

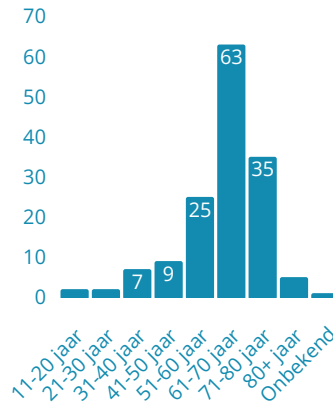
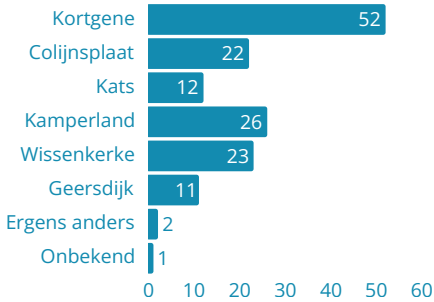
COMMUNICATIE- EN DIENSTVERLENINGSONDERZOEK



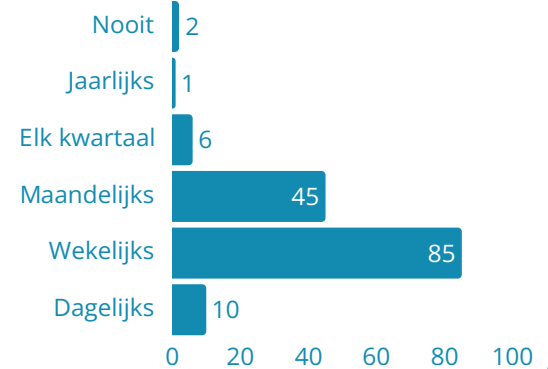
Gemeente Noord-Beveland vroeg haar inwoners naar hun mening over onze communicatie en dienstverlening. Op participatieplatform Denk Mee Noord-Beveland vulde u onze vragenlijst in.

In deze infographic ziet u de belangrijkste uitkomsten **in een oogopslag!**

Deelnemers | 149



Hoe vaak lezen deelnemers gemeente informatie?



7.1

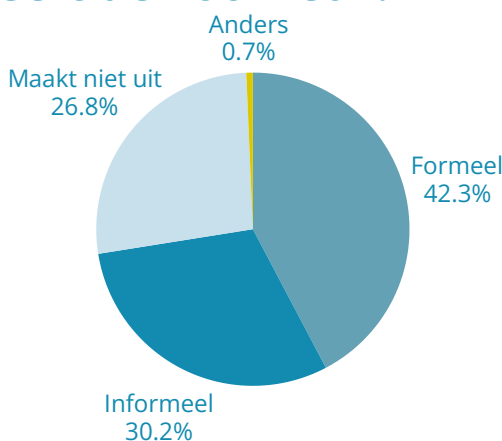
Dat scoren de dienstverlening en communicatiemiddelen gemiddeld.

Deze tips worden gegeven om de communicatie en dienstverlening te verbeteren:

- Communicatie en dienstverlening voor iedereen toegankelijker maken
- Eenvoudiger taalgebruik en afgestemd op de doelgroep
- Betere bereikbaarheid en beantwoording
- Persoonlijke benadering



Welke aanspreekvorm heeft de voorkeur?



Het gemak van het vinden van gemeentelijke informatie scoort gemiddeld een 3,5 op 5

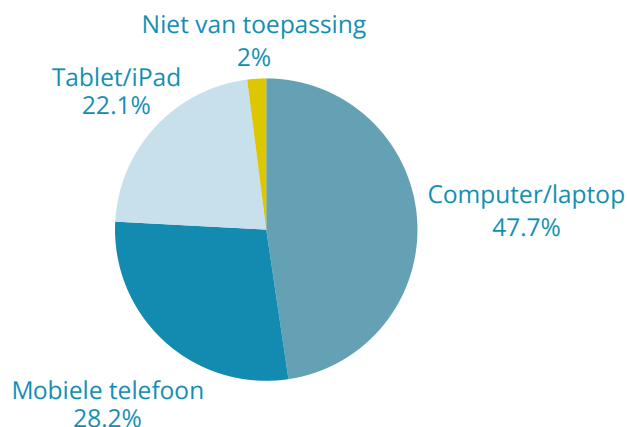
92,6% van de deelnemers vindt het belangrijk tot zeer belangrijk om op de hoogte te zijn van gemeente-informatie



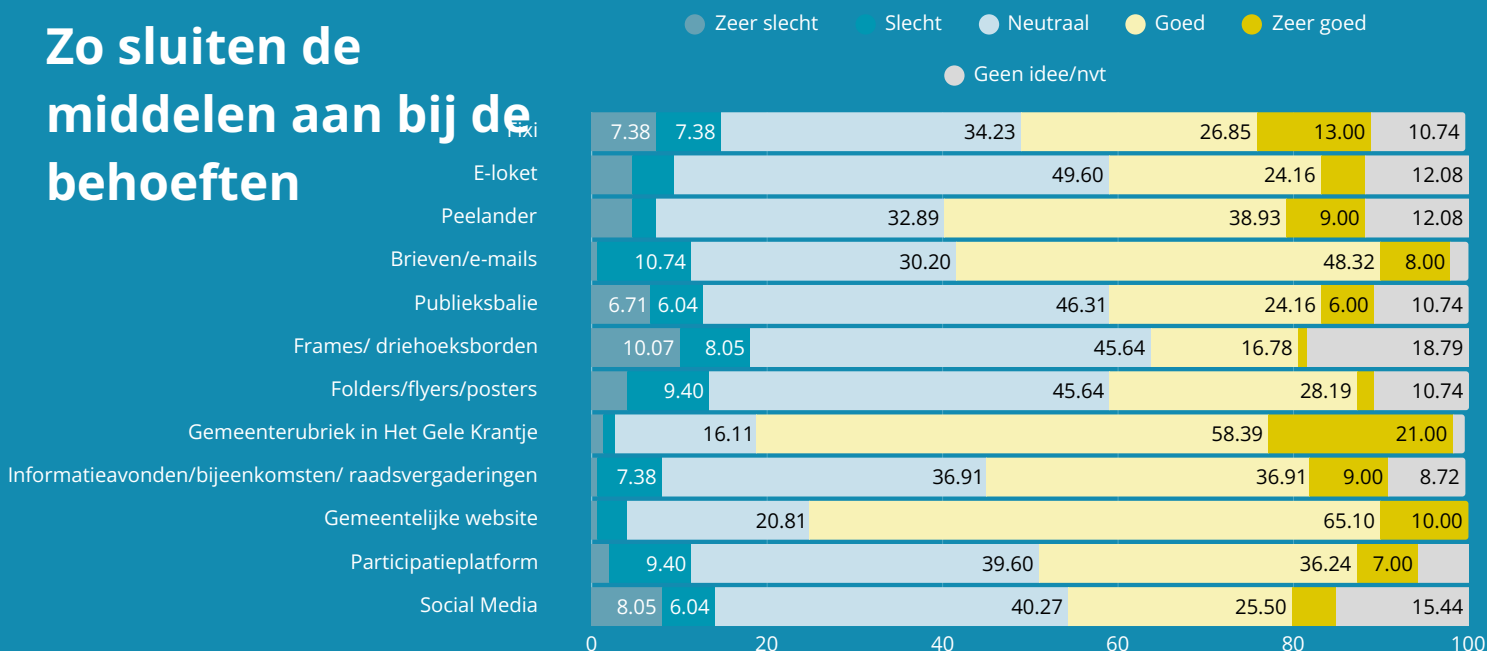
Top 5 meest bekende middelen die de gemeente inzet

1. Gemeentelijke website
2. Gemeenterubriek in het Gele Krantje
3. Brieven/ e-mails
4. Peelanders
5. Fixi

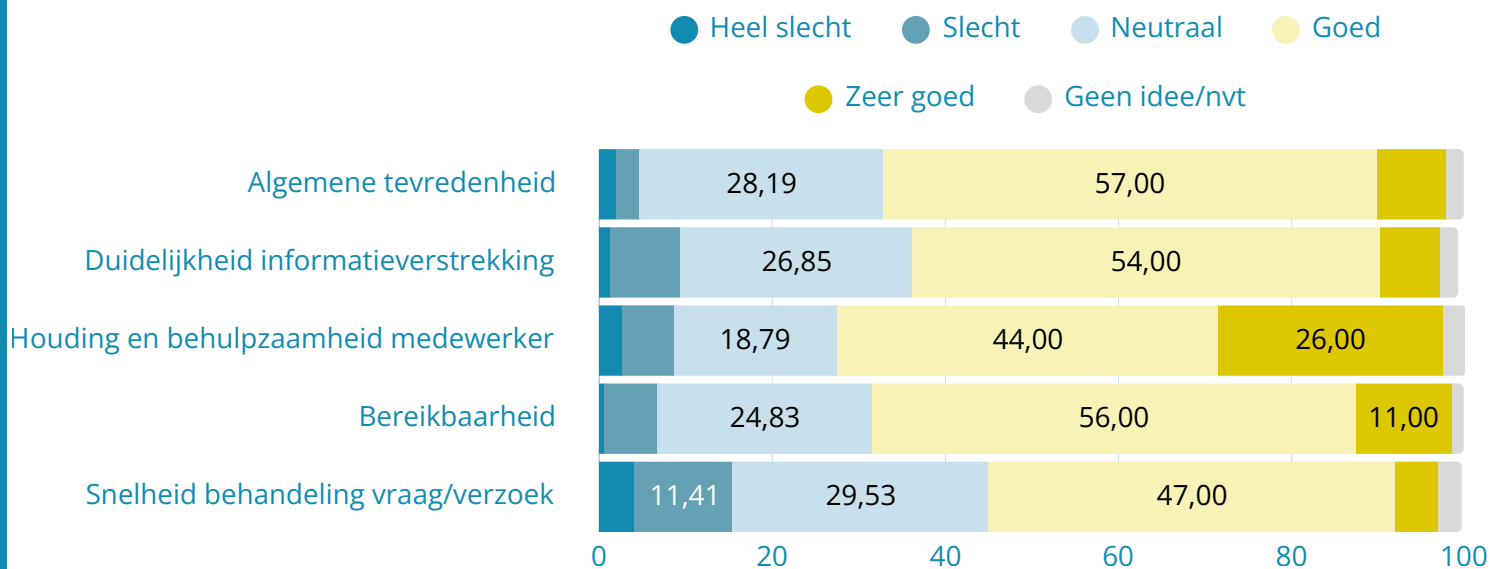
Op dit apparaat leest men de gemeente-informatie



Zo sluiten de middelen aan bij de behoeften



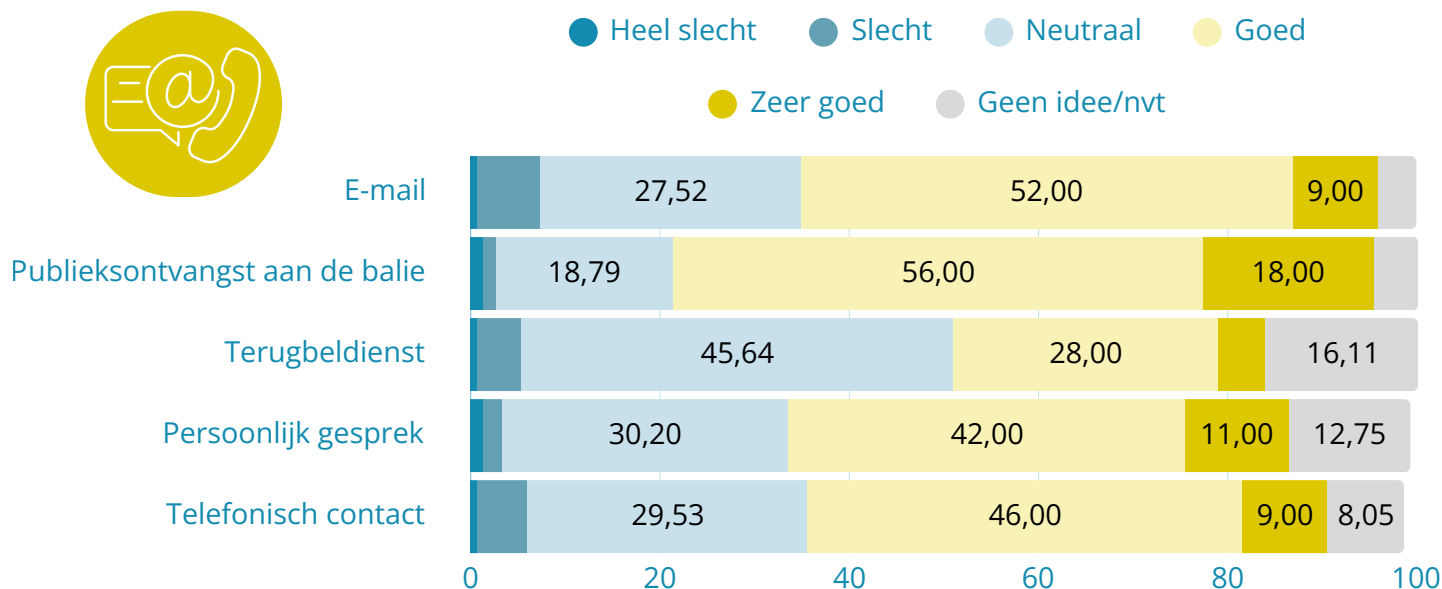
Zo beoordelen deelnemers de dienstverlening van de gemeente





Ruim 65% geeft aan dat communicatie op papier noodzakelijk is. Zo'n 27,5% geeft aan dat papieren communicatie onnodig is. Uit de open antwoorden blijkt dat het gebruik van online of print op papier afhankelijk is van het onderwerp.

Zo beoordelen deelnemers contactmogelijkheden met de gemeente



De meest genoemde verbeterpunten voor klantcontact:

1. Opvolging en snelheid van behandeling e-mails, Fixi meldingen en terugbelverzoeken
2. Duidelijkheid en inhoud van de communicatie
3. Klantvriendelijkheid

Top 5 informatie die deelnemers willen ontvangen:



1. Gemeentelijke werkzaamheden en wegafsluitingen in de openbare ruimte
2. Mogelijkheden om mee te denken over de gemeente
3. Gemeentelijke bouwprojecten
4. Gemeentelijke dienstverlening
5. Maatschappelijke onderwerpen

Meer weten over het communicatie- en dienstverleningsonderzoek?

Scan de QR of bekijk het project op denkmee.noord-beveland.nl/nl-NL/projects/communicatie-en-dienstverleningsonderzoek-1

