

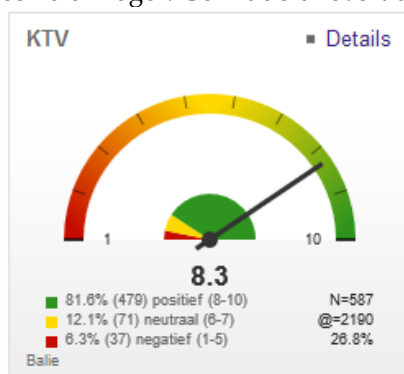
KlantContactMonitor

De KlantContactMonitor (KCM) van KCM Survey wordt ingezet om te meten hoe tevreden onze inwoners zijn over het contact dat zij met de gemeente hadden. Deze monitor zetten we continue in. Het onderzoek werkt op basis van digitaal ingevulde enquêtes die specifiek zijn voor het kanaal. Zo krijgen bezoekers van de publieksbalies een email met een uitnodiging voor het invullen van een enquête over de dienstverlening. En aanvragers van een e-dienst krijgen op de laatste pagina een link te zien naar de enquête. In het dashboard van de KCM kunnen we de resultaten van de ingevulde enquêtes zien. Uit dit dashboard hebben we een aantal cijfers en grafieken gehaald (zie hieronder). Die zijn gebaseerd op gegevens van 1 januari 2020 tot en met 21 augustus 2020. Per onderzoek hebben we verschillende grafieken. Het onderzoek voor het baliebezoek hebben we vernieuwd en daardoor hebben we meer rapportagemogelijkheden, bijvoorbeeld het 'impactdiagram'. De andere onderzoeken worden ook vernieuwd. Ook daarvoor krijgen we dan meer rapportagemogelijkheden.

Naast de cijfers die respondenten kunnen geven of antwoordopties die ze kunnen aanklikken, hebben we voor de enquêtes ook een open tekstveld voor suggesties en opmerkingen. Juist deze open antwoorden bieden gerichte verbetermogelijkheden. Het kan gaan het om een individueel geval en dat wordt dan ook zo behandeld. Het kan ook de start zijn voor een meer structurele verbetering. Voorbeelden hiervan zijn: zoektermen ('onder water') toevoegen aan e-formulieren zodat ze makkelijker gevonden worden; toelichtingen opnemen in e-formulieren zodat duidelijk(er) is wat de bedoeling is; teksten aanpassen op de website, het formulier voor het doorgeven van een verhuizing vereenvoudigen of een andere werkwijze voor het doen van meldingen.

Baliebezoek:

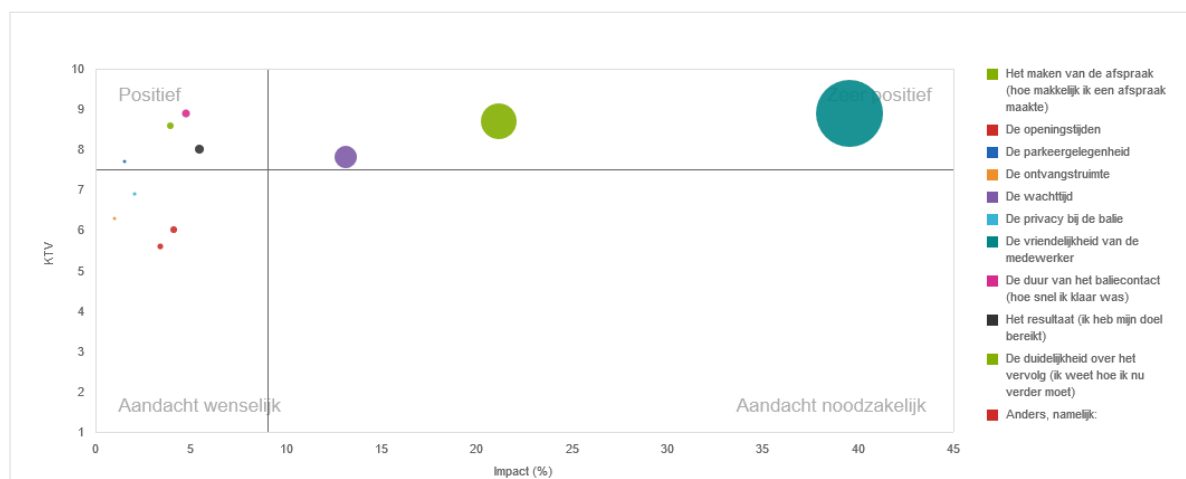
81,6% van de bezoekers aan de publieksbalie die de enquête invulde geeft onze dienstverlening een 8 of hoger. Gemiddeld levert dat een 8,3 op.



Verdeling	Cijfer	%totaal	Aantal
positief (8-10)	10	25,70%	151
	9	25,60%	150
	8	30,30%	178
neutraal (6-7)	7	9,40%	55
	6	2,70%	16
negatief (1-5)	5	2,90%	17
	4	0,90%	5
	3	0,70%	4
	2	0,30%	2
	1	1,50%	9

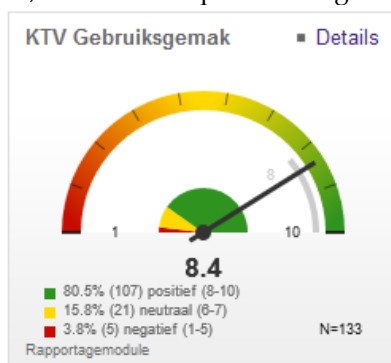
We vragen niet alleen hoe tevreden de respondenten zijn over de dienstverlening, maar ook wat wij kunnen verbeteren of waarover ze zo tevreden zijn. Als respondenten meerdere opties geven, vragen wij ze de belangrijkste aan te geven voor een goede dienstverlening. Als je die gegevens combineert, kun je een zogenaamd impactdiagram maken. Hoe groter een bolletje op dit diagram hoe belangrijker voor de dienstverlening. En dus hoe meer veranderingen op dat onderdeel de totaaltevredenheid kan beïnvloeden. Als een groot bolletje onder de streep zit is aandacht noodzakelijk: respondenten vinden dat onderdeel belangrijk én er wordt een lage score gegeven. Voor onze dienstverlening aan de balies is dat gemiddeld genomen niet het geval. Voor de dienstverlening aan de balies blijkt de vriendelijkheid van de medewerker het belangrijkste, gevolgd door het maken van de afspraak (hoe gemakkelijk dat ging) en de wachttijd.

Impactdiagram

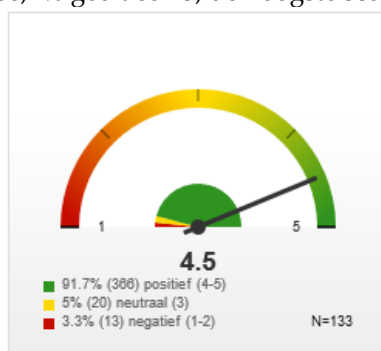


E-diensten:

De inwoners die de vragenlijst voor de e-diensten invulden gaven gemiddeld een 8,4. 80,5% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

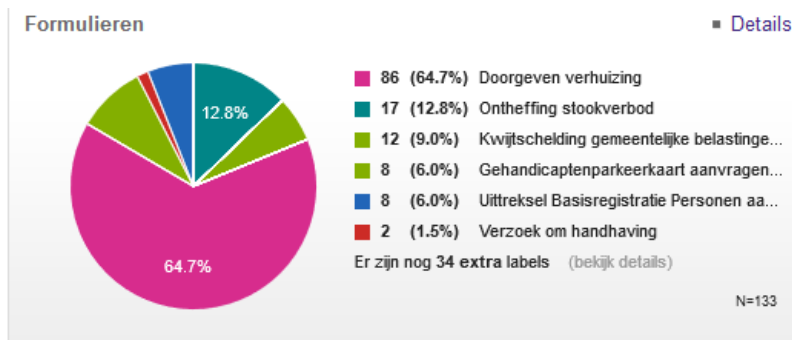


Gevraagd naar hoe goed de respondenten het formulier konden vinden op de website, begrepen hoe ze het formulier moesten invullen en of ze de teksten in het formulier duidelijk vonden, gaven zij een 4,5. Op een scoreladder van 1-5 is dat positief. 91,7% van de respondenten geeft 4 of hoger. 66,2% geeft een 5, de hoogste score.



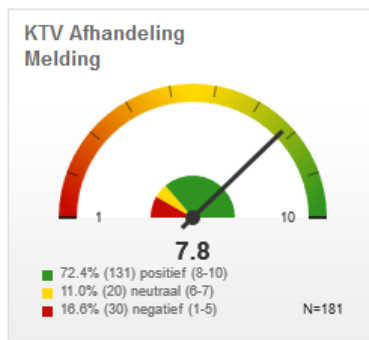
Verdeling	Cijfer	%totaal
positief (4-5)	5	66,2%
	4	25,6%
neutraal (3)	7	5,0%
negatief (1-2)	5	1,3%
	1	2,0%

We meten verschillende formulieren/e-diensten. Hieronder de verdeling van de respondenten naar welk formulier/e-dienst ze hebben gebruikt.



MOR (melding openbare ruimte):

Gemiddeld krijgen we een 7,8 voor de afhandeling van de melding openbare ruimte.

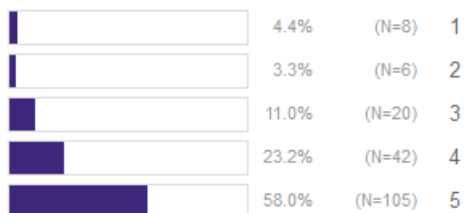


Verdeling	Cijfer	%totaal	Aantal
positief (8-10)	10	34,8%	63
	9	16,0%	29
	8	21,5%	39
neutraal (6-7)	7	6,6%	12
	6	4,4%	8
negatief (1-5)	5	2,2%	4
	4	2,8%	5
	3	2,2%	4
	2	1,7%	3
	1	7,7%	14

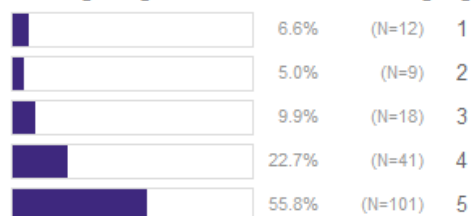
Als we de cijfers iets meer uitsplitsen naar snelheid, informatie en afhandeling, is het volgende te zien:

Een 1 staat voor zeer oneens en 5 voor zeer eens.

Ik ben tevreden over de snelheid waarmee mijn melding is opgepakt/ opgelost.



Ik ben goed geïnformeerd over de voortgang van mijn melding.



Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding.

