

## Raadsinformatiebrief

**Datum:** 2 juli 2024

**Zaaknummer:** 1337640

**Portefeuillehouder:** Ronald van Meygaarden

**Contactpersoon:** Jasper Molenaar, adviseur online dienstverlening & Claire Pijnenburg, adviseur dienstverlening

### Onderwerp

---

Resultaten Waar Staat Je Gemeente onderzoek 2023

### Aanleiding

---

Eind 2023/Begin 2024 is het Waar Staat Je Gemeente onderzoek voor gemeente Boxtel uitgevoerd. Een (standaard) burgerpeiling die we, conform het uitvoeringsplan Dienstverlening, één keer per twee jaar uitvoeren om inzicht te krijgen in hoe inwoners vier thema's ervaren en inzicht krijgen in waar verbetering gewenst is. De vier thema's zijn: woon- en leefomgeving, de relatie tussen inwoner & de gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn & zorg

Het is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd volgens de systematiek 'WaarStaatJeGemeente' van de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten). VNG publiceert deze cijfers op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Op deze site zijn onze voorgaande prestaties uit 2019 te zien en zijn de cijfers te vergelijken met andere gemeenten.

### Inhoud

---

Het Waar Staat Je Gemeente onderzoek is uitgevoerd in de periode van eind december 2023 tot en met februari 2024. De eindrapportage laat zien hoe inwoners van Boxtel de gemeente ervaren en beoordelen op thema's zoals woon- en leefomgeving, de relatie tussen inwoner en de gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn & zorg.

Voor het onderzoek zijn 4000 inwoners uitgenodigd. De enquête is samen met een uitnodigingsbrief opgestuurd naar deze inwoners. Daarnaast kregen zij ook een link met code om de enquête digitaal in te vullen. Met een communicatiecampagne zijn alle andere inwoners geïnformeerd over de mogelijkheid om via een open link naar de enquête ook hun mening te geven over de dienstverlening van de gemeente.

In totaal hebben er 937 inwoners gereageerd (schriftelijk + online).

#### Totaalbeeld

De algemene waardering over hoe tevreden de inwoner is met zijn/haar leven en de tevredenheid over het wonen in de buurt worden beiden beoordeeld met een 7,9. Een resultaat dat net onder het landelijke gemiddelde van 8,0 ligt.

Daarnaast hebben respondenten bij elk thema ook een cijfer (1-10) kunnen geven over 'de inspanningen van de gemeente'.

	2023	2019	Nederland (2023)
Woon- en leefomgeving	6,3	6,5	6,7
Relatie inwoner-gemeente	5,4	5,6	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,3	6,7	6,7
Welzijn en zorg	6,2	6,7	6,4
Algemene beoordeling gemeente	5,9	6,6	6,4

Net als bij andere gemeenten in Nederland zijn de resultaten uit de peiling teruggelopen ten opzichte van de vorige peiling in 2019. Daarnaast scoort Boxtel op alle onderdelen ook lager dan het landelijke gemiddelde in 2023. Dit was in 2019 overigens ook al het geval.

In de beoordeling spelen ook grotere maatschappelijke (politieke) issues een rol. Bovendien is het vertrouwen in de (landelijke) politiek de laatste jaren flink gedaald (bron: CBS 2023).

Het complete rapport en een samenvattende factsheet zijn in de bijlage opgenomen.

## Vervolg

Het college en het management van MijnGemeenteDichtbij hebben kennis genomen van de rapportages en de scores. De grootste winst is te behalen op het vlak van de directe dienstverlening en de relatie tussen inwoner-gemeente. Dit blijkt uit:

- de algemene cijfers van de inspanningen van de gemeente;
- het cijfer voor gemeentelijke dienstverlening;
- specifieke antwoorden op vragen over onze communicatie en dienstverlening (bereikbaarheid, reactietijd en betrokkenheid).

De resultaten van het onderzoek vragen om verdere actie. We zien hier duidelijke aanknopingspunten met onder andere het uitvoeringsplan dienstverlening dat op 16 mei 2023 aan de gemeenteraden is gepresenteerd. Met de uitvoering van dit plan zijn we volop aan de slag. Dit uitvoeringsplan loopt nog tot 2026. In het uitvoeringsplan zetten we de klant centraal, zetten we in op online waar kan & persoonlijk waar moet en kijken we naar het DNA van onze dienstverleners. De onderdelen uit het Waarstaatjegemeente onderzoek waar we niet goed op scoren sluiten aan bij deze drie aandachtsgebieden en acties uit dit uitvoeringsplan. De relevante activiteiten uit het uitvoeringsplan op de drie aandachtsgebieden:

### 1. Klant centraal:

- Vernieuwing servicenormen en bereikbaarheidsafspraken/beleid.
- Implementatie proces klantsignalen. In beeld brengen van signalen zoals het niet terugbellen en geen of te laat reageren.
- Streven om in 2025 aan de slag te gaan met klantreizen (kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek).
- Intern beginnen is extern winnen:
  - Collega's (interne klanten) centraal zetten door de brug tussen de eerstelijns teams te verstevigen.
  - Verbetering interne vindbaarheid.
  - Nieuwe telefooncentrale.
  - Bellen en werken via teams.
  - Grip op informatie.

### 2. Online waar het kan, persoonlijk waar het moet

- Digitalisering van nog meer producten en diensten.

- Oog voor de inwoner die niet digitaal mee wil of kan doen. In die gevallen zorgen we voor persoonlijke interactie, zoals persoonlijke gesprekken, een bezoek aan de balie of telefonische ondersteuning.
  - Stimuleren van digitaal communiceren via de Berichtenbox met onze inwoners en ondernemers.
- 3. DNA van de dienstverlener**
- Interne kennis- en bewustwordingssessies voor teams over dienstverlening en het belang daarvan.
  - De nieuwe omgevingswet vraagt een andere manier van werken: werken vanuit de leefwereld van onze inwoners.
  - Interne bewustwording en inspiratie t.a.v. dienstverlening:
    - Organisatie meekijk sessies bij onze eerste lijns voor collega's.
    - Organisatie week van de dienstverlening (juni 2024).
    - Successen delen.
    - Eigen ontworpen wenskaarten voor collega's en inwoners.
  - In samenhang met het vernieuwd bedrijfsplan MGD acties op het gebied van SAMEN.
  - Vaststellen van de gedragingen en bijhorende afspraken rondom dienstverlening.

Daarnaast is er recent een nieuw participatiebeleid vastgesteld en is ook de nieuwe rol van adviseur participatie ingevuld. Op het gebied van de relatie inwoner-gemeenten staan daar de zaken in waar we de komende tijd in investeren. Vanuit burgerparticipatie, waar de gemeente de inwoner betreft bij beleid en projecten, zijn we bijvoorbeeld gestart met een uniforme werkwijze en zijn veel collega's inmiddels opgeleid. Ook staan onze wijkmakelaars aan de lat om initiatieven van inwoners te omarmen en te kijken hoe die aansluiten bij het beleid of projecten van onze gemeente.

De burgerpeiling is een kwantitatief onderzoek en geeft de cijfers weer. Interessanter nog is de vraag waarom onze inwoners bepaalde scores geven. Zij hebben in dit onderzoek slechts beperkt de mogelijkheid gehad om dat aan te geven. In toekomstig onderzoek willen we daarom ook meer ingaan op de kwalitatieve ervaring en het gesprek aangaan over onze dienstverlening.

De resultaten worden vanzelfsprekend gedeeld met de ambtelijke organisatie. Graag geven we de raad aan het einde van het jaar een update over de acties en voortgang van het uitvoeringsplan dienstverlening.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Boxtel,



V.C. Fijneman  
secretaris



R.S. van Meygaarden  
burgemeester

## Bijlagen

1. Rapportage WaarStaatJeGemeente Boxtel 2023
2. Factsheet WaarStaatJeGemeente Boxtel 2023