



Gemeente
Hillegom



Rapportage Digipanel Gemeente Hillegom

Onderzoek dienstverlening



Opdrachtgever: Gemeente Hillegom

Datum: april 2020

Projectnummer: 2020091

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



Achtergrond

Aanleiding en doel

De Gemeente Hillegom wil meer weten over de mening van inwoners omtrent de dienstverlening van de gemeente. DirectResearch heeft daarom in opdracht van de gemeente Hillegom een onderzoek afgenomen onder leden van het Digipanel Hillegom, 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
- 8 vragen

Periode

17 maart 2020 t/m 31 maart 2020

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Hillegom.

Bron

- Digipanel Hillegom

Respons

- Bruto steekproef: n=370
- Netto steekproef: n=229 (62%)
- De steekproef is voor leeftijd en geslacht gewogen naar een representatieve verdeling voor gemeente Hillegom.



Meerderheid heeft tot 5 keer contact gehad met gemeente

Veel inwoners kijken op de website wanneer zij contact zoeken met of informatie zoeken van de gemeente. Een derde van de inwoners maakt gebruik van het algemene telefoonnummer. Social media wordt weinig gebruikt om contact te zoeken met de gemeente.

Contact opgenomen met gemeente (%)



Manier contact met gemeente (%)

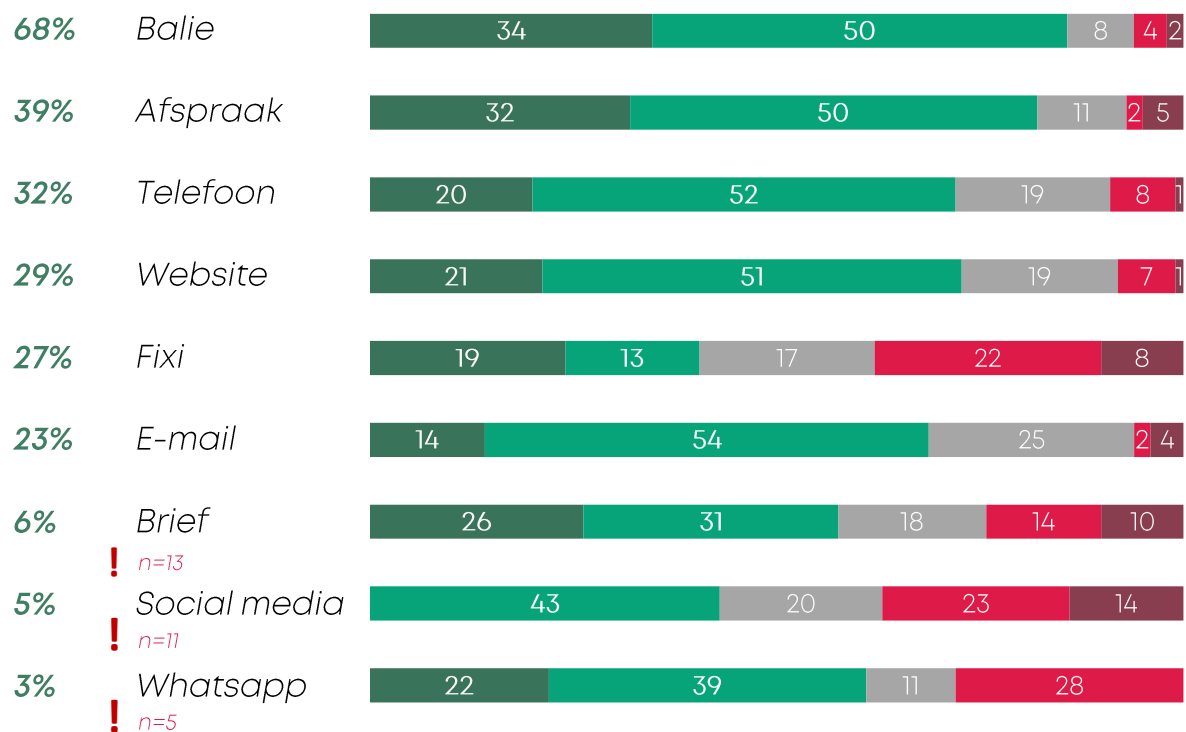




Inwoners grotendeels tevreden over afspraak bij gemeente

Ook het contact met de gemeente via de balie wordt positief beoordeeld. Met name Fixi biedt nog ruimte voor verbetering, waarbij men vooral ontevreden is over (het gebrek aan) de terugkoppeling.

Gebruik en tevredenheid communicatiemiddelen contact (%)



Toelichting

"Bij de Balie werd ik netjes geholpen, wat wel vervelend was dat je een afspraak moet maken."

"Afspraak maken via site goed geregeld."

"Snel en goed telefoon team."

"Website wordt steeds beter qua informatievoorziening."

"Fixi meldingen trage, incomplete of geen terugkoppeling."

"Contact verliep prima, reactie op email mag wel iets vlotter."

"Uiterst trage afhandeling brief!!"

"Wanneer ik een reactie op social media had geplaatst, is dit goed tot zeer goed opgepakt."

"Wat ik via Whatsapp had gemeld heeft veel positieve effecten gehad."

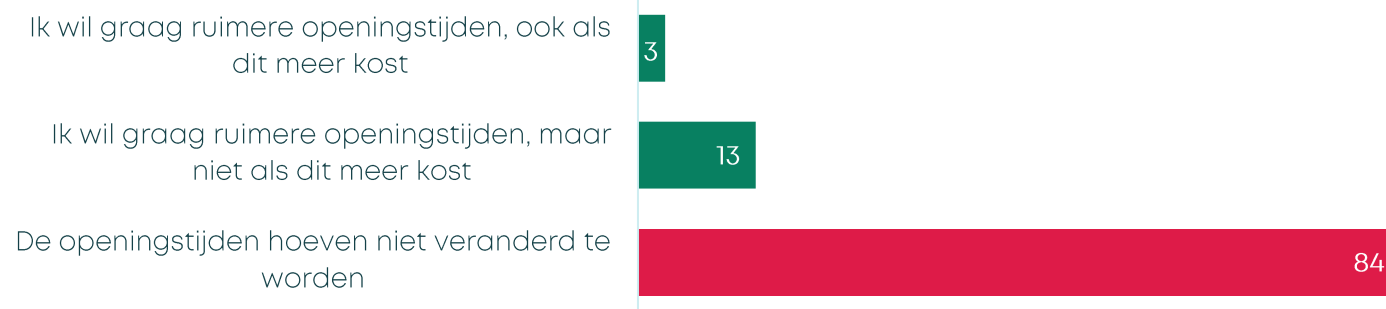
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden



Meeste inwoners geen behoefte aan ruimere openingstijden

Ongeveer een zesde zou ruimere openingstijden wenselijk vinden, maar slechts enkele inwoners zouden hier ook meer voor willen betalen.

Behoeft openingstijden (%)





Twee derde heeft gevoel centraal te staan bij contact

Van de inwoners die een mening hebben over dit onderwerp (77%), geeft bijna twee derde aan het gevoel te hebben centraal te staan bij contact met de gemeente. Dit komt met name vanwege het klantvriendelijke en kundige personeel en het gevoel dat er aandacht voor je is. Echter, ruim een derde geeft aan dit gevoel niet te hebben, doordat ze de indruk hebben een last te zijn en de afhandeling wat traag en stug kan zijn.

Gevoel centraal staan bij contact gemeente (%)

64%

heeft het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Ik word serieus genomen door bekwaam personeel."

"Ze denken goed mee, zijn vriendelijk en behulpzaam."

"Heldere instructie hoe afspraak te maken en er is ook buiten werktijd mogelijkheid om zaken te regelen (balie open op donderdagavond)."

"Je met persoonlijk contact je zaken kunt regelen."

"De medewerkers zijn klantvriendelijk en behulpzaam."

"Serieuze aandacht."

36%

heeft niet het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Ik krijg de indruk dat de gemeente de burgers maar lastig vind."

"Ik houd het gevoel van bureaucratie en stugheid en traagheid. Helaas.."

"Het voelt meer als nummerafhandeling."

"Ze vragen niet serieus nemen door niet te antwoorden of pas weken later."

"Er weinig wordt meegedacht en de gemeente toch erg vast zit aan de "regeltjes" waar niet van af geweken kan worden."



Tips: wees vriendelijk, luister en verbeter communicatie

De tips die inwoners geven op het gebied van dienstverlening gaan onder andere over een vriendelijke en flexibele opstelling van de gemeente. Ook het goed luisteren naar de inwoners is een belangrijke tip. Meer communicatie over zowel toekomstige en uitgevoerde plannen zou men ook prettig vinden.

Tips dienstverlening

Wees vriendelijk en flexibel

“Zorg dat medewerkers aan de telefoon mensen open en vriendelijk te woord staan. Laat ze doorvragen.”

“Probeer steeds te zoeken naar maatwerk en flexibiliteit.”

“Soepeler handelen. Gemeente ambtenaren gedragen zich als echte ambtenaren. Regels, regels, regels, geen begrip voor klant.”

Luister naar inwoners

“Stel de klant centraal, bij iedere verandering of het nu daadwerkelijk een verbetering voor de burger is (of alleen een verbetering voor de efficiency van de uitvoering) luister meer en beter naar de burgers...”

“Heel goed luisteren naar wat de inwoners vertellen, adviseren en notie nemen van opmerkingen en kritiek!!”

Verbeter communicatie

“Veel meer openheid van zaken over plannen die gesmeed worden. Kondig het aan, maak een inlooptentoonstelling, ga in gesprek.”

“Luister naar de inwoners en neem werk hun aangedragen ideeën ook uit. Als dit gedaan is communiceer dit dan ook terug b.v. via de mail/website.”

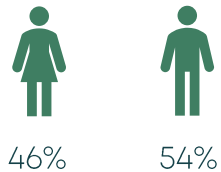
“De website overzichtelijk en goed up to date houden zodat alle relevante informatie goed te vinden is.”



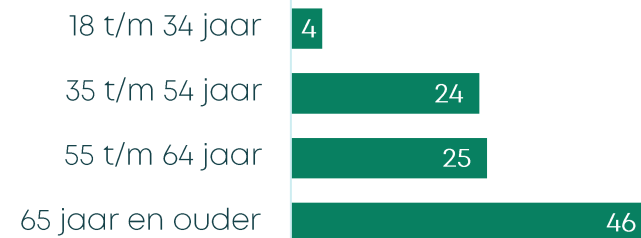
Bijlage: Profiel respons (n=229)

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 Hillegom, op basis van geslacht en leeftijd. Het percentage inwoners binnen de leeftijdsgroep 18 t/m 34 jaar is na weging een aantal procent lager dan het werkelijke percentage.

Geslacht



Leeftijd (%)



Opleidingsniveau (%)

