

Zutphen Spreekt Onderzoek Dienstverlening

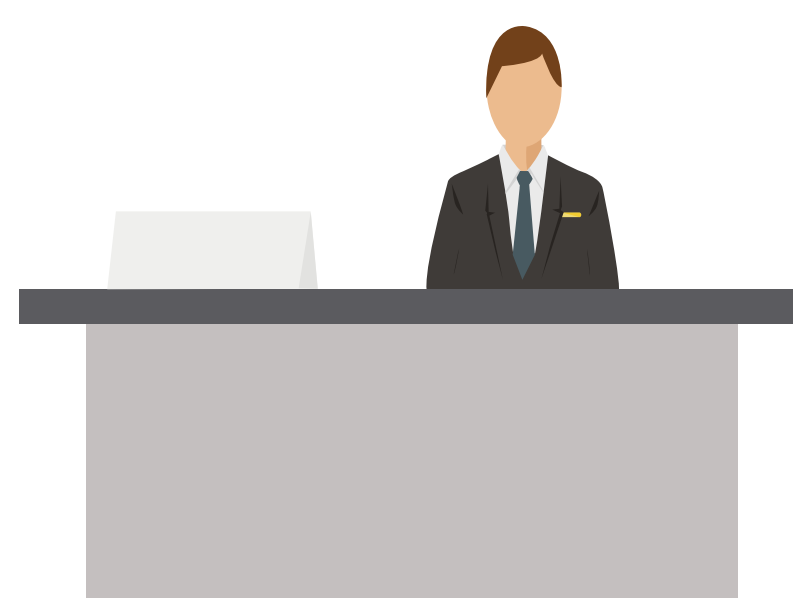
U ontvangt deze factsheet omdat in oktober 2018 via het inwonerspanel 'Zutphen Spreekt' een onderzoek is uitgevoerd over de dienstverlening van de gemeente. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen we de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

Respons

In totaal namen 732 van de 1467 panelleden deel aan het onderzoek. Een deelnemerspercentage van 50%. Met het deelnemersaantal is sprake van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek.

Contact met de gemeente

Hoe nam u de laatste keer contact op met de gemeente?



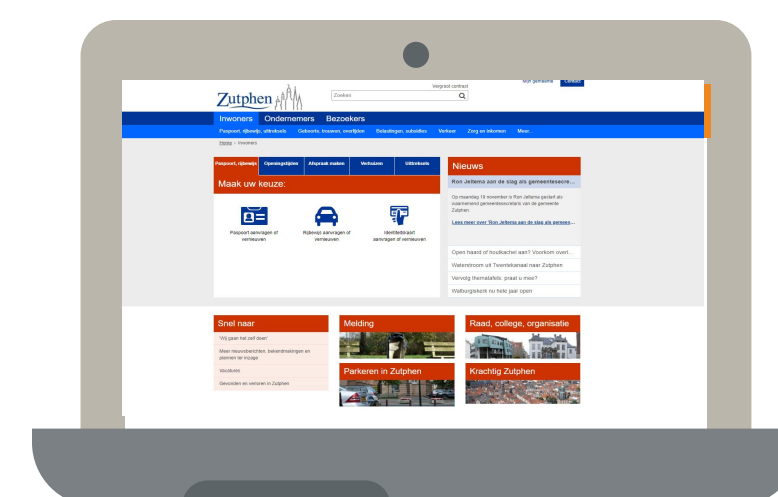
55%



15%



15%



14%

Over:



29%

Rapportcijfers per kanaal:

Algemeen:

7,69

7,45

X

7,11

2016

7,15

7,91

7,54

6,31

7,05

2018

7,22

52% maakte een afspraak voorafgaand aan het bezoek aan het stadhuis; in 2016 was dit 14%. Afspraken worden vooral via de website gemaakt (57%).

Hoe neemt u het liefst contact op met de gemeente?

Balie/ bezoek stadhuis



Website (digitaal loket)



Telefonisch



E-mail



Social media/ WhatsApp/ Anders



48% wil het
contact digitaal
regelen

Openingstijden

Openingstijden Stadhuis Zutphen:

Maandag

8.30 - 11.00 uur: vrije inloop

8.30 - 16.30 uur: op afspraak

Dinsdag

8.30 - 11.00 uur: vrije inloop

8.30 - 12.30 uur: op afspraak

Woensdag

8.30 - 11.00 uur: vrije inloop

8.30 - 16.30 uur: op afspraak

Donderdag

8.30 - 11.00 uur: vrije inloop

8.30 - 19.30 uur: op afspraak

Vrijdag

8.30 - 11.00 uur: vrije inloop

8.30 - 16.30 uur: op afspraak



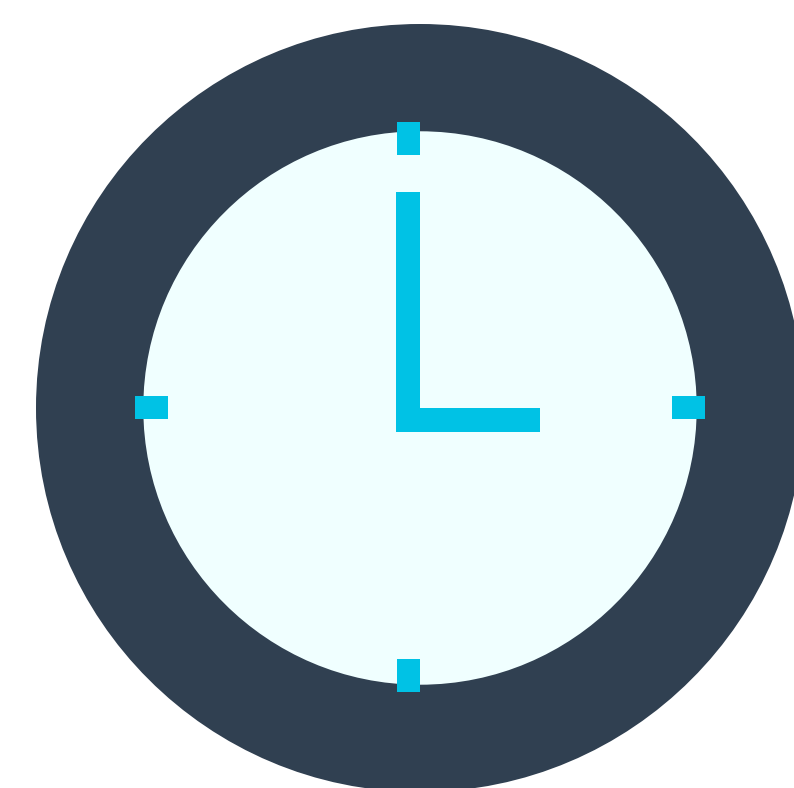
48%

tevreden over huidige openingstijden



24%

graag verruiming avondopenstelling tot 20:00 uur



82% weet dat ze in het stadhuis direct geholpen worden als ze van tevoren een afspraak hebben gemaakt.

Huis aan huis brief



Bij wegwerkzaamheden of (grote) veranderingen in de omgeving verstuurt de gemeente op dit moment huis-aan-huis brieven. In de afgelopen 24 maanden heeft 30% van de respondenten zo'n brief ontvangen. Van de mensen die deze brief hebben ontvangen, heeft 95% de brief volledig gelezen en 5% enigszins gelezen. De brief wordt met een 7,6 gemiddeld beoordeeld.

Huis aan huis brief

82% van de respondenten wil graag via zo'n huis-aan-huis brief geïnformeerd worden bij wegwerkzaamheden of (grote) veranderingen in de omgeving. In de afgelopen 24 maanden heeft 30% van de respondenten zo'n brief ontvangen, hiervan heeft 95% hem volledig gelezen.

Wat gebeurt er met de resultaten?

Met de resultaten kunnen wij onze dienstverlening aanpassen aan de wensen van onze inwoners. Die wensen veranderen steeds. Dus veranderen wij zo goed mogelijk mee.

Op concrete vragen uit het onderzoek hebben we een helder antwoord gekregen:

- Hoe gaan we om met het werken op afspraak? Het onderzoek laat zien dat meer dan de helft van onze inwoners het voordeel van het maken van een afspraak heeft ontdekt. (Dit was twee jaar geleden nog maar 14%.)
- Zijn we op de goede weg met de digitalisering? Het blijkt dat de behoefte toe neemt.
- Kwaliteit? Gelukkig is deze score iets gestegen bij balie en telefonie. Maar we gaan aan de slag met de verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren komen.