



aan alle inwoners en ondernemers van de
gemeente Buren

uw brief van: Maurik, 22 maart 2023
uw kenmerk:
ons kenmerk: Z.050186/ D.148730
behandeld door: C. Smeets
bijlage(n): 2
onderwerp: Tevredenheidsonderzoek dienstverlening gemeente Buren

Beste inwoner / ondernemer,

In januari 2022 heeft de gemeenteraad de visie op dienstverlening van de gemeente Buren vastgesteld en in januari 2023 is het uitvoeringsplan daarvoor vastgesteld. De visie is vertaald in concrete stappen om onze dienstverlening aan de inwoners en ondernemers van de gemeente Buren te optimaliseren en verbeteren. Eén van de concrete stappen is een tevredenheidsonderzoek over onze dienstverlening. Wij nodigen alle inwoners en ondernemers van de gemeente uit om deel te nemen aan dit onderzoek.

Wat valt onder dienstverlening door de gemeente?

De dienstverlening van de gemeente omvat niet alleen het aanvragen of ophalen van een paspoort of rijbewijs, maar ook het aanvragen van vergunningen (evenementen, alcohol, dakkapel), het innen van belastingen (hondenbelasting, WOZ) en het toekennen van subsidies aan inwoners, organisaties en initiatieven. Ook het inrichten en faciliteren van een stembureau of het meedenken over ontwikkelingen en nieuw beleid valt onder onze dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Sommige onderdelen in onze dienstverlening voeren andere partijen (zoals de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) of de Afvalverwijdering Rivierenland (AVRI)) voor ons uit.

Uw mening telt!

Wij vragen u om uw mening te geven over onze dienstverlening. Door uw deelname stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren. Dat is in uw persoonlijke belang en in het belang van alle inwoners en ondernemers in de gemeente Buren. Wij vragen tien minuten van uw tijd voor het beantwoorden van de vragen. Op welke gebieden vindt u dat we het goed doen en waarvan vindt u dat we kunnen verbeteren?

Uw mening is belangrijk voor ons. U kunt op twee manieren uw mening geven:

1. U vult het (papieren) formulier in dat is verspreid en stuurt het in de meegeleverde antwoordenvolp of met een eigen envelop naar: gemeente Buren, antwoordnummer 11503, 4020 ZX Maurik. U kunt uw ingevulde formulier ook inleveren in de speciaal daarvoor bestemde brievenbus in de ontvangsthal van het gemeentehuis. Digitale formulieren kunt u per mail inleveren via gemeente@buren.nl
2. U deelt digitaal uw mening met ons. Hiervoor maakt u een account aan op web.gemeentepieler.nl als u dat nog niet eerder heeft gedaan. Via gemeentepieler.nl worden vaker peilingen onder inwoners uitgezet. Heeft u eenmaal een account aangemaakt, dan kunt u in de toekomst vaker uw mening geven over uiteenlopende zaken.



Anoniem en vertrouwelijk

Deelname aan dit onderzoek is anoniem. De ingevulde enquêtes worden vertrouwelijk en anoniem verwerkt en na afloop vernietigd. Wij vragen u om uw postcode op te geven, zodat wij aanpassingen in onze dienstverlening per kern in kaart kunnen brengen en zo mogelijk lokaal kunnen aanpassen.

Hoe gaat het proces verder?

U kunt tot 12 april 2023 of digitaal of per post uw mening met ons delen. Daarna verwerken en analyseren wij de resultaten. Begin juni 2023 delen wij een overzicht van de resultaten en geven wij zo mogelijk al een doorkijkje naar hoe we bepaalde verbeterpunten in onze dienstverlening gaan aanpakken.

Onder alle deelnemers verloten wij per kern 2 cadeaupakketten met lokale producten (1 voor digitale deelname en 1 voor papieren deelname). Wilt u hiervoor in aanmerking komen, laat dan de benodigde gegevens achter.

Neem bij vragen of opmerkingen contact op met onze beleidsmedewerker dienstverlening Carin Smeets. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 14 0344 of via e-mail gemeente@buren.nl

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Karl Maier
Wethouder Dienstverlening

Tevredenheidsonderzoek dienstverlening gemeente Buren

1. Respondentengegevens

Bent u : Inwoner of ondernemer *(kruis door wat niet van toepassing is)*

Wat is uw geboortjaar (bij inwoner):

Wat is uw postcode (1234AB):

2. Vragen

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 6 maanden contact gehad met de gemeente Buren?

0 keer <-----> 5 x of vaker

Op welke manier had u contact met de gemeente? *(meerkeuze, kruis elk vakje aan wat van toepassing is)*

- Bezoek aan de balie voor een nieuw identiteitsbewijs
- Brief of email ontvangen van de gemeente
- Brief of email verstuurd aan de gemeente
- Telefonisch contact naar aanleiding van een vraag / klacht
- Persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente
- Aanvraag van een vergunning
- Aanvraag van een subsidie
- Overige, namelijk:

3. In hoeverre bent u het eens de volgende stellingen?

Stelling	Volledig mee eens	Beetje mee eens	Beetje mee oneens	Volledig mee oneens
Ik ben op een persoonlijke manier geholpen.				
Ik ben op een kundige manier geholpen.				
Ik kon de gezochte informatie vinden op de website van de gemeente.				
Ik kan mijn aanvraag doen / vraag stellen via de website van de gemeente.				
Ik kan mijn vraag ook telefonisch of per mail aan de gemeente stellen.				
Ik kan voor mijn afspraken terecht op de door mij gewenste locatie.				
Ik word op de hoogte gehouden van mijn (aan)vraag.				
Ik ontvang tijdig de informatie van de gemeente.				
Ik ontvang correcte informatie van de gemeente.				
Ik wil de status van mijn (aan)vraag kunnen inzien.				
Ik word betrokken bij ontwikkelingen in mijn omgeving.				
Ik kan via het gewenste kanaal (telefonisch/mail/website) contact met de gemeente opnemen.				

Ik kan op het gewenste moment contact met de gemeente opnemen.				
De gemeente houdt zich aan de met mij gemaakte afspraak.				
De dienstverlening van de gemeente voldoet aan mijn verwachtingen.				

4. Afsluitende vragen

Welk cijfer geeft u onze dienstverlening op dit moment? (0-10):

Welk cijfer vindt u acceptabel? (0-10) :

Wat vindt u belangrijk in de dienstverlening van de gemeente Buren?

.....

Wat mist u in de dienstverlening van de gemeente Buren?

.....

Wat gaat er goed in de dienstverlening van de gemeente Buren?

.....

Hartelijk dank voor het delen van uw mening!

Uw bijdrage helpt ons om onze dienstverlening aan u te verbeteren.

Als waardering voor uw bijdrage verloten wij per kern in de gemeente Buren een cadeaupakket met lokale producten. **Wilt u mee loten?** Laat dan uw contactgegevens achter:

Naam:

Woonplaats / postcode:

Contactgegevens: (mail) adres:

Heeft u vragen of behoefte aan contact over dit tevredenheidsonderzoek?

Neem bij vragen of opmerkingen contact op met Carin Smeets, beleidsmedewerker dienstverlening.

Zij is bereikbaar op telefoonnummer 14 0344 of via e-mail gemeente@buren.nl