Gewijzigd exemplaar d.d. 14 december 2020

Herijking dienstverleningsvisie Gemeente Rheden

Inleiding

Waarom een herijkte visie op dienstverlening? De rol van de gemeente is sterk aan verandering onderhevig. Te noemen zijn nieuwe taken, toenemende wens tot samenredzaamheid, toename van de noodzaak tot samenwerking en het bewustzijn van een gemeente als netwerkorganisatie. De visie op dienstverlening uit 2012 is toe aan een herijking, verbreding en duidelijke koersbepaling voor de huidige en toekomstige ontwikkelingen.

Deze visie gaat over alle – en daarmee over heel veel verschillende – vormen van dienstverlening en alle contacten met inwoners en partners van de gemeente Rheden. Dit varieert van onze **houding en gedrag** bij meldingen in de openbare ruimte, een keukentafelgesprek, het verkrijgen van een paspoort, een aangifte voor een geboorte tot onze houding en gedrag bij initiatieven of samenwerking met partners. De ontwikkeling van de gemeente Rheden naar een netwerkorganisatie of inwoners- en/of ondernemersinitiatieven maakt dat ook diensten door derden worden geleverd. Deze visie gaat daarom over alle uitbestede diensten, immers van de gemeente mag je verwachten dat zij ook haar dienstverleningsverantwoordelijkheid neemt bij uitbesteding aan derden.

Deze visie gaat over de houding en het gedrag van onze medewerkers bij alle contacten van en met de gemeente. Dienstverlening kan dan ook gezien worden als 'alle acties die nodig zijn om inwoners, onderwijs en ondernemers te laten deelnemen aan de samenleving. Deze acties zijn het resultaat van het vinden van een goede balans tussen het algemeen belang en individuele belangen en resulteren vervolgens in een grote waardering'.

Deze herijking is tot stand gekomen op basis van een actuele omgevingsanalyse van landelijke successen en een analyse van alle aanwezige documenten met en relatie tot dienstverlening, zoals: de programmabegroting, eerdere visies en enquêtes. De rode draad in deze documenten is dat inwoners, ondernemers, onderwijsorganisaties en netwerkpartners mogen verwachten dat wij zorgen voor professionele en gastvrije dienstverlening.
Conclusie uit klanttevredenheidsonderzoek: Rheden doet het goed op het gebied van haar externe dienstverlening!

Wij zijn betrokken, denken in mogelijkheden en geven ruimte aan initiatieven. Wij denken daarbij altijd aan het collectieve belang boven het individuele belang. Aandacht verdient de bereikbaarheid in de backoffice.

Gemeente Rheden heeft in 2016 t/m 2018 stevig ingezet met programma Samen meer Service:

De projecten en de programma structuur heeft bijgedragen aan de doelstelling: verbeteren van onze inwoner- en servicegerichtheid door eenheid bieden in aanpak, houding, gedrag en communicatie richting onze inwoners. De inwoner centraal en optimaliseren werkprocessen.

Klare Taal : Begrijpelijke taal naar inwoners. Resultaten: Brieven en besluiten zijn herschreven op taalniveau B1. 200 medewerkers en taalambassadeurs zijn opgeleid.
Klant in Beeld : Kwaliteitsverbeteringsprojecten op het gebied van processen en digitalisering. Resultaat: Klantprocessen zijn geoptimaliseerd en gedigitaliseerd.
Gastheerschap : Een middel om gastvrijheid tastbaar en herkenbaar te maken. Resultaat : Visie en kernwaarden gekoppeld aan houding en gedrag in teams. Verbeterplannen uitgevoerd en coaches opgeleid tot ambassadeur en aanpreekpunt voor een vakgroep.

De Omgevingswet zal de dienstverlening op het gebied van ruimtelijke diensten van begin tot eind veranderen. De belangrijkste drivers voor die verandering zijn: minder vergunningen vraagt om een stevigere dienstverlening over wat wel en niet mag; integratie van wetten en regels geeft meer inzicht en meer vragen; transparante (geografische) informatie; van toetsen naar adviseren; integrale behandeling en meer lokale afwegingsruimte betekent diversiteit in dienstverlening. De Omgevingswet biedt de mogelijkheid om procedures inzichtelijker te maken en de doorlooptijd te verkorten. De eenvoudigere initiatieven worden voornamelijk vergunning-vrij. Voor de meeste complexere vergunningen gaat de doorlooptijd van 26 naar 8 weken. Deze veranderingen laten zich samenvatten in vijf consequenties voor de dienstverlening: 'Houd het eenvoudig' als leidend principe; inwoners en ondernemers ervaren één toegankelijk en vindbaar loket; de initiatiefnemer centraal, is het belangrijkste uitgangspunt in de Omgevingswet; maximale digitale excellentie en persoonlijke dienstverlening waar nodig.

Leeswijzer

De 5 uitgangspunten van de herijkte dienstverleningsvisie zijn:

1. Gastvrij
2. Samenredzaamheid als uitgangspunt
3. Van professioneel op inhoud naar professioneel op gedrag
4. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig
5. Samenwerkingspartners en netwerken

De uitgangspunten en de consequenties voor het (ver)nieuwde gemeentehuis worden tot slot toegelicht. In de bijlagen treft u de onderbouwing van deze visie aan.

1. Gastvrij

Iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. De zelfredzame inwoner staat centraal. De bereikbaarheid van de gemeente is voor essentiële diensten 24/7. Service straalt uit in onze brieven, e-mails, telefonische contacten, de website, fysieke ontmoetingen, sociale media en onze pagina in de Regiobode. Informatie wordt aangeboden via de website of portalen, zodat inwoners zelfstandig informatie kunnen opzoeken en aanpassen (zoals belastingen). Wij communiceren proactief om vragen te voorkomen.

De in toenemende mate complexere samenleving vraagt om een eerlijke en begripvolle overheid met menselijke maat. Iedere inwoner of ondernemer heeft daarin zijn eigen behoefte. Daarop inspelen, is de rode draad van onze dienstverlening de komende jaren. Gastvrij vraagt om gestroomlijnde interne processen. De komende jaren vraagt dit aandacht voor de stroomlijning van de relatie tussen front- en backoffice. Het kwaliteitshandvest omvat hierover interne dienstverleningsafspraken en normen. Een randvoorwaarde is de bereikbaarheid van de vakafdelingen!

Onderzoek wijst uit dat email, smartphone en website de belangrijkste communicatiekanalen zijn. Ouderen prefereren de email. WhatsApp en chat is sterk in opkomst bij de jonge generatie. Huisbezoek en sociale media worden door zowel jongeren als ouderen minder gewaardeerd als communicatiekanaal.

Denken mensen aan de toekomstige relatie tussen henzelf en de overheid, dan zien ze het liefst een overheid die eerlijk is, begripvol met inwoners en ondernemers communiceert en handelt met een menselijke maat. Ook geven ze verbeterpunten voor een betere relatie:

- Begrijpelijk zijn (eenvoudig taalgebruik, simpele procedures, duidelijk maken waarvoor je bij welke instantie moet zijn);
- Dienstverlening via één loket ter voorkoming van het kastje-naar-muur-gevoel;
- Minder bureaucreatie én professionaliteit van medewerkers
- Inwoners en ondernemers serieus nemen
- Goed luisteren naar (problemen van) inwoners

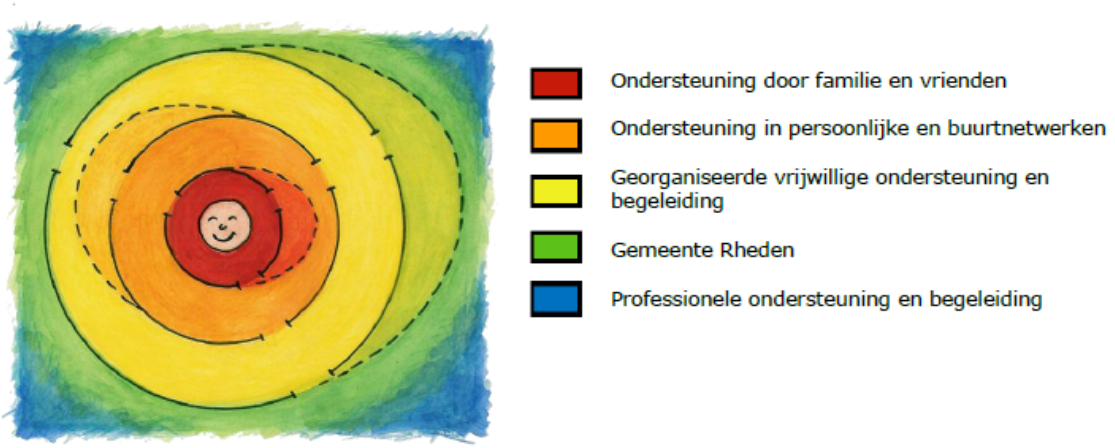
Uitgangspunt is het denken vanuit de belevingswereld van de inwoner, ondernemer of onze partners. Dit betekent vooral ‘versimpelen’: begrijpelijke taal en eenvoudige procedures, via één loket..

Onze visie op het gebied van service is:

- Wij werken klant- en behoeftegericht
- Wij acteren proactief
- Wij nemen de menselijke maat in acht
- Service naar inwoners: gastvrij, efficiënt en integraal
- Wij bieden een optimaal toegankelijke dienstverlening
- Wij spreken en schrijven in begrijpelijke taal

2. Samenredzaamheid als uitgangspunt

Voor onze dienstverlening is 'doen wat nodig is' gewenst, dat betekent dat wij inwoners altijd eerst oplossingen helpen zoeken in de eigen leefomgeving. Onze ervaring leert immers dat dat de meest duurzame oplossingen zijn. Bovendien voelt het meer vertrouwd. In de gemeente Rheden is daarvoor ook een breed vrijwilligersnetwerk opgebouwd. Vroeg-signalering en preventie voorkomt herstel van problemen. Samenredzaamheid geldt ook voor ondernemers- en onderwijsinitiatieven, de gemeente speelt daarbij een faciliterende rol om dit mogelijk te maken.



Met het project 'sociale basis' als pilot willen we geïndiceerde dagbesteding en individuele begeleiding ombuigen door gebruik te maken van laagdrempelige, lokale voorliggende voorzieningen. Dit moet leiden tot een betere en effectievere ondersteuning, verhoging van kwaliteit en besparing van kosten. De doorontwikkeling, versterking, positionering en het optimaal benutten van de informele voorzieningen gaan wij realiseren op basis van de volgende 5 pijlers:

1. Benutten, versterken en inrichten van collectieve en laagdrempelige voorzieningen per kern o.b.v. gemeenschappelijke behoefte;
2. Aantrekkelijk maken en versterken van bestaande informele voorzieningen;
3. Zichtbaar en vindbaar maken van deze voorzieningen bij doorverwijzers, informele / formele partners en buurtnetwerken;
4. Deskundigheidsbevordering inzetten in het voorliggend veld;
5. Uitbreiden van het aantal informele zorg -en welzijnsmedewerkers.

Onze visie op het gebied van samenredzaamheid is:

- Sociale basis: één ingang voor alle voorliggende voorzieningen
- Wij werken vanuit vertrouwen in de eigen kracht
- Samenredzaamheid is duurzaam
- Wij schalen op waar nodig en af waar kan

3. Van professioneel op inhoud naar professioneel op gedrag

Van de gemeente Rheden mag je deskundigheid als vanzelfsprekend verwachten. In de communicatie met de gemeente vindt driekwart van de Nederlanders de deskundigheid van medewerkers het meest belangrijke punt. Professionaliteit vraagt om professionaliteit op gedrag: een integrale blik vanuit de vraag of opgave die voorligt. Gezien de toename in het uitbesteden van taken, gaat het ook om professioneel opdrachtgeverschap.

Voor een professionele uitstraling gaat het om expertise, relatie en de organisatiecultuur. Bij expertise gaat het om kennis en kunde van het vakgebied en het denken vanuit de context. Bij relatie gaat het om de communicatieve vaardigheden ondernemerschap en betrouwbaarheid.
Burgers serieus nemen, deskundigheid en begrijpelijk zijn, zijn de belangrijkste aspecten van professionaliteit in de relatie tussen inwoner en overheid. Inwoners vinden ruimere openingstijden, proactieve opstelling en iets doen met ideeën van inwoners relatief minder relevant.

Bij organisatie gaat het niet alleen om het totaal aan afspraken, kaders, procedures en werkwijzen die een kwalitatief goede dienstverlening mogelijk maken. Op deze manier zijn onze medewerkers de professional: iemand die, als vertegenwoordiger van onze gemeente, relevante expertise inzet om meerwaarde te bieden voor zijn relatie(s).

Onze visie op het gebied van professionaliteit is:

- Wij geven de professional de ruimte om te doen wat nodig is
- Wij denken en werken van buiten naar binnen
- Wij werken vanuit een integrale blik
- Wij denken mee in oplossingen en geven advies
- Wij nemen regie op de klantvraag
- Elke medewerker is ambassadeur van de gemeente Rheden
- Wij sturen op kwalitatief goede dienstverlening. Bijvoorbeeld met het kwaliteitshandvest, contractafspraken met partners, managementinformatie en de inzet van coaching op houding en gedrag.
- Er is één verantwoordelijke voor de kwaliteitszorg van de dienstverlening
- Iedere medewerker gaat voor Rheden, verbindt, werkt naar een resultaat en neemt verantwoordelijkheid
- We vragen van medewerkers competenties en gedrag dat past bij de visie op dienstverlening.
  - Begrijpelijke communicatie (zoals beantwoorden e-mails)
  - Sterke sociale vaardigheden (luisteren, empathie en gesprekstechnieken)

4. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig

Waar mogelijk zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk digitaal met de gemeente kan worden geregeld. De banken zijn daarin ons voorgegaan. Steeds meer mensen regelen hun zaken digitaal. Met toegankelijke webpagina's, apps en social media wordt tegemoet gekomen aan de wensen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening: 24/7, selfservice voor en door de inwoners en ondernemers én toegankelijk vanaf elk gewenst apparaat, ongeacht eventuele functiebeperkingen. Minstens zo belangrijk is de daardoor ontstane werkdrukvermindering binnen de gemeente. Wij werken toe naar een centraal georganiseerde en geregisseerde dienstverlening. Het onderscheid tussen digivaardige en digibete inwoners wordt overbodig als er digitaal toegankelijke oplossingen komen waarin iederéén gemakkelijk de weg vindt. Digitalisering ondersteunt de mensgerichte dienstverlening. Ook met gesproken tekst en chat-mogelijkheden.
Daarnaast delen wij informatie over de gemeentelijke kerncijfers en onze prestaties op de programma's. Onze visie op het gebied van digitalisering is dat digitaal klantcontact waar mogelijk wordt toegepast. We ontmoeten de inwoner via de videobellen, WhatsApp (in de toekomst mogelijk chat), thuis, in de buurt of op het gemeentehuis. Voor de informatievoorziening en beantwoording van klantvragen werken gemeenten met één systeem waarin de noodzakelijke informatie is ontsloten. Gemeenten zetten voor de inwoner ook portalen in voor de digitale afhandeling van aanvragen. Voorbeelden zijn het aanvragen van een uitkering, de gemeentelijke belastingen, jeugdhulp, Ondernemersplein, het Ondernemingsdossier, berichten-box, e-Herkenning en e-Facturatie. Natuurlijk blijft er voor diegenen die dat niet kunnen een vangnet.

Wij leveren dienstverlening op maat door diegenen die daar behoefte aan hebben. Echt tijd en aandacht; de inwoner centraal. Dat is de kern van dienstverlening op maat. Uitgangspunt hierbij is: "Als het echt ingewikkeld of aangrijpend is, wil ik gewoon een gesprek met een medewerker. Je krijgt beter begrip en je ziet aan de gezichtsuitdrukking beter wat wordt bedoeld".

Inwoners komen naar het gemeentehuis omdat: 1. ze laaggeletterd zijn; 2. zij de Nederlandse taal moeilijk vinden; 3. ze niet kunnen meekomen met digitale ontwikkelingen of bureaucratische complexiteit; 4. ze hun verhaal kwijt willen; 5. ze problemen hebben of verward zijn (bijvoorbeeld mensen met dementie); 6. ze persoonlijk contact uit privacy overwegingen prettiger vinden; 7. het wettelijk verplicht is om in persoon te verschijnen of 8. sommige mensen hebben behoefte aan persoonlijk contact. Deze situaties vragen om echt tijd en aandacht. Dat geldt ook voor ondernemers of partners die het moeilijk hebben, bijvoorbeeld na een brand of financiële problematiek.

Onze visie op het gebied van digitalisering en dienstverlening op maat is:

- Wij werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig
- Daar waar mogelijk 24/7 selfservice
- Wij werken behoeftegericht
- Wij acteren proactief
- Wij nemen de menselijke maat in acht
- De informatie voor de beantwoording van klantvragen is ontsloten in één systeem.
- Voortgang van een aanvraag is continu inzichtelijk

5. Samenwerkingspartners en netwerken

Onze gemeente werkt programmatisch vanuit 5 programma's: Duurzaamheid, Welzijn, Economische ontwikkeling, Veiligheid en Bestuur en Gebiedsontwikkeling. Ieder programma heeft zijn wortels in een lokaal netwerk of regionaal netwerk. Een groot aantal diensten, die de inwoners direct raken, heeft de gemeente uitbesteed zoals jeugdzorg en WMO dienstverlening, ook kopen wij vanuit de Participatiewet re-integratie dienstverlening in. Ook hebben wij dienstverlening uitbesteed aan het RIQQ, ODRA, De Connectie en de Veiligheidsregio. Op het gebied van Economische ontwikkeling participeert de gemeente Rheden in de Economic Board en in triple helix projecten. Rheden is zich bewust dat ook deze taken en rollen beeldbepalend zijn voor de gemeentelijke dienstverlening. Daarom zien wij onze houding en gedrag in alle 'contacten' met de samenleving en samenwerkingspartners als onderdeel van de dienstverlening. Belangrijk voor onze gemeente is de komende periode accountmanagers aan te wijzen voor de verschillende partners en inwonersinitiatieven. Accountmanagement is een regisserende rol binnen bestaande functies. Binnen de organisatie zal dit inzichtelijk worden gemaakt voor iedereen.

Onze visie op het gebied van partnerships en netwerken is:

- In overeenkomsten en feitelijke levering zorgen we ervoor dat uitbestede dienstverlening voldoet aan de door ons gestelde eisen.
- Wij nemen de verantwoordelijkheid voor alle dienstverlening naar inwoners
- Wij creëren netwerken voor het vergroten van onze impact
- Daar waar mogelijk pakken wij initiatieven in triple helix verband op (in samenwerking met ondernemers, onderwijs en gemeente)
- Accountmanagement voor lokale, regionale en landelijke partners en inwoner- en ondernemersinitiatieven. Eén aanspreekpunt voor alle dienstverlening.

Consequenties voor het (ver)nieuwde gemeentehuis

De bovenstaande ontwikkelingen en onderzoeken laten zien dat persoonlijk contact steeds minder noodzakelijk is voor een steeds groter deel van de gemeentelijke dienstverlening. De baliefunctie is daarmee niet langer de belangrijkste schakel in de publieke dienstverlening.

Het brengen en ophalen van fysieke documenten zal de komende jaren nog verder afnemen door de digitalisering. Wel blijft de mogelijkheid voor persoonlijk contact, individuele afspraken of groepsbijeenkomsten voor ons en de inwoners wenselijk. Dit vraagt om passende ontmoetingsplekken en gespreksruimten, bij voorkeur met alle digitale voorzieningen. De toenemende digitalisering maakt plaats- en tijdonafhankelijk werken mogelijk. Passende en interactieve informatievoorziening is een randvoorwaarde. Ontwikkelingen rond de digitalisering vragen om een flexibele baliefunctie en gespreksruimten, die eenvoudig aan te passen zijn aan veranderende behoeften.
Het (ver)nieuwde gemeentehuis baseren we op de kernwaarde 'samenwerking', zowel intern als extern. We willen naar buiten gastvrij en klantgericht opereren.

De consequenties van de dienstverleningsvisie op de centrale huisvesting (het (ver)nieuwde gemeentehuis) zijn:

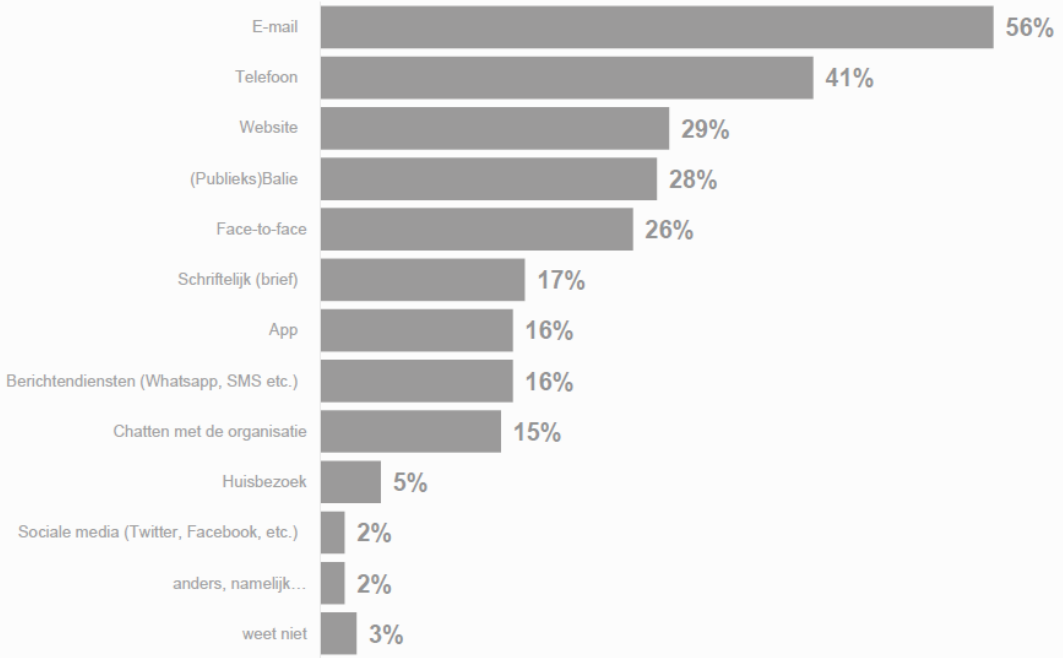
- We faciliteren medewerkers om plaats- en tijdonafhankelijk diensten te verlenen aan onze inwoners
- Digitale toegang / beeldschermen op een deel van de ontmoetingsplekken
- Het (ver)nieuwde gemeentehuis faciliteert in capaciteit flexibele balies, gespreksruimten en ontmoetingsplekken

Bijlage 1. Lijst met gebruikte documenten

- Programmabegroting (2020)
- Visie op zaakgericht werken (2020)
- Kwaliteitshandvest (2020)
- Visie op digitale werkplek (in ontwikkeling)
- Cliënt-ervaringsonderzoek WMO en Jeugd (2019)
- Relatie burger overheid in 2030 (Nationale Ombudsman/Kantar, 2019)
- Aanzet Visie dienstverlening (2018)
- Enquête dienstverlening Rheden Spreekt (2017)
- Moventem Onderzoek Dienstverlening (2017)
- Kijken als een klant (VNG, 2017)
- Concept Nieuwe koers zaakgericht werken (2017)
- Dienstverlening digitaal en persoonlijk (2016)
- Plan van aanpak Samen meer Service (2016)
- Visie op digitale dienstverlening (2013)
- Visie op de publieke dienstverlening (2012)
- Plan van aanpak KCC (2012)
- Dienstverlening draait om mensen (VNG, 2010)
- Realisatie-document Samen meer Service (2019)

Bijlage 2. Contactwensen Nederlanders

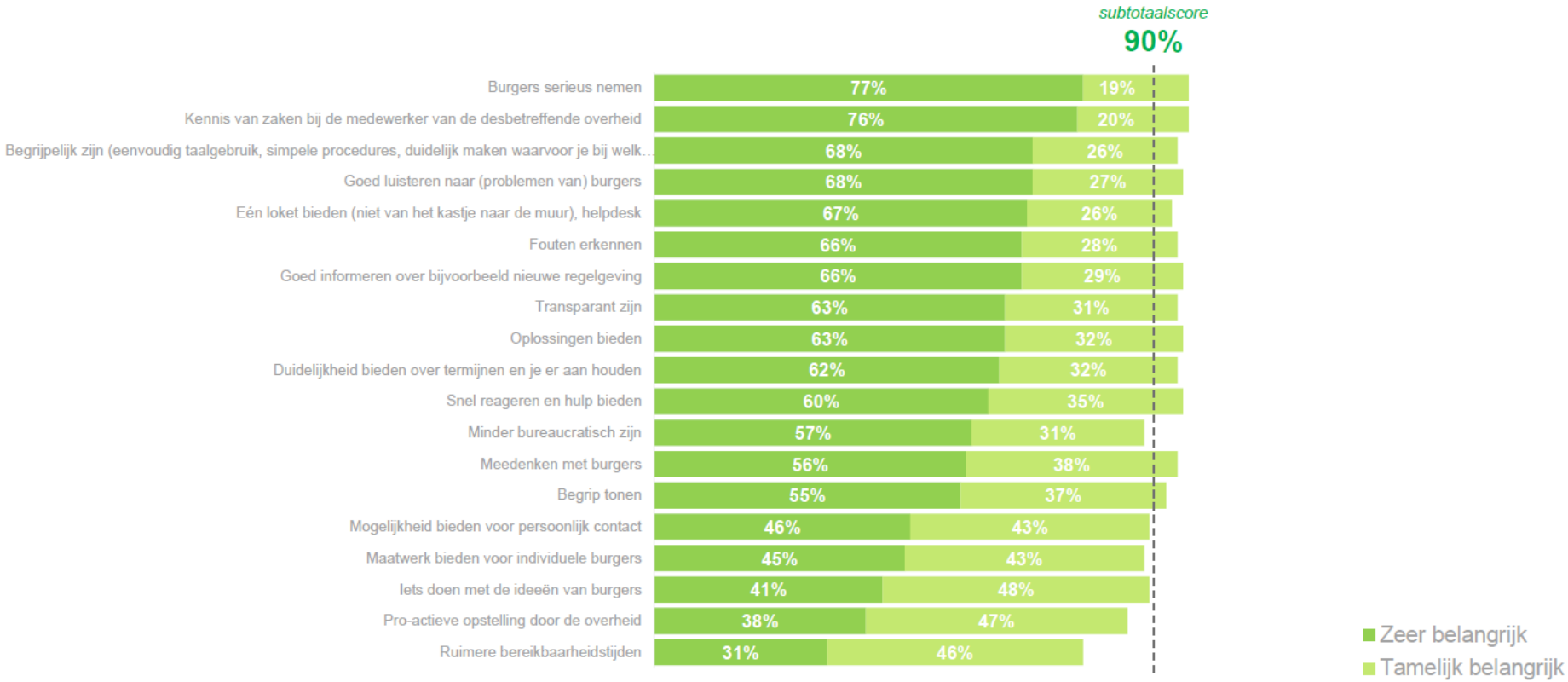
Nederlanders hebben het liefst contact met de Nederlandse overheid via e-mail en telefoon. Face to face en via een publieksbalie komen op plaats vier en vijf



18 – 34 jaar	35 – 54 jaar	55 – 69 jaar	70 jaar en ouder
49%	54%	64%	61%
46%	44%	34%	39%
30%	32%	30%	21%
21%	30%	32%	27%
23%	28%	30%	20%
9%	15%	19%	30%
23%	17%	12%	8%
22%	18%	8%	12%
20%	20%	8%	5%
4%	4%	5%	8%
3%	3%	2%	0%
1%	3%	2%	1%
5%	3%	1%	2%

Bijlage 3. Belangrijke aspecten van de dienstverlening

Tweederde van de aspecten zijn voor nagenoeg alle Nederlanders tamelijk tot zeer belangrijk in de relatie tussen burger en overheid



Bijlage 4: Data met betrekking tot lokale contacten

Zie hieronder de tabel met de beantwoorde klantvragen vanuit de eerstelijnsdienstverlening, via Facebook, Twitter, WhatsApp en contactformulieren via de mail. Ook het aantal binnengekomen telefoontjes is opgenomen. De cijfers in onderstaande tabel zijn afgerond en geven een indicatie van de klantvragen op jaarbasis.

	Facebook	Twitter	WhatsApp	Mail	Telefonie
2015	0	100	0	-	-
2017	290	460	Start *(440)* *(hele jaar)*	-	-
2018	370	400	810 *(2430)* *(hele jaar)*	-	60.650
2019	420	380	1250 *(3740)* *(11 maanden)*	100	59.970

Toelichting:
Inwoners van Gemeente Rheden weten ons sinds de start van facebook maar met name via WhatsApp beter te bereiken. Voor WhatsApp zijn de aantallen gedeeld door 3, omdat er per vraag gemiddeld drie appjes worden verstuurd.
De klantvragen die via de mail binnenkomen (ingevulde contactformulieren op de website) zijn met een inschatting toegevoegd aan de tabel. De prognose is dat de webcare en de telefonische dienstverlening (aantal telefoongesprekken via het hoofdnummer van gemeente Rheden) op korte termijn redelijk stabiel blijft.

In onderstaand overzicht staan de verwachte cijfers in de komende jaren voor de meest voorkomende producten. Namelijk de reisdocumenten en rijbewijzen:

					verwacht	*verwacht*	*verwacht*	*verwacht*	*verwacht*
Jaren	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*
reisdocumenten	7550	7680	8280	3490	2250	2250	2250	3500	7700
rijbewijzen	3700	3770	4880	5370	4400	4500	3500	3200	3000
Totaal	11250	11450	13160	8860	6650	6750	5750	6700	10700

bron: JCC G-Kas manager-betalen beheer

Toelichting:
Rijbewijzen en reisdocumenten waren voorheen 5 jaar geldig. Vanaf 2014 is de geldigheidstermijn 10 jaar. Het aantal aanvragen is afgenomen en neemt ook komende jaren nog verder af. We hebben wel te maken met een terugkerende golfbeweging in het aantal aanvragen per jaar.

Bijlage 5: Rheden spreekt...

Dienstverlening

Maart 2017

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

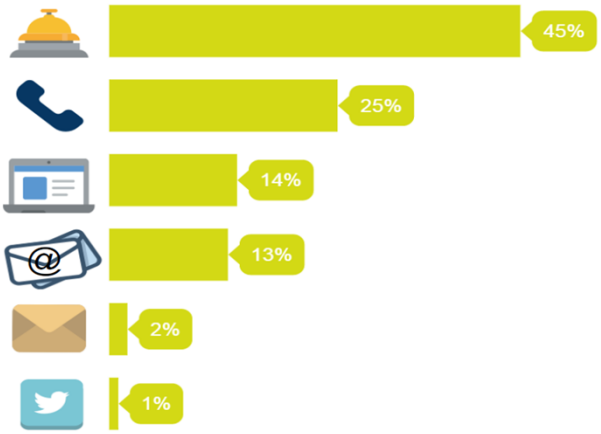
Van alle respondenten geeft 61% aan de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen te hebben met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Zij geven de dienstverlening van de gemeente in het algemeen een 7,5.

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.

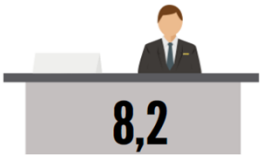
Het liefst neemt men contact op via telefoon (29%), gevolgd door de website (25%), balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum (24%) en e-mail (19%). Van alle respondenten geeft 28% aan via WhatsApp contact op te willen nemen met de gemeente.

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.

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



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 gemakkelijkheid 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.



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.