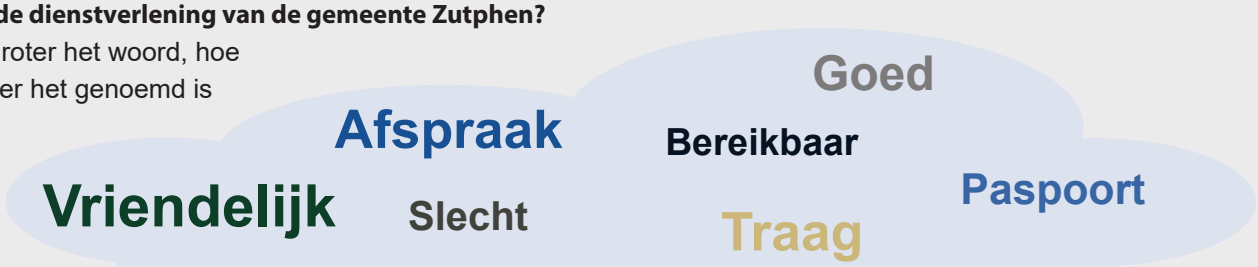
Dienstverlening

In september en oktober 2023 konden inwoners uit Zutphen meedoen aan het onderzoek over de dienstverlening van de gemeente. 467 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we met de resultaten willen doen.

Dienstverlening algemeen

Welke drie woorden komen als eerst in u op als u denkt aan de dienstverlening van de gemeente Zutphen?

Hoe groter het woord, hoe vaker het genoemd is



Laatste contact met de gemeente

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

Bezoek stadhuis: **26%**



Contact per mail of brief: **21%**



Telefonisch contact: **20%**



Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam?



- (Zeer) goed **51%**
- Neutraal: **22%**
- (Zeer) slecht: **25%**
- Weet ik niet/ n.v.t.: **3%**

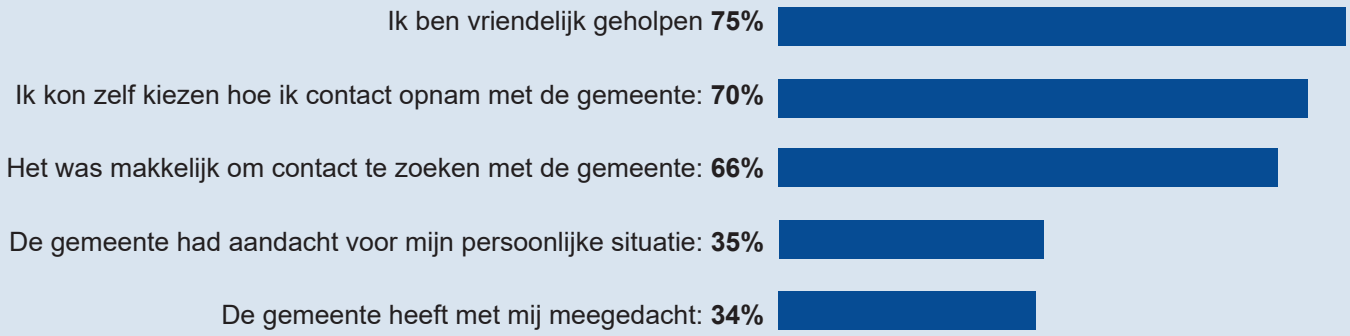
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het contact met de gemeente Zutphen via ...?

balie/bezoek stadhuis: **7.7**

e-mail/brief: **5.9**

telefoon: **6.5**

Geef per stelling aan of u dit wel of niet heeft ervaren tijdens uw contact. *% (Helemaal) eens*



Contact voorkeuren

Stel, u zoekt contact met de gemeente Zutphen. Hoe zoekt u dan het liefste contact? *Top 3*

Telefoon: **59%**



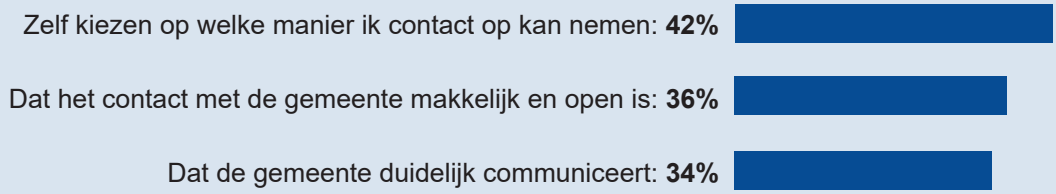
Balie/ bezoek stadhuis: **50%**



E-mail: **47%**



Stel, u neemt in de toekomst contact op met de gemeente Zutphen. Wat vindt u dan het meest belangrijk? *Top 3*



Wat gebeurt er met de resultaten?

Het onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente bestaat uit drie onderdelen. Er wordt onderzoek gedaan naar de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en naar de interne dienstverlening binnen de gemeente zelf. Om de dienstverlening naar u te verbeteren is het ook belangrijk te kijken naar onze eigen werkprocessen. De uitkomsten van deze drie onderzoeken worden samen met aanbevelingen in het voorjaar gepresenteerd aan het college van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad. Deze aanbevelingen worden uitgewerkt in een plan van aanpak. Op deze manier willen we (aan)vragen sneller, beter en persoonlijker afhandelen.

Met de resultaten van het inwonerspanel starten we begin volgend jaar met de volgende stappen binnen de organisatie:

- We volgen de tijdsduur tussen het aanmaken van terugbelnotities en daadwerkelijk terugbellen van inwoners;
- We verbeteren de bereikbaarheid tussen het klantcontactcentrum en de afdelingen;
- Afspraken over de dienstverlening worden vastgesteld en actief bewaakt.

Na afronding van de onderzoeken onder inwoners, ondernemers en interne dienstverlening ontstaat een volledig beeld van de dienstverlening. Op basis van dit beeld stellen we een verbeterplan op.