Dit vinden inwoners van de service van gemeente Het Hogeland

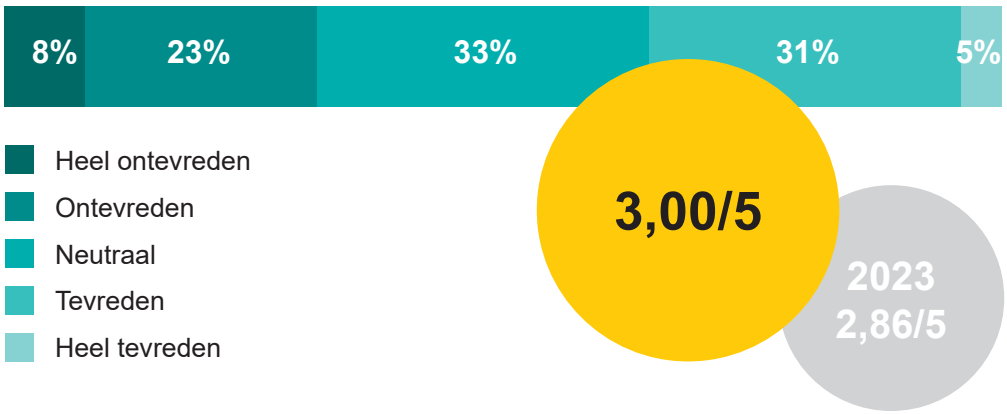
Uitkomsten inwonersonderzoek 2024

gemeente Het Hogeland

Van 5 februari tot 5 maart 2024 deed een extern bureau een online onderzoek naar onze service. De resultaten zijn vergeleken met de resultaten van de voorgaande onderzoeken. Op deze manier krijgen we een goed beeld hoe we onze service verder kunnen verbeteren.

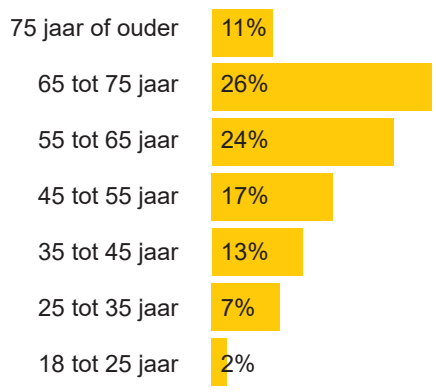
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de service van de gemeente?

Op basis van 897 respondenten
(50 respondenten kozen 'Weet ik niet')



Leeftijd

Op basis van 944 respondenten



	Populatie
75 jaar of ouder	13%
65 tot 75 jaar	17%
55 tot 65 jaar	19%
45 tot 55 jaar	16%
35 tot 45 jaar	13%
25 tot 35 jaar	12%
18 tot 25 jaar	9%

Cijfers

- **947 inwoners** deden mee aan het onderzoek. Daarvan vulden 714 inwoners het onderzoek volledig in.
- **73%** van onze inwoners had afgelopen jaar contact met een medewerker van de gemeente.
  - 44% via de telefoon
  - 29% per e-mail
  - 25% persoonlijk op het gemeentehuis
- **56%** van onze inwoners bezoekt gemiddeld 1 keer per 5 jaar de gemeente.
- **39%** van onze inwoners bezocht afgelopen jaar het gemeentehuis. Van de bezoekers kwam 62% langs in Winsum en 32% in Uithuizen.
- **91%** van onze inwoners bezocht de website.
- **25%** van onze inwoners geeft aan actief mee te willen denken over onderwerpen binnen de gemeente.
- **80%** van onze inwoners leest het wekelijkse gemeentenieuws. De meerderheid leest dit in het huis-aan-huisblad 'De Ommelander'. Steeds meer inwoners lezen online het gemeentenieuws via: hethogeland.nl/gemeentenieuws.
- Onze inwoners ontvangen het liefst informatie via de volgende kanalen:
  1. het wekelijkse gemeentenieuws in de huis-aan-huiskrant
  2. de website
  3. een nieuwsbrief
  4. een e-mailservice (overheid.nl/berichten-over-uw-buurt)

Wat gaat goed?

- De service werd dit jaar het hoogst beoordeeld van alle inwonersonderzoeken.
- De meerderheid van onze inwoners die het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente vinden de medewerkers vriendelijk, behulpzaam en duidelijk. Inwoners zijn vooral positief over het eerst klantcontact.
- Inwoners die de gemeentehuizen bezoeken zijn tevreden over de ontvangstruimten.
- Meer dan de helft van onze inwoners regelt zaken online met de gemeente. Van de inwoners die dat nu niet doen, zou de meerderheid dit wel willen doen.
- De inwoner merkt dat er veel aandacht is gegeven aan de duidelijke manier van schrijven op de website en in het gemeentenieuws.
- Een ruime meerderheid geeft aan tevreden te zijn over de onderwerpen in het wekelijkse gemeentenieuws.

Wat kan beter?

- Onze inwoners hebben nog niet voldoende het gevoel dat er gehoor wordt gegeven aan hun vraag. Vragen worden niet iedere keer op tijd beantwoord en de informatie die inwoners krijgen is niet altijd compleet.
- Door de grote oppervlakte van Het Hogeland ervaren de inwoners soms teveel afstand met de gemeente. Inwoners wensen meer nabijheid van de gemeente.
- Aandacht blijven besteden aan de inwoner centraal stellen als integraal onderdeel van en bij alles wat we doen.
- De verspreiding van het gemeentenieuws. De huis-aan-huiskrant de Ommelander wordt niet langer overal bezorgd.

Waar werken we aan?

- Het afgelopen jaar hebben we verschillende onderdelen uit het vorige inwonersonderzoek opgepakt. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek gaan we aan de slag met een aantal verbeterpunten.
- Er zijn intern werkafspraken gemaakt zodat de opgestapelde terugbelverzoeken op tijd afgehandeld worden.
- Er wordt gewerkt aan de kwaliteit en toegankelijkheid van de website.
- We zijn gestart met een project dienstverlening waarin we het dienstverlenings-concept van het Hogeland vernieuwen. In het dienstverleningsconcept staan duidelijke afspraken over wat inwoners en ondernemers mogen verwachten van onze dienstverlening.