

Dienstverlening 2021

In september/oktober 2021 heeft er een onderzoek over dienstverlening plaatsgevonden onder de leden van het inwonerspanel Kaag en Braassem Spreekt. Ditzelfde onderzoek heeft ook plaatsgevonden in juni/juli van 2020. De gegeven rapportcijfers zijn nagenoeg gelijk gebleven. Graag delen wij enkele belangrijke onderzoeksresultaten met u van het meeste recente onderzoek.

Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 334 van de 854 panelleden uit gemeente Kaag en Braassem deelgenomen aan het onderzoek; een deelnemerspercentage van 39%. Door het grote aantal deelnemers kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,31% uitspraken gedaan worden over de populatie.

Contact afgelopen 12 maanden

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact opgenomen met de gemeente voor een product, dienst, een vraag of probleem?

56%

44%

Ja

Nee

Via welk kanaal heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente?

Top 3



36%
Via de website van de gemeente



23%
Via de telefoon



22%
Via e-mail

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente?

Top 5



23%
Melding woon- en leefomgeving



11%
Bouwen en verbouwen



9%
Paspoort/ID-kaart



7%
Rijbewijs



5%
Parkeren, verkeer en vervoer

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente tijdens dit laatste contact?

Top 3 - % (zeer) eens



69%
Mijn vraag stond centraal



68%
Het contact was vriendelijk



64%
Ik ben goed begrepen

Gemiddeld wordt de dienstverlening van gemeente Kaag en Braassem beoordeeld met een 6,5. Het meest gegeven cijfer is een 8 (24%). In 2020 werd de dienstverlening gemiddeld beoordeeld met een 6,4.

Website

Heeft u de website kaagenbraassem.nl in de afgelopen 12 maanden bezocht?

66%

34%

Ja

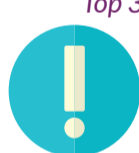
Nee

Kunt u aangeven met welke stelling(en) u het eens bent?

Top 3 - % eens



47%
Het taalgebruik op de website is goed; ik snap het



35%
De informatie op de website is belangrijk



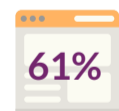
33%
Ik moet te lang zoeken voordat ik vind wat ik zoek

De website kaagenbraassem.nl wordt gemiddeld met een 6,8 beoordeeld. Het meest gegeven cijfer is een 7 (34%). In 2020 kreeg de website van de gemeente dezelfde beoordeling.

Dienstverlening

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van gemeente Kaag en Braassem?

% (zeer) eens



Het doen van een digitale aanvraag via de website verkies ik boven het maken van een (telefonische) afspraak



Het gemeentehuis is nu vijf ochtenden en één avond geopend. Ik heb behoefte aan één middagopenstelling.

Via welk kanaal wilt u het liefst op de hoogte worden gehouden van actualiteiten in de gemeente?

Top 3



29%

Via Gemeenteberichten over uw buurt (via overheid.nl)



28%

Via social media (Facebook, Twitter, Instagram)



25%

Via de website

Afval

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling over de openingstijden van afvalbrengstation Veenderveld?

"Ik ben tevreden met de openingstijden van het afvalbrengstation Veenderveld"



56% geeft aan (zeer) tevreden te zijn

26% is (zeer) ontevreden over de openingstijden van het afvalbrengstation. Zij geven hier met name aan dat er behoefte is aan een verruiming van de openingstijden

Wat gebeurt er met de resultaten?

In november 2021 is de nieuwe website gelanceerd. Een aantal aanbevelingen uit het onderzoek zijn al doorgevoerd in de nieuwe website.

Een melding over de openbare ruimte doorgeven is met de komst van Fixi (per oktober 2021) nog eenvoudiger geworden. Laagdrempelig omdat niet alleen via de website gemeld kan worden, maar ook via een app. En transparant omdat meldingen en de afhandeling ervan direct voor iedereen zichtbaar zijn.

De suggestie om de openstelling van het gemeentehuis uit te breiden met een middagopenstelling, nemen we over. Binnenkort is het ook mogelijk om afspraken te maken op woensdagmiddag tussen 15.30-17.30 uur.