



Klanttevredenheidmonitor gemeentelijke dienstverlening



Burgerijenquête 2019: Klanttevredenheidsmonitor gemeentelijke dienstverlening

Rapportkaart voor de gemeente Oosterhout

peiling ►

2015	2016	2017	2018	2019
------	------	------	------	------

Algemene waardering:

- gemeentelijke dienstverlening
- behandeling in het stadhuis
- website gemeente

7,1	7,1	7,3	6,9	6,9
8,3	8,0	8,2	8,0	8,2
7,5	7,4	7,6	7,5	7,5

Contact met de gemeente:

- persoonlijk contact (balie / loket)
- digitaal contact
- telefonisch contact
- schriftelijk contact

7,6	7,4	7,9	7,7	7,9
7,1	7,0	7,2	7,2	7,2
7,3	7,1	7,3	7,1	7,2
6,2	5,8	6,8	7,4	6,7

Publiekshal stadhuis:

- wachttijd in de hal
- tevreden met dagopenstelling
- tevreden met avondopenstelling

7,0	7,1	8,0	7,7	7,8
74%	74%	76%	82%	81%
77%	78%	81%	85%	91%

Meldpunt Openbare Ruimte (MOR):

- oordeel over melden via MOR
- resultaat melding via MOR
- melden via MijnGemeente app

6,7	6,6	7,1	6,7	7,4
6,1	6,2	6,5	6,2	6,5
--	--	--	7,0	6,7

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 6,9 als rapportcijfer, zo blijkt uit het laatste Klanttevredenheidsonderzoek over de gemeentelijke dienstverlening. Bezoekers van de publiekshal zijn het meest tevreden: de behandeling in het stadhuis scoort een 8,2 als rapportcijfer.

Inwoners die in 2019 contact hadden met de gemeente, geven het persoonlijk contact aan de balie in de publiekshal een 7,9 als rapportcijfer. Het telefonisch contact krijgt een 7,2 als rapportcijfer, het digitaal contact een 7,2 als rapportcijfer en het schriftelijk contact een 6,7 als rapportcijfer. Ook het melden via het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) en de MijnGemeente app krijgen van de inwoners een voldoende.

Een ruime meerderheid van de Oosterhouters is tevreden over de openstelling van het stadhuis: acht op de tien inwoners vindt de dagopenstelling voldoende en negen op de tien is tevreden over de avondopenstelling. En het merendeel van de bezoekers is niet ontevreden over de wachttijd in de publiekshal.

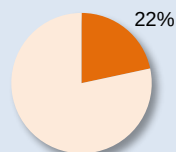
De gemeentelijke website krijgt een 7,5 als rapportcijfer. Het taalgebruik en de vormgeving wordt het meest gewaardeerd. Negen op de tien Oosterhouters die in 2019 de gemeentesite bezochten heeft uiteindelijk gevonden waar hij of zij naar op zoek was. Het digitaal loket op de website wordt goed gewaardeerd en krijgt van de gebruikers een 7,4 als rapportcijfer.

De Burgerijenquête is in februari 2020 uitgezet. In totaal hebben 803 inwoners de vragenlijst ingevuld. Op zich is dit aantal ruim voldoende om een goed beeld te krijgen, maar om de betrouwbaarheid van het onderzoek verder te verhogen is gewogen naar leeftijd en geslacht. Daarmee zijn de onderzoeksresultaten representatief voor de totale Oosterhoutse bevolking van 18 jaar en ouder.



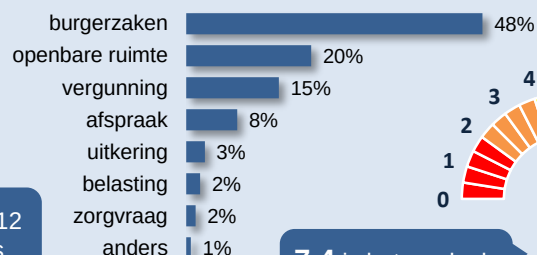
Contact met de gemeente

Persoonlijk contact



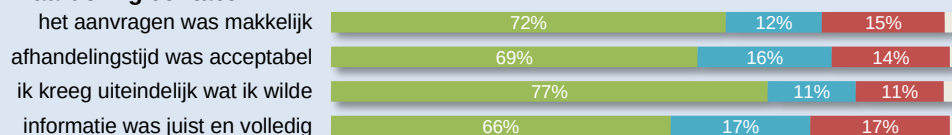
22% was in afgelopen 12 maanden in het stadhuis.

Reden contact



7,4 is het oordeel over het contact.

Waardering contact



positief



neutraal

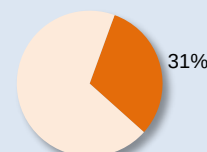


negatief



weet niet

Digitaal contact



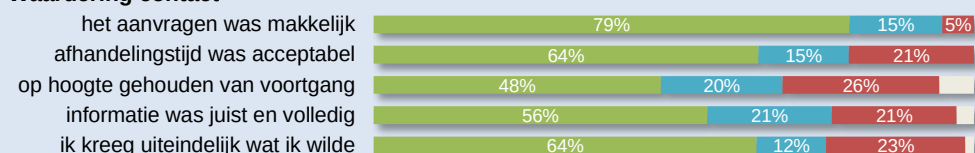
31% had in afgelopen 12 maanden digitaal contact.

Reden contact



7,2 is het oordeel over het contact.

Waardering contact



positief



neutraal

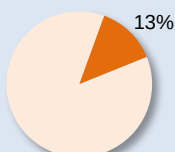


negatief



weet niet

Telefonisch contact



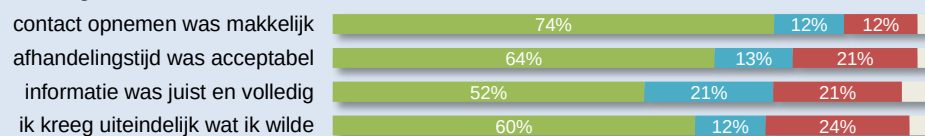
13% had in afgelopen 12 maanden telefonisch contact.

Reden contact



7,2 is het oordeel over het contact.

Waardering contact



positief



neutraal

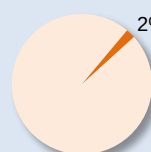


negatief



weet niet

Schriftelijk contact



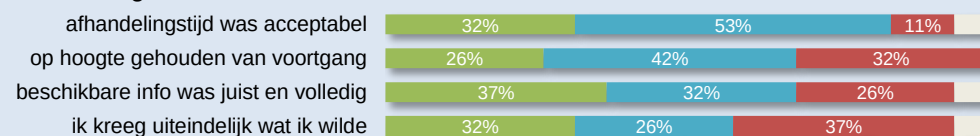
2% had in afgelopen 12 maanden schriftelijk contact.

Reden contact



6,7 is het oordeel over het contact.

Waardering contact



positief



neutraal

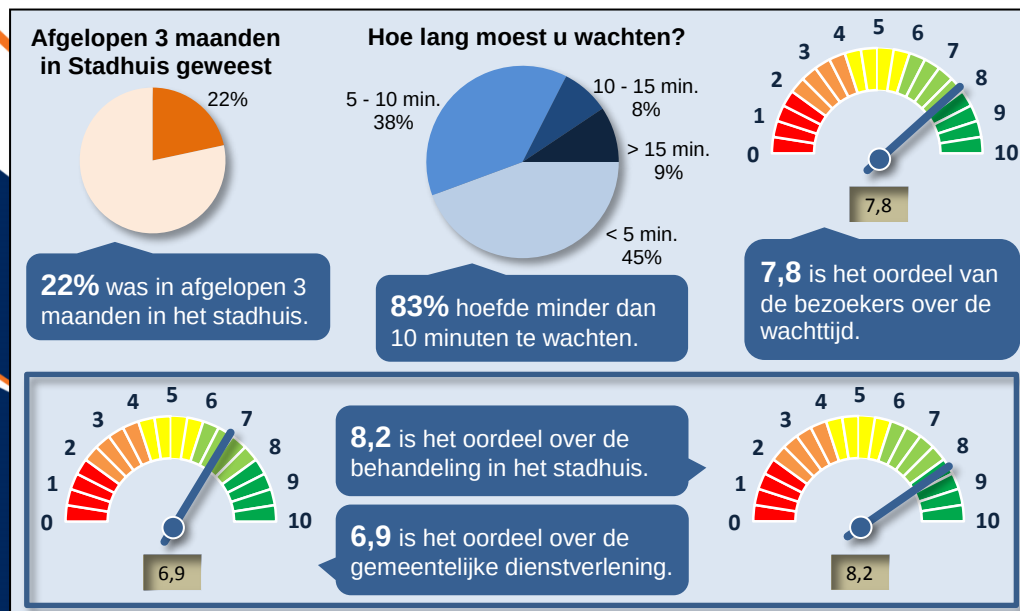
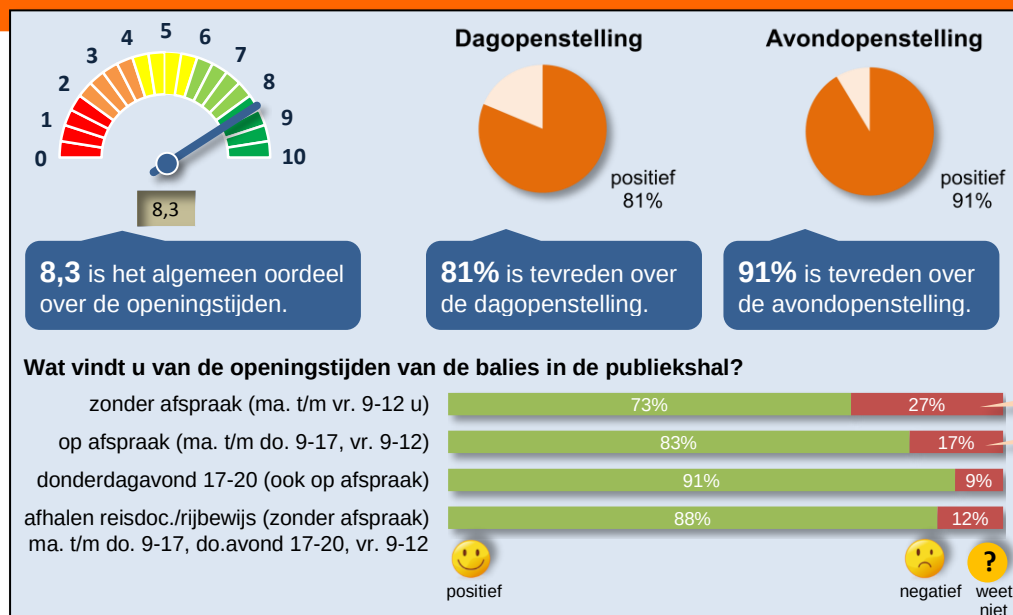


negatief

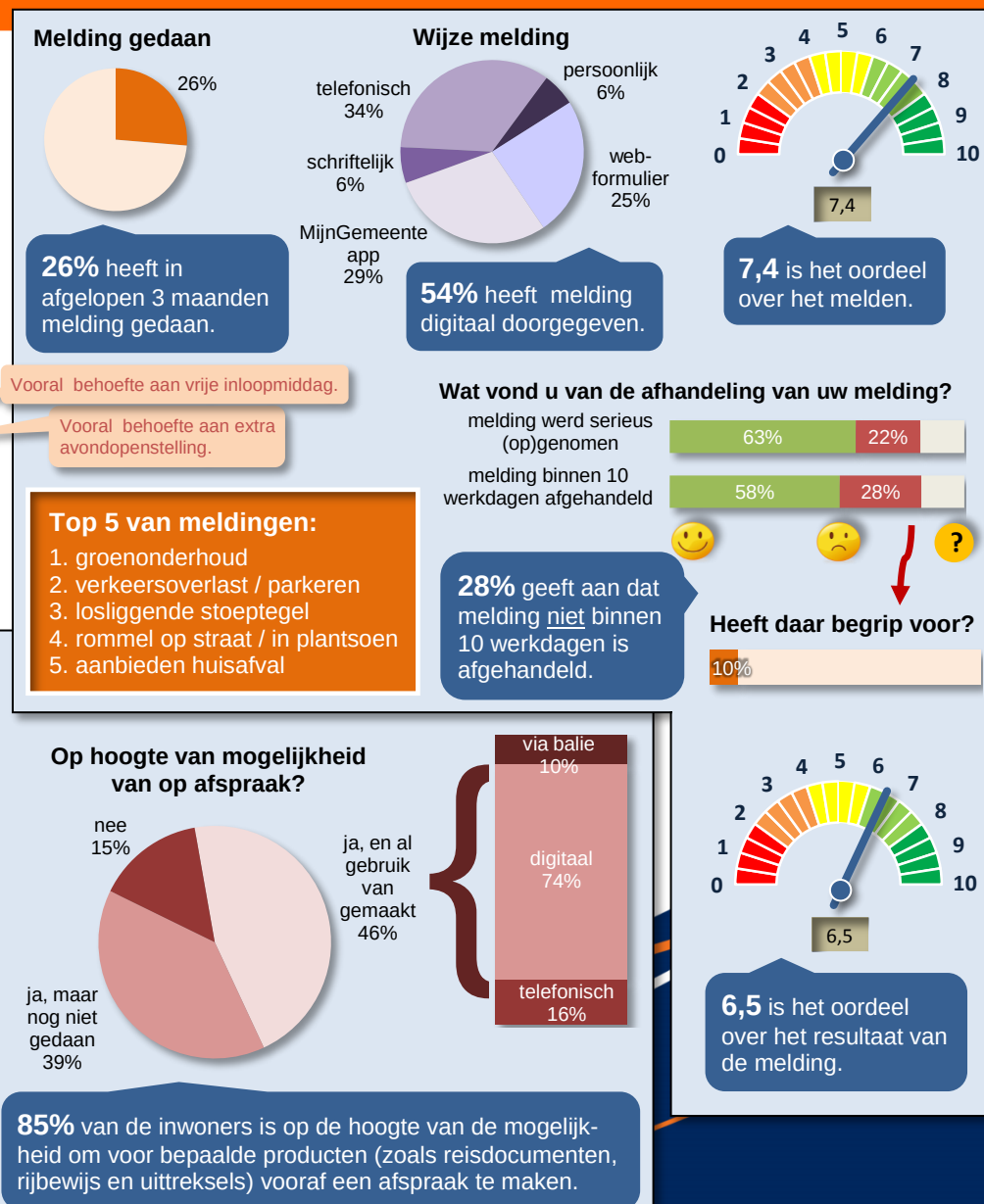


weet niet

Publiekshal

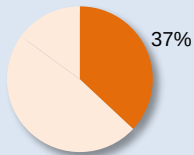


Meldpunt Openbare Ruimte



Website gemeente

Website bezocht

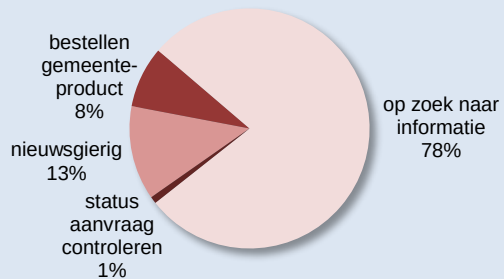


37% heeft in afgelopen 3 maanden de website bezocht.



7,5 is het oordeel over de website.

Reden bezoek site



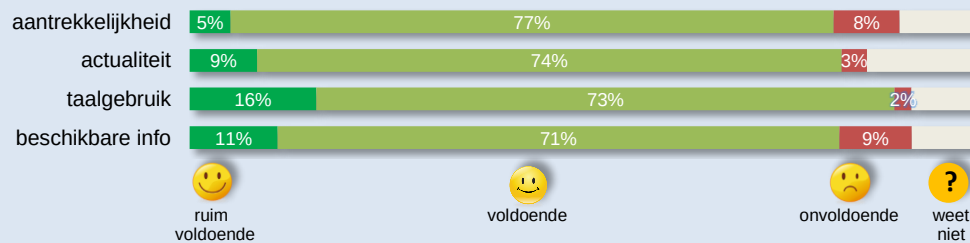
78% van de inwoners die de website hebben bezocht was op zoek naar informatie.

Gevonden?



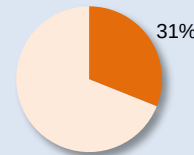
5% kon datgene waar hij / zij naar op zoek was niet vinden.

Wat vindt u van de volgende aspecten van de website?



Digitale dienstverlening

Digitaal contact

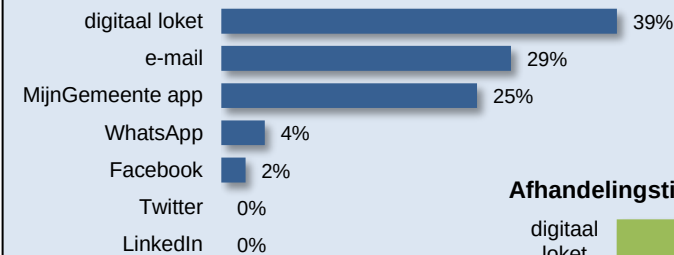


31% had in afgelopen 12 maanden digitaal contact.

Reden contact

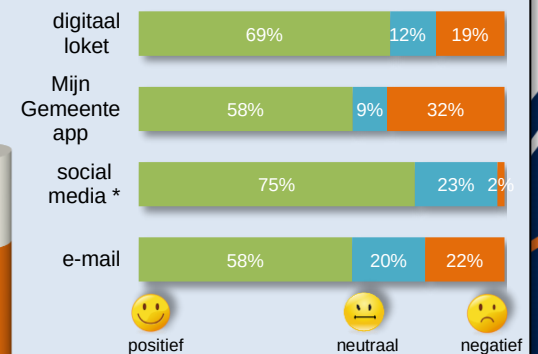


Wijze digitaal contact



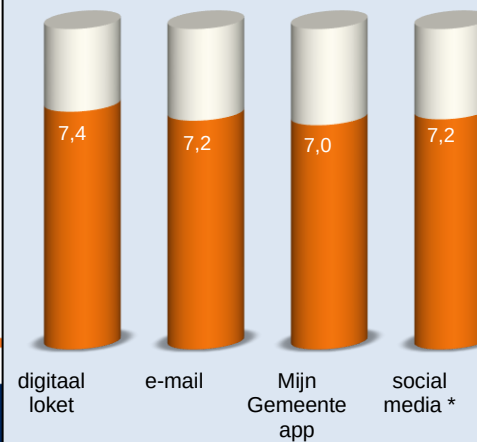
29% had contact via e-mail.

Afhandelingstijd



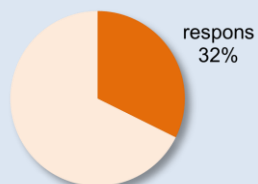
58% is tevreden over de snelheid waarmee hun e-mail is afgehandeld.

Waardering contact



Noot: * WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn

Deelnemers onderzoek



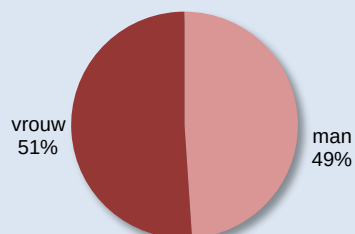
32% van de 2.500 inwoners van 18 jaar en ouder die voor dit onderzoek (a-select) zijn geselecteerd, heeft meegedaan.

Technische verantwoording:

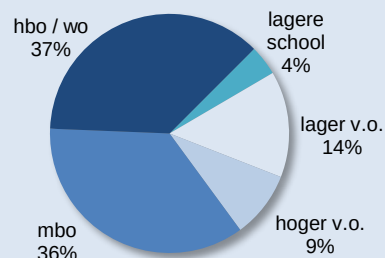
Steekproefkader: 41.200 (18-80 jr.)
Steekproef: 2.500
Respons: 803 (32%)
Betrouwbaarheid: 95% – 99%
Nauwkeurigheid: 5%

In **december 2018** is de Burgerij-enquête uitgezet onder 2.500 inwoners. Ze konden de vragenlijst digitaal of schriftelijk invullen.

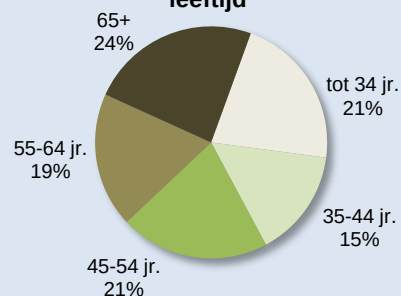
geslacht



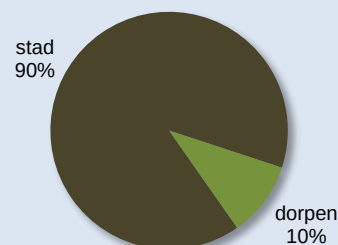
opleiding



leeftijd



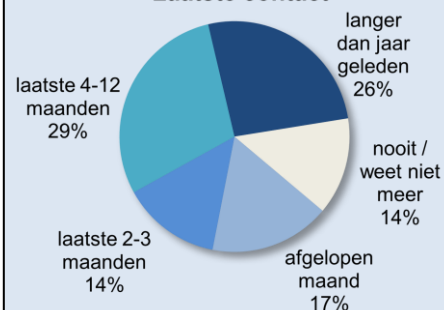
woonkern



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.

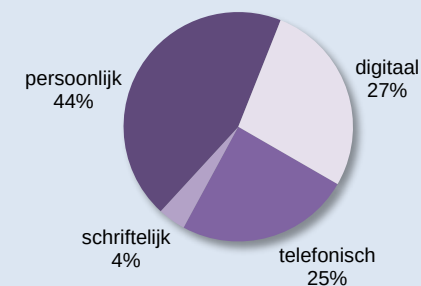
Wijze van contact

Laatste contact



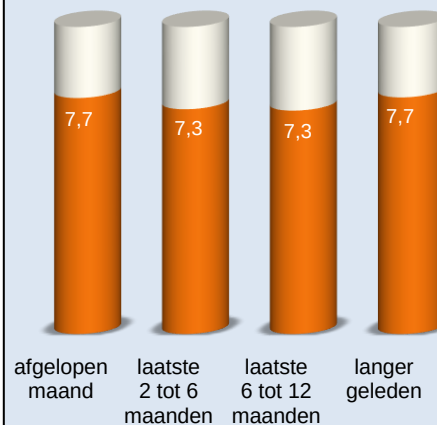
60% van de inwoners had in de laatste 12 maanden contact met de gemeente.

Op welke wijze?



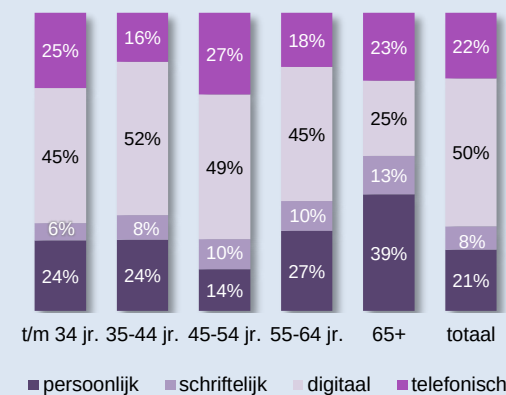
44% van de inwoners die in laatste 12 maanden contact had met de gemeente, is persoonlijk in het stadhuis geweest.

Waardering contact



7,5 is het gemiddeld rapportcijfer dat de inwoners geven aan het laatste contact met de gemeente. Er is een klein verschil tussen personen die onlangs of juist langer geleden contact met de gemeente hadden.

Voorkeur?



50% van de inwoners geeft de voorkeur aan digitaal contact, 21% heeft liever persoonlijk contact en 22% wil het liefst telefonisch contact. Inwoners tot 64 jaar willen vooral digitaal contact, senioren geven juist de voorkeur aan persoonlijk contact.