Onderzoek Dienstverlening
Gemeente Weststellingwerf

Enneüs onderzoekt en adviseert

ACHTERGROND

95% is inwoner van de gemeente

20% is ondernemer

10-15% is actief bij sport-, cultuur of bewonersinitiatieven

Aantal respondenten n = 377

CONTACT MET DE GEMEENTE

43%
< jaarlijks contact

56%
> 3 maanden geen contact

51%
Contact bij de balie

41%
Telefonisch contact

+ Veel deelnemers zijn tevreden over het contact
+ Baliemedewerkers zijn vriendelijk
+ Afhandeling is duidelijk en correct

- Gemeente is niet altijd goed bereikbaar i.v.m. openingstijden
- Men wordt te vaak doorverbonden of niet teruggebeld
- Op social media wordt niet altijd gereageerd

Contact over plannen, projecten en beleid

88% wil informatie krijgen

73% wil hun mening kunnen geven

(ONLINE) DIENSTVERLENING VAN DE GEMEENTE

Spontane reacties op de dienstverlening zijn **GOED** | **SNEL** | **VRIENDELIJK** | **CORRECT** | **DUIDELIJK**
maar ook **TRAAG** | **BUREAUCRATISCH** of zelfs **SLECHT**

Kenmerken ideale dienstverlening

Meedenkend | Snel | Duidelijk | Klantvriendelijk



- 63% heeft geen hulp nodig bij online aanvraag
- 58% vindt aanvraag via de website makkelijk
- Slechts bij enkele thema's gaat de voorkeur uit naar persoonlijk contact
- Er is veel behoefte aan contact per e-mail en minder behoefte aan telefonisch contact

Deelnemers worden het liefst geïnformeerd via de *Westwijzer, e-mail en de digitale nieuwsbrief*

Bijna een kwart van alle deelnemers wil meedenken over de toekomstplannen van de gemeente met betrekking tot de dienstverlening