

# **Gemeentelijke Dienstverlening**

**Omnibus 2009**

Afdeling O&S  
Februari 2009



## **Samenvatting**

### *Inwoners vinden dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd*

De inwoners van 's-Hertogenbosch beoordelen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,8. Inwoners vinden dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd. De dienstverlening, gemeentelijke informatie en het contact met de gemeente worden op de meeste punten goed beoordeeld. Ook hebben zich veel positieve ontwikkelingen voorgedaan. Ondanks de verbeteringen blijven er punten waar de gemeente zich verder kan ontwikkelen.

### *Steeds meer burgers tevreden over de dienstverlening in het algemeen*

De inwoners zijn het meest tevreden over de kwaliteit van producten en diensten van de gemeente. Ondanks de toenemende waardering is men minder tevreden over de snelheid van levering en het nakomen van afspraken.

### *Driekwart van de bewoners tevreden over gemeentelijke informatie*

De gemeentelijke informatie wordt goed beoordeeld. Ongeveer driekwart van de bevolking vindt dat de gemeente duidelijke informatie geeft en dat het gemakkelijk is om aan gemeentelijke informatie te komen. Ook de informatie via lokale kranten en internet wordt goed beoordeeld.

### *Ruim eenderde van de bewoners bekend met campagne 'Regel het op internet'*

De dienstverlening op de gemeentelijke website is verder uitgebreid. Met de campagne 'Regel het op internet' wordt de digitale dienstverlening onder de aandacht gebracht. Van de campagne heeft 36 procent van de bevolking gehoord. De campagne wordt onder de aandacht gebracht via posters, advertenties, artikelen en busreclames.

### *Meeste contact via bezoek Stads kantoor, internet en telefoon*

De kanalen zijn de middelen waarmee men de gemeente kan bereiken. De kanalen waarvoor de bereikbaarheid is onderzocht, zijn: telefoon, brieven, e-mail, webformulieren, internet en een bezoek aan het Stads kantoor of één van de dependances. Bewoners hebben het meest contact met de gemeente via een bezoek aan het Stads kantoor, internet en telefoon.

### *Bereikbaarheid gemeente ruim voldoende*

Aan de 'gebruikers' van kanalen zijn vragen voorgelegd over het betreffende kanaal. Bijna alle kanalen worden goed beoordeeld. Ook worden de kanalen sinds 2007 beter beoordeeld. Uitzondering hierop is het contact middels brieven. Ongeveer een kwart van de mensen is ontevreden over de antwoordtermijn en de duidelijkheid van het antwoord. Ook de antwoordtermijn op e-mail wordt minder positief beoordeeld, evenals de openingstijden van het Stads kantoor en de dependances.

### *Meerderheid tevreden over medewerkers*

Medewerkers van de gemeente bepalen voor een belangrijk deel hoe inwoners over de gemeente denken. Daarom is gekeken hoe tevreden de burgers zijn met de eigenschappen van de medewerkers. De beoordeling van de eigenschappen van de medewerkers is redelijk stabiel. De eigenschap 'goed luisteren' wordt het best beoordeeld, gevolgd door deskundigheid en discretie. Een meerderheid van de burgers beoordeelt deze eigenschappen positief. Minder positief is men over de eigenschappen 'actief meedenken' en 'snel handelen'.

### Gemeentelijke dienstverlening in één oogopslag

Onderstaand figuur geeft een globaal overzicht van de huidige stand van zaken betreffende de dienstverlening van de gemeente aan burgers. De 'stippen' zijn een weergave van de door burgers toegekende waardering ten aanzien van verschillende aspecten van dienstverlening. Over elk onderdeel zijn 10 'stippen' verdeeld<sup>1</sup>. Hierbij wordt het aandeel burgers met een positieve (groen), neutrale (oranje), en negatieve waardering (rood), dan wel 'zonder mening' (grijs) over een bepaald onderwerp weergegeven. Het gaat niet zozeer om een absoluut oordeel. Het gaat om een onderlinge positionering van verschillende aspecten van dienstverlening. Ook is aangegeven wat de ontwikkelingen zijn sinds 2005. Hierbij worden de positieve ontwikkelingen (+) en negatieve ontwikkelingen (-) weergegeven. Ook kan er sprake zijn van een onveranderde situatie (0). Een aantal aspecten is in 2005 niet onderzocht (\*).

Figuur 1: Oordeel gemeentelijke dienstverlening (2005-2009)

	Positief	Neutraal	Negatief	Geen mening	Ontwikkeling 2005-2009
<i>Eindoordeel</i>					
Eindoordeel gemeentelijke dienstverlening	●●●●●●	●●	●		0
Dienstverlening is merkbaar verbeterd	●●	●●	●	●●●	+
<i>Dienstverlening in het algemeen</i>					
Kwaliteit van producten en diensten	●●●●●	●●	●	●	*
Snelheid van dienstverlening	●●●●●	●●	●	●●	+
Nakomen van afspraken	●●●●●	●●	●	●●	+
Afhandeling van klachten	●●	●●	●	●●●	+
<i>Gemeentelijke informatie</i>					
De gemeente geeft duidelijke informatie	●●●●●●	●●	●		*
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	●●●●●●	●●	●		*
De gemeentelijke informatie via lokale kranten is goed	●●●●●●	●		●	*
De informatie op de gemeentelijke website is goed	●●●●●	●●		●●	*
<i>Bereikbaarheid</i>					
Telefonische bereikbaarheid	●●●●●●	●	●		+
Antwoordtermijn op brief	●●●●●	●●	●●●		0
Duidelijkheid van het antwoord op de brief	●●●●●	●●	●●	●	*
Antwoordtermijn op e-mail	●●●●●●	●	●●		*
Antwoordtermijn webformulier	●●●●●●	●	●	●	*
Toegankelijkheid van de website	●●●●●●	●	●		0
Informatie op de website	●●●●●●	●●	●		+
Openingstijden Stadskantoor	●●●●●●	●	●●		+
Bereikbaarheid Stadskantoor	●●●●●●	●	●		+
<i>Medewerkers</i>					
Discretie	●●●●●	●		●●●	+
Deskundigheid	●●●●●	●●	●	●●	0
Goed luisteren	●●●●●	●●	●	●●	*
Actief meedenken	●●●●●	●●	●	●●	*
Snel handelen	●●●●●	●●	●	●●	0

<sup>1</sup> Door afrondingsverschillen tellen de stippen in enkele gevallen niet op tot 10.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	7
2.	Dienstverlening in het algemeen .....	8
3.	Gemeentelijke informatie .....	9
4.	Bereikbaarheid.....	10
4.1	Stadskantoor en dependances .....	11
4.2	Telefonie .....	12
4.3	Brieven .....	13
4.4	E-mail .....	14
4.5	Website .....	15
4.6	Webformulier.....	16
5.	Regel het op internet .....	17
6.	Medewerkers .....	18
7.	Eindoordeel over de dienstverlening van de gemeente .....	19
8.	Tabellenboek Gemeentelijke Dienstverlening .....	20



## 1. Inleiding

### *Aanleiding en doel onderzoek*

Tweejaarlijks wordt door de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch een zogenaamd omnibusonderzoek gehouden. Bij een omnibusonderzoek wordt een vragenlijst aan bewoners gestuurd, waarin verschillende onderwerpen tegelijk aan bod komen. In de vragenlijst is ook het onderwerp gemeentelijke dienstverlening opgenomen. Opdrachtgever hiervoor is de afdeling Communicatie. Deze rapportage geeft een beeld van wat de inwoners van 's-Hertogenbosch vinden van de dienstverlening van hun gemeente.

### *Verloop van het onderzoek*

Het omnibusonderzoek is in het najaar van 2009 gehouden. In september is de vragenlijst schriftelijk aan de bewoners verzonden. De bewoners konden er voor kiezen de vragenlijst schriftelijk in te vullen en terug te sturen, of de enquête digitaal in te vullen.

### *Deelnemers aan het onderzoek*

Uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) is een steekproef van 2.500 personen van 18 jaar en ouder getrokken. Hiervan hebben 688 personen de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 28 procent. Een kleine meerderheid hiervan heeft de vragenlijst digitaal ingevuld (53%).

### *Vragenblok publieke dienstverlening*

Voor het onderdeel gemeentelijke dienstverlening zijn in 2009 meer vragen opgenomen dan voorgaande jaren. Dit komt door de komst van het 'vragenblok publieke dienstverlening'. Vanaf het najaar 2008 zijn alle afdelingen met klantcontacten verplicht dit vragenblok op te nemen in klanttevredenheidsonderzoeken. Het doel van het vragenblok is om een meer samenhangend beeld te krijgen van de mening van burgers over de dienstverlening op gemeentelijk niveau. Door het opnemen van het vragenblok publieke dienstverlening zijn de vraagstellingen soms veranderd ten opzichte van 2007. Hetzelfde geldt voor de antwoordcategorieën.

### *Leeswijzer*

In de rapportage worden kort de resultaten en ontwikkelingen gepresenteerd. De rapportage eindigt met een tabellenboek. Hierin is elke indicator behorende bij de gemeentelijke dienstverlening opgenomen. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden. In het tabellenboek staan de resultaten van de totale bevolking van 's-Hertogenbosch gepresenteerd. Daarnaast worden de resultaten uitgesplitst naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau<sup>2</sup>.

Wanneer een indicator in voorgaande jaren ook in de omnibusenquête is opgenomen, worden deze resultaten in de tabellen gepresenteerd. Over de ontwikkelingen over de tijd is een significantietoets uitgevoerd<sup>3</sup>.

### *Veranderingen ten opzichte van eerdere omnibusenquêtes*

De ontwikkelingen dienen met enige voorzichtigheid bekeken te worden. Een deel van de vraagstellingen en antwoordcategorieën zijn niet gelijk aan de omnibusenquêtes van voorgaande jaren. Wanneer deze anders zijn dan voorheen staat dit in de tabellen aangegeven. Bij een aantal indicatoren is voor een betrouwbaardere analyse de categorie weet niet, geen mening uitgesloten. Wanneer dit van toepassing is, staat dit ook in de tabellen aangegeven.

---

<sup>2</sup> Operationalisatie opleidingsniveau: laag=geen opleiding, basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO; midden=MBO, HAVO, VWO; hoog=HBO, WO.

<sup>3</sup> Met deze toets kan met een betrouwbaarheid van 95 procent gezegd worden of er sprake is van een toename (+) of afname (-). In de tabel staat aangegeven op welke categorie de significantietoets is uitgevoerd.

## 2. Dienstverlening in het algemeen

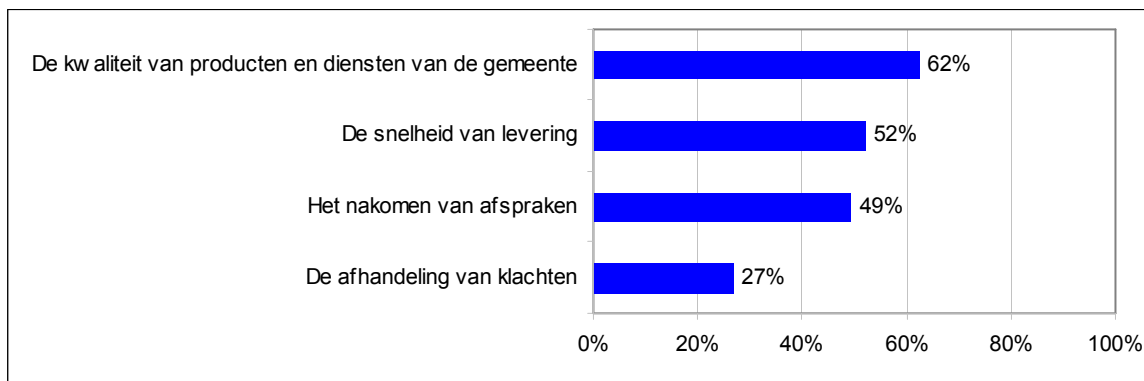
### *Kwaliteit van producten en diensten van de gemeente het best beoordeeld*

Allereerst is het algemene beeld over de dienstverlening van de gemeente 's-Hertogenbosch onderzocht. Aan burgers zijn een aantal uitspraken en stellingen voorgelegd over de dienstverlening. Van de burgers is 62 procent tevreden over de kwaliteit van producten en diensten van de gemeente; 52 procent over de snelheid van levering en 49 procent over het nakomen van afspraken. Over de afhandeling van klachten is 27 procent tevreden; 13 procent is hierover ontevreden.

### *Mannen vaker tevreden over kwaliteit en snelheid*

Mannen zijn vaker tevreden over de kwaliteit van producten en diensten van de gemeente dan vrouwen. 67 procent van de mannen is tevreden tegen 57 procent van de vrouwen. Ook zijn mannen vaker tevreden over de snelheid van levering. Hier is 57 procent van de mannen tevreden over, terwijl dit bij vrouwen tien procentpunt lager ligt.

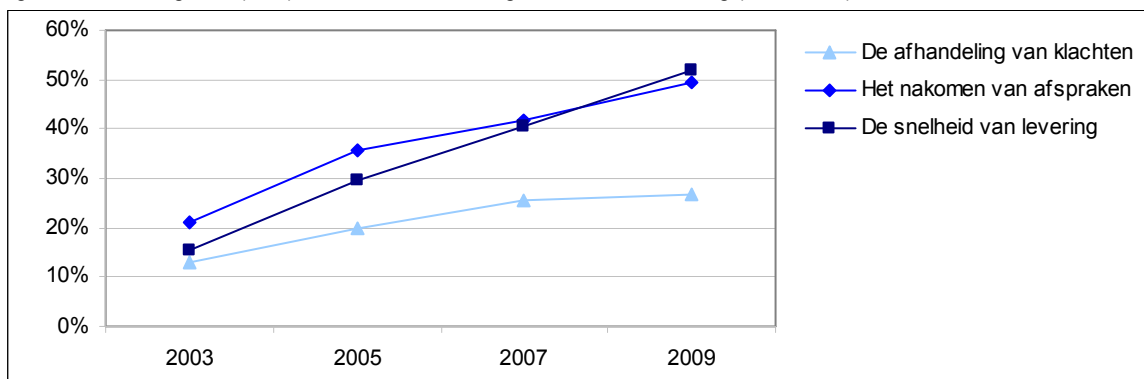
Figuur 2: Percentage dat (zeer) tevreden is over de algemene dienstverlening (2009)



### *Steeds meer burgers zijn tevreden over de dienstverlening in het algemeen*

Het aantal inwoners dat tevreden is over de snelheid van levering en het nakomen van afspraken neemt sinds 2003 gestaag toe. Het aantal mensen dat tevreden is over de afhandeling van klachten is tot 2007 toegenomen. Daarna is een stabilisatie te zien.

Figuur 3: Percentage dat (zeer) tevreden is over de algemene dienstverlening (2003-2009)



### 3. Gemeentelijke informatie

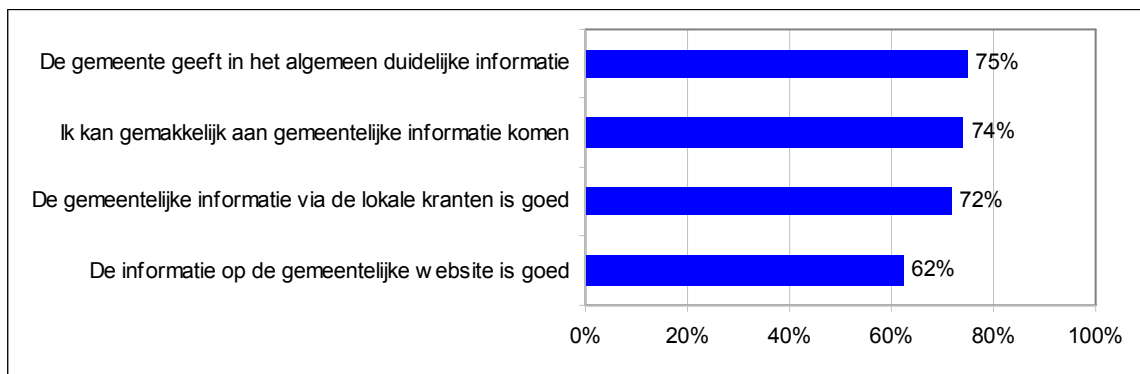
#### *Driekwart van de bewoners tevreden over gemeentelijke informatie*

Dit jaar zijn voor het eerst vragen opgenomen over de gemeentelijke informatie. De gemeentelijke informatie wordt goed beoordeeld. Ongeveer driekwart van de bevolking vindt dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft. Nog eens driekwart van de inwoners vindt dat het gemakkelijk is om aan gemeentelijke informatie te komen en dat de gemeentelijke informatie via de lokale kranten goed is. Ruim zestig procent vindt de informatie op de gemeentelijke website goed.

#### *Laag opgeleiden gemiddeld minder tevreden over gemeentelijke informatie*

Laag opgeleiden hebben meer moeite om aan gemeentelijke informatie te komen; 65 procent kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen, tegen 74 procent gemiddeld. Ook zijn zij minder vaak tevreden over de informatie op de gemeentelijke website. Gemiddeld is 62 procent hierover tevreden, tegen 53 procent van de laag opgeleiden. Ook senioren zijn hier minder vaak tevreden over (50%). Zij antwoorden vaker dan gemiddeld dat ze het niet weten. Een oorzaak hiervoor is dat laag opgeleiden en senioren minder vaak de gemeentelijke website bezoeken (zie tabel C7 in het tabellenboek).

Figuur 4: Percentage dat het (helemaal) eens is betreffende de gemeentelijke informatie (2009)



#### 4. Bereikbaarheid

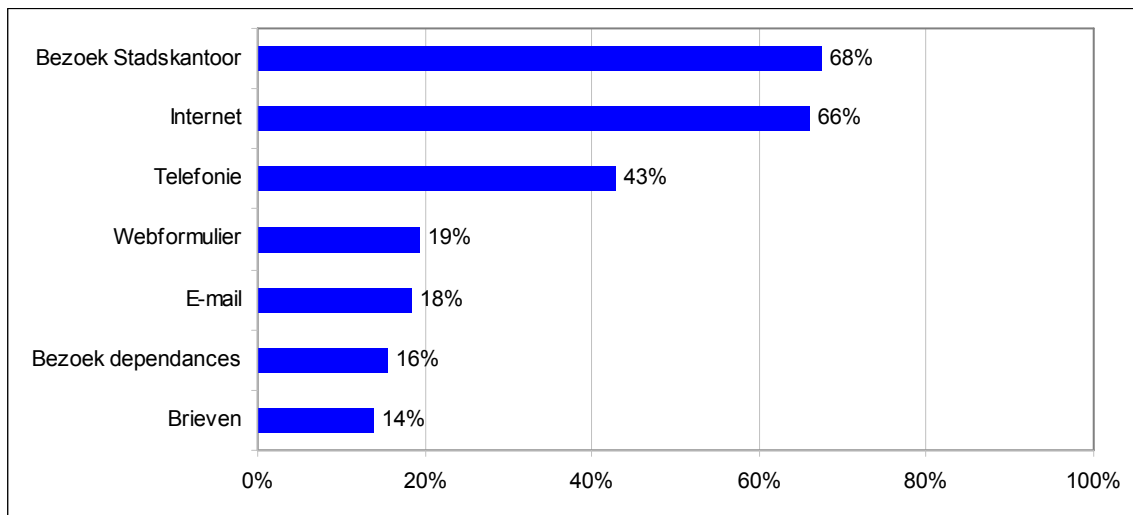
##### *Bezoek aan het stadskantoor, internet en telefonisch contact het populairst*

Voor het onderzoeken van de bereikbaarheid is het 'vragenblok publieke dienstverlening' aangehouden<sup>4</sup>. Hierbij wordt het gebruik van en de tevredenheid met de kanalen onderzocht. De kanalen zijn de middelen waarmee men de gemeente kan bereiken. Onderzocht zijn: telefoon, brieven, e-mail, webformulier, internet en een bezoek aan het Stads kantoor of één van de dependances. Het contact loopt het meest: via een bezoek aan het Stads kantoor (68%), via internet (66%) en telefonisch (43%).

##### *'Digitale' kanalen meest in trek bij jongeren en hoog opgeleiden*

Voor de 'digitale' kanalen zijn verschillen tussen bevolkingsgroepen te zien. De website wordt vaker dan gemiddeld bezocht door jongeren en hoog opgeleiden en minder door senioren en laag opgeleiden. Hetzelfde geldt voor het verzenden van webformulieren. Ook voor het versturen van e-mail zijn dergelijke verschillen te zien. Vrouwen, senioren en laag opgeleiden versturen minder vaak dan gemiddeld e-mail. Hoog opgeleiden versturen weer vaker een e-mail aan de gemeente.

Figuur 5: Percentage inwoners dat de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met gemeente per kanaal (2009)



<sup>4</sup> Vanaf het najaar van 2008 zijn alle afdelingen met klantcontacten verplicht dit vragenblok op te nemen in klanttevredenheidsonderzoeken. Het doel van het vragenblok is om een meer samenhangend beeld te krijgen van de mening van burgers over de dienstverlening op gemeentelijk niveau.

#### 4.1 Stadskantoor en dependances

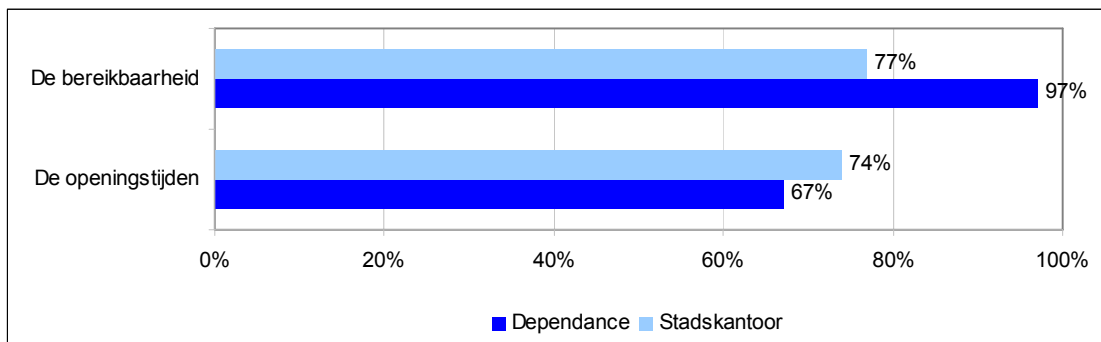
##### *Bereikbaarheid dependances beter beoordeeld dan Stadskantoor*

Uit figuur 5 is al gebleken dat 68 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch het afgelopen jaar een bezoek heeft gebracht aan het Stadskantoor. Ongeveer 16 procent van de bevolking heeft een bezoek gebracht aan één van de dependances in Rosmalen, Empel of Engelen. Over de bereikbaarheid van het Stadskantoor is 77 procent van de inwoners tevreden. Bij de dependances ligt dit aandeel op 97 procent.

##### *Senioren positiever over openingstijden Stadskantoor en dependances*

Van de bezoekers aan het Stadskantoor is 74 procent tevreden over de openingstijden tegenover 67 procent van de bezoekers aan de dependances. Vooral senioren zijn tevreden over de openingstijden. Hiervan is 85 procent tevreden over de openingstijden van het Stadskantoor en 77 procent over de openingstijden van de dependances.

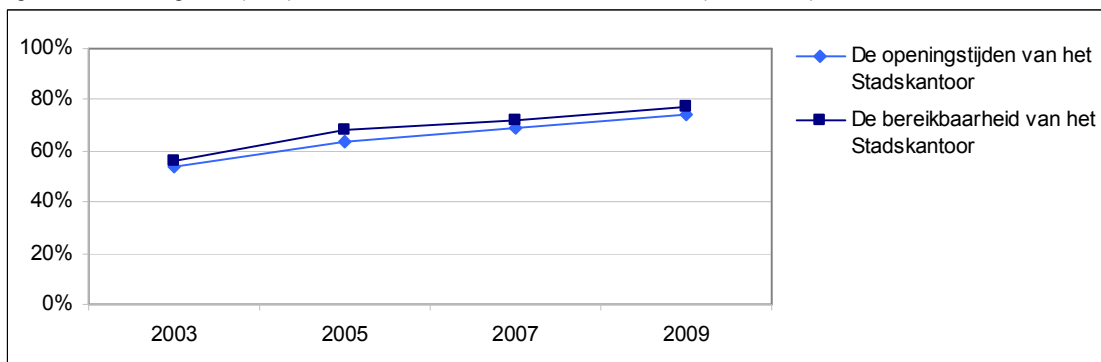
Figuur 6: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren Stadskantoor en dependances (2009)



##### *Toename tevredenheid over openingstijden en bereikbaarheid Stadskantoor*

Het aantal burgers dat tevreden is over de openingstijden en bereikbaarheid van de kantoren is sinds 2003 toegenomen<sup>5</sup>. In 2003 was 54 procent van de bevolking tevreden over de openingstijden. Dit is met twintig procentpunt toegenomen tot 74 procent in 2009. Ook voor de bereikbaarheid is een dergelijke stijging te zien. In 2003 was 56 procent hierover tevreden. In 2009 is dit aandeel toegenomen tot 77 procent<sup>6</sup>.

Figuur 7: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren Stadskantoor (2003-2009)<sup>7</sup>



<sup>5</sup> In voorgaande jaren is eveneens gevraagd naar de openingstijden en bereikbaarheid. Maar toen is dit 'algemeen' gevraagd, en niet voor het Stadskantoor en dependances afzonderlijk. We vergelijken de resultaten van voorgaande jaren met die van het Stadskantoor, omdat het aandeel inwoners dat een bezoek brengt aan het Stadskantoor een stuk hoger ligt dan aan de dependances.

<sup>6</sup> Er wordt tussen 2007 en 2009 een lichte toename waargenomen. Deze is echter niet significant, door een laag aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

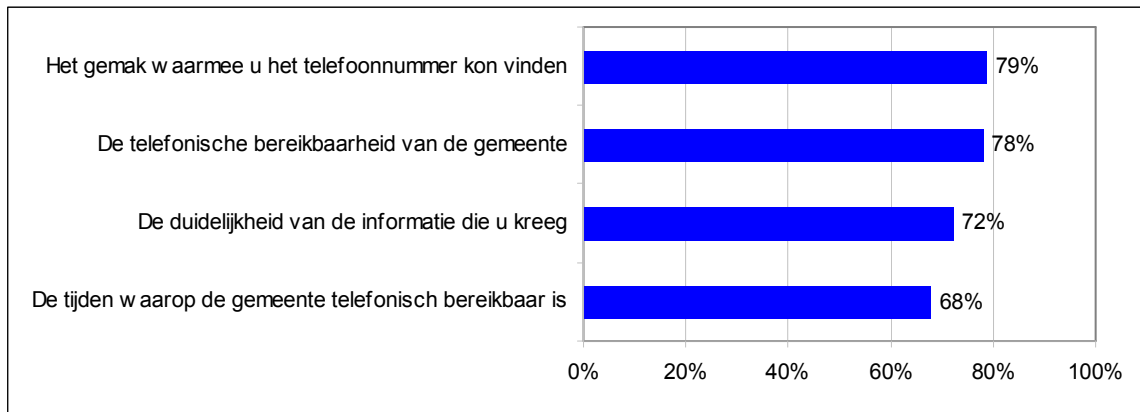
<sup>7</sup> Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

## 4.2 Telefontie

### Indicatoren telefonie goed beoordeeld

In de afgelopen 12 maanden heeft 43 procent van de inwoners telefonisch contact gehad met de gemeente 's-Hertogenbosch (figuur 5). De indicatoren van telefonie worden goed beoordeeld. Bijna tachtig procent is tevreden over het gemak waarmee men het telefoonnummer kon vinden, en over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Daarnaast is ongeveer 70 procent tevreden over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is en over de duidelijkheid van de informatie. Jongeren zijn het meest tevreden over de duidelijkheid van de informatie (82%).

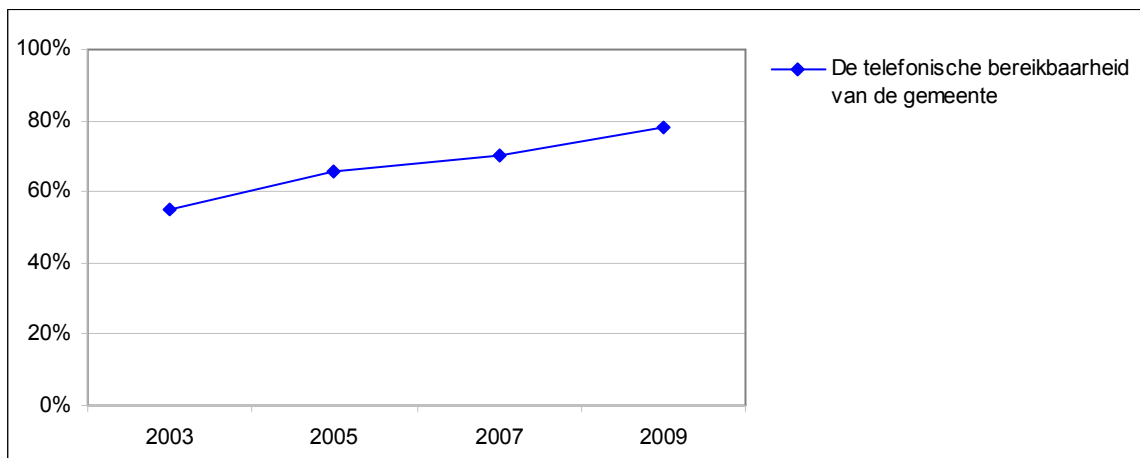
Figuur 8: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren telefonie (2009)



### Tevredenheid telefonische bereikbaarheid neemt toe

In voorgaande omnibusenquêtes is eveneens gevraagd naar de indicator telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Sinds 2003 zijn de burgers hier meer tevreden over. Dit aandeel is gestegen van 55 procent in 2003 naar 78 procent in 2009<sup>8</sup>.

Figuur 9: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren telefonie (2003-2009)<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Er wordt tussen 2007 en 2009 een lichte toename waargenomen. Deze is echter niet significant, door een laag aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

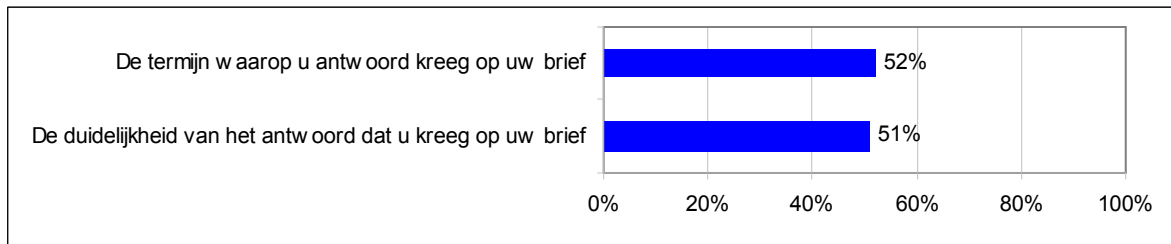
<sup>9</sup> Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

### 4.3 Brieven

#### *Helft brievenstuurders tevreden over antwoordtermijn*

Van de inwoners van 's-Hertogenbosch heeft 14 procent het afgelopen jaar een brief gestuurd aan de gemeente (figuur 5). Ongeveer de helft van de personen die een brief heeft gestuurd is tevreden 1) over de termijn waarop men antwoord kreeg en 2) de duidelijkheid van het antwoord dat men kreeg.

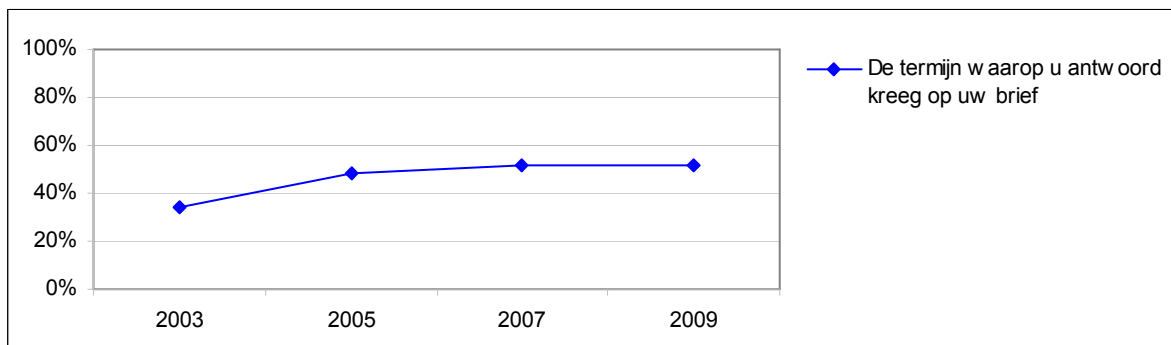
Figuur 10: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren brieven (2009)



#### *Ontwikkeling tevredenheid over antwoordtermijn stabiel*

Naar de termijn waarop men antwoord kreeg op een brief is ook in eerdere omnibusenquêtes gevraagd. Tussen 2003 en 2005 is een positieve ontwikkeling gaande. Daarna is een stabilisatie te zien.

Figuur 11: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren brieven (2003-2009)<sup>10</sup>



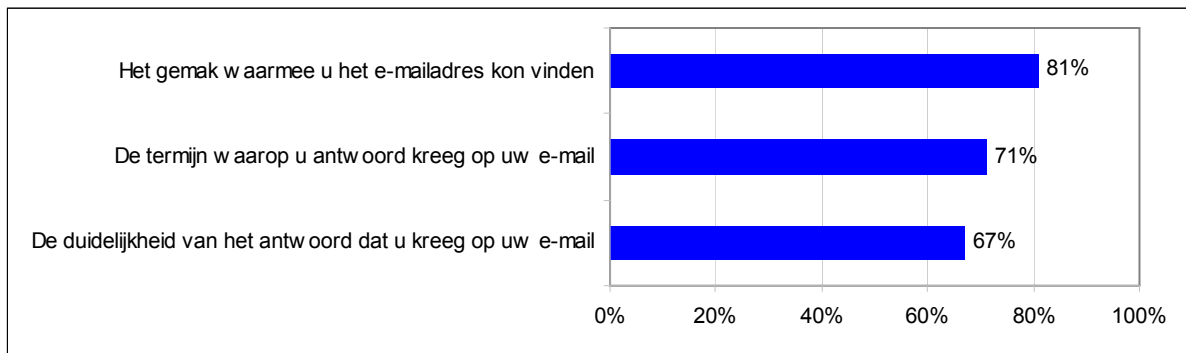
<sup>10</sup> Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

#### 4.4 E-mail

##### *Contact via e-mail positief beoordeeld*

In de afgelopen 12 maanden heeft 18 procent van de inwoners uit 's-Hertogenbosch contact gehad met de gemeente via e-mail (figuur 5). Dit contact wordt positief beoordeeld. Ruim tachtig procent is tevreden met het gemak waarmee het e-mailadres te vinden is. Daarnaast is ruim zeventig procent tevreden met de termijn waarop men antwoord kreeg op de e-mail. Bijna zeventig procent is tevreden over de duidelijkheid van het antwoord dat men kreeg als reactie op de e-mail.

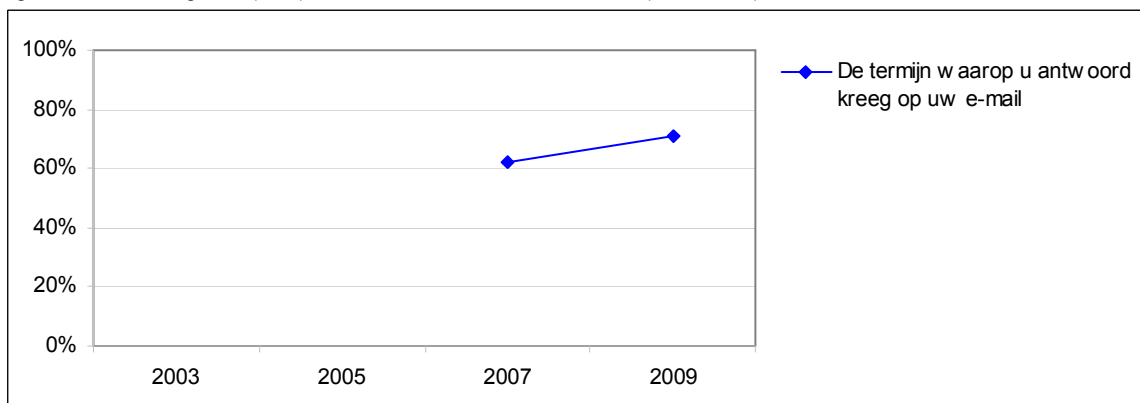
Figuur 12: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren e-mail (2009)



##### *Tevredenheid antwoordtermijn op e-mail toegenomen*

In 2007 is voor het eerst gevraagd naar de termijn waarop men antwoord kreeg op een e-mail. Het aandeel mensen wat hierover tevreden is, is gestegen van 62 procent in 2007 naar 71 procent in 2009<sup>11</sup>.

Figuur 13: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren e-mail (2007-2009)<sup>12</sup>



<sup>11</sup> Er wordt tussen 2007 en 2009 een lichte toename waargenomen. Deze is echter niet significant, door een laag aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

<sup>12</sup> Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

## 4.5 Website

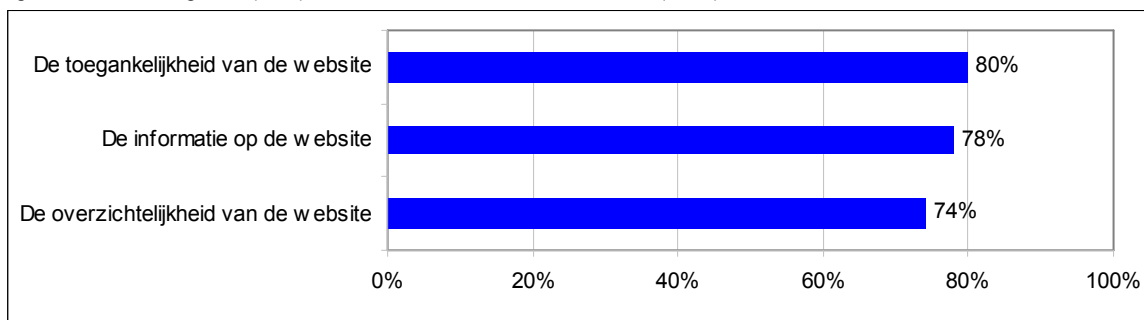
### *Website wordt goed beoordeeld*

68 procent van de inwoners van 's-Hertogenbosch heeft het afgelopen jaar de website van de gemeente bezocht (figuur 5). Hiervan is 74 procent tevreden over de overzichtelijkheid van de website. Ongeveer 80 procent is tevreden over de toegankelijkheid van de website en de informatie op de website.

### *Laag opgeleiden meest tevreden over overzichtelijkheid en informatie op de website*

Laag opgeleiden zijn meer dan gemiddeld tevreden over de overzichtelijkheid van de website (80%). Zij zijn ook meer tevreden over de informatie op de website (84%).

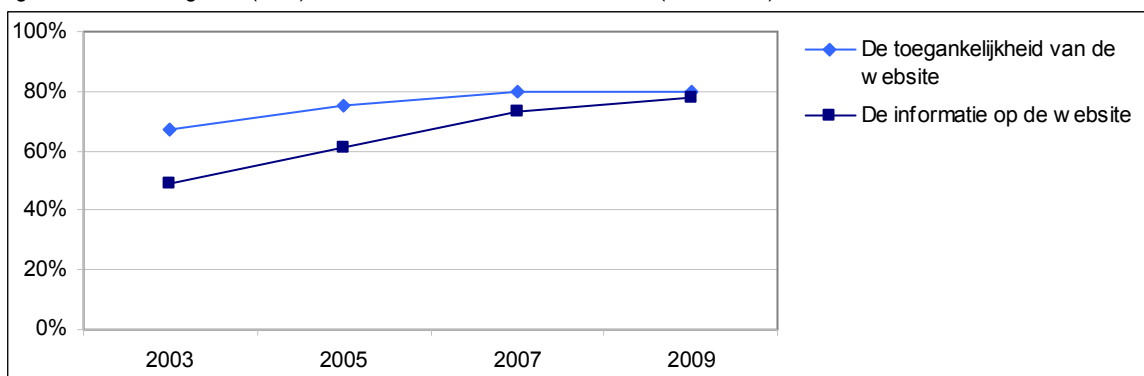
Figuur 14: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren website (2009)



### *Mensen steeds meer tevreden over informatie op website*

In voorgaande omnibusenquêtes is eveneens gevraagd naar de toegankelijkheid en informatie op de website. Voor de toegankelijkheid van de website is tussen 2003 en 2007 een positieve ontwikkeling zichtbaar. Daarna is een stabilisatie te zien. Sinds 2003 zijn de burgers ook meer tevreden over de informatie op de website<sup>13</sup>. Dit is tussen 2003 en 2009 gestegen van 49 procent naar 78 procent.

Figuur 15: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren website (2003-2009)<sup>14</sup>



<sup>13</sup> Er wordt tussen 2007 en 2009 een lichte toename waargenomen. Deze is echter niet significant, door een laag aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

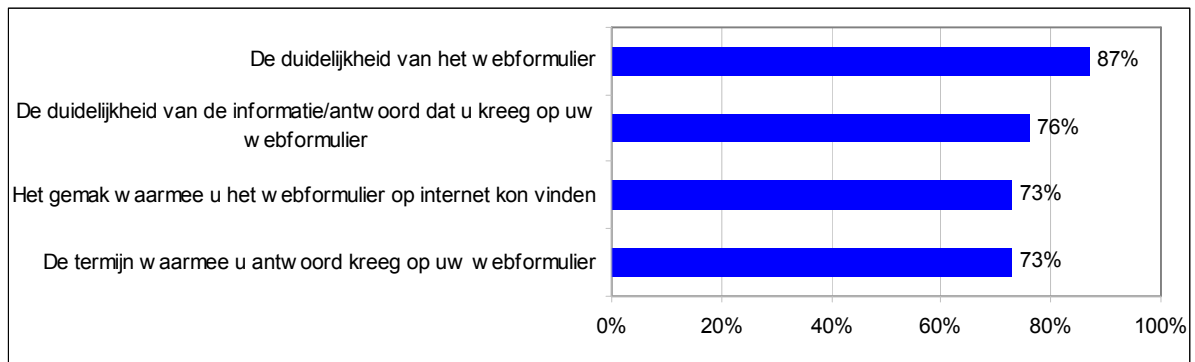
<sup>14</sup> Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

## 4.6 Webformulier

### *Bijna 90 procent tevreden over duidelijkheid webformulier*

Ongeveer één op de vijf inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden een webformulier op de gemeentesite ingevuld (figuur 5). Hiervan is 87 procent tevreden over de duidelijkheid van het webformulier. Ongeveer driekwart is tevreden over: het gemak waarmee men het webformulier op internet kon vinden, de termijn waarmee men antwoord kreeg op het webformulier en de duidelijkheid van de informatie of antwoord dat men kreeg op het webformulier.

Figuur 16: Percentage dat (zeer) tevreden is over indicatoren webformulier (2009)

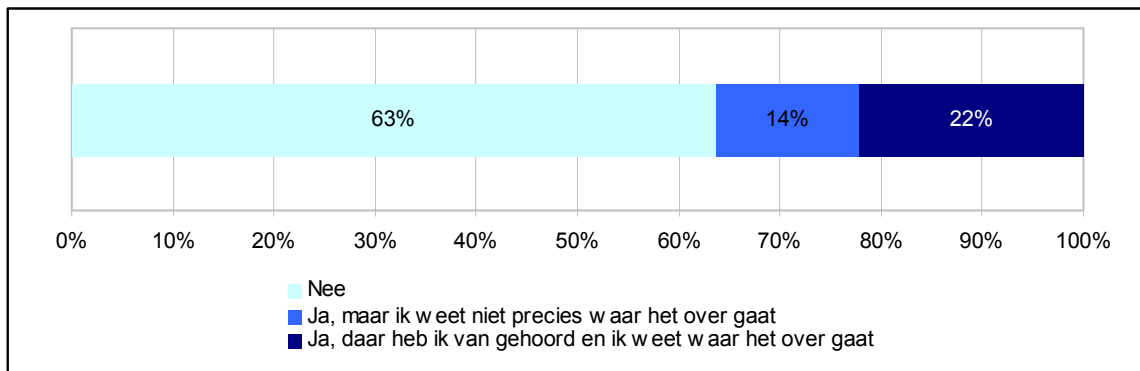


## 5. Regel het op internet

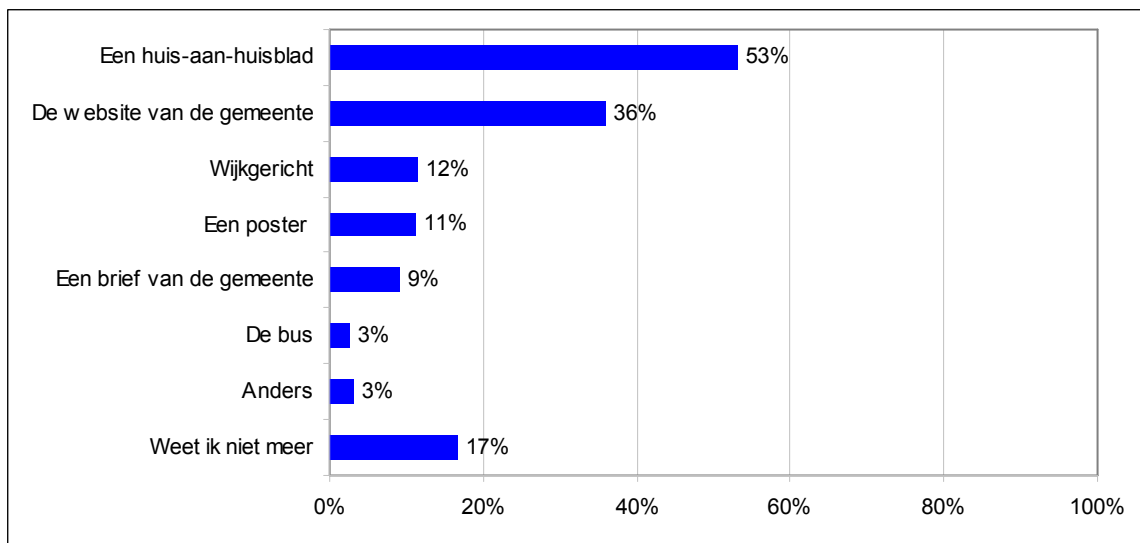
### *Ruim eenderde van de bewoners bekend met campagne 'Regel het op internet'*

De dienstverlening op de gemeentelijke website is verder uitgebreid. Met de campagne 'Regel het op internet' wordt de digitale dienstverlening onder de aandacht gebracht. 36 procent van de inwoners heeft gehoord van de campagne. 22 procent weet ook wat de campagne precies inhoudt. Men kent de campagne voornamelijk van huis-aan-huisbladen (53%) en van de website van de gemeente (36%).

Figuur 17: Bekend met campagne 'Regel het op internet' (2009)



Figuur 18: Bekend met campagne 'Regel het op internet' via: (2009)



## 6. Medewerkers

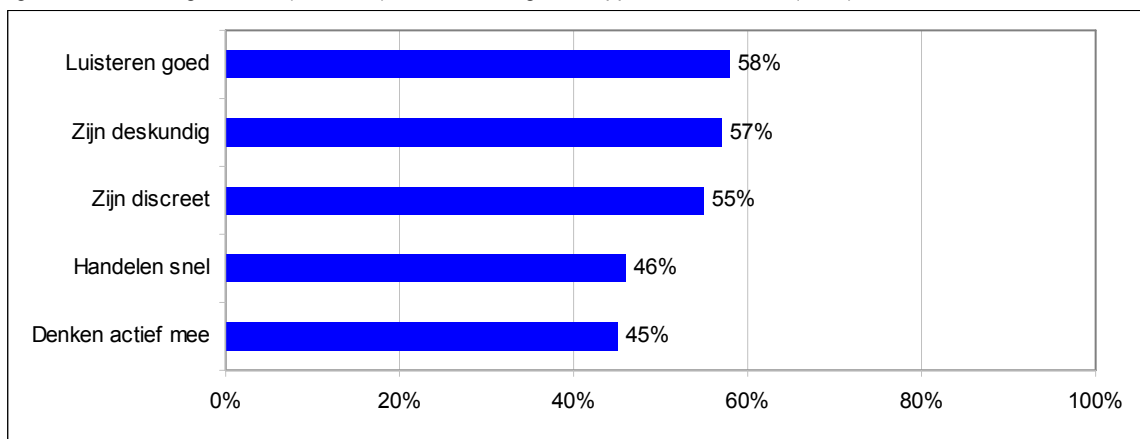
### *Eigenschap 'goed luisteren' het hoogst beoordeeld*

Medewerkers van de gemeente bepalen voor een groot deel hoe inwoners de gemeente zien. Er zijn dan ook vragen opgenomen over de eigenschappen van de medewerkers van de gemeente. Het goed luisteren wordt het best beoordeeld (58%), gevolgd door deskundigheid (57%) en discretie (55%).

### *Laag en midden opgeleiden positiever over medewerkers*

Laag en midden opgeleiden beoordelen de eigenschappen van de medewerkers positiever dan de hoog opgeleiden. Vrouwen zijn hierover positiever dan mannen.

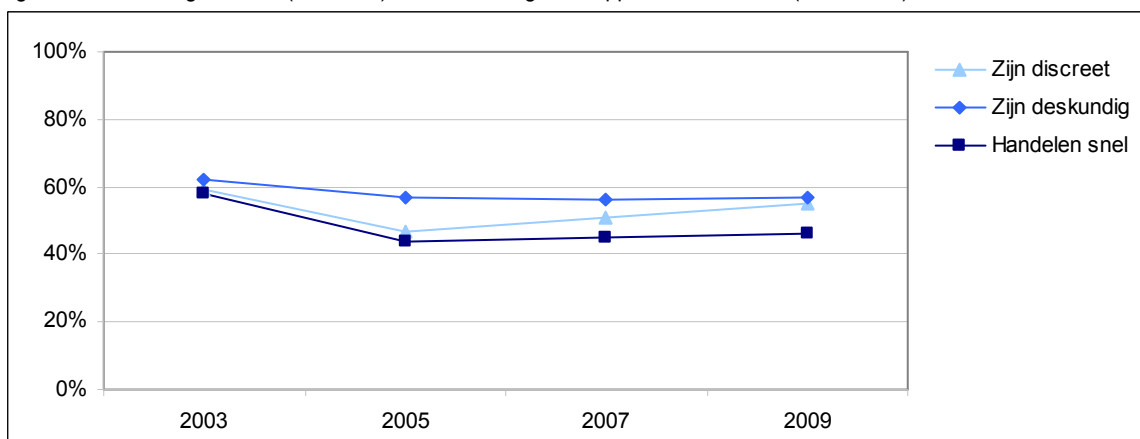
Figuur 19: Percentage dat het (helemaal) eens is met eigenschappen medewerkers (2009)



### *Discretie medewerkers tussen 2005 en 2009 toegenomen*

De eigenschappen discretie, deskundigheid en snel handelen zijn ook in de vorige omnibusenquêtes gevraagd. Sinds 2003 zijn de burgers wat minder tevreden over de medewerkers. Van 2005 naar 2009 heeft deze afname zich gestabiliseerd. Uitzondering hierop is de eigenschap discretie. Sinds 2005 vinden bewoners medewerkers discreter geworden.

Figuur 20: Percentage dat het (helemaal) eens is met eigenschappen medewerkers (2003-2009)



## 7. Eindoordeel over de dienstverlening van de gemeente

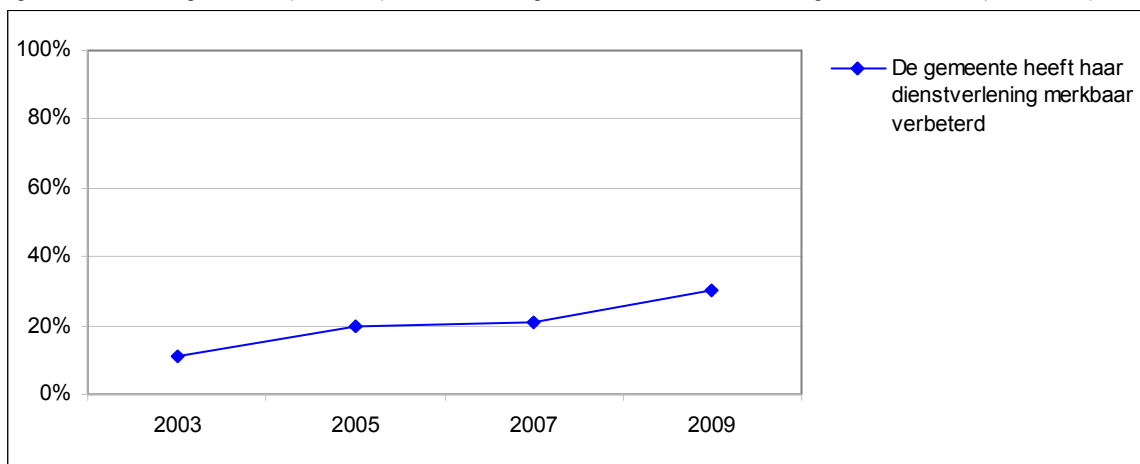
### *Inwoners vinden dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd*

De burgers zijn sinds 2003 positiever in hun eindoordeel over de gemeente. Het aantal burgers dat vindt dat de gemeente haar dienstverlening merkbaar heeft verbeterd is toegenomen. Dit aandeel is gestegen van 11 procent in 2003 naar 30 procent in 2009.

### *Senioren en laag opgeleiden vinden vaker dat gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd*

Senioren en laag opgeleiden vinden vaker dan gemiddeld dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd. Daarentegen vinden jongeren en hoog opgeleiden minder vaak dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd.

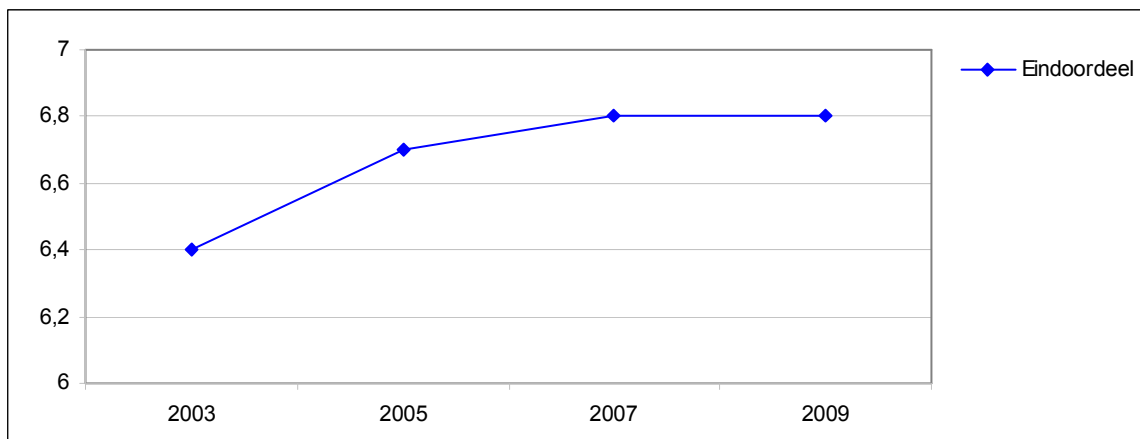
Figuur 21: Percentage dat het (helemaal) eens is dat de gemeente haar dienstverlening heeft verbeterd (2003-2009)



### *Rapportcijfer dienstverlening van de gemeente: 6,8*

Het rapportcijfer voor de gemeentelijke dienstverlening maakte tussen 2003 en 2005 een positieve ontwikkeling door. Van 2005 naar 2009 heeft deze toename zich gestabiliseerd. De inwoners van 's-Hertogenbosch geven gemiddeld een 6,8 voor de gemeentelijke dienstverlening.

Figuur 22: Rapportcijfer dienstverlening van de gemeente (2003-2009)



## 8. Tabellenboek Gemeentelijke Dienstverlening

### 8.1 Dienstverlening in het algemeen

#### C1.1 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de kwaliteit van producten en diensten van de gemeente?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau <sup>3</sup>		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				62%	67%	57%	66%	59%	60%	57%	61%	68%
Niet tevreden, niet ontevreden				22%	20%	24%	19%	25%	23%	25%	23%	19%
(Zeer) ontevreden				5%	5%	6%	4%	7%	6%	6%	6%	4%
Weet niet, geen mening				11%	8%	13%	12%	9%	11%	12%	11%	9%
N				618	311	365	216	192	265	217	185	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

#### C1.2 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de snelheid van levering?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	16%	30%	41%	52%	57%	47%	53%	48%	53%	50%	49%	56%
Niet tevreden, niet ontevreden	30%	25%	21%	24%	22%	26%	23%	30%	21%	25%	28%	21%
(Zeer) ontevreden	27%	19%	15%	6%	5%	7%	5%	7%	6%	8%	7%	5%
Weet niet, geen mening	27%	27%	24%	18%	16%	19%	19%	15%	19%	17%	17%	18%
N	2.701	604	618	668	306	357	215	192	253	207	185	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

#### C1.3 Hoe tevreden bent u in het algemeen over het nakomen van afspraken?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	21%	36%	42%	49%	49%	49%	57%	43%	44%	50%	49%	49%
Niet tevreden, niet ontevreden	24%	20%	14%	22%	25%	20%	17%	26%	26%	21%	22%	23%
(Zeer) ontevreden	15%	9%	8%	6%	3%	8%	3%	8%	7%	8%	5%	4%
Weet niet, geen mening	40%	35%	36%	23%	23%	23%	23%	22%	24%	21%	23%	23%
N	2.681	601	620	668	306	357	215	192	253	208	184	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

<sup>3</sup> Operationalisatie opleidingsniveau: laag=geen opleiding, basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO; midden=MBO, HAVO, VWO; hoog=HBO, WO

#### C1.4 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de afhandeling van klachten?

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	13%	20%	26%	27%	25%	28%	28%	21%	29%	33%	24%	25%	
Niet tevreden, niet ontevreden	24%	19%	14%	21%	20%	21%	18%	24%	20%	22%	20%	19%	
(Zeer) ontevreden	17%	14%	11%	13%	13%	13%	9%	15%	15%	15%	11%	12%	
Weet niet, geen mening	46%	46%	49%	40%	42%	38%	45%	39%	36%	30%	44%	44%	
N	2.666	597	617	669	305	359	215	190	256	210	184	265	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+									

## 8.2 Gemeentelijke informatie

#### C2.1 De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Helemaal) mee eens				75%	74%	77%	79%	75%	70%	68%	76%	80%	
Niet eens, niet oneens				15%	17%	13%	11%	15%	20%	17%	16%	12%	
(Helemaal) oneens				7%	8%	6%	6%	8%	6%	8%	6%	7%	
Weet niet, geen mening				3%	2%	5%	4%	2%	4%	7%	3%	1%	
N				676	309	362	216	192	260	214	185	266	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

#### C2.2 Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Helemaal) mee eens				74%	72%	76%	78%	75%	69%	65%	74%	81%	
Niet eens, niet oneens				15%	17%	13%	12%	16%	18%	17%	19%	11%	
(Helemaal) oneens				7%	8%	6%	8%	7%	7%	10%	4%	7%	
Weet niet, geen mening				4%	3%	5%	3%	2%	7%	8%	3%	1%	
N				673	309	359	216	192	257	212	185	265	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C2.3 De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens				72%	69%	74%	63%	74%	80%	75%	76%	66%
Niet eens, niet oneens				14%	15%	13%	15%	15%	12%	11%	12%	17%
(Helemaal) oneens				3%	3%	3%	2%	4%	4%	4%	2%	3%
Weet niet, geen mening				11%	13%	10%	20%	7%	5%	9%	11%	14%
N				680	310	365	216	192	264	217	185	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C2.4 De informatie op de gemeentelijke website is goed.

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens				62%	61%	63%	71%	63%	50%	53%	68%	66%
Niet eens, niet oneens				15%	16%	15%	15%	17%	15%	14%	13%	19%
(Helemaal) oneens				4%	5%	4%	5%	5%	4%	4%	3%	6%
Weet niet, geen mening				18%	17%	18%	9%	14%	31%	29%	17%	9%
N				664	305	354	216	193	247	204	184	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

8.3 Bereikbaarheid

C3 Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente 's-Hertogenbosch?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Ja				43%	46%	39%	42%	46%	40%	40%	36%	49%
Nee				57%	54%	61%	58%	54%	60%	60%	64%	51%
N				688	313	370	216	193	271	224	185	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

#### C4.1 Hoe tevreden bent u over het gemak waarmee u het telefoonnummer kon vinden?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				79%	80%	77%	86%	71%	77%	82%	76%	78%
Niet tevreden, niet ontevreden				13%	13%	14%	9%	17%	16%	14%	18%	11%
(Zeer) ontevreden				7%	7%	8%	4%	11%	6%	4%	6%	9%
Weet niet, geen mening				1%	1%	2%	1%	1%	1%	0%	0%	2%
N				280	139	137	93	85	98	78	68	129
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

#### C4.2 Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	55%	66%	70%	78%	80%	77%	84%	69%	77%	75%	77%	80%
Niet tevreden, niet ontevreden	27%	22%	21%	12%	12%	12%	10%	15%	11%	12%	11%	12%
(Zeer) ontevreden	18%	11%	9%	10%	8%	10%	5%	14%	11%	12%	11%	7%
Weet niet, geen mening				1%	0%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	2%
N	2079	492	478	281	139	138	93	95	99	78	68	129
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

#### C4.3 Hoe tevreden bent u over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				68%	68%	68%	70%	62%	70%	61%	73%	67%
Niet tevreden, niet ontevreden				19%	21%	16%	19%	21%	16%	27%	13%	19%
(Zeer) ontevreden				11%	10%	12%	9%	15%	10%	2%	1%	4%
Weet niet, geen mening				2%	1%	4%	2%	1%	4%	4%	1%	2%
N				279	138	137	93	85	97	77	68	129
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C4.4 Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie die u kreeg?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				72%	73%	72%	82%	64%	68%	68%	74%	74%
Niet tevreden, niet ontevreden				13%	14%	12%	6%	18%	17%	13%	13%	14%
(Zeer) ontevreden				14%	13%	15%	12%	19%	13%	17%	14%	11%
Weet niet, geen mening				1%	0%	2%	0%	0%	2%	3%	0%	1%
N				283	139	140	93	85	101	81	68	129
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C5 Heeft u de afgelopen 12 maanden een e-mail gestuurd naar de gemeente 's-Hertogenbosch?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Ja				18%	21%	15%	19%	22%	15%	15%	15%	24%
Nee				82%	79%	85%	81%	78%	85%	85%	85%	76%
N				682	312	365	215	193	266	219	184	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C6.1 Hoe tevreden bent u over het gemak waarmee u het e-mailadres kon vinden?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				81%	80%	81%	76%	88%	79%	84%	84%	76%
Niet tevreden, niet ontevreden				11%	11%	9%	14%	5%	12%	6%	6%	16%
(Zeer) ontevreden				8%	7%	9%	10%	8%	6%	9%	10%	6%
Weet niet, geen mening				1%	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	2%
N				124	67	55	43	39	41	32	30	62
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C6.2 Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u antwoord kreeg op uw e-mail?

	's-Hertogenbosch totaal				2009			2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>			62%	71%	74%	63%	66%	68%	81%	65%	87%	65%	
Niet tevreden, niet ontevreden			26%	10%	9%	12%	12%	5%	13%	10%	3%	13%	
(Zeer) ontevreden			12%	19%	17%	23%	22%	24%	6%	23%	10%	22%	
Weet niet, geen mening			1%	1%	0%	2%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	
N			236	123	67	54	43	39	40	31	30	62	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

C6.3 Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het antwoord dat u kreeg op uw e-mail?

	's-Hertogenbosch totaal				2009			2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Zeer) tevreden				67%	70%	62%	68%	63%	72%	69%	74%	65%	
Niet tevreden, niet ontevreden				13%	11%	15%	6%	22%	9%	10%	16%	11%	
(Zeer) ontevreden				18%	17%	19%	22%	12%	16%	14%	10%	22%	
Weet niet, geen mening				2%	1%	4%	4%	2%	3%	7%	0%	2%	
N				123	67	54	43	39	40	31	30	62	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

C7 Heeft u de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente 's-Hertogenbosch bezocht?

	's-Hertogenbosch totaal				2009			2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
Ja				66%	72%	61%	82%	67%	47%	46%	68%	81%	
Nee				34%	28%	39%	18%	33%	53%	54%	32%	19%	
N				677	310	362	215	193	261	216	182	267	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor het onderzoeksjaar 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C8.1 Hoe tevreden bent u over de overzichtelijkheid van de website?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				74%	69%	79%	71%	73%	78%	80%	78%	68%
Niet tevreden, niet ontevreden				14%	16%	13%	15%	16%	11%	14%	12%	15%
(Zeer) ontevreden				12%	15%	8%	14%	10%	8%	3%	8%	17%
Weet niet, geen mening				1%	1%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	0%
N				420	208	209	176	124	117	90	120	207
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C8.2 Hoe tevreden bent u over de toegankelijkheid van de website?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	67%	75%	80%	80%	74%	88%	82%	76%	81%	80%	86%	76%
Niet tevreden, niet ontevreden	22%	13%	13%	12%	16%	7%	10%	16%	12%	12%	9%	14%
(Zeer) ontevreden	12%	12%	7%	7%	9%	4%	8%	7%	4%	6%	5%	9%
Weet niet, geen mening				1%	1%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	0%
N	1190	389	461	421	209	209	177	124	117	90	121	207
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

C8.3 Hoe tevreden bent u de informatie op de website?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	49%	61%	73%	78%	75%	81%	81%	79%	74%	84%	80%	74%
Niet tevreden, niet ontevreden	34%	26%	19%	16%	19%	12%	15%	13%	19%	9%	15%	19%
(Zeer) ontevreden	17%	13%	9%	5%	5%	5%	5%	7%	4%	4%	5%	6%
Weet niet, geen mening				1%	1%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	0%
N	1108	375	439	421	209	209	177	124	117	90	121	207
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C9 Heeft u de afgelopen 12 maanden een webformulier ingevuld op de website van de gemeente 's-Hertogenbosch?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Ja				19%	20%	19%	26%	17%	14%	11%	16%	29%
Nee				81%	80%	81%	74%	83%	86%	89%	84%	71%
N				675	310	360	214	193	260	214	182	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C10.1 Hoe tevreden bent u over het gemak waarmee u het webformulier op internet kon vinden?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				73%	72%	72%	74%	73%	69%	70%	72%	74%
Niet tevreden, niet ontevreden				16%	16%	16%	16%	17%	14%	20%	13%	17%
(Zeer) ontevreden				10%	11%	10%	10%	10%	10%	5%	16%	9%
Weet niet, geen mening				2%	2%	1%	0%	0%	7%	5%	0%	0%
N				121	56	64	57	30	33	20	29	71
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C10.2 Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het webformulier?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				87%	89%	85%	88%	84%	86%	85%	81%	91%
Niet tevreden, niet ontevreden				10%	8%	12%	10%	13%	7%	10%	16%	8%
(Zeer) ontevreden				2%	2%	2%	1%	3%	0%	0%	3%	1%
Weet niet, geen mening				2%	2%	2%	0%	0%	7%	5%	0%	0%
N				121	56	64	57	30	33	20	29	71
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C10.3 Hoe tevreden bent u over de termijn waarmee u antwoord kreeg op uw webformulier?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				73%	71%	75%	78%	66%	69%	76%	72%	72%
Niet tevreden, niet ontevreden				11%	18%	5%	7%	24%	7%	10%	13%	11%
(Zeer) ontevreden				11%	6%	15%	13%	10%	7%	0%	16%	13%
Weet niet, geen mening				5%	5%	5%	1%	0%	17%	14%	0%	4%
N				120	55	64	57	29	33	20	29	70
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C10.4 Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie / het antwoord dat u kreeg op uw webformulier?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				76%	76%	76%	82%	62%	73%	81%	71%	76%
Niet tevreden, niet ontevreden				12%	11%	11%	6%	31%	7%	5%	16%	12%
(Zeer) ontevreden				7%	8%	8%	9%	7%	3%	0%	13%	7%
Weet niet, geen mening				6%	5%	6%	3%	0%	17%	14%	0%	5%
N				120	55	64	57	29	33	20	29	70
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C11 Heeft u wel eens iets gezien of gehoord over de campagne 'Regel het op internet'?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Nee, nooit van gehoord				63%	64%	62%	72%	57%	57%	67%	64%	60%
Ja, maar ik weet niet precies waar het over gaat				14%	15%	14%	10%	16%	19%	16%	12%	15%
Ja, daar heb ik van gehoord en ik weet waar het over gaat				22%	21%	24%	18%	27%	24%	17%	24%	25%
N				675	310	360	216	193	259	213	184	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C12 Waar heeft u dit gezien of gehoord?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Op een poster				11%	13%	9%	11%	11%	13%	12%	9%	12%
Op de bus				3%	2%	3%	1%	4%	2%	3%	1%	3%
In een huis-aan-huisblad				53%	50%	56%	44%	50%	63%	54%	51%	55%
In 'Wijkgericht'				12%	10%	13%	7%	9%	18%	13%	14%	9%
In een brief van de gemeente				9%	8%	10%	4%	12%	10%	10%	9%	8%
Op de website van de gemeente				36%	38%	33%	49%	28%	33%	28%	29%	46%
Anders				3%	2%	5%	5%	2%	2%	3%	4%	4%
Weet ik niet meer				17%	18%	16%	15%	22%	13%	19%	19%	13%
N				258	118	140	63	83	111	74	72	110
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C13 Heeft u de afgelopen 12 maanden een brief gestuurd naar de gemeente 's-Hertogenbosch?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Ja				14%	15%	13%	17%	15%	10%	16%	14%	12%
Nee				86%	85%	87%	83%	85%	90%	84%	86%	88%
N				685	311	369	216	193	268	222	184	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C14.1 Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u antwoord kreeg op uw brief?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	34%	48%	52%	52%	49%	53%	50%	50%	57%	55%	52%	48%
Niet tevreden, niet ontevreden	32%	29%	25%	18%	18%	19%	23%	14%	10%	23%	26%	9%
(Zeer) ontevreden	34%	23%	23%	27%	29%	26%	23%	36%	29%	19%	22%	36%
Weet niet, geen mening				2%	4%	2%	5%	0%	5%	3%	0%	6%
N	1593	386	377	93	45	47	39	27	26	32	26	32
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C14.2 Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het antwoord dat u kreeg op uw brief?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				51%	47%	55%	48%	54%	50%	67%	48%	39%
Niet tevreden, niet ontevreden				19%	20%	18%	25%	11%	18%	13%	22%	18%
(Zeer) ontevreden				24%	24%	23%	23%	36%	18%	13%	30%	30%
Weet niet, geen mening				6%	8%	5%	5%	0%	14%	7%	0%	12%
N				93	45	47	39	27	26	32	26	32
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C15 Heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan het Stadskantoor van de gemeente 's-Hertogenbosch?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
Ja				68%	68%	67%	74%	66%	61%	63%	66%	71%
Nee				32%	32%	33%	26%	34%	39%	37%	34%	29%
N				680	310	365	215	193	264	218	183	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C16.1 Hoe tevreden bent u over de openingstijden van het Stadskantoor?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	54%	64%	69%	74%	73%	74%	68%	70%	85%	78%	73%	70%
Niet tevreden, niet ontevreden	14%	12%	12%	10%	11%	10%	12%	12%	8%	9%	7%	14%
(Zeer) ontevreden	32%	23%	19%	15%	15%	15%	20%	18%	5%	12%	20%	15%
Weet niet, geen mening				1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%
N	2411	562	586	449	203	243	160	122	161	136	118	186
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+								

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C16.2 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van het Stadskantoor?

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Zeer) tevreden <sup>2</sup>	56%	68%	72%	77%	74%	81%	83%	64%	81%	76%	73%	80%	
Niet tevreden, niet ontevreden	17%	13%	13%	10%	12%	8%	11%	12%	6%	11%	12%	8%	
(Zeer) ontevreden	27%	19%	16%	12%	14%	10%	6%	24%	10%	11%	16%	11%	
Weet niet, geen mening				1%	0%	1%	0%	0%	2%	2%	0%	1%	
N	2497	582	588	446	201	241	161	122	157	133	119	186	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+									

C17 Heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan één van de dependances in Rosmalen, Empel of Engelen?

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
Ja				16%	17%	14%	14%	17%	16%	17%	18%	14%	
Nee				84%	83%	86%	86%	83%	84%	83%	82%	86%	
N				681	311	365	212	193	268	222	182	266	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

C18.1 Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de dependance?

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Zeer) tevreden				67%	69%	64%	53%	70%	77%	64%	70%	68%	
Niet tevreden, niet ontevreden				12%	17%	8%	18%	9%	9%	21%	3%	11%	
(Zeer) ontevreden				17%	15%	20%	21%	21%	11%	12%	24%	18%	
Weet niet, geen mening				3%	0%	8%	9%	0%	3%	3%	3%	3%	
N				111	56	53	29	35	46	34	33	43	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005													
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003													

<sup>1</sup> Vraagstelling en antwoordcategorieën wijken af van voorgaande jaren. Voor een betrouwbaardere trendanalyse is voor de onderzoeksjaren 2003, 2005 en 2007 de categorie 'weet niet, geen mening' uitgesloten.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C18.2 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de dependance?

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Zeer) tevreden				97%	96%	98%	97%	100%	92%	91%	97%	100%
Niet tevreden, niet ontevreden				1%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%
(Zeer) ontevreden				2%	2%	0%	3%	0%	3%	6%	0%	0%
Weet niet, geen mening				1%	0%	2%	0%	0%	3%	3%	0%	0%
N				111	55	54	30	35	45	33	34	43
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

8.4 Medewerkers

C19.1 De medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn discreet.

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens <sup>2</sup>	59%	47%	51%	55%	54%	56%	57%	56%	53%	59%	61%	49%
Niet eens, niet oneens	15%	16%	13%	14%	15%	13%	15%	16%	12%	12%	15%	15%
(Helemaal) oneens	5%	3%	3%	1%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	3%	0%
Weet niet, geen mening	21%	33%	33%	29%	31%	28%	27%	27%	35%	28%	21%	36%
N	2.533	612	617	670	305	360	214	193	255	210	182	267
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				0								

C19.2 De medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn deskundig.

	's-Hertogenbosch totaal				2009							
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens <sup>2</sup>	62%	57%	56%	57%	54%	60%	62%	54%	55%	57%	60%	56%
Niet eens, niet oneens	14%	20%	18%	18%	19%	16%	18%	21%	14%	15%	20%	18%
(Helemaal) oneens	11%	8%	7%	5%	6%	4%	3%	8%	3%	6%	5%	4%
Weet niet, geen mening	13%	15%	18%	20%	21%	20%	16%	17%	29%	22%	15%	22%
N	2.556	613	620	665	303	357	215	191	251	206	182	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				0								

<sup>1</sup> Vraagstelling wijkt af van voorgaande jaren.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

C19.3 De medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch luisteren goed

	's-Hertogenbosch totaal				2009		2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens				58%	57%	59%	60%	56%	57%	63%	61%	53%
Niet eens, niet oneens				18%	19%	18%	20%	18%	16%	15%	20%	20%
(Helemaal) oneens				7%	8%	6%	6%	10%	4%	5%	7%	9%
Weet niet, geen mening				17%	16%	18%	14%	15%	23%	18%	13%	19%
N				668	305	358	215	192	253	208	183	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C19.4 De medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch denken actief mee

	's-Hertogenbosch totaal				2009		2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens				45%	39%	51%	49%	44%	41%	49%	50%	39%
Niet eens, niet oneens				22%	27%	18%	23%	25%	19%	17%	22%	26%
(Helemaal) oneens				10%	11%	8%	10%	12%	7%	11%	9%	9%
Weet niet, geen mening				23%	23%	24%	18%	19%	33%	23%	19%	25%
N				665	303	357	215	192	250	205	183	266
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005												
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003												

C19.5 De medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch handelen snel

	's-Hertogenbosch totaal				2009		2009			2009		
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau		
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog
(Helemaal) mee eens <sup>2</sup>	58%	44%	45%	46%	38%	53%	50%	39%	45%	50%	48%	40%
Niet eens, niet oneens	13%	24%	20%	26%	30%	22%	24%	32%	23%	22%	26%	30%
(Helemaal) oneens	18%	14%	14%	12%	15%	9%	12%	14%	9%	10%	13%	12%
Weet niet, geen mening	11%	18%	20%	17%	17%	17%	13%	14%	23%	18%	13%	18%
N	2.586	616	620	667	304	358	215	192	252	207	183	265
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				0								
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				-								

<sup>1</sup> Vraagstelling wijkt af van voorgaande jaren.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.

## 8.5 Eindoordeel over de dienstverlening van de gemeente

C20 De gemeente 's-Hertogenbosch heeft het afgelopen jaar haar dienstverlening merkbaar verbeterd.

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
(Helemaal) mee eens <sup>2</sup>	11%	20%	21%	30%	26%	33%	23%	30%	37%	35%	32%	23%	
Niet eens, niet oneens	23%	23%	24%	30%	32%	28%	32%	35%	24%	29%	29%	32%	
(Helemaal) oneens	13%	13%	5%	5%	6%	5%	5%	7%	4%	4%	6%	6%	
Weet niet, geen mening	53%	44%	50%	35%	36%	35%	41%	28%	35%	32%	34%	39%	
N	2.697	605	620	684	311	369	215	193	269	223	182	267	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				+									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				+									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+									

C21 Als u nu alles overziet, welk rapportcijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente voor haar dienstverlening.

	's-Hertogenbosch totaal				2009								
	Jaartal				Geslacht		Leeftijd			Opleidingsniveau			
	2003	2005	2007 <sup>1</sup>	2009	Man	Vrouw	18-39	40-54	55 eo	Laag	Midden	Hoog	
Gemiddeld rapportcijfer	6,4	6,7	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7	6,9	
% rapportcijfer 7 of hoger <sup>2</sup>	51%	67%	68%	67%	65%	69%	69%	61%	69%	63%	66%	70%	
N	2.413	630	600	672	308	359	213	191	260	215	182	263	
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2007				0									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2005				0									
Significante toe- (+) of afname (-) sinds 2003				+									

<sup>1</sup> Vraagstelling wijkt af van voorgaande jaren.

<sup>2</sup> Percentage waarop de significantietoets is uitgevoerd.