

Cijfers eerstelijns dienstverlening 2018

Cijfers 2018

Cijfers 2017



Totaalcijfer eerstelijns dienstverlening
8,3 cijfer tevredenheid

Totaalcijfer
8,6



Social media
7,4 cijfer klanttevredenheid

Sociale media
6,9

WhatsApp
6.000 binnengekomen

WhatsApp
6.500

Twitter
2.500 binnengekomen

Twitter
1.500

Facebook
5.300 binnengekomen

Facebook
4.600



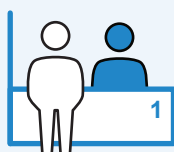
Website
6,0 cijfer klanttevredenheid website
538.000 bezoekers
26.000 aanvragen online producten en diensten

Website
6,0
535.000
23.500



Telefonie en e-mail
8,3 klanttevredenheid telefonie
74.000 contactmomenten telefoon
7,2 klanttevredenheid e-mail
15.000 e-mail via info@email

Telefonie en e-mail
8,0
77.500
7,1
16.800



Balie
8,7 cijfer klanttevredenheid afspraak
48.000 bezoekers balie

Balie
8,5
45.000

Het totaalcijfer van de klanttevredenheid over de eerstelijns dienstverlening wordt niet gemeten als een gemiddelde van de dienstverleningskanalen. Het wordt bepaald door het totale aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan de onderzoeken. Het totaalcijfer is dus het gemiddelde cijfer van alle respondenten, ongeacht het soort kanaal dat ze hebben gebruikt.