



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies

Postregistratienummer	Z.347573/D.286251
Ambtenaar	

Omschrijving

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Advies

Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2024 en in te stemmen met het opnemen van de aanbevelingen in de actielijst dienstverlening.

Inleiding

In Q2 2024 is een kwalitatief klantonderzoek gehouden met als doel: Inzichtelijk krijgen wat inwoners vinden van de dienstverlening van de gemeente en wat ze als verbeterpunten zien.

Beoogd resultaat (wat)

Verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek.

Kader

Actielijst dienstverlening

Argumenten

Inwoners beoordelen de dienstverlening van de gemeente Woudenberg met een gemiddeld cijfer van 7,6. Dit is een stijging van 0,6 punt ten opzichte van 2022, toen het cijfer 7,0 was. Veel inwoners geven aan vooral tevreden te zijn over de afhandeling van hun vragen en meldingen. Het persoonlijke en telefonische contact met de gemeente verloopt goed en vriendelijk. De hoogste scores worden gegeven voor de vriendelijkheid van de medewerker (8,3) en de locatie van het gemeentehuis (8,7). Het laagste cijfer wordt gegeven voor de voortgang van de aanvragen, met een gemiddelde score van 7,0.

De gemeente Woudenberg wordt door inwoners gezien als toegankelijk en vriendelijk. Het imago en de zichtbaarheid van de gemeente zijn in vergelijking met het vorige onderzoek verbeterd. Dit is te danken aan onder andere de zichtbaarheid van de burgemeester en wethouders, het organiseren van informatiebijeenkomsten en de communicatie over de activiteiten van de gemeente en haar bijdrage aan de leefomgeving van Woudenberg en haar inwoners.

Er wordt opgemerkt dat de verkeersveiligheid, het parkeerbeleid en de groenvoorzieningen in de gemeente mogelijk verbeterd kunnen worden. Daarnaast geven inwoners aan dat de gemeente duidelijker en transparanter zou moeten communiceren over wat wel en niet mogelijk is, met name in relatie tot het beschikbare budget en de financiële situatie.

Inwoners die een vraag per e-mail stellen, wensen betere informatie over de voortgang en snellere afhandeling, terwijl sommigen aangeven helemaal geen antwoord te hebben ontvangen. Inwoners die een Fixi-melding hebben gedaan, willen graag op de hoogte worden gehouden van de oplossing of voortgang van hun melding. Sommigen melden dat ze zelf moesten achterhalen of hun probleem was opgelost, omdat ze geen terugkoppeling hebben ontvangen. Ook wordt het als verbetering gezien wanneer meldingen niet ten onrechte als "afgehandeld" worden gemarkeerd, terwijl ze nog in behandeling zijn.

Om de gemeentelijke dienstverlening nog verder te optimaliseren nemen we de volgende aanbevelingen op in de actielijst dienstverlening:

- Proces info-mailbox in kaart brengen en optimaliseren
- Proces en communicatie fixi afhandelingen optimaliseren
- Bewonersinitiatieven ophalen, borgen en uitvoeren
- Onze servicenormen meer onder de aandacht brengen

Aanpak/uitvoering

Aanbevelingen opnemen in actielijst dienstverlening en als deelprojecten uitvoeren

Communicatie

Cijfer en met de name de verhoging en aangedragen verbeterde zaken communiceren via social media berichten (extern) en tijden de time2meet en op Pleio (intern).

Bijlage(n)

D.nummer	Documentnaam	Geheimhouding	Actieve openbaarmaking
D.286243	Resultaten klanttevredenheidsonderzoek	Mag een bijlage (nog) niet openbaar gemaakt worden? Geef dan hier aan op welke grond dit niet mag, en (indien van toepassing) voor welke termijn.	<i>Dit veld hoeft voorlopig nog niet te worden ingevuld.</i>
D.286762	Geactualiseerde actielijst dienstverlening versie 2024-1	Bijv.: art. 5.1, lid 2, sub f Woo, voor de periode [...] Zie ook de Handreiking Geheimhoudingsbepalingen Gemeentewet (juli 2024).	<i>Toelichting: T.z.t. zijn we op grond van de Wet open overheid (Woo) verplicht om bepaalde categorieën van documenten actief te publiceren. Wanneer die wettelijke plicht ingaat, zal hier vermeld moeten worden tot welke informatiecategorie het document behoort.</i>