

## 5.2.5 Gemeentelijke dienstverlening

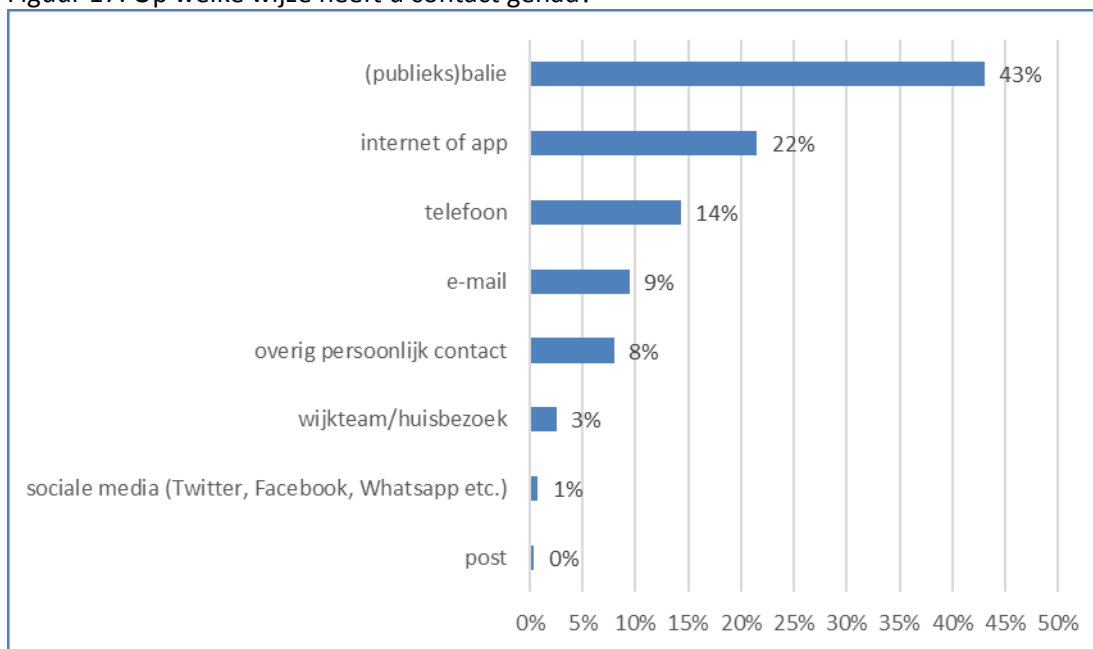
Erratum Perspectiefnota 2019: Onderstaande pagina's vervangen de pagina's 98 t/m 100 (paragraaf 5.2.5 gemeentelijke dienstverlening) in de Perspectiefnota 2019.

Direct contact tussen inwoners en de gemeente vindt primair plaats in de vorm van gemeentelijke dienstverlening. Inwoners hebben regelmatig te maken met de gemeente in verband met een product, dienst of vraag. Een groot deel van de beeldvorming over de gemeente wordt dan ook bepaald door de ervaringen in dit directe contact. In dit deel kijken we naar de wijze waarop inwoners van Almelo contact hebben met de gemeente en waarover deze contacten gaan. Vervolgens gaan we in op de waardering van dit contact en de geleverde diensten. Er wordt onder meer ingegaan op de toegankelijkheid van de informatievoorziening en de snelheid waarmee vragen afgehandeld worden.

### Publieksbalie belangrijkste contactwijze, gevolgd door internet en telefoon

Een bezoek aan de publieksbalie blijft de belangrijkste wijze waarop mensen contact hebben met de gemeente. 43 procent van de respondenten heeft via deze wijze contact gehad. Internet is goed voor 22 procent van de contacten, gevolgd door de telefoon met 14 procent.

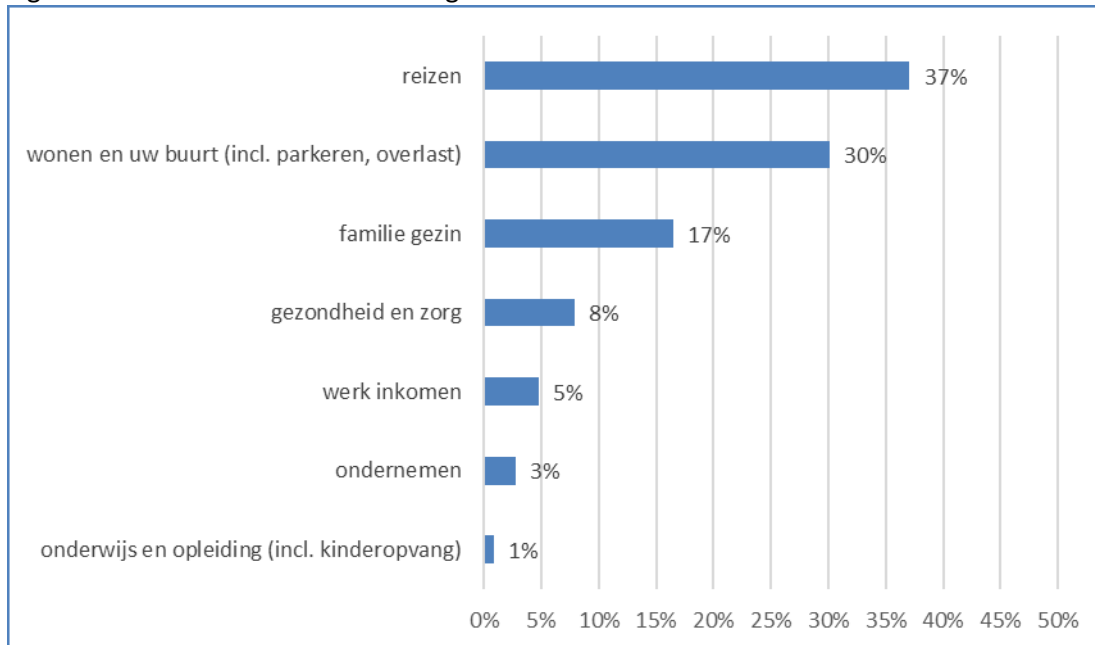
Figuur 17. Op welke wijze heeft u contact gehad?



### Meeste contact over reizen, gevolgd door contact over de woonbuurt

Van de respondenten heeft 62 procent in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Aan deze mensen is gevraagd over welk onderwerp men contact heeft gehad (men kon het belangrijkste onderwerp kiezen). 37 procent geeft aan contact te hebben gehad over reizen. Een iets kleinere groep heeft contact gehad met de gemeente over de eigen woonbuurt en zaken als onderhoud, parkeren en overlast. Familie en gezinszaken komen op de derde plek met 17 procent. In onderstaande figuur zijn de contactonderwerpen naar mate van voorkomendheid geordend.

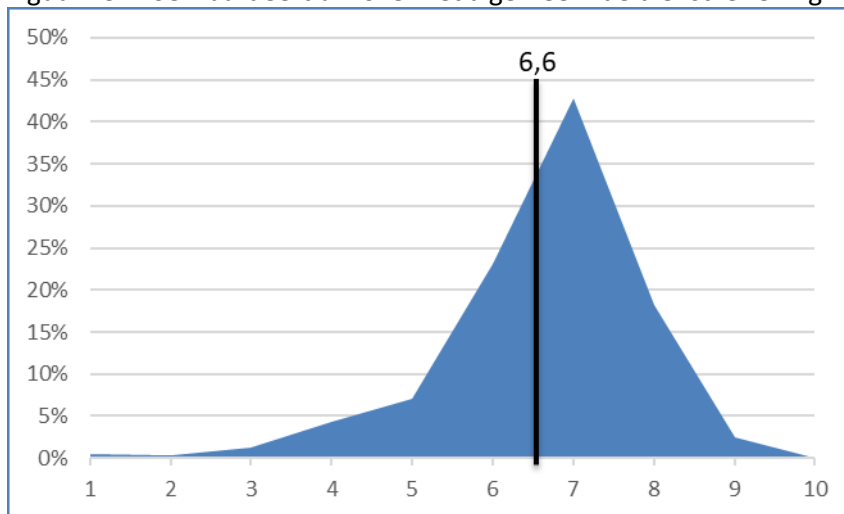
Figuur 18. Waarover heeft u contact gehad?



### Dienstverlening gemiddeld met 6,6 gewaardeerd

Aan respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van de gemeente Almelo. Gemiddeld genomen geeft men hiervoor een 6,6. 13 procent geeft een onvoldoende (onder de 6). De grootste groep (66%) geeft een 6 of een 7. 20 procent geeft een 8 of een 9 en is dus zeer te spreken over de dienstverlening van de gemeente. De volgende figuur laat de spreiding en het gemiddelde zien.

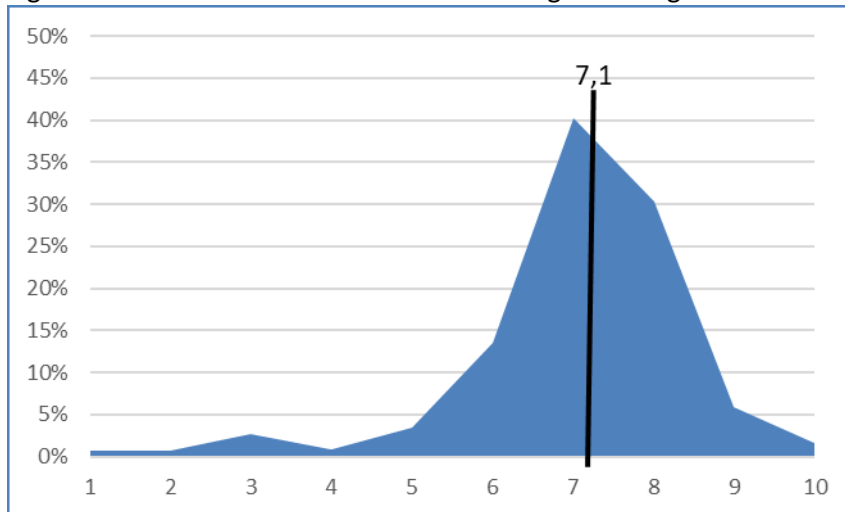
Figuur 19. Hoe waardeert u – over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?



### Inwoners vrij positief over digitale dienstverlening

Aan inwoners is ook gevraagd een waardering te geven voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente. Hier geeft men gemiddeld een wat hoger cijfer, namelijk een 7,1. 8 procent vindt de digitale dienstverlening onvoldoende (onder de 6). 54 procent geeft een 6 of een 7 en 30 procent een 8. 8 procent van de panelleden is zeer enthousiast en geeft een 9 of 10. De volgende figuur toont de verdeling van de gegeven rapportcijfers.

Figuur 20. Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

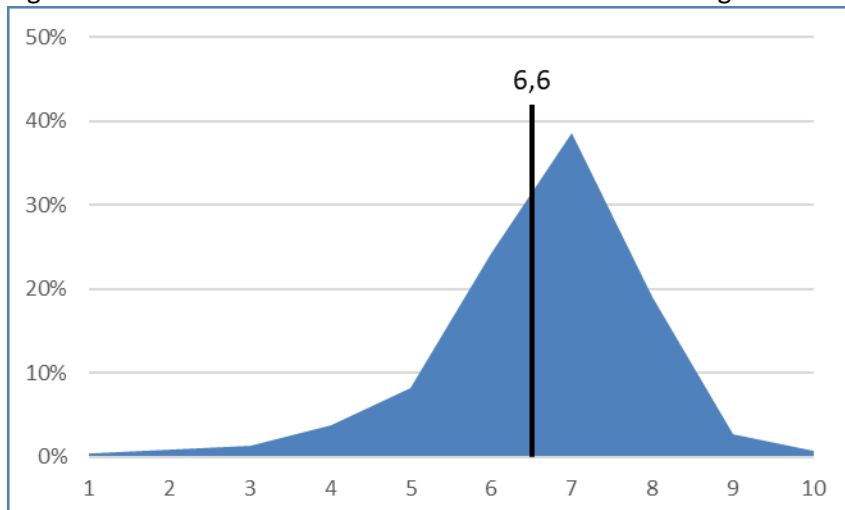


Algemeen kan dus gesteld worden dat de dienstverlening van de gemeente Almelo voldoende scoort, waarbij de digitale dienstverlening het meest positief beoordeeld wordt door de inwoners.

### Communicatie en voorlichting vanuit gemeente krijgt een 6,6

De wijze waarop de gemeente zelf met inwoners communiceert en ze voorlicht over zaken is ook beoordeeld, hier scoort de gemeente een 6,6. Ruim zes op de tien (63%) geven een 6 of een 7. 15 procent geeft een onvoldoende. Eén op de vijf (19%) geeft een 8 en 4 procent geeft een 9 of 10.

Figuur 21. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?



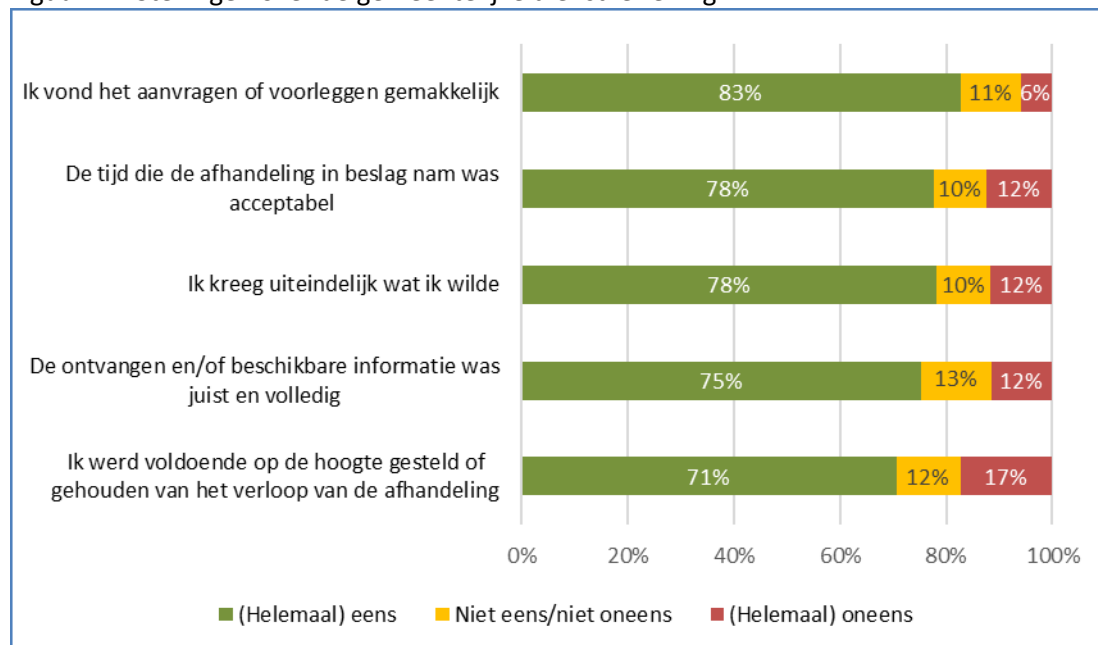
### Gemeente voor meeste mensen makkelijk bereikbaar bij indienen aanvraag of voorleggen probleem

Respondenten hebben de dienstverlening van de gemeente onder de loep genomen door op een aantal stellingen te reageren. Ook deze stellingen zijn voorgelegd aan degenen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Men oordeelt positief over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Het meest positief is men over het gemak waarmee een aanvraag kan worden ingediend of een probleem kan worden voorgelegd: 83 procent van de respondenten is het (helemaal) eens en met de bovenste stelling in onderstaande grafiek. Met de stelling 'de tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel' is 78 procent het (helemaal) eens. Een even grote groep geeft aan uiteindelijk te hebben gekregen wat men wilde.

Men is het minst positief over de mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de afhandeling van een zaak. 17 procent geeft aan niet voldoende op de hoogte te zijn gehouden (de groep helemaal oneens en oneens) en 12 procent is het niet eens of oneens met de stelling. Bijna driekwart (71%) is ook hier positief.

Figuur 22. Stellingen over de gemeentelijke dienstverlening



### Informatievoorziening naar tevredenheid, niet iedereen vindt taalgebruik helder genoeg

Aan alle respondenten zijn stellingen voorgelegd over de communicatie door de gemeente in bredere zin. De gemeente probeert inwoners zo goed mogelijk te voorzien van de benodigde informatie over gemeentelijke zaken. Bijna driekwart van de inwoners (74%) vindt dat de gemeente daar in slaagt. 20 procent is het niet eens of oneens met deze stelling en 6 procent geeft aan niet gemakkelijk aan de benodigde informatie te kunnen komen. Het taalgebruik van de gemeente wordt niet door iedereen als helder genoeg ervaren. 8 procent is het oneens met de stelling 'de gemeente gebruikt heldere taal' en 25 procent is het niet eens of oneens. 67 procent is vindt het taalgebruik wel voldoende helder.

Figuur 23. Stellingen over de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie

