

## Brief op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor de gemeente Emmen  
uit de klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van  
Benchmarking Publiekszaken 2009

Juni 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

---

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>1</b>
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

---

<b>2</b>	<b>UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK</b>	<b>5</b>
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

---

<b>3</b>	<b>UITKOMSTEN TELEFONISCH ONDERZOEK</b>	<b>15</b>
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
3.2.3	<i>Tevredenheid over resultaat van het contact</i>	20

---

<b>4</b>	<b>UITKOMSTEN DIGITAAL ONDERZOEK</b>	<b>21</b>
4.1	Reden voor digitale aanvraag	21
4.2	Beoordeling van de website	22
4.2.1	<i>Totaaloordeel website</i>	22
4.2.2	<i>Waardering aspecten van de website</i>	23
4.3	Beoordeling afhandeling digitale aanvraag	24
4.3.1	<i>Gemiddeld oordeel afhandeling digitale aanvraag</i>	24
4.3.2	<i>Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag</i>	24

---

	<b>Bijlagen</b>	
1	Open antwoorden	

	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
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>Spindigram 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>	17
10	<i>Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch</i>	18
11	<i>Spindigram aspecten telefonische dienstverlening</i>	19
12	<i>Redenen voor bezoek van het digitale loket</i>	22
13	<i>Oordeel en belang aspecten website</i>	23
14	<i>Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag</i>	24

## 1 INLEIDING

Dit jaar neemt *Emmen*, samen met 104 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. 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.

## 1.1 Onderzoeksperiode

Voor uw gemeente is onderzoek gedaan aan de balie. Gedurende minimaal vijf dagdelen is er in de periode van 16 maart tot en met 17 april 2009 geënquêteerd. In totaal zijn er 108 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

Daarnaast is in de periode van 16 maart tot en met 17 april 2009 telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 100 klanten die recentelijk het algemene nummer van de publieksdienst Emmen hebben gebeld.

Ook is er in de periode van 30 maart tot en met 17 april 2009 onderzoek gedaan onder klanten van de gemeente die gebruik hebben gemaakt van een digitale aanvraag (via internet). In totaal hebben 108 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 balieonderzoek voor 104 gemeenten<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>. In 4 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.

---

<sup>1</sup> De gemeente Pijnacker-Nootdorp is wel deelnemer aan Benchmarking Publiekszaken maar participeerde niet in het balieonderzoek. De gemiddelden en percentages voor Rotterdam en Amsterdam zijn samengesteld uit de resultaten van respectievelijk dertien deelgemeenten en veertien stadsdelen en de dienst Persoons- en Geo-informatie.

<sup>2</sup> De gemiddelden en percentages voor Rotterdam en Amsterdam zijn samengesteld uit de resultaten van respectievelijk de telefoonnummers 0800-1545 en 14-020.

Voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek zijn voor 32 gemeenten 4.824 aanvragers van een digitaal product of dienst ondervraagd via een e-mail met een unieke link naar een webenquête. In 31 andere gemeenten is ook digitaal onderzoek uitgevoerd. Omdat daarbij een te lage respons (minder dan 50) werd gehaald, zijn deze uitkomsten niet meegenomen in 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 Emmen wordt een vergelijking gemaakt met gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

In deze grootteklasse zijn in 23 gemeenten in totaal 5.314 enquêtes aan de balie gerealiseerd en in 20 gemeenten zijn 2.944 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 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](http://www.benchmarking-publiekszaken.nl). Daar vindt u meer cijfers voor uw gemeente en kunt u zelf vergelijkingen met andere gemeenten maken. Bovendien verschijnt ongeveer tegelijkertijd met deze *KTO Brief op maat* nog een *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 2009 wordt 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](http://www.benchmarking-publiekszaken.nl), dan kunt u zich wenden tot de primaire contactpersoon voor Emmen. Als u niet weet wie dat is, kunt u dit opvragen via [info@benchmarking-publiekszaken.nl](mailto: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 meer dan 100.000 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. 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%).

In onderstaande tabel zijn de percentages van Emmen in de rechterkolom weergegeven. We zien dat bezoekers van de publieksbalie van Emmen (iets) vaker dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse komen voor: *uittreksel GBA, belasting/gemeentebelasting*. Minder vaak komen de klanten van Emmen naar het gemeentehuis voor: *paspoort, parkeervergunning*.

1 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis<sup>3</sup>

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten in zelfde grootteklasse	Emmen
	%	%	%
paspoort	25%	30%	<b>15%</b>
rijbewijs	25%	25%	20%
identiteitskaart	11%	10%	6%
uittreksel GBA	5%	5%	<b>14%</b>
adreswijziging doorgeven	3%	3%	5%
verklaring omtrent gedrag	3%	3%	2%
inschrijving in de gemeente	2%	2%	6%
parkeervergunning	2%	3%	<b>0%</b>
belasting/gemeentebelasting	2%	3%	<b>10%</b>
zakelijke vraag of probleem	1%	1%	3%
iets anders	8%	7%	10%

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

<sup>3</sup> 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. In 2009 maakte 14% van de bezoekers vooraf een afspraak, in 2008 was dit 13%<sup>4</sup>. 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 waarderen 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 *Emmen* maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 6% van de gevallen een afspraak. Dit is minder vaak dan bezoekers bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse (22%).

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.

---

<sup>4</sup> Bij de indeling van de dagdelen per gemeente waarop geënkquêteerd 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 is met een tiende punt gestegen naar een 7,7<sup>5</sup>.

---

#### 2 | Totaaloordeel dienstverlening publieksbalies vanaf 2004

---

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

---

De gemeenten hebben het hoge niveau van baliedienstverlening van de afgelopen jaren dus vast kunnen houden en verder kunnen verbeteren.

---

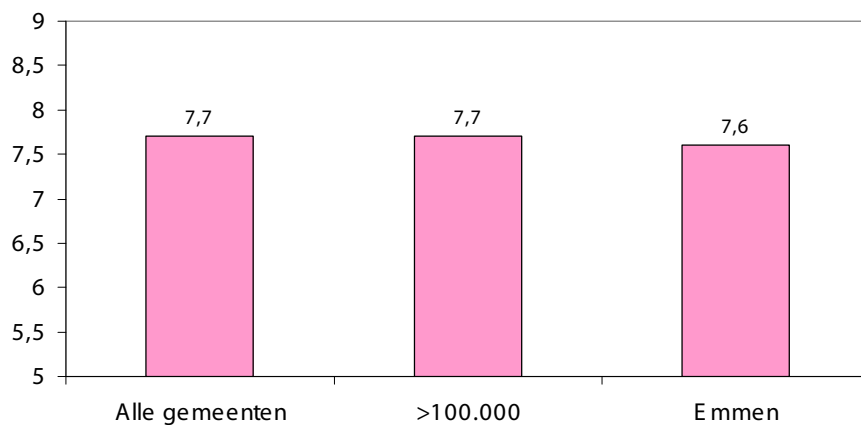
<sup>5</sup> Het cijfer betreft geen gemiddelde van de onderliggende dienstverleningsaspecten, maar het totaaloordeel dat de bezoekers zelf uitspreken over de gehele dienstverlening aan de balie. Zij kunnen immers zelf het beste uitmaken welke aspecten ze in hun overweging willen meenemen. Bovendien kan met behulp van dit totaaloordeel middels een regressieanalyse het belang van de onderliggende aspecten worden berekend.

Bezoekers van de publieksbalie in Emmen beoordelen de dienstverlening met een 7,6. Dit is lager dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse. Vorig jaar werd de dienstverlening in Emmen beoordeeld met een 7,5. Met een 7,6 neemt de gemeente Emmen een 61e plaats in op de ranglijst van in totaal 104 deelnemende gemeenten aan de benchmark.

---

### 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 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 baliemedewerker 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 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.

Van alle aspecten wordt – door de bezoekers van de balie in Emmen – de *vriendelijkheid medewerker* het best beoordeeld, gevolgd door *duidelijkheid informatie* en *uiterlijke verzorging medewerker*. Het belangrijkste worden de aspecten *deskundigheid van de medewerker*, *vriendelijkheid medewerker* en *wachttijd* gevonden.

#### 4 | Oordeel en belang aspecten dienstverlening

	Oordeel ALLE bench- mark- gemeen- ten 1-10	Oordeel Gemeen- ten in zelfde gr.klasse 1-10	Oordeel Emmen 1-10	Belang <sup>6</sup> ALLE bench- mark- gemeen- ten %	Belang Gemeen- ten in zelfde gr.klasse %	Belang Emmen %
Deskundigheid medewerker	8,1	8,0	<b>7,9</b>	46%	41%	44%
Openingstijden	7,4	7,5	7,6	41%	40%	<b>24%</b>
Vriendelijkheid medewerker	8,3	8,2	8,2	35%	36%	35%
Wachttijd	8,1	7,9	7,8	33%	43%	<b>32%</b>
Duidelijkheid informatie	8,1	8,1	7,9	25%	24%	26%
De prijs	6,1	5,9	5,9	22%	26%	23%
Privacy bij de balie	7,4	7,4	<b>6,7</b>	19%	15%	<b>31%</b>
Bereikbaarheid	7,7	7,7	<b>7,4</b>	16%	16%	20%
Parkeergelegenheid	7,0	6,7	<b>6,3</b>	16%	14%	<b>28%</b>
Inleving medewerker	8,0	7,9	7,8	10%	8%	7%
Totale doorlooptijd	7,9	7,9	7,8	9%	11%	<b>6%</b>
Bewegwijzering	7,5	7,5	7,5	5%	5%	6%
Wachtruimte	7,7	7,6	7,7	5%	6%	6%
Overzichtelijkheid entree	7,7	7,6	7,5	5%	4%	3%
Uiterlijke verzorging medewerker	8,1	8,1	7,9	2%	3%	6%

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

<sup>6</sup> Percentages belang alle benchmarkgemeenten tellen niet op tot 300%, omdat de categorie 'weet niet' niet is opgenomen in de tabel.

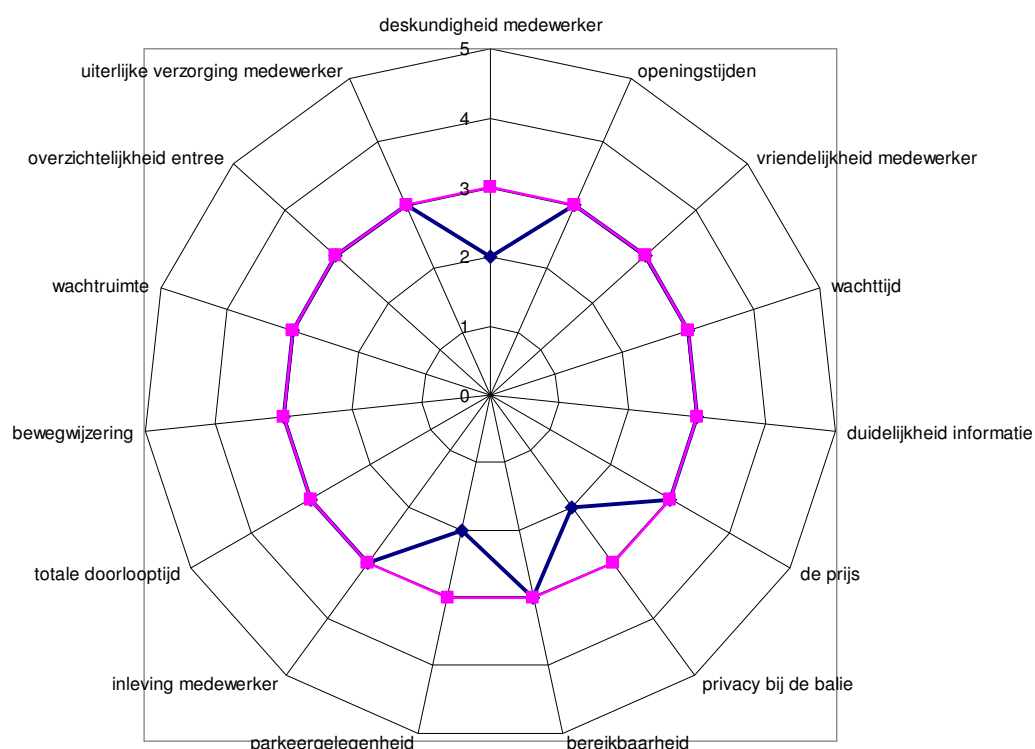
Hiervoor zijn de scores van de verschillende aspecten beschreven en is uw gemeente vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaande figuur zijn alle scores uitgezet in een spindigram, zodat u in één oogopslag ziet op welke aspecten uw gemeente goed dan wel minder goed scoort. Voor alle indicatoren in het diagram is de gemiddelde waarde van alle 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 scores<sup>7</sup>.

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

---



<sup>7</sup> 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 86%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 93%. Uw klanten moeten dus korter wachten dan inwoners van alle 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 6,3 minuten. Dit is lager dan de gemiddelde wachttijd in gemeenten die in dezelfde grootteklasse vallen.

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 7,8. Dit ligt beneden het gemiddelde van 7,9 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

---

6 | *Wachttijd en oordeel over de wachttijd*

---

	<b>ALLE benchmark- gemeenten</b>	<b>Gemeenten in zelfde grootteklasse</b>	<b>Emmen</b>
Wachttijd: minder dan 15 minuten	94%	86%	93%
Wachttijd: meer dan 15 minuten	6%	14%	7%
Gemiddelde wachttijd in minuten	5,8	8,7	6,3
Oordeel wachttijd: 0-6	8%	12%	11%
Oordeel wachttijd: 7-10	92%	88%	89%
Gemiddelde oordeel	8,1	7,9	7,8

---

### 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 (*meer dan 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<sup>8</sup>. 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 *Emmen* (iets) vaker dan bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse belden voor: *het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling*. Minder vaak belden de inwoners van *Emmen* voor: *het melden van tekortkoming openbare ruimte*.

---

#### 7 | Redenen voor telefonisch contact

---

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten in zelfde grootteklas- se	Emmen
	%	%	%
informatie over een gemeentelijk onderwerp	22%	21%	19%
het stellen van een algemene vraag	21%	21%	29%
het spreken van een specifieke ambtenaar of afdeling	16%	12%	<b>24%</b>
het melden van tekortkoming openbare ruimte	11%	11%	<b>5%</b>
het maken van een afspraak	9%	14%	9%
het indienen of bespreken van een klacht	9%	9%	13%
het doorgeven een wijziging	3%	3%	2%
iets anders, namelijk	14%	13%	15%

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

---

<sup>8</sup> 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 Emmen werd in 38% van de gevallen *doorverbonden* en 33% kon *direct worden geholpen*. In vergelijking met gemeenten uit uw grootteklasse kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer dus minder vaak direct worden geholpen.

---

#### 8 | Afhandeling telefonisch contact

---

	ALLE benchmark- gemeenten <sup>9</sup>	Gemeenten in zelfde grootteklasse	Emmen
	%	%	%
Ik kon meteen worden geholpen	33%	38%	33%
Ik moest worden doorverbonden	36%	32%	38%
Ik ben later teruggebeld	14%	12%	12%
Ik moest zelf later terugbellen	7%	7%	10%
Ik moest een afspraak maken	4%	4%	3%

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

---

<sup>9</sup> 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

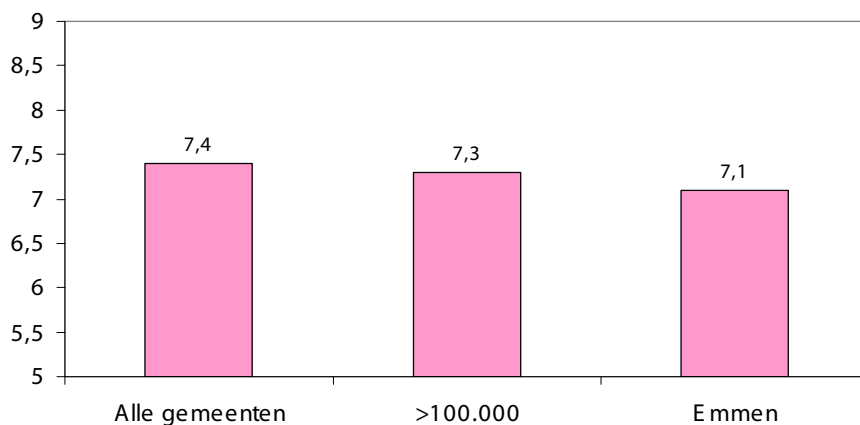
De totaalwaardering voor de *telefonische* dienstverlening is na twee jaren van lichte daling (van 7,4 naar 7,3 naar 7,2) gestegen naar een 7,4. De kleinste en grootste gemeenten doen het daarbij iets minder goed (7,3) dan de middelgrote gemeenten (7,5). Daarmee ligt de totaalwaardering weer op het niveau 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 Emmen geven gemiddeld een 7,1 voor de manier waarop men geholpen is bij het telefonische contact. Hiermee noteert de gemeente Emmen een waardering die lager is dan het gemiddelde voor gemeenten in deze grootteklasse.

---

#### 9 | 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 regressieanalyse<sup>10</sup> 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 Emmen *beleefdheid van de medewerker* het best beoordeeld. Het minst waarderen de bellers: *telefonische openingstijden*.

---

#### 10 | Oordeel aspecten dienstverlening telefonisch

---

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten in zelfde grootteklasse	Emmen
	1-10	1-10	1-10
Beleefdheid medewerker	7,8	7,8	7,8
Vriendelijkheid medewerker	7,8	7,7	7,8
De tijd die genomen werd	7,6	7,6	<b>7,2</b>
De sfeer	7,5	7,4	7,4
Duidelijkheid informatie	7,4	7,3	7,2
Deskundigheid medewerker	7,3	7,2	7,2
Inlevingsvermogen medewerker	7,3	7,2	7,0
Telefonische bereikbaarheid	7,2	7,0	6,9
Telefonische openingstijden	6,9	6,9	<b>6,6</b>

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

---

<sup>10</sup> Middels een regressieanalyse wordt berekend wat de relatieve bijdrage van de verschillende dienstverleningsaspecten van telefonische dienstverlening aan het totaaloordeel van de telefonische dienstverlening is.

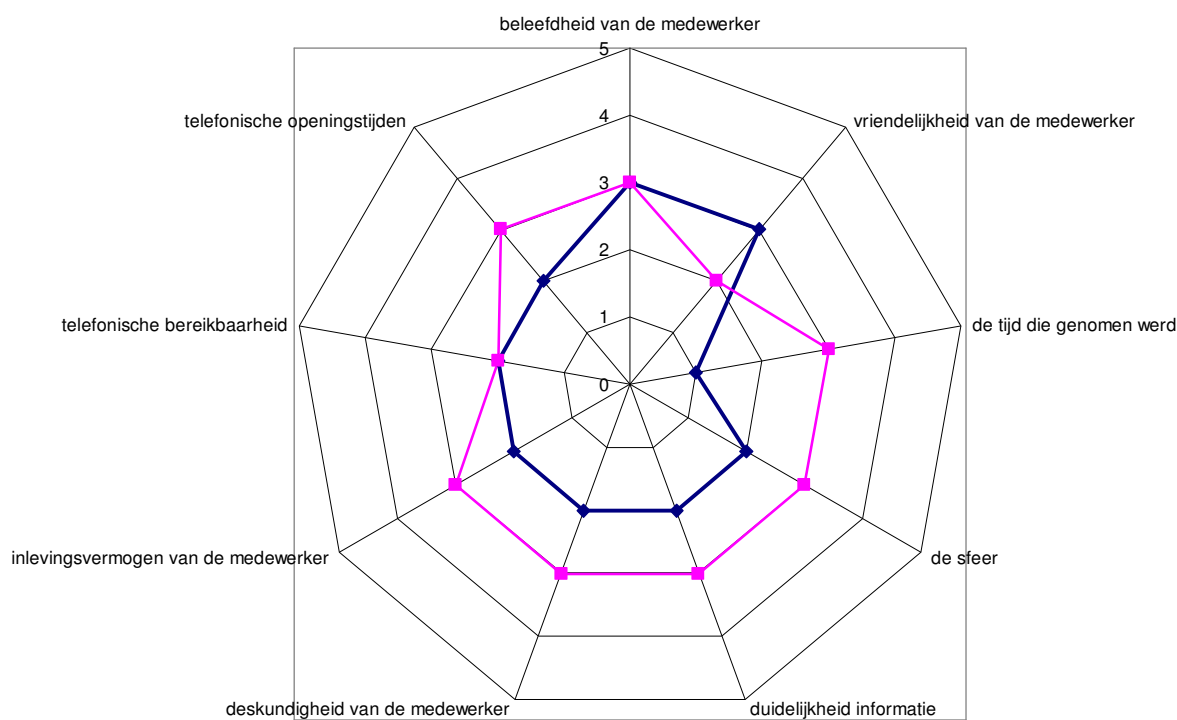
Hiervoor zijn de scores van de aspecten beschreven en vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaande figuur zijn alle scores uitgezet in een spindigram, zodat u in één oogopslag ziet op welke aspecten uw telefonische dienstverlening goed dan wel minder goed scoort. Voor alle indicatoren 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 scores<sup>11</sup>.

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

---

### 11 | Spindigram aspecten telefonische dienstverlening

---



<sup>11</sup> 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 7,0 voor het bereikte resultaat. Vorig jaar was dat een 6,8. Relatief positief is men nu over het resultaat betreffende *het maken van een afspraak* (7,6) en *het stellen van een algemene vraag* (7,4). Het meest ontevreden is men over het resultaat bij *het indienen van een klacht* (5,3).

In Emmen geven klanten gemiddeld een 6,7 voor het *resultaat* van het telefonische contact. In vergelijking met gemeenten van vergelijkbare omvang (7,0) scoort Emmen dus lager.

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 uit het digitale onderzoek gegeven. Graag benadrukken we nogmaals 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.

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.

### 4.1 Reden voor digitale aanvraag

Het *doorgeven van een adreswijziging*<sup>12</sup> is in 2009, net als afgelopen jaar, de meest voorkomende reden om de digitale winkel van een van de deelnemende gemeenten te bezoeken (32%). Een kwart van de bezoekers (25%) bezocht de website voor het aanvragen van een *uittreksel*, 18% van de bezoekers meldde een *tekortkoming in de openbare ruimte*. Dit 'product' (31% in 2008) is samen met het *maken van een afspraak* (gestegen van 3% naar 8%) de grootste stijger ten opzichte van afgelopen jaar.

---

<sup>12</sup> Gemeenten moesten voor dit onderzoek een lijst aanleveren van klanten en het door hen aangevraagde product. Om een vergelijking mogelijk te maken, zijn deze productomschrijvingen gecodeerd naar standaardcategorieën. Het kan dus zijn dat deze omschrijving afwijkt van de naam die in uw gemeente gehanteerd wordt.

In onderstaande tabel zijn de percentages van *Emmen* in de rechterkolom onbekend, omdat deze niet aangeleverd zijn.

---

## 12 | Redenen voor bezoek van het digitale loket

---

	ALLE benchmark- gemeenten	Emmen
	%	%
Adreswijziging/Verhuizing/Inschrijving	32%	onbekend
Uittreksel GBA/Burgerlijke Stand	25%	onbekend
Meldingen openbare ruimte	18%	onbekend
Afspraak met de gemeente	8%	onbekend
Gemeentelijk bewijs/verklaring	5%	onbekend
Gemeentelijke vergunning	3%	onbekend
Huwelijk	2%	onbekend
Hondenbelasting	2%	onbekend

Leeswijzer: in de rechterkolom 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 2009 digitaal een product bestelden, kon 68% dit gemakkelijk vinden op de gemeentelijke website. Dit betekent een lichte daling ten opzichte van 2008, toen 70% aangaf het product makkelijk te kunnen vinden.

Emmen zit met 63% onder het gemiddelde van de benchmark.

## 4.2 Beoordeling van de website

### 4.2.1 Totaaloordeel website

Het totaaloordeel van klanten over de website van hun gemeente is een 7,1.

Daarmee is het totaaloordeel over de website flink gestegen ten opzichte van 2008 (6,4).

Het verschil met de waardering van telefonische klanten is, ondanks een stijging bij dat kanaal van 7,2 naar 7,4, dus fors afgenomen. Het digitale kanaal lijkt dus bezig met een inhaalslag.

Het gemiddelde rapportcijfer dat klanten geven aan de website van *Emmen* is een 6,7.

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. Vorig jaar waren klanten 'op herhaling' nog ontevredener dan nieuwe digitale klanten.

## 4.2.2 Waardering aspecten van de website

Onderstaande tabel toont dat *de snelheid van de website (7,5)*, *de actualiteit van de informatie (7,3)* en *de bruikbaarheid van de informatie (7,2)* het meest worden gewaardeerd door klanten van het digitale loket. Het minst waarderen zij *de overzichtelijkheid van het totale aanbod van digitale producten (6,8)* en *de mate waarin zij de juiste informatie kunnen vinden (6,7)*. Alhoewel de tien ondervraagde aspecten allemaal minimaal een half punt hoger scoren dan in 2008 zijn er in de volgorde geen grote verschuivingen opgetreden.

Bezoekers van de virtuele publieksbalie geven aan het meest belang te hechten aan de *gebruiksvriendelijkheid van de website* en *de mate waarin de juiste informatie te vinden is*. In beide gevallen noemde 98% van de klanten dit (zeer) belangrijk. Het minste belang zeggen ze te hechten aan *het uiterlijk van de website (68%)*.

In onderstaande tabel zijn de gemiddelden van Emmen in de rechterkolom weergegeven. Van alle aspecten wordt - door de digitale klanten van Emmen - *de snelheid van de website* het best beoordeeld. Het minst waarderen zij: *de mate waarin u de juiste informatie kunt vinden op de website*.

### 13 | Oordeel en belang aspecten website

	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten 1-10	Oordeel Em- men 1-10	Belang ALLE benchmark- gemeenten %	Belang Em- men %
Gebruiksvriendelijkheid website	6,9	6,9	98%	97%
Mate juiste info kunnen vinden	6,7	6,6	98%	99%
Duidelijkheid van de informatie	7,1	7,0	97%	99%
Volledigheid van de informatie	7,0	7,0	97%	98%
Bruikbaarheid van de informatie	7,2	7,0	97%	97%
Helderheid/presentatie website	6,9	6,9	95%	95%
Actualiteit van de informatie	7,3	7,0	95%	95%
Overzichtelijkheid totale aanbod	6,8	6,7	91%	94%
Snelheid van de website	7,5	7,3	91%	86%
Uiterlijk van de website	7,1	7,1	68%	68%

Leeswijzer: in de rechterkolom 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 7,4. In 2008 was dit nog een 6,8. In beide jaren is de tevredenheid over de digitale afhandeling een paar tiende rapportpunten hoger dan die over de *website in het algemeen*. Emmen zit met het rapportcijfer 6,6 onder het gemiddelde.

Het merendeel van alle klanten (91%) 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 Emmen wil 79% waarschijnlijk tot zeker op herhaling.

#### 4.3.2 Waardering aspecten afhandeling digitale aanvraag

Onderstaande tabel toont dat klanten met name 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 7,5. De aspecten die iets lager scoren, beide met een 7,2, zijn *de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld* en *de informatie over het aangevraagde product*. Ten opzichte van 2008 is de waardering over alle aspecten ongeveer 0,7 punt gestegen, maar zijn er geen wijzigingen in de volgorde.

In Emmen wordt *de snelheid waarmee de aanvraag kan worden ingediend* het best beoordeeld, *de snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld* krijgt de minste waardering.

---

#### 14 | Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag

---

	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten	Emmen
	1-10	1-10
Het gemak waarmee de aanvraag kon worden ingediend	7,5	7,2
De snelheid waarmee een aanvraag kon worden voltooid	7,5	6,9
De snelheid waarmee de aanvraag werd afgehandeld	7,2	5,6
De informatie over het aangevraagde product	7,2	6,8

Leeswijzer: in de rechterkolom 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.

---

## **Bijlagen**

## **Bijlage 1 Open antwoorden**