

Uitkomsten burgerpeiling en klanttevredenheidsonderzoek

Respons

De burgerpeiling is verstuurd aan 1000 inwoners, waarvan 379 inwoners de enquête hebben ingevuld en teruggestuurd. 75 Klanten aan onze balie burgerzaken heeft een mening gegeven over de dienstverlening aan de balie.

Burgerrollen

De resultaten van de onderzoeken zijn samengevat in zes rollen: de burger als “kiezer”, de burger als “klant”, de burger als “onderdaan”, de burger als “partner”, de burger als “wijkbewoner”. Deze rollen maken de resultaten overzichtelijker.

Uitkomsten

De cijfers uit de twee onderzoeken tonen aan dat de burger in gemeente Neerijnen als “klant” het meest tevreden is. Slechter oordelen zij over de rol als “belastingbetaler” en de rol als “partner”.

Inwoners willen meer betrokken worden

Hoewel inwoners vinden dat er ook bij de burger als klant verbeterpunten zijn, zijn zij vooral kritisch op de mate waarin zij zich betrokken voelen bij de plannen van de gemeente. Dit komt tot uiting in het cijfer “de burger als kiezer”, waar vooral de representatie door de gemeenteraad kan verbeterd worden. Daarnaast geven zij aan onvoldoende betrokken te worden bij de aanpak van sociale veiligheid in de buurt (“burger als onderdaan”).

Meer invloed op wat de gemeente doet

Inwoners vinden dat meer invloed zouden kunnen hebben op wat de gemeente doet. Zij willen meer betrokken worden bij het maken van plannen, de uitvoering en ze willen meer inspraakmogelijkheden (“burger als partner”).

Verhouding tussen voorzieningen en belastingen

De “burger als belastingbetaler” geeft aan de verhouding tussen voorzieningen en de hoogte van de belastingen te wensen overlaet. Dit kan betekenen een aantal dingen betekenen. 1. De belastingen zijn te hoog. 2. Het belastinggeld wordt niet goed besteed. 3. Inwoners hebben geen goed beeld van de besteding van het belastinggeld. Dit is nog onduidelijk en onderzoek is nodig om hier een goede uitspraak over te doen.

Tevredenheid over medewerkers aan de balie

De “burger als klant” is tevreden en vooral positief over de medewerkers aan de balie. Vooral de vriendelijkheid (8,2), de deskundigheid (8,1) van de medewerkers en de duidelijkheid van de informatie die zij geven (8,0) springt eruit. Daarnaast zijn er een aantal verbeterpunten: het verbreden van de openingstijden, verbeteren van privacy aan de balie, verlagen van de prijs voor producten en duidelijkere informatie (algemeen: ook websites en kranten). De prijs van producten was de enige van bovenstaande verbeterpunten die lager scoorde dan een zes.

Behoeft aan voorzieningen

De “burger als wijkbewoner” is erg tevreden over het basisonderwijs in de buurt, de leefbaarheid van de buurt en de bereikbaarheid van de buurt met de auto. Inwoners zijn minder tevreden over het aanbod van winkels, uitgaansmogelijkheden, cultuur en welzijnsvoorzieningen.

Klik op het [volledige verslag van de uitkomsten](#) om deze in pdf-vorm te downloaden.

Wat is er gedaan met de verbeterpunten?

Bijna alle verbeterpunten zijn meegenomen in de [visie op dienstverlening](#). Niet alle resultaten horen in een visie op dienstverlening thuis. Alle punten die niet meegenomen zijn (zoals de behoefte aan voorzieningen) worden wel meegenomen bij het maken van beleid op die specifieke onderwerpen