

Omnibusonderzoek 2007

TELEFONISCHE CONTACTEN MET DE
GEMEENTE ALKMAAR

auteur: Alice Visser

Inhoud

SAMENVATTING.....	4
INLEIDING.....	5
AANTAL TELEFONISCHE CONTACTEN.....	6
ONDERWERPEN VAN DE TELEFONISCHE CONTACTEN.....	6
TEVREDENHEID OVER DE TELEFONISCHE CONTACTEN.....	7
REDENEN VAN ONTEVREDENHEID OVER HET TELEFONISCHE CONTACT.....	8
BIJLAGE 1. VRAGEN IN DE PEILJAREN 2004/2005/2006/2007.....	11

Samenvatting

In de omnibusonderzoeken 2004, 2005, 2006 en 2007 zijn de volgende vier vragen gesteld over de telefonische contacten tussen burgers en gemeente: heeft men telefonisch contact gehad met de gemeente, waarover ging dit contact, was men er tevreden over en als men er niet tevreden over was, wat was/waren daarvan de reden(en). Twee van deze vragen (heeft men contact gehad en was men er tevreden over) zijn ook opgenomen in de omnibusonderzoeken van 2002 en 2003. Doordat dezelfde vragen periodiek zijn gesteld, kunnen de scores tussen de verschillende peiljaren met elkaar worden vergeleken en ontstaat er een monitor, die ontwikkelingen beschrijft over het aantal telefonische contacten en de waardering ervan.

Het percentage inwoners van 18 jaar en ouder dat in 2007 **telefonisch contact heeft gehad** met de gemeente is t.o.v. het peiljaar 2006 gelijk gebleven (34% tegen 33% in 2006). Meestal gaat het bij deze telefonische contacten om informatievragen (37%) of verzoeken (33%). Het melden van klachten of storingen komt relatief weinig voor (14%) en is op hetzelfde niveau gebleven als in 2006. Verder hebben zich geen verschuivingen voorgedaan in de onderwerpen waarover men telefonisch contact heeft gehad.

Tot en met 2004 is de tevredenheid **over de telefonische contacten** toegenomen tot zo'n 7 tevreden klanten van iedere 10. Dit aandeel is, gezien de cijfers van 2004 t/m 2007, nu al enkele jaren stabiel.

Hoewel er sprake is van een grote tevredenheid over het verloop van de telefonische contacten met de gemeente, neemt dit niet weg dat ook in 2007 altijd nog 15% van de bellers **niet tevreden was over de afloop van het laatste telefonische contact**. Zowel in 2005 als in 2006 bedroeg dit aandeel 19%. De belangrijkste reden van de ontevredenheid is dat men een onbevredigend antwoord heeft gekregen (35%). Daarnaast werd volgens de respondenten relatief vaak geen werk gemaakt van een melding (28%). Dit laatste komt relatief vaak voor bij meldingen van klachten of storingen.

Inleiding

Algemeen

Een regelmatig terugkerend onderdeel in het Alkmaarse omnibusonderzoek is een set evaluatieve vragen over de contacten die burgers hebben met de gemeente. In 2002 en 2003 zijn in het omnibusonderzoek vragen gesteld over de schriftelijke, mondelinge, telefonische en e-mailcontacten. De gemeente Alkmaar voert al geruime tijd beleid om de afhandeling van deze contacten met haar inwoners te verbeteren.

Vraagstelling

Het telefonische verkeer is hierbij één van de speerpunten. Dit is de reden waarom er in de omnibusonderzoeken 2004, 2005, 2006 en 2007 een viertal vragen specifiek over de telefonische contacten tussen burgers en gemeente is gesteld: heeft men telefonisch contact gehad met de gemeente, waarover ging dit contact, was men tevreden over het laatste telefonische contact en als men daar niet tevreden over was, waarom was men er dan niet tevreden over?

Over de mate waarin de burgers telefonisch contact hebben gehad met de gemeente en de tevredenheid daarover zijn vragen gesteld in de peiljaren 2002 t/m 2006. Dit betekent dat er inmiddels gesproken kan worden van een Monitor Telefonische Contacten.

Respons

In Alkmaar bedroeg de respons op de omnibusenquête zowel in 2002 als in 2004 81%, in 2003 was de respons 83%, in 2005 77%, in 2006 75% en in 2007 76%. Deze hoge responspercentages staan garant voor het trekken van betrouwbare conclusies. Het omnibusonderzoek vindt altijd plaats eind maart / begin april.

Opzet en werkwijze van het onderzoek

Voor de Alkmaarse versie van het omnibusonderzoek is een steekproef getrokken van 400 personen van 18 jaar en ouder per wijk. Hierdoor kunnen per wijk representatieve uitspraken worden gedaan. De enquêtes zijn door enquêteurs bij de mensen thuis gebracht en opgehaald. De respondenten ontvingen van tevoren een brief van B&W waarin de enquête werd aangekondigd.

Wegen

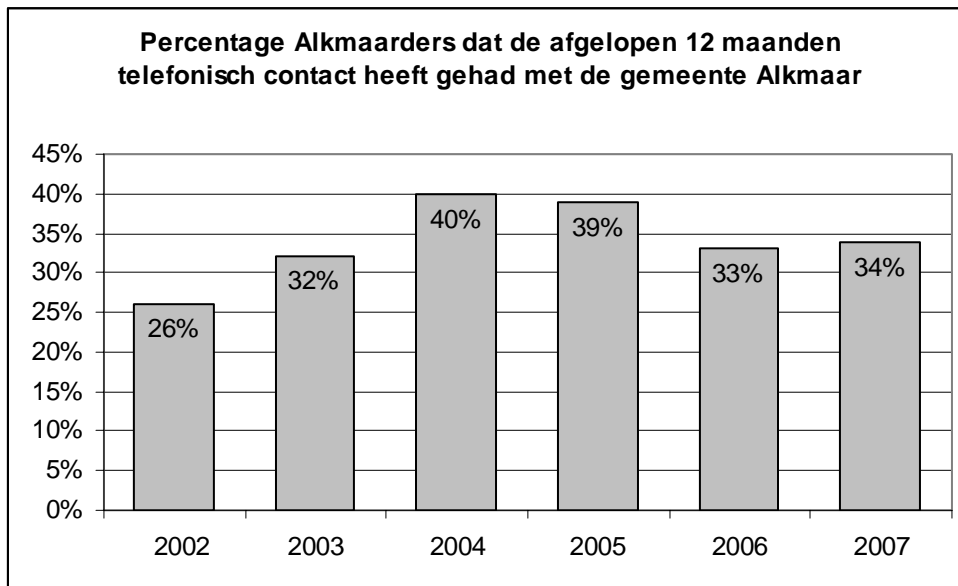
Door de resultaten van het omnibusonderzoek te wegen met een weegfactor naar geslacht, leeftijd en wijk, zijn de verhoudingen tussen een aantal subpopulaties in de respons (aandeel mannen en vrouwen, aandeel van de verschillende leeftijdscategorieën en aandelen inwoners in de verschillende wijken) in de respons gelijk gemaakt aan die in de werkelijke bevolking.

Statistische toets en errorbars

Door middel van een statistische toets (X^2) en door gebruik te maken van zgn. errorbars is in deze rapportage steeds nagegaan of de verschillen tussen de peiljaren statistisch significant zijn. Dit houdt in dat gekeken is of er niet een (te) grote kans bestaat dat de waargenomen verschillen tussen peiljaren op toeval berusten. Dit toeval kan ontstaan doordat de gegevens gebaseerd zijn op een steekproef. Errorbars geven de betrouwbaarheidsmarges aan van de antwoorden, die respondenten op de vragen hebben gegeven. Is de steekproef groot, zoals bij de omnibus, dan zijn de betrouwbaarheidsmarges doorgaans klein. Is de steekproef daarentegen klein, hetgeen ook in een omnibus het geval kan zijn indien er sprake is van subpopulaties (bijvoorbeeld wanneer een vraag alleen beantwoord kon worden door een relatief kleine groep ontevreden klanten) dan zijn de betrouwbaarheidsmarges vaak groot en kunnen verschillen tussen twee of meer peiljaren niet als statistisch significant worden gekwalificeerd.

Aantal telefonische contacten

34% van alle inwoners van Alkmaar in de leeftijd van 18 jaar en ouder heeft gedurende de periode april 2006 en april 2007 wel eens telefonisch contact gehad met de gemeente. Dit is significant minder dan in 2004 (40%) en 2005 (39%), ongeveer evenveel als in 2006 (33%), maar nog altijd meer dan in 2002 (26%).

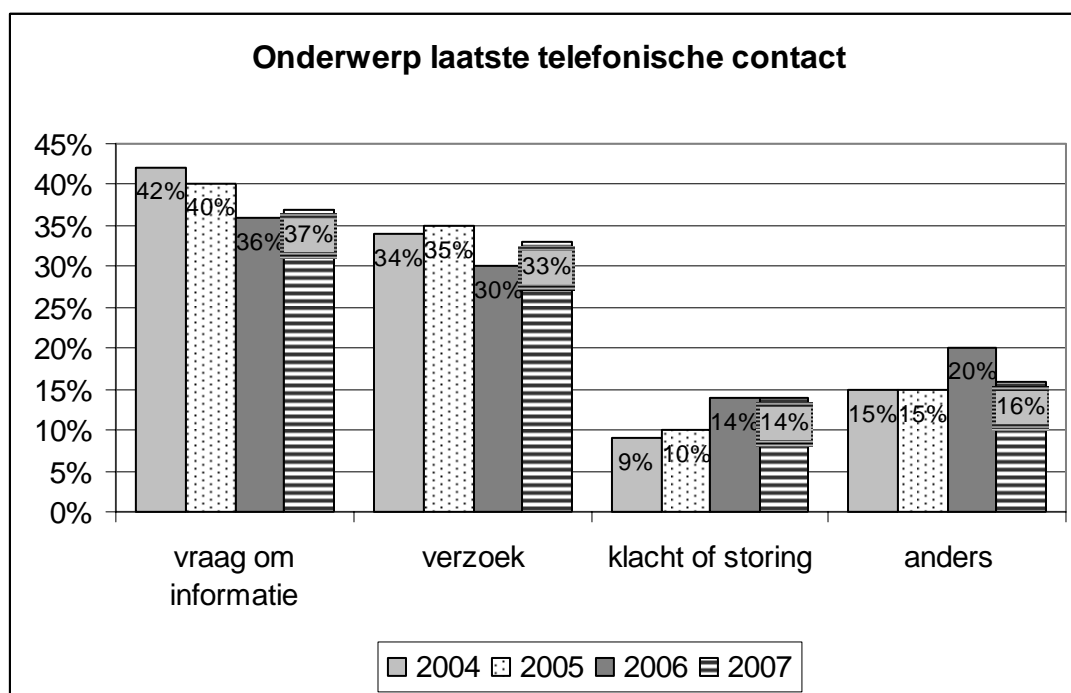


Onderwerpen van de telefonische contacten

Men kan gedurende de periode van een jaar meer dan één telefonisch contact met de gemeente hebben gehad. Terwille van de overzichtelijkheid is in de omnibusenquête doorgevraagd over het *laatste* telefonische contact. Zo is in de drie peiljaren 2004, 2005 en 2006 aan de respondenten gevraagd waarover het laatste telefonische contact met de gemeente ging. Er waren vier antwoordmogelijkheden:

1. Een vraag om informatie over een of ander onderwerp;
2. Een verzoek, bijvoorbeeld om grof huisvuil op te laten halen;
3. Een melding van een klacht of storing;
4. Anders.

Uit de volgende afbeelding blijkt dat informatievragen (37%) en verzoeken (33%) de twee belangrijkste soorten vragen zijn. Meldingen van klachten of storingen komen relatief weinig voor (14%). Er is in het algemeen niet veel verschil tussen de peiljaren 2004, 2005, 2006 en 2007.



Wel is in 2007 (16%) minder vaak dan in 2006 (20%) iets ingevuld in de antwoordcategorie "anders, namelijk"¹. Het melden van klachten en storingen is ten opzichte van 2006 gelijk gebleven.

Tevredenheid over de telefonische contacten

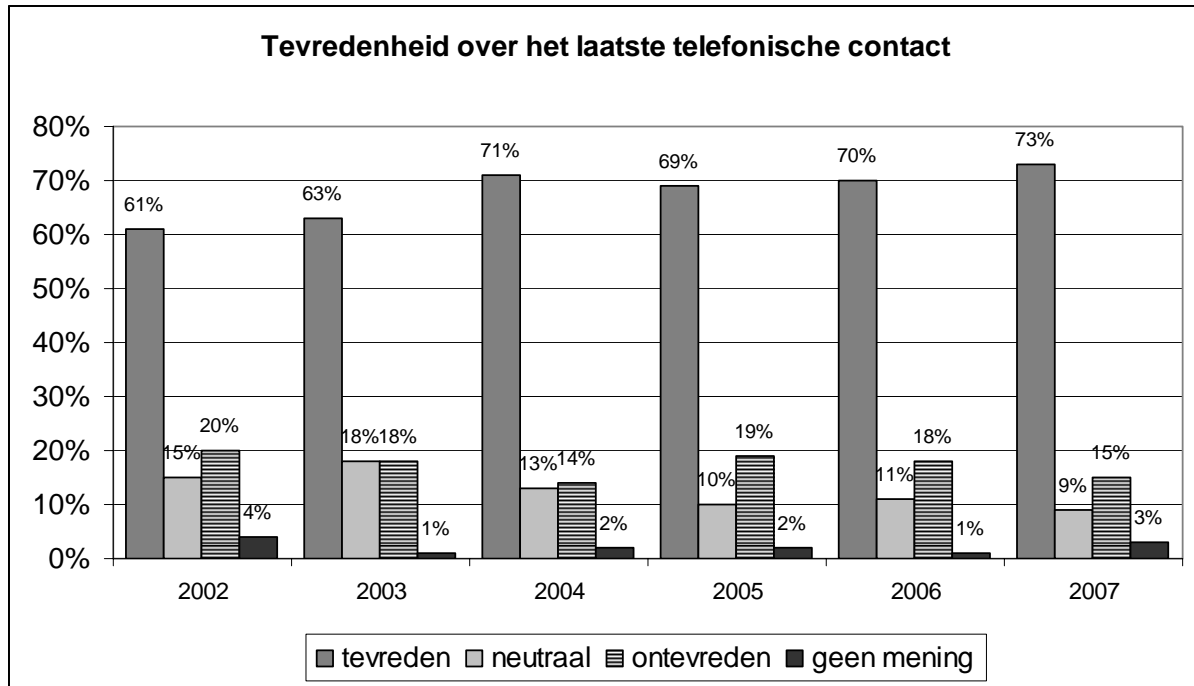
De gemeente streeft ernaar om de kwaliteit van de contacten met haar burgers te verbeteren. Het is dus van belang om te weten of de beller uiteindelijk ook tevreden was over het (laatste) telefonische contact dat hij/zij met de gemeente had.

De mate waarin men tevreden was over het laatste telefonische contact staat in de volgende afbeelding, waarin een overzicht wordt gegeven van de vergelijkbare resultaten uit de laatste zes omnibusonderzoeken.

De meerderheid van de mensen (73%) die het afgelopen jaar wel eens telefonisch contact hebben gehad met de gemeente, is tevreden over het verloop van het laatste telefonische contact dat men had. Dit is ongeveer evenveel als uit het omnibusonderzoek 2004 (71%), 2005 (69%) en 2006 (70%) naar voren kwam. Vergelijking met de resultaten uit de twee daaraan voorafgaande omnibusonderzoeken (2002 en 2003) leert dat de tevredenheid over het laatste telefonische contact tussen 2002 en 2004 significant is toegenomen. De tevredenheid stabiliseert zich dus redelijk de laatste vier jaar.

Hoewel er sprake is van een grote tevredenheid over het verloop van de telefonische contacten met de gemeente, neemt dit niet weg dat ook in 2007 altijd nog 15% van de bellers niet tevreden was over de afloop van het laatste telefonische contact.

¹ De antwoorden die de respondenten hebben ingevuld in de antwoordcategorie "anders, namelijk" waren zeer divers van aard.



Om meer inzicht te krijgen in waar de ontevredenheid over de telefonische contacten precies zit, is een uitsplitsing gemaakt van de mate van tevredenheid naar hoofdonderwerp van het contact.

Wanneer deze uitsplitsing wordt gemaakt, blijkt dat de respondenten die het afgelopen jaar telefonisch contact hebben gehad met de gemeente, het meest tevreden zijn wanneer het telefonische contact over een verzoek ging: 82% was hierover tevreden tegenover een gemiddelde tevredenheid over alle onderwerpen samen van 73%.

Wanneer het telefonisch gesprek over een melding van een klacht of storing ging was er echter sprake van een relatief grote ontevredenheid: 27% van de respondenten was hierover ontevreden tegenover gemiddeld 15% ontevredenheid berekend over alle onderwerpen samen. Het grootst is de ontevredenheid in specifieke gevallen (door de respondenten ingevuld bij de categorie 'anders'), namelijk 30%.

Tevredenheid over laatste telefonische contact naar hoofdonderwerp van het contact

	vraag om informatie	verzoek	melding van klacht	anders	totaal
tevreden	70%	82%	61%	59%	73%
neutraal	13%	9%	11%	9%	11%
ontevreden	15%	7%	27%	30%	15%
geen mening	2%	1%	1%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Redenen van ontevredenheid over het telefonische contact

Teneinde de telefonische dienstverlening verder te verbeteren is het van belang om inzicht te hebben in de redenen waarom een (relatief klein) deel van de bellers ontevreden was. Daarom is ook hierover in de laatste vier omnibusonderzoeken een vraag gesteld. Het was mogelijk hierop meer dan één antwoord te geven (hierdoor zijn het totaalpercentages per peiljaar in onderstaande afbeelding groter dan 100).

De respondenten konden kiezen uit de volgende antwoordcategorieën:

1. het toestel werd niet opgenomen
2. ik moest te lang wachten

3. ik kreeg een bandje te horen
4. ik werd te vaak doorverbonden
5. ik werd niet vriendelijk te woord gestaan
6. ik kreeg de juiste persoon niet te pakken
7. ik kreeg een onbevredigend antwoord
8. ik werd niet goed doorverwezen
9. men maakte geen werk van mijn melding/afspraken werden niet nagekomen
10. anders

De redenen waarom men ontevreden was over het laatste telefonische contact dat men met de gemeente had, zijn alleen opgegeven door respondenten die ontevreden zijn. Het gaat hier dus om een relatief klein deel van de totale steekproef. Dat heeft als gevolg dat de betrouwbaarheidsmarges die horen bij de percentages relatief groot zijn. In het algemeen zijn deze marges zo groot dat er geen conclusies kunnen worden getrokken over het al of niet belangrijker worden van deze redenen gedurende de afgelopen vier jaar.

Redenen ontevredenheid laatste telefonische contact

	aantal	%
onbevredigend antwoord	246	35%
men maakte geen werk van mijn melding	197	28%
moest lang wachten	170	24%
niet vriendelijk te woord gestaan	105	15%
kreeg juiste persoon niet te pakken	85	12%
kreeg bandje te horen	74	10%
werd vaak doorverbonden	72	10%
toestel werd niet opgenomen	50	7%
niet goed doorverwezen	39	6%
anders	124	17%
Totaal	1162	163%

Omdat meerdere antwoorden konden worden aangekruist is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

De meest genoemde reden van ontevredenheid over het laatste telefonische contact met de gemeente is dat men vindt dat men een onbevredigend antwoord heeft gekregen. Deze reden werd door 35% van de ontevreden bellers aangekruist.

Voor 28% werd de ontevredenheid veroorzaakt doordat er geen werk zou zijn gemaakt van een gedane melding.

De derde oorzaak van ontevredenheid is dat men te lang moest wachten (genoemd door 24% van de ontevreden bellers).

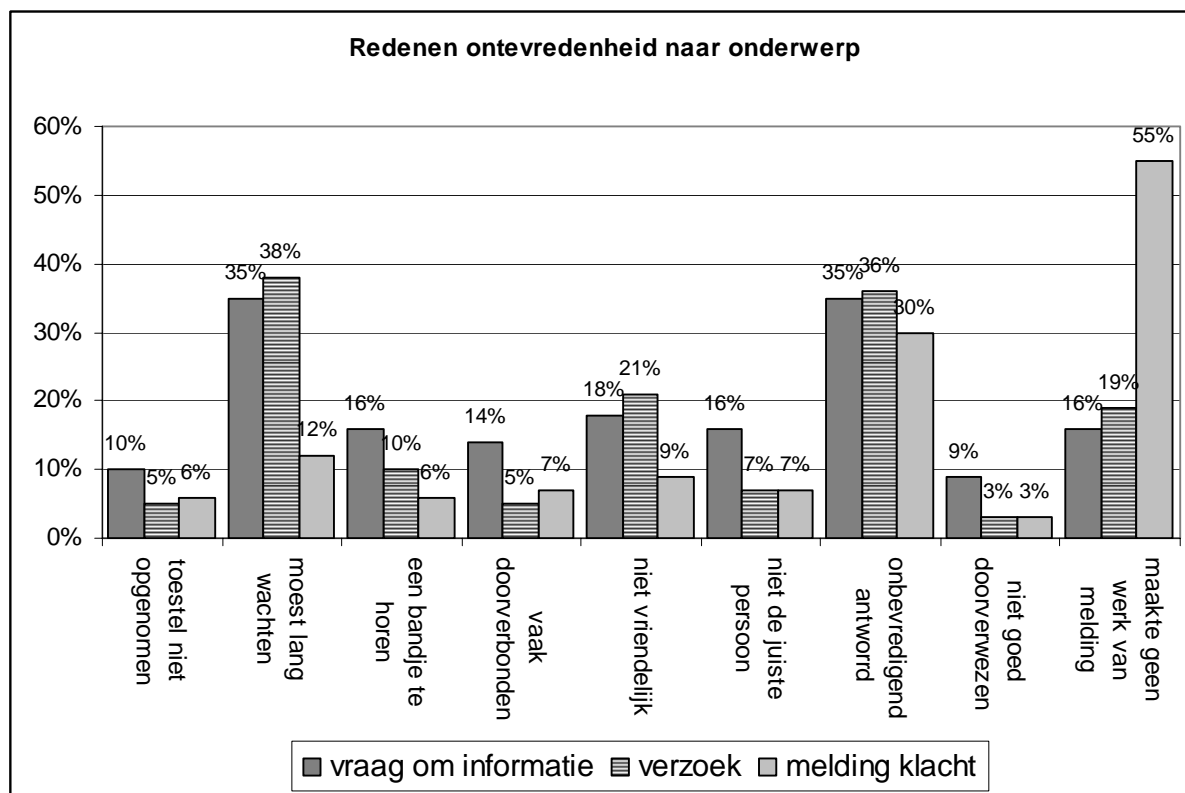
De overige genoemde redenen van ontevredenheid over het laatste telefonisch contact zijn in volgorde van afnemende belangrijkheid:

- ik werd niet vriendelijk te woord gestaan (15%)
- ik kreeg de juiste persoon niet te pakken (12%)
- ik kreeg een bandje te horen (10%)
- ik werd vaak doorverbonden (10%)
- het toestel werd niet opgenomen (7%)
- ik werd niet goed doorverwezen (6%).

17% van de ontevreden bellers noemt een andere reden. Deze waren zeer divers van aard.

Door de redenen van de ontevredenheid over de telefonische contacten uit te splitsen naar hoofdonderwerp van het laatste contact kan een nog beter inzicht in de oorzaken van de ontevredenheid worden verkregen, zie de volgende afbeelding.

NB Het gaat in onderstaande afbeelding om in absolute zin kleine aantallen respondenten, namelijk respondenten, die telefonisch contact hebben gehad én over die contacten ontevreden waren. De uitsplitsing naar soort onderwerp en de verschillende redenen voor ontevredenheid veroorzaakt zeer kleine celvullingen. Dit betekent grote marges rond de percentages, waardoor de verschillen tussen de percentages meestal niet statistisch significant kunnen worden genoemd.



Er is echter één uitzondering, namelijk bij de melding van een klacht of een storing. Hier is men relatief vaak van mening dat er geen werk van de melding werd gemaakt c.q. dat afspraken niet werden nagekomen; ruim de helft van de respondenten (55%) die over dit onderwerp telefonisch contact heeft gehad en over dit contact ontevreden was, noemt dit als reden voor die ontevredenheid. Klachten over lang wachten komt relatief vaak voor bij vraag om informatie (35%) en verzoeken (38%) en niet bij melding van klachten of storingen (12%).

Bijlage 1. Vragen in de peiljaren 2004/2005/2006/2007

Vragen over contacten met de gemeente	
<p>1. Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met ambtenaren van de gemeente Alkmaar?</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> nee (<i>door naar het volgende onderwerp</i>)</p>	
<p><i>De volgende vragen gaan over het laatste telefonische contact dat u met de gemeente had.</i></p> <p>2. Waarover ging dit laatste telefonische contact met de gemeente?</p> <p><input type="checkbox"/> een vraag om informatie over een of ander onderwerp</p> <p><input type="checkbox"/> een verzoek, bijvoorbeeld om grof huisvuil op te laten halen</p> <p><input type="checkbox"/> een melding van een klacht of storing (<i>bijvoorbeeld een niet brandende lantaarnpaal, los liggende stoeptegels en dergelijke</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> anders namelijk:</p>	
<p>3. Was u tevreden of ontevreden over dit laatste telefonische contact?</p> <p><input type="checkbox"/> tevreden (<i>door naar het volgende onderwerp</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> niet tevreden, niet ontevreden (<i>door naar het volgende onderwerp</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> ontevreden</p> <p><input type="checkbox"/> geen mening (<i>door naar het volgende onderwerp</i>)</p>	
<p>4. Waarom was u ontevreden? (meer dan één antwoord mogelijk)</p> <p><input type="checkbox"/> Het toestel werd niet opgenomen</p> <p><input type="checkbox"/> Ik moest lang wachten</p> <p><input type="checkbox"/> ik kreeg een bandje te horen</p> <p><input type="checkbox"/> ik werd vaak doorverbonden</p> <p><input type="checkbox"/> ik werd niet vriendelijk te woord gestaan</p> <p><input type="checkbox"/> ik kreeg de juiste persoon niet te pakken</p> <p><input type="checkbox"/> ik kreeg een onbevredigend antwoord</p> <p><input type="checkbox"/> ik werd niet goed doorverwezen</p> <p><input type="checkbox"/> men maakte geen werk van mijn melding / afspraken werden niet nagekomen</p> <p><input type="checkbox"/> anders, namelijk:</p>	

Vraag 2 en 4 zijn niet gesteld in 2002 en 2003 (zie hieronder):

Monitor telefonische contacten; vragenblok 2002-2007

	1. Telefonisch contact?	2. Waarover ging het contact?	3. Tevreden?	4. Waarom ontevreden?
2002	x		x	
2003	x		x	
2004	x	x	x	x
2005	x	x	x	x
2006	x	x	x	x
2007	x	x	x	x