



Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Tussentijdse
resultaten onderzoek
dienstverlening

Gemeente Leusden

Focus in de visie



Opiniepeilingen onder medewerkers, inwoners en ondernemers

In opdracht van gemeente Leusden heeft Moventem een vragenlijst uitgezet over de dienstverlening van de gemeente Leusden onder medewerkers, inwoners en ondernemers.



5 september en 28 september 2024



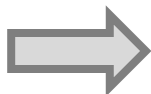
Alle huishoudens in de gemeente Leusden hebben een brief gekregen met een uitnodiging voor deelname. Alle medewerkers hebben een e-mail ontvangen met een uitnodiging. De ondernemers zijn benaderd via de ondernemersvereniging en via telefonische interviews



1209 inwoners hebben meegedacht

90 medewerkers hebben meegedacht

32 ondernemers hebben meegedacht (21 via een vragenlijst en 11 via telefonische interviews – kwalitatieve analyse)



De resultaten zijn betrouwbaar, nauwkeurig en representatief en geschikt voor statistische analyses.

Welke drie woorden komen als eerst in u op als u denkt aan de dienstverlening van de gemeente Leusden?

De volgende woorden zijn veel genoemd

Inwoners (n=1209)

positieve woorden:

- Vriendelijk
- Behulpzaam
- Oplossingsgericht
- Toegankelijk

negatieve woorden:

- Traag
- Bureaucratisch
- Slecht groenonderhoud
- Onbereikbaar

Medewerkers (n=90)

positieve woorden:

- Klantvriendelijk
- Behulpzaam
- Vriendelijk
- Toegankelijk

negatieve woorden:

- Traag
- Bureaucratisch
- Afwimpelen
- Desinteresse
- Afwachtend
- Navelstaren

Ondernemers (n=32)

positieve woorden:

- Aardig
- Behulpzaam
- Vriendelijk
- Toegankelijk

negatieve woorden zijn:

- Traag
- Lastig
- Inefficiënt
- Bureaucratisch

Wat is voor u goede dienstverlening? Inwoners (n=1209)

1.Goede bereikbaarheid: Inwoners willen dat de gemeente gemakkelijk te bereiken is via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, fysiek loket). Er moet altijd iemand beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden, en de wachttijden moeten kort zijn.

2.Snelheid en efficiëntie: Er wordt veel waarde gehecht aan een snelle en adequate reactie op vragen of verzoeken. Afspraken moeten worden nagekomen, en verzoeken moeten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.

3.Luisteren en meedenken: Een belangrijk aspect van goede dienstverlening is dat ambtenaren goed luisteren naar de inwoners en samen met hen naar passende oplossingen zoeken. Daarbij is het van belang dat men flexibel is en openstaat voor persoonlijke situaties.

4.Persoonlijke en vriendelijke benadering: Een vriendelijke, gastvrije houding van medewerkers wordt zeer gewaardeerd. Mensen willen zich serieus genomen voelen en willen dat er met empathie naar hen wordt geluisterd.

5.Transparantie en duidelijkheid: Informatie moet helder en begrijpelijk zijn. Dit geldt zowel voor de communicatie over gemeentelijke processen als voor de verwachtingen over dienstverlening en voortgang van aanvragen.

6.Proactief handelen: Inwoners verwachten dat de gemeente proactief handelt en niet wacht tot klachten binnenkomen. Dit betekent dat de gemeente zelf inspeelt op situaties en mogelijke problemen voorkomt.

7.Toegankelijkheid voor iedereen: Inwoners benadrukken dat de dienstverlening inclusief moet zijn. Dit betekent dat alle inwoners, ongeacht hun vaardigheden of achtergrond, toegang moeten hebben tot de diensten van de gemeente. Dit geldt ook voor digitaal minder vaardige mensen.

8.Onderhoud en leefbaarheid: Een belangrijk deel van de dienstverlening richt zich op het goed onderhouden van de openbare ruimte, zoals groenvoorziening, trottoirs, en afvalbeheer. Dit draagt bij aan een schone en veilige leefomgeving.

Wat is voor u goede dienstverlening? Medewerkers (n=90)

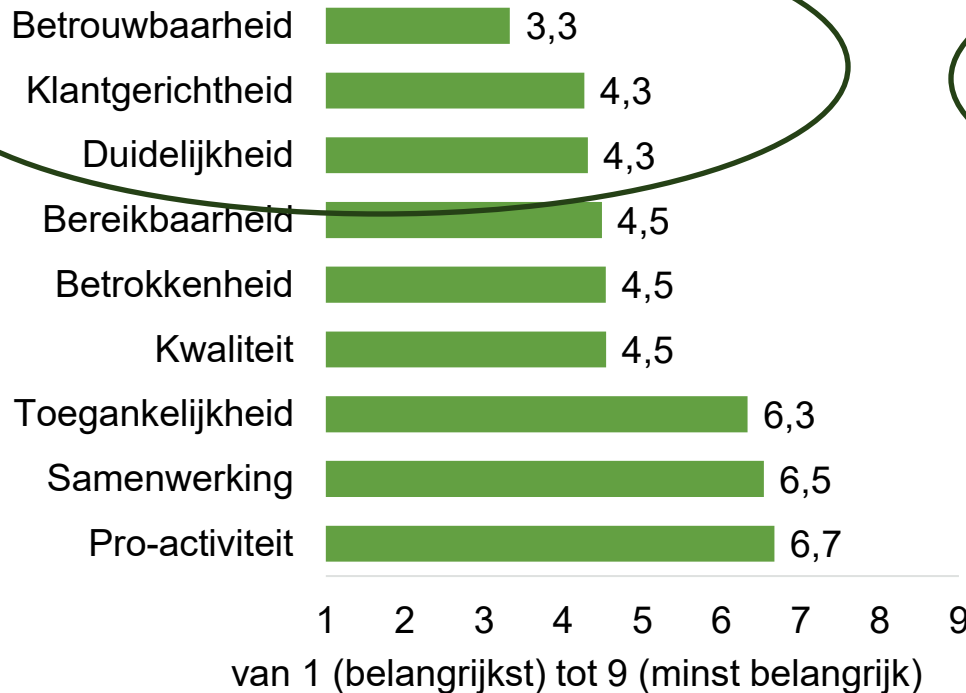
- 1.Klantgerichtheid:** Luisteren naar de klant, hun behoeften begrijpen en daarop inspelen met een persoonlijke aanpak.
- 2.Duidelijke communicatie:** Transparante en eerlijke communicatie die begrijpelijk is voor iedereen, zowel intern als extern.
- 3.Toegankelijkheid:** Zorgen voor laagdrempelige toegang tot diensten, zowel digitaal als persoonlijk, met flexibele contactmogelijkheden.
- 4.Betrouwbaarheid:** Afspraken nakomen, consistente service leveren, en zorgen voor voorspelbaarheid en vertrouwen.
- 5.Snelheid en efficiëntie:** Vlotte afhandeling van vragen en problemen, zonder onnodige vertragingen, met een duidelijke reactie.
- 6.Oplossingsgericht werken:** Actief zoeken naar passende oplossingen voor de vragen of problemen van klanten, binnen de gestelde kaders.
- 7.Empathie en vriendelijkheid:** Begrip tonen, vriendelijk zijn in de benadering en de klant het gevoel geven dat ze serieus worden genomen.
- 8.Professionalisme:** Deskundigheid, kennis van zaken, en hoogwaardige service bieden door de juiste mensen op de juiste plekken.

Wat is voor u goede dienstverlening? Ondernemers (n=31)

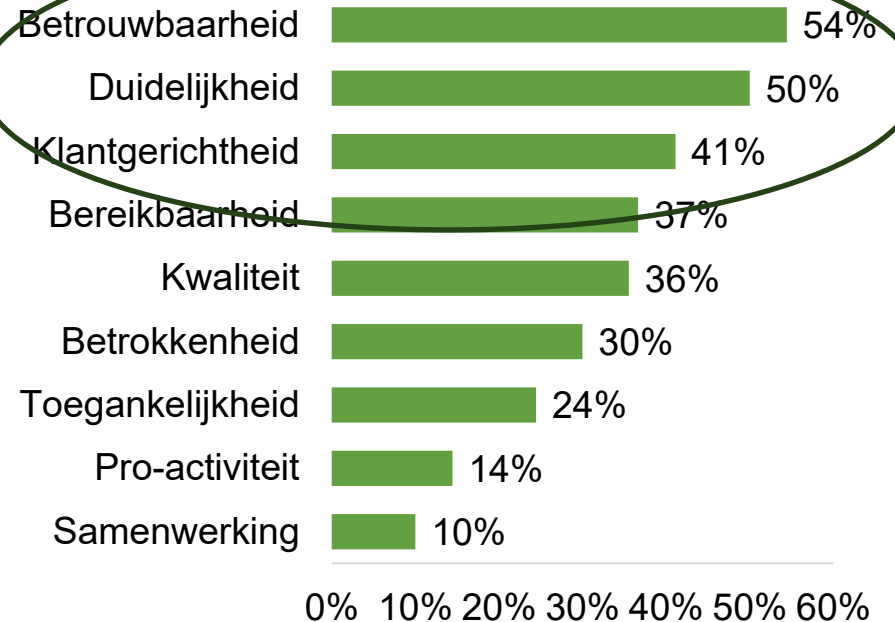
1. **Vriendelijkheid en toegankelijk:** Ondernemers waarderen een vriendelijke benadering en het gemakkelijk kunnen stellen van vragen.
2. **Samenwerking en oplossingsgericht denken:** De voorkeur gaat uit naar eenvoudig samenwerken en niet vasthouden aan bureaucratische processen of regeltjes.
3. **Duidelijke communicatie en bereikbaarheid:** Heldere afspraken en makkelijk bereikbaar zijn (zowel telefonisch als in andere communicatiekanalen) worden als belangrijk gezien.
4. **Snelle service en maatwerk:** Ondernemers willen snel geholpen worden en waarderen maatwerk in plaats van standaardoplossingen.
5. **Proactieve houding:** Het op tijd informeren van ondernemers over voordelen of veranderingen wordt als zeer positief ervaren.
6. **Transparantie en openheid:** Heldere en transparante communicatie, evenals een open en toegankelijke houding van de gemeente, zijn cruciaal.
7. **Empathie en begrip:** Het vermogen van ambtenaren om zich in te leven in de situatie van ondernemers en hun positie wordt als essentieel gezien.
8. **Oplossingsgerichtheid:** Er wordt verwacht dat de gemeente snel en adequaat problemen oplost en ondernemers ondersteunt zonder onnodige kosten.
9. **Minder bureaucratie:** Er is een duidelijke vraag naar minder **regels** en vergunningenprocessen die jaarlijks herhaald moeten worden.

Wat vindt u het meest belangrijk bij dienstverlening?

Inwoners (n=1209)



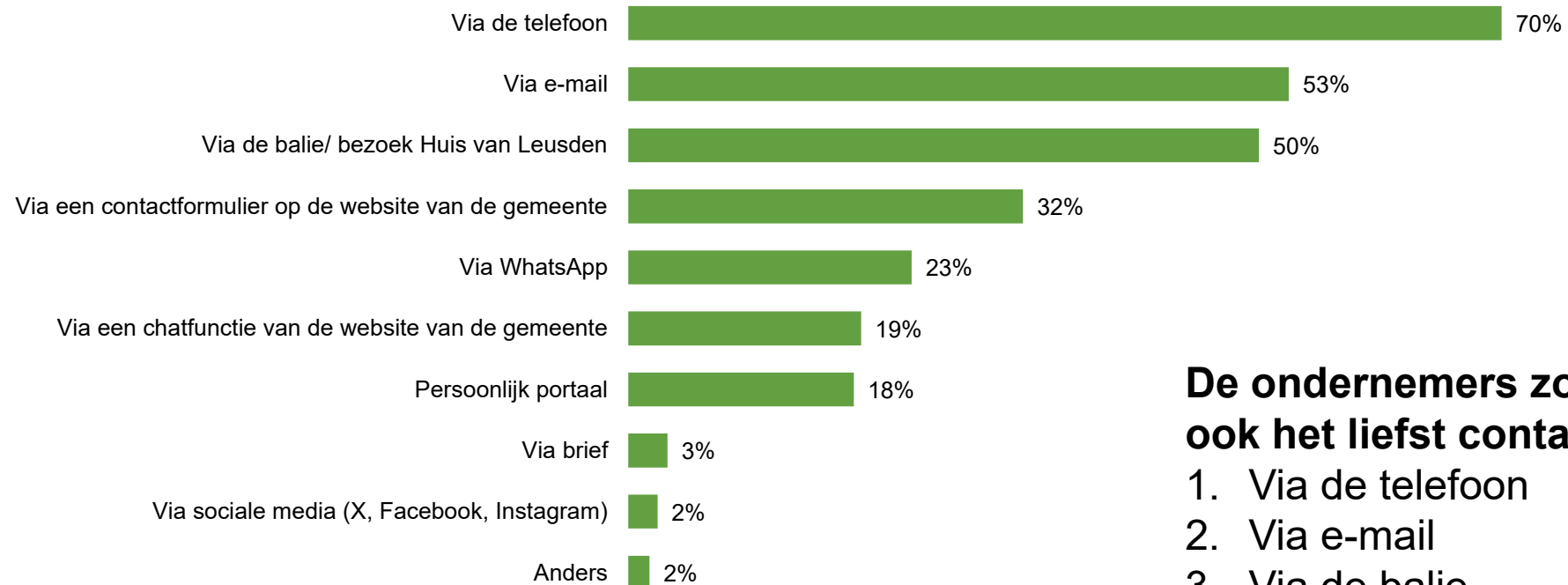
Medewerkers (n=90)



De ondernemers hebben dezelfde top 3

Stel, u zoekt contact met de gemeente Leusden. Hoe zoekt u dan het liefste contact?

Inwoners (n=1209)



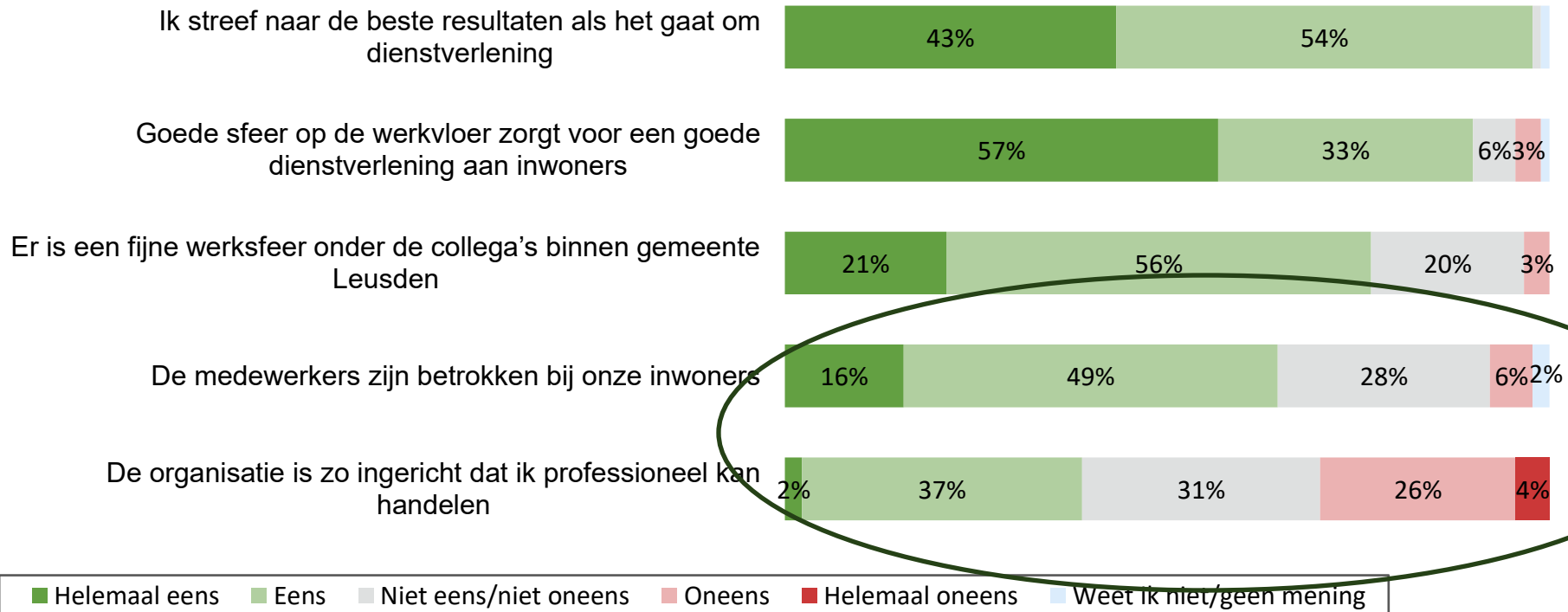
De ondernemers zoeken ook het liefst contact via:

1. Via de telefoon
2. Via e-mail
3. Via de balie

Anders: "via een app van de gemeente" werd ook vaak genoemd

Er kwamen een aantal stellingen uit de brainstormsessies. In hoeverre ben je het daarmee eens?

medewerkers (n=90)

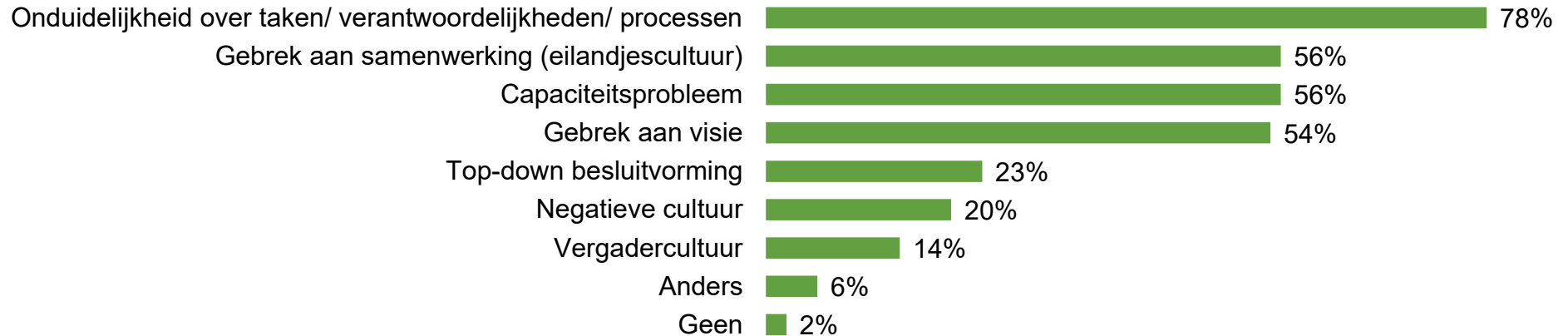


Wat heb je nodig om een goede dienstverlening te leveren aan inwoners en ondernemers?

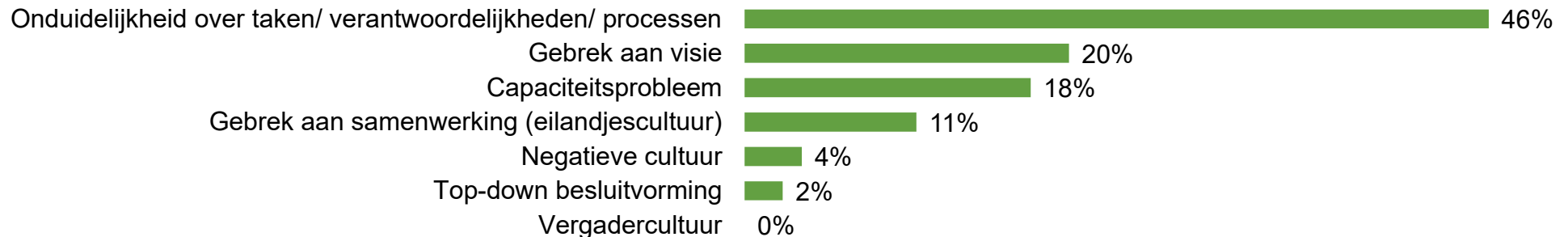
medewerkers (n=90)

1. **Duidelijke kaders en processen:** Heldere richtlijnen, afspraken en werkprocessen, ondersteund door duidelijke communicatie en betrouwbare systemen.
2. **Tijd en ondersteuning:** Voldoende tijd om taken goed uit te voeren, met de juiste ondersteuning van collega's en management, en een gezonde werkdruk.
3. **Informatie en kennisdeling:** Actuele en toegankelijke informatie, training, en de mogelijkheid om van collega's te leren om samen beter te presteren.
4. **Betrouwbare middelen en technologie:** Goed werkende ICT-systemen, betrouwbare technologie, en toegang tot relevante tools om efficiënter te werken.
5. **Betrokkenheid van management:** Ondersteuning en betrokkenheid van leidinggevenden en bestuur om de visie en ambities van de organisatie uit te dragen en te faciliteren.
6. **Samenwerking en communicatie:** Een cultuur van samenwerking tussen afdelingen, waarbij goede communicatie centraal staat en kennis gedeeld wordt.
7. **Klantgerichtheid en empathie:** Een dienstverlenende houding waarbij begrip voor de klant centraal staat, met empathie en het vermogen om oplossingsgericht te werken.
8. **Flexibiliteit en innovatie:** De ruimte om af te wijken van processen indien nodig, en een bereidheid om te investeren in innovatie en nieuwe manieren van werken.

**Er is een aantal verbeterpunten genoemd tijdens de brainstormsessies.
Welke verbeterpunten herken je? (medewerkers, n=90)**



**Welk punt heeft de hoogste prioriteit volgens jou?
(medewerkers, n=85)**



Focus in de visie (4 sessies, 25 medewerkers)

1. Wat zijn de grondwaarden?

2. Hoe willen we dat bereiken?

3. Wat heb je daarvoor nodig?



Grondwaarden (4 sessies – 25 medewerkers)

- Betrouwbaarheid
- Iedere inwoner telt (bejegening)
- Toegankelijkheid (bejegening en bereikbaarheid)
- Verwachtingen overtreffen
- Passend antwoord, waar mogelijk oplossingsgericht
- Klantgericht
- Duidelijkheid
- Vertrouwen
- Samenwerken
- Bereikbaarheid
- Betrokkenheid
- Klant voorop
- Werken vanuit de bedoeling
- Integriteit