



KTO Publiekszaken Sliedrecht

BALIEDIENSTVERLENING PUBLIEKZAKEN SLIEDRECHT

Inhoud

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Dienstverlening Publiekszaken
3. Wensen en behoeften

De gemeente Sliedrecht vindt het belangrijk om een goede dienstverlening te bieden. De afdeling Publiekszaken speelt hierbij een belangrijke rol, vanwege de vele klantcontacten. Hoe ervaren de klanten deze dienstverlening? Waar zijn zij tevreden over en wat zijn juist aandachtspunten? En hoe heeft de klanttevredenheid zich ontwikkeld sinds 2011 toen we het eerste klanttevredenheidsonderzoek aan de balie hebben gehouden. U leest het in deze factsheet.

1 Conclusies en aanbevelingen

Algemene tevredenheid dienstverlening aan de balie 8,1

Bezoekers beoordelen hun bezoek aan het gemeentehuis met gemiddeld een 8,1 als rapportcijfer. Deze hoge score is ook terug te vinden in de verschillende aspecten van de dienstverlening, zoals wachttijd (8,9) en de deskundigheid van de medewerker (9,0). Minder tevreden zijn de bezoekers over de openingstijden (6,9) en de prijs van producten/diensten (6,2). De prijzen van veelgebruikte producten/diensten liggen echter niet hoger dan in de andere Drechtstedengemeenten. De tevredenheid is in grote lijnen hetzelfde gebleven als in 2011.

Inwinnen van informatie voorafgaand aan bezoek vooral via internet

De helft van de bezoekers zoekt voorafgaand aan hun bezoek informatie op. Zij doen dit momenteel vooral via internet. Maar ook een deel doet dit telefonisch. We hebben ook gevraagd hoe de bezoekers dit in de toekomst het liefst zouden doen. De openingstijden en informatie over het aanvragen van producten/vergunningen willen bezoekers vooral opzoeken via de gemeentelijke website. Voor het aanvragen van producten in de toekomst wint een bezoek aan het gemeentehuis het van internet; vier op de tien komen hiervoor het liefst langs in het gemeentehuis, drie op de tien zouden dit het liefst via internet doen.

Verandering van openingstijden

Vergeleken met 2011 is de tevredenheid over de openingstijden gedaald van een gemiddeld rapportcijfer 7,4 naar een 6,9. Bijna de helft van de bezoekers vindt dat de openingstijden veranderd moeten worden. Zij willen vooral dat de balie in de middagen langer open is en op meer avonden. In vergelijking met 2011 is er daarnaast ook meer animo voor een openstelling van de balie op de zaterdagochtend (van 8% naar 18%). In 2012 zijn de openingstijden ingekort. Het nog verder inkorten kan niet op steun rekenen van de bezoeker: zeven op de tien bezoekers zijn van mening dat de openingstijden echt niet ingekort mogen worden. Degenen die inkorten wel een optie vinden, zouden vooral een volledige sluiting op maandag aanvaardbaar vinden.

Methode en respons

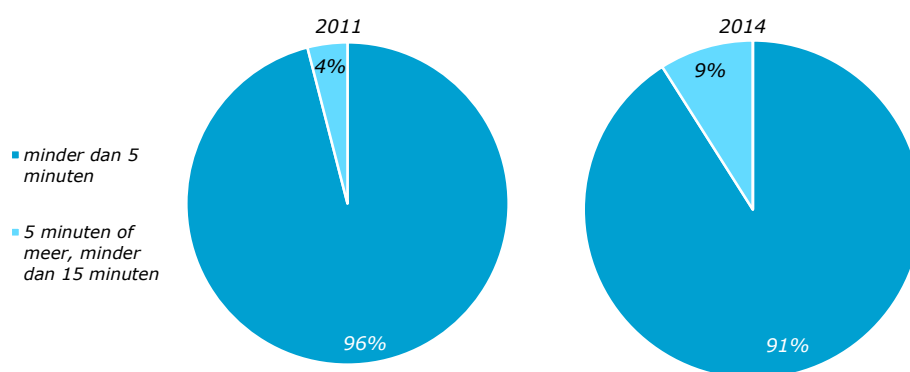
We hebben face-to-face enquêtes gehouden onder bezoekers (18 jaar en ouder) van de balie van Publiekszaken. Gedurende één week (13 t/m 17 oktober 2014) stonden onze enquêteurs tijdens de openingstijden van de balie in de hal van het gemeentehuis. In totaal hebben onze enquêteurs 110 bezoekers bevestigd, direct nadat zij een bezoek brachten aan de balie. De resultaten van het onderzoek hebben we herwogen naar het werkelijk aantal bezoekers per dag gedurende deze veldwerkweek. Dit biedt een betrouwbaar beeld van de tevredenheid van alle klanten van de balie Publiekszaken.

2 Dienstverlening Publiekszaken

Wachttijd

Een groot deel van de bezoekers (91%) heeft minder dan vijf minuten moeten wachten voordat hij/zij geholpen werd aan de balie. De rest van de bezoekers heeft meer dan vijf minuten, maar minder dan 15 minuten moeten wachten.

Figuur 1 Wachttijd balie Publiekszaken, 2011-2014



Algemene tevredenheid

Wat voor totaaloordeel geven de bezoekers met betrekking tot hun bezoek? Het totale bezoek beoordelen zij met een 8,1. Slechts 1% van de bezoekers geeft een onvoldoende (het rapportcijfer 5).

Tabel 1 Totaaloordeel recent bezoek, 2011-2014

	2011	2014
<i>gemiddeld rapportcijfer</i>	8,0	8,1
<i>aandeel onvoldoendes</i>	3%	1%

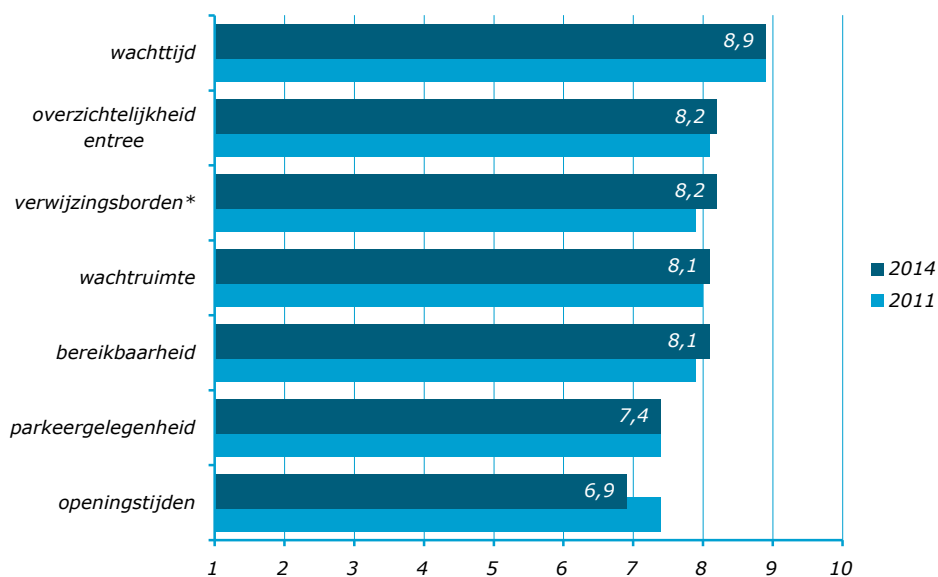
Tevredenheid verschillende aspecten

De dienstverlening bestaat uit verschillende aspecten. Aan de bezoekers is gevraagd deze verschillende aspecten met een rapportcijfer te beoordelen.

Tevredenheid openstelling en ontvangst

Vrijwel alle aspecten die onder openstelling en ontvangst vallen scoren ruim voldoende tot goed. Net als in 2011 scoort de wachttijd het hoogste met een gemiddeld rapportcijfer van een 8,9. Alleen de openingstijden van het gemeentehuis krijgt een wat lagere beoordeling dan de overige aspecten, namelijk een 6,9. In 2011 werd dit aspect nog beoordeeld met een 7,4. De bezoekers zijn in 2014 minder tevreden over de openingstijden dan in 2011. In 2012 heeft de gemeente de openingstijden verkort; sinds die tijd is de balie op maandagmiddag en dinsdagmiddag gesloten.

Figuur 2 Gemiddelde rapportcijfers openstelling en ontvangst, 2011-2014

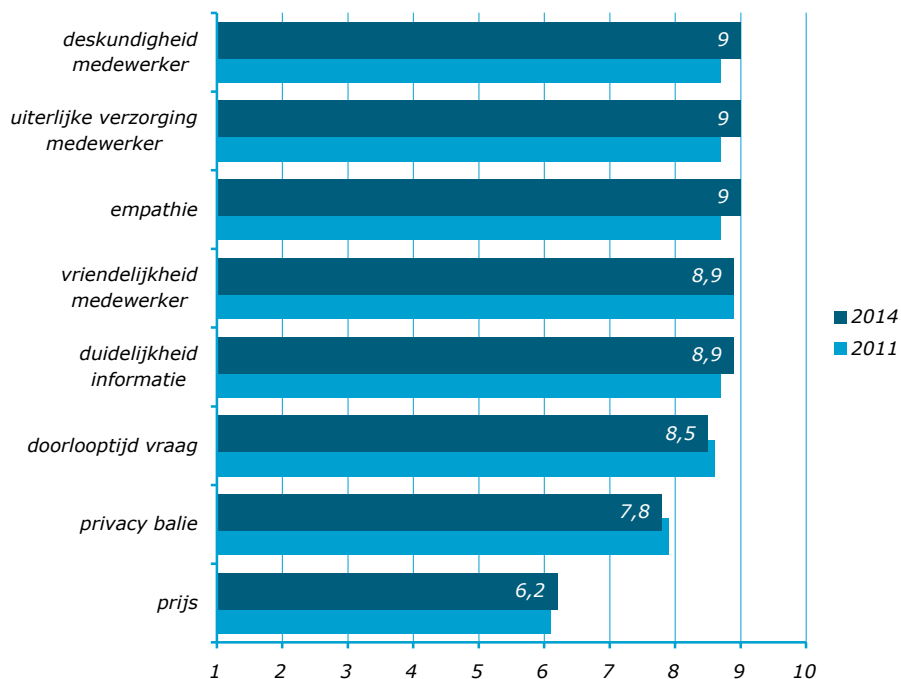


* Bij deze vraag was het percentage 'weet niet' in 2011 27%.

Tevredenheid baliedienstverlening

De bezoekers zijn tevreden over de dienstverlening aan de balie. De meeste aspecten worden beoordeeld met een 8,5 of hoger, net als in 2011. De privacy bij de balie wordt iets lager beoordeeld dan de rest, maar scoort nog altijd een 7,8. Net als in 2011 wordt de prijs van de producten/diensten het laagst beoordeeld. De klanten geven dit aspect gemiddeld een 6,2.

Figuur 3 Gemiddelde rapportcijfers dienstverlening aan de balie, 2011-2014



Vergeleken met 2011 zijn de bezoekers in 2014 meer tevreden over de deskundigheid van de medewerker, de uiterlijke verzorging en de empathie van de medewerker. Over de overige aspecten zijn de bezoekers in 2014 niet meer of minder tevreden dan in 2011.

In tabel 2 hebben we de prijzen van verschillende producten/diensten van de Drechtstedengemeenten naast elkaar gezet. Bezoekers beoordelen de prijs van de

producten met een laag rapportcijfer, vergeleken met andere aspecten. Kan dit lage rapportcijfer verklaard worden door hoge prijzen van de producten? De prijs voor een rijbewijs is het laagst in Sliedrecht. Ook de prijs voor een uittreksel uit de BRP (Basisregistratie Personen) ligt niet hoger dan in de andere gemeenten. De prijs voor een huwelijksvoltrekking ligt iets boven het gemiddelde. De prijzen van producten/diensten in Sliedrecht liggen niet hoger dan in de andere Drechtstedengemeenten.

Tabel 2 Prijs van product of dienst per gemeente in euro's, 2014

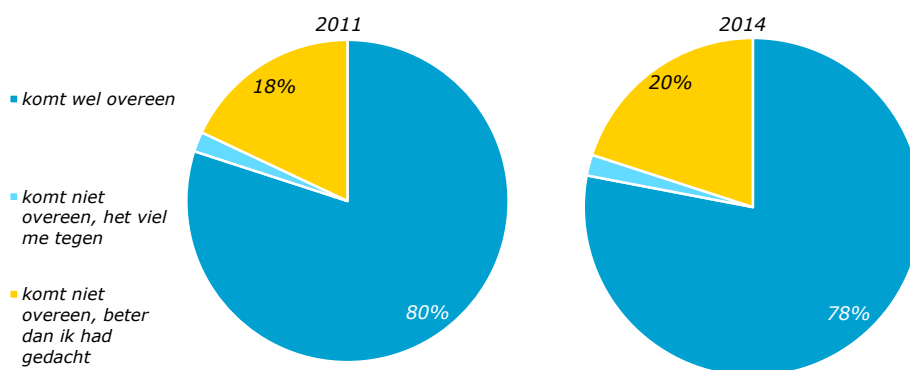
	A	D	H	P	S	Z
rijbewijs	38,45	38,48	38,45	38,48	34	38,45
uittreksel BRP	7,85	10,35	12,20	8,50	8,50	8,50-12,50
huwelijk	338,25	245-551	378	385	364	416

Bron: websites van de betreffende gemeenten, september 2011 en oktober 2014

Verwachtingen

De verwachtingen die klanten voorafgaand aan hun bezoek hadden, komen bij acht op de tien overeen met hun ervaringen na hun bezoek aan het gemeentehuis. Eén op de vijf klanten vindt het bezoek achteraf zelfs beter dan zij op voorhand hadden verwacht. Dit was ook zo in 2011.

Figuur 4 Voldaan aan de verwachtingen?, 2011-2014

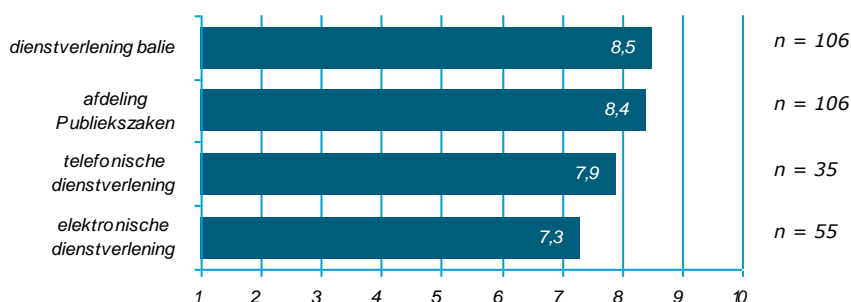


Dienstverlening algemeen

Om ook een beeld te krijgen in de tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente in het algemeen hebben we de bezoekers gevraagd om een oordeel te geven over de dienstverlening aan de balie, de telefonische dienstverlening, de elektronische dienstverlening en de afdeling Publiekszaken als geheel (figuur 5). Deze waardering heeft niet direct betrekking op het bezoek, maar gaat ook over andere manieren en momenten dat de bezoekers contact hadden met de gemeente.

De dienstverlening aan de balie scoort het hoogst. Het gemiddeld rapportcijfer is een 8,5. De afdeling Publiekszaken scoort ook hoog, namelijk een 8,4. De elektronische dienstverlening krijgt van de bezoekers het laagste cijfer, een 7,3.

Figuur 5 Gemiddelde rapportcijfers dienstverlening, 2014



3 Wensen en behoeften

De gemeente Sliedrecht wil dat de dienstverlening naar haar klanten kwalitatief goed is. Wat verstaan klanten onder een goede dienstverlening en wat zijn hun wensen en behoeften?

Informatiekanaal

De helft van de bezoekers heeft voorafgaand aan hun bezoek informatie ingewonnen over het product/de dienst waarvoor zij gekomen zijn. De andere helft heeft vooraf geen informatie ingewonnen. Van de bezoekers die vooraf informatie hebben ingewonnen, heeft 53% dit gedaan via de website van de gemeente. Een kwart heeft de informatie telefonisch ingewonnen. Deze bezoekers geven een 7,4 voor het middel waarmee zij vooraf informatie hebben ingewonnen. Eén op de tien (11%) geeft een 5 of lager, 63% geeft een 8 of hoger. Kijken we alleen naar de bezoekers die vooraf informatie hebben ingewonnen via de website, dan zien we dat dit middel wordt beoordeeld met een 6,8.¹

Als het aan de klant zou liggen waar zou hij dan het liefste zijn informatie met betrekking tot de afdeling Publiekszaken zoeken? Veel klanten geven de voorkeur aan de gemeentelijke website, met name voor het opzoeken van informatie. Het maken van afspraken is momenteel niet mogelijk via de website. Een kwart heeft hier wel behoefte aan, maar de telefoon heeft de grootste voorkeur (57%).

Huis-aan-huis bladen vindt men niet belangrijk om informatie in op te zoeken. De gemeentegids speelt hierin wel een kleine rol. Binnen de categorie 'anders' noemt men vooral de optie om langs te gaan bij het gemeentehuis.

Tabel 3 Voorkeur informatiekanaal om informatie op te zoeken (%), 2014

	website gemeente	telefoon	huis-aan-huisblad	gemeentegids	anders
openingstijden gemeentehuis	63	12	4	15	2
informatie over aanvragen van producten/ vergunningen	55	22	1	11	4
afspraken maken	24	57	2	3	10

Aanvragen producten

Hoe zouden bezoekers in de toekomst het liefst de producten bij Publiekszaken aanvragen? Vier op de tien bezoekers geven aan dat zij in de toekomst graag via een bezoek aan het gemeentehuis hun producten aan willen vragen (tabel 4). Een bezoek aan het gemeentehuis wint het hier van het internet. Drie op de tien geven de voorkeur aan het internet. Twee op de tien zouden in de toekomst via de telefoon een product aan willen vragen. Via een app krijgt maar bij 2% van de bezoekers de voorkeur.

Tabel 4 Voorkeur om in de toekomst producten aan te vragen (%), 2014

	%
via bezoek aan gemeentehuis	42
via internet	29
via de telefoon	18
verschilt per product	9
via een app op de mobiele telefoon	2
anders	1

¹ Voor de overige middelen kunnen we geen rapportcijfer berekenen, omdat er te weinig respondenten zijn die deze middelen hebben gebruikt om vooraf informatie in te winnen.

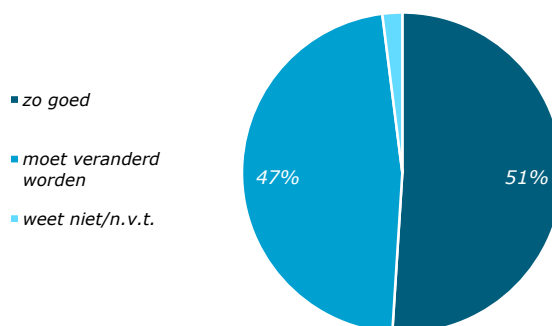
Openingstijden

Huidige openingstijden

De huidige openingstijden zijn maandag en dinsdag van 9.00 uur tot 12.00 uur, woensdag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 15.00 uur en een avondopenstelling op donderdag van 17.00 uur tot 20.00 uur (alleen voor reisdocumenten, rijbewijzen, verhuisaangiften, verklaring van geen bezwaar en uittreksels).

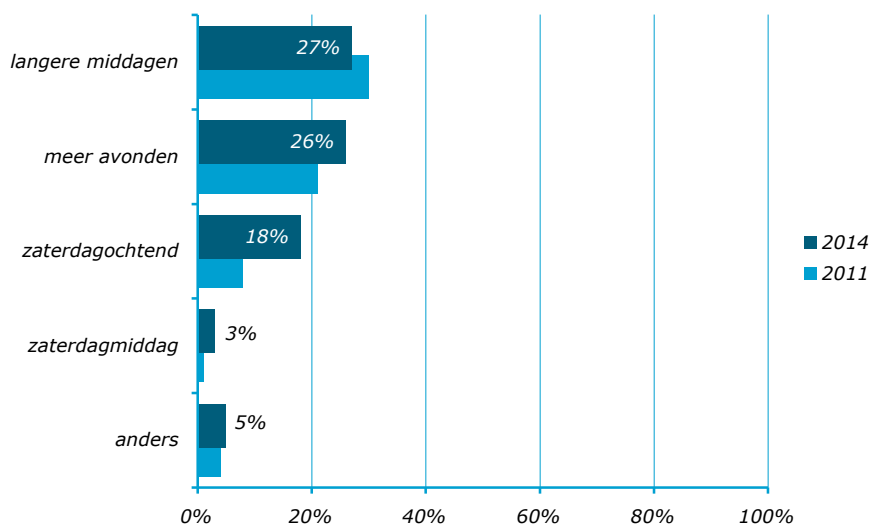
Wat vinden de bezoekers van de huidige openingstijden van de balie? De helft van de bezoekers vindt de huidige openingstijden goed. Maar ook de helft (47%) vindt dat de huidige openingstijden van de balie veranderd moeten worden.

Figuur 6 Verandering openingstijden, 2014



In figuur 7 is te zien dat een kwart (27%) van alle bezoekers wil dat de balie in de middagen langer geopend is. Ongeveer hetzelfde aandeel wil dat de balie op meer avonden open is. Ook pleiten twee op de tien er voor dat de balie op zaterdagochtend open gaat. De enige verandering in vergelijking met 2011 is dat een groter aandeel de balie op zaterdagochtend open wil hebben. In 2011 wilde 8% van de bezoekers dit graag, in 2014 is dit gestegen naar 18%.

Figuur 7 Andere openingstijden gewenst, 2011-2014

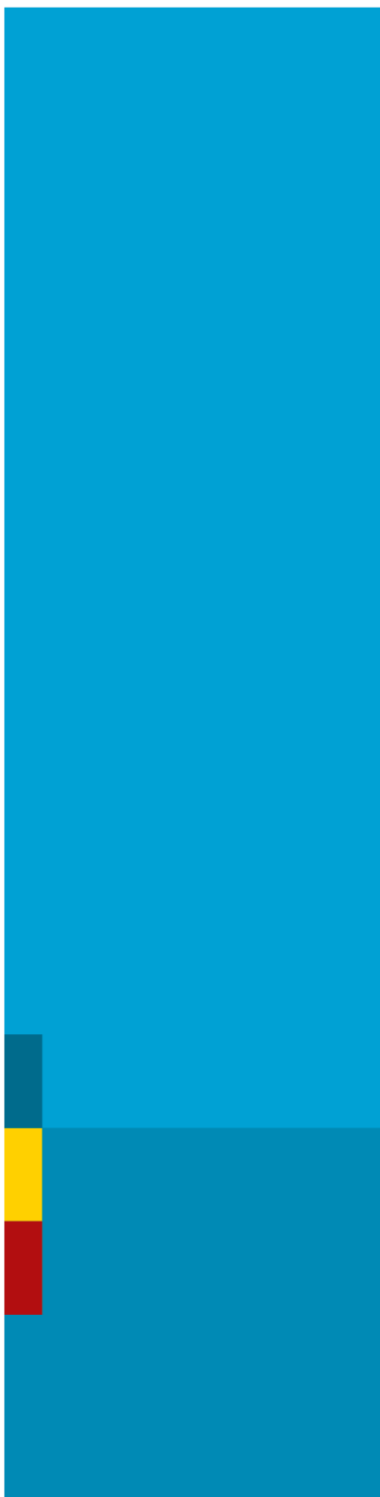


Toelichting: voor deze vraag zijn meerdere antwoordcategorieën mogelijk. Gepercentageerd op alle respondenten.

Kan de balie volgens de bezoekers op bepaalde (dag)delen gesloten worden? Volgens 15% van de bezoekers kan dit wel. Niet iedereen heeft daarbij een duidelijk idee over hoe en wanneer, maar het meest genoemd wordt het sluiten van de balie op maandag. Zeven op de tien bezoekers willen niet dat de openingstijden van de balie ingekort worden.

Overige suggesties

Aan de bezoekers is gevraagd of zij naar aanleiding van hun bezoek aan het gemeentehuis nog verbeter suggesties hebben. Enkele bezoekers vinden dat er te weinig parkeerplaatsen zijn (drie keer genoemd). Ook zeiden enkele bezoekers dat ze niet willen dat de afdeling Publiekszaken naar Dordrecht verhuist (drie 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