# Paspoort, identiteitskaart en rijbewijs

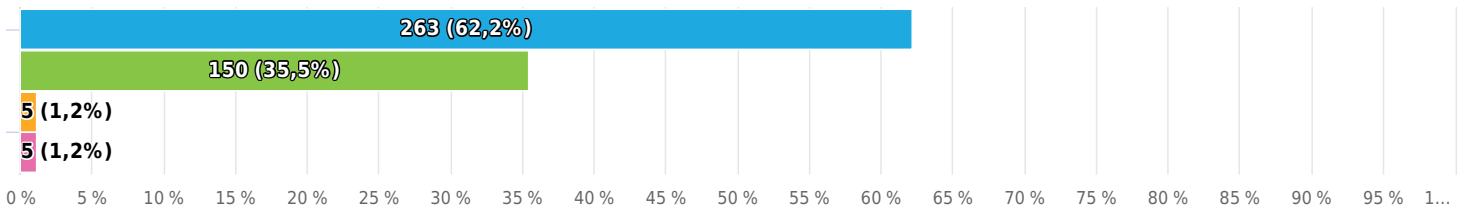
gemeente Peel en Maas

# Resultaten

## 1. Hoe tevreden bent u over de wachttijd voor het aanvragen van een paspoort, id-kaart of rijbewijs?

*Enkele keuze , Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

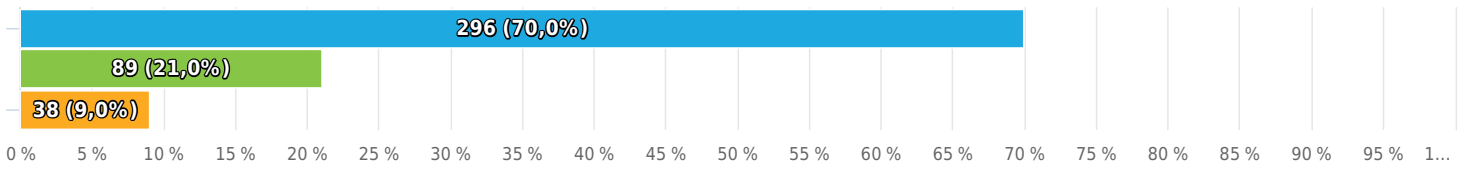
| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Heel tevreden | 263 | 62,2% |
| Tevreden | 150 | 35,5% |
| Minder tevreden | 5 | 1,2% |
| Ontevreden | 5 | 1,2% |




## 2. Welke dag heeft uw voorkeur voor het aanvragen van een paspoort, id-kaart of rijbewijs?

*Enkele keuze , Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

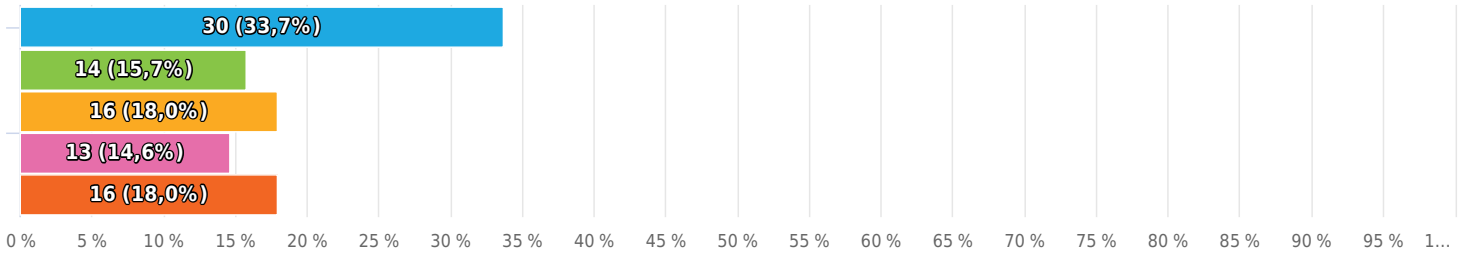
| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Maandag t/m vrijdag overdag (08.30 - 17.00 uur) | 296 | 70,0% |
| Avond (17.00 - 19.30 uur) | 89 | 21,0% |
| Zaterdag (08.30 - 12.00 uur) | 38 | 9,0% |



# 2a. Welke (extra) avond heeft uw voorkeur?

*Enkele keuze , Antwoorden 89 x, onbeantwoord 334 x*

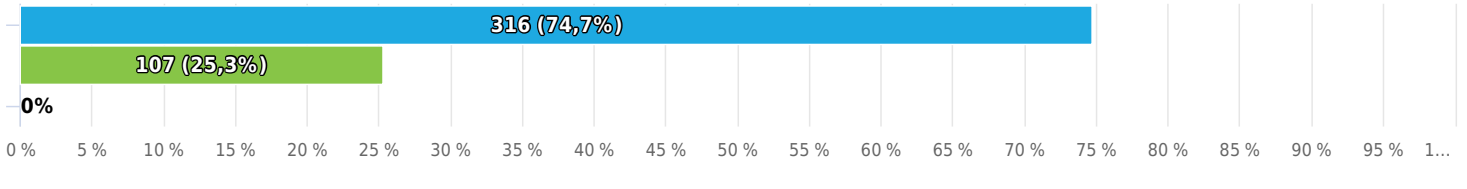
| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Alleen de maandag is voldoende | 30 | 33,7% |
| Dinsdag | 14 | 15,7% |
| Woensdag | 16 | 18,0% |
| Donderdag | 13 | 14,6% |
| Vrijdag | 16 | 18,0% |




# 3. Hoe vriendelijk bent u geholpen tijdens de aanvraag?

*Enkele keuze , Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

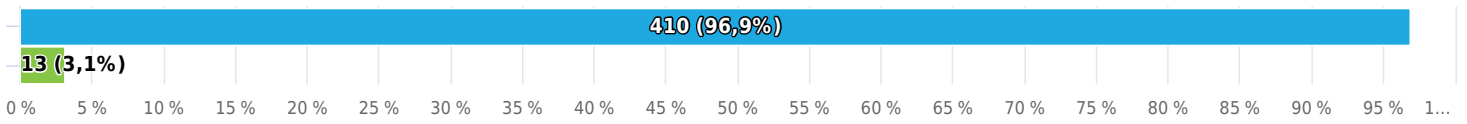
| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Heel vriendelijk | 316 | 74,7% |
| Vriendelijk | 107 | 25,3% |
| Onvriendelijk | 0 | 0,0% |



# 4. Is er voldoende privacy tijdens de aanvraag?

*Enkele keuze , Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

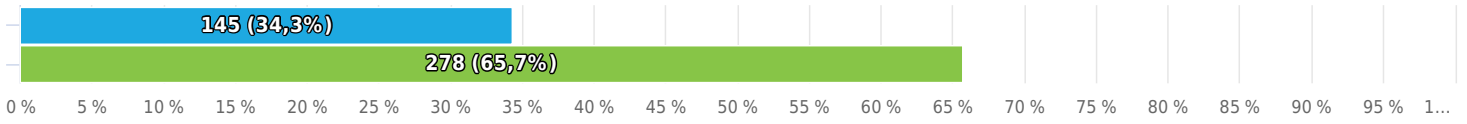
| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Ja | 410 | 96,9% |
| Nee | 13 | 3,1% |




# 5. Wilt u in de toekomst uw paspoort, id-kaart of rijbewijs thuisbezorgd hebben?

*Enkele keuze , Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Ja | 145 | 34,3% |
| Nee | 278 | 65,7% |



# 6. Spreekt u positief over de gemeente tegen anderen?

*Net Promoter Score®, Antwoorden 423 x, onbeantwoord 0 x*

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Detractors (0 - 6) | | | | | | | Passief (7 - 8) | | Promotoren (9 - 10) | |
| 0% | 0% | 0% | 1 (0,2%) | 2 (0,5%) | 8 (1,9%) | 14 (3,3%) | 70 (16,5%) | 173 (40,9%) | 91 (21,5%) | 64 (15,1%) |



Detractors
25 (5,9%)



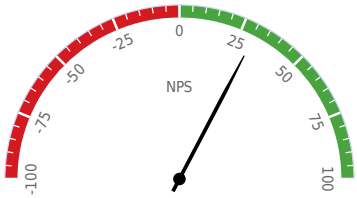
Passief
243 (57,4%)



Promotoren
155 (36,6%)

+30.7 %

Net Promoter Score®




NPS = Promotoren (36,6%) – Detractors (5,9%)