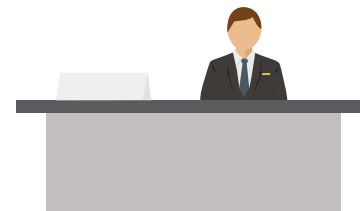


# Renkum Spreekt Dienstverlening



U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het inwonerspanel 'Renkum Spreekt'. In april/mei 2018 heeft een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente plaatsgevonden. Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

## Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 776 van de 958 panelleden deelgenomen aan het onderzoek; een response-rate van 81%. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Renkum Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht.









## Dienstverlening algemeen

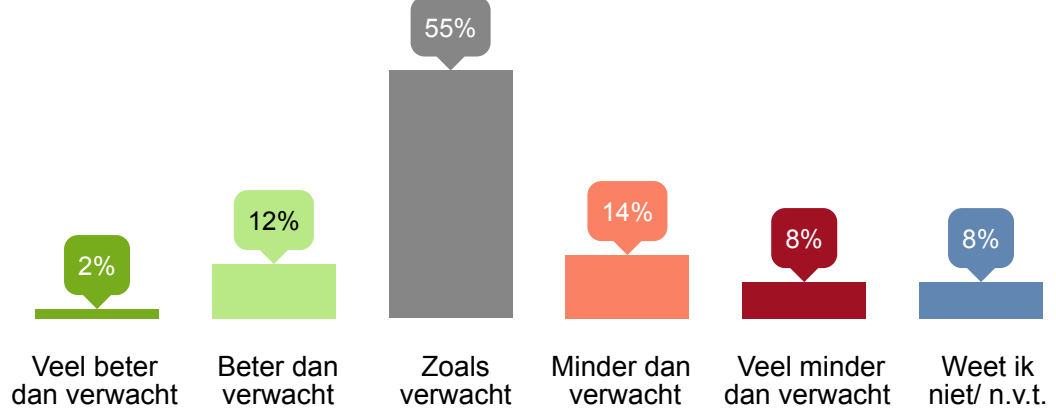
Hoe heeft u de laatste keer contact gehad met de gemeente?

Voorkeurskanaal producten/diensten nodig of bij vragen/problemen

Gemiddelde beoordeling kanaal

Balie/ bezoek gemeentehuis		41%	15%	8,0
Telefonisch		30%	35%	7,2
E-mail		15%	18%	6,5
Website gemeente		12%	28%	6,7
Brief		2%	0,5%	<b>Totaaloordeel dienstverlening:</b> <b>7,1</b>
Social media		1%	1%	
			Anders: 4%	

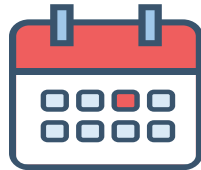
## Hoe heeft gemeente Renkum gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf?



## Bezoek gemeentehuis



Vrije inloop  
78%



Op afspraak  
22%

De meeste respondenten die het gemeentehuis hebben bezocht, hebben daarvoor geen afspraak gemaakt. Van de respondenten die wel een afspraak hebben gemaakt beoordeelt 81% het gemak waarmee ze die afspraak konden maken als (zeer) goed.

### Sluiten de huidige openingstijden van het gemeentehuis aan bij uw behoeften?



36%



34%



30%

22%

Snel geholpen worden

73%

Mate waarin ik krijg waarvoor ik kom

58%

Mate waarin er tijd voor me wordt genomen

39%

Rust, geen drukte

17%

Privacy

16%

Koffie/thee beschikbaar

7%

Herkenbaarheid, gemeentelijke identiteit

6%

Leestafel in de hal

5%

Gezelligheid, aanspraak

4%

Welke aspecten zorgen ervoor dat een bezoek aan het gemeentehuis een prettige ervaring wordt?



Naast deze aspecten vinden ook bijna alle respondenten (> 90%) het belangrijk dat een medewerker in het gemeentehuis:

- vakbekwaam is;
- verantwoordelijkheid neemt;
- het geheel ziet;
- luistert en een goed gesprek kan voeren.

## Wat gebeurt er met de resultaten?

De uitkomsten van het onderzoek zijn heel waardevol voor de gemeente (op renkumspreekt.nl vindt u het uitgebreide onderzoeksrapport). Het geeft een goed beeld hoe de dienstverlening verbeterd kan worden. De gemeente gaat met de uitkomsten van het onderzoek en de suggesties die gedaan zijn aan de slag. Onder meer via de website en de gemeentepagina wordt u op de hoogte gehouden hiervan.

Een concrete actie is er al. Veel panelleden hebben aangegeven dat zij het niet prettig vinden als ze twee keer in de rij moeten wachten wanneer ze een product van Burgerzaken nodig hebben. Eerst bij de receptie en daarna nog een keer bij Burgerzaken zelf. Dit wordt opgelost met een digitale klantgeleidingszuil, zodat bezoekers zich niet meer hoeven te melden bij de receptie. De voorbereidingen zijn gestart en de verwachting is dat de zuil na de zomervakantie 2018 geplaatst wordt.

Een groep mensen heeft aangegeven actief mee te willen denken over de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. De gemeente is daar heel blij mee en nodigt deze mensen na de zomervakantie 2018 uit voor een eerste bijeenkomst.