

Dienstverlening aan de balie

Resultaten continu klantonderzoek 2019

Zoetermeer



Uitnodigingen
(via inviter)

35037
personen

Respons

5035
personen

Reviews

292
personen

Ik werd in één keer geholpen

51%

Ik moet terugkomen om op te halen wat ik heb aangevraagd

42%

Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had

2%

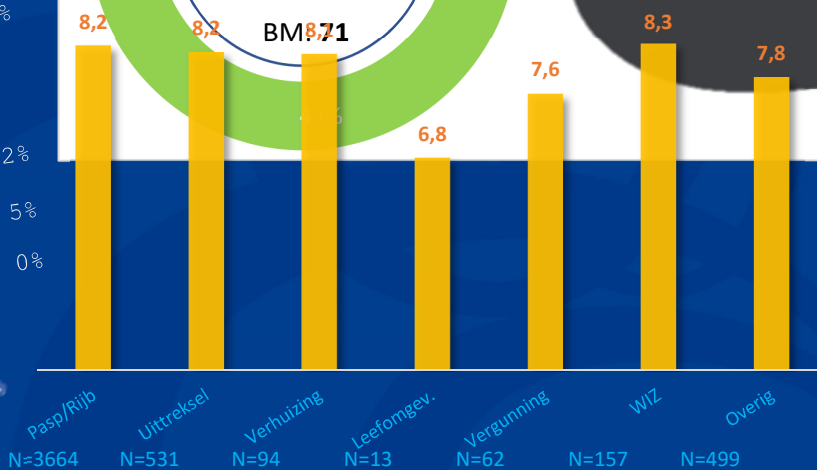
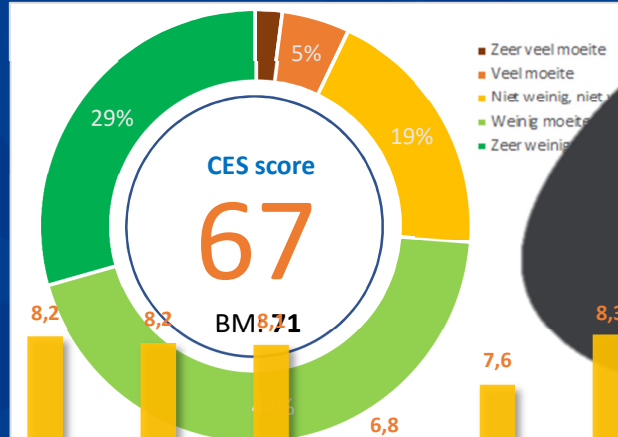
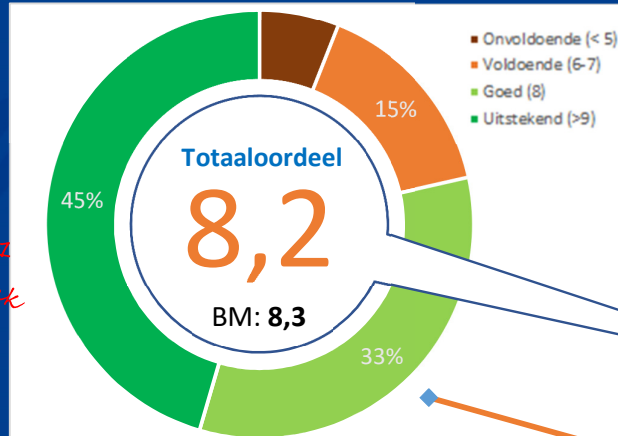
Ik moet terugkomen om een andere reden

5%

Weet ik niet (meer)

0%

Totaaloordeel per product



2017; 8,2

2018; 8,1

	Zoetermeer	BM
Openingstijden	7,9	7,9
Wachttijd	7,8	7,9
Wachtruimte	7,9	8,1
Privacy a.d. balie	7,4	7,5
Vriendelijkheid	8,3	8,4
Deskundigheid	8,3	8,4
Hostmanship	8,1	8,2
Prijs v.h. product	6,5	6,5
Totale doorlooptijd	7,8	8,0

Verbeter tips

1386
personen

- ✓ Afspraak maken niet alleen telefonisch of via internet, maar ook bij een medewerker mogelijk maken.
- ✓ Kennis op orde hebben. Weet ik niet is geen antwoord
- ✓ *Personeel erg terug* houdend totaal niet open. volgens mij had die mevrouw geen zin. vriendelijkheid was ver te zoeken
- ✓ Rekening houdend met de gevorderde leeftijd van de aanvrager (92 jaar) de wachttijd verkorten.
- ✓ formulier geboorteaangifte aanpassen- betere afspraakmogelijkheden- cadeautje bij geboorte was leuk geweest

Digitale dienstverlening

Resultaten continu klantonderzoek 2019

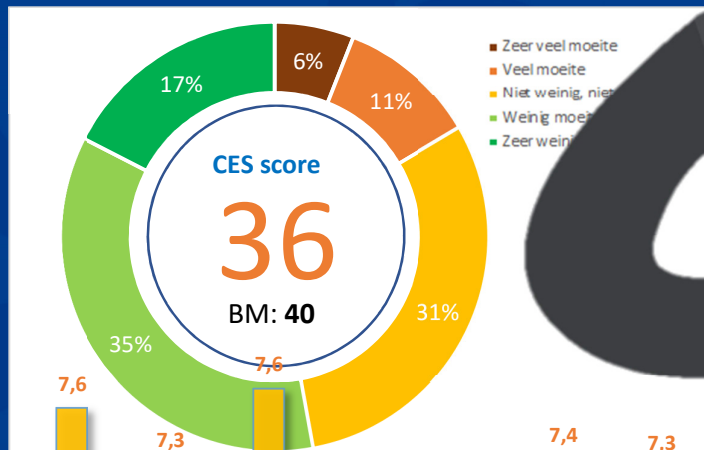
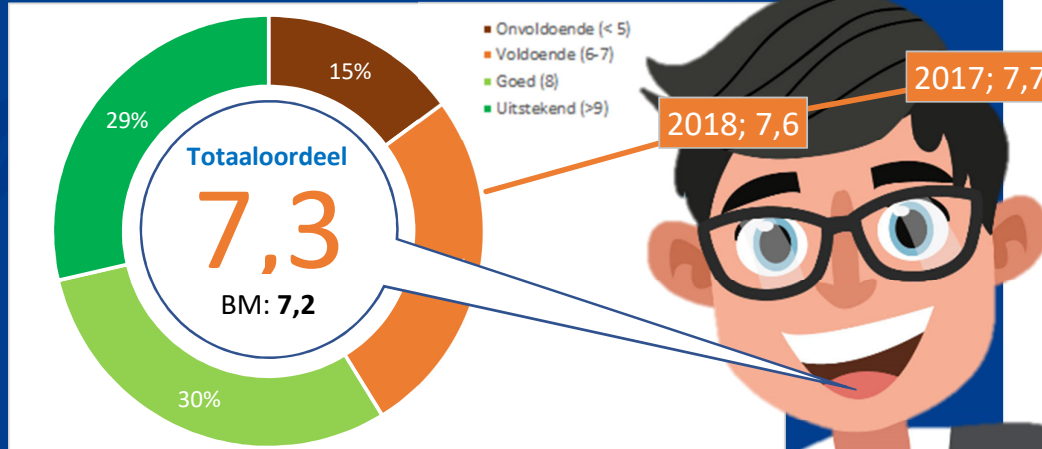
Zoetermeer



Uitgenodigd
?
personen

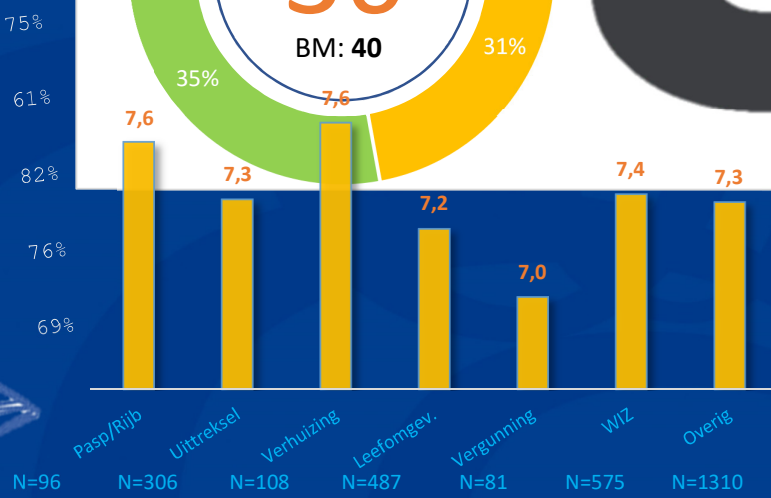
Respons
3041
personen

Reviews
429
personen



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



	Zoetermeer (% eens)	BM
De aanvraag verliep eenvoudig	65%	68%
Het digitaal loket is gebruiksvriendelijk	65%	68%
Het digitaal loket is goed vindbaar	64%	69%
De benodigde info v.d. aanvraag is duidelijk	64%	66%
De benodigde info is eenvoudig te vinden	58%	62%
Het formulier is makkelijk in te vullen	70%	71%
De gebruikte taal in het formulier is duidelijk	76%	77%

Verbeter tips
964
personen

- ✓ Aangeven wanneer een aanvraag daadwerkelijk is afgehandeld en wanneer en op welke manier men de gevraagde stukken kan verwachten
- ✓ Gewoon telefonisch en schriftelijk graag. Zeker voor de ouderen
- ✓ Als digid niet werkt dan moet er duidelijker worden gemaakt
- ✓ Kom je belofte stipt na. Dit is al het vijfde jaar dat ik hemel en aarde moet bewegen om mijn taxatieverslag elektronisch binnen te krijgen! Hoe moeilijk kan dit zijn!!
- ✓ telefonisch mensen te woord staan.

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	1413	1397	1264	961
Telefoon	0	0	0	0
Digitaal	1100	814	605	522

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.