

Waarstaatjegemeente.nl
vragenlijst
Klanttevredenheid balie 2010



Hieronder vindt u de vragen en antwoordcategorieën van het klanttevredenheidsonderzoek balie dienstverlening 2010. Met het oog op de vergelijkbaarheid is het van belang dat de precieze vraagstelling wordt gehanteerd.

Methode van onderzoek¹

Deze vragenlijst is opgezet voor een onderzoek *met* enquêteur. Als een gemeente ervoor kiest het onderzoek uit te voeren *zonder* enquêteur, dan moet de vragenlijst aan deze situatie worden aangepast. Bijvoorbeeld met betrekking tot het gebruik van toonkaarten en dergelijke.

Afstemming vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek van Waarstaatjegemeente.nl met Benchmarking Publiekszaken.

De vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek is ooit ontleend aan en nog steeds identiek aan de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek baliedienstverlening van Benchmarking Publiekszaken. Voor *alle* vragen in het klanttevredenheidsonderzoek geldt dat gemeenten die in *hetzelfde* jaar hebben meegedaan aan Benchmarking Publiekszaken, gebruik kunnen maken van de resultaten van de (identieke) vragen uit deze benchmark. Deze gemeenten kunnen bij de organisatie van Benchmarking Publiekszaken en/of bij Waarstaatjegemeente.nl kenbaar maken dat de gegevens uit het klanttevredenheidsonderzoek baliedienstverlening van Benchmarking Publiekszaken, automatisch mogen worden geplaatst op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze manier hoeven gemeenten niet twee keer dezelfde gegevens aan te leveren. Voor contactgegevens zie www.benchmarking-publiekszaken.nl of www.waarstaatjegemeente.nl.

Optionele vragen

Sommige vragen uit dit Klanttevredenheidsonderzoek zijn *optioneel* en bedoeld voor *intern* gemeentelijk gebruik. De gegevens van deze vragen hoeven niet aan Waarstaatjegemeente.nl te worden aangeleverd. Aan Waarstaatjegemeente.nl levert u alleen de gegevens aan die nodig zijn voor vergelijking op Waarstaatjegemeente.nl (het vullen van het rapport op hoofdlijnen en de database op www.waarstaatjegemeente.nl). Bij het aanleveren van de gegevens op www.waarstaatjegemeente.nl wordt dan ook niet gevraagd naar de gegevens van de optionele vragen.

Het gebruik van de volledige vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek baliedienstverlening levert een completer beeld en kan derhalve waardevol zijn. Het is aan de individuele gemeenten om te bepalen of zij de optionele vragen in het onderzoek meenemen. In deze vragenlijst is aangegeven welke vragen optioneel zijn: voor deze vragen staat '(optioneel)'.¹

Voorbeeldtekst introductie

De gemeente wil graag weten hoe tevreden de bezoekers van de balie zijn over de (balie-) dienstverlening van de gemeente. Daarom ontvangt u deze vragenlijst waarmee u kunt aangeven hoe tevreden of ontevreden u bent over de dienstverlening van de gemeente.

Wij hopen dat zoveel mogelijk bezoekers meedoen aan het onderzoek. Zonder uw ervaringen en zonder uw mening blijft het gissen of de gemeente het goed doet.

Bij voorbaat dank voor uw moeite!

¹ Zie voor meer informatie over de methode van onderzoek de 'handleiding Waarstaatjegemeente.nl, uitvoering onderzoek 2010'.

Wanneer is het veldwerk van het klanttevredenheidsonderzoek gestart?

Maand:

Jaar:

1. Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan het gemeentehuis?

- a. Uittreksel Burgerlijke Stand
- b. Uittreksel GBA
- c. Paspoort
- d. Bijschrijving kind in paspoort
- e. Identiteitskaart
- f. Rijbewijs
- g. Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw
- h. Bouwvergunning
- i. Bestemmingsplan inzien
- j. Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats
- k. Bijzondere bijstand
- l. WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) / hulp of zorg
- m. Belasting / gemeentebelasting
- n. Adreswijziging doorgeven
- o. Inschrijving in de gemeente
- p. Geboorte / geboorteakte
- q. Sterfte (aangifte)
- r. Inschrijving naturalisatie
- s. Verklaring omtrent gedrag
- t. Stadspas of gemeentepas
- u. Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
- v. Iets anders, namelijk ...

2. (optioneel)² Heeft u voor dit bezoek van te voren een afspraak gemaakt?

Enq. Met een afspraak bedoelen we dat de respondent heeft gebeld of gemaild met de gemeente om een afspraak op een bepaald tijdstip te maken. Of dat dit via een eerder baliebezoek is gebeurd.

- a. Ja
- b. Nee

3. (optioneel) (indien vraag 2 = code a) Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

Enq. Antwoorden niet oplezen (dus ook niet mee laten lezen)

- a. Telefonisch
- b. Internet / e-mail
- c. Bij een eerder baliebezoek
- d. Anders, namelijk ...

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met betrekking tot uw contact met de gemeente vanwege <antwoord vraag 1>.

² Voor enkele vragen in het klanttevredenheidsonderzoek geldt dat deze optioneel zijn en bedoeld voor intern gemeentelijk gebruik. De gegevens van de vragen hoeven en kunnen niet aan Waarstaatjegemeente.nl worden aangeleverd. In deze vragenlijst is aangegeven welke vragen optioneel zijn: voor deze vragen staat '(optioneel)'.

4. Hoe beoordeelt u bij uw bezoek van vandaag ... Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'? Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven.

Enq: toets '98' indien niet van toepassing en '99' indien respondent het echt niet weet.

- 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
- j. De uiterlijke verzorging van de medewerker
- k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd
- l. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft
- m. De totale doorlooptijd van uw vraag (de tijd die nodig is geweest om het gevraagde te verkrijgen)
- n. De privacy bij de balies in het gemeentehuis
- o. De prijs die u voor de dienst / het product / de informatie heeft betaald

Rapportcijfer:

5. (optioneel) Ik laat u nu de aspecten zien die u zojuist beoordeeld heeft. Kunt u aangeven welk aspect u het belangrijkste vindt? En daarna? En daarna?

(top drie) (random) Enq. Overhandig toonkaart. Eén antwoord mogelijk.

- 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
- j. De uiterlijke verzorging van de medewerker
- k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd
- l. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft
- m. De totale doorlooptijd van uw vraag (de tijd die nodig is geweest om het gevraagde te verkrijgen)
- n. De privacy bij de balies in het gemeentehuis
- o. De prijs die u voor de dienst / het product / de informatie heeft betaald

6. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven?

Rapportcijfer:

7. Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u aan de beurt was) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?

Enq. Niet oplezen.

- a. Minder dan 5 minuten
- b. 5 minuten of meer, maar minder dan 15 minuten
- c. 15 minuten of meer, maar minder dan 30 minuten
- d. 30 minuten of meer, maar minder dan 60 minuten
- e. 60 minuten of meer
- f. Weet niet precies

8. U geeft als totaaloordeel van uw bezoek van vandaag het rapportcijfer <antwoord vraag 6>. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

Enq. Lees antwoorden voor.

- a. Komt wel overeen
- b. Komt niet overeen, het viel me tegen
- c. Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- d. Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

9. (optioneel) Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u – voor deze dienst of dit product <invullen antwoord vraag 1> nog een keer terugkomen?

Enq. Overhandig toonkaart

- a. Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen
- b. Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld
- c. Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld
- d. Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had
- e. Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is
- f. Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk ...

10. (optioneel) Nu volgen nog een paar vragen over zaken die niet direct betrekking hebben op dit bezoek aan het 'gemeentehuis'. Op welke andere manieren dan een bezoek aan het 'gemeentehuis' zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie of diensten willen verkrijgen van de gemeente?

Enq. niet oplezen, meer antwoorden mogelijk

- a. Schriftelijk
- b. Telefonisch
- c. E-mail
- d. Internet
- e. Anders, namelijk ...
- f. Weet niet

11. (optioneel) Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek van vandaag, informatie ingewonnen over <invullen antwoord vraag 1> via één van de andere contactkanalen?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet niet meer

12. (optioneel) (indien vraag 11 = code a) Op welke manier?

Enq. Niet oplezen, meer antwoorden mogelijk

- a. Schriftelijk
- b. Telefonisch
- c. E-mail
- d. Internet
- e. Anders, namelijk ...
- f. Weet niet

13. (optioneel) (indien vraag 12 = code a tot en met d) U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek <antwoord vraag 12> informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor dat <antwoord vraag 12> contact, welk cijfer zou u dan geven?

Rapportcijfer:

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u graag nog een aantal vragen stellen over uw persoonlijke situatie. Deze vragenlijst wordt anoniem verwerkt, dus de antwoorden zijn op geen enkele wijze te herleiden tot individuele personen.

14. Enq. noteer sekse respondent

- a. Man
- b. Vrouw

15. Wat is uw leeftijd?

Enq. toets '99' indien respondent leeftijd niet wil zeggen

- a. 18 – 29 jaar
- b. 30 – 39 jaar
- c. 40 – 54 jaar
- d. 55 jaar of ouder

16. (optioneel) Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Enq. Toets 99 indien respondent opleiding niet wil zeggen

- a. Lager onderwijs
- b. Lager beroepsonderwijs (lbo, vbo, vmbo kader- beroepsgerichte leerweg)
- c. Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (mavo, vmbo-t)
- d. Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- e. HAVO / VWO (wo propedeuse)
- f. HBO (wo bachelor)
- g. Universiteit (doctoraal)

17. (optioneel) Heeft u momenteel betaald werk?

- a. Ja
- b. Nee

18. (optioneel) (indien vraag 17 = code a) Werkt u full-time of part-time?

Enq. Full-time is 35 uur per week of meer

- a. Full-time
- b. Part-time

19. Heeft u, naar aanleiding van uw bezoek aan het 'gemeentehuis', nog opmerkingen die niet in de vragenlijst aan de orde zijn geweest?

- a. Ja, namelijk ...
- b. Nee

<p>U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!</p>
