

Vragenlijst dienstverlening 2024

**Klanttevredenheid en verwachtingen: uw mening telt!**

De gemeente Schiermonnikoog werkt aan de ontwikkeling van de dienstverlening. Dit doen we om u beter te kunnen helpen. Wij zijn benieuwd naar uw mening en ervaring. Wat gaat goed en wat kan beter? Op basis van uw mening kunnen wij beter inspelen op uw voorkeuren en wensen.

*Het invullen van de vragenlijst duurt maar een paar minuten.*

**Wat is uw relatie met de gemeente Schiermonnikoog?**

0 ik ben inwoner

0 ik ben ondernemer

0 ik werk voor een instelling of organisatie

0 ik ben bezoeker

**Wat is uw leeftijd?**

0 tot 18 jaar

0 18 – 30 jaar

0 31 tot 50 jaar

0 51-70 jaar

0 71 jaar of ouder

**Wanneer had u voor het laatst contact met onze gemeente om iets te vragen of te regelen? Bijvoorbeeld telefonisch, aan de balie of via een formulier op de website.**

0 afgelopen maand

0 tussen 1 en 6 maand

0 tussen 6 en 12 maanden

**Over welk onderwerp had u contact met de gemeente?**

|  |
| --- |
|  |

**Bent u tevreden over het contact met de gemeente? Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u dit? Kruis dit hieronder aan.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Vragen over de klanttevredenheid. Hoe ervaart u de dienstverlening van de gemeente?**

**De volgende vragen kunt u beantwoorden door een keuze te maken uit: mee eens, neutraal of oneens**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mee eens | neutraal | oneens |
| Ik voel mij welkom in het gemeentehuis |  |  |  |
| De openingstijden van het gemeentehuis zijn voldoende |  |  |  |
| De gemeente is telefonisch goed bereikbaar |  |  |  |
| De medewerkers van de gemeente zijn klantvriendelijk |  |  |  |
| De medewerkers van de gemeente denken goed mee en helpen me verder |  |  |  |
| Vragen of aanvragen blijven niet onnodig lang liggen maar worden snel afgehandeld |  |  |  |
| De informatie van de gemeente is duidelijk en begrijpelijk |  |  |  |
| Informatie op de website is goed vindbaar, compleet en duidelijk |  |  |  |
| Er is hulp voor mensen die digitaal niet willen of kunnen regelen |  |  |  |

**Wat zijn uw verwachtingen? De volgende vragen kunt u beantwoorden door een keuze te maken uit: helemaal mee eens, mee eens, neutraal of oneens.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mee eens | neutraal | oneens |
| Om contact te hebben met de gemeente zou ik graag chatten of whatsappen |  |  |  |
| Het is prettig dat je online afspraken kunt maken voor uw bezoek aan het gemeentehuis |  |  |  |
| Als ik telefonisch contact opneem vind ik het niet erg om terug gebeld te worden |  |  |  |
| Ik verwacht van de gemeente begrijpelijke procedures en heldere wet- en regelgeving |  |  |  |
| Het is prettig om producten online te regelen/ aan te vragen |  |  |  |
| Ik wil graag dat de medewerkers van de gemeente mij helpen bij het aanvragen van producten en diensten van de gemeente |  |  |  |
| Brieven, e-mails en de website zijn in eenvoudige taal |  |  |  |
| Nieuws van de gemeente ontvang ik graag digitaal via website, socials ed |  |  |  |
| De gemeentelijke nieuwsbrief en flyers ontvang ik graag op papier. |  |  |  |
| In het gemeentehuis is ruimte voor exposities en vergaderingen voor inwoners, organisaties en verenigingen. |  |  |  |

**Heeft u nog een goed idee of een tip voor de gemeente hoe we onze service kunnen verbeteren?**

|  |
| --- |
|  |

**Hartelijk dank voor het beantwoorden van de vragen.**

Met uw antwoorden helpt u ons met het verbeteren van onze dienstverlening. De uitkomsten van deze vragenlijst delen wij met u via de gemeentelijke nieuwsbrief en website. Wij gaan zorgvuldig om met de uitkomsten van deze vragenlijst, eventuele persoonlijke informatie zullen wij niet delen.