

<b>Bijlage 8: Resultaten klanttevredenheidonderzoek</b>					
<b>Nieuwkoop en doelstellingen voor 2009</b>				<b>Doelstelling</b>	
	<b>0-meting 2007</b>			<b>2009</b>	
				totaal	totaal
				positief	positief
N.B. Getallen tussen ( ), zijnde negatief of neutraal niet bij totalen opgeteld					
<b>Dienstverlening</b>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>redel/vold.</i>		
oordeel over algemene dienstverlening	0.3	37.2	45.2	82.7	93.0
deskundigheid medewerkers over het algemeen	1.0	42.5	29.1	72.6	86.0
<b>Briefafhandeling</b>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>redel/vold.</i>		
kwaliteit afhandeling briefafhandeling algemeen	8.4	38.9	16.8	64.1	68.0
	<i>ja</i>		<i>nee</i>		
ontvangstbevestiging	76.5		(23.5)	76.5	
	<i>tevreden</i>		<i>neutraal</i>		
tevredenheid snelheid antwoordbrief	58.8		(21.3)	58.8	60.0
tevredenheid duidelijkheid antwoordbrief	62.0		(16.5)	62.0	65.0
<b>Baliecontact</b>	<i>zeer tevred</i>	<i>tevreden</i>	<i>neutraal</i>		
kwaliteit baliecontact algemeen	16.7	72.6	(8.9)	89.3	90.0
	<i>zeer accept</i>	<i>acceptabel</i>	<i>neutraal</i>		
acceptatie wachttijden	35.7	63.0	(0.6)	98.7	97.0
	<i>Ja</i>		<i>Nee</i>		
voldoende tijd	93.3		(0.0)	93.3	95.0
serieus interesse	82.6		(1.8)	82.6	88.0
voldoende geïnformeerd	84.4		(3.6)	84.4	85.0
<b>Telefonisch contact</b>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>redel/tevr</i>		
kwaliteit telefonisch laatste contact	4.5	72.6	15.9	93.0	96.0
	<i>zeer accept</i>	<i>acceptabel</i>	<i>neutraal</i>		
tevredenheid over telefonische wachttijd	9.4	81.2	(7.1)	90.6	92.0
	<i>geen probleem</i>	<i>nauw.probl.</i>	<i>neutraal</i>		
beoordeling doorverbinden	43.5	17.4	(10.9)	60.9	80.0
	<i>ja</i>		<i>nee</i>		
tijd genomen om beller te helpen	89.9		(7.9)	89.9	91.0
serieus interesse	76.1		(9.1)	76.1	84.0
voldoende geïnformeerd	84.1		(14.8)	84.1	85.0
<b>E-mail</b>	<i>zeer tevred</i>	<i>tevreden</i>	<i>neutraal</i>		
kwaliteit afhandeling e-mail algemeen	5.3	36.8	(21.0)	42.1	45.0
	<i>ja</i>		<i>nee</i>		
ontvangstbevestiging	85.7		(14.3)	85.7	90.0
	<i>tevreden</i>		<i>neutraal</i>		
tevredenheid snelheid antwoordmail	52.9		(17.6)	52.9	60.0
tevredenheid duidelijkheid antwoordmail	58.8		(17.6)	58.8	65.0
<b>Vergunningen</b>	<i>zeer tevred</i>	<i>tevreden</i>			
kwaliteit afhandeling vergunningen algemeen	12.6	57.0		69.6	70.0
	<i>zeer tevred</i>	<i>tevreden</i>	<i>neutraal</i>		
tevredenheid behandeling bij aanvraag	12.2	43.6	(26.9)	55.8	64.0
		<i>tevreden</i>	<i>neutraal</i>		
tevredenheid afhandeltermijn		45.2	(18.7)	45.2	46.0
	<i>ja,begrijpelijk</i>	<i>ja,redel.begr.</i>	<i>neutraal</i>		
afgegeven vergunning begrijpelijk	56.6	19.1	(10.5)	75.7	78.0
	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>redel/vold</i>		
beoordeling dienstverlening afd. vergunn	9.2	45.4	23.0	77.6	83.0
<b>Burgerparticipatie en communicatie</b>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>redelivold</i>		
informatie meepraten/participatie	0.0	23.7	41.2	64.9	68.0
	<i>goed</i>	<i>redelijk</i>	<i>neutraal</i>		
informatie inspraak	6.9	22.4	(31.9)	29.3	30.0
<b>Openbare voorzieningen</b>	<i>zeer goed</i>	<i>goed</i>	<i>neutraal</i>		
kwaliteit openbare ruimte	2.3	38.5	(37.0)	40.8	45.0
	<i>goed</i>	<i>ruim vold</i>	<i>voldoende</i>		
gemeenschapp. voorzieningen in gemeente	20.0	16.4	38.8	75.2	76.0
Verklaring kleurcode					
blauw	Moet en kan veel beter: extra aandacht				
geel	Doelstelling is beperkte en in context van fusie haalbare verbetering				
bruin	Prestatie zit al op het gemiddelde, maar verhouding zeer goed/goed kan beter				
wit	Prestaties zitten al op gemiddelde en/of liggen erboven --> consolidatie				