

Is de gemeente er voor de burger of andersom?

**Een onderzoek naar de tevredenheid onder de burgers met het contact
met de Gemeente Gaasterlân-Sleat**

Trientsje van der Meer

Universiteit Twente, juli 2005



Samenvatting

In dit rapport zal het onderzoek beschreven worden naar de tevredenheid van de burgers van de gemeente Gaasterlân-Sleat met het contact met de gemeente en met de kwaliteit van de service. De aanleiding van dit onderzoek is gegeven door de gemeente Gaasterlan-Sleat en dan met name de burgemeester. Zij wilde graag inzicht hebben in de mate van tevredenheid van de burgers van de gemeente. Focusgroepen hebben inzicht gegeven in de factoren die voor tevredenheid zorgen bij het contact tussen de gemeente en de burgers en daarnaast is er in de focusgroepen gevraagd welke behoeften er zijn ter verbetering van het contact tussen de gemeente en de burger. De uitkomsten van deze focusgroepen zijn meegenomen in een enquête, die verspreid is onder de inwoners van de gemeente, waarin ingegaan is in de mate van tevredenheid met het contact tussen de burger en de gemeente, de kwaliteit van de service en de behoeften ter verbetering van het contact. Deze enquête is door 679 burgers ingevuld en teruggestuurd, wat neerkomt op een respons rate 21%.

Gebleken is dat de burgers positief over de kwaliteit van de service denken. Daarnaast zijn er verschillende factoren gevonden die voor burger-tevredenheid zorgen bij een gemeente, zoals de openingstijden van het gemeentehuis, de mate van correctheid van de werknemers en de aantrekkelijkheid van de website. Daarnaast is gebleken dat meer dan de helft van de respondenten tevreden of zeer tevreden is met het contact. Daarnaast is uit de enquête naar voren gekomen dat de respondenten een grote behoefte hebben aan het meer gebruiken van de dorpskranten en de Balkster Courant voor gemeentelijk nieuws. Ook is gebleken dat respondenten graag het gemeentehuis op koopavond open willen hebben en een evenementenagenda op de website zouden zien.

Abstract

In this rapport the study concerning the satisfaction of the citizens of the municipality Gaasterlân-Sleat with the contact with the municipality and the quality of the service will be described. The reason for this research has been given by the municipality and mainly the major. She would like to have insight in the level of satisfaction of the citizens of the municipality. Focus groups have given insight in the factors that lead to satisfaction with the contact between the municipality and the citizens and besides this the focus groups were asked if there are needs that improve the contact between the municipality and the citizens. The outcome of these focus groups has been taken along in an enquiry that is spread under the citizens of the municipality. In this enquiry the service quality, the degree of satisfaction with the contact between the citizens and the municipality, the service quality and the needs for improvement of the contact has been researched. This enquiry has been completed and send back by 679 citizens, that is a response rate of 21%.

It has been proven that the citizens have a positive view on the quality of the service. Besides this several factors have been found which ensure citizen satisfaction at a municipality, such as the visiting hours of the city hall, the degree of correctness of the employees and the attractiveness of the website. Besides this it has been proven that more than fifty percent of the respondents are satisfied or very satisfied with the contact with the municipality. Also, the respondents would like the rural papers being more used for municipal news, they would like the city hall also open on shopping night and they would like to see an event agenda on the website.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Inhoudsopgave	3
Voorwoord	4
1. Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 De Gemeente Gaasterlân-Sleat	5
1.3 Praktische aanleiding	6
1.4 Opbouw rapport	7
2. Theoretisch kader	8
2.1 Inleiding	8
2.2 De kwaliteit van de service	8
2.3 Tevredenheid	11
2.4 De behoeften van de burger	12
2.5 Onderzoeksvragen	13
3. De focusgroepen	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Onderzoeksopzet	14
3.3 Resultaten	16
3.4 Conclusies	20
4. De enquête	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Onderzoeksopzet	21
4.3 Resultaten	28
5. Conclusies en aanbevelingen	50
5.1 Inleiding	50
5.2 Service kwaliteit	50
5.3 Factoren die voor burger-tevredenheid zorgen	51
5.4 Tevredenheid	52
5.5 Behoeften	54
5.6 Aanbevelingen	55
6. Discussie	61
6.1 Inleiding	61
6.2 De methode	61
6.3 De respondenten	63
6.4 De resultaten	63
6.5 Wetenschappelijk belang	65
6.6 Vervolgonderzoek	66
7. Literatuurlijst	68
8. Bijlagen	71



Voorwoord

Op 31 januari begon voor mij een nieuwe periode van mijn studie. Het begin van mijn afstudeeronderzoek en het begin van een periode die grotendeels in mijn ouderlijke woning en op het gemeentehuis doorgebracht is. Met dit onderzoek rond ik ook weer een periode af, namelijk die van mijn opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap. Een periode vol nieuwe ontdekkingen en van groeien.

Veel personen hebben zich ingezet om dit onderzoek te laten slagen, waaronder mijn begeleider Peter de Vries, mijn tweede begeleider Lisette van Gemert, de Balkster Courant, Jan Reinsma, mevrouw De Roos, Wilfried Vogelvanger, Inge en nog vele anderen. Hiervoor wil ik hen van harte bedanken.

Trientsje van der Meer, juli 2005

1. Inleiding

1.1 Inleiding

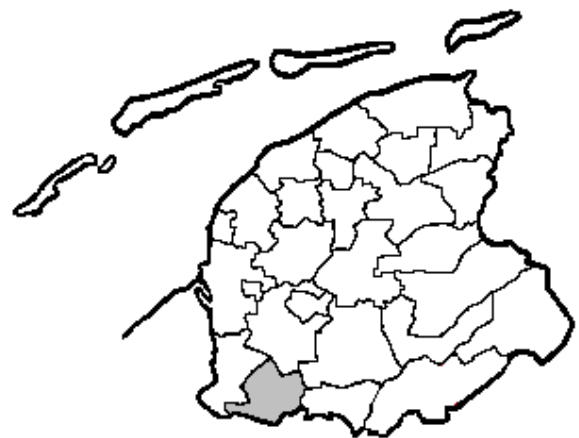
De relatie tussen de burger en de overheid is de afgelopen jaren veranderd. Door de jaren heen is de burger steeds meer betrokken bij de vorming van beleid. Deze veranderingen hebben onder meer te maken met de veranderingen in de wensen en behoeften van de burgers, zij wilden bijvoorbeeld steeds meer betrokken worden bij het maken van beleid. Ook werden de normen langzaam verlegd, kwam de ICT steeds meer op en werd de EU en globalisering steeds belangrijker.

In 1945 kwam de adviescommissie Overheidsbeleid en Voorlichting Van Heuven Goedhart nog met de visie waaruit bleek overheidsvoorlichting zich diende te beperken tot het verklaren en toelichten via de vrije pers. In 1968 kwam de Commissie heroriëntering overheidsvoorlichting Biesheuvel met de visie dat alles openbaar moest zijn. De commissie vond dat de burger recht op informatie had ging dan ook in op het openbaar, bekend en toegankelijk maken van gegevens.

In 2002 werd de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie Wallage opgezet. Deze commissie nam de burger als uitgangspunt en overheidscommunicatie werd dan ook gezien vanuit de wensen en behoeften van de burger. Van recht op informatie ging de commissie Wallage juist in op het recht van communicatie. De burger werd als gelijkwaardige partner gezien en communicatie moest in het hart van de beleidscyclus komen en niet alleen als sluitpost fungeren (Seydel, van Ruler & Scholten, 2002).

1.2 De Gemeente Gaasterlân-Sleat

De Gemeente Gaasterlân-Sleat is 1 van de 31 gemeenten die Fryslân rijk is (figuur 1.0) en telt 10,221 inwoners (per 1 januari 2004). De gemeente omvat in totaal 13 dorpen, te weten Sloten (de kleinste stad van Fryslân), Balk (het bestuurlijk centrum), Bakhuizen, Elahuizen, Harich, Kolderwolde, Mirns, Nijemirdum, Oudega, Oudemirdum, Rijs, Ruigahuizen, Sondel en Wijckel. (website Gaasterlân-Sleat, 2005)



Figuur 1.0

Fryslân

Bron: Gemeente Weststellingwerf, 2005

Het huidige communicatiebeleid van de Gemeente Gaasterlân-Sleat dateert van 1997 en is volgens de gemeente aan vernieuwing toe. De veranderende tijden, omstandigheden en diverse ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat de gemeente haar beleid wil heroverwegen. De afstand tussen de burger en de gemeente is groot, dit is onder andere af te leiden aan de geringe burgerparticipatie. Inspraakmogelijkheden worden nauwelijks gebruikt en het ledenaantal bij de politieke partijen is beperkt. De gemeente heeft zelf het idee dat het imago van de overheid hieraan bijdraagt. Nog steeds overheersen de bekende vooroordelen, zoals de overheid is traag, bureaucratisch en de overheid praat en beslist zonder te overleggen met de inwoners.

De Gemeente Gaasterlân-Sleat heeft dan ook als doelstelling de afstand tussen de burger en het bestuur te verkleinen door de inwoners van de gemeente meer actief bij het beleid en bestuur te betrekken. Op deze manier kan volgens de gemeente vanaf het begin rekening gehouden worden met de wensen van de burgers, zodat het beleid meer aansluit bij de lokale behoeften. Ook wordt er op deze manier meer draagvlak gecreëerd en kan kritiek achteraf op het beleid voorkomen worden. Daarnaast krijgen mensen meer inzicht in de totstandkoming van beleid als ze goed en tijdig betrokken worden, wat weer kan bijdragen tot een positiever imago ten opzichte van de gemeente (Hylkema, 2005).

1.3 Praktische aanleiding

In de Balkster Courant van 4 november 2004 schreef de burgemeester van de Gemeente Gaasterlân-Sleat dat zij graag het contact met de burger verbeterd zou zien. De commissie Wallage ging al uit van het tweerichtingsverkeer tussen de burger en de overheid, maar binnen de Gemeente Gaasterlân-Sleat is volgens de burgemeester dit nog niet het geval. Naar haar inziens is het van belang dat er geïnvesteerd wordt in de relatie burger-bestuur en is het van belang dat de gemeente op de hoogte is van de tevredenheid met de burgers als het gaat om het contact met de gemeente. Zij zou graag inzicht willen hebben in vragen als 'in hoeverre zijn de burgers tevreden met het contact met de gemeente' en 'hebben zij nog ideeën om dit contact te verbeteren?'

Dit onderzoek is dan ook ontstaan uit een praktische aanleiding en heeft zich grotendeels bezig gehouden met de tevredenheid met het contact tussen gemeente en de burger en de kwaliteit van de service. Daarnaast is gekeken naar de behoeften van de burgers. De gemeente is er voor de burger, belangrijk is dan ook dat de gemeente weet hoe de burger het contact beleeft. Door aandacht te besteden aan de



ideeën van de burger laat de gemeente zien dat zij er werkelijk voor de burger wil zijn.

De gemeente is een grote organisatie met veel verschillende betekenissen, men kan onder de gemeente denken aan de wethouders, de burgemeester of de politiek, maar ook aan de ambtenaren die binnen de organisatie werken. Dit onderzoek heeft zich alleen bezig gehouden met de contact tussen de verschillende ambtenaren en de burger. Dit omdat het contact tussen de burger en de gemeente vaak via de ambtenaren verloopt. Om het onderzoek binnen een tijdsbestek van 6 maanden uit te voeren is dus grotendeels ingegaan op het schriftelijke, telefonische contact of het contact op het gemeentehuis met de ambtenaar. De politieke kant van de gemeente is buiten beschouwing gelaten.

1.4 Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 zal ingaan op de reeds bestaande literatuur die een theoretisch kader biedt voor dit onderzoek. Daarnaast zullen de onderzoeksvragen geformuleerd worden. Hoofdstuk 3 zal de opzet van het onderzoek behandelen en hoofdstuk 4 zal in het teken staan van de resultaten. Vervolgens zullen in hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen gegeven worden en in hoofdstuk 6 de discussie.

2. Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Onderzoek naar de kwaliteit van de service en de tevredenheid is veelvuldig uitgevoerd in profijt organisaties waarbij het verkopen van een product en het verkrijgen van winst en een concurrentievoorsprong belangrijke voordelen waren van tevredenheid en goede service kwaliteit.

De overheid is geen profijt organisatie en heeft geen concurrenten waar zij een voorsprong op kunnen of hoeven te krijgen. Veel onderzoeken zijn dus niet geheel van toepassing op dit onderzoek naar de kwaliteit van de service en de tevredenheid van de burgers. Toch kunnen voorgaande onderzoeken als leidraad dienen om inzicht te krijgen in de relaties tussen de verschillende aspecten en kunnen definities van verschillende aspecten gevonden worden.

Hoofdstuk 2 zal kort ingaan op eerder geschreven literatuur met betrekking tot service kwaliteit, tevredenheid en de behoeften om zo een kader te bieden voor dit onderzoek.

2.2 De kwaliteit van de service

Olshavsky (1985) bekijkt kwaliteit als een algemene evaluatie van een product, te vergelijken met een attitude. Exploratief onderzoek door middel van focusgroepen, uitgevoerd door Parasuraman, Zeithaml en Berry (1985), heeft uitgewezen dat service kwaliteit een algemene evaluatie is dat te vergelijken is met een attitude. Kwaliteit is net als attitude een soort van algemeen waarde oordeel (zoals beschreven in Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Uit het artikel van Landrum en Prybutok (2003) is gebleken dat verschillende onderzoekers, zoals Rands (1992), Ferguson & Zawacki (1993) en Kettinger & Lee (1995), service kwaliteit in verband gebracht hebben met het succes van een organisatie (zoals beschreven in Landrum & Prybutok, 2003).

Daarnaast is gebleken dat service kwaliteit ook in verband gebracht is met bijvoorbeeld kosten (Crosby, 1979), rentabiliteit (Rust & Zahorik, 1993), klant tevredenheid (Boulding, Kalra, Staelin & Zeithaml, 1993) en klant behoud (Reichheld & Sasser, 1990)(zoals beschreven in Buttle, 1995).

Het begrip service kwaliteit is dan ook veelvuldig onderwerp van onderzoek geweest. Service kwaliteit is steeds belangrijker geworden voor verschillende organisaties door de intensivering van de concurrentie en de snelle deregulatie waardoor organisaties op zoek gingen naar nieuwe manieren om zichzelf te onderscheiden van

concurrenten. Volgens onderzoeken van Rudie & Wansley (1985) en Thompson, DeSouza & Gale (1985) (beschreven in het artikel van Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) bleek het bieden van hoge service kwaliteit een succesvolle strategie te zijn om zich te onderscheiden van andere organisaties. De bestaande instrumenten bleken niet toereikend te zijn om de service kwaliteit te meten en er ontstond de behoefte voor een nieuw instrument. Het conceptuele ontwerp van de SERVQUAL schaal is ontstaan uit meerdere onderzoeken over de betekenis van service kwaliteit en uit de studie door Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) over de dimensies die service kwaliteit meten (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

2.2.1. SERVQUAL

Het SERVQUAL instrument meet de service kwaliteit door de service verwachtingen te vergelijken met de waargenomen service (Oh, 1999). Het instrument gaat in op de 'gaps' tussen de verwachte service en de prestaties van de organisatie. Hoe groter de 'gap' tussen de verwachte service en de ervaren service is, hoe meer aandacht besteed moet worden aan dat bepaalde deel van de organisatie (Parasuraman et. al., 1988).

Het instrument bestaat uit 22 items en is ontworpen voor verschillende service sectoren. Op basis van verschillende studies is het instrument opgebouwd uit vijf dimensies:

- tangibles: tastbare faciliteiten, materialen, werknemers
- reliability: de mogelijkheid dat uit te voeren dat belooft is
- responsiveness: bereidheid klanten te helpen
- assurance: klant het gevoel geven dat hij of zij in beleefde en competente handen is
- empathy: klant het gevoel geven dat hij of zij goede service en individuele aandacht krijgt

(Parasuraman et. al. 1988, 1991; Buttle, 1995; Spreng & Mackoy, 1996; Harvey, 1998; Oh, 1999; Landrum & Prybutok)

SERVQUAL is op verschillende gronden bekritiseerd door onder andere Landrum & Prybutok (2003) en Van Dijke, Kappelman & Prybutok (1997). De kritiek is onder te delen in drie categorieën: het gebruik van verschillscores, instabiele dimensionaliteit en gevarieerde interpretatiemogelijkheden van de verwachtingen (Landrum & Prybutok, 2003).

- *Gebruik van verschil scores*: de kwaliteit van de service wordt gemeten door de verwachtingen en de score van de ervaren service van elkaar af te trekken.

Kritiek hierop is dat er geen bewijs is dat klanten op deze manier te werk gaan (Van Dijke, Kappelman & Prybutok, 1997).

- *Instabiele dimensionaliteit:* verschillende onderzoekers hebben een instabiele dimensionaliteit gevonden toen zij gebruik maakten van het instrument. In het artikel van Van Dijke, Kappelman en Prybutok (1997) staat beschreven dat Carman (1990) bijvoorbeeld vijf tot negen factoren vond, terwijl Kettinger & Lee (1994) er vier factoren vonden (de 'tangibles' dimensie werd niet mee gerekend) en Cronin & Taylor (1994) konden geen structuur vinden (Van Dijke, Kappelman & Prybutok, 1997).
- *Interpretatie van verwachtingen:* Teas (1993) heeft drie verschillende interpretaties gevonden van het begrip 'verwachtingen' in zijn onderzoek naar het SERVQUAL instrument; (1) voorspelling van de service, (2) belang van de attributen en (3) als ideale service. Deze verschillende opvattingen van verwachtingen leiden tot problemen bij het meten van de service kwaliteit (zoals beschreven in het artikel van Landrum & Prybutok, 2003).

Daarnaast is er kritiek geleverd op de validiteit van het instrument. De convergente validiteit slaat op de omstandigheid dat uiteenlopende meetinstrumenten voor hetzelfde begrip positief met elkaar moeten correleren (Swanborn, 1981). De predictieve validiteit slaat op de omstandigheid dat de scores van een construct gerelateerd moeten zijn met scores van concept gerelateerde constructen (Van Dijke et. al. 1997). Het SERVQUAL instrument bleek een lage convergente en predictieve validiteit te hebben.

2.2.2. SERVPERF

Uit het artikel van Cronin en Taylor (1994) blijkt dat het gebruik van alleen de ervaren service de betrouwbaarheid en validiteit verbetert. De verschillende interpretaties van het concept verwachtingen kan voorkomen worden, alsmede de problemen met het berekenen van de verschillen (Cronin & Taylor, 1994).

Cronin & Taylor (1994) hebben een instrument opgesteld dat alleen ingaat op de ervaren service om de service kwaliteit te meten. Dit instrument, genaamd SERVPERF maakt geen vergelijking tussen verwachte en ervaren service en heeft geen gaps die aangeven wat de kwaliteit van de service is. Het SERVPERF instrument meet de kwaliteit van de service dus door alleen in te gaan op de ervaren service en is een evaluatie van de ervaringen die respondenten hebben met de kwaliteit van de service van een organisatie (Cronin & Taylor, 1994; Brady Cronin & Brand, 2002).

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het SERVPERF instrument zodat problemen met de verschillen en de verschillende interpretaties van het begrip ‘verwachtingen’ voorkomen worden.

Uit de bovenstaande paragraaf is de volgende onderzoeksvraag ontstaan;

Hoe waarderen de burgers de kwaliteit van de service van de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

2.3 Tevredenheid

De gemeente Gaasterlân-Sleat is op verschillende manieren te contacteren. Contact is in dit onderzoek opgevat als het benaderen van de gemeente, dit kan door naar het gemeentehuis te gaan, door de gemeente schriftelijk of telefonisch te benaderen (te contacteren) of door naar de website te gaan van de gemeente. Daarnaast kan de gemeente ook de burgers benaderen (contacteren) door bijvoorbeeld gemeentelijk nieuws in de plaatselijke krant te zetten.

Het is voor de gemeente van belang inzicht te krijgen in deze verschillende manieren van contact krijgen met de organisatie. Het verbeteren van het contact kan alleen als de organisatie op de hoogte is van de huidige tevredenheid onder de burgers.

Tevredenheid is een vaak onderzocht onderwerp in de wetenschap, maar deze onderzoeken zijn grotendeels ingegaan op klanttevredenheid bij een commercieel bedrijf. Er zijn drie modellen die ingaan op tevredenheid en de verwachtingen van de klant. (1) Het eerste model veronderstelt dat tevredenheid het verschil is tussen de ervaren prestatie en de verwachting van het product of de service. (2) Fornell (1992) en Westbrook & Reilly (1983) gaan ervan uit dat de verwachtingen en de ervaren prestaties beide een positief effect hebben op tevredenheid. (3) Johnson & Fornell (1991) ervan uit gaan dat de waargenomen service en de verwachtingen hetzelfde zijn (zoals beschreven in het artikel van Johnson, Nader & Fornell, 1996). Ook bij het meten van tevredenheid wordt er dus door sommige wetenschappers ingegaan op verschillen. Het verschil tussen de verwachtingen en de ervaren prestatie bepaalt volgens Oliver (1993) de tevredenheid. Kritiek hierop is vergelijkbaar met het SERVQUAL instrument. De kritiek gaat wederom in op de definitie van verwachtingen (respondenten verstaan verschillende dingen onder verwachtingen) en daarnaast zeggen de tegenstanders van het instrument dat het niet bewezen is dat klanttevredenheid wordt bepaald door het verschil tussen de



verwachtingen en de ervaring service (zoals beschreven in het artikel van Johnson, Nader & Fornell, 1996).

Johnson, Nader & Fornell (1996) hebben een onderzoek gedaan naar het meten van tevredenheid bij complexe services zoals het lenen van geld. Zij gaan ervan uit dat klanten bij complexe services weinig tot geen ervaring hebben en dus ook weinig verwachtingen hebben en zij gaan er dan ook vanuit dat alleen de waargenomen service van invloed is op tevredenheid. Als de persoon wel enige verwachtingen heeft, dan hebben deze verwachtingen invloed op de waargenomen service, maar niet op de tevredenheid (Johnson, Nader & Fornell, 1996). Ook in dit onderzoek wordt verondersteld dat de personen weinig ervaring hebben met de gemeente. De gemeente wordt immers alleen opgezocht als dat echt nodig blijkt te zijn. Bij een verbouwing, het aanvragen van een vergunning of het opgeven van bijvoorbeeld een huwelijk of geboorte, maar deze aanvragen zijn niet zo regelmatig als bijvoorbeeld het bezoeken van de supermarkt. Ook in dit onderzoek wordt verondersteld dat tevredenheid door de waargenomen service wordt bepaald. De tevredenheid zal worden gemeten door alleen in te gaan in de mate van tevredenheid met een bepaalde factor (bijvoorbeeld de snelheid van het opnemen van de telefoon of het taalgebruik van de medewerker bij de balie).

Getracht zal worden een instrument te ontwikkelen dat de burger-tevredenheid meet bij gemeenten. Bestaande meetinstrumenten gaan grotendeels ervan uit dat prijs een belangrijke factor is bij tevredenheid en gaan daarnaast vaak in op de verwachtingen van de klant. Aangezien de burger weinig contact met de gemeente heeft en de gemeente de prijs van vele (service)producten niet zelf kan bepalen, zijn deze meetinstrumenten in mindere mate toepasbaar bij het meten van burger-tevredenheid bij een gemeente.

Bovenstaande heeft geleidt tot de volgende onderzoeksvragen;

Welke factoren zorgen voor burger-tevredenheid bij een gemeente?

In hoeverre zijn de burgers tevreden over het contact met de gemeente Gaasterlân-Sleat?

2.4 De behoeften van de burger

Een behoefte is datgene dat een persoon nodig heeft om tevreden te zijn. Behoeften als het gaat om contact en service zijn die factoren die de burgers nodig hebben om goed te kunnen communiceren met de gemeente en om een hoge service kwaliteit te krijgen. Deze behoeften kunnen bijvoorbeeld ingaan op de openingstijden van het gemeentehuis of kunnen over een forum op de website gaan, waar via burgers hun

mening over zaken kwijt kunnen. Als het gemeentehuis bijvoorbeeld niet geregeld open is, is het voor de burger lastiger een goede verlening van diensten te krijgen of face-to-face te communiceren met werknemers.

Het ingaan op de behoeften van de klant oftewel burger is niet vaak onderwerp van onderzoek geweest. Rupp-Serrano (2001) omschreef de behoefteanalyse als volgt; het is een systematisch proces waarin informatie, die te maken heeft met de service vertegenwoordiging en de omgeving, regelmatig wordt verzameld met verschillende methoden van dataverzameling (Rupp-Serrano, 2001). Pedder (1998) gaat in op het cyclische proces dat training en educatie verbeteren kan. Deze cyclus zou volgens hem moeten beginnen met het identificeren van de behoeften uit de doelgroep. Daarna kan een training interventie ontwikkeld worden om deze behoeften te implementeren. Als laatste kan dan een evaluatie opgezet worden om te bekijken hoe effectief deze interventie geweest is. Daarna kan deze cyclus weer van voren af aan opgezet worden (zoals beschreven in het artikel van Gould, Kelly, White & Chidgey, 2003). Het analyseren van de behoeften werd vaak toegepast bij de training van verplegend personeel zodat zij goede service verlenen aan de klanten. Rowntree (1985), Wright (1999) en het Department of Health (1999) gaan in op het belang te weten wat de behoeften van de gebruiker van de service voor de organisatie zijn (zoals beschreven in het artikel van Gould et. al., 2003). Verplegend personeel is er voor de klant, het is dan ook van belang te weten wat die klant aan behoeften heeft zodat de service van het verplegend personeel aangepast kan worden. Zoals een ziekenhuis een non-profit organisatie is waar het belang van goede service mede samenhangt met de behoeften van de belanghebbenden, is dit ook het geval bij een overheidsorganisatie. Door het identificeren van de behoeften kan er ingespeeld worden op deze behoeften en kan de service hierop aangepast worden.

Bovenstaande heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag;

Wat zijn de behoeften van de burgers wanneer het gaat om contact en service?

2.5 Onderzoeksvragen

- 1. Hoe waarderen de burgers de kwaliteit van de service van de Gemeente Gaasterlân-Sleat?*
- 2. Welke factoren zorgen voor burger-tevredenheid bij een gemeente?*
- 3. In hoeverre zijn de burgers tevreden over het contact met de gemeente Gaasterlân-Sleat?*
- 4. Wat zijn de behoeften van de burgers wanneer het gaat om contact en service?*



3. Focusgroepen

3.1. Inleiding

Alvorens de enquête opgesteld is, zijn er focusgroepen gehouden om inzicht te krijgen in de factoren die volgens de burgers voor tevredenheid zorgen bij een gemeente. Ook is er gekeken naar de behoeften die er bestonden bij de burgers ter verbetering van het contact tussen de gemeente en de burger. Door de burgers te vragen naar factoren en ideeën, krijgen zij het idee dat de gemeente veel belang hecht aan de mening van de burgers en dat ze een stem mogen hebben.

Paragraaf 3.2 zal de onderzoeksopzet behandelen van de focusgroepen. Vervolgens zullen in paragraaf 3.3 de resultaten aan bod komen.

3.2. Onderzoeksopzet

3.2.1. Globale design

Een focusgroep is volgens Beck, Trombetta & Share (1986) te vergelijken met een informele discussie door geselecteerde personen over specifieke onderwerpen die relevant zijn voor het onderzoek (zoals beschreven in Hargie & Tourish, 2000). De moderator leidt het gesprek, maar zal zich zo weinig mogelijk hierin mengen. Het doel van de focusgroep is het verkrijgen van ervaringen, inzichten en perspectieven van de participanten over het onderwerp. Elke focusgroep wordt geregistreerd door middel van een videocamera zodat later het complete gesprek uitgewerkt kan worden. Het voordeel van een focusgroep boven interviews is dat er in één zitting meerdere mensen en dus meerdere visies tegelijk naar boven komen. Daarnaast ontstaat er in een focusgroep een groepsproces dat mensen helpt hun mening te vormen (Hargie & Tourish, 2000).

De focusgroepen zullen gehouden worden met als doel input te verzamelen voor de algemene enquête en zal afgenomen worden voor de enquête. Aangezien er weinig bestaande tevredenheidsmeetinstrumenten voorhanden zijn, is hier getracht een meetinstrument te ontwikkelen voor gemeenten dat de tevredenheid meet onder de burgers. De focusgroepen zijn dan ook ingegaan op de factoren die voor tevredenheid zorgen.

3.2.2. Bespreking van het meetinstrument

In drie verschillende focusgroepen is ingegaan op de behoeften die de burgers hebben als het gaat om het contact en de service van de gemeente. Daarnaast is er gekeken welke factoren volgens de burgers belangrijk zijn als het gaat om tevredenheid. De gemeente kent verschillende contactmogelijkheden waar via de



burger contact kan opnemen met de organisatie, namelijk contact op het gemeentehuis, telefonisch en schriftelijk contact en contact via de website en e-mail. Per contactmogelijkheid is ingegaan op de factoren die volgens de respondenten zorgen voor een hoge tevredenheid. Daarnaast is gekeken wat er aan behoeften bestaan ter verbetering van het contact en de service. Uit deze focusgroepen zijn geen conclusies getrokken, maar de uitkomsten zijn verwerkt in de enquêtes.

3.2.3. De respondenten

Door gebruik te maken van het gemeenteregister zijn a-select personen uit de gemeente uitgekozen en benaderd om mee te doen aan de focusgroepen. Op deze manier kon rekening gehouden worden met de woonplaats en leeftijd van de persoon. Het was van belang personen te vinden uit de verschillende dorpen en uit verschillende leeftijdscategorieën zodat de focusgroepen een afspiegeling waren van de inwoners van de gemeente. Elke focusgroep nam ongeveer 1,5 uur in beslag en per focusgroep deden er 8 à 10 personen mee.

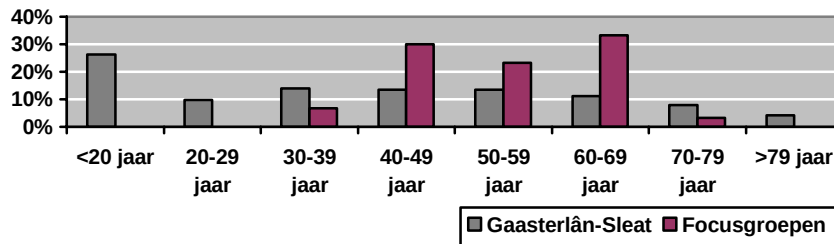
3.2.4. De procedure

De personen kregen eerst een korte uitleg van de methode 'focusgroepen' en aan hen werd het gebruik van de camera verklaard. Er werd een camera gebruikt om de focusgroepen later te kunnen uitwerken. Zonder opname van de focusgroepen is de kans erg groot belangrijke informatie mis te lopen omdat niet alles opgeschreven kan worden tijdens het gesprek met de deelnemers.

Elk persoon werd gevraagd zich voor te stellen en daarna werd per contactmogelijkheid gevraagd naar de factoren die voor tevredenheid zorgen. Daarnaast werd er gesproken over de ervaringen die de respondenten hadden met de verschillende contactmogelijkheden en op welke manier dit contact verliep. Hieruit kwamen factoren die voor tevredenheid zorgen naar voren en daarnaast werd er ingegaan op de ideeën en behoeften die er leven om het contact te verbeteren.

3.3 De resultaten

3.3.1. De verdeling van de focusgroepen



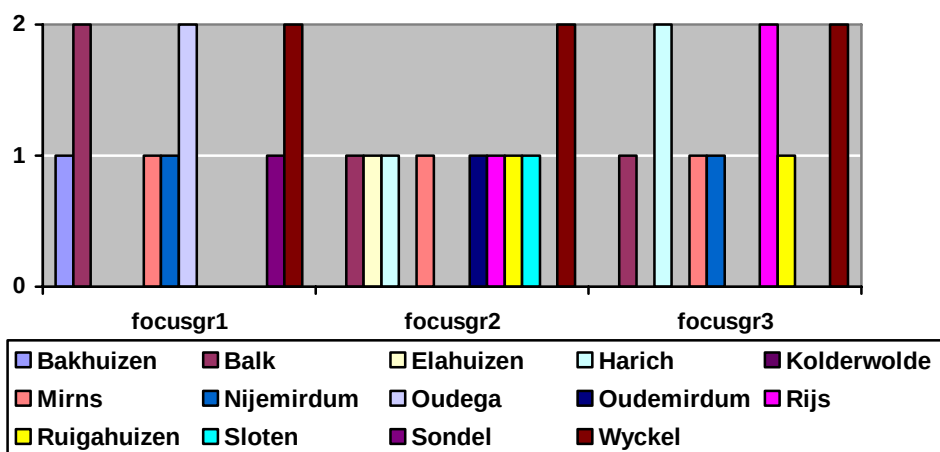
Figuur 3.0

De verdeling van de focusgroepen naar leeftijd

De focusgroepen zijn gevuld met personen uit de verschillende woonplaatsen uit de gemeente. Van de 30 personen die gezegd hadden mee te willen doen aan de focusgroepen hebben 2 personen zich op het laatste moment weer afgemeld. In totaal hebben dus 28 personen meegedaan aan deze gesprekken. Uiteindelijk bevatte groep 1 tien personen, groep 2 negen personen en groep 3 ook negen personen.

De verdeling van de focusgroepen is vergeleken met de opbouw van de Gemeente Gaasterlân-Sleat. Het blijkt dat uit de jaren 40-49, 50-59 en 60-69 jaar teveel personen hebben mee gedaan aan de focusgroepen. Personen jonger dan 40 jaar waren lastig te vinden, evenals personen ouder dan 70 jaar (zie figuur 3.0). Zij wilden meestal niet mee doen aan de focusgroepen. Redenen hiervoor, die door de benaderde personen genoemd werden, zijn; 'Ik ben veel te oud hiervoor, zoek maar een jonger persoon', 'Ik heb geen tijd, zit met kleine kinderen', 'Ik heb bijna niets te maken met de gemeente' of 'Ik heb geen zin mee te doen, weet niets van de gemeente af'.

In elke focusgroep zaten respondenten uit de verschillende dorpen van de gemeente. Dit is redelijk goed verdeeld. Het dorp Wyckel was in elke focusgroep erg goed vertegenwoordigd. De reden hiervoor is dat de onderzoeker in Wyckel woont en inwoners van Wyckel wilden hierdoor sneller mee werken. Daarnaast is er niemand gevonden die de plaats Kolderwolde wilde vertegenwoordigen. Aangezien dit dorp slechts 70 inwoners telt en tegen Oudega aanligt, is dit niet als een groot probleem beschouwt (zie figuur 3.1, tabel 3.0 en bijlage 3).



Figuur 3.1

De verdeling dorpen per focusgroep (n=28)

Tabel 3.0

Verdeling dorpen over de focusgroepen (n=28)

Woonplaats	Focusgroep	Aantal respondenten
	1	2
Balk	2	1
	3	1
Bakhuizen	1	1
	1	1
Mirns	2	1
	3	1
Nijemirdum	1	1
	3	1
Wyckel	1	2
	2	2
	3	2
Sondel	1	1
Oudega	1	2
Elahuizen	2	1
Rijs	2	1
	3	2
Harich	2	1
	3	2
Oudemirdum	2	1
Ruigahuizen	2	1
	3	1
Sloten	2	1

3.3.2. De resultaten van de focusgroepen

De focusgroepen zijn ingegaan op de factoren die volgens de burger voor tevredenheid zorgen en op de behoeften die er leven onder de burgers ter verbetering van het contact.

3.3.2.1. Factoren die voor tevredenheid zorgen bij contact op het gemeentehuis

Uit de drie focusgroepen kwam vaak naar voren dat de openingstijden voor irritatie of tevredenheid zorgen. Gebleken is dat de openingstijden gelijk lopen aan de werktijden van de meeste werknemers. Hierdoor is het lastig voor werkende personen om naar het gemeentehuis te gaan.

Daarnaast is veelvuldig gebleken dat de mate van privacy en de wachttijd belangrijk is voor burgers. Deze factoren laten op dit moment te wensen over door de opzet van de Centrale Klanten Balie.

De snelheid van afhandeling en de inhoud van het antwoord blijken ook factoren te zijn die voor tevredenheid zorgen. Is het antwoord dat de klant krijgt niet het antwoord waarop gehoopt werd, dan is de klant minder tevreden over het contact met de gemeente. Krijgt de klant het antwoord dat hij of zij graag wilde horen, dan is de tevredenheid beter over het contact.

Daarnaast zijn er verschillende factoren genoemd die de medewerkers van de gemeente moeten bezitten en van invloed zijn op de mate van tevredenheid. Deze factoren zijn vriendelijkheid, representativiteit, kundigheid in het omgaan met vragen, het taalgebruik zoals het verstaan van Fries, het interesse tonen in de klant en de vraag, het meedenken met de klant en het doorverwijzen van de klant naar de juiste persoon. Sommige van deze factoren (kundigheid, vriendelijkheid, interesse tonen) gingen meer in op de kwaliteit van de service en kwamen dan ook in dat onderdeel van de enquête terug (zie bijlage 5 voor de uitkomsten van de focusgroepen per focusgroep).

3.3.2.2. Factoren die voor tevredenheid zorgen bij telefonisch contact.

Gebleken is uit de focusgroepen dat de bereikbaarheid van de gemeente van belang is, personen zijn volgens de respondenten vaak niet aanwezig terwijl het gemeentehuis open is. Daarnaast is de snelheid van opnemen en doorverbinden erg belangrijk voor de burgers. Ook van invloed op de tevredenheid is de bereikbaarheid van de juiste persoon na doorverbinden door de baliemedewerker, het correct spreken van de medewerkers tegen de burger en het nakomen van belafspraken door de gemeente.

Daarnaast is hier weer naar voren gekomen dat de inhoud van het antwoord van invloed is op de tevredenheid, eveneens het taalgebruik, het tonen van interesse en de vriendelijkheid van de medewerker (zie bijlage 5 voor de uitkomsten van de focusgroepen per focusgroep).

3.3.2.3. Factoren die voor tevredenheid zorgen bij schriftelijk contact.

Tevredenheid wordt bij het schriftelijke contact beïnvloed door de duidelijkheid van het antwoord, de snelheid van het ontvangen van een bevestiging- of een antwoordbrief en de informatie die in de brief staat over bijvoorbeeld de contactpersoon, de afhandelingstermijn of hoe bezwaar te maken. Deze factoren worden door elke focusgroep als erg belangrijk ervaren. Daarnaast is het ook van belang dat het taalgebruik in de brief duidelijk is (zie bijlage 5 voor de uitkomsten van de focusgroepen per focusgroep).

3.3.2.4. Factoren die voor tevredenheid zorgen bij de website.

Uit de focusgroepen is gebleken dat het van belang is dat een website overzichtelijk, duidelijk, toegankelijk, eenvoudig, actueel en visueel aantrekkelijk is. Daarnaast is het belangrijk dat de website snel de pagina's laadt en dat de website voldoende van belang zijnde informatie bevat die de burger graag op de website wil zien, zoals bestemmingsplannen en tarieven (zie bijlage 5 voor de uitkomsten van de focusgroepen per focusgroep).

3.3.2.5. Behoeften ter verbetering van het contact tussen de gemeente en de burger
Voordat de focusgroepen afgenomen werden waren al enkele mogelijke behoeften door de organisatie naar voren gebracht. Het digitale loket op de website, links naar andere websites op de website, een forum en een kindersite op de website waren ideeën die door de gemeente zelf bedacht waren. Deze factoren zijn voorgelegd aan de focusgroepen en werden niet allemaal goed bevonden. Het digitale loket en de links naar andere websites werden als goede ideeën gezien, maar op het forum werd verdeeld gereageerd. Sommige personen zagen het wel als een goed idee, andere personen hadden het idee dat het forum door weinig mensen gebruikt zou gaan worden en daarnaast waren zij bang voor personen die alleen maar gal gingen spuwen. Ook op de kindersite werd positief gereageerd.

Naast deze behoeften kwamen de focusgroepen zelf ook nog met enkele ideeën ter verbetering van het contact;

- de digitale gemeentewijzer op de website
- veelgestelde vragen aan de gemeente op de website zetten
- een agenda van belangrijke evenementen op de website
- zelf suggesties doen via de website

Daarnaast kwamen ook de volgende ideeën naar voren die het contact kunnen verbeteren tussen de burger en de gemeente;



- dorpsavonden bezoeken en daar voorlichting geven over bijvoorbeeld nieuw beleid
- de dorpskranten meer gebruiken
- de Balkster Courant meer benutten
- een column van de burgemeester in de Balkster Courant
- de bibliotheek beter benutten
- de website meer gebruiken
- het gemeentehuis ook op koopavond open.

(zie voor uitgebreid verslag van de focusgroepen bijlage 4 & 5)

3.4 conclusies

Uit de focusgroepen zijn geen conclusies getrokken. De uitkomsten (zoals hierboven beschreven) zijn meegenomen in de algemene enquête.

4. De enquête

4.1 Inleiding

De uitkomsten uit de focusgroepen zijn meegenomen in een enquête die verspreid is binnen de gemeente Gaasterlân-Sleat. Een enquête is een 'systematische ondervraging van personen op een groot aantal punten' en heeft als doel gegevens te verzamelen en te analyseren (Swanborn, 1981). Paragraaf 4.2 zal de opzet van de enquête behandelen en vervolgens zullen de resultaten in paragraaf 4.3 besproken worden.

4.2 Onderzoeksopzet

4.2.1. Globale design

Via een algemene enquête is getracht inzicht te krijgen in de mening van de burgers van de Gemeente Gaasterlân-Sleat. Er is gekozen voor een enquête omdat op deze manier aan veel personen hun mening gevraagd kon worden. De enquête bestond grotendeels uit kwantitatieve vragen, wat als voordeel had dat het verwerken van de data minder tijd innam. Personen konden bij sommige vragen wel hun eigen antwoord invullen, dit is gedaan omdat enkele vragen veel verschillende antwoordmogelijkheden hadden. Deze enquête is met behulp van de Balkster Courant verspreid, deze krant wordt bijna in de gehele gemeente gelezen (92% van de inwoners is lid). De enquête is in de krant gestoken en rondgebracht door de bezorgers. Op deze manier was het mogelijk de meeste huishoudens in de gemeente te bereiken. Interesse voor het onderzoek en het invullen van de enquête is gewekt door een artikel in deze krant te plaatsen enkele weken voor het verschijnen van de enquête. Daarnaast zijn nog enkele artikelen in de krant geplaatst ter aanmoediging voor het invullen van de enquête en is er gebruik gemaakt van de lokale radio omroep.

4.2.2. Bespreking van het meetinstrument

De algemene enquête bestaat uit vier onderdelen (1) het contact en tevredenheid, (2) de service kwaliteit (3) de behoeften en (4) demografische vragen.

4.2.2.1. Het onderdeel 'het contact en tevredenheid'

De tevredenheid met het contact met de gemeente is gemeten door 6 onderdelen; (1) contact op het gemeentehuis, (2) telefonisch contact, (3) schriftelijk contact, (4) de website en e-mail, (5) de klachtenafhandeling en (6) de bronnen voor gemeentelijk nieuws en informatie.



De eerste vier onderdelen bevatten vragen als ‘Heeft u de afgelopen drie maanden contact met de Gemeente Gaasterlân-Sleat gehad?’ en ‘Met welke afdeling heeft u contact gehad?’

Personen die geen contact hebben gehad mochten de vragen over het contact overslaan. Daarnaast is de vraag over de afdeling van belang om te kijken over welke afdeling personen erg tevreden zijn en over welke in mindere mate.

Vervolgens werd er aan de hand van een 5-punts Likert schaal (zeer ontevreden – zeer tevreden) dieper op het laatste contact ingegaan door het aangeven van de mate van tevredenheid bij verschillende factoren zoals de openingstijden of de wachttijd. Gekozen is voor een 5-punts Likert schaal omdat met deze schaal een goed beeld te creëren is van de mate van tevredenheid.

De factoren die in de enquête gesteld werden, waren in de focusgroepen naar boven gekomen en door de respondenten van de focusgroepen aangegeven belangrijk te zijn voor de mate van tevredenheid.

Daarnaast is gebleken uit onderzoeken van Oliver en Swan (1989) dat prijs, voordelen, tijd en inspanning belangrijke factoren in het bepalen van de tevredenheid zijn. Zij relateerden klanttevredenheid aan de kosten die een persoon moet maken en de opbrengsten die hij of zij ervoor terugkrijgt (zoals beschreven in Yoon & Uysal, 2005). De factoren prijs en voordelen zijn niet van belang voor de gemeente aangezien zij niet zelf de prijs kunnen bepalen en geen concurrentievoorsprong kunnen krijgen door het hebben van voordelen. De factoren tijd en inspanning zijn wel meegenomen in de vragen over de tevredenheid met de verschillende contactmogelijkheden. De factor ‘tijd’ is bijvoorbeeld terug te vinden in het item over de tijd die de burger moest wachten op het gemeentehuis. De factor ‘inspanning’ is terug te vinden in bijvoorbeeld het item dat inging op de bereikbaarheid van het gemeentehuis via de telefoon. Hoeveel keer moet de burger zich inspannen voordat hij of zij iemand aan de telefoon heeft.

Als laatste is er gevraagd naar de algemene mate van tevredenheid over de contactmogelijkheid.

De mate van tevredenheid is gemeten van de volgende factoren;

Het gemeentehuis bezoek:

- De openingstijden van het gemeentehuis
- De tijd die een persoon moet wachten voor hij of zij geholpen wordt
- De mate van privacy die een persoon krijgt
- Het taalgebruik van de medewerkers (zoals het verstaan van het Fries)



- De doorverwijs kwaliteiten van de medewerkers naar de juiste afdeling
- Het antwoord dat de bezoeker krijgt
- De algemene tevredenheid met het bezoek aan het gemeentehuis

Het telefonische contact:

- De bereikbaarheid van het gemeentehuis
- De opnamesnelheid van de medewerkers
- De doorverbindt kwaliteiten van de medewerkers naar de juiste afdeling
- De correctheid van de medewerkers
- Het nakomen van belafspraken door de medewerkers
- Het antwoord dat de beller krijgt
- De algemene tevredenheid met het telefonische contact

Het schriftelijk contact:

- De duidelijkheid van de brief
- De snelheid van het krijgen van een bevestiging- of antwoordbrief
- De hoeveelheid informatie in de brief (wie is de contactpersoon, wat is de afhandelingstermijn)
- Het antwoord dat de schrijver krijgt
- De algemene tevredenheid met het schriftelijke contact

De website

- De overzichtelijkheid van de website
- De duidelijkheid van de website
- De snelheid van laden van de website
- De hoeveelheid informatie die op de website staat
- De actualiteit (up-to-date) van de website
- De aantrekkelijkheid van de website
- De toegankelijkheid van de website
- De eenvoud van de website
- De algemene tevredenheid met de website

(zie voor de complete enquête bijlage 1)

Het onderdeel over de klachtenafhandeling gaat in op de bekendheid van de klachtenafhandeling. Vragen als 'Maakt u gebruik van de klachtenregeling van de gemeente' en 'Denkt u dat uw klacht goed/snel behandeld wordt?' hebben getracht inzicht te geven in de klachtenregeling van de gemeente. Dit onderdeel is meegenomen in deze enquête naar aanleiding van gesprekken met werknemers van

de organisatie. Via dit onderdeel kan de gemeente een idee krijgen waarom personen wel of niet gebruik maken van deze regeling.

De volgende factoren hebben de tevredenheid met de klachtenafhandeling gemeten

- Bent u goed behandeld toen u een klacht indiende?
- Denkt u dat uw klacht snel/goed behandeld wordt?

Het laatste onderdeel dat ingaat op het contact en tevredenheid gaat over de bronnen die de burgers gebruiken voor gemeentelijk nieuws en informatie. Ook dit onderdeel is opgezet naar aanleiding van gesprekken met enkele werknemers uit de organisatie. Door inzicht te krijgen in het brongebruik van de burgers kan de gemeente bekijken welke bronnen meer aandacht behoeven en welke bronnen veel gebruikt worden.

4.2.2.2. Het onderdeel 'service kwaliteit'

Het aantal items dat service kwaliteit meet is een belangrijk punt van zorg geweest in voorgaande studies. Het ontwerpen van SERVQUAL resulteerde in tien verschillende dimensies die volgens Parasuraman et. al. (1985) de service kwaliteit meten. Er werden verschillende items ontworpen voor deze tien dimensies en na een validiteitsonderzoek werd dit aantal omlaag gebracht naar 47 items. Deze 47 items zijn getest onder ongeveer 30,000 studenten. De items van elke dimensie met de hoogste correlatie zijn vervolgens geselecteerd om een meetinstrument te krijgen met tien items (Brady et. al., 2002). De tien items zijn vergelijkbaar door Cronin, Brady en Hult (2000) en Brady, Cronin en Brand (2002) gebruikt (Cronin, Brady & Hult, 2000; Brady, Cronin & Brand, 2002).

In dit onderzoek is gekozen voor het gebruik van het SERVPERF instrument met de tien items omdat gebleken is, uit onderzoeken die hierboven genoemd zijn, dat deze tien items de service kwaliteit op een betrouwbare en valide manier kunnen meten.

De volgende items zullen in dit onderzoek gebruikt worden:

1. In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden (*reliability*)
2. In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen (*responsiveness*)
3. In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig (*assurance*)
4. In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren (*responsiveness*)

5. In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig (*empathy*)
6. In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken (*empathy*)
7. In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk (*reliability*)
8. In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen (*assurance*)
9. In het algemeen, vind ik het gebouw schoon (*tanglibles*)
10. In het algemeen, vind ik de werknemers netjes (*tanglibles*)

(zie in bijlage 2 voor de tien oorspronkelijk items)

Door middel van een 9-punts Likert schaal konden de respondenten aangeven in hoeverre zij het met de stelling eens waren (helemaal mee oneens – helemaal mee eens). Er is gekozen voor het gebruik van een 9-punts schaal omdat deze schaalverdeling ook in eerdere onderzoeken met dit instrument gebruikt is en getracht is het gevalideerde instrument zo dicht mogelijk te benaderen.

Het oorspronkelijke item ‘Generally, the physical facilities and employees are neat and clean’, is opgesplitst in twee items omdat dit item ingaat op twee verschillende factoren, namelijk hoe schoon het gebouw is en hoe netjes de werknemers zijn. Naar mijn inziens kon dit niet in 1 item gevraagd worden. Het vragen in welke mate iemand tevreden is over de schoonheid van de werknemer is naar mijn inziens niet juist. Vandaar dat er gekozen is voor een opsplitsing van dit item. Enkele andere items gingen ook in op twee factoren (zoals de geloofwaardigheid en eerlijkheid van de werknemers), toch is besloten deze items niet aan te passen omdat getracht is zo dicht mogelijk bij het instrument te blijven dat in eerdere onderzoeken als een bruikbaar en betrouwbaar instrument is bevonden.

Het item ‘Generally, this facility provides an environment that is free from danger, risk, or doubt’, is verwijderd omdat dit item niet van toepassing is op een gemeentehuis.

Daarnaast zijn verschillende onderzoeken ingegaan op de algemene service kwaliteit. Cronin, Brady en Hult (2002) hebben de algemene service kwaliteit gemeten aan de hand van drie items. Respondenten konden aangeven of zij de algemene service kwaliteit ‘poor’ of ‘excellent’ vonden, ‘inferior’ of ‘superior’ en ‘low standards’ of ‘high standards’ (Cronin, Brady & Hult, 2000).

Cronin, Brady en Brand (2002) hebben de algemene service kwaliteit gemeten met vijf items. Respondenten konden aangeven of zij de algemene service kwaliteit ‘poor’

of 'excellent' vonden, 'inferior' of 'superior', 'low standards' of 'high standards', 'high quality' of 'low quality' en 'one of the best' of 'one of the worst' (Cronin, Brady & Brand, 2002).

In dit onderzoek is de algemene service kwaliteit gemeten met één item. Er is gekozen voor slechts één item omdat naar mijn inziens de items die Cronin, Brady & Brand opgesteld hebben dezelfde antwoorden uitlokken bij de respondenten.

Volgens mij beantwoorden de respondenten deze drie items grotendeels gelijk. Als ze de service kwaliteit slecht vinden, vinden ze de standaard ook laag en de kwaliteit ook laag.

Met deze reden is er gekozen voor één item, namelijk;

In het algemeen vind ik de service van; 'erg lage kwaliteit' of 'erg hoge kwaliteit'.

Ook dit item kon ingevuld worden aan de hand van een 9-punts schaal omdat de andere items over de service kwaliteit ook met een 9-punts schaal ingevuld konden worden en daarnaast de voorgaande onderzoeken ook een 9-punts schaal hebben gekozen.

4.2.2.3. Het onderdeel 'behoeften'

Het onderdeel behoeften bestaat uit verschillende behoeften die het contact en de service kwaliteit ten goede kan komen. Deze behoeften zijn uit de focusgroepen en uit interviews met werknemers van de organisatie opgemaakt, en zullen via deze enquête voorgelegd worden aan de bewoners van de gemeente.

Deze mogelijke behoeften gingen onder meer in op de website. De organisatie dacht bijvoorbeeld over een forum en logboek op de website na. Via dit forum kunnen medewerkers van de gemeente stellingen voorleggen aan de inwoners zodat zij betrokken worden bij het beleid. Het logboek zou de inwoners een kijkje in de wereld van de burgemeester of andere medewerkers van het gemeentehuis geven. Ook is er dieper ingegaan op de vraag op welke manier de gemeente het contact met de burger kon verbeteren.

De volgende ideeën voor op de website zijn voorgelegd aan de respondenten:

- Een digitaal loket waar formulieren alvast ingevuld kunnen worden zodat het proces van aanvragen van vergunningen en/of paspoorten versneld kan worden afgehandeld
- Een digitale gemeentewijzer met belangrijke adressen uit de gemeente
- Links naar andere websites die over de gemeente en het gebied gaan (zoals dorpswebsites, sportwebsites ed.)



- Een forum
- Een jongeren / kindersite met informatie over de gemeente en de overheid
- FAQ (frequently asked questions)
- Evenementenagenda
- Zelf suggesties doen / ideeën aandragen via de website

De respondenten konden aangeven of ze het idee wel of niet gaan gebruiken, of er neutraal over denken.

Daarnaast konden de respondenten eigen ideeën noteren in de enquête.

De volgende ideeën zijn voorgelegd ter verbetering van het contact met de burgers:

- Vaker dorpsavonden bezoeken voor uitleg over bijvoorbeeld nieuw beleid
- Dorpskranten meer gebruiken
- De krant meer gebruiken voor nieuws van de Gemeente
- Column van de burgemeester in de krant
- De bibliotheek beter benutten
- De website bekender maken en beter benutten
- Het gemeentehuis ook op koopavond open

De antwoordmogelijkheden zijn als volgt; 'verbetert wel het contact', 'neutraal' of 'verbetert niet het contact'.

Ook hier konden respondenten eigen ideeën aandragen.

4.2.2.4. Het onderdeel 'demografische kenmerken'

Het laatste onderdeel gaat in op de demografische kenmerken van de respondent. De leeftijd, opleiding, geslacht, woonplaats, inkomen en het aantal jaren dat men in de gemeente wonen kwamen hier aan de orde. Via deze vragen is gekeken of er verschillen te ontdekken zijn tussen groepen respondenten, bijvoorbeeld tussen de woonplaats of het geslacht.

Het vragen van de demografische kenmerken is ook van belang voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Op deze manier is na te gaan of de respondenten een goede afspiegeling zijn van de inwoners van de gemeente.

4.2.3. De respondenten

De enquête is verspreid onder 3100 huishoudens in de gemeente. De gemeente bestaat in zijn totaliteit uit 4218 huishoudens en heeft totaal 10,217 inwoners (jaar 2004). Er is gekozen voor de verspreiding van de enquête via de Balkster Courant, deze krant wordt namelijk door 92% van de inwoners van de gemeente gelezen wat betekent dat veel mensen de enquête zullen ontvangen. De respondenten zijn door

deze manier van verspreiden een goede afspiegeling van de gemeente. Daarnaast is de enquête ook via internet aangeboden.

4.2.4. De procedure

De enquête is verspreid door de Balkster Courant en ongeveer een week voor de verspreiding is er een artikel in de krant gepubliceerd om interesse te creëren bij de lezers van de krant. Op deze manier waren veel lezers op de hoogte van het bestaan van het onderzoek en ook op de hoogte van de enquête die een week later bij hen in de bus zou komen. In dit artikel kwam ook naar voren dat de enquête alvast via internet ingevuld kon worden. Daarnaast is er aandacht besteedt aan het onderzoek door de regionale radio waarin een interview is gehouden om nogmaals interesse te creëren. Enkele weken na de verspreiding heeft de Balkster Courant nog een keer een artikel geplaatst.

Bij de enquête zat een retourenvelop waarin de enquête teruggestuurd kon worden naar de gemeente. Dit is gedaan om de laagdrempeligheid te vergroten. In week 16 is de enquête verspreid en de bewoners is gevraagd de enquête voor de 15 mei terug te sturen.

Alle geretourneerde enquêtes zijn ingebracht in het verwerkingsprogramma SPSS waarmee de data geanalyseerd is.

4.3 De resultaten

Via de Balkster Courant zijn er rond de 3100 enquêtes verspreid binnen de gemeente. Dit getal is niet helemaal met zekerheid vast te stellen aangezien de verspreiders van de Balkster Courant een aantal enquêtes zijn kwijtgeraakt waardoor niet meer precies bij te houden was hoeveel enquêtes daadwerkelijk onder de verschillende huishoudens zijn verspreid. In totaal zijn er 679 enquêtes geretourneerd, hiervan zijn er 34 via internet ingevuld en 645 zijn schriftelijk ingevuld. Dit is in totaal een response rate van 21,9%

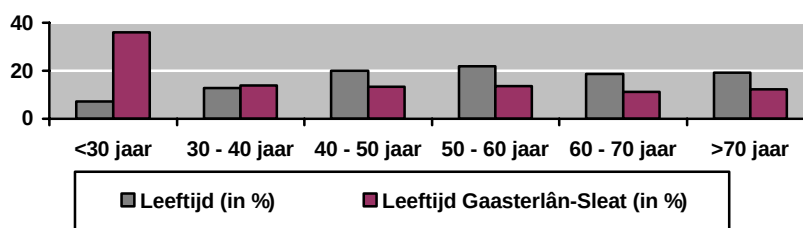
De enquête bevatte items die niet door alle respondenten ingevuld hoefde te worden. Deze 'missing values' zijn niet meegenomen in de analyse van de data.

4.2.1. Demografische gegevens

Van de 679 respondenten zijn er 348 man (54%) en 296 vrouw (46%). Van alle respondenten heeft 31,9 % een mbo of mts opleiding, 26,3% een hogere opleiding (HBO of HBS) en 5,8% is naar de Universiteit geweest. 18,5% heeft alleen de middelbare school afgemaakt en 7,9% alleen de lagere school.

31,7% van de respondenten heeft een modaal inkomen, 30,2% heeft een inkomen boven modaal en 22,5% heeft een inkomen beneden modaal.

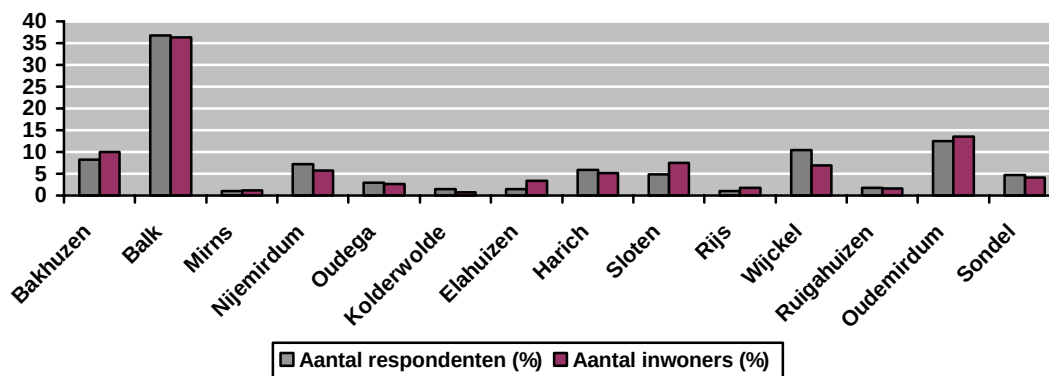
Als er gekeken wordt naar de leeftijd van de respondenten en de leeftijd van de inwoners van de gemeente, dan is te zien dat er te weinig personen uit de categorie 'jonger dan 30 jaar' mee hebben gedaan. In de andere categorieën zijn kleine verschillen te ontdekken tussen de leeftijdsverdeling binnen de gemeente en de verdeling van de leeftijd van de respondenten (zie figuur 4.0).



Figuur 4.0

De leeftijd respondenten uitgezet tegen de leeftijd van de inwoners van de gemeente

Als er vervolgens naar de woonplaats gekeken wordt en deze uitgezet wordt tegen het aantal inwoners per dorp dan is te zien dat de respondenten redelijk goed verdeeld uit de verschillende dorpen komen (zie figuur 4.1).



Figuur 4.1

Aantal respondenten uitgezet tegen inwoners per dorp

De meeste respondenten (62,0%) zijn langer dan 20 jaar woonachtig binnen de gemeente. 10% is tussen de 6 en 10 jaar woonzaam binnen de gemeente en 9,5% woont tussen de 1 en 5 jaar in de gemeente Gaasterlân-Sleat. 8,3% woont tussen de 16 en 20 jaar in de gemeente en 7,7% tussen de 11-15 jaar. Daarnaast woont 1,7% korter dan 1 jaar binnen de gemeente.

Als er vervolgens gekeken wordt naar het item dat ingaat op de hoeveelheid contact dan valt meteen op dat de meeste respondenten weinig contact hebben met de gemeente. 41,9% van de respondenten heeft per jaar 1 keer of minder contact met de gemeente. Daarnaast heeft 32,5% 1 tot 3 keer per jaar contact met de gemeente en 12% heeft 3 tot 6 keer per jaar contact. 60 respondenten (9,1%) heeft meer dan 6 keer per jaar contact met de gemeente.

4.3.2. De betrouwbaarheid van de constructen

Bij het construct 'tevredenheid gemeentehuis bezoek' horen de volgende items;

- Ik was bij mijn laatste bezoek aan het gemeentehuis over de openingstijden:
- Ik was over de tijd dat ik de laatste keer op het gemeentehuis moest wachten:
- Ik was over de mate van privacy dat ik de laatste keer had op het gemeentehuis:
- Ik was over het taalgebruik (zoals het verstaan van Fries) van de medewerkers de laatste keer:
- Ik was over het doorverwijzen door de medewerker naar de juiste afdeling of persoon de laatste keer:
- Ik was over het antwoord dat ik de laatste keer kreeg op het gemeentehuis

De antwoordmogelijkheden waren als volgt; 1 (erg ontevreden), 2 (ontevreden), 3 (neutraal), 4 (tevreden) en 5 (erg tevreden)

De betrouwbaarheid van dit construct is 0,7680, Het verwijderen van items zou geen hogere betrouwbaarheid opleveren (zie tabel 4.0).

Tabel 4.0

Betrouwbaarheid gemeentehuisbezoek na verwijderen van een item

Item	Alpha na verwijdering item
Openingstijden	0,7546
Wachttijd	0,7263
Privacy	0,7104
Taalgebruik	0,7413
Doorverwijzen	0,7273
antwoord	0,7430

Bij het construct 'tevredenheid telefonisch contact' horen de volgende items;

- Ik was over de bereikbaarheid van het gemeentehuis bij mijn laatste telefonische contact
- Ik was over de opnamesnelheid (binnen 3x) bij mijn laatste telefonische contact
- Ik was over het doorverbinden naar de juiste persoon of afdeling bij mijn laatste telefonische contact: Ik was over de correctheid van de medewerkers bij mijn laatste telefonische contact

- Ik was over het nakomen van de belafspraken door de medewerkers de laatste keer
- Ik was over het antwoord bij het laatste telefonische contact

De antwoordmogelijkheden waren als volgt; 1 (erg ontevreden), 2 (ontevreden), 3 (neutraal), 4 (tevreden) en 5 (erg tevreden)

De betrouwbaarheid van dit construct is 0,8605. Het verwijderen van het item dat over de opnamesnelheid gaat zou de betrouwbaarheid vergroten, maar aangezien dit een kleine verhoging zou opleveren en de betrouwbaarheid nu al hoog is, is hier niet voor gekozen (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1

Betrouwbaarheid telefonische contact na verwijderen van een item

Item	Alpha if deleted
Bereikbaarheid	0,8466
Opnamesnelheid	0,8647
Doorverbinden	0,8279
Correctheid	0,8205
Belafspraken	0,8326
Antwoord	0,8253

Bij het construct 'tevredenheid schriftelijk contact' horen de volgende items;

- Ik was over de duidelijkheid (bijvoorbeeld ambtelijk taalgebruik) van de laatste brief van de gemeente
- Ik was over de snelheid van het krijgen van de bevestigingsbrief of de antwoordbrief de laatste keer
- Ik was over de hoeveelheid informatie (over contactpersoon, afhandelingstermijn of bijvoorbeeld over hoe bezwaar te maken) de laatste keer
- Ik was over het antwoord in de laatste brief

De antwoordmogelijkheden waren als volgt; 1 (erg ontevreden), 2 (ontevreden), 3 (neutraal), 4 (tevreden) en 5 (erg tevreden)

De betrouwbaarheid van dit construct is 0,9133. Het verwijderen van items zou geen hogere betrouwbaarheid opleveren (zie tabel 4.2).

Tabel 4.2

Betrouwbaarheid schriftelijk contact na verwijderen van een item

Item	Alpha if deleted
Duidelijkheid	0,8906
Snelheid	0,9023
Hoeveelheid informatie	0,8815
Antwoord	0,8771

Bij het construct 'tevredenheid website' horen de volgende items;

In welke mate bent u tevreden met de website?

- De overzichtelijkheid van de website
- De duidelijkheid van de website
- De snelheid van laden van de website
- De hoeveelheid informatie die op de website staat
- De actualiteit (up-to-date) van de website
- De aantrekkelijkheid van de website
- De toegankelijkheid van de website
- De eenvoud van de website

De antwoordmogelijkheden waren als volgt; 1 (erg ontevreden), 2 (ontevreden), 3 (neutraal), 4 (tevreden) en 5 (erg tevreden)

De betrouwbaarheid van dit construct is 0,8792. Het verwijderen van items zou geen hogere betrouwbaarheid opleveren (zie tabel 4.3).

Tabel 4.3

Betrouwbaarheid website na verwijderen van een item

Item	Alpha if deleted
Overzichtelijkheid	0,8590
Duidelijkheid	0,8634
Snelheid	0,8710
Hoeveelheid informatie	0,8662
Actueel	0,8789
Aantrekkelijkheid	0,8601
Toegankelijkheid	0,8612
Eenvoudigheid	0,8532

Bij het construct 'service kwaliteit' horen de volgende constructen;

- In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden

- In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen
- In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig
- In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren
- In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig
- In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken
- In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk
- In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen
- In het algemeen, vind ik het gebouw schoon
- In het algemeen, vind ik de werknemers netjes

De respondenten konden hun mening geven over het item door het cijfer 1 tot en met 9 te kiezen. Een 1 staat voor helemaal mee oneens, een 9 voor helemaal mee eens.

De betrouwbaarheid van dit construct is 0,9551. Het verwijderen van de laatste twee items zou een hogere betrouwbaarheid opleveren. Toch is besloten deze twee items niet weg te laten omdat de betrouwbaarheid met deze items al erg hoog was (zie tabel 4.4).

Tabel 4.4

Betrouwbaarheid service kwaliteit na verwijderen van een item

Item	Alpha if deleted
Betrouwbare service	0,9479
Snelle service	0,9508
Deskundige werknemers	0,9471
Toegankelijke en gemakkelijk te contacteren werknemers	0,9475
Beleefde werknemers	0,9474
Werknemers luisteren naar me en spreken begrijpelijk	0,9463
Geloofwaardige en eerlijke werknemers	0,9457
Werknemers doen moeite me te begrijpen	0,9480
Schoon gebouw	0,9634
Werknemers zijn netjes	0,9562

4.3.3. Beschrijvende resultaten

4.2.3.1. Tevredenheid gemeentehuis bezoek

50,8% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden nooit het gemeentehuis bezocht en 42% heeft het gemeentehuis 1 tot 3 keer bezocht. Daarnaast heeft 7,2% het gemeentehuis in drie maanden tijd vaker dan 3 keer bezocht.



Van de 329 bezoekers van het gemeentehuis heeft 35,3% burgerzaken bezocht, 24,6% is naar de centrale klantenbalie geweest en 13,4% heeft een bezoek gebracht aan bouwzaken.

Als er gekeken word naar de specifieke vragen (zie tabel 4.5) die ingaan op de tevredenheid met het bezoek aan het gemeentehuis dan blijkt dat de meer dan 60% van de respondenten tevreden of zeer tevreden zijn over de factoren.

Tabel 4.5

Tevredenheid met het gemeentehuisbezoek (n=329)

Item	Tevreden of zeer tevreden	Ontevreden of zeer ontevreden
Openingstijden	60,5%	18,6%
Wachttijd	60,6%	20,8%
Mate van privacy	73,9%	8,8%
Taalgebruik	81,1%	3,9%
Doorverwijzen	72,5%	6,6%
Antwoord	67,2%	15,5%
Het gemeentebezoek in het algemeen	61,9%	13,3%

Noten: Openingstijden = de openingstijden van het gemeentehuis
Wachttijd = de tijd die de burger moest wachten voordat hij of zij geholpen werd
Mate van privacy = de mate van privacy die de burger kreeg tijdens het stellen van zijn of haar vraag
Taalgebruik = het taalgebruik van de werknemers van het gemeentehuis (zoals t verstaan van Fries)
Doorverwijzen = het doorverwijzen van de burger naar de juiste persoon/afdeling
Antwoord = het antwoord dat de burger krijgt op zijn of haar vraag

Daarnaast is er ook gekeken naar de mate van tevredenheid met het contact op het gemeentehuis per afdeling. Van de vier drukstbezochte afdelingen is gekeken naar de mate van tevredenheid en er blijken verschillen te zijn tussen de mate van tevredenheid en de afdeling die bezocht werd (Tabel 4.6).



Tabel 4.6

Tevredenheid met het contact op het gemeentehuis per afdeling

Afdeling		Openings- tijden	Wachttijd	Privacy	Taal- gebruik	Door- verwijzen	Antwoord	Algemeen
Centrale klantenbalie	M Std.dev. n	7,0 1,91 80	6,7 2,12 79	7,3 1,52 80	7,8 1,55 78	7,2 1,53 66	7,4 1,46 71	7,2 1,55 79
Bouwzaken	M Std.dev. n	6,3 2,18 43	6,9 1,76 43	7,2 1,64 43	7,5 1,30 43	7,3 1,70 42	6,5 2,38 44	6,18 1,97 44
Burgerzaken	M Std.dev. n	6,9 1,98 116	6,9 1,86 111	7,4 1,49 112	7,8 1,37 112	7,6 1,27 99	7,5 1,59 106	7,3 1,47 110

Noten: De tevredenheid kon gewaardeerd worden door een cijfer van 1 tot en met 5 te kiezen.
Er is een rapportcijfer berekend door de formule $x \cdot 2 = \text{rapportcijfer}$

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er verschillen te ontdekken zijn tussen de verschillende afdelingen. Personen die bijvoorbeeld naar Bouwzaken zijn geweest zijn veel minder tevreden over de openingstijden dan de personen die de Centrale klantenbalie bezocht hebben. Daarnaast leidt het antwoord dat Bouwzaken geeft vaak tot minder tevredenheid dan het antwoord dat bijvoorbeeld Burgerzaken geeft. Verderop (paragraaf 4.3.4.3.) in dit rapport zal bekeken worden of deze uitkomsten ook significant zijn gebleken. (zie ook bijlage 6)

4.3.3.2. Tevredenheid telefonisch contact

31,4% van de respondenten heeft de afgelopen 3 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente. Van deze 211 respondenten heeft 18,6% contact gehad met bouwzaken, 17,1% contact gehad met de Centrale klantenbalie en 14,8% heeft gebeld met burgerzaken.

Als er gekeken word naar de specifieke vragen (zie tabel 4.7) die ingaan op de tevredenheid met het telefonische contact dan blijkt dat de meer dan 60% van de respondenten tevreden of zeer tevreden zijn over de factoren.

Tabel 4.7

Tevredenheid met het telefonisch contact (n=211)

Item	Tevreden of zeer tevreden	Ontevreden of zeer ontevreden
Bereikbaarheid van de gemeente	69,3%	9,4%
Opnamesnelheid medewerkers	63,1%	12,9%
Doorverbinden naar juiste persoon of afdeling	66,7%	16,4%
Correctheid medewerkers	75,0%	10,6%
Het maken en nakomen van belafspraken	61,1%	23,5%
Antwoord op de vraag van de beller	63,2%	21,6%
Het telefonische contact in het algemeen	59,9%	13,1%

Ook bij het telefonische contact zijn de meest gebelde afdelingen opgesplitst om inzicht te krijgen in de verschillen tussen deze afdelingen (Tabel 4.8). Personen die bellen met Bouwzaken zijn minder tevreden over de bereikbaarheid dan de personen die bellen met Burgerzaken. Ook het doorverbinden door Bouwzaken zorgt voor minder tevredenheid dan bijvoorbeeld het doorverbinden door de Centrale klantenbalie. Daarnaast zijn bij het maken van belafspraken verschillen gevonden in de mate van tevredenheid. Personen die met Bouwzaken een belafpraak hebben gemaakt in het verleden zijn minder tevreden hierover dan de personen die met Burgerzaken een belafpraak gemaakt hebben. Ook het antwoord zorgt voor verschil in tevredenheid tussen de gebelde afdelingen, Bouwzaken heeft als gemiddelde een 2.83 gekregen en Burgerzaken een 3.76. Of deze verschillen significant te noemen zijn zal in paragraaf 4.3.4.3. aan de orde komen (zie ook bijlage 7).

Tabel 4.8

Tevredenheid telefonisch contact per afdeling

Afdeling		Bereikbaarheid	Opnamesnelheid	Doorverbinden	Correctheid	Belafspraken	Antwoord	algemeen
Centrale Klantenbalie	M Std.Dev n	7,6 1,36 36	7,3 1,66 36	7,5 1,58 33	7,9 1,17 36	7,18 1,82 22	7,3 1,53 35	7,4 1,25 36
Bouwzaken	M Std.Dev n	6,6 1,69 33	6,8 1,58 33	6,5 1,89 33	6,5 2,44 35	6,1 2,45 31	5,6 2,40 35	6,2 2,08 35
Burgerzaken	M Std.Dev n	7,9 0,96 31	7,7 1,52 29	7,4 1,62 28	7,8 1,19 31	7,7 1,85 18	7,5 1,82 29	7,5 1,55 30

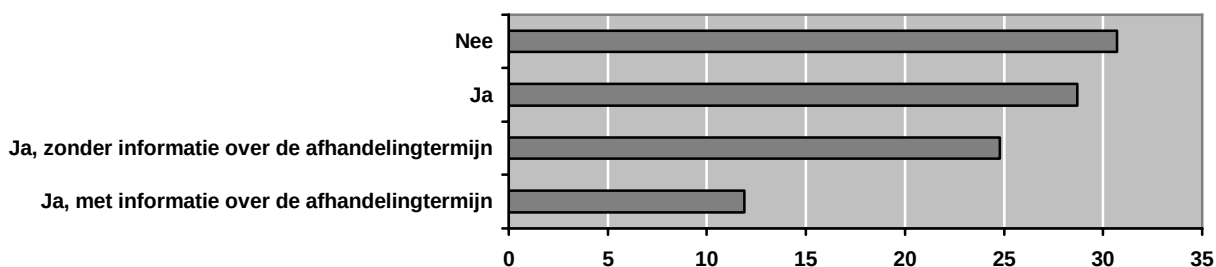
Noten: De tevredenheid kon gewaardeerd worden door een cijfer van 1 tot en met 5 te kiezen. een 1 staat voor 'zeer ontevreden', een 2 is 'ontevreden', een 3 is 'neutraal', een 4 staat voor 'tevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'.

Er is een rapportcijfer (1-10) berekend door de formule $x \cdot 2 = \text{rapportcijfer}$

4.3.3.3. Tevredenheid schriftelijk contact

15,6% van de ondervraagde respondenten heeft de afgelopen 3 maanden schriftelijk contact gehad met de gemeente, dit komt neer op 105 personen. Hiervan hadden 23 personen contact met bouwzaken, 12 personen hadden contact met burgerzaken en 9 personen hadden contact met sociale zaken.

Uit figuur 4.2 blijkt dat van de 105 personen die een brief gestuurd hebben naar de gemeente, er 31 personen geen ontvangstbevestiging hebben gehad.



Figuur 4.2

Heeft u een ontvangstbevestiging gehad? (in %) (n=97)

Daarnaast blijkt dat ook niet alle personen een antwoordbrief hebben ontvangen. 46 personen hebben geen antwoordbrief gehad van de gemeente waarin antwoord gegeven werd op de vraag die zij stelden. 49 personen hebben wel een antwoordbrief gehad, maar daarvan vonden 24 personen dat het wel lang duurde voordat deze antwoordbrief ontvangen was.

In tabel 4.9 is te lezen dat de specifieke vragen aangaande het schriftelijk contact bij minder dan de helft van de respondenten tot tevredenheid leidt.

Tabel 4.9

Tevredenheid met het schriftelijk contact (n=105)

Item	Tevreden of zeer tevreden	Ontevreden of zeer ontevreden
Duidelijkheid van de brief	49,0%	29,4%
Snelheid van het krijgen van een ontvangstbevestiging of antwoordbrief	42,2%	40,0%
Hoeveelheid informatie	27,8%	35,6%
Antwoord op de gestuurde brief door de burger	29,4%	42,4%
Het schriftelijke contact in het algemeen	33,9%	31,4%

De drie meest per brief gecontacteerde afdelingen hadden te weinig respondenten om de mate van tevredenheid op een betrouwbare wijze te kunnen analyseren. Voor Bouwzaken waren slechts 23 mensen die een schriftelijk contact hadden gehad, voor Burgerzaken slechts 12 en voor Sociale zaken slechts 9 (zie ook bijlage 8).

4.3.3.4. De website

Van alle respondenten maakt 40,9% van de respondenten geen gebruik van het internet. 44,1% gebruikt regelmatig internet en 15% gebruikt internet soms. De website wordt door 37 personen geregeld bezocht, 150 personen bezoeken de site van de gemeente Gaasterlân-Sleat soms en 209 personen komen nooit op de website. Hiervan zeggen 61 personen deze site niet te kennen.

Van de personen die wel de website van de gemeente bezoeken (N=187) zegt 39,9% de informatie die ze zoeken meestal snel te kunnen vinden, 32,4% zegt dat ze na lang zoeken de informatie kunnen vinden en 17% zegt meestal de informatie niet te kunnen vinden die ze op de site zoeken. 10,6% vindt de informatie meestal niet.

Het algemene e-mail adres dat de gemeente heeft en op de website staat wordt door 35 personen wel eens gebruikt. 34 personen kennen het adres niet en 117 personen hebben geen behoefte dit e-mail adres te gebruiken.

Als er gekeken word naar de specifieke vragen (zie tabel 4.10) die ingaan op de tevredenheid met de website dan blijkt dat de website niet een hoge waardering heeft gekregen. Vooral met de factoren 'actualiteit' en 'hoeveelheid informatie' zijn weinig mensen tevreden of zeer tevreden. (zie ook bijlage 9).

Tabel 4.10

Tevredenheid met de website (n=187)

Item	Tevreden of zeer tevreden	Ontevreden of zeer ontevreden
Overzichtelijkheid van de website	46,6%	14,7%
Duidelijkheid van de website	42,6%	13,6%
Snelheid van laden van de webpagina's	44,5%	13,9%
Hoeveelheid informatie op de website	29,7%	24,0%
Actualiteit op de website (up-to-date)	23,0%	32,4%
Aantrekkelijkheid van de website	34,9%	13,9%
Toegankelijkheid van de website	48,0%	27,2%
Eenvoudigheid van de website	38,8%	17,2%
De website in het algemeen	43,0%	12,4%

4.3.3.5. De klachtenregeling

Van alle respondenten zijn 573 personen nog nooit onbehoorlijk behandeld door een medewerker van de gemeente Gaasterlân-Sleat. 11,6% (N=77) is wel eens onbehoorlijk behandeld, maar heeft geen klacht ingediend en 2,3% (N=15) heeft wel een klacht ingediend na onbehoorlijk te zijn behandeld door een medewerker.



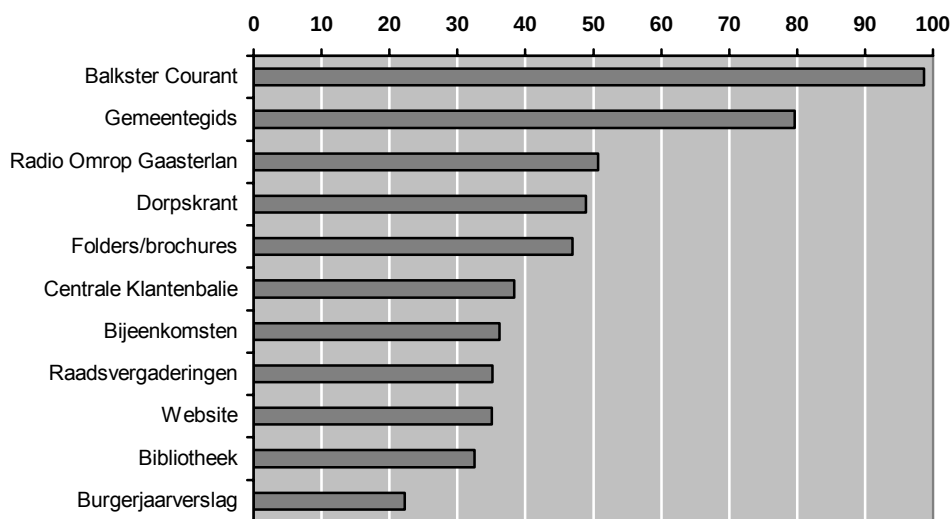
Van die respondenten die wel onbehoorlijk behandeld is, maar geen klacht ingediend heeft zeggen 43 personen dat het geen zin heeft een klacht in te dienen. 10 personen wisten niet dat het kon en drie personen wisten wel dat er een klachtenregeling bestaat, maar had geen idee hoe ze een klacht moesten indienen. 14 personen vonden het niet nodig een klacht in te dienen.

13 respondent die een klacht hebben ingediend zeggen dat ze niet goed behandeld zijn door de medewerkers van de klachtenregeling en 11 respondenten denken dat de klacht niet snel en goed afgehandeld wordt.

Het blijkt dat 77,6% van alle respondenten de klachtenregeling niet kent, dat komt neer op 491 respondenten. Van deze respondenten geeft 75,1% wel de klachtenregeling te gaan gebruiken als ze op de hoogte zijn van deze regeling en een klacht hebben. 24,9% zegt de klachtenregeling niet te gaan gebruiken, al zijn ze op de hoogte van de inhoud van deze regeling. De redenen die vaak genoemd worden zijn dat ze nooit klachten hebben, denken dat het geen zin heeft, omdat er niet serieus mee om wordt gegaan of dat ze de betreffende persoon er liever zelf op aanspreken.

4.3.3.6. Bekendheid bronnen en brongebruik

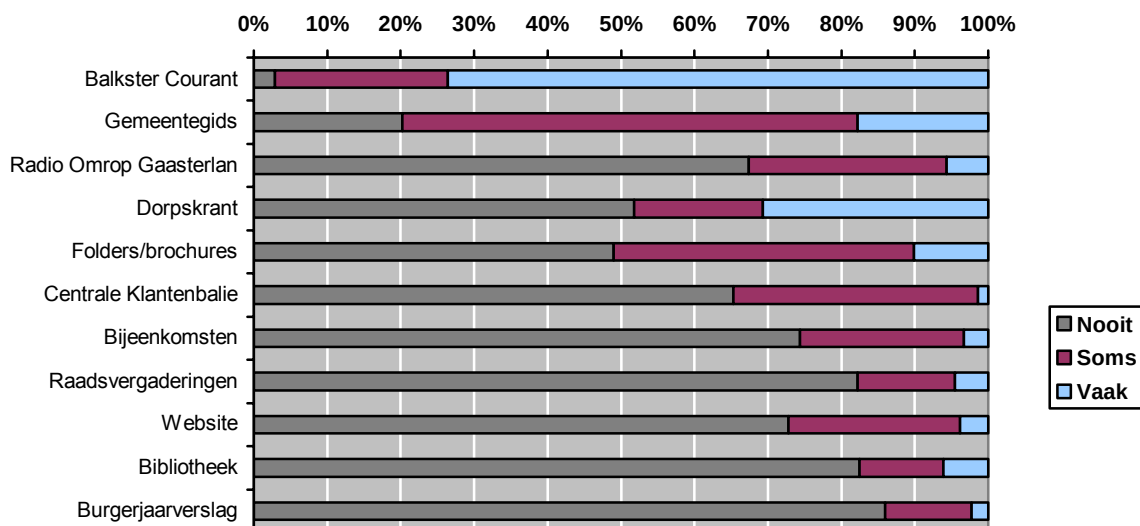
De Balkster Courant is de bekendste bron die de gemeente gebruikt voor gemeentelijk nieuws en informatie (98,7% kent de Balkster Courant als bron). 94,9% geeft aan de Balkster Courant te lezen. De gemeentegids en radio Omrop Gaasterlân zijn daarna de bekendste bronnen (zie figuur 4.3). De website en het burgerjaarverslag zijn redelijk onbekende bronnen voor de respondenten, 64,9% kent de website van de gemeente niet en 77,8% is niet op de hoogte van het bestaan van het burgerjaarverslag.



Figuur 4.3

Aantal respondenten dat aangaf de bron te kennen (in %)

Als er vervolgens gekeken wordt naar het gebruik van de verschillende bronnen om gemeentelijk nieuws en informatie te krijgen dan blijkt dat de Balkster Courant het meest gebruikt wordt. 350 personen maken vaak gebruik van de Balkster Courant voor gemeentelijk nieuws en informatie, 112 personen gebruiken deze krant soms. Daarnaast is gebleken dat de gemeentegids ook een veelgebruikte bron is voor nieuws en informatie. 62% (N=303) gebruikt de gemeentegids soms en 17,8% (N=87) gebruikt deze gids vaak. De lokale radio is een bekende bron voor de respondenten (333 personen kennen de radio als bron voor gemeentelijk nieuws en informatie), maar toch gebruiken 340 personen de radio niet als bron (zie figuur 4.4).



Figuur 4.4

Aantal respondenten dat aangaf de bron te gebruiken (in %)

4.3.3.7. Service kwaliteit

59,4% geeft aan de afgelopen 6 maanden contact te hebben gehad met de gemeente Gaasterlân-Sleat. Uit tabel 4.11 blijkt dat de respondenten het minst tevreden zijn over de snelheid van het verlenen van de service.

Tabel 4.11

Tevredenheid service kwaliteit (n=387)

Service kwaliteit	Rapportcijfer	St.dev.
In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen	6,5	2,19
In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren	6,6	2,10
In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig	6,7	1,83
In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen	6,8	2,02
In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk	6,9	1,89
In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden	6,9	1,93
In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken	7,1	1,94
In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig	7,1	1,82
In het algemeen, vind ik de werknemers netjes	7,8	1,26
In het algemeen, vind ik het gebouw schoon	8,1	1,25
In het algemeen, vind ik de service ...	6,8	1,90

Noten: Respondenten konden hun mening geven door een cijfer tussen de 1 (helemaal mee oneens) en 9 (helemaal mee eens) te geven.
Deze cijfers zijn omgeschaald naar een rapportcijfer (1 - 10) door de formule $x \cdot 10/9 = \text{rapportcijfer}$

4.3.3.8. Behoeften

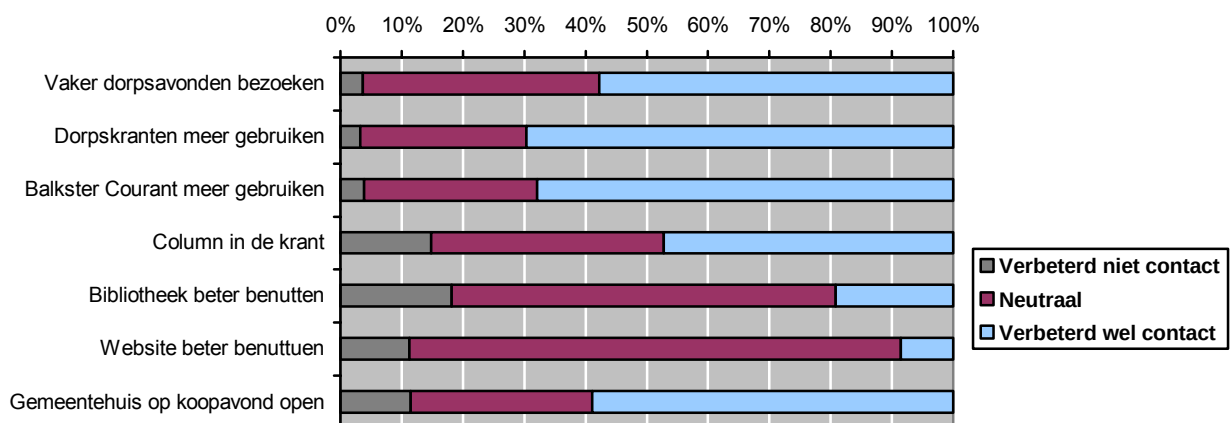
424 respondenten hebben aangegeven te beschikken over internet. Van hen zegt 56,9% wel gebruik te gaan maken van het digitale loket als dit er mocht komen, 51,7% zegt gebruik te gaan maken van de digitale gemeentewijzer en 50,8% zegt de links naar andere websites, die met de gemeente van doen hebben, te gaan gebruiken. Het idee van een forum op de website waar via burgers mee kunnen praten over stellingen die de gemeente opstelt, wordt door 17,6% een goed idee bevonden. 47,2% van de respondenten zegt niet gebruik te gaan maken van het forum.

Ook een speciale site voor jongeren en kinderen over politiek en de overheid zal door 12,3% gebruikt worden, 50,7% heeft aangegeven deze speciale site niet te gaan gebruiken.

Het publiceren van veelgestelde vragen aan de gemeente (FAQ) op de website zal door 41,5% gebruikt worden, 37,3% heeft een neutrale mening hierover. 58,3% heeft aangegeven gebruik te zullen gaan maken van een agenda op de website waar evenementen binnen de gemeente op gepubliceerd zijn.

De mogelijkheid tot het geven van suggesties zal door 22% gebruikt worden, 50% heeft een neutrale mening hierover.

Uit tabel 4.8 is op te maken dat het meer gebruik van de dorpskranten en de Bakster Courant manieren zijn om het contact tussen de gemeente en de burger verbeteren. Ook zal volgens de respondenten het openen van het Gemeentehuis op koopavond en het bezoeken van dorpsavonden, voor uitleg over bijvoorbeeld nieuw beleid, het contact verbeteren.



Figuur 4.5

Contact verbeteren door ... (in %)

4.3.4. Toetsende resultaten

4.3.4.2. Correlatieanalyse

Om inzicht te krijgen in het verband tussen de specifieke items naar de tevredenheid per contactmogelijkheid en het algemene item naar de tevredenheid is een correlatieanalyse gedaan. Op deze manier kan bekeken worden of het algemene item naar bijvoorbeeld het telefonische contact werkelijk correleert met de specifieke items die ingaan op de tevredenheid over dat telefonische contact. De specifieke items bestonden uit de verschillende factoren die ingingen op de tevredenheid met het contact per contactmogelijkheid of de kwaliteit van de service. Bijvoorbeeld de openingstijden van het gemeentehuis bij het gemeentehuis bezoek of de aantrekkelijkheid van de website. Het algemene item ging in op de algemene tevredenheid per contactmogelijkheid, zoals 'in hoeverre bent u in het algemeen tevreden met de website?'. De specifieke items zijn gemiddeld en daarna is er gekeken in hoeverre dit gemiddelde correleert met het algemene item (zie tabel 4.12).

Tabel 4.12

Correlatie tussen specifieke vragen per contactmogelijkheid en de algemene vraag

Onderdelen	R	Sig.
Tevredenheid website specifieke vragen - algemene tevredenheid website	(0,77)	<0,01
Tevredenheid telefonisch contact specifieke vragen - algemene tevredenheid telefonisch contact	(0,77)	<0,01
Tevredenheid gemeentehuis specifieke vragen - algemene tevredenheid gemeentehuis	(0,71)	<0,01
Tevredenheid schriftelijk contact specifieke vragen - algemene tevredenheid schriftelijk contact	(0,70)	<0,01

Gebleken is dat alle gemiddelden van de specifieke items sterk correleren met het algemene item over het betreffende contact. Al deze verbanden zijn significant bevonden.

4.3.4.2. Regressie analyse

4.3.4.2.1. Algemene tevredenheid bezoek gemeentehuis

De specifieke items (zie bijlage 10) naar het bezoek aan het gemeentehuis verklaren voor 61,7% de algemene tevredenheid met het gemeentehuisbezoek ($R^2=0,62$).

De specifieke items naar de tevredenheid met de openingstijden, het taalgebruik, het doorverwijzen en het antwoord dat de bezoekers kregen zijn allemaal

significante voorspellers van de algemene tevredenheid met het gemeentehuisbezoek(tabel 4.13).

Tabel 4.13

Voorspellers van de tevredenheid met het gemeentehuisbezoek

Item	β	Sig.
Openingstijden	0,31	<0,01
Taalgebruik	0,16	<0,01
Doorverwijzen	0,21	<0,01
Antwoord	0,38	<0,01

Noten: Openingstijden = de openingstijden van het gemeentehuis
Taalgebruik = het taalgebruik van de werknemers van het gemeentehuis
Doorverwijzen = het doorverwijzen van de burger naar de juiste persoon/afdeling
Antwoord = het antwoord dat de burger krijgt op zijn of haar vraag

Uit tabel 4.13 is op te maken dat de factor ‘antwoord’ de grootste invloed heeft op de tevredenheid met het gemeentehuisbezoek. Daarop volgend komt de factor ‘openingstijden’.

4.3.4.2.2. Algemene tevredenheid telefonisch contact

De specifieke items (zie bijlage 10) naar de tevredenheid met het telefonische contact verklaren voor 57,9% de algemene tevredenheid over het telefonische contact ($R^2=0,58$).

De specifieke items naar de tevredenheid met de bereikbaarheid, het doorverbinden, de correctheid en het antwoord dat de bellers kregen zijn allemaal significante voorspellers van de algemene tevredenheid met het telefonische contact (tabel 4.14).

Tabel 4.14

Voorspellers van de tevredenheid met het telefonisch contact

Item	β	Sig.
Bereikbaarheid	0,20	<0,01
Doorverbinden	0,17	<0,01
Correctheid	0,17	<0,05
Antwoord	0,25	<0,01

Noten: Bereikbaarheid = de bereikbaarheid van de gemeentemedewerkers via de telefoon
Doorverbinden = het doorverbinden van de burger naar de juiste persoon/afdeling
Correctheid = de mate van correctheid van de medewerker
Antwoord = het antwoord dat de beller krijgt op zijn/haar vraag

De factor ‘antwoord’ en de factor ‘bereikbaarheid’ zijn de grootste voorspellers van de mate van tevredenheid met het telefonisch contact.

4.3.4.2.3. Algemene tevredenheid schriftelijk contact

De specifieke items (zie bijlage 10) naar de tevredenheid met het schriftelijke contact verklaren voor 56,5% de algemene tevredenheid over het schriftelijke contact ($R^2=0,57$).

De specifieke items naar de tevredenheid met de snelheid van het ontvangen van een brief terug en de hoeveelheid informatie in de brief zijn significante voorspellers van de algemene tevredenheid met het schriftelijke contact (tabel 4.15).

Tabel 4.15

Voorspellers van de tevredenheid met het schriftelijke contact

Item	β	Sig.
Snelheid ontvangen brief terug	0,35	<0,01
Hoeveelheid informatie in de brief	0,41	<0,01

4.3.4.2.4. Algemene tevredenheid website

De specifieke items (zie bijlage 10) naar de tevredenheid met de website verklaren voor 65,7% de algemene tevredenheid met de website ($R^2=0,66$).

De specifieke items naar de tevredenheid naar de overzichtelijkheid, de hoeveelheid informatie, de actualiteit, de aantrekkelijkheid en de toegankelijkheid zijn significante voorspellers van de algemene tevredenheid met de website. De factor 'overzichtelijkheid' heeft de grootste β -waarde en is dus de grootste voorspeller van de algemene tevredenheid met de website (tabel 4.16).

Tabel 4.16

Voorspellers van de tevredenheid met de website

Item	β	Sig.
Overzichtelijkheid	0,25	<0,01
Hoeveelheid informatie	0,16	<0,05
Actualiteit	0,13	<0,05
Aantrekkelijkheid	0,16	<0,05
Toegankelijkheid	0,16	<0,01

Noten Overzichtelijkheid = de overzichtelijkheid van de website
Actualiteit = is de website up-to-date
Toegankelijkheid = zijn de pagina's toegankelijk

4.3.4.2.5. Algemene service kwaliteit

De specifieke items (zie bijlage 10) naar de service kwaliteit voorspellen voor 68,6% de algemene service kwaliteit ($R^2=0,69$).

De specifieke items naar de betrouwbare service, de beleefde en eerbiedige werknemers en de eerlijke en geloofwaardige werknemers zijn significante voorspellers van de algemene service kwaliteit (tabel 4.17).

Tabel 4.17

Voorspellers van de service kwaliteit

Item	β	Sig.
Betrouwbare service	0,28	<0,01
Beleefde en eerbiedige werknemers	0,17	<0,05
Eerlijke en geloofwaardige werknemers	0,17	<0,05

Het leveren van betrouwbare service is de grootste voorspeller gebleken van de algemene service kwaliteit.

4.3.4.3. Verschillen tussen afdelingen

Vervolgens is er gekeken of er verschillen te ontdekken waren tussen de afdeling waarmee contact gezocht was en de mate van tevredenheid. Alleen de drie afdelingen waarmee het meest contact gezocht is, zijn meegenomen omdat de andere afdelingen vaak te weinig bezocht werden om er goede analyses mee te kunnen doen. Aangezien de afdelingen niet door een gelijk aantal personen bezocht is, is er besloten gebruik te maken van de Games-Howell toets die geen gelijke variantie veronderstelt.

Gemeentehuisbezoek

De afdelingen Centrale Klantenbalie (N=81), Bouwzaken (N=44) en Burgerzaken (N=116) werden het meeste bezocht wanneer personen naar het gemeentehuis kwamen. De overige bezochte afdelingen hadden met 12 personen of minder contact gehad.

Gebleken is dat er een significant verschil bestaat tussen de Centrale klantenbalie en Bouwzaken als het gaat om de tevredenheid over het antwoord. Personen die bij Burgerzaken waren geweest zijn significant meer tevreden waren over het antwoord ($M=3,74$) dan de personen die bij Bouwzaken waren geweest ($M=3,27$; $F(2,218)=4,59$; $p<0,05$).

Er is een significant tussen de drie afdelingen als het gaat om de algemene tevredenheid over het gemeentehuis bezoek. De personen die bij de Centrale Klantenbalie waren geweest waren significant meer tevreden in het algemeen over het gemeentehuis bezoek ($M=3,59$) dan personen die een bezoek hadden gebracht aan de afdeling Bouwzaken ($M=3,09$; $F(2,230)=7,99$; $p<0,05$). Daarnaast waren de personen die Burgerzaken hadden bezocht ook significant meer tevreden over hun

bezoek aan het gemeentehuis ($M=3,65$) dan de personen die Bouwzaken hadden bezocht ($M=3,09$; $F(2,230)=7,99$; $p<0,01$) (tabel 4.18).

Tabel 4.18

Verschillen tussen afdeling over de tevredenheid met het gemeentehuisbezoek

			F	Sig.
Antwoord	Bouwzaken	Burgerzaken	4.59	<0,05
Algemene tevredenheid	CKB	Bouwzaken	7.99	<0,05
	Bouwzaken	CKB Burgerzaken		<0,05 <0,01
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,01

Noten: Antwoord = het antwoord dat de burger kreeg op zijn/haar vraag

Algemene tevredenheid = de algemene tevredenheid met het gemeentehuisbezoek

CKB = Centrale klantenbalie

Telefonisch contact

De afdelingen Centrale klantenbalie ($N=36$), Burgerzaken ($N=31$) en Bouwzaken ($N=39$) werden het meeste gebeld en deze drie afdelingen zijn dus bekeken op verschillen in de mate van tevredenheid over het telefonische contact. De overige afdelingen hadden met 15 personen of minder contact gehad.

Personen die belden met de Centrale Klantenbalie zijn significant meer tevreden over de telefonische bereikbaarheid ($M=3,78$) dan de personen die belden met Bouwzaken ($M=3,30$; $F(2,97)=7,99$; $p<0,05$). Ook zijn de personen die met Burgerzaken belden ook significant meer tevreden over de telefonische bereikbaarheid ($M=3,97$) dan de personen die belden met Bouwzaken ($M=3,30$; $F(2,97)=7,99$; $p<0,01$).

Het item over de tevredenheid met de mate van correctheid is ook significant verschillend. Bellers met de Centrale klantenbalie zijn significant meer tevreden over de correctheid van de medewerkers ($M=3,94$) dan de personen die met Bouwzaken belden ($M=3,26$; $F(2,99)=6,95$; $p<0,01$). En ook bellers met Burgerzaken beoordeelden de correctheid ($M=3,90$) significant beter dan de bellers met Bouwzaken ($M=3,26$; $F(2,99)=6,95$; $p<0,05$).

De tevredenheid over het maken van belafspraken is ook significant verschillend gebleken voor de verschillende afdelingen. Over het maken van belafspraken door personen op Burgerzaken waren de bellers significant meer tevreden ($M=3,83$) dan de personen die met Bouwzaken gebeld hadden ($M=3,03$; $F(2,68)=3,71$; $p<0,05$).

Daarnaast zijn er significante verschillen gevonden tussen de afdeling bij het item dat inging op de tevredenheid met het antwoord. Bellers naar de Centrale klantenbalie waren significant meer tevreden over het antwoord dat ze kregen ($M=3,66$) dan de bellers met Bouwzaken ($M=2,83$; $F(2,96)=9,10$; $p<0,01$) en

daarnaast waren de bellers met Burgerzaken ook significant meer tevreden over t antwoord ($M=3,76$) dan de bellers met Bouwzaken ($M=2,83$; $F(2,96)=9,10$; $p<0,01$).

Ook de algemene tevredenheid over het telefonische contact heeft verschillen per afdeling opgeleverd. De bellers met de Centrale klantenbalie zijn significant meer tevreden in het algemeen ($M=3,69$) dan de bellers met Bouwzaken ($M=3,09$; $F(2,98)=6,87$; $p<0,05$). Ook bij Burgerzaken waren de bellers significant meer tevreden in het algemeen ($M=3,77$) met het telefonische contact dan bij Bouwzaken ($M=3,09$; $F(2,98)=6,87$; $p<0,01$). (Tabel 4.19).

Tabel 4.19

Verschillen tussen afdeling over de tevredenheid met het telefonische contact

			F	Sig.
Bereikbaarheid	CKB	Bouwzaken	7.99	<0,05
	Bouwzaken	CKB		<0,05
		Burgerzaken		<0,01
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,01
Correctheid	CKB	Bouwzaken	6.95	<0,01
	Bouwzaken	CKB		<0,01
		Burgerzaken		<0,05
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,05
Belafspraken	Bouwzaken	Burgerzaken	3,71	<0,05
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,05
Antwoord	Bouwzaken	CKB	9.10	<0,01
		Burgerzaken		<0,01
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,01
	CKB	Bouwzaken		<0,01
Algemene tevredenheid	Bouwzaken	CKB	6.87	<0,05
		Burgerzaken		<0,01
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,01

Noten: Bereikbaarheid = de bereikbaarheid van de gemeentemedewerkers via de telefoon
Correctheid = de mate van correctheid van de medewerker
Belafspraken = het nakomen van de belafpraak door de medewerker
Antwoord = het antwoord dat de beller krijgt op zijn/haar vraag
Algemene tevredenheid = de algemene tevredenheid met het telefonisch contact
CKB = Centrale klantenbalie

Schriftelijke contact

Het schriftelijke contact heeft ook verschillen in tevredenheid opgeleverd als er gekeken wordt naar de drie meest gecontacteerde afdelingen, Bouwzaken ($N=23$), Burgerzaken ($N=12$) en Sociale zaken ($N=9$). De overige afdelingen hadden met 7 personen of minder contact gehad.

Personen die schriftelijk contact hadden met Sociale zaken waren meer tevreden over de duidelijkheid van de brief ($M=3,75$) dan de personen die met Bouwzaken contact hadden ($M=2,29$; $F(2,35)=8,54$; $p<0,01$). Daarnaast waren ook de personen die schriftelijk contact hadden met Burgerzaken significant meer tevreden ($M=3,56$)

dan de personen die schriftelijk contact hadden met Bouwzaken ($M=2,29$; $F(2,35)=8,54$; $p<0,01$).

Daarnaast is gebleken dat de personen die schriftelijk contact hadden met Bouwzaken significant minder tevreden waren over de hoeveelheid informatie ($M=2,24$) dat in een antwoordbrief of bevestigingsbrief stonden dan de personen die in contact stonden met Sociale zaken ($M=3,57$; $F(2,33)=4,83$; $p<0,05$).

Ook waren de personen die schriftelijk contact hadden met Sociale zaken in het algemeen meer tevreden over het schriftelijke contact ($M=3,43$) dan de personen die contact hadden met Bouwzaken ($M=2,09$; $F(2,36)=5,02$; $p<0,05$) (Tabel 4.20).

Tabel 4.20

Verschillen tussen afdeling over de tevredenheid met het schriftelijke contact

			F	Sig.
Duidelijkheid	Bouwzaken	Burgerzaken	8.54	<0,01
		Sociale zaken		<0,01
	Burgerzaken	Bouwzaken		<0,01
	Sociale zaken	Bouwzaken		<0,01
Hoeveelheid informatie	Bouwzaken	Sociale zaken	4.83	<0,05
	Sociale zaken	Bouwzaken		<0,05
Algemene tevredenheid	Bouwzaken	Sociale zaken	5.02	<0,05
	Sociale zaken	Bouwzaken		<0,05

Noten: Duidelijkheid = de duidelijkheid van de brief van de gemeente

Hoeveelheid informatie = de hoeveelheid informatie in de brief van de gemeente

Algemene tevredenheid = de algemene tevredenheid met het schriftelijke contact

Aangezien er weinig personen per afdeling schriftelijk contact hebben gezocht kunnen deze uitkomsten niet tot harde conclusies leiden.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

De kwaliteit van de service en de tevredenheid met de klanten van de organisatie worden steeds belangrijkere factoren binnen organisaties. Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat tevredenheid en een hoge service kwaliteit in verband word gebracht aan het succes van de organisatie (Landrum & Prybutok, 2003).

Dit onderzoek heeft zich gericht op de tevredenheid met de burgers met het contact tussen de gemeente en de burger en de service kwaliteit. Er is gebruik gemaakt van een bestaand meetinstrument om de service kwaliteit te meten en er is getracht een meetinstrument te ontwikkelen door te achterhalen welke factoren voor tevredenheid zorgen bij een gemeente. Daarnaast is er getracht te bekijken welke behoeften er nog spelen onder de burgers ter verbetering van het contact. Na het geven van de conclusies zullen de aanbevelingen gedaan worden.

Alvorens de enquête opgezet is, is er gebruik gemaakt van focusgroepen om inzicht te krijgen in de factoren die voor tevredenheid zorgen en in de behoeften ter verbetering van het contact. Gebleken is dat de irritaties die in de focusgroepen genoemd werden tijdens de gesprekken overeenkomen met enquête uitkomsten Ook de behoeften die naar voren kwamen in de focusgroepen en de enquête zijn grotendeels gelijk.

5.2 Hoe waarderen de burgers de kwaliteit van de service van de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

De kwaliteit van de service is onderzocht door gebruik te maken van een bestaand meetinstrument dat valide bevonden is. Dit meetinstrument is op enkele punten aangepast omdat 1 item inging op twee verschillende zaken (namelijk de schoonheid van het gebouw en in hoeverre de werknemers netjes waren) en een ander item niet van toepassing was (de mate van risico's en gevaar in het gebouw).

Het aangepaste meetinstrument is betrouwbaar bevonden en de aanpassingen hebben dus geen afbreuk gedaan op de betrouwbaarheid van het instrument.

Gebleken is dat de items allemaal als positief zijn beoordeeld, de respondenten hebben dus in het algemeen een positief beeld over de kwaliteit van de service van de gemeente Gaasterlân-Sleat. De bereidheid tot het leveren van snelle service kreeg de laagste waardering, met direct daarop volgend het item over het contacteren van de werknemers en de deskundigheid van de werknemers.



De hoogste waardering werd gegeven aan de schoonheid van het gebouw en het item 'in het algemeen, vind ik de werknemers netjes'.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de voorspellers van de algemene service kwaliteit de volgende items zijn;

'in het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden' (reliability)

'in het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig' (empathy)

'in het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk' (reliability)

De dimensies 'reliability' en 'empathy' voorspellen bij een organisatie als een gemeente de algemene service kwaliteit.

5.3 welke factoren zorgen voor burger-tevredenheid bij een gemeente?

5.3.1. Het gemeentehuisbezoek

Uit de regressieanalyse is gebleken dat de openingstijden, het taalgebruik, het doorverwijzen en het antwoord dat de bezoekers kregen allemaal significante voorspellers waren van de algemene tevredenheid met het gemeentehuis bezoek. Anders gezegd, deze factoren voorspellen de algemene tevredenheid met het gemeentehuisbezoek. Het antwoord dat de bezoekers kregen is de grootste voorspeller van de algemene tevredenheid, gevolgd door de openingstijden (tabel 5.0).

Uit de Beta-waarden is gebleken dat het antwoord dat de klant krijgt op zijn of haar vraag en de openingstijden van het gemeentehuis de grootste invloed uitoefenen op de algemene tevredenheid met het gemeentehuisbezoek.

5.3.2. Het telefonisch contact

Daarnaast is gebleken dat de bereikbaarheid, het doorverbinden, de correctheid en het antwoord dat de bellers kregen, de algemene tevredenheid met het telefonische contact voorspelt en dat het antwoord wederom de grootste voorspellers is (tabel 5.0).

Uit de beta-waarden blijkt dat het antwoord dat de beller krijgt op zijn of haar vraag en de bereikbaarheid van het gemeentehuis via de telefoon de grootste invloed uitoefenen op de algemene tevredenheid met het telefonisch contact.

5.3.3. Het schriftelijk contact

De snelheid van het ontvangen van een brief terug en de hoeveelheid informatie in de brief voorspellen de tevredenheid met het schriftelijke contact en de hoeveelheid informatie is de grootste voorspeller (tabel 5.0). Van deze twee factoren oefent de



hoeveelheid informatie in de brief de grootste invloed uit op de algemene tevredenheid met het schriftelijk contact.

5.3.4. De website

De items over de overzichtelijkheid, hoeveelheid informatie, de actualiteit, de aantrekkelijkheid en de toegankelijkheid voorspellen de algemene tevredenheid met de website (tabel 5.0). De overzichtelijkheid van de website oefent de grootste invloed uit op de tevredenheid met de website, zo is gebleken uit de beta-waarden.

Tabel 5.0

Factoren die voor burger-tevredenheid zorgen

Gemeentehuis bezoek	Openingstijden gemeentehuis Taalgebruik werknemers Doorverwijzen naar de juiste afdeling Antwoord dat de bezoeker krijgt
Telefonisch contact	Bereikbaarheid gemeentehuis Doorverbinden naar de juiste afdeling Correctheid werknemers Antwoord dat de beller krijgt
Schriftelijk contact	Snelheid van het ontvangen van een antwoord- of bevestigingsbrief Hoeveelheid informatie in de brief
Website	Overzichtelijkheid Hoeveelheid informatie Actualiteit Aantrekkelijkheid Toegankelijkheid

Door deze factoren in een onderzoek naar de tevredenheid met de burgers met het contact met de gemeente mee te nemen, kan er een goed beeld verkregen worden van deze tevredenheid.

5.4 In hoeverre zijn de burgers tevreden over het contact met de gemeente Gaasterlân-Sleat?

5.4.2. Contact op het gemeentehuis

In het algemeen was ongeveer 60 procent van de burgers tevreden over het contact op het gemeentehuis. Dit is meer dan de helft, maar nog niet alle factoren leiden tot grote tevredenheid. De burgers waren het minst tevreden over de openingstijden en de wachttijd op het gemeentehuis.

Wat in de focusgroepen veelvuldig naar voren kwam was de mate van privacy die de burgers kregen bij de centrale klantenbalie. Het gemeentehuis is zo ingedeeld dat er

weinig ruimte is bij de balie wat leidt tot het snel kunnen volgen van gesprekken van anderen. Aangezien elke bezoeker eerst naar de centrale klantenbalie moet en daar dus de vraag moet stellen die soms ook erg persoonlijk is, leidt dit volgens de focusgroepen tot irritatie. Daarnaast leidde volgens de focusgroepen de soms lange wachtrijen voor de Centrale klantenbalie tot irritatie. Maar deze irritaties zijn in de enquête niet gebleken.

5.4.2. Telefonisch contact

In het algemeen was meer dan de helft van de burgers tevreden met het telefonische contact. Het minst tevreden waren zij over het antwoord dat ze kregen en over de belafspraken. Daarnaast was ongeveer een vijfde van de ondervraagde personen ontevreden over het antwoord dat zij kregen via de telefoon. Het is erg moeilijk deze factor te verbeteren omdat het antwoord dat de medewerker de burger moet geven niet altijd het antwoord zal zijn wat de burger verlangt.

5.4.3. Schriftelijk contact

In het algemeen was ongeveer een derde van de respondenten tevreden over het schriftelijke contact, dit is niet een hoog aantal. Het minst tevreden waren de burgers met het antwoord dat ze kregen of niet kregen en met de snelheid van het krijgen van een bevestiging- of antwoordbrief. Er werd niet altijd een ontvangstbevestiging gestuurd en daarnaast werd er ook vaak geen informatie gegeven in de ontvangstbevestiging over de afhandelingstermijn.

5.4.4. De website

37.4% van de personen die internet gebruiken, komen nooit op de website van de gemeente Gaasterlân-Sleat. Dit is een groot aantal personen, die nu kennelijk niet de behoefte hebben de website te bezoeken. Daarnaast kent een kleine groep van de internetgebruikers de site helemaal niet. Tezamen is dit meer dan de helft van de interneters die de site van de gemeente niet bezoeken. Van de personen die wel de site bezoeken is in het algemeen ongeveer 40 procent tevreden over deze site. Dat dit niet een erg hoog aantal is, is grotendeels te wijten aan de actualiteit van de website en aan de hoeveelheid informatie op de site.

5.4.5. De klachtenregeling

De klachtenregeling is bij de meeste respondenten niet bekend, daarnaast maakt het overgrote deel van de respondenten nooit gebruik van deze regeling. Het is van

belang dat de klachtenregeling meer bekend wordt gemaakt want driekwart van de respondenten zou de regeling wel gaan gebruiken wanneer ze op de hoogte zijn van de regeling. Op dit moment heeft deze regeling namelijk een slecht imago. Vele respondenten denken dat het niets uit maakt een klacht in te leveren omdat er niets mee gedaan gaat worden, anderen hebben geen idee dat de hele regeling inhoudt en weer anderen denken dat de medewerkers elkaar altijd de handen boven het hoofd blijven houden waardoor de klachtenregeling geen nut heeft.

5.5 Wat zijn de behoeften van de burgers wanneer het gaat om contact en service kwaliteit?

Er zijn verschillende ideeën voorgelegd aan de respondenten in dit onderzoek. Gebleken is dat de volgende factoren op de website gebruikt gaan worden door meer dan de helft van de respondenten; digitaal loket, digitale gemeentewijzer, links naar andere websites die met de gemeente te doen hebben en een evenementen-agenda. Daarnaast konden de respondenten zelf aangeven wat ze graag op de website wilden zien. Naar voren is gekomen dat de meeste respondenten graag meer informatie willen zien op de site over bijvoorbeeld wijzigingen binnen de gemeente, informatie over de klachtenregeling, over afgegeven vergunningen, over de wet en regelgeving. (Zie bijlage 11 voor de complete lijst).

Ook is er ingegaan op ideeën die het contact met de gemeente kunnen verbeteren. Gebleken is dat de volgende ideeën volgens de respondenten het contact verbeteren; dorpsavonden bezoeken met uitleg over nieuw beleid, de dorpskranten meer gebruiken, de Balkster Courant meer gebruiken en het gemeentehuis ook open tijdens koopavond.

Daarnaast konden respondenten ook zelf aangeven wat volgens hen het contact kan verbeteren. Vaak werd ook hier weer aangeduid dat de openingstijden veel ruimer moeten zodat de werkende mensen geen vrije dag op hoeven te nemen wanneer ze naar het gemeentehuis willen. Ook is gebleken dat respondenten het idee hebben dat er niet echt naar ze geluisterd word. Door goed naar de burger te luisteren en door zich te verplaatsen in het probleem van de burger kan het contact een stuk verbeterd worden. Openheid van zaken geven, begrijpelijk en duidelijk zijn en sneller werken zijn ook factoren die vaak genoemd zijn door de respondenten (zie bijlage 12 voor de complete lijst).



Daarnaast konden de respondenten ook opmerkingen plaatsen in de enquête, deze zijn te vinden in bijlage 13.

5.6 Aanbevelingen

5.6.1. de service kwaliteit

Het verbeteren van de service kwaliteit zal moeten beginnen met het verbeteren van de bereidheid tot snelle service levering.

De burgers hebben nu vaak het idee lang te moeten wachten voordat zij aan de beurt zijn of een antwoord krijgen. Er wordt veelvuldig geklaagd over dat niet alle loketten bij de centrale klantenbalie in gebruik worden genomen terwijl er een lange rij staat te wachten en er werknemers achter de balie niets lijken te doen. Werknemers die achter de balie zitten en daar met andere zaken bezig zijn op dat moment, lijken al snel niet te doen wat ze daar behoren te doen volgens de klant. Namelijk achter een loket plaatsnemen en klanten helpen. De werknemers die achter de balie zitten zouden misschien dus enkel daar moeten plaatsnemen wanneer ze ook een loket gaan bezetten, anders zouden zij zich ergens anders moeten ophouden. Dit om irritatie bij de wachtende klanten te voorkomen zodat zij een beter beeld hebben over de bereidheid tot snelle service levering.

Daarnaast hebben burgers die een brief schrijven ook vaak het idee dat ze niet snel geholpen worden omdat de brief 'op de grote stapel' verdwijnt en er niet meer naar omgekeken wordt. Het versturen van een ontvangstbevestiging door de betreffende werknemer waarin de afhandelingstermijn en informatie over de contactpersoon in geschreven staat geeft de burger meer het idee dat er aan de brief gewerkt wordt.

Ook kan de service kwaliteit verder verbeterd worden door de burger meer het idee te geven dat de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren zijn.

Door het invoeren van de Centrale klantenbalie zijn er enkele grote veranderingen doorgevoerd binnen de gemeente. Men kan nu niet meer zomaar rechtstreeks naar de juiste afdeling gaan om daar hun vraag te stellen, alles moet tegenwoordig via de Centrale klantenbalie geregeld worden. Burgers hebben het idee dat hierdoor de afstand tussen de gemeente en de burger vergroot is, wat juist niet de bedoeling was van de Centrale klantenbalie. Door een soort spreekuur in te voeren voor verschillende afdelingen waardoor op bepaalde tijdstippen personen van die afdeling klaar zitten om telefonisch of via de Centrale klantenbalie gecontacteerd te worden zou de service kwaliteit verbeterd kunnen worden. Aangeraden wordt wel goed aan te geven wanneer deze spreekuren er zijn (op de website, op een contactbord in het

gemeentehuis, via de krant) zodat burgers deze tijdstippen weten en probeer daarnaast deze tijdstippen ook in acht te nemen door bijvoorbeeld geen vergaderingen op dat moment in te plannen.

Daarnaast kreeg het item dat inging op de deskundigheid van de werknemers een lagere waardering. Uit dit onderzoek en de focusgroepen is gebleken dat burgers vaak het idee hebben dat ze te maken hebben met ondeskundige baliemedewerkers. Naar voren is gekomen dat er irritatie bij de burgers ontstaat wanneer de baliemedewerkers niet weten naar welke afdeling ze moeten doorverwijzen en daarnaast is gebleken dat burgers het idee hebben dat de baliemedewerkers niet kunnen inspelen op de vraag van de burger. De baliemedewerkers hebben een belangrijke taak te vervullen omdat zij het aanspreekpunt zijn van de gemeente. Zij moeten kunnen inspelen op de vragen die komen en het is belangrijk dat zij weten naar welke afdeling zij moeten doorverwijzen wanneer iemand met een vraag komt. Uit dit onderzoek is gebleken dat de burgers het idee hebben dat de baliemedewerkers niet altijd deskundig genoeg zijn.

Daarnaast zijn er vaak medewerkers niet op hun werkplek en is dit onbekend bij de baliemedewerkers. Als de gemeente telefonisch gecontacteerd wordt en een van de baliemedewerkers verbindt die persoon door naar de afdeling waar vervolgens niemand is, dan krijgen burgers het idee dat de baliemedewerkers niet op de hoogte zijn. Het is belangrijk dat de baliemedewerkers op de hoogte zijn van de agenda van de medewerkers zodat het doorverwijzen en doorverbinden beter verloopt en de baliemedewerker deskundiger overkomt.

5.6.2. Kortom

De service kwaliteit heeft een redelijke waardering gekregen, maar kan nog verbeterd worden door de bereidheid tot snelle service levering en de deskundigheid en toegankelijkheid van de werknemers te verbeteren. Dit kan verbeterd worden door een goede bezetting van de Centrale klantenbalie, geen medewerkers achter de Centrale klantenbalie ander werk te laten doen dan burgers helpen, het sturen van een ontvangstbevestiging na het ontvangen van een brief, het invoeren van een spreekuur en het blijven trainen van baliemedewerkers.

5.6.3. De tevredenheid met het contact

5.6.3.1.. Het contact op het gemeentehuis

Het verbeteren van de tevredenheid zal moeten beginnen met het verbeteren van de tevredenheid over de openingstijden. De openingstijden lopen nu vaak evenredig met de normale werktijden van de burgers. Op deze manier is het voor burgers erg moeilijk het gemeentehuis te bezoeken omdat ze dan een vrije dag op moeten nemen van hun werk. Dit zorgt voor veel irritatie bij de burgers.

Daarnaast zorgt de wachttijd op het gemeentehuis zelf voor ontevredenheid bij de burgers. Het verbeteren van de tevredenheid over de wachttijd kan bereikt worden door de speciale spreekuren voor de verschillende afdelingen op te zetten. Op deze manier kun je personen verspreid in de week laten langskomen en weten zij dat de persoon die ze willen spreken ook daadwerkelijk aanwezig is zodat ze niet voor niets komen.

Er zijn veel burgers die naar het gemeentehuis komen voor bijvoorbeeld het verlengen of aanvragen van een identiteitsbewijs. De afdeling burgerzaken zou met ruimere openingstijden kunnen gaan werken dan de rest van het gemeentehuis. Op deze manier verspreid je de bezoekers meer over de week, krijg je minder lange wachttijden en hoeven niet alle medewerkers op het gemeentehuis aanwezig te zijn.

Uit de focusgroepen is naar voren gekomen dat personen vaak geïrriteerd zijn wanneer ze op het gemeentehuis bij de Centrale klantenbalie komen en daar het idee hebben geen privacy te hebben. Het maken van een rode streep op de grond waar de wachtenden achter moeten blijven zou een verbetering zijn volgens de focusgroepen. In de enquête is er niet ontevreden gereageerd over de mate van privacy.

5.6.3.2. Het telefonische contact

Het verbeteren van de tevredenheid met het telefonische contact kan behaald worden door de bereikbaarheid te verbeteren en belafspraken beter te regelen. Belafspraken die gemaakt worden en daarna vergeten worden na te komen zorgen voor grote irritatie bij de wachtende burger. Het goed noteren van de belafspraken en het zorgvuldig omgaan met deze afspraken zou irritatie bij de burger kunnen voorkomen. Op het moment dat een medewerker het gemeentehuis binnentreedt zou hij of zij eerst langs de balie kunnen lopen en kijken of er nog mensen gebeld hebben die teruggebeld moeten worden. Dit zou op een lijst geschreven kunnen worden door de baliemedewerker zodat dit overzichtelijk is en de medewerker zo

kan zien wie er wanneer teruggebeld moet worden. Door de belafspraken beter te organiseren worden deze afspraken minder snel vergeten. Door spreekuren in te voeren wordt de bereikbaarheid van de verschillende medewerkers verbeterd omdat personen op vastgestelde momenten aanwezig zijn op hun werkplek.

5.6.3.3. Het schriftelijke contact

De tevredenheid met het schriftelijke contact kan verbeterd worden door het sturen van een ontvangstbevestiging. Dit is belangrijk omdat op deze manier de burger veel meer op de hoogte blijft over zijn of haar brief. Daarnaast is het dan ook belangrijk de brief van voldoende informatie te voorzien, zoals de afhandelingstermijn en de contactpersoon bij wie ze terecht kunnen.

5.6.3.4. De website

Door de site bekender te maken bij het publiek zal deze site meer bezocht gaan worden wat de tevredenheid over het contact tussen de gemeente en de burger ten goede kan komen. Door het adres standaard bij de adresgegevens van de gemeente te vermelden kan de bekendheid van de site toenemen.

Daarnaast kan het verbeteren van de tevredenheid over de website behaald worden door het verbeteren van de actualiteit van de site en de hoeveelheid informatie die op de site gepubliceerd wordt. Ook is gebleken dat de overzichtelijkheid een belangrijke factor is in de mate van tevredenheid. Door de website overzichtelijk te maken kan dus de tevredenheid over de website verbeterd worden.

5.6.3.5. De klachtenregeling

Het vergroten van de informatievoorziening (het hebben van foldermateriaal met uitleg bijvoorbeeld) zal het imago van de klachtenregeling en de bekendheid van de regeling verbeteren. Door de burgers het idee te geven dat zij echt iets te zeggen kunnen hebben en hun klachten kwijt kunnen bij de gemeente, verbeter je de algemene tevredenheid bij de burgers over de gemeente.

5.6.4. Kortom

In het algemeen zorgt het schriftelijke contact, de website voor de grootste ontevredenheid en de klachtenregeling, maar over het bezoek aan het gemeentehuis en het telefonische contact zijn ook lang niet alle respondenten tevreden.

Het verbeteren van de tevredenheid over contact op het gemeentehuis kan behaald worden door de openingstijden te verruimen en een spreekuur in te voeren. Het

telefonische contact kan verbeterd worden door het beter organiseren van de belafspraken.

Over het schriftelijke contact zijn maar weinig mensen tevreden, het verbeteren van het schriftelijke contact is dan ook belangrijk. Door altijd een ontvangstbevestiging te sturen met daarin informatie over de afhandelingstermijn en contactpersoon en door deze brief tijdig te versturen kan de tevredenheid met de burgers erg omhoog gaan. Door de website van voldoende informatie te voorzien en actueel te houden zal de tevredenheid over de website groeien. Daarnaast is het van belang dat er meer informatie beschikbaar komt over de klachtenregeling zodat het beeld dat de burgers nu over deze regeling van negatief naar positief gaat. De klachtenregeling is er immers voor de burgers, men moet bij het hebben van een klacht deze kwijt kunnen zodat dit in de toekomst niet weer zal voorkomen.

Gebleken is dat er significante verschillen te ontdekken zijn in de mate van tevredenheid tussen de afdelingen. De afdeling bouwzaken wordt significant lager gewaardeerd door de respondenten op factoren als het antwoord dat de burger krijgt op het gemeentehuis, de correctheid van de medewerker tijdens een telefonisch contact, de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers en de duidelijkheid van de brief. Omdat de afdeling bouwzaken een veelbezochte afdeling is, is het belangrijk te trachten de tevredenheid over deze afdeling te verbeteren.

5.6.5. De behoeften

Internet is een medium dat in de gemeente Gaasterlân-Sleat nog groeiende is. Steeds meer personen binnen de gemeente krijgen internet en beginnen hun weg te vinden. De website zal de komende jaren steeds meer gebruikt gaan worden en het is dan ook van belang aandacht te besteden aan deze website. Het uitbreiden van de website met een digitaal loket, een digitale gemeentewijzer en een evenementenkalender kan ervoor zorgen dat meer personen gebruik gaan maken van de website. Daarnaast is het geven van links naar andere websites die over de gemeente of organisaties, verenigingen of dorpen binnen de gemeente gaan, een goede manier om meer mensen te trekken naar de website. Deze websites kunnen een link naar de gemeente op hun site zetten waardoor de gemeentewebsite bekender word bij de internetgebruikers.

De website zou een belangrijk medium binnen de gemeente moeten worden waar allerlei informatie op te vinden is over de gemeente, maar het is wel belangrijk deze informatie ook via andere kanalen aan te bieden omdat de inwoners nog lang niet allemaal over internet beschikken. Daarnaast is het ook van belang zoals al eerder



vermeld is in dit rapport dat de website bekend word gemaakt bij de burgers. Zonder bekendheid zal de website weinig bezoekers krijgen.

Daarnaast is gebleken dat de inwoners van de gemeente behoefte hebben aan meer informatie vanuit de gemeente. Deze informatie zou volgens de respondenten aangeboden kunnen worden via de dorpskranten en de Balkster Courant. Maar ook het bezoeken van dorpsavonden is een goed idee dat het contact zou kunnen verbeteren tussen de gemeente en de burger.

Ook is gebleken dat de openingstijden van het gemeentehuis verruimd zouden moeten worden. Het verruimen van deze openingstijden is volgens veel respondenten een goede manier om het contact te verbeteren.

6. Discussie

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de methode (6.2), de respondenten (6.3), de resultaten (6.4), het wetenschappelijk belang (6.5) en het vervolgonderzoek (6.5) besproken worden.

6.2 De methode

6.2.1. *het meten van de service kwaliteit*

Gekozen is een bestaand instrument te gebruiken ter beantwoording van de eerste onderzoeksvraag. Het gebruik van bestaande instrumenten heeft als voordeel dat het instrument betrouwbaar en valide is bevonden door eerdere onderzoeken. Gekozen is voor het instrument SERVPERF dat ontworpen is door Cronin & Taylor (1994) naar aanleiding van de kritiek die op het SERVQUAL instrument werd geleverd. Cronin & Taylor (1994) zijn alleen ingegaan op de ervaren service en hebben geen rekening gehouden met de verwachtingen die personen hebben van een service. Door dit instrument in dit onderzoek te gebruiken, zijn er problemen voorkomen met de verschilscores en met de verschillende interpretaties die personen kunnen geven aan verwachtingen.

De tien items die alleen de ervaren service meten is op 2 punten aangepast omdat één item niet van toepassing was op de gemeente en omdat een ander item twee verschillende vragen bevatte (In het algemeen, vind ik het gebouw en de werknemers schoon en netjes). Daarnaast waren er andere items die ook op verschillende factoren ingingen zoals op de geloofwaardigheid en eerlijkheid van de werknemer. Deze items zijn niet aangepast omdat getracht het bestaande instrument zoveel mogelijk in zijn oorspronkelijke opzet te behouden. Mogelijk is dat deze items niet door alle respondenten gelijk geïnterpreteerd zijn doordat er twee factoren tegelijk gevraagd werden. De betrouwbaarheid van het instrument is erg hoog gebleken, waaruit kan worden opgemaakt dat het instrument meet wat het instrument moest gaan meten, maar het aantal items was ook erg hoog (N=10) wat zou kunnen zorgen voor een hogere betrouwbaarheid. Doordat het instrument in eerdere onderzoeken ook betrouwbaar en valide bevonden is, kan gesteld worden dat dit instrument meet wat het moet meten.

6.2.2. *Het meten van de tevredenheid met de verschillende contactmogelijkheden*

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid met de burgers van de gemeente Gaasterlân-Sleat is er gekozen voor de ontwikkeling van een nieuw instrument.

Bestaande instrumenten waren vaak ontworpen voor commerciële bedrijven waar prijs en voordelen belangrijke factoren waren binnen het onderzoek, bij een gemeente zijn deze factoren daarentegen niet aan de orde. Daarnaast namen bestaande instrumenten vaak de verwachtingen van de personen mee, terwijl uit onderzoek van Johnson, Nader & Fornell (1996) gebleken is dat personen die een complexe service gaan krijgen geen verwachtingen scheppen over de tevredenheid. Personen die maar weinig bij een organisatie zoals de gemeente komen, hebben weinig ervaring en dus weinig verwachtingen, aldus Johnson, Nader & Fornell (1996). De gemeente is een organisatie die niet vaak bezocht wordt door burgers, alleen als het echt nodig is gaan de burgers naar het gemeentehuis. Daarnaast kan wel gesteld worden dat burgers vaak onderling met elkaar praten over de gemeente (aangezien de gemeente belangrijk is voor de inwoners) en er kan gesteld worden dat er soms wel verwachtingen gecreëerd worden.

Ook uit dit onderzoek is gebleken dat personen vaak al een beeld hebben over hoe het contact zal gaan verlopen, vooral uit de focusgroepen is dit gebleken. De personen in de focusgroepen hadden allemaal een beeld van de gemeente en van het contact tussen de burger en de gemeente, al kwamen veel personen maar weinig in contact met de gemeente. De kritiek die Johnson, Nader & Fornell (1996) gaven op het meenemen van de verwachtingen bij een onderzoek met een complexe service is dus bij een gemeente niet altijd van toepassing. De gemeente is een complexe service die weinig bezocht wordt door personen, maar de gemeente is wel van belang voor alle inwoners. De gemeente is immers een lokale overheidsinstantie en dus een deel van het hoogste gezag van Nederland. De kritiek dat bezoekers van een complexe service vaak geen verwachtingen scheppen over de tevredenheid omdat ze er niet vaak komen, gaat niet op voor een gemeente omdat de gemeente een belangrijke organisatie is voor de inwoners. Inwoners weten waar de organisatie voor staat en hebben vaak verwachtingen van de gemeente.

Gekozen is voor het ontwikkelen van een instrument door het vergaren van factoren die belangrijk zijn bij tevredenheid door middel van focusgroepen en gesprekken. Deze factoren zijn vervolgens voorgelegd aan de burgers van de gemeente. De instrumenten die ingaan op de verschillende contactmogelijkheden hebben allemaal een hoge betrouwbaarheid en gesteld kan worden dat deze instrumenten ook bij andere gemeenten gebruikt kunnen worden om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid. Gekozen kan dan worden om de verwachtingen omtrent het contact mee te nemen.

Door gebruik te maken van focusgroepen en enquêtes is getracht een duidelijk beeld te krijgen van de tevredenheidsfactoren en van de behoeften die er nog zijn ter verbetering van het contact. Op deze manier zijn de burgers betrokken geweest bij de opzet van de enquête en hebben zij het idee gehad betrokken te worden bij de verbetering van het contact. Daarnaast was het op deze manier mogelijk een goed beeld te krijgen van de behoeften die er nog waren ter verbetering van het contact.

6.3 De respondenten

Er zijn uit alle dorpen en uit alle leeftijdscategorieën voldoende respondenten gevonden die de enquête wilden invullen. Wel is gebleken dat de focusgroepen geen personen bevatte jonger dan 30 jaar en zeer weinig personen bevatte ouder dan 70 jaar. Daarnaast was het dorp Wyckel meer aanwezig dan de andere dorpen, dit omdat de onderzoeker in het dorp Wyckel woonde. Ook de enquête is in vergelijking met de andere dorpen door veel Wyckelers ingevuld en ook met de enquête hebben weinig personen jonger dan 30 jaar meegedaan. Dit kan een vertekenend beeld opleveren, personen uit Wyckel hebben misschien eerder mee gedaan omdat ze mij kennen en in mindere mate omdat ze hun mening over de gemeente wilden geven. Maar ook personen uit andere dorpen kunnen de enquête ingevuld hebben omdat ze mij of mijn ouders kennen. Een gemeente als Gaasterlân-Sleat is een gemeente waar nog erg het ‘iedereen kent elkaar’ heerst. Dat de onderzoekster zelf uit Wyckel komt heeft zeer waarschijnlijk weinig invloed op de resultaten gehad, ook in de andere dorpen is de onderzoekster namelijk erg bekend.

Wel is het mogelijk dat de uitkomsten minder toepasbaar zijn op de jongeren die in de gemeente wonen omdat de focusgroepen geen jongeren bevatte en de uitkomsten van de focusgroepen gebruikt zijn voor de enquête.

6.4 De resultaten

Meteen is opgevallen dat de respondenten zeer weinig contact hebben gehad met de gemeente het afgelopen jaar. Bijna de helft heeft slechts 1 keer of minder contact gehad en dat terwijl dit jaar verplicht werd dat iedereen een identiteitsbewijs moest hebben. Was dit niet ingevoerd dan was het aantal contactmomenten het afgelopen jaar zeer waarschijnlijk nog minder geweest. Uit de focusgroepen kwam ook al naar voren dat de personen zoveel mogelijk contact met de gemeente proberen te vermijden, maar dat het soms wel eens moet. De vooroordelen waarin naar voren komt dat de overheid traag en bureaucratisch is en dat de overheid praat en beslist zonder te overleggen met de inwoners, kwam ook duidelijk in de focusgroepen naar



voren als reden voor het minimale contact. Dit zou dus een reden kunnen zijn waarom de respondenten zo weinig contact met de gemeente zoeken.

Daarnaast is gebleken dat de respondenten vaak een neutrale mening hebben. Dit neutrale waarden van de vragen kan ook te maken hebben met het aantal contactmomenten van de respondenten. Zij kunnen heel snel het idee hebben dat ze te weinig weten van een contactmoment omdat het voor hen maar eenmalig was. Gedacht zou kunnen worden 'misschien komen deze lange wachtrijen alleen nu voor en de volgende keer niet weer, laat ik maar neutraal antwoorden'. Of 'misschien had ik net te maken met een persoon die niet zo goed kon doorverbinden, laat ik maar neutraal beantwoorden, want ik heb immers maar eenmaal telefonisch contact gezocht'.

De vragen naar de service kwaliteit zijn iets minder neutraal gewaardeerd, daar schommelden de cijfers tussen 5,89 en de 7,34. Maar ook hier is te zien dat er een redelijk neutrale score is gegeven. Dit kan wederom te wijten zijn aan het minimale contact dat veel personen met de gemeente hebben.

Dat het schriftelijke contact niet hoog scoort in dit onderzoek kan mede liggen aan het feit dat niet veel mensen schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente (N=105). Dit is niet een heel hoog aantal en er kan gesteld worden dat de uitkomsten van het schriftelijke contact niet generaliseerbaar is over alle inwoners van de gemeente. Ook de vragen die ingingen op de website zijn niet generaliseerbaar over de gemeente. Er zijn namelijk maar 37 respondenten die geregeld de website bezochten en 150 die heel soms op de website komen. De vraag is of de personen die heel soms de website bezochten een goed beeld hebben van de website.

Bouwzaken werd significant lager gewaardeerd op sommige factoren dan andere afdelingen. Dit kan te maken hebben met het feit dat bouwzaken in vergelijking met de twee andere afdelingen waarmee de vergelijking gemaakt is, veel minder bezoekers had gehad de afgelopen maanden. De uitkomsten kunnen, doordat het aantal bezoekers per afdeling niet gelijk was, vertekend zijn. Ook is het erg lastig de personen die de afdeling bouwzaken bezoeken altijd tevreden te stellen, het aanvragen van een vergunning zorgt vaker voor ontevredenheid dan het aanvragen van een paspoort dat enkel een formaliteit is. De afdeling bouwzaken heeft te maken met commissies die de aanvragen ook uitvoerig moeten bekijken en goedkeuren en dit goedkeuren gebeurt lang niet altijd. Dat de respondenten over de

afdeling bouwzaken op sommigen punten minder tevreden zijn is gebleken, maar of dit ook verbeterd kan worden dat is een vraag. Het aanvragen van vergunningen leidt vaker tot ontevredenheid dan het aanvragen van bijvoorbeeld een paspoort.

6.5 Wetenschappelijk belang

6.5.1. De tevredenheid met het contact met de gemeente

Dit onderzoek heeft inzicht gegeven in de factoren die voor tevredenheid zorgen bij een gemeente. Door focusgroepen en een enquête onder de inwoners van de gemeente Gaasterlan-Sleat te houden, is gebleken welke factoren voor tevredenheid zorgen bij een bezoek aan het gemeentehuis, bij telefonisch en schriftelijk contact en bij de gemeentelijke website. Uit dit onderzoek is gebleken dat de tijd en het antwoord dat de klant krijgt erg belangrijk is voor de mate van tevredenheid. De factor 'tijd' is terug te vinden in de items over 'de openingstijden van het gemeentehuis', 'de bereikbaarheid van het gemeentehuis via de telefoon', 'de snelheid van het ontvangen van een ontvangstbevestiging of antwoordbrief', 'het doorverwijzen naar de juiste afdeling of persoon' en 'het doorverbinden naar de juiste afdeling of persoon'. Ook het antwoord dat de klant krijgt is van belang gebleken voor de mate van tevredenheid.

Gebleken is dat de gemeente, als complexe service waar klanten weinig mee te maken hebben, er niet voor zorgt dat klanten geen verwachtingen creëren over de service. Al in de focusgroepen, en later in de enquête, kwam naar voren dat personen die maar weinig met de gemeente te maken hebben wel degelijk verwachtingen hebben over de service van de gemeente.

Er zijn weinig voorgaande onderzoeken gedaan over de tevredenheid met het contact tussen de klant en een organisatie als een gemeente. Er kan dan ook weinig gezegd worden over dit instrument in vergelijking met voorgaande instrumenten.

6.5.2. De service kwaliteit van de gemeente

Daarnaast is er gebruik gemaakt van het SERVPERF instrument om de service kwaliteit van de gemeente te meten. Gekozen is voor het gebruik van een instrument dat enkel ingaat op de ervaren service om kritiekpunten te voorkomen. Door alleen in te gaan op de ervaren service kunnen verschillende interpretaties van het concept verwachtingen voorkomen worden, alsmede de problemen met het berekenen van de verschillen. Het gebruik van het instrument dat gevalideerd bevonden is door Cronin, Brady en Hult (2000) en Brady, Cronin en Brand (2002) heeft enkele kritiekpunten opgeleverd. Het instrument bevat namelijk meerdere

items die uit twee verschillende antwoorden bestaan. Een voorbeeld is ‘in het algemeen, is het gebouw schoon en de werknemers netjes’.

Items als deze kunnen verschillend geïnterpreteerd worden en dit kan dus van invloed zijn op de uitkomsten.

Ook in dit onderzoek is gebruik gemaakt van een algemeen item dat inging op de service kwaliteit. In voorgaande onderzoeken werd vaak gebruik gemaakt van meerdere items om de algemene service kwaliteit te meten, maar gebleken is dat het meten van de algemene service kwaliteit met slechts een item ook een betrouwbaar instrument oplevert.

In dit onderzoek is gebleken dat ‘reliability’ en ‘empathy’ belangrijke dimensies zijn bij een gemeente als het gaat om de kwaliteit van de service.

Het SERVPERF instrument is in voorgaande onderzoeken vaak ingezet bij organisaties die veel belang hechten een prijs en het behalen van voordelen. Een goede kwaliteit van de service kan bij deze organisaties een concurrentievoorsprong opleveren. In dit onderzoek is het SERVPERF instrument toegepast bij een lokale overheidsinstantie die geen baat heeft bij een concurrentievoorsprong en gebleken is dat dit instrument ook toepasbaar is bij organisaties zoals een gemeente.

6.6 Vervolgonderzoek

Met het vervolgonderzoek is het van belang rekening te houden met enkele punten. Het is van groot belang goed in de gaten te houden of alle partijen die bij het onderzoek betrokken zijn weten wat ze moeten doen, zodat fouten met bijvoorbeeld de verspreiding van de enquête voorkomen kunnen worden. Daarnaast kan gedacht worden de personen die de enquête invullen een soort vergoeding of prijs te geven zodat het krijgen van genoeg response geen probleem zal zijn. Bekendheid geven aan het onderzoek is daarnaast altijd van belang. Het is ook belangrijk veel aandacht te besteden aan de formulering van de enquête. Interpretatieverschillen zijn snel gemaakt en dat kan van invloed zijn op de uitkomsten. Het is dan ook belangrijk de enquête door verschillende personen te laten doornemen, de enquête met verschillende personen te bespreken en goede uitleg te geven in de enquête over de betekenis van factoren als ‘taalgebruik’ en ‘aantrekkelijkheid’. Binnen dit onderzoek hebben verschillende personen, voordat de enquête verspreid werd, de enquête doorgenomen om verschillen in interpretatie te voorkomen. Toch is niet met zekerheid vast te stellen dat verschillen in interpretatie voorkomen zijn, door voldoende uitleg te geven in de enquête kan deze mogelijkheid verkleind worden.

In vervolgonderzoeken is het misschien aan te raden de verwachtingen mee te nemen zodat daarna bekeken kan worden of het contact mee of tegen viel als men deze verwachtingen vergelijkt met de ervaren service.

Afgevraagd kan worden of de uitkomsten anders zijn wanneer de verwachtingen mee genomen worden in een onderzoek naar de tevredenheid bij een gemeente. Dieper onderzoek naar het verschil in meten van service kwaliteit zou een uitkomst kunnen bieden.

Ook is het van belang rekening te houden met het stellen van dubbele vragen in een item. Dit kan verschillen in interpretatie en dus verschillen in de uitkomsten opleveren. Het bestaande meetinstrument bevatte veel van deze dubbele items, maar ook het item over de tevredenheid met de klachtenafhandeling ('denkt u dat de klacht snel/goed afgehandeld word?') bevatte een dubbele vraag. Ook het item dat inging op het opleidingsniveau bevatte antwoordmogelijkheden die misschien beter opgesplitst konden worden. De antwoordmogelijkheid 'mbo/mts' gaat in op een middelbare opleiding, net zoals de antwoordmogelijkheid 'hbo/hbs' ingaat op een hogere opleiding. Toch is mbo en mts niet hetzelfde. Opsplitsing van deze opleidingen was daarom een betere manier geweest om inzicht te krijgen in het opleidingsniveau van de respondenten.

Het is belangrijk dat de tevredenheid, de service kwaliteit en de behoeften van de inwoners van de gemeente vaker worden onderzocht zodat gekeken kan worden of er veranderingen in deze factoren plaatsvinden. Daarnaast is het ook belangrijk dat de burgers steeds weer in de gaten krijgen dat de gemeente er voor hen wil zijn en veel belang hecht aan een hoge tevredenheid en service kwaliteit.

De behoeften van personen veranderen continue en het is van belang steeds weer op de hoogte te zijn van deze behoeften zodat de gemeente er ook daadwerkelijk kan zijn voor de burger.

7. literatuurlijst

Buttle, F. (1996). *SERVQUAL: review, critique, research agenda*. European journal of marketing, 30(1), 8-32.

Brady, K.M., Cronin, J.J. & Brand, R.R. (2002). *Performance-only measurement of service quality: a replication and extension*. Journal of Business Research 55 (2002) 17-31.

Cronin, Jr., J.J. & Taylor, S.A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-bases and perceptions-minus-expectations measurement of service Quality*. Journal of marketing, 58(january 1994), 125-131.

Cronin, Jr., J.J., Brady, M.K. & Hult, G.T.M. (2000). *Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments*. Journal of retailing, 76(2), 193-218.

Dijke. Van, T.P., Kappelman, L.A. & Prybutok, V.R. (1997). *Measuring information systems in service quality: concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire*. MIS Quarterly, vol. 21, nr. 2 (juni, 1997), 195-208.

Gemeente Weststellingwerf (2005). *Gemeente Weststellingwerf (provincie Friesland)*. http://www.stellingwerven.dds.nl/Kerngegevens%20gemeente%20Weststellingwerf_bestanden/Kerngegevens%20gemeente%20Weststellingwerf.htm (16-02-2005)

Gemeente Gaasterlân-Sleat (2005). *Gemeente Gaasterlân-Sleat, oars as oars*. <http://www.Gaasterlân-sleat.nl/asp/Algemeen/Algemeen.asp?nPageID=1121> (16-02-2005).

Gould, D., Kelly, D., White, I. & Chidgey, J. (2003). *Training needs analysis. A literature review and reappraisal*. International journal of nursing studies, 41(2004), 471-486.

Hargie, O. & Tourish, D. (2000) *Handbook of communication audits for organisations*. New York: Routledge.

- Harvey, J. (1998). *Service Quality: a tutorial*. Journal of operations Management, 16(1998), 583-597.
- Hylkema, A.B. (2005). *Van Voorlichting naar Communicatie als beleid, kadernota t.b.v. de gemeenteraad*.
- Johnson, Nader & Fornell (1996). *Expectations, perceived performance, and customer satisfaction for a complex service: the case of bank loans*. Journal of economic psychology, 17 (1996) 163-182.
- Landrum, H. & Prybutok, V.R. (2003). *A service quality and success model for the information service industry*. European Journal of operational research, 156(2004), 628-642.
- Oh, H. (1999). *Service quality, customer satisfaction, and customer value: a holistic perspective*. Hospitality management, 18(1999), 67-82.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing, 64(1), 12-40,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of retailing, 67(4), 420-450,
- Rupp-Serrano, K. (2001). *Putting theory into practice: social sciences needs analysis*. Library collections acquisitions, & Technical services, 25(2001), 435-447.
- Seydel, E., Van Ruler, B. & Scholten, O. (2002). *Overheidscommunicatie, de burger als medesubject en handelende partij*. Reader Overheidscommunicatie, 240540, 2004-2005.
- Spreng, R.A. & Mackoy, R.D. (1996). *An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction*. Journal of retailing, 72(2), 201-214.
- Swanborn, P.G. (1981) *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. Meppel: Druk Boompers drukkerijen bv.

Yoon, Y. & Uysal, M. (2005). *An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model*. Tourism management, 26(2005), 45-56.

8. bijlagen

Bijlage 1, de enquête

VRAGENLIJST

ONDERZOEK NAAR DE TEVREDENHEID ONDER DE BURGERS MET HET CONTACT MET DE
GEMEENTE GAASTERLÂN-SLEAT.

(Deze is ook in te vullen via Internet!!)
www.Gaasterlân-sleat.nl



INLEIDING

De gemeente is er voor de burger. Het is dan ook belangrijk dat de gemeente weet of de burger tevreden is met het contact tussen de organisatie en de burgers en hoe deze eventueel verbeterd kan worden.

Deze vragenlijst zal verder ingaan op deze tevredenheid. Ook zal er ingegaan worden op de behoeften die er zijn met betrekking tot het contact.

Deze vragenlijst is onderdeel van mijn afstudeeronderzoek. Het is daarom niet alleen voor de gemeente van groot belang dat u de vragenlijst invult, maar ook voor mij omdat ik veel vragenlijsten nodig heb voor het afsluiten van mijn opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap aan de Universiteit Twente.

Ik hoop dat u deze vragenlijst zou willen invullen, alle vragen zijn gemakkelijk en als u het antwoord niet weet kunt u dat ook aangeven. Het gaat om uw mening, goede of foute antwoorden zijn niet mogelijk.

De vragenlijst zal volledig anoniem verwerkt worden en daarna zullen alle vragenlijsten vernietigd worden.

De vragenlijst is ook in te vullen via internet (www.Gaasterlân-sleat.nl), dus als u liever de vragen digitaal invult dan is dat ook mogelijk.

De totale invultijd zal tussen de 8 en 15 minuten bedragen. Dit hangt mede af van de hoeveelheid contact u met de gemeente heeft gehad en de snelheid van het invullen. Niet alle vragen zullen op u van toepassing zijn, u hoeft dus ook niet alles in te vullen. Dit wordt op de volgende manier aangegeven:

Voorbeeld vraag:

1. Bent u de afgelopen drie maand op het gemeentehuis geweest?

☐ Ja

☐ Nee (ga door naar vraag 4)

Kruist u 'Nee' aan dan hoeft u dus de vragen 2 en 3 niet in te vullen. Vult u 'Ja' in, dan kunt u gewoon naar vraag 2 gaan.

Heeft u de vragenlijst ingevuld dan kunt u deze retourneren met de bijgevoegde retourenvelop, graag voor 15 mei. Bent u de retourenvelop per ongeluk kwijt geraakt dan kunt u de vragenlijst GRATIS terugsturen naar onderstaand adres.

Gemeente Gaasterlân-Sleat
Tav Trientsje van der meer
Antwoordnummer 1790
8500 VH Balk

Nogmaals, het is voor de gemeente maar ook voor mij van groot belang dat ik vele ingevulde vragenlijsten terug krijg.

Bij voorbaat dank voor het invullen van de vragenlijst,

Trientsje van der Meer
Wyckel

Contact en tevredenheid

De gemeente communiceert op verschillende manieren met de burgers. U kunt persoonlijk naar het gemeentehuis gaan, schriftelijk of telefonisch contact met de gemeente zoeken of de website van de gemeente (www.Gaasterlân-sleat.nl) gebruiken om in contact te komen.

De volgende onderdelen zullen ingaan op deze manieren van contact.

Het gemeentehuis

1. Hoe vaak heeft u de laatste 3 maanden het Gemeentehuis bezocht?

- ☐ Nooit (→ ga door naar **vraag 10**)
- ☐ 1-3 keer
- ☐ vaker dan 3 keer

2. Met welke afdeling en persoon heeft u de laatste keer contact gehad?

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| ☐ Centrale
klantenbalie | ☐ Handhaving | ☐ Onderwijs |
| ☐ Bouwzaken | ☐ Stedenbouw | ☐ Beleid |
| ☐ Burgerzaken | ☐ Civiele techniek | ☐ Facilitair |
| ☐ Welzijn | ☐ Milieu | ☐ Recreatie |
| ☐ Sport | ☐ Economische zaken | ☐ Sociale zaken |
| ☐ Ruimtelijke ordening | ☐ Weet niet | |

Naam persoon:

3. Ik was bij mijn laatste bezoek aan het gemeentehuis over de openingstijden:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

4. Ik was over de tijd die ik de laatste keer op het gemeentehuis moest wachten:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

5. Ik was over de mate van privacy die ik de laatste keer had op het gemeentehuis:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

6. Ik was over het taalgebruik (zoals het verstaan van Fries) van de medewerkers de laatste keer:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

7. Ik was over het doorverwijzen door de medewerker naar de juiste afdeling of persoon de laatste keer:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Ik was over het antwoord dat ik de laatste keer kreeg op het gemeentehuis:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

9. Hoe tevreden bent u in het **algemeen** met het bezoeken van het gemeentehuis?

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

Tevredenheid telefonische contact

10. Heeft u de laatste 3 maanden telefonisch contact gehad met de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 19**)

11. Met welke afdeling en persoon heeft u contact gehad?

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| ☐ Centrale
klantenbalie | ☐ Handhaving | ☐ Onderwijs |
| ☐ Bouwzaken | ☐ Stedenbouw | ☐ Beleid |
| ☐ Burgerzaken | ☐ Civiele techniek | ☐ Facilitair |
| ☐ Welzijn | ☐ Milieu | ☐ Recreatie |
| ☐ Sport | ☐ Economische zaken | ☐ Sociale zaken |
| ☐ Ruimtelijke ordening | ☐ Weet niet | |

Naam persoon:

12. Ik was over de bereikbaarheid van het gemeentehuis bij mijn laatste telefonische contact:

Ze er	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
----------	------------	----------	----------	----------------------

ontevreden				
☐	☐	☐	☐	☐

13. Ik was over de opnamesnelheid (binnen 3x) bij mijn laatste telefonische contact:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

14. Ik was over het doorverbinden naar de juiste persoon of afdeling bij mijn laatste telefonische contact:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Ik was over de correctheid van de medewerkers bij mijn laatste telefonische contact:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

16. Ik was over het nakomen van de belafspraken door de medewerkers de laatste keer:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Niet van toepassing
☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Ik was over het antwoord bij het laatste telefonische contact:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

18. Hoe tevreden bent u in het **algemeen** met het telefonische contact?

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

Tevredenheid schriftelijk contact

19. Heeft u de laatste 3 maanden schriftelijk contact gehad met de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (→ga door naar **vraag 28**)



20. Met welke afdeling en persoon heeft u contact gehad?

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| ☐ Centrale klantenbalie | ☐ Handhaving | ☐ Onderwijs |
| ☐ Bouwzaken | ☐ Stedenbouw | ☐ Beleid |
| ☐ Burgerzaken | ☐ Civiele techniek | ☐ Facilitair |
| ☐ Welzijn | ☐ Milieu | ☐ Recreatie |
| ☐ Sport | ☐ Economische zaken | ☐ Sociale zaken |
| ☐ Ruimtelijke ordening | ☐ Weet niet | |

Naam persoon:

21. Heeft u een ontvangstbevestiging van uw brief gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, met informatie over afhandelingstermijn
- ☐ Ja, maar geen verdere informatie over de afhandelingstermijn
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet meer

22. Heeft u een antwoordbrief gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, maar dat duurde wel erg lang
- ☐ Nee

23. Ik was over de duidelijkheid (bijvoorbeeld ambtelijk taalgebruik) van de laatste brief van de gemeente:

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

24. Ik was over de snelheid van het krijgen van de bevestigingsbrief of de antwoordbrief de laatste keer:

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

25. Ik was over de hoeveelheid informatie (over contactpersoon, afhandelingstermijn of bijvoorbeeld over hoe bezwaar te maken) de laatste keer:

Zeer	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

ontevreden				
☐	☐	☐	☐	☐

26. Ik was over het antwoord in de laatste brief:

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

27. Hoe tevreden bent u in het **algemeen** met het schriftelijke contact?

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

Het internet en de website

28. Gebruikt u internet?

- ☐ Ja, geregeld
- ☐ Ja, heel soms
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 34**)

29. Komt u wel eens op de website van de gemeente Gaasterlân-Sleat (www.Gaasterlân-sleat.nl)?

- ☐ Ja, geregeld
- ☐ Ja, heel soms
- ☐ Nee, ik wist niet van deze website af (→ ga door naar **vraag 34**)
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 34**)

30. Kunt u op de website de informatie vinden die u zoekt?

- ☐ meestal snel
- ☐ na lang zoeken wel
- ☐ meestal niet
- ☐ weet niet

31. Maakt u wel eens gebruik van het algemene e-e-mail adres?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik wist niet van het bestaan van dit adres af
- ☐ Nee, heb ik geen behoefte aan

32. In welke mate bent u tevreden met de website?

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
Overzichtelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Snelheid van opladen pagina's	☐	☐	☐	☐	☐
Hoeveelheid informatie	☐	☐	☐	☐	☐
Actueel/ up-to-date	☐	☐	☐	☐	☐
Visuele aantrekkelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Toegankelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Eenvoudigheid	☐	☐	☐	☐	☐

33. Hoe tevreden bent u in het **algemeen** met de website?

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
☐	☐	☐	☐	☐

De klachtenregeling van de Gemeente Gaasterlân-Sleat.

Onderstaande vragen zullen ingaan op de klachtenregeling die de gemeente kent.

34. *Bent u wel eens onbehoorlijk behandeld door een ambtenaar of bestuurder?*

- ☐ Ja, geen klacht ingediend
- ☐ Ja, een klacht ingediend (→ga door naar **vraag 38**)
- ☐ Nee (→ga door naar **vraag 36**)

35. *Waarom heeft u geen klacht ingediend?*

- ☐ Het heeft geen zin een klacht in te dienen
- ☐ Ik vond het niet nodig een klacht in te dienen
- ☐ Ik wist niet dat dat kon (→ ga door naar **vraag 40**)
- ☐ Ik wist niet hoe ik mijn klacht in moest dienen
- ☐ Anders

36. *Bent u op de hoogte van de klachtenregeling van de Gemeente?*

- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 40**)
- ☐ Ja

37. *Maakt u gebruik van de klachtenregeling van de Gemeente Gaasterlân-Sleat?*

- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 41**)
- ☐ Ja

38. *Bent u goed behandeld toen u een klacht indiende?*

- ☐ Ja (→ ga door naar **vraag 41**)
- ☐ Nee, namelijk: _____ (→ ga door naar **vraag 41**)

39. *Denkt u dat uw klacht snel/goed behandeld wordt?*

- ☐ Ja (→ ga door naar **vraag 41**)
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 41**)

40. *Zou u gebruik maken van deze regeling als u op de hoogte was dat deze regeling bestaat?*

- ☐ Ja
- ☐ Nee ,
namelijk: _____

Nieuws van de Gemeente Gaasterlân-Sleat en het gemeente bestuur.

De gemeente gebruikt verschillende kanalen om nieuws en informatie onder de burger te verspreiden.

41. Welke kanalen kent u en raadpleegt u voor gemeentelijk nieuws en informatie van het gemeente bestuur?

	Deze bron ken ik		Raadpleeg ik nooit	Raadpleeg ik soms	Raadpleeg ik vaak
Balkster Courant	☐		☐	☐	☐
Website	☐		☐	☐	☐
Bijeenkomsten	☐		☐	☐	☐
Wijkbezoeken/gespreksavonden	☐		☐	☐	☐
Folders, brochures	☐		☐	☐	☐
Dorpskrant	☐		☐	☐	☐
Centrale klanten balie	☐		☐	☐	☐
Raads- commissievergaderingen	☐		☐	☐	☐
Radio Omrop Gaasterlân	☐		☐	☐	☐
Gemeentegids	☐		☐	☐	☐
Burgerjaarverslag	☐		☐	☐	☐
Bibliotheek	☐		☐	☐	☐

42. Leest u de Balkster Courant?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Service kwaliteit

Onderstaande vragen zullen ingaan op het **algemene beeld** dat u heeft van de service die de gemeente u biedt. Het gaat dus niet meer over het laatste contactmoment dat u had met de gemeente, maar over het algemene beeld dat u heeft.

Hoe hoger het cijfer, hoe meer u het eens bent met de stelling. Een 1 zegt dus dat u het totaal niet eens bent met de stelling, terwijl een 9 zegt dat u het totaal eens bent met de stelling.

43. Heeft u de afgelopen 6 maand contact gehad met de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 60**)

44. In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

45. In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

46. In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

47. In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

48. In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

49. In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens



50. In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

56. In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

57. In het algemeen, vind ik het gebouw schoon

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

58. In het algemeen, vind ik de werknemers netjes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Zeer mee oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer mee eens

59. In het algemeen vind ik de service van

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Erg lage kwaliteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Erg hoge kwaliteit



Behoeften

De Gemeente Gaasterlân-Sleat is er voor de burger, het is dan ook belangrijk te weten wat de burger allemaal graag wil met betrekking tot het contact tussen de gemeente en de burger. Hieronder zullen enkele vragen gesteld worden die ingaan op deze behoeften.

60, Beschikt u over internet?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (→ ga door naar **vraag 62**)

61. Welke van de volgende factoren denkt u te gaan u gebruiken als deze op de website aanwezig zouden zijn?

	Ga ik wel gebruiken	Neutraal	Ga ik niet gebruiken
Te downloaden formulieren die thuis alvast ingevuld kunnen worden zodat de afhandeling op het gemeentehuis sneller verloopt (digitaal loket)	☐	☐	☐
Belangrijke adressen van personen en organisatie die in de gemeente wonen (digitale gemeentewijzer).	☐	☐	☐
Links naar andere websites met informatie uit de Gemeente Gaasterlân-Sleat	☐	☐	☐
Forum waar ik kan mee praten over stellingen/beleidsplannen die de gemeente opstelt	☐	☐	☐
Een speciale site waar kinderen en jongeren informatie op kunnen vinden over politiek en de overheid.	☐	☐	☐
Veelgestelde vragen aan de gemeente publiceren op de website.	☐	☐	☐
Evenementen, belangrijke gebeurtenissen die in het gemeentegebied op de agenda staan.	☐	☐	☐
Zelf suggesties doen / ideeën aandragen	☐	☐	☐
Anders, namelijk:			

62. Hoe kan de Gemeente Gaasterlân-Sleat het contact met de burgers verbeteren?

	Verbeterd wel het contact	Neutraal	Verbeterd niet het contact
Vaker dorpsavonden bezoeken voor uitleg over bijvoorbeeld nieuw beleid.	☐	☐	☐
De dorpskranten meer gebruiken voor gemeentelijk nieuws	☐	☐	☐
De krant meer gebruiken voor nieuws uit de gemeente	☐	☐	☐
Een column van de burgemeester in de Balkster Courant over haar dagelijks werk.	☐	☐	☐
De bibliotheek beter benutten, betere samenwerking tussen de bibliotheek en de gemeente	☐	☐	☐
De website bekender maken en deze beter benutten	☐	☐	☐
Het gemeentehuis ook op koopavond openen	☐	☐	☐
Anders, namelijk:			

Algemeen

Tot slot zullen nog enkele algemene vragen gesteld worden die voor het verwerken van het onderzoek van belang zijn. Deze antwoorden zullen allemaal vertrouwelijk behandeld worden.

63. Hoe vaak komt u gemiddeld per jaar in contact met de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

- ☐ 1 keer per jaar of minder
- ☐ Tussen de 1 – 3 keer per jaar
- ☐ Tussen de 3 – 6 keer per jaar
- ☐ Meer dan 6 keer per jaar
- ☐ Weet ik niet

64. Wat is uw leeftijd:

- ☐ Jonger dan 30 jaar
- ☐ Tussen de 30 – 40 jaar
- ☐ Tussen de 40 – 50 jaar
- ☐ Tussen de 50 – 60 jaar
- ☐ Tussen de 60 – 70 jaar
- ☐ Ouder dan 70 jaar
- ☐ Wil ik niet zeggen

65. Waar woont u?

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Bakhuizen | ☐ Kolderwolde | ☐ Wyckel |
| ☐ Balk | ☐ Elahuizen | ☐ Ruigahuizen |
| ☐ Mirns | ☐ Harich | ☐ Oudemirdum |
| ☐ Nijemirdum | ☐ Sloten | ☐ Sondel |
| ☐ Oudega | ☐ Rijs | |

66. Hoe lang woont u al in de Gemeente Gaasterlân-Sleat?

- ☐ Minder dan een jaar
- ☐ 1 – 5 jaar
- ☐ 6 – 10 jaar
- ☐ 11 – 15 jaar
- ☐ 16 – 20 jaar
- ☐ Meer dan 20 jaar
- ☐ Wil ik niet zeggen

67. *Wat is uw laatst voltooide opleiding?*

- ☐ Lagere school
- ☐ Middelbaar onderwijs
- ☐ MBO (of MULO)
- ☐ HBO (of HBS)
- ☐ Universiteit
- ☐ Anders
- ☐ Wil ik niet zeggen

Het inkomen wordt vaak ingedeeld in modaal, beneden of boven modaal. Een modaal inkomen is rond de 27.500 Euro bruto per jaar.

68. *Wat is uw gezinsinkomen?*

- ☐ Beneden modaal
- ☐ Modaal
- ☐ Boven modaal
- ☐ Wil ik niet zeggen

69. *Wat is uw geslacht?*

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Als u nog opmerkingen over het onderzoek heeft kunt het onderstaande opmerkingenvak benutten. Bij te weinig ruimte mag u ook buiten het vak schrijven, of aan de achterzijde van deze pagina verder gaan.

Opmerkingen:

Dit was de complete vragenlijst. Ik wil u van harte bedanken dat u deze wilde invullen. U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde retourenvelop doen en deze via de post aan ons retourneren.

Vriendelijk bedankt voor het invullen!!

Met vriendelijke groet namens
De Gemeente Gaasterlân-Sleat en
Trientsje van der Meer.

Bijlage 2, service kwaliteit meetinstrument

In het Engels

1. Generally, the employees provide service reliably, consistently, and dependably
2. Generally, the employees are willing and able to provide service in a timely manner.
3. Generally, the employees are competent
4. Generally, the employees are approachable and easy to contact.
5. Generally, the employees are courteous, polite and respectful.
6. Generally, the employees listen to me and speak in a language that I can understand.
7. Generally, the employees are trustworthy, believable, and honest.
8. Generally, this facility provides an environment that is free from danger, risk, or doubt.
9. Generally, the employees make the effort to understand my needs.
10. Generally, the physical facilities and employees are neat and clean.

Vertaalt naar het Nederlands

1. In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden
2. In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen
3. In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig
4. In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren
5. In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig
6. In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken
7. In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk
8. In het algemeen, verstrekt deze faciliteit een milieu dat vrij is van gevaar, risico, of twijfel
9. In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen
10. In het algemeen, vind ik het gebouw en de werknemers netjes en schoon



Bijlage 3, verdeling woonplaatsen over de focusgroepen

Woonplaats	(Focusgroep)	Aantal respondenten
Balk	(1)	2
	(2)	1
	(3)	1
Bakhuizen	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Mirns	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Nijemirdum	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Wyckel	(1)	2
	(2)	2
	(3)	2
Sondel	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Oudega	(1)	2
	(2)	1
	(3)	1
Elahuizen	(1)	1
	(2)	1
	(3)	2
Rijs	(1)	1
	(2)	1
	(3)	2
Harich	(1)	1
	(2)	1
	(3)	2
Oudemirdum	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Ruigahuizen	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1
Sloten	(1)	1
	(2)	1
	(3)	1



Bijlage 4, verslag van de focusgroepen

Contact op het gemeentehuis.

De Centrale Klantenbalie

Vroeger was het directe contact makkelijker dan nu. Door de Centrale Klanten balie (CKB) is er veel veranderd. Alles is afstandelijker geworden, het zomaar even binnenlopen bij de persoon die je zoekt is bijna onmogelijk geworden. De gemeente creeert hierdoor afstand tussen de burger en de gemeente en is veel onpersoonlijker. De binding tussen de burger en de gemeente is verslechterd door de CKB.

Ook zorgt de CKB voor langere wachtrijen. Door alles via 1 balie te laten lopen moet je langer wachten. Voorheen waren er verschillende balies voor de verschillende afdelingen, nu moet alles via de CKB. Ook zijn vaak niet alle balies open bij de CKB, maar men heeft t idee dat er wel genoeg medewerkers zijn. Die zitten dan vaak wel achter de CKB, maar helpen geen klanten. Dit zorgt voor irritatie onder de burgers. Door het creëren van afstand en minder binding is de gemeente niet klantvriendelijk.

Het vroegere systeem met meerdere balies kende ook wel lange wachtrijen, dus het is niet zo dat het lange wachten pas ontstaan is na het implementeren van de CKB.

De wachtrijen kunnen opgelost worden door meer met telefonische afspraken te werken. Dus bellen als je iemand wilt spreken van een afdeling. Maar deze afspraak moet dan wel nagekomen worden, nu blijkt dat personen nog vaak moeten wachten op de persoon met wie ze een afspraak hebben. Dit zorgt dus wederom voor drukte bij de CKB.

Een ander idee is dat personen op de afdelingen om bepaalde tijden aanwezig moeten zijn zodat de personen dan zeker weten dat ze er zijn. Een soort inloopmiddag per afdeling. Dit zorgt voor een betere doorloop en minder wachtrijen bij de CKB. Ook is het belangrijk dat de personen bij de CKB weten wanneer medewerkers er wel of niet zijn. De agenda van de personen moet bekend zijn bij het CKB. Nu komt t vaak voor dat de CKB mensen doorverwijst na telefonisch of persoonlijk contact zonder dat die persoon er is.

De medewerkers

Medewerkers moeten helder en duidelijk zijn en het contact moet prettig verlopen. Ze moeten weten waar het over gaat, kunnen inspelen op je vraag. Het is belangrijk dat ze kundig zijn, vriendelijk zijn en meedenken.

Op dit moment bezit de CKB niet genoeg kennis, ze zijn vaak niet op de hoogte en weten vaak niet wat ze moeten met de vraag. Het doorverwijzen naar de juiste afdeling of persoon is moeilijk. Toch is dit hun voornaamste taak, het doorverwijzen naar de juiste persoon/afdeling. Nu wil het nog wel eens voorkomen dat vele mensen erbij gehaald moeten worden omdat de persoon bij de CKB het niet weet.

Belangrijk wordt gevonden dat de medewerkers Fries kunnen verstaan, spreken is geen must. Maar het verstaan van de Friese taal wordt wel als erg belangrijk ervaren.

Privacy

Privacy is er niet. Dit was vroeger beter. Iedereen moet naar dezelfde balie voor uiteenlopende vragen. Er is geen streep op de grond en weinig ruimte. Dus als het druk is bij de balie, dan is de privacy totaal weg. Door de lange wachtrijen en wachttijden is de privacy ver te vinden. Medewerkers moeten hier rekening mee houden en misschien personen tot afstand manen of de klant met de vraag mee nemen naar een plaats met privacy als het onderwerp niet in openbaarheid besproken hoeft te worden.

Er moet een streep op de grond komen of op een andere manier duidelijk gemaakt worden dat er afstand bewaart moet worden.

Openingstijden / bereikbaarheid

De openingstijden zijn niet flexibel en goed. Het gemeentehuis is open onder werktijden en gesloten als de burgers vrij zijn. Hierdoor kunnen personen vaak niet naar het gemeentehuis toe. Het openen van het gemeentehuis op koopavond wordt als oplossing aangegeven. De gemeente is er voor de burger, maar dat blijkt zo niet altijd. Er is vaker een proef gedaan naar langere openingstijden, toen sloeg t bijna niet aan. Maar misschien nu wel?

Ook blijkt dat mensen in een rolstoel het gemeentehuis moeilijk binnen kunnen komen. De speciale route voor de rolstoelen bevat een bocht die erg lastig te nemen is.

Geopperd wordt dat de ouderen steeds moeilijker bij het gemeentehuis komen, het bestellen van de ID kaart betekent dat zij eerst naar de fotograaf moeten, daarna naar het gemeentehuis voor het aanvragen en daarna nog een keer naar het gemeentehuis voor het ophalen. Misschien is het een idee dat de fotograaf naar het gemeentehuis komt op een bepaalde dag of bvb naar het Talma Hiem (verpleeghuis voor ouderen) komt.

Ook is het van belang dat de ouderen op de hoogte zijn van de ouderenwerkster en wat zij voor hen kan betekenen. Een voorlichtingsmiddag hierover bij Talma Hiem is misschien een idee?

Telefonisch contact

Bellen naar de gemeente gaat vaak via de CKB. Als het direct nummer bekend is kan dat ook. De bezetting bij de CKB is niet altijd goed. Soms moet je lang wachten wordt er door een groep gezegd. Vooral op tijden die voor personen die werken goed uitkomen zoals pauzes is het vaak lang wachten. De CKB is dan vaak niet te bereiken. Medewerkers van de CKB moeten om de beurt pauze houden zodat de telefoon wel bezet is.

Andere personen zeggen bijna nooit te hoeven wachten. Zij zeggen dat het telefonisch contact goed verloopt.

Het terugbellen is wel een probleem gebleken. Dit wordt weinig gedaan. De reden hiervoor is dat het CKB de personen die niet aanwezig zijn e-mailt met de vraag terug te bellen. Maar deze e-mail wordt door de medewerkers weinig gecheckt. Een nieuw systeem van het doorgeven van boodschappen moet opgezet worden.

De medewerkers die de telefoon opnemen zijn vriendelijk, maar ze kunnen je niet altijd helpen. Ze zijn vaak niet deskundig genoeg om goed in te spelen op de beller. Het doorverwijzen naar de juiste afdeling is hierdoor niet altijd goed.

Daarnaast zijn er personen die het idee hebben dat de gemeente niet altijd even serieus met de vraag omgaan en niet altijd iets met het gesprek doen. Er komt vaak geen reactie. Terwijl de burgers liever Nee horen dan helemaal niets.

Schriftelijk contact

Het schriftelijke contact is niet altijd goed. Niet elke afdeling stuurt een aankomstbevestiging en deze bevestiging bevat niet altijd de informatie over de contactpersoon en de afhandelingstermijn. Gezegd wordt dat een bevestigingsbrief van aankomst wettelijk verplicht is.

Ook komt het antwoord op de brief vaak pas laat. In deze brief moet uitgelegt worden hoe er bezwaar gemaakt kan worden.

Daarnaast wordt vaak ambtelijke taal gebruikt waarvan men het idee heeft dat dit niet altijd even begrijpelijk is voor iedereen.



Er wordt gezegd dat de gemeente niet altijd even open is. Belangrijke zaken worden niet altijd vermeld in de brief. Misschien is de deskundigheid niet altijd even goed? Daarnaast blijkt dat sommigen heel lang moeten wachten, dat hun brief blijft liggen onderop de stapel. Wordt er wel met rappél lijsten gewerkt?

Website

Personen zien de volgende dingen graag op de website:

Bestemmingsplannen, tarieven, verslagen, openingstijden, evenementen, foto's personen in de gemeenteraad, links naar andere websites, digitaal loktet, digitale gemeentewijzer (deze moet de gemeentewijzer niet vervangen, maar erbij), aanmerkingen/opmerkingen mogelijkheid, FAQ (per afdeling), tips, dorpskranten opnemen op de website, vergunningen die aangevraagd zijn, nieuws en mededelingen.

Belangrijk is dat de website:

Up-to-date is, actueel is, aantrekkelijk, overzichtelijk, niet teveel tekst bevat, toegankelijk, duidelijk, eenvoudig, snel.

De meningen zijn verdeeld over de website. Sommigen kunnen alles vinden, anderen niets. Sommigen vinden de website erg helder en overzichtelijk, anderen vinden de website zeer slecht.

Het algemene e-e-mail adres wordt niet gebruikt.

Velen zeggen dat de website veel bekender gemaakt moet worden en dat het nog even tijd nodig heeft voordat de website echt veel gebruikt wordt. Nu zijn er nog weinig mensen met internet, dit komt nog.

Aangezien de jongeren veelvuldig internet gebruiken en weinig betrokken zijn met de gemeente is het misschien een idee voor een soort jongerenpagina. Hierop zet je onderwerpen die voor hen ook interessant zijn zoals evenementen binnen het gemeentegebied en de gemeentedag die elk jaar voor de CSG (middelbare school) georganiseerd wordt. Deze dag wordt namelijk altijd erg goed ontvangen door de jeugd.

Forum

Alles personen hebben hun bedenkingen over het opzetten van een forum. Vaak is het een selecte groep die hier gebruik van maakt, alleen als het je iets aangaat gebruik je het forum. De kans is groot dat er veel rommel op komt en dat het forum een vertekenend beeld geeft. Daarnaast is het opstellen van een goede stelling of vraag erg lastig. Contact met de burgers kan veel beter alleen via de inspraakavonden blijven lopen. Daarnaast wordt gezegd dat er waarschijnlijk niets met de uitkomsten gedaan wordt door de gemeente. Ook wordt er gezegd dat zo'n forum er wel voor kan zorgen dat meerdere personen zich met de gemeente en haar beleid gaat bezig houden. Die personen die niet naar de inspraakavonden willen komen, kunnen zo toch hun mening kwijt. Het kan dus een extra informatie bron zijn.

Dagboek van de burgemeester

Een soort dagboek van de burgemeester wordt niet erg positief ontvangen. Op deze manier stelt de burgemeester haar kwetsbaar op en mensen opperen dat zij zich beter kan bezig houden met haar dagelijkse taken. Het gaat niet gelezen worden.

Vele personen komen met het idee dat de burgemeester (en misschien afgewisseld door bvb de wethouder) veel beter een column kan beginnen in de Balkster Courant. Dit wordt veel meer gelezen en hierdoor kunnen goede ingezonden brieven komen met kritiek wat ervoor zorgt dat de politiek en gemeente levendiger gemaakt wordt.



Contact

De bibliotheek wil weer een groter aandeel in het contact tussen de burger en gemeente. Er wordt al samengewerkt, maar dit zou nog uitgebreider kunnen. Vele personen komen nl ook bij de bibliotheek voor vragen en inzage in bijvoorbeeld verslagen en stukken.

De Balkster Courant kan veel uitgebreider, nu wordt de BC alleen gebruikt voor vergunningen en wettelijke stukken. Meer gemeentelijk nieuws graag in de BC. Het is belangrijk open te zijn naar de burger toe. Dus meer ingaan op wat de gemeente doet en wat er gaat gebeuren. Misschien is een eigen uitgave een idee voor de gemeente? Maar anderen zien dit liever in de BC blijven, ook zijn kosten dan een probleem.

De website moet veel bekender gemaakt worden en meer benut worden. Internet komt steeds meer op en dus zal de website steeds belangrijker worden.

Er moet meer naar de mensen toegekomen worden, dorpsavonden kunnen bijvoorbeeld bezocht worden door de gemeente en gebruikt worden voor extra uitleg over nieuw beleid en plannen. Hierdoor verklein je de afstand tussen de burger en de gemeente.

De inspraakavonden, commissie en raadsvergaderingen worden goed aangegeven van tevoren en zijn over het algemeen goed. De accommodatie kan beter zodat het publiek beter betrokken kan worden. Er zijn genoeg mogelijkheden tot inspraak, maar misschien moet van tevoren wel duidelijker gemaakt worden wat de consequenties zijn als men niet hun mening geeft.

Misschien kan er pakkender getracht worden mensen bij zulke avonden te krijgen. Er moet meer interesse gekweekt worden. De radio zendt commissie en raadsvergaderingen uit, maar dit is niet erg bekend. Dit zou bekender gemaakt kunnen worden. Nu luistert enkel een selecte groep naar deze uitzendingen.

De dorpskranten moeten beter en meer benut worden. In begrijpelijke taal iets uitleggen in deze krantjes is een goed idee.

De dorpsavonden moeten gebruikt worden door de gemeente tot het geven van uitleg en voorlichting over nieuw beleid en nieuwe plannen.

De tendens heerst dat personen het idee hebben dat er niets meer aan gedaan kan worden. De gemeente besluit al voordat ze naar de bevolking hebben geluisterd. Daarnaast denken personen vaak zolang ik er niet mee te maken heb, hoef ik zo'n inspraakavond niet te bezoeken.

Politiek is niet echt interessant, vooral lokale politiek niet. Tot het van belang voor je is.

Inspraak heeft weinig zin als individu, als groep krijg je wel dingen voor elkaar.



Bijlage 5, uitkomsten focusgroepen per focusgroep

Tevredenheid contactmogelijkheden

Gemeentehuis

Factor	1	2	3
Bereikbaarheid	X		X
Openingstijden	X	X	X
Wachttijd	X	X	X
Snelheid afhandeling	X		X
Inhoud antwoord	X	X	X
Privacy	X	X	X

Medewerker

Vriendelijkheid	X		X
Representatief	X		X
Kundig	X	X	X
Taalgebruik (oa verstaan van Fries)	X	X	X
Interesse tonen/meedenken/meeluisteren	X	X	X
Doorverwijs kwaliteit	X	X	X

Telefonisch contact

Factor	1	2	3
Bereikbaarheid gemeentehuis	X	X	X
Snelheid	X	X	X
Doorverbinden	X	X	X
Bereikbaarheid juiste persoon	X	X	X

Correctheid medewerkers

Inhoud antwoord	X	X	
Nakomen belafspraken	X	X	X

Medewerker

Taalgebruik (oa verstaan van Fries)	X		
Vriendelijk	X		
Interesse tonen/meedenken/meeluisteren	X	X	X
Serieus nemen persoon			X



Schriftelijk contact

Ontvangstbevestiging en antwoordbrief is belangrijk

Factor	1	2	3
Duidelijkheid antwoord	X	X	X
Snelheid bevestiging/antwoord	X	X	X
Info over contactpersoon	X	X	X
Info over bezwaar maken			X
Inhoud antwoord	X	X	X
Taalgebruik	X	X	X
Eenvoudigheid			X
Open / eerlijk			X

Website

Info vinden die u zoekt?

Gebruikt u e-e-mail adres?

Factor	1	2	3
Overzichtelijkheid	X		X
Duidelijkheid		X	X
Snelheid		X	X
Hoeveelheid info	X		X
Actueel	X	X	X
Aantrekkelijkheid	X		
Toegankelijkheid		X	
Eenvoudig		X	

Behoeften/ideeen website

Factor	1	2	3
Digitaal loket	X	X	X
Belangrijke adressen / e-e-mail in het gebied	X	X	X
Links naar andere sites	X		X
Forum	Nee	Nee	Twijfel, als extra misschien idee
Kinder / jongerensite			X
Dagboek idee burgemeester	Nee	BC	BC
FAQ	X	X	X
Suggesties/opmerkingen	X	X	X
Tarieven	X		
Evenementen	X		X
Tips	X		
Gemeentewijzer digitaal	X	X	X



Bijlage 6, tevredenheid gemeentehuis bezoek

Hoe vaak heeft u de laatste 3 maanden het Gemeentehuis bezocht?

	N	Percentage
nooit	340	50,8
1-3 keer	281	42,0
>3 keer	48	7,2
Total	669	100,0

Met welke afdeling heeft u de laatste keer contact gehad?

	Aantal	Percentage
CKB	81	24,6
Bouwzaken	44	13,4
Burgerzaken	116	35,3
Welzijn	7	2,1
Sport	3	,9
Ruimtelijke ordening	12	3,6
Handhaving	1	,3
Stedenbouw	2	,6
Civiele techniek	2	,6
Milieu	2	,6
Economische zaken	5	1,5
Onderwijs	2	,6
Beleid	3	,9
Facilitair	1	,3
Recreatie	4	1,2
Sociale zaken	6	1,8
Weet niet	36	10,9
beheer	2	,6
Totaal	329	

In hoeverre bent u tevreden met de openingstijden?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	13	4,0
ontevreden	48	14,6
neutraal	69	21,0
tevreden	175	53,2
zeer tevreden	24	7,3
Totaal	329	



In hoeverre bent u tevreden met de wachttijden?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	12	3,7
ontevreden	56	17,1
neutraal	61	18,6
tevreden	173	52,7
zeer tevreden	26	7,9
Totaal	328	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de privacy?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	6	1,8
ontevreden	23	7,0
neutraal	63	19,2
tevreden	212	64,6
zeer tevreden	24	7,3
Totaal	328	100,0

In hoeverre bent u tevreden met het doorverwijzen?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	3	1,0
ontevreden	16	5,6
neutraal	60	20,9
tevreden	179	62,4
zeer tevreden	29	10,1
Totaal	287	100,0

In hoeverre bent u tevreden over het antwoord?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	13	4,2
ontevreden	35	11,3
neutraal	54	17,4
tevreden	174	55,9
zeer tevreden	35	11,3
Totaal	311	100,0

Algemene tevredenheid gemeentehuis

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	9	2,8
ontevreden	31	9,5
neutraal	84	25,8
tevreden	185	56,7
zeer tevreden	17	5,2
Totaal	326	100,0

Bijlage 7, tevredenheid telefonisch contact

Heeft u de afgelopen 3 maanden telefonisch contact gehad?

	Aantal	Percentage
ja	211	31,4
nee	462	68,6
Totaal	673	100,0

Met welke afdeling heeft u de laatste keer telefonisch contact gehad?

	Aantal	Percentage
CKB	36	17,1
Bouwzaken	39	18,6
Burgerzaken	31	14,8
Welzijn	15	7,1
Sport	3	1,4
Ruimtelijke ordening	14	6,7
Handhaving	3	1,4
Stedenbouw	2	1,0
Civiele techniek	5	2,4
Milieu	10	4,8
Economische zaken	4	1,9
Onderwijs	4	1,9
Beleid	3	1,4
Facilitair	3	1,4
Recreatie	5	2,4
Sociale zaken	6	2,9
Weet niet	23	11,0
beheer	4	1,9
Totaal	210	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de bereikbaarheid?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	1	,5
ontevreden	18	8,8
neutraal	44	21,5
tevreden	122	59,5
zeer tevreden	20	9,8
Totaal	205	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de opnamesnelheid?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	3	1,5
ontevreden	23	11,4
neutraal	48	23,9
tevreden	106	52,7
zeer tevreden	21	10,4
Totaal	201	100,0



In hoeverre bent u tevreden met het doorverbinden?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	6	3,1
ontevreden	26	13,3
neutraal	33	16,9
tevreden	107	54,9
zeer tevreden	23	11,8
Totaal	195	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de correctheid van de medewerkers?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	7	3,4
ontevreden	15	7,2
neutraal	30	14,4
tevreden	124	59,6
zeer tevreden	32	15,4
Totaal	208	100,0

In hoeverre bent u tevreden met het maken van belafspraken?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	12	7,6
ontevreden	25	15,9
neutraal	24	15,3
tevreden	76	48,4
zeer tevreden	20	12,7
Totaal	157	100,0

In hoeverre bent u tevreden met het antwoord?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	14	6,9
ontevreden	30	14,7
neutraal	31	15,2
tevreden	109	53,4
zeer tevreden	20	9,8
Totaal	204	100,0

Algemene tevredenheid telefonisch contact

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	9	4,1
ontevreden	20	9,0
neutraal	60	27,0
tevreden	113	50,9
zeer tevreden	20	9,0
Totaal	222	100,0



Bijlage 8, tevredenheid schriftelijk contact

Heeft u de afgelopen 3 maanden schriftelijk contact gehad?

	Aantal	Percentage
ja	105	15,6
nee	566	84,4
Totaal	671	100,0

Met welke afdeling heeft u schriftelijk contact gehad?

	Aantal	Percentage
CKB	3	2,7
Bouwzaken	23	20,9
Burgerzaken	12	10,9
Welzijn	4	3,6
Sport	2	1,8
Ruimtelijke ordening	7	6,4
Handhaving	5	4,5
Stedenbouw	1	,9
Civiele techniek	1	,9
Milieu	4	3,6
Economische zaken	6	5,5
Onderwijs	1	,9
Beleid	2	1,8
Facilitair	3	2,7
Recreatie	2	1,8
Sociale zaken	9	8,2
Weet niet	23	20,9
beheer	2	1,8
Totaal	110	100,0

Heeft u een ontvangstbevestiging gehad?

	Frequen cy	Valid Percent
ja	29	28,7
ja, met info over afhandelingstermijn	12	11,9
ja, geen info over afhandelingstermijn	25	24,8
nee	31	30,7
weet niet meer	4	4,0
Totaal	101	100,0

Heeft u een antwoordbrief gehad?

	Aantal	Percentage
ja	25	26,3
ja, maar duurde erg lang	24	25,3
nee	46	48,4
Totaal	95	100,0



In hoeverre bent u tevreden met de duidelijkheid van de brief?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	10	10,9
ontevreden	17	18,5
neutraal	19	20,7
tevreden	44	47,8
zeer tevreden	2	2,2
Totaal	92	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de snelheid van het krijgen van een ontvangstbevestiging of antwoordbrief?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	21	23,3
ontevreden	15	16,7
neutraal	16	17,8
tevreden	35	38,9
zeer tevreden	3	3,3
Totaal	90	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de hoeveelheid informatie in de brief?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	16	17,8
ontevreden	16	17,8
neutraal	33	36,7
tevreden	23	25,6
zeer tevreden	2	2,2
Totaal	90	100,0

In hoeverre bent u tevreden over antwoord dat u kreeg?

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	19	22,4
ontevreden	17	20,0
neutraal	24	28,2
tevreden	24	28,2
zeer tevreden	1	1,2
Totaal	85	100,0

Algemene tevredenheid schriftelijk contact

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	19	16,1
ontevreden	18	15,3
neutraal	41	34,7
tevreden	35	29,7
zeer tevreden	5	4,2
Totaal	118	100,0



Bijlage 9, tevredenheid website

Gebruikt u wel eens internet?

	Aantal	Percentage
ja, geregeld	294	44,1
ja, heel soms	100	15,0
nee	273	40,9
Totaal	667	100,0

Komt u wel eens op de website?

	Aantal	Percentage
ja, geregeld	37	9,3
ja, heel soms	150	37,9
nee, ik ken de site niet	61	15,4
nee	148	37,4
Totaal	396	100,0

Kunt u de informatie vinden die u zoekt?

	Aantal	Percentage
meestal snel	75	39,9
na lang zoeken wel	61	32,4
meestal niet	32	17,0
weet niet	20	10,6
Totaal	188	100,0

Gebruikt u het e-e-mail adres van de gemeente Gaasterlân-Sleat?

	Aantal	Percentage
ja	35	18,8
nee, ik ken het adres niet	34	18,3
nee, geen behoefte	117	62,9
Totaal	186	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de overzichtelijkheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	2	1,1
ontevreden	24	13,6
neutraal	68	38,6
tevreden	78	44,3
zeer tevreden	4	2,3
Totaal	176	100,0



In hoeverre bent u tevreden met de duidelijkheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	2	1,1
ontevreden	22	12,5
neutraal	77	43,8
tevreden	72	40,9
zeer tevreden	3	1,7
Totaal	176	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de snelheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	4	2,3
ontevreden	20	11,6
neutraal	72	41,6
tevreden	69	39,9
zeer tevreden	8	4,6
Totaal	173	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de hoeveelheid informatie

	Frequen cy	Valid Percent
zeer ontevreden	4	2,3
ontevreden	38	21,7
neutraal	81	46,3
tevreden	49	28,0
zeer tevreden	3	1,7
Totaal	175	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de actualiteit

	Frequen cy	Valid Percent
zeer ontevreden	10	5,9
ontevreden	45	26,5
neutraal	76	44,7
tevreden	36	21,2
zeer tevreden	3	1,8
Totaal	170	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de aantrekkelijkheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	4	2,3
ontevreden	20	11,6
neutraal	88	51,2
tevreden	54	31,4
zeer tevreden	6	3,5
Totaal	172	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de toegankelijkheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	6	3,4
ontevreden	17	9,7
neutraal	68	38,9
tevreden	78	44,6
zeer tevreden	6	3,4
Totaal	175	100,0

In hoeverre bent u tevreden met de eenvoudigheid

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	8	4,6
ontevreden	22	12,6
neutraal	78	44,6
tevreden	61	34,9
zeer tevreden	6	3,4
Totaal	175	100,0

Algemene tevredenheid website

	Aantal	Percentage
zeer ontevreden	3	1,6
ontevreden	20	10,8
neutraal	83	44,6
tevreden	75	40,3
zeer tevreden	5	2,7
Totaal	186	100,0



Bijlage 10, specifieke vragen per construct

Specifieke vragen gemeentehuisbezoek

- Ik was bij mijn laatste bezoek aan het gemeentehuis over de openingstijden:
- Ik was over de tijd dat ik de laatste keer op het gemeentehuis moest wachten:
- Ik was over de mate van privacy dat ik de laatste keer had op het gemeentehuis:
- Ik was over het taalgebruik (zoals het verstaan van Fries) van de medewerkers de laatste keer:
- Ik was over het doorverwijzen door de medewerker naar de juiste afdeling of persoon de laatste keer:
- Ik was over het antwoord dat ik de laatste keer kreeg op het gemeentehuis

Specifieke vragen telefonisch contact

- Ik was over de bereikbaarheid van het gemeentehuis bij mijn laatste telefonische contact
- Ik was over de opnamesnelheid (binnen 3x) bij mijn laatste telefonische contact
- Ik was over het doorverbinden naar de juiste persoon of afdeling bij mijn laatste telefonische contact: Ik was over de correctheid van de medewerkers bij mijn laatste telefonische contact
- Ik was over het nakomen van de belafspraken door de medewerkers de laatste keer
- Ik was over het antwoord bij het laatste telefonische contact

Specifieke vragen schriftelijk contact

- Ik was over de duidelijkheid (bijvoorbeeld ambtelijk taalgebruik) van de laatste brief van de gemeente
- Ik was over de snelheid van het krijgen van de bevestigingsbrief of de antwoordbrief de laatste keer
- Ik was over de hoeveelheid informatie (over contactpersoon, afhandelingstermijn of bijvoorbeeld over hoe bezwaar te maken) de laatste keer
- Ik was over het antwoord in de laatste brief

Specifieke vragen website

In welke mate bent u tevreden met de website?

- Overzichtelijkheid
- Duidelijkheid
- Snelheid



- Hoeveelheid informatie
- Actueel / Up-to-date
- Aantrekkelijkheid
- Toegankelijkheid
- Eenvoudigheid

Specifieke vragen service kwaliteit

- In het algemeen, vind ik dat de werknemers betrouwbare service bieden
- In het algemeen, vind ik dat de werknemers bereid zijn zo snel mogelijk service te verlenen
- In het algemeen, vind ik de werknemers deskundig
- In het algemeen, vind ik de werknemers toegankelijk en gemakkelijk te contacteren
- In het algemeen, vind ik de werknemers beleefd en eerbiedig
- In het algemeen, vind ik dat de werknemers naar me luisteren en begrijpelijk tegen me spreken
- In het algemeen, vind ik de werknemers geloofwaardig en eerlijk
- In het algemeen, vind ik dat de werknemers moeite doen mij te begrijpen
- In het algemeen, vind ik het gebouw schoon
- In het algemeen, vind ik de werknemers netjes

Bijlage 11, behoeften ter verbetering van de website

Digitaal spreekuur, chatten met bestuur, audioverslagen van vergaderingen

Extra bulletin bij belangrijke zaken

Te downloaden bouwplaten van het oude raadhuis en andere mooie gebouwen uit de gemeente.

De klachtenregeling

Bouwaanvragen en vergunningen

Communicatie met weghouders, ze via de website vragen kunnen stellen

Publicaties omtrent afgegeven vergunningen voor evenementen, muziek ed

Wet en regelgeving met wijzigingen

Bijlage 12, behoeften ter verbetering van het contact

Zaterdagochtend open

Koopavond is van groot belang voor full time werkenden in de gemeente. Je moet nl alles zelf op halen en regelen en als je 5 dagen per week werkt dan moet je voor het aanvragen dus een vakantiedag opnemen is geen service.

Naar gemeenteleden luisteren. Meer toegankelijk worden voor industrie en woningbouw. Appartementen bouwen bevorderen.

Meer naar de burger luisteren en daarna overleggen

Thema avonden met bestuurders

Naar de burgers luisteren en niet tegen de burgers hun ideeën en vragen zijn. Wij lopen constant tegen de muur van de gemeente. We hebben geen invloed op hun beleid en zij luisteren niet naar de burgers.

Vaker maatschappelijk discussieren via enquêtes. Ook niet zakelijke aangelegenheden.

Daadwerkelijk er voor de burger zijn: door te luisteren en mee te denken bij problemen. Dingen uitzoeken voor de burger. De burger het gevoel geven terecht te kunnen bij de gemeente. Oplossingen bieden, adviezen geven. Dit wordt weinig of niet gedaan.

Hearings over toekomstig beleid

Lezen over bouwplannen en termijnen en mogelijkheden voor eigen inwoners van oudermirdum.

Meer op doordeweekse avonden of tot 18.00 uur geopend.

Beter luisteren naar de wensen van de burger en er ook iets mee doen

Sneller werken

Openingstijden zijn slecht voor werkende mensen, wij moeten dan dag vrij nemen

Via tv Friesland

Beter luisteren naar de burger en zich niet opstellen alsof zij meer zijn dan de burgers. Leren te luisteren en sneller de zaken afwerken en niet gelijk oordelen.

S'avonds open scheelt de mensen een snipperdag opnemen

Ook overdag de openingstijden verruimen tot bvb half 6. dan hoef je ook niet vrij te vragen bij je baas.

Nieuwsbrief rondsturen en hierin ook melden waar bijvoorbeeld de dorpsavonden over gaan.

Openheid van zaken en kerntaken

BB als huis aan huis blad met daarin alle info in betrekking tot gemeentezaken verbetert t contact met de burger



Een blad met info over het wel en wee van de gemeente

Begrijpelijke taal gebruiken, minder termen, meer duidelijkheid.

Verenigingen van dorpsbelang tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen in plannen, zij vertegenwoordigen de dorpsbewoners immers.

De gemeente moet er voor de mensen zijn

Ze zeggen dingen toe die ze niet uitvoeren.

Beleid duidelijker in de krant publiceren

De Bibliotheek werkt alleen voor Balk en omgeving. Directe telefonische vragen van burgers moeten serieus genomen worden en fatsoenlijk beantwoord worden.

De WOB naleven en de burger is zijn waarde laten. Minder zelfgenoegzaam en autistisch reageren op vragen

Door de kwaliteit en deskundigheid van de werknemers te verbeteren door scholing en training. Vele ambtenaren komen uit de oude doos, zijn niet kundig genoeg.

Ambtenaren hebben ook recht op fatsoenlijke behandeling door burger.

Lopende zaken sneller afhandelen en niet tijden laten liggen, dat schept geen vertrouwen

Bijlage 13, opmerkingen van de respondenten

- In het algemeen worden ambtenaren steeds arroganter. Ze hebben langzaam maar zeker een houding aangenomen alsof zij wel zullen bepalen hoe en wat de inwoners moeten doen. Gevraagd naar het waarom? –dan wordt de praktisch altijd opgemerkt- zo zijn de regels, of dat wordt voorgeschreven door Den Haag. Een pertinente verkeerde instelling die bij heel veel mensen steeds meer kwaad bloed zet.
- Ik dacht dat het zo moest: een ambtenaar is aangesteld in het belang van de gemeenschap. Zij zijn niet de baas, maar dienstverlenend. Zij behoren altijd te zoeken en te trachten, het belang van de gemeenschap te dienen. Dat is helaas ver te zoeken. Dit geldt trouwens voor alle overheden. De Reden dat mensen zich afkeuren van ambtenaren en politiek.
- Ambtenaren moeten meer kundig kunnen helpen. Vooral burgerzaken is te eenzijdig voor hulpverlening.
- Wij hebben nu enige tijd het dualisme in de politiek, maar ik merk er weinig van dat de raad het duel aangaat met het college. De gemeente maakt kasten vol plannen, maar voert weinig of niets uit. Nu blijft alles liggen onder het mom van het geld is op. Laat mens eens proberen wat langer vooruit te kijken en niet allemaal ad-hoc beslissingen nemen of ontbreekt de deskundigheid graag wat praktischer maken.
- Gemeente zou er goed aan doen om de werkelijke speerpunten van haar beleid en de voortgang te communiceren. Dit met betrekking tot de inspanningen voor het bedrijfsleven en de werkgelegenheid. Toerisme moet veel meer centraal aangestuurd worden. Wij moeten het niet zoeken in tariefsverhoging ipv activiteiten.
- Verzoeken, vergunningen, procedures enz veel sneller en efficiënter afhandelen.
- Het contact van de gemeente met de burgers daar probeert men al van alles aan te doen. Maar de burgers zouden zelf ook wel eens wat meer initiatief kunnen tonen, niet alleen klagen, maar ook eens proberen oplossingen aan te dragen. Lobby bij raadsleden helpt enz.
- Twee weken getracht saskia corree te bereiken, lukte steeds niet. Dan was ze vrij, dan een cursus en dan weer een bespreking. Dit is vervelend. Als hier een oplossing voor betere bereikbaarheid van part-time werkers zou zijn. Bv een vermelding op internet, gemeentegids ofzo. Wanneer ze aanwezig zijn.
- Ik vind het een slechte service op het gemeentehuis en de mensen vaak onbeschoft



- Papierwerk moet sneller afgehandeld worden. Niet altijd van “ik verbind u even door” en dan heel lang moeten wachten. Kom op tijd als er een afspraak is afgesproken, kom je afspraken na.
- Gemeente vaak negatief in beeld door domme financiële uitgaven zoals foute subsidies, veel eigen gebruik (verbouwing). Te weinig aandacht voor buitengebied, te veel investering in bijna alleen Balk. Brandblusapparaat in centrale hal vaak belemmert.
- De website is te veel gericht op gemeenteraadsleden cq politiek en te weinig op andere dingen zoals de feestweek en welke evenementen er zijn.
- Ik vind het zeer kwalijk dat er niets gedaan wordt met brieven die de gemeente geld kunnen besparen. Na 3 mnd nog niet eens een ontvangbericht ontvangen.
- De gemeente is erg slordig ivm schriftelijke correspondentie, ze geven geen reactie terug.
- Openingstijden mogen verruimd worden bvb op zaterdag of koopavond. Ook zou het fijn zijn als er pasfoto's genomen kunnen worden op het gemeentehuis voor paspoort en rijbewijs.
- De onderlinge verhoudingen binnen het gemeentehuis is niet optimaal en dat merkt ook de burger. Bouwaanvragen duren te lang en stagneert daardoor de bouw
- Heb afspraak, ben op tijd, gaat de deur 5 minuten te laat open, daarna is het personeel ook nog eens 10 minuten aan het thee drinken terwijl er op dat moment zo'n 15 mensen zitten te wachten en er maar 1 balie open is.
- Afdelingen moeten beter met elkaar communiceren
- BC als informatiebron lijkt nergens op, je moet dan verplicht abonnee worden, het is uiterst vervelend om zaken die jou aangaan te moeten oppikken uit de krant. Dan liever een objectief gemeenteblad voor iedereen elke maand.
- De gemeente doet zeer weinig aan de overlast in het weekend door de jeugd. Ze tonen begrip maar doen niets.
- Er werken teveel mensen bij de gemeente, talloze werken waar meerdere mensen over gaan hadden ook door 1-2 personen gedaan kunnen worden ipv soms 4
- Burgelijke stand in de BC
- De ambtenaren werken exact volgens de regels en zijn niet op de hoogte van bestaande situaties. Wethouders zitten op hun hoge troon, spreken over inspraak van burgers, maar accepteren die niet.
- Bij afdelingen ook de naam van de medewerkers noemen, want de meeste mensen kennen de persoon beter dan de afdeling

- Slechte ervaring met de Gemeentewerken
- Meer openheid over de financiële positie van de gemeente, reservering komt bij mij moeilijk door vooral bij vooraf bedoelde doelen. Efficiënt werken twijfel ik nog wel eens aan.
- Als iemand een bepaalde dienst nodig heeft, is hij of zij er niet, of in vergadering. Later blijkt soms dat 'dat in vergadering zijn' een smoes is. Ik heb t gevoel dat er daar weinig mensen op hun plaats zitten. Van de 3x dat je belt wordt er 2x gezegd dat de persoon er niet of nog niet is en of je maar terug wilt bellen. En laat tijdens dat wachten voor die telefoon aub dat vreselijke muziekje achterwege.
- De gemeente kan verbeteren door meer persoonlijk contact met de burger in hun eigen plaats
- Je moet lang wachten voordat je geholpen wordt.
- Gemeentehuis moet veel langer open op werkdagen en dan vooral op maandagochtend en vrijdagmiddag. Vaak weinig personeel, vaak personeel dat er niet is. CKB is geen succes, het is onpersoonlijk op deze manier. Het personeel lijkt niet meer gemotiveerd
- Aanvragen van bouwvergunning is voor de inwoners erg moeilijk, stuiten op weerstand. Terwijl mensen uit het westen bouwen mogen zoals ze willen.
- Bouwvergunningen krijgen is voor mensen uit de randstad makkelijker dan mensen die hier wonen
- De gemeente moet duidelijker zijn over oa waarom groter, waarom uitbesteden, waarom het ene snel en het andere niet. Nu lijkt t dat de gemeente selectief te werk gaat. Veel beter jeugdbeleid
- Gemeente dient vooral te communiceren, niet achteraf
- De site van de gemeente is niet duidelijk, het is moeilijk dingen te vinden
- Ik vind dat ik vaak te lang moet wachten bij het loket. Het is daarnaast ook erg warm en benauwd in de hal en de openingstijden moeten breder.
- Website moet beter bijgehouden worden, ambtenaren moeten meer meedenken met de burgers en alles duurt zo lang!
- Het is schandalig dat ik na brieven, e-e-mails en faxen nog steeds geen antwoord gekregen heb terwijl dit wel toegezegd is door de burgemeester.
- Ambtenaren hebben te weinig kennis van zaken, ik voel me niet serieus genomen
- Brieven zijn veel te moeilijk, ze doen niet wat ze beloven en de burgers worden niet gelijk behandeld



- Een vriendelijker woord en open staan voor de burgers doet volgens mij al een hele hoop
- De ambtenaren zijn super strikt met de regels, maar wees dan ook duidelijk over wat die regels inhouden, bvb wat moet je meenemen als je een ID kaart wil aanvragen, zet dit in folders.
- De gemeente moet capabel personeel aannemen zo nodig ivm kosten ism andere gemeenten.
- CKB afschaffen, medewerkers zijn ondeskundig. Rechtstreeks contact (op afspraak) met de ambtenaren en bestuurders. Openingstijden burgerzaken moet ook buiten kantooruren.
- Wij zijn een speeltje van de gemeente. Deze is er niet voor ons, maar tegen ons. Ik stuur een brief en krijg geen antwoord.
- Openingstijden verbeteren, zorg dat handtekeningen enz klaar zijn zodat 2^e bezoek ook door iemand anders gedaan kan worden, bij ID kaarten waarbij anderen 2x taxi moeten betalen omdat ze er perse moeten zijn. Doe iets aan de wachttijden.
- het nieuws van de gemeente Gaasterlân sloten op de 2 e bladzijde zetten van de balkster courant ipv verderop, het nieuws vd gemeente nijefurd staat meestal op de 2e blz en dat zou niet moeten!!!
- Flexibeler zijn met openingstijden. bijvoorbeeld aangifte van geboorte op vrijdagmiddag en maandag morgen
- Op zaterdag morgen open
- veel burgers zijn nu genoodzaakt de balkster courant te lezen om de informatie van de gemeente te weten
- mijn ervaring is, dat de beleidsambtenaar bouwzaken mijn privacy, naam heeft geschend, wat een heleboel ophef heeft gezaaid, met name de privacy van de burger moet worden nageleefd en de mentaliteit die onder de mensen heerst, dat ze prive met hun werk do
- 100 ambtenaren op zo'n gemeente is dat niet te veel???
- Ik heb aangenomen dat het hier vooral gaat om medewerkers van de gemeente in het gemeentehuis. Wat de buitendienst betreft, valt er nog wel het een en ander op te merken zoals onbeleefde reacties of werkzaamheden welke ons vaak ten zeerste verbazen en
- Bij overlijden van inwoner betere informatie geven over wat er allemaal geregeld moet worden en opgezegd moet worden.



- De gemeente heeft haar ambities zover naar beneden bijgesteld dat de dienstverlening al een aantal jaren onder de maat is. Dat valt niet te verbergen achter een mooi gebouw en goed verzorgde ambtenaren die geleerd hebben om cliënten vriendelijk en geduldig af te poeieren. Ophouden met navelstaren en de ambteed serieus naleven, dat is de boodschap.

Trientsje van der Meer, afstudeeronderzoek
Is de gemeente er voor de burger of andersom?