

Bijlage 13 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)



KTO tool

- Structureel meten klantfeedback op gelijke wijze binnen alle regelingen
- Iedereen betrokken, resultaten direct toegankelijk
- Inzicht in trends en verdieping. Wat vinden burgers belangrijk in contact met ons?

Wat vragen we uit?

1. Klanttevredenheid (rapportcijfer op proces)
2. Customer effort score (hoeveel moeite kost iets)
3. Waardering contact medewerker (o.b.v. 5* rating)
4. Drivers en verdiepende vragen

