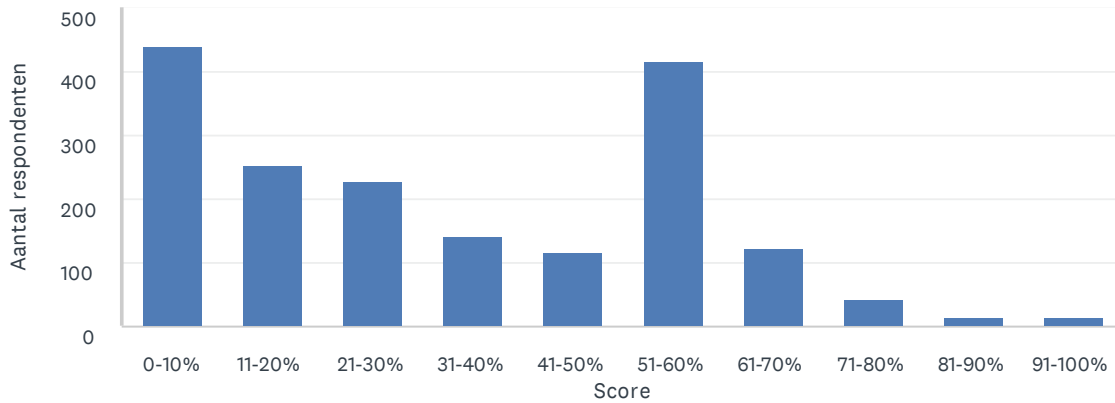


## Quizoverzicht

Gemiddelde score  
43% • 13/30 PTS



## Statistieken

Laagste score	Mediaan	Hoogste score
7%	47%	100%

Gemiddelde: 43%

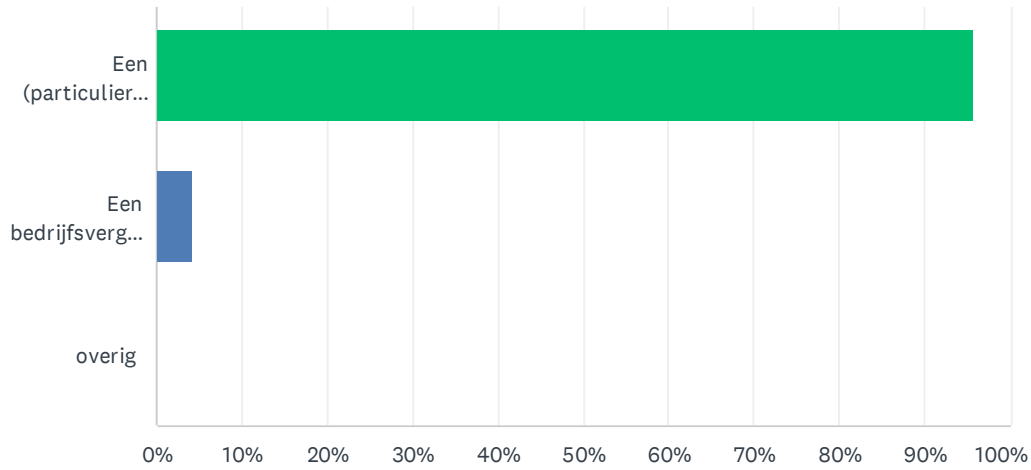
Standaardafwijking: 19%

## Vraagangschikking

VRAGEN (3)	MOEILIKHEIDSGRAAD	GEMIDDELDE SCORE
<b>Q3</b> Als u kijkt naar uw ervaringen met het Digitaal Parkeerloket, sinds vorig jaar toen P1 de dienstverlening overnam, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?	1	71%
<b>Q14</b> Als u kijkt naar uw contact met de medewerker van P1, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?	2	72%
<b>Q7</b> Als u kijkt naar uw ervaringen met de BezoekersApp, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?	3	79%

## V1 Wat voor soort vergunning heeft u?

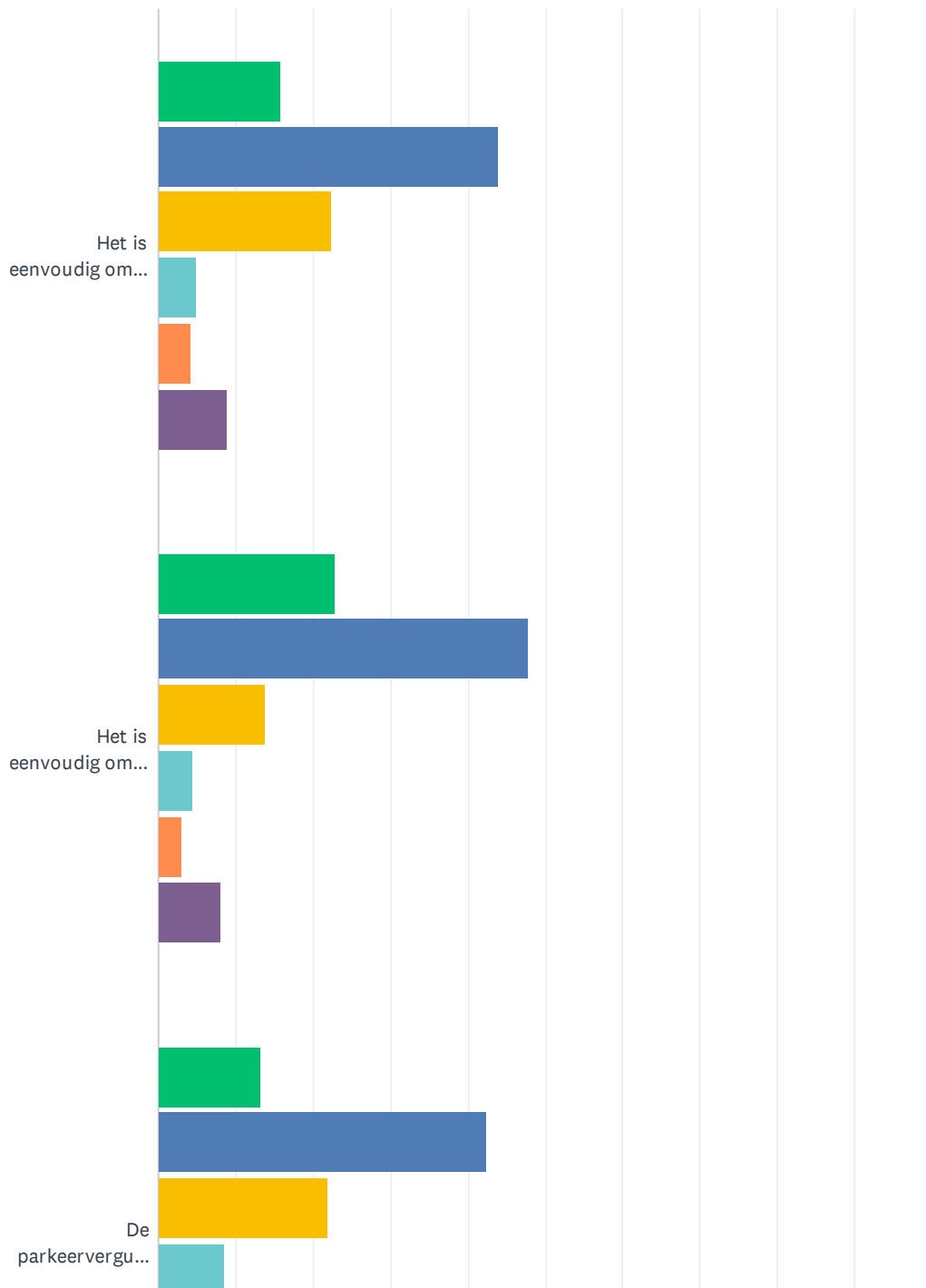
Beantwoord: 1,797 Overgeslagen: 0



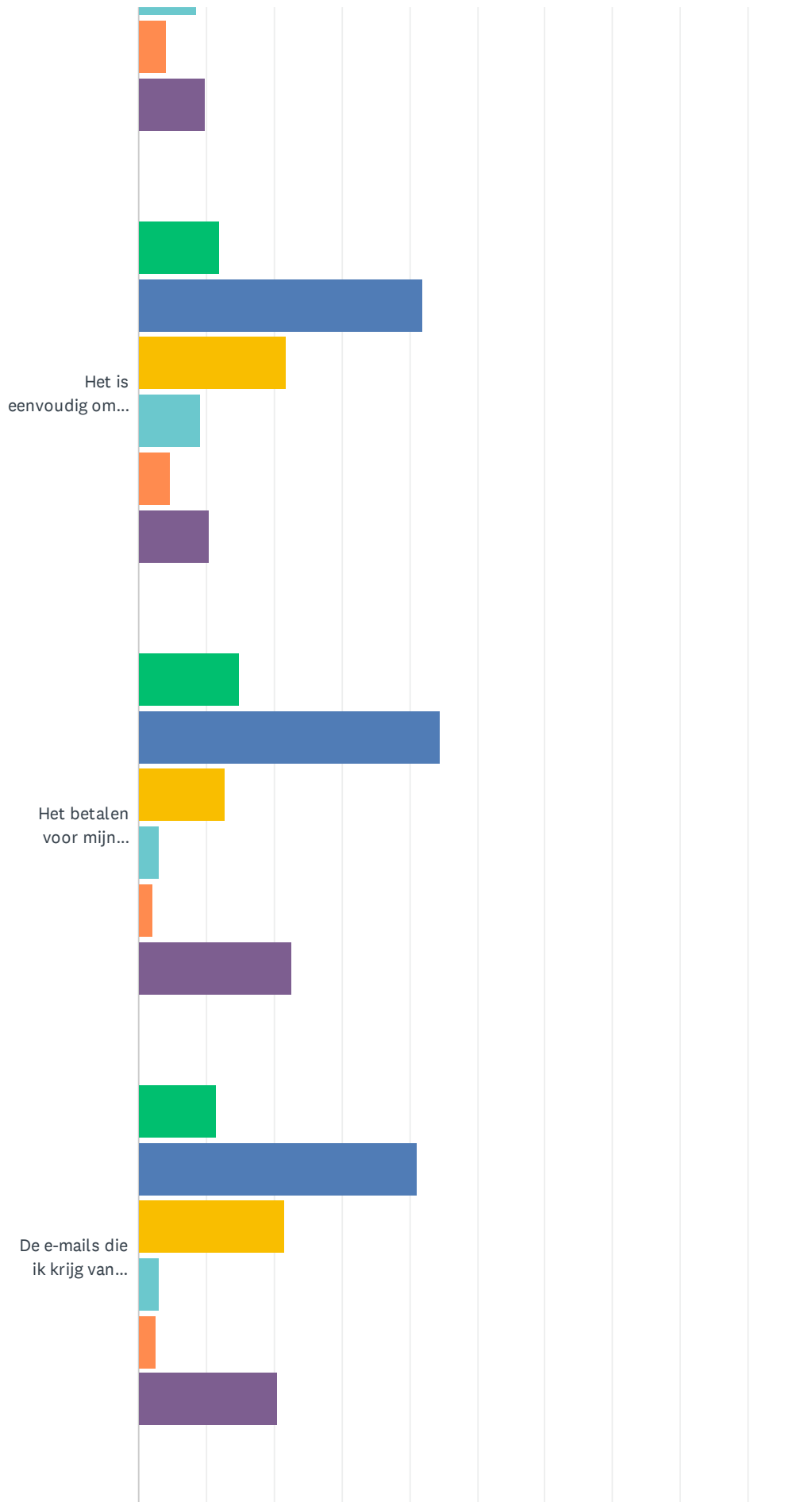
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Een (particuliere) bewonersvergunning	95.77%	1,721
Een bedrijfsvergunning	4.23%	76
overig	0.00%	0
<b>TOTAAL</b>		<b>1,797</b>

V2 Deze vraag gaat over het Digitaal Parkeerloket van P1. Het Digitaal loket is te vinden op [alkmaar.parkeer.nl](http://alkmaar.parkeer.nl). U kunt er bijvoorbeeld een vergunning aanvragen of verlengen. Hieronder staan acht stellingen over het Digitaal loket. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de stellingen? Als het gaat over een situatie die u (nog) niet hebt meegemaakt, kunt u n.v.t. invullen, ofwel niet van toepassing.

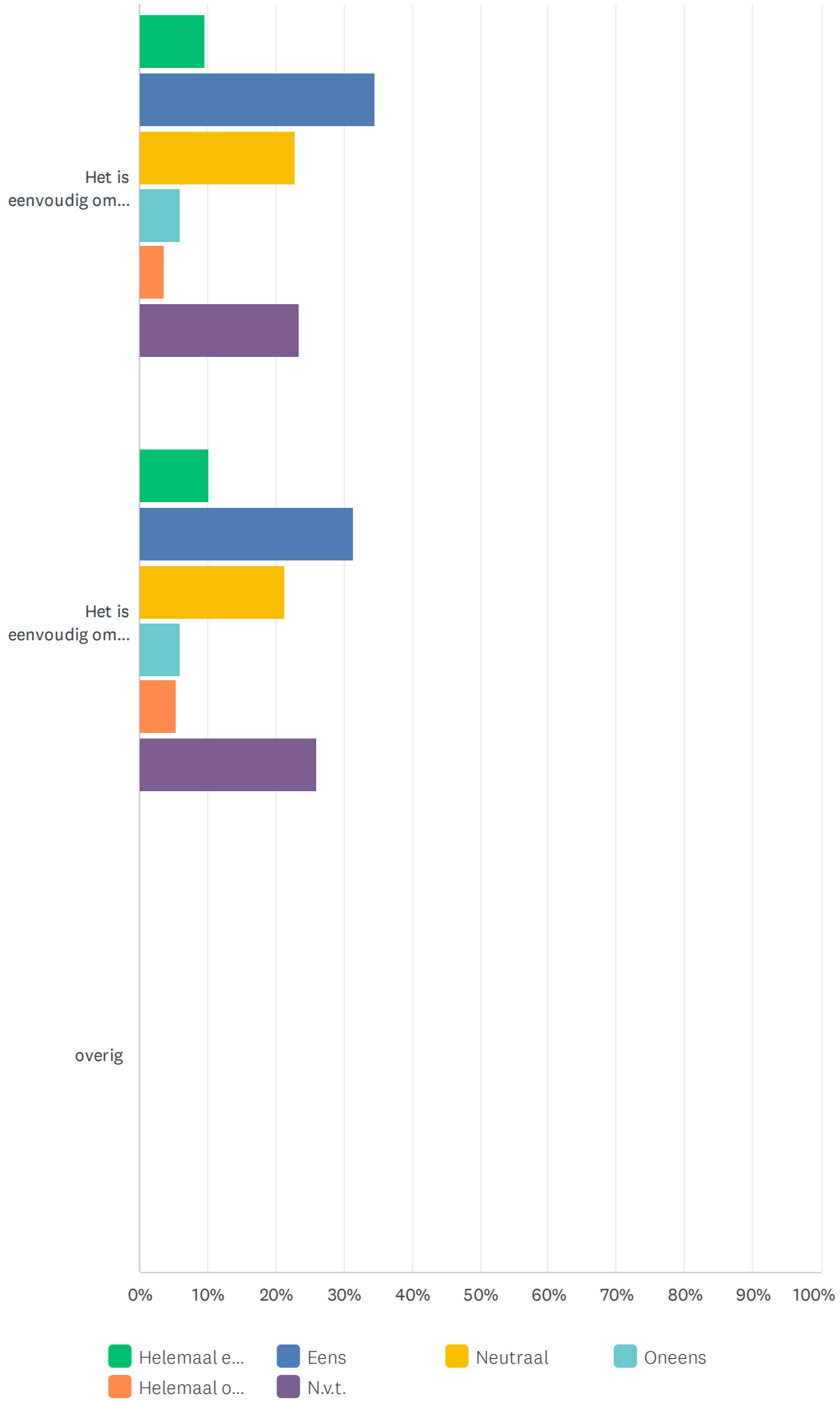
Beantwoord: 1,382 Overgeslagen: 415



# Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar



# Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar

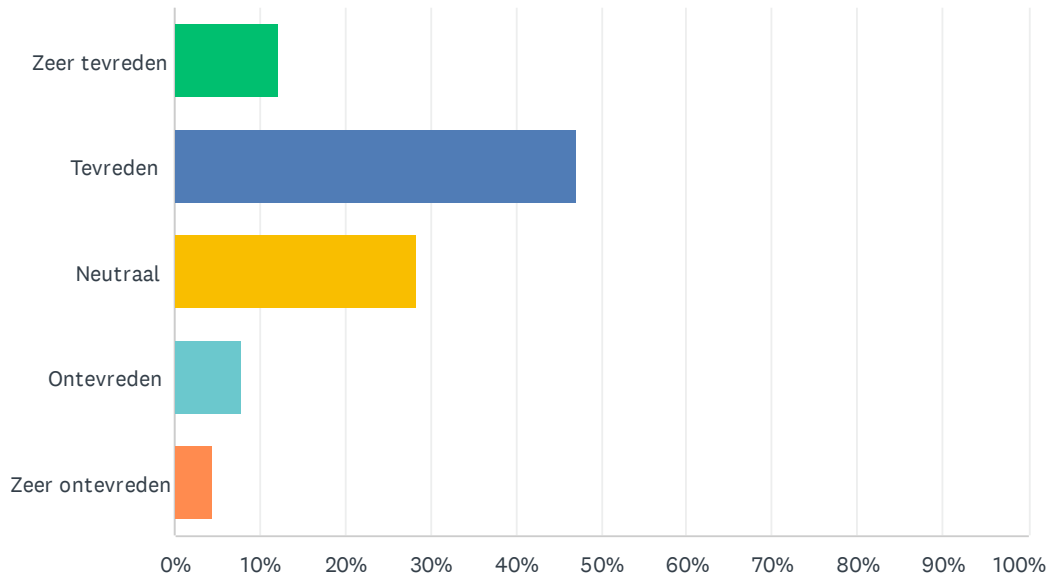


## Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar

	HELEMAAL EENS	EENS	NEUTRAAL	ONEENS	HELEMAAL ONEENS	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Het is eenvoudig om een account aan te maken in het Digitaal loket	15.77% 218	43.92% 607	22.29% 308	4.92% 68	4.20% 58	8.90% 123	1,382	7.36
Het is eenvoudig om in te loggen als je eenmaal een account hebt	22.87% 316	47.68% 659	13.82% 191	4.56% 63	2.97% 41	8.10% 112	1,382	7.80
De parkeervergunning die ik wil aanvragen is gemakkelijk te vinden	13.17% 182	42.47% 587	21.92% 303	8.61% 119	4.05% 56	9.77% 135	1,382	7.15
Het is eenvoudig om een parkeervergunning aan te vragen	12.01% 166	41.97% 580	21.71% 300	9.26% 128	4.70% 65	10.35% 143	1,382	7.06
Het betalen voor mijn parkeervergunning is eenvoudig	14.91% 206	44.57% 616	12.88% 178	3.04% 42	2.03% 28	22.58% 312	1,382	7.74
De e-mails die ik krijg van het Digitaal loket zijn begrijpelijk	11.43% 158	41.10% 568	21.49% 297	2.89% 40	2.60% 36	20.48% 283	1,382	7.40
Het is eenvoudig om mijn parkeervergunning te verlengen	9.70% 134	34.59% 478	22.72% 314	6.01% 83	3.62% 50	23.37% 323	1,382	7.06
Het is eenvoudig om mijn gegevens te wijzigen in mijn account (bijvoorbeeld bij een nieuw e-mailadres of kenteken)	10.20% 141	31.26% 432	21.27% 294	6.01% 83	5.28% 73	25.98% 359	1,382	6.95
overig	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0	0.00

## V3 Als u kijkt naar uw ervaringen met het Digitaal Parkeerloket, sinds vorig jaar toen P1 de dienstverlening overnam, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?

Beantwoord: 1,382 Overgeslagen: 415



### Quizstatistieken

Percentage juist 9%	Gemiddelde score 7.1/10.0 (71%)	Standaardafwijking 1.92	Moeilijkheidsgraad 1/3
------------------------	------------------------------------	----------------------------	---------------------------

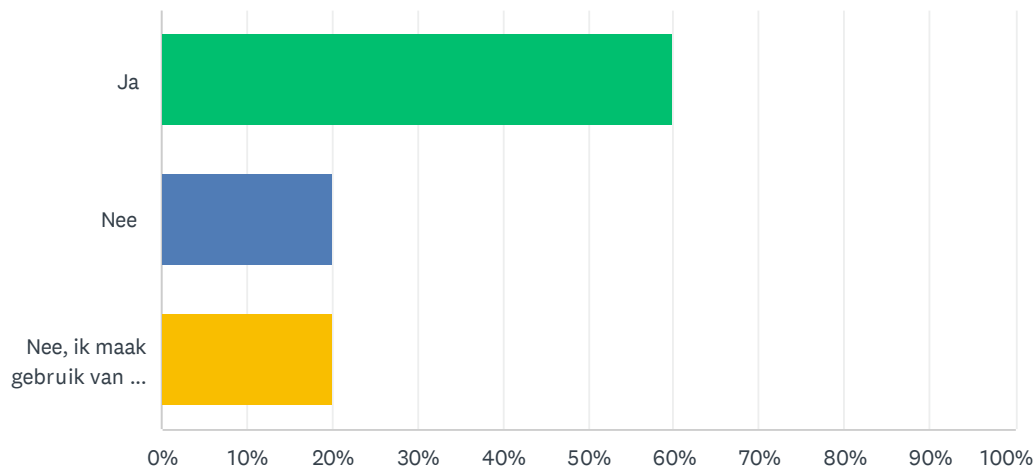
ANTWOORDKEUZEN	SCORE	REACTIES	
✓ Zeer tevreden	10/10	12.16%	168
Tevreden	8/10	47.18%	652
Neutraal	6/10	28.36%	392
Ontevreden	4/10	7.81%	108
Zeer ontevreden	2/10	4.49%	62
<b>TOTAAL</b>			<b>1,382</b>

## V4 Welke suggesties kunt u ons geven voor verbetering van het Digitaal Parkeerloket, zodat dit beter voor u zou werken?

Beantwoord: 146 Overgeslagen: 1,651

V5 Deze vraag gaat over de P1 BezoekersApp. Hiermee kunt u maximaal tien bezoekers tegelijk aanmelden. Zij kunnen dan tegen een voordelig tarief parkeren in uw buurt. De BezoekersApp is gratis te downloaden in de Apple App Store en de Google Play Store. Heeft u de BezoekersApp in de afgelopen drie maanden gebruikt?

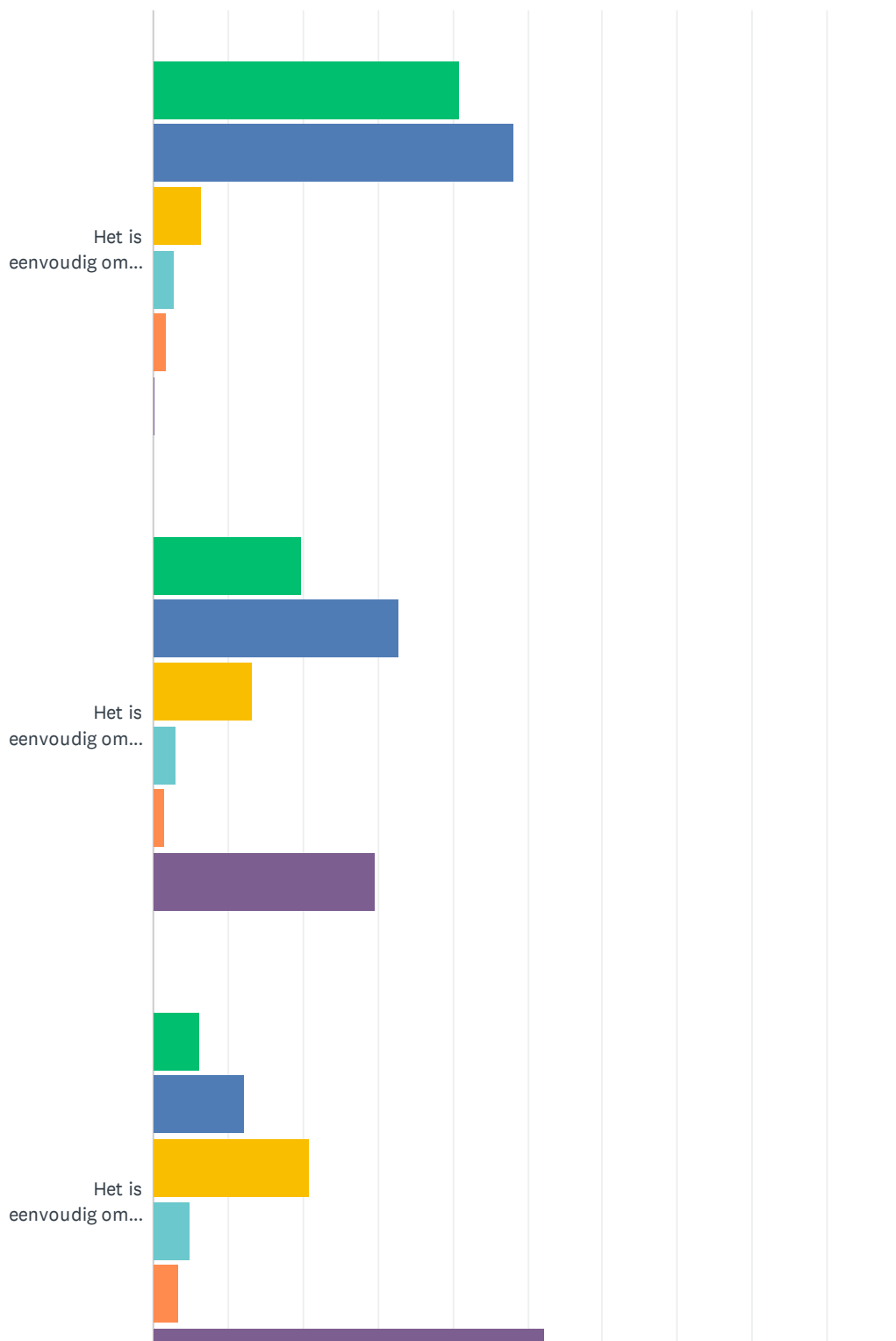
Beantwoord: 1,367 Overgeslagen: 430



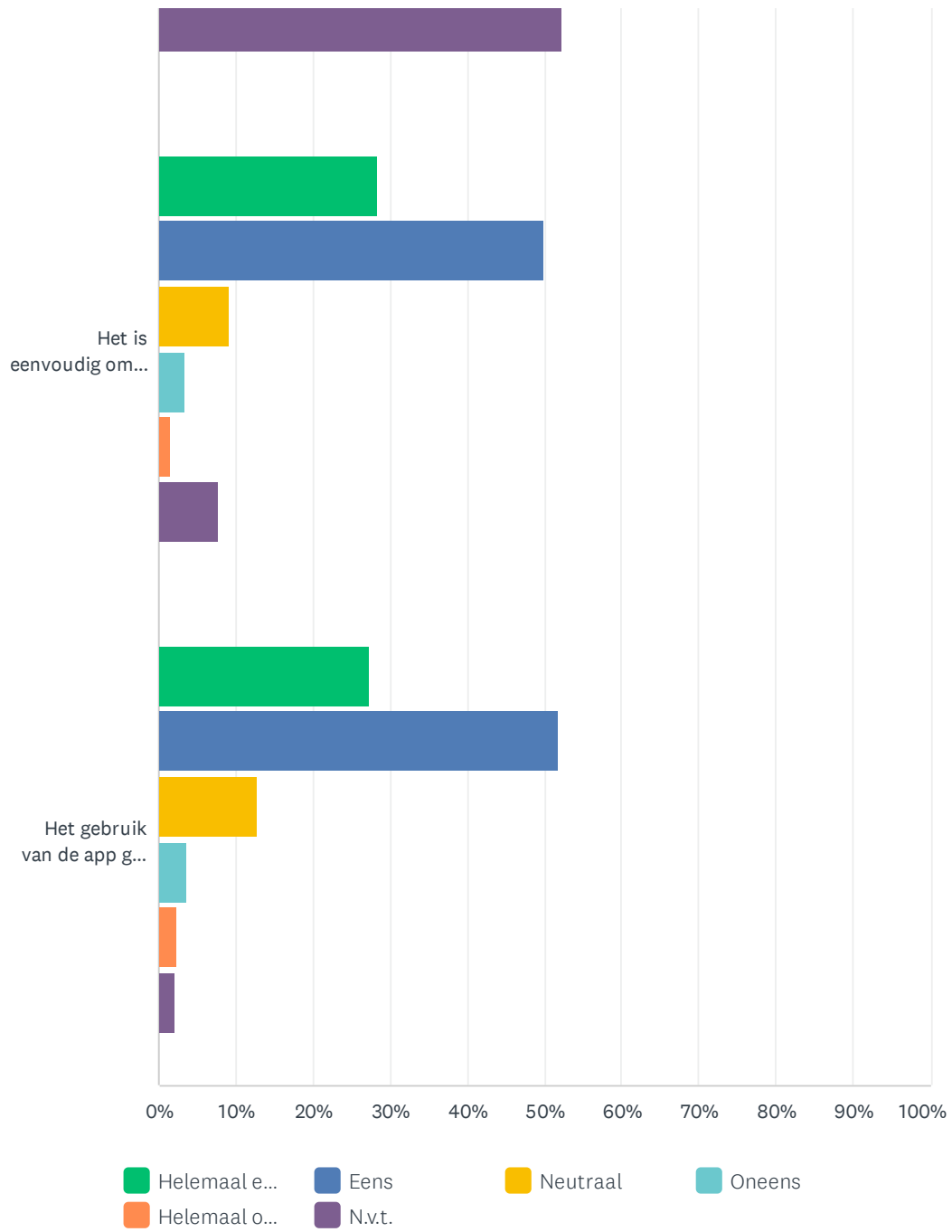
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	59.99%	820
Nee	20.04%	274
Nee, ik maak gebruik van de papieren bezoekersvergunning	19.97%	273
<b>TOTAAL</b>		<b>1,367</b>

V6 Wij zijn benieuwd hoe de BezoekersApp u bevalt. Hieronder staan vijf stellingen over de BezoekersApp. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de stellingen? Als het gaat over een situatie die u (nog) niet hebt meegemaakt, kunt u n.v.t. invullen, ofwel niet van toepassing.

Beantwoord: 800 Overgeslagen: 997



# Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar

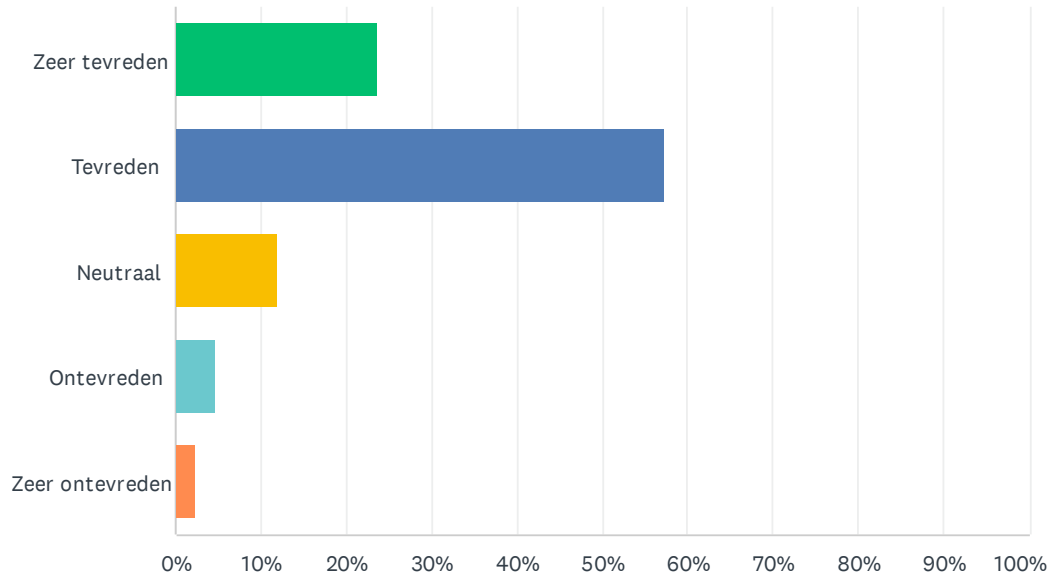


Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar

	HELEMAAL EENS	EENS	NEUTRAAL	ONEENS	HELEMAAL ONEENS	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
Het is eenvoudig om de kentekens van mijn bezoekers aan en af te melden in de app.	40.88% 327	48.13% 385	6.50% 52	2.75% 22	1.63% 13	0.13% 1	800	8.48
Het is eenvoudig om het tegoed in de BezoekersApp op te waarderen.	19.88% 159	32.75% 262	13.25% 106	3.00% 24	1.50% 12	29.63% 237	800	7.89
Het is eenvoudig om een bezoeker te machtigen om zelf zijn of haar kenteken aan te melden. (Zie bij Machtigingen op uw profielpagina)	6.25% 50	12.25% 98	20.88% 167	4.88% 39	3.50% 28	52.25% 418	800	6.54
Het is eenvoudig om een favoriet kenteken toe te voegen van iemand die regelmatig op bezoek komt.	28.38% 227	49.88% 399	9.13% 73	3.50% 28	1.50% 12	7.63% 61	800	8.17
Het gebruik van de app gaat in het algemeen zonder problemen. (Sinds de kinderziekten van de eerste maanden zijn opgelost)	27.38% 219	51.75% 414	12.88% 103	3.62% 29	2.25% 18	2.13% 17	800	8.01

## V7 Als u kijkt naar uw ervaringen met de BezoekersApp, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?

Beantwoord: 800 Overgeslagen: 997



### Quizstatistieken

Percentage juist 11%	Gemiddelde score 7.9/10.0 (79%)	Standaardafwijking 1.74	Moeilijkheidsgraad 3/3
-------------------------	------------------------------------	----------------------------	---------------------------

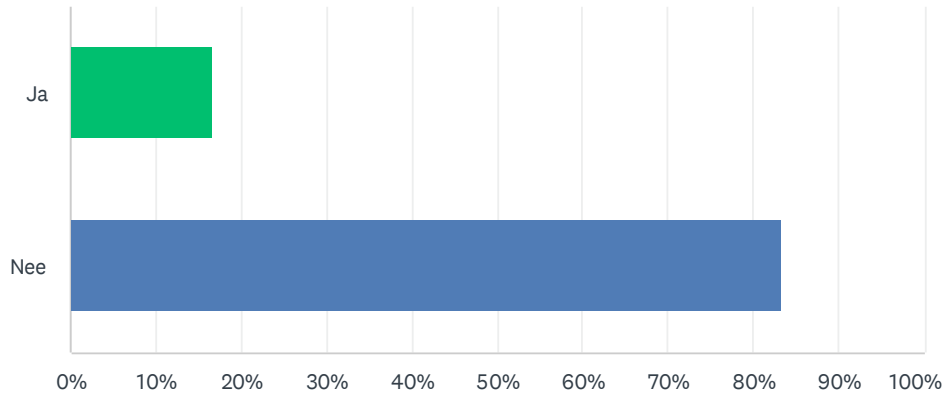
ANTWOORDKEUZEN	SCORE	REACTIES	
✓ Zeer tevreden	10/10	23.63%	189
Tevreden	8/10	57.38%	459
Neutraal	6/10	11.88%	95
Ontevreden	4/10	4.75%	38
Zeer ontevreden	2/10	2.38%	19
<b>TOTAAL</b>			<b>800</b>

## V8 Welke suggesties kunt u ons geven voor verbetering van de BezoekersApp, zodat de app beter voor u zou werken?

Beantwoord: 47 Overgeslagen: 1,750

## V9 Heeft u in de afgelopen drie maanden contact gehad met een medewerker van P1?

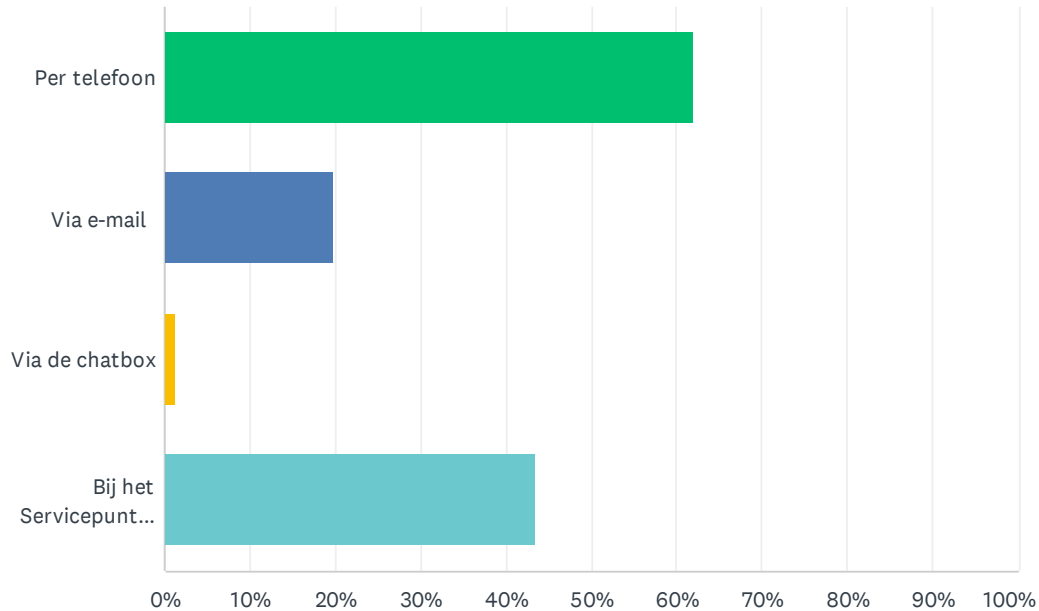
Beantwoord: 1,345 Overgeslagen: 452



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	16.73%	225
Nee	83.27%	1,120
<b>TOTAAL</b>		<b>1,345</b>

## V10 Op welke manier had u contact met een medewerker van P1? (meerdere antwoorden mogelijk)

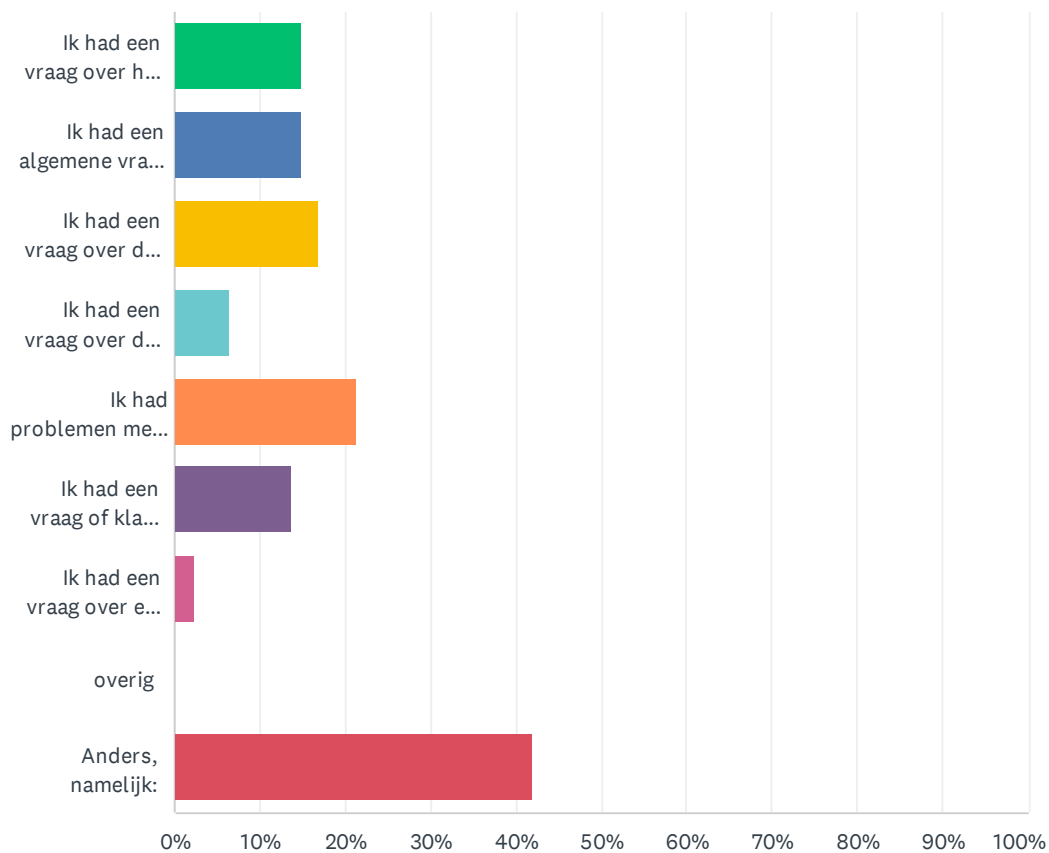
Beantwoord: 221 Overgeslagen: 1,576



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Per telefoon	61.99%	137
Via e-mail	19.91%	44
Via de chatbox	1.36%	3
Bij het Servicepunt Parkeren aan het Mallegatsplein	43.44%	96
<b>Totaal aantal respondenten: 221</b>		

## V11 Wat was de reden voor uw contact? (meerdere antwoorden mogelijk)

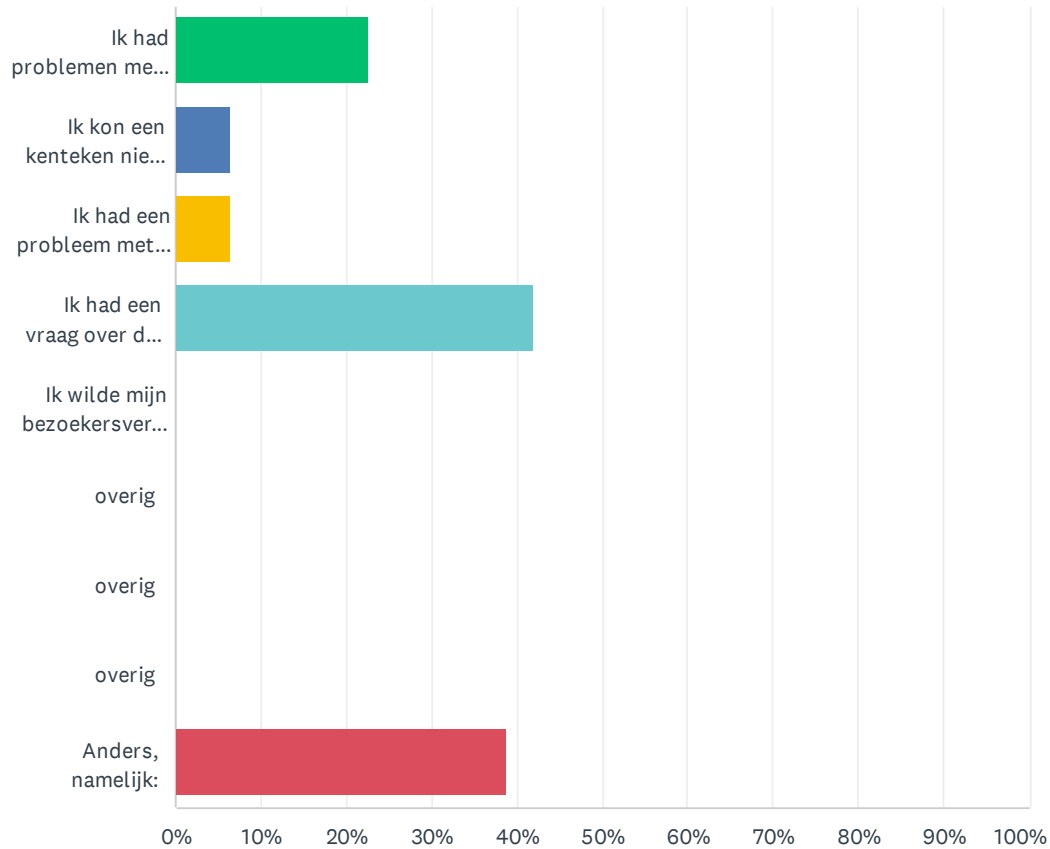
Beantwoord: 221 Overgeslagen: 1,576



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ik had een vraag over het parkeerbeleid	14.93%	33
Ik had een algemene vraag over mijn parkeervergunning (bijvoorbeeld over de gebieden waar u mag parkeren)	14.93%	33
Ik had een vraag over de bezoekersvergunning	16.74%	37
Ik had een vraag over de wachtlijst	6.33%	14
Ik had problemen met het aanvragen, verlengen of stopzetten van een parkeervergunning	21.27%	47
Ik had een vraag of klacht over een parkeerboete/naheffingsaanslag	13.57%	30
Ik had een vraag over een bezwaarschrift dat ik had ingediend	2.26%	5
overig	0.00%	0
Anders, namelijk:	42.08%	93
<b>Totaal aantal respondenten: 221</b>		

## V12 Wat was uw vraag over de bezoekersvergunning? (meerdere antwoorden mogelijk)

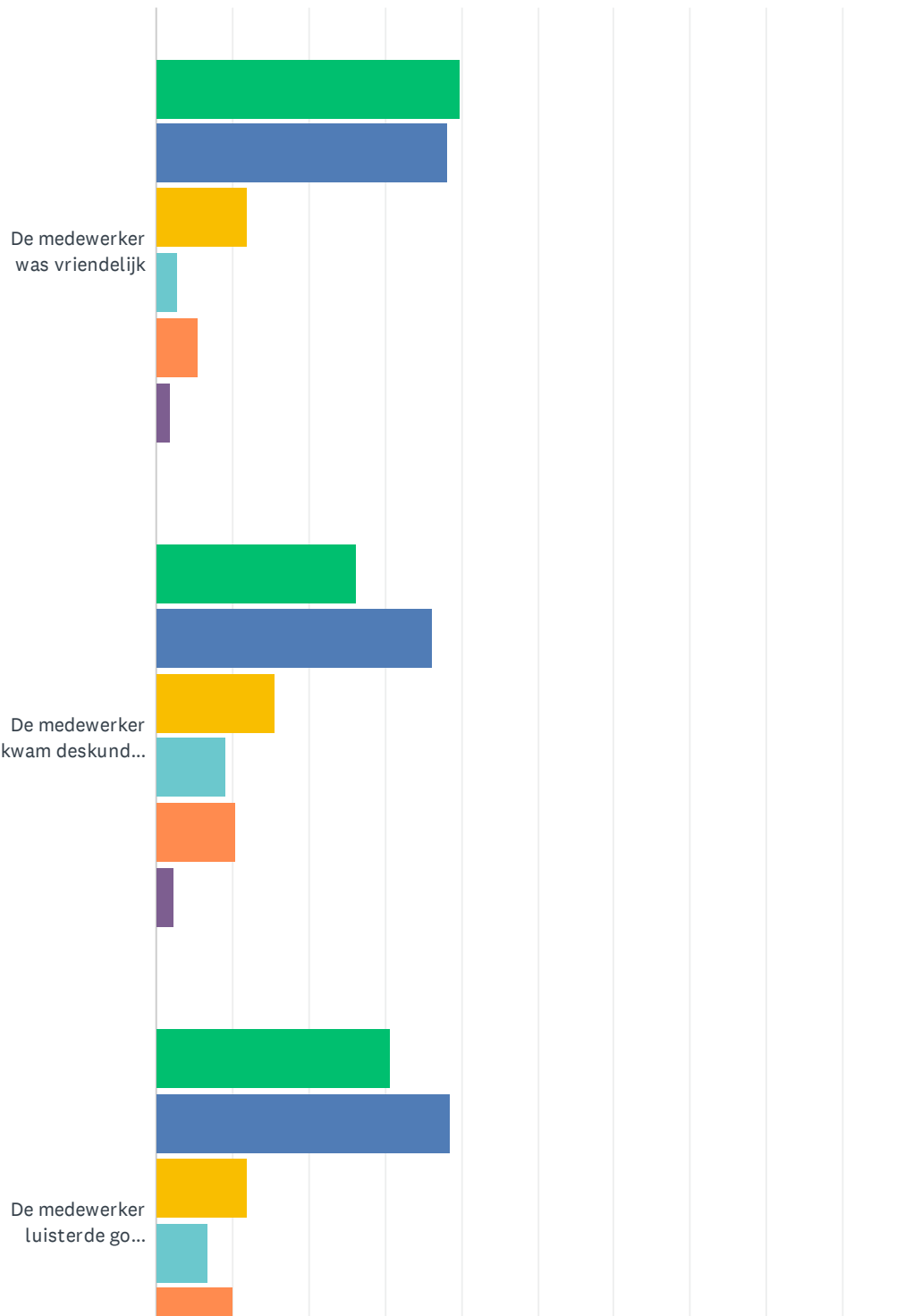
Beantwoord: 31 Overgeslagen: 1,766



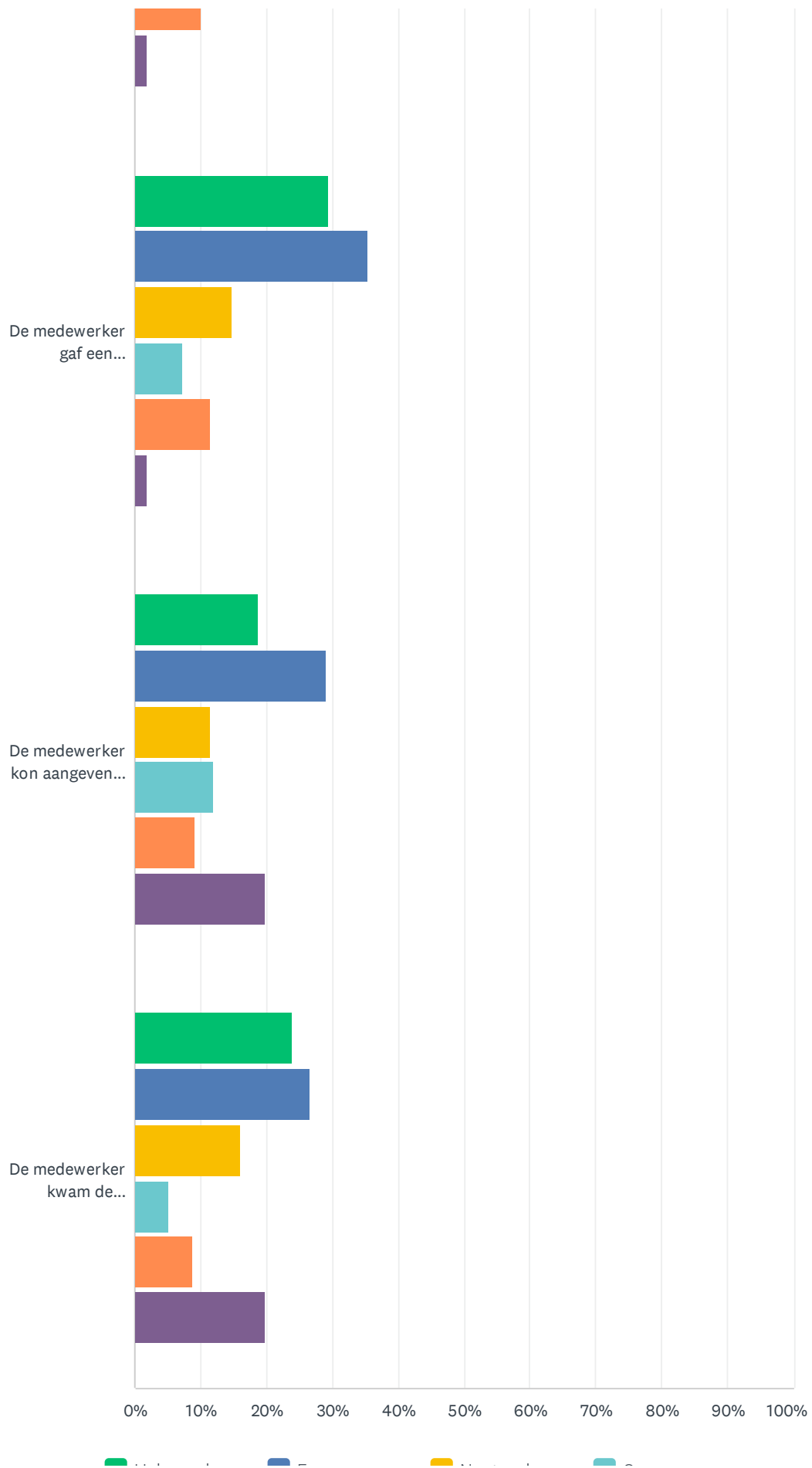
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ik had problemen met inloggen in de app	22.58% 7
Ik kon een kenteken niet aanmelden	6.45% 2
Ik had een probleem met mijn saldo	6.45% 2
Ik had een vraag over de papieren bezoekersvergunning	41.94% 13
Ik wilde mijn bezoekersvergunning stopzetten	0.00% 0
overig	0.00% 0
overig	0.00% 0
overig	0.00% 0
Anders, namelijk:	38.71% 12
<b>Totaal aantal respondenten: 31</b>	

V13 Wij zijn benieuwd hoe u het contact met onze medewerker hebt ervaren; bijvoorbeeld of de medewerker klantvriendelijk en deskundig was. Hieronder staan zes stellingen. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de stellingen? Als het gaat over een situatie die u (nog) niet hebt meegemaakt, kunt u n.v.t. invullen, ofwel niet van toepassing.

Beantwoord: 218 Overgeslagen: 1,579



# Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar



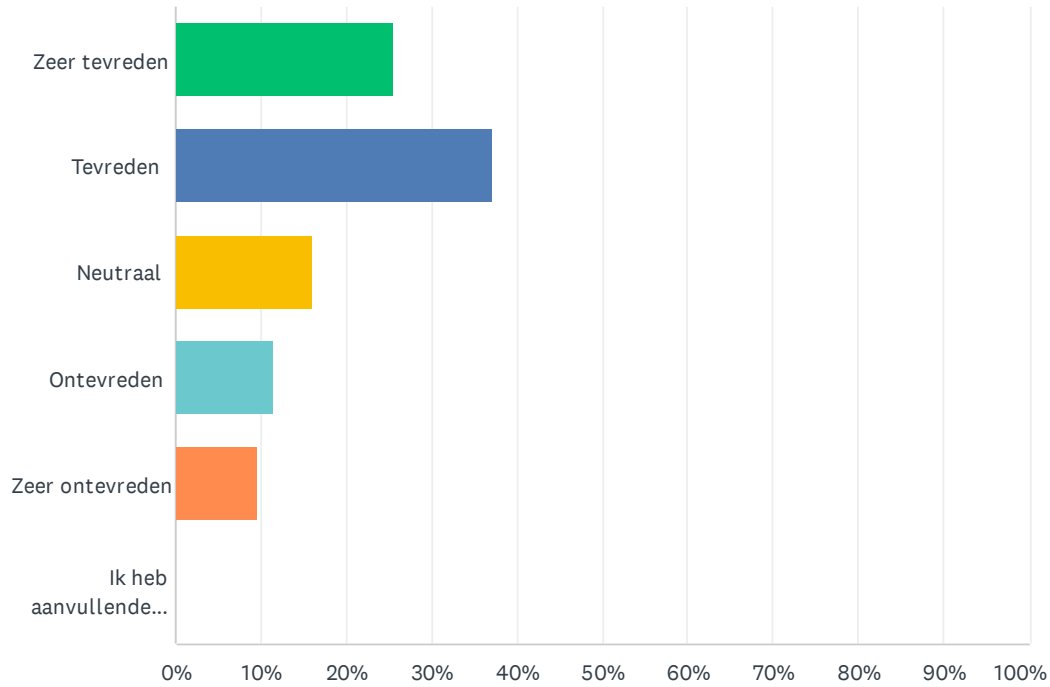
## Klanttevredenheidsonderzoek vergunninghouders Alkmaar

■ Helemaal e...    ■ Eens    ■ Neutraal    ■ Oneens  
■ Helemaal o...    ■ N.v.t.

	HELEMAAL EENS	EENS	NEUTRAAL	ONEENS	HELEMAAL ONEENS	N.V.T.	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
De medewerker was vriendelijk	39.91% 87	38.07% 83	11.93% 26	2.75% 6	5.50% 12	1.83% 4	218	8.12
De medewerker kwam deskundig op mij over	26.15% 57	36.24% 79	15.60% 34	9.17% 20	10.55% 23	2.29% 5	218	7.19
De medewerker luisterde goed naar mijn vraag of probleem	30.73% 67	38.53% 84	11.93% 26	6.88% 15	10.09% 22	1.83% 4	218	7.49
De medewerker gaf een begrijpelijk antwoord	29.36% 64	35.32% 77	14.68% 32	7.34% 16	11.47% 25	1.83% 4	218	7.30
De medewerker kon aangeven wanneer ik antwoord kon verwachten	18.81% 41	28.90% 63	11.47% 25	11.93% 26	9.17% 20	19.72% 43	218	6.90
De medewerker kwam de gemaakte afspraken na	23.85% 52	26.61% 58	16.06% 35	5.05% 11	8.72% 19	19.72% 43	218	7.29

## V14 Als u kijkt naar uw contact met de medewerker van P1, hoe tevreden of ontevreden bent u dan in het algemeen?

Beantwoord: 218 Overgeslagen: 1,579



### Quizstatistieken

Percentage juist 3%	Gemiddelde score 7.2/10.0 (72%)	Standaardafwijking 2.51	Moeilijkheidsgraad 2/3
------------------------	------------------------------------	----------------------------	---------------------------

ANTWOORDKEUZEN	SCORE	REACTIES	
✓ Zeer tevreden	10/10	25.69%	56
Tevreden	8/10	37.16%	81
Neutraal	6/10	16.06%	35
Ontevreden	4/10	11.47%	25
Zeer ontevreden	2/10	9.63%	21
Ik heb aanvullende opmerkingen over mijn contact met een medewerker van P1:	--	0.00%	0
<b>TOTAAL</b>			<b>218</b>

## V15 Welke suggesties kunt u ons geven voor verbetering van het contact met onze medewerker?

Beantwoord: 37 Overgeslagen: 1,760

V16 Dit waren onze vragen. Heeft u verder nog opmerkingen, suggesties of verbeterpunten voor onze dienstverlening?

Beantwoord: 650 Overgeslagen: 1,147