

Achtergrondinformatie persbericht

Totaalwaardering baliedienstverlening gelijk gebleven

De totale waardering die bezoekers voor de dienstverlening van de gemeentelijke publieksbalies geven, is met een 7,7 hoog en stabiel te noemen¹. Kleinere gemeenten (tot 50.000 inwoners: 7,7) noteren een iets hogere waardering dan de 50.000 plus gemeenten (7,6).

Wachttijd aan balie toegenomen, waardering wachttijd gedaald

De afgelopen jaren zagen we de wachttijd aan de balie alleen maar dalen. Nu zien we echter een omgekeerde beweging. De gemiddelde tijd die bezoekers zeggen te hebben moeten wachten, is gestegen van 5,8 minuten naar 8,1 minuten en daarmee hoger dan twee jaar geleden. Opvallend is dat nu 13% van de bezoekers 15 minuten of langer moest wachten, terwijl dat vorig jaar nog 5% was.

1 | Wachttijd gestegen

	2007	2008	2009	2010
	%	%	%	%
< 5 minuten	55	62	71	61
5-15 minuten	29	27	23	26
15-30 minuten	10	8	4	8
30-60 minuten	4	3	1	4
60+ minuten	1	1	0	1
<i>Gemiddelde wachttijd (minuten)</i>	<i>9,1</i>	<i>7,7</i>	<i>5,8</i>	<i>8,1</i>

Voor de grote gemeenten zijn verantwoordelijk voor de stijging van de wachttijd. In gemeenten tot 25.000 inwoners steeg de gemiddelde wachttijd heel beperkt: van 3,7 naar 4,4 minuten. In de 100.000-plus gemeenten daarentegen steeg de wachttijd van 8,7 minuten naar 12,6 minuten.

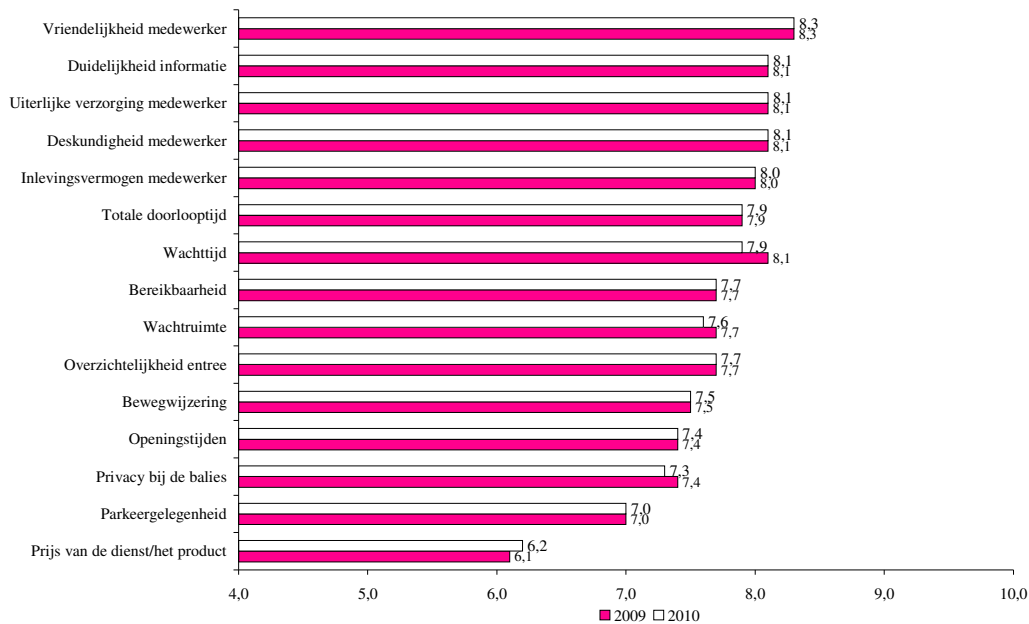
Waardering dienstverleningsaspect 'wachttijd' aan balie gedaald

Dat de wachttijd is gestegen vertaalt zich in een lagere waardering voor dit aspect van de dienstverlening. Vorig jaar steeg dit aspect van een 7,9 naar 8,1. Nu daalt het met tweetiende punt: naar een 7,9. Nog steeds hoog, maar het verklaart wel waarom de *overall* waardering niet verder is gestegen.

Op de andere aspecten (zie figuur 2) zien we minimale verschuivingen.

¹ Het gemiddelde totaaloordeel zoals dat door de klant zelf werd gegeven. Dit betreft dus geen rekenkundig gemiddelde van de waardering voor de verschillende aspecten van dienstverlening zoals getoond in figuur 2.

2 | Oordeel aspecten balie: 'wachtijd' met tweitiende gedaald



\Bron: TNS NIPO, 2010

Klanten geven aan dat ze het belangrijkste vinden dat de baliemedewerker deskundig en vriendelijk is, dat de openingstijden ruim zijn en dat de wachttijden niet te lang zijn. Hierin is ten opzichte van vorig jaar weinig veranderd. Wachttijd blijft dus een aspect dat klanten belangrijk vinden.

Bezoek op afspraak levert hogere waardering op

Gemeenten zouden om de tevredenheid te verbeteren nog meer kunnen werken met spreekuren op afspraak. Bezoekers die eerst een afspraak maakten hoefden minder lang te wachten dan degenen die op inloop binnenkwamen (5,6 versus 8,9 minuten), waarden de wachttijd dan ook hoger (8,1 versus 7,8) en beoordelen ook de totale dienstverlening hoger (7,8 versus 7,6).

Waardering telefonische dienstverlening opnieuw gestegen

Naast het onderzoek aan de balies van de gemeentehuizen, wordt er ook jaarlijks onderzoek gedaan naar de telefonische dienstverlening door gemeenten. De vorig jaar ingezette stijging zet zich in bescheiden mate door.

Vorig jaar zagen we de totaalwaardering van bellers naar het algemene telefoonnummer voor publieksdienstverlening stijgen van een 7,2 naar een 7,4. Dit jaar zet deze stijging in bescheiden vorm door: van een 7,4 naar een 7,5.

Net als bij de baliedienstverlening zien we dat kleinere gemeenten (tot 50.000 inwoners) iets hoger gewaardeerd worden (een 7,5) voor hun telefonische dienstverlening dan 50.000 plus gemeenten (7,4).

De best gewaardeerde aspecten zijn net als in 2009 de *beleefdheid* (7,9) en de *vriendelijkheid* (7,8) van de medewerker. De *telefonische openingstijden* worden het laagste gewaardeerd, maar iets hoger dan een jaar geleden (van een 6,9 naar een 7,0).

Gemeenten hebben de ambitie om 80% van de bellers direct te kunnen helpen, zonder ze door te verbinden. Het ziet er niet naar uit dat dit op korte termijn gaat lukken, al is er enige verbetering geboekt. Nu zegt 36% van alle bellers direct te zijn geholpen, vorig jaar was dat nog 33%. Zij hoefden dus niet te worden doorverbonden, wat voor 35% wel gold. 14% moest later teruggebeld worden. De grote gemeenten (100.000 plus: 40%) zijn vaker in staat de burger direct te helpen dan de gemeenten met minder dan 25.000 inwoners (30%).

Waardering afhandeling digitale aanvragen gedaald

Klanten die via de gemeentelijke website digitaal een product aanvroegen beoordelen de afhandeling met een 7,1. Daarmee is het totaaloordeel, na een stijging vorig jaar, gedaald (was 7,4). Ook de algemene waardering voor de gemeentelijke website daalde; van een 7,1 naar een 6,8.

De *snelheid* van de website (7,3) en de *actualiteit* van de informatie (7,0) worden het best gewaardeerd door klanten van het digitale loket. Deze aspecten werden in 2009 nog beoordeeld met respectievelijk een 7,5 en een 7,3. Het minst waarderen zij de mate waarin zij de *juiste informatie kunnen vinden* (6,5). Vergeleken met andere websites legt die van de gemeente het volgens hen vooral af op de *snelheid van afhandeling* en het *gebruiksgemak*.

Hieruit blijkt dat het digitale loket duidelijk achterblijft op de andere twee kanalen. Er is dus nog werk te verzetten om dit voor gemeenten (en klanten) efficiënte dienstverleningskanaal aantrekkelijker te maken voor klanten.