

Bespreeknota



Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van burgemeester en wethouders
Onderwerp:	Voorlopige analyse Visie op Excellente Dienstverlening
Portefeuillehouder:	Frank van der Meijden
Datum collegebesluit:	28 mei 2024
Zaak/documentnummer:	1480374
Geheim:	Nee

Vraag:

1. Herkent u zich in de voorlopige analyse?
2. Wat wilt u het college meegeven voor de verdere uitwerking van de visie?

Context / achtergrondinformatie:

I. Aanleiding

De gemeente Tiel heeft de ambitie om zich te ontwikkelen tot excellente dienstverlener voor haar inwoners en partnerorganisaties. Om deze ambitie concreet te maken en keuzes te maken over mogelijke verbeteringen, maken we een Visie op Excellente Dienstverlening.

Eerder informeerden we de gemeenteraad en commissieleden op 17 april jl. over de *startnotitie*, waarin het proces en de inhoudelijke uitgangspunten voor de visie staan beschreven. Sindsdien hebben we tien overheidsdiensten geanalyseerd met aandacht voor zowel de uitvoering van de dienst alsook het contact dat we daarbij hebben met onze inwoners. In deze *bespreeknota* beschrijven we op hoofdlijnen de voorlopige analyse en mogelijke oplossingsrichtingen om onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

II. Uitkomsten inwonersonderzoek

0. Over het onderzoek

Het externe onderzoeksbureau Verian heeft in opdracht van de gemeente Tiel een inwonersonderzoek uitgevoerd. Via een vragenlijst konden inwoners aangeven wat zij vinden van de dienstverlening van de gemeente Tiel en welke aspecten zij graag verbeterd zouden zien. 5000 inwoners hebben hiervoor een uitnodigingsbrief ontvangen. Daarnaast konden inwoners via een open link op de website de vragenlijst invullen. Ruim 700 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld. De resultaten zijn betrouwbaar en representatief voor de kenmerken leeftijd, gender, opleidingsniveau en woonwijk. Het complete onderzoeksrapport is als aparte bijlage toegevoegd.

1. Over het wonen en de voorzieningen in de gemeente Tiel en de eigen buurt

Inwoners waarderen hun eigen buurt met gemiddeld een 7,7 en in de gemeente Tiel gemiddeld met een 7,0. Ook voelen de meeste inwoners (76%) zich (bijna) altijd of meestal veilig in de eigen buurt. Om prettiger te wonen in de eigen buurt geven inwoners drie verbeterpunten mee: de verkeersonveiligheid (inclusief fout parkeren), het onderhoud van groenvoorzieningen en de veiligheid in de buurt. Ook over de voorzieningen op het gebied van winkels, cultuur, zorg, sport en onderwijs is een ruime meerderheid (zeer) tevreden. Over parkeerplekken en groenvoorzieningen is er een redelijke mate van ontevredenheid, met name over parkeren in het centrum.

2. Over het vertrouwen in en betrokkenheid bij de gemeente Tiel

Ruim een kwart van de inwoners (27%) heeft (veel) vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. 17% van de inwoners heeft (heel) weinig vertrouwen. Dat is significant lager dan het landelijk gemiddelde (23%). Een grote middengroep (57%) neemt een neutrale houding aan en heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen in de gemeente Tiel. Een meerderheid van onze inwoners (49%) voelt zich niet betrokken bij het beleid van de gemeente Tiel. Jongeren zijn over al deze aspecten positiever dan het gemiddelde.

3. Over de algemene waardering van de dienstverlening van de gemeente Tiel

Een ruime meerderheid van onze inwoners is tevreden over de algemene dienstverlening (gemiddelde cijfer 6,6). Over de digitale dienstverlening is de score vergelijkbaar (gemiddeld cijfer 6,7). Over de communicatie en voorlichting scoren we een krappe voldoende (gemiddeld cijfer 6,1). Ontevredenheid over communicatie en voorlichting heeft daarbij een grote impact op de ontevredenheid over de dienstverlening. Op alle aspecten scoren we dichtbij het landelijke gemiddelde.

4. Over de inhoudelijke uitgangspunten van onze dienstverlening

Inwoners zijn gematigd positief de mate waarin de gemeente benaderbaar, betrouwbaar, betrokken, dienstbaar en behulpzaam is. De gemeente Tiel wordt in mindere mate als dichtbij ervaren. Ten aanzien van dit aspect geeft 35% aan van mening te zijn dat de gemeente onvoldoende dichtbij de bewoners staat en dat blijkt een grote impact te hebben op de ontevredenheid van inwoners over onze dienstverlening. De impact van andere aspecten is in vergelijking hiermee veel kleiner.

5. Over het contact met de gemeente Tiel

Een meerderheid van de inwoners (60%) is tevreden over het contact met de gemeente Tiel. Een kwart (25%) is niet tevreden. Met name over het contact over en de afhandeling van inschrijfbewijzen zijn inwoners (zeer) tevreden. De meeste recente contactmomenten vinden plaats via website, e-mail, telefoon en fysieke balie. Slechts 4% van de recente contactmomenten vindt plaats via een wijk- of buurtteam.

6. Over verbeterpunten voor de gemeente Tiel

We hebben inwoners gevraagd welke soorten overheidsdiensten zij graag verbeterd willen zien. Informatieverstrekking over beleid en regelgeving, veiligheid / handhaving, verkeersveiligheid en beheer openbaar groen krijgen hierbij prioriteit. Betrouwbaarheid, betrokkenheid en nabijheid van de gemeente zijn belangrijke aandachtspunten. Over het contact geven inwoners aan dat de gemeente kan verbeteren door beter te luisteren, inwoners beter te informeren en beter te betrekken over plannen en wijzigingen in hun eigen buurt.

III. Voorlopige conclusies

1. Inwoners zijn over het algemeen tevreden over het leven in Tiel maar 'trots' ontbreekt.

Uit het inwonersonderzoek blijkt dat inwoners het wonen in hun buurt, in de gemeente Tiel en over de meeste voorzieningen (heel) tevreden zijn. Daartegenover ontvingen we signalen dat inwoners niet trots zijn op Tiel als woonplaats. Inwoners voelen zich ook niet betrokken bij het beleid van de gemeente. Er is behoefte aan een positieve beweging waarin inwoners, gemeente en partnerorganisaties samen werken aan de verbetering van het leven in Tiel.

2. De basis van onze dienstverlening is grotendeels op orde.

We constateren dat inwoners over tevreden zijn over de algemene dienstverlening, de digitale dienstverlening en het contact met de gemeente Tiel. Over de dienstverlening van inschrijfbewijzen – waar inwoners het meest contact met de gemeente over hebben – zijn inwoners (heel) tevreden. Ook over de inhoudelijke uitgangspunten voor onze dienstverlening zijn inwoners (gematigd) positief. Daarmee lijkt de basis van onze dienstverlening op orde.

3. De gemeente Tiel heeft veel uitvoering uitbesteed met als gevolg dat er minder contact is tussen gemeente en inwoners.

Veel publieke diensten voert de gemeente Tiel niet zelf uit. Voorbeelden zijn handhaving, beheer openbare ruimte en veel zorg- en welzijnswerk. De gemeente Tiel heeft in het verleden bewust gekozen voor een regierol waarbij andere organisaties de uitvoering van publieke diensten verzorgen namens de gemeente. Er is daardoor minder direct contact met en kennis over (inwoners in) de wijken. Het inwonersonderzoek bevestigt dit: inwoners ervaren de gemeente niet als 'dichtbij', wat grote impact heeft op ontevredenheid van inwoners.

4. Er zijn diverse kansen om de dienstverlening van de gemeente Tiel te verbeteren.

Uit onze voorlopige analyse blijkt dat voor alle tien overheidsdiensten verbeteringen mogelijk zijn. Sommige verbeteringen zijn klein en concreet, andere verbeteringen zijn veranderopgaven die we in een uitvoeringsprogramma kunnen oppakken. Uit het inwonersonderzoek blijkt dat inwoners prioriteit geven aan onze informatievoorziening, onderhoud openbaar groen en veiligheid / handhaving. Van de inhoudelijke uitgangspunten wordt aandacht gevraagd voor het verbeteren van de betrouwbaarheid, betrokkenheid en nabijheid van de gemeente.

5. We moeten aan meerdere knoppen draaien om een excellente dienstverlener te worden.

Uit onze voorlopige analyse blijkt dat er niet één maatregel is die het verschil gaat maken voor onze inwoners. Ons streven naar excellente dienstverlening krijgt vooral vorm als we als gemeente draaien aan meerdere knoppen. Dat vraagt om (politieke) keuzes over wat we hierin prioriteit geven en waar we onze middelen op inzetten. Daarbij moeten we altijd samenwerken met partnerorganisaties omdat juist zij in de uitvoering het verschil maken.

IV. Vijf mogelijke oplossingsrichtingen

1. Inwonersbetrokkenheid.

Inwoners willen meer betrokken worden bij het beleid van de gemeente en de plannen in hun buurt. Als gemeente doen we relatief weinig onderzoek en vragen we relatief weinig feedback van inwoners over ons beleid en onze uitvoeringsdiensten. Door meer betrokkenheid van inwoners (als eindgebruiker van veel diensten) kan het vertrouwen in de overheid en de kwaliteit van onze dienstverlening toenemen. Dat kan bijvoorbeeld door een inwonerspanel op te richten en/of door initiatieven van inwoners sneller en beter te faciliteren.

2. Wijkgericht werken.

Als gemeente hebben we relatief weinig oren en ogen in de wijk. De gemeente is in de wijken weinig zichtbaar, aanspreekbaar en bereikbaar. Door meer in de wijken te zijn, weten we beter wat er leeft en kunnen we problemen en behoeften van de wijk meer centraal te stellen in ons beleid en onze besluiten. De uitvoering van onze publieke diensten kunnen we hier vervolgens op aanpassen.

3. Monitoring & data-gedreven werken.

Door onze klachten, meldingen en signalen beter (integraal) te registreren en monitoren, krijgen we meer sturingsinformatie om concrete verbeteringen door te voeren en beoogde effecten van (nieuw) beleid en maatregelen te meten. Ook kunnen we door het gebruik van verschillende data ook onze diensten meer proactief aanbieden, zodat inwoners aangeboden krijgen waar zij recht op hebben of mogelijk graag gebruik van willen maken.

4. Werkprocessen

Veel van de diensten die we leveren vragen om goede samenwerking tussen afdelingen en partnerorganisaties. Alleen dan kunnen we onze inwoners goed dienen. Daarbij zijn we als gemeente (wederzijds) afhankelijk van onze partnerorganisaties. Door werkprocessen te verbeteren kunnen we verschillende stappen, taken en verantwoordelijkheden verduidelijken. Met als effect dat we inwoners beter kunnen dienen en de samenwerking met onze partners beter kunnen stroomlijnen.

5. Organisatieontwikkeling

Van raadsleden, bestuurders en ambtenaren wordt steeds meer in het werk gevraagd. Hun dienstbaarheid naar inwoners staat steeds meer onder druk door een stapeling van taken en verantwoordelijkheden bij gemeenten, een samenleving die steeds mondiger en harder wordt en vraagstukken die steeds complexer worden. Organisatieontwikkeling is nodig met aandacht voor competenties en vaardigheden, houding en gedrag, systemen waarmee we werken en de spelregels c.q. servicenormen die we vastleggen en toepassen.

Bijlagen:

1. Onderzoeksrapport inwonersonderzoek gemeente Tiel, uitgevoerd door extern onderzoeksbureau Verian (mei 2024).

Meer informatie:

Team:	Bestuurs- en directieondersteuning
-------	------------------------------------