

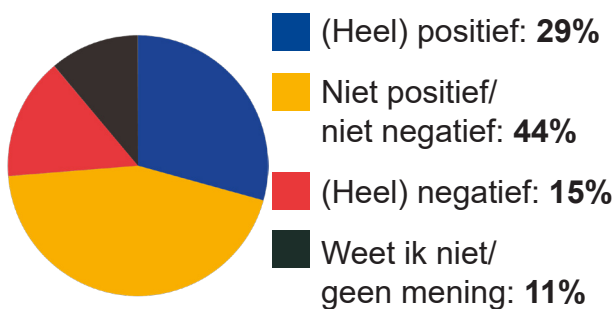
## Dienstverlening

Tussen juni en augustus 2023 konden inwoners uit Zwartewaterland meedoen aan het onderzoek over de dienstverlening van de gemeente. 474 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld.

Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

### Dienstverlening algemeen

Hoe praat u over de dienstverlening van de gemeente Zwartewaterland met familie en vrienden?



Weet u wat u kunt verwachten als u contact opneemt met de gemeente Zwartewaterland?



### Laatste contact

Hoe heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente Zwartewaterland? Top 3

Baliebezoek: 35%



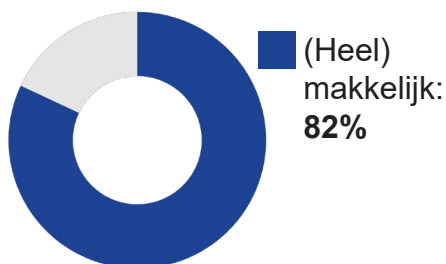
Telefonisch contact: 21%



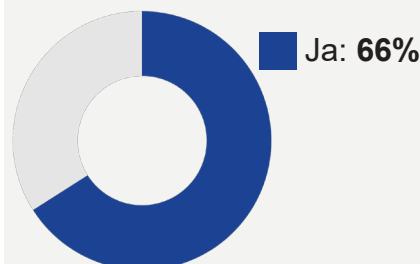
Contact per mail: 14%



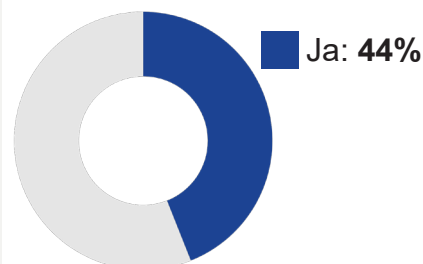
Vond u het makkelijk om een afspraak te maken?



Werd de telefoon snel opgenomen?



Heeft u snel een inhoudelijke reactie ontvangen op uw mail?



# Beoordeling medewerker(s)

% Ja, dat heb ik (heel erg) ervaren:

De medewerker die ik heb gesproken was vriendelijk: **81%**

Ik ben op een prettige manier geholpen: **76%**

De medewerker luisterde goed naar mij: **73%**

Ik heb een volledig antwoord gekregen op mijn vraag: **64%**

Ik heb een duidelijk antwoord gekregen op mijn vraag: **64%**

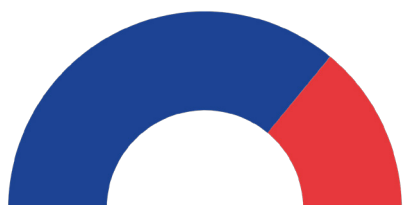
Ik heb snel antwoord gekregen op mijn vraag: **59%**

Ik wist hoelang het zou duren voordat ik antwoord op mijn vraag had: **44%**

De dienstverlening van de gemeente Zwartewaterland is klantgericht:



Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van de gemeente Zwartewaterland in zijn algemeenheid?



**Volgende (6 of hoger): 72%**  
**Onvoldoende (5 of lager): 28%**



Gemiddeld

# Website van de gemeente

Met welke stellingen over de website van de gemeente bent u het eens? Top 3

Goed, begrijpelijk taalgebruik op de website: **43%**



Website is goed te bekijken op mobiel/tablet: **37%**



De informatie op de website is belangrijk: **36%**



# Bereikbaarheid van de gemeente

Wat vindt u van de openingstijden van het gemeentehuis?



Te krap: 46% Goed: 35% Te ruim: 0% Weet ik niet/ geen mening: 19%

Ondanks dat bijna de helft (46%) de openingstijden van het gemeentehuis te krap vindt, wil vrijwel niemand (97%) meer betalen voor ruimere openingstijden.

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de gemeente Zwartewaterland via het algemene telefoonnummer (14038)?



(Heel) goed: 37% Niet goed/ niet slecht: 15% (Heel) slecht: 6% Weet ik niet/ geen mening: 42%

## Wensen rondom contact met de gemeente

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

Via de telefoon: 64%



Via e-mail: 50%



Via baliebezoek: 29%



Zou u gebruik maken van een.....? % Ja

...persoonlijke pagina: 67%

...chatfunctie op de website van de gemeente: 42%

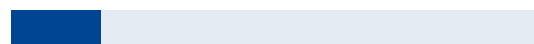
Hieronder staan een tweetal tegenstellingen. Wat heeft uw voorkeur als het gaat om dienstverlening?

67% geeft voorkeur aan maatwerk



ten opzichte van

17% die de voorkeur geeft aan snelheid

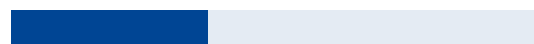


50% geeft voorkeur aan een snel antwoord



ten opzichte van

37% die de voorkeur geeft aan een uitgebreid antwoord



## Wat gebeurt er met de resultaten?

De uitkomsten van dit onderzoek zijn meegenomen in de nieuwe visie op dienstverlening van de gemeente Zwartewaterland. De resultaten zullen ook gebruikt worden voor het implementatieplan.