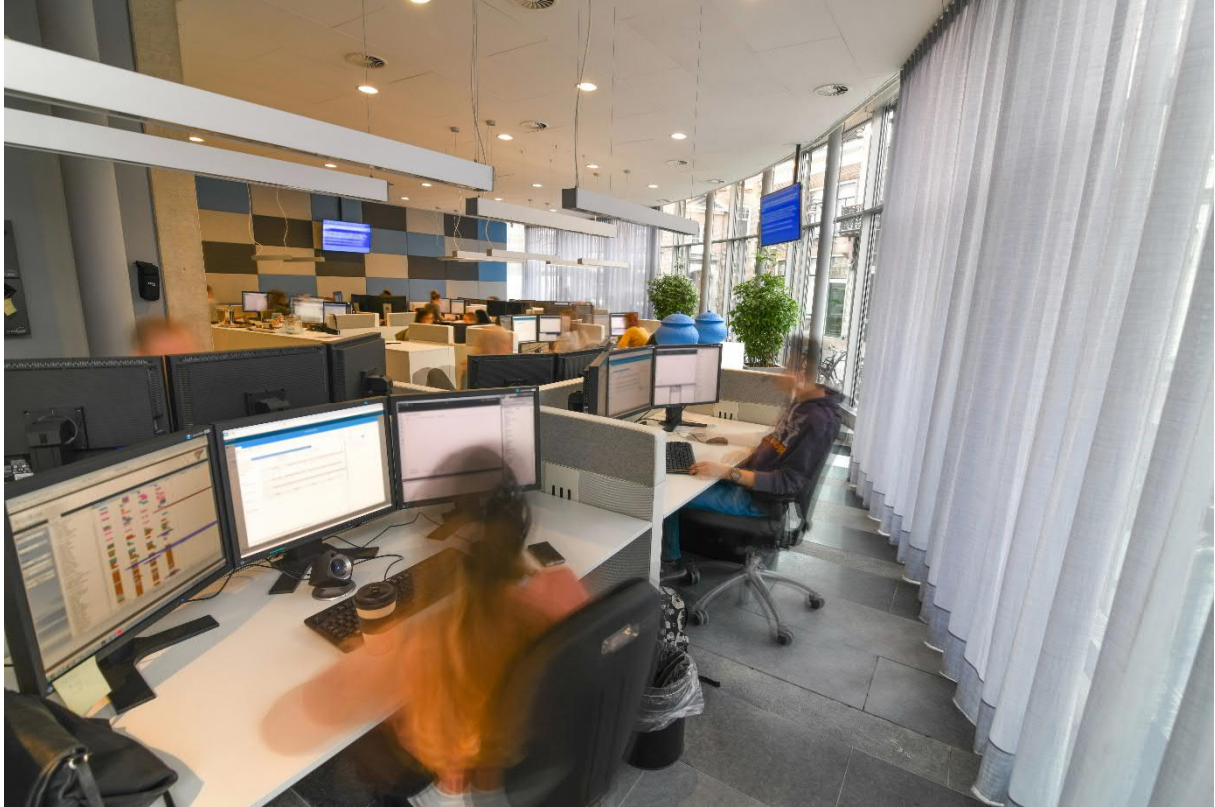


Digipanel over de dienstverlening van de gemeente 's-Hertogenbosch

Ongeveer 3.900 digipanelleden vulden in november 2022 een vragenlijst in over de dienstverlening van de gemeente 's-Hertogenbosch. In de vragenlijst werden enkele situaties voorgelegd en is gevraagd naar ervaringen met de dienstverlening.



Hoe willen de inwoners geholpen worden door de gemeente?

Stel u belt naar de gemeente en de vraag kan niet meteen beantwoord worden, dan wordt u op een later moment teruggebeld.

- Het **merendeel** van de inwoners wil kunnen aangeven **wanneer** er wordt teruggebeld: ongeveer de helft van de inwoners wil graag zelf een dag **en** dagdeel kunnen aangeven, voor 11% is het kunnen aangeven van een dagdeel voldoende en 6% bepaalt graag zelf een dag waarop teruggebeld wordt.

De gemeente wil graag vragen binnen twee (werk)dagen beantwoorden. Maar hoe? Wat heeft uw voorkeur?

- Circa 45% van de inwoners ontvangt het liefst een antwoord **per mail** en 32% wordt het liefst **teruggebeld**. Hoe men een antwoord wil, hangt veelal af van de vraag.

Als u moet wachten aan de telefoon wilt u dan uit de rij kunnen stappen en een terugbelverzoek maken?

- Driekwart van de inwoners ziet het als een **aantrekkelijke mogelijkheid** om uit de wachtrij te stappen: 32% wil dan wel dezelfde dag teruggebeld worden, 17% wil binnen een uur teruggebeld kunnen worden en een kwart wil zelf kunnen kiezen wanneer er wordt teruggebeld. Eveneens een kwart blijft liever in de wachtrij tot zij aan de beurt is.

Wat als u bepaalde dingen niet begrijpt?

Wat als u een formulier die u moet invullen niet begrijpt?

- Als men een formulier niet begrijpt dan neemt een derde (33%) contact op met de **gemeente**, gaat 37% op zoek naar antwoorden op **internet**, en 24% vraagt hulp aan familie, vrienden of bekenden. Ook hier is een en ander afhankelijk van de vraag.

Hoe wilt u hulp van de gemeente?

- Als men hulp wil van de gemeente dan heeft men het liefst **telefonisch** contact (52%) of wil men kunnen **chatten** met de gemeente (34%).

Wat zijn de ervaringen met de dienstverlening in het afgelopen half jaar?

- Bijna een kwart belde naar het algemene nummer van de gemeente. 65% kreeg meteen antwoord op hun vraag toen zij belden.
- Zo'n 30% heeft het afgelopen half jaar een formulier via de website ingevuld. 90% heeft daarbij geen problemen ondervonden.

Tips en opmerkingen van inwoners:

Veel inwoners zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente en geven aan dat zij goed en vriendelijk geholpen zijn. Tips en opmerkingen die gemaakt zijn, gaan vooral over:

- Duidelijkheid, zichtbaarheid, toegankelijkheid van de dienstverlening. Denk aan meer en betere informatie over de hulp en bereikbaarheid van de gemeente.
- Behouden van persoonlijk contactmogelijkheden met de gemeente.
- Verbeteren van het telefonisch doorverbinden of terugbellen.
- Digitalisering. Houd het simpel en begrijpelijk voor iedereen en maak niet alles digitaal.
- Duidelijkheid en actualiteit van de gemeentelijke website.

Wat gaat de gemeente doen met de uitkomsten van het onderzoek?

- De gemeente gebruikt de uitkomsten van het onderzoek om een keuze te maken voor technische innovaties en om verbeteringen in de telefonische dienstverlening door te voeren.
- We blijven rekening houden met de behoefte en noodzaak voor persoonlijk contact en begeleiding. Bijv. als mensen minder digitaal vaardig zijn.
- Verder wordt er gewerkt aan interne afspraken rondom de bereikbaarheid van de organisatie. De gemeente maakt afspraken in de organisatie om zo de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de dienstverlening verder te verbeteren.