

## **FACTSHEET**

### **Samenvatting conclusies klanttevredenheidsonderzoek 2007 gemeente het Bildt**

In februari 2007 heeft onderzoeksbureau Trendview het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek voor de gemeente het Bildt uitgevoerd. De respons was bijna 58%. 300 inwoners hebben de telefonische vragen beantwoord. Dit is representatief voor een gemeente van onze omvang. Het klanttevredenheidsonderzoek mat dienstverlening, informatievoorziening en ervaren democratie in de gemeente het Bildt. Het onderzoek is uitgevoerd voor het burgerjaarverslag, om de gemeentelijke dienstverlening te kunnen verbeteren en om ons servicenormen niveau vast te kunnen stellen.

#### **Conclusies samengevat in lopende tekst**

Klanten van de gemeente het Bildt zijn zeer tevreden over balie- en telefooncontact. Balies en telefoon scores bijzonder hoge klanttevredenheid. Schriftelijke communicatie blijft daarbij achter. Onvrede bestaat over het krijgen van een ontvangstbevestiging, het tijdig verzenden van een inhoudelijk antwoord op een brief, de openingstijden en het taalgebruik. De gemeente het Bildt krijgt gemiddeld een ruime 7 voor dienstverlening.

De inwoners van het Bildt vinden dat ze goed geïnformeerd worden door de gemeente. Het overgrote deel van de inwoners van het Bildt gebruikt de Bildtse Post als belangrijkste informatiebron. Ruim de helft van de klanten van de gemeente heeft de gemeentelijke website wel eens bezocht. Meer dan de helft van de burgers van het Bildt maakt gebruik van email en meer dan de helft van de emailgebruikers maakt regelmatig gebruik van email. Bijna de helft van de klanten zou meer gebruik willen maken van digitale diensten, als deze worden aangeboden. Een kwart van de burgers zegt het persoonlijke contact te zullen missen, als ze meer gebruik zou maken van digitale dienstverlening. Ruim 20% van de inwoners gebruikt regelmatig e-mail. Een op de tien inwoners heeft wel eens e-mail contact gehad met de gemeente. Meest genoemde verbeterpunten voor de website zijn, informatiewaarde en zoekgemak.

De helft of meer dan de helft van de inwoners is tevreden over de inspraakmogelijkheden, over het betrekken van burgers bij het verbeteren van de leefomgeving en over de mate waarin de gemeente serieus rekening houdt met de mening van de burgers bij het nemen van besluiten. Het merendeel van de burgers vindt de raads- en collegeleden toegankelijk tot zeer toegankelijk en vindt ook persoonlijk benaderen van deze personen een goede manier om invloed uit te oefenen. Ruim een derde van de inwoners zegt wel eens iets ondernomen te hebben om invloed uit te oefenen op gemeentelijk beleid. Meer dan één op de tien heeft wel eens persoonlijk contact gehad met college of raad. Ongeveer driekwart van de burgers voelt zich betrokken bij zijn of haar dorp. Ongeveer de helft van de burgers voelt zich ook betrokken bij de gemeente.

Een aanzienlijke deel van de inwoners is niet tevreden tot zeer ontevreden over

de inspraakmogelijkheden, vindt ook dat de gemeente onvoldoende doet om burgers te betrekken bij het verbeteren van de leefbaarheid van hun dorp, wijk of buurt en is ontevreden tot zeer ontevreden over de mate waarin de gemeente serieus rekening houdt met de mening van de burgers bij het nemen van besluiten.

## **Conclusies klanttevredenheidsonderzoek 2007 gemeente het Bildt puntsgewijs, onderverdeeld naar hoera- en mogelijke verbeterpunten.**

### **Dienstverlening**

- Bijna alle inwoners van de gemeente het Bildt zijn tevreden tot zeer tevreden over de baliecontacten en telefonische contacten met de gemeente het Bildt.
- Bijna iedereen vindt dat hij goed tot zeer goed wordt geholpen aan de balie of aan de telefoon.
- Bijna iedereen is tevreden over de wachttijden.
- Bijna iedereen vindt de gemeente telefonisch goed bereikbaar.
- Een overgroot deel van de inwoners is tevreden over de snelheid waarmee de gemeente een telefoon of balie-aanvraag behandelt.
- Een overgroot deel van de klanten is tevreden over de zorgvuldigheid waarmee de gemeente aanvragen behandelt.
- Het overgrote merendeel van de klanten vindt de medewerkers van de gemeente het Bildt klantvriendelijk tot zeer klantvriendelijk.
- De gemeente het Bildt krijgt gemiddeld een ruime 7 voor dienstverlening.
  
- Een derde van de klanten is niet tevreden over de openingstijden van het gemeentehuis.
- Een derde van de inwoners de schriftelijke communicatie beneden verwachting.
- Een aanzienlijke groep ontvangt geen ontvangstbevestiging op brieven of schriftelijke correspondentie.
- Meer dan de helft van de klanten is ontevreden over de termijn waarbinnen de gemeente een antwoord verstuurt.
- Een aanzienlijke groep vindt het taalgebruik onduidelijk.

### **Informatievoorziening**

- De inwoners van het Bildt vinden dat ze goed geïnformeerd worden door de gemeente.
- Het overgrote deel van de inwoners van het Bildt gebruikt de Bildtse Post als belangrijkste informatiebron.
- Ruim de helft van de klanten van de gemeente heeft de gemeentelijke website wel eens bezocht.
- Meer dan de helft van de burgers van het Bildt maakt gebruik van email en meer dan de helft van de emailgebruikers maakt regelmatig gebruik van email.
- Bijna de helft van de klanten zou meer gebruik willen maken van digitale diensten, als deze worden aangeboden.
- Een kwart van de burgers zegt het persoonlijke contact te zullen missen, als ze meer gebruik zou maken van digitale dienstverlening.
  
- Ruim 20% van de inwoners gebruikt regelmatig e-mail. Een op de tien inwoners heeft wel eens e-mail contact gehad met de gemeente.
- Meest genoemde verbeterpunten voor de website zijn, informatiewaarde en zoekgemak.

### **Inspraak & invloed**

- Driekwart van de inwoners vindt persoonlijk contact met college, raad of plaatselijk belang een goede manier om invloed uit te oefenen op gemeentelijke beleidsvorming.
- Ruim een derde van de inwoners zegt wel eens iets ondernomen te hebben om invloed uit te oefenen op gemeentelijk beleid. Meer dan één op de tien heeft wel eens persoonlijk contact gehad met college of raad.
- Meer dan de helft van de burgers vindt dat de gemeente voldoende doet om burgers te betrekken bij het verbeteren van de leefbaarheid van hun dorp, wijk of buurt.
- Meer dan de helft van de burgers is tevreden over de mogelijkheden voor inspraak bij het ontwikkelen van beleid.
- De helft van de burgers is tevreden over de mate waarin de gemeente serieus rekening houdt met de mening van de burgers bij het nemen van besluiten.
- Het merendeel van de burgers vindt de raadsleden, wethouders en de burgemeester toegankelijk tot zeer toegankelijk. Een kwart van de burgers heeft hier geen mening over.
- Ongeveer driekwart van de burgers voelen zich betrokken bij zijn of haar dorp. Ongeveer de helft van de burgers voelt zich ook betrokken bij de gemeente.
  
- Twee derde van de inwoners maakt geen gebruik van instrumenten om invloed uit te oefenen op gemeentelijk beleid.
- Een aanzienlijke deel van de inwoners is niet tevreden tot zeer ontevreden over de inspraakmogelijkheden.
- Een kwart van de burgers vindt dat de gemeente onvoldoende doet om burgers te betrekken bij het verbeteren van de leefbaarheid van hun dorp, wijk of buurt.
- Een derde van de burgers is ontevreden tot zeer ontevreden over de mate waarin de gemeente serieus rekening houdt met de mening van de burgers bij het nemen van besluiten.