

Dienstverlening

Geacht panellid,

In mei/juni 2015 heeft u via het online inwonerspanel Bronckhorst Spreekt deelgenomen aan een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente.

Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u. In deze samenvatting zijn enkele figuren en tabellen met resultaten opgenomen, de 'n' staat hierbij voor het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Het volledige rapport is te raadplegen via www.bronckhorstspreekt.nl of www.bronckhorst.nl.

Respons en betrouwbaarheid

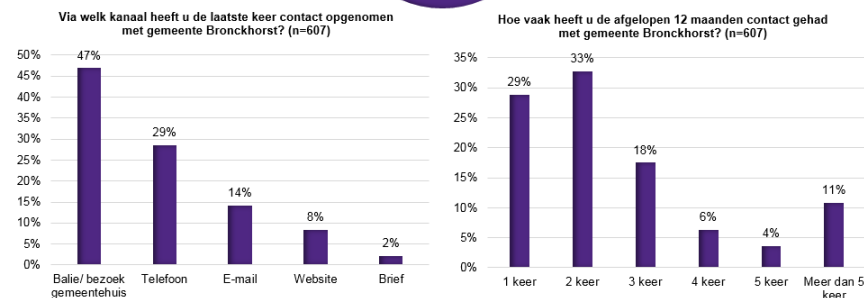
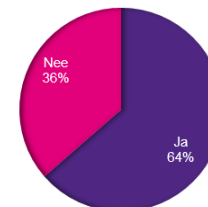
Aan het onderzoek namen 947 respondenten uit de gemeente deel. Een mooie respons van 59% van de panelleden. Door het omvangrijke aantal personen dat deelnam, is sprake van een statistisch zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek.

Contact met gemeente

De afgelopen 12 maanden blijken 607 respondenten contact te hebben gehad met de gemeente. In de meeste gevallen ging het om respondenten die 1 keer (29%) of 2 keer (33%) contact met de gemeente hadden.

De figuur hiernaast laat daarnaast zien dat nagenoeg de helft van de respondenten (47%) de laatste keer contact heeft opgenomen via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis en dat 29% de laatste keer contact had via de telefoon.

Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem? (n=947)



Balie / bezoek

Van de 302 respondenten die het kanaal 'balie / bezoek' hebben beoordeeld maakte 42% vooraf een afspraak. Dit gebeurde met name via de website van de gemeente en telefonisch. Het gemak waarmee men de afspraak kon maken werd door 90% als (zeer) goed beoordeeld.

De respondenten beoordelen het kanaal 'balie / bezoek' gemiddeld met een 7,75, terwijl ze aan de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld een 7,51 als rapportcijfer toekennen. Dit laatste is een daling ten opzichte van 2013 toen deze groep een 7,63 toekende. Aan het hoofdaspect 'betrouwbaarheid' wordt het grootste belang gehecht.

Dienstverlening

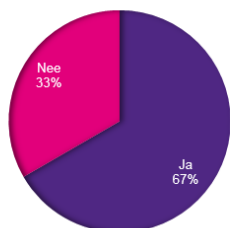
Telefoon

Het kanaal telefoon is beoordeeld door 195 respondenten die hiervoor gemiddeld een 7,34 over hadden. Deze groep beoordeelt de totale dienstverlening significant hoger dan in 2013, een stijging van een 6,9 naar een 7,3. In 87% van de gevallen werd er voldoende snel opgenomen en 40% kon direct worden geholpen. Ook in dit geval hecht men aan de betrouwbaarheid het grootste belang.

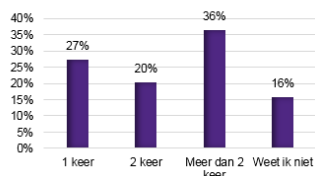
Website

Een totaal van 67 respondenten heeft het kanaal website beoordeeld, waarvan 66% aangeeft dat men vlot kon vinden wat men zocht, terwijl 28% dit met de nodige moeite eveneens kon vinden. Voor 83% is de website de handigste manier om iets te regelen met de gemeente.

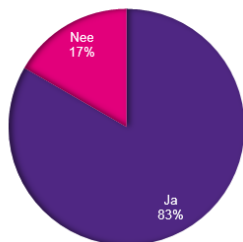
Heeft u al eens eerder via de website van de gemeente een product of dienst aangevraagd? (n=67)



Hoe vaak heeft u eerder een gemeentelijk product of dienst digitaal aangevraagd? (n=45)



Is de website voor u de handigste manier om iets te regelen met de gemeente? (n=67)

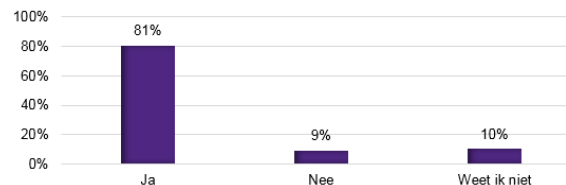


De vormgeving van de website spreekt 65% van de respondenten aan. Verbeter tips hebben met name betrekking op duidelijkheid, overzichtelijkheid en eenvoud. Het totaaloordeel over de gemeentelijke dienstverlening is, bij deze respondenten, significant hoger dan in 2013. Een stijging van 6,96 naar 7,37.

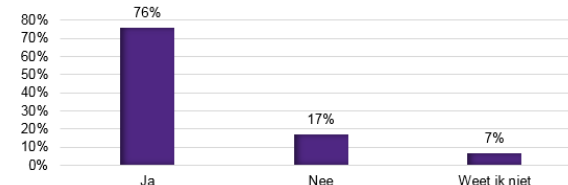
E-mail

Van de 111 respondenten die het kanaal e-mail hebben beoordeeld geeft 81% aan dat de ontvangstbevestiging van de e-mail meerwaarde heeft. Het totaaloordeel over de gemeentelijke dienstverlening is bij deze groep een 6,93 terwijl men het kanaal e-mail met een 6,85 beoordeelt.

Heeft een ontvangstbevestiging van uw e-mail naar uw mening meerwaarde? (n=111)



Heeft een ontvangstbevestiging van uw brief naar uw mening meerwaarde? (n=30)



Brief

Het laatste kanaal brief is door 30 respondenten beoordeeld. De tevredenheid over de totale gemeentelijke dienstverlening is ten opzichte van 2013 gestegen met 0,52 naar een 6,64.

Totaaloordeel dienstverlening

In totaal hebben 603 respondenten, in vergelijking tot 2013, een significant hoger totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst gegeven. Gemiddeld beoordelen zij de dienstverlening met een 7,38 (in 2013 een 7,24).

Dienstverlening

● **Buitendienst en klantbalie**

De herkenbaarheid van de buitendienstmedewerkers (plantsoendienst) van gemeente Bronckhorst wordt, door de respondenten die hen wel eens hebben gezien, gemiddeld beoordeeld met een 7,49. Aan de communicatieve vaardigheden van deze medewerkers wordt gemiddeld een 7,39 gegeven (in 2013 7,05).

Indien men naar het gemeentehuis moet dan hebben de dagdelen donderdagavond (37%), vrijdagochtend (20%) en woensdagochtend (20%) binnen de huidige openingstijden de voorkeur. De openingstijden van het gemeentehuis krijgen gemiddeld een 7,05 als rapportcijfer.

● **Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?**

Dit is een veel gestelde en terechte vraag. Onderzoek- & adviesbureau Moventem stelt samen met de gemeente een rapportage op over de resultaten. Dit plan is de basis voor verdere verbetering van de dienstverlening in de komende twee jaar.

Op deze manier wordt heel concreet wat met de inbreng van de panelleden gedaan. Niet alles is direct zichtbaar of mogelijk, maar er wordt dus wel degelijk wat mee gedaan. Als er iets in de gemeentelijke dienstverlening wijzigt, dan worden de inwoners hierover uiteraard geïnformeerd. Mede op basis van uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren en kan beleid worden vormgegeven. Bedankt voor uw nuttige inbreng en betrokkenheid!

● **Bronckhorst Spreekt**

Via Bronckhorst Spreekt vragen we drie tot vier keer per jaar naar de mening van inwoners, ondernemers, instellingen en verenigingen, zodat de gemeente een goed beeld krijgt van wat er leeft en daarvan kan leren. Het inwonerspanel wordt, in samenwerking met en in opdracht van de gemeente Bronckhorst, beheerd door onderzoek- & adviesbureau Moventem (uit Zutphen).

Op dit moment heeft Bronckhorst Spreekt ruim 1.600 leden. Daarmee behoort Bronckhorst Spreekt tot de grootste gemeentelijke panels van Nederland. Het panel groeit nog steeds en heeft een goede verdeling over kernen, geslacht en leeftijdscategorieën in de gemeente.

Eind september wordt het volgende onderzoek via het inwonerspanel uitgevoerd. Dit onderzoek zal betrekking hebben op het reclamebeleid binnen de gemeente. Uiteraard hopen we dan weer op uw deelname.

● **Contact**

Heeft u vragen of opmerkingen? Zie www.bronckhorstspreekt.nl of neem contact op met Luc Oonk van Moventem, hij staat u graag te woord. Luc is te bereiken via info@bronckhorstspreekt.nl of telefoonnummer (0575) 84 58 27. U kunt ook contact op nemen met Gert Jan Mugge, onderzoekscoördinator van gemeente Bronckhorst. Hij is bereikbaar via telefoonnummer (0575) 75 02 50.