



Rapportage voor:

Gemeente Den Haag – directie POI

Betreft panelronde: oktober 2008

Onderwerp: Excellente dienstverlening

Stadspanel Den Haag wordt gevormd door een groep inwoners van Den Haag die met enige regelmaat gevraagd wordt om hun mening te geven over allerlei maatschappelijke onderwerpen. Het panel bestaat uit gemotiveerde, betrokken burgers die bereid zijn om mee te denken met het stadsbestuur en andere organisaties.

Het panel bevindt zich in de opbouwfase en bestaat momenteel uit circa 1.200 panelleden. Momenteel wordt gewerkt aan de verdere invulling, met een streefaantal van minimaal 2.500 inwoners.

Stadspanel Den Haag is een samenwerking tussen de gemeente Den Haag en onderzoeksbureau Steda Research.

Voor meer informatie: www.stadspaneldenhaag.nl

0 INLEIDING

De belangrijkste kenmerken van deze meting zijn:

- Meetperiode: oktober 2008
- Aantal respondenten: **1218** (66% van 1859 verstuurd email uitnodigingen)
- Representatief op stadsniveau voor drie leeftijdsgroepen binnen marges van $\pm 2\%$ -3%

Dit rapport beschrijft de resultaten van de door de dienst ingediende vraagstellingen. Daar waar het 'open vragen' betreft, zijn de antwoorden in ruwe vorm (dus niet verder bewerkt) aan de opdrachtgever verstrekt als verdere context rond/bij het rapport.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de gemeente Den Haag (BSD), de heer Lex Abas, telefoon 070-3533697.

1 DE VRAGEN

De volgende vragen zijn gesteld in de panelronde van oktober voor de directie POI.

a1 Wat kan er volgens u verbeterd worden aan de dienstverlening van de gemeente Den Haag?

1. _____
2. _____
3. _____

a2 De gemeente Den Haag onderzoekt momenteel de mogelijkheid om een dienst Publiekszaken op te richten. Met de dienst Publiekszaken wil de gemeente Den Haag de dienstverlening sterk verbeteren. Binnen deze dienst wil de gemeente Den Haag er bijvoorbeeld voor zorgen dat de informatie via internet, de telefoon en bij de balie gelijk is en dat de gemeente Den Haag eerdere contacten met klanten (via internet, de telefoon en de balie) bewaren, zodat klanten in de toekomst beter geholpen kunnen worden. Vindt u dit een goed idee?

- Ja
- Nee, want: _____
- Weet niet, geen mening

a3 De gemeente Den Haag wil producten en diensten op een integrale wijze aanbieden. Een voorbeeld hiervan is om bij het aangeven van een verhuizing naar de gemeente Den Haag, de mogelijkheid van een tijdelijke parkeervergunning aan te bieden. Welke andere voorbeelden van integrale dienstverlening zou U graag willen zien?

1. _____
2. _____
3. _____

2 RESULTATEN

Allereerst is, zoals gezegd, gevraagd wat er volgens de panelleden aan de dienstverlening van de gemeente verbeterd kan worden. Hieronder de top tien van meest genoemde verbeterpunten:

1. Openingstijden (37x)
2. Telefonische bereikbaarheid (33x)
3. Snelheid van afhandelen van zaken (32x)
4. Ruimere openingstijden stadsdeelkantoren (31x)
5. Zwerfvuil (30x)
6. Schonere straten (17x)
7. Kortere wachttijden loketten/stadsdeelkantoren (15x)
8. Telefonisch beter bereikbaar zijn (14x)
9. Fietspaden herstellen (11x)
10. Beter onderhoud van het groen (7x).

Alle antwoorden op deze vraag zijn verder als bijlage aan POI verstrekt. Dit geldt ook voor de vraag of men voorbeelden van (gewenste vormen van) integrale dienstverlening kan noemen. De volgende opmerkingen kwamen meerdere keren voor:

1. Aanvragen bouwvergunningen (7x)
2. Aanvragen paspoort, rijbewijs (7x)
3. Grofvuil (4x)

De volledige lijst van antwoorden die overgedragen is aan de Directie POI geeft echter veel aangrijpingspunten voor de verdere uitwerking van het project Excellente Dienstverlening.

Het vraaggedeelte voor de directie POI bevatte vervolgens één gesloten vraag over de wenselijkheid van een dienst Publiekszaken (A2). De gemeente onderzoekt momenteel de mogelijkheid om zo'n dienst op te richten, met als doel de dienstverlening sterk te verbeteren. Binnen zo'n dienst wil de gemeente Den Haag er bijvoorbeeld voor zorgen dat de informatie via internet, de telefoon en bij de balie gelijk is en dat de gemeente Den Haag eerdere contacten met klanten (via internet, de telefoon en de balie) bewaren, zodat klanten in de toekomst beter geholpen kunnen worden.

Een ruime meerderheid van de panelleden (87%) vindt het oprichten van een dienst Publiekszaken een goed idee, versus 8% die dit niet vindt en 5% die er geen mening over heeft. Hieromtrent zijn geen verschillen tussen mannen versus vrouwen of tussen leeftijdsklassen geconstateerd. Toelichtingen die tegenstanders gaven, zijn ook separaat als bijlage aan de directie POI verstrekt.'

