

Uitkomst onderzoek dienstverlening van de gemeente

Graag delen wij de resultaten van het onderzoek over de dienstverlening van de gemeente. In totaal hebben 47 inwoners de vragenlijst beantwoord.

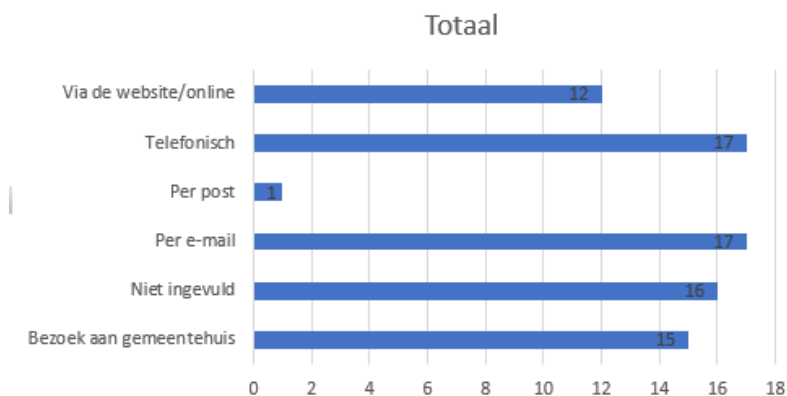
1. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente? Bijvoorbeeld om een paspoort aan te vragen, een vraag te stellen of een klacht in te dienen?

Ja	Nee
31 (66%)	16 34%)

2. Waarom heeft u contact gehad met de gemeente? Top 3

- iets anders
- meldingen openbare ruimte
- aanvraag paspoort/reisdocument

3. Op welke manier heeft u contact gehad met de gemeente?



4. Hoe heeft u het contact met de (medewerker van) gemeente ervaren?

Positief	Neutraal	Negatief	Geen reactie
13%	25%	28%	34%

- a. Waarom had u een negatieve ervaring?

Geen reactie gehad, wordt niks met de melding gedaan, gevoel dat er niet geluisterd wordt, collega's zijn niet bereikbaar, geen terugkoppeling

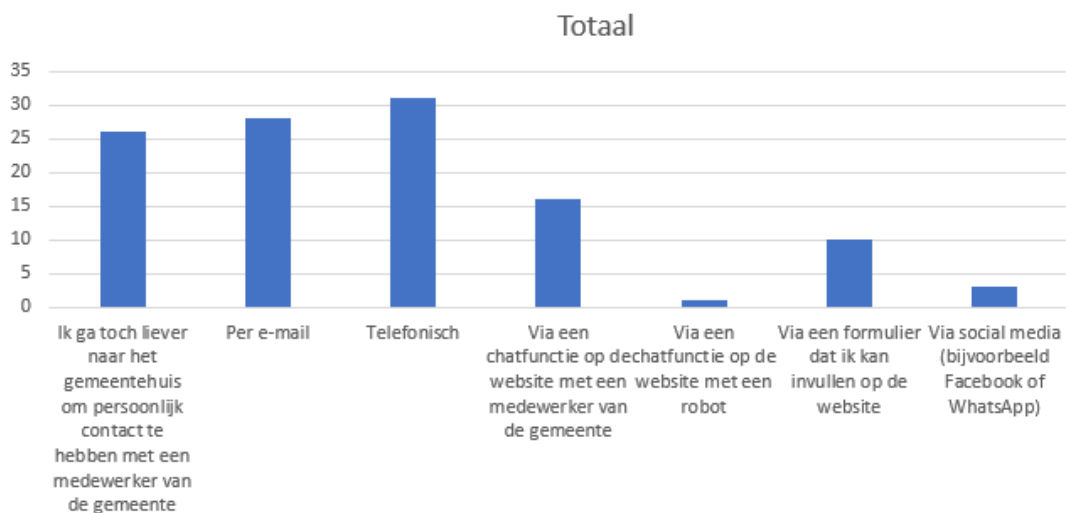
5. Heeft u kunnen regelen wat u wilde of heeft u antwoord gekregen op uw vraag?

Ja	Nee	Nog in behandeling	Niet ingevuld
21%	36%	9%	34%

a. Waarom is het niet gelukt?

Geen reactie ontvangen, had geen afspraak gemaakt. Wordt niks mee gedaan.

6. Wij vinden het belangrijk dat u zo eenvoudig mogelijk uw zaken met de gemeente kan regelen. Vanaf de bank thuis, onderweg naar uw werk of desnoods vanaf uw vakantieadres. Op welke manier zou u dat het liefst willen doen?



7. Als u iets wilt regelen op het gemeentehuis moet u eerst een afspraak maken. Dit doen we zodat er geen lange rijen ontstaan bij de balie. Ook weten we dan waarvoor u komt, zodat u snel geholpen kunt worden. Vindt u dit een goede werkwijze?

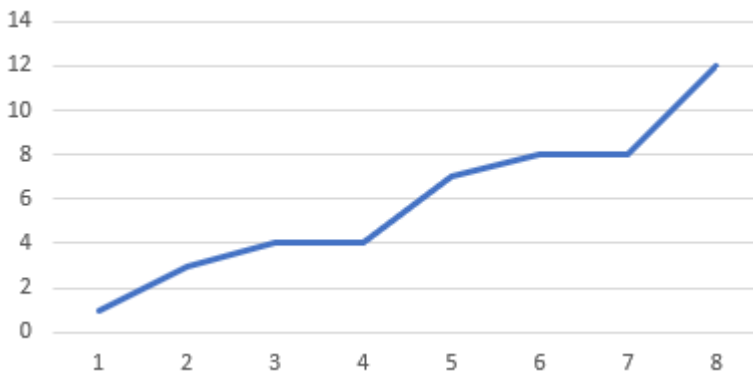
	Ja	Maakt niet uit	Nee
Enkhuizen	26%	55%	19%

8. Welke werkwijze sluit het beste aan bij uw wensen?
a. Anders namelijk...

Altijd zonder afspraak, alleen afspraak voor paspoort en rijbewijs, voor acute hulpvragen altijd binnen kunnen lopen

9. Kunt u een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geven voor de dienstverlening van de gemeente?

Enkhuizen gemiddeld een 5.7



10. Heeft u tips voor ons om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren?

- Persoonlijk contact
- bredere openingstijden
- meer terugkoppeling
- gewoon weer binnen kunnen lopen
- betere bereikbaarheid
- meer doen aan het onkruid

11. Mogen we u benaderen als u wilt meedenken over het verbeteren van de dienstverlening van de gemeenten.

In totaal heeft 50% van de ondervraagden hier ja op geantwoord en gegevens achter gelaten.