

# Dienstverlening en communicatie

September 2023

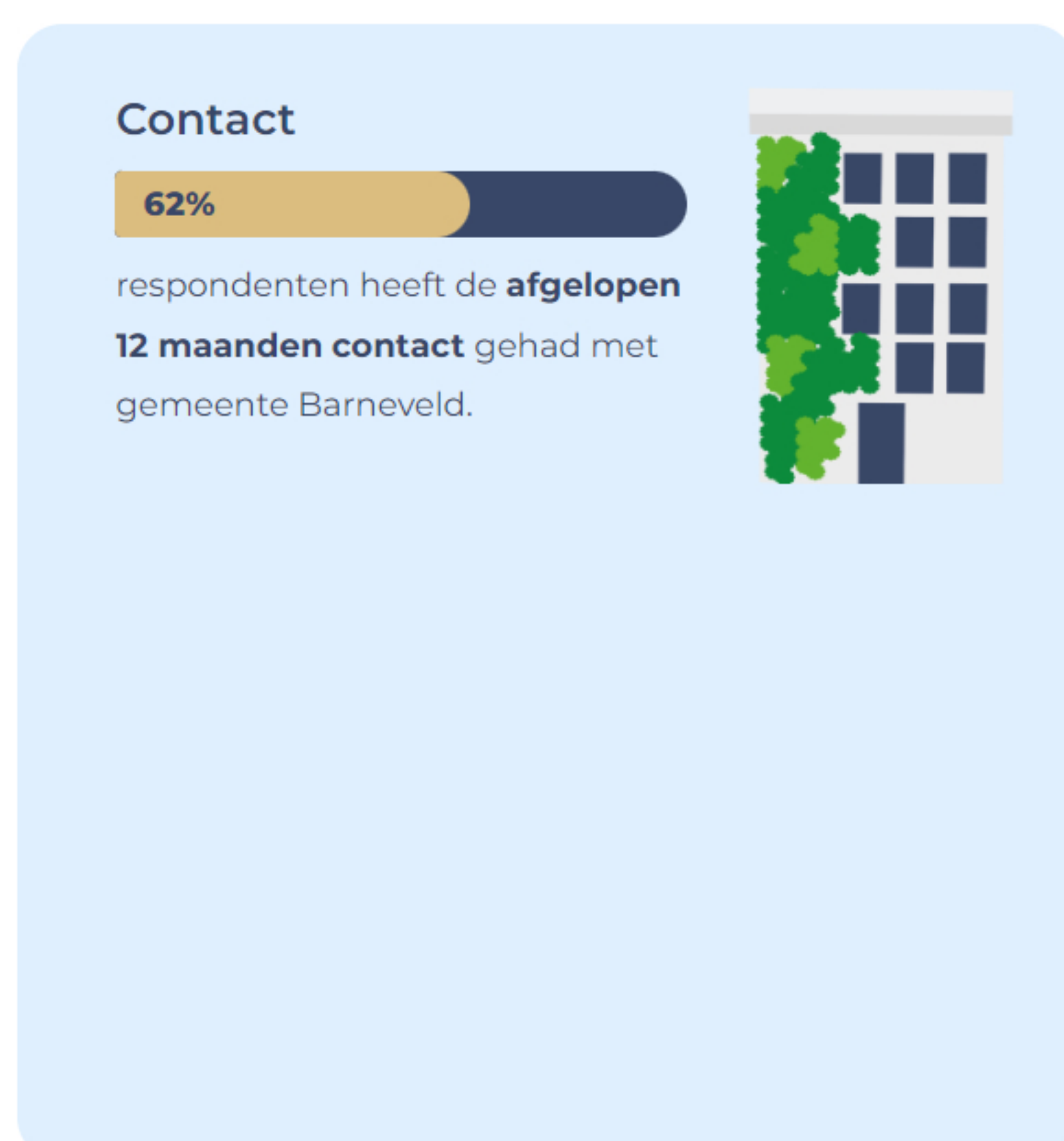
Afdrukken pdf



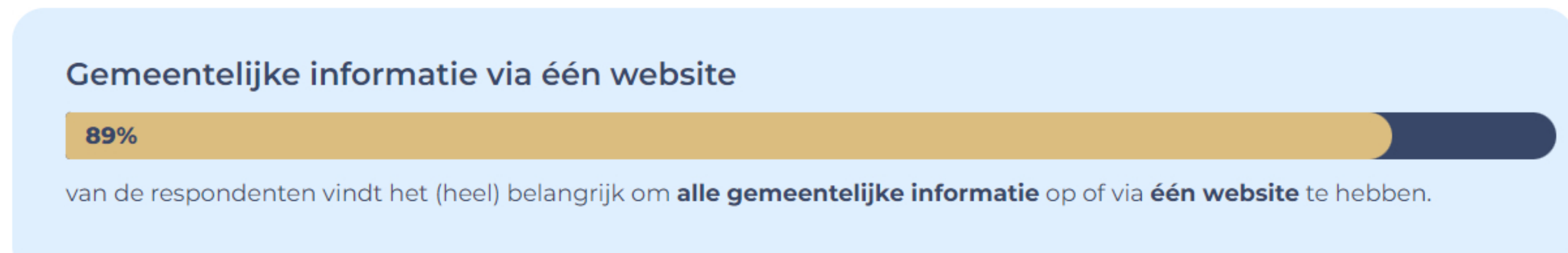
Gemeente Barneveld wil graag weten hoe inwoners het contact met de gemeente ervaren en waar de dienstverlening en communicatie nog verbeterd kan worden. In opdracht van gemeente Barneveld heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolue een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel om te weten te komen hoe inwoners dit ervaren.



## Contact met gemeente



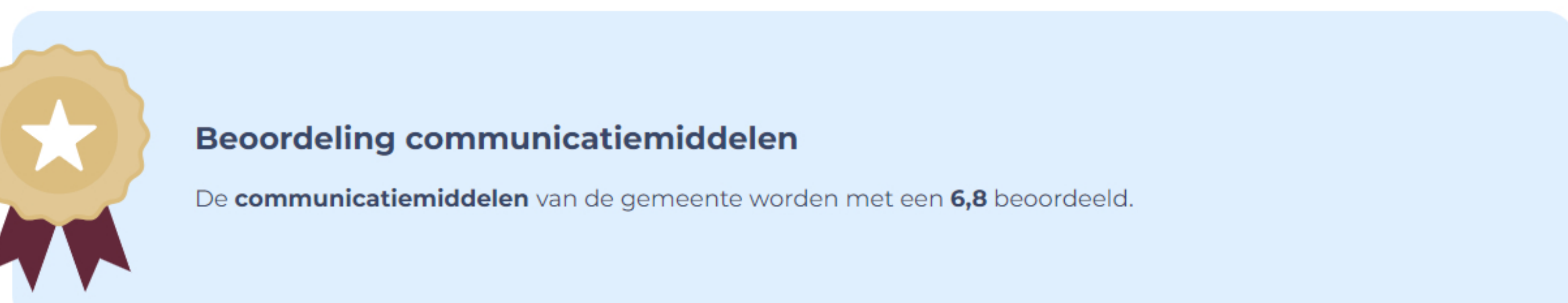
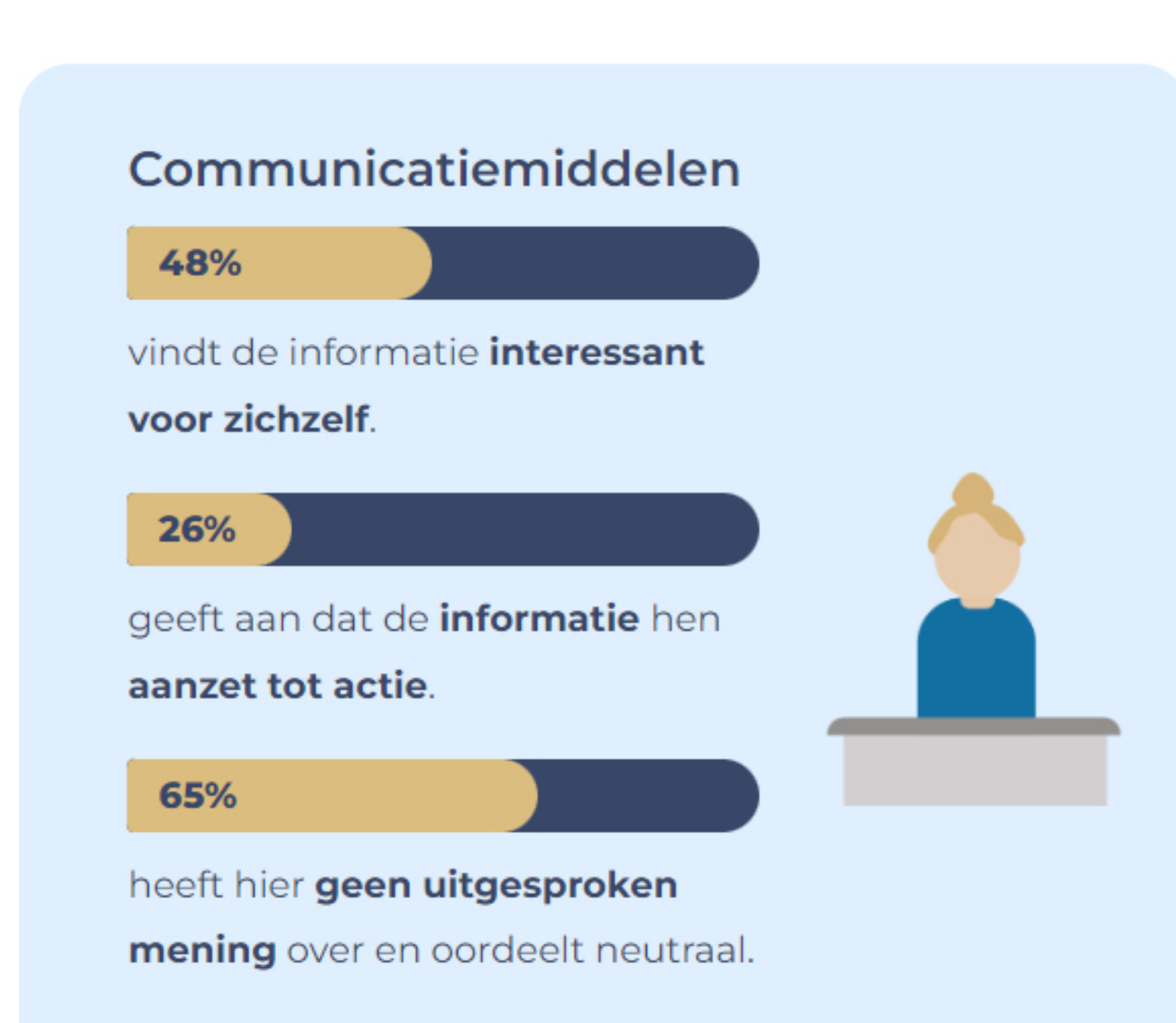
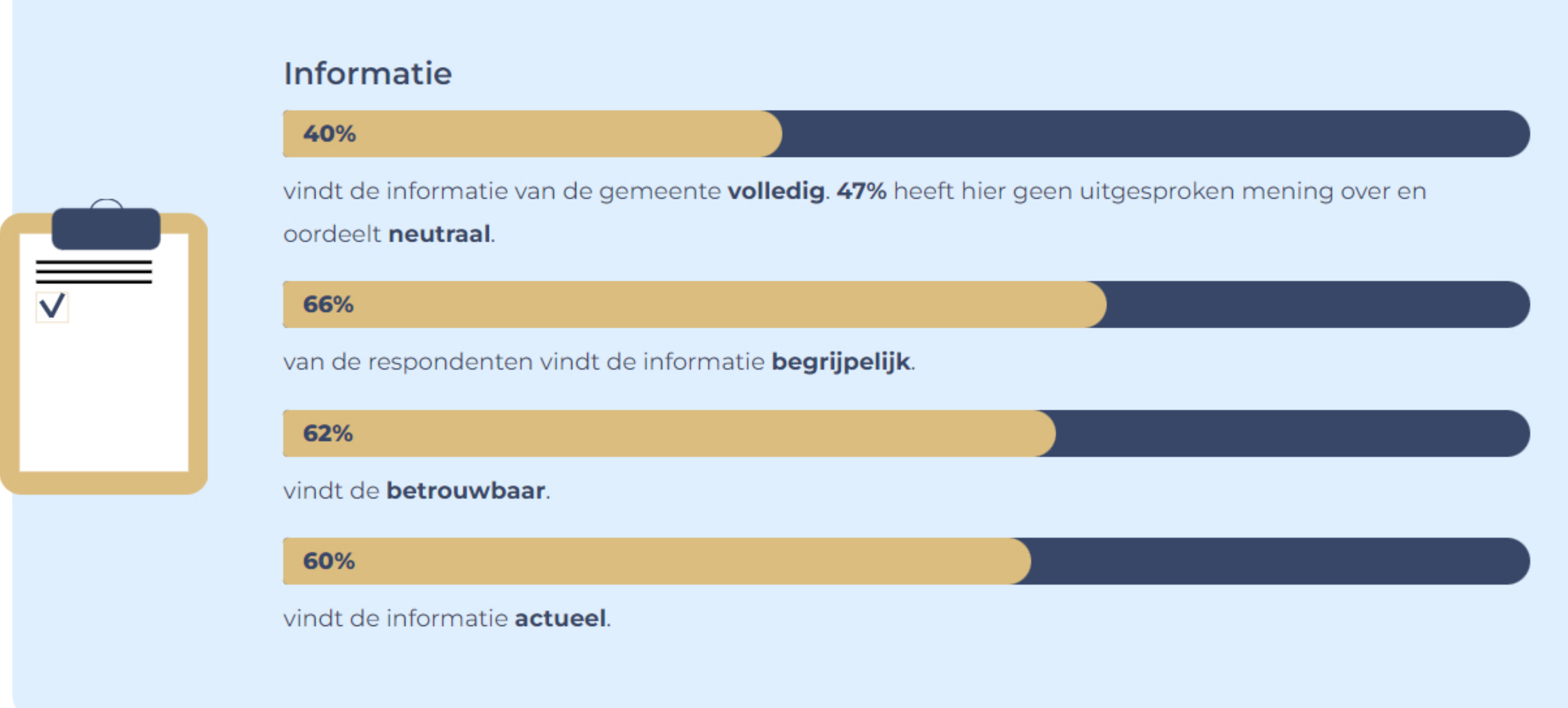
## Zelf digitaal regelen



## Contact



## Communicatie



## Wat doen we met de uitkomsten?

De aandachtspunten die het inwonerspanel noemt voor verbetering van de dienstverlening passen naadloos in de meerjarige doelstellingen van de gemeente Barneveld:

- Vraag van de burger staat centraal in onze dienstverlening
- De dienstverlening is digitaal waar het kan
- Persoonlijk contact in onze dienstverlening waar nodig

De prioriteit die het inwonerspanel schetst, maken onderdeel uit van de verbeteringen die we in 2024 willen doorvoeren, zoals een snellere afhandeling van (aan)vragen en meldingen en eenvoudiger dienstverlening.

Door dit onderzoek heeft de gemeente een beter beeld gekregen hoe inwoners de gemeentelijke informatievoorziening via de verschillende communicatiekanalen beoordelen. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt de gemeente om de informatievoorziening en de inzet van de verschillende communicatiekanalen op onderdelen te verbeteren.