

Continuïteit
Klanttevredenheid dienstverlening

Sittard-Geleen

Oktober-November-December 2012

4 maart 2013

1. Het onderzoek

Dit onderzoek is gehouden van oktober tot en met december 2012. In die periode is aan burgers, die naar ons toe kwamen voor het afnemen van gemeentelijke diensten, gevraagd een enquêteformulier in te vullen. Het uitreiken is gebeurd aan de balies en in de milieuparken.

In figuur 1 is te zien hoeveel personen de vragenlijsten hebben ingevuld.

Gevraagd is naar een oordeel over de verschillende aspecten van dienstverlening en naar een totaal oordeel. De antwoorden zijn gegeven in de vorm van rapportcijfers (1 t/m 10). Deze rapportcijfers komen overeen met de rapportcijfers uit een benchmark die via internet op de website van KING te bekijken is op <http://www.waarstaatjegemeente.nl/>. Verschil met deze cijfers is dat Sittard-Geleen ze schriftelijk verzamelt en in de benchmark gebeurt dat mondeling.

De genoemde cijfers zijn voor wat betreft de totaal indruk representatief. Dat geldt ook voor de individuele balies behalve die van vergunningen, parkeren, milieupark Geleen en het ondernemershuis. Zij hadden 25 respondenten of minder. De foutmarge van de voor deze balies berekende cijfers is groter dan de wenselijke (5%).

Naast de oordelen is gevraagd voor welk product men kwam en of men informatie heeft ingewonnen voordat men naar het loket kwam. Tenslotte is aan het einde van de vragenlijst gelegenheid gegeven tot het maken van een opmerking.

Figuur 1: Respondenten in aantallen

Welke Balie	oktober	november	December	Respondenten
Balie Werk en inkomen	39	0	13	52
Participatiehuis	25	12	4	41
Zorgloket	47	40	9	96
Balie Vergunningen	12	7	2	21
Burgerzaken Sittard	220	88	10	318
Burgerzaken Geleen	305	105	69	479
Burgerzaken Born	99	18	6	123
Balie Parkeren	2	5	5	12
Milieupark Sittard	68	45	10	123
Milieupark Geleen	25	0	0	25
Milieupark Born	55	0	11	66
Ondernemershuis	10	0	7	17
Totaal	909	322	146	1373

Figuur 2: Per loket alle rapportcijfers

Welke Balie	Rapportcijfer bereikbaarheid			Rapportcijfer openingstijden			Rapportcijfer wachttijd			Rapportcijfer privacy			Rapportcijfer deskundigheid		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
Werk & inkomen	7,9	6,7	7,7	7,7	6,5	7,7	7,6	6,7	7,7	7,4	7,1	7,2	7,7	6,6	7,5
Participatiehuis		8,1	7,6		8,3	8,0		7,5	7,8		8,4	7,8		8,4	8,5
Zorgloket	8,3	8,4	8,6	7,6	7,9	7,8	7,9	8,1	8,3	8,4	8,5	8,7	8,4	8,7	8,8
Balie Vergunningen	7,6	8,3	8,3	7,1	7,1	7,0	7,9	8,6	8,6				7,9	8,7	8,5
Burgerzaken Sittard	8,2	8,3	8,4	7,5	7,1	7,6	8,0	8,0	8,2	8,4	8,4	8,4	8,6	8,8	8,6
Burgerzaken Geleen	7,9	8,4	8,3	7,3	7,0	7,2	7,8	8,0	8,2	7,9	8,2	8,2	8,4	8,6	8,7
Burgerzaken Born	7,7	8,5	8,0	6,3	5,5	7,2	7,2	8,4	8,3	7,5	7,7	7,9	8,2	8,8	8,4
Balie Parkeren	8,6	8,8	8,8	6,6	7,1	7,5	8,9	8,8	8,8				9,0	9,2	9,1
Milieupark Sittard	7,5	7,2	7,5	6,6	6,6	7,1	6,3	6,2	6,7				7,7	7,6	7,9
Milieupark Geleen	7,9	8,6	8,9	7,0	7,5	7,5	7,9	8,4	8,7				8,0	7,9	8,2
Milieupark Born	8,3	8,3	8,5	7,1	7,4	7,4	7,6	7,8	8,0				7,8	8,1	8,1
Ondernemershuis			8,2			8,3			7,5			7,5			8,3
Totaal	7,9	8,2	8,2	7,2	7,0	7,4	7,6	7,8	8,0	8,0	8,2	8,2	8,2	8,4	8,5
Respons aantal	2624	1542	1348	2622	1541	1345	2625	1534	1339	1863	1009	1090	2585	1537	1331

Welke Balie	Rapportcijfer inleven			Rapportcijfer vriendelijkheid			Rapportcijfer duidelijkheid info			Rapportcijfer duidelijkheid verwijzing verkeersborden			Rapportcijfer balie bezoek (totaal indruk) ¹		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
Werk en inkomen	7,5	6,0	7,2	8,4	6,9	8,0	7,9	6,7	7,4				8,0	7,7	7,9
Participatiehuis		8,3	8,6		8,8	9,1		8,5	8,4					8,8	8,6
Zorgloket	8,4	8,5	8,8	8,7	8,9	9,0	8,5	8,6	8,8				8,4	8,5	8,8
Balie Vergunningen				8,2	9,0	8,9	7,8	8,9	8,8				7,9	8,6	8,3
Burgerzaken Sittard	8,5	8,5	8,4	8,8	8,9	8,7	8,6	8,8	8,6				8,4	8,4	8,5
Burgerzaken Geleen	8,3	8,4	8,5	8,7	8,7	8,8	8,5	8,7	8,8				8,2	8,4	8,5
Burgerzaken Born	8,1	8,7	8,2	8,5	8,9	8,5	8,2	8,8	8,3				7,8	8,6	8,2
Balie Parkeren				9,5	9,3	9,0	8,9	9,1	8,8				8,9	8,9	8,8
Milieupark Sittard				7,9	7,7	8,1	7,8	7,8	7,8	6,2	6,4	6,9	7,2	7,2	7,7
Milieupark Geleen				8,2	8,0	8,2	7,9	8,0	8,4	6,4	7,1	7,6	7,9	8,2	8,5
Milieupark Born				8,1	8,3	8,5	7,8	8,2	8,1	6,6	6,8	6,6	7,7	7,9	8,2
Ondernemershuis			7,8			8,5			8,1						8,1
Totaal	8,3	8,4	8,4	8,5	8,5	8,7	8,3	8,4	8,5	6,3	6,7	6,9	8,0	8,2	8,4
Respons aantal	1775	948	1042	2620	1550	1347	2594	1549	1340	591	442	203	2569	1540	1332

Als streefcijfer voor alle rapportcijfers is een zeven bepaald. Bij alle loketten ligt in 2012 het rapportcijfer voor de totaal indruk van het baliebezoek boven dit streefcijfer. Het hoogst scoort de balie Parkeren met een 8,8. Bij alle rapportcijfers van alle

¹ Dit is als een aparte vraag in de enquête opgenomen en dus niet het gemiddelde van de voorgaande vragen.

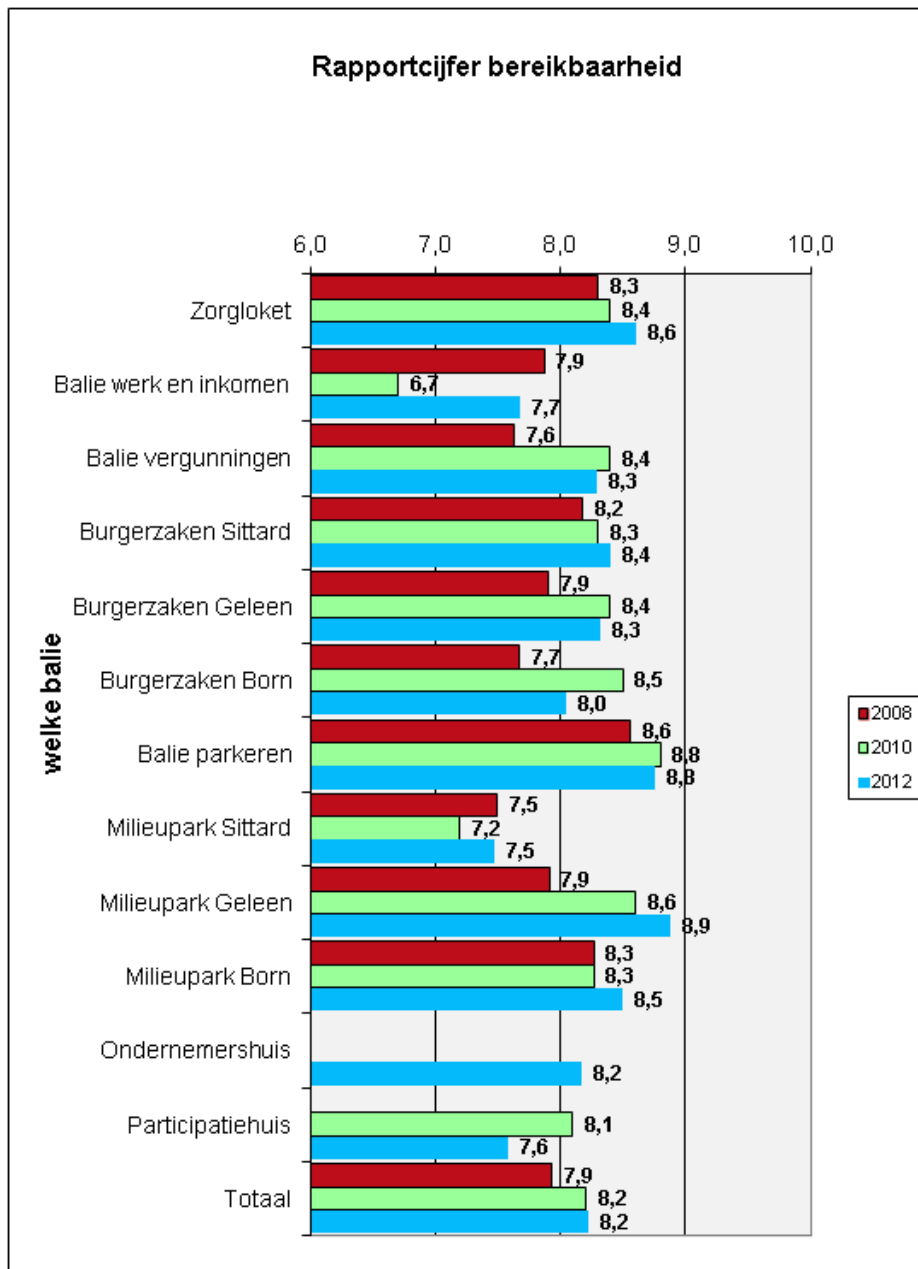
loketten komen geen onvoldoendes voor. De cijfers die onder het streefcijfer liggen zijn voor 2012 met rood aangegeven.

Voor de totaal indruk boekte het milieupark Sittard de grootste progressie ten opzichte van 2010 (7,2→7,7). Het gemiddelde van de gemeente als geheel is gestegen van 8,2 in 2010 naar 8,4 in 2012.

2. De staafdiagrammen.

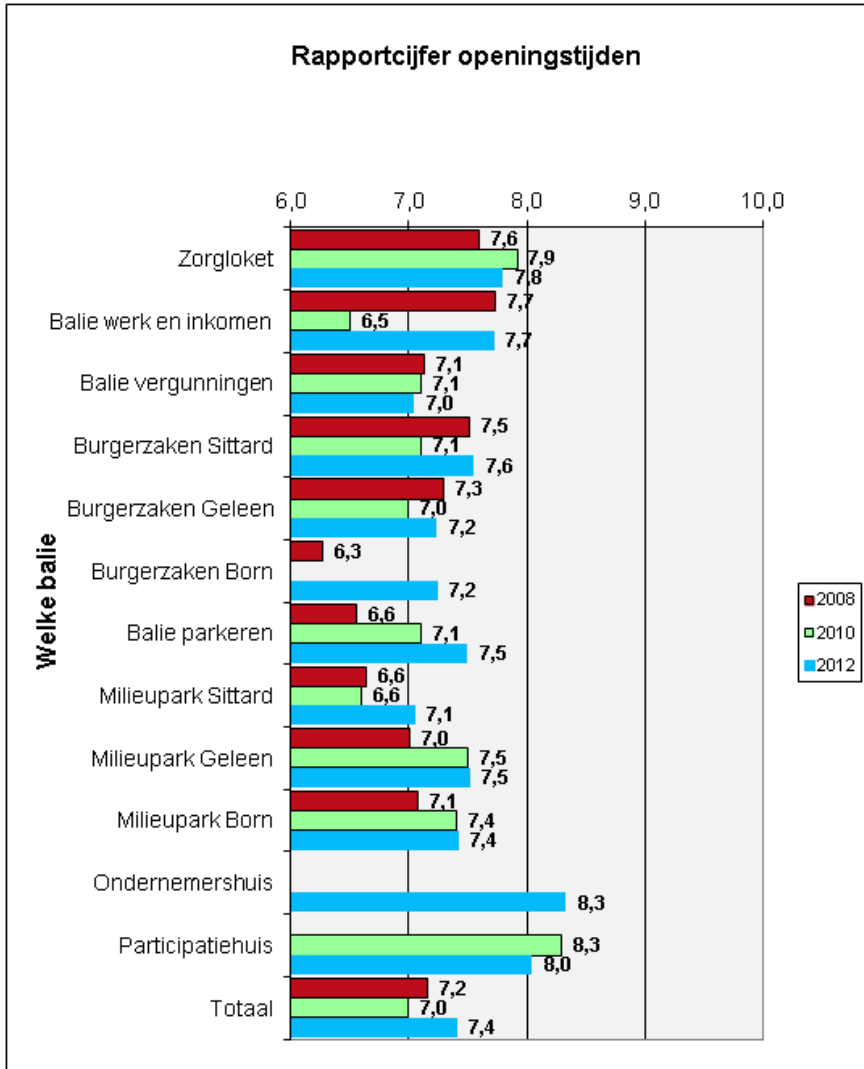
In dit hoofdstuk staat voor ieder gemeten aspect van de dienstverlening een staafdiagram. Op de horizontale as staat de score en op de verticale as alle balies waar dat aspect is gemeten. Niet alle aspecten zijn bij alle balies gemeten. Dit omdat bijvoorbeeld privacy een mindere rol speelt bij milieuparken dan bij de balie Werk en Inkomen.

Figuur 3: Rapportcijfer bereikbaarheid voor alle loketten



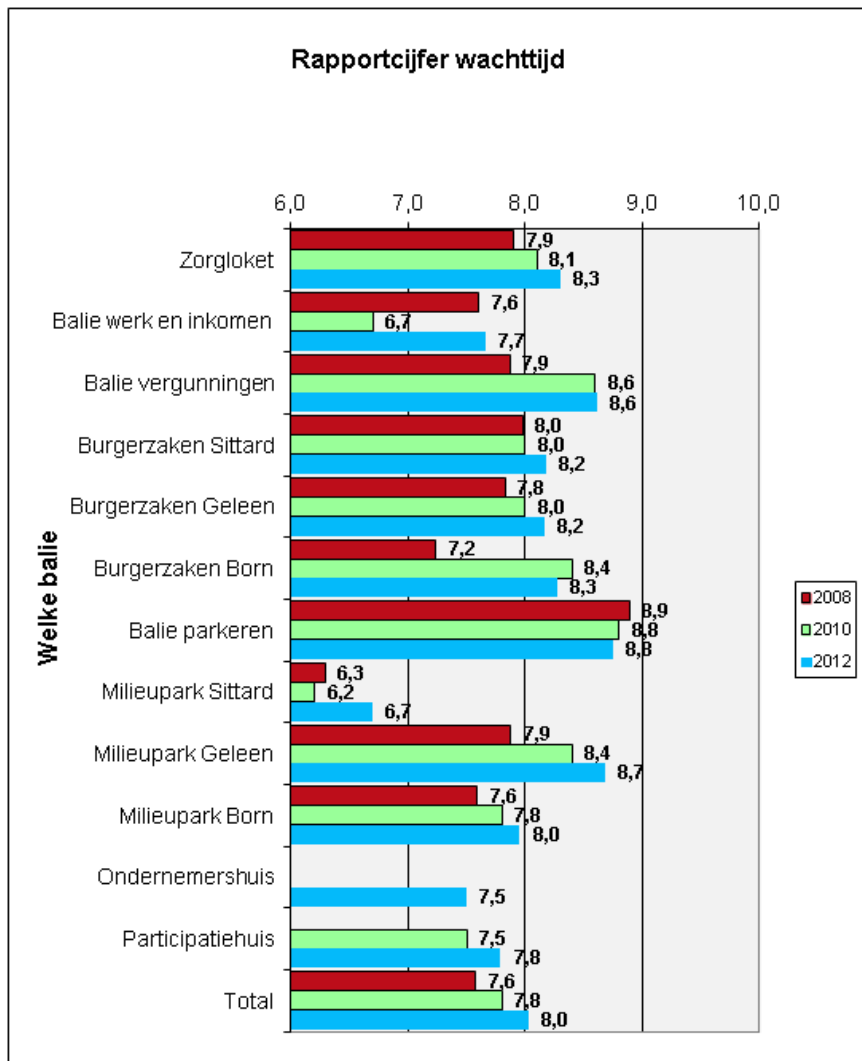
Qua bereikbaarheid scoort het milieupark Geleen het beste met als rapportcijfer 8,9. Geen enkel loket scoort lager dan het streefcijfer 7,0. De laagste score is 7,5 voor het milieupark Sittard.

Figuur 4: Rapportcijfer openingstijden voor alle loketten



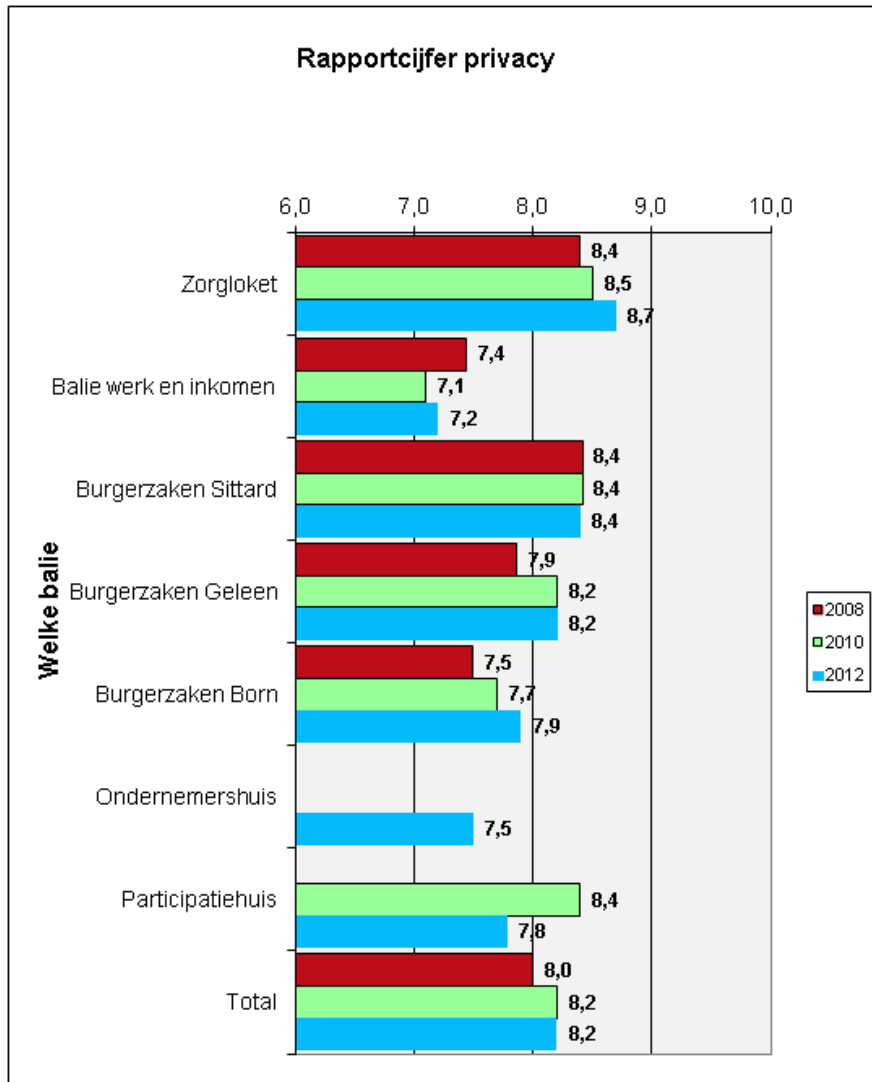
Voor openingstijden scoort het ondernemershuis (8,3) en het participatiehuis (8,0) het best. De balie vergunningen (7,0) en het milieupark Sittard (7,1) scoren het laagst maar voldoen aan het streefcijfer 7,0.

Figuur 5: Rapportcijfer wachttijd voor alle loketten



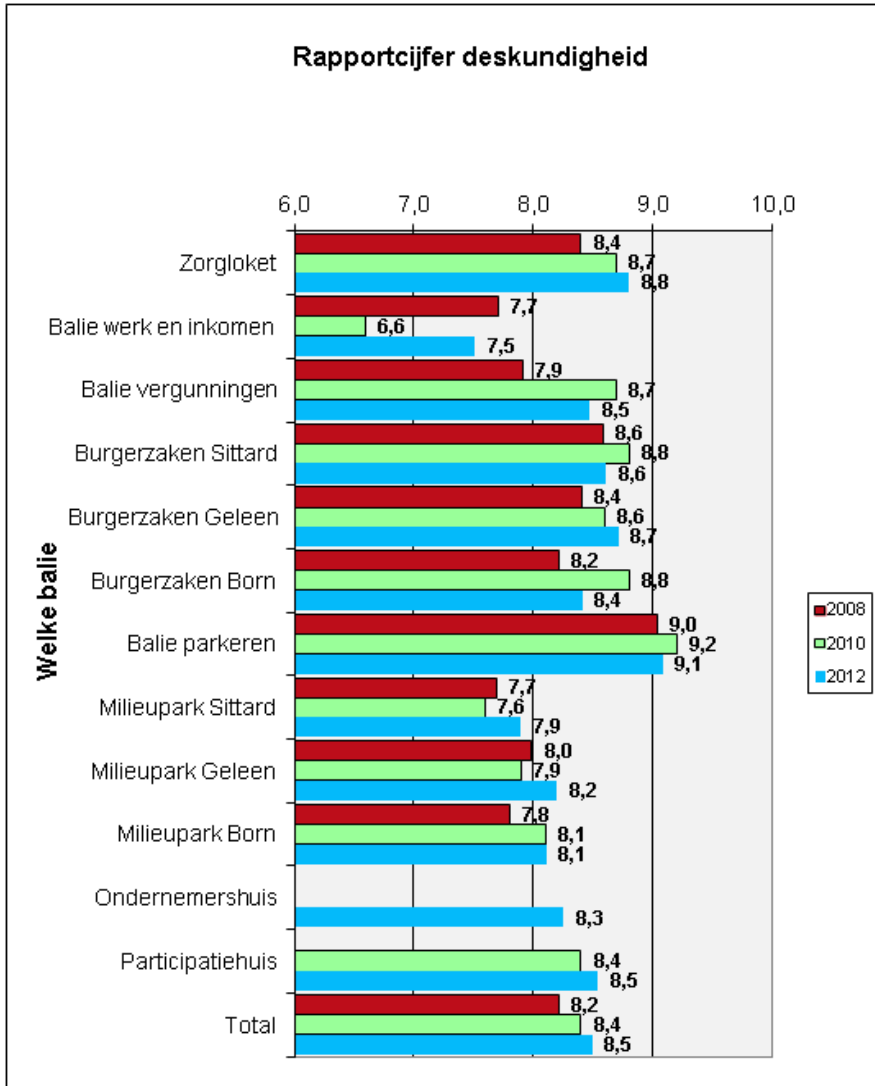
Qua wachttijd scoort de balie Parkeren het beste met als rapportcijfer 8,8. Het milieupark in Sittard scoort voor dit onderdeel 6,7; dat is beter dan in 2010 (6,2) maar toch nog minder dan het streefcijfer.

Figuur 6: Rapportcijfer privacy voor alle loketten



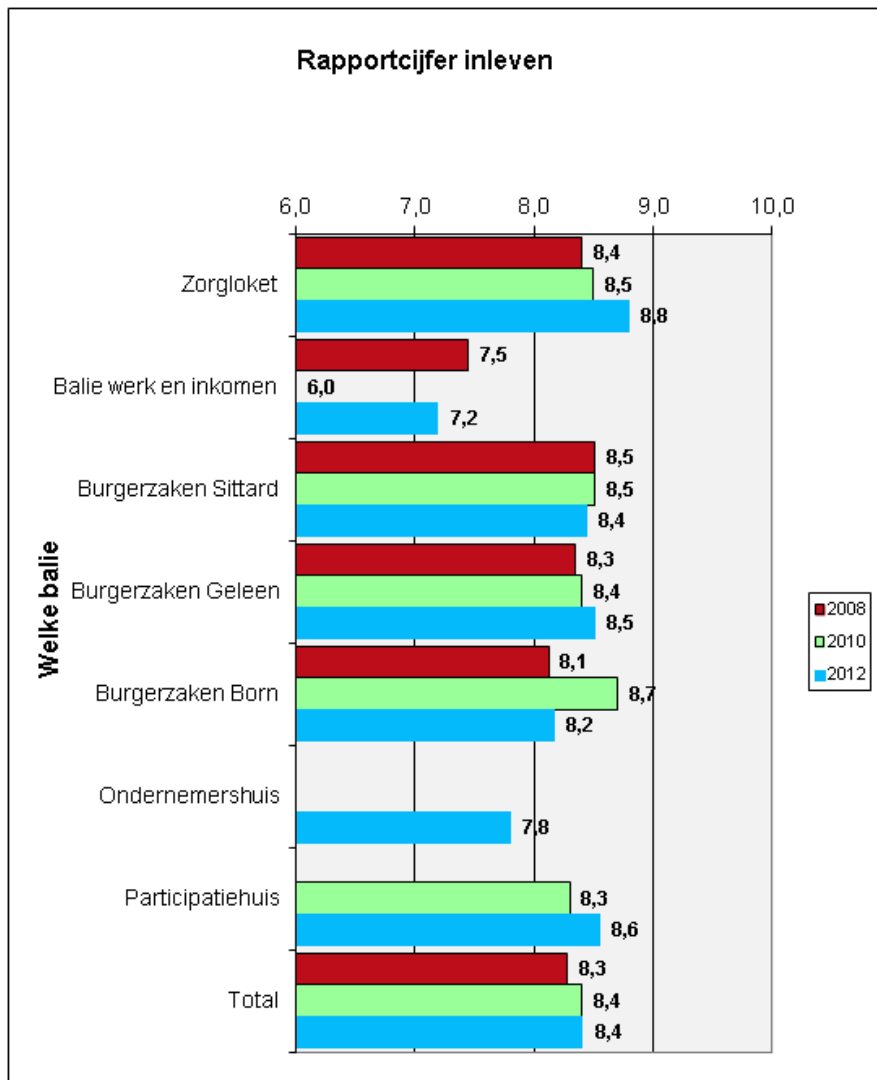
Voor het bieden van privacy voor een klant scoort het zorgloket het beste met een 8,7. Geen enkele balie komt onder het streefcijfer 7,0 voor dit aspect.

Figuur 7: Rapportcijfer deskundigheid voor alle loketten



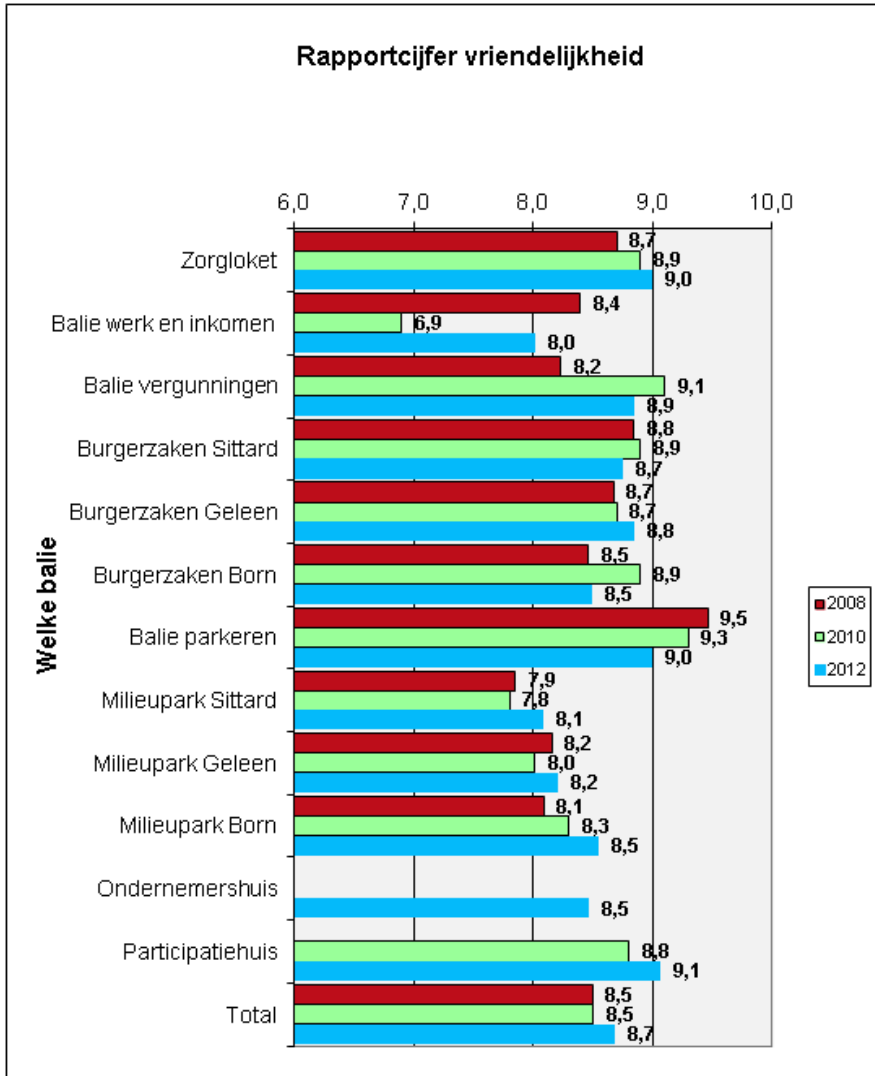
De indruk die de klanten hebben van de deskundigheid van de balie medewerk(st)ers is evenals het vorig jaar, het grootst bij de balie Parkeren 9,1. Ondanks de grootste vooruitgang blijft het laagste cijfer voor de deskundigheid bij de afdeling Werk & Inkomen. Dit is een 7,5; dat is deze keer wel boven de streefwaarde van 7,0.

Figuur 8: Rapportcijfer inlevingsvermogen voor alle loketten



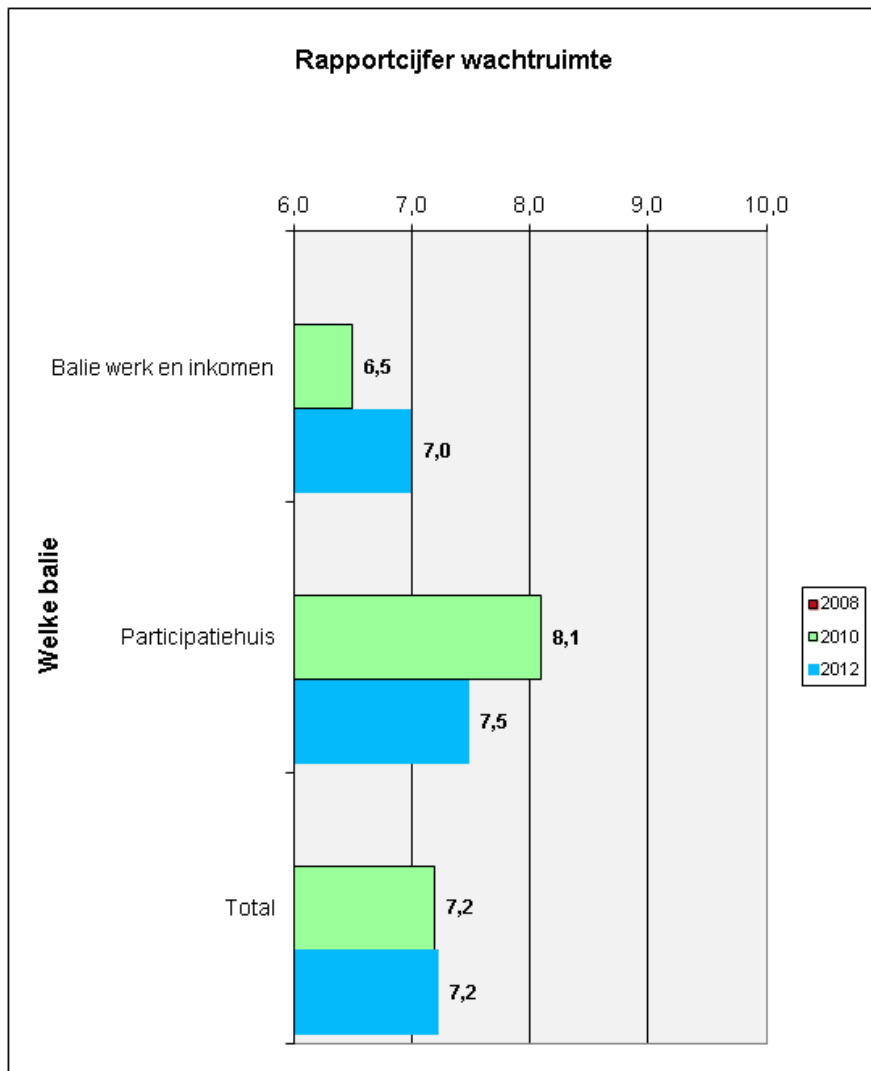
De hoogste score voor het inlevingsvermogen van de balie medewerk(st)ers in de situatie van de klant is gehaald bij het zorgloket: een 8,8. Bij alle balies waar het inlevingsvermogen gemeten is, is een score boven de streefwaarde 7,0 gehaald.

Figuur 9: Rapportcijfer vriendelijkheid voor alle loketten



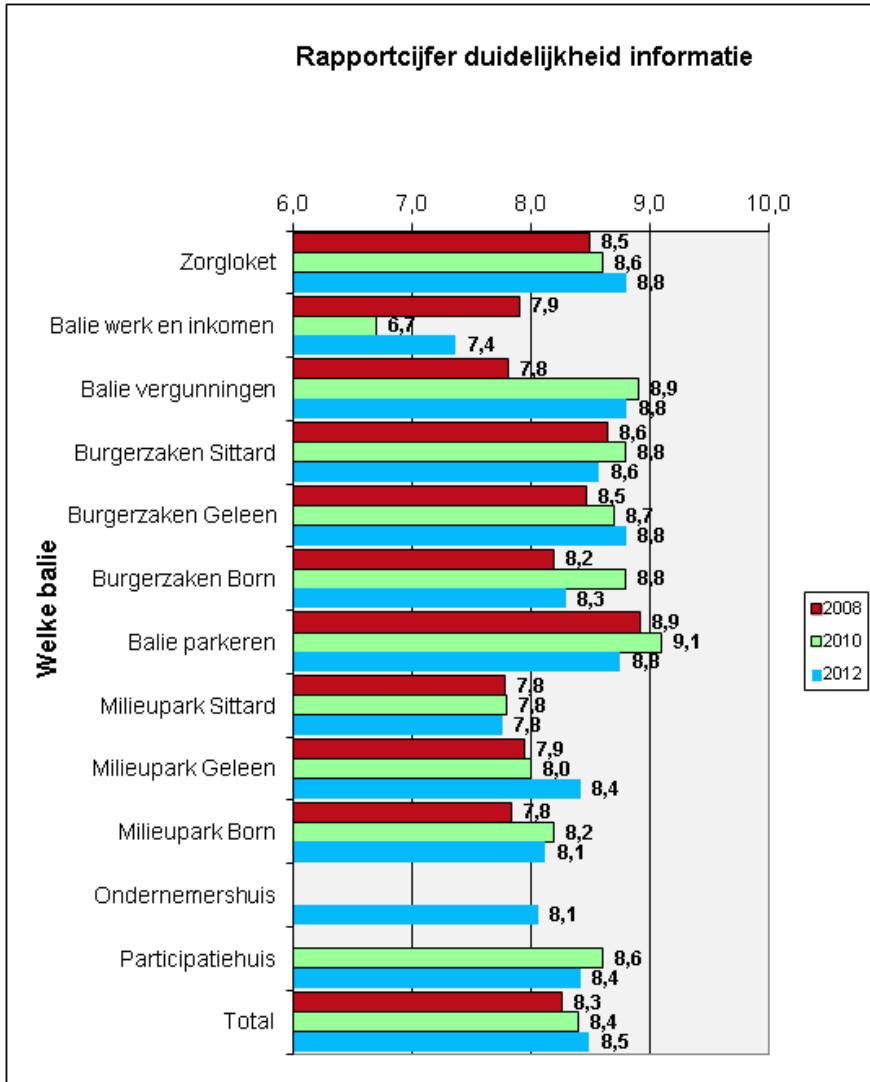
Wederom is vriendelijkheid jegens de klanten het aspect waar het hoogst op gescoord is. De balie Parkeren scoort hier zelfs een 9,0 voor. Bij de balie van Werk en Inkomen wordt het laagst gescoord (8,0) en zelfs dit is een vol punt boven de streefwaarde van 7,0.

Figuur 10: Rapportcijfer wachtruimte voor alle loketten



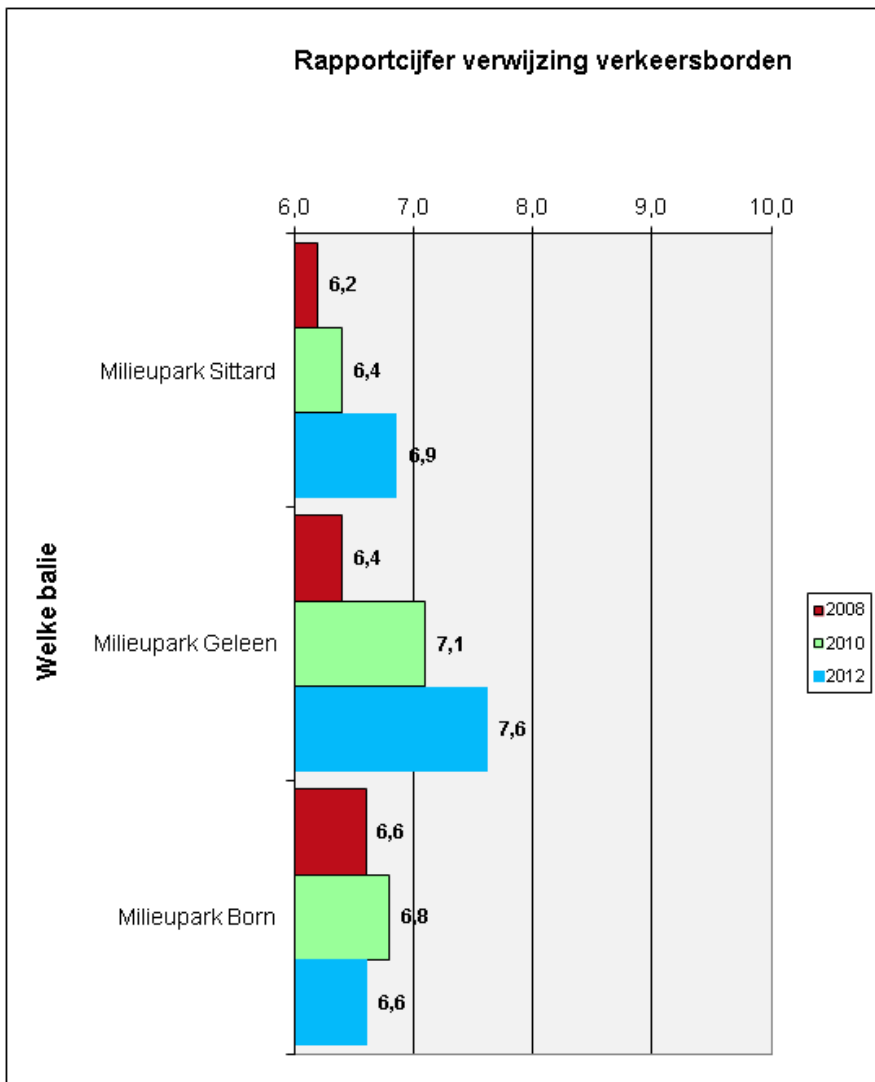
Naar deze indruk is dit jaar voor de tweede keer gevraagd aan de balies van de afdeling Werk en Inkomen en bij het participatiehuis. In het participatiehuis scoort de wachtruimte nu minder maar met 7,5 nog ruim voldoende. Bij de balie Werk en inkomen is het verbeterd van een 6,5 naar het streefcijfer 7,0.

Figuur 11: Rapportcijfer duidelijkheid informatie voor alle loketten



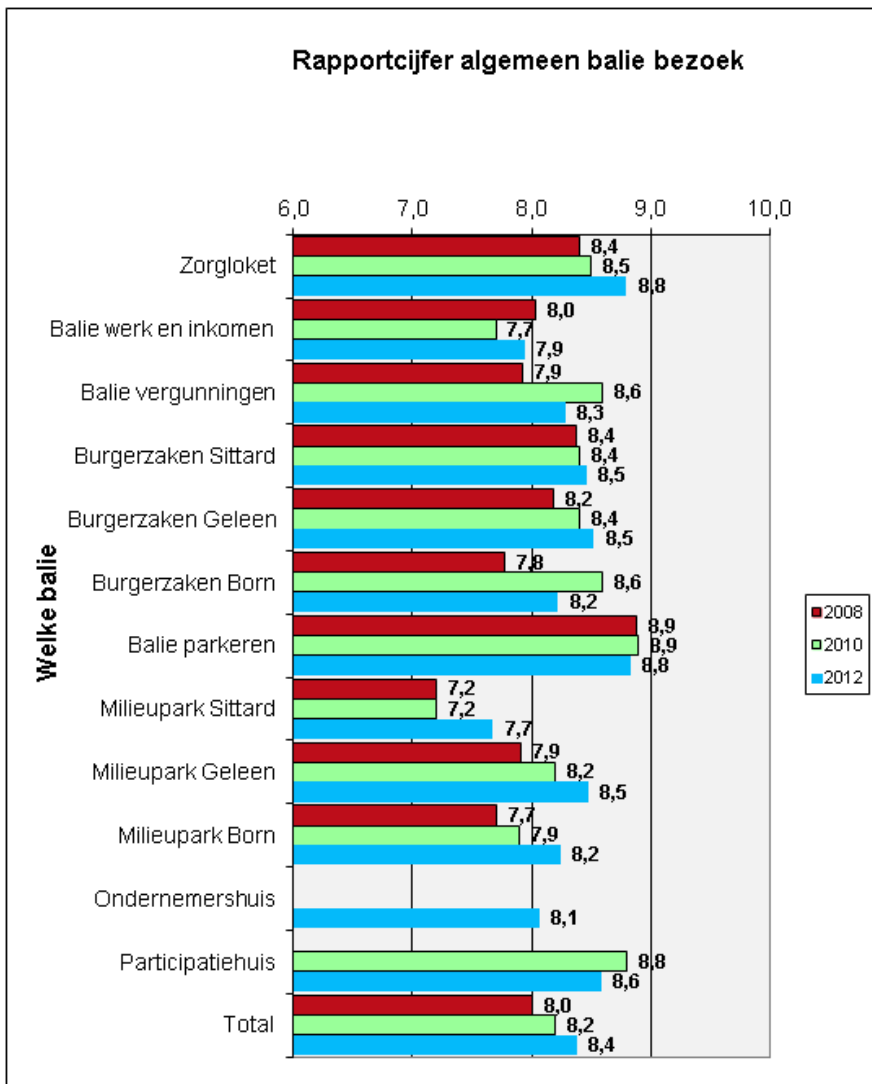
De score voor de duidelijkheid van de informatie die aan de klant is verstrekt, komt bij meerdere balies op 8,8. Ook bij de balie Werk en Inkomen, waar de score de vorige keer nog onder de streefwaarde lag, wordt deze nu met een 7,4 ruim gehaald.

Figuur 12: Rapportcijfer duidelijkheid verwijzing verkeersborden voor alle loketten



De verwijzing via verkeersborden naar de milieuparken is uiteraard alleen van toepassing op die milieuparken. Het hoogste scoort hierin het milieupark van Geleen met 7,6. Sittard komt op 6,9 en Born op 6,6. Deze laatste twee scores liggen beneden de streefwaarde van 7,0. De score is bij de milieuparken van Sittard en Geleen wel hoger dan bij de vorige meting.

Figuur 13: Algemeen rapportcijfer balie bezoek voor alle loketten



Tenslotte is de bezoekers van de gemeentelijke loketten gevraagd een waardering te geven voor de algemene indruk van het baliebezoek. Het hoogste scoort de balie Parkeren met een 8,8. Geen enkele loket scoort voor deze algemene indruk lager dan het streefcijfer 7,0.

2. Afspraken en inlichtingen.

Om de wachttijden voor de burgers zo veel mogelijk te bekorten zet de gemeente in op het maken van een afspraak. Daarom zijn in deze editie van het onderzoek hierover enkele vragen opgenomen. Ook is gevraagd naar het communicatiekanaal dat daarvoor is gebruikt.

In onderstaande figuur is te zien hoe de 1118 bezoekers die deze vraag hebben beantwoord, procentueel zijn verdeeld over het wel en niet maken van een afspraak voor dat bezoek. Concernbreed maakt 37% van de bezoekers een afspraak voor het verschijnen aan de gemeentelijke balie. De vorige keer was dit nog 20%. Er is dus sprake van een toename van één op de vijf naar één op de drie.

In onderstaande tabel is te zien welke spreiding dit gemiddelde percentage heeft als op individuele balies en loketten wordt ingezoomd.

Figuur 14: Per loket percentage bezoekers met of zonder afspraak

Afspraak	Wel		Niet	
	2010	2012	2010	2012
Balie Werk en inkomen	39%	60%	61%	40%
Participatiehuis	70%	58%	30%	42%
Zorgloket	6%	2%	94%	98%
Balie Vergunningen	10%	29%	90%	71%
Burgerzaken Sittard	23%	45%	77%	55%
Burgerzaken Geleen	18%	40%	82%	60%
Burgerzaken Born	9%	22%	91%	78%
Balie Parkeren	9%	8%	91%	92%
Totaal	20%	37%	80%	63%

De wens is om in de toekomst nog meer bezoekers op afspraak te ontvangen. Handig is dan te weten hoe de huidige bezoekers die op afspraak komen, deze afspraak hebben gemaakt. Dit is te zien in onderstaande tabel. De toename is voornamelijk terug te vinden in de telefonische en digitale afspraken.

Figuur 15: Communicatiekanaal gebruikt voor het maken van afspraken

Communicatiekanaal	aantal		percentage	
	2010	2012	2010	2012
telefonisch	76	214	40%	55%
internet/e-mail	46	96	24%	24%
bij eerder bezoek	46	54	24%	14%
ik ben uitgenodigd	14	18	7%	5%
anders	10	10	5%	3%
totaal	192	392	100%	100%

Een zo goed mogelijke voorbereiding van de burger, voorafgaand aan een bezoek van een gemeentelijk loket of balie, is een ander aspect dat kan helpen om dit bezoek te doen slagen. Hoe beter de klant weet wat hij wel en niet kan verwachten, hoe de procedure zal verlopen, welke bescheiden hij/zij moet meenemen etc., des te groter wordt de kans op een succesvol klantcontact.

De vraag of hij/zij zich wel of niet heeft voorbereid door informatie in te winnen, is door 1403 respondenten beantwoord. Concernbreed heeft globaal 45% getracht informatie te krijgen. 55% is zonder voorbereiding naar de gemeente gekomen.

Van de burger die zich voorbereiden op een bezoek aan de gemeente is het interessant om te weten op welk communicatiekanaal zij de gezochte informatie hebben gevonden. De weergave daarvan staat in onderstaande tabel.

Figuur 16: Communicatiekanaal gebruikt voor het verkrijgen van inlichtingen

Informatie inwinnen via	aantal		percentage	
	2010	2012	2010	2012
www.sittard-Geleen	277	363	43%	51%
telefonisch	131	167	21%	23%
schriftelijk	17	14	3%	2%
andere sites (bv VROM)	58	33	9%	5%
afvalwijzer	124	100	19%	14%
anders	30	39	5%	5%
totaal	637	716	100%	100%

Als de burger zich voorbereidt op een bezoek aan de gemeente door het inwinnen van inlichtingen, dan moet die informatie effectief zijn. Om te bepalen of dit het geval is, hebben we de vraag of hij/zij de informatie duidelijk en volledig vindt, voorgelegd aan de respondenten.

Van de burgers die inlichtingen hebben ingewonnen voordat men naar de gemeente kwam, vindt 90% de verkregen informatie duidelijk.

Figuur 17: Is de verkregen informatie duidelijk

informatie duidelijk	aantal		percentage	
	2010	2012	2010	2012
mee eens	555	629	90%	91%
mee oneens	41	45	7%	6%
weet niet / geen mening	21	20	3%	3%
totaal	617	694	100%	100%

Van de burgers die inlichtingen hebben ingewonnen voordat men naar de gemeente kwam, vindt 84% de verkregen informatie volledig.

Figuur 18: Is de verkregen informatie volledig

informatie volledig	aantal		percentage	
	2010	2012	2010	2012
mee eens	515	600	84%	87%
mee oneens	70	66	11%	10%
weet niet / geen mening	27	25	4%	4%
totaal	612	691	100%	100%

10% Van de burgers die vooraf inlichtingen inwinnen, is het oneens met de stelling dat de verkregen informatie volledig is. Via welk communicatiekanaal zij deze inlichtingen hebben verkregen, is in onderstaande tabel te zien.

Figuur 19: Via welk communicatiekanaal is de onvolledig informatie verkregen

Welke informatie onvolledig	aantal		percentage	
	2010	2012	2010	2012
www.sittard-Geleen	36	39	51%	59%
telefonisch	16	10	23%	15%
schriftelijk	0	2	0%	3%
andere sites (bv VROM)	6	4	9%	6%
afvalwijzer	7	3	10%	5%
anders	5	8	7%	12%
totaal	70	66	100%	100%

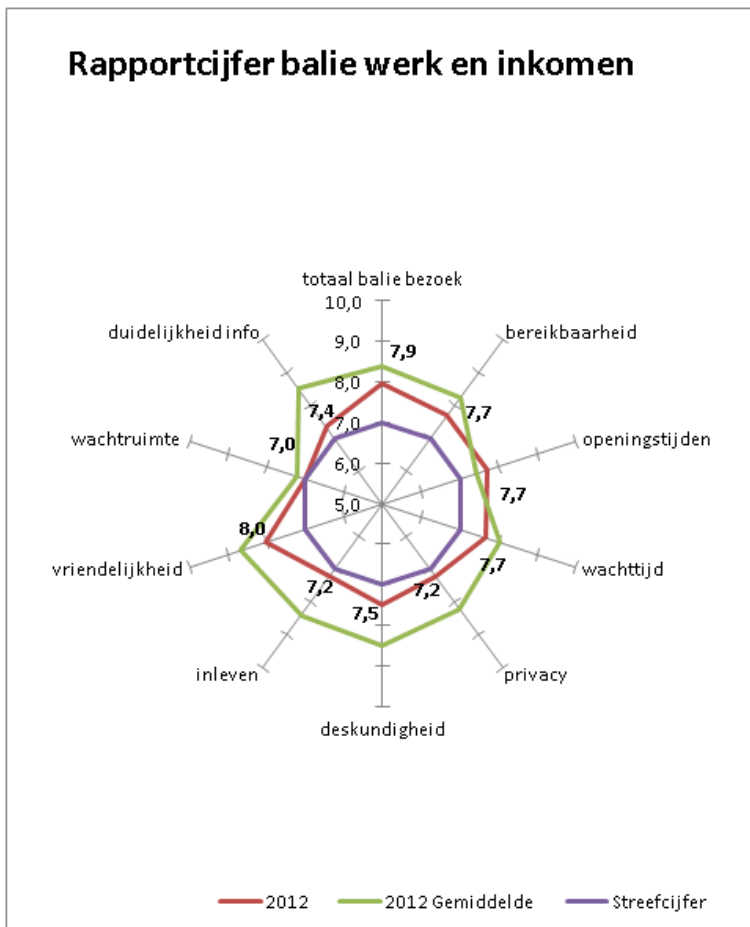
3. De webdiagrammen.

In dit hoofdstuk staan per loket of balie, die in 2012 betrokken is bij de klanttevredenheidsenquête, twee spinnenwebdiagrammen. In het eerste diagram per loket/balie is in een oogopslag te zien hoe de in 2012 gemeten waarden zich verhouden tot de streefwaarde of tot het gemiddelde van alle in de enquête betrokken loketten/balies. In het tweede diagram per loket/balie is te zien hoe de in 2012 gemeten waarden zich verhouden tot de gemeten waarden van 2010.

Op de assen, die van binnen naar buiten lopen, staan de aspecten die voor dat loket zijn gemeten. Het middelpunt van het diagram stelt de score 5,0 of 6,0 voor. Van daaruit is iedere eenheid een heel rapportpunt hoger. De scores van 2012 staan er vet gedrukt bij.

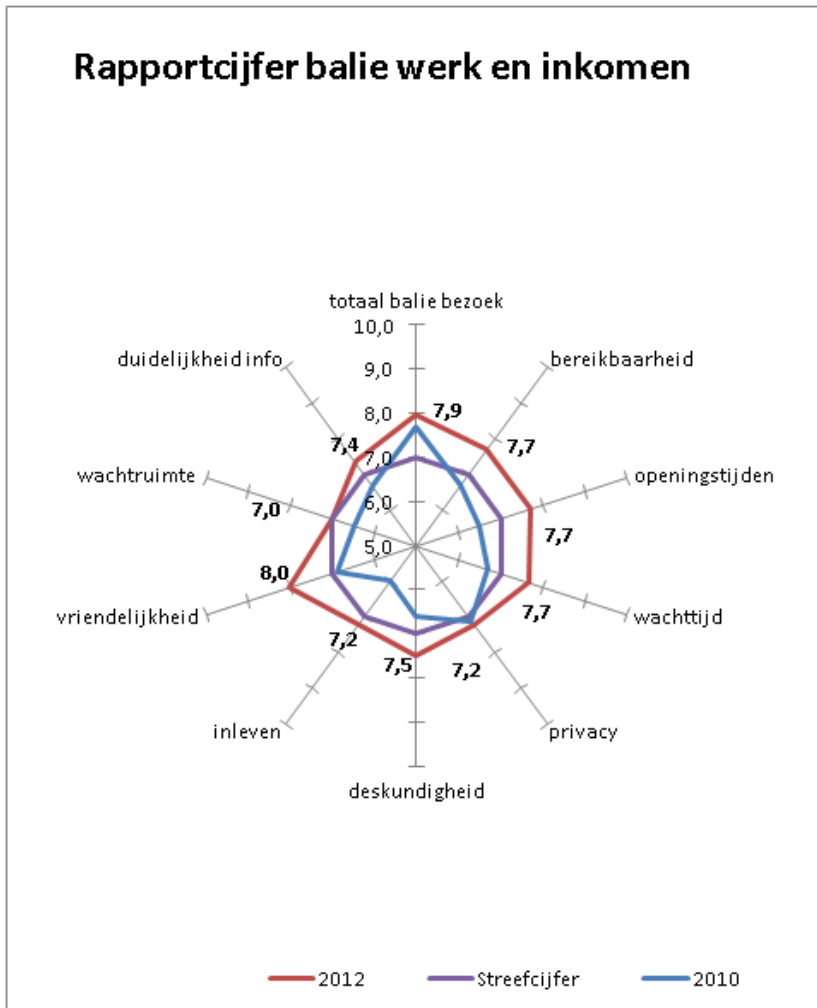
De paarse figuur geeft de streefwaarde voor de score weer. Dit is voor alle scores een 7,0. De groene figuur is de gemiddelde score van alle onderzochte balies en loketten van Sittard-Geleen. De rode figuur is de score van 2012 van het loket of de balie die in de titel van het diagram is genoemd.

Figuur 20: Balie Werk & inkomen rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde.



Bij de balie Werk en inkomen voldoen alle aspecten inclusief "totaal baliebezoek" aan het streefcijfer 7,0. Behalve de openingstijden scoren alle aspecten lager dan het gemiddelde van alle loketten/balies.

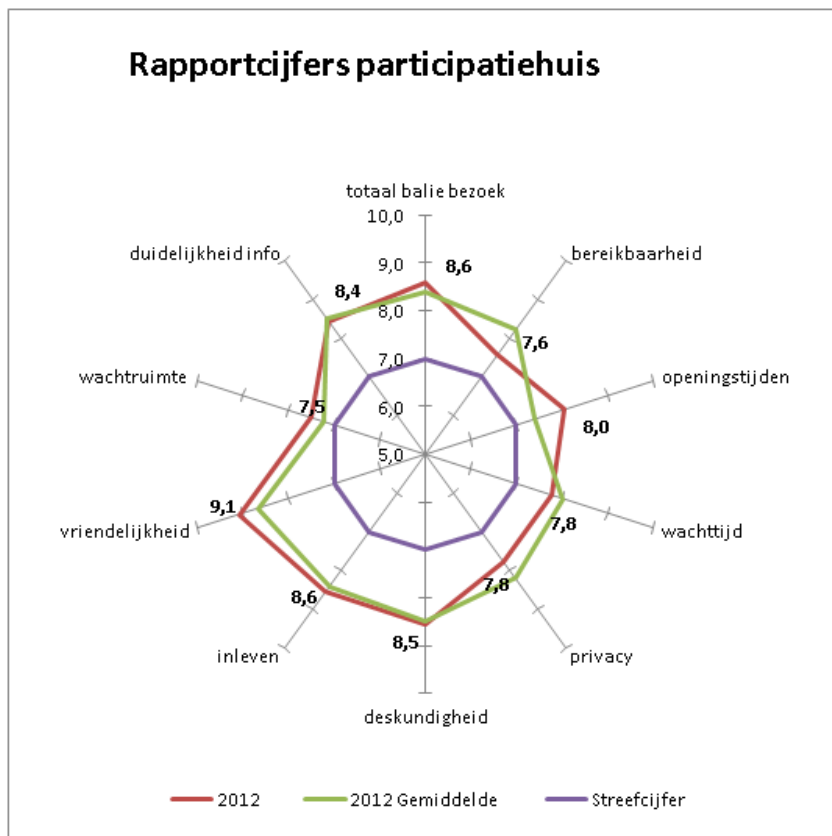
Figuur 21: Balie Werk en inkomen rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



In het tweede diagram geeft ook de paarse figuur de streefwaarde van 7,0 voor alle scores weer. De blauwe figuur is de gemeten waarde van het identieke onderzoek uit 2010. De rode figuur geeft de score van 2012 weer van het loket of de balie die in de titel van het diagram is genoemd.

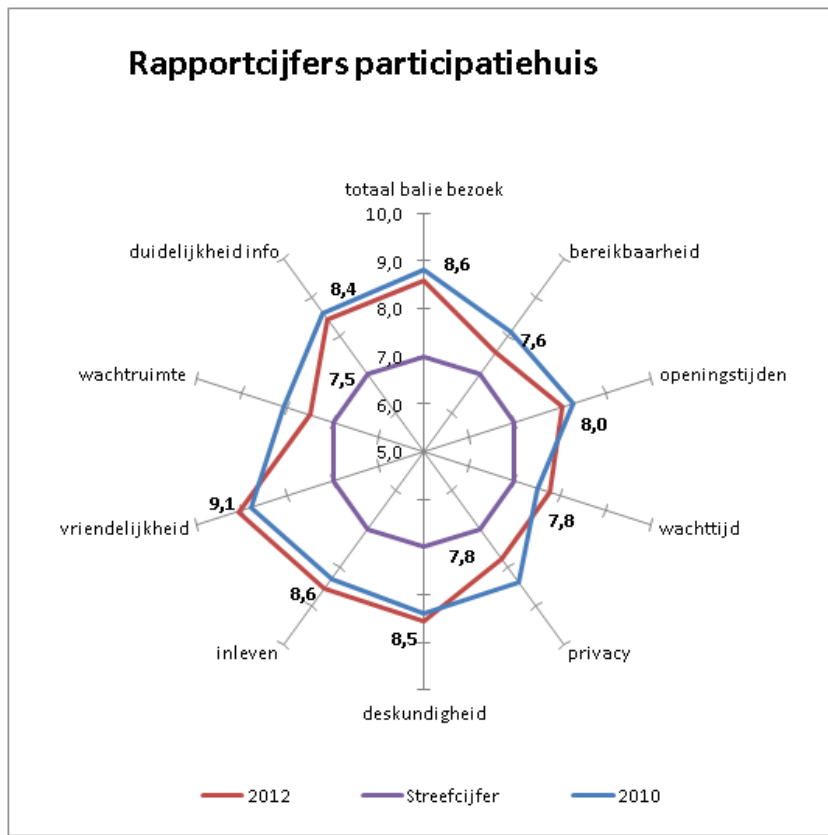
De uitkomsten van 2012 zijn naar alle gemeten aspecten hoger of gelijk aan de scores van 2010.

Figuur 22: Participatiehuis rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



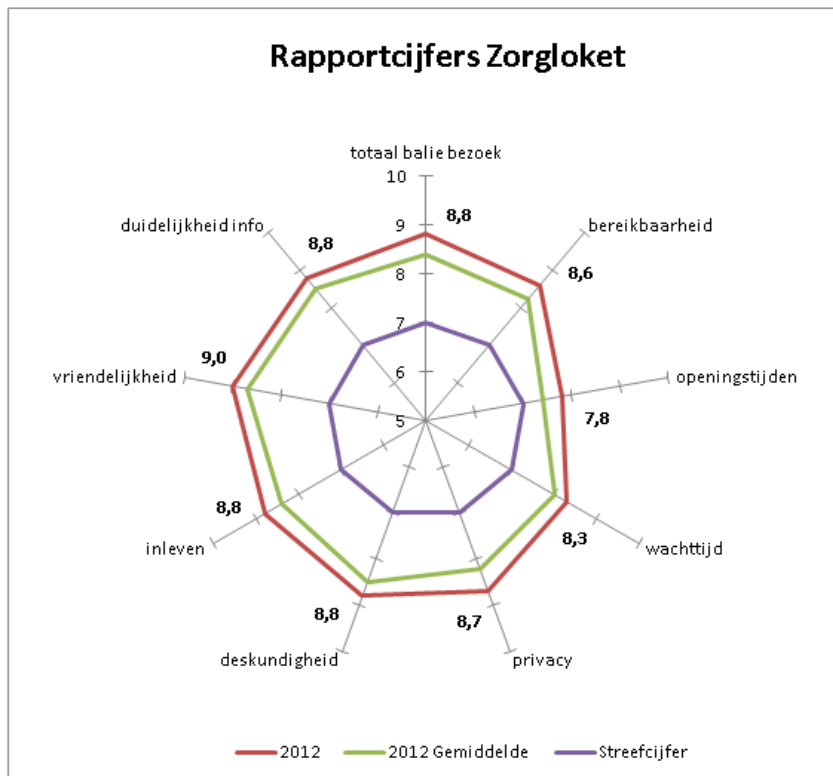
Bij het participatiehuis voldoen alle scores aan het streefcijfer 7,0. Ten opzichte van het gemiddelde van alle locaties scoort de waardering voor de openingstijden duidelijk hoger. De andere scores zijn nagenoeg gelijk aan dit gemiddelde.

Figuur 23: Participatiehuis rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



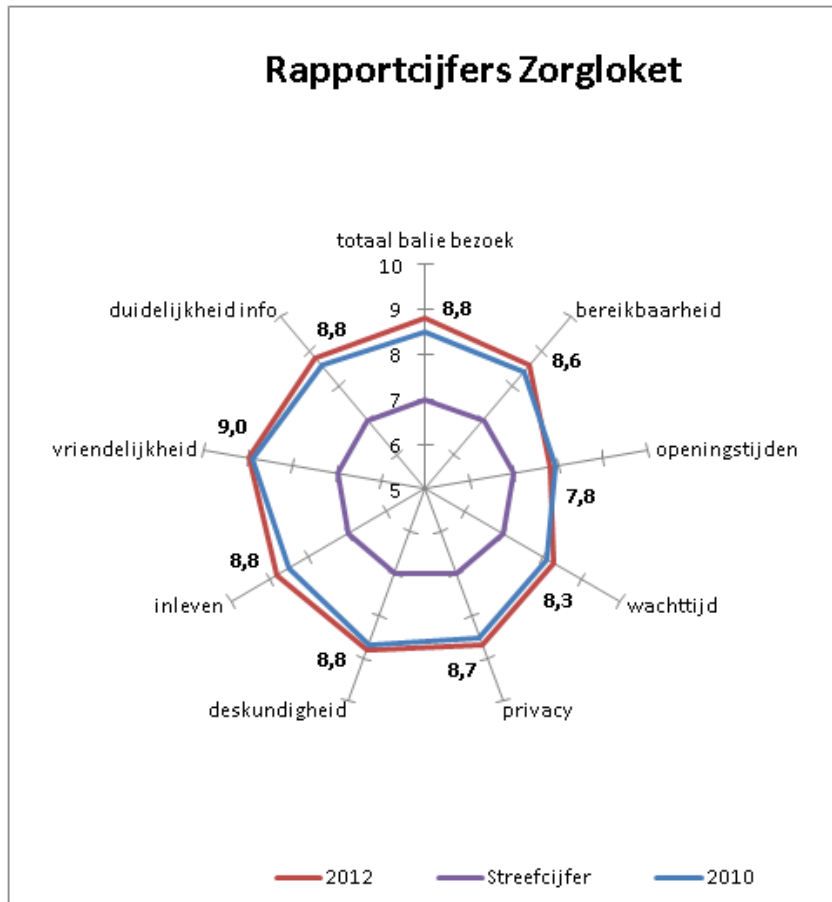
Figuur 23 is bedoeld om de vergelijking met de vorige meting te maken. Het participatiehuis heeft in 2012 voor de tweede keer mee gedaan. In de vergelijking met de vorige meting blijkt dat de waardering voor de wachtruimte, de privacy en de bereikbaarheid achteruit is gegaan.

Figuur 24: Zorgloket rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



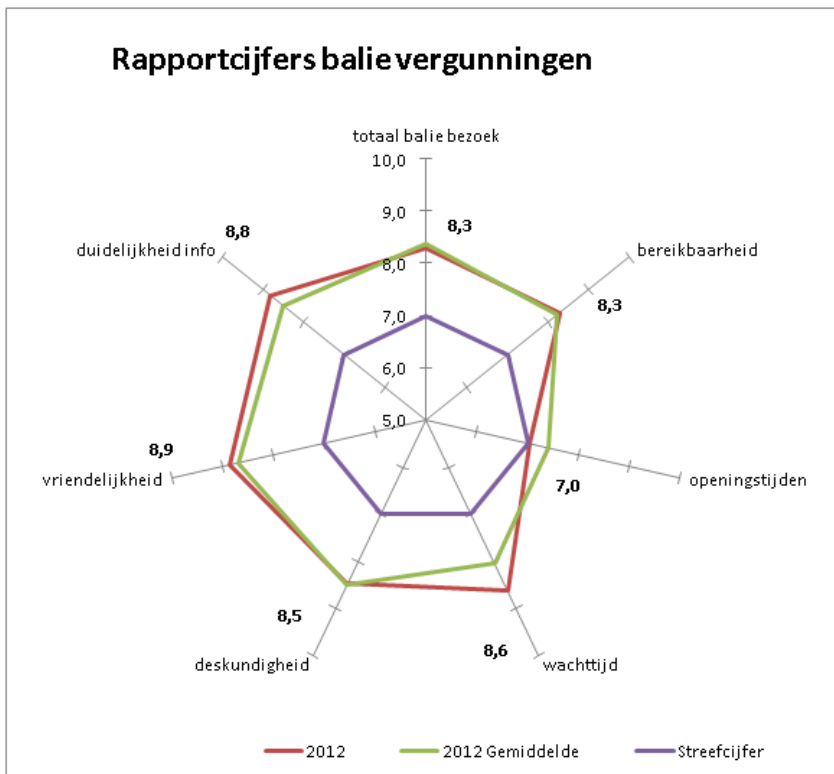
Het zorgloket scoort op alle aspecten hoger dan het streefcijfer 7,0. Ook zijn alle scores hoger dan het gemiddelde van alle balies. Het hoogste scoort vriendelijkheid met een 9,0.

Figuur 25: Zorgloket rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers



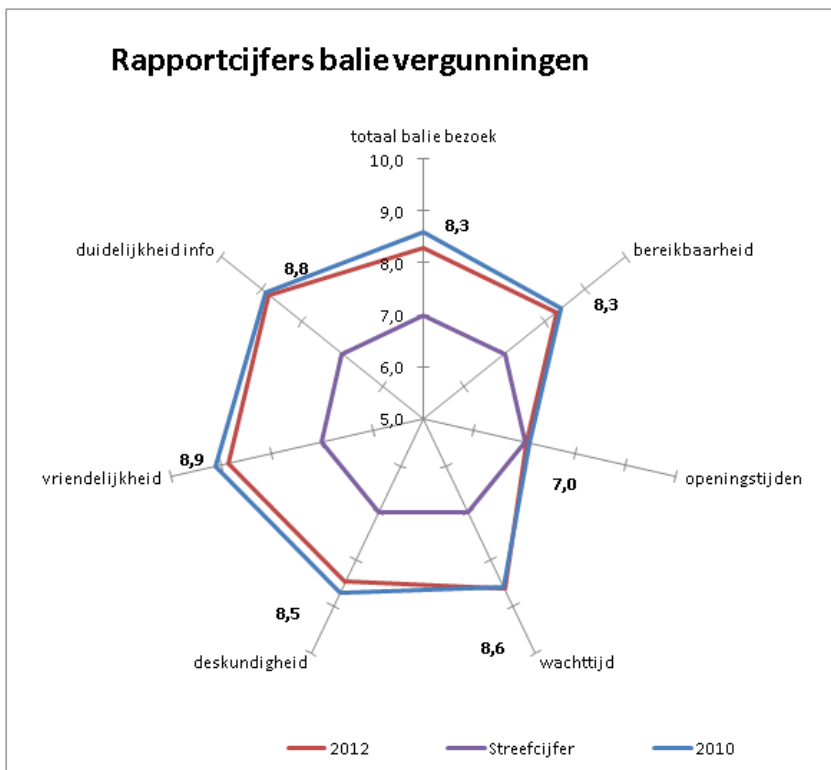
Figuur 25 laat zien dat de waarden van het zorgloket in vergelijking met vorige meting minimaal gelijk aan die van 2010 zijn gebleven. Uitzondering hierop is de marginale achteruitgang bij de openingstijden die nu 7,8 is en in 2010 7,9 was. De grootste vooruitgang is geboekt bij het inlevingsvermogen en de totaal indruk van 8,5 naar 8,8.

Figuur 26: Balie Vergunningen rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



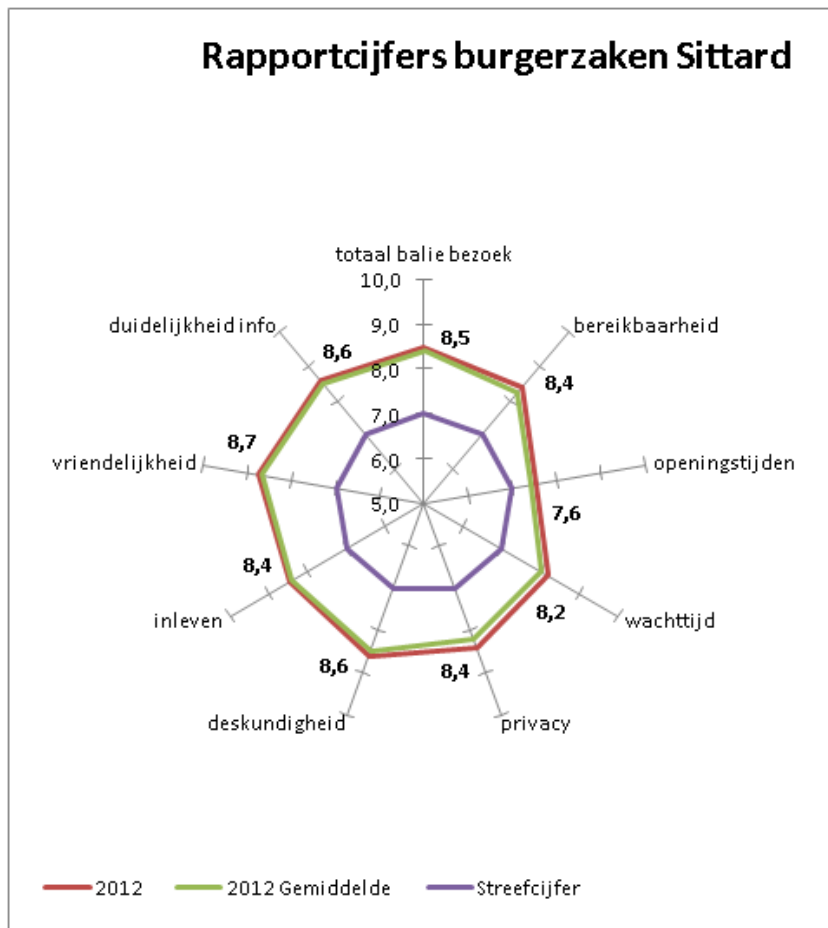
De balie Vergunningen voldoet naar alle gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. Ook zijn de scores gelijk of hoger aan het gemiddelde van alle balies behalve de openingstijden. De hoogste score is een 8,9 voor de vriendelijkheid. De wachttijd als score springt er het meest uit ten opzichte van het gemiddelde van 2012.

Figuur 27: Balie Vergunningen rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



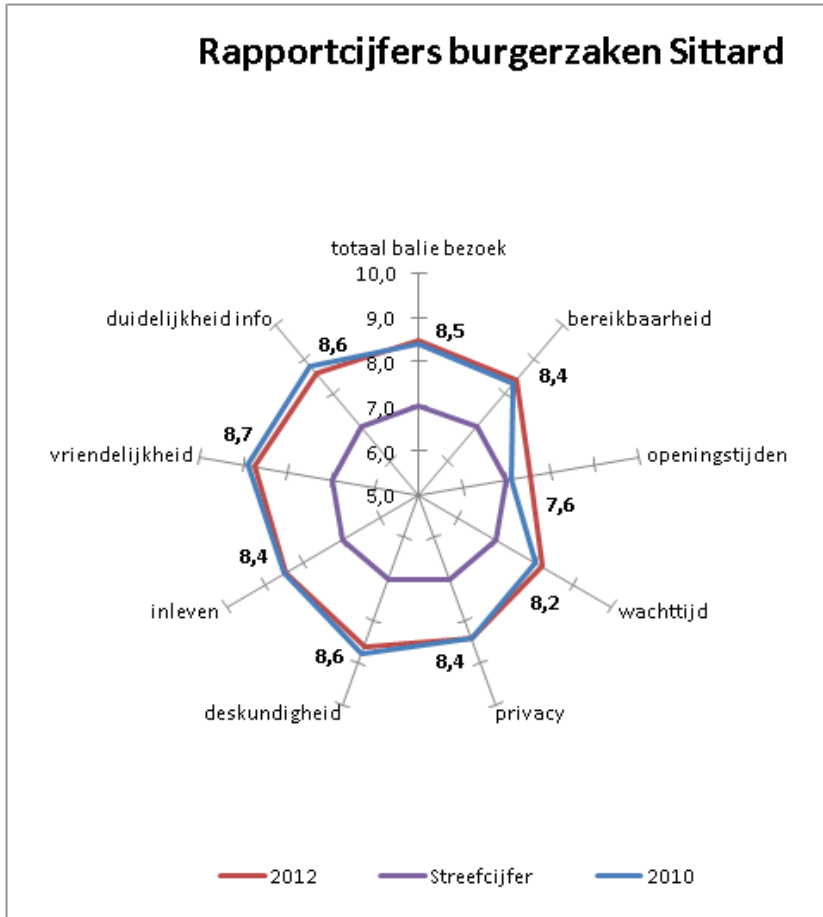
Figuur 27 laat zien dat de balie Vergunningen in 2012 gelijk of iets lager scoort dan de in 2010 gemeten waarden. De meeste achteruitgang is bij de totaal indruk; deze was 8,6 en is nu 8,3.

Figuur 28: Balie Burgerzaken Sittard rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



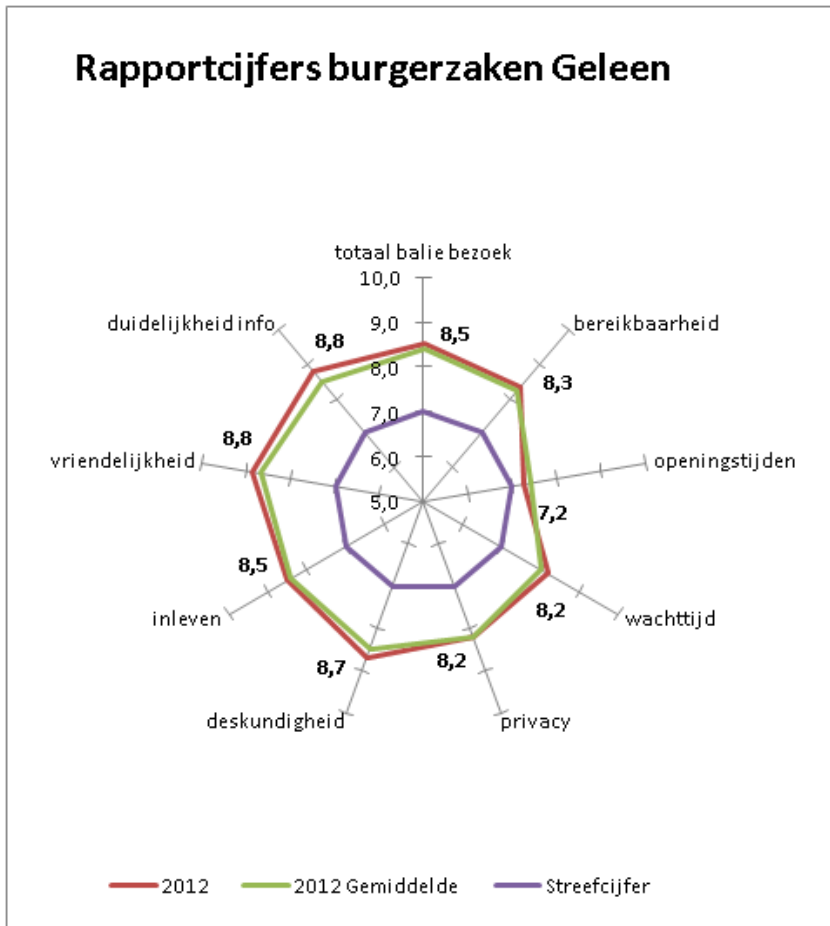
Het loket Burgerzaken Sittard voldoet naar alle gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. Alle gemeten aspecten scoren nagenoeg gelijk aan het gemiddelde van alle balies. De hoogste score is een 8,7 voor de vriendelijkheid. De privacy en de wachttijd scoren in 2012 iets boven het gemiddelde van alle loketten.

Figuur 29: Balie Burgerzaken Sittard rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers



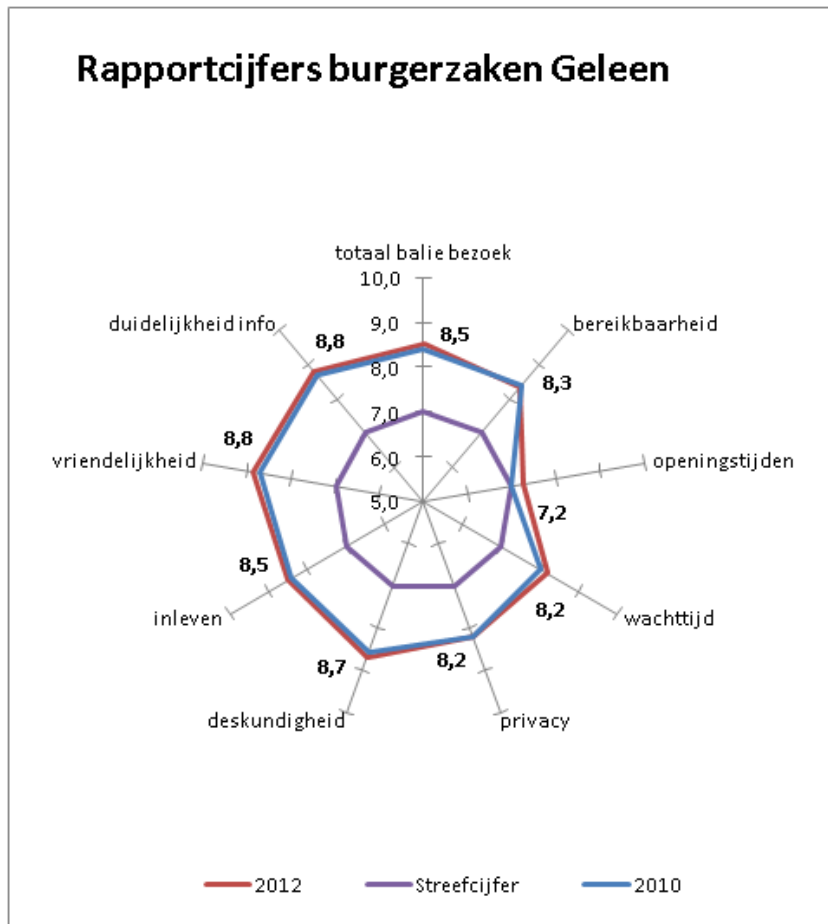
Figuur 29 laat zien dat balie Burgerzaken Sittard in 2012 naar alle gemeten aspecten, een divers beeld geeft ten opzichte van de scores van 2010. Het meest in het oog springen de openingstijden. Die werden in 2010 met een 7,1 gewaardeerd en nu met 7,6. De overige scores zijn nauwelijks of niet veranderd ten opzichte van de scores van 2010.

Figuur 30: Balie Burgerzaken Geleen rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



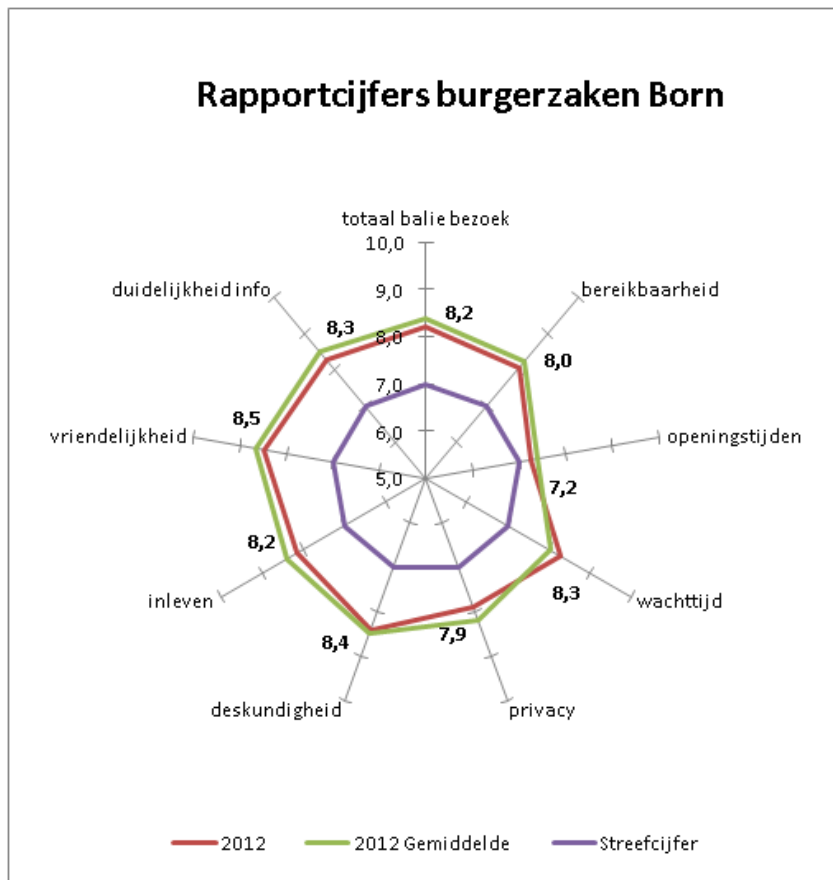
Het loket Burgerzaken Geleen voldoet naar alle gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. Alle scores zijn min of meer gelijk aan het gemiddelde van alle balies. Het grootste verschil met de gemiddelde scores is de 8,8 voor de duidelijkheid van de verstrekte informatie. Dit vormt samen met de vriendelijkheid van de medewerkers de hoogste score voor het loket Burgerzaken Geleen.

Figuur 31: Balie Burgerzaken Geleen rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers



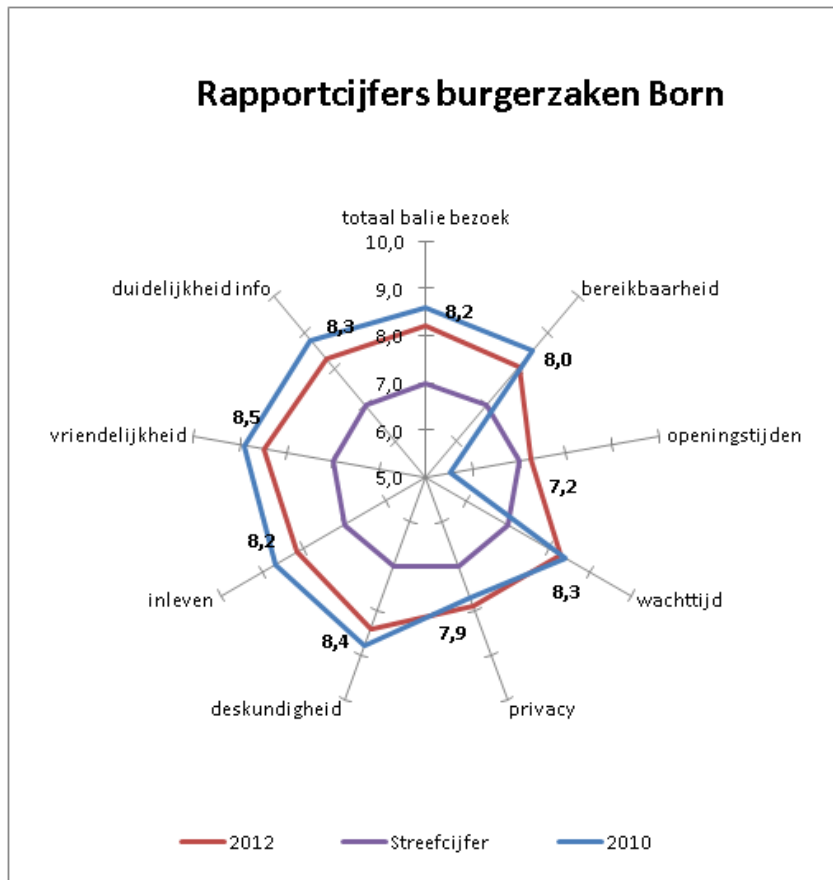
Figuur 31 laat zien dat balie Burgerzaken Geleen in 2012 naar alle gemeten aspecten gelijk of hoger scoort dan de in 2010 gemeten waarden. De openingstijden werden in 2010 met een 7,0 gewaardeerd en nu met 7,2. Hierbij is dan ook de meeste vooruitgang geboekt.

Figuur 32: Balie Burgerzaken Born rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



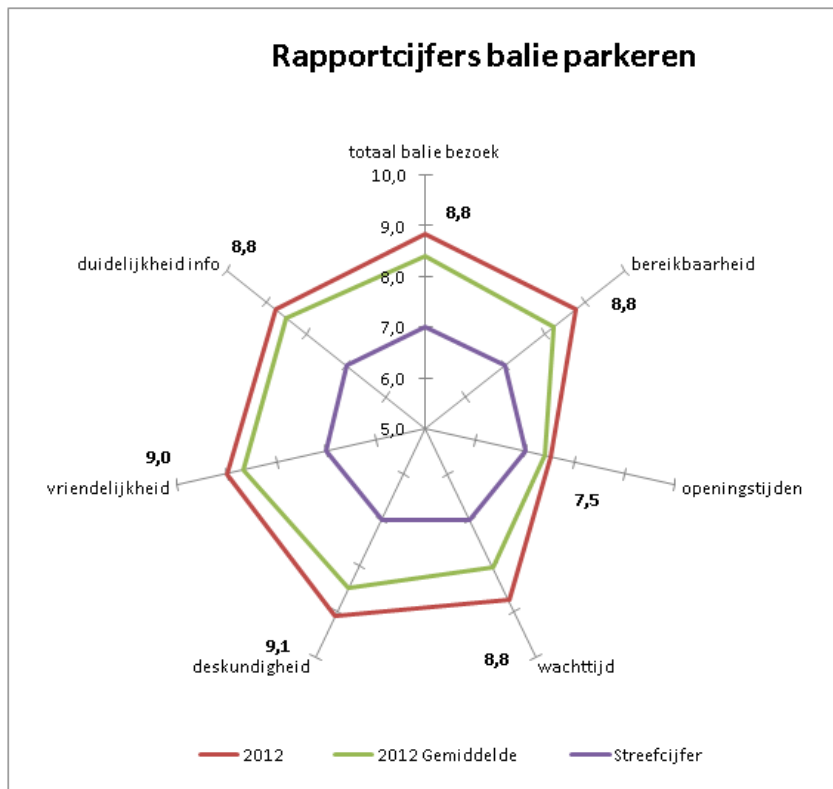
Het loket Burgerzaken Born voldoet voor alle gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. De wachttijd scoort met 8,3 hoger dan het gemiddelde van alle balies en de privacy met 7,9 net iets lager. De hoogste score is een 8,5 voor vriendelijkheid.

Figuur 33: Balie Burgerzaken Born rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers



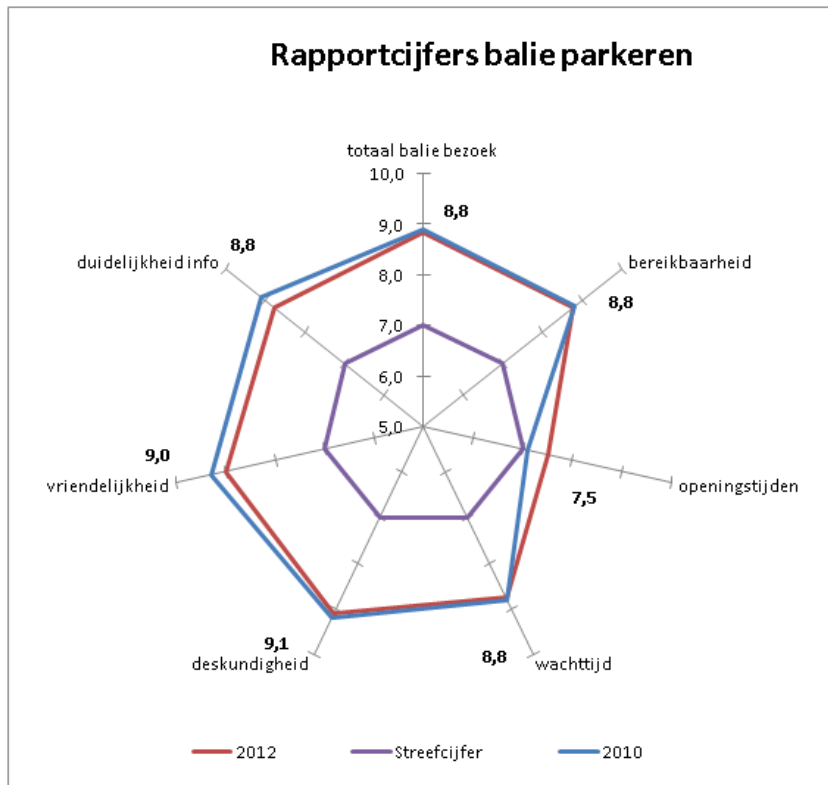
Figuur 33 laat zien dat de score voor de openingstijden voor balie Burgerzaken Born de grootste verbetering vormt ten opzichte van 2010. Verder is alleen de waardering voor de privacy iets toegenomen; alle andere gemeten aspecten zijn ten opzichte van 2010 gedaald, maar liggen nog ruim boven het streefcijfer 7,0.

Figuur 34: Balie Parkeren rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



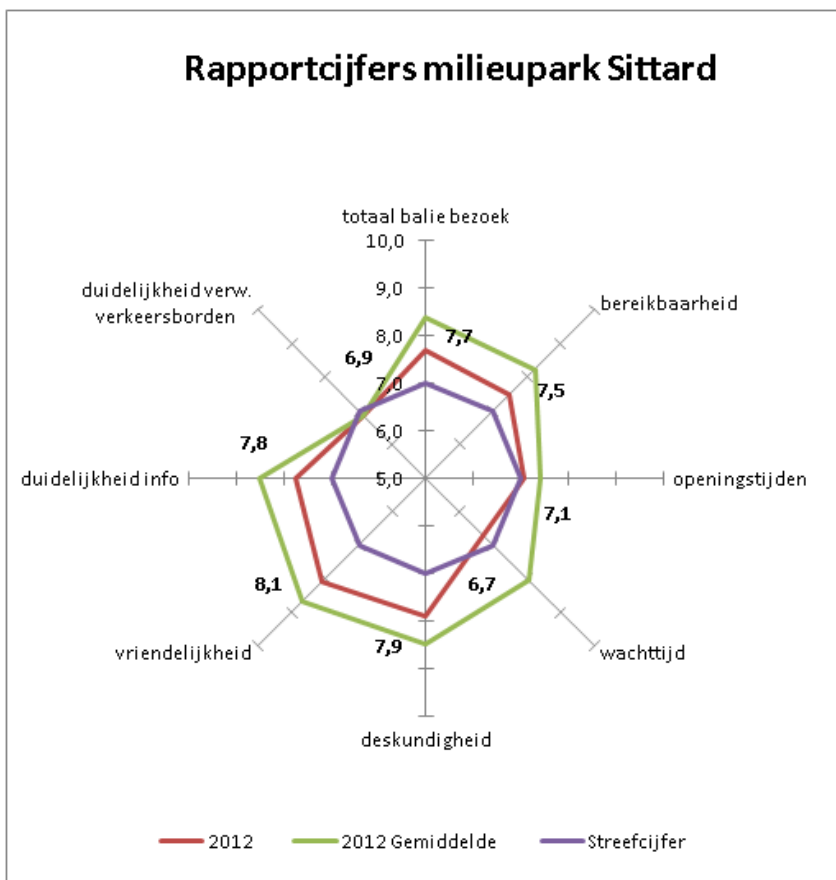
De balie Parkeren voldoet voor alle aspecten aan het streefcijfer 7,0. Alle gemeten aspecten scoren hoger dan het gemiddelde van alle balies. De hoogste score is een 9,1 voor deskundigheid.

Figuur 35: Balie Parkeren rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers



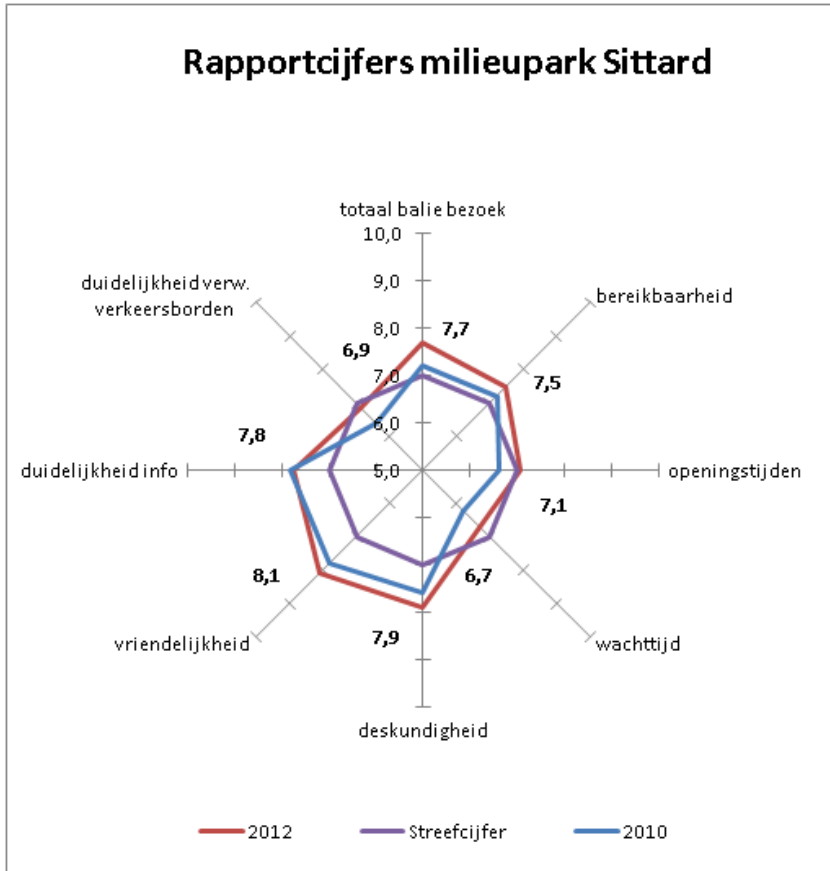
Figuur 35 laat duidelijk zien dat de openingstijden van de balie Parkeren in 2012 beter scoren met 7,5 dan de 7,1 van 2010. Met 0,3 achteruit gingen de waardering voor de vriendelijkheid en de duidelijkheid van de verstrekte informatie. De scores van 2012 hiervoor zijn respectievelijk 9,0 en 8,8 en liggen dus nog ruim boven het streefcijfer 7,0.

Figuur 36: Milieupark Sittard rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



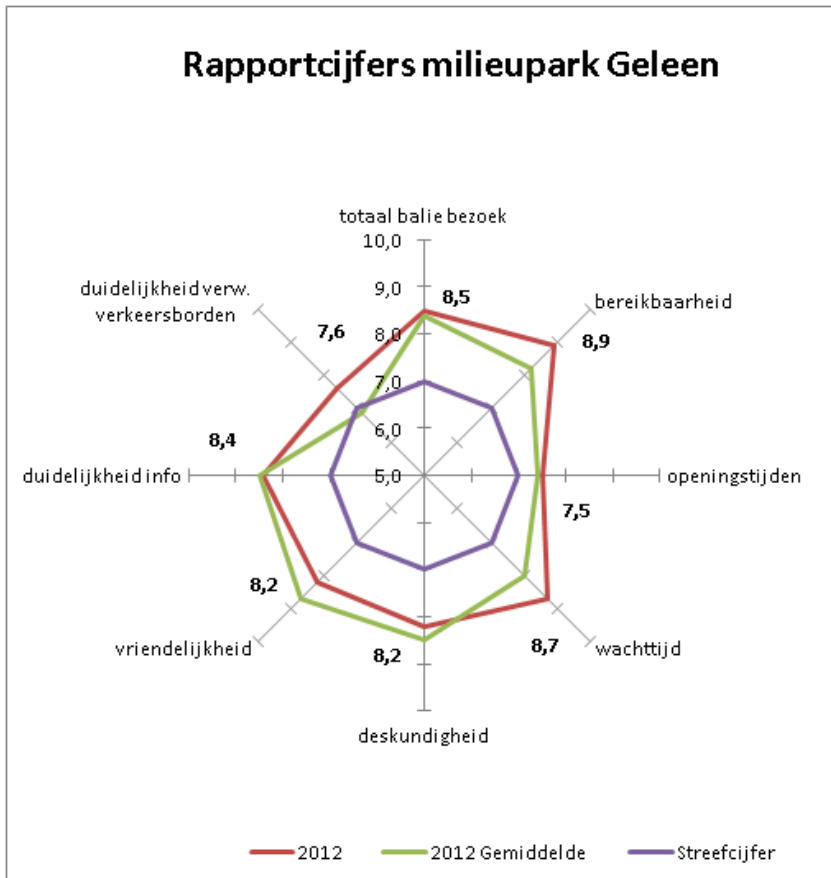
Het milieupark Sittard voldoet in 2012 voor de duidelijkheid verwijzing verkeersborden (6,9) en voor wachttijden (6,7) niet aan het streefcijfer 7,0. Alle gemeten aspecten scoren in 2012 lager dan het gemiddelde van alle balies. De hoogste score is een 8,1 voor vriendelijkheid. De scores ten opzichte van het gemiddelde en de streefcijfers zijn niet goed. Toch blijkt uit de volgende figuur dat tussen de vorige meting in 2010 en nu een verbetering is waar te nemen.

Figuur 37: Milieupark Sittard rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



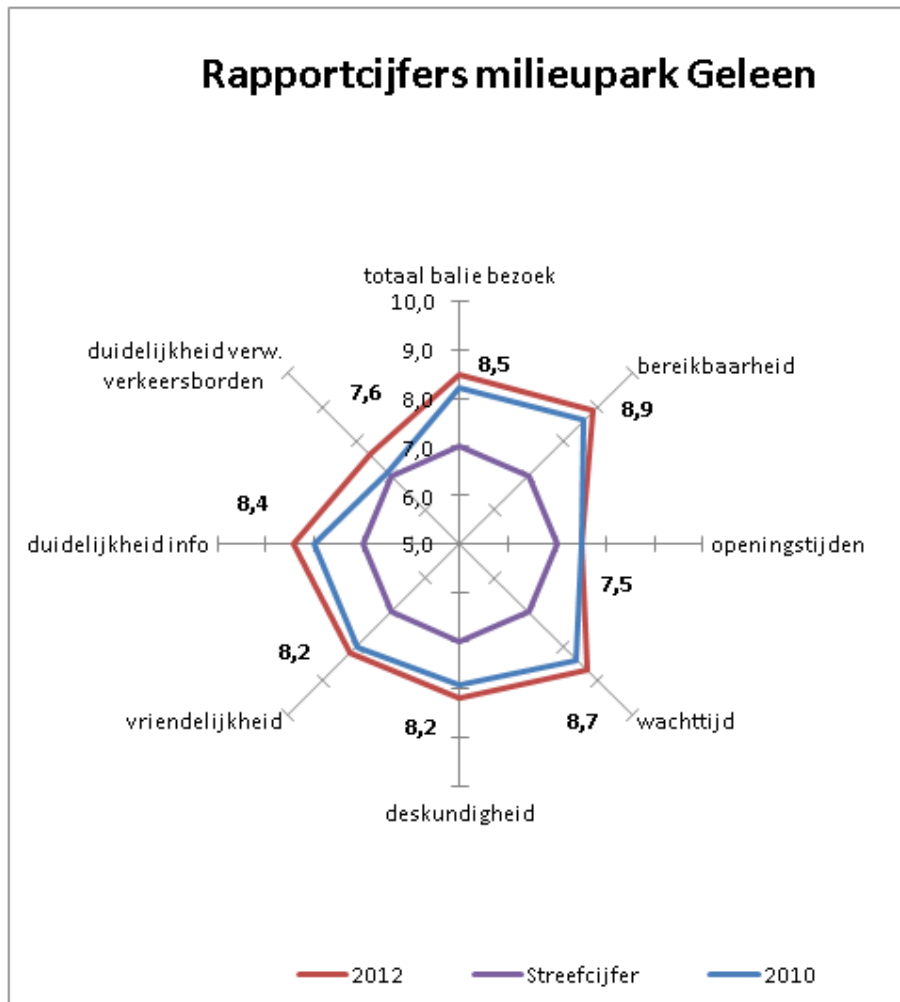
Figuur 37 laat zien dat van de scores van 2012 voor het milieupark Sittard alleen de duidelijkheid van de informatievoorziening gelijk is gebleven. Alle andere aspecten zijn verbeterd ten opzichte van 2010. De meeste vooruitgang is geboekt bij openingstijden (7,1), wachttijd (6,7) en de duidelijkheid verwijzing verkeersborden (6,9). Deze zijn alle met 0,5 gestegen en dat maakt dat de totaal indruk ook een progressie heeft geboekt naar 7.7 in 2012.

Figuur 38: Milieupark Geleen rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



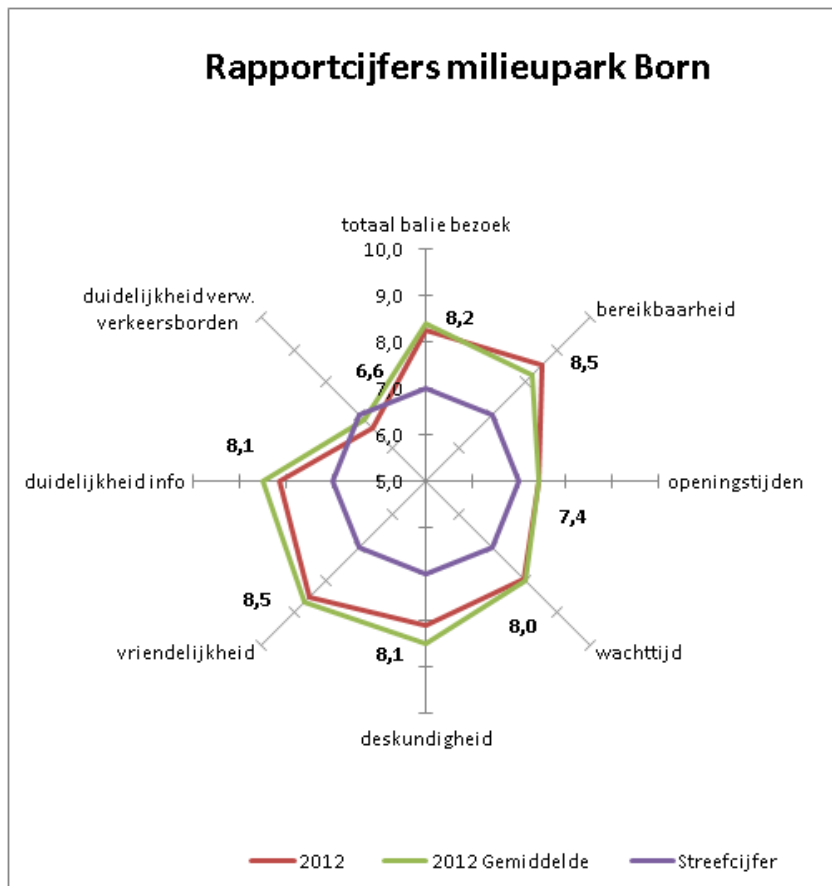
Het milieupark Geleen voldoet voor alle gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. In 2012 is de score voor de openingstijden met 7,5 de laagste en de score voor de bereikbaarheid met 8,9 de hoogste. De vriendelijkheid (8,2) en de deskundigheid (8,2) scoren iets lager dan het gemiddelde van alle gemeten locaties. De wachttijd, de bereikbaarheid en de duidelijkheid van de verwijzingen op de verkeersborden scoren juist hoger. De indruk van het totale bezoek (8,5) is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde van alle gemeten plaatsen.

Figuur 39: Milieupark Geleen rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



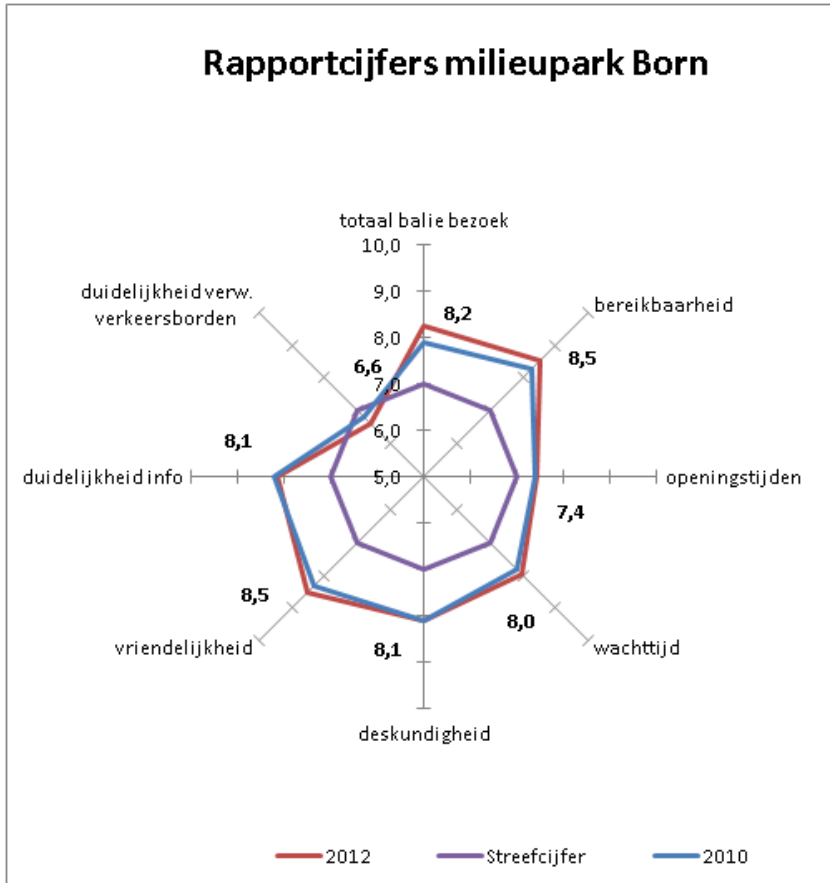
Figuur 39 laat zien dat bij het milieupark Geleen alle gemeten aspecten in 2012 gelijk of hoger scoren dan in 2010. De meeste vooruitgang is geboekt bij de duidelijkheid van de verwijzingen op de verkeersborden van 7,1 in 2010 naar 7,6 in 2012. De hoogste score in 2012 is gehaald op de bereikbaarheid (8,9).

Figuur 40: Milieupark Born rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk gemiddelde



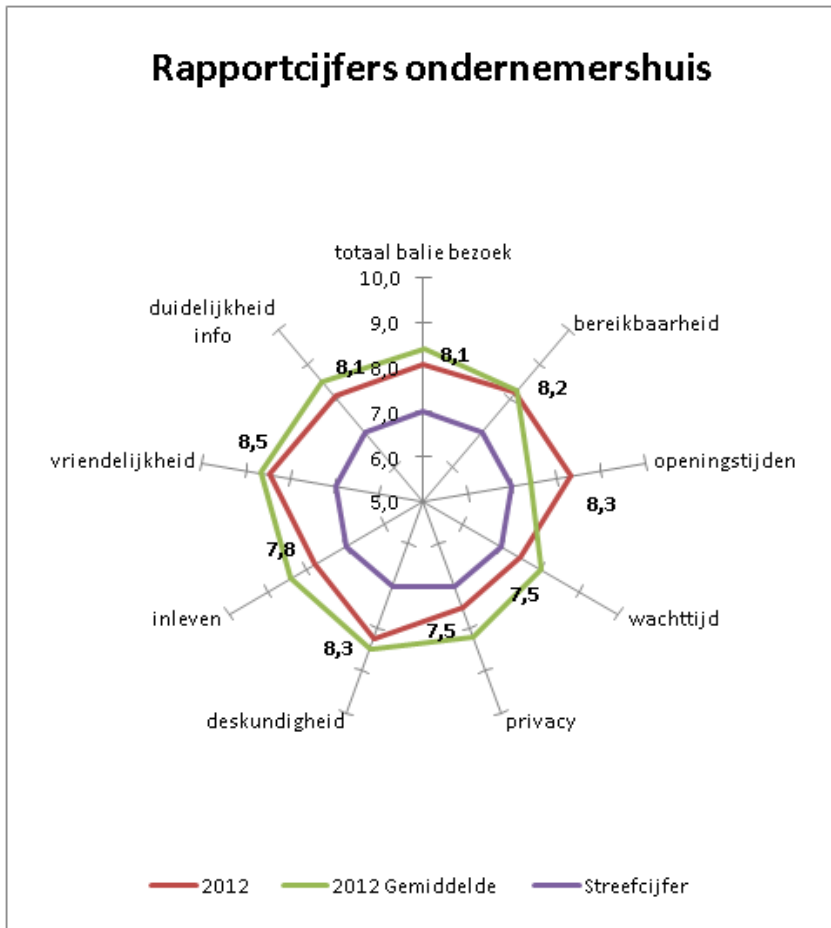
Bij het milieupark Born voldoet in 2012 de score voor duidelijkheid verwijzing verkeersborden (6,6) niet aan het streefcijfer 7,0. De andere aspecten voldoen hier wel aan. Het aspect duidelijkheid van de verstrekte informatie scoort met 8,1 het meest onder het gemeentelijk gemiddelde (8,5). De bereikbaarheid met 8,5 het meest boven dit gemiddelde (8,2).

Figuur 41: Milieupark Born rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



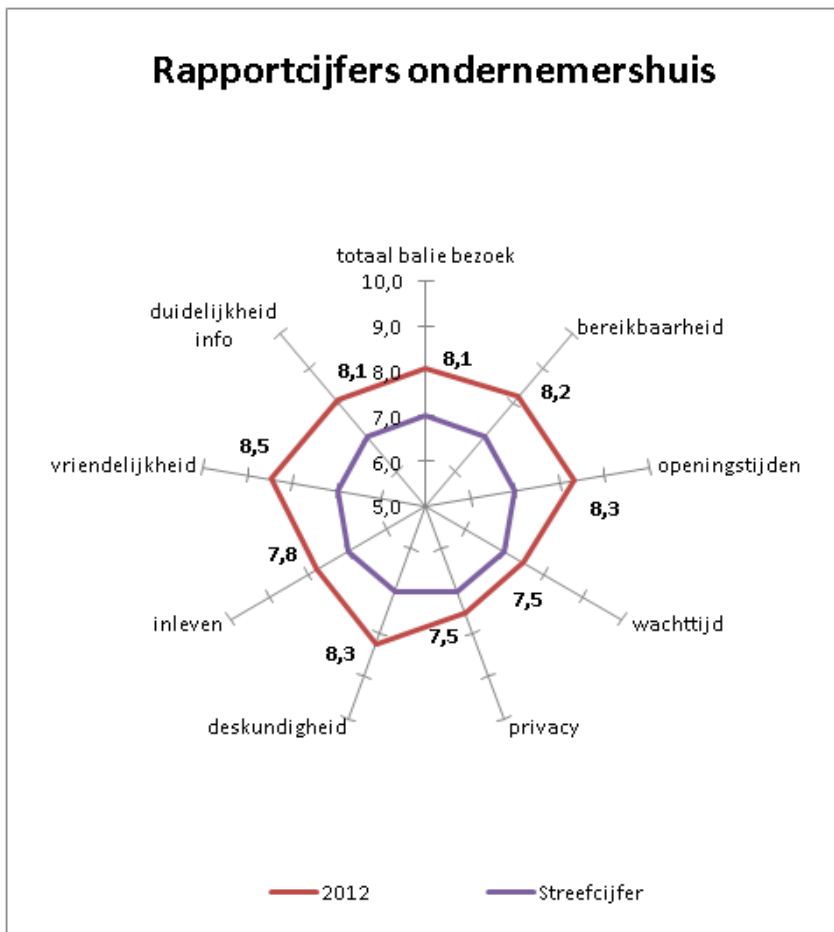
Figuur 41 laat zien dat de duidelijkheid van de verwijzingen op de verkeersborden voor milieupark Born iets achteruit is gegaan: van 6,8 in 2010 naar 6,6 in 2012. Dit is beneden het streefcijfer 7,0. Voor de overige aspecten die in 2012 zijn gemeten is het resultaat gelijk gebleven of verbeterd. De grootste vooruitgang in 2012 is bij de totaal waardering te zien van 7,9 in 2010 naar 8,2 in 2012. De hoogste scores voor het milieupark Born zijn gehaald voor vriendelijkheid en bereikbaarheid; beide een 8,5 in 2012.

Figuur 42: Ondernemershuis rapportcijfers versus streefcijfers en gemeentelijk Gemiddelde.



Het loket van het ondernemershuis voldoet voor alle in 2012 gemeten aspecten aan het streefcijfer 7,0. Ten opzichte van de gemiddelde scores van alle loketten steekt alleen de openingstijden (8,3) boven dit gemiddelde uit. De bereikbaarheid is met (8,2) gelijk aan dit gemiddelde. Alle andere gemeten aspecten scoren lager dan het gemeentelijk gemiddelde. De hoogste score is een 8,5 voor de vriendelijkheid. De laagste scores zijn voor privacy en de wachttijd; beide een 7,5.

Figuur 43: Ondernemershuis rapportcijfers 2012 versus 2010 en streefcijfers.



Figuur 43 is bedoeld om de vergelijking met de vorige meting te maken. De resultaten van de meting van 2010 voor het ondernemershuis zijn niet bekend. De vergelijking met de vorige meting kan voor deze locatie dus niet gemaakt worden.

4. Gebruik info kanaal per product.

Figuur 44: Aantal gebruikers per product per info-kanaal

Waarvoor naar balie gekomen	Andere info kanalen							Totaal
	Ja, via www. Sittard- Geleen. nl	Ja, telefo- nisch	Ja, schrif- telijk	Nee	Internet, via andere sites (bv. VROM)	Ja, anders	Via afval- wijzer	
vervoersvoorziening	3	4	1	14	0	3	0	25
woningaanpassing	4	3	0	5	0	0	0	12
rolstoel	0	0	0	3	0	0	0	3
hulp in het huishouden	2	2	1	9	0	1	0	15
gehandicapten parkeerkaart	2	3	0	7	0	2	0	14
informatie algemeen	0	0	0	1	0	0	0	1
anders	3	2	1	14	0	0	0	20
informatie	5	1	0	4	0	2	0	12
aanvraag algemene bijstand	1	2	1	3	0	0	0	7
schuldhulpverlening	1	0	0	0	0	0	0	1
wet inburgering	0	0	1	0	0	0	0	1
vakantiemelding	0	0	1	1	0	0	0	2
reintegratie/werk	1	0	0	3	0	1	0	5
parkeerabonnement	2	1	0	1	0	0	0	4
parkeervergunning	3	3	0	4	0	0	0	10
reisdocument / rijbewijs	227	75	3	224	0	10	0	539
verhuizing binnen Nederland	16	12	1	32	0	0	0	61
uittreksel uit de bevolkingsadministratie	8	3	0	12	0	0	0	23
verklaring omtrent gedrag	19	4	0	25	0	0	0	48
huwelijk/echtscheiding/geboorte/overlijden	15	12	1	18	0	3	0	49
naturalisatie	1	4	2	2	0	1	0	10
vestiging uit het buitenland	1	4	0	3	0	0	0	8
uittreksel burgerlijke stand	2	2	0	9	0	1	0	14
anders	14	6	0	23	0	2	0	45
informatie over bestemmingsplan	1	2	0	2	1	0	0	6
opvragen dossier uit bouwarchief	3	2	0	3	0	0	0	8
inzien bouwdoossier derden	0	1	0	1	1	0	0	3
inzien stukken ter inzage	1	0	0	0	0	0	0	1
indienen formulier / aanvraag / stukken	0	0	0	0	0	1	0	1
anders, nl.	0	1	0	5	0	2	0	8
participatietraject	2	2	1	5	0	0	0	10
schuldhulpverlening	6	2	0	3	0	3	0	14
gesprek / bijeenkomst werk	0	1	0	3	0	0	0	4
afval milieupark	0	5	0	70	31	2	100	208
starten onderneming	1	2	0	1	0	2	0	6
subsidies	1	0	0	0	0	0	0	1
advies bij innovatie	1	0	0	0	0	0	0	1
vergunningen	0	0	0	0	0	1	0	1
	346	161	14	510	33	37	100	1201

In bovenstaande tabel is in de kolom "totaal" te zien voor welke producten en diensten de burgers naar de gemeente komen. De meeste klanten komen voor een reisdocument/rijbewijs. Daarnaast is het voor het eerst dat we zien dat meer mensen wel dan niet trachten vooraf informatie te krijgen.

5. De opmerkingen aan het einde van de vragenlijst.

Aan het einde van de vragenlijst kreeg iedere respondent de gelegenheid om een opmerking te plaatsen. Alle opmerkingen zijn gescand en dat leverde een beeld op zoals vermeld in onderstaande tabel. De opmerkingen zijn niet bijgevoegd maar desgewenst bij Onderzoek en statistiek van Sittard-Geleen in te zien.

De indeling van de opmerkingen is gemaakt in complimenten en in kritische opmerkingen. Deze laatste categorie kan ook beschouwd worden als gratis adviezen. Daar waar mogelijk zijn in de laatste kolom de meest gemaakte opmerkingen aangegeven. Om de waarde daarvan aan te geven is de kolom "aantal formulieren" toegevoegd. Zo ontstaat een beeld van hoeveel formulieren er zijn en uit hoeveel opmerkingen de meest genoemde gehaald zijn.

Figuur 45: Opmerkingen opgesplitst in positief en kritisch

Welke Balie	Aantal opmerkingen			Aantal formulieren	Meest genoemde kritiek ging over
	Totaal	Positief	Kritisch		
Balie Werk en inkomen	18	4	14	52	Telefonische bereikbaarheid; bereikbaarheid case managers; parkeerfaciliteiten en koffie/lectuur wachtruimte.
Participatiehuis	6	2	4	41	Inrichting wachtruimte (plant/koffie)
Zorgloket	19	5	14	96	Invalideparkeerkaart diefstalbestendig maken; koffie in de hal; sneller reageren
Balie Vergunningen	6	3	3	21	Moeilijk notities op website te vinden; via mail communiceren; koffie in de hal
Burgerzaken Sittard	26	6	20	318	Website openingstijden moeilijk te vinden; meer tijd vrije inloop,
Burgerzaken Geleen	124	54	70	479	Onjuiste info website; openingstijden; parkeerfaciliteiten; tarieven
Burgerzaken Born	7	2	5	123	Stadswinkel Born moet open blijven
Balie Parkeren	3	1	2	12	Aantal te gering om uitspraken te doen.
Milieupark Sittard	74	6	68	123	Openingstijden (in uren en wintersluiting) ; smalle toegangswegen; doorstroming; prijs.
Milieupark Geleen	17	7	10	25	Openingstijden; trapje bij papiercontainer; prijs.
Milieupark Born	88	12	76	66	Openingstijden (in uren en wintersluiting); groen altijd gratis
Ondernemershuis	4	2	2	17	Aantal te gering om uitspraken te doen.
Totaal	430	85	345	1373	

De verhouding van complimenten en kritische opmerkingen is ten opzichte van de vorige keer verbeterd. Vorige keer stonden tegenover iedere positieve opmerking 4 kritische opmerkingen. Die verhouding is nu 1 staat tot 3.