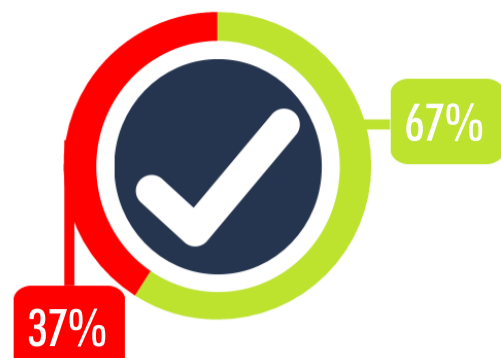


**Beste deelnemer,**

In januari of februari 2017 heeft u via het inwonerspanel Rheden Spreekt deelgenomen aan het panelonderzoek over de dienstverlening van de gemeente. Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 820 van de 1220 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek; een respons-rate van 67%. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Rheden Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht.

**Dienstverlening algemeen**

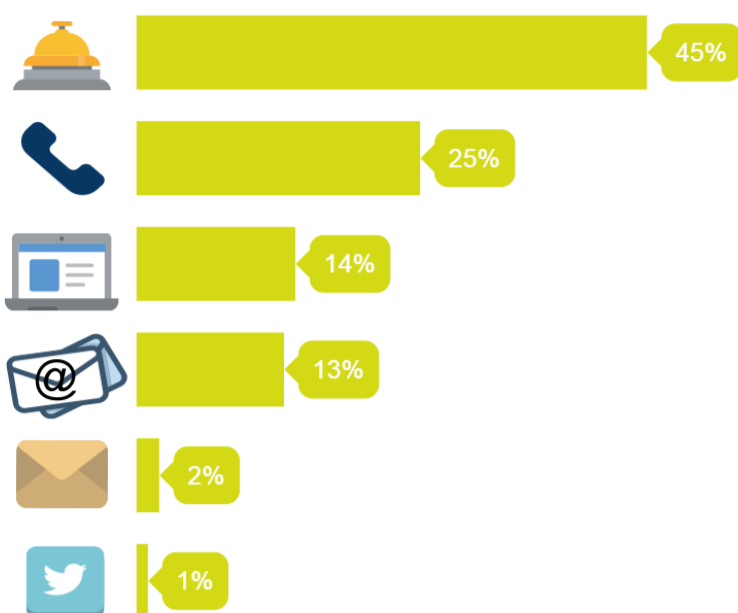
Van alle respondenten geeft 61% aan de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen te hebben met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Zij geven de dienstverlening van de gemeente in het algemeen een 7,5.

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

Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis of een servicecentrum, gevolgd door contact via telefoon, website en e-mail. De brief en social media zijn door een laag aantal respondenten als laatst gebruikt als communicatiemiddel de afgelopen 12 maanden.

Het liefst neemt men contact op via telefoon (29%), gevolgd door de website (25%), balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum (24%) en e-mail (19%). Van alle respondenten geeft 28% aan via WhatsApp contact op te willen nemen met de gemeente.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt 69% de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek, of probleem in beslag nam als (zeer) goed, terwijl 9% het als (zeer) slecht beoordeelt. Het grootste deel (60%) geeft tevens aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht.

**Baliebezoek**

Van de respondenten die het gemeentehuis of servicecentrum hebben bezocht geeft 18% aan van te voren een afspraak te hebben gemaakt. Van de respondenten die geen afspraak hebben gemaakt wist 67% dat er wel een afspraak gemaakt kon worden, de overige 33% wist dit niet.

De balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum wordt gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. De bereikbaarheid met de fiets, brommer of scooter wordt met een 8,7 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De gemakelijkheid waarmee er geparkeerd kan worden (7,3) en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer (7,5) worden gemiddeld het laagst beoordeeld.

Telefoon

Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad geeft 88% aan dat er snel genoeg werd opgenomen, terwijl 9% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen.

Het algemene cijfer over de telefoon is gemiddeld een 7,5. De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is wordt met een gemiddelde cijfer van 8,3 als beste beoordeeld. Ook de klantvriendelijkheid van de medewerker (8,1) wordt gemiddeld hoger dan een 8 beoordeeld. De mate waarin gemakkelijk contact opgenomen kan worden met een persoon/afdeling wordt met een 6,9 gemiddeld het laagst beoordeeld.

7,5

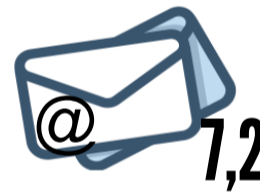
**Website**

Respondenten die voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente Rheden via de website, bezoeken de website vooral om naar informatie te zoeken (88%). Daarvan kon 68% (zeer) gemakkelijk vinden wat men zocht. 74% van de websitebezoekers heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. 87% daarvan geeft aan dat ze het desbetreffende formulier (zeer) gemakkelijk konden vinden. 65% van de websitebezoekers die een online formulier hebben ingevuld geven aan dat zij binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen, terwijl 14% aangeeft dat zij nooit reactie hebben gekregen. Verder heeft 44% van de websitebezoekers een bericht gestuurd via het contactformulier. 56% van deze groep geeft aan binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen. 34% heeft helemaal geen reactie gehad.

De respondenten waarderen de website van de gemeente Rheden in het algemeen met een 7,4. Het aspect dat het beste wordt beoordeeld is de mate waarin de website foutloos functioneert (gemiddelde cijfer 8,3). Ook de mate waarin de website op een tablet goed te bekijken is (8,3) en de mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is (8,3) scoren boven de 8. De mate waarin de website op een mobiele telefoon goed te bekijken is wordt met een 6,5 het minst goed beoordeeld.

E-mail

64% van de respondenten die contact heeft opgenomen met de gemeente via e-mail deed dit via een direct e-mailadres van een ambtenaar. 20% mailde via het algemene e-mailadres van de gemeente en 16% gebruikte het contactformulier op de website. Van de respondenten die via e-mail contact hebben gehad geeft 87% aan dat ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. 12% geeft aan dat ze helemaal geen inhoudelijke reactie hebben gekregen.

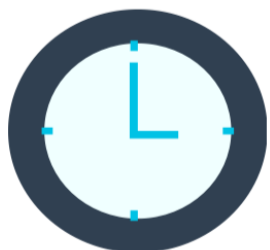


Respondenten beoordelen het contact via e-mail in het algemeen gemiddeld met een 7,2. De mate waarin het mailen foutloos functioneert wordt met een 8,4 het beste beoordeeld. Ook de begrijpelijkheid van het antwoord (8,4) krijgt een hoog cijfer. De manier waarop men tijdens de behandeling van de vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling krijgt met een 7,4 de laagste beoordeling.

Brief & social media

Weinig respondenten hebben de laatste keer contact met de gemeente gehad via brief of social media. Resultaten zijn daarom slechts indicatief. Voor brief kent 'De mate waarin het adres van de gemeente goed vindbaar is' de beste beoordeling (7,9). Het deelaspect 'De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet' krijgt met een 6,5 de laagste beoordeling. In het algemeen wordt het contact via brief met een 6,7 beoordeeld.

Alle respondenten die contact hebben gehad via social media zijn tevreden over het contact. De respondenten willen sociale media met betrekking tot de gemeente Rheden vooral gebruiken om een positieve- of negatieve opmerking achter te laten, of een vraag te stellen aan de gemeente.

Openingstijden

De respondenten is gevraagd welke locatie voor burgerzaken men weleens bezoekt. 44% bezoekt gemeentehuis De Steeg, 42% gaat wel eens naar het servicecentrum Velp en 36% gaat naar servicecentrum Dieren. 68% geeft de voorkeur aan een bezoek zonder afspraak en 17% maakt liever wel een afspraak.

Tevens is gevraagd met welke aanpassing in de openingstijden men het meest geholpen is. 36% tot 41% is tevreden met de huidige openingstijden van het gemeentehuis en de servicecentra en vindt aanpassingen niet nodig. De meeste respondenten die wel een aanpassingen wensen, willen het liefst een extra avondopenstelling (25% tot 28%). Hierbij gaat bij het gemeentehuis De Steeg de voorkeur uit naar donderdagavond en in de beide servicecentra naar vrijdagavond, gevolgd door donderdagavond. 23% tot 30% verlengt liever de openingstijden tot 17.00 uur, het liefst op woensdag. Slechts 2% tot 3% wenst dat het gemeentehuis of de servicecentra 's ochtends eerder opent.

Daarnaast is gevraagd welk dagdeel de voorkeur voor sluiting heeft. Er bestaat een duidelijke voorkeur voor sluiting van een ochtend ten opzichte van een middag. De meeste respondenten (38% tot 45%) geven aan dat het gemeentehuis en de servicecentra op maandagochtend kunnen sluiten. Daarna volgen de dinsdagochtend en donderdagochtend. 13% tot 19% vindt dat geen enkel dagdeel kan sluiten.

Gebruik gemeentehuis

De meeste respondenten vinden dat het gemeentehuis ook als VVV (46%), werkplein / UWV (44%) of politiebureau (39%) gebruikt kan worden. Men ziet de minste mogelijkheden voor een theater (8%), muziekschool (9%) of bank (12%). 17% van de respondenten ziet geen andere mogelijkheden om het gemeentehuis te gebruiken.

Wat gebeurt er met de resultaten?

We zijn blij met de resultaten van het dienstverleningsonderzoek en het grote aantal deelnemers hieraan. Er gaan al veel zaken goed en dat blijkt uit de mooie cijfers die u heeft gegeven. Maar het onderzoek laat ons ook zien dat er nog genoeg kansen zijn om het beter te doen. Daar gaan we graag mee aan de slag!

Op basis van de resultaten van het onderzoek, gaan we het volgende doen:

1. We stellen WhatsApp open als dienstverleningskanaal voor inwoners. We starten hiermee op 1 augustus 2017.
2. We willen uiterlijk 1 januari 2018 onze openingstijden aanpassen zodat deze meer passen bij de behoeften van onze inwoners. Tegelijkertijd evalueren we de keuze om te werken op afspraak. We kijken of we binnen de vernieuwde openingstijden deze mogelijkheid blijven aanbieden.
3. We hebben het doel om vanaf 2019 minimaal een 8 te scoren voor onze dienstverlening per e-mail. We houden daarom nog dit jaar een verdiepingsonderzoek. In dit onderzoek kijken we waar precies de knelpunten liggen en hoe we deze kunnen verbeteren. Begin dit jaar zijn we binnen de organisatie begonnen met trainingen Klare Taal voor onze medewerkers. We verwachten dat dit komende periode al een positieve invloed heeft op de leesbaarheid van onze e-mails.
4. Ondanks dat de beoordeling van onze dienstverlening via de telefoon met een 7,5 best goed is, zien we ook hier kansen om het beter te doen. Op basis van de resultaten gaan we onze werkafspraken rondom telefoon aanscherpen. We vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat een beller maar één keer zijn verhaal hoeft te vertellen, ook als hij/zij doorverbonden wordt.