

Dienstverlening 2022

2-meting dienstverlening gemeente Kaag en Braassem

In januari en februari 2023 heeft er een onderzoek over dienstverlening plaatsgevonden onder de leden van het inwonerspanel Kaag en Braassem Spreekt. Ditzelfde onderzoek heeft ook plaatsgevonden in september/oktober 2021 en in juni/juli 2020. Graag delen wij enkele belangrijke onderzoeksresultaten met u van het meeste recente onderzoek. In totaal hebben 347 panelleden meegedaan aan het onderzoek, waarvan 83 via een open link in Fixi of JCC.

Contact afgelopen 12 maanden

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

% Ja

54%

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

Top 2



25%

Via de website



20%

Via e-mail

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

Top 5



23%

Melding
woon- en
leefomgeving



11%

Afval



10%

Rijbewijs



7%

Parkeren,
verkeer en
vervoer



7%

Paspoort /
ID-kaart

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

Top 3 % (zeer) eens



Mijn vraag stond
centraal
60%



Ik ben goed
begrepen
58%



Het doel waarvoor ik
contact opnam met de
gemeente is behaald
57%

45% heeft het afgelopen jaar via de website contact opgenomen met de gemeente, 36% via de telefoon.

Dienstverlening

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

Top 3



33%

Gemeenteberichten over
uw buurt (via Overheid.nl)



25%

De website



14%

Facebook

Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening?

Gemiddeld rapportcijfer

6.0

In hoeverre bent u het eens met deze stelling: Het doen van een digitale aanvraag via de website verkies ik boven het maken van een (telefonische) afspraak

% (Zeer) eens

49%

Afval

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over afvalbrengstation Veenderveld?

Ik ben tevreden met de openingstijden van het afvalbrengstation Veenderveld



67% geeft aan (zeer) tevreden te zijn

Ik maak liever een afspraak om mijn afval te brengen bij het afvalbrengstation (zodat ik direct aan de beurt ben)



8% geeft aan (veel) liever een afspraak te maken

Bent u de afgelopen 12 maanden bij afvalbrengstation Veenderveld geweest?

Ja, één keer

Ja, meerdere keren

Nee

26%

55%

19%

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over afvalbrengstation Veenderveld?

Ik ben vriendelijk geholpen door de medewerker(s) van afvalbrengstation Veenderveld



81% geeft aan (zeer) vriendelijk geholpen te zijn

Ik moest lang wachten voordat ik aan de beurt was



5% geeft aan (zeer) lang te hebben moeten wachten

Vraag/ melding openbare ruimte

Hoe geeft u het liefst een vraag of melding over de openbare ruimte door?

Top 3 kanalen



35%

Via de website van de gemeente Kaag en Braassem



27%

Door te bellen



27%

Via een app op mijn telefoon

Heeft u in de afgelopen twaalf maanden contact opgenomen met een vraag of melding over de openbare ruimte?

% Ja

39%

Hoe heeft u uw melding doorgegeven en/ of uw vraag gesteld?

Top 3 kanalen



57%

Via de app (Fixi)



19%

Via de website



18%

Ik heb gebeld



36%

Beschadigde stoep of wegdek



19%

Kapotte straatverlichting



16%

Afval

In hoeverre bent u het (on)eens met de onderstaande stellingen?

% (Helemaal) eens



71% Ik wil op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken van mijn vraag/ melding



67% Ik kon goed vinden waar ik mijn vraag kon stellen/ melding kon doen



46% Ik ben duidelijk geïnformeerd over de afhandeling van mijn vraag en/of melding



43% Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding/ vraag



40% Ik heb snel genoeg een inhoudelijke reactie op mijn vraag/ melding ontvangen

De BouwApp

Kent u de BouwApp?

% Ja

32%

Heeft u de BouwApp wel eens gebruikt?

% Ja

68%

In hoeverre bent u het (on)eens met de onderstaande stellingen?

% (Helemaal) eens



56% Ik kon de informatie die ik zocht goed vinden



33% Ik ben duidelijk geïnformeerd over de afhandeling van het project



15% Ik heb snel genoeg een inhoudelijke reactie op mijn vraag/ melding ontvangen



11% Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding/ vraag in de BouwApp

Wat doen we met de resultaten?

Dienstverlening is altijd in beweging. Er komen nieuwe mogelijkheden van dienstverlening bij, vaak digitaal. We zorgen voor een doorontwikkeling in aanbod van digitale producten en diensten van 45 naar in totaal 60 producten. Maar ook de behoefte aan dienstverlening verandert. De gemeente wil hier in meebewegen en aansluiten op de verwachting. De informatie en feedback van het inwonerpanel Kaagenbraassemspreekt.nl helpt ons hierbij.

Onze gemeente streeft naar transparantie. Ons werk is toegankelijk en raadpleegbaar, tenzij dit niet kan. Bijvoorbeeld vanwege de gevoeligheid van zaken. Hier wordt ook komend jaar hard aan gewerkt.

Op basis van de nieuwe schrijfstijl gaan we teksten op onze website nog toegankelijker en begrijpelijker maken. Dat doen we stapsgewijs; eerst met nieuwe teksten die geplaatst worden en vervolgens door het herschrijven van bestaande teksten waarbij de juiste juridische context niet uit het oog wordt verloren.

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding