

Van Het college van burgemeester en wethouders
Aan De gemeenteraad
Datum B&W vergadering 21 december 2021
Zaaknummer 2349050
Portefeuillehouder Geert-Jan Hendriks
Onderwerp RM klanttevredenheidsmeting publieksbalies gemeentehuis

1. Kennisnemen van

De Raadsinformatiebrief klanttevredenheidsmeting publieksbalies.

2. Inleiding

Bij de meningsvormende raad heeft het college toegezegd u te informeren over de resultaten van het dienstverleningsonderzoek.

3. Kernboodschap

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 bevroegd over hoe zij dit bezoek hebben ervaren. Dit gebeurt middels een klanttevredenheidsonderzoek. In bijgaande raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd over de huidige stand van zaken van de klanttevredenheidsmeting bij de publieksbalies. Daarnaast schetsen wij u welke klanttevredenheidsonderzoeken er in 2022 nog meer gedaan worden.

4. Consequenties

N.v.t.

5. Communicatie

N.v.t.

6. Vervolg

Ieder half jaar worden de op dat moment bekend zijnde resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken aan u beschikbaar gesteld middels een raadsinformatiebrief.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

drs. E.M. Voorhorst,
Gemeentesecretaris

G. Hendriks,
Loco-burgemeester