

## Rapportage klanttevredenheidsonderzoeken Publiekszaken maart 2011

### Inleiding

Vanaf 2006 doet de sector Publiekszaken mee aan Benchmarking Publiekszaken. Hierin worden prestaties op het gebied van publieke dienstverlening bij gemeenten met elkaar vergeleken. Klanttevredenheidsonderzoeken, gericht op balie -, telefonische - en digitale dienstverlening, maken ook deel uit van de Benchmark Publiekszaken. Alkmaar heeft net als voorgaande jaren deelgenomen aan deze klanttevredenheidsonderzoeken. In deze rapportage treft u de resultaten van deze drie klanttevredenheidsonderzoeken aan.

### Baliedienstverlening

#### Uitvoering onderzoek en aantal respondenten

Het klanttevredenheidsonderzoek balie heeft tussen 7 maart en 18 maart 2011 plaatsgevonden. Tijdens deze periode zijn bij 81 gemeenten willekeurige baliebezoekers ondervraagd door enquêteurs van TNO NIPO. Deze vraaggesprekken duurden gemiddeld acht minuten en werden afgenomen buiten gehoorafstand en - zo mogelijk - buiten het gezichtsveld van de baliemedewerkers. In alle gemeenten is dezelfde vragenlijst aan de respondenten voorgelegd, dit om een optimale vergelijking van de prestaties mogelijk te maken. In totaal zijn 9.230 enquêtes aan de balie uitgevoerd. In een aantal gemeenten zijn ook gesprekken gevoerd op nevenlocaties of aanvullende maatwerkvragen gesteld. Voor Alkmaar geldt dat er 94 gesprekken zijn gevoerd in het Stadskantoor (SK) en 86 gesprekken in Dienstencentrum Alkmaar-Noord (DC).

### Resultaten

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<u>Totaaloordeel klanttevredenheid</u>	7,8	7,5	7,6	7,7	7,8	7,5

Na een daling van het totaaloordeel klanttevredenheid in de afgelopen jaren is het totaaloordeel van 7,8 weer terug op het niveau van 2007. Dit is ook gelijk aan het landelijk gemiddelde. Landelijk gezien zijn bezoekers die kwamen voor een huwelijk, geboorte of (gemeente)belasting het meest tevreden over de gemeentelijke dienstverlening. Degenen die de gemeente bezochten voor bijzondere bijstand of een bouwvergunning zijn het minst tevreden.

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<u>Ranking KTO</u>	34	69	61	34	10	23

Op basis van de totaalscore klanttevredenheid van 7,8 staat Alkmaar op de gedeelde 34<sup>e</sup> plaats (van de 81 onderzochte gemeenten). De hoogst scorende gemeente kreeg een 8,4 als totaaloordeel klanttevredenheid.

<u>Reden van bezoek gemeente</u>	Sk	DC
Rijbewijs	26%	27%
Paspoort	29%	35%
Identiteitskaart	5%	16%
Uittreksel GBA	2%	3%
Verklaring omtrent gedrag	2%	5%
Uittreksel Burgerlijke Stand	9%	1%
Parkeervergunning	5%	0%
Stadspas of gemeentepas	0%	1%
Iets anders	13%	9%

Paspoort en rijbewijs zijn de meest genoemde redenen van bezoek aan de gemeente. Dit is landelijk ook het geval.

<u>Het oordeel van de burgers over de 'geboden service'</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Vriendelijkheid medewerker	8,2	8,0	8,4	8,2	8,6	8,1
Deskundigheid medewerker	8,2	8,0	8,2	8,0	8,3	8,0
Uiterlijke verzorging medewerkers	8,2	8,1	8,2	8,1	8,3	8,0
Inleving medewerker	8,2	7,3	8,0	8,0	8,1	7,8
Totale doorlooptijd aanvraag	7,8	7,6	7,8	7,9	7,8	8,1
Duidelijkheid verkregen informatie	8,1	7,9	8,1	8,0	8,3	8,1
Prijs (in verhouding tot de geleverde prestaties)	6,2	5,5	5,6	6,3	6,1	6,1

Op alle aspecten op het gebied van 'geboden service' scoort Alkmaar hoger dan vorig jaar. De in het afgelopen jaar extra bestede aandacht aan de aspecten 'vriendelijkheid' en 'inlevingsvermogen' bij de betrokken balie-medewerkers in de werkoverleggen heeft resultaat gehad.

<u>Het oordeel van burgers over het 'gemeentehuis'</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Bereikbaarheid	8,1	7,7	8,0	7,6	8,0	7,3
Parkeergelegenheid	7,5	7,2	6,9	6,7	7,4	6,8
Overzichtelijkheid entree	7,7	7,4	7,7	7,6	7,5	7,3
Verwijzingsborden	7,4	7,2	7,5	7,5	7,6	7,3
Wachtruimte	7,6	7,3	7,8	7,8	7,9	7,5
Privacy aan balie	7,0	6,5	6,9	7,2	7,5	6,9
Openingstijden	7,7	7,4	7,9	7,9	7,9	7,0
Wachttijd	8,0	8,0	8,1	7,8	8,2	7,8

Ook op deze aspecten scoort Alkmaar hoger dan vorig jaar. Dit geldt voor zowel het Stadskantoor als Dienstencentrum Alkmaar-Noord.

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<u>Percentage klanten dat op afspraak kwam</u>	22%	24%	26%	9,43%	5,88%	g.g.

Bezoekers van het Stadskantoor maakten, volgens eigen zeggen, in 22% van de gevallen vooraf een afspraak. Uit onze eigen meetgegevens over de maand maart 2011 (het zgn. Q-matic-systeem waarmee de sector zelf alle gegevens over wacht- en behandeltijden registreert) blijkt dat maar 7,3% van de klanten daadwerkelijk op afspraak kwam. In Dienstencentrum Alkmaar-Noord is het niet mogelijk om op afspraak te komen. Landelijk ligt het percentage klanten dat op afspraak komt op 16%.

<u>Voldeed het bezoek aan uw verwachtingen</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Ja	72%	21%	50%	66%	56%	76%
Het was beter dan verwacht	19%	66%	39%	25%	37%	14%
Ik had hogere verwachtingen	6%	6%	6%	9%	4%	3%

Opvallend is dat het percentage bezoekers dat aangeeft dat het bezoek beter dan verwacht was, met 19% sterk is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Voor 72% van de klanten voldeed het bezoek aan de

verwachtingen. Reden hiervoor kan zijn dat klanten door betere informatievoorziening weten waar ze aan toe zijn.

<u>Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis wilt u contact hebben met de gemeente?</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Schriftelijk	1%	2%	6%	19%	8%	15%
Telefonisch	6%	11%	33%	27%	20%	32%
Email/internet	38%	60%	45%	47%	40%	43%

Het percentage bezoekers dat schriftelijk of telefonisch contact wil hebben met de gemeente neemt verder af. De meeste klanten willen via email of internet contact hebben met de gemeente. Deze trend past uitstekend binnen ons beleid waarbij we de klanten steeds meer gebruik willen laten maken van het digitale kanaal.

<u>Heeft u, voorafgaand aan het bezoek, informatie ingewonnen via andere kanalen</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Ja	39%	53%	28%	33%	24%	31%
Nee	59%	47%	72%	67%	75%	68%
Weet niet	2%	0%	0%	0%	1%	1%

Het percentage klanten dat voorafgaand aan het bezoek informatie heeft ingewonnen via andere kanalen is gedaald van 53% naar 39%.

<u>Hoeveel minuten heeft u gewacht volgens eigen inschatting</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Minder dan vijf minuten	54%	29%	46%	61%	56%	71%
Vijf minuten of meer, maar minder dan vijftien minuten	27%	55%	41%	29%	37%	23%
Vijftien minuten of meer, maar minder dan dertig minuten	16%	14%	10%	8%	4%	5%
Dertig minuten of meer, maar minder dan zestig minuten	3%	1%	1%	1%	3%	0%
Zestig minuten of meer		1%	0%	0%	0%	0%
Weet niet precies		0%	2%	0%	0%	1%
Gemiddelde wachttijd	10,4 min.	10,5 min.	g.g.b.	g.g.b.	g.g.b.	g.g.b.

Alkmaar hanteert als servicenorm voor de wachttijd dat 90% van de klanten binnen 15 minuten wordt geholpen. Van de ondervraagden geeft 81% aan 15 minuten of korter gewacht te hebben.

#### *Eigen gegevens wacht- en behandeltijd*

Met het zgn. Bavaksysteem registreert de sector zelf alle gegevens over wacht- en behandeltijden. Volgens dit systeem zijn de gegevens over de wachttijd in de maand maart 2011 als volgt:

<u>Werkelijke wachttijd aan de balie.</u>	<u>Maart 2011</u>	<u>Maart 2010</u>	<u>April 2009</u>	<u>April 2008</u>	<u>April 2007</u>
Minder dan vijf minuten	55%	59%	57%	47%	68%
Vijf minuten of meer, maar minder dan vijftien minuten	24%	36%	35%	38%	28%
Vijftien minuten of meer	11%	5%	8%	15%	4%

Uit deze cijfers blijkt dat 89% van de klanten binnen 15 minuten werd geholpen. De ervaren wachttijd ligt dus hoger dan de werkelijke wachttijd.

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<u>Percentage klanten dat in één keer werd geholpen</u>	66%	65%	57%	66%	56%	n.b.

Het percentage klanten dat in een keer werd geholpen ligt op 66%. Reden hiervan kan zijn dat het inmiddels bekend is dat voor identiteits- en rijbewijzen twee keer een bezoek aan Stadskantoor of Dienstencentrum Alkmaar-Noord noodzakelijk is.

<u>Het oordeel van burgers over 'de ervaren gastvrijheid'</u>	2011
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar de klant nog niet aan had gedacht	8,1
De bereidheid van de medewerker om mij te helpen	8,3
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om mijn problemen op te lossen	8,3
De manier waarop de medewerker duidelijk maakte de hele gemeente te vertegenwoordigen (en niet alleen zichzelf)	8,0
De mate waarin ik op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de dienstverlening	8,3

De laatste vijf aspecten zijn dit jaar voor het eerst opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek. De aspecten zijn ontleend aan de Hostmanshipfilosofie. Hostmanship – een samenvoeging van hospitality en craftmanship is gestoeld op zes pijlers:

1. *Dienen boven zelfzucht*: je bent er als medewerker voor de klant. De innerlijke overtuiging de ander te willen dienen is een persoonlijke keuze.
2. *Het geheel staat boven de delen*: je ziet de verbanden tussen de losse onderdelen. Je vertegenwoordigt niet alleen jezelf of jouw 'dienst' of 'loket', maar de hele gemeente (of zelfs de overheid).
3. *Dialog boven debat*: Dialog betekent betekenis geven. Door het gesprek aan te gaan is het mogelijk het probleem te begrijpen en tot een oplossing te komen.
4. *Verantwoordelijkheid boven onachtzaamheid*: je voelt je verantwoordelijk voor het gehele probleem van de klant.
5. *Consideratie boven onverschilligheid*: Het menselijke zien in een ander, zonder vooroordeel. Je laat zien dat het je echt iets kan schelen.
6. *Kennis boven arrogantie*: Je beantwoordt de klant op basis van je kennis. Wees niet bang fouten te maken, die maken deel uit van het leerproces.

Uit onderzoek is gebleken dat het goed invullen van deze Hostmanshipfilosofie door gemeenteambtenaren burgers extra tevreden kan stellen. Alkmaar scoort op al deze aspecten boven het landelijk gemiddelde.

#### Aanvullend commentaar

Aan het eind van de vragenlijst krijgen de geïnterviewden de gelegenheid om nog aanvullend commentaar te leveren. Hieronder volgt een bloemlezing van de opvallendste uitspraken.

- *"Entree stads kantoor moet beter, gedesoriënteerd via achterkant niet duidelijk"*
- *"Ik ben ondernemer, ik vind alles hier slecht georganiseerd. Voor alles is een loketje en moet je maar wachten en wachten."*
- *"Privacy balies kan beter, een ander kan mijn persoonsgegevens horen."*
- *"Meer avondopeningen zou prettig zijn, ben wel tevreden met het feit dat er een bijkantoor is, anders moet ik weer naar de stad."*

#### **Conclusies en aanbevelingen**

De resultaten laten hoge scores zien op bijna alle aspecten van de baliedienstverlening.

Alleen de tevredenheid over de prijs blijft laag. De waardering van de prijs van het product behaalt, net als voorgaande jaren, de laagste score. Voor reisdocumenten geldt een landelijk door het Rijk jaarlijks

vastgesteld plafondbedrag. Alkmaar hanteert dit plafondbedrag voor de reisdocumenten. Voor rijbewijzen geldt zo'n plafond nog niet. Met de prijs voor het rijbewijs behoort Alkmaar tot de 10% van de duurste gemeenten in Nederland.

Het percentage klanten dat in Alkmaar op afspraak komt, ligt met 7,3% flink lager dan het landelijk gemiddelde van 16%. Verhoging van dit percentage is dan ook één van de doelstellingen van het project Sturen op Dienstverlening bij Publiekszaken, dat onlangs van start is gegaan.

## Telefonische dienstverlening

### Uitvoering onderzoek en aantal respondenten

75 Gemeenten hebben dit jaar geparticipeerd in het onderzoek naar de telefonische dienstverlening. In de periode 21 maart tot en met 22 april zijn in Alkmaar 100 bellers die recentelijk met een van de telefonische contactkanalen van Alkmaar hebben gebeld, telefonisch geïnterviewd door TNS NIPO. Landelijk zijn in totaal 7.829 telefonische enquêtes uitgevoerd die meetellen voor de benchmark.

### Resultaten

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<u>Totaaloordeel wijze waarop de beller werd geholpen</u>	7,7	7,4	7,6	7,4	7,3	7,0

Dit cijfer geeft het totaaloordeel volgens de klant weer en is dus geen rekenkundig gemiddelde van onderliggende cijfers. Met een 7,7 scoort Alkmaar hoger als vorig jaar. Landelijk ligt dit cijfer op 7,5. Op basis van het totaaloordeel van 7,7 staat Alkmaar op de 10<sup>e</sup> plaats (van de 75 onderzochte gemeenten). De hoogst scorende gemeente kreeg een 7,9 als totaaloordeel.

<u>Wat was de reden voor het telefonisch contact?</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Algemene vraag	21%	22%	17%	18%	17%	19%
Klacht indienen	7%	1%	3%	2%	7%	4%
Wijziging doorgeven	2%	3%	4%	3%	0%	3%
Informatie gemeentelijk onderwerp	25%	34%	22%	9%	5%	15%
Reactie op brief, email of telefoontje van gemeente	1%	4%	2%	1%	0%	0%
Melding openbare ruimte	15%	8%	14%	0%	0%	4%
Afspraak maken	12%	11%	14%	1%	3%	3%
Specifieke ambtenaar of afdeling spreken	16%	17%	12%	4%	5%	g.g.b.
Andere reden	11%	12%	16%	46%	44%	37%
Weet niet meer	1%	1%	2%	7%	3%	7%

In Alkmaar bellen de meeste mensen voor informatie over een gemeentelijk onderwerp. Landelijk is dit ook het geval. Dit percentage is inclusief de telefoontjes over grofvuil.

<u>Heeft u voorafgaand aan het telefoontje informatie ingewonnen via andere kanalen?</u>	2011	2010	2009	2008	2007
Ja, schriftelijk	1%	5%	4%	0%	3%
Ja, via email	2%	1%	2%	2%	3%
Ja, via internet	25%	28%	23%	26%	21%
Ja, via baliebezoek	4%	4%	1%	1%	4%
Ja, anders	7%	5%	8%	8%	4%
Nee	59%	56%	62%	61%	65%
Weet niet	2%	1%	0%	2%	0%

Nog steeds wint 25% van de bellers voorafgaand aan het telefoontje informatie in via internet. Dit blijkt ook uit landelijke onderzoeksresultaten naar het internet- en belgedrag van burgers.

<u>Typering binnenkomst gesprek</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Werd meteen geholpen	48%	46%	46%	39%	36%	40%
Werd doorverbonden	24%	32%	29%	35%	35%	33%
Aantal keer doorverbonden	1,5	1,3	1,5	1,5	1,4	1,6
Ben teruggebeld	7%	11%	9%	5%	13%	9%
Moest zelf later terugbellen	7%	5%	5%	3%	4%	4%
Moest afspraak maken	6%	1%	3%	3%	4%	1%
Anders	3%	1%	5%	5%	7%	8%
Weet niet	5%	4%	3%	0%	8%	3%
Tevredenheid type binnenkomst (op schaal 1 tot 4)	3,4	3,4	3,5	3,3	3,3	3,1

Het percentage bellers dat volgens eigen zeggen direct werd geholpen, is licht gestegen van 46% naar 48%. Landelijk ligt dit percentage op 35%. Het percentage klanten dat werd doorverbonden, daalde van 32% naar 24%. Ook hierin scoort Alkmaar beter dan het landelijk gemiddelde van 35%. Overigens blijkt uit onze eigen managementinformatie telefonie dat in de maand maart 63% van de telefoontjes direct is afgehandeld door de medewerker KCC en dat 34% werd doorverbonden. Voor de KCC-medewerkers is een telefoongesprek voor een van de afdelingen waar nog met telefonische gesprekken wordt gewerkt direct afgehandeld als de klant geïnformeerd wordt op welk tijdstip hij of zij tijdens het telefonische spreekuur kan terugbellen. Voor de klant betekent het echter dat hij of zij opnieuw moet bellen en dus niet meteen geholpen is. Dit is een mogelijke verklaring voor het verschil in het door de klant opgegeven percentage 'werd meteen geholpen' van 48% en het percentage uit onze eigen managementinformatie van 63%.

<u>Het oordeel van de beller over de volgende aspecten van het telefonisch contact</u>	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Vriendelijkheid medewerker	7,9	7,8	7,8	7,7	7,6	7,6
Deskundigheid medewerker	7,5	7,5	7,4	7,6	7,4	7,1
Inlevingsvermogen medewerker	7,4	7,2	7,4	7,2	7,2	6,6
Beleefdheid medewerker	7,9	7,8	7,9	7,8	7,6	7,4
Sfeer	7,6	7,5	7,6	7,4	7,3	7,2
Tijd die genomen werd om te luisteren	7,8	7,7	7,6	7,5	7,4	7,2
Telefonische openingstijden	7,1	6,7	6,7	6,4	6,1	6,5
Duidelijkheid verkregen informatie	7,5	7,9	7,7	7,4	7,5	7,1
Telefonische bereikbaarheid algemeen	7,3	7,2	7,3	6,8	6,8	6,6
Totaaloordeel resultaat telefonisch contact	7,2	7,5	7,5	7,3	6,8	7

Alkmaar scoort op de meeste aspecten hetzelfde of iets beter als vorig jaar. Net als bij de balie worden ook bij het telefonische kanaal de 'zachte dienstverleningsaspecten' het best gewaardeerd. Dit is ook landelijk het geval.

Opvallend is dat het oordeel van de beller over de telefonische openingstijden is gestegen van een 6,7 naar een 7,1. Dit is waarschijnlijk toe te schrijven aan de verruiming van onze telefonische openingstijden per 1 januari 2011 van 8.30 tot 17.00 uur.

#### Aanvullend commentaar van de geënquêteerden

Tot slot van het telefonisch interview is gevraagd of de geënquêteerde nog opmerkingen heeft die niet in de vragenlijst aan de orde zijn geweest. Hieronder volgt een bloemlezing:

- "De bereikbaarheid verbeteren met de medewerker die ik wil spreken. Ik spreek vaak een voice-mail bericht in en die wordt dan niet beantwoord."
- "De openingstijden, de tijd die je kan bellen mag veranderen!"
- "Ze geven onduidelijke informatie op mijn vraag."
- "Ze kunnen zich niet zo goed verplaatsen in de mens, althans degenen die ik aan de telefoon heb gehad."

## Conclusies en aanbevelingen

De opgaande lijn in waardering van de telefonische dienstverlening zet zich nog steeds voort. (Dit jaar alleen met uitzondering van 'duidelijkheid verkregen informatie'. Geconcludeerd kan worden dat het concept Alkmaar heeft Antwoord, waarbij het streven is om in 80% van de telefoontjes zonder doorverbinden de gevraagde informatie of dienst te verstrekken, steeds meer gestalte krijgt en ook significant beter scoort dan het landelijk gemiddelde.

## Digitale dienstverlening

### Uitvoering onderzoek en aantal respondenten

Voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek zijn in de periode 21 maart tot en met 15 april in 41 gemeenten 5.014 aanvragers van een digitaal product of dienst ondervraagd door TNS NIPO via een e-mail met een unieke link naar een webenquête. In Alkmaar zijn 133 webenquêtes ingevuld.

### Resultaten

	2011	2010	2009
<u>Totaaloordeel bestellen specifiek product via website</u>	7,6	7,6	7,7

Met een rapportcijfer van 7,6 scoort Alkmaar ruim boven het landelijk gemiddelde van 7,1. Op basis van het totaaloordeel van 7,6 staat Alkmaar op de 6<sup>e</sup> plaats (van de 41 onderzochte gemeenten). De hoogst scorende gemeente kreeg een 8,1 als totaaloordeel.

	2011	
	Alkmaar	Landelijk
<u>Redenen voor digitale aanvraag</u>		
Aanvragen product of dienst	77%	55%
Doen van melding openbare ruimte	2%	19%
Indienen van klacht of bezwaar	8%	11%
Maken van een afspraak	7%	9%

In Alkmaar wordt het digitale loket het meest bezocht (77%) voor het aanvragen van een product of dienst. Het minst scoort het doen van een melding openbare ruimte. Reden hiervoor is waarschijnlijk dat het in Alkmaar nog niet mogelijk is om digitaal een melding openbare ruimte door te geven.

	Alkmaar	Landelijk
<u>Percentage klanten dat het digitale loket goed kon vinden op de gemeentelijke website</u>	68%	61%

Ook op dit aspect scoort Alkmaar hoger dan het landelijk gemiddelde. De blijvende aandacht en inzet voor de vindbaarheid van producten en het gebruiksgemak van de website werpt dus zijn vruchten af.

<u>Oordeel aspecten afhandeling digitale aanvraag (% mee eens)</u>	2011	
	Alkmaar	Landelijk
De gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket	67%	66%
De eenvoud van het doen van een aanvraag of melding	67%	63%
De duidelijkheid van de benodigde informatie	69%	62%

In Alkmaar is men het meest tevreden over de duidelijkheid van de benodigde informatie. Landelijk is men het meest tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket.

<u>Percentage klanten dat voor, tijdens of na de digitale aanvraag of melding ook contact heeft gehad met de gemeente via een ander kanaal over de aanvraag of melding</u>	2011 25%
--	-------------

Opvallend is dat 25% van de klanten voor, tijdens of na de digitale aanvraag of melding ook nog via een ander kanaal hierover contact heeft gehad met de gemeente.

<u>Percentage klanten dat opnieuw digitaal een product wil aanvragen</u>	2011 93%	2010 96%	2009 96,83%
--	-------------	-------------	----------------

Het percentage klanten dat opnieuw digitaal een product wil aanvragen is licht gedaald van 96% naar 93%. Toch ligt dit percentage nog ruim boven het landelijk gemiddelde van 85%.

#### Aanvullend commentaar van de geënquêteerden

Tot slot van het onderzoek is gevraagd of de geënquêteerde naar aanleiding van de digitale aanvraag nog opmerkingen heeft die niet in de vragenlijst aan de orde zijn geweest. Hieronder volgt een bloemlezing:

- *“Er moet na een aantal dagen een bericht van ontvangst en bevestiging per post moeten komen, zodat je zeker weet dat het in behandeling is genomen. Daarnaast heb ik het idee, dat er telefonisch of via de balie er meer informatie te weten komt op het product of dienst.”*
- *“Aanvraagformulier digitaal kunnen invullen en verzenden”*
- *“Bij invullen moet je snel handelen, weinig tijd om na te denken anders verschijnt melding dat er te lang gewacht is. Je moet alles dan weer opnieuw invullen. Is irritant.”*
- *“Doorgaan op deze manier, correcte en snelle beantwoording. Duidelijk.”*
- *“Meer producten digitaal aanbieden”.*

#### **Conclusies en aanbevelingen**

De inzet van een gemeentebreed netwerk van webredacteuren dat verantwoordelijk is voor volledige en actuele informatie op de website vertaalt zich in goede scores door de bezoekers van de website op dit klanttevredenheidsonderzoek. Desondanks zijn er uit het aanvullende commentaar nog wel enkele leerpunten naar voren gekomen. Zo is er meerdere malen aangegeven dat er geen ontvangst-bevestiging volgt na een digitale aanvraag en dat duidelijkheid over de afhandelingstermijn ontbreekt. Ook vragen bezoekers van de website om nog meer diensten te digitaliseren en ook alle formulieren echt digitaal te maken (en dus niet uitprinten, invullen en opsturen).

Het college vraagt ook aandacht voor verbetering van de dienstverlening. Aandachtspunten zijn hierin sneller reageren en minder regels. Dit wordt ook bevestigd door de opmerkingen van de geënquêteerden. De uitkomsten van dit onderzoek brengen wij dan ook onder de aandacht van het AMT en de programmagroep Dienstverlening.