

Leden gemeenteraad Gooise Meren

Behandeld door
Mark Jager
035 207 0000

Onderwerp Informatiebrief klanttevredenheidsmeting publieksbalies

Datum 1 december 2021
Uw kenmerk BZ&FO/MJ
Ons kenmerk
Pagina 1 van 2

Geachte raadsleden,

De gemeente Gooise Meren investeert veel in haar dienstverlening. Dit met als doel de dienstverlening voor haar inwoners en bedrijven op een goed niveau te hebben en te houden. Om te weten te komen hoe onze inwoners onze dienstverlening ervaren wordt vanaf 1 oktober 2021 alle inwoners die een bezoek hebben gebracht aan een publieksbalie bevestigd over hoe zij dit bezoek hebben ervaren. Dit gebeurt middels een klanttevredenheidsonderzoek. Via deze informatiebrief informeer ik u over de actuele stand van zaken van dit klanttevredenheidsonderzoek. Vanaf nu zult u tweemaal per jaar hierover geïnformeerd worden.

Wijze waarop en inhoud onderzoek

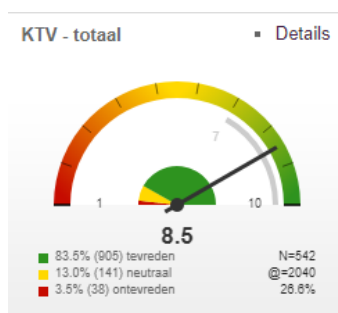
De inwoners krijgen binnen een week na hun baliebezoek via de mail een link toegestuurd waarin zij hun ervaring met ons kunnen delen. Er worden vragen gesteld over de wijze waarop de inwoner een afspraak heeft kunnen maken, de kennis en kunde van de baliemedewerker en de klantvriendelijkheid/empathisch vermogen van de baliemedewerker.

Scores periode 1 oktober – 30 november 2021

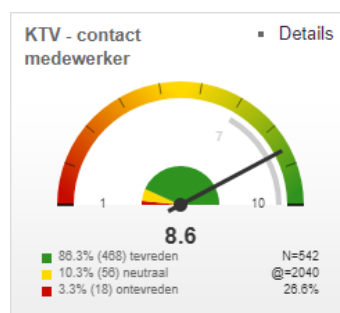
In de periode van 1 oktober t/m 30 november zijn er 2040 inwoners bevestigd naar hun ervaringen. Van deze 2040 inwoners hebben 542 inwoners (26,6%) het klanttevredenheidsonderzoek ingevuld.

Alle bevestigde onderdelen worden door de bezoekers gemiddeld gewaardeerd met een 8,5. De wijze waarop een afspraak gemaakt wordt en de deskundigheid van de medewerkers wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,6. De persoonlijke benadering door de baliemedewerker wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,4.

Totaalscore



Afspraak maken/ deskundigheid



Persoonlijke benadering



Hoe verder?

Het klanttevredenheidonderzoek van het kanaal balie blijft continue lopen. In Q1 van 2022 willen wij ook de klanttevredenheid van het kanaal telefonie continue eten. Naast deze 2 dienstverleningskanalen zal in Q2 van 2022 ook gestart worden met het meten van de klanttevredenheid van het product "aanvragen bouwvergunning".

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

Maurits Voorhorst,
Gemeentesecretaris

Han ter Heegde,
Burgemeester

Uit oogpunt van duurzaamheid en kostenbesparing is deze brief digitaal aangemaakt. Een digitale brief heeft in de regel geen handtekening.