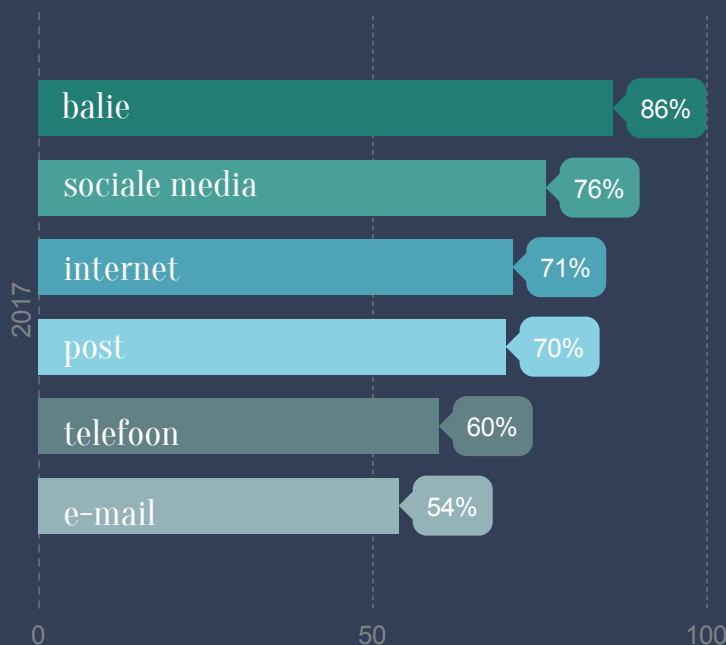


Dienstverlenende gemeente

Delft, Omnibusenquête 2017
Advies/O&S



(zeer) tevreden klanten



Algemene waardering

7,0

Aandachtspunten



Meer aandacht voor klachten



Vindbaarheid van juiste ambtenaar



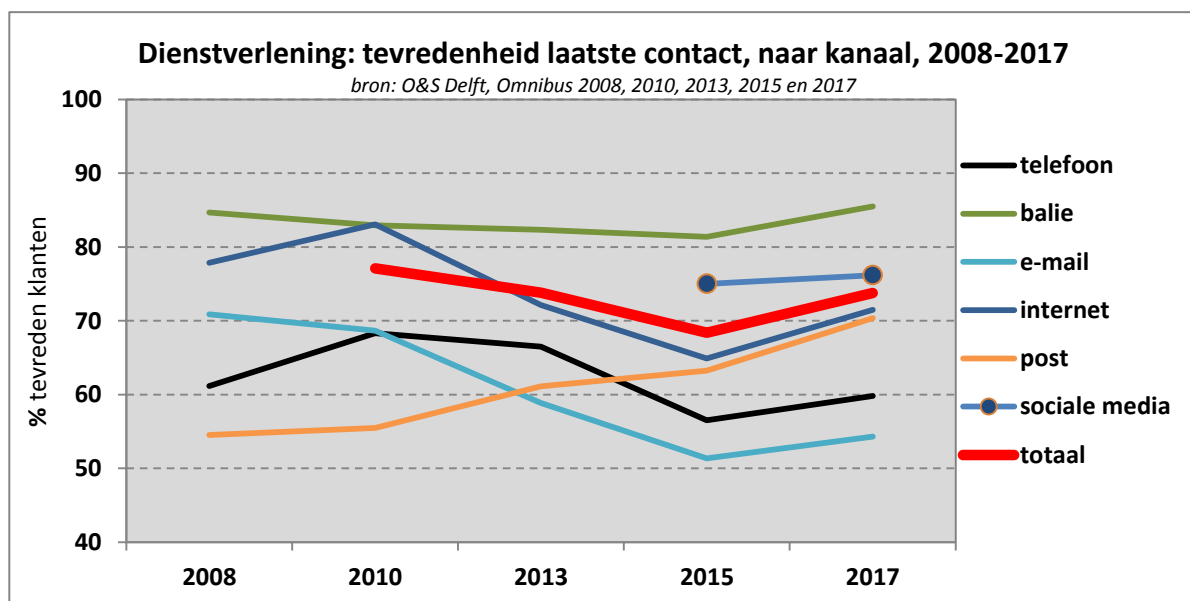
Dienstverlenende gemeente

In 2017 waarden Delftenaren de dienstverlening van de gemeente in het algemeen met een 7,0, net als in 2015.

Contact met de gemeente

Van alle Delftenaren heeft 58% in 2017 op de een of andere manier contact met de gemeente gehad. In Tanthof en Buitenhof 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.



Bijna driekwart van de Delftenaren is (zeer) tevreden over de manier waarop zij door de gemeente geholpen zijn bij hun laatste contact. Ongeveer 10% is (zeer) ontevreden.

Het meest tevreden is men over de dienstverlening aan de balie. Al tien jaar lang is meer dan 80% van deze klanten hier (zeer) tevreden over. De contacten via e-mail en internet worden steeds belangrijker. Hierbij is de dalende trend sinds 2008 na een flinke inspanning dit jaar omgebogen in een meer positieve waardering. Het kanaal sociale media scoort een ruime voldoende.

Positieve aspecten

Belangrijke aspecten van de dienstverlening zijn voor de Delftenaar: de vindbaarheid en de duidelijkheid van de informatie van de gemeente. Op beide aspecten scoort de gemeente met gemiddeld een 7,1 goed.

De hoogste scores krijgen de aspecten: de bereidheid van de ambtenaar om u te helpen (7,4) en de deskundigheid van de ambtenaar (7,3).

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 vindbaarheid van de juiste ambtenaar.