



## Afhandeling meldingen en klachten openbare ruimte

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerpanel 'Lochem Spreekt' en in december 2019/januari 2020 een onderzoek is gedaan naar de afhandeling van meldingen en klachten met betrekking tot de openbare ruimte. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en stellen we u op de hoogte van het vervolg.

### Aantal deelnemers en betrouwbaarheid

In totaal hebben 653 van de 1.399 panelleden meegedaan aan het onderzoek. 44 inwoners hebben via een open link deelgenomen. Het totaal aantal respondenten komt daardoor uit op 697. Door het grote aantal deelnemers kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,67% uitspraken gedaan worden over de populatie.

### Circulus-Berkel

Kende u Circulus-Berkel (voor deelname aan dit onderzoek)?



### Vraag stellen/melding doorgeven openbare ruimte

Afgelopen 12 maanden contact opgenomen met vraag/melding over openbare ruimte:



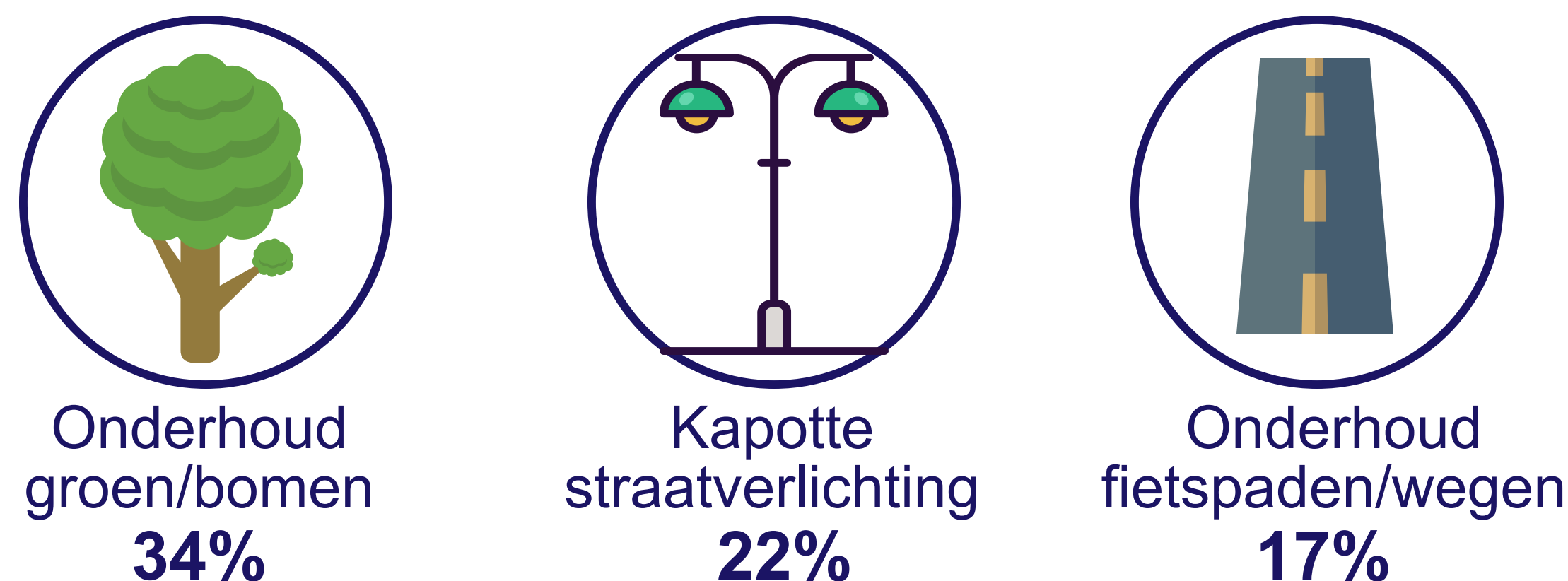
Weet u hoe u een vraag/melding over openbare ruimte doorgeeft?



Hoe heeft u uw melding doorgegeven? Top 3



Waarover ging de melding/vraag? Top 3



Ik kon goed vinden waar ik mijn vraag kon stellen/melding kon doen:

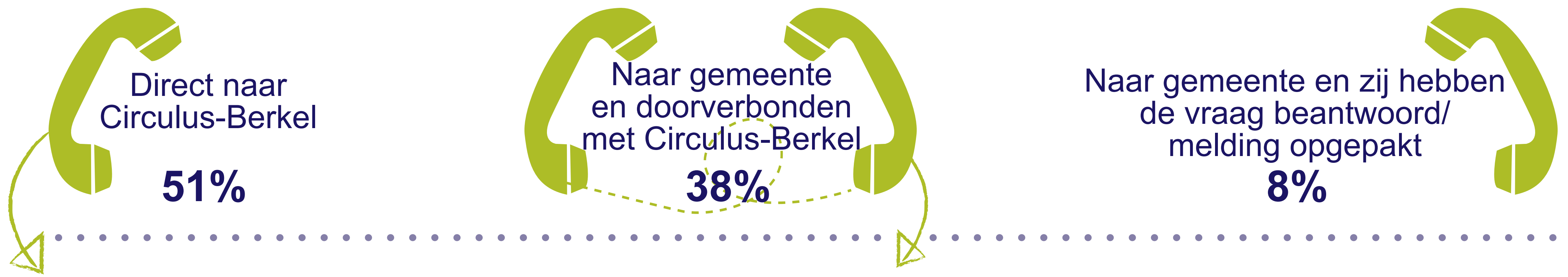


Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding/vraag:



## Beoordeling contact over vraag/melding

Heeft u met uw vraag/ melding gebeld naar de gemeente of naar Circulus-Berke?



**85%** van de deelnemers vond dat ze snel genoeg een medewerker van Circulus-Berke aan de telefoon kreeg

**62%** van de deelnemers vond dat het doorverbinden van gemeente naar Circulus-Berke snel genoeg ging

Heeft u een ontvangstbevestiging gekregen nadat u uw melding heeft doorgegeven en/of uw vraag heeft gesteld via Whatsapp of de website van Circulus-Berke?



Heeft u in de afgelopen 12 maanden een medewerker van Circulus-Berke in de openbare ruimte aangesproken:



## Informatievoorziening Circulus-Berke

Bekendheid met communicatie-uitingen van Circulus-Berke:



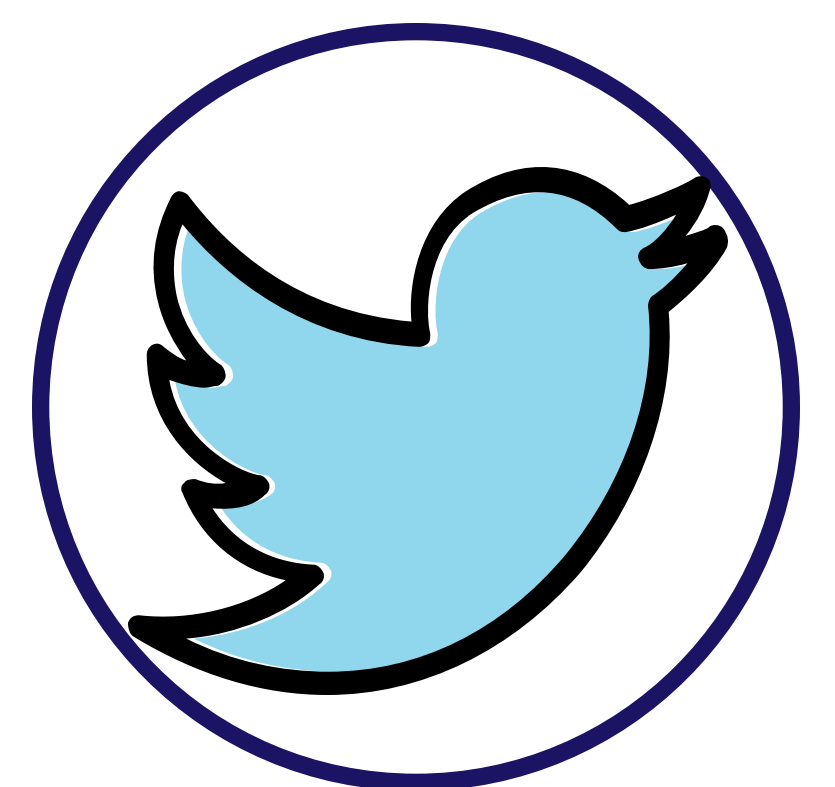
Informatie in huis-aan-huisblad Berkelbode **54%**



Website van Circulus-Berke **50%**



Huis-aan-huisbrief **17%**



Social media **8%**

Wat gebeurt er met de resultaten?

De gemeente en Circulus-Berke gebruiken de resultaten om de bekendheid van het meldingenproces te vergroten en de tevredenheid van de afhandeling van meldingen te verbeteren. Zij informeren inwoners over het meldingenproces. Circulus-Berke werkt verder aan haar dienstverlening om zo de tevredenheid van de afhandeling te verbeteren. In september 2020 vragen wij panelleden nog eens om de vragenlijst in te vullen.