



Rapport op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor de gemeente Westland uit de klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken 2010

Juni 2010

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 VNG/King - keurmerk.

Inhoud

1	INLEIDING	1
1.1	Onderzoekperiode	2
1.2	Wat houdt vergelijking met <i>alle benchmarkgemeenten</i> in?	2
1.3	Vergelijking met gemeenten in dezelfde grootteklasse	3
1.4	Betekenis en duiding rapportcijfers	3
1.5	Meer informatie?	4
2	UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK	5
2.1	Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie	5
2.1.1	<i>Reden van bezoek</i>	5
2.1.2	<i>Het maken van een afspraak</i>	7
2.2	Beoordeling van de dienstverlening	8
2.2.1	<i>Totaaloordeel</i>	8
2.2.2	<i>Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie</i>	10
2.2.3	<i>Wachttijden aan de balie</i>	13
3	UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK	15
3.1	Achtergronden bij het telefonisch contact met de gemeente	15
3.1.1	<i>Reden van contact</i>	15
3.1.2	<i>Afhandeling telefonisch contact</i>	16
3.2	Beoordeling van de telefonische dienstverlening	17
3.2.1	<i>Totaaloordeel</i>	17
3.2.2	<i>Waardering dienstverleningsaspecten telefonie</i>	19
3.2.3	<i>Tevredenheid over resultaat van het contact</i>	21
4	UITKOMSTEN DIGITAAL ONDERZOEK	22
4.1	Reden voor digitale aanvraag	22
4.2	Beoordeling van de website	24
4.2.1	<i>Totaaloordeel website</i>	24
4.2.2	<i>Waardering aspecten van de website</i>	24
4.3	Beoordeling afhandeling digitale aanvraag	26
4.3.1	<i>Gemiddeld oordeel afhandeling digitale aanvraag</i>	26
4.3.2	<i>Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag</i>	26

Inhoud figuren en tabellen

1	<i>Redenen voor bezoek aan gemeentehuis</i>	6
2	<i>Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004</i>	8
3	<i>Totaaloordeel dienstverlening</i>	9
4	<i>Oordeel en belang aspecten dienstverlening</i>	11
5	<i>Spindiagram aspecten balie</i>	12
6	<i>Wachttijd en oordeel over de wachttijd</i>	14
7	<i>Redenen voor telefonisch contact</i>	15
8	<i>Afhandeling telefonisch contact</i>	16
9	<i>Totaaloordeel dienstverlening telefonisch</i>	18
10	<i>Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch</i>	19
11	<i>Spindiagram aspecten telefonische dienstverlening</i>	20
12	<i>Redenen voor bezoek van het digitale loket</i>	23
13	<i>Oordeel en belang aspecten website</i>	25
14	<i>Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag</i>	26

1 INLEIDING

Dit jaar neemt Westland, samen met 98 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 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. De onderzoeken bieden nuttige informatie om bijvoorbeeld verder inhoud aan uw kanaalsturing te geven. Ook gezien de aankomende bezuinigingen zal het belang om uw klanten van de balie naar de telefoon en naar uw website te 'lokken' alleen maar toenemen.

Deelname aan de KTO's is standaard inbegrepen in Benchmarking Publiekszaken. Voor deelname aan de onderzoeken onder telefonische en digitale 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 Onderzoeksperiode

Voor uw gemeente is de klanttevredenheid onderzocht aan de centrale publieksbalie. Gedurende minimaal vijf dagdelen is er in de periode van 1 tot en met 19 maart (met een uitlooperperiode van 22 tot en met 26 maart) 2010 geënquêteerd. In totaal zijn er 85 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

Daarnaast is in de periode van 15 maart tot en met 9 april 2010 telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 100 klanten die recentelijk met een van de telefonische contactkanalen van Westland hebben gebeld.

Ook is er in de periode van 15 maart tot en met 16 april 2010 onderzoek gedaan onder klanten van de gemeente die gebruik hebben gemaakt van een digitale aanvraag (via internet). In totaal hebben 113 van uw klanten meegewerkt aan dit deel van het onderzoek.

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 98 gemeenten¹. In totaal zijn hiervoor 12.123 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 88 gemeenten. In vier van deze gemeenten is telefonisch onderzoek uitgevoerd, maar vanwege een lage respons (minder dan 50 waarnemingen) zijn de uitkomsten van deze gemeenten niet meegenomen in de benchmark. Aanvullend telefonisch onderzoek onder gemeentelijke nevennummers en onder telefoonnummers van deelgemeenten is eveneens niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark. In totaal zijn er 8.417 telefonische enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark.

¹De gemiddelden en percentages voor Rotterdam zijn samengesteld uit de resultaten van dertien deelgemeenten. Het balieonderzoek in de gemeente Langedijk is uitgesteld.

Voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek zijn voor 64 gemeenten aanvragers van een digitaal product of dienst ondervraagd via een e-mail met een unieke link naar een webenquête. In 22 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 42 gemeenten 5.404 digitale 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 Westland wordt een vergelijking gemaakt met gemeenten met 50.001-100.000 inwoners.

In deze grootteklasse zijn in 27 gemeenten in totaal 3.114 enquêtes aan de balie gerealiseerd en in 23 gemeenten zijn 2.283 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.

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 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 voor uw gemeente en kunt u zelf vergelijkingen met andere gemeenten naar keuze maken. Bovendien verschijnt tegelijkertijd met deze *Rapportage op maat*, de *Brief op maat (samenvatting van de hele benchmark)*, waarin per gemeente de belangrijkste uitkomsten van de *hele benchmark* ('de acht prestatiegebieden') samengevat worden. Medio september 2010 wordt het (concept)eindrapport Benchmarking Publiekszaken 2010 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 Westland. Als u niet weet wie dat is, kunt u dit opvragen via info@benchmarking-publiekszaken.nl.

2 UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van het balieonderzoek gegeven. 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 50.001-100.000 inwoners.

2.1 Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie

2.1.1 Reden van bezoek

In 2010 is het aanvragen of afhalen van het *rijbewijs* de meest voorkomende reden om één van de deelnemende gemeentehuizen te bezoeken. Een kwart van de bezoekers (25%) gaf aan dat dit document de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Dit jaar kwam 21% van de bezoekers voor het aanvragen of afhalen van het *paspoort*, een daling ten opzichte van vorig jaar (2009: 25%). Het ziet er naar uit dat zich hier een verschuiving heeft voorgedaan ten gunste van de identiteitskaart. Het aanvragen of afhalen van een *identiteitskaart* (15%) komt op de derde plaats (2009: 11%). Daarna volgen zaken als het aanvragen van een *uittreksel GBA* (5%), het aanvragen of afhalen van een *verklaring omtrent gedrag* (3%), het stellen van vragen omtrent *belastingen/gemeentebelastingen* (3%) en het doorgeven van een *adreswijziging* (3%).

In onderstaande tabel zijn de percentages van Westland in de linkerkolom weergegeven. We zien dat bezoekers van de publieksbalie van Westland (iets) minder vaak dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse komen voor: *belasting/gemeentebelasting, stadspas of gemeentepas*.

1 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis

	Westland	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
	%	%	%
rijbewijs	26%	23%	25%
paspoort	32%	22%	21%
identiteitskaart	16%	15%	15%
uittreksel GBA	8%	6%	5%
belasting/ gemeentebelasting	0%	4%	3%
adreswijziging doorgeven	4%	3%	3%
stadspas of gemeentepas	0%	3%	1%
iets anders	7%	9%	10%

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.

2.1.2 Het maken van een afspraak

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. In 2010 wordt van de mogelijkheid om een afspraak te maken vrijwel net zo vaak gebruikgemaakt als in 2009. In 2010 maakte 15% van de bezoekers vooraf een afspraak, in 2009 was dit 14%². Ruim vier op de tien (43%) bezoekers die een afspraak maakten, hebben deze afspraak *telefonisch* gemaakt, 36% maakte de afspraak bij een *eerder baliebezoek*. Dit jaar zien we een stijging in het aantal afspraken dat *via internet* werd gemaakt: van 12% in 2009 naar 17% in 2010.

Klanten die op afspraak kwamen, wachtten volgens eigen inschatting minder lang (5,6 minuten) dan degenen die geen afspraak hadden gemaakt (8,9 minuten). Het wel of niet maken van een afspraak maakt ook voor de beoordeling van de wachttijden een verschil. Klanten op afspraak waarderen de wachttijd met een 8,1. Klanten die geen afspraak maakten, beoordelen de wachttijd met een 7,8. Het totaaloordeel over de baliedienstverlening verschilt ook enigszins. Klanten zonder afspraak beoordelen de totale dienstverlening met een 7,6. Klanten met een afspraak geven een 7,8. Klanten op afspraak zijn dus, net als afgelopen jaar, iets meer tevreden over de totale dienstverlening en over de wachttijd.

Bezoekers van de publieksbalie van Westland maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 21% van de gevallen een afspraak. Dit is vaker dan bij bezoekers bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse (50.001-100.000).

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 Bij de indeling van de dagdelen per gemeente waarop geënquêteerd werd, is net als vorig jaar 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 werken met verschillende openingstijden voor 'inloop' en 'op afspraak'.

2.2 Beoordeling van de dienstverlening

2.2.1 Totaaloordeel

Gemeenten hebben hun hoge niveau van baliedienstverlening volgens hun klanten goed vast weten te houden.

Aan de bezoekers is gevraagd om een algemeen waarderingcijfer te geven voor de publieksbalie. De dienstverlening aan de balie wordt, net als in 2009, gewaardeerd met een 7,7³.

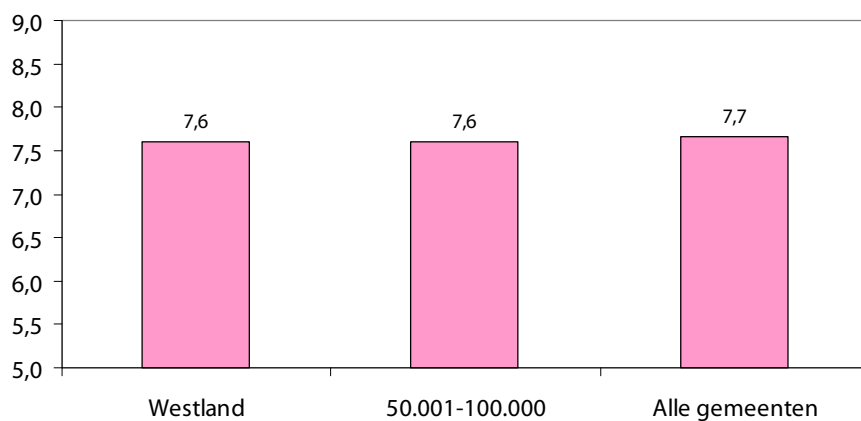
2 | Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004

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

³ Het cijfer betreft geen 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 regressieanalyse het belang van de onderliggende aspecten worden berekend.

Bezoekers van de publieksbalie in Westland beoordelen de dienstverlening met een 7,6. Dit is gelijk aan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse. Vorig jaar werd de dienstverlening in Westland beoordeeld met een 7,7. Met een 7,6 neemt de gemeente Westland een 54e plaats in op de ranglijst van in totaal 98 deelnemende gemeenten aan het balieonderzoek.

3 | Totaaloordeel dienstverlening



2.2.2 Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie

In het balieonderzoek is de bezoekers gevraagd om een aantal aspecten van de dienstverlening te beoordelen en aan te geven welke aspecten voor hen het belangrijkste zijn. Net als in de voorgaande jaren worden in 2010 wederom vooral de 'menselijke aspecten' van de dienstverlening goed gewaardeerd. De *vriendelijkheid* (8,3), de *deskundigheid* (8,1) en de *uiterlijke verzorging* (8,1) van de medewerker krijgen de hoogste waardering. Daarnaast wordt een meer inhoudelijk aspect, *de duidelijkheid van de informatie* (8,1) goed gewaardeerd. De beoordeling van *de wachttijd* is het meest gedaald ten opzichte van 2009: van een 8,1 naar een 7,9. Gezien de behoorlijke toename van de ervaren wachttijd (zie paragraaf 2.2.3) is dit geen verrassing.

De *deskundigheid*, *openingstijden* en *vriendelijkheid* zijn de aspecten waaraan de bezoeker van de balie zegt het meeste belang te hechten (respectievelijk 43%, 39% en 36% van de bezoekers noemt dit één van de drie belangrijkste aspecten). De *deskundigheid* van de baliemedewerker is wat bezoekers aan de gemeentebalie het belangrijkste vinden. Dat was alle jaren het geval en dat is dit jaar wederom het geval. De bezoeker hecht hier echter minder belang aan dan vorig jaar (2009: 46%).

De trend dat de openingstijden belangrijker worden gevonden zet zich door. Dit jaar noemt 39% van de bezoekers dit een belangrijk aspect, terwijl dat in 2008 nog slechts een kwart was. In de kleinere gemeenten vindt 41% de openingstijden erg belangrijk, een kwart (23%) de wachttijden. In de grote steden zijn de wachttijden (43%) veel belangrijker dan de openingstijden (34%).

Dit jaar zien we dat het belang van de wachttijd op ongeveer hetzelfde niveau blijft als in 2009: 34% van de bezoekers noemt dit een belangrijk aspect, terwijl dat vorig jaar 33% was. Een zeer beperkte toename dus, ondanks het feit dat de ervaren wachttijd gestegen is en de waardering daarvoor gedaald is.

Van alle aspecten wordt – door de bezoekers van de balie in Westland – de *vriendelijkheid medewerker* het best beoordeeld, gevolgd door *duidelijkheid informatie* en *deskundigheid medewerker*. Het belangrijkste worden de aspecten *de prijs*, *parkeergelegenheid* en *openingstijden* gevonden.

4 | Oordeel en belang aspecten dienstverlening

	Oordeel Westland	Oordeel Gemeenten in zelfde gr.klasse	Oordeel ALLE bench- mark- gemeen- ten	Belang Westland	Belang Gemeenten in zelfde gr.klasse	Belang ⁴ ALLE bench- mark- gemeen- ten
	1-10	1-10	1-10	%	%	%
deskundigheid medewerker	8,1	8,1	8,1	31%	40%	43%
openingstijden	7,7	7,5	7,4	35%	38%	39%
vriendelijkheid medewerker	8,3	8,2	8,3	27%	35%	36%
wachttijd	7,8	7,8	7,9	29%	37%	34%
duidelijkheid informatie	8,2	8,0	8,1	22%	24%	25%
de prijs	5,9	6,2	6,2	41%	22%	22%
parkeergelegenheid	6,2	6,7	7,0	38%	21%	17%
privacy bij de balie	7,4	7,4	7,3	11%	15%	17%
bereikbaarheid	7,1	7,6	7,7	29%	18%	16%
inleving medewerker	7,9	7,9	8,0	7%	9%	10%
totale doorlooptijd	7,9	7,9	7,9	8%	8%	9%
overzichtelijkheid entree	7,6	7,6	7,7	2%	7%	6%
wachtruimte	7,5	7,6	7,6	5%	6%	6%
bewegwijzering	7,5	7,5	7,5	2%	6%	5%
uiterlijke verzorging medewerker	8,0	8,1	8,1	1%	2%	2%

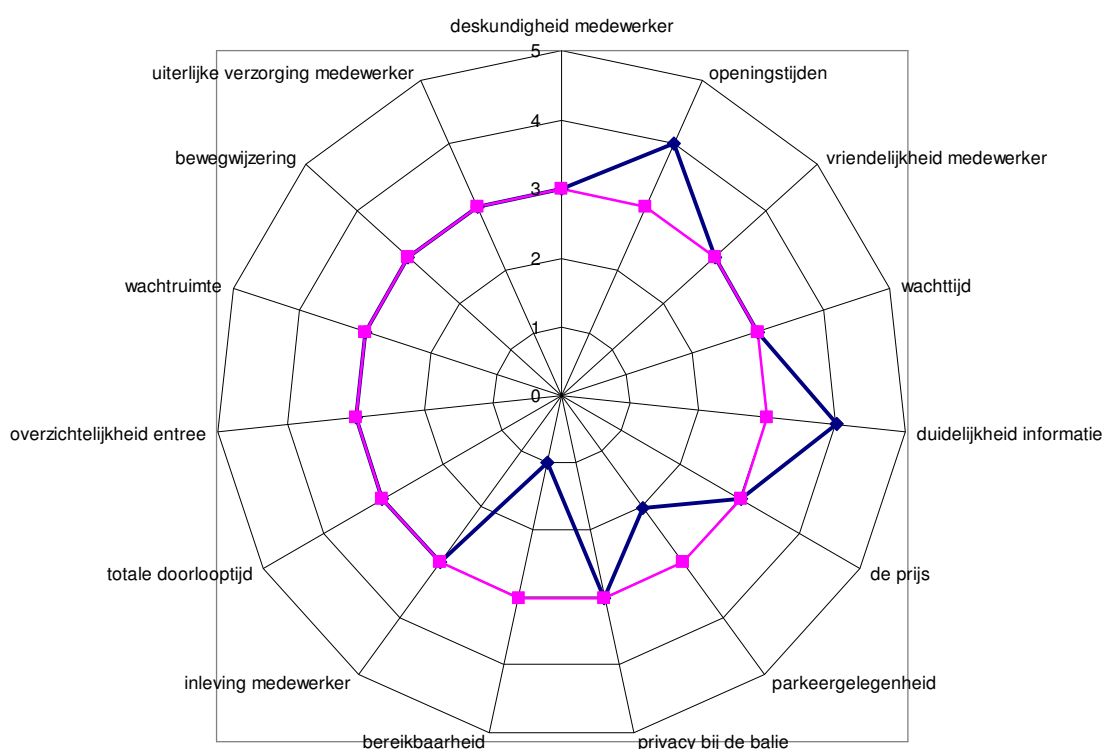
Leeswijzer: in de eerste en vierde kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven, Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse,

⁴ Percentages belang alle benchmarkgemeenten wordt drie keer uitgevraagd, de percentages tellen niet op tot 300%, omdat de categorie 'weet niet' niet is opgenomen in de tabel.

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 98 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.⁵

In het diagram zijn twee lijnen te onderscheiden. De dikke blauwe lijn geeft de scores van Westland 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.

5 | Spindigram aspecten balie



⁵ 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.

2.2.3 Wachttijden aan de balie

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 87% van de bezoekers in alle gemeenten minder dan 15 minuten. Daarmee is het percentage bezoekers dat minder dan 15 minuten wacht afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren (2009: 95%). In de gemeenten met dezelfde grootte als uw gemeente is dat 83%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 94%. Uw klanten moeten dus korter wachten dan inwoners van alle gemeenten in uw grootteklasse.

Dat gemiddeld minder mensen binnen 15 minuten geholpen worden, vertaalt zich in de gemiddelde tijd die bezoekers zeggen te hebben moeten wachten. Deze wachttijd is gestegen van 5,8 minuten in 2009 naar 8,1 minuten in 2010. Vooral de grote gemeenten zijn verantwoordelijk voor de stijging van de wachttijd. In gemeenten tot 25.000 inwoners steeg de gemiddelde wachttijd heel beperkt: van 3,7 naar 4,4 minuten. In de 100.000-plus gemeenten daarentegen steeg de wachttijd van 8,7 minuten naar 12,6 minuten.

Binnen uw gemeente is de gemiddelde wachttijd 7,1 minuten. Dit is lager dan de gemiddelde wachttijd in gemeenten die in dezelfde grootteklasse vallen.

Dat de wachttijd is gestegen is ook terug te zien in een lagere waardering voor dit aspect van de dienstverlening. Vorig jaar kreeg de wachttijd een 8,1, nu daalt het met tweitiende punt: naar een 7,9. Nog steeds hoog, maar het verklaart wel waarom de overall waardering niet verder is gestegen.

De wachttijd aan de balie in uw gemeente wordt door bezoekers gewaardeerd met een 7,8. Dit ligt op het zelfde niveau als het gemiddelde van 7,8 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

6 | Wachttijd en oordeel over de wachttijd

	Westland	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
wachttijd: minder dan 15 minuten	94%	83%	87%
wachttijd: meer dan 15 minuten	6%	16%	13%
gemiddelde wachttijd in minuten	7,1	9,5	8,1
oordeel wachttijd rapportcijfer 0-6	8%	14%	12%
oordeel wachttijd rapportcijfer 7-10	92%	86%	88%
gemiddelde oordeel wachttijd	7,8	7,8	7,9

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,

3 UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten uit het telefonisch onderzoek gegeven: 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 (50.001-100.000).

3.1 Achtergronden bij het telefonisch contact met de gemeente

3.1.1 Reden van contact

Burgers bellen om zeer diverse redenen naar het centrale telefoonnummer voor publieksdienstverlening van de deelnemende gemeenten, 23% van de klanten belde voor het *krijgen van informatie over een specifiek onderwerp*. En één op de vijf (21%) klanten wilde een *specifieke ambtenaar of afdeling spreken*.

In onderstaande tabel zijn de percentages van Westland in de linkerkolom weergegeven. De resultaten van de redenen voor het telefonisch contact van uw gemeente wijken niet significant af van de resultaten voor gemeenten in dezelfde grootteklasse.

7 | Redenen voor telefonisch contact

	Westland	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
	%	%	%
het krijgen van specifieke informatie over onderwerp	32%	23%	23%
het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling	13%	19%	21%
het stellen van een algemene vraag	20%	20%	18%
het melden van tekortkoming openbare ruimte	11%	12%	11%
het maken van een afspraak	13%	10%	11%
het indienen of bespreken van een klacht	7%	8%	7%
een reactie geven	2%	3%	2%
iets anders	8%	13%	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.

3.1.2 Afhandeling telefonisch contact

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, al is er enige verbetering geboekt. Nu zegt 36% van alle bellers direct te zijn geholpen, vorig jaar was dat nog 33%. Zij hoefden dus niet te worden doorverbonden, wat voor 35% wel gold. 14% moest later teruggebeld worden.

In Westland werd in 21% van de gevallen *doorverbonden* en 54% kon *direct worden geholpen*. In vergelijking met gemeenten uit uw grootteklasse kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer dus vaker direct worden geholpen.

8 | Afhandeling telefonisch contact

	Westland	Gemeenten in zelf- de grootteklasse	ALLE benchmark gemeenten ⁶
	%	%	%
ik kon meteen worden geholpen	54%	36%	36%
ik moest worden doorverbonden	21%	35%	35%
ik ben later teruggebeld	13%	15%	14%
ik moest zelf later terugbellen	4%	6%	7%
ik moest een afspraak maken	5%	3%	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.

⁶ 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

De stijging van de totaalwaardering voor de *telefonische* dienstverlening die zich heeft ingezet in 2009 (7,4), zet zich voort in 2010 (7,5). Daarmee ligt de totaalwaardering op het hoogste niveau van de afgelopen jaren.

De kleinste gemeenten doen het daarbij iets beter (7,5) dan de middelgrote gemeenten en grote gemeenten (7,4).

9 | Totaaloordeel telefonische dienstverlening vanaf 2006

	2006	2007	2008	2009	2010
totaaloordeel dienstverlening	7,4	7,3	7,2	7,4	7,5

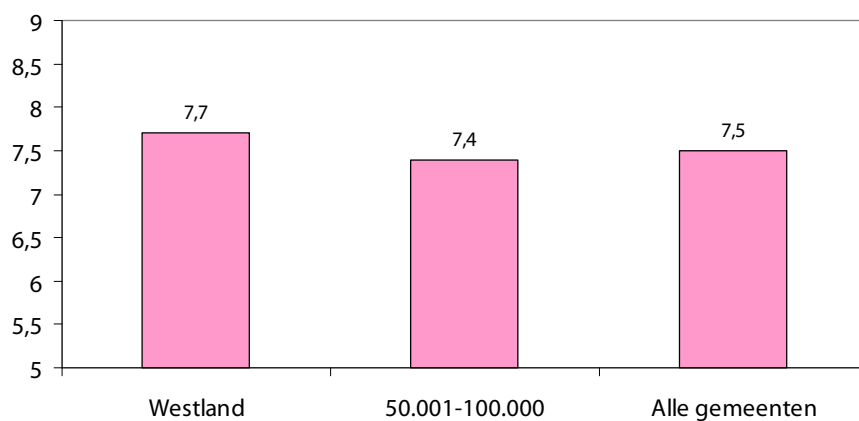
Vergeleken met het totaaloordeel voor de baliedienstverlening (7,7) is het verschil in waardering tussen deze kanalen dus verder afgenomen, maar nog steeds aanzienlijk. De ervaring leert dat hoe persoonlijker het dienstverleningskanaal, hoe hoger de waardering. De wens van veel gemeenten om klanten van 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.

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

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

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

10 | Totaaloordeel dienstverlening telefonisch



3.2.2 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie

Dit jaar is op bijna alle aspecten een lichte verbetering waar te nemen. Net als in het balieonderzoek zien we dat ook in 2010 wederom de 'zachte' dienstverleningsaspecten het best gewaardeerd worden. Dit zijn aspecten zoals: *de beleefdheid van de medewerker* (7,9), gevolgd door *de vriendelijkheid van de medewerker* (7,8) en *de tijd die de medewerker nam om naar uw verhaal te luisteren* (7,7). De laagste waardering is net als voorgaande jaren voor de *telefonische openingstijden* (7,0).

Uit een zogenaamde regressieanalyse⁷ blijkt dat de aspecten die de meeste invloed hebben op de totaalwaardering *het inlevingsvermogen van de medewerker* *de deskundigheid van de medewerker* en *de duidelijkheid van de informatie* zijn.

Van alle aspecten wordt - door de bellers uit Westland *beleefdheid medewerker* het best beoordeeld. Het minst waarden de bellers: *telefonische openingstijden*.

11 | Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch

	Westland	Gemeenten in zelfde grootteklasse	ALLE benchmark- gemeenten
	1-10	1-10	1-10
beleefdheid medewerker	8,1	7,8	7,9
vriendelijkheid medewerker	7,9	7,8	7,8
de tijd die genomen werd	7,8	7,7	7,7
de sfeer	7,6	7,5	7,6
duidelijkheid informatie	7,7	7,4	7,5
deskundigheid medewerker	7,7	7,3	7,4
inlevingsvermogen medewerker	7,4	7,3	7,3
telefonische bereikbaarheid	7,6	7,2	7,2
telefonische openingstijden	7,2	7,0	7,0

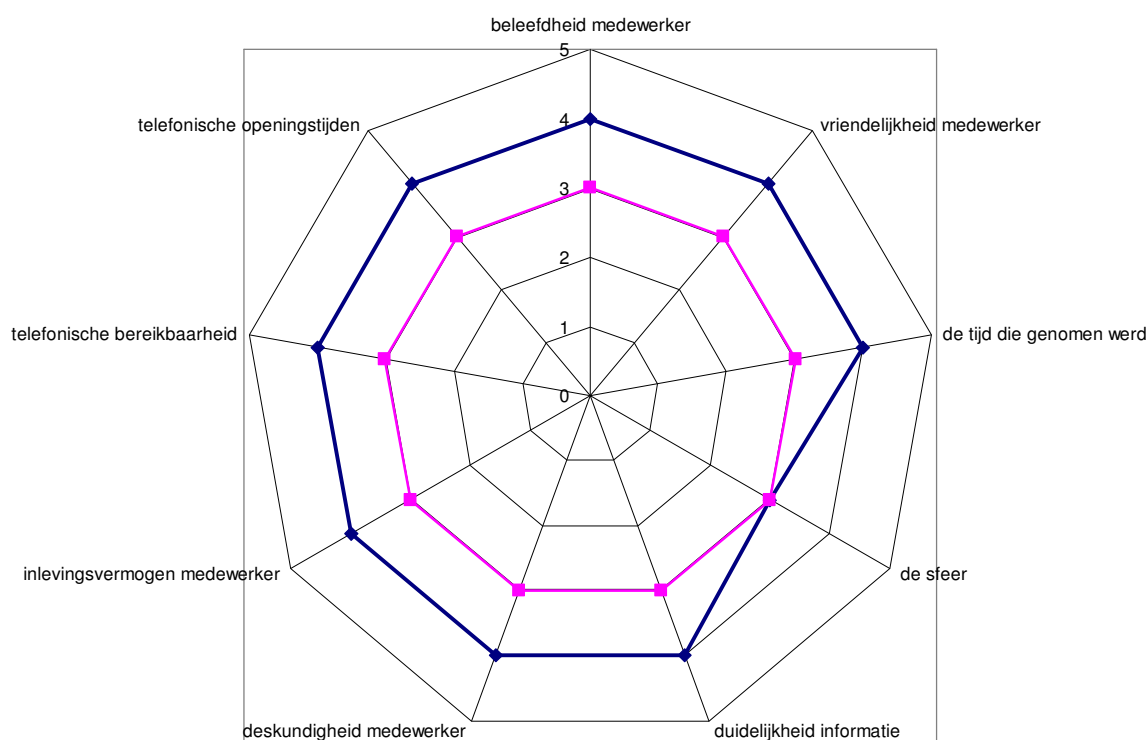
Leeswijzer: in de eerste kolom zijn de resultaten voor uw gemeente weergegeven, Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage - met een betrouwbaarheid van 95% - significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

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

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 84 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 scores⁸.

In het diagram zijn twee lijnen te onderscheiden. De dikke blauwe lijn geeft de scores van Westland 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.

12 | Spindigram aspecten telefonische dienstverlening



⁸ 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.

3.2.3 Tevredenheid over resultaat van het contact

In paragraaf 3.1.1 is aangegeven met welke reden klanten telefonisch contact zochten met de gemeenten. Voor al deze doeleinden is gevraagd in hoeverre men het *resultaat* van dit contact met het betreffende doel beoordeelde. Gemiddeld gaven degenen die telefonisch contact legden een 7,1 voor het bereikte resultaat. Vorig jaar was dat een 7,0. Relatief positief is men nu over het resultaat betreffende *het maken van een afspraak* (7,9) en *het stellen van een algemene vraag* (7,5). Het meest ontevreden is men over het resultaat bij *het indienen van een klacht* (5,4).

In Westland geven klanten gemiddeld een 7,7 voor het *resultaat* van het telefonische contact. In vergelijking met het resultaat (6,9) in gemeenten van vergelijkbare omvang (50.001-100.000) scoort Westland hoger. Vanwege te lage aantallen respondenten is het niet mogelijk een uitsplitsing te geven van de waardering per contactreden voor uw gemeente.

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 presenteren we cijfers over hun waardering voor de website *in het algemeen*. Tot slot komt de tevredenheid over de specifieke 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.

4.1 Reden voor digitale aanvraag

Het *melden van een tekortkoming in de openbare ruimte*⁹ is in 2010, de meest voorkomende reden om de digitale winkel van een van de deelnemende gemeenten te bezoeken (24%). 17% van de bezoekers bezocht de website voor het aanvragen van een *uittreksel*, 13% van de bezoekers gaf via de website van de gemeente een *adreswijziging* door.

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.

In onderstaande tabel zijn de percentages van Westland in de eerste kolom weergegeven¹⁰.

13 | Redenen voor bezoek van het digitale loket

	Westland	ALLE benchmark- gemeenten
	%	%
meldingen openbare ruimte	42%	24%
uittreksel GBA/Burgerlijke Stand	10%	17%
adreswijziging/Verhuizing/Inschrijving	4%	13%
afspraak met de gemeente	27%	9%
algemene informatie	1%	6%
gemeentelijk bewijs/verklaring	4%	2%
hondenbelasting	0%	2%
klacht of bezwaar	0%	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 gehele benchmark.

Van de mensen die in 2010 digitaal een product bestelden, kon 51% dit gemakkelijk vinden op de gemeentelijke website. Dit betekent een daling ten opzichte van 2009, toen 68% aangaf het product gemakkelijk te kunnen vinden. Westland zit met 60% boven het gemiddelde van de benchmark.

¹⁰ Indien uw gemeente niet voor alle typen digitale producten klantgegevens heeft aangeleverd, kunnen uw percentages 'redenen voor bezoek digitale loket' een vertekend beeld geven.

4.2 Beoordeling van de website

4.2.1 Totaaloordeel website

Het totaaloordeel van klanten over de website van hun gemeente is een 6,8. Daarmee is het totaaloordeel over de website flink gedaald ten opzichte van 2009 (7,1). Het verschil met de waardering van telefonische klanten is daarmee aanzienlijk toegenomen. Klanten die eerder een digitale bestelling plaatsten, zijn even tevreden over de website als klanten die nog niet eerder op die manier een product of dienst bestelden.

14 | Totaaloordeel website vanaf 2008

	2008	2009	2010
totaaloordeel website	6,4	7,1	6,8

Het gemiddelde rapportcijfer dat klanten geven aan de website van Westland is een 7,0. Vorig jaar werd de website van Westland beoordeeld met een 7,2.

4.2.2 Waardering aspecten van de website

Onderstaande tabel toont dat *de snelheid van de website (7,4)*, *de bruikbaarheid van de informatie (7,0)* en *de actualiteit van de informatie (7,0)* het meest worden gewaardeerd door klanten van het digitale loket. Het minst waarderen zij *de vindbaarheid van de informatie op de website (6,6)*. Hoewel de tien ondervraagde aspecten allemaal lager scoren dan in 2009 zijn er in de volgorde geen grote verschuivingen opgetreden. Vergeleken met andere websites legt die van de gemeente het volgens hen vooral af op de snelheid van afhandeling en het gebruiksgemak.

Bezoekers van de virtuele publieksbalie geven aan het meest belang te hechten aan *de mate waarin de juiste informatie te vinden is* en de *gebruiksvriendelijkheid van de website*. In beide gevallen noemde 99% van de klanten dit (zeer) belangrijk. Het minste belang zeggen ze te hechten aan *het uiterlijk van de website (71%)*.

In onderstaande tabel zijn de gemiddelden van Westland in de eerste en derde kolom weergegeven. Van alle aspecten wordt - door de digitale klanten van Westland *de snelheid van de website* het best beoordeeld. Het minst waardenen zij: *de vindbaarheid informatie op website*.

15 | Oordeel en belang aspecten website

	Oordeel Westland	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten	Belang Westland	Belang ALLE benchmark- gemeenten
	1-10	1-10	%	%
vindbaarheid informatie op de website	6,8	6,6	97%	99%
gebruiksvriendelijkheid website	6,9	6,8	98%	99%
duidelijkheid van de informatie	7,1	6,9	98%	98%
volledigheid van de informatie	7,0	6,8	96%	98%
bruikbaarheid van de informatie	7,2	7,0	96%	97%
actualiteit van de informatie	7,1	7,0	95%	96%
helderheid/presentatie website	6,9	6,8	97%	96%
overzichtelijkheid totale aanbod	7,1	6,7	95%	94%
snelheid van de website	7,3	7,4	86%	89%
uiterlijk van de website	7,0	7,0	67%	71%

Leeswijzer: in de eerste en derde 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.

4.3 Beoordeling afhandeling digitale aanvraag

4.3.1 Gemiddeld oordeel afhandeling digitale aanvraag

Klanten die een product hebben besteld 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. In 2009 was dit nog een 7,4. In beide jaren is de tevredenheid over de digitale afhandeling een paar tiende rapportpunten hoger dan die over de *website in het algemeen*. Westland zit met het rapportcijfer 7,4 *boven* het gemiddelde.

Het merendeel van alle klanten (88%) 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 Westland wil 94% waarschijnlijk tot zeker op herhaling.

4.3.2 Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag

Onderstaande tabel toont dat klanten vooral tevreden zijn over *de snelheid waarmee de digitale aanvraag kon worden voltooid* en over *het gemak waarmee de aanvraag kon worden ingediend*. Deze worden beide beoordeeld met een 7,3. De aspecten die lager scoren zijn *de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld* en *de informatie over het aangevraagde product*. Ten opzichte van 2009 is de waardering over alle aspecten gedaald.

In Westland wordt *de snelheid waarmee de aanvraag kan worden voltooid* het best beoordeeld, *de informatie over het product* krijgt de minste waardering.

16 | Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag

	Oordeel Westland	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten
	1-10	1-10
het gemak waarmee de aanvraag kon worden ingediend	7,5	7,3
de snelheid waarmee een aanvraag kon worden voltooid	7,6	7,3
de informatie over het aangevraagde product	7,2	7,0
de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld	7,3	6,8

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.
