

BASIS VOOR BELEID



## **Resultaten klanttevredenheidsonderzoeken** **Als onderdeel van Benchmark Publiekszaken 2011**





## **Resultaten klanttevredenheidsonderzoeken** als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken 2011

Klanttevredenheidsonderzoek 2011  
Balies DIA/SOZAWE/ROEZ  
In opdracht van het programmabureau Stad en Stadhuis

Age Stinissen

Onderzoek en Statistiek Groningen, april 2011  
<http://www.os-groningen.nl/>

**Inhoud**

Inleiding .....	3
1. Algemeen en respons .....	3
1.1 Onderzoeksperiode.....	3
1.2 De respons .....	3
2. Het bezoek aan de balie.....	4
3. Oordeel over de dienstverlening .....	6
3.1. Totaaloordeel.....	6
3.2. Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie.....	7
3.3. Verwachtingen vooraf.....	9
3.4. Wachttijden aan de balie.....	9
Bijlagen .....	10

## 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 en de dienst ROEZ. 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](http://waarstaatjegemeente.nl).

## 1. Algemeen en respons

### 1.1 Onderzoekperiode

Onderzoek is gedaan in de periode van 21 maart tot en met 14 april 2011. In totaal zijn er 340 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 en voor SOZawe aan de Eendrachtskade. De DIA heeft daarnaast twee nevenlocaties in Hoogkerk en Lewenborg en SOZawe heeft een nevenlocatie aan de Zaagmuldersweg.

#### Betekenis en duiding rapportcijfers

In het onderzoek is vaak aan de bezoekers gevraagd om een oordeel te geven in de vorm van 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 makkelijker 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 tienpuntsschaal is daarmee bijna niet meer dan een vierpuntsschaal. 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 340 geslaagde enquêtes met baliebezoekers geweest. In tabel 1.1 staat de totale respons per dienst weergegeven. In bijlage 1 naar leeftijd. De drie 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 en voor ROEZ minder dan 20.000. Streven was om van elke dienst minimaal 100 personen te enquêteren. Dit is voor alle drie de diensten gelukt. Bij de uitwerking van de resultaten zullen steeds alle drie de diensten apart behandeld worden. Ongeveer tweederde van de geënquêteerden was man. Vooral 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 (12) die niet mee wilden werken omdat men ontevreden was.

Tabel 1.1 De respons per dienst naar geslacht

dienst	Man	Vrouw	Onbekend	totaal
DIA	73	58	1	132
ROEZ	79	25		104
SOZAWE	66	38		104
totaal	218	121	1	340

## 2. Het bezoek aan de balie

### Reden van het bezoek aan de publieksbalie

Voor de DIA is 2011 is het aanvragen of afhalen van het rijbewijs of paspoort de meest voorkomende reden voor het bezoek. Daarnaast komen er veel klanten voor de afdeling Belastingen. Bij ROEZ is de meest voorkomende reden voor een baliebezoek een parkeervergunning, parkeerkaart of parkeerplaats. Bij ROEZ komen ook veel mensen met ondernemersvragen. Bij SOZAWE komen de meeste mensen voor bijstand, bijzondere bijstand of voor de Groningse Kredietbank. Veel mensen bij SOZAWE komen voor iets anders, dit betreft onder meer hulpvragen aan een medewerker van de dienst en het stopzetten van een uitkering. Zie verder de tabellen.

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

	DIA
Rijbewijs	36
Paspoort	29
Belasting / gemeentebelasting	18
Identiteitskaart	16
Inschrijving in de gemeente	5
Verklaring omtrent gedrag	5
Stadspas of gemeentepas	3
Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw	2
Adreswijziging doorgeven	2
Inschrijving naturalisatie	2
Sterfte (aangifte)	1
Parkeervergunning/plaats	1
iets anders	13
<b>totaal</b>	<b>132</b>

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

ROEZ	
Parkeervergunning/plaats	42
Bouwvergunning	21
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	17
Bestemmingsplan inzien	13
iets anders	10
<b>totaal</b>	<b>104</b>

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

SOZAWE	
Bijstand	37
Groningse Krediet Bank	24
Bijzondere bijstand	13
iets anders	30
<b>totaal</b>	<b>104</b>

### Het maken van een afspraak.

Bij de DIA en bij ROEZ 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 geboorteangifte en een verklaring omtrend 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. 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	totaal
ja,	Telefonisch	1	15	7	7
	Internet / e-mail	27	6	3	13
	Bij een eerder baliebezoek	1	0	12	4
	Op uitnodiging/brief	0	0	13	4
totaal ja	afspraak gemaakt	28	21	35	28
nee	geen afspraak gemaakt	72	79	65	72
totaal		100	100	100	100
Aantal (N)		132	104	104	340

Bij de DIA heeft bijna 30 procent van te voren een afspraak gemaakt waarvan de meeste mensen per internet. Bij ROEZ en SOZAWE 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 een vorige

afspraken gekregen. Bij SOZawe komen veel klanten meerdere malen langs. Bij de dienst SOZawe kan geen afspraak via de website worden gemaakt.

Bij alle drie de diensten komt het merendeel van de klanten zonder afspraak.

### 3. Oordeel over de dienstverlening

#### 3.1. Totaaloordeel

Aan de respondenten is voor een aantal facetten 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 het oordeel van 2009.

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

Dienst	2009	2011	spreiding 2011
DIA	7,6	8,0	6-10
ROEZ	7,5	7,9	5-10
SOZawe	7,4	7,6	1-10
Totaal oordeel	7,5	7,9	1-10

Het totaaloordeel van de diensten ligt tussen de 7,5 en de 8. Dit is een hoog cijfer vergeleken met wat doorgaans voor dienstverlening wordt gegeven. In 2008 scoorden alle gemeenten met 100.000 of meer inwoners een cijfer tussen de 7,1 en 7,8 voor hun centrale publieksbalie. Nieuwe landelijke cijfers zijn nog niet bekend. De gemiddelde beoordeling in 2011 is bij alle diensten bovendien hoger dan in 2009. 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 de dienst SOZawe dient nog wel te worden opgemerkt dat 12 klanten niet wilden meewerken aan het onderzoek omdat ze ontevreden waren. Er is geen significant verschil in beoordeling tussen mannen en vrouwen en ook niet tussen de verschillende leeftijdsgroepen.



### 3.2. Waardering en belang dienstverleningsaspecten balie

In onderstaande tabel staat per aspect en per dienst aangegeven wat het gemiddelde cijfer is en wat de spreiding is. In bijlage 2 staan alle gegeven rapportcijfers per aspect per dienst weergegeven.

Tabel 3.2 beoordeling van de dienstverleningsaspecten per dienst, 2011

	gemiddelde beoordeling			spreiding van de rapportcijfers		
	DIA	ROEZ	SOZawe	DIA	ROEZ	SOZawe
De openingstijden van de dienst	7,6	7,5	8,0	3-10	3-10	1-10
De bereikbaarheid van de dienst	8,1	7,4	7,6	2-10	1-10	4-10
De parkeergelegenheid bij de dienst voor zowel fiets als auto	6,9	6,1	6,9	1-10	1-10	1-10
De overzichtelijkheid van de entree van de dienst	7,6	7,1	7,3	4-10	4-10	4-10
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in de dienst	7,8	7,1	6,7	4-10	4-10	1-10
De wachtruimte bij de publieksbalie	8,0	7,3	6,8	5-10	4-10	3-10
De wachttijd voordat u werd geholpen	8,5	8,0	7,6	4-10	1-10	1-10
De vriendelijkheid van de medewerker	8,7	8,6	8,1	6-10	5-10	2-10
De deskundigheid van de medewerker	8,6	8,3	8,0	4-10	5-10	1-10
De uiterlijke verzorging van de medewerker	8,6	8,3	8,2	6-10	6-10	4-10
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	8,3	8,2	7,8	4-10	6-10	1-10
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	8,4	8,2	8,0	6-10	5-10	1-10
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	8,4	7,4	6,5	5-10	2-10	1-10
De privacy bij de balies in de dienst	7,7	6,8	6,4	5-10	1-10	1-10
De prijs die u voor het product of de informatie/dienst heeft betaald	5,6	6,1	nvt	1-10	1-10	nvt

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. Daarnaast staat in de tabel de spreiding van de gegeven cijfers. Hier valt op dat voor 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 6.

Net als in de voorgaande jaren worden in 2009 wederom vooral de menselijke aspecten van de dienstverlening goed gewaardeerd. De vriendelijkheid, de deskundigheid, de uiterlijke verzorging en het inlevingsvermogen van de medewerker. Dit laatste aspect scoort bij de dienst SOZawe lager dan bij de andere twee 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

overzichtelijkheid van de entree, 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 6,4. Voor de klanten van de GKB ligt deze gemiddelde waardering iets hoger, een 6,6. Bij de overige klanten van SOZAWE is de gemiddelde waardering een 5,7. De wachttijd krijgt bij alle diensten een goede beoordeling.

### 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 3 staan de aantallen per dienst uitgewerkt.

Tabel 3.3 het belang van de diverse aspecten

aspect	percentage belang
De deskundigheid van de medewerker	18,7
De wachttijd voordat u werd geholpen	14,8
De vriendelijkheid van de medewerker	11,8
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	11,0
De openingstijden van de dienst	9,3
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	7,4
De privacy bij de balies in de dienst	4,8
De prijs die u voor de dienst / product / informatie heeft betaald	4,5
De bereikbaarheid van de dienst	4,3
De parkeergelegenheid bij de dienst voor zowel fiets als auto	4,0
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	3,5
De wachtruimte in de dienst bij publieksbalie	2,3
De overzichtelijkheid van de entree van de dienst	1,5
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in de dienst	1,5
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0,5
totaal	100

Nb: 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.

Het grootste belang wordt gehecht aan de deskundigheid van de medewerker met als tweede de wachttijd voordat men werd geholpen. Op drie en vier staan weer enkele aspecten van de medewerker, de vriendelijkheid en de duidelijkheid van de informatie die men gekregen heeft. In 2009 werd ook de deskundigheid van de medewerker als belangrijkste aspect genoemd. Er is wel een verschil tussen de diensten. Bij SOZAWE en ROEZ wordt de deskundigheid van de medewerker het belangrijkste gevonden. Bij de DIA de wachttijden. De DIA levert dan ook veel standaardproducten. Bij SOZAWE werden het inlevingsvermogen van de medewerker en de duidelijkheid van de verkregen informatie na de deskundigheid het belangrijkste gevonden. Mannen vinden de deskundigheid van de medewerker belangrijker dan vrouwen. Het omgekeerde is het geval bij de vriendelijkheid van de medewerker en de wachttijd. De wachttijd wordt ook belangrijker gevonden door jongere dan door oudere mensen. Parkeergelegenheid echter vinden jongeren niet belangrijk. De vriendelijkheid van de medewerker wordt belangrijker gevonden naarmate de respondenten ouder worden.

### 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
Komt wel overeen	33	59	57
Komt niet overeen, het viel tegen	2	5	16
Komt niet overeen, het was beter dan verwacht	64	35	25
Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek	2	2	2
totaal	100	100	100
aantal	132	104	104

Bij de diensten ROEZ en SOZawe kwam het bezoek overeen met de verwachtingen. Vaak beviel het bezoek nog beter dan verwacht, met name bij de DIA. De respondenten die hebben aangegeven dat het bezoek tegenviel kwamen in de meeste gevallen voor bijstand, bijzondere bijstand of de GKB (SOZawe) of een parkeervergunning (ROEZ)

### 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.

Tabel 3.5 schatting van de wachttijd door de respondenten, procenten

wachttijd	DIA	ROEZ	SOZawe
Minder dan 5 minuten	78	78	53
5 minuten of meer, maar minder dan 15 minuten	18	16	41
15 minuten of meer, maar minder dan 30 minuten	4	4	4
30 minuten of meer, maar minder dan 60 minuten	0	2	2
totaal	100	100	100
Aantal (N)	132	104	104

Als we kijken naar de schattingen van de wachttijd door alleen die respondenten die een afspraak hadden dan is het verschil met het totaal niet significant. Alleen onder deze groep bevinden zich geen mensen met een wachttijd van meer dan 30 minuten. Niemand van de respondenten hoefde langer dan een uur te wachten.

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

	DIA		ROEZ		SOZAWE		totaal	
	zonder afspraak	met afspraak	zonder afspraak	met afspraak	zonder afspraak	met afspraak	zonder afspraak	met afspraak
Minder dan 5 minuten	78	78	79	73	56	47	72	65
5 minuten of meer, maar minder dan 15 minuten	19	16	15	23	37	50	23	31
15 minuten of meer, maar minder dan 30 minuten	3	5	4	5	4	3	4	4
30 minuten of meer, maar minder dan 60 minuten	0	0	2	0	3	0	2	0
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100
aantal (N)	94	37	82	22	68	36	244	95

Het verschil in beoordeling van de wachttijd voor personen met en zonder afspraak is klein. Bij de DIA en SOZAWE is de beoordeling hoger bij mensen met afspraak, bij ROEZ lager. 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. Als we alleen kijken naar de wachttijd van de mensen die per in ternet een afspraak hebben gemaakt dan moest 22 procent (8 van de 35 personen) naar eigen inschatting langer dan 5 minuten wachten waarvan 2 langer dan 15 minuten. De norm voor de wachttijd bij vrije inloop is dat 80 procent binnen de 15 minuten geholpen wordt. Deze norm wordt wel gehaald.

## Bijlagen

Bijlage 1 De respons per dienst naar leeftijd en geslacht.

Bijlage 2 Rapportcijfers per dienst gegeven aan de diverse aspecten.

Bijlage 3 Het belang dat gehecht wordt aan de diverse aspecten naar dienst.

## Bijlage 1 De respons per dienst naar leeftijd en geslacht

Tabel De respons per dienst naar leeftijd en geslacht

leeftijdsgroep	Man	Vrouw	totaal
<b>DIA</b>			
18 - 29 jaar	29	16	45
30 - 39 jaar	15	12	27
40 - 54 jaar	11	16	27
55 jaar of ouder	18	14	32
<b>Totaal DIA</b>	<b>73</b>	<b>58</b>	<b>131</b>
<b>ROEZ</b>			
18 - 29 jaar	16	10	26
30 - 39 jaar	23	2	25
40 - 54 jaar	18	8	26
55 jaar of ouder	22	5	27
<b>Totaal ROEZ</b>	<b>79</b>	<b>25</b>	<b>104</b>
<b>SOZAWE</b>			
18 - 29 jaar	16	19	35
30 - 39 jaar	20	7	27
40 - 54 jaar	21	9	30
55 jaar of ouder	9	3	12
<b>Totaal SOZAWE</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>104</b>
<b>Totaal</b>			
18 - 29 jaar	61	45	106
30 - 39 jaar	58	21	79
40 - 54 jaar	50	33	83
55 jaar of ouder	49	22	71
<b>totaal</b>	<b>218</b>	<b>121</b>	<b>339</b>

## Bijlage 2 Rapportcijfers per dienst gegeven aan de diverse aspecten

### 2a De openingstijden van de dienst

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	1	1
3	3	3	0	6
4	0	3	1	4
5	2	2	5	9
6	13	8	3	24
7	38	29	20	87
8	51	42	42	135
9	14	6	17	37
10	10	10	15	35
nvt	1	1	0	2
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

### 2b De bereikbaarheid van de dienst

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	1	0	1
2	1	0	0	1
3	2	2	0	4
4	0	3	6	9
5	3	4	3	10
6	3	14	9	26
7	18	31	22	71
8	64	28	39	131
9	21	9	18	48
10	20	12	7	39
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

### 2c De parkeergelegenheid bij de dienst voor zowel fiets als auto

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	3	1	4	8
2	2	4	2	8
3	3	6	2	11
4	5	9	6	20
5	7	13	7	27
6	16	18	7	41
7	31	21	16	68
8	35	17	20	72
9	11	4	13	28
10	6	3	9	18
nvt	13	8	18	39
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2d De overzichtelijkheid van de entree van de dienst

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZawe</b>	<b>totaal</b>
4	1	4	1	6
5	6	9	8	23
6	15	19	17	51
7	39	26	36	101
8	45	33	29	107
9	16	6	6	28
10	10	6	7	23
nvt	0	1	0	1
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2e De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in de dienst

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZawe</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	4	4
3	0	0	5	5
4	1	3	1	5
5	4	1	3	8
6	12	7	10	29
7	27	18	22	67
8	57	12	15	84
9	19	3	3	25
10	10	1	6	17
nvt	2	59	35	96
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2f De wachtruimte in de dienst bij publieksbalie

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZawe</b>	<b>totaal</b>
3	0	0	3	3
4	0	5	6	11
5	2	5	12	19
6	6	9	15	30
7	26	31	30	87
8	67	36	25	128
9	22	9	8	39
10	9	4	4	17
nvt	0	5	1	6
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2g De wachttijd voordat u werd geholpen

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	1	1	2
3	0	0	1	1
4	2	2	2	6
5	2	4	5	11
6	4	9	14	27
7	20	22	20	62
8	35	26	30	91
9	27	13	17	57
10	40	27	14	81
nvt	2	0	0	2
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2h De vriendelijkheid van de medewerker

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
2	0	0	2	2
3	0	0	1	1
4	0	0	1	1
5	0	1	2	3
6	2	4	6	12
7	8	12	11	31
8	46	33	37	116
9	42	27	23	92
10	33	27	21	81
nvt	1	0	0	1
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2i De deskundigheid van de medewerker

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	1	1
4	1	0	2	3
5	0	1	3	4
6	1	4	7	12
7	11	19	14	44
8	48	39	37	124
9	35	20	21	76
10	27	20	16	63
nvt	9	1	3	13
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>



2j De uiterlijke verzorging van de medewerker

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
4	0	0	1	1
5	0	0	1	1
6	2	2	4	8
7	10	18	24	52
8	57	51	35	143
9	37	13	19	69
10	25	20	20	65
nvt	1	0	0	1
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2k De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	2	2
3	0	0	2	2
4	1	0	2	3
5	0	0	6	6
6	2	3	7	12
7	17	21	10	48
8	41	25	36	102
9	21	19	19	59
10	18	14	18	50
nvt	32	22	2	56
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2l De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	2	2
3	0	0	1	1
5	0	2	1	3
6	2	9	3	14
7	13	16	21	50
8	60	37	44	141
9	29	17	17	63
10	22	20	14	56
nvt	6	3	1	10
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2m De totale doorlooptijd van uw vraag ( tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	0	2	2
2	0	1	2	3
3	0	1	3	4
4	0	2	4	6
5	1	6	4	11
6	5	10	8	23
7	12	13	14	39
8	60	17	10	87
9	27	12	4	43
10	26	9	5	40
nvt	1	33	48	82
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2n De privacy bij de balies in de dienst

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	0	2	1	3
3	0	0	6	6
4	0	10	8	18
5	3	10	14	27
6	14	18	23	55
7	37	21	20	78
8	48	27	20	95
9	18	10	7	35
10	11	3	4	18
nvt	1	3	1	5
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

2o De prijs die u voor de dienst / het product / de informatie heeft betaald

<b>cijfer</b>	<b>DIA</b>	<b>ROEZ</b>	<b>SOZAWE</b>	<b>totaal</b>
1	5	1	0	6
2	4	3	0	7
3	5	3	0	8
4	8	0	0	8
5	11	7	0	18
6	29	9	0	38
7	18	12	0	30
8	6	7	0	13
9	0	2	0	2
10	4	1	0	5
nvt	42	59	104	205
<b>totaal</b>	<b>132</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>340</b>

### Bijlage 3 Het belang dat gehecht wordt aan de diverse aspecten naar dienst

#### 3a Het belang van de respondenten van de DIA

aspect	belang 1,2,3			totaal
	1	2	3	
De wachttijd voordat u werd geholpen	31	27	7	154
De vriendelijkheid van de medewerker	14	23	18	106
De deskundigheid van de medewerker	16	20	17	105
De openingstijden van het gemeentehuis	26	6	6	96
De prijs die u voor de dienst / product / informatie heeft betaald	13	10	13	72
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	7	11	19	62
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	6	6	3	33
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	4	5	9	31
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	4	4	6	26
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis voor zowel fiets als auto	4	5	3	25
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	4	2	2	18
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	1	4	6	17
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	1	2	10	17
De wachtruimte in het gemeentehuis bij publieksbalie	0	2	4	8
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0	1	0	2

#### 3b Het belang van de respondenten van de dienst ROEZ

aspect	belang 1,2,3			totaal
	1	2	3	
De deskundigheid van de medewerker	26	24	18	144
De wachttijd voordat u werd geholpen	19	10	11	88
De vriendelijkheid van de medewerker	10	12	7	61
De openingstijden van het gemeentehuis	15	4	6	59
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	4	13	21	59
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis voor zowel fiets als auto	10	4	2	40
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	4	11	6	40
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	3	8	7	32
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te kr	3	3	8	23
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	2	5	3	19
De prijs die u voor de dienst / product / informatie heeft betaald	4	0	7	19
De wachtruimte in het gemeentehuis bij publieksbalie	3	4	0	17
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	1	2	3	10
De uiterlijke verzorging van de medewerker	0	1	0	2
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	0	0	1	1

3b Het belang van de respondenten van de dienst SOZawe

aspect	belang 1,2,3			totaal
	1	2	3	
De deskundigheid van de medewerker	26	15	18	126
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	12	18	27	99
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	10	24	13	91
De vriendelijkheid van de medewerker	14	9	9	69
De wachttijd voordat u werd geholpen	10	10	5	55
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	8	5	13	47
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	8	5	0	34
De openingstijden van het gemeentehuis	7	4	3	32
De wachtruimte in het gemeentehuis bij publieksbalie	4	5	0	22
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om het gevraagde te krijgen)	0	3	11	17
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis voor zowel fiets als auto	2	5	0	16
De uiterlijke verzorging van de medewerker	1	1	2	7
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	1	0	0	3
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	1	0	0	3
De prijs die u voor de dienst / product / informatie heeft betaald	0	0	0	0