

Klanttevredenheidsonderzoek 2017

8 mei 2018

Aan de leden van de raad,

De gemeente Zwijndrecht doet haar best om de inwoners van Zwijndrecht zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar hoe waarderen de inwoners de dienstverlening? Om dit te monitoren hebben we een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden. Het onderzoek richt zich, behalve op de dienstverlening via balie, web en telefonie, ook op de dienstverlening en informatievoorziening via andere kanalen. Bovendien geeft dit onderzoek ook een beeld van de wensen en behoeften die er leven bij de inwoners.

Aanleiding en doel van het onderzoek:

- Ook in 2011 en 2014 hebben we de klanttevredenheid gemeten.
- Het onderzoek van 2017 is bedoeld om een actuele stand van de klanttevredenheid geven en de ontwikkeling hierin ten opzichte van 2014.
- In het onderzoek van 2014 lag de nadruk op het bezoek aan de balie van de gemeentewinkel. Inmiddels is het belang van andere dienstverleningskanalen toegenomen. De onderzoeksopzet is hierop aangepast, waardoor het KTO inzicht biedt in de tevredenheid over zowel de baliedienstverlening, als ook de dienstverlening en informatievoorziening via telefoon, website, sociale media en de digitale informatieborden die langs de weg staan.
- Het informatiekanaal Whatsapp is niet meegenomen in het onderzoek omdat er geen betrouwbare uitspraken over gedaan konden worden. Dit omdat hier tot nu toe te weinig respondenten ervaring mee hadden opgedaan.

Belangrijkste conclusies:

- Tevredenheid over de baliedienstverlening blijft hoog. Een 8,3 gemiddeld t.o.v. 8,2 in 2014.
- Toename waardering website. 2/3 waardeert de website met een 8 of hoger, t.o.v. 45% in 2014. Gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 in 2014 naar een 7,6.
- Tevredenheid over de telefonische dienstverlening is licht gedaald Een 7,4 t.o.v. een 7,8 in 2014.
- Berichten op de sociale media (twitter en Facebook, voor de 1ste keer gemeten in 2017) worden gewaardeerd als redelijk interessante en bruikbare info (bruikbaarheid: 6,7, interessant: 6,9). De gemiddelde waardering een 7.

portefeuillehouder: Dongen, J.E.T.M. van
informatie: Mara Damen
telefoon: 078 770 35 77
e-mail: mdamen@zwijndrecht.nl
bijlagen: KTO 2017
ter inzage:

- De informatie op de Digiborden (voor de 1ste x gemeten in 2017) krijgt een gemiddelde waardering: 6,5. De bruikbaarheid van de informatie: 6,3.

Aanvullende interessante informatie:

- Als het gaat om de voorkeur van onze inwoners met betrekking tot het aanvragen van producten, dan geeft men aan dat het liefst online te doen. Er wordt wel aangegeven dat dat ook wel afhankelijk is van het soort product.
- Tweede favoriet: aanvragen aan de balie
- De helft van alle bevroagden maakt er bezwaar tegen als alles op afspraak, in plaats van vrije inloop, wordt geregeld.
- De gemiddelde waardering voor de openingstijden: van 7,8 in 2014 naar een 7,3 in 2017.

Communicatie:

De resultaten van het onderzoek worden gecommuniceerd in het Stadnieuws, via de social media en de website (nieuws).

Op 3 april jongstleden is er tijdens de 'tafeltjesavond XL' voor de (nieuwe) raadsleden al de mogelijkheid geboden om kennis te maken met de actuele onderwerpen rondom dienstverlening. Later dit jaar zal er in een presentatie inhoudelijk dieper in worden gegaan op de resultaten van het KTO.

Hoogachtend,

De a.i. secretaris,

De burgemeester,