associaties die deelnemers hebben bij de *perfecte* dienstverlening van de gemeente, zijn onder andere aan de volgende kenmerken: 'meedenkend', 'snel', 'duidelijk' en 'klantvriendelijk'.

Indien er naar de geholpen associaties is gekeken, vinden deelnemers de dienstverlening van de gemeente voornamelijk 'vriendelijk' (47%) en 'in begrijpelijke taal' (40%). Deelnemers vinden 'snel' (24%) en 'flexibel' (20%) het minst passend bij de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf. De drie belangrijkste vormen voor de deelnemers in de dienstverlening van de gemeente zijn: 'snel antwoord ontvangen op vragen' (63%), 'een goede bereikbaarheid van medewerkers van de gemeente' (52%) en 'persoonlijk contact' (36%). Daarnaast zijn de deelnemers (erg) geïnteresseerd om via de Westwijzer (67%), e-mail (66%) en via de digitale nieuwsbrief voor inwoners (63%) geïnformeerd te worden door de gemeente. De gemiddelde beoordeling van de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf in 2021 door de deelnemers is een 6,4. Wanneer het contact tussen de deelnemer en de gemeente gaat over plannen, projecten en beleid, vinden deelnemers het belangrijkste om hierover informatie te krijgen (88%) en hun mening te kunnen geven over een plan (73%).

(Online) dienstverlening van de gemeente

63% van de deelnemers heeft geen hulp nodig gehad bij hun aanvragen via de website of per e-mail, omdat ze aangeven dit zelfstandig te kunnen. Het doen van een online aanvraag via de website van de gemeente Weststellingwerf is voor 58% (redelijk) makkelijk. Wat opvallend is dat voor veel onderwerpen die met de gemeente behandeld kan worden, deelnemers hierover graag online contact met de gemeente hebben. Enkel bij de onderwerpen 'geboorte, trouwen en overlijden doorgeven of regelen' (48%), 'ondersteuning bij werk, gezin, inkomen en zorg (aan)vragen' (64%) en 'starten van een onderneming' (59%) gaat de voorkeur uit naar fysiek/persoonlijk contact. Voor telefonisch contact met de gemeente is weinig animo.

Tot slot geven enkele deelnemers (verbeter)punten over onder andere werkzaamheden in de regio en de gemeentelijke dienstverlening. 24% van de deelnemers (n=85) heeft aangegeven mee te willen denken over de toekomstige plannen voor de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf. Bijna de helft van de deelnemers ontvangt graag een samenvatting van de resultaten van het onderzoek.



Achtergrond & context onderzoek



Achtergrond van het onderzoek

Aanleiding

De gemeente Weststellingwerf wil inzicht krijgen in wat voor de gemeente en voor de samenleving belangrijk is als het gaat om dienstverlening. Het op te stellen beleidsplan vanuit de gemeente Weststellingwerf wordt een paraplu boven de dienstverlening van de gemeente.

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is door de gemeente Weststellingwerf als volgt geformuleerd:

- 1) Verwachtingen en beelden van de samenleving over dienstverlening in beeld brengen. Het door de inzet van vragenlijstonderzoek in beeld brengen hoe inwoners aankijken tegen de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf. De gemeente Weststellingwerf wil daarbij specifiek weten hoe inwoners de ideale dienstverlening voor zich zien, en hoe de gemeente Weststellingwerf hier concreet handen en voeten aan kan geven. Hierbij wordt zoveel mogelijk onderscheid gemaakt naar de verschillende groepen (inwoners/ondernemers/lokale belangen).
- 2) Verwachtingen en beelden van de samenleving vertalen naar leidende principes en dienstverleningsthema's.
 - Op basis van de geïnterviewde verwachtingen en beelden de leidende principes voor dienstverlening vanuit de samenleving bepalen: wat vindt de samenleving belangrijk?
 - Op basis van de geïnterviewde verwachtingen en beelden dienstverleningsthema's uit de samenleving benoemen: wat gaan we doen?

Doelgroep en methode

De doelgroep betreft alle inwoners en lokale belanghebbenden van de gemeente Weststellingwerf. Hierbij is specifiek rekening gehouden met het, waar mogelijk, includeren van lokale belanghebbenden vanuit alle 25 dorpskernen die de gemeente Weststellingwerf rijk is. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van vragenlijstonderzoek. Met behulp van het landelijk Kadaster is een representatieve steekproef van 2000 geadresseerden schriftelijk aangeschreven. Hieronder vallen de volgende groepen: inwoners, ondernemers en vertegenwoordigers van organisaties. Deelnemers hadden de mogelijkheid gekregen om de vragenlijst schriftelijk of digitaal in te vullen (mixed-mode). Daarnaast zijn er bij de balie van het gemeentehuis een stapel vragenlijsten gelegd. Tevens is er een open link (en QR code) gedeeld via diverse (online) kanalen van de gemeente, zodat alle belanghebbenden de gelegenheid hebben gekregen de vragenlijst in te vullen. De resultaten hiervan zijn samengevoegd tot één databestand. Op basis van dit databestand zijn de resultaten in dit hard-copy rapport opgesteld en in het online dashboard weergegeven.

Onderzoeksverantwoording (1/2)



Respons

Voor het onderzoek zijn 2000 inwoners en lokale belanghebbenden van de gemeente Weststellingwerf persoonlijk uitgenodigd. In totaal hebben 377 deelnemers (18,9% t.o.v. 2000 uitgenodigde deelnemers) de vragenlijst volledig ingevuld. In onderstaande tabel wordt de respons per dorpskern weergegeven. Drie deelnemers hebben deze vraag niet beantwoord.

Dorpskern	Totaal aangeschreven adressen	Aantal ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
Blesdijke	40	11	28%
Boijl	60	11	18%
De Blesse	60	9	15%
De Hoeve	40	8	20%
Langelille	20	8	40%
Munnekeburen	40	10	25%
Nijeholtpade	40	8	20%
Nijeholtwolde	20	3	15%
Nijelamer	20	4	20%
Nijetrijne	20	1	5%
Noordwolde	280	41	15%
Oldeholtpade	80	17	21%
Oldeholtwolde	20	4	20%

Dorpskern	Totaal aangeschreven adressen	Aantal ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
Oldelamer	20	2	10%
Oldetrijne	40	5	13%
Oosterstreek	40	5	13%
Peperga	10	0	0%
Scherpenzeel	80	16	20%
Slijkenburg-Spanga	20	6	33%
Sonnega	20	4	20%
Steggerda	80	14	18%
Ter Idzard	20	6	30%
Vinkega	20	1	5%
Wolvega	890	178	20%
Zandhuizen	20	2	10%
Totaal	2000	374	19%



Onderzoeksverantwoording (2/2)

Betrouwbaarheid en representatieve uitslag

Bij vragenlijstonderzoek is het gebruikelijk om een betrouwbaarheidsniveau van 95% te hanteren. Dit betekent dat bij meervoudige herhaling van dit onderzoek in 95% van de gevallen dezelfde resultaten worden verwacht. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Deze getallen geven inzicht in de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten: de resultaten uit de getrokken steekproef wijken dan maximaal 5% af ten opzichte van de gehele onderzoekspopulatie. Met een totaalrespons van 377 ingevulde vragenlijsten en een gekozen (standaard) betrouwbaarheidsniveau van 95%, bedraagt de foutenmarge voor dit onderzoek 4,6%. Ter illustratie: in dit onderzoek geeft 63% van de inwoners aan het snel antwoord ontvangen op vragen het belangrijkste te vinden in de dienstverlening van de gemeente. Dit houdt in dat dit percentage (met 95% zekerheid) onder alle inwoners van de gemeente Weststellingwerf tussen de 58,4% en 67,6% ligt. Een totaalrespons van 377 ingevulde vragenlijsten staat, kortom, voor betrouwbare onderzoeksresultaten.

Hieronder staan een aantal punten die belangrijk zijn om in ogenschouw te nemen bij het interpreteren van de resultaten.

- De onderzoeksresultaten worden in het onderzoeksrapport grafisch weergegeven. In de grafische weergaves staat het aantal deelnemers (aangegeven met de letter n) vermeld. Voor het presenteren van de onderzoeksresultaten is gebruik gemaakt van zowel frequentietabellen als grafieken. In de grafieken wordt altijd vermeld hoe vaak een antwoordoptie is gekozen (bijvoorbeeld n=252).
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn – tenzij anders aangegeven – buiten de analyse gehouden. Deze antwoordcategorieën leveren geen bruikbare informatie op voor het onderzoek.
- Indien er sprake is van een meerkeuzevraag, staat dit vermeld in de grijze ondertitel. Percentages kunnen in dat geval boven de 100% uitkomen wanneer alle losse uitkomsten worden opgeteld.
- Indien percentages niet optellen tot 100%, en er geen sprake is van een meerkeuzevraag, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Boven elke grafische weergave staat de vraag weergegeven die is gesteld.
- Vragen in de vragenlijst zijn niet verplicht om in te vullen, deelnemers kunnen vragen onbeantwoord laten. Hierdoor kan variatie optreden in de totaal gerapporteerde aantallen (n) per vraag.
- Naast deze rapportage heeft de gemeente Weststellingwerf toegang tot het online dashboard om verdiepende analyses te verrichten met de uitgevraagde achtergrondkenmerken.



Onderzoeksresultaten

Achtergrond: wie hebben gereageerd?

Bijna de helft van de deelnemers woont in Wolvega

In welke plaats woon je? (n=374)

Randgebieden	Aantal	Respons %
Blesdijke	11	3%
Boijl	11	3%
De Blesse	9	2%
De Hoeve	8	2%
Langelille	8	2%
Munnekeburen	10	3%
Nijeholtpade	8	2%
Nijeholtwolde	3	1%
Nijelamer	4	1%
Nijetrijne	1	1%
Noordwolde	41	11%
Oldeholtpade	17	5%
Oldeholtwolde	4	1%

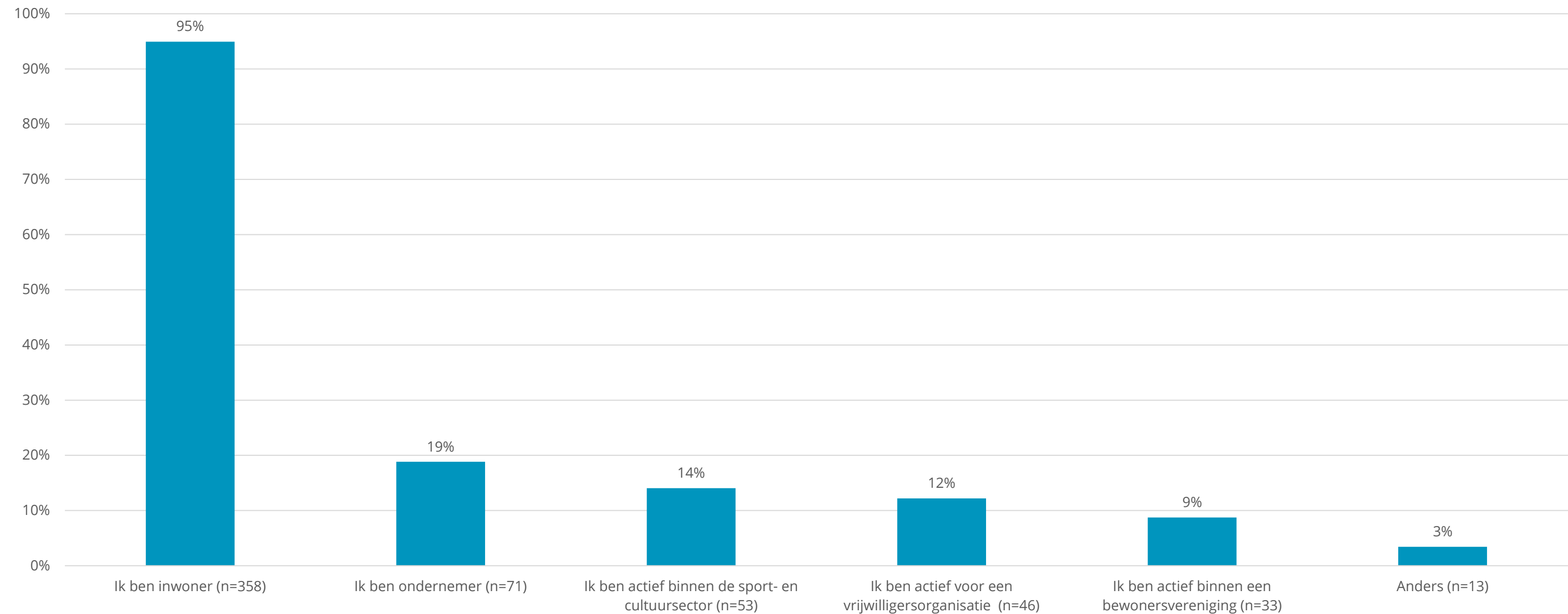
Randgebieden	Aantal	Respons %
Oldelamer	2	1%
Oldetrijne	5	1%
Oosterstreek	5	1%
Scherpenzeel	16	4%
Sonnega	4	1%
Spanga	6	2%
Steggerda	14	4%
Ter Idzard	6	2%
Vinkega	1	1%
Wolvega	178	47%
Zandhuizen	2	1%
Totaal	374	100%

Antwoordoptie 'Peperga': (n=0). Antwoordoptie 'Slijkenburg' (n=0).



95% van deelnemers is inwoner, 1 op de 5 is ondernemer

Welke onderstaande omschrijvingen passen bij jou? (meerkeuze) (n=377)

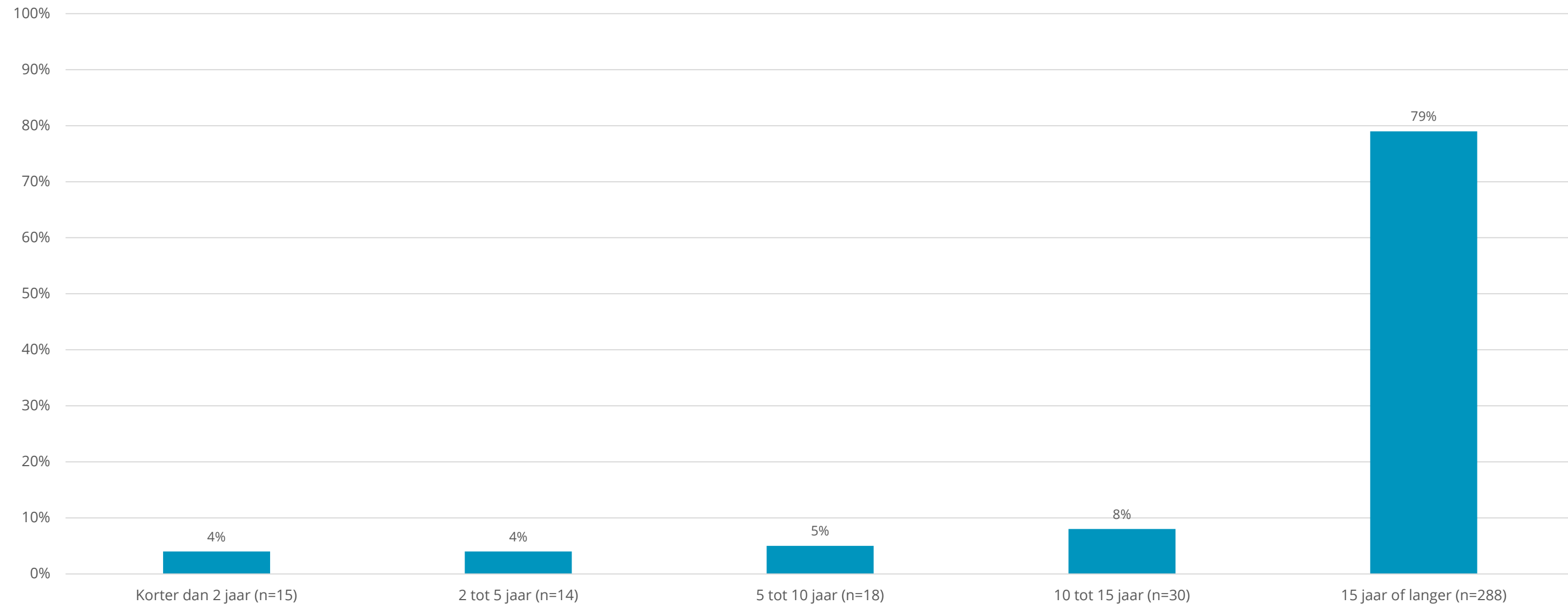


Antwoordoptie 'Ik ben jongerenwerker': (n=0). Bij antwoordoptie 'Anders' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'bestuurslid basisschool' (1x); 'met pensioen' (1x); 'RvT' (1x) 'vrijwilliger' (4x); 'zorgsector' (1x).



79% van de deelnemers woont 15 jaar of langer in de gemeente

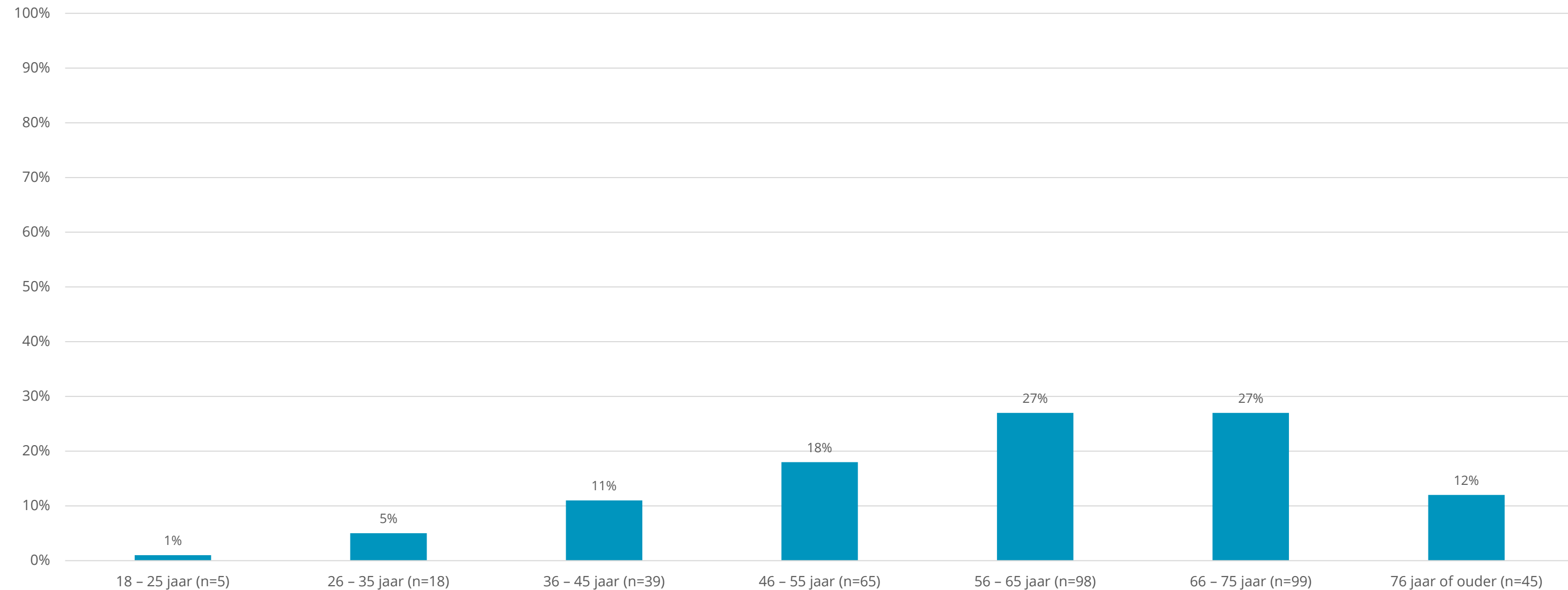
Hoe lang woon je in de gemeente Weststellingwerf? (n=365)





66% van de deelnemers is 56 jaar of ouder

Wat is jouw leeftijd? (n=369)

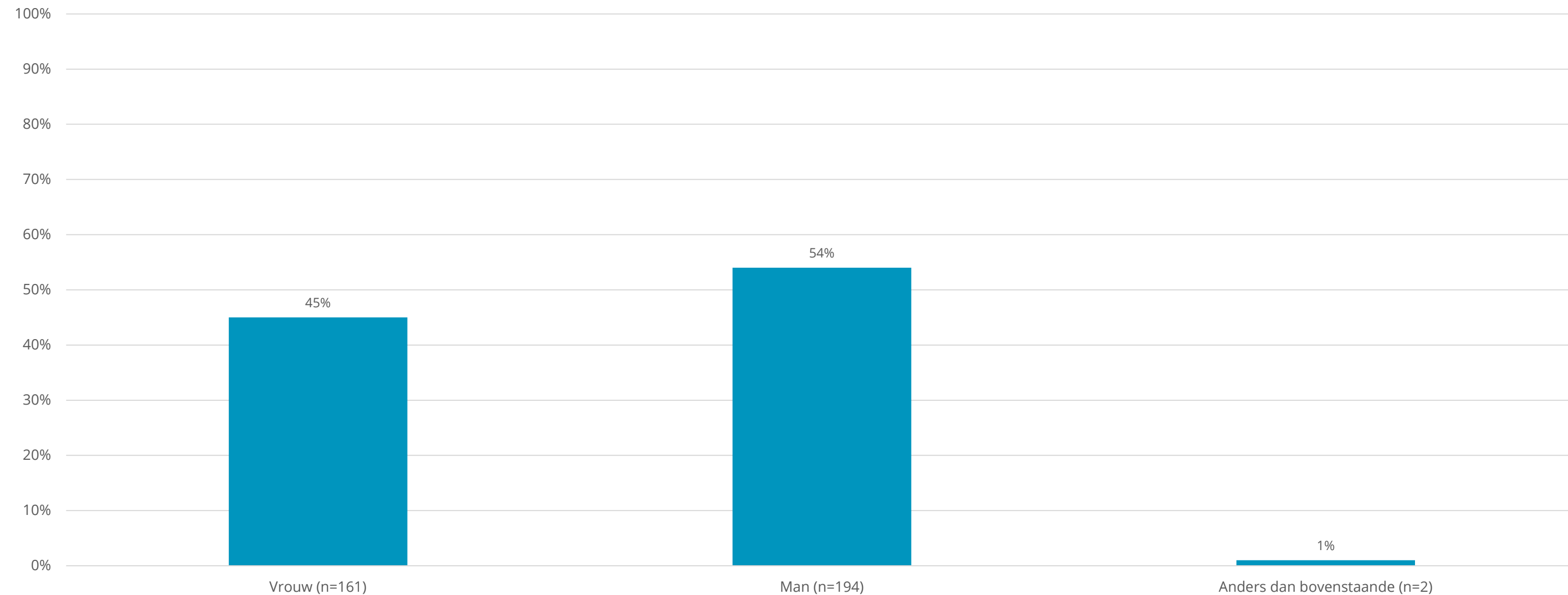


Antwoordoptie 'Wil ik niet zeggen': (n=3).



45% van de deelnemers is vrouw; 54% is man

Wat is jouw geslacht? (n=348)

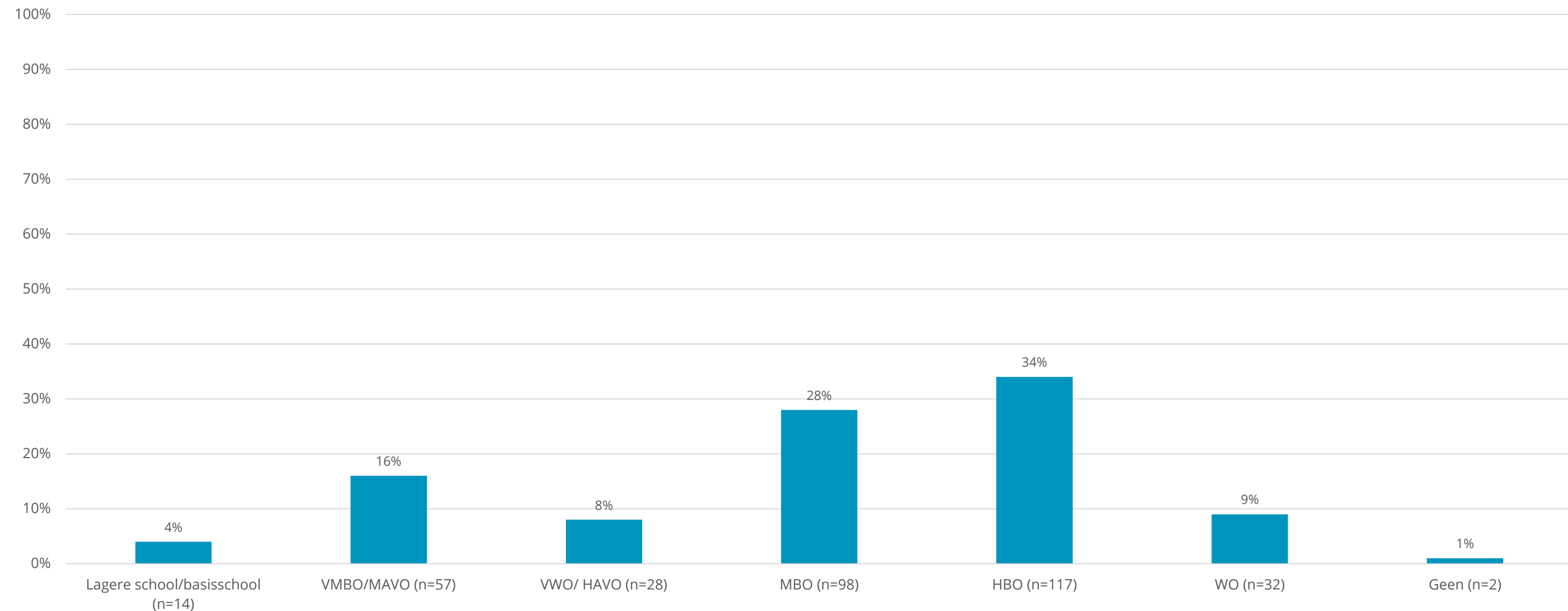


Antwoordoptie 'Wil ik niet zeggen': (n=11).



34% van de deelnemers is HBO geschoold, 28% is MBO geschoold

Wat is jouw hoogst afgeronde opleiding? (n=357)



Antwoordoptie 'Wil ik niet zeggen': (n=16).



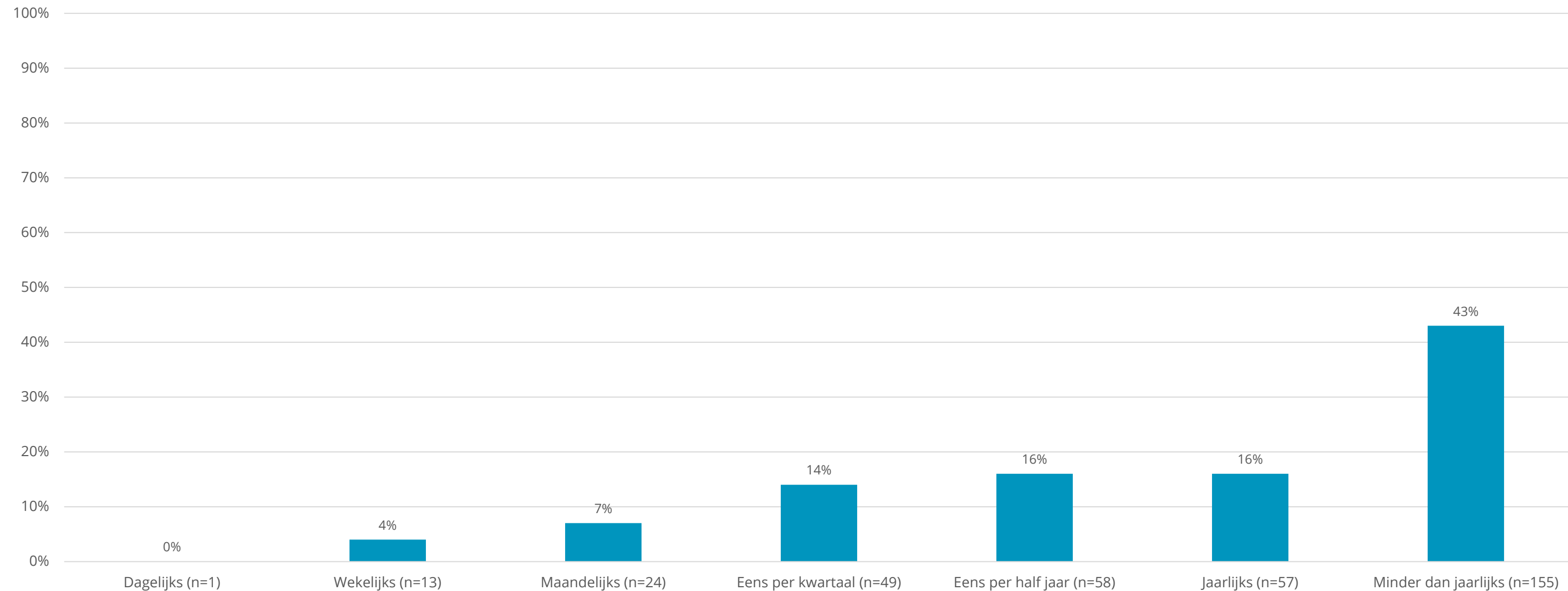
Onderzoeksresultaten:

Contact met de gemeente



43% van de deelnemers heeft minder dan jaarlijks contact met de gemeente

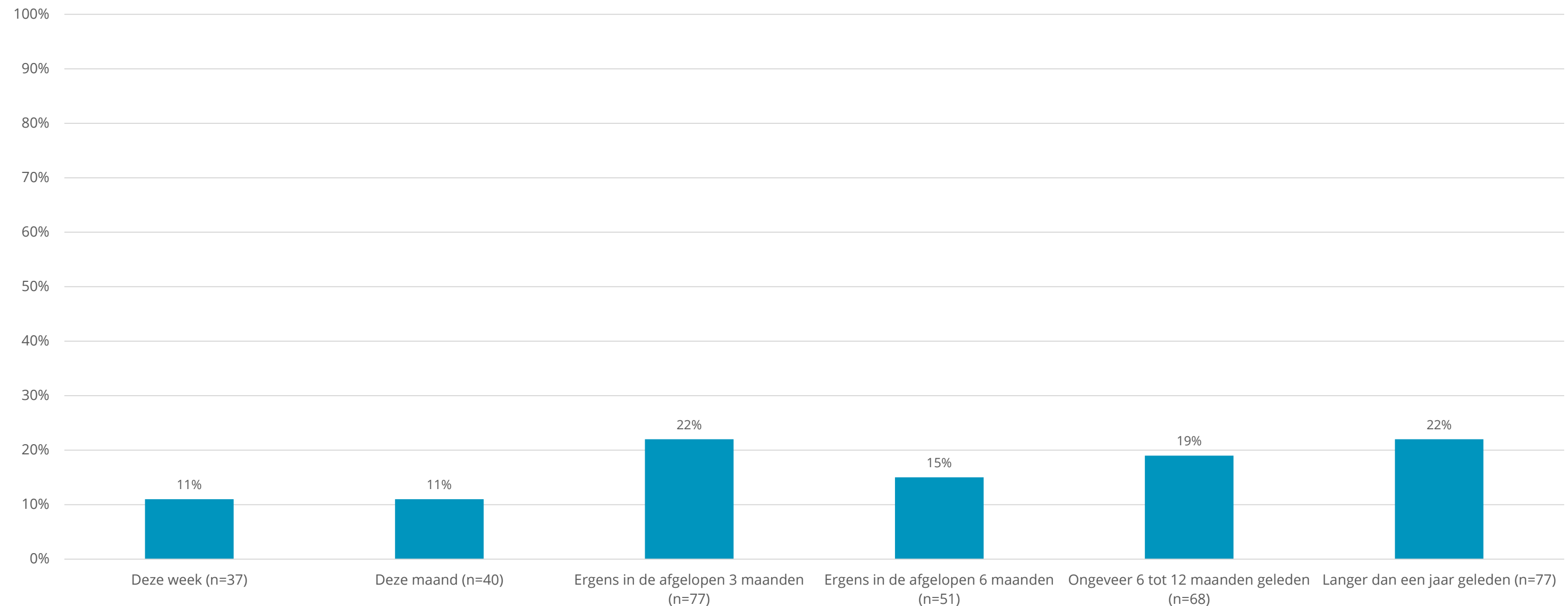
Hoe regelmatig heb je contact met de gemeente Weststellingwerf? (n=357)



Antwoordoptie 'Ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente': (n=5). Deze deelnemers hebben de resterende vragen in dit blok niet voorgelegd gekregen.

Een meerderheid van de deelnemers heeft langer dan 3 maanden geleden contact gehad met de gemeente (56%)

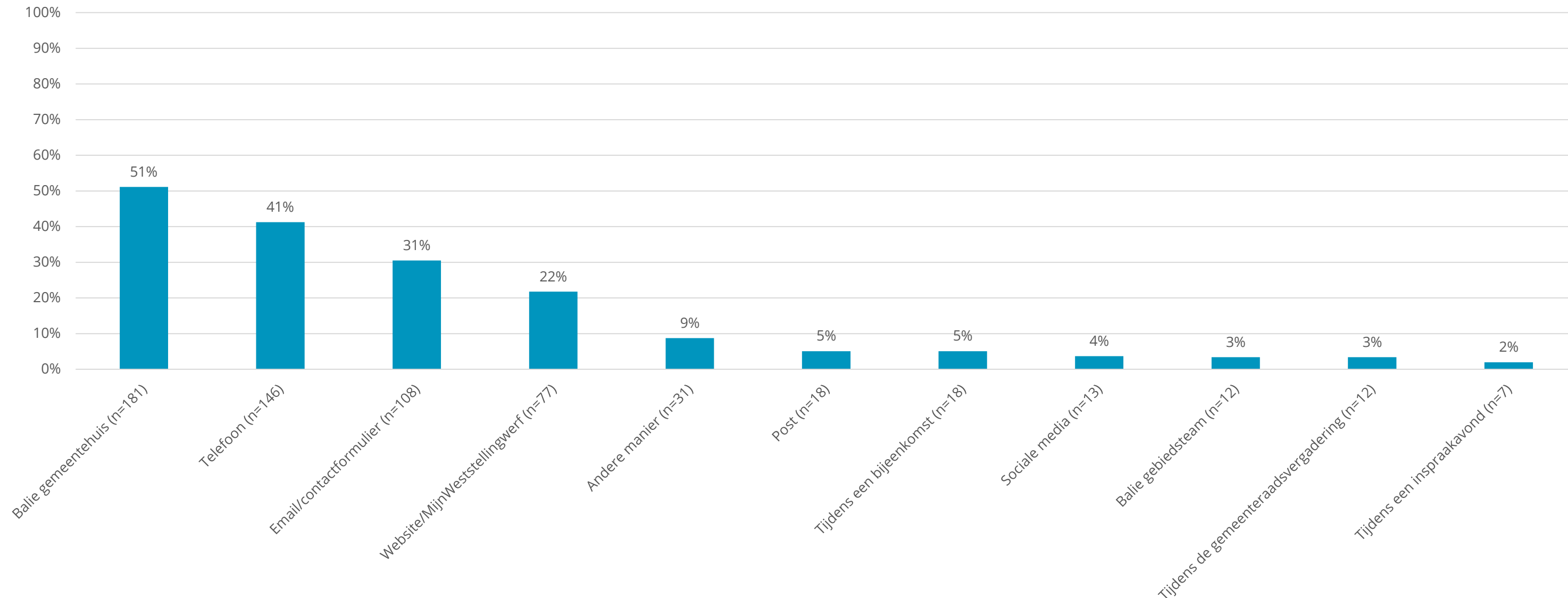
Hoe lang geleden was het laatste contact met de gemeente Weststellingwerf? (n=350)



Antwoordoptie 'Ik heb nog nooit contact gehad met de gemeente': (n=1). Deze deelnemer heeft de resterende vragen in dit blok niet voorgelegd gekregen.

51% van de deelnemers heeft contact gehad bij de balie in het gemeentehuis; 41% heeft telefonisch contact gehad

Op welke manier heb je contact gehad met de gemeente Weststellingwerf? (meerkeuze) (n=354)

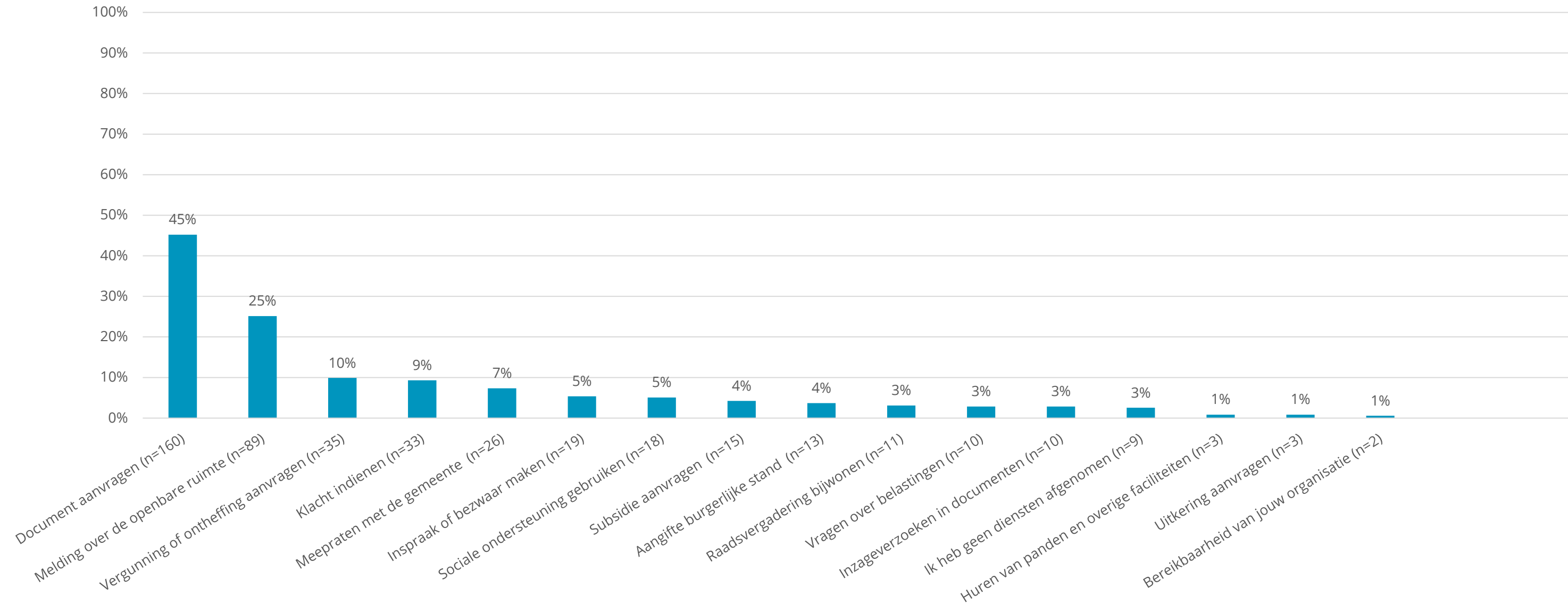


Bij antwoordoptie 'Andere manier' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'afvalbrengstation (4x); 'bezoek thuis' (2x); 'gebiedsteam' (2x); 'persoonlijk gesprek/afpraak' (15x); 'WhatsApp' (1x).



Het meeste contact gaat over documenten aanvragen (45%) of betreft meldingen over de openbare ruimte (25%)

Waar ging het contact over? (n=354)



Bij antwoordoptie 'Anders' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'container stuk' (2x); 'informatie inwinnen/aanvragen' (10x) 'kavels' (2x); 'openingstijden' (2x); 'overlast dieren' (2x); 'Wmo' (8x).



De meeste deelnemers zijn tevreden over het contact met de gemeente, de communicatie kan volgens hen wel beter

Wat vond je van het contact met de gemeente Weststellingwerf? (n=294)

- Een groot gedeelte van de deelnemers (+/- 150) geeft aan tevreden te zijn over het contact met de gemeente Weststellingwerf. Deelnemers geven aan dat baliemedewerkers vriendelijk zijn en zich goed kunnen inleven in de situatie. Ook vindt volgens de deelnemers duidelijke, goede en correcte afhandeling plaats. Verder merken deelnemers op dat ze vlot reacties op vragen krijgen.
- Wel geven veel (+/- 70) deelnemers aan dat de communicatie beter kan. Veelgenoemde punten zijn dat er niet teruggebeld wordt wanneer dit verzocht is en dat er (te) vaak wordt doorverbonden in plaats van directe nummers te krijgen. Ook geven veel deelnemers aan dat de gemeente niet goed bereikbaar is, met name vanwege de huidige openingstijden. Verder noemen deelnemers dat reacties op vragen via sociale media uitblijven.
- Tot slot geeft het grootste gedeelte van de overige deelnemers (+/- 50) aan dat de werkwijze verbeterd kan worden. Volgens hen duren aanvragen en processen lang. Een groot deel van deze deelnemers zegt dat het proces in principe goed begint, maar dat een correcte afhandeling uitblijft en er geen oplossingen of antwoorden komen. Ook geven deelnemers aan dat het doen van meldingen en andere zaken lastig is en stroef verloopt. Meerdere deelnemers geven aan dat het maken van afspraken niet soepel verloopt en dat het digitaal regelen van zaken ook niet goed werkt.



Onderzoeksresultaten:

Dienstverlening van de gemeente



- Deelnemers konden maximaal drie woorden invullen.
- Er is een wegingsfactor toegekend. Het eerste woord telt drie keer zwaarder mee ten opzichte van het derde woord en het tweede woord twee keer zwaarder.
- Hoe groter het woord in de woordwolk, des te vaker het woord door deelnemers genoemd is.





Toelichting gekozen associaties huidige dienstverlening

Waarom heb je voor deze woorden gekozen? (n=269)

- Veel deelnemers (+/- 60 deelnemers) geven aan dat ze de woorden genoemd hebben, omdat deze waarden belangrijk voor hen zijn. Ook laten deelnemers weten dat woorden als klantvriendelijkheid, adequaatheid, laagdrempeligheid en snelheid voor hen de kern van een perfecte dienstverlening zijn. Meerdere deelnemers merken daarnaast op dat de woorden die zij opgeschreven hebben, kernwaarden zijn die in de huidige dienstverlening vinden ontbreken.
- Andere deelnemers (+/- 100 deelnemers) schrijven woorden op die zij graag verbeterd willen zien of waarover zij klachten hebben. Zo laten deelnemers weten dat de website van de gemeente beter kan; dat medewerkers beter kunnen luisteren en meer contact kunnen hebben met haar inwoners; dat medewerkers (sneller) op vragen kunnen reageren of een terugkoppeling kunnen geven. Tot slot merken deelnemers op dat de huidige openingstijden beter kunnen.



- Deelnemers konden maximaal drie woorden invullen.
- Er is een wegingsfactor toegekend. Het eerste woord telt drie keer zwaarder mee ten opzichte van het derde woord en het tweede woord twee keer zwaarder.
- Hoe groter het woord in de woordwolk, des te vaker het woord door deelnemers genoemd is.





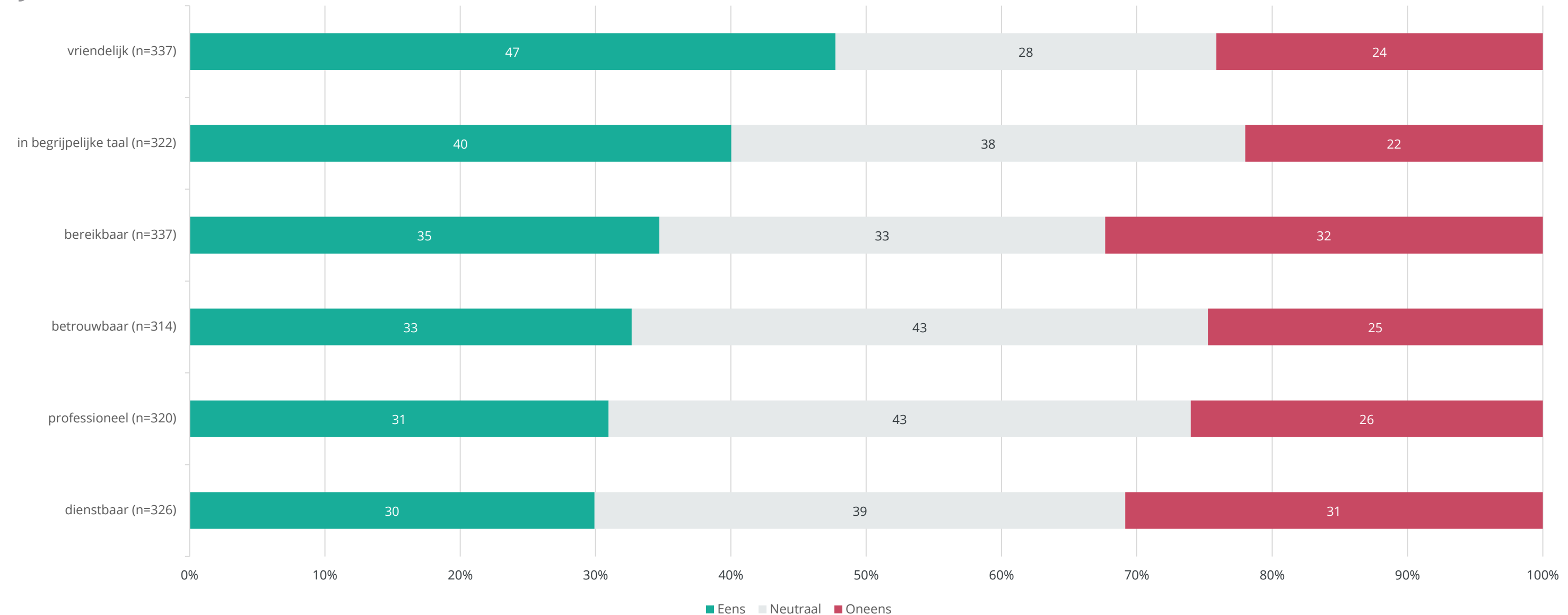
Toelichting gekozen associaties perfecte dienstverlening

Waarom heb je voor deze woorden gekozen? (n=220)

- Veel deelnemers (+/- 100 deelnemers) benoemen verbeterpunten of punten die ze nu niet goed vinden gaan bij de gemeente. Zo is er volgens deelnemers een gebrek aan persoonlijk contact en klantvriendelijkheid en blijven reacties op vragen uit. Daarnaast is de dienstverlening traag en zijn openingstijden beperkt. Ook laten deelnemers weten dat het onderhoud aan wegen en groen verbeterd kan worden.
- Andere deelnemers (+/- 70 deelnemers) merken op dat de woorden die zij opgeschreven hebben belangrijk vinden om te delen met de gemeente. Ook merkt een aantal op dat de woorden die zij hebben opgeschreven 'gewoon' horen bij een perfecte dienstverlening.
- Enkele deelnemers (+/- 30 deelnemers) geven aan juist positief te zijn over de huidige dienstverlening van de gemeente. Zij zijn tevreden over het aanvraagproces en de communicatie en vinden de dienstverlening in de basis al goed.

‘Vriendelijk’ en ‘in begrijpelijke taal’ vinden deelnemers het meest passen bij de dienstverlening van de gemeente

In hoeverre vind je de volgende stellingen passen bij de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf? Ik vind de dienstverlening van de gemeente (1/2)



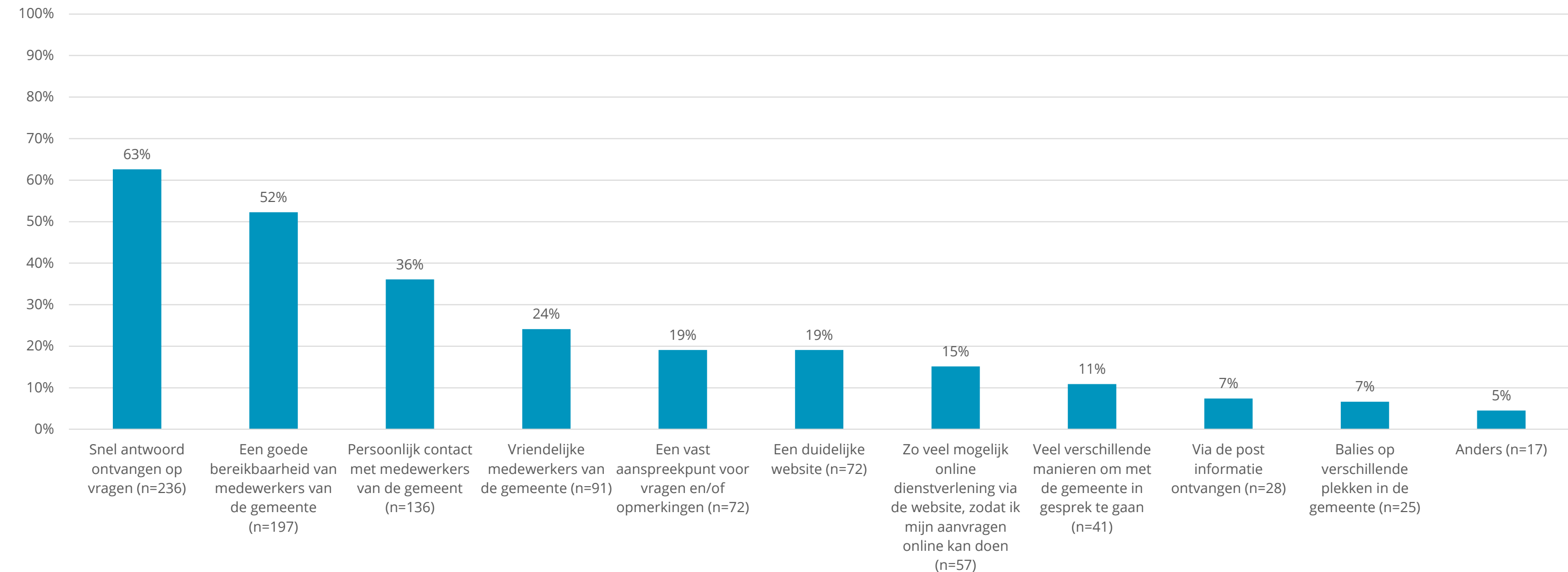
'Snel' en 'flexibel' vinden deelnemers het minst passen bij de dienstverlening van de gemeente

In hoeverre vind je de volgende stellingen passen bij de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf? Ik vind de dienstverlening van de gemeente (2/2)



Deelnemers vinden het snel antwoord ontvangen op vragen (63%) en een goede bereikbaarheid van medewerkers (52%) het belangrijkste

Welke drie van de volgende vormen vind je het belangrijkst in de dienstverlening van de gemeente? (meerkeuze, maximaal 3 antwoorden) (n=377)



Bij antwoordoptie 'Anders' gaven deelnemers onder andere de volgende toelichting: 'behulpzaamheid (1x); 'duidelijke website'(1x); 'kennis' (2x); 'oplossingsgericht denken'(1x); 'terugkoppeling' (2x).



‘Snelheid’, ‘contact’, ‘duidelijkheid’, ‘bereikbaarheid’ en ‘goede verstandhouding’ zijn belangrijk voor deelnemers

Waarom zijn deze vormen belangrijk voor jou? (n=240)

- **Snelheid (+/- 40 deelnemers)**

Veel deelnemers geven aan snelheid belangrijk te vinden. Vaak wordt genoemd dat persoonlijk contact het snelste werkt en dat deelnemers zich daardoor serieus genomen voelen. Ook het verkrijgen van informatie gaat snel, hierbij wordt de website/online vaak genoemd. Een aantal deelnemers geeft echter ook aan dat ze de website juist onduidelijk vinden (+/- 5 deelnemers).

- **Contact (+/- 35 deelnemers)**

Veel deelnemers geven aan dat een vast aanspreekpunt prettig zou zijn en dat korte lijnen prettig zijn. Verder wordt vriendelijkheid, persoonlijk en aandacht genoemd. Ook benoemt een aantal deelnemers dat het contact (mede omdat dit deels online kan) makkelijk is. Een enkele deelnemer benoemt dat de drempel om contact te krijgen juist te hoog is.

- **Duidelijkheid (+/- 30 deelnemers)**

Hierbij geven veel deelnemers aan dat duidelijkheid belangrijk is. De volgende woorden worden hierbij onder andere genoemd: communicatie, openheid en eenvoud.

- **Bereikbaarheid (+/- 25 deelnemers)**

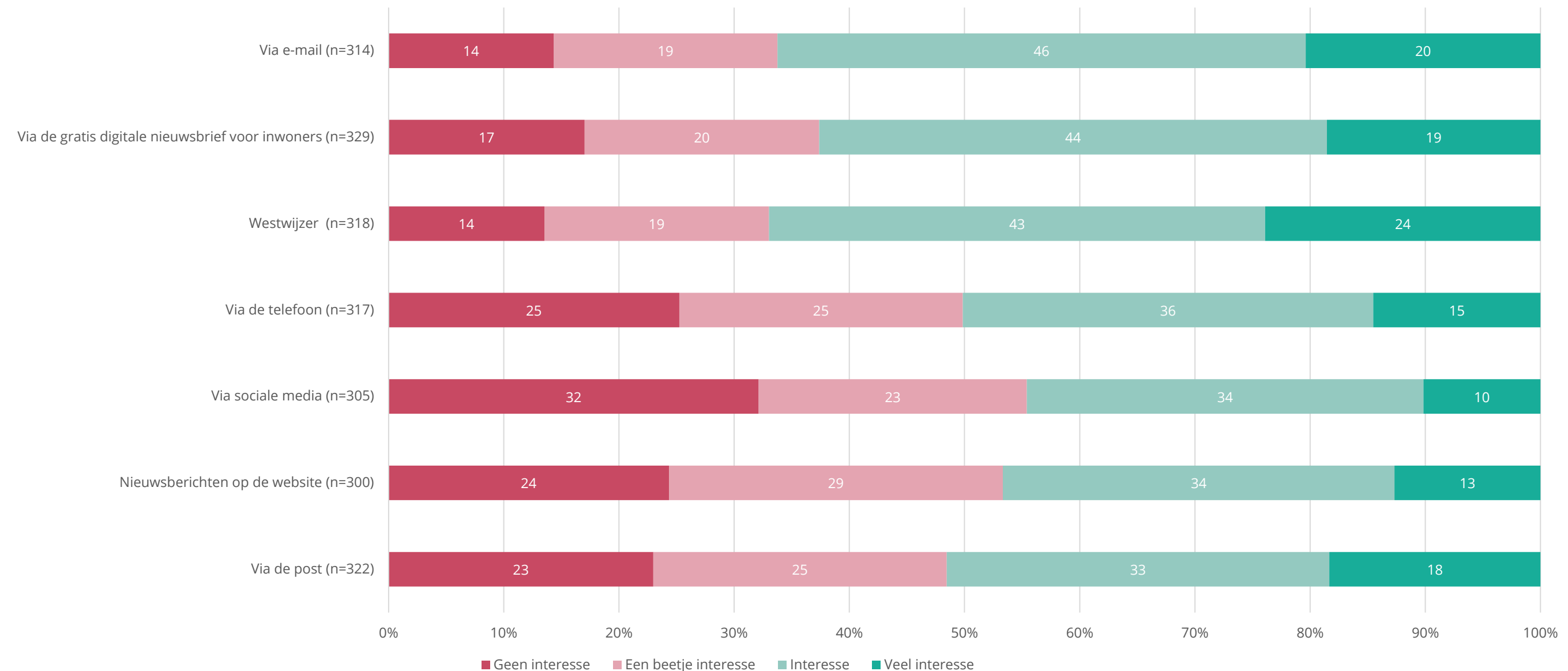
Bereikbaarheid wordt ook door meerdere deelnemers als belangrijk punt beschouwd. Hierbij wordt vooral de (beperkte) openingstijden genoemd als verbeterpunt. Ook geeft een aantal deelnemers aan dat het lastig is dat alles op afspraak moet.

- **Goede verstandhouding (+/- 10)**

Meerdere deelnemers geven aan dat een goede verstandhouding belangrijk is. Hierbij wordt door meerdere deelnemers ook de afstand tussen de inwoner en de gemeente genoemd.

Deelnemers zijn voornamelijk geïnteresseerd om via e-mail, de gratis digitale nieuwsbrief en Westwijzer geïnformeerd te worden

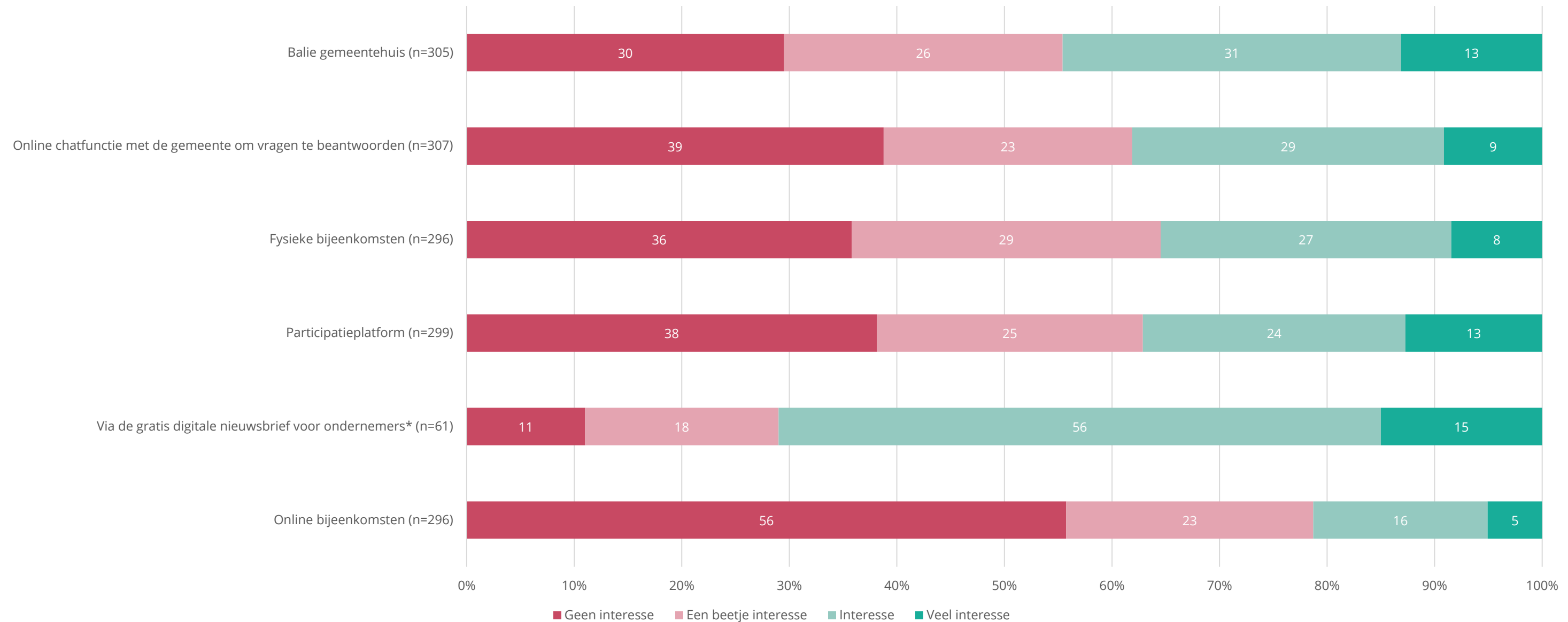
Hieronder staan mogelijke manieren waarop de gemeente jou kan informeren over zaken die binnen de gemeente spelen. Kun je per manier aangeven hoeveel interesse je hiervoor hebt? (1/2)



Deelnemers zijn het minst geïnteresseerd om via online bijeenkomsten geïnformeerd te worden; ondernemers zijn geïnteresseerd in de digitale nieuwsbrief

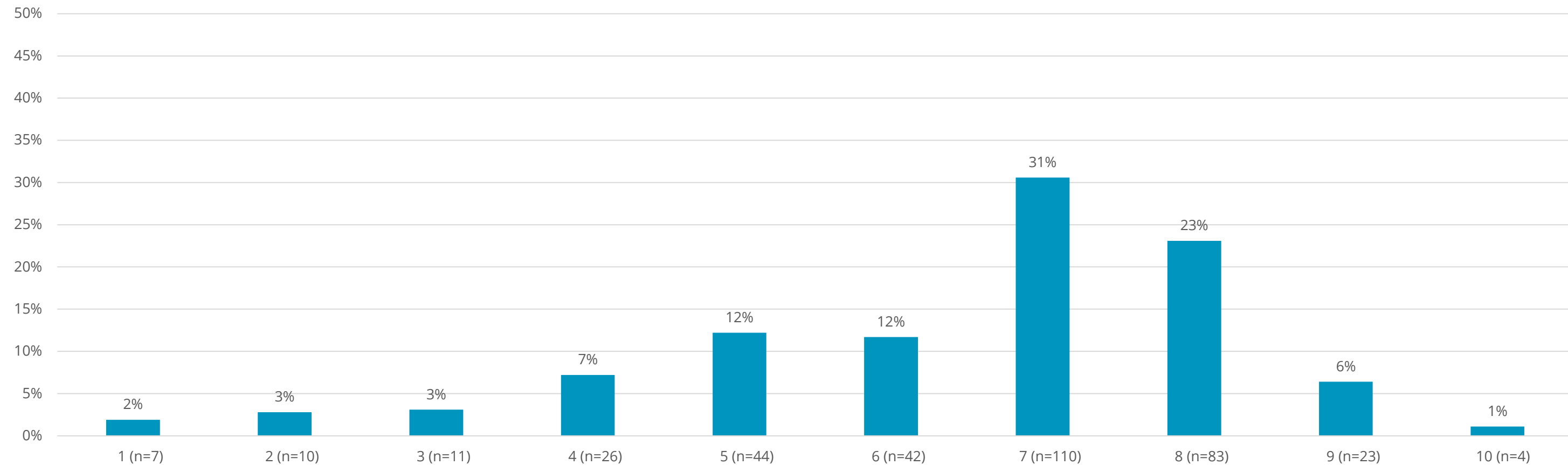


Hieronder staan mogelijke manieren waarop de gemeente jou kan informeren over zaken die binnen de gemeente spelen. Kun je per manier aangeven hoeveel interesse je hiervoor hebt? (2/2)



Deelnemers beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 6,4

Welk rapportcijfer geef je de dienstverlening in totaal? (Geef een rapportcijfer: 1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden)(n=360)

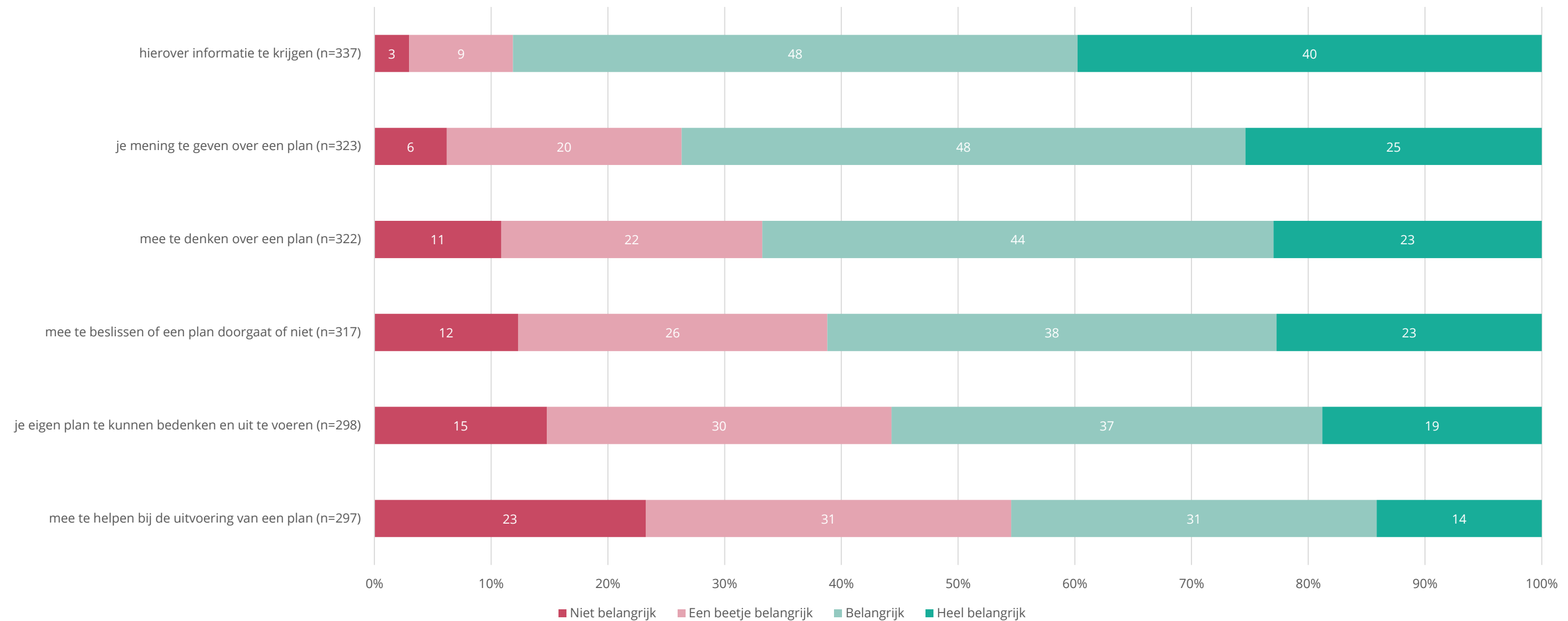


* Het gemiddelde cijfer is een 6,4



Deelnemers vinden het belangrijkste om informatie te krijgen (88%) en hun mening te geven over een plan (73%)

Wanneer het contact tussen jou en de gemeente gaat over plannen, projecten en beleid, hoe belangrijk vind jij het dan om...





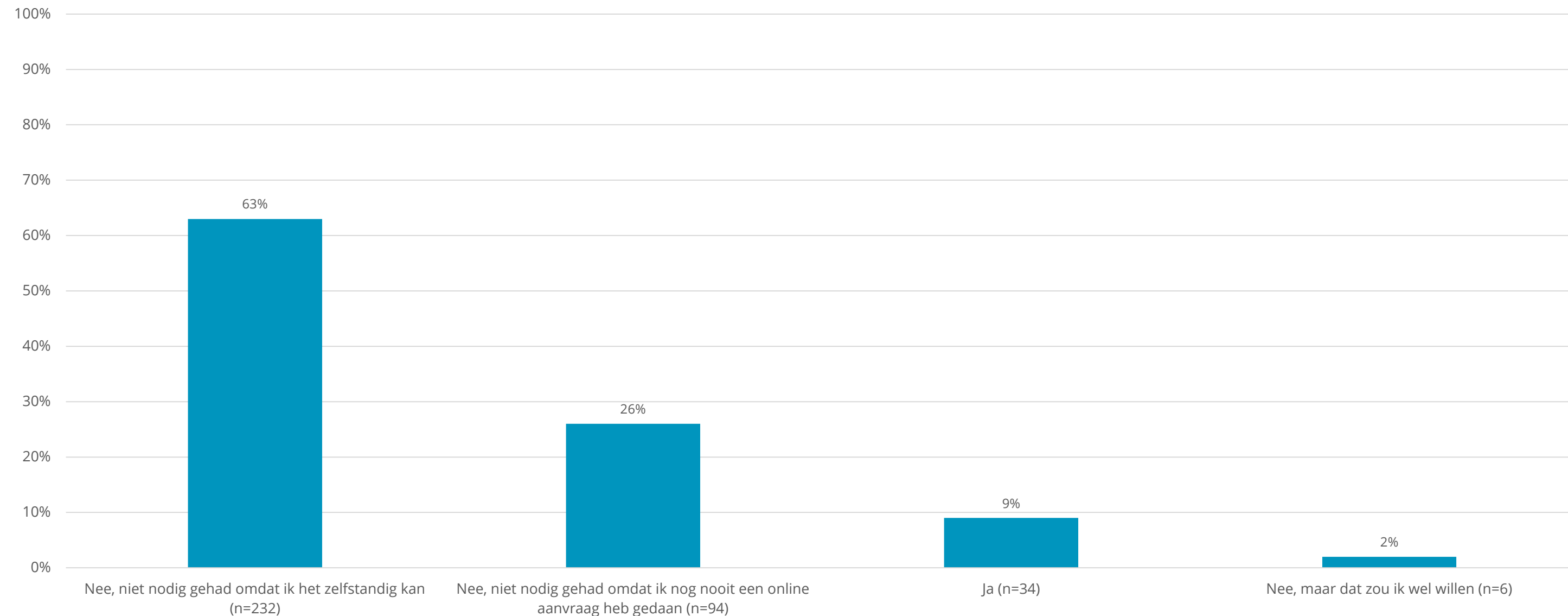
Onderzoeksresultaten:

(Online) dienstverlening van de gemeente



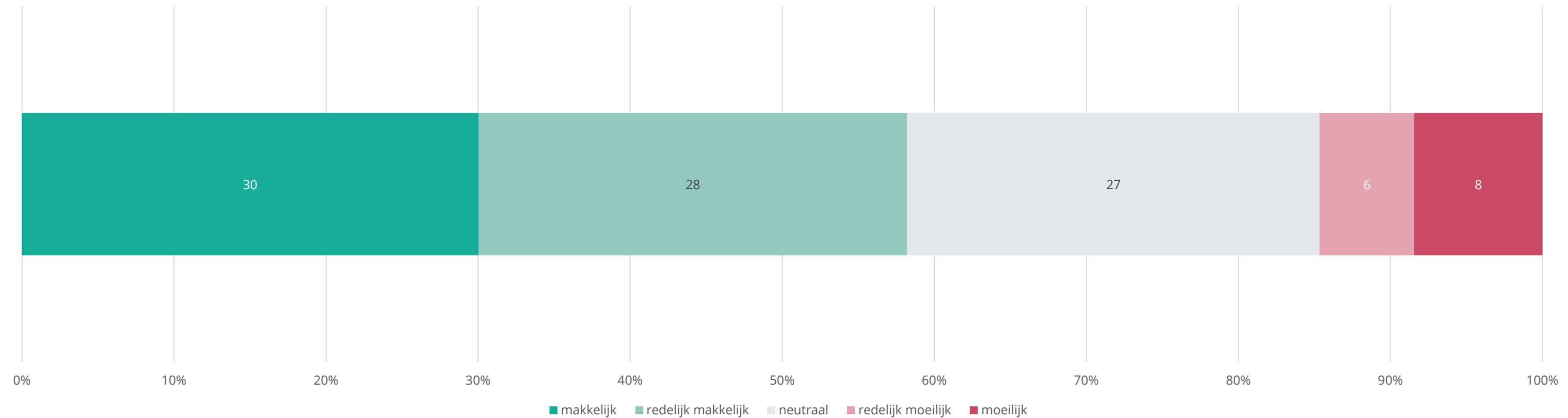
63% van de deelnemers heeft geen hulp nodig gehad bij hun aanvragen via de website of per e-mail omdat ze het zelfstandig kunnen

Heb je wel eens hulp nodig gehad van anderen bij aanvragen via de website of per e-mail? (n=366)



Voor 58% van de deelnemers is een online aanvraag via de website (redelijk) makkelijk

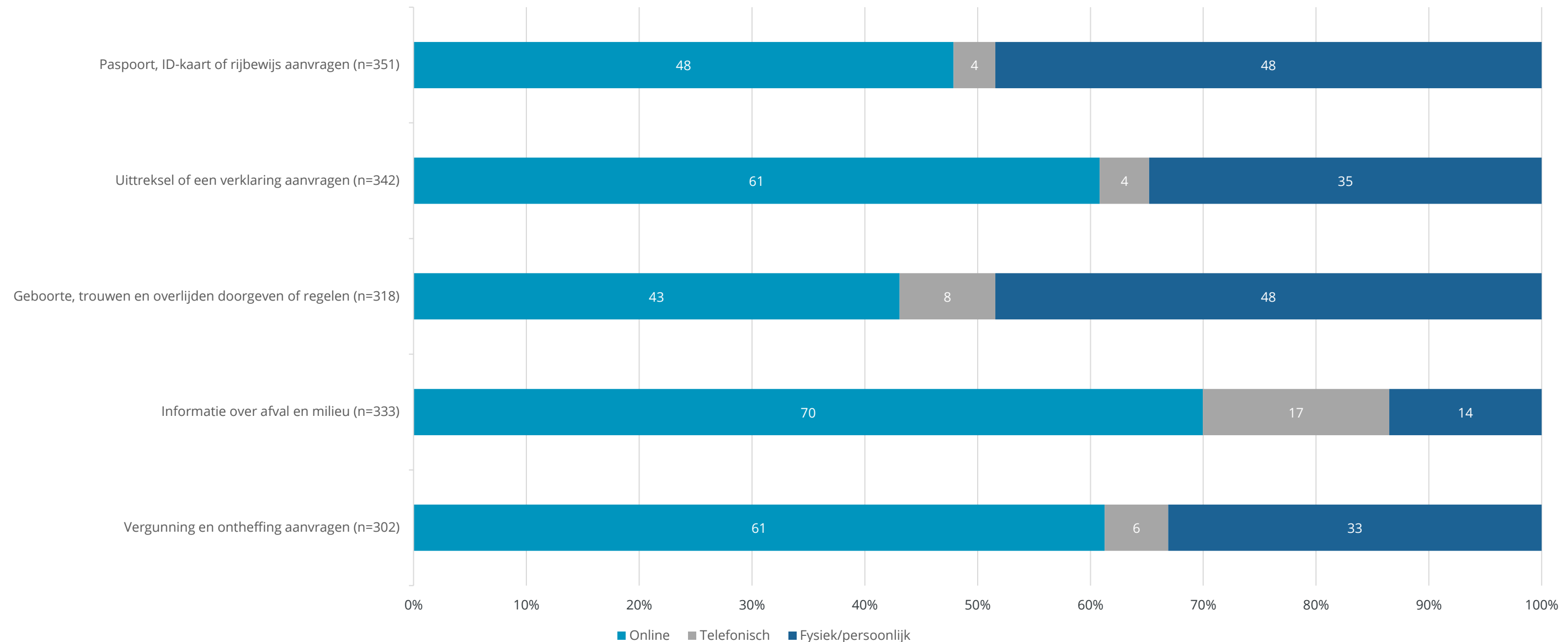
Het doen van een online aanvraag via de website van de gemeente Weststellingwerf is voor mij... (n=273)





De gewenste manier van contact verschilt per onderwerp; telefonisch contact is onder alle onderwerpen het minst gewenst

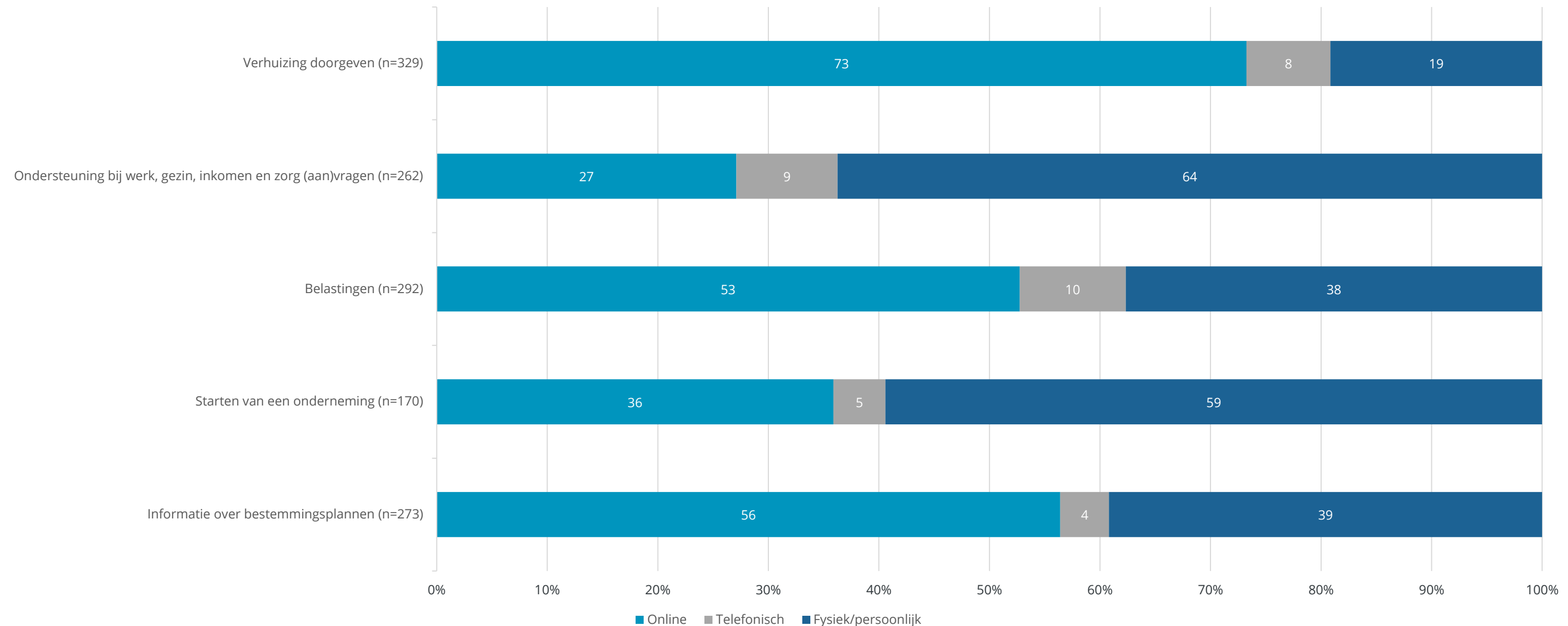
Geef voor elk van de volgende onderwerpen aan of je liever online, telefonisch of fysiek/persoonlijk contact met de gemeente hebt: (1/3)





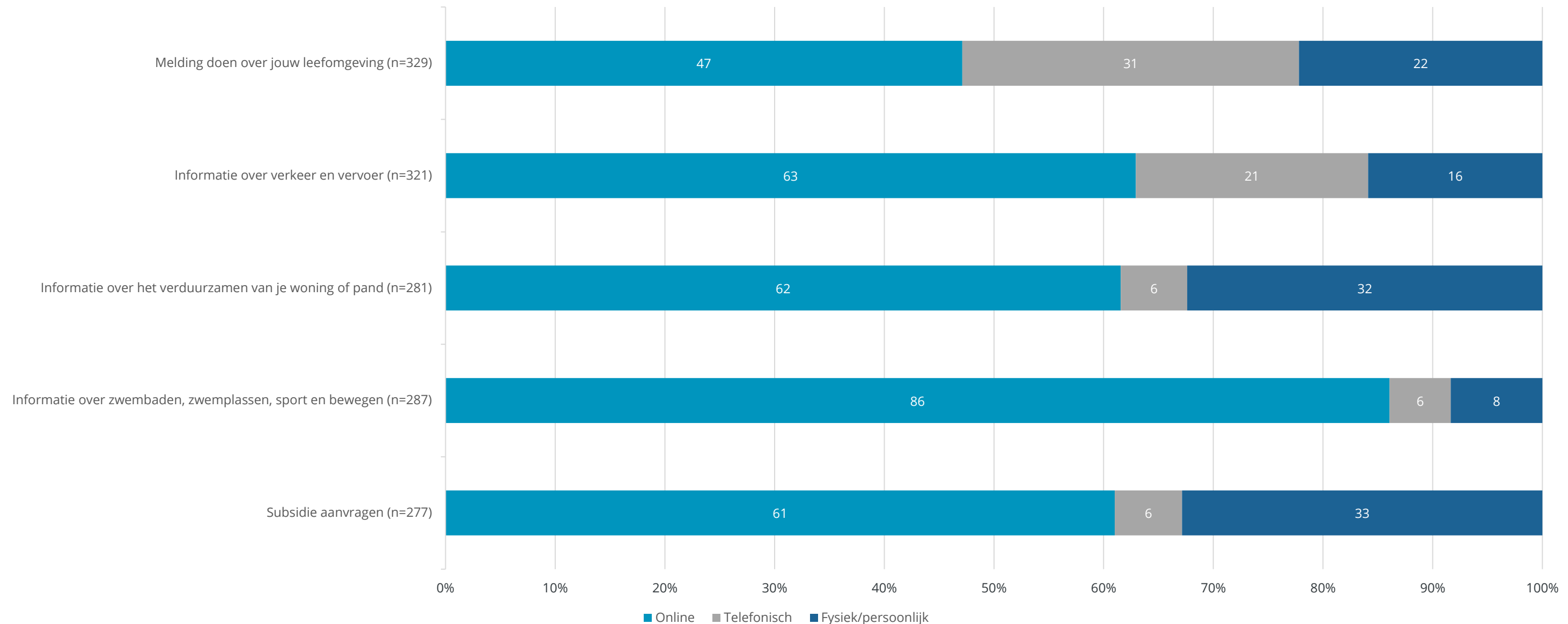
64% van de deelnemers wenst fysiek/persoonlijk contact voor ondersteuning bij werk, gezin, inkomen en zorg (aan)vragen

Geef voor elk van de volgende onderwerpen aan of je liever online, telefonisch of fysiek/persoonlijk contact met de gemeente hebt: (2/3)



Een meerderheid wordt graag online geïnformeerd over de leefomgeving (verkeer, woning, zwemblassen enzovoort)

Geef voor elk van de volgende onderwerpen aan of je liever online, telefonisch of fysiek/persoonlijk contact met de gemeente hebt: (3/3)





Onderzoeksresultaten:

Tot slot



Slotopmerkingen: werkzaamheden, verbeterpunten en het onderzoek

Tot slot: heb je nog opmerkingen en/of ideeën die je wil delen met de gemeente Weststellingwerf of met het onderzoeksbureau? (n=117)*

- **Werkzaamheden (+/- 30 deelnemers)**

Veel deelnemers benoemen allerlei specifieke werkzaamheden. Bijvoorbeeld het onderhoud aan wegen/fietspaden en het onderhoud aan groenvoorziening, zoals onkruid verwijderen, grasmaaien en het beperken van hondenpoepoverlast. Ook zaken als het verplaatsen van of plaatsen van meer prullenbakken, parkeergelegenheden en de verkeersveiligheid worden meermaals benoemd.

- **Verbeterpunten gemeente (+/- 25 deelnemers)**

Veel deelnemers geven aan dat er verbeterpunten zijn voor de gemeente Weststellingwerf. Hierin komen punten als een verruiming van de openingstijden en het niet alles op afspraak hoeven doen het meeste naar voren. Een enkele deelnemer geeft als verbeterpunt om meerdere opties voor contactmomenten in te kunnen vullen bij het maken van een afspraak. Ook geeft een aantal deelnemers aan dat ze behoefte hebben aan een initiatief om bewoners mee te laten denken en contact met hun te houden over de omgeving. Meerdere deelnemers hebben ook bij deze vraag specifieke ideeën en plannen voor de gemeente opgeschreven. Dit waren bijvoorbeeld: een terras op een plein, plekken waar een park gecreëerd kan worden of het verhelpen van onveilige verkeerssituaties. Enkele deelnemers geven aan dat de website verbeterd kan worden of dat verleende omgevingsvergunningen digitaal beschikbaar moeten zijn en omwonenden hiervan op de hoogte gehouden moeten worden.

- **Opmerkingen over enquête (+/- 15 deelnemers)**

Een aantal deelnemers hebben een opmerkingen over de enquête achtergelaten. Het meest benoemde punt is de aanspreekvorm 'jou' en 'jij'. Deelnemers beschouwde dit als te amicaal/onbeleefd en wensen liever met 'u' aangesproken te worden. Ook geven meerdere deelnemers aan benieuwd te zijn wat de uitkomsten zijn en ontvangen graag een terugkoppeling van de uitkomsten. Ook zijn ze benieuwd wat de gemeente met de uitkomsten gaat doen. Enkele deelnemers geven aan dat de enquête te lang is en dat van tevoren aangegeven moet worden hoelang het duurt om in te vullen. Tot slot geven andere deelnemers aan dat de enquête te specifiek was voor deelnemers die 'bijna nooit' contact hebben gehad met de gemeente.



Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl

Verzorgd door

Naomi Oving, MSc.

n.oving@enneus.nl

Jochem Duinhof, MSc.

j.duinhof@enneus.nl

