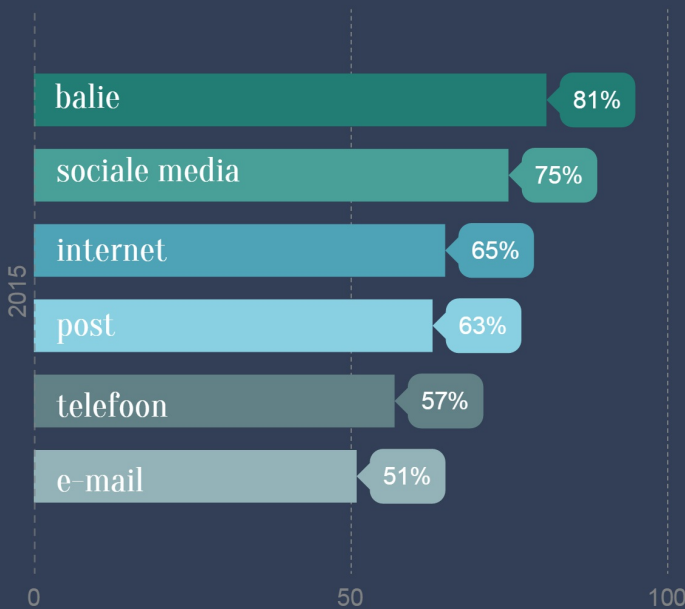


# Dienstverlenende gemeente

Delft, Omnibusenquête 2015  
Advies/O&S



(zeer) tevreden klanten



Algemene waardering

7,0

## Aandachtspunten

»» Meer aandacht voor klachten 

»» Kortere doorlooptijd 

»» Specifieke ambtenaar sneller spreken 

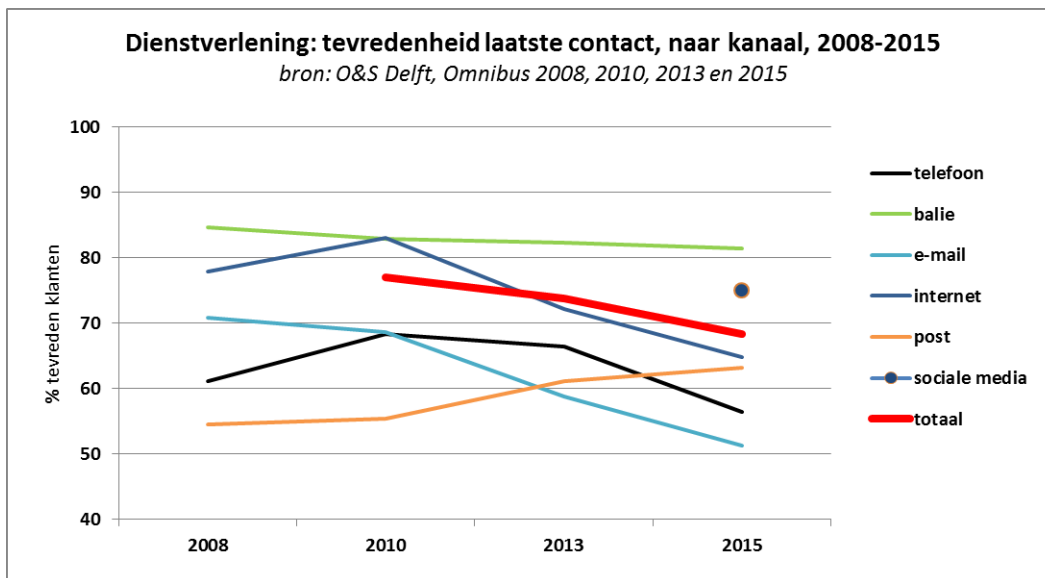
## Dienstverlenende gemeente

In 2015 waarden Delftenaren de dienstverlening van de gemeente in het algemeen met een 7,0.

### Contact met de gemeente

Van alle Delftenaren heeft 54% in 2015 op de een of andere manier contact met de gemeente gehad. In Tanthof, Buitenhof en Voorhof lag dit percentage wat lager, in de Binnenstad en Hof van Delft wat hoger. Jonge mensen en ouderen hebben minder contact met de gemeente. Delftenaren met een niet-westerse achtergrond, hoog opgeleiden, mensen met een hoog inkomen en mensen die nog niet zo lang in Delft wonen hebben juist relatief veel contact met de gemeente.

Naast de waardering van de dienstverlening in het algemeen, meten we de tevredenheid over het laatste contact met de gemeente. Deze varieert met de manier waarop men met de gemeente communiceert.



Contacten via de balie zorgen door de jaren heen voor de meest tevreden klanten. In vergelijking met voorgaande jaren is de Delftenaar in 2015 over het geheel genomen wat minder positief over de dienstverlening door de gemeente. De contacten via e-mail en internet worden steeds belangrijker, maar de tevredenheid vertoont een dalende trend. Het kanaal sociale media scoort daarentegen een ruime voldoende.

### Positieve aspecten

Belangrijke aspecten van de dienstverlening zijn voor de Delftenaar: de bereidheid van de medewerker om te helpen, de duidelijkheid van de informatie, de deskundigheid van de medewerker en de doorlooptijd van een verzoek. Op de eerste drie aspecten scoort de gemeente met gemiddeld een 7,4 goed. De waardering voor de totale doorlooptijd is weliswaar ruim voldoende, maar lijkt voor enige verbetering vatbaar. Het is echter de vraag of dit aspect in het licht van de beschikbare middelen op korte termijn verbeterd kan worden.

### Aandachtspunten

Het minst tevreden over de door de gemeente geleverde dienstverlening zijn de mensen die een klacht melden bij de gemeente. Dit is het enige type contact waarbij meer mensen ontevreden dan tevreden zijn. Minder positief is men ook over de mogelijkheid om een specifieke ambtenaar of afdeling te spreken.