

datum 6 januari 2010

Onderzoek naar dienstverlening gemeenten **Pijnacker-Nootdorp op 6^e plaats**

Ook in 2009 heeft de gemeente Pijnacker-Nootdorp deelgenomen aan het TNS Nipo onderzoek 'benchmarking Publiekszaken' waarin de prestaties van de gemeente beoordeeld worden op het gebied van internet, telefoon en aan de balie. Van de 105 gemeenten die deelnamen eindigde de gemeente Pijnacker-Nootdorp op de 6^e plaats. Een resultaat om trots op te zijn.

De afgelopen jaren heeft de Gemeente Pijnacker-Nootdorp hard gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening. De een regelt het liefst alles via internet, de ander ziet liever een vriendelijk gezicht. Hier houden wij rekening mee. Iedere inwoner kan daarom op drie manieren bij ons terecht.

Internet en e-loket

Uit het Nipo onderzoek blijkt dat onze inwoners de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website met een 6,9 beoordelen. Landelijk gezien een gemiddelde score, maar voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp nog niet goed genoeg.

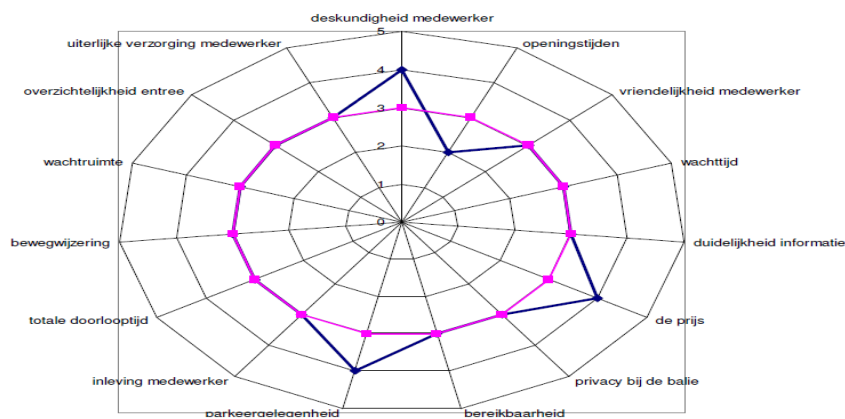
Steeds meer inwoners willen namelijk eenvoudige zaken snel digitaal regelen. Daarom is in 2009 nieuwe software geïnstalleerd om het e-loket verder te verbeteren. Aanvragen moeten volledig digitaal kunnen worden afgehandeld, waarbij de klant precies kan zien hoe de aanvraag verloopt. In 2010 één van de gemeentelijke speerpunten!

Aan de balie

Bezoekers van de publieksbalie van het gemeentekantoor in Pijnacker beoordelen de dienstverlening met een 8,2 en van het servicepunt in Nootdorp met een 7,8. Op zich begrijpelijk, het servicepunt heeft slechts beperkte openingstijden. Met een gemiddelde 8,0 (landelijk 7,7) neemt Pijnacker-Nootdorp een 6^e plaats in op de ranglijst.

Zoals blijkt uit onderstaand spindiagram scoort de gemeente op de verschillende aspecten van de dienstverlening gelijk aan de andere gemeenten in dezelfde grootteklasse (25.000-50.000 inwoners). Op prijs, parkeergelegenheid en deskundigheid van de medewerker scoort Pijnacker-Nootdorp boven gemiddeld.

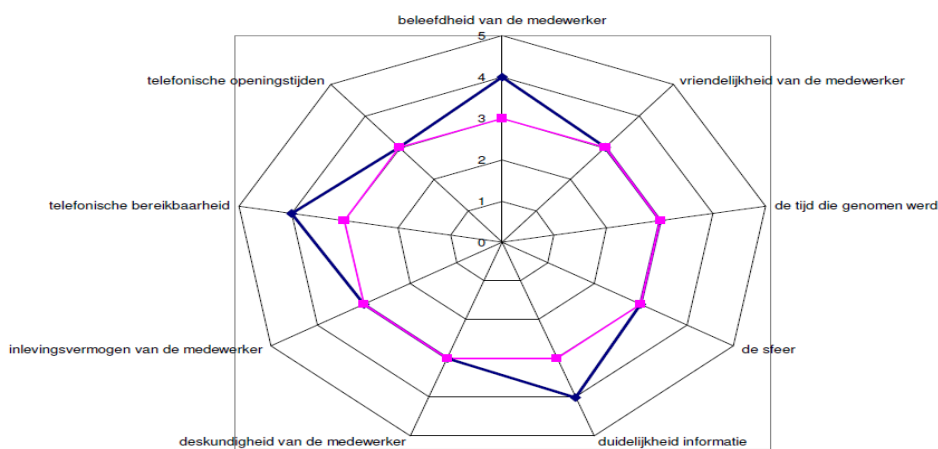
6 | Spindiagram aspecten balie



Aan de telefoon

Klanten die telefonisch contact hadden met de gemeente geven gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop men geholpen is. De 7,4 is gelijk aan het landelijk gemiddelde. Ook dit totaaloordeel is gebaseerd op verschillende dienstverleningsaspecten. In het spindigram is duidelijk te zien dat de gemeente hoger of gelijk aan het gemiddelde scoort. Het best scoort Pijnacker-Nootdorp op de bereikbaarheid, de duidelijkheid van informatie en de beleefdheid van de medewerker.

12 | Spindigram aspecten telefonische dienstverlening



Stilstand is achteruitgang

De gemeente Pijnacker-Nootdorp scoort goed op het gebied van publieksdienstverlening. Toch is achteroverleunen er dit jaar niet bij. De gemeente wil haar dienstverlening via het internet, de telefoon en aan de balie verder verbeteren. Onze inwoners mogen veel van ons verwachten in 2010.

Waarmee mag ik u van dienst zijn

Meer weten over onze dienstverlening? Kijk op www.pijnacker-nootdorp.nl>actueel>dienstverlening