



## Inwonerspanel

### Krimpenerwaard

# Dienstverlening

## November/december 2022



Gemeente Krimpenerwaard wil graag dat aanvragen van verschillende producten makkelijk is en dat mensen snel geholpen worden. Met onder andere de resultaten van deze vragenlijst wil gemeente Krimpenerwaard dat inwoners, ondernemingen en organisaties ook echt een positief verschil gaan merken in onze dienstverlening. In opdracht van gemeente Krimpenerwaard heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel. Niet-panelleden hebben tevens de mogelijkheid gekregen om via de open link de vragenlijst online in te vullen.



## 67%

van de deelnemers vindt het prettig als een medewerker van de gemeente bij hen thuis of op locatie langskomt als zij vragen hebben over het aanvragen van een vergunning.

### Digitaal via de website

**61%** van de deelnemers regelt of vraagt liever iets digitaal via de website aan dan aan de balie op het gemeentehuis of via de telefoon.

### Men komt het liefst naar de balie op...



### Via de telefoon

**50%** van de deelnemers regelt of vraagt liever iets via de telefoon aan dan aan de balie op het gemeentehuis.

### Baliebezoek



### Het bezoeken van de balie

**45%** van de deelnemers heeft in de afgelopen 12 maanden de balie van de gemeente bezocht.

## 67%

van de deelnemers zou gebruikmaken van een servicepunt van de gemeente in de woonplaats waar men terecht kan met vragen.

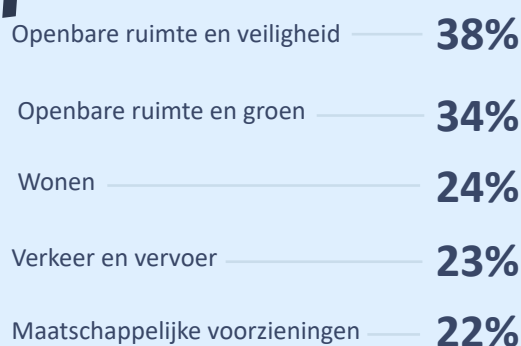
## 46%

van de deelnemers die vrije inloop zonder afspraak het prettigst vinden, vindt tot 15 minuten een acceptabele wachttijd.

### Men zou deze gebruiken voor...



### Onderwerpen die men belangrijk vindt om te bespreken:



### Wat doen we met de uitkomsten?

Ruim 200 inwoners hebben in dit onderzoek aangegeven mee te willen denken over het verbeteren onze dienstverlening. Vanwege de grote hoeveelheid enthousiaste reacties hebben wij ervoor gekozen om een verdeling te maken over een aantal groepen. Inwoners kunnen middels groepsessies meedenken over diverse onderwerpen zoals digitale dienstverlening, persoonlijk contact of het nieuwe gemeentekantoor. Deze sessies worden in de loop van dit jaar georganiseerd. Onze missie is ook dat onze dienstverlening er toe leidt dat iedereen zich welkom, veilig, gezien, gehoord en eerlijk behandeld voelt.

