



LOCHEMSPREEKT

Afhandeling meldingen en klachten openbare ruimte

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerpanel 'Lochem Spreekt' en in september 2020 een onderzoek is gedaan naar de afhandeling van meldingen en klachten met betrekking tot de openbare ruimte. Dit onderzoek is eind 2019 ook uitgevoerd. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en stellen we u op de hoogte van het vervolg.

Aantal deelnemers en betrouwbaarheid

In totaal hebben 706 van de 1.537 panelleden meegedaan aan het onderzoek. Door het grote aantal deelnemers kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,64% uitspraken gedaan worden over de populatie.

Vraag stellen/melding doorgeven openbare ruimte

Contact opgenomen met Circulus-Berkel met vraag/melding over openbare ruimte:

Ja - 37%

Nee - 63%

Eind 2019 had 42% contact opgenomen met Circulus-Berkel.

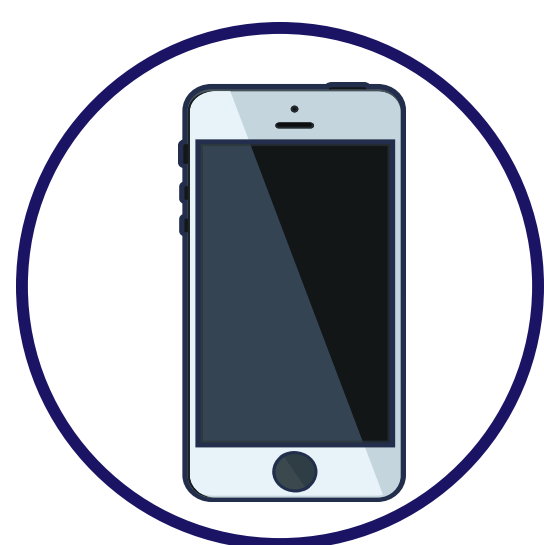
Weet u hoe u een vraag/melding over openbare ruimte doorgeeft?

Ja - 55%

Nee - 45%

Eind 2019 wist 42% hoe zij een vraag/ melding over openbare ruimte door moeten geven.

Hoe heeft u uw melding doorgegeven? - Top 3
September 2020 - eind 2019



Ik heb gebeld
30% - 30%



Website Circulus-Berkel
23% - 22%

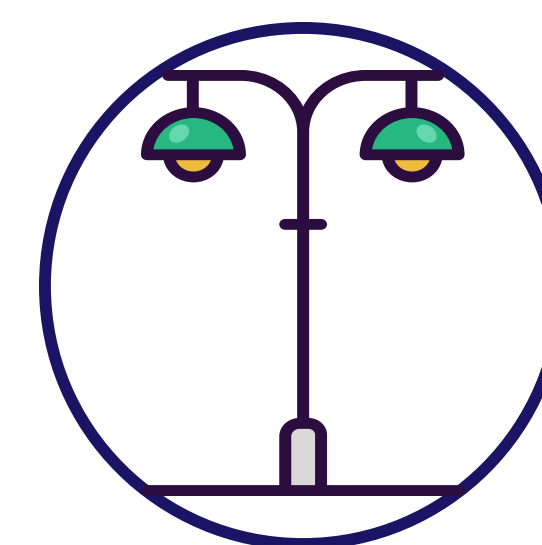


Via Whatsapp
18% - 19%

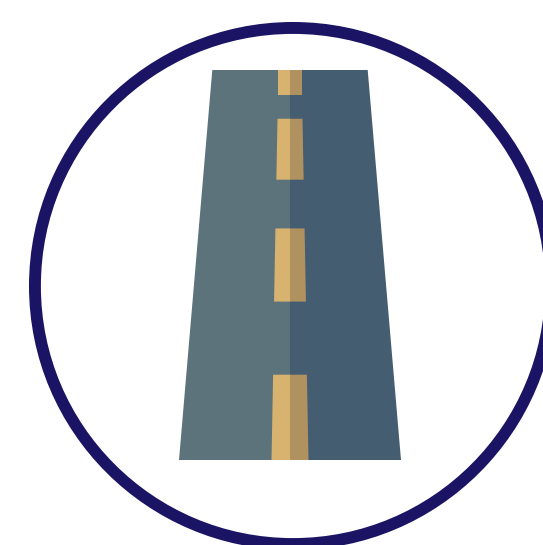
Waarover ging de melding/vraag? - Top 3
September 2020 - eind 2019



Onderhoud groen/bomen
32% - 34%



Kapotte straatverlichting
17% - 22%



Onderhoud fietspaden/wegen
13% - 17%

Ik kon goed vinden waar ik mijn vraag kon stellen/melding kon doen:

September 2020

(Zeer) eens 69%

(Zeer) oneens 14%

Eind 2019

(Zeer) eens 62%

(Zeer) oneens 23%

Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding/vraag:

September 2020

(Zeer) eens 46%

(Zeer) oneens 37%

Eind 2019

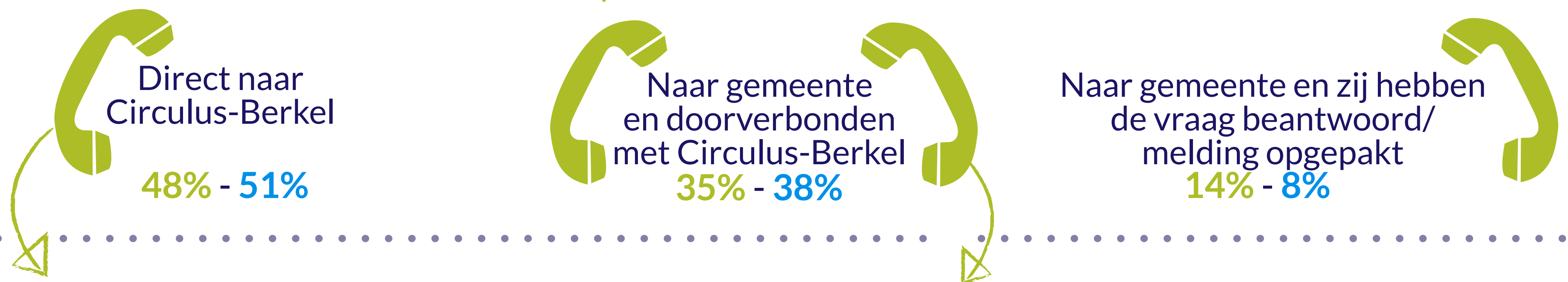
(Zeer) eens 38%

(Zeer) oneens 42%

Beoordeling contact over vraag/melding

Heeft u met uw vraag/ melding gebeld naar de gemeente of naar Circulus-Berkel?

September 2020 - eind 2019



69% van de deelnemers vond dat ze snel genoeg een medewerker van Circulus-Berkel aan de telefoon kreeg. Eind 2019 was dit 85%.

53% van de deelnemers vond dat het doorverbinden van gemeente naar Circulus-Berkel snel genoeg ging. Eind 2019 was dit 62%.

Heeft u een ontvangstbevestiging gekregen nadat u uw melding heeft doorgegeven en/of uw vraag heeft gesteld via Whatsapp of de website van Circulus-Berkel?



Eind 2019 had 67% een ontvangsbevestiging gekregen en 19% niet. 2% had toen nog geen ontvangstbevestiging ontvangen en 12% wist het niet.

Informatievoorziening Circulus-Berkel

Bekendheid met communicatie-uitingen van Circulus-Berkel:

September 2020 - eind 2019



Invloed coronacrisis

Heeft de uitbraak van de coronacrisis invloed op uw beleving van de openbare ruimte in uw omgeving?



Wat gebeurt er met de resultaten?

De gemeente en Circulus-Berkel gebruiken de resultaten om het meldingenproces verder te optimaliseren. Dit doen we om de stijgende lijn van de tevredenheid van de afhandeling van de meldingen verder voort te zetten. Circulus-Berkel zal ook meer en meer het gezicht in de wijk zijn en inwoners uitnodigen om te participeren bij het werk in hun leefomgeving.