



Inwonerspanel

Diemen

# Dienstverlening

Februari 2023



Gemeente Diemen wil graag weten hoe inwoners het contact met de gemeente ervaren en waar de dienstverlening nog verbeterd kan worden. In opdracht van gemeente Diemen heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel om te weten te komen hoe inwoners de dienstverlening ervaren. Niet-panelleden hebben tevens de mogelijkheid gekregen om via de open link de vragenlijst online in te vullen.



## De belangrijkste aspecten van de dienstverlening:



1  
2  
3

Het krijgen van een **begrijpelijk en volledig antwoord**

**Snel** geholpen worden

**Vriendelijk** geholpen worden



is het **gemiddelde rapportcijfer** wat respondenten geven aan de dienstverlening van de gemeente.

## Contact met de gemeente



**88%**

van de respondenten kijkt op de **website [www.diemen.nl](http://www.diemen.nl)** als ze contact willen met de gemeente.

**38%**

van de respondenten belt het **algemene telefoonnummer** van de gemeente.



is het **gemiddelde rapportcijfer** wat respondenten geven aan de website van gemeente Diemen.

## De afzonderlijke aspecten van de website worden zo beoordeeld:



\*Een zeer laag aantal respondenten (n=49) heeft deze vraag beantwoord.

## De afzonderlijke aspecten van de schriftelijke informatie worden zo beoordeeld:



## Deze aspecten van schriftelijke informatie zijn het belangrijkste:



**64%**

van de respondenten heeft **de afgelopen 12 maanden contact** gehad met een medewerker van de gemeente.



## Zij ervaren het contact als volgt:



## Zo beoordelen de respondenten het gemeentehuis van Diemen:



## Wat doen we met de uitkomsten?

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebruikt voor het maken van een nieuwe visie op de dienstverlening van gemeente Diemen. Er zijn projecten opgestart om de dienstverlening te verbeteren.

