

# Dienstverlening aan de balie

## Resultaten continu klantonderzoek 2017

# Zoetermeer



**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitnodigingen

(via inviter)

**36550**

personen

Respons

**5990**

personen

Reviews

**325**

personen

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)

51%

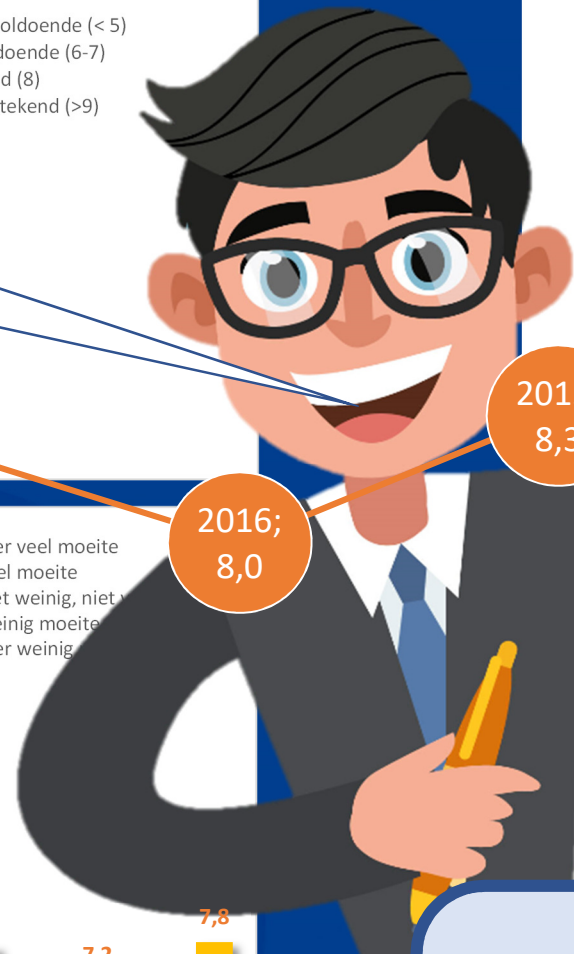
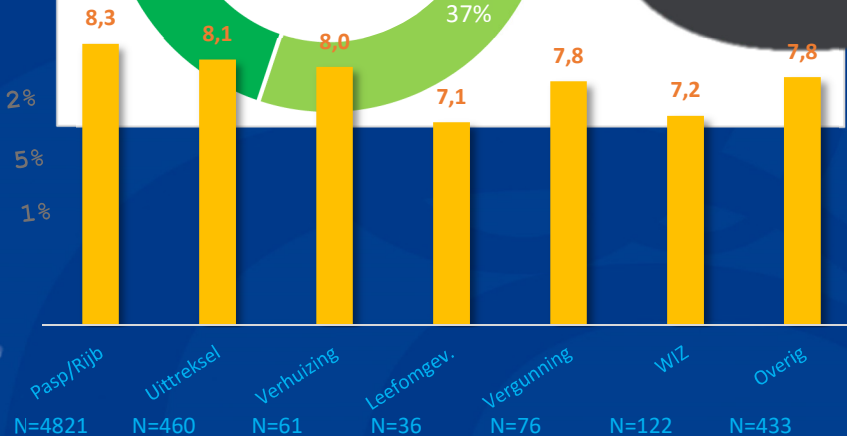
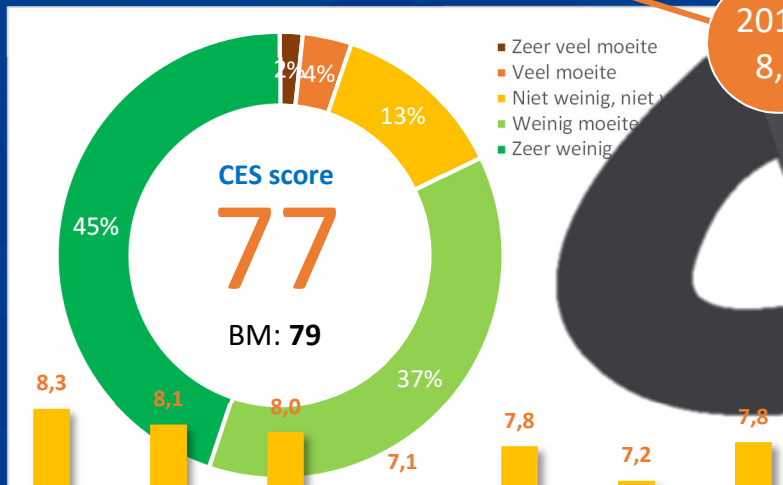
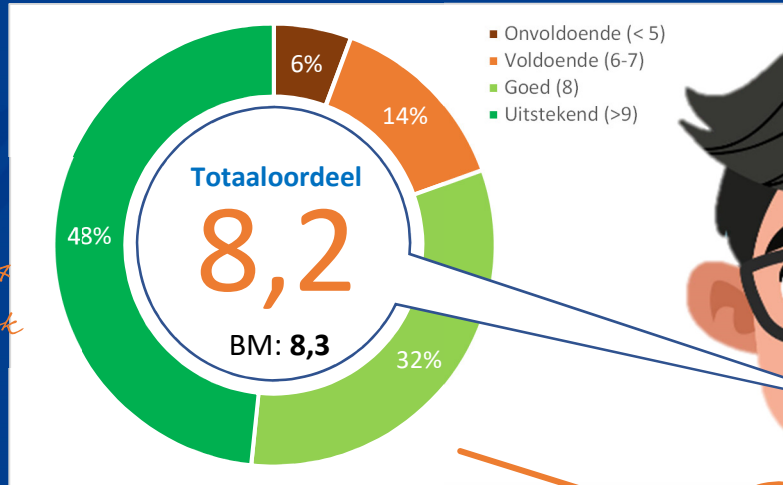
41%

2%

5%

1%

Totaaloordeel per product



2015;  
8,3

2016;  
8,0

|                     | Zoetermeer | BM  |
|---------------------|------------|-----|
| Openingstijden      | 7,7        | 7,6 |
| Wachttijd           | 6,5        | 7,5 |
| Wachtruimte         | 7,7        | 8,0 |
| Privacy a.d. balie  | 7,1        | 7,4 |
| Vriendelijkheid     | 8,4        | 8,5 |
| Deskundigheid       | 8,4        | 8,5 |
| Hostmanship         | 8,1        | 8,2 |
| Prijs v.h. product  | 6,1        | 6,2 |
| Totale doorlooptijd | 7,9        | 8,1 |

Verbeter tips  
**1254**  
personen

- ✓ Meer invaliden parkeerplaatsen.
- ✓ Goede controle op de klantvriendelijkheid
- ✓ Er werd niet gemeld dat ik goed alles moest controleren op mijn nieuwe rijbewijs voordat ik het meenam. Dit is wel belangrijk.
- ✓ Ik ben zeer vriendelijk en deskundig geholpen. De lagere cijfers voor de omgeving zijn door de tijdelijke locatie. Inleving e.d. vind ik bij de aanvraag van een reisdocument geen issue.
- ✓ Bij aangevraagde producten gelijk ophaal afspraak aanbieden of een mail sturen wanneer het product naar verwachting klaar is met daarbij een link om een afspraak te maken

# Telefonische dienstverlening

## Resultaten continu klantonderzoek 2017

# Zoetermeer



**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitnodigingen  
*(via inviter)*

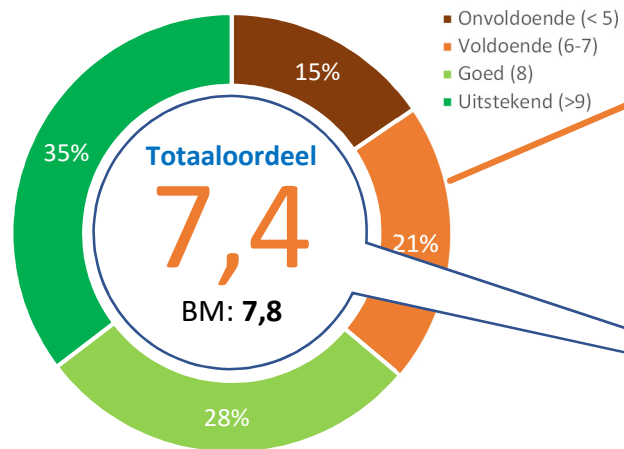
**17230**  
personen

Respons

**1773**  
personen

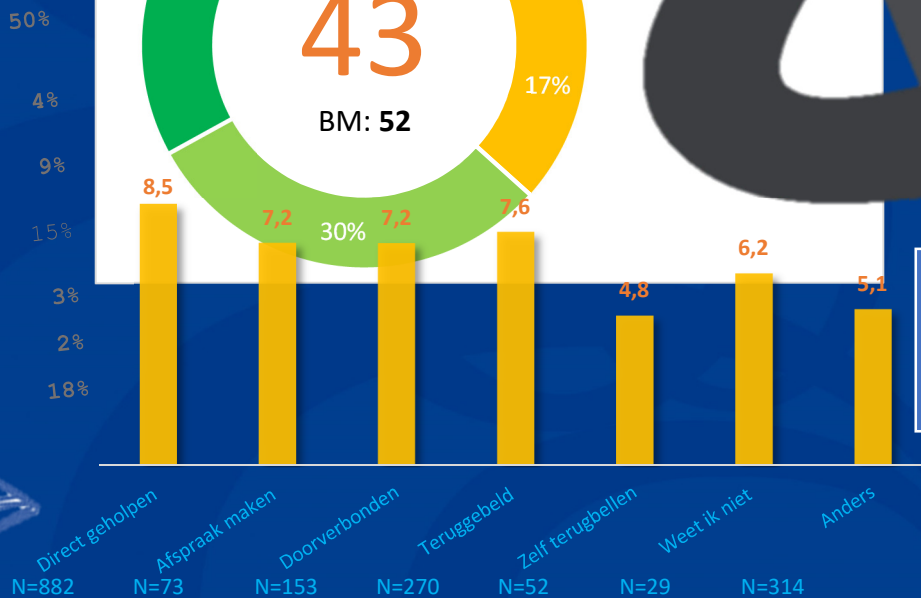
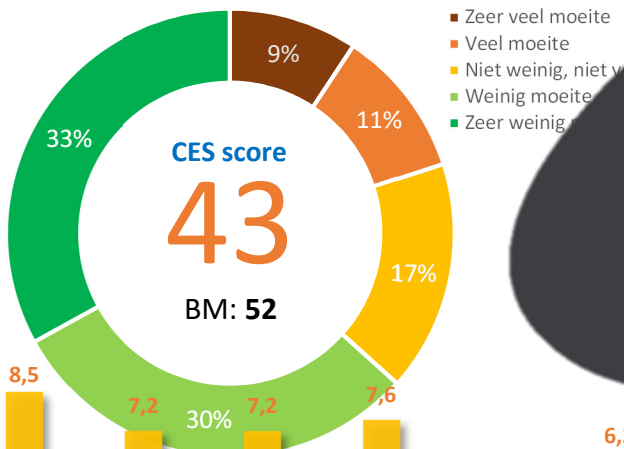
Reviews

**263**  
personen



2016;  
8,4

2015;  
8,4



|                     | Zoetermeer | BM  |
|---------------------|------------|-----|
| Openingstijden      | 7,5        | 7,6 |
| Wachttijd           | 6,9        | 7,5 |
| Vriendelijkheid     | 8,2        | 8,4 |
| Deskundigheid       | 7,7        | 8,0 |
| Hostmanship         | 7,5        | 7,8 |
| Duidelijkheid info  | 7,5        | 7,9 |
| Op de hoogte houden | 7,1        | 7,4 |

Verbeter tips

**496**  
personen

- ✓ Meer personeel inzetten en nog ruimere spreekuren van speciale afdelingen zoals de wmo of wzi
- ✓ Graag een bevestiging via de mail.
- ✓ Ik ben perfect geholpen, vasthouden!
- ✓ Ook de huisarts moest heel lang in de wacht 32 min. Als de huisarts een mail kan sturen gaat het allemaal een stuk sneller.
- ✓ U moet goede vragen stellen in deze lijst. En niet over telefonische contacten als ik alleen mail contact heb gehad.
- ✓ Gemaakte afspraken nakomen. ik ga vandaag zelf maar weer contact opnemen.
- ✓ Beter bereikbaarheid.

Totaaloordeel



Ik kon meteen geholpen worden door degene die ik aan de telefoon kreeg

Ik moest een afspraak maken met iemand van de gemeente

Ik moest worden doorverbonden

Ik ben later teruggebeld

Ik moest zelf later terugbellen

Weet ik niet (meer)

Anders

# Digitale dienstverlening

## Resultaten continu klantonderzoek 2017

# Zoetermeer

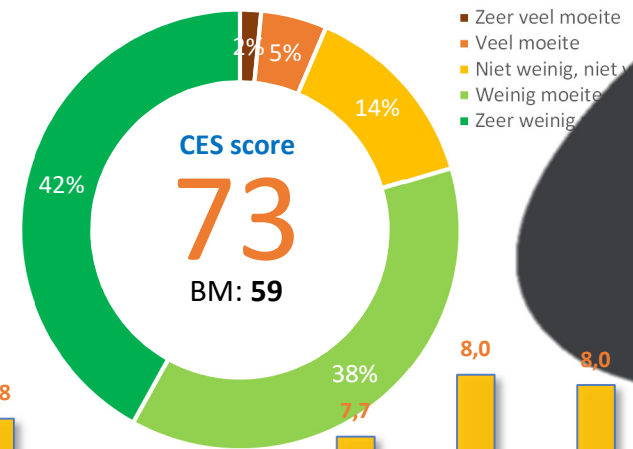
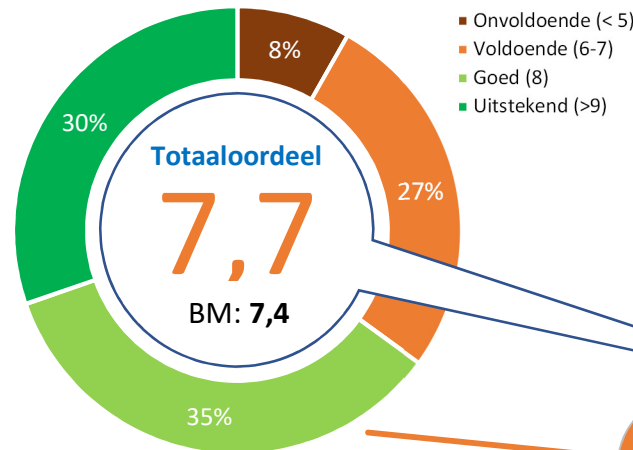


**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitgenodigd  
?  
personen

Respons  
**574**  
personen

Reviews  
**44**  
personen



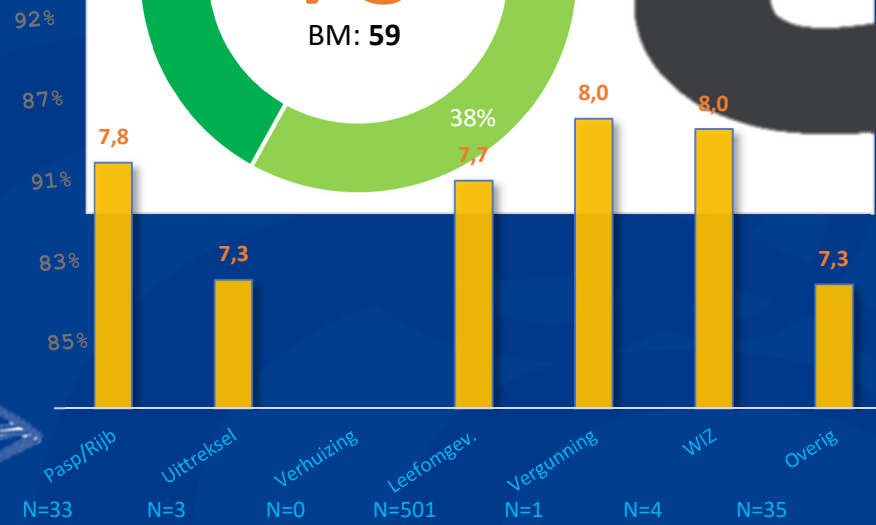
2016;  
7,6

2015;  
7,3

|   | Zoetermeer (% eens) | BM  |
|---|---------------------|-----|
| De aanvraag verliep eenvoudig                   | 73%                 | 72% |
| Het digitaal loket is gebruiksvriendelijk       | 74%                 | 72% |
| Het digitaal loket is goed vindbaar             | 76%                 | 73% |
| De benodigde info v.d. aanvraag is duidelijk    | 75%                 | 73% |
| De benodigde info is eenvoudig te vinden        | 73%                 | 68% |
| Het formulier is makkelijk in te vullen         | 74%                 | 75% |
| De gebruikte taal in het formulier is duidelijk | 81%                 | 81% |

In hoeverre waren de volgende zaken duidelijk op het moment dat u de aanvraag indiende?

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  
**136**  
personen

- ✓ Wanneer je een aantal moet invullen of veranderen moet het natuurlijk wel mogelijk zijn om het aantal te veranderen.
- ✓ Aantal aan te bieden dingen op n andere manier bv keuze laten zien
- ✓ Als met digid inlog is het raar dat je alles nog moet invullen bv adres geboortedatum enz enz
- ✓ Omschrijving hoe m3 in te vullen was verwarrend.Tip: stuur een dag voor het grof vuil wordt opgehaald een herinnering. (Ik weet niet af dat al gebeurt omdat ik vandaag mijn melding heb gedaan en de ophaaldag nog niet is geweest)
- ✓ Misschien bepaalde onderdelen wat uitgebreider.
- ✓ Gewoon zo door blijven gaan!

## TOELICHTING

In deze factsheet(s) treft u de belangrijkste resultaten van de klanttevredenheids-onderzoeken (KTO's), als onderdeel van het NNVB 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 in 2017. De resultaten van de klantonderzoeken worden ook ieder kwartaal weergegeven in het Dashboard. Voorwaarde is wel dat u voldoende respons heeft verzameld (minimaal 10 respondent-en). Onderstaande tabel laat zien in welke kwartalen u heeft voldaan aan deze voorwaarde.

|          | Q1   | Q2   | Q3   | Q4   |
|----------|------|------|------|------|
| Balie    | 1537 | 2039 | 1223 | 1210 |
| Telefoon | 1    | 727  | 593  | 490  |
| Digitaal | 185  | 147  | 139  | 106  |

### 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/verzoek/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.