

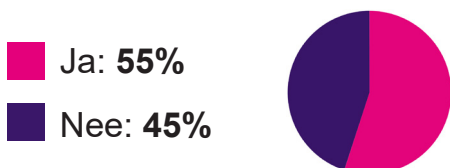
Dienstverlening

Eind 2022 vond er een onderzoek over de dienstverlening in de gemeente Bronckhorst plaats. In totaal vulden 848 deelnemers de vragenlijst volledig in. Hierdoor kunnen we met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,32% uitspraken doen over de populatie. Graag delen wij enkele belangrijke resultaten en u leest wat we daarmee willen doen. De resultaten in deze factsheet zijn door voldoende deelnemers beantwoord, om betrouwbare uitspraken over te kunnen doen. Inwoners gaven onder meer aan of er goed naar ze werd geluisterd, of ze tevreden zijn over het taalgebruik en ze gaven hun mening over onze medewerkers.

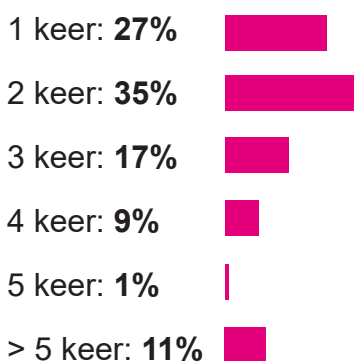


Contact met de gemeente

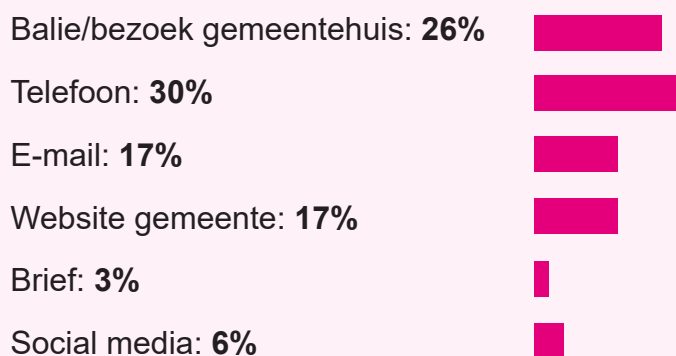
Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente voor een product, dienst, vraag of probleem?



Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?



Via welk kanaal heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente?



Dienstverlening van de gemeente

Bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst tijdens dit laatste contact? - Top 3 met hoogste % (zeer) eens



Het taalgebruik was begrijpelijk: 85%



Ik ben vriendelijk behandeld: 79%



Er is goed naar mij geluisterd: 74%

Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente?



Balie/ bezoek gemeentehuis

Had u voor dit bezoek aan het gemeentehuis van te voren een afspraak gemaakt?



Ja: 82%



Nee: 16%




Weet ik niet (meer): 2%

Werd u bij uw afspraak snel geholpen?

Ik hoefde niet te wachten: 43% 

Ik moest even wachten: 54% 


Ik moest lang wachten: 3% 


Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis?




Telefonisch contact

Werd u direct geholpen?

Ja, direct geholpen: 31% 

Nee, doorverbonden: 21% 

Nee, terugbelverzoek aangemaakt: 29% 

Nee, terugmailverzoek aangemaakt: 3% 

Heeft u een duidelijke reactie gekregen?



Ja: 75%



Nee: 17%



Weet ik niet (meer): 8%

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de telefoon?





Mail contact

Heeft u een duidelijke reactie op uw e-mail gekregen?



Ja: 67%



Nee: 30%



Weet ik niet (meer): 3%

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de e-mail?

6.5



Website van de gemeente

Wat heeft u op de website gedaan? - Top 3



Aanvraagformulier
ingevuld: 34%



Melding woon- en leef-
omgeving gedaan: 29%



Contactformulier
ingevuld: 17%

Als u de website van de gemeente bezoekt, kon u tot nu toe dan altijd vinden wat u zocht?



Ja: 77%



Nee: 19%



Weet ik niet (meer): 4%

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de website?

7.3



Social media kanalen

Via welke social media heeft u de laatste keer een bericht (of reactie) gestuurd naar de gemeente? - Top 3



Whatsapp: 74%



Facebook: 10%



Instagram: 9%

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via social media?

7.4



Voorkeurskanalen

Als u gemeentelijke producten of diensten nodig heeft, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met de gemeente? - Top 3



Website: 44%



Telefoon: 28%



E-mail: 12%

Als u een vraag/probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met de gemeente? - Top 3



Telefoon: 40%



Website: 27%



E-mail: 17%



Openingstijden gemeentehuis

Wat is uw totaaloordeel over de openingstijden van het gemeentehuis?

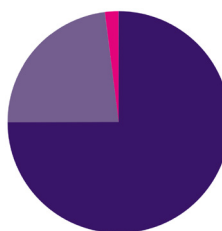
7.0



Digitaal aanvragen rijbewijs

Was u al bekend met deze mogelijkheid?

- Nee, nog niet bekend mee: 75%
- Ja, maar nog geen gebruik van gemaakt: 23%
- Ja, en ook al gebruik van gemaakt: 2%



Wat gebeurt er met de resultaten?

Ons vorige onderzoek vond plaats in 2020. Door de coronaperiode zijn niet alle plannen uit het vorige dienstverleningsonderzoek uitgevoerd. Deze nemen we mee bij de uitvoering van de tips uit het nieuwe onderzoek.

Inwoners willen graag een snellere terugkoppeling als zij contact met ons hebben gehad. Hier besteden we intern veel aandacht aan. Ook besteden we met trainingen aandacht aan het verbeteren van het e-mail contact. Verder onderzoeken we of de inzet van live chat toegevoegde waarde heeft voor onze dienstverlening.

Door uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren. Hiervan profiteren uiteindelijk weer alle inwoners. Bedankt voor uw inbreng en betrokkenheid!