

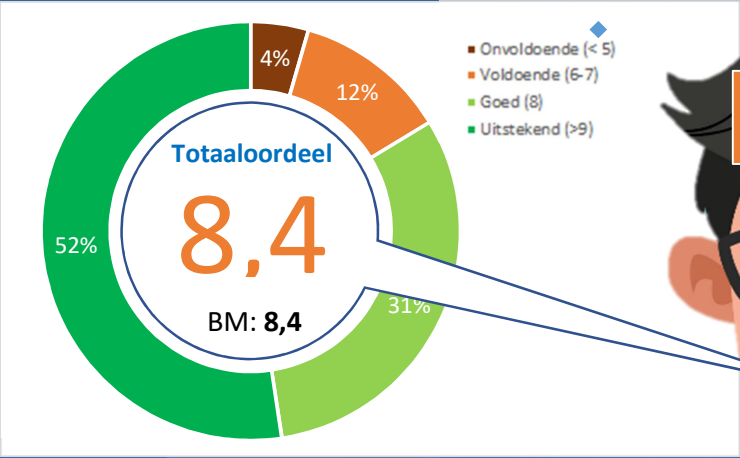
# Dienstverlening aan de balie

## Resultaten continu klantonderzoek 2020 Zoetermeer



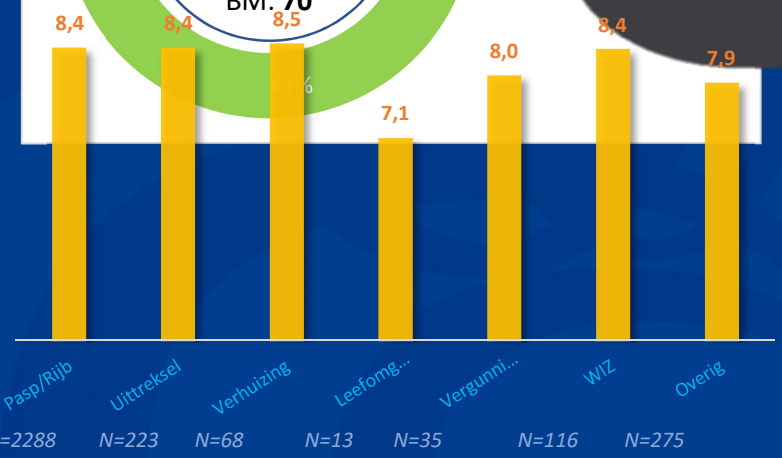
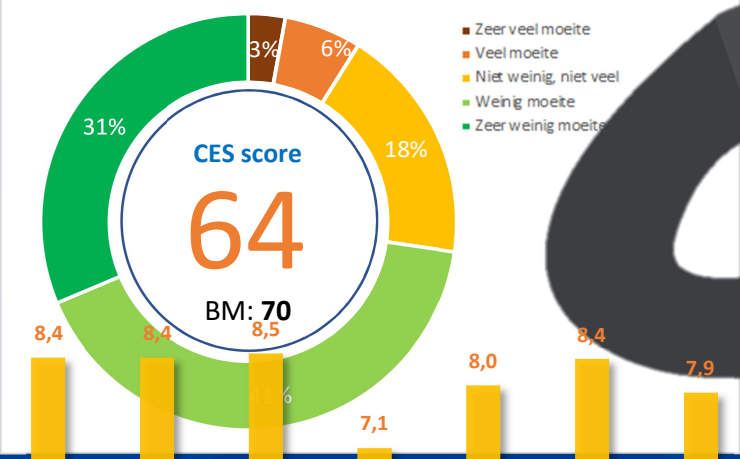
Respos  
**3018**  
personen

Reviews  
**0**  
personen



	Zoetermeer	BM
Openingstijden	8,2	8,0
Wachtruimte	8,0	8,1
Wachttijd	8,1	8,2
Privacy a.d. balie	8,0	8,0
Vriendelijkheid	8,6	8,6
Deskundigheid	8,7	8,7
Hostmanship	8,9	8,9
Prijs v.h. product	7,3	7,2
Doorlooptijd	8,5	8,5

Ik werd in één keer geholpen  
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik heb aangevraagd  
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had  
Ik moet terugkomen om een andere reden  
Weet ik niet (meer)



Totaaloordeel per product

Verbeter tips  
**633**  
personen

- ✓ betere tijdsplanning, zorg ervoor dat de klanten op tijd geholpen worden. Plan voldoende tijd voor de afspraken die gemaakt zijn. En begin op tijd, 9 uur is 9 uur en niet 5 minuten later.
- ✓ Dat de afspraak is altijd op het tijdstip dat ingepland was
- ✓ iets vriendelijker personeel.
- ✓ backoffice goed organiseren en afspraak voorbereiden. Ik had een e-mail kunnen krijgen, dat het gevraagde dossier (nog) niet beschikbaar was.

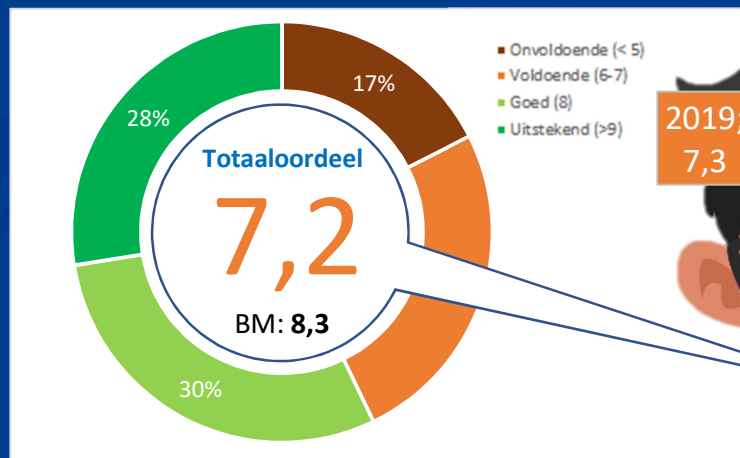
# Digitale dienstverlening

## Resultaten continu klantonderzoek 2020 Zoetermeer

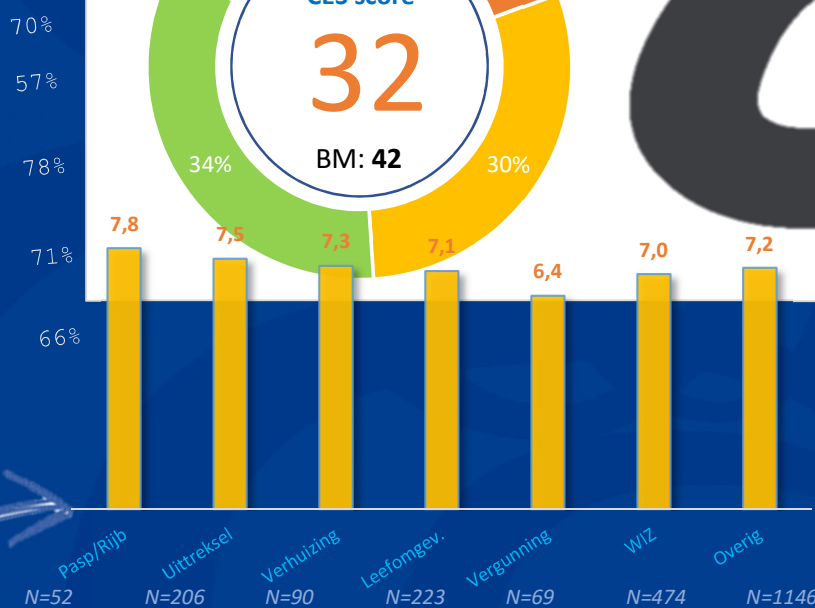
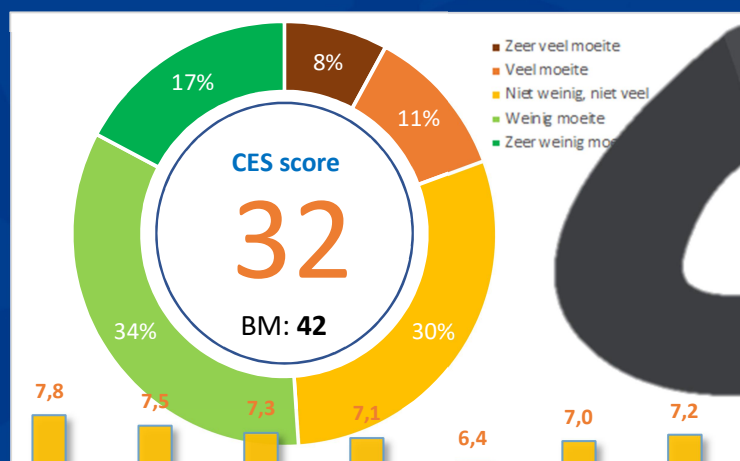


Respons  
**2260**  
personen

Reviews  
**382**  
personen



2018;  
7,6  
2019;  
7,3



	Zoetermeer (% eens)	BM
Aanvraag verliep eenvoudig	62%	68%
Digitaal loket is gebruiksvriendelijk	63%	67%
Digitaal loket is goed vindbaar	62%	68%
Benodigde info v.d. aanvraag is duidelijk	60%	64%
Benodigde info is eenvoudig te vinden	54%	60%
Formulier makkelijk in te vullen	68%	71%
Gebruikte taal in het formulier is duidelijk	74%	76%

Hoe de aanvraag-procedure zou verlopen  
Hoe lang de procedure zou duren  
Welke documenten en gegevens u moest aanleveren  
Welke kosten er gemoeid zouden zijn met uw aanvraag  
Waar u terecht kon met vragen

Totaaloordeel per product

Verbeter tips  
**771**  
personen

- ✓ De digitale dienstverlening is op zich wel goed, alleen het wordt niet binnen de termijn afgehandeld soms ook negeert.
- ✓ Een kopie van de aanvraag naar het naar mijn email sturen, zodat ik kan terugvinden wat ik heb gestuurd. Het toevoegen van bijlagen
- ✓ Neem de aanvrager (lees bewoner van Zoetermeer) serieus en behandel hem/haar met het nodige respect.
- ✓ afspraak nakomen

## TOELICHTING

In deze factsheet(s) treft u de belangrijkste resultaten van de klanttevredenheids-onderzoeken (KTO's), als onderdeel van het NVVB Dashboard Managementinformatie. Deze onderzoeken geven het oordeel van de burger weer ten aanzien van de dienstverlening via de kanalen balie, telefoon en digitaal.

### Uitnodigingen

De uitnodigingen voor deelname aan het balieonderzoek en het telefonisch onderzoek zijn door de gemeente verzonden. Dit kan op vier manieren:

- **Invoeren van emailadres(sen) in de Inviter omgeving** van het Dashboard (direct na afloop van het klantcontact of aan het einde van de dag/week), waarna de klant automatisch de uitnodiging ontvangt om deel te nemen aan het onderzoek
- **Versturen van een uitnodiging vanuit de applicatie.** Hiervoor zijn koppelingen gerealiseerd met de afsprakenmodule van Qmatic, Timeblockr en JCC.
- **Meegeven van een kaartje**, met daarop de uitnodiging en verwijzing naar de online vragenlijst.
- **Invullen van de vragenlijst via een enquêtezuil.** Deze zuil wordt geleverd door One2Ten en geplaatst op een strategische plek bijvoorbeeld bij de receptie of in de wachtruimte. Informeer naar de mogelijkheden via de helpdesk.

Het digitale onderzoek verloopt volledig automatisch, dat wil zeggen dat iedere klant na afloop van de digitale aanvraag automatisch een uitnodiging (per mail) krijgt om deel te nemen aan het onderzoek.

In deze factsheet treft u onder het kopje 'uitnodigingen' alleen het aantal uitnodigingen dat via de Inviter omgeving is verzonden. Het aantal meegegeven kaartjes en via de applicatie verzonden uitnodigingen is hierin niet meegenomen. Ook het aantal uitnodigingen voor het digitale onderzoek wordt in deze factsheet niet weergegeven. Hier hebben wij als Team DD geen inzicht in, omdat dit verloopt via de gemeentelijke website.

### Respons

De respons betreft het aantal geretourneerde vragenlijsten. De resultaten van de klantonderzoeken worden ook ieder kwartaal weergegeven in het Dashboard. Voorwaarde is wel dat u voldoende respons heeft verzameld (minimaal 10 respondenten).

### Reviews

Het aantal reviews betreft het aantal klanten dat een toelichting op het rapportcijfer heeft gegeven. In de online omgeving van de klantmonitor kunt u de antwoorden op deze vraag raadplegen en downloaden door rechtsboven op 'view cases' te klikken.

### Verbeter tips

Betreft het aantal klanten dat de vraag "Heeft u nog suggesties voor de gemeente over hoe de dienstverlening aan de balie kan worden verbeterd?" met ja heeft geantwoord. In de factsheet(s) zijn een aantal van deze tips weergegeven. Voor de overige tips verwijzen we naar de klantmonitor.

### Totaaloordeel

Het totaaloordeel is gebaseerd op de vraag: "Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop u in het algemeen bent geholpen?". Het totaaloordeel is geen berekend gemiddelde van de onderliggende dienstverleningsaspecten, zoals de openingstijden, wachttijd, etc. Het kan dus zo zijn dat het totaaloordeel lager is dan het gemiddelde van alle onderliggende aspecten. Kennelijk zijn er andere aspecten die klanten in hun overweging meenemen.

### CES score

De CES is gebaseerd op de vraag: 'Hoeveel moeite heeft u persoonlijk moeten doen om uw om uw vraag/vraag/klacht afgehandeld te krijgen?' en wordt berekend door het % klanten dat zegt weinig of geen moeite te hebben moeten doen, te verminderen met het % dat zegt (heel) veel moeite te hebben moeten doen. Hoe hoger de CES-score is, hoe eenvoudiger het wordt voor een klant om zijn vraag beantwoord te krijgen.

### Hostmanship

Hostmanship is de overtreffende trap van klantvriendelijkheid en omvat aspecten zoals deskundigheid, empathie en het echt willen oplossen van het probleem van de klant. Simpel gesteld: klanten het gevoel geven dat ze welkom zijn en gewaardeerd worden. In het onderzoek is aan klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor:

- De bereidheid van de medewerker om u te helpen
- De deskundigheid van de medewerker
- De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd
- De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen
- De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht
- De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf vertegenwoordigde maar de hele gemeente.