

Advies en Faciliteiten
AF

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2572
www.zwolle.nl

Klanttevredenheidsonderzoek e-mail

Tevredenheid over dienstverlening via e-mail

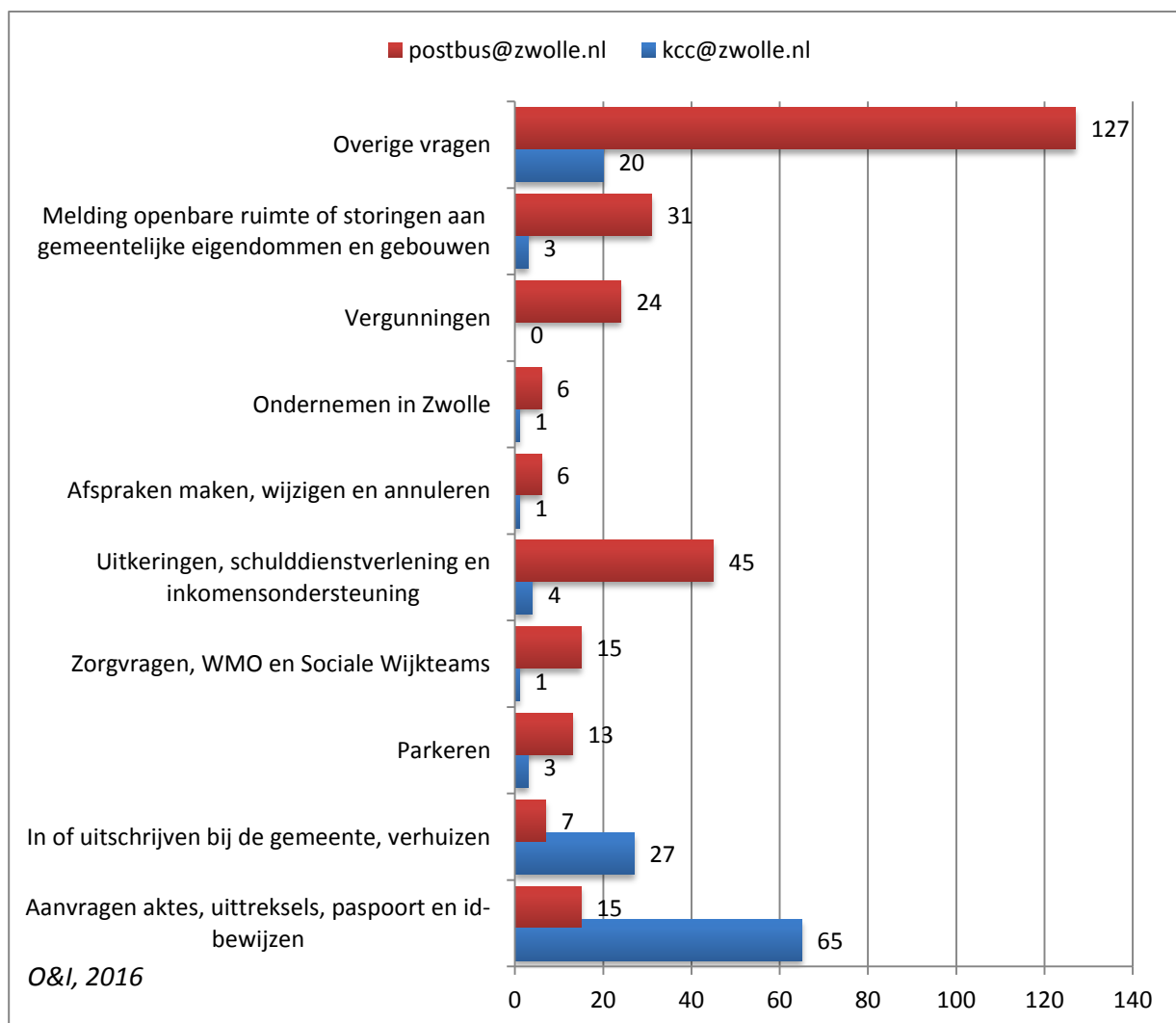
Opdrachtgever	Publiekszaken
Opdrachtnemer	Onderzoek & Informatie - AFI
Versie	2
Datum	februari 2017

Inleiding

In december 2016 voerden we een klanttevredenheidsonderzoek uit onder personen die recent (m.u.v. de voorgaande vijf dagen) een e-mail gestuurd hadden naar postbus@zvolle.nl of naar kcc@zvolle.nl. We stuurden 1.744 personen een uitnodigingse-mail met daarin een link naar een korte online-enquête. Van hen vulden 414 personen de online-enquête volledig in. In dit rapport staan de resultaten van deze enquête.

Onderwerp van de e-mail

De e-mails die men stuurde naar postbus@zvolle.nl gaan over uiteenlopende onderwerpen.



Stuurde u de e-mail als burger of als ondernemer?

Ruim 68% stuurde de e-mail als burger en ruim 16% als ondernemer. De overige 15% reageerde voor/namens anderen (een cliënt, een groep of organisatie).

Datum februari 2017
Ons kenmerk Klanttevredenheidsonderzoek e-mail

Al eerder contact over dit onderwerp?

37% heeft al eerder contact gehad met de gemeente over het onderwerp waarover ze mailden.

Van hen had het merendeel via e-mail (72%) en/of telefonisch (42%) contact gehad.

Reactie ontvangen op de e-mail?

60% heeft een inhoudelijke reactie ontvangen op hun e-mail.

Voor deze enquête schreven we personen aan die langer dan 5 werkdagen geleden een e-mail stuurden naar postbus@zwoolle.nl.

Gebaseerd op de servicenorm, mag verwacht worden dat zij allemaal een inhoudelijke reactie hebben ontvangen.

Uit de enquête blijkt dat:

- 60% een inhoudelijke reactie heeft ontvangen ten tijde van de enquête;
- 20% alleen een ontvangstbevestiging heeft ontvangen, en
- 20% geen reactie heeft ontvangen.

Was de inhoudelijke reactie voldoende duidelijk?

89% van de personen die een inhoudelijke reactie hebben ontvangen, geeft aan dat de reactie voldoende duidelijk was.

Was u voldoende geholpen met de inhoudelijke reactie?

83% van de personen die een inhoudelijke reactie hebben ontvangen, zegt voldoende geholpen te zijn met de ontvangen reactie.

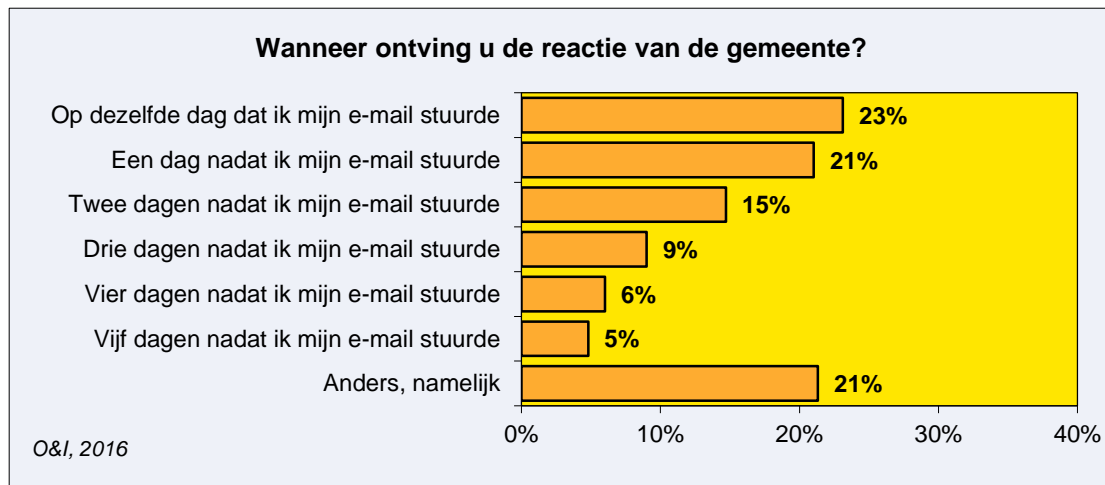
Tevredenheid toon en taalgebruik e-mail

Bijna iedereen die een inhoudelijke reactie heeft ontvangen, is tevreden over het taalgebruik in de e-mail: 99%.

En 96% was ook tevreden over de toon in de e-mail.

Reactiesnelheid

59% van de respondenten krijgt na twee dagen of eerder reactie op zijn/haar e-mail.
20% krijgt na drie, vier of vijf dagen reactie.



82% van de personen die een inhoudelijke reactie hebben ontvangen, vond dat ze de reactie snel genoeg kregen.

Was u ermee bekend dat de gemeente als servicenorm heeft om binnen 5 werkdagen te reageren op een e-mail?

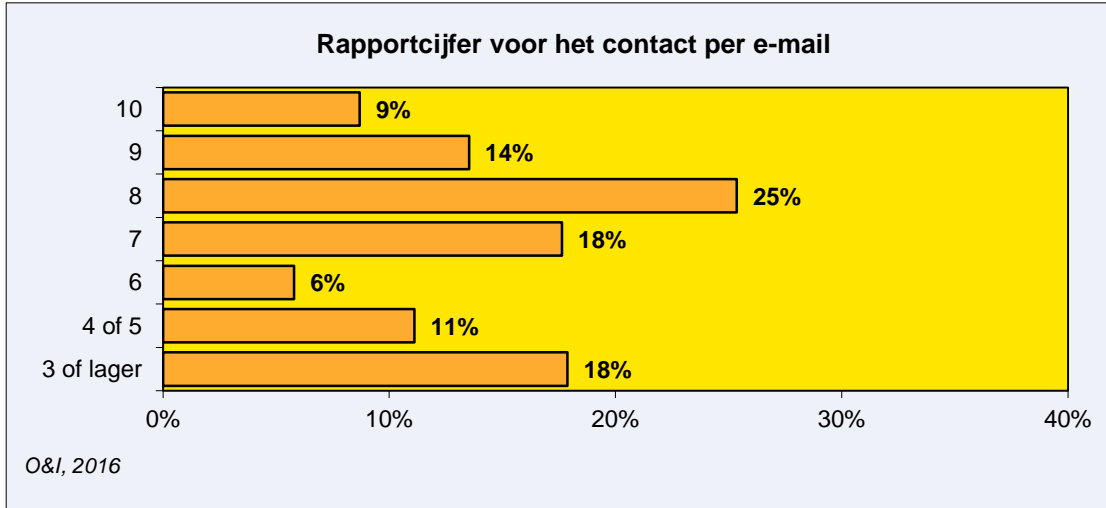
Bovenstaande vraag stelden we om een indicatie te krijgen of onze servicenormen bekend zijn bij de inwoners.

Uit de beantwoording blijkt dat 25% reeds op de hoogte was van deze servicenorm.

Als u, samenvattend, uw contact met de gemeente zou beoordelen met een rapportcijfer, welk cijfer zou u dan geven?

Gemiddeld gaven de respondenten een **6,5** voor hun contact met de gemeente Zwolle.

Datum februari 2017
Ons kenmerk Klanttevredenheidsonderzoek e-mail



Opvallend is het verschil in beoordeling tussen de beide mailboxen. Personen via postbus@zwole.nl gaven gemiddeld een **6,2**. Terwijl mensen via kcc@zwole.nl gemiddeld een **7,2** gaven. Laten we de uitschieters (1 en 10) weg, dan liggen de cijfers dicht bij elkaar: resp. **6,7** en **7,2**. Gemiddeld komen we dan op een **6,9** als rapportcijfer voor het contact per e-mail.