



The diagram consists of a central dark blue circle with the text 'Klantervaring' (Customer Experience) inside. Six lines radiate from this central circle to six surrounding circles of different shades of blue and green. Each surrounding circle contains a number and a statement. The statements are: 1. De klant heeft één aanspreekpunt (The customer has one point of contact), 2. We helpen de klant snel en efficiënt (We help the customer quickly and efficiently), 3. De klant ervaar één organisatie (The customer experiences one organization), 4. De klant kan alles online (The customer can do everything online), 5. Onze diensten zijn gemakkelijk af te nemen (Our services are easy to take), and 6. We zijn persoonlijk in onze benadering (We are personal in our approach).

Gemeenteraad Sittard-Geleen

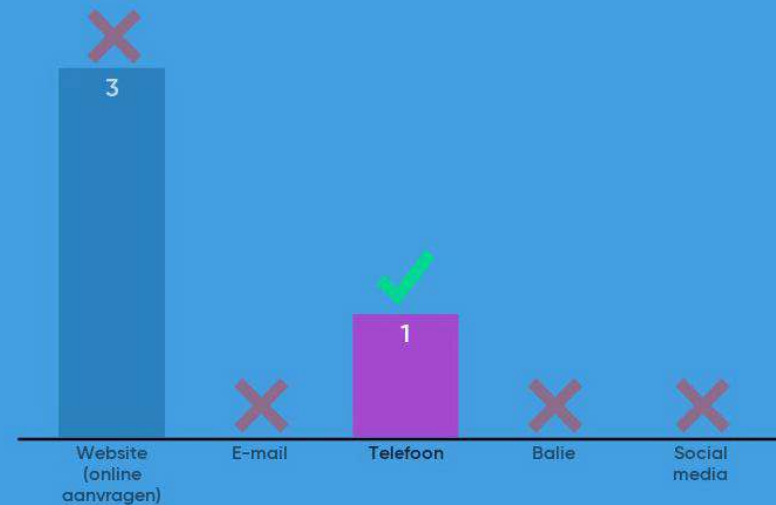
Klantervaring

Feiten en cijfers over de dienstverlening van de gemeente Sittard-Geleen

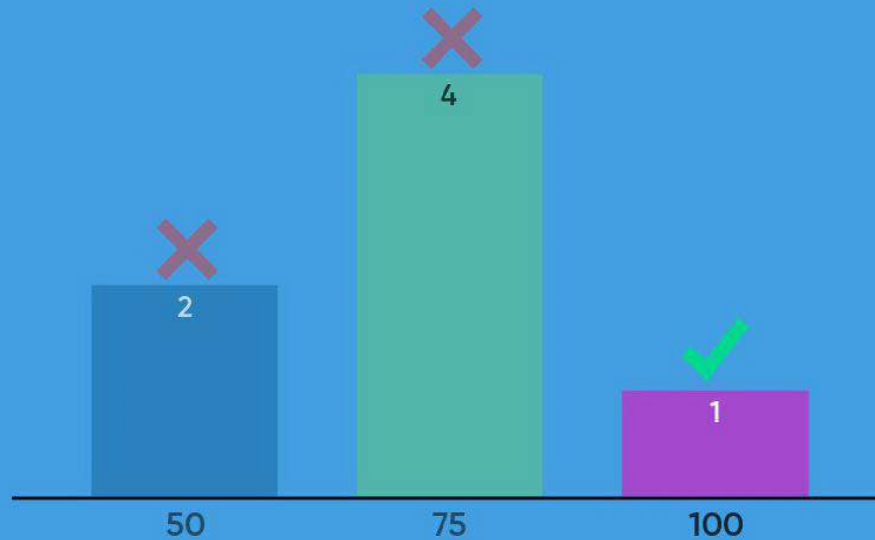
Hoe werkt het?

- Ga naar **www.menti.com**
- Gebruik de code **7742 9607**
- Of scan de QR-code

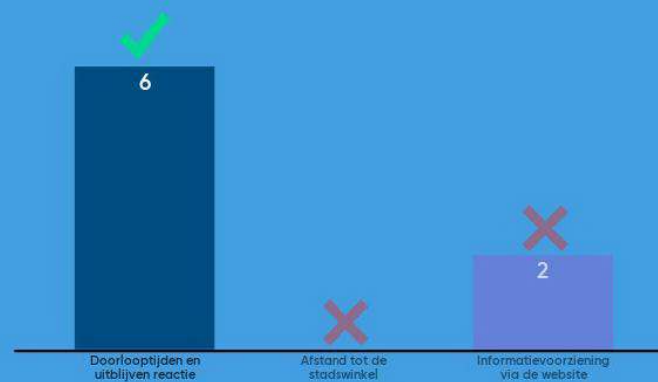
Welk kanaal gebruikt de inwoner het meeste?



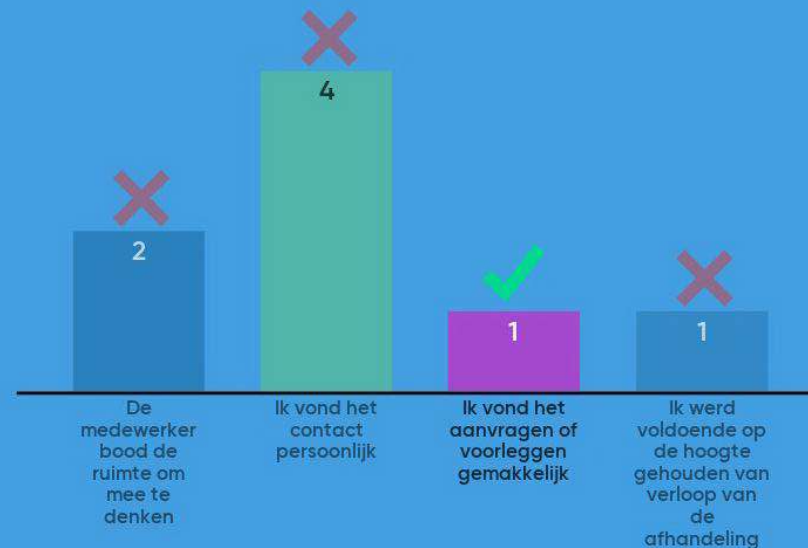
Hoeveel producten en diensten kan de inwoner digitaal bij ons aanvragen?



Welke verbeterpunten werden het meest door inwoners genoemd in de inwonerspeiling 2022?



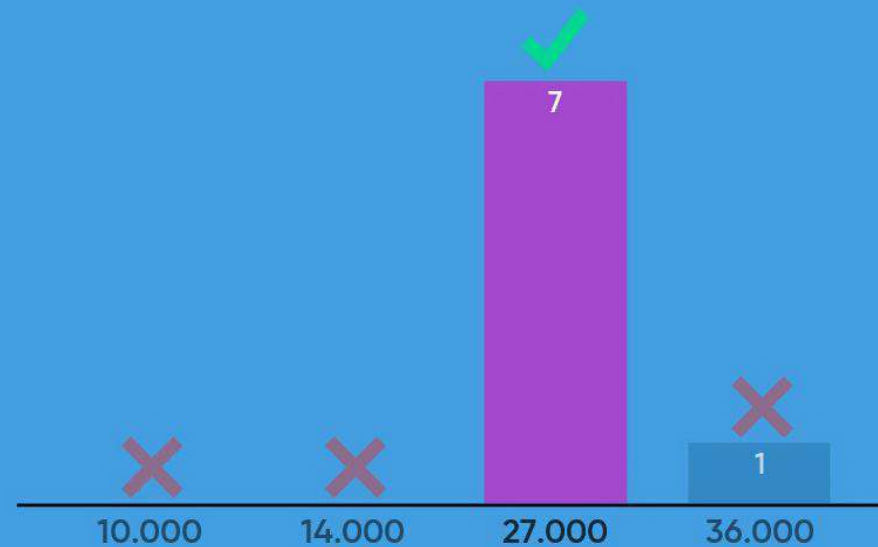
Op welke stelling scoren we het beste?



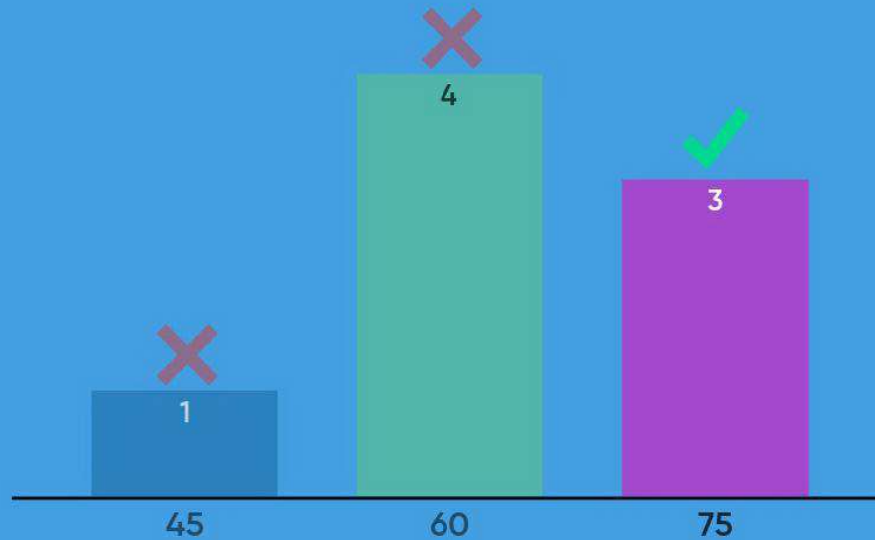
% oneens met de stelling

- De medewerker bood ruimte om mee te denken (32% oneens)
- Ik vond het contact persoonlijk (30% oneens)
- Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk (15% oneens)
- Ik werd voldoende op de hoogte gehouden van het verloop van de afhandeling (35% oneens)

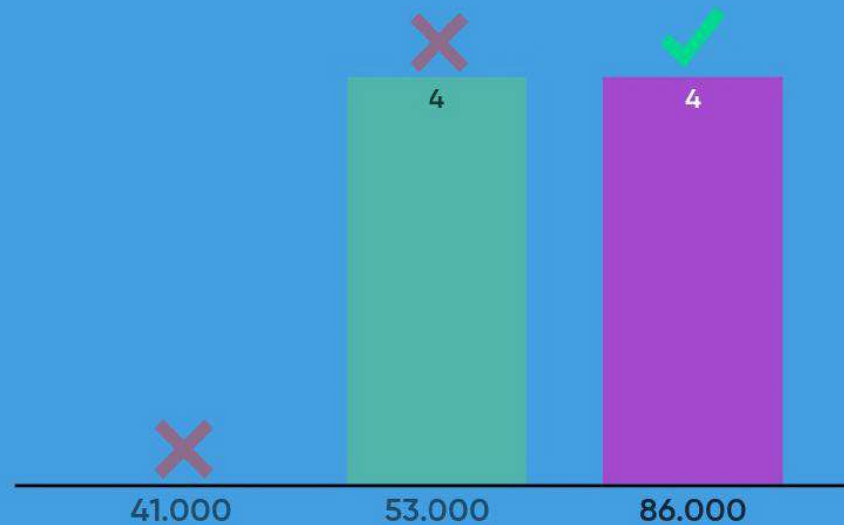
Hoeveel meldingen openbare ruimte komen per jaar bij de gemeente binnen (2023)



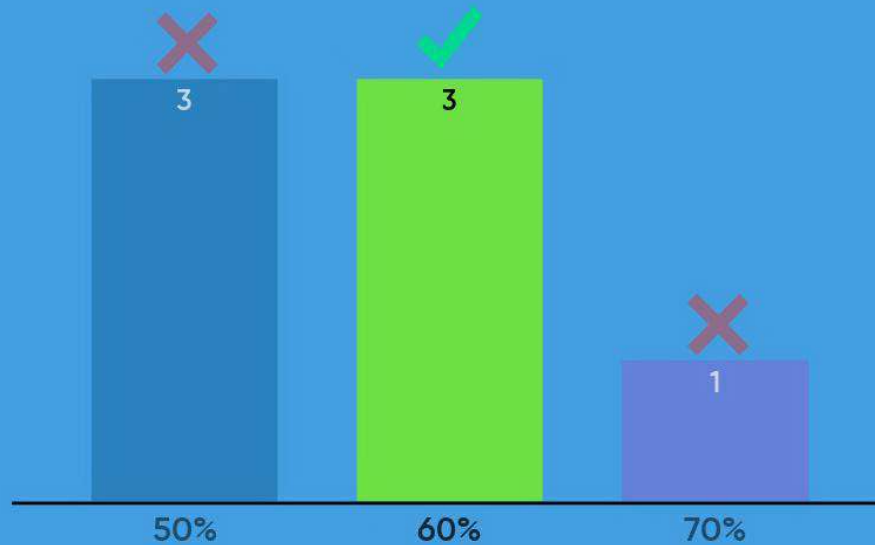
Hoeveel WOO (Wet Openbare Overheid) verzoeken zijn in 2023 ingediend



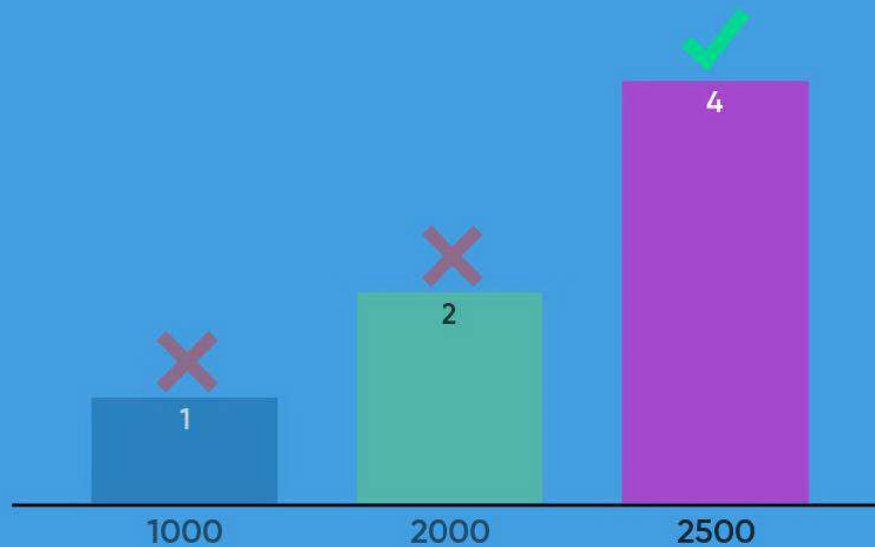
Hoeveel telefoontjes ontvangt het KCC per jaar?



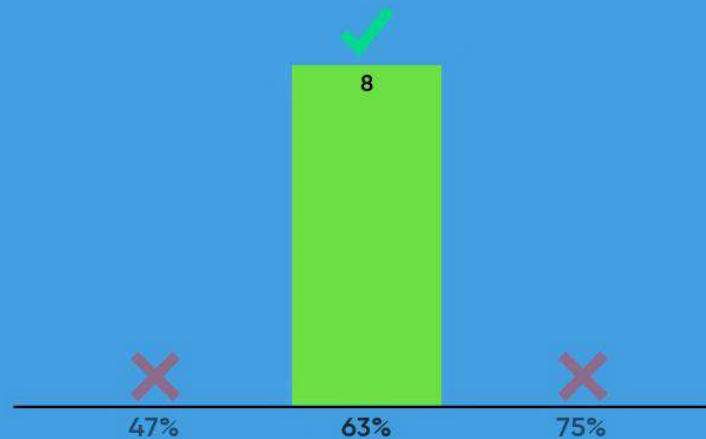
Op welk percentage van de telefoontjes kan het KCC meteen zelf antwoord geven?



Hoeveel telefoonnotities maakt het KCC gemiddeld per maand?



Welk % van de telefoonnotities wordt gemiddeld binnen een dag teruggebeld door de vakafdeling?



**We zijn er bijna... Wie
had de meeste
antwoorden goed?**

