

Aan de gemeenteraad van Emmen

Dienst Publiek

ons kenmerk
06.02429

uw brief van/kenmerk

bijlage(n)
2

afdeling
AZK

behandeld door
M.R. Hoksbergen

telefoon
(0591)68 50 58

fax
(0591)68 59 41

Emmen,
24 januari 2006.

onderwerp
Aanpak klanttevredenheidsonderzoeken

Geachte leden van de raad,

In de raadsvergadering over de begroting 2006 is door uw raad gesproken over het houden van klanttevredenheidsonderzoeken. Dit onderwerp staat ook op de bestuurlijke actielijst, met daarbij het verzoek om een plan van aanpak op te stellen voor het houden van klanttevredenheidsonderzoeken.

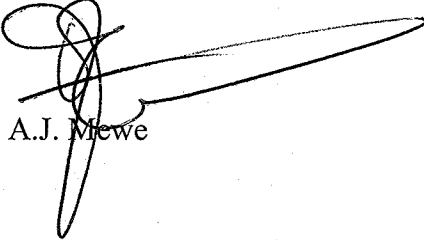
De dienst Publiek neemt sinds 2004 (toen nog als dienst in oprichting) deel aan de benchmark Publiekszaken. Een klanttevredenheidsonderzoek maakt onderdeel uit van deze benchmark, die daarnaast de mogelijkheid biedt om zowel de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek alsook de uitkomsten van de gehele benchmark te vergelijken met die in andere deelnemende gemeenten. Deelname aan de benchmark is hierdoor niet alleen nuttig vanwege de verkregen informatie, maar ook door de referentie aan de hand waarvan extra toegevoegde informatie wordt verkregen.

In de bijlagen vindt u een overzicht van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van het klantcontactcentrum in Emmen (bijlage 1) en een vergelijking tussen deze uitkomsten met de uitkomsten voor de gemeenten Zwolle en Groningen (bijlage 2). Aan de hand van deze resultaten is goed te zien dat de gemeente Emmen over de gehele reikwijdte van het onderzoek goed scoort ten opzichte van de andere gemeenten. De derde bijlage is het algemene eindrapport van de benchmark Publiekszaken; deze ligt voor u ter inzage.

De gemeente Emmen neemt naast deze benchmark ook deel aan andere benchmarks. In 2006 zal verder worden gezien hoe door middel van deelname aan de benchmarks een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de klanttevredenheid over de gehele breedte van de producten van de dienst. Vanzelfsprekend zult u geïnformeerd blijven over de voortgang hiervan en de resultaten van de benchmarks.

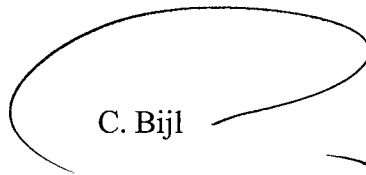
Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,



A.J. Mewe

de burgemeester,



C. Bijl

print deze pagina | sluit venster

Effectindicatoren > Tevredenheid

basisindicatoren	2004	2005
(def) Totaaloordeel klanttevredenheid	7,4	7,5
Het oordeel van burgers over de 'Geboden Service'		
(def) ▶ <i>Vriendelijkheid medewerker</i>	8,0	8,1
(def) ▶ <i>Deskundigheid medewerker</i>	8,0	8,1
(def) ▶ <i>Uiterlijke verzorging medewerkers</i>	8,0	8,1
(def) ▶ <i>Inleving medewerker</i>	8,0	8,1
(def) ▶ <i>Totale doorlooptijd aanvraag</i>	8,1	8,1
(def) ▶ <i>Duidelijkheid verkregen informatie</i>	8,1	8,2
(def) ▶ <i>Prijs</i>	6,2	5,8
(def) ▶ <i>Totaaloordeel 'Geboden Service'</i>	7,7	7,8
Voldeed het bezoek aan uw verwachtingen?		
(def) ▶ <i>Ja</i>	76 %	78 %
(def) ▶ <i>Het was beter dan verwacht</i>	17 %	20 %
(def) ▶ <i>Ik had hogere verwachtingen</i>	3 %	2 %
Het oordeel van burgers over het 'Gemeentehuis'		
(def) ▶ <i>Bereikbaarheid</i>	7,8	7,4
(def) ▶ <i>Parkeergelegenheid</i>	7,2	6,9
(def) ▶ <i>Overzichtelijkheid entree</i>	7,3	7,4
(def) ▶ <i>Verwijzingsborden</i>	7,3	7,6
(def) ▶ <i>Wachtruimte</i>	7,4	7,5
(def) ▶ <i>Privacy aan balie</i>	7,1	7,3
(def) ▶ <i>Openingstijden</i>	7,7	7,6
(def) ▶ <i>Wachttijd</i>	7,9	8,1
(def) ▶ <i>Totaaloordeel 'Gemeentehuis'</i>	7,5	7,6
Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis wilt uw burger contact hebben met de gemeente?		
(def) ▶ <i>Schriftelijk</i>	17 %	23 %
(def) ▶ <i>Telefonisch</i>	47 %	75 %
(def) ▶ <i>Email / internet</i>	40 %	37 %
Heeft uw burger, voorafgaand aan het bezoek, informatie ingewonnen via andere kanalen?		
▶ <i>Ja</i>		10 %
▶ <i>Nee</i>		90 %
▶ <i>Weet niet</i>		0 %
Op welke manier heeft uw burger voorafgaand aan uw bezoek informatie ingewonnen?		
(def) ▶ <i>Schriftelijk</i>	0 %	
(def) ▶ <i>Telefonisch</i>	45 %	92 %
(def) ▶ <i>Email/Internet</i>	40 %	8 %
Hoe beoordeelt uw burger de wijze van voorbereiding		
(def) ▶ <i>Oordeel Schriftelijk</i>		
(def) ▶ <i>Oordeel Telefonisch</i>	7,6	7,7
(def) ▶ <i>Oordeel email internet</i>	7,3	7
Weet uw burger van het bestaan van een telefonische ingang voor klachten en meldingen?		
(def) ▶ <i>Ja</i>	27 %	34 %
(def) ▶ <i>Nee</i>	2 %	
(def) ▶ <i>Weet niet van bestaan af</i>	71 %	66 %

**Heeft uw burger wel eens een klacht of melding
doorgegeven aan het telefonisch meldpunt?**

<input type="radio"/> Ja	22 %	40 %
<input type="radio"/> Oordeel	7,3	6,4
<input type="radio"/> Nee	78 %	60 %

Benchmark

Effectindicatoren > Tevredenheid

basisindicatoren	Emmen	Groningen	Zwolle
(def) Totaaloordeel klanttevredenheid	7,5	6,9	7,3
Het oordeel van burgers over de 'Geboden Service'			
(def) ▶ Vriendelijkheid medewerker	8,1	8	7,9
(def) ▶ Deskundigheid medewerker	8,1	7,9	7,9
(def) ▶ Uiterlijke verzorging medewerkers	8,1	7,8	7,7
(def) ▶ Inleving medewerker	8,1	7,8	7,5
(def) ▶ Totale doorlooptijd aanvraag	8,1	7,2	7,4
(def) ▶ Duidelijkheid verkregen informatie	8,2	7,8	7,8
(def) ▶ Prijs	5,8	5,6	5,6
(def) ▶ Totaaloordeel 'Geboden Service'	7,8	7,3	7,5
Voldeed het bezoek aan uw verwachtingen?			
(def) ▶ Ja	78 %	75 %	93 %
(def) ▶ Het was beter dan verwacht	20 %	19 %	3 %
(def) ▶ Ik had hogere verwachtingen	2 %	6 %	4 %
Het oordeel van burgers over het 'Gemeentehuis'			
(def) ▶ Bereikbaarheid	7,4	7,8	6,7
(def) ▶ Parkeergelegenheid	6,9	6,4	6,3
(def) ▶ Overzichtelijkheid entree	7,4	7,1	7,3
(def) ▶ Verwijzingsborden	7,6	7,1	7,4
(def) ▶ Wachtruimte	7,5	7	7,2
(def) ▶ Privacy aan balie	7,3	7,2	7
(def) ▶ Openingstijden	7,6	6,8	6,6
(def) ▶ Wachtijd	8,1	6,8	7,3
(def) ▶ Totaaloordeel 'Gemeentehuis'	7,6	7	7,3
Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis wilt uw burger contact hebben met de gemeente?			
(def) ▶ Schriftelijk	23 %	12 %	10 %
(def) ▶ Telefonisch	75 %	47 %	75 %
(def) ▶ Email / internet	37 %	62 %	36 %

Heeft uw burger, voorafgaand aan het bezoek, informatie ingewonnen via andere kanalen?

▶ Ja	10 %	26 %	21 %
▶ Nee	90 %	74 %	79 %
▶ Weet niet	0 %	0 %	0 %

Op welke manier heeft uw burger voorafgaand aan uw bezoek informatie ingewonnen?

<input type="checkbox"/> ▶ Schriftelijk			10 %
<input type="checkbox"/> ▶ Telefonisch	92 %	38 %	76 %
<input type="checkbox"/> ▶ Email/Internet	8 %	65 %	19 %

Hoe beoordeelt uw burger de wijze van voorbereiding

<input type="checkbox"/> ▶ Oordeel Schriftelijk			7,5
<input type="checkbox"/> ▶ Oordeel Telefonisch	7,7	7,2	6,9
<input type="checkbox"/> ▶ Oordeel email internet	7	6,6	7,3

Weet uw burger van het bestaan van een telefonische ingang voor klachten en meldingen?

<input type="checkbox"/> ▶ Ja	34 %	28 %	41 %
<input type="checkbox"/> ▶ Nee		10 %	9 %
<input type="checkbox"/> ▶ Weet niet van bestaan af	66 %	62 %	50 %

Heeft uw burger wel eens een klacht of melding doorgegeven aan het telefonisch meldpunt?

<input type="checkbox"/> ▶ Ja	40 %	12 %	10 %
<input type="checkbox"/> ▶ Oordeel	6,4	6,8	7
<input type="checkbox"/> ▶ Nee	60 %	88 %	90 %