



Dienstverlening

In augustus en september 2024 konden inwoners uit de gemeente Neder-Betuwe meedoen met een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente. Dit is het eerste panelonderzoek dat is uitgevoerd in het inwonerspanel Neder-Betuwe Spreekt. In totaal hebben 492 inwoners aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 344 de uitgebreide vragenlijst hebben ingevuld en 148 vragen tijdens een straatinterview hebben beantwoord. Hieronder delen we een samenvatting van de resultaten met u en leest u wat we daarmee willen gaan doen.

De gemeente

Welke drie woorden komen als eerst in u op als u denkt aan de dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe? - Top 3

1

Positieve ervaringen

2

Gemeentelijke diensten en beleid

3

Wonen en leefbaarheid

Bezoek gemeentehuis

Wat vond u van de inrichting van het gemeentehuis tijdens het baliebezoek?



■ (Heel) goed: 84% ■ Niet goed/niet slecht: 10% ■ (Heel) slecht: 1% ■ Weet ik niet: 6%

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



Ja: 86%



Nee: 10%



Weet ik niet (meer): 4%

Vond u het makkelijk om een afspraak te maken?



■ (Heel) makkelijk: 87% ■ Niet makkelijk/niet moeilijk: 6% ■ (Heel) moeilijk: 4% ■ Weet ik niet: 3%

Telefonisch contact

Werd de telefoon snel genoeg opgenomen volgens u?



Ja: 66%

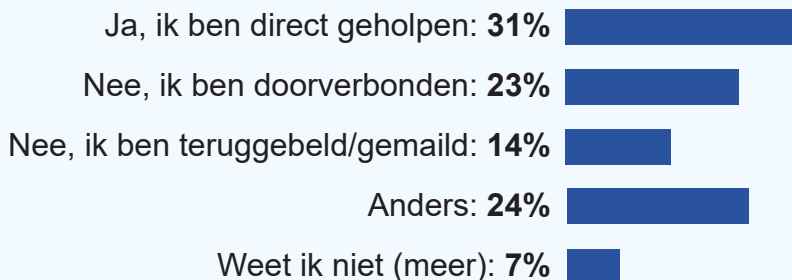


Nee: 22%



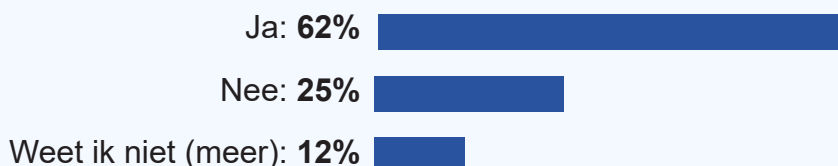
Weet ik niet (meer): 12%

Bent u direct geholpen aan de telefoon?



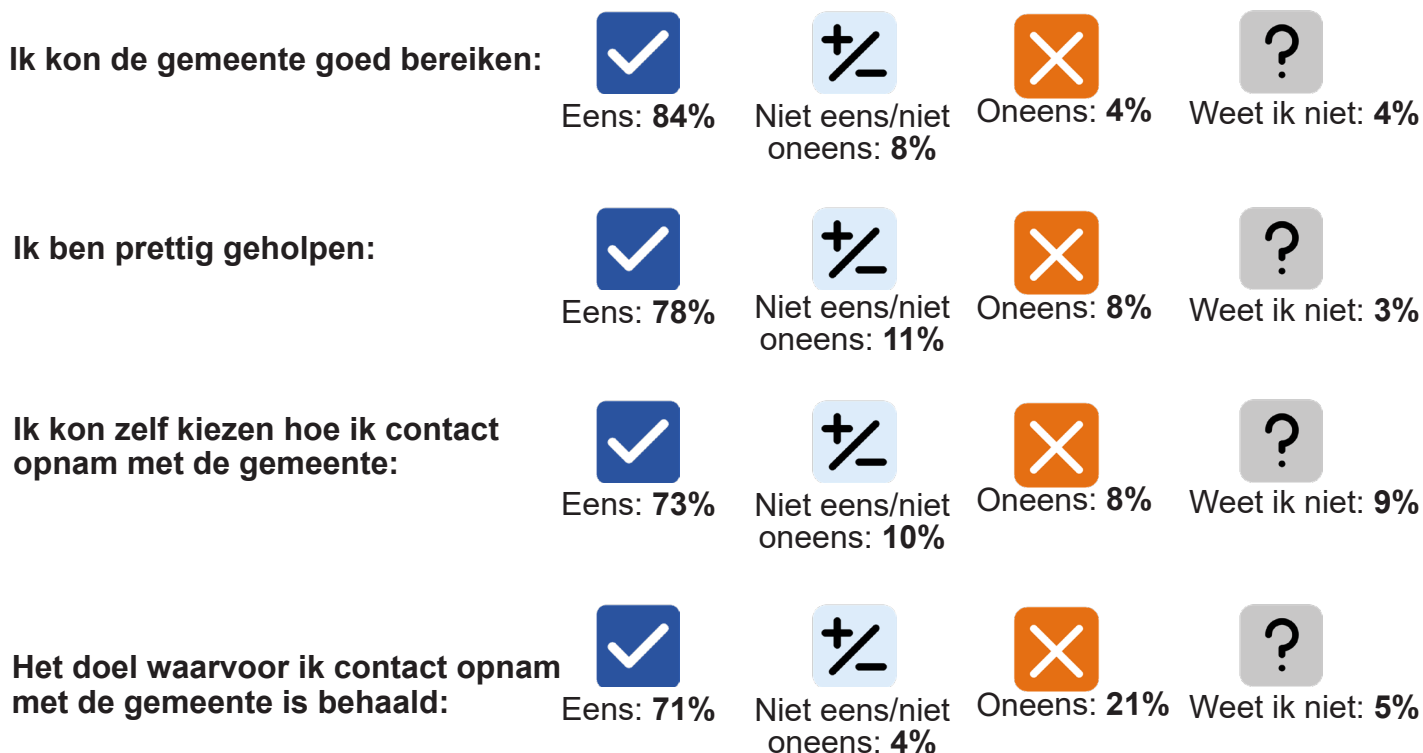
Contact per mail

Heeft u snel een inhoudelijke reactie ontvangen op uw mail?



Beoordeling laatste contact

Hoe ervaarde u het contact met de gemeente Neder-Betuwe de laatste keer? *Top 4 hoogste % eens*



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van de gemeente Neder-Betuwe?



Gemeentelijke website

Hoe makkelijk kon u op de website vinden wat u zocht?



(Heel) makkelijk: 52% Niet makkelijk/niet moeilijk: 25% (Heel) moeilijk: 20% Weet ik niet: 3%

Hoe ervaart u de website van gemeente Neder-Betuwe?



(Heel) goed: 52% Niet goed/niet slecht: 34% (Heel) slecht: 10% Weet ik niet: 4%

Dienstverlening in de toekomst

Stel, u zoekt contact met de gemeente Neder-Betuwe. Hoe zoekt u dan het liefste contact met de gemeente Neder-Betuwe? - Top 3



Via de telefoon: 57%



Via e-mail: 41%



Via het contactformulier op de website van de gemeente: 33%

Stel, u neemt in de toekomst contact op met de gemeente Neder-Betuwe. Wat vindt u dan het meest belangrijk?- Top 3

Dat ik zelf kan kiezen op welke manier ik contact op kan nemen met de gemeente: 50%

Dat de gemeente vooraf duidelijk laat weten hoe lang het duurt voordat ik antwoord krijg: 34%

Dat ik een ontvangstbevestiging krijg nadat ik contact heb gezocht: 24%

Stel, u heeft een afspraak met iemand van de gemeente. Wat heeft u dan het liefst? Top 3



Een afspraak op het gemeentehuis: 55%



Een afspraak via de telefoon: 13%



Een afspraak bij u thuis: 11%

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 2025 op te leveren en gaan vervolgens uitvoering geven aan de thema's die worden beschreven in de visie. Ondertussen gaan we al aan de slag met de aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen.