

Visie op Excellente Dienstverlening

*betrouwbaar,
betrokken en dichtbij*



Visie op Excellente Dienstverlening

***betrouwbaar,
betrokken en dichtbij***





Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Deel 1	6
1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?.....	7
2. Missie.....	8
3. Visie	9
4. Realisatiestrategie	12
Deel 2	14
1. Inleiding	15
2. Totstandkoming Visie op Excellente Dienstverlening	16
3. Overzicht opbrengsten	18
3.1. Ons perspectief op dienstverlening: de uitvoering en het contact	18
3.2. Resultaten inwonersonderzoek (mei 2024)	20
3.3. Onze conclusies	22



gemeente Tiel



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt de Visie op Excellente Dienstverlening. Deze is opgesteld omdat we als gemeente Tiel een excellente dienstverlener willen zijn voor onze inwoners. Dat betekent dat we onze dienstverlening continu willen verbeteren, een blijvende en positieve indruk willen achterlaten in onze dienstverlening en waar mogelijk de verwachtingen van onze inwoners overtreffen. Dat is ambitieus en daar gaan we voor.

We willen een betrouwbare en betrokken gemeente zijn die dicht bij haar inwoners staat. Dat is onze visie. In dit visiedocument beschrijven we wat dit betekent en waar we aan gaan werken. De visie geeft daarmee een gewenst toekomstbeeld waar we naartoe willen groeien. De verbetermaatregelen werken we uit in een uitvoeringsprogramma.

Daarbij gaan we uit van wederkerigheid in de relatie tussen overheid en samenleving. De gemeentelijke organisatie en inwoners werken samen, ondersteunen elkaar wederzijds en voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de gemeenschap en de leefomgeving. We zijn immers afhankelijk van elkaar.

In de visie leest u wat inwoners hierin van de gemeente Tiel mogen verwachten. Daarmee is deze visie een eerste stap van een meerjarig traject om onze dienstverlening te verbeteren. Wij nodigen u uit om hierin mee te doen en uw steentje bij te dragen. De toekomst van Tiel maken we immers samen!

Met vriendelijke groet,

Burgemeester Frank van der Meijden

LEESWIJZER

Deze visie bestaat uit twee delen. In deel 1 staat beschreven waarom we deze visie hebben gemaakt, wat we onder Excellente Dienstverlening verstaan en waar we de komende jaren aan gaan werken: onze missie, visie en realisatiestrategie. In deel 2 staat beschreven hoe deze visie tot stand is gekomen (het proces) en een overzicht van de opbrengsten op hoofdlijnen (de inhoud).

Deel 1



1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?

Als gemeente Tiel staan we ten dienste van onze inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en andere instellingen (hierna: inwoners). Daarom doen we ons best om een **excellente dienstverlener** te zijn voor onze inwoners. Dat betekent dat we:

- onze dienstverlening **continu willen verbeteren** om meer kwaliteit te realiseren;
- een **positieve en blijvende indruk** willen achterlaten in het contact met onze inwoners;
- waar mogelijk de **verwachtingen overtreffen** van onze inwoners door iets extra's te leveren.

In deze visie staat beschreven wat we als gemeente Tiel belangrijk vinden in onze dienstverlening en het gewenste toekomstbeeld waar we als gemeentelijke organisatie naartoe willen werken. De visie is de basis voor een uitvoeringsprogramma waarmee we aan verbeteringen werken.

2. Missie

We staan **ten dienste** van onze inwoners en partnerorganisaties, met **passende dienstverlening** voor iedereen. We werken daarbij vanuit drie kernwaarden: **vakmanschap, verbinding en vertrouwen**.

Als gemeente staan we **ten dienste** van onze inwoners door het publieke belang te dienen. Onze inwoners zijn geen klanten. De gemeente is geen bedrijf dat winst wil maken. De producten en diensten die de gemeente levert, zijn bedoeld om inwoners mee te laten doen in de samenleving en om de leefomgeving leefbaar te houden. Inwoners en de gemeentelijke organisatie zijn daarbij afhankelijk van elkaar. Daarom gaan we uit van wederkerigheid. De gemeentelijke organisatie en inwoners werken samen, ondersteunen elkaar wederzijds en voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de gemeenschap en de leefomgeving. Deze wederkerigheid en onderlinge afhankelijkheid maakt het heel belangrijk om te werken aan een goede relatie tussen gemeente en inwoners en om met elkaar in contact te blijven.

We leveren **passende dienstverlening** aan onze inwoners. We verstrekken paspoorten, verlenen vergunningen,

informereren over beleid en regels, halen afval op, houden de straten veilig en schoon, enzovoorts. Deze diensten worden voor een deel uitgevoerd door ambtenaren van de gemeente Tiel. Een ander deel van deze diensten wordt uitgevoerd door partnerorganisaties, in opdracht van of in samenwerking met de gemeente Tiel. De gemeente Tiel heeft dus verschillende rollen bij de uitvoering van de verschillende publieke diensten.

Om de uitvoering van publieke diensten goed vorm te geven, handelen we als ambtenaren en bestuurders vanuit drie kernwaarden: **vakmanschap, verbinding en vertrouwen**. We zetten ons vakmanschap in om de beste oplossing te leveren voor de vragen en vraagstukken die voorliggen. We staan in verbinding met de mensen waar we het voor doen en waarmee we samenwerken. En we werken aan het vertrouwen tussen gemeente, inwoners en partnerorganisaties.

Missie



3. Visie

We willen een **betrouwbare** en **betrokken** gemeente zijn die **dicht bij** haar inwoners staat.



Beloofte 1

We zijn een betrouwbare gemeente

Een betrouwbare gemeente is een gemeente waar inwoners op kunnen rekenen en die naast hen staat als zij deze nodig hebben. Met dienstverlening waarbij inwoners weten wat zij kunnen verwachten van de gemeente én de gemeente weet wat zij kan verwachten van haar inwoners. Dat kan alleen als we als gemeente goed samenwerken en in contact zijn en blijven met onze inwoners. Het verbeteren van het vertrouwen tussen gemeente en inwoners is daarom voor ons een doel op zich.

Wat betekent dit?

- **Inwoner centraal.** We staan als gemeente ten dienste van onze inwoners en houden daarbij rekening met het algemeen belang.
- **Voorspelbaar.** We zorgen ervoor dat onze dienstverlening voorspelbaar is, zodat inwoners weten wat ze van ons kunnen verwachten.
- **Duidelijk en transparant.** We communiceren duidelijk en transparant over

de afwegingen die we maken en besluiten die we nemen.

- **Afspraak is afspraak.** We doen wat we beloven en zijn duidelijk over wat wel en niet kan.
- **Heldere taal.** We gebruiken eenvoudige en duidelijke taal in onze brieven, gesprekken, op de website en andere communicatiemiddelen. Daarbij noemen we inwoners geen 'klanten' meer.
- **Procescommunicatie.** We houden inwoners op de hoogte over de voortgang van hun aanvraag, verzoek of melding (en niet alleen over de uitkomst van een besluit). Zo weten inwoners dat de gemeente ermee bezig is en waar zij aan toe zijn.
- **Data-gedreven werken.** We gaan informatie die binnenkomt beter registreren en data die we hebben beter gebruiken. Zo kunnen we onze dienstverlening blijvend verbeteren.
- **Uitvoerbaar beleid.** We zorgen ervoor dat onze plannen en regelgeving uitvoerbaar zijn en we geven duidelijk aan of we hierbij afhankelijk zijn van andere partijen.

Belofte 2

We zijn een betrokken gemeente

Een betrokken gemeente heeft goed contact met haar inwoners, laat zien dat zij om haar inwoners geeft en zet hen zoveel mogelijk in eigen kracht. Met ambtenaren en bestuurders die geïnteresseerd zijn in de problemen en wensen van inwoners. En met inwoners die zich betrokken voelen bij hun omgeving en gemeenschap. Zodat inwoners en gemeente samenwerken aan de toekomst van Tiel.

Wat betekent dit?

- **Investeren in relaties.** We hebben goed contact met onze inwoners en nemen zelf initiatief om in gesprek te blijven over problemen en behoeften die er zijn. Dat doen we zoveel mogelijk op wijkniveau.
- **Samenwerken aan dorp en stad.** We betrekken inwoners actief bij beleid, plannen en uitvoering van publieke diensten, zodat we samen kunnen werken aan de ontwikkeling van Tiel.
- **Eigen kracht.** We gaan uit van de eigen kracht van inwoners en stimuleren inwoners om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen en te leven in Tiel. Dat doen we door het aanbieden van voorzieningen, diensten en informatie hierover.
- **Ruimte voor initiatief.** We stimuleren initiatieven van inwoners uit eigen wijk of buurt en verkennen samen of we deze mogelijk kunnen maken. Daarbij experimenteren we met nieuwe vormen van burger- en overheidsparticipatie.

- **Goede informatievoorziening.** We informeren onze inwoners tijdig en volledig over (veranderingen in) beleid en uitvoering van diensten, via de juiste kanalen om de juiste doelgroepen te bereiken.
- **Eén gemeente.** We zijn een organisatie met veel verschillende afdelingen, diensten en verantwoordelijkheden. Naar onze inwoners handelen we zoveel mogelijk als één organisatie.
- **Warm welkom.** We geven nieuwe inwoners een warm welkom en informeren hen met trots over onze gemeente.
- **Continu leren.** We willen verbeteren en daarom gaan we onze dienstverlening blijvend meten en evalueren.

Belofte 3

We staan dicht bij onze inwoners.

Wij geloven dat een betrouwbare en betrokken gemeente ook dichtbij haar inwoners staat. Zowel letterlijk als figuurlijk. Met ambtenaren en bestuurders die bereikbaar, zichtbaar en goed aanspreekbaar zijn. Dat doen we bij inwoners thuis, in het stadhuis en in de dorpen en wijken. En door ons te verplaatsen in de inwoner en samen te werken aan een passende oplossing.

Wat betekent dit?

- **Fysiek én digitaal.** We zijn en blijven fysiek bereikbaar en behulpzaam. Persoonlijk contact vinden we belangrijk. Onze digitale dienstverlening maken we zo eenvoudig en effectief mogelijk.
- **Sterke wijken en dorpen.** We geven meer aandacht aan onze wijken en

dorpen door meer zichtbaar, aanspreekbaar en werkzaam te zijn. We kijken per wijk wat passend en nodig is.

- **Goede bereikbaarheid.** We zijn goed en laagdrempelig bereikbaar via onder meer telefoon, in het stadhuis, digitaal en via professionals in de dorpen en wijken.
- **Kwetsbare doelgroepen.** We besteden extra aandacht aan onze meest kwetsbare doelgroepen met een zorg- of

hulpvraag, zodat zij mee kunnen doen in de samenleving.

- **Gastvrij stadhuis.** We zorgen voor een gastvrij ontvangst op het stadhuis zodat we onze inwoners zich welkom voelen en we hen goed kunnen helpen.
- **Proactieve regierol.** We nemen initiatief om met onze partnerorganisaties – die met of namens de gemeente diensten verlenen – de uitvoering en samenwerking te verbeteren.



4. Realisatiestrategie

Onze werkwijze

We gaan de komende jaren aan de slag met de uitvoering van verschillende maatregelen. Het geld dat hiervoor nodig is, stelt de gemeenteraad jaarlijks beschikbaar via de gemeentebegroting. Om onze ambities te realiseren gaan we onze manier van werken aanpassen. Daarbij staan vier kenmerken centraal:

- 1. Proactief aan de slag.** We nemen zelf het initiatief om verbeteringen door te voeren en zetten ons in om diensten proactief aan te bieden aan inwoners die daar recht op hebben.
- 2. Samenwerken.** We gaan uit van wederkerigheid en werken daarom samen met onze inwoners en partnerorganisaties. Om verbeteringen door te voeren zijn we namelijk mede van hen afhankelijk.
- 3. Experimenteren en leren.** We leren door te doen: we gaan aan de slag in de praktijk, experimenteren met nieuwe oplossingen en leren van onze ervaringen.
- 4. Elk contact telt.** We waarderen elk contact met onze inwoners. In onderstaand overzicht beschrijven we wat inwoners mogen verwachten in het contact met de gemeente.

Wat mogen inwoners verwachten in het contact met ambtenaren en bestuurders?

- We behandelen u met **respect** en verwachten hetzelfde van u.
- We gaan met u in gesprek vanuit een **open houding**. We gaan uit van goede bedoelingen en tonen begrip voor verschillende meningen.
- We zijn goed **bereikbaar**. We reageren binnen twee werkdagen op gemiste oproepen en binnenkomende e-mailberichten.
- We zijn **één gemeente**. Als een collega u beter kan helpen, dan zorgen wij ervoor dat u hiermee in contact komt.
- We **luisteren** naar uw verhaal. Als wij u niet kunnen helpen, leggen we uit waarom en verkennen we samen of iemand anders u kan helpen.
- We zijn **duidelijk** over wat wel en niet kan. We stellen daarbij het doel centraal (niet het beleid of de regel) en zoeken naar passende oplossingen.
- We **helpen** u zo snel mogelijk. We houden u op de hoogte van de voortgang. Duurt het langer dan verwacht, dan leggen we u uit waarom.
- We hebben soms **informatie van u** nodig. Als dat zo is, leggen we uit waarom en gaan we hier zorgvuldig mee om.
- Als we ons niet kunnen houden aan bovenstaande, dan leggen we u uit waarom.

Het uitvoeringsprogramma

De ambities uit deze visie werken we uit in een uitvoeringsprogramma. Het uitvoeringsprogramma bestaat uit verbetermaatregelen waarmee inwoners direct merken dat we onze dienstverlening verbeteren. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de vormgeving en uitvoering van het uitvoeringsprogramma. Het uitvoeringsprogramma bestaat uit vijf pijlers:

- 1. Inwonersbetrokkenheid.** We verkennen diverse mogelijkheden om inwoners meer te betrekken bij beleid en uitvoering. Bijvoorbeeld via een inwonerspanel, burgerberaad, dorps- en wijkplannen en/of andere instrumenten.
- 2. Wijkgericht werken.** We gaan meer werken in en aan de dorpen en wijken. Dat doen we samen met inwoners en partnerorganisaties. Op dorp- en wijkniveau maken we afspraken op maat over concrete maatregelen – bijvoorbeeld over verkeer, veiligheid, armoede, eenzaamheid en openbare ruimte – die bijdragen aan sterke wijken en dorpen.

- 3. Data-gedreven werken.** We gaan aan de slag met betere registratie van informatie en monitoring van data. Dat doen we om onze dienstverlening te verbeteren én diensten proactief aan te bieden bij inwoners die hier recht op hebben.
- 4. Werkprocessen.** We gaan aan de slag met het verbeteren van onze werkprocessen. Met goede werkprocessen wordt onze dienstverlening betrouwbaarder, voorspelbaarder en efficiënter. Bovendien dragen heldere en uitvoerbare werkprocessen bij aan goede samenwerking met partnerorganisaties en tussen afdelingen.
- 5. Organisatieontwikkeling.** We gaan investeren in de mensen, systemen, fysieke werkplekken en communicatiekanalen van onze gemeentelijke organisatie. Met als doel om onze inwoners zo goed mogelijk ten dienste te staan.

Evaluatie

In het najaar van 2026 evalueren we de voortgang van het uitvoeringsprogramma. Het college van burgemeester en wethouders informeert de gemeenteraad hierover.



Deel 2

1. Inleiding

Voor u ligt deel 2 van de Visie op Excellente Dienstverlening. In deel 1 wordt de missie, visie en realisatiestrategie beschreven. De kernboodschap hiervan leest u hieronder. In dit tweede deel leest u *hoe* de visie tot stand is gekomen (het proces) en een overzicht van de *opbrengsten* op hoofdlijnen uit het inwonersonderzoek, de inwonersbijeenkomst op 27 juni 2024, gesprekken met partnerorganisaties en een interne analyse (de inhoud).

Kernboodschap – Visie op Excellente Dienstverlening

- **Missie**

We staan *ten dienste* van onze inwoners en partnerorganisaties, met *passende dienstverlening* voor iedereen. We werken daarbij vanuit drie kernwaarden: *vakmanschap, verbinding en vertrouwen*.

- **Visie**

We willen een *betrouwbare* en *betrokken* gemeente zijn die *dicht bij* haar inwoners staat.

- **Realisatiestrategie**

We werken *proactief* aan verbeteringen, in *samenwerking* met andere partijen en met ruimte om te *experimenteren en leren*, waarbij *elk contact telt*. In een *uitvoeringsprogramma* werken we concrete verbetermaatregelen uit.

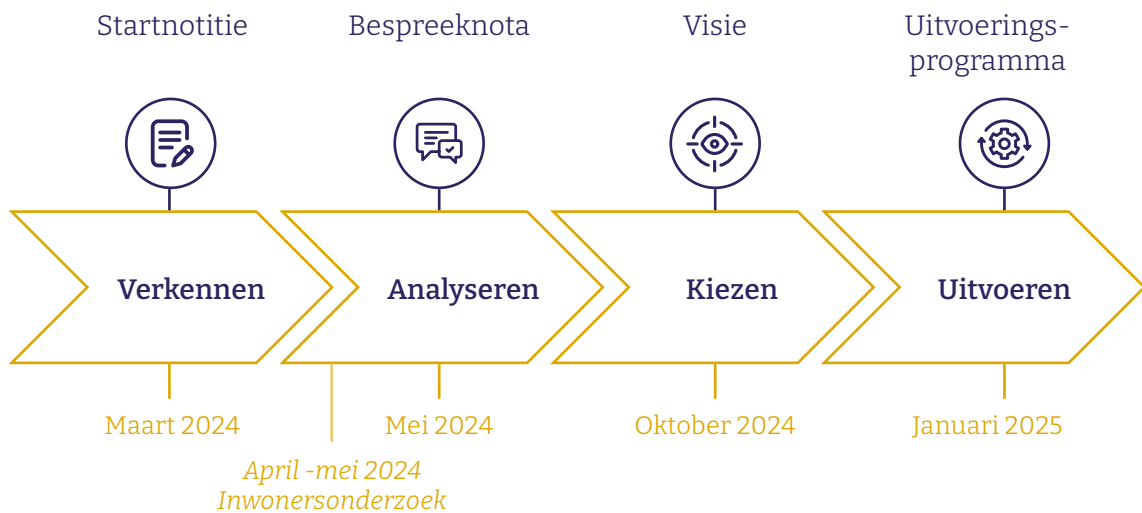


2. Totstandkoming Visie op Excellente Dienstverlening

De visie is ontwikkeld in drie fases. Elke fase is afgesloten met een (tussen)product. In figuur 1 is deze aanpak in beeld gebracht.

- In fase 1 (*verkennen*) is verkend wat de mogelijke inhoudelijke uitgangspunten kunnen zijn om de dienstverlening van de gemeente Tiel te verbeteren en de overheidsdiensten die daarbij relevant zijn. De opbrengsten van deze fase zijn vastgelegd in een **startnotitie** (maart 2024).
- In fase 2 (*analyseren*) is inzichtelijk gemaakt wat onze inwoners van de huidige dienstverlening van de gemeente Tiel vinden en wat zij belangrijk vinden om in de toekomst te verbeteren. Onderzoeksbureau Verian heeft een inwonersonderzoek uitgevoerd. De gemeente heeft een interne analyse uitgevoerd. De opbrengsten van deze fase zijn vastgelegd in een **bespreknota** (juni 2024).
- In fase 3 (*kiezen*) zijn de voorlopige conclusies en mogelijke oplossingsrichtingen uit de bespreknota besproken en verdiept. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd in de gemeenteraad op 19 juni 2024 en met inwoners tijdens een inwonersbijeenkomst op 27 juni 2024. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in de **Visie op Excellente Dienstverlening** (oktober 2024).
- In fase 4 (*uitvoeren*) staat de uitvoering van concrete verbetermaatregelen centraal. De visie vormt de basis. De uitwerking van de verschillende maatregelen leggen we vast in een **uitvoeringsprogramma** (planning: start uitvoering in januari 2025).





Figuur 1: visualisatie visievormingsproces

Gelijk aan dit proces is gesproken met diverse partnerorganisaties die publieke diensten namens of in samenwerking met de gemeente Tiel uitvoeren. Het gaat hier om Avri, politie, Mozaïek Welzijn, Buurtzorg Jong, Santé Partners, MEE Gelderse Poort, Omgevingsdienst Rivierenland, Cultuurbedrijf Tiel, Ondernemersver-

eniging Hart van Tiel en Ondernemers Coöperatie Tiel. Daarnaast is gesproken met de Cliëntenraad Participatiewet en de Adviesraad Wmo en Jeugdwet. De opbrengsten uit deze gesprekken zijn meegenomen in de verschillende (tussen)producten die zijn opgeleverd.

3. Overzicht opbrengsten

De Visie op Excellente Dienstverlening is tot stand gekomen na een zorgvuldig onderzoek-, analyse- en participatieproces. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de belangrijkste inhoudelijke opbrengsten uit dit proces.

3.1. Ons perspectief op dienstverlening: de uitvoering en het contact

In december 2023 is gestart met een verkenning naar wat excellente dienstverlening voor de gemeente Tiel kan betekenen. Daarbij is van begin af aan een breed perspectief op het begrip 'dienstverlening' gehanteerd. Na ruim 40 gesprekken is gekozen om aandacht te geven aan de combinatie van twee onderdelen: (1) de *uitvoering* van verschillende publieke diensten en (2) het *contact* dat we daarbij hebben als gemeente met inwoners en partnerorganisaties. Uitvoering en contact zijn met elkaar verbonden. In onze aanpak is aandacht besteed aan beide onderdelen. Doen we als gemeente Tiel beide goed, dan spreken we over Excellente Dienstverlening. In figuur 2 is ons perspectief in beeld gebracht.

- (1) De *uitvoering* van publieke diensten gaat over de diensten die de gemeente – of partnerorganisaties namens of in samenwerking met de gemeente – levert die ten goede komen aan een leefbaar, veilig en aantrekkelijk leven in de gemeente Tiel. In onze analyse hebben we tien verschillende soorten overheidsdiensten benoemd als uitgangspunt (zie figuur 3).
- (2) Het *contact* met onze inwoners en partnerorganisaties gaat over communicatie en samenwerking met de gemeente Tiel en de wijze waarop dit is georganiseerd. Het gaat daarbij om contact via loketten, met individuele ambtenaren en collegeleden, via website en e-mail, in participatieprocessen, via diverse communicatiekanalen en in de dorpen en wijken.



Figuur 2: visualisatie van ons perspectief op Excellente Dienstverlening



Figuur 3: tien soorten overheidsdiensten



3.2. Resultaten inwonersonderzoek (mei 2024)

Onderzoeksbureau Verian heeft in opdracht van de gemeente Tiel een inwonersonderzoek uitgevoerd. Inwoners konden via een vragenlijst aangeven wat zij van de dienstverlening van de gemeente Tiel vinden en welke aspecten zij graag verbeterd zien. 5000 inwoners hebben een persoonlijke uitnodigingsbrief ontvangen. Inwoners die geen brief hadden ontvangen, konden de vragenlijst ook invullen. Ruim 700 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld.

De resultaten zijn betrouwbaar en representatief voor de kenmerken leeftijd, gender, opleidingsniveau en woonwijk. Dit betekent dat de resultaten van het inwonersonderzoek een goed beeld geven van wat de inwoners van Tiel vinden van de gemeentelijke dienstverlening. De belangrijkste conclusies zijn als volgt.

1. Over het wonen en de voorzieningen in de gemeente Tiel en de eigen buurt

Inwoners van de gemeente Tiel waarderen hun eigen buurt met gemiddeld een 7,7 en in de gemeente Tiel gemiddeld met een 7,0. Ook voelen de meeste inwoners (76%) zich (bijna) altijd of meestal veilig in de eigen buurt. Om prettiger te wonen in de eigen buurt geven inwoners drie verbeterpunten mee: de verkeersonveiligheid (inclusief foutparkeren), het onderhoud van groenvoorzieningen en de veiligheid in de buurt. Een ruime meerderheid is (zeer) tevreden over de voorzieningen op het gebied van winkels (88%), cultuur (79%), zorg (78%), sport (71%) en onderwijs (65%).

2. Over het vertrouwen in en betrokkenheid bij de gemeente Tiel

Ruim een kwart van de inwoners (27%) heeft (veel) vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. 17% van de inwoners heeft (heel) weinig vertrouwen. Dat is lager dan het landelijk gemiddelde (23%). Een grote middengroep (57%) neemt een neutrale houding aan en heeft niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen in de gemeente Tiel. Een groot deel van onze inwoners (49%) voelt zich niet betrokken bij het beleid van de gemeente Tiel. Jongeren (18 – 25j) zijn over al deze aspecten positiever dan het gemiddelde.

3. Over de algemene waardering van de dienstverlening van de gemeente Tiel

Een ruime meerderheid van onze inwoners is tevreden over de algemene dienstverlening (gemiddeld cijfer 6,6). Over de digitale dienstverlening is de score vergelijkbaar (gemiddeld cijfer 6,7). Over de communicatie en voorlichting scoort de gemeente een krappe voldoende (gemiddeld cijfer 6,1). Ontevredenheid over communicatie en voorlichting heeft een grote impact op de ontevredenheid over de dienstverlening. Op alle aspecten scoort de gemeente Tiel rond het landelijk gemiddelde.

4. Over de inhoudelijke uitgangspunten van onze dienstverlening

Uit het onderzoek blijkt dat betrouwbaarheid, betrokkenheid en nabijheid van de gemeente belangrijke aspecten zijn waar inwoners verbetering in willen zien. Een groot deel van de inwoners (48%) noemt betrouwbaarheid als eerste aspect dat de gemeente moet verbeteren in haar dienstverlening. Ook voelt een groot deel van de inwoners (49%) zich niet betrokken bij het beleid van de gemeente. In de vragenlijst geven inwoners ook vaak als tip: inwoners meer betrekken om de dienstverlening te verbeteren. De gemeente Tiel wordt daarnaast niet als dichtbij ervaren: 35% geeft aan dat de gemeente onvoldoende dicht bij de bewoners staat. Dat blijkt een grote impact te hebben op de ontevredenheid van inwoners over onze dienstverlening.

5. Over het contact met de gemeente Tiel

Een meerderheid van de inwoners (60%) is tevreden over het contact met de gemeente Tiel. Een kwart is niet tevreden. Met name over laatste contacten en afhandelingen van inschrijfbewijzen zijn inwoners (zeer) tevreden (72%). De meeste contactmomenten vinden plaats via website, e-mail, telefoon en fysieke balie. Inwoners geven aan dat slechts 4% van de contactmomenten plaatsvindt via een wijk- of buurtteam. Over het contact geven inwoners aan dat de gemeente kan verbeteren door beter te luisteren, inwoners beter te informeren en beter te betrekken over plannen en wijzigingen in hun eigen buurt.

6. Over verschillende overheidsdiensten van de gemeente Tiel

Inwoners konden aangeven welke soorten overheidsdiensten zij graag verbeterd willen zien. Informatieverstrekking over beleid en regelgeving, veiligheid / handhaving, verkeersveiligheid en beheer openbaar groen vinden zij het belangrijkste. Over parkeerplekken en groenvoorzieningen zijn mensen (licht) ontevreden, met name over parkeren in het centrum.

3.3. Onze conclusies

De resultaten uit het inwonersonderzoek en de opbrengsten uit alle gesprekken met inwoners, partnerorganisaties en de gemeentelijke organisatie leiden tot de volgende conclusies.

1. Inwoners zijn over het algemeen tevreden over het leven in Tiel maar trots ontbreekt

Uit het inwonersonderzoek blijkt dat inwoners (heel) tevreden zijn over het wonen in hun buurt, wonen in de gemeente Tiel en de meeste voorzieningen. Uit alle gesprekken concluderen we dat inwoners niet trots zijn op Tiel als woonplaats. Inwoners voelen zich ook niet betrokken bij het beleid van de gemeente. Er is behoefte aan een positieve beweging waarin inwoners, gemeente en partnerorganisaties samenwerken aan de verbetering van het leven in Tiel. Ook diverse partnerorganisaties geven aan dat zij in nauwe samenwerking met de gemeente – het liefst wijkgericht – willen bijdragen aan deze beweging.

2. De basis van onze dienstverlening is grotendeels op orde

Uit het inwonersonderzoek blijkt ook dat inwoners redelijk tevreden zijn over de algemene dienstverlening, de digitale dienstverlening en het contact met de gemeente Tiel. Over de dienstverlening van inschrijfbewijzen – waar inwoners het meest contact met de gemeente over hebben – zijn inwoners (heel) tevreden. Ook over de inhoudelijke uitgangspunten voor onze dienstverlening zijn inwoners (gematigd) positief. Daarmee lijkt de basis van de gemeentelijke dienstverlening op orde. Tegelijkertijd is er ook ruimte voor verbetering (zie punt 5 hieronder).

3. De gemeente Tiel heeft veel uitvoering uitbesteed met als gevolg dat er minder direct contact is tussen gemeente en inwoners

Veel publieke diensten voert de gemeente Tiel niet zelf uit. Voorbeelden zijn handhaving, beheer openbare ruimte en veel zorg- en welzijnswerk. De gemeente Tiel heeft in het verleden bewust gekozen voor een regierol, waarbij andere organisaties de uitvoering van publieke diensten verzorgen namens de gemeente. De gemeentelijke organisatie heeft daardoor minder direct contact met en kennis over (inwoners in) de wijken. Het inwonersonderzoek bevestigt dit: inwoners ervaren de gemeente niet als 'dichtbij', wat grote impact heeft op ontevredenheid van inwoners. Zowel inwoners als partnerorganisaties hebben behoefte aan een meer zichtbare en proactieve regierol van de gemeente. Dat geldt voor de aanpak van maatschappelijke vraagstukken die vragen om een oplossing op het niveau van de gemeente én voor de verbetering van de dorpen en wijken.

4. Inwoners hebben behoefte aan een gemeente die betrouwbaar, betrokken en dichtbij is

Uit het inwonersonderzoek blijkt dat deze drie onderdelen belangrijk zijn. Tijdens de inwonersbijeenkomst is dit beeld bevestigd en verder concreet gemaakt. Om meer betrouwbaar te worden, is het nodig om afspraken na te komen, duidelijk te zijn over wat wel en niet kan, snel te reageren op vragen en meldingen, te luisteren naar inwoners en te laten zien dat je iets doet met input van inwoners. Om meer betrokken te zijn moet de gemeente vaker in gesprek gaan, belangstelling tonen, weten wat er speelt en uitleg geven over plannen en besluiten. Om dichterbij inwoners te staan, is het belangrijk om meer bereikbaar en zichtbaar te zijn in de dorpen en wijken.

5. Er zijn diverse kansen om de dienstverlening van de gemeente Tiel te verbeteren

Uit de analyse blijkt dat voor alle tien overheidsdiensten verbeteringen mogelijk zijn. Ook in de manier waarop we het contact met inwoners hebben georganiseerd – in het stadhuis, in de wijken en via onze loketten en communicatiekanalen – zijn verbeteringen mogelijk. Sommige verbeteringen zijn klein en concreet en kunnen direct worden aangepast. Andere verbeteringen zijn grotere veranderingen die vragen om een projectmatige en/of meerjarige aanpak via een uitvoeringsprogramma. Dat maakt het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening een opgave voor de hele gemeentelijke organisatie.

6. De gemeente Tiel moet aan meerdere knoppen draaien om een excellente dienstverlener te worden

Er zijn diverse verbeteringen in onze dienstverlening mogelijk. Tegelijkertijd lijkt niet één maatregel alleen het verschil te gaan maken voor de inwoners van Tiel. Het streven naar excellente dienstverlening krijgt vooral vorm als de gemeentelijke organisatie draait aan meerdere knoppen en hier de komende jaren aandacht aan blijft geven. Dat vraagt om (politieke) keuzes over wat prioriteit krijgt en waar de beschikbare middelen op worden ingezet. Daarbij moet de gemeente altijd samenwerken met partnerorganisaties, omdat zij in de uitvoering ook het verschil kunnen maken. Om de samenwerking te verbeteren, vragen partnerorganisaties aandacht voor het helder maken van wat de gemeente zelf wil bereiken (ambities, doelen, resultaten), verbeteren van werkprocessen, meer continuïteit en voldoende bemensing van de gemeentelijke organisatie, meer in de dorpen en wijken aanwezig zijn en verbeteren van de informatievoorziening.

Gemeente Tiel
Achterweg 2
4001 MV Tiel

Postbus 6325
4000 HH Tiel

(0344) 637 111
gemeente@tiel.nl

www.tiel.nl

© Copyright 2024, Gemeente Tiel.
Alle rechten voorbehouden.

September 2024