

Waarstaatjegemeente.nl

Burgerrollen

Gemeente Soest
Klanttevredenheidsonderzoek + extra vragen

Drs. E. (Eva) Stultjens

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Soest

Auteur(s)
Drs. E. (Eva) Stultjens

Datum
februari 2011

© 2011 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:
www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1 Resultaten KTO

4

1 Resultaten KTO

Post		Computer bij balie		Enquêteur		Totaal
%	N	%	N	%	N	N
86,7%	150	13,3%	23	0%	0	173

Vraag 1: Reden bezoek		
	N	%
Aanvraag uittreksel Burgerlijke Stand	173	4%
Aanvraag uittreksel GBA (Gemeentelijke Basis	173	6%
Reisdocumenten - Identiteitskaart	173	12%
Reisdocumenten - Paspoort	173	18%
Reisdocumenten - Bijschrijving kind in paspoort	173	1%
Aanvraag/afhalen rijbewijs	173	34%
Aangifte huwelijk/geregistreerd partnerschap	173	1%
Aanvraag bouwvergunning	173	2%
Inzien bestemmingsplan	173	5%
Aanvraag parkeervergunning	173	1%
Aanvraag rooi-/kapvergunning	173	0%
Aanvraag drank- en horecaverunning	173	0%
Aanvraag bijzondere bijstand	173	2%
Aanvraag WMO	173	5%
Aanvraag betalingsregeling belastingen	173	1%
Aanvraag kwijtschelding belasting	173	0%
Doorgeven adreswijziging	173	3%
Melden immigratie/vestiging uit het buitenland	173	0%
Aangifte geboorte	173	1%
Aangifte sterfte	173	0%
Inschrijving naturalisatie	173	0%
Informatie opvragen	173	2%
Iets anders	173	16%
Dat weet ik niet	173	0%

Vraag 2: Rapportcijfer	Cijfer	N
De openingstijden van het gemeentehuis	7,1	171
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	8,0	169
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel	7,3	165
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	7,8	170
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	7,6	154
De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	8,0	172
De wachttijd voordat u werd geholpen	7,9	170
De vriendelijkheid van de medewerker	8,4	169
De deskundigheid van de medewerker	8,3	167
De uiterlijke verzorging van de medewerker	8,3	164
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft	8,0	138
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8,2	160
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om	8,1	155
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	7,5	168
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	6,5	148

Vraag 3: belangrijkste aspect	Belangrijkste	tweede	derde
1 De openingstijden van het gemeentehuis	21%	8%	6%
2 De bereikbaarheid van het gemeentehuis	6%	5%	5%
3 De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel	8%	4%	6%
4 De overzichtelijkheid van de entree van het	1%	1%	2%
5 De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het	0%	2%	2%
6 De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de	2%	1%	1%
7 De wachttijd voordat u werd geholpen	10%	15%	10%
8 De vriendelijkheid van de medewerker	3%	5%	10%
9 De deskundigheid van de medewerker	15%	17%	10%
10 De uiterlijke verzorging van de medewerker	1%	1%	2%
11 De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft	1%	5%	5%
12 De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	3%	6%	8%
13 De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is	2%	4%	5%
14 De privacy bij de balies in het gemeentehuis	6%	6%	3%
15 De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft	9%	10%	11%

Belangrijkste aspect	2 ^{de} belangrijke aspect	3 ^{de} belangrijke aspect	Vraag 4: Totaaloordeel bezoek aan loket	N
Deskundigheid	Openingstijden	Wachttijd	7,6	171

	N	Minder dan 5 minuten	5 tot 15 minuten	15 tot 30 minuten	30 tot 60 minuten	60 minuten of meer	Weet ik niet precies
		%	%	%	%	%	%
Vraag 5: schatting wachttijd	172	48,3	44,2	5,2	0,6	0,6	1,2

	N	Komt overeen met verwachtingen	Bezoek was minder dan verwacht	Bezoek was beter dan verwacht	NVT, had geen verwachtingen vooraf	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
		%	%	%	%	%
Vraag 6: verwachtingen	172	75	2,9	11,6	7	3,5

	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
		%	%	%	%
Vraag 7: andere gewenste manieren om contact te hebben	173	22,0	23,1	39,9	35,8
Vraag 8: Voorafgaand informatie gezocht	173	2,9	5,8	1,7	28,9

Vraag 9: oordeel informatie voorafgaand aan bezoek	N
7,0	72

		%	N
Vraag 10: Mogelijkheid klachten en meldingen door te geven	Ja, de gemeente beschikt over die mogelijkheid	52,0%	89
	Nee, de gemeente beschikt niet over die mogelijkheid	2,9%	5
	Weet ik niet	45,0%	77
	Total	100,0%	171

		%	N
Vraag 11: Heeft u wel eens een klacht/melding doorgegeven de gemeente?	Ja	40,7%	50
	Nee	59,3%	73

Totaaloordeel telefonisch meldpunt	N
6,5	56

In vraag 2 heeft u de medewerker waar u contact mee heeft gehad beoordeeld op zijn/haar deskundigheid. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %	Weet ik niet/geen mening %
De medewerker kon snel de informatie vinden waar ik om vroeg	298	88%	6%	4%	1%
Ik had vertrouwen in de kennis van de medewerker	294	90%	5%	3%	1%
Ik kon erop vertrouwen dat de medewerker mij het juiste antwoord op mijn vragen gaf	293	87%	10%	2%	1%

De gemeente Soest heeft als uitgangspunt om het belang van haar klanten voorop te stellen. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Ongewogen N	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %	Weet ik niet/geen mening %
Ik vind het belangrijk dat het belang van de klant voorop staat	301	90%	8%	1%	1%
Ik vind persoonlijke dienstverlening belangrijk (dienstverlening die is aangepast aan mijn persoonlijk	293	92%	7%	1%	0%

Vraag 15: Indien de medewerker waar u contact mee heeft gehad uw vraag niet kon beantwoorden, bent u toen doorverwezen naar de juiste medewerker? Indien dit niet van toepassing is voor uw situatie kunt u dit ook aangeven.

	%	N
1 Ja	8,8%	15
2 Nee	1,8%	3
3 Weet ik niet	2,4%	4
77 Niet van toepassing	87,1%	148
Total	100%	170