



Rapport Klanttevredenheidsonderzoek balie Ridderkerk najaar 2022





Colofon

Uitgave: Research 2Evolve
Tesselschadelaan 15A
1217 LG Hilversum
Tel: (035) 623 27 89
info@research2evolve.nl
www.research2evolve.nl

Uitgevoerd: Najaar 2022

Opdrachtgever: Gemeente Ridderkerk

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

**Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan,
mits de bron duidelijk wordt vermeld.**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	4
	Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2	Resultaten	6
	Samenvatting	7
	Uitkomsten	8
Hoofdstuk 3	Onderzoeksverantwoording	21
	Samenstelling respondenten	22
	Uitvoering van het onderzoek	22
Bijlage 1	Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek 2022	24



Inleiding

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.



Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet ik niet/geen mening/niet van toepassing' en/of selectie in de vragenlijst. Ook waren respondenten niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (N) de betreffende vraag hebben beantwoord.

In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Ridderkerk vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2019, 2020 en 2021. Genoemde verschillen zijn niet getoetst op significantie.

In deze rapportage wordt ook gebruik gemaakt van rapportcijfers. In die gevallen is de respondent gevraagd een waardeoordeel over een onderwerp te geven in de vorm van hele cijfers die lopen van 1 (= zeer slecht) t/m 10 (= zeer goed). Door de toegekende rapportcijfers van alle respondenten te middelen komt er een gemiddeld rapportcijfer tot stand, dat een indicatie geeft van de waardering die de respondent heeft voor een bepaald onderwerp.

Toelichting rapportcijfers



Resultaten



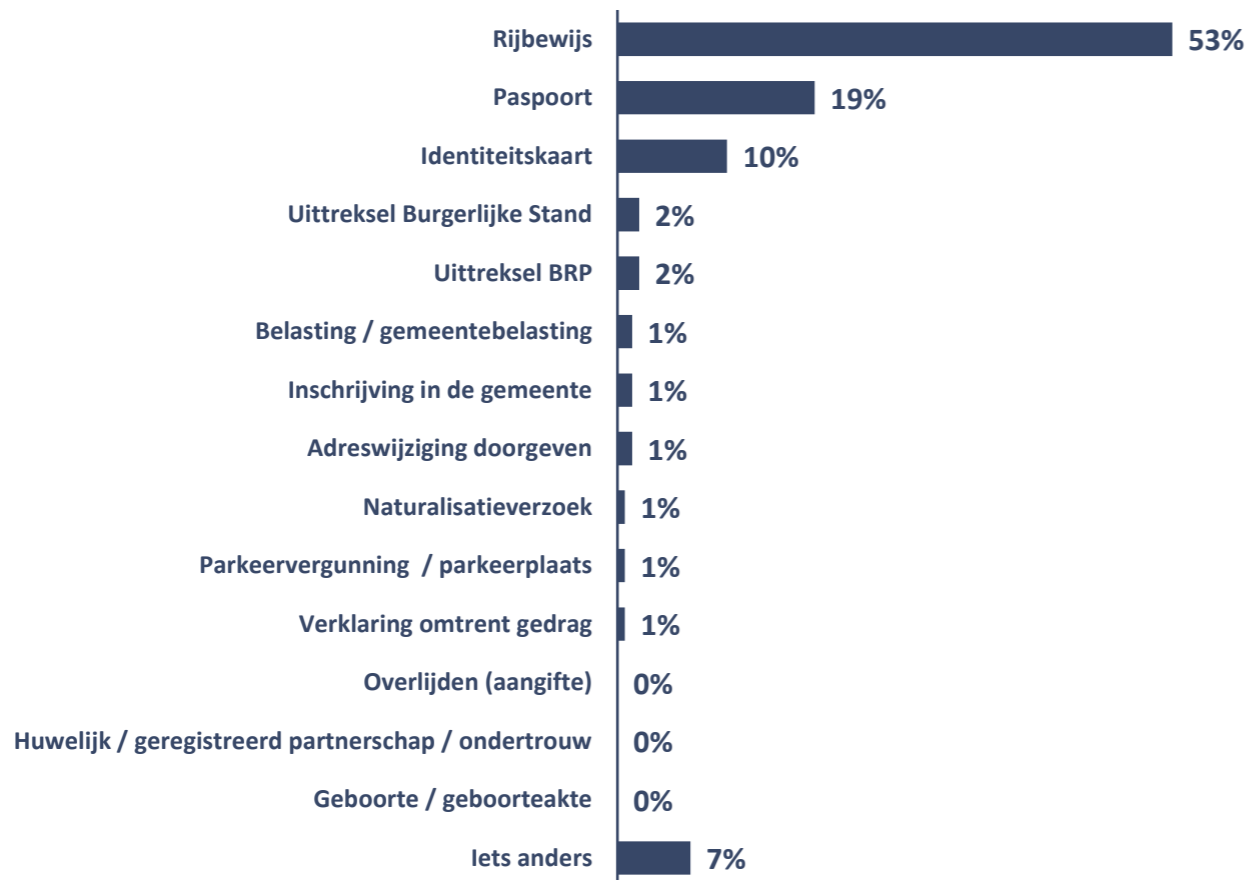
Samenvatting

- ✓ Respondenten geven gemiddeld een 8,1 als totaaloordeel voor hun bezoek aan het gemeentehuis. Dit is ten opzichte van 2021 toen het bezoek met een 7,9 beoordeeld werd iets gestegen. Voor acht op de tien respondenten (80%) was het bezoek aan het gemeentehuis overeenkomstig met de verwachtingen. Bij 7% overtrof het bezoek de verwachtingen en bij 3% viel het tegen.
- ✓ Respondenten hebben het gemeentehuis voornamelijk bezocht voor:
 - Een rijbewijs (53%)
 - Een paspoort (19%)
 - Een identiteitskaart (10%)
- ✓ De meerderheid van de respondenten heeft van te voren een afspraak gemaakt voor dit bezoek (65%). Een derde (32%) heeft dit niet gedaan en dat was ook niet nodig.
- ✓ Van de vier respondenten die *geen* afspraak hadden en dat wel gewild hadden, hebben drie respondenten aangegeven waarom ze geen afspraak hebben gemaakt. Twee respondenten vonden het niet duidelijk hoe ze dat moesten doen en één respondent had een ander antwoord. Eén respondent heeft de vraag niet beantwoord.
- ✓ Van de respondenten die van de voren een afspraak hebben gemaakt, heeft het merendeel (66%) dit gedaan via het afsprakenformulier van de website van de gemeente. Bijna iedereen (97%) vond het (heel) makkelijk om een afspraak te maken.
- ✓ Bijna de helft van respondenten (48%) heeft voor hun bezoek *géén* informatie gezocht via één van de kanalen van de gemeente. Van degenen die wel informatie hebben gezocht, heeft vier op de vijf (80%) dit via de website van de gemeente gedaan.
- ✓ Ruim zeven op de tien (72%) respondenten die voor het bezoek informatie hebben gezocht bij de gemeente beoordelen dit met een rapportcijfer 8 of hoger.
- ✓ Over het algemeen zijn de meeste onderdelen van het bezoek aan het gemeentehuis (iets) lager beoordeeld dan in 2021. De wachttijd voordat men werd geholpen (8,1), de wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie (8,2) en de prijs die men voor een dienst/product/informatie heeft betaald (6,7) werden in 2022 (iets) beter gewaardeerd dan in 2021 (respectievelijk +0,4 en +0,3). Vooral de duidelijkheid van de informatie die men gekregen heeft (8,4) is lager beoordeeld (-0,7). Ook de bereidheid van de medewerker om te helpen (8,4), de mate waarin de medewerker nieuwe oplossingen of ideeën aandroeg (7,9) en de verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis (7,4) werden lager gewaard dan in 2021 (-0,4).
- ✓ Respondenten vonden de openingstijden, de wachttijd en vriendelijkheid de belangrijkste aspecten van de dienstverlening aan de balie. Deze werden als volgt beoordeeld:
 - De openingstijden: 7,3
 - De wachttijd: 8,1
 - De vriendelijkheid: 8,5

De openingstijden en de wachttijd blijken de afgelopen drie jaar steeds de belangrijkste aspecten te zijn.
- ✓ Bijna de helft van de respondenten (45%) is in één keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen. Bijna vier op de tien (36%) moet nog een keer terugkomen om het bestelde product op te halen. Verder kwam één op de acht (13%) om een bestelling op te halen.
- ✓ Naast een bezoek aan het gemeentehuis zouden respondenten via e-mail (36%) en telefonisch (34%) contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie of dienst te krijgen.
- ✓ Respondenten beoordelen het telefonische contact met de gemeente gemiddeld met een 7,7. Bijna de helft (47%) heeft geen oordeel gegeven.



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



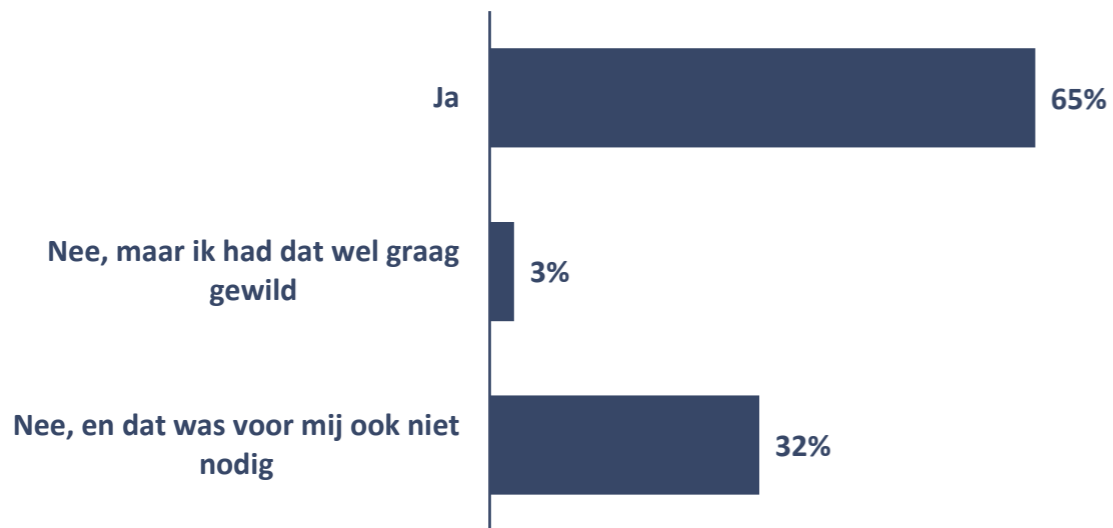
	2022 (N=143)	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
Rijbewijs	53%	56%	63%	60%
Paspoort	19%	15%	8%	9%
Identiteitskaart	10%	18%	10%	9%
Uittreksel Burgerlijke Stand	2%	1%	2%	1%
Uittreksel BRP	2%	1%	1%	2%
Belasting / gemeentebelasting	1%	0%	2%	0%
Inschrijving in de gemeente	1%	1%	2%	2%
Adreswijziging doorgeven	1%	1%	5%	3%
Naturalisatieverzoek	1%	0%	0%	1%
Parkeervergunning / parkeerplaats	1%	1%	2%	2%
Verklaring omtrent gedrag	1%	1%	1%	1%
Overlijden (aangifte)*	0%	-	-	-
Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw	0%	0%	0%	1%
Geboorte / geboorteakte*	0%	-	-	-
Iets anders	7%	4%	3%	6%

* Deze antwoordmogelijkheden zijn m.i.v. 2022 anders geformuleerd

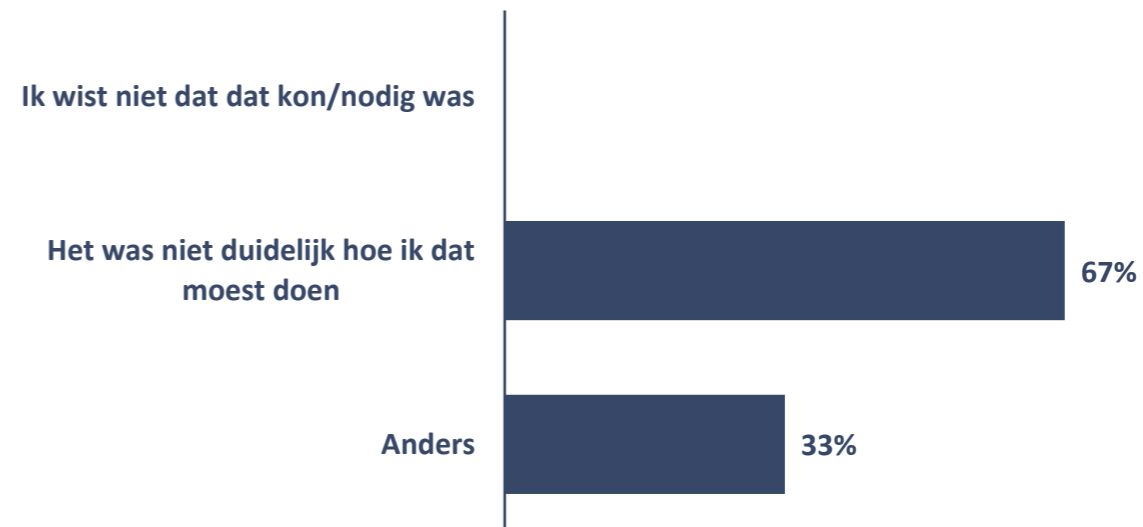
Ruim de helft van respondenten (53%) bracht voor het rijbewijs een bezoek aan het gemeentehuis. Daarnaast kwam men met name voor een paspoort (19%) of identiteitskaart (10%).



Heeft u van tevoren een afspraak gemaakt voor dit bezoek?



Waarom heeft u geen afspraak gemaakt? (N=3*)



* Selectie: respondent heeft van te voren geen afspraak gemaakt en had dit wel graag gewild

	2022 (N=137)	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
Ja	65%	73%	56%	56%
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	3%	4%	1%	8%
Nee, en dat was voor mij ook niet nodig	32%	23%	43%	36%

Twee derde (65%) heeft van te voren een afspraak gemaakt voor dit bezoek. Een derde (32%) heeft dit niet gedaan en dat was ook niet nodig.

Van de 4 respondenten die geen afspraak hadden en dat wel gewild hadden, hebben 3 respondenten aangegeven waarom ze geen afspraak hebben gemaakt. 2 respondenten vonden het niet duidelijk hoe ze dat moesten doen en 1 respondent had een ander antwoord. 1 respondent heeft de vraag niet beantwoord.

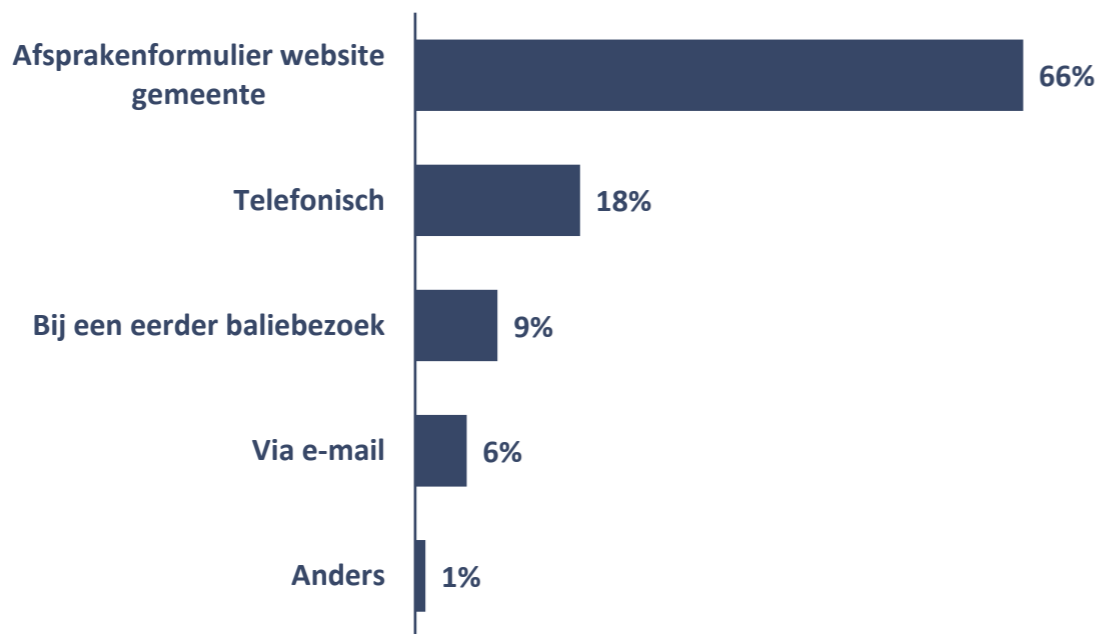
Let op: zeer lage N, resultaten zijn indicatief.





Uitkomsten

Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?*

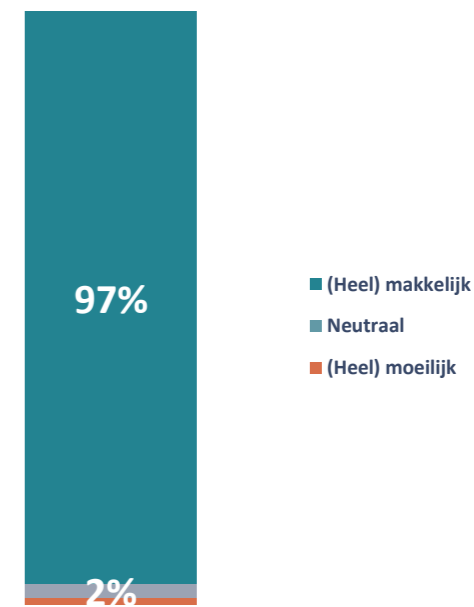


	2022 (N=89)	2021 (N=105)	2020 (N=83)	2019 (N=79)
Afsprakenformulier website gemeente**	66%	63%	58%	-
Telefonisch	18%	24%	23%	27%
Bij een eerder baliebezoek	9%	9%	10%	13%
Via e-mail**	6%	4%	9%	-
Anders	1%	1%	1%	1%

* Selectie: respondent heeft van te voren een afspraak gemaakt

** Afsprakenformulier website gemeente en e-mail zijn vanaf 2020 opgesplitst in twee antwoordcategorieën

Was het voor u makkelijk of moeilijk om een afspraak te maken? (N=87*)



Let op: het percentage weet ik niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

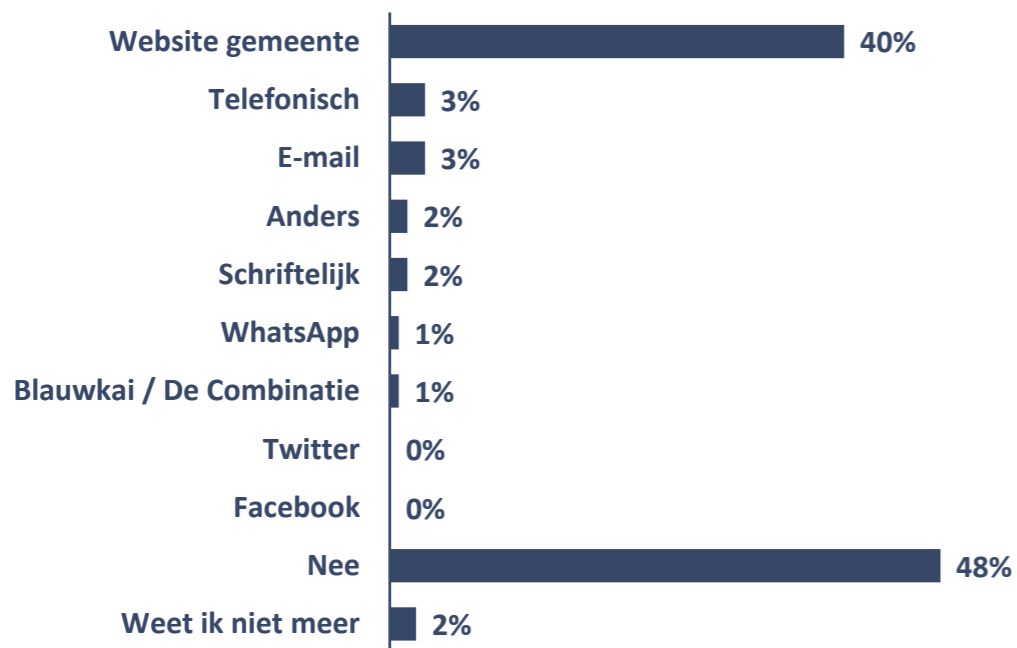
Twee derde (66%) heeft via het afsprakenformulier van de website van de gemeente een afspraak gemaakt.

Bijna iedereen (97%) vond het (heel) makkelijk om een afspraak te maken.



Uitkomsten

Heeft u voor uw bezoek informatie gezocht via één van de hieronder genoemde kanalen van de gemeente? Zo ja, op welke manier(en) was dat?



	2022 (N=144)	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
Website gemeente	40%	37%	25%	33%
Telefonisch	3%	6%	3%	11%
E-mail	3%	4%	5%	4%
Anders*	2%	-	-	-
Schriftelijk	2%	2%	1%	2%
WhatsApp*	1%	-	-	-
Blauwkai / De Combinatie**	1%	2%	-	-
Twitter*	0%	-	-	-
Facebook*	0%	-	-	-
Nee	48%	52%	65%	50%
Weet ik niet meer*	2%	-	-	-

* Nieuwe antwoordmogelijkheid vanaf 2022

** Nieuwe antwoordmogelijkheid vanaf 2021

Bijna de helft van respondenten (48%) heeft voor hun bezoek *geén* informatie gezocht via één van de kanalen van de gemeente. Van degenen die wel informatie hebben gezocht, heeft vier op de vijf (80%) dit via de website van de gemeente gedaan.



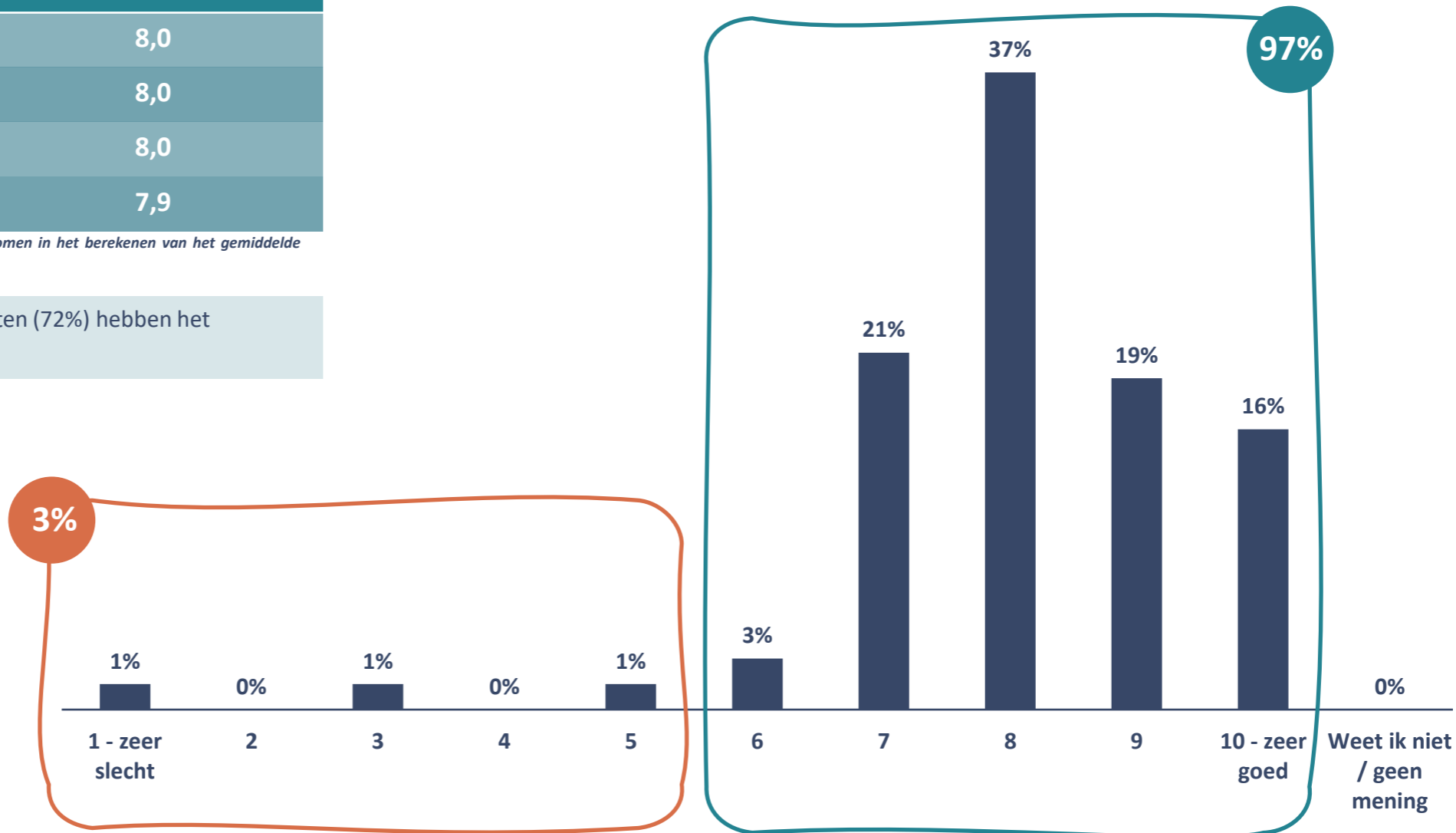
Uitkomsten

U heeft voor uw bezoek informatie gezocht bij de gemeente. Welk rapportcijfer geeft u hiervoor? (N=68*)

	Gemiddeld**
2022	8,0
2021	8,0
2020	8,0
2019	7,9

**Let op: weet ik niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Ruim zeven van de tien respondenten (72%) hebben het rapportcijfer 8 of hoger gegeven.



* Selectie: respondent heeft voor het bezoek informatie gezocht bij de gemeente



Welk rapportcijfer geeft u de onderstaande onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? 1/2

	2022	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
De openingstijden van het gemeentehuis (N=122*)	7,3 ↓	7,6	8,0	7,3
De bereikbaarheid van het gemeentehuis met openbaar vervoer (N=77*)	8,0 ↓	8,1	8,7	8,3
De bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto (N=105*)	7,8 ↓	8,1	8,2	8,0
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto) (N=115*)	7,6 ↓	7,8	7,9	7,6
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (N=126*)	7,9 =	7,9	7,8	8,2
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis (N=114*)	7,4 ↓	7,8	7,9	8,2
De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie (N=128*)	8,2 ↑	8,1	8,3	8,8
De wachttijd voordat u werd geholpen (N=129*)	8,1 ↑	7,7	8,1	8,4
De vriendelijkheid van de medewerker (N=129*)	8,5 ↓	8,7	8,8	8,9
De deskundigheid van de medewerker (N=124*)	8,5 ↓	8,7	8,7	9,0
De representativiteit van de medewerker (N=123*)	8,6 ↓	8,7	8,8	9,0
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (N=100*)	8,3 ↓	8,5	8,7	8,8
De bereidheid van de medewerker om u te helpen (N=120*)	8,4 ↓	8,8	8,7	8,9
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (N=93*)	8,2 ↓	8,5	8,7	8,7
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (N=60*)	7,9 ↓	8,3	8,6	8,5
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente (N=78*)	8,1 ↓	8,4	8,6	8,3

*Let op: weet ik niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



Welk rapportcijfer geeft u de onderstaande onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? 2/2

	2022	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (N=95*)	8,3 ↓	8,5	8,4	8,4
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft (N=112*)	8,4 ↓	9,1	8,6	8,7
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen) (N=102*)	8,1 ↓	8,3	8,4	8,5
De privacy bij de balies in het gemeentehuis (N=119*)	7,6 ↓	7,8	8,0	8,1
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald (N=114*)	6,7 ↑	6,4	7,4	6,8

**Let op: weet ik niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.*

Over het algemeen zijn de meeste onderdelen (iets) lager beoordeeld dan in 2021.

De wachttijd voordat men werd geholpen (8,1), de wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie (8,2) en de prijs die men voor een dienst/product/informatie heeft betaald (6,7) werden in 2022 (iets) beter gewaardeerd dan in 2021 (respectievelijk +0,4 en +0,3).

Vooral de duidelijkheid van de informatie die men gekregen heeft (8,4) is lager beoordeeld (-0,7). Ook de bereidheid van de medewerker om te helpen (8,4), de mate waarin de medewerker nieuwe oplossingen of ideeën aandroeg (7,9) en de verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis (7,4) werden lager gewaard dan in 2021 (-0,4).



Kunt u aangeven met een cijfer 1 t/m 3 welke 3 onderdelen het belangrijkste voor u zijn? (N=41*)

- 1 **Openingstijden**
- 2 **Wachttijd**
- 3 **Vriendelijkheid**

Respondenten vonden de openingstijden, de wachttijd en vriendelijkheid de belangrijkste aspecten van de dienstverlening aan de balie. De openingstijden werden beoordeeld met een 7,3, de wachttijd met een 8,1 en de vriendelijkheid met een 8,5.

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

Top 3	2022	2021**	2020**	2019**
1	Openingstijden	Openingstijden	Openingstijden	Openingstijden
2	Wachttijd	Wachttijd	Wachttijd	Deskundigheid
3	Vriendelijkheid	Duidelijkheid van de informatie	Vriendelijkheid	Prijs

* Selectie: respondent heeft bezoek aan gemeentehuis beoordeeld met top 3

** Aantal respondenten onbekend voor 2021, 2020 en 2019



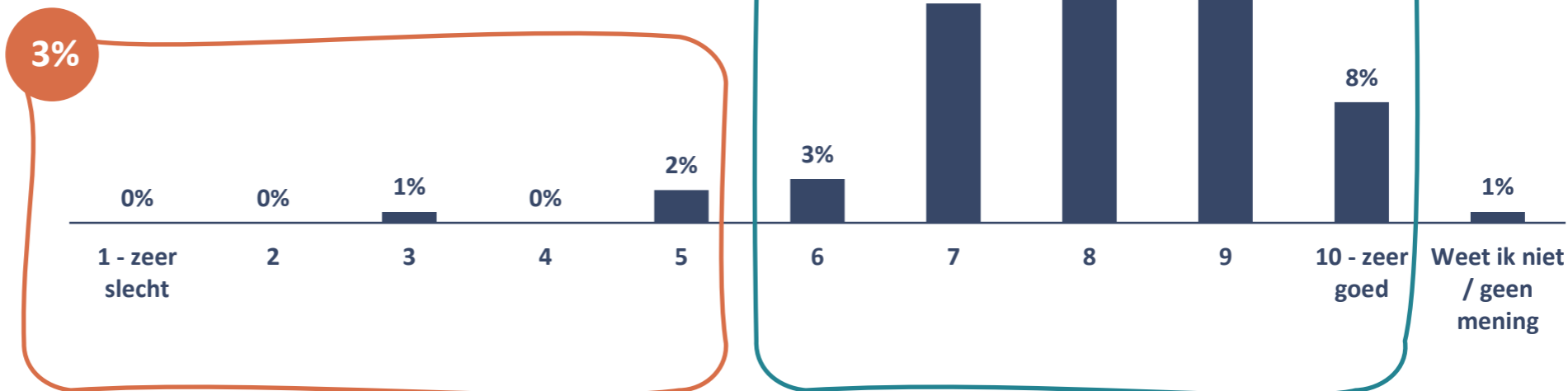
Uitkomsten

Welk rapportcijfer geeft u in totaal voor de eerder genoemde onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? (N=135)

	Gemiddeld*
2022	8,1
2021	7,9
2020	8,3
2019	8,4

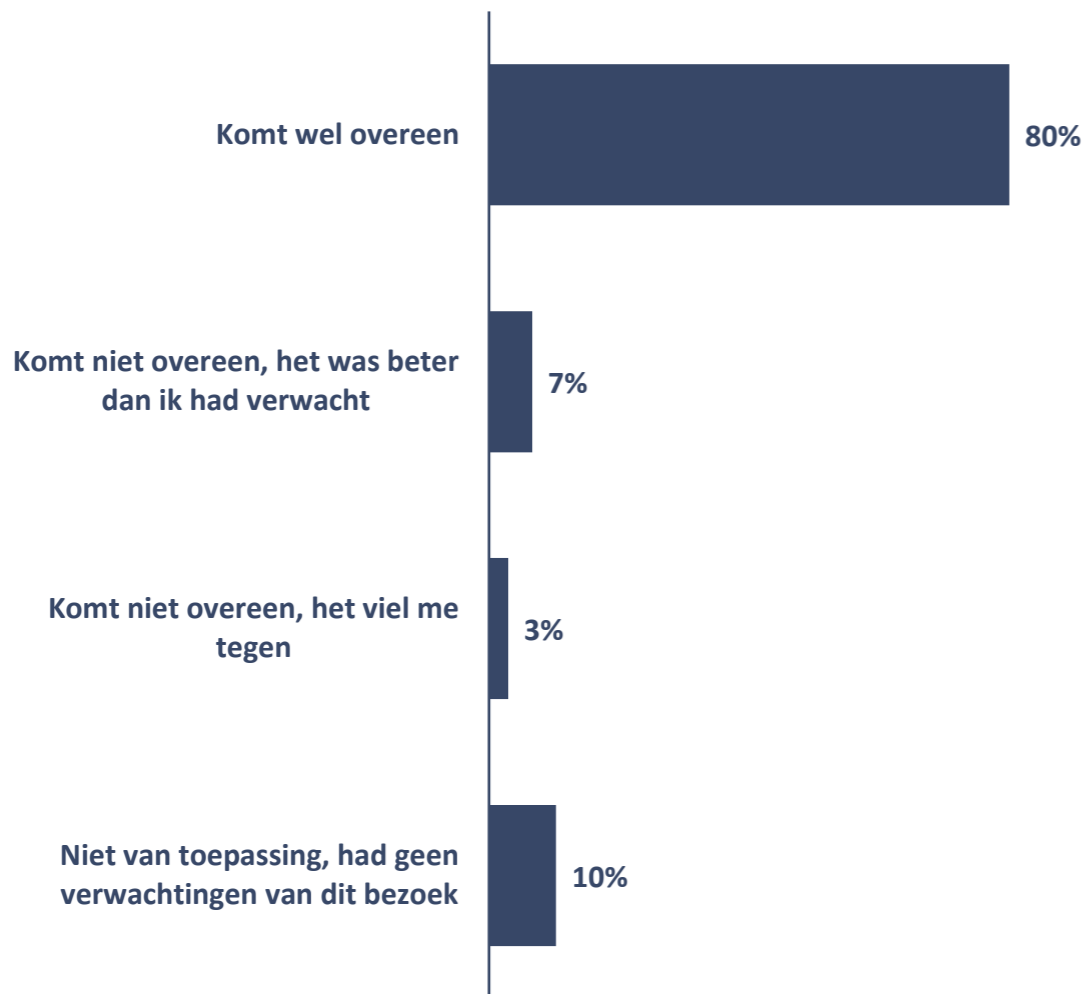
**Let op: weet ik niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.*

Respondenten geven gemiddeld een 8,1 als totaaloordeel voor hun bezoek aan het gemeentehuis. Dit is ten opzichte van 2021 toen het bezoek met een 7,9 beoordeeld werd iets gestegen.





Komt uw totaaloordeel overeen met de verwachtingen die u had van uw bezoek?



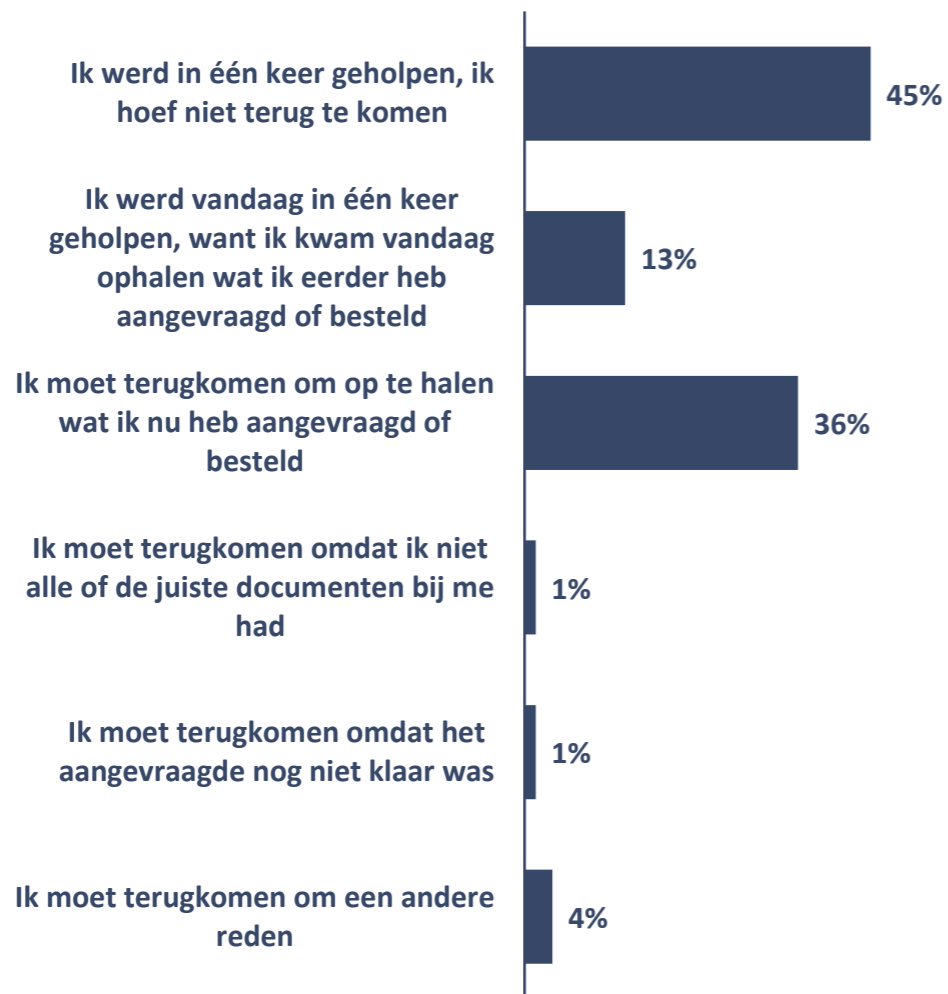
	2022 (N=136)	2021 (N=144)	2020 (N=145)	2019 (N=140)
Komt wel overeen	80%	75%	78%	80%
Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht	7%	6%	5%	7%
Komt niet overeen, het viel me tegen	3%	6%	1%	4%
Niet van toepassing, had geen verwachtingen van dit bezoek	10%	13%	16%	9%

Voor acht op de tien respondenten (80%) was het bezoek aan het gemeentehuis overeenkomstig met de verwachtingen. Bij 7% overtrof het bezoek de verwachtingen en bij 3% viel het tegen.



Uitkomsten

Bent u vandaag in één keer geholpen, of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?



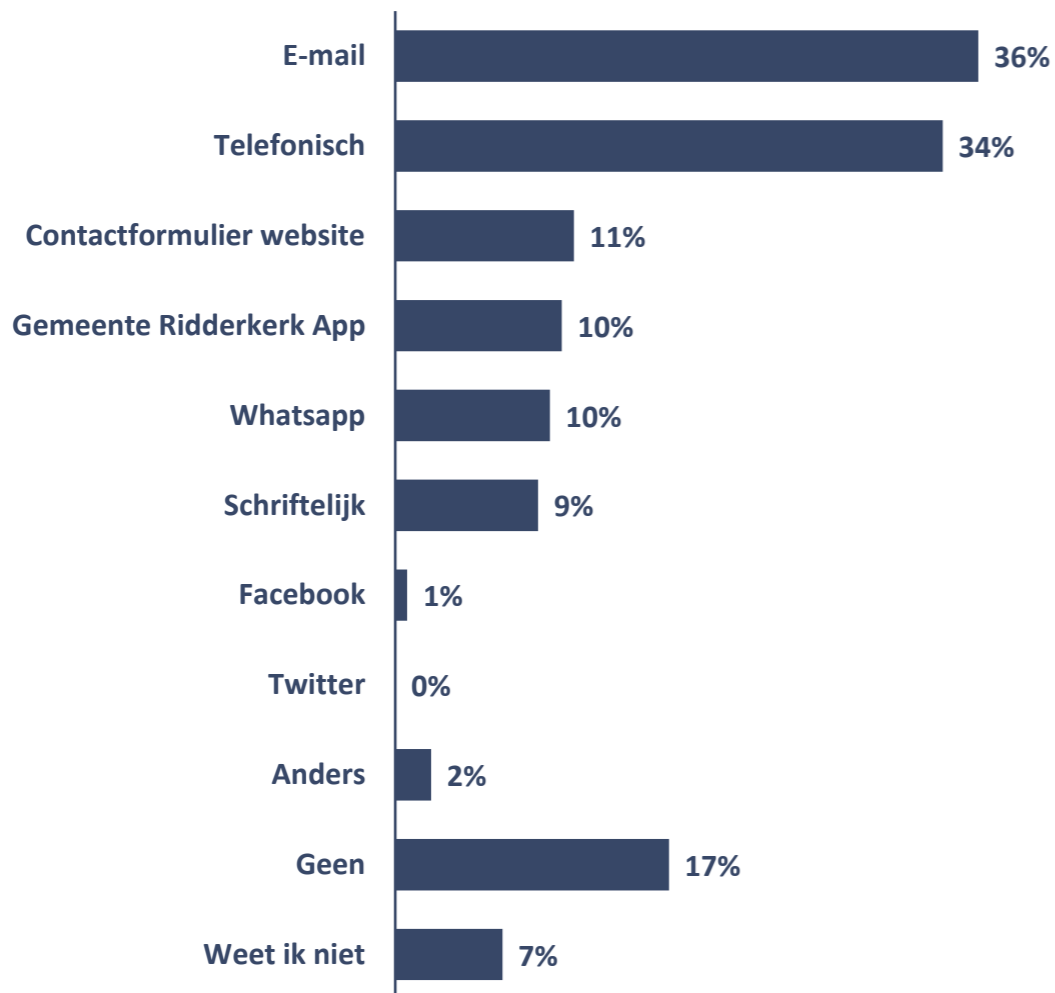
	2022 (N=138)	2021 (N=144)	2020 (N=145)	2019 (N=141)
Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	45%	38%	58%	50%
Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld	13%	11%	22%	12%
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	36%	46%	19%	32%
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	1%	3%	1%	1%
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar was	1%	1%	0%	3%
Ik moet terugkomen om een andere reden	4%	1%	0%	2%

Bijna de helft van de respondenten (45%) is in één keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen. Bijna vier op de tien (36%) moet nog een keer terugkomen om het bestelde product op te halen. Verder kwam één op de acht (13%) om een bestelling op te halen.



Uitkomsten

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



	2022 (N=144)	2021 (N=144)	2020 (N=148)	2019 (N=142)
E-mail	36%	55%	44%	43%
Telefonisch	34%	39%	35%	55%
Contactformulier website	11%	14%	49%	26%
Gemeente Ridderkerk App*	10%	19%		
Whatsapp	10%	20%	15%	6%
Schriftelijk	9%	6%	15%	23%
Facebook	1%	0%	3%	2%
Twitter	0%	1%	0%	0%
Anders**	2%			
Geen**	17%			
Weet ik niet**	7%			

* Nieuwe antwoordmogelijkheid vanaf 2021

** Resultaten onbekend voor 2021, 2020 en 2019

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd of men nog andere voorkeuren voor contact heeft dan baliecontact voor het verkrijgen van informatie en diensten van de gemeente. De voorkeur gaat met name uit naar contact via e-mail (36%) en telefonisch contact (34%).



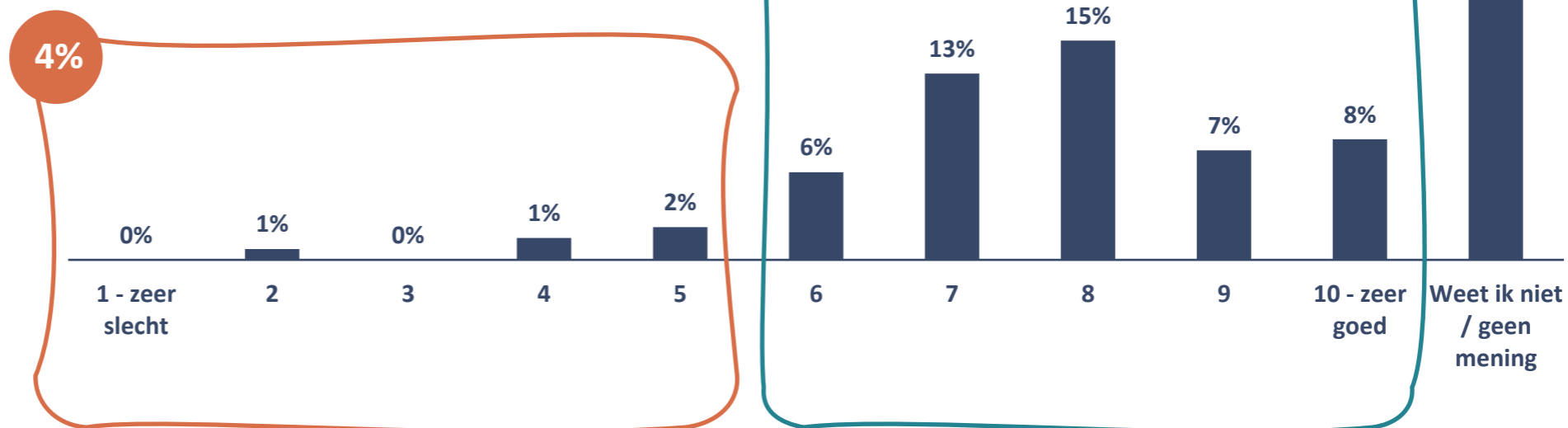
Uitkomsten

Wat vindt u -over het algemeen- van het telefonische contact met de gemeente?
Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed) (N=136)

	Gemiddeld*
2022	7,7
2021	7,3
2020	7,9
2019	7,7

**Let op: weet ik niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.*

Respondenten beoordelen het telefonische contact met de gemeente gemiddeld met een 7,7. Bijna de helft (47%) heeft geen oordeel gegeven.



Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording

Samenstelling respondenten

Hieronder staat een uitsplitsing naar leeftijd van de respondenten:

Leeftijd	Aantal	Percentage
Jonger dan 18 jaar	8	6%
18 tot en met 29 jaar	36	25%
30 tot en met 39 jaar	27	19%
40 tot en met 54 jaar	27	19%
55 jaar of ouder	40	28%
Onbekend	6	4%
Totaal	144	100%

Uitvoering van het onderzoek



Steekproef: bezoekers publieksbalie



Methode: schriftelijke vragenlijst



Veldwerkperiode: oktober – december 2022



Respons: N=144

Bijlage 1 Vragenlijst Klant- tevredenheidsonderzoek 2022





Bijlage 1 Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek 2022



Klanttevredenheidsonderzoek balie Ridderkerk 2022

Hoe vult u deze vragenlijst in?

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

- Gebruik een zwarte of blauwe pen (geen viltstift).
- Lees per vraag eerst alle antwoordmogelijkheden voordat u een antwoord kiest.
- Geef antwoord op de vraag door een kruisje te zetten in het antwoordvakje:
- Corrigeren? Maak het foute hokje zwart: en zet een kruisje in het goede hokje:
- Soms vragen wij u om tekst in te vullen, doe dit dan binnen het tekstvak.
- Kruis één antwoord per vraag aan. Mag u méér antwoorden aankruisen? Dan staat dit bij de vraag.
- Let op doorverwijzingen: → **ga door met vraag XX**. U kunt dan één of meer vragen overslaan.
- Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw mening!

Fijn dat u de vragenlijst wilt invullen.

REDEN BEZOEK

1. Wat is de **belangrijkste** reden van uw bezoek vandaag aan het gemeentehuis?
Als er meerdere redenen zijn **alleén de belangrijkste reden** aankruisen.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Uittreksel Burgerlijke Stand | <input type="checkbox"/> Adreswijziging doorgeven |
| <input type="checkbox"/> Uittreksel BRP | <input type="checkbox"/> Inschrijving in de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Paspoort | <input type="checkbox"/> Geboorte / geboortakte |
| <input type="checkbox"/> Identiteitskaart | <input type="checkbox"/> Overlijden (aangifte) |
| <input type="checkbox"/> Rijbewijs | <input type="checkbox"/> Naturalisatieverzoek |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw | <input type="checkbox"/> Verklaring omtrent gedrag |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | <input type="checkbox"/> Iets anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> Belasting / gemeentebelasting | <input type="text"/> |

AFSPRAAK MAKEN

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

Ja → **ga door met vraag 4**
 Nee, maar ik had dat wel graag gewild → **ga door met vraag 3**
 Nee, en dat was voor mij ook niet nodig → **ga door met vraag 7**

3. Waarom heeft u geen afspraak gemaakt?

Ik wist niet dat dat kon/nodig was
 Het was niet duidelijk hoe ik dat moest doen
 Anders, namelijk:

→ **ga door met vraag 7**

4. Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

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

5. Was het voor u makkelijk of moeilijk om een afspraak te maken?

Heel makkelijk
 Makkelijk
 Neutraal
 Moeilijk
 Heel moeilijk
 Weet ik niet / geen mening

6. Heeft u nog tips voor de gemeente over het maken van een afspraak?

7. Heeft u voor uw bezoek informatie gezocht via één van de hieronder genoemde kanalen van de gemeente? Zo ja, op welke manier(en) was dat?
U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

Nee → **ga door met vraag 9**
 Ja, schriftelijk
 Ja, telefonisch
 Ja, via e-mail
 Ja, via de website van de gemeente
 Ja, via de Blauwkai / De Combinatie
 Ja, via Facebook
 Ja, via Twitter
 Ja, via WhatsApp
 Ja, anders namelijk:

Weet ik niet meer → **ga door met vraag 9**

8. U heeft voor uw bezoek informatie gezocht bij de gemeente. Welk rapportcijfer geeft u hiervoor?
Waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor zeer goed.

zeer slecht							zeer goed				weet ik niet / geen mening
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Bijlage 1 Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek 2022

NAAR EN OP HET GEMEENTEHUIS

9. Welk rapportcijfer geeft u de onderstaande onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor zeer goed. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (n.v.t.).

Kunt u daarna aangeven met een cijfer 1 t/m 3 welke 3 onderdelen het belangrijkste voor u zijn? Waarbij 1 de meest belangrijkste, 2 de daarna belangrijkste en 3 de derde belangrijkste is.

onderdelen bezoek gemeentehuis	rapportcijfer	n.v.t.	top 3
De openingstijden van het gemeentehuis		<input type="checkbox"/>	
De bereikbaarheid van het gemeentehuis met openbaar vervoer		<input type="checkbox"/>	
De bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto		<input type="checkbox"/>	
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)		<input type="checkbox"/>	
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis		<input type="checkbox"/>	
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis		<input type="checkbox"/>	
De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie		<input type="checkbox"/>	
De wachttijd voordat u werd geholpen		<input type="checkbox"/>	
De vriendelijkheid van de medewerker		<input type="checkbox"/>	
De deskundigheid van de medewerker		<input type="checkbox"/>	
De representativiteit van de medewerker		<input type="checkbox"/>	
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd		<input type="checkbox"/>	
De bereidheid van de medewerker om u te helpen		<input type="checkbox"/>	
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen		<input type="checkbox"/>	
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht		<input type="checkbox"/>	
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente		<input type="checkbox"/>	
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening		<input type="checkbox"/>	
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft		<input type="checkbox"/>	
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)		<input type="checkbox"/>	
De privacy bij de balies in het gemeentehuis		<input type="checkbox"/>	
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald		<input type="checkbox"/>	

10. Welk rapportcijfer geeft u in totaal voor de hierboven genoemde onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor zeer goed.

zeer slecht										zeer goed										weet ik niet / geen mening
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- 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 van dit bezoek

12. Bent u vandaag in één keer geholpen, 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:

13. U bent vandaag bij het gemeentehuis geweest voor een product/dienst. Op welke andere manier(en) zou u contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie, of dienst te krijgen? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Schriftelijk
- Telefonisch
- E-mail
- Gemeente Ridderkerk App
- Contactformulier website
- Facebook
- Twitter
- Whatsapp
- Anders, namelijk:

- Geen
- Weet ik niet

ALGEMEEN

14. Wat vindt u -over het algemeen- van het telefonische contact met de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

zeer slecht										zeer goed										weet ik niet / geen mening
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Wat is uw leeftijd?

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

16. Heeft u verder nog opmerkingen over de dienstverlening van de gemeente?

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!



RESEARCH 2EVOLVE

Postadres:	Postbus 918 1200 AX Hilversum
Bezoekadres:	Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum
Telefoon:	035 623 27 89
Email:	info@research2evolve.nl
Website:	www.research2evolve.nl