

Resultaten peiling Dienstverlening

Inwonerpanel Middelburg, januari 2016, 195 deelnemers

De gemeente wil haar visie op dienstverlening actualiseren. Deze peiling gaat over de **gemeentelijke dienstverlening** op het gebied van bv. burgerzaken, vergunningverlening en handhaving. Denk daarbij aan producten zoals rijbewijzen, paspoorten, bouwvergunningen, parkeervergunningen en de mogelijkheden tot het doen van meldingen. Daarnaast kunt u denken aan de algehele informatievoorziening van actuele zaken van de gemeente via onze website en het huis-aan-huisblad de FAAM en de algemene klantgerichtheid van de gemeente.

Waardering dienstverlening (%)



Ruim driekwart van de ondervraagden waardeert de gemeentelijke dienstverlening voldoende tot goed. Eventuele verbeteringen zouden als eerste gericht moeten zijn op vriendelijke en deskundige medewerkers aan telefoon en balie, online zaken met de gemeente kunnen regelen en op het beter kunnen vinden van informatie op de website.

Hoe wilt u uw zaken regelen bij de gemeente? (%)

Ruim driekwart van de respondenten geeft er de voorkeur aan praktische zaken online met de gemeente te regelen. Zelfs nog meer diensten dan de hier genoemde zouden online geregeld mogen worden, zo blijkt uit de hoge score (61%) bij 'anders'. Daarnaast is ook telefoon of post/email een geliefd communicatie-instrument naar de gemeente.

	Aan de balie in het stadskantoor	Schriftelijk (per post of email)	Online (digitale balie)	Telefonisch
Parkeervergunningen	23	28	81	18
Meldingen openbare ruimte (zwerfafval e.d.)	10	25	81	41
Verzoek om grof vuil op te halen	5	20	76	45
Verhuizing doorgeven	30	31	79	Is wettelijk niet mogelijk
Afspraak maken voor product of dienst op het stadskantoor	12	21	73	51
Anders	19	11	61	23

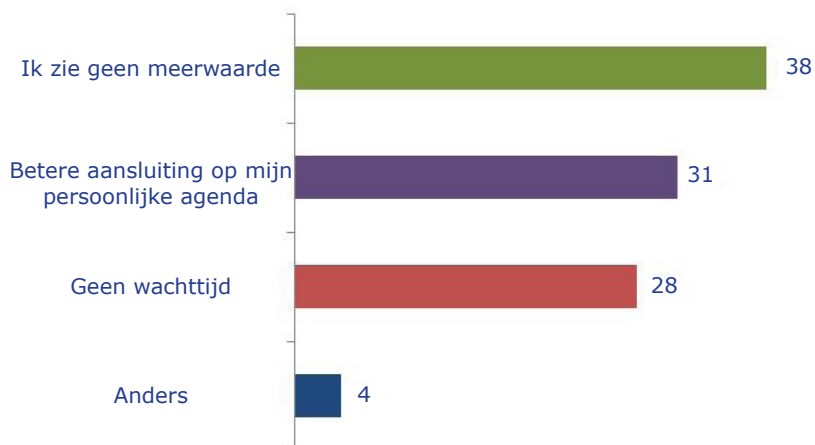
Wat mag het kosten? (%)

Eén derde van de ondervraagden is niet bereid om extra te betalen voor het thuis of op het werk laten bezorgen van paspoort of identiteitskaart. Bijna de helft (46%) heeft hiervoor geen interesse, want haalt het document liever op. Eén vijfde is wel bereid extra voor een dergelijke dienst te betalen, maar meer dan € 5,00 mag dat niet kosten.

Welke stelling is het meest op u van toepassing?

60%	Als de prijs van een product online lager is dan aan de balie, bestel ik het online
40%	Ik kies zelf op welke manier ik iets bestel en een (klein) prijsverschil maakt me dan niet uit.

Werken op afspraak (%)



De Gemeente Middelburg overweegt om in 2017 te gaan werken 'op afspraak' en de 'vrije inlooptijden' af te schaffen. Ruim een derde ziet hierin geen meerwaarde. Ruim de helft van de ondervraagden ziet deze de meerwaarde wel vanwege het wegvallen van wachttijden of een betere aansluiting op de eigen agenda.

Om het werken op afspraak zo goed mogelijk te organiseren moet de gemeente vooral zorgen dat de afspraak online (76%) of telefonisch (30%) kan worden gemaakt en moet men binnen 3 dagen bij de gemeente terecht kunnen (33%).

MijnOverheid.nl (%)

Bijna de helft van de respondenten maakt gebruik van de berichtenbox van MijnOverheid (www.mijnoverheid.nl). Ruim de helft doet dat niet.

Als uw rijbewijs, reisdocument of parkeervergunning verloopt (%)

..... dan wil driekwart van de respondenten daarvan graag per email of per brief op de hoogte worden gesteld.

