

Rapportage Team Teylingen

Onderzoek dienstverlening



Opdrachtgever: Gemeente Teylingen

Datum: april 2020

Projectnummer: 2020091

Auteurs: Benthe Spijkers, Roel Bruijn & Peter van de Vijver



Achtergrond

Aanleiding en doel

De Gemeente Teylingen wil meer weten over de mening van inwoners omtrent de dienstverlening van de gemeente. DirectResearch heeft daarom in opdracht van de gemeente Teylingen een onderzoek afgenomen onder leden van het digipanel 'Team Teylingen', waarbij onder meer inzicht is verkregen in de mening van inwoners over het contact met de gemeente, het digitaal inplannen van afspraken en de openingstijden.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- 11 vragen

Periode

17 maart 2020 t/m 31 maart 2020

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Teylingen.

Bron

- Digipanel Team Teylingen

Respons

- Bruto steekproef: n=963
- Netto steekproef: n=460 (48%)
- De steekproef is voor leeftijd en geslacht gewogen naar een representatieve verdeling voor gemeente Teylingen.

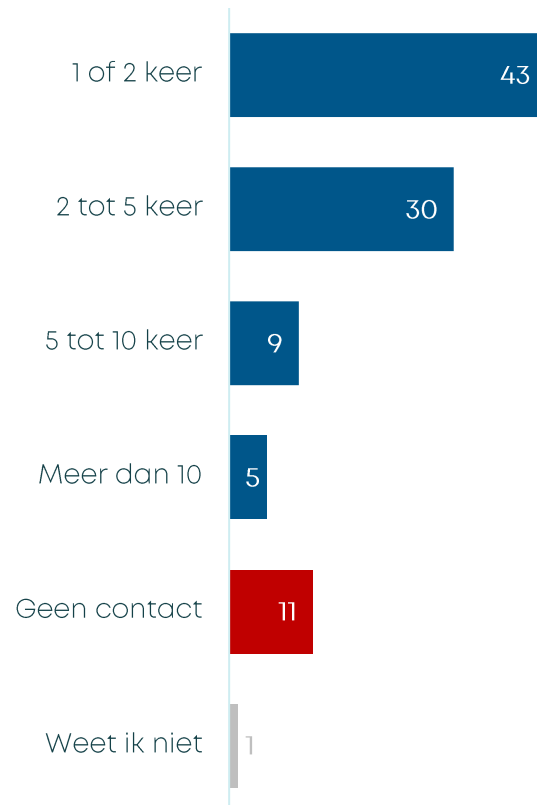


Meeste inwoners tot 5 keer contact gehad met gemeente

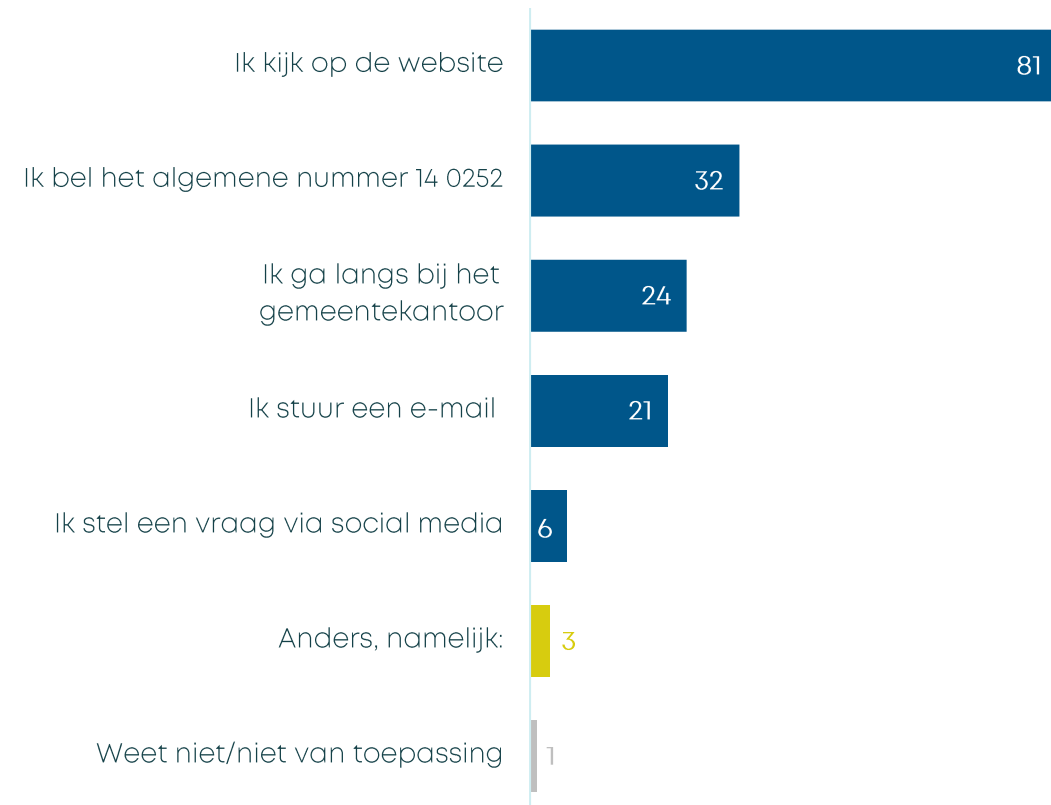


In de afgelopen twee jaar heeft drie kwart van de inwoners 1 tot 5 keer contact gehad met de gemeente. Om contact te krijgen met of informatie te zoeken van de gemeente, bezoekt men met name de website.

Contact opgenomen met gemeente (%)



Manier contact met gemeente (%)

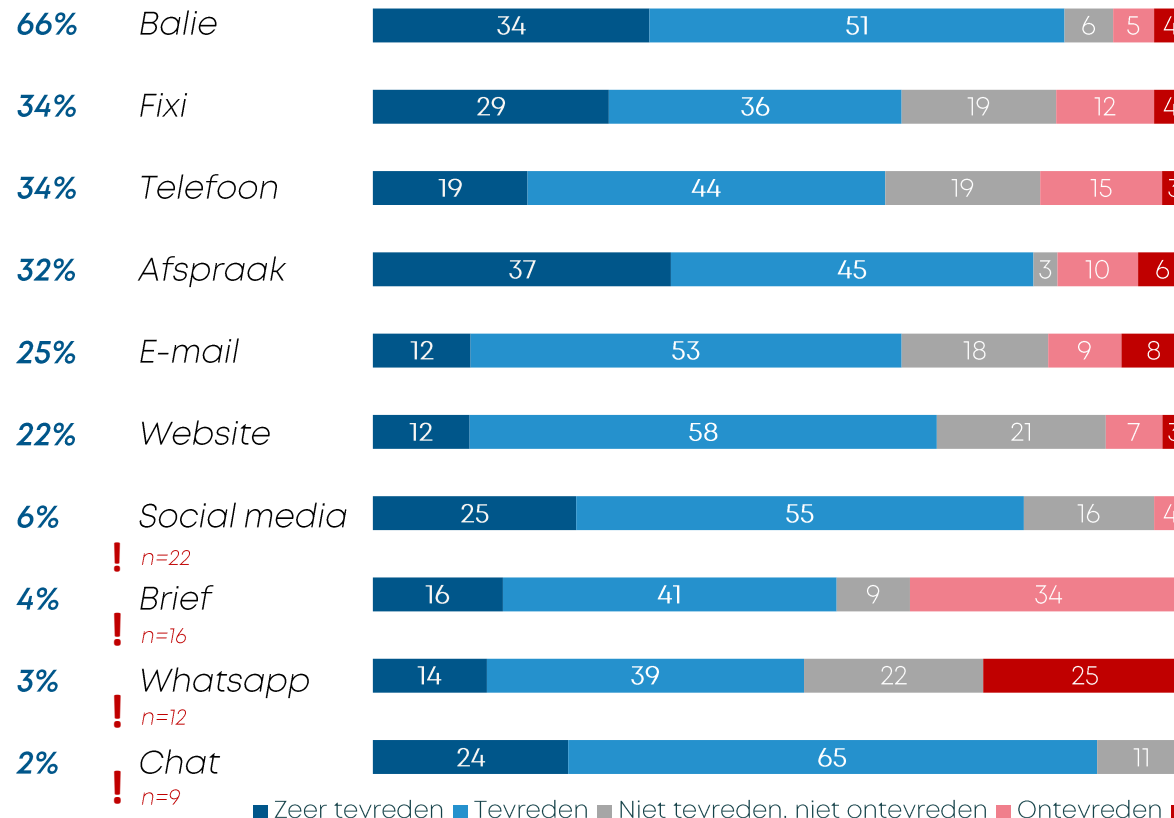




Inwoners zijn tevreden over contact via de balie en afspraak

Twee derde heeft contact gehad aan de balie. Men is hier erg tevreden over, evenals het maken van een afspraak, vanwege de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers. De telefonische bereikbaarheid en website-indeling kan volgens sommigen echter worden verbeterd.

Gebruik en tevredenheid communicatiemiddelen contact (%)



Toelichting

"Bij de balie zijn altijd vriendelijke mensen, behulpzaam en gezellig. Fijn om daar te komen."

"Met name de laagdrempeligheid en respons snelheid van Fixi is heel fijn."

"Telefonisch kunnen medewerkers moeilijk bereikbaar zijn."

"Het maken van een afspraak via de website is eenvoudig en prettig."

"Er kwam een snel en duidelijk antwoord op mijn mail."

"Op de website kan ik niet altijd vinden wat ik zoek."

"Ik vind dat de frequentie hoger mag qua informatie."

"Het duurt erg lang en geen info over opvolging."

"Op whatsapp wordt niet gereageerd."

"Chat was zeer prettig."



Zes op de tien weet dat afspraak via website mogelijk is

Hieronder is driekwart van plan om in de toekomst een afspraak te maken via de website, vanwege het gemak en de snelheid. Een kwart is niet van plan een afspraak te maken via de website, zij vinden namelijk het persoonlijke contact belangrijk.

Digitaal afspraak maken

62%

weet dat via de website een afspraak gemaakt kan worden

74%

is van plan om in de toekomst een online afspraak te maken

Toelichting

"Het prettig is dat je precies weet wanneer je bij de gemeente terecht kan."

"Het is makkelijk en je hoeft niet/beperkt te wachten."

"Het is een makkelijke en snelle manier."

26%

is niet van plan om in de toekomst een online afspraak te maken

Toelichting

"Ik ben niet zo handig op het digitale netwerk."

"Dat zijn weer extra handelingen."

"Inlopen is makkelijk en je niet van te voren vastleggen."

"Ik word in het algemeen bij binnenkomst goed geholpen en afspraak is niet nodig."



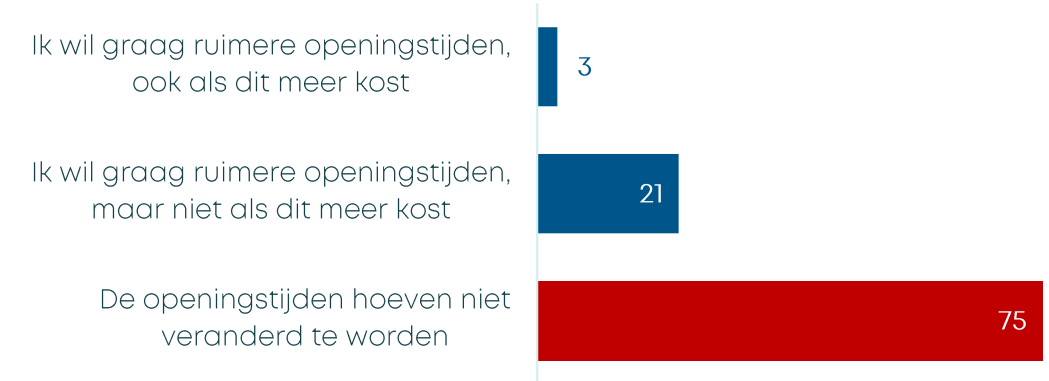
De helft wil zonder afspraak langs kunnen komen

Ondanks driekwart van plan is een afspraak te maken via de website, wil de meerderheid ook zonder afspraak langs kunnen komen bij de gemeente. Eén op de vijf heeft behoefte aan ruimere openingstijden, maar alleen als dit niet meer kost; driekwart is tevreden met de huidige openingstijden.

Behoeften afspraken (%)



Behoeften openingstijden (%)





Meerderheid heeft gevoel centraal te staan bij contact

Van de inwoners die een mening hebben over dit onderwerp (75%), geven de meesten aan het gevoel te hebben centraal te staan bij contact met de gemeente. Zij voelen zich gehoord en geven aan vriendelijk en respectvol te worden behandeld. Een derde heeft niet het gevoel centraal te staan, onder meer vanwege de snelheid en het ontbreken van een terugkoppeling vanuit de gemeente.

Gevoel centraal staan bij contact gemeente (%)

65%

heeft het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Ik heb altijd het gevoel dat er echt de tijd genomen wordt om mijn zaken te bespreken en af te handelen."

"Ik word altijd vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan."

"Vooral bij inloopavonden doen medewerkers gemeente hun uiterste best je zo goed mogelijk te helpen. Complimenten daarvoor."

"Er wordt naar me geluisterd."

"Ik word serieus en met respect benaderd."

35%

heeft niet het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Ik moet lang wachten en ik word niet altijd correct geholpen."

"Er wordt eigenlijk niet veel opgepakt of afgehandeld. Daarnaast wordt niet of nauwelijks terugkoppeling gegeven."

"Vanwege de bureaucratie waar ik tegenaan ben gelopen. Wanneer de klant centraal staat zou dat er niet moeten zijn en moet beslissingsbevoegdheid dichterbij de klant liggen."

"Vanwege voorgaande vraag. Als de meerderheid van de klanten werken, waarom houdt de gemeente nog vast aan openingstijden tijdens kantooruren?"



Betrokkenheid, klantgerichtheid en communicatie kan beter

De gemeente kan de dienstverlening verbeteren door de betrokkenheid van medewerkers van de gemeente te vergroten, de klant meer centraal te stellen en de communicatie te verbeteren.

Tips dienstverlening

Vergroten betrokkenheid

“Door samenwerking binnen HLT krijg je soms mensen aan de lijn die echt niks weten van Voorhout, Voorhoutse verenigingen of lokale fondsen. Dat stelt mij wel teleur. Zorg er aub voor dat de ambtenaren van andere gemeentes ook onze gemeente goed leren kennen.”

“Meer zichtbaar zijn. Ik zie de gemeente in niet zoveel dingen terug behalve de standaard als afvalverwerking. Ik voel geen betrokkenheid met de gemeente, misschien zou persoonlijk contact op straat ook helpen. Zeker bij gemeenteraadsverkiezingen.”

Klant centraal stellen

“Meer vanuit meedenken en helpen werken in plaats van ‘ik bepaal’.”

“Luisteren naar wat de klanten willen. Misschien is open op twee ochtenden en 4 avonden wel veel gebruiksvriendelijker.”

“Je zou graag een wat meer meedenkend ambtenaren apparaat willen hebben. Ze houden zich strikt aan de regels maar meedenken zou ook mogen. Zijn ze bang om een eigen mening te hebben en die ook te ventileren?”

Verbeteren communicatie

“Verbetering en duidelijke en begrijpelijke informatie/communicatie is altijd wenselijk.”

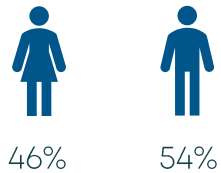
“Sommige ambtenaren staan erom bekend erg lastig bereikbaar te zijn en zij zijn ook niet makkelijk terug te bellen. Als de balie medewerkers dit kunnen aankaarten en ervoor kan worden gezorgd dat het verbetert, zou dat een goede vooruitgang zijn.”



Bijlage: Profiel respons (n=460)

Hieronder staan de ongewogen kenmerken van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau weergegeven. In de rapportage zijn de resultaten gewogen naar een representatieve afspiegeling voor de gemeente Teylingen, op basis van geslacht en leeftijd.

Geslacht



Opleidingsniveau (%)



Leeftijd (%)

