

Dienstverlening

In december/ januari heeft er een onderzoek plaatsgevonden over dienstverlening. Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en laten we u weten wat we met de resultaten doen.

Respons en betrouwbaarheid

In totaal deden 674 van de 875 panelleden mee aan het onderzoek. Dit is een deelnemerspercentage van 77%. Daaruit spreekt een grote betrokkenheid van de inwoners. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en representatief over leeftijd.

59% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente. Zij hebben de volgende vragen beantwoord.



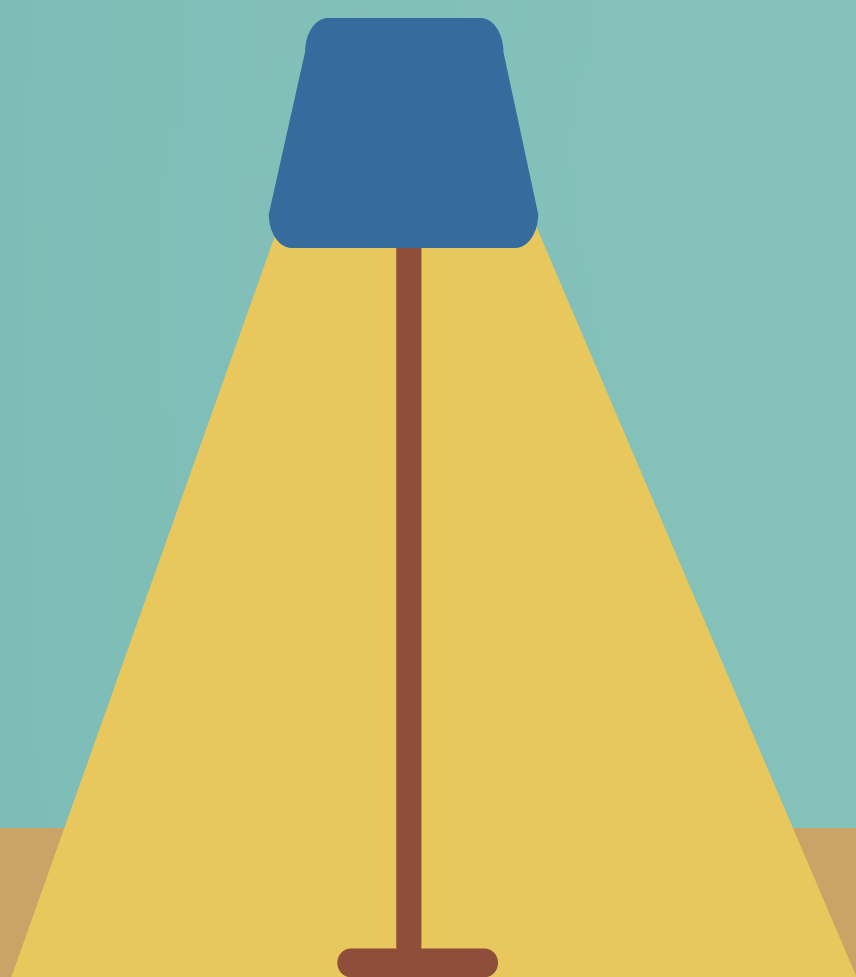
29% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de receptie/ een bezoek aan het gemeentehuis:

74% heeft voor het bezoek een afspraak gemaakt

54% via de website van de gemeente. 39% via de telefoon

80% vindt het gemak waarmee een afspraak gemaakt kan worden (zeer) goed

59% werd direct geholpen toen de afspraak plaatsvond



51% moest terugkomen om op te halen wat ze hadden aangevraagd

Gemiddelde beoordeling van contact via receptie/ bezoek gemeentehuis op de volgende aspecten:

7,6

Professionaliteit

7,7

Klantgerichtheid

8,1

Betrouwbaarheid

8,2

Toegankelijkheid

8,1

Communicatie

7,8

Algemeen



26% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de telefoon:

60% heeft contact opgenomen via het nummer 14 043

46% van de deelnemers die via een ander nummer heeft gebeld, kent 14 043 wel

85% vond dat er snel genoeg werd opgenomen

26% is doorverbonden en 86% vond dat dit snel genoeg ging



79% is 1 keer doorverbonden, 17% 2 keer

Gemiddelde beoordeling van contact via telefoon op de volgende aspecten:

7,0

Professionaliteit

7,2

Klantgerichtheid

7,3

Betrouwbaarheid

7,3

Bereikbaarheid

7,5

Communicatie

7,3

Algemeen



25% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de website van de gemeente:

www.gulpen-wittem.nl



85% heeft info op de website opgezocht en 73% vond dit (zeer) gemakkelijk te vinden

Mate waarin de website is:

...gebruiksvriendelijk	7,4
...begrijpelijk	7,6
...goed vindbaar	7,2

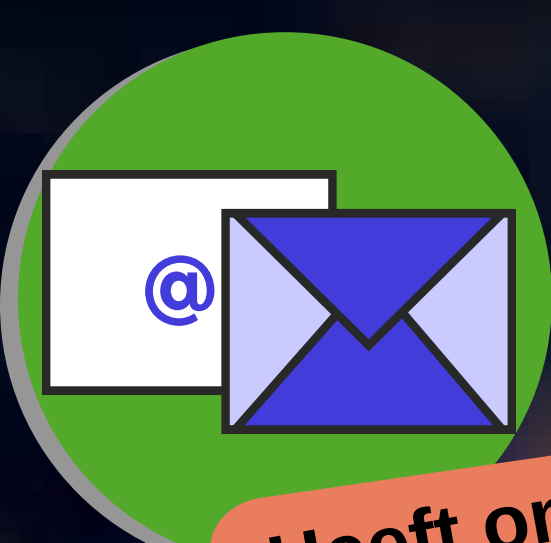
Formulier ➤ 74% heeft op de website een formulier voor een dienst gevonden en ingevuld via de website/ e-mail/ geprint en per post opgestuurd.

59%: binnen redelijk termijn een inhoudelijke reactie op de aanvraag gekregen. 20%: duurde te lang of geen reactie gehad.

81%: het invullen verliep goed
3%: het invullen verliep slecht

Gemiddelde beoordeling van contact via website van de gemeente op de volgende aspecten:

7,3	7,1	7,4	7,8	7,4	7,5
Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Bereikbaarheid	Communicatie	Algemeen



19% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via e-mail:

Heeft ontvangst-bevestiging meerwaarde?

74%

Redelijk termijn ontvangst-bevestiging?

87%

Hoe heeft u contact opgenomen met de gemeente via e-mail?

Via een direct e-mailadres van een medewerker 47%

Via het algemene e-mailadres (info@Gulpen-Wittem.nl) 53%

Ontvangstbevestiging gehad op de mail?:

75% 20%

Inhoudelijke reactie gehad op de mail?

80%

Heeft de gemeente binnen redelijk termijn reactie gegeven op de mail?

79%

Gemiddelde beoordeling van contact via e-mail op de volgende aspecten:

6,9	7,0	7,0	7,7	7,0	7,2
Professionaliteit	Klantgerichtheid	Betrouwbaarheid	Bereikbaarheid	Communicatie	Algemeen

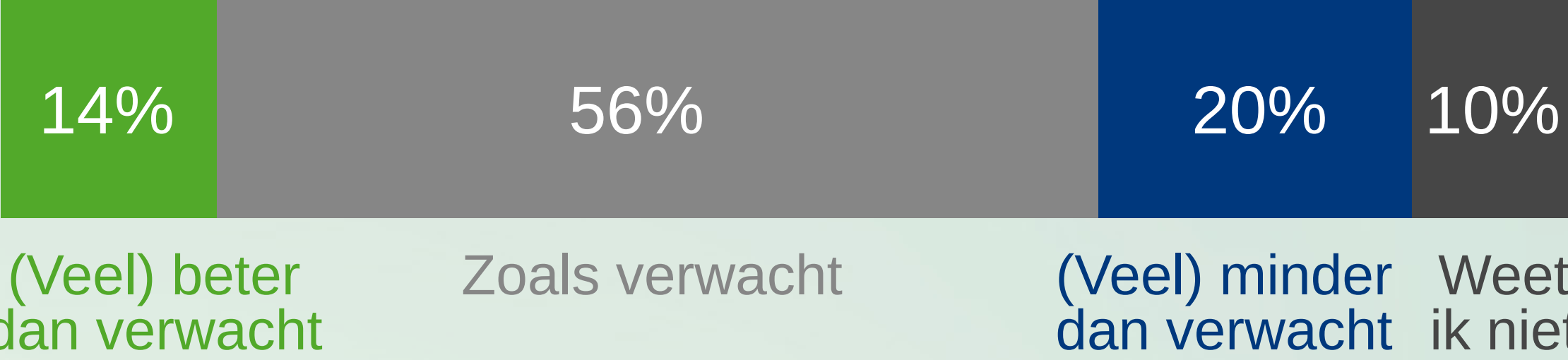
Totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente:

7,2

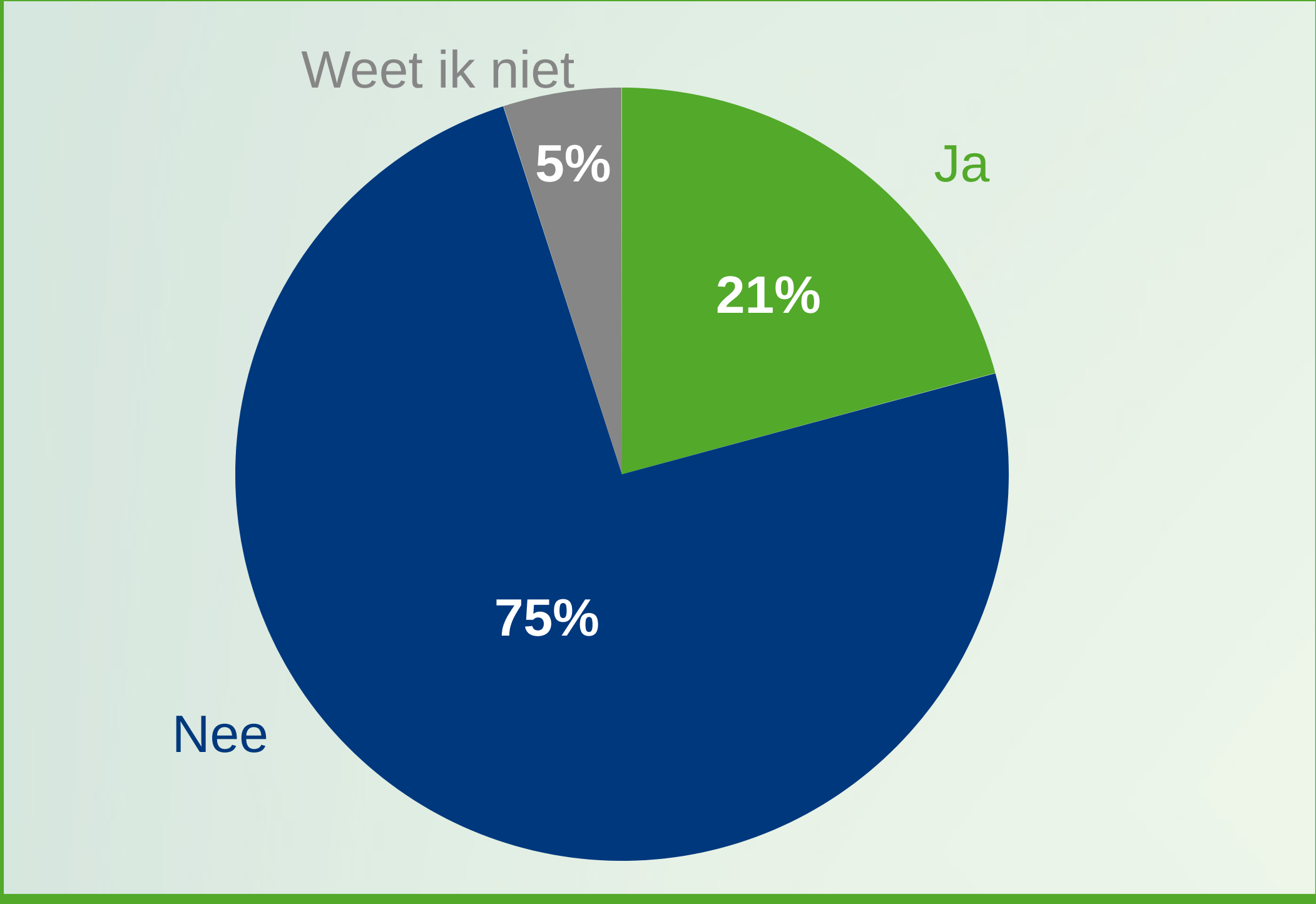
Beoordeling totale tijd die behandeling van de vraag, het verzoek of probleem in beslag nam:



Prestatie van de gemeente ten opzichte van verwachtingen vooraf:



Heeft u afgelopen 12 maanden melding openbare ruimte gedaan:



Voorkeursmogelijkheden als het mogelijk wordt om via een nieuwe manier contact op te nemen met de gemeente:



Gemiddelde beoordeling van melding openbare ruimte op de volgende aspecten:



Voorkeurskanalen om contact op te nemen met de gemeente voor gemeentelijke diensten/ producten of een vraag/ probleem voor de gemeente - top 4



Wat gebeurt er met de resultaten?

Het college is erg tevreden met de uitkomsten van het onderzoek. We zijn dankbaar voor de waardering die we krijgen van onze burgers en andere betrokkenen. Maar wat gebeurt er nu met de onderzoekresultaten? Het rapport toont aan dat we de goede weg hebben ingeslagen. Maar tevens vormt het ook een belangrijke basis voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente. De gemeente weet nu beter aan welke ‘knoppen’ zij kan draaien om de tevredenheid te verhogen. Ze kan de vinger aan de pols houden en zien waar de goede weg is ingeslagen en waar verbeteringen wenselijk zijn. Daarnaast geeft het onderzoek concrete verbeterpunten aan die door de panelleden benoemd zijn. Hiermee gaan we komende tijd concreet mee aan de slag. Zo zien we bijvoorbeeld dat bij de afhandeling van en communicatie over meldingen in de openbare ruimte nog verbeteringen te maken zijn.