Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage
## *KTO balie & telefonie*

## Gemeente Raalte

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



# Rapportage
## *KTO balie & telefonie*

## Gemeente Raalte

Concept: 1
Datum: 11-06-2025
Projectnummer: 21800


**Auteurs:**
Bianca Tuenter
Emiel Vrielink
Lotte van Dongen

**Moventem BV**
**T** 0575 84 3738
**E** info@moventem.nl
**W** www.moventem.nl



Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van het Nederlandse Data & Insights Network (D&IN) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.


DATA & INSIGHTS NETWORK

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

**Management Samenvatting** **Pagina 4**

**1 Inleiding** **Pagina 7**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 8

**2 Resultaten** **Pagina 9**
2.1 Resultaten baliebezoek Pagina 10
2.2 Resultaten telefonisch contact Pagina 18

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Management Samenvatting



## Onderzoeksopzet

In de gemeente Raalte heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de klanttevredenheid van inwoners die contact hebben gehad met de gemeente via de balie of telefonisch. In totaal hebben 178 inwoners de vragenlijst over het baliebezoek ingevuld en 88 inwoners hebben de vragenlijst over het telefonische contact ingevuld. In 2023 en 2021 zijn er vergelijkbare onderzoeken uitgevoerd. In dit rapport worden de resultaten van 2025 (waar mogelijk)vergeleken met de resultaten uit 2023 en 2021.

## Resultaten Klanttevredenheid Balie

Het aanvragen van een product of dienst bij de balie van de gemeente Raalte wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,5. Dit is vergelijkbaar met de beoordeling in 2023, toen werd een 8,6 gegeven. In 2021 was de beoordeling iets lager, namelijk een 8,3.

Het contact met de medewerker van de balie wordt beoordeeld met een 8,8. Dit is ook vergelijkbaar met 2023, toen een 8,9 werd gegeven. In 2021 werd een 8,6 gegeven. Men is met name tevreden over ‘de vriendelijkheid’, ‘de wachttijd voordat ze werden geholpen’ en ‘de snelheid van afhandeling’. Opvallend is dat de inwoners die een rapportcijfer van 7 of lager hebben gegeven ook ‘de vriendelijkheid’ en ‘de wachttijd voordat ze werden geholpen’ het vaakst als verbeterpunten noemen.

De meerderheid (83%) geeft aan dat het (zeer) weinig moeite heeft gekost om de product of dienst te krijgen. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2023 (81%) en 2021 (79%).

Het is waarschijnlijk dat men positief praat over de gemeente Raalte tegenover vrienden of familie, gemiddeld geeft men hiervoor een rapportcijfer 8,0. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2023, toen werd een 8,2 gegeven. In 2021 was de beoordeling lager, namelijk een 7,7.

## Resultaten Klanttevredenheid Telefonie

Na telefonisch contact met gemeente Raalte geeft men gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer voor de dienstverlening bij het aanvragen van een product of dienst. Dit was in 2023 een 7,6.

In 2025 geeft men gemiddeld een 7,9 voor het telefonische contact met de gemeente. Men is met name tevreden over ‘de vriendelijkheid’, en ‘de duidelijkheid van de informatie’. In 2021 en 2023 was het gemiddelde rapportcijfer voor telefonisch contact een 8,3.

In 2025 zijn er 4 respondenten die een onvoldoende hebben gegeven. Ze noemen als verbeterpunten de snelheid van de afhandeling en dat er nu niet word teruggebeld bij een terugbelverzoek. In 2023 hebben 3 respondenten het rapportcijfer 5 gegeven.

Bijna een derde van de respondenten is doorverbonden naar een andere collega tijdens het telefonische contact met gemeente Raalte. Zij beoordelen dit telefonische contact (na doorverbinding) gemiddeld met het rapportcijfer 7,4. In 2023 was dit ook een 7,4. In 2021 was dit cijfer hoger, namelijk een 7,7. Als verbeterpunten wordt ‘de snelheid van de afhandeling’ genoemd. Men is tevreden over ‘de vriendelijkheid’.

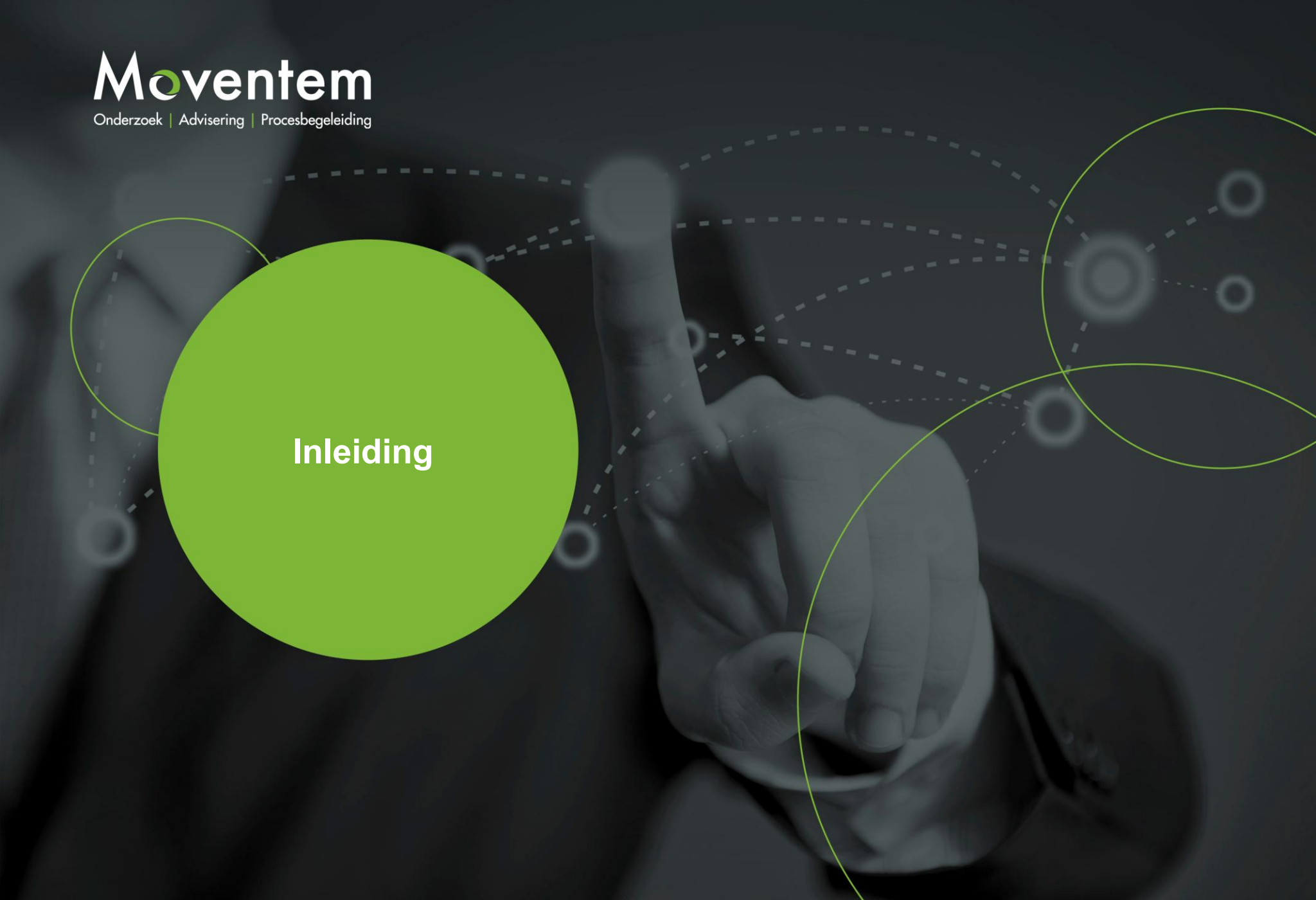
Met 24% van de respondenten is naar aanleiding van het telefoongesprek een terugbelverzoek gemaakt. De helft (50%) geeft aan dat dit terugbelverzoek naar wens is opgepakt. De 50% die aangeeft dat het terugbelverzoek niet naar wens is opgepakt, geeft onder andere aan dat dit komt doordat ze nog niet teruggebeld zijn. Bijna de helft geeft aan dat ze het liefst dezelfde dag nog teruggebeld worden.

60% geeft aan dat het (zeer) weinig moeite heeft gekost om de product of dienst te krijgen. Dit percentage ligt lager dan bij de balie.

Het is waarschijnlijk dat men positief praat over de gemeente tegenover vrienden of familie, gemiddeld geeft men hiervoor het rapportcijfer 7,4. In 2023 was dit een 7,6.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

# Inleiding



## Benaderen doelgroep

In opdracht van de gemeente Raalte heeft Moventem een onderzoek uitgevoerd over de klanttevredenheid van inwoners over het contact met de gemeente via de balie en via de telefoon. Van 8 april tot en met 26 mei is aan inwoners na afloop van een baliebezoek of telefonische contact met gemeente Raalte gevraagd of zij een vragenlijst wilden invullen.

### Baliebezoek

Tijdens de periode van dataverzameling hebben enquêteurs op verschillende momenten bij de balie van de gemeente Raalte gestaan, om aan inwoners te vragen of zij na afloop van het bezoek een vragenlijst wilden invullen via een tablet. Tevens was er een mogelijkheid om de vragenlijst op papier in te vullen. Of door middel van een QR-code te scannen, zodat de inwoners de vragenlijst later thuis kunnen invullen.

De enquêteurs waren in totaal 21 uur aanwezig, dit was in de periode van 8 tot en met 15 april. Er was gedurende twee week afwisselend op elke week (op donderdag na) in de ochtend en ook op de dinsdagavond een enquêteur aanwezig.

### Telefonisch contact

Tijdens de dataverzameling is door de baliemedewerker na afloop van het telefonische contact aan de inwoners gevraagd of zij een vragenlijst wilden invullen. Er werd om het e-mailadres van de inwoners gevraagd en zo kregen zij de vragenlijst toegestuurd. De inwoners hadden ook de mogelijkheid om een telefoonnummer achter te laten voor een telefonisch interview op een later moment.

## Deelnemers

In totaal hebben 178 inwoners de vragenlijst over het baliebezoek ingevuld en 88 inwoners hebben de vragenlijst over het telefonische contact ingevuld.

## Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In 2023 en 2021 heeft de gemeente Raalte vergelijkbare onderzoeken uitgevoerd. In dit rapport zijn de resultaten van 2025 vergeleken met de resultaten van 2023 en 2021.

## Bijlagenboek

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage Raalte KTO balie en telefonie 2025’.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

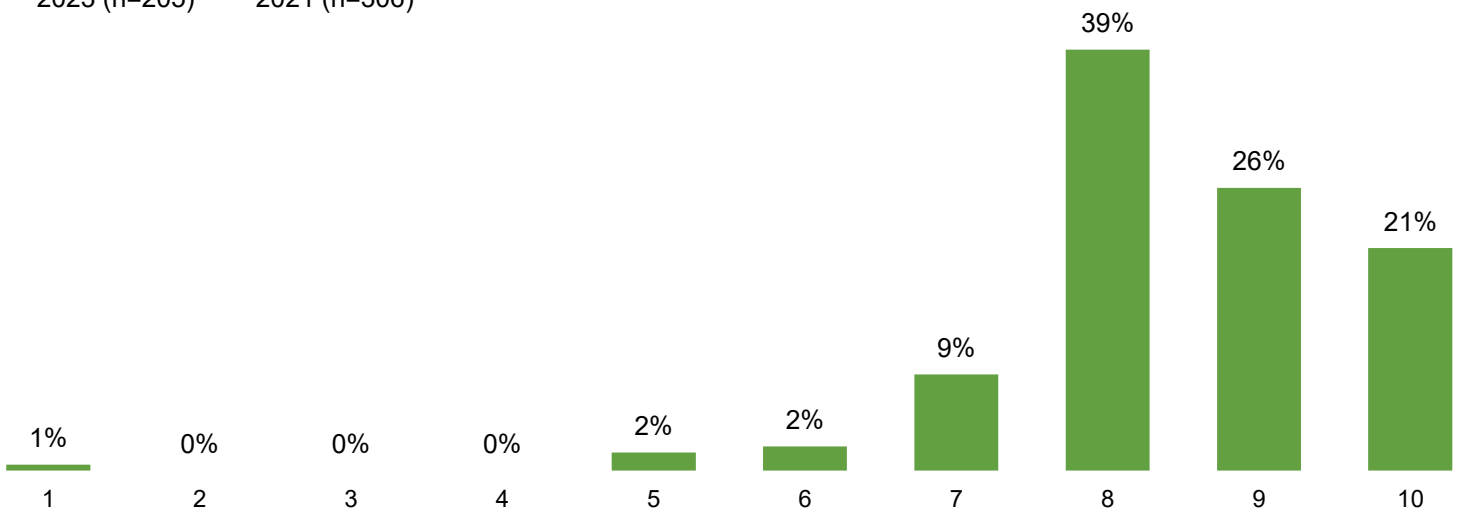


# Resultaten Balie

# Het aanvragen van een product of dienst wordt beoordeeld met een 8,5

**Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van gemeente Raalte bij het aanvragen van een product of dienst? (n=178)**

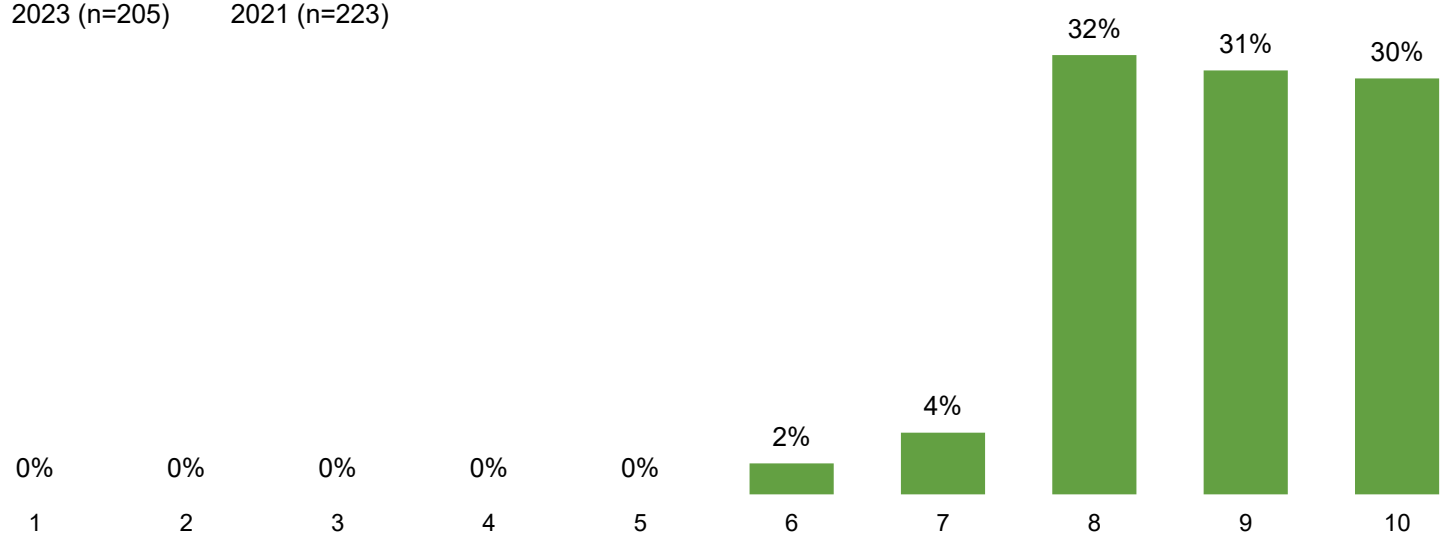
| 8,5 | 8,6 | 8,3 |
|---|---|---|
| Gemiddelde 2025 (n=178) | Gemiddelde 2023 (n=205) | Gemiddelde 2021 (n=306) |



# Het contact met de medewerker aan de balie wordt beoordeeld met een 8,8

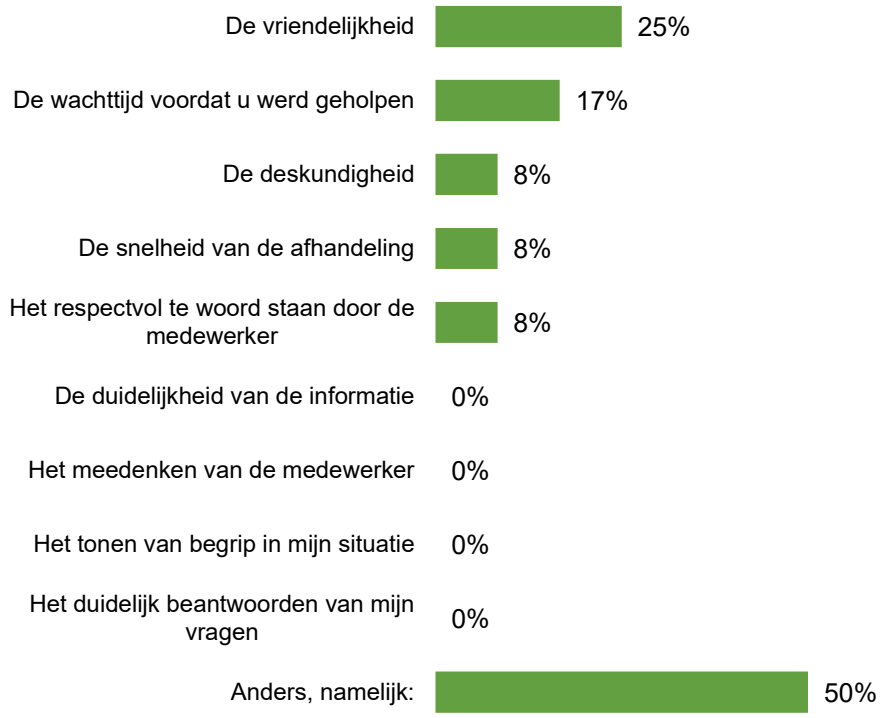
**Welk rapportcijfer geeft u het contact met de medewerker van de balie? (n=178)**

| 8,8 | 8,9 | 8,6 |
|---|---|---|
| Gemiddelde 2025 (n=178) | Gemiddelde 2023 (n=205) | Gemiddelde 2021 (n=223) |



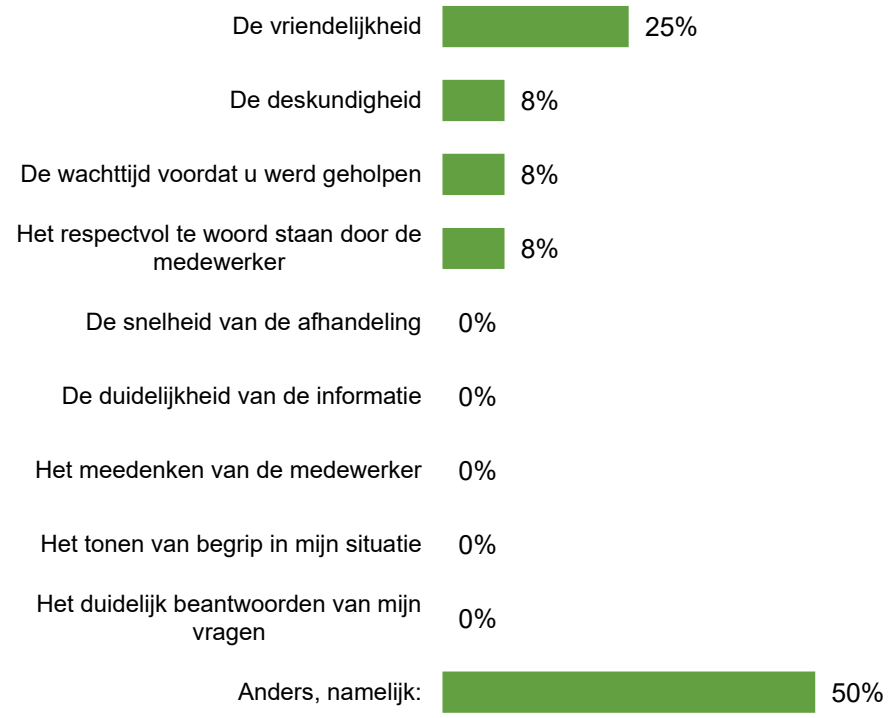
# Verbeterpunten van respondenten die een 6 of 7 hebben gegeven voor het contact met een baliemedewerker

**Wat kunnen wij verbeteren om de volgende keer een rapportcijfer 8 of hoger te krijgen? (n=12)**




In 2023 werd de wachttijd het vaakst als verbeterpunt genoemd en werd vriendelijkheid niet genoemd. In 2021 werd vriendelijkheid het vaakst als verbeterpunt genoemd.

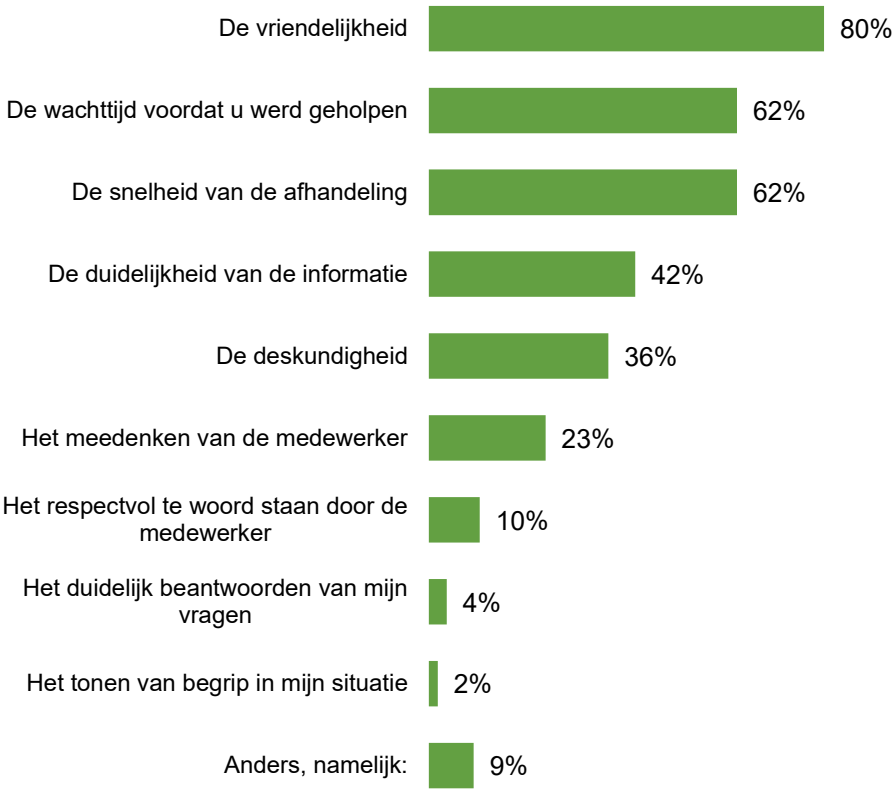
**Wat moeten wij als eerst verbeteren? (n=12)**




Hier noemen vijf respondenten dat er niks verbeterd hoeft te worden. Eén iemand noemt dat het maken van de pasfoto verbeterd moet worden.

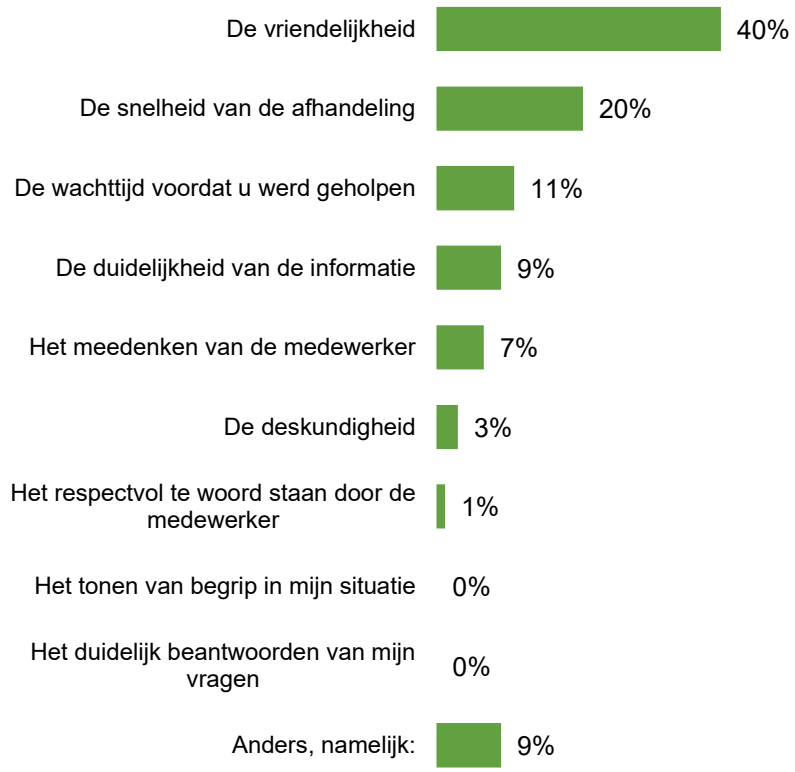
# Respondenten die een 8 of hoger geven, zijn vooral tevreden over de vriendelijkheid

**Waar bent u tevreden over? (n=166)**




Zowel in 2023 werd vriendelijkheid het vaakst genoemd, gevolgd door de snelheid van de afhandeling.

**Waar bent u het meest enthousiast over? (n=166)**




Hier worden onder andere ‘snel geholpen worden’ en ‘dat het gemoedelijk gaat’ genoemd.

**Wilt u de antwoorden die u heeft gegeven uitleggen?**
*Enkele toelichtingen*

"De medewerker was uitermate vriendelijk maar niet overdreven."

"Weinig wachttijd, prettige communicatie en het was snel klaar."

"Is duidelijk en erg vriendelijk."

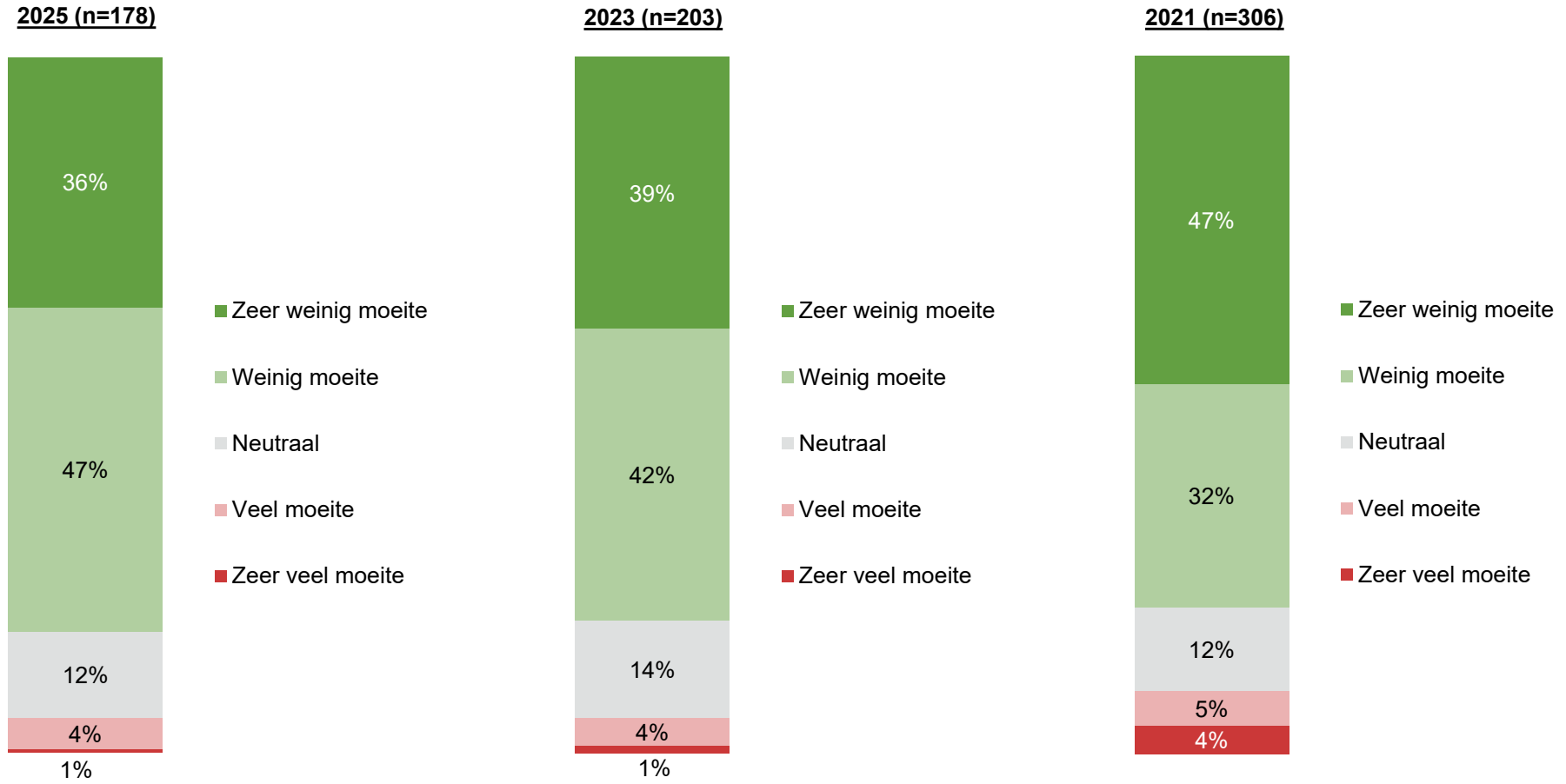


"Het verloop is prettig. Dat het op afspraak moet is minder fijn, maakt het meer een 'moet' doordat het niet even tussendoor kan wanneer je in de buurt bent."

"Medewerkster was erg behulpzaam met het vinden van een oplossing. Ik zit in een rolstoel en kon niet dicht bij de balie komen."

# Het kost de meeste respondenten weinig moeite om een product of dienst te krijgen

**Hoeveel moeite heeft het u gekost om uw product of dienst te krijgen? (n=178)**



**Wilt u uw antwoord uitleggen?**
*Enkele toelichtingen*

"Afspraak maken online is makkelijk en snel. De afhandeling gaat vlot."

"Veel handelingen om de aanvraag te doen. Digid en pdf die je zag maakte aanvraag voor mijn kinderen wat onduidelijk."

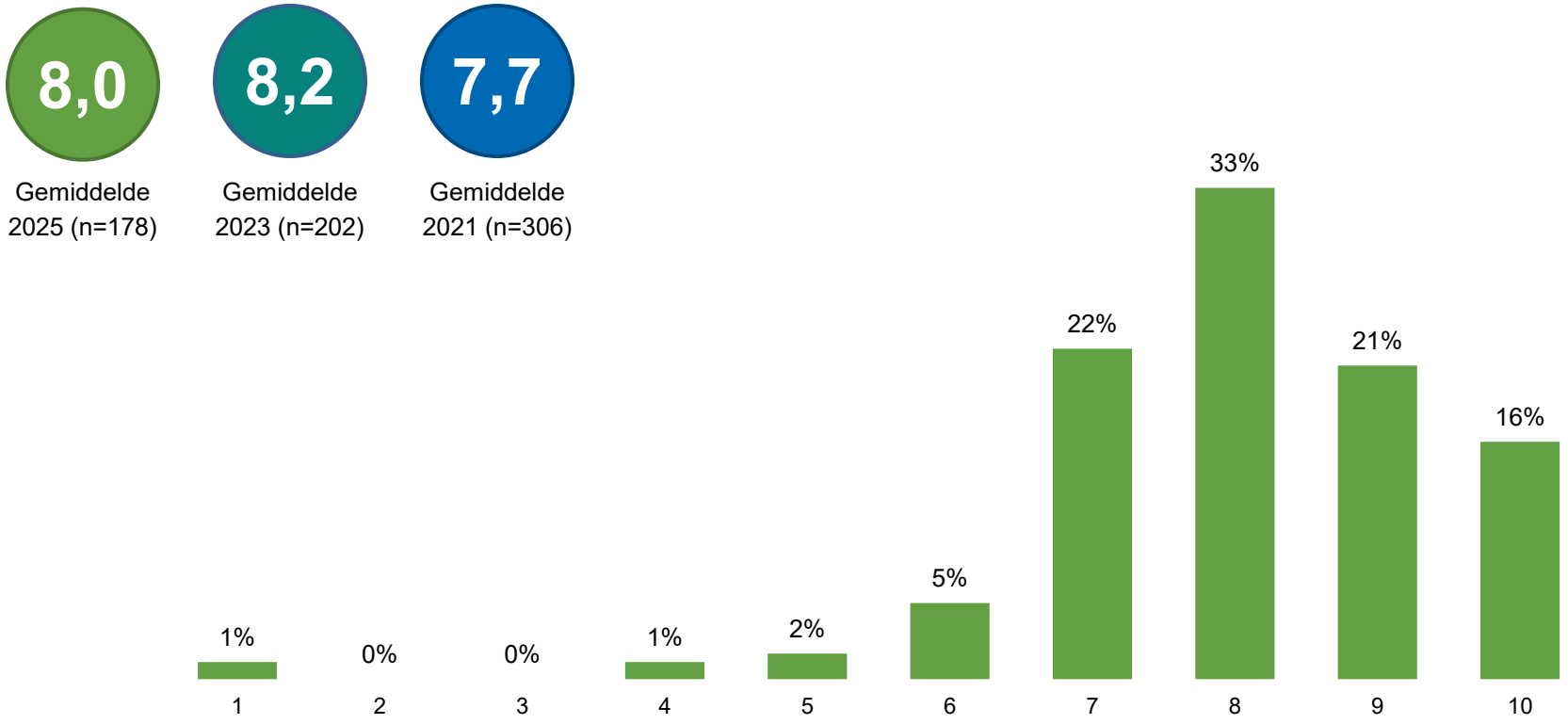


"Een afspraak maken is moeilijk omdat wij zelf ook moeten werken. Ik heb eerder vrij moeten nemen. De afspraak zelf ging prima."

"Duidelijk info online over hoe te handelen."

# De respondenten zijn positief over de gemeente tegenover hun vrienden en familie

**Hoe waarschijnlijk is het dat u positief praat over de gemeente Raalte tegenover vrienden of familie? (n=178)**



Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

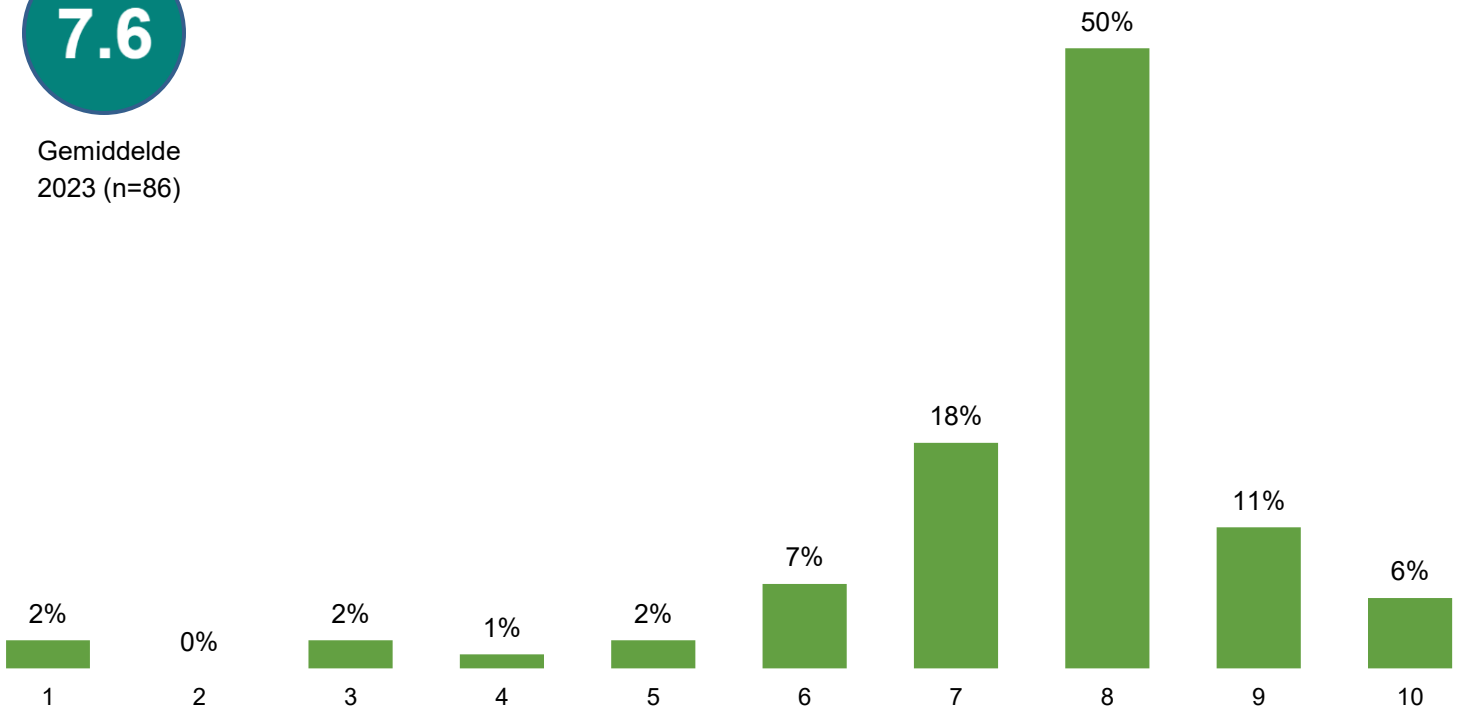


# Resultaten
# Telefonisch contact

**Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van gemeente Raalte bij het aanvragen van een product of dienst? (n=88)**

7.5
Gemiddelde 2025 (n=88)

7.6
Gemiddelde 2023 (n=86)

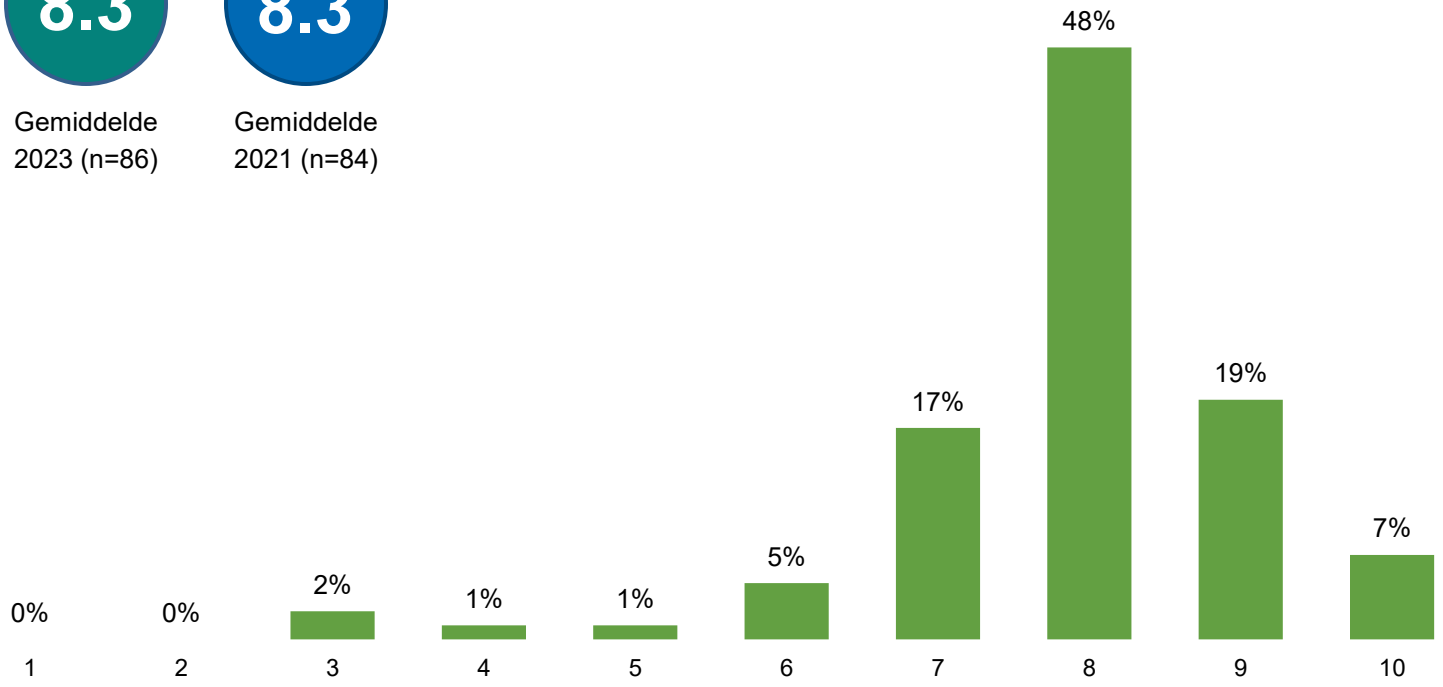


**Welk rapportcijfer geeft u het telefonisch contact met de medewerker?**

7.9
Gemiddelde 2025 (n=88)

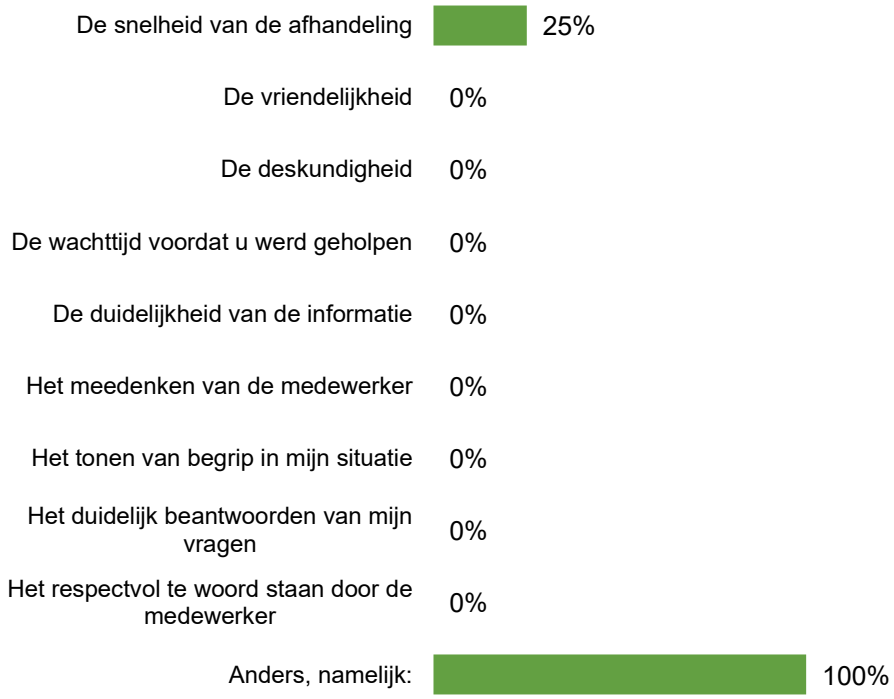
8.3
Gemiddelde 2023 (n=86)

8.3
Gemiddelde 2021 (n=84)



# Verbeterpunten van respondenten die rapportcijfer 1 t/m 5 gaven

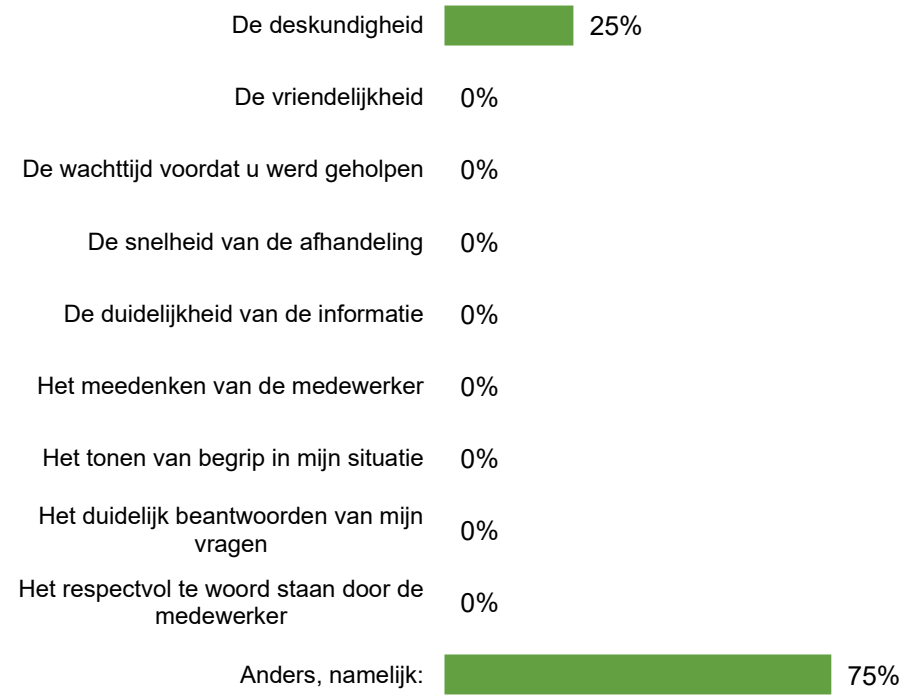
**Wat moeten wij volgens u verbeteren aan onze dienstverlening? (n=4)**




Onder andere: “er wordt niet teruggebeld bij een terugbelverzoek”

In 2021 heeft geen enkele respondent een cijfer van 1 t/m 5 gegeven, daarom zijn deze vragen toen niet beantwoord. In 2023 zijn er veel verschillende antwoorden gegeven.

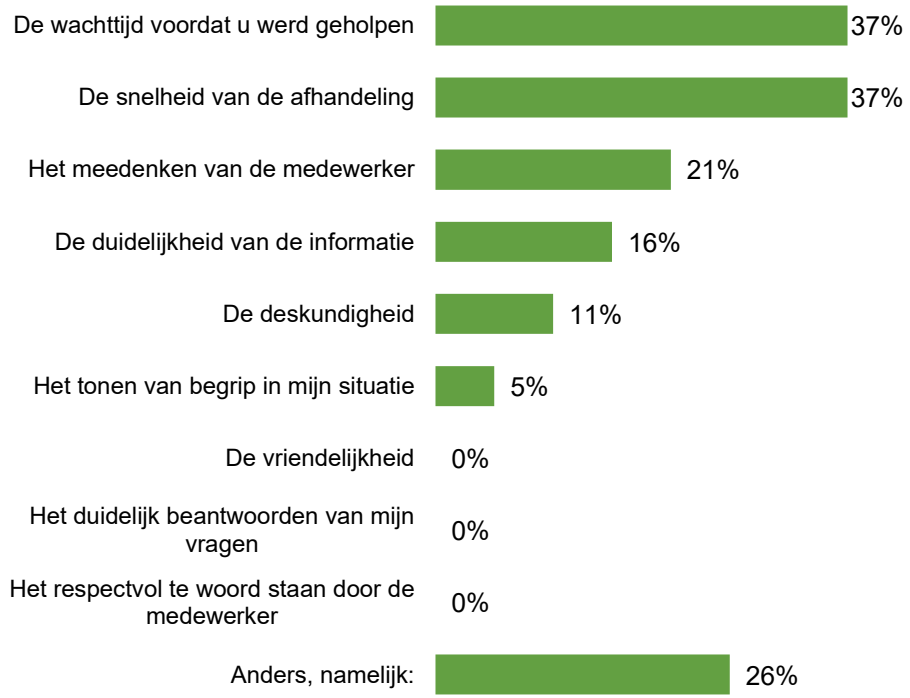
**Wat moeten wij als eerst verbeteren? (n=4)**



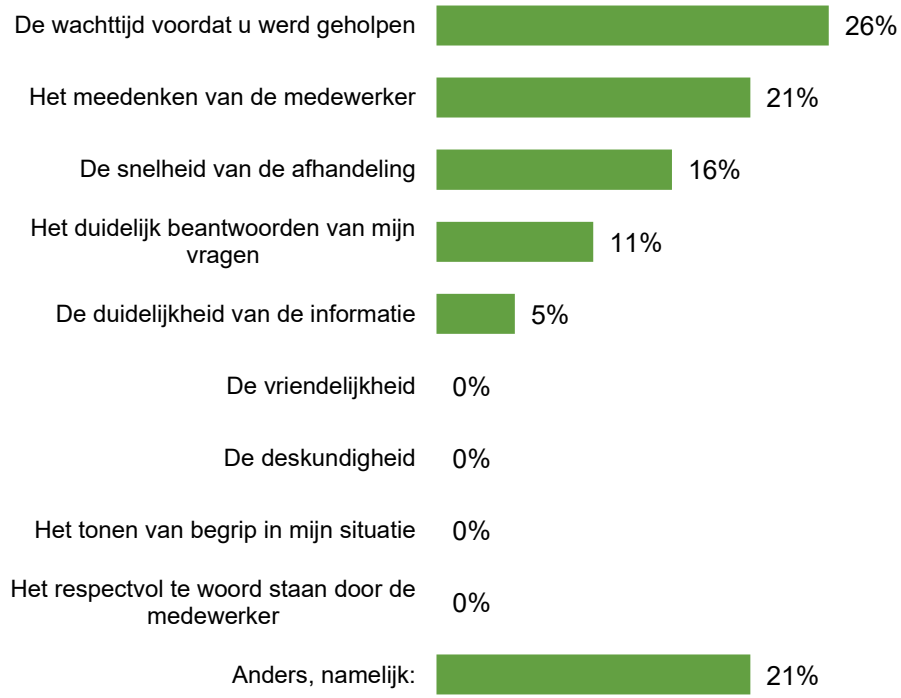

Onder andere: “Betere terugkoppeling”

# Verbeterpunten van respondenten die rapportcijfer 6 of 7 gaven

**Wat kunnen wij verbeteren om de volgende keer een rapportcijfer van 8 of hoger te krijgen? (n=19)**




**Wat moeten wij als eerst verbeteren? (n=19)**




In 2021 en 2023 werden eveneens ‘de wachttijd’ en ‘de snelheid van de afhandeling’ het meest genoemd.

# Respondenten die een 8 of hoger hebben gegeven, waren vooral tevreden over de vriendelijkheid

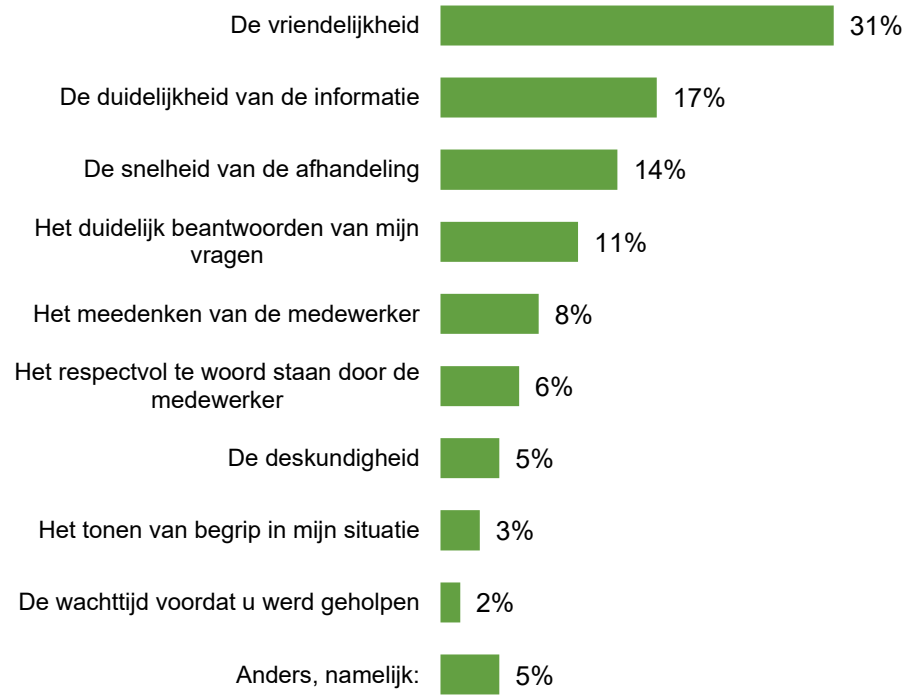
Gemeente Raalte

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

**Waar bent u tevreden over? (n=65)**




**Waar bent u het meest enthousiast over? (n=65)**




In 2021 was de top 3: de vriendelijkheid, de duidelijkheid van de informatie en de snelheid van de afhandeling. En in 2023: de vriendelijkheid, het respectvol te woord staan van de medewerker en het meedenken van de medewerker.

**Wilt u de antwoorden die u heeft gegeven uitleggen?**

*Een aantal genoemde reacties*

*Aanvraag moet via de info mail, is wat verwarrend en te late reactie en niet voldoende info gekregen.*

*Van tevoren aanmelden is onhandig. Liever geen bonnetje trekken. Graag een persoonlijke behandeling.*

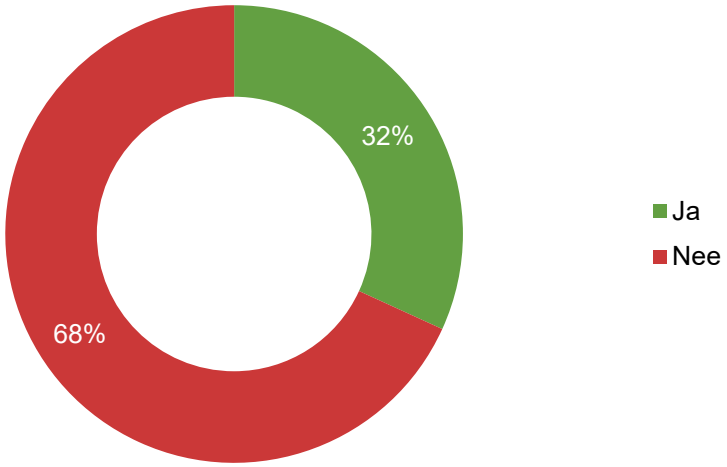


*Het duurt allemaal al vrij lang, misschien een idee om toch een interne processen onder de loep te nemen.*

*Zeer vriendelijk te woord gestaan. Mijn melding is diezelfde middag al naar volle tevredenheid afgehandeld.*

# 32% van de respondenten is tijdens het telefonische contact doorverbonden

**Bent u tijdens het telefonisch contact doorverbonden naar een andere collega van gemeente Raalte? (n=88)**



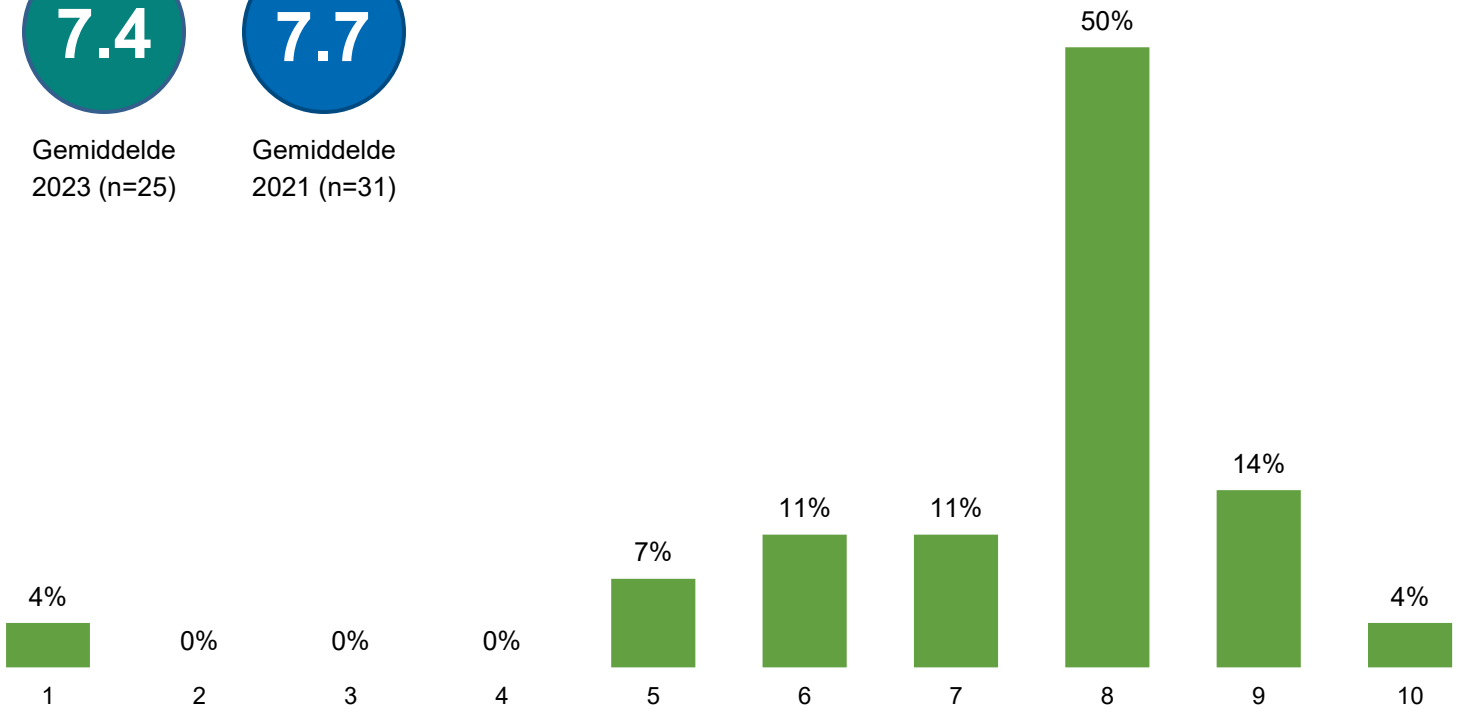
# Gemiddeld 7,4 voor telefonisch contact na te zijn doorverbonden

**Welk rapportcijfer geeft u het telefonisch contact nadat u bent doorverbonden? (n=28)**

7.4
Gemiddelde 2025 (n=28)

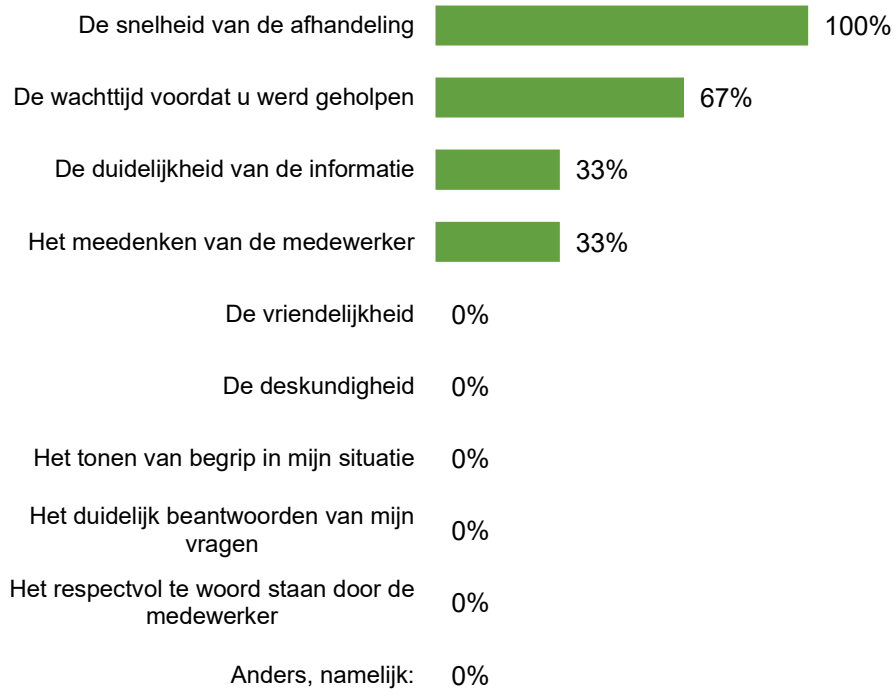
7.4
Gemiddelde 2023 (n=25)

7.7
Gemiddelde 2021 (n=31)

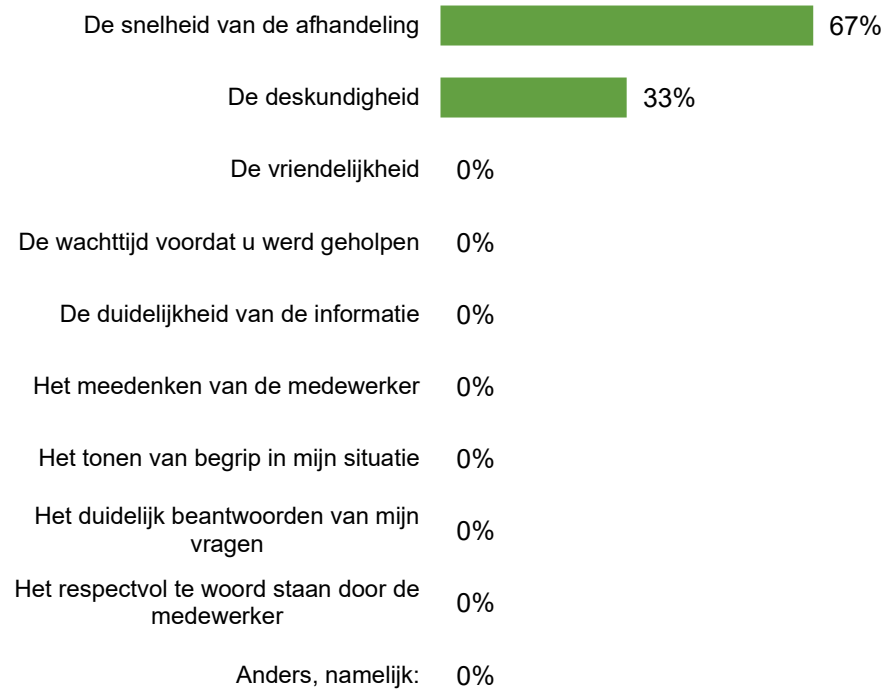


# Verbeterpunten van respondenten die rapportcijfer 6 of 7 gaven

**Wat kunnen wij verbeteren om de volgende keer een rapportcijfer van 8 of hoger te krijgen? (n=3)**



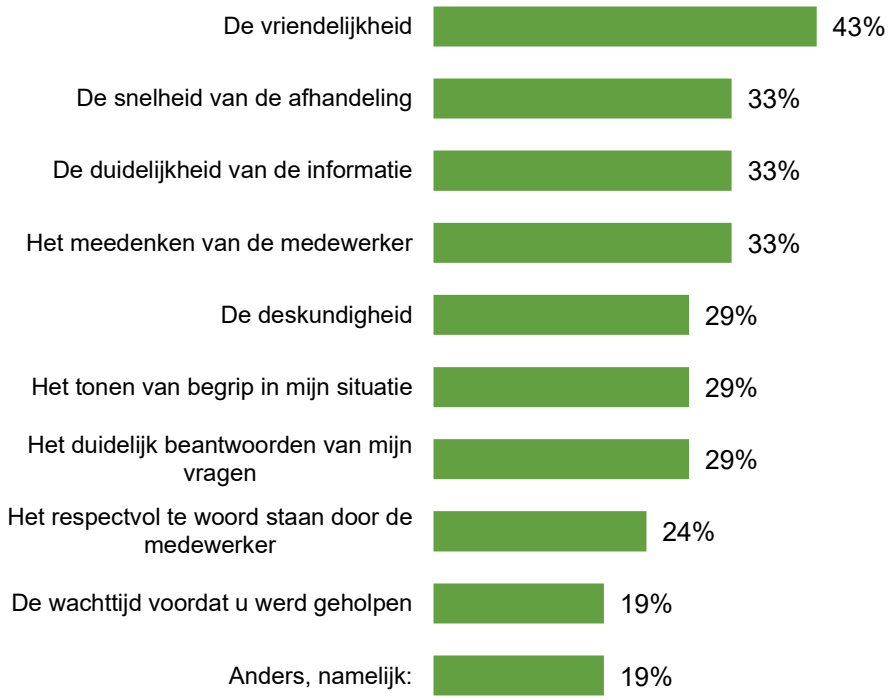

**Wat moeten wij als eerst verbeteren? (n=3)**



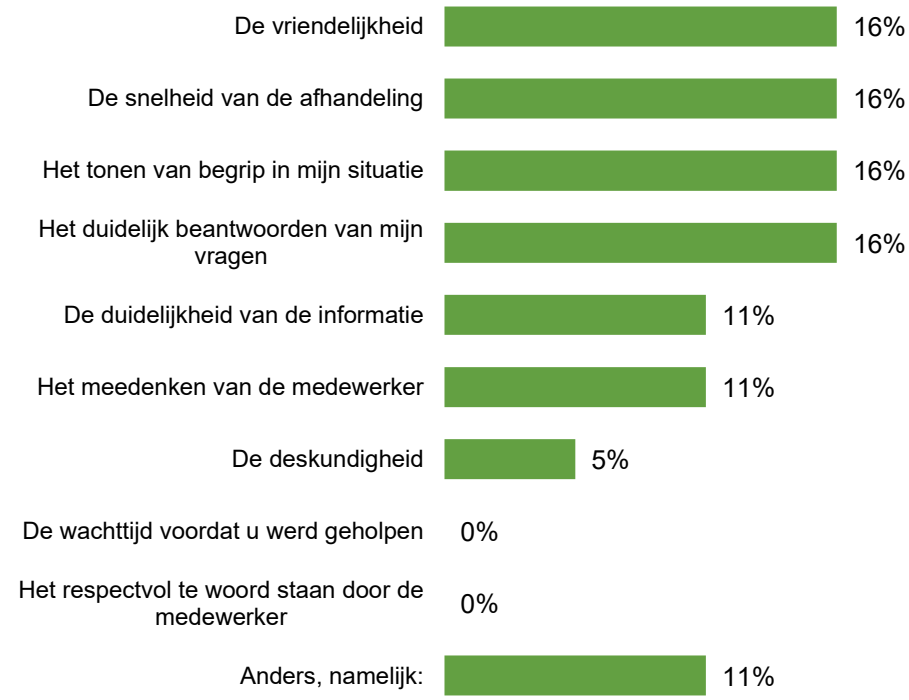

In 2021 werden 'de deskundigheid', 'de wachttijd' en 'de snelheid van de afhandeling' genoemd. In 2023 werden ‘de snelheid van de afhandeling, ‘de deskundigheid’ en ‘het tonen van begrip in de situatie’ genoemd.

# Tevredenheid van respondenten die rapportcijfer 8 of hoger gaven

**Waar bent u tevreden over? (n=21)**



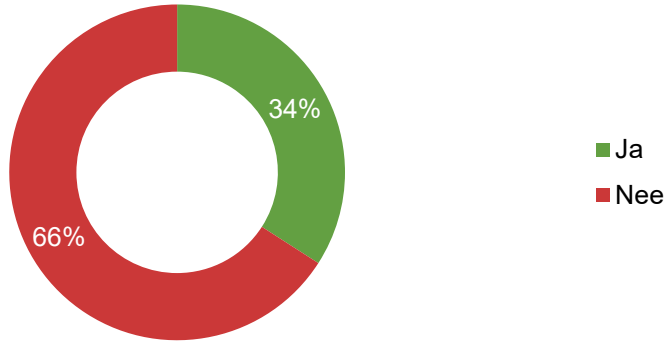

**Waar bent u het meest enthousiast over? (n=19)**



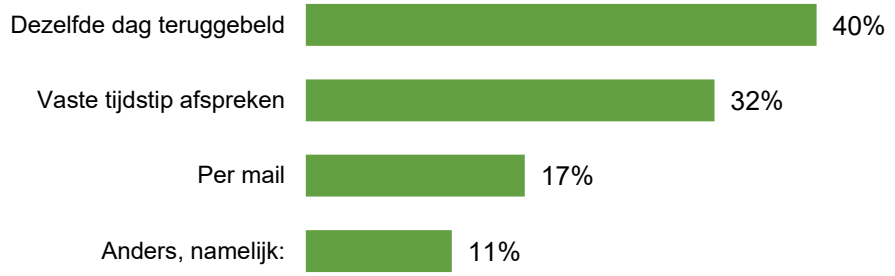

In 2021 werden 'de deskundigheid', 'de wachttijd' en 'de snelheid van de afhandeling' genoemd. In 2023 was dat: ‘de duidelijkheid van de informatie’, het duidelijk beantwoorden van de vragen’ en ‘de vriendelijkheid’.

# Met 34% is een terugbelverzoek gemaakt, hiervan geeft 50% aan dat dit naar wens is opgepakt

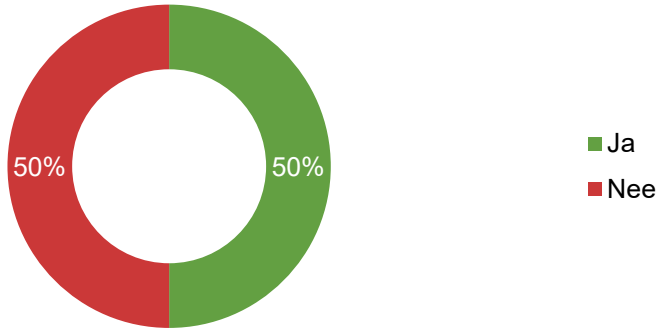
**Is er naar aanleiding van uw telefoongesprek een terugbelverzoek gemaakt? (n=88)**




**Wat heeft u het liefst als u teruggebeld wordt? (n=88)**




**Is het terugbelverzoek naar wens opgepakt? (n=30)**

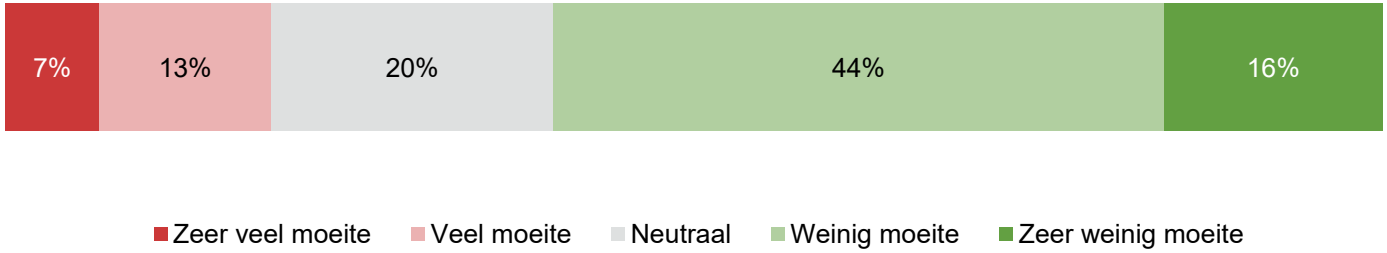



De respondenten die 'nee' aangeven, zeggen onder andere dat ze nog niet teruggebeld zijn.

In 2021 en 203 werd door meer dan twee derde ja genoemd bij beide vragen aan linkerkant van deze pagina.

# De meeste respondenten kostte het weinig moeite om hun product of dienst te krijgen

**Hoeveel moeite heeft het u gekost om uw product of dienst te krijgen?**
**(n=88)**



# Men is positief over gemeente tegenover vrienden/familie, gemiddeld een 7,4

**Hoe waarschijnlijk is het dat u positief praat over de gemeente Raalte tegenover vrienden of familie? (n=88)**

