



Onderzoek waardering dienstverlening gemeente Hilvarenbeek

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/22

Datum

maart 2024

Opdrachtgever

Gemeente Hilvarenbeek

Auteurs

Liselot Marée
Wietse van Engeland

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Samenvatting	5
1 Inleiding	8
1.1 Dataverzameling	8
1.2 Analyse	8
1.3 Respons	9
2 Contact met de gemeente	10
2.1 Gemeentelijke website	10
2.2 Mailcontact met de gemeente	12
2.3 Telefonisch contact	12
2.4 Postcontact	13
2.5 Fixi-app	14
2.6 Bezoek loket gemeentehuis	14
3 Ervaring gemeentelijk contact	15
3.1 Tevredenheid dienstverlening	17
4 Verdieping zes processen dienstverlening	18
4.1 Snelheid waarop men een antwoord kreeg	19
4.2 Uitkomst van de procedure	22
4.3 Duidelijkheid procedure	24
4.4 Tevredenheid over contact met de gemeente	25
Suggesties voor verbeterpunten	28
5 Verwachtingen van de dienstverlening	29
6 Relatie inwoner-gemeente	32
6.1 Houding gemeente	32
6.2 Betrekken inwoners	33
6.3 Rapportcijfer betrekken inwoners	34
Contactgegevens	35
I&O Research Enschede	35
I&O Research Amsterdam	35

Samenvatting

Achtergrond en methode

In 2023 heeft de gemeente Hilvarenbeek I&O Research gevraagd om een onderzoek naar de waardering voor - en tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening uit te voeren. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen wat inwoners vinden van de dienstverlening, wat zij hierin belangrijk vinden en wat zij mogelijk nog missen. Daarmee kan de dienstverlening (nog) beter worden afgestemd op de wensen en verwachtingen van inwoners.

De kern van het onderzoek bestond uit een enquête. We nodigden willekeurig 3.000 inwoners van de gemeente Hilvarenbeek uit om de vragenlijst in te vullen. Tevens nodigden we de leden van het Hilvarenbeekpanel uit om deel te nemen. In totaal deden 1.133 inwoners mee. Deze samenvatting gaat in op de belangrijkste uitkomsten uit de enquête.

Inwoners waarderen gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een ruime voldoende

De inwoners van Hilvarenbeek zijn over het algemeen tevreden met de gemeentelijke dienstverlening. Zij beoordelen deze gemiddeld met een 7,0 en 85 procent geeft een voldoende. De waardering voor de dienstverlening ligt hiermee hoger dan gemiddeld (6,6) in Nederland. Het merendeel is tevreden over het gemak en de begrijpelijkheid van de dienstverlening, de duidelijkheid van informatie en de snelheid waarmee het contact verloopt. Dat laatste aspect (snelheid) komt ten opzichte van de andere aspecten als minst positief naar voren.

Inwoners zijn zeer te spreken over vriendelijkheid medewerkers

Inwoners zijn (zeer) positief over de vriendelijkheid van de medewerker met wie zij contact hadden. De groep die contact had aan de balie is hier positiever over dan de inwoners die contact hadden per mail of telefoon, al beoordeelt ook daar (ruim) de helft de medewerker als vriendelijk en gastvrij. Verder wordt ook de gastvrije ontvangst aan de balie geroemd: 87 procent zegt vriendelijk te zijn ontvangen en driekwart vond de sfeer in het gemeentehuis goed.

Een kwart van de inwoners zegt niet volledig geholpen te zijn na aanvraag of melding

Meer dan de helft (55%) van de inwoners die contact hadden met de gemeente zegt volledig geholpen te zijn na hun aanvraag of melding. Een kwart geeft aan dat dit niet is gebeurd. Een kwart van de inwoners zegt ook dat de aanvraag of melding *niet* snel genoeg werd afgehandeld. Dit is een patroon dat vaker terugkeert: inwoners zijn zeer te spreken over het gemak en de duidelijkheid waarmee het mogelijk is om een verzoek of vraag in te dienen. Over de afhandeling zijn ze vervolgens minder tevreden.

Kanalen van de dienstverlening: inwoners met name positief over website en balie

Inwoners hebben ook verschillende manieren contact met de gemeente en waarderen deze ook in verschillende mate. Vooral bezoekers van de balie en inwoners die de website bezochten zijn positief over het gemak van de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners die contact met de gemeente hadden via website of balie waren met name positief over de mate waarin men geholpen werd. Inwoners die contact hadden via e-mail zijn daarentegen minder vaak positief over de gemeente. Vooral over de snelheid van afhandeling zijn zij minder tevreden dan inwoners die via andere kanalen contact hadden met de gemeente.

Niet-digitale alternatief belangrijk voor Hilvarenbeekaren

Gevraagd naar de wensen en verwachtingen van inwoners, blijkt dat zij het met name belangrijk vinden om zaken ook op een andere (niet-digitale) manier te kunnen regelen. Dat geldt vooral voor oudere inwoners van Hilvarenbeek. Ook snel worden geholpen is voor inwoners van belang. Voor jongere inwoners is dit zelfs het meest belangrijke aspect. Inwoners die afgelopen jaar contact hadden en daar ontevreden over waren, hechten met name waarde aan het op de hoogte houden van de status van (aan)vraag of melding.

Zes processen van de dienstverlening van Hilvarenbeek

Naast de waardering van inwoners voor de algehele gemeentelijke dienstverlening is ook de waardering van inwoners voor zes specifieke processen van de dienstverlening in kaart gebracht.¹ Het gaat om zes processen waarin inwoners een subsidie of vergunning aan kunnen vragen, of een klacht in kunnen dienen.

Inwoners waarderen hun proces van aanvraag gemiddeld met een voldoende

Om een beeld te geven van de tevredenheid over het proces, vroegen wij inwoners een rapportcijfer te geven voor het geheel. Behalve het klachtproces, wordt ieder proces beoordeeld met een voldoende (>5,5). Gemiddeld geven inwoners een 6,2 voor het gehele proces, waarbij de spreiding in gemiddeld rapportcijfer tussen de processen uiteenloopt (van 5,7 tot 7,2). Het is belangrijk om op hierbij in het achterhoofd te houden dat de uitkomst van het proces ook het waarderingcijfer bepaalt. Inwoners die in het gelijk zijn gesteld of hebben gekregen waar men om vroeg, geven gemiddeld een hoger rapportcijfer.

Inwoners vaker positief dan negatief over duidelijkheid van proces

Over het algemeen zijn inwoners die afnemer waren van een van de zes processen positief over de duidelijkheid van dit proces. Zeven op de tien vonden het bijvoorbeeld duidelijk waar men de aanvraag kon doen en de helft vond de in te vullen formulieren duidelijk (en een kwart vond dit niet). Tussen de processen bestaan echter verschillen in de mate waarin men het duidelijk vond. Inwoners die een subsidie aanvraag deden ervaarden dit naar verhouding vaker als een duidelijk proces, inwoners die een omgevings-vergunning aanvroegen vonden dit proces minder duidelijk en lastiger om te voltooien.

Doorlooptijd is volgens inwoners een punt van aandacht

Ruim de helft (54%) van de betrokkenen was tevreden over het contact met de gemeente. Over de duidelijkheid van de reactie van de gemeente is meer verdeeldheid: de helft (47%) was hier tevreden over, maar 35 procent was hier ontevreden over. Ook de tevredenheid over de doorlooptijd van het proces laat hetzelfde beeld zien, waarbij het percentage dat hier tevreden over is (38%), gelijk is aan het percentage van ontevreden inwoners (37%).

¹ Zie de inleiding van het onderzoek voor een weergave van welke zes processen dit zijn.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek zijn vijf aanbevelingen voor de gemeente Hilvarenbeek geformuleerd. In het algemeen is het belangrijk om op te merken dat inwoners over het algemeen positief zijn over de gemeentelijke dienstverlening en hier een rapportcijfer voor geven dat hoger dan landelijk gemiddeld ligt.

- Het is daarom in het algemeen aan te bevelen om dit **niveau van dienstverlening op peil te houden**, zeker de kanalen zoals website en balie (waar inwoners positief over zijn). Daarnaast zijn er nog vier manieren waarop de gemeente haar dienstverlening zou kunnen verbeteren:
- **Probeer de afhandeling van een aantal kanalen te verbeteren:** Bij een aantal kanalen (met name meldingen via Fixi en vragen via e-mail) zijn inwoners kritisch over de afhandeling. Een derde van de inwoners die via e-mail contact had zegt geen snel antwoord te hebben gekregen. Ook bij de Fixi-app is een relatief groot deel van de inwoners (25 – 31%) kritisch over de snelheid of volledigheid waarmee de melding werd opgepakt.
- **Wees transparant over doorlooptijden, neem contact op wanneer meer tijd nodig is:** Snelheid is voor inwoners een belangrijk aspect van dienstverlening. Tegelijkertijd zien we dat het in de enquête als minst goed beoordeelde aspect van dienstverlening naar voren komt. Logischerwijs kunnen niet alle vragen binnen afzienbare tijd afgehandeld worden. Door bij iedere soort vraag, melding of verzoek duidelijk te maken wat men kan verwachten, kan teleurstelling bij inwoners over de doorlooptijd wel voorkomen worden. Het is daarmee ook van groot belang om te communiceren als de termijn niet gehaald wordt.
- **Zorg altijd voor een terugkoppeling:** Inwoners van Hilvarenbeek die negatief over de dienstverlening zijn, zouden meer op de hoogte gehouden willen worden van de status van hun verzoek of melding. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken op welke manier inwoners (meer) duidelijkheid verschaft kan worden. Te denken valt aan een standaard ontvangstbevestiging met concrete beloftes en het concretiseren van afspraken met de samenwerkingspartijen over het geven van terugkoppelingen aan inwoners.
- **Behoud niet-digitale kanalen:** Uit het onderzoek blijkt dat de mogelijkheid om gemeentelijke zaken op een niet-digitale manier te kunnen regelen voor inwoners essentieel is – en niet alleen voor oudere leeftijdsgroepen. Inwoners van Hilvarenbeek hebben behoefte aan het persoonlijke contact, bijvoorbeeld door langs te komen of te bellen. Logischerwijs gaat de gemeente met haar tijd mee, en zal ook de digitale mogelijkheden verder willen ontwikkelen. Het is echter aan te bevelen om daarbij de niet-digitale alternatieven niet te veronachtzamen.

1 Inleiding

De gemeente Hilvarenbeek wil graag dat haar dienstverlening aansluit bij de verwachtingen van haar inwoners. Daarom wil de gemeente graag weten hoe inwoners de dienstverlening ervaren. Wat gaat er goed? En wat zijn eventuele verbeterpunten? Hierbij wil de gemeente zich in het bijzonder richten op een aantal producten en processen van de dienstverlening.

Het gaat om de volgende processen:

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

Daarnaast is de gemeente geïnteresseerd hoe meer in algemene zin de dienstverlening via de verschillende kanalen (telefonie, post, e-mail, website, receptie, burgerzaken, en social media) wordt ervaren.

Om deze vragen te beantwoorden, is onderzoeksbureau I&O Research gevraagd om dit onderzoek uit te voeren door middel van een vragenlijst onder inwoners. Dit rapport beschrijft de resultaten hiervan.

1.1 Dataverzameling

Voor dit onderzoek zijn op twee manieren inwoners uit de gemeente benaderd. Allereerst zijn 3.000 inwoners willekeurig geselecteerd en via een uitnodigingsbrief benaderd om mee te doen aan een online vragenlijst. De uitnodiging hiervoor ontving men op 1 december en de herinnering op 15 december. Men had tot 31 december 2023 de tijd om de vragenlijst in te vullen. Van deze genodigden hebben 817 inwoners deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een respons van 27 procent.²

Hiernaast is het inwonerspanel Hilvarenbeek ingezet. Dit panel bestaat uit 945 inwoners uit de gemeente. Het panel is in beheer van onderzoeksbureau Pon & Telos, zij verzorgden de uitnodigingen via de e-mail. De uitnodigingsmail is verstuurd op 7 december en de herinneringsmail op 14 december. Ook hier had men tot 31 december om de vragenlijst in te vullen. Er deden 316 panelleden mee aan dit onderzoek. Dit is een respons van 33 procent.

1.2 Analyse

Op de data is een weging toegepast naar geslacht en leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar geslacht en leeftijd zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hilvarenbeek. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

² Bij onderzoeken met een vergelijkbare aanpak en soortgelijke onderwerpen zien we doorgaans een respons tussen de 20 en 30 procent.

1.3 Respons

In totaal is door 1.133 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Tabel 1 toont de verdeling van deze inwoners en/of waarover men contact had met de gemeente. Wonen en de eigen buurt is het meest genoemde onderwerp waarover men contact had met de gemeente. Daarnaast noemt een vijfde van de inwoners een ander onderwerp van contact. Dit ging over het algemeen over:

- Het aanvragen van documenten, met name het verlengen van het rijbewijs;
- Contact over bouwplannen/vergunningen;
- Contact met de gemeente over de OZB en/of over het bezwaar maken over de WOZ.

Tabel 1 – Onderwerp van contact (ongewogen) (Basis: alle deelnemers, n=1.133)

N.B.: men kon meerdere contactonderwerpen selecteren

Onderwerp	Aantal	Percentage
Werk en inkomen	29	3%
Gezondheid en zorg	60	5%
Familie en gezin	47	4%
Reizen	54	5%
Wonen en de eigen buurt	221	20%
Onderwijs en opleiding	7	1%
Ondernemen	29	3%
Evenementen/meldingen	40	4%
Anders	224	20%
Geen contact met de gemeente afgelopen 12 maanden	565	50%
Totaal deelnemers	1.133	

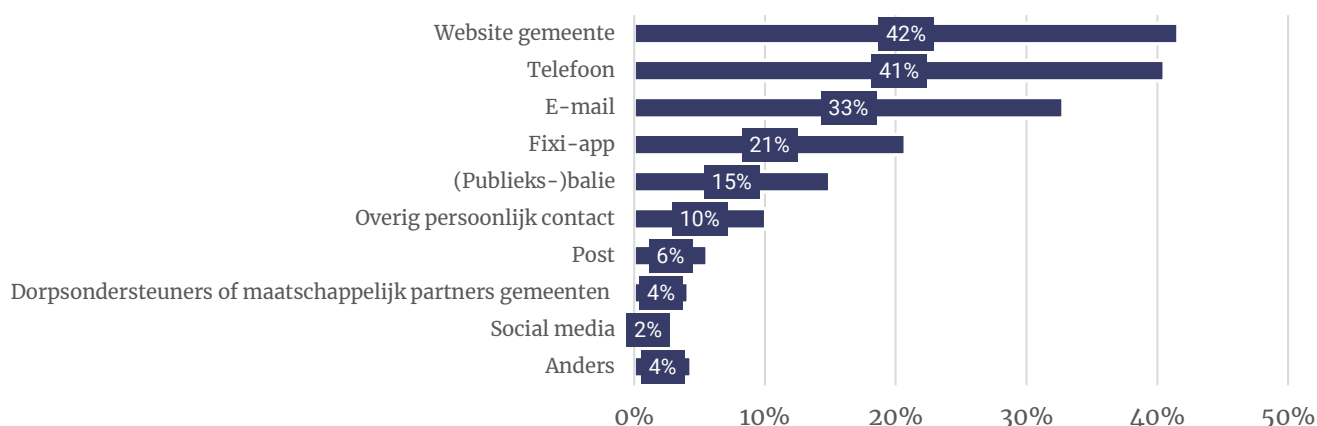
2 Contact met de gemeente

In totaal heeft 53 procent van de inwoners in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. De vragen uit dit hoofdstuk zijn aan alle inwoners die contact hadden met de gemeente voorgelegd.

Een groot deel van het contact met de gemeente was ofwel via de website ofwel telefonisch (figuur 1). Iets minder vaak, maar nog steeds een derde van de manieren van contact, ging via de mail. Vijftien procent had contact met de gemeente via een fysieke balie.

Jonge inwoners van de gemeente hebben vaker contact gehad via de website, oudere inwoners hadden juist vaker telefonisch contact.

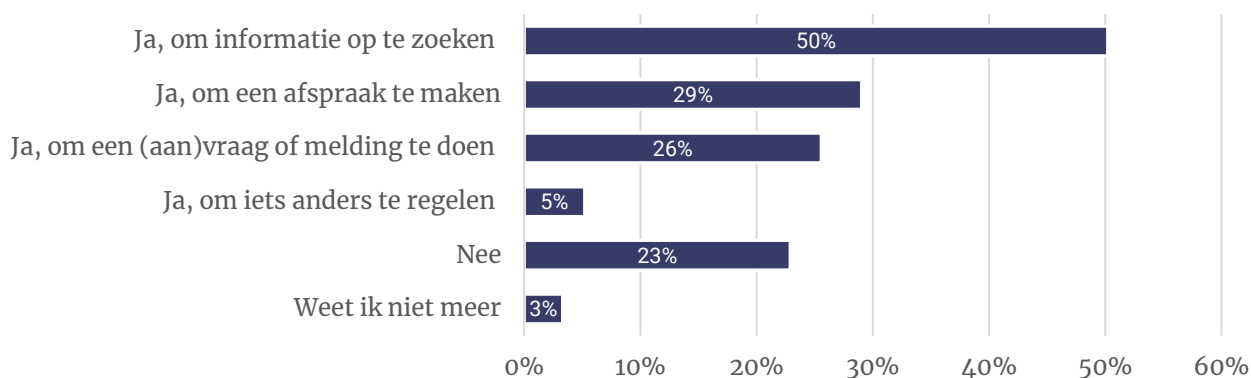
Figuur 1 – Wijze van contact (basis: inwoners die contact hadden met de gemeente, n=568)



2.1 Gemeentelijke website

De helft van de inwoners die contact had met de gemeente gebruikte de website om informatie op te zoeken. Bijna een derde (29%) maakte via de website een afspraak en een kwart (26%) gebruikte de website om een melding of (aan)vraag te doen. Een kwart (23%) heeft de website niet gebruikt.

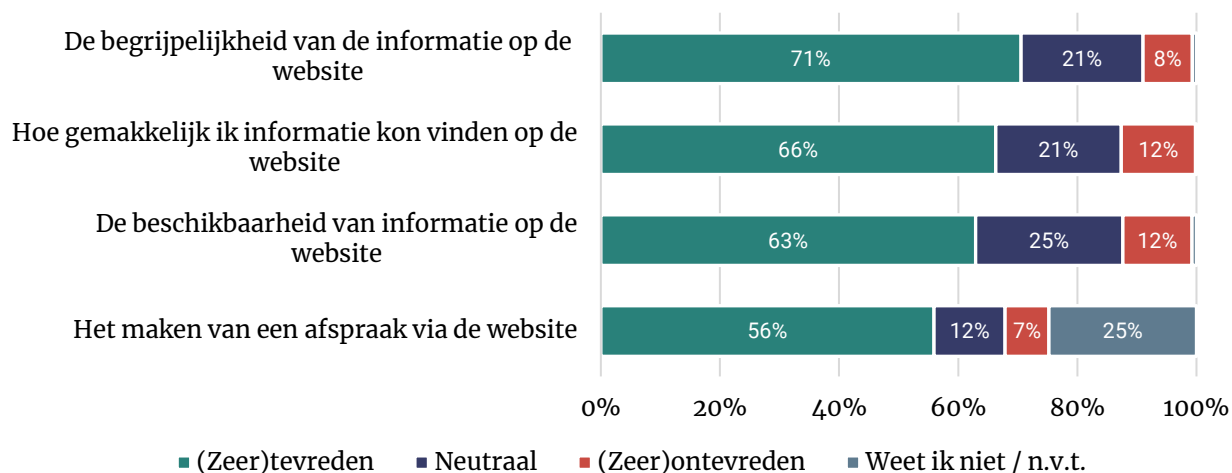
Figuur 2 – Heeft u de website gebruikt om een product aan te vragen en/of een afspraak te maken? (basis: inwoners die contact hadden met de gemeente, n=568)



Tevredenheid website

Aan de inwoners die de website hebben gebruikt, zijn enkele vragen voorgelegd over het gemak van gebruik en de duidelijkheid van de website. De meerderheid is tevreden over de bevroegde aspecten: de begrijpelijkheid van de informatie op de website, het gemak van het vinden van de website, de beschikbaarheid van informatie en het maken van een afspraak online.

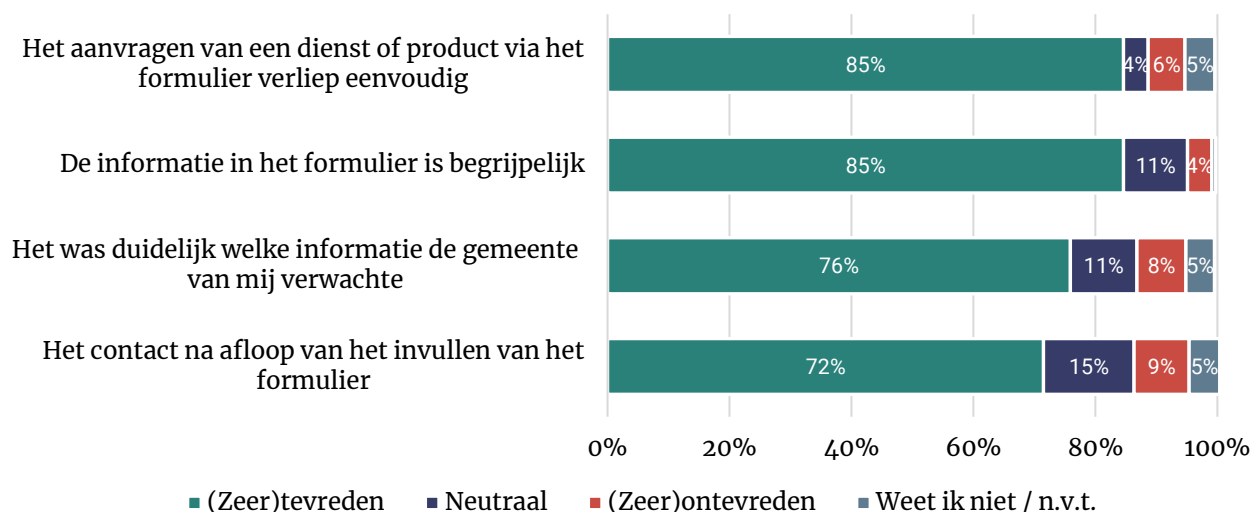
Figuur 3 – Hoe tevreden bent u over de website? (Basis: websitegebruikers, n=397)



Tevredenheid e-formulier

Bij het maken van een afspraak of het doen van een melding, is het mogelijk dat websitegebruikers een e-formulier tegenkomen. Aan hen vroegen wij hoe zij het gebruik van dit formulier ervaren³. Gebruikers zijn tevreden over de genoemde aspecten.

Figuur 4 – Tevredenheid formulier website (websitegebruikers die wel eens een e-formulier gebruikten voor het maken van een afspraak of het doen van een melding, n=44)

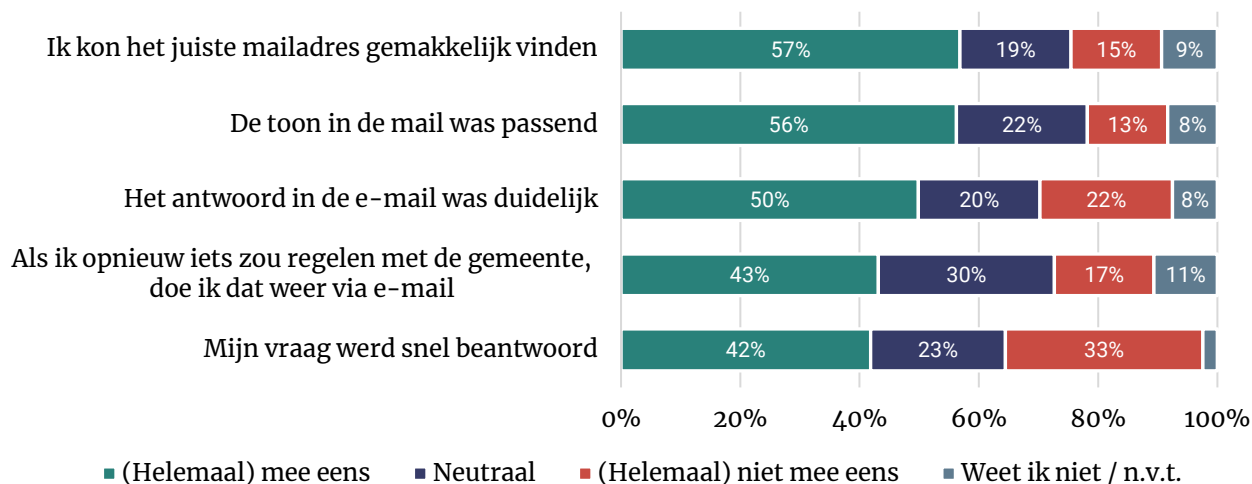


³ Het aantal deelnemers die gebruik maakte van een e-formulier op de website is erg laag, de resultaten zijn hierdoor indicatief. Het is niet mogelijk om algemeen geldende uitspraken hierover te doen.

2.2 Mailcontact met de gemeente

Ruim de helft van de inwoners die contact hadden via de mail, vond de toon in de mail passend. Eveneens de helft van de groep vond het antwoord op hun mail duidelijk. Over de snelheid van antwoord is meer verdeeldheid, 42 procent vond dat hun vraag snel werd beantwoord, een derde vond dit niet.

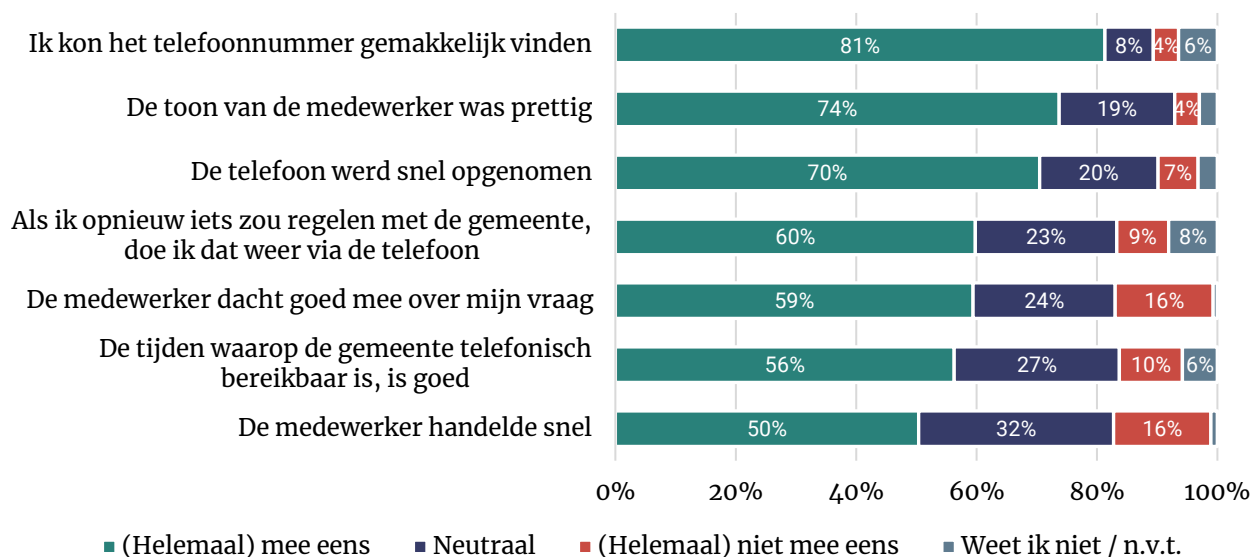
Figuur 5 – Ervaring mailcontact (Basis: contact via mail, n=191)



2.3 Telefonisch contact

Inwoners zijn goed te spreken over het telefonische contact die zij hadden met de gemeente. Een duidelijke meerderheid (81%) kon het telefoonnummer gemakkelijk vinden, driekwart vond de toon van de medewerker prettig en zestig procent vond zou opnieuw telefonisch gemeentelijke zaken regelen. Iets minder tevredenheid is er over het meedenken en snel handelen van de medewerker, 16 procent was hier ontevreden over.

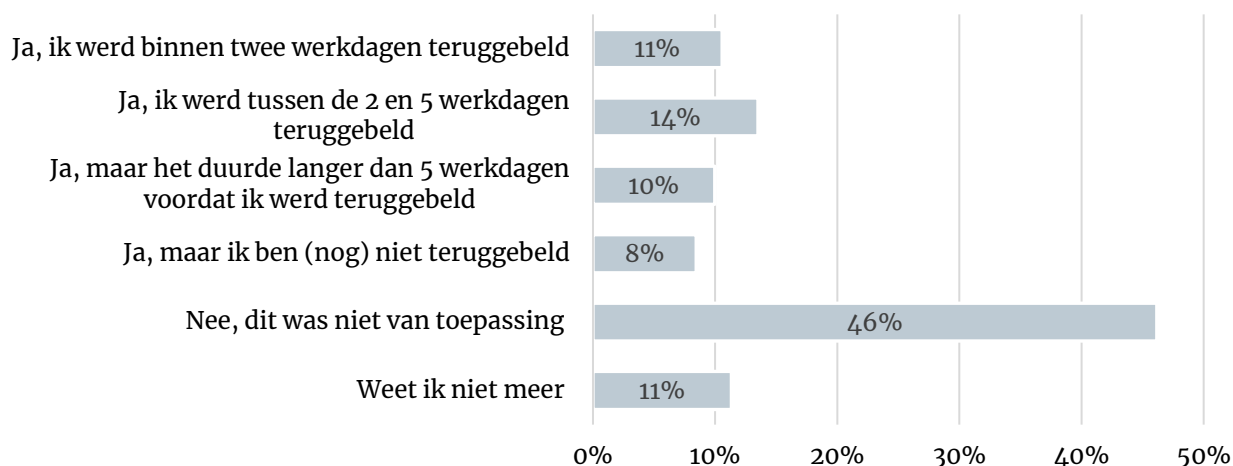
Figuur 6 – Ervaring telefonisch contact (basis: contact via telefoon, n=242)



Terugbelverzoeken

Er kan een terugbelverzoek worden gemaakt wanneer er niet direct een antwoord kan worden gegeven, niet direct een oplossing kan worden bedacht, of wanneer er een andere reden is voor later contact. De Gemeente Hilvarenbeek hanteert voor een terugbelverzoek de servicenorm om binnen twee werkdagen terug te bellen. In 43 procent van de telefonische contacten is gesproken over een terugbelverzoek. Elf procent werd binnen twee werkdagen teruggebeld, veertien procent binnen 5 werkdagen, voor tien procent duurde het langer dan 5 werkdagen voordat zij werden teruggebeld en acht procent is (nog) niet teruggebeld.

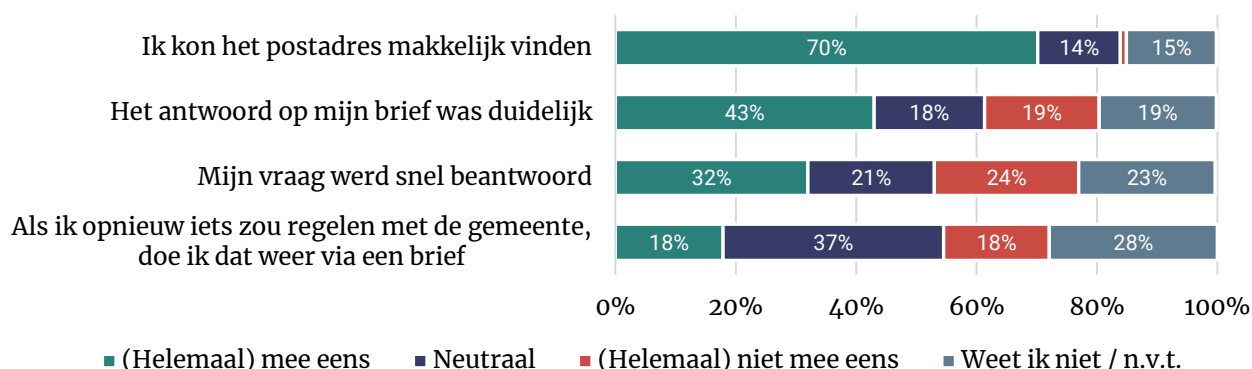
Figuur 7 - Is tijdens het telefoontje afgesproken om u terug te bellen? (basis: contact via telefoon, n=242)



2.4 Postcontact

Zes procent had contact met de gemeente via de post⁴. Dit is een zodanig laag percentage dat deze antwoorden slechts een indicatief beeld geven. Een meerderheid (70%) kon het postadres makkelijk vinden, een op de vier (43%) vond het antwoord op hun brief duidelijk en een derde vond dat hun vraag snel was beantwoord, een kwart vond dit niet. Een grote groep is neutraal over het opnieuw regelen van hun gemeentelijke zaken via de post.

Figuur 8 – Ervaring post contact (basis: contact via de post, n=32)

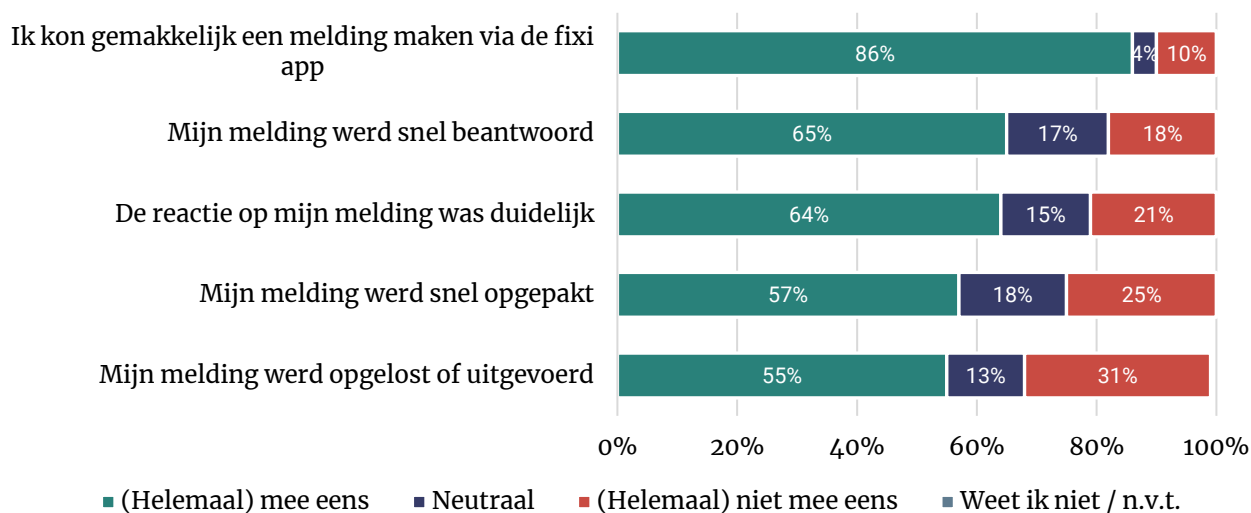


⁴ Het aantal deelnemers die via de post contact hadden met de gemeente is erg laag, de resultaten zijn hierdoor indicatief. Het is niet mogelijk om algemeen geldende uitspraken hierover te doen.

2.5 Fixi-app

Een op de vijf heeft in het afgelopen jaar een melding gedaan via de Fixi-app. Dit werd door het grote deel als gemakkelijk ervaren. 65 procent vond dat hun melding snel werd beantwoord en 64 procent vond de reactie duidelijk. Voor de helft (55%) is de melding opgelost of uitgevoerd.

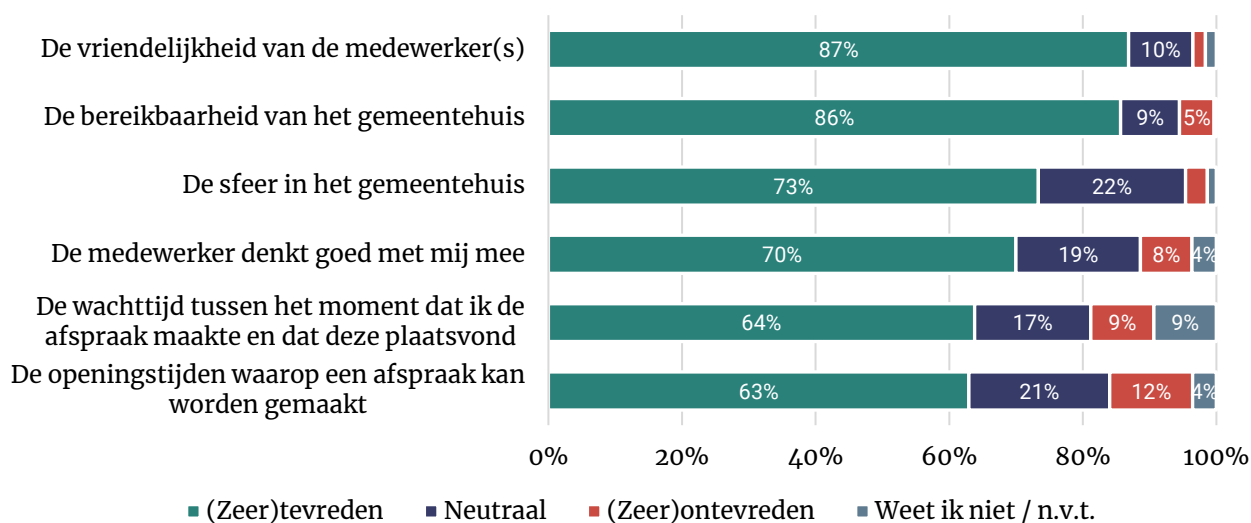
Figuur 9 – Ervaring gebruik Fixi-app (basis: contact via Fixi-app, n=108)



2.6 Bezoek loket gemeentehuis

Tweederde van de inwoners die contact had met de gemeente, bezocht afgelopen jaar het gemeentehuis voor een afspraak. Deze groep inwoners zijn erg te spreken over de vriendelijkheid van de medewerkers en de bereikbaarheid van het gemeentehuis. Zeven op de tien zijn tevreden over de sfeer en het meedenken van de medewerkers over hun vraag. Zes op de tien bezoekers van het gemeentehuis zijn tevreden over de wachttijd en over de openingstijden waarop een afspraak kan worden gemaakt.

Figuur 10 – Tevredenheid gemeentehuis (basis: bezoekers gemeentehuis, n=370)

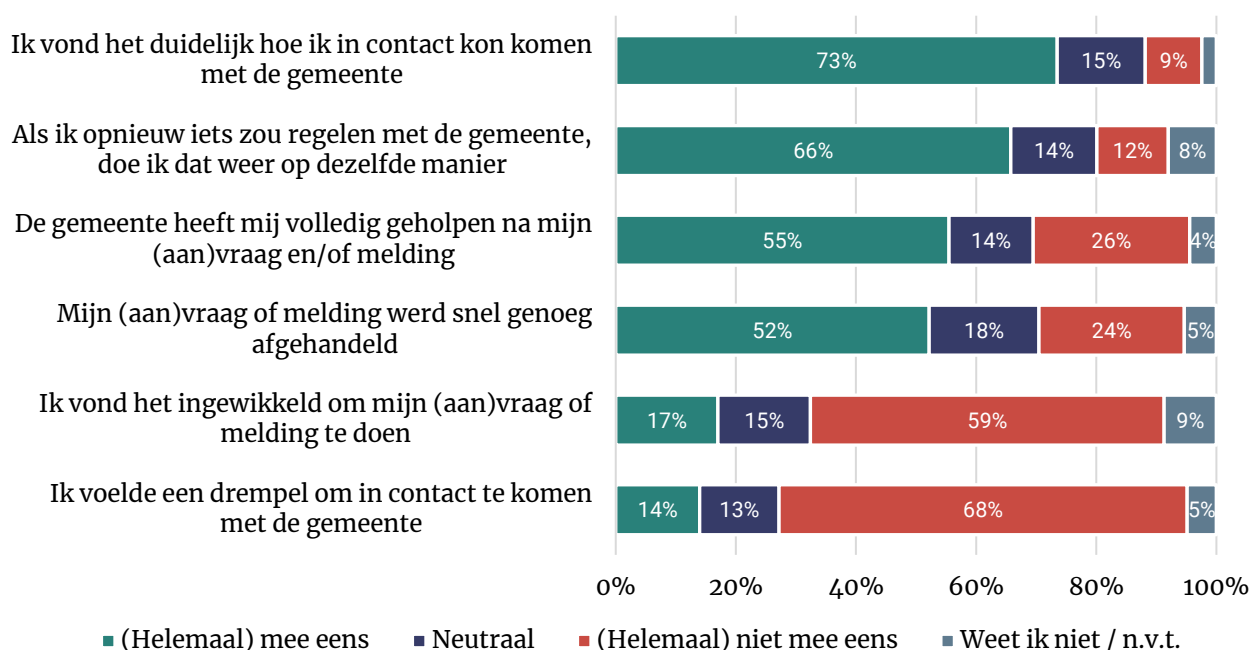


3 Ervaring gemeentelijk contact

Ook aan inwoners die over een ander onderwerp -apart van de zes eerder genoemde processen- contact hebben gehad met de gemeente, vroegen wij hoe men dit ervaren heeft. Zeven op de tien inwoners vonden het duidelijk hoe zij in contact konden komen met de gemeente. Tweederde voelde geen drempel om in contact te komen met de gemeente en 59 procent vond het niet ingewikkeld om hun (aan)vraag of melding te doen. Circa de helft (55%) zegt volledig geholpen te zijn door de gemeente en 52 procent vond dat de gemeente hun vraag/verzoek snel genoeg afhandelde.

Hierbij valt op dat het merendeel van de inwoners positief is over hoe ze contact met de gemeente kunnen krijgen, maar dat een kleiner aandeel ook positief is over de afwikkeling of afhandeling van hun vraag of verzoek. Daarnaast is de gemeente ook toegankelijk voor de meeste inwoners, al is er wel een substantiële minderheid van 9 tot 17 procent die het wel ingewikkeld of onduidelijk vindt om met de gemeente in contact te komen.

Figuur 11 – Ervaring contact met de gemeente (basis: inwoners die contact hadden met de gemeente, uitgezonderd inwoners die contact hadden over de zes genoemde processen, n=378)

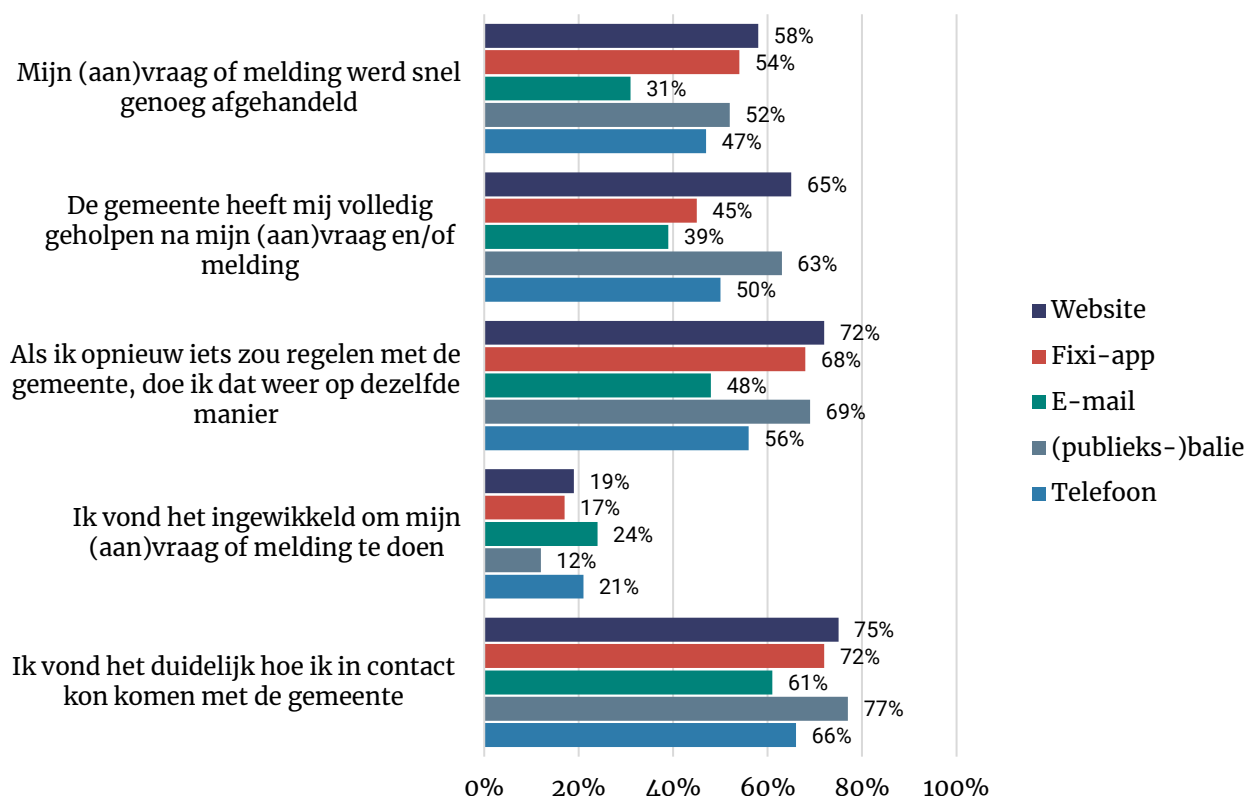


Inwoners met name positief over website en balie

Vooral bezoekers van de balie en inwoners die de website bezochten zijn positief over het gemak van de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners die contact met de gemeente hadden via website of balie waren met name positief over de mate waarin men geholpen werd. Inwoners die contact hadden via e-mail zijn daarentegen minder vaak positief over de gemeente. Vooral over de snelheid van afhandeling zijn zij minder tevreden dan inwoners die via andere kanalen contact hadden met de gemeente.

Figuur 12 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen? %'(helemaal) mee eens. Uitgesplitst naar wijze van contact.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente.



Toelichting: aanvraag doen ingewikkeld

Een op de vijf (17%) vond het ingewikkeld om hun (aan)vraag of melding te doen. Deze inwoners geven vaker een onvoldoende voor de dienstverlening als geheel en zijn vaker inwoners boven de 50 jaar. In een toelichting op deze vraag gaf men aan dat dit onder andere komt doordat:

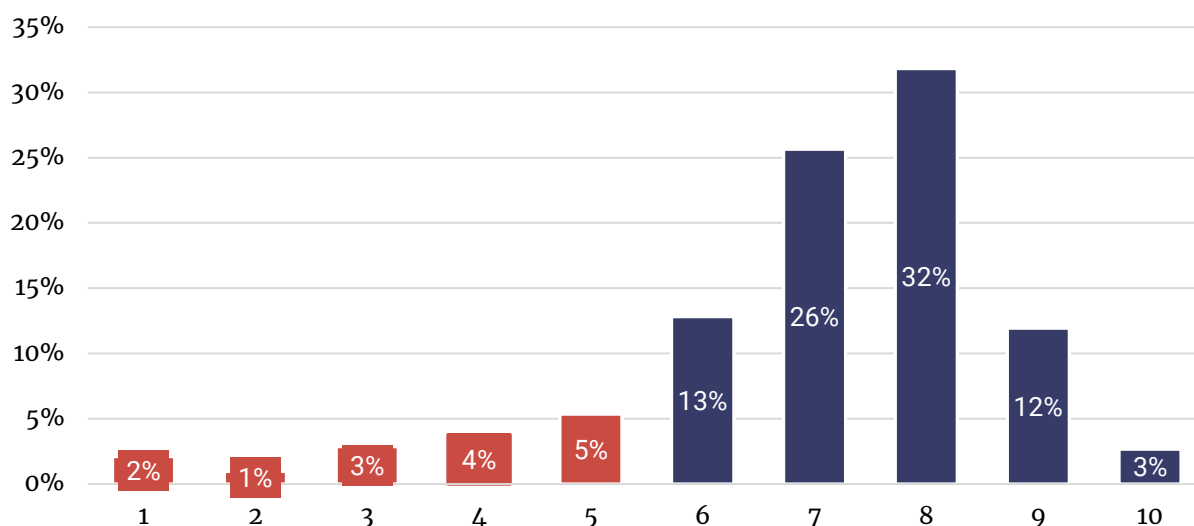
- Men niet weet waar men terecht moet met hun vraag;
- Inwoners zeggen niet de juiste informatie kan vinden;
- en dat men het lastig vindt om digitaal hun zaken te regelen.

3.1 Tevredenheid dienstverlening

We vroegen inwoners een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening in het algemeen, hiervoor geeft men een gemiddeld rapportcijfer van 7,0. Vijftien procent geeft een onvoldoende, 38 procent geeft het cijfer zes of zeven en 46 procent geeft een acht of hoger.

Dit is een relatief hoge score: gemiddeld geven inwoners in Nederland een 6,6 gemiddeld voor de gemeentelijke dienstverlening.⁵ De waardering van inwoners in Hilvarenbeek voor de dienstverlening ligt met een 7,0 hiermee significant hoger dan landelijk gemiddeld.

Figuur 13 - Hoe waardeert u -over het algemeen- onze dienstverlening?



⁵ Bron: Burgerpeiling 'waarstaatjegemeente', VNG Realisatie. Op basis van 37 deelnemende gemeenten in 2023.

4 Verdieping zes processen dienstverlening

Vanuit de gemeenteraad is de wens uitgesproken om in dit onderzoek focus te leggen op enkele processen van de dienstverlening, namelijk:

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

In dit hoofdstuk staan deze processen centraal. 190 deelnemers van dit onderzoek zijn betrokken geweest bij één of meerdere processen. Tabel 2 toont de verdeling.

Omdat de aantallen inwoners die van elk afzonderlijk proces gebruik hebben gemaakt klein zijn is het moeilijk om algemeen geldende uitspraken te kunnen doen. Daarom kijken we naar de procesgang: hieronder vallen aspecten zoals snelheid, klantvriendelijkheid, duidelijkheid van de procedure en het resultaat. Door naar deze overkoepelende aspecten te kijken kunnen we in beeld brengen hoe de dienstverlening van de gemeente Hilvarenbeek wat betreft deze processen eruit ziet. Wanneer we wel iets zeggen over een afzonderlijk proces, dan zijn deze resultaten indicatief van aard en moeten ze met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Tabel 2 – Ongewogen verdeling per proces (basis: inwoners die contact hebben gehad over één of meerdere van de zes genoemde processen, n=190). Meerdere antwoorden mogelijk.

Proces	Aantal	%	% de groep die contact had met de gemeente
Evenementenvergunning	23	12%	4%
Omgevingsvergunning	60	32%	10%
Subsidieaanvraag (vanuit een vereniging, stichting of maatschappelijke organisatie)	40	21%	7%
WMO-voorzieningaanvraag	64	34%	11%
Aanvraag participatiewet	5*	3%	1%
Indienen klacht	36 ⁶	19%	6%

**Het aantal inwoners dat te maken heeft gehad met een aanvraag participatiewet inkomen is dusdanig laag, dat het niet mogelijk is om betrouwbare uitspraken te doen over dit proces. Er worden geen uitsplitsingen getoond over dit proces, de resultaten zijn wel meegenomen in totaalpercentages.*

⁶ Alle gegevens in dit rapport komt voort uit zelfrapportage van de inwoners over het contact met de gemeente. Ter vergelijking: in Hilvarenbeek zijn in 2023 18 klachten behandeld. Het is mogelijk dat inwoners hun eigen klacht verwarren met een officiële klacht, waarvoor een aparte procedure moet worden gevolgd.

4.1 Snelheid waarop men een antwoord kreeg

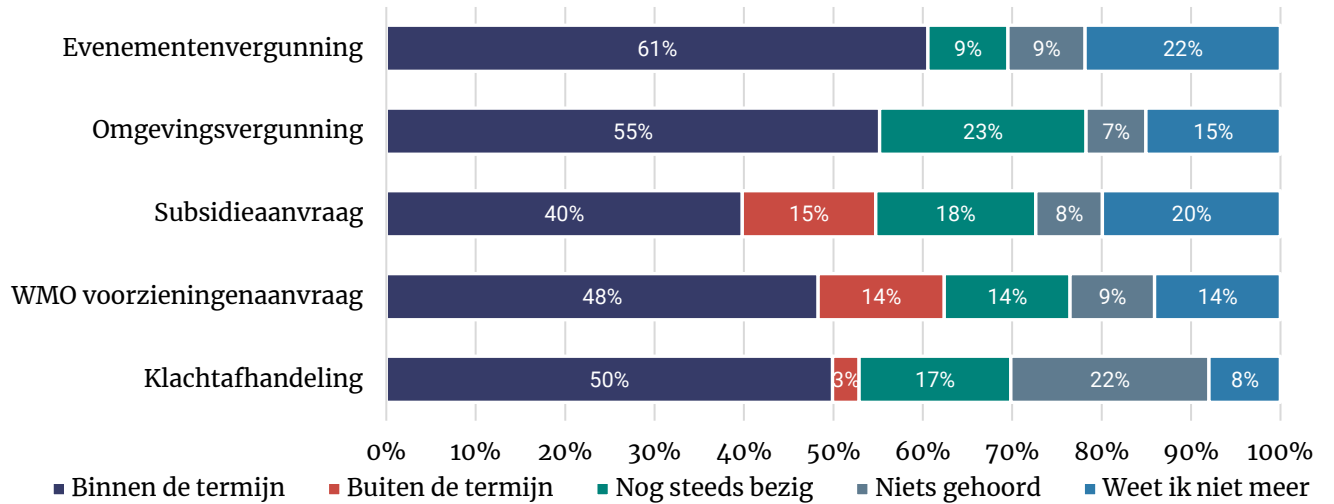
De duur waarop de gemeente definitief antwoord moet geven op een aanvraag of klacht is wettelijk vastgelegd. De volgende informatie over deze afgesproken periode is ook aan deelnemers van de vragenlijst getoond:

- Evenementenvergunning/melding: binnen 8 weken (A-event) tot 20 weken (C-event).
- Omgevingsvergunning: binnen 8 tot 26 weken
- Subsidieaanvraag: binnen 13 weken
- Aanvraag WMO-voorziening: binnen 8 weken
- Aanvraag participatiewet (werk & inkomen): binnen 8 weken
- Voor een klacht is dit: 6 weken en uiterlijk 10 weken

Voor alle processen geldt dat minimaal veertig procent van de aanvragers of klagers binnen de wettelijke tijd hun antwoord kregen (zie figuur 14). Ook is bij alle processen het aandeel dat op tijd een antwoord kreeg groter dan het aandeel dat níet op tijd een antwoord kreeg. Voor de omgevingsvergunning kreeg 55 procent van de aanvragers hun antwoord binnen de wettelijke termijn. Ruim een kwart (28%) van de deelnemers kreeg hun antwoord binnen minder dan 6 weken (zie

Tabel 3). Voor vijftien procent is het proces nog steeds bezig en zeven procent heeft nooit iets gehoord.

Figuur 14 – Snelheid proces van start tot toekenning en/of definitieve antwoord (basis: inwoners die contact hebben gehad over één of meerdere van de zes genoemde processen, n= 190)



**Tabel 3 – Snelheid proces van start tot toekenning, verdeling per proces (ongewogen)
(basis: inwoners die contact hebben gehad over één of meerdere van de zes genoemde processen, n=190)**

Proces	<6 week	6-8 weken	8-10 weken	10-13 weken	13-20 weken	20-26 weken	Niets gehoord	Nog steeds bezig	Weet ik niet meer/n.v.t	Totaal
Evenementen-vergunning	4	7	1	1	1		2	2	5	23
Omgevings-vergunning	11	4	3	3	6	6	4	14	9	60
Subsidieaanvraag (vanuit een vereniging, stichting of maatschappelijke organisatie)	8	6	2	5		1	3	7	8	40
WMO-voorzieningaanvraag	23	8	6	2	1		6	9	9	64
Indienen klacht	14	2	2		1		8	6	3	36
Totaal percentage	28%	12%	8%	5%	7%	4%	13%	15%	8%	100%

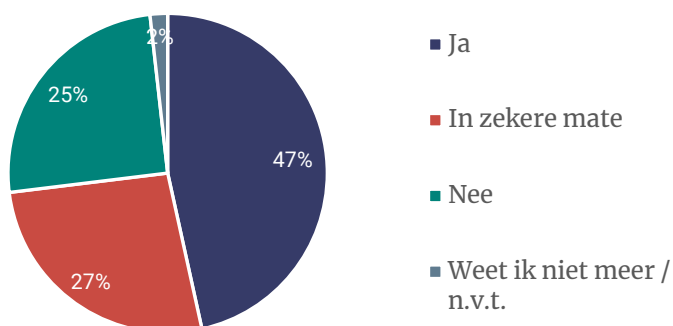
In de tabel is per proces het aantal aanvragen opgenomen. De groene cijfers geven de aanvragen weer die binnen de wettelijk vastgelegde tijd een toekenning of antwoord kregen, rode cijfers geven de aanvragen weer die niet binnen deze termijn werden afgehandeld, of waar nooit een antwoord op is gekomen.

4.2 Uitkomst van de procedure

Het resultaat van een proces heeft vaak een grote invloed op de tevredenheid over het proces.⁷ Daarom vroegen wij inwoners wat het resultaat was van het proces, figuur 2 geeft dit weer voor vijf processen. Voor het indienen van een klacht is de vraag op een andere wijze gesteld (zie Figuur 15). Voor 47 procent bleek het proces positief te eindigen en kreeg men wat men wilde en voor 27 procent was dit in zekere mate het geval. Een kwart kreeg niet wat men wilde. Inwoners die een subsidie- of WMO-aanvraag indienden, kregen vaker wat ze wilden.

Figuur 15 – Uitkomst proces (uitgezonderd klachten); ‘Kreeg u wat u wilde?’

(n=160)



Tabel 4 – Uitkomst proces weergegeven voor 4 processen – ‘Kreeg u wat wilde?’

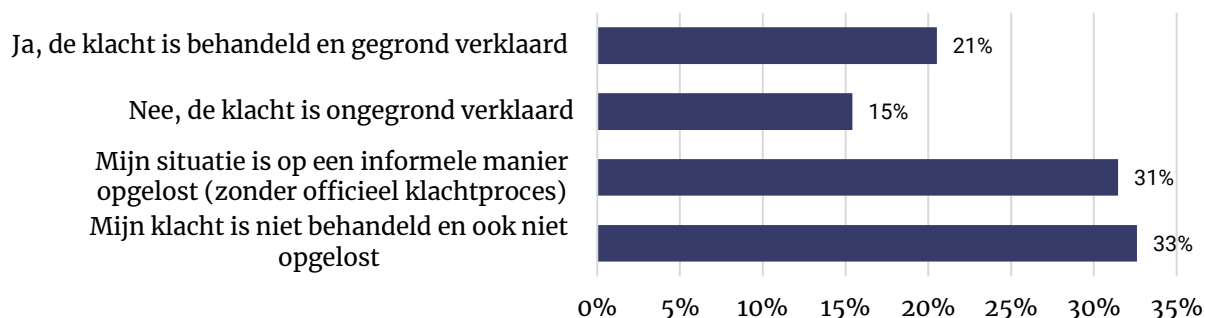
Proces	Ja	In zekere mate	Nee	Weet ik niet meer / n.v.t.	Aantal
Evenementen-vergunning	33%	36%	31%	-	23
Omgevings-vergunning	36%	28%	36%	-	60
Subsidieaanvraag (vanuit een vereniging, stichting of maatschappelijke organisatie)	53%	22%	25%	1%	40
WMO-voorzieningsaanvraag	52%	25%	19%	4%	64

⁷⁷ *Omgaan met ontevreden burgers: vijf adviezen voor gemeenten – I&O Research (ioresearch.nl)*

Uitkomst van klachtenproces

Aan inwoners die een klacht indienden, is gevraagd wat het resultaat was van deze procedure.⁸ Wat betreft inwoners die een klacht hebben ingediend, is deze voor een groot deel informeel opgelost (31%). Bij 21 procent is de klacht behandeld en gegrond verklaard, bij vijftien procent is deze ongegrond verklaard. Een derde van de klachten (33%) zijn onbehandeld.

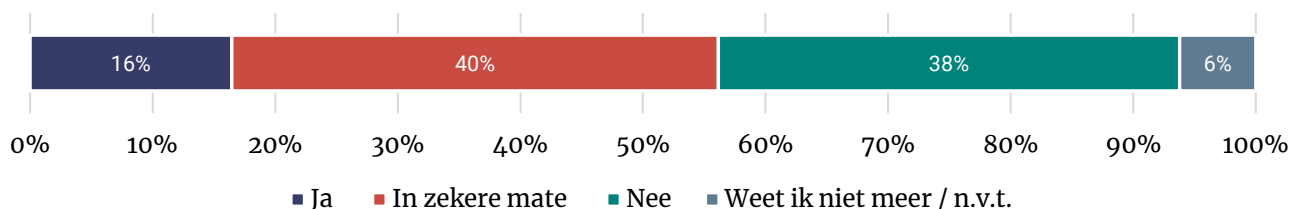
Figuur 16 – Uitkomst klachtenproces (n=36)



Uitleg beslissing van aanvraag of klacht

Aan de inwoners die niet (volledig) kregen wat zij wilden of voor wie de klacht ongegrond is verklaard, is de vraag voorgelegd of deze beslissing voldoende is uitgelegd. Voor ruim de helft (56%) is dit het geval of in zekere mate het geval. 38 procent geeft aan dat de beslissing onvoldoende is uitgelegd.

Figuur 17 – Beslissing voldoende uitgelegd? (n=116)



Tabel 5 – Beslissing voldoende uitgelegd? Uitgesplitst naar proces

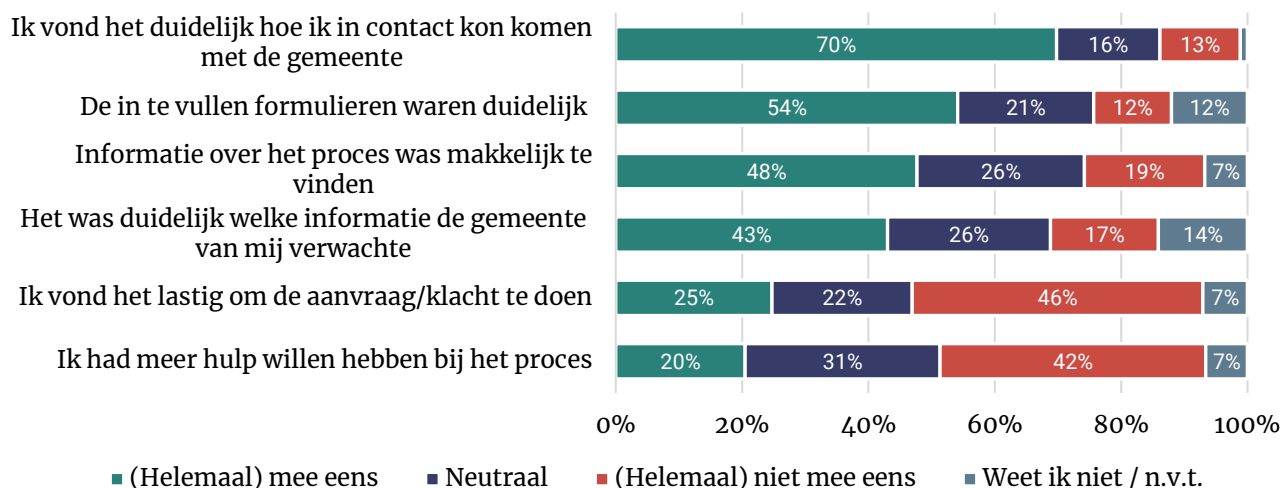
Proces	Ja	In zekere mate	Nee	Weet ik niet meer / n.v.t.	n
Evenementen-vergunning	24%	42%	29%	5%	16
Omgevings-vergunning	10%	49%	41%	-	42
Subsidieaanvraag (vanuit een vereniging, stichting of maatschappelijke organisatie)	7%	25%	42%	16%	24
WMO-voorzieningsaanvraag	27%	42%	27%	4%	32
Klacht	20%	25%	49%	6%	30

⁸ Hierbij baseren we ons op inwoners die zelf aangaven een klacht in te hebben gediend. Het aantal inwoners dat aangeeft een klacht in de afgelopen twaalf maanden te hebben ingediend is hoger (36) dan het aantal klachten dat de gemeente officieel heeft geregistreerd (18).

4.3 Duidelijkheid procedure

Een meerderheid van de inwoners die bij een of meerdere van de processen (70%) betrokken was vond het duidelijk hoe zij in contact konden komen met de gemeente (zie figuur 18). De helft van de betrokkenen vonden de formulieren duidelijk (54%) en voor 48 procent was de informatie makkelijk te vinden. Een kwart vond het lastig om de aanvraag en/of klacht te doen en twintig procent had graag meer hulp willen krijgen.

Figuur 18 - Hoe duidelijk vond u het doen van uw aanvraag of klacht? (basis: inwoners die contact hebben gehad over één of meerdere van de zes genoemde processen, n=190)



Inwoners die een subsidieaanvraag deden zijn positiever over de genoemde aspecten dan gemiddeld. Inwoners met een klacht zijn minder vaak positief. Zo vond slechts een derde het gemakkelijk om informatie te vinden over het proces.

Tabel 6 - Hoe duidelijk vond u het doen van uw aanvraag of klacht? %(helemaal) mee eens uitgesplitst naar proces

	Evenementen- vergunning	Omgevings- vergunning	Subsidie aanvraag	WMO aanvraag	Klacht
Ik vond het duidelijk hoe ik in contact kon komen met de gemeente	62%	74%	83%	74%	53%
De in te vullen formulieren waren duidelijk	53%	48%	70%	58%	38%
Informatie over het proces was makkelijk te vinden	55%	41%	68%	47%	34%
Het was duidelijk welke informatie de gemeente van mij verwachtte	48%	45%	67%	37%	15%
Ik vond het lastig om de aanvraag/klacht te doen	26%	34%	18%	27%	17%
Ik had meer hulp willen hebben bij het proces	23%	25%	18%	24%	15%
Aantal	23	60	40	64	36

Tijdsduur en toegeven aan hulp maken het lastig

Inwoners die het lastig vonden om de (aan)vraag of klacht te doen (25%), vonden het een ingewikkeld proces dat onvoldoende aansluit bij de leefwereld van inwoners. Er moeten teveel formulieren worden ingevuld en men wordt met veel verschillende mensen in contact gebracht voordat zij echt werden geholpen. Verder wordt een persoonlijke beweegreden genoemd, namelijk dat het soms lastig is om hulp te vragen.

Twintig procent gaf aan meer hulp te willen hebben bij het proces. Zo wenst men een vast contactpersoon van de gemeente. Verder hoopt men op meer betrokken medewerkers die meedenken en duidelijk communiceren over vervolgstappen of beslissingen. Ook wordt betere informatie op de website genoemd als verbeterpunt voor de gemeente.

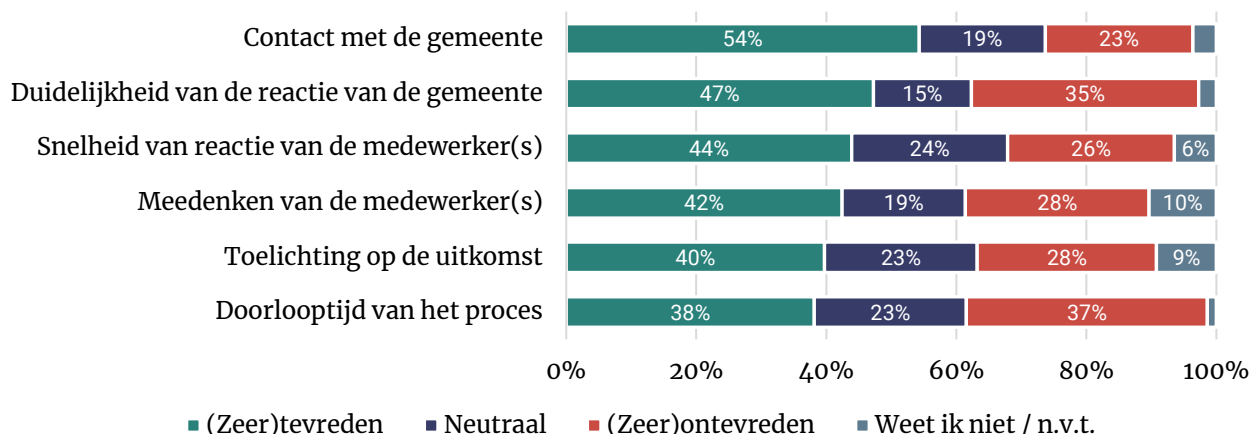
4.4 Tevredenheid over contact met de gemeente

Ruim de helft (54%) van de betrokkenen was tevreden over het contact met de gemeente. Over de duidelijkheid van de reactie is meer verdeeldheid. 47 procent was hier tevreden over, maar 35 procent was hier ontevreden over. Ook de tevredenheid over de doorlooptijd van het proces laat hetzelfde beeld zien, waarbij het percentage dat hier tevreden over is (38%), gelijk is aan het percentage van ontevreden inwoners (37%).

Inwoners die een WMO-aanvraag deden zijn het meest te spreken over de bevroegde aspecten (zie

Tabel 7). Zo is zeventig procent tevreden over het contact met de gemeente en 55 procent tevreden over het meedenken van de medewerkers. Ook over de doorlooptijd van het proces is een duidelijk verschil te zien met het gemiddelde, de helft was hier tevreden over. Het minst tevreden zijn inwoners met een klacht, een derde is positief over het contact met de gemeente en een op de vijf vond de reactie van de gemeente duidelijk.

Figuur 19 - 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)



Tabel 7 - Hoe tevreden bent u over de volgende zaken? %(Zeer)tevreden, uitgesplitst naar proces

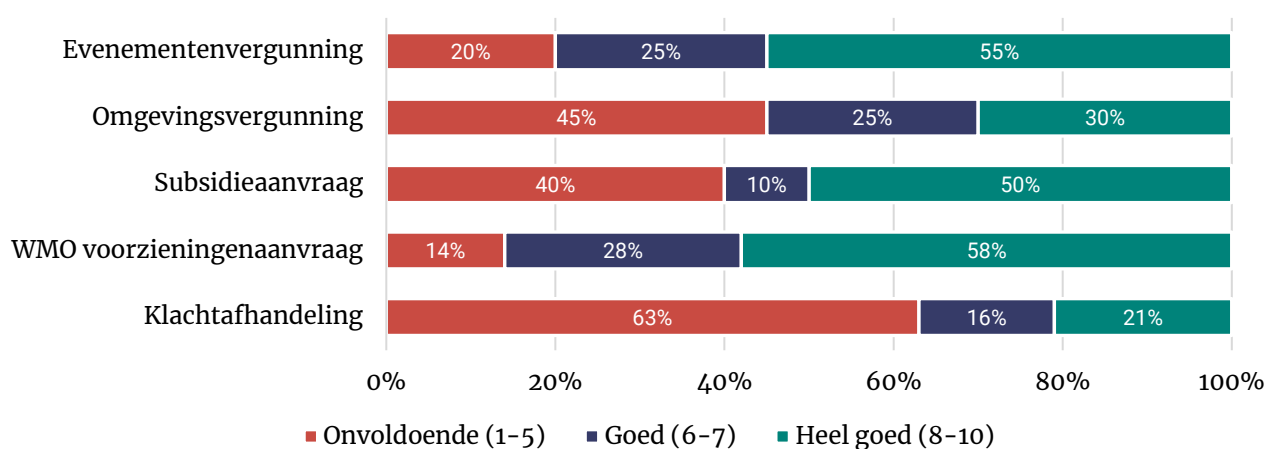
	Evenementen -vergunning	Omgevings- vergunning	Subsidie aanvraag	WMO aanvraag	Klacht
Contact met de gemeente	49%	44%	63%	70%	32%
Duidelijkheid van de reactie van de gemeente	50%	41%	52%	53%	21%
Snelheid van reactie van de medewerker(s)	38%	42%	52%	51%	23%
Meedenken van de medewerker(s)	23%	40%	43%	55%	28%
Toelichting op de uitkomst	31%	40%	45%	43%	25%
Doorlooptijd van het proces	27%	27%	45%	50%	19%

Rapportcijfer per proces

Om een beeld te geven van de tevredenheid over het proces, vroegen wij inwoners een rapportcijfer te geven voor het geheel. Behalve het klachtproces, wordt ieder proces beoordeeld met een voldoende (>5,5) (zie Tabel 8). De tevredenheid is het grootste voor het aanvraagproces rondom een WMO-voorziening, een meerderheid geeft daarbij een cijfer boven de 8 (58%). In alle gevallen zien we dat er een hoger rapportcijfer wordt gegeven wanneer men naar wens is geholpen. Men geeft een lager cijfer wanneer men niet is geholpen.

Het klachtproces wordt beoordeeld met een 4,4. 63 procent geeft een rapportcijfer van 5 of lager, deze onvoldoende is niet geheel onverwacht, omdat een klacht voorkomt uit een onwenselijke situatie. Ook hier zien we dat vooral de uitkomst van het proces het waarderingscijfer bepaalt. Wanneer men in het gelijk is gesteld, wordt gemiddeld een hoger rapportcijfer gegeven.

Figuur 20 – Rapportcijfer: percentage onvoldoende, voldoende, heel goed.



Tabel 8 – Rapportcijfer per proces, uitgesplitst naar mate waarin men naar wens is geholpen/ klacht gegrond is verklaard.

Proces	Gemiddeld rapportcijfer	geholpen: Ja	Geholpen: in zekere mate	Geholpen: Nee	Aantal
Evenementen vergunning	7	8,2	6,7	6,0	23
Omgevings- vergunning	5,7	7,9	5,6	3,6	60
Subsidieaanvraag (vanuit een vereniging, stichting of maatschappelijke organisatie)	6,3	8,1	5,3	3,4	40
WMO-voorziening aanvraag	7,2	8,2	7,5	4,8	64
		Gegrond	Informeel opgelost	Ongegrond	
Indienen klacht	4,4	5,4	4,5	3,6	36

Toelichting rapportcijfer

Er is mogelijkheid geboden om het rapportcijfer toe te lichten, hieronder enkele bevindingen per proces.

- Evenementenvergunning: meerdere inwoners vinden het een onnodig proces, verder laat de communicatie met de gemeente te wensen over.

Verder wordt genoemd dat de informatie op de website niet volledig is en er geen duidelijke indieningsvereisten of sjablonen worden verstrekt van documenten die moeten worden ingeleverd.

- Omgevingsvergunning: er wordt genoemd dat het proces te lang duurt en zou men willen dat de medewerkers meer inhoudelijke kennis hebben of dat men in contact wordt gebracht met de juiste persoon.
- Subsidievraag: inwoners zouden graag meer duidelijkheid willen over het beleid van de gemeente, de voorwaarden voor een aanvraag en hoe het proces eruit ziet. Verder zijn er enkele positieve reacties gegeven over het contact dat men had met hun vaste contactpersoon.
- WMO-voorzieningaanvraag: hierover wordt meermaals genoemd dat het proces ingewikkeld en langdurend is, men met meerdere personen spreekt, maar dat men wel meedenkend is.
- Klacht: inwoners met een klacht geven aan hun ontevreden voortkomt uit het beperkte handelen van de gemeente na hun klacht. In meerdere gevallen is volgens inwoners een reactie van de gemeente volledig uitgebleven.

Suggesties voor verbeterpunten

Inwoners kregen de kans om tips te geven aan de gemeente om de processen te kunnen verbeteren. Veel antwoorden hebben betrekking op persoonlijk contact en het versimpelen van informatie. Verder wordt communicatie over het proces vaak aangehaald: men wil graag een duidelijk startpunt, maar ook horen welke stappen de gemeente onderneemt en welke tijdspanne daarbij hoort.

5 Verwachtingen van de dienstverlening

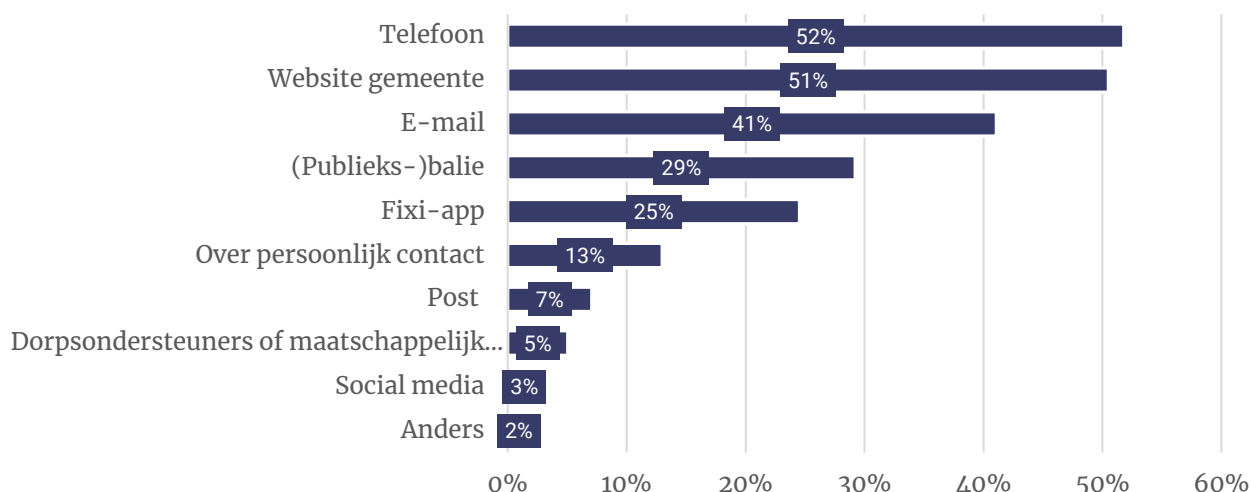
Dit hoofdstuk gaat over de verwachtingen die inwoners hebben over het contact tussen de inwoner en de gemeente. De vragen hierover zijn aan alle deelnemers van dit onderzoek voorgelegd.

Voorkeur manier van contact

Wanneer inwoners iets willen regelen met de gemeente, doet men dat het liefst via de telefoon (52%), via de website (51%), of via de mail (41%). Een derde (29%) bezoekt graag een publieke balie en een kwart gebruikt graag de Fixi-app.

Jongere inwoners van de gemeente hebben een grotere voorkeur voor het regelen van hun zaken via de website. Vanaf de leeftijd 65+ gaat de voorkeur hiervoor erg omlaag: onder de 65 jaar heeft circa 55 procent of meer hier een voorkeur voor, boven de 65 jaar is dit 33 procent. Dit geldt overigens niet voor het contact via de e-mail, de voorkeur hiervoor blijft voor alle leeftijdsgroepen nagenoeg gelijk. Dit geldt ook voor het telefonisch contact en het fysieke contact bij de balie, er is geen verschil tussen de leeftijdsgroepen wat betreft hun voorkeur voor deze contactsvormen.

Figuur 21 – Voorkeur contactwijze (basis: iedereen, n=1133)

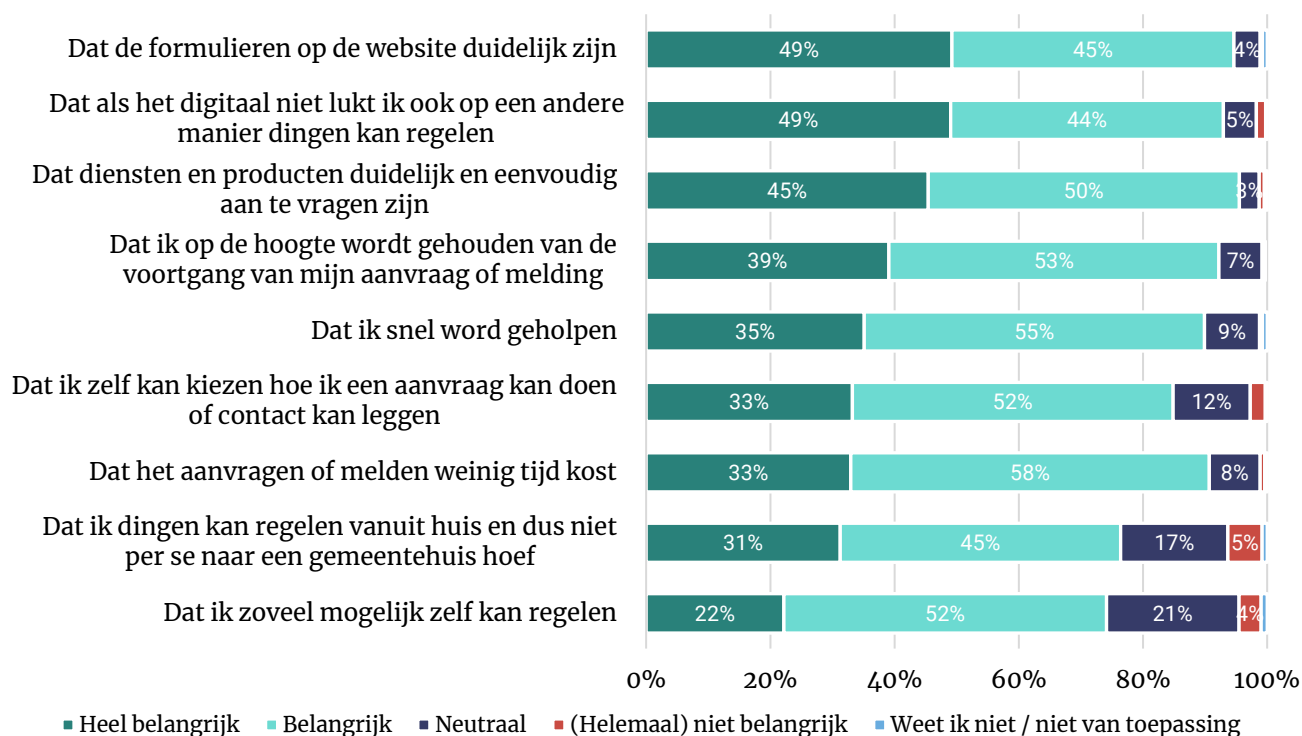


Belangrijke onderdelen in de dienstverlening

Enkele aspecten die in de dienstverlening naar voren kunnen komen zijn voorgelegd aan de inwoners. Vrijwel alle uitgangspunten of aspecten vindt men belangrijk, maar er is wel een verschil te zien in de mate waarin inwoners deze belangrijk vinden. Men vindt het heel belangrijk dat:

- de formulieren op de website duidelijk zijn;
- er altijd een alternatief is wanneer men er digitaal niet uitkomt;
- dat diensten en producten eenvoudig aan te vragen zijn.

Figuur 22 - Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten in de dienstverlening? (basis: iedereen, n=1133)



De groep die het afgelopen jaar met de dienstverlening van Hilvarenbeek in aanraking kwam, en deze met een onvoldoende beoordeelde, heeft andere prioriteiten dan de groep die deze als (heel) goed hebben ervaren. Inwoners die ontevreden waren over de dienstverlening hebben vooral als behoefte om op de hoogte te worden gehouden van de status van afhandeling. Voor inwoners met een positieve ervaring geldt dat zij het belangrijk vinden dat aanvragen en formulieren duidelijk en eenvoudig zijn.

Tabel 9 - Belangrijkste aspecten in dienstverlening. Naar: waardering dienstverlening afgelopen 12 maanden.

WAARDERING DIENSTVERLENING			
	Onvoldoende (1-5) (n=88)	Goed (6-7) (n=220)	Heel goed (8-10) (n=241)
1.	Dat ik op de hoogte word gehouden van de voortgang van mijn vraag, aanvraag of melding (53%).	Dat ik op de hoogte word gehouden van de voortgang van mijn vraag, aanvraag of melding (42%).	Dat diensten en producten duidelijk en eenvoudig aan te vragen zijn (46%)
2.	Dat als het digitaal niet lukt ik ook op een andere manier dingen kan regelen (51%).	Dat de formulieren op de website duidelijk zijn (41%).	Dat de formulieren op de website duidelijk zijn (45%).
3.	Dat de formulieren op de website duidelijk zijn (44%).	Dat ik snel word geholpen (29%)	Dat het aanvragen of melden weinig tijd kost (39%)

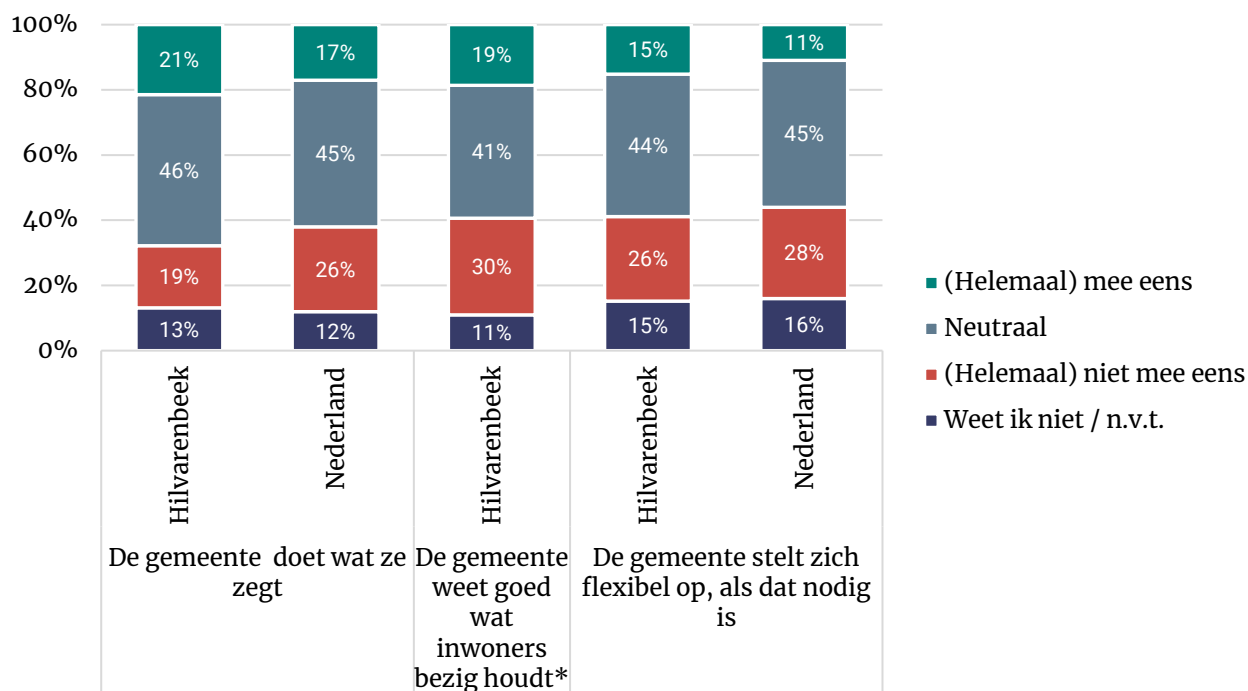
6 Relatie inwoner-gemeente

Dit hoofdstuk gaat over de relatie tussen inwoner en gemeente. Die bestaat er bijvoorbeeld uit hoe de gemeente zich laat zien, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen. De resultaten in dit hoofdstuk hebben wederom betrekking op alle deelnemers van dit onderzoek.

6.1 Houding gemeente

Enkele stellingen zijn voorgelegd die te maken hebben met de opstelling van de gemeente naar inwoners. Een op de vijf (21%) vindt dat de gemeente doet wat ze zegt, 19 procent heeft het gevoel dat de gemeente goed weet wat haar inwoners bezig houdt en vijftien procent vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt. Dertig procent is het niet eens met de stelling dat de gemeente goed weet wat inwoners bezig houdt. Voor alle stellingen geldt dat een grote groep neutraal is en geen uitgesproken mening hierover heeft. Verder scoort de gemeente Hilvarenbeek ook beter dan landelijk gemiddeld op de stellingen over de opstelling van de gemeente naar inwoners.

Figuur 23 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (basis: iedereen, n=1133)

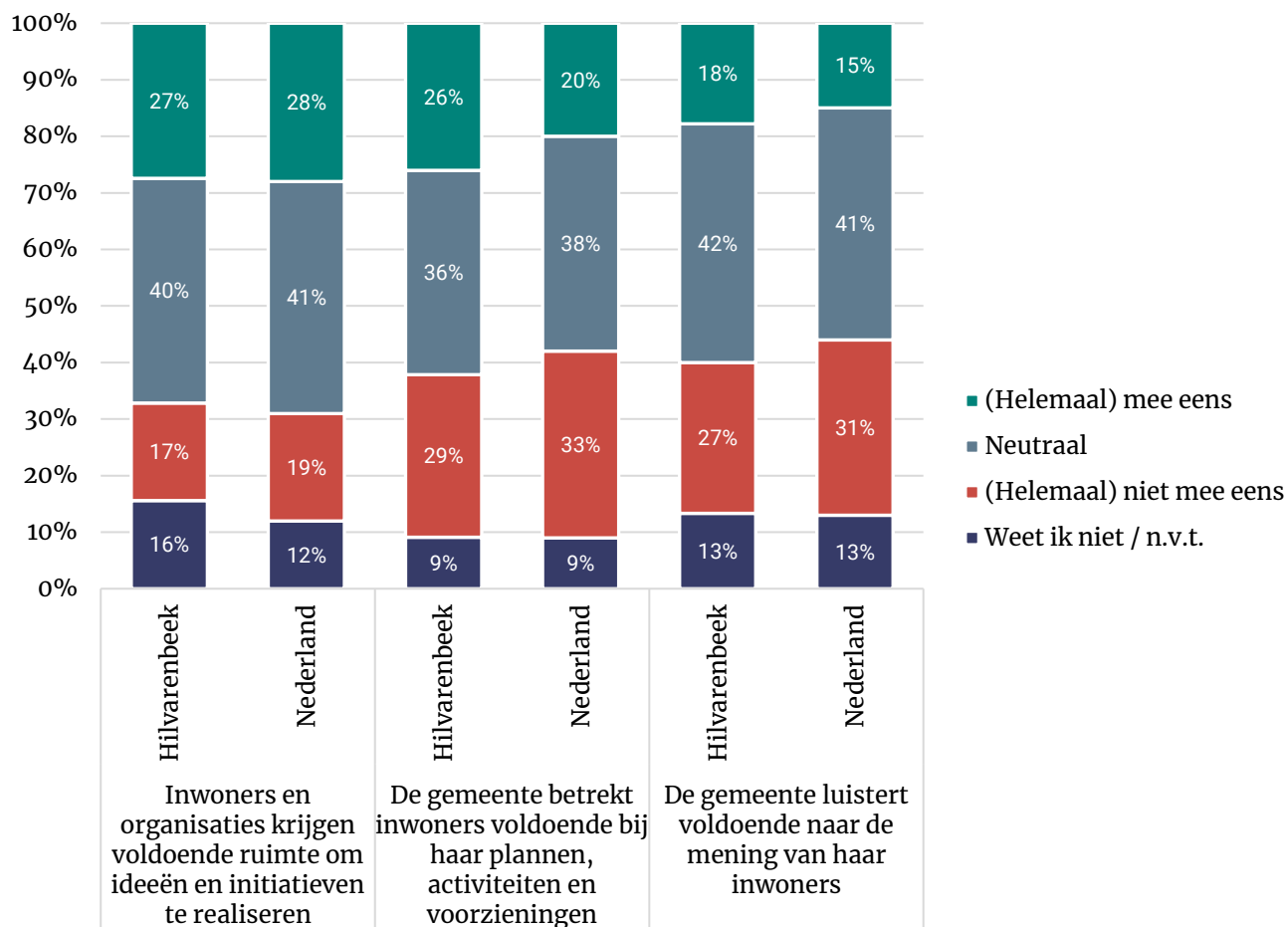


* De getoonde vragen uit dit hoofdstuk komen overeen voor een groot deel met het landelijke waar-staat-je-gemeente onderzoek. Hierdoor is een vergelijking met andere gemeenten mogelijk ('de gemeente weet goed wat inwoners bezig houdt' is geen onderdeel van dit landelijke onderzoek). In 2023 zijn aan 37 Nederlandse gemeenten dezelfde vragen voorgelegd.

6.2 Betrekken inwoners

De volgende stellingen die zijn voorgelegd gaan over het betrekken van inwoners bij de plannen van de gemeente. 27 procent vindt dat de gemeente voldoende ruimte geeft aan ideeën en initiatieven van inwoners en organisaties. Een even grote groep (26%) is het ermee eens dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, hier is overigens een grotere groep (29%) het over oneens. Vergeleken met het landelijk gemiddelde scoort de gemeente Hilvarenbeek beter op dit aspect. Achttien procent vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van haar inwoners.

Figuur 24 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (basis: iedereen, n=1133)



6.3 Rapportcijfer betrekken inwoners

We vroegen inwoners een cijfer te geven voor de manier waarop de gemeente inwoners betreft en de samenwerking opzoekt. Men geeft hiervoor een gemiddeld rapportcijfer 6,2. Landelijk is de gemiddelde waardering hiervoor ook een 6,2. Hoe ouder men is, hoe hoger het cijfer. Daarnaast geven inwoners die een hoog cijfer voor de dienstverlening in het algemeen geven, ook vaker een hoger cijfer voor de wijze waarop de gemeente inwoners betreft. Men had de mogelijkheid om hun cijfer toe te lichten, hieronder enkele gegeven antwoorden:

“Als eenmaal iets op papier staat kan er niet over gepraat worden dat is het zoals het is terwijl dat ook een fout kan zijn”

“Gemeente zou ooit duidelijker kunnen uitleggen waarom bepaalde werkzaamheden op bepaalde manier uitgevoerd worden. Krijgt men meer begrip voor iets.”

“De bewoners worden niet gehoord, denk aan besluit laadpalen (plaats), afvalcontainers, luiercontainer, waterpunt, ed”

“de vakwethouders zijn afstandelijk, dorpse karakter is niet terug te vinden, met name de ambtenaren weten niet wie wie is en zijn totaal niet betrokken (uitzonderingen daargelaten)”

“ik vind dat de medewerkers van onze gemeente te weinig verantwoording durven en kunnen nemen.”



“De plannen die mijn interesse heb kan ik altijd bezoeken (informatiebijeenkomsten) of inzien.”

“Over alle zaken worden de inwoners geïnformeerd. Onder andere in de Hilverbode.”

“Geen idee, maar geen klachten gehoord, en ook geen bijzondere vraag van de gemeente uit om betrokken te worden, los van deze enquêtes,”

*“Ik had een idee over groenvoorziening en hier werd serieus op ingegaan”
“op sociaal media zie ik dat de betrokkenheid goed is”*

“volgens mij altijd een luisterend oor, aankondigingen in de Hilverbode en ruimte om te reageren”

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl