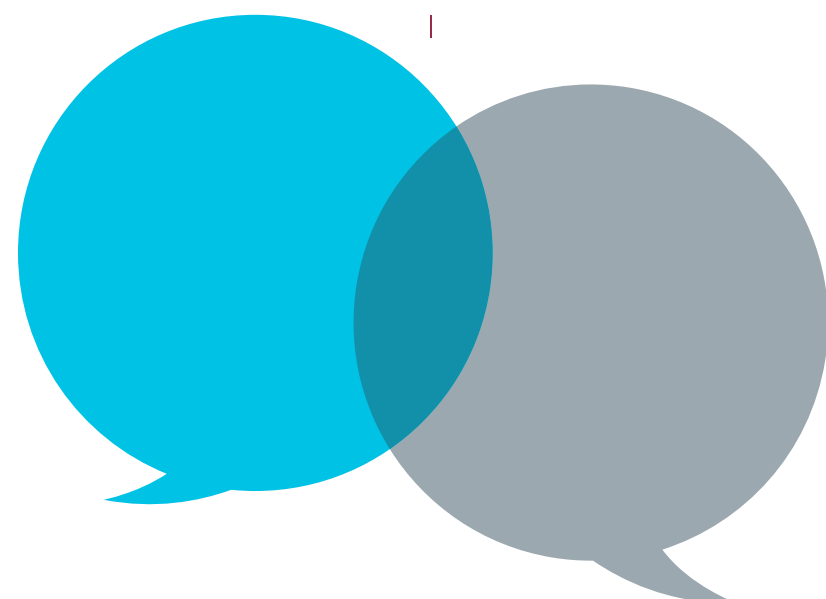


Oude IJsselstreek Spreekt Dienstverlening



U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Oude IJsselstreek Spreekt'. In januari en februari 2018 heeft een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente plaatsgevonden. Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

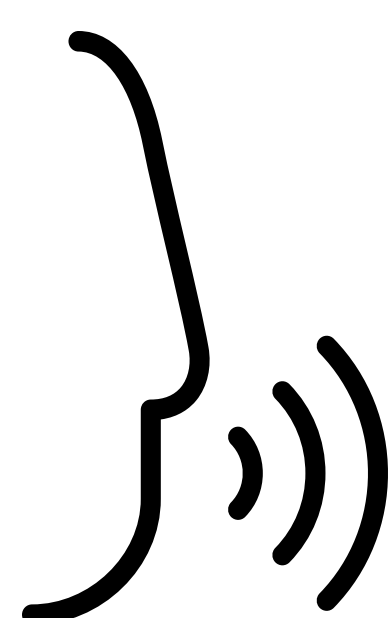
Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 771 van de 1.270 panelleden deelgenomen aan het onderzoek; een response-rate van 61%. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Oude IJsselstreek Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht.

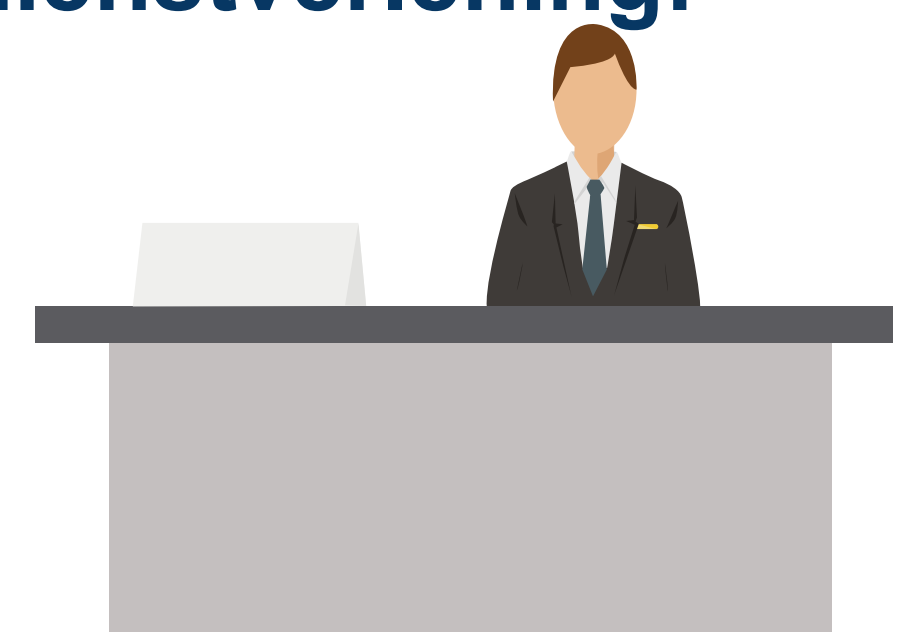


Dienstverlening algemeen (n=445)

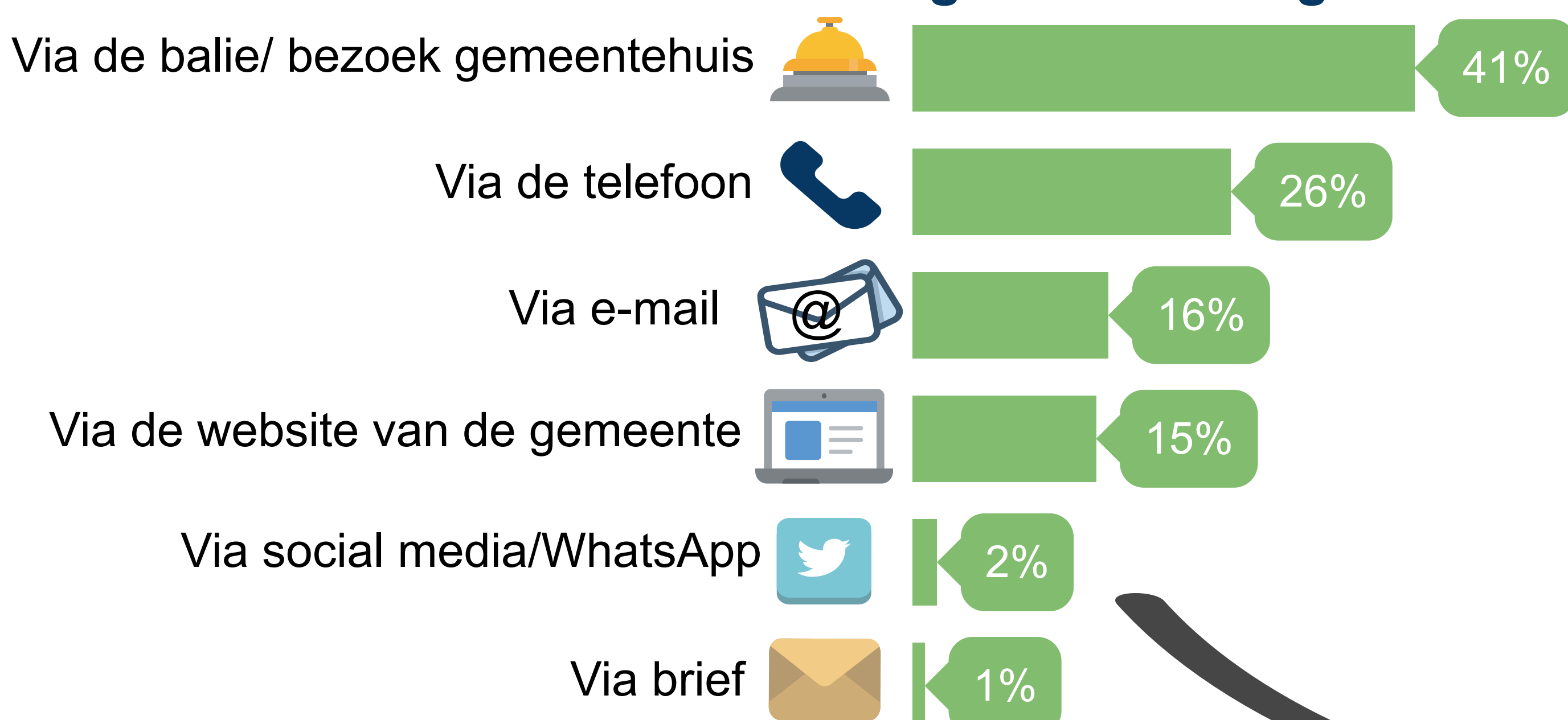
57% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente i.v.m. een product, dienst, vraag of probleem



Algemeen cijfer dienstverlening:
7,2



Hoe heeft u de laatste keer contact gehad met de gemeente?



Hoe heeft de gemeente gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf?

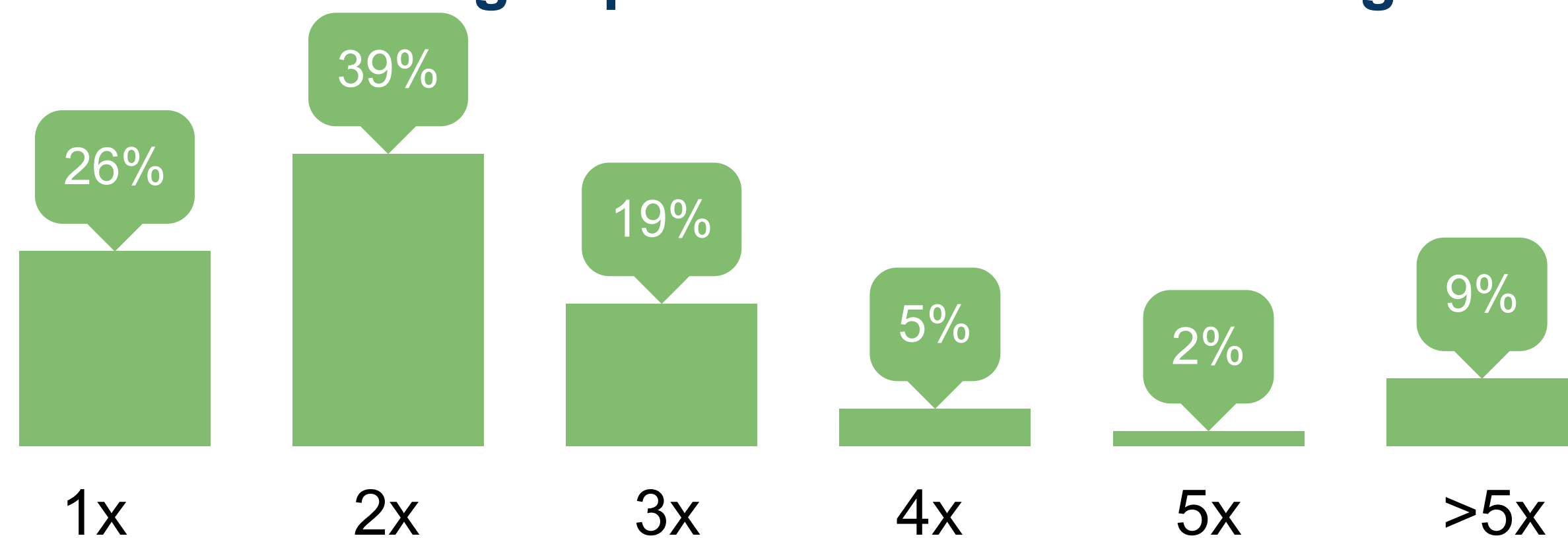


41%

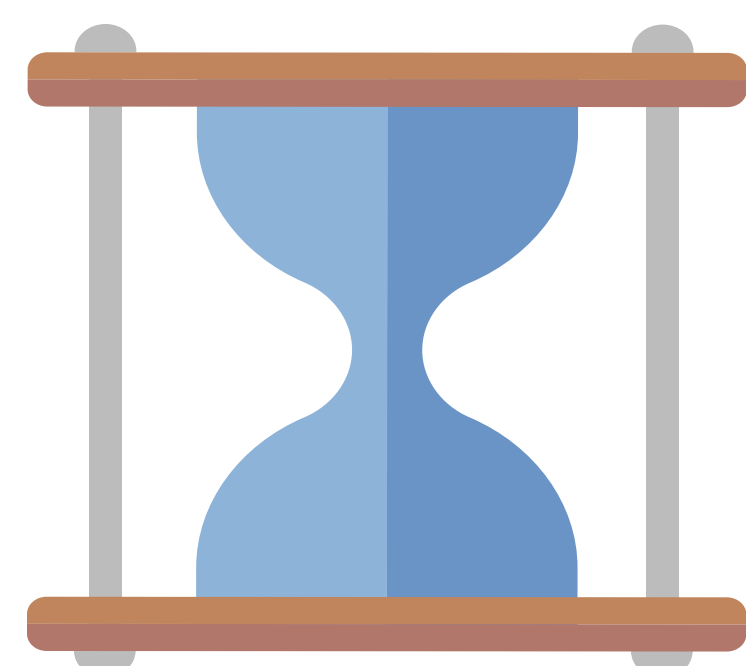


Heeft geen contact gehad via WhatsApp maar zou dat wel willen

Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?



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



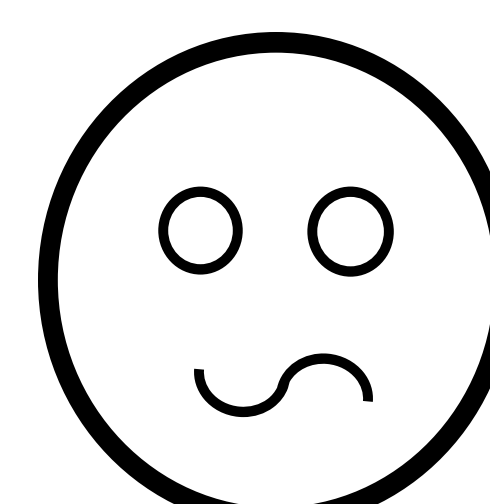
59% (zeer) goed



25% neutraal



10% (zeer) slecht



6% weet niet

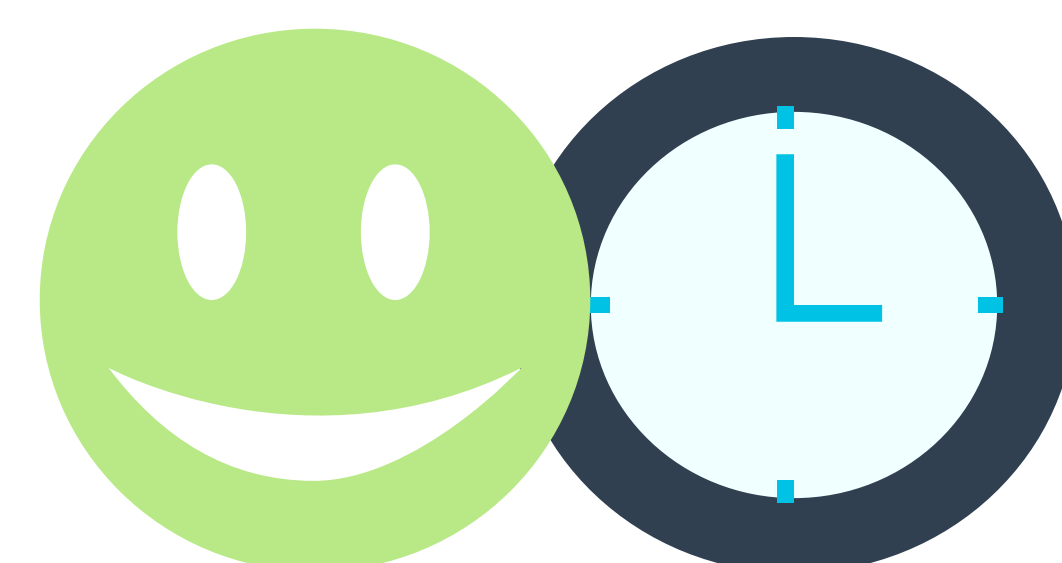
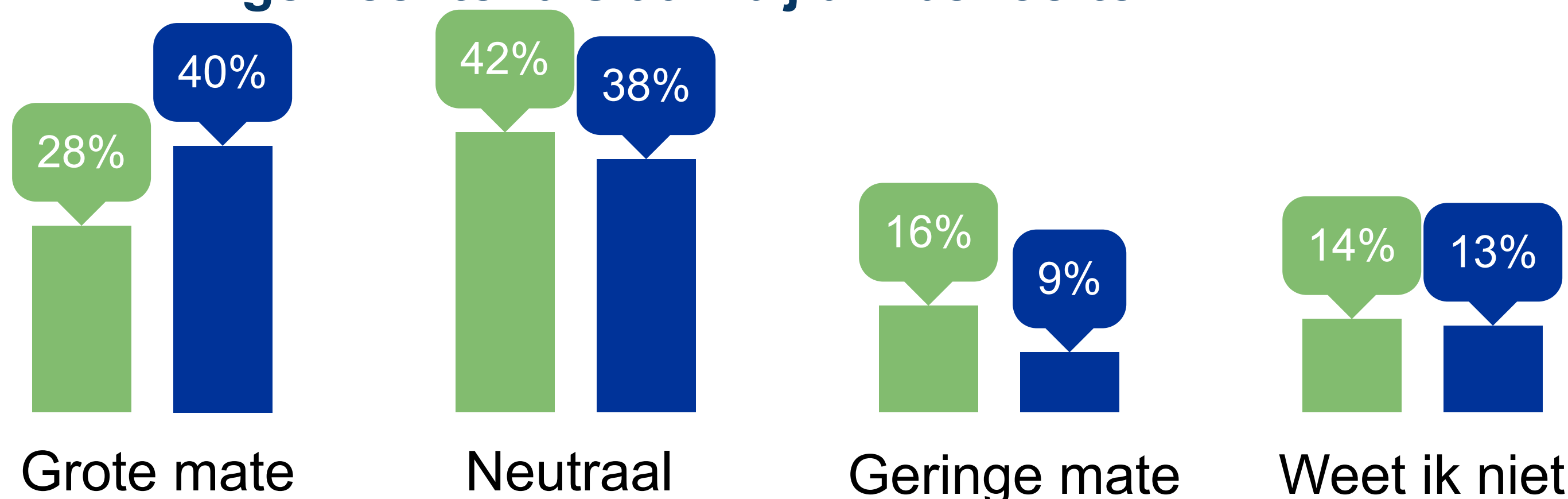
Openingstijden (n=771)

81% Is tevreden met de huidige openingstijden

19% Geeft andere openingstijden aan.

Daarbij worden vooral 's avonds, vrijdagmiddag en zaterdag genoemd.

In welke mate sluiten de huidige openingstijden van het gemeentehuis aan bij uw behoeften?



Vrije inloop
Op afspraak

Baliebezoek (n=182)

Algemeen cijfer balie/bezoek gemeentehuis: **7,8**

Afspraak gemaakt

- 46% Heeft vooraf een afspraak gemaakt
- 78% Vond het (zeer) gemakkelijk om een afspraak te maken
- 65% Heeft een afspraak via de website gemaakt
- 30% Heeft telefonisch een afspraak gemaakt
- 68% Werde direct bij de afspraak geholpen

Geen afspraak gemaakt

- 89% Wist dat vooraf een afspraak gemaakt kon worden
- 80% Werde snel genoeg geholpen
- 59% Heeft het klantgeleide systeem als positief ervaren



Hoogst beoordeelde aspecten:

8,4 De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is

8,2 De mate waarin de medewerker de afspraken nakomt

Laagst beoordeelde aspecten:

7,7 De mate waarin de medewerker actief met u meedenkt

7,7 De mate waarin bruikbare informatie is gegeven

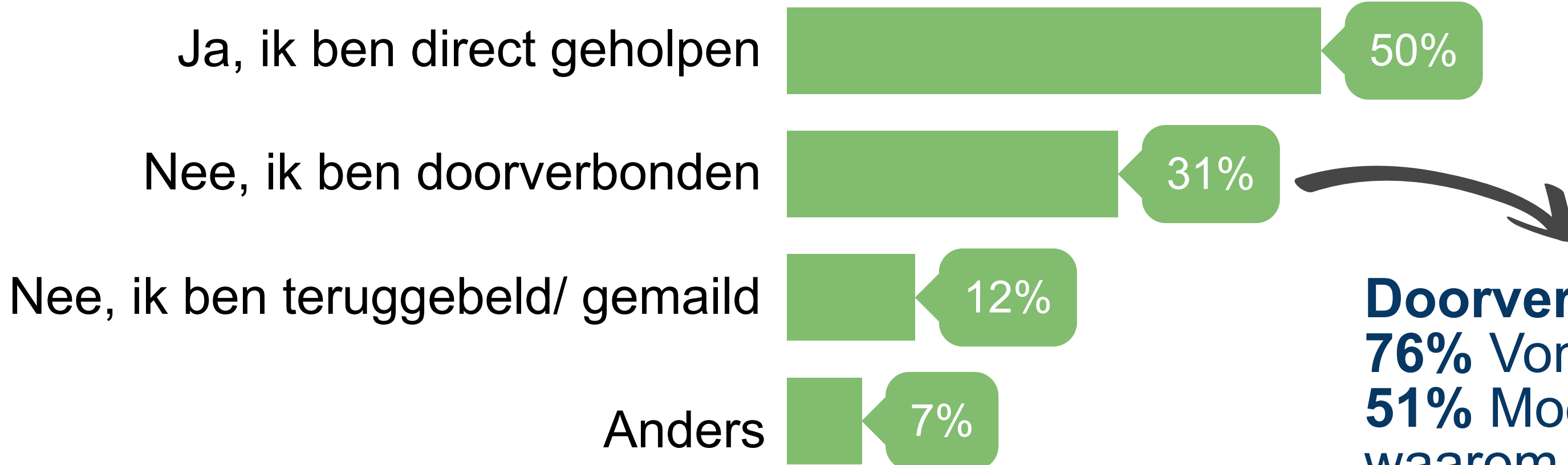
Telefoon (n=114)

Algemeen cijfer telefoon: **7,4**



81% Vond dat de telefoon snel genoeg werd opgenomen
86% Vond het keuzemenu duidelijk

Bent u direct geholpen?



Doorverbinden

76% Vond dat het doorverbinden voldoende snel ging
51% Moest na het doorverbinden opnieuw uitleggen waarom ze belden
28% Hoefde het niet opnieuw uit te leggen

Hoogst beoordeelde aspecten:

- 7,9** De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is
- 7,8** De klantvriendelijkheid van de medewerker

Laagst beoordeelde aspecten:

- 7,0** De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid aansluiten bij uw behoefte
- 7,0** De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/afdeling

E-mail (n=68)

Algemeen cijfer e-mail: **6,8**

Ontvangstbevestiging van respondenten die het algemene e-mailadres hebben gebruikt

55% Kreeg een ontvangstbevestiging
33% Kreeg geen ontvangstbevestiging

46% Kreeg de ontvangstbevestiging dezelfde dag
24% Kreeg de ontvangstbevestiging binnen 2 á 3 dagen
96% Geeft aan dat de ontvangstbevestiging meerwaarde heeft



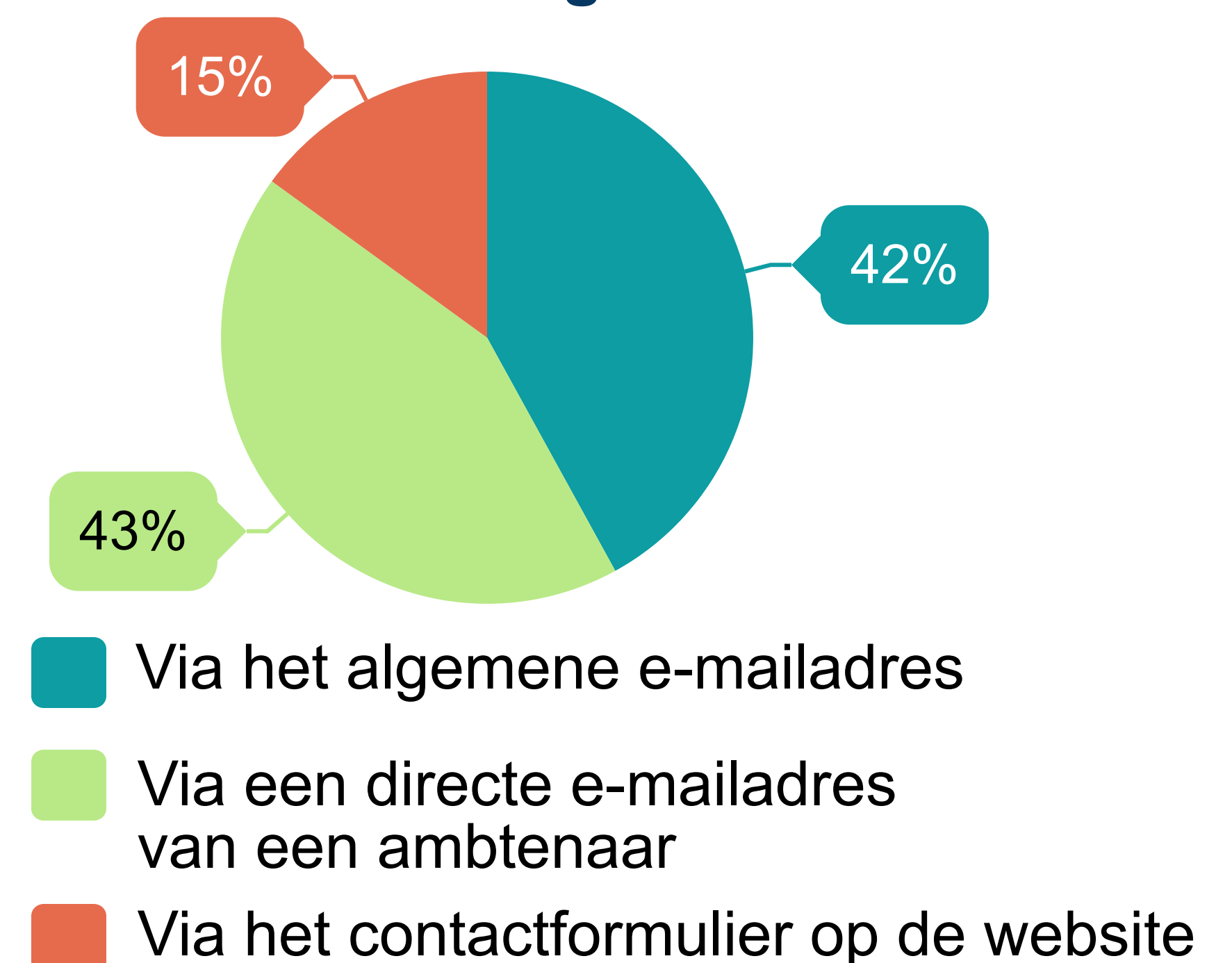
Reactie gekregen

63% Heeft een inhoudelijke reactie gekregen
32% Heeft geen inhoudelijke reactie gekregen

19% Heeft binnen een dag reactie gekregen
49% Heeft binnen 3 tot 4 werkdagen een reactie gekregen
13% Heeft niet binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie gekregen



Hoe heeft u contact gehad via e-mail?



Hoogst beoordeelde aspecten:

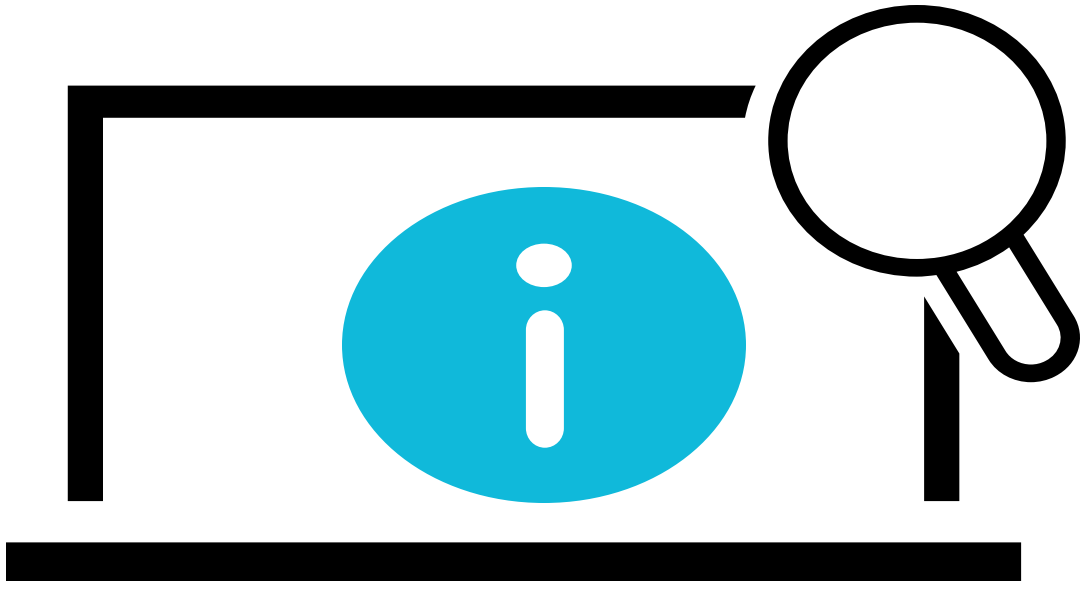
- 8,3** De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen)
- 8,3** De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail

Laagst beoordeelde aspecten:

- 6,6** De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet
- 6,7** De mate waarin de medewerker actief met u meedenkt

Website (n=70)

Algemeen cijfer website: **7,4**



85% Van de websitebezoekers heeft naar informatie gezocht
69% Kon (zeer) gemakkelijk vinden wat met zocht
97% Is bekend met de zoekfunctie op de website



Hoogst beoordeelde aspecten:

8,1 De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen)

8,0 De mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is

Laagst beoordeelde aspecten:

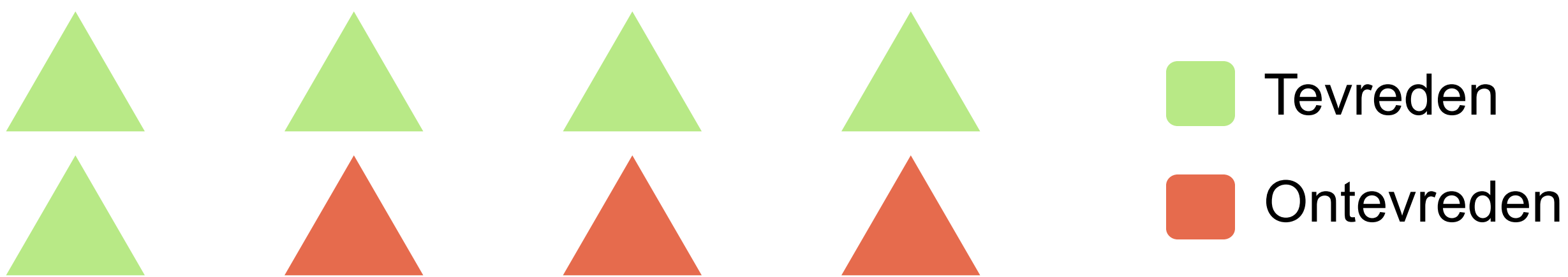
6,9 De mate waarin de website overzichtelijk is

7,1 De mate waarin de website gebruiksvriendelijk is

Social media (n=8)

Weinig respondenten (8) hebben via social media of WhatsApp contact opgenomen met de gemeente.

Tevredenheid over het contact met de gemeente via WhatsApp, Twitter of Facebook



De respondenten willen sociale media met betrekking tot de gemeente Oude IJsselstreek vooral gebruiken om een positieve- of negatieve opmerking achter te laten, of een vraag te stellen aan de gemeente. Daarnaast wordt social media ook gebruikt om informatie te zoeken/lezen over diensten en producten van de gemeente en het nieuws van de gemeente te volgen.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De gemeente gaat de resultaten van dit onderzoek als input voor de dienstverleningsvisie gebruiken. Aan de hand van de resultaten is bepaald om de dienstverleningsnormen te verduidelijken. De resultaten worden binnenkort intern teruggekoppeld. Hierbij wordt aan de medewerkers die met dienstverlening te maken hebben aandachtspunten gegeven die ze meteen toe kunnen passen. Verder worden de resultaten als input gebruikt voor een verdiepingsonderzoek over de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website.