



Bronckhorst Spreekt 'Gemeentelijke dienstverlening'

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' en in juni of juli 2018 heeft deelgenomen aan het onderzoek over de gemeentelijke dienstverlening. 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 777 van de 1.693 panelleden deelgenomen aan het onderzoek. Een deelnemerspercentage van 46%. Door het grote aantal deelnemers is het onderzoek statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen en het geslacht.



Contact met de gemeente

68% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente voor een product, dienst, een vraag of probleem. In de meeste gevallen hebben deze respondenten 1 keer (26%) of 2 keer (34%) contact opgenomen in de afgelopen 12 maanden.

Respondenten die via de balie/ bezoek aan gemeentehuis contact hebben gehad met de gemeente doen dit met name voor een paspoort/ identiteitskaart of rijbewijs. Het voornaamste onderwerp van contact via de telefoon, e-mail, website en WhatsApp is 'melding woon- en leefomgeving'.

Hoe heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente?



Telefoon

Het kanaal telefoon is beoordeeld door 97 respondenten. In 92% van deze gevallen werd er voldoende snel opgenomen en 45% kon direct worden geholpen. Circa 26% van de respondenten is doorverbonden, terwijl 27% later is teruggebeld/ gemaïld. Respondenten die zijn doorverbonden geven in 70% van de gevallen aan dat dit voldoende snel is gegaan, terwijl 64% van deze groep, na het doorverbinden, opnieuw moest uitleggen waarvoor men belde.



Wanneer respondenten gemeentelijke producten of diensten nodig hebben, nemen zij bij voorkeur contact op via de telefoon (32%) of via de website (32%). Bij vragen of problemen wordt het liefst contact opgenomen via de telefoon (44%) of via e-mail (23%).

Balie/ bezoek aan gemeentehuis

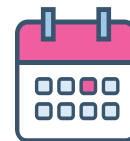
In totaal hebben 225 respondenten het kanaal balie/ bezoek aan gemeentehuis beoordeeld. Van deze groep heeft 66% vooraf een afspraak gemaakt, in 2015 was dit nog 42%. Dit gebeurde met name via de website van de gemeente (62%) of telefonisch (30%). Het gemak waarmee men een afspraak kon maken wordt door 89% als (zeer) goed beoordeeld.

- Tijdens het laatste bezoek aan het gemeentehuis moest 58% terugkomen om op te halen wat men besteld/ aangevraagd had, terwijl 34% in één keer werd geholpen en niet terug hoefde te komen.
- Uiteindelijk werd 82% van de respondenten aan de balie geholpen en is er in 10% van de gevallen iemand bijgehaald.

De respondenten beoordelen de openingstijden van het gemeentehuis gemiddeld met een 7,05 als rapportcijfer. Bijna 12% geeft een onvoldoende.



- Als men naar het gemeentehuis moet, dan hebben de dagdelen donderdagavond (33%) en vrijdagochtend (27%) binnen de huidige openingstijden de voorkeur.



Totaaloordeel dienstverlening



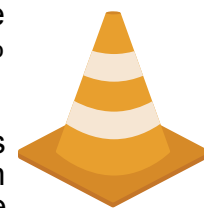
De dienstverlening van de gemeente Bronckhorst wordt gemiddeld met een 7,42 beoordeeld. 9% van de respondenten heeft een onvoldoende gegeven. In 2015 gaven de respondenten gemiddeld een 7,38 voor de dienstverlening, terwijl 7% een onvoldoende gaf.

In totaal heeft een derde (33%) van de respondenten een suggestie over hoe de dienstverlening van gemeente Bronckhorst kan worden verbeterd. Suggesties hebben onder meer betrekking op het nakomen van afspraken en het luisteren naar en communiceren met inwoners.

Buitendienstmedewerkers

In totaal geeft 85% van de respondenten aan wel eens een buitendienstmedewerker (plantsoendienst) van gemeente Bronckhorst te zien. De mate waarin deze gemeentemedewerkers herkenbaar zijn wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,7. Ongeveer 3% van de respondenten geeft een onvoldoende.

Van de respondenten die wel eens een buitendienstmedewerker zien, praat 37% hier wel eens mee. Deze respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor de communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In dit geval geeft ruim 5% een onvoldoende. In 2015 kregen de communicatieve vaardigheden een beoordeling van 7,4.



Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De uitkomst van het onderzoek waar u aan mee heeft gewerkt, wordt door de gemeente gebruikt om haar dienstverlening te verbeteren. Uit de resultaten kan de gemeente afleiden waar de komende jaren meer aandacht voor moet zijn, wat toegankelijker kan en wat inwoners nog missen of misschien juist minder noodzakelijk achten. Niet alles is direct zichtbaar of mogelijk, maar waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren, zullen wij dat doen.

Wanneer er iets in de gemeentelijke dienstverlening wijzigt, worden de inwoners hierover geïnformeerd. Op basis van uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren en wordt er beleid gemaakt. Bedankt voor uw inbreng en betrokkenheid!