



Gemeentelijke dienstverlening

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Gooise Meren Spreekt' en u heeft meegedaan aan een onderzoek over gemeentelijke dienstverlening. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en stellen we u op de hoogte van het vervolg.

Respons en betrouwbaarheid

95%
statistisch betrouwbaar

2,62%
foutmarge

In totaal hebben 1307 van de 2192 panelleden deelgenomen aan het onderzoek; een respons-rate van 60%.

Het onderzoek is door het grote aantal respondenten statistisch betrouwbaar. De resultaten zijn representatief over de plaatsen van de gemeente en over geslacht. Mensen onder de 40 jaar zijn (nog) ondervertegenwoordigd in het panel.



Algemene dienstverlening

Gemiddeld geven respondenten het laatste contact met de gemeente een **6,7**. De totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek of probleem in beslag nam beoordeelde 66% als goed, terwijl 25% het te lang vond duren.

Dienstverlening per kanaal

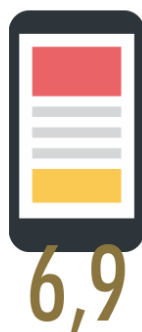


7,5

Het bezoek aan het gemeentehuis wordt in de meeste gevallen positief beoordeeld. Gemiddeld konden de respondenten binnen vijf dagen terecht voor een afspraak. Echter wil 55% van de respondenten binnen drie dagen terecht kunnen voor een afspraak.

Gemiddeld geven de respondenten een 6,9 voor de telefonische dienstverlening, 17% geeft een onvoldoende.

72% van de respondenten vond dat de telefoon snel werd opgenomen. Vervolgens werd 42% direct geholpen en 38% werd doorverbonden



6,9

De dienstverlening via e-mail krijgt met een 5,9 een lager cijfer. 42% van de respondenten vindt dat de gemeente hun vraag niet goed beantwoord heeft.

Respondenten hebben vooral contact gehad via het contactformulier op de website (44%) of via een direct mailadres van een ambtenaar (37%). 22% van de respondenten ontving geen antwoord op hun mail. Respondenten die wel antwoord ontvingen, kregen dit gemiddeld binnen 4 tot 5 dagen.



5,9

Contact via website



- Van de respondenten die de website van Gooise Meren hebben bezocht, heeft 72% hier een formulier ingevuld. 80% kon het benodigde formulier gemakkelijk vinden.
- Van de respondenten heeft 21% geen inhoudelijke reactie gekregen van de gemeente.
- De respondenten die wel een reactie ontvingen kregen dit in 44% van de gevallen dezelfde dag nog. Gemiddeld ontving men na twee dagen een reactie. 86% van de respondenten vond de reactie van de gemeente duidelijk.

Openingstijden

Het grootste gedeelte (57%) van de respondenten wist niet dat je alleen op maandagochtend terecht kunt bij de gemeente zonder afspraak. Voor 72% van de respondenten sluiten de openingstijden aan op de behoefte, de 28% die dit niet vindt wil vooral dat op woensdag en donderdag het gemeentehuis in de avonden geopend is.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De onderzoeksresultaten geven goed inzicht in waar de verbeterpunten liggen. De gemeente gaat daarmee aan de slag. Het verbeteren van de dienstverlening per e-mail krijgt hoge prioriteit, maar ook de telefonische dienstverlening verdient extra aandacht. De openingstijden zijn de afgelopen maanden tijdelijk extra aangepast om aan de piek te kunnen voldoen. Ook is intensief gecommuniceerd over openingstijden, de momenten voor open inloop en de mogelijkheden voor het langskomen op afspraak. De openingstijden en de informatievoorziening daarover houden onze aandacht.

Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen? Zie www.gooisemerenspreekt.nl of neem contact op met Bianca Tuenter of Carien Ensing van onderzoek- & adviesbureau Moventem. Zij staan u graag te woord (e-mail info@gooisemerenspreekt.nl / telefoon 0575 760 227). Moventem beheert het panel voor de gemeente en waarborgt uw anonimiteit conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek, gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA).

Deze samenvatting is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem en gemeente Gooise Meren zijn niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.