

Dit vinden inwoners van de service van gemeente Het Hogeland

Uitkomsten inwonersonderzoek 2023

Van 20 februari tot 20 maart 2023 hield een extern bureau een online inwonersonderzoek over onze service. In 2021 deden we ook zo'n onderzoek. Vanaf nu doen we dat jaarlijks. Zo krijgen we goed in beeld hoe we onze service verder kunnen verbeteren.

Cijfers

- **938 inwoners** deden mee aan het onderzoek. Daarvan hebben 220 inwoners de vragenlijst voor een deel ingevuld.
- 77% van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met een medewerker van de gemeente. Voor de helft van de inwoners was dit contact telefonisch, iets meer dan een derde per mail en ongeveer een kwart persoonlijk op het gemeentehuis.
- Gemiddeld bezoekt 56% maximaal 1x per 5 jaar de gemeente.
- Het afgelopen jaar bezocht 40% de gemeente. 63% van de bezoekers kwam langs in Winsum en 30% in Uithuizen.
- 91% van de inwoners bezoekt de website.
- 80% van de inwoners leest het wekelijkse gemeentenieuws. Het grootste deel leest het gemeentenieuws in het huis-aan-huisblad De Ommelander.
- Het liefst winnen de inwoners informatie in via diverse kanalen: op 1) het wekelijkse gemeentenieuws in het huis-aan-huiskrant 2) website 3) nieuwsbrief en 4) mailservice (overheid.nl/berichten-over-uw-buurt).
- Een groot deel van de inwoners (94%) is niet bekend met het participatieplatform stemvanonshogeland.nl.
- Meer dan een kwart (26%) van de inwoners geeft aan zelf onderwerpen te hebben waarover ze actief willen meedenken met de gemeente.

Hoe zijn inwoners uitgenodigd voor het onderzoek?

Op basis van 938 respondenten

73%

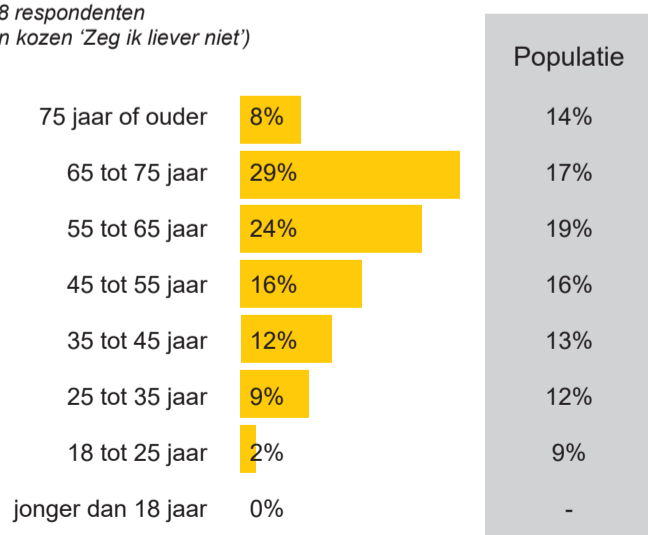
26%

1%

- Via het gemeentenieuws en sociale media
- Via een persoonlijke brief
- Telefonisch

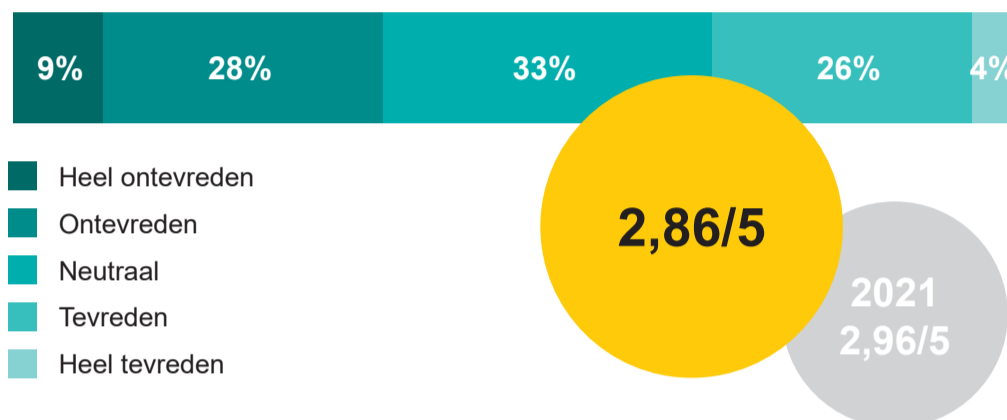
Leeftijd

Op basis van 928 respondenten
(10 respondenten kozen 'Zeg ik liever niet')



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de gemeente?

Op basis van 899 respondenten
(39 respondenten kozen 'Weet ik niet')



Wat gaat goed?

- De inwoners die in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente vinden de medewerker over het algemeen vriendelijk, behulpzaam en duidelijk. Het gaat dan met name om de eerste persoon die ze spreken.
- Gemiddeld zijn de inwoners die in het afgelopen jaar de gemeente hebben bezocht tevreden over de ontvangstruimten in de gemeentehuizen.
- Van de inwoners die de website bezoeken regelt 55% online zaken. Van de mensen die op dit moment geen zaken regelt via de website geeft 60% aan dit wel te willen.
- De opmaak en het taalgebruik op de website hethogeland.nl en in het gemeentenieuws.
- In verhouding tot 2021 zijn er minder klachten over het gemeentenieuws in de huis aan huis krant, na overgang van de Noorderkrant naar de Ommelander.

Wat kan beter?

- Hoe wij de inwoner serieus nemen en ons hiervoor inzetten. Bijvoorbeeld een tijdige reactie geven op vragen van inwoners (via mail of telefoon).
- Duidelijke, tijdige, volledige informatievoorziening. Bijvoorbeeld publicatie afvalkalender.
- Inwoners geven aan dat de gemeente groot is en dat ze meer persoonlijke informatie, gericht op het eigen dorp willen ontvangen.
- Meer inzetten op participatie met de inwoners.
- De zoekfunctie op de website.
- Naast opmerkingen over de diverse informatiekanalen ontvingen wij ook signalen over groenonderhoud, wegenonderhoud (vooral na glasvezel) en afvalinzameling.

Waar werken we aan?

- De afgelopen jaren hebben we verschillende onderdelen uit het vorige inwonersonderzoek opgepakt.
- Aan de hand van de uitkomsten van het nieuwe onderzoek stellen we het werkplan bij.
- We vernieuwen het dienstverleningsconcept van Het Hogeland. Hierin worden servicenormen opgenomen. Servicenormen zijn beloften over de kwaliteit van de dienstverlening.
- We herhalen het inwonersonderzoek elk jaar.