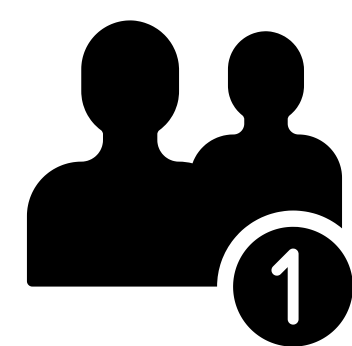




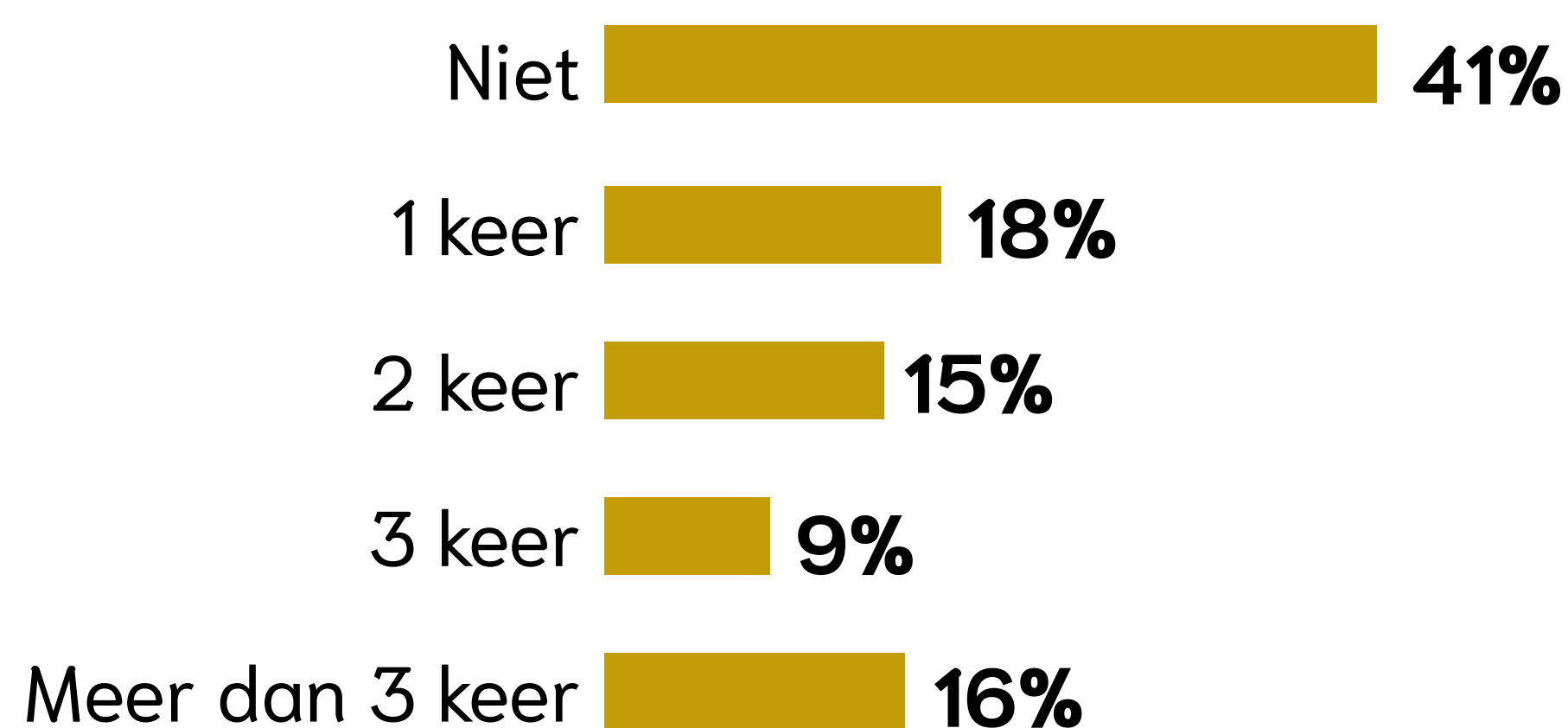
Telefonische bereikbaarheid

In januari en februari 2023 is een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van de gemeente Epe uitgevoerd. In totaal hebben 609 respondenten meegedaan aan het onderzoek. Graag delen wij met deze factsheet een aantal belangrijke resultaten met u en laten we u weten wat we met de resultaten doen.

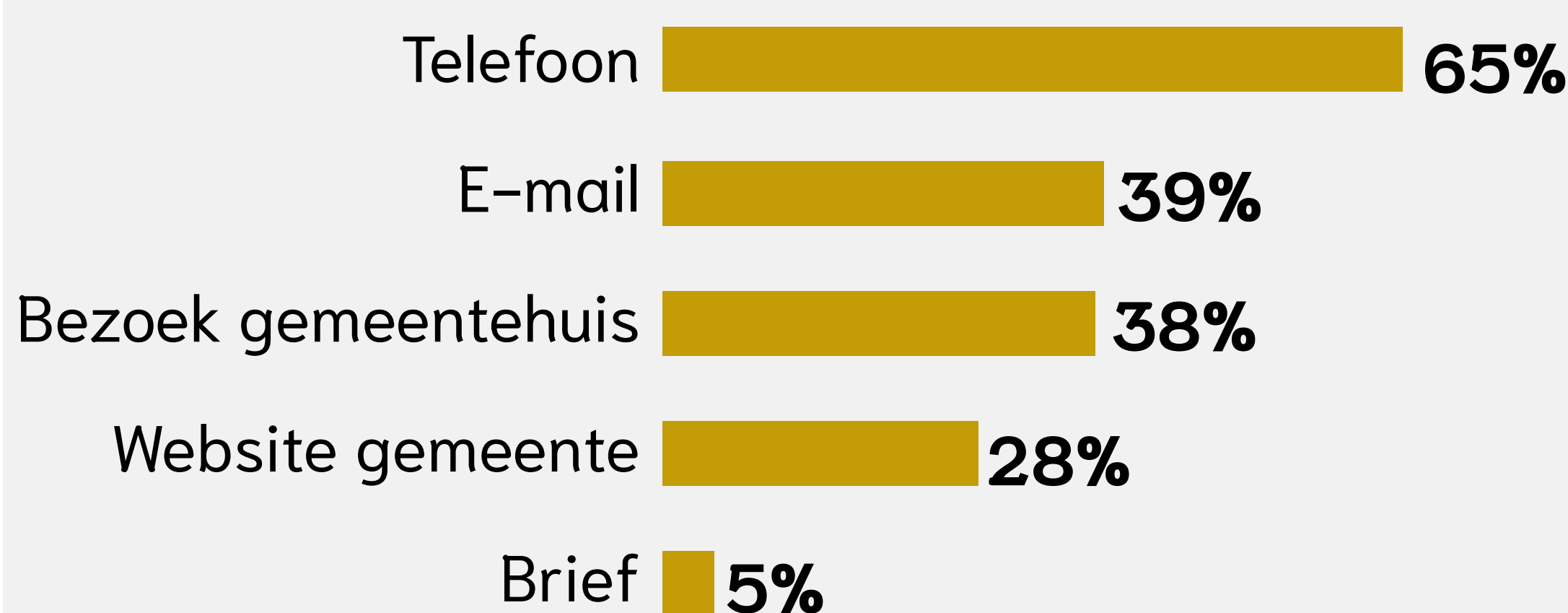


Resultaten contact met de gemeente

Hoe vaak heeft men contact gehad?

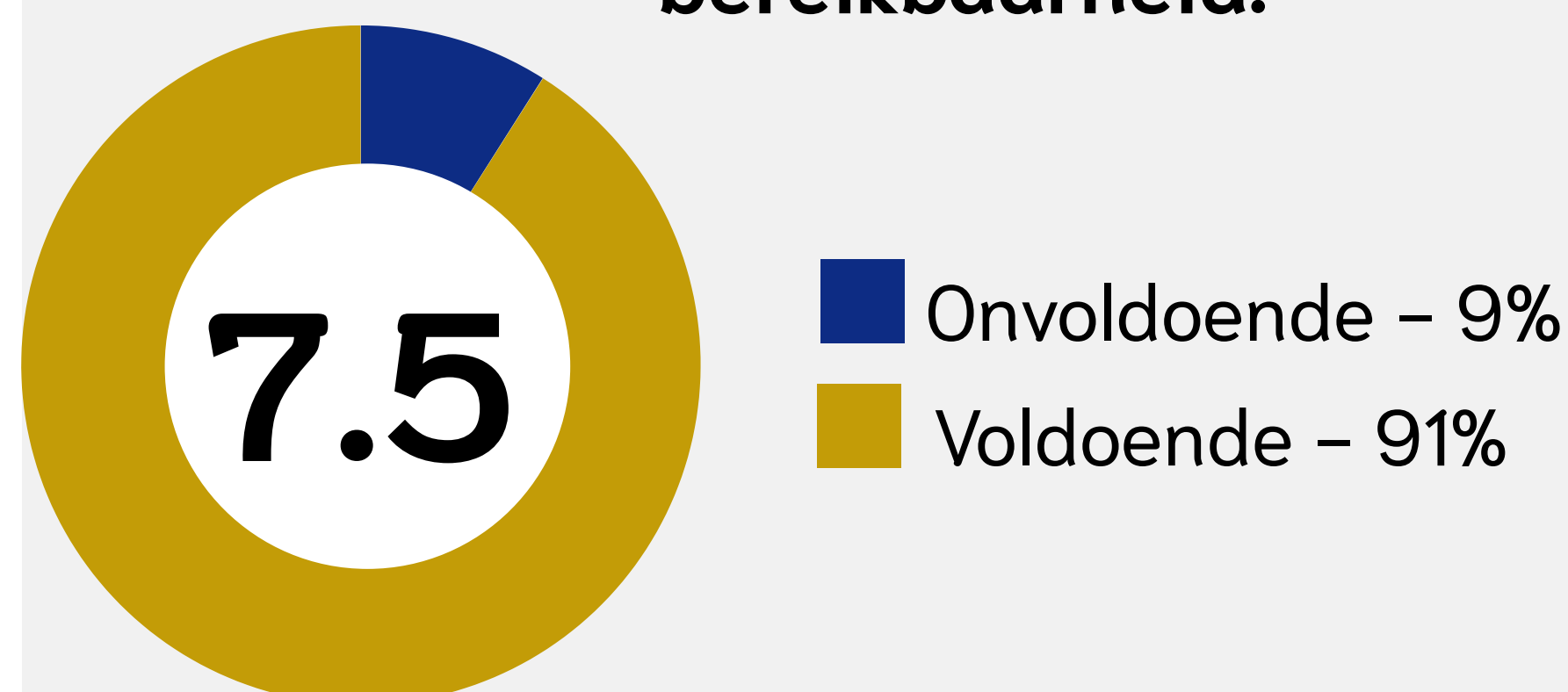


Hoe heeft men contact gehad? – Top 5

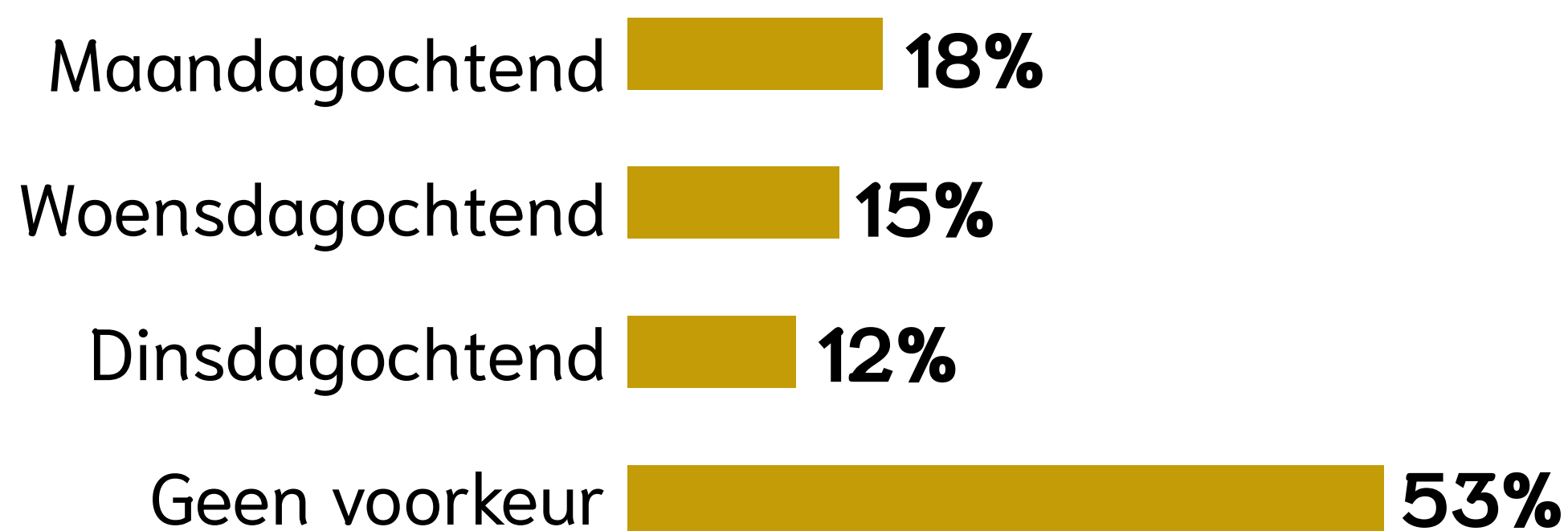


Resultaten tijden telefonische bereikbaarheid

Tevredenheid tijden telefonische bereikbaarheid:

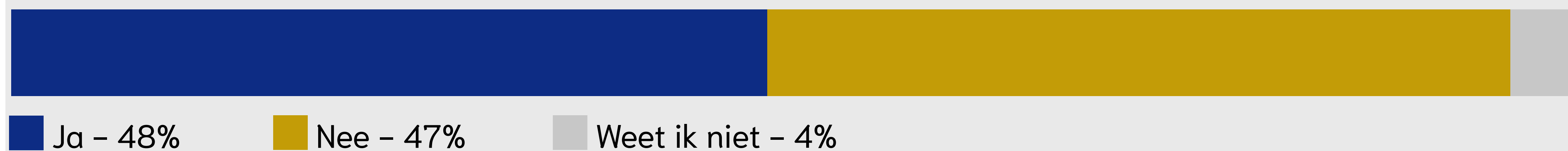


Top 3 voorkeursdagen/-dagdelen om de gemeente telefonisch te bereiken:

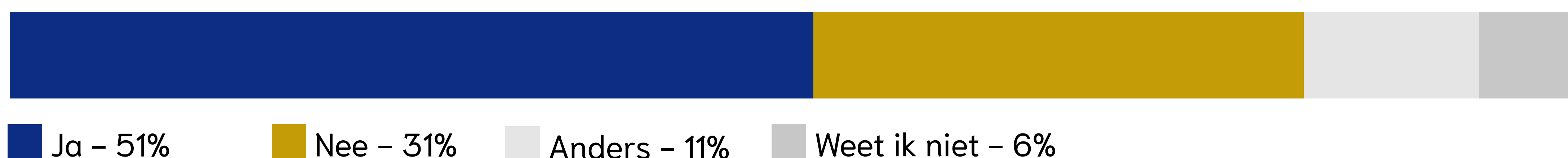


Resultaten ervaringen telefonisch contact

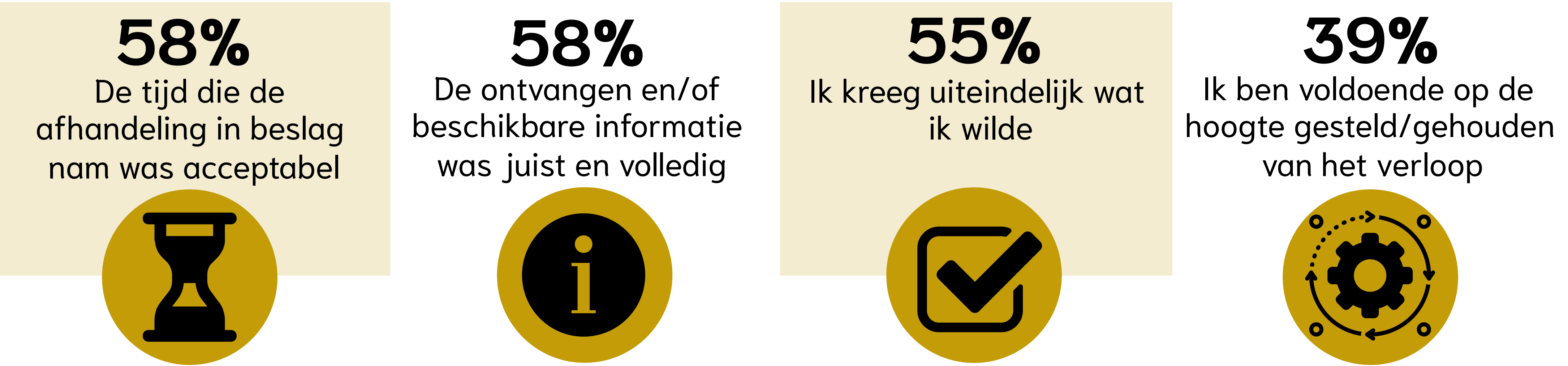
Heeft u, voordat u de laatste keer telefonisch contact opnam met de gemeente, eerst de website van de gemeente bekeken om een antwoord op uw vraag te vinden?



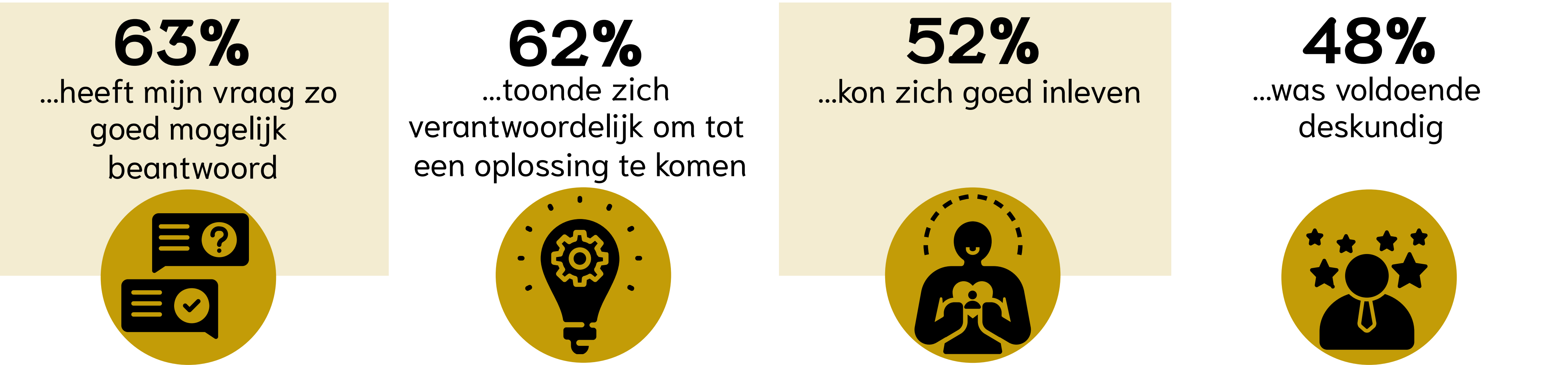
Moest u, toen u telefonisch contact opnam, lang wachten op een antwoord?



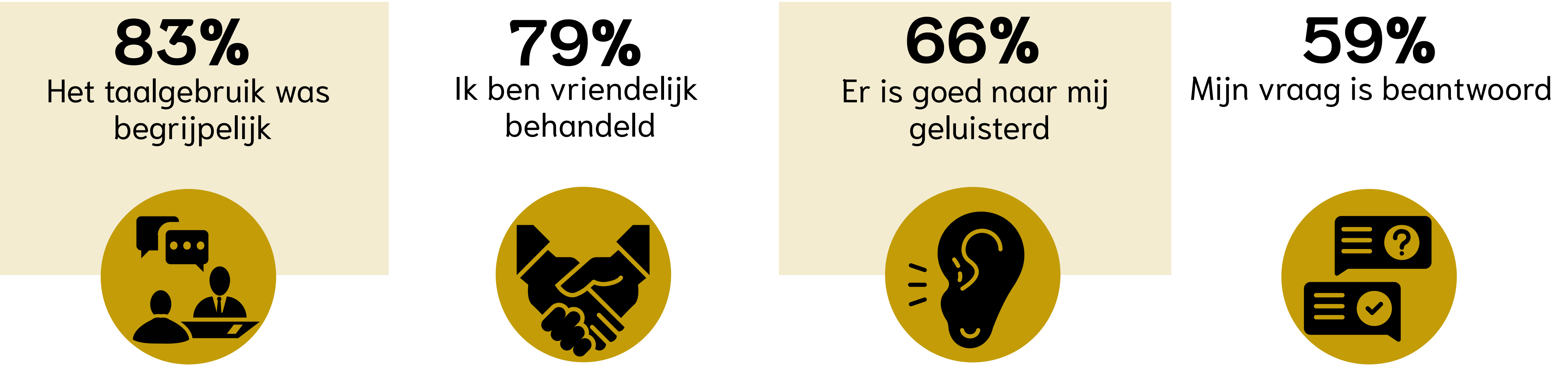
In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Epe tijdens uw laatste contact via de telefoon? – % (Zeer) eens



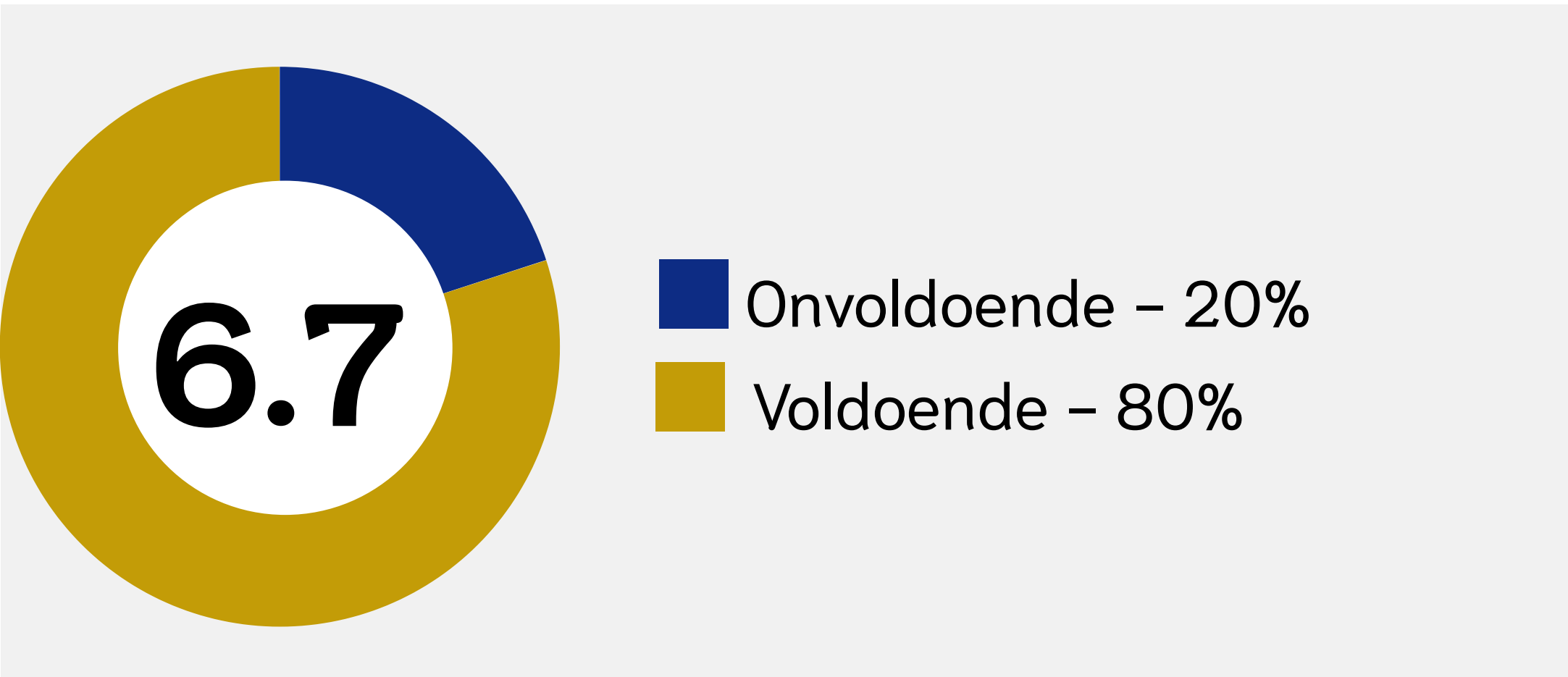
In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Epe tijdens uw laatste contact via de telefoon? De medewerker... – % (Zeer) eens



In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Epe tijdens uw laatste contact via de telefoon? – % (Zeer) eens



Algemene ervaring telefonische contact met gemeente



- Tips en opmerkingen: – Top 5
- Ook een contactmoment buiten kantoor tijden
 - Sneller opnemen/ terugbeloptie toevoegen
 - Beter telefonisch bereikbaar
 - Kundigere/ vriendelijkere/ meer telefonisten
 - Ambtenaren op vaste tijden bereikbaar
 - Sneller terugbellen/ reactie

Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten gebruiken wij om onze bereikbaarheid en communicatie met u en andere inwoners van de gemeente te verbeteren. De uitkomsten worden besproken binnen de organisatie. Het doel is om daadwerkelijk verbeteringen aan te brengen, zodat we de inwoners nog beter van dienst kunnen zijn.