



# Dienstverlening Zwijndrecht

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2017

## Inhoud

1. Conclusies
2. baliebezoek
3. telefoon
4. website
5. sociale media
6. Digitale infoborden
7. Wensen en behoeften

**De gemeente Zwijndrecht doet haar best om de inwoners van Zwijndrecht zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar hoe waarderen de inwoners de dienstverlening? Om dit te monitoren hebben we in opdracht van de afdeling Gemeentewinkel een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden. In deze factsheet leest u de resultaten van dit KTO, dat behalve de dienstverlening van de gemeentewinkel ook breder kijkt naar dienstverlening/informatievoorziening via andere kanalen.**

In 2011 en 2014 hebben we (Onderzoekcentrum Drechtsteden) de klanttevredenheid al eerder gemeten. Het onderzoek van 2017 is bedoeld om een actuele stand van de klanttevredenheid geven en de ontwikkeling hierin ten opzichte van 2014. In het onderzoek van 2014 lag de nadruk op het bezoek aan de balie van de gemeentewinkel. Inmiddels is het belang van andere dienstverleningskanalen toegenomen. De onderzoeksopzet is hierop aangepast, waardoor het KTO inzicht biedt in de tevredenheid over zowel de baliedienstverlening, als ook de dienstverlening/informatievoorziening via telefoon, website, sociale media en de digitale informatieborden die langs de weg staan<sup>1</sup>.

### Onderzoeksopzet

De basis van het onderzoek bestaat uit een onderzoek onder bezoekers van de balie van het gemeentehuis Zwijndrecht. Gedurende twee weken in november 2017 hebben enquêteurs de bezoekers bevraagd d.m.v. face-to-face enquêtes. In totaal hebben zij 311 bezoekers gesproken, direct nadat zij een bezoek brachten aan de balie of aan Sociale Raadsliden. Dit komt overeen met de onderzoeksmethode van 2014.

Om dit keer ook (meer) inzicht te bieden in de tevredenheid over de andere dienstverleningskanalen, hebben we aanvullend op het balieonderzoek enkele vragen voorgelegd aan het Bewonerspanel Zwijndrecht<sup>1</sup> en aan bezoekers van de website, het twitteraccount en de facebookpagina van de gemeente. Deze gegevens hebben we toegevoegd aan de uitkomsten van het balieonderzoek als het balieonderzoek te weinig respondenten opleverde met een ervaring met het betreffende kanaal in de afgelopen 12 maanden. Dit is het geval voor twitter, facebook en de informatieborden.

De resultaten van het onderzoek aan de balie hebben we herwogen naar het werkelijk aantal bezoekers per dag gedurende de veldwerkperiode. De resultaten van de overige onderzoeksmethoden zijn herwogen naar het werkelijk aantal inwoners in Zwijndrecht per leeftijd.

<sup>1</sup>Het Bewonerspanel Zwijndrecht is ons digitaal panel met inwoners van Zwijndrecht die zichzelf hebben aangemeld en die graag hun mening geven via korte internetenquêtes.

# 1 Conclusies

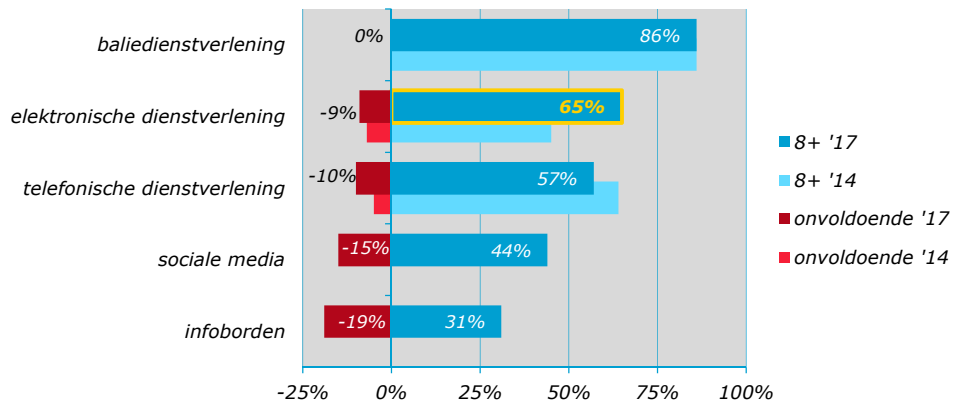
## Tevredenheid over baliebezoek blijft hoog

Negen op de tien baliebezoekers waarderen dat bezoek met het rapportcijfer 8 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een mooie 8,3. Bezoekers zijn met name tevreden over de duidelijkheid van de verkregen informatie, de wachttijd en de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerker. De waardering komt overeen met de situatie tijdens het vorige KTO in 2014. Enige uitzondering betreft de tevredenheid over de openingstijden. Het gemiddelde rapportcijfer voor de openingstijden is gedaald van een 7,8 in 2014 naar een 7,3 in 2017. Vergeleken met 2014 zijn de openingstijden van de gemeente nu dan ook minder ruim dan toen.

## Toename waardering elektronische dienstverlening

Twee derde van de baliebezoekers waardeert de elektronische dienstverlening via de gemeentelijke website met het rapportcijfer 8 of hoger; in 2014 lag dit nog op 45%. Ook steeg het gemiddeld rapportcijfer van een 7,3 naar een 7,6. Met name het maken van een afspraak en het aanvragen van producten scoren goed.

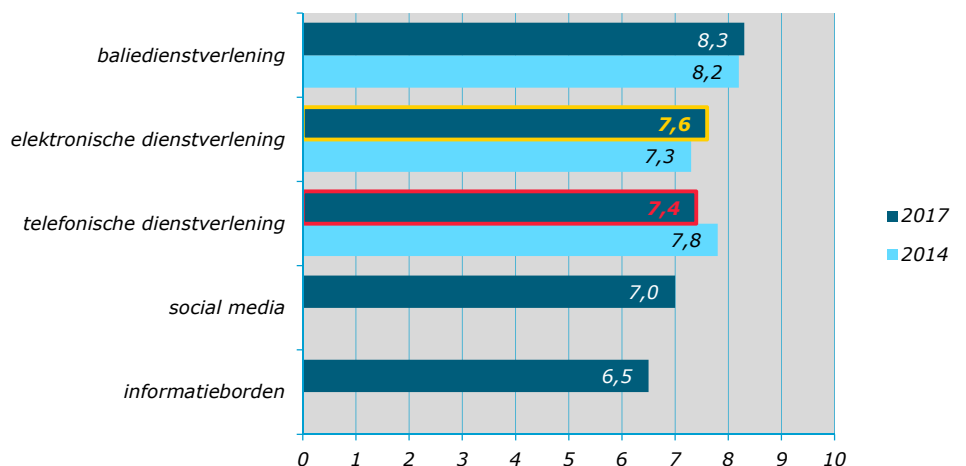
Figuur 1 Aandeel lage (onvoldoendes = 1 t/m 5) en hoge (8+) rapportcijfers



Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een oordeel over hadden. Sociale media en informatieborden zijn in 2017 voor het eerst in het onderzoek opgenomen, dus hierover zijn geen cijfers van 2014 beschikbaar.

- geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op gunstige ontwikkeling t.o.v. 2014;
- rood omkaderde staven betreffen een negatieve ontwikkeling.

Figuur 2 Totaaloordeel per dienstverleningskanaal (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een oordeel over hadden. Sociale media en informatieborden zijn in 2017 voor het eerst in het onderzoek opgenomen, dus hierover zijn geen cijfers van 2014 beschikbaar.

- geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op gunstige ontwikkeling t.o.v. 2014;
- rood omkaderde staven betreffen een negatieve ontwikkeling.

## Tevredenheid over telefonische dienstverlening licht gedaald

De telefonische dienstverlening scoort gemiddeld het rapportcijfer 7,4. Dit is een lichte daling ten opzichte van de 7,8 in 2014. Waar de daling precies door wordt veroorzaakt is niet bekend. Het hangt in elk geval niet samen met de bevraagde onderliggende aspecten

van de telefonische dienstverlening; deze scores namelijk allen een 7,8 of hoger en deze waardering is gelijk aan die in 2014. De meeste tevredenheid bestaat over het maken van een afspraak dat gemiddeld een 8,4 scoort.

### **Berichten op sociale media redelijk interessant en bruikbaar**

Inwoners waarderen de dienstverlening via sociale media (facebook en twitter) gemiddeld met een 7,0; vier op de tien geven een 8 of hoger, maar ook één op de zes geeft een onvoldoende. De mate waarin inwoners de berichten interessant vinden, scoort met een 6,9 net iets hoger dan de mate waarin inwoners de berichten bruikbaar vinden (6,7).<sup>2</sup>

### **Digitale informatieborden stemmen (nog) niet tot grote tevredenheid**

Van alle informatiekkanalen scoren de informatieborden het laagst met een 6,5 als gemiddeld rapportcijfer. Eén op de vijf geeft hiervoor een onvoldoende. De bruikbaarheid van de informatie scoort gemiddeld een 6,3.

### **Toekomstige wensen/behoefte**

Qua manieren om producten aan te vragen, bestaat de meeste animo voor internet/mail (zo'n vier à vijf op de tien inwoners geeft hier de voorkeur aan). Echter, ook een bezoek aan de balie blijft een wenselijke manier en verder hangt de voorkeur ook af van het type product dat aangevraagd wordt. Een aanvraag doen via een app is echter vrijwel niet in trek.

De helft van de inwoners zou er bezwaar tegen hebben als men in de toekomst alleen nog op afspraak langs kan komen aan de balie (als de vrije inloop dus zou vervallen). Vooral omdat zij het fijner vinden om spontaan langs te kunnen komen vanwege hun drukke agenda en een bezoek graag spontaan brengen. Daarnaast vinden zij dit niet klantvriendelijk en vinden zij dat de gemeente juist altijd laagdrempelig en toegankelijk moet zijn voor haar inwoners. Ook speelt de overweging dat inwoners soms graag snel iets willen/moeten regelen en dan meteen langs willen komen. Eén op de tien inwoners heeft niet direct bezwaar, maar vindt het alleen akkoord om alleen nog op afspraak te werken, als je dan wel altijd binnen korte termijn een afspraak kan plannen, als je voor sommige vragen wél altijd spontaan langs kan komen en als er uitzonderingen gemaakt kunnen worden bij spoedzaken.

## **2 Baliebezoek**

Direct na hun bezoek aan de balie in het gemeentehuis, hebben klanten hun oordeel gegeven over dit bezoek. De verschillende aspecten van de baliedienstverlening scoren goed. Vrijwel alle aspecten scoren hoger dan een 8 gemiddeld. Bezoekers zijn in het bijzonder tevreden over de duidelijkheid van de verkregen informatie, de wachttijd en de deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerker. De waardering komt overeen met die van vier jaar geleden. Enige uitzondering op dit hele verhaal betreft de openingstijden van de gemeente. Het gemiddelde rapportcijfer voor de openingstijden is gedaald van een 7,8 in 2014 naar een 7,3 in 2017. Vergeleken met 2014 zijn de openingstijden van de gemeente nu dan ook minder ruim dan toen; de zaterdagochtendopenstelling is vervallen en op doordeweekse dagen zijn de openingstijden ook iets ingekort waardoor de gemeente nu per week negen uur minder open is dan in 2014 nog het geval was.

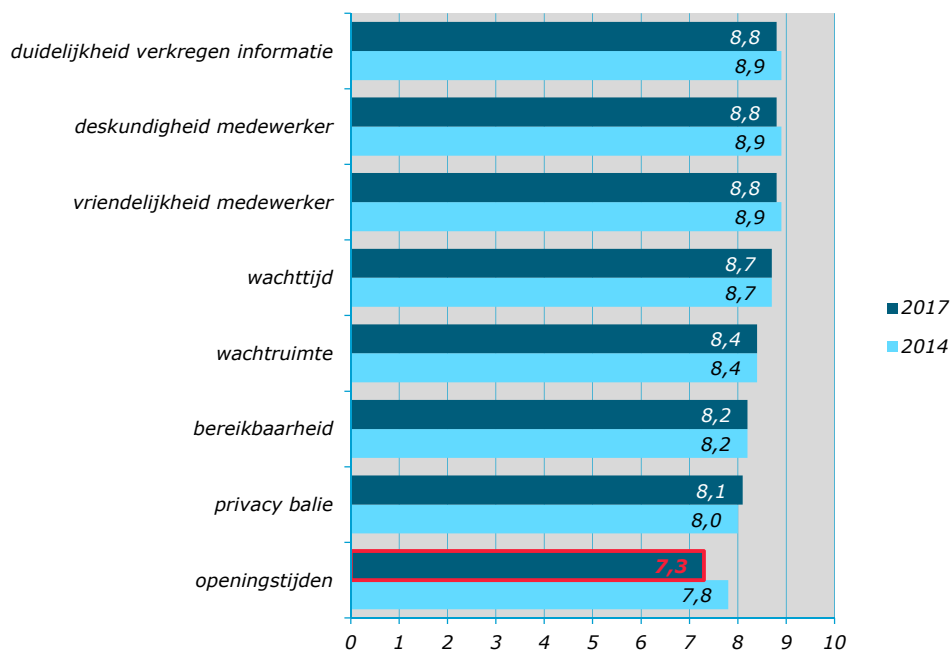


#### **Doelgroep**

*De tevredenheid over het baliebezoek is gebaseerd op de antwoorden van bezoekers van de balie. Dit betreft 311 respondenten (waarvan 293 bezoekers van burgerzaken, 12 bezoekers van Sociaal Raadslieden en 3 overig).*

<sup>2</sup> Deze cijfers zijn gebaseerd op zowel de face-to-face enquête onder baliebezoekers als de internetenquête onder het bewonerspanel, op gemeentelijke facebookpagina, twitteraccount en website. De cijfers voor de internetenquête liggen over de gehele linie wat lager dan de cijfers voor de face-to-face-enquête.

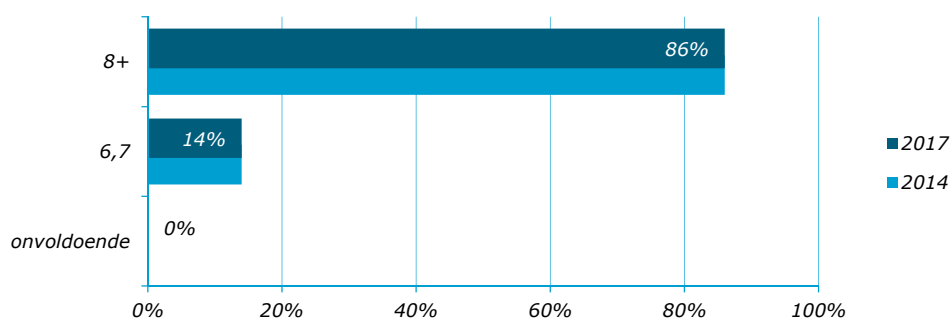
Figuur 3 Tevredenheid baliebezoek (gemiddeld rapportcijfer)



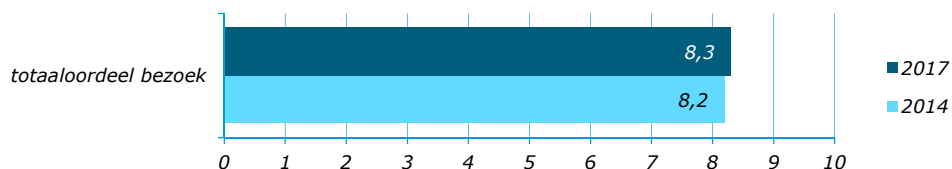
Toelichting: geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op gunstige ontwikkeling t.o.v. 2014; rood omkaderde staven betreffen een negatieve ontwikkeling.

Als bezoekers hun totaaloordeel voor het zojuist afgelegde bezoek weergeven in een rapportcijfer, dan geeft de meerderheid – net als in 2014 – een acht of hoger. Niemand geeft een onvoldoende. Het gemiddelde cijfer bedraagt een mooie 8,3; ook dat komt overeen met het gemiddeld rapportcijfer in 2014 (zie figuur 4 en 5).

Figuur 4 Verdeling rapportcijfers totaaloordeel baliebezoek



Figuur 5 Totaaloordeel baliebezoek (gemiddeld rapportcijfer)



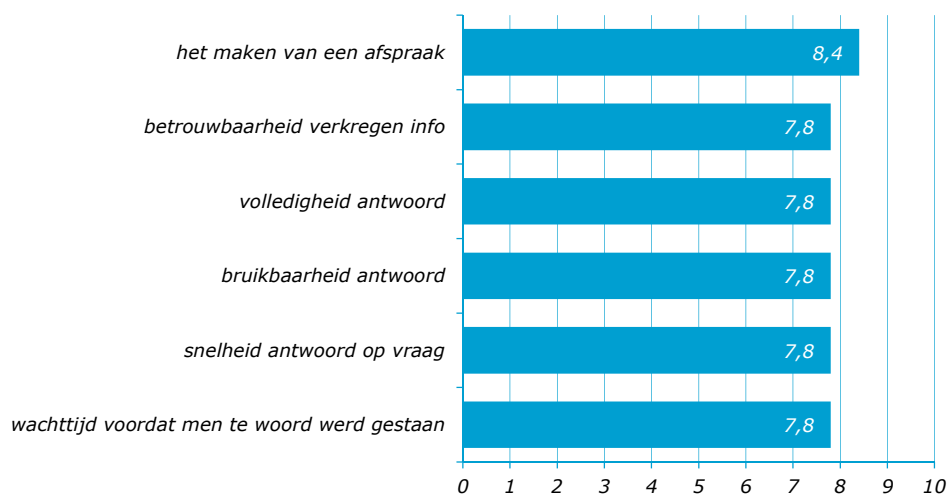
### 3 Telefoon

Een derde van de bezoekers aan de balie heeft de afgelopen 12 maanden weleens gebeld met de gemeente. Dit aandeel is gedaald ten opzichte van 2014, toen dit nog twee derde betrof.

Aan de klanten die de afgelopen 12 maanden weleens met de gemeente gebeld hadden, vroegen we naar hun oordeel over verschillende aspecten van de telefonische

dienstverlening. De tevredenheid over het telefonisch maken van een afspraak scoort hierbij met een gemiddelde rapportcijfer 8,4 het hoogst. Maar ook de andere aspecten scoren goed. De scores op de twee aspecten die ook in het onderzoek van 2014 zijn bevraagd (wachtijd en bruikbaarheid antwoord) komen in 2017 overeen met toen.

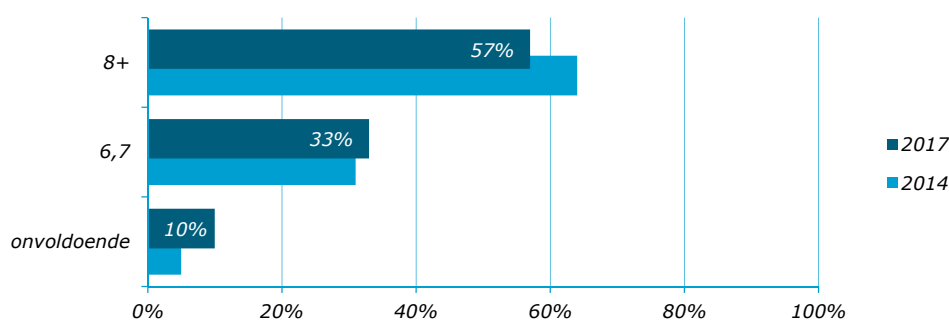
Figuur 6 Tevredenheid recente telefonische dienstverlening (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: gebaseerd op de respondenten die de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hadden met de gemeente (n=111). De resultaten komen overeen met 2014.

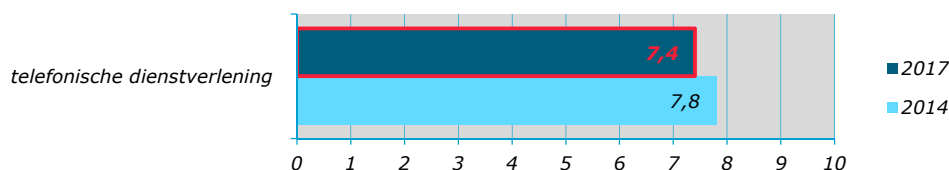
Aan alle bezoekers van de balie hebben we gevraagd om de telefonische dienstverlening van de gemeente in het algemeen te beoordelen. Zes op de tien geven hier een acht of hoger voor. Echter, één op de tien geeft een onvoldoende. Het aandeel dat een onvoldoende geeft, wijkt niet significant af van 2014. Wel ligt het gemiddeld rapportcijfer iets lager dan in 2014 (zie figuur 7 en 8). Waar de daling precies door wordt veroorzaakt blijkt niet uit dit onderzoek. Het ligt in ieder geval niet aan de aspecten uit figuur 6 met betrekking tot recente telefonische ervaringen, aangezien de waardering daarvan nog op hetzelfde niveau ligt als in 2014.

Figuur 7 Verdeling rapportcijfers totaaloordeel telefonische dienstverlening



Toelichting: gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (67% had geen mening). De resultaten komen overeen met 2014.

Figuur 8 Totaaloordeel telefonische dienstverlening (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (67% had geen mening). Geeel omkaderde staven in de grafiek wijzen op gunstige ontwikkeling t.o.v. 2014; rood omkaderde staven betreffen een negatieve ontwikkeling.

## 4 Website

Twee derde van de bezoekers aan de balie heeft de afgelopen 12 maanden weleens de gemeentelijke website bezocht. Dit aandeel komt overeen met 2014.

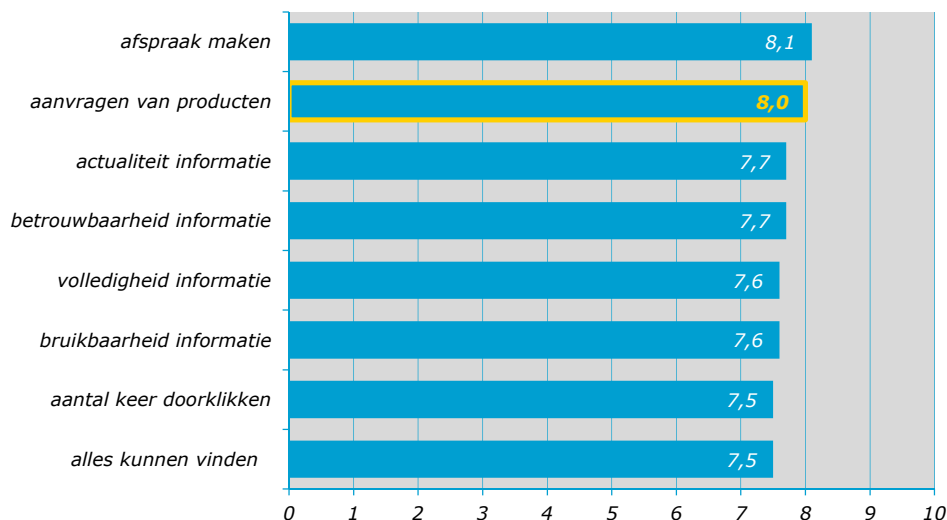
Degenen die de afgelopen 12 maanden de website hebben bezocht, waarden de verschillende aspecten van de website met een rapportcijfer 7,5 of hoger. De waardering voor het aanvragen van producten op de website is gestegen van een 7,3 in 2014, naar een 8,0 in 2017. Voor de overige twee aspecten waarnaar in 2014 ook is gevraagd, ligt de waardering op hetzelfde niveau als toen (dit betreft het maken van een afspraak en de mate waarin men alle informatie kon vinden die men zocht).



### Doelgroep

De tevredenheid over de website is - net als in 2014 - gebaseerd op de enquête onder de bezoekers van de balie. Dit betreft 311 respondenten (waarvan 293 bezoekers van burgerzaken, 12 bezoekers van Sociaal Raadslieden en 3 overig). Hiervan hadden 207 respondenten in de afgelopen 12 maanden een concrete ervaring met de elektronische dienstverlening (zij hadden de website bezocht).

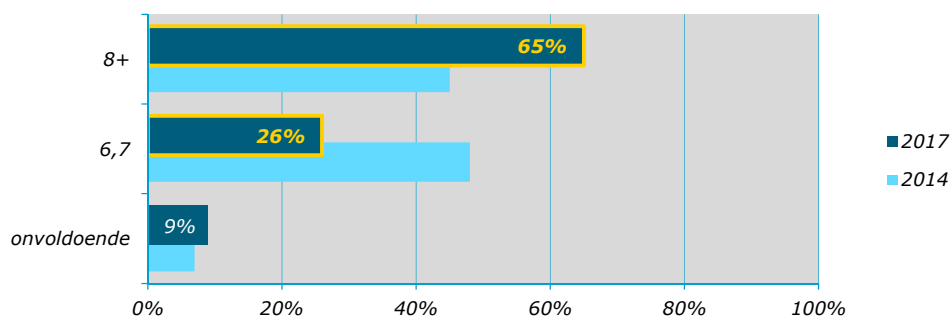
Figuur 9 Tevredenheid recente elektronische dienstverlening (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: gebaseerd op de respondenten die de afgelopen 12 maanden de gemeentelijke website bezocht hebben. Geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op een stijging van het rapportcijfer t.o.v. 2014; rood omkaderde staven betreffen een daling van het rapportcijfer t.o.v. 2014.

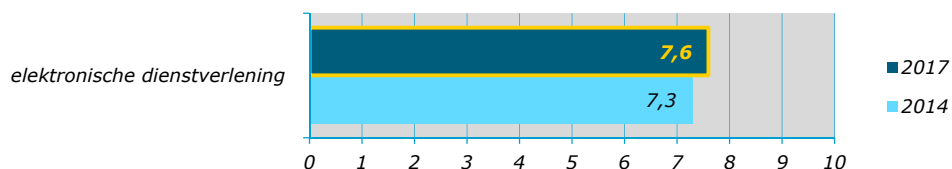
Aan alle bezoekers van de balie hebben we gevraagd om de elektronische dienstverlening van de gemeente in het algemeen te beoordelen. De beoordeling hiervan ligt hoger dan in 2014. Twee derde geeft hier nu een acht of hoger voor en het gemiddeld rapportcijfer is gestegen van een 7,3 naar een 7,6. Echter, nog steeds geeft één op de tien een onvoldoende (zie figuur 10 en figuur 11).

Figuur 10 Verdeling rapportcijfers totaaloordeel elektronische dienstverlening



Toelichting: gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (31% had geen mening). Geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op gunstige ontwikkeling t.o.v. 2014; rood omkaderde staven betreffen een negatieve ontwikkeling.

Figuur 11 Totaaloordeel elektronische dienstverlening (gemiddeld rapportcijfer)



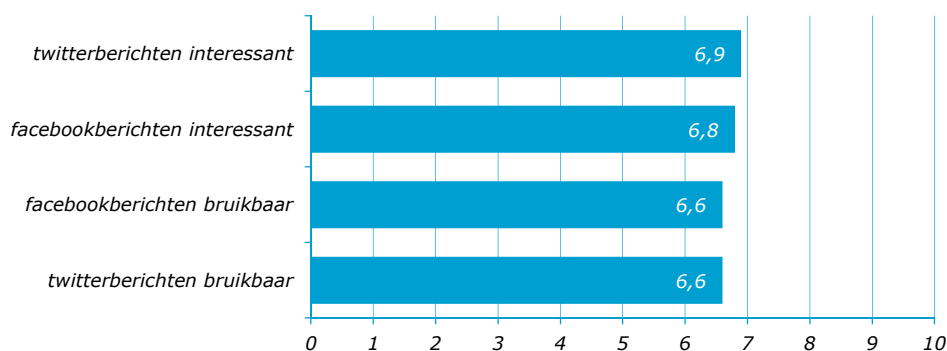
Toelichting: gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (31% had geen mening)

## 5 Sociale media

Van de bezoekers aan de balie volgt 4% de gemeentelijke berichten op facebook of twitter. Onder deelnemers aan het bewonerspanel ligt het aandeel volgers hoger (één op de vijf panelleden volgt het gemeentelijk facebook en/of twitteraccount). Facebook heeft meer volgers dan twitter<sup>3</sup>.

De waardering voor de berichten op facebook en twitter ontloopt elkaar niet veel. De mate waarin inwoners de berichten interessant vinden, wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 7-min; de bruikbaarheid scoort een 6½<sup>4</sup>.

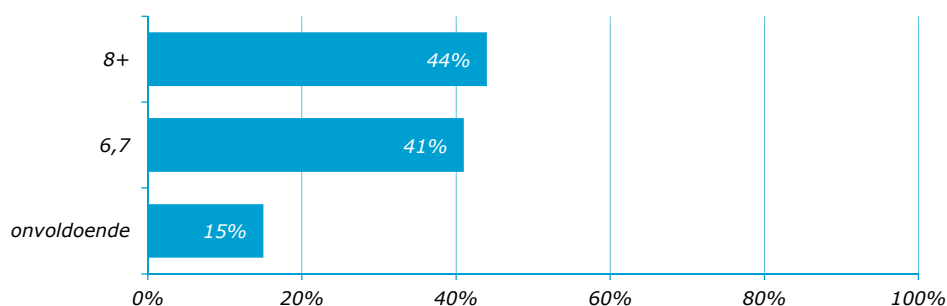
Figuur 12 Tevredenheid recente dienstverlening via sociale media (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: Gebaseerd op de respondenten die de gemeente volgen op facebook en/of twitter (n=88 voor facebook; n=37 voor twitter)

Aan alle respondenten hebben we gevraagd naar hun waardering in het algemeen van de dienstverlening via sociale media. Vier op de tien geven hier een acht of hoger voor; één op de zes geeft een onvoldoende. Gemiddeld is het rapportcijfer een keurige 7,0 (zie figuur 13 en 14).

Figuur 13 Verdeling rapportcijfers totaaloordeel dienstverlening sociale media

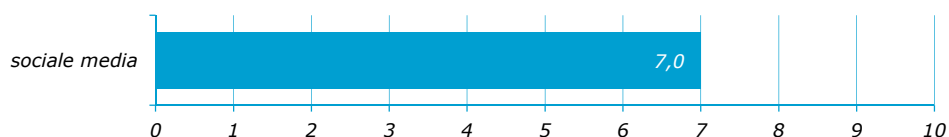


Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (80% had geen mening)

<sup>3</sup> Van de baliebezoekers volgt 4% de Facebookpagina en 1% het twitteraccount van de gemeente. Van de bewonerspanelleden volgt 17% de Facebookpagina en 6% het twitteraccount.

<sup>4</sup> Deze cijfers zijn gebaseerd op zowel de face-to-face enquête onder baliebezoekers als de internetenquête onder het bewonerspanel, op gemeentelijke facebookpagina, twitteraccount en website. De cijfers voor de internetenquête liggen over de gehele linie wat lager dan de cijfers voor de face-to-face-enquête.

Figuur 14 Totaaloordeel dienstverlening via sociale media

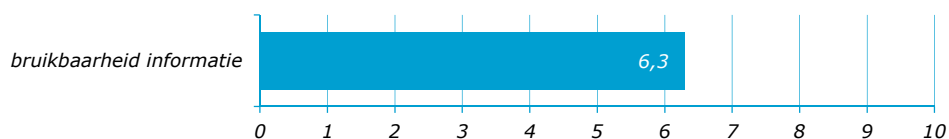


Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (80% had geen mening)

## 6 Digitale infoborden

Inwoners die de digitale informatieborden wel eens gezien hebben, geven gemiddeld een 6,3 voor de bruikbaarheid van de informatie die hierop getoond wordt<sup>5</sup>.

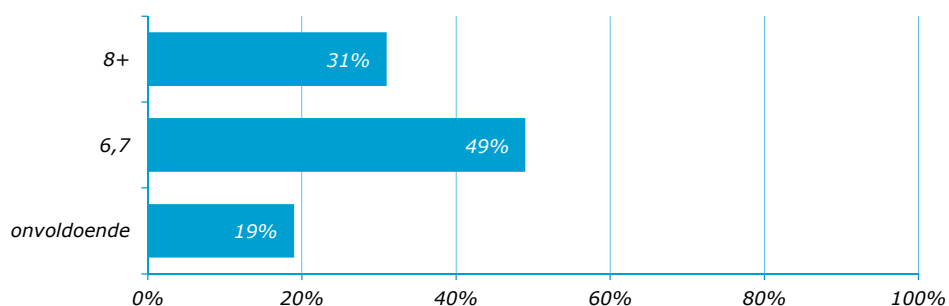
Figuur 15 Tevredenheid bruikbaarheid informatie op digitale infoborden (gemiddeld rapportcijfer)



Toelichting: Gebaseerd op de respondenten die de informatieborden gezien hebben (n=225)

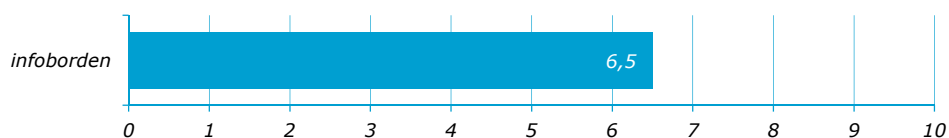
Aan alle respondenten vroegen we naar hun oordeel in het algemeen over de dienstverlening via de digitale infoborden. Drie op de tien geven hiervoor een rapportcijfer 8 of hoger; twee op de tien geven een onvoldoende. Het gemiddeld rapportcijfer bedraagt een 6,5<sup>6</sup>. Ook hier komt de mening van de baliebezoekers overeen met de mening van het bewonerspanel.

Figuur 16 Verdeling rapportcijfers totaaloordeel dienstverlening via digitale infoborden



Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (66% had geen mening)

Figuur 17 Totaaloordeel dienstverlening via digitale infoborden



Toelichting: Gebaseerd op alle respondenten die hier een mening over hadden (66% had geen mening)

<sup>5</sup> Hierbij komt de mening van de baliebezoekers en bewonerspanel met elkaar overeen.

<sup>6</sup> Idem.

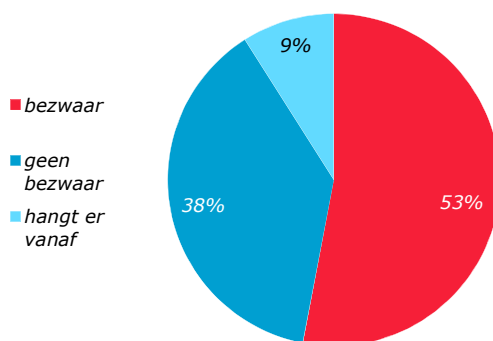


## 7 Wensen en behoeften

### Op afspraak

Wat vinden inwoners ervan als ze alleen nog op afspraak langs kunnen komen aan de balie (de vrije inloop dus zou vervallen). De helft heeft hier bezwaar tegen. Vooral omdat zij het handiger vinden om spontaan langs te kunnen komen vanwege hun drukke agenda en een bezoek graag spontaan kunnen brengen (119x genoemd). Anderen geven aan dat ze vinden dat de gemeente altijd laagdrempelig en toegankelijk moet zijn voor haar inwoners in het kader van klantvriendelijkheid en flexibele dienstverlening (64x). Ook geven een aantal inwoners aan dat zij soms graag snel iets willen regelen en dan dus meteen langs willen komen (45x). Eén op de tien inwoners heeft niet direct bezwaar, maar vindt dat het er vanaf hangt. Zij geven aan dat alleen op afspraak akkoord is, maar dat je dan wel binnen korte termijn een afspraak moet kunnen plannen (10x), je voor sommige vragen wel altijd spontaan langs moet kunnen komen (13x) en dat er uitzonderingen gemaakt moeten worden bij spoedzaken (14x).

Figuur 18 Alleen op afspraak langskomen een bezwaar?

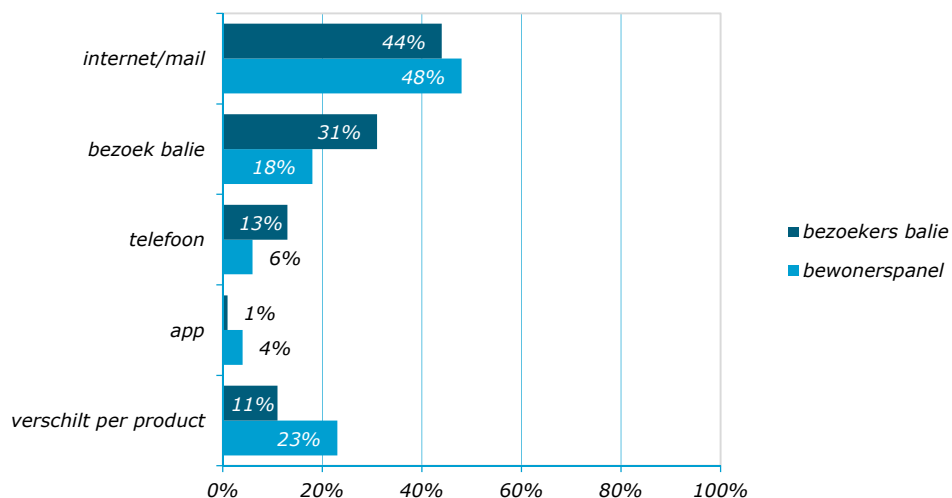


Toelichting: deze vraag is niet gesteld aan bezoekers van de gemeentelijke sociale media.

### Aanvragen producten

Op welke manier willen inwoners in de toekomst het liefst hun producten aanvragen bij de gemeente? Met name het internet/mail is hierbij favoriet. Maar ook een bezoek aan de balie blijft voor een aanzienlijk deel van de inwoners de voorkeursoptie. Voor een app is juist weinig animo. Overigens is er enig verschil in mening tussen de baliebezoekers en het (digitale) bewonerspanel; onder baliebezoekers bestaat een grotere voorkeur om dit ook in de toekomst via de balie te blijven doen en/of om dit via de telefoon te doen, dan onder het bewonerspanel; het bewonerspanel zegt wat vaker dat hun voorkeur afhangt van het type product dat zij willen aanvragen.

Figuur 19 Voorkeur aanvragen producten in de toekomst



Toelichting: deze vraag is niet gesteld aan bezoekers van de gemeentelijke sociale media.



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



drs. I.A.C. Soffers  
maart 2018

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl