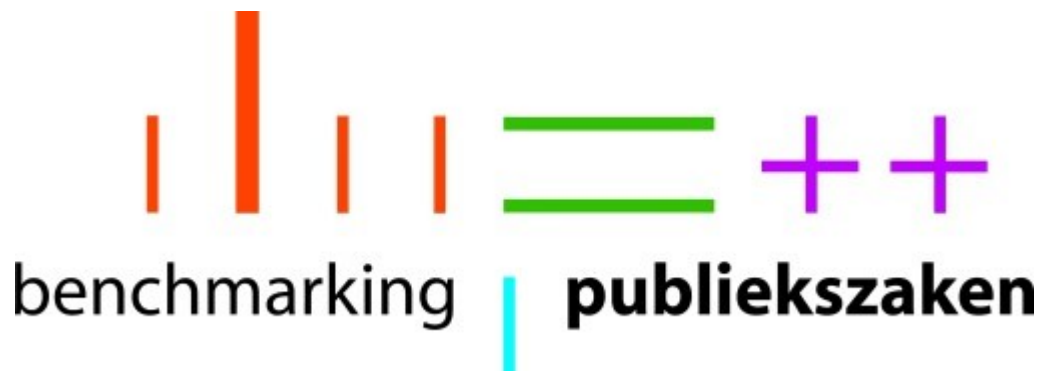




Rapport op Maat van Benchmarking Publiekszaken



De belangrijkste resultaten voor de gemeente Houten uit de continu klanttevredenheidsonderzoeken als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken 2014

september 2014

Onderzoek uitgevoerd door Totta Research.

Benchmarking Publiekszaken wordt uitgevoerd door Totta Research en BMC Onderzoek Samenstelling Team Benchmarking Publiekszaken

Benchmarking Publiekszaken is een initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken en (voorheen) de Stichting Rekenschap en wordt uitgevoerd door Totta Research en SGB0 Benchmarking. Benchmarking Publiekszaken is gecertificeerd door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en beschikt zowel over het Keurmerk Benchmarking als het keurmerk Benchlearning.



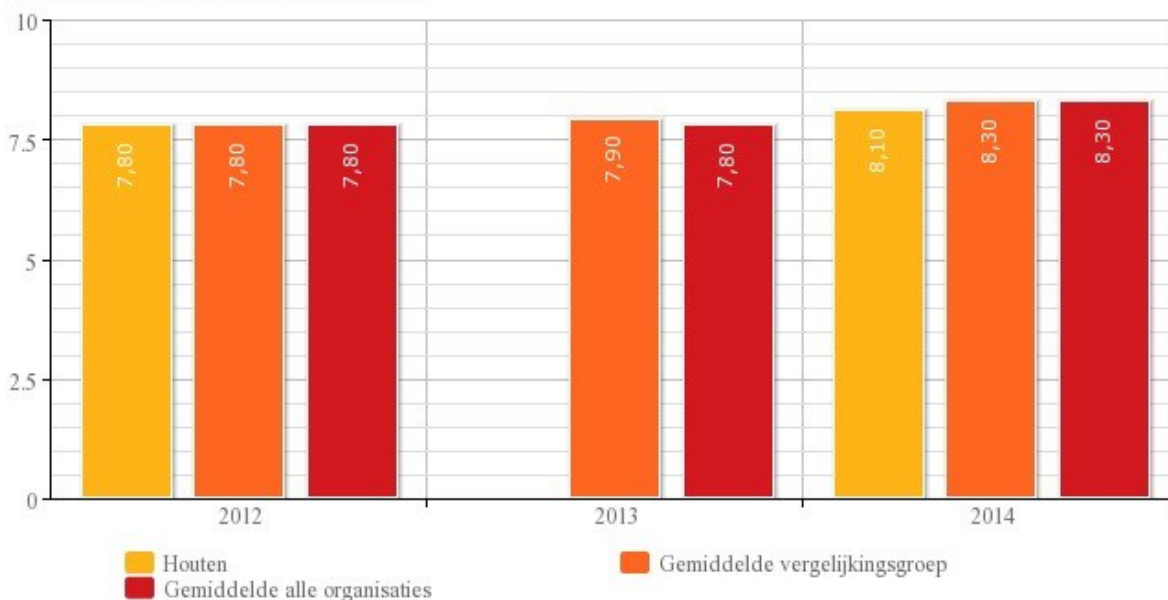
Inhoudsopgave

.....	1
Samenvatting Balie	3
Waardering dienstverleningsaspecten Balie Houten	3
Redenen van bezoek Balie	4
Samenvatting Telefonie	5
Samenvatting Digitaal	7

Inhoudsopgave opmaken in de Word download? Rechtermuisknop en werk het automatisch bij door:
'veld bijwerken-> 'in zijn geheel bijwerken'.

Samenvatting Balie

Totaaloordeel baliedienstverlening



Waardering dienstverleningsaspecten Balie Houten

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddeld	Significant?
vriendelijkheid medewerker	8,2	8,4	8,4	
bereidheid om te helpen	8,3	8,5	8,5	
deskundigheid	8,1	8,4	8,4	ja
wachttijd	7,9	7,9	7,8	
verantwoordelijkheid tonen	7,8	8,0	8,0	
duidelijkheid informatie	7,9	8,2	8,3	ja
inleving medewerker	7,4	7,9	7,9	ja
op de hoogte houden	7,7	8,1	8,1	
totale doorlooptijd	7,8	8,1	8,0	
aandragen van oplossingen	7,2	7,8	7,9	ja
vertegenwoordigen van gemeente	7,6	8,0	7,9	
wachtruimte	7,8	7,7	7,6	ja
openingstijden	7,2	7,0	6,9	ja
privacy bij de balie	7,5	7,4	7,3	
prijs	5,8	6,1	5,9	

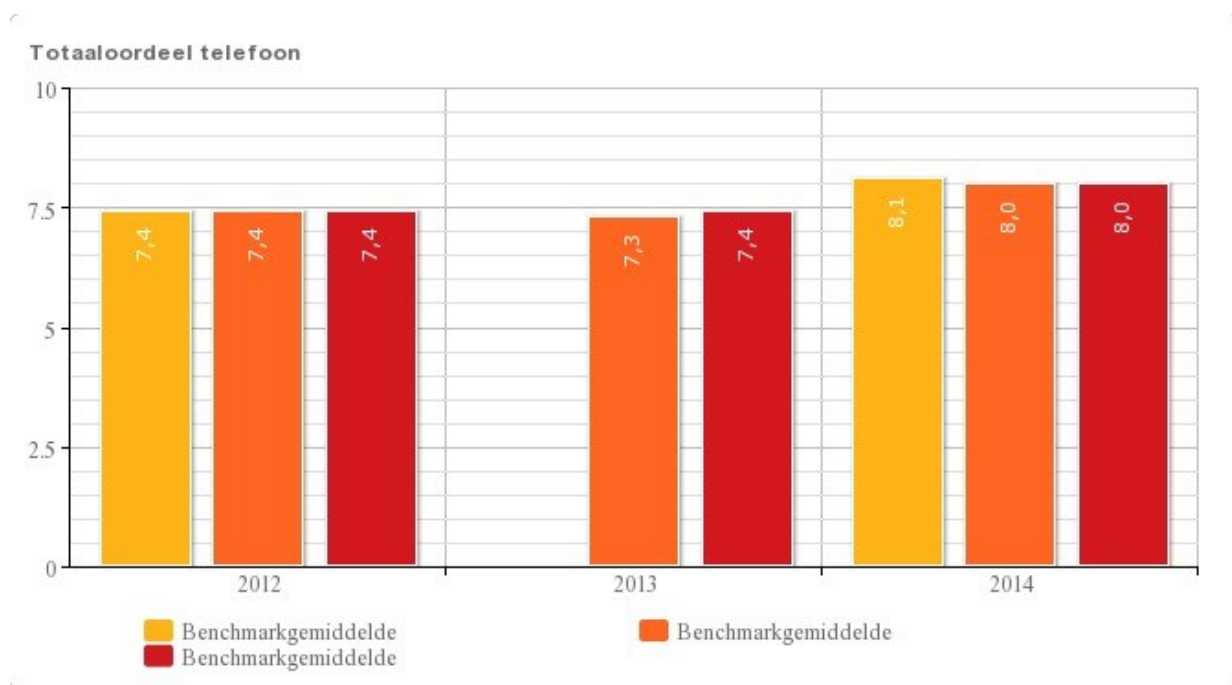
Redenen van bezoek Balie

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
Paspoort en Rijbewijs	84,03 %	76,27%	75,95%	ja
Vergunningen	0,84 %	3,52%	4,08%	ja
Werk, Inkomen en Zorg	0,00 %	0,46%	0,49%	
Uittreksels en Verklaringen	7,56 %	7,45%	8,00%	
Leef- en Woonomgeving	0,00 %	1,44%	0,92%	
Overig	7,56 %	9,47%	9,73%	

Tevredenheid per Productgroep

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
Paspoort en Rijbewijs	8,2	8,3	8,3	
Vergunningen	5	7,3	7,3	
Werk, Inkomen en Zorg	Niet voorhanden	8,3	7,4	
Uittreksels en Verklaringen	8,2	7,8	8,0	
Leef- en Woonomgeving	Niet voorhanden	7,2	6,8	
Overig	7,9	7,6	7,7	

Samenvatting Telefonie



Waardering dienstverleningsaspecten Telefoon Houten

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddeld
vriendelijkheid medewerker	8,4	8,4	8,4
bereidheid om te helpen	8,5	8,3	8,4
deskundigheid	8,3	8,1	8,2
wachttijd	8,0	7,6	7,7
verantwoordelijkheid tonen	8,1	7,9	7,9
duidelijkheid informatie	8,2	8,0	8,1
inleving medewerker	7,9	7,9	7,9
op de hoogte houden	7,7	7,5	7,4
aandragen van oplossingen	7,7	7,4	7,5
vertegenwoordigen van gemeente	7,8	7,7	7,8
openingstijden	7,5	7,6	7,6

tabel: waardering dienstverlening per aspect

Redenen van contact Telefoon Houten

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
Paspoort en	24,83 %	21,07%	23,74%	

Rijbewijs				
Vergunningen	50,00 %	40,73%	48,90%	
Werk, Inkomen en Zorg	4,14 %	5,87%	7,08%	
Uittreksels en Verklaringen	10,34 %	7,20%	6,00%	ja
Leef- en Woonomgeving	29,66 %	25,06%	22,00%	ja
Overig	24,14 %	34,00%	34,89%	ja

tabel: reden per productcluster voor telefonisch contact

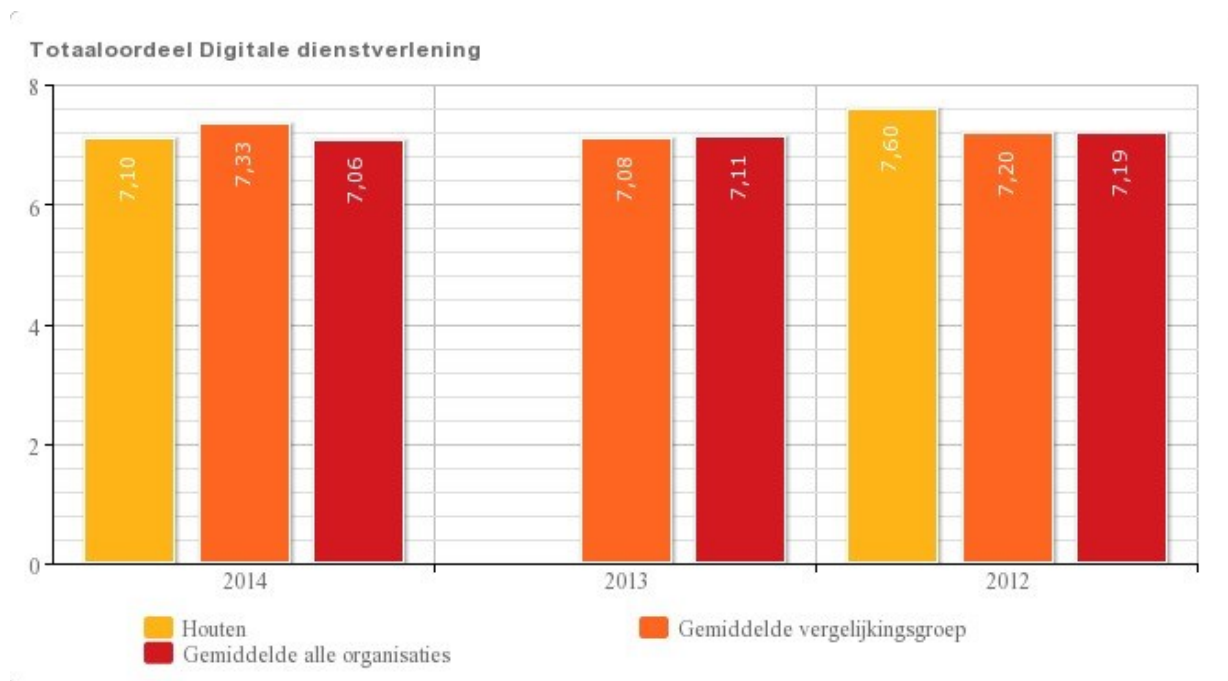
Tevredenheid per productgroep

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
kon meteen worden geholpen	57,93 %	57,27%	57,97%	
moest worden doorverbonden	15,86 %	11,34%	10,86%	
ben later teruggebeld	6,21 %	9,72%	9,74%	
moest zelf later terugbellen	1,38 %	3,90%	3,14%	
moest een afspraak maken	6,21 %	3,69%	3,11%	

tabel: oordeel tevredenheid per productgroep

Samenvatting Digitaal

Met een 7,6 neemt de gemeente Houten een 4 plaats in op de ranglijst van in totaal 29 deelnemende gemeenten aan het onderzoek naar digitale dienstverlening.



Waardering dienstverleningsaspecten Digitaal Houten

Oordeel aspecten afhandeling	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
	% mee eens	% mee eens	% mee eens	
het digitaal loket is vindbaar	75,57%	66,84%	65,45%	ja
de benodigde informatie is duidelijk	78,95%	71,58%	69,63%	
het digitaal loket is gebruiksvriendelijk	86,5%	74,05%	73,76%	ja
het doen van een aanvraag of melding is eenvoudig	83,7%	74,62%	73,81%	ja
de benodigde informatie voor het doen van de aanvraag is vindbaar	75,6%	62,95%	53,44%	

tabel: waardering dienstverlening

Digitaal loket redenen van bezoek Houten

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde	Significant?
Paspoort en Rijbewijs	0,69 %	28,21%	25,24%	ja

Vergunningen	2,08 %	2,88%	3,97%	
Werk, Inkomen en Zorg	0,00 %	1,20%	3,69%	
Uittreksels en Verklaringen	45,83 %	19,56%	19,84%	ja
Leef- en Woonomgeving	31,94 %	22,15%	20,39%	ja
Overig	19,44 %	26,00%	26,88%	

tabel: reden van bezoek digitaal loket