

# Visie op Dienstverlening gemeente De Ronde Venen

2024



**Gemeente  
De Ronde Venen**



# Inhoudsopgave

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Voorwoord                             | 5  |
| Visie op Dienstverlening              | 7  |
| Uitvoeringsagenda                     | 17 |
| Onderzoek dienstverlening             | 21 |
| Toelichting onderzoek dienstverlening | 22 |

*“Dienstverlening is  
voor mij elkaar horen  
en verstaan.”*



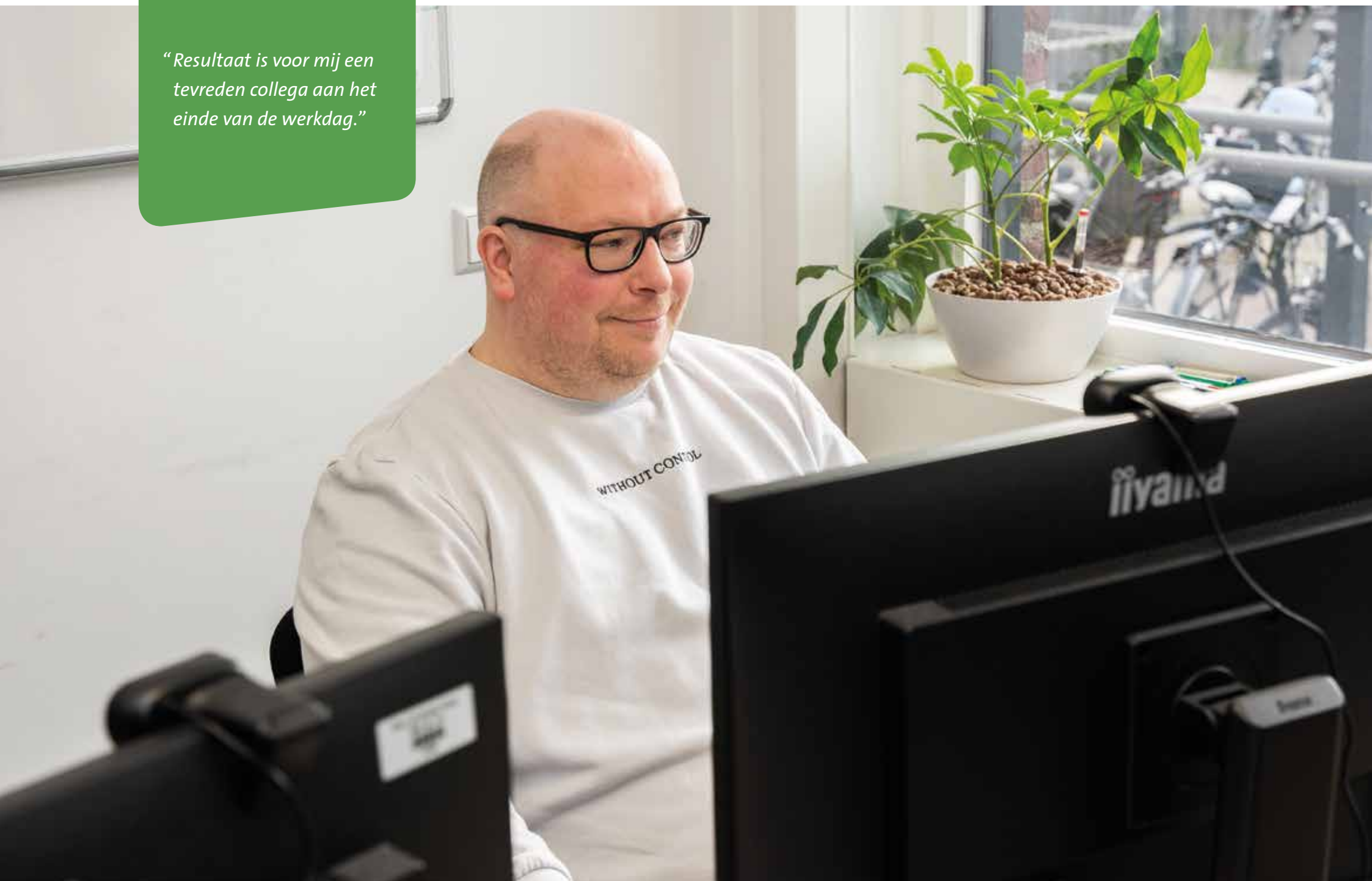
# Voorwoord

In de visie op dienstverlening leggen we vast hoe we als gemeente omgaan met onze dienstverlening. Dienstverlening omvat de manier waarop wij onze taken uitvoeren, in dienst van de lokale samenleving. Hierbij bedoelen we ook de manier waarop de gemeente communiceert met haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties.

De gemeente wil een betrouwbare, moderne, efficiënte en effectieve dienstverlening bieden aan haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Een overheid die luistert, communiceert en de samenleving betreft bij het ontwikkelen en uitvoeren van plannen. Daarom is er een visie op dienstverlening geschreven. Deze visie geeft richting aan onze ambities voor de komende jaren. In een nieuwe bestuursperiode worden de visie en doelen geëvalueerd.

Maarten van der Graft,  
*Wethouder Inwonerparticipatie en Dienstverlening*

*“Resultaat is voor mij een  
tevreden collega aan het  
einde van de werkdag.”*

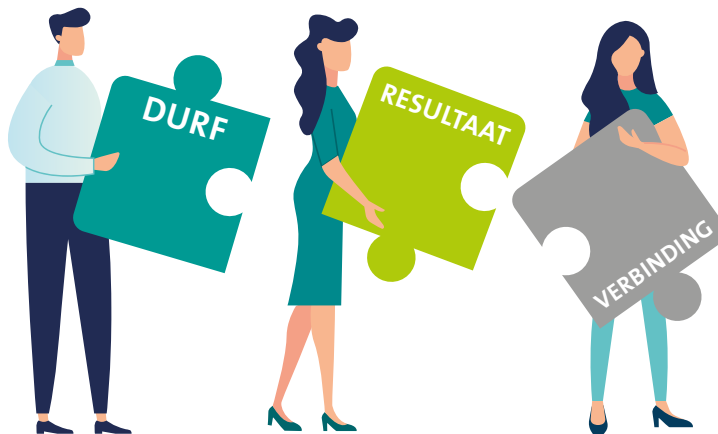


## Inleiding

De Ronde Venen is een fijne plek om te wonen, werken en te ontspannen. Mensen zijn vrij om te zijn wie ze zijn. We zorgen voor elkaar en luisteren naar elkaar. De Ronde Venen moet in de toekomst zo'n fijne leefomgeving blijven. Om dat te realiseren werkt de gemeente dagelijks aan de ontwikkeling van haar dienstverlening. De gemeente weegt haar besluiten zorgvuldig af. Het dienen van het algemene belang voor de lokale samenleving staat voorop bij de afwegingen en besluitvorming.

In deze visie staan inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties centraal. De gemeente werkt aan optimale balans tussen digitale, telefonische en persoonlijke dienstverlening. Deze visie is gebaseerd op onze kernwaarden: durf, resultaat en verbinding. Samen vormen de 3 beginletters van onze kernwaarden de naam van onze mooie gemeente **De Ronde Venen**.

De gemeente leert van feedback en ervaringen. Dat betekent dat we behouden en koesteren wat er goed gaat. Wij zoeken naar kansen en innovaties waar het beter kan. Dan sturen we bij waar nodig. De gemeente communiceert regelmatig over de effecten van haar dienstverlening en viert haar successen.



## Visie op Dienstverlening

De gemeentelijke organisatie is betrouwbaar, zowel voor het bestuur als voor haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. We zorgen voor verbinding met elkaar en de omgeving. Wij zien mogelijkheden om ons hierin verder te ontwikkelen. We richten onze processen efficiënt en inzichtelijk in en leren van wat er beter kan. Het efficiënt inrichten van de gemeentelijke dienstverlening betekent vereenvoudiging van (werk)processen en waar mogelijk het voorkomen van procedures die niet bijdragen aan een (kwalitatief) beter besluit.

## Werken vanuit de kernwaarden

De gemeente werkt vanuit 3 kernwaarden. Durf, resultaat en verbinding. Deze kernwaarden geven richting aan hoe de gemeente haar dienstverlening ontwerpt en ontwikkelt. Door te werken vanuit deze kernwaarden zorgt de gemeente ervoor dat haar dienstverlening niet alleen effectief en efficiënt is, maar ook persoonlijk en passend bij haar inwoners, ondernemers en organisaties. Samen zorgen wij voor een bloeiende, verbonden én tevreden samenleving. Dat doen wij samen voor elkaar.

### Durf

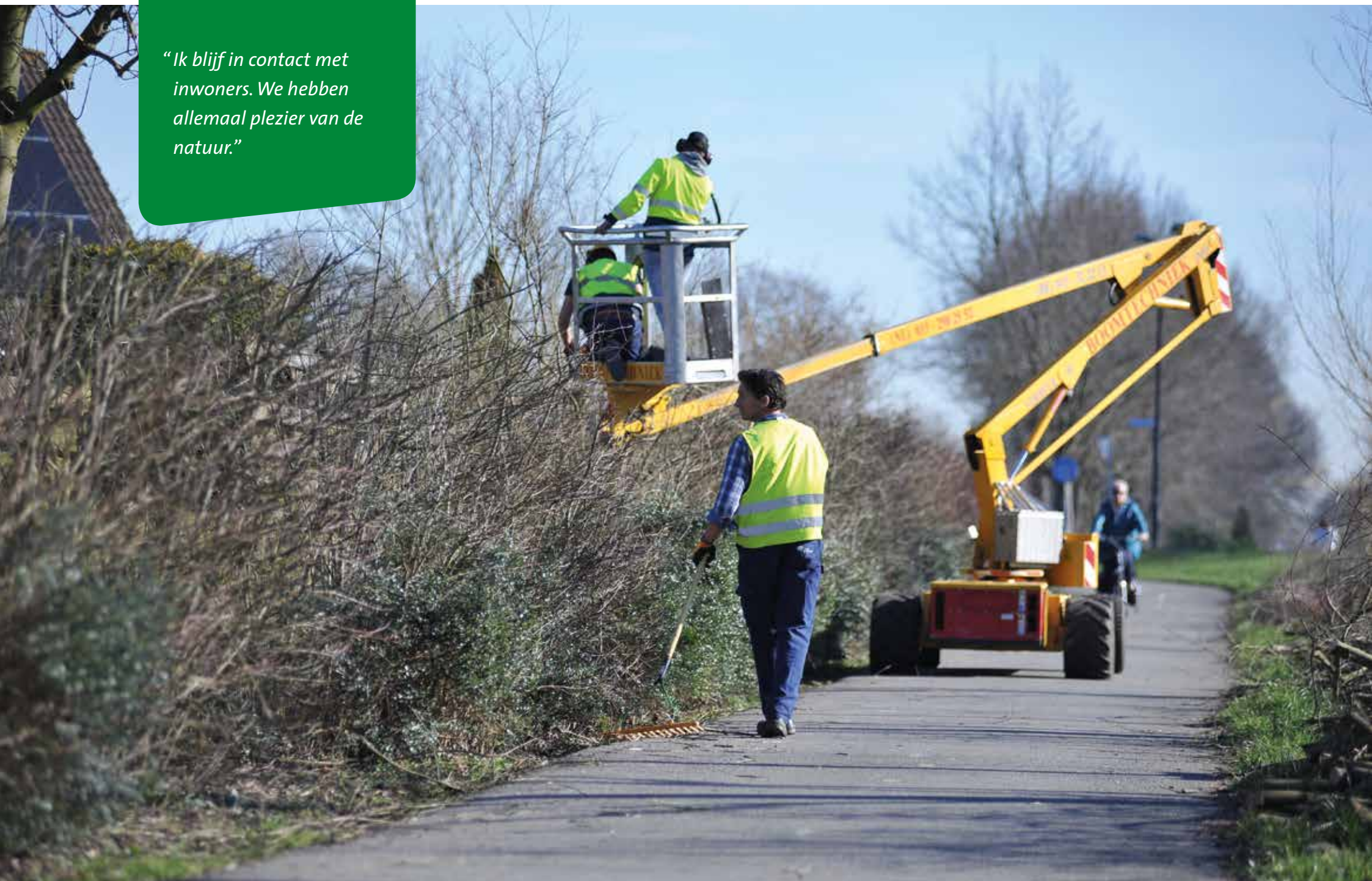
De gemeente durft af te wijken van gebaande paden - waar dit kan en nodig is - om tot een gewenst resultaat te komen. De gemeente toont durf, doorbreekt traditionele benaderingen en bedenkt innovatieve oplossingen voor bijvoorbeeld participatie. De gemeente zoekt actief naar manieren om inwoners te betrekken bij ontwikkelingen en besluitvorming.



### Dit leidt tot:

- Positieve veranderingen door de kracht van samenwerking.
- Innovatieve ontwikkeling van gemeentelijke dienstverlening.
- Efficiëntere inzet van middelen door betere aansluiting met samenleving.

*“Ik blijf in contact met  
inwoners. We hebben  
allemaal plezier van de  
natuur.”*



## Resultaat

De kernwaarde resultaat betekent dat we ons inzetten om meetbare doelen te stellen. Zo kunnen we concrete resultaten meten die de tevredenheid van de lokale samenleving verhogen. Door meetbare doelen te stellen vergroten we transparantie in onze dienstverlening. Dit draagt bij aan een groter vertrouwen van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Door doelmatig te werken en resultaten te meten wordt inzichtelijk hoe de gemeente haar diensten kan verbeteren voor een betere kwaliteit van leven in de lokale gemeenschap. Het tijdig reageren op vragen vanuit de lokale samenleving is genoemd als belangrijk punt voor de ervaring van kwaliteit van dienstverlening.



*Dit leidt tot:*

- Continu leren en verbeteren door feedback en ontwikkelen.
- Transparante dienstverlening; verantwoording aan de hand van meetbare resultaten.
- Effectievere dienstverlening door een resultaat gerichte aanpak.

## Verbinding

De gemeente staat in verbinding met de lokale samenleving door haar dienstverlening dichtbij inwoners te organiseren. De gemeente stimuleert actieve betrokkenheid en participatie vanuit de lokale samenleving. Het actief luisteren naar inwoners zorgt voor inclusieve en effectieve dienstverlening die is afgestemd op de lokale samenleving. De gemeente spreekt heldere taal en is duidelijk in wat er wel en niet mogelijk is in de uitvoering van de wensen en voorkeuren.



*Dit leidt tot:*

- Dienstverlening die aansluit op de behoefte van de lokale samenleving.
- Grotere betrokkenheid van inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers.
- Meer vertrouwen in de gemeentelijke dienstverlening.

## De inwoner centraal

De gemeente is een plek voor iedereen. Dat geldt ook voor voorzieningen. Deze moeten voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht leeftijd, overtuiging, beperking, cultuur, geaardheid, sekse en geloof.

## Onderzoek naar de tevredenheid over dienstverlening

Om te weten wat inwoners vinden van de gemeentelijke dienstverlening is in november 2023 een onderzoek uitgevoerd onder het inwonerpanel.

De gemeente heeft het inwonerpanel een aantal algemene vragen gesteld over hoe ze de gemeentelijke dienstverlening beoordelen als geheel. Het antwoord op de vraag “Welk cijfer geeft u de dienstverlening van de gemeente” is gemiddeld een 7.

De uitkomsten geven inzicht per communicatiekanaal waar inwoners tevreden over zijn en waar ze mogelijkheden voor verbetering zien. Uit het onderzoek blijkt dat de helft van de respondenten interesse heeft om mee te denken over hoe de gemeente haar dienstverlening kan verbeteren. Die betrokkenheid ziet de gemeente als kans, om samen te werken met de lokale gemeenschap aan de ontwikkeling van haar dienstverlening.

Uit het onderzoek blijkt welke punten inwoners het belangrijkste vinden voor goede dienstverlening. Hier komt een top 5 uit.

*“Durf is voor mij een stap  
naar voren zetten waar  
anderen een stap achter-  
uit doen.”*





Het meest belangrijke punt voor inwoners is als eerste genoemd:

- De gemeente helpt de inwoner als dat nodig is.
- De inwoner kan zelf kiezen hoe zij contact heeft met de gemeente.
- Contact met de gemeente kost de inwoner weinig moeite.
- De inwoner krijg snel reactie op haar vraag.
- De gemeente spreekt in begrijpelijke taal en zorgt dat de informatie makkelijk vindbaar is.

Om te begrijpen en te kunnen aansluiten bij wat inwoners met het eerste punt bedoelen gaan we het antwoord verder onderzoeken.

Uit het onderzoek naar de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening blijkt dat er veel interesse is van inwoners om mee te denken over de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. De betrokkenheid van de lokale samenleving hierbij helpt de gemeente om passende dienstverlening in afstemming te ontwikkelen.

### **Continu leren en verbeteren: leren van signalen uit de samenleving**

Bij vragen van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties is de gemeente altijd het eerste aanspreekpunt. Inwoners en belangengroepen worden tijdig geïnformeerd over en meegenomen bij onderwerpen waar zij bij betrokken zijn.

De burgemeester en wethouders zijn benaderbaar voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Als het gewenst of nodig is dan gaan zij in gesprek met inwoners en ondernemers.

Per 1 maart 2024 is er een loket ingericht voor inwoners die zich niet gehoord of gezien voelen. Met de komst van “De Luistertafel” is er een plek waar zij terecht kunnen. Door beter te luisteren naar inwoners, leren we als organisatie waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. De

Luistertafel heeft nadrukkelijk een andere functie dan klachtenprocedures of andere bestaande procedures. De Luistertafel is bedoeld om met signalen uit de lokale samenleving werkprocessen te kunnen verbeteren.

### **De Ronde Venen staat midden in de samenleving**

De gemeente wil de kennis vanuit de gemeenschap gebruiken om haar plannen te verbeteren. Wij stimuleren participatie door regelmatig inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties uit te nodigen, om met ons mee te denken over ontwikkelingen die hen aangaan. Zo werkt de gemeente aan een betrokken gemeenschap en dienstverlening die zo goed mogelijk aansluit bij de wensen van de lokale samenleving. Daarbij moeten we wel opmerken dat de gemeente dit doet, binnen de mogelijkheden die zij heeft, met oog voor het maatschappelijk belang. Dat kan betekenen dat we soms niet aan individuele wensen of verwachtingen kunnen voldoen. Dit durven wij dan ook te communiceren.

### **Dienstverlening steeds vaker digitaal**

De gemeente biedt haar producten en diensten steeds vaker digitaal aan. Hierdoor lopen processen efficiënter en gemakkelijker. De gemeente werkt aan de ontwikkeling van het gebruikersvriendelijk maken van haar digitale kanalen. Voor inwoners die moeite hebben met digitale informatie, biedt de gemeente passende hulp. Inwoners die hulp nodig hebben, kunnen terecht bij het Servicepunt en het spreekuur van het Informatiepunt Digitale Overheid in de Bibliotheek. Zo zorgt de gemeente dat alle inwoners gebruik kunnen maken van digitale informatie, diensten en producten.

### **Kansen en innovaties van digitalisering**

De gemeente is alert op kansen en innovaties die digitale ontwikkelingen bieden. Wij sluiten onze strategie aan bij ontwikkelingen vanuit Europa onder de naam Digital Decade 2030.

*“Wij willen een lokale  
overheid zijn die luistert.”*



Deze ontwikkelingen volgen wij op de voet. De VNG werkt de impact uit van het programma Digital Decade 2030. De Ronde Venen neemt deel aan de werkgroep die de impact van de Europese regelgeving uitwerkt.

### Informatiebeveiliging

Bescherming van de persoonsgegevens van inwoners die de gemeente bewaart is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Om deze gegevens veilig te bewaren neemt de gemeente verschillende maatregelen.

De gemeente investeert in het opleiden van haar medewerkers. Ook zorgt de gemeente ervoor dat wanneer gegevens tussen verschillende systemen uitgewisseld worden dit veilig gaat. Hierin werkt de gemeente samen met andere overheden. Het borgen van informatiebeveiliging is een continu proces.

### Servicenormen

Wij zorgen dat we doen wat we afspreken met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Dat is vastgelegd in onze servicenormen. Zo weten inwoners waar ze aan toe zijn en medewerkers weten wat van ze verwacht wordt. De servicenormen staan op het communicatiekanaal waar het betrekking op heeft. Bijvoorbeeld op social media staat binnen welke termijn iemand een antwoord krijgt op een vraag. Wordt de termijn niet gehaald, dan durven wij dat te communiceren en werken wij aan een verbeterslag.

### Doelen

Met deze visie geeft de gemeente richting aan de acties die nodig zijn om de volgende doelen te behalen:

- Verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.
- Stimuleren van participatie en samenwerking tussen gemeente en lokale gemeenschap.
- Verhogen van efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening.
- Benutten van kansen en innovaties die de digitale transformatie biedt.

### De volgende stap: de uitvoeringsagenda

In de uitvoeringsagenda leest u welke plannen en acties de gemeente inzet om haar dienstverlening te ontwikkelen, verbeteren en te behouden wat er goed gaat. Zo zorgen wij gezamenlijk voor een prettige en veilige leefomgeving voor iedereen in De Ronde Venen. Dat doen we samen voor elkaar.



*“Dienstverlening is voor mij;  
persoonlijk, servicegericht  
en resultaatgericht.”*



## Acties die bijdragen aan het behalen van de 4 geformuleerde doelen:



Aannemen van kwaliteitsadviseur Dienstverlening.

Deze adviseur helpt de taken en diensten van de gemeente te verbeteren. De adviseur kijkt waar het beter kan in de organisatie en waar processen slimmer kunnen worden ingericht. Niet vanuit een hiërarchische lijn, maar samen met de teams werken we aan het verbeteren van onze dienstverlening. De adviseur werkt daarbij veel samen met de adviseur Participatie en Ontwikkeling.

(gerealiseerd Q2 - 2023)



Aannemen van adviseur Participatie en Ontwikkeling.

Deze adviseur betreft inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties bij diverse opgaves van de gemeente. De adviseur organiseert participatiebijeenkomsten en voert onderzoek uit, bijvoorbeeld via het inwonerpanel. De adviseur is ook betrokken bij de organisatieontwikkeling en organiseert bijeenkomsten voor medewerkers. (gerealiseerd Q1 - 2024)



Actief delen van leerpunten en succesverhalen na contacten met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Als een 'razende reporter' delen medewerkers de verhalen uit hun werk met de hele organisatie. (aanvang Q1 - 2024)



Kennis van buiten naar binnen halen met Gluren bij de Buren-sessies. In deze sessies nemen buurgemeenten ons mee in hoe zij hun dienstverlening stap voor stap beter maken.

(aanvang Q2 - 2024)

*“Je kunt (als gemeente)  
werkelijk iets betekenen  
voor, maar ook mét de  
inwoner.”*



# Uitvoeringsagenda

Voor elk doel is een aantal specifieke acties geformuleerd.



## Verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening

- ▶ Actief monitoren van tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening. (gestart in Q4 - 2023)
- ▶ De gemeente wil heldere, begrijpelijke en actieve taal gebruiken naar haar inwoners. De training helder en duidelijk schrijven is een vast onderdeel van het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Deze training kan vaker gevolgd worden. Naast de training is het mogelijk om schrijfcoaches te betrekken bij het opstellen van brieven. Schrijfcoaches zijn communicatiecollega's die medewerkers helpen met het schrijven in heldere, begrijpelijke en actieve taal. (aanvang Q1 - 2024)
- ▶ De website van de gemeente is toegankelijk voor iedereen. Een onafhankelijk bureau test elke 3 jaar of de techniek en de content op de website toegankelijk is. (aanvang Q1 - 2024)
- ▶ De start van het project Dienstverlening dicht(er)bij. Met pilots onderzoekt de gemeente hoe zij taken en verantwoordelijkheden dicht(er)bij de inwoners kan organiseren. (aanvang Q2 - 2024)
- ▶ Een redactieslag maken op de gemeentelijke website. Als er nieuwe informatie op de website komt, gaat dit eerst langs het communicatieteam. De communicatiecollega's letten op consequent en begrijpelijk taalgebruik op de website. (inventarisatie aanvang Q3 - 2024)
- ▶ Het herzien en actualiseren van de servicenormen. We maken nieuwe afspraken over de reactietermijnen en de kwaliteit van de antwoorden. Het antwoord is geschreven in begrijpelijke taal en het antwoord is nuttig, zodat inwoners weten wat ze moeten doen of kunnen verwachten. Hiermee wil de gemeente teleurstellingen of onbegrip tot een minimum beperken. (aanvang Q3 - 2024)
- ▶ De organisatie van testpanels om bulkbrieven en webformulieren te testen. De gemeente legt bulkbrieven (>100 brieven) en webformulieren voor aan een testpanel. Het testpanel is divers samengesteld. We vragen het testpanel of de boodschap in brieven en webformulieren helder is. Het testpanel vertelt ons of teksten duidelijk zijn en geeft ons verbetertips. (aanvang Q3 - 2024)
- ▶ Het herzien en actualiseren van de schrijfwijzer. In de schrijfwijzer staan tips en handreikingen die medewerkers helpen in heldere taal te schrijven. Er staan voorbeelden in die medewerkers helpen om de schrijfgeregels toe te passen in het werk. (aanvang Q4 - 2024)

*“Durf is voor mij verder  
kijken dan je neus lang is.”*





### Stimuleren van participatie en samenwerking tussen gemeente en lokale gemeenschap

- ▶ Inwoners denken in sessies en focusgroepen mee over het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Uit het onderzoek naar de tevredenheid van dienstverlening uit november 2023 blijkt dat veel inwoners willen meedenken. De gemeente wil actief gebruikmaken van deze betrokkenheid. Bij onderwerpen die uit het onderzoek naar voren komen, maar ook bij onderwerpen die in de toekomst spelen betrekken we inwoners. **(aanvang Q2 - 2024)**
- ▶ Inwoners weten met welke vragen zij terecht kunnen bij het spreekuur van het Informatiepunt Digitale Overheid bij de Bibliotheek, het Servicepunt en de gemeente. Het telefoonbandje van de gemeente en haar maatschappelijke partners, de animaties die op de website staan en de nieuwsbrief aan inwoners geven daar duidelijkheid over. **(aanvang Q2 - 2024)**
- ▶ Het herzien van informatie in de welkomsttas voor nieuwe inwoners. De gemeente biedt deze informatie ook digitaal aan. **(aanvang Q4 - 2024)**



### Verhogen van efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening

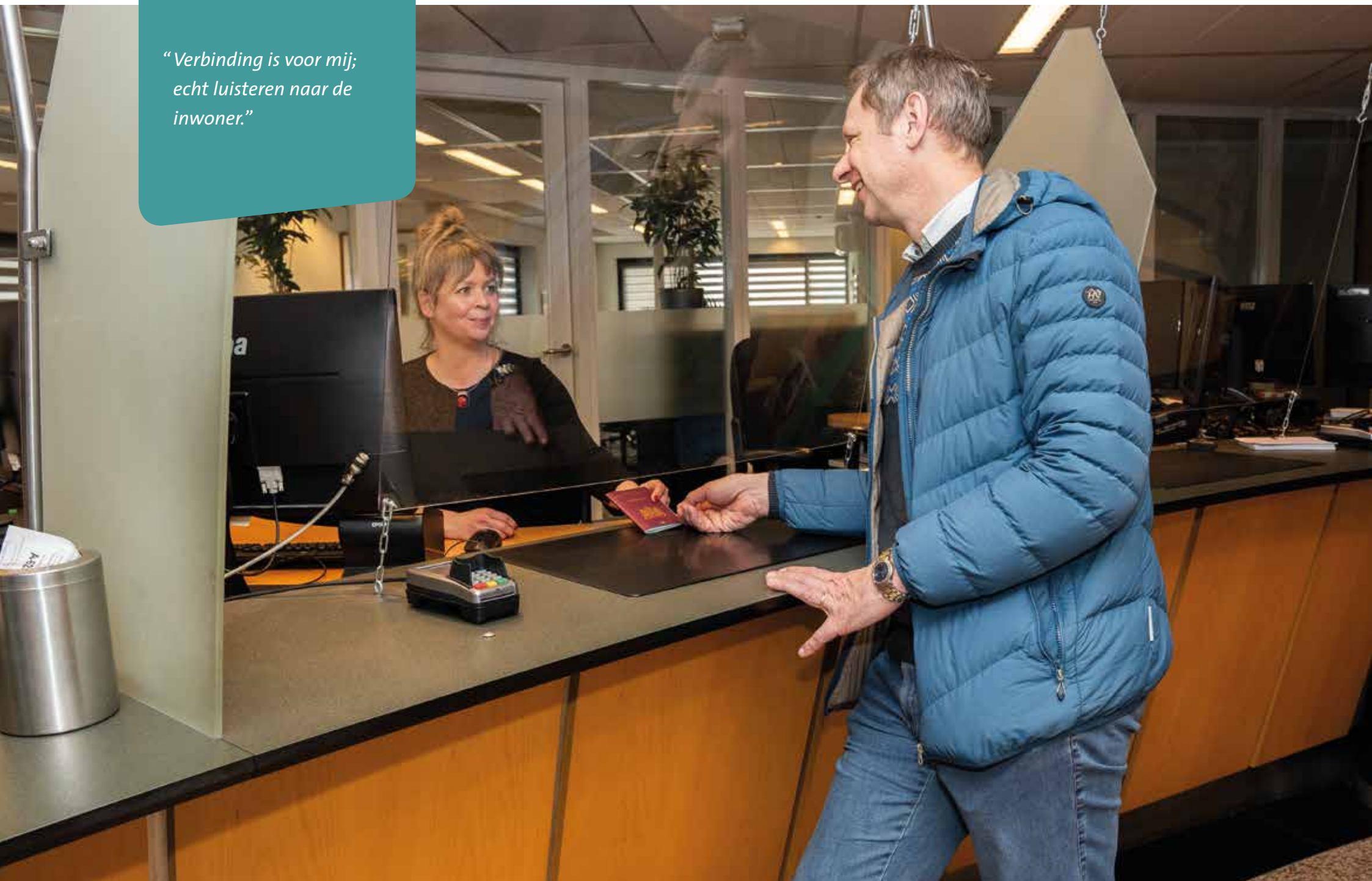
- ▶ Het formeren en opleiden van een verbeterteam in de organisatie. Het team herkent de knelpunten in werkprocessen en verbetert de samenwerking met andere teams. We maken werkprocessen efficiënter (het kost minder tijd) en kwalitatief beter (het gegeven antwoord is nuttig, het weglaten van onnodige stappen in een werkproces). De meetbaarheid van de verbeteringen en de parameters verschillen per proces. **(aanvang Q2 - 2024 inventarisatie en start opleiding) (aanvang Q1 - 2025 start verbeterteam)**



### Benutten van kansen en innovaties die de digitale transformatie biedt

- ▶ De dienstverlening van de gemeente is steeds meer digitaal. Dit betekent dat inwoners een aanvraag, voor bijvoorbeeld een paspoort of vergunning, digitaal kunnen inzien. We sluiten hiermee aan bij de eisen die de WMEBV en de WOO stelt. **(gestart in Q3 - 2023)**

*“Verbinding is voor mij;  
echt luisteren naar de  
inwoner.”*



# 352 INWONERS OVER DE DIENSTVERLENING VAN DE GEMEENTE



## 91% krijgt een brief

Waarvan:  
79% de taal duidelijk en begrijpelijk vindt  
71% de toon vriendelijk vindt  
78% begrijpt dat een actie nodig is



## 53% stuurt een e-mail of brief

Waarvan:  
77% een bevestiging van ontvangst krijgt  
26% weet wanneer een antwoord terugkomt

Van de reactie terug vindt:  
62% de taal duidelijk en begrijpelijk  
55% de toon vriendelijk  
44% het antwoord nuttig



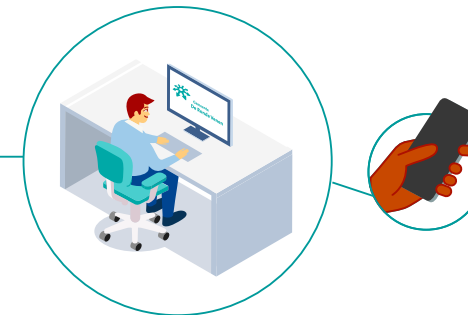
## 32% bezoekt de balie

Waarvan:  
89% de persoon aan de balie vriendelijk vindt  
90% de persoon aan de balie vindt luisteren  
88% het antwoord duidelijk en begrijpelijk vindt  
87% het antwoord nuttig vindt



## 44% belt naar de gemeente

Waarvan:  
85% de persoon aan de telefoon vriendelijk vindt  
85% de persoon aan de telefoon vindt luisteren  
75% het antwoord duidelijk en begrijpelijk vindt  
62% het antwoord nuttig vindt



## 76% kijkt op de website en 6% chat

Waarvan:  
70% de taal duidelijk en begrijpelijk vindt  
70% de toon vriendelijk vindt  
61% het antwoord nuttig vindt

### Gemiddeld cijfer voor dienstverlening

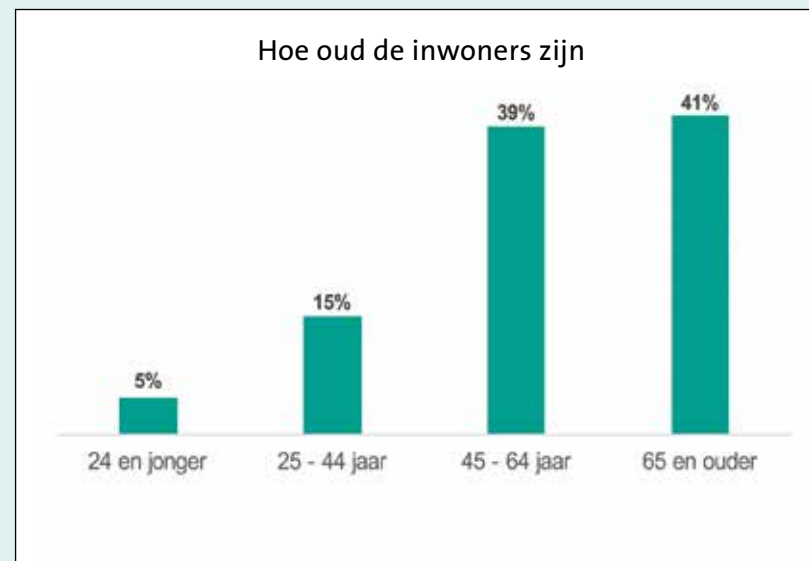
# 7

#### Wat belangrijk is:

- De inwoner kiest zelf hoe hij contact opneemt
- Het contact met de gemeente kost weinig moeite
- De inwoner krijgt snel antwoord op een vraag
- De taal is duidelijk en informatie is makkelijk te vinden

# 352 inwoners over de dienstverlening van De Ronde Venen

Het inwonerpanel heeft in november 2023 een vragenlijst ingevuld. In totaal deden 685 inwoners mee, waarvan 51% in dat jaar contact heeft gehad met de gemeente. Dit onderzoek brengt in beeld wat de 352 inwoners die contact hadden, vinden van de dienstverlening van de gemeente.



## 91% krijgt een brief van de gemeente

Van de panelleden krijgt **91%** een brief van de gemeente. En **9%** niet.

De panelleden beantwoorden stellingen. Waarbij:

- **79%** de taal duidelijk en begrijpelijk vindt. **21%** is neutraal of vindt dat niet.
- **71%** de toon vriendelijk vindt. **29%** is neutraal of vindt dat niet.
- **78%** begrijpt dat een actie nodig is. **22%** is neutraal of begrijpt dat niet.

## 53% stuurt zelf een e-mail of brief

Van de panelleden stuurt **53%** een e-mail of brief. En **47%** niet.

Van de panelleden die een e-mail of brief sturen, krijgt **77%** een bevestiging van ontvangst. **15%** krijgt geen bevestiging van ontvangst en **8%** weet het niet meer. Van de panelleden die een e-mail of brief sturen, weet **26%** wanneer een reactie terugkomt. **59%** weet niet wanneer een reactie terugkomt en **15%** weet het niet meer.

De gemeente stuurt dan een reactie. Van de reactie terug vindt:

- **62%** de taal duidelijk en begrijpelijk. **38%** is neutraal of vindt dat niet.
- **55%** de toon vriendelijk. **45%** is neutraal of vindt dat niet.
- **44%** het antwoord nuttig. **56%** is neutraal of vindt dat niet.

### 32% bezoekt de balie in het gemeentehuis

Van de panelleden bezoekt **32%** de balie in het gemeentehuis. En **68%** niet.

De panelleden beantwoorden stellingen. Waarbij:

- **89%** de persoon aan de balie vriendelijk vindt. **11%** is neutraal of vindt dat niet.
- **90%** de persoon aan de balie vindt luisteren. **10%** is neutraal of vindt dat niet.
- **88%** het antwoord duidelijk en begrijpelijk vindt. **12%** is neutraal of vindt dat niet.
- **87%** het antwoord nuttig vindt. **13%** is neutraal of vindt dat niet.

### 44% belt naar de gemeente

Van de panelleden belt **44%** naar de gemeente. En **56%** niet.

De panelleden beantwoorden stellingen. Waarbij:

- **85%** de persoon aan de telefoon vriendelijk vindt. **15%** is neutraal of vindt dat niet.
- **85%** de persoon aan de telefoon vindt luisteren. **15%** is neutraal of vindt dat niet.
- **75%** het antwoord duidelijk en begrijpelijk vindt. **25%** is neutraal of vindt dat niet.
- **62%** het antwoord nuttig vindt. **38%** is neutraal of vindt dat niet.

### 76% kijkt op de website en 6% chat op sociale media

Van de panelleden kijkt **76%** op de website van de gemeente. En **24%** niet.

Van de panelleden chat **6%** wel eens op sociale media. En **94%** niet.

De panelleden beantwoorden stellingen. Waarbij:

- **70%** de taal duidelijk en begrijpelijk vindt. **30%** is neutraal of vindt dat niet.
- **70%** de toon vriendelijk vindt. **30%** is neutraal of vindt dat niet.
- **61%** het antwoord nuttig vindt. **39%** is neutraal of vindt dat niet.

### 7 als gemiddeld cijfer voor dienstverlening

Een **7** is het cijfer dat de panelleden gemiddeld geven voor de dienstverlening.

Wat belangrijk is:

- De inwoner kiest zelf hoe hij contact opneemt.
- Het contact met de gemeente kost weinig moeite.
- De inwoner krijgt snel antwoord op een vraag.
- De taal is duidelijk en informatie is makkelijk te vinden.

