

Onderzoek naar communicatiedienstverlening van Nederlandse gemeenten

Newtel Essence

In opdracht van Newtel Essence, spraak- en dataspecialist, zijn er 100 van de 476 Nederlandse gemeenten getoetst op communicatiedienstverlening. Hierbij is gekeken naar grote, middelgrote en kleinere gemeenten. Aan de hand van een drietal cases is er getoetst op de communicatie via telefoon, website en e-mail. Daarnaast is er steekproefsgewijs baliebezoek geweest. Hieruit is de uniformiteit vastgesteld van de communicatie van de Nederlandse gemeenten. De cases bestaan uit informatieaanvragen over bouwvergunning, kapvergunning en verhuizing.

Onderzoeksmethoden

De communicatienorm

Om de communicatieve aspecten van de verschillende media te kunnen beoordelen, is een vastgestelde norm noodzakelijk. De normen per medium zijn aan de hand van desk research opgesteld, welke onderstaand per medium benoemd zijn. De communicatie van de telefoon, website en e-mail zijn onderling vergeleken, waardoor de uniformiteit van de communicatie gemeten is. De maximale score die behaald kan worden met het medium telefoon is 25 punten, de website heeft een maximale score van 20 punten, de e-mail heeft een maximale score van 15 punten, de baliebezoeken hebben een maximale score van 20 punten en met de uniformiteit kan een maximale score van 20 punten behaald worden.

Telefoon

De communicatienormen voor het telefonisch onderzoek zijn bepaald naar aanleiding van de ITO certificatie. Organisaties die voldoen aan de ITO-norm voor een goed bereikbaar en klantvriendelijk telefonisch loket, hebben recht op het ITO-certificaat. De contactpersoon van ITO heeft een checklist beschikbaar gesteld die gebruikt wordt voor de beoordeling van organisaties die voor certificering in aanmerking willen komen.

Bij het telefonische onderzoek is er gekozen om op dinsdagen en donderdagen te bellen. De dagen zijn ingedeeld in drie verschillende belblokken. Deze vastgestelde tijden leiden tot uniformiteit binnen de verschillende te onderzoeken media. Bovendien is elke gemeente eenmaal buiten openingstijd gebeld, om te zien of er een melding is betreft de openingstijden van de betreffende gemeente.

Website

De basisprincipes van gebruiksvriendelijkheid zijn een combinatie van onderzoeken van www.overheid.nl en van www.use-webdesign.be. Door deze twee onderzoeken te combineren wordt de informatiebehoefte vanuit het standpunt van zowel de overheid als de consument belicht.

Bij de beoordeling van de websites is gekeken naar consistentie, leesbaarheid, feedback, voorspelbaarheid, conformiteit en informativiteit.

E-mail

Burger@overheid, een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit het burgerperspectief, heeft een emailgedragslijn opgesteld. Zaken die hierin genoemd worden, zijn onder andere: bereikbaarheid, ontvangstbevestiging en afhandeling. Deze geeft vooral een richtlijn aan en niet zozeer een norm. De informatie is gebruikt als uitgangspunt voor de normering. De uiteindelijke emailnorm is bepaald naar aanleiding van eerdere onderzoeken en publicaties van Webdam.

De e-mail is beoordeeld aan de hand van drie verschillende cases die op verschillende tijdstippen van verschillende adressen verstuurd zijn. Bij de beoordeling van de gemeenten is er vooral gelet op de snelheid van de reactie. Binnen één dagdeel van drie uur na verzenden kan de gemeente volstaan zonder ontvangstbevestiging, maar mét een passend antwoord. De communicatienorm is een reactie binnen één werkdag.

Onderzoekresultaten

Telefoon

Bouwvergunning

Wat opvalt is dat 31 van de 100 gemeenten de maximale score van 25 punten hebben behaald. Verder is te zien dat meer dan de helft van alle gemeenten boven de 20 punten hebben gescoord. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de verbouwing is 19.6. Verder is te zien dat er 11 gemeenten onder de 15 punten hebben gescoord.

Kapvergunning

Wat opvalt is dat 33 van de 100 gemeenten de maximale score van 25 punten hebben behaald. Verder hebben 62 gemeenten 20 of meer punten gescoord. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de kapvergunning is 19.8. Verder is te zien dat er 17 gemeenten onder de 15 punten hebben gescoord.

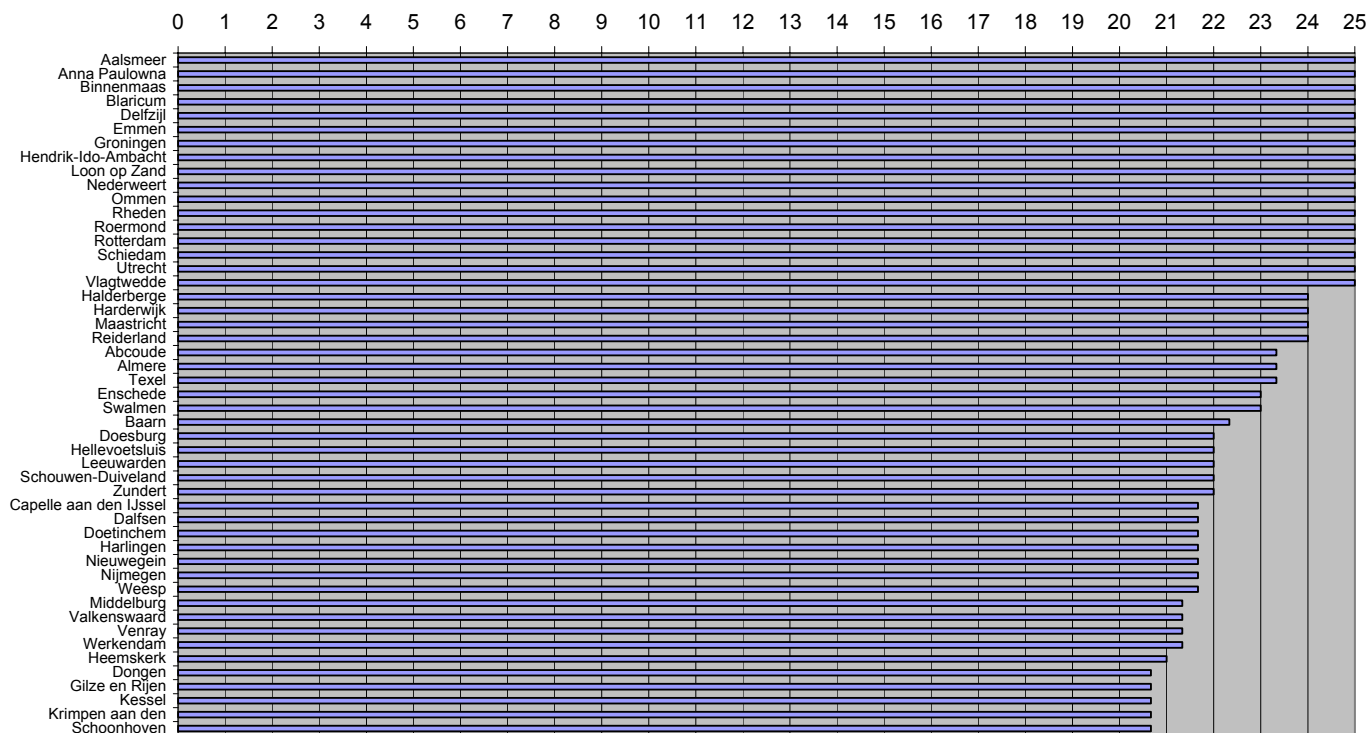
Verhuizing

Wat opvalt is het feit dat 36 van de 100 gemeenten de maximale score van 25 punten hebben behaald. Verder valt op dat bij deze case maar liefst 73 van de 100 gemeenten 20 of meer punten hebben behaald. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de verhuizing is 20,2. Verder is te zien dat er 13 gemeenten onder de 15 punten hebben gescoord.

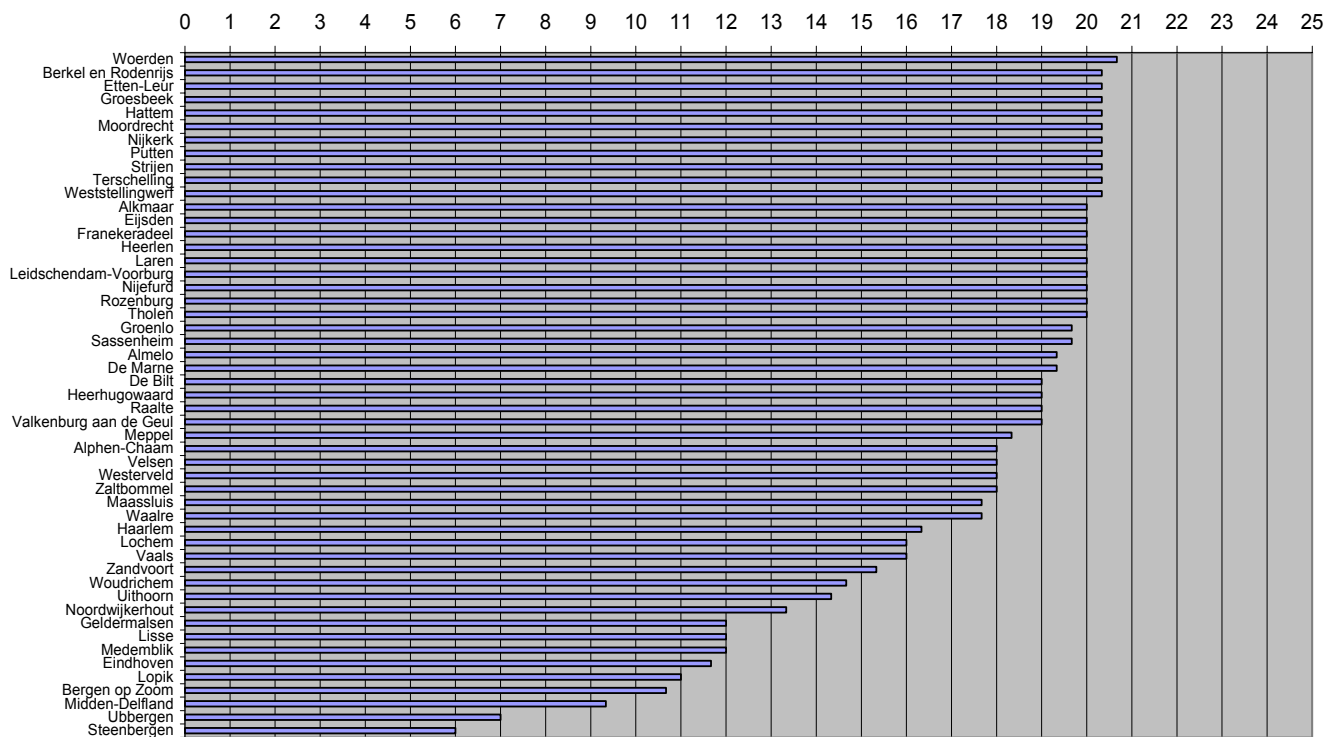
Conclusie

Er kan geconcludeerd worden dat het medium telefoon tot op redelijke hoogte voldoet aan de eisen die burgers stellen aan bereikbaarheid, zoals vastgesteld in de communicatienorm. Maar liefst 69 van de 100 gemeenten scoren 20 punten of meer en 17 van de 100 gemeenten scoren het maximaal haalbare aantal punten. Wat wel een punt van aandacht is, is het feit dat de gemeenten bij elke case anders scoren. Hieruit blijkt dus dat de verschillende afdelingen van de gemeenten langs elkaar heen werken en dat er dus geen standaard is opgesteld voor het beantwoorden van de telefoon. Er is gebleken dat de grootste aandachtspunten voor Nederlandse gemeenten zijn dat er geen melding wordt gemaakt zodra men aan de telefoon aan het wachten is en de wachttijd voordat wordt opgenomen.

Gemiddelde score voor communicatienorm telefoon top 50



Gemiddelde score voor communicatienorm telefoon top 51-100



E-mail

Bouwvergunning

Er zijn 42 gemeenten die een onvoldoende scoren bij deze case. Er wordt vooral slecht gescoord op de compleetheid van de inhoud (totaal 192 van de 400 punten) Maar vooral de scores op de ontvangstmails zijn zeer laag. Er is maar een kleine groep van elf gemeenten die het maximale aantal punten van 25 hebben behaald. Dit laat zien dat er een groot verschil is tussen de twee grote groepen gemeenten, de hoog en laag scorende. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de bouwvergunning is een 13,89 bij een maximale score van 25 punten.

Kapvergunning

Bij de kapvergunning is er een iets grotere groep die een voldoende haalt, maar de groep die maar 5 punten scoort is ook iets groter. Er is een duidelijk verschil tussen de hoog- en laagscorende gemeenten. Ook hier worden weinig punten gescoord bij de ontvangstmails. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de kapvergunning is 15,28 bij een maximale score van 25 punten

Verhuizing

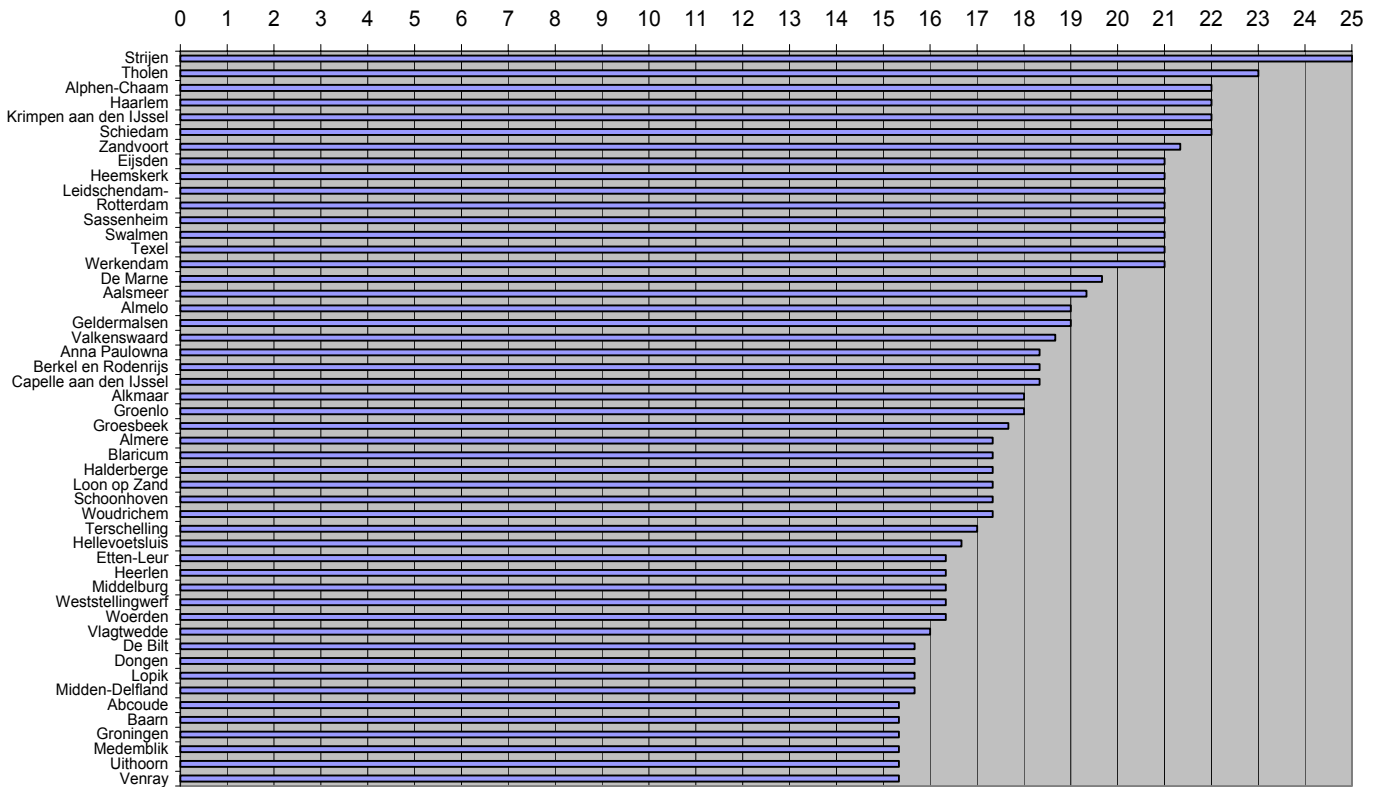
Er zijn 16 gemeenten die het maximale aantal punten behaalden tegenover 26 gemeenten die verzuimden binnen de gestelde acht werkbare dagen een antwoordmail te versturen en daarom slechts vijf punten ontvingen. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de verbouwing is 14,74

Conclusie

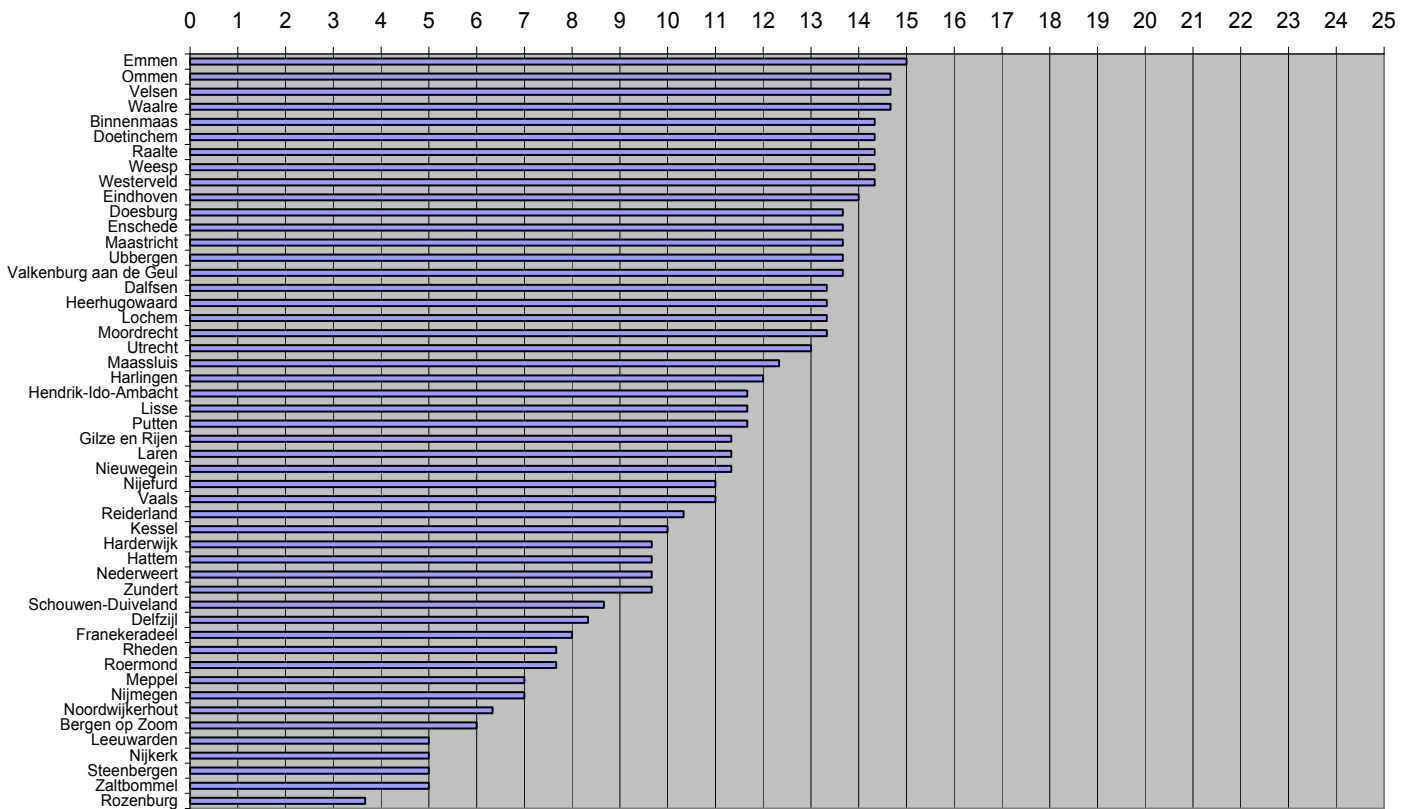
Bij elke case zijn er gemeenten die direct en correct beantwoorden, en gemeenten die slecht corresponderen via e-mail. Bij de gemiddelde scores is te zien dat de hoog scorende gemeenten per case verschillen. Het totaaloverzicht geeft een beeld van een merendeel correcte gemeenten.

Of een e-mail wel of niet snel en juist beantwoord wordt, wordt dus niet zozeer bepaald door de gemeente als geheel, maar meer door de kwaliteit van de afdeling van die gemeente. Er is dus duidelijk geen gelijkheid binnen de gemeenten in de manier waarop er omgegaan wordt met e-mail.

Gemiddelde score voor communicatienorm email top 50



Gemiddelde score voor communicatienorm email top 51-100



Website

Bouwvergunning

Wat opvalt, is dat slechts 4 van de 100 gemeenten een maximale score voor de website hebben behaald. Verder kan er geconcludeerd worden dat 70 van de 100 gemeenten een score van 20 punten of hoger hebben. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de verbouwing is 20,3. Verder is te zien dat 6 van de 100 gemeenten een score hebben lager dan 15.

Kapvergunning

Er kan geconcludeerd worden dat 4 van de 100 gemeenten de maximale score van 25 punten behaald hebben. Verder is te zien dat 73 van de 100 gemeenten een score van 20 punten of meer behaald hebben. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de kapvergunning is 20,5. Verder is te zien dat 5 van de 100 gemeenten een score hebben lager dan 15.

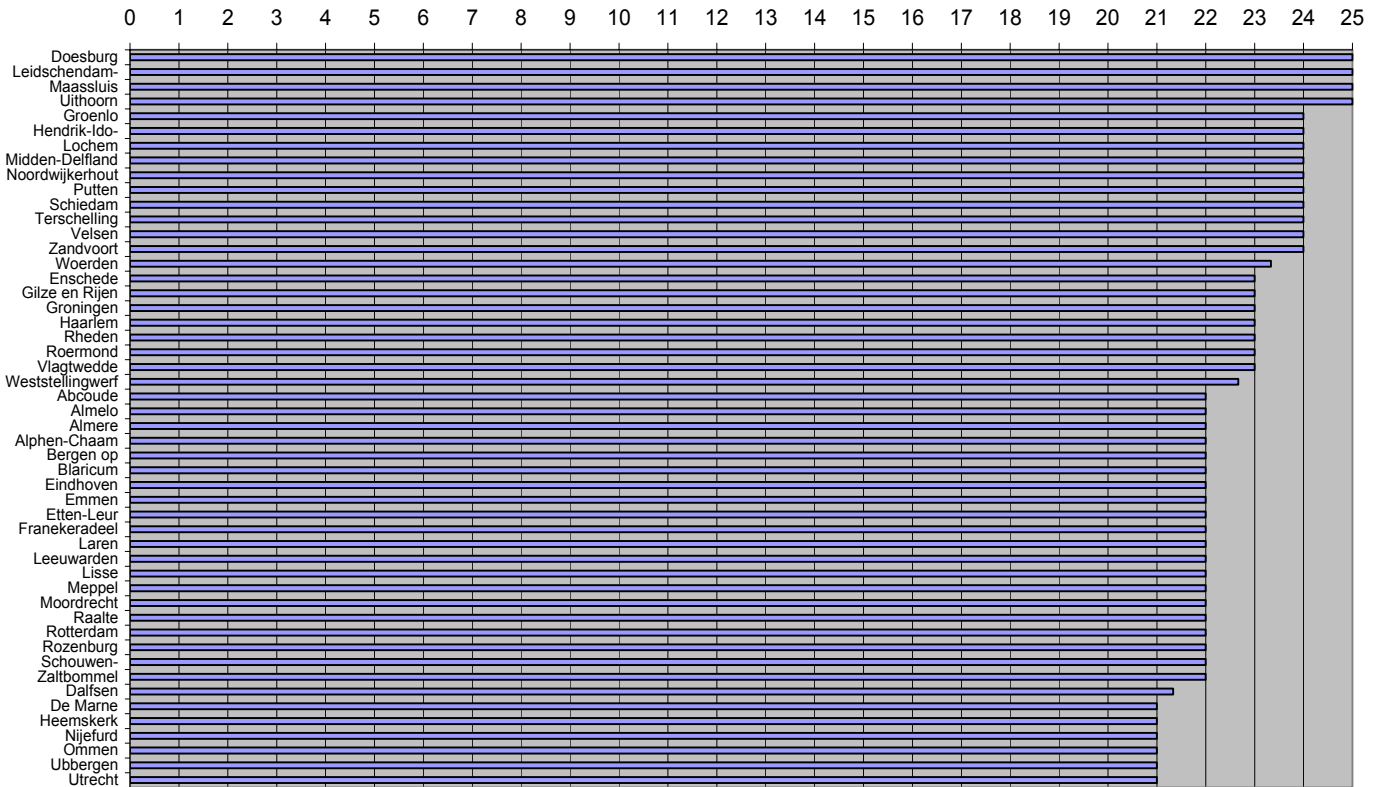
Verhuizing

Er is te zien dat 4 van de 100 gemeenten een maximale score van 100 punten behaald hebben. Verder is te zien dat maar liefst 71 van de 100 gemeenten een score hebben van 20 punten of meer. De gemiddeld behaalde score per gemeente bij de case van de verhuizing is 20,4. Verder is er te zien dat er 6 gemeenten onder de 15 punten hebben gescoord.

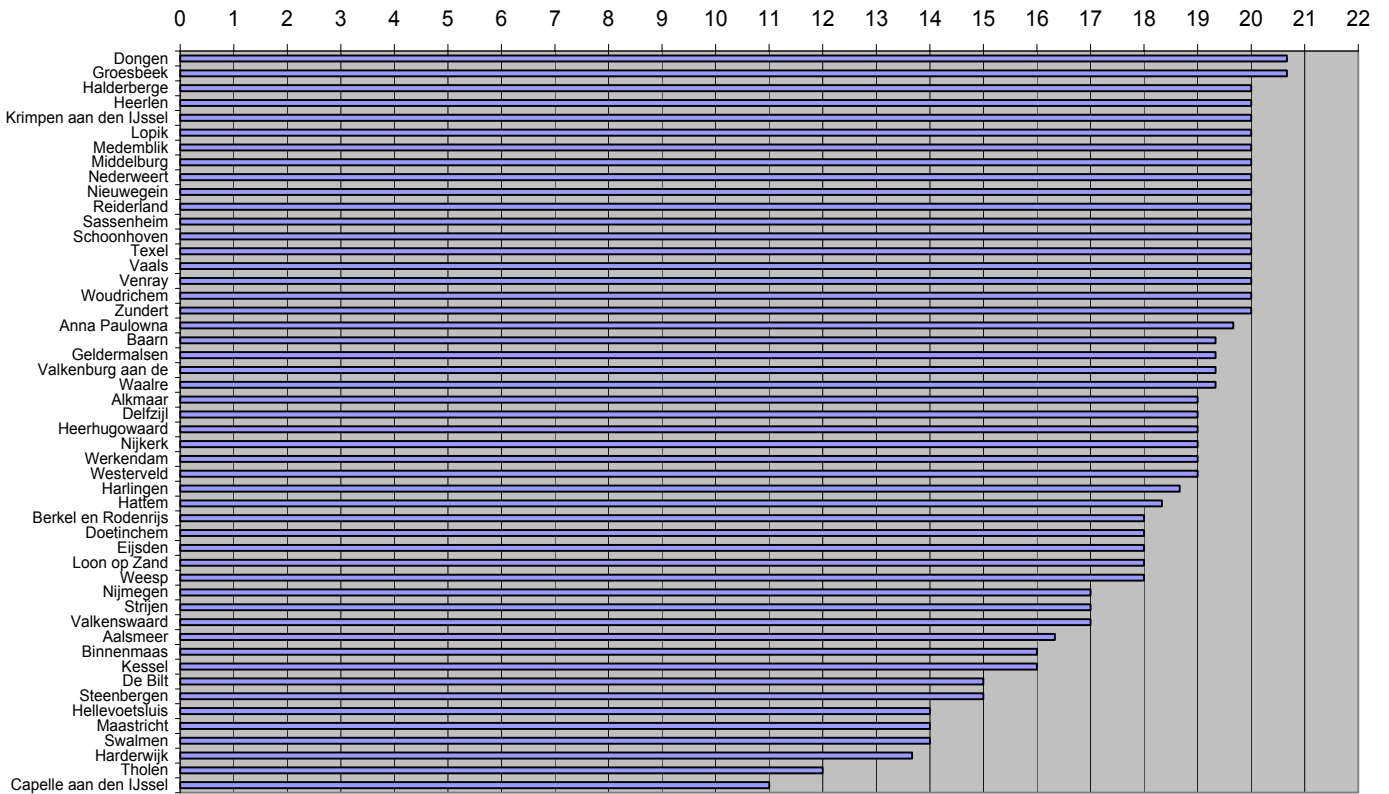
Conclusies

Over het algemeen kan er geconcludeerd worden dat de websites van gemeenten niet voldoen aan de norm. Er zijn gemeenten die bij alle cases veel punten scoren, maar de meeste gemeenten hebben onvolledige websites. Gemeenten dienen te volgen procedures, eisen en uitleg op de website te hebben staan. In veel gevallen blijkt echter dat de burger gewoon wordt doorgestuurd naar andere websites van overheidsinstellingen om de benodigde informatie te vinden. Verder valt op dat contactgegevens van gemeenten vaak moeilijk te vinden zijn. De lay-out van de websites van gemeenten dient ook aandacht te krijgen. Veel websites zijn onoverzichtelijk, hebben verschillende kleuren en lettertypen en tekst wordt onderstreept waardoor het een link lijkt te zijn.

Gemiddelde score voor communicatienorm website top 50



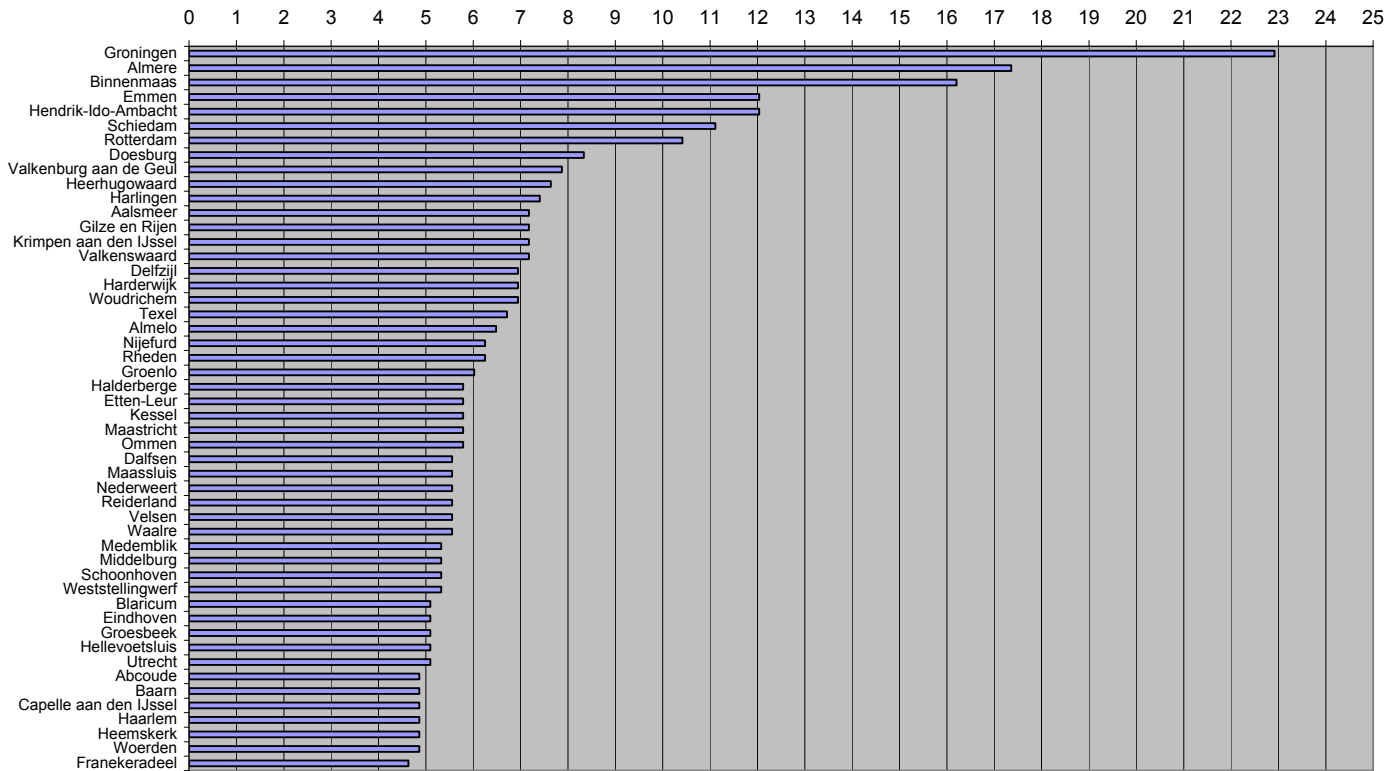
Gemiddelde score voor communicatienorm website top 51-100

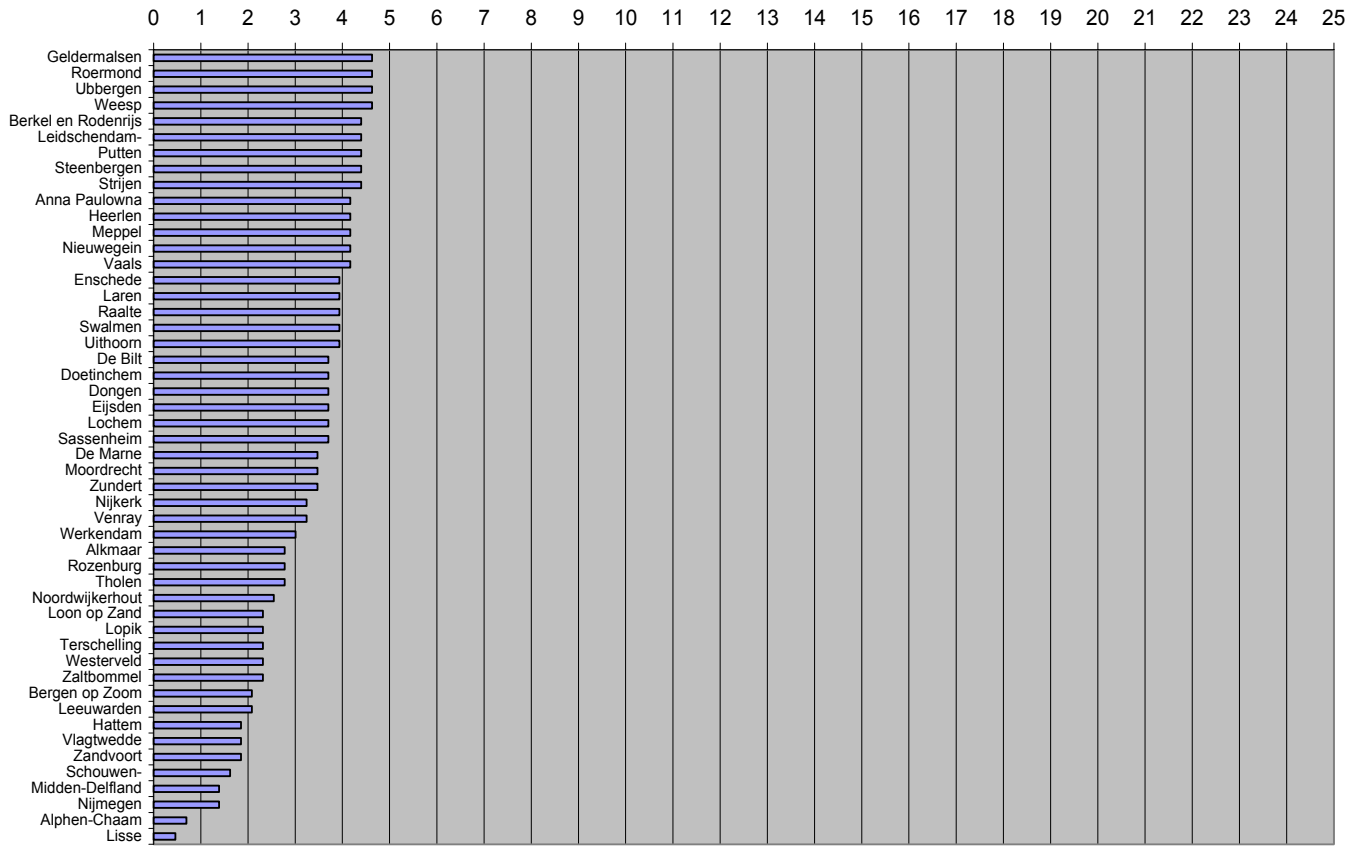


Uniformiteit

Aan de hand van de uniformiteit kan bepaald worden of gemeenten bij alle media dezelfde informatie verschaffen. Voor de communicatie tussen overheid en burger is dit zeer belangrijk. Als alle media goed op elkaar zijn afgestemd met hun informatie verschaffing zorgt dit voor een duidelijk en professioneel beeld naar de burger toe.

Gemiddelde totaalscore Uniformiteit

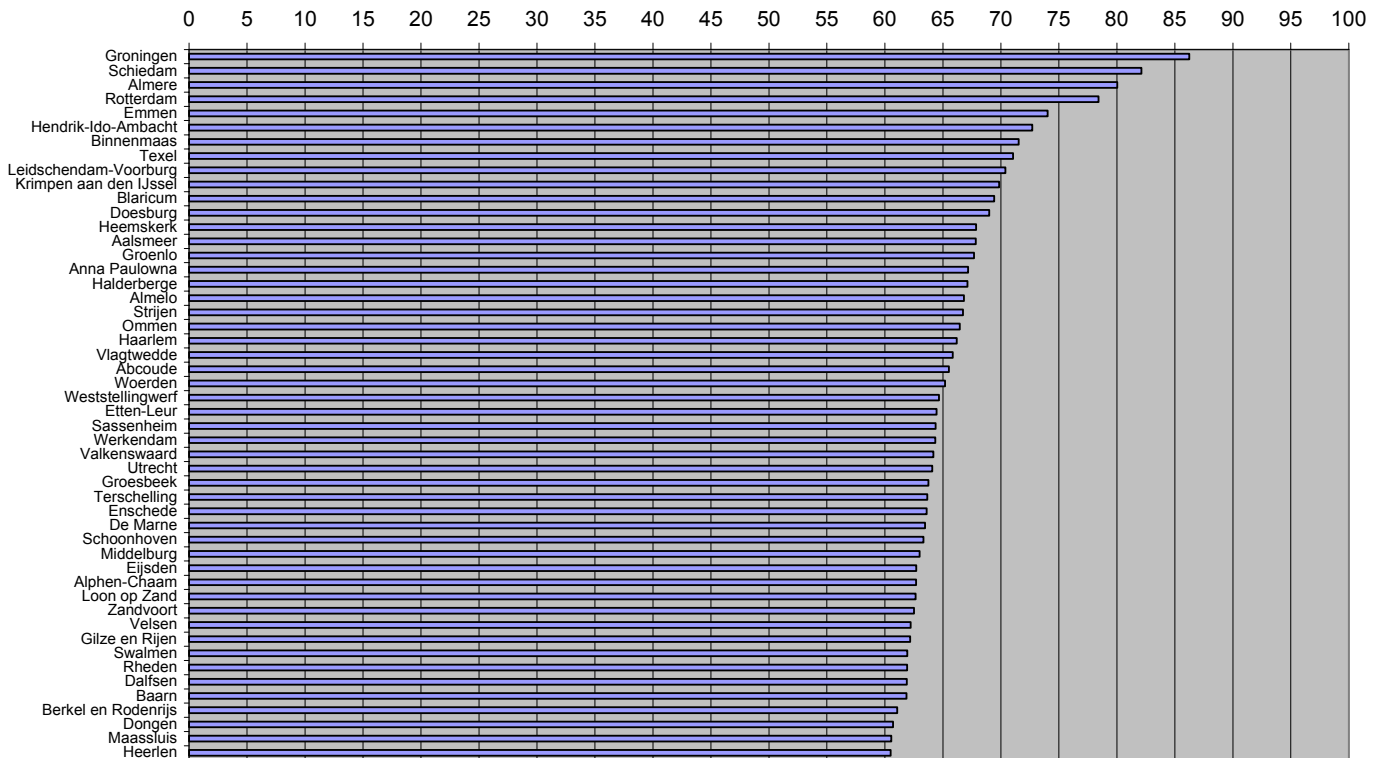


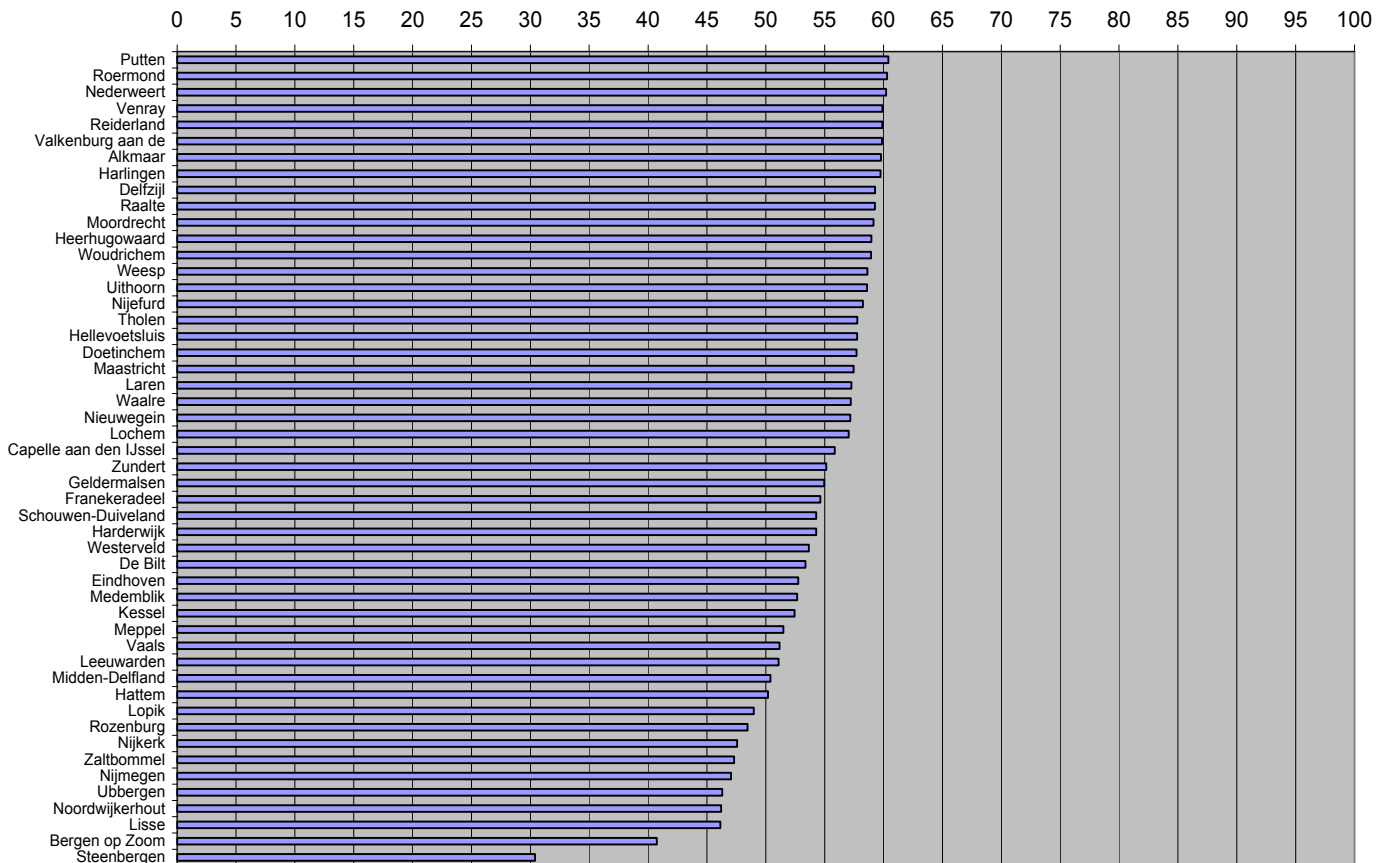


Totale scores

Er wordt hier gekeken naar de zogehete benchmarkscores, welke zijn berekend volgens de formule in de communicatienorm. De maximale score die een gemeente kan behalen is 25 punten. Er kan geconcludeerd worden dat er over het algemeen gezien heel erg slecht wordt gescoord. Wat direct opvalt, is dat er slechts één gemeente boven de 20 punten scoort. Verder zijn er maar 7 gemeenten die boven de 10 punten scoren. Meer dan de helft scoort onder de 5 punten wat op een score van 25 punten dus erg miniem is. Zelfs 19 van de 100 gemeenten scoren onder de 3 punten. De gemiddeld behaalde score van alle gemeenten is 5,2 punten. Gezien het feit dat er 25 punten te verdienen zijn is deze totale score erg laag.

Totaalscores gemeente





Conclusie

Kijkend naar de gemiddeld behaalde scores kan geconcludeerd worden dat de gemeenten het zeer slecht doen op het gebied van uniformiteit tussen de onderzochte media. Er zijn maar liefst 93 gemeenten die onder de 10 punten scoren. Wel moet worden opgemerkt dat bij deze 93 gemeenten de onderlinge verschillen erg klein zijn. Dit betekent dus dat bijna alle gemeenten op de verschillende media andere informatie verschaffen en dat de verschillende media niet goed op elkaar zijn afgestemd. Dit zou voor verwarring bij de burger kunnen zorgen en maakt de uitstraling van de Nederlandse gemeenten niet erg professioneel.

Baliebezoeken

Het baliebezoek is uitgevoerd om na te gaan of eerder gegeven antwoorden bij diezelfde gemeente overeenkomen.

Scores

De gemeenten Halderberge, Schiedam, Schouwen-Duiveland en Enschede zijn bovenaan geëindigd en behaalde alle vier 19 punten. Onderaan zijn de gemeenten Maastricht en Etten-Leur geëindigd.

Conclusie

Het aantal maal dat men wordt doorverwezen kan verbeterd worden. Bij de helft van de gemeenten werd er eenmaal doorverwezen, dit is erg vervelend als je bij een andere balie wederom moet wachten om geholpen te worden. Over het algemeen genomen verschillen de gemeenten qua score niet bijzonder. De gemeenten zijn bijna allemaal goed bereikbaar en hebben de zaken intern vaak goed op orde. Ze zijn op een enkeling na allemaal bijzonder vriendelijk en hulpvaardig en daarnaast was de gemiddelde wachttijd bij de meeste gemeenten niet bijzonder lang.

Scores ten opzichte van de communicatienorm

De maximale score die een gemeente kan behalen is 100 punten. Dit is de norm die is vastgesteld waar gemeenten aan dienen te voldoen voor een optimale bereikbaarheid en communicatie tussen overheid en burger. Wat opvalt, is dat geen één gemeente de maximale score van 100 punten heeft behaald. Er zijn zelfs geen gemeenten die boven de 90 punten hebben gescoord. De gemiddeld behaalde score van alle gemeenten samen is 60,4 punten. Dit is kijkend naar de wensen en behoefte van de burgers erg laag. De ideale situatie is de situatie waar gemeenten 100 punten scoren en daar zit een gemiddelde van 60,4 ver vandaan.

Als er gekeken wordt bij welk medium nu de problemen liggen, kan gezegd worden dat dit bij de e-mail het geval is. De gemiddeld behaalde score van alle gemeenten samen bij telefoon is 20,1 en bij website 20,4. De gemiddelde score van alle gemeenten samen bij e-mail is slechtst 14,6. Dit geeft duidelijk aan dat op dit medium onvoldoende wordt gescoord in vergelijking tot de andere media.

Verder wordt er op het onderdeel uniformiteit erg slecht gescoord. De gemiddeld behaalde score van alle gemeenten samen is 5,2. Mede hierdoor is het voor de gemeenten onmogelijk geworden om te voldoen aan de communicatienorm.

Conclusie

Kijkend naar de scores die behaald zijn, kan geconcludeerd worden dat de Nederlandse gemeenten niet voldoen aan de eisen die vandaag de dag worden gesteld door de burgers en bedrijven. Er kan ook geconcludeerd worden dat de grote en middelgrote gemeenten het best scoren. De knelpunten van de gemeenten zijn de e-mail en de uniformiteit van de gegeven informatie bij de verschillende media. De slechte scores van het medium e-mail komt door het feit dat sommige gemeenten niet binnen acht werkdagen hebben gereageerd. Er kan geconcludeerd worden dat de Nederlandse gemeenten dus nog niet voldoen aan de eisen die tegenwoordig worden gesteld aan communicatie.

Eindconclusie

Kijkend naar het rapport in zijn geheel kan geconcludeerd worden dat de Nederlandse gemeenten niet voldoen aan de eisen en verwachtingen die vandaag de dag worden gesteld door de burgers en bedrijven. Vooral het medium e-mail scoort slecht. Een rede hiervoor is het feit dat het merendeel van de gemeenten niet hebben gereageerd binnen de norm van acht werkdagen en dat de meeste gemeenten ook geen ontvangst mail genereren. Uit het onderzoek is wel gebleken dat de media telefoon en website redelijk goed hebben gescoord. Verder is een van de grootste knelpunten bij gemeenten de uniformiteit. Verder is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de grote en middelgrote gemeenten het best scoren ten op zichten van de vastgestelde communicatienorm. Ook is gebleken dat de balies van de onderzochte gemeenten redelijk goed hebben gescoord.

Er kan gezegd worden dat de Nederlandse gemeenten niet voldoen aan de eisen en verwachtingen die door de burgers worden gesteld. De huidige situatie van de gemeenten ten opzichte van de vastgestelde communicatienorm is slecht, aangezien de hoogste score 86,3 punten is en dat het merendeel van de gemeenten onder de 60 punten scoort.