

Klantenonderzoek Burgerzaken

directie strategie en projecten
afdeling onderzoek en statistiek
geert schattenberg
maart 2001

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	vooraf	3
1.2	wat is er nieuw	3
1.3	het onderzoek	4
1.4	de respondenten	4
2	Resultaten	7
2.1	oud of nieuw?	7
2.2	het doel van het bezoek	7
2.3	de herinneringsbrief	8
2.4	de centrale balie	8
2.5	afspraken maken	9
2.6	de openingstijden	10
2.7	de stadhuispassage	11
2.8	het oproepsysteem	12
2.9	behandeling aan de balie	13
2.10	de afhandeling	13
2.11	en dan nog....	14
3	Samenvatting, conclusie	17
3.1	samenvatting	17
3.2	conclusie	18

1 Inleiding

1.1 vooraf

Sinds een tijd zijn bij de balie Burgerzaken van de Directie Inwoners belangrijke veranderingen doorgevoerd om burgers beter van dienst te kunnen zijn.

Na periode van "nieuwe" service wil de Directie Inwoners weten wat de klanten van deze veranderingen vinden. Daarnaast was de directie geïnteresseerd in de waardering van de dienstverlening in het algemeen.

Ze heeft zich met beide onderzoeksvragen gewend tot de gemeentelijke onderzoeksafdeling Onderzoek en Statistiek.

1.2 wat is er nieuw

Voorheen werden alle klanten via een nummersysteem naar de balie geleid waar ze met hun vraag geholpen zouden kunnen worden: ze dienden daartoe een nummertje uit een automaat te halen en plaats te nemen in de stadhuishal, om daar te wachten totdat hun nummer op het display zou verschijnen.

In deze gang van zaken is nu verandering gekomen. De – voor de klant – belangrijkste veranderingen hebben te maken met:

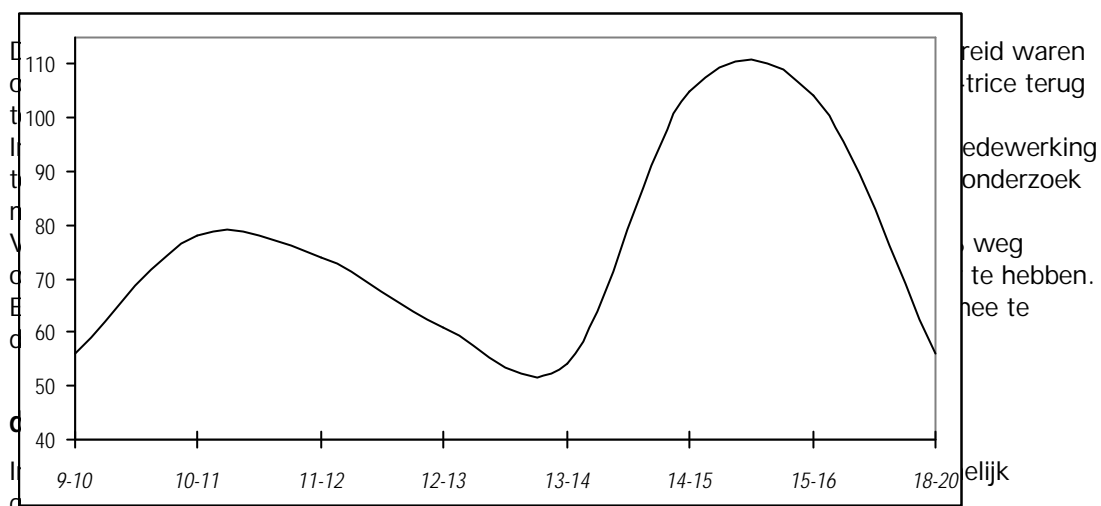
- *de herinneringsbrief*
mensen, die een identiteitsbewijs hebben dat op korte termijn de geldigheid zal verliezen, krijgen van de gemeente een brief, die hen daarop wijst. In de brief worden de mensen daarnaast attent gemaakt op de mogelijkheid om een afspraak te maken en wordt hun verteld welke spullen ze bij het vernieuwen van het document mee moeten nemen;
- *de centrale balie:*
klanten worden ontvangen aan de centrale balie. Mensen met een afspraak worden doorverwezen naar het loket waar ze voor hun afspraak terecht kunnen, mensen wier vragen naar verwachting vlot beantwoord kunnen vragen naar de snelbalie. De overige klanten, zoals degenen die geen afspraak hebben gemaakt, krijgen een volgnummer en worden verzocht om op hun beurt te wachten;
- *de afsprakenbalie:*
voor een paar producten (identiteitsbewijzen) is het mogelijk om vooraf een afspraak te maken. Wachten op de beurt wordt op die manier tot een minimum beperkt;
- *betalen aan het loket:*
voor sommige diensten krijgt de klant een rekening. Vroeger diende die voldaan te worden bij de afgiftebalie; in de nieuwe situatie kan dit aan dezelfde balie als waar men geholpen is.

1.3 het onderzoek

Voor het onderzoek is gekozen voor een mondelinge enquête. In juli 2000 hebben enkele enquêteurs/-trices, gedurende 2 weken, dagelijks tijdens de openingsuren¹ van de centrale balie bezoekers benaderd om mee te doen aan het onderzoek.

Relatief de meeste mensen zijn benaderd tussen 14.00 en 16.00 uur; zie daarvoor de volgende grafiek.

figuur 1 spreiding respondenten naar tijdstip, in percentages



1.4

Ruim de helft was jonger dan 35 jaar; zie daarvoor de volgende tabel.

¹ De openingstijden zijn: iedere werkdag van 09.00 uur tot 16.00 uur en op donderdagavond van 18.00 tot 20.00 uur.

tabel 1 leeftijdsverdeling respondenten

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
jonger dan 21 jaar	68	12
21 t/m 35 jaar	282	48
36 t/m 50 jaar	146	25
51 t/m 65 jaar	62	11
ouder dan 65 jaar	29	5
wil niet zeggen	1	-
totaal	588	101

De meesten hebben een betaalde baan voor 20 uur of meer: 56 %. Een betaalde baan voor 20 uur of minder heeft 5 %.

De rest is student of scholier (20 %), zegt heeft geen betaalde baan te hebben (14 %) of is huisvrouw /-man (5 %).

Van de respondenten woont 94 % in Nijmegen. Over het algemeen al een hele tijd: 2 op de 3 al 6 jaren of langer.

4 % Woont elders in Gelderland. De overige 2 % woont elders in Nederland of in het buitenland.

2 Resultaten

2.1 oud of nieuw? ²

Van de bezoekers in de onderzoeksperiode zegt 7 % voor de eerste keer de balie Burgerzaken te bezoeken. Voor meer dan de helft is 't op z'n minst het tweede bezoek binnen één jaar.

tabel 2 vorig bezoek was hoelang geleden?

	<i>proc.</i>
vandaag eerste keer	7
0 - 6 maanden	37
6 - 12 maanden	15
12 - 18 maanden	9
18 - 24 maanden	6
24 - 36 maanden	7
36 - 48 maanden	3
48 maanden of langer	14
weet ik niet meer	2
totaal	100

2.2 het doel van het bezoek

Een van de eerste vragen, die aan de respondenten is gesteld, had te maken met het doel van hun bezoek. Voor de meesten had dat doel te maken met hun identiteitsbewijs. In onderstaande tabel is te zien voor welke 'boodschap' de respondenten naar de balie zijn gekomen.

Dertig respondenten hadden meer dan één doel; het totaal ligt daarom hoger dan het aantal respondenten.

tabel 3 doel bezoek

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
paspoort	180	29
europese identiteitskaart	96	16
rijbewijs	89	14
uittreksel	81	13
inschrijven in gemeente	33	5
aangifte geboorte, overlijden	33	5
adreswijziging	32	5
rest (12 categ.)	76	12
totaal	620	99

² In 1996 is een klantenonderzoek gedaan, dat op enkele punten te vergelijken is met het huidige. Waar dat van toepassing is, zal er in de rapportage via voetnoten naar worden verwezen.

2.3 de herinneringsbrief

Sinds een tijdje krijgen mensen met een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart waarvan de geldigheid dreigt te verlopen, van de gemeente een herinnering, een brief daarover. Aan de respondenten is gevraagd of ze van deze service op de hoogte waren. Een op drie zei van deze service op de hoogte te zijn. Daarbij gaat het om alle respondenten – ook al is bij sommigen het vernieuwen van een dergelijk document niet het doel van hun bezoek op het moment van het onderzoek.

Kijken we naar het doel van het onderzoek, dan zien we dat mensen die voor een identiteitsbewijs komen, beter op de hoogte zijn dan degenen die tijdens het onderzoek met een andere vraag naar het gemeentehuis zijn gekomen.

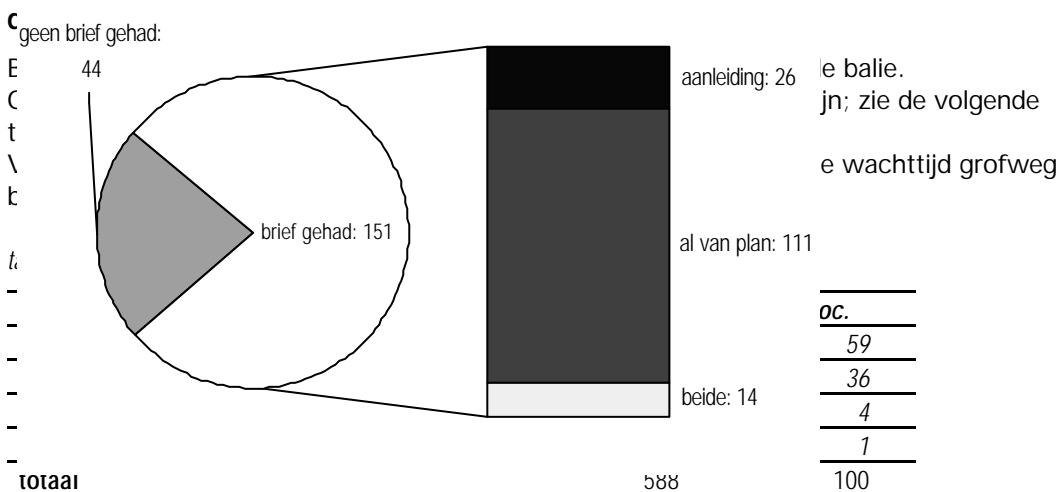
tabel 4 bekend met herinneringsbrief, naar doel bezoek (in proc.)

	bekend met service
als doel: paspoort	42
als doel: rijbewijs	40
als doel: europese identiteitskaart	35
als doel: aangifte	30
als doel: uittreksel	25
als doel: adreswijziging	24
als doel: inschrijven	20

Van de in totaal 195 respondenten, die bekend zeiden te zijn met deze herinneringsservice, heeft ruim driekwart (151 p.) zo'n brief gehad. Voor 71 % van deze 151 was het vernieuwen van het identiteitsdocument het doel van het bezoek. Voor 26 respondenten van deze 151 vormde de brief de *directe* aanleiding voor het baliebezoek; 111 personen zeiden dat ze toch al hadden willen komen. Zie daarvoor de volgende figuur.

figuur 2 wel of geen herinneringsbrief, rol brief (abs.)

2.4



Over de wijze, waarop men aan de centrale balie is behandeld ³, is 5 % "ontevreden"; zie tabel 6.

tabel 6 tevreden over behandeling bij centrale balie

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
zeer tevreden	181	31
tevreden	376	64
ontevreden	30	5
zeer ontevreden	1	0
totaal	588	100

"Ontevredenheid" heeft te maken met:

tabel 7 herkomst ontevredenheidsgevoel, abs.

	<i>aant. keren genoemd</i>
de afhandeling van de vraag: ondeskundigheid, verkeerd doorverwezen, onduidelijkheden in de uitleg	15
het 'fysieke' loket: onoverzichtelijk, chaotisch, display onduidelijk	8
de behandeling door de medewerk(st)er: onvriendelijk, gehaast	4
totaal	27

De overige vier personen, die ontevreden zijn, zeggen de voorkeur te geven aan een kaartjesautomaat.

2.5 afspraken maken

Een andere vernieuwing in de dienstverlening is de mogelijkheid tot het maken van afspraken voor enkele producten: voor rijbewijzen, paspoorten en Europese identiteitskaarten.

Ruim eenderde (36 %) zegt van die mogelijkheid op de hoogte te zijn.

De meesten ontlenen die kennis aan de gemeente zelf: via de brief, die ze van de gemeente hebben gehad of via telefonisch navragen.

tabel 8 herkomst kennis over afspraakmogelijkheid,

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
brief van gemeente	60	30
van anderen gehoord	41	20
gebeld met gemeente	33	16
ik wist het gewoon al	33	16
van balie, folder	11	5
uit de brug, krant	10	5
overig (open huis, internet, gemeentegids, telefoonboek)	14	7
totaal	202	99

³ De enquêtes zijn afgenomen in de nabijheid van de balies.
Voor de mensen achter deze en de andere balies was het alleen al daarom duidelijk dat er een klanttevredenheidsonderzoek werd gedaan. Het kan zijn dat deze voorkennis dienstverlening enigszins heeft beïnvloed.

Op de vraag of mensen inderdaad een afspraak gemaakt hebben voor het bezoek tijdens het onderzoek, antwoordt 17 % "ja" – 34 personen.

Van de 168 respondenten zonder afspraak was bijna de helft (68 pers.) toch al van plan geweest om te komen en vond 24 % (41 pers.) dat een afspraak niet per se sneller zou werken; 19 % zei dat ze toch al in de "stad" waren.

Het grootste deel van deze 34 mensen zegt voor het vernieuwen van een identiteitsbewijs te zijn gekomen (paspoort, rijbewijs of Europese identiteitskaart): 28 personen; de overige zes vooral 'huwelijkszaken'.

Op 4 na waren deze 34 personen tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente bij het maken van de afspraak. Een persoon trof steeds een bezettoon en drie anderen werden verkeerd verbonden.

Over de uiteindelijke behandeling aan de telefoon is slechts één persoon ontevreden, vanwege een in zijn of haar ogen onvriendelijke behandeling.

Dertig van de vierendertig respondenten zeggen dat hen bij het maken van de afspraak is verteld wat ze aan spullen mee zouden moeten nemen naar de afspraak. Drie personen zeggen dat dat niet gebeurd is.

2.6 de openingstijden

De balie Burgerzaken is iedere werkdag geopend van 09.00 uur tot 16.00 uur en bovendien nog op donderdagavond van 18.00 tot 20.00 uur.

Bijna de helft – 48 % – van alle respondenten blijkt, desgevraagd, vòòr hun komst op de hoogte te zijn geweest van de openingstijden.

Aan iedereen zijn vervolgens de juiste openingstijden medegedeeld, met daaraan gekoppeld de vraag of dat voor hen voldoende was. Negenentwintig procent zegt er niet tevreden over te zijn

Gevraagd naar gewenste veranderingen geven zij de volgende voorkeuren (men mocht meer dan één antwoord geven):

tabel 9 *gewenste veranderingen in de openingstijden (proc.)*⁴

	<i>proc.</i>
vaker 's avonds	41
na 16.00 uur	33
zaterdagochtend	21
tussen 8.00 en 9.00 uur	4
totaal	99

2.7 de stadhuispassage

Aan iedereen is gevraagd naar een oordeel over de stadhuispassage: zijn er dingen waar men zich aan gestoord heeft, die men niet prettig vond of die beter zouden kunnen. Ruim de helft (55 %) geeft "nee" als antwoord.

De overige 262 respondenten noemen vooral:

tabel 10 *minpunten stadhuispassage, abs.*

	<i>aant. keren genoemd</i>
de zitgelegenheid (te weinig stoelen, krap, oncomfortabel)	100
sfeer wachtruimte (ongezellig, rommelig)	65
de verlichting	57
het systeem van oproepen: onoverzichtelijk	28
voorzieningen (geen rookruimte, drankenautomaat slecht aangegeven, toilet dicht, geen muziek)	22
atmosfeer (temperatuur, tocht, benauwend)	18
lawaai (in gebouw, verbouwing)	17
televisie (te veel toestellen, te weinig toestellen, te hard, andere programma's)	15
inrichting ruimte (kleurengebruik plafond, vloer)	12
gebouw (lift, auto-/fietsparkeergelegenheid, parkeergarage)	9
overige	13
"tips"	29
totaal	385

De "tips" hebben vooral te maken met het maken van speelgelegenheid voor kinderen, het inrichten van een leeshoek voor wachtenden, het plaatsen van plantenbakken, het opstellen van een informatiezuil en het plaatsen van meer afvalbakjes in de wachtruimte en bij balie,

Negen personen maken nog de opmerking dat de spreekkamers niet leuk zijn ingericht.

⁴ *Ten opzichte van nu bleek de bekendheid met de openingstijden toen 8 % groter te zijn, de tevredenheid erover 3 % groter. De gewenste veranderingen waren qua prioriteit dezelfde als in 2000; alleen koos men toen relatief vaker voor een avondopenstelling en minder vaak voor "zaterdag open".*

2.8 het oproepsysteem

Mensen die niet op afspraak zijn gekomen of die, gezien hun vraag, niet bij de snelbalie geholpen kunnen worden, krijgen aan de centrale balie een papiertje met een volgnummer en letter; hun wordt verzocht in de wachtruimte te wachten totdat op het "display" dezelfde nummer/lettercombinatie verschijnt – plus het nummer van het loket waar ze met hun vraag naar toe kunnen gaan.

Aan deze groep mensen (523 p.) is gevraagd of hun bij het wachten op hun beurt meteen duidelijk was waar ze op moesten letten. Tachtig procent zegt "ja" ⁵.

Op de vraag of men goed heeft kunnen zien wanneer men aan de beurt zou zijn, antwoordt 85 % dat dat inderdaad het geval was.

Voor zover dat *niet zo* is geweest, heeft dat te maken met:

tabel 11 *hebt u goed kunnen zien wanneer u aan de beurt was?*

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja	443	85
nee:		
het ging te vlot, je moet blijven opletten	20	4
het display is niet overal even goed zichtbaar, zicht op display geblokkeerd	17	3
cijfers/letters verwarrend, niet in te schatten wanneer men aan de beurt is	13	2
het display defect, functioneerde niet goed	11	2
er zijn te weinig displays	9	2
het signaal niet goed te onderscheiden (zien én horen)	5	1
overig	1	--
n.v.t.	4	1
totaal	523	100

Van de doorverwezen mensen was 8 % meteen aan de beurt.

Voor zover dat *niet* het geval was, bedroeg de gemiddelde wachttijd voor de algemene balie, grofweg berekend, tussen de 10 en 15 minuten.

Ruim 40 % heeft, naar eigen zeggen, langer dan een kwartier moeten wachten op de beurt bij de algemene balie ⁶.

tabel 12 *wachttijd bij algemene balie*

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ik was meteen aan de beurt	40	8
ik moest hooguit vijf minuten wachten	147	29
ik heb zo'n 10 minuten moeten wachten	103	20
ik heb langer dan een kwartier moeten wachten	219	43
weet ik niet meer	3	1

⁵ *In 1996 was het voor 93 % van de respondenten meteen of na lezing van de tekst bij de automaat meteen duidelijk waar men op diende te letten.*

⁶ *Vergelijken met 1996 - de wachttijd lag toen op 7 minuten – is niet helemaal "eerlijk": in dat jaar waren er nog geen snel- c.q. afsprakenbalies en bovendien is toen vòòr de gang naar de balie aan de respondent gevraagd om de wachttijd te klokken.*

totaal	512	101
---------------	-----	-----

2.9 behandeling aan de balie

Over de behandeling aan de balies (zowel afspraken als algemene balie) is men tevreden; zie daarvoor het volgende overzicht.

tabel 13 tevredenheid bij behandeling aan de balie ⁷

	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>?</i>
had u voldoende privacy tijdens de behandeling?	89	10	1
had de loketmedewerk(st)er voldoende kennis over het onderwerp?	94	4	2
was de loketmedewerk(st)er vriendelijk?	98	2	0
had de loketmedewerk(st)er voldoende tijd voor u?	99	1	0
was de loketmedewerk(st)er correct?	100	0	0

2.10 de afhandeling

Aan iedereen is gevraagd of hun vraag afgehandeld is. Voor 91 % is dat inderdaad het geval; voor 9 % (51 pers.) dus niet. De voornaamste reden was de respondent de benodigde spullen (nog) niet bij zich had.

tabel 14 waarom is uw vraag nog niet afgehandeld?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ik had niet de benodigde spullen bij me	17	33
bij het loket hadden ze niet de juiste spullen	8	15
ik kon (nog) niet geholpen worden	6	12
er is een nieuwe afspraak nodig	6	12
ik moet nog iets ophalen	4	8
ik ben verkeerd voorgelicht	3	6
overig	7	14
totaal	51	100

De laatste vraag over de behandeling van hun vraag was die naar eventuele opmerkingen over de afhandeling. Ruim de helft (300 p.) heeft geen opmerkingen; de overigen maken noemen 88 punten, variërend van kritiek via schouderklopjes tot tips voor verbetering.

Vijf opmerkingen worden door meer dan 20 personen gemaakt: achtereenvolgens de wens om kortere wachttijden (52 maal), een duidelijker aangeven waar de centrale balie zich bevindt (41), de wens om heropening van de dependance in Dukenburg (27), over het beter functionerende oude kaartjessysteem (23) en over het ondoorzichtige oproepsysteem (22). De gemaakte opmerkingen zijn teruggebracht tot 8 groepen. In onderstaand schema zijn de opmerkingen weergegeven die vaker dan een keer zijn genoemd.

⁷ Over de privacy was men in 1996 iets tevredener. Voor de andere onderdelen van dienstverlening valt op dat de scores in 1996 lager liggen dan in 2000. Soms meer ("kennis": 88 resp. 94 %), soms minder ("vriendelijkheid": 95 resp. 98 %).

tabel 15 opmerkingen

thema	o.a. genoemd	aant. keren
oproepsysteem	kaartjessysteem beter, ondoorzichtig, meer / duidelijker displays, systeem te snel voor ouderen, duidelijker borden bij balies	76
wachttijden	kortere wachttijden, aangegeven wachttijden kloppen niet altijd	69
service	telefonische informatie niet correct, meer loketten openen bij drukte, deskundigheid medewerk(st)er onvoldoende, meer en beter informeren over veranderingen, geen brief gehad, dienstverlening niet altijd consequent	61
wegwijs	centrale balie onduidelijk aangegeven, bewegwijzering in gebouw kan duidelijker	58
inrichting ruimte	meer afleiding / voorzieningen, meer privacy, schoner sanitair	48
overig	goedkopere tarieven, te veel regels	20
positief	goede dienstverlening, nieuwe systeem beter, persoonlijker dan oude, direct afrekenen prima, aangeven wachttijden goed	50
'tips'	heropenen dependance dukenburg, meer via internet, betere toegankelijkheid. huwelijkszaken op donderdagavond	47
totaal		429

2.11 en dan nog....

Aan het einde van de vragenlijst is de respondenten een aantal algemene vragen gesteld over gemeentelijke dienstverlening: over de herinneringsbrief, over digitaal zaken doen, enz.

de herinneringsbrief

Aan iedereen is nogmaals verteld dat, als blijkt dat identiteitsbewijzen dreigen te verlopen, de gemeente de eigenaren daarvan via een brief op de hoogte stellen. De meeste mensen vinden dat een goede service; zie het volgende schema.

tabel 16 vindt u de herinneringsbrief een goed idee?

	abs.	proc.
ja, prima idee als extraservice	422	72
ja, maar het hoort bij de normale dienstverlening	128	22
voor mij hoeft het niet	19	3
daar moet iedereen maar zelf aan denken	14	2
overig	5	1
totaal	51	100

internet

Over een tijdje zal het heel gewoon zijn om in ieder geval de wat eenvoudigere 'gemeente'-zaken via Internet af te doen ⁸.

Om te weten hoe men daar tegenaan kijkt, is aan iedereen gevraagd of men dat zou willen – gesteld dat men in het bezit is van een pc waarop men met internet kan werken.

Ruim twee derde zegt – soms onder voorwaarden – dat wel te willen doen. Bijna 20 % wil dat beslist niet.

tabel 17 zou u via internet zaken willen doen met de gemeente?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, zeker wel	307	52
ja, misschien	79	14
ja, maar dat hangt van mijn vraag af	13	2
nee, ik denk het niet	77	13
nee, beslist niet	112	19
totaal	588	100

wat weegt het zwaarst?

Dienstverlening bestaat uit diverse onderdelen: openingstijden, snelheid, wachttijden, enz.. Om te weten wat men nu het belangrijkste vindt, is aan iedereen een vijftal onderdelen van dienstverlening voorgelegd, met daarbij de vraag om ze te rangordenen: wat vindt u het belangrijkste, wat het op een na belangrijkste, enz..

In de tabel op de volgende bladzijde is te zien welke volgorde aan deze vijf wordt gegeven. De scores zijn uitgedrukt in gemiddelden. Uit deze scores blijkt dat 'korte wachttijden' met afstand als eerste wordt gewaardeerd.

⁸ *Al in eerdere Nijmeegse onderzoeken is gevraagd naar de mening van burgers over Internet. In 1996 is aan mensen uit heel Nederland, die zich in een bepaalde periode schriftelijk tot de Nijmeegse (toentertijd) Publieksdienst hadden gewend, gevraagd of zij hun 'zaken' met de gemeente in de toekomst digitaal zouden willen doen. Ruim tachtig procent zei toen van deze mogelijkheid gebruik te willen maken ("Kwaliteit van dienstverlening", 1996).*

In 1998 is een vergelijkbare vraag gesteld in een onderzoek onder alle Nijmegenaren van 18 jaar en ouder. Van hen zegt 57 % "wel", "waarschijnlijk wel" of "afhankelijk van de vraag" via het Internet van de dienstverlening van de gemeente Nijmegen gebruik te willen gaan maken. Overigens zei in datzelfde onderzoek 70 % al met Internet gewerkt te hebben of dat op korte termijn te willen gaan doen. ("Mediagebruik onder Nijmegenaren", 1998).

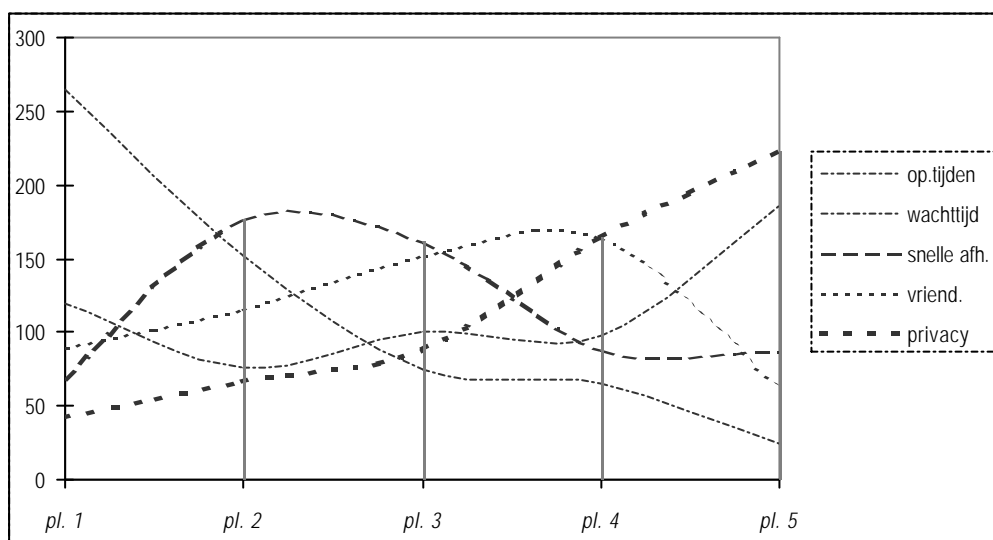
Bij een recent onderzoek onder klanten van het loket Bouwen en Wonen van de gemeente Nijmegen zei, net als bij dit onderzoek, 68 % via het net gebruik te willen gaan maken van de gemeentelijke dienstverlening, soms onder voorwaarden ("Klantenonderzoek loket Bouwen en Wonen", 2000).

tabel 18 wat vindt u het belangrijkste in de dienstverlening?

	<i>element van dienstverlening</i>	<i>gemiddelde score</i>
op de eerste plaats	<i>kort wachten op de beurt</i>	2,0
op de tweede plaats	<i>snelle afhandeling</i>	2,9
op de derde plaats	<i>vriendelijke behandeling</i>	3,0
op de vierde plaats	<i>ruime openingstijden</i>	3,3
op de vijfde plaats	<i>voldoende privacy</i>	3,8

In de grafiek is te zien hoe de scores per element zijn. 'Korte wachttijden' (op de eerste plaats in tabel 17) begint hoog (linker kantlijn; veel mensen zetten dit op de eerste plaats) en eindigt laag (vijfde plaats). 'Voldoende privacy' (nummer vijf) laat het tegenovergestelde beeld zien.

figuur 3 wat staat op welke plaats in de rangordening?



3 Samenvatting, conclusie

3.1 samenvatting

het onderzoek

Doel van het onderzoek was te achterhalen hoe (on)tevreden bezoek(st)ers van de balie Burgerzaken zijn. Daartoe zijn bijna 600 na bij de balie gedane zaken geënquêteerd over hun oordeel over de dienstverlening en over vernieuwingen daarin.

resultaten

De voornaamste bevindingen samengevat op een rijtje:

<i>herinneringsbrief</i>	Een op de drie bezoekers is bekend met het feit dat de gemeente mensen, wier identiteitsbewijs dreigt te verlopen, via een brief daarop wijst. Bij degenen, die naar Burgerzaken zijn gekomen met het doel zo'n bewijs te vernieuwen, ligt de kennis wat hoger: rond de 40 %. Voor 17 % van hen (26 personen) was de brief de <i>directe</i> aanleiding om naar Burgerzaken te komen. De rest was het toch al van plan. Bijna driekwart van alle bezoekers vindt het een prima service; bijna een kwart vindt dat ook, maar volgens hen hoort dat bij een normale dienstverlening.
<i>de centrale balie</i>	Op 5 % na wordt iedereen bij de centrale balie binnen 5 minuten geholpen. Een zelfde deel is tevreden over de behandeling.
<i>afspraken maken</i>	Ruim eenderde deel is op de hoogte van het feit dat men voor enkele diensten vooraf afspraken kan maken. De helft van hen blijkt inderdaad zo 'n afspraak gemaakt te hebben. Voor de meesten verliep dat maken van de afspraak zonder problemen. Bij niet iedereen is verteld wat ze aan spullen moesten meenemen bij hun aanstaande bezoek.
<i>openingstijden</i>	Bijna de helft van de bezoekers zegt op de hoogte te zijn van de openingstijden. Voor zover men er niet tevreden over is (29 %) worden vooral veranderingen gesuggereerd voor avondopenstelling, na vieren en op zaterdagochtend.
<i>passage</i>	Van de bezoekers is 45 % niet geheel tevreden over de stadhuispassage. Te weinig stoelen, ongemakkelijk, de sfeer in wachtruimte en de verlichting worden vooral genoemd als minpunten.
<i>"bavak"</i>	Tachtig procent van de mensen, die via het (bavak-)nummersysteem op hun beurt moeten wachten, heeft geen grote problemen met het oproepsysteem. De rest wel: het gaat te snel, er zijn te weinig goed zichtbare displays, de informatie op de displays is verwarrend en het afgegeven signaal is te zwak – zijn de meest voorkomende klachten.
<i>wachttijd</i>	Ruim 40 % van de mensen, die met een 'nummertje' op hun beurt moeten

	wachten, zegt dat langer dan een kwartier te hebben moeten doen.
<i>de wachtruimte</i>	Bijna de helft is niet tevreden over de inrichting van de stadhuispassage, de ruimte waar men dient te wachten. Het gaat vooral om het gebrek aan comfort bij de zitplaatsen de sfeer en de verlichting.
<i>aan de balie</i>	Met uitzondering van de waardering van de privacy, is 94 % tot 100 % van alle bezoekers tevreden over de behandeling aan het loket als het gaat om deskundigheid, vriendelijkheid, niet-gehaastheid en correctheid
<i>na de balie</i>	Van 10 % van de bezoekers is de vraag niet afgehandeld – vooral omdat men de juiste spullen niet bij zich bleek te hebben.
<i>digitaal</i>	Ruim de helft zegt te zijner tijd, waar mogelijk, zeker wel via Internet zaken met de gemeente te willen doen.
<i>liever kort dan veel</i>	Korte wachttijden vindt men het belangrijkste in een goede dienstverlening – meer dan vriendelijkheid, ruime openingstijden en privacy.

3.2 conclusie

Een deel van de mensen is bekend met nieuwe dienstverlening van de balie Burgerzaken: de herinneringsbrief, de snelbalie, de afspraken. Voor zover men er mee te maken heeft gehad, is men er wel over te spreken. Nog niet iedereen van hen maakt er gebruik van, zoals van het kunnen maken van een afspraak.

Al of niet met afspraak: de doorsnee-klant is tevreden over de verleende service; over de behandeling aan het loket zelfs tot aan 100 %. Toch zijn er nog verbeteringen mogelijk. De ruimte waar de mensen moeten wachten kan op zijn minst qua zitcomfort beter worden ingericht. De tijd die de mensen daar moeten doorbrengen, wettigt dat. Voor de klanten is deze wachttijd het belangrijkste onderdeel van dienstverlening. Verkorting van die wachttijd, door bijvoorbeeld openstelling van meer loketten of uitbreiding van de openingsuren zal de tevredenheid bij de klanten vergroten.