



Klanttevredenheid Gemeentewinkel Zwijndrecht 2014

Inhoud

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Dienstverlening Gemeentewinkel
3. Contact met de gemeente
4. Wensen en behoeften

De gemeente Zwijndrecht heeft een goede dienstverlening aan inwoners en ondernemers hoog in het vaandel staan en vindt het belangrijk om de klanttevredenheid periodiek te meten. In opdracht van de afdeling Gemeentewinkel hebben wij, het Onderzoekcentrum Drechtsteden, daarom een (herhalings)onderzoek gehouden onder bezoekers van de publieksbalie. Hoe tevreden zijn zij over de manier waarop zij geholpen zijn? Hoe heeft die tevredenheid zich ontwikkeld ten opzichte van enkele jaren geleden? En wat zijn de wensen en behoeften aan eventuele extra dienstverlening? U leest het in deze factsheet.

In 2011 hebben wij eerder een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de bezoekers van de publieksbalie in Zwijndrecht. Het huidige onderzoek is deels een herhaling van het onderzoek uit 2011. Nieuw aan het huidige onderzoek is dat dit zich ook richt op de tevredenheid over andere kanalen dan de balie, zoals telefoon en internet. De gemeente vindt alle drie de kanalen namelijk belangrijk en heeft dus behoefte aan klanttevredenheidsinformatie over alle drie de kanalen.

De afdeling Gemeentewinkel kunnen we onderverdelen in burgerzaken, accountmanagers Bouwen & Wonen en Sociale Raadslieden. De resultaten in deze factsheet geven we weer voor de totale groep bezoekers en daarnaast – waar relevant – ook apart voor bezoekers van burgerzaken en Sociale Raadslieden. Bij de accountmanagers Bouwen & Wonen zijn in de periode van het veldwerk te weinig respondenten geweest om de resultaten apart weer te kunnen geven.

Methode en respons

We hebben face-to-face enquêtes gehouden onder bezoekers (18 jaar en ouder) van de balie van de Gemeentewinkel. Gedurende twee weken (27 oktober t/m 1 november 2014 en 10 november t/m 15 november 2014) stonden onze enquêteurs tijdens de openingstijden van de balie in de hal van het gemeentehuis. In totaal hebben onze enquêteurs 310 bezoekers bevestigd, direct nadat zij een bezoek brachten aan de balie, receptie of Sociale Raadslieden. De resultaten van het onderzoek hebben we herwogen naar het werkelijk aantal bezoekers per dag gedurende deze twee weken. Dit biedt een betrouwbaar beeld van de tevredenheid van alle klanten van de publieksbalie.

1 Conclusies en aanbevelingen

Toename tevredenheid over het bezoek aan de balie

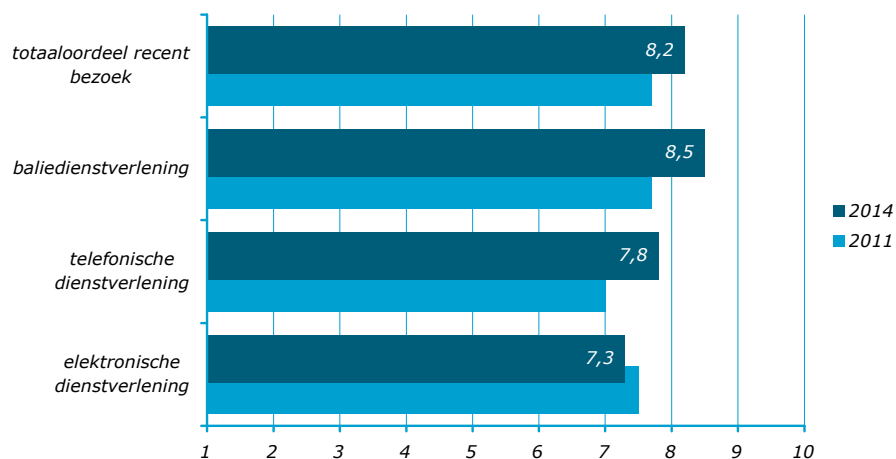
Bezoekers beoordelen hun bezoek aan het gemeentehuis als geheel met het gemiddelde rapportcijfer van een 8,2. Deze beoordeling is gestegen ten opzichte van 2011. Toen gaven de bezoekers een 7,7 als rapportcijfer. De hoge score is ook terug te vinden in de verschillende onderliggende aspecten van de dienstverlening, zoals de deskundigheid, vriendelijkheid en empathie van de medewerker en de duidelijkheid van de gekregen informatie. Al deze aspecten krijgen een 8,9 als gemiddeld rapportcijfer. De tevredenheid over de openingstijden blijft iets achter bij de andere aspecten, maar scoort toch ook een mooie 7,8. De prijs van de producten scoort met een 6,4 wel duidelijk laag. De prijzen van veelgebruikte producten/diensten wijken in Zwijndrecht echter niet veel af van de prijzen in de andere Drechtstedengemeenten. Bovendien zien we ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken dat het aspect 'prijs' vaak wat lager scoort dan andere aspecten.

Vergeleken met 2011 is de tevredenheid over de verschillende aspecten van het baliebezoek in grote lijnen hetzelfde gebleven of toegenomen. Een toename van de tevredenheid betreft de deskundigheid, vriendelijkheid en empathie van de medewerker, de duidelijkheid van de informatie, de wachttijd en de doorlooptijd van de vraag.

Toename tevredenheid over baliedienstverlening en telefonische dienstverlening in het algemeen

Behalve over hun recent bezoek aan de balie, zijn de bezoekers ook tevreden over de baliedienstverlening in het algemeen en over de telefonische dienstverlening in het algemeen. Deze tevredenheid is ook toegenomen ten opzichte van 2011. Dit laatste geldt niet voor de elektronische dienstverlening.

Figuur 1 Gemeentelijke dienstverlening in het algemeen, 2011-2014



Meer tevreden over de wachttijd

De tevredenheid over de wachttijd is toegenomen van een 8,2 als gemiddeld rapportcijfer in 2011 naar een 8,7 in 2014. Bezoekers hoeven dan ook duidelijk minder lang te wachten voordat zij geholpen worden dan in 2011. Negen op de tien bezoekers geven aan minder dan vijf minuten te hebben gewacht. Eén op de tien moest vijf tot vijftien minuten wachten (in 2011 waren dat er nog vier op de tien).

Meer avondopenstellingen wenselijk

Er is geen gróte noodzaak om de openingstijden te veranderen. De huidige openingstijden krijgen een 7,8 als rapportcijfer en een groot deel van de bezoekers (zeven op de tien) vindt de huidige openingstijden goed. Echter er is ook een vrij aanzienlijke groep van drie op de tien bezoekers die vindt dat de openingstijden wél veranderd moeten worden. Twee op de tien bezoekers willen graag dat de balie op meer avonden open is en één op de tien wil dat de balie 's middags langer open is. Als de gemeente ook met deze groep bezoekers rekening wil houden, is uitbreiding van de openingstijden dus wenselijk. We raden af om uitsluitend op afspraak te gaan werken, omdat de helft van de bezoekers dit idee niet ziet zitten.

App voor mobiele telefoon is een aandachtspunt

De app voor de mobiele telefoon om gebreken aan de openbare ruimte door te geven is nog niet zo goed bekend. Zeven op de tien bezoekers kennen de app niet. De app wordt ook maar door een enkeling (2%) gebruikt.

Betalen doen bezoekers het liefst via de pin

Drie kwart van de bezoekers geeft de voorkeur voor betalen via de pin. Eén op de vijf heeft geen uitgesproken voorkeur. Slechts 5% geeft de voorkeur aan contact betalen.

Aanvragen producten in de toekomst liefst op het gemeentehuis en digitaal

Deze beide opties zijn gewenst. Het aanvragen van producten doen vier op de tien bezoekers het liefst via een bezoek aan het gemeentehuis en ook vier op de tien bezoekers zouden dit het liefst digitaal doen. Andere manieren (zoals bijvoorbeeld via een app voor op de smartphone) zijn aanzienlijk minder in trek.

2 Dienstverlening Gemeentewinkel

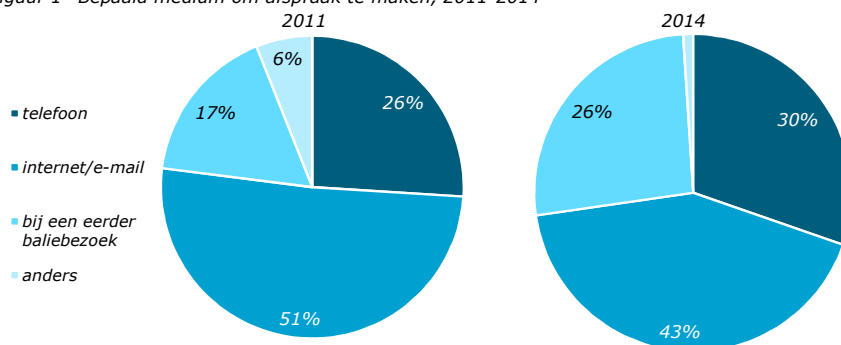
Op afspraak

Bezoekers van het gemeentehuis kunnen van tevoren een afspraak maken. Op woensdag van 13:00 tot 20:00 uur, vrijdag van 8.30 tot 13.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 12.00 uur is de balie alleen op afspraak open. Op maandag, dinsdag en donderdag van 8.30 tot 13.00 uur kan men ook zonder afspraak langs komen. Voor het afhalen van een reisdocument of rijbewijs hoeft geen afspraak gemaakt te worden en hiervoor kan men altijd gedurende de openingstijden langskomen. De Sociale Raadsliden werken uitsluitend op afspraak. De spreekuren van de Sociale Raadsliden zijn op dinsdag van 08.30 tot 13.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur en op donderdag en vrijdag van 08.30 tot 13.00 uur.

De bezoekers die een afspraak hebben gemaakt deden dit – net als in 2011 – vooral digitaal via internet/e-mail (43%, figuur 1). Op de tweede plaats staat, net als in 2011, de telefoon. In vergelijking met 2011 hebben in 2014 meer bezoekers bij een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt. In 2011 was dit 17%, in 2014 26%.

De meeste bezoekers van de Sociale Raadsliden (79%) hebben hun afspraak telefonisch gemaakt. Inwoners kunnen bij vragen of problemen bellen met de Sociale Raadsliden. Wanneer zij niet direct de vragen kunnen beantwoorden worden inwoners uitgenodigd op het spreekuur. Vandaar het hoge percentage bezoekers dat telefonisch een afspraak heeft gemaakt.

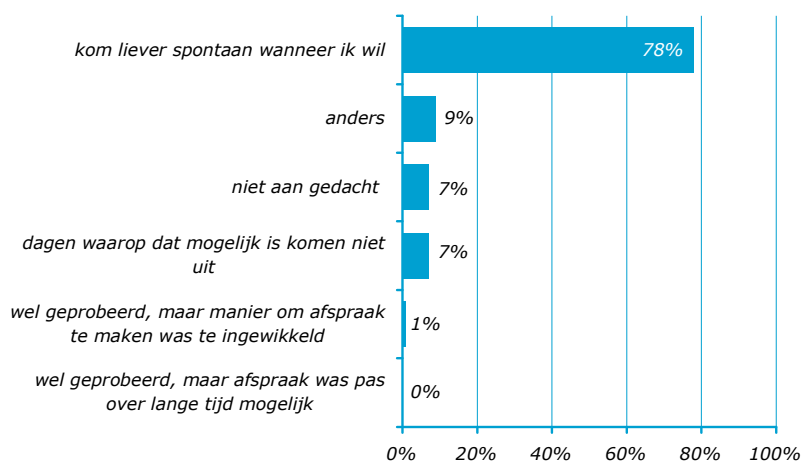
Figuur 1 Bepaald medium om afspraak te maken, 2011-2014



Van de bezoekers die van tevoren geen afspraak hebben gemaakt waren de meesten (negen op de tien) wél van deze mogelijkheid op de hoogte. Verreweg de belangrijkste reden om toch geen afspraak te maken is dat zij liever spontaan langskomen op tijden dat het hen uitkomt. Dat mensen geen afspraak maken heeft in ieder geval niet te maken met dat dit te ingewikkeld zou zijn of dat een afspraak pas over lange tijd mogelijk zou zijn.

Eén op de tien bezoekers heeft het antwoord 'anders, namelijk...' gegeven, waar vooral aangegeven wordt dat zij geen afspraak hebben gemaakt omdat zij een rijbewijs, paspoort of identiteitskaart op hebben gehaald. Hier kan van tevoren geen afspraak voor worden gemaakt.

Figuur 2 Reden om geen afspraak vooraf te maken, 2014

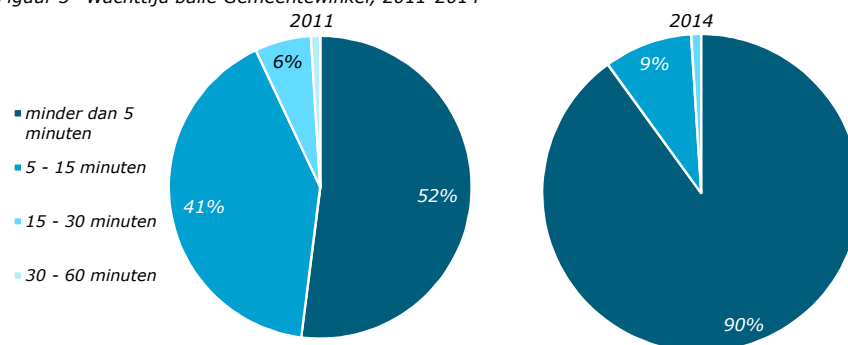


Tevredenheid

De wachttijd

De gemiddelde wachttijd is flink afgenomen ten opzichte van 2011. Het aandeel bezoekers dat minder dan vijf minuten moest wachten was in 2011 52% en is gestegen naar 90% in 2014. In 2014 hoefde één op de tien nog maar vijf tot vijftien minuten te wachten, in 2011 waren dat er nog vier op de tien. Slechts een enkeling moest tussen de 15 en 30 minuten wachten.

Figuur 3 Wachttijd balie Gemeentewinkel, 2011-2014

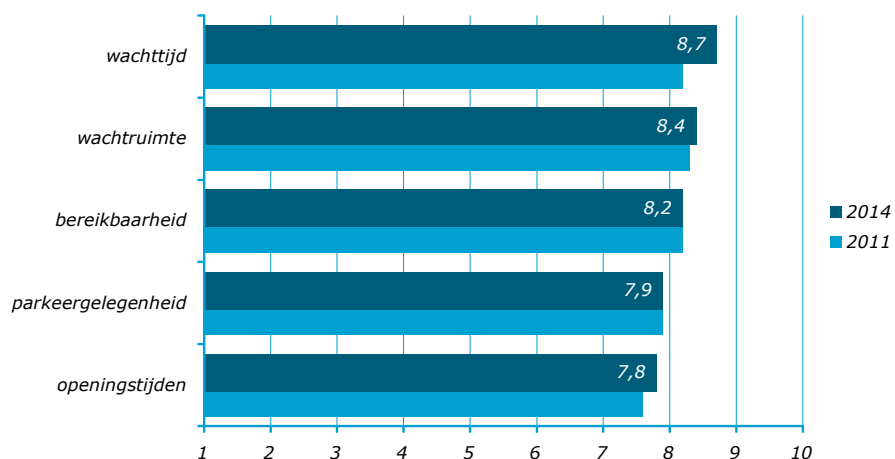


Er zijn geen verschillen in wachttijd tussen bezoekers van burgerzaken en bezoekers van Sociale Raadsliden. Ook is er geen verschil tussen mensen die wel en niet op afspraak kwamen.

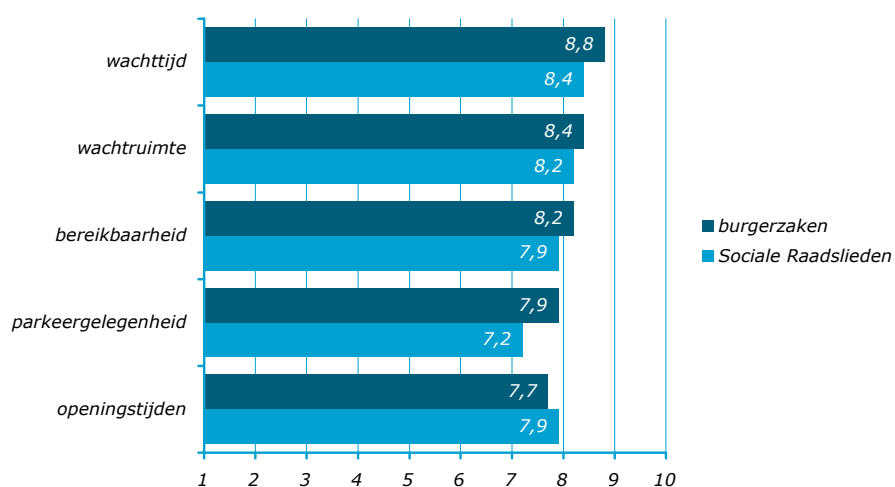
Tevredenheid openstelling en ontvangst

In figuur 4 staan de rapportcijfers voor de aspecten die over openstelling en ontvangst gaan. De verschillende aspecten scoren ruim voldoende tot goed. De wachttijd krijgt het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,7. Dit is een stijging ten opzichte van 2011 (een 8,2). Zoals we in figuur 3 al zagen is de wachttijd in 2014 behoorlijk afgenomen in vergelijking met 2011. De openingstijden van het gemeentehuis krijgt de laagste beoordeling van alle aspecten, maar krijgt nog altijd het rapportcijfer 7,8.

Figuur 4 Openstelling en ontvangst, 2011-2014



Figuur 5 Openstelling en ontvangst, naar onderdeel



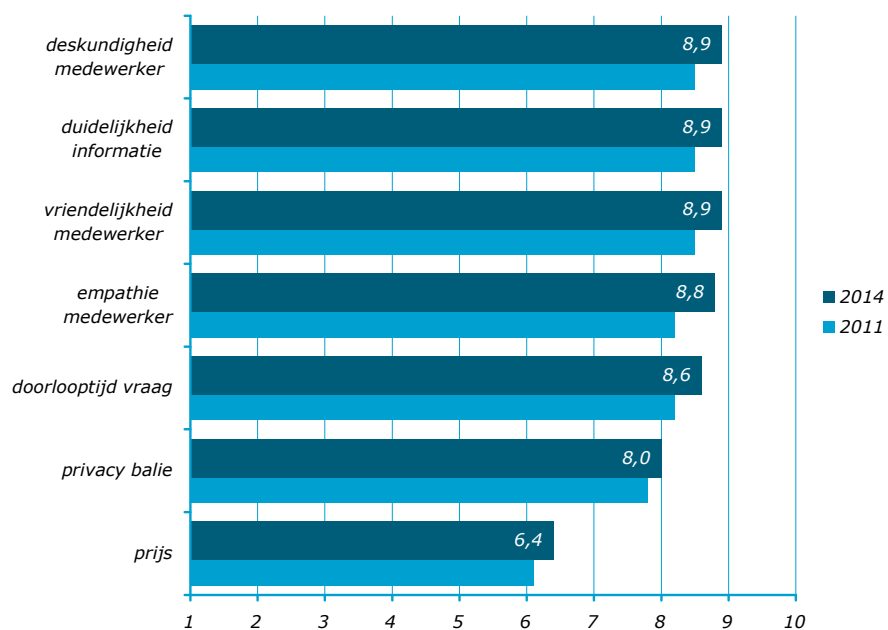
Zijn er verschillen in beoordelingen tussen bezoekers van burgerzaken en bezoekers van de Sociale Raadslieden? Alleen de beoordeling van de wachttijd is verschillend tussen deze twee groepen. Beiden geven een goed oordeel, maar de bezoekers van burgerzaken zijn nog positiever (rapportcijfer 8,8) dan bezoekers van de Sociale Raadslieden (rapportcijfer 8,4). Aangezien we eerder zagen dat er géén verschil is in de lengte van de ervaren wachttijd (negen op de tien bezoekers zeggen korter dan vijf minuten gewacht te hebben), heeft dit verschil in tevredenheid mogelijk te maken met verwachtingen. Als je van te voren verwacht dat je langer moet wachten, dan zal je meer tevreden zijn als je snel geholpen wordt dan wanneer je er al vanuit gaat dat je snel aan de beurt zult zijn.

Tevredenheid baliedienstverlening

Bezoekers zijn ook tevreden over de verschillende aspecten van de dienstverlening aan de balie. Alle aspecten, op de prijs na, scoren een 8,0 of hoger als rapportcijfer. De deskundigheid, vriendelijkheid en empathie van de medewerker en de duidelijkheid van de informatie worden het best beoordeeld. De prijs van diensten/producten scoort 'slechts' een 6,4. Klanten zijn hier het minst tevreden over.

In vergelijking met 2011 zijn er veel aspecten die in 2014 beter beoordeeld worden. Zo worden de deskundigheid, vriendelijkheid en empathie van de medewerker, duidelijkheid van de informatie en de doorlooptijd van de vraag met een hoger rapportcijfer beoordeeld dan in 2011.

Figuur 6 Dienstverlening aan de balie, 2011-2014



De prijzen van de diensten en producten van de gemeente Zwijndrecht verschillen niet zo veel met die van de andere Drechtstedengemeenten (tabel 1). De relatief lage tevredenheid over de prijs wordt daar dus niet door verklaard. Ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken zien we vaak dat de tevredenheid over de prijs lager ligt dan de tevredenheid over andere aspecten.

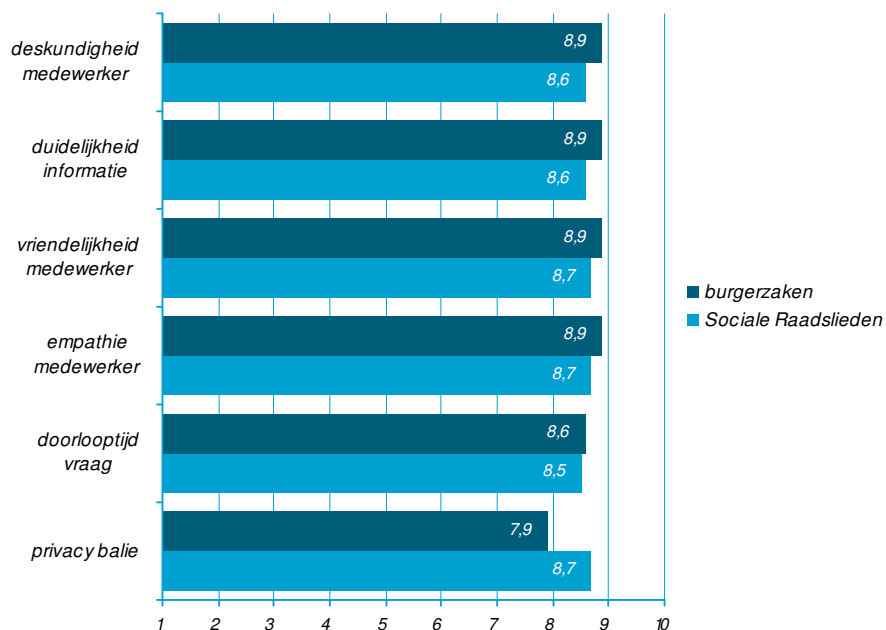
Tabel 1 Prijs van product of dienst per gemeente in euro's, 2014

	A	D	H	P	S	Z
rijbewijs	38,45	38,48	38,45	38,48	34	38,45
uittreksel GBA	7,85	10,35	12,20	8,50	8,50	8,50-12,50
huwelijk	338,25	245-551	378	385	364	416

Bron: websites van de betreffende gemeenten, oktober 2014

Bezoekers van de Sociale Raadsliden beoordelen de privacy aan de balie met een hoger rapportcijfer dan de bezoekers van burgerzaken (8,7 tegenover 7,9). Een verklaring hiervoor kan zijn dat bezoekers van de Sociale Raadsliden in een aparte kamer worden geholpen en niet aan de balie zelf, waardoor zij meer privacy hebben.

Figuur 7 Dienstverlening aan de balie, naar onderdeel



Toelichting: de tevredenheid over de prijs is niet in de figuur opgenomen. Er zijn geen kosten verbonden aan een gesprek met Sociale Raadsleden en slechts drie respondenten van Sociale Raadsleden hadden daarom deze vraag beantwoord.

Algemene rapportcijfers

De bezoekers van het gemeentehuis beoordelen hun totale recente bezoek met gemiddeld een 8,2. Er zijn geen mensen die een onvoldoende hebben gegeven. In 2011 gaven de bezoekers het rapportcijfer 7,7 voor hun totale bezoek. Hiermee ligt de tevredenheid over het totale bezoek dat zij recentelijk aan de balie brachten in 2014 dus hoger dan in 2011.

Ook de telefonische, elektronische en baliedienstverlening worden met (ruime) voldoende beoordeeld. De baliedienstverlening in het algemeen scoort zelfs een 8,5. De elektronische dienstverlening scoort gemiddeld het laagst met een 7,3. De bezoekers van burgerzaken denken niet anders over deze verschillende soorten dienstverleningen dan bezoekers van de Sociale Raadsleden.

In vergelijking met 2011 zijn de bezoekers in 2014 meer tevreden over de algemene telefonische dienstverlening en de baliedienstverlening in het algemeen. Het rapportcijfer voor de telefonische dienstverlening is gestegen van een 7,0 naar een 7,8 en het rapportcijfer voor de algemene baliedienstverlening van een 7,7 naar een 8,5.

Tabel 2 Eindoordeel naar enkele algemene punten

	2011		2014	
	totaal	totaal	burgerzaken	Sociale Raadslieden
totaaloordeel bezoek				
gemiddeld rapportcijfer	7,7	8,2	8,2	8,4
aandeel onvoldoendes	4%	0%	0%	0%
telefonische dienstverlening^a				
gemiddeld rapportcijfer	7,0	7,8	7,8	8,1
percentage onvoldoendes	11%	5%	4%	0%
elektronische dienstverlening^b				
gemiddeld rapportcijfer	7,5	7,3	7,3	7,0
percentage onvoldoendes	8%	7%	7%	0%
baliedienstverlening				
gemiddeld rapportcijfer	7,7	8,5	8,5	8,7
percentage onvoldoendes	6%	0%	0%	0%

^a Bij deze vraag was het percentage weet niet/ niet van toepassing/ niet ingevuld in 2011: 58%, in 2014: 61%

^b Bij deze vraag was het percentage weet niet/ niet van toepassing/ niet ingevuld in 2011: 34%, in 2014: 37%

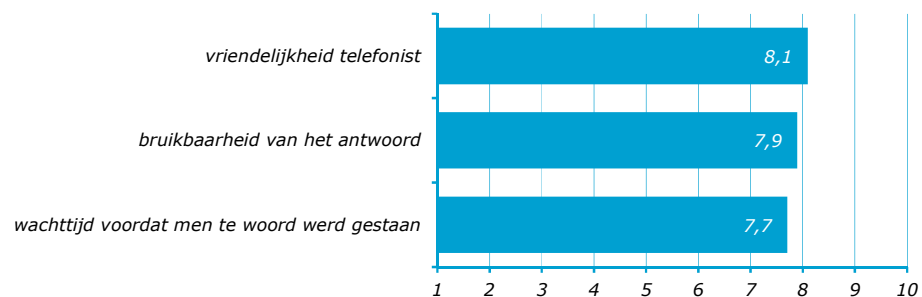
3 Contact met de gemeente

Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening

Tevredenheid telefonische dienstverlening

Twee derde van de bezoekers heeft in het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met de gemeente. De telefonische dienstverlening krijgt van deze bezoekers een 7,8 als gemiddeld rapportcijfer. We hebben de bezoekers een aantal aspecten voorgelegd die te maken hebben met de telefonische dienstverlening. Deze aspecten worden goed beoordeeld door de bezoekers. In figuur 8 zijn de gemiddelde rapportcijfers weergegeven van de verschillende aspecten.

Figuur 8 Telefonische dienstverlening, 2014



Tevredenheid elektronische dienstverlening

Zes op de tien bezoekers hebben in de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente bezocht. Zij geven de elektronische dienstverlening in zijn totaliteit het rapportcijfer 7,3. We hebben deze bezoekers ook een aantal aspecten voorgelegd die verband houden met de tevredenheid van de website (figuur 9). De bezoekers hebben deze aspecten met minimaal een 7,1 beoordeeld. Zij geven het hoogste rapportcijfer aan het maken van een afspraak via de website (8,1). De overzichtelijkheid van de website (7,1) scoort echter een heel punt lager dan dat.



De aspecten die vallen onder de tevredenheid over de telefonische en elektronische dienstverlening zijn in 2014 voor het eerst aan bezoekers voorgelegd. Hierdoor is geen vergelijking met 2011 mogelijk.

Figuur 9 Elektronische dienstverlening, 2014



App mobiele telefoon

De gemeente Zwijndrecht heeft een app voor de mobiele telefoon (smartphone) zodat burgers gebreken aan de openbare ruimte door kunnen geven. Drie op de tien bezoekers kennen deze app. Slechts 2% van alle bezoekers gebruikt deze app wel eens.¹

4 Wensen en behoeften

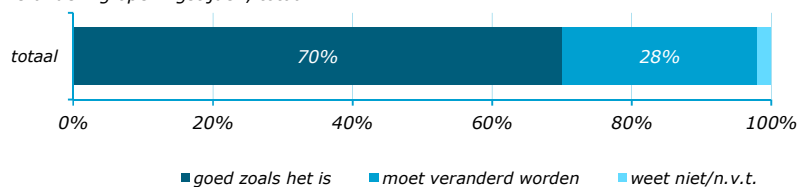
Openingstijden

Huidige openingstijden

De huidige openingstijden zijn maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 8.30 uur tot 13.00 uur, woensdag van 13.00 uur tot 20.00 uur en zaterdag van 9.00 uur tot 12.00 uur. Op vrijdag, woensdag en zaterdag wordt er alleen op afspraak gewerkt.

Wat vinden de bezoekers van de huidige openingstijden van de balie? Vinden zij deze openingstijden goed zo of willen ze deze veranderd zien? In figuur 4 was al te zien dat het aspect openingstijden beoordeeld wordt met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8.

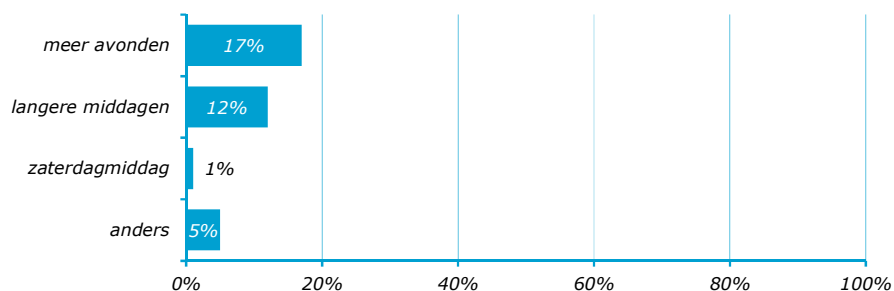
Figuur 10 Verandering openingstijden, totaal



Het merendeel van de bezoekers (70%) vindt de openingstijden goed zoals ze nu zijn. Drie op de tien vinden dat de openingstijden veranderd moeten worden. Van alle bezoekers willen er twee op de tien dat de balie op meer avonden open is. Eén op de tien ziet graag dat de balie's middags langer open is. Vrijwel niemand heeft behoefte aan openstelling op zaterdagmiddag.

¹ Omdat te weinig respondenten de app wel eens gebruikt hebben, kunnen we geen betrouwbare uitspraken doen over de tevredenheid met de app.

Figuur 11 Andere openingstijden

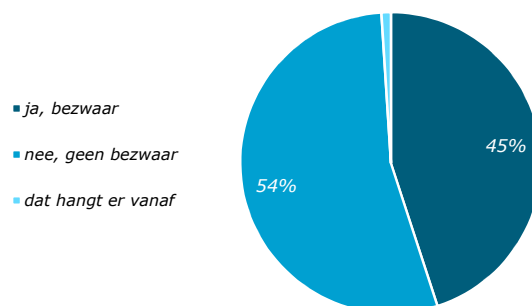


Toelichting: voor deze vraag zijn meerdere antwoordcategorieën mogelijk. Gepercenteerd op alle respondenten.

Op afspraak

Hebben de bezoekers er bezwaar tegen als zij voortaan alleen nog maar op afspraak langs zouden kunnen komen? Uit figuur 12 blijkt dat de meningen verdeeld zijn. De ene helft van de bezoekers heeft er geen bezwaar tegen om in de toekomst alleen nog op afspraak langs te komen. De andere helft heeft hier juist wel bezwaar tegen. Onder de bezoekers die zelf nu niet op afspraak zijn gekomen, heeft 60% er bezwaar tegen.

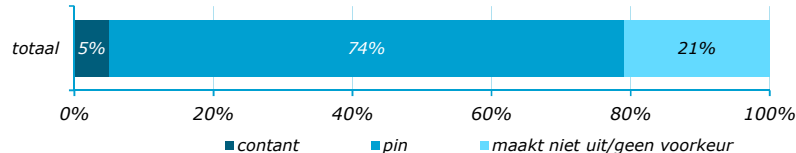
Figuur 12 Alleen op afspraak langskomen een bezwaar?



Betalingswijze

Aan de balie kunnen klanten zowel contant als per pin betalen. Maar wat heeft de voorkeur? Zeven op de tien klanten willen het liefst per pin betalen. Voor twee op de tien maakt het niet uit of zij contant of per pin (kunnen) betalen. Een klein deel, namelijk 5%, geeft de voorkeur aan contant betalen (dit zijn mensen van alle leeftijden).

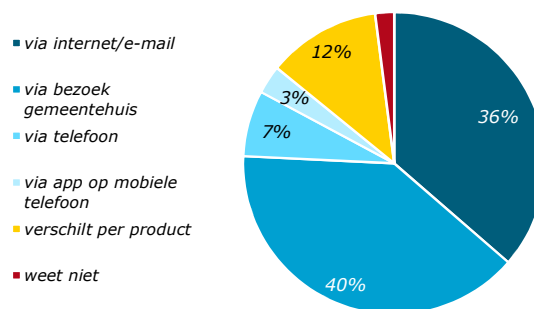
Figuur 13 Betalingswijze



Aanvragen producten

Aan de bezoekers is gevraagd op welke manier zij in de toekomst het liefst producten aan willen vragen. Vier op de tien bezoekers geven de voorkeur aan een bezoek aan het gemeentehuis. De optie via internet/e-mail krijgt van 36% van de bezoekers de voorkeur. Voor het aanvragen van producten via een app op de mobiele telefoon bestaat de minste animo. Slechts 3% zou op deze manier in de toekomst producten aan willen vragen.

Figuur 14 Voorkeur aanvragen producten in de toekomst



Verbetersuggesties en opmerkingen

Aan de bezoekers is gevraagd of zij naar aanleiding van hun bezoek aan het gemeentehuis nog verbetersuggesties of opmerkingen hebben. Er zijn verschillende verbetersuggesties en opmerkingen gegeven. De volgende verbetersuggesties en opmerkingen zijn door meerdere bezoekers genoemd. Bezoekers vinden de website onoverzichtelijk of sommige dingen op de website onduidelijk (13 keer genoemd). Enkele bezoekers geven aan dat de toegangsdeur niet handig is (4 keer genoemd). Ook zeggen enkele bezoekers dat er te weinig privacy is bij de balie, omdat de burens kunnen horen wat er gezegd wordt (4 keer genoemd).



drs. M.X.L. Tan
drs. I.A.C. Soffers
januari 2015

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl