

# Highlights klanttevredenheidsonderzoek Logius

## 1. Organisatie

Onze in 2018 vastgestelde kernwaarden hebben we meteen getoetst:

### Vakkundig



40-60% scoort neutraal

### Betrouwbaar



72% vertrouwt erop dat onze diensten beschikbaar en veilig zijn

### In eenvoudig

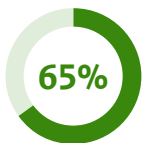


35-45% scoort neutraal



## Klanten over ...

### Servicecentrum

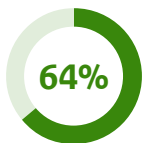


waardeert de snelheid van de gegeven reactie



ervaart contact vriendelijk en correct

### Communicatiekanalen



gebruikt onze communicatiekanalen



bezoekt wel eens een Logius event

## 2. Onze dienstverlening

Klanten het meest positief over

### Communicatie



Onze onderhouds- en storingscommunicatie

### Technologie



De technologie van Logius wordt vertrouwd

### Kennis



Kennis van Logius over digitale dienstverlening

Onze top drie ontwikkelpunten:



1. Meer uitdragen van onze rol als adviseur voor de digitale overheid
2. Het vereenvoudigen van onze dienstverleningsprocessen
3. Merkbaar kortere lijnen hanteren en resultaatgericht werken

## 3. Over het onderzoek

Respondenten aangesloten op:

- 44% DigiD
- 24% MijnOverheid
- 12% Digikoppeling
- 6% DigiD Machtigen
- 5% Digimelding
- 4% Digilevering
- 3% Digipoort
- 3% Stelselcatalogus

Responspercentage:

22,7%

613 surveys ingevuld



De respondenten zijn mensen binnen de klantorganisatie met wie Logius regelmatig (operationeel) contact heeft. Eén op de vier is in 2018 nieuw aangesloten op een voorziening van Logius