

Brief op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp
uit de klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van
Benchmarking Publiekszaken 2009

Oktober 2009

Onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO in opdracht van Benchmarking Publiekszaken.
Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door TNS NIPO *Commerce* en SGBO en
beschikt over het VNG- 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>	9
2.2.3	<i>Wachttijden aan de balie</i>	13
2.2.4	Beoordeling website	14

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>	18

	Bijlagen	
1	Open antwoorden balie	
2	Open antwoorden telefonie	

Inhoud figuren en tabellen

<i>1</i>	<i>Redenen voor bezoek aan gemeentehuis</i>	<i>6</i>
<i>2</i>	<i>Afspraak gemaakt?</i>	<i>7</i>
<i>3</i>	<i>Totaaloordeel dienstverlening</i>	<i>8</i>
<i>4</i>	<i>Oordeel aspecten dienstverlening</i>	<i>10</i>
<i>5</i>	<i>Belang aspecten dienstverlening</i>	<i>11</i>
<i>6</i>	<i>Spindigram aspecten balie</i>	<i>12</i>
<i>7</i>	<i>Wachttijd en oordeel over de wachttijd</i>	<i>14</i>
<i>8</i>	<i>Redenen voor telefonisch contact</i>	<i>15</i>
<i>9</i>	<i>Afhandeling telefonisch contact</i>	<i>16</i>
<i>10</i>	<i>Totaaloordeel dienstverlening telefonisch</i>	<i>17</i>
<i>11</i>	<i>Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch</i>	<i>18</i>
<i>12</i>	<i>Spindigram aspecten telefonische dienstverlening</i>	<i>19</i>

1 INLEIDING

Dit jaar neemt *Pijnacker-Nootdorp*, samen met 104 andere gemeenten, deel aan Benchmarking Publiekszaken¹. 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. 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 Brief op maat* treft u een op uw gemeente toegespitste samenvatting aan van de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken waar uw gemeente aan mee heeft gedaan

¹ Pijnacker-Nootdorp neemt verlaat deel aan Benchmarking Publiekszaken. De resultaten van Pijnacker-Nootdorp kunnen daardoor wel vergeleken worden met de benchmark, maar de resultaten zullen niet gepubliceerd worden op de website (<http://www.benchmarking-publiekszaken.nl/>).

1.1 Onderzoekperiode

Voor uw gemeente is onderzoek gedaan aan de balie. Gedurende minimaal vijf dagdelen is er in de periode van 12 tot en met 23 oktober 2009 geënquêteerd². In totaal zijn er 158 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie, waarvan 85 in Pijnacker en 73 in Nootdorp.

Daarnaast is in de periode van 12 tot en met 16 oktober 2009 telefonisch onderzoek uitgevoerd³ onder 100 klanten die recentelijk het algemene nummer van de publieksdienst/klant contact center (14 015) Pijnacker-Nootdorp 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 balieonderzoek voor 104 gemeenten. In totaal zijn hiervoor 13.579 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 voor in totaal 85 gemeenten. In vier andere gemeenten is ook telefonisch onderzoek uitgevoerd. 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/stadsdelen is eveneens niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark. In totaal zijn er 9.520 telefonische enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark.

² Het balieonderzoek voor de 104 gemeenten in de benchmark vond plaats van 16 maart tot en met 17 april 2009

³ Het telefonische onderzoek voor de 85 gemeenten in de benchmark vond plaats van 16 maart tot en met 17 april 2009

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 Pijnacker-Nootdorp wordt een vergelijking gemaakt met gemeenten met 25.001-50.000 inwoners.

In deze grootteklasse zijn in 43 gemeenten in totaal 4.295 enquêtes aan de balie gerealiseerd en in 33 gemeenten zijn 3.302 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 makkelijke manier is om hun oordeel weer te geven en omdat dit de interpretatie van de uitkomsten goed herkenbaar maakt. Daarnaast is het maken van berekeningen, zoals gemiddelden, makkelijker 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 Brief 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. Medio september 2009 is het (concept)eindrapport Benchmarking Publiekszaken 2009 uitgebracht; zonder individuele cijfers per gemeente, maar met uitgebreidere analyses.

Indien u nog geen toegang heeft tot het besloten deel van www.benchmarking-publiekszaken.nl, dan kunt u zich wenden tot de primaire contactpersoon voor Pijnacker-Nootdorp. 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 voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van uw gemeente in vergelijking met de gemeenten met een vergelijkbaar inwonertal. In uw geval zijn dit gemeenten met 25.001-50.000 inwoners.

2.1 Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie

2.1.1 Reden van bezoek

In 2009 is het aanvragen of afhalen van het *paspoort* voor het vierde jaar op rij de meest voorkomende reden om een van de deelnemende gemeentehuizen te bezoeken (Tabel 1). Een kwart van de bezoekers (25%) gaf aan dat dit reisdocument de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Eveneens 25% kwam voor het aanvragen of afhalen van het *rijbewijs*. Op de derde plaats komt het aanvragen of afhalen van een *identiteitskaart* (11%). Daarna volgen zaken als het aanvragen van een *uittreksel GBA* (5%), het aanvragen van een *uittreksel burgerlijke stand* (3%), het doorgeven van een *adreswijziging* (3%) en het aanvragen of afhalen van een *verklaring omtrent gedrag* (3%).

We zien dat bezoekers van de publieksbalie van *Pijnacker-Nootdorp* (iets) vaker dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse komen voor: *rijbewijs*, *identiteitskaart* en *paspoort*. Ten opzichte van 2008 komt men vaker langs voor een *identiteitskaart* en minder vaak meer voor een *paspoort*. Minder vaak komen de klanten van Pijnacker-Nootdorp naar het gemeentehuis voor: *uittreksel GBA*, *uittreksel Burgerlijke Stand*. Hier zien we bij Pijnacker-Nootdorp een afname ten opzichte van 2008.

1 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis⁴

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten zelfde grootteklasse	Pijnacker- Nootdorp 2008	Pijnacker- Nootdorp 2009	Pijnacker 2009	Nootdorp 2009
	%	%	%	%	%	%
Paspoort	25%	22%	29%	19%	21%	16%
Rijbewijs	25%	26%	31%	34%	34%	34%
Identiteitskaart	11%	10%	13%	19%	15%	23%
Uittreksel GBA	5%	5%	1%	1%	2%	0%
Uittreksel Burgerlijke Stand	3%	3%	5%	1%	1%	0%
Adreswijziging doorgeven	3%	2%	6%	3%	4%	3%
Verklaring omtrent gedrag	3%	3%	-	4%	6%	3%
Inschrijving in de gemeente	2%	2%	-	2%	2%	3%
WMO	2%	3%	-	2%	2%	1%
Iets anders	8%	9%	9%	11%	9%	12%

Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

⁴ In 2009 zijn de antwoordcategorieën voor de redenen van bezoek aan het gemeentehuis in de vragenlijst gewijzigd ten opzichte van 2008. Het is mogelijk dat zich hierdoor verschuivingen in de redenen van bezoek voordoen.

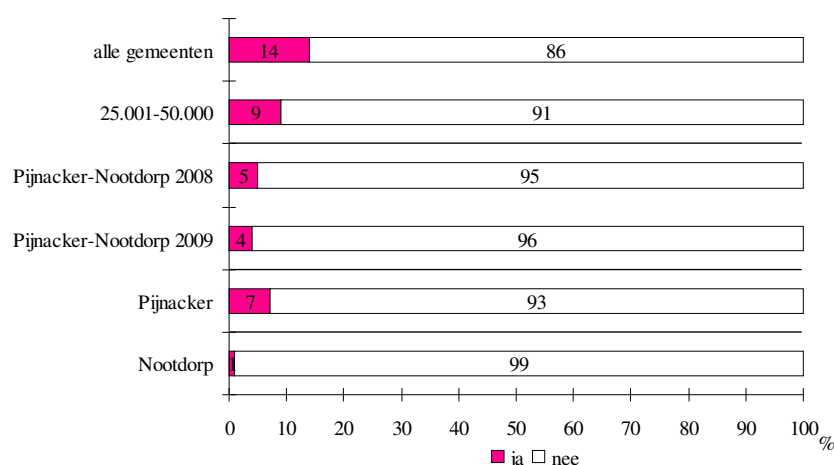
2.1.2 Het maken van een afspraak

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 2009 wordt van de mogelijkheid om een afspraak te maken vrijwel net zo vaak gebruikgemaakt als in 2008 (Grafiek 2). In 2009 maakte 14% van de bezoekers vooraf een afspraak, in 2008 was dit 13%⁵. Ruim vier op de tien (43%) bezoekers die een afspraak maakten, hebben deze afspraak *telefonisch* gemaakt, 35% maakte de afspraak bij een *eerder baliebezoek* en 12% van de afspraken werd gemaakt via *internet*.

Klanten die op afspraak kwamen, wachtten volgens eigen inschatting iets minder lang (5,1 minuten) dan degenen die geen afspraak hadden gemaakt (6,1 minuten). Het wel of niet maken van een afspraak maakt ook voor de beoordeling van de wachttijden een verschil. Klanten op afspraak waarden de wachttijd met een 8,2. Klanten die geen afspraak maakten, beoordelen de wachttijd met een 8,0. Het totaaloordeel over de baliedienstverlening verschilt ook enigszins. Klanten zonder afspraak beoordelen de totale dienstverlening met een 7,7, klanten met een afspraak geven een 7,8. Ondanks het verschil in ervaren wachttijd zijn klanten op afspraak dus, net als afgelopen jaar, iets tevredener.

Bezoekers van de publieksbalie van *Pijnacker-Nootdorp* maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 4% van de gevallen een afspraak. Dit is minder vaak dan bezoekers bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse (9%). Echter, wanneer er per locatie gekeken wordt is zichtbaar dat het om 10% 'op afspraak' gaat in Pijnacker en er vrijwel geen afspraken vooraf gemaakt worden in Nootdorp.

2 | Afspraak gemaakt?



⁵ Bij de indeling van de dagdelen per gemeente waarop geënquêteerd werd, is net als afgelopen jaar geen rekening gehouden met openingsuren op afspraak of op inloop.

2.2 Beoordeling van de dienstverlening

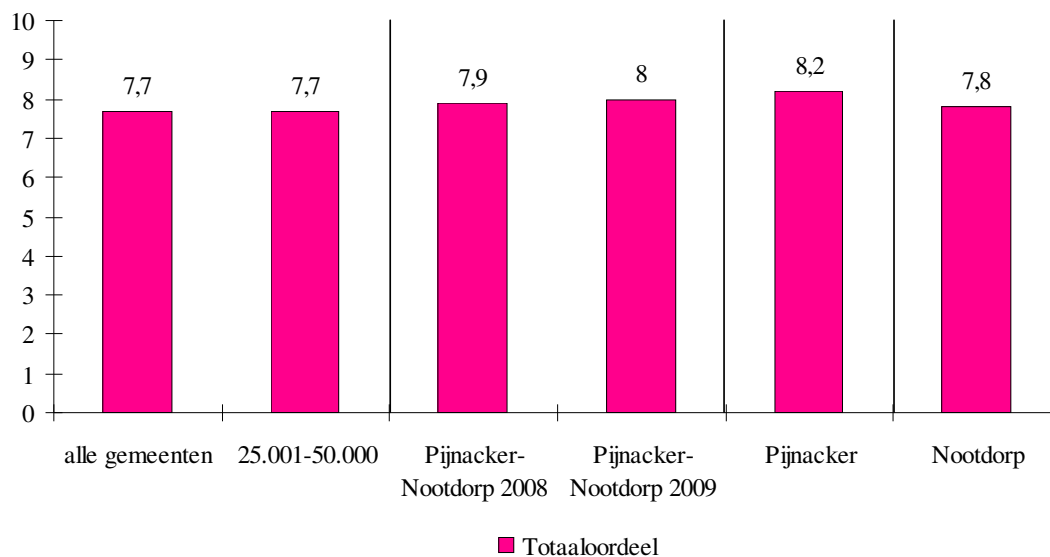
2.2.1 Totaaloordeel

Het doel van de Nederlandse gemeenten is om richting 2015 het eerste aanspreekpunt voor burgers te zijn voor de gehele overheid. Wanneer we kijken naar de dienstverlening aan de balie lijken de gemeenten goed op weg te zijn om deze rol op zich te nemen. Aan de bezoekers is gevraagd om een algemeen waarderingscijfer te geven voor de publieksbalie. Nadat de beoordeling in 2008 voor het eerst in drie jaar niet was gestegen, is er in 2009 een verbetering zichtbaar. Het gemiddelde oordeel van de gemeenten totaal is met een tiende punt gestegen, van een 7,6 naar een 7,7⁶. De gemeenten hebben het hoge niveau van baliedienstverlening van de afgelopen jaren dus vast kunnen houden en verder kunnen verbeteren.

Bezoekers van de publieksbalie in Pijnacker-Nootdorp beoordelen de dienstverlening met een 8,0 (Pijnacker scoort een 8,2 en Nootdorp een 7,8). Dit is hoger dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse.

Met een 8,0 neemt de gemeente Pijnacker-Nootdorp een zesde plaats in op de ranglijst van in totaal 104 deelnemende gemeenten aan de benchmark.

3 | Totaaloordeel dienstverlening



⁶ 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.

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 2009 wederom vooral de ‘menselijke aspecten’ van de dienstverlening goed gewaardeerd.

De *vriendelijkheid* (8,3), de *uiterlijke verzorging* (8,1) en de *deskundigheid* (8,1) van de medewerker krijgen de hoogste waardering. Daarnaast wordt een meer inhoudelijk aspect, de *duidelijkheid van de informatie* (8,1) goed gewaardeerd. Tot slot is de beoordeling van de *wachttijd* gestegen ten opzichte van 2008: van een 7,9 naar een 8,1.

De *deskundigheid*, *openingstijden* en *vriendelijkheid* zijn de aspecten waaraan de bezoeker van de balie zegt het meeste belang te hechten (respectievelijk 46%, 41% en 35% van de bezoekers noemt dit een van de drie belangrijkste aspecten). De *deskundigheid* van de balie-medewerker is wat bezoekers aan de gemeentebalie het belangrijkste vinden. Dat was alle jaren het geval en dat is ook nu zo.

De bezoeker aan het gemeentehuis lijkt wel zijn focus te verleggen: de openingstijden worden nu duidelijk belangrijker gevonden dan vorige jaren.

Zoals een respondent van een van de 104 deelnemende gemeenten het verwoordt: “De openingstijden moeten meer aangepast worden aan werkenden en scholieren.” Nu noemt 41% van de bezoekers dit een belangrijk aspect, terwijl dat in 2008 nog slechts een kwart was. In de kleinere gemeenten speelt dit het sterkst: bijna de helft vindt de openingstijden erg belangrijk, een kwart de wachttijden. In de grote steden zijn de wachttijden (43%) nog net belangrijker dan de openingstijden (40%).

De *wachttijd* werd de laatste jaren bijna net zo belangrijk gevonden als de openingstijden. Dit jaar zien we het belang echter flink afnemen: 33% van de bezoekers noemt dit een van de drie belangrijkste aspecten, terwijl dat vorig jaar nog 40% was. Niet geheel verwonderlijk; aangezien de wachttijd al jaren terugloopt en de waardering ervoor toeneemt (nu dus een 8,1) neemt het belang ervan af. Ook het belang van de *totale doorlooptijd* neemt licht af. Een zeer korte wachttijd of doorlooptijd lijkt steeds normaler te worden en daarmee een ‘randvoorwaarde’ of ‘hygiënefactor’: het valt alleen nog op als de wachttijd lang is.

De beoordeling van de aspecten loopt uiteen per locatie. Over het algemeen wordt van alle aspecten – door de bezoekers van de balie in Pijnacker-Nootdorp – de *vriendelijkheid medewerker* het best beoordeeld, gevolgd door *deskundigheid medewerker* en *uiterlijke verzorging medewerker* (Tabel 4). De *duidelijkheid van de informatie* wordt eveneens goed beoordeeld. Op deze aspecten zien we in vergelijking met 2008, echter wel een lichte afname van de tevredenheid. Het belangrijkste worden de aspecten *deskundigheid van de medewerker*, *openingstijden* en *vriendelijkheid medewerker* gevonden (Tabel 5). In 2009 vinden de burgers deze aspecten over het algemeen minder belangrijk dan in 2008. Met name de *inleving van de medewerker*, de *privacy bij de balie*, maar ook de *parkeergelegenheid* zijn belangrijker geworden.

4 | Oordeel aspecten dienstverlening

	ALLE bench- mark gemeenten 1-10	Gemeenten zelfde grootte- klasse 1-10	Pijnacker- Nootdorp 2008 1-10	Pijnacker- Nootdorp 2009 1-10	Pijnacker 2009 1-10	Nootdorp 2009 1-10
Deskundigheid medewerker	8,1	8,2	8,5	8,3	8,2	8,4
Openingstijden	7,4	7,5	7,1	7,2	7,6	6,8
Vriendelijkheid medewerker	8,3	8,3	8,6	8,5	8,4	8,6
Wachttijd	8,1	8,1	8,8	8,2	7,9	8,5
Duidelijkheid informatie	8,1	8,1	8,4	8,3	8,2	8,4
De prijs	6,1	6,3	6,5	6,7	6,8	6,6
Privacy bij de balie	7,4	7,4	6,9	7,2	7,3	7,1
Bereikbaarheid	7,7	7,8	8,0	7,7	7,9	7,5
Parkeergelegenheid	7,0	7,1	7,9	7,6	8,0	7,0
Inleving medewerker	8,0	8,0	8,4	8,0	8,0	8,0
Totale doorlooptijd	7,9	8,0	8,0	8,1	8,0	8,3
Bewegwijzering	7,5	7,6	8,0	7,4	7,6	7,2
Wachtruimte	7,7	7,8	7,9	8,0	8,2	7,9
Overzichtelijkheid entree	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	7,8
Uiterlijke verzorging medewerker	8,1	8,2	8,4	8,3	8,3	8,4

Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

5 | *Belang⁷ aspecten dienstverlening*

	ALLE bench- mark gemeenten	Gemeenten zelfde grootte- klasse	Pijnacker- Nootdorp 2008	Pijnacker- Nootdorp 2009	Pijnacker 2009	Nootdorp 2009
	%	%	%	%	%	%
Deskundigheid medewerker	46%	49%	55%	46%	50%	42%
Openingstijden	41%	39%	44%	40%	45%	33%
Vriendelijkheid medewerker	35%	36%	54%	37%	34%	40%
Wachttijd	33%	29%	43%	34%	37%	32%
Duidelijkheid informatie	25%	27%	16%	31%	29%	32%
De prijs	22%	20%	35%	29%	28%	31%
Privacy bij de balie	19%	20%	13%	19%	12%	28%
Bereikbaarheid	16%	15%	10%	12%	13%	11%
Parkeergelegenheid	16%	16%	5%	12%	12%	11%
Inleving medewerker	10%	11%	3%	10%	16%	4%
Totale doorlooptijd	9%	9%	7%	7%	6%	8%
Bewegwijzering	5%	5%	2%	6%	4%	8%
Wachtruimte	5%	4%	1%	5%	5%	4%
Overzichtelijkheid entree	5%	5%	3%	4%	1%	7%
Uiterlijke verzorging mede- werker	2%	2%	1%	3%	5%	1%

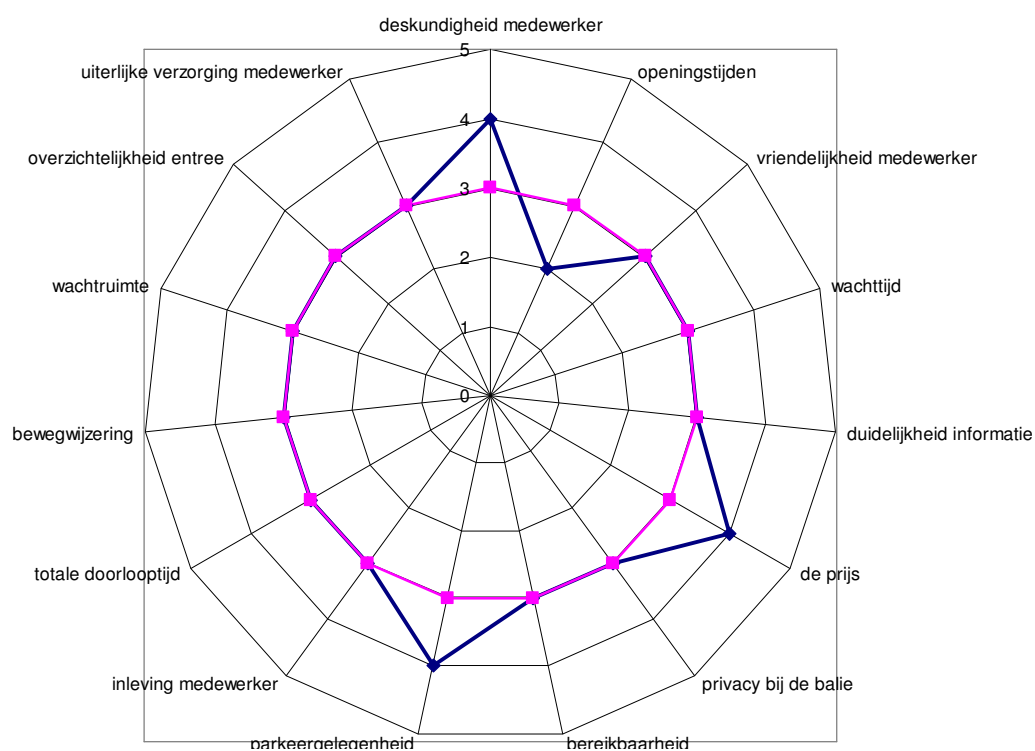
Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse.

⁷ Percentages belang alle benchmarkgemeenten 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 onderstaande 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 104 deelnemers bepaald, die wij gelijk hebben 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 scores⁸.

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

6 | Spindiagram aspecten balie



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.

2.2.3 Wachttijden aan de balie

Ondanks het afgenomen belang dat bezoekers hechten aan de *wachttijd*, is het nog altijd een belangrijke indicator bij het meten van tevredenheid van klanten. In dit 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 94% van de bezoekers in alle gemeenten minder dan 15 minuten. In de gemeenten met dezelfde grootte als uw gemeente is dat 97%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 94%. Uw klanten moeten dus gemiddeld langer wachten dan inwoners de gemeenten in uw grootteklasse.

De gemiddelde wachttijd bij alle benchmarkgemeenten is wederom gedaald van 7,7 minuten (2008) naar 5,8 minuten in 2009. Binnen uw gemeente is de gemiddelde wachttijd toegenomen van 3,2 naar 5,2 minuten (Tabel 7). Dit is hoger dan de gemiddelde wachttijd in gemeenten die in dezelfde grootteklasse vallen. De hogere wachttijd wordt veroorzaakt door de hogere wachttijd in Pijnacker.

Het gemiddelde oordeel over de wachttijd in alle gemeenten is een 8,1. Een stijging van 0,2 punt ten opzichte van afgelopen jaar. De wachttijd aan de balie in uw gemeente wordt door bezoekers gewaardeerd met een 8,2 (in 2008 was dit nog een 8,8). Dit ligt nog wel iets boven het gemiddelde van 8,1 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

7 | Wachtijd en oordeel over de wachtijd

	ALLE benchmark gemeenten	Gemeenten zelfde grootteklasse	Pijnacker- Nootdorp 2008	Pijnacker- Nootdorp 2009	Pijnacker 2009	Nootdorp 2009
Wachtijd (%): minder dan 15 minuten	94%	97%	99%	94%	89%	100%
Wachtijd (%): meer dan 15 minuten	6%	3%	1%	6%	11%	0%
Gemiddelde wachtijd	5,8	4,6	3,2	5,2	7,2	2,9
Oordeel wachtijd (%): 0-6	8%	5%	3%	10%	14%	5%
Oordeel wachtijd (%): 7-10	92%	95%	97%	90%	86%	95%
Gemiddelde oordeel (1-10)	8,1	8,1	8,8	8,2	7,9	8,5

Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse

2.2.4 Beoordeling website

Van de ondervraagde burgers bij het balieonderzoek van Pijnacker-Nootdorp, gaf 62% aan wel eens de website www.pijnackernootdorp.nl te hebben bezocht. Gemiddeld beoordeel- den zij de website met een 6,9.

Het merendeel (68%) gaf aan er *gemakkelijk informatie* te kunnen vinden en dat de website *gebruiksvriendelijk* is. Als het mogelijk is om via de site producten aan te vragen zal 78% hier (waarschijnlijk) gebruik maken.

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 (25.001-50.000).

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 gemeenten⁹. Een op de vijf (22%) klanten belde voor het *krijgen van informatie over een specifiek onderwerp*. Nog eens een op de vijf (21%) klanten had een *algemene vraag*. We zien dat klanten die telefonisch contact hadden met *Pijnacker-Nootdorp* vaker dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse belden voor: *het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling* (38%).

8 | Redenen voor telefonisch contact

	ALLE benchmark- gemeenten %	Gemeenten zelfde grootteklasse %	Pijnacker- Nootdorp 2008 %	Pijnacker- Nootdorp 2009 %
Informatie over een gemeentelijk onderwerp	22%	23%	2%	22%
Het stellen van een algemene vraag	21%	21%	6%	15%
Het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling	16%	18%	19%	38%
Het melden van tekortkoming openbare ruimte	11%	10%	-	8%
Het maken van een afspraak	9%	7%	2%	6%
Het indienen of bespreken van een klacht	9%	8%	10%	10%
Het doorgeven een wijziging	3%	3%	-	3%
Een reactie geven	1%	1%	-	3%
Iets anders	14%	15%	46%	5%

Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse

⁹ In 2009 zijn de antwoordcategorieën voor de redenen voor telefonisch contact in de vragenlijst gewijzigd ten opzichte van 2008. Het is mogelijk dat zich hierdoor verschuivingen in de redenen voor contact voordoen.

3.1.2 Afhandeling telefonisch contact

Het percentage bellers dat moest worden doorverbonden, is gedaald ten opzichte van 2008. Moesten er in 2008 nog vier op de tien bellers (41%) doorverbonden worden toen zij met de gemeente belden, in 2009 is dit percentage gezakt naar 36%. Een derde (33%) kon meteen worden geholpen door de medewerker die zij aan de telefoon kregen. 14% is later teruggebeld door iemand van de gemeente (9% in 2008) en 7% moest later zelf terugbellen. Vorig jaar werd ook 33% van de bellers meteen geholpen. Vanuit dit perspectief is er dus nog geen vooruitgang geboekt. De ambities die men heeft vanuit het programma *Antwoord* (80% direct helpen bij het eerste contact) lijken nog moeilijk te realiseren.

In Pijnacker-Nootdorp werd in 44% van de gevallen *doorverbonden* en 22% kon *direct worden geholpen*. Dit is wel een verbetering ten opzichte van 2008, maar in vergelijking met gemeenten uit uw grootteklasse kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer minder vaak direct worden geholpen.

9 | Afhandeling telefonisch contact

	ALLE benchmark gemeenten¹⁰ %	Gemeenten zelfde grootteklasse %	Pijnacker- Nootdorp 2008 %	Pijnacker- Nootdorp 2009 %
Ik kon meteen worden geholpen	33%	30%	21%	22%
Ik moest worden doorverbonden	36%	39%	58%	44%
Ik ben later teruggebeld	14%	14%	8%	18%
Ik moest zelf later terugbellen	7%	7%	3%	6%
Ik moest een afspraak maken	4%	3%	2%	1%

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.

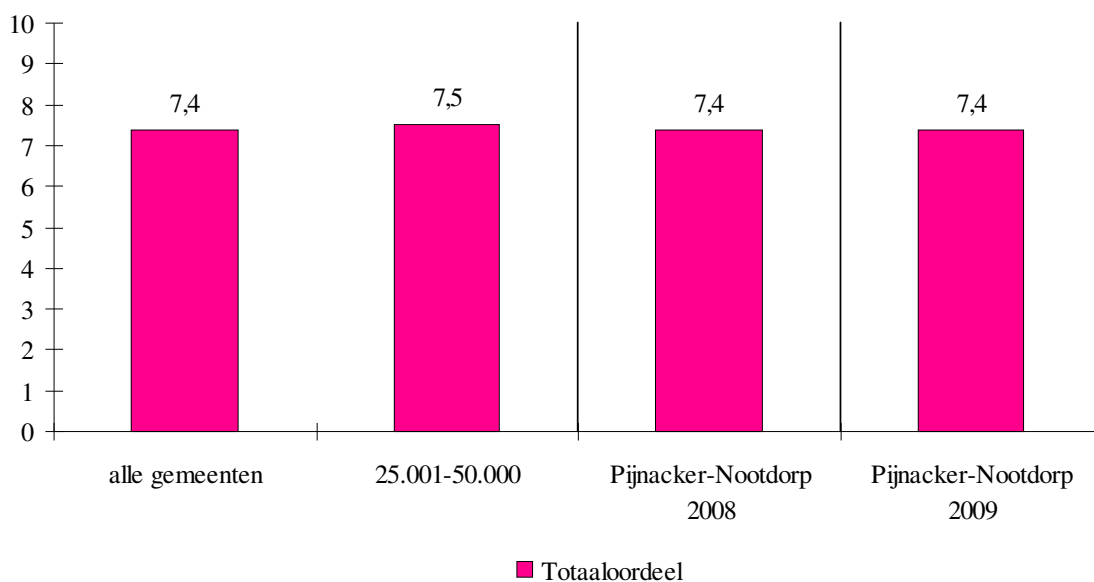
3.2 Beoordeling van de telefonische dienstverlening

3.2.1 Totaaloordeel

De totaalwaardering voor de *telefonische* dienstverlening is na twee jaren van lichte daling (van 7,4 naar 7,3 naar 7,2) gestegen naar een 7,4. De kleinste en grootste gemeenten doen het daarbij iets minder goed (7,3) dan de middelgrote gemeenten (7,5). Daarmee ligt de totaalwaardering weer op het niveau van 2006. Vergeleken met het totaaloordeel voor de baliedienstverlening (7,7) is het verschil in waardering tussen deze kanalen dus licht 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 Pijnacker-Nootdorp gaven gemiddeld een 7,4 voor de manier waarop men geholpen is bij het telefonische contact. Ook bij Pijnacker-Nootdorp wordt meer persoonlijke baliecontact, met een 8,0 beter beoordeeld. Hiermee noteert de gemeente Pijnacker-Nootdorp een waardering die iets lager is dan het gemiddelde voor gemeenten in deze grootteklasse.

10 | Totaaloordeel dienstverlening telefonisch



3.2.2 Waardering dienstverleningsaspecten telefonie

Net als in het balieonderzoek zien we dat ook in 2009 wederom de ‘zachte’ dienstverleningsaspecten het best gewaardeerd worden. Dit zijn aspecten zoals: *de beleefdheid van de medewerker* (7,8), gevolgd door *de vriendelijkheid van de medewerker* (7,8) en *de tijd die de medewerker nam om naar uw verhaal te luisteren* (7,6). De laagste waardering is net als voorgaande jaren voor de *telefonische openingstijden* (6,9).

Uit een zogenaamde regressieanalyse¹¹ blijkt dat de aspecten die de meeste invloed hebben op de totaalwaardering *de deskundigheid van de medewerker*, *de duidelijkheid van de informatie* en *het inlevingsvermogen van de medewerker* zijn.

Van alle aspecten wordt - door de bellers uit Pijnacker-Nootdorp *beleefdheid van de medewerker* het best beoordeeld. Het minst waarden de bellers: *telefonische openingstijden*. Ten opzichte van 2008 worden de aspecten van de telefonische dienstverlening in 2009 over het algemeen iets beter beoordeeld.

11 | Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten zelfde grootteklasse	Pijnacker- Nootdorp 2008	Pijnacker- Nootdorp 2009
	1-10	1-10	1-10	1-10
Beleefdheid medewerker	7,8	7,9	7,7	7,9
Vriendelijkheid medewerker	7,8	7,8	7,7	7,8
De tijd die genomen werd	7,6	7,7	7,7	7,6
De sfeer	7,5	7,6	7,4	7,6
Duidelijkheid informatie	7,4	7,5	7,3	7,6
Deskundigheid medewerker	7,3	7,3	7,2	7,4
Inlevingsvermogen medewerker	7,3	7,3	7,2	7,3
Telefonische bereikbaarheid	7,2	7,3	7,2	7,4
Telefonische openingstijden	6,9	7,0	7,1	7,0

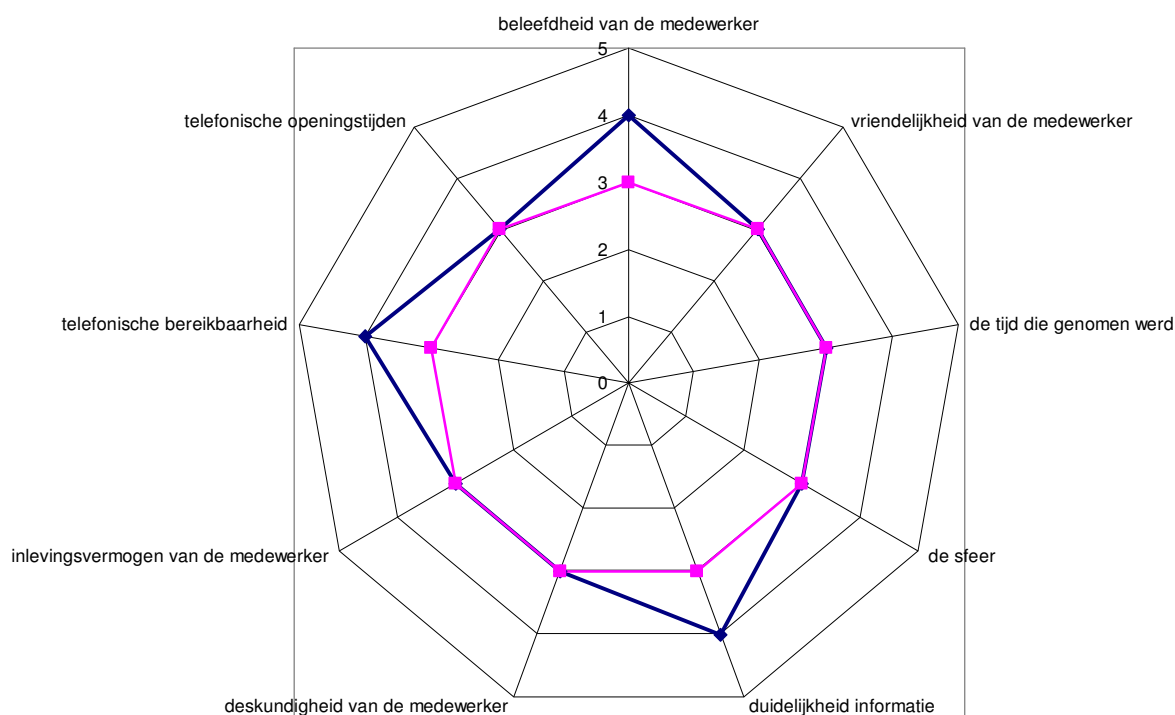
Indien het percentage **vetgedrukt** is, wijkt dit percentage – met een betrouwbaarheid van 95% – significant af van het gemiddelde voor de grootteklasse

11 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 85 deelnemende gemeenten bepaald, die wij gelijk hebben 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 scores¹².

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



¹² 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.

Bijlagen

Bijlage 1 Open antwoorden balie

Wat is de precieze reden van uw bezoek aan het gemeentehuis? (Enq: Indien de respondent om meerdere redenen een bezoek heeft afgelegd, vraag dan naar de voornaamste reden.)

- toeslag voor kinderopvang
- aantonen dat ik in Nootdorp woon
- erkenning ongeboren kind
- erkenning ongeboren kindje
- wilde een ov-chipkaart aanvragen, maar dat kon hier niet
- pasje voor de vuilstort maar dat gaat via de reinigingsdienst
- papiertje voor de ebita
- informatie aan het zoeken voor het uwv
- aangeven ongeboren kind
- uitschrijving ivm emigratie
- certificaat brommerrijbewijs
- vog aanvraag
- vog
- info over de regiotaxi
- bewijs van inleven zijn
- respondent bestaat niet/ staat niet in het systeem is geen buitenlander

Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- via het cbr opgroepen met een datum om naar het gemeentehuis te gaan om haar rijbewijs te verlengen.

Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u - voor deze dienst of dit product: <divers> - nog een keer terugkomen?

- afspraak met andere mevrouw
- verkeerde voorlichting na telefonische navraag daardoor niet alles aanwezig wat benodigd was.
- ik moet naar het andere stadhuis, hier kan dat niet.
- keuring
- hangt af van de reactie van uwv of respondent terug moet komme
- aanvraag Nederlands rijbewijs. is alleen niet bekend bij de rdw dat mijn nederlandse rijbewijs in curacao is ingenomen.
- omdat code 95 niet was vermeld op het rijbewijs

Nu volgen nog een paar vragen over zaken die niet direct betrekking hebben op dit bezoek aan het "gemeentehuis". Op welke andere manieren dan een bezoek aan het "gemeentehuis" zou u contact willen hebben met de gemeente, of informatie of diensten willen verkrijgen van de gemeente?

- geen van deze vind ik dat het allemaal persoonlijk moet. niet met een folder
- niet nodig
- als ik informatie wil ga ik zelf opzoek ernaar anders heb ik geen behoefte aan informatie
- thuisbezoek
- via de wijkkrant
- gemeenteblaadje

Op welke manier? Enq: niet oplezen, meer antwoorden mogelijk

- al eerder langs geweest en formulieren opgehaald
- via het cbr
- via kennissen hadden we gehoord dat je hier pasfoto's kon laten maken

Heeft u, naar aanleiding van uw bezoek aan het "gemeentehuis", nog opmerkingen die niet in de vragenlijst aan de orde zijn geweest?

- voor het maken van foto's was heel vervelend en lukte steeds niet. het nemen van het vingerafdruk lukte ook steeds niet was niet herkenbaar. dus al met al duurde het veel te lang.
- nummertjesapparaat onduidelijk; het dekt niet alle categorieën
- het nummertjesapparaat was voor mij onduidelijk: ik wist niet welke te kiezen voor een id-kaart
- misschien zouden de openingstijden kunnen veranderen. vooral voor werkende mensen is het beter als het in de avonden vaker open zou zijn.
- waarom is het niet de hele week open?
- ik vind het vervelend dat ik geen afspraak kon maken: op de site kreeg ik een foutmelding en verder kreeg ik telefonisch een ingesprektoon terwijl ik zo'n 20 keer had geprobeerd contact te krijgen.
- respondent woont eigenlijk in nootdorp maar vanwege sluiting is mevrouw genoodzaakt naar pijnacker te komen en dat is een km of 6. dus mevrouw vraagt of daar ook dagelijks open kan. vooral voor bejaarden en slecht ter been zijn.
- de televisie voor mijn dochter in de wachtruimte deed het niet. een baliemedewerker heeft hem aan gezet. weinig activiteiten voor kinderen in de wachtruimte. zie andere wachtruimtes. boekjes, blokken etc.
- openingstijden zijn veel te beperkt voor werkenden
- graag een automaat voor koffie of in ieder geval water in de wachtruimte
- het verbaast me dat ik 45 minuten heb moeten wachten voor een verlenging van een rijbewijs, en het was niet bijzonder druk en dan na 10 minuten weer buiten staan. dus wachten vrij lang, geholpen worden normaal. afhalen rijbewijs was zo gebeurt.
- het is overzichtelijker geworden
- zou het mogelijk kunnen zijn om vaker in de avonden open te kunnen zijn. vooral voor werkende personen.
- respondent vindt het niet gepast dat hij extra moet betalen voor het verlies van zijn kaart
- heeft geen opmerking
- de website: de informatie is moeilijk te vinden. op een pagina moet een goede index staan met een directe verwijzing naar de informatie. ik heb problemen met de tariefsverhoging voor de huishoudelijke hulp. ik heb die problemen voorgelegd, maar het duurt tijden voordat ik daar antwoord op krijg. ik wacht nog steeds op bericht.
- de bankjes bij de balies staan leuk maar zijn erg onhandig; ze kunnen daar beter gewone nette stoelen neerzitten het scherm is erg onduidelijk; in eerste instantie denk ik, wat moet ik ermee als ik naar buiten ga, dan gaat niet de verwachte deur open maar die ernaast voor kleine dingen (bouwvergunningen) moet ik het hele traject door; dat vond ik onnodig
- ik zou het erg jammer vinden als dit servicepunt weg zou gaan
- men moet er op wijzen dat je in een spreekkamer kan worden geholpen, privacy.
- als je een conflict met de gemeente hebt (ambtenaar ro) is de afhandeling daarvan zeer slecht.
- wat tegenvalt is dat dan het gemeentehuis in nootdorp open is, en dan in pijnacker. dat vindt ik niet handig, ik zie liever allebei altijd open.
- de privacy kan verbeterd worden.
- graag tijdens avondopenstelling alle diensten beschikbaar voor tweeverdieners!

- ik vind het zitcomfort van de wachtstoelen erg ongemakkelijk
- wisselautomaat voor het geld van het fotohokje
- er worden geen open vragen gesteld bijv. zijn er andere verbeterpunten -> dit had ik graag gezien ik heb het volgende verbeterpunt: de behandeling van een bouwvergunning gaat erg stroperig en moeizaam; meedenken met de burger mag iets meer in het vaandel staan.
- apparaat om pasfoto's te laten maken (zeker voor oudere mensen)
- voor sommige dingen moet ik naar pijnacker; dat wil ik graag ook hier in nootdorp willen regelen (bijv. ze willen de straat bij ons opbreken en binnen 6 weken moest ik daar gaan kijken)
- de klinkers voor de deur liggen los
- het is makkelijk als je bepaalde formulieren kunt downloaden van de site zodat je deze alvast thuis kunt invullen
- de straat voor het gemeentehuis is opgebroken en dat is niet de eerste keer.
- meer avondopenstellingen
- ik hoop niet dat de gemeente het gemeentehuis in nootdorp sluit, en dat ik dan naar pijnacker moet.
- het apparaat om een bonnetje te verkrijgen vind ik erg onduidelijk
- in plan west heeft de gemeente veel geld uitgegeven om prachtige op- en afritten aan de stoep te maken voor bijv. kinderwagens, mensen met rollator e.d.. nu heeft de gemeente ook de automobilisten verplicht de auto te parkeren op deze stoep. dit met gevolg dat de gemaakte op- en afritten niet meer bruikbaar zijn doordat sommige parkeerders erg erin hebben om deze vrij te laten. sommige mensen echter, nota bene zelfs de fysiotherapeut, parkeert zijn auto's altijd op zo'n ongelukkige wijze op de stoep dat er niemand meer langs kan (de beste man is hier al eerder op aangesproken, maar heeft er lak aan) nu is de situatie zo dat ik met de rollator op de straat loop, met als gevolg boze automobilisten die achter mij rijden. ook mensen uit de kraaijenburg wandelen met een duwstoel met een cliënt erin regelmatig in onze wijk en ook zij moeten hierdoor over de straat lopen met alle gevolgen van dien.
- het leek dat het kantoor gesloten was. de automatische deur ging niet open, ik stond nog echter niet goed voor de sensor. in dit kantoor kan je voor geregistreerd partnerschap volgens een melding op de balie niet op vrijdagavond terecht, maar je kan hiervoor in dit kantoor helemaal niet terecht!

Bijlage 2 Open antwoorden telefonie

Wat was de aard van het telefonisch contact met de gemeente over <divers>?

- aanvraag
- klanttevredenheidsonderzoek.
- ik moest iets weten over postcodes bij een huisnummer.
- vragen over de voorgang.
- over het onderhoud, wanneer dit werd gedaan

Welke van onderstaande situaties is op uw laatste telefonische contact het meest van toepassing?

- voor leerlingenvervoer was niemand aanwezig. ik ben helaas niet teruggebeld.
- ik werd eerst doorverbonden en moest zelf later terugbellen omdat degene met vakantie was en de vervangende was niet bereikbaar.
- ik word doorverbonden. persoon die ik moet hebben is niet aanwezig en zal mij terugbellen. in de praktijk betekent het dat ik dan zelf weer moet bellen omdat deze persoon mij niet terugbelt.
- ik ben eerst doorverbonden naar een medewerker. daarna ben ik teruggebeld door de medewerker. wanneer er teruggebeld wordt duurt dat te lang, een paar uur en soms helemaal niet.
- ik moest teruggebeld worden door de gemeente, maar dat is nooit gebeurd.
- ik ben 3 keer doorverbonden. degene die ik aan de telefoon moest hebben was niet aanwezig en zou mij terugbellen. na 1,5 week heb ik zelf contact opgenomen en degene die mij moest terugbellen had geen notitie ontvangen dat zij mij moest bellen.
- ik zou teruggebeld worden door iemand van de gemeente. in plaats daarvan kreeg ik een brief (dat er niets met mijn melding zou gebeuren).

Heeft u voorafgaande aan uw telefoontje met de gemeente informatie ingewonnen op een andere manier? Indien ja, op welke manier heeft u dat gedaan?

- via kennissen
- bij loodgieter
- via een andere ambtenaar

Vanwege welk onderwerp, product of dienst had u contact met de gemeente?

- maken van afspraak.
- naamwijziging.
- inburgeren
- woonomgeving
- verkeersprobleem i.v.m. bussluis voor de deur.
- schuldsanering
- technische werken die wij doen voor de gemeente.
- aanvragen van een vergunning voor een evenement voor amnesty international.
- inschrijven in de gemeente, leerlingenvervoer en aanvraag bijstand.
- aanvraag zorg vader
- ik doe zelf een opdracht voor de gemeente.
- persoonsgegevens doorgeven ivm overlijden.
- riool was verstopt
- stankoverlast
- vraag naar huishoudelijk hulp
- wij zijn fabrikant verlichtingsarmaturen. hiervoor heb ik een specifieke persoon gebeld.

- bouwwerk wat ze aan het maken zijn, centrumplan.
- leerlingenvervoer
- vergunning
- informatie betreft salarisvermindering
- oplossen van een probleem bij de gemeente; ik ben schadeexpert.
- ouderlijk gezag
- aanmelden van graafwerkzaamheden.
- afspraken maken.
- bezwaar aanvraag wijziging bestemmingsplan
- klacht geluidsoverlast burelen
- uittreksels
- privé
- afspraak plannen voor een overleg.
- naturalisatie
- aanvraag po stoel
- burgerzaken.
- stankoverlast
- informatie vragen over de bestemming van een stuk grond; ik ben journalist.
- verzekeringen.
- de bestrating.
- sportnota gemeente
- personeelszaken