

Reacties (respons)\*



Huizen

# Dienstverlening

November/december 2022

Aantal reacties naar leeftijd\*



Gemeente Huizen wil graag weten hoe inwoners het contact met de gemeente ervaren en waar de dienstverlening nog kan verbeteren. In opdracht van gemeente Huizen heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel om te weten te komen hoe inwoners de dienstverlening ervaren. Niet-panelleden hebben tevens de mogelijkheid gekregen om via de open link de vragenlijst online in te vullen.



## 65%

van de deelnemers heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente.

### Telefonische wachttijd

82%

van de deelnemers vindt 1 tot 2 minuten een acceptabele wachttijd om te wachten tot ze aan de beurt zijn bij telefonisch contact.



9%

van de deelnemers vindt tot 1 minuut een acceptabele tijd om te wachten.

### Reden van contact

49%

van de deelnemers heeft contact gehad voor een melding over iets in de omgeving.

38%

van de deelnemers heeft een paspoort, VOG of uittreksel of ander product van burgerzaken aangevraagd of een verhuizing doorgegeven.



### Wachttijd

74%

van de deelnemers vindt maximaal 5 werkdagen een acceptabele wachttijd om terecht te kunnen bij de gemeente.



14%

van de deelnemers vindt 6 – 10 werkdagen ook nog een acceptabele tijd om te wachten.

### Dit contact was met name:



1 Persoonlijk — 44%

2 Via de website — 42%

3 Telefonisch — 40%



### Men maakt het liefst op de volgende dagen en tijdstippen een afspraak:

1 Vrijdag van 8.30 tot 12 uur — 43%

2 Woensdag van 8.30 tot 12 uur — 41%

3 Maandag van 8.30 tot 12 uur — 41%

### Medewerkers

69%

van de deelnemers vond dat de medewerker vriendelijk was en deze goed heeft geholpen.



### Dit vonden de deelnemers:

De informatie was juist, volledig en begrijpelijk — 63%

De afhandelingstijd was acceptabel — 62%

Ze kregen snel antwoord — 60%

Ze kregen van de medewerker wat ze nodig hadden — 59%



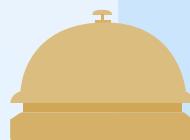
### Balie

28%

van de deelnemers is de afgelopen 12 maanden op een afspraak geweest bij de balie in het gemeentehuis.

90%

van deze baliebezoekers vond de bevestigingsmail met uitleg wat ze konden verwachten en wat ze aan documenten mee moesten nemen (een beetje) duidelijk.



## 70%

van de deelnemers vindt het maken van een afspraak makkelijk.



## 76%

van de deelnemers die het afgelopen jaar contact heeft gehad met de gemeente, heeft voorafgaand aan het contact de website geraadpleegd.



### Aanmeldzuil

56%

van de deelnemers ervaart het gebruik van de aanmeldzuil als (zeer) prettig.

37%

van de deelnemers heeft hier geen uitgesproken mening over en oordeelt neutraal.



### Dit vonden de deelnemers:

De informatie op de website was begrijpelijk — 68%

Het aanvragen van een product ging eenvoudig — 65%

Het was duidelijk welke informatie men nodig had voor hun vraag — 64%

Men kon de informatie gemakkelijk vinden — 60%



### Wachttijd na aanmelding

87%

van de deelnemers vindt een wachttijd tot 5 minuten tussen aanmelding bij de zuil en geholpen worden acceptabel.



## 76%

van de deelnemers geeft aan gemakkelijk hun weg te kunnen vinden binnen het gemeentehuis.



### Wat doen we met de uitkomsten?

Dit onderzoek geeft een beeld van hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. De uitkomsten gebruiken we om te onderzoeken waar verbeteringen wenselijk en mogelijk zijn.

### Privacy

50%

van de deelnemers vindt dat ze tijdens een bezoek aan de balie voldoende privacy hebben.

34%

van de deelnemers heeft hier geen uitgesproken mening over en oordeelt neutraal.

