



**Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen**



Dienstverlening in Hulst en Terneuzen

- Evaluatie van de klantcontacten voor en tijdens de coronacrisis –



Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen



Juni 2021

Rekenkamercommissie gemeente Hulst en Terneuzen

Samenstelling

Mw. Dr. P.S. Verhoeven

Dhr. ing. E. de Koster CIA, CISA, RO

Dhr. drs. R. Blacquière

Contactgegevens

Postbus 35

4530 AA Terneuzen

Tel. 0115-455567

E-mail: griffier@terneuzen.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
1. Inleiding en probleemstelling	7
1.1 <i>Aanleiding</i>	7
1.2 <i>Probleem- en doelstelling</i>	7
1.3 <i>Reikwijdte</i>	8
1.4 <i>Begripsafbakening</i>	8
1.5 <i>Leeswijzer</i>	9
2. Methode van onderzoek	10
2.1 <i>Dataverzamelmethode</i>	10
2.2 <i>Procedure enquête</i>	10
<i>Populatie en steekproef</i>	10
<i>Operationalisatie</i>	11
<i>Dataverzamelingsprocedure</i>	11
2.3 <i>Onderzoekskwaliteit</i>	11
<i>Validiteit</i>	11
<i>Betrouwbaarheid</i>	12
<i>Bruikbaarheid</i>	12
<i>Privacy</i>	12
3. Dienstverlening in Hulst en Terneuzen	13
3.1 <i>Klantgerichte dienstverlening en digitalisering</i>	13
<i>Definitie klantgerichte dienstverlening</i>	13
<i>Landelijke trends in gemeentelijke digitalisering</i>	13
<i>Dienstverlening in Hulst</i>	14
<i>Een afspraak bij de Gemeentewinkel in Hulst</i>	15
<i>Afhandeling van een (aan)vraag of klacht</i>	15
<i>Dienstverlening in Terneuzen</i>	15
<i>Een afspraak bij de publieksbalie in Terneuzen</i>	16
<i>Afhandeling van een (aan)vraag of klacht</i>	16
3.2 <i>Gemeentelijke communicatie</i>	16
<i>Communicatie in Hulst</i>	17
<i>Communicatie in Terneuzen</i>	17

3.3	Dienstverlening tijdens corona.....	17
	Veranderingen dienstverlening t.g.v. de coronacrisis.....	18
	Communicatie over corona.....	18
4.	Resultaten enquête dienstverlening.....	20
4.1	Respons	20
4.2	Dienstverlening Hulst	20
	Achtergrond.....	21
	Diensten aanvragen en contact.....	21
	Toelichting evaluatie contact.....	22
	Afspraak aan de publieksbalie en afhandeling.....	22
	Ervaringen afhandeling.....	23
	Rapportcijfers dienstverlening.....	23
	Coronamaatregelen en communicatie	25
	Suggesties door de respondenten.....	28
4.3	Dienstverlening Terneuzen.....	28
	Achtergrond.....	28
	Diensten aanvragen en contact.....	28
	Toelichting contactmomenten.....	29
	Afspraak aan de publieksbalie en afhandeling.....	30
	Toelichting afspraak en afhandeling	30
	Rapportcijfers dienstverlening.....	31
	Coronamaatregelen en communicatie	32
	Suggesties door de respondenten.....	35
4.4	Bestending van de dienstverlening	35
	Dienstverlening in de toekomst in Hulst.....	35
	Dienstverlening in de toekomst in Terneuzen.....	35
5.	Conclusies en aanbevelingen	37
5.1	Conclusie.....	37
	Corona.....	37
	Dienstverlening.....	38
5.2	Aanbevelingen.....	40
	Corona.....	40
	Dienstverlening.....	40



<i>(Verdere) digitalisering</i>	<i>41</i>
<i>Specifiek voor Hulst.....</i>	<i>41</i>
<i>Specifiek voor Terneuzen</i>	<i>41</i>
Bestuurlijke reacties Hulst en Terneuzen	43
Naschrift	46
Bronnenlijst.....	47
Bijlage I Vragenlijst	49
Bijlage II Uitnodiging tot deelname.....	56
Bijlage III Tabellen en figuren analyse Hulst	57
Bijlage IV Tabellen en figuren analyse Terneuzen	60
Bijlage V Interviews	63



Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen



Voorwoord

Voor u ligt het verslag van het onderzoek naar de dienstverlening van de Klantcontactcentra, de publieksbalie in Terneuzen en de Gemeentewinkel in Hulst voor en tijdens de coronacrisis.

Tot nu toe hadden de onderzoeken van de rekenkamercommissie een kwalitatief karakter. Dat houdt in dat zij voornamelijk werden uitgevoerd met bureauonderzoek en interviews. Het onderhavige onderzoek is het eerste kwantitatieve onderzoek van deze rekenkamercommissie. Dit kon niet tot stand komen zonder de medewerking van de beide gemeenten Hulst en Terneuzen.

Tijdens het opzetten en uitvoeren van het onderzoek hebben wij verscheidene malen vertraging opgelopen, voornamelijk omdat de privacy waarborging van de deelnemers goed moest worden toegelicht. Overigens is de samenwerking met de ambtenaren en diensthoofden van beide gemeenten goed verlopen. Beide gemeenten hebben de RKCHT geassisteerd bij het trekken van de steekproef, het versturen van de uitnodigingen via de post en de mail en het publiceren van deze uitnodigingen via hun beider website. We zijn beide gemeenten daarvoor zeer erkentelijk.

1. Inleiding en probleemstelling

1.1 Aanleiding

Begin maart 2020 zijn inventariserende gesprekken met de fracties gevoerd met als doel om het onderzoeksprogramma voor de rekenkamer 2020 vast te stellen. Daaruit komt onder andere naar voren dat de nadruk moet liggen op een transparantie en heldere communicatie naar de burger toe. Uit onderzoek blijkt dat dit door veel gemeenten als een belangrijk speerpunt wordt gezien en dat hier veel uitdagingen liggen (Kaal, Plantinga & Ter Berg, 2019; Keur & Gunterman, 2019). Echter, met het uitbreken van de coronacrisis komt de wijze van dienstverlening in een ander daglicht te staan.

Vanaf half maart 2020 is onze samenleving in de ban van het COVID-19 virus. De ontwikkelingen hebben geleid tot het besef dat men zich - in ieder geval zolang er geen vaccin is ontwikkeld - aan strikte hygiënische en sociale veiligheidseisen moet houden. En zelfs na het ontwikkelen van een vaccin, zo is nu de verwachting, zal een nieuwe wijze van omgang met elkaar nodig blijven, zowel privé als publiek.

Ook op gemeentelijk niveau is de impact groot op alle terreinen. De individuele burgers merken dit het eerste en het meest direct waar het gemeentelijke dienstverlening betreft. Te denken valt aan burgerzaken, het ophalen en verwerken van afval, onderwijs en dienstverlening als uitvoerende in het sociale domein.

Momenteel is een aantal tijdelijke maatregelen van kracht om ook tijdens de COVID-19 crisis de gemeentelijke dienstverlening op peil te houden, maar de vraag dient zich aan hoe dit in de volgende fase(n) van de COVID-19 crisis op een *duurzame* wijze kan worden gedaan. Het is dus van belang na te gaan welke *duurzame* scenario's in Hulst en Terneuzen kunnen worden ingezet om deze dienstverlening ook na de COVID-19 crisis te kunnen bestendigen.

Daarnaast ligt er een vraag of de communicatie vanuit de gemeenten tot nu toe voor de burger voldoende helder en transparant was en welke oplossingsrichtingen er zijn. Uit eerder onderzoek wordt duidelijk dat deze dienstverlening door verschillende groepen burgers op een andere wijze wordt ervaren en dat sociaal economische status daarbij een grote rol speelt (Keur & Gunterman, 2019).

1.2 Probleem- en doelstelling

Dit onderzoek wil inzicht verschaffen in de wijze waarop de burger (communicatie rondom) de gemeentelijke dienstverlening ervaart en hoe deze ook na de COVID-19 crisis op een duurzame wijze kan worden ingericht. Met de uitkomsten van het onderzoek, zo is de verwachting, kan een aantal duurzame scenario's voor gemeentelijke dienstverlening worden opgesteld.

De probleemstelling voor dit onderzoek luidt als volgt:

Welke aanbevelingen kunnen aan de gemeenten Hulst en Terneuzen worden gedaan om tijdens en na de COVID-19 crisis klantgerichte dienstverlening naar haar individuele burgers toe te kunnen bestendigen?

Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze is men bij de gemeenten omgegaan met
 - a. De maatregelen omtrent gemeentelijke dienstverlening
 - b. De communicatie naar en met de individuele burgers hierover?
2. Hoe ervaren de individuele burgers van Hulst en Terneuzen de gemeentelijke dienstverlening voor en tijdens de COVID-19 crisis?
3. Welke aanpassingen voorziet de gemeente ten aanzien van de cruciale dienstverlening tijdens volgende fase(n) van de COVID-19 crisis?
4. Welke aanbevelingen voor dienstverlening na de COVID-19 crisis kunnen worden gedaan
 - a. ten aanzien van duurzame scenario's voor een Coronaveilige gemeentelijke samenleving
 - b. ten aanzien van transparantie en helderheid van communicatie naar de individuele burgers toe?

1.3 Reikwijdte

Het onderzoek naar de bestendigheid van dienstverlening door de gemeente kan vanuit een aantal invalshoeken worden gezien: dienstverlening naar de *burgers* toe (in een klantrelatie), naar de (maatschappelijke) *instellingen* en naar *bedrijven* (ondernemers). De rekenkamer beperkt de reikwijdte van dit onderzoek vooralsnog tot een raadpleging in 2020 onder *individuele burgers*. Zij hebben onder andere te maken met fysieke loketten die online gaan, aanspreekpunten die niet of verminderd bereikbaar zijn, de noodzaak een uitkering aan te vragen, verhuizing, faillissement, uitvaart, hoge ziektekosten, ouderenzorg die niet doorgaat, kinderen die thuis les krijgen. De vraag dient zich aan op welke wijze de gemeenten hun klantgerichte dienstverlening tijdens de coronacrisis hebben georganiseerd, wat de burger daar direct van merkt, hoe deze burger dit evalueert en hoe dit op een *duurzame* wijze kan worden georganiseerd en gecommuniceerd als de samenleving weer op gang komt.

1.4 Begripsafbakening

Duurzaamheid: een ontwikkeling die tegemoetkomt aan de levensbehoeften van de huidige generatie, zonder die van de toekomstige generaties tekort te doen. Het gaat hierbij om economische, sociale en leefomgevingsbehoeften. Voorbeelden zijn een hoogopgeleide en gezonde bevolking, goed werkende sociale netwerken en maatschappelijk vertrouwen (www.cbs.nl/nl-nl/faq/specifiek/wat-is-duurzaamheid-).

Klantgerichte dienstverlening houdt in: dienstverlening aan burgers, ondernemers en maatschappelijke instellingen (Keur & Gunterman, 2019). Voor dit onderzoek zal de focus liggen op de dienstverlening aan de *burgers* in Hulst en Terneuzen.

Onder *burgers* verstaan wij voor dit onderzoek individuele ingezetenen van de gemeenten Hulst en Terneuzen (Hoogwout, 2010).



1.5 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. In dit hoofdstuk (hoofdstuk 1) zijn de aanleiding, de probleem- en doelstelling beschreven. Daarbij worden ook de begrippen afgebakend. In hoofdstuk 2 beschrijven wij de gebruikte methoden van dataverzameling, de procedure voor de enquête, de populatie en steekproef. In hoofdstuk 3 beschrijven wij het normenkader, zoals de procedure voor het stellen van vragen, het aanvragen van diensten of het doen van een melding bij de beide gemeenten. Dit hoofdstuk vormt de voorbereiding op de beantwoording van de deelvragen. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de analyse, zowel kwalitatief als kwantitatief. De focus daarbij ligt op de beantwoording van de deelvragen. In hoofdstuk 5 gaan we in op de conclusie ten aanzien van de hoofdvraag, de discussie en de eventuele aanbevelingen.

2. Methode van onderzoek

Voor het beantwoorden van de probleemstelling en de deelvragen van dit onderzoek zijn verschillende dataverzamelmethode gebruikt. Zo wordt de situatie vanuit meerdere gezichtspunten belicht (Verhoeven, 2018), hetgeen een hogere betrouwbaarheid van de resultaten geeft.

2.1 Dataverzamelmethode

Hoofdbestanddeel van het onderzoek is een enquête onder de bevolking van beide gemeenten, Hulst en Terneuzen, in de periode oktober – begin november 2020. Daarbij is aan een (deels representatief) deel van de inwoners van beide gemeenten een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan een online vragenlijst. Daarnaast is een aantal bewoners per mail benaderd en is de enquête op beide websites van de gemeenten geplaatst. Vragenlijstonderzoek is een kwantitatieve methode van dataverzameling die het mogelijk maakt om grote groepen personen uit een populatie over een bepaald onderwerp vragen te stellen. Deze vragen zijn over het algemeen cijfermatig van aard en niet diepgravend.

Teneinde meer te weten te komen over de procedures die bij de beide gemeenten worden gevolgd als een burger een vraag heeft, een melding doet of een verzoek aan de gemeente richt, is in de aanloop naar de enquête een tweetal interviews gehouden met experts op dit gebied binnen de beide gemeenten. Met de informatie uit deze interviews zijn de vragen voor de vragenlijst opgesteld. Na afloop van de enquête en de analyse, zijn twee vervolginterviews met (dezelfde) experts bij de gemeenten gevoerd, teneinde leemtes in de informatie voor dit onderzoek te kunnen opvullen. Dit is gedaan door middel van een doelgerichte steekproef. De lijst met geïnterviewden is in bijlage V te vinden.

Ten slotte is bureauonderzoek uitgevoerd teneinde het materiaal voor het normenkader te verzamelen en bestuderen. In ieder geval zijn de volgende documenten betrokken:

- richtlijnen vanuit de overheid (OMT, advies RIVM), Veiligheidsberaad en Veiligheidsregio's, gemeenten.
- Inventarisatie onderzoeken t.a.v. COVID-19 beleid, relatie burger-overheid
- Beleidsstukken ten aanzien communicatiebeleid en de klantgerichte dienstverlening
- Overige bronnen

Voor een compleet overzicht verwijzen wij naar de bijlage van dit rapport.

2.2 Procedure enquête

Populatie en steekproef

De populatie voor het kwantitatieve deel van het onderzoek bestaat uit de inwoners van Hulst en Terneuzen, zijnde 27.557 inwoners in Hulst (januari 2020) en 54.589 in Terneuzen (januari 2019). Er is een steekproef getrokken in drie delen:

- 1) Een aselecte steekproef uit de BRP (Basis Registratie Personen, het steekproefkader) van beide gemeenten, groot respectievelijk 1.517 en 1.528 woonadressen, representatief naar geslacht, leeftijd en postcodegebied.

- 2) Een willekeurige steekproef uit mailverkeer van het afgelopen jaar voor beide gemeenten:
 - a. **Hulst**: mailverkeer van burgers die een afspraak maakten via de website voor de Gemeentewinkel, waarbij in totaal 300 uitnodigingen zijn verstuurd;
 - b. **Terneuzen**: alle mailverkeer met de gemeente van het afgelopen jaar, waarbij in totaal 1.200 uitnodigingen zijn verstuurd.De exacte omvang van deze populatie is niet bekend.
- 3) Een uitnodiging om mee te doen via de website van beide gemeenten (op basis van zelfselectie).

Operationalisatie

Voor de vragen in de vragenlijst is onder andere gebruik gemaakt van een aantal bestaande onderzoeken naar dienstverlening in de gemeenten Cranendonck, Gorinchem, Brummen en de Fryske Marren (Van Dalen & Beyen, 2017; Van Dalen & du Long, 2017; Van Grootheest & Elphick, 2017; Oonk & Rietman, 2020), onderzoeksrapporten van de gemeenten Hulst en Terneuzen en twee expertmeetings met de diensthoofden communicatie bij de beide gemeenten.

De concept vragenlijst is zowel met de ambtenaren van beide gemeenten als intern met de rekenkamerleden besproken. De definitieve versie is eind september vastgesteld. Een overzicht van de vragen vindt u in bijlage I.

Dataverzamelingsprocedure

De enquête is hoofdzakelijk online afgenomen, door middel van de surveytool ©Survey Monkey. Deze online enquête is op 15 oktober 2020 open gezet en op 3 november 2020 weer gesloten. Verzamelde gegevens betreffen derhalve de eerste periode in de coronacrisis.

De uitnodiging tot deelname is door beide gemeenten aan de bewoners van alle geselecteerde (mail)adressen gestuurd. De rekenkamercommissie hoefde zo niet over privé adressen van deelnemers te beschikken. Een voorbeeld van deze brief / mail vindt u in bijlage II. Om iedereen de gelegenheid te geven deel te nemen, kon de enquête worden geopend via een link op de computer, of via een QR code met de tablet of smartphone. Mensen zonder internet konden een papieren versie van de vragenlijst invullen.

In Hulst heeft men na een week aan alle geselecteerde mailadressen een reminder verstuurd. In Terneuzen is dat niet gebeurd.

2.3 Onderzoekskwaliteit

Validiteit

De steekproef voor een deel van de dataverzameling is representatief naar geslacht, leeftijd en postcodegebied per gemeente (dus afzonderlijk voor Hulst en voor Terneuzen). Na het



sluiten van de enquête is nagegaan of de respons nog steeds representatief is voor deze drie eigenschappen.

Gedurende de eerste dag van openstelling van de enquête is een fout in de enquête aangepast, waardoor de interne validiteit mogelijk wordt aangetast. Om dit te controleren zijn de antwoorden van de eerste respondenten afzonderlijk vergeleken met die van de overige respondenten. De resultaten van deze analyse geven hiertoe echter geen aanleiding.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het kwantitatieve deel van het onderzoek is goed te noemen. Dit kan worden vastgesteld, omdat er voor beide gemeenten voldoende mensen aan het onderzoek hebben deelgenomen. Bovendien is het ontwerp van de enquête met zowel experts als in pilotvorm getest, en er is overeenstemming bereikt met beide gemeenten - en onderling in de rekenkamer - over de inhoud ervan. Daarnaast is de procedure nauwgezet opgetekend en is regelmatig in de RKCHT verslag gedaan van het verloop van de dataverzameling.

Bruikbaarheid

De rekenkamercommissie onderzoekt de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door de gemeenten gevoerde beleid en rapporteert hierover ook aan de gemeenteraden van Hulst en Terneuzen. In dit project onderzoekt de RKCHT de doelmatigheid en doeltreffendheid van het klantcontactcentrum, de gemeentewinkel en de publieksbalie in bijzondere omstandigheden, namelijk ten tijde van de coronacrisis. Er wordt nagegaan of de waardering van deze diensten verschilt voor en na invoering van de coronamaatregelen en in welke mate de gevoerde communicatie helder was voor de burgers. Met de resultaten van dit onderzoek kunnen beide gemeenten hun beleid op het gebied van dienstverlening bestendigen, dus verduurzamen en aanpassen aan bijzondere omstandigheden.

Privacy

Om de privacy van de mensen in de steekproef te waarborgen is de uitnodiging voor de enquête vanuit de gemeenten in eigen beheer verstuurd. De rekenkamercommissie beschikte zo niet over de adressen van de deelnemers.

Alvorens de procedure te starten is door de functionaris gegevensbescherming een positief advies uitgebracht. Om aan alle regels omtrent privacy tegemoet te komen werken de onderzoekers onder artikel 89 van de AVG. Daarnaast garanderen zij dat de gegevens op geen enkele wijze terug te voeren zijn op personen of organisaties, tenzij dit uitdrukkelijk door deze personen zelf is aangegeven, bijvoorbeeld als zij persoonlijk op het onderzoek reageren.

3. Dienstverlening in Hulst en Terneuzen

Teneinde de deelvragen voor dit onderzoek goed te kunnen beantwoorden, moeten eerst de kaders van het onderzoek worden afgebakend. Dat doen wij in hoofdstuk 3.

In dit hoofdstuk geven wij aan wat we voor dit onderzoek onder dienstverlening verstaan en hoe de gemeenten deze diensten hebben georganiseerd. Verder beschrijven we landelijk onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening en schetsen we de ontwikkelingen van de digitalisering in de gemeenten Hulst en Terneuzen in de afgelopen acht jaar. Dat gebeurt in paragraaf 3.1.

Naast de meer theoretische kaders en de ontwikkelingen van de gemeentelijke digitalisering, geven we in paragraaf 3.2 een overzicht van de wijze waarop beide gemeenten hun communicatie-apparaat hebben ingericht. In paragraaf 3.3 volgt een beschrijving van de wijze waarop beide gemeenten over de coronacrisis en gemeentelijke coronamaatregelen hebben gecommuniceerd. Daarmee wordt deelvraag 1 gedeeltelijk beantwoord; hoe de inwoners deze communicatie hebben ervaren komt in hoofdstuk 4 aan de orde.

3.1 Klantgerichte dienstverlening en digitalisering

Definitie klantgerichte dienstverlening

Voor dit onderzoek verstaan wij onder klantgerichte dienstverlening: dienstverlening aan burgers, ondernemers en maatschappelijke instellingen (Keur & Gunterman, 2019). Meer specifiek gaat het in dit onderzoek om

- alle contacten die via het Klantcontactcentrum, de publieksbalie en de Gemeentewinkel lopen en die de burger nodig heeft om documenten of diensten aan te vragen
- alle contacten die via het Klantcontactcentrum, de publieksbalie en de Gemeentewinkel lopen en die men nodig heeft om vragen te stellen
- de wijze waarop beide gemeenten te werk gaat om deze diensten / documenten te verstrekken en de vragen te beantwoorden.

We onderzoeken daarbij de rol van de gemeente als dienstverlener en die van de burger als klant (Abma & Korsten, 2009).

Landelijke trends in gemeentelijke digitalisering

Het laatste decennium was aanpassing van de dienstverlening aan de veranderende vraag en digitale ontwikkeling voor veel gemeenten een belangrijk onderwerp. Dit heeft geresulteerd in een grotendeels gedigitaliseerde procedure voor het (aan)vragen van een dienst, het doen van een melding of het stellen van een vraag. Dienstverlening door de overheid onderscheidt zich van andere vormen van dienstverlening door de specifieke rol die de overheid vervult. Immers, voor specifieke diensten kan de burger de dienstverlener niet kiezen: deze ligt vast en er is geen commercieel belang. Bovendien is de gemeente niet afhankelijk van het oordeel van de burger, en het kan dus zijn lastig om deze als 'klant' te zien (Hoogwout & Castenmiller, 2007).

In navolging van de trend naar meer persoonlijke en online dienstverlening is in de gemeenten in Nederland zo'n tien jaar geleden een digitaliseringsproces ingezet. Daarbij is in de gemeentelijke dienstverlening een eerste en een tweede lijn ontstaan: een frontoffice (het Klantcontactcentrum, oftewel de eerste lijn) en een backoffice (de tweede lijn). Dat heeft ertoe geleid dat in deze periode het fysieke bezoek aan de publieksbalie / Gemeentewinkel met zo'n 60 tot 70% is teruggelopen.

In dit onderzoek ligt de focus op de ervaringen van de inwoners van Hulst en Terneuzen als *klanten* met de dienstverlening via de frontoffice, ofwel het Klantcontactcentrum, en de procedure van de afhandeling van de vraag in de tweede lijn (de backoffice).

Ook in Hulst en Terneuzen wordt de dienstverlening sinds 2012 in steeds grotere mate digitaal verzorgd. In 2020 worden deze diensten hoofdzakelijk online aangeboden. Indien een inwoner van Hulst of Terneuzen een melding wil doen, een dienst wil aanvragen of een vraag wil stellen, dan neemt hij / zij contact op met de gemeente via het Klantcontactcentrum (telefoon), via mail, of een online formulier. Een enkele keer wordt het contact schriftelijk gelegd. Verder kan men contact leggen via Facebook, WhatsApp, Twitter of Instagram. We gaan nu in op de wijze waarop de dienstverlening in beide gemeenten afzonderlijk is georganiseerd.

Dienstverlening in Hulst

Alle informatie over de dienstverlening in Hulst is via de gemeentelijke website te vinden. Bij het openen van de website www.gemeentehulst.nl komt men op de startpagina waar de contactmogelijkheden en diensten op een rij staan. Van daaruit kan men doorklikken naar de benodigde contactinformatie. De pagina's zijn overwegend in tekst opgemaakt, met een vrij klein lettertype. Verder vindt men er allerlei e-formulieren, zoals een klachten- en een contactformulier.

Voor mensen die contact met de gemeente Hulst willen om een dienst aan te vragen, een vraag te stellen of een melding te doen, is een Klant Contact Centrum (KCC) ingericht:

1. *Dienst aanvragen*: voor het aanvragen van een dienst kan men via het KCC contact met de gemeente opnemen. Op de website is per dienst / (aan)vraag vermeld of de afhandeling geheel digitaal plaatsvindt, of dat er een fysieke afspraak nodig is. Dit eerste contact kan op vele manieren gelegd worden, telefonisch, per mail, post, digitaal of via de vele social media mogelijkheden die Hulst biedt.
2. *Melding doen*: voor het doen van een zogeheten MOR (Melding Openbare Ruimte) kan men in Hulst online terecht. Er kunnen formulieren worden ingevuld die speciaal voor dit doel worden getoond. Via een keuzemenu komt de burger bij het juiste formulier. Verder kan men de *Buiten Beter-app* downloaden en de melding via deze app doen. Ten slotte kan een melding telefonisch worden doorgegeven of per mail.
3. *Vraag stellen*: dit kan via WhatsApp of andere social media, een contactformulier op de website, telefonisch, per mail of per post.

Dit KCC betreft de eerste lijn van de dienstverlening, ook wel de frontoffice genoemd.



Een afspraak bij de Gemeentewinkel in Hulst

Zoals reeds is geconstateerd moet men voor een bepaald aantal zaken een afspraak maken bij de Gemeentewinkel in Hulst. Zo is het aanvragen van een paspoort alleen mogelijk via een afspraak met de Gemeentewinkel. Dat geldt zowel voor de stad Hulst, als voor alle kernen rondom Hulst. Een afspraak kan via het KCC gemaakt worden, online via de e-diensten. Sinds de start van de coronacrisis is de Gemeentewinkel alleen nog op afspraak bereikbaar.

Afhandeling van een (aan)vraag of klacht

Om (aan)vragen en klachten af te handelen zijn achterliggende procedures van kracht. Daarmee komt de aanvrager in de tweede lijn terecht: de backoffice. Daar handelen vakspecialisten de verzoeken of vragen verder af. Op de website is weliswaar alle informatie over de procedure te vinden, maar deze staat wel enigszins verspreid.

Om de afhandeling van contacten met de inwoners van Hulst te monitoren is een Klant Contact Systeem ingericht. Alle (aan)vragen, klachten en andere contacten worden in dat systeem opgenomen en zo kan men zien waar de aanvraag zit in de afhandeling, welke afspraken gemaakt zijn en wanneer opvolging / contact met de aanvrager is geweest. Er wordt bijvoorbeeld naar gestreefd om maximaal na twee werkdagen (telefonisch) op een contactverzoek te reageren.

Dienstverlening in Terneuzen

In 2012 is in Terneuzen de visie op dienstverlening vastgesteld (Gemeente Terneuzen, 2012). Terneuzen zet in op klantgerichte en digitale dienstverlening onder het motto 'digitaal is ideaal'. Zij hebben ongeveer zestig e-diensten (VNG Realisatie, 2018). Naast de publieksbalie, waar op afspraak documenten kunnen worden afgehaald of met medewerkers van de gemeente kan worden gesproken, is er 'aan de voorkant' een klantcontactcentrum (KCC) ingericht. Dit is de eerste lijn van de dienstverlening. Daar komen alle vragen binnen, telefonisch (via 140115), online of anderszins, om vervolgens naar de juiste afdeling of medewerker te worden doorgestuurd.*"Het KCC verstrekt informatie aan burgers en bedrijven over de gemeentelijke dienstverlening en waar mogelijk over dat van andere overheden."* Voor buitenlandse aanvragers is een apart telefoonnummer beschikbaar, en voor schriftelijke (aan)vragen is een postbusnummer beschikbaar.

Op de website www.terneuzen.nl is alle informatie voor het leggen van contact, het maken van een afspraak of het doen van een melding of (aan)vraag samengebracht. De website is voorzien van filmpjes voor uitleg. Op de startpagina is gekozen voor een balans tussen tekst in vrij grote letters, symbolen en nieuwsitems. Verder vindt men er verschillende e-formulieren, bijvoorbeeld een klachten- en een contactformulier.

1. *Dienst aanvragen:* de eerste stap voor het aanvragen van een dienst is voor de meeste inwoners de website van de gemeente. Een eerste contact kan ook gelegd worden via telefoon, mail, post, via WhatsApp of de chatfunctie op de website.
2. *Melding doen:* voor het doen van een zogeheten MOR kan men online terecht. Op de desbetreffende pagina wordt eerst in een kort filmpje uitgelegd wanneer en waarover de burger een melding kan doen en vervolgens wordt de procedure aangegeven. Deze is vanaf dezelfde pagina te starten en wordt voorzien van symbolen om snel de juiste

melding te kunnen doen. Verder wordt in het filmpje aangegeven dat urgente meldingen direct worden aangepakt en minder urgente meldingen binnen vijf werkdagen.

Verder kan men de *Buiten Beter*-app downloaden en de melding via deze app doen. Ten slotte kan een melding telefonisch worden doorgegeven of per mail.

3. *Vraag stellen*: dit kan via WhatsApp, een digitaal formulier op de website, telefonisch, per mail of per post.

Een afspraak bij de publieksbalie in Terneuzen

In Terneuzen is de publieksbalie op afspraak te bezoeken. De gemeente Terneuzen streeft ernaar om zoveel mogelijk digitaal te werken, maar afspraken maken blijft mogelijk en soms nodig (want wettelijk verplicht), bijvoorbeeld bij het aanvragen van een paspoort. De website geeft informatie over de procedure bij (aan)vragen en klachten. Verder wordt de bezoeker van de website automatisch naar de juiste e-formulieren / contactmogelijkheden verwezen.

Er is geen steunpunt (meer) in de omliggende kernen: iedere inwoner van de gemeente Terneuzen moet naar het gemeentehuis komen om de afspraak na te komen. Sinds 1 juli 2019 is ook het steunpunt in Axel gesloten, maar dit was al gepland voor aanvang van de coronacrisis.

Afhandeling van een (aan)vraag of klacht

Via de tegels op de website via wordt snel duidelijk wat er nodig is voor de aanvraag en zo wordt de burger de procedure in geholpen. Na het eerste contact via het KCC, de eerste lijn, komt men in de tweede lijn terecht: de backoffice. Daar handelen vakspecialisten de verzoeken of vragen verder af.

Per dienst kan de procedure verschillen, zo moet je bijvoorbeeld voor een paspoort zelf naar de publieksbalie komen; dat geldt ook voor het aanvragen van een rijbewijs. Er is ook een bezorgservice voor reisdocumenten, dat is uniek voor Zeeland. Tot aan het begin van de coronacrisis werd af en toe ook spreekuur gehouden voor publiekszaken in verzorgingstehuizen, maar sinds het begin van de crisis gebeurt dat niet meer: op verzoek van de verzorgingstehuizen is deze dienstverlening voorlopig opgeschort. Wat betreft terugbelverzoeken streeft de gemeente ernaar om uiterlijk binnen één werkdag terug te bellen.

Procedures voor afhandeling van (aan)vragen en klachten kennen een aantal stappen, maar de beschrijving daarvan is niet direct opvraagbaar. De stappen zijn globaal hetzelfde, maar ze kunnen op detail verschillen. Zo is de termijn voor vergunningverlening zes weken, en wordt een paspoort binnen vijf werkdagen verstrekt.

3.2 Gemeentelijke communicatie

Alvorens in te gaan op de communicatie rondom de coronacrisis (in de volgende paragraaf) bespreken we nu eerst kort op welke wijze hoe communicaties met de inwoners van beide gemeenten is georganiseerd. Voor een deel is dit het antwoord op deelvraag 1a uit deze

studie: het antwoord aan de hand van documenten die door beide gemeenten zijn verstrekt, bezoek aan de website en het inventariseren van andere gemeentelijke mediakanalen. Voor antwoord op de vraag wat de inwoners zelf van deze communicatie vinden, verwijzen wij naar hoofdstuk 4.

Communicatie in Hulst

Voor communicatie doeleinden wordt in Hulst gebruikgemaakt van allerlei media, zowel digitaal als traditioneel. Zowel in 2012 als in 2019 is een onderzoek gehouden naar gebruik van en tevredenheid met de communicatiemiddelen die Hulst inzet (Gemeente Hulst, 2012; 2019). Dit onderzoek is door de gemeente zelf uitgevoerd. De verzamelde gegevens zijn niet diepgaand geanalyseerd en de antwoorden zijn in een groot aantal figuren en tabellen gepresenteerd.

Uit de resultaten valt af te lezen dat men over het algemeen tevreden is met de aangeboden informatie, maar dat niet alle communicatiemiddelen evenveel worden gebruikt. Met name Instagram, Twitter en LinkedIn kennen weinig bezoekers/gebruikers (Gemeente Hulst, 2019). Er is geen nadere toelichting bekend over hoe de resultaten zijn geïnterpreteerd of gebruikt voor (ontwikkeling van) beleid.

Communicatie in Terneuzen

Sinds oktober 2017 vaart de gemeente Terneuzen naar eigen zeggen 'een duidelijke koers' naar toekomstgerichte communicatie. Dit wordt verwoord in het visiedocument voor 2017 – 2020. Speerpunten in het beleid zijn: het gesprek aangaan (in plaats van 'vertellen'), digitale ontwikkelingen volgen en meebewegen, dat op een begrijpelijke en actieve manier doen door projecten en ambities in de schijnwerpers te plaatsen (Gemeente Terneuzen, 2017). In de begroting voor 2020 is het volgende opgenomen over communicatie: *“De gemeente opereert in een sterk veranderende omgeving, waarin communicatie een meer proactieve en interactieve invulling krijgt”. Inwoners willen meer invloed en sneller duidelijkheid over veranderingen binnen hun gemeente. Vooral door inzet van social media zijn onze directe contacten met inwoners intensief. Deze vorm van burgerparticipatie draagt bij tot verbetering van de communicatie en begrip bij inwoners. Vanuit 'communicatie' spelen we in op belangrijke trends en zorgen we voor borging van een eenduidige profilering van onze gemeente.”* (Gemeente Terneuzen, 2019).

In 2018 is de effectiviteit van de gemeentelijke communicatiemiddelen onderzocht door middel van een enquête onder de burgers van Terneuzen. Over het algemeen waren de resultaten positief en was men (zeer) tevreden over de informatie, met als aandachtspunt de uitleg die de gemeente geeft over bepaalde besluiten. Daarom is deze vraag wederom in de huidige enquête opgenomen.

3.3 Dienstverlening tijdens corona

Op 19 maart 2020, tijdens de eerste golf van het COVID19-virus werden landelijk strenge maatregelen afgekondigd: een intelligente lockdown. Beide gemeenten hebben daarop landelijke en gemeentelijke maatregelen bekendgemaakt. Dat gebeurde via alle beschikbare media, zowel kranten (w.o. het *Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad*), radio en TV, als ook social

media, website, wijkkranten e.d. Op beider website is ook de link naar de Veiligheidsregio Zeeland (2020) geplaatst, voor het meest actuele nieuws over het coronavirus. In deze paragraaf beschrijven we aan de hand van de inventarisatie van (web) documenten en gesprekken met experts hoe tijdens de eerste coronagolf door beide gemeenten is gecommuniceerd en hoe men de dienstverlening 'coronaproof' heeft ingericht. Daarmee wordt deelvraag 1b deels beantwoord: in hoofdstuk 4 komt aan de orde hoe de inwoners dit zelf hebben ervaren.

Voor de gemeentelijke dienstverlening in beide gemeenten zijn de burgers tijdens deze crisis meer dan voorheen afhankelijk van een goede online dienstverlening.

In de zomer van 2020 heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten een handreiking voor dienstverlening in de *anderhalvemetersamenleving* gepubliceerd (VNG, 2020). Naast een herhaling van de nationale richtlijnen, biedt de VNG richtlijnen voor inclusieve dienstverlening in deze crisis. Digitale dienstverlening wordt nu nog belangrijker dan voorheen, maar de vrees bestaat dat niet iedereen voldoende vaardig is om effectief van deze diensten gebruik te maken. Adviezen op dit gebied betreffen de begrijpelijkheid van de communicatie, de digitale toegankelijkheid, een persoonlijke benadering en het inzetten van hulpstructuren (VNG, 2020). Onder dat laatste wordt verstaan specifieke ondersteuning voor statushouders, blinden en slechtzienden en slechthorenden. Daarnaast worden in de handreiking adviezen gegeven over onder andere de inrichting van de publieksbalie of Gemeentewinkel en het inrichten van klantcontactcentra vanuit huis.

Veranderingen dienstverlening t.g.v. de coronacrisis

In Terneuzen was voor de aanvang van de coronacrisis alle dienstverlening al op afspraak en zoveel mogelijk online. Daar is na aanvang van de coronacrisis niets in veranderd. De 'publieksbalie op locatie' in de verzorgingstehuizen is stopgezet.

Tot aan de coronacrisis was de Gemeentewinkel in Hulst tijdens openingsuren *meestal*¹ onbeperkt toegankelijk. In verband met het coronavirus is deze dienstverlening aangepast en vanaf dat moment was de Gemeentewinkel tijdens openingstijden alleen op afspraak toegankelijk.

Communicatie over corona

Hulst heeft in haar communicatie naar de bewoners toe gebruik gemaakt van allerlei middelen zoals Facebook, WhatsApp, Twitter, publicaties in de nieuwsbrief en het *Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad*. Een team van medewerkers beantwoordde in drie maanden tijd bijna 1.000 vragen van burgers over of naar aanleiding van het coronavirus. Dat varieerde van mensen die hun bruiloft wilden verzetten, klachten over de vergunning voor een Belgische ijsventer tot aanvragen om steun en vragen over beperkingen van bezoeken aan familie en vrienden. Er kwamen veel vragen binnen over het sluiten van de grens tussen België en

¹ Uit het ambtelijk wederhoor is de volgende informatie nagekomen: op maandag-, dinsdag-, donderdag- en vrijdagmiddag was de Gemeentewinkel voordien alleen op afspraak toegankelijk (behalve voor het afhalen van reisdocumenten en rijbewijzen).



Nederland, aanvragen voor een vignet voor noodzakelijke reizen naar België en vragen over (de kosten voor) omrijden om België te vermijden. Alle vragen zijn zo snel mogelijk beantwoord, of doorgezet naar de betreffende afdelingen. Er is geen informatie over eventueel gestelde vragen tijdens de tweede coronacrisis.

Voor de communicatie over de coronamaatregelen is in Terneuzen gebruik gemaakt van alle mogelijke media en is breed ingezet op 'webcare', maar ook op bekendmakingen in meer traditionele media, zoals het *Zeeuwsch Vlaams Advertentieblad*. Ook in Terneuzen zijn veel vragen over corona binnengekomen, maar daar is geen afzonderlijk overzicht van. Verder is ook het YouTube-kanaal ingezet, bijvoorbeeld voor toespraken van de burgemeester. Berichten vinden hun weg naar buiten via Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn. Daar worden de maatregelen weergegeven, filmpjes en foto's getoond. Deze media zijn up-to-date.

Ook landelijk krijgt de wijze waarop de gemeenten over de coronacrisis communiceren aandacht. Zo verschijnt een onderzoek waaruit blijkt dat burgers ontevreden zijn met de communicatie wat betreft de juistheid en actualiteit van de maatregelen. Zo vindt 88% van de respondenten uit dit landelijke onderzoek dat hun gemeente een actieve rol moet spelen in de communicatie rondom het coronavirus en 70% vindt dat de gemeente onvoldoende en op onjuiste wijze communiceert over het virus. Verder zoeken mensen informatie over het virus in zowel gemeentelijke als landelijke kanalen (Plantinga & Luk, 2020). In het onderhavige onderzoek wordt nagegaan in hoeverre de burgers in Hulst en Terneuzen tevreden zijn over gemeentelijke communicatie rondom de coronacrisis.

4. Resultaten enquête dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de analyse van de enquêtegegevens. Er wordt een antwoord gegeven op alle geformuleerde deelvragen: in paragraaf 4.2 gebeurt dat voor de gemeente Hulst en in paragraaf 4.3 voor de gemeente Terneuzen. Paragraaf 4.4 bevat een blik op de toekomst door de gemeentelijke experts, in antwoord op de tweede deelvraag. We beginnen dit hoofdstuk met een beschrijving van de respons.

4.1 Respons

In totaal zijn 455 formulieren tijdig terugontvangen², waarvan er 451 geldig zijn ingevuld: voor Terneuzen 265 en voor Hulst 186 enquêtes. Het is niet bekend hoeveel personen de uitnodiging via de website hebben gezien. Bovendien is de exacte verdeling van reacties op een post- dan wel mail uitnodiging niet vast te stellen vanwege een hoge non respons. Daarmee kan een procentuele respons niet worden vastgesteld. Van de post- en mailuitnodigingen kan worden aangegeven dat deze ruim onder de 10% ligt, op 7,5% voor Terneuzen en op 8,5% voor Hulst.

De steekproeven in beide gemeenten zijn niet representatief voor de gemeentelijke populatie. De steekproef van Hulst is ondervertegenwoordigd voor vrouwen en voor personen tot 45 jaar, en oververtegenwoordigd voor ouderen. Verder zijn relatief veel vragenlijsten binnengekomen uit de stad Hulst, uit Kloosterzande, Sint Jansteen en Vogelwaard. Ook in Terneuzen is een lichte ondervertegenwoordiging van vrouwelijke respondenten waar te nemen, en een oververtegenwoordiging van ouderen. De meeste vragenlijsten komen uit Terneuzen stad, Hoek, Sas van Gent, Axel en Koewacht.

In Hulst hebben de meeste respondenten gebruik gemaakt van de uitnodiging die per post (58,2%) of via de website (21,3%) is verstuurd ($n=141$). Slechts 20,6% van de invullers reageerde op de mailuitnodiging. In Terneuzen ($n=205$) liggen die percentages respectievelijk op 59,0, 31,7 en 9,3%.

Wij komen tot de slotsom dat de resultaten van deze enquête *indicatief* kunnen worden ingezet en dat ze niet kunnen worden generaliseerd naar alle bewoners in beide gemeenten.

4.2 Dienstverlening Hulst

Hieronder volgen de resultaten van de analyses over de dienstverlening in de gemeente Hulst. Achtereenvolgens komen aan bod de achtergrondkenmerken van de respondenten, de ervaringen met en evaluatie van de aanvragen en meldingen met betrekking tot het eerste contact en een eventueel bezoek aan de publieksbalie. Vervolgens worden de verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de communicatie rondom de coronacrisis en de eventuele gevolgen voor de genoemde dienstverlening besproken, waarna wordt afgesloten met een

² Tien formulieren (voor de gemeente Terneuzen) kwamen ruim na de deadline binnen. Deze zijn niet meer verwerkt en ook niet meegenomen in de bruto respons.

korte analyse van de open antwoorden die de respondenten hebben gegeven. Naast een aantal figuren in de tekst, is een overzicht in bijlage III te vinden.

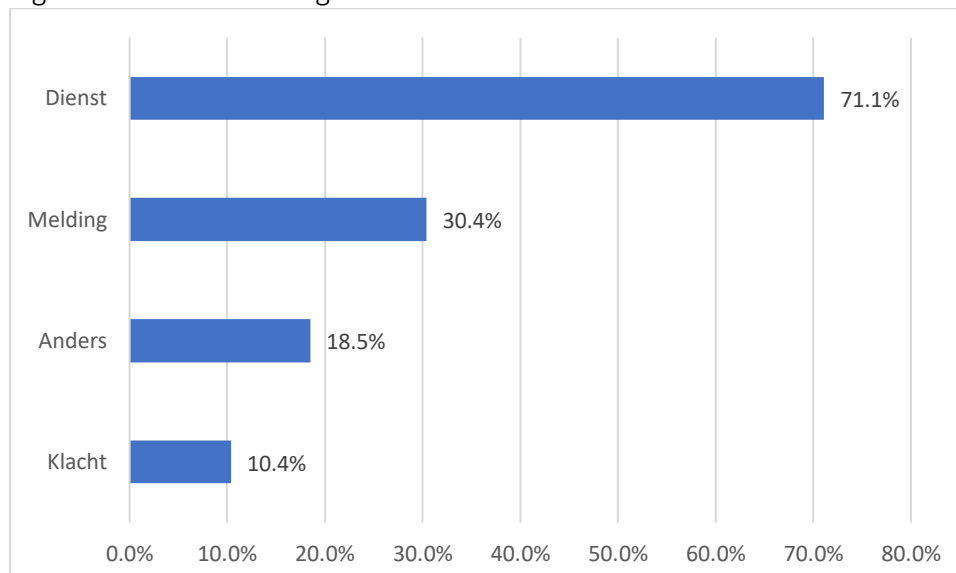
Achtergrond

Van de respondenten is 62% man, vrouwen zijn ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd is 58,8 jaar en mensen vanaf 45 jaar zijn in deze steekproef oververtegenwoordigd. De meeste respondenten (42,9%) komen uit de stad Hulst en ze geven aan een huishouden met twee personen te hebben (55,3%). Daarnaast hebben de meeste respondenten (45,1%) een middelbare opleiding. Ook geeft 40,3% op met de VUT of pensioen te zijn, gevolgd door voltijd (23,6%) en deeltijd (20,1%) werk. Een enkeling geeft op ziek te zijn, of arbeidsongeschikt. Van alle invullers is 13,7% in België geboren, twee personen geven Duitsland op als geboorteland.

Diensten aanvragen en contact

In de gemeente Hulst heeft 80,1% van de respondenten het afgelopen jaar een (aan)vraag of melding bij de gemeente gedaan. Van de mensen die geen aanvraag deden of contact zochten geeft 82,1% aan dat ze geen dienst nodig hadden. Verder geeft 15,4% aan dat ze geen vraag hadden. Mensen die wel contact zochten deden dat in 71,5% van de gevallen omdat ze een dienst aanvroegen, op de tweede plaats gevolgd door een melding (30,4%) zoals in figuur 4.1 is te zien. Er is 25 keer een toelichting gegeven: zo betrof het af en toe meerdere meldingen, waaronder meldingen over zwerfafval, rolcontainers, openbare verlichting, vragen over corona, beleid en communicatie, bomenkap, parkeervergunning / -verbod en in een paar gevallen om verlenging van het rijbewijs.

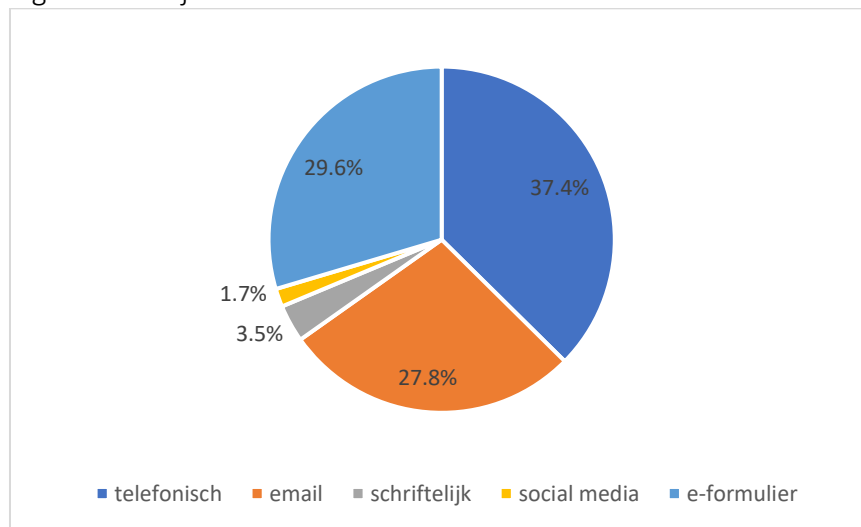
Figuur 4.1 Doel contact gemeente Hulst



Voor 36,3% van de respondenten dateert het contact met de gemeente van na aanvang van de coronacrisis, voor 34,1% dateert het contact van daarvoor en 28,9% van de respondenten stelt zowel voor als na aanvang van de crisis contact met de gemeente te hebben gehad.

De meeste respondenten geven aan eenmaal contact met de gemeente te hebben gehad (38,1%), op de voet gevolgd door twee- tot driemaal contact (37,3%). Contact werd veelal gezocht via de telefoon (37,4%), gevolgd door een e-formulier (29,6%), zoals in figuur 4.2 is te zien. Twintig personen geven aan op een andere wijze contact te hebben gezocht, voor het overgrote deel door naar de Gemeentewinkel te gaan tijdens openingstijden. Dit is sinds de start van de coronacrisis (nagenoeg) niet meer mogelijk zonder afspraak, toch geven vijf personen aan dit te hebben gedaan. Dit zou kunnen gaan om het afhalen van een rijbewijs of reisdocument, dat nog steeds zonder afspraak mogelijk is.

Figuur 4.2 Wijze van contact



Toelichting evaluatie contact

Het algemene beeld dat ontstaat van de (eerste) contacten is dat dit met een (ruime) voldoende wordt beoordeeld. Echter, de toelichting die de respondenten hebben gegeven laat een wat genuanceerder beeld zien. Het lijkt erop dat men deze ruimte gebruikt om een klacht of een ervaren tekortkoming te noemen over de hele breedte van de gemeentelijke dienstverlening, dus niet alleen wat betreft een (aan)vraag, melding of klacht. Ook zien we zowel heel positieve als negatieve ervaringen.

Een aantal respondenten heeft hun evaluatie toegelicht (n=36). De toelichtingen zijn divers, van snel (n=4), vriendelijk, prima, goed (n=4), conform afspraak teruggebeld (n=2) door de juiste persoon tot mensen die lang op hun antwoord moesten wachten (n=4), zich onvriendelijk behandeld voelen (n=5), onpersoonlijk (n=3), vaak doorverbonden (n=3), slechte bereikbaarheid, niet behulpzaam, niet vrolijk of helemaal geen reactie (n=6). Negatieve toelichtingen worden met name gegeven naarmate mensen vaker contact met de gemeente hadden opgenomen, maar de aantallen zijn te klein om betrouwbare conclusies te trekken.

Afspraak aan de publieksbalie en afhandeling

Na het eerste contact heeft 53,3% van de respondenten een afspraak gemaakt bij de Gemeentewinkel. In meerderheid is men het eens tot helemaal eens met de stellingen uit het

onderzoek, hetgeen duidt op tevredenheid met de dienstverlening in de Gemeentewinkel. In bijlage III.1a³ is een compleet overzicht te vinden van alle resultaten.

Samengevat komt het erop neer dat:

- 81,1% het (helemaal) eens is met de stelling dat men snel geholpen werd
- 83,8% het (helemaal) eens is met de goede afhandeling van de vraag
- 78,4% het (helemaal) eens is met de verantwoordelijkheid die de medewerker toonde om tot een oplossing te komen
- 83,1% het (helemaal) eens is met de deskundigheid van de medewerker

Inlevingsvermogen, ruimte om mee te denken en de service scoorden lager met respectievelijk 68, 60 en 54,4% (eens tot helemaal mee eens).

Over het algemeen is men tevreden met de afhandeling van de (aan)vraag, melding of klacht⁴. Dat geldt voor de mate waarin men op de hoogte werd gehouden (61,4%), de duidelijkheid van de informatie (70,1%) en de doorlooptijd (63,0%). Over de prijs-kwaliteitverhoudingen zijn de meningen iets meer verdeeld, maar ruim 50% is het nog (zeer) eens met de stelling dat deze goed is (51,3%). Een overzicht van alle resultaten is te vinden in bijlage III.2a.

Ervaringen afhandeling

De ervaringen met de afhandeling konden worden toegelicht. Daar hebben 37 mensen gebruik van gemaakt. Veelal tref je hier klachten aan van burgers die zich niet gehoord voelen, of (nogmaals) mensen die de ruimte pakken om hun verhaal te doen.

Deze klachten zijn:

- Geen antwoord, lang wachten, niet de juiste persoon, veel doorverwezen (n=13)
- Onvriendelijke baliemedewerkers (n=4)
- Complexe, niet toegankelijke website (n=4)
- Een aantal hele specifieke klachten (n=6)
- Afstand tot de burger (n=2)
- Snel bevestiging van de vraag, maar daarna (lang) niets meer (n=2)

Tevreden respondenten roemen vooral de snelheid waarmee de (aan)vraag is afgehandeld (n=2), de goede service (n=3). Ook wordt de suggestie gedaan om advies bij het invullen van bezwaarschriften.

Rapportcijfers dienstverlening

Op verschillende onderdelen van de dienstverlening hebben we de respondenten gevraagd welk rapportcijfer ze geven: voor het (aantal) contact(momenten), voor de afspraak aan de balie, het proces van de afhandeling en de digitalisering van de dienstverlening.

³ Het aantal mensen dat antwoorden invult wisselt sterk. Vooral de steekproefomvang voor de antwoorden 'helemaal oneens' en 'oneens' is vaak klein. In bijlage III.1b is een overzicht van de steekproefomvang te vinden.

⁴ Een volledig overzicht van de antwoorden is te vinden in bijlage III.2a. Een overzicht van alle steekproefomvang is te vinden in bijlage III.2b.

In tabel 4.1 is een overzicht van deze rapportcijfers gegeven. Het rapportcijfer varieert van een 6,4 (afhandeling) tot een 7,2 (de afspraak in de Gemeentewinkel), en overall geven de respondenten de gemeente Hulst een 6,6 voor de dienstverlening⁵.

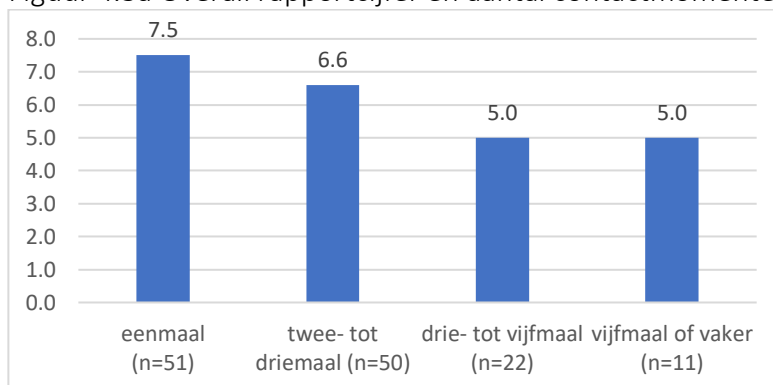
Tabel 4.1 rapportcijfers aspecten dienstverlening in Hulst

Rapportcijfer voor...	Gemiddelde	Aantal antwoorden
Contactmomenten	6,7	131
Gemeentewinkel	7,2	69
Afhandeling	6,4	123
Digitalisering	6,5	124
Overall gemiddelde	6,6	134

Gekeken is verder, in hoeverre het rapportcijfer varieert met het aantal malen dat men contact zocht met de gemeente om een (aan)vraag gehonoreerd te krijgen. Ook is nagegaan of dit cijfer varieert met het moment van de aanvraag: voor, of na aanvang van de coronacrisis of in beide perioden. Figuren 4.3a⁶ en 4.3b tonen het resultaat.

Uit figuur 4.3a blijkt dat het overall rapportcijfer afneemt met het aantal contactmomenten met de gemeente. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat men vaker contact moest zoeken met de gemeente om een vraag beantwoord te krijgen en dat dit leidt tot een lager algemeen rapportcijfer. Figuur 4.3b laat zien dat het rapportcijfer *niet* fluctueert met de *periode* waarin men zijn (aan)vraag deed: voor de coronacrisis, tijdens de coronacrisis of zowel voor als tijdens. De coronacrisis heeft derhalve voor de respondenten niet geleid tot een andere evaluatie van de dienstverlening door de gemeente.

Figuur 4.3a Overall rapportcijfer en aantal contactmomenten



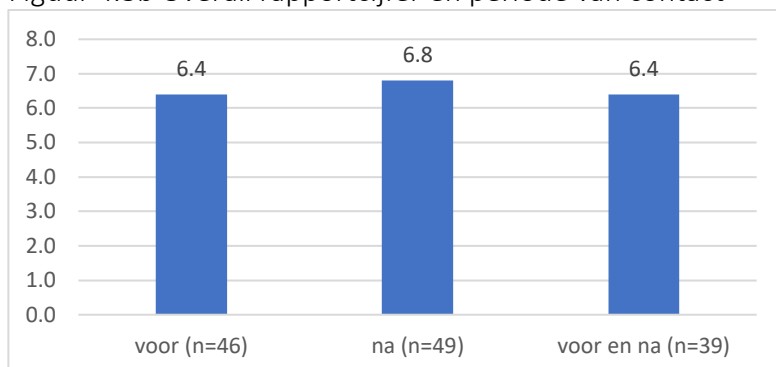
Om na te gaan hoe deze rapportcijfers geïnterpreteerd moeten worden, is het resultaat vergeleken met het gemiddelde cijfer dat 151 gemeenten kregen voor dienstverlening met de burger in de rol als klant (Abma & Korsten, 2009). Het gezamenlijke rapportcijfer (rekening

⁵ Dat is het gewogen gemiddelde van de rapportcijfers voor de vier aspecten van dienstverlening in tabel 4.1.

⁶ De omvang van de steekproef voor 'drie- tot vijfmaal' en 'vijfmaal of vaker' is klein. De resultaten zijn derhalve indicatief.

houdend met selectieve respons) voor alle onderdelen van dienstverlening voor Hulst is 6,6⁷. Het cijfer dat uit onderzoek komt voor dienstverlening is een 6,9. Daar ligt de waardering voor de overall dienstverlening in Hulst onder.

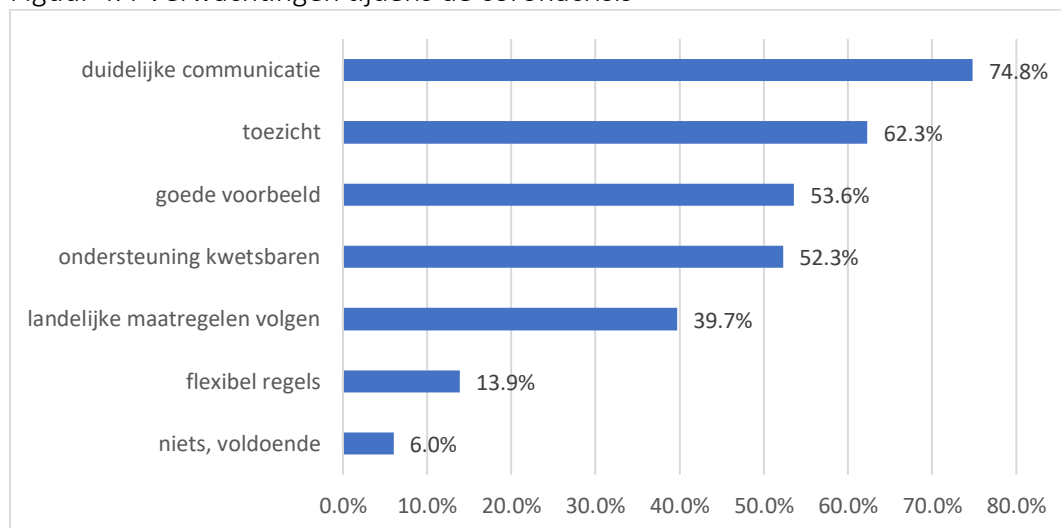
Figuur 4.3b Overall rapportcijfer en periode van contact



Coronamaatregelen en communicatie

De coronacrisis heeft grote impact op de samenleving. Dat geldt zeker ook op lokaal niveau. De respondenten konden aangeven welke verwachtingen ze in deze crisis van de gemeente hebben. Figuur 4.4 laat zien dat het in 74,8% van de antwoorden gaat het om duidelijke communicatie, gevolgd door toezicht op de maatregelen (62,3%) en het geven van het goede voorbeeld (53,6%).

Figuur 4.4 Verwachtingen tijdens de coronacrisis



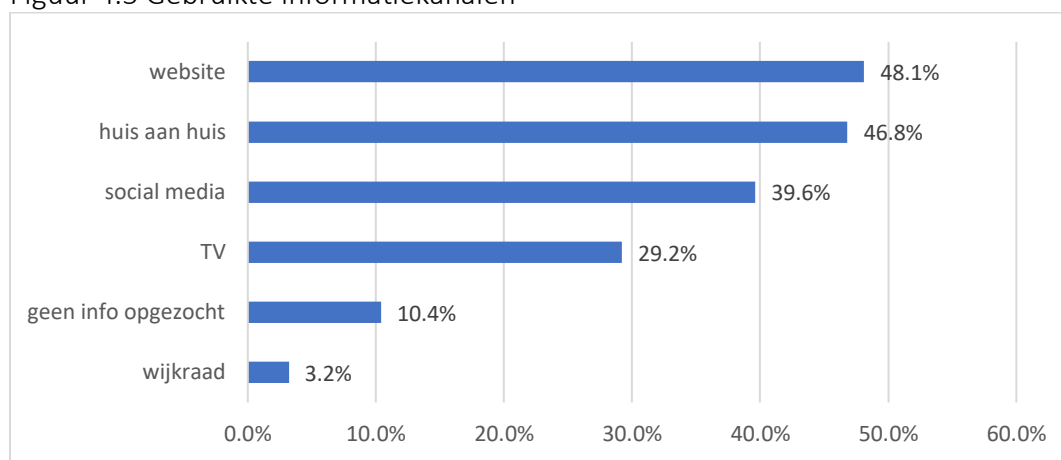
Andere verwachtingen zijn: toegang tot internet voor iedereen, duidelijkheid voor de inwoners van de omliggende dorpen, meedenken en het normale leven zoveel mogelijk door laten gaan, handhaving van het 'rechts gaan' in de Gentse straat en duidelijke communicatie naar Belgische bezoekers.

⁷ Dit betreft een zogeheten 'gewogen gemiddelde' waarbij rekening gehouden wordt met het aantal mensen dat een antwoord heeft gegeven.

Om aan hun informatie te komen kunnen de burgers in Hulst verschillende kanalen raadplegen. Figuur 4.5 laat zien dat ze de meeste (corona)informatie van de website halen (48,1%) gevolgd door het huis-aan-huisblad (46,8%) en social media (39,6%). Overigens heeft 10,4 % van de respondenten geen informatie over corona via de gemeente opgezocht.

Een klein aantal mensen gaf een ander informatiekanaal op, zoals de krant (het dagblad). Op de vraag hoe vaak men sinds het uitbreken van de coronacrisis de website heeft geraadpleegd antwoorden de meeste mensen (34,2%) dat zij dit geen enkele maal hebben gedaan, 11,25 eenmaal, 23,0% van de respondenten heeft dit twee- tot driemaal gedaan en 21,1% vijfmaal of vaker.

Figuur 4.5 Gebruikte informatiekanalen



De kwaliteit van de informatie tijdens de coronacrisis krijgt van de respondenten een ruime voldoende. Meer dan de helft van de respondenten is het (helemaal) eens met de stellingen over de duidelijkheid en de juiste toon van de informatie, informatie is voldoende en wordt snel bijgewerkt en er is voldoende uitleg. Uitschieters daarin zijn de vindbaarheid van de informatie (75,4%), de bereikbaarheid van de gemeente tijdens de coronacrisis (69,7%) en het gewoon doorlopen van de dienstverlening (86,5%). Minder goed scoorde de stelling dat de gemeente actief meedenkt als iets nu niet kan (50,9% (helemaal) mee eens). Voor de analyse zijn deze ervaringen getransformeerd naar een betrouwbaar rapportcijfer.

In z'n algemeenheid scoort de gemeente een 7,3 voor de communicatie tijdens de coronacrisis (tot nu toe). Het landelijke beeld, namelijk dat burgers ontevreden zijn met de communicatie wat betreft de juistheid en actualiteit van de maatregelen, wordt hiermee voor Hulst niet bevestigd. In bijlage III.3a zijn alle bijbehorende resultaten te vinden⁸.

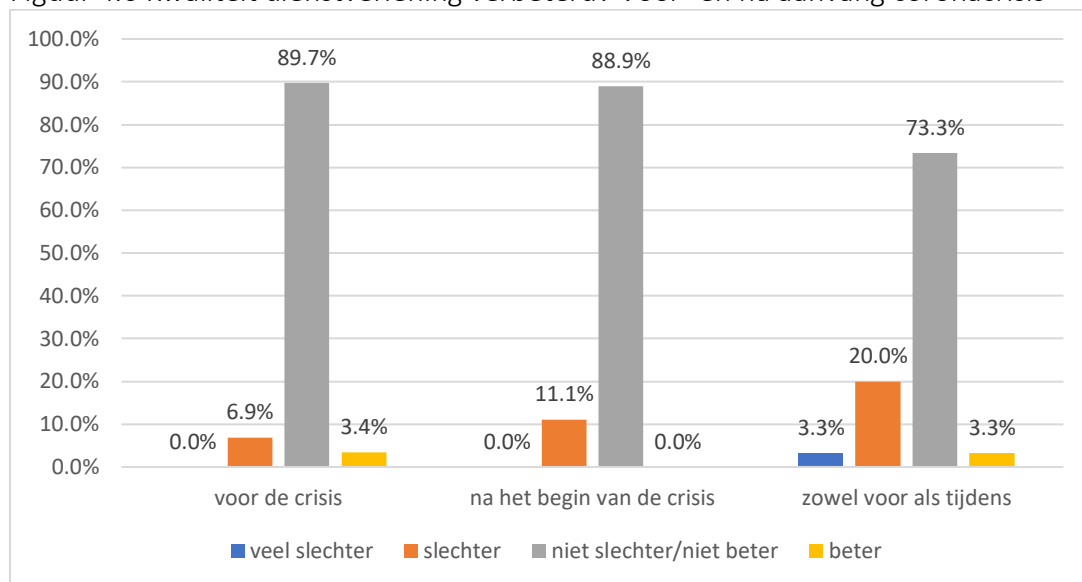
De stellingen zijn door 15 respondenten toegelicht. Er is begrip voor de maatregelen, maar er is ook ergernis over de houding van en naar de Belgen (n=3), en er zijn vragen over

⁸ Het aantal mensen dat antwoorden invult wisselt sterk. Vooral de steekproefomvang voor de antwoorden 'helemaal oneens' en 'oneens' is vaak klein. In bijlage III.3b is een overzicht van de steekproefomvang te vinden.

informatiestromen (bijvoorbeeld omtrent de coronabesmettingen bij medewerkers en wethouders van de gemeente Hulst).

Van alle respondenten uit Hulst vindt 82,2% dat de dienstverlening sinds het begin van de crisis niet is veranderd (dus niet beter of slechter), terwijl 12,9% vindt dat deze slechter is geworden. Figuur 4.6 laat zien hoe deze mening is verdeeld over mensen die hun aanvraag voor of tijdens de coronacrisis deden, of in beide perioden. Het beeld is wat wisselend: in grote meerderheid vindt men de kwaliteit onveranderd, maar van de mensen die hun aanvraag zowel voorafgaand als na aanvang van de crisis deden vinden zeven personen (23,3%) dat de dienstverlening (veel) slechter is geworden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze mensen in z'n algemeenheid vaker contact met de gemeente zochten om hun (aan)vraag afgehandeld te krijgen. We zagen al eerder (figuur 4.3a) dat dit tot een negatiever oordeel leidt.

Figuur 4.6 Kwaliteit dienstverlening verbeterd? Voor- en na aanvang coronacrisis⁹



De respondenten zijn positief over het op afspraak toegankelijk zijn van de Gemeentewinkel: 44,4% van de respondenten vindt dat (veel) beter, 31,1% maakt het niet uit en 24,4% vindt het (veel) slechter geworden. Uit de toelichting die respondenten geven wordt dit ook duidelijk: over het algemeen is er steun voor deze maatregel. Men vindt het fijn dat er geen wachttijden zijn, veiliger (want geen besmettingen), maar wel minder flexibel (zonder afspraak kom je er niet in).

Een enkele negatieve ervaring maakt duidelijk dat niet iedereen op de hoogte is van de regeling omtrent afspraken bij de Gemeentewinkel. Navraag leert dat er altijd op afspraak

⁹ De steekproefomvang is hier niet groot. Het aantal mensen dat de dienstverlening niet veranderd vindt is respectievelijk 26, 24 en 22. De resultaten zijn derhalve indicatief.

wordt gewerkt, behalve bij het afhalen van rijbewijs of reisdocument: dat kan nog altijd zonder afspraak¹⁰.

Suggesties door de respondenten

Ten slotte kon men suggesties doen aan de gemeente omtrent coronamaatregelen. Daarvan hebben 14 mensen gebruik gemaakt. Afgezien van individuele ervaringen, werden suggesties gedaan om informatie niet grotendeels via internet te laten verlopen, snel te actualiseren, omliggende dorpen niet vergeten, ambtenaren ook verplichten mondkapjes te dragen, Hulster dagcijfers over de coronabesmettingen op de website zetten en meer handhaven (n=2).

4.3 Dienstverlening Terneuzen

Hieronder volgen de resultaten van de analyses over de dienstverlening in de gemeente Terneuzen. Achtereenvolgens komen aan bod de achtergrondkenmerken van de respondenten, de ervaringen met en evaluatie van de aanvragen en meldingen met betrekking tot het eerste contact en een eventueel bezoek aan de publieksbalie. Vervolgens worden de verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de communicatie rondom de coronacrisis en de eventuele gevolgen voor de genoemde dienstverlening besproken, waarna wordt afgesloten met een korte analyse van de open antwoorden die de respondenten hebben gegeven. Naast een aantal figuren in de tekst, is een overzicht in bijlage IV te vinden.

Achtergrond

In Terneuzen is 48,3% van de respondenten vrouw. Daarmee zijn vrouwen licht ondervertegenwoordigd in deze steekproef. De gemiddelde leeftijd is 58,3 jaar, verder is een oververtegenwoordiging in leeftijd te zien vanaf 45 jaar. De meeste respondenten komen uit de stad Terneuzen zelf: 47,2% van de respondenten is afkomstig uit de postcode 4531 tot en met 4538. Net als in Hulst bestaan de meeste huishoudens in deze steekproef uit twee personen (56,8%). Het opleidingsniveau is middelbaar tot hoger (bij elkaar 74,2%) en de meeste respondenten zijn met de VUT of pensioen (35,4%). Sommige respondenten zitten in de ziektewet, zijn afgekeurd, werkloos of mantelzorger. Van de invullers is 7,4% in België geboren, een enkeling in Polen, Engeland of Duitsland.

Diensten aanvragen en contact

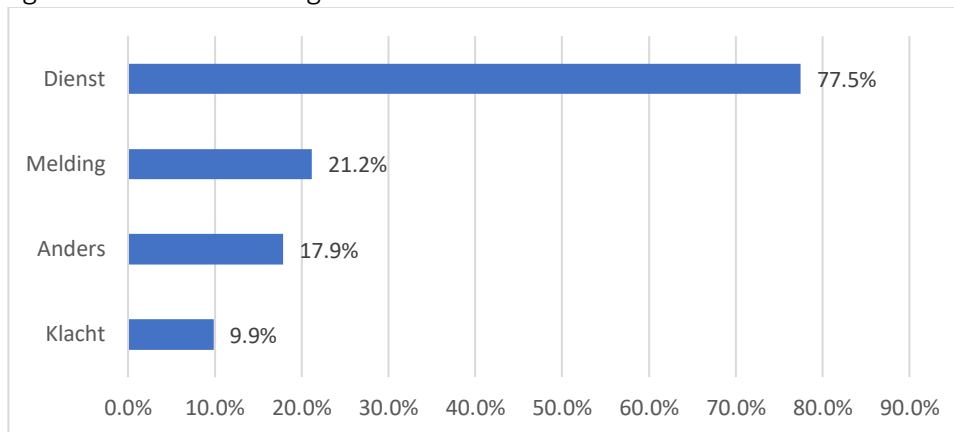
Van de respondenten heeft 64,6% in het afgelopen jaar een dienst aangevraagd. Was dat niet zo, dan hadden ze in de meeste gevallen (88,5%) geen dienst nodig of geen vraag (10,3%). Slechts één persoon stelde dat de dienst niet kon worden aangevraagd vanwege de coronacrisis.

De meeste mensen die een (aan)vraag deden of een melding, deden dat na het begin van de coronacrisis (37,1%) of ze hadden zowel voor als tijdens de coronacrisis contact met de gemeente (37,1%). In figuur 4.7 is te zien dat de meeste respondenten een dienst

¹⁰ Uit de gesprekken met de gemeentelijke vertegenwoordigers is dit niet duidelijk geworden. Dit kwam pas tijdens het ambtelijk wederhoor naar voren.

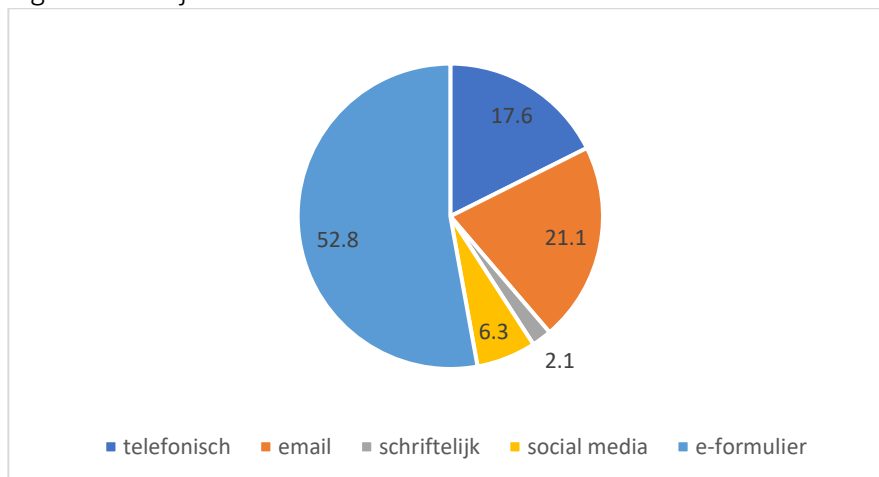
aanvragen, gevolgd door een melding. In de toelichting geeft de meerderheid aan hun rijbewijs te willen verlengen.

Figuur 4.7 Doel contact gemeente Terneuzen



In iets meer dan de helft van de gevallen (50,3%) had men twee- tot driemaal contact met de gemeente over de (aan)vraag of melding. In de meeste gevallen was dat via een e-formulier (52,8%), of via email (21,1%) zoals in figuur 4.8 te zien is. Een aantal mensen geeft in een open antwoord aan naar de publieksbalie te zijn geweest. Het is niet bekend of dit een eerste contact is, of op afspraak.

Figuur 4.8 Wijze van contact



Toelichting contactmomenten

Het algemene beeld van de(eerste) contacten is goed. Echter, de toelichting die veel mensen hebben gegeven laat een wat genuanceerder beeld zien. Net als in Hulst lijkt het erop dat men deze ruimte gebruikt om een klacht of een ervaren tekortkoming te noemen over de hele breedte van de gemeentelijke dienstverlening, dus niet alleen wat betreft een (aan)vraag, melding of klacht. Ook zien we zowel hele positieve als negatieve ervaringen. Mensen die de ruimte gebruiken voor een compliment of om hun klacht extra kracht bij te zetten.

Er zijn meer dan 30 persoonlijke reacties geplaatst als toelichting op het rapportcijfer. Deze reacties zijn divers en ze bevatten soms persoonlijke en specifieke problemen (n=5). Er zijn in ieder geval 12 reacties van mensen die tevreden zijn, waarbij het contact prima verliep. Ook gaven 5 respondenten aan dat het formulier op de website gemakkelijk is en dat prima via de website een afspraak ingepland kan worden. Een aantal malen wordt er ook geklaagd dat er geen opvolging aan het contact wordt gegeven, er wordt niet teruggebeld of niet gereageerd, de juist persoon is niet aanwezig of bereikbaar (n=9). Soms vindt men het contact te onpersoonlijk, ambtelijk, niet klantgericht (n=4).

Negatieve toelichtingen worden met name gegeven naarmate mensen vaker contact met de gemeente hadden opgenomen, maar de aantallen zijn te klein om betrouwbare conclusies te trekken.

Afspraak aan de publieksbalie en afhandeling

Van de respondenten heeft 71,2% ook een afspraak bij de publieksbalie gemaakt. Over het algemeen is men tevreden tot zeer tevreden over onderdelen van het contact met de medewerker aan de publieksbalie: meer dan 75% van de respondenten vond de afhandeling aan de balie snel en was tevreden tot zeer tevreden over de oplossingsgerichtheid, deskundigheid en het inlevingsvermogen van de medewerker aan de balie. Meer dan 60% van de respondenten vond verder dat de medewerker ruimte bood om mee te denken en verraste aangenaam met de verleende service. In bijlage IV wordt een compleet overzicht van de resultaten voor de afspraak aan de publieksbalie gegeven (Bijlage.IV.1a)¹¹.

Wat betreft de algehele afhandeling is men tevreden tot zeer tevreden. Dat geldt voor de mate waarin men op de hoogte werd gehouden (64,6%), de duidelijkheid van de informatie (78,4%) en de doorlooptijd (73,9%). Over de prijs-kwaliteitverhoudingen zijn de meningen iets meer verdeeld, maar ruim 50% is het nog (zeer) eens met de stelling dat deze goed is. Voor de complete resultaten wordt verwezen naar bijlage IV.2a¹².

Toelichting afspraak en afhandeling

In meer dan 40 reacties lichten respondenten hun oordeel toe. Het beeld is andermaal heel divers, zowel positief als negatief. Zo zijn sommigen onverdeeld positief over de geboden service, de snelheid, de vindbaarheid van documenten op de website en de afhandeling (n=8), maar er zijn ook mensen die niet tevreden zijn over deze service, de opvolging van klachten of een contact (n=18) en de benadering aan de publieksbalie (n=4, onvriendelijk of ongeïnteresseerd). Achtmaal wordt een specifiek, individueel probleem geschetst. Sommigen zouden liever toch zonder afspraak naar Terneuzen komen, vinden de openingstijden te beperkt, of vragen of de balie in Axel weer open mag (n=4). Naast complimenten zijn er ook klachten over de vindbaarheid van documenten op de website (n=3).

¹¹ Het aantal mensen dat antwoorden invult wisselt sterk. Vooral de steekproefomvang voor de antwoorden 'helemaal oneens' en 'oneens' is vaak klein. In bijlage IV.1b is een overzicht van de steekproefomvang te vinden.

¹² In bijlage IV.2b is een overzicht van alle steekproefomvang te vinden.

Rapportcijfers dienstverlening

We hebben de respondenten gevraagd welk rapportcijfer ze geven voor verschillende aspecten van de dienstverlening: voor het (aantal) contact(momenten), voor de afspraak aan de balie, het proces van de afhandeling en de digitalisering van de dienstverlening.

In tabel 4.2 is een overzicht van deze rapportcijfers gegeven. Het rapportcijfer varieert van een 7,0 (afhandeling) tot een 8,1 (de afspraak aan de publieksbalie), en overall geven de respondenten de gemeente Terneuzen een 7,3 voor de dienstverlening¹³.

Tabel 4.2 Rapportcijfer voor elementen van dienstverlening

Rapportcijfer voor...	Gemiddelde	Aantal antwoorden
Contactmomenten	7,4	151
Publieksbalie	8,1	97
Afhandeling	7,0	139
Digitalisering	7,2	138
Overall gemiddelde	7,3	153

Gekeken is verder, in hoeverre het rapportcijfer varieert met het aantal malen dat men contact zoekt met de gemeente om een (aan)vraag gehonoreerd te krijgen. Ook is nagegaan of dit cijfer varieert met het moment van de aanvraag: voor, of na aanvang van de coronacrisis of in beide perioden. Figuren 4.9a¹⁴ en 4.9b tonen het resultaat.

Figuur 4.9a laat zien dat het rapportcijfer begint op een 8,2 voor een eenmalig contact en het daalt tot een 4,1 voor frequente contacten (vijfmaal of vaker). Net als in Hulst kan een verklaring zijn dat de waardering voor het contact daalt naarmate men vaker contact moet zoeken om de vraag naar tevredenheid beantwoord te krijgen. In figuur 4.9b wordt het algemene rapportcijfer getoond per periode waarin de (aan)vraag plaatsvond, deze fluctueert niet veel, maar ze is iets lager bij mensen die zowel voor als tijdens de crisis contact zochten. Ook hier kan de oplopende frequentie van contactmomenten een verklaring zijn.

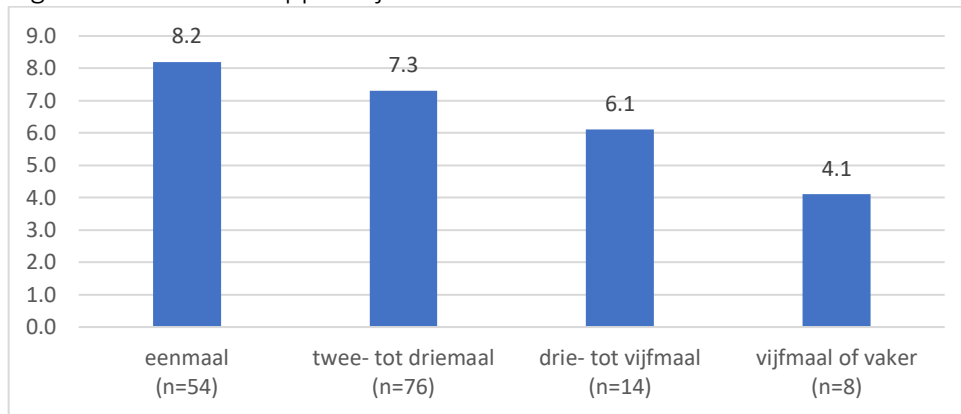
We hebben gekeken in hoeverre negatieve toelichtingen voorkwamen bij mensen die vaker contact zochten bij de gemeente. Hoewel de resultaten indicatief¹⁵ zijn lijken negatieve toelichtingen iets vaker voor te komen bij mensen die vaker contact zochten met de gemeente.

¹³ Dat is het gewogen gemiddelde van de rapportcijfers voor de vier aspecten van dienstverlening in tabel 4.1.

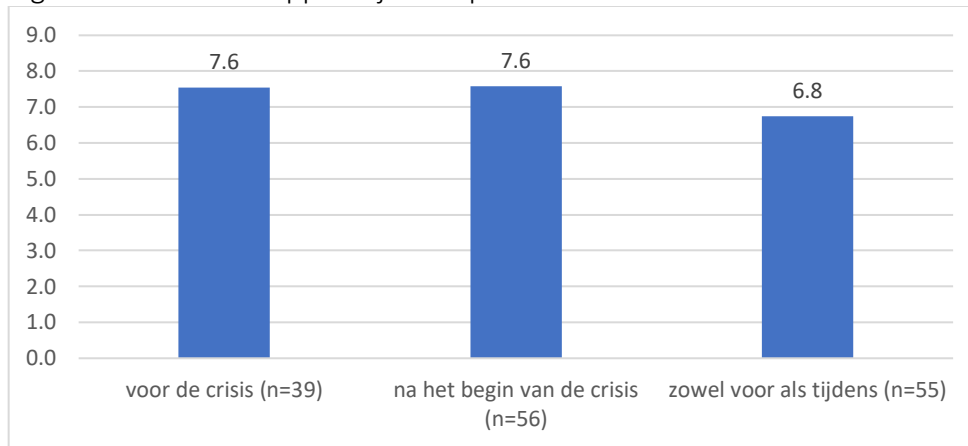
¹⁴ De omvang van de steekproef voor 'drie- tot vijfmaal' en 'vijfmaal of vaker' is klein. De resultaten zijn derhalve indicatief.

¹⁵ Te kleine en niet-representatieve steekproef.

Figuur 4.9a Overall rapportcijfer en aantal contactmomenten



Figuur 4.9b Overall rapportcijfer en periode van contact



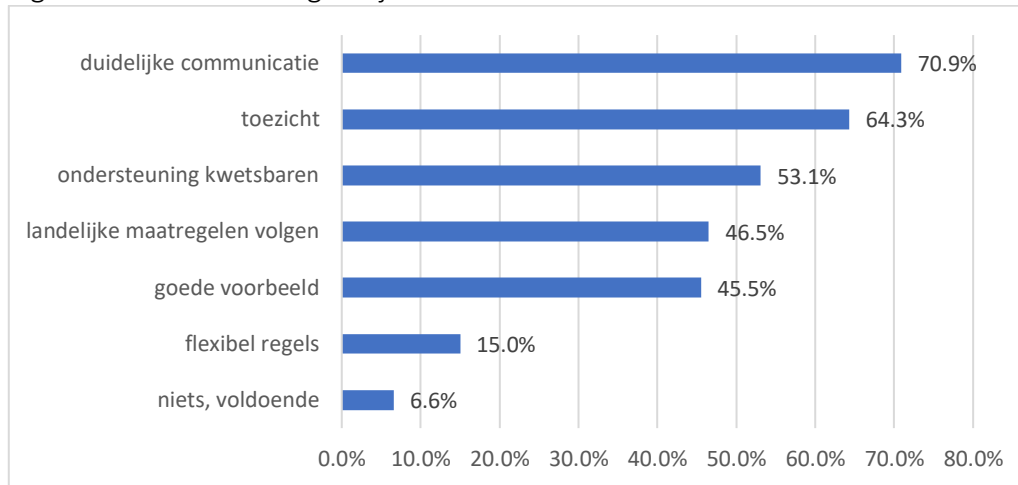
Om na te gaan hoe deze cijfers geïnterpreteerd moeten worden, is het resultaat uit deze enquête vergeleken met het gemiddelde cijfer dat 151 gemeenten kregen voor dienstverlening met de burger in de rol als klant (Abma & Korsten, 2009). Het gezamenlijke rapportcijfer (rekening houdend met selectieve respons) voor alle onderdelen van dienstverlening voor Terneuzen is 7,3¹⁶. Het cijfer dat uit het landelijke onderzoek komt voor dienstverlening is een 6,9. Daar ligt de dienstverlening in Terneuzen ruim boven.

Coronamaatregelen en communicatie

Coronamaatregelen zijn, behalve landelijk, ook gemeentelijk ingevoerd. Communicatie hierover vond plaats via verschillende media. Figuur 4.10 laat zien welke verwachtingen de respondenten hadden van de communicatie door de gemeente tijdens corona. In de meeste gevallen (70,9%) verwachten ze duidelijke communicatie, gevolgd door toezicht (64,3%) en ondersteuning van de kwetsbaren (53,1%). Een enkele respondent geeft in de toelichting aan meer handhaving op de coronamaatregelen te willen, minder mensen op het gemeentehuis, een mondkapjesplicht in openbare plaatsen, en creativiteit om gemeentelijke processen zoveel mogelijk door te laten gaan.

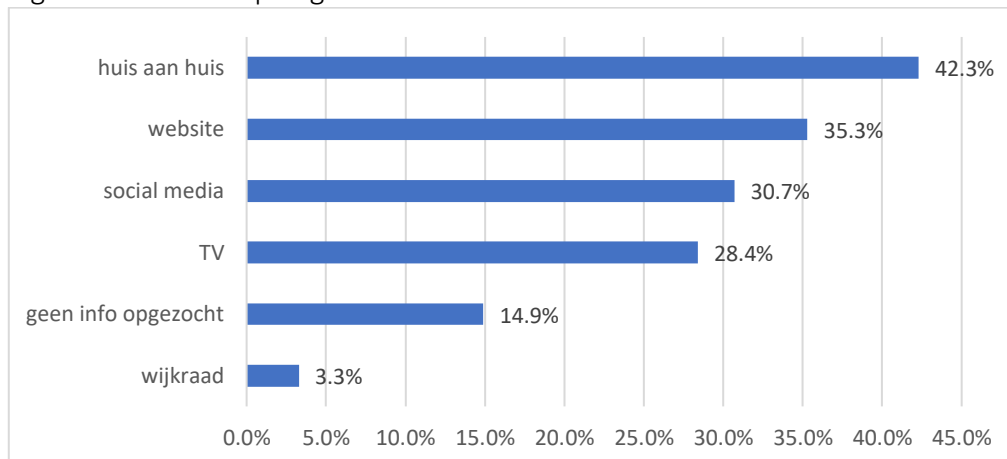
¹⁶ Dit betreft een zogeheten 'gewogen gemiddelde' waarbij rekening gehouden wordt met het aantal mensen dat een antwoord heeft gegeven.

Figuur 4.10 Verwachtingen tijdens de coronacrisis



Om aan hun informatie te komen kunnen de burgers in Terneuzen verschillende kanalen raadplegen. Figuur 4.11 laat zien dat ze de meeste (corona)informatie uit de huis-aan-huisbladen halen (42,3%) gevolgd door de website van de gemeenten (35,3%) en social media (30,7%). Overigens heeft 14,9% van de respondenten geen informatie over corona via de gemeente opgezocht. Sommige mensen geven andere informatiekkanalen op of een toelichting, zoals regionale media en de persconferenties (als specificatie van TV), lokale radio, veiligheidsregio, RIVM.

Figuur 4.11 Geraadpleegde kanalen



Er is gevraagd hoe vaak men de informatie op de website van de gemeente heeft geraadpleegd. Meer dan de helft van de respondenten (52,1%) heeft dat nooit gedaan, 12,4% eenmaal, 23,5% heeft dat twee- tot driemaal gedaan en slechts 4,6% vijfmaal of vaker.

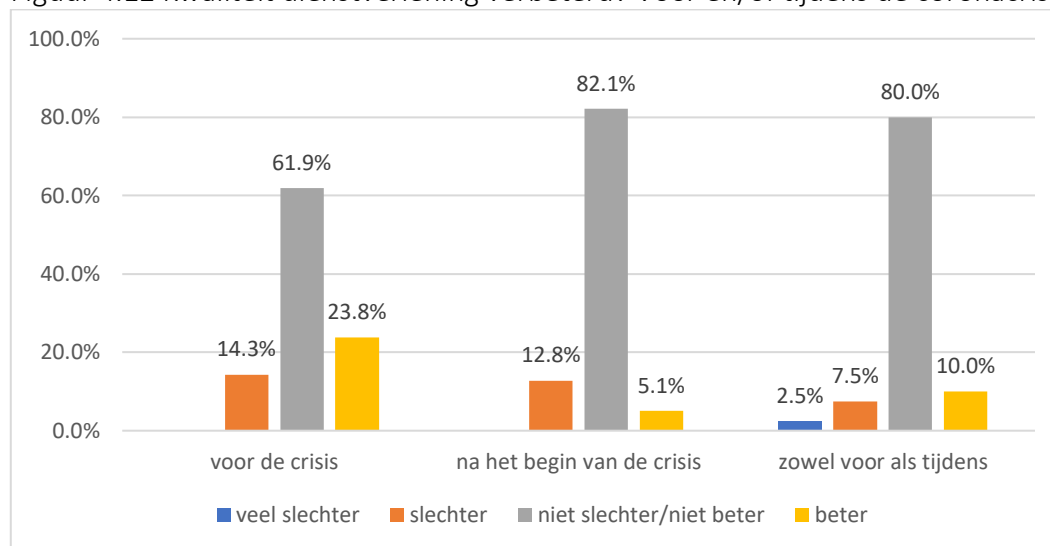
De respondenten zijn positief over de kwaliteit van de verstrekte informatie rondom de coronacrisis: de informatie is vindbaar, duidelijk, voldoende, het heeft de juiste toon en de informatie wordt snel bijgewerkt. Verder is 71,1% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente goed bereikbaar is en vind 58,4% dat er voldoende wordt

uitgelegd als iets niet kan zoals men gewend is. 68,9% is het (helemaal) eens met de stelling dat de dienstverlening gewoon doorloopt en 55,1% is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente actief meedenkt als iets nu niet kan. Voor de analyse zijn deze ervaringen getransformeerd naar een betrouwbaar rapportcijfer. Voor de informatie over corona is dat een 7,3. Hoewel vrijwel geen negatieve reacties zijn ontvangen, heeft een aanzienlijk deel van de respondenten als antwoord ‘niet mee eens/niet mee oneens’ gegeven, en dat drukt het totaalbeeld enigszins. In bijlage IV.3a zijn alle bijbehorende cijfers terug te vinden¹⁷.

Slechts enkele respondenten maken van de gelegenheid gebruik hun antwoorden toe te lichten. Daaruit blijkt dat sommigen eigenlijk alleen de landelijke informatiekanaal volgen en dat corona soms als argument voor de slechte bereikbaarheid wordt aangevoerd (n=4).

Ten slotte konden de respondenten aangeven of ze vinden dat de kwaliteit van de dienstverlening is veranderd. Bijna 80% (79,4%) vindt van niet. In figuur 4.12 is weergegeven hoe deze mening is verdeeld over mensen die hun (aan)vraag voor en/of tijdens de coronacrisis deden. Het beeld is wat wisselend en iets anders dan in Hulst, maar over het algemeen is de mening van mensen die hun aanvraag voor de crisis deden iets diverser dan mensen die dat na aanvang van de crisis deden (of zowel voor als na aanvang): sommigen zien een verbetering (23,8%) en anderen een verslechtering (14,3%)¹⁸. Mensen die hun aanvraag na aanvang van de crisis deden, of zowel voor als tijdens de coronacrisis vinden in overgrote meerderheid (respectievelijk 82,1% e 80,0%) dat de kwaliteit van de dienstverlening gelijk is gebleven. Van de mensen die voorafgaand aan de crisis een aanvraag deden vinden vijf personen dat de kwaliteit is verbeterd (23,8%).

Figuur 4.12 Kwaliteit dienstverlening verbeterd? Voor en/of tijdens de coronacrisis¹⁹



¹⁷ Bijlage IV.3b bevat een overzicht van alle steekproefomvangs.

¹⁸ Vanwege de kleine aantallen antwoorden per categorie vormen deze resultaten slechts een indicatie van de mening over de kwaliteit van de dienstverlening.

¹⁹ De steekproefomvangs zijn hier niet groot. Het aantal mensen dat de dienstverlening niet veranderd vindt is respectievelijk 13, 32 en 32. De resultaten zijn derhalve indicatief.

Suggesties door de respondenten

Aan het eind van de vragenlijst konden de respondenten suggesties doen aan de gemeente. Daar hebben 21 personen gebruik van gemaakt. Een samenvatting van de suggesties:

- Informatie op papier aan de inwoners versturen, rekening houden met mensen zonder computer
- Meer uitleg aan de burger (bv via de TV), door ze op de hoogte houden van de plaatselijke situatie
- Een meldpunt instellen voor duidelijke overtredingen
- Koppeling van de coronakaart van Terneuzen (of Zeeland)
- Beter reageren in de gemeentelijke WhatsApp
- Publieksbalie inrichten voor slechthorenden
- Afstemming tussen thuiswerkende ambtenaren over beschikbaarheid

4.4 Bestendinging van de dienstverlening

Het ziet ernaar uit dat de coronacrisis lang gaat duren. Bij het schrijven van dit rapport duurt de tweede golf alweer ongeveer drie maanden en gaat Nederland een harde lockdown in. We hebben in beide gemeenten aan de desbetreffende teamleider en diensthoofd gevraagd welke aanpassingen zij voorzien in het kader van bestendinging van de dienstverlening, ook in tijden van crises zoals de huidige pandemie. Wat gebeurt er op langere termijn, wat moet er volgens hen gebeuren?

Dienstverlening in de toekomst in Hulst

In Hulst wil men inzetten op verdere digitalisering van de dienstverlening. Daarbij krijgt de promotie van de digitale dienstverlening extra aandacht. Momenteel zijn specialisten reeds bezig om dit in gang te zetten, aan de hand van een stuk procesmodellering en aanpassing van de bedrijfsvoering. Men verwacht dat dit de komende periode verder vorm gaat krijgen.

Verder bestaat op ambtelijk niveau de wens om de inzet van 'zoveel mogelijk werken op afspraak' te bestendigen. Uit de resultaten blijkt immers dat veel mensen deze manier van afspraken maken prettig vinden, veilig en zonder wachtrij. Andere kant van de medaille is wel dat mensen die 'toevallig' in het centrum zijn niet even bij de Gemeentewinkel binnen kunnen lopen, tenzij ze een rijbewijs of reisdocument af komen halen. Het is en blijft een kwestie van plannen.

Dienstverlening in de toekomst in Terneuzen

In Terneuzen ziet men een uitdaging de wijze waarop de afhandeling van (aan)vragen in de tweede lijn wordt opgepakt. In deze backoffice werken veel vakspecialisten die met de (aan)vraag aan de slag gaan. Het is wenselijk dat voortgangsmeldingen aan de aanvragers worden gestuurd en dat de aanvragers op de hoogte zijn van de procedure en de doorlooptijden, dus van alle stappen in het proces van aanvraag tot antwoord / levering. Dat voorkomt dat inwoners achter hun (aan)vraag aan moeten bellen of mailen en dat zorgt er hopelijk voor dat de waardering voor de contacten niet daalt met het aantal malen dat men contact zoekt. Daarmee brengen wij een tweede aandachtspunt naar voren: goede



Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen



bereikbaarheid van (ook) de vakspecialisten. Het streven is dat inwoners een- tot tweemaal contact met de gemeente hebben om hun antwoord of dienst te ontvangen.

In Terneuzen wil men ook op de lange termijn meer aandacht voor de inwoners als 'klant' en meer aandacht voor transparantie en tijdige communicatie.

Een ander element van verduurzaming is de voortgaande digitalisering. Het is nu zo dat men de dienstverlening 'digitaal waar mogelijk en live waar nodig' verzorgt. In het voortdurende proces van digitalisering komen er binnenkort weer 10 e-diensten bij (2021) en ook op het sociale domein vindt een digitaliseringsproces plaats, bijvoorbeeld bij het aanvragen van bijzondere bijstand.

Daarnaast is er blijvend aandacht nodig voor inclusiviteit in de breedste zin van het woord, waarbij het toegankelijk maken van digitale producten en de website de aandacht krijgt, evenals hulp bij het invullen van aanvragen door de formulierenbrigade van AAN Z.

5. Conclusies en aanbevelingen

Met dit onderzoek wil de rekenkamercommissie inzicht geven in de wijze waarop de burger (communicatie rondom) de gemeentelijke dienstverlening voor en tijdens de COVID-19 crisis ervaart en handvatten bieden om deze dienstverlening ook na de COVID-19 crisis op een duurzame wijze in te richten. Als probleemstelling is opgenomen:

Welke aanbevelingen kunnen aan de gemeenten Hulst en Terneuzen worden gedaan om tijdens en na de COVID-19 crisis klantgerichte dienstverlening naar haar individuele burgers toe te kunnen bestendigen?

Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze is men bij de gemeenten omgegaan met
 - a. De maatregelen omtrent gemeentelijke dienstverlening
 - b. De communicatie naar en met de individuele burgers hierover?
2. Hoe ervaren de individuele burgers van Hulst en Terneuzen de gemeentelijke dienstverlening voor en tijdens de COVID-19 crisis?
3. Welke aanpassingen voorziet de gemeente ten aanzien van de cruciale dienstverlening tijdens volgende fase(n) van de COVID-19 crisis?
4. Welke aanbevelingen voor dienstverlening na de COVID-19 crisis kunnen worden gedaan
 - a. ten aanzien van duurzame scenario's voor een Coronaveilige gemeentelijke samenleving
 - b. ten aanzien van transparantie en helderheid van communicatie naar de individuele burgers toe?

In paragraaf 5.1 beantwoorden we de deelvragen 1.a, 1.b, 2 en 3. In paragraaf 5.2 volgen de aanbevelingen als antwoord op deelvraag 4.

5.1 Conclusie

In beide gemeenten is de dienstverlening naar de burger toe grotendeels gedigitaliseerd, een proces dat in 2012 al in gang is gezet. Afgezien van nuanceverschillen verloopt het proces en de afhandeling van (aan)vraag tot antwoord / product in beide gemeenten ongeveer hetzelfde. Sinds maart 2020 bevinden we ons in een pandemie. Dit betekent voor de gemeenten dat de dienstverlening coronaveilig moet worden verleend. We gaan eerst in op de ervaringen van de burgers met de communicatie rondom de pandemie, om vervolgens de conclusie ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening in meer algemene zin te geven.

Corona

Als antwoord op deelvraag 1a geldt voor beide gemeenten dat de reeds gedigitaliseerde dienstverlening niet veel (tot helemaal geen) aanpassing behoefde om coronaveilig te worden verleend. Wel is in beide gemeenten het communicatie-apparaat ingezet om informatie over de (gemeentelijke) maatregelen te verstrekken en vragen te beantwoorden.

In vergelijking met een landelijke peiling (Plantinga & Luk, 2020) is men in Hulst en Terneuzen positief over de wijze waarop over het coronavirus en alle maatregelen wordt gecommuniceerd.

Beide gemeenten maken de verwachtingen (over communicatie) rondom de coronamaatregelen waar. Men verwacht van beide gemeenten duidelijke communicatie en toezicht op de maatregelen. In Hulst komt daar het geven van het goede voorbeeld bij en in een enkel geval ook handhaving van de looprichting in de Gentsestraat en communicatie naar de Belgische bezoekers. In Terneuzen verwacht men ondersteuning van de kwetsbaren in het kader van inclusiviteit en in een enkel geval ook mondkapjesplicht op openbare plekken. Deze maatregel wordt inmiddels (in de tweede coronagolf) landelijk ingevoerd.

In beide gemeenten zoeken de respondenten informatie over de coronacrisis via de huis-aan-huis bladen, social media en de website (zij het met een wisselende prioriteit). Deze laatste wordt echter ook vaak overgeslagen als men op zoek is naar informatie over de coronacrisis. Naast gemeentelijke informatiekanalen worden ook landelijke kanalen gebruikt om informatie over coronamaatregelen te krijgen.

De inwoners in beide gemeenten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn positief over de kwaliteit van de verstrekte informatie rondom de coronacrisis. Zeker op het gebied van vindbaarheid, duidelijkheid en actualiteit. Ook blijven de gemeenten goed bereikbaar. Iets minder goed scoort het idee dat de gemeente actief meedenkt als iets nu niet kan. Beide gemeenten krijgen ruime voldoende voor de informatievoorziening rondom de coronacrisis. De meeste respondenten zijn dan ook van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening na aanvang van de crisis niet is gewijzigd. In Hulst is de dienstverlening na het begin van de coronacrisis iets aangepast: de Gemeentewinkel is nu tijdens openingsuren alleen nog op afspraak open, behalve bij het ophalen van het rijbewijs of reisdocument. Over het algemeen is er steun voor deze maatregel, men vindt het fijn dat er geen wachttijden (meer) zijn, veiliger, maar ook minder flexibel.

Een enkeling voegde een suggestie toe: mondkapjesverplichting voor ambtenaren, het afstemmen van thuiswerkschema's tussen ambtenaren om bereikbaarheid te verhogen, dagcijfers per gemeente op de website zetten en een meldpunt instellen voor overtredingen.

Hoe verloopt deze dienstverlening dan volgens de respondenten? Daarover gaat het volgende deel van de conclusies.

Dienstverlening

Om antwoord te kunnen geven op deelvraag 2 over de ervaringen van de inwoners van Hulst en Terneuzen (die de vragenlijst hebben ingevuld) aangaande de dienstverlening, wordt eerst geschetst op welke manier en om welke reden men contact met de gemeente zocht.

De meeste mensen die contact zochten met de gemeente deden dat omdat ze een dienst aanvroegen en in minder mate om een melding te doen. Meestal bleef het bij één contact, maar veel mensen hadden ook twee- tot driemaal contact met de gemeente. Zowel in Hulst

als in Terneuzen kwam het eerste contact meestal via een e-formulier tot stand, maar in Hulst werd meestal de telefoon gepakt en komt het e-formulier op de tweede plaats, terwijl in Terneuzen emailcontact op de tweede plaats komt.

Dat deel van de mensen die gebruik maakten van de Gemeentewinkel of de publieksbalie is over het algemeen tevreden tot zeer tevreden met de snelheid waarmee ze aan de balie geholpen werden, de deskundigheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker. Voor Terneuzen sprak ook de deskundigheid en de oplossingsgerichtheid aan. Verder zien we tevredenheid wat betreft de afhandeling van de aanvraag of klacht. Over de prijs-kwaliteitsverhouding zijn de meningen in beide gemeenten verdeeld. Kijken we naar de rapportcijfers die de respondenten geven, dan constateren we dat men in Hulst voldoende tot ruim voldoende scoort als het gaat om de contacten, afspraak, balie en digitale dienstverlening in zijn algemeenheid. In Terneuzen scoren deze onderdelen een ruime voldoende tot goed.

In beide gemeenten is gebruikgemaakt van de mogelijkheid om het rapportcijfer toe te lichten. Daarvan is in brede zin gebruik gemaakt en in beide gemeenten: er zijn zowel complimenten gegeven als klachten geuit. Negatieve reacties betreffen het niet opvolgen van afspraken, niet teruggebeld worden en de lange reactietijd. Sommige mensen horen nooit meer iets. Echter, zo zien we ook een aantal positieve reacties van mensen die de dienstverlening juist wel snel en accuraat vonden.

We hebben niet kunnen vaststellen dat de waardering van de dienstverlening door de coronacrisis is veranderd. Er zijn wel fluctuaties te zien, maar die lijken te worden veroorzaakt door het aantal malen dat de mensen contact met de gemeenten zochten om een dienst aan te vragen, een melding te doen of een klacht in te dienen: wat in beide gemeenten opvalt is, dat het rapportcijfer daalt met het aantal malen dat men contact opneemt met de gemeente. We constateren dat een frequenter contact met de gemeente tot een negatiever eindoordeel leidt. Dat zou kunnen komen omdat mensen achter een dienst of een afspraak aan moeten bellen, omdat ze niet weten waar hun (aan)vraag zit in de lijn, of omdat ze zich telkenmale niet gehoord voelen. De gemeenten streven ernaar om het aantal contacten te beperken tot maximaal twee, één voor de (aan)vraag en eventueel nog één voor het antwoord of het afhalen van het product. Zodra het aantal contacten oploopt, neemt de waardering af. Dit vormt het belangrijkste verbeterpunt voor beide gemeenten.

In hun reactie op de resultaten en met het oog op de toekomst (als antwoord op deelvraag 3) hebben beide gemeenten aangegeven dat het digitaliseringsproces doorgaat en dat voor sommige diensten het 'werken op afspraak' ook in de toekomst mogelijk blijft. Binnen de huidige wet- en regelgeving blijven 'live' afspraken nodig. Verder willen de gemeenten werken aan het verder optimaliseren van de dienstverlening in de tweede lijn (Terneuzen), het inzetten op inclusiviteit van de dienstverlening (Terneuzen) en het monitoren van de afhandeling aan de hand van het Klant Contact Systeem (Hulst).

5.2 Aanbevelingen

De resultaten van beide enquêtes en de gesprekken met de betrokken functionarissen leiden tot een aantal aanbevelingen ten aanzien van de dienstverlening in Hulst en Terneuzen, de bestending van een coronaveilige gemeentelijke dienstverlening en de informatievoorziening in tijden van crisis.

Corona

In beide gemeenten zijn de inwoners positief over de kwaliteit van de informatie over de coronamaatregelen en van de dienstverlening tijdens de crisis. Teneinde deze kwaliteit te bestendigen raden wij op korte termijn aan:

- Schema's van thuiswerkende ambtenaren goed op elkaar af te stemmen en met aanvragers van diensten te communiceren over de bereikbaarheid;
- Werken op afspraak als vaste werkwijze (blijvend) in te voeren;
- Duidelijk te communiceren over handhaving van coronamaatregelen;
- Informatie over corona tussen gemeenten onderling af te stemmen, bijvoorbeeld terugkoppeling vanuit de Veiligheidsregio naar de gemeenten, maar ook bij het plaatsen van informatie op gemeentelijke websites;
- De inwoners goed te informeren over maatregelen over de Belgische grens en specifieke informatie te verstrekken aan Belgische bezoekers, aangezien dit tot veel ergernis bij de inwoners heeft geleid;

Daarnaast is doen wij de suggestie om de inwoners van de gemeentelijke coronacijfers op de hoogte te houden²⁰.

Dienstverlening

Belangrijkste verbeterpunt is dat de afhandeling van (aan)vragen en klachten in de tweede lijn tot ontevredenheid leidt. Dit komt onder andere tot uiting in een afnemende tevredenheid met het oplopen van het aantal contactmomenten dat nodig is om een (aan)vraag af te handelen. Uit de gesprekken met de gemeentelijke vertegenwoordigers werd al duidelijk dat zij dit graag willen verbeteren. Wij raden daarom aan om:

- Terugbelafspraken zo kort mogelijk na de afspraak te laten plaatsvinden en afspraken in dezen ook na te komen;
- Vanuit de backoffice aan burgers voortgangsberichten te sturen zodat zij weten dat hun (aan)vraag nog in behandeling is.
- Scherp(er) erop toe te zien dat het aantal contactmomenten voor de afhandeling van een (aan)vraag tot maximaal twee (één voor het eerste contact en één voor de afronding) wordt beperkt.

Daarnaast doen wij de suggestie om:

- De procedures nogmaals onder de loep te nemen en de medewerkers in de tweede lijn daarin actief mee te nemen;
- Opleidingen en cursussen t.b.v. klantcontact ook in de tweede lijn aan de medewerkers te bieden;

²⁰ In Terneuzen gebeurt dit al.

- Tijdens deze opleidingen, maar ook in de evaluatie van klantcontacten, extra aandacht te besteden aan klantvriendelijkheid. Hierover zijn tijdens het onderzoek incidenteel klachten ontvangen.

(Verdere) digitalisering

Een verdere digitalisering lijkt een niet te stoppen proces, dat door de coronacrisis nog verder in een stroomversnelling is geraakt. Wij raden aan om:

- Het huidige beleid *'digitaal waar mogelijk, live waar nodig'* voort te zetten;
- Een keuze te maken uit de multichannel contactmogelijkheden (telefoon, website, email, social media etc.) die voor dienstverlening gebruikt kunnen worden, dit duidelijk aan te geven en de reactietermijn inzichtelijk te maken;
- Digitaliseringsbeleid te maken en implementeren voor specifieke doelgroepen, zoals
 - o digitaal minder vaardige burgers en mensen met beperkte internettoegang;
 - o mensen met een beperking zoals slechthorendheid of slechtziendheid;
 - o statushouders, ouderen.

Specifiek voor Hulst

De dienstverlening in Hulst wordt gewaardeerd met een voldoende tot een ruime voldoende; dat ligt onder het landelijke gemiddelde. Hoewel dit cijfer (slechts) indicatief is, raden wij toch aan om aandacht te besteden aan de eerste contacten, de klantvriendelijkheid in de Gemeentewinkel en het proces van afhandeling. Specifieke aspecten die genoemd worden is de ervaren bejegening aan de balie, de lange wachttijden, niet terugbellen of niet reageren. Aan de andere kant worden deze aspecten ook genoemd bij een positieve waardering: wel een snelle reactie en juist een vriendelijke medewerker.

Wij adviseren de gemeente om de afhandeling van een (aan)vraag via het Klant Contact Systeem na te gaan. Afgezet tegen de algemene mate van tevredenheid levert dit waardevolle informatie op voor verbetering en bestendiging van de dienstverlening, in het bijzonder de afhandeling van (aan)vragen en klachten. Daarbij moet worden aangetekend dat de coronacrisis niet tot noemenswaardige wijziging in de waardering heeft geleid.

In Hulst geeft men een ruime voldoende voor de communicatie rondom de coronamaatregelen. Er is ook een meerderheid voor het blijvend 'werken op afspraak', waarbij de Gemeentewinkel tijdens de openingsuren alleen op afspraak werkt. Dit komt de persoonlijke aandacht, de snelheid en efficiëntie van de afhandeling ten goede. Wel wordt aangeraden duidelijk te communiceren voor welke vorm van dienstverlening een afspraak gemaakt moet worden en voor welke dit niet hoeft. Onduidelijkheid over dat laatste werkt ergernis en klachten in de hand.

Specifiek voor Terneuzen

De dienstverlening in Terneuzen krijgt een ruime voldoende tot goed, cijfers die hoger liggen dan het algemene landelijke gemiddelde voor de dienstverlenende relatie tussen gemeenten en de burger (in de rol als klant). Toch is er werk aan de winkel. Uit de bovengenoemde



aanbevelingen gelden voor Terneuzen in het bijzonder: het geschikt maken van de publieksbalie voor slechthorenden in het kader van inclusiviteit, meer aandacht voor de bejegening van bezoekers aan de publieksbalie en aandacht voor terugbelafspraken, wachttijden en de afhandeling van klachten en (aan)vragen.

In Terneuzen is met name de afhandeling van een (aan)vraag in de tweede lijn een aandachtspunt. Ook daarvoor hebben wij reeds een aantal algemene aanbevelingen opgesteld. In aanvulling daarop kan men in een burgerpanel of groepsgesprekken - met inwoners die kortgeleden een dienst hebben aangevraagd- nagaan hoe de inwoners dit proces ervaren.

Ten slotte is het in Terneuzen aan te raden om de beschikbaarheid van (thuiswerkende) ambtenaren onder de loep te nemen en waar nodig te verbeteren.



Bestuurlijke reacties Hulst en Terneuzen



Rekenkamercommissie Hulst-Terneuzen
Gemeente Terneuzen
Postbus 35
4530 AA Terneuzen

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
		-
Behandeld door E.A. de Schepper	Zaaknummer 236021	Datum 19 mei 2021
E-mailadres E.de.Schepper@gemeentehulst.nl	Telefoonnummer	Verzenddatum
Onderwerp Bestuurlijke reactie op het rapport van de rekenkamercommissie Hulst Terneuzen "Dienstverlening in Hulst en Terneuzen - Evaluatie van de klantcontacten voor en tijdens de coronacrisis"		

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van uw rapport "Dienstverlening in Hulst en Terneuzen -Evaluatie van de klantcontacten voor en tijdens de coronacrisis-".

De inhoud van het onderzoeksrapport komt ons grotendeels herkenbaar voor. Samen met de aangedragen conclusies en aanbevelingen kunnen de onderzoeksresultaten dienen als handreiking om de klantgerichte dienstverlening tijdens en na afloop van de coronacrisis te bestendigen. Zoals u zelf aangeeft in het Naschrift van het rapport heeft het voortduren van de COVID-19 crisis ertoe geleid dat de gemeente inmiddels al maatregelen heeft getroffen die in het rapport als aanbeveling zijn opgenomen. Ook de komende tijd blijft onze aandacht uitgaan naar het nemen van passende maatregelen, afgestemd op het verloop van de coronapandemie.

Verder kunnen wij ons in algemene zin vinden in de conclusies en aanbevelingen van uw commissie, waarbij we graag nog het volgende onder uw aandacht brengen:

- Na afloop van de Coronamaatregelen zal er weer meer op kantoor gewerkt worden, waardoor afstemming van schema's van thuiswerkende ambtenaren minder aan de orde zal zijn (waar nodig zal hieromtrent duidelijk gecommuniceerd worden);
- Het werken op afspraak voor diensten en producten die in de Gemeentewinkel te verkrijgen zijn, willen wij gelet op de positieve respons van de burgers proberen te bestendigen; duidelijke communicatie naar de burger staat hierbij voorop;
- De afspraken omtrent terugbelverzoeken zijn inmiddels opnieuw onder de aandacht van de organisatie gebracht, dit mede naar aanleiding van een onderzoek telefonische dienstverlening van oktober 2020;
- Het gegeven dat een keuze dient te worden gemaakt uit de multichannel contactmogelijkheden die voor dienstverlening gebruikt kunnen worden, willen wij

**Afdeling: Publieke
Dienstverlening**

Bezoekadres:
Grote Markt 24 4561 EB Hulst

Telefoon 14 0114
Vanuit buitenland +31 114
389000
Telefax +31 114 314627
WhatsApp +31 6 13323399

Postadres:
Grote Markt 21 4561 EA Hulst
Postbus 49 4560 AA Hulst

Website www.gemeentehulst.nl

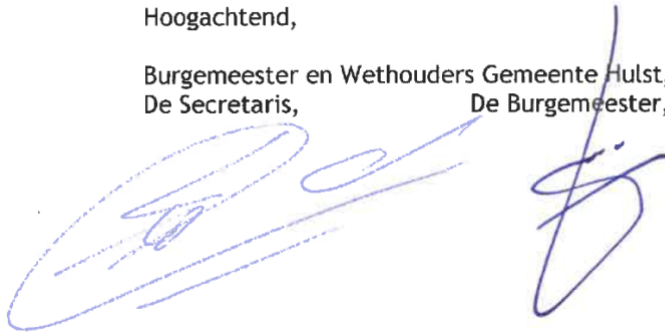
Bankgegevens:
IBAN NL 21 BNGH
0285044370
BIC BNGHNL2G
RTW Nummer NI 81098017801

- graag nuanceren; het uitgangspunt van onze gemeente is immers dat de inwoner het kanaal van zijn of haar voorkeur kiest, zodat we voor iedereen bereikbaar zijn;
- De aanbevelingen met betrekking tot de volledige gemeentelijke dienstverlening in het algemeen zullen wij betrekken bij onze visie op dienstverlening, waarbij er ook aandacht zal zijn voor het gewenste bereikbaarheidsmodel;
 - De aanbeveling om inwoners goed te informeren over de (corona) maatregelen nabij de Belgische grens onderschrijven wij ten zeerste; laat ontvangen (éénduidige) informatie van nationaal niveau (met name Belgische Overheid) ligt er vaak ten grondslag aan dat dit niet altijd uitvoerbaar was;

Tot slot willen wij de leden van de Rekenkamercommissie bedanken voor de prettige wijze van samenwerken in deze voor ieder bijzondere periode.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders Gemeente Hulst,
De Secretaris, De Burgemeester,





Postadres: Postbus 35, 4530 AA Terneuzen
Bezoekadres: Stadhuisplein 1, 4531 GZ Terneuzen
Telefoon 14 0115
Vanuit buitenland: +31 115 455 000
E-mail: gemeente@terneuzen.nl
Internet: www.terneuzen.nl

Bij beantwoording a.u.b. onderwerp, datum en kenmerk van deze brief vermelden.

Rekenkamercommissie
Gemeente Terneuzen
Postbus 35
4530 AA Terneuzen

uw brief van : 22 april 2021
uw kenmerk :
zaaknummer : 344362
contactpersoon : W. Rotmans
telefoon : 14 0115
e-mail : w.rotmans@terneuzen.nl
verzonden :

21 MRT 2021

Terneuzen, 18 mei 2021

Onderwerp: onderzoeksrapport rekenkamercommissie "Dienstverlening in Hulst en Terneuzen: evaluatie van klantcontacten voor en tijdens coronacrisis"

Beste leden van de commissie,

We ontvingen uw onderzoeksrapport "Dienstverlening in Hulst en Terneuzen: evaluatie van klantcontacten voor en tijdens coronacrisis". U vroeg ons om een reactie in het kader van hoor- en wederhoor.

We namen met belangstelling kennis van de leerrijke informatie in het rapport. En kunnen ons vinden in uw conclusies en aanbevelingen.

Graag bedanken wij u voor het kwaliteitsvolle onderzoekswerk en de prettige samenwerking met onze organisatie hierop.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Terneuzen,

gemeentesecretaris,



J.G. (Jan) Princen

burgemeester,



H.J.A. (Erik) van Merrienboer



Naschrift

De rekenkamercommissie heeft met belangstelling kennis genomen van de bestuurlijke reactie van de beide colleges van Burgemeester en Wethouders. Wij zijn blij met de instemming van de gedane conclusies en aanbevelingen door de gemeenten Hulst en Terneuzen.

Bij het afronden van dit onderzoeksrapport zijn we inmiddels aanbeland in 2021. De coronacrisis duurt voort en verdiept zich en zijn nog strengere maatregelen van kracht geweest zoals een avondklok, strikte bezoeksregelingen en winkel- en schoolsluiting. Inmiddels worden de landelijke maatregelen steeds meer versoepeld. Het verloop en het effect van de maatregelen in de grensregio is anders, met name maatregelen rondom winkelsluiting en grensoverschrijdend verkeer verschillen van die tijdens de vorige crisis. De informatievoorziening in beide gemeenten is (onder andere) hierop aangepast. Zo hebben beide gemeenten inmiddels een aparte webpagina met informatie rondom corona en heeft de gemeente Terneuzen ook de dagcijfers op haar dashboard gezet. Ook is er geactualiseerde informatie beschikbaar voor de grensregio.

Het voortduren van de COVID-19 crisis heeft ertoe geleid dat de gemeenten een aantal maatregelen hebben genomen / keuzes gemaakt die in dit rapport ook als aanbeveling zijn opgenomen. Dat verheugt ons, want het verhoogt de bruikbaarheid van de resultaten. We vertrouwen erop dat deze onderzoeksresultaten een handreiking zijn om de klantgerichte dienstverlening tijdens en na afloop van de coronacrisis te bestendigen en wij wensen beide gemeenten daarbij alle succes.

Tenslotte dankt de rekenkamercommissie de ambtelijke en bestuurlijke organisatie voor de samenwerking met beide gemeenten bij de uitvoering van dit onderzoek.

Bronnenlijst

- Abma, K. & Korsten, A.F.A. (2009). *Gemeenten in rapportcijfers*. Delft, Eburon. Verkregen op 30 augustus 2020 via <https://www.arnokorsten.nl>.
- Brinkman, P., Fraanje, J., Van Ladesteijn, P., de Voogd, E. & Wijga, M. (g.d). *Klantcontact & Interactie met je gemeente; Slimmer, sneller en beter in 34 bouwstenen*. Topkring dienstverlening gemeenten. Verkregen op 26 oktober 2020 via <https://www.vngrealisatie.nl>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2020). *Opleidingsniveau*. Verkregen op 13 augustus 2020 via <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/33/verschil-levensverwachting-hoog-en-laagopgeleid-groeit/opleidingsniveau>.
- Geleijnse, A. (2017). *Kijken als een klant*. Amsterdam: Kenniscentrum Dienstverlening. Verkregen op 26 oktober 2020 via <https://www.vngrealisatie.nl>.
- Gemeente Hulst (2019, 14 november). *Wat vindt u van onze communicatie? Enquête naar gebruik van en tevredenheid met communicatiemiddelen*. Hulst: afdeling communicatie.
- Gemeente Oosterhout (2020, april). *Klanttevredenheidmonitor gemeentelijke dienstverlening*. Verkregen op 13 augustus 2020 via <https://www.oosterhout.nl/metamenu/over-de-gemeente/feiten-en-cijfers/onderzoek/burgerijenquête/>.
- Gemeente Terneuzen (2019, november). *Begroting 2020*. Terneuzen.
- Gemeente Terneuzen (2017, oktober). *Communicatievisie gemeente Terneuzen 2017 – 2020. Een duidelijke koers*. Terneuzen: team Bestuur.
- Gemeente Terneuzen (2012, 27 maart). *Visie op dienstverlening 2012-2015*. Terneuzen: Burgemeester en wethouders.
- GfK Panel Services (2012). *Dienstverlening en Communicatie Gemeente Hulst*. Wormerveer: GfK Panel Services. Verkregen op 3 november 2020 via www.gemeentehulst.nl.
- Heideman, L. (2018, december). *Communicatie in beweging. Onderzoek naar de effectiviteit van onze gemeentelijke communicatiemiddelen*. Terneuzen: team Bestuur.
- Hoogwout, M. (2010). *De rationaliteit van de klantgerichte overheid. Een onderzoek naar de spanningen die de invoering van het klantdenken bij gemeenten veroorzaakt en de manier waarop gemeenten daarmee omgaan (dissertatie)*. Nieuwegein: Reunion.
- Hoogwout, M. & Castenmiller, P. (2007). Gemeentelijke dienstverleningsconcepten, kenmerken, keuzen en vier ideaaltypen. Een handreiking voor het ontwikkelen van gemeentelijke dienstverleningsconcepten. *Burgerzaken & Recht*, 14 (4/5), 114 – 121.
- Kaal, M., Plantinga, S. & ter Berg, J. (2019, 26 april). *Relatie burger overheid 2030. Onderzoek in opdracht van de Nationale Ombudsman*. Amsterdam: KANTAR.
- Keur, P., & Gunterman, J. (2019, 28 augustus). *Klantgedreven dienstverlening in de gemeente van Morgen. Tips om vandaag aan de slag te gaan*. Verkregen op 6 mei 2020 via <https://www.morgens.nl/magazine/klantgedreven-dienstverlening-in-de-gemeente-van-morgen>.
- Oonk, L. & Rietman, D. (2020). *Rapportage impact coronavirus gemeente Brummen*. Zutphen: Moventum. Verkregen op 18 augustus 2020 via <http://www.moventem.nu/jambo/stream/Brummen>.
- Plantinga, S. & Luk, J. (2020). *Burgers ontevreden over corona-communicatie vanuit gemeentes: "Rutte horen we wel, maar waar blijft onze burgemeester?"* Amsterdam: Bluefeld. Verkregen op 13 augustus 2020 via <https://www.totta.nl/wp->

[content/uploads/2020/03/Infographic burgers ontevreden corona-communicatie gemeenten-2.pdf](https://www.rekenkamerwestbrabant.nl/content/uploads/2020/03/Infographic_burgers_ontevreden_corona-communicatie_gemeenten-2.pdf).

- Rekenkamer West-Brabant (2009, 6 april). *Digitale Dienstverlening gemeente Oosterhout*. Verkregen op 26 oktober 2020 via <https://www.rekenkamerwestbrabant.nl/docs/oh/oh-09-2009-apr-digitale-dienstverlening.pdf>.
- SBGO Benchmarking (2012, oktober). *Benchmarking Publiekszaken 2012*. Amsterdam: Team Benchmarking Publiekszaken, Quint Result, Onderzoek & Advies.
- Stedennetwerk G40 (2020, 13 november). *Grensregio's in crisistijd. De impact van COVID-19 op grensregio's: resultaten en handelingsperspectieven*. Verkregen op 25 januari 2021 via <https://www.g40stedennetwerk.nl/nieuws/grensregios-crisistijd>.
- Van Dalen, B. & Beyen, C. (2017). *Waar staat je gemeente Cranendonck. Burgerpeiling Cranendonck*. Tilburg: het PON. Verkregen op 13 augustus 2020 via https://www.cranendonck.nl/inwoners/burgerpeiling-afgerond_44447/#
- Van Dalen, B. & du Long, K. (2017). *Burgerwaarderingsonderzoeken dienstverlening. Gemeente Gorinchem 2017*. Tilburg: het PON. Verkregen op 13 augustus 2020 via <https://hetpon.nl/burgerpeiling-gemeente-gorinchem/>.
- Van Grootheest, A., & Elphick, E. (2017, augustus). *Onderzoek digitale dienstverlening. Gemeente De Fryske Marren*. Utrecht: DUO Market Research. Verkregen op 13 augustus 2020 via https://www.defryskemarren.nl/bestuur-en-organisatie/inwonerspanel_42974/item/onderzoek-digitale-dienstverlening-augustus-2017_43570.html.
- Veiligheidsregio Zeeland (2020) *Coronavirus*. Verkregen op 29 oktober 2020 via <https://www.zeelandveilig.nl/coronavirus>.
- VNG Realisatie (2018, december). *Wegwijs in online dienstverlening Succesfactoren, teamsamenstelling en resultaten*. Den Haag: VNG Realisatie. Verkregen op 20 juli 2020 via <https://www.vngrealisatie.nl>.
- VNG Realisatie (2020, juli). *Dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving; een handreiking*. Den Haag: VNG Realisatie. Verkregen op 20 juli 2020 via <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/handreiking-dienstverlening-anderhalve-meter-samenleving.pdf>.
- Verhoeven, N. (2018). *Wat is Onderzoek?* Amsterdam: Boom Uitgevers.



Bijlage I Vragenlijst

I.a. introductie Hulst

Uw mening is belangrijk!

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de dienstverlening in uw gemeente. Daarmee bedoelen we de vragen die u aan de gemeente stelt, meldingen die u doet, de documenten die u aanvraagt en de afhandeling daarvan via het Klantcontactcentrum en de Gemeentewinkel. Uw feedback is belangrijk en wij waarderen het dat u aan deze enquête wilt deelnemen.

Naast uw ervaringen met de dienstverlening willen wij graag weten wat u vindt van de communicatie rondom de coronamaatregelen in uw gemeente, in het bijzonder uw ervaringen met de gevolgen die deze maatregelen volgens u hadden voor de dienstverlening in Hulst.

Uw antwoorden worden geautomatiseerd en vertrouwelijk verwerkt. Dit houdt in dat ze op geen enkele wijze zijn te herleiden tot personen of organisaties.

De vragenlijst bestaat uit maximaal 29 vragen. Het invullen ervan duurt ongeveer 15 minuten.

Voor eventuele vragen over of naar aanleiding van dit onderzoek kunt u een mail sturen naar rekenkamer@terneuzen.nl.

Rekenkamer Commissie Hulst en Terneuzen
Dr. Pietermel Verhoeven
Drs. Rob Blacquièere
Ing. Erwin de Koster CIA, CISA, RO

I.b. introductie Terneuzen

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de dienstverlening in uw gemeente. Daarmee bedoelen we de vragen die u aan de gemeente stelt, meldingen die u doet, de documenten die u aanvraagt en de afhandeling daarvan via het Klantcontactcentrum en de publieksbalie. Uw feedback is belangrijk en wij waarderen het dat u aan deze enquête wilt deelnemen.

Naast uw ervaringen met de dienstverlening willen wij graag weten wat u vindt van de communicatie rondom de coronamaatregelen in uw gemeente, in het bijzonder uw ervaringen met de gevolgen die deze maatregelen volgens u hadden voor de dienstverlening in Terneuzen.

Uw antwoorden worden geautomatiseerd en vertrouwelijk verwerkt. Dit houdt in dat ze op geen enkele wijze zijn te herleiden tot personen of organisaties.

De vragenlijst bestaat uit maximaal 28 vragen. Het invullen ervan duurt ongeveer 15 minuten.

Voor eventuele vragen over of naar aanleiding van dit onderzoek kunt u een mail sturen naar rekenkamer@terneuzen.nl.

Rekenkamer Commissie Hulst en Terneuzen
Dr. Pietermel Verhoeven
Drs. Rob Blacquièere
Ing. Erwin de Koster CIA, CISA, RO

I.c. Vragenlijst Hulst/Terneuzen

Hieronder vindt u de vragenlijst zoals deze in Hulst en Terneuzen is afgenomen, versie Terneuzen. Voor vragen over de publieksbalie is in de versie van Hulst in plaats van 'Klantcontactcentrum' de term 'Gemeentewinkel' gebruikt.

Dienstverlening in uw gemeente via het Klantcontactcentrum en/of de publieksbalie

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de dienstverlening door uw gemeente in het afgelopen jaar. Onder dienstverlening verstaan we

- alle contacten die via het Klantcontactcentrum en de publieksbalie lopen en die u nodig hebt om documenten of diensten aan te vragen
- alle contacten die via het Klantcontactcentrum en de publieksbalie lopen en die u nodig hebt om vragen te stellen
- de wijze waarop uw gemeente te werk gaat om deze diensten / documenten te verstrekken en de vragen te beantwoorden.

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een document / dienst aangevraagd via uw gemeente, of een vraag gesteld?

- Ja, ga door met het beantwoorden van vraag 3.
- Nee, ga door met het beantwoorden van vraag 2.

2. U heeft aangegeven dat u de afgelopen 12 maanden *geen* dienst van de gemeente heeft afgenomen of contact met uw gemeente heeft gehad. Kunt u de *voornaamste* reden aangeven waarom u geen contact heeft gehad? Daarbij kruist u het meest toepasselijke antwoord aan. Daarna kunt u doorgaan met het beantwoorden van **vraag 15**.

- Ik had geen dienst nodig
- Ik had geen vraag
- Ik was het wel van plan, maar corona maakte mij voorzichtig
- Ik was het wel van plan, maar corona zorgde ervoor dat mijn vraag verviel
- Ik was het wel van plan, maar corona zorgde ervoor dat ik mijn dienst niet kon aanvragen
- Anders, te weten...

3. Met welk doel heeft u contact gezocht met uw gemeente?

Hier kunt u meerdere antwoorden aankruisen.

- Ik heb een product of dienst aangevraagd
- Ik heb een melding van de openbare ruimte gedaan
- Ik heb een klacht/bezwaar ingediend
- Ik heb een andere vraag gesteld

Indien u dit wenst kunt u uw antwoord hieronder toelichten.

4. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente opgenomen?

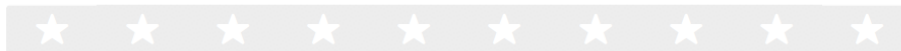
- Eenmaal
- Twee- tot driemaal
- drie- tot vijfmaal
- Vijfmaal of vaker

5. Op welke wijze hebt u *meestal* contact gezocht met uw gemeente?

U kunt hier één antwoord selecteren.

- Telefonisch
- Via email (met een medewerker)
- Schriftelijk
- Anders, te weten....
- Via Social Media
- Via (een contactformulier op) de website

6. Wat vond u in het algemeen van dat contact? U kunt een cijfer geven tussen 1 en 10.



Wilt u uw antwoord toelichten? Dat kan hieronder:

7. Dateert dit contact met de gemeente van vóór of na het ingaan van de coronamaatregelen op 19 maart 2020?

- Dit contact dateert van vóór de coronacrisis
- Dit contact dateert van na het begin van de coronacrisis
- Ik heb zowel vóór als tijdens de coronacrisis contact met de gemeente gezocht
- Weet ik niet/wil niet zeggen

8. Hebt u bij deze gelegenheid een afspraak met de gemeente gemaakt voor een bezoek, bijvoorbeeld om een document af te halen of met iemand te spreken?

- Nee, ga door met het beantwoorden van vraag 11.
- Ja, ga door met het beantwoorden van vraag 9.

9. Nu volgt een aantal stellingen over de wijze waarop u tijdens uw afspraak aan de publieksbalie van het gemeentehuis geholpen bent. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stelling(en) eens bent?

	helemaal mee oneens	mee oneens	niet mee eens / niet mee oneens	mee eens	helemaal mee eens	N.v.t./weet niet
Ik werd snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker handelde mijn (aan)vraag zo goed mogelijk af	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was voldoende deskundig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker kon zich goed inleven in mijn situatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u voor de wijze waarop u aan de publieksbalie bent geholpen?

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

11. Nu volgt een viertal stellingen over de wijze waarop uw vraag of verzoek in z'n totaliteit is afgehandeld volgens u; dus vanaf (aan)vraag tot en met antwoord. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stelling(en) eens bent?

	helemaal mee oneens	oneens	niet mee eens/niet me oneens	mee eens	helemaal mee eens	N.v.t.
Ik werd goed op de hoogte gehouden van het verloop van mijn verzoek of (aan)vraag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die ik ontving was duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De totale doorlooptijd van de afhandeling mijn verzoek of (aan)vraag vind ik acceptabel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prijs die ik voor de dienst/het product heb betaald vind ik acceptabel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u voor de wijze waarop de afhandeling van uw verzoek of (aan)vraag in z'n totaliteit is verlopen, dus vanaf (aan)vraag tot en met antwoord?

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

13. De gemeente Terneuzen biedt haar diensten grotendeels via de website aan. Daarnaast maakt ze gebruik van social media. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u voor de digitale dienstverlening in uw gemeente?

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

14. Indien u dit wenst kunt u hieronder uw ervaringen met de afhandeling van uw melding, vraag, verzoek of documentaanvraag toelichten.

Dienstverlening van uw gemeente tijdens corona

Sinds 19 maart 2020 zijn coronamaatregelen van kracht. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de berichtgeving over deze maatregelen in uw gemeente en over de informatie rondom wijzingen in de gemeentelijke dienstverlening ten tijde van de coronacrisis.

15. Wat verwacht u van uw gemeente in deze crisistijd op het gebied van dienstverlening?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Toezicht op / handhaving van coronamaatregelen | <input type="checkbox"/> Niets, wat ze doen is al voldoende |
| <input type="checkbox"/> Duidelijke communicatie over maatregelen die de gemeente neemt | <input type="checkbox"/> Landelijke maatregelen volgen |
| <input type="checkbox"/> Ondersteuning bieden aan kwetsbaren en ondernemers | <input type="checkbox"/> Het goede voorbeeld laten zien |
| <input type="checkbox"/> Flexibel met bepaalde regels omgaan | |
| <input type="checkbox"/> Anders, te weten.... | |

16. Welke gemeentelijke kanalen raadpleegt u zoal om informatie over coronamaatregelen in uw gemeente te vinden?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> De website van de gemeente | <input type="checkbox"/> TV |
| <input type="checkbox"/> Social media (Facebook, Twitter, onze (buurt)app) | <input type="checkbox"/> Wijk- of kernraad |
| <input type="checkbox"/> Huis-aan-huisblad | <input type="checkbox"/> Ik heb geen informatie opgezocht of gezien |
| <input type="checkbox"/> Anders, te weten... | |

17. Hoe vaak heeft u sinds het uitbreken van de coronacrisis de website van de gemeente geraadpleegd?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Geen enkele maal | <input type="radio"/> Vier- tot vijfmaal |
| <input type="radio"/> Eenmaal | <input type="radio"/> Vijfmaal of vaker |
| <input type="radio"/> Twee- tot driemaal | |

18. Nu volgt een aantal stellingen over dienstverlening tijdens de coronacrisis en de wijze waarop de gemeente u over de coronamaatregelen heeft geïnformeerd. In hoeverre bent u het met deze stellingen eens?

	helemaal mee oneens	mee oneens	niet mee eens/niet mee oneens	mee eens	helemaal mee eens	N.v.t./weet niet
Ik kan de informatie van de gemeente over de coronamaatregelen goed vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de coronamaatregelen vanuit de gemeente is duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De hoeveelheid informatie vanuit de gemeente is voldoende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie vanuit de gemeente heeft de juiste toon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nieuwe informatie over coronamaatregelen wordt door de gemeente snel bijgewerkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat de gemeente tijdens de coronacrisis goed bereikbaar blijft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente geeft voldoende uitleg als iets op dit moment niet kan zoals we gewend zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening van de gemeente loopt gewoon door	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente denkt actief mee als iets op dit moment niet kan zoals we gewend zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Als u dat wilt, kunt u uw antwoord hieronder toelichten.

19. In hoeverre is kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente naar uw mening sinds het begin van de coronacrisis (half maart) veranderd? Deze dienstverlening is....

- veel slechter geworden
- slechter geworden
- niet veranderd
- beter geworden
- veel beter geworden
- n.v.t. / weet niet

20. Hebt u nog vragen, opmerkingen of suggesties ten aanzien van de informatieverstrekking rondom corona door uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Achtergrondkenmerken

Ten slotte willen wij nog een paar achtergrondvragen aan u stellen.

21. Bent u een man of een vrouw?

- Vrouw
- Man
- Wil niet zeggen

22. Wat is uw leeftijd?

23. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

24. Waar bent u geboren?

- Nederland
- België

Anders, te weten....

25. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, inclusief uzelf?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- meer dan 5

26. Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau?

- Basisonderwijs, VMBO (basis/kader), MBO1, Praktijkonderwijs, HAVO of VWO onderbouw
- HAVO, VWO, MBO
- HBO, WO, WO-plus



27. Wat is uw voornaamste dagelijkse bezigheid (onder normale omstandigheden)? Ik ben...

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> met de VUT/gepensioneerd | <input type="radio"/> huisvrouw/-man |
| <input type="radio"/> voltijd werkzaam in loondienst (36 uur of meer per week) | <input type="radio"/> vrijwilliger |
| <input type="radio"/> deeltijd werkzaam in loondienst (tot 36 uur per week) | <input type="radio"/> voltijd student (MBO, HBO, WO) |
| <input type="radio"/> zelfstandig ondernemer / ZZP'er | <input type="radio"/> deeltijd student in combinatie met een (deeltijd) baan (geen bijbaan) |
| <input type="radio"/> op een andere wijze bezig, namelijk.... | |

28. Op welke wijze bent u uitgenodigd om aan deze enquête mee te doen?

- Ik heb een uitnodiging via de post ontvangen
- Ik heb een uitnodiging via de mail ontvangen
- Ik heb de uitnodiging op de website van de gemeente gelezen

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw deelname. De resultaten worden via uw gemeente bekendgemaakt. Mocht u vragen of opmerkingen hebben over dit onderzoek of deze vragenlijst, dan kunt u een email sturen naar rekenkamer@terneuzen.nl.

I.d. Extra vraag Hulst

Hieronder vindt u de aanvullende vraag die in Hulst is gesteld over het bezoeken op afspraak van de Gemeentewinkel.

20. Voorafgaand aan de coronacrisis was de Gemeentewinkel tijdens openingsuren zonder afspraak toegankelijk. Sinds de coronacrisis is dat niet meer het geval: de Gemeentewinkel is alleen op afspraak te bezoeken. Wat vindt u daarvan?

Ik vind het werken op afspraak...

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> veel beter | <input type="radio"/> slechter |
| <input type="radio"/> beter | <input type="radio"/> veel slechter |
| <input type="radio"/> niet beter/niet slechter | <input type="radio"/> niet van toepassing/weet niet |

Indien u dit wenst kunt u uw antwoord hieronder toelichten.



Bijlage II Uitnodiging tot deelname

Hulst/Terneuzen , [...] oktober 2020

Betreft: uitnodiging deelname onderzoek

Beste inwoner(s) van Hulst/Terneuzen,

Dit jaar doet de rekenkamercommissie, in nauwe samenwerking met de gemeente Hulst/Terneuzen onderzoek naar uw ervaringen met de dienstverlening in uw gemeente. Daarmee bedoelen we alle contacten die via het Klantcontactcentrum en de Gemeentewinkel / publieksbalie lopen en die u nodig hebt om een document of dienst aan te vragen, een melding te doen of een vraag te stellen. Bijzondere aandacht gaat dit jaar naar de dienstverlening tijdens de coronacrisis en uw ervaringen met de informatievoorziening hierover vanuit uw gemeente. Eind dit jaar brengen wij verslag uit aan de gemeenteraden over uitkomsten van dit onderzoek.

Uw mening is van groot belang! Wij willen u daarom van harte uitnodigen om aan deze enquête mee te doen. Het invullen ervan kost ongeveer 15 minuten. Het spreekt vanzelf dat de gegevens vertrouwelijk worden verwerkt en dat deze op geen enkele wijze zijn terug te voeren op personen of organisaties. De resultaten van het onderzoek worden begin volgend jaar verwacht.

De enquête wordt online afgenomen en u kunt meedoen vanachter uw computer, met uw smartphone of tablet. U kunt de enquête openen via de link [] of door met uw tablet of smartphone de QR-code op deze uitnodiging te scannen. Wilt u toch liever een papieren enquête invullen, stuurt u dan een bericht aan rekenkamer@terneuzen.nl. Wij zullen u vervolgens een papieren enquête sturen die u kunt invullen en retourneren. U kunt dit emailadres ook gebruiken als u vragen of opmerkingen hebt over dit onderzoek. Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking!

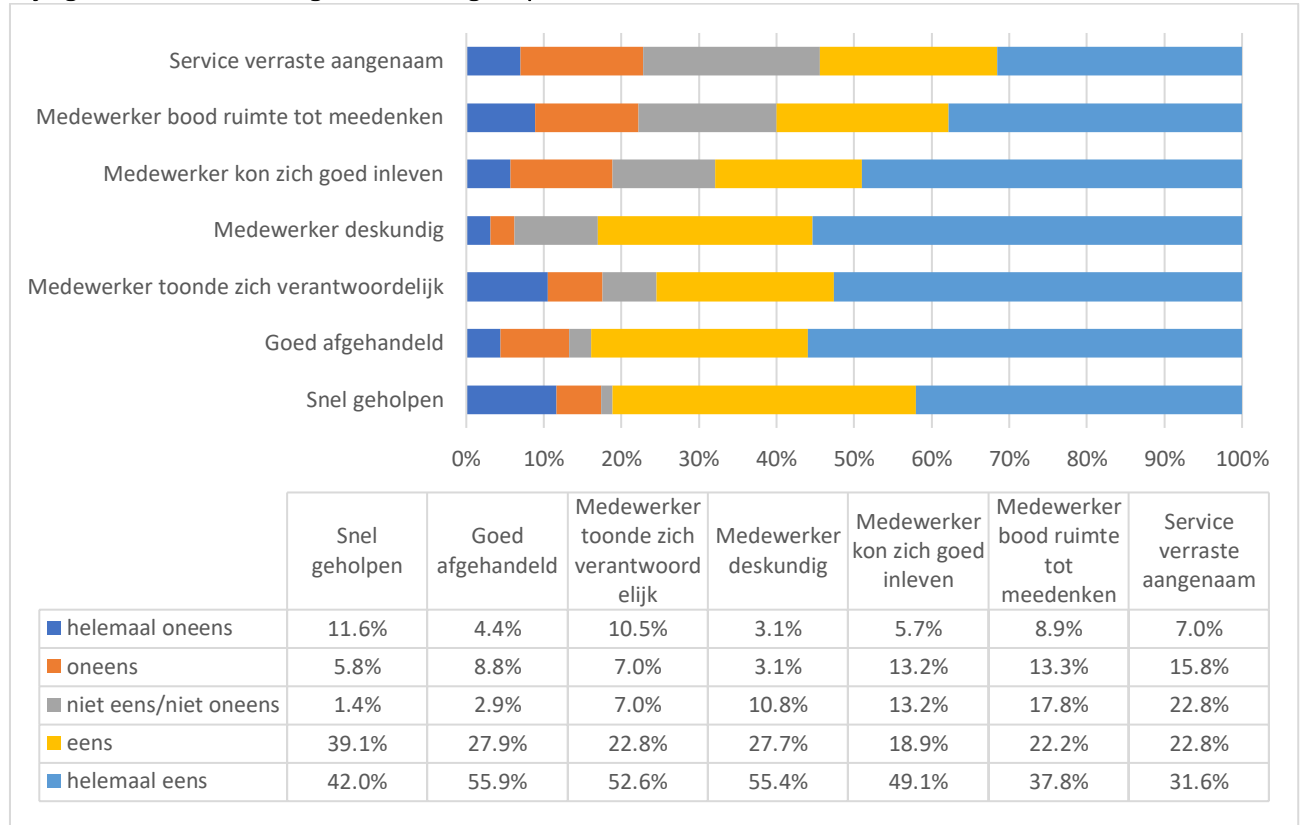


Met een vriendelijke groet,

De Rekenkamercommissie Hulst en Terneuzen
Dr. Pieternel Verhoeven
Drs. Rob Blacquièrre
Ing. Erwin de Koster CIA, CISA, RO

Bijlage III Tabellen en figuren analyse Hulst

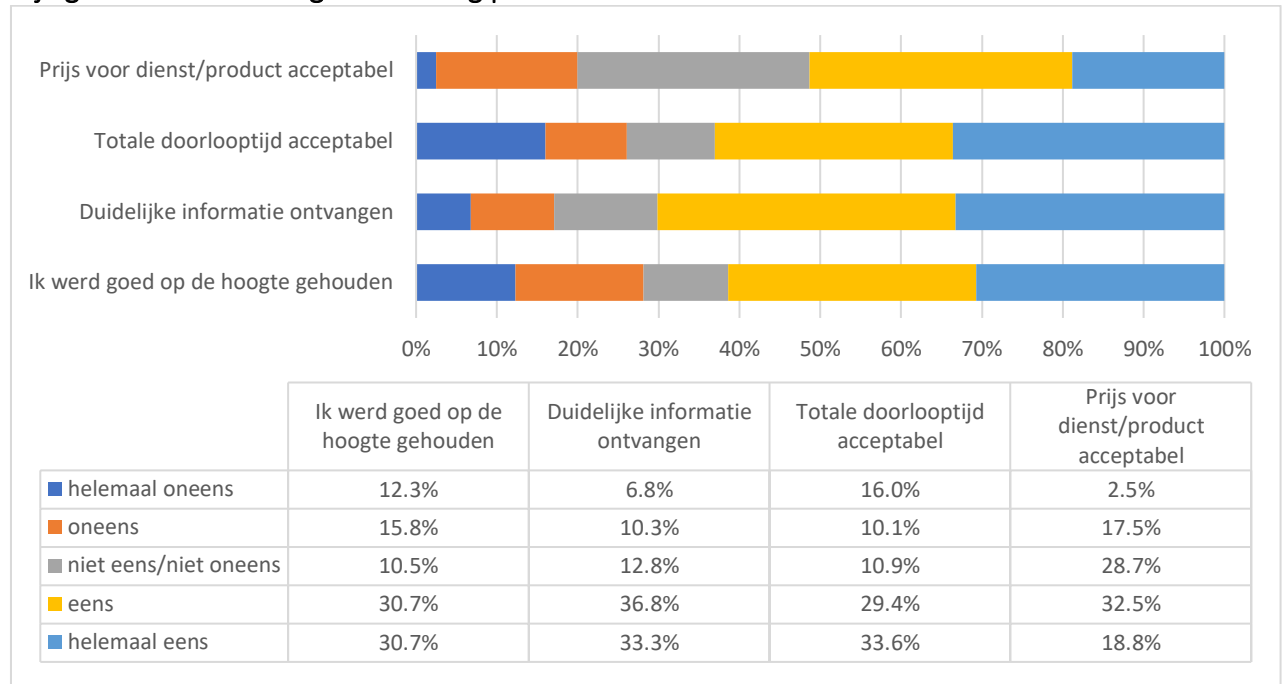
Bijlage III.1a Waardering afhandeling afspraak in de Gemeentewinkel



Bijlage III.1b Steekproef afhandeling afspraak in de Gemeentewinkel

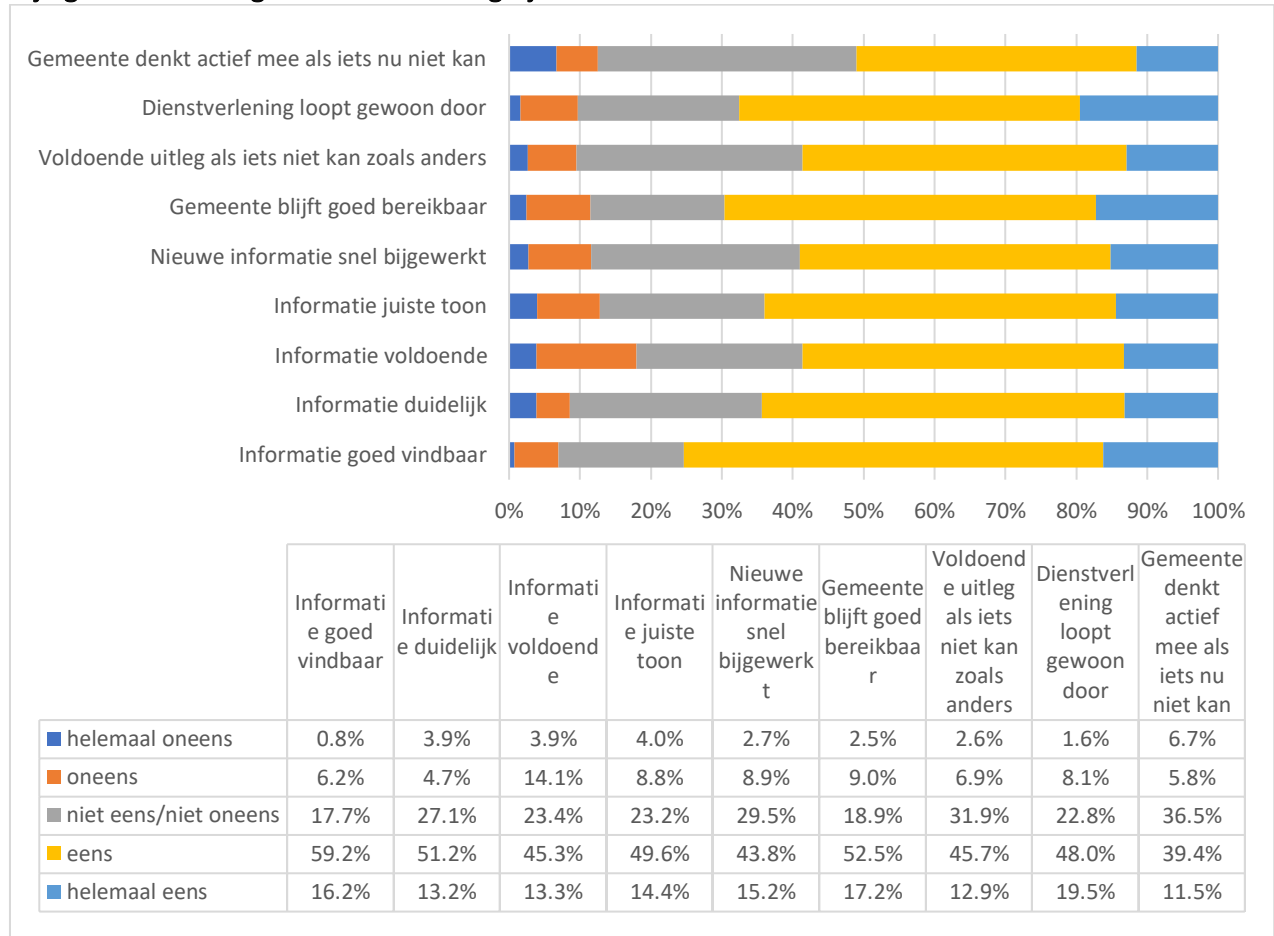
Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	2 ≤ n ≤ 8
oneens	2 ≤ n ≤ 9
niet eens/niet oneens	1 ≤ n ≤ 13
eens	10 ≤ n ≤ 27
helemaal eens	17 ≤ n ≤ 38

Bijlage III.2a Waardering afhandeling procedure



Bijlage III.2b Steekproef afhandeling procedure

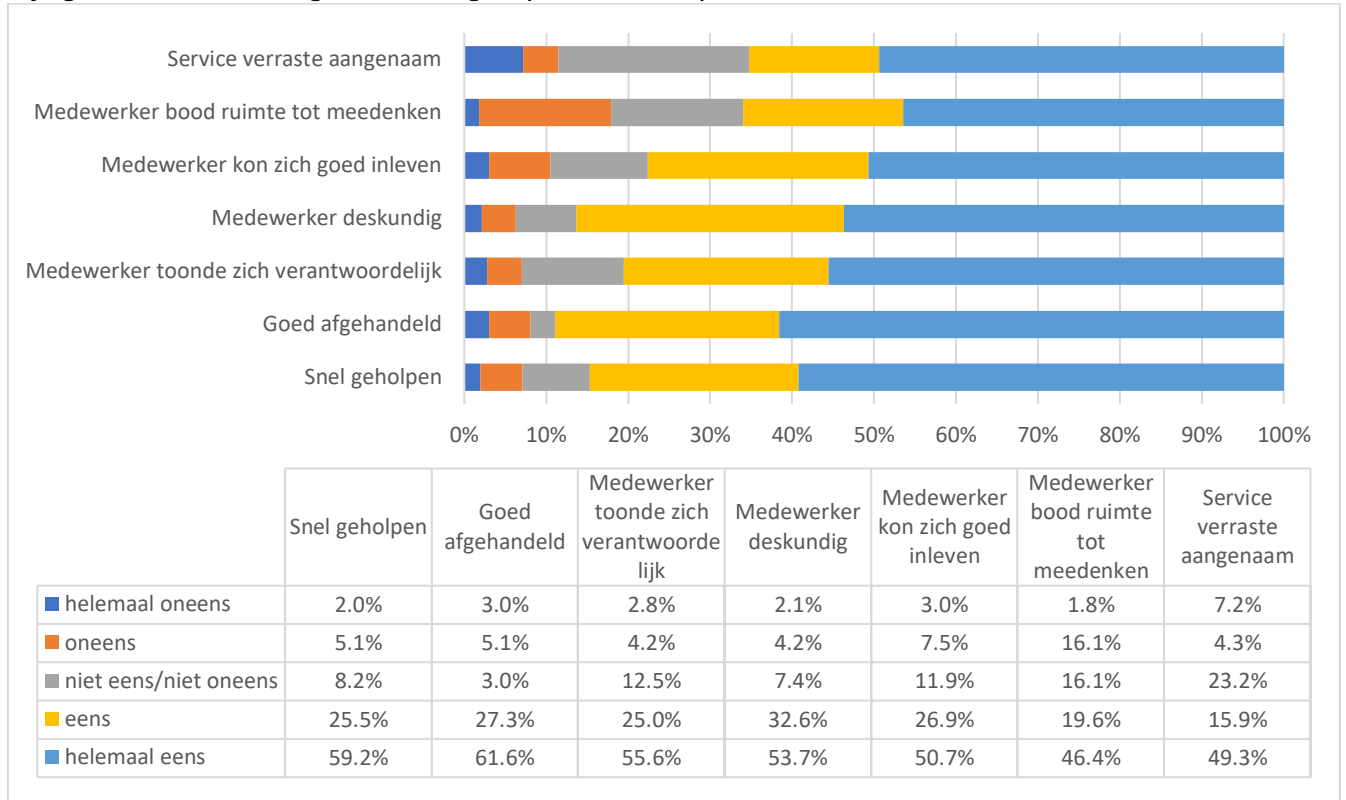
Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	$2 \leq n \leq 19$
oneens	$12 \leq n \leq 18$
niet eens/niet oneens	$12 \leq n \leq 23$
eens	$26 \leq n \leq 43$
helemaal eens	$15 \leq n \leq 40$

Bijlage III.3a Stellingen dienstverlening tijdens de coronacrisis

Bijlage III.3b Steekproef dienstverlening tijdens de coronacrisis

Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	1 ≤ n ≤ 7
oneens	6 ≤ n ≤ 18
niet eens/niet oneens	23 ≤ n ≤ 37
eens	41 ≤ n ≤ 77
helemaal eens	12 ≤ n ≤ 24

Bijlage IV Tabellen en figuren analyse Terneuzen

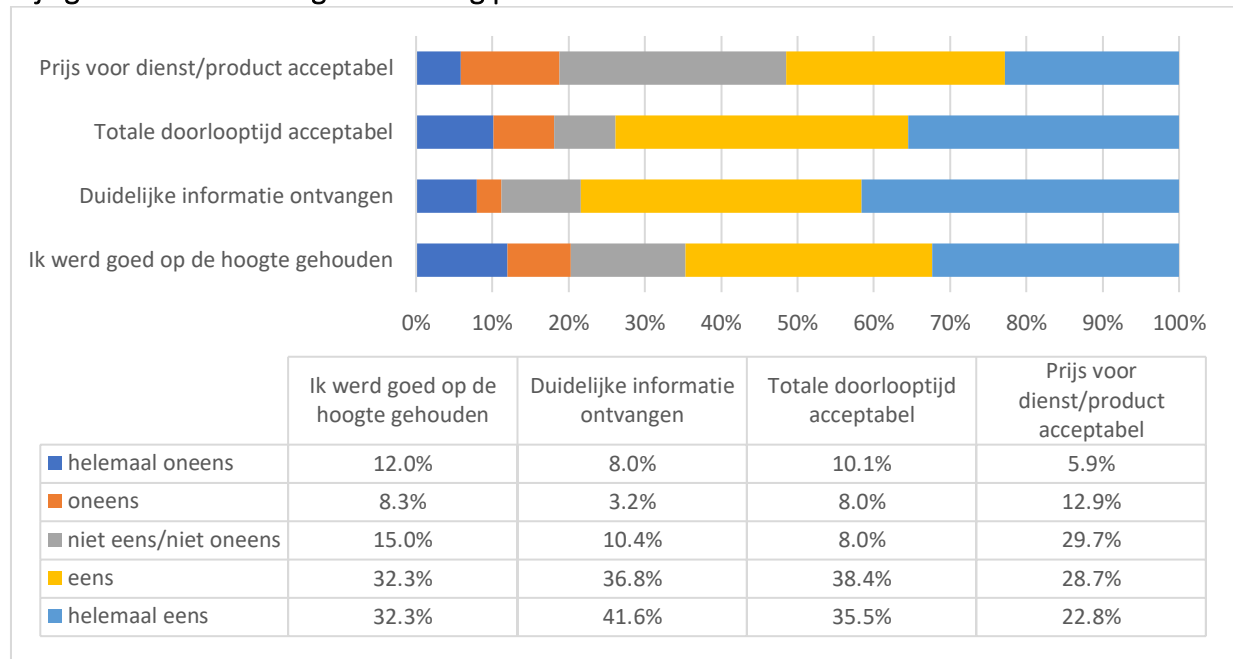
Bijlage IV.1a Waardering afhandeling afspraak aan de publieksbalie



Bijlage IV.1b Steekproefomvang waardering afhandeling

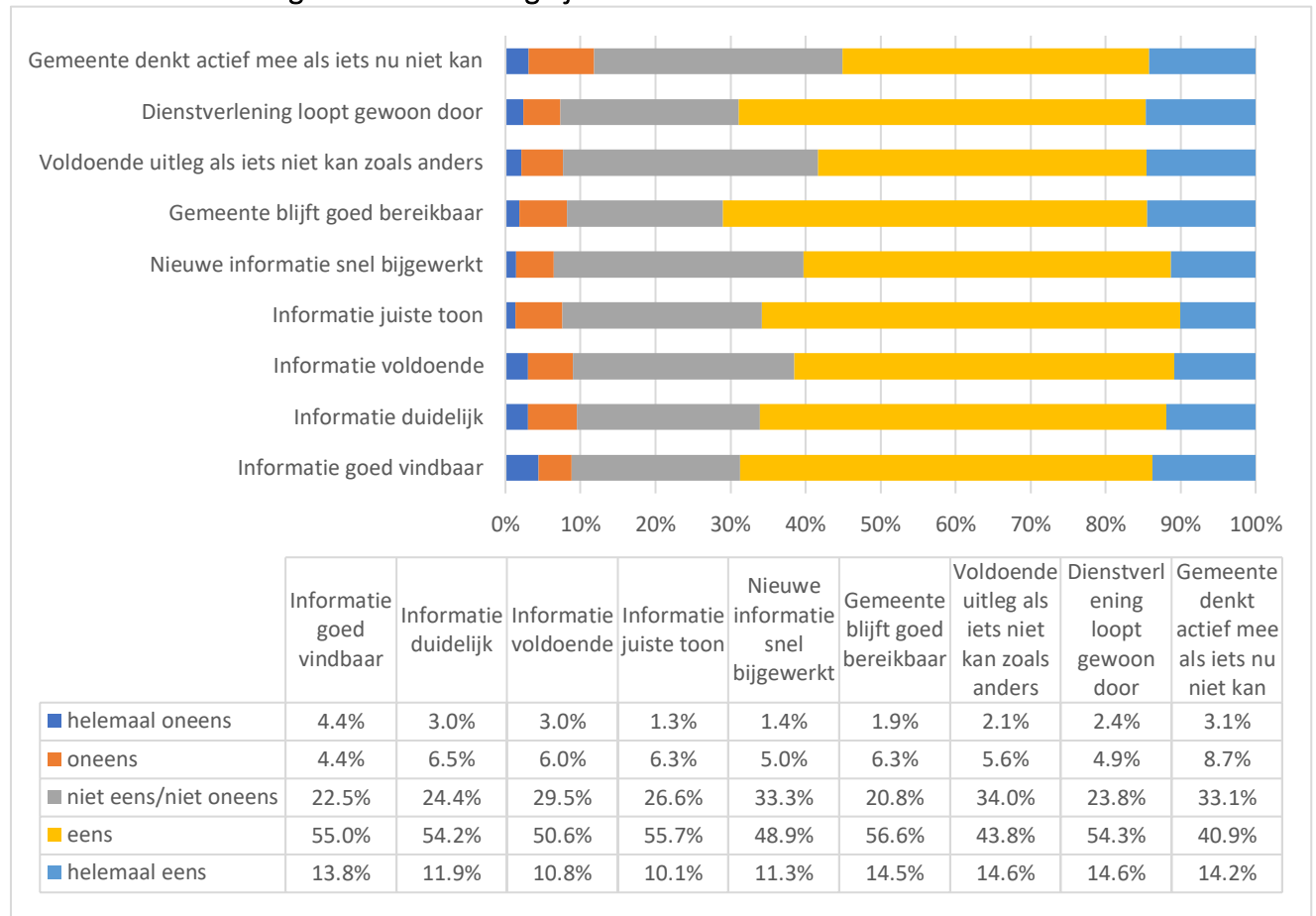
Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	$1 \leq n \leq 5$
oneens	$3 \leq n \leq 9$
niet eens/niet oneens	$7 \leq n \leq 16$
eens	$11 \leq n \leq 31$
helemaal eens	$26 \leq n \leq 61$

Bijlage IV.2a Waardering afhandeling procedure



Bijlage IV.2b Steekproefomvang waardering procedure

Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	$6 \leq n \leq 16$
oneens	$4 \leq n \leq 13$
niet eens/niet oneens	$11 \leq n \leq 30$
eens	$29 \leq n \leq 53$
helemaal eens	$23 \leq n \leq 52$

Overzicht IV.3a Stellingen dienstverlening tijdens de coronacrisis

Bijlage IV.3b Steekproefomvang dienstverlening tijdens corona

Antwoord	aantal antwoorden
helemaal oneens	$2 \leq n \leq 7$
oneens	$7 \leq n \leq 11$
niet eens/niet oneens	$33 \leq n \leq 49$
eens	$52 \leq n \leq 91$
helemaal eens	$16 \leq n \leq 24$



Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen



Bijlage V Interviews

Er zijn interviews gehouden met

Mw. Micaëla Boone, adviseur communicatie bij de gemeente Hulst

Dhr. Emerie de Schepper, hoofd Publieke Dienstverlening bij de gemeente Hulst

Mw. Wendelmoet Rotmans, teamleider informatie en service bij de gemeente Terneuzen

Dhr. Roel Schreurs, teamleider publiekszaken bij de gemeente Terneuzen



Rekenkamercommissie
Hulst Terneuzen

