



## Toegang sociaal domein & Dienstverlening

In september 2025 konden inwoners uit gemeente Aalten meedoen aan het onderzoek over de dienstverlening van de gemeente en de toegang tot hulp en ondersteuning. 633 mensen hebben de vragenlijst compleet ingevuld. Hieronder ziet u een samenvatting van de resultaten en leest u wat we daarmee willen doen.

### Dienstverlening

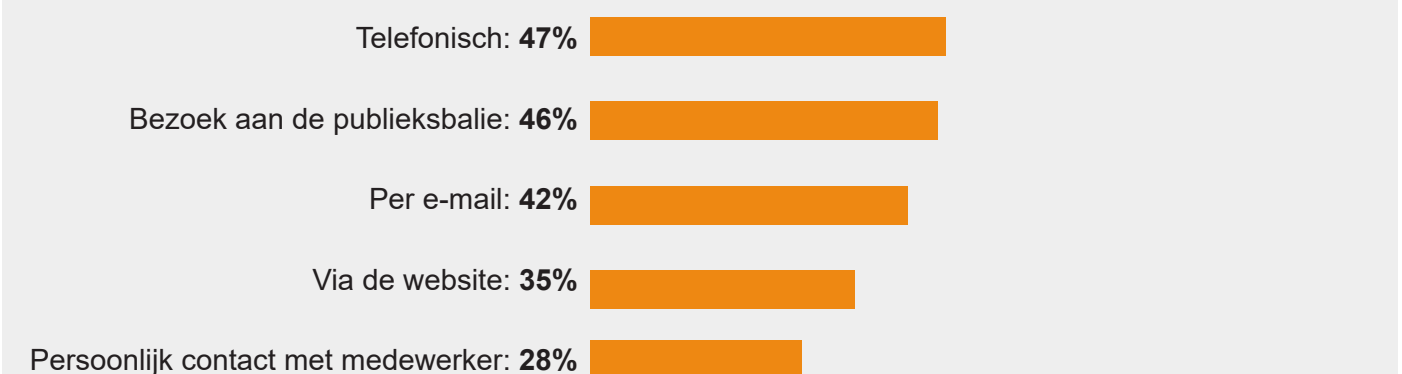
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?



Voor welke onderwerpen had u de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente? - Meer antwoorden mogelijk - Top 3



Hoe heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? - Meer antwoorden mogelijk - Top 5



Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen?



## Hoe tevreden bent u over het contact met de medewerker(s) van de gemeente?



## Van welke digitale diensten van de gemeente heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? - Meer antwoorden mogelijk - Top 3

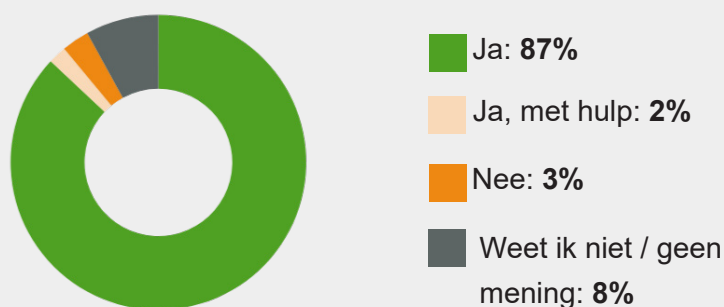


## Hoe tevreden bent u in het algemeen over de digitale dienstverlening van de gemeente?



## Toegang sociaal domein

### Kunt u goed meedoen in de samenleving met sociale contacten, activiteiten buitenshuis en/of vrijwilligerswerk?



### Wie vindt u dat (mede)verantwoordelijk is voor het meedoen van inwoners in de samenleving? - Meer antwoorden mogelijk - Top 3



## Waar zou u het liefst naartoe gaan met een vraag over hulp of ondersteuning? - Meer antwoorden mogelijk - Top 3

Mijn huisarts: 54%



Online: 48%



Familie: 42%



Weet u met welke hulp- en ondersteuningsvragen u bij de gemeente terecht kunt?

Ja, volledig: 20%

Ja, een beetje: 54%

Nee: 26%



## Hoe heeft u, de eerste keer, het liefst contact met de gemeente als u hulp en ondersteuning nodig hebt? - Maximaal 3 antwoorden mogelijk - Top 3

Telefonisch: 64%



Fysiek loket gemeentekantoor:  
37%



Per e-mail: 33%



## Wat vindt u belangrijk bij het eerste contact met de gemeente over hulp en ondersteuning? - Maximaal 3 antwoorden mogelijk - Top 5

Begrijpelijke informatie: 51%



Eén vast aanspreekpunt: 51%



Vriendelijk te woord gestaan worden: 50%



Snelle reactie: 42%



Persoonlijk contact: 37%



## Wat gebeurt er met de resultaten?

De gemeente gebruikt de uitkomsten van dit onderzoek om de nieuwe visie op dienstverlening verder te versterken. De visie is bijna klaar. De volgende stap is het uitvoeringsplan, waarin de onderzoeksresultaten worden vertaald naar concrete acties om de dienstverlening verder te verbeteren. De antwoorden op vragen over de toegang tot zorg en ondersteuning, worden door de gemeente gebruikt bij het ontwikkelen van een vernieuwde en verbeterde toegang. Naast de inbreng van inwoners, wordt hiervoor ook een uitvraag gedaan bij professionals waarmee de gemeente in het sociaal domein samenwerkt.