

# Dienstverlening aan de balie

## Resultaten continu klantonderzoek 2018

# Zoetermeer



**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitnodigingen  
*(via inviter)*

**8302**  
personen

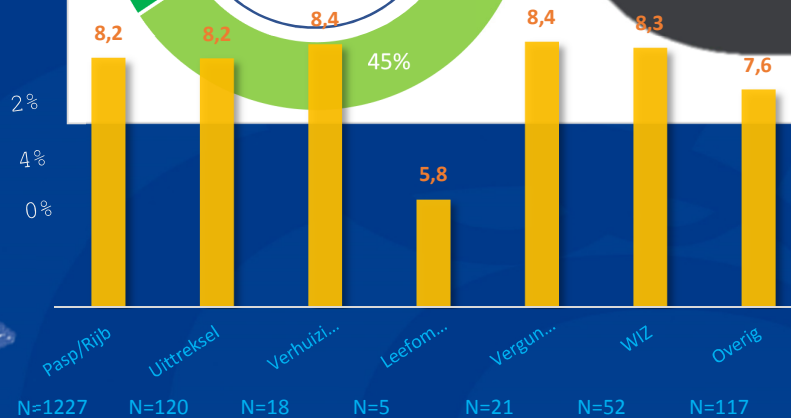
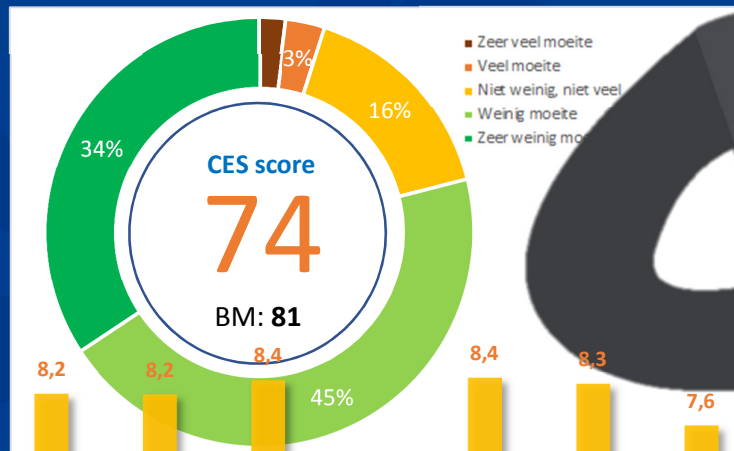
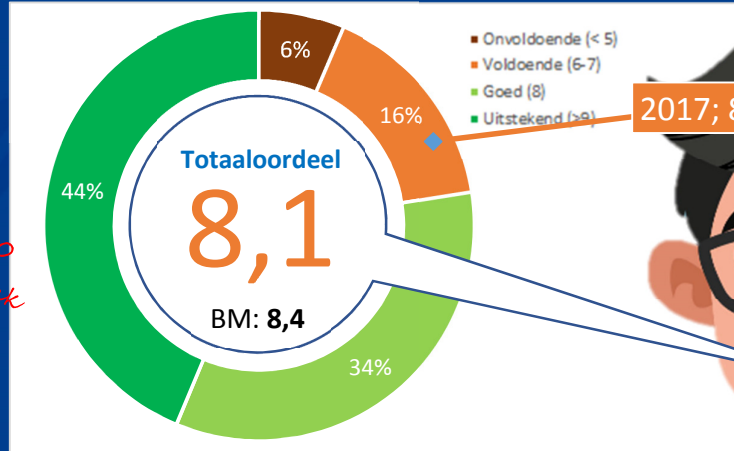
Respons

**1560**  
personen

Reviews

**96**  
personen

*w.v. 1540 op afspraak*



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

Ik werd in één keer geholpen 58%

Ik moet terugkomen om op te halen wat ik heb aangevraagd 36%

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) 2%

Totaaloordeel per product

Verbeter tips  
**437**  
personen

Aandacht voor klantvriendelijkheid en professionaliteit.

...ik als jong bejaarde zou zeer fijn vinden, als ik spontaan bij de Gemeente zou kunnen komen...kunnen jullie een balie openen voor "alleen voor 75 + jarige "

(Misschien trof ik met de verkeerde) maar iets meer service gerichte medewerker achter de balie. De wachtruimte is overigens prachtig geworden en de gastvrouw bij de aanmeldzuil was wel erg vriendelijk en behulpzaam. Zo iemand zou er ook achter de balie moeten zitten.

1 Neem geen afscheid van klanten aan de balie met "Doeil"2 het vingerafdrukkenapparaat bij een paspoortaanvraag haperde. Ik kreeg als 5er het commentaar dat dat wel vaker was bij oude mensen. Dat is onnodig beledigend.

# Telefonische dienstverlening

## Resultaten continu klantonderzoek 2018

# Zoetermeer



**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitnodigingen

(via inviter)

16059

personen

Respons

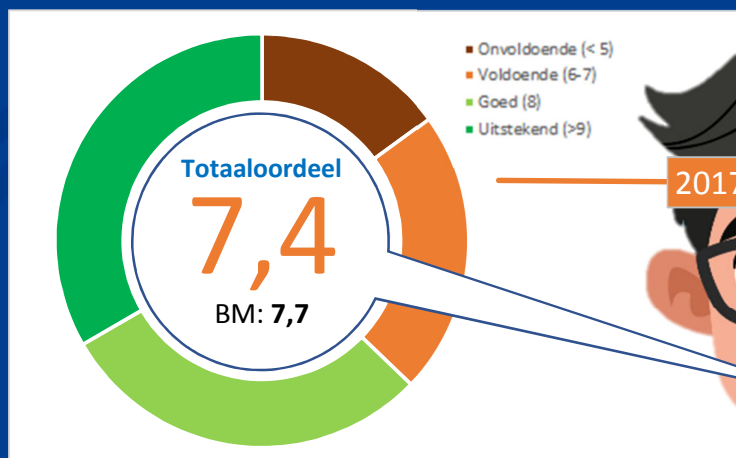
1365

personen

Reviews

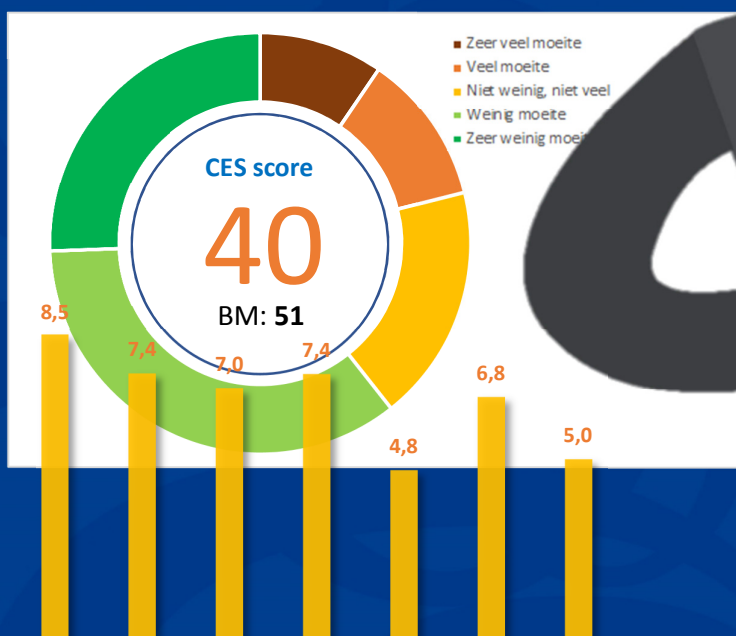
190

personen



2016; 8,4

2017; 7,4



	Zoetermeer	BM
Openingstijden	7,5	7,7
Wachttijd	6,7	7,3
Vriendelijkheid	8,1	8,4
Deskundigheid	7,7	8,1
Hostmanship	7,6	7,9
Duidelijkheid info	7,6	7,9
Op de hoogte houden	7,1	7,4

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

Totaaloordeel



Verbeter tips

385  
personen

22 minuten is te lang - voor een acute situatie. Niet voldoende lijnen of medewerkers.

Aanvragen voor wat dan ook. Gewoon weer via een Formulier.

Alles wat eerder genoemd is verbeteren.

Altijd een persoonlijk nr van een klantmanager geven en ook zorgen dat deze manager de hele dag bereikbaar is en niet alleen tussen 9 en 12

Begrip tonen en mensen zich gehoord laten voelen ipv afkappen, erdoorheen praten en blijven invullen voor een ander.

Bel bij een terug bevelzoek ook echt terug.

# Digitale dienstverlening

## Resultaten continu klantonderzoek 2018

# Zoetermeer

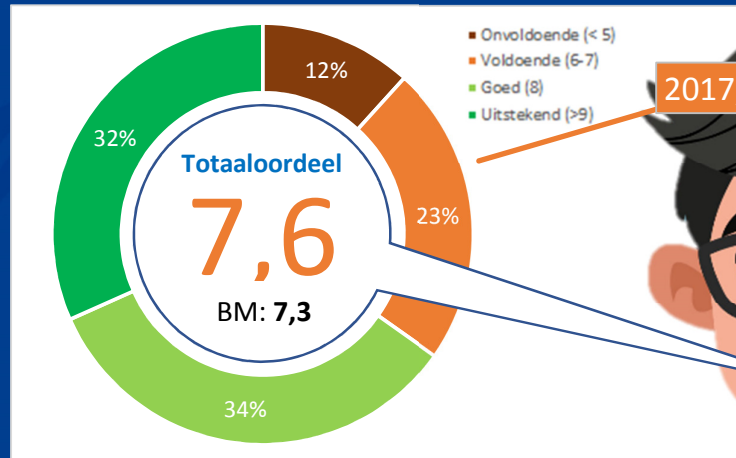


**NVVB** | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

Uitgenodigd  
?  
personen

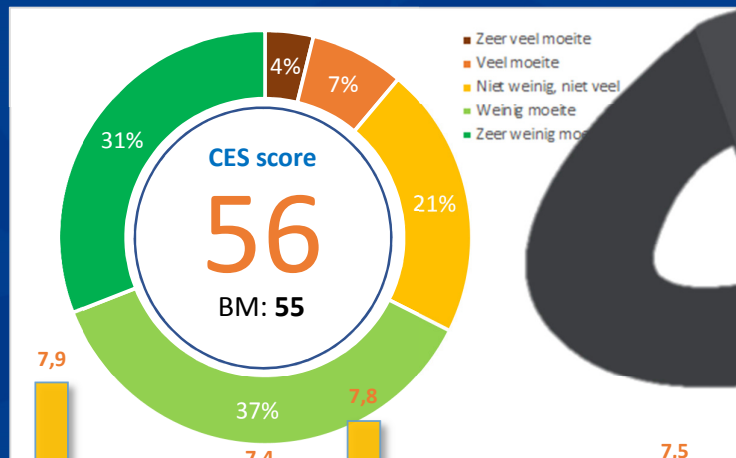
Respons  
**1221**  
personen

Reviews  
**94**  
personen



2017; 7,7

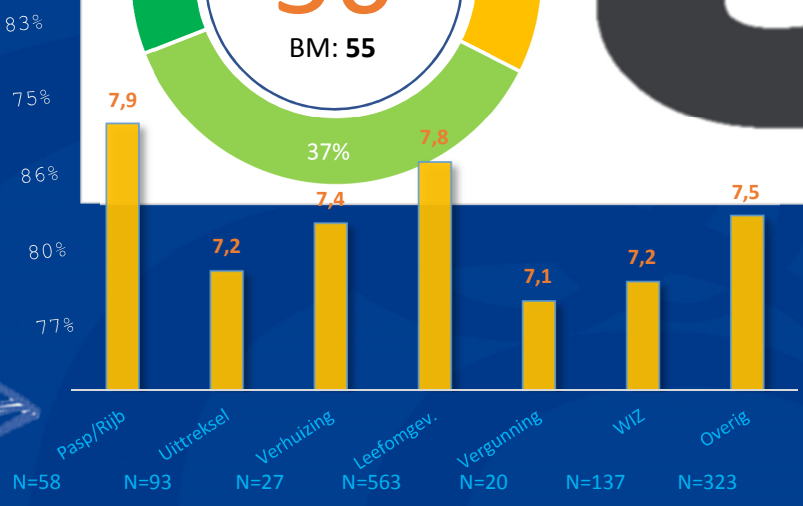
2016; 7,6



	Zoetermeer (% eens)	BM
De aanvraag verliep eenvoudig	69%	70%
Het digitaal loket is gebruiksvriendelijk	69%	70%
Het digitaal loket is goed vindbaar	71%	72%
De benodigde info v.d. aanvraag is duidelijk	75%	79%
De benodigde info is eenvoudig te vinden	65%	66%
Het formulier is makkelijk in te vullen	78%	82%
De gebruikte taal in het formulier is duidelijk	84%	88%

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 gemoed zouden zijn met uw aanvraag
- Waar u terecht kon met vragen



Totaaloordeel per product

Verbeter tips  
**343**  
personen

1 keer per maand is veel te weinig om een afspraak te maken voor grofvuil ophalen. Ik zou tevreden zijn met 2 keer per maand grofvuil ophalen.

Aangeven tot wanneer je een afspraak kunt maken voor grofvuil op te laten halen. Wilde vandaag (14okt) voor 18okt een afspraak maken en dat ging niet meer en nu moet ik weer een maand wachten. Zou fijn zijn om te weten dat je tot x datum een afspraak kunt maken voor eerst volgende ronde.

Aanvraag van een GPK sneller laten verlopen als het de een verlenging is. Iemand die zo'n kaart al jaren gebruikt wordt niet beter maar doorgaans slechter. Verlengen is dus een eenvoudige zaak.

als je een afspraak moet doen voor afspraak melding huwelijk, dan kun je bij online regelen helemaal geen afspraak maken, maar krijg je een formulier. Wat nu de bedoeling is is niet duidelijk.



## 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 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 respondenten).. Onderstaande tabel laat zien in welke kwartalen u heeft voldaan aan deze voorwaarde.

	Q1	Q2	Q3	Q4
Balie	668	3	0	889
Telefoon	654	299	270	142
Digitaal	169	172	176	704

### 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.