

Dienstverlening

In december 2022 en januari 2023 is een onderzoek uitgevoerd naar de dienstverlening van gemeente Gulpen-Wittem. Panelleden van Gulpen-Wittem Spreekt zijn uitgenodigd om mee te doen. Daarnaast is er een open link verspreid door de gemeente. In totaal deden 236 van de 897 panelleden mee aan het onderzoek, een deelnemerspercentage van 26%. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en representatief over leeftijd. In deze factsheet vindt u de belangrijkste resultaten.

54% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente. Zij hebben de volgende vragen beantwoord.



Gemiddelde beoordeling van contact via receptie/ bezoek gemeentehuis op de volgende aspecten:



*Resultaten van het contact via de receptie zijn indicatief wegens de lage respons.



Gemiddelde beoordeling van contact via telefoon op de volgende aspecten:





16% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via de website van de gemeente:

www.gulpen-wittem.nl

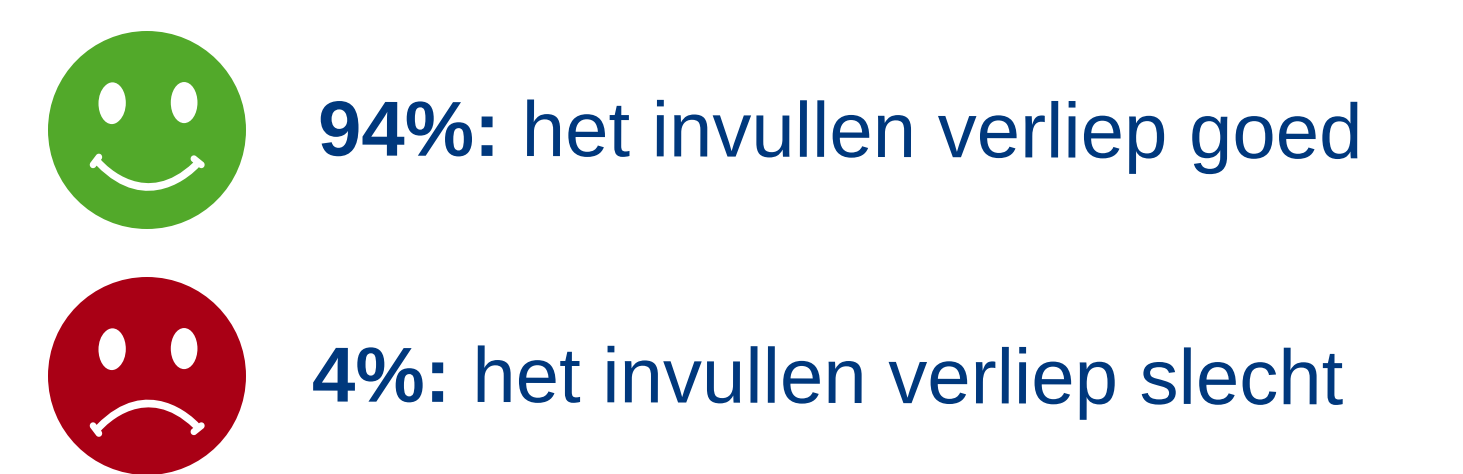


61% heeft info op de website opgezocht en 43% vond dit (zeer) gemakkelijk te vinden

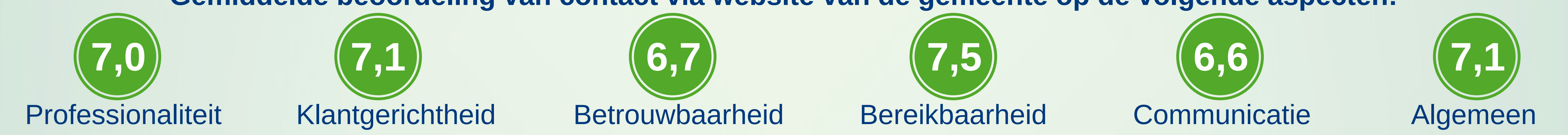


Formulier ➤ 84% heeft op de website een formulier voor een dienst gevonden en ingevuld via de website.

34%: binnen redelijk termijn een inhoudelijke reactie op de aanvraag gekregen. 42%: duurde te lang of geen reactie gehad.



Gemiddelde beoordeling van contact via website van de gemeente op de volgende aspecten:



*Resultaten van het contact via de website zijn indicatief wegens de lage respons.



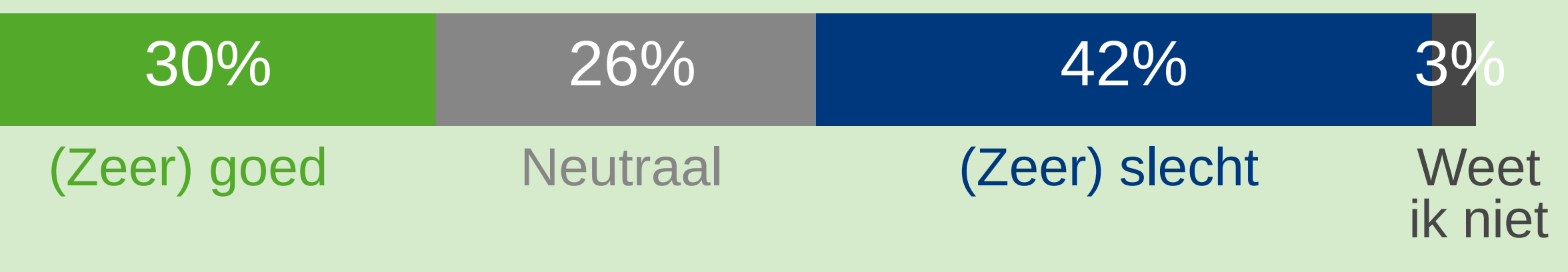
36% van de respondenten heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente via e-mail:



Gemiddelde beoordeling van contact via e-mail op de volgende aspecten:



Beoordeling totale tijd die behandeling van de vraag, het verzoek of probleem in beslag nam:



Prestatie van de gemeente ten opzichte van verwachtingen vooraf:



Totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente:

6,0



Voorkeursmogelijkheden als het mogelijk wordt om via een nieuwe manier contact op te nemen met de gemeente:



Gemiddelde beoordeling van melding openbare ruimte op de volgende aspecten:	
Professionaliteit	4,9
Klantgerichtheid	5,1
Betrouwbaarheid	4,9
Bereikbaarheid	6,2
Communicatie	5,6
Afhandeling van melding	4,7



Dienstverlening tijdens corona pandemie:



Slechts 2% ervaart een drempel om het gemeentehuis te bezoeken door corona.

Wat gebeurt er met de resultaten?

Het college is dankbaar voor de respons en resultaten die we hebben ontvangen. Het college realiseert zich dat na het onderzoek van 2019 onze organisatie door een zeer turbulente periode gegaan is. De coronacrisis heeft veel impact gehad op onze samenleving en dus ook op onze inwoners en onze organisatie. Nadien kregen we te maken met een watersnoodramp met veel ellende voor inwoners waarin het voor de organisatie prioriteit was om hierin optimaal te faciliteren. Aansluitend de grote toestroom van vluchtelingen uit de Oekraïne waarbij veel medewerkers betrokken waren. Ondanks deze turbulente periode is het aanbod van onze dienstverlening in de volle breedte naar onze inwoners doorgegaan en blijkt uit het rapport dat onze dienstverlening voldoende wordt beoordeeld. We constateren dat het aantal respondenten flink is afgenomen maar dat het aantal respondenten nog binnen de grenzen van representativiteit valt. We realiseren ons dat de resultaten vanuit de beleving van deze respondenten tot stand is gekomen en dat wij vol energie aan de slag gaan met de verbetermogelijkheden uit het onderzoek. Om in de toekomst een representatiever resultaat over ons dienstverleningsniveau te ontvangen, zetten we bij een volgend onderzoek in op meer proactieve acties om het aantal respondenten te verhogen.

De dienstverlening via de receptie/balie, telefoon en website wordt ruim voldoende beoordeeld in het verlengde van het onderzoek in 2019. In het contact via e-mail en de melding openbare ruimte is zeker een verbeter slag te maken. Deze beoordeling is beduidend lager dan in 2019. Van belang is om binnen de organisatie continue aandacht te hebben voor dienstverlening. Uiteraard op de onderdelen contact via e-mail en melding openbare ruimte. Ook worden de onderdelen, waar nu een ruim voldoende beoordeling is, onder de loep genomen. De verwachting is dat in het vierde kwartaal van 2023 een nieuw systeem voor meldingen openbare ruimte wordt geïmplementeerd. Dit maakt het maken van meldingen openbare ruimte klantvriendelijker, meer digitaal (voor de inwoner die dat graag wil), efficiënter en meer stuurbaar. Daarnaast gaan we aan de slag met een organisatiebreed gedragen visie op dienstverlening. Uiteraard informeren we de raad over de resultaten van de reeds in gang gezette projecten om onze dienstverlening te verbeteren. We streven ernaar om de resultaten van deze inspanningen te zien bij het volgende onderzoek over dienstverlening.

