

Klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO)

	n (2018)	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
De openingstijden van het gemeentehuis	93	8,4	7,6	7,6
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	100	8,4	8,1	8,1
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	99	7,5	7,4	7,9
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (eerste indruk)	102	8,3	8,1	8,0
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	85	8,2	7,7	7,9
De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	101	8,3	8,0	8,0
De wachttijd voordat u werd geholpen	102	8,7	8,3	7,8
De vriendelijkheid van de medewerker	103	8,8	8,7	8,1
De deskundigheid van de medewerker	102	8,7	8,6	8,1
De uiterlijke verzorging van de medewerker	98	8,8	8,7	8,1
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	63	8,2	8,4	8,5
De bereidheid van de medewerker om u te helpen	88	8,4	8,7	8,4
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	59	8,3	8,6	8,6
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	54	8,1	8,3	8,4
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	70	8,2	8,2	8,3
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	82	8,2	8,5	8,3
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	100	8,5	8,6	8,2
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	101	8,6	8,6	8,3
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	100	8,1	7,7	8,0
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	96	6,8	6,4	7,8