



gemeente

Zoetermeer

Evaluatie virtuele balie

Onderzoek & Statistiek

RAPPORT EVALUATIE VIRTUELE BALIE

Juni 2012

In opdracht van : IW/Publieksplein, Inge Klijsen
Uitvoering – maken vragen: Annemiek van Soest
Uitvoering – analyse en rapportage: BV/FB/Onderzoek en Statistiek, Josée Boormans

RESULTATEN ONDERZOEK VIRTUELE BALIE

Achtergrond

Sinds 2006 ontwikkelt de gemeente Zoetermeer haar dienstverlening conform het Antwoordconcept. Het digitale kanaal is daarbij voor de dienstverlening het voorkeurskanaal. De bedoeling is dat klanten 7 x 24 uur vragen kan stellen en producten kan bestellen via internet.

Daarnaast zal door bezuinigingen het aantal baliebezoeken moeten verminderen.

Dit vereist dat het digitale kanaal verder ontwikkeld wordt. Een virtuele balie kan hierbij ondersteunen.

Op 1 december 2011 is, als onderdeel van de digitale balie, gestart met een virtuele balie.

Bij de virtuele balie kunnen klanten op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur, realtime vragen stellen via de website. Klanten leggen dus via een live verbinding contact met een medewerker op het klantcontactcentrum (KCC). De medewerker en klant kunnen elkaar live zien, met elkaar spreken of chatten en samen door websites browsen en documenten delen.

Als klant hoeft men hiervoor geen speciale software te installeren.

De pilot virtuele balie loopt tot 1 juli 2012. Voor die tijd moet het project geëvalueerd worden.

In dit verslag staan de resultaten van een onderzoek onder de klanten van de digitale balie. Elke bezoeker aan de virtuele balie kreeg na contact het verzoek om een korte vragenlijst in te vullen over de dienstverlening van de virtuele balie. Hiervoor kon men na afloop van het contact op de website van de gemeente Zoetermeer klikken op een link naar een digitale vragenlijst.

respons

Het evaluatieonderzoek is gestart op 21 maart en liep tot en met 1 juni 2012. In totaal zijn in deze periode 11 enquêtes ingevuld. Dit is een lage respons want in totaal hebben 300 mensen de enquête wel bekeken maar niet ingevuld.

Omdat de respons laag is worden de resultaten hier niet in percentages weergegeven maar in aantallen.

mening over de dienstverlening

Vrijwel alle respondenten zeggen goed geholpen te zijn via de virtuele balie. Eén respondent geeft aan dat zo niet te kunnen zeggen.

De respondenten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden ze zijn over de virtuele balie. Gemiddeld geeft men een rapportcijfer 7,8.

Twee respondenten geven een onvoldoende rapportcijfer. (rapportcijfer 4 en 5). Daarnaast worden de volgende rapportcijfers gegeven: 1 x 6, 1x7, 2x8, 2x9 en 3 x10.

De gegeven rapportcijfers kon men toelichten. Hiervan hebben 6 respondenten gebruik gemaakt.

Tabel 1. Toegelichte rapportcijfers

Rapportcijfer	Toelichting
4	Medewerkster kreeg de Headset niet aan waardoor beeld en geluid niet mogelijk waren.
5	ik weet niet of er contact is
7	communicatiemiddelen zijn goed, snelheid van opstarten van de sessie is erg traag. Daarnaast werkte de webcam niet (geen groot gebrek
8	Ik heb uitgebreide info gekregen, en het was duidelijk en to de point
8	goed geholpen met antwoord, ik kan er verder mee
10	duidelijkheid

Voorkeur voor contact met de gemeente

Van de 11 respondenten zouden er 3 de volgende keer als ze weer een vraag voor de gemeente hebben het liefst (weer) via de virtuele balie (het eerste) contact hebben. Eén respondent geeft er de voorkeur aan dan via de website het (eerste) contact te hebben. Eén respondent geeft de voorkeur aan telefonisch contact en de overige 5 respondenten laten dat afhangen van hun vraag.

In de volgende tabel staat per contactkanaal aangegeven voor welke vraag men dan contact zou opnemen.

Tabel 2. Genoemd voorbeeld van een vraag per contactkanaal

Contactkanaal	Voorbeeld van een vraag
virtuele balie	* algemene zaken
website	* gemeentebelastingen * concrete feiten zoals openingstijden, informatie
telefoon	* status klacht/melding
talie	* regelen van zaken zoals erkenning, aanvraag paspoort etc

BIJLAGE 1. Vragenlijst evaluatie virtuele balie

1 Bent u goed geholpen via de virtuele balie? Multi-level vraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ja
 nee
 dat kan ik zo niet zeggen
 wilt u dit toelichten?

2 Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de virtuele balie? Vraag (single response)

- 1 heel erg ontevreden
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 heel erg tevreden

3 Wilt u dit rapportcijfer toelichten? Open vraag (klein)

4 Als u weer een vraag heeft voor de gemeente, hoe zou u dan het liefst (het eerste) contact hebben? Vraag (single response)

- via de virtuele balie [>> 10. Dit was de laatste vraag. Als u op de bu...]
 via de website [>> 10. Dit was de laatste vraag. Als u op de bu...]
 via de telefoon [>> 10. Dit was de laatste vraag. Als u op de bu...]
 via de balie [>> 10. Dit was de laatste vraag. Als u op de bu...]
 dat hangt af van mijn vraag

5 Kunt u per contactkanaal een voorbeeld van een vraag noemen? Tussenpagina

6 De virtuele balie voor bijvoorbeeld een vraag over ... Open vraag (klein)

7 De website voor bijvoorbeeld een vraag over ... Open vraag (klein)

8 De telefoon voor bijvoorbeeld een vraag over ... Open vraag (klein)

9 De balie voor bijvoorbeeld een vraag over ... Open vraag (klein)

10 Dit was de laatste vraag. Als u op de button verder klikt worden de antwoorden Tussenpagina verstuurd en kunt u niet meer terug naar de vragenlijst.