

Dienstverlening

In mei en juni 2024 konden inwoners uit de gemeente Doetinchem meedoen met een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente. Inwoners deden mee op verschillende manieren, namelijk via het inwonerspanel, een open link verspreid via de kanalen van de gemeente, netwerk panelling en enquêtes na bezoek op het gemeentehuis of telefonisch contact. In totaal hebben 1.285 mensen deelgenomen. Hieronder delen we een samenvatting van de resultaten met u. En leest u wat we daarmee willen gaan doen.



Baliebezoek

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



Ja: 88%



Nee: 12%

Werd u op de afgesproken tijd geholpen?

Ja: 87%

Nee: 13%

Weet ik niet (meer): 1%

Welk cijfer geeft u het contact met de gemeente na het baliebezoek?

Inwoners die na hun baliebezoek hebben deelgenomen aan het onderzoek zijn positiever dan inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.

[7.8]

Vragenlijst

[8.8]

Baliebezoek



Telefonisch contact

Werd de telefoon snel opgenomen?



Ja: 76%



Nee: 15%



Weet ik niet (meer): 9%

Bent u direct geholpen door de persoon die de telefoon opnam?

Ja, ik ben direct geholpen: 44%

Nee, ik ben doorverbonden: 29%

Nee, ik ben teruggemaïld/gebeld: 13%

Anders: 14%

Welk cijfer geeft u voor uw contact via de telefoon?

Inwoners die telefonisch hebben meegedaan aan het onderzoek zijn positiever over de telefonische dienstverlening dan inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.

[6.6] [7.7]

Vragenlijst


Telefonsich

E-mail contact

Heeft u voldoende snel een inhoudelijke reactie gekregen op uw e-mail?

Ja: 57% 

Nee: 19% 

Ik heb geen inhoudelijke reactie ontvangen: 23% 

Welk cijfer geeft u voor uw contact per e-mail?

[6.1]

Contact webformulier

Heeft u makkelijk kunnen vinden wat u zocht?

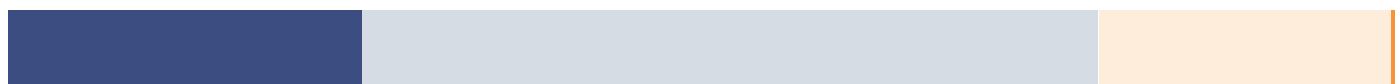


Ja: 72%



Nee: 28%

Hoe vond u het invullen van het webformulier?



■ Heel makkelijk: 26% ■ Makkelijk: 53% ■ Niet makkelijk/niet moeilijk: 21% ■ Moeilijk: 1%


Welk cijfer geeft u voor uw contact per webformulier?

[6.8]

Contact sociale media

Heeft u snel genoeg een inhoudelijke reactie gekregen van gemeente via sociale media?

Ja, dezelfde dag: 85% 

Ja, binnen een paar werkdagen: 15% 

Welk cijfer geeft u voor uw contact via sociale media?

[7.6]



Algemeen

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van gemeente Doetinchem in zijn totaal?

[6.8]



Voorkeuren dienstverlening

Stel, u zoekt contact met gemeente Doetinchem. Hoe zoekt u dan het liefst contact met de gemeente? - Top 3

(Er konden meer antwoorden gegeven worden, daarom telt het op tot boven de 100%)



Telefoon: 61%



E-mail: 41%



Balie: 39%

Wat vindt u van de openingstijden van het gemeentehuis?

Te krap: 21%

Goed: 71%

Te ruim: 1%

Weet ik niet/geen mening: 7%

Welke tips heeft u voor het verbeteren van de dienstverlening van gemeente Doetinchem?

Top 3



Dienstverlening meer gericht op inwoners: 18%



Betere bereikbaarheid en toegankelijkheid: 13%



Ontwikkelen digitale dienstverlening: 11%

Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten uit het onderzoek geven ons verschillende inzichten. Waar doen we het goed? Waar kunnen we nog verbeteren? Waar kunnen we nog ontwikkelen/groeien? We gaan actief aan de slag met deze onderwerpen. Bij het baliebezoek en telefonisch contact laat gemeente Doetinchem, in vergelijking met andere gemeenten, een meer dan positief beeld zien. Op de vraag "Wil je in de toekomst meedenken over de dienstverlening van de gemeente" hebben we een enorm aantal meldingen ontvangen. Vanwege het grote aantal meldingen benaderen we de komende tijd willekeurig een aantal inwoners waar we mee in gesprek gaan.