



## **TEVREDENHEID GEMEENTEWINKEL GEMEENTE OUD-BEIJERLAND**

Resultaten van onderzoek naar de tevredenheid van bewoners van  
Oud-Beijerland over producten en diensten van de (nieuwe)  
gemeentewinkel





## COLOFON

### **Uitgevoerd in opdracht van:**

Gemeente Oud-Beijerland  
W. van Vlietstraat 6  
3262 GM Oud-Beijerland  
T 0186-64 65 66  
I [www.oud-beijerland.nl](http://www.oud-beijerland.nl)

### **Uitgevoerd door:**

Newcom Research & Consultancy B.V.  
Capitool 50  
7521 PL Enschede  
T 053-483 6600 | F 053-433 7415  
E [info@newcomresearch.nl](mailto:info@newcomresearch.nl)  
I [www.newcomresearch.nl](http://www.newcomresearch.nl)

De Ruyterkade 125  
1011 AC Amsterdam  
T 020-639 3251

### **Uitvoerende onderzoekers:**

drs. T. van de Rijdt  
drs. C. Witteveen  
drs. S. Buitinga

### **Met dank aan:**

Mevr. M. van der Stappen (Gemeente Oud-Beijerland)

Amsterdam, juni 2008

Newcom Research & Consultancy B.V.

© Newcom Research & Consultancy B.V.

Het auteursrecht op door Newcom Research & Consultancy B.V. geproduceerde voorstellen van onderzoek, analyses van resultaten en opgestelde rapporten berust bij Newcom Research & Consultancy B.V. Overeengekomen wordt dat aan de opdrachtgever de bevoegdheid wordt overgedragen tot gebruik, vermenigvuldiging en/of opslag binnen de organisatie c.q. concern van de opdrachtgever. Ter voorkoming van misbruik mag niets uit de genoemde documenten in enige vorm of op enige wijze openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Newcom Research & Consultancy B.V. Hierbij omvat openbaar maken ook het verspreiden binnen verbonden bedrijven en/of instellingen van de opdrachtgever.

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. OPZET ONDERZOEK</b>	<b>4</b>
1.1. Aanleiding onderzoek	4
1.2. Methode, populatie en respons	4
<b>2. CONTACT EN PRODUCTEN</b>	<b>6</b>
2.1. Contact	6
2.2. Reden van het contact	7
2.3. Wijze(n) en voorkeur van contact	10
2.4. Telefonisch contact	11
<b>3. TEVREDENHEID</b>	<b>14</b>
3.1. Algemene tevredenheid	14
3.2. Tevredenheid over tijden	15
3.3. Tevredenheid over informatie	17
<b>4. DE NIEUWE GEMEENTEWINKEL</b>	<b>19</b>
<b>5. OUD-BEIJERLAND.NL</b>	<b>21</b>
<b>6. DE BALANS OPGEMAAKT</b>	<b>23</b>
6.1. Tevreden burgers	23
6.2. Persoonlijk contact of digitaal?	24

# 1. OPZET ONDERZOEK

## 1.1. Aanleiding onderzoek

De gemeente Oud-Beijerland wil haar inwoners en organisaties actief betrekken bij de oordeel- en besluitvorming rond beleid en projecten. Door de inzet van het burgerpanel krijgt de gemeente Oud-Beijerland vanuit betrouwbaar, snel en efficiënt onderzoek onder een grote groep burgers, inzicht in de ervaringen, belangen, wensen, behoeften en visies van haar burgers en andere belanghebbenden. De onderzoeksresultaten leveren concrete sturingsinformatie waarmee het de dienstverlening van de gemeente verder kan worden verbeterd.

De nieuwe beleidsvisie van de gemeente Oud-Beijerland, waarin transparantie, betrokkenheid, informatie verstrekken, communiceren en vooral het zo efficiënt mogelijk dienen van de burger belangrijke uitgangspunten zijn, was de basis voor een interne verbouwing van de gemeentewinkel. Zonder gesloten balies of loketten biedt de nieuwe gemeentewinkel potentie om nog beter met respondenten te kunnen communiceren.

In deze peiling is onderzocht hoe tevreden respondenten en organisaties zijn over de producten en diensten van de (nieuwe) gemeentewinkel.

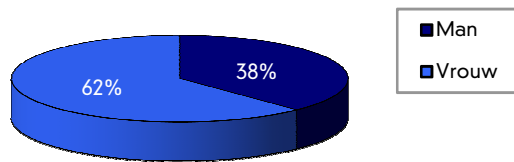
## 1.2. Methode, populatie en respons

Door middel van een online vragenlijst zijn leden van het Oud-Beijerlandpanel ([www.oud-beijerlandpanel.nl](http://www.oud-beijerlandpanel.nl)) uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Van de 218 beschikbare e-mail adressen hebben 163 respondenten op de vragenlijst gereageerd en hebben 155 respondenten de vragenlijst afgerond (respons: 75 procent).

Met behulp van telefonische vragenlijsten zijn daarnaast 1499 inwoners van de gemeente Oud-Beijerland benaderd voor deelname aan het onderzoek. Daarvan waren 828 inwoners bereid om mee te werken en hebben 812 inwoners de vragenlijst afgerond. (respons: 54 procent).

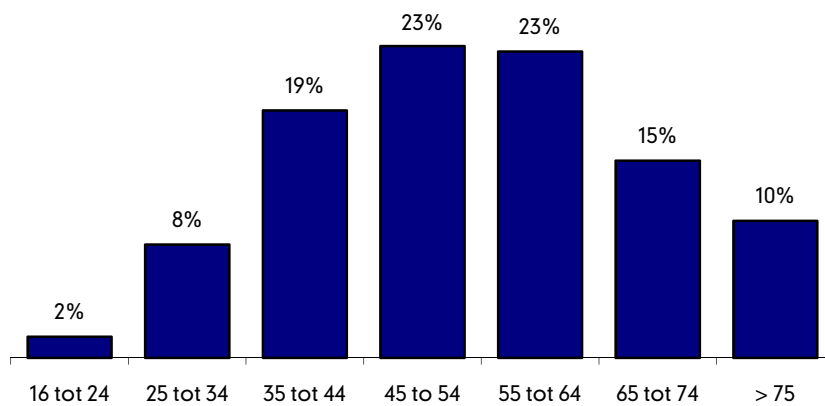
In totaal hebben 967 respondenten de vragenlijst volledig afgerond. Op de volgende pagina vindt u een beschrijving van de steekproef.

**Figuur 1 – Geslacht**



Aan het onderzoek hebben 62 procent vrouwen en 38 procent mannen meegewerkt. De gemiddelde leeftijd binnen de steekproef is 53.7 jaar. Hieronder vindt u een overzicht van de verdeling binnen de leeftijdscategorieën.

**Figuur 2 – Leeftijd**



Jongeren (< 25 jaar) zijn in de steekproef enigszins ondervertegenwoordigd. Hier dient bij de interpretatie van de resultaten rekening mee gehouden te worden. Uit nadere analyses blijkt echter dat men binnen de diverse leeftijdscategorieën niet significant verschillend over de gemeentewinkel denkt. Daarmee kan gezegd worden dat de ondervertegenwoordiging van jongeren en ouderen geen vertekend effect heeft op de resultaten van dit onderzoek.

## 2. CONTACT EN PRODUCTEN

Hieronder vindt u een selectie uit de open antwoorden die ingaan op de tevredenheid rond het contact met en de producten van de gemeente Oud-Beijerland.

*“Telefonisch keurig geholpen en volgens afspraak terug gebeld en de benodigde informatie gekregen”.*

*“Heb een mail verstuurd naar B&W over de sluiting van de kringloopwinkel. Ik zou hierover binnen een aantal dagen bericht terug hebben maar dit nooit gekregen”.*

*“Je merkt vooruitgang in de wijze van handelen en presenteren”.*

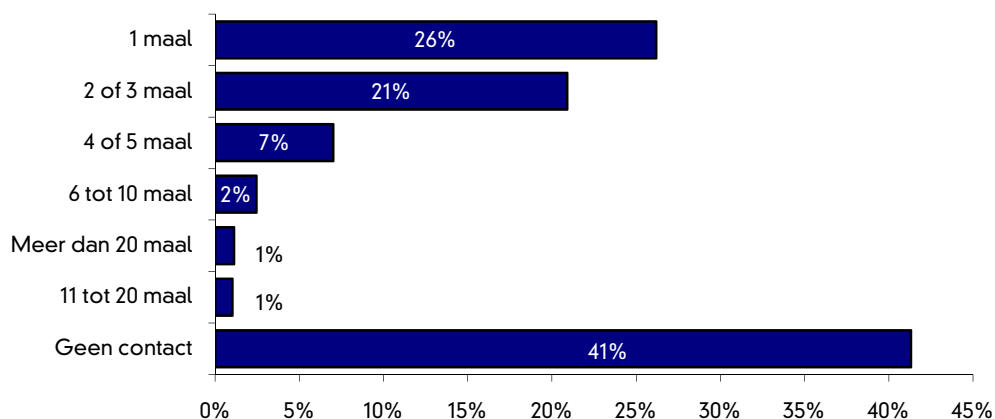
*“Meer moet vanuit thuis kunnen, ook enquêtes bijvoorbeeld. Dat kan dan in eigen tijd, dat is handiger”.*

*“Toen ik opbelde vond ik niet dat de ambtenaar mij serieus nam over het monitoren van de problemen bij Poortwijk en hoe er verder mee omgegaan zou worden.”*

### 2.1. Contact

Bijna de helft van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden 1 tot 3 maal contact gehad met de gemeente (47 procent). Daarvan heeft 51 procent dit contact ná 1 februari 2008 gehad en 49 procent voor 1 februari 2008. Het aantal respondenten dat daarmee contact met de gemeente heeft gehad sinds de opening van de nieuwe gemeentewinkel is (over het tijdsbestek van 12 maanden bezien) vrij hoog te noemen.

**Figuur 3 – Aantal keer contact met de gemeente in de afgelopen 12 maanden**

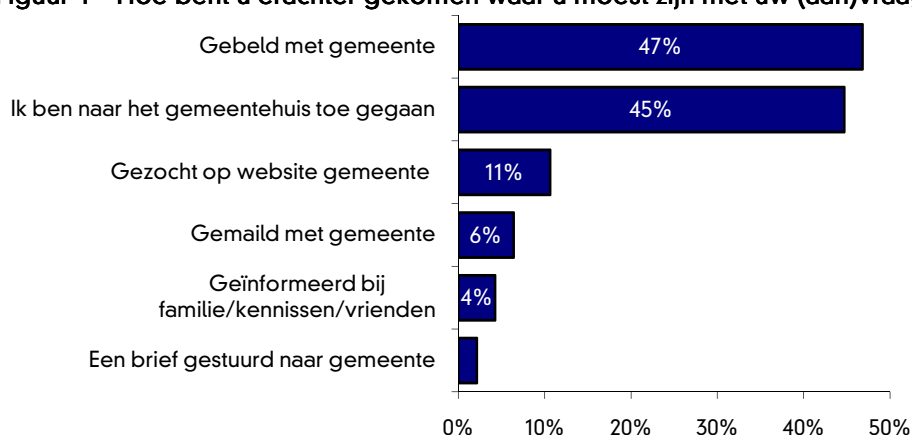


Respondenten die contact hebben gehad met het gemeentehuis, geven de bereikbaarheid van het gemeentehuis een ruime voldoende.

Een overgrote meerderheid van de respondenten heeft contact gehad met de gemeente in de hoedanigheid van burger (93 procent). De overige 7 procent heeft contact gehad met de gemeente in de hoedanigheid van een bedrijf, stichting of vereniging.

Voor 90 procent van de respondenten was het *vooraf* duidelijk waar in de gemeentelijke organisatie zij moesten zijn met hun (aan)vraag. Voor de overige 10 procent die niet wist waar zij terecht konden met hun aanvraag geldt dat zij hier alsnog achter zijn gekomen, veelal door te bellen met het gemeentehuis of door naar het gemeentehuis toe te gaan. In mindere mate bezoekt men de website en/of stuurt men een e-mail. In de onderstaande figuur vindt u de precieze resultaten.

**Figuur 4 – Hoe bent u erachter gekomen waar u moest zijn met uw (aan)vraag?**



## 2.2. Reden van het contact

Respondenten hebben om diverse redenen contact gehad met de gemeente. Overduidelijk is dat het meeste contact met de gemeente is geweest vanwege de aanvraag van een paspoort en/ of een rijbewijs.

In het contact dat respondenten hebben gehad met de gemeente heeft 57 procent te maken gehad met één ambtenaar en 43 procent met meerdere ambtenaren.

Hieronder vindt u een overzicht van de redenen van contact met de gemeente.

**Tabel 1 - Reden van contact met de gemeente**

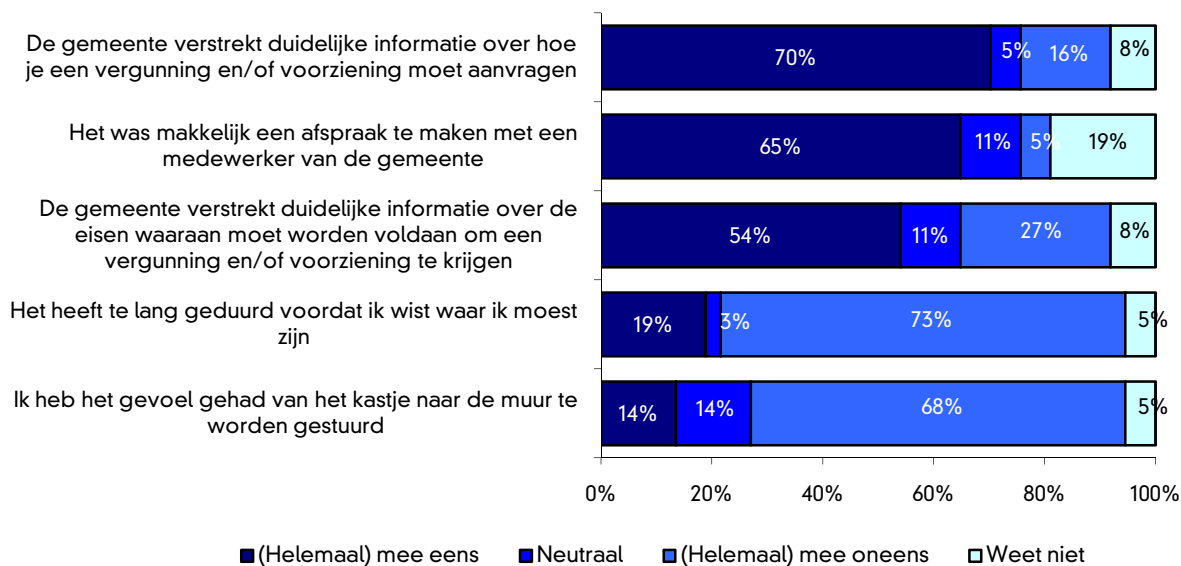
Reden contact	%
Paspoort	40%
Rijbewijs	24%
Bouwvergunning	5%
Melding over openbare ruimte	5%
Uittreksel uit het geboorte- /bevolkingsregister	4%
Rolstoel/scootmobiel	3%
Klacht over gemeentelijk optreden	3%
Bezwaar of beroep tegen bouwvergunning, verandering in bestemmingsplan	3%
Gehandicapten parkeerkaart	2%
Hulp in de huishouding	2%
Inschrijving gemeente	2%
Evenementenvergunning	1%
Woningaanpassing	1%
Subsidieaanvraag	1%
Melding, milieu gerelateerd	1%
Vervoer lokaal	1%
Huwelijk	1%
Heffing op onroerend zaak belasting (OZB)	0%
Leerlingenvervoer	0%
Milieuvergunning	0%
Horecavergunning	0%

### Contact vanwege een vergunning en/ of voorziening

Voor respondenten die een vergunning/ voorziening hebben aangevraagd blijkt dat voor het merendeel geldt dat zij duidelijke informatie hebben gekregen over het aanvragen van de vergunning/ voorziening. Ook wist men veelal goed waar men moest zijn en had men niet het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Met de stelling dat de gemeente duidelijke informatie verstrekt over de eisen waaraan moest worden voldaan om de vergunning/ voorziening te krijgen, zijn respondenten het aanzienlijk minder eens (27 procent is het hiermee oneens of zeer oneens) en lijkt dan ook een punt voor verbetering.

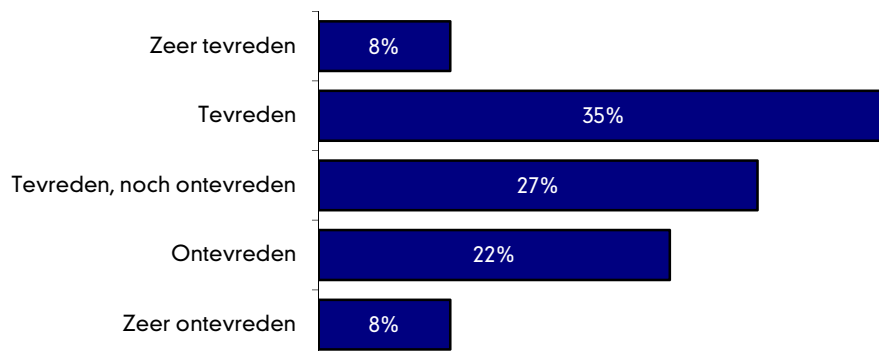
**Figuur 5 – Stellingen met betrekking tot vergunningen/ voorzieningen**



### Contact vanwege een klacht

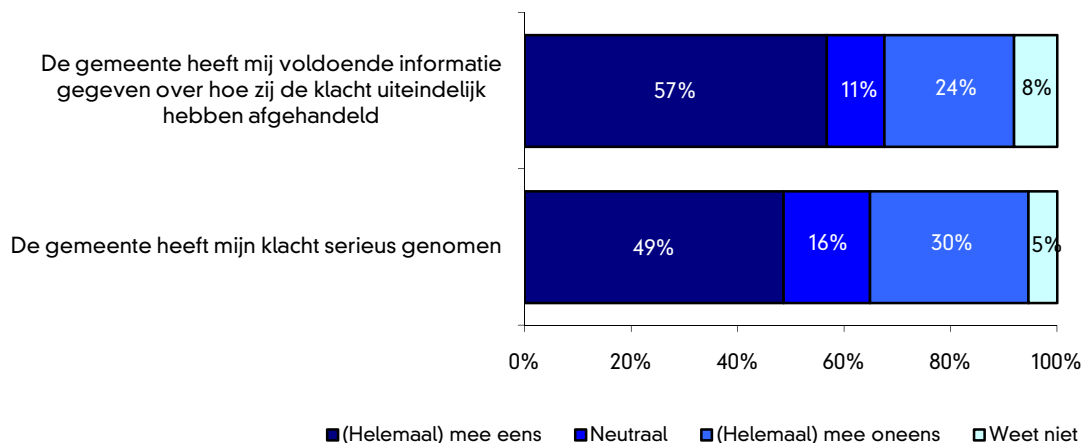
Van de respondenten die contact hebben gehad met de gemeente vanwege een klacht, is 43 procent (zeer) tevreden over wijze waarop de klacht is afgehandeld en 30 procent zegt (zeer) ontevreden te zijn.

**Figuur 6 – Tevredenheid over afhandeling klacht**



Ten aanzien van klachtenafhandeling vindt bijna de helft van de respondenten dat de gemeente de klacht serieus heeft genomen en ruim de helft van de respondenten vindt dat de gemeente voldoende informatie heeft gegeven over hoe zij de klacht hebben afgehandeld. Daar staat tegenover dat 1 op de 3 respondenten juist vindt dat de gemeente de klacht *niet* serieus heeft genomen en 1 op de 4 respondenten vindt dat zij *onvoldoende* informatie hebben gekregen over hoe de klacht is afgehandeld. Ten aanzien van klachtenafhandeling lijken er dan ook kansen voor verbetering te liggen.

**Figuur 7 – Stellingen met betrekking tot klachtenafhandeling**

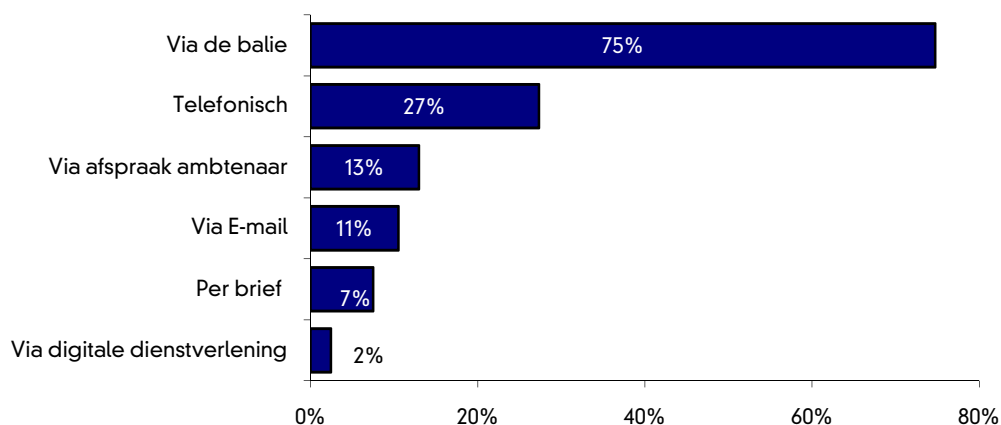


### 2.3. Wijze(n) en voorkeur van contact

De meeste respondenten hebben contact gehad met de gemeente via de balie. Dit is een logische uitkomst gezien het feit dat de respondenten veelal contact hebben gehad vanwege de aanvraag van een paspoort en/ of rijbewijs. De aanvraag van dergelijke zaken gaat persoonlijk via de balie.

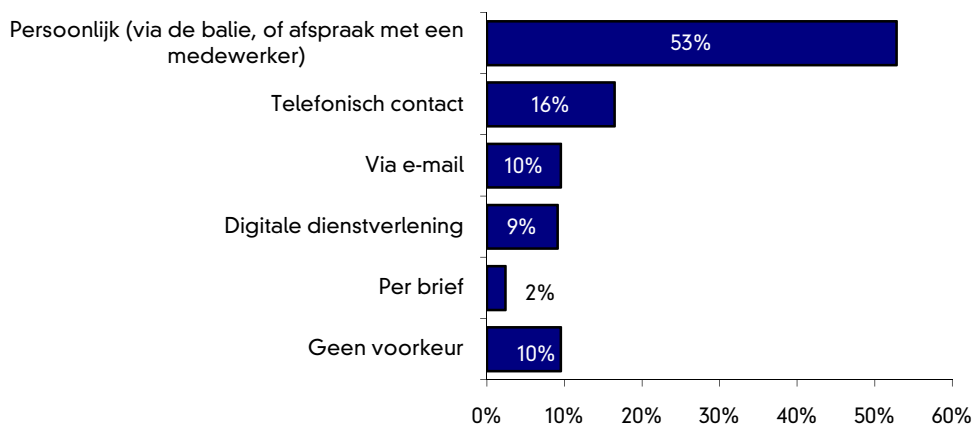
Respondenten geven ook aan contact te hebben gehad met de gemeente via de telefoon, e-mail en brief. Contact via digitale dienstverlening op de website eindigt onderaan. Het beperkte gebruik van deze wijze van contact kan verklaard worden door het feit dat respondenten voor een beperkt aantal diensten bij het digitale loket van de gemeente Oud-Beijerland terecht kunnen (naamswijziging/ verhuizing doorgeven en uittreksel aanvragen).

**Figuur 8 – Wijze(n) van contact met gemeente**



Contact via de balie heeft voor het merendeel van de respondenten de voorkeur (zie figuur 9). Opvallend is het aandeel respondenten dat bij voorkeur contact heeft via de digitale dienstverlening. Dit percentage (9 procent) ligt hoger dan het aandeel respondenten dat op deze wijze reeds contact heeft gehad met de gemeente (zie figuur 8; 2 procent). Er lijken dan ook goede mogelijkheden te zijn om deze wijze van contact verder uit te bouwen. Meer sturing vanuit de gemeente ten aanzien van de digitale dienstverlening zou dan ook wenselijk zijn.

**Figuur 9 – Voorkeur manier van contact**



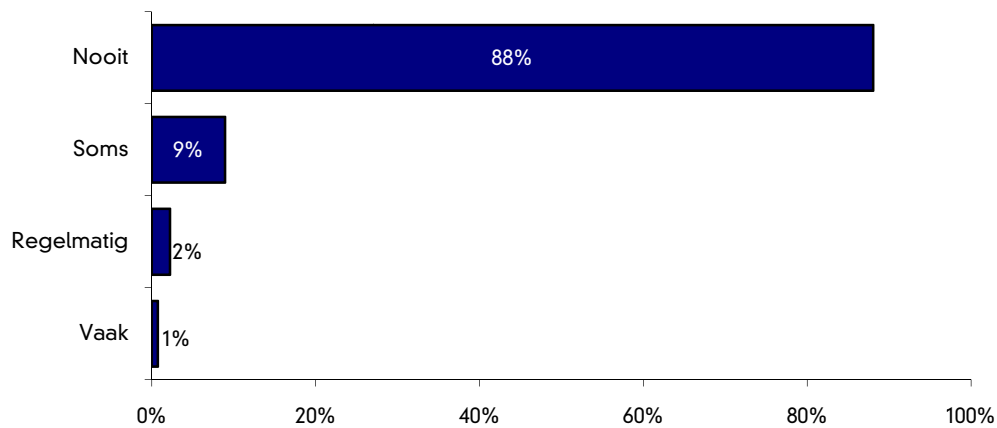
Aanvullende analyses hebben aangetoond dat mannen vaker de voorkeur geven aan digitale manieren van contact (via e-mail 11 procent, digitale dienstverlening 13 procent) en dat vrouwen liever kiezen voor persoonlijk en telefonisch contact (55 respectievelijk 20 procent).

## 2.4. Telefonisch contact

Aan respondenten die contact hebben gehad met de gemeente via de telefoon is een aantal vragen en stellingen voorgelegd over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Hieruit blijkt dat de telefonische bereikbaarheid van het gemeentehuis goed is te noemen. Zo geeft 88 procent aan dat het nog nooit is voorgekomen dat er niemand opnam bij het gemeentehuis als zij er heen belden. Voor 9 procent geldt dat het soms is voorgekomen dat er niemand opnam bij de het gemeentehuis. De overige 3 procent geeft aan dat het regelmatig/vaak gebeurt dat er niemand opneemt.

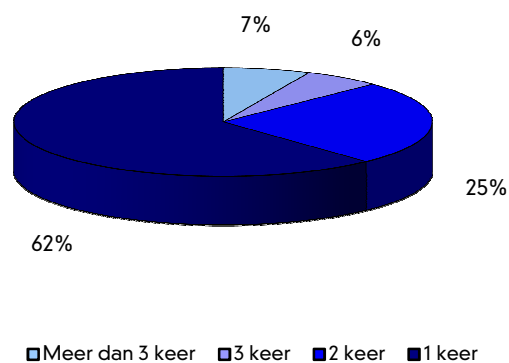
In figuur 10 vindt u de exacte resultaten.

**Figuur 10 – Is het voorgekomen dat er niemand opnam als u naar het gemeentehuis belde?**



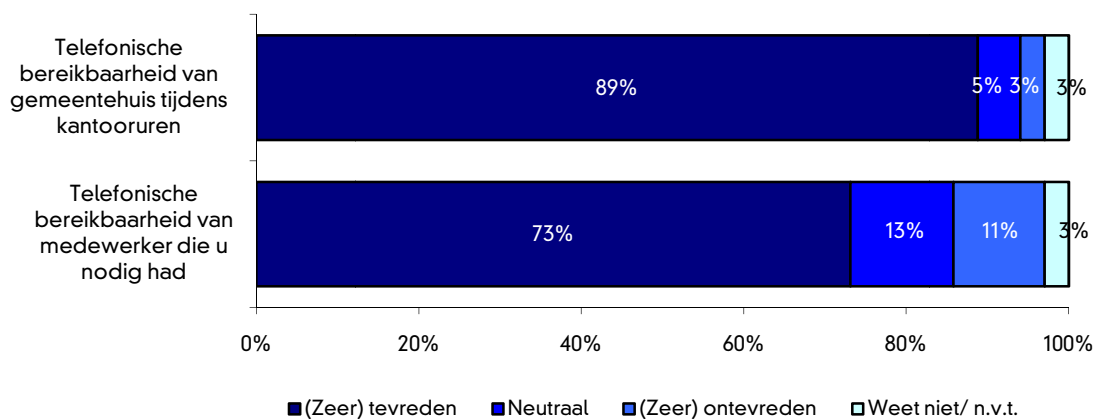
Men wordt over het algemeen 1 keer doorverbonden als men met de gemeente belt. Een groep van 6 procent van de respondenten zegt meer dan drie keer te zijn doorverbonden.

**Figuur 11 – Hoe vaak bent u telefonisch doorverbonden?**



Over de telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren is men veelal zeer tevreden. De telefonische bereikbaarheid van de specifieke medewerker die men nodig had scoort lager, maar wordt desondanks door een overgrote meerderheid positief gescoord.

**Figuur 12 – Hoe tevreden bent u over...**



Gemiddeld geven respondenten een ruime voldoende voor de kwaliteit van de geleverde producten en diensten van de gemeente.

## Rapportcijfer kwaliteit van geleverde diensten/ producten

**7.4**

Overige rapportcijfers voor de gemeentewinkel in het algemeen, klantvriendelijkheid en bereikbaarheid vindt u in de volgende hoofdstukken.

### 3. TEVREDENHEID

Hieronder vindt u een selectie uit de open antwoorden die ingaan op de algemene tevredenheidsscores van de gemeente Oud-Beijerland.

*"Ik ben heel erg tevreden met de gemeente. Alles wordt altijd uitgevoerd, beantwoord enz. Nog nooit in 37 jaar problemen gehad".*

*"Grootste probleem met contact met de gemeente is de wachttijd. Bijvoorbeeld als je iets wilt afhalen. Openingstijden zijn te krap als je werkt. Een keer per week 'a avonds is te weinig".*

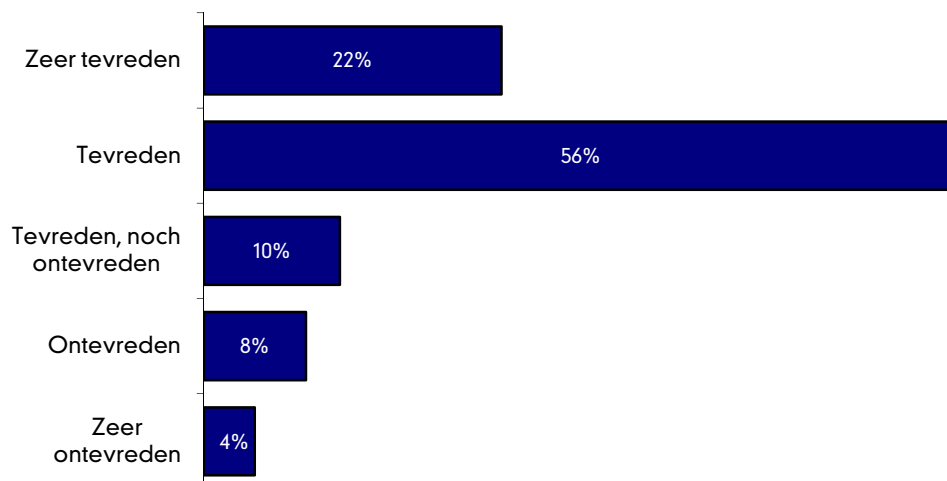
*"Als er wat wordt gevraagd, moeten ze er sneller wat aan doen (niet 2 of 3 jaar)".*

*"Goed dat jullie dit onderzoek doen. Ik ben tevreden over de gemeente. Ze staan altijd voor me klaar".*

#### 3.1. Algemene tevredenheid

Het overgrote deel van de respondenten is (zeer) tevreden met de manier waarop de gemeente de (aan)vraag heeft afgehandeld (78 procent).

Figuur 13 – Tevredenheid afhandeling (aan)vraag



Respondenten geven de gemeente voor de klantvriendelijkheid een ruime voldoende.

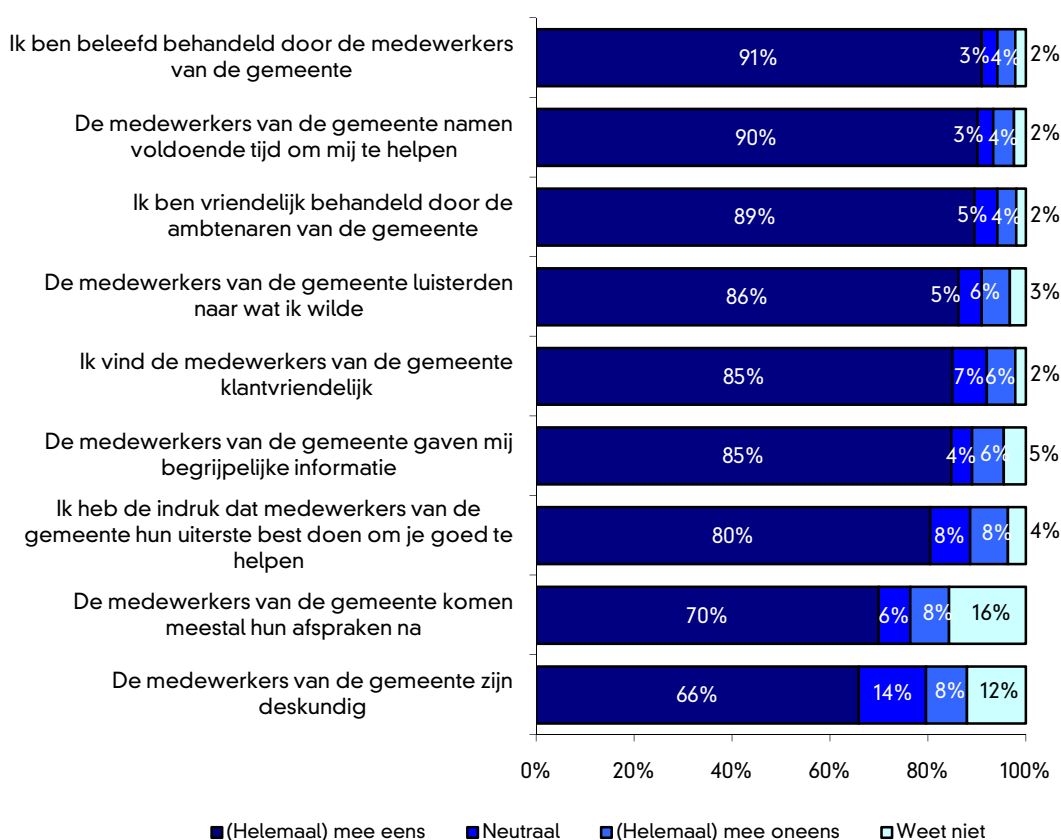
Rapportcijfer klantvriendelijkheid

7.5

### Tevredenheid over medewerkers

Aanvullende stellingen laten zien dat men de medewerkers van de gemeente beleefd en (klant)vriendelijk vindt. Tevens vinden respondenten dat de medewerkers van de gemeente voldoende tijd voor je nemen, dat zij goed luisteren en dat zij begrijpelijke informatie geven. Op de punten 'afspraken nakomen' en 'deskundigheid' worden de medewerkers van de gemeente minder positief beoordeeld dan op de andere kenmerken. Het zijn ook deze twee punten waar respondenten het minst goed een oordeel over kunnen vormen (neutraal/ weet niet). Dat een ruime meerderheid van de respondenten deze eigenschappen alsnog toekent aan de medewerkers van de gemeente is dan ook positief.

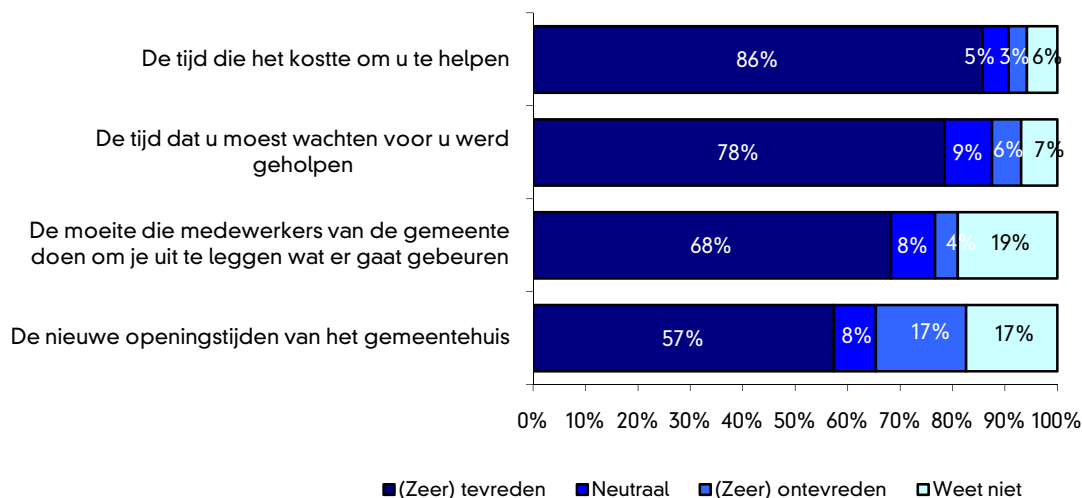
**Figuur 14 – Stellingen met betrekking tot medewerkers van de gemeente**



### 3.2. Tevredenheid over tijden

Respondenten zijn zeer tevreden over het tijdsbestek waarbinnen zijn geholpen zijn en de tijd die zij moesten wachten voordat zij werden geholpen. Over de moeite die medewerkers van de gemeente doen om uit te leggen wat er gaat gebeuren en over de nieuwe openingstijden lijken de respondenten minder tevreden. Het zijn ook in dit geval weer de punten waar men een minder duidelijk beeld bij heeft (percentages weet niet/ neutraal). In de volgende figuur vindt u de antwoorden op de specifieke stellingen.

**Figuur 15 – Tevredenheid met betrekking tot tijd(en)**



Respondenten die ontevreden zijn over de openingstijden van het gemeentehuis, is gevraagd wat men precies anders zou willen zien aan de openingstijden. Men geeft hier vooral aan dat men het gemeentehuis vaker en ook 's avonds geopend zou willen zien. Meer flexibiliteit in de openingstijden lijkt wenselijk:

*“Het gemeentehuis mag wel wat vaker geopend zijn”.*

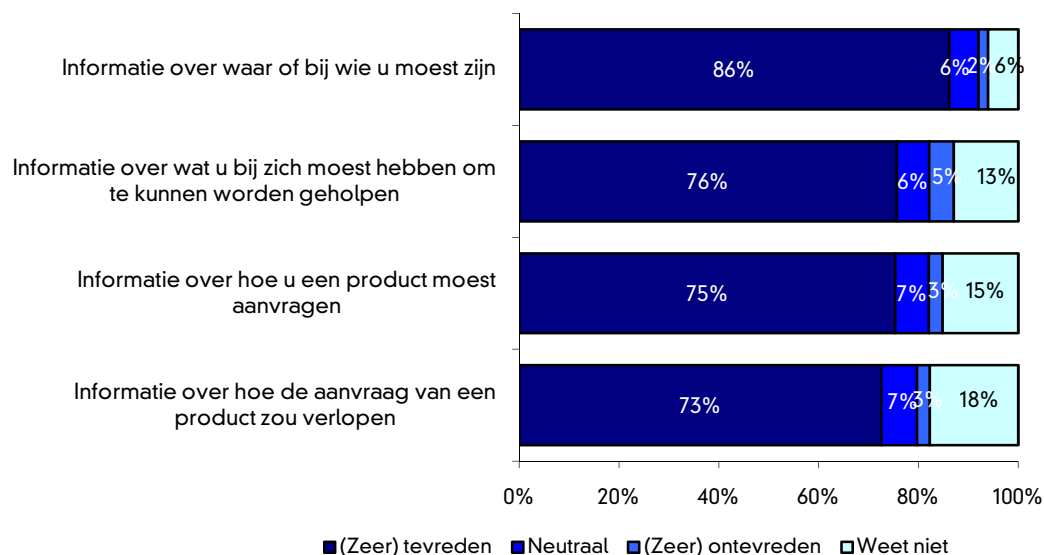
*“Openingstijden zijn te krap als je werkt. Een keer per week 's avonds is te weinig”.*

*“De openingstijden zouden meer aangepast moeten worden aan de hedendaagse tijd, Hele dagen bijvoorbeeld”.*

### 3.3. Tevredenheid over informatie

Over de informatieverstrekking van de gemeente is het merendeel van de respondenten in het algemeen zeer tevreden. Over de informatie waar en/of bij wie men moest zijn is men het meest tevreden. In de figuur hieronder vindt u de antwoorden op de diverse stellingen.

**Figuur 16 – Tevredenheid met betrekking tot informatie**



Ten aanzien van de informatie die men bij zich moet hebben om geholpen te worden, hoe een product aan te vragen en hoe de aanvraag van een product verloopt lijkt wat onduidelijkheid te bestaan. Op deze drie aspecten wordt relatief vaker 'weet niet' geantwoord. Eerder in dit onderzoek zagen we echter dat voor een ruime meerderheid (90 procent) van de respondenten *vooraf* duidelijk was waar in de gemeentelijke organisatie zij moesten zijn met hun aanvraag. Informatieverstrekking lijkt dan ook niet in alle gevallen relevant/ van toepassing voor respondenten.

### **Voorspellers van tevredenheid**

Op een aantal manieren is bekeken wat de sterkste invloed heeft op de tevredenheid van burgers over de gemeentewinkel. Allereerst is gekeken of de tevredenheid verschilt onder degenen die via verschillende kanalen contact met de gemeente hebben gehad. Hieruit blijkt dat degenen die baliecontact hebben gehad, significant positiever zijn over het contact en de afhandeling (zowel op het algemeen rapportcijfer, kwaliteit geleverde product/dienst als op klantvriendelijkheid).

Door middel van een zogeheten regressie analyse is bepaald in hoeverre de drie aspecten bereikbaarheid, kwaliteit van geleverde producten/diensten en klantvriendelijkheid het algemene rapportcijfer voor het contact met de gemeente kunnen voorspellen. Hieruit blijkt dat hoewel alle drie de aspecten significante voorspellingskracht hebben, er 1 aspect duidelijk het sterkst van invloed is op het algemene rapportcijfer: Klantvriendelijkheid.

Het rapportcijfer voor klantvriendelijkheid verklaart 52 procent van alle variatie in het algemene rapportcijfer voor de gemeentewinkel. Wanneer ook de overige twee aspecten in het verklarende model worden meegenomen is met dit model 58 procent van de variatie in het algemene rapportcijfer te verklaren. Dit is erg hoog en biedt duidelijke aanknopingspunten voor verhoging van de tevredenheid van gebruikers van de gemeentewinkel.

## 4. DE NIEUWE GEMEENTEWINKEL

Hieronder vindt u een selectie uit de open antwoorden over de gemeentewinkel.

*"Ik vind het een heel goed onderzoek. De gemeente gaat er alleen maar op vooruit. De Gemeentewinkel is geweldig."*

*"In de gemeentewinkel zie ik graag informatie over evenementen van verenigingen, zodat ze weten wanneer zij een evenement kunnen plannen."*

*"De gemeentewinkel staat nog wat in de kinderschoenen. Het heeft wel potentie om wat te worden."*

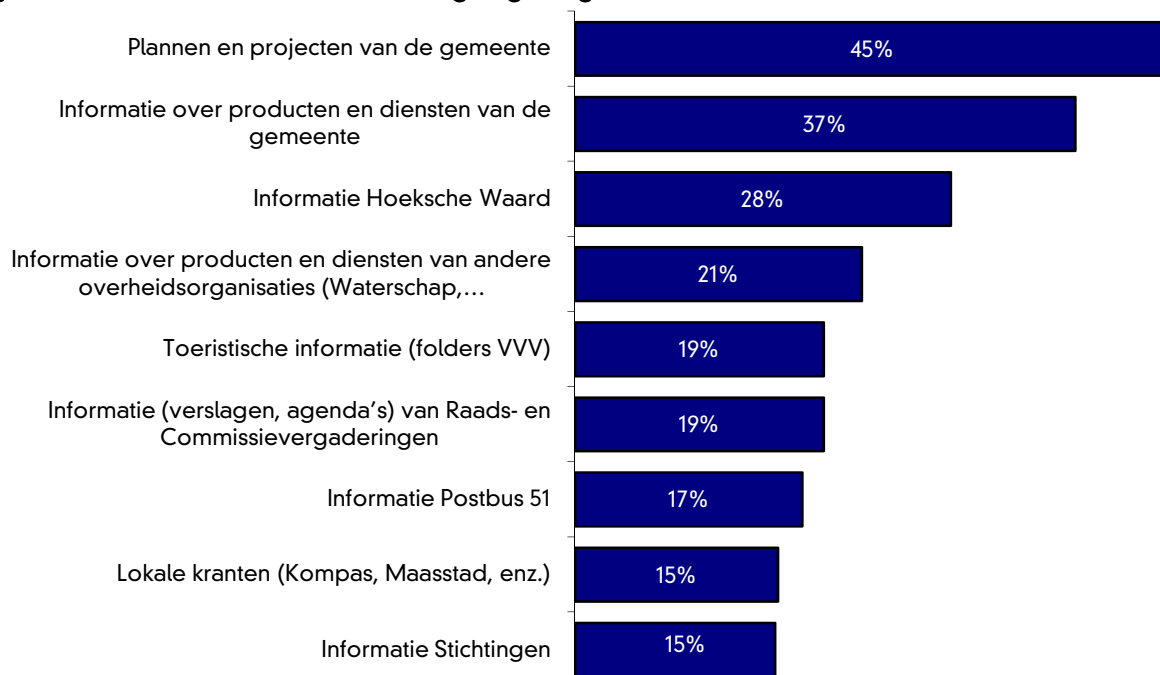
Respondenten geven een ruim voldoende rapportcijfer (7.5) voor de tevredenheid ten aanzien van de nieuwe gemeentewinkel. Er is geen verschil in tevredenheid gebleken tussen respondenten die vóór of na 1 februari contact hebben gehad met de gemeente.

Rapportcijfer nieuwe Gemeentewinkel

7.5

Op de vraag wat voor informatie men graag zou willen terugvinden in de nieuwe Gemeentewinkel blijkt dat respondenten vooral geïnteresseerd zijn in plannen en projecten van de gemeente, product- en dienstinformatie en informatie over de Hoeksche Waard. Er lijkt minder behoefte te zijn aan informatie via lokale kranten en informatie over stichtingen.

**Figuur 17 – Informatiemateriaal wat men graag terugziet in de nieuwe Gemeentewinkel**

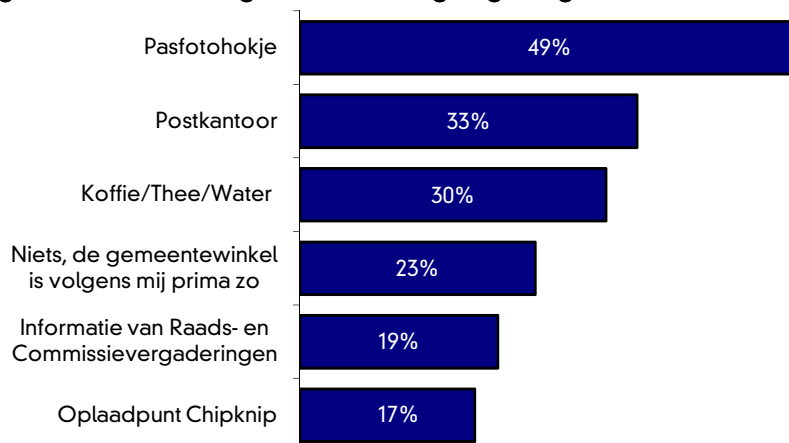


De respondenten is gevraagd wat ze graag aan voorzieningen terug zouden zien in de gemeentewinkel. Hierop antwoordt bijna een kwart (23 procent) dat er niets veranderd hoeft te worden omdat de gemeentewinkel zo prima is.

De voorziening die respondenten het liefst zouden willen terugzien in de nieuwe Gemeentewinkel is een pasfotohokje. Zoals al eerder in dit onderzoek is gebleken hebben respondenten veelal contact gehad met de gemeente vanwege paspoorten en rijbewijzen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat juist het pasfotohokje hoog scoort, aangezien voor dergelijke documenten pasfoto's verplicht zijn.

Ook een postkantoor en/ of koffie, water en thee scoren hoog op de voorzieningen die met graag zou terug zien in de Gemeentewinkel. Een oplaadpunt voor een Chipknip vinden respondenten het minst interessant van alle voorgelegde voorzieningen.

**Figuur 18 – Voorzieningen welke men graag terugziet in de nieuwe Gemeentewinkel**



## 5. OUD-BEIJERLAND.NL

Hieronder vindt u een selectie uit de open antwoorden over de gemeentelijke website.

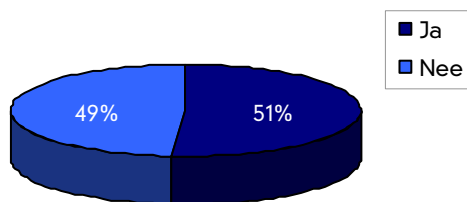
*“Het is een positieve ontwikkeling als de gemeente meer via de website gaat doen (bijv. elektronische formulieren en betalingen).”*

*“Website totaal niet handig en duidelijk.”*

*“Het zou handig zijn om van sommige medewerkers te vermelden op de internetsite wanneer die werken. Dat is omdat je soms alleen door een bepaald iemand geholpen kan worden, het is dan handig om vooraf te weten of het wel zin heeft om te gaan bellen.”*

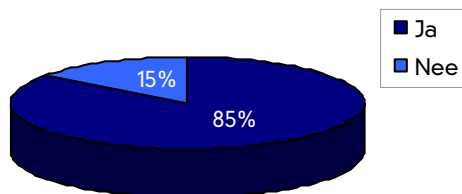
Het aantal respondenten dat de website van de gemeente wel eens heeft bezocht is nagenoeg gelijk aan het aantal respondenten dat de website nog nooit bezocht heeft.

**Figuur 19 – Heeft u de website van gemeente wel eens bezocht?**



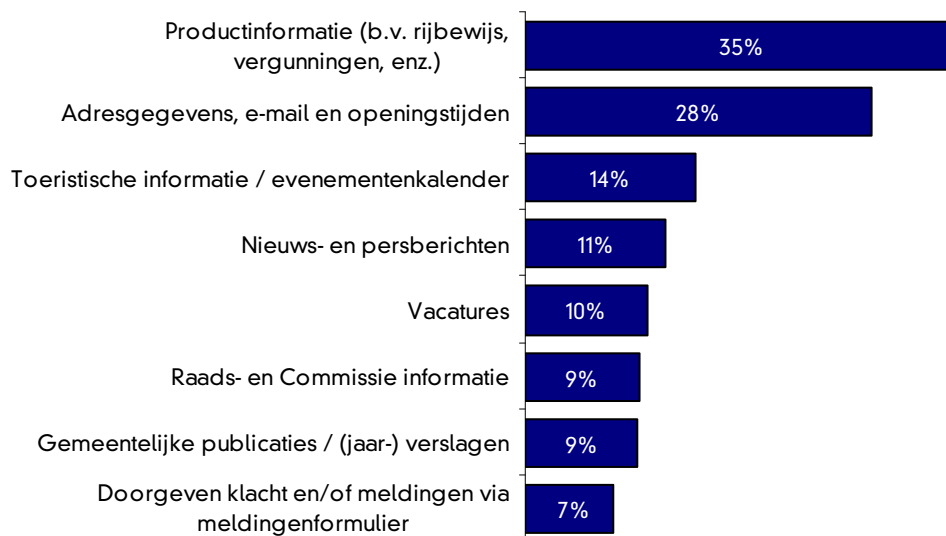
Van de respondenten die de website hebben bezocht, heeft 85 procent ook gevonden waar zij naar op zoek waren.

**Figuur 20 – Heeft u op de website van gemeente gevonden wat u zocht?**



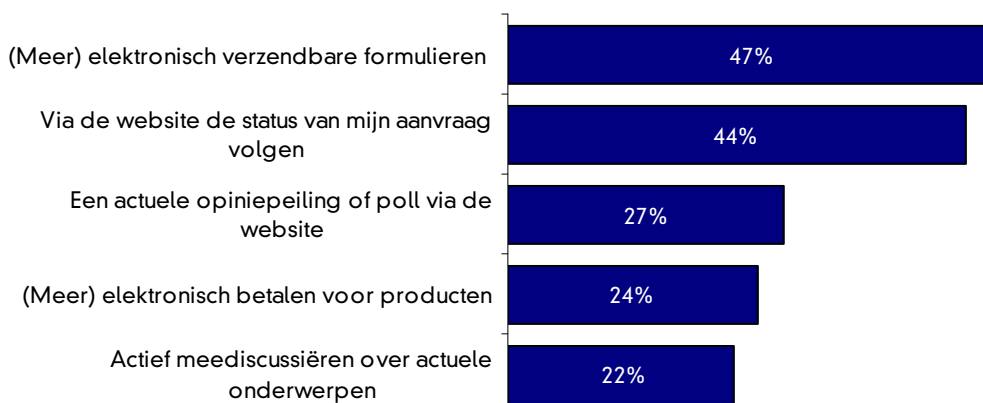
De website van de gemeente wordt voornamelijk geraadpleegd voor informatie over producten en adresgegevens, e-mail en openingstijden. Men gebruikt de website minder om een klacht of melding door te geven via het meldingenformulier. Ook voor (achtergrond)informatie van(uit) de Raad en Commissie en jaarverslagen wordt de website minder vaak geraadpleegd. De exacte antwoorden vindt u hieronder.

**Figuur 21 – Waarvoor heeft u de website geraadpleegd?**



Burgers vinden het toevoegen van meer verzendbare elektronische formulieren een goede toevoeging voor de website. Eerder zagen we ook al dat er meer behoefte is aan digitale dienstverlening vanuit de gemeente. Deze uitkomst lijkt hier nogmaals bevestigd te worden. Ook het via de website volgen van een aanvraag vinden respondenten een goede toevoeging voor de website. Een actuele poll of opiniepeiling via de website vindt ruim 1 op de 4 respondenten een goed idee.

**Figuur 22 – Wat zou u willen toevoegen aan de website?**



## 6. DE BALANS OPGEMAAKT

Hieronder vindt u een selectie uit de overige opmerkingen die men had over het onderzoek en/of over de gemeente Oud-Beijerland.

*"Ik vind het goed dat de gemeente zo'n onderzoek doet."*

*"Positief dat deze enquête gehouden wordt in plaats van gelijk op eigen inzicht te handelen."*

*"Op de vorige enquêtes geen feedback gehad, en dat is heel jammer."*

*"Dit onderzoek en uitslag in lokale krant verwerken! Prettig om te weten."*

*"Ik wil weten wat er met de onderzoeken gebeurt. Heb het gevoel dat er nooit iets uitkomt."*

### 6.1. Tevreden burgers

Concluderend kan gezegd worden dat de gemeente Oud-Beijerland positief gewaardeerd wordt door de burgers waarmee ze contact heeft gehad. Het gemiddelde rapportcijfer voor de gemeentewinkel van 7.5 onderstreept dit. In deze paragraaf vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten van het onderzoek en mogelijke aanbevelingen die hieruit voortvloeien.

Sinds 1 februari 2008 heeft een vrij groot deel van de respondenten contact gehad met de gemeente (51 procent). Er is geen verschil gebleken in de tevredenheid van respondenten die vóór dan wel na 1 februari contact hebben gehad met de gemeente.

Wat men graag aan informatie terug zou willen zien in de nieuwe gemeentewinkel zijn voornamelijk actuele plannen en projecten van de gemeente, informatie over de producten en diensten van de gemeente en informatie over de Hoeksche Waard. Een pasfotohokje vindt men ook een waardevolle aanvulling en daarnaast worden een postkantoor en/ of koffie, thee en water als goede aanvullende voorzieningen gezien.

Respondenten vinden de gemeente zeer klantvriendelijk en geven dan ook een gemiddeld rapportcijfer van een 7.5 voor de klantvriendelijkheid. Tevens zijn respondenten (zeer) tevreden met de manier waarop de gemeente aanvragen behandelt. De medewerkers van de gemeente worden (klant)vriendelijk en beleefd gevonden. Ze luisteren goed, nemen voldoende tijd en geven begrijpelijke informatie. Respondenten zijn ook tevreden over de wachttijden en de tijd waarbinnen zij worden geholpen. De informatieverstrekking door de gemeente wordt in het algemeen positief gewaardeerd.

De tevredenheid over de uitleg van wat er gaat gebeuren, informatie over de aanvraag van een product en informatie over hoe een aanvraag van een product verloopt wordt door een relatief groot aandeel van de respondenten met 'weet niet' beantwoord. Het onderzoek heeft ook aangetoond dat het voor 90 procent van de respondenten *vooraf* duidelijk was waar in de gemeentelijke organisatie zij moesten zijn met hun aanvraag.

Over de nieuwe openingstijden is nog relatief veel onduidelijkheid bij respondenten. Een vrij groot percentage (17 procent) weet niet wat de nieuwe openingstijden zijn en nog eens 17 procent geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de nieuwe openingstijden.

Uit eerder uitgevoerde onderzoeken bij gemeentes in Nederland blijkt dat openingstijden vaak als punt van ontevredenheid wordt genoemd. Dat ook de gemeente Oud-Beijerland op dit punt relatief laag scoort volgt dan ook de heersende trend binnen gemeentes. Met name voor werkenden zijn de openingstijden weinig flexibel. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn dat burgers voor bepaalde diensten een persoon (bijv. partner) kunnen machtigen of dat het gemeentehuis vaker open is in de avonden. Ook specifieke communicatie over de nieuwe openingstijden is natuurlijk aan te bevelen om de bekendheid hiervan te verhogen.

## 6.2. Persoonlijk contact of digitaal?

Respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden veelal 1 tot 3 keer contact gehad met de gemeente. Respondenten hebben voornamelijk contact gehad met de gemeente vanwege de aanvraag van een paspoort en/ of rijbewijs en het contact met de gemeente vindt dan ook het meest plaats via de balie.

Respondenten die contact hebben gehad met de gemeente via de telefoon, zijn (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Het komt bijna nooit voor dat er niet wordt opgenomen. Een klein punt van aandacht is de 3 procent die aangeeft dat het regelmatig of vaak is voorgekomen dat niemand de telefoon opnam.

Het gebruik van de digitale dienstverlening via de website van de gemeente wordt op dit moment het minst gebruikt van alle onderzochte contactmogelijkheden, wat verklaard zou kunnen worden door het huidige aantal diensten dat op dit moment digitaal wordt aangeboden. De behoefte aan digitale dienstverlening lijkt hoger dan de mate waarin het nu gebruikt wordt (9 procent vs. 2 procent). Desgevraagd geven burgers aan meer elektronisch verzendbare formulieren terug te willen zien op de website van de gemeente (47 procent). Vooral nog geeft het grootste deel van de respondenten (53 procent) aan dat zij bij voorkeur contact hebben met de gemeente via de balie.

Hoe men ook contact heeft met de gemeente, de algemene tevredenheid over de bereikbaarheid van de gemeente wordt positief gewaardeerd en krijgt gemiddeld een rapportcijfer van een 7.5.

Ten aanzien van respondenten die contact hebben gehad met de gemeente vanwege een vergunning/ voorziening is duidelijk geworden dat de informatieverstrekking over de eisen waaraan voldaan moet worden om een vergunning/ voorziening te krijgen niet altijd duidelijk is (27 procent). Ondanks dit punt van aandacht, is met in het algemeen tevreden over het aanvragen van een vergunning/ voorziening.

Ten aanzien van respondenten die contact hebben gehad met de gemeente vanwege een klacht is gebleken dat een relatief groot aandeel van de respondenten (zeer) ontevreden is over de klachtenafhandeling (30 procent): 1 op de 3 respondenten voelt zich niet serieus genomen en voor ruim 1 op de 4 respondenten is het niet duidelijk hoe de klacht uiteindelijk is afgehandeld. Hier liggen duidelijke kansen voor verbetering.

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7.4 geven de respondenten een ruime voldoende voor de kwaliteit van de geleverde diensten en producten van de gemeente.

De behoefte aan digitale dienstverlening lijkt in opmars te zijn. Het uitbreiden van het digitale dienstenpakket lijkt dan ook een manier om aan deze behoefte te kunnen voldoen. Van belang is daarbij dat aan burgers gecommuniceerd wordt wat precies de mogelijkheden van de digitale dienstverlening zijn. Dit zou via de bestaande communicatiekanalen kunnen (evt. met een lokaal dagblad en/of via de website van de gemeente). Hierbij moet opgemerkt worden dat de helft van de respondenten in dit onderzoek de website van de gemeente nog nooit bezocht heeft. Communicatie via alleen dit kanaal zal waarschijnlijk onvoldoende zijn.

De telefonische bereikbaarheid van het gemeentehuis lijkt op hoofdniveau goed te zijn. Dat het voor komt dat er niet wordt opgenomen als men naar het gemeentehuis belt is natuurlijk te allen tijde een onwenselijke situatie.

De klachtenafhandeling binnen de gemeente lijkt verder verbeterd te kunnen worden. Het feit dat een relatief groot aandeel van de respondenten zich niet serieus genomen voelt biedt duidelijke kansen voor verbetering. Ook het krijgen van follow-up informatie over wat er met de klacht is gebeurd lijkt ruimte voor verbetering te bieden.

Belangrijk doel van de ontwikkeling van de gemeentewinkel is het verhogen van de tevredenheid van burgers en organisaties over het contact met de gemeente en de afhandeling van (aan)vragen en/of verzoeken. In dit onderzoek is deze tevredenheid gemeten en het blijkt dat de gemeente Oud-Beijerland op veel vlakken goed scoort. Men is over de linie tevreden over contact en afhandeling rond producten en diensten.

Om de tevredenheid van burgers en organisaties over het contact met de gemeente en afhandeling rond producten en diensten in de loop van de komende jaren te waarborgen en/of te vergroten lijkt het van groot belang dat de gemeente zich richt op de **perceptie van klantvriendelijkheid**. Uit het onderzoek blijkt dat vooral verwachtingen die binnen het begrip 'klantvriendelijkheid' vallen, sterk van invloed zijn op de algemene tevredenheid.

Hoewel dit begrip klantvriendelijkheid een erg breed begrip is, biedt het aanknopingspunten voor het verhogen van de tevredenheid onder klanten. Zoals de resultaten van het onderzoek aangeven, is met name persoonlijk contact van belang om de klantvriendelijkheid en dus tevredenheid te waarborgen. Redenen hiervoor zouden kunnen zijn dat via deze manier van contact men sneller het idee heeft dat een medewerker zich inleeft in de persoonlijke situatie en dat medewerkers direct kunnen reageren op vragen die op dat moment bij klanten opkomen. Andere aspecten die invloed kunnen hebben op de perceptie van klantvriendelijkheid kunnen zijn:

- Een persoonlijke aanspreekstijl en de beschikbaarheid van persoonlijke achtergrondgegevens van de klant tijdens gesprekken;
- Duidelijkheid vanuit de medewerkers over processen, doorlooptijden en de redenen waarom zaken zo gebeuren;
- Het gevoel bij de klant dat een medewerker persoonlijk geïnteresseerd is en de tijd voor je neemt

Bij het borgen van dergelijke elementen in de organisatie kan het nuttig zijn om ook de 'zachtere' waarden die wellicht overgelaten kunnen worden aan de individuele medewerkers, toch zo veel mogelijk vast te leggen in een **kwaliteitshandvest** of in een aantal **servicenormen**. Wat mag de klant van de gemeente verwachten? Wat mag men verwachten wat betreft vriendelijkheid en duidelijkheid in communicatie? Wat mag men verwachten in reactiesnelheid (wanneer bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging) en verwerking van aanvragen (wanneer heb ik dat uittreksel uit de basisadministratie in huis)? Dit kan gedaan worden voor al het contact met de gemeente, aangevuld met servicenormen per thema.

Een dergelijk document kan richting geven aan de interne organisatie en gebruikt worden in communicatie richting de burger, om aan te geven wat de gemeente doet om de

tevredenheid te bevorderen. Het zou gezien kunnen worden als afspraak die de gemeente als geheel maakt met de burgers en organisaties waar ze mee te maken heeft.

Ook lijkt het verder (door)ontwikkelen van de **elektronische bereikbaarheid** van de gemeente via e-mail en via de website een wijze van contact waar burger en bedrijf behoefte aan hebben. Ook het feit dat de gemeente soms niet **telefonisch te bereiken** is, is een mogelijk verbeterpunt in de dienstverlening. Servicenormen op elektronisch en telefonisch gebied (maximale telefonische wachttijd, bereikbaar, snelheid, e.d.) kunnen eveneens worden vastgelegd in een eventueel kwaliteitshandvest.

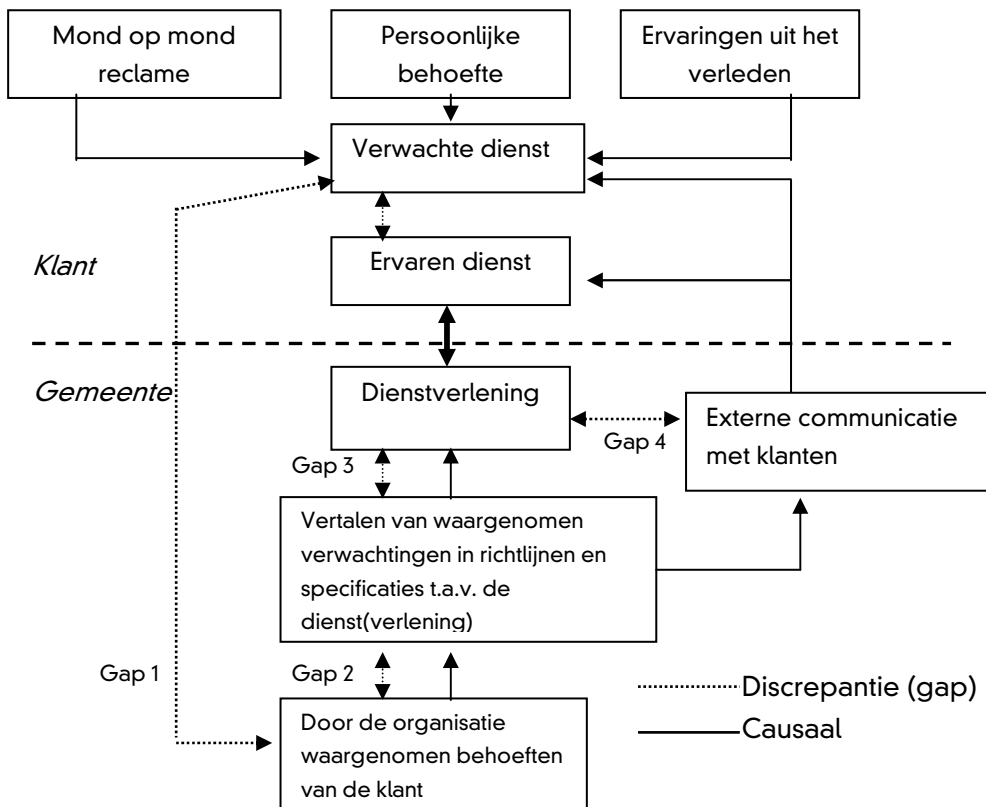
### **Kwaliteit van service**

Om resultaten van onderzoeksvraagstukken als deze te vertalen naar concrete acties, gebruiken we vaak een conceptueel model. Een model is per definitie een versimpeling van de werkelijkheid, maar werkt vaak goed om ervoor te zorgen dat het volledige kader van de criteria en mogelijk beïnvloedbare factoren inzichtelijk worden gemaakt. Het model is geen blauwdruk van de werkelijkheid, maar kan voor de praktische toepassing van de resultaten ter inspiratie of als 'bril' dienen waarmee we naar de dienstverlening kijken.

Parasuraman, Zeithaml, en Berry ontwikkelden het 'ServQual' (van Service Quality) model, een manier van denken en een model waarmee de kwaliteit van en de perceptie op dienstverlening te meten is. Het model meet de kwaliteit door uit te gaan van verschillen tussen de door de klant verwachte en ervaren dienstverlening. Het ServQual model wordt momenteel gebruikt door zeer uiteenlopende organisaties, die dienstverlening aanbieden. Het model gaat uit van een evaluatief oordeel over een geleverde dienst. Volgens dit model wordt het oordeel over een kwaliteit van een dienst bepaald door het verschil tussen de verwachtingen van een klant en de ervaringen van een klant. Verwachtingen worden vooraf gewekt, door bijvoorbeeld intake- en dienstverleningsgesprekken en services. Wat klanten meemaken gedurende hun contact met uw organisatie vormen de ervaringen. Hoe meer de ervaring van de klant beantwoordt aan zijn verwachtingen, hoe meer tevreden hij zal zijn. Omgekeerd geldt, dat hoe meer het gebodene afwijkt van wat de klant verwacht, hoe minder tevreden hij zal zijn. Het totale model dat Parasuraman, Zeithaml en Berry ontwikkeld hebben stelt ons in staat om vast te stellen wat de mogelijke oorzaken kunnen zijn van het verschil in verwachting, ervaring en beleving. Het ServQual model is met name geschikt voor het meten van servicetevredenheid en de kwaliteit van dienstverlening.

Hieronder staat het ServQual model weergegeven (Parasuraman, Zeithaml en Berry, 1988).

*Het ServQual model (Parasuraman, Zeithaml en Berry, 1988)*



Dit model geeft de discrepanties weer tussen klanten en dienstverleners met betrekking tot de perceptie van servicekwaliteit. De discrepanties worden gezien als obstakels bij het leveren van hooggequalificeerde services. Deze 'gaps' kunnen op 4 plaatsen in de organisatie ontstaan.

**Gap 1:** Het management baseert zich bij het formuleren van de strategie niet op de juiste (vertaling van de) gebruikersverwachtingen of niet op de juiste interpretatie ervan.

**Gap 2:** Het management maakt niet de juiste vertaalslag van het kwaliteitsbeleid naar de regels en de richtlijnen voor de medewerkers.

**Gap 3:** De medewerkers maken niet de juiste vertaalslag van regels en richtlijnen naar de uitvoerende werkzaamheden.

**Gap 4:** De externe communicatie sluit niet aan bij de in werkelijkheid geleverde dienst.

Mogelijke redenen voor het ontstaan van deze gaps worden op de volgende pagina besproken.

**Gap 1:** Het is goed/eenvoudig voor te stellen dat het voor een organisatie van belang is om op de hoogte te zijn van de verwachtingen van de klant. Het is misschien wel de meest belangrijke stap in het leveren van excellente kwaliteit in diensten. Voor het ontstaan van de eerste gap zijn een aantal mogelijke redenen aan te wijzen.

1. Het management hecht weinig of geen belang aan marktonderzoek
2. Het management spendeert te weinig tijd aan het inwinnen van informatie bij de klant
3. Teveel managementlagen tussen top en uitvoering

**Gap 2:** De tweede gap ontstaat wanneer het management wel goed op de hoogte is van de verwachtingen van de klant, maar deze kennis niet kan expliciteren in heldere kwaliteitsspecificaties. De redenen voor het ontstaan van deze tweede gap zijn de volgende:

1. Het leveren van kwaliteit heeft voor het management geen of lage prioriteit
2. De perceptie van het management dat het niet haalbaar is om aan de verwachting van de klant te voldoen
3. Geen of onvoldoende standaardisatie van bepaalde taken doorgevoerd
4. Met betrekking tot kwaliteit van dienstverlening zijn geen heldere doelen en maatstaven gebaseerd op de wensen en verwachtingen van de klant

**Gap 3:** De derde gap ontstaat wanneer de medewerkers niet in staat zijn een vereist kwaliteitsniveau te halen, of hun werk gewoonweg niet goed willen doen. Er is een behoorlijk aantal oorzaken aan te wijzen voor de grootte van deze gap.

1. Onduidelijkheid over de rol die een persoon heeft
2. Rolconflicten
3. Slechte afstemming tussen medewerk(st)er en zijn of haar werk
4. Slechte afstemming tussen technologie en het werk
5. Verkeerde systemen voor het meten en belonen van kwaliteitsprestaties
6. Onvoldoende beheersingsmogelijkheden voor de medewerkers zelf
7. Geen of onvoldoende teamwerk

**Gap 4:** Gap vier ontstaat wanneer de externe communicatie niet aansluit bij de in werkelijkheid geleverde dienst. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn:

1. De neiging meer te beloven dan de organisatie kan waarmaken
2. Gebrekkige horizontale communicatie

De aanbeveling zou zijn om aan de hand van de resultaten van deze meting na te gaan welke van deze gaps verkleind kunnen worden. De gemeente Oud-Beijerland is hierin naar onze mening reeds ver gevorderd (getuige ook de positieve tevredenheidsscores). We hebben er dan ook alle vertrouwen in dat de gemeente zich ook de komende tijd in positieve zin verder kan ontwikkelen en wensen alle betrokkenen hierbij veel succes.

## » IN DEZE RAPPORTAGE

In mei 2008 heeft Newcom Research & Consultancy in samenwerking met gemeente Oud-Beijerland onderzoek gedaan naar de tevredenheid van burgers ten aanzien van de (nieuwe) gemeentewinkel.

Verskillende vragen en stellingen zijn voorgelegd op het gebied van de producten, het contact en de tevredenheid over de gemeente.

Het onderzoek is uitgevoerd onder leden van het Oud-Beijerlandpanel en telefonisch onder bewoners van de gemeente Oud-Beijerland. In dit rapport vindt u de resultaten van het onderzoek.

ENSCHEDÉ  
Capitool 50  
7521 PL Enschede

AMSTERDAM  
De Ruyterkade 125  
1011 AC Amsterdam

Fax: 053-433 7415

E-mail: [algemeen@newcomresearch.nl](mailto:algemeen@newcomresearch.nl)

Internet: [www.newcomresearch.nl](http://www.newcomresearch.nl)

## NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

Elk probleem en elke informatiebehoefte vraagt om een eigen aanpak en benadering. Daarom leveren wij een breed aanbod aan diensten.

Naast het gedegen uitvoeren van fundamenteel onderzoek assisteren wij u bij veranderingstrajecten, strategiebepalingen en implementatieprocessen. Fundamenteel meten is een eerste stap. Het vertalen naar beleid, strategie en visie is een tweede.

Wij zijn gespecialiseerd in onderzoek en advies op het gebied van Marketing, Communicatie, Strategie en Beleid en hebben ruime ervaring in kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

Op basis van de aanwezige expertise wordt het onderzoek wetenschappelijk verantwoord uitgevoerd en worden de resultaten in een breder kader uiteengezet.

Newcom Research & Consultancy is gelieerd aan de Universiteit Twente en aangesloten bij de MarktOnderzoek-Associatie (MOA).