



Bronckhorst Spreekt Dienstverlening



U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' en er van juli tot half oktober een onderzoek over de gemeentelijke dienstverlening heeft plaatsgevonden. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij enkele belangrijke resultaten met u en stellen we u op de hoogte van het vervolg.

Respons en betrouwbaarheid

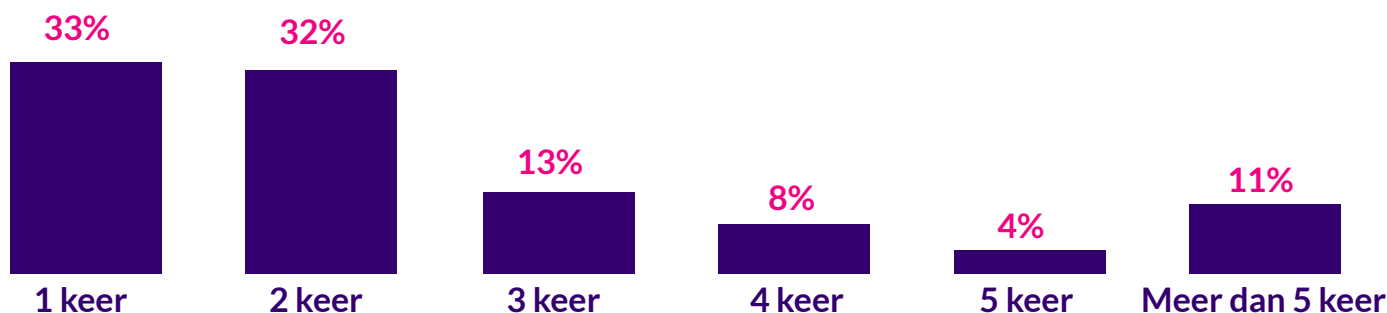
In totaal hebben 754 van de 1.941 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Een deelnemerspercentage van 39%. Door het grote aantal deelnemers is het onderzoek statistisch betrouwbaar en representatief over woonplaats.

Contact afgelopen 12 maanden

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



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



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

- Top 3



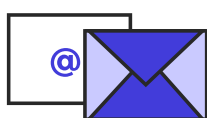
Via de balie/
bezoek aan het
gemeentehuis

31%



Via de
telefoon

28%



Via de
e-mail

17%

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente?

- Top 3



Openingstijden
van het
gemeentehuis

20%



Verklaring
omtrent
gedrag

19%



Huwelijk/
geregistreerd
partnerschap

6%

Dienstverlening algemeen

Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst?



In 2018 werd dit beoordeeld met een 7.4

Geef alstublieft een rapportcijfer voor de openingstijden van het gemeentehuis van de gemeente Bronckhorst.



In 2018 werd dit beoordeeld met een 7.0

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



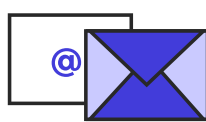
Via de telefoon

32%



Via de website

32%



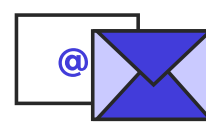
Via de e-mail

16%



Via de telefoon

44%



Via de e-mail

21%



Via de website

19%

Als u een vraag of probleem heeft voor de gemeente, hoe neemt u dan bij voorkeur contact op met de gemeente Bronckhorst? - Top 3

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst? - % (zeer) eens

Het taalgebruik is begrijpelijk



Ik ben vriendelijk behandeld



Ik regel graag zoveel mogelijk zelf



Ik kan zelf kiezen hoe ik contact opneem met de gemeente



Wat gebeurt er met de resultaten?

De gemeente gebruikt de uitkomst van dit onderzoek om haar dienstverlening te verbeteren. Inwoners zijn tevreden over de vriendelijkheid van onze medewerkers en de begrijpelijkheid van ons taalgebruik.

Daarnaast geeft u ook tips voor onze dienstverlening. Inwoners willen graag een snellere terugkoppeling als zij contact met ons hebben gehad. Hier besteden we intern veel aandacht aan. Daarnaast wil meer dan de helft van de deelnemers graag contact via live chat (op onze website). We gaan kijken hoe we dit kunnen realiseren. Door uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren. Hiervan profiteren uiteindelijk weer alle inwoners. Bedankt voor uw inbreng en betrokkenheid!