



## Rapportage op maat: klanttevredenheidsonderzoek

De belangrijkste resultaten voor Emmen uit de  
klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van Benchmarking  
Publiekszaken 2008

Juni 2008

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.

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is  
zonder toestemming van TNS NIPO Commerce beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO Commerce | ISO 9001 | voorstel nederlands.dot

# Inhoud

---

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>1</b>
1.1	Onderzoekperiode	1
1.2	Wat houdt vergelijking met <i>alle benchmarkgemeenten</i> in?	1
1.3	Vergelijking met gemeenten in dezelfde grootteklasse	1
1.4	Betekenis en duiding rapportcijfers	2
1.5	Meer informatie	2

---

<b>2</b>	<b>UITKOMSTEN BALIEONDERZOEK</b>	<b>3</b>
2.1	Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie	3
2.1.1	<i>Reden van bezoek</i>	3
2.1.2	<i>Het maken van een afspraak</i>	5
2.2	Beoordeling van de dienstverlening	6
2.2.1	<i>Totaaloordeel</i>	6
2.2.2	<i>Waardering dienstverleningsaspecten balie</i>	7
2.2.3	<i>Wachttijden aan de balie</i>	9

---

	<b>Bijlagen</b>	
1	Open antwoorden	

---

	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Redenen voor bezoek aan gemeentehuis</i>	4
2	<i>Afspraak gemaakt?</i>	5
3	<i>Totaaloordeel dienstverlening</i>	6
4	<i>Oordeel en belang aspecten dienstverlening</i>	7
5	<i>Spindigram aspecten balie</i>	8
6	<i>Wachttijd &amp; oordeel over de wachttijd</i>	9

## 1 INLEIDING

Dit jaar neemt *Emmen*, samen met 91 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 deelnemers inzicht waarmee ze hun dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren. Een terugkerend onderdeel van Benchmarking Publiekszaken zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) die het oordeel van de burger ten aanzien van de dienstverlening via de kanalen balie, telefoon en digitaal weergeven. Deelname aan de onderzoeken onder telefonische en digitale klanten is kosteloos voor deelnemers aan de benchmark. Gemeenten moesten wel tijdig voldoende klantcontactgegevens aanleveren.

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 mee heeft gedaan:

### Balie

- Reden van bezoek
- Wel of geen afspraak gemaakt
- Totaaloordeel dienstverlening aan de balie
- De waardering voor alle dienstverleningsaspecten
- De wachttijd

### 1.1 Onderzoekperiode

Voor uw gemeente is onderzoek gedaan aan de **balie**: hier zijn in de periode van 7 tot en met 18 april 2008 104 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

### 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 91 gemeenten en 28 deelgemeenten en stadsdelen. Aanvullend balieonderzoek op nevenlocaties is niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark. In totaal zijn hiervoor 13.745 enquêtes aan de balie uitgevoerd.

### 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 en 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 6029 enquêtes *aan de balie 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 Rapportage op maat' niet *alle* informatie is te vinden die in het klanttevredenheidsonderzoek is verzameld. Daarom verwijzen wij u graag naar het alleen voor deelnemers toegankelijke, besloten 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 kort na de zomer nog een *Brief op maat* waarin per gemeente de belangrijkste uitkomsten van de hele benchmark ('de 8 prestatiegebieden') samengevat worden. Eind oktober wordt het eindrapport Benchmarking Publiekszaken 2008 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

Het balieonderzoek wordt standaard uitgevoerd bij alle deelnemende gemeenten<sup>1</sup>. Bezoekers van de balie zijn na het bezoek aan de balie ondervraagd over hun ervaringen gedurende het bezoek en hun oordeel over de dienstverlening. 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 >100.000 inwoners.

### 2.1 Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie

#### 2.1.1 Reden van bezoek

In 2008 is het aanvragen of afhalen van het *paspoort* voor de derde keer op rij (ook in 2006 en 2007) de meest voorkomende reden om een gemeentehuis te bezoeken. Iets meer dan een kwart (27%) gaf aan dat dit reisdocument de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Voor 23% was het aanvragen of afhalen van het *rijbewijs* de reden van bezoek. Op de derde plaats komt het aanvragen of afhalen van een *identiteitskaart*: 11% van de bezoekers ging hiervoor naar het gemeentehuis. Daarna volgen zaken als het doorgeven van een *adreswijziging* (4%), het aanvragen van een *uittreksel burgerlijke stand* (4%), het aanvragen van een *uittreksel GBA* (3%) en het opvragen van *informatie* (3%).

---

<sup>1</sup> Alleen in Uitgeest kon dit jaar geen onderzoek worden uitgevoerd.

In onderstaande tabel zijn de gemiddelden 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: *aanvraag Bouwvergunning*. Minder vaak komen de klanten van Emmen naar het gemeentehuis voor: *paspoort, rijbewijs, uittreksel GBA*.

---

*1 | Redenen voor bezoek aan gemeentehuis*

---

	ALLE benchmark- gemeenten %	Gemeenten in zelfde grootteklasse %	Emmen %
paspoort	27%	30%	<b>19%</b>
rijbewijs	23%	22%	<b>10%</b>
identiteitskaart	11%	10%	16%
doorgeven adreswijziging	4%	5%	10%
uittreksel Burgerlijke Stand	4%	4%	9%
uittreksel GBA	3%	4%	<b>0%</b>
informatie opvragen	3%	2%	5%
aanvraag Bouwvergunning	2%	1%	<b>8%</b>
aangifte Geboorte	1%	1%	4%
iets anders	14%	14%	13%

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.

---

### 2.1.2 *Het maken van een afspraak*

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 2008 wordt van deze mogelijkheid iets vaker gebruik gemaakt dan in 2007 (respectievelijk 13% en 11%). De helft (49%) van de bezoekers die een afspraak maakten heeft deze afspraak telefonisch gemaakt, 33% maakte de afspraak bij een *eerder baliebezoek* en 13% deed dit via *internet*.

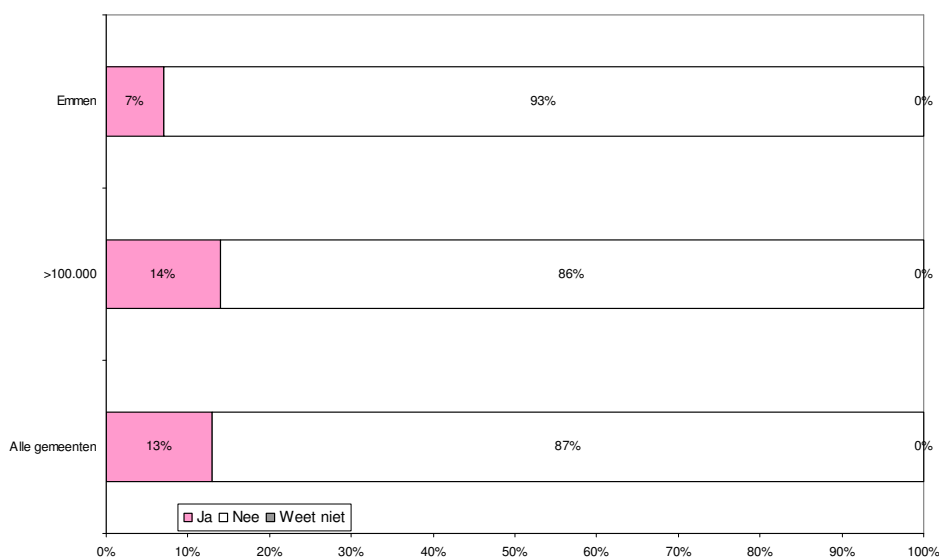
Klanten die op afspraak kwamen hoefden minder lang te wachten (5,8 minuten) dan degenen die geen afspraak hadden gemaakt (7,9 minuten). Klanten op afspraak waardeerden de wachttijd duidelijk beter dan degenen die geen afspraak maakten (score 8,1 versus 7,8). Het totaaloordeel over de baliedienstverlening pakt een tiende rapportpunt gunstiger uit bij klanten die op afspraak kwamen (7,7 versus 7,6).

Bezoekers van de publieksbalie van *Emmen* maakten volgens eigen zeggen vooraf minder vaak een afspraak dan bezoekers bij de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse.

---

#### 2 | *Afspraak gemaakt?*

---



Bron: TNS NIPO, 2008

---

## 2.2 Beoordeling van de dienstverlening

### 2.2.1 Totaaloordeel

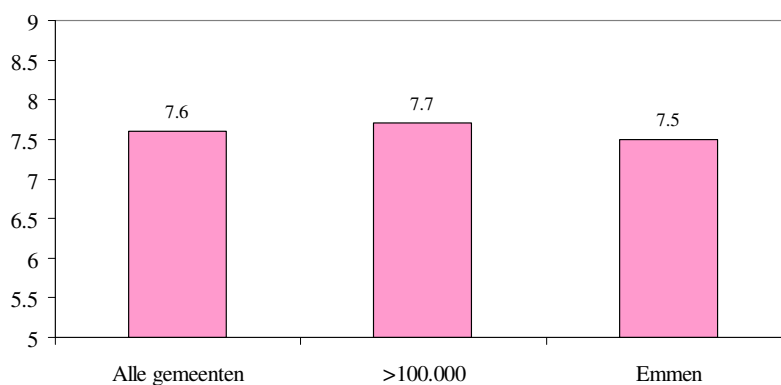
Het doel van de Nederlandse gemeenten is om richting 2015 het eerste aanspreekpunt voor burgers te zijn voor de gehele overheid. Wanneer we kijken naar de dienstverlening aan de balie lijken de gemeenten goed op weg te zijn om deze rol op zich te nemen. Aan de bezoekers is gevraagd om een algemeen waarderingscijfer te geven voor de publieksbalie. In 2008 is dit gemiddelde hetzelfde als in 2007, namelijk een 7,6. Voor het eerst in drie jaar stijgt de waardering niet, maar gemeenten hebben het hoge niveau van afgelopen jaar dus wel vast kunnen houden. Het cijfer is overigens geen gemiddelde van de onderliggende aspecten, maar het *totaaloordeel* dat de bezoekers zelf uitspreken over de gehele dienstverlening aan de balie.

Bezoekers van de publieksbalie in Emmen beoordelen de dienstverlening met een 7,5. Dit is lager dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde grootteklasse. Met een 7,5 neemt de gemeente Emmen een 66e plaats in op de ranglijst van in totaal 91 deelnemende gemeenten aan de benchmark.

---

### 3 | Totaaloordeel dienstverlening

---



Bron: TNS NIPO, 2008

---

## 2.2.2 Waardering 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 2006 en 2007 worden in 2008 wederom vooral de 'menselijke' aspecten van de dienstverlening goed gewaardeerd. De *vriendelijkheid* (8,2), *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* (8,0) goed gewaardeerd.

De *deskundigheid*, *wachttijd* en *vriendelijkheid* zijn de aspecten waar de bezoeker van de balie zegt het meest belang aan te hechten (respectievelijk door 44%, 40% en 39% genoemd nadat drie keer is gevraagd naar het belangrijkste aspect). In 2007 waren dit ook de aspecten die de klanten van de gemeentebalies het belangrijkste vonden.

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

## 4 | Oordeel en belang aspecten dienstverlening

	Oordeel ALLE benchmark- gemeenten 1-10	Oordeel Gemeenten in zelfde gr.klasse 1-10	Oordeel Emmen 1-10	Belang ALLE benchmark- gemeenten %	Belang Gemeenten in zelfde gr.klasse %	Belang Emmen %
Deskundigheid medewerker	8.1	8.1	8.0	44%	43%	<b>62%</b>
Wachttijd	7.9	7.7	<b>8.0</b>	40%	48%	<b>28%</b>
Vriendelijkheid medewerker	8.2	8.2	8.1	39%	41%	<b>56%</b>
Openingstijden	7.3	7.4	<b>7.6</b>	26%	25%	<b>13%</b>
Duidelijkheid informatie	8.0	8.0	8.0	26%	24%	24%
Prijs	6.0	5.8	<b>6.3</b>	24%	25%	<b>17%</b>
Privacy bij de balie	7.3	7.4	<b>7.1</b>	19%	17%	<b>34%</b>
Bereikbaarheid	7.8	7.8	<b>7.5</b>	14%	15%	13%
Totale doorlooptijd	7.9	7.8	7.9	13%	15%	<b>9%</b>
Parkeergelegenheid	7.0	6.9	<b>6.3</b>	11%	9%	15%
Inleving medewerker	7.9	7.9	7.9	10%	9%	9%
Overzichtelijkheid entree	7.6	7.6	7.4	5%	5%	7%
Wachtruimte	7.6	7.6	7.7	5%	6%	4%
Bewegwijzering	7.4	7.5	<b>6.8</b>	5%	4%	<b>11%</b>
Uiterlijke verzorging medewerker	8.1	8.1	7.9	3%	3%	<b>0%</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.

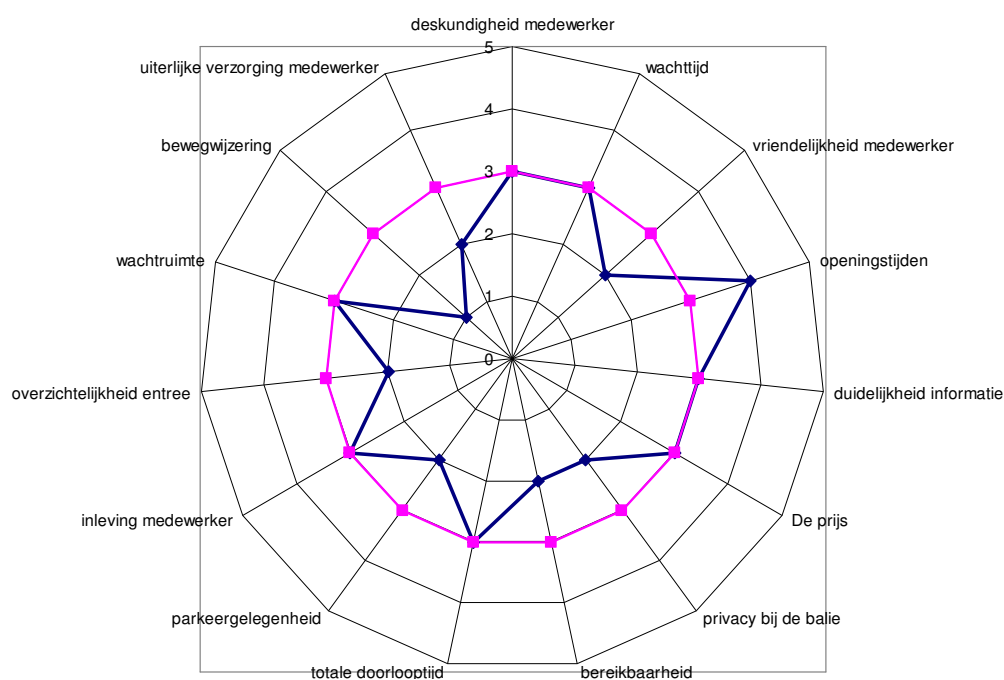
Hiervoor zijn de scores van de verschillende aspecten beschreven en is uw gemeente vergeleken met gemeenten van vergelijkbare omvang. In onderstaande figuur zijn alle scores uitgezet in een spindiagram, zodat u in een oogopslag ziet op welke aspecten uw gemeente goed dan wel minder goed scoort. Voor alle indicatoren in het diagram is de gemiddelde waarde van alle 91 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 ondergemiddelde score. De scores in het diagram zijn dus *relatieve scores*<sup>2</sup>.

In de 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 | Spindiagram aspecten balie

---




---

<sup>2</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 vier op. Bij het gemiddelde + 1½ sd een vijf. Bij het gemiddelde - ½ sd een twee en voor het gemiddelde - 1½ een één.

### 2.2.3 Wachttijden aan de balie

Wachttijd is 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 aan de publieksbalie. Hoe hoger dit percentage, hoe korter de perceptie van de wachttijd aan de publieksbalie is.

Gemiddeld wacht 89% van de bezoekers in alle gemeenten minder dan 15 minuten. In de gemeenten met dezelfde grootte als uw gemeente is dat 83%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 94%. Dit is dus hoger dan bij andere gemeenten met een vergelijkbare grootte. Anders gezegd: uw klanten moeten korter wachten dan inwoners van alle gemeenten in uw grootteklasse.

De gemiddelde wachttijd bij alle benchmarkgemeenten is gedaald van 9,1 (2007) naar 7,7 minuten in 2008. Binnen uw gemeente is de gemiddelde wachttijd 5,7 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 7,9. 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 8,0. Dit ligt boven het gemiddelde van 7,7 van gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

---

#### 6 | Wachttijd & oordeel over de wachttijd

---

	ALLE benchmark- gemeenten	Gemeenten in zelfde grootteklasse	Emmen
Wachttijd: minder dan 15 minuten	89%	83%	<b>94%</b>
Wachttijd: meer dan 15 minuten	11%	17%	<b>6%</b>
Gemiddelde wachttijd	7.7	9.7	5.7
Oordeel wachttijd: 0-6	12%	15%	<b>8%</b>
Oordeel wachttijd: 7-10	88%	85%	<b>92%</b>
Gemiddelde oordeel	7.9	7.7	8.0

---