

Resultaten DIP-meting dienstverlening gemeente Delft

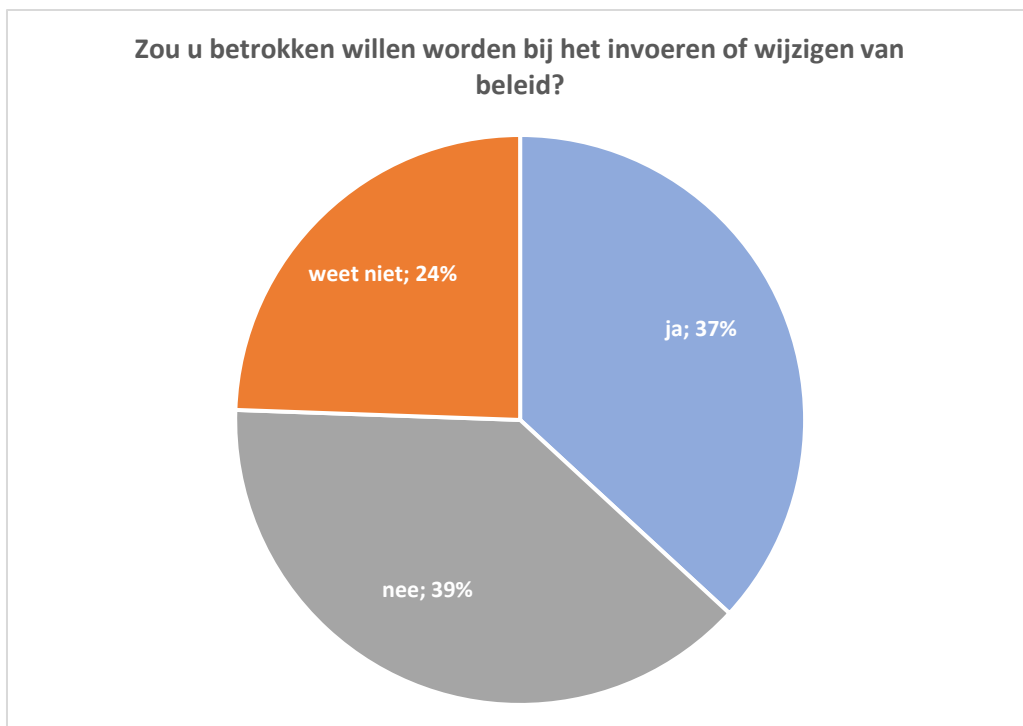
Bij de gemeente kan men terecht voor het aanvragen van producten en diensten, voor het melden van diverse zaken en voor hulp en ondersteuning. De gemeente opereert niet alleen vanuit het stadskantoor, maar is ook actief in de stad. Daarnaast heeft de gemeente taken ondergebracht en wordt er samengewerkt met lokale en regionale organisaties. Hoe wordt deze brede gemeentelijke dienstverlening ervaren?

Om antwoord op deze vraag te krijgen zijn de panelleden van het DIP gevraagd mee te doen aan het onderzoek.

Het onderzoek is in september 2023 uitgezet.

De gemeente maakt op verschillende gebieden eigen beleid. Dat kan nieuw beleid zijn of wijzigingen in bestaand beleid. Denk aan: parkeren, energietransitie, veiligheid.

De meningen op de vraag of men betrokken wil worden bij het invoeren of wijzigen van beleid zijn verdeeld: 37% wil dit wel, 39% wil dit niet en 24% geeft aan het niet te weten.



Figuur 1

Op welke manier wil men betrokken worden?

De mensen die hierbij betrokken willen worden geven bijvoorbeeld aan dat zij door middel van enquêtes betrokken willen worden, via bijeenkomsten, via email.

Andere mensen geven aan dat zij inspraak (vooraf en niet als de plannen al klaar zijn) willen, mee willen denken, advies willen geven, als ervaringsdeskundige betrokken worden.

De mensen die hier niet bij betrokken willen worden geven bijvoorbeeld aan dat zij hier geen tijd voor hebben, er geen interesse/behoefte aan te hebben, er te oud voor zijn, er geen of onvoldoende verstand van te hebben of het idee te hebben dat er niets mee gedaan/dat het geen zin heeft.

De gemeente voert zelf taken uit, maar heeft ook taken ondergebracht bij partners. Denk aan: Regionale Belasting Groep, Avalex, Delft Support, Werkse! en Parkeren Delft. 42% van de panelleden heeft de afgelopen 6 maanden iets moeten regelen met de gemeente of met één van de partners, 58% niet.

De panelleden die iets moesten regelen, is gevraagd met welke partner zij in de afgelopen 6 maanden contact hebben gezocht om dit te regelen. Indien men meerdere zaken heeft moeten regelen, is men gevraagd aan het laatste dat men heeft moeten regelen te denken.

Tabel 1. Met wie heeft men afgelopen 6 maanden contact gezocht om iets te regelen? (in %)

	%
met Avalex	38
met de gemeente	33
met Parkeren Delft	15
met de Regionale Belasting Groep	5
anders	4
met Delft Support	3
met Werkse!	2
totaal	100

Voor de verschillende partners is aan de panelleden gevraagd aan te geven in welke mate zij het eens dan wel oneens zijn met 2 stellingen.

Dit is alleen uitgedraaid voor de partners waar de meeste mensen contact mee hebben gehad. De overige aantallen zijn te klein om betrouwbare uitspraken te doen.

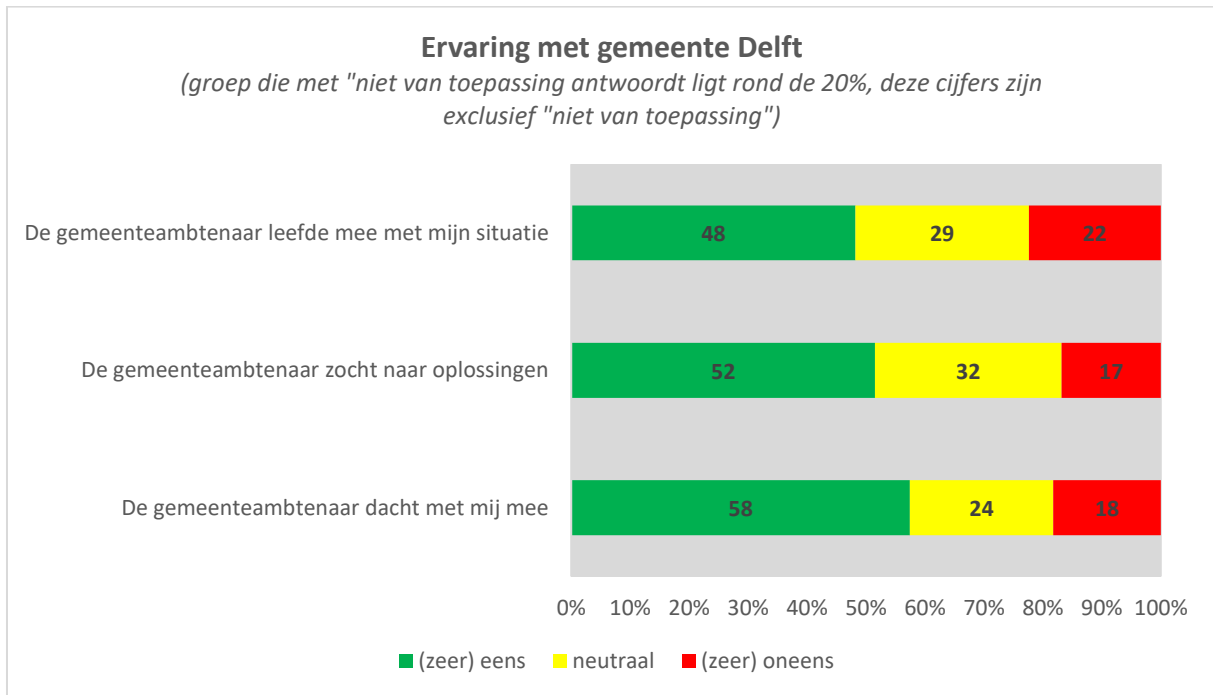
Voor alle partners geldt dat een ruime meerderheid meteen wist bij welke organisatie zij moest zijn en een meerderheid geeft aan de informatie van de organisatie duidelijk te vinden.

Tabel 2. Meninge n op stellingen over de partners (in %)

Ik wist meteen bij welke organisatie ik moest zijn					
	zeer mee eens	mee eens	eens noch oneens	oneens	zeer oneens
met Avalex	38	48	3	8	3
met de gemeente	27	48	13	8	4
met Parkeren Delft	29	57	5	9	1
De informatie van de organisatie is duidelijk					
	zeer mee eens	mee eens	eens noch oneens	oneens	zeer oneens
met Avalex	23	54	8	10	5
met de gemeente	16	44	24	11	4
met Parkeren Delft	19	49	18	11	3

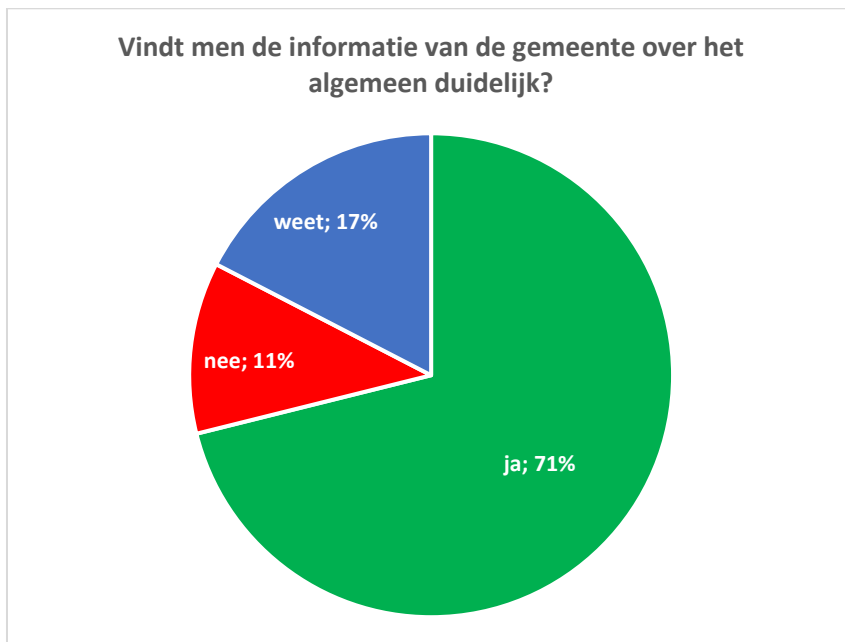
De panelleden die contact hebben gehad met de gemeente Delft is gevraagd naar hun ervaring. Het was ook mogelijk om met niet van toepassing te antwoorden. Dit is bij elke stelling door ongeveer 20% gedaan. In onderstaand figuur staan de meningen exclusief "niet van toepassing".

Bijna zes op de tien panelleden hebben ervaren dat de gemeenteambtenaar meedacht, iets meer dan de helft vindt dat de gemeenteambtenaar naar oplossingen zocht en volgens bijna de helft leefde de gemeenteambtenaar mee met de situatie.



Figuur 2

De gemeente verstrekt informatie op verschillende manieren. Zoals in de krant, op de website, via sociale media, in folders, in brieven, etc.
Een ruime meerderheid (71%) vindt de informatie van de gemeente over het algemeen duidelijk.

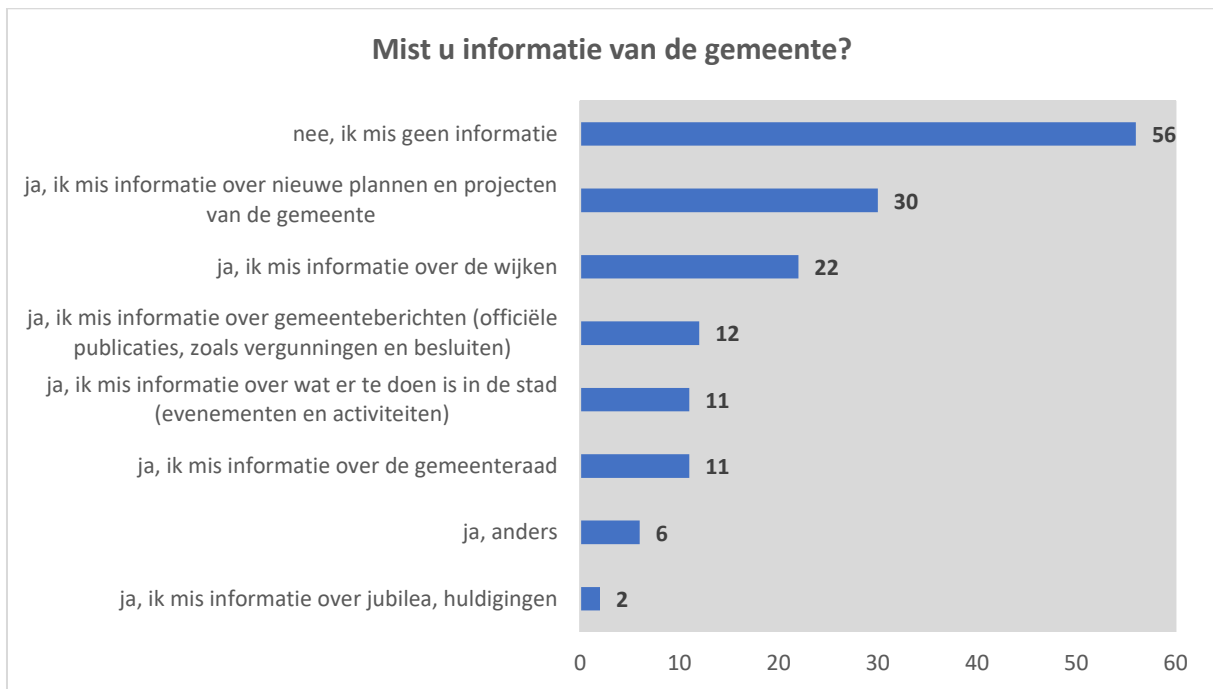


Figuur 3

De panelleden die de informatie niet duidelijk vinden is gevraagd naar een toelichting. Er wordt bijvoorbeeld genoemd dat de informatie lastig te vinden is op de website, dat de informatie niet volledig is, dat er meer informatie via social media wordt verspreid dan via de website.

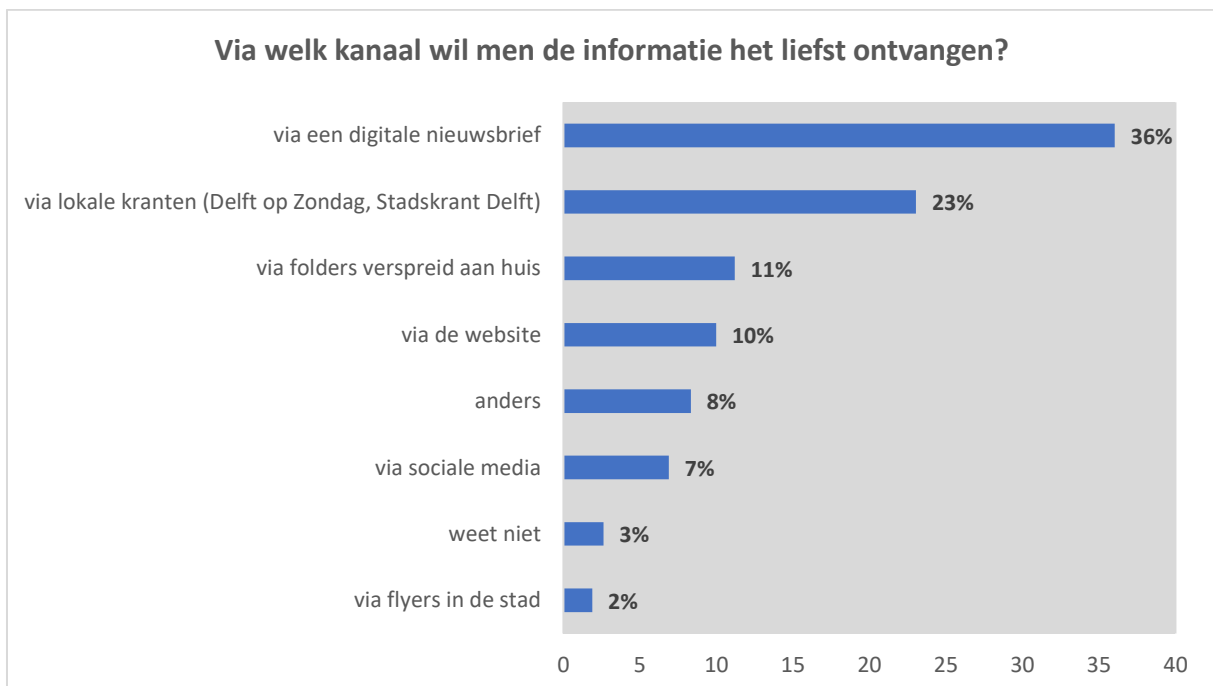
Iets meer dan de helft (56%) mist geen informatie van de gemeente.

Drie op de tien panelleden missen informatie over nieuwe plannen en projecten van de gemeente en 22% mist informatie over de wijken. Men kon meerdere antwoorden geven.



Figuur 4

Ruim een derde deel (36%) wil de informatie het liefst via een digitale nieuwsbrief ontvangen en 23% via lokale kranten.



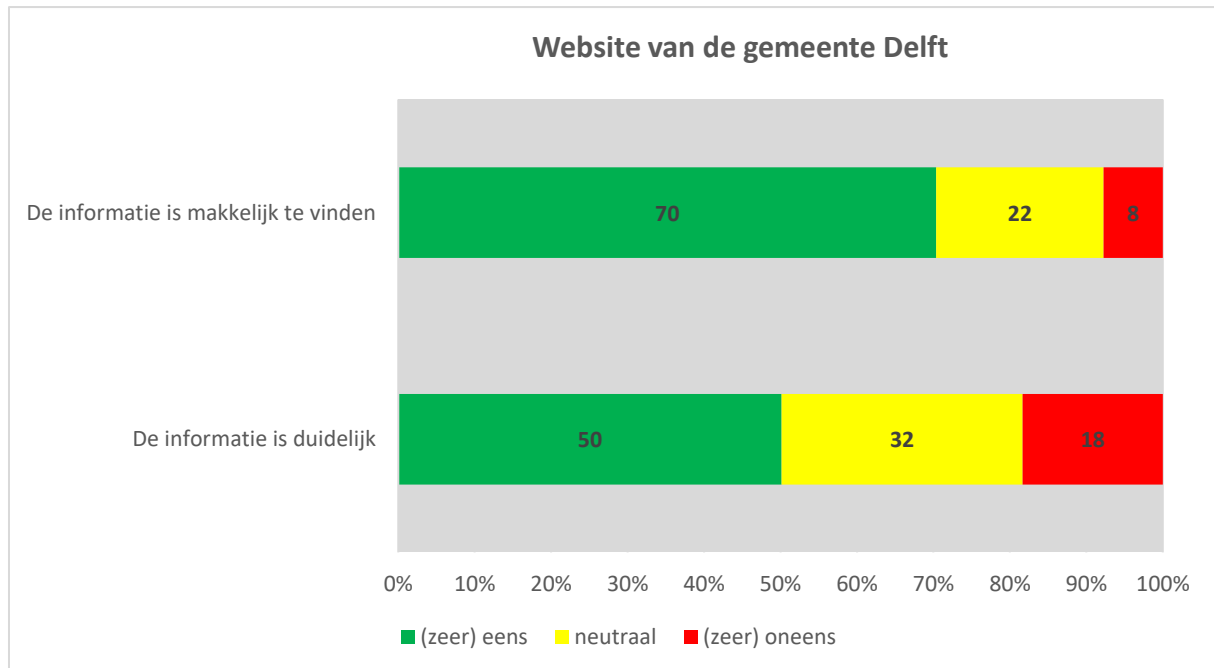
Figuur 5

De helft van de panelleden heeft in de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente (www.delft.nl) bezocht, de andere helft niet.

De mensen die de website van de gemeente bezocht hebben is gevraagd of zij de informatie duidelijk vinden en of de informatie makkelijk te vinden is.

Zeven op de tien panelleden die de afgelopen 6 maanden de website van de gemeente hebben bezocht, vinden dat de informatie makkelijk te vinden is, 8% vindt dit niet.

De informatie is volgens de helft duidelijk, 32% antwoordt neutraal en 18% vindt de informatie op de website niet duidelijk.



Figuur 6

Tips om de informatie op de website te verbeteren?

Enkele voorbeelden van gegeven tips:

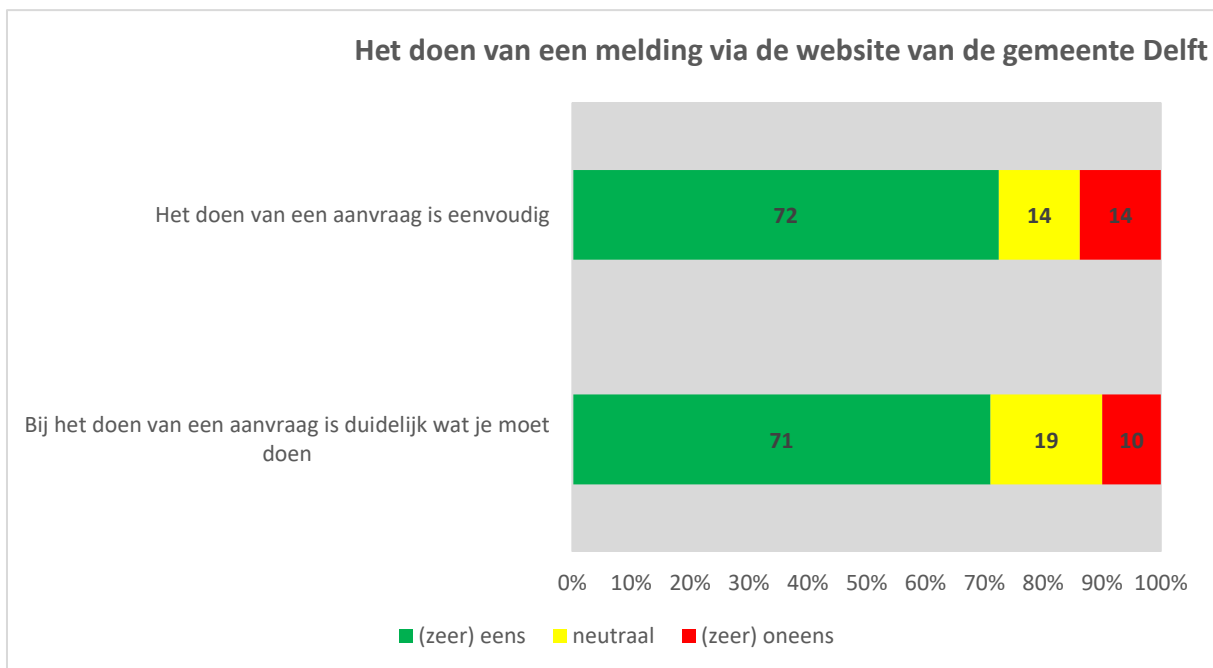
- 1 deel van de website waar al het vastgestelde beleid van de gemeente verplicht op wordt gepubliceerd
- alles in hetzelfde formaat en te zoeken op een plek, snellere links. Nu soms eerst naar het ene en van daaruit doorklikken op het andere. Betere zoekwoorden
- als ik een idee heb, waarvan ik zou willen dat de gemeente iets mee zou doen, waar kan ik dat dan kwijt?
- Als je een melding maakt, en je wilt er nog een doen, moet je weer helemaal opnieuw beginnen. Het zou fijn zijn als je de vraag kreeg of je nog een melding zou willen doen, en dan niet alles meer in hoeft te vullen.
- Begin de website met duidelijke trefwoorden
- Beginnen met een overzichtspagina, waarop via rolmenu's alle gemeente informatie te vinden en er geen zoekplaatje van maken
- Duidelijk te kennen geven wat precies waar precies gebeurt door wie precies
- Duidelijke informatie
- duidelijke structuur waar wat te vinden is, en goed Nederlands, geen jargon
- gebruik geen blauwe tekst! onleesbaar voor mensen met visuele problemen

- Laat weten op welke wijze de verschillende afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie zijn te bereiken. De wijze van organiseren past bij hoe het een grote organisatie uitkomt (naar binnen gericht), maar is niet altijd gericht op het contact met de burger.
- Meer filmpjes gebruiken
- Vraag directe feedback aan burgers bij doorontwikkeling
- Zet de namen van de wijkcoördinatoren met tijdvakken van ontmoeten en locatie op je site

Vier op de tien panelleden (39%) hebben in de afgelopen 6 maanden een aanvraag via de website van de gemeente (www.delft.nl) gedaan, 61% niet.

De mensen die een aanvraag via de website van de gemeente hebben gedaan is gevraagd of zij dit eenvoudig vinden om te doen en of er dan ook duidelijk is wat men moet doen.

Een ruime meerderheid (respectievelijk 72% en 71%) vindt het doen van een aanvraag via de website eenvoudig en geeft aan dat het duidelijk is wat je moet doen.



Figuur 7

Tips om het doen van een aanvraag via de website van de gemeente te verbeteren?

Enkele voorbeelden van gegeven tips:

- Duidelijk en volledig omschrijven wat er aangeleverd moet worden en door wie het precies ingevuld moet worden. Wees volledig, hapklare brokken en transparantie
- Duidelijke informatie wat er nodig is met wel verwijzing waar datgene wat je nodig hebt kan halen. Maar hou het simpel!
- Maak het makkelijker om een vraag te stellen aan de gemeente. Niet via dit systeem
- Makkelijker persoonlijk contact