



## Klanttevredenheidsonderzoek balie najaar 2020

# Klanttevredenheidsonderzoek balie

najaar 2020

Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

- 010-4256487
- [info@evaonderzoeksbureau.nl](mailto:info@evaonderzoeksbureau.nl)
- [www.evaonderzoeksbureau.nl](http://www.evaonderzoeksbureau.nl)

In opdracht van:

- Gemeente Ridderkerk
- December 2020

# Inhoudsopgave

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1    | Klanttevredenheidsonderzoek balie 2020.....                          | 3  |
| 2    | Resultaten.....  | 4  |
| 2.1  | Reden voor bezoek gemeentehuis .....                                 | 4  |
| 2.2  | Wel of geen afspraak gemaakt voor bezoek gemeentehuis .....          | 6  |
| 2.3  | Informatie voorafgaand aan bezoek gemeentehuis .....                 | 7  |
| 2.4  | Wachttijd .....  | 8  |
| 2.5  | Klant in 1 keer geholpen of teruggekomen .....                       | 9  |
| 2.6  | Verwachting bezoek gemeentehuis .....                                | 10 |
| 2.7  | Beoordeling verschillende aspecten bezoek gemeentehuis .....         | 11 |
| 2.8  | Belangrijkste aspecten in beoordeling bezoek gemeentehuis .....      | 14 |
| 2.9  | Beoordeling bezoek gemeentehuis.....                                 | 14 |
| 2.10 | Algemeen oordeel balie- en telefonisch contact met de gemeente ..... | 15 |
| 2.11 | Andere gewenste manieren voor contact gemeente .....                 | 15 |
| 2.12 | Covid-19 maatregelen.....  | 16 |
| 2.13 | Leeftijd onderzoeksgroep .....                                       | 16 |
|      | Bijlage: Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek balie 2020.....     | 17 |

# 1 Klanttevredenheidsonderzoek balie 2020

Gemeente Ridderkerk heeft naast de burgerpeiling onder haar inwoners een klanttevredenheidsonderzoek laten houden onder de bezoekers van het gemeentehuis.

Bezoekers van de publieksbalie konden na het bezoek een korte vragenlijst invullen over de dienstverlening. Op die manier zijn concrete ervaringen van klanten direct na het contact met de gemeente in kaart gebracht.

In totaal hebben 148 bezoekers aan het onderzoek meegedaan. De onderzoeksresultaten van eerdere jaren zijn waar mogelijk naast elkaar weergegeven, zodat veranderingen in de tevredenheid van de klanten over de jaren duidelijk te zien zijn.

## **Leeswijzer tabellen**

In de tabellen zijn verschillende onderzoeksresultaten weergegeven:

- % → antwoorden op de vragen weergegeven in percentages
- N → is het aantal bezoekers dat de vraag heeft beantwoord
- M → het gemiddelde rapportcijfer

Door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

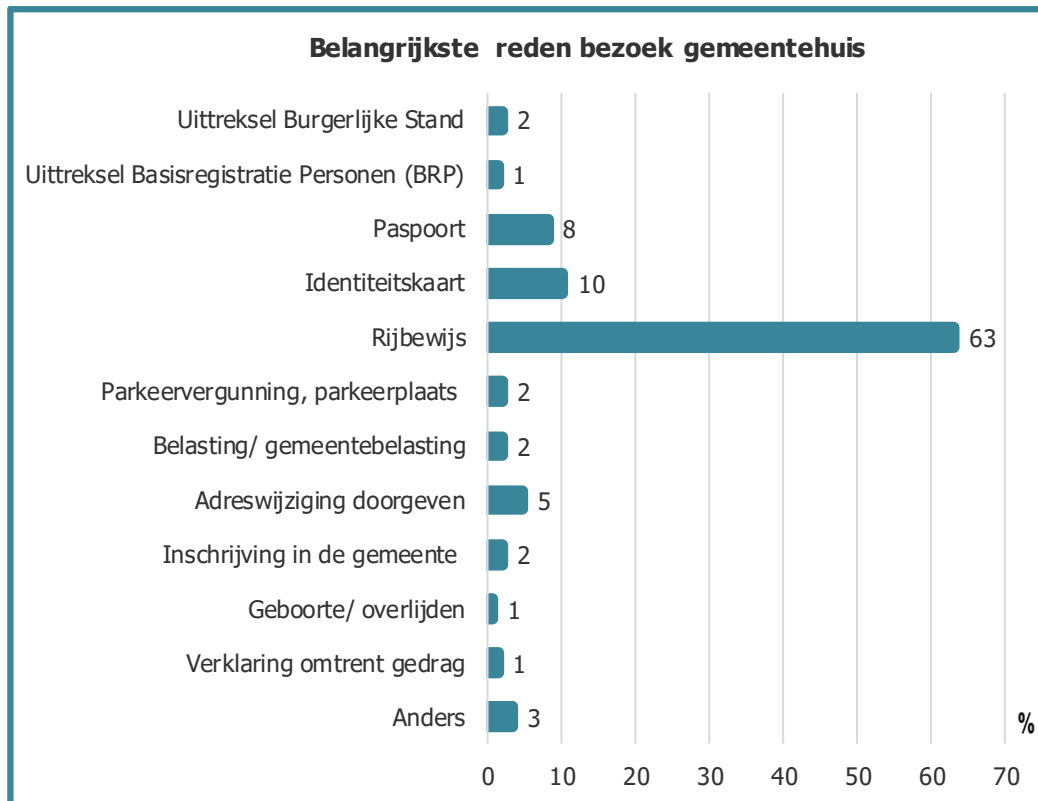
Toelichting rapportcijfer

|           |                |           |                 |
|-----------|----------------|-----------|-----------------|
| 9,5 – 10  | Uitmuntend     | 4,5 – 5,4 | Bijna voldoende |
| 8,5 – 9,4 | Zeer goed      | 3,5 – 4,4 | Onvoldoende     |
| 7,5 – 8,4 | Goed           | 2,5 – 3,4 | Gering          |
| 6,5 – 7,4 | Ruim voldoende | 1,5 – 2,4 | Slecht          |
| 5,5 – 6,4 | Voldoende      | 1,0 – 1,4 | Zeer slecht     |

## 2 Resultaten

### 2.1 Reden voor bezoek gemeentehuis

Het merendeel van de onderzoeksgroep is naar het gemeentehuis gekomen voor een rijbewijs, gevolgd door het identiteitsbewijs en paspoort.



|   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>N</b>  | <b>77</b>   | <b>140</b>  | <b>140</b>  | <b>142</b>  | <b>148</b>  |
| <b>Reden bezoek</b>   | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    |
| Uittreksel Burgerlijke Stand                                      | 1           | 3           | 2           | 1           | 2           |
| Uittreksel BRP  | 0           | 3           | 1           | 2           | 1           |
| Paspoort  | 30          | 31          | 26          | 9           | 8           |
| Identiteitskaart  | 18          | 10          | 8           | 9           | 10          |
| Rijbewijs   | 34          | 45          | 40          | 60          | 63          |
| Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw                    | 1           | 0           | 0           | 1           | 0           |
| Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats | 0           | 0           | 1           | 2           | 2           |
| Belasting / gemeentebelasting                                     | 0           | 0           | 1           | 0           | 2           |
| Adreswijziging doorgeven  | 5           | 3           | 1           | 3           | 5           |
| Inschrijving in de gemeente                                       | 4           | 0           | 1           | 2           | 2           |
| Aangifte geboorte/ overlijden                                     | 0           | 0           | 1           | 2           | 1           |
| Naturalisatie   | 0           | 0           | 0           | 1           | 0           |
| Verklaring omtrent gedrag   | 4           | 1           | 6           | 1           | 1           |
| Iets anders   | 1           | 3           | 3           | 6           | 3           |

## 2.2 Wel of geen afspraak gemaakt voor bezoek gemeentehuis

Meer dan de helft van de bezoekers (56%) had voor het bezoek aan het gemeentehuis een afspraak gemaakt. Voor 43% van de bezoekers was het niet nodig om een afspraak te maken.

|   | 2016      | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|---|-----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>N</b>                                | <b>97</b> | <b>139</b> | <b>139</b> | <b>142</b> | <b>148</b> |
| <b>Van tevoren een afspraak gemaakt</b> | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| Ja                                      | 74        | 60         | 53         | 56         | 56         |
| Nee, maar had ik wel graag gewild       | 5         | 5          | 6          | 8          | 1          |
| Nee, was voor mij niet nodig            | 21        | 35         | 41         | 36         | 43         |

In 2020 zijn de meeste afspraken gemaakt via het afsprakenformulier op de gemeentelijke website.

| <b>Afspraak gemaakt</b>             | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>N</b>                            | <b>71</b>   | <b>85</b>   | <b>73</b>   | <b>79</b>   | <b>83</b>   |
| <b>Op welke manier:</b>             | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    |
| Telefonisch                         | 32          | 19          | 14          | 27          | 23          |
| Internet/ e-mail*                   | 56          | 65          | 66          | 59          |             |
| Afsprakenformulier website gemeente |             |             |             |             | 58          |
| Via e-mail                          |             |             |             |             | 9           |
| Bij eerder baliebezoek              | 10          | 13          | 16          | 13          | 10          |
| Anders                              | 1           | 4           | 4           | 1           | 0           |

\* Internet/email is voor de duidelijkheid dit jaar opgesplitst in 2 antwoord categorieën, te weten afsprakenformulier website gemeente en email.

\* De aantallen van 2016 t/m 2019 zijn nu omgerekend naar percentages.

Voor alle bezoekers die een afspraak hadden gemaakt (56%) was het (heel) makkelijk om de afspraak te maken.

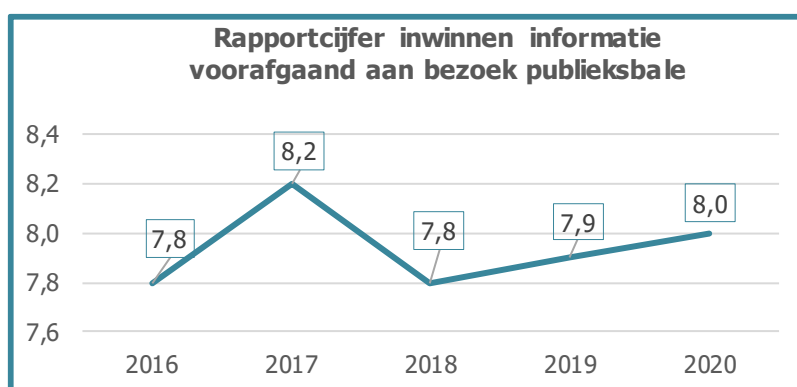
## 2.3 Informatie voorafgaand aan bezoek gemeentehuis

Bijna twee derde van de klanten (65%) heeft voorafgaand aan het bezoek geen informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen. Bezoekers die wel vooraf informatie hebben ingewonnen, raadplegen hiervoor het vaakst de gemeentelijke website/internet.

|  | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>N</b>   | <b>105</b> | <b>140</b> | <b>139</b> | <b>142</b> | <b>148</b> |
| <b>Voorafgaande aan bezoek informatie ingewonnen</b> | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| Nee  |            | 42         | 53         | 50         | 65         |
| Schriftelijk   | 0          | 2          | 2          | 2          | 1          |
| Telefonisch  | 7          | 7          | 10         | 11         | 3          |
| E-mail   | 2          | 4          | 2          | 4          | 5          |
| Internet/website gemeente                            | 38         | 45         | 36         | 33         | 25         |
| Social media   |            | 1          | 3          | 3          | 3          |

Meerdere antwoorden op de vraag waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%.

Van de 35% klanten die wel informatie hebben ingewonnen voorafgaand aan het baliebezoek heeft 98% dit contact een voldoende gegeven, 48% van de klanten gaf een 8 en 25% een 9. Het gemiddelde rapportcijfer is goed, een 8,0 iets hoger dan vorig jaar.



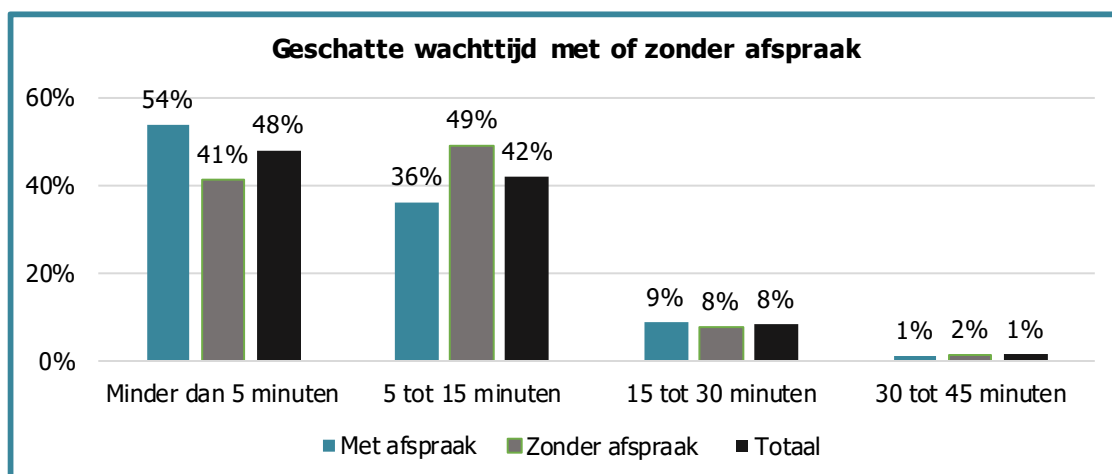


## 2.4 Wachtijd

Klanten is gevraagd een schatting te maken van de wachttijd, gerekend vanaf het moment van binnenkomst tot het moment dat men is geholpen. Iets minder dan de helft van de klanten is binnen 5 minuten geholpen, 42% is binnen een kwartier aan de beurt en 10% heeft langer dan 15 minuten moeten wachten.

|                                   | 2016      | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|-----------------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>N</b>                          | <b>96</b> | <b>136</b> | <b>138</b> | <b>142</b> | <b>144</b> |
| <b>Schatting van de wachttijd</b> | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| < 5 minuten                       | 52        | 63         | 50         | 52         | 48         |
| 5-15 minuten                      | 42        | 29         | 45         | 41         | 42         |
| 15-30 minuten                     | 5         | 5          | 4          | 6          | 8          |
| 30-45 minuten                     | 1         | 2          | 1          | 1          | 2          |
| ≥ 45 minuten                      | 0         | 1          | 0          | 0          | 0          |

Als we kijken naar het verschil in wachttijd met of zonder afspraak dan zien we dat meer klanten met een afspraak (54%) binnen 5 minuten zijn geholpen dan klanten zonder afspraak (41%).



## 2.5 Klant in 1 keer geholpen of teruggekomen

Meer dan de helft van de klanten (58%) is in 1 keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen, 22% kwam om een bestelling op te halen, de anderen moeten om verschillende redenen nog een keer terugkomen.

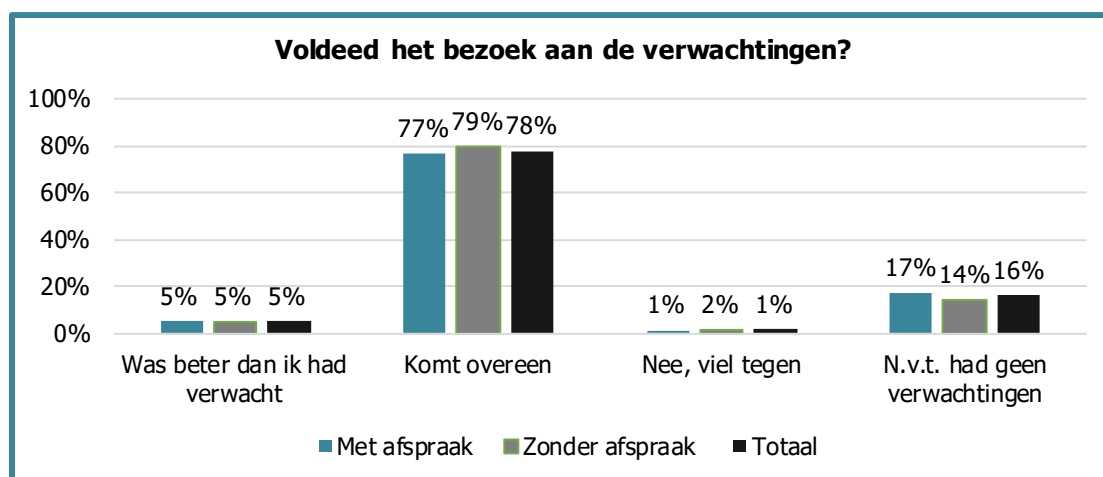
|   | 2016      | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|---|-----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>N</b>  | <b>92</b> | <b>138</b> | <b>138</b> | <b>141</b> | <b>145</b> |
| <b>Klant in 1 keer geholpen of terugkomen</b>                                 | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| Ik werd in 1 keer geholpen, ik hoef niet terug te komen                       | 42        | 41         | 51         | 50         | 58         |
| Ik werd in 1 keer geholpen, ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder had besteld | 14        | 14         | 15         | 12         | 22         |
| Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld        | 34        | 39         | 26         | 32         | 19         |
| Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had      | 5         | 1          | 4          | 1          | 1          |
| Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is                   | 2         | 1          | 1          | 3          | 0          |
| Ik moet terugkomen om een andere reden  | 2         | 4          | 3          | 2          | 0          |

## 2.6 Verwachting bezoek gemeentehuis

Voor de grote meerderheid van de bezoekers (78%) was het bezoek aan het gemeentehuis overeenkomstig met de verwachtingen, bij 5% overtrof het bezoek de verwachtingen.

|  | 2016      | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>N</b>   | <b>95</b> | <b>134</b> | <b>139</b> | <b>140</b> | <b>145</b> |
| <b>Overeenkomst verwachting bezoek met de kwaliteit van de dienstverlening</b> | <b>%</b>  | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   | <b>%</b>   |
| Komt wel overeen   | 69        | 66         | 70         | 80         | 78         |
| Komt niet overeen, bezoek was beter dan verwacht                               | 7         | 15         | 10         | 7          | 5          |
| Komt niet overeen, bezoek viel tegen   | 3         | 2          | 4          | 4          | 1          |
| N.v.t. geen verwachtingen  | 20        | 16         | 16         | 9          | 16         |

Het bezoek aan de gemeente is bij de meeste klanten niet tegen gevallen (83%), maar kwam het overeen met de verwachtingen of beter dan verwacht. Er is niet veel verschil tussen klanten met of zonder afspraak.



## 2.7 Beoordeling verschillende aspecten bezoek gemeentehuis

Bezoekers hebben verschillende aspecten van het bezoek aan het gemeentehuis kunnen beoordelen met een rapportcijfer van 1 t/m 10. In de kolom **M** is het gemiddelde rapportcijfer te zien. Bijna alle aspecten zijn door de bezoekers goed tot zeer goed beoordeeld. Net als voorgaande jaren is laagst gewaardeerd de prijs die men voor een product of dienst moet betalen (7,4 ruim voldoende) en hoogst beoordeeld is de vriendelijkheid van de medewerkers, een 8,8 (zeer goed). Ook de andere aspecten van de medewerkers scoren hoog.

| <b>Totale waardering dienstverlening</b>                             |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Alle bezoekers met en zonder afspraak</b>                         | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| <b>Gemiddeld rapportcijfer</b>                                       | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    |
| De openingstijden van het gemeentehuis                               | 7,3         | 7,8         | 7,4         | 7,3         | 8,0         |
| Bereikbaarheid gemeentehuis*   | 8,1         |             |             |             |             |
| Bereikbaarheid gemeentehuis met OV*                                  |             | 8,2         | 8,2         | 8,3         | 8,7         |
| Bereikbaarheid gemeentehuis met de auto*                             |             | 7,9         | 8,0         | 8,0         | 8,2         |
| Parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)      | 7,1         | 7,7         | 7,6         | 7,6         | 7,9         |
| Overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis                | 8,1         | 8,2         | 8,3         | 8,2         | 7,8         |
| Bewegwijzering in het gemeentehuis                                   | 7,8         | 8,1         | 8,0         | 8,2         | 7,9         |
| Wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie                 | 7,8         | 8,7         | 8,7         | 8,8         | 8,3         |
| Wachttijd voordat u werd geholpen                                    | 8,1         | 8,5         | 8,1         | 8,4         | 8,1         |
| Vriendelijkheid van de medewerker                                    | 8,5         | 9,1         | 8,6         | 8,9         | 8,8         |
| Deskundigheid van de medewerker                                      | 8,4         | 9,1         | 8,6         | 9,0         | 8,7         |
| Uiterlijke verzorging van de medewerker                              | 8,5         | 9,0         | 8,6         | 9,0         | 8,8         |
| Inlevingsvermogen van de medewerker                                  | 8,1         | 8,9         | 8,4         | 8,8         | 8,7         |
| Bereidheid van de medewerker om te helpen                            | 8,4         | 9,0         | 8,6         | 8,9         | 8,7         |
| Verantwoordelijkheid medewerker om uw vraag of probleem op te lossen | 8,3         | 9,0         | 8,4         | 8,7         | 8,7         |
| Oplossend vermogen medewerker  | 7,8         | 8,6         | 7,9         | 8,5         | 8,6         |

\*Vanaf 2017 is de vraag over de bereikbaarheid van het gemeentehuis opgesplitst in 2 vragen, namelijk de bereikbaarheid van het gemeentehuis met het OV en de bereikbaarheid met de auto.

| <b>Totale waardering dienstverlening</b>   |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Alle bezoekers met en zonder afspraak</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| <b>Gemiddeld rapportcijfer</b>   | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    | <b>M</b>    |
| De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente | 7,8         | 8,8         | 8,3         | 8,3         | 8,6         |
| De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening                           | 8,0         | 8,7         | 8,4         | 8,4         | 8,4         |
| Duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft   | 8,0         | 9,0         | 8,5         | 8,7         | 8,6         |
| De totale doorlooptijd van uw vraag  | 7,9         | 8,8         | 8,4         | 8,5         | 8,4         |
| De privacy bij de balies in het gemeentehuis   | 7,2         | 8,3         | 8,0         | 8,1         | 8,0         |
| De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald   | 6,0         | 7,0         | 7,0         | 6,8         | 7,4         |

In de volgende tabel is gekeken naar verschillen in de tevredenheid van bezoekers met of zonder afspraak voorafgaande aan het bezoek. Te zien is dat bezoekers met een afspraak alle gevraagde aspecten van de dienstverlening hoger beoordelen dan de bezoekers zonder afspraak.

| <b>Totale waardering dienstverlening 2020</b>                   |                     |                      |
|---|---------------------|----------------------|
| <b>Uitgesplitst naar wel of geen afspraak</b>                   | <b>Met afspraak</b> | <b>Geen afspraak</b> |
| <b>Gemiddeld rapportcijfer</b>                                  | <b>M</b>            | <b>M</b>             |
| De openingstijden van het gemeentehuis                          | 8,2                 | 7,8                  |
| Bereikbaarheid gemeentehuis met OV                              | 8,8                 | 8,5                  |
| Bereikbaarheid gemeentehuis met de auto                         | 8,5                 | 7,8                  |
| Parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto) | 8,2                 | 7,6                  |
| Overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis           | 7,9                 | 7,8                  |
| Bewegwijzering in het gemeentehuis                              | 8,1                 | 7,7                  |
| Wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie            | 8,4                 | 8,1                  |

| <b>Waardering dienstverlening 2020</b>  | <b>Met afspraak</b> | <b>Geen afspraak</b> |
|---|---------------------|----------------------|
| <b>Uitgesplitst naar wel of geen afspraak</b>   |                     |                      |
| <b>Gemiddeld rapportcijfer</b>  | <b>M</b>            | <b>M</b>             |
| Wachttijd voordat u werd geholpen   | 8,4                 | 7,8                  |
| Vriendelijkheid van de medewerker   | 8,9                 | 8,5                  |
| Deskundigheid van de medewerker   | 8,9                 | 8,6                  |
| Uiterlijke verzorging van de medewerker   | 8,9                 | 8,6                  |
| Inlevingsvermogen van de medewerker   | 8,8                 | 8,5                  |
| Bereidheid van de medewerker om te helpen   | 8,9                 | 8,6                  |
| Verantwoordelijkheid medewerker om uw vraag of probleem op te lossen                        | 8,7                 | 8,7                  |
| Oplossend vermogen medewerker   | 8,7                 | 8,5                  |
| De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf vertegenwoordigde maar de hele gemeente | 8,7                 | 8,4                  |
| De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening          | 8,6                 | 8,2                  |
| Duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft  | 8,7                 | 8,4                  |
| De totale doorlooptijd van uw vraag   | 8,6                 | 8,2                  |
| De privacy bij de balies in het gemeentehuis  | 8,1                 | 7,9                  |
| De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald                             | 7,5                 | 7,2                  |

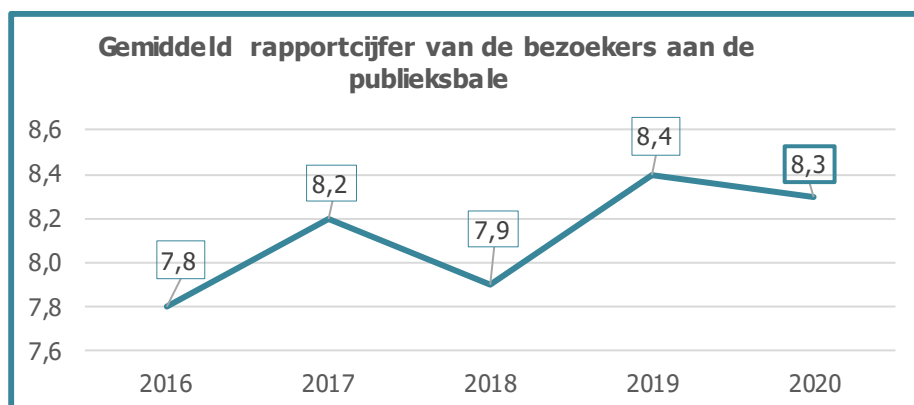
## 2.8 Belangrijkste aspecten in beoordeling bezoek gemeentehuis

Bezoekers hebben kunnen aangeven wat de drie belangrijkste aspecten zijn van hun bezoek aan het gemeentehuis. Het belangrijkste aspect is de openingstijd, gevolgd door de wachttijd en de vriendelijkheid van de medewerker.

| Top 3<br>Belangrijkste aspecten<br>bezoek<br>gemeentehuis | 2016            | 2017            | 2018            | 2019           | 2020            |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 1   | Vriendelijkheid | Wachttijd       | Openingstijden  | Openingstijden | Openingstijden  |
| 2   | Openingstijden  | Openingstijden  | Vriendelijkheid | Deskundigheid  | Wachttijd       |
| 3   | Wachttijd       | Vriendelijkheid | Deskundigheid   | Prijs          | Vriendelijkheid |

## 2.9 Beoordeling bezoek gemeentehuis

Bezoekers hebben hun bezoek van die dag kunnen beoordelen met een rapportcijfer. De beoordeling is dit jaar goed beoordeeld met een 8,3, iets lager dan vorig jaar (8,4).



Er is een verschil in waardering tussen bezoekers met of zonder afspraak. Ook dit jaar gaven bezoekers die voorafgaande aan het bezoek een afspraak hadden gemaakt het bezoek aan publieksbalie een hogere beoordeling (8,5 zeer goed) dan bezoekers zonder afspraak (8,0 goed).

## 2.10 Algemeen oordeel balie- en telefonisch contact met de gemeente

Bezoekers hebben in het onderzoek ook een rapportcijfer kunnen geven over het contact aan de balie in het algemeen (dus niet alleen van die dag) en het telefonische contact met de gemeente in het algemeen. Beide contacten zijn goed beoordeeld. De algemene beoordeling over het baliecontact is dit jaar iets gedaald naar een 8,3 (goed) en het telefonische contact is dit jaar iets gestegen naar een 7,9 (goed).

| <b>Algemeen oordeel:</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Contact aan de balie     | 8,5         | 8,1         | 8,4         | 8,3         |
| Telefonisch contact      | 7,7         | 7,2         | 7,7         | 7,9         |

\*Nieuwe vragen 2017.

## 2.11 Andere gewenste manieren voor contact gemeente

Aan de balieklanten is de vraag voorgelegd of men nog andere voorkeuren heeft voor contact of het verkrijgen van informatie en diensten van de gemeente. De voorkeur voor digitaal contact is toegenomen. Er is nu meer voorkeur voor contact via internet en email, dan telefonisch en schriftelijk contact.

|  | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>N</b>   | <b>105</b>  | <b>140</b>  | <b>139</b>  | <b>142</b>  | <b>148</b>  |
| <b>Andere gewenste manieren voor contact met de gemeente</b> | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    | <b>%</b>    |
| Schriftelijk   | 12          | 13          | 22          | 23          | 15          |
| Telefonisch  | 34          | 17          | 36          | 55          | 35          |
| E-mail   | 36          | 39          | 51          | 43          | 44          |
| Internet/website gemeente                                    | 27          | 31          | 34          | 26          | 49          |
| Facebook   |             | 5           | 4           | 2           | 3           |
| Twitter*   |             |             | 2           | 0           | 0           |
| WhatsApp   |             | 8           | 10          | 6           | 15          |

Meerdere antwoorden op de vraag waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%.

\*Nieuwe antwoordmogelijkheid vanaf 2018.

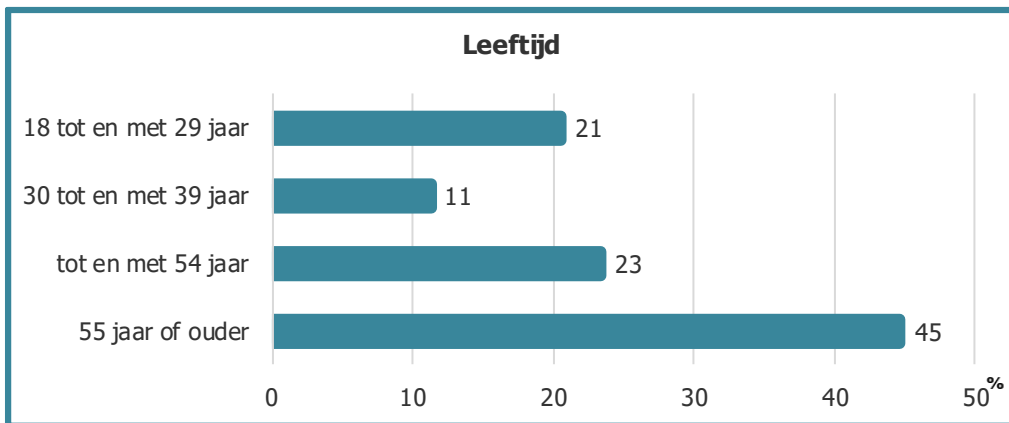


## 2.12 Covid-19 maatregelen

Dit jaar hebben de bezoekers in het onderzoek kunnen aangeven hoe tevreden men was over de manier waarop de gemeente omgaat in het gemeentehuis met de Covid-19 maatregelen. Dit is goed beoordeeld door de bezoekers met een 8,2.

## 2.13 Leeftijd onderzoeksgroep

Net als in vorige jaren bestaat het grootste deel van de onderzoeksgroep uit bezoekers van 55 jaar en ouder.



# Bijlage: Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek balie 2020

Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

## Hoe vult u de vragenlijst in?

- Bij de meeste vragen is slechts één antwoord mogelijk om aan te kruisen.
- Als er meerdere antwoorden per vraag mogelijk zijn, staat dit bij de vraag vermeld.
- Soms kunt u vragen overslaan, dit staat dan bij het antwoord vermeld → **ga naar vraag ..**

## REDEN BEZOEK

### 1 Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek vandaag aan het gemeentehuis?

(Als er meerdere redenen zijn alléén de belangrijkste reden aankruisen)

- Uittreksel Burgerlijke Stand
- Uittreksel BRP
- Paspoort
- Identiteitskaart
- Rijbewijs
- Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw
- Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats
- Belasting / gemeentebelasting
- Adreswijziging doorgeven
- Inschrijving in de gemeente
- Geboorte / geboorteakte
- Overlijden (aangifte)
- Naturalisatieverzoek
- Verklaring omtrent gedrag
- Iets anders, namelijk: .....

## AFSPRAAK MAKEN

### 2 Heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?

- Ja → **ga door naar vraag 4**
- Nee, maar ik had dat wel graag gewild → **ga door naar vraag 3**
- Nee en dat was voor mij ook niet nodig → **ga door naar vraag 6**

### 3 Waarom heeft u geen afspraak gemaakt?

- Ik wist niet dat dat kon/nodig was → **ga door naar vraag 6**
- Het was niet duidelijk hoe ik dat moest doen → **ga door naar vraag 6**
- Anders, namelijk: .....  
→ **ga door naar vraag 6**

### 4 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- Afsprakenformulier website gemeente
- Via e-mail
- Telefonisch
- Bij een eerder baliebezoek
- Anders, namelijk: .....

**5 Was het voor u makkelijk om een afspraak te maken?**

- Ja, heel makkelijk
- Ja, was makkelijk
- Nee niet zo makkelijk
- Helemaal niet makkelijk

Opmerking.....

**6 Heeft u voorafgaande aan uw bezoek informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat? U kunt meer dan één antwoord aankruisen**

- Nee ► ga door met vraag 8
- Ja, schriftelijk
- Ja, telefonisch
- Ja, via e-mail
- Ja, via internet/website gemeente
- Ja, via Facebook
- Ja, via Twitter
- Ja, via WhatsApp
- Ja, anders namelijk: .....
- Weet ik niet meer ► ga door met vraag 8

**7 U heeft voorafgaande aan uw bezoek informatie ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het contact met de gemeente, welk cijfer zou u dan geven? (1 = zeer slecht / 10 zeer goed).**

Rapportcijfer ....

**NAAR EN OP HET GEMEENTEHUIS**

**8 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek vandaag aan het gemeentehuis in de vorm van een rapportcijfer? (1 = zeer slecht / 10 zeer goed).**  
Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (N.V.T).

|          | <b>ASPECTEN BEZOEK GEMEENTEHUIS</b>                                | <b>CIJFER</b> | <b>N.V.T.</b> |
|----------|--|---------------|---------------|
| <b>A</b> | De openingstijden van het gemeentehuis                             |               |               |
| <b>B</b> | De bereikbaarheid van het gemeentehuis met openbaar vervoer        |               |               |
| <b>C</b> | De bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto                 |               |               |
| <b>D</b> | De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto) |               |               |
| <b>E</b> | De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis           |               |               |
| <b>F</b> | De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis       |               |               |
| <b>G</b> | De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie            |               |               |
| <b>H</b> | De wachttijd voordat u werd geholpen                               |               |               |
| <b>I</b> | De vriendelijkheid van de medewerker                               |               |               |
| <b>J</b> | De deskundigheid van de medewerker                                 |               |               |
| <b>K</b> | De uiterlijke verzorging van de medewerker                         |               |               |
| <b>L</b> | De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd   |               |               |

|          | <b>ASPECTEN BEZOEK GEMEENTEHUIS</b>  | <b>CIJFER</b> | <b>N.V.T.</b> |
|----------|--|---------------|---------------|
| <b>M</b> | De bereidheid van de medewerker om u te helpen   |               |               |
| <b>N</b> | De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen               |               |               |
| <b>O</b> | De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht             |               |               |
| <b>P</b> | De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente |               |               |
| <b>Q</b> | De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening                           |               |               |
| <b>R</b> | De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft  |               |               |
| <b>S</b> | De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)                      |               |               |
| <b>T</b> | De privacy bij de balies in het gemeentehuis   |               |               |
| <b>U</b> | De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald  |               |               |

**9 Kunt u van bovenstaande aspecten van het bezoek aan het gemeentehuis aangeven welke 3 aspecten voor u het belangrijkst zijn, van de letters: A t/m U**

**TOP 3**

- 1e belangrijkste aspect letter ..
- 2e belangrijkste aspect letter ..
- 3e belangrijkste aspect letter ..

**10 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven? (1 = zeer slecht / 10 zeer goed.)**

Rapportcijfer ....

**11 Komt uw totaaloordeel (cijfer gegeven in vraag 10) overeen met de verwachtingen die u had voorafgaande aan uw bezoek van vandaag?**

- Komt wel overeen
- Komt niet overeen, het viel me tegen
- Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

**12 Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?**

- Minder dan 5 minuten
- 5 tot 15 minuten
- 15 tot 30 minuten
- 30 tot 45 minuten
- 45 minuten of meer
- Weet ik niet precies

**13 Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?**

- Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen
- Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld
- Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld
- Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had
- Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar was
- Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk .....

**14 U bent vandaag bij het gemeentehuis geweest voor een product/dienst. Op welke andere manieren zou u contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie of dienst te krijgen?**

- Schriftelijk
- Telefonisch
- E-mail
- Internet
- Facebook
- Twitter
- WhatsApp
- Geen
- Anders, namelijk .....

**15 Hoe waardeert u het contact aan de balie in het algemeen, (dus niet alleen van vandaag)? (1 = zeer slecht / 10 zeer goed).**

Rapportcijfer =

**16 Hoe waardeert u het telefonische contact met de gemeente in het algemeen ? (1 = zeer slecht / 10 zeer goed).**

Rapportcijfer =

**17 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente omgaat in het gemeentehuis met de Covid-19 maatregelen? (1= zeer ontevreden / 10 = zeer tevreden)**

Rapportcijfer =

Kunt u uw antwoord toelichten? .....

**18 Wat is uw leeftijd?**

- 18 tot en met 29 jaar
- 30 tot en met 39 jaar
- 40 tot en met 54 jaar
- 55 jaar of ouder

**19 Hebt u nog overige opmerkingen over de dienstverlening van uw gemeente?**

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**