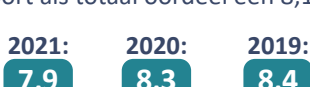




Gemeente Ridderkerk heeft naast de burgerpeiling onder haar inwoners tegelijkertijd een klanttevredenheidsonderzoek laten houden onder de bezoekers van het gemeentehuis. Bezoekers van de publieksbalie konden na het bezoek een korte vragenlijst invullen over de dienstverlening. Op die manier zijn concrete ervaringen van klanten direct na het contact met de gemeente in kaart gebracht. 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.



Het bezoek aan het gemeentehuis scoort als totaal oordeel een 8,1.



De prijs die men betaald voor een dienst/product/informatie scoort gemiddeld een 6,7.



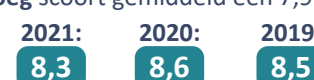
De duidelijkheid van de informatie die men gekregen heeft scoort gemiddeld een 8,4.



De bereidheid van de medewerker om te helpen scoort gemiddeld een 8,4.



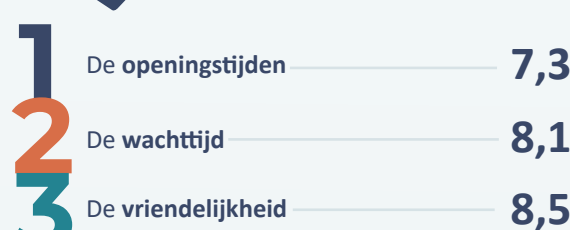
De mate waarin de medewerker nieuwe oplossingen of ideeën aandroeg scoort gemiddeld een 7,9.



De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis scoort gemiddeld een 7,4.



De belangrijkste aspecten van de dienstverlening aan de balie:



De openingstijden en de wachttijd blijken de afgelopen drie jaar steeds de belangrijkste aspecten te zijn.



De openingstijden van het gemeentehuis scoort gemiddeld een 7,3.



Wachttijd en wachtruimte



De wachttijd voordat men werd geholpen scoort gemiddeld een 8,1.



De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie scoort gemiddeld een 8,2.



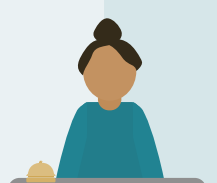
De vriendelijkheid van de medewerkers scoort gemiddeld een 8,5.



Van de respondenten die voor het bezoek informatie hebben gezocht bij de gemeente beoordelen dit gemiddeld met een 8,0.



Terugkeer



45% van de respondenten is in één keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen.

36% van de respondenten moet nog een keer terugkomen om een product op te halen.

13% van de respondenten kwam om een bestelling op te halen.



De respondenten beoordelen het telefonisch contact gemiddeld met een 7,7. 47% van de respondenten heeft hier geen oordeel over gegeven.



Naast een bezoek aan het gemeentehuis zou.....



36% van de respondenten via e-mail contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie of dienst te krijgen.

34% van de respondenten telefonisch contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie of dienst te krijgen.

Wat doen we met de uitkomsten?

De uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening aan de balie en het gemeentehuis van Ridderkerk te verbeteren.