



Feitenkaart

Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2013

Op verzoek van diverse afdelingen en clusters van de gemeente Rotterdam voert dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence (OBI) van de gemeente Rotterdam jaarlijks in februari en maart een Omnibusenquête uit onder (5x) 3.600 Rotterdammers van 16 tot 85 jaar. De respons bedroeg dit jaar 34%.

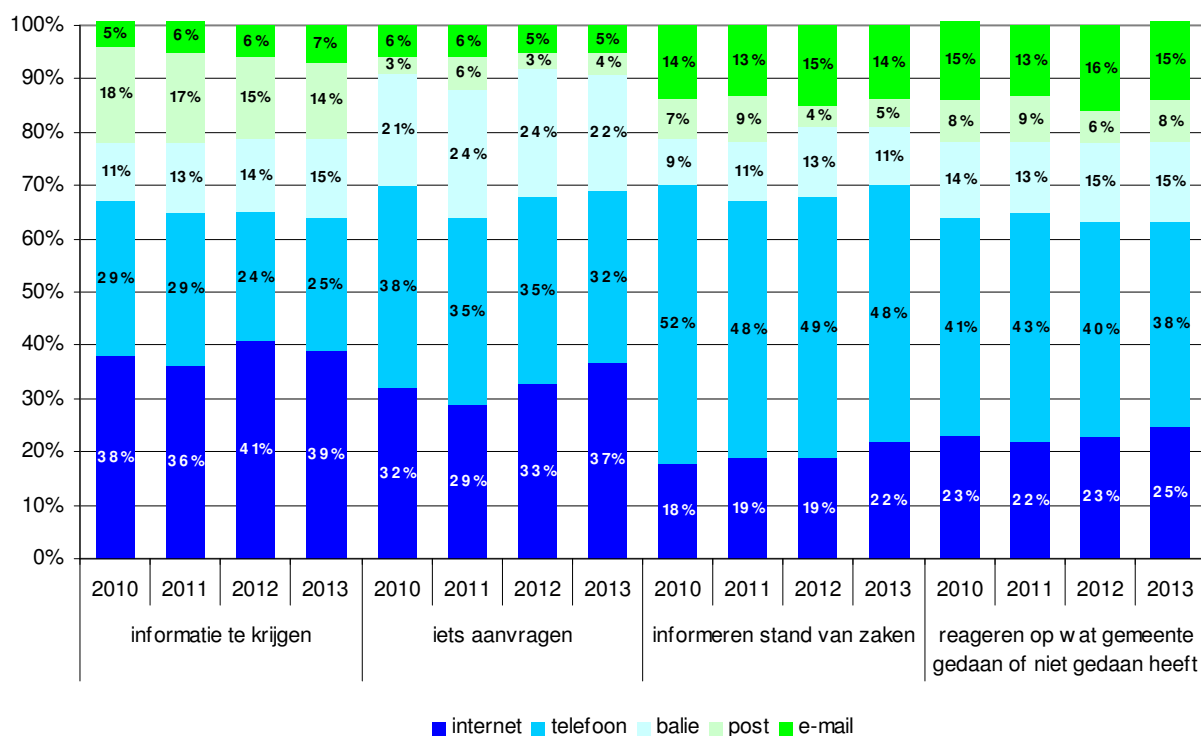
Op verzoek van afdeling Publiekszaken van het cluster Dienstverlening wordt jaarlijks, aan de hand van een aantal in de Omnibusenquête opgenomen vragen, een deelrapportage geschreven over de gemeentelijke dienstverlening. In deze feitenkaart worden de belangrijkste resultaten uit de rapportage 'Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2013' besproken.

1. Contacten met de gemeente en deelgemeente(n)

Zelf contact opnemen met de gemeente

Een meerderheid van de Rotterdammers verkiest internet of de telefoon als voorkeursmiddel om de gemeente te benaderen, bijvoorbeeld om informatie te krijgen of iets aan te vragen, boven het sturen van een e-mail, een persoonlijk bezoek aan de balie of een brief per post.

→ Voorkeursmanieren om de gemeente te benaderen om...



Omgekeerd worden de Rotterdammers het liefst per brief door de gemeente benaderd, al laat dit percentage voor het derde achtereenvolgende jaar een daling zien. Ook de voorkeur om per e-mail door de gemeente benaderd te worden is gedaald, terwijl de voorkeur om via huis-aan-huisbladen of via internet benaderd te worden is gestegen.



Bezoek Stadswinkel of deelgemeentekantoor

In het afgelopen jaar is 57% van de Rotterdammers wel eens langs geweest bij een balie van een Stadswinkel of bij een deelgemeentekantoor. Het aantal Rotterdammers dat een afspraak had gemaakt voor het bezoek is sinds de verplichting in mei 2012 enorm gestegen: afgelopen jaar had meer dan de helft van de Rotterdammers een afspraak gemaakt, een ruime verdubbeling ten opzichte van een jaar eerder.

→ *Rapportcijfers dienstverlening Stadswinkels/deelgemeentekantoren*

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
snelheid	6,6	6,8	7,0	6,9	7,3	7,2	7,3	7,3
vriendelijkheid	7,1	7,2	7,3	7,2	7,3	7,3	7,3	7,3
deskundigheid	6,9	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2	7,3	7,2
openingstijden	7,0	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1
wachttijd	-	-	-	-	6,9	6,8	6,8	6,9

Het centrale telefoonnummer van de gemeente: 14 010

51% van de Rotterdammers weet dat de gemeente een centraal telefoonnummer heeft. Dit wordt vooral gebruikt om iets aan te vragen of door te geven. Een kwart van de bellers gebruikte het nummer omdat men op zoek was naar gemeentelijke informatie. De meeste bellers konden meteen geholpen worden en waren tevreden over de verleende service, maar doorverbinden of terugbellen blijkt nog vaak niet goed te gaan.

2. Digitale dienstverlening

Bezoek gemeentelijke website

Van de Rotterdammers die wel eens gebruik maken van internet, bezoekt 60% wel eens de gemeentelijke website www.rotterdam.nl. Het opzoeken van informatie over gemeentelijke producten is de meest genoemde reden voor het bezoek aan de website. De vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie op de website krijgen respectievelijk een 6,8 en een 7,2.

DigiD en dienstverlening via de smartphone

De bekendheid en het gebruik van DigiD onder Rotterdammers is in 2013 vrijwel gelijk gebleven aan een jaar eerder: tweederde is er bekend mee en maakt er ook gebruik van en nog eens één op de vijf is er wel bekend mee, maar maakt er geen gebruik van.

51% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. Een ruime meerderheid van die gebruikers geeft aan zaken met de gemeente via hun smartphone te willen regelen. Daarbij kan gedacht worden aan het opzoeken van gemeentelijke informatie, het betalen van een parkeerplaats of het doen van een melding over de buitenruimte of over woonoverlast. Veel Rotterdammers zouden, op verzoek van de gemeente, via sociale media mee willen denken over gemeentelijke onderwerpen, vooral over de veiligheid in de buurt.



3. Klachten en meldingen over of voor de gemeente

Indienen

23% van de Rotterdammers heeft in de afgelopen twaalf maanden een **klacht** over of voor een gemeentelijke dienst of deelgemeente gehad. Het percentage Rotterdammers dat geen klacht had over of voor de gemeente is, ten opzichte van 2012, verder gestegen. Hoewel dit past binnen de trend van de laatste jaren kan de veranderde vraagstelling in 2013 ook van invloed zijn op de uitkomsten.

Een op de vijf Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar wel eens een **melding** gedaan over iets dat door de gemeente aangepakt moest worden.

Hoewel de telefoon steeds minder vaak wordt gebruikt, blijft de telefoon het populairste medium om een klacht in te dienen. Het afgelopen jaar is een toename te zien van het aantal klachten per post, per e-mail en mondeling aan de balie. De telefoon is ook het populairste medium voor het doen van meldingen. Speciale mobiele apps zijn (nog) nauwelijks gebruikt om een melding te doen.

Onderwerp

Het onderwerp van de laatste klacht over of voor de gemeente had in veel gevallen te maken met het vegen van de straat of het ophalen van huisvuil, met gemeentelijke belastingen, met parkeren op straat, met het onderhoud en groen in de buitenruimte en met de houding en het gedrag van een ambtenaar. Het onderwerp van de laatste melding voor de gemeente ging in de meeste gevallen over vuil op straat en grof vuil en over kapotte straatverlichting.

Afhandeling

Indieners van een klacht zijn inhoudelijk slechts in 28% van de gevallen tevreden met de afhandeling daarvan; 51% geeft aan niet tevreden te zijn met de inhoudelijke afhandeling. De persoonlijke afhandeling wordt een stuk beter ervaren: 68% geeft aan hierover enigszins tevreden of tevreden te zijn. Indieners van meldingen zijn veel positiever over de inhoudelijke afhandeling: 64% geeft aan tevreden te zijn over de inhoudelijke afhandeling van hun melding, tegenover 19% die aangeeft daar niet tevreden over te zijn.

