

Dienstverlening

In september 2023 konden inwoners uit Berkelland meedoen aan het onderzoek over de dienstverlening in de gemeente. 717 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld. De respondenten zijn leden van het inwonerspanel, bezoekers van het gemeentehuis of inwoners die de open link hebben ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

Dienstverlening algemeen

Welke woorden komen als eerst in u op als u denkt aan de dienstverlening van de gemeente Berkelland? Meest genoemde antwoorden

Hoe groter het woord, hoe vaker het genoemd is



Laatste contact met de gemeente

Hoe heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente Berkelland? Top 3

Bezoek gemeentehuis: 32%



Telefonisch contact: 24%

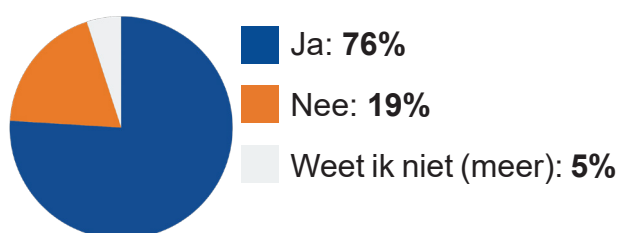


Mailcontact/ contactformulier op website: 14%



Bezoek gemeentehuis

Heeft u een afspraak gemaakt voor uw bezoek aan het gemeentehuis?



Vond u het makkelijk om een afspraak te maken?



Telefonisch contact & Mail contact

Werd de telefoon snel genoeg opgenomen volgens u?



Ja: 75%

Nee: 13%

Weet ik niet (meer): 11%

Heeft u snel een inhoudelijke reactie ontvangen op uw mail?



Ja: 62%

Nee: 17%

Weet ik niet (meer): 22%

Heeft de gemeente u snel genoeg teruggebeld/ gemaïld volgens u?

Ja, dezelfde dag: 22%

Ja, binnen X aantal werkdagen: 21%

Nee, binnen X aantal werkdagen: 29%

Weet ik niet (meer): 28%

Ervaringen laatste contact

Hoe ervaarde u het contact met de gemeente Berkelland de laatste keer?
% (Helemaal) eens

Ik kon de gemeente goed bereiken: 79%

Ik kon zelf kiezen hoe ik contact opnam met de gemeente: 68%

Ik ben prettig geholpen: 66%

Het doel waarvoor ik contact opnam met de gemeente is behaald: 63%

Ik kreeg snel antwoord op mijn vraag: 63%

Beoordeling dienstverlening

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van de gemeente Berkelland?

Communicatie

6.6

Bereikbaarheid

7.0

Dienstverlening

6.6

Wensen voor toekomstig contact

Stel, u zoekt contact met de gemeente Berkelland. Hoe zoekt u dan het liefste contact met de gemeente Berkelland? *Top 3*

Telefoon: **68%**



E-mail: **42%**



Bezoek gemeentehuis: **38%**



Wat heeft uw voorkeur als het gaat om de dienstverlening van de gemeente?



- Inwoners lijken een voorkeur te hebben voor een snel antwoord tegenover een uitgebreid antwoord.



- Inwoners lijken een kleine voorkeur te hebben voor 1 keer een afspraak op het gemeentehuis tegenover 2 keer een telefonische afspraak.
- Inwoners lijken een kleine voorkeur te hebben voor het altijd kunnen binnenlopen in het gemeentehuis tegenover het altijd een afspraak moeten maken.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De uitkomsten van dit onderzoek geven waardevolle inzichten voor het opstellen van een nieuwe visie op dienstverlening. Daarin wordt bepaald wat belangrijke uitgangspunten zijn en met welke thema's de gemeente concreet aan de slag gaat. We verwachten de visie op dienstverlening in het eerste kwartaal van 2024 op te leveren.