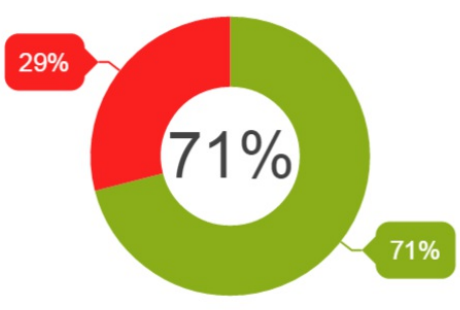
Klantwaarde

Maart 2016

Geacht panellid,

In maart 2016 heeft u via het inwonerspanel Eijsden-Margraten Spreekt deelgenomen aan het onderzoek 'Klantwaarde'. De vragen gingen over wat inwoners belangrijk vinden in de dienstverlening van de gemeente.

Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.



Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 907 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Ten tijde van het onderzoek bestond het panel uit 1.280 leden. De respons is daarmee 71%.

Door dit grote aantal deelnemers is er sprake van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. Het onderzoek is daarnaast representatief over kernen en het geslacht. De representativiteit over leeftijd is (nog) onvoldoende. Met name de jongeren (<29 jaar) en ouderen (>79 jaar) zijn ondervertegenwoordigd.

Associaties bij gemeentelijke organisatie

De inwoners van de gemeente Eijsden-Margraten denken bij de gemeentelijke organisatie voornamelijk aan het gemeentehuis, de ambtenaren en de dorpskernen. Opvallend is dat ook termen als afstandelijk, moeilijk bereikbaar en bureaucratisch worden genoemd. De meest voorkomende associaties zijn weergegeven in figuur 1.

Figuur 1

Alle respondenten is gevraagd welke karakter-eigenschappen de gemeentelijke organisatie zou moeten hebben als deze als een persoon wordt beschouwd. De inwoners geven aan dat de gemeentelijke organisatie voornamelijk

transparant/ open, betrouwbaar, eerlijk, klantvriendelijk en toegankelijk dient te zijn.

Daarnaast is gevraagd wat respondenten het belangrijkste vinden in de dienstverlening van de gemeente bij een product, dienst, vraag of probleem.

Inwoners vinden vooral snelheid, klantgerichtheid, duidelijkheid, luisteren naar inwoners en bereikbaarheid en toegankelijkheid belangrijk. Daarnaast worden ook oplossingsgerichtheid en klantvriendelijkheid vaak genoemd.

Eigenschappen gemeentelijke organisatie

Een gemeentelijk organisatie heeft onder andere de volgende vijf eigenschappen; (1) inlevingsvermogen, (2) professionaliteit, (3) klantgerichtheid, (4) betrouwbaarheid en (5) communicatie.

De respondenten hebben aangegeven welke eigenschappen van de gemeentelijke organisatie het meest belangrijk zijn. Uiteraard zijn alle eigenschappen belangrijk, maar door de eigenschappen in volgorde van belangrijkheid te plaatsen kan achterhaald worden waar de gemeente het meeste waarde kan toevoegen voor haar inwoners en daarmee de tevredenheid kan verhogen.

In figuur 2 is schematisch de belangrijkheid van de hoofdeigenschappen en de subeigenschappen volgens de deelnemers weergegeven. De belangrijkste hoofdeigenschap is bijvoorbeeld professionaliteit. Binnen deze hoofdeigenschap is de inhoudelijke deskundigheid van ambtenaren het belangrijkst.

Bijna alle eigenschappen zijn gemiddeld beoordeeld tussen 'belangrijk' en 'zeer belangrijk'. Alleen de stellingen met betrekking tot communicatie en de stelling over de openingstijden zijn beoordeeld tussen 'neutraal' en 'belangrijk'.

1. Professionaliteit →
1. inhoudelijk deskundig
2. eerlijk en open
3. communicatief vaardig
4. flexibel

2. Betrouwbaarheid →
1. correcte informatie
2. leveren wat is afgesproken
3. inhoudelijke verwachtingen waarmaken
4. tijdsafspraken nakomen

3. Klantgerichtheid →
1. meedenken
2. bruikbare oplossing bieden
3. zijn/haar best doen
4. voortvarend te werk gaan

4. Inlevingsvermogen →
1. inwoners serieus nemen
2. makkelijk contact opnemen met gemeente
3. proactief informeren
4. openingstijden aansluiten bij behoefte

5. Communicatie →
1. zelfde taal als inwoners
2. algemene communicatie-uitingen verzorgd
3. correspondentie ziet er goed uit
4. ambtenaren zijn representatief

Figuur 2

Inwonerparticipatie

De deelnemers is gevraagd wie zij het meest verantwoordelijk vinden voor verschillende terreinen. De meeste mensen vinden de **gemeente** het meest verantwoordelijk voor: Openbare ruimte, Toezicht en handhaving, Vervoer en mobiliteit, Ruimtelijke ordening, Onderwijs, Verkeer, Welzijn, (EU-)regionale samenwerking, Zorg, Sociale zaken, Jeugdbeleid, Openbare orde en veiligheid, Wonen, Natuur en landschap, Economische zaken, Volksgezondheid en Monumenten.

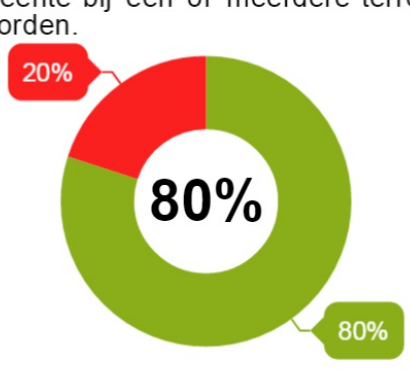
Voor Sport, Kunst en cultuur en Evenementen vindt men de **samenleving** het meest verantwoordelijk.

Voor Recreatie en toerisme, Arbeidsmarkt en Landbouw vindt men **ondernemers** het meest verantwoordelijk.

Respondenten vinden **de inwoners zelf** het meest verantwoordelijk voor Milieu en duurzaamheid.

Ook is de deelnemers gevraagd of en in welke mate ze bij de verschillende terreinen betrokken willen worden door de gemeente.

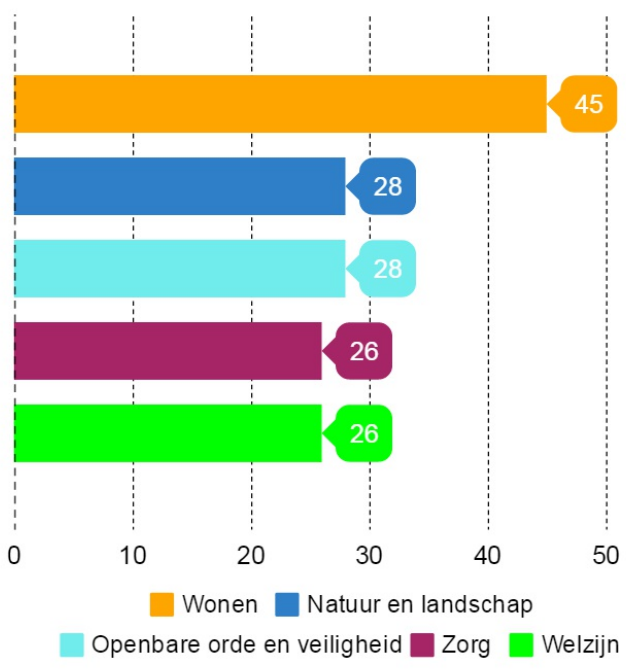
80% van de deelnemers heeft aangegeven dat ze door de gemeente bij een of meerdere terreinen betrokken willen worden.



Figuur 3

Deelnemers willen vooral bij het onderwerp Wonen betrokken worden (45%), gevolgd door Natuur en Landschap (28%) en Openbare orde en veiligheid (28%). Bij Landbouw wil slechts 8% betrokken worden en bij Arbeidsmarkt en Economische zaken wil 9% betrokken worden.

Bij welke terreinen/onderwerpen wilt u door de gemeente Eijsden-Margraten betrokken worden? n=907



Figuur 4

In de vragenlijst zijn de volgende omschrijvingen van de beleidsterreinen gehanteerd.
Wonen: vitale kernen, leefbaarheid, bereikbaarheid, voorzieningen en burgerparticipatie.
Natuur en landschap: natuur/landschapsontwikkeling.
Zorg: onder andere Wmo, arbeidsparticipatie en thuiszorg. **Welzijn:** onder andere subsidiebeleid, onderwijs, bibliotheken, accommodaties en vrijwilligers.

De meeste inwoners die bij één of meerdere onderwerpen betrokken willen worden, willen betrokken worden bij plannen voor de eigen buurt (66%). 55% wil betrokken worden bij gemeentebrede plannen en 42% bij plannen voor de eigen straat. De minste mensen willen betrokken worden bij strategische onderwerpen en/of visietrajecten, namelijk 37%

Inwoners die betrokken willen worden bij één of meerdere terreinen willen vooral dat de gemeente ze informeert (63%) en raadpleegt (55%). In mindere mate willen de inwoners de gemeente adviseren (36%) en samenwerken (17%). Een groep van 8% die betrokken wil worden wil meebeslissen over projecten en 6% wil zelf het initiatief nemen. De groep die wil samenwerken en/of (mee)beslissen bestaat vooral uit mannen, hoger opgeleiden, mensen die gepensioneerd of met de VUT zijn en langer dan 10 jaar in de gemeente wonen.

Burgerkracht: 18% van het totale aantal respondenten wil samenwerken en/of (mee-) beslissen!

Verder is aan alle deelnemers gevraagd welke onderwerpen/terreinen zij niet geschikt achten voor inwonerparticipatie. Inwoners vinden vooral (Eu-) regionale samenwerking (33%), Openbare ruimte (30%) en Toezicht en handhaving (29%) niet geschikt voor inwonerparticipatie. Voor Evenementen en Recreatie en Toerisme is dit slechts 4%, voor Kunst en cultuur 5% en voor Sport 6%

Op de vraag wat volgens de respondenten de belangrijkste voorwaarde is waaraan de gemeentelijke dienstverlening dient te voldoen bij een participatietraject antwoordt een groot deel van de inwoners 'goed naar elkaar luisteren'. Ook goede communicatie, goede samenwerking en overleg, openheid, inwoners serieus nemen, goede en correcte informatie verstrekken en duidelijkheid zijn voorwaarden die vaak worden genoemd.

Inwonerinitiatieven

Een eigen initiatief houdt in dat inwoners zelf initiatieven opzetten wanneer daar behoefte aan is. Het initiatief komt dan niet van de gemeente, maar die kan eventueel wel een rol gaan spelen. Een initiatief kan bijvoorbeeld een eigen plan of project zijn in de eigen buurt of omgeving van de inwoner.

Aan de respondenten is gevraagd wat volgens hen de rol is van de gemeente Eijsden-Margraten als een inwoner een eigen initiatief heeft. De inwoners hebben aangegeven dat dit vooral inhoudelijke ondersteuning betreft (56%), bijvoorbeeld het helpen bij het opstellen van een plan of het helpen bij een subsidieaanvraag. Daarnaast geven zij aan dat de rol van de gemeente informatie verstrekking is en praktische ondersteuning. Praktische ondersteuning is bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van een ruimte. Slechts 2% van de inwoners heeft aangegeven dat de gemeente geen rol heeft wanneer een inwoner een eigen initiatief heeft.

Het merendeel (57%) van de inwoners is van mening dat de gemeente inwonersinitiatieven moet stimuleren. Slechts 4% geeft aan dat de gemeente dat niet hoeft te doen. Op de vraag op welke wijze het stimuleren van inwonersinitiatieven kan gebeuren geven inwoners aan dat de gemeente dat kan doen door te faciliteren, te luisteren en door samen te werken met de inwoners.

Tot slot is inwoners gevraagd onderstaande stelling te beoordelen:

'De gemeentelijke organisatie Eijsden-Margraten staat dichtbij haar inwoners'

Figuur 5

20% van de respondenten is het (zeer) eens met deze stelling en 22% (zeer) oneens (zie figuur 5). Inwoners die het (zeer) oneens waren konden aangeven wat de gemeente kan doen om dit te verbeteren. Het meest voorkomende antwoord is 'meer naar de inwoners luisteren'. Daarnaast worden 'inwoners meer informeren', 'beter communiceren' en 'beter benaderbaar en toegankelijk zijn' vaak genoemd.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Dit is een veel gestelde en terechte vraag. Onderzoek- & adviesbureau Moventem stelt voor de gemeente een rapport op over de resultaten. Het rapport vormt een belangrijke basis voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente. Nu de 'klantwaarde' inzichtelijk is, weet de gemeente beter aan welke knoppen zij kan draaien om de tevredenheid te verhogen. Daarnaast geeft het onderzoek concreet houvast om de manier waarop de gemeente en de samenleving kunnen samenwerken, verder uit te werken en daarmee gericht te experimenten. Vanzelfsprekend gaat dit allemaal niet van vandaag op morgen en is er tijd nodig om alles uit te werken. Als er iets in de gemeentelijke dienstverlening wijzigt, dan wordt u als inwoner hierover uiteraard geïnformeerd door de gemeente. Aanvullend gaat de gemeente de komende jaren uw tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening monitoren, zodat kan worden vastgesteld of verbeteringen effect hebben. Kortom, mede dankzij uw bijdrage kan de gemeentelijke organisatie zich verbeteren en hopelijk plukt u daar de vruchten van. Bedankt voor uw nuttige inbreng en betrokkenheid! Graag vernemen wij ook bij het volgende onderzoek uw mening.