

Aan de gemeenteraad van Beesel

18 DEC. 2024

Reuver: 18 december 2024
zaaknummer: 0889359140
onderwerp: Raadsinformatiebrief resultaten communicatie- en dienstverleningsonderzoek over communicatie vanuit gemeente met inwoners

Geachte leden van de raad,

Via deze brief informeren wij u over de resultaten van het communicatie- en dienstverleningsonderzoek 2024. Ook geven we u een procesupdate hoe nu verder.

Aanleiding

In de raadsvergadering van 9 november 2023 heeft u via de aangenomen motie "Communicatieonderzoek" (motie 13) opgeroepen een communicatieonderzoek uit te voeren. In de tweede helft van 2024 is dit onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Inviator. In de raadsinformatiebrief van oktober 2024 is toegezegd dat u in december 2024 in een nieuwe raadsinformatiebrief wordt geïnformeerd over de definitieve resultaten.

Toelichting

Ter informatie ontvangt u onderstaande tijdlijn nogmaals.

Periode:	Omschrijving:
Juni - juli 2024	Start van onderzoek intern onderzoek naar behoefte
Juli - augustus 2024	Opstellen enquête informeren inwoners over onderzoek
Augustus - september 2024	Enquêtes uitvoeren
Oktober 2024	Analyse enquêtes en tussentijdse rapportage Kwalitatieve interviews
Oktober - november 2024	Raadsinformatiebrief met stand van zaken tussentijdse resultaten
November - december 2024	Vergelijk andere kleine gemeenten Samenbrengen van alle inzichten in een integratie rapport en één-oogopslag
December 2024	Raadsinformatiebrief met definitieve resultaten

Kijk voor
actuele openingstijden
op onze website
www.beesel.nl

Raadhuisplein 1
5953 AL Reuver

Postbus 4750
5953 ZK Reuver

T 077 474 92 92
F 077 474 58 88

www.beesel.nl
info@beesel.nl

BNG 28.50.00.780

IBAN: NL50BNGH0285000780

BIC: BNGHNL2G

KvK nummer: 14130743

Definitieve resultaten kwantitatief onderzoek

In totaal hebben 407 inwoners van de gemeente de enquête ingevuld. Met 407 reacties is er voldoende respons voor een betrouwbaar en representatief resultaat. In bijgevoegd "Adviesrapport communicatie- en dienstverleningsonderzoek" vindt u een overzicht van de resultaten van dit kwantitatieve onderzoek. In dit rapport staan ook 2 prioriteitenmatrixen ter verduidelijking van de resultaten.

Definitieve resultaten kwalitatief onderzoek

Naar aanleiding van het kwantitatieve onderzoek zijn kwalitatieve groepsgesprekken gevoerd. Er zijn 3 groepsgesprekken geweest in oktober 2024. In totaal hebben 23 inwoners deelgenomen aan deze gesprekken.

Belangrijkste conclusies van de kwalitatieve groepsgesprekken:

- Inwoners hebben vooral behoefte aan meer proactieve en transparante communicatie, zowel over directe ontwikkelingen in hun leefomgeving als over gemeentelijke processen in het algemeen
- Er is behoefte aan een verbeterde opvolging van vragen en verzoeken van inwoners en een betere bereikbaarheid
- Er is behoefte aan meer gebruiksvriendelijke communicatiekanalen

In bijgevoegd "Adviesrapport communicatie- en dienstverleningsonderzoek" staat een meer gedetailleerd verslag van de 3 groepsgesprekken. Dit verslag geeft meer duiding over de behoeften van inwoners.

Procesupdate hoe nu verder

De resultaten laten zien dat we als gemeente op de goede weg zitten wat betreft onze communicatie en dienstverlening. Hier mogen we trots op zijn met elkaar.

De definitieve resultaten geven inzicht welke punten voor onze inwoners belangrijk zijn om te verbeteren wat betreft onze dienstverlening en communicatie. In het adviesrapport staan 7 adviezen voor verbeterpunten op het gebied van communicatie en dienstverlening. We omarmen deze adviezen en gaan deze als volgt oppakken:

A. Adviespunten met betrekking tot de communicatie:

1. *Deel informatie vaker proactief met de inwoners:*

We blijven inzetten op duidelijke, begrijpelijke en transparante communicatie. Deze focus staat al in onze bestaande communicatie aanpak. Uit het onderzoek blijkt dat onze inwoners deze focus ook belangrijk vinden. We vragen uit welke verwachtingen er zijn bij de inwoners zodat we onze communicatie (momenten) hierop kunnen laten aansluiten. Met de communicatiemedewerker komt er binnen het team meer ruimte om beter (en eerder) bij projecten te worden betrokken.

2. *Maak informatie beter vindbaar en hanteer daarbij het KISS-principe ("Keep It Short and Simple"):*

Binnen de mogelijkheden van de huidige website gaan we kijken hoe de grote hoeveelheid aan informatie beter toegankelijk kan worden gemaakt zodat inwoners de informatie beter kunnen vinden. De motie "Uitgaande brieven inwoners" die oproept om alle brieven in B1 taalniveau te maken, draagt bij aan het KISS-principe.

Daarnaast blijft de focus dat niet-digitale alternatieven beschikbaar blijven voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn.

Verder onderzoeken we de mogelijkheden voor een nieuwe website.

3. **Website, PUIK, gemeentelijke nieuwsbrief en Facebook voor algemeen nieuws, brievenpost voor specifiek nieuws:**

We blijven inzetten op onze cross-mediale inzet van kanalen voor het informeren van onze inwoners over algemeen nieuws. Voor specifiek nieuws blijven we brieven per post sturen (bijvoorbeeld bij een mededeling voor inwoners van een bepaalde wijk). Officiële bekendmakingen blijven we – zoals dat nu ook gebeurt – publiceren in het gemeenteblad (www.overheid.nl).

Of we wel of niet moeten inzetten op een gemeentenieuwsbrief is een kader dat we aan u gaan vragen in maart 2025.

B. **Adviespunten met betrekking tot de dienstverlening:**

4. **Nakomen afspraken/opvolging**

5. **Vooraf zachte aspecten belangrijk**

6. **Voorkom dat inwoners het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden:**

Adviespunten 4, 5 en 6 raken onze volledige dienstverlening en daarmee alle interne teams. We gaan intern aandacht vragen voor de reactie termijnen. En we gaan na hoe we al onze collega's handvaten kunnen geven op het zachte aspect in contact. De Beesel Academy zal bijvoorbeeld in Q1 van 2025 trainingen verzorgen hoe je gesprekken professioneel en effectief aan kunt gaan.

De werkwijze van klachten is gedurende dit onderzoek aangepast waarbij het gemakkelijker gemaakt is om een klacht in te dienen. Dit kan nu bijvoorbeeld ook via e-mail en digitaal via een webformulier op de website. We gaan met communicatie inzetten om onze inwoner duidelijker te maken wat nu een klacht is, wat het verschil is tussen een klacht en een melding, duidelijke uitleg – zowel aan de inwoners als de collega's – hoe een inwoner een klacht kan indienen en uitleg wat een inwoner kan verwachten als hij/zij een klacht indient. In de vastgestelde klachtenverordening van 16 december 2024 staat dit proces ook beter leesbaar voor de inwoner uitgelegd.

7. **Hanteer een multichannel benadering voor het regelen van burgerzaken:**

Dit doen we al en blijven we doen, waarbij we natuurlijk kansen aangrijpen om dit te verbeteren voor onze inwoners.

Sommige adviespunten sluiten aan op onze huidige communicatie aanpak. Voor andere adviespunten zijn duidelijke kaders nodig waar u ons op kunt toetsen. Met die kaders kunt u uw controlerende rol vervullen. Daarnaast kunnen wij op basis van die kaders een plan van aanpak maken voor de verbeterpunten. In maart 2025 wordt een voorstel voor deze kaders ter behandeling aan u voorgelegd.

Daarnaast worden de belangrijkste resultaten met enkele concrete verbeterpunten door onderzoeksbureau Invior verwerkt in een één oogopslag. Deze één oogopslag wordt in januari 2025 gemaakt. Daarna wordt deze één oogopslag met de inwoners gedeeld. Zo worden inwoners duidelijk geïnformeerd wat er met hun inbreng aan dit onderzoek wordt gedaan.

Ter informatie

In de bijlage vindt u het "Adviesrapport communicatie- en dienstverleningsonderzoek" van onderzoeksbureau Invior.

Vragen

Heeft u vragen? Neem dan contact op met Tim van Eerden, bereikbaar via de Klantenbalie van het gemeentehuis: 077 - 474 92 92 of info@beesel.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Beesel,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Rick Nillesen', written over a horizontal line.

Rick Nillesen
secretaris

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Chantal Nijkerken-de Haan', written over a horizontal line.

Chantal Nijkerken-de Haan
burgemeester



Adviesrapport communicatie- en dienstverleningsonderzoek Beesel

December 2024



In november 2023 heeft de gemeenteraad van Beesel een motie aangenomen die oproept tot het uitvoeren van een communicatieonderzoek. Deze motie weerspiegelt een duidelijke behoefte om de communicatie tussen de gemeentelijke organisatie en de burgers te evalueren en, waar nodig, te verbeteren. De gemeenteraad wil hiermee de effectiviteit van de communicatiekanalen en -methoden versterken en de betrokkenheid van inwoners bij de gemeente optimaliseren.

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is om tot een communicatieaanpak te komen die optimaal aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de gemeenschap. Dit vraagt om inzicht in hoe inwoners de huidige communicatie en dienstverlening ervaren en welke factoren de grootste invloed hebben op deze ervaring. Op basis van deze inzichten kan de gemeente niet alleen haar communicatie verbeteren, maar deze ook verankeren in toekomstige beleidsplannen die afgestemd zijn op de gemeenschapsvisie.

De gemeente Beesel heeft onderzoeksbureau Invior de opdracht verleend om, in samenwerking met de gemeente Beesel, een communicatie- en dienstverleningsonderzoek uit te voeren onder inwoners van de gemeente. Het doel van dit onderzoek is om enerzijds in algemene zin meer inzichten te krijgen in de wensen en behoeften van de inwoners voor wat betreft de communicatie vanuit de gemeente, maar ook voor wat betreft de dienstverlening van de gemeente richting haar inwoners. De inzichten uit het onderzoek maken het voor de gemeente Beesel mogelijk om de communicatie en dienstverlening richting inwoners beter op deze wensen en behoeften af te stemmen.

Het onderzoek bestond uit een grootschalig kwantitatief onderzoek, alsmede een drietal inwonerdialogen. Het doel van het grootschalig kwantitatief onderzoek is om breed op te halen hoe de inwoners van Beesel de communicatie en dienstverlening beoordelen. In de inwonerdialogen zijn met gebruikmaking van groepsgesprekken met inwoners, de resultaten van het kwantitatief onderzoek verder geduid.

In dit adviesrapport zijn de resultaten van dit onderzoek vertaald naar concrete adviespunten, worden de belangrijkste resultaten uit het kwantitatieve onderzoek samengevat* en is verslag gelegd van de inwonerdialogen. De volledige resultaten van het kwantitatieve onderzoek zijn weergegeven in een interactief online dashboard dat [hier](#) beschikbaar is gesteld. In dit dashboard is het mogelijk om alle resultaten te bekijken en in te zoomen op specifieke doelgroepen (middels filters op onder andere leeftijd, woonplaats, thuissituatie en laatste contactmoment).

** In de samenvatting van het kwantitatieve onderzoek zijn de resultaten op totaalniveau kort uiteengezet, wordt middels een tweetal prioriteitenmatrices inzicht gegeven in het belang van de communicatie en de dienstverlening alsmede in de aspecten van de dienstverlening die de beste kansen bieden om de tevredenheid (nog verder) te verhogen en wordt via een benchmark met andere communicatieonderzoeken de tevredenheid van de inwoners van Beesel in perspectief geplaatst.*



RESPONSVERANTWOORDING

METHODIEK

- ▶ Het onderzoek is primair online uitgevoerd. Daarnaast hebben inwoners de optie gehad om papieren vragenlijsten in te vullen en om telefonisch deel te nemen.
- ▶ Om écht iedere inwoner van Beesel maximaal kans te bieden aan het onderzoek deel te nemen, is het onderzoek op meerdere manieren aangeboden aan de inwoners:
 - ▶ Aan alle leden van het Tip-burgerpanel TipBeesel is op 19 augustus 2024 een e-mail gestuurd met een link naar de online vragenlijst. Niet responderende panelleden hebben op 29 augustus en 9 september 2024 herinneringen gekregen.
 - ▶ Aan 3.000 willekeurige huishoudens in Beesel is per post een brief verstuurd met het verzoek om deelname.
 - ▶ Aan de balie van het gemeentehuis zijn flyers met QR-codes en papieren vragenlijsten beschikbaar gesteld.
 - ▶ Er zijn op straat flyers uitgedeeld met het verzoek om deelname.
 - ▶ Er zijn op openbare locaties flyers en posters geplaatst (o.a. Plus supermarkt, bibliotheek)
 - ▶ Er is intern (binnen het gemeentehuis) herhaaldelijk aan collega's en raadsleden het verzoek gedaan om de link te verspreiden onder de inwoners van Beesel.
 - ▶ De link naar de vragenlijst is via de volgende kanalen (al dan niet van de gemeente) verspreid:
 - ▶ Facebook
 - ▶ LinkedIn
 - ▶ Gemeentewebsite
 - ▶ PUIK
- ▶ Alle respondenten hebben de vragenlijst anoniem ingevuld.

RESPONS

In totaal hebben n=407 inwoners van de gemeente Beesel aan het onderzoek deelgenomen. De maximale foutmarge bij deze steekproefgrootte bedraagt $\pm 4,8\%$ (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)*.

Om de resultaten van het onderzoek representatief te maken voor alle inwoners van de gemeente Beesel zijn deze herwogen naar de populatieverhoudingen voor wat betreft de variabelen leeftijd en geslacht. In onderstaande tabellen zijn de details van de respons- en populatieverhoudingen van deze demografische kenmerken weergegeven (In het [online dashboard](#) zijn naast geslacht en leeftijd ook van de demografische kenmerken woonplaats en thuissituatie de responsaantallen weergegeven).

Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,9	55,3	225
Vrouw	50,1	41,0	167
Onbekend		3,69	15

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Jonger dan 40 jaar	30,0	11,1	45
40-64 jaar	40,4	42,5	173
65 jaar of ouder	29,6	45,5	185
Onbekend		0,98	4

* De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de statistische kans aan dat, bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, het resultaat van deze herhaalmeting binnen de foutmarge blijft.



Adviespunten



ADVIESPUNTEN MET BETREKKING TOT DE COMMUNICATIE

De tevredenheid met de communicatie van de gemeente Beesel heeft een groot effect op de algemene tevredenheid met de gemeente Beesel (zie [slide 10](#)). Het (nog verder) vergroten van de tevredenheid met de communicatie, zal dus ook leiden tot tevredener inwoners. Onderstaand volgen enkele adviespunten die dit kunnen bewerkstelligen:

DEEL INFORMATIE VAKER PROACTIEF MET DE INWONERS

Inwoners geven aan graag te zien dat de gemeente actief informatie brengt, in plaats van dat men de informatie zelf moet gaan ophalen/zoeken. Een van de voorbeelden die worden aangedragen is dat wanneer er wegwerkzaamheden zijn, men wil dat omwonenden van tevoren duidelijk geïnformeerd worden over wat er gaat gebeuren, hoe lang het (naar verwachting) gaat duren en wat de gevolgen zijn/ welke overlast men mag verwachten. Het tijdig informeren van inwoners in dit voorbeeld voorkomt frustratie over onverwachte ongemakken en kan het begrip hiervoor vergroten, waardoor men de situatie makkelijker accepteert.

Ook als er geen nieuwe ontwikkelingen zijn, wil men dit graag weten. Bijvoorbeeld wanneer men een vraag heeft uitstaan bij de gemeente, dan wil men graag weten dat deze nog in behandeling is en hoe lang men nog moet wachten op een reactie (procesupdate), zodat men weet dat men in ieder geval nog een reactie mag verwachten. Ook als het nog niet mogelijk is om hier een deadline aan te koppelen, wil men dit graag weten. 'Slecht nieuws' is in dat geval beter dan geen nieuws.

MAAK INFORMATIE BETER VINDBAAR EN HANTEER DAARBIJ HET KISS-PRINCIPE ('KEEP IT SHORT AND SIMPLE')

Beschikbaar gestelde informatie is moeilijk vindbaar en het vinden ervan is vaak alleen weggelegd voor inwoners die hiervoor over de juiste vaardigheden beschikken. Inwoners geven aan dat ze in de zoektocht naar informatie vaak stranden in het web van complexiteit. Vooral de website wordt hierbij vaak aangehaald: men heeft het gevoel dat alle gewenste informatie er weliswaar op staat, maar dat veel inwoners door de bomen het bos niet meer kunnen zien. Het meer intuïtief maken van de website, waarbij bewuster keuzes worden gemaakt met betrekking tot de informatie die beschikbaar wordt gesteld en de manier waarop deze beschikbaar wordt gesteld kan dit probleem (deels) verhelpen. Daarnaast is het belangrijk laagdrempelige alternatieven beschikbaar te houden voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn.

Zorg er tevens voor dat de verstrekte informatie kort, helder en in begrijpelijke taal is geformuleerd. Te veel of ingewikkelde informatie kan verwarrend zijn en de aandacht van de lezer verminderen of er zelfs voor zorgen dat deze de informatie negeert.

WEBSITE, PUIK, GEMEENTELIJKE NIEUWSBRIEF EN FACEBOOK VOOR ALGEMEEN NIEUWS, BRIEVENPOST VOOR SPECIFIEK NIEUWS

Bovengenoemde kanalen worden het vaakst genoemd als kanalen die men prettig vindt voor wat betreft het ontvangen van informatie van de gemeente. Inwoners geven daarbij aan dat er een onderscheid is tussen algemene informatie en specifieke informatie:

- ▶ Men ziet graag algemene (actuele) informatie terug op de website, op PUIK, via een nieuwsbrief en via Facebook. Inwoners geven daarnaast aan graag een papieren variant (bijvoorbeeld een papieren versie van de berichten op PUIK of een papieren nieuwsbrief) beschikbaar gesteld te zien worden. Bij algemene informatie kan men denken aan evenementen, wegwerkzaamheden (m.n. wanneer dit verkeersaders betreffen die 'iedereen' gebruikt) of praktische informatie, wijzigingen in het afvalbeleid etc.
- ▶ Wanneer de gemeente een relatief kleine subset van bewoners dient te informeren, dan gaat de voorkeur uit naar brievenbuspost. Hierbij kan men denken aan zaken als straten in een woonwijk die op een specifieke dag worden afgesloten voor een evenement, onderhoud dat wordt gepleegd aan lokale nutsvoorzieningen of het plaatsen van straatmeubilair of verkeersdrempels in een specifieke buurt.



ADVIESPUNTEN MET BETREKKING TOT DE DIENSTVERLENING

De tevredenheid met de dienstverlening van de gemeente Beesel heeft een zeer groot effect op de algemene tevredenheid met de gemeente Beesel (zie [slide 10](#)). Het (nog verder) vergroten van de tevredenheid met de dienstverlening zal dus ook leiden tot tevredener inwoners. Onderstaand volgen enkele adviespunten die dit kunnen bewerkstelligen:

NAKOMEN AFSPRAKEN/OPVOLGING

Inwoners hechten veel waarde aan duidelijke communicatie en verwachten dat de gemeente afspraken nakomt en vragen opvolgt. Veel inwoners geven aan dat beloftes vaak niet worden nagekomen wanneer het gaat om bijvoorbeeld terugbelverzoeken of beloofde reacties op e-mails. Ook als de gemeente nog geen antwoord kan geven, hoort men dit graag. Door proactief tussentijdse updates te geven, kan frustratie doordat men geen duidelijkheid heeft over wat men mag verwachten voorkomen worden.

VOORAL ZACHTE ASPECTEN BELANGRIJK

Wanneer we kijken naar welke aspecten van de dienstverlening het meest van invloed zijn op de algemene tevredenheid met diezelfde dienstverlening, dan zien we dat dit vooral 'zachte' aspecten zijn. Over de volgende aspecten is men relatief ontevreden en deze hebben bovendien een bovengemiddeld groot effect op de algemene tevredenheid: 'Meedenken', 'Klachtafhandeling', 'Flexibiliteit', 'Tonen van begrip voor de situatie', 'Openheid en eerlijkheid', 'Geven van statusupdates' en 'Reactiesnelheid op vragen'. Het verbeteren van deze aspecten zal leiden tot een grotere tevredenheid met de algemene dienstverlening.

Ook 'Vriendelijkheid in het contact' heeft een groot effect op de algemene tevredenheid, maar over dit aspect is men al relatief tevreden. De meer 'harde' aspecten 'Openingstijden', 'Bereikbaarheid', 'Telefonische bereikbaarheid' en 'Manieren om contact op te nemen' hebben een relatief klein effect op de algemene tevredenheid.

VOORKOM DAT INWONERS HET GEVOEL KRIJGEN VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR GESTUURD TE WORDEN

Inwoners geven aan het gevoel te hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Zo geeft men aan dat wanneer men vragen heeft deze vaak doorgezet worden naar een andere afdeling of dat men zelfs naar elkaar gaat wijzen. Daarbij wordt vaak tegenstrijdige informatie gegeven of er wordt geen opvolging gegeven door de nieuwe contactpersoon. Inwoners geven aan behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt. Hiermee krijgt de gemeente een gezicht en wordt er een diepere relatie gelegd met de inwoners. Het geeft een gevoel van zekerheid en controle, dat er iemand is die voor hen naziet op de afspraken en die verantwoordelijk kan worden geacht als afspraken niet worden nagekomen. Wanneer dit niet realistisch is, bijvoorbeeld omdat specialistische kennis nodig is, dan is het belangrijk dat de interne communicatie goed verloopt, zodat inwoners een eenduidig antwoord op hun vraag krijgen en dat te allen tijde opvolging wordt gegeven aan de uitstaande vraag.

HANTEER EEN MULTICHANNEL BENADERING VOOR HET REGELEN VAN BURGERZAKEN

Het aandeel inwoners van Beesel dat graag zaken online zou willen regelen, is groter dan het aandeel dat dit liever in persoon (aan de balie) doet*. Desondanks is de groep die de voorkeur geeft aan afhandeling aan de balie significant. Het kiezen voor één van beide opties zou bij een grote groep inwoners tot weerstand leiden. Het is daarom aan te raden om, voor zover mogelijk, beide opties actief aan te bieden.

* Kanttekening hierbij is dat het onderzoek primair online is uitgevoerd. Hoewel er in het onderzoek om die reden bewust voor gekozen is om ook papieren vragenlijsten en telefonische deelname beschikbaar te stellen, kan dit voor een vertekend beeld hebben gezorgd.



STRUCTUREEL VERBETEREN VAN COMMUNICATIE EN DIENSTVERLENING

Met het recente communicatie- en dienstverleningsonderzoek onder de inwoners heeft de gemeente Beesel een belangrijke stap gezet in het beter begrijpen van de behoeften en verwachtingen van haar inwoners op het gebied van communicatie en dienstverlening. Om de effectiviteit van deze inspanningen te waarborgen en de betrokkenheid van inwoners duurzaam te versterken, is het van groot belang om (onderdelen van) dit onderzoek periodiek te herhalen. Hieronder lichten wij toe waarom structurele monitoring essentieel is:

1. INZICHT IN VERANDERENDE BEHOEFTE EN VERWACHTINGEN

De voorkeuren en behoeften van inwoners veranderen door bijvoorbeeld maatschappelijke trends, technologische ontwikkelingen en lokale gebeurtenissen. Wat nu effectief is, kan over enkele jaren achterhaald zijn. Door het onderzoek regelmatig te herhalen, blijft de gemeente op de hoogte van deze veranderingen en kan zij tijdig bijsturen.

2. MONITOREN VAN DE IMPACT VAN GEMEENTELIJKE MAATREGELEN

Een periodiek onderzoek biedt inzicht in de effectiviteit van beleid en de genomen maatregelen. Het stelt de gemeente in staat om te meten of verbeteringen daadwerkelijk leiden tot betere informatievoorziening, betere dienstverlening, meer vertrouwen en een hogere betrokkenheid van inwoners.

3. VERSTERKEN VAN VERTROUWEN EN BETROKKENHEID

Door inwoners regelmatig te betrekken bij communicatie- en dienstverleningsonderzoek laat de gemeente zien dat hun mening serieus wordt genomen. Dit versterkt het vertrouwen in de overheid en bevordert een positieve dialoog tussen gemeente en inwoners.

4. VERGELIJKEN EN LEREN DOOR TRENDS TE ANALYSEREN

Het herhalen van het onderzoek maakt trendanalyse mogelijk. Hierdoor kan de gemeente inzicht krijgen in langetermijnontwikkelingen, zoals een stijgende of dalende tevredenheid en kan zij leren van succesfactoren of pijnpunten.

AANBEVELING

De tevredenheid van inwoners over de communicatie- en dienstverlening van hun gemeente verandert, behoudens ten gevolge van indringende (vaak negatieve) ervaringen, niet van de een op de andere dag. Zodra een gemeente veranderingen in het beleid doorvoert, zal er een significante tijdsperiode voor nodig zijn om de gevolgen hiervan terug te zien in concrete cijfers. Pas als een gemeente over langere tijd, structureel en toonbaar ander beleid voert, zal dit zich vertalen in tevredenheidscijfers. Wij adviseren de gemeente Beesel daarom om het communicatie- en dienstverleningsonderzoek eens in de twee jaar te herhalen. Het is daarbij van belang om de onderzoeksopzet en vraagstelling zoveel mogelijk consistent te houden, zodat resultaten goed vergelijkbaar zijn, maar daarnaast ook ruimte te laten voor actuele thema's.



Overzicht resultaten kwantitatief onderzoek



SAMENVATTING ALGEMENE TEVREDENHEID

RAPPORTCIJFER ALGEMENE TEVREDENHEID

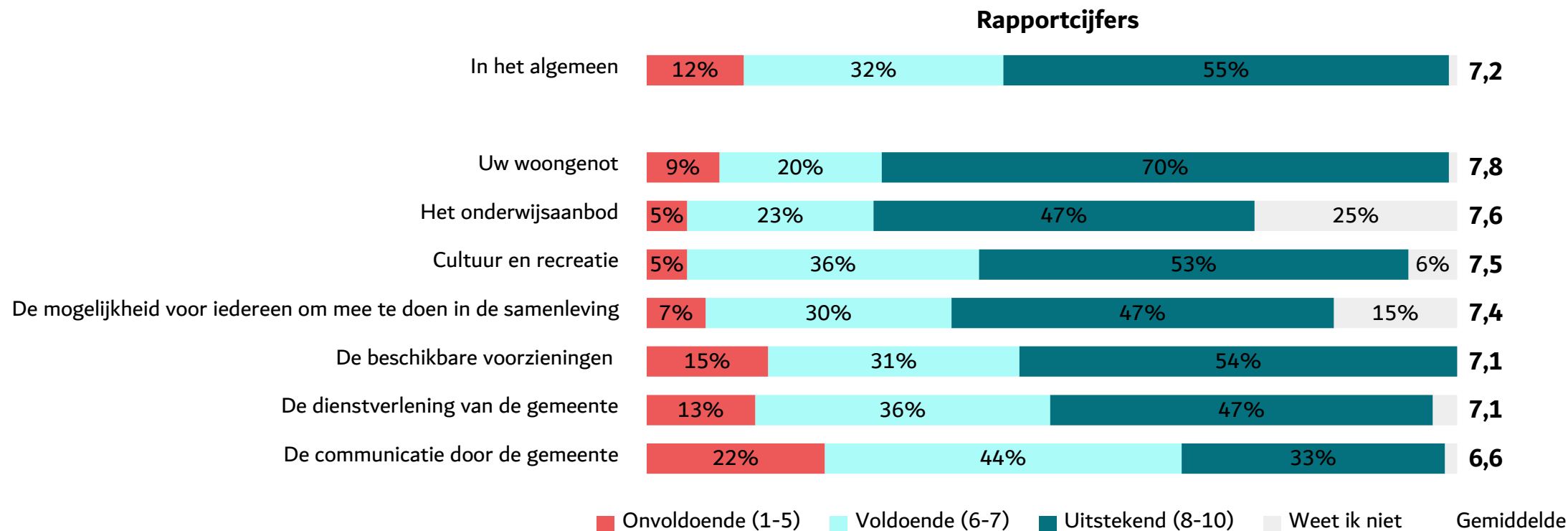
- ▶ Over het algemeen zijn inwoners redelijk tevreden over de gemeente Beesel. Zij beoordelen de gemeente met een gemiddeld rapportcijfer van 7,2.
- ▶ Meer dan de helft van de inwoners geeft een rapportcijfer van 8 of hoger en 'slechts' één op de acht geeft een onvoldoende.

DEELTEVREDENHEID

- ▶ Het woongenot wordt het meest positief beoordeeld, met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8.
- ▶ De dienstverlening (7,1) en de communicatie (6,6) worden relatief iets minder goed beoordeeld.

BELANG ONDERDELEN

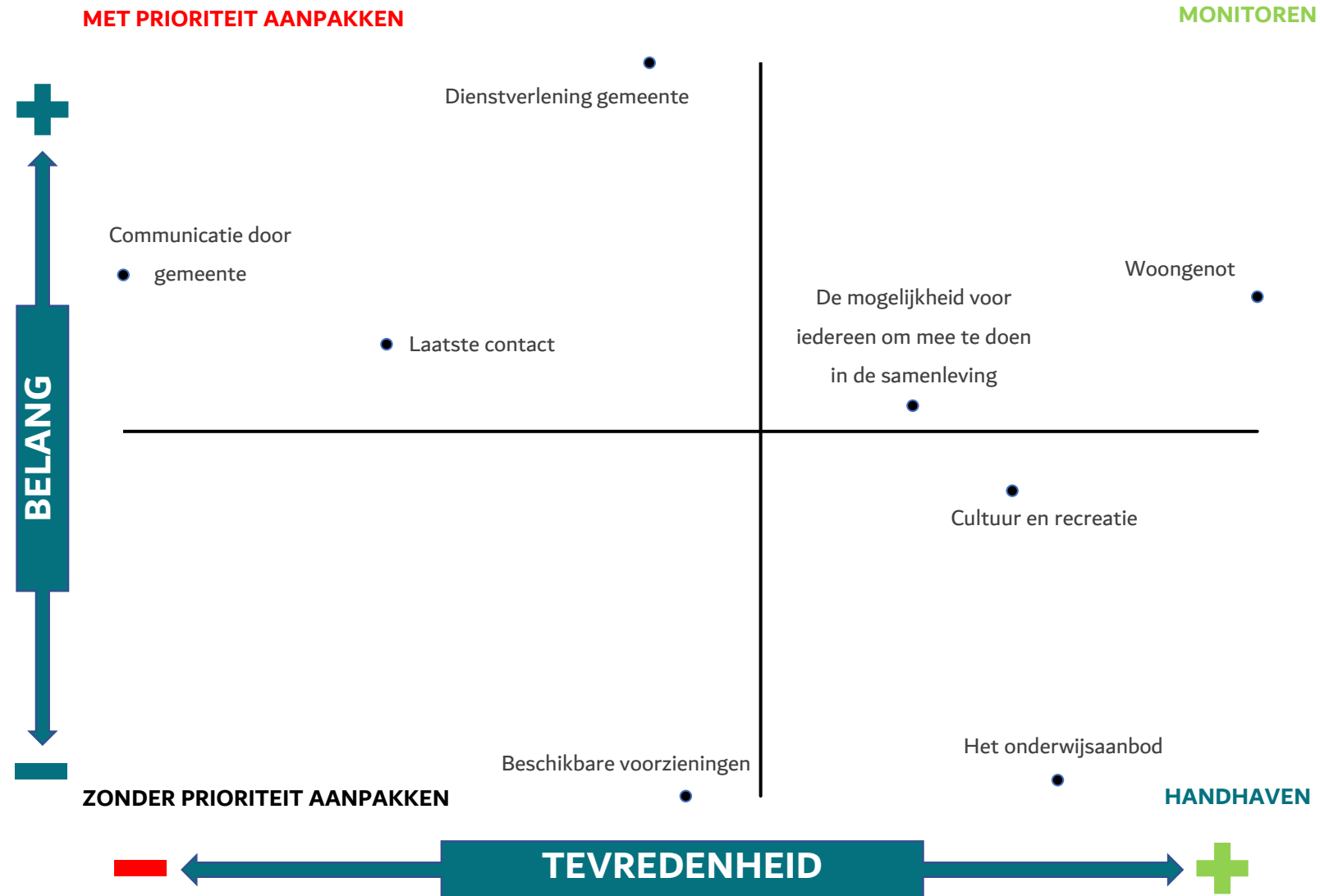
- ▶ Wanneer we kijken naar het belang van de verschillende onderdelen (zie volgende slide), dan zien we dat de communicatie en de dienstverlening beide relatief belangrijk zijn in het bepalen van de algemene tevredenheid. Tegelijkertijd scoren deze onderdelen relatief laag op tevredenheid. Deze onderdelen bieden dus relatief veel ruimte voor verbetering. Bovendien zorgt verbetering op deze onderdelen ook voor een verbetering van de algemene tevredenheid.





PRIORITEITENMATRIX – ALGEMENE TEVREDENHEID

- ▶ In nevenstaande grafiek zijn de tevredenheid met een aantal uiteenlopende kenmerken* van de gemeente Beesel en de mate waarin deze kenmerken invloed hebben op de algemene tevredenheid met de gemeente Beesel ('Belang'**) tegen elkaar afgezet.
- ▶ Kenmerken die laag scoren op tevredenheid, maar juist hoog op belang (kwadrant linksboven), dienen **MET PRIORITEIT AANGEPAKT** te worden. De tevredenheid met deze kenmerken is relatief laag en deze kenmerken hebben bovendien een bovengemiddeld grote invloed op de algemene tevredenheid. Hieronder vallen:
 - ▶ Dienstverlening gemeente
 - ▶ Communicatie door gemeente
 - ▶ Het laatste contact
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant rechtsboven dient **GEMONITORD** te worden. Deze kenmerken scoren ook bovengemiddeld hoog op belang, maar scoren ook relatief hoog op tevredenheid. Het verdient aanbeveling de tevredenheid hoog te houden of, zo mogelijk, nog verder te verhogen.
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant linksonder dient **ZONDER PRIORITEIT AANGEPAKT** te worden. Over deze kenmerken is men relatief ontevreden, maar deze kenmerken hebben relatief weinig invloed op de algemene tevredenheid.
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant rechtsonder dient **GEHANDHAAFD** te worden. Deze kenmerken scoren relatief hoog op tevredenheid en laag op belang.



* Door het belang van en de tevredenheid met de kenmerken communicatie en dienstverlening te vergelijken met (een selectie van) andere kenmerken, worden eerstgenoemde kenmerken meer in perspectief geplaatst.

** De belangscore wordt vastgesteld op basis van de statistische samenhang tussen de tevredenheid over verschillende kenmerken (zoals communicatie en woongenot) en de algemene tevredenheid met de gemeente Beesel. Kenmerken met een sterke statistische samenhang hebben waarschijnlijk een grote invloed op de algemene tevredenheid. Met andere woorden, als inwoners tevreden zijn over deze kenmerken, neemt de kans op een hogere algemene tevredenheid toe.



SAMENVATTING WENSEN EN BEHOEFTE COMMUNICATIE

RAPPORTCIJFER COMMUNICATIE

- › De tevredenheid met de communicatie wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 6,6.
- › 22% van de inwoners is ontevreden over de communicatie (rapportcijfer 5 of lager).
- › Vergeleken met recente (2023) rapportcijfers van andere gemeenten met <25.000 inwoners (gemiddeld 6,5) scoort Beesel zeer vergelijkbaar. Vergeleken met het landelijke gemiddelde (6,0 in 2024; ten tijde van dit schrijven) scoort Beesel relatief hoog (bron: [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)).
- › Ook wanneer we dit vergelijken met recent (2024) onderzoek dat Inviar heeft uitgevoerd in een gemeente met <25.000 inwoners (gemiddeld rapportcijfer 6,1) scoort Beesel hoger. In de betreffende gemeente was 28% van de inwoners ontevreden (rapportcijfer 5 of lager) over de communicatie (Beesel: 22%).

HUIDIGE KANAALGEBRUIK

- › Op dit moment worden vooral de volgende kanalen gebruikt voor het consumeren van informatie van de gemeente:
 - › Brievenpost: 68%
 - › Digitale magazine PUIK: 64%
 - › Gemeentelijke website: 48%
 - › Facebookpagina van de gemeente: 46%

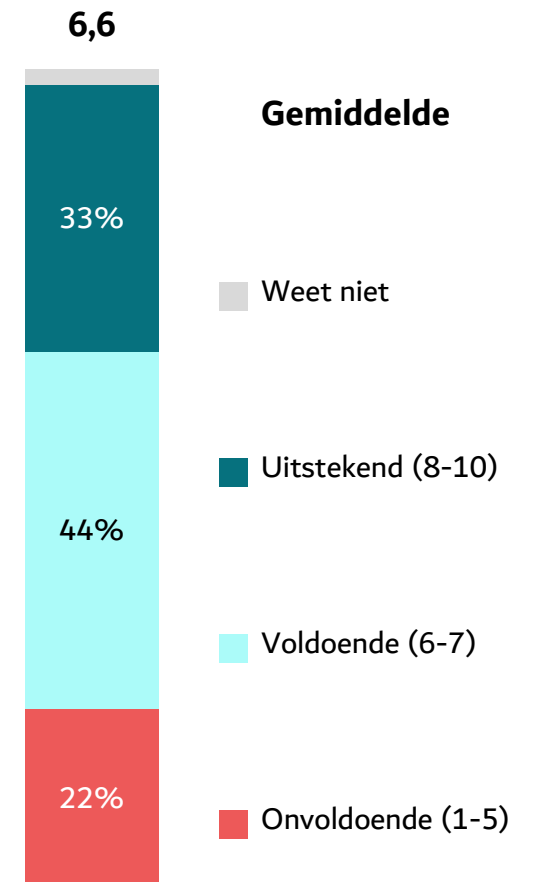
GEWENSTE KANALEN

- › Brievenpost (25%), het digitale magazine PUIK (19%) en nieuwsbrieven (15%) worden het vaakst genoemd als voorkeurskanalen.
- › Brievenpost (55%), het digitale magazine PUIK (49%) en de website (49%) worden het vaakst genoemd als één van de kanalen die men prettig vindt. Nieuwsbrieven (38%) en de Facebookpagina (37%) worden ook relatief vaak genoemd.

WAARDERING WEBSITE EN FACEBOOK

- › De website wordt redelijk goed beoordeeld. Met name over de vindbaarheid zijn relatief veel inwoners ontevreden (19%).
- › Ook de Facebookpagina wordt redelijk goed beoordeeld. Hierbij is relatief veel ontevredenheid over de tijdigheid van de informatie (15% ontevreden) en over het kunnen stellen van vragen (16% ontevreden).

Rapportcijfer communicatie





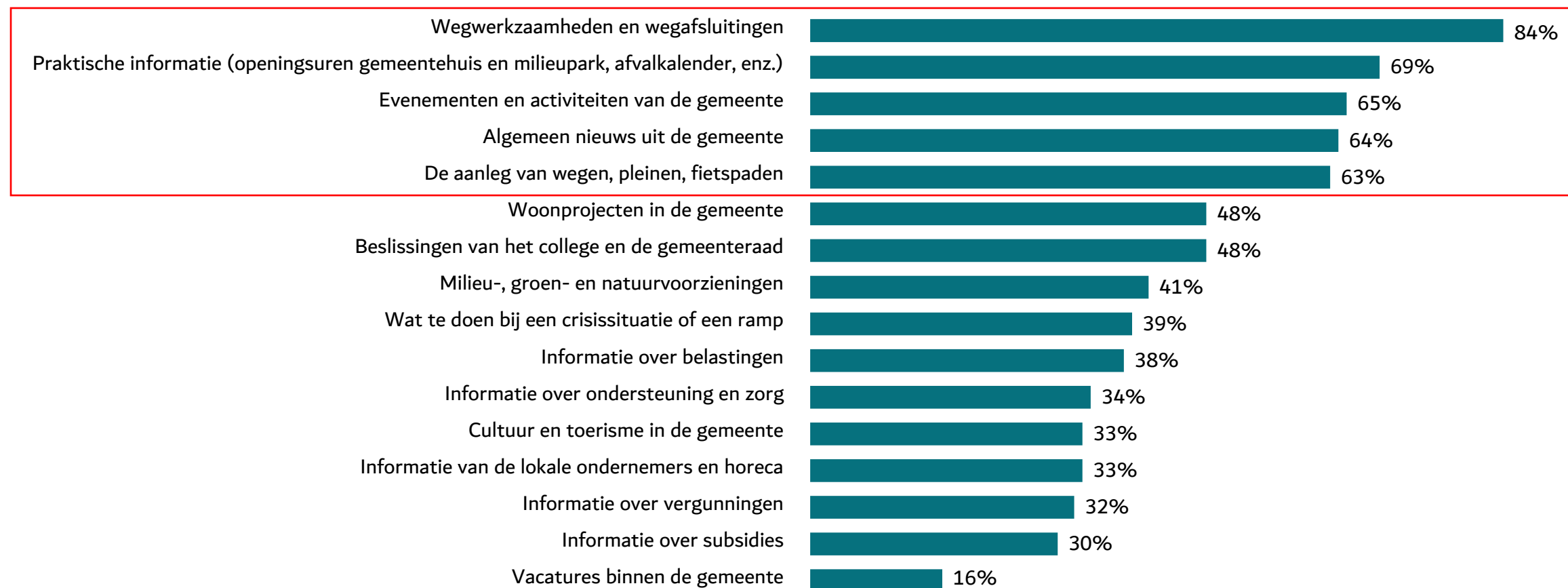
SAMENVATTING WENSEN EN BEHOEFTE COMMUNICATIE

INTERESSE IN INFORMATIE

- ▶ De interesse in informatie is groot:
 - ▶ 87% van de respondenten is in meer of mindere mate geïnteresseerd in algemeen nieuws over de gemeente (waarvan 45% zeer geïnteresseerd).
 - ▶ 98% is in meer of mindere mate geïnteresseerd in specifieke informatie over de eigen straat of buurt (waarvan 79% zeer geïnteresseerd).

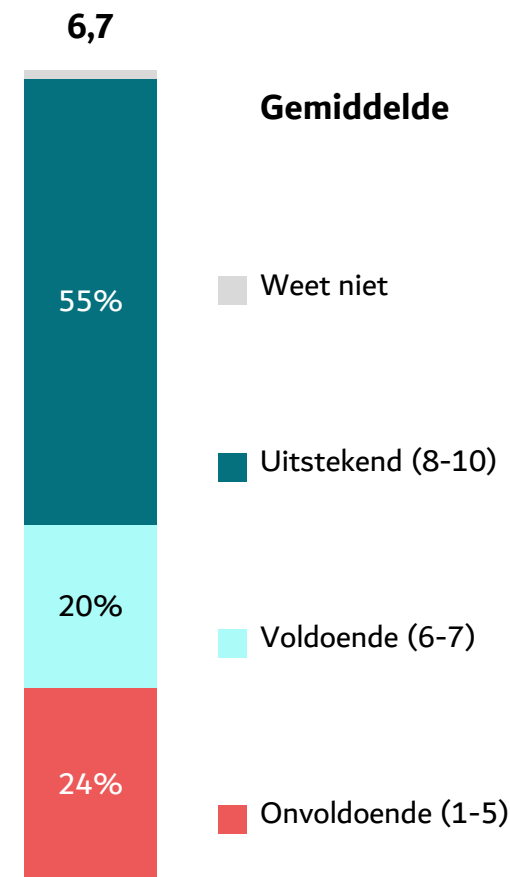
GEWENSTE ONDERWERPEN

- ▶ De volgende onderwerpen worden door méér dan de helft van de inwoners interessant gevonden:
 - ▶ Werkzaamheden en wegafsluitingen (84%)
 - ▶ Praktische informatie (69%)
 - ▶ Evenementen en activiteiten (65%)
 - ▶ Algemeen nieuws uit gemeente (64%)
 - ▶ De aanleg van wegen, pleinen, fietspaden (63%)



- ▶ Meer dan twee derde van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden voor het laatst contact gehad met de gemeente.
- ▶ Bijna de helft van dit contact vond plaats aan de balie in het gemeentehuis. Dit ging in de meeste gevallen om een aanvraag van (reis-)documenten of over wonen en de buurt.
- ▶ De tevredenheid met het laatste contact wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7.
- ▶ Het enige contactkanaal dat wordt beoordeeld met gemiddeld een onvoldoende (5,4) is e-mailcontact. Contact via de website (5,8) scoort ook relatief laag op tevredenheid.
- ▶ Inwoners die een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager) gaven voor het laatste contact, wijten dit cijfer vooral aan het antwoord dat ze kregen/de uitkomst van het contact.
- ▶ Ook voor e-mailcontact is 'het antwoord dat ze kregen/de uitkomst van het contact' de belangrijkste reden om een onvoldoende te geven. Voor websitecontact is dit 'de snelheid waarmee men een reactie kreeg'.

Rapportcijfer laatste contact





SAMENVATTING TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

RAPPORTCIJFER DIENSTVERLENING

- De tevredenheid over de dienstverlening wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1.
- 13% van de inwoners is ontevreden over de dienstverlening (rapportcijfer 5 of lager).
- Wanneer we dit vergelijken met recent (2023) onderzoek naar de tevredenheid met de dienstverlening dat Invior heeft uitgevoerd in zes andere Limburgse gemeenten (6,3; 6,4; 6,6; 6,8; 6,8; 7,1) scoort Beesel relatief hoog.

KENMERKEN BEREIKBAARHEID

- De bereikbaarheid wordt voornamelijk als positief ervaren. Relatief veel ontevredenheid bestaat over de openingstijden van het gemeentehuis en over de reactiesnelheid op vragen (beide 16% ontevreden).
- Ontevredenheid over de openingstijden wordt met name veroorzaakt door de beperkte avondopenstelling en door het feit dat men een afspraak moet maken.
- Ontevredenheid over de reactiesnelheid op vragen wordt met name veroorzaakt doordat men aangeeft dat men überhaupt geen reactie heeft gekregen.

KENMERKEN DIENSTVERLENING

- Voor de vriendelijkheid in het contact scoort hoog op tevredenheid.
- Over de aspecten klachtafhandeling, statusupdates, flexibiliteit en meedenken zijn de meningen sterk verdeeld.

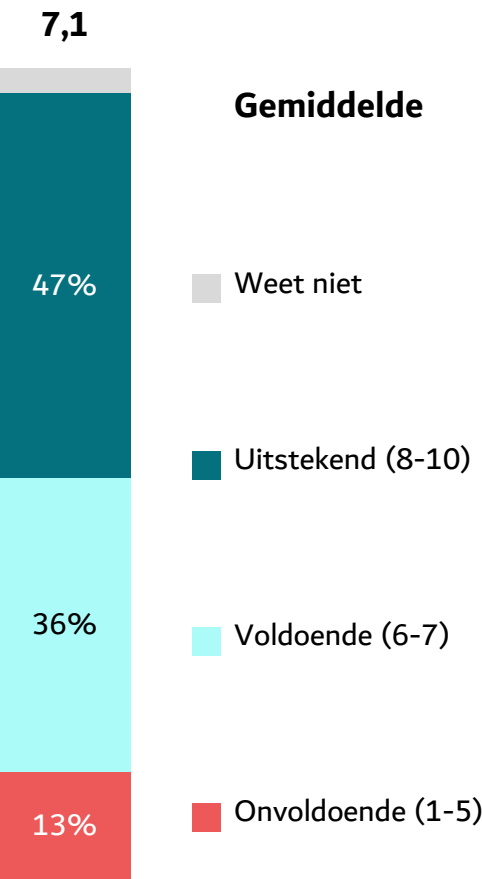
BELANG KENMERKEN

- Wanneer we kijken naar welke aspecten van de dienstverlening het meest van invloed zijn op de algemene tevredenheid met dezelfde dienstverlening (zie volgende slide), dan zien we dat dit vooral 'zachte' aspecten zijn. Over de volgende aspecten is men relatief ontevreden en deze hebben bovendien een bovengemiddeld groot effect op de algemene tevredenheid: 'Meedenken', 'Klachtafhandeling', 'Flexibiliteit', 'Tonen van begrip voor de situatie', 'Openheid en eerlijkheid', 'Geven van statusupdates' en 'Reactiesnelheid op vragen'. Het verbeteren van deze aspecten zal leiden tot een grotere tevredenheid met de algemene dienstverlening.
- Ook 'Vriendelijkheid in het contact' heeft een groot effect op de algemene tevredenheid, maar over dit aspect is men al relatief tevreden.
- De meer 'harde' aspecten 'Openingstijden', 'Bereikbaarheid', 'Telefonische bereikbaarheid' en 'Manieren om contact op te nemen' hebben een relatief klein effect op de algemene tevredenheid.

REGELEN VAN ZAKEN

- Het aandeel inwoners van Beesel dat graag zaken online zou willen regelen, is groter dan het aandeel dat dit liever in persoon (aan de balie) doet. Desondanks is de groep die de voorkeur geeft aan in afhandeling aan de balie significant.

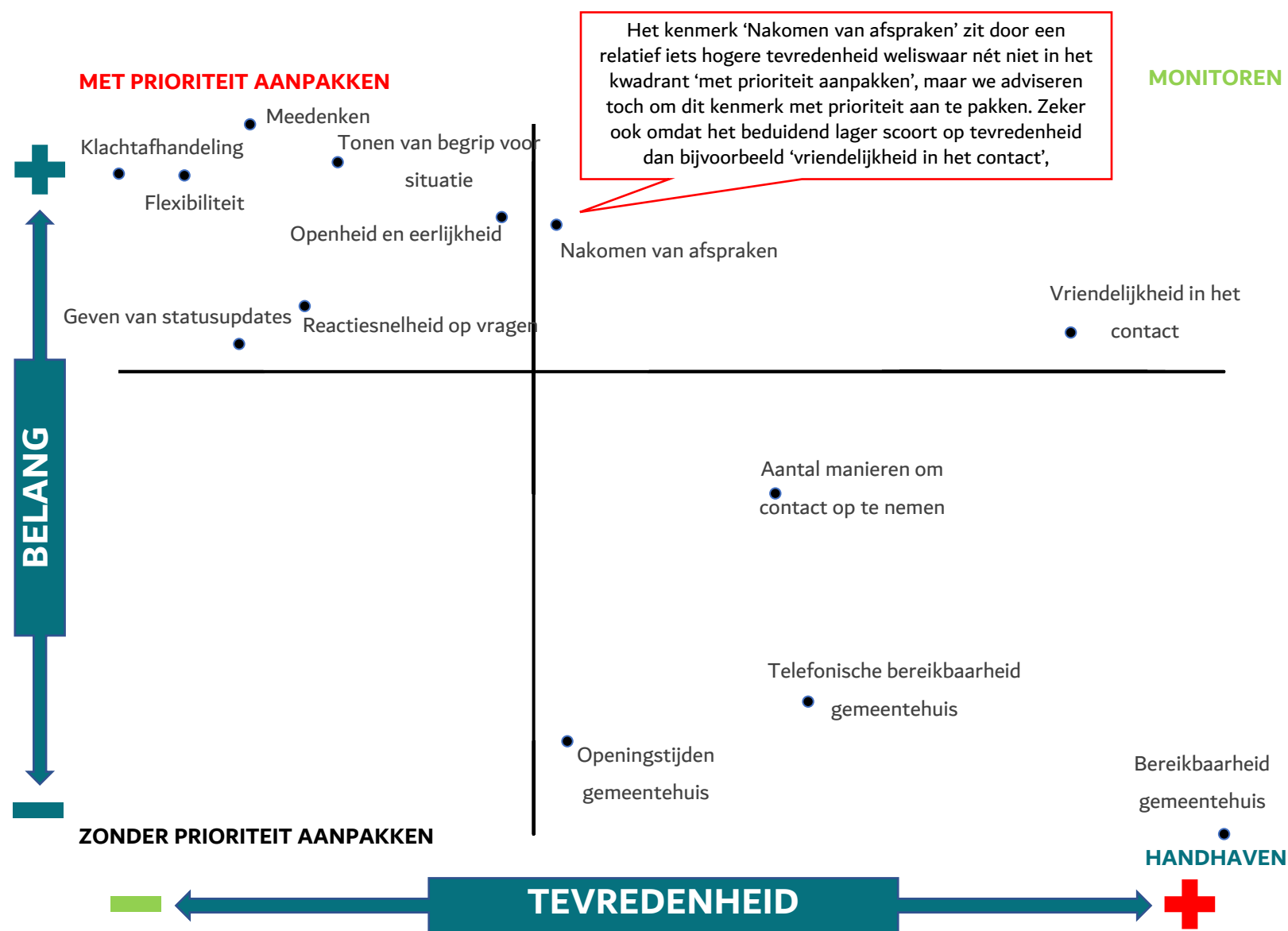
Rapportcijfer dienstverlening





PRIORITEITENMATRIX –TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

- ▶ In nevenstaande grafiek zijn de tevredenheid met een aantal kenmerken van de dienstverlening en de mate waarin deze kenmerken invloed hebben op de algemene tevredenheid met de dienstverlening ('Belang'*) tegen elkaar afgezet.
- ▶ Kenmerken die laag scoren op tevredenheid, maar juist hoog op belang (kwadrant linksboven), dienen **MET PRIORITEIT AANGEPAKT** te worden. De tevredenheid met deze kenmerken is relatief laag en deze kenmerken hebben bovendien een bovengemiddeld grote invloed op de algemene tevredenheid. Hieronder vallen:
 - ▶ Meedenken
 - ▶ Klachtafhandeling
 - ▶ Flexibiliteit
 - ▶ Tonen van begrip voor de situatie
 - ▶ Openheid en eerlijkheid
 - ▶ Geven van statusupdates
 - ▶ Reactiesnelheid op vragen
 - ▶ 'Nakomen van afspraken' (zie toelichting in grafiek)
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant rechtsboven dient **GEMONITORD** te worden. Deze kenmerken scoren ook bovengemiddeld hoog op belang, maar scoren ook relatief hoog op tevredenheid. Het verdient aanbeveling de tevredenheid hoog te houden of, zo mogelijk, nog verder te verhogen.
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant linksonder dient **ZONDER PRIORITEIT AANGEPAKT** te worden. Over deze kenmerken is men relatief ontevreden, maar deze kenmerken hebben relatief weinig invloed op de algemene tevredenheid.
- ▶ Tevredenheid met kenmerken uit het kwadrant rechtsonder dient **GEHANDHAAFD** te worden. Deze kenmerken scoren relatief hoog op tevredenheid en laag op belang.



* De belangscore wordt vastgesteld op basis van de statistische samenhang tussen de tevredenheid over verschillende kenmerken (zoals flexibiliteit en openingstijden) en de algemene tevredenheid met de dienstverlening van de gemeente Beesel. Kenmerken met een sterke statistische samenhang hebben waarschijnlijk een grote invloed op de algemene tevredenheid. Met andere woorden, als inwoners tevreden zijn over deze kenmerken, neemt de kans op een hogere algemene tevredenheid toe.



SAMENVATTING PARTICIPATIE

GEWENSTE BETROKKENHEID

- ▶ Grofweg drie op de vier inwoners geeft aan graag geïnformeerd te willen worden bij al de voorgelegde soorten projecten en besluiten van de gemeente.
- ▶ Meedenken wil men vooral bij projecten en besluiten over veranderingen in de eigen wijk (29%). Projecten over gezondheid en welzijn zijn wat betreft de wens om mee te denken het minst populair (13%).
- ▶ Vragenlijsten (60%) en bijeenkomsten op locatie (54%) worden door meer dan de helft van de inwoners genoemd als manier waarop ze graag willen meedenken of zelf ideeën inbrengen, maar ook digitale platforms worden met 42% relatief vaak genoemd..

TEVREDENHEID MET BETREKKING

- ▶ De mogelijkheden om betrokken te worden bij de besluitvorming en de mogelijkheden om zelf ideeën of kansen voor te stellen worden door de inwoners beide beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 5,8.
- ▶ Kanttekening hierbij is dat relatief veel inwoners 'weet niet' hebben ingevuld (respectievelijk 36% en 40%).



Overzicht resultaten kwalitatief onderzoek



INLEIDING

Naar aanleiding van het kwantitatieve onderzoek en de daaruit voorkomende inzichten, zijn gesprekken gevoerd met inwoners over dienstverlening en communicatie. Doel van deze gesprekken is om de resultaten uit de vragenlijst te duiden en deze nog beter bruikbaar te maken voor verbetering van de dienstverlening en communicatie van gemeente Beesel. In deze gesprekken is er ruimte voor de verwachting die de inwoners hebben van de dienstverlening en communicatie, alsmede hun behoeften, wensen en beoogde verbeteringen.

OPZET

Er zijn drie groepsgesprekken gevoerd met in totaal $n=23$ inwoners. Deze groepsgesprekken vonden plaats op:

- ▶ 14 oktober 2024 van 15:30 tot 16:45 in het gemeentehuis van Beesel (8 deelnemers)
- ▶ 14 oktober 2024 van 18:30 tot 19:45 in Zalencentrum De Schakel in Reuver (7 deelnemers)
- ▶ 24 oktober 2024 van 15:30 tot 16:45 in het gemeentehuis van Beesel (8 deelnemers)

De inwoners zijn geworven via de vragenlijst uit het kwantitatieve onderzoek en hebben deelgenomen vanuit intrinsieke motivatie (ze hebben, behoudens koffie en thee tijdens de gesprekken, geen vergoeding gekregen).

De opzet van de gesprekken is als volgt:

In groepsgesprekken is er een checklist met onderwerpen, maar de gesprekken verlopen op een vrije manier. De gespreksleider bewaakt de structuur, zorgt dat belangrijke punten aan bod komen, en let erop dat iedereen de kans krijgt om iets te zeggen. De deelnemers kunnen zelf ook onderwerpen aandragen, waardoor het gesprek flexibel blijft en aansluit bij wat de groep belangrijk vindt. Zo ontstaat een open sfeer waarin iedereen zich vrij voelt om ideeën en gedachten te delen.



OVERALL CONCLUSIES

Inwoners willen:

- ▶ **Meer proactieve en transparante communicatie, zowel over directe ontwikkelingen in hun leefomgeving als over gemeentelijke processen in het algemeen.**
- ▶ **Verbeterde opvolging van vragen en verzoeken en betere bereikbaarheid.**
- ▶ **Gebruiksvriendelijke communicatiekanalen.**
- ▶ **Regelmatige statusupdates, ook wanneer er nog geen oplossing is.**
- ▶ **Niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.**

Uit de gesprekken blijkt dat inwoners van gemeente Beesel vooral behoefte hebben aan meer proactieve en transparante communicatie, zowel over directe ontwikkelingen in hun leefomgeving als over gemeentelijke processen in het algemeen. Daarnaast is er een duidelijke behoefte aan verbeterde opvolging van vragen en verzoeken, betere bereikbaarheid, en meer gebruiksvriendelijke communicatiekanalen.

De inwoners geven ook aan dat er behoefte is aan regelmatige statusupdates, ook wanneer er nog geen oplossing is, en dat één vast aanspreekpunt per zaak een groot verschil zou maken in hun ervaring met de gemeente. Met een vast aanspreekpunt heeft men een vertrouwd gezicht binnen de muren van het gebouw van de gemeente. Hiermee krijgt de gemeente een gezicht en wordt er een diepere relatie gelegd met de inwoners. Het geeft een gevoel van zekerheid en controle, dat er iemand is die voor hen naziet op de afspraken en die verantwoordelijk kan worden geacht als afspraken niet worden nagekomen.

De aanbevelingen van de inwoners, zoals proactieve informatievoorziening, gebruik van brieven en digitale meldingen, en een duidelijke focus op relevante, toegankelijke informatie, bieden waardevolle handvatten voor de verdere verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en communicatie.

Denk hierbij aan het doseren en simplificeren van informatie. Het is belangrijk dat de verstrekte informatie kort, bondig en in begrijpelijke taal wordt geformuleerd. Overmatige en complexe informatie kan verwarrend zijn en leidt tot desinteresse. Kijk tevens naar logische en werkende verwijzingen voor inwoners, die meer willen weten. Wanneer de gemeente verwijst naar informatie op de website, moet de vindbaarheid hiervan duidelijk zijn. Verwijzingen, zoals naar de afvalkalender, functioneren soms niet goed, wat verwarring en frustratie veroorzaakt.



Inwoners geven aan dat wanneer zij een vraag hebben, zij actief op zoek moeten naar de voor hen gewenste informatie. Deze zoektocht is niet voor iedereen even gemakkelijk en kan zelfs complex aanvoelen. Een veelgehoorde opmerking is: “Als je weet hoe je zaken moet aanpakken, dan is dit te doen, maar dat is niet voor iedereen weggelegd.” Dit wijst erop dat minder vaardige inwoners moeite hebben om hun weg te vinden in het systeem.

Een ander belangrijk punt is dat inwoners vinden dat de gemeente informatie vooral aanbiedt als een 'haalproduct'. Dit betekent dat inwoners zelf actief op zoek moeten naar informatie, terwijl commerciële organisaties vaak proactief hun klanten informeren over relevante ontwikkelingen. Inwoners fronsen hun wenkbrauwen hierbij en suggereren dat de gemeente vaker proactief moet informeren over zaken die hen aangaan. Vooral in het voortraject van bepaalde gemeentelijke activiteiten missen zij informatie, waardoor zij pas tijdens de uitvoer geconfronteerd worden met veranderingen.

Er ontstaat een duidelijke vraag om eerder en proactiever te worden geïnformeerd, met een betere afweging waarom bepaalde informatie wel of niet gedeeld wordt. Met name de ontwikkelingen in de directe woonomgeving zijn hierbij van groot belang voor de inwoners. Het lijkt nu alsof er op een willekeurige manier wordt besloten wie er wel of niet geïnformeerd wordt. Aan tafel wordt ook gesproken over de inmenging van adviesbureaus, die mogelijk keuzes maken over welke informatie wordt gedeeld en met wie.

Duidelijk wordt dat het ontbreken van proactieve informatievoorziening leidt tot meer vragen van inwoners aan de gemeente. Dit legt een extra druk op de telefonische en e-mailcontacten, die volgens de inwoners vaak niet optimaal verlopen. De ervaringen met ambtenaren zijn wisselend; hoewel het contact zelf meestal prettig is, schort het vaak aan de opvolging van gemaakte afspraken. Beloften om terug te bellen of te mailen worden regelmatig niet nagekomen, wat de irritatie bij inwoners vergroot.

Inwoners vinden het belangrijk om vooral op de hoogte te zijn van ontwikkelingen in hun omgeving die hen direct raken, zoals wegwerkzaamheden. Ook wordt aangegeven dat een groot deel van de inwoners op leeftijd is en niet digitaal vaardig is, waardoor de telefonische bereikbaarheid van de gemeente cruciaal is. Een goed opvolgsysteem waarbij de belofte wordt nagekomen zou voor deze doelgroep veel frustratie wegnemen.

Verder valt op dat inwoners negatief reageren wanneer hun vragen niet worden opgevolgd. Dit leidt tot een vicieuze cirkel waarin zij kritischer worden op andere vormen van gemeentelijke communicatie. Wanneer een vraag niet beantwoord wordt, groeit het wantrouwen en neemt de weerstand tegen de gemeente toe. Dit ondermijnt de relatie tussen inwoners en de gemeente, waarbij uiteindelijk ook andere communicatiesystemen, onder druk komen te staan.

Verder werd duidelijk dat inwoners communicatie met de gemeente als tweeledig zien: enerzijds zoeken zij zelf actief informatie, anderzijds willen zij proactieve updates ontvangen. Er is frustratie over de nadruk op de website voor meldingen en informatie, omdat deze als ontoegankelijk wordt ervaren, vooral door minder digitaal vaardigen. Na meldingen blijft verdere opvolging vaak uit, wat zorgt voor ontevredenheid.

Inwoners willen proactieve updates over lokale ontwikkelingen, begrijpelijk en tijdig gedeeld. Voorkeur gaat uit naar een lokale nieuwsbrief voor gemeente-informatie, een magazine voor dorpsnieuws, en gerichte brieven voor wijkgerichte veranderingen. Samengevat adviseren inwoners een toegankelijke, gefocuste communicatie die korte en duidelijke informatie biedt en consistente opvolging van meldingen waarborgt.

1. VINDBAARHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN INFORMATIE

Tijdens de gesprekken gaven veel inwoners aan dat het vinden van de juiste informatie op de gemeentelijke kanalen vaak lastig is. Inwoners ervaren dat ze zelf actief op zoek moeten naar de informatie die ze nodig hebben, wat niet voor iedereen eenvoudig is. Voor sommige inwoners voelt dit als een complex proces. Een van de deelnemers verwoordde het als volgt: “Als je weet hoe je zaken moet aanpakken, dan is het wel te doen, maar dat geldt lang niet voor iedereen.” Het wordt als een struikelblok gezien voor mensen die minder digitaal vaardig zijn of niet goed weten waar ze moeten beginnen.

Er werd ook aangegeven dat de informatievoorziening vooral reactief is: de gemeente verwacht dat inwoners zelf op zoek gaan naar informatie in plaats van hen proactief te informeren over relevante ontwikkelingen. Dit leidt tot frustratie, vooral wanneer inwoners geconfronteerd worden met veranderingen waar zij niet op tijd van op de hoogte zijn gesteld. Inwoners gaven voorbeelden van situaties waarin wegwerkzaamheden plotseling voor hun deur begonnen zonder dat zij hierover vooraf waren geïnformeerd.

Een inwoner merkte op: “Bij commerciële organisaties word je actief geïnformeerd over zaken die je aangaan, zoals veranderingen in diensten. Waarom doet de gemeente dat niet ook?” Deze opmerking illustreert het gevoel dat de gemeente achterloopt op het gebied van klantgerichtheid.

De inwoners pleiten voor een proactievere houding vanuit de gemeente, waarbij zij eerder in het proces op de hoogte worden gebracht van relevante ontwikkelingen, met name in hun directe leefomgeving. Ze vroegen zich hardop af op basis van welke criteria de gemeente beslist om inwoners wel of niet te informeren, en merkten op dat de communicatie voor inwoners waarschijnlijk te willekeurig lijkt. Een standaardbeleid voor het informeren van inwoners wordt als noodzakelijk gezien, vooral bij werkzaamheden en projecten in de buurt.

Ook werd de rol van aannemers ter discussie gesteld. Volgens de inwoners ligt een deel van het communicatieprobleem bij aannemers die niet altijd de verantwoordelijkheid nemen om inwoners te informeren over geplande werkzaamheden. Er werd voorgesteld om aannemers contractueel te verplichten om bewoners tijdig te informeren en om dit te laten controleren door de gemeente.

2. ERVARINGEN MET HET CONTACT MET DE GEMEENTE

Wat betreft het directe contact met de gemeente, kwamen er wisselende ervaringen naar voren. Inwoners gaven aan dat het contact met ambtenaren over het algemeen vriendelijk is, maar dat er een groot probleem ligt bij de opvolging van vragen en verzoeken. Afspraak is geen afspraak, volgens de inwoners. Regelmatig worden beloftes niet nagekomen, zoals het terugbellen op een afgesproken tijdstip of het reageren op e-mails.

Een inwoner vertelde: “Je belt met een vraag, je krijgt te horen dat ze je later die dag terugbellen, maar dat gebeurt niet. Dan moet je zelf weer achter ze aan.” Deze frustratie werd door meerdere deelnemers gedeeld. Dit leidt tot herhaalde contactpogingen door inwoners, wat op zijn beurt weer zorgt voor extra druk op de bereikbaarheid van de gemeente. Bovendien werd er gesproken over de beperkte bereikbaarheid van de gemeente via de telefoon. De telefonische bereikbaarheid wordt als onvoldoende ervaren.

De combinatie van een beperkte bereikbaarheid en het niet nakomen van afspraken zorgt voor toenemende frustratie. Dit komt met name tot uiting in situaties waarin inwoners meermaals moeten bellen of mailen zonder dat zij een reactie krijgen. Sommige inwoners ervaren dit als respectloos en onprofessioneel.

Er wordt geadviseerd om de bereikbaarheid te verbeteren en meer aandacht te besteden aan het nakomen van afspraken. Er werd daarnaast ook voorgesteld om te werken met vaste contactpersonen per zaak, zodat inwoners precies weten bij wie ze terecht kunnen en wie verantwoordelijk is voor de opvolging van hun vraag.

3. PROACTIEVE COMMUNICATIE EN STATUSUPDATES

Een ander terugkerend thema in de gesprekken was de behoefte aan proactieve communicatie en regelmatige statusupdates. Inwoners gaven aan dat zij vaak in onzekerheid verkeren over de voortgang van aanvragen of projecten in hun omgeving. Dit geldt vooral voor situaties waarin er nog geen oplossing is, maar ook dan zouden inwoners graag op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken. Een van de deelnemers verwoordde dit als volgt: “Liever een statusupdate met een negatief bericht dan helemaal geen bericht.”

Er werd besproken dat de gemeente soms wel informatiebijeenkomsten organiseert, maar dat deze niet altijd effectief zijn. Inwoners waarderen deze bijeenkomsten, maar ze missen vaak actieve interactie. Het voelt soms alsof de gemeente simpelweg haar verhaal doet zonder echt naar de zorgen of vragen van de inwoners te luisteren. Na de bijeenkomst blijft het dan stil, totdat er opeens maatregelen worden genomen zonder dat inwoners tussentijds zijn geïnformeerd. Dit leidt tot weerstand en een gevoel van onzekerheid.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is de weerstand die ontstaat wanneer inwoners plotseling worden geconfronteerd met veranderingen zonder dat zij de kans hebben gekregen om hun mening te geven. Dit vergroot de kloof tussen inwoners en de gemeente. De gesprekken maakten duidelijk dat inwoners meer waarde hechten aan regelmatige updates, zelfs als er nog geen nieuwe informatie beschikbaar is.

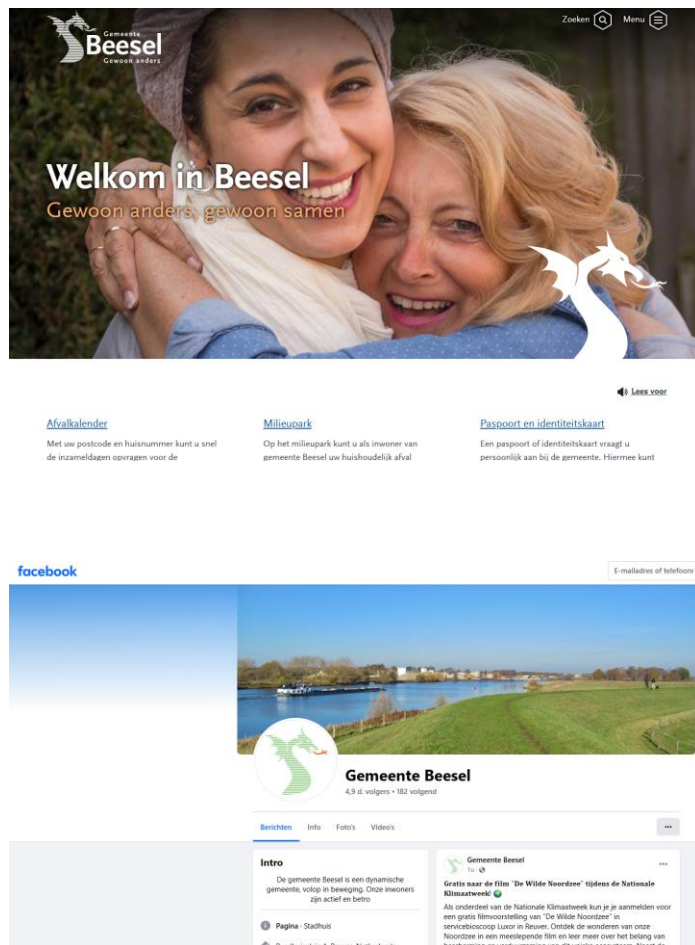
4. VOORKEUR COMMUNICATIEKANALEN

Tijdens de gesprekken werd ook ingegaan op de voorkeuren voor communicatiekanalen. De groep inwoners is divers, en dit geldt ook voor hun voorkeuren. Oudere inwoners gaven aan dat zij de voorkeur geven aan brieven via de post. Dit is een betrouwbaar kanaal omdat iedereen een brievenbus heeft en de meeste mensen gewend zijn om post te lezen.

Voor de jongere en digitaal vaardige inwoners werd een online omgeving genoemd, vergelijkbaar met MijnOverheid. In deze omgeving zouden inwoners meldingen kunnen krijgen wanneer er nieuwe informatie beschikbaar is die voor hen relevant is, zoals wegwerkzaamheden of wijzigingen in gemeentelijke procedures.

Daarnaast werd ook impliciet het idee van een periodieke nieuwsbrief besproken. Inwoners gaven aan dat zij graag regelmatig op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen in de gemeente. Een nieuwsbrief zou een effectief middel kunnen zijn om niet alleen nieuws te verspreiden, maar ook om meer begrip te creëren voor gemeentelijke keuzes. Dit zou onduidelijkheden en speculaties kunnen voorkomen.

Er werd benadrukt dat deze nieuwsbrief niet te infrequent mag verschijnen en dat de inhoud specifiek en relevant moet zijn. Inwoners zijn vooral geïnteresseerd in lokale ontwikkelingen die hen direct raken, zoals werkzaamheden in de buurt of veranderingen in gemeentelijke services.



5. WEBSITE EN GEBRUIKERSERVARING

De website van de gemeente werd door meerdere inwoners besproken als een belangrijk maar niet altijd gebruiksvriendelijk kanaal. Hoewel de begrijpelijkheid van de inhoud over het algemeen als goed wordt ervaren, zijn er veel klachten over de vindbaarheid van informatie. Een veelgehoorde klacht is dat men “diep moet spitten” om de gewenste informatie te vinden.

De zoekfunctie op de website blijkt ook niet optimaal te werken. Inwoners ervaren dat de zoekresultaten vaak te breed zijn, waardoor het lastig is om snel de juiste informatie te vinden. Daarnaast zorgen doorlinks naar externe websites voor verwarring. Inwoners moeten vaak meerdere keren klikken voordat ze bij de juiste informatie terechtkomen, wat als frustrerend wordt ervaren.

Een ander punt van kritiek was dat sommige berichten op de website al lange tijd onveranderd blijven staan, wat de indruk wekt dat de website niet goed wordt bijgewerkt. Inwoners stellen voor om de website regelmatig te actualiseren en de vindbaarheid van informatie te verbeteren.

6. FACEBOOK EN ANDERE SOCIALE MEDIA

Facebook werd tijdens de gesprekken ook besproken als een communicatiekanaal van de gemeente. Hierover waren de meningen verdeeld. Oudere inwoners gaven aan dat zij weinig gebruik maken van Facebook, terwijl jongere inwoners dit medium minder relevant vinden, omdat zij meer gebruik maken van andere platforms.

Het lijkt erop dat de gemeente haar sociale mediacommunicatie beter kan afstemmen op de specifieke doelgroepen. Voor sommige doelgroepen is Facebook een geschikt kanaal, maar voor anderen zouden andere platforms wellicht meer effect hebben.

7. MEERDERE SPOORBENADERINGEN IN GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE

Inwoners gaven aan dat het contact met de gemeente vaak verloopt via twee sporen, namelijk: zelf informatie zoeken of contact opnemen en proactieve communicatie vanuit de gemeente.

Wanneer inwoners informatie willen opvragen of een melding willen maken, worden ze vaak doorverwezen naar de website. Dit geldt ook als zij persoonlijk of telefonisch contact opnemen. Er lijkt een ongeschreven regel te zijn dat alleen ouderen of minder digitaal vaardige inwoners in sommige gevallen direct geholpen worden. Dit beleid, echter, wordt als arbitrair en onvoorspelbaar ervaren.

Naast hun eigen behoefte om informatie op te zoeken, willen inwoners ook graag proactief door de gemeente worden geïnformeerd over zaken die hen aangaan. Er bestaat een sterke wens om meer transparantie en tijdige updates te ontvangen over ontwikkelingen in de openbare ruimte en gemeentelijke plannen die invloed hebben op de leefomgeving.

8. ERVARINGEN MET HET MAKEN VAN MELDINGEN

Een belangrijk punt van zorg is de procedure voor het maken van meldingen. De verplichte afhankelijkheid van de website wordt door velen als belemmerend gezien. De website is voor sommige inwoners complex en ontoegankelijk, wat problematisch is voor mensen met minder digitale vaardigheden.

Na het indienen van een melding ontvangen inwoners vaak een geautomatiseerde bevestiging, maar verdere opvolging ontbreekt regelmatig. Inwoners blijven hierdoor in het ongewisse over de voortgang en voelen zich niet gehoord. Dit leidt tot frustratie, vooral wanneer eenvoudige problemen (zoals kapotte straatverlichting) lang onopgelost blijven.

Visuele ondersteuning helpt, een inwoner suggereerde dat het toevoegen van foto's bij meldingen het opvolgen kan versnellen. Hierdoor krijgt de gemeente direct een beter beeld van de situatie, wat het beoordelen en prioriteren van de melding kan vergemakkelijken.

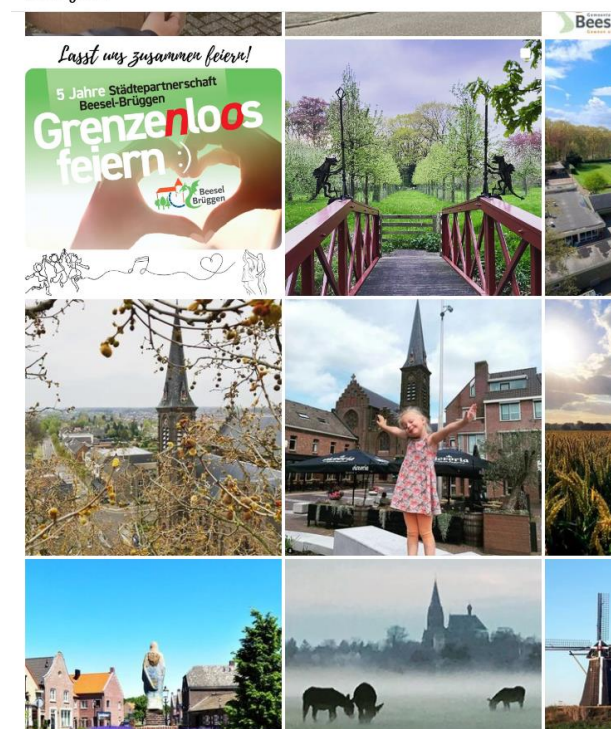
9. BEHOEFTE AAN PROACTIEVE INFORMATIE

Naast hun eigen meldingen willen inwoners graag dat de gemeente proactief updates verstrekt over ontwikkelingen in de buurt en algemene gemeentelijke updates.

Inwoners willen op de hoogte worden gehouden van geplande veranderingen in hun directe woonomgeving, zoals werkzaamheden in de openbare ruimte en afgegeven vergunningen. Onverwachte veranderingen of verhalen die de ronde doen zonder bevestiging kunnen tot onrust leiden. Een transparante en tijdige communicatie kan dit voorkomen.

Er is ook behoefte aan bredere, gemeentelijke informatie die op een begrijpelijke manier wordt verstrekt. Inwoners willen toegang tot correcte en duidelijke updates die hen in staat stellen zelf het onderscheid te maken tussen feit en fictie.

Instagram



10. VOORKEUREN VOOR COMMUNICATIEKANALEN

In het gesprek kwamen meerdere voorkeuren naar voren voor communicatiekanalen die de gemeente kan inzetten om inwoners effectief te bereiken:

Lokaal magazine (PUIK) – Het lokale digitale magazine PUIK, waarin nieuws over verenigingen, overlijdensberichten, evenementen, en de afvalkalender zijn opgenomen, is populair onder inwoners. Dit magazine biedt een vertrouwd digitaal platform voor gemeentelijke informatie. Kanttekeningen zijn dat PUIK qua inhoud vooral aansluit bij kern Reuver, en hiermee minder interessant is voor mensen uit Beesel en Offenbeek en dat de hoeveelheid gemeentelijke informatie nog te beperkt wordt gevonden. Het advies van de inwoners is, gebaseerd op de positieve ervaringen nu, om tafel te gaan met de makers van PUIK om te kijken of de inhoud van PUIK nog beter kan aansluiten bij de kernen Beesel en Offenbeek. Vooral duidelijk wordt dat inwoners op zoek zijn naar (hyper)lokaal nieuws, omdat juist dit hen aanspreekt.

Nieuwsbrief – Er wordt gevraagd om een fysieke nieuwsbrief. Een nieuwsbrief zou een mooi medium zijn om proactief inwoners te informeren over de voortgang van lopende zaken, opvallende zaken binnen de gemeente, en op handen zijn ontwikkelingen. Dit medium moet vooral inspelen op zaken die kernen overstijgen en aan zaken appelleren die gelden voor de gehele gemeente. Voor de digitaal vaardige inwoners zou een digitale versie een aantrekkelijke aanvulling zijn. Ook deze digitale nieuwsbrief biedt een voordeel doordat deze direct naar de lezer komt en inwoners snel kunnen worden geïnformeerd. De digitale nieuwsbrief wordt gezien als een beter alternatief voor platforms zoals Facebook, dat slechts een deel van de inwoners bereikt en afhankelijk is van algoritmes en persoonlijke voorkeuren, aldus de inwoners.

Brieven op wijkniveau – Voor veranderingen die specifieke woonwijken of straten aangaan, geven inwoners de voorkeur aan fysieke brieven. Deze manier van communiceren wordt gezien als betrouwbaar en geeft inwoners het gevoel dat ze tijdig en persoonlijk worden geïnformeerd over zaken die direct invloed op hen hebben.

11. VOORKEUR VOOR GERICHT EN GECONCENTREERD GEBRUIK

Inwoners adviseerden om te focussen op een beperkt aantal communicatiemiddelen en deze consistent en effectief in te zetten. De voorgestelde structuur is als volgt:

- Nieuwsbrief voor gemeentelijke informatie – Breed georiënteerde updates en algemeen nieuws vanuit de gemeente kunnen worden verspreid via de (al dan niet digitale) nieuwsbrief.
- Lokaal magazine voor dorpsinformatie – Het gebruik van het lokale magazine voor dorp- of wijkgebonden nieuws, zoals aankomende evenementen en meldingen over de openbare ruimte.
- Gerichte brieven voor wijkinformatie – Voor ontwikkelingen die specifiek betrekking hebben op een wijk, zoals bouwprojecten of infrastructurele aanpassingen, kan een fysieke brief worden ingezet.