

Dienstverlening – Bij16-368

Effectindicator	Realisatiecijfers				Benchmark	Streefwaarde	Bron	Streefwaarde
	2012	2013	2014	2015				
<i>Dienstverlening</i>								
Tevredenheid burger gemeentelijke dienstverlening				6,9	6,7		Waarstaatjegemeente	
Medewerker toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen (% helemaal mee eens)					66%		Waarstaatjegemeente (burgerpeiling)	
Percentage in één keer goed afgehandelde vragen							Waarstaatjegemeente	
Oordeel wachttijd/ afhandelingstijd was acceptabel		8,7		78%	72%		Waarstaatjegemeente (burgerpeiling)	
Tevredenheid bedrijven gemeentelijke dienstverlening							Waarstaatjegemeente	
Tevredenheid burger digitale faciliteiten				6,9	6,6		Waarstaatjegemeente	
Oordeel website en informatie op de website							Waarstaatjegemeente	
% elektronische dienstverlening aan burgers							Waarstaatjegemeente	
Digitale volwassenheid m.b.t. dienstverlening aan bedrijven				41%	58,90%		Waarstaatjegemeente	