

Stadspanelonderzoek naar onze dienstverlening

Wat is het Stadspanel?

De gemeente Assen heeft een digitaal stadspanel. Iedere inwoner kan meedoen. Momenteel telt het panel bijna 2000 leden.

Elk lid van het panel krijgt een aantal keer per jaar een korte vragenlijst over een actueel onderwerp in de stad voorgelegd. Dat kunnen de meest uiteenlopende onderwerpen zijn. De uitkomsten geven informatie over wat er leeft in de stad.

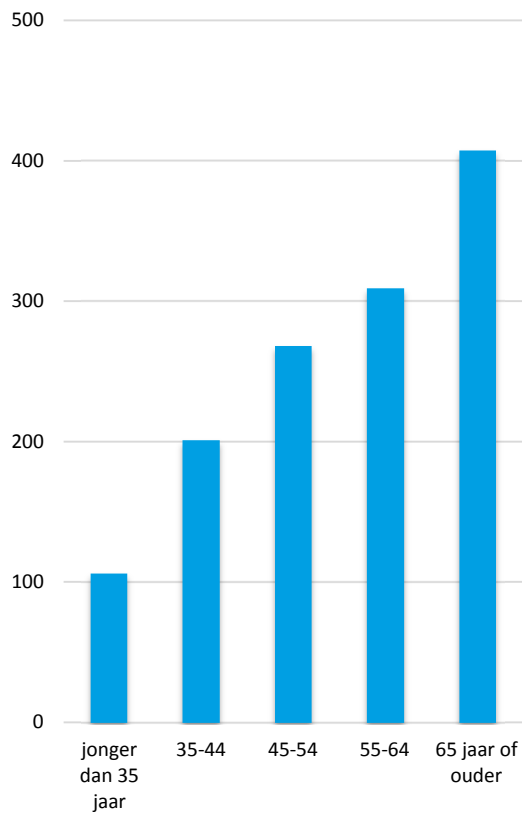
Waarom dit onderzoek naar onze dienstverlening?

De gemeente Assen wil de Assenaren zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarvoor werken wij met vijf servicewaarden. We zijn benieuwd wat de panelleden van deze servicewaarden vinden, hoe ze onze dienstverlening ervaren en naar de mening over onze website. Met de input van de panelleden kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren.

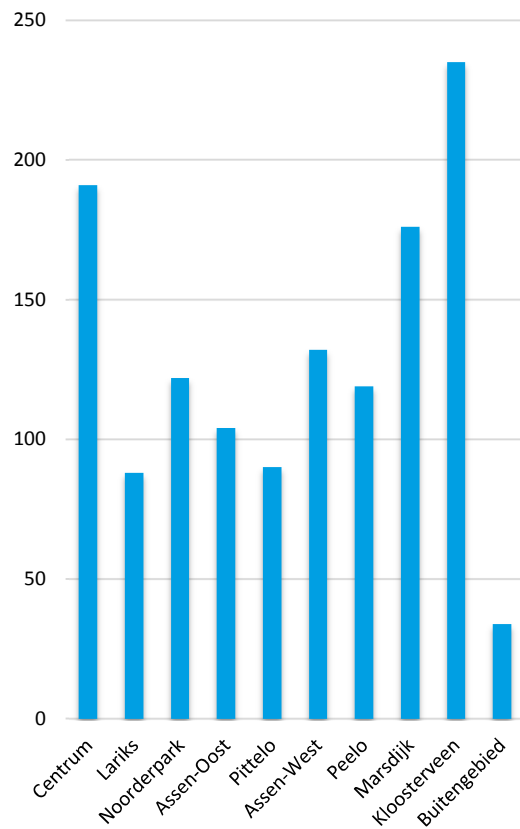
Deelname onderzoek toegelicht

Van de bijna 2000 respondenten deden 1291 mensen mee aan de enquête. De meerderheid (57 procent) is man. Meer dan de helft (55 procent) is 55 jaar of ouder.

Respondenten per leeftijdsgroep



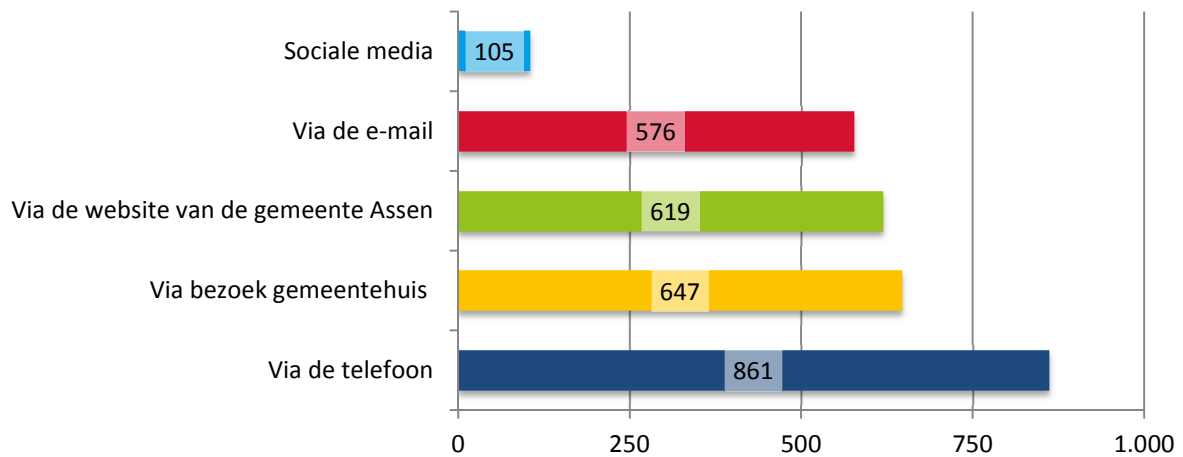
Respondenten per wijk



Samenvatting

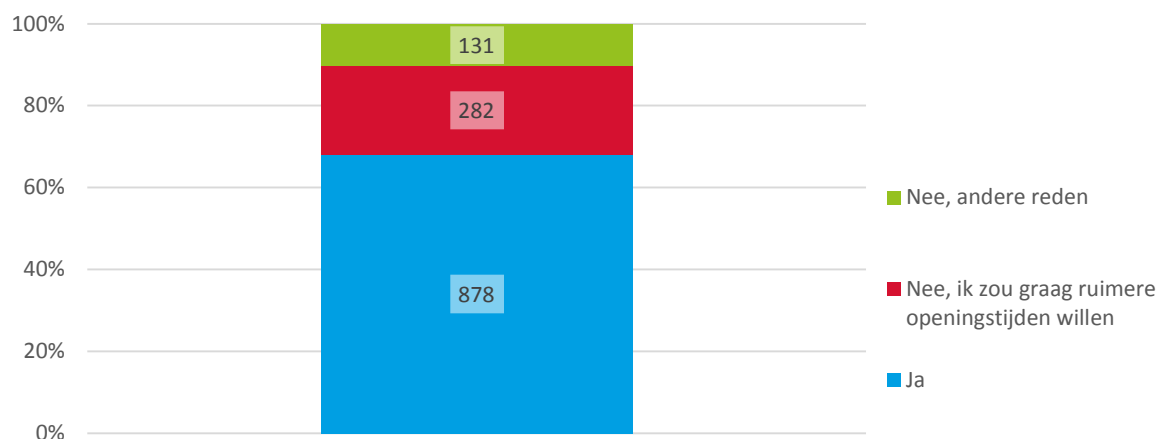
- Voor respondenten is 'wij maken voor u het proces inzichtelijk' de minst belangrijke servicewaarde
- De respondenten nemen het liefst via de telefoon contact op met de gemeente Assen
- Een meerderheid (58 procent) van de respondenten wil het liefst zonder afspraak geholpen worden
- Voor de aanvraag van een omgevingsvergunning maakt een meerderheid (81 procent) juist liever een afspraak (thuis of in het stadhuis)
- Voor 78 procent voldoen de openingstijden van het stadhuis aan de wensen
- 75 procent van de respondenten kon op de website van de gemeente Assen makkelijk vinden wat men zocht
- 78 procent van de respondenten geeft de website een 7 of hoger

Vraag 3 'Hoe neemt u het liefst contact op met de gemeente Assen?' (maximaal drie antwoorden mogelijk)



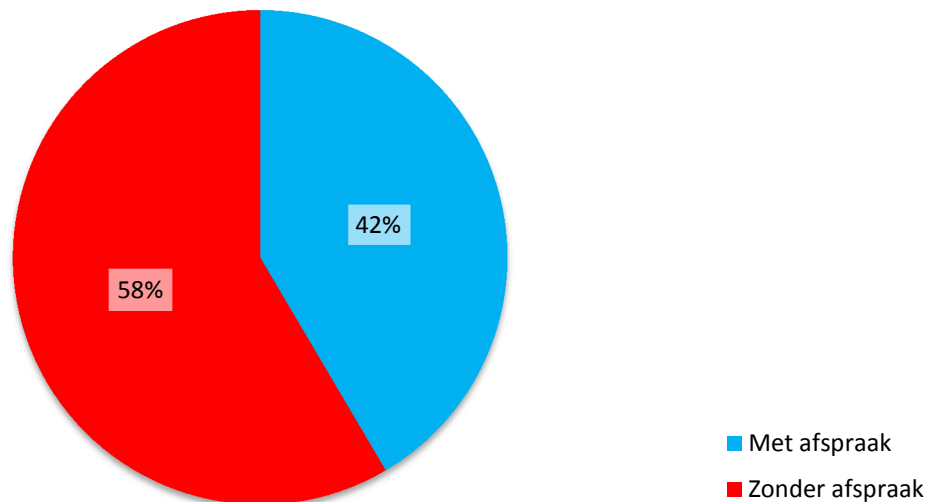
Respondenten nemen het liefst via de telefoon contact op met de gemeente Assen (67 procent zette dit in de top-3). Maar ook e-mail, website of en bezoek aan het gemeentehuis zijn populair (allemaal tussen de 45 en 50 procent). Sociale media zijn veel minder populair: slechts 8 procent zette Facebook, Twitter, Instagram of WhatsApp in de top-3.

Vraag 4 'Sluit de telefonische bereikbaarheid van de gemeente aan bij uw verwachtingen?'



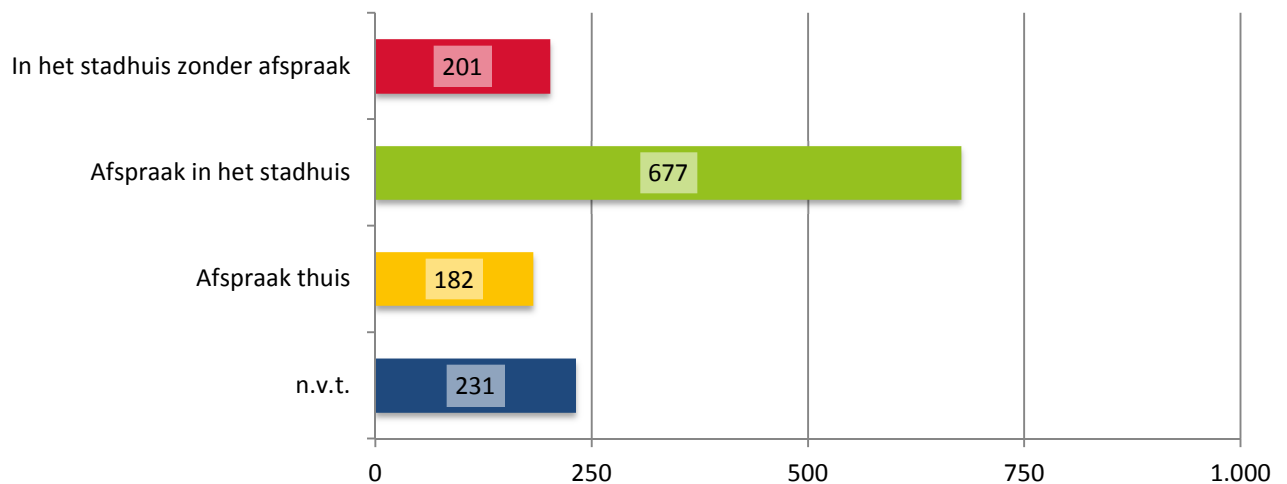
Voor 68 procent van de respondenten sluit de telefonische bereikbaarheid van de gemeente aan bij de verwachtingen, 22 procent zou graag ruimere openingstijden willen en 10 procent heeft een andere reden waarom de bereikbaarheid niet voldoet.

Vraag 5 'Hoe wilt u het liefst geholpen worden aan de balie in het stadhuis?'



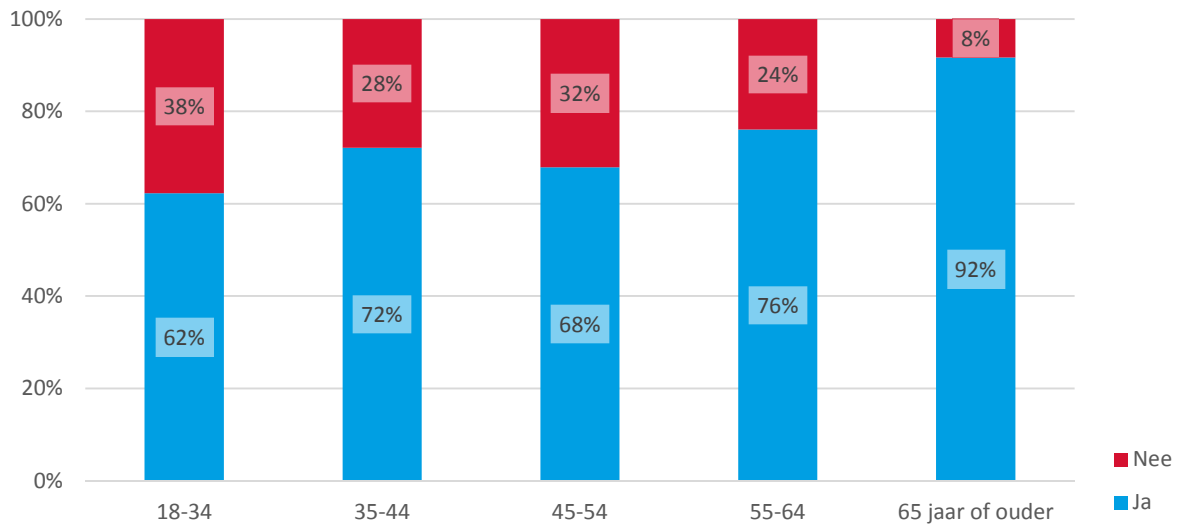
Een meerderheid (58 procent) van de respondenten komt het liefst zonder afspraak naar het stadhuis. De rest (42 procent) wil graag een afspraak maken om langs te komen in het stadhuis.

Vraag 6 'Hoe wilt u het liefst geholpen worden bij een aanvraag voor een omgevingsvergunning?'



Als het gaat om een aanvraag voor een omgevingsvergunning heeft een groter deel van de respondenten de voorkeur voor een afspraak op het stadhuis (64 procent). Nog eens 17 procent heeft graag een afspraak thuis en 19 procent komt het liefst langs op het stadhuis zonder afspraak.

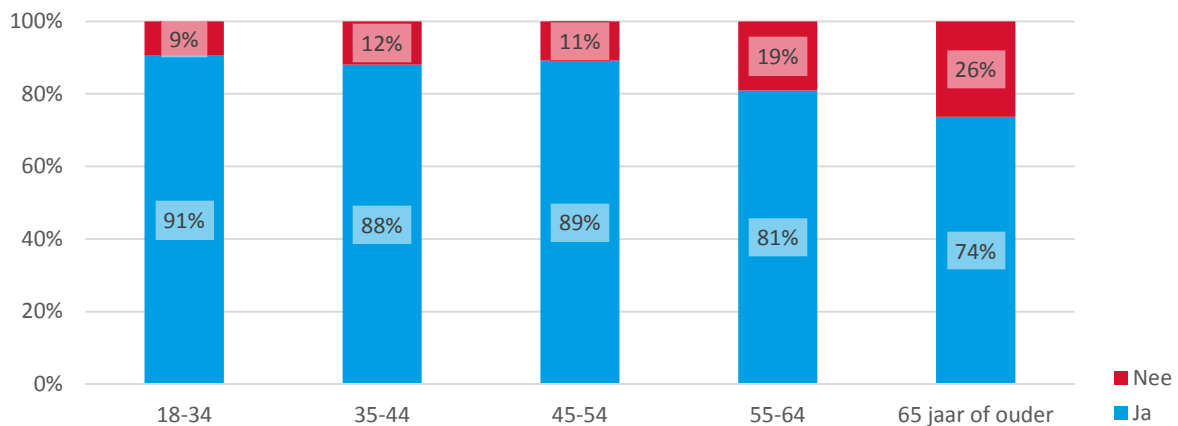
Vraag 7 'Voldoen de openingstijden van het stadhuis aan uw wensen?'



Voor een meerderheid van de respondenten voldoen de openingstijden van het stadhuis aan de wensen. Er zijn wel verschillen zichtbaar tussen de leeftijdsgroepen. Zo is 38 procent in de leeftijdsgroep 18 t/m 34 jaar het niet eens met deze stelling terwijl dat bij 65+-ers slechts 8 procent is.

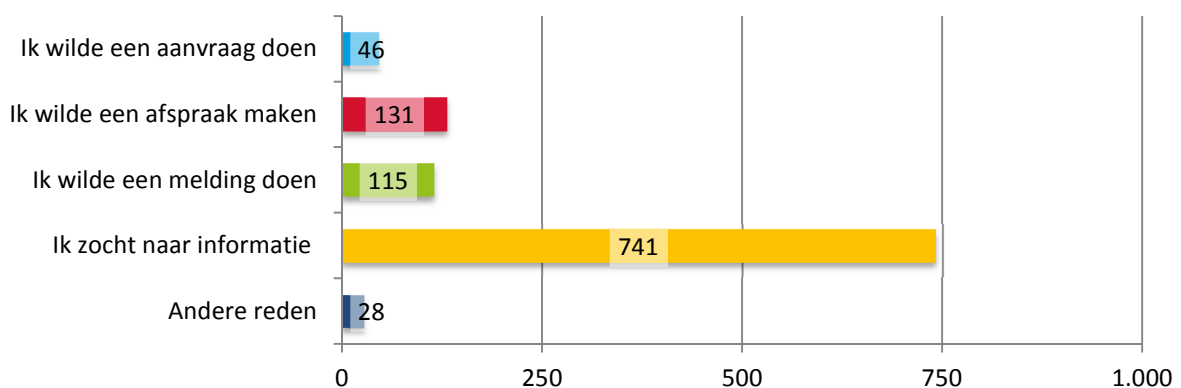
De volgende vragen gaan over de website van de gemeente Assen

Vraag 8 'Heeft u de afgelopen 12 maanden onze website (www.assen.nl) bezocht?'



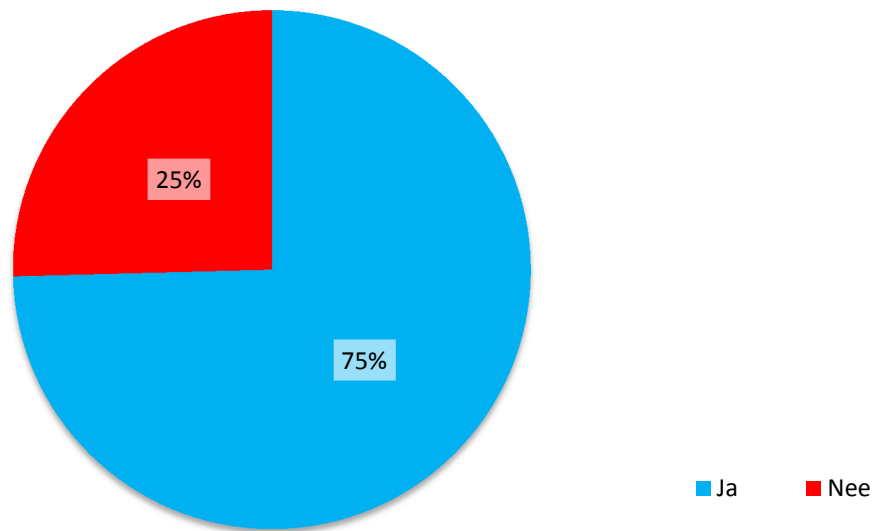
Hoe ouder de respondent, hoe minder de website van de gemeente Assen bezocht wordt. Al is onder 65+-ers het bezoek nog steeds hoog: 74 procent van hen heeft de afgelopen 12 maanden de website bezocht.

Vraag 9 'Wat was de reden dat u onze website bezocht?'

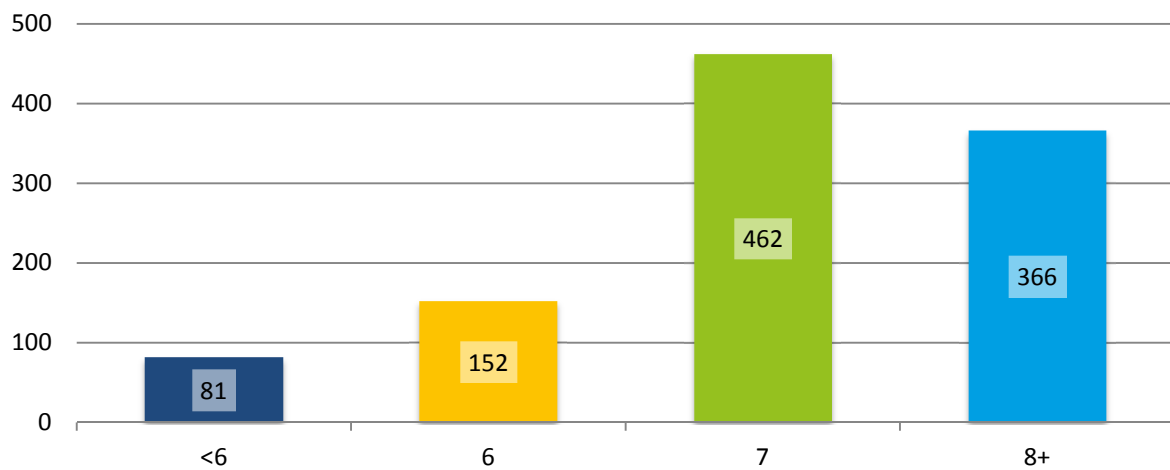


82 procent van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente Assen bezocht. Verreweg de meesten (70 procent) zocht naar informatie. De rest wilde een afspraak maken (12 procent), een melding doen (11 procent), een aanvraag doen (4 procent) of had een andere reden (3 procent).

Vraag 10 'Kon u makkelijk vinden wat u zocht?'



Vraag 11 'Welk rapportcijfer geeft u de website van de gemeente Assen?'



De website van de gemeente Assen wordt over het algemeen goed beoordeeld: 78 procent geeft een 7 of hoger. Slechts 8 procent geeft de website een onvoldoende.

