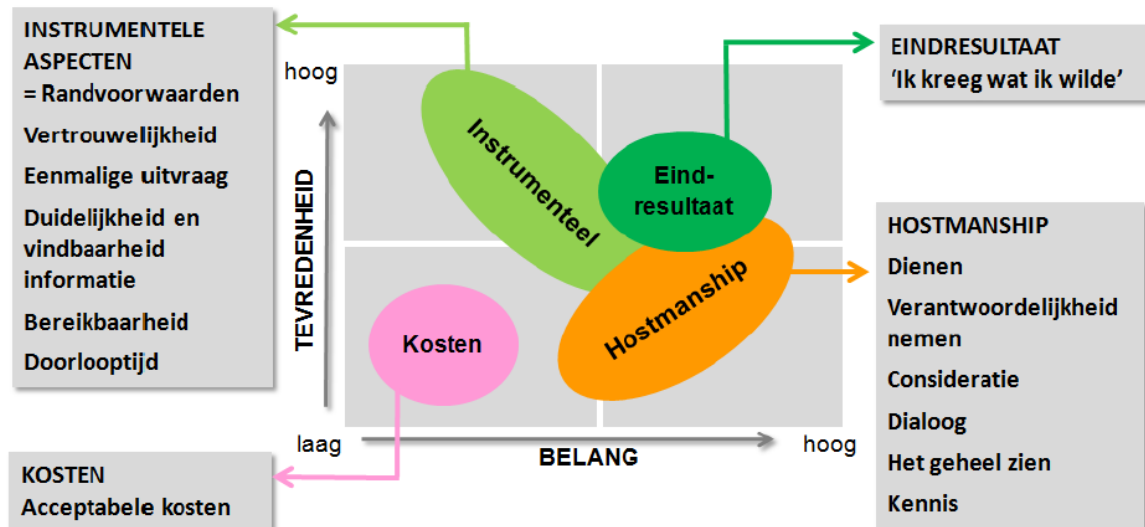


Klanttevredenheid Publiekszaken

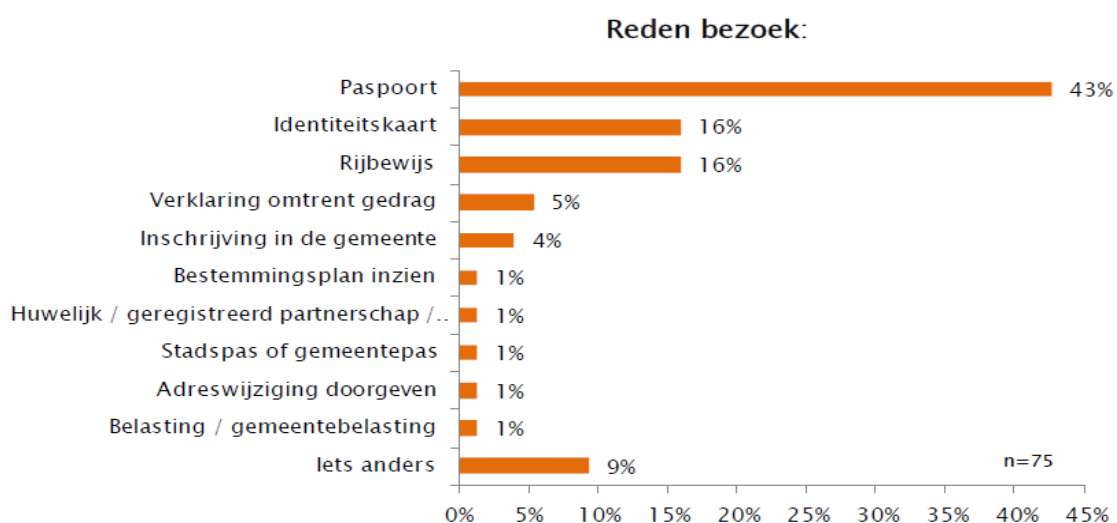
Ter voorbereiding aan het bezoek aan Molenwaard een kort overzicht met verschillende resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek Publiekszaken 2012 van de gemeente Albrandswaard. Daarnaast ook een kort overzicht met de landelijke trends rond dienstverlening.

Wat bepaalt tevredenheid?



Bron: TNS NIPO

Inwoners van de gemeente Albrandswaard komen voor de onderstaande onderwerpen naar het gemeentehuis.

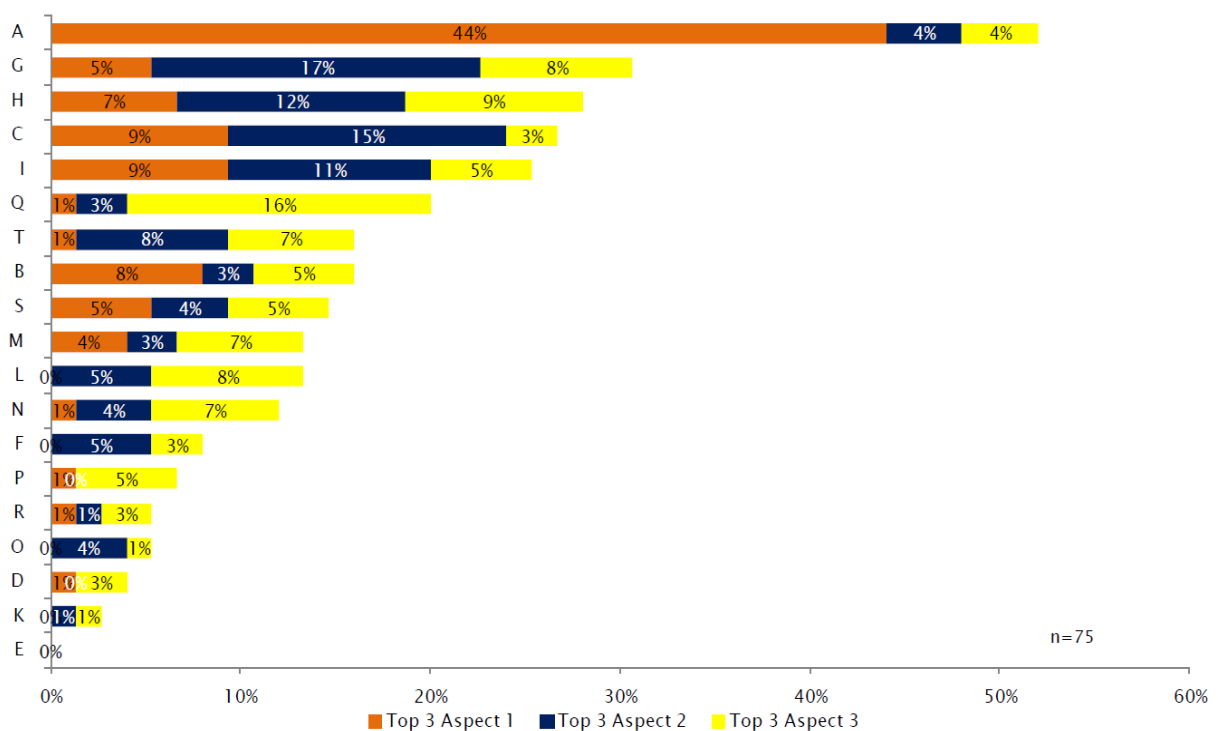


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek Balieonderzoek 2012

Bij een bezoek aan het gemeentehuis zijn verschillende aspecten die bepalend zijn bij de beleving van de klant.

Legenda	
A	De openingstijden van het gemeentehuis
B	De bereikbaarheid van het gemeentehuis
C	De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis voor zowel fiets als auto
D	De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis
E	De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis
F	De wachtruimte in het gemeentehuis bij publieksbalie
G	De wachttijd voordat u werd geholpen
H	De vriendelijkheid van de medewerker
I	De deskundigheid van de medewerker
K	De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd
L	De bereidbaarheid van de medewerker om u te helpen
M	De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen
N	De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht
O	De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente
P	De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening
Q	De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft
R	De totale doorlooptijd van uw vraag (de tijd die nodig is geweest om het gevraagde te verkrijgen)
S	De privacy bij de balies in het gemeentehuis
T	De prijs die u voor de dienst / het product / de informatie heeft betaald

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek Balieonderzoek 2012 is aan de inwoners van Albrandswaard gevraagd de 3 belangrijkste aspecten aan te geven. Hierbij hebben zij een 1e, 2e en 3e keus aan kunnen geven. De openingstijden van het gemeentehuis wordt door 43% van de burgers als meest belangrijke aspect ervaren. 51% van de burgers heeft dit aspect gekozen in de top 3. Andere aspecten die als belangrijk ervaren worden zijn de wachttijden, klantvriendelijkheid van de medewerker en de parkeergelegenheid bij het gemeentehuis.



Landelijke trend:

Inwoners verwachten van hun lokale overheid een kwalitatief goede, snelle en betrouwbare dienstverlening, zoveel mogelijk gebruikmakend van elektronische dienstverlening en eenmalige gegevens uitvraag. Deze dienstverlening past in het kader van wat de Raad voor het Openbaar Bestuur in een recent advies 'passend contact tussen overheid en burger' heeft genoemd.

In het onderstaande overzicht staan 11 ontwikkelingen die een bijdrage leveren aan de verbetering van de klanttevredenheid.

1. Gebruik moderne communicatietechnieken
2. De klant verwacht 24/7 dienstverlening
3. Beloon de medewerkers die goed omgaan met de klanten
4. Online kopen en persoonlijk kopen moeten naadloos aansluiten
5. Meet de klantervaring
6. Reageer snel
7. Maak van klantenservice een gewoonte
8. Klantbeoordelingen zijn essentieel
9. Beantwoord social media reacties
10. De klantbeleving duurt voort

