



Papilio
Organisatieadvies

Klantwaarderingsonderzoek



Rapportage

In opdracht van: Rekenkamer Vallei & Veluwerand

Door: Papilio Organisatieadvies – Esther Visser 06-18265158

Datum: 30 april 2025

Adriaan van Royenlaan 120
2341 PZ Oegstgeest
071 - 542 97 77
info@papilio.nl

Kvk 24356465
Bank NL89RAB0039.76.09.019
BTW NL002162941B49



Inhoudsopgave

Inhoud

	Pagina
1.1 Inleiding	3
1.2 Vraagstelling	3
1.3 Klantwaarderingsonderzoek	3
1.4 Samenvatting	3 - 4
1.5 Bevindingen	4 - 10
1.6 Aanbevelingen	10 - 11
 Bijlage 1. Vragenlijst interviews	 12



1.1. Inleiding

In opdracht van Rekenkamer Vallei & Veluwerand is een kwalitatief klantwaarderingsonderzoek gehouden onder de klanten van de gemeente Renswoude. Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te krijgen wat de klanten van de fysieke en digitale dienstverlening van gemeente Renswoude vinden en welke verbeterpunten er zijn. De informatie is verkregen uit 33 kwalitatieve telefonische diepte-interviews met klanten.

Onderstaand worden achtereenvolgens de vraagstelling, de samenvatting, de bevindingen, en de aanbevelingen weergegeven. In bijlage 1 is de vragenlijst voor de interviews opgenomen.

1.2 Vraagstelling

De vraagstelling is als volgt geformuleerd;

- Hoe ervaren inwoners de fysieke en digitale dienstverlening van gemeente Renswoude?
- Hoe toegankelijk ervaren de inwoners de diensten van gemeente Renswoude?
- Komt het niveau van de dienstverlening voor de verschillende kanalen (fysiek en digitaal) van de gemeente Renswoude overeen met de verwachtingen van inwoners? Wat gaat volgens de inwoners goed in de dienstverlening en wat zijn de verbeterpunten?
- Hoe tevreden zijn inwoners over de verschillende aspecten van de dienstverlening van de gemeente Renswoude, beoordeeld met een cijfer tussen 1 en 10? De verschillende aspecten zijn: vriendelijkheid medewerker, betrokkenheid medewerker, kwaliteit van de dienstverlening, de snelheid, informatie over voortgang aanvraag, nakomen afspraken, informatievoorziening op de website, openingstijden en de toegankelijkheid van het gemeentehuis.

1.3 Klantwaarderingsonderzoek

Gemeente Renswoude heeft contactgegevens aangeleverd verdeeld over verschillende productgroepen. Daarnaast konden inwoners zich aanmelden via de Heraut.

Om antwoord te krijgen op de hierboven genoemde vragen zijn in totaal 33 kwalitatieve interviews gehouden met een zo evenwichtig mogelijke verdeling over de verschillende productgroepen (6 interviews Dorpsteam, 7 interviews Woningbedrijf, 5 interviews Burgerzaken, 5 interviews Balie, 2 interviews Meldingen en 8 interviews Vergunningen).

Om waardevolle informatie te verkrijgen zijn diepte-interviews gehouden op een persoonlijke wijze waarbij aan de hand van de reactie van de geïnterviewde dieper op onderwerpen is ingegaan en vervolgvragen zijn gesteld. Tijdens de interviews zijn onderwerpen van verschillende productgroepen besproken en toegelicht. Deze uitkomsten zijn verwerkt in deze rapportage.

1.4 Samenvatting

Klanten beoordelen de dienstverlening van de gemeente Renswoude gemiddeld met een 7,8. Dit is een mooie uitkomst voor de gemiddelde klanttevredenheid. De dienstverlening van de gemeente verloopt over het algemeen goed en inwoners zijn tevreden over het wonen in de gemeente Renswoude. Het imago van de gemeente Renswoude is grotendeels positief en wordt vooral getypeerd met de woorden goed en vriendelijk.

Geïnterviewde klanten geven de hoogste gemiddelde cijfers (zie tabel 1) voor de vriendelijkheid van de medewerker (8,5) en het nakomen van de gemaakte afspraken (8,3). Geïnterviewde



klanten geven het laagste gemiddelde cijfer voor de snelheid van afwikkeling (7,2) en de informatie op de website (7,2).

Tabel 1. Gemiddeld cijfer per onderdeel (tussen 1 en 10)

Onderdelen	Gemiddeld cijfer 2025
Vriendelijkheid medewerker	8,5
Betrokkenheid medewerker	8,2
Kwaliteit dienstverlening	7,7
Snelheid van afwikkeling	7,2
Informatie over voortgang	7,7
Nakomen gemaakte afspraken	8,3
Informatievoorziening op website	7,2
Openingstijden	7,8
Toegankelijkheid gemeentehuis	8,1

Er is een opvallend contrast in cijfers hoe geïnterviewden de dienstverlening ervaren. 1/3 van de geïnterviewden beoordeelt één van de bevraagde onderdelen met een onvoldoende, waarbij meerdere keren een 1 of een 2 is gegeven.

Klanten zouden graag zien dat meldingen worden opgepakt en er een terugkoppeling komt op meldingen. Voor wat betreft de complexe aanvragen bij Vergunningen, Woningbedrijf en Dorpsteam is meer transparantie over het proces, de snelheid en duidelijkheid in communicatie een verbeterpunt. Het gaat hier vooral over het managen van de verwachtingen. Als een antwoord nee is, willen klanten uitleg waarom het nee is. Consistentie in het beleid vinden inwoners hierin belangrijk. Tevens willen klanten graag informatie over hoe het proces verloopt en wat zij qua reactiesnelheid en snelheid van afwikkeling kunnen verwachten.

Geïnterviewde klanten uit de gemeente Renswoude hebben een sterke voorkeur voor persoonlijke en telefonische dienstverlening omdat zij dit het prettigste vinden. De combinatie van 'onbekend maakt onbemind' van de website en de relatief hoge leeftijd van de inwoners in de gemeente Renswoude spelen hierbij een rol. Geïnterviewde klanten beoordelen het doen van een digitale aanvraag via de website met een 8,3 en zijn daarover tevreden. Klanten vinden dat de gemeente op goede wijze informatie aanbiedt via de Heraut, brieven en informatiebijeenkomsten.

Het is aan te bevelen om vanuit de uitkomsten van de interviews en de kwaliteiten van medewerkers vervolgstappen te zetten. Door gezamenlijk op een positieve manier te werken aan een meer consistente dienstverlening, zal de klanttevredenheid hoger worden. Dit zal bijdragen aan een meer consistent positief imago voor de gemeente.

1.5 Bevindingen

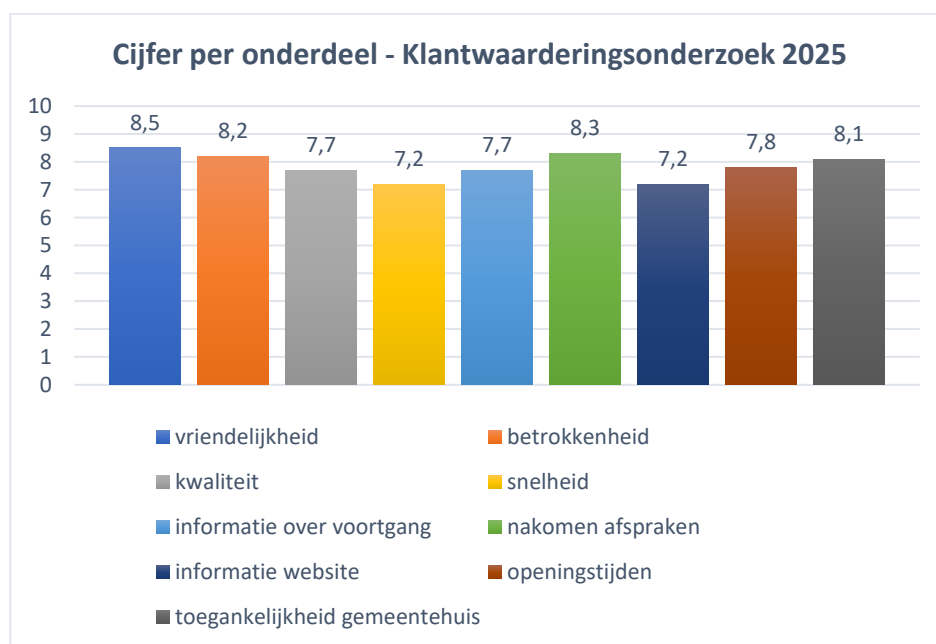
Hieronder zijn de bevindingen van dit onderzoek weergegeven.

Hoe tevreden zijn inwoners over de verschillende aspecten van de dienstverlening van de gemeente Renswoude, beoordeeld met een cijfer tussen 1 en 10? De verschillende aspecten zijn: vriendelijkheid medewerker, betrokkenheid medewerker, kwaliteit van de dienstverlening, de snelheid, informatie over voortgang aanvraag, nakomen afspraken, informatievoorziening op de website, openingstijden en de toegankelijkheid van het gemeentehuis.



- Het merendeel van de geïnterviewde klanten is tevreden over de dienstverlening van gemeente Renswoude. Klanten beoordelen de dienstverlening van de gemeente Renswoude gemiddeld met een 7,8. Dit is een mooie uitkomst voor de gemiddelde klanttevredenheid.
- De gemiddelde cijfers voor de verschillende onderdelen staan in grafiek 1 en tabel 1 weergegeven. Klanten beoordelen de vriendelijkheid (8,5) en het nakomen van de gemaakte afspraken (8,3) het hoogste. Klanten beoordelen de informatie op de website (7,2) en de snelheid van afwikkeling (7,2) het laagste. De snelheid van afwikkelen speelt vooral bij de meldingen en vragen bij de productgroepen Meldingen, Vergunningen en Woningbedrijf.

Grafiek 1. Gemiddeld cijfer per onderdeel – Klantwaarderingsonderzoek 2025



- De gemiddelde cijfers per productgroep staan in tabel 2. De gemiddelde uitkomsten per productgroep geven een indicatie. De productgroep meldingen heeft relatief gezien een lager aantal geïnterviewden ten opzichte van de andere productgroepen. Door dit relatief lage aantal is het zaak voorzichtig te zijn met het trekken van harde conclusies.
- De productgroepen Dorpsteam, Burgerzaken en Balie worden gemiddeld hoger beoordeeld. De productgroepen Meldingen, Vergunningen en Woningbedrijf worden gemiddeld lager beoordeeld. Het gaat hierbij vooral over de kwaliteit van de dienstverlening, de snelheid van afwikkelen, de informatie over de voortgang en de informatievoorziening op de website.



Tabel 2. Gemiddeld cijfer (tussen 1 en 10) gespecificeerd per productgroep

	Dorps- team	Woning- bedrijf	Burger- zaken	Balie	Meldingen	Vergunningen
Vriendelijkheid medewerker	9,3	7,8	8,8	8,7	9,0	8,0
Betrokkenheid van medewerker	9,3	7,4	8,6	8,2	8,0	7,6
Kwaliteit dienstverlening	9,3	7,3	8,6	8,3	4,3	7,0
Snelheid van afwikkeling	8,7	7,1	8,6	8,2	3,0	6,1
Informatie over voortgang van de vraag	9,3	7,2	8,6	7,0	3,5	6,7
Nakomen gemaakte afspraken	9,2	7,9	8,8	9,0	6,8	7,6
Informatievoorziening op website	7,0	8,0	8,4	7,5	6,0	4,5
Openingstijden	7,8	8,0	7,8	7,8	7,5	7,5
Toegankelijkheid gemeentehuis	8,1	8,4	8,6	6,8	8,5	8,3
Onvoldoende (1 – 5,4)						
Voldoende (5,5 – 7,4)						
Goed (7,5 – 10)						

- In totaal geeft 1/3 van de inwoners op één van de onderdelen een onvoldoende. Er zijn veel inwoners heel tevreden en er zijn een aantal inwoners over een aantal onderdelen zeer ontevreden. Het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. Het is opvallend dat het contrast in cijfers hoe geïnterviewden de dienstverlening ervaren groot is.

Waarover zijn klanten vooral tevreden?

- Het afwikkelen van standaard documenten bij Burgerzaken zoals paspoort, ID-kaart en rijbewijs verloopt goed, snel en vriendelijk. De persoonlijke contacten met het Dorpsteam zijn goed en vragen worden snel beantwoord. Het afwikkelen van een eenvoudige vraag en het persoonlijke contact bij Woningbedrijf verloopt meestal goed en snel. Het afwikkelen van een eenvoudige vergunningaanvraag voor een evenement of parkeervergunning verloopt goed.



- Veel klanten geven aan dat zij Renswoude een fijne en prettige gemeente vinden om te wonen en dat de dienstverlening van de gemeente goed is en de medewerkers heel vriendelijk zijn.
- Verschillende geïnterviewden kunnen geen verbeterpunten voor gemeente Renswoude bedenken.

Wat zijn volgens geïnterviewden de verbeterpunten?

- Bij de productgroep Meldingen, Vergunningen en Woningbedrijf wordt de dienstverlening wisselend ervaren. Sommigen zijn heel tevreden, anderen zijn niet zo tevreden. Het lijkt hierbij vooral te gaan over het managen van de verwachtingen.
- Enkele klanten die een melding hebben gedaan, geven aan dat zij geen terugkoppeling hebben gekregen over de melding en dat er niets met de melding is gedaan. Het gaat over overlast door hondenpoep, het snoeien van bomen, problemen met een speeltoestel en het te hard rijden door de Dorpsstraat. Er komt geen reactie op meldingen, waardoor je niet weet of er iets mee gebeurt. Dit zorgt ervoor dat inwoners geen meldingen meer doen.
- Bij vergunningen is het voor geïnterviewden soms niet duidelijk hoe proces verloopt en hoe snel het zal gaan. Klanten willen graag geïnformeerd worden over de voortgang van hun vraag en een snellere afwikkeling. Klanten benoemen dat de aanvraag over meerdere schijven loopt, er gebrekkige kennis is bij de gemeente, er ingehuurde medewerkers en veel parttime medewerkers zijn, waardoor er onduidelijkheid is. De onduidelijkheid gaat over de inhoudelijke informatie, hoe het proces verloopt en wie de contactpersoon is. Eén inwoner geeft aan dat het gevoel ontstaat dat de gemeente niet neutraal is. Eén inwoner geeft aan dat schakelen met de burgemeester hierover niet heeft geholpen en mogelijk averechts heeft gewerkt.
- Bij renovatie- en nieuwbouwprojecten bij productgroep Woningbedrijf worden de gemaakte afspraken niet nagekomen. Dit ligt vooral aan de aannemer en niet aan de gemeente. Bij Woningbedrijf is er soms wat veel drukte, waardoor het telefonisch of qua afwikkelen wat lang duurt. De contactpersoon is heel vriendelijk en behulpzaam, maar hij heeft soms te veel werkzaamheden, waardoor de afwikkeling langer duurt.
- Als een antwoord 'nee' is, mag dit tijdig gecommuniceerd worden, in plaats van er om heen te draaien (vergunning, aanvraag Dorpssteam, aanvraag Woningbedrijf, meldingen).
- De openingstijden om een document af te halen in de middag verruimen door meer middagen en langer open te zijn, zodat je als werkende het document af kunt halen en daarvoor geen vrij hoeft te nemen.
- Het parkeren rondom het gemeentehuis voor mensen die slecht ter been zijn, wordt als slecht ervaren. De invalide parkeerplek is ver van de ingang en de bestrating bij deze parkeerplek is hobbelig en oneffen. Er is maar één invalideplek en die is regelmatig bezet, waardoor invalide bezoekers van het gemeentehuis de auto verder weg moeten zetten en ver moeten lopen.
- Enkele geïnterviewden geven aan dat bij aanvragen (Vergunningen, WMO) de situatie consistentier bekeken en beoordeeld moet worden. Anders ontstaat de indruk dat inwoners die een goed contact hebben binnen de gemeente of die het hardste schreeuwen, meer zaken voor elkaar krijgen.



Hoe ervaren inwoners de fysieke dienstverlening van gemeente Renswoude?

- De meeste geïnterviewden ervaren de fysieke dienstverlening als goed. Het persoonlijke en telefonische contact wordt op prijs gesteld. De medewerkers zijn vriendelijk en betrokken. Enkele geïnterviewden geven aan dat medewerkers bekenden uit het dorp zijn en enkele geïnterviewden geven aan dat zij de mobiele nummers van medewerkers hebben en hen rechtstreeks contacten. De dienstverlening is over het algemeen goed en medewerkers handelen zaken af.

Hoe ervaren inwoners de digitale dienstverlening van gemeente Renswoude?

- De helft van de geïnterviewde klanten geeft aan dat zij niet op de website kijken omdat zij voorkeur hebben voor telefonisch of persoonlijk contact of omdat zij digitaal niet vaardig zijn. Het relatief lage gemiddelde cijfer voor informatie op de website komt mogelijk door onbekendheid met de website en 'onbekend maakt onbemind'.
- De geïnterviewde klanten die de website van de gemeente bezocht hebben, geven aan dat ze op de website de informatie vinden waar ze naar op zoek zijn.
- Klanten geven aan dat digitale aanvragen en het maken van afspraken goed en gemakkelijk gaat via de website. Bij het maken van een afspraak wordt de keuzemogelijkheid van meerdere data en meerdere tijdstippen positief bevonden. Een aantal oudere mensen heeft aangegeven dat het gemakkelijk lukte om een afspraak te maken, hoewel zij zichzelf niet zo digitaal vaardig vinden. Enkele geïnterviewden gaven aan dat het doen van een melding of aanvraag via aanklikken volgens vragenstructuur op de website goed werkt.
- De digitale dienstverlening bij meldingen kan verbeterd worden door een terugkoppeling te geven op de melding. Geïnterviewden geven aan dat zij geen terugkoppeling hebben ontvangen en dat er niets met de melding is gedaan. Het doen van de melding via de website gaat goed.
- Klanten beoordelen het doen van een digitale aanvraag via de website gemiddeld met een 8,3.
- De meeste klanten geven aan geen verbeteringen te kunnen noemen voor de website. Hieronder enkele individuele suggesties die zijn gegeven voor de website:
 - Informatie over verlengen rijbewijs als je 75 bent opnemen op website (omdat informatie op CBR-website onduidelijk is).
 - Informatie opnemen dat voor een VOG voor vereniging je afspraak kunt maken bij het gemeentehuis en een beslisboom opnemen voor VOG voor verschillende doelen.
 - Informatie opnemen over regels laadpalen en kabelgoten/kabelgootmatten.
 - Informatie opnemen over kapbeleid in de gemeente Renswoude.
 - Bij doorverwijzing naar andere website dit aangeven en dat je als inwoner bij vragen contact op kunt nemen met eigen gemeente en telefoonnummer.

Als u een product/dienst zowel digitaal, per telefoon of bij het fysieke loket kunt afhandelen wat heeft dan uw voorkeur?

- Het grootste deel van de geïnterviewden heeft voorkeur om een product/dienst telefonisch (36 %) of bij het loket (36 %) af te handelen omdat zij het persoonlijke contact het prettigste vinden en er dan interactie plaats kan vinden. Enkele geïnterviewden hebben voorkeur voor digitaal (18 %) omdat je dan zaken kunt afwikkelen op een moment dat het goed uitkomt en dit het snelste en gemakkelijkste



gaat. Sommige geïnterviewden (9 %) geven aan dat het van de situatie afhankelijk is. Zij willen zaken digitaal afhandelen waar het kan en bij het loket of telefonisch waar nodig. Ouderen geven aan dat ze digitaal minder vaardig zijn en het persoonlijke contact met medewerkers prettig vinden en daarom voorkeur hebben voor het afhandelen van zaken aan het loket of telefonisch. Sommige geïnterviewden benoemen dat ze een praatje maken prettig vinden, juist omdat veel mensen elkaar kennen in Renswoude.

Hoe toegankelijk ervaren de inwoners de diensten van gemeente Renswoude?

- De meeste geïnterviewden ervaren de toegankelijkheid van de diensten van gemeente Renswoude als goed. Sommige geïnterviewden benoemen dat het belangrijk is om de dienstverlening voor ouderen toegankelijk te houden en de keuzemogelijkheid te geven tussen fysiek of digitaal.
- Enkele geïnterviewden geven aan dat het bezoeken van het gemeentehuis voor minder valide personen verbeterd kan worden, zoals eerder aangegeven.

Komt het niveau van de dienstverlening voor de verschillende kanalen (fysiek en digitaal) van de gemeente Renswoude overeen met de verwachtingen van inwoners? Wat gaat volgens de inwoners goed in de dienstverlening en wat zijn de verbeterpunten?

- Klanten ervaren het recent door de gemeente Renswoude bieden van de mogelijkheid om een document af te halen bij de balie met ruimere openingstijden als prettig.
- Het is voor geïnterviewden niet altijd duidelijk wat zij mogen verwachten qua doorlooptijd bij een aanvraag of melding. Dit speelt vooral bij meldingen, wat meer complexe vergunningaanvragen en wat meer ingewikkelde vragen bij Woningbedrijf.

Imago van gemeente Renswoude

- Op de vraag 'Welke woorden komen als eerste bij u op, als u denkt aan de dienstverlening van gemeente Renswoude?' noemt het merendeel van de klanten goed, perfect en vriendelijk. Enkele klanten denken als eerste aan slecht en traag.

Op welke wijze ontvangt u informatie van de gemeente Renswoude?

- Klanten ontvangen informatie van de gemeente vooral via de Heraut. Daarnaast ontvangen klanten informatie via brieven en informatiebijeenkomsten. Er zijn geen geïnterviewde klanten die de gemeente via Social Media (Facebook) volgen.
- Klanten waarderen het dat zij goed geïnformeerd worden en zij vinden de informatiewaarde en het taalgebruik van de berichtgeving goed.
- Een aantal suggesties voor de communicatie zijn:
 - In Heraut nieuwsitem opnemen over wat inwoners kunnen verwachten qua levertijd bij het aanvragen van een rijbewijs als je 75 jaar wordt.
 - In Heraut berichten plaatsen over wat je kunt verwachten qua levertijd bij de verschillende diensten van de gemeente.
 - Voor nieuwe inwoners in de gemeente een welkomstbrief met een eenvoudig informatieboekje (met plattegrond) verstrekken.



Welke acties kan gemeente Renswoude ondernemen om de tevredenheid over gemeente Renswoude te verhogen?

- Als mensen trouwen op het gemeentehuis dit in een aparte ruimte doen in verband met privacy van het bruidspaar.
- Actie ondernemen voor Dorpsstraat die steeds drukker wordt en waar te hard gereden wordt (rondweg, handhaven op snelheid, drempels maken).
- Voor de huurwoningen een betere uitleg geven over de app met de zonnepanelen. Het is nu lastig om de codes te krijgen om de app in gebruik te kunnen nemen.
- In wintermaanden meer aandacht voor schoonmaken en opruimen openbare ruimte (afval, vuurwerk en hondenpoep). Suggestie om ook in de Heraut te communiceren over het samen met elkaar schoonhouden van de gemeente en inwoners aan te spreken op het opruimen van vuurwerk en hondenpoep.
- Er wordt veel voor ouderen gedaan en er mag meer voor jongeren gedaan worden.
- Bij Dorpsteam verloopt het afwikkelen van een aanvraag soms stroperig. Er mag op kleine onderdelen wat pragmatischer gereageerd worden in plaats van dat alles via vergaderingen moet.
- Het onderhoud van plantsoen verzorgen (in plaats van dat bewoners van appartementencomplex gezamenlijk de kosten moeten dragen).

1.6 Aanbevelingen

De onderstaande aanbevelingen zijn gebaseerd op de verkregen informatie van klanten.

- Het is aan te bevelen om vanuit de positieve punten uit dit onderzoek zoals de vriendelijkheid van medewerkers en het nakomen van gemaakte afspraken stappen te zetten in het realiseren van een consistent niveau van dienstverlening van de gemeente Renswoude. Er kan een consistent niveau van dienstverlening gerealiseerd worden door:
 - op meldingen altijd een reactie te geven. Ook als het antwoord 'nee' is, is het aan te bevelen dit antwoord met een eenduidige toelichting te communiceren en dit consistent bij meldingen en aanvragen toe te passen.
 - bij aanvragen eenduidig te communiceren over de inhoud en/of het beleid, het procesverloop, de te verwachten reactietermijn en indien mogelijk de contactpersoon. Het gaat hier vooral over het managen van de verwachtingen bij de productgroepen Meldingen en de meer complexe aanvragen bij Vergunningen en Woningbedrijf.
 - nadrukkelijker te communiceren over het beleid van de gemeente en dit beleid consistent uit te voeren. Het gaat hierbij over vergunningen, elektrische laadpalen en voorzieningen, snoeien bomen, WMO en het schoonhouden van de openbare ruimte.
 - bij nieuwbouw- en renovatieprojecten van Woningbedrijf een vast contactpersoon/aanspreekpunt bij de gemeente aanstellen voor vragen, meldingen en klachten om goed vinger aan de pols te houden of de aannemer de gemaakte afspraken goed nakomt (in plaats van alleen een contactpersoon bij de aannemer).
- De meeste geïnterviewde inwoners geven aan dat zij voorkeur hebben voor het persoonlijk en telefonisch afwikkelen van zaken met de gemeente. Inwoners geven aan dat dit mede komt door hun relatief hoge leeftijd en dat zij minder digitaal vaardig zijn. Geïnterviewden die een product/dienst digitaal afgewikkeld hebben, zijn daarover zeer tevreden.



Afhankelijk van de strategie van gemeente Renswoude ten aanzien van digitalisering, kunnen acties ondernomen worden om meer informatieverstrekking en diensten digitaal af te wikkelen. Het is aan te bevelen om over de voordelen van de digitale dienstverlening en informatievoorziening op de website nadrukkelijker te communiceren via bijvoorbeeld de Heraut. Mogelijke onderwerpen zijn: verruiming openingstijden afhalen documenten bij de balie, dienstverlening en per product de reactietermijnen, beleid laadpalen aanleggen, hoe aanvragen en/of meldingen via de website gedaan kunnen worden, etc. Er kan gecommuniceerd worden dat inwoners positieve ervaringen hebben met de digitale dienstverlening. En dat dit óók voor digitaal minder vaardige inwoners bij de gemeente Renswoude gemakkelijk verloopt.

- Het is aan te bevelen om te onderzoeken of er een mogelijkheid is om de toegankelijkheid van het gemeentehuis voor invalide bezoekers die met de auto komen te verbeteren. Kunnen er 1 of 2 invalide parkeerplekken dicht bij de ingang van het gemeentehuis gerealiseerd worden? En kan de bestrating bij de invalide parkeerplek verbeterd worden, zodat je met een rollator vanuit de auto goed naar de ingang kunt lopen?
- Om inzichtelijk te maken of er door inwoners verbeteringen ervaren worden in de tevredenheid is het aan te bevelen om na één jaar een nieuwe meting te doen met een klantwaarderingsonderzoek.
- Het is aan te bevelen om de medewerkers van gemeente Renswoude te informeren over de uitkomsten uit dit onderzoek.
- Het is aan te bevelen om inwoners van de gemeente Renswoude op hoofdlijnen te informeren over de uitkomsten uit dit onderzoek.



Bijlage 1. Vragenlijst ten behoeve van interviews klantwaarderingsonderzoek Rekenkamer Vallei & Veluwerand – gemeente Renswoude (versie 4 februari 2025)

1. Hoe heeft u de dienstverlening van gemeente Renswoude ervaren?
2. Welk cijfer tussen 1 en 10 geeft u gemeente Renswoude voor:
 - de vriendelijkheid van de medewerker
 - de betrokkenheid van de medewerker
 - de kwaliteit van de dienstverlening
 - de snelheid van afwikkeling van uw aanvraag
 - de informatie die u krijgt over de voortgang van uw aanvraag (wie/wanneer)
 - het nakomen van de gemaakte afspraken
 - de informatie(voorziening) op de website
 - de openingstijden
 - de toegankelijkheid van het gemeentehuis
3. Welk woord komt als eerste bij u op als u denkt aan de dienstverlening van gemeente Renswoude?
4. Kent u de website van de gemeente? Heeft u in de afgelopen twee jaar naar informatie gezocht of een digitaal product of dienst aangevraagd?
Zo ja welke? Kon u de informatie goed vinden en was deze duidelijk?
Zo nee, waarom niet en welke verbetering stelt u voor?
Indien product/dienst: Was de aanvraag eenvoudig? Is de digitale aanvraag gelukt? Zo nee, waarom niet en welke verbetering stelt u voor? Met welk cijfer beoordeelt u de aanvraag (van 1-10)?
5. Als u een product/dienst zowel digitaal (website/email), telefonisch of bij het (fysieke) loket kunt afhandelen, wat heeft dan uw voorkeur? Kunt u toelichten waarom?
6. Op welke wijze ontvangt u informatie van de gemeente Renswoude? Via de Heraut, via social media of anders? Geen informatie?
Heraut: Wat vindt u van de informatiewaarde van de berichten? Taalgebruik?
Social media: Wat vindt u van de informatiewaarde van de berichten op Facebook?
Als u geen informatie krijgt, zou u die wel willen ontvangen? Hoe?
7. Welke acties kan gemeente Renswoude ondernemen om uw tevredenheid over gemeente Renswoude te verhogen?
8. Heeft u suggesties of opmerkingen die niet aan bod zijn geweest?
Ja: Welke?
Nee: