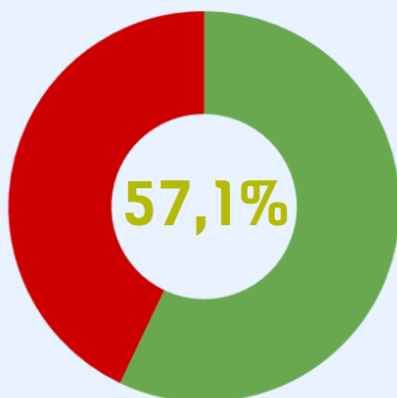


Dienstverlening

Respons



Aan het onderzoek namen 480 respondenten uit de gemeente deel. Een mooie respons van ruim 57% van de panelleden. Door het omvangrijke aantal personen dat deelnam, is sprake van een statistisch zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek.

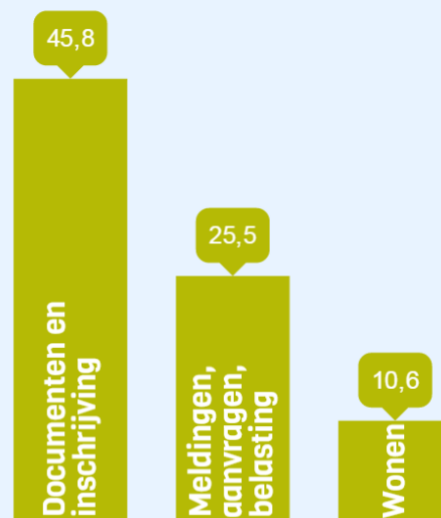
Contact met gemeente

De afgelopen 12 maanden heeft 58% van de respondenten contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of een probleem. Dit kan een persoonlijk (aan de balie), telefonisch, schriftelijk of online contact zijn geweest. Circa een derde van deze respondenten had 1 keer contact, een vergelijkbare groep heeft 2 keer contact gehad de afgelopen 12 maanden. Ruim 9% geeft aan meer dan 5 keer contact te hebben gehad.

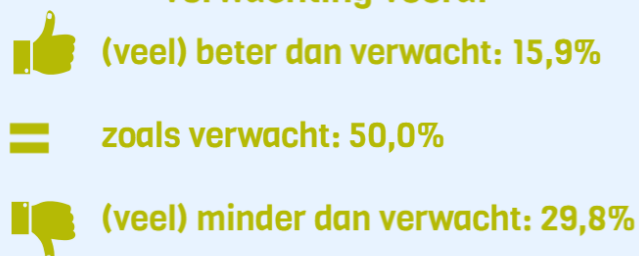
Ruim 57% van de respondenten, die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hebben gehad, had contact via de balie of een bezoek aan het gemeentehuis in Brummen danwel de gemeentewinkel in Eerbeek. Ook vond contact veelvuldig plaats via de telefoon (42%), e-mail (36%) en de website of het digitaal loket (29%).

De dienstverlening van de gemeente Brummen wordt in totaal gemiddeld met een 7,4 beoordeeld, ruim 15% geeft een onvoldoende en 57% een rapportcijfer 8 of hoger.

Top-3 onderwerpen contact met gemeente



Prestatie ten opzichte van verwachting vooraf



Communicatiekanalen

Indien respondenten de laatste keer contact hadden via een bezoek aan het gemeentehuis of de gemeentewinkel werd gemiddeld een 7,8 gegeven voor de dienstverlening. Hieronder worden de rapportcijfers per communicatiekanaal weergegeven.



Digitaal regelen, gemeentehuis en gemeentewinkel

Aan alle respondenten is gevraagd in welke mate zij behoefte hebben om het contact met de gemeente digitaal te regelen. Ruim 35% heeft hieraan in (zeer) grote mate behoefte, 41,5% reageert neutraal. Circa 18% geeft aan hier in (zeer) geringe mate behoefte aan te hebben. In de toekomst zou 71% van de respondenten bij voorkeur zoveel mogelijk zaken digitaal regelen, 5,5% wil zoveel mogelijk met direct contact regelen, ook als dit meer kosten met zich meebrengt.

Indien een respondent iets met de gemeente moet regelen, bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product, dan zou ruim 55% bij voorkeur naar het gemeentehuis in Brummen gaan. Bij voorkeur op donderdagavond (23%) of maandagochtend (18%). Circa 37% heeft een voorkeur voor de gemeentewinkel in Eerbeek. Zij hebben een voorkeur voor woensdagochtend (23%) of donderdagavond (22%). Ruim de helft (52%) bezoekt het gemeentehuis of de gemeentewinkel bij voorkeur op vrije inloop, ruim 36% maakt bij voorkeur eerst een afspraak.

- ✓ Gemeentewinkel meer open op afspraak (42%) en vrije inloop (51%)
- ✓ Paspoort standaard thuis laten bezorgen (5%), als optie (51,5%), niet (43,5%)
- ✓ In gemeentewinkel Eerbeek hetzelfde regelen als in gemeentehuis in Brummen (68%)
- ✓ Een ontvangstbevestiging wanneer een e-mail naar gemeente@brummen.nl is verzonden (74,5%)

Brummen Spreekt

Via Brummen Spreekt vragen we enkele keren per jaar naar de mening van inwoners, 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 Brummen, beheerd door onderzoek- & adviesbureau Moventem (uit Zutphen).

Op dit moment heeft Brummen Spreekt ruim 840 leden. Het panel groeit nog steeds en heeft een goede verdeling over kernen, geslacht en leeftijdscategorieën in de gemeente.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De samenleving verandert. De digitale mogelijkheden nemen toe. De komst van nieuwe wetgeving. Factoren die ervoor zorgen dat de gemeente Brummen continu blijft zoeken naar verbetering van haar dienstverlening. Een groot deel van deze dienstverlening wordt geleverd vanuit het onderdeel burgerzaken. De resultaten van dit onderzoek worden op de eerste plaats gebruikt om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de huidige dienstverlening. Ook wil de gemeente de openingstijden van de balies burgerzaken beter afstemmen op de behoefte van inwoners. Tot slot leveren de resultaten van dit onderzoek een bijdrage in de koers die de gemeente wil inzetten als het gaat om de digitale dienstverlening. In het eerste kwartaal van 2017 verwacht het gemeentebestuur hierin concrete keuzes te maken. Deze worden uiteraard actief naar buiten gebracht.

Heeft u vragen of opmerkingen? Zie www.brummenspreekt.nl of neem contact op met Moventem via info@brummenspreekt.nl.