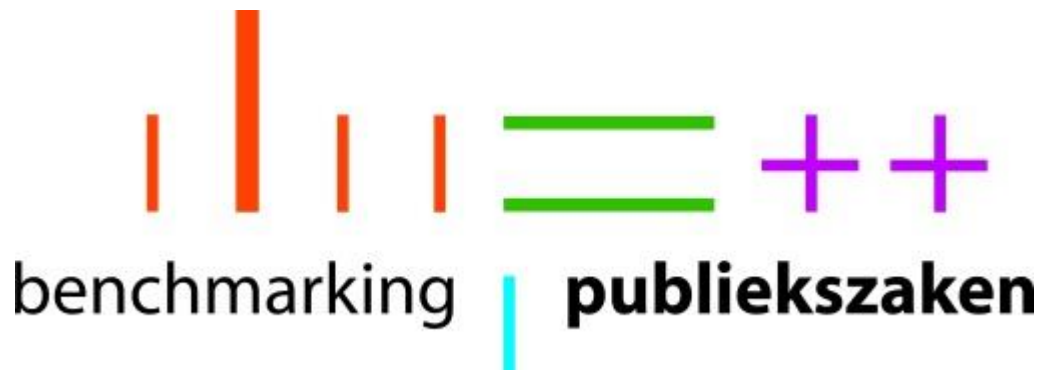




## Rapport op Maat van Benchmarking Publiekszaken



De belangrijkste resultaten voor de gemeente Zoetermeer uit de continu klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken 2014

september 2014

Onderzoek uitgevoerd door Totta Research.

Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door Totta Research en BMC Onderzoek  
Samenstelling Team Benchmarking Publiekszaken

Benchmarking Publiekszaken is een initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken en (voorheen) de Stichting Rekenschap en wordt uitgevoerd door Totta Research en SGBO Benchmarking. Benchmarking Publiekszaken is gecertificeerd door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en beschikt zowel over het Keurmerk Benchmarking als het keurmerk Benchlearning.

**TOTTA**



## Inhoudsopgave

Inleiding en achtergrond .....	3
Kanaalsturing .....	5
Customer Effort Score .....	5
Totaalaspecten per kanaal totale benchmark .....	7
Balie onderzoek .....	10
Totaaloordeel tevredenheid .....	11
Telefonie onderzoek .....	14
Reden van telefonisch contact .....	14
Beoordeling van de telefonische dienstverlening .....	15
Digitaal onderzoek .....	19
Beoordeling van de dienstverlening .....	20
Totaaloordeel tevredenheid .....	20
Waardering dienstverlening per productgroep .....	21
Prioriteitenmatrix Balie .....	25
Prioriteitenmatrix Telefoon .....	28
Prioriteitenmatrix Digitaal .....	31
Bijlage Balie .....	33
Bijlage Telefoon .....	34
Bijlage Digitaal .....	35

## Inleiding en achtergrond

Dit jaar neemt Zoetermeer, samen met 45 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. Deze vergelijking biedt gemeenten inzicht om de dienstverlening te verbeteren. Een terugkerend onderdeel van Benchmarking Publiekszaken (BPZ) zijn de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) die het oordeel van de burger ten aanzien van de dienstverlening via de kanalen balie, telefoon en digitaal het hele jaar door weergeven.

In de afgelopen jaren hebben deze onderzoeken zich ontwikkeld tot het standaard meetinstrument voor gemeentelijke dienstverlening. Door de vergelijking met andere gemeenten op continue basis is het een rijke bron voor het analyseren van uw prestaties vanuit klantperspectief.

In deze KTO Rapportage op Maat treft u een op uw gemeente toegespitste samenvatting aan van de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken voor uw gemeente.

### Trendbreuk onderzoeksmethodiek

Vorige benchmarkrondes voerde TNS NIPO de klanttevredenheidsonderzoeken uit door middel van face-to-face enquêteurs in de periode april/mei. Op basis van gemiddeld 100 respondenten werd een beeld geschetst van de verschillende aspecten van klanttevredenheid op dienstverlening. Sinds dit benchmarkjaar vinden de standaard klanttevredenheidsonderzoeken *continu* plaats. Dit houdt in dat u het gehele benchmarkjaar uw klantcontacten zonder vast meetmoment kunt evalueren zonder restrictie in het aantal respondenten.

Werkwijze is dat respondenten kort na het klantcontact per e-mail de uitnodiging naar de vragenlijst ontvangen, omdat de klantervaring dan nog vers in het geheugen ligt. Dit biedt de mogelijkheid voor een hoge respons en levert tegelijk ook de meest zuivere feedback op.

### Onderzoekperiode

De resultaten in deze rapportage bestaan uit gegevens vanaf de start op 3 februari 2014 tot en met 20 augustus 2014. Niet elke gemeente is gestart met de onderzoeken op 3 februari, maar op een later moment in het jaar. Vanaf begin februari tot eind december 2014 heeft uw gemeente de mogelijkheid om op drie kanalen continu klanttevredenheid te meten.

De tevredenheidscijfers zijn live te volgen via het online dashboard [www.mymirror.nl](http://www.mymirror.nl). Mogelijk wijken de cijfers in dit rapport voor het digitale onderzoek af van de cijfers in uw dashboard. In de rapportage zijn al de waarnemingen tot 28 augustus meegenomen in uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld waardoor de resultaten afwijken van die in dit rapport.

### Wat houdt de vergelijking met benchmarkgemiddelden in?

In dit rapport wordt per onderdeel een toelichting gegeven op de prestaties van uw gemeente in vergelijking met de totale benchmark en de vergelijkingsgroep. De benchmark voor 'alle benchmarkgemeenten' is samengesteld uit een balieonderzoek voor 34 gemeenten. In totaal zijn hiervoor 5.178 enquêtes ingevuld. Eventueel aanvullend balieonderzoek op nevenlocaties of extra maatwerkvragen is niet meegeteld in de gemiddelden van de hele benchmark. In uw gemeente zijn er voor balie 223 enquêtes ingevuld. Op basis van het aantal uitnodigingen via e-mail heeft uw gemeente een responspercentage van 48,30 %. Voor het baliekanaal heeft u ook de mogelijkheid om uitnodigingskaartjes mee te geven, wat doorgaans een lager responsrendement oplevert.

Het telefonisch onderzoek naar de telefonische dienstverlening is uitgevoerd bij 23 gemeenten. In totaal zijn er voor de 23 gemeenten 2.253 telefonie enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark. In uw gemeente zijn er voor telefonie 251 enquêtes ingevuld. Op basis van het aantal uitnodigingen via e-mail heeft uw gemeente een responspercentage van 37,39 %.

Voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek zijn voor 29 gemeenten aanvragers van een digitaal product of dienst ondervraagd. In totaal zijn er voor 29 gemeenten 11.568 digitale enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark. In uw gemeente zijn er voor digitaal 223 enquêtes ingevuld. Voor het digitale kanaal kan er op basis van de beschikbare gegevens geen responspercentage berekend worden.

In dit rapport worden uw cijfers gepresenteerd in vergelijking tot het gemiddelde van alle deelnemers en in vergelijking tot het gemiddelde van de vergelijkingsgroep die u zelf kiest:

Het bestaat uit: alle organisaties waarbij:

Gemeentegrootteklasse: Meer dan 100.000 inwoners  
De naam van de vergelijkingsgroep is het rapport is: *Gemeentegrootteklasse*

In deze vergelijkingsgroep vallen de volgende gemeenten:

Amersfoort  
Den Bosch  
Groningen  
Haarlem  
Leiden  
Maastricht  
Nijmegen  
Utrecht  
Westland  
Zoetermeer

Pas online zelf de vergelijkingsgroep naar eigen voorkeur aan bij het genereren van het rapport via [www.benchmarking-publiekszaken.nl](http://www.benchmarking-publiekszaken.nl).

### Live resultaten via het Online Dashboard

De gegevens in dit document zijn vastgesteld tot en met 20 augustus 2014. Elke deelnemer heeft daarnaast ook toegang tot de live resultaten via de online dashboards. De inloggegevens zijn verstuurd naar de primaire contactpersoon van de gemeente Zoetermeer: *Martha Pieters-Prins*.

### 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 eenvoudige manier is om hun oordeel weer te geven en omdat dit de interpretatie van de uitkomsten goed herkenbaar maakt. Daarnaast gaat het maken van berekeningen, zoals gemiddelden, gemakkelijker 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.

### Significantietoets

De resultaten van de onderzoeken zijn ook getoetst op significantie. Indien er "ja" staat in de kolommen *Significant?* in de tabellen van het rapport, dan houdt dat in dat de het percentage met een betrouwbaarheid van 95% significant afwijkt ten opzichte van het gemiddelde van alle deelnemers.

## Kanaalsturing

Kanaalsturing is een instrument om de dienstverlening op een efficiënte manier te verbeteren. Standaard informatie en producten wordt geboden via het 'goedkope' internetkanaal, maar waar kiest de klant voor? En wat is de tevredenheid van de klant per kanaal? In deze paragraaf vindt u een overzicht van het gekozen contactkanaal, de moeite die uw klant heeft gedaan om het antwoord te krijgen en een vergelijking van de tevredenheidsaspecten.

In onderstaand schema vindt u een overzicht van de contactkanalen die uw klant ook gebruikt heeft om het product of dienst te verkrijgen.

	<b>ook contact via... Balie</b>	<b>ook contact via... Telefoon</b>	<b>ook contact via... E-mail</b>	<b>ook contact op een andere manier</b>	<b>Geen contact op andere manier</b>
<b>KTO Balie</b>	37,67 %	8,07 %	3,59 %	0,90 %	51,57 %
<b>KTO Telefoon</b>	10,36 %	19,92 %	2,79 %	1,20 %	69,72 %
<b>KTO Digi Loket</b>	15,00 %	12,31 %	7,31 %	3,85 %	66,92 %

## Customer Effort Score

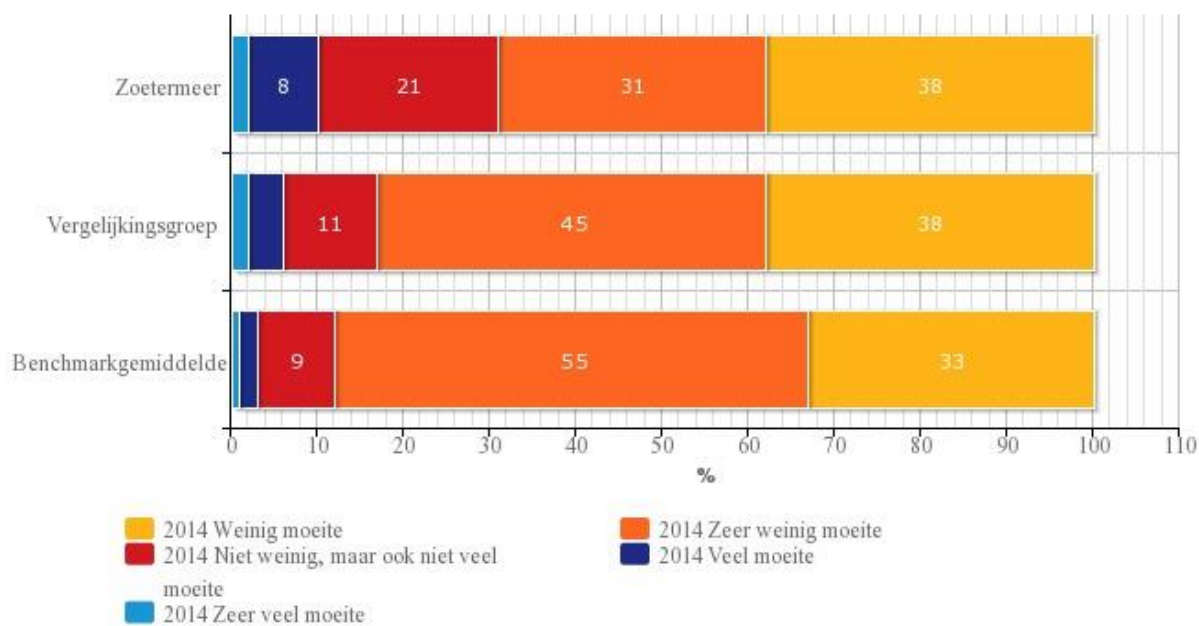
De CES, Customer Effort Score, is een maatstaf voor de moeite die de klant moet doen om het product of de dienst te verkrijgen. De CES score is afkomstig uit de commerciële markt, waarbij het gebruikt wordt als maatstaf van merk-loyaliteit. Uitgangspunt is dat hoe meer moeite de klant moet doen, des te negatiever de klantervaring is. Ook bij gemeenten gaat de CES-score om beleving van uw klant, maar dan gemeten op het contactkanaal. Als uw gemeente nadenkt over kanaalsturing, is het interessant om te weten hoeveel moeite uw klant heeft ervaren om via het betreffende kanaal de dienst te verkrijgen. Een negatieve ervaring maakt de kans dat de klant terugkomt naar het contactkanaal immers kleiner. De vertaling van de CES score naar de gemeentelijke sector voorziet dus in de behoefte aan informatie over de 'kanalentrouw' van uw burger. Kost het uw burgers bijvoorbeeld veel moeite om via het Digitaal Loket een aanvraag voor een uittreksel te doen, dan zal zij de volgende keer eerder kiezen voor een bezoek aan de balie. Belangrijk in deze kwestie is de 'waarom' vraag:

*"Waarom vindt uw burger dat het aanvragen van een bepaald product veel moeite kost?"*

Om concrete verbeteringen in uw processen en kanalen door te voeren, zijn de antwoorden van uw klanten op de waarom-vraag belangrijke kwalitatieve input. Kijk daarom geregeld op uw online dashboard naar de redenen die de klanten geven waarom het hen veel/ weinig moeite kost om een product of dienst aan te vragen.

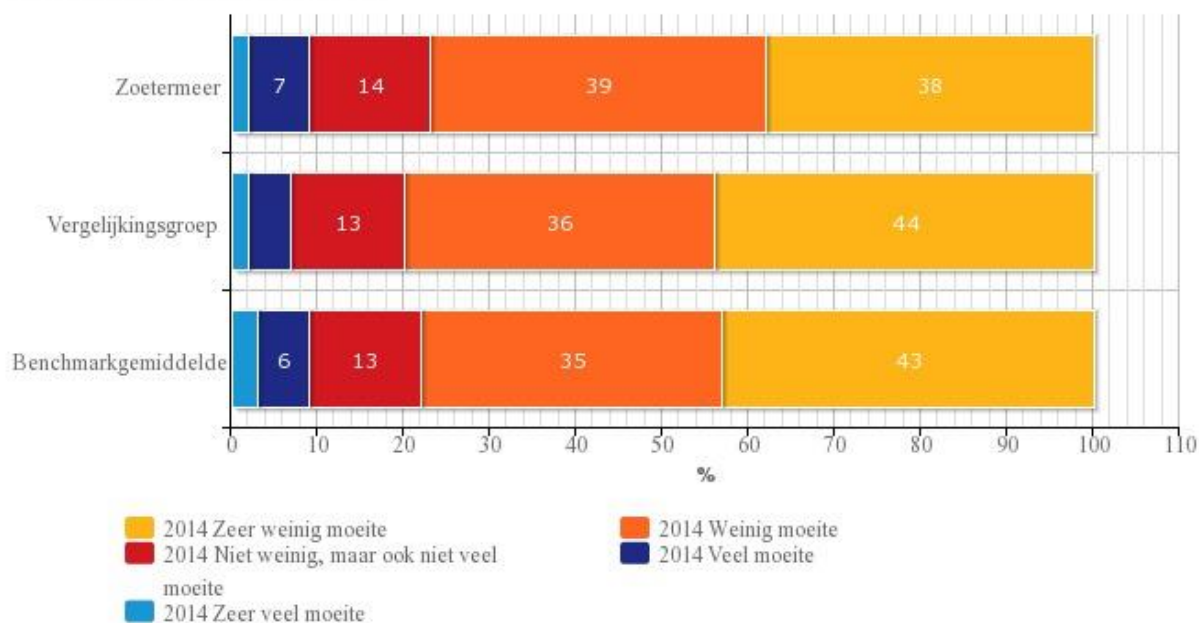
In onderstaande diagrammen vindt u een vergelijking per kanaal hoeveel moeite uw klanten ervaren bij de productaanvraag of dienst.

### Customer Effort Score Balie



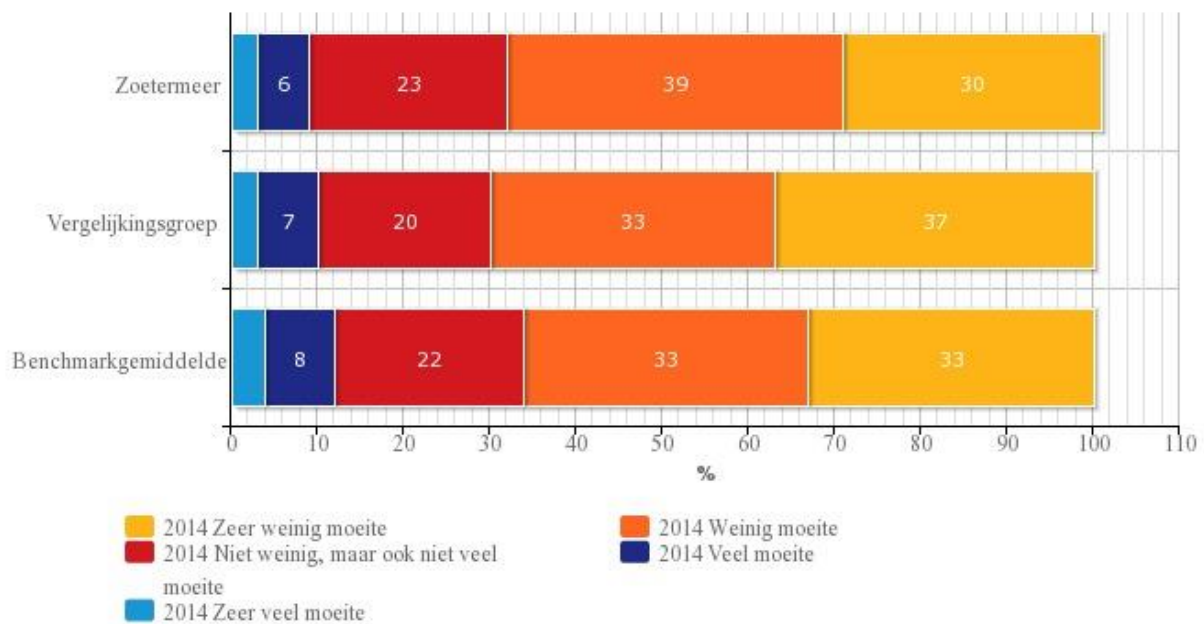
De CES score voor balie in uw gemeente is 58,8. Het gemiddelde van de benchmark is 84,6.

### Customer Effort Score Telefoon



De CES score voor telefonie in uw gemeente is 67,3. Het gemiddelde van de benchmark is 69,3.

### Customer Effort Score Digitaal loket

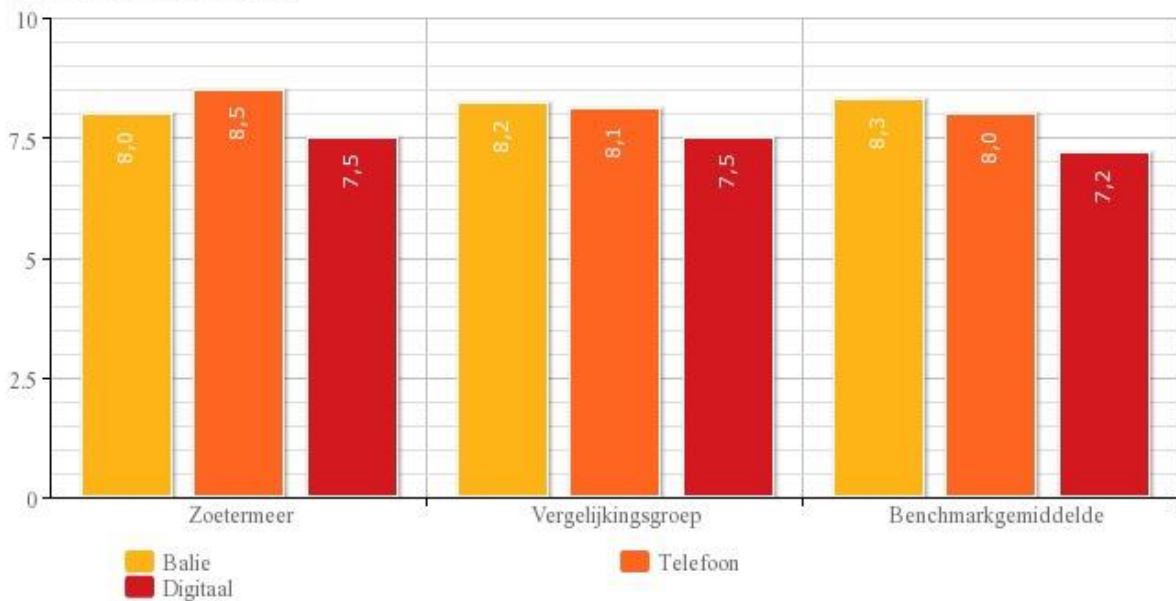


De CES score voor digitaal in uw gemeente is 60,1. Het gemiddelde van de benchmark is 52,6.

### Totaalaspecten per kanaal totale benchmark

Wat opvalt is dat de meeste aspecten voor de balie (totaaloordeel: 8,3) goed worden gewaardeerd, met uitzondering van de prijs. Ook de hostmanshipaspecten worden relatief hoog gewaardeerd als het gaat om de baliedienstverlening. Het kanaal telefonie (totaaloordeel: 8,0) krijgt door de bank genomen iets lagere waarderingen.

### Tevredenheid per kanaal



Let op: de resultaten van dit jaar zijn NIET direct vergelijkbaar met voorgaande jaargangen omwille van de trendbreuk in onderzoeksmethodiek. Zie voor meer informatie paragraaf 2.1 *Trendbreuk onderzoeksmethodiek*.

Benchmarkgemiddelden	Balie 2014	Telefoon 2014	Balie 2013	Telefoon 2013
vriendelijkheid	8,4	8,4	8,4	8,0
uiterlijke verzorging	8,4		8,2	
wachttijd	7,8	7,7	8,2	
duidelijkheid informatie	8,3	8,1	8,1	7,5
totale doorlooptijd	8,0		8,0	
wachtruimte	7,6		7,8	
openingstijden	6,9	7,6	7,5	7,3
privacy bij de balie	7,3		7,4	
prijs	5,9		6,1	
<b>Hostmanship</b>				
bereidheid om te helpen	8,5	8,4	8,2	7,7
deskundigheid	8,4	8,2	8,2	7,4
neemt verantwoordelijk oplossen probleem	8,0	7,9	8,1	7,4
inleving in de situatie	7,9	7,9	8,1	7,3
op de hoogte houden van verloop	8,1	7,4	8,0	6,7
aandragen oplossingen	7,9	7,5	7,9	6,5
vertegenwoordigen van gehele gemeente	7,9	7,8	7,9	7,3
<b>Totaal oordeel</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>

tabel: dienstverleningsaspecten per kanaal (vergelijking met vorig jaar is indicatief)

### Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie

Aan de KTO's balie en telefonie zijn een aantal kwalitatief inhoudelijke beoordelingsonderwerpen van de dienstverlening toegevoegd; de hostmanship-aspecten. Voorheen werd de gemeentelijke dienstverlening vooral beoordeeld op de aspecten als wachttijden, openingstijden, privacy aan de balie enzovoort. De hostmanship aspecten worden door de burgers steeds meer gezien als 'randvoorwaarden' en scoren over het algemeen genomen hoog. De aspecten maken onderdeel uit van de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship – een samenvoeging van hospitality en craftmanship – is gestoeld op zes pijlers die in de onderstaande verbetermatrix te zien zijn in het kwadrant rechtsonder. De resultaten van benchmarkgemiddelden voor deze aspecten vindt u in de tabel hierboven en in de tabellen 'waardering aspecten' voor uw gemeente in de hoofdstukken Balie en Telefonie.

De zes pijlers zijn:

- Dienen boven zelfzucht: je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze.
- Het geheel staat boven de delen: je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen. Je vertegenwoordigt niet alleen jezelf of jouw 'dienst' of 'loket', maar de hele gemeente (of zelfs de overheid).
- Dialoog boven debat: Dialoog betekent betekenis geven. Door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen.



- Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid: je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant.
- Consideratie boven onverschilligheid: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen.
- Kennis boven arrogantie: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces.

Op basis van de zes pijlers zijn de volgende aspecten gedefinieerd:

1. De bereidheid van de medewerker om mij te helpen (Dienen)
2. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigt maar de hele gemeente (Het geheel zien)
3. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (Dialogoog)
4. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)
5. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)
6. De deskundigheid van de medewerker (Kennis) :
7. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (Transparantie van de dienstverlening). Dit aspect valt onder de pijler 'Dialogoog'.

## Balie onderzoek

In dit hoofdstuk vindt u de belangrijkste resultaten van het balieonderzoek. Per onderwerp worden de resultaten weergegeven voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van uw gemeente in vergelijking tot de gemeenten uit uw vergelijkingsgroep. Het gaat in dit onderzoek om klanten die via de publieksbalie een aanvraag deden. Mogelijk wijken de cijfers in dit rapport voor het balie onderzoek af van de cijfers in uw dashboard op [www.mymirror.nl](http://www.mymirror.nl). In de rapportage zijn de waarnemingen tot 20 augustus 2014 meegenomen. In uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld.

### Achtergronden bij het bezoek aan de publieksbalie

In 2014 is het aanvragen of afhalen van het paspoort de meest voorkomende reden om één van de deelnemende gemeentehuizen te bezoeken. 40% van de bezoekers gaf aan dat dit document de reden was voor een bezoek aan het gemeentehuis. Het aandeel bezoekers dat kwam voor het aanvragen of afhalen van het paspoort was in 2013 32%. Er is een stijgende lijn omdat sinds 2012 het verplicht is dat een kind een eigen paspoort heeft. Ook is sinds maart 2014 het paspoort tien jaar geldig, dat voor een extra piek gezorgd heeft in de voorjaarsdrukte.

Dit jaar komt 15% van alle bezoekers in de benchmarkgemeenten voor het aanvragen of afhalen van het rijbewijs in 2013 was dit 18% .

Het aanvragen of afhalen van een identiteitskaart was in 2013 goed voor 18% van het balie bezoek, in 2014 was dit goed voor 19% van het balie bezoek. Daarna volgen zaken als het aanvragen of afhalen van een verklaring omtrent gedrag 3%, het aanvragen van een uittreksel BRP (voorheen GBA) 2%, een parkeervergunning 2% en het doorgeven van verhuizing 2%.

### Redenen van bezoek

In onderstaande tabel zijn de percentages van bezoekredenen per productcluster weergegeven. Een uitgebreide uitsplitsing naar de meest voorkomende producten vindt u in de bijlage.

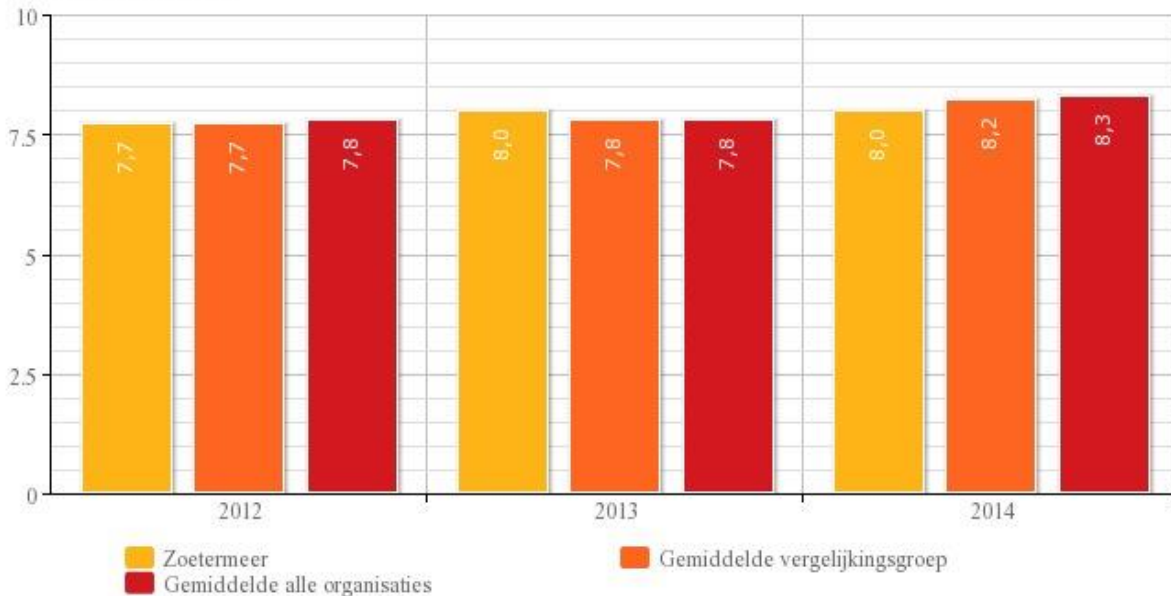
	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	87,44 %	67,79%	75,95%	ja
<b>Vergunningen</b>	0,00 %	5,34%	4,08%	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	0,00 %	0,21%	0,49%	
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	8,52 %	13,36%	8,00%	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	0,45 %	1,55%	0,92%	
<b>Overig</b>	3,14 %	11,11%	9,73%	ja

tabel: redenen voor bezoek aan gemeentehuis

## Totaaloordeel tevredenheid

Gemeenten hebben een hoog niveau van baliedienstverlening volgens hun klanten. Aan de bezoekers is gevraagd om een algemeen waarderingcijfer te geven voor de publieksbalie. De dienstverlening aan de balie wordt in 2014 gemiddeld gewaardeerd met een 8,3.

Totaaloordeel balie



Bezoekers van de publieksbalie in Zoetermeer beoordelen de dienstverlening met een 8,0 . Dit is lager dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde vergelijkingsgroep. Met een 8,0 neemt de gemeente Zoetermeer een gedeelte 8e plaats in op de ranglijst van in totaal 34 deelnemende gemeenten aan het balieonderzoek.

### Het maken van een afspraak

Een groot aantal gemeenten biedt bezoekers de mogelijkheid om een afspraak te maken. Het maken van een afspraak zorgt er doorgaans voor dat bezoekers minder lang hoeven te wachten en dat de gemeente de baliecapaciteit efficiënter in zet. Steeds vaker maken gemeenten en bezoekers gebruik van de mogelijkheid om een afspraak te maken. De stijgende lijn van het aantal bezoekers dat vooraf een afspraak maakt, zet zich ook in 2014 door. Dit jaar maakte gemiddeld 48% van de bezoekers vooraf een afspraak. In 2013 was dat 25% en in 2012 20%.

Bezoekers van de publieksbalie van Zoetermeer maakten, volgens eigen zeggen, vooraf in 98,65 % van de gevallen een afspraak. Dit is vaker dan het gemiddelde van de vergelijkingsgroep 57,49%.

### Tevredenheid op afspraak

Bezoekers van de publieksbalie met een afspraak in Zoetermeer beoordelen de dienstverlening met een 8,0 . Dit is lager dan de waardering voor de gemiddelde gemeente in dezelfde vergelijkingsgroep 8,3.

## Waardering dienstverlening per productgroep

De tabel hieronder geeft de tevredenheidscijfers per productcluster weer. In de bijlage vindt u een uitsplitsing van tevredenheid van de belangrijkste producten.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	8,0	8,3	8,3	ja
<b>Vergunningen</b>	Niet voorhanden	7,5	7,3	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	8	7,8	7,4	
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	7,9	8,3	8,0	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	1	5,5	6,8	
<b>Overig</b>	7,9	7,7	7,7	

## Waardering dienstverleningsaspecten balie gemeente

In het balieonderzoek is de bezoekers gevraagd om een aantal aspecten van de dienstverlening te beoordelen. Net als in de voorgaande jaren worden ook in 2014 wederom vooral de 'menselijke aspecten' van de dienstverlening goed gewaardeerd. De bereidheid om te helpen 8,5, de vriendelijkheid 8,4, en de deskundigheid 8,4 van de medewerker krijgen de hoogste waardering. Daarnaast wordt een meer inhoudelijk aspect, de duidelijkheid van de informatie 8,3 goed gewaardeerd.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddeld	Significant?
<b>vriendelijkheid medewerker</b>	8,0	8,3	8,4	ja
<b>bereidheid om te helpen (hostmanship)</b>	8,1	8,4	8,5	ja
<b>deskundigheid (hostmanship)</b>	8,1	8,4	8,4	ja
<b>wachttijd</b>	7,5	7,5	7,8	ja
<b>verantwoordelijkheid tonen (hostmanship)</b>	7,6	7,9	8,0	ja
<b>duidelijkheid informatie</b>	7,8	8,2	8,3	ja
<b>inleving medewerker (hostmanship)</b>	7,5	7,8	7,9	ja
<b>op de hoogte houden (hostmanship)</b>	7,5	7,9	8,1	ja
<b>totale doorlooptijd</b>	7,2	7,9	8,0	ja
<b>aandragen van oplossingen (hostmanship)</b>	7,3	7,8	7,9	ja
<b>vertegenwoordigen van gemeente (hostmanship)</b>	7,5	7,8	7,9	ja
<b>wachtruimte</b>	7,4	7,6	7,6	ja
<b>openingstijden</b>	6,9	7,1	6,9	
<b>privacy bij de balie</b>	7,2	7,3	7,3	
<b>prijs</b>	5,9	5,8	5,9	

tabel: waardering aspecten aan de balie

## Wachttijden aan de balie totale benchmark

In het balieonderzoek is een aantal vragen gesteld ten aanzien van de wachttijd. De indicator 'wachttijd aan de balie' geeft het percentage wachtenden weer dat aangeeft minder dan 15 minuten te hebben gewacht. Hoe hoger dit percentage, des te meer klanten die het gevoel hebben dat de wachttijd minder is dan 15 minuten. Gemiddeld heeft 67,50% van de bezoekers in alle gemeenten minder dan 15 minuten gewacht. In 2010 was dit percentage nog 87%. De gemiddelde wachttijd in 2014 is 7,0 minuten, wat een stijging is ten opzichte van 2013 (5,5 minuten). Grote gemeenten (100.000-plus) hebben gemiddeld de langste wachttijden (10,0 minuten) volgens de respondenten. Gemeenten met minder dan 25.000 inwoners hebben een wachttijd van 5,9 minuten. Gemeenten tussen 25.000 en 50.000 inwoners hebben een wachttijd van 6,2 minuten. Gemeenten tussen 50.000 en 100.000 inwoners hebben een wachttijd van 7,9 minuten.

## Wachttijden aan de balie gemeente

In de gemeenten in uw vergelijkingsgroep is het percentage bezoekers dat minder dan 15 minuten moet wachten 53,45%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 90,14%. Uw klanten moeten naar eigen zeggen minder lang wachten als de inwoners van de gemeenten in uw vergelijkingsgroep. De wachttijd aan de balie in uw gemeente wordt door bezoekers gewaardeerd met een 7,5. Dit is ongeveer gelijk aan het gemiddelde van 7,5 van gemeenten uit de vergelijkingsgroep.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde
<b>Minder dan 15 min. (Tevredenheid)</b>	90,14% (8,1)	53,45% (8,3)	67,50% (8,3)
<b>Meer dan 15 min. Tevredenheid</b>	8,96% (6,6)	83,23% (6,5)	90,27% (6,9)
<b>gemiddelde wachttijd</b>	7,7 minuten	10,0 minuten	7,0 minuten
<b>% klanten met oordeel wachttijd rapportcijfer 0-6</b>	20,63 %	22,61%	15,35%
<b>% klanten met oordeel wachttijd rapportcijfer 7-10</b>	79,37 %	77,39%	82,97%
<b>gemiddelde oordeel wachttijd</b>	7,5	7,5	7,8

tabel: wachten aan de balie

## Telefonie onderzoek

In dit hoofdstuk vindt u de belangrijkste resultaten van het telefonie onderzoek. Per onderwerp worden de resultaten weergegeven voor alle benchmarkgemeenten, gevolgd door een beschrijving van de prestaties van uw gemeente in vergelijking tot de gemeenten uit uw vergelijkingsgroep. Het gaat in dit onderzoek om klanten die via de telefoon een aanvraag deden. Mogelijk wijken de cijfers in dit rapport voor het onderzoek af van de cijfers in uw dashboard op [www.mymirror.nl](http://www.mymirror.nl). In de rapportage zijn de waarnemingen tot 20 augustus 2014 meegenomen, terwijl in uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld.

### Reden van telefonisch contact

Burgers bellen om zeer diverse redenen naar het centrale telefoonnummer voor publieksdienstverlening van de deelnemende gemeenten, ruim een kwart (27,87%) belde om een afspraak te maken, 22,45% belde om een specifieke ambtenaar of afdeling te spreken en 21,58% belde voor het krijgen van informatie over een specifiek onderwerp.

	Zoetermeer	Vergelijklingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Spreken specifieke ambtenaar</b>	12,70 %	10,29%	22,45%	ja
<b>Informatie specifiek onderwerp</b>	22,95 %	22,92%	21,58%	
<b>Stellen algemene vraag</b>	21,31 %	16,69%	13,73%	ja
<b>Maken van afspraak</b>	27,87 %	32,93%	27,87%	
<b>Melding openbare ruimte</b>	0,41 %	3,18%	3,28%	ja
<b>Indienen klacht</b>	1,64 %	2,86%	3,50%	
<b>Doorgeven wijziging</b>	4,51 %	6,05%	4,16%	
<b>Iets anders</b>	11,48 %	12,60%	11,22%	

tabel: aanleiding voor telefonisch contact

Naast de aard van het telefonisch contact is ook gevraagd naar het product of de dienst waar de klant voor heeft gebeld. De tabel hieronder geeft de percentages per productcluster weer. In de bijlage vindt u een uitsplitsing naar de meest belangrijke producten.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	29,48 %	32,54%	23,74%	ja
<b>Vergunningen</b>	50,00 %	56,99%	48,90%	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	16,73 %	8,60%	7,08%	ja
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	6,77 %	5,97%	6,00%	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	16,33 %	21,63%	22,00%	ja
<b>Overig</b>	29,88 %	27,06%	34,89%	

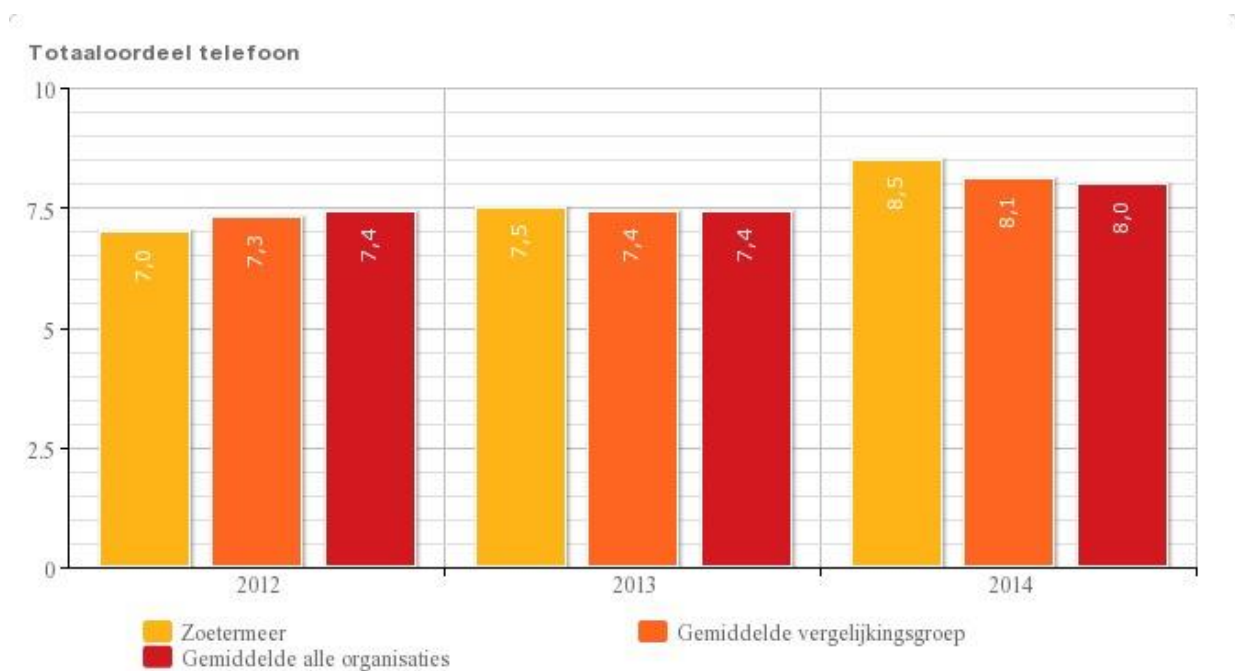
tabel: reden voor telefonisch contact

## Beoordeling van de telefonische dienstverlening

### Totaaloordeel tevredenheid

Klanten die telefonisch contact hadden met Zoetermeer geven gemiddeld een 8,5 voor de manier waarop men geholpen is bij het telefonische contact. Hiermee noteert de gemeente Zoetermeer een waardering die hoger is dan het gemiddelde voor gemeenten in de vergelijkingsgroep. Vorig jaar werd de telefonische dienstverlening in Zoetermeer beoordeeld met een (8,0). Met een 8,5 neemt de gemeente Zoetermeer een 1 plaats in op de ranglijst van in totaal 23 deelnemende gemeenten aan het telefonieonderzoek.

Dit jaar wordt de telefonische dienstverlening gemiddeld gewaardeerd met een 8,0. In onderstaande grafiek ziet u de trend van de tevredenheid, met de kanttekening dat de vergelijking met vorig jaren indicatief is door het methodeverschil.



## Waardering dienstverlening per productgroep

De tabel hieronder geeft de tevredenheidscijfers per productcluster weer. In de bijlage vindt u een uitsplitsing van de tevredenheid van de belangrijkste producten.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	8,9	8,5	8,3	ja
<b>Vergunningen</b>	9,0	8,1	8,1	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	8,4	8,0	7,9	ja
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	8,8	8,4	8,5	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	8,4	8,1	8,0	
<b>Overig</b>	8,0	7,7	7,8	

tabel: oordeel tevredenheid

Vergeleken met het totaaloordeel voor de baliedienstverlening (8,3) is het verschil in waardering tussen deze kanalen nog steeds aanzienlijk. De ervaring leert dat hoe persoonlijker het dienstverleningskanaal, des te hoger de waardering van klanten. De wens van veel gemeenten om klanten van de balie naar de telefoon (en van telefoon naar de website) te lokken, lijkt in dit perspectief een onwenselijke ontwikkeling, maar kan natuurlijk ook zijn ingegeven door de wens om efficiënte dienstverlening te bieden.



## Waardering dienstverleningsaspecten telefonie

Net als in het balieonderzoek worden een aantal 'zachte' dienstverleningsaspecten het best gewaardeerd. Dit zijn aspecten zoals: de vriendelijkheid van de medewerker (8,4), gevolgd door de bereidheid om te helpen (8,4). De laagste waardering krijgen de aspecten op de hoogte houden (7,4) en aandragen van oplossingen of ideeën (7,5).

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddeld	Significant?
<b>vriendelijkheid medewerker</b>	8,7	8,5	8,4	ja
<b>bereidheid om te helpen (hostmanship)</b>	8,7	8,4	8,4	ja
<b>deskundigheid (hostmanship)</b>	8,4	8,3	8,2	ja
<b>wachttijd</b>	7,4	7,7	7,7	ja
<b>verantwoordelijkheid tonen (hostmanship)</b>	8,3	8,0	7,9	ja
<b>duidelijkheid informatie</b>	8,4	8,1	8,1	ja
<b>inleving medewerker (hostmanship)</b>	8,3	7,9	7,9	ja
<b>op de hoogte houden (hostmanship)</b>	8,1	7,5	7,4	ja
<b>aandragen van oplossingen (hostmanship)</b>	8,1	7,6	7,5	ja
<b>vertegenwoordigen van gemeente (hostmanship)</b>	8,2	7,9	7,8	ja
<b>openingstijden</b>	7,8	7,7	7,6	

## Afhandeling telefonisch contact

Gemeenten hebben de ambitie om 80% van de bellers direct te kunnen helpen zonder doorverbinden. Dit jaar geeft 58% van de bellers aan direct te zijn geholpen. In 2013 was dit 33%, 2012 34% en in 2011 was dat 35% van de bellers. Zij hoefden dus niet te worden doorverbonden, wat voor 10,86% van de bellers wel gold. 3,14% moest later teruggebeld worden.

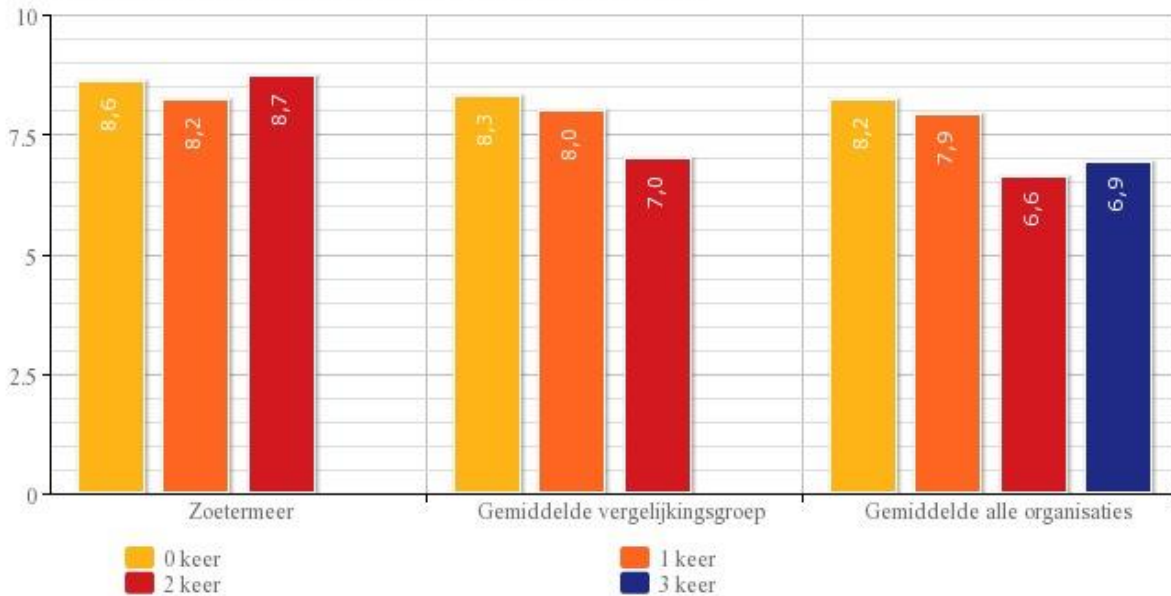
In Zoetermeer werd in 5,18 % van de gevallen doorverbonden en 74,90 % kon direct worden geholpen. In vergelijking met gemeenten uit uw vergelijkingsgroep (68,62%) kunnen bellers naar uw centrale publieksnummer vaker direct worden geholpen.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>kon meteen worden geholpen</b>	74,90 %	68,62%	57,97%	
<b>moest worden doorverbonden</b>	5,18 %	7,78%	10,86%	ja
<b>ben later teruggebeld</b>	5,18 %	4,49%	9,74%	
<b>moest zelf later terugbellen</b>	2,39 %	1,24%	3,14%	
<b>moest een afspraak maken</b>	1,59 %	2,95%	3,11%	

tabel: afhandeling telefonisch contact

Van de respondenten die niet direct zijn geholpen, is gevraagd hoe vaak zij zijn doorverbonden. Van deze groep respondenten is het gemiddelde van uw vergelijkingsgroep Gemeentegrootteklasse dat vaker dan 1 keer is doorverbonden 2,80%. In uw gemeente bedraagt dit percentage 2,82%. Het percentage klanten dat de wachttijd waardeert met een waardering hoger dan een 7 betreft in gemeente Zoetermeer 23,77 %. Benchmarkbreed is dat percentage 15,77%. In onderstaande grafiek ziet u de gemiddelde tevredenheid afgezet naar het aantal keer dat de klant is doorverbonden.

Totaal tevredenheid afgezet naar aantal keer doorverbinden



## Digitaal onderzoek

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het digitale onderzoek gegeven. Allereerst worden de typen digitale aanvragen per productgroep uiteen gezet. Vervolgens komt de tevredenheid over de aanvraag aan bod. Het gaat in dit onderzoek om klanten die via de website een aanvraag deden en dus niet om anonieme webbezoekers of klanten die per e-mail een vraag stelden aan de gemeente. Mogelijk wijken de cijfers in dit rapport voor het digitale onderzoek af van de cijfers in uw dashboard op [www.mymirror.nl](http://www.mymirror.nl). In de rapportage zijn de waarnemingen tot eind augustus 2014 meegenomen. In uw dashboard kunnen inmiddels meer waarnemingen zijn verzameld.

### Reden voor digitale aanvraag totale benchmark

De meest voorkomende reden om het digitale loket benchmarkbreed te bezoeken is *het aanvragen van een product of dienst* (39,3%). 16,7% van de bezoekers maakte via het digitale loket een *afpraak met de publieksdienst* en 14,1% diende een *klacht of bezwaar* in.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Product of dienst aangevraagd</b>	65,02 %	44,75%	39,33%	ja
<b>Maken van een afspraak voor de (publieks)balie</b>	3,59 %	20,32%	16,73%	ja
<b>Maken van een afspraak met iemand van de gemeente</b>	0,45 %	2,34%	2,07%	
<b>Klacht of bezwaar ingediend</b>	0,00 %	7,91%	14,12%	
<b>Iets anders, namelijk:</b>	30,94 %	24,68%	27,75%	ja

tabel: reden aanvraag digitaal

Het aanvragen van een product of dienst is landelijk de meest voorkomende reden om het digitale loket van een van de deelnemende gemeenten te bezoeken (39%). Het aantal aanvragen van producten en diensten via het digitaal loket is bij Zoetermeer 25,69% hoger dan het landelijk gemiddelde.

Van de 39,33% dat benchmarkbreed via de site een product of dienst aanvraagt, wordt het meest gezocht naar informatie paspoort (13,18%), het doorgeven van een verhuizing (14%) en de melding openbare ruimte (12,30%). In onderstaande tabel zijn de percentages van bezoeken per productcluster weergegeven. Een uitgebreide uitsplitsing naar de meest voorkomende producten vindt u in de bijlage.

	Zoetermeer	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	2,24 %	29,11%	25,24%	ja
<b>Vergunningen</b>	2,69 %	4,92%	3,97%	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	23,32 %	5,61%	3,69%	ja
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	16,14 %	18,49%	19,84%	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	5,83 %	16,20%	20,39%	ja
<b>Overig</b>	49,78 %	25,68%	26,88%	ja

tabel: redenen voor bezoek van het digitaal loket.

## Beoordeling van de dienstverlening

### Totaaloordeel tevredenheid

Klanten die een product of dienst hebben besteld, een afspraak maakten, een melding deden of een klacht indienden via de website van een van de deelnemende gemeenten zijn hierover landelijk gemiddeld tevreden. Zij geven de afhandeling van hun digitale bestelling vanaf de start van het onderzoek tot 20 augustus gemiddeld een **7,2**. In Zoetermeer was het oordeel van de **223** respondenten die hebben meegedaan een **7,5**. Met dit rapportcijfer scoort Zoetermeer **0,3** rapportpunt boven het landelijk gemiddelde. Met een 7,5 neemt de gemeente Zoetermeer een 5 plaats in op de ranglijst van in totaal 29 deelnemende gemeenten aan het onderzoek naar digitale dienstverlening.

Totaaloordeel Digitale dienstverlening



## Waardering dienstverlening per productgroep

De tabel hieronder geeft de tevredenheidscijfers per productcluster weer. In de bijlage vindt u een uitsplitsing van tevredenheid van de belangrijkste producten.

	<b>Zoetermeer</b>	<b>Vergelijkingsgroep</b>	<b>Benchmarkgemiddelde</b>	<b>Significant?</b>
<b>Paspoort en Rijbewijs</b>	7,4	7,8	7,3	
<b>Vergunningen</b>	7,5	7,0	7,0	
<b>Werk, Inkomen en Zorg</b>	8,2	6,4	6,5	ja
<b>Uittreksels en Verklaringen</b>	7	7,1	7,0	
<b>Leef- en Woonomgeving</b>	6,9	6,8	6,8	
<b>Overig</b>	7,5	6,9	6,4	ja

De onderstaande tabel toont dat 73,8% van de klanten van alle deelnemende gemeenten tevreden is over de *gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag* via het digitaal loket. In 73,8% van de gevallen is de *aanvraag via het digitaal loket eenvoudig verlopen*. 69,6% van de respondenten vond de *informatie over de aanvraag* duidelijk.

Oordeel aspecten afhandeling	Zoetermeer % mee eens	Vergelijkingsgroep % mee eens	Benchmarkgemiddelde % mee eens	Significant?
het digitaal loket is vindbaar	63,75%	67,64%	65,45%	
de benodigde informatie is duidelijk	64,96%	72,29%	69,63%	ja
het digitaal loket is gebruiksvriendelijk	68,8%	76,16%	73,76%	ja
het doen van een aanvraag of melding is eenvoudig	71,0%	75,85%	73,81%	
de benodigde informatie voor het doen van de aanvraag is vindbaar	63,8%	60,14%	53,44%	

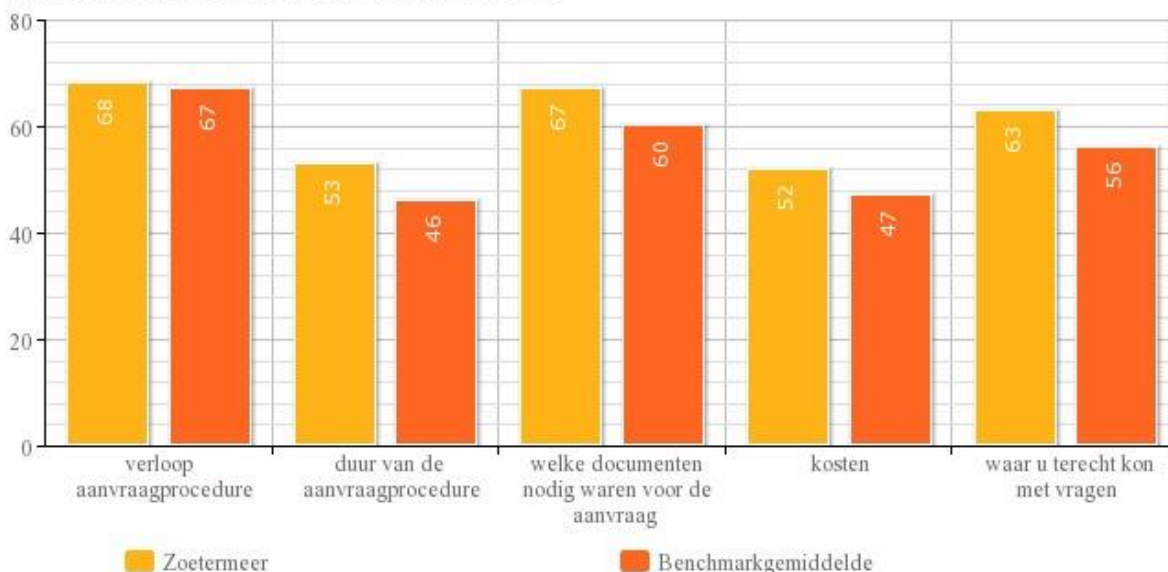
De meerderheid van alle klanten ( 89,8%) in de benchmark geeft aan dat als ze opnieuw een dienst of product van de gemeente aanvragen, ze dit waarschijnlijk tot zeker via de website zouden doen, indien dit mogelijk is. In Zoetermeer geeft 92,7% van de klanten aan opnieuw via het digitale loket een product aan te willen vragen.

### Tevredenheid over informatievoorziening

Onderstaande grafieken hebben betrekking op informatievoorziening aan de klant. De waarden geven weer hoeveel procent van de klanten vindt dat de verschillende aspecten duidelijk was qua informatievoorziening.

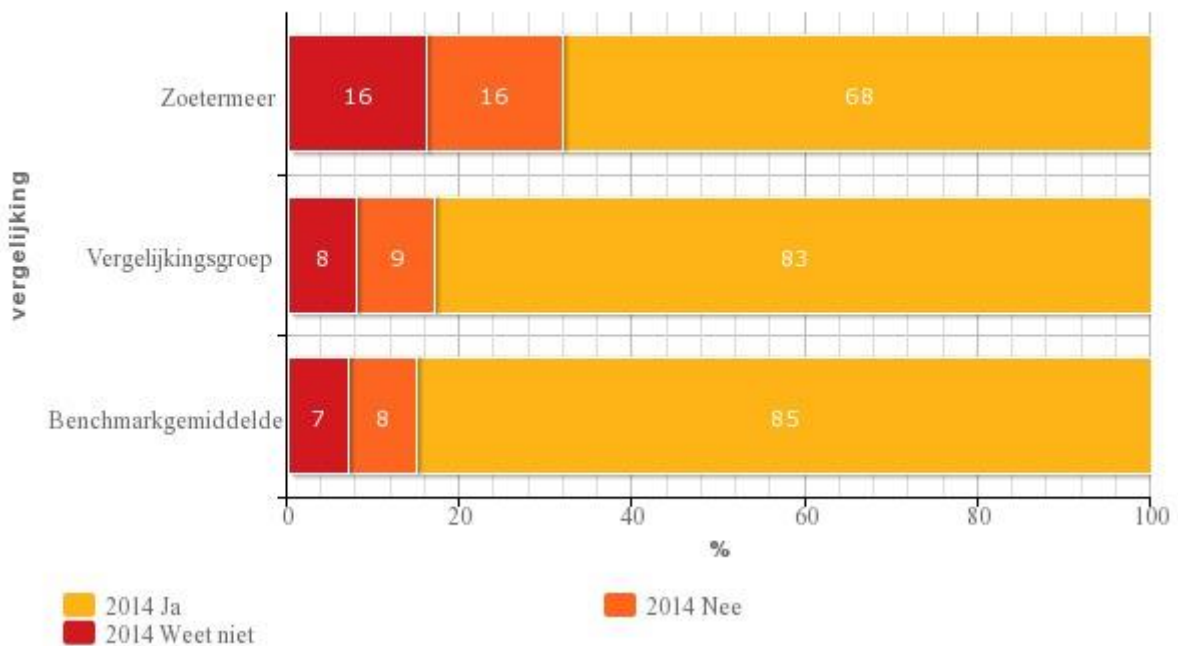
In Zoetermeer is de gemiddelde duidelijkheid over deze aspecten 60,31%. Landelijk geeft 52,65% van de respondenten aan dat bovenstaande aspecten duidelijk zijn.

Duidelijkheid informatievoorziening per aspect



In Zoetermeer wordt in 68,1% van de gevallen een ontvangstbevestiging verzonden. Dit is een lager percentage dan het landelijk gemiddelde (85,2%).

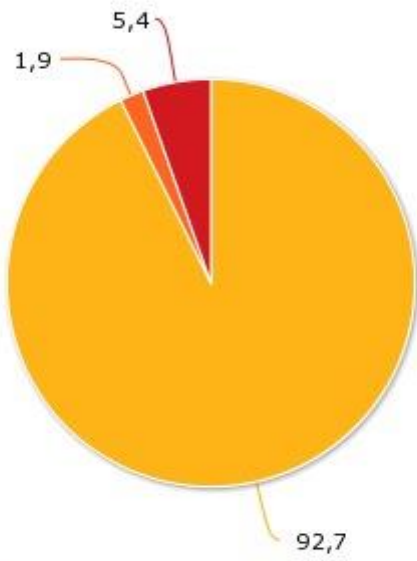
### Ontvangstbevestiging



### Frequentie van bezoek

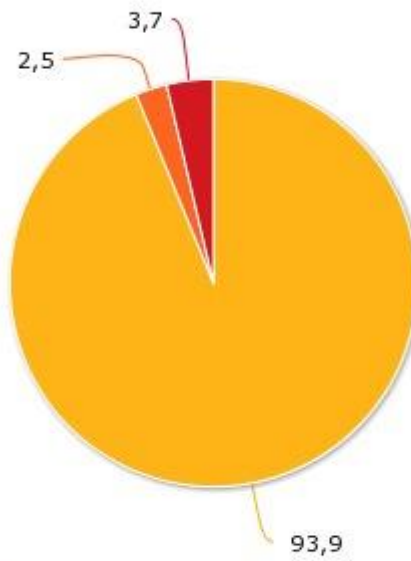
Het digitaal loket is in opkomst. De respondenten van dit onderzoek hebben gemiddeld 1,56 keer in het afgelopen jaar een gemeentelijk product of dienst aangevraagd via het digitaal loket (inclusief de aanvraag die centraal staat in dit onderzoek). In Zoetermeer is dit 1,90 keer geweest. Verreweg de meeste digitale aanvragen worden door particulieren gedaan. In Zoetermeer werd 92,7% van de aanvragen gedaan door een particulier. Dit is een lager percentage dan landelijk 93,9%. Het merendeel van alle klanten (89,8%) geeft aan dat als ze opnieuw een dienst of product van de gemeente aanvragen, ze dit waarschijnlijk tot zeker via de website zouden doen, indien dit mogelijk is. In Zoetermeer geeft 92,7% aan dit waarschijnlijk tot zeker wederom via het digitale kanaal te zullen doen.

Bezoekers Zoetermeer



- Particulier
- Beroepsmatig, eigen bedrijf
- Beroepsmatig als gemachtigde

Bezoekers landelijk



- Particulier
- Beroepsmatig, als bedrijf
- Beroepsmatig, als gemachtigde



## Prioriteitenmatrix Balie

Dit hoofdstuk bevat de prioriteitenmatrix van uw gemeente en de totale benchmark. De prioriteitenmatrix brengt het impliciete belang en de waardering van elk aspect in kaart. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, wordt vastgesteld middels een statistische analyse (correlatie-analyse). Het geeft het belang weer dat respondenten – bewust of onbewust – voelen. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel bij het formuleren van uw verbeterdoelstellingen.

### Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie

Aan de KTO's balie en telefonie zijn een aantal kwalitatief inhoudelijke beoordelingsonderwerpen van de dienstverlening toegevoegd; de hostmanship-aspecten. Voorheen werd de gemeentelijke dienstverlening vooral beoordeeld op de aspecten als wachttijden, openingstijden, privacy aan de balie enzovoort. De hostmanship aspecten worden door de burgers steeds meer gezien als 'randvoorwaarden' en scoren over het algemeen genomen hoog. De aspecten maken onderdeel uit van de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship – een samenvoeging van hospitality en craftmanship – is gestoeld op zes pijlers die in de onderstaande verbetermatrix te zien zijn in het kwadrant rechtsonder. De resultaten van benchmarkgemiddelden voor deze aspecten vindt u in de tabel hierboven en in de tabellen 'waardering aspecten' voor uw gemeente in de hoofdstukken Balie en Telefonie.

De zes pijlers zijn:

- Dienen boven zelfzucht: je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze.
- Het geheel staat boven de delen: je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen. Je vertegenwoordigt niet alleen jezelf of jouw 'dienst' of 'loket', maar de hele gemeente (of zelfs de overheid).
- Dialoog boven debat: Dialoog betekent betekenis geven. Door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen.
- Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid: je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant.
- Consideratie boven onverschilligheid: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen.
- Kennis boven arrogantie: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces.

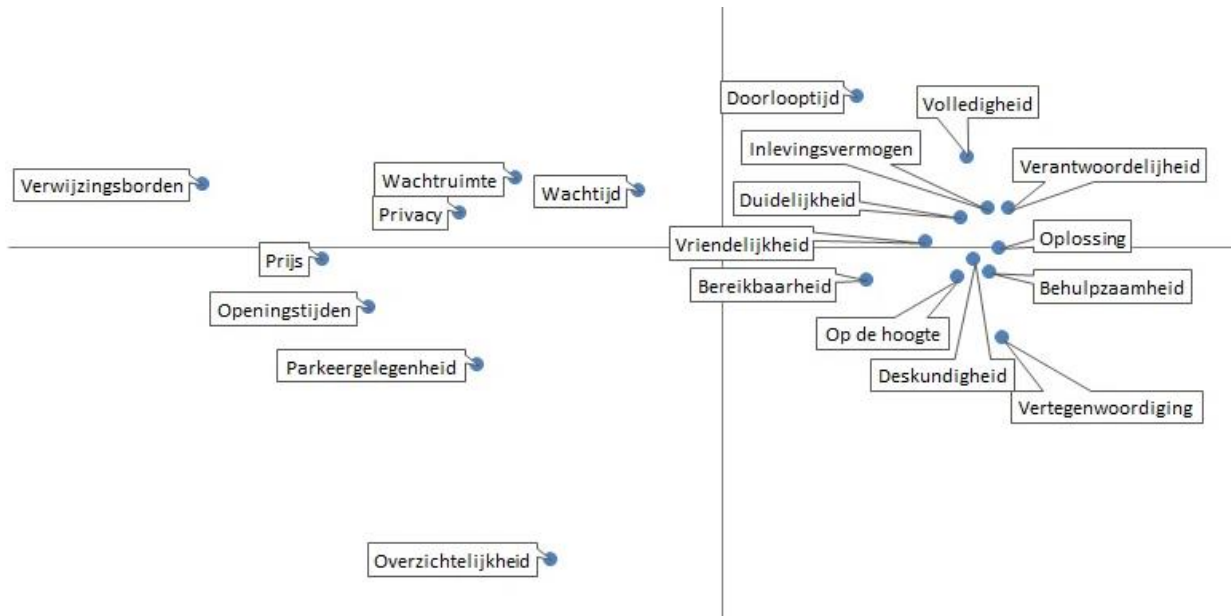
Op basis van de zes pijlers zijn de volgende aspecten gedefinieerd:

1. De bereidheid van de medewerker om mij te helpen (Dienen)
2. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigt maar de hele gemeente (Het geheel zien)
3. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (Dialoog)
4. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)
5. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)
6. De deskundigheid van de medewerker (Kennis) :
7. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (Transparantie van de dienstverlening). Dit aspect valt onder de pijler 'Dialoog'.

De tevredenheidscores voor uw gemeente vindt u ook in de tabel *waardering aspecten aan de balie*.  
Prioriteitenmatrix Balie algemeen

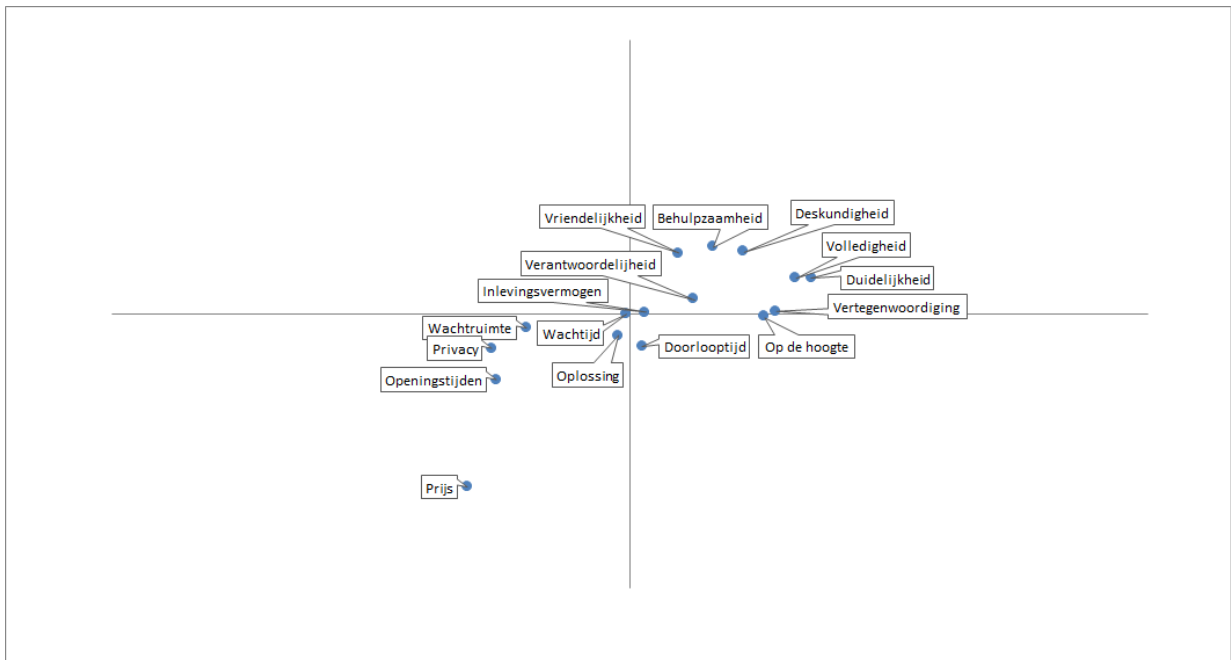
De prioriteitenmatrix toont twee dimensies: 1) wat de algemene tevredenheid is op een dienstverleningsaspect (verticale as) en 2) de impact van die score op het totaaloordeel (horizontale as). Dus hoe hoger het aspect op de verticale as, hoe beter uw prestatie op dit aspect. Hoe verder naar rechts het aspect geplaatst staat op de horizontale as, hoe groter de invloed van dit aspect op de overall waardering van de gemeentelijke dienstverlening. Met de prioriteitenmatrix krijgt u in één oogopslag zicht op de verbeterprioriteiten. De matrix is verdeeld in vier kwadranten waarin u de aspecten kunt terugvinden. Bij de aspecten in het kwadrant rechtsonder, is de beoordeling van de

aspecten laag is maar de impact op het totaaloordeel hoog. Met name het verbeteren van deze aspecten komt de dienstverlening ten goede en dit zal invloed hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening. Uit de prioriteitenmatrix van alle aspecten blijkt dat de aspecten bereikbaarheid, behulpzaamheid, deskundigheid, het vertegenwoordigen van de gehele gemeenten, en het op de hoogte houden van de klant als belangrijk worden ervaren en dat waardering van deze aspecten onder het gemiddelde zit.



## Prioriteitenmatrix Balie gemeente

Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het van belang om de dienstverlening voor deze aspecten op minimaal hetzelfde niveau te houden. Als een aspect laag gewaardeerd wordt en rechtsonder in de matrix staat, heeft dit mogelijk een negatieve invloed op het totaaloordeel. Dit aspect zou dus verbeterd moeten worden om het totaaloordeel omhoog te krijgen. Maar houd u er wel rekening mee dat de waardering van de dienstverlening zal verschillen naarmate de burger complexere problemen heeft en de dienstverlening langduriger is.



## Prioriteitenmatrix Telefoon

Dit hoofdstuk bevat de prioriteitenmatrix van uw gemeente en de totale benchmark. De prioriteitenmatrix brengt het impliciete belang en de waardering van elk aspect in kaart. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, wordt vastgesteld middels een statistische analyse (correlatie-analyse). Het geeft het belang weer dat respondenten – bewust of onbewust – voelen. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel bij het formuleren van uw verbeterdoelstellingen.

### Verbetermogelijkheden dankzij de Hostmanshipfilosofie

Aan de KTO's balie en telefonie zijn een aantal kwalitatief inhoudelijke beoordelingsonderwerpen van de dienstverlening toegevoegd; de hostmanship-aspecten. Voorheen werd de gemeentelijke dienstverlening vooral beoordeeld op de aspecten als wachttijden, openingstijden, privacy aan de balie enzovoort. De hostmanship aspecten worden door de burgers steeds meer gezien als 'randvoorwaarden' en scoren over het algemeen genomen hoog. De aspecten maken onderdeel uit van de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship – een samenvoeging van hospitality en craftmanship – is gestoeld op zes pijlers die in de onderstaande verbetermatrix te zien zijn in het kwadrant rechtsonder. De resultaten van benchmarkgemiddelden voor deze aspecten vindt u in de tabel hierboven en in de tabellen 'waardering aspecten' voor uw gemeente in de hoofdstukken Balie en Telefonie.

De zes pijlers zijn:

- Dienen boven zelfzucht: je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze.
- Het geheel staat boven de delen: je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen. Je vertegenwoordigt niet alleen jezelf of jouw 'dienst' of 'loket', maar de hele gemeente (of zelfs de overheid).
- Dialoog boven debat: Dialoog betekent betekenis geven. Door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen.
- Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid: je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant.
- Consideratie boven onverschilligheid: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen.
- Kennis boven arrogantie: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces.

Op basis van de zes pijlers zijn de volgende aspecten gedefinieerd:

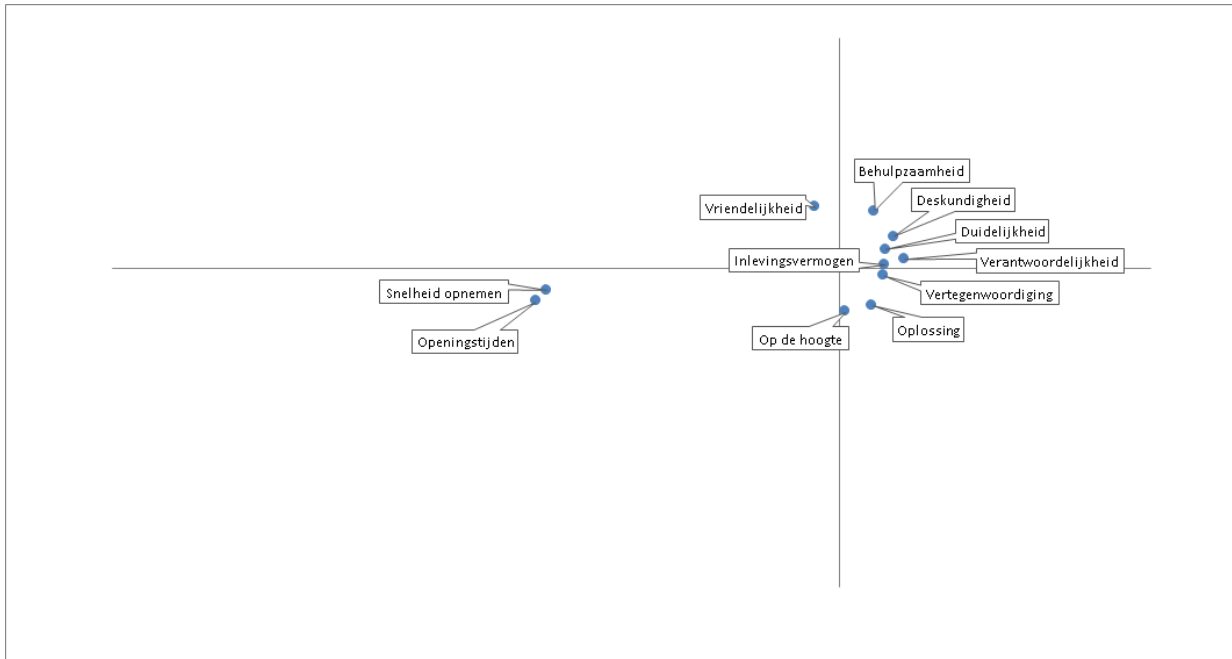
1. De bereidheid van de medewerker om mij te helpen (Dienen)
2. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigt maar de hele gemeente (Het geheel zien)
3. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht (Dialoog)
4. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen (Verantwoordelijkheid)
5. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd (Consideratie)
6. De deskundigheid van de medewerker (Kennis) :
7. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (Transparantie van de dienstverlening). Dit aspect valt onder de pijler 'Dialoog'.

De tevredenheidscores voor uw gemeente vindt u ook in de tabel *waardering aspecten aan de telefoon*.

### Prioriteitenmatrix Telefoon algemeen

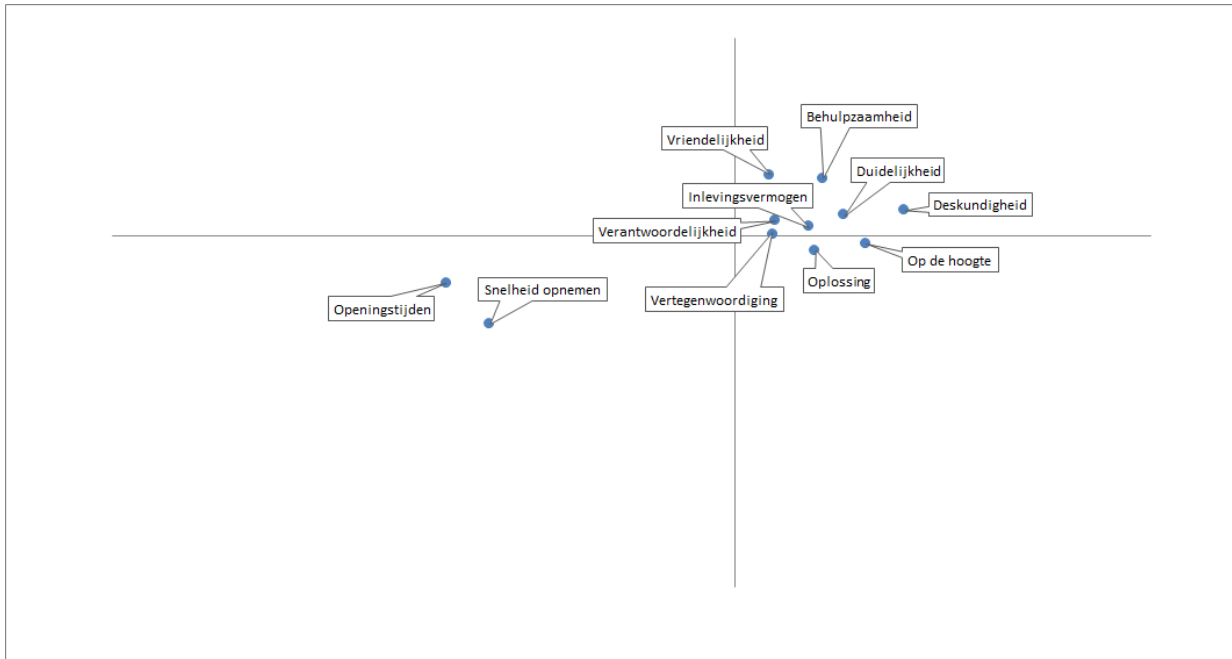
De prioriteitenmatrix toont twee dimensies: 1) wat de algemene tevredenheid is op een dienstverleningsaspect (verticale as) en 2) de impact van die score op het totaaloordeel (horizontale as). Dus hoe hoger het aspect op de verticale as, hoe beter uw prestatie op dit aspect. Hoe verder naar rechts het aspect geplaatst staat op de horizontale as, hoe groter de invloed van dit aspect op de

overall waardering van de gemeentelijke dienstverlening. Met de prioriteitenmatrix krijgt u in één oogopslag zicht op de verbeterprioriteiten. De matrix is verdeeld in vier kwadranten waarin u de aspecten kunt terugvinden. Bij de aspecten in het kwadrant rechtsonder, is de beoordeling van de aspecten laag is maar de impact op het totaaloordeel hoog. Met name het verbeteren van deze aspecten komt de dienstverlening ten goede en dit zal invloed hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening. Uit de prioriteitenmatrix van alle aspecten blijkt in de eerste plaats dat aandragen van oplossingen, het vertegenwoordigen van de gehele gemeente en het op de hoogte houden van de klant belangrijk worden gevonden en qua waardering nog onder het gemiddelde zitten.



## Prioriteitenmatrix Telefoon gemeente

Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het van belang om de dienstverlening voor deze aspecten op minimaal hetzelfde niveau te houden. Als een aspect laag gewaardeerd wordt en rechtsonder in de matrix staat, heeft dit mogelijk een negatieve invloed op het totaaloordeel. Dit aspect zou dus verbeterd moeten worden om het totaaloordeel omhoog te krijgen. Maar houd u er wel rekening mee dat de waardering van de dienstverlening zal verschillen naarmate de burger complexere problemen heeft en de dienstverlening langduriger is.

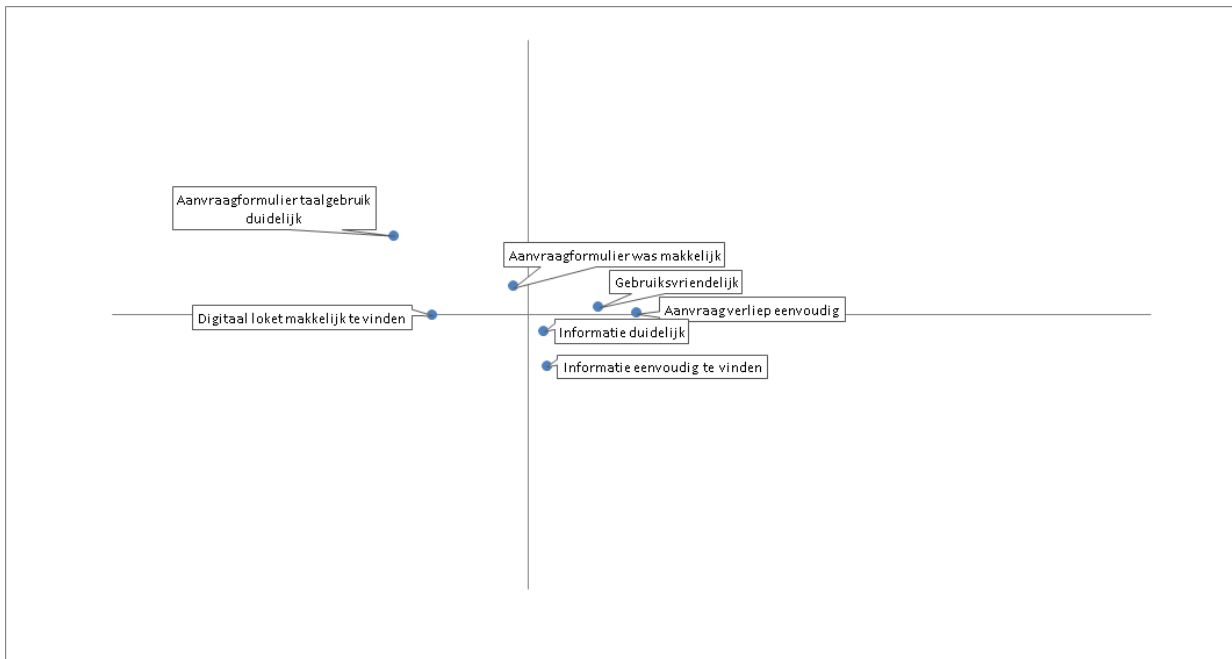


## Prioriteitenmatrix Digitaal

Dit hoofdstuk bevat de prioriteitenmatrix van uw gemeente en de totale benchmark. De prioriteitenmatrix brengt het impliciete belang en de waardering van elk aspect in kaart. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, wordt vastgesteld middels een statistische analyse (correlatie-analyse). Het geeft het belang weer dat respondenten – bewust of onbewust – voelen. De prioriteitenmatrix is een hulpmiddel bij het formuleren van uw verbeterdoelstellingen.

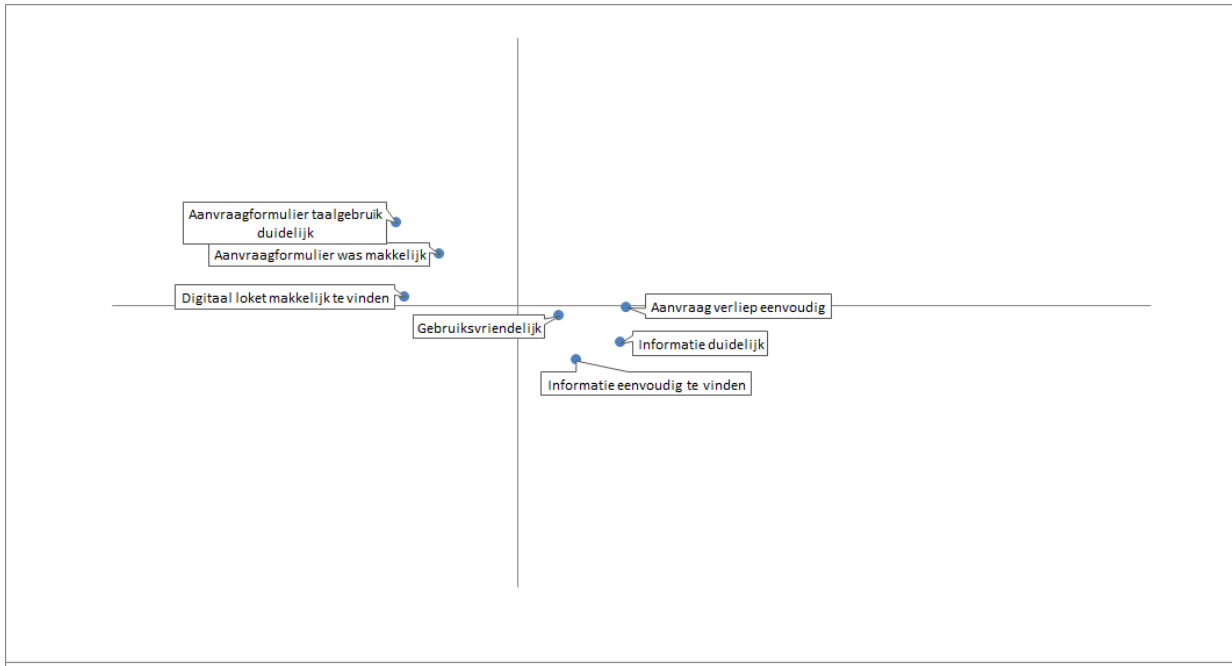
### Prioriteitenmatrix Digitaal algemeen

De prioriteitenmatrix toont twee dimensies: 1) wat de algemene tevredenheid is op een dienstverleningsaspect (verticale as) en 2) de impact van die score op het totaaloordeel (horizontale as). Dus hoe hoger het aspect op de verticale as, hoe beter uw prestatie op dit aspect. Hoe verder naar rechts het aspect geplaatst staat op de horizontale as, hoe groter de invloed van dit aspect op de overall waardering van de gemeentelijke dienstverlening. Met de prioriteitenmatrix krijgt u in één oogopslag zicht op de verbeterprioriteiten. De matrix is verdeeld in vier kwadranten waarin u de aspecten kunt terugvinden. Bij de aspecten in het kwadrant rechtsonder, is de beoordeling van de aspecten laag is maar de impact op het totaaloordeel hoog. Met name het verbeteren van deze aspecten komt de dienstverlening ten goede en dit zal invloed hebben op het totaaloordeel van de dienstverlening. Uit de prioriteitenmatrix van alle aspecten blijkt dat de duidelijkheid en de vindbaarheid van informatie die noodzakelijk is voor een aanvraag als belangrijk worden beoordeeld en dat de waardering van deze aspecten onder het gemiddelde zit.



## Prioriteitenmatrix Digitaal gemeente

Kijken we naar de dienstverlening van uw gemeente dan zijn de aspecten die veel impact op het totaalbeeld hebben en bovendien als positief worden beoordeeld de aspecten in het kwadrant rechtsboven. De dienstverlening is op orde wat betreft deze aspecten. Om het totaaloordeel op orde te houden is het van belang om de dienstverlening voor deze aspecten op minimaal hetzelfde niveau te houden. Als een aspect laag gewaardeerd wordt en rechtsonder in de matrix staat, heeft dit mogelijk een negatieve invloed op het totaaloordeel. Dit aspect zou dus verbeterd moeten worden om het totaaloordeel omhoog te krijgen. Maar houd u er wel rekening mee dat de waardering van de dienstverlening zal verschillen naarmate de burger complexere problemen heeft en de dienstverlening langduriger is.





## Bijlage Balie

Per product vindt u hieronder de tevredenheid voor alle gemeente voor 2014, 2013 en 2012. in de tabel daaronder ziet u deze scores voor Zoetermeer.

Door de wijziging in methode van ad hoc naar continu onderzoek is de vergelijking met voorgaande jaren indicatief.

Totaaloordeel per product	Benchmark 2014	Benchmark 2013	Benchmark 2012
geboorte/ geboorteakte	7,6	7,9	8,2
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	6,3	8,1	8,0
doorgeven verhuizing	7,8	7,7	7,9
belasting/ gemeentebelasting	Niet voldoende data	7,8	7,9
rijbewijs	8,3	7,7	7,8
paspoort	8,3	7,7	7,8
identiteitskaart	8,2	7,8	7,8
uittreksel burgerlijke stand	Niet voldoende data	7,8	7,8
parkeervergunning	7,3	7,8	7,8
verklaring omtrent gedrag	8,2	7,7	7,8
omgevingsvergunning	7,8	7,7	7,8
uittreksel brp (gba)	8,0	7,8	7,7
Hulp Huishouden (wmo)	6,3	7,8	7,7
zakelijke vraag of probleem	Niet voldoende data	7,7	7,7
bijzondere bijstand	5,5	7,7	7,7

tabel: Balie oordeel naar reden van bezoek benchmarktotaal

Totaaloordeel per product	Zoetermeer	Respons	significant
geboorte/ geboorteakte	9,0	1	
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,0	1	
doorgeven verhuizing	8,0	1	
belasting/ gemeentebelasting		1	
rijbewijs	8,1	48	
paspoort	8,0	113	ja
identiteitskaart	7,9	34	
parkeervergunning	Niet voorhanden	0	
verklaring omtrent gedrag	8,0	15	
omgevingsvergunning	Niet voorhanden	1	
uittreksel brp (gba)	5,0	1	
Hulp bij het huishouden (wmo)	Niet voorhanden	0	
bijzondere bijstand	Niet voorhanden	0	

tabel: Balie oordeel naar reden van bezoek gemeente Zoetermeer

## Bijlage Telefoon

Per product vindt u hieronder de tevredenheid voor alle gemeente voor 2014, 2013 en 2012. in de tabel daaronder ziet u deze scores voor Zoetermeer.

Door de wijziging in methode van ad hoc naar continu onderzoek is de vergelijking met voorgaande jaren indicatief.

Totaaloordeel per product	Benchmark 2014	Benchmark 2013	Benchmark 2012
geboorte/ geboorteakte	7,8	7,9	8,2
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	8,6	7,8	7,7
doorgeven verhuizing	8,3	7,9	7,5
belasting/ gemeentebelasting	8,2	7,5	7,4
rijbewijs	8,2	8,0	8,0
paspoort	8,5	7,9	7,9
identiteitskaart	8,1	7,8	7,9
parkeervergunning	7,9	7,3	7,1
verklaring omtrent gedrag	8,8		
omgevingsvergunning	7,2	7,1	7,0
uittreksel brp (gba)	8,7		
Huishoudelijke hulp (wmo)	8,8		
bijzondere bijstand	8,0	7,1	7,2

tabel: Telefoon oordeel naar reden van bezoek benchmarktotaal

Totaaloordeel per product	Zoetermeer	aantal respondenten	significant
geboorte/ geboorteakte	9,0	1	
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	10,0	1	
doorgeven verhuizing	8,0	2	
belasting/ gemeentebelasting	8,5	30	
rijbewijs	9,0	20	ja
paspoort	8,8	33	
identiteitskaart	9,1	20	ja
parkeervergunning	Niet voorhanden	0	
verklaring omtrent gedrag	8,7	7	
omgevingsvergunning	6,0	1	
uittreksel brp (gba)	9,0	6	
Huishoudelijke hulp (wmo)	8,3	3	
bijzondere bijstand	8,2	6	

tabel: Telefoon oordeel naar reden van bezoek gemeente Zoetermeer

## Bijlage Digitaal

Totaaloordeel per product	Benchmark 2014
geboorte/ geboorteakte	7,0
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	7,3
doorgeven verhuizing	7,4
belasting/ gemeentebelasting	6,9
rijbewijs	7,2
paspoort	7,3
identiteitskaart	7,6
parkeervergunning	7,1
verklaring omtrent gedrag	7,3
omgevingsvergunning	6,2
uittreksel brp (gba)	7,5
Huishoudelijke hulp (wmo)	6,3
bijzondere bijstand	6,6

Totaaloordeel per product	Zoetermeer	Respons	significant
geboorte/ geboorteakte	Niet voorhanden	0	
huwelijk/ geregistreerd partnerschap	7,0	5	
doorgeven verhuizing	6,5	25	ja
belasting/ gemeentebelasting	6,0	1	
rijbewijs	7,0	1	
paspoort	7,5	4	
identiteitskaart	Niet voorhanden	0	
parkeervergunning	Niet voorhanden	Niet voorhanden	
verklaring omtrent gedrag	9,3	3	
omgevingsvergunning	Niet voorhanden	0	
uittreksel brp (gba)	2	6	
Huishoudelijke hulp (wmo)	Niet voorhanden	0	
bijzondere bijstand	8,0	2	

tabel: Digitaal oordeel naar reden van bezoek benchmarktotaal

## Transactieniveau en toegankelijkheid

### Digitaal transactieniveau

De reden van het bezoek aan het digitaal loket hangt sterk samen met het aanbod van het digitaal loket. Naast het aantal producten dat digitaal beschikbaar is, is ook het afhandelingsniveau hierbij van belang. De digitale transacties bij **'verhuizing'** en **'het aanvragen van een Uittreksel BRP'** zijn bij de meeste gemeenten transacties die volledig digitaal kunnen worden afgehandeld (niveau 4). Dit zijn ook de producten die landelijk vaak voorkomen bij de digitale product/dienst aanvragen,

respectievelijk **13,9%** en **4,1%** van de aanvragen betreft deze producten. In Zoetermeer is **11,2%** van de product/dienst aanvragen een verhuizing en voor deze dienst biedt de website afhandelingsniveau 3 (uploadbaar formulier).

Het aanvragen van een **Uittreksel BRP** is in **0,9%** van de product/dienst aanvragen bij Zoetermeer reden van bezoek van het digitaal loket en voor deze dienst biedt de website afhandelingsniveau 3 (uploadbaar formulier).

De onderstaande tabel laat zien op welk niveau de verschillende producten volgens uw eigen gemeente digitaal wordt afgehandeld.

- 0. Geen informatie: de gemeente biedt op haar website geen informatie aan over het betreffende product.
- 1. Informatie: de website/productencatalogus biedt in ieder geval een omschrijving van de dienst en informatie over te volgen procedures en regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, etc).
- 2. Downloadbaar formulier: de website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.
- 3. Uploadbaar formulier: de website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure in gang wordt gezet.
- 4. Transactie: na de elektronisch ingediende aanvraag door de burger/bedrijf biedt de gemeente de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de burger het beeld dat de volledige procedure elektronisch wordt afgehandeld.

Product	Digitaal afhandelingsniveau Zoetermeer	Digitaal afhandelingsniveau gemiddeld
<b>Aanvragen Uittreksel BRP</b>	Uploadbaar formulier(3)	4
<b>Doorgeven verhuizing</b>	Uploadbaar formulier(3)	4
<b>Aanvragen kwijtschelding belastingen en heffingen</b>	Downloadbaar formulier(2)	2
<b>Aanvragen hondenbelasting</b>	Uploadbaar formulier(3)	3
<b>Aanvragen gehandicaptenvoorziening (WMO)</b>	Uploadbaar formulier(3)	2
<b>Aanvragen gehandicaptenparkeerplaats (op kenteken)</b>	Uploadbaar formulier(3)	2
<b>Opvragen OZB/WOZ taxatieverslag</b>	Uploadbaar formulier(3)	4
<b>Aanvragen omgevingsvergunning</b>	Transactie(4)	3
<b>Aanvragen evenementenvergunning, melding evenement</b>	Uploadbaar formulier(3)	3
<b>Aanvragen parkeervergunning</b>	Transactie(4)	3

tabel: Digitaal afhandelingsniveau

## Waarmerk en Webrichtlijnen

Het Waarmerk drempelvrij.nl is het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites. Als een website toegankelijk is, kan deze door alle bezoekers goed worden gebruikt. Het Waarmerk wordt uitgereikt na inspectie van de website door een officiële inspectie-instelling. De site wordt geïnspecteerd op drie niveaus. Bij de eerste twee niveaus gaat het over de toegankelijkheid van een website. Voor het bedrijfsleven is dit essentieel. Bij het derde niveau, de Webrichtlijnen, wordt naast toegankelijkheid ook op kwaliteitsaspecten geïnspecteerd. Dit niveau is verplicht voor de overheid. De website van Zoetermeer beschikt over het Waarmerk drempelvrij.nl, de richtlijnen van prioriteit 1.

De webrichtlijnen bestaan sinds 2004. In het kort gaan de webrichtlijnen over bouwkwaliteit, toegankelijkheid en klantvriendelijkheid. Ze zijn ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Min-BZK) met als doel de kwaliteit en toegankelijkheid van overheidswebsites te verbeteren. In de loop van de tijd zijn de webrichtlijnen verder ontwikkeld tot een geschikt instrument om de kwaliteit van websites te garanderen. Dit geldt zowel voor organisaties binnen én buiten de overheid. De webrichtlijnen gaan over het ontwerpen, bouwen en beheren van websites. Ze zijn gebaseerd op internationale standaarden voor kwaliteit en toegankelijkheid. Met de webrichtlijnen hebt u alle belangrijke richtlijnen voor een website van hoge kwaliteit in één pakket bij elkaar. De score op de webrichtlijnentest is in Zoetermeer 92% (landelijk gemiddeld 88%)  
Zowel de score op de webrichtlijnentest als het totaaloordeel van de klantbeleving (7,5) zit bij Zoetermeer boven het landelijk gemiddelde.