

BASIS VOOR BELEID



Klanttevredenheidsonderzoek Baliebezoek 2012

DIA, SOZAWE, ROEZ en Hulpverleningsdienst



Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2012 Publieksbalies DIA/SOZAWA/ROEZ/ Hulpverleningsdienst

Als onderdeel van de Benchmark Publiekszaken 2012

Klanttevredenheidsonderzoek 2012
Publieksbalies DIA/SOZAWA/ROEZ/Hulpverleningsdienst
In opdracht van het programmabureau Stad en Stadhuis

Age Stinissen

Onderzoek en Statistiek Groningen
juni 2012

Inhoud

Inleiding.....	7
1. Algemeen en respons.....	8
1.1 Onderzoekperiode	8
1.2 De respons	8
2. Het bezoek aan de balie.....	9
3. Oordeel over de dienstverlening.....	11
3.1 Totaaloordeel.....	11
3.2 Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie	12
3.3 Verwachtingen vooraf.....	14
3.4 Wachttijden aan de balie.....	15
3.5 Opmerkingen die de respondenten gaven.....	16
4. Nieuwbouw voor SOZawe	17
Bijlagen.....	18

Inleiding

Dit jaar neemt Groningen 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. Dit biedt de deelnemende gemeenten inzicht waarmee ze hun dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren. Een terugkerend onderdeel van Benchmarking Publiekszaken is het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) die het oordeel van de burger ten aanzien van de dienstverlening via het kanaal balie weergeven.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door middel van een enquête onder de bezoekers van de balies van de DIA, de dienst SOZawe, de dienst ROEZ en de Hulpverleningsdienst. De bezoekers zijn door enquêteurs van Onderzoek en Statistiek Groningen ondervraagd na hun bezoek aan de balie.

De resultaten zullen worden opgenomen in de website waarstaatjegemeente.nl.

1. Algemeen en respons

1.1 Onderzoeksperiode

Het onderzoek is gedaan in de periode van 18 april tot en met 25 mei 2012. In totaal zijn er ruim 400 baliebezoekers ondervraagd direct na hun bezoek aan de balie.

Voor het onderzoek zijn alleen klanten geënquêteerd die de hoofdbalies van de diensten hebben bezocht. Voor de DIA is dat de balie aan de Kreupelstraat, voor ROEZ aan het Gedempte Zuiderdiep, voor SOZAWE aan de Eendrachtsskade en voor de Hulpverleningsdienst aan het Hanzeplein. De DIA heeft daarnaast twee nevenlocaties in Hoogkerk en Lewenborg en SOZAWE heeft een nevenlocatie aan de Zaagmuldersweg. Per dienst zijn minimaal 100 klanten geënquêteerd.

Er is veel gebruik gemaakt van rapportcijfers

In het onderzoek is aan de bezoekers gevraagd om een aspect van de geboden dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Dit omdat een cijfer voor de bezoekers een makkelijke manier is om een oordeel weer te geven. Daarnaast is het maken van berekeningen, zoals gemiddelden gemakkelijk 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 tienpunts-schaal vaak een rapportcijfer kiezen dat ergens 'in het midden' ligt. De tienpunts-schaal is daarmee bijna niet meer dan een vierpunts-schaal. 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.

Uit onderzoek is gebleken dat een 7 het rapportcijfer is dat het meeste gegeven wordt bij tevredenheidsonderzoeken.

1.2 De respons

In totaal zijn er 415 geslaagde enquêtes met baliebezoekers geweest. In tabel 1.1 staat de totale respons per dienst weergegeven. In bijlage 1 naar leeftijd. De vier diensten ontvangen een heel verschillend aantal bezoekers aan de balie. Op jaarbasis is dat voor de DIA circa 200.000, voor SOZAWE een kleine 60.000 voor ROEZ minder dan 20.000 en voor de HVD ongeveer 26.000. Streven was om van elke dienst minimaal 100 personen te enquêteren. Dit is voor alle diensten gelukt. Bij de uitwerking van de resultaten zullen steeds de diensten apart behandeld worden. Van de geënquêteerden was 55 procent man. Bij ROEZ en SOZAWE zijn naar verhouding meer mannen geënquêteerd dan vrouwen. Een aantal mensen weigerde mee te werken aan het onderzoek. De meest gehoorde reden was gebrek aan tijd, maar bij de dienst SOZAWE was er ook een aanzienlijk aantal klanten (14) die niet mee wilden werken omdat men ontevreden was.

Tabel 1.1 De respons per dienst naar geslacht

dienst	Man	Vrouw	totaal
DIA	55	56	111
ROEZ	65	35	100
SOZAWE	57	44	101
Hulpverleningsdienst	52	51	103
totaal	229	186	415

2. Het bezoek aan de balie

Reden van het bezoek aan de publieksbalie

Voor de DIA is 2012 is het aanvragen of afhalen van het rijbewijs, ID kaart of paspoort de meest voorkomende reden voor het bezoek. Daarnaast komen er veel klanten voor de afdeling Belastingen, een verklaring omtrent gedrag of het doorgeven van een verhuizing. Bij ROEZ is de meest voorkomende reden voor een baliebezoek een parkeervergunning, parkeerkaart of parkeerplaats. Bij ROEZ komen ook veel mensen met ondernemersvragen, in de tabel staat dit onder 'iets anders'. Bij SOZawe komen de meeste mensen voor bijstand, bijzondere bijstand of voor de Groningse Kredietbank. Bij de Hulpverleningsdienst komen de mensen vooral voor rezigersinformatie. Zie verder de tabellen.

Tabel 2.1a Antwoord op de vraag: wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan de DIA

DIA	
paspoort	42
identiteitskaart	16
rijbewijs	13
belasting / gemeentebelasting	8
verklaring omtrent gedrag	8
inschrijving in de gemeente	7
adreswijziging doorgeven	3
geboorte (aangifte)	3
iets anders	11
totaal	111

Tabel 2.1 b Antwoord op de vraag: wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan ROEZ

ROEZ	
parkeervergunning/plaats	49
omgevingsvergunning	17
bestemmingsplan inzien	17
iets anders	17
totaal	100

Tabel 2.1 c Antwoord op de vraag: wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan SOZawe

SOZawe	
bijstand	50
Groningse Krediet Bank	38
bijzondere bijstand	11
iets anders	2
totaal	101

Tabel 2.1 d Antwoord op de vraag: wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan de Hulpverleningsdienst

Hulpverleningsdienst	
rezigersinformatie	72
T.B.C. bestrijding	21
zorgloket / WMO	9
iets anders/onbekend	1
totaal	103

Het maken van een afspraak.

Bij de DIA, bij ROEZ en bij de Hulpverleningsdienst kan men voor bepaalde producten van te voren een afspraak inplannen per internet. Het maken van een afspraak vooraf aan een bezoek kan ervoor zorgen dat er efficiënter gewerkt wordt en bezoekers minder lang hoeven te wachten. Als men dan binnenkomt wordt men in principe binnen 5 minuten geholpen. De producten waarvoor een afspraak kan worden gemaakt zijn bij de DIA: bij burgerzaken voor het kopen van een paspoort/ID kaart of rijbewijs, voor het plannen van een huwelijk, voor immigratie en een afspraak voor studenten, voor geboorteaangifte en een verklaring omtrent gedrag. Bij belastingen van de DIA kan men een afspraak maken voor kwijtschelding. Bij ROEZ kan men een afspraak voor het bedrijvenloket maken of een afspraak voor bouwdoossiers. Bij de Hulpverleningsdienst kan een afspraak gemaakt worden voor reizigersadvies. In tabel 2.2 staat het antwoord op de vraag of men van te voren een afspraak heeft gemaakt en zo ja hoe die afspraak dan is gemaakt.

Tabel 2.2 Antwoord op de vraag of men voor het bezoek een afspraak heeft gemaakt, procenten

		DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD	totaal
ja,	telefonisch	0%	24%	13%	31%	17%
	internet / e-mail	36%	7%	5%	17%	17%
	bij een eerder baliebezoek	0%	1%	11%	6%	4%
	op uitnodiging/brief	0%	0%	16%	6%	5%
	anders	0%	1%	2%	4%	2%
totaal ja	afspraak gemaakt	36%	33%	47%	93%	52%
nee	geen afspraak gemaakt	64%	67%	53%	7%	48%
totaal absoluut		111	100	101	103	415

Bij de DIA heeft 36 procent van te voren een afspraak gemaakt, iedereen per internet. Dit is meer dan vorig jaar, toen 27 procent een afspraak per internet had gemaakt. Bij de andere diensten komt het telefonisch maken van een afspraak relatief veel meer voor. De mensen die een afspraak hebben gemaakt bij ROEZ komen voor diverse zaken. Bij SOZAWE komt de afspraak voor het bezoek vaak niet vanuit de klant maar vanuit de organisatie. Een aantal respondenten bij SOZAWE heeft een oproep gekregen per brief of heeft de afspraak bij het vorige bezoek gemaakt. Zowel voor de bijstand als voor een bezoek aan de kredietbank. Bij SOZAWE komen veel klanten meerdere malen langs. Bij de dienst SOZAWE kan geen afspraak via de website worden gemaakt. Bij de Hulpverleningsdienst komen maar weinig mensen zonder een afspraak. Veel afspraken voor een bezoek aan deze dienst worden telefonisch gemaakt. De afspraken per internet / e-mail zijn voor de afdeling reizigersadvies. Bij de DIA, ROEZ en SOZAWE komt het merendeel van de klanten zonder afspraak. Er is een grote stijging van het aantal mensen dat op afspraak komt ten opzichte van vorig onderzoek (een stijging van 28 naar 52 procent). Dit komt vooral omdat bij de Hulpverleningsdienst veel mensen op afspraak komen en bij de Hulpverleningsdienst is vorig jaar geen balieonderzoek geweest.

3. Oordeel over de dienstverlening

3.1 Totaaloordeel

Aan de respondenten is voor een aantal aspecten van de dienstverlening gevraagd wat het oordeel is. Voor elk aspect konden de respondenten een rapportcijfer geven. Daarna is gevraagd wat het totaaloordeel van de dienst is uitgedrukt in een algeheel rapportcijfer. In onderstaande tabel staat dat totaaloordeel per dienst vergeleken met de oordelen van 2009 en 2011.

Tabel 3.1 totaaloordeel met betrekking tot het bezoek aan de dienst, gemiddeld rapportcijfer

Dienst	2009	2011	2012	spreiding 2012
DIA	7,6	8,0	8,0	1-10
ROEZ	7,5	7,9	7,7	1-10
SOZawe	7,4	7,6	7,3	1-10
Hulpverleningsdienst	7,8	.	8,2	5-10
totaal oordeel	7,5	7,9	7,8	1-10

Het totaaloordeel van de diensten ligt tussen de 7,3 en de 8,2. Dit is een hoog cijfer vergeleken met wat doorgaans voor dienstverlening wordt gegeven. Het cijfer is gemiddeld wel iets lager dan in 2011. In 2011 scoorden alle gemeenten met 100.000 of meer inwoners hoog, een cijfer tussen de 7,5 en 8,1 voor hun centrale publieksbalie. In de laatste kolom staat de spreiding van de gegeven cijfers. Bij de dienst SOZawe is door 2 klanten een 1 gegeven, de overige cijfers zijn een 4 of hoger. Bij deze dienst dient nog wel te worden opgemerkt dat 14 klanten niet wilden meewerken aan het onderzoek omdat ze ontevreden waren. Bij de DIA gaf 1 persoon een 1 en de rest een 6 of hoger, Bij ROEZ gaf ook 1 persoon een 1, 1 persoon een 4 en de rest een 6 of hoger. De baliedienstverlening van de Hulpverleningsdienst scoort het hoogste, dit was ook het geval in 2009.

3.2 Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie

In onderstaande tabel staat per aspect en per dienst aangegeven wat het gemiddelde cijfer is.

Tabel 3.2 beoordeling van de dienstverleningsaspecten per dienst, 2012

aspecten	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
Het gebouw				
De openingstijden van het gebouw	7,4	7,4	7,7	7,8
De bereikbaarheid van het gebouw	8,0	7,4	7,5	8,2
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	6,6	6,8	6,7	7,1
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	7,5	7,2	7,2	8,2
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	7,6	7,4	6,7	6,8
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	7,8	7,8	6,7	8,1
De privacy bij de balies in het gebouw	7,7	7,4	5,9	7,3
Menselijke aspecten				
De vriendelijkheid van de medewerker	8,6	8,3	7,8	8,8
De deskundigheid van de medewerker	8,2	8,2	7,4	8,6
De uiterlijke verzorging van de medewerker	8,3	8,4	7,9	8,6
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	8,0	8,1	7,4	8,6
De bereidheid van de medewerker om u te helpen	8,3	8,1	7,6	8,7
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	8,2	8,1	7,4	8,6
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	7,6	8,0	6,8	8,4
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	7,8	8,0	6,5	7,8
Overige aspecten				
De wachttijd voordat u werd geholpen	8,4	7,9	7,1	8,1
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	7,8	7,8	6,6	8,1
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8,0	8,1	6,6	8,4
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	7,8	8,0	6,1	8,1
De prijs van het product/de dienst	5,8	6,1		6,4
De herkenbaarheid, zichtbaarheid en houding van de medewerkers beveiliging			7,1	

In het balieonderzoek is de bezoekers gevraagd om een aantal aspecten van de dienstverlening te beoordelen en aan te geven welke aspecten voor hen het belangrijkste zijn. In bijlage 3 staan alle gegeven rapportcijfers per aspect per dienst weergegeven. Uit deze bijlage valt op te maken dat voor bijna alle aspecten bij alle diensten er respondenten zijn die het aspect met een 10 beoordelen. Het laagste cijfer loopt uiteen van een 1 tot een 7.

Net als in de voorgaande jaren worden in 2012 vooral de menselijke aspecten van de dienstverlening goed gewaardeerd. De gemiddelde waardering voor de menselijke aspecten is een 8,0 terwijl voor de aspecten die betrekking hebben op het gebouw de gemiddelde waardering een 7,4 is.

Van de menselijke aspecten scoren de vriendelijkheid en de uiterlijke verzorging van de medewerker het hoogst. Voor de uiterlijke verzorging van de medewerker wordt bij de DIA niet lager dan een 7 gegeven. Een aantal menselijke aspecten scoren bij de dienst SOZAWE lager dan bij de andere diensten.

Het laagste gewaardeerd worden de parkeergelegenheid en de prijs van de producten of diensten. De prijs is overigens in veel gevallen (alle bij de dienst SOZAWE) niet van toepassing. Ook de bewegwijzering binnen het gebouw en de privacy bij de balies scoort minder dan gemiddeld. De privacy bij de balies wordt bij SOZAWE gemiddeld gewaardeerd op een 5,9, lager dan in 2011 (toen een 6,4).

Belang aspecten dienstverlening.

Aan de respondenten is ook gevraagd wat zij het belangrijkste aspect van de dienstverlening vinden, wat het op één na het belangrijkste en wat het op twee na belangrijkste aspect. Men kon daarbij kiezen uit de aspecten die ook met een rapportcijfer beoordeeld zijn. In onderstaande tabel staat dit belang per aspect weergegeven. In bijlage 4 staan de aantallen per dienst uitgewerkt.

Tabel 3.3 het belang van de diverse aspecten

aspect	percentage belang
De deskundigheid van de medewerker	19,5%
De wachttijd voordat u werd geholpen	10,5%
De vriendelijkheid van de medewerker	10,4%
De openingstijden van het gebouw	10,2%
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	7,7%
De bereidbaarheid van de medewerker om u te helpen	5,8%
De bereikbaarheid van het gebouw	4,9%
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	4,7%
De prijs van het product/de dienst	4,3%
De privacy bij de balies in het gebouw	3,9%
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	3,8%
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	3,4%
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	2,9%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	2,4%
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	2,2%
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	1,4%
De herkenbaarheid, zichtbaarheid en houding van de medewerkers beveiliging	1,1%
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	0,9%
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	0,8%
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	0,7%
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0,6%
totaal	100%

Toelichting: het percentage is berekend door per respondent het belangrijkste aspect maal 3 mee te laten wegen, het op een na belangrijkste aspect maal 2 en het op twee na belangrijkste aspect 1 maal. De aspecten die niet bij alle diensten zijn gevraagd zijn opgehoogd.

Het grootste belang wordt, net als in 2011, gehecht aan de deskundigheid van de medewerker met als tweede de wachttijd voordat men werd geholpen en op de derde plaats de vriendelijkheid van de medewerker. De openingstijden van het gebouw staat op de vierde plaats. In 2011 werd hier minder belang aan gehecht. Aan sommige aspecten met betrekking tot de inrichting van het gebouw zoals de wachtruimten en de overzichtelijkheid van de entree wordt veel minder waarde gehecht.

Er is een verschil tussen de diensten. Bij de DIA zijn de openingstijden van het gebouw en de wachttijden belangrijk. Daarnaast de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerker. Dit is de enige dienst waarbij de prijs van het product belangrijk wordt gevonden. Bij de Hulpverleningsdienst wordt de deskundigheid van de medewerker verreweg het belangrijkste gevonden. Daarnaast is de duidelijkheid van de verkregen informatie voor klanten van de Hulpverleningsdienst belangrijk. Bij SOZAWE de vriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers. De mate waarin de medewerker zich in de situatie ingeleefd en de bereidheid van de medewerker om te helpen staan bij veel klanten van SOZAWE op de tweede plaats. De klanten van ROEZ kijken heel anders tegen de dienstverlening aan. Voor hen zijn de openingstijden van het gebouw en de wachttijden belangrijk, nog belangrijker dan bij de DIA. De deskundigheid van de medewerker is het belangrijkste menselijke aspect bij ROEZ. Zie voor een volledig overzicht van het belang dat gehecht wordt aan de aspecten per dienst bijlage 4.

3.3 Verwachtingen vooraf

Aan de respondenten is gevraagd of het totaaloordeel van het bezoek overeen kwam met de verwachtingen die men voorafgaand aan het bezoek had. De resultaten per dienst staan in onderstaande tabel.

Tabel 3.4 antwoord op de vraag: komt het bezoek overeen met uw verwachtingen, percentages

	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
komt wel overeen	57%	44%	37%	58%
komt niet overeen, het viel tegen	4%	6%	16%	4%
komt niet overeen, het was beter dan verwacht	37%	48%	41%	35%
niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek	3%	2%	6%	3%
totaal (N)	111	100	98	103

Bij de meeste mensen en bij alle diensten kwam het bezoek overeen of was zelfs beter dan de verwachtingen. Vooral bij ROEZ was het bezoek vaak beter dan de verwachtingen. De respondenten die hebben aangegeven dat het bezoek tegenviel kwamen in de meeste gevallen voor bijstand (SOZAWE) of een parkeervergunning (ROEZ). Bij de Hulpverleningsdienst kwamen deze mensen vooral voor het zorgloket. Bij de DIA is voor deze groep geen specifiek bezoekdoel aan te geven.

3.4 Wachttijden aan de balie

Aan de respondenten is gevraagd in te schatten hoe veel minuten ze gewacht hebben voordat ze aan de beurt waren. In onderstaande tabel staat het resultaat uitgesplitst naar dienst. De norm is dat klanten maximaal 15 minuten hoeven te wachten. In de laatste rij staat het percentage wat aan die norm voldoet.

Tabel 3.5 schatting van de wachttijd door de respondenten, aantallen en percentage 15 minuten of minder

wachttijd	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
Minder dan 5 minuten	80	70	43	49
5 minuten of meer, maar minder dan 15 minuten	25	24	41	50
15 minuten of meer, maar minder dan 30 minuten	5	6	7	3
30 minuten of meer, maar minder dan 60 minuten	0	0	4	1
60 minuten of meer	0	0	3	0
totaal	111	100	98	103
Percentage 15 minuten of minder	95%	94%	86%	96%

De norm van maximaal 15 minuten wachttijd wordt door de DIA, de Hulpverleningsdienst en ROEZ voor ongeveer 95 procent gehaald, bij SOZAWE is dit percentage 85 procent. Bij SOZAWE hebben 3 mensen naar eigen inschatting langer dan 60 minuten moeten wachten.

Bij de DIA is naast dit onderzoek ook een objectieve meting van de wachttijden uitgevoerd. Volgens cijfers uit 2011 heeft 85 procent van de mensen die zonder afspraak zijn gekomen minder dan 15 minuten moeten wachten, voor mensen die een afspraak hadden gemaakt is dit percentage 100 procent.

Tabel 3.6 schatting van de wachttijd door de respondenten naar het wel of niet hebben van een afspraak, procenten

	DIA		ROEZ		SOZAWE		HVD		TOTAAL	
	zonder	met	zonder	met	zonder	met	zonder	met	zonder	met
Minder dan 5 minuten	76%	68%	66%	79%	38%	51%	57%	47%	61%	57%
5-15 minuten	20%	28%	25%	21%	40%	44%	43%	49%	28%	40%
15-30 minuten	4%	5%	9%		9%	4%		3%	7%	3%
30-60 minuten					8%			1%	2%	
60 minuten of meer					6%				2%	
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
aantal (N)	70	40	67	33	53	45	7	96	197	214

Van de 40 personen die voor het bezoek aan de DIA een afspraak hebben gemaakt geven 2 mensen aan langer dan 15 minuten te hebben gewacht. Hierbij moet worden opgemerkt dat de oorzaak voor langer wachten ook kan zijn dat de mensen ruim van te voren zijn gekomen. Dit is bij de objectieve metingen niet meegenomen. Bij de Hulpverleningsdienst hebben 4 mensen die een afspraak hebben gemaakt langer dan een kwartier moeten wachten, bij SOZAWE 2 en bij ROEZ niemand. Zie verder tabel 3.6. Het verschil in beoordeling van de wachttijd voor personen met en zonder afspraak is klein. Bij de DIA is de norm dat 95 procent van de bezoekers bij een afspraak niet langer dan 5 minuten hoeft te wachten, deze norm wordt niet gehaald. Eén van de oorzaken dat deze norm bij de DIA niet gehaald wordt is dat sommige klanten te vroeg op hun afspraak verschijnen.

3.5 Opmerkingen die de respondenten gaven

Aan het einde van de enquête is de mensen nog de mogelijkheid gegeven opmerkingen te maken over het bezoek die nog niet aan de orde waren geweest. Van bezoekers van de dienst ROEZ zijn weinig opmerkingen binnen gekomen. In bijlage 5 staan alle opmerkingen vermeld. Enkele highlights per dienst:

DIA:

- De ingang van het gebouw verdient verbetering
- Er zijn te weinig fietsenrekken
- Men wil graag ruimere openingstijden
- Het afsprakensysteem wordt goed gewaardeerd

SOZAWE:

- Er is behoefte aan een vaste contactpersoon
- Er is verschil tussen de vriendelijkheid, houding en inlevingsvermogen van de diverse medewerkers
- Er wordt opgemerkt dat de dienstverlening ten opzichte van jaren geleden verbeterd is
- De telefonische bereikbaarheid (ook terugbellen) is slecht
- De privacy zou verbeterd moeten worden

Hulpverleningsdienst

- Ook bij de Hulpverleningsdienst wisselt de vriendelijkheid van de medewerkers
- Er zijn te weinig fietsenrekken
- De behoefte bestaat dat brieven ook in het Engels opgesteld worden
- De mensen van de centrale balie verwijzen goed naar waar men moet zijn

4. Nieuwbouw voor SOZawe

SOZawe is bezig met een nieuw gebouw in het Europapark. Dit gebouw zal een van de centrale publieksbalies van de gemeente worden. Aan de respondenten die bij de dienst SOZawe zijn geënquêteerd hebben we een tweetal vragen over de nieuwbouw voorgelegd.

Ten eerste vroegen we wat er anders of beter zou kunnen in het nieuwe gebouw. Dit om suggesties te krijgen. Ten tweede vroegen we of men in de ontvangsthal in plaats van een balie graag een gastvrouw/heer zou willen. Er is gevraagd 'in plaats van' om de voorkeur te peilen, dus niet als aanvulling op de receptie.

Op de vraag voor suggesties voor de nieuwbouw zijn zeer diverse antwoorden gegeven. Een tweetal punten werden zeer veel geopperd. Dat zijn verbetering van de privacy bij de balies en de opmerking dat men het een slecht plan vond omdat het gebouw ver weg komt te staan. Zie bijlage 6 voor alle suggesties.

In onderstaande tabel staat de uitslag van de vraag over de gastheer/vrouw. De meerderheid heeft de voorkeur voor een receptie. Nagenoeg een even groot aantal maakt het niet uit. Bij de DIA is al geruime tijd een gastheer aanwezig. Bij de opmerkingen gemaakt door de respondenten van de DIA is aangegeven dat de gastheer goed is en een toegevoegde waarde geeft, vooral voor allochtonen.

Tabel 4.1 Antwoord op de vraag of men liever een gastheer/vrouw wil of liever een receptie zoals nu

voorkeur	aantal
receptie	37
gastvrouw (m/v)	22
maakt niet uit	38
geen mening/antwoord	4
totaal	101

Bijlagen

Bijlage 1 De respons per dienst naar leeftijd en geslacht.

Bijlage 2 Rapportcijfers naar dienst, totaaloordeel

Bijlage 3 Rapportcijfers per dienst gegeven aan de diverse aspecten.

Bijlage 4 Het belang dat gehecht wordt aan de diverse aspecten naar dienst.

Bijlage 1 De respondenten naar leeftijd en geslacht.

DIA

	mannen	vrouwen	totaal
18-29 jaar	18	19	37
30-39 jaar	11	11	22
40-54 jaar	11	23	34
55 en ouder	15	3	18
totaal	55	56	111

ROEZ

	mannen	vrouwen	totaal
18-29 jaar	5	11	16
30-39 jaar	21	12	33
40-54 jaar	20	9	29
55 en ouder	19	3	22
totaal	65	35	100

SOZAWE

	mannen	vrouwen	totaal
18-29 jaar	13	11	24
30-39 jaar	12	11	23
40-54 jaar	21	14	35
55 en ouder	10	6	16
totaal	56	42	98

Hulpverleningsdienst

	mannen	vrouwen	totaal
18-29 jaar	18	30	48
30-39 jaar	10	5	15
40-54 jaar	15	5	20
55 en ouder	8	11	19
totaal	51	51	102

TOTAAL

	mannen	vrouwen	totaal
18-29 jaar	54	71	125
30-39 jaar	54	39	93
40-54 jaar	67	51	118
55 en ouder	52	23	75
totaal	227	184	411

Bijlage 2 Rapportcijfers naar dienst, totaaloordeel

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1	1	1	2	
2				
3			1	
4		1	1	
5			6	1
6	4	6	8	2
7	23	27	31	10
8	51	49	33	60
9	27	13	10	22
10	4	3	6	8
gemiddeld	8,0	7,7	7,3	8,2

Bijlage 3 Rapportcijfers van de aspecten per dienst, de titels van de tabellen zijn dezelfde als de vragen die door de enquêteur gesteld zijn. Aantal respondenten die de cijfers geven.

Aspecten die betrekking hebben op het gebouw

De openingstijden van het gebouw

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1		1		
2	1			
3	1		1	
4	2	3	2	
5	7	5	4	2
6	18	13	5	12
7	21	22	26	24
8	42	41	42	39
9	7	7	9	7
10	12	8	11	14
gemiddeld	7,4	7,4	7,7	7,8

De bereikbaarheid van het gebouw

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1				
2			1	1
3		1	1	
4	1	1	3	
5	2	5	3	2
6	7	18	8	7
7	19	21	28	12
8	53	38	38	40
9	16	7	8	24
10	13	9	11	17
gemiddeld	8,0	7,4	7,5	8,2

De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1		1	4	
2	2	2	1	
3	2	1	2	3
4	5	3	6	4
5	17	7	7	5
6	20	26	7	16
7	17	21	26	18
8	26	28	23	20
9	6	2	6	7
10	4	5	6	8
gemiddeld	6,6	6,8	6,7	7,1

De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1		1		
2				
3				
4		4		
5	7	6	7	1
6	10	18	21	5
7	31	25	38	19
8	46	31	19	45
9	10	7	8	18
10	6	8	8	15
gemiddeld	7,5	7,2	7,2	8,2

De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1		1	1	
2				
3			2	
4		1	1	
5	2	4	5	3
6	8	9	21	7
7	29	36	19	14
8	39	31	10	23
9	10	8	5	10
10	3	5	2	6
gemiddeld	7,6	7,4	6,7	7,8

De wachtruimte in het gebouw bij de publieksbalie

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1			1	
2				
3			2	
4			3	
5	1	3	13	1
6	6	2	22	7
7	36	34	36	15
8	47	43	14	50
9	13	8	5	14
10	8	9	4	16
gemiddeld	7,8	7,8	6,7	8,1

De privacy bij de balies in het gebouw

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1			6	
2			1	
3		1	4	
4	1	1	9	
5	4	4	16	7
6	15	11	24	21
7	25	34	19	23
8	39	36	10	35
9	18	5	5	3
10	8	7	5	9
gemiddeld	7,7	7,4	5,9	7,3

De menselijke aspecten

De vriendelijkheid van de medewerker

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1	1		1	
2			1	
3				
4				
5			2	2
6	3	3	10	
7	10	18	23	2
8	38	41	31	38
9	31	18	21	36
10	28	20	12	25
gemiddeld	8,6	8,3	7,8	8,8

De deskundigheid van de medewerker

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1		1	2	
2			1	
3				
4	1			
5	1	1	7	1
6	5	2	12	
7	14	17	24	14
8	49	44	34	34
9	24	13	14	31
10	15	21	7	21
gemiddeld	8,2	8,2	7,4	8,6

De uiterlijke verzorging van de medewerker

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1				
2				
3				
4				
5				
6		2	5	1
7	20	15	31	8
8	52	47	46	45
9	20	12	9	29
10	16	22	9	19
gemiddeld	8,3	8,4	7,9	8,6

De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1	1	1	1	
2			2	
3				
4		1	1	1
5	2		9	1
6	3	2	8	1
7	12	18	27	3
8	24	37	30	41
9	11	13	17	25
10	9	15	6	21
gemiddeld	8,0	8,1	7,4	8,6

De bereidheid van de medewerker om u te helpen

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1	1	1	1	
2				
3			1	
4			1	1
5			3	1
6	2	2	12	1
7	14	22	23	7
8	51	41	34	34
9	27	12	15	30
10	16	16	9	29
gemiddeld	8,3	8,1	7,6	8,7

De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1	1	1	1	
2			1	
3			1	
4			1	2
5	1		5	
6	3		12	1
7	14	20	28	5
8	43	39	26	36
9	21	9	16	23
10	15	12	6	25
gemiddeld	8,2	8,1	7,4	8,6

De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1	1		7	1
2			1	
3	1		2	
4	1	1		1
5	1		3	
6	1	1	10	1
7	4	23	29	5
8	5	30	17	22
9	6	9	11	10
10	5	9	4	15
gemiddeld	7,6	8,0	6,8	8,4

De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1		1	3	
2			1	
3			4	
4	1		2	2
5	2		6	1
6	4	2	8	4
7	26	23	19	6
8	35	43	14	21
9	13	9	2	11
10	8	12	5	2
gemiddeld	7,8	8,0	6,5	7,8

De overige aspecten

De wachttijd voordat u werd geholpen

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1			2	1
2	1		1	
3				
4		2	3	
5	2	1	4	4
6	2	3	16	4
7	18	30	34	16
8	36	41	27	39
9	29	8	9	24
10	23	15	5	15
gemiddeld	8,4	7,9	7,1	8,1

De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1	1	1	2	
2				
3	1		1	
4	1	2	3	
5	3	1	10	3
6	2	3	21	3
7	20	19	27	13
8	40	31	14	30
9	15	6	5	11
10	10	12	2	12
gemiddeld	7,8	7,8	6,6	8,1

De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZawe	HVD
1	1	1	2	
2			1	
3	1		3	1
4	1		5	
5	5		7	2
6	3	1	19	3
7	10	21	32	9
8	56	44	21	43
9	21	13	6	23
10	12	15	3	22
gemiddeld	8,0	8,1	6,6	8,4

De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)

rapportcijfers	DIA	ROEZ	SOZAWE	HVD
1			7	
2		1		
3	1		2	
4	2		5	1
5	2		14	4
6	6	6	15	4
7	17	21	14	13
8	42	45	9	39
9	14	11	6	21
10	8	15	5	13
gemiddeld	7,8	8,0	6,1	8,1

De prijs van het product/de dienst

rapportcijfers	DIA	ROEZ	HVD
1	4	1	
2	7		
3	1		1
4	4	3	3
5	15	9	16
6	30	6	20
7	15	12	13
8	9	4	9
9	3	1	2
10	4		3
gemiddeld	5,8	6,1	6,4

De herkenbaarheid, zichtbaarheid en houding van de medewerkers beveiliging (alleen SOZAWE)

rapportcijfers	SOZAWE
1	1
2	
3	
4	1
5	7
6	14
7	41
8	17
9	5
10	5
gemiddeld	7,1

Bijlage 4 Het belang dat gehecht wordt aan de diverse aspecten naar dienst

Aantal malen dat de aspecten als belangrijk worden aangegeven, absoluut en totaal percentage respondenten dat een aspect aangeeft, DIA

aspect	belang			totaal
	1e	2e	3e	perc.
De deskundigheid van de medewerker	17	17	11	41%
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	3	15	20	34%
De vriendelijkheid van de medewerker	14	12	8	31%
De openingstijden van het gebouw	18	5	9	29%
De wachttijd voordat u werd geholpen	15	13	4	29%
De prijs van het product/de dienst	10	9	8	24%
De bereikbaarheid van de medewerker om u te helpen	7	6	5	16%
De privacy bij de balies in het gebouw	4	2	9	14%
De bereikbaarheid van het gebouw	10	1	2	12%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	4	3	5	11%
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	2	4	4	9%
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	2	4	4	9%
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	2	2	6	9%
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	0	5	5	9%
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	2	1	2	5%
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	0	4	1	5%
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	1	2	1	4%
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	0	2	2	4%
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	0	1	1	2%
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0	0	0	0%
totaal (N)	111	108	107	

Aantal malen dat de aspecten als belangrijk worden aangegeven, absoluut en totaal percentage respondenten dat een aspect aangeeft, ROEZ

aspect	belang			totaal
	1e	2e	3e	perc.
De deskundigheid van de medewerker	10	20	23	54%
De wachttijd voordat u werd geholpen	18	22	5	45%
De openingstijden van het gebouw	44	0	0	44%
De bereikbaarheid van de medewerker om u te helpen	2	10	16	28%
De bereikbaarheid van het gebouw	8	16	0	24%
De vriendelijkheid van de medewerker	4	11	4	19%
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	7	3	4	14%
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	2	6	2	10%
De prijs van het product/de dienst	1	0	7	8%
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	0	0	8	8%
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	1	2	3	6%
De privacy bij de balies in het gebouw	0	2	3	5%
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	0	0	5	5%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	0	1	3	4%
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	0	1	2	3%
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	0	0	2	2%
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0	1	1	2%
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	1	0	0	1%
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	1	0	0	1%
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	0	1	0	1%
totaal (N)	99	96	88	

Aantal malen dat de aspecten als belangrijk worden aangegeven, absoluut en totaal percentage respondenten dat een aspect aangeeft, SOZAWE

aspect	belang			totaal
	1e	2e	3e	perc.
De deskundigheid van de medewerker	19	13	12	41%
De vriendelijkheid van de medewerker	20	8	5	34%
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	6	12	14	31%
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	4	10	17	29%
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	4	7	14	29%
De bereikbaarheid van de medewerker om u te helpen	4	11	4	24%
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	2	8	8	16%
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	5	5	7	14%
De wachttijd voordat u werd geholpen	7	7	1	12%
De privacy bij de balies in het gebouw	5	6	4	11%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	3	5	4	9%
De bereikbaarheid van het gebouw	6	1	1	9%
De openingstijden van het gebouw	5	0	2	9%
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	4	1	1	9%
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	3	0	2	5%
De herkenbaarheid, zichtbaarheid en houding van de medewerkers beveiliging	1	1	2	5%
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	2	1	0	4%
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	1	0	2	4%
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	0	3	0	2%
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0	2	1	0%
totaal (N)	101	101	101	

Aantal malen dat de aspecten als belangrijk worden aangegeven, absoluut en totaal percentage respondenten dat een aspect aangeeft, HVD

aspect	belang			totaal
	1e	2e	3e	perc.
De deskundigheid van de medewerker	53	17	3	71%
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8	19	23	49%
De vriendelijkheid van de medewerker	8	15	8	30%
De wachttijd voordat u werd geholpen	9	5	7	20%
De bereikbaarheid van de medewerker om u te helpen	1	4	13	17%
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	0	8	9	17%
De privacy bij de balies in het gebouw	5	8	3	16%
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	2	7	7	16%
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	1	9	4	14%
De openingstijden van het gebouw	7	2	4	13%
De prijs van het product/de dienst	1	1	8	10%
De parkeergelegenheid bij het gebouw voor zowel fiets als auto	4	1	1	6%
De bereikbaarheid van het gebouw	1	2	2	5%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	0	2	3	5%
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gebouw	2	0	2	4%
De uiterlijke verzorging van de medewerker	1	1	2	4%
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	0	0	4	4%
De wachtruimte in het gebouw bij publieksbalie	0	1	0	1%
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	0	1		1%
De overzichtelijkheid van de entree van het gebouw	0	0	0	0%
totaal (N)	103	103	103	