

MEMO van college aan de raad

datum : 18 december 2012
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Resultaten Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken 2012
Portefeuillehouder : A. Hekker
Inlichtingen bij : Han Eshuijs

Aanleiding

- De Algemene raadscommissie heeft aangegeven om de voortgang van het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” te bespreken in samenhang met klanttevredenheidsonderzoeken.

Kernboodschap

Deelname Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken

In het voorjaar 2012 heeft onze gemeente deelgenomen aan de klanttevredenheidsonderzoeken Waarstaatjegemeente.nl (WSJG) en de Benchmark Publiekszaken (BPZ).

Visie dienstverlening

In februari 2012 heeft uw raad de visie “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” vastgesteld. Deze visie is vertaald in 5 projecten, te weten:

1. de inrichting van een klantcontactcentrum (KCC)
2. de website en digitale dienstverlening
3. HRM
4. schriftelijke communicatie
5. meten, weten en verbeteren.

Deze projecten worden uitgerold tot en met 2015.

Vanwege de korte tijd tussen het vaststellen van de visie/projectplannen en de start van de klanttevredenheidsonderzoeken gebruikt ons college de resultaten uit deze onderzoeken als een 0-meting voor het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”. De aanbevelingen die voortvloeien uit de klanttevredenheidsonderzoeken zijn opgenomen in de projectplannen.

Ons college biedt uw raad de resultaten, de analyse en de aanbevelingen voor kennisgeving aan (zie bijlage 1). Bij de benchmark in 2013 kan worden bekeken of de binnenkort uit te voeren aanbevelingen een positief resultaat opleveren in de klantbeoordeling.

Bijlagen

1. Resultaten, analyse en aanbevelingen Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken 2012.

Resultaten, analyse en aanbevelingen Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken 2012

1. Inleiding

In 2012 heeft onze gemeente deelgenomen aan de burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (WSJG) en aan de Benchmark Publiekszaken (BPZ). Uit deze twee onderzoeken komt naar voren hoe inwoners oordelen over onze gemeente en hoe onze gemeente ervoor staat in de dienstverlening.

WSJG geeft inzicht in het (gemeentebreed) imago vanuit verschillende burgerrollen. BPZ geeft meer inzicht in de diepte op het gebied van de dienstverlening en levert daarnaast ook concrete handvatten voor verbetering door de vergelijking en kennisuitwisseling met collega-gemeenten, good practices en adviesgesprekken.

WSJG maakt gebruik van het klanttevredenheidsonderzoek naar de balie zoals deze ontwikkeld is door BPZ. In de onderzoeken van BPZ zijn naast het balieonderzoek ook het telefonische, schriftelijke en digitale kanaal onderzocht.

In 2008 en 2010 hebben we eerder deelgenomen aan het WSJG. Het is voor de eerste keer dat we hebben deelgenomen aan de BPZ.

In deze rapportage wordt informatie over beide onderzoeken gegeven, ons resultaat uit de beide onderzoeken en de wijze waarop wij invulling gaan geven aan de verbeteracties.

2. Waarstaatjegemeente.nl

In het voorjaar 2012 hebben wij deelgenomen aan de burgerpeiling WSJG. In de burgerpeiling WSJG wordt de relatie van de burgers tot de gemeente vanuit vijf burgerrollen bekeken: de burger als kiezer, klant, onderdaan, partner en wijkbewoner. Via vragenlijsten konden inwoners hun mening geven over tal van onderwerpen, zoals de dienstverlening van de gemeente, de woonomgeving, de betrokkenheid bij plannen, gemeentelijke regels en de naleving van die regels.

Hieronder is per burgerrol aangegeven welke afdeling of welk bestuursorgaan betrokken is, welke rol onze gemeente heeft en op welke indicatoren de inwoners een beoordeling hebben gegeven.

Burgerrol	Betrokken afdeling	Rol van de gemeente	Indicatoren
De burger als kiezer	College, Raad en Directie	Democratische representant	Betrokkenheid en betrouwbaarheid
De burger als klant	B&B, B&C, BOR, IDV en Ontwikkeling	Dienstverlener	Openingstijden, wachttijden, correct en vriendelijk, vakkundig, goed verzorgd gemeentehuis, prijzen voor producten en diensten, begrijpelijke informatie
De burger als onderdaan	B&C, Ontwikkeling en BOR	Regelgever en handhaver	Bezwaar- beroepschriften, veiligheid in woonomgeving, meldingen en klachten, regelgeving en handhaving
De burger als partner	BOR en Ontwikkeling	Ontwikkelaar	Burgers betrekken bij totstandkoming en uitvoering van beleid
De burger als wijkbewoner	BOR en Ontwikkeling	Beheerder	Voorzieningen in woonomgeving, onderhoud openbare ruimte en groen, bereikbaarheid vervoer en verkeersveiligheid

Hieronder zijn de resultaten opgenomen van WSJG van onze gemeente ten opzichte van onze deelname in 2008 en 2010. De resultaten van het landelijk gemiddelde van de deelnemende gemeenten zijn tussen haakjes weergegeven.

Burgerrol	Gemeente Bergen 2012	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008
De burger als kiezer	5,6 (5,9)	5,7 (5,9)	4,8 (5,4)
De burger als klant	7,4 (7,7)	7,5 (7,6)	7,1 (7,3)
De burger als onderdaan	6,3 (6,4)	6,2 (6,3)	5,7 (6,0)
De burger als partner	5,6 (5,8)	5,5 (5,8)	4,4 (5,1)
De burger als wijkbewoner	6,8 (7,0)	6,8 (6,9)	6,4 (6,6)

Het onderzoek WSJG is meer een trendmatig rapport en niet specifiek genoeg om concrete verbeterpunten te benoemen. Daarom is in 2012 gekozen om ook deel te nemen aan BPZ waarin acht resultaatgebieden worden onderzocht.

3. Benchmark Publiekszaken

Aan de BPZ hebben 70 gemeenten deelgenomen (met in totaal ruim 6 miljoen inwoners) in 2012. Door middel van deelname aan de benchmark krijgen wij meer inzicht in onze organisatie en de prestaties die wij leveren ten opzichte van andere gemeenten. De deelname aan de benchmark in 2012 gebruiken wij als een 0-meting.

De BPZ bestaat uit:

- dataverzameling van onze eigen gegevens uit 2011;
- klanttevredenheidsonderzoeken naar de dienstverlening aan de balie en de telefoon in het voorjaar van 2012;
- een continu onderzoek naar de digitale dienstverlening. Hiermee is een start gemaakt in augustus 2012. De resultaten van dit onderzoek zijn nog niet meegenomen in de resultaten.
- onderzoek naar de schriftelijke communicatie. Dit onderzoek is niet in het standaard BPZ opgenomen. Daarom is bij dit onderdeel geen vergelijk te maken met andere gemeenten.

Resultaten Benchmark Publiekszaken

De resultaten¹ van de BPZ van onze gemeente ten opzichte van het gemiddelde van de overige deelnemende gemeenten zijn als volgt:

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
Totaal	55,6%	59,6%
1. Bereikbaarheid	53,9%	60,1%
2. Beschikbaarheid	48,2%	43,3%
3. Informatievoorziening	55,3%	62,2%
4. Wachttijden	65,5%	66,7%
5. Levertijden	61,4%	65%
6. Tarieven	68,3%	62,5%

¹ Bij deze resultaten moet worden opgemerkt dat wij een deel van de gevraagde gegevens nog niet kunnen leveren als gevolg van beperkte technische mogelijkheden tot het genereren van de gegevens.

7. Bejegening	70,3%	73%
8. Betrouwbaarheid	26,4%	44,6%

4. Analyse

Door BPZ is aangegeven dat onze gemeente voor een eerste deelname aan de BPZ een redelijk goede score heeft behaald.

Berekening van de scores per resultaatgebied

De totaalscore per resultaatgebied wordt verkregen door aan de daartoe behorende onderdelen punten toe te kennen. Op de punten wordt een wegingsfactor toegekend waardoor een puntentotaal per resultaatgebied ontstaat met een maximum van 150 punten (= 100%). Dit puntentotaal wordt omgezet in een percentage.

Onderstaand is een analyse beschreven van onze prestaties op basis van de 8 resultaatgebieden.

4.1. Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van diensten en producten is onderverdeeld in de volgende aspecten:

- de fysieke bereikbaarheid en geografische ligging van de publieksbalie (c.q. het gemeentehuis)
- de openingstijden van de balie
- de telefonische openingstijden
- de bereikbaarheid van de website.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
1. Bereikbaarheid	53,9%	60,1%

Ten opzichte van de andere deelnemende gemeente scoren wij relatief laag.

Onze gemeente heeft vergelijkbare openingstijden bij de balie als de overige deelnemende gemeenten (31 uur). De bezoekers beoordelen deze openingstijden met een 7,4. Het BPZ gemiddelde is ook 7,4.

De openingstijden op afspraak² zijn lager, namelijk 28 uur. Tijdens de avondopenstelling (3 uur) wordt niet op afspraak gewerkt.

De telefonische bereikbaarheid is in onze gemeente 40 uur. Daarmee zijn we minder bereikbaar dan het gemiddelde van 44 uur. Echter de bellers zijn positief over de telefonische openingstijden. Zij beoordelen dat met een 7,5. Daarmee scoort onze gemeente hoger dan het landelijk gemiddelde (7,2).

Voor de bereikbaarheid van de gemeentelijke website zijn de openingstijden geen onderscheidend criterium. Iedere website is immers 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. In BPZ is daarom gebruik gemaakt van de score op de webrichtlijntoets. Deze score wordt berekend door de gemeentelijke website te onderwerpen aan een 'automatische toetsing' op onderdelen die gelden voor een bereikbare en kwalitatief hoogwaardige website. Onze gemeente Bergen scoort in totaal 63,8% voor de webrichtlijntoets. Gemiddeld scoren de deelnemende gemeenten 81,7 % voor dit onderdeel.

² De mogelijkheid om een afspraak te maken werd tot en met 2012 nog nauwelijks ingezet.

4.2. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van diensten en producten is de wijze waarop de gemeente de diensten en producten via de verschillende kanalen, te weten: balie, telefoon en digitaal aan de burger aanbiedt.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
2. Beschikbaarheid	48,2%	43,3%

Onze gemeente scoort op de wijze waarop wij de producten en diensten via de verschillende kanalen aanbieden beduidend hoger dan het gemiddelde.

Balie: wij hebben een score van 43,8% op de indicator producten die we direct leveren of via de balie direct af te handelen. Dat percentage is hoger dan het gemiddelde (42,6%).

Telefoon: 39% van de inkomende telefoontjes handelen wij in één keer af. Dat ligt onder het gemiddelde (49%).

Digitaal: wij scoren 64,5% op de indicator producten die digitaal afgehandeld kunnen worden. Dat is 0,2% boven het gemiddelde (64,3). Het percentage gepersonaliseerde dienstverlening geeft aan in hoeverre de website is afgestemd op de individuele burger door bijvoorbeeld een Persoonlijke internetpagina (PIP), voorgevulde formulieren etc. Hierbij scoren wij 79,3% ten opzichte van een gemiddelde van 51%.

4.3. Informatievoorziening

De kwaliteit van de informatievoorziening aan klanten wordt in de benchmark beoordeeld aan de hand van:

- de informatievoorziening aan de balie en telefoon
- het inzicht dat de gemeente via de website biedt in onder andere de openingstijden, wachttijden en levertijden
- de wijze van afhandeling van brieven, faxen en e-mails.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
3. Informatievoorziening	55,3%	62,2%

Onze score is lager ten opzichte van het gemiddelde. Dat is deels te verklaren doordat wij nog geen servicenormen hebben vastgesteld in een kwaliteitshandvest.

Met het oude klantbegeleidingssysteem was het niet mogelijk om aan bezoekers in de publiekshal informatie te laten zien over de wachttijden. Ook aan de telefoon krijgen onze klanten geen informatie over de wachttijden. Omdat wij geen gegevens kunnen aanleveren drukt dat de score.

De klanten waarderen de duidelijkheid over de verkregen informatie aan de telefoon met een 7,3 (gemiddeld een 7,5) en de duidelijkheid van de informatie bij de balie met een 7,8 (gemiddeld 8,1). Hiermee scoren wij iets lager dan gemiddeld.

4.4. Wachttijden

Bij het in kaart brengen van de wachttijden is onderscheid gemaakt tussen de wachttijden aan de balie (de termijn waarbinnen een klant wordt geholpen) en aan de telefoon (de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen).

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
4. Wachttijden	65,5%	66,7%

98% van onze klanten wacht minder dan 15 minuten aan de balie. Dat is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde van 88,9%. De bezoeker beoordeelt deze wachttijd met een 8,2 ten opzichte van een gemiddelde beoordeling van 8,1.

Gemiddeld wordt de telefoon bij gemeenten in 68,4% van de gevallen binnen 20 seconden opgenomen en in 84,2% binnen 25 seconden. Wij konden voor deze indicator geen gegevens aanleveren.

4.5. Levertijden

Gemeenten leveren "klaar terwijl u wacht" producten en producten waarvoor een bepaalde levertijd geldt. Dat heeft vaak te maken met procedures die gevolgd moeten worden of met het verplicht raadplegen van andere instanties.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
5. Levertijden	61,4%	65%

Onze totaalscore iets lager is dan het gemiddelde op de levertijden.

De score op de klaar terwijl u wacht producten uittreksel GBA en uittreksel burgerlijke stand scoort hoger dan gemiddeld. De adreswijziging scoort lager omdat deze niet direct wordt afgehandeld aan de balie.

De score op de levertijd van bijzondere bijstand, omgevingsvergunning en evenementenvergunning is in onze gemeente hoger dan het gemiddelde, daarmee scoren wij beter. Op de producten kwijtschelding belastingen en drank- en horecaverGUNningen scoren wij lager.

De beoordeling van onze klanten over de tevredenheid van de doorlooptijden is een 7,8. Dat is onder het gemiddelde (8,0).

4.6. Tarieven

Bij het in kaart brengen van de prijzen van producten wordt een onderscheid gemaakt tussen de tarieven voor burgerzakenproducten en de tarieven voor vergunningen.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
6. Tarieven	68,3%	62,5%

De tarieven van de burgerzakenproducten (uittreksel GBA, rijbewijs, vermissing paspoort, legalisatie handtekening en bewijs van in leven zijn) zijn in onze gemeente totaal € 85,55. Het gemiddelde in de BPZ voor deze producten is € 93,26.

De tarieven voor vergunningen van kleine evenementen en parkeervergunningen zijn in onze gemeente € 48,30. Het gemiddelde tarief die gemeenten in rekening brengen is € 96,62.

Onze klanten beoordelen de prijs die zij moeten betalen voor genoemde producten met een 5,5. De gemiddelde beoordeling is een 6. Hoewel onze gemeente lagere tarieven berekent op zowel de burgerzakenproducten als de vergunningen beoordelen onze klanten de prijs met een lager cijfer.

4.7. Bejegening van klanten

De bejegening van klanten is onderverdeeld in de bejegening aan de balie en aan de telefoon.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
7. Bejegening	70,3%	73%

Onze klanten beoordelen de bejegening aan de balie met een 8,1 en dat is iets onder het gemiddelde (8,2). De bejegening aan de telefoon beoordelen onze klanten met een 7,1 waar het gemiddelde een 7,5 scoort. Uit de cijfers is niet af te leiden over welke afdeling van de organisatie men meer of minder tevreden is. Het Informatiecentrum verbindt nog veel telefoontjes door en binnen de organisatie gebruiken we veel het rechtstreekse doorkiesnummer.

4.8. Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van diensten en producten wordt gemeten aan de hand van het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften, het percentage telefoongesprekken dat inhoudelijk correct wordt afgehandeld en de mate waarin gemeenten de administratieve lasten voor burgers en bedrijven verminderen.

Resultaatgebied	Bergen (NH)	Gemiddelde deelnemende gemeenten
8. Betrouwbaarheid	26,4%	44,6%

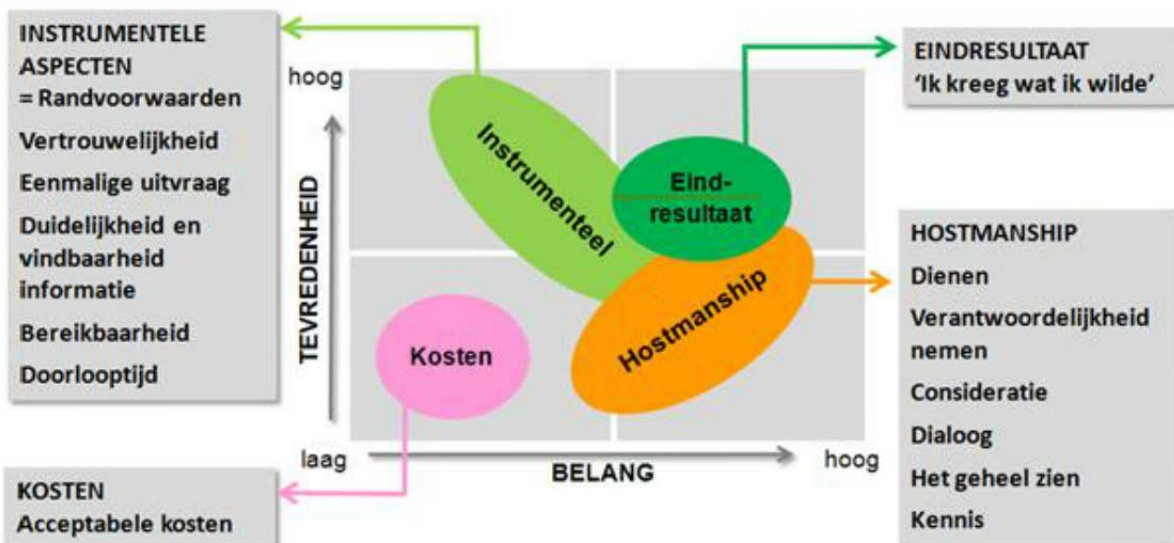
De klanten geven een oordeel over de kwaliteit van het product, de volledigheid en juistheid van de verstrekte producten en diensten.

Er bestaat onduidelijkheid over de inhoud en het tot stand komen van het resultaat van dit resultaatgebied. Er kan op dit moment geen analyse van worden gemaakt. Dit resultaatgebied wordt nader onderzocht bij BPZ.

5. Conclusie en aanbevelingen

Op het totaalniveau van de 8 resultaatgebieden scoort onze gemeente 55,6%. Het gemiddelde van de deelnemende gemeenten is 59,6%. Onze prestaties liggen iets onder het gemiddelde.

In onderstaand schema is weergegeven welke elementen belangrijk zijn voor de tevredenheid van onze klanten.



In onderstaande matrices is aangegeven hoe de prestatie-indicatoren zich verhouden tot de impact door en de beoordeling van de klanten.

Uit de prioriteitenmatrix telefoon blijkt waar de klanten tevreden over zijn. De punten die voor verbetering vatbaar zijn, zijn inleving, het aandragen van oplossingen en het vertegenwoordigen van de gemeente.

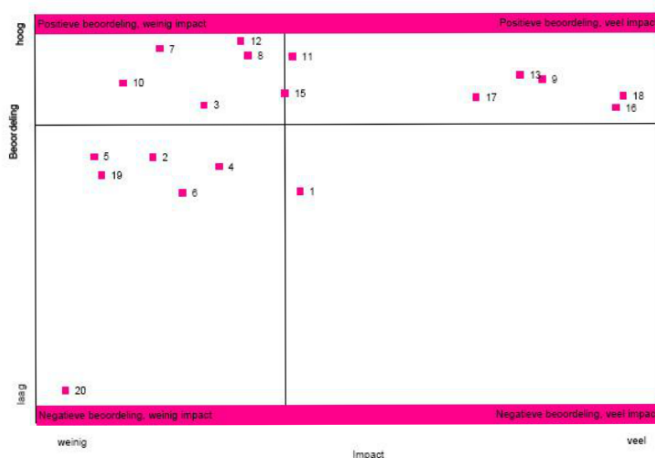
Prioriteitenmatrix telefoon



- 1 vriendelijkheid
- 2 deskundigheid
- 3 inleving
- 4 bereidheid te helpen
- 5 tonen verantwoordelijkheid
- 6 aandragen oplossingen
- 7 vertegenwoordigen gemeente
- 8 op de hoogte houden
- 9. openingstijden
- 10 duidelijkheid van informatie
- 11 bereikbaarheid

In de matrix balie is de impact en de beoordeling door onze klanten aangegeven. Daaruit blijkt dat onze klanten met de openingstijden minder tevreden zijn.

Prioriteitenmatrix balie



- 1 de openingstijden
- 2 de bereikbaarheid
- 3 de parkeergelegenheid
- 4 de overzichtelijkheid entree
- 5 de bewegwijzering
- 6 de wachtruimte
- 7 de wachttijd
- 8 de vriendelijkheid medewerker
- 9 de deskundigheid medewerker
- 10 de uiterlijke verzorging medewerker
- 11 de inleving medewerker
- 12 de bereidheid om te helpen
- 13 tonen van verantwoordelijkheid
- 14 aandragen van oplossingen of ideeën
- 15 vertegenwoordigen van gemeente
- 16 op de hoogte houden
- 17 de duidelijkheid van informatie
- 18 de totale doorlooptijd
- 19 de privacy bij de balie
- 20 de prijs

In 2012 heeft de raad de visie “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” vastgesteld. Deze visie is vertaald in 5 projecten, te weten: KCC, Website en digitale dienstverlening, HRM, Schriftelijke Communicatie en Meten, weten en verbeteren. De projecten moeten leiden tot een hogere score bij het onderzoek WSJG. Ook zullen deze leiden tot verbetering van de resultaten van de benchmark. De hierna genoemde aanbevelingen zijn als actiepunten opgenomen in deze projecten.

Nr.	Resultaatgebied	Aanbeveling	Actie
1.	Bereikbaarheid	Uniforme openingstijden invoeren. De openingstijden van de balie op afspraak verruimen.	De uniformiteit van de openingstijden wordt meegenomen in het project KCC. Vanaf medio januari 2013 kan de klant via de website een afspraak maken. Dit wordt gefaseerd (qua producten) ingevoerd.
2.	Bereikbaarheid	Voldoen aan de webrichtlijnen en aansluiten op waarmerkdrempelvrij.	In het project Website en digitale dienstverlening zijn de voorbereidende werkzaamheden opgenomen om aan de webrichtlijnen te voldoen en aan te kunnen sluiten op waarmerkdrempelvrij.
3.	Beschikbaarheid	Prioriteit geven aan het invoeren van een afsprakensysteem via de website.	Eind 2012 is een nieuw klantbegeleidingssysteem geïmplementeerd. In 2013 gaan we, gefaseerd voor een aantal producten, starten met het afsprakensysteem. Klanten kunnen dan thuis via onze website een afspraak maken.
4.	Beschikbaarheid	De digitale dienstverlening optimaliseren.	Het inrichten van een nieuwe website is opgenomen in het project Website en digitale dienstverlening.
5.	Beschikbaarheid	De ingang van het telefonische kanaal eenduidig maken.	In 2013 gaan we een nieuwe telefooncentrale aanschaffen (deelproject 5 van het project KCC). Hierin wordt meegenomen hoe we het telefonische kanaal eenduidiger kunnen maken en minder of geen gebruik maken van de themanummers.
6.	Informatie voorziening - verwachtingen management	Externe servicenormen invoeren.	Het opstellen van een kwaliteitshandvest is opgenomen in het project KCC (deelproject 2 Servicenormen) en het project Meten, weten en verbeteren. De planning is om in het eerste kwartaal van 2013 de servicenormen vast te stellen.

Nr.	Resultaatgebied	Aanbeveling	Actie
7.	Informatie voorziening – Verwachtingen management	Wachttijden in de publiekshal tonen	Met de implementatie van het nieuwe klantbegeleidingssysteem is dit in 2013 mogelijk.
8.	Informatie voorziening	Managementrapportage maken van de duur van telefonische contacten.	In 2013 schaffen we een nieuwe telefooncentrale aan (deelproject 5 van het project KCC). In het programma van eisen wordt opgenomen dat we managementinformatie moeten kunnen genereren uit het systeem.
9.	Informatie voorziening	Sturen op het nakomen van terugbelafspraken.	Deze aanbeveling wordt meegenomen bij de implementatie van de nieuwe telefooncentrale en is een onderdeel van de cultuurontwikkeling.
10.	Informatie voorziening	De ingang naar email eenduidig maken, één emailadres gebruiken.	In het project Schriftelijke communiceren is in 2012 een Communicatiewijzer opgesteld met een emailprotocol. Het is een onderdeel van het project KCC om de emails van DIV over te brengen naar het KCC.
11.	Bejegening - Hostmanship	Verbeteren van hostmanship aan de telefoon.	In het 4 ^e kwartaal van 2012 hebben alle medewerkers met klantcontacten een cursus gehad klantgericht communiceren (schrijven en gesprekken voeren).