

Klanttevredenheidsonderzoek balie

najaar 2019



Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

- 010-4256487
- info@evaonderzoeksbureau.nl
- www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:

- Gemeente Ridderkerk
- December 2019

Inhoudsopgave

1	Klanttevredenheidsonderzoek balie 2019.....	3
2	Resultaten.....	4
2.1	Reden voor bezoek gemeentehuis	4
2.2	Wel of geen afspraak gemaakt voor bezoek gemeentehuis	6
2.3	Wachttijd	7
2.4	Klant in 1 keer geholpen of terugkomen	8
2.5	Verwachting bezoek gemeentehuis	9
2.6	Informatie voorafgaand aan bezoek gemeentehuis	10
2.7	Beoordeling verschillende aspecten bezoek gemeentehuis	11
2.8	Belangrijkste aspecten in beoordeling bezoek gemeentehuis	14
2.9	Totaaloordeel bezoek gemeentehuis	14
2.10	Andere gewenste manieren voor contact gemeente	15
2.11	Algemeen oordeel balie- en telefonisch contact met de gemeente	16
2.12	Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep	16
3	Vragenlijst: Klanttevredenheidsonderzoek balie 2019.....	17

1 Klanttevredenheidsonderzoek balie 2019

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 vragen over de dienstverlening beantwoorden. Op die manier zijn concrete ervaringen van klanten direct na het contact met de gemeente in kaart gebracht.

In totaal hebben 142 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:

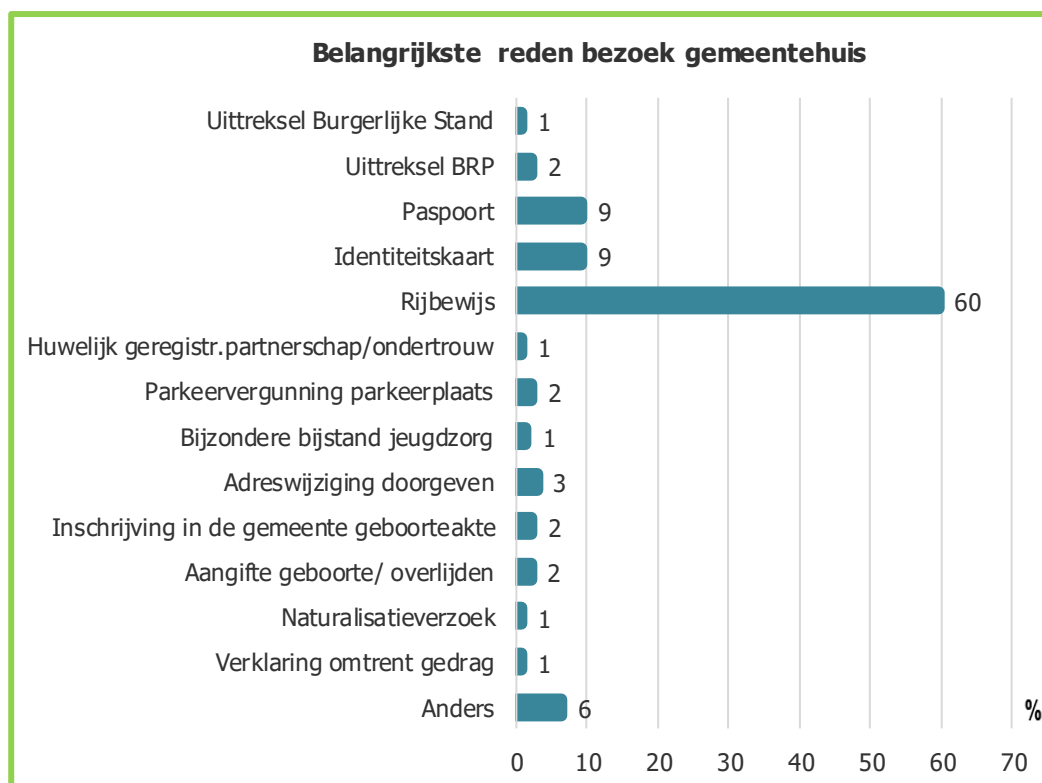
- % → antwoorden op de vragen weergegeven in percentages
- N → is het aantal bezoekers dat de vraag heeft beantwoord
- M → het gemiddelde rapportcijfer

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

2 Resultaten

2.1 Reden voor bezoek gemeentehuis

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



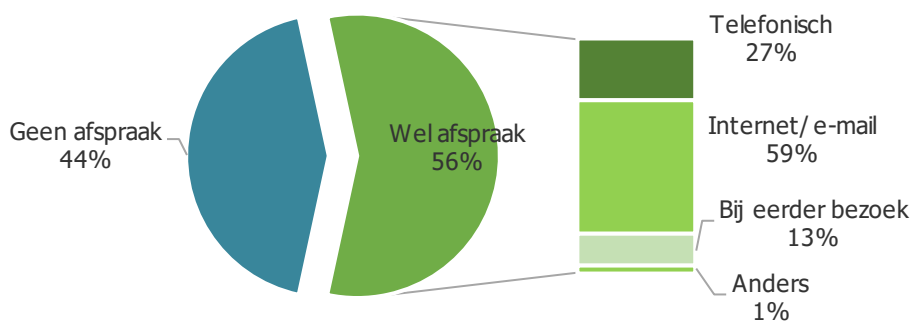
	2015	2016	2017	2018	2019
N	109	77	140	140	142
Reden bezoek	%	%	%	%	%
Uittreksel Burgerlijke Stand	1	1	3	2	1
Uittreksel BRP	5	0	3	1	2
Paspoort	24	30	31	26	9
Identiteitskaart	17	18	10	8	9
Rijbewijs	26	34	45	40	60
Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	0	1	0	0	1
Bestemmingsplan inzien	0	0	0	0	0
Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats	3	0	0	1	2
Bijzondere bijstand/ jeugdzorg	0	1	0	1	1
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg	1	0	0	3	0
Belasting / gemeentebelasting	4	0	0	1	0
Adreswijziging doorgeven	4	5	3	1	3
Inschrijving in de gemeente	3	4	0	1	2
Aangifte geboorte/ overlijden	1	0	0	1	2
Naturalisatie	0	0	0	0	1
Verklaring omtrent gedrag	6	4	1	6	1
Iets anders	5	1	3	3	6

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 36% van de bezoekers was het niet nodig om een afspraak te maken, 8% had geen afspraak gemaakt maar het wel graag gewild.

	2015	2016	2017	2018	2019
N	109	97	139	139	142
Van tevoren een afspraak gemaakt	%	%	%	%	%
Ja	33	74	60	53	56
Nee, maar had ik wel graag gewild	9	5	5	6	8
Nee, was voor mij niet nodig	58	21	35	41	36

Wel of geen afspraak gemaakt, zo ja op welke manier?



Net als in voorgaande jaren zijn in 2019 de meeste afspraken gemaakt via internet/ e-mail.

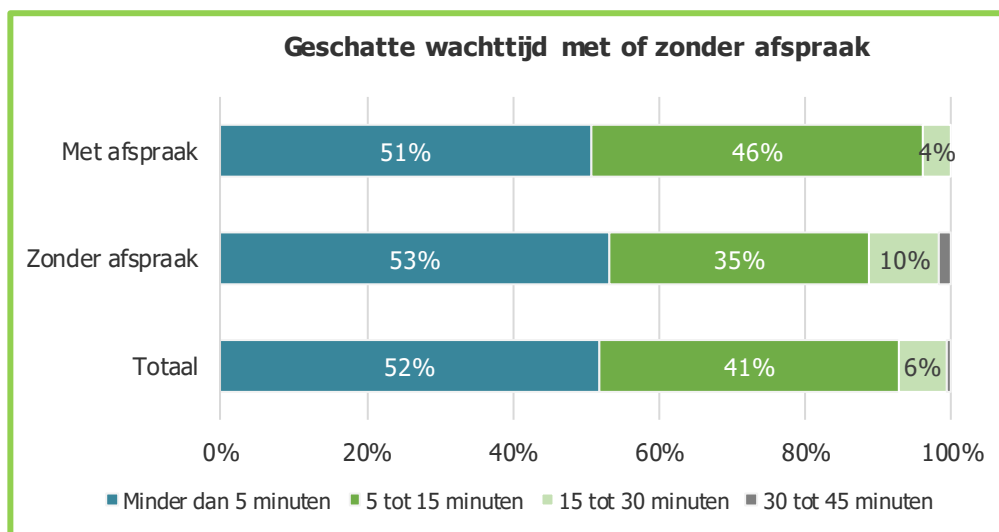
Afspraak gemaakt	2015	2016	2017	2018	2019
N	36	71	85	73	79
Telefonisch	10	23	16	10	21
Internet/ e-mail	16	40	55	48	47
Bij eerder baliebezoek	10	7	11	12	10
Anders	0	1	3	3	1

2.3 Wachtijd

Klanten is gevraagd een schatting te maken van de wachttijd, gerekend vanaf het moment van binnenkomst tot het moment dat men is geholpen.

	2015	2016	2017	2018	2019
N	106	96	136	138	142
Schatting van de wachttijd	%	%	%	%	%
< 5 minuten	42	52	63	50	52
5-15 minuten	36	42	29	45	41
15-30 minuten	19	5	5	4	6
30-45 minuten	2	1	2	1	1
≥ 45 minuten	1	0	1	0	0

Ongeveer de helft van de klanten met een afspraak is binnen 5 minuten geholpen, de andere helft heeft 5 tot 15 minuten moeten wachten voordat men werd geholpen. Bij klanten zonder afspraak was ook iets meer dan de helft binnen 5 minuten aan de beurt, 35% is binnen een kwartier geholpen en 10% binnen een half uur.



2.4 Klant in 1 keer geholpen of terugkomen

De helft van de klanten (50%) is in 1 keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen, 12% kwam om een bestelling op te halen, de anderen moeten om verschillende redenen nog een keer terugkomen.

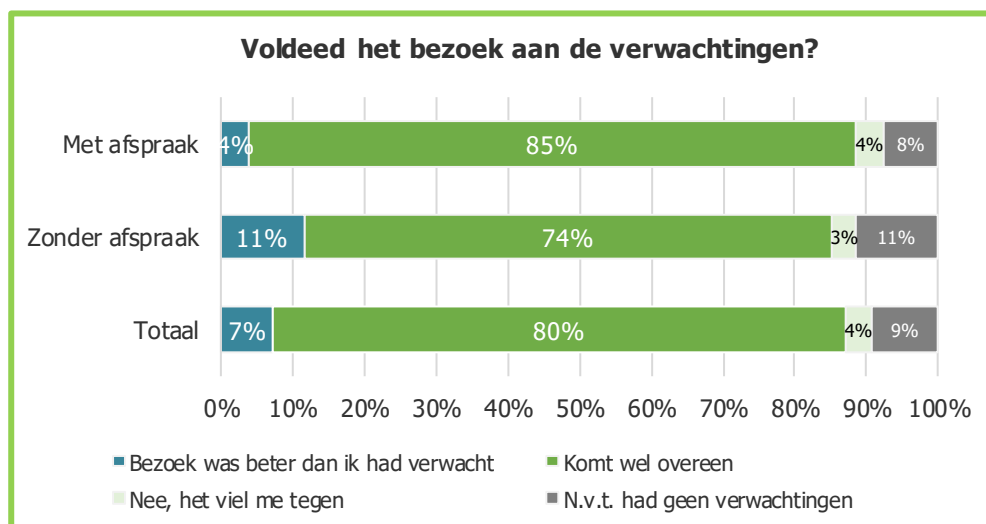
	2015	2016	2017	2018	2019
N	108	92	138	138	141
Klant in 1 keer geholpen of terugkomen	%	%	%	%	%
Ik werd in 1 keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	56	42	41	51	50
Ik werd in 1 keer geholpen, ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder had besteld	8	14	14	15	12
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	27	34	39	26	32
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	2	5	1	4	1
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	3	2	1	1	3
Ik moet terugkomen om een andere reden	4	2	4	3	2

2.5 Verwachting bezoek gemeentehuis

Voor de grote meerderheid van de bezoekers (80%) was het bezoek aan het gemeentehuis overeenkomstig met de verwachtingen, bij 7% overtrof het bezoek de verwachtingen.

	2015	2016	2017	2018	2019
N	109	95	134	139	140
Overeenkomst verwachting bezoek met de kwaliteit van de dienstverlening	%	%	%	%	%
Komt wel overeen	79	69	66	70	80
Komt niet overeen, bezoek viel tegen	3	3	2	4	4
Komt niet overeen, bezoek was beter dan verwacht	8	7	15	10	7
N.v.t. geen verwachtingen	10	20	16	16	9

Het bezoek aan de gemeente is bij de meeste klanten niet tegen gevallen (87%), maar kwam het overeen met de verwachtingen of beter dan verwacht.



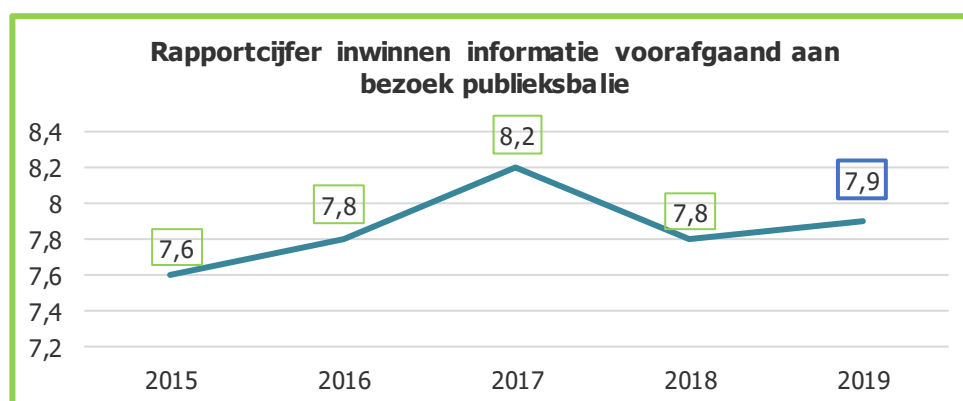
2.6 Informatie voorafgaand aan bezoek gemeentehuis

De helft van de klanten (50%) heeft voorafgaand aan het bezoek geen informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen.

	2015	2016	2017	2018	2019
N	109	105	140	139	142
Voorafgaande aan bezoek informatie ingewonnen	%	%	%	%	%
Nee			42	53	50
Schriftelijk	6	0	2	2	2
Telefonisch	14	7	7	10	11
E-mail	4	2	4	2	4
Internet	22	38	45	36	33
Social media			1	3	3

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

Van de 50% klanten die wel informatie hebben ingewonnen voorafgaand aan het baliebezoek heeft 92% dit contact een voldoende gegeven, waarvan 45% van de klanten een 8 gaf en 18% een 9. Het gemiddelde rapportcijfer is ruim voldoende een 7,9.



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.

Waardering dienstverlening	2015	2016	2017	2018	2019
Gemiddeld rapportcijfer	M	M	M	M	M
De openingstijden van het gemeentehuis	7,6	7,3	7,8	7,4	7,3
Bereikbaarheid gemeentehuis*	7,7	8,1			
Bereikbaarheid gemeentehuis met OV*			8,2	8,2	8,3
Bereikbaarheid gemeentehuis met de auto*			7,9	8,0	8,0
Parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	6,9	7,1	7,7	7,6	7,6
Overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	7,6	8,1	8,2	8,3	8,2
Bewegwijzering in het gemeentehuis	7,3	7,8	8,1	8,0	8,2
Wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	7,5	7,8	8,7	8,7	8,8
Wachttijd voordat u werd geholpen	7,4	8,1	8,5	8,1	8,4
Vriendelijkheid van de medewerker	8,2	8,5	9,1	8,6	8,9
Deskundigheid van de medewerker	7,9	8,4	9,1	8,6	9,0
Uiterlijke verzorging van de medewerker	8,1	8,5	9,0	8,6	9,0
Inlevingsvermogen van de medewerker	7,8	8,1	8,9	8,4	8,8
Bereidheid van de medewerker om te helpen	8,1	8,4	9,0	8,6	8,9
Verantwoordelijkheid medewerker om uw vraag of probleem op te lossen	7,8	8,3	9,0	8,4	8,7
Oplossend vermogen medewerker	7,3	7,8	8,6	7,9	8,5

*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.

Waardering dienstverlening	2015	2016	2017	2018	2019
Gemiddeld rapportcijfer	M	M	M	M	M
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	7,8	7,8	8,8	8,3	8,3
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	7,9	8,0	8,7	8,4	8,4
Duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8,1	8,0	9,0	8,5	8,7
De totale doorlooptijd van uw vraag	7,8	7,9	8,8	8,4	8,5
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	7,1	7,2	8,3	8,0	8,1
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	5,9	6,0	7,0	7,0	6,8

In onderstaande 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 het merendeel van de gevraagde aspecten hoger beoordelen dan de bezoekers zonder afspraak.

Waardering dienstverlening	2019		
Uitgesplitst naar wel of geen afspraak	Met afspraak	Geen afspraak	Totaal
Gemiddeld rapportcijfer	M	M	M
De openingstijden van het gemeentehuis	7,4	7,3	7,3
Bereikbaarheid gemeentehuis met OV	8,4	8,2	8,3
Bereikbaarheid gemeentehuis met de auto	7,8	8,1	8,0
Parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	7,6	7,5	7,6
Overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	8,2	8,2	8,2
Bewegwijzering in het gemeentehuis	8,1	8,3	8,2
Wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	8,9	8,6	8,8

Waardering dienstverlening	2019		
	Met afspraak	Geen afspraak	Totaal
Gemiddeld rapportcijfer	M	M	M
Wachttijd voordat u werd geholpen	8,6	8,2	8,4
Vriendelijkheid van de medewerker	9,2	8,6	8,9
Deskundigheid van de medewerker	9,1	8,7	9,0
Uiterlijke verzorging van de medewerker	9,1	8,7	9,0
Inlevingsvermogen van de medewerker	9,0	8,7	8,8
Bereidheid van de medewerker om te helpen	9,1	8,7	8,9
Verantwoordelijkheid medewerker om uw vraag of probleem op te lossen	8,9	8,5	8,7
Oplossend vermogen medewerker	8,7	8,3	8,5
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	8,5	8,2	8,3
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	8,6	8,0	8,4
Duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8,8	8,6	8,7
De totale doorlooptijd van uw vraag	8,6	8,4	8,5
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	8,5	7,7	8,1
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	7,0	6,7	6,8

Alle gevraagde aspecten van de dienstverlening zijn ruim voldoende beoordeeld, tussen de 6,8 en 9,0. Het meest tevreden is men over de medewerkers van de gemeente. Hoog scoren deskundigheid en uiterlijke verzorging (9), vriendelijkheid en bereidheid om te helpen (8,9) inlevingsvermogen (8,8) en de verantwoordelijkheid van de medewerker om problemen op te lossen (8,7).

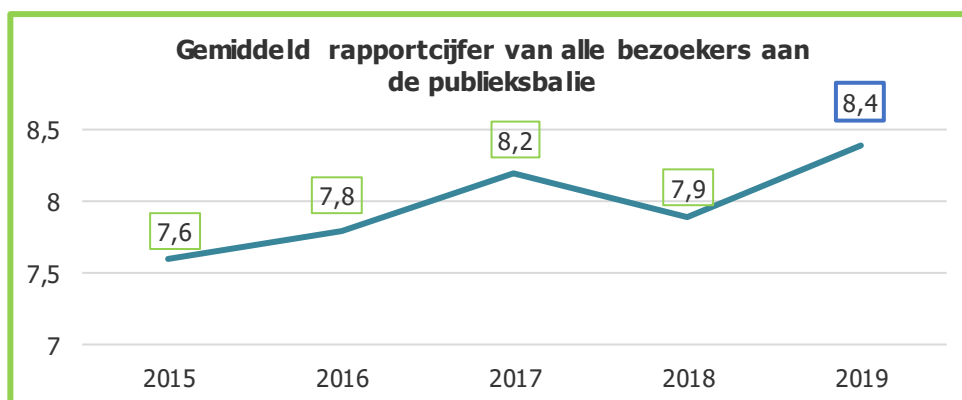
Ook de wachtruimte (8,8) en de duidelijkheid van de informatie (8,7) zijn hoog beoordeeld. Net als vorig jaar is men het minst tevreden over de prijs die men moest betalen (6,8).

2.8 Belangrijkste aspecten in beoordeling bezoek gemeentehuis

Top 3 Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis	2015	2016	2017	2018	2019
1	Vriendelijkheid	Vriendelijkheid	Wachttijd	Openingstijden	Openingstijden
2	Wachttijd	Openingstijden en wachttijd	Openingstijden	Vriendelijkheid	Deskundigheid
3	Deskundigheid		Vriendelijkheid	Deskundigheid	Prijs

2.9 Beoordeling bezoek gemeentehuis

Bezoekers hebben hun bezoek van die dag kunnen beoordelen met een rapportcijfer. De beoordeling is dit jaar hoger dan in 2018, gestegen van gemiddeld een 7,9 naar een 8,4.



Er is een verschil in waardering tussen bezoekers met of zonder afspraak. Bezoekers die voorafgaande aan het bezoek een afspraak hadden gemaakt gaven het bezoek aan publieksbalie een iets hogere beoordeling, een 8,5. Bezoekers zonder afspraak beoordelen het bezoek met gemiddeld een 8,2.

2.10 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. Er is een voorkeur voor telefonisch contact, gevolgd door contact via email.

	2015	2016	2017	2018	2019
N	109	105	140	139	142
Andere gewenste manieren voor contact met de gemeente	%	%	%	%	%
Schriftelijk	17	12	13	22	23
Telefonisch	20	34	17	36	55
E-mail	24	36	39	51	43
Internet	17	27	31	34	26
Facebook			5	4	2
Twitter*				2	
WhatsApp			8	10	6

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

*Nieuwe antwoordmogelijkheid 2018.

2.11 Algemeen oordeel balie- en telefonisch contact met de gemeente

Bezoekers hebben nog een oordeel kunnen geven in de vorm van een rapportcijfer over het contact aan de balie en het telefonische contact met de gemeente in het algemeen.

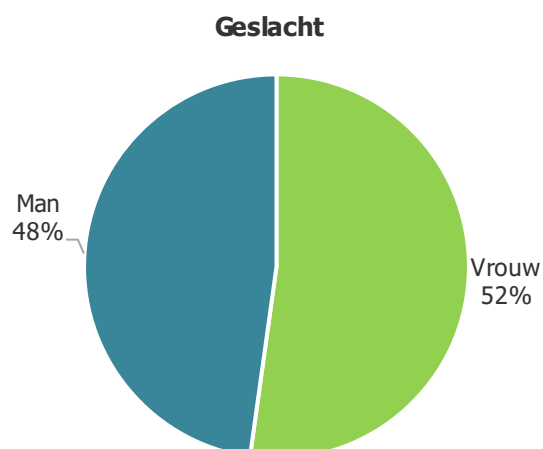
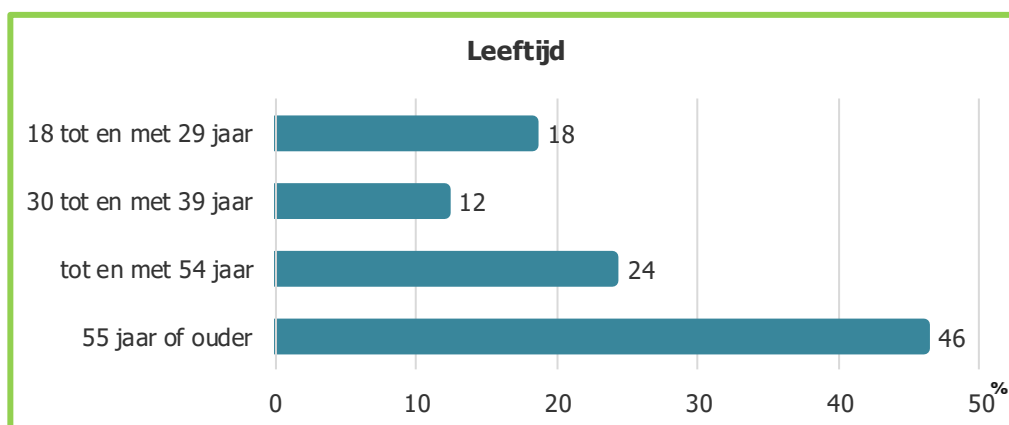
De algemene beoordelingen over het balie- en telefonische contact zijn dit jaar beiden gestegen.

Algemeen oordeel:	2017	2018	2019
Contact aan de balie	8,5	8,1	8,4
Telefonisch contact	7,7	7,2	7,7

*Nieuwe vragen 2017.

2.12 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep

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



3 Vragenlijst: Klanttevredenheidsonderzoek balie 2019

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
- Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Soms kunt u vragen overslaan, dit staat dan bij het antwoord vermeld ► **ga door met vraag...**
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Uittreksel Burgerlijke Stand | <input type="checkbox"/> WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) hulp of zorg |
| <input type="checkbox"/> Uittreksel BRP | <input type="checkbox"/> Belasting / gemeentebelasting |
| <input type="checkbox"/> Paspoort | <input type="checkbox"/> Adreswijziging doorgeven |
| <input type="checkbox"/> Identiteitskaart | <input type="checkbox"/> Inschrijving in de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Rijbewijs | <input type="checkbox"/> Geboorte / geboorteakte |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw | <input type="checkbox"/> Overlijden (aangifte) |
| <input type="checkbox"/> Omgevingsvergunning | <input type="checkbox"/> Naturalisatieverzoek |
| <input type="checkbox"/> Bestemmingsplan inzien | <input type="checkbox"/> Verklaring omtrent gedrag |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | <input type="checkbox"/> Stadspas of gemeentepas |
| <input type="checkbox"/> Bijzondere bijstand | <input type="checkbox"/> Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen) |
| <input type="checkbox"/> Jeugdhulp/jeugdzorg | <input type="checkbox"/> Iets anders, namelijk: |

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

We bedoelen hiermee dat u gebeld of gemaïld hebt met de gemeente om een afspraak op een bepaald tijdstip te maken. Of dat u via een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt hebt.

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

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- Telefonisch
- Internet / e-mail
- Bij een eerder baliebezoek
- Anders, namelijk:

4 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	<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"/>
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis met openbaar vervoer	<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"/>
c. De bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto	<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"/>
d. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	<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"/>
e. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	<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"/>
f. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	<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"/>
g. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	<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"/>
h. De wachttijd voordat u werd geholpen	<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"/>
i. De vriendelijkheid van de medewerker	<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"/>
j. De deskundigheid van de medewerker	<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"/>
k. De uiterlijke verzorging van de medewerker	<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"/>
l. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	<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"/>
m. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	<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"/>
n. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	<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"/>
o. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	<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"/>
p. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	<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"/>
q. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	<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"/>
r. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	<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"/>
s. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	<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"/>
t. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	<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"/>
u. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	<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"/>

- 5 Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m V.**

Belangrijkste aspect	2 ^e belangrijke aspect	3 ^e belangrijke aspect

- 6 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? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
<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"/>

- 7 U heeft in vraag 6 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?**

- 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

- 8 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

- 9 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 is
 Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:

- 10 Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?**

U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Schriftelijk
 Telefonisch
 E-mail
 Internet
 Anders, namelijk:
 Geen
 Weet ik niet
- Facebook
 Twitter
 WhatsApp

- 11 Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, 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 13**
- Ja, schriftelijk
- Ja, telefonisch
- Ja, via e-mail
- Ja, via internet
- Ja, via Facebook
- Ja, via Twitter
- Ja, via WhatsApp
- Ja, anders namelijk:
- Weet ik niet meer ► **ga door met vraag 13**
-

- 12 U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
<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"/>

- 13 Hoe waardeert u het contact aan de balie in het algemeen?**

Welk rapportcijfer zou u geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
<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"/>

- 14 Hoe waardeert u het telefonische contact met de gemeente in het algemeen?**

Welk rapportcijfer zou u geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.T Weet ik niet
<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 geslacht?**

Vrouw Man

- 16 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

- 17 Hebt u nog overige opmerkingen over de dienstverlening van uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt.**

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