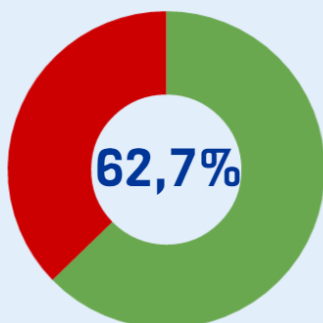


Dienstverlening

Respons

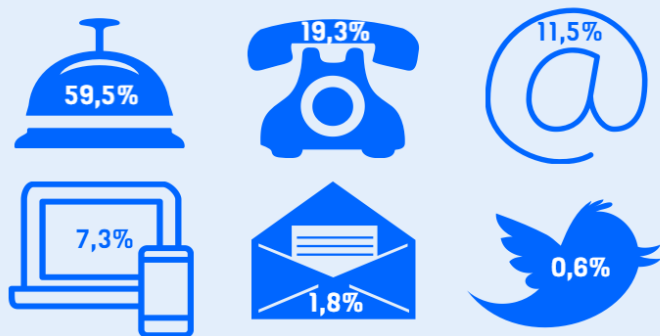
Aan het onderzoek namen 899 respondenten uit de gemeente deel. Een mooie respons van ruim 62% van de panelleden. Door het omvangrijke aantal personen dat deelnam, is sprake van een statistisch zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek.



Contact met gemeente

De afgelopen 12 maanden heeft 55% van de respondenten contact gehad met de gemeente, waarvan 66% 1 of 2 keer contact had. De laatste keer dat de respondenten contact opnamen gebeurde in een kleine 60% van de gevallen via de balie of middels een bezoek aan het stadhuis. Nagenoeg 20% had de laatste keer contact via de telefoon en 11,5% via de e-mail.

Manier van laatste contact met gemeente



Balie/bezoek stadhuis

Ruim 14% heeft voorafgaand aan het bezoek aan het stadhuis een afspraak gemaakt. Circa 77% van deze groep beoordeelt het gemak waarmee een afspraak kon worden gemaakt als (zeer) goed. Een kleine 70% werd ook daadwerkelijk direct geholpen toen de afspraak plaatsvond.

Gemiddeld wordt het contact met de gemeente via de balie/ bezoek aan het stadhuis beoordeeld met een 7,69.

Telefoon

Circa 45% van de respondenten kon direct worden geholpen, 28% werd doorverbonden en 13,8% werd teruggebeld of gemaild.



10%
Niet voldoende snel

77%
Wel voldoende snel



Tijden telefonische bereikbaarheid: 6,52

De dienstverlening via de telefoon wordt beoordeeld met een 7,45. Met name het deelaspect 'de mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is' scoort hoog met een 8,14.

E-mail

Ruim 55% heeft een ontvangstbevestiging op zijn of haar mail gekregen (gemiddeld na 2 tot 3 dagen). Circa 87% is van mening dat een ontvangstbevestiging op de e-mail meerwaarde heeft.

Foutloos functioneren (zonder foutmeldingen)



Hoogste beoordeling: 7,80

Het deelaspect 'De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn)' wordt beoordeeld met een 6,03.

Website

Ruim 82% kon direct op de website vinden wat men zocht, 13% lukte dit ook maar wel met moeite.

De dienstverlening via de website krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,11.

Vinden wat men zocht

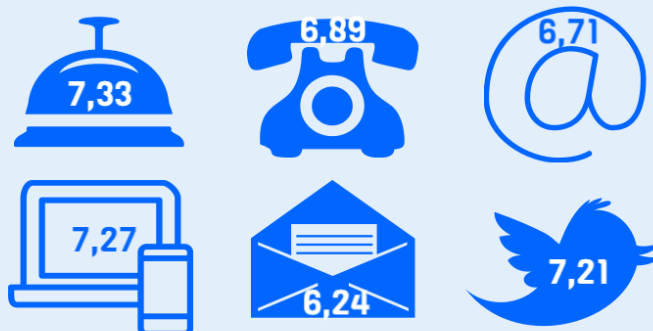
52%: 1 tot 3 minuten
18%: binnen 1 minuut



Totaaloordeel dienstverlening

De totale tijd die de behandeling van de vraag, het verzoek of probleem, in beslag nam wordt door twee derde als (zeer) goed beoordeeld. Een kleine 12% vond dit (zeer) slecht. Over het algemeen waarderen de respondenten de dienstverlening van de gemeente met een 7,15. Respondenten die via de balie/ bezoek aan het stadhuis contact hadden zijn het meest tevreden met een 7,33, 'via brief' scoort daarentegen een 6,24.

Totaaloordeel dienstverlening gemeente Zutphen



Respondenten die de afgelopen 12 maanden geen contact met de gemeente hebben gehad nemen, wanneer ze gemeentelijke producten/ diensten nodig hebben of wanneer ze een vraag/ probleem hebben, het liefst contact op via de balie/ bezoek aan het stadhuis (34,6%), de website (26,7%) of de telefoon (24,1%).

Contact met gemeente digitaal regelen

46%: (zeer) grote mate
21% (zeer) geringe mate



Gemeentegids, gemeentenieuws en huis-aan-huisbrief

De gemeentegids 'Wegwijzer door Zutphen' is beschikbaar als papieren versie en is eveneens digitaal te raadplegen. Nagenoeg 66% is hier inhoudelijk bekend mee, 23% heeft er wel van gehoord maar kent het niet inhoudelijk. Respondenten die er inhoudelijk bekend mee zijn hebben in de helft van de gevallen de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de papieren versie van de gemeentegids. Een kleine 60% is van mening dat de gemeentegids moet blijven in een digitale vorm. De gemeentegids wordt gemiddeld met een 7,31 gewaardeerd.

In de huis-aan-huiskrant de 'Zutphense Koerier' staat een rubriek gemeentenieuws, hier is 88,4% van de respondenten mee bekend.

Cijfer:
7,19



73%:
rubriek moet
blijven

40% leest rubriek iedere week

93%:
brief
volledig
gelezen



89%:
bij voorkeur via brief
geinformeerd, bij
wegwerkzaamheden
of veranderingen in
omgeving

Bij wegwerkzaamheden of (grote) veranderingen in de omgeving verstuurt de gemeente huis-aan-huis een brief. Ruim 42% van de respondenten heeft de afgelopen 24 maanden een dergelijke brief ontvangen.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten van dit onderzoek worden ingezet bij de uitvoering van de visie op de dienstverlening die in het najaar van 2014 door het gemeentebestuur van Zutphen is vastgesteld. De gemeente vindt een goede dienstverlening aan haar inwoners van groot belang en streeft voortdurend naar verbetering. In een samenleving waarin de burger andere eisen stelt zal de gemeente ook een andere rol moeten innemen. Denk hierbij aan digitalisering, burgerparticipatie en samenwerkingsverbanden. Om die rol goed te kunnen vervullen luistert de gemeente Zutphen graag naar de mening van de eigen inwoners.

Concrete zaken die we naar aanleiding van deze onderzoeksresultaten onmiddellijk aan pakken zijn:

- Standaard een ontvangstbevestiging op de inkomende mail;
- De gemeentegids 'Wegwijzer door Zutphen' blijft. Zowel de digitale als de papieren gids zullen opnieuw worden uitgegeven;
- De gemeentelijke informatiepagina blijft wekelijks in een huis-aan-huis blad bij de inwoners op de mat vallen;
- Kwaliteitsverbetering van de publiekscontacten in het algemeen;
- Herinrichting hal.