

TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.
Zeker Meten.



KLANTTEVREDENHEIDONDERZOEK AMSTELVEENLOKET

PROJECT I1785

Rapportagedatum	: 8 mei 2015
Klant	: Gemeente Amstelveen
Contactpersoon bij klant	: Celina Mensinga & Chantal Stienstra
Contactpersoon bij Team Vier	: Remco Frerichs & Vera de Jong
Onderzoeksmethode	: Face-to-face en telefonisch
Steekproef	: Face-to-face: n=81 Telefonisch: n=92
Veldwerkperiode	: Week 16 en 17

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1: Inleiding	5
1.1 Opdracht	5
1.2 Achtergrond	5
1.3 Doelstelling	5
1.4 Methode	5
1.5 Steekproef	6
1.6 Vragenlijst	6
1.7 Rapportage	6
Management Summary	7
Hoofdstuk 3: Resultaten Balie	9
Hoofdstuk 4: Telefonisch	22

Hoofdstuk 1

INLEIDING

1. INLEIDING

1.1 Opdracht

In opdracht van de Gemeente Amstelveen heeft Team Vier een klanttevredenheidonderzoek voor het Amstelveenloket uitgevoerd.

1.2 Achtergrond

Het Amstelveenloket is een (inloop)balie voor het sociale domein. Het Amstelveenloket heette voorheen het WMO-loket, maar gaat sinds 1 januari 2015 verder onder de naam Amstelveenloket. Burgers uit Amstelveen die hulp of ondersteuning nodig hebben kunnen hier terecht. Bij het Amstelveenloket werken mensen die speciaal zijn opgeleid om hen te begeleiden naar de juiste hulp of zorg. Zij voeren een gesprek met hen, waarin samen bekeken wordt welke hulp(middelen) men nodig heeft, wat men zelf kan doen en wat mensen in de omgeving voor hen kunnen betekenen. Bij het Amstelveenloket kan men terecht voor alle vragen over wonen, welzijn, zorg, werk & inkomensondersteuning, schuldhulpverlening en jeugdhulp.

Naast de mogelijkheid om fysiek naar de balie te komen is het loket ook telefonisch en per email te bereiken. Per dag zijn gemiddeld 6 medewerkers beschikbaar voor de burgers.

Gemiddeld komen er 50-55 burgers per dag langs aan de balie en komen er 100 telefoontjes per dag binnen.

1.3 Doelstelling

Doel van het onderzoek is het toetsen van de tevredenheid onder de burgers die fysiek aan de balie van het Amstelveenloket zijn geweest of telefonisch contact hebben gehad.

1.4 Methode

De vragenlijsten zijn zowel face-to-face als telefonisch voorgelegd aan de burgers die contact hebben gehad met het Amstelveenloket. De burgers die aan de balie van het loket zijn geweest zijn in het gemeentehuis benaderd door een enquêteur. De burgers die telefonisch contact hebben gezocht met het Amstelveenloket zijn telefonisch benaderd voor het onderzoek.

1. INLEIDING

1.5 Steekproef

Voor het onderzoek zijn alle bezoekers aan de balie gedurende twee weken lang gevraagd mee te werken aan het onderzoek. Enquêteurs hebben zowel 's ochtends als 's middags in het gemeentehuis gestaan om de bezoekers te ondervragen.

In totaal hebben $n=81$ burgers, die aan de balie zijn geweest, meegewerkt aan het onderzoek.

Een beperkt aantal burgers uit de doelgroep heeft niet meegewerkt aan het onderzoek. Dit heeft verschillende redenen: men had een doorverwijzing naar een ander loket en wilde door naar deze afspraak, men heeft een lang consult aan de balie gehad (soms wel een uur) of men sprak de Nederlandse taal niet voldoende.

Voorafgaand aan het onderzoek heeft het Amstelveenloket telefoonnummers verzameld van burgers die telefonisch contact hebben gezocht. In totaal heeft de gemeente 225 telefoonnummers aangeleverd. Hieruit zijn uiteindelijk $n=92$ afgeronde gesprekken gerealiseerd.

1.6 Vragenlijst

De vragenlijst is in samenwerking met de gemeente Amstelveen opgesteld. Het afnemen van de vragenlijst duurde telefonisch gemiddeld 8 minuten.

1.7 Rapportage

De rapportage, voorzien van een management summary en een grafische weergave van de belangrijkste resultaten, is in week 19 aan de gemeente Amstelveen opgeleverd.

MANAGEMENT SUMMARY

Balie

- Een meerderheid van de burgers die naar het gemeentehuis zijn gekomen hebben moeten wachten (83%). Bij de burgers die moesten wachten was de gemiddelde wachttijd 9,5 minuut;
- Een ruime meerderheid van de burgers vindt de wachttijd voor men aan de beurt is niet te lang (81%);
- De verschillende aspecten met betrekking op de ontvangst scoren alle een ruime voldoende: de comfort van de wachtruimte een 8,4, de privacy bij de balie een 7,8, de openingstijden een 7,6 en de parkeergelegenheid een 7,2;
- De verschillende aspecten met betrekking tot de medewerker scoren, evenals de ontvangst, alle een ruime voldoende: de vriendelijkheid van de medewerker en het benaderen met respect een 8,4, het meedenken en de burger zo goed mogelijk helpen een 8,3 en de deskundigheid van de medewerker een 8,1;
- Het meest genoemde onderwerp waarvoor men naar het Amstelveenloket komt is de gehandicaptenparkeerkaart of –plaats (19%). Vervolgens komen een uitkering (17%) en bijzondere bijstand (11%);
- Een ruime meerderheid heeft na het bezoek antwoord gekregen op de vraag die men had (84%). Eén op de tien burgers heeft nog niet gekregen waarvoor men kwam (10%). De meest genoemde reden hiervoor is dat men nog in afwachting is of men het aangevraagde krijgt;
- De burgers beoordelen het bezoek aan het Amstelveenloket gemiddeld met een 7,8. Circa tweederde geeft een acht of hoger (67%).

Telefonisch

- De telefonische openingstijden worden gemiddeld met een 7,2 beoordeeld;
- De burgers beoordelen de medewerker op de verschillende aspecten met een ruime voldoende: benaderen met respect een 8,0, vriendelijkheid een 7,9, meedenken met de burger en zo goed mogelijk helpen een 7,7 en de deskundigheid een 7,4;
- Het meest genoemde onderwerp waarover men telefonisch contact opneemt is de bijzondere bijstand (14%). Vervolgens voor hulp bij huishouden en een rolstoel of scootmobiel (beide 12%);
- Ongeveer twee derde van de burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket heeft bij het contact antwoord gekregen op de vraag die men had (67%). Ongeveer twee op de vijf burgers hebben geen antwoord gekregen op de vraag die men had. De meest genoemde reden hiervoor is dat men in afwachting is van het aangevraagde;
- De burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket geven dit contact gemiddeld een 7,6. Twee derde geeft een acht of hoger (66%).

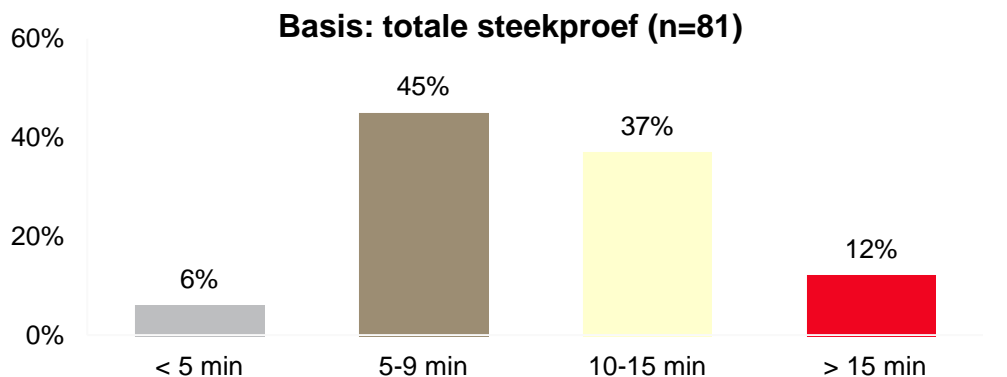
Hoofdstuk 3

RESULTATEN BALIE

3 RESULTATEN

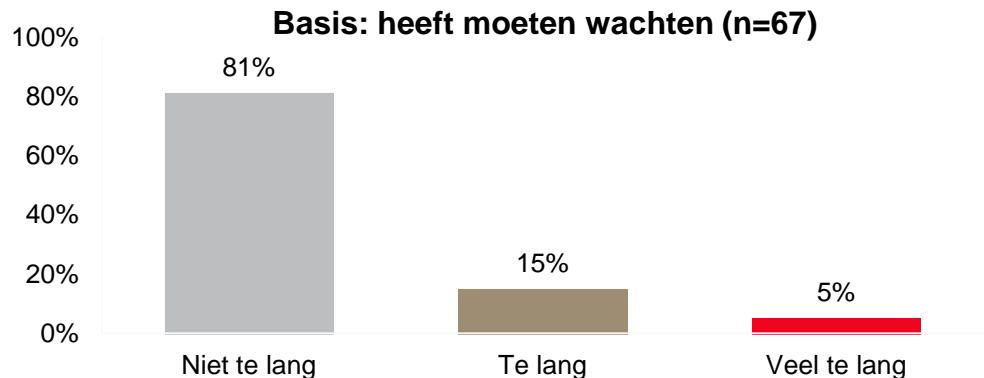
BALIE

V1. U heeft zich aangemeld bij de centrale balie en bent vervolgens bij het Amstelveenloket geholpen. Hoe lang heeft u moeten wachten voor u aan de beurt was?
V2. Wat vond u van deze wachttijd?



Een minderheid van de burgers die naar het gemeentehuis zijn gekomen waren meteen aan de beurt en hebben niet hoeven wachten (17%).

Van de burgers die wel moesten wachten heeft een meerderheid meer dan vijf minuten moeten wachten voordat men aan de beurt was (82%). Bijna de helft heeft tussen de vijf en tien minuten moeten wachten (45%). De absolute uitschieter wat betreft de wachttijd is 52 minuten. De gemiddelde wachttijd was 9,5 minuut.



Een ruime meerderheid van de burgers vindt de wachttijd voor men aan de beurt is niet te lang (81%). Een minderheid vindt de wachttijd te lang (15%) of veel te lang (5%).

Van de burgers die de wachttijd te lang vinden had de meerderheid een wachttijd van minimaal 10 minuten. Van de burgers die de wachttijd veel te lang vinden (n=3) vallen er twee in de categorie > 15 minuten.

3 RESULTATEN

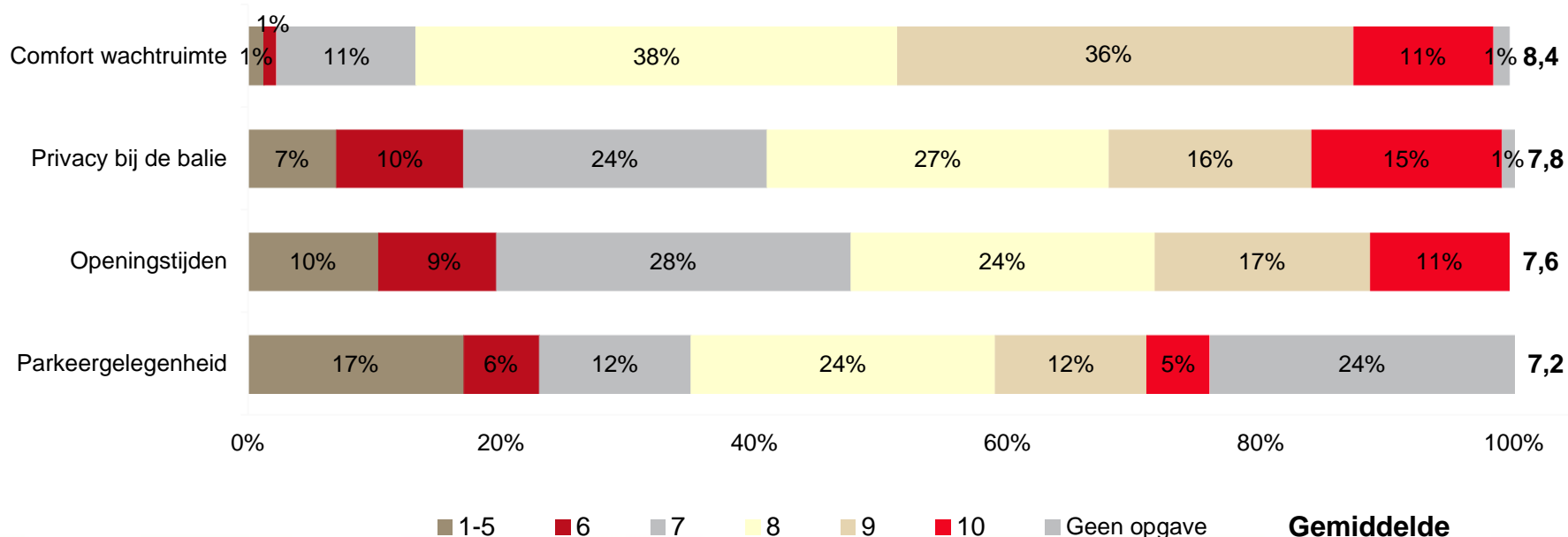
BALIE

V3. Met welk rapportcijfer waardeert u de ontvangst in Amstelveen?

De verschillende aspecten met betrekking op de ontvangst scoren alle een ruime voldoende. De comfort van de wachtruimte wordt het best beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 8,4. Vervolgens wordt de privacy bij de balie het best beoordeeld; dit aspect krijgt een 7,8. De openingstijden scoort een 7,6 en de parkeergelegenheid een 7,2.

De parkeergelegenheid krijgt de meeste onvoldoendes: 17% kent aan dit aspect een onvoldoende toe.

Basis: totale steekproef (n=81)



3 RESULTATEN

BALIE

V4. Eventuele toelichting (bij onvoldoendes):

De burgers die niet geheel tevreden zijn over de ontvangst geven hier verschillende redenen voor. Wat een aantal keer terugkomt is de parkeergelegenheid (consistent met voorgaande sheet; 17% beoordeelt deze onvoldoende). Daarnaast vindt een aantal burgers de privacy aan de balie niet voldoende en zijn de openingstijden een punt van ontevredenheid.

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de burgers die niet geheel tevreden zijn over de ontvangst.

“Als je langer moet wachten is het niet zo comfortabel, omdat de banken geen rugleuning hebben.”

“Te kort, gemeente moet langer open zijn. Bijv. vrijdagmiddag.”

“De parkeergelegenheid is onvoldoende, ook als niet druk is. Het staat altijd vol.”

“Tijdens het wachten kon ik de gesprekken aan de balie volgen.”

“Best wel openbaar, mensen kunnen makkelijk meeluisteren.”

“Ik vind het te vroeg, de sluitingstijd.”

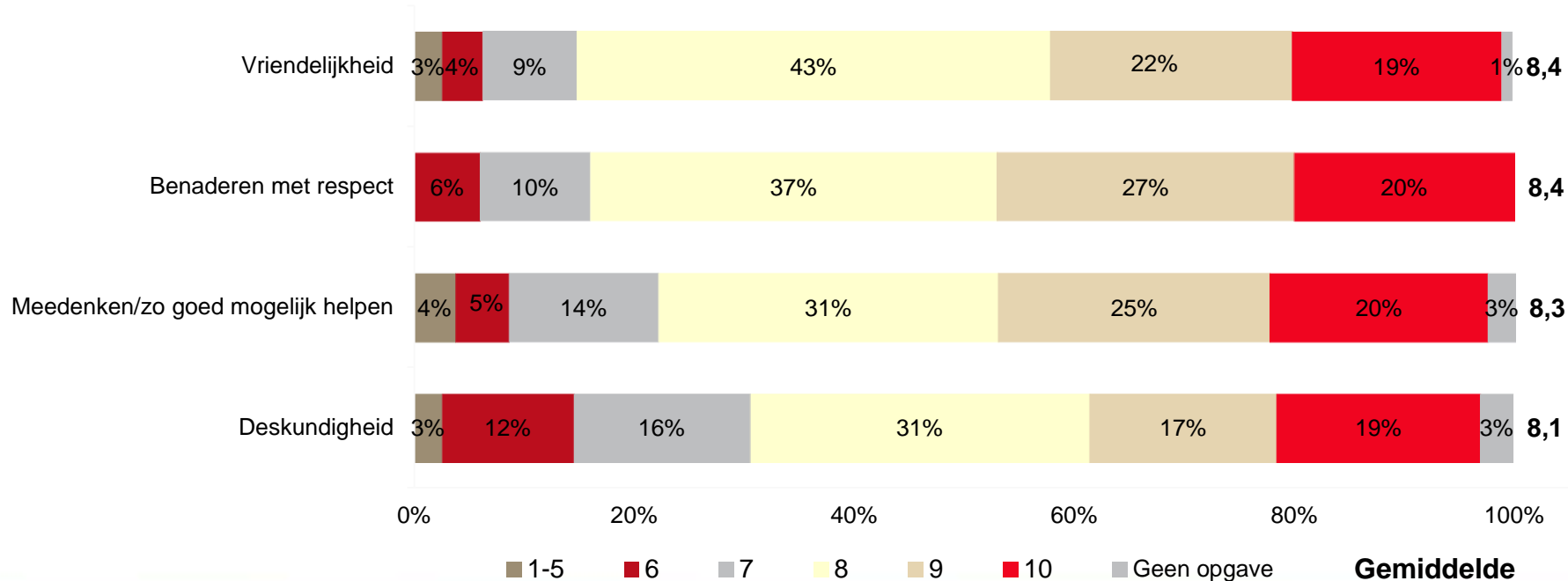
3 RESULTATEN

BALIE

V5. Met welk rapportcijfer waardeert u de medewerker aan de balie in Amstelveen?

De verschillende aspecten met betrekking tot de medewerker scoren, evenals de ontvangst, alle een ruime voldoende. De vriendelijkheid van de medewerker en het benaderen met respect worden het beste beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 8,4. Het meedenken en de burger zo goed mogelijk helpen volgt daarna met een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Het minst, maar desalniettemin met een ruime voldoende, scoort de deskundigheid van de medewerker. De burger geeft hier gemiddeld een 8,1 voor.

Basis: totale steekproef (n=81)



3 RESULTATEN

BALIE

V6. Eventuele toelichting (bij onvoldoendes):

De burgers die niet geheel tevreden zijn over de medewerkers hebben hier verschillende redenen voor.

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de burgers die niet geheel tevreden zijn over de medewerkers.

“Problemen worden altijd goed opgelost.”

“Trage behandeling, lange verwerkingsperiode. Telkens terug komen.”

“Ik heb veel moeite ervoor moeten doen en verschillende afspraken moeten maken.”

“Ze zijn mijn papieren kwijtgeraakt.”

“Je moet alles zelf uitzoeken.”

“Soms lachen ze niet echt en komen ze niet vriendelijk over.”

3 RESULTATEN

BALIE

V7. Voor welk(e) onderwerp(en) bent u gekomen?

De onderwerpen waarvoor de burgers naar het Amstelveenloket komen zijn uiteenlopend. Het meest genoemde onderwerp is de gehandicaptenparkeerkaart of -plaats (19%). Vervolgens komen een uitkering (17%) en bijzondere bijstand (11%). De overige onderwerpen zijn bij minder dan 10 procent het onderwerp van het bezoek. Wat opvalt is de groep die aangeeft voor een ander onderwerp te zijn gekomen (20%). Deze groep geeft zeer variërende onderwerpen op; van het aanvragen van zorgtoeslag tot de nascholing van een rijbewijs.

Basis: totale steekproef (n=81)



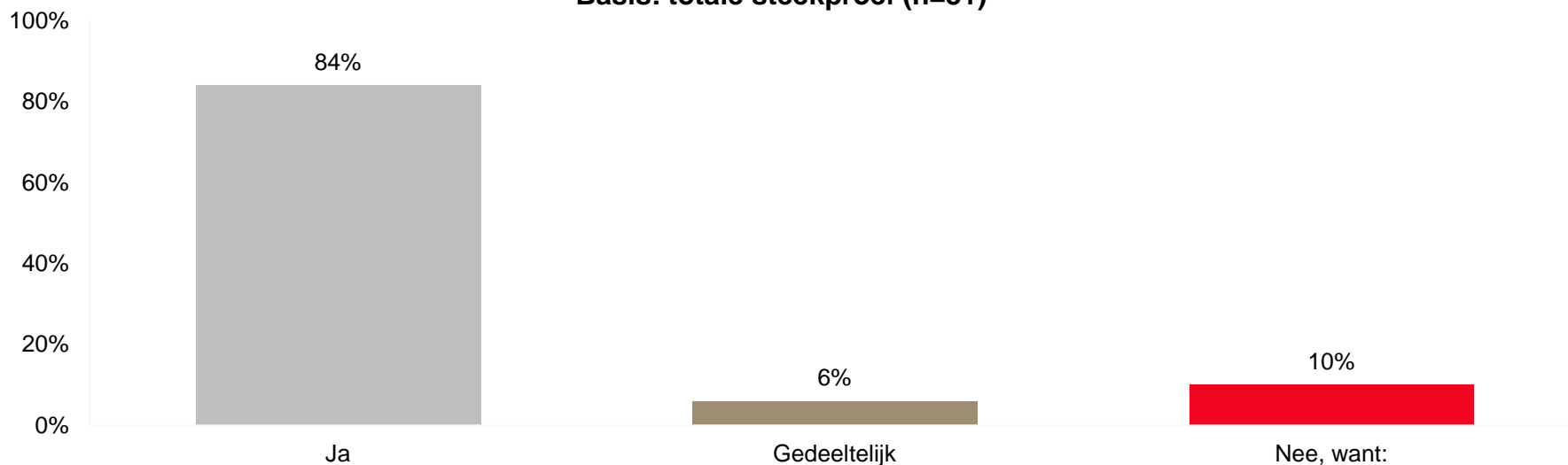
3 RESULTATEN

BALIE

V8. Heeft u gekregen waarvoor u kwam/gevonden wat u zocht bij dit contact met de gemeente?

Een ruime meerderheid heeft na het bezoek antwoord gekregen op de vraag die men had (84%). Een klein deel heeft gedeeltelijk gekregen antwoord gekregen op de vraag die men had (6%). Eén op de tien burgers heeft nog geen antwoord gekregen op de vraag die men had (10%). De meest genoemde reden hiervoor is dat men nog in afwachting is of men het aangevraagde krijgt.

Basis: totale steekproef (n=81)



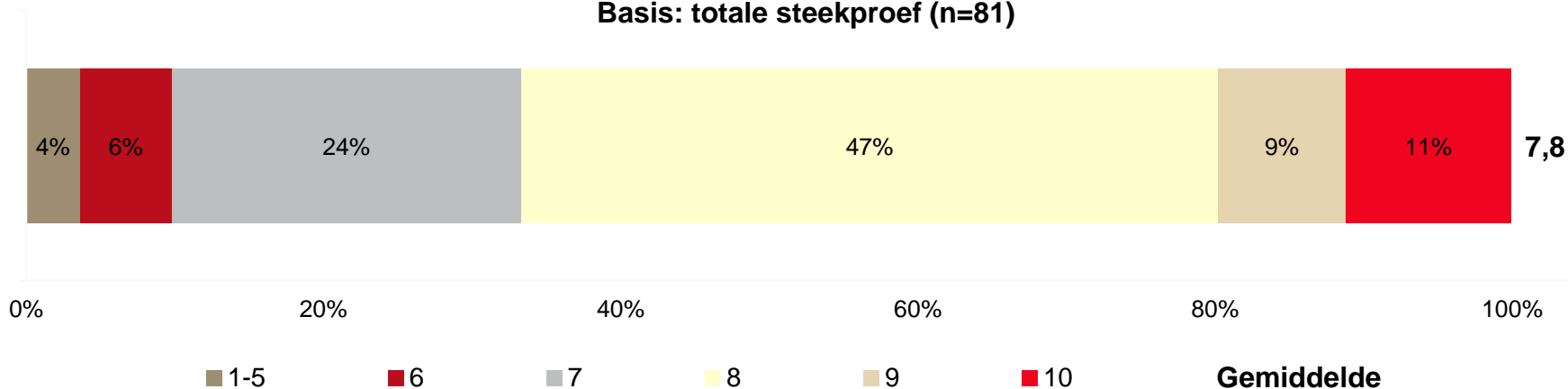
3 RESULTATEN

BALIE

V9. Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening in het algemeen bij dit contact met de gemeente?

De burgers beoordelen het bezoek aan het Amstelveenloket gemiddeld met een 7,8. Een kleine minderheid beoordeelt het bezoek met een onvoldoende; een vijf of lager (4%) of een zes (6%). Ongeveer een kwart geeft het bezoek een zeven (24%). Circa tweederde geeft een acht of hoger (67%).

Basis: totale steekproef (n=81)

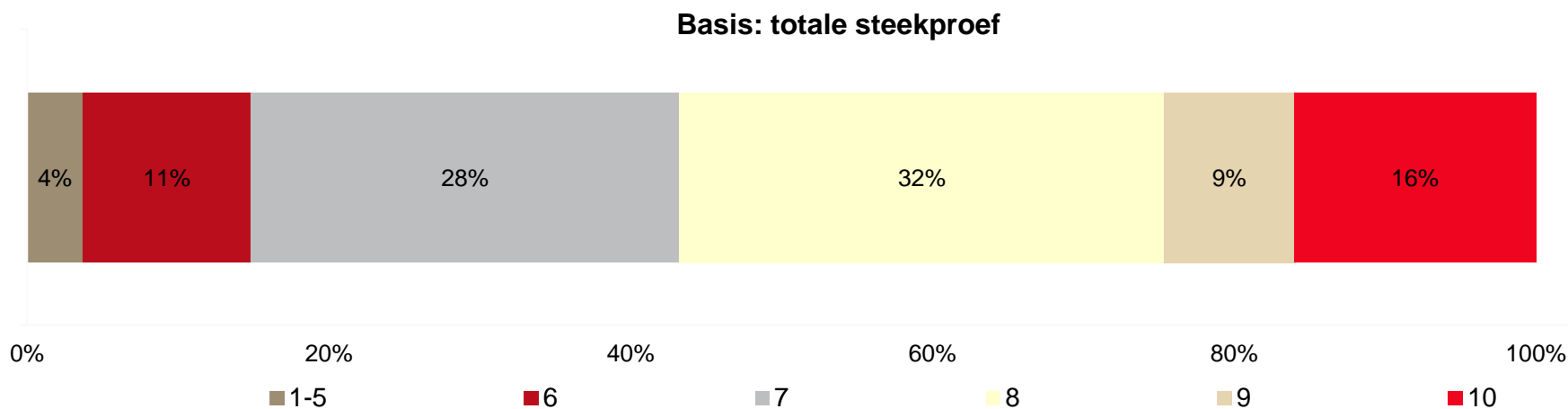


3 RESULTATEN

BALIE

V10. In hoeverre verwacht u dat u tegen familie/vrienden positief praat over uw ervaring met deze dienstverlening?

De meerderheid van de burgers verwacht positief tegen familie of vrienden over het bezoek aan het gemeentehuis te praten. Slechts een klein deel geeft een onvoldoende als het aankomt op het uitwisselen van de ervaring (4%).



3 RESULTATEN

BALIE

V11. Geslacht.
V12. Wat is uw leeftijd?

De meeste bezoekers van het Amstelveenloket zijn vrouw (61%).
Ongeveer een kwart is man (27%).

De meerderheid van de bezoekers van het Amstelveenloket zijn
boven de 40 jaar (66%). Een op de vijf bezoekers is 30 tot 39 jaar
(20%). Slechts 3% is 18 tot 29 jaar.

Man	27%
Vrouw	61%
Onbekend	12%
18-29 jaar	3%
30-39 jaar	20%
40-54 jaar	30%
55 jaar en ouder	36%
Onbekend	12%

3 RESULTATEN

BALIE

V14. Heeft u suggesties hoe het beter kan of andere opmerkingen?

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de suggesties die de burgers hebben voor het Amstelveenloket.

“Betere telefonische bereikbaarheid voor vragen.”

“Iets meer privacy bij het loket.”

“De openingstijden verruimen.”

“Medewerkers mogen wat minder bot zijn.”

“Deskundigheid kan beter. Mevrouw moest alles navragen.”

“Nee, heel tevreden over alles bij de gemeente.”

“Stoelen/banken met een rugleuning neerzetten.”

“Openingstijden misschien tot 16.00. Misschien meer parkeerplaatsen. Soms duurt het lang voordat ik antwoord krijg, nadat ik formulieren heb ingeleverd.”

Hoofdstuk 4

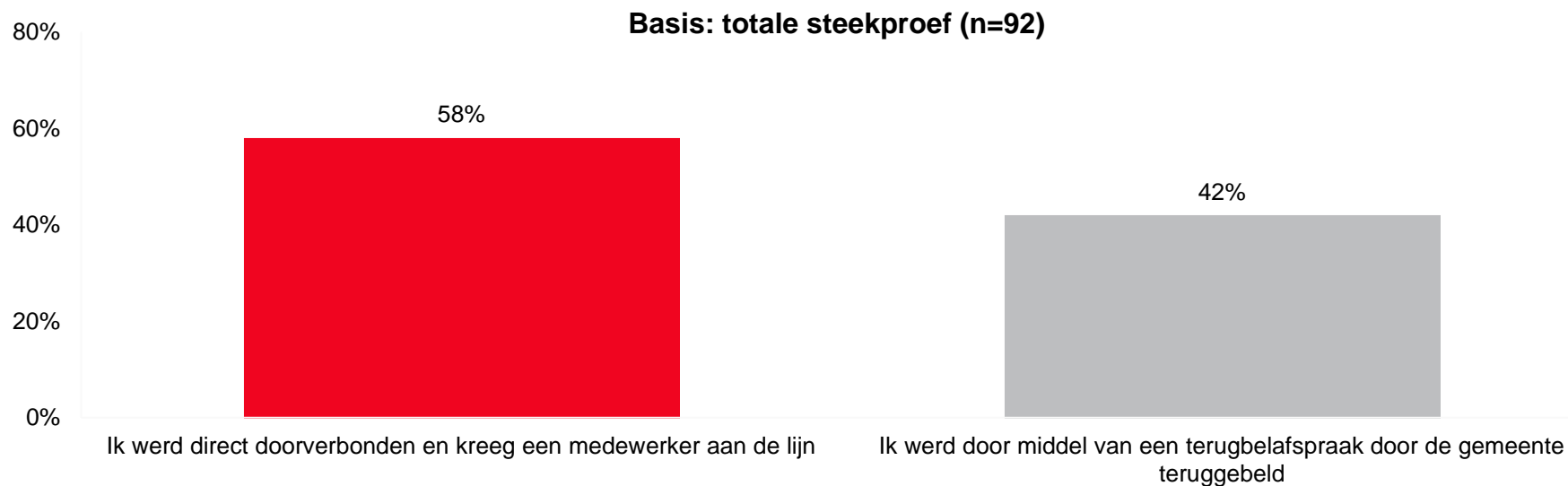
RESULTATEN TELEFONISCH

4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V1. U heeft telefonisch contact gehad met het Amstelveenloket. Hoe is dit telefonisch contact tot stand gekomen?

Iets meer dan de helft van de burgers die telefonisch contact hebben gezocht met het Amstelveenloket werden doorverbonden en kregen direct een medewerker aan de lijn (58%). Iets minder dan de helft (42%) werd door middel van een terugbelafsprake teruggebeld door de gemeente.

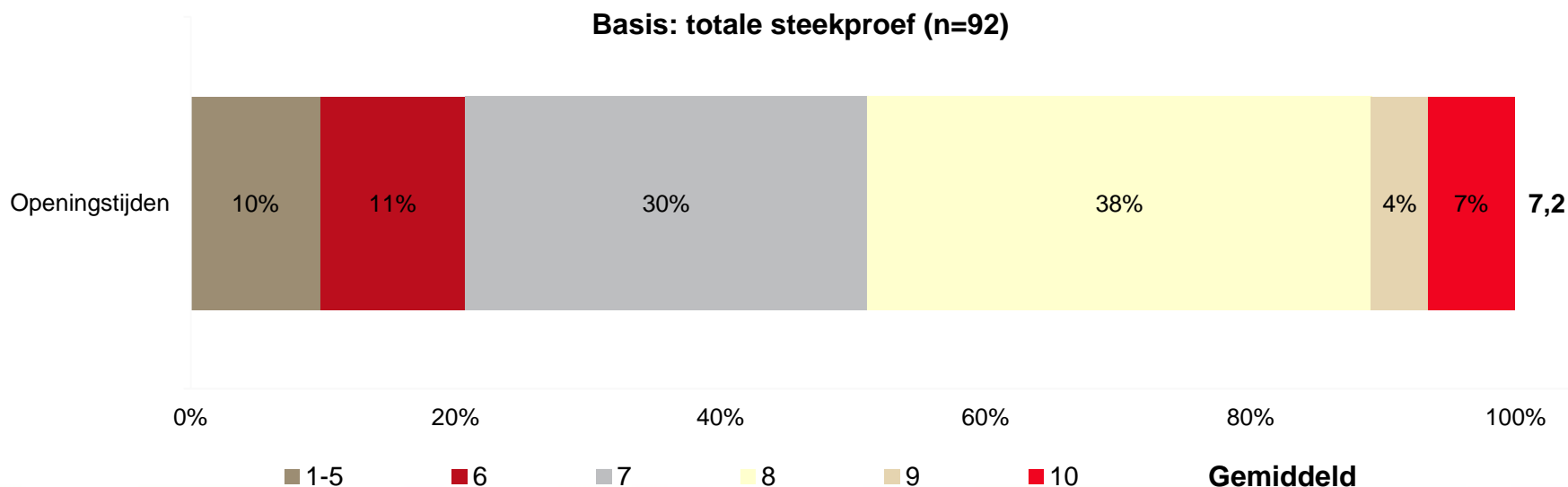


4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V2. Met welk rapportcijfer waardeert u de telefonische openingstijden/bereikbaarheid van het Amstelveenloket? Graag een rapportcijfer geven van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (uitmuntend).

De telefonische openingstijden, ook wel de bereikbaarheid, wordt gemiddeld met een 7,2 beoordeeld. Een op de vijf burgers die telefonisch contact hebben gezocht beoordelen de openingstijden met een vijf of lager (10%). Een ruime meerderheid beoordeelt de telefonische openingstijden voldoende tot (heel) goed. Ongeveer een op de tien burgers geeft een zes (11%). Drie op de tien burgers geven een zeven (30%), bijna vier op de tien burgers geven een acht (38%) en een klein deel geeft een negen (4%) of een tien (7%).



4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V3. *Wilt u uw antwoord nog toelichten?*

Een op de tien burgers die telefonisch contact hebben gezocht met het Amstelveenloket beoordelen de openingstijden met een onvoldoende.

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de burgers die niet geheel tevreden zijn over de openingstijden.

“Af en toe moet je lang wachten.”

“De telefonische bereikbaarheid is matig en je kunt niet altijd de gemeente bereiken.”

“Het zou handig zijn als het ook op de vrijdag tot 17:00 open zou zijn.”

“Ik heb de laatste tijd meerdere malen gebeld en het is me pas gisteren gelukt een medewerker te pakken te krijgen.”

“Ze zijn slecht bereikbaar. Je moet lang wachten en daarna word je nog wel eens verkeerd doorverbonden.”

“Als je belt, word je meteen geholpen. Overal is dat anders, soms moet je 20 minuten wachten, maar gelukkig is dat niet zo bij het loket.”

4 RESULTATEN

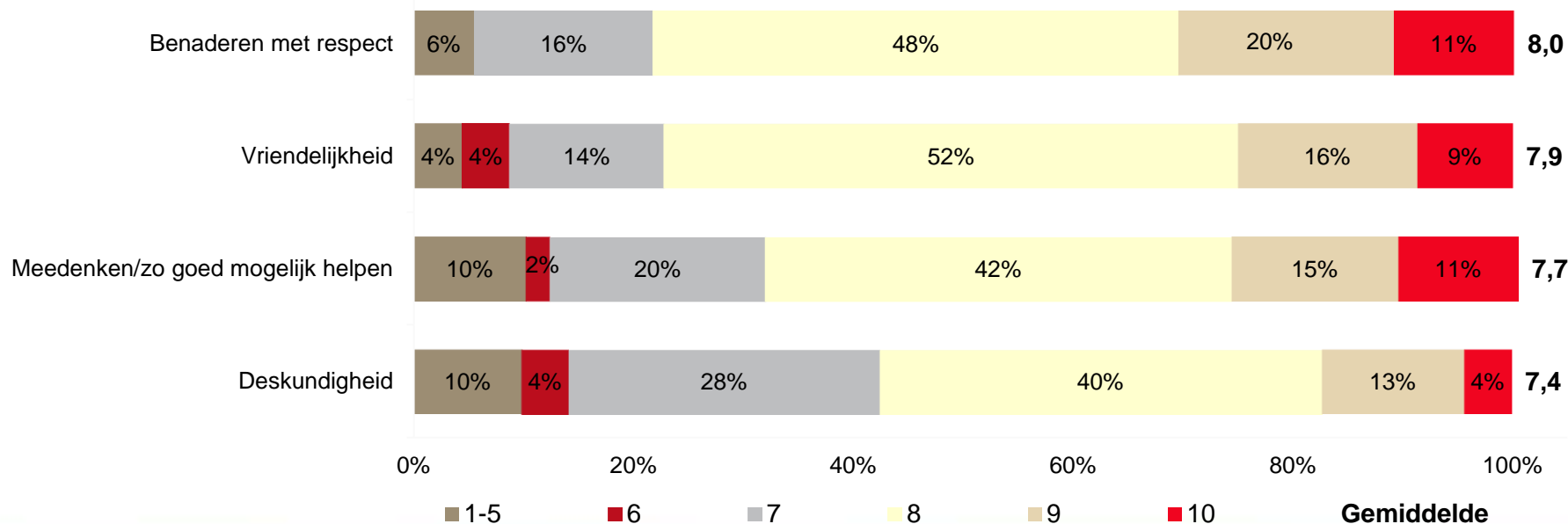
TELEFONISCH

V4. Met welk rapportcijfer waardeert u de medewerker van het Amstelveenloket? Graag een rapportcijfer geven van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (uitmuntend).

De burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket beoordelen de medewerker op de verschillende aspecten met een ruime voldoende. Het aspect benaderen met respect scoort het hoogst met een 8,0. Het aspect vriendelijkheid volgt daarna met een 7,9. Meedenken met de burger en zo goed mogelijk helpen scoort een 7,7 en de deskundigheid een 7,4.

Meedenken met de burger en zo goed mogelijk helpen en deskundigheid scoren de meeste onvoldoendes: 10% geeft voor deze aspecten een onvoldoende.

Basis: totale steekproef (n=92)



4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V5. *Wilt u uw antwoord nog toelichten?*

Een op de tien burgers die telefonisch contact hebben gezocht met het Amstelveenloket beoordelen het meedenken en zo goed mogelijk helpen en de deskundigheid met een onvoldoende.

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de burgers die niet geheel tevreden zijn over de verschillende aspecten ten aanzien van de medewerker.

“Als ik iemand aan de telefoon krijg, die moest van alles navragen. Ik kreeg niet gelijk antwoord. Dit heb ik al meerdere keren meegemaakt. De medewerker kon mij niet verder helpen en er was vaak niet iemand aanwezig die mij wel kon helpen.”

“Het te woord staan ging goed. Op verzoek lever je dingen aan en na een week blijkt dat het nergens meer te vinden is.”

“Ik heb meerdere keren over hetzelfde onderwerp gebeld, en alle keren een ander antwoord gekregen. Ze zijn erg kortaf wat betreft de vriendelijkheid en daardoor ontbreekt het respect. Ik sta er ook bij stil dat dit kan gebeuren, maar het is erg vervelend. Ik voel me een zeurpiet, terwijl ik alleen antwoord op mijn vraag wil.”

“Ik krijg elke keer dezelfde zin te horen dat er niks aan te doen is. Ik vroeg naar een medewerker en toen hoorde ik haar op de achtergrond roepen: 'ik ben er niet hoor'. De medewerkers noemen mij een stalker. Ik word niet met respect behandeld.”

“Trek goede medewerkers aan die in staat zijn informatie te achterhalen. Ik word namelijk van het kastje naar de muur gestuurd.”

“We zijn verhuisd vanuit Ouderkerk. Hier werd ik anders behandeld, vaak chagrijnig.”

“Ze zijn altijd erg vriendelijk, maar ik zou het erg prettig vinden als ik gelijk contact kan opnemen met mijn consulent. Bij dringende vragen is dit erg fijn.”

4 RESULTATEN

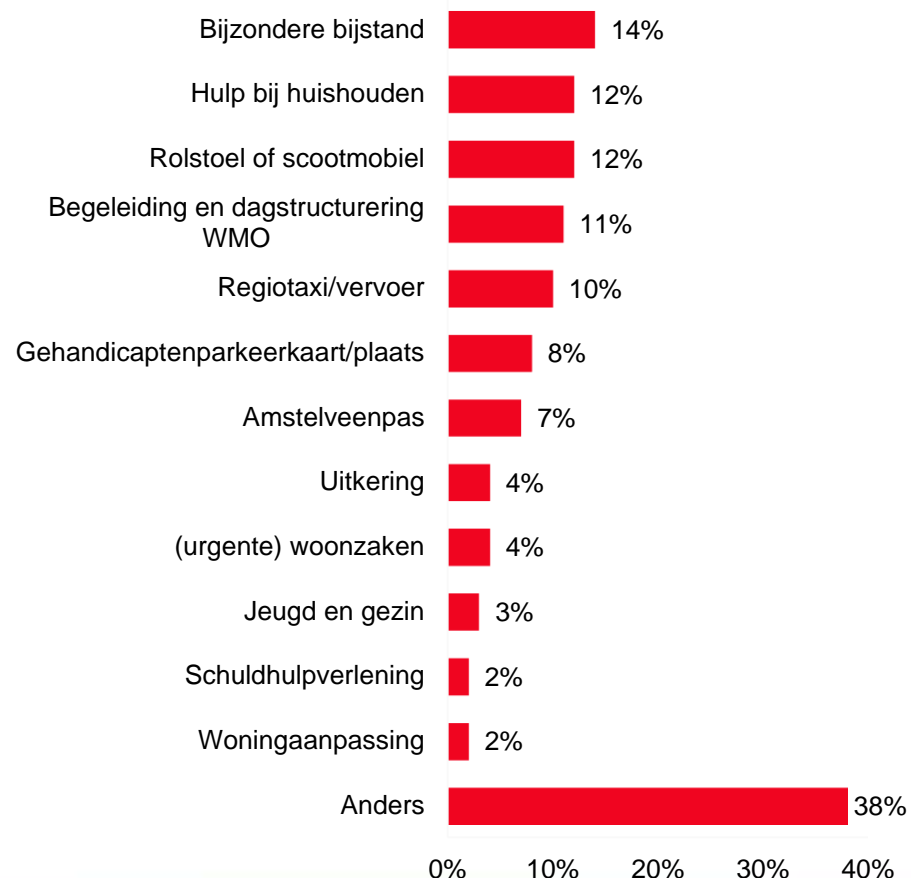
TELEFONISCH

V6. Voor welk(e) onderwerp(en) heeft u gebeld?

De onderwerpen waarover de burgers contact opnemen met het Amstelveenloket zijn uiteenlopend. Het meest genoemde onderwerp is de bijzondere bijstand (14%). Vervolgens voor hulp bij huishouden en een rolstoel of scootmobiel (beide 12%). Begeleiding en dagstructurering WMO wordt door circa een op de tien burgers genoemd als onderwerp (11%). Ook regiotaxi/vervoer wordt door een op de tien burgers als onderwerp genoemd (10%). De overige onderwerpen worden door minder dan 10% van de burgers genoemd.

Ongeveer vier op de tien hebben een ander onderwerp waarover men contact heeft opgenomen (38%). Deze onderwerpen zijn zeer gevarieerd. De onderwerpen lopen uiteen van een sportvergoeding voor de kinderen tot een compliment dat men wil doorgeven over de mantelzorger.

Basis: totale steekproef (n=92)



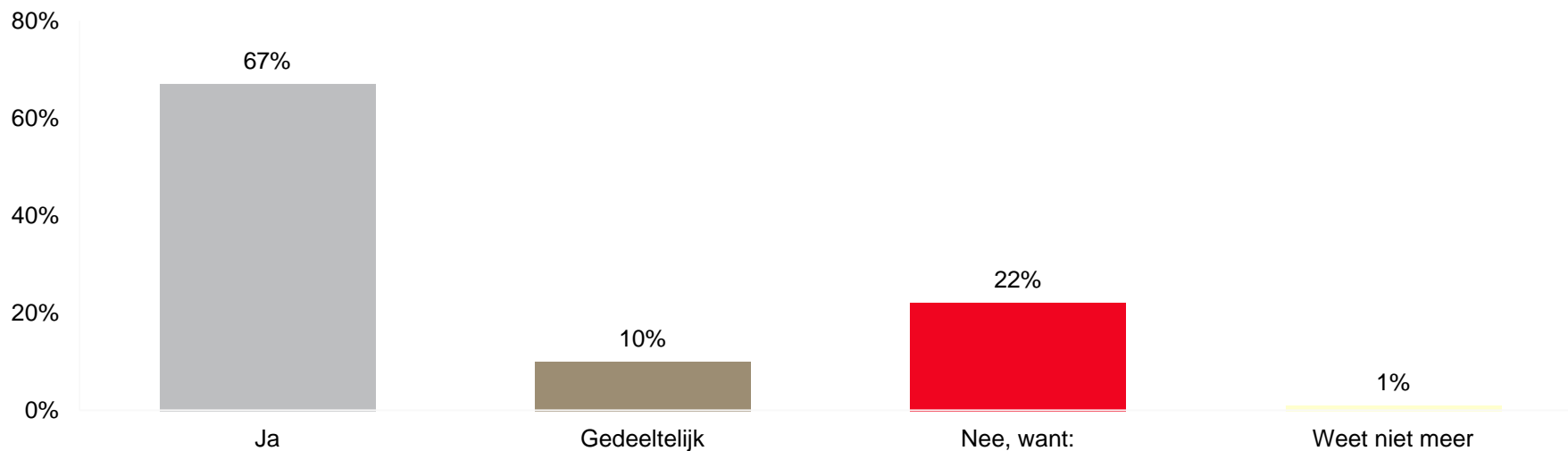
4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V7. Heeft u gekregen waarvoor u kwam/gevonden wat u zocht bij dit contact met de gemeente?

Ongeveer twee derde van de burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket heeft bij het contact antwoord gekregen op de vraag die men had (67%). Een op de tien burgers heeft gedeeltelijk antwoord gekregen op de vraag waar men over belde (10%). Ongeveer twee op de vijf burgers hebben geen antwoord gekregen op de vraag waar ze voor belde (22%). De meest genoemde reden hiervoor is dat men in afwachting is van het aangevraagde.

Basis: totale steekproef (n=92)

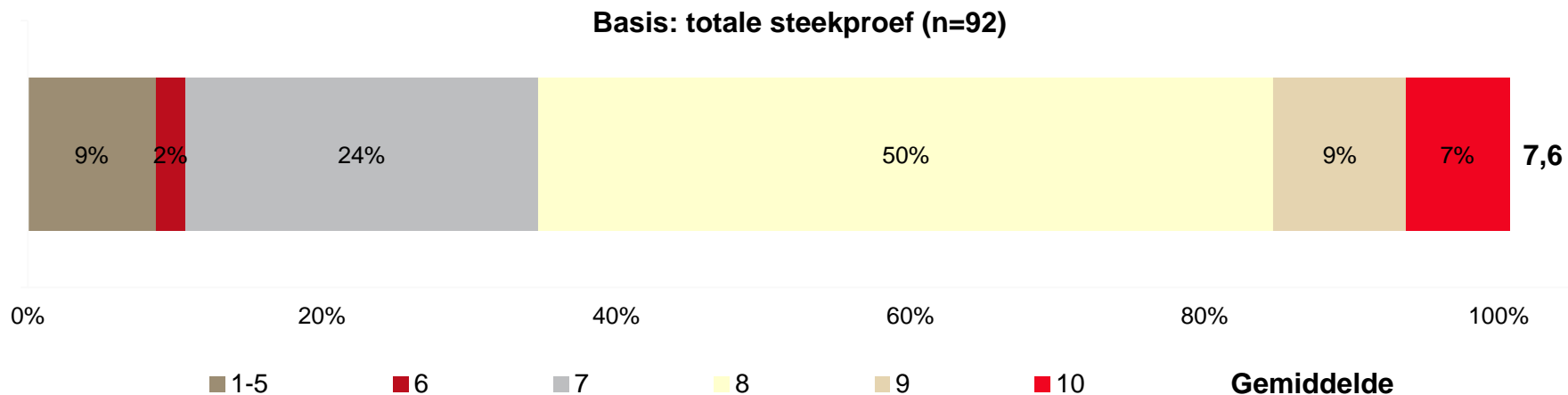


4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V8. Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening in het algemeen bij dit contact met de gemeente?

De burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket geven dit contact gemiddeld een 7,6. Ongeveer een op de tien geeft het contact een vijf of lager (9%). Een zeer klein deel geeft het contact een zes (2%). Circa een kwart geeft een zeven (24%) en twee derde geeft een acht of hoger (66%).



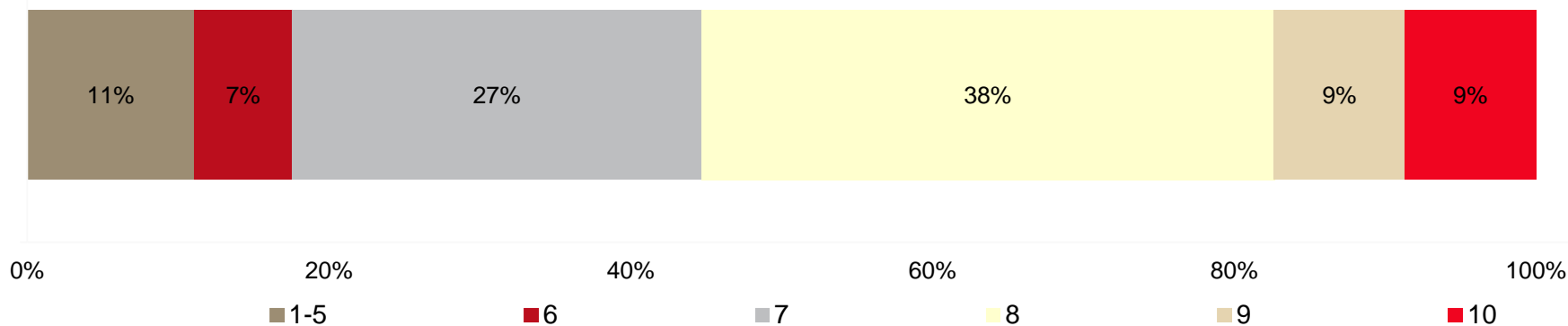
4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V9. In hoeverre verwacht u dat u tegen familie/vrienden positief praat over uw ervaring met deze dienstverlening?

Het merendeel van de burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket verwacht positief tegen familie en vrienden over het contact te praten (89%). Ongeveer een op de tien verwacht negatief te praten over het contact met het Amstelveenloket (11%).

Basis: totale steekproef (n=92)



4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V10. Geslacht.
V11. Wat is uw leeftijd?

Het merendeel van de burgers die contact hebben gezocht met het Amstelveenloket is vrouw (76%). Ongeveer een kwart is man (24%). Het aandeel vrouwen bij de balie was eveneens groter.

Het merendeel van de burgers die telefonisch contact hebben gehad met het Amstelveenloket zijn 40 jaar of ouder (80%). Ook bij de balie was de meerderheid ouder dan 40 jaar. Slechts 1% is 18 tot 29 jaar. 16% is 30 tot 39 jaar.

Man	24%
Vrouw	76%
18-29 jaar	1%
30-39 jaar	16%
40-54 jaar	35%
55 jaar en ouder	45%
Onbekend	3%

4 RESULTATEN

TELEFONISCH

V13. Heeft u suggesties hoe het beter kan of andere opmerkingen?

Hieronder is een – niet uitputtende – bloemlezing opgenomen over de suggesties die de burgers hebben voor het Amstelveenloket.

“Dat er meer telefonistes komen. Het is vervelend om telkens te bellen en niemand aan de telefoon te krijgen. Beter bereikbaar.”

“Het enige wat ik vervelend vond was dat ik een paar keer ben geweest, ik heb er een paar bewijsstukken ingeleverd. Maar ze waren het kwijt dus moest ik weer komen.”

“Nee. Ik denk dat met de komst van het Amstelveenloket de hulpverlening is verbeterd. Ik kreeg vroeger nooit direct iemand aan de lijn en nu wel.”

“Vooral doorgaan op deze manier.”

“Iets meer betrokken zijn met de mensen.”

“Ik vind het altijd erg druk bij de gemeente, het komt rommelig op mij over.”

“Wanneer er een terugbelverzoek wordt gedaan, dat ik dan daadwerkelijk word teruggebeld. Een direct nummer naar de desbetreffende persoon. Meer begrip tonen. Er wordt heel onprofessioneel omgegaan met mijn klacht.”

“Ik vind dat ze me netjes behandelen en ze zijn duidelijk in de communicatie.”

TEAM VIER

Veenplaats 19
1182 JW Amstelveen
Tel: 020-645 53 55