

Gemeente Rijswijk klantbehoeftenonderzoek

Onderzoeksrapport

Ons kenmerk: 20544

Maart 2017



Inhoudsopgave

Achtergrond en doelstelling	3
Conclusies	4
Resultaten	6
Klantwaarden en normen	12
Behoeften en ervaringen	
Steekproef en verantwoording	22

Geschreven voor



Ludo Hoppenbrouwer

Manuella Tittse

Geschreven door



Nicolien van Peurse

Onderzoeker
020 – 514 13 20
nicolien@totta.nl



Martine van Doornmalen

Teamleider onderzoek
020 – 514 13 20
martine@totta.nl

Achtergrond en doelstelling

De gemeente Rijswijk is er voor burgers en ondernemers. Zij vindt het belangrijk dat burgers en ondernemers de gemeente gemakkelijk kunnen vinden en dat zij snel geholpen worden, ook digitaal.

Daarbij is de gemeente de burgers en ondernemers graag zo goed mogelijk van dienst en werkt de gemeente continu aan het verbeteren van haar dienstverlening. Ze werkt aan een nieuwe visie met servicenormen waaraan de dienstverlening moet voldoen. Zo weet de klant wat zij van de gemeente mag verwachten en wat hij zelf kan doen om snel en goed geholpen te worden.

Voordat deze nieuwe servicenormen worden vastgesteld wil de gemeente eerst nog een behoeftenonderzoek doen onder burgers en ondernemers. Ze wil graag weten wat zij belangrijk vinden in de dienstverlening. De doelstelling van het onderzoek is derhalve om de wensen en behoeften van de klanten van de gemeente in kaart te brengen als het gaat om haar dienstverlening.

Conclusies

Conclusies



Inwoners vinden het heel erg belangrijk dat de gemeente haar afspraken nakomt

Bij de werkwijze van de gemeente is het nakomen van afspraken en beloften het aspect dat inwoners het meest essentieel vinden. Dat geldt voor inwoners van alle leeftijden en voor ongeacht welk contactkanaal hun voorkeur heeft als ze contact opnemen met de gemeente. Het nakomen van afspraken is ook wat inwoners verwachten onder de term 'betrouwbaarheid', één van de strategische uitgangspunten van de gemeente. Dit betekent ook dat de gemeente geen beloftes moet doen als ze die misschien niet kan nakomen.

Vermeld in elk geval de afhandelduur wanneer een (aan)vraag wat langer nodig heeft

Over het algemeen zeggen inwoners het niet erg te vinden als ze even moeten wachten op antwoord / uitsluitel op hun (aan)vraag. Maar er is wel een grote groep die in de veronderstelling is dat ze gelijk antwoord krijgen. Passend bij het belang van 'afspraak = afspraak' willen inwoners in elk geval weten hoe lang de gemeente nodig heeft om hun (aan)vraag af te handelen, wanneer het antwoord niet direct beschikbaar is. Het is dus belangrijk om verwachtingen te managen. Duidelijke afspraken maken is voor inwoners dan ook het belangrijkste aspect bij betrouwbaarheid van de gemeente. Daarnaast willen inwoners in veel gevallen ook weten waar ze tijdens het proces terecht kunnen voor extra informatie en wat de procedure is.



Lange afhandelduur bij (aan)vragen via e-mail

E-mail is een belangrijk contactkanaal voor inwoners om de gemeente te bereiken; veel inwoners nemen het liefst per e-mail contact op. Maar inwoners die hun (aan)vraag via e-mail indienen bij de gemeente, moeten het langst op inhoudelijk antwoord wachten, in veel gevallen meer dan een week. Omdat een langere afhandelduur doorgaans leidt tot meer moeite aan de kant van de inwoner, raden we aan te bekijken of dit verbeterd kan worden door extra capaciteit aan de frontoffice (het Klant Contact Center) toe te voegen en de beantwoording van eenvoudige vragen vervolgens direct door de frontoffice te laten beantwoorden. We zien ook dat inwoners dezelfde verwachtingen hebben bij e-mail en telefonie als het gaat om directe afhandeling, maar dat de servicenormen voor telefonie en e-mail erg verschillen.



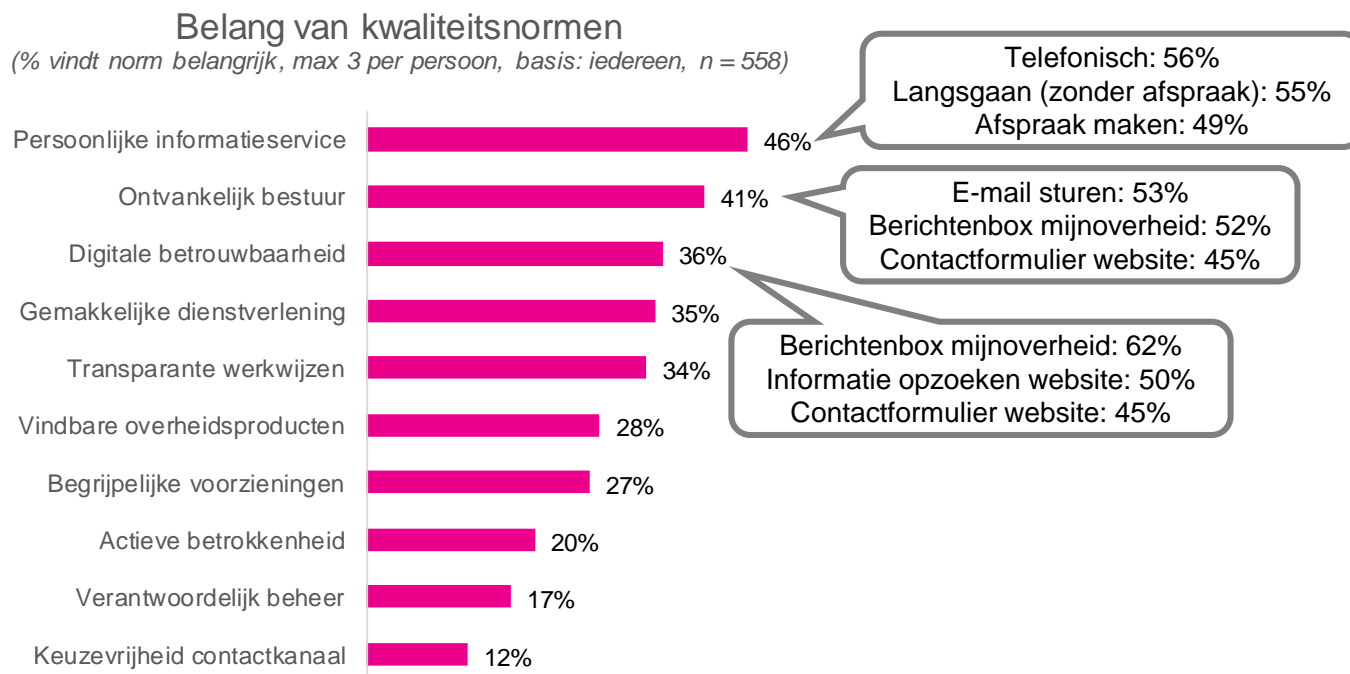
Klantwaarden en normen

Persoonlijke informatieservice, digitale betrouwbaarheid en ontvankelijk bestuur belangrijkste normen

Wat de belangrijkste kwaliteitsnormen zijn bij contact met de gemeente, verschilt sterk voor welk kanaal men het liefst gebruikt. Grofweg zijn er 3 kwaliteitsnormen die heel belangrijk zijn voor inwoners: persoonlijke informatievoorziening, digitale betrouwbaarheid en ontvankelijk bestuur.

Met name jongere inwoners vinden een transparante werkwijze en vindbare overheidsproducten erg belangrijk (< 35 jaar: 56%, 35-44 jaar: 51%).

Keuzevrijheid van contactkanaal, actieve betrokkenheid en verantwoordelijk beheer vinden inwoners minder belangrijk.



Betrouwbaar is afspraken nakomen

Het allerbelangrijkste voor inwoners bij betrouwbaarheid is dat de gemeente afspraken en beloftes nakomt. En dat ze dus ook niet iets belooft wat ze niet kan waarmaken.

Verder vinden inwoners het belangrijk dat verstrekte informatie duidelijk is en dat het klopt. Gemak en zorgvuldig omgaan met gegevens noemen de inwoners weinig bij deze term.

“Belangrijk: afspraken nakomen.”

“Correct en volledig in voorlichting”

“Dat mededelingen kloppen. Dat geen onhaalbare beloftes worden gedaan. Dat bij vergissingen in inschatting van zaken, erkenning van de fout plaats vindt en een duidelijk excuus volgt.”

“Dat er ook wordt gedaan wat er wordt gezegd, maar ook dat er een stuk besluitvaardigheid en visie is binnen de gemeente over verschillende vraagstukken. Sommige zaken lopen zo ontzettend lang zonder duidelijkheid. Onduidelijkheid is ook onbetrouwbaarheid. B.v. het gebouw waar het Kindercentrum Knus en de Kronenburgh school in zit en de bestemming daarvoor.”

Transparantie: duidelijk, open, eerlijk

Transparantie is voor inwoners in drie woorden te vangen: duidelijkheid, openheid en eerlijkheid. Deze eigenschappen willen ze niet alleen terugzien bij eigen (aan)vragen maar ook bij algemene processen en beleidszaken.

“Open en eerlijk over alle zaken die ons aan gaan”

“Complete openbaarheid argumenten, geen commissie Stiekem. Duidelijkheid over inspraakrondes zowel inhoudelijk en als tijdsduur.”

“Helder en duidelijk zijn welke mogelijkheden er zijn.”

“Geen eigen agenda, eerlijk en open zijn in je bedoelingen”

“Dat het me duidelijk is wat de afspraken zijn en dat daar open over gecommuniceerd wordt.”

Verbindend en versterkend: luisteren en duidelijkheid

Inwoners verwachten bij 'verbindend en versterkend':

- Luisteren (en reageren)
- Duidelijke informatievoorziening
- Meedenken en betrokkenheid bij hun vragen / problemen
- Verbindend wordt vaak geassocieerd met gemeenschapszin; het verbinden van verschillende groepen burgers en ondernemers

Het vergroten van zelfredzaamheid wordt door inwoners nauwelijks genoemd bij deze termen.

"Luisteren naar wat de inwoners te zeggen hebben, en daarop ook handelen indien nodig."

"Cohesie tussen de diverse inwoners binnen de gemeente creëren. De gemeente wil hierin een schakel zijn."

"Duidelijke informatie voorziening m.b.t. beleid, ook over moeilijke onderwerpen zoals b.v. vluchtelingen opvang."

"Communicatief open en helder en toegankelijk, duidelijke procedures en contactpersonen. Een steun en hulp voor de inwoners."

Kwaliteit: de som van het totaal

Onder kwaliteit verstaan inwoners dat er geen fouten worden gemaakt, dat er goede dienstverlening is. De meesten noemen weinig concrete acties om kwaliteit te bereiken of verhogen, sommigen geven ook aan het moeilijk te vinden om te beschrijven wat kwaliteit precies is. Kwaliteit is voor hen het resultaat van de andere strategische uitgangspunten.

"Zich aan de boven genoemde punten houden"

"Wanneer het voorgaande gebeurt, levert de gemeente kwaliteit"

"Moeilijk te omschrijven. Het woord zegt genoeg, alles moet goed gebeuren"

"Altijd streven naar nog beter"

Aanbevelingen voor de strategische uitgangspunten van de gemeente Rijswijk

Strategische uitgangspunten:

Is het belangrijkste aspect van betrouwbaarheid volgens de inwoners

We zijn betrouwbaar

- ✓ We behandelen iedereen gelijk en respectvol en maken geen onderscheid
- ✓ We zijn goed en laagdrempelig bereikbaar (internet, telefoon, balie, e-mail en social media)
- ✓ We bieden gemakkelijke en snelle dienstverlening
- ✓ We maken duidelijke afspraken waar we op afgerekend kunnen worden
- ✓ We informeren inwoners juist, eenduidig en volledig
- ✓ We gaan zorgvuldig met de gegevens van inwoners om

- ✓ We delen zo veel mogelijk informatie
- ✓ We zijn open over besluitvorming



We zijn transparant

- ✓ We schrijven en spreken in begrijpelijke taal
- ✓ Inwoners kunnen eenvoudig informatie vinden
- ✓ Wij houden de klant op de hoogte van de voortgang van een aanvraag
- ✓ Inwoners kunnen hun eigen gegevens inzien

- ✓ We stimuleren contact tussen inwoners en ondernemers



We zijn verbindend en versterkend

- ✓ In verbinden en samenwerken ligt onze kracht
- ✓ We staan open voor de ideeën van inwoners en denken graag mee
- ✓ We versterken de zelfredzaamheid van inwoners

We staan voor kwaliteit

- ✓ We werken samen met inwoners aan de verbetering van dienstverlening
- ✓ We innoveren om de dienstverleningservaring van inwoners te verbeteren
- ✓ Een inwoner kan een klacht, melding of idee voor verbeteringen eenvoudig bij ons kwijt. Wij herstellen fouten en gebruiken klachten, meldingen en tips om daarvan te leren
- ✓ We meten continue de kwaliteit van onze dienstverlening en stellen deze informatie actief beschikbaar

Deze 2 aspecten horen volgens inwoners bij 'verbindend en versterkend'

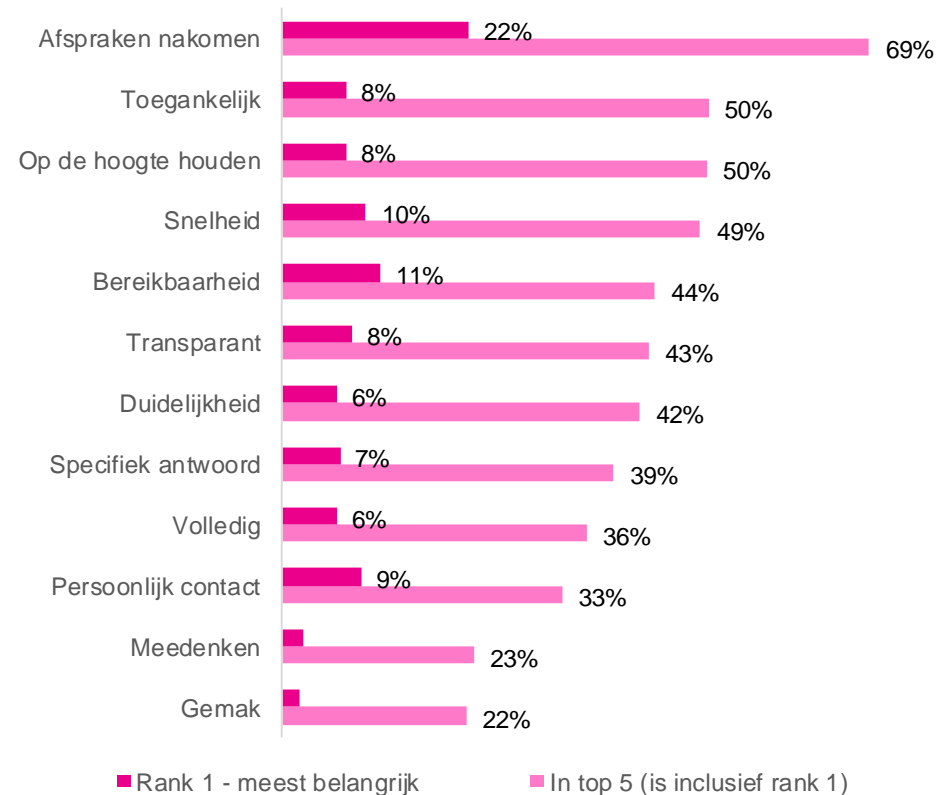
Gemeente moet boven alles afspraken nakomen

Op de vorige pagina zagen we al dat inwoners het nakomen van afspraken het belangrijkste aspect vinden van betrouwbaarheid. Ook in een breder licht blijkt dit aspect het belangrijkste: bijna een kwart vindt het nakomen van afspraken het allerbelangrijkste voor hoe de gemeente werkt, en ruim twee derde zet dit in zijn / haar top 5 van belangrijkste aspecten. Het nakomen van afspraken is belangrijk voor mensen van alle leeftijden en met verschillende voorkeuren voor contactkanaal.

Toegankelijkheid, op de hoogte houden en snelheid staan elk bij ongeveer de helft van de inwoners in de top 5 van belangrijkste aspecten. Toegankelijkheid is hierbij wat belangrijker voor oudere inwoners. Op de hoogte houden is extra belangrijk voor inwoners die hun (aan)vraag bij voorkeur via een indirect contactkanaal indienen; via de website of per e-mail.

Behoeften voor werkwijzen gemeente

(basis: iedereen, n = 558)



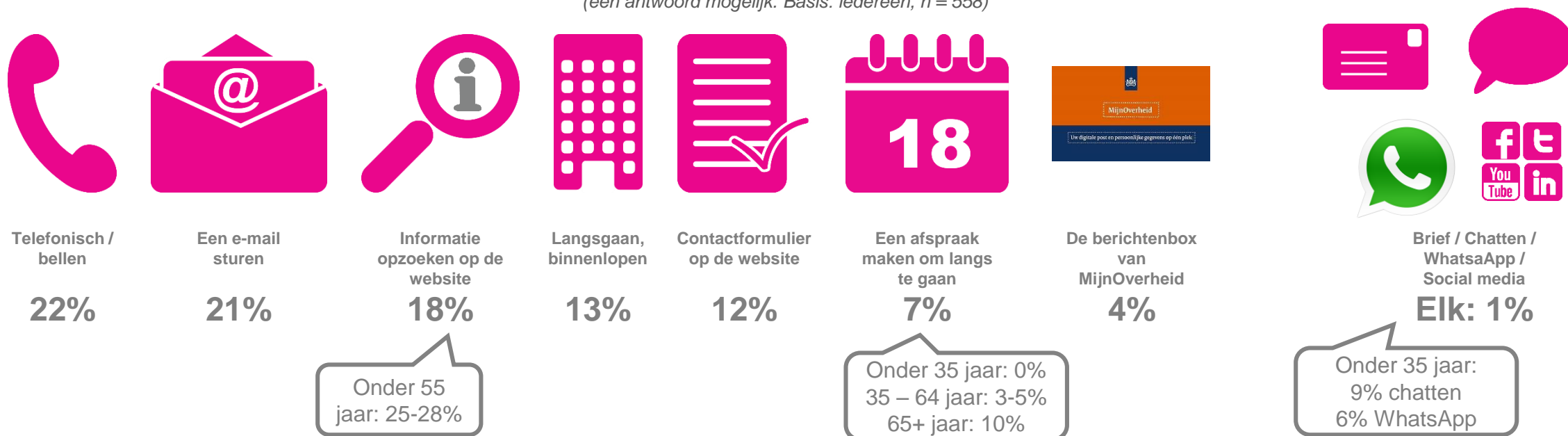
Behoeften en ervaringen

Telefoon en e-mail zijn voor alle leeftijden voorkeurscontactkanalen

Drie kanalen hebben de grootste voorkeur van inwoners om een vraag / verzoek / aanvraag in te dienen: telefonisch, per e-mail of zelf informatie opzoeken op de website. Bij inwoners tot 55 jaar is informatie opzoeken op de website favoriet; voor ruim een kwart van deze groep heeft dit de voorkeur. Bellen en een e-mail sturen zijn kanalen die alle leeftijdsgroepen prettig vinden.

Logischerwijs zijn WhatsApp en chatten vooral voor jonge inwoners een interessante optie. Echter de voorkeur voor deze methoden is (nog) vrij laag; voorlopig is het niet nodig om dit als gemeente aan te bieden. Verder valt op dat een afspraak maken meer de voorkeur heeft naarmate inwoners ouder zijn. Dit geldt niet voor langsgaan zónder afspraak: onder alle leeftijden is er een groepje dat graag binnen wil kunnen lopen bij de gemeente zonder afspraak te hoeven maken.

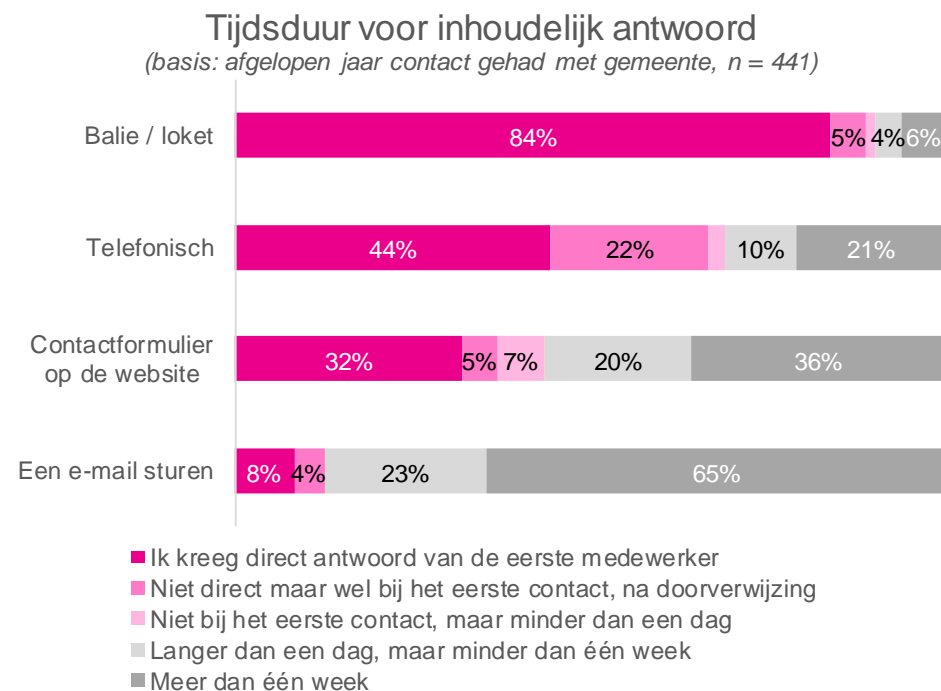
Voorkeurskanaal om contact op te nemen met de gemeente
(één antwoord mogelijk. Basis: iedereen, n = 558)



Inwoners die via e-mail contact opnemen, wachten het langst op een inhoudelijk antwoord

Er is heel veel verschil in afhandeltermijn tussen verschillende contactkanalen. Wie bij de gemeente langs gaat, krijgt in de meeste gevallen direct antwoord. Aangezien dit voor een deel op afspraak gaat, is dit niet heel verbazingwekkend.

Het valt verder op dat mensen die een e-mail sturen, veel minder snel antwoord krijgen dan mensen die een contactformulier invullen op de website, terwijl in beide gevallen er geen direct contact is met een medewerker. Dit gaat niet tegen de (voorgenomen) servicenormen van de gemeente in, maar het is wel een opvallend groot verschil.



Inwoners ervaren geen gemak meer als afhandeling langer dan een week duurt

De Customer Effort Score (CES) meet de moeite die klanten zelf moeten doen om iets geregeld te krijgen. Dat is een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid over het proces.

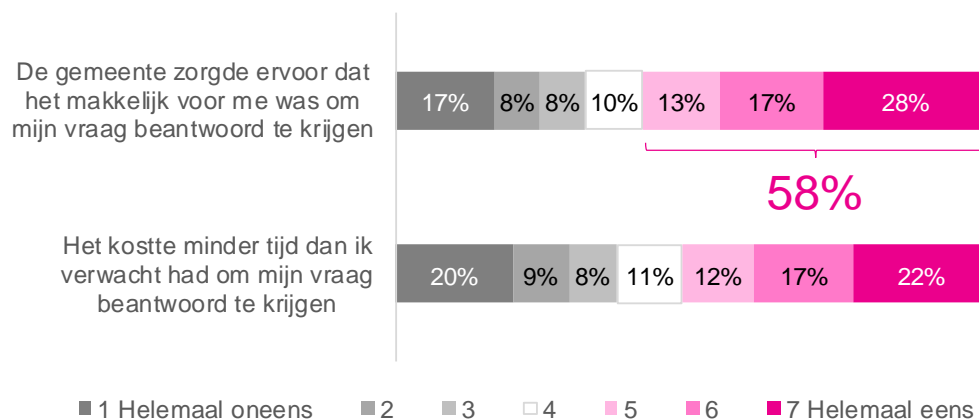
Iets meer dan de helft van de inwoners die afgelopen jaar contact heeft gehad met de gemeente, vond dat makkelijk gaan. Een iets kleinere groep geeft aan dat het ze ook minder tijd kostte dan verwacht om hun vraag beantwoord te krijgen.

Of inwoners het proces als gemakkelijk ervaren, hangt sterk samen met de doorlooptijd. Inwoners die langer dan een week moesten wachten op antwoord, hebben vrijwel nooit het gevoel dat ze weinig moeite hebben hoeven doen. Daarnaast geven zij nauwelijks (10%) aan dat het minder tijd kostte dan ze verwachtten.

Verder maakt het voor de gepercipieerde moeite sterk uit of inwoners van de eerste persoon antwoord kregen of doorverwezen werden. Dit toont het belang aan van First Time Resolution (FTR); hoe minder stappen klanten hoeven doorlopen en hoe minder medewerkers ze tegenkomen in het proces, hoe minder ze het gevoel hebben dat ze (zelf) moeite hebben hoeven doen.

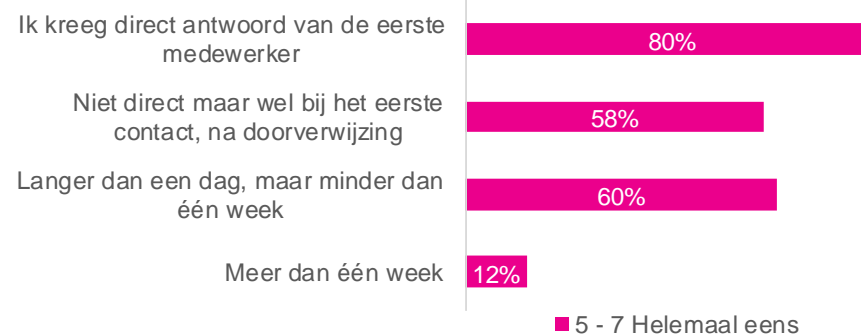
Customer Effort Score

(basis: afgelopen jaar contact gehad met gemeente, n = 441)



De gemeente zorgde ervoor dat het makkelijk voor me was om mijn vraag beantwoord te krijgen

(basis: afgelopen jaar contact gehad met gemeente, n = 441)



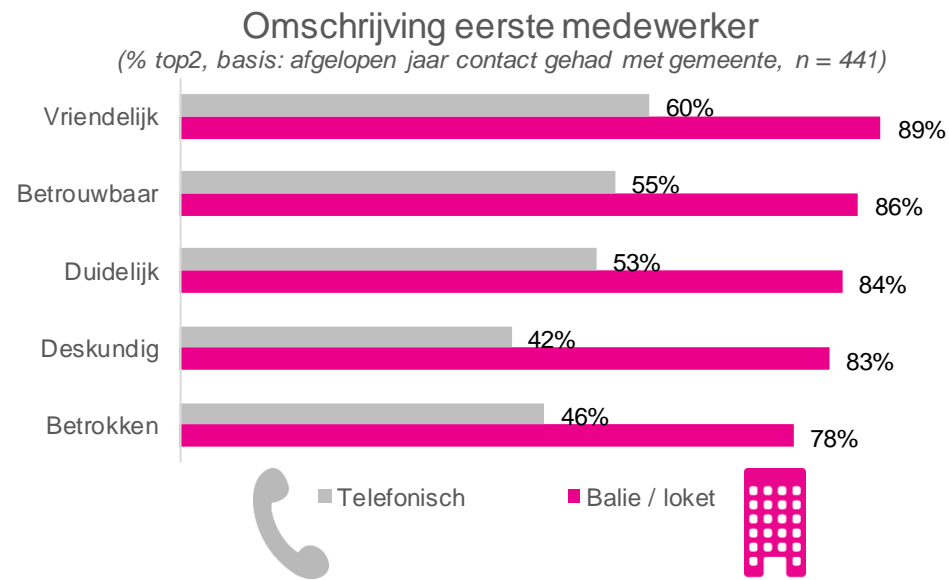
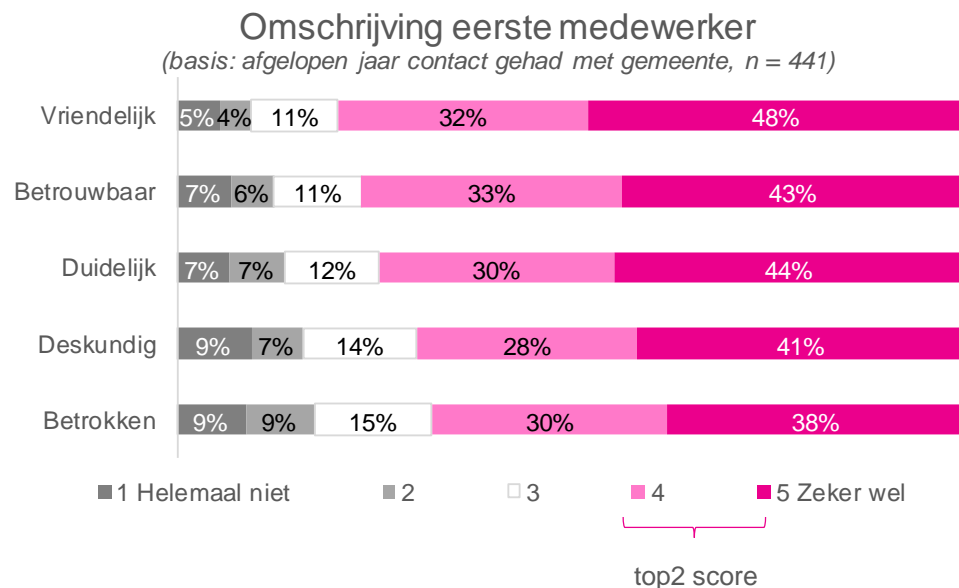
Inwoners zijn tevreden over eerste aanspreekpunt bij de gemeente

Inwoners hebben over het algemeen weinig kritiek op de medewerker met wie ze als eerste contact hadden. Zeker op het aspect vriendelijkheid zijn inwoners in hoge mate tevreden.

In het algemeen zijn inwoners die bij de balie / loket zijn geweest, positiever over de medewerker die ze gesproken hebben. Dit verschil kan (deels) veroorzaakt worden doordat de afhandeling van telefonisch ingediende vragen vaak langer duurt.

Uit de resultaten blijkt namelijk dat inwoners die langer dan een dag op een antwoord hebben moeten wachten, minder tevreden zijn over de medewerkers: dit geldt niet alleen voor de tweedelijns medewerkers maar ook voor de eerste medewerker die zij spreken.

Dat tweedelijns medewerkers gemiddeld minder goed beoordeeld worden dan eerstelijns medewerkers, kan dus ook komen doordat inwoners langer moeten wachten of een ingewikkelder vraag hebben.



Even wachten op antwoord is niet erg maar wel tegen de verwachting in

Een ruime meerderheid (82%) zegt het geen probleem te vinden als zij even moeten wachten op een antwoord of uitsluitel. Slechts 3% vindt dat onacceptabel. Wel zagen we eerder al dat langer dan een week wachten er vaak toe leidt dat men het gevoel heeft veel moeite te moeten doen voor de afhandeling van hun (aan)vraag.

Aan de andere kant is de verwachting van veel inwoners wel dat ze gelijk een antwoord krijgen op hun vraag of probleem. Deze combinatie zien we ook terug bij de verschillende contactkanalen; hoe meer mensen verwachten dat ze gelijk antwoord / uitsluitel krijgen, hoe minder erg ze het vinden als ze toch even moeten wachten.

Opvallend is hierbij dat mensen die de meest directe vorm van contact kiezen (langsgaan met of zonder afspraak) het vaakst begrip hebben dat ze moeten wachten op een antwoord of uitsluitel. Dat kan ook met leeftijd en/of beschikbare tijd te maken hebben; inwoners van 65 jaar of ouder hebben het meeste begrip dat ze moeten wachten.

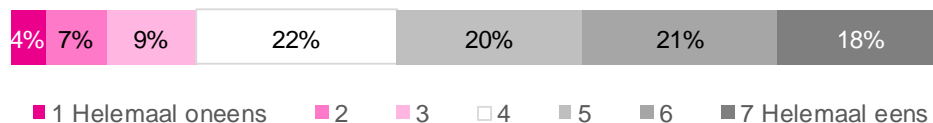
Oordeel even wachten op antwoord / uitsluitel

(basis: iedereen, n = 558)



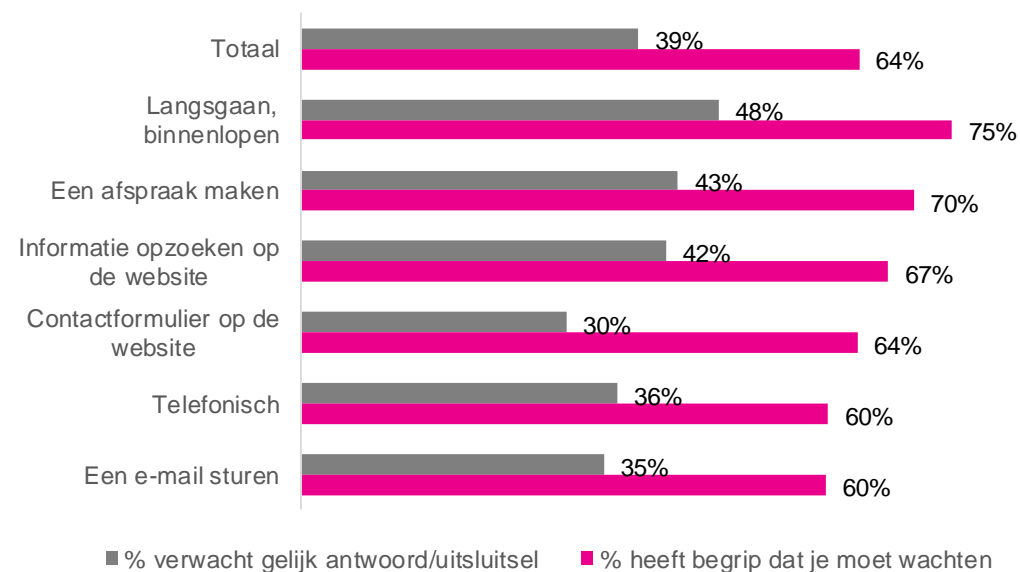
"Ik verwacht dat ik gelijk antwoord krijg op mijn vraag / probleem"

(basis: iedereen, n = 558)



Gelijk / later antwoord of uitsluitel

(basis: iedereen, n = 558)



Overgrote meerderheid wil schriftelijk antwoord krijgen op (aan)vraag

Als het even duurt voor inwoners antwoord / uitsluitsel krijgen op hun (aan)vraag, dan zien inwoners het liefst dat de gemeente hen schriftelijk (85%) op de hoogte stelt. E-mail is hierbij twee keer zo vaak gekozen als brief.

Onder de inwoners die zelf bij voorkeur in persoon hun vraag of aanvraag indienen (langsgaan met of zonder afspraak of bellen), heeft ongeveer een kwart de voorkeur om zowel op een persoonlijke manier (telefonisch of aan de balie) als schriftelijk antwoord te krijgen.

Voorkeurskanaal om antwoord te krijgen bij (aan)vraag die langer duurt
(meerdere antwoorden mogelijk. Basis: iedereen, n = 558)



Per e-mail

68%



Per brief

32%



Telefonisch

23%



Via de
berichtenbox van
MijnOverheid

17%



Langsgaan,
binnenlopen

7%



Via WhatsApp

4%



Via social media

1%

1 of beide: 85%

Afhandeltermijn is belangrijkste om te vermelden aan inwoners

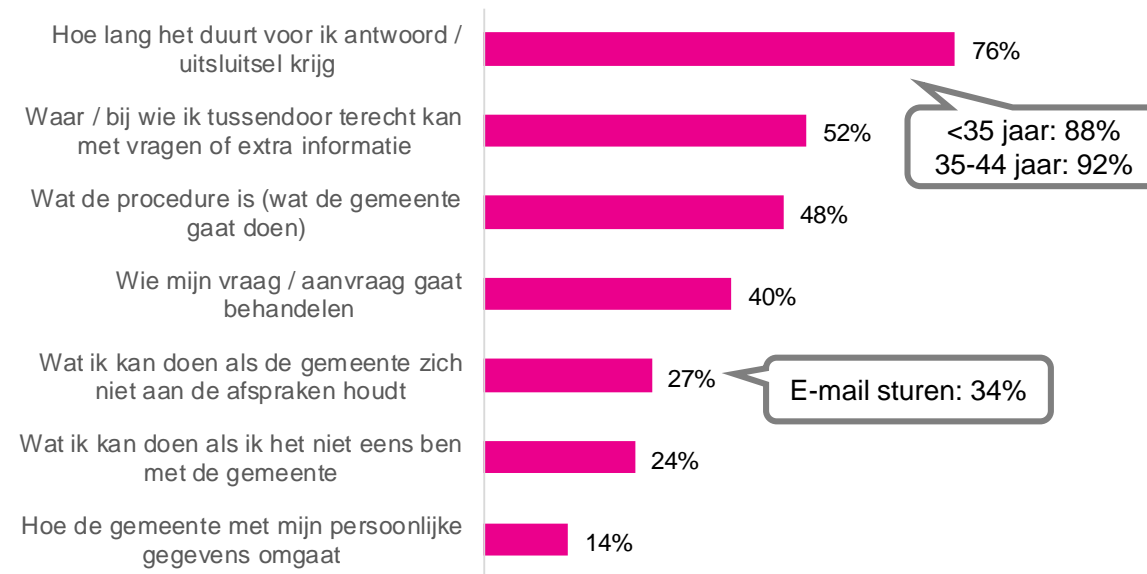
Als inwoners niet gelijk een antwoord kunnen krijgen op hun (aan)vraag, dan willen ze in elk geval weten hoe lang het duurt voordat ze wel antwoord / uitsluitsel krijgen. Dat geldt voor alle inwoners, maar het sterkst voor inwoners onder de 45 jaar.

Verder zijn er drie andere zaken die veel inwoners graag willen weten: hoe ze tijdens het proces aanvullende informatie kunnen krijgen, wat de gemeente gaat doen (procedure) en wie de (aan)vraag behandelt.

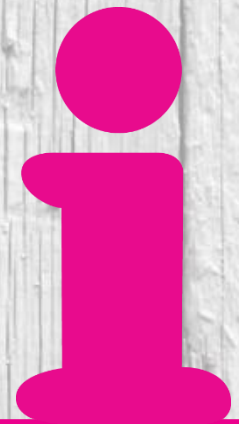
Verder valt op dat inwoners die bij voorkeur per e-mail contact opnemen, veelal willen weten wat ze kunnen doen als de gemeente zich niet aan afspraken houdt.

Gewenste informatie als (aan)vraag langer duurt

(meerdere antwoorden mogelijk, basis: iedereen, n = 558)



Steekproef & verantwoording



Geslacht



Leeftijd

Leeftijd	%
Jonger dan 35 jaar	6%
35 t/m 44 jaar	11%
45 t/m 54 jaar	15%
55 t/m 64 jaar	23%
65 jaar of ouder	45%

Postcode



Verantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd middels een online kwantitatieve vragenlijst. De gemeente heeft huis-aan-huis flyers verspreid met daarop de URL zodat zoveel mogelijk inwoners de mogelijkheid hebben gehad om deel te nemen. Daarnaast zijn er papieren vragenlijsten bij de balie van de gemeente gelegd, welke vervolgens zijn gedigitaliseerd.

- Aantal deelnemers: 560
 - 558 inwoners
 - 2 bedrijven / instellingen
- Veldwerkperiode: 7 februari t/m 5 maart 2017
- Gemiddelde invulduur: 11 minuten