

Klantbeleving Gemeente IJsselstein

0-meting

Presentatie

Cris Donze & Stef van Dieren | 22 februari 2023





Onderzoeksoepzet

📍 0- meting: waar liggen de eerste verbeterprioriteiten

📍 Vragenlijst op hoofdlijnen:

- Afgenomen diensten
- Contact met de gemeente
- Het gemeentehuis
- Algemene waardering & kernwaarden

📍 Uitnodigingen

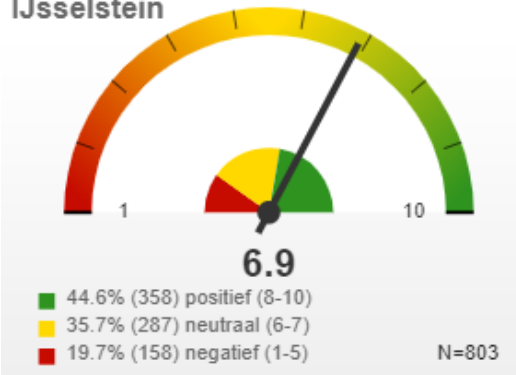
- Periode: 21 november 2022 - 9 januari 2023
- E-mail en openbare link
- Respons: 803 compleet ingevuld
 - e-mail: 5.788 uitnodigingen verzonden, 711 ingevuld (12,3%)
 - Link 92 ingevuld

📍 Deze presentatie

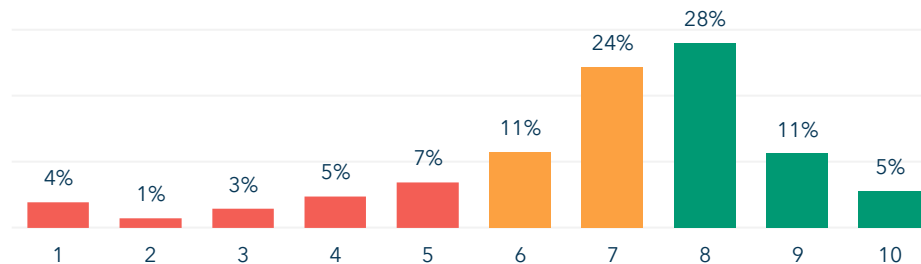
- Belangrijkste resultaten toegelicht
- Uitgebreid rapport, tabellen en overzicht open antwoorden beschikbaar

Totale waardering dienstverlening

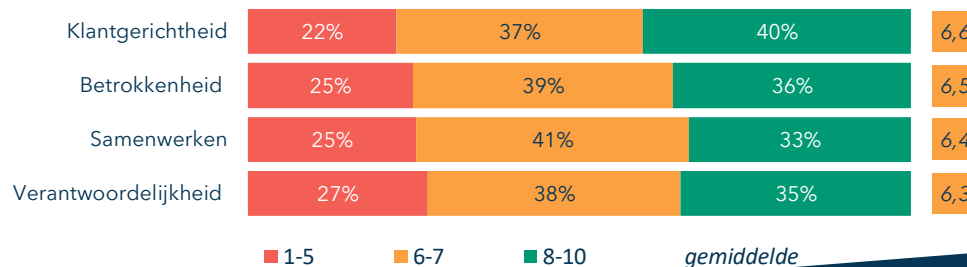
Rapportcijfer algehele dienstverlening IJsselstein



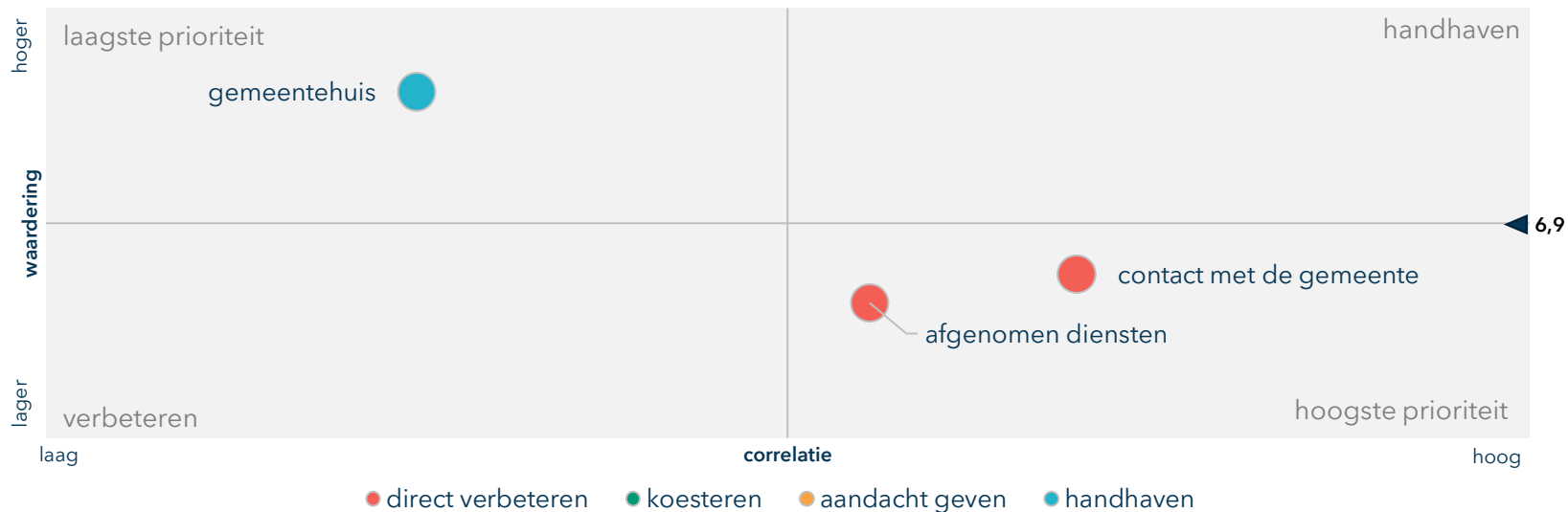
Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de gemeente IJsselstein? (n=803)



In welke mate passen de volgende kernwaarden bij de gemeente IJsselstein? (n=803)

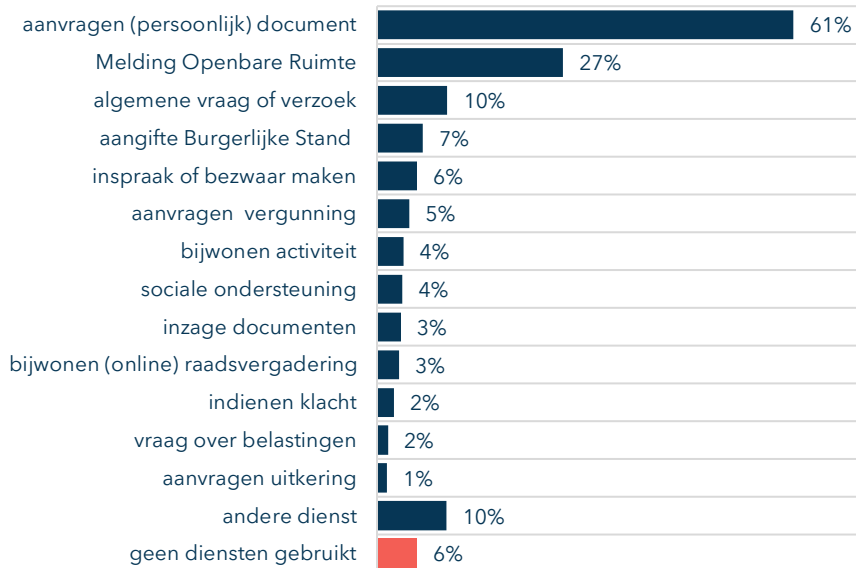


Verbeterprioriteiten Gemeente IJsselstein

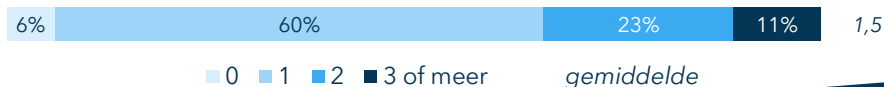


Afgenomen diensten

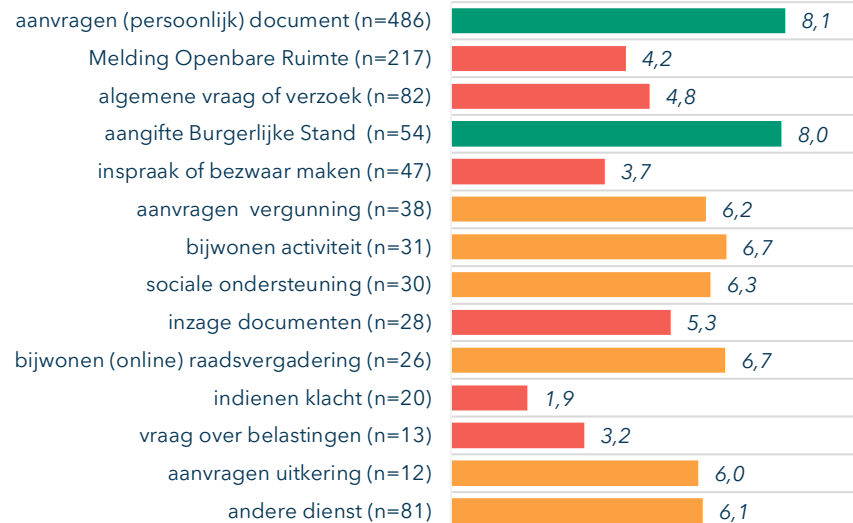
Afgenomen diensten in het afgelopen jaar



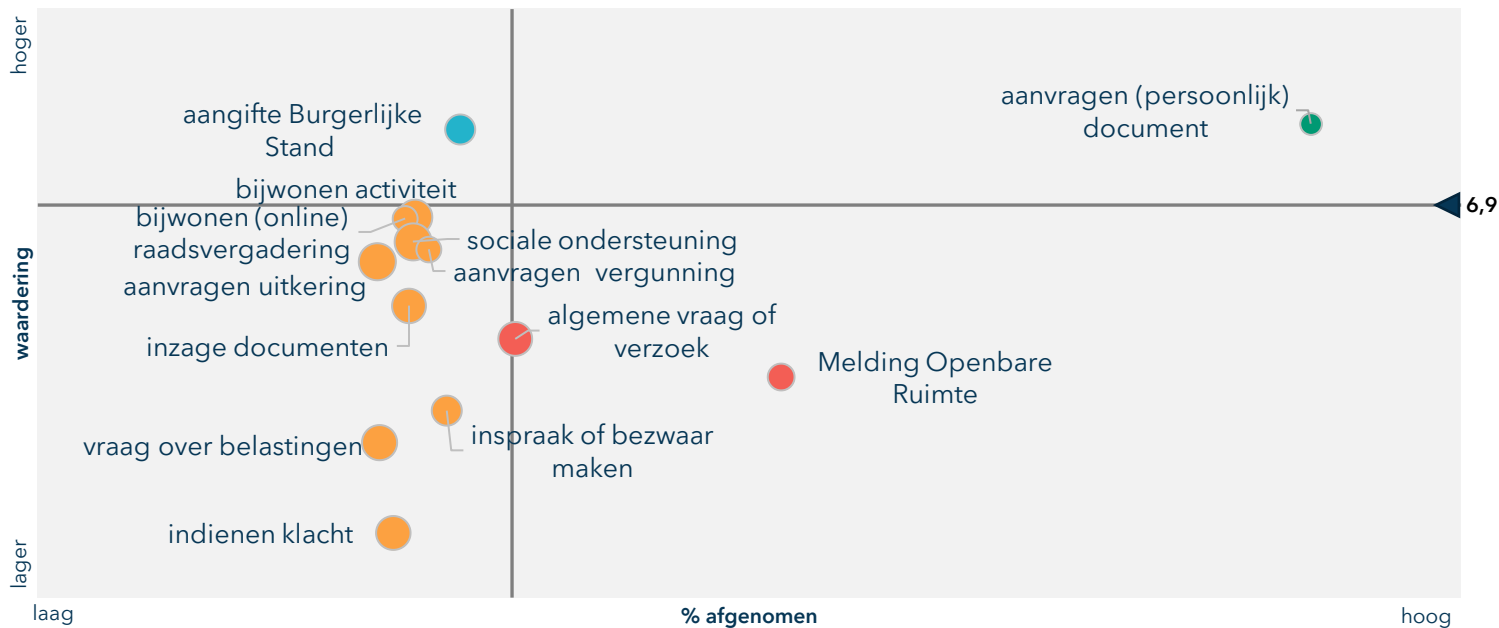
Aantal afgenomen diensten (n=803)



Waardering afgenomen diensten



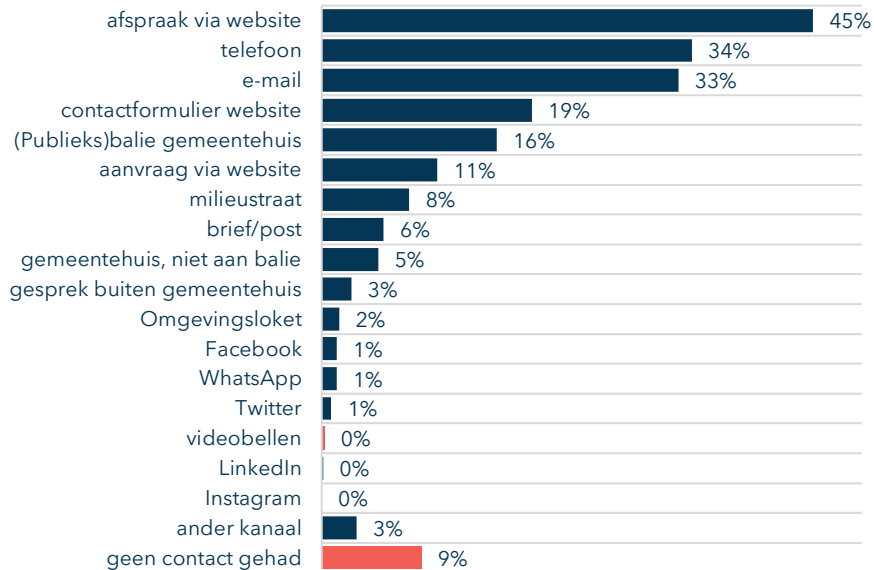
Verbeterprioriteiten afgenomen diensten



● direct verbeteren ● koesteren ● aandacht geven ● handhaven

Contact met de gemeente

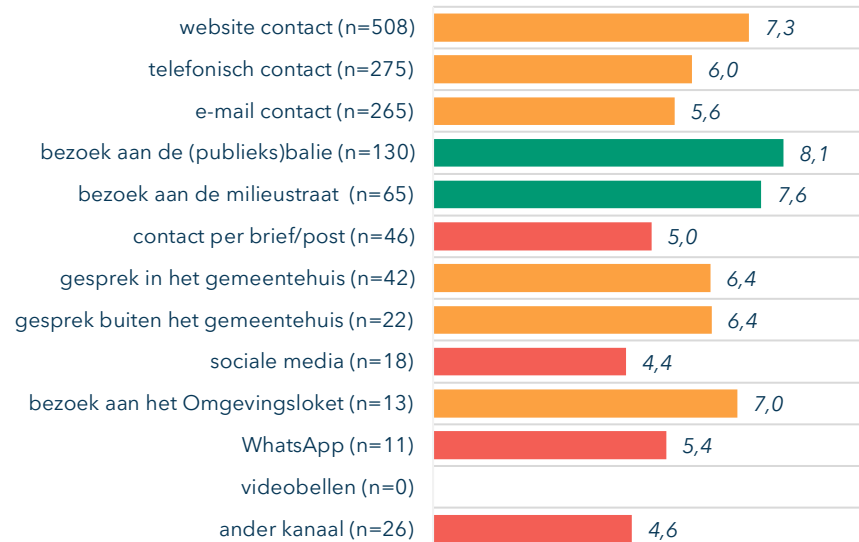
Contact met de gemeente in het afgelopen jaar



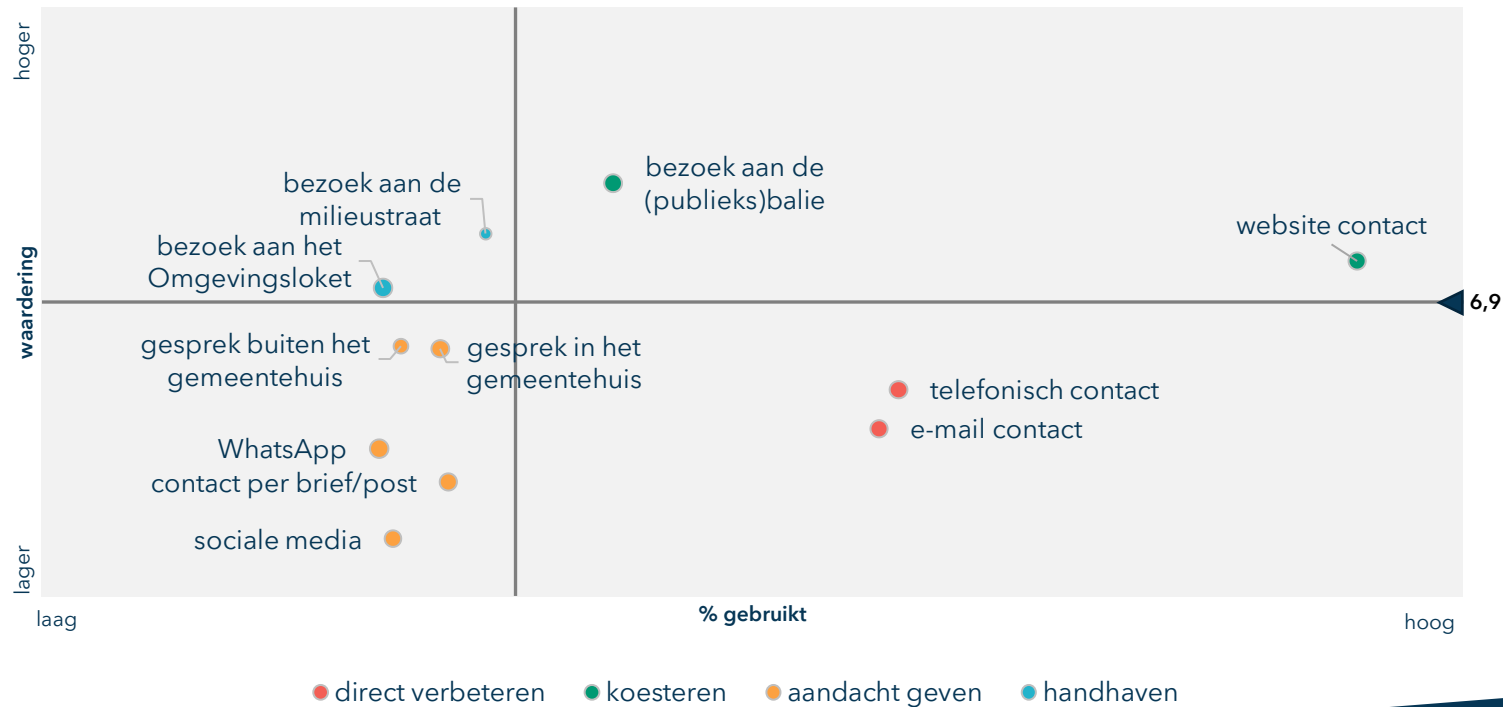
Aantal gebruikte kanalen (n=803)



Waardering kanalen

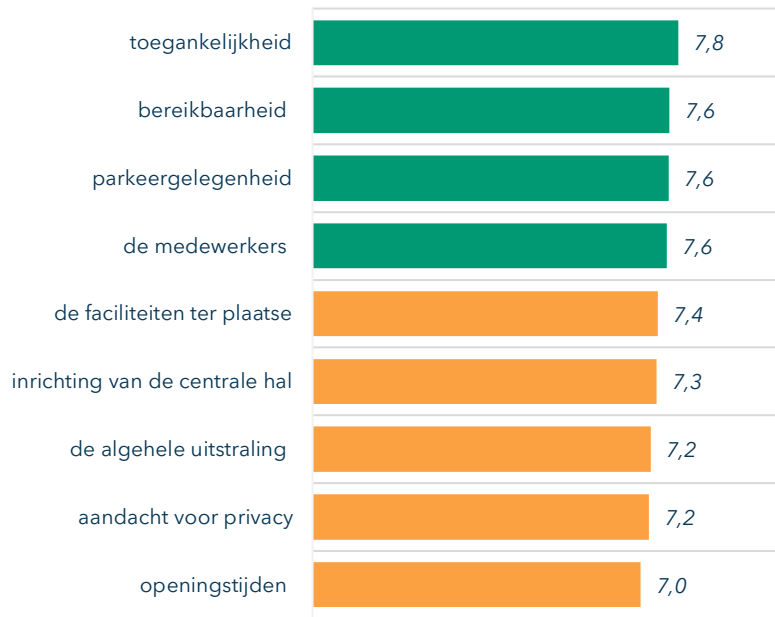


Verbeterprioriteiten kanalen



Gemeentehuis

Hoe beoordeelt u het gemeentehuis van IJsselstein op de volgende aspecten:



Conclusies en aanbevelingen

➤ Totale waardering dienstverlening: 6,9

➤ Wat gaat er goed:

- Afgenomen diensten: Aanvragen persoonlijk document, aangifte Burgerlijke Stand
- Contact met de gemeente: publieksbalie gemeentehuis

➤ Direct verbeteren:

- Afgenomen diensten: Melding Openbare Ruimte en algemene vragen of verzoeken
- Contact met de gemeente: telefonisch en e-mail contact

➤ Verdieping en verbreding

- Uitgebreide informatie beschikbaar bij projectgroep
- Advies voor vervolgmeting:
 1. Procesmeting: Melding Openbare Ruimte
 2. Contactevaluatie: Telefonie en e-mail



Klantbeleving Gemeente IJsselstein

0-meting

Presentatie

Cris Donze & Stef van Dieren | 22 februari 2023

