



Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor de gemeente Zoetermeer
uit de klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van
Benchmarking Publiekszaken 2012

Juni 2012

Onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO in opdracht van Benchmarking Publiekszaken.
Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door Quint-Result Onderzoek & Advies en SGBO en beschikt over het King -
keurmerk voor Benchmarking en Benchlearning.

Inhoud

1	INLEIDING	1
1.1	Onderzoekperiode	2
1.2	Wat houdt vergelijking met alle benchmarkgemeenten in?	2
1.3	Vergelijking met gemeenten in dezelfde grootteklasse	3
1.4	Betekenis en duiding rapportcijfers	3
1.5	Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie	4
1.6	Meer informatie?	10
2	UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK	11
2.1	Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie	11
2.1.1	Redenen van bezoek totale benchmark	11
2.1.2	Redenen van bezoek gemeente	12
2.1.3	Het maken van een afspraak totale benchmark	13
2.1.4	Het maken van een afspraak gemeente	13
2.2	Beoordeling van de dienstverlening	14
2.2.1	Totaaloordeel totale benchmark	14
2.2.2	Totaaloordeel gemeente	15
2.2.3	Waardering dienstverleningsaspecten balie totale benchmark	16
2.2.4	Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeente	17
2.3	Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel?	19
2.3.1	Impliciet belang dienstverleningsaspecten balie totale benchmark	19
2.3.2	Prioriteitenmatrix algemeen	19
2.3.3	Prioriteitenmatrix gemeente	22
2.3.4	Wachttijden aan de balie totale benchmark	24
2.3.5	Wachttijden aan de balie gemeente	25
2.4	Aanvullende vragen Zoetermeer	26
2.4.1	Kwaliteitshandvest afdeling publiekszaken	26
3	UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK	27
3.1	Achtergronden bij het telefonisch contact met de gemeente	27
3.1.1	Reden van contact totale benchmark	27
3.1.2	Reden van contact gemeente	27
3.1.3	Afhandeling telefonisch contact totale benchmark	28
3.1.4	Afhandeling telefonisch contact gemeente	28
3.2	Beoordeling van de telefonische dienstverlening	29
3.2.1	Totaaloordeel totale benchmark	29
3.2.2	Totaaloordeel gemeente	30
3.2.3	Waardering dienstverleningsaspecten telefonie totale benchmark	31
3.2.4	Waardering dienstverleningsaspecten telefonie gemeente	31
3.3	Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel	33
3.3.1	Prioriteitenmatrix algemeen	33



3.3.2	Prioriteitenmatrix gemeente	34
	Bijlagen	
	Bijlage 1 Totaaloordeel balie en telefonie vanaf 2004	37



benchmarking | publiekszaken

Inhoud figuren en tabellen

1 <i>Hostmanshipaspecten per kanaal</i>	7
2 <i>De dienstverleningsaspecten per kanaal vergeleken (score 1-10)</i>	8
3 <i>Verbetermatrix over drie kanalen (balie, telefonie, digitaal)</i>	9
4 <i>Redenen voor bezoek aan gemeentehuis</i>	12
5 <i>Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004</i>	14
6 <i>Totaaloordeel dienstverlening publieksbalie</i>	15
7 <i>Oordeel aspecten dienstverlening</i>	17
8 <i>Spindigram aspecten dienstverlening publieksbalie</i>	18
9 <i>Prioriteitenmatrix totale benchmark</i>	20
10 <i>Prioriteitenmatrix totale benchmark voor complexere diensten</i>	21
11 <i>Prioriteitenmatrix balie gemeente</i>	23
12 <i>Wachttijd en oordeel over de wachttijd</i>	25
13 <i>Beoordeling servicenormen gemeente Zoetermeer</i>	26
14 <i>Redenen voor telefonisch contact</i>	27
15 <i>Afhandeling telefonisch contact</i>	28
16 <i>Totaaloordeel telefonische dienstverlening vanaf 2006</i>	29
17 <i>Totaaloordeel dienstverlening telefonisch</i>	30
18 <i>Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch</i>	31
19 <i>Spindigram aspecten telefonische dienstverlening</i>	32
20 <i>Prioriteitenmatrix totale benchmark</i>	33
21 <i>Prioriteitenmatrix telefonie gemeente</i>	35
<i>Totaaloordeel dienstverlening vanaf 2004</i>	37



1 INLEIDING

Dit jaar neemt Zoetermeer, samen met 69 andere gemeenten, deel aan Benchmarking Publiekszaken. De benchmark maakt jaarlijks de prestaties van gemeenten op het gebied van publieke dienstverlening zichtbaar door deze met elkaar te vergelijken aan de hand van kengetallen. Dit biedt de deelnemende gemeenten inzicht waarmee ze hun dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren. Een terugkerend *onderdeel* van Benchmarking Publiekszaken (BPZ) zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) die het oordeel van de burger ten aanzien van de dienstverlening via de kanalen balie, telefoon en digitaal weergeven.

In de afgelopen jaren hebben deze onderzoeken zich ontwikkeld tot dé standaard in gemeentelijk dienstverleningsland. Door de grootschalige vergelijking is het een rijke bron voor het analyseren van uw prestaties vanuit klantperspectief. Het balieonderzoek was in 2011 al vernieuwd door de toevoeging van een aantal dienstverleningsaspecten uit de Hostmanshipfilosofie. Dit jaar zijn deze dienstverleningsaspecten ook aan het telefonieonderzoek en digitaal onderzoek toegevoegd. Hierover leest u meer in paragraaf 1.5.

Deelname aan de KTO's is standaard inbegrepen in Benchmarking Publiekszaken. Voor deelname aan de onderzoeken onder telefonische klanten moesten wel tijdig voldoende klantcontactgegevens aangeleverd worden.

In deze *KTO Rapportage op maat* treft u een op uw gemeente toegespitste samenvatting aan van de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken waar uw gemeente aan heeft deelgenomen.



1.1 Onderzoekperiode

Voor uw gemeente is de klanttevredenheid onderzocht aan de centrale publieksbalie. Gedurende minimaal vijf dagdelen is er in de periode van 5 tot en met 16 maart (met een uitlooperperiode van 19 tot en met 30 maart) 2012 geënquêteerd. In totaal zijn er 99 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

Daarnaast is in de periode van 19 maart tot en met 13 april 2012 telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 90 klanten die recentelijk met één van de telefonische contactkanalen van Zoetermeer hebben gebeld.

1.2 Wat houdt vergelijking met alle benchmarkgemeenten in?

In dit rapport wordt per onderdeel een toelichting gegeven op de prestaties van uw gemeente in vergelijking met de totale benchmark. De benchmark voor 'alle benchmarkgemeenten' is samengesteld uit een balieonderzoek voor 69 gemeenten. In totaal zijn hiervoor 6.934 enquêtes aan de balie uitgevoerd. Aanvullend balieonderzoek op nevenlocaties is niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark.

Het telefonische onderzoek (over de telefonische dienstverlening) is uitgevoerd in totaal 67 gemeenten. Van één gemeente zijn deze uitkomsten niet meegenomen in de benchmark, omdat daar een te lage respons (minder dan 50) werd gehaald. Aanvullend telefonisch onderzoek onder gemeentelijke nevennummers is niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark. In totaal zijn er voor 66 gemeenten 5.695 telefonische enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark.



1.3 Vergelijking met gemeenten in dezelfde grootteklasse

Er zijn vier grootteklassen onderscheiden. Gemeenten met:

- minder dan 25.000 inwoners;
- 25.001 tot 50.000 inwoners;
- 50.001 tot 100.000 inwoners;
- meer dan 100.000 inwoners.

Voor de gemeente Zoetermeer wordt een vergelijking gemaakt met gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

In deze grootteklasse zijn in 15 gemeenten in totaal 1.680 enquêtes aan de balie gerealiseerd en in 15 gemeenten zijn 1.420 enquêtes telefonisch gerealiseerd.

1.4 Betekenis en duiding rapportcijfers

In het onderzoek is vaak aan de bezoekers gevraagd om een oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer, omdat dit voor de bezoekers een eenvoudige manier is om hun oordeel weer te geven en omdat dit de interpretatie van de uitkomsten goed herkenbaar maakt. Daarnaast gaat het maken van berekeningen, zoals gemiddelden, gemakkelijker met rapportcijfers.

Rapportcijfers liggen, wanneer mensen hun oordeel geven over dienstverlening, veelal tussen een 5 en een 8. Dit betekent dat de respondenten op een tienpuntsschaal vaak een rapportcijfer kiezen dat ergens in het midden ligt. De tienpuntsschaal is daarmee bijna niet meer dan een vierpuntsschaal. Juist om die reden zijn op het oog kleine verschillen (van enkele tiende punten) zeer betekenisvol: op een (vierpunts)schaal zijn deze verschillen relatief groot.

Hierop aansluitend willen we opmerken dat een 7 het rapportcijfer is dat het meest gegeven wordt bij tevredenheidsonderzoeken. U kent uit uw schoolcarrière wellicht een 7 nog als een 'ruim voldoende', maar in deze onderzoeken kan dit cijfer beter gezien worden als een 'voldoende': een minimale ondergrens die gemeenten zouden moeten behalen ten aanzien van hun dienstverlening.



1.5 Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie

TNS NIPO voerde de afgelopen jaren verschillende onderzoeken uit naar gemeentelijke en andere overheidsdienstverlening. Hieruit kwam een patroon naar voren: veel zaken waar de overheid sinds circa 2005 aandacht aan besteedt (prettigere wachtruimtes, wachttijden, de doorlooptijd, de vindbaarheid van informatie, de keuzevrijheid van kanalen of het waarborgen van de privacy) worden door burgers over het algemeen als (ruim) voldoende ervaren. Het worden meer en meer 'randvoorwaarden', zeker waar het gaat om standaardproducten, waarvoor relatief kortdurende standaardprocedures gelden. Ook uit de klanttevredenheidsonderzoeken in het kader van Benchmarking Publiekszaken (BPZ) blijkt al jaren dat de gemeentelijke dienstverlening *overall* goed scoort en de gemeente steeds betere prestaties levert. De dienstverlening aan de balie wordt nu al bijna met – gemiddeld – een rapportcijfer 8 gewaardeerd.

Er blijkt echter nog steeds verbetering mogelijk waar het meer complexe dienstverlening betreft die langer duurt en over meer *schijven* gaat. De publieke (en ook de gemeentelijke) dienstverlening laat te wensen over als het gaat om de responsieve kant van de dienstverlening.

Met de 'learnings' uit deze onderzoeken omtrent publieke dienstverlening is ook het KTO BPZ verbeterd. Er zijn aspecten toegevoegd aan de bestaande set van aspecten. De aspecten hebben we ontleend aan de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship¹ – een samenvoeging van hospitality en craftmanship – is gestoeld op zes pijlers:

1. *Dienen boven zelfzucht*: je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze
2. *Het geheel staat boven de delen*: je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen. Je vertegenwoordigt niet alleen jezelf of jouw 'dienst' of 'loket', maar de hele gemeente (of zelfs de overheid)
3. *Dialog boven debat*: Dialoog betekent betekenis geven. Door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen
4. *Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid*: je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant
5. *Consideratie boven onverschilligheid*: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen
6. *Kennis boven arrogantie*: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces

¹ 'Hostmanship. De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn.' Jan Gunnarsson & Olle Blohm. Stockholm, 2007.

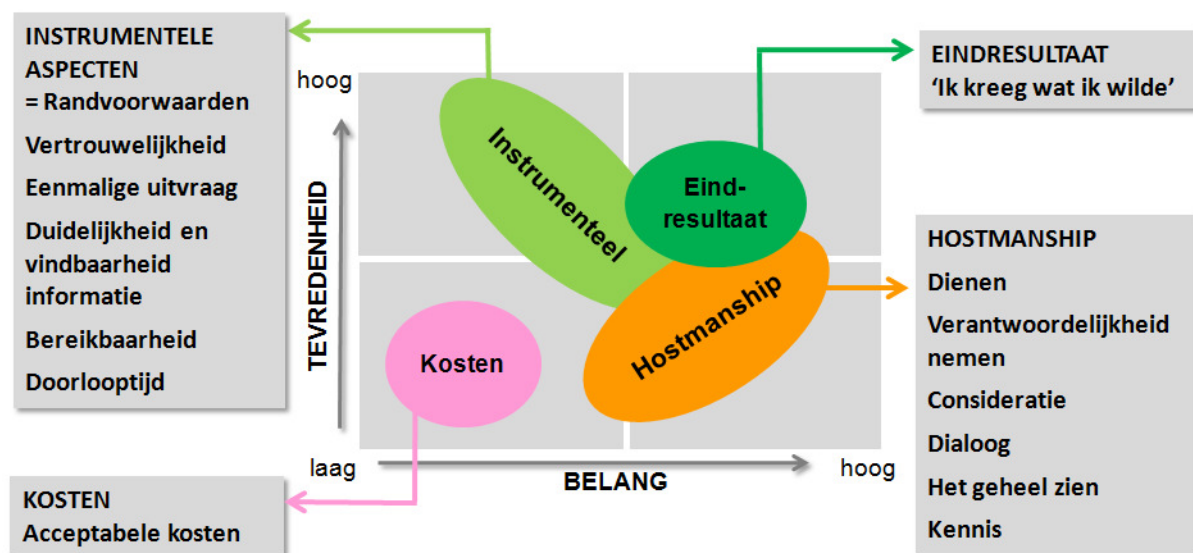
Uit onderzoek² in 2010 bleek dat het goed invullen van de Hostmanshipfilosofie door gemeenteambtenaren burgers extra tevreden kan stellen. Ook bleek dat gemeenteambtenaren van zichzelf vaak vinden dat dit deel van hun dienstverlening al in orde is. Dit bleek niet het geval volgens de burgers. Zouden gemeenten en hun medewerkers zich deze manier van werken meer eigen maken, dan kunnen zij hun dienstverlening daadwerkelijk verbeteren en burgers de dienstverlening bieden waar zij recht op hebben.

Eind 2011, begin 2012 deed TNS NIPO opnieuw een grootschalig onderzoek naar publieke dienstverlening van - onder meer - gemeenten. Uit dit onderzoek bleek wederom dat de hostmanshipdimensie de grootste impact heeft op het totaaloordeel van de dienstverlening en de hostmanshipaspecten werden opnieuw relatief laag gewaardeerd. Verbetering van deze aspecten zal derhalve bijdragen aan een grotere algehele tevredenheid met de dienstverleningsorganisatie. Meer 'instrumentele' aspecten zoals de bereikbaarheid, de vertrouwelijke behandeling van persoonlijke gegevens en de 'eenmalige uitvraag van gegevens' bleken in de ogen van de klanten al relatief goed op orde te zijn en deze aspecten hebben relatief minder impact op het eindoordeel: ze kunnen worden beschouwd als hygiëne- of randvoorwaarden.

In onderstaande verbetermatrix is dat grafisch weergegeven: hostmanship – in het kwadrant rechtsonder – dient verbeterd te worden om te komen tot een hogere waardering van de gemeentelijke dienstverlening.

Wat bepaalt tevredenheid?

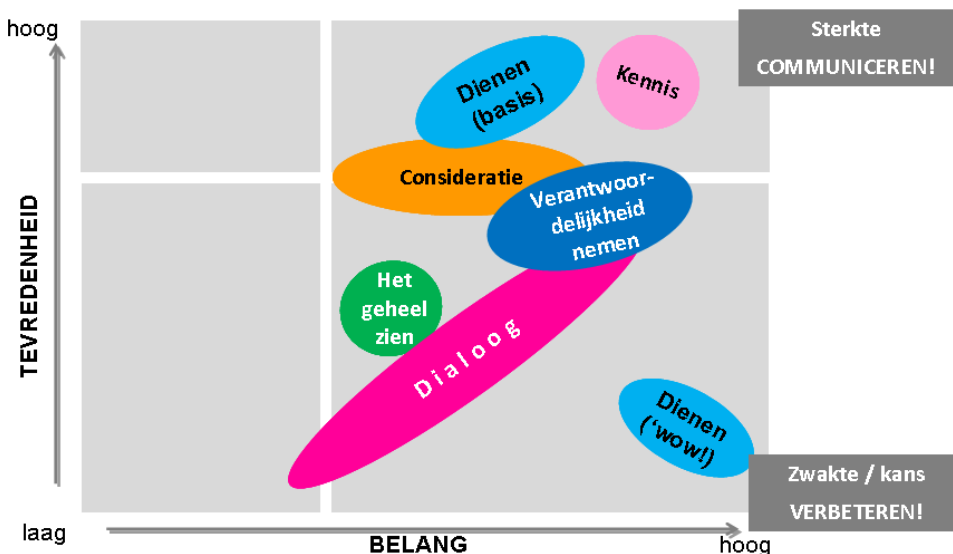
Tevredenheid kan verhoogd worden door Hostmanship beter in te vullen



² 'Dienstverlening: Gemeenteambtenaren leggen andere prioriteiten dan burgers.' TNS NIPO in opdracht van Logica Nederland BV, 4 november 2010

Voorals gemeenten er in slagen de Hostmanship-pijlers 'dialogoog', 'het geheel zien', 'verantwoordelijkheid nemen' en de wow-factor van 'dienen' (aangenaam verrassen) meer in praktijk te brengen, kan de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening stijgen.

HOSTMANSHIP onderverdeeld in 6 pijlers (gemeenten)



Hostmanship in de KTO's

In 2011 hebben we vier aspecten toegevoegd aan het kto balie die elk een pijler van Hostmanship vertegenwoordigen. Vanaf 2012 zijn de Hostmanshipaspecten ook toegevoegd aan het kto telefoon en het kto digitaal³ (deel van de aspecten). Het gaat om:

1. De bereidheid van de medewerker om mij te helpen (Dienen)
2. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigt maar de hele gemeente (Het geheel zien)
3. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (Dialogoog)
4. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)

De twee overige pijlers van Hostmanship (consideratie en kennis) zijn ondervangen door twee bestaande aspecten te handhaven:

5. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)
6. De deskundigheid van de medewerker (Kennis)

³ In het kto digitaal is 'de medewerker' vervangen door 'de gemeente'.

Tot slot hebben we, omdat uit onderzoek bleek dat dit aspect belangrijk was, toegevoegd:

- De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (Transparantie van de dienstverlening). Dit aspect scharen we onder de pijler 'Dialogoog'.

1 | Hostmanshipaspecten per kanaal

	Balie	Telefonie	Digitaal
De bereidheid van de medewerker om mij te helpen (Dienen)	x	x	x
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigt maar de hele gemeente (Het geheel zien)	x	x	
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (Dialogoog)	x	x	
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)	x	x	x
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)	x	x	x
De deskundigheid van de medewerker (Kennis)	x	x	x
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (Transparantie van de dienstverlening/dialogoog)	x	x	x

Verbetermogelijkheden kanaalsturing

In deze paragraaf geven we een overzicht van alle onderzochte dienstverleningsaspecten per kanaal. Burgers hebben vaak op meer dan één manier contact met de gemeente, zoals onderstaande tabel duidelijk maakt:

	Ook contact via... Balie	Ook contact via ... Telefoon	Ook contact via ... Internet	Ook contact via ... E-mail	Ook contact op een andere manier	Geen contact op andere manier
KTO Balie	X	6%	23%	1%	3%	67%
KTO Telefoon	3%	X	21%	3%	6%	64%
KTO Digi loket	4%	13%	X	4%	1%	81%

Wat opvalt is dat de meeste aspecten voor de balie (totaaloordeel: 7,8) ruim voldoende tot goed worden gewaardeerd, met uitzondering van de *prijs*. Ook de hostmanshipaspecten worden relatief hoog gewaardeerd als het gaat om de baliedienstverlening. Bij het kanaal *telefonie* (totaaloordeel: 7,4) zien we door de bank genomen lagere waarderingen en meer variatie in de waardering: de *bereidheid om te helpen* is er wel, maar op het gebied van de dialoog, en ook andere hostmanshipaspecten, zijn er nog verbeteringen mogelijk. De digitale dienstverlening wordt het laagst gewaardeerd (totaaloordeel: 7,2), alle hostmanshipaspecten schommelen rond de 7, maar het laagst wordt – niet geheel onverwacht – het *inleven in de situatie* beoordeeld.

2 | De dienstverleningsaspecten per kanaal vergeleken (score 1-10)

	Balie	Telefonie	Digitaal
vriendelijkheid medewerker	8,4	7,9	
uiterlijke verzorging medewerker	8,2		
wachttijd	8,1		
duidelijkheid informatie	8,1	7,5	
totale doorlooptijd	8,0		
bereikbaarheid	7,9	7,4	
overzichtelijkheid entree	7,8		
wachtruimte	7,7		
bewegwijzering	7,6		
openingstijden	7,4	7,2	
privacy bij de balie	7,4		
parkeergelegenheid	7,3		
prijs	6,0		
Hostmanship			
bereidheid om te helpen (Dienen)	8,3	7,6	7,2
de deskundigheid van de medewerker (Kennis)	8,2	7,4	7,4
verantwoordelijk nemen om vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)	8,2	7,4	7,2
inleven in de situatie (Consideratie)	8,1	7,2	6,9
aandragen van oplossingen of ideeën (Dialogo)	8,0	6,6	-
op de hoogte houden van verloop dienstverlening (Dialogo)	8,0	6,6	7,2
het vertegenwoordigen van de gehele gemeente (Het geheel zien)	7,9	7,3	-
totaal oordeel	7,8	7,4	7,2

Bij welke kanalen en welke aspecten ligt de verbeterprioriteit?

Vervolgens hebben we voor alle aspect/kanaal-combinaties gekeken hoe het gesteld is met de impact op het totale oordeel over de gemeentelijke dienstverlening.

Hoewel in het onderzoek over de digitale dienstverlening een aantal vragen anders is gesteld (namelijk als stelling waarmee burgers het eens of oneens kunnen zijn) hebben we ook deze aspecten in de verbetermatrix opgenomen (duidelijke informatie, vindbaarheid informatie, gebruiksvriendelijkheid). We hebben de aspect/kanaal-combinaties verdeeld over zes vlakken: laag of hoog gewaardeerd en een lage, medium of hoge impact op het totaaloordeel. Het vak rechtsonder geeft aan waar de prioriteit voor verbetering ligt. Hieruit blijkt dat de verbetermogelijkheden vooral gezocht moeten worden bij de kanalen *telefonie* en *digitaal*. En dan blijken vooral de hostmanship-aspecten voor verbetering van de waardering te kunnen zorgen: *deskundigheid* (telefonie en digitaal), *op de hoogte houden* (zowel telefonie als digitaal), het *aandragen van oplossingen* (telefonie) en het nemen van *verantwoordelijkheid* om de vraag of het probleem daadwerkelijk op te lossen (digitaal en telefonie).

3 | Verbetermatrix over drie kanalen (balie, telefonie, digitaal)

	Beoordeling: boven gemiddeld Impact: laag	Beoordeling: boven gemiddeld Impact: gemiddeld	Beoordeling: boven gemiddeld Impact: hoog
T E V R E D E N H E I D	Balie: uiterlijke verzorging Balie: wachttijd Balie: bereikbaarheid Balie: overzichtelijkheid entree Balie: wachtruimte Balie: bewegwijzering	Balie: vriendelijkheid Balie: bereidheid om te helpen Balie: deskundigheid Balie: verantwoordelijkheid Balie: duidelijkheid info Balie: doorlooptijd Balie: inlevingsvermogen Balie: aandragen oplossingen Balie: op de hoogte houden Balie: vertegenwoordigen hele gemeente	Telefonie: vriendelijkheid Telefonie: duidelijkheid info Telefonie: bereidheid om te helpen
	Beoordeling: beneden gemiddeld Impact: laag	Beoordeling: beneden gemiddeld Impact: gemiddeld	Beoordeling: beneden gemiddeld Impact: hoog
	Telefonie: bereikbaarheid Telefonie: openingstijden Balie: parkeergelegenheid Balie: openingstijden Balie: prijs Balie: privacy	Digitaal: digitale loket goed te vinden Digitaal: eenvoudig doen aanvraag of melding Digitaal: duidelijkheid informatie Digitaal: informatie eenvoudig te vinden Digitaal: gebruiksvriendelijkheid	Telefonie: deskundigheid Telefonie: verantwoordelijkheid Telefonie: vertegenwoordigen hele gemeente Telefonie: inlevingsvermogen Telefonie: aandragen oplossingen Telefonie: op de hoogte houden Digitaal: deskundigheid Digitaal: op de hoogte houden Digitaal: bereidheid om te helpen Digitaal: verantwoordelijkheid Digitaal: inlevingsvermogen
	IMPACT -	IMPACT +/-	IMPACT +



1.6 Meer informatie?

Ten slotte willen wij benadrukken dat in de KTO Rapportage op maat de belangrijkste, maar niet *alle* informatie is te vinden die in het klanttevredenheidsonderzoek is verzameld. Daarom verwijzen wij u graag naar het alleen voor deelnemers toegankelijke deel van de website www.benchmarking-publiekszaken.nl. Daar vindt u meer cijfers en figuren voor uw gemeente. U kunt zelf vergelijkingen maken met bijvoorbeeld gemeenten naar keuze, uw gemeente grootteklasse of het benchmarkgemiddelde. Er zijn echter meer vergelijkingen te maken via de benchmarksite. Bovendien verschijnt tegelijkertijd met deze *Rapportage op maat*, de Conceptversie van de *Brief op maat (samenvatting van de hele benchmark)*, waarin per gemeente de belangrijkste uitkomsten van de *hele* benchmark ('de acht prestatiegebieden') samengevat worden. U krijgt de gelegenheid om voor medio juli de laatste aanpassingen te doen in uw dataset. Begin november wordt het (concept)eindrapport Benchmarking Publiekszaken 2012 uitgebracht; zonder individuele cijfers per gemeente, maar met uitgebreidere analyses op totaalniveau.

Indien u nog geen toegang heeft tot het besloten deel van www.benchmarking-publiekszaken.nl, dan kunt u zich wenden tot de contactpersoon voor Zoetermeer. Als u niet weet wie dat is, kunt u dit opvragen via info@benchmarking-publiekszaken.nl.



2 UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste resultaten van het balieonderzoek. Per onderwerp geven we de resultaten weer voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van uw gemeente in vergelijking tot de gemeenten met een vergelijkbaar inwonertal. In uw geval zijn dit gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

2.1 Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie

2.1.1 Redenen van bezoek totale benchmark

In 2012 is het aanvragen of afhalen van het *paspoort* de meest voorkomende reden om één van de deelnemende gemeentehuizen te bezoeken. 30% van de bezoekers gaf aan dat dit document de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Het aantal bezoekers dat kwam voor het aanvragen of afhalen van het paspoort is aanzienlijk gestegen (2011: 22%). Deze stijging is zeer waarschijnlijk toe te schrijven aan het feit dat kinderen vanaf dit jaar een eigen paspoort dienen te hebben en niet meer bijgeschreven kunnen worden in het paspoort van een ouder.⁴

Dit jaar komt 18% van de bezoekers voor het aanvragen of afhalen van een *identiteitskaart*. Vorig jaar was dit nog 15%. (2010: 15%, 2009: 11%). In 2012 is het aanvragen of afhalen van het *rijbewijs* gedaald van 26% in 2011, naar 17% in 2012. Daarna volgen zaken als het aanvragen van een *uittreksel GBA* (4%), het aanvragen of afhalen van een *verklaring omtrent gedrag* (4%), een *parkeervergunning* (3%) en het doorgeven van een *adreswijziging* (2%).

⁴ Vanaf 26 juni 2012 is het bijschrijven van uw kind in uw paspoort niet meer mogelijk. Alle kinderen moeten dan over een eigen reisdocument beschikken. De geldigheid van alle kinderbijschrijvingen en kinderstickers vervalt per deze datum. Bron: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/paspoort-en-identificatie/vraag-en-antwoord/wanneer-heeft-mijn-kind-een-eigen-paspoort-of-identiteitskaart-nodig.html>

2.1.2 Redenen van bezoek gemeente

In onderstaande tabel zijn de percentages van Zoetermeer in de linkerkolom weergegeven. We zien dat bezoekers van de publieksbalie van Zoetermeer (iets) vaker dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse komen voor: *Paspoort*. Minder vaak komen de klanten van Zoetermeer naar het gemeentehuis voor: *Belasting \ Gemeentebelasting*.

4 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE Benchmark gemeenten
	%	%	%
Paspoort	45%	34%	30%
Identiteitskaart	18%	16%	18%
Rijbewijs	16%	18%	17%
Uittreksel GBA	6%	3%	4%
Verklaring omtrent gedrag	3%	5%	4%
Adreswijziging doorgeven	1%	3%	2%
Belasting \ Gemeentebelasting	0%	3%	2%
Iets anders	8%	6%	9%

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven. Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.



2.1.3 *Het maken van een afspraak totale benchmark*

Een groot aantal gemeenten biedt bezoekers de mogelijkheid om een afspraak te maken. Het maken van een afspraak vooraf aan een bezoek kan ervoor zorgen dat er efficiënter gewerkt wordt en bezoekers minder lang hoeven te wachten. Steeds vaker maakt men gebruik van de mogelijkheid om een afspraak te maken. De stijgende lijn van het aantal bezoekers dat vooraf een afspraak maakt, zet zich ook in 2012 door. Dit jaar maakt 20% van de bezoekers vooraf een afspraak. In 2011 was dat 16%, in 2010 15% en in 2009 was dit 14%⁵. 41% van de bezoekers die een afspraak maakten, hebben deze afspraak *telefonisch* gemaakt. Het aantal bezoekers dat een afspraak maakte bij een *eerder baliebezoek* ligt dit jaar nagenoeg op hetzelfde niveau als in 2011: 30% (31% in 2011 en 36% in 2010). Het aantal afspraken dat via internet werd gemaakt is gestegen: 26% van de bezoekers heeft hiervan gebruik gemaakt. In 2011 werd dat in 18% van de gevallen gedaan.

2.1.4 *Het maken van een afspraak gemeente*

Bezoekers van de publieksbalie van Zoetermeer maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 40% van de gevallen een afspraak. Dit is vaker dan bij bezoekers bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse (meer dan 100.000).

Over het algemeen is het aantal klanten op afspraak per gemeente te klein om betrouwbare uitspraken op gemeenteniveau te doen over verschillen in tevredenheid met klanten op inloop.

⁵ Bij de indeling van de dagdelen per gemeente waarop geënkquêteerd werd, is geen rekening gehouden met openingsuren op afspraak of op inloop. Een aantal gemeenten werkt met een overlappend systeem van 'inloop' en 'op afspraak'. Een aantal gemeenten werkt met verschillende openingstijden voor 'inloop' en 'op afspraak'.

2.2 Beoordeling van de dienstverlening

2.2.1 Totaaloordeel totale benchmark

Gemeenten hebben hun hoge niveau van baliedienstverlening volgens hun klanten weten te behouden. Aan de bezoekers is gevraagd om een algemeen waarderingscijfer te geven voor de publieksbalie. De dienstverlening aan de balie wordt in 2012, net als in 2011 gewaardeerd met een 7,8⁶. Bezoekers die kwamen voor een huwelijk, inschrijving gemeente of geboorte waren het meest tevreden over de gemeentelijke dienstverlening.

5 | Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
totaaloordeel dienstverlening	7,3	7,3	7,4	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8

Totaaloordeel dienstverlening naar reden van bezoek	Alle benchmark-gemeenten	
	2011	2012
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,0	8,1
inschrijving in de gemeente	7,8	8,0
geboorte/ geboorteakte	8,0	7,9
belasting/ gemeentebelasting	8,0	7,8
Wmo	7,9	7,8
uittreksel gba	7,8	7,8
uittreksel burgerlijke stand	7,8	7,8
parkeervergunning	7,8	7,8
verklaring omtrent gedrag	7,7	7,7
zakelijke vraag of probleem	7,7	7,7
bouwvergunning	7,6	7,7
bijzondere bijstand	7,5	7,7
rijbewijs	7,8	7,7
paspoort	7,8	7,7
identiteitskaart	7,8	7,8
adreswijziging doorgeven	7,9	7,7

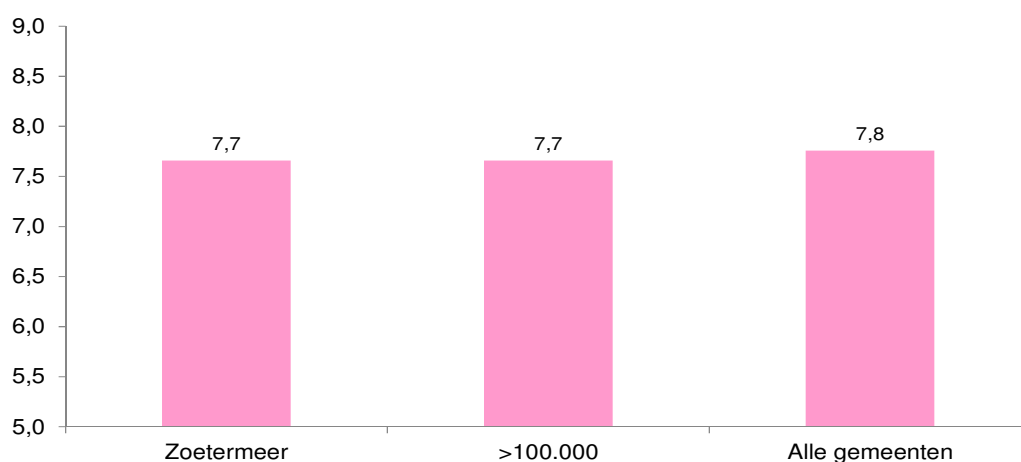
⁶ Het cijfer betreft geen berekend gemiddelde van de onderliggende dienstverleningsaspecten, maar het totaaloordeel dat de bezoekers zelf uitspreken over de gehele dienstverlening aan de balie. Zij kunnen immers zelf het beste uitmaken welke aspecten ze in hun overweging willen meenemen. Bovendien kan met behulp van dit totaaloordeel middels een correlatieanalyse het belang van de onderliggende aspecten worden berekend.



2.2.2 Totaaloordeel gemeente

Bezoekers van de publieksbalie in Zoetermeer beoordelen de dienstverlening met een 7,7. Dit is gelijk aan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse. Vorig jaar werd de dienstverlening in Zoetermeer beoordeeld met een 7,8. Met een 7,7 neemt de gemeente Zoetermeer een gedeelde 40e plaats in op de ranglijst van in totaal 69 deelnemende gemeenten aan het balieonderzoek.

6 | Totaaloordeel dienstverlening publieksbalie





2.2.3 Waardering dienstverleningsaspecten balie totale benchmark

In het balieonderzoek is de bezoekers gevraagd om een aantal aspecten van de dienstverlening te beoordelen. Net als in de voorgaande jaren worden ook in 2012 wederom vooral de 'menselijke aspecten' van de dienstverlening goed gewaardeerd. De *vriendelijkheid* (8,4), de *bereidheid om te helpen* (8,3), de *uiterlijke verzorging* (8,2) en de *deskundigheid* (8,2) van de medewerker krijgen de hoogste waardering. Daarnaast wordt een meer inhoudelijk aspect, de *duidelijkheid van de informatie* (8,1) goed gewaardeerd. De wachttijd wordt dit jaar beoordeeld met een 8,1 (8,2 in 2011).

2.2.4 Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeente

Van alle aspecten wordt – door de bezoekers van de balie in Zoetermeer – *vriendelijkheid medewerker* het best beoordeeld, gevolgd door *wachttijd* en *deskundigheid medewerker*.

7 | Oordeel aspecten dienstverlening

	Oordeel Zoetermeer	Oordeel Gemeenten in zelfde grootteklasse	Oordeel Alle benchmark- gemeenten
	1-10	1-10	1-10
vriendelijkheid medewerker	8,2	8,3	8,4
bereidheid om te helpen	8,0	8,2	8,3
uiterlijke verzorging medewerker	8,0	8,2	8,2
deskundigheid medewerker	8,0	8,2	8,2
tonen van verantwoordelijkheid	7,8	8,0	8,2
wachttijd	8,0	8,0	8,1
duidelijkheid informatie	7,9	8,1	8,1
inleving medewerker	7,8	7,9	8,1
totale doorlooptijd	8,0	7,9	8,0
aandragen van oplossingen of ideeën	7,5	7,8	8,0
op de hoogte houden	7,8	7,9	8,0
vertegenwoordigen van gemeente	7,5	7,7	7,9
bereikbaarheid	7,8	7,8	7,9
overzichtelijkheid entree	7,7	7,7	7,8
wachtruimte	7,2	7,6	7,7
bewegwijzering	7,6	7,5	7,6
openingstijden	7,7	7,5	7,4
privacy bij de balie	7,5	7,5	7,4
parkeergelegenheid	7,1	6,8	7,3
prijs	5,5	5,8	6,0

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven. Indien het rapportcijfer **vetgedrukt** is, wijkt dit cijfer – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

Hiervoor zijn de scores van de verschillende aspecten beschreven en is uw gemeente vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaand figuur zijn alle scores uitgezet in een spindigram, zodat u in één oogopslag ziet op welke aspecten uw gemeente goed dan wel minder goed scoort. Voor alle indicatoren in het diagram is de gemiddelde waarde van alle 69 deelnemers bepaald, die gelijk is gesteld aan de score 3. Een score van 4 of 5 betekent dus een bovengemiddelde score op een bepaald aspect. Een 1 of een 2 duidt op een beneden gemiddelde score. De scores in het diagram zijn dus relatieve scores.⁷

In het diagram zijn twee lijnen te onderscheiden. De dikke blauwe lijn geeft de scores van Zoetermeer weer op de respectievelijke aspecten. De roze lijn geeft het gemiddelde weer voor deze indicatoren voor de gemeenten met een vergelijkbaar inwonertal. Indien u op bepaalde punten maar één lijn ziet, kunt u ervan uitgaan dat uw gemeente gelijk aan het gemiddelde van de klasse scoort.

8 | Spindigram aspecten dienstverlening publieksbalie



⁷ De relatieve scores 1 tot en met 5 zijn bepaald met behulp van de standaarddeviatie (sd) per aspect. Als voor uw gemeente een bepaald aspect het gemiddelde + ½ sd scoort, levert dit een 4 op. Bij het gemiddelde + 1½ sd een 5. Bij het gemiddelde - ½ sd een 2 en voor het gemiddelde - 1½ sd een 1.



2.3 Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel?

2.3.1 *Impliciet belang dienstverleningsaspecten balie totale benchmark*

In voorgaande jaren beschreven we per gemeente het belang dat bezoekers van de balie zelf zeggen te hechten aan de verschillende dienstverleningsaspecten (het expliciete belang). Vanaf 2011 vermelden we het impliciete belang. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, stellen we vast via een statistische analyse (correlatie-analyse). Het geeft het belang weer dat respondenten – bewust of onbewust – voelen. Met de prioriteitenmatrix brengen we het impliciete belang en de waardering van elk aspect in kaart. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel bij het formuleren van uw verbeterdoelstellingen.

2.3.2 *Prioriteitenmatrix algemeen*

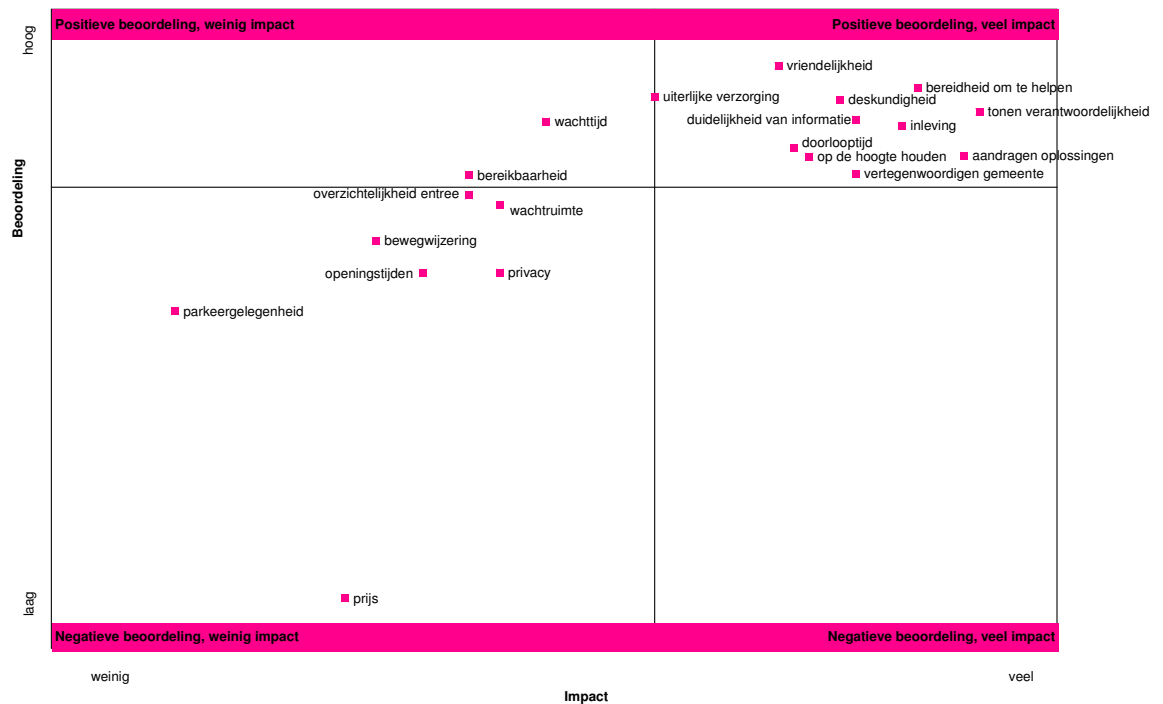
De prioriteitenmatrix toont twee dimensies: 1) hoe goed u scoort op een dienstverleningsaspect (verticale as) en 2) de impact van die score op het totaaloordeel (horizontale as). Dus hoe hoger het aspect op de verticale as, hoe beter uw prestatie op dit aspect. Hoe verder naar rechts het aspect geplaatst staat op de horizontale as, hoe groter de invloed van dit aspect op de *overall* waardering van de gemeentelijke dienstverlening.

Met de prioriteitenmatrix krijgt u in één oogopslag inzicht in de verbeterprioriteiten. De matrix is verdeeld in vier kwadranten waarin u de aspecten kunt terugvinden. Bij de aspecten in het kwadrant rechtsonder, zien we dat de beoordeling van de aspecten laag is maar de impact op het totaaloordeel is hoog. Met name het verbeteren van deze aspecten komt de dienstverlening ten goede, en dit zal invloed hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening.

Uit de prioriteitenmatrix van alle aspecten blijkt in de eerste plaats dat *overall* aspecten die (impliciet) belangrijk zijn goed gewaardeerd worden (figuur 9). De *vriendelijkheid*, de *bereidheid om te helpen*, de *deskundigheid* en de *uiterlijke verzorging* van de medewerker blijken belangrijk en worden allen met minimaal een 8,2 beoordeeld. Dit zijn aspecten die op dit niveau gehandhaafd moeten worden.



9 | Prioriteitenmatrix totale benchmark



Ook de *wachttijd* wordt goed gewaardeerd (8,1). Maar het impliciete belang is relatief laag. Dit betekent niet dat het mag worden verwaarloosd, als de wachttijden zouden stijgen wordt het een dissatisfier. Het is – kortom – een ‘hygiënfactor’ of ‘randvoorwaarde’.

De meeste impact op het totaaloordeel hebben de aspecten die de Hostmanship-filosofie vertegenwoordigen. Het gaat onder andere om *de verantwoordelijkheid die de medewerker toonde voor het oplossen van de vraag of het probleem van de burger*, de mate waarin de medewerker *pro-actief oplossingen of ideeën aandroeg waar de burger zelf niet aan dacht*, en *de bereidheid om te helpen*. Deze aspecten worden allen bovengemiddeld gewaardeerd.

benchmarking | publiekszaken

Toch ligt in deze dimensie van de dienstverlening de mogelijkheid tot verbetering besloten. In figuur 10, zien we een prioriteitenmatrix waarin alleen het oordeel van burgers is weergegeven die naar de gemeentelijke balie kwamen voor de Wmo, bijzondere bijstand, (gemeentelijke) belasting of een vergunning. Nog meer dan voor de gemiddelde baliebezoeker blijkt dat bij deze complexere dienstverlening de Hostmanship-aspecten het verschil maken. De waardering voor de mate waarin de medewerker pro-actief oplossingen of ideeën aandraagt en het op de hoogte houden van het verloop van de dienstverlening worden nu beneden gemiddeld gewaardeerd (beide aspecten scoren nu een 7,7).

10 | Prioriteitenmatrix totale benchmark voor complexere diensten⁸



⁸ Deze prioriteitenmatrix geeft de resultaten weer voor burgers die naar de gemeentebalie kwamen voor de Wmo/andere vormen van zorg, bijzondere bijstand, (gemeentelijke) belasting, een bouwvergunning, een parkeervergunning of parkeerplaats. Het betreft 9% van de dienstverlening (n = 596)



2.3.3 Prioriteitenmatrix gemeente

Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het van belang om de dienstverlening voor deze aspecten op minimaal hetzelfde niveau te houden.

Als een aspect laag gewaardeerd wordt en rechtsonder in de matrix staat, betekent dit dat dit aspect een negatieve invloed kan hebben op het totaaloordeel. Dit aspect zou dus verbeterd moeten worden om het totaaloordeel omhoog te krijgen.

11 | Prioriteitenmatrix balie gemeente⁹



- | | | | |
|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | de openingstijden | 11 | de inleving medewerker |
| 2 | de bereikbaarheid | 12 | de bereidheid om te helpen |
| 3 | de parkeergelegenheid | 13 | tonen van verantwoordelijkheid |
| 4 | de overzichtelijkheid entree | 14 | aandragen van oplossingen of ideeën |
| 5 | de bewegwijzering | 15 | vertegenwoordigen van gemeente |
| 6 | de wachtruimte | 16 | op de hoogte houden |
| 7 | de wachttijd | 17 | de duidelijkheid informatie |
| 8 | de vriendelijkheid medewerker | 18 | de totale doorlooptijd |
| 9 | de deskundigheid medewerker | 19 | de privacy bij de balie |
| 10 | de uiterlijke verzorging medewerker | 20 | de prijs |

⁹ Enige voorzichtigheid dient te worden betracht bij het toekennen van causaliteit in de relatie. Bovendien kan er sprake zijn van onnauwkeurigheid als gevolg van een beperkte steekproef op gemeenteniveau. Om deze reden dient een prioriteitenmatrix op gemeenteniveau als een indicatief advies te worden gelezen.



Voor uw gemeente hebben we geen aparte prioriteitenmatrix voor complexere producten kunnen maken, aangezien daarvoor het aantal waarnemingen niet toereikend is. Maar houd u er wel rekening mee dat de waardering van de dienstverlening zal verschillen naarmate de burger complexere problemen heeft en de dienstverlening langduriger is, conform het landelijk beeld.

2.3.4 Wachttijden aan de balie totale benchmark

In het balieonderzoek is een aantal vragen gesteld ten aanzien van de wachttijd. De indicator 'wachttijd aan de balie' geeft het percentage wachtenden weer dat aangeeft minder dan 15 minuten te hebben gewacht. Hoe hoger dit percentage, des te meer klanten die het gevoel hebben dat de wachttijd minder is dan 15 minuten.

Gemiddeld wacht 93% van de bezoekers in alle gemeenten minder dan 15 minuten. Daarmee is het percentage bezoekers dat minder dan 15 minuten wacht gelijk aan dat van 2011 (94%). In 2010 was dit nog 87%. Ook de wachttijd is met 6 minuten gelijk gebleven (5,7 minuten in 2011). In de grotere gemeenten (100.000-plus) zien we gemiddeld langere wachttijden (8,2 minuten) dan in de kleine en middelgrote gemeenten (respectievelijk 5 en 7 minuten).

2.3.5 Wachttijden aan de balie gemeente

In de gemeenten met dezelfde grootte als uw gemeente is het percentage bezoekers dat minder dan 15 minuten moet wachten 87%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 82%. Uw klanten moeten dus langer wachten dan inwoners van alle gemeenten in uw grootteklasse.

Binnen uw gemeente bedraagt de gemiddelde wachttijd 9,1 minuten. Dit is hoger dan de gemiddelde wachttijd in gemeenten die in dezelfde grootteklasse vallen.

De wachttijd aan de balie in uw gemeente wordt door bezoekers gewaardeerd met een 8,0. Dit ligt op het zelfde niveau als het gemiddelde van 8,0 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

12 | Wachttijd en oordeel over de wachttijd

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark-gemeenten
wachttijd: minder dan 15 minuten	82%	87%	93%
wachttijd: meer dan 15 minuten	18%	12%	7%
gemiddelde wachttijd in minuten	9,1	8,2	6,0
oordeel wachttijd rapportcijfer 0-6	15%	12%	8%
oordeel wachttijd rapportcijfer 7-10	85%	88%	92%
gemiddelde oordeel wachttijd	8,0	8,0	8,1

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven, Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

2.4 Aanvullende vragen Zoetermeer

In de gemeente Zoetermeer is een aantal extra vragen specifiek voor de gemeente Zoetermeer in het balieonderzoek meegenomen. De resultaten hiervan worden in deze paragraaf beschreven.

2.4.1 Kwaliteitshandvest afdeling publiekszaken

In de gemeente Zoetermeer wordt door de afdeling publiekszaken gewerkt met een kwaliteitshandvest. In dit handvest zijn servicenormen opgenomen. Servicenormen zijn beloften van de gemeente aan de burgers.

Aan alle bezoekers is vanaf 2008 jaarlijks gevraagd hun oordeel te geven over de servicenormen die zijn opgenomen in het kwaliteitshandvest van de afdeling publiekszaken. Het gaat daarbij om de mening van bezoekers over de door de gemeente geformuleerde servicenormen en niet over het bezoek aan de gemeente.

Kijken we naar de beoordeling van de servicenormen vanaf 2008 tot en met 2012 dan zien we een trend van licht dalende cijfers voor vier van de zes servicenormen. De beoordelingen van de servicenormen in 2012 wijken echter niet significant af van 2011. Verder valt op dat de bezoekers in 2012 positiever zijn over het op de hoogte stellen bij onvoorziene drukte ten op zichte van 2011.

13 | Beoordeling servicenormen gemeente Zoetermeer

	2008	2009	2010	2011	2012
medewerkers van de gemeente handelen uw aanvraag volledig af	8,0	7,8	7,9	7,8	7,7
medewerkers van de gemeente verstrekken u begrijpelijke informatie	8,1	7,7	7,9	7,8	7,6
medewerkers van de gemeente beschermen uw privacy	8,1	7,6	7,7	7,6	7,5
de gemeente is telefonisch bereikbaar van 8.00 - 17.00 uur	6,9	7,5	7,7	7,7	7,4
medewerkers van de gemeente hebben een goede uiterlijke verzorging	7,6	7,3	7,9	7,7	7,7
medewerkers van de gemeente stellen u bij binnenkomst in de Centrale Publieks- hal op de hoogte van onvoorziene drukte	8,0	6,9	7,5	7,2	7,6

3 UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste uitkomsten uit het telefonisch onderzoek: per onderwerp geven we steeds eerst de resultaten voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van de telefonische dienstverlening van uw gemeente in vergelijking tot de gemeenten met een vergelijkbaar inwonertal (*meer dan 100.000*).

3.1 Achtergronden bij het telefonisch contact met de gemeente

3.1.1 Reden van contact totale benchmark

Burgers bellen om zeer diverse redenen naar het centrale telefoonnummer voor publieksdienstverlening van de deelnemende gemeenten, een kwart (26%) belde om een *specifieke ambtenaar of afdeling te spreken of voor het krijgen van informatie over een specifiek onderwerp* (24%).

3.1.2 Reden van contact gemeente

De resultaten voor de reden van het telefonisch contact van uw gemeente wijken niet significant af van de resultaten voor gemeenten in dezelfde grootteklasse.

14 | Redenen voor telefonisch contact

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
	%	%	%
Het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling	19%	23%	26%
Het krijgen van specifieke informatie over onderwerp	29%	24%	24%
Het stellen van een algemene vraag	20%	19%	17%
Het melden van tekortkoming openbare ruimte	8%	9%	10%
Het maken van een afspraak	12%	13%	10%
Het indienen of bespreken van een klacht	3%	5%	6%
het doorgeven een wijziging	1%	3%	2%
Een reactie geven	4%	2%	2%
iets anders, namelijk	10%	11%	12%

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven. Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

3.1.3 Afhandeling telefonisch contact totale benchmark

Gemeenten hebben de ambitie om 80% van de bellers direct te kunnen helpen, zonder ze door te verbinden. Het ziet er niet naar uit dat dit op korte termijn gaat lukken, het percentage bellers dat direct wordt geholpen ligt al een aantal jaar op hetzelfde niveau. Dit jaar geeft 34% van de bellers aan direct te zijn geholpen. In 2011 was dat 35% en in 2010 was dat nog 36%. Zij hoefden dus niet te worden doorverbonden, wat voor 34% wel gold. 16% moest later teruggebeld worden.

3.1.4 Afhandeling telefonisch contact gemeente

In Zoetermeer werd in 23% van de gevallen *doorverbonden* en 43% kon *direct worden geholpen*. In vergelijking met gemeenten uit uw grootteklasse kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer dus vaker direct worden geholpen.

15 | Afhandeling telefonisch contact

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE Benchmark- gemeenten ¹⁰
	%	%	%
ik kon meteen worden geholpen	43%	38%	34%
ik moest worden doorverbonden	23%	33%	34%
ik ben later teruggebeld	12%	12%	16%
ik moest zelf later terugbellen	11%	8%	7%
ik moest een afspraak maken	4%	4%	3%

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven. Indien het percentage vetgedrukt is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

¹⁰ Percentage telt niet op tot 100%, omdat de categorieën 'anders namelijk' en 'weet niet' niet zijn opgenomen in de tabel.

3.2 Beoordeling van de telefonische dienstverlening

3.2.1 Totaaloordeel totale benchmark

Dit jaar wordt de *telefonische* dienstverlening, gewaardeerd met een 7,4. De middelgrote gemeenten (25.001 – 50.000 inwoners) doen het overall iets beter (7,5) dan de andere grootteklassen. De bellers die contact opnamen vanwege een *rijbewijs* zijn het meest tevreden over de telefonische dienstverlening (8,0). Bellers in verband een *bouwvergunning* zijn het minst tevreden (7,0).

16 | Totaaloordeel telefonische dienstverlening vanaf 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
totaaloordeel dienstverlening	7,4	7,3	7,2	7,4	7,5	7,5	7,4
Alle benchmarkgemeenten							
Totaaloordeel dienstverlening naar reden van contact	2011		2012				
rijbewijs	8,0		8,0				
identiteitskaart	7,9		7,9				
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	7,8		7,7				
adreswijziging doorgeven	7,8		7,5				
paspoort	7,8		7,9				
Wmo	7,6		7,4				
zakelijke vraag of probleem	7,6		7,5				
grofvuil/vuilnis	7,6		7,3				
belasting/ gemeentebelasting	7,5		7,4				
bijzondere bijstand	7,3		7,2				
kapot straatmeubilair etc.	7,3		7,2				
parkeervergunning	7,2		7,1				
bouwvergunning	7,0		7,0				

Vergeleken met het totaaloordeel voor de baliedienstverlening (7,8) is het verschil in waardering tussen deze kanalen nog steeds aanzienlijk. De ervaring leert dat hoe persoonlijker het dienstverleningskanaal, hoe hoger de waardering. De wens van veel gemeenten om klanten van de balie naar de telefoon (en van telefoon naar de website) te lokken, lijkt in dit perspectief een onwenselijke ontwikkeling, maar kan natuurlijk ook zijn ingegeven door de wens om efficiënte dienstverlening te bieden.



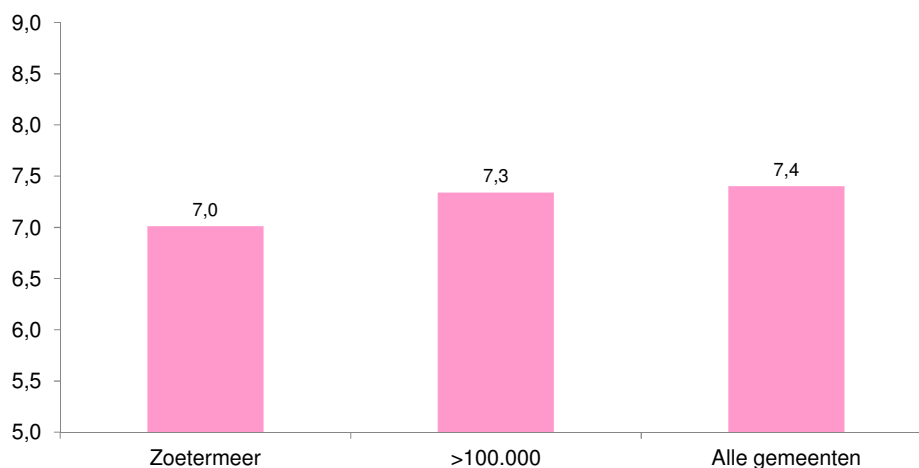
3.2.2 Totaaloordeel gemeente

Klanten die telefonisch contact hadden met Zoetermeer geven gemiddeld een 7,0 voor de manier waarop men geholpen is bij het telefonische contact.

Hiermee noteert de gemeente Zoetermeer een waardering die lager is dan het gemiddelde voor gemeenten in deze grootteklasse.

Vorig jaar werd de telefonische dienstverlening in Zoetermeer beoordeeld met een 7,4.

17 | Totaaloordeel dienstverlening telefonisch



3.2.3 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie totale benchmark

Dit jaar is er ook bij telefonie een aantal hostmanshipaspecten toegevoegd. Net als in het balieonderzoek zien we dat een aantal 'zachte' dienstverleningsaspecten het best gewaardeerd worden. Dit zijn aspecten zoals: *de vriendelijkheid van de medewerker* (7,9), gevolgd door – een nieuw hostmanshipaspect - *de bereid om te helpen* (7,6). De laagste waardering krijgen de aspecten *aandragen van oplossingen of ideeën* en *op de hoogte houden* (6,6).

3.2.4 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie gemeente

Van alle aspecten wordt - door de bellers uit Zoetermeer *vriendelijkheid medewerker* het best beoordeeld. Het minst waarderen de bellers: *aandragen van oplossingen of ideeën*.

18 | Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch

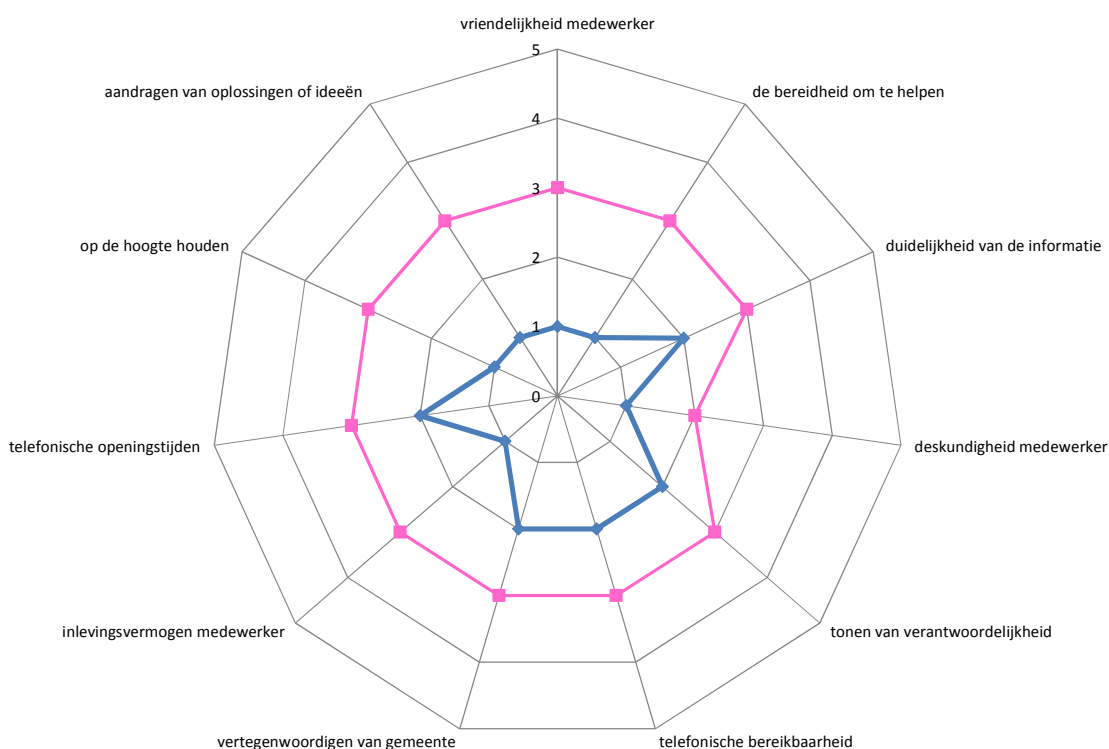
	Oordeel Zoetermeer	Oordeel Gemeenten in zelfde grootteklasse	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten
	1-10	1-10	1-10
vriendelijkheid medewerker	7,3	7,8	7,9
bereidheid om te helpen	7,2	7,6	7,6
duidelijkheid informatie	7,2	7,4	7,5
deskundigheid medewerker	6,8	7,3	7,4
tonen van verantwoordelijkheid	7,0	7,3	7,4
telefonische bereikbaarheid	7,1	7,2	7,4
vertegenwoordigen van gemeente	7,0	7,3	7,3
inlevingsvermogen medewerker	6,6	7,2	7,2
telefonische openingstijden	6,7	7,2	7,2
op de hoogte houden	6,1	6,6	6,6
aandragen van oplossingen of ideeën	6,0	6,5	6,6

Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven, Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

Hiervoor zijn de scores van de aspecten beschreven en vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaande figuur zijn alle scores uitgezet in een spindiagram, zodat u in één oogopslag ziet op welke aspecten uw telefonische dienstverlening goed dan wel minder goed scoort. Voor alle indicatoren in het diagram is de gemiddelde waarde van 66 deelnemende gemeenten bepaald, die gelijk gesteld is aan de score 3. Een score van 4 of 5 betekent dus een bovengemiddelde score op een bepaald aspect. Een 1 of een 2 duidt op een beneden gemiddelde score. De scores in het diagram zijn dus relatieve scores¹¹.

In het diagram zijn twee lijnen te onderscheiden. De dikke blauwe lijn geeft de scores van Zoetermeer weer op de respectievelijke aspecten. De roze lijn geeft het gemiddelde weer voor deze indicatoren voor de gemeenten met een vergelijkbaar inwonertal. Indien u op bepaalde punten maar één lijn ziet, kunt u ervan uitgaan dat uw gemeente gelijk aan het gemiddelde van de klasse scoort.

19 | Spindiagram aspecten telefonische dienstverlening



¹¹ De relatieve scores 1 tot en met 5 zijn bepaald met behulp van de standaarddeviatie (sd) per aspect. Als voor uw gemeente een bepaald aspect het gemiddelde + ½ sd scoort, levert dit een 4 op. Bij het gemiddelde + 1½ sd een 5. Bij het gemiddelde - ½ sd een 2 en voor het gemiddelde - 1½ sd een 1.



3.3 Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel

3.3.1 Prioriteitenmatrix algemeen

Uit een zogenaamde correlatieanalyse¹² blijkt dat de aspecten die de meeste invloed hebben op de totaalwaardering *het inlevingsvermogen van de medewerker* en *het tonen van verantwoordelijkheid te zijn*. Verbeterpunten zijn het *op de hoogte houden van het verloop van de dienstverlening* en het *aandragen van oplossingen of ideeën*. Deze aspecten worden beneden gemiddeld gewaardeerd (beiden met een 6,6) en hebben veel impact op het totaaloordeel van de telefonische dienstverlening.

20 | Prioriteitenmatrix totale benchmark



¹² Middels een correlatieanalyse wordt berekend wat de relatieve bijdrage van de verschillende dienstverleningsaspecten van telefonische dienstverlening aan het totaaloordeel van de telefonische dienstverlening is.



3.3.2 Prioriteitenmatrix gemeente

Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het van belang om de dienstverlening voor deze aspecten op minimaal hetzelfde niveau te houden.

Als een aspect laag gewaardeerd wordt en rechtsonder in de matrix staat, betekent dit dat dit aspect een negatieve invloed kan hebben op het totaaloordeel. Dit aspect zou dus verbeterd moeten worden om het totaaloordeel omhoog te krijgen.

21 | Prioriteitenmatrix telefonie gemeente¹³



- | | | | |
|---|--------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | de vriendelijkheid medewerker | 6 | aandragen van oplossingen of ideeën |
| 2 | de deskundigheid medewerker | 7 | vertegenwoordigen van gemeente |
| 3 | de inleving medewerker | 8 | op de hoogte houden |
| 4 | de bereidheid om te helpen | 9 | de openingstijden |
| 5 | tonen van verantwoordelijkheid | 10 | de duidelijkheid informatie |
| | | 11 | de bereikbaarheid |

¹³ Enige voorzichtigheid dient te worden betracht bij het toekennen van causaliteit in de relatie. Bovendien kan er sprake zijn van onnauwkeurigheid als gevolg van een beperkte steekproef op gemeenteniveau. Om deze reden dient een prioriteitenmatrix op gemeenteniveau als een indicatief advies te worden gelezen.



Bijlagen

Bijlage 1 Totaaloordeel balie en telefonie vanaf 2004

| Totaaloordeel dienstverlening vanaf 2004

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
baliedienstverlening	7,3	7,3	7,4	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8
telefonische dienstverlening	-	-	7,4	7,3	7,2	7,4	7,5	7,5	7,4

Totaaloordeel dienstverlening naar reden van contact

	Balie 2011	ALLE benchmarkgemeenten		
		Balie 2012	Telefonie 2011	Telefonie 2012
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,0	8,1	7,8	7,7
inschrijving in de gemeente	7,8	8,0	-	-
geboorte/ geboorteakte	8,0	7,9	-	-
belasting/ gemeentebelasting	8,0	7,8	7,5	7,4
Wmo	7,9	7,8	7,6	7,4
uittreksel gba	7,8	7,8	-	-
uittreksel burgerlijke stand	7,8	7,8	-	-
parkeervergunning	7,8	7,8	7,2	7,1
verklaring omtrent gedrag	7,7	7,7	-	-
zakelijke vraag of probleem	7,7	7,7	7,6	7,5
bouwvergunning	7,6	7,7	7,0	7,0
bijzondere bijstand	7,5	7,7	7,3	7,2
rijbewijs	7,8	7,7	8,0	8,0
paspoort	7,8	7,7	7,8	7,9
identiteitskaart	7,8	7,7	7,9	7,9
adreswijziging doorgeven	7,9	7,7	7,8	7,5
grofvuil/vuilnis	-	-	7,6	7,3
kapot straatmeubilair etc.	-	-	7,3	7,2