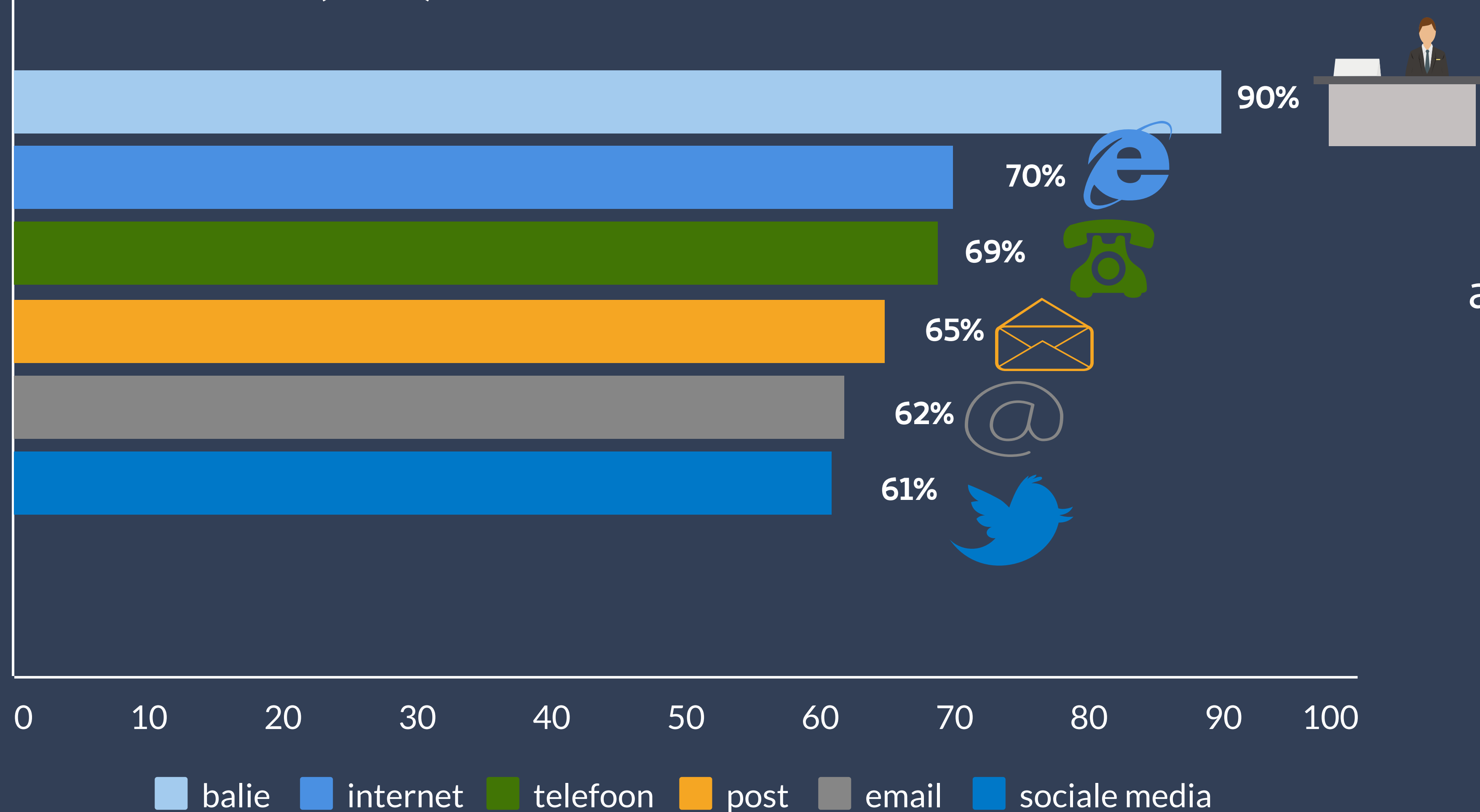


Dienstverlenende gemeente

Delft, Omnibusenquête 2021
Gegevensmanagement/O&S



(zeer) tevreden klanten 2021



algemene waardering
dienstverlening

7,7

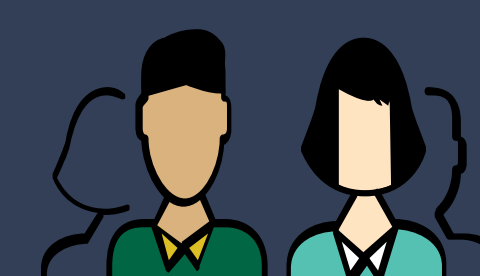
aandachtspunten



meer aandacht voor klachten



vindbaarheid van juiste ambtenaar



Dienstverlenende gemeente

In 2021 waarden Delftenaren de dienstverlening van de gemeente in het algemeen met een 7,7.

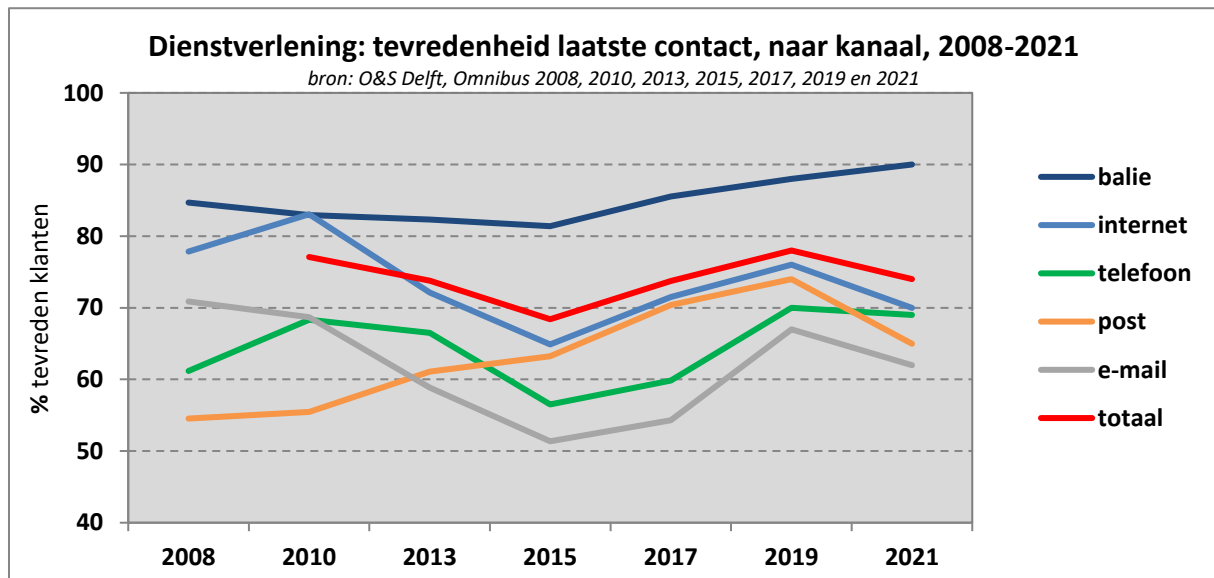
Contact met de gemeente

Van alle Delftenaren heeft 42% in 2021 op de één of andere manier contact met de gemeente gehad. In voorgaande jaren heeft een groter aandeel van de Delftenaren contact gehad met de gemeente (minimaal 50%). Dit verschil zou met de coronacrisis te maken kunnen hebben.

Jonge mensen en ouderen vanaf 65 jaar hebben gemiddeld minder contact met de gemeente. Mensen die nog niet zo lang in Delft wonen hebben juist relatief veel contact met de gemeente.

Opvallend is dat in 2021 het contact met de gemeente voor inwoners met een migratieachtergrond enorm is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren (van 62% in 2019 tot 38% in 2021).

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. Gemiddeld is 74% van de klanten tevreden over het laatste contact met de gemeente, ongeveer 10% is (zeer) ontevreden. Contacten via de balie zorgen door de jaren heen voor de meeste tevreden klanten. T.o.v. 2019 is de tevredenheid over alle kanalen licht gedaald, met uitzondering van de balie.



Positieve aspecten

Belangrijke aspecten van de dienstverlening zijn voor de Delftenaar: de vindbaarheid van informatie van de gemeente, de bereidheid van de ambtenaar om te helpen en de deskundigheid van de ambtenaar. Op deze aspecten scoort de gemeente goed.

De hoogste scores krijgen de aspecten: de manier waarop de gemeente met de gegevens van de klant omgaat (7,6), de bereidheid van de ambtenaar om te helpen en de deskundigheid van de ambtenaar (7,5) en de duidelijkheid/leesbaarheid van de informatie (7,5).

Aandachtspunten

Er zijn gemiddeld geen onvoldoendes gegeven aan verschillende onderdelen van de dienstverlening. Het minst tevreden over de door de gemeente geleverde dienstverlening zijn de mensen die een klacht melden bij de gemeente. Minder positief is men ook over de vindbaarheid van de juiste ambtenaar (gemiddeld een 6,6).