

4.6 Resultaten - Dienstverlening aan de burgers

4.6.1. Met welke dienst had je het laatst contact?

Aantal inzendingen: 226 - Bekijk [hier](#) de volledige lijst

De overgrote meerderheid had het laatst contact met een dienst van burgerzaken.

4.6.2. Hoe was jouw ervaring? Konden zij jou verder helpen?

Aantal inzendingen: 250 - Bekijk [hier](#) de volledige lijst

Over het algemeen is men tevreden:

171 of **70%** van de antwoorden zijn **positief**

32 of 13% zijn neutraal

42 of 17% zijn negatief

Waar men ontevreden was of iets op te merken had ging het vooral om

- Een organisatorisch probleem (22 keer), bv. doorgestuurd worden, naar het loket moeten komen waar het ook digitaal zou moeten, de dienst niet vinden, IT problemen, ...)
- Te lange wachttijd (15 keer), ofwel aan het loket ofwel wachten op een antwoord
- Onvriendelijke behandeling (15 keer)
- Niet klantgericht (12 keer), bv. te stroef, niet creatief, niet proactief
- Er was geen oplossing voor het probleem (10 keer)
- Er kwam geen antwoord (4 keer)
- De openingsuren zijn moeilijk voor wie werkt (4 keer)
- Verder nog 2 keer foute informatie en één keer ontevreden omdat men geen andere taal dan Nederlands wil spreken.

4.6.3. Ben je tevreden met de dienstverlening van Dilbeek?



Aantal inzendingen: 443

1 2.26 % 2 6.11 % 3 20.14 % 4 53.85 % 5 14.71 % N.v.t. 2.94 %

minder dan 1 jaar - 5 antwoorden - 1%

tussen 1 en 3 jaar - 24 antwoorden - 5%

tussen 4 en 10 jaar - 51 antwoorden - 11%

meer dan 10 jaar - 323 antwoorden - 73%

68% van de deelnemers zijn tevreden met de dienstverlening (score 4 of 5). 8% is niet tevreden (score 1 of 2).

Er is geen significant verschil tussen leeftijden of wijken. Een vergelijking volgens hoe lang men in Dilbeek woont, toont dat wie nog niet zo lang in Dilbeek woont meer tevreden is dan wie er langer dan 10 jaar woont. Er zijn maar 5 antwoorden van mensen die minder dan 1 jaar in Dilbeek wonen en 24 van wie 1 tot 3 jaar in Dilbeek woont. We mogen er daarom geen zware conclusies aan vasthangen. Maar er is alvast geen 'ontevredenheid' bij wie recent in Dilbeek kwam wonen.

4.6.4. Vind je het belangrijk dat Dilbeek de dienstverlening beter maakt dan vandaag?

(1: niet belangrijk tot 4: erg belangrijk)



Aantal inzendingen: 443

1 2.7 % 2 13.74 % 3 50 % 4 33.56 %

De meerderheid (83%) vindt het belangrijk dat Dilbeek werkt aan betere dienstverlening

4.6.5. Waar moeten we vooral in investeren? Duid het belangrijkste aan

Op afspraak werken voor diensten die langer dan 5 minuten duren

Het digitale loket versterken, bvb voor aanvragen van attesten

Diensten aan huis

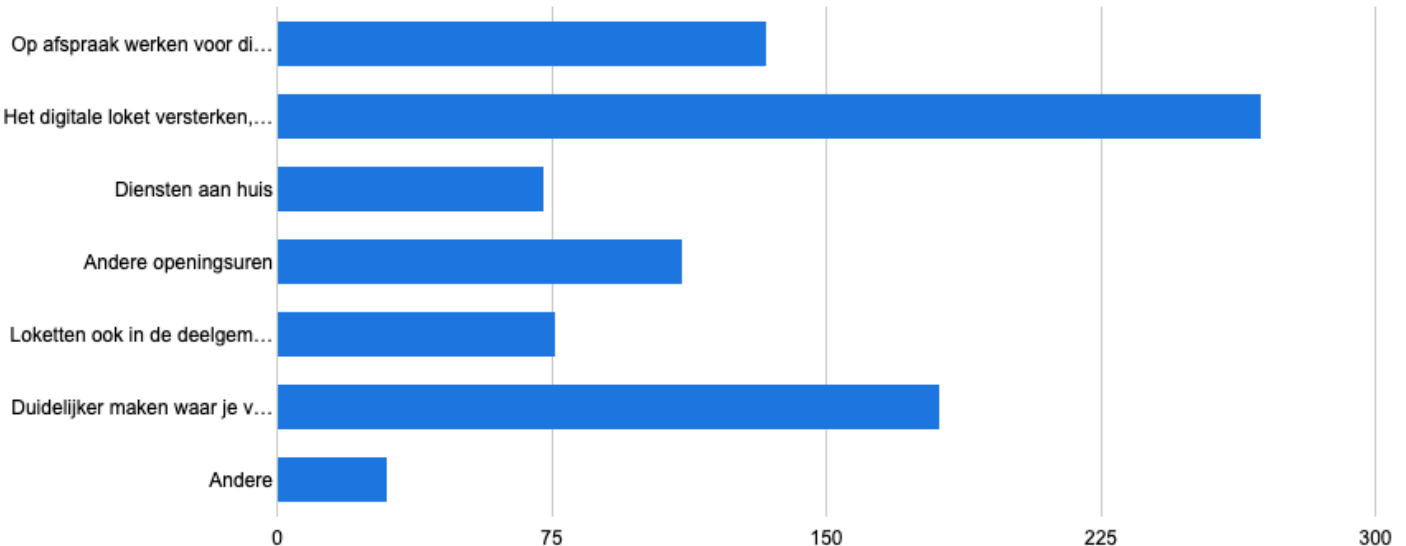
Andere openingsuren

Loketten ook in de deelgemeenten

Duidelijker maken waar je voor wat terecht kan

Andere

Aantal inzendingen: 873 van 443 deelnemers



60% van de deelnemers vindt dat het digitale loket moet versterkt worden.

40% vindt het nodig dat men duidelijker communiceert waar je voor wat terecht kan.

30% vindt dat men moet werken op afspraak voor alles wat langer dan 5 minuten duurt

25% vindt dat men moet werken aan betere openingsuren

16% zou graag loketten in de deelgemeenten zien

15% wil graag diensten aan huis

Leg uit waar je concreet aan denkt. tekstantwoorden bij "Andere".

Aantal inzendingen: 25 - Bekijk [hier](#) de volledige lijst

Over het algemeen is men positief. Er zijn weerkerende opmerkingen over

Klantvriendelijkheid - "Mentaliteitswijziging. Klantgerichtheid. Vaak nog erg bureaucratisch en niet zelden attitude "wij hebben gelijk, zwijgt, ge zaagt" - ook als ze helemaal de bal mis slaan (wat niet ongebruikelijk is)."

Taalgebruik - "Ik weet dat Dilbeek een Vlaamse gemeente is, maar het taalgebruik bij de dienstverlening iets soepeler maken zou het zo veel aangenamer maken voor iedereen. De dienstverlening moet uiteraard in het Nederlands, maar af en toe een woordje kunnen vertalen om zeker te zijn dat de gebruiker door heeft wat men van hem/haar verwacht zou toch moeten kunnen. Ik ging 10 jaar geleden 5 maanden studeren in het buitenland (Duitsland). Ik sprak toen een beetje Duits en zeer goed Engels. Toen ik mij daar ging aanmelden bij de gemeente werden er woorden gebruikt op de formulieren die ik nog nooit had gehoord... ik had mijn woordenboek mee, en de dame van de gemeente die mij te woord stond heeft mij hier ook geholpen. Ze kon zelf geen Engels, maar ze was zeer behulpzaam en stelde mij op mijn gemak. Ik werd er niet weggestuurd omdat ik de taal (niet

helemaal) machtig was. Dit was een zeer positieve ervaring voor mij; ik voelde mij daar welkom. Ik hoop dat dit ooit misschien ook het geval zal zijn in onze mooie gemeente."