

# Dienstverlening.

Kennispunt Twente heeft in mei 2025 een peiling uitgevoerd naar de dienstverlening voor rekenkamer en gemeente Borne. In dit onderzoek is er gekeken naar wat inwoners vinden over de communicatie vanuit de gemeente, de bereikbaarheid het contact met de gemeente.



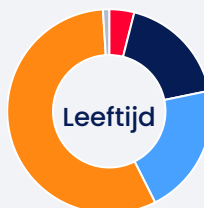
**451**  
Deelnemers

**338**

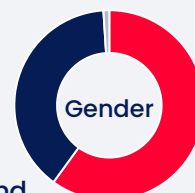
Deelnemers zijn lid van het BornePanel

**113**

Deelnemers hebben gereageerd via andere kanalen



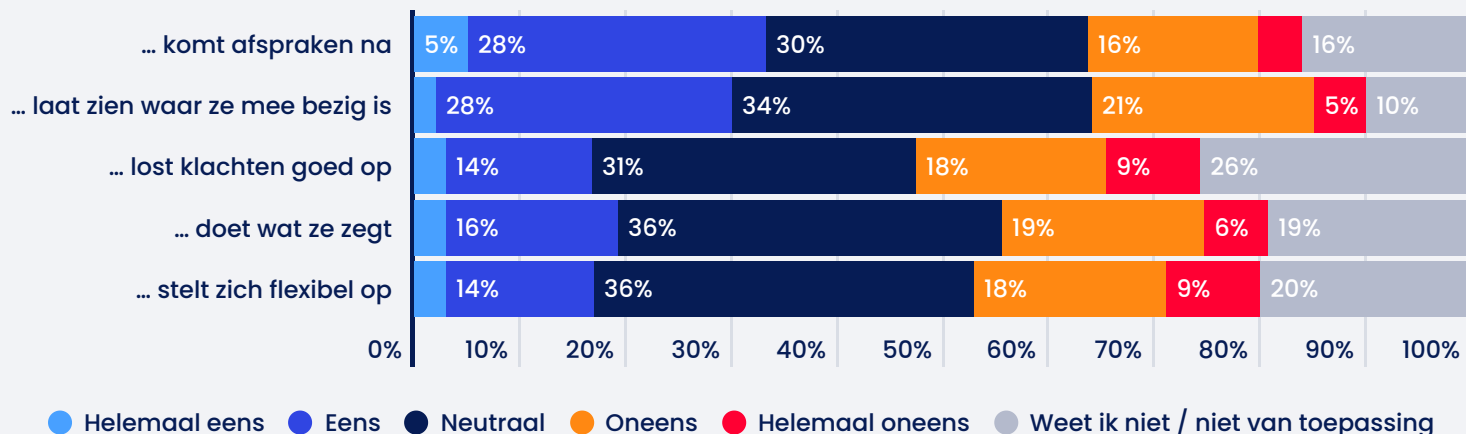
• <30  
• 30-44  
• 45-59  
• >60  
• Onbekend



• Man  
• Vrouw  
• Wil niet zeggen

## De communicatie van gemeente Borne.

De gemeente Borne...



**51%**

vindt brieven en nieuwsberichten van de gemeente makkelijk te lezen

**31%**

is ontevreden over de communicatie over werkzaamheden in de wijk

**37%**

is tevreden over hoe de gemeente hen op de hoogte houdt van het laatste nieuws

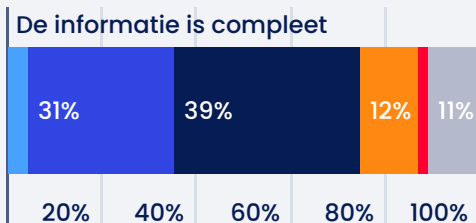
**30%**

is ontevreden over hoe de gemeente hen op de hoogte houdt van nieuwe projecten (woonwijk, groen, etc.)

## De website van gemeente Borne.



● Heel tevreden ● Tevreden ● Neutraal ● Ontevreden ● Heel ontevreden ● Weet ik niet



## Bereikbaarheid van gemeente Borne.

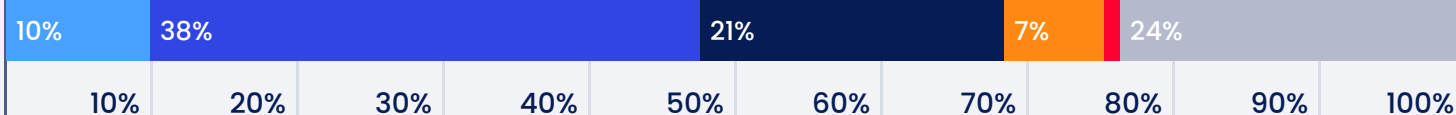
Openingstijden gemeentehuis:  
maandag 8.30-20.00, dinsdag t/m  
donderdag 8.30-17.00, vrijdag 8.30-12.30.

Gemeente Borne is telefonisch bereikbaar op:  
maandag 8.30-20.00, dinsdag t/m  
donderdag 8.30-17.00, vrijdag 8.30-12.30.

Hoe tevreden ben je over de openingstijden van het gemeentehuis?



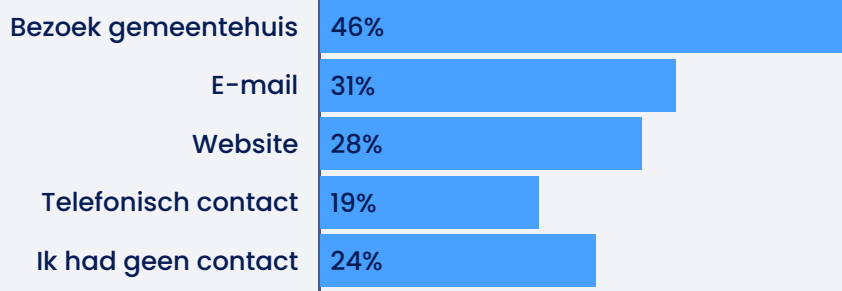
Hoe tevreden ben je over de tijden waarop de gemeente te bereiken is per telefoon?



● Heel tevreden ● Tevreden ● Neutraal ● Ontevreden ● Heel ontevreden ● Weet ik niet

## Contact met de gemeente.

Deelnemers hadden contact via:



Deelnemers hadden het vaakst contact over:

1. Paspoort, ID-kaart of rijbewijs (45%)
2. Anders (28%)
3. Melding openbare ruimte (24%)
4. Vergunning (9%)
5. WMO, zorg (8%)

## Mening over het contact met de gemeente.

Wat gaat al goed?  
%(helemaal) mee eens



Wat kan nog beter?  
%(helemaal) mee oneens



### Over het algemeen

- Vriendelijke medewerker (50%)
- Makkelijk om contact te zoeken (35%)
- Duidelijk tijdens het contact (19%)
- Oplossing of afhandeling was snel genoeg (27%)
- Voldoende informatie of reactie na het contact (20%)
- Tevreden met resultaat van het contact (18%)

### Op het gemeentehuis

- Vriendelijk contact (85%)
- Goed geholpen zijn (80%)
- Vraag/melding snel genoeg opgelost (14%)

### E-mail

- Makkelijk om het mailadres te vinden (57%)
- Makkelijk contact te leggen (46%)
- Snel genoeg reactie (43%)
- Goed geholpen zijn (36%)

### Website

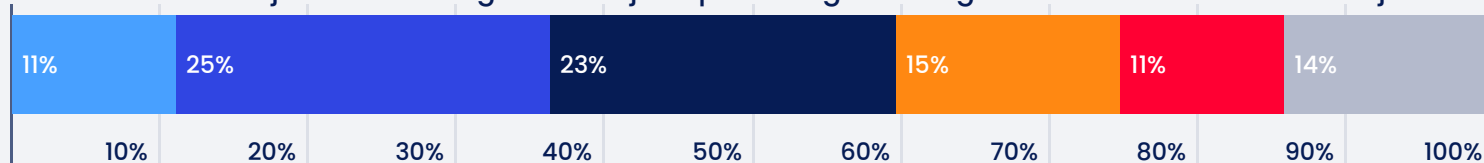
- Makkelijk om het aanvraag-, contact- of meldingsformulier te vinden (65%)
- Goed geholpen zijn (21%)
- Snel genoeg reactie (20%)

### Telefoon

- Medewerker was goed te verstaan (84%)
- Vriendelijk contact (80%)
- Snel iemand aan de lijn krijgen (58%)
- Vraag/melding snel opgelost (47%)
- Medewerker wist zelf genoeg om te helpen (43%)
- Niet lang wachten op hulp (32%)

### Na afloop

Hoe tevreden ben je over hoe de gemeente jou op de hoogte heeft gehouden na het contact dat je had?



● Heel tevreden ● Tevreden ● Neutraal ● Ontevreden ● Heel ontevreden ● Niet van toepassing