



Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor de gemeente Zoetermeer
uit de klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van
Benchmarking Publiekszaken 2013

Juni 2013

Onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO in opdracht van Benchmarking Publiekszaken.
Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door Totta Research en BMC Onderzoek

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?	7
2	UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK	8
2.1	Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie	8
2.1.1	Redenen van bezoek totale benchmark	8
2.1.2	Redenen van bezoek gemeente	9
2.1.3	Het maken van een afspraak totale benchmark	10
2.1.4	Het maken van een afspraak gemeente	10
2.2	Beoordeling van de dienstverlening	11
2.2.1	Totaaloordeel totale benchmark	11
2.2.2	Totaaloordeel gemeente	12
2.2.3	Waardering dienstverleningsaspecten balie totale benchmark	13
2.2.4	Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeente	14
2.3	Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel?	16
2.3.1	Impliciet belang dienstverleningsaspecten balie totale benchmark	16
2.3.2	Prioriteitenmatrix algemeen	16
2.3.3	Prioriteitenmatrix gemeente	18
2.3.4	Wachttijden aan de balie totale benchmark	20
2.3.5	Wachttijden aan de balie gemeente	21
2.4	Aanvullende vragen Zoetermeer	22
2.4.1	Kwaliteitshandvest afdeling publiekszaken	22
3	UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK	23
3.1	Achtergronden bij het telefonisch contact met de gemeente	23
3.1.1	Reden van contact totale benchmark	23
3.1.2	Reden van contact gemeente	23
3.1.3	Afhandeling telefonisch contact totale benchmark	24
3.1.4	Afhandeling telefonisch contact gemeente	24
3.2	Beoordeling van de telefonische dienstverlening	25
3.2.1	Totaaloordeel totale benchmark	25
3.2.2	Totaaloordeel gemeente	26
3.2.3	Waardering dienstverleningsaspecten telefonie totale benchmark	27
3.2.4	Waardering dienstverleningsaspecten telefonie gemeente	27
3.3	Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel	29
3.3.1	Prioriteitenmatrix algemeen	29



3.3.2	Prioriteitenmatrix gemeente	30
4	UITKOMSTEN DIGITAAL ONDERZOEK	31
4.1	Achtergronden bij digitale aanvraag	31
4.1.1	Reden voor digitale aanvraag totale benchmark	31
4.1.2	Reden voor digitale aanvraag	32
4.2	Beoordeling afhandeling digitale aanvraag	32
4.2.1	Gemiddeld oordeel afhandeling digitale aanvraag	32
4.3	Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag	33
	Bijlagen	34
	Bijlage 1 Totaaloordeel balie en telefonie vanaf 2004	35



benchmarking | publiekszaken

Inhoud figuren en tabellen

1 De dienstverleningsaspecten per kanaal vergeleken (score 1-10)	6
2 Redenen voor bezoek aan gemeentehuis	9
3 Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004	11
4 Totaaloordeel dienstverlening publieksbalie	12
5 Oordeel aspecten dienstverlening	14
6 Spindigram aspecten dienstverlening publieksbalie	15
7 Prioriteitenmatrix totale benchmark	17
8 Prioriteitenmatrix balie gemeente	19
9 Wachtijd en oordeel over de wachttijd	21
10 Beoordeling servicenormen gemeente Zoetermeer	22
11 Redenen voor telefonisch contact	23
12 Afhandeling telefonisch contact	24
13 Totaaloordeel telefonische dienstverlening vanaf 2006	25
14 Totaaloordeel dienstverlening telefonisch	26
15 Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch	27
16 Spindigram aspecten telefonische dienstverlening	28
17 Prioriteitenmatrix totale benchmark	29
18 Prioriteitenmatrix telefonie gemeente	30
19 Redenen voor bezoek van het digitale loket	32
20 Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag	33
Totaaloordeel dienstverlening vanaf 2004	35



1 INLEIDING

Dit jaar neemt Zoetermeer, samen met 55 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 is in 2011 vernieuwd door de toevoeging van een aantal dienstverleningsaspecten uit de Hostmanshipfilosofie. In 2012 zijn deze dienstverleningsaspecten ook aan het telefonieonderzoek toegevoegd. Hierover leest u meer in paragraaf 1.5.

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



1.1 Onderzoekperiode

Voor uw gemeente is de klanttevredenheid onderzocht aan de centrale publieksbalie. Gedurende minimaal vijf dagdelen is er in de periode van 11 tot en met 24 maart (met een uitlooperperiode van 25 maart tot en met 7 april) 2013 geënquêteerd. In totaal zijn er 102 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

Daarnaast is in de periode van 25 maart tot en met 18 april 2013 telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 90 klanten die recentelijk met één van de telefonische contactkanalen van Zoetermeer hebben gebeld.

Ook is er in de periode vanaf het realiseren van de URL op de website tot 21 mei 2013 onderzoek gedaan onder klanten van de gemeente die gebruik hebben gemaakt van een digitale aanvraag (via internet). In totaal hebben 65 van uw klanten meegewerkt aan dit deel van het onderzoek.

Mogelijk wijken de cijfers in dit rapport voor het digitale onderzoek af van de cijfers in uw dashboard op www.mymirror.nl. In de rapportage zijn al de waarnemingen tot 21 mei meegenomen in uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld waardoor de resultaten afwijken van die in dit rapport.

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 55 gemeenten. In totaal zijn hiervoor 5.814 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 52 gemeenten. In totaal zijn er voor 52 gemeenten 4.540 telefonische enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark. Aanvullend telefonisch onderzoek onder gemeentelijke nevennummers is niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark.

Voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek zijn voor 45 gemeenten aanvragers van een digitaal product of dienst ondervraagd. In 15 van deze gemeenten zijn deze uitkomsten niet meegenomen in de benchmark, omdat daar een te lage respons (minder dan 50) werd gehaald. In totaal zijn er voor 30 gemeenten 21.001 digitale enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark.



Direct na het afsluiten van de aanvraag via het Digitaal Loket worden klanten het hele benchmarkjaar uitgenodigd naar de webenquête. De cijfers in deze rapportage zijn vanaf het moment van plaatsing van de enquêtelink op uw Digitaal Loket tot aan 21 mei 2013.

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 14 gemeenten in totaal 1.715 enquêtes aan de balie gerealiseerd en in 13 gemeenten zijn 1.165 enquêtes telefonisch gerealiseerd. Vanwege het geringe aantal gemeenten per klasse dat digitaal onderzoek uit heeft laten voeren, wordt daarbij geen vergelijking per gemeentegrootteklasse gemaakt.

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.

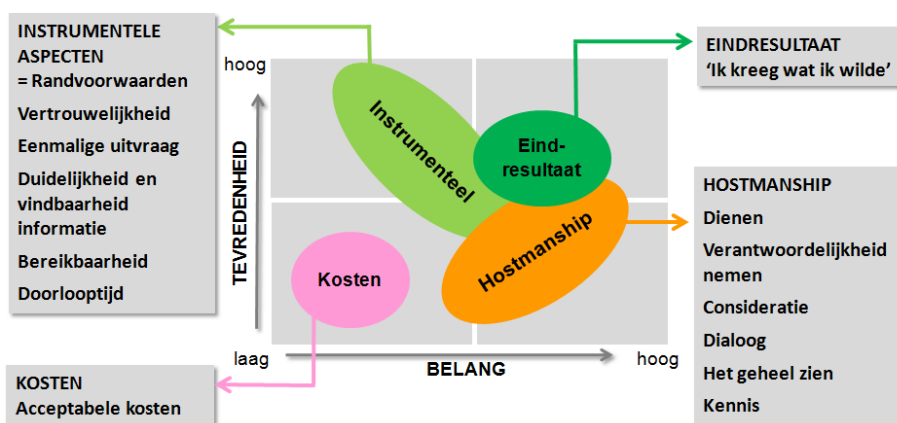
1.5 Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie

Sinds 2011 zijn er aan het balieonderzoek (en sinds 2012 aan het telefonieonderzoek) een aantal aspecten toegevoegd die de klanten beoordelen; de hostmanship-aspecten. Voorheen werd de gemeentelijke dienstverlening vooral beoordeeld op de aspecten als wachttijden, openingstijden, uiterlijke verzorging enzovoort. Deze aspecten worden door de burgers steeds meer gezien als 'randvoorwaarden'. Op deze aspecten scoort de gemeentelijke dienstverlening over het algemeen goed.

De aspecten die sinds 2011 zijn toegevoegd hebben we ontleend aan de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship¹ – een samenvoeging van hospitality en craftsmanship – is gestoeld op zes pijlers die in de onderstaande verbetermatrix te zien zijn in het kwadrant rechtsonder.

Wat bepaalt tevredenheid?

Tevredenheid kan verhoogd worden door Hostmanship beter in te vullen



Bron: TNS NIPO

De zes pijlers zijn:

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. *Dialoog 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.



Op basis van de zes pijlers zijn de volgende aspecten gedefinieerd:

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 (Dialogo)
4. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)
5. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)
6. De deskundigheid van de medewerker (Kennis) :
7. 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 'Dialogo'.

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%	26%	1%	3%	64%
KTO Telefoon	2%	X	23%	3%	6%	64%
KTO Digi loket	3%	11%	X	4%	1%	83%

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.

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

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



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. Medio november wordt het (concept)eindrapport Benchmarking Publiekszaken 2013 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 2013 is het aanvragen of afhalen van het *paspoort* de meest voorkomende reden om één van de deelnemende gemeentehuizen te bezoeken. 32% van de bezoekers gaf aan dat dit document de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Het aandeel bezoekers dat kwam voor het aanvragen of afhalen van het paspoort is nagenoeg gelijk aan 2012 (30%). Na 2011 is dit percentage gestegen, omdat sinds 2012 het verplicht is dat een kind een eigen paspoort heeft. In 2011 gaf 22% nog aan voor een paspoort het gemeentehuis te bezoeken.

Dit jaar komt 18% van de bezoekers voor het aanvragen of afhalen van het *rijbewijs*. Het aanvragen of afhalen van een *identiteitskaart* is gedaald van 18% in 2012, naar 15% in 2013. Daarna volgen zaken als het aanvragen of afhalen van een *verklaring omtrent gedrag* (4%), het aanvragen van een *uittreksel GBA* (3%), een *parkeervergunning* (2%) en het *inschrijven in de gemeente* (2%).



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) minder vaak dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse komen voor: *Parkeervergunning, iets anders*.

2 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE Benchmark gemeenten
	%	%	%
Rijbewijs	22%	18%	18%
Paspoort	41%	37%	32%
Identiteitskaart	21%	16%	15%
Verklaring omtrent gedrag	6%	5%	4%
Adreswijziging doorgeven	1%	3%	2%
Parkeervergunning	0%	3%	2%
Geboorte \ geboorteakte	4%	2%	1%
Iets anders	2%	5%	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 2013 door. Dit jaar maakt 25% van de bezoekers vooraf een afspraak. In 2012 was dat 20%, in 2011 16% en in 2010 15%. Van de bezoekers die een afspraak maakten, hebben 47% een afspraak gemaakt via *internet*. Ook hier is een stijgende lijn in te zien (2012; 26%, 2011; 18%). Aan de andere kant hebben minder bezoekers *telefonisch* een afspraak gemaakt; 34% in vergelijking met 41% in 2012. Het aandeel bezoekers dat een afspraak maakte bij een *eerder baliebezoek* is dit jaar gedaald, van 30% in 2012 naar 18% in 2013.

2.1.4 *Het maken van een afspraak gemeente*

Bezoekers van de publieksbalie van Zoetermeer maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 42% 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.

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 2013, net als in de voorgaande twee jaren, gewaardeerd met een 7,8². Bezoekers die kwamen voor inschrijving geboorte, inschrijving in de gemeente en voor een huwelijk waren het meest tevreden over de gemeentelijke dienstverlening.

3 | Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
totaaloordeel dienstverlening	7,3	7,3	7,4	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,8

Alle benchmark-gemeenten

Totaaloordeel dienstverlening naar reden van bezoek	2012	2013
geboorte/ geboorteakte	7,9	8,2
inschrijving in de gemeente	8,0	8,1
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,1	8,0
adreswijziging doorgeven	7,7	7,9
belasting/ gemeentebelasting	7,8	7,9
rijbewijs	7,7	7,8
paspoort	7,7	7,8
identiteitskaart	7,8	7,8
uittreksel burgerlijke stand	7,8	7,8
parkeervergunning	7,8	7,8
verklaring omtrent gedrag	7,7	7,8
bouwvergunning	7,7	7,8
uittreksel gba	7,8	7,7
Wmo	7,8	7,7
zakelijke vraag of probleem	7,7	7,7
bijzondere bijstand	7,7	7,7

² 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.

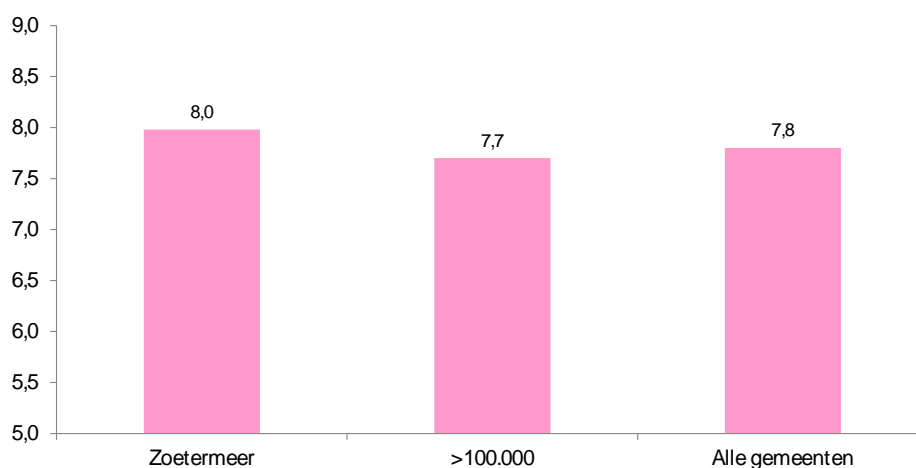


2.2.2 Totaaloordeel gemeente

Bezoekers van de publieksbalie in Zoetermeer beoordelen de dienstverlening met een 8,0. Dit is hoger dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse. Vorig jaar werd de dienstverlening in Zoetermeer beoordeeld met een 7,7.

Met een 8,0 neemt de gemeente Zoetermeer een gedeelde 3e plaats in op de ranglijst van in totaal 55 deelnemende gemeenten aan het balieonderzoek.

4 | 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 2013 wederom vooral de 'menselijke aspecten' van de dienstverlening goed gewaardeerd. De *vriendelijkheid* (8,4), de *bereidheid om te helpen* (8,2), 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. Ook de wachttijd wordt wederom goed beoordeeld met een 8,2 (8,1 in 2012).

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*.

5 | Oordeel aspecten dienstverlening

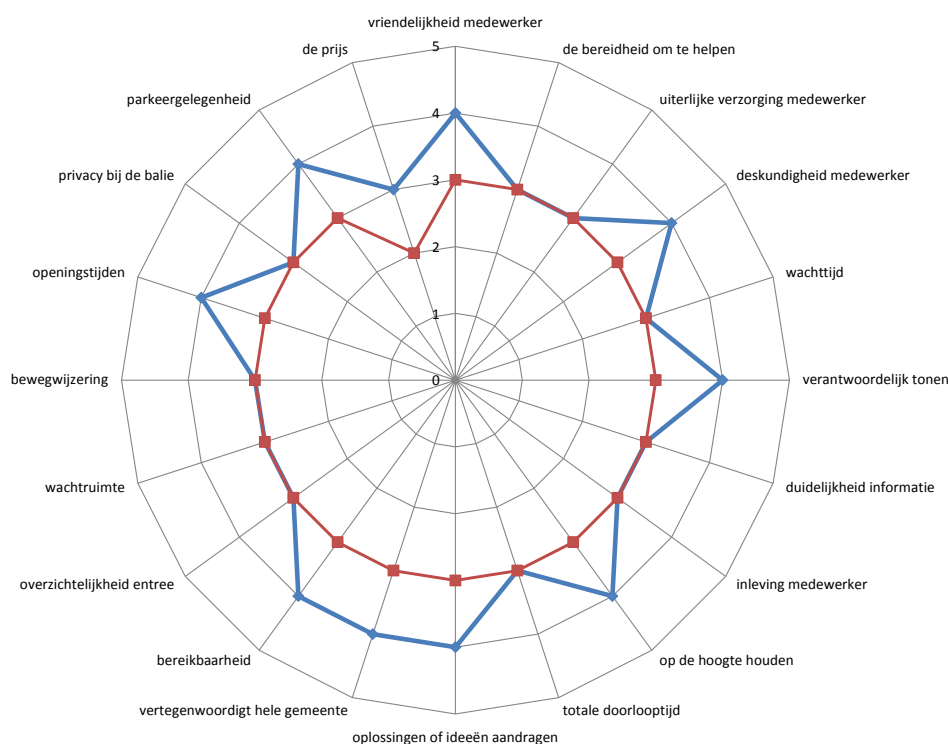
	Oordeel Zoetermeer	Oordeel Gemeenten in zelfde grootteklasse	Oordeel Alle benchmark- gemeenten
	1-10	1-10	1-10
vriendelijkheid medewerker	8,5	8,3	8,4
bereidheid om te helpen	8,3	8,2	8,2
uiterlijke verzorging medewerker	8,3	8,2	8,2
deskundigheid medewerker	8,4	8,2	8,2
wachttijd	8,4	8,1	8,2
tonen van verantwoordelijkheid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

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 spindiagram, 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 55 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.³

In het diagram zijn twee lijnen te onderscheiden. De dikke blauwe lijn geeft de scores van Zoetermeer weer op de respectievelijke aspecten. De rode 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.

6 | Spindiagram aspecten dienstverlening publieksbalie



³ 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*

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*

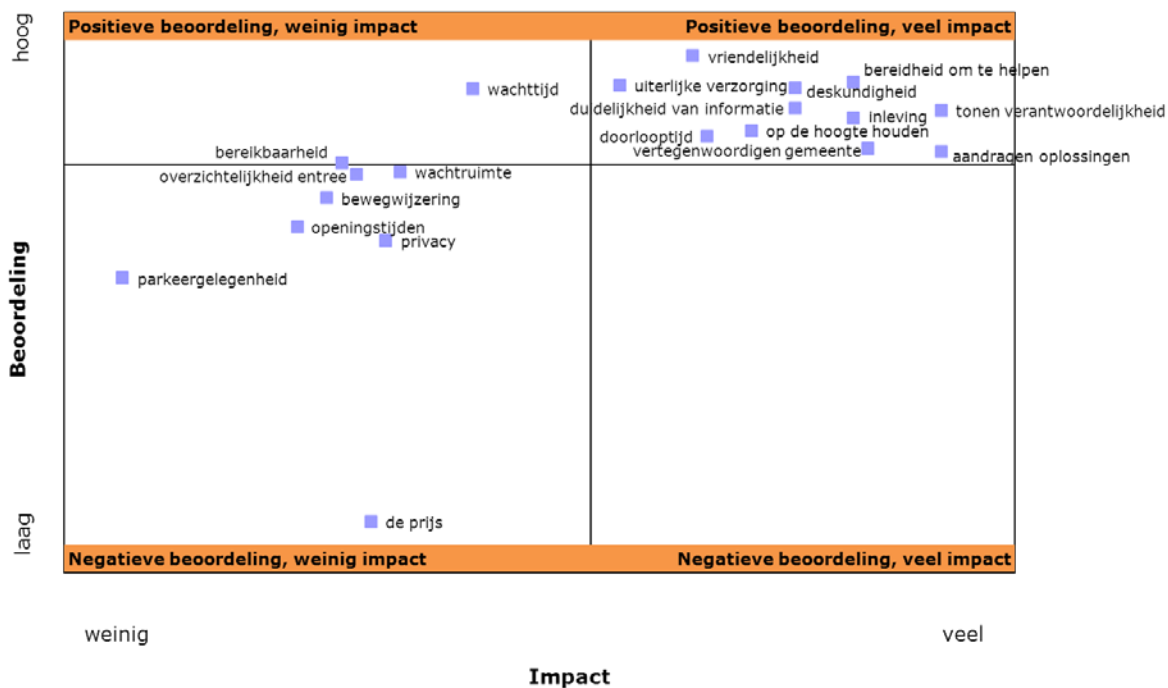
De prioriteitenmatrix toont twee dimensies: 1) hoe goed u scoort op een dienstverleningsaspect (verticale as) en 2) de impact van die score op het totaaloordeel (horizontale as). Dus hoe hoger het aspect op de verticale as, hoe beter uw prestatie op dit aspect. Hoe verder naar rechts het aspect geplaatst 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 belangrijk zijn goed gewaardeerd worden (figuur 7). 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.



7 | Prioriteitenmatrix totale benchmark



De *wachttijd* wordt ook goed gewaardeerd (8,2). 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 aspecten die de meeste impact hebben op het totaaloordeel zijn vooral de aspecten die de Hostmanship-filosofie vertegenwoordigen. Het gaat onder andere om de mate waarin de medewerker *pro-actief oplossingen of ideeën aandroeg waar de burger zelf niet aan dacht, de verantwoordelijkheid die de medewerker toonde voor het oplossen van de vraag of het probleem van de burger, en het vertegenwoordigen van de gehele gemeente*. Deze aspecten worden allen gemiddeld tot bovengemiddeld gewaardeerd.



2.3.3 Prioriteitenmatrix gemeente

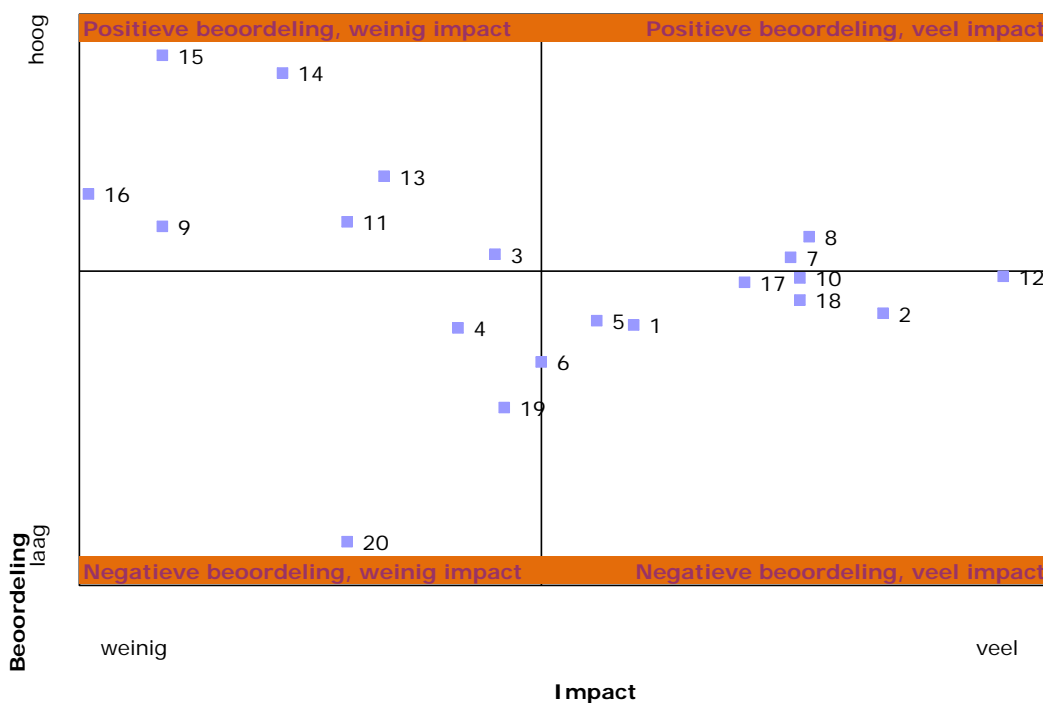
Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het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

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.



8 | Prioriteitenmatrix balie gemeente⁴



- | | | | |
|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 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 |

⁴ 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.



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.

Net als in de voorgaande twee jaar heeft 94% van de bezoekers in alle gemeenten gemiddeld minder dan 15 minuten gewacht. In 2010 was dit percentage nog 87%. De gemiddelde wachttijd in 2013 is 5,5 minuten, wat een lichte daling is ten opzichte van 2012 (6 minuten). In de grotere gemeenten (100.000-plus) zien we gemiddeld langere wachttijden (7,2 minuten) dan in de kleine en middelgrote gemeenten (minder dan 25.000 inwoners: 4 minuten; 25.000-50.000 inwoners: 4,7 minuten en 50.000-100.000 inwoners: 5,8 minuten). De wachttijd in de grotere gemeentes is wel gedaald ten opzichte van 2012 (8,2 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 88%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 88%. Uw klanten moeten dus net zo lang wachten als inwoners van alle gemeenten in uw grootteklasse.

Binnen uw gemeente bedraagt de gemiddelde wachttijd 7,6 minuten. Dit is ongeveer gelijk aan de gemiddelde wachttijd in gemeenten die in dezelfde grootteklasse vallen.

De wachttijd aan de balie in uw gemeente wordt door bezoekers gewaardeerd met een 8,4. Dit ligt boven het gemiddelde van 8,1 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

9 | Wachttijd en oordeel over de wachttijd

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
wachttijd: minder dan 15 minuten	88%	88%	94%
wachttijd: meer dan 15 minuten	11%	11%	6%
gemiddelde wachttijd in minuten	7,6	7,2	5,5
oordeel wachttijd rapportcijfer 0-6	4%	9%	7%
oordeel wachttijd rapportcijfer 7-10	96%	91%	93%
gemiddelde oordeel wachttijd	8,4	8,1	8,2

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.

Zagen we in 2012 nog een trend van licht dalende cijfers, in 2013 zien we op bepaalde aspecten de beoordeling weer toenemen. Het verstrekken van begrijpelijke informatie en het op de hoogte stellen van onvoorziene drukte worden dit jaar significant hoger beoordeeld met een 8,0. Ook de andere vier servicenormen worden positiever beoordeeld, maar de verschillen zijn niet significant ten opzichte van 2012.

10 | Beoordeling servicenormen gemeente Zoetermeer

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
medewerkers van de gemeente Zoetermeer handelen uw aanvraag volledig af	8,0	7,8	7,9	7,8	7,7	8,0
medewerkers van de gemeente Zoetermeer verstrekken u begrijpelijke informatie	8,1	7,7	7,9	7,8	7,6	8,0
medewerkers van de gemeente Zoetermeer beschermen uw privacy	8,1	7,6	7,7	7,6	7,5	7,8
de gemeente Zoetermeer is telefonisch bereikbaar van 8.00 - 17.00 uur	6,9	7,5	7,7	7,7	7,4	7,7
medewerkers van de gemeente Zoetermeer hebben een goede uiterlijke verzorging	7,6	7,3	7,9	7,7	7,7	7,9
medewerkers van de gemeente Zoetermeer stellen u bij binnenkomst in de Centrale Publiekshal op de hoogte van onvoorziene drukte	8,0	6,9	7,5	7,2	7,6	8,0

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, ruim een kwart (28%) belde om een *specifieke ambtenaar of afdeling te spreken of voor het krijgen van informatie over een specifiek onderwerp* (26%).

3.1.2 Reden van contact gemeente

We zien dat klanten die telefonisch contact hadden met Zoetermeer (iets) minder vaak dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse belden voor: *het doorgeven van een wijziging*.

101 | Redenen voor telefonisch contact

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
	%	%	%
Het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling	19%	22%	28%
Het krijgen van specifieke informatie over onderwerp	21%	26%	26%
Het stellen van een algemene vraag	20%	17%	16%
Het maken van een afspraak	13%	16%	12%
Het melden van tekortkoming openbare ruimte	10%	11%	11%
Het indienen of bespreken van een klacht	6%	6%	6%
het doorgeven van een wijziging	1%	5%	4%
iets anders, namelijk	14%	11%	11%

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 33% van de bellers aan direct te zijn geholpen. In 2012 was dit 34%, 2011 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 34% van de gevallen *doorverbonden* en 37% kon *direct worden geholpen*. In vergelijking met gemeenten uit uw grootteklasse kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer dus (iets) minder vaak direct worden geholpen.

112 | Afhandeling telefonisch contact

	Zoetermeer	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE Benchmark- gemeenten ⁵
	%	%	%
ik kon meteen worden geholpen	37%	39%	33%
ik moest worden doorverbonden	34%	34%	34%
ik ben later teruggebeld	17%	12%	16%
ik moest zelf later terugbellen	4%	6%	7%
ik moest een afspraak maken	3%	4%	4%

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.

⁵ 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 kleinere gemeenten (minder dan 25.000 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 *kapot straatmeubilair* zijn het minst tevreden (7,0).

123 | Totaaloordeel telefonische dienstverlening vanaf 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
totaaloordeel dienstverlening	7,4	7,3	7,2	7,4	7,5	7,5	7,4	7,4	
Alle benchmarkgemeenten									
Totaaloordeel dienstverlening naar reden van contact								2012	2013
rijbewijs								8,0	8,0
adreswijziging doorgeven								7,5	7,9
paspoort								7,9	7,9
identiteitskaart								7,9	7,8
huwelijk/ geregistreerd partnerschap								7,7	7,8
zakelijke vraag of probleem								7,5	7,5
grofvuil/vuilnis								7,3	7,5
belasting/ gemeentebelasting								7,4	7,5
Wmo								7,4	7,4
parkeervergunning								7,1	7,3
bijzondere bijstand								7,2	7,1
bouwvergunning								7,0	7,1
kapot straatmeubilair etc.								7,2	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.



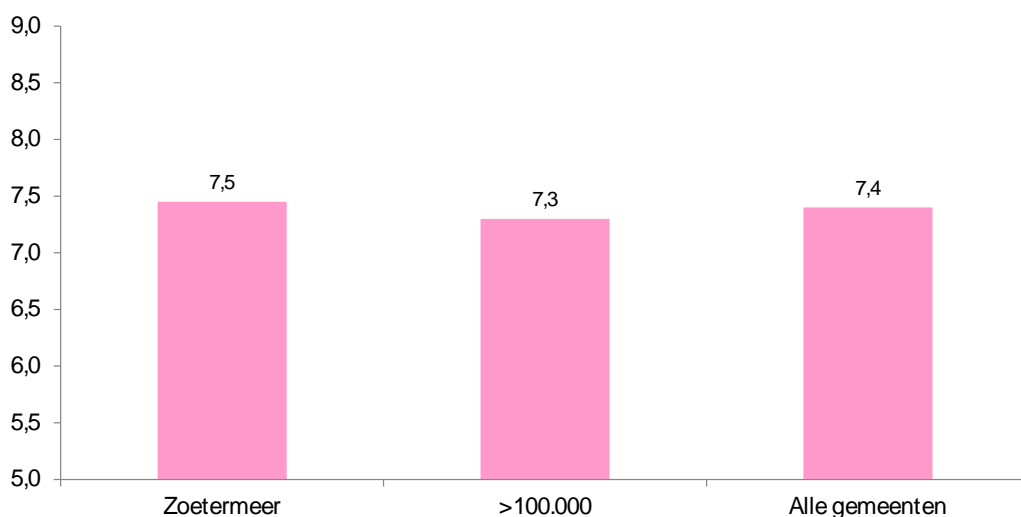
3.2.2 Totaaloordeel gemeente

Klanten die telefonisch contact hadden met Zoetermeer geven gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop men geholpen is bij het telefonische contact.

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

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

134 | Totaaloordeel dienstverlening telefonisch



3.2.3 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie totale benchmark

Ook bij telefonie zijn er sinds 2012 een aantal hostmanship-aspecten 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* (8,0), gevolgd door *de bereidheid om te helpen* (7,7). De laagste waardering krijgen de aspecten *op de hoogte houden* (6,7) en *aandragen van oplossingen of ideeën* (6,5).

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: *de mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg*.

145 | Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch

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

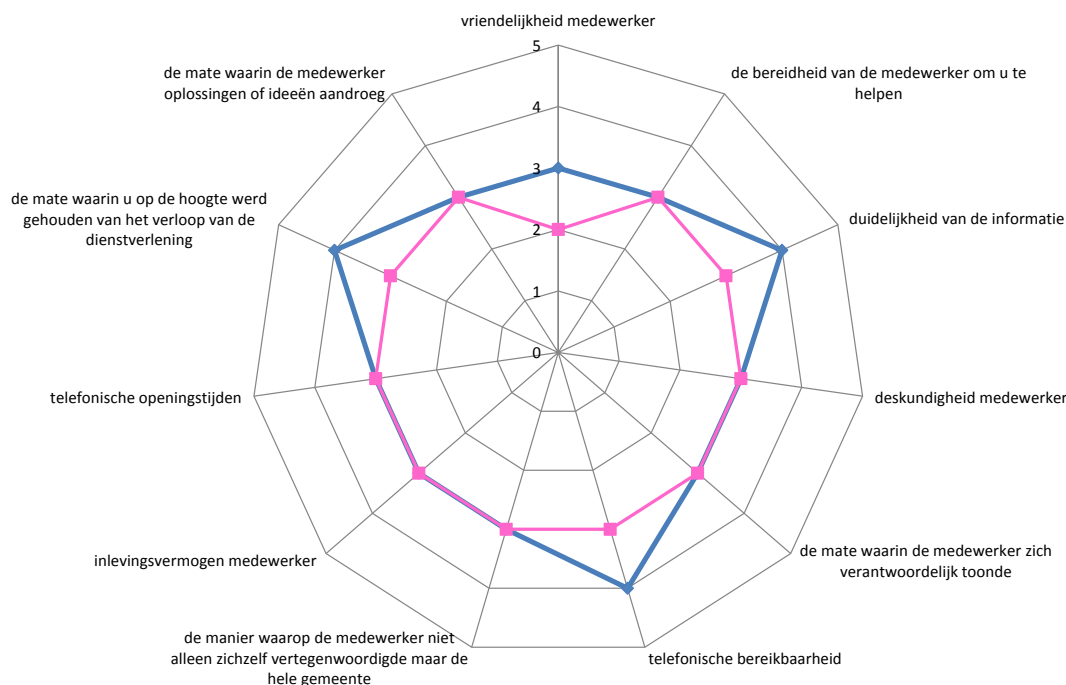
Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven, Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.



Hiervoor zijn de scores van de aspecten beschreven en vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaande figuur zijn alle scores uitgezet in een spindigram, 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 52 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 scores⁶.

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.

156 | Spindigram aspecten telefonische dienstverlening



⁶ 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.

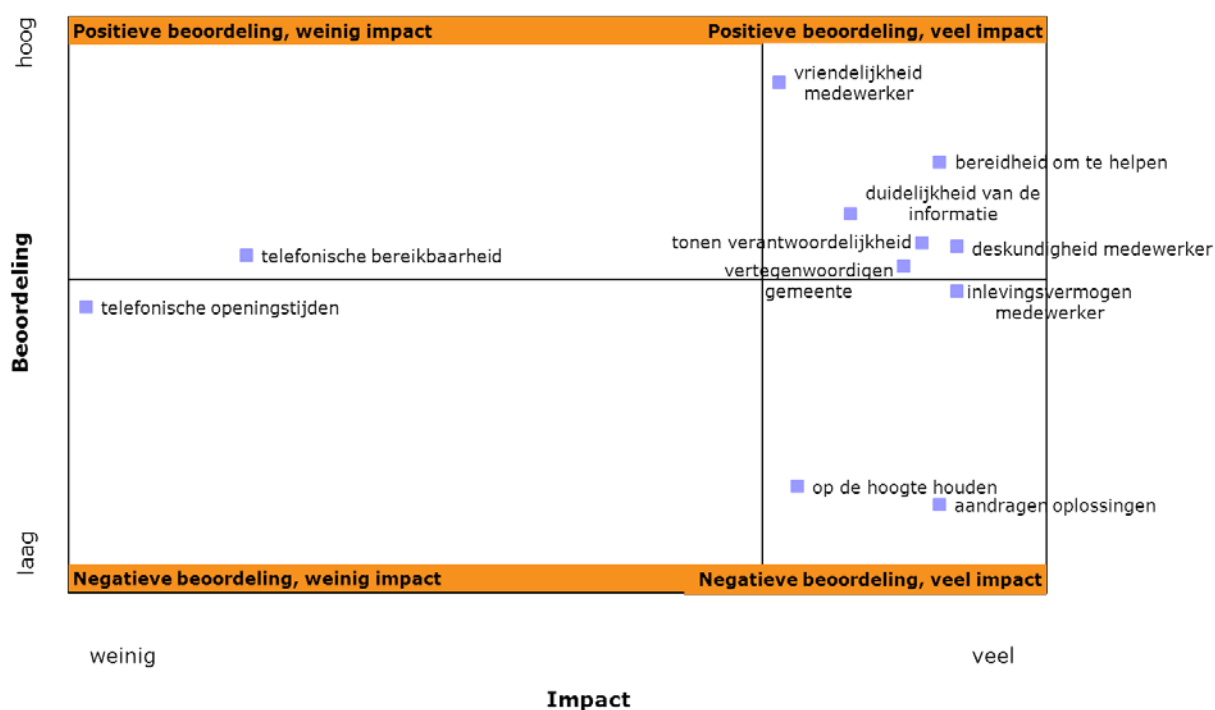


3.3 Welke aspecten beïnvloeden het totaaloordeel

3.3.1 Prioriteitenmatrix algemeen

Uit een zogenaamde correlatieanalyse⁷ blijkt dat de aspecten die de meeste invloed hebben op de totaalwaardering *het inlevingsvermogen van de medewerker* en *de deskundigheid van de medewerker*. 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 (respectievelijk met een 6,7 en een 6,5) en hebben veel impact op het totaaloordeel van de telefonische dienstverlening.

167 | Prioriteitenmatrix totale benchmark



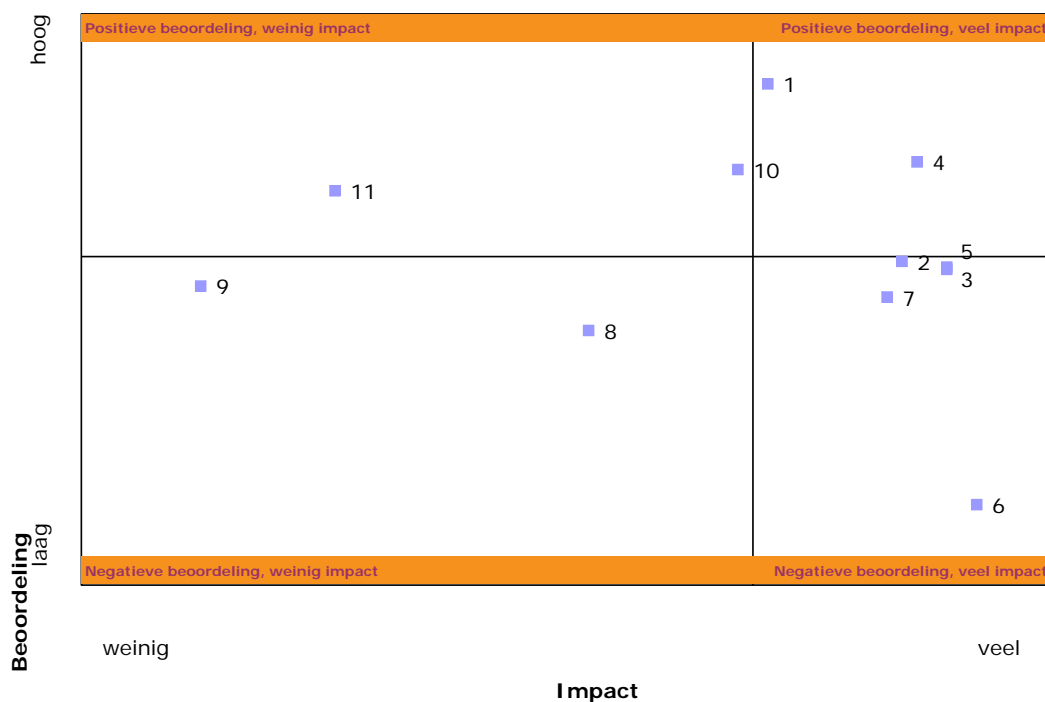
⁷ Middels een correlatieanalyse wordt berekend wat de relatieve bijdrage van de verschillende dienstverleningsaspecten van telefonische dienstverlening aan het totaaloordeel van de telefonische dienstverlening is.



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.

17 | Prioriteitenmatrix telefonie gemeente⁸



- | | | | |
|---|--------------------------------|----|-------------------------------------|
| 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 |

⁸ 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.



4 UITKOMSTEN DIGITAAL ONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het digitale onderzoek gegeven. Allereerst gaan we in op de typen aanvragen die digitale klanten deden.

Vervolgens komt de tevredenheid over de aanvraag aan bod. Per onderwerp geven we steeds eerst de resultaten voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van uw gemeente. Graag benadrukken we dat het gaat om klanten die via de website een aanvraag deden en dus niet om anonieme webbezoekers of klanten die per e-mail een vraag stelden aan de gemeente.

Mogelijk kijken de cijfers in dit rapport voor het digitale onderzoek af van de cijfers in uw dashboard op www.mymirror.nl. In de rapportage zijn de waarnemingen tot 21 mei 2013 meegenomen. In uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld.

4.1 Achtergronden bij digitale aanvraag

4.1.1 Reden voor digitale aanvraag totale benchmark

De meest voorkomende reden om het digitale loket van een deelnemende gemeente te bezoeken is het *aanvragen van een product of dienst* (52%). 18% van de maakte via het digitale loket een *melding over de openbare ruimte* en 9% heeft een *afspraak met iemand van de gemeente* gemaakt via het digitale loket. 7% van de bezoeker heeft een *klacht of bezwaar* ingediend.

De concrete producten die het meest zijn aangevraagd zijn een *adreswijziging, verhuizing of inschrijving* (18%) of een *uittreksel GBA of Uittreksel Burgerlijke Stand* (12%). Vervolgens wordt een *gemeentelijke belasting* (6%), *gemeentelijke vergunning* (5%) of *gemeentelijk bewijs/verklaring* (5%) het meest aangevraagd via het digitale loket.⁹

⁹ Gemeenten moesten voor dit onderzoek een lijst aanleveren met e-mailadressen van digitale klanten en het door hen aangevraagde product. Om een vergelijking mogelijk te maken, moest hierbij gekozen worden uit een lijst met standaard productcategorieën. Het kan dus zijn dat deze omschrijving afwijkt van de naam die in uw gemeente gehanteerd wordt.



4.1.2 Reden voor digitale aanvraag

In onderstaande tabel zijn de percentages van Zoetermeer in de eerste kolom weergegeven. Bezoekers van het digitale loket van Zoetermeer bezoeken vaker dan het benchmark gemiddelde het digitale loket voor: *Product of dienst aangevraagd*. Minder vaak bezoeken de klanten van Zoetermeer het loket voor: *Een melding gemaakt over de openbare ruimte, Een afspraak gemaakt met (iemand van) de gemeente*.

189 | Redenen voor bezoek van het digitale loket

	Zoetermeer	ALLE benchmark-gemeenten
aanvragen van product of dienst	65%	52%
doen van melding openbare ruimte	3%	18%
een afspraak maken met (iemand van) de gemeente	0%	9%
indienen van klacht of bezwaar	6%	7%

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 gehele benchmark.

4.2 Beoordeling afhandeling digitale aanvraag

4.2.1 Gemiddeld oordeel afhandeling digitale aanvraag

Klanten die een product hebben besteld, een afspraak maakten of een melding deden of klacht indienden via de website van een van de deelnemende gemeenten zijn hierover gemiddeld tevreden. Zij geven de afhandeling van hun digitale bestelling gemiddeld een 7,1. Zoetermeer zit met het rapportcijfer 7,5 *boven* het gemiddelde.

4.3 Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag

Van de mensen die in 2012 en 2013 digitaal een product bestelden, kon 71% het digitale loket goed vinden op de gemeentelijke website. Zoetermeer zit met 74% boven het gemiddelde van de benchmark.

De informatie die nodig was voor de aanvraag of melding was voor 63% van de klanten eenvoudig te vinden op de website. Dit percentage is gestegen ten opzichte van 2012 (61%). Zoetermeer zit met 58% onder het gemiddelde van de benchmark.

De onderstaande tabel toont dat 69% van de klanten van alle gemeenten tevreden is over *de gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag via het digitaal loket*. In 69% van de gevallen is de aanvraag via het digitaal loket eenvoudig verlopen. 68% van de respondenten vond de informatie over de aanvraag duidelijk.

In vergelijking met de 2012 wordt er beter gescoord op de aspecten *eenvoud van het doen van aanvraag* (67% in 2012) en *duidelijkheid benodigde informatie* (66% in 2012).

In Zoetermeer is men het meest tevreden over *de gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket*, over *de duidelijkheid van de benodigde informatie* is men het minst tevreden.

2019 | Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag

	Zoetermeer	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten
	% mee eens	% mee eens
de gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket	77%	69%
de eenvoud van het doen van een aanvraag of melding	69%	69%
de duidelijkheid van de benodigde informatie	69%	68%

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 gehele benchmark.

Het merendeel van alle klanten (89%) geeft aan dat als ze opnieuw een dienst of product van de gemeente aanvragen, ze dit waarschijnlijk tot zeker via de website zouden doen, indien dit mogelijk is. In Zoetermeer wil 95% waarschijnlijk tot zeker op herhaling.



benchmarking | **publiekszaken**

Bijlagen

Bijlage 1 Totaaloordeel balie en telefonie vanaf 2004

| Totaaloordeel dienstverlening vanaf 2004

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
baliedienstverlening	7,3	7,3	7,4	7,6	7,6	7,7	7,7	7,8	7,8	7,8
telefonische dienstverlening	-	-	7,4	7,3	7,2	7,4	7,5	7,5	7,4	7,4

Totaaloordeel dienstverlening naar reden van contact

	Balie 2012	ALLE benchmarkgemeenten		
		Balie 2013	Telefonie 2012	Telefonie 2013
geboorte/ geboorteakte	7,9	8,2	-	-
inschrijving in de gemeente	8,0	8,1	-	-
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,1	8,0	7,7	7,8
adreswijziging doorgeven	7,7	7,9	7,5	7,9
belasting/ gemeentebelasting	7,8	7,9	7,4	7,5
rijbewijs	7,7	7,8	8,0	8,0
paspoort	7,7	7,8	7,9	7,9
identiteitskaart	7,7	7,8	7,9	7,8
uittreksel burgerlijke stand	7,8	7,8	-	-
parkeervergunning	7,8	7,8	7,1	7,3
verklaring omtrent gedrag	7,7	7,8	-	-
bouwvergunning	7,7	7,8	7,0	7,1
uittreksel gba	7,8	7,7	-	-
Wmo	7,8	7,7	7,4	7,4
zakelijke vraag of probleem	7,7	7,7	7,5	7,5
bijzondere bijstand	7,7	7,7	7,2	7,1
grofvuil/vuilnis	-	-	7,3	7,5
kapot straatmeubilair etc.	-	-	7,2	7,0