

Vraag en beantwoording wel/niet op de site bestuur.gooisemerren.nl (doorhalen wat niet van toepassing is)\*.

<b>Naam en fractie:</b>	Marieke Le Noble, GDP/Hart
<b>Datum indiening:</b>	15 maart 2023
<b>Datum antwoord:</b>	19 april 2023
<b>Onderwerp:</b>	Tevredenheid Dienstverlening

### **Inleiding**

De tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening wordt regelmatig gemeten, en de raad wordt daar ook met enige regelmatig van op de hoogte gehouden. Dit betreft tot nu toe altijd een integrale beoordeling over alle dienstverlening heen. Hiermee krijgt de raad geen inzicht hoe tevreden inwoners zijn over afzonderlijke afdelingen/aandachtsgebieden. Dit is wel wenselijk voor de uitvoering van onze taak.

### **Vraag 1**

Graag ontvangen wij voor 2021 en 2022 alle mogelijke uitsplitsingen van de tevredenheid over de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld – maar niet uitputtend - per afdeling of aandachtsgebied, per woonkern, of per communicatiemiddel (balie, formulier op de website (mozard), telefonisch, rechtstreekse email etc).

### **Antwoord**

Het meten van klanttevredenheid is essentieel om de kwaliteit van onze dienstverlening adequaat te houden en daar waar mogelijk te verbeteren. Eind 2020 is binnen de gemeente een start gemaakt met het meten van klanttevredenheid.

Als pilot is toen de klanttevredenheid van de inwoners en ondernemers gemeten bij het vervangen van parkeervergunningen. In november 2021 zijn we gestart met het structureel meten van de klanttevredenheid bij bezoekers aan al onze balies van het gemeentehuis en vanaf oktober 2022 meten wij ook de klanttevredenheid bij inwoners/ ondernemers die telefonisch contact opnemen met de gemeente. Sinds begin 2023 worden de personen die een bouw aanvraag hebben ingediend ook bevraagd naar hun ervaringen.

De waardering van onze inwoners/ ondernemers van deze vier klanttevredenheidsonderzoeken zien er als volgt uit:

<b>Product</b>	<b>Periode tevredenheidsonderzoek</b>	<b>Waardering</b>	<b>Aantal reacties</b>	<b>Percentage invullen KTO</b>
Bezoek balie gemeentehuis	Gestart november 2021 doorlopend	Gemiddeld 8,5	3704	25%
Telefonisch contact gemeente	Gestart oktober 2022 doorlopend	Gemiddeld 7,3	312	10%
Aanvraag bouwvergunning	Gestart januari 2023	Gemiddeld 7,4	21	19%

In 2023 zal de klanttevredenheid gemeten gaan worden voor het gebruik van onze digitale dienstverlening.

Zoals aangegeven is het meten van klanttevredenheid belangrijk voor onze dienstverlening. Binnen onze organisatie breiden we dit stap voor stap uit.

Naast de klanttevredenheidsonderzoeken, is in de periode tussen 10 oktober en 2 december 2022 via onze website gooisemerren.nl een online exit enquête gehouden om te onderzoeken of mensen de informatie hebben gevonden waarnaar zij hebben gezocht op onze website. Uit de enquête is gebleken dat 68% van de bezoekers de juiste informatie vindt. Uit de analyse van de enquête blijkt dat bij de personen die niet de juiste informatie vinden, veelal een antwoord op maat nodig is. De rapportage van de exit enquête is gepubliceerd op onze website <https://gooisemerren.nl/toegankelijkheid/>