

# 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 groeps gesprekken (kwalitatief onderzoek). Er hebben genoeg inwoners meegedaan om betrouwbare en representatieve resultaten te krijgen.

## 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?



### Top 3 gewenste communicatiekanalen

- 1 Brievenpost (25%)
- 2 Digitale magazine PUIK (19%)
- 3 Nieuwsbrieven (15%)



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

## Adviezen om de communicatie te verbeteren

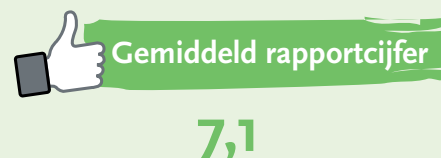
Informeer inwoners vaker en tijdig. Informeer over de status van een project als er geen nieuwe ontwikkelingen zijn.

Maak informatie beter vindbaar en toegankelijk. Zorg voor een korte, heldere en begrijpelijke tekst.

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

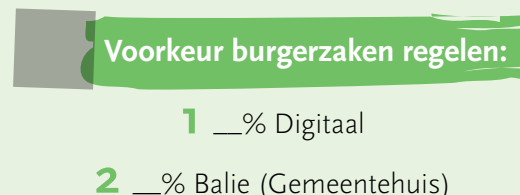
## Dienstverlening

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?



### Wat gaat al goed?

- Bereikbaarheid
- Vriendelijkheid



### Wat kan beter?

- Openingstijden gemeentehuis
- Reactiesnelheid op vragen

## Adviezen om de dienstverlening te verbeteren

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

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

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

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