

# KlantContactCentrum

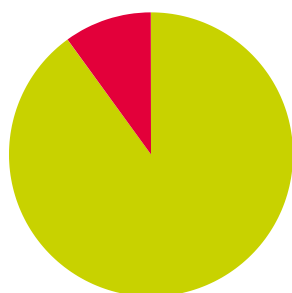
In februari heeft een onderzoek plaatsgevonden over de openingstijden van het KlantContactCentrum (KCC) in Margraten en het Servicepunt Eijsden. Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u. Hartelijk dank voor uw deelname!

## Deelname en betrouwbaarheid

In totaal hebben 507 panelleden deelgenomen aan het onderzoek; een deelnemerspercentage van 39%. Met het aantal respondenten (507) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,3% uitspraken worden gedaan over de populatie. Er is sprake van een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. Het onderzoek is daarnaast representatief over leeftijd.

## Contact en locaties

Bent u ermee bekend dat u via de website een afspraak kan maken voor diverse producten en diensten, zodat u sneller wordt geholpen?



Ja (90%)  
Nee (10%)

Bij het maken van een balie-afspraak vindt 72% 2 of 3 wachtdagen acceptabel. 24% is bereid langer te wachten, tot maximaal een week.



### Rapportcijfers contact KCC en Servicepunt

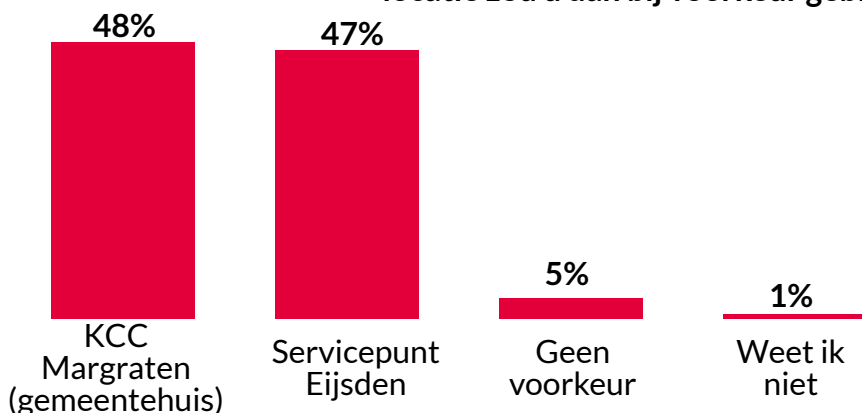


KCC Margraten



Servicepunt Eijsden

Indien u naar de gemeente moet (bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product), van welke locatie zou u dan bij voorkeur gebruikmaken?



Respondenten uit Eijsden en omliggende plaatsen kiezen voornamelijk voor Eijsden. Respondenten uit (de buurt van) Margraten kiezen vooral voor het gemeentehuis in Margraten.

# Openingstijden

## Tevredenheid

### Openingstijden Gemeentehuis Margraten

Maandag t/m vrijdag van 9.00-12.00 uur

Dinsdagavond van 17.00-19.00 uur



## Tevredenheid

### Openingstijden Servicepunt Eijsden

Maandag t/m donderdag van 14.00-16.00 uur

Donderdagavond van 17.00-19.00 uur



6,6



6,1

36% van de respondenten heeft geen voorkeur voor een dag of dagdeel om de gemeente te bezoeken. 33% gaat het liefst op donderdagavond. Hierbij bestaan verschillen tussen leeftijdsgroepen en woonplaatsen.

Als ik naar de gemeente moet dan ga ik het liefst op dinsdagochtend of dinsdagmiddag.

Goede service dat er avondopenstelling is, maar ik ga liever overdag. Welke dag maakt mij niet uit.

Ik ga het liefst op donderdagavond of dinsdagavond.

Voor ongeveer twee derde van de respondenten hoeft de gemeente niet extra avonden open. Relatief veel jongeren en mensen tot 45 jaar zouden dat wel fijn vinden.

## Wat gebeurt er met de resultaten?

De gemeente Eijsden-Margraten wilde graag weten wat u vindt van de huidige openingstijden van het KlantContactCentrum (KCC) en het Servicepunt en is blij met de resultaten en het grote aantal deelnemers aan dit onderzoek. Met de resultaten gaat de gemeente aan de slag om de dienstverlening verder te optimaliseren. Zo worden de resultaten bijvoorbeeld gebruikt om het contact met de inwoners via het KCC en het Servicepunt nog beter aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van onze inwoners.