

Resultaten communicatie- en dienstverleningsonderzoek gemeente Beesel 2024 - 2025

Toelichting

In totaal hebben 407 inwoners de vragenlijst ingevuld (kwantitatief onderzoek). 23 inwoners hebben deelgenomen aan de groepsgesprekken (kwalitatief onderzoek). Er hebben genoeg inwoners meegedaan voor een betrouwbaar en representatief resultaat.

Communicatie

Communicatie gaat over de algemene communicatie van en met de gemeente. Hoe beoordeelt u de algemene berichten (zoals op de website of Facebook)? Via welk kanaal heeft u het liefst contact met de gemeente?



Gemiddeld rapportcijfer

6,6



Interesse in informatie

87%

is in meer of mindere mate geïnteresseerd in algemeen nieuws over de gemeente.

Top 3 gewenste communicatiekanalen

1 Brievenpost (25%)



2 Digitale magazine PUIK (19%)



3 Nieuwsbrieven (15%)



Adviezen om de communicatie te verbeteren



Informeer inwoners vaker en tijdig. Informeer over de status van een project als er geen nieuwe ontwikkelingen zijn.

Gebruik de website, PUIK, Facebook en gemeentelijke nieuwsbrief voor algemeen nieuws. Gebruik brievenpost voor specifiek nieuws (voor een bepaalde wijk).



Dienstverlening

Dienstverlening gaat over wat de gemeente voor u doet. Hoe goed wordt u door de gemeente geholpen bij een vraag én hoe snel? Hoe ervaart u de bereikbaarheid van de gemeente?



Gemiddeld rapportcijfer

7,1



Wat gaat al goed?

- Bereikbaarheid
- Vriendelijkheid



Wat kan beter?

- Openingstijden gemeentehuis
- Reactiesnelheid op vragen

Voorkeur (reis)documenten regelen:



1 49% Digitaal

2 21% Balie (gemeentehuis)

Adviezen om de dienstverlening te verbeteren



Kom afspraken na. Geef tussentijds een bericht over de status van een vraag of verzoek.



Denk meer mee met de inwoner en toon begrip voor de situatie. Zorg voor een haalbare verwachting over wanneer een inwoner een reactie krijgt.

Zorg ervoor dat inwoners niet het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Zorg ervoor dat inwoners zowel digitaal als fysiek hun burgerzaken kunnen regelen.

