



Klanttevredenheidmonitor gemeentelijke dienstverlening



Burgerijenquête 2015: Klanttevredenheidsmeting gemeentelijke dienstverlening

Rapportkaart voor de gemeente Oosterhout

peiling ▶

2011	2012	2013	2014	2015
------	------	------	------	------

Algemene waardering:

- behandeling in het stadhuis	8,0	8,2	8,1	8,0	8,3
- gemeentelijke dienstverlening	6,9	6,9	6,9	7,1	7,1
- website gemeente	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5

Contact met de gemeente:

- behandeling aan de telefoon	7,1	7,3	7,3	7,1	7,3
- snelheid inhoudelijk antwoord op brief	5,8	6,7	6,7	6,5	6,1
- behandeling aan de balie / loket	7,6	7,3	7,4	7,4	7,6
- afhandeling e-mail	6,6	5,8	6,4	6,5	7,0
- afhandeling digitale aanvraag	8,4	7,3	6,9	7,7	7,1

Publiekshal stadhuis:

- wachttijd in de hal	6,7	6,3	6,8	6,1	7,0
- dagopenstelling (openingstijden)	7,8	7,3	7,3	7,4	7,7
- avondopenstelling (openingstijden)	8,7	8,6	8,4	8,5	8,2

Meldpunt Openbare Ruimte:

- wijze van behandeling bij melding	6,7	6,8	7,0	7,2	6,7
- resultaat melding	5,5	5,5	6,3	6,5	6,1

Noot: bij een 5,4 of lager is sprake van een onvoldoende

Samenvatting

De Oosterhouters van 18 jaar en ouder geven de dienstverlening door de gemeente een 7,1 als gemiddeld rapportcijfer, zo blijkt uit de laatste Klanttevredenheidsmonitor gemeentelijke dienstverlening. Het meest tevreden zijn de inwoners over de behandeling in het stadhuis dat zij waarderen met een 8,3 gemiddeld. De behandeling aan het loket krijgt een 7,6 als rapportcijfer en de snelheid waarmee e-mails beantwoord worden een 7,0. Ook de snelheid waarmee brieven worden beantwoord en de afhandeling van de meldingen over de openbare ruimte krijgen een voldoende (6,1).

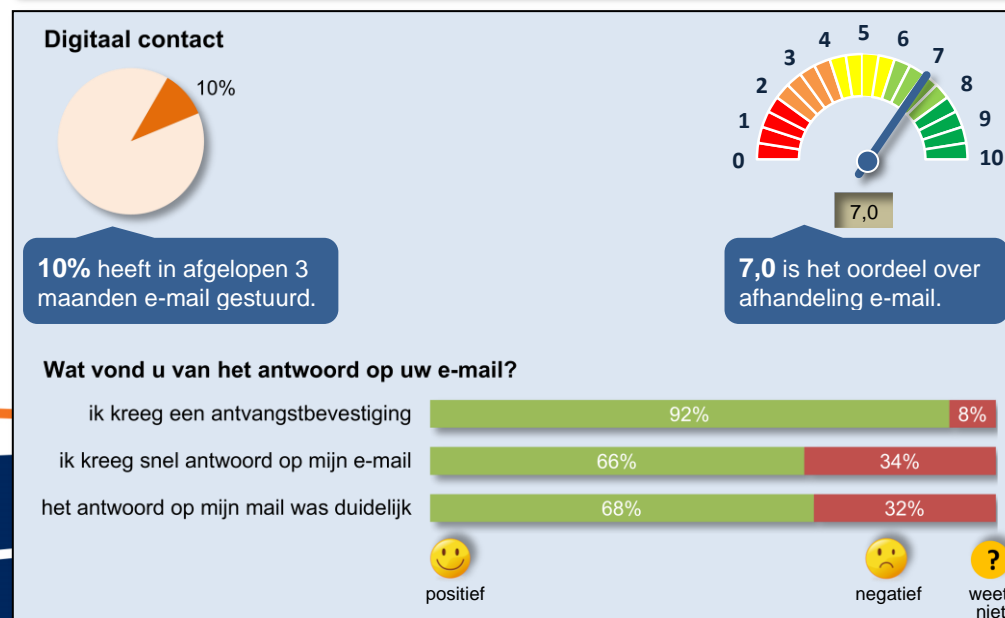
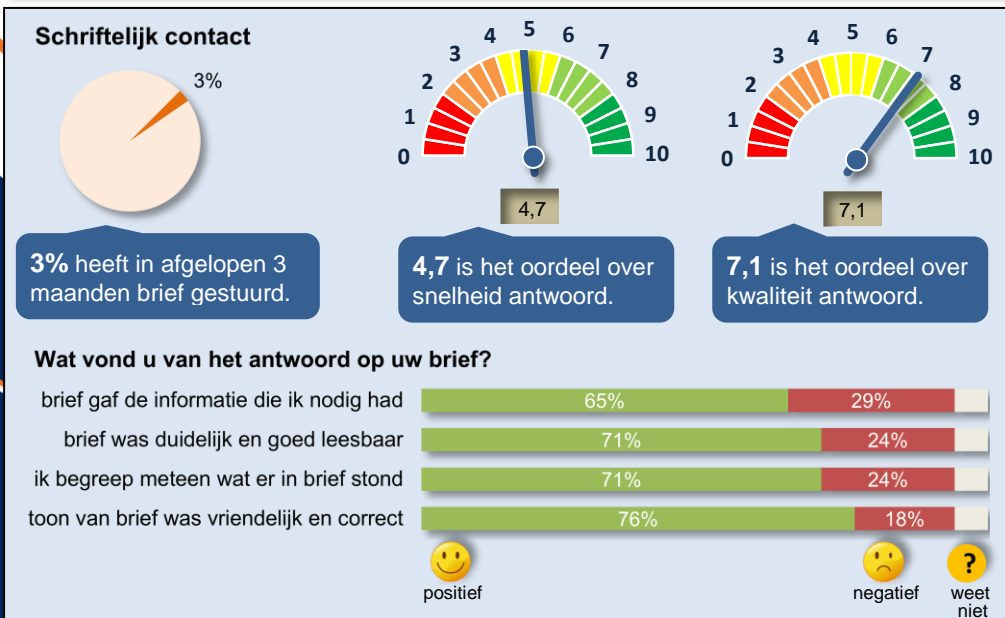
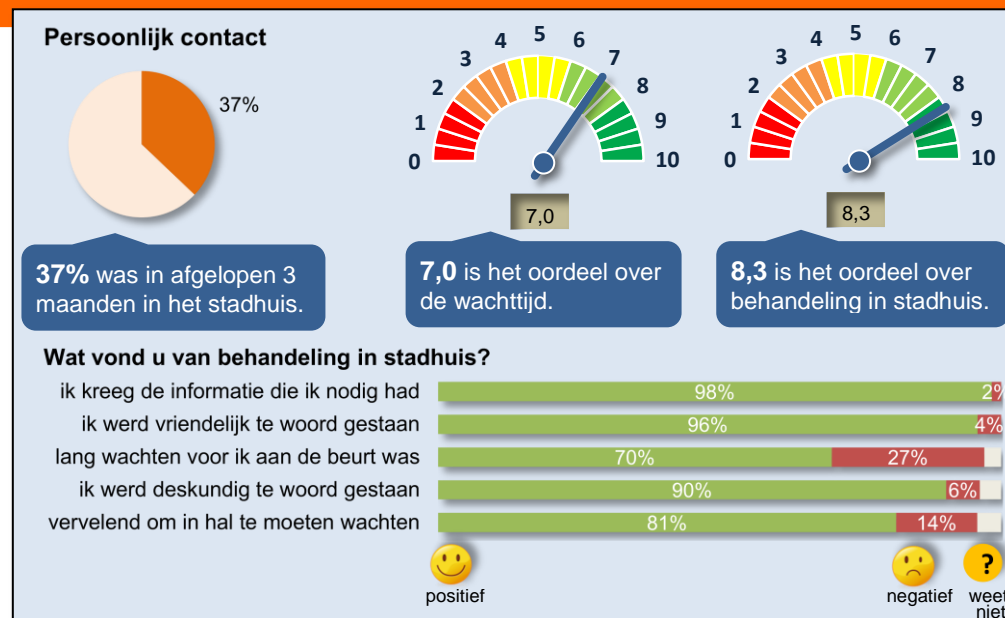
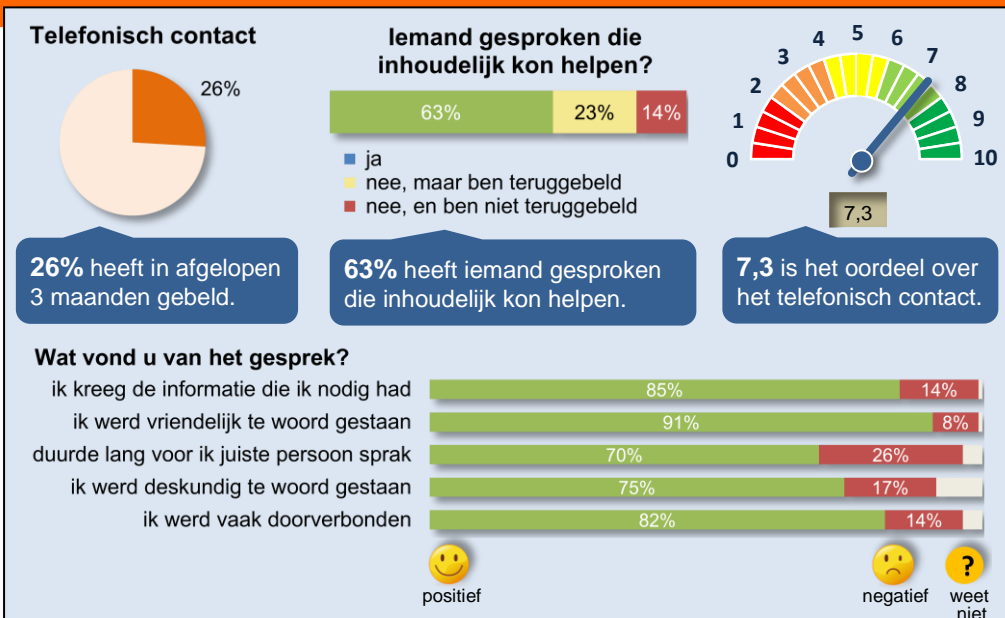
Een ruime meerderheid van de inwoners is tevreden over de openstelling van het stadhuis: ruim driekwart vindt de dagopenstelling voldoende en acht op de tien Oosterhouters is tevreden met de avondopenstelling. Ten opzichte van vorig jaar waren nu meer bezoekers tevreden over de wachttijden in de publiekshal.

De gemeentelijke website krijgt een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Het taalgebruik en de vormgeving wordt het meest gewaardeerd. Negen van de tien Oosterhouters die vorig jaar de website bezochten, heeft uiteindelijk gevonden waarnaar hij of zij op zoek was. Eén op de tien ondervraagden heeft in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt van het digitaal loket op de gemeentesite. De afhandeling van hun digitale aanvraag waarderen zij met een 7,1 als gemiddeld rapportcijfer.

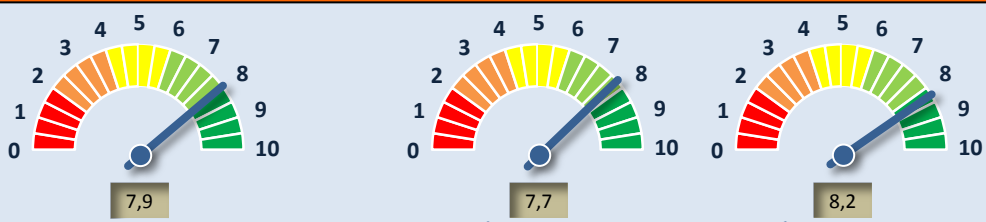
De Burgerijenquête is in juli 2015 uitgezet. In totaal hebben 738 inwoners de vragenlijst ingevuld. Om een representatief beeld te krijgen waren minimaal 650 bruikbare enquêtes nodig. Daarmee zijn de onderzoeksresultaten representatief voor de hele Oosterhoutse bevolking van 18 jaar en ouder. Via de "Klanttevredenheidsmonitor gemeentelijke dienstverlening" wordt jaarlijks gemeten wat de volwassen Oosterhouters vinden van de dienstverlening door de gemeente.



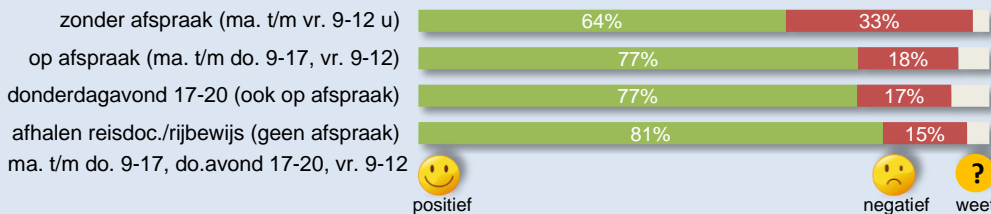
Contact met de gemeente



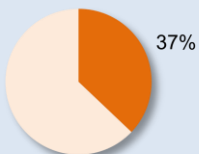
Publiekshal en balies



Wat vindt u van de openingstijden van de balies in de publiekshal?

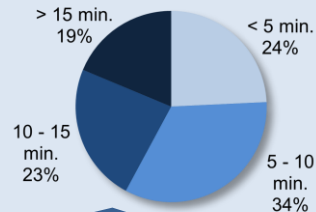


Was u afgelopen 3 mnd. in het Stadhuis?



37% was in afgelopen 3 maanden in het stadhuis.

Hoe lang moest u wachten?

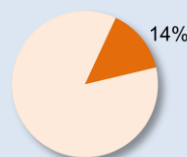


58% hoefde minder dan 10 minuten te wachten.



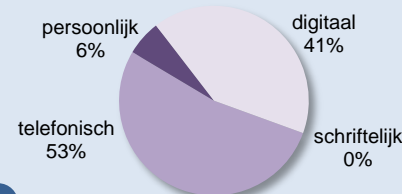
Meldpunt Openbare Ruimte

Melding gedaan



14% heeft in de afgelopen 3 maanden een melding gedaan.

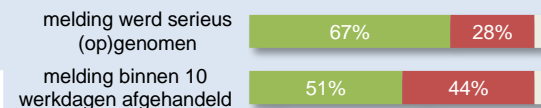
Wijze melding



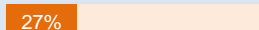
53% heeft melding telefonisch doorgegeven.



Wat vond u van de afhandeling van uw melding?



Heeft daar begrip voor

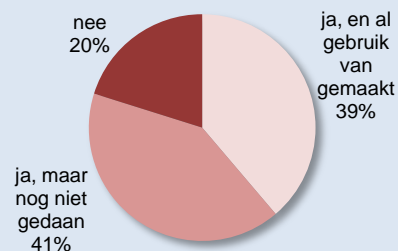


44% geeft aan dat melding niet binnen 10 werkdagen is afgehandeld.

Top 5 van meldingen:

1. groenonderhoud
2. rommel op straat / in plantsoen
3. kapotte straatverlichting
4. losliggende stoepetegel
5. verkeersoverlast / parkeren

Op hoogte van mogelijkheid van op afspraak?



80% van de inwoners is op de hoogte van de mogelijkheid om voor bepaalde producten (zoals reisdocumenten, rijbewijs en uittreksels) vooraf een afspraak te maken.

via balie of receptie 33%

via website 54%

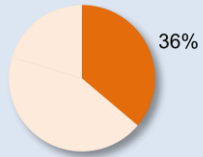
telefonisch 13%



Website gemeente

Digitaal loket

Website bezocht

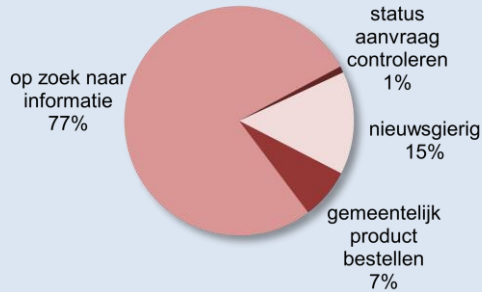


36% heeft in afgelopen 3 maanden website bezocht.



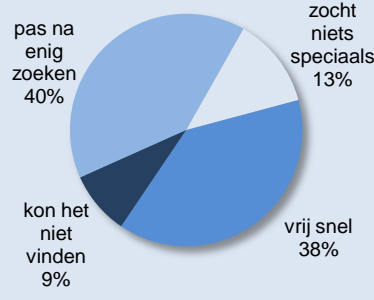
7,5 is het oordeel over de website.

Reden bezoek site



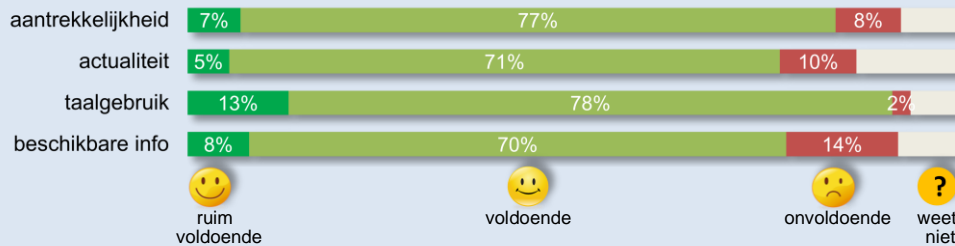
77% van de inwoners die de website hebben bezocht was op zoek naar informatie.

Gevonden?

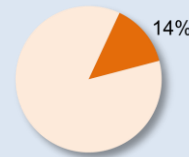


9% kon datgene waar hij / zij naar op zoek was niet vinden.

Wat vindt u van de volgende aspecten van de website?



Digitaal loket

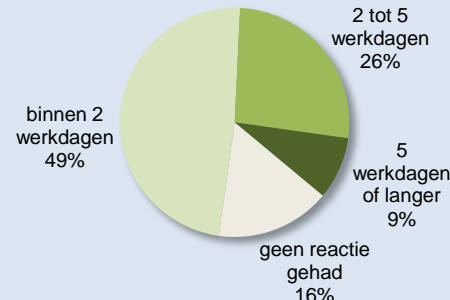


14% heeft in afgelopen 3 maanden lokaal bezocht.



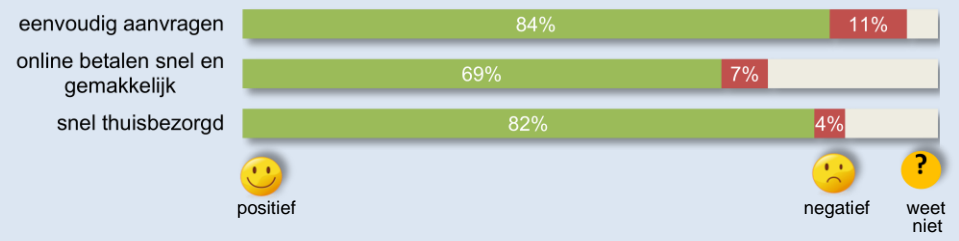
7,1 is het oordeel over de afhandeling van de digitale aanvraag.

Reactietijd

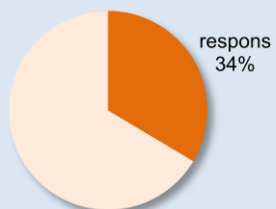


75% van de bezoekers van het digitaal loket kreeg binnen 5 werkdagen reactie.

Wat vindt u van de afhandeling van uw digitale aanvraag?



Deelnemers onderzoek



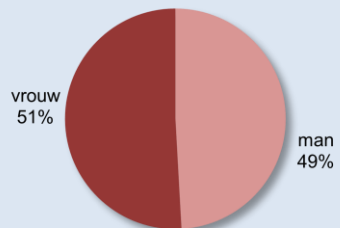
34% van de 2.200 inwoners van 18 jaar en ouder die voor dit onderzoek (a-select) zijn geselecteerd, heeft meegedaan.

Technische verantwoording:

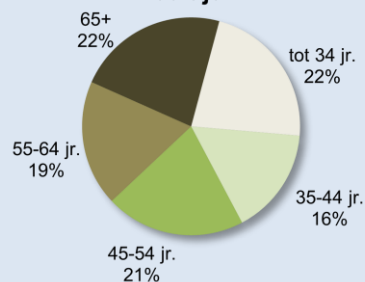
Steekproefkader: 42.000 (18-85 jr.)
 Steekproef: 2.200
 Respons: 738 34%
 Betrouwbaarheid: 95% – 99%
 Nauwkeurigheid: 5%

In juli 2015 is de Burgerijenquête uitgezet onder 2.200 inwoners. Ze konden de vragenlijst digitaal of schriftelijk invullen.

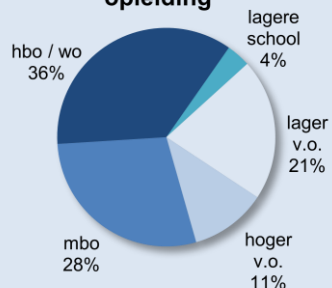
geslacht



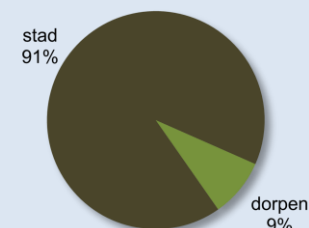
leeftijd



opleiding



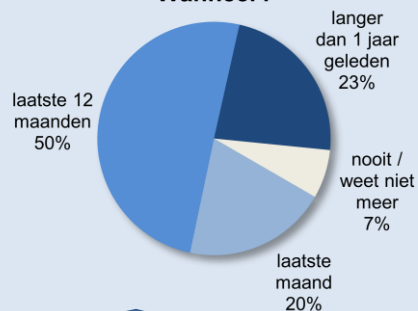
woonkern



Weging naar leeftijd en geslacht zorgt er voor dat de resultaten representatief zijn voor de totale volwassen bevolking van de gemeente (18 jaar en ouder). Ook de verdeling naar woonkern is vrijwel identiek aan de werkelijke verdeling binnen de gemeente.

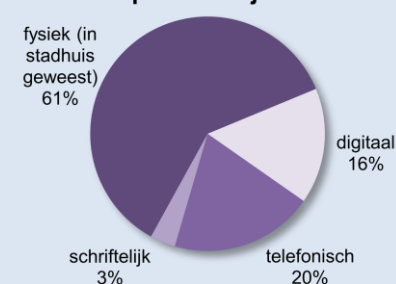
Wijze van contact

Wanneer?



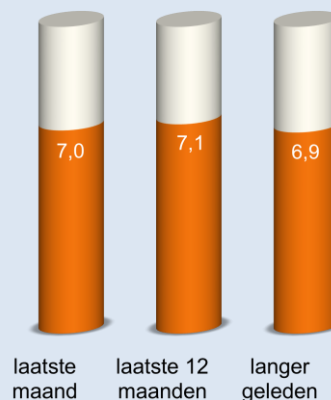
70% van de inwoners had in de laatste 12 maanden contact met de gemeente.

Op welke wijze?



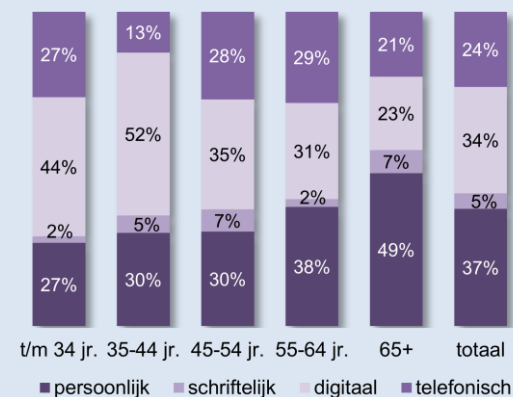
61% van de inwoners die in laatste 12 maanden contact had met de gemeente, is persoonlijk in stadhuis geweest.

Rapportcijfer



7,1 is het gemiddeld rapportcijfer dat de gemeentelijke dienstverlening krijgt van de inwoners. Er is nauwelijks verschil tussen personen die onlangs of juist langer geleden contact met de gemeente hadden.

Voorkeur?



37% van de inwoners geeft de voorkeur aan persoonlijk contact, 34% heeft liever digitaal contact en 24% wil het liefst telefonisch contact. Jongeren willen vooral digitaal contact, senioren geven juist de voorkeur aan persoonlijk contact.