

COLOFON
september 2014
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 SGBO Benchmarking. Benchmarking Publiekszaken is gecertificeerd door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en beschikt zowel over het Keurmerk Benchmarking als het keurmerk Benchlearning.



Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Bereikbaarheid.....	6
Beschikbaarheid	9
Informatievoorziening.....	11
Wachttijden	13
Levertijden	14
Tarieven	16
Bejegening van klanten.....	19
Betrouwbaarheid	21
Medewerkers en processen.....	23
Klanttevredenheid en Eindoordeel.....	25
Eindoordeel Thermometerscore.....	27
Bijlage. Kernindicatoren	29
Bijlage. VNG Minimumnormen	33
Bijlage. Antwoord© normen	38

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

Vergelijkingsgroep

In dit rapport worden uw cijfers gepresenteerd in vergelijking tot het gemiddelde van alle deelnemers en de door u zelf gekozen vergelijkingsgroep:

De naam van de vergelijkingsgroep is: "*Gemeentegrootteklasse*"

De vergelijkingsgroep bestaat uit alle organisaties waarbij:

Gemeentegrootteklasse: Tussen 25.001 en 50.000 inwoners

In deze vergelijkingsgroep vallen de volgende gemeenten:

Aalsmeer
Bernheze
Dronten
Etten-Leur
Goes
Heerenveen
Houten
Krimpen aan den IJssel
Leiderdorp
Lingewaard
Maassluis
Oisterwijk
Rheden
Venray

Zevenaar

Belangrijk:

Als u bij enkele vragen in Benchmarking Publiekszaken geen gegevens heeft kunnen aanleveren (niet voor handen of niet van toepassing), bestaat de kans dat dit gevolgen heeft voor uw Brief op Maat. Dit wordt in enkele gevallen weergegeven als "0" in de rapportage.

Inleiding

Dit jaar heeft de gemeente Houten, samen met 45 andere gemeenten, deelgenomen aan Benchmarking Publiekszaken. De benchmark maakt de prestaties van 'afdelingen' publiekszaken zichtbaar door deze met elkaar te vergelijken aan de hand van kengetallen. Op deze wijze wordt duidelijk hoe uw publieksfunctie presteert en hoe anderen dat doen. De resultaten van die vergelijking bieden handvatten om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Uit deze vergelijking blijkt ook bij welke gemeenten u eens aan kunt kloppen om er achter te komen waarom zij een beter resultaat hebben behaald voor bijvoorbeeld klanttevredenheid, wachttijden of klachtafhandeling dan uw gemeente.

In dit document treft u een individuele samenvatting van de eindrapportage van Benchmarking Publiekszaken: de Brief op Maat. Voor deze Brief op Maat is een selectie gemaakt van de meest interessante indicatoren uit de benchmark, de zogenaamde kernindicatoren. Hieronder wordt per thema of indicator een toelichting gegeven op de prestaties van de gemeente Houten in vergelijking tot de door u gekozen vergelijkingsgroep. De gegevens zijn voor het grootste deel aangeleverd door de gemeenten zelf en hebben doorgaans betrekking op het afgelopen jaar, dus 2013. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken die als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken zijn uitgevoerd. Het klanttevredenheidsonderzoek Balie, Telefonie en Digitaal wordt in 2014 vanaf februari continu uitgevoerd. Meer resultaten van de onderzoeken vindt u in het Rapport op Maat en Via www.mymirror.nl volgt u live de klanttevredenheid.

Gemeente Houten doet ook mee aan het KTO balie en heeft voldoende respons behaald om een selectie van cijfers weer te kunnen geven in de Brief op Maat.

Ook de gemeente Houten heeft deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek naar de telefonische dienstverlening. U vindt een selectie van de cijfers terug in deze Brief op Maat.

Gemeente Houten doet ook mee aan het KTO Digitaal en heeft voldoende respons behaald om een selectie van cijfers weer te kunnen geven in de Brief op Maat.

In de Brief op Maat is niet alle informatie te vinden die in het afgelopen jaar is verzameld. Het gaat met name om de meest belangrijke indicatoren van Benchmarking Publiekszaken. Als u meer informatie wilt om uw gemeente mee te vergelijken, kunt u dit vinden via het alleen voor deelnemers toegankelijke deel van de website op www.benchmarking-publiekszaken.nl. Als u nog geen inloggegevens heeft, verwijzen wij u graag naar de primaire contactpersoon van de gemeente Houten: *René Postma*.

Uitkomsten per resultaatgebied

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste resultaten van Benchmarking Publiekszaken voor de gemeente Houten. De gegevens zijn verkregen via de verschillende klanttevredenheidsonderzoeken (balie, telefoon, digitaal) en de vragenlijst die door de gemeente Houten is ingevuld op www.benchmarking-publiekszaken.nl. Hierin is gevraagd naar indicatoren op acht resultaatgebieden:

Bereikbaarheid : De gemeente is voldoende/ruim bereikbaar.

Beschikbaarheid : Zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld.

Informatievoorziening : De informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk.

Wachttijden : Klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen.

Levertijden : Diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld.

Tarieven : De prijs voor de producten en diensten is redelijk.

Bejegening van klanten : Klanten worden correct en deskundig behandeld.

Betrouwbaarheid : De informatie die de gemeente verstrekt is betrouwbaar, volledig en juist.

Per resultaatgebied wordt eerst bekeken wat de totaalscore voor de gemeente Houten is. De maximale score per onderdeel is 100%. De totaalscore geeft in één cijfer weer wat de stand van zaken is in uw gemeente op het betreffende onderdeel. De totaalscore per resultaatgebied wordt verkregen door aan de onderliggende indicatoren punten toe te kennen en deze vervolgens bij elkaar op te tellen (maximaal 150 punten). Niet iedere indicator krijgt daarbij evenveel punten. Het oordeel van de klant over de openingstijden bijvoorbeeld wordt belangrijker gevonden en krijgt meer punten dan de aanwezigheid van additionele diensten.

Voor meer informatie over de puntentoekening per resultaatgebied verwijzen wij naar de toelichting bij de thermometer-indicatoren, te vinden bij de invoerpagina van de indicatoren.

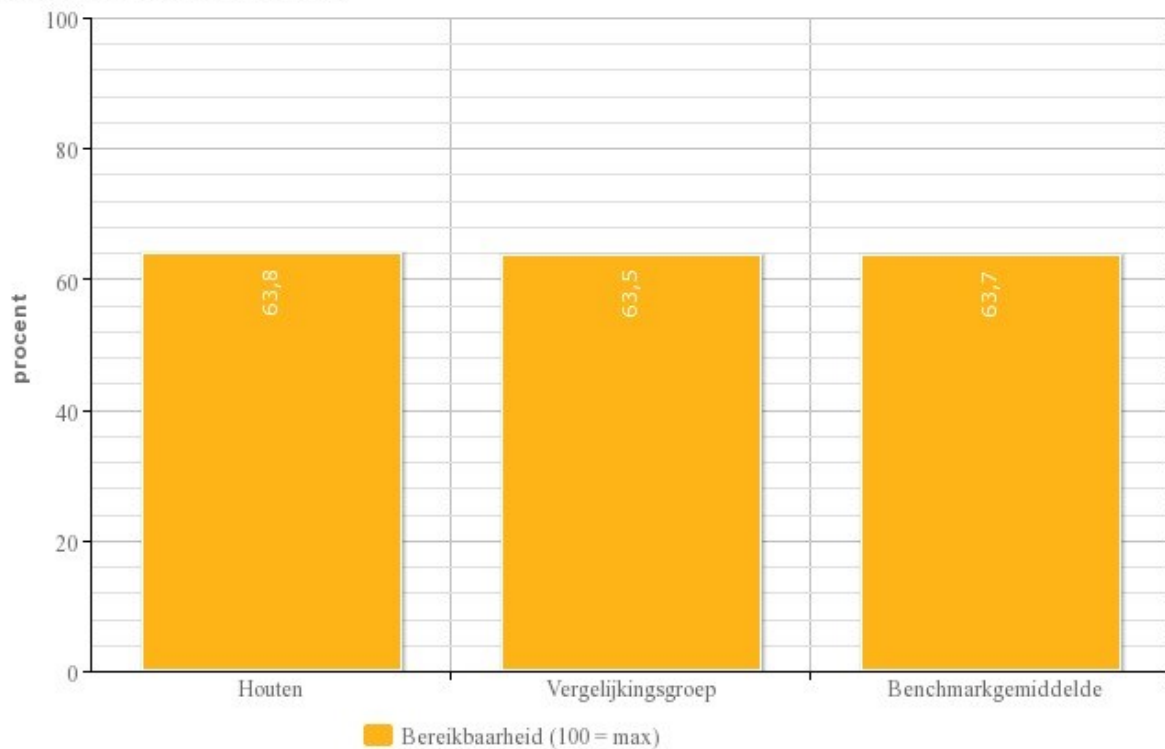
Als u op de benchmarksite bij tabblad 'gegevens invoeren' onder categorie 'Thermometers' kijkt, ziet u per resultaatgebied de onderliggende subthermometers. Als u hier verder op inzoomt, vindt u per thermometer-indicator de berekening én het door de gemeente Houten gegeven antwoord, waarop het puntenaantal gebaseerd is. Op deze manier ziet u direct waarom uw gemeente een bepaald aantal punten gekregen heeft voor dat onderdeel. Hierbij kunt u zichzelf de volgende vragen stellen:

- Herkent u zich in de gegevens en zijn uw gegevens juist en betrouwbaar?
- Welke factoren verklaren het prestatieniveau van uw gemeente?
- Geven de benchmarkresultaten aanleiding de achtergrond van uw prestatieniveau verder te analyseren of veranderingen in uw gemeente door te voeren?

Bereikbaarheid

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 63,7% van het totaal van 100% op het onderdeel Bereikbaarheid. Uw gemeente scoort 63,8%. Dit percentage is gebaseerd op 95,7 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 21 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Bereikbaarheid

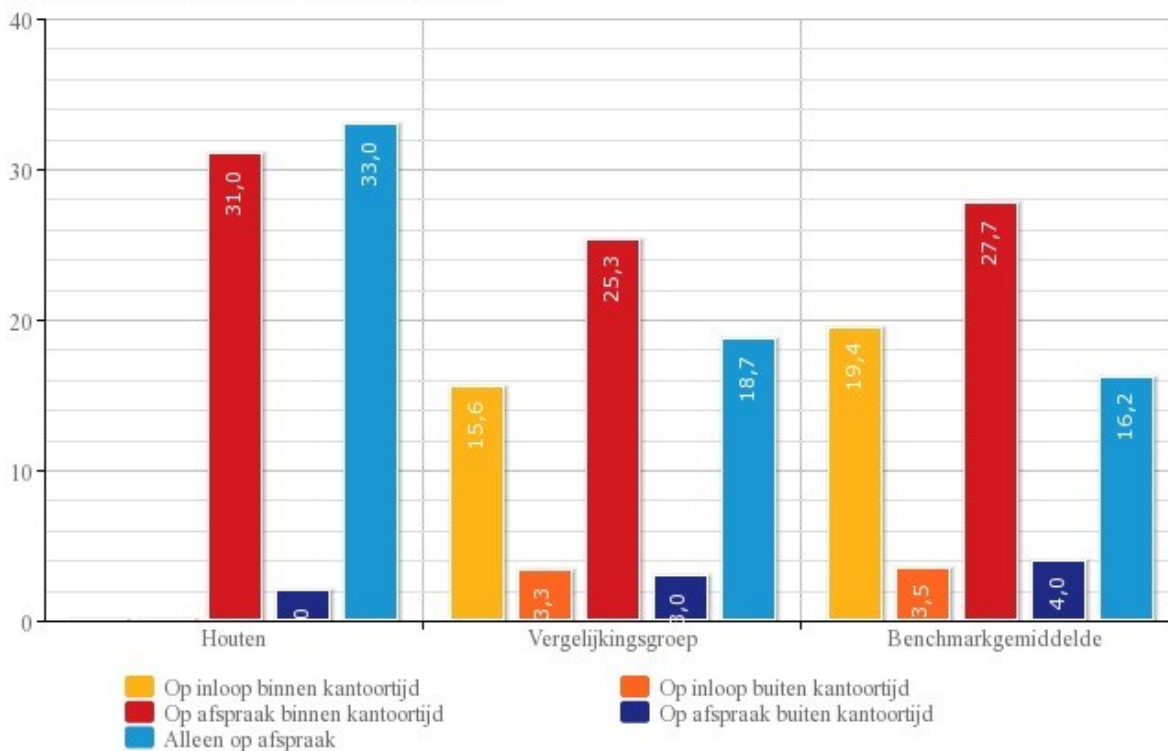


De bereikbaarheid van diensten en producten is onderverdeeld in de bereikbaarheid van de balie, de telefonische bereikbaarheid en de bereikbaarheid van de website.

Bereikbaarheid balie

In de volgende figuur wordt het aantal uren weergegeven dat burgers per week op inloop kunnen worden geholpen bij de centrale publieksbalie. Daarnaast is het aantal uren opgenomen dat de burger op afspraak kan komen, voor tenminste een aantal veelgevraagde producten (zoals een paspoort). Het betreft de openingstijden op afspraak die als zodanig worden gecommuniceerd aan de burger.

Aantal openingsuren op inloop en afspraak



Gemiddeld zijn publieksdiensten in uw vergelijkingsgroep *Gemeentegrootteklasse* 18,9 uur per week op vrije inloop geopend. Uw gemeente kent minder openingstijden op inloop (0,0 uur) in vergelijking met het gemiddelde van alle deelnemers aan de benchmark: 22,9 uur. Het aantal uren dat de publieksbalie in de gemeente Houten open is op afspraak bedraagt 33,0 uur. Dit is hoger ten opzichte van gemeenten in uw vergelijkingsgroep: 28,3 uur. Het benchmarkgemiddelde is 31,7 uur.

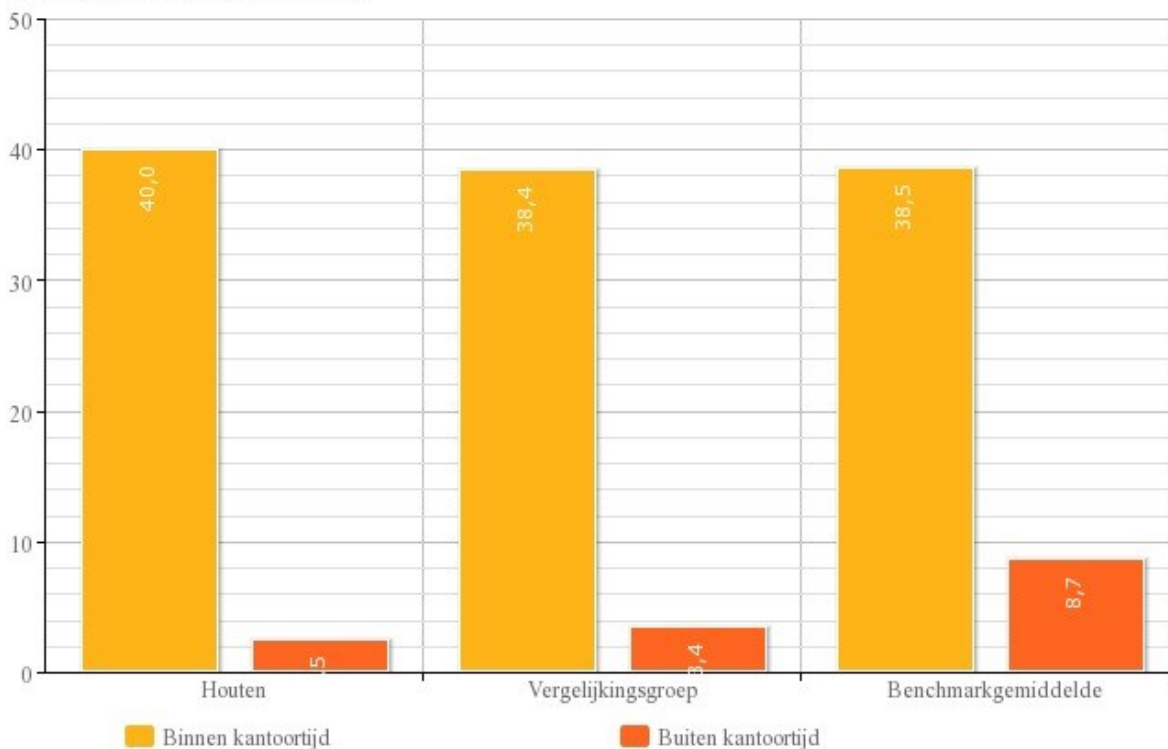
Uit het KTO balie blijkt dat het benchmarkgemiddelde voor de tevredenheid over de openingstijden het cijfer 6,9 is.

In relatie tot de door u gekozen vergelijkingsgroep scoort de gemeente Houten hoger voor de openingstijden. Gemiddeld een 7,2 tegen gemiddeld een 7,0 voor gemeenten uit uw vergelijkingsgroep.

Bereikbaarheid telefoon

In de volgende figuur wordt het aantal uren weergegeven dat burgers per week kunnen worden geholpen bij de telefoon.

Aantal openingsuren Telefoon



Het aantal telefonische openingsuren in uw gemeente bedraagt 42,5 uur per week. Dit is vergelijkbaar in relatie tot de gemeenten in uw vergelijkingsgroep: 41,8 uur. Het benchmarkgemiddelde is 47,3 uur. De telefonische openingstijden zijn door respondenten in de gemeente Houten met een 7,5 beoordeeld. Het totale benchmarkgemiddelde is een 7,6.

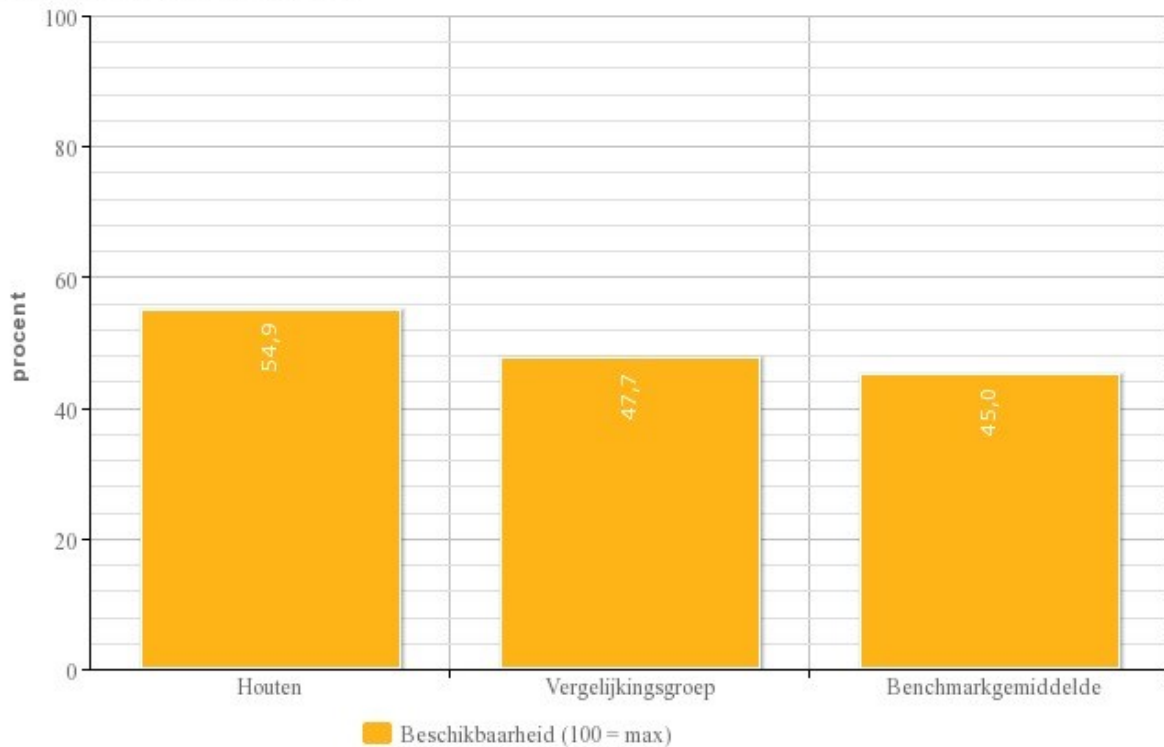
Bereikbaarheid digitaal

Voor de bereikbaarheid van de gemeentelijke website zijn de openingstijden geen onderscheidend criterium. Iedere website is immers 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. In Benchmarking Publiekszaken maken we daarom gebruik van de score op de webrichtlijntoets (bron: www.webrichtlijnen.nl). Deze score wordt berekend door de gemeentelijke website te onderwerpen aan een 'automatische toetsing'. De automatische toetsing bestaat uit 47 van de 125 (internationaal erkende) webrichtlijnen die gelden voor een bereikbare en kwalitatief hoogwaardige website. Per richtlijn wordt één punt toegekend, wat maximaal 47 punten kan opleveren. De maximale score van 47 punten wordt in Benchmarking Publiekszaken omgerekend naar 100%. De gemeente Houten scoort in totaal 89,4% voor de webrichtlijntoets. Gemiddeld scoren alle deelnemende gemeenten 88,2% voor dit onderdeel.

Beschikbaarheid

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten **45,0%** van het totaal van 100% op het onderdeel Beschikbaarheid. Uw gemeente scoort **54,9%**. Dit percentage is gebaseerd op **82,3** punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats **11** inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Beschikbaarheid



Onder de beschikbaarheid van producten en diensten verstaan we de wijze waarop de gemeente de producten en diensten via de verschillende kanalen aan de burger aanbiedt. In 2015 zouden gemeenten 80% van alle vragen in de frontoffice moeten kunnen afhandelen. Het liefst zoveel mogelijk via één balie, één telefoonnummer en één website.

De beschikbaarheid van producten en diensten wordt in Benchmarking Publiekszaken gemeten aan de hand van:

- Het percentage van de producten en diensten dat direct klaar is of via de balie van de publieksdienst wordt afgehandeld
- Het percentage van de inkomende telefoongesprekken dat in 1 keer wordt afgehandeld
- Het percentage van de diensten en producten dat elektronisch kan worden afgehandeld

Eén loket (balie)

Het percentage producten en diensten dat direct klaar of via de balie kan worden afgehandeld geeft aan waar in de gemeente Houten de knip tussen Publieksdienst en vakafdeling is gelegd. Hoe hoger dit percentage is, hoe meer producten binnen uw publieksdienst kunnen worden afgehandeld. In de gemeente Houten bedraagt het percentage 36,0%. Dit is 9,7% procent lager in relatie tot de gemeenten uit uw vergelijkingsgroep Gemeentegrootteklasse: 45,7%. Het benchmarkgemiddelde is 43,3%.

Eén loket (telefoon)

Het aantal telefonische klantcontacten in 2013 in de gemeente Houten via het centrale telefoonnummer is: 85.932. Indien er een terugbelafspraak wordt gemaakt dan duurt het in 31,0%

langer dan één werkdag alvorens de klant wordt teruggebeld. In Houten wordt 8,0% niet teruggebeld. Benchmarkbreed wordt 21,6% van de terugbelafspraken niet binnen één dag opgepakt, terwijl 11,3% niet wordt teruggebeld na het maken van een terugbelafpraak

De indicator 'terugvalverkeer' geeft aan hoeveel procent van het aantal doorverbonden telefoontjes niet wordt opgenomen en weer terugvalt naar het algemene nummer (terugvaltelefoontjes). De Antwoord©-norm is dat dit maximaal in 10% van de gevallen mag gebeuren. In de gemeente Houten valt 0,0% van de doorverbonden telefoontjes terug naar het algemene nummer. Binnen het Telefonisch KCC van Houten wordt 55,0 % van alle inkomende gesprekken in één keer afgehandeld. Het benchmarkgemiddelde is 51,6%.

Respondenten in het klanttevredenheidsonderzoek naar telefonische dienstverlening geven benchmarkbreed aan gemiddeld 1,5 keer doorverbonden te worden. In de gemeente Houten is dat 1,5 keer volgens de respondenten.

Elektronische dienstverlening

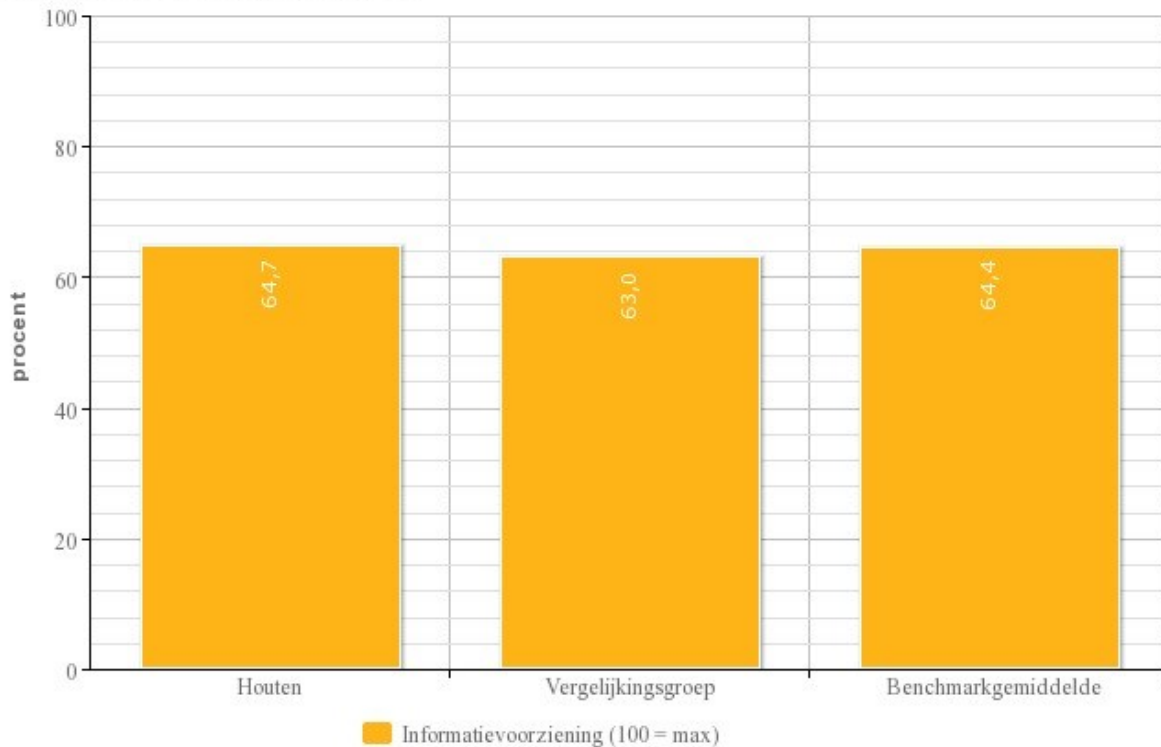
Het percentage elektronische dienstverlening geeft aan op welk niveau een aantal veelgevraagde producten en diensten op uw website kan worden afgehandeld. Het percentage gepersonaliseerde dienstverlening geeft aan in hoeverre uw website is afgestemd op de individuele burger door bijvoorbeeld een Persoonlijke internetpagina (PIP), voor ingevulde formulieren etc.

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
% elektronische dienstverlening	59,4%	66,6%	70,5%
% gepersonaliseerde dienstverlening	48,3%	45,3%	50,7%

Informatievoorziening

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 64,4% van het totaal van 100% op het onderdeel Informatievoorziening. Uw gemeente scoort 64,7%. Dit percentage is gebaseerd op 97,1 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 23 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Informatievoorziening



De informatievoorziening aan klanten wordt in Benchmarking Publiekszaken beoordeeld aan de hand van de informatievoorziening tijdens het wachten, de mogelijkheid tot het achterlaten van een telefonisch bericht en het inzicht dat de gemeente biedt in de wacht- en levertijden. Daarnaast wordt in de thermometerscore ook gekeken naar de wijze van afhandeling van brieven, faxen en e-mails.

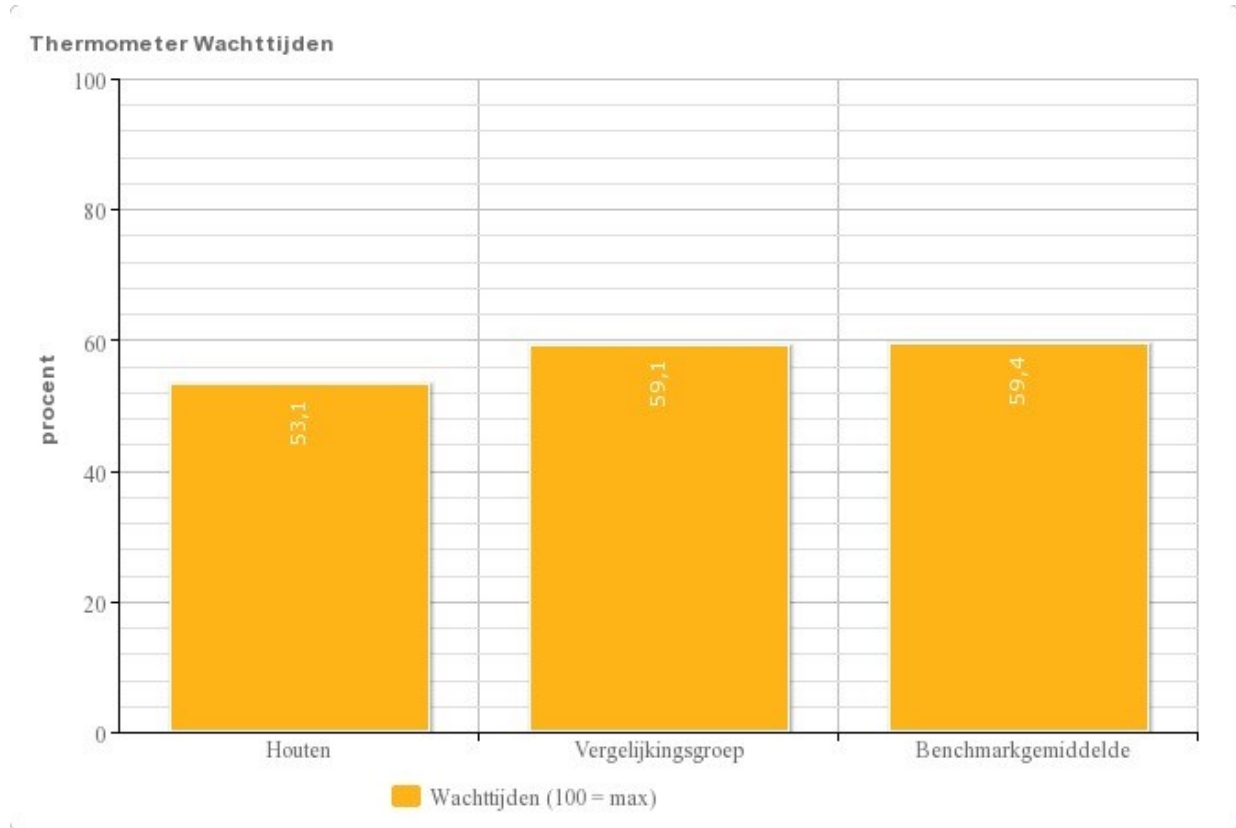
In onderstaande tabel zijn enkele indicatoren van het onderdeel informatievoorziening weergegeven.

Informatievoorziening BALIE	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
Aanwezigheid servicenormen	<i>Ja</i>	73,3% heeft servicenormen	80,0% heeft servicenormen
Oordeel klant over duidelijkheid verkregen informatie (KTO balie)	7,9	8,2	8,3
Oordeel over de mate waarin de klant op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (KTO balie)	7,7	8,1	8,1

Informatievoorziening TELEFOON	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
Real-time info aantal wachtenden aan de telefoon	<i>Nee</i>	33,3% heeft Real-time info	37,8% heeft Real- time info
Oordeel klant over duidelijkheid verkregen informatie (KTO telefonie)	8,2	8,0	8,1

Wachttijden

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 59,4% van het totaal van 100% op het onderdeel Wachttijden. Uw gemeente scoort 53,1%. Dit percentage is gebaseerd op 79,6 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 29 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.



Bij het in kaart brengen van de wachttijden hebben we onderscheid gemaakt tussen de wachttijden aan de (centrale) balie en wachttijden aan de telefoon. De wachttijd aan de balie is het aantal minuten waarbinnen een burger/klant wordt geholpen. De wachttijd aan de telefoon is de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen en het aantal keren dat de burger/klant wordt doorverbonden.

Wachten aan de balie

Het percentage dat in de gemeente Houten minder dan 5 minuten heeft moeten wachten op een afspraak aan de balie bedraagt 93,1%. In uw vergelijkingsgroep Gemeentegrootteklasse is dit 89,2% is het benchmarkgemiddelde 88,7%.

De wachttijd aan de balie wordt door bezoekers gewaardeerd met een 7,9. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde van 7,9 van de gemeenten in de door u gekozen vergelijkingsgroep Gemeentegrootteklasse. Het benchmarkgemiddelde is een 7,8.

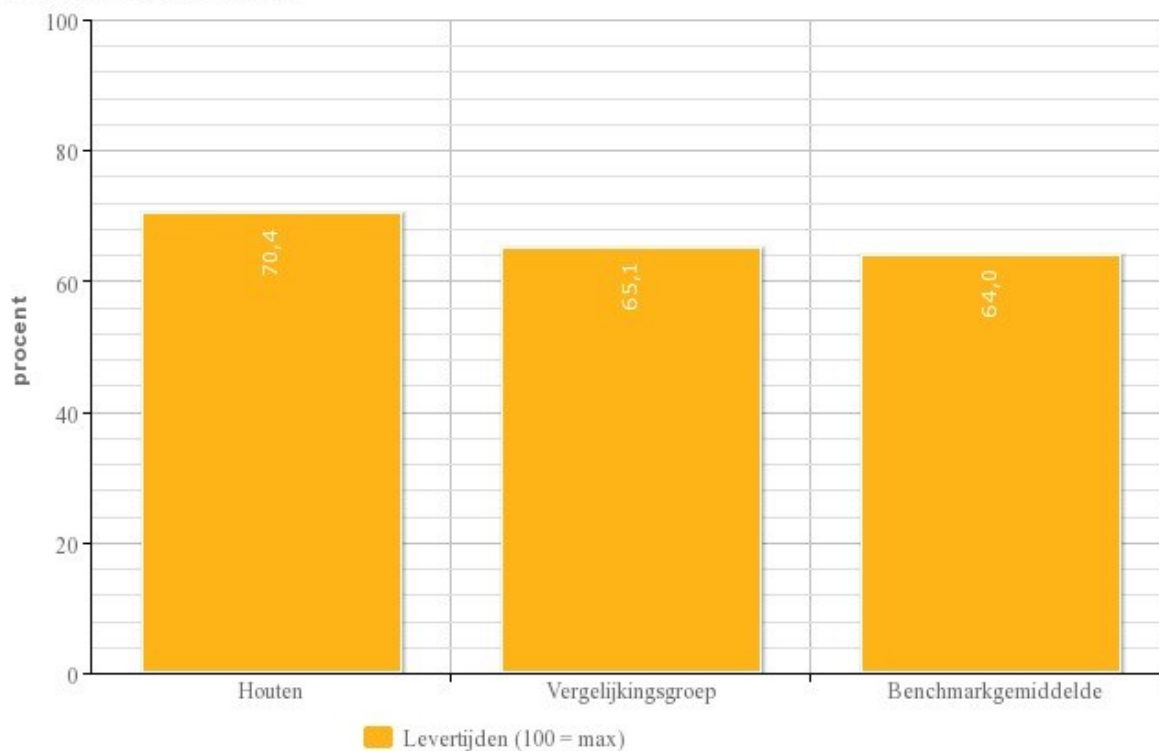
Wachten aan de telefoon

Veel gemeenten hanteren het uitgangspunt dat de telefoon opgenomen dient te worden binnen 20 seconden (binnen 4 maal overgaan). De VNG hanteert een norm van 25 seconden. Gemiddeld wordt de telefoon bij gemeenten in uw vergelijkingsgroep in 69,3% van de gevallen binnen 20 seconden opgenomen en in 88,8% binnen 25 seconden. In de gemeente Houten zijn de gemiddelden voor het opnemen van de telefoon als volgt: binnen 20 seconden 86,9% en binnen 25 seconden 94,5%.

Levertijden

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten **64,0%** van het totaal van 100% op het onderdeel Levertijden. Uw gemeente scoort **70,4 %**. Dit percentage is gebaseerd op **105,5 punten** (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats **19** inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Levertijden



De publieksdienst levert vele diensten en producten. Een aantal daarvan zijn 'klaar terwijl u wacht'-producten. Voor andere producten geldt een bepaalde levertijd. Dat kan te maken hebben met procedures die gevolgd moeten worden of met het verplicht raadplegen van andere instanties. In de onderstaande tabel worden de gerealiseerde termijnen weer gegeven voor een aantal verstrekte producten. Weergegeven is het percentage van de in 2013 verstrekte producten, dat binnen de 'kortst mogelijke termijn' is afgegeven. Onderaan de tabel is ook het gemiddelde percentage weergegeven. Hoe hoger dit percentage is, hoe sneller de onderscheiden producten in de gemeente Houten worden afgehandeld.

% Klaar terwijl u wacht	Houten	Vergelijkgroep	Alle benchmark gemeenten
Uittreksel Burgerlijke Stand	100,0%	92,5%	95,9%
Uittreksel GBA	100,0%	93,5%	96,5%
Adreswijziging binnen gemeentelijk	100,0%	77,9%	85,1%
% < 20 werkdagen	Houten	Vergelijkgroep	Alle benchmark gemeenten
Bijzondere bijstand	0,0%	66,5%	69,8%

% < 30 werkdagen	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
Kwijtschelding belastingen	100,0%	62,5%	66,3%
Evenementenvergunning	0,0%	63,8%	70,2%
% < 40 werkdagen	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
Omgevingsvergunning	86,6%	80,3%	81,7%
Drank en horecavergunning	100,0%	69,6%	70,2%
	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
Gemiddeld percentage	97,8%	78,7%	82,1%

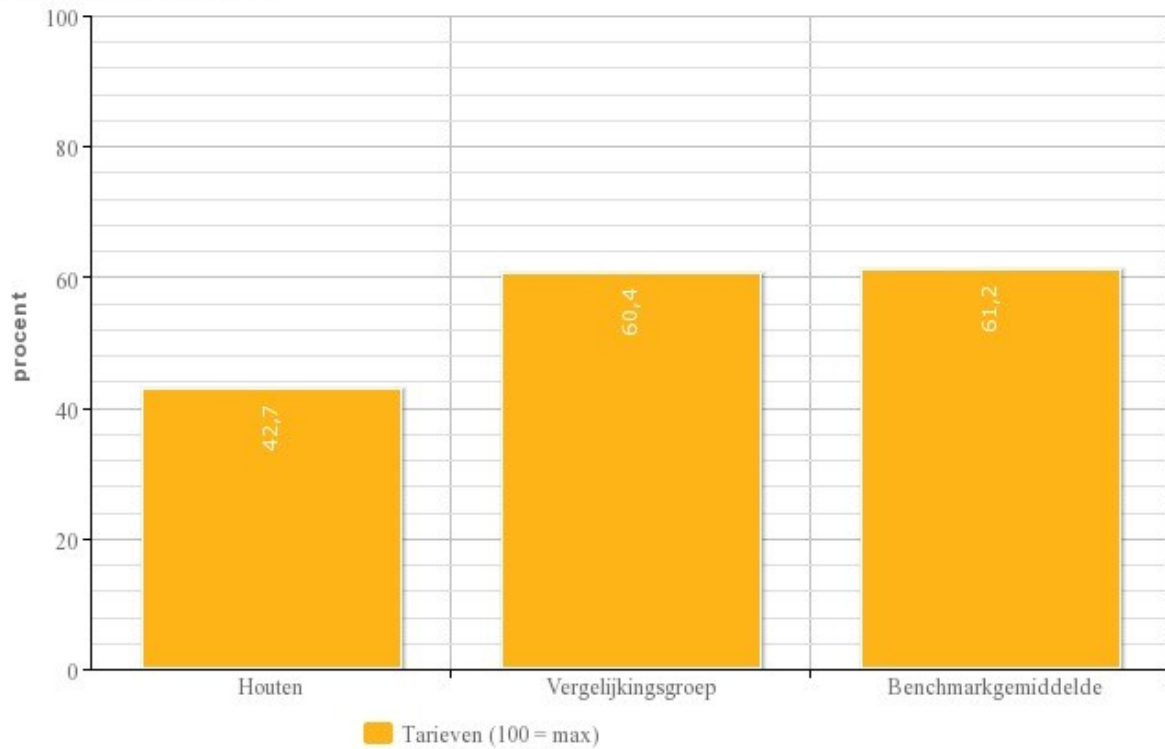
(Indien u 'niet voor handen' heeft ingevuld, wordt dit weer gegevens als 0,0. Deze waarde wordt niet gebruikt bij de berekening van het gemiddelde percentage)

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat bezoekers aan uw publieksbalie gemiddeld een 7,8 geven voor de tijd die nodig was om de gevraagde informatie, dienst of het product te verkrijgen. Dat is lager dan het benchmarkgemiddelde 8,0. Gemeenten uit uw vergelijkingsgroep *Gemeentegrootteklasse* scoren gemiddeld een 8,1 voor dit onderdeel.

Tarieven

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 61,2% van het totaal van 100% op het onderdeel Tarieven. Uw gemeente scoort 42,7%. Dit percentage is gebaseerd op 64,0 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 43 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

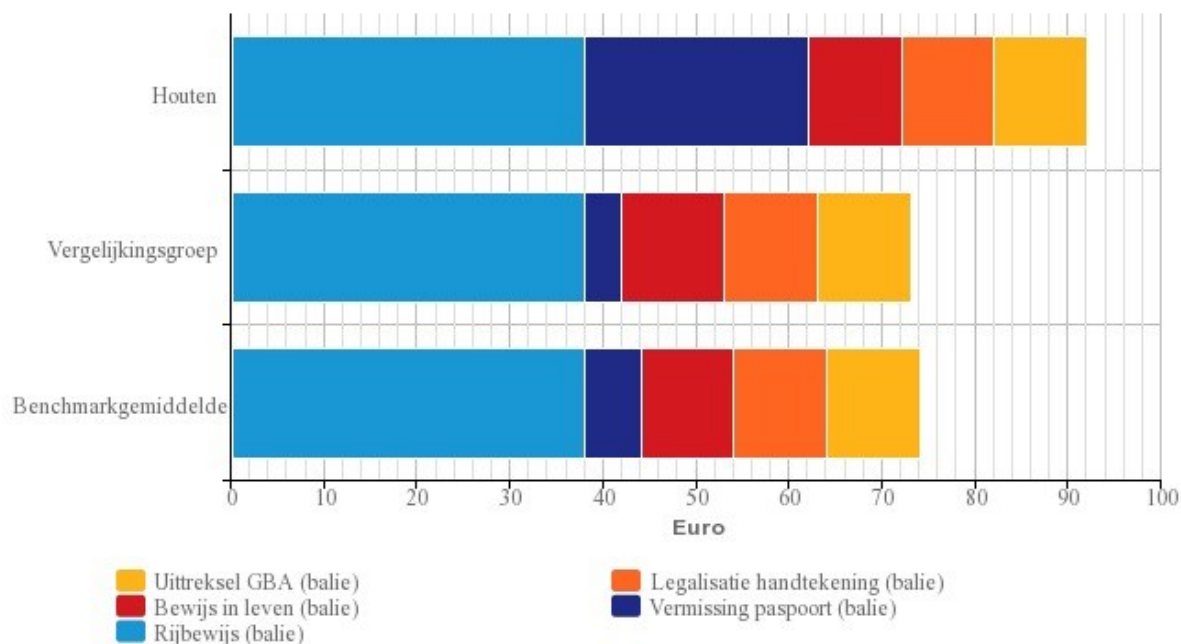
Thermometer Tarieven



Bij het in kaart brengen van de prijzen van gemeentelijke producten en diensten, wordt in Benchmarking Publiekszaken onderscheid gemaakt tussen tarieven voor burgerzakenproducten en tarieven voor vergunningen. Op de volgende pagina vindt u een staafdiagram dat inzicht geeft in uw leges ten opzichte van uw vergelijkingsgroep en het benchmarkgemiddelde.

Tarieven burgerzaken

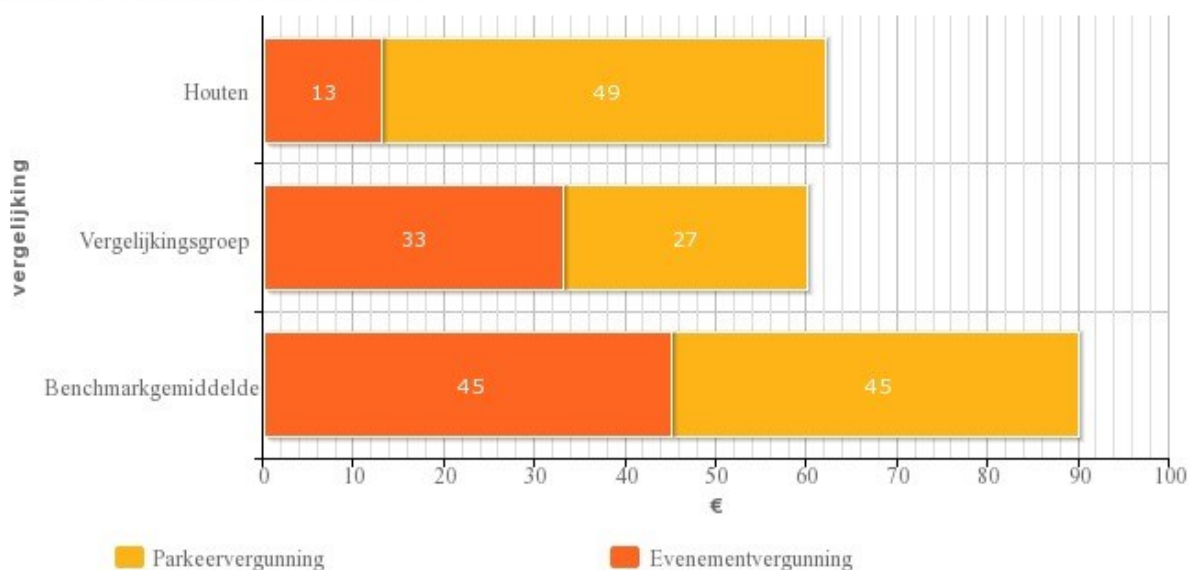
Boodschappenmandje 'burgerzaken'



Een burger betaalt in uw gemeente een relatief hogere prijs voor de producten uit het boodschappenmandje 'burgerzaken' in relatie tot alle benchmarkgemeenten. Het totaal bedraagt in de gemeente Houten voor deze vijf producten 93,25 euro. Het benchmarkgemiddelde is totaal voor het boodschappenmandje 73,58 euro. In het boodschappenmandje 'burgerzaken' zijn opgenomen: uittreksel GBA, rijbewijs, vermissing paspoort, legalisatie handtekening en bewijs in leven. De prijs van producten en diensten van de gemeente Houten wordt door de bezoekers aan de publieksbalie gewaardeerd met een 5,8. Dit is vergelijkbaar met gemeenten uit het benchmarkgemiddelde (5,9).

Tarieven Vergunningen

Boodschappenmandje vergunningen

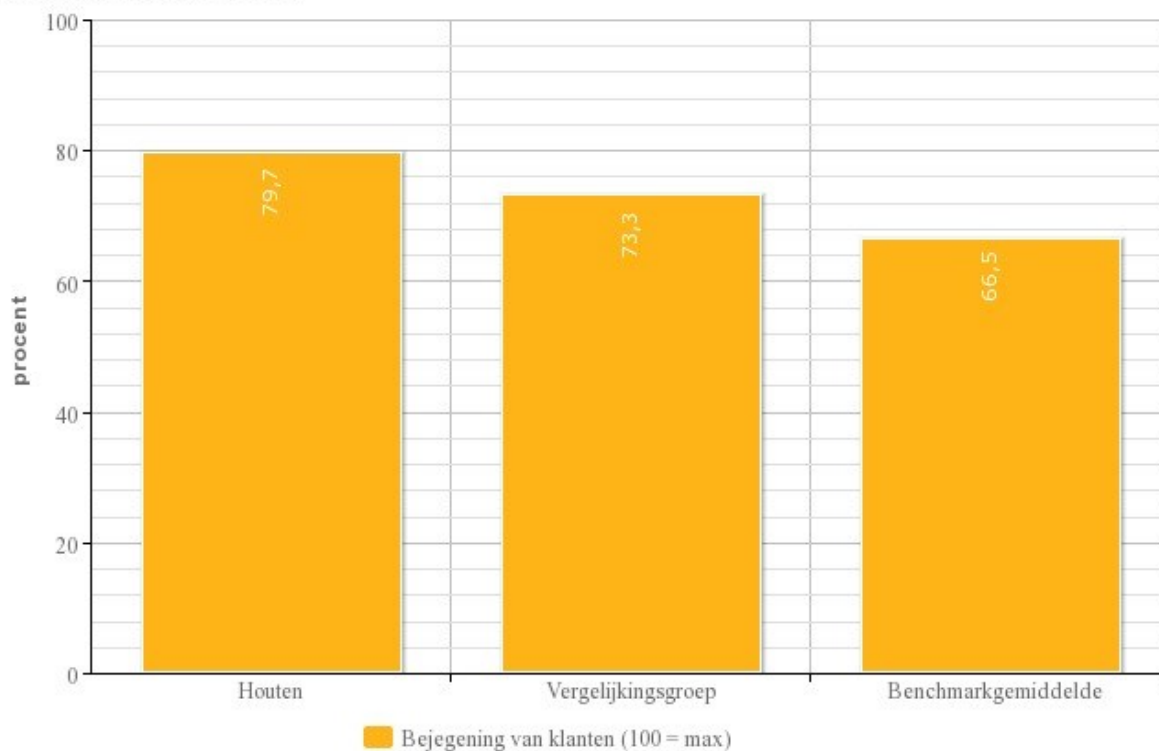


In het boodschappenmandje vergunningen zijn opgenomen: kleine evenementen (49,09 euro) en de parkeervergunningen (13,40 euro). De opgetelde prijs voor deze vergunningen bedraagt in uw gemeente 62,49 euro en is lager dan het benchmarkgemiddelde: 89,81 euro. De prijs in uw vergelijkingsgroep bedraagt 59,92 euro.

Bejegening van klanten

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 66,5 % van het totaal van 100% op het onderdeel Bejegening. Uw gemeente scoort 79,7% . Dit percentage is gebaseerd op 119,6 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 12 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Bejegening



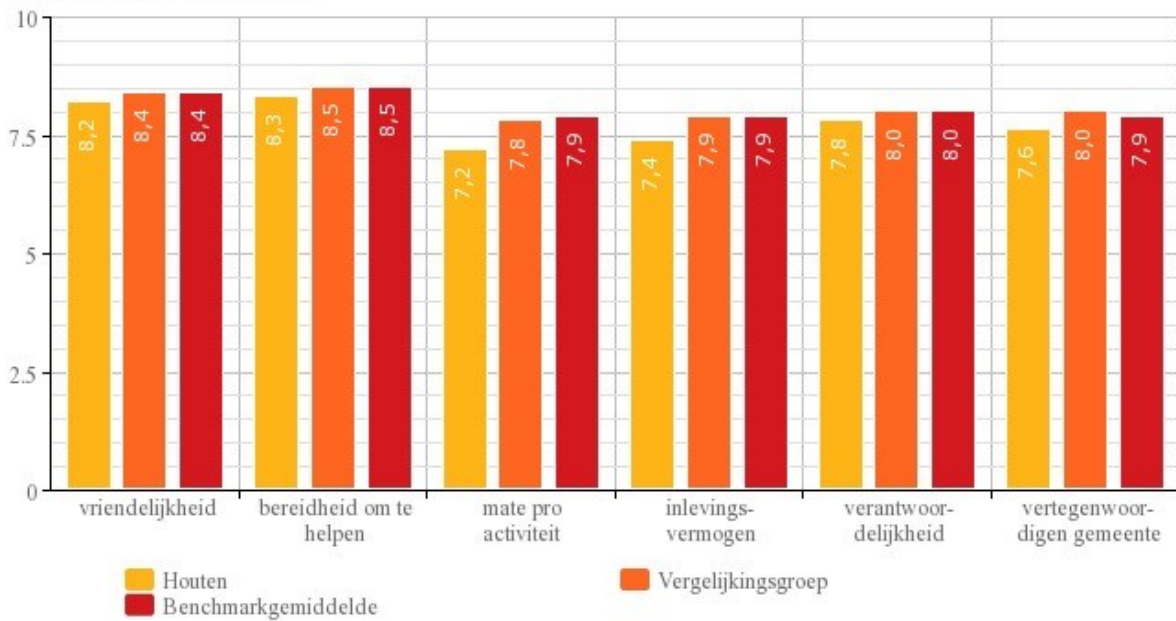
De bejegening van klanten is onderverdeeld in de bejegening aan de balie en de bejegening aan de telefoon.

Bejegening aan de balie

Worden klanten aan de balie correct en deskundig behandeld? Het antwoord op deze vraag is weergegeven in onderstaand figuur. Weergegeven is het gemiddelde rapportcijfer dat klanten geven voor de vriendelijkheid, de bereidheid om de klanten te helpen, de mate van pro-activiteit, verantwoordelijkheid tonen, hele gemeente vertegenwoordigen en het inlevingsvermogen aan de publieksbalie.

De gemiddelde score voor deze zes aspecten is in de gemeente Houten een 7,8 . Het gemiddelde in uw vergelijkingsgroep is een 8,1 en het benchmarkgemiddelde is een 8,1 .

Waardering personeel Balie



De meeste waardering hebben de bezoekers van alle gemeenten voor de vriendelijkheid van de medewerkers van de publieksbalie, zoals blijkt uit bovenstaand figuur. Dit aspect wordt beoordeeld met een 8,2 in de gemeente Houten. Bezoekers van uw vergelijkingsgroep geven gemiddeld een 8,4 .

Bejegening aan de telefoon

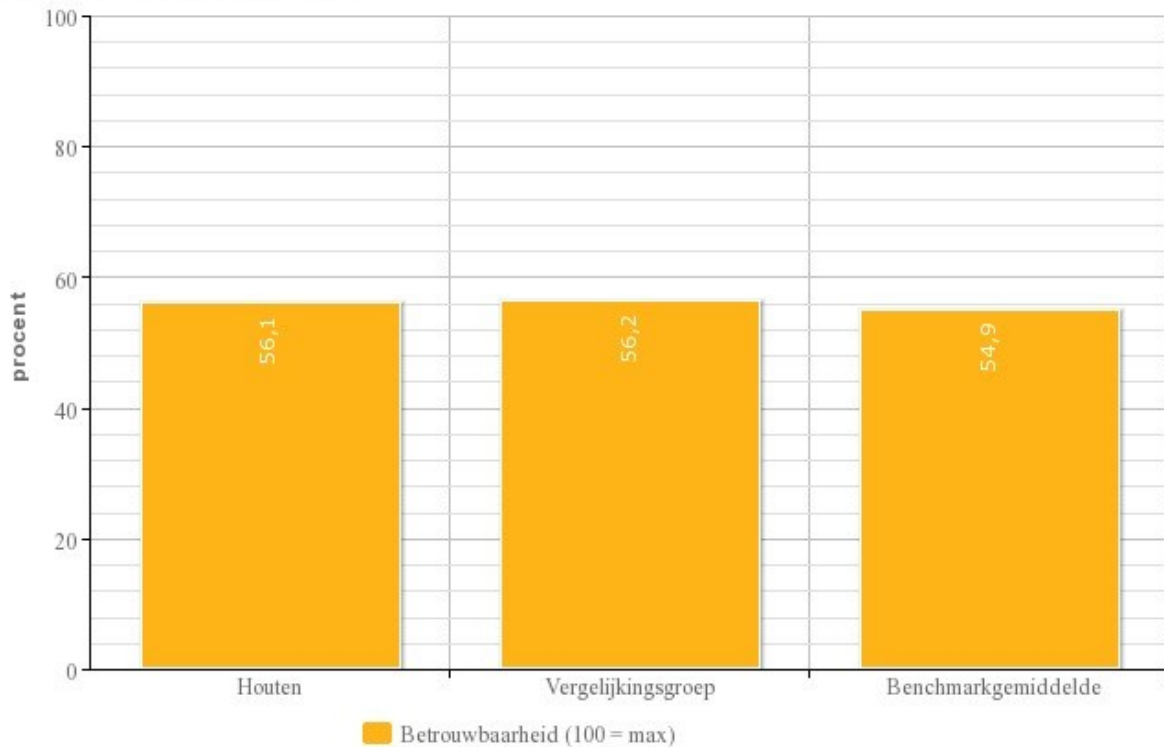
Ook in het telefonische onderzoek onder klanten die recent het publieksnummer van de gemeente hebben gebeld is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de bejegening. Het betreft de vriendelijkheid, de bereidheid om de klanten te helpen, de mate van pro-activiteit, de deskundigheid, de mate waarin de medewerker verantwoordelijkheid neemt en het inlevingsvermogen van de medewerker aan de telefoon.

De gemiddelde score voor deze zes aspecten is in uw gemeente een 8,2 . Het gemiddelde in uw vergelijkingsgroep is een 8,0 en het benchmarkgemiddelde is een 8,1 .

Betrouwbaarheid

Gemiddeld behalen de deelnemende gemeenten 54,9% van het totaal van 100% op het onderdeel Betrouwbaarheid. Uw gemeente scoort 56,1%. Dit percentage is gebaseerd op 84,2 punten (maximaal 150), waarmee de gemeente Houten op dit onderdeel plaats 23 inneemt op de ranglijst van alle deelnemende gemeenten.

Thermometer Betrouwbaarheid



De score op het resultaatgebied Betrouwbaarheid wordt bepaald door:

- % gegrond verklaarde AwB bezwaarschriften
- % gegrond verklaarde klachten
- % klantcontacten dat inhoudelijk correct wordt afgehandeld.
- vermindering van administratieve lasten voor burgers

Bezwaarschriften en klachten

Het aantal gegrond verklaarde AwB bezwaarschriften per 1000 inwoners geeft een indicatie van de kwaliteit van de besluitvorming in de gemeente Houten: hoe lager dit cijfer is, hoe beter de gemeente het doet. In de gemeente Houten bedraagt het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften per 1.000 inwoners 0,37. Voor gemeenten uit uw vergelijkingsgroep *Gemeentegrootteklasse* bedraagt dit 0,60 en voor de gehele benchmark 0,49.

Het aantal gegrond verklaarde klachten per 1000 inwoners geeft een indicatie van de kwaliteit van de dienstverlening in de gemeente Houten. Ook hier geldt dat een lager aantal klachten een indicatie kan zijn van een goede dienstverlening. In de gemeente Houten bedraagt het aantal gegrond verklaarde klachten 1.000 inwoners 0,32. Voor gemeenten uit uw vergelijkingsgroep *Gemeentegrootteklasse* bedraagt dit 0,10 en voor de gehele benchmark 0,21.

Inhoudelijk correct afgehandeld

Inhoudelijk correct wil zeggen dat er geen vormfouten (bijv. niet doorvragen, samenvatten) of fouten worden gemaakt die leiden tot extra kosten voor de klant (bijv. onjuist of onvolledig antwoord, verkeerd doorverbinden, geen terugbelverzoek of boodschap aannemen). De Antwoord©-norm voor

een 'fout' is dat dit slechts in minder dan 5% van de gevallen mag voorkomen. Met andere woorden het percentage baliecontacten, telefoontjes en e-mails dat inhoudelijk correct wordt afgehandeld (de zgn. 'fatal error accurateitheid') moet minimaal 95% zijn. In de gemeente Houten is:

- het aantal inhoudelijk correct afgehandelde baliecontacten: 0,0% (benchmarkgemiddelde 93,1%)
- het aantal inhoudelijk correct afgehandelde telefoontjes: 0,0% (benchmarkgemiddelde 79,8%)

Vermindering van administratieve lasten

De vermindering van administratieve lasten geeft aan in hoeverre de gemeente Houten onnodige bureaucratie tegengaat. Een indicatie hiervoor is dat hoe meer vergunningen zijn afgeschaft, des te minder administratieve lasten er zijn voor de burgers. In onderstaande tabel ziet u een overzicht:

Vergunning verplicht voor:	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmarkgemeenten
Kleine evenementen	<i>Nee</i>	6,7% heeft vergunningsplicht	13,3% heeft vergunningsplicht
Eenvoudige werkzaamheden aan monument	<i>Nee</i>	28,6% heeft vergunningsplicht	43,2% heeft vergunningsplicht
Verkoop van goederen op straat	<i>Ja</i>	53,3% heeft vergunningsplicht	51,1% heeft vergunningsplicht
Reclamevergunning	<i>Ja</i>	66,7% heeft vergunningsplicht	64,4% heeft vergunningsplicht
Rooi- en kapvergunning	<i>Nee</i>	20,0% heeft vergunningsplicht	38,6% heeft vergunningsplicht

Medewerkers en processen

In Benchmarking Publiekszaken wordt voor het bepalen van de formatie uitgegaan van de inrichting van de publieksbalie in de eigen gemeente. Dit betekent dat onderdelen die niet in uw publieksfunctie worden aangeboden (c.q. niet organisatorisch tot uw publieksdienst behoren) niet worden meegeteld in de formatie. Het voordeel van deze definitie is dat meer recht wordt gedaan aan de onderlinge organisatorische verschillen tussen afdelingen publiekszaken. Nadeel is echter dat de formatiegegevens niet zonder meer vergelijkbaar zijn. In onderstaande tabel zijn daarom zowel de formatie van uw publieksdienst (per 1000 inwoners) weergegeven als het percentage producten en diensten dat door de publieksdienst wordt afgehandeld.

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
% fte publiekszaken ten opzichte van fte van totale gemeente	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light
Het aantal fte publieksdienst per 1000 inw.	1,04	0,83	0,93
% producten dat afgehandeld wordt door de publieksdienst	36,0 %	45,7 %	43,3 %

Processen en besturing

Voor veel deelnemende gemeenten heeft het invoeren van de data voor Benchmarking Publiekszaken hen meer inzicht verschaft in de interne processen van hun eigen gemeente.

In Benchmarking Publiekszaken is gevraagd naar de aanwezigheid van een bereikbaarheidsprotocol en kwaliteitsrichtlijnen voor telefonie, briefafhandeling en e-mail afhandeling. De meeste gemeenten hanteren richtlijnen op deze gebieden.

	Houten	Vergelijkingsgroep	Benchmarkgemiddelde
bereikbaarheidsprotocol	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light
richtlijnen telefonie	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light
briefafhandeling	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light
e-mailafhandeling	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light

Naast (interne) kwaliteitsrichtlijnen zijn er ook steeds meer gemeenten die een extern gericht kwaliteitshandvest hanteren. Hierin worden beloften aan klanten gedaan, met betrekking tot het niveau van dienstverlening dat de gemeente voor zichzelf heeft gesteld. In totaal beschikt 82,9% van de gemeenten in Benchmarking Publiekszaken over een kwaliteitshandvest. De gemeente Houten heeft ook een kwaliteitshandvest opgesteld.

Klanttevredenheid en Eendoordeel

Klanttevredenheid Continu

De tevredenheid onder klanten van het balie, telefoon en digitale loket is gedurende 2014 continu uitgevoerd. De resultaten in dit rapport zijn uit de periode van begin februari tot eind augustus. Meer resultaten over de klanttevredenheidsonderzoeken vindt u in het Rapport op Maat en via de online dashboards.

Balie

Het totaaloordeel van klanten die de publieksbalie van de gemeente Houten bezochten is een 8,1. De gemiddelde score voor alle deelnemers aan Benchmarking Publiekszaken is een 8,3. Gemeenten in de door u gekozen vergelijkingsgroep behalen een 8,3.

Telefoon

De tevredenheid over het telefonisch contact wordt in de gemeente Houten beoordeeld met het cijfer 8,1. Gemiddeld is dit 8,0 voor de door u gekozen vergelijkingsgroep en 8,0 voor alle benchmarkdeelnemers.

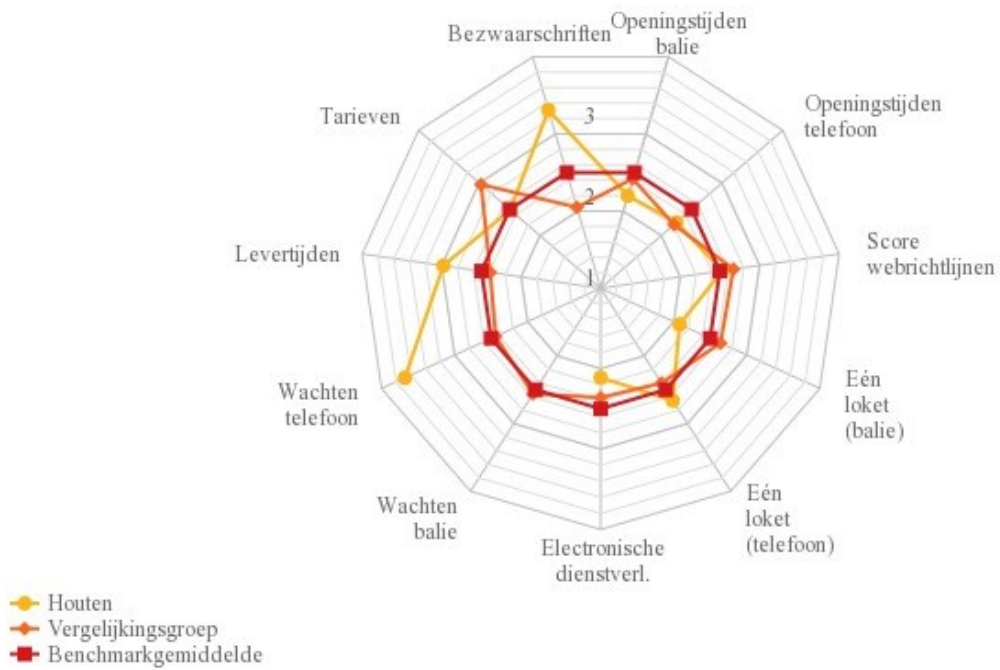
Digitaal

De gemiddelde score voor het totaaloordeel bestellen product via de website is in de gemeente Houten het cijfer 7,6. Gemiddeld is dit 7,2 voor de door u gekozen vergelijkingsgroep en 7,2 voor alle benchmarkdeelnemers.

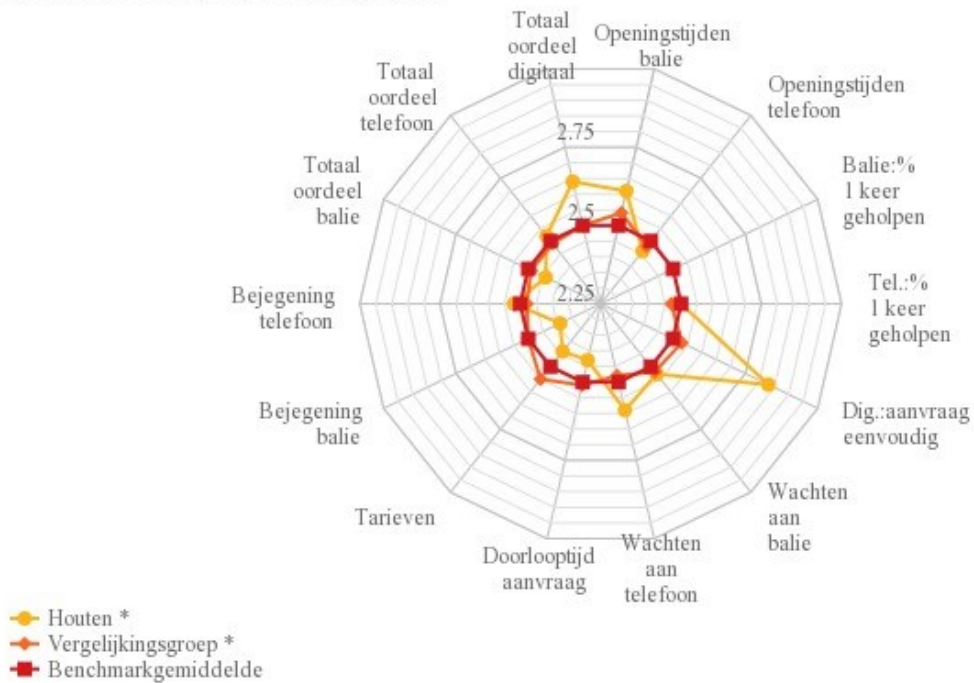
Spindiagram

Hier kunt u een overzicht vinden van enkele kernindicatoren van Benchmarking Publiekszaken. In onderstaande figuren is weergegeven op welke aspecten uw gemeente goed dan wel minder goed scoort. In de figuren zijn de scores van de onderliggende indicatoren uitgezet in een spindiagram. Voor alle indicatoren in het diagram is de gemiddelde waarde van alle deelnemers gelijk aan de score 2,5. In het diagram ziet u daardoor duidelijk op welke aspecten u gemiddelde, boven- of beneden gemiddelde resultaten bereikt. Scores kleiner dan 2,5 geven een beneden gemiddelde score aan, terwijl scores groter dan 2,5 een bovengemiddelde score aangeven. Overigens wil een lage score niet altijd zeggen dat u ook slechter presteert op het betreffende onderdeel. Een lage score op de indicator 'openingstijden balie' bijvoorbeeld, hetgeen aangeeft dat de publieksbalie beperkt geopend is in vergelijking tot alle andere deelnemende gemeenten, kan ook het gevolg zijn van een andere prioriteitstelling binnen uw gemeente. Indien uw gemeente relatief lage tarieven hanteert, scoort u hoog in de spindiagram. Datzelfde geldt ook voor bezwaarschriften. Bij de interpretatie van de cijfers dient hiermee rekening gehouden te worden.

Spin Objectieve benchmarkindicatoren



Spin Klanttevredenheidsonderzoeken

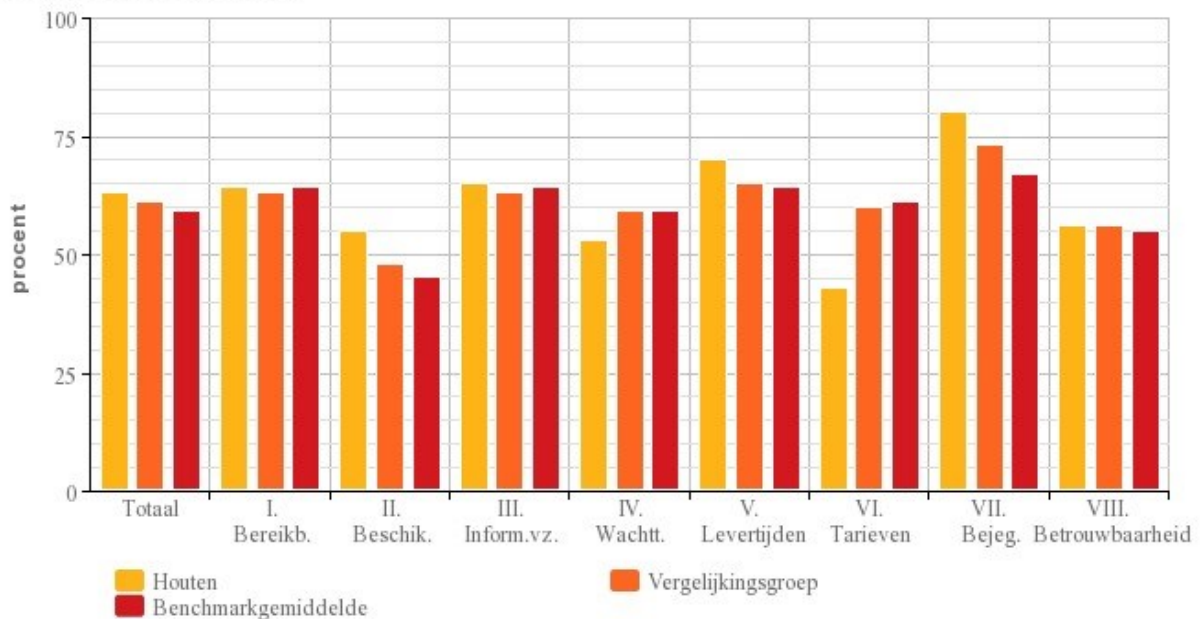


Eindoordeel Thermometerscore

Naast een score per resultaatgebied wordt in Benchmarking Publiekszaken ook een eindscore berekend. De eindscore geeft in één cijfer weer wat de stand van zaken is in de gemeente Houten met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening. De eindtotaalscore wordt verkregen door de afzonderlijke scores per resultaatgebied te vermenigvuldigen met een wegingsfactor en vervolgens bij elkaar op te tellen. Als u meer wilt weten over de precieze opbouw van de score per resultaatgebied in de sub-thermometers en de toekenning van punten, verwijzen wij u graag naar de website www.benchmarking-publiekszaken.nl. Hier kunt u op het tabblad 'gegevens invoeren' onder de categorie 'Thermometers' de scoreopbouw van uw gemeente terugvinden.

De gemeente Houten scoort op totaalniveau van de thermometers 62,6 %, waarmee de gemeente Houten plaats 19 behaalt op de ranglijst van Benchmarking Publiekszaken. De gemiddelde score van uw vergelijkingsgroep is 61,3% en het benchmarkgemiddelde is 59,5%.

Totaalscore thermometer



Vergelijkingsgroep: alle organisaties waarbij:
Gemeentegrootteklasse: Tussen 25.001 en 50.000 inwoners

Hieronder vindt u het totaaloverzicht van thermometerscores in tabelvorm.

	Houten	Vergelijkingsgroep	Gemiddelde alle benchmarkgemeenten	Rangorde
Thermometer totaal	62,6%	61,3 %	59,5 %	19
I. Bereikbaarheid	63,8%	63,5%	63,7 %	21
II. Beschikbaarheid	54,9%	47,7%	45,0 %	11
III. Informatievoorziening	64,7%	63,0%	64,4 %	23
IV. Wachttijden	53,1%	59,1%	59,4 %	29
V. Levertijden	70,4%	65,1%	64,0 %	19
VI. Tarieven	42,7%	60,4%	61,2 %	43
VII. Bejegening	79,7%	73,2%	66,5 %	12
VIII. Betrouwbaarheid	56,1 %	56,2 %	54,9 %	23

De top 10 deelnemers van dit jaar zijn:

1. Vlaardingen
2. Zevenaar
3. Valkenswaard
4. Den Bosch
5. Etten-Leur
6. Maastricht
7. Haarlem
8. Zoetermeer
9. Schiedam
10. Leiderdorp

Bijlage. Kernindicatoren

Als de gemeente Houten *niet voor handen* of *niet van toepassing* heeft ingevuld, wordt dit weergegeven als "0" in onderstaande tabel.

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
1a. Bereikbaarheid balie			
- Aantal openingsuren op inloop	0,0 uur	18,9 uur	22,9 uur
- Aantal openingsuren op afspraak	33,0 uur	26,4 uur	28,9 uur
- Oordeel bezoekers openingstijden publieksbalie	7,2	7,0	6,9
1b. Bereikbaarheid telefoon			
- Aantal telefonische openingsuren per week	42,5 uur	41,8 uur	47,3 uur
- Oordeel bezoekers over de telefonische openingstijden	7,5	7,6	7,6
1c. Bereikbaarheid elektronisch			
- Score webrichtlijnen test	89,4%	94,2%	88,2%
- % klanten dat aangeeft dat de digitale aanvraag eenvoudig verliep	83,7 %	74,6%	73,8%
- % klanten dat aangeeft het Digitaal Loket goed te kunnen vinden op de website	75,6 %	66,8%	65,4%

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
2a. Eén loket (balie)			
- % producten dat direct klaar is of via de publieksdienst wordt afgehandeld	36,0 %	45,7%	43,3%
2b. Eén loket (telefoon)			
- % inkomende telefoongesprekken dat in één keer wordt afgehandeld	55,0 %	49,6 %	51,6%
2c. Elektronische dienstverlening			
- % diensten en producten dat elektronisch kan worden	59,4%	66,6%	70,5%

afgehandeld - % gepersonaliseerde dienstverlening	48,3%	45,3%	50,7%
---	-------	-------	-------

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
3a. Informatievoorziening balie			
- Aanwezigheid kwaliteitshandvest	<i>Ja</i>	90,9 % heeft een handvest	82,9 % heeft een handvest
- Oordeel klant over duidelijkheid verkregen informatie (KTO balie)	7,9	8,2	8,3
- Oordeel over de mate waarin de klant op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening (KTO balie)	7,7	8,1	8,1
3b. Informatievoorziening telefoon			
- Real-time info aantal wachtenden	<i>Nee</i>	33,3% heeft <i>Real time info</i>	37,8% heeft Real time info
- Oordeel klant over duidelijkheid verkregen informatie (KTO telefoon)	8,2	8,0	8,1
3c. Informatievoorziening elektronisch			
- Mogelijkheid om online de status van een product/aanvraag te kunnen volgen	<i>Nee</i>	Inlogmogelijkheid: 13,0% Bericht status wijziging: 0,0% Keuzemogelijkheid: 0,0%	Inlogmogelijkheid: 18,0% Bericht status wijziging: 2,0% Keuzemogelijkheid: 9,0%

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
4a. Wachten aan de balie			
- Gerealiseerde wachttijd aan de publieksbalie < 15 minuten	0,0%	94,3%	91,9%
- Oordeel bezoekers wachttijd aan de balie	7,9	7,9	7,8
4b. Wachten aan de telefoon			
- Telefonische wachttijd (% minder dan 20 seconden)	86,9%	69,3%	66,7%

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
5. Levertijden			
- % Uittreksel Burgerlijke stand <i>Klaar terwijl u wacht</i>	100,0 %	92,5%	95,9%
- % Uittreksel GBA <i>Klaar terwijl u wacht</i>	100,0%	93,5%	96,5%
- % Adreswijziging binnengemeentelijk <i>Klaar terwijl u wacht</i>	100,0%	77,9%	85,1%
- % Bijzondere Bijstand < 20 werkdagen	0,0%	66,5%	69,8%
- % Evenementenvergunning < 30 werkdagen	0,0%	63,8%	70,2%
- % Omgevingsvergunning < 40 werkdagen	86,6%	80,3%	81,7%
- % Drink- en Horecavergunning < 40 werkdagen	100,0%	69,6%	70,2%
- Oordeel van bezoekers totale doorlooptijd van de aanvraag	7,8	8,1	8,0

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
6. Tarieven			
- Som leges voornaamste producten	€ 93,25	€ 73,57	€ 73,58
- Oordeel bezoekers over prijs	5,8	6,1	5,9

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
--	--------	--------------------	--------------------------

7. Bejegening van klanten			
- Oordeel klant over bejegening aan de balie	7,8	8,1	8,1
- Oordeel klant over bejegening aan de telefoon	8,2	8,0	8,1
- Aantal gegrond verklaarde klachten per 1000 inw.	0,32	0,10	0,21

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
8. Betrouwbaarheid			
- Aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften AWB per 1000 inw.	0,37	0,60	0,49

	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
9. Totaaloordeel dienstverlening			
- Totaaloordeel baliedienstverlening	8,1	8,3	8,3
- Totaaloordeel wijze waarop de beller werd geholpen	8,1	8,0	8,0
- Totaaloordeel bestellen specifiek product via website	7,6	7,2	7,2

Bijlage. VNG Minimumnormen

Als de gemeente Houten niet voor handen of niet van toepassing heeft ingevuld, wordt dit weergegeven als "0" in onderstaande tabel.

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
1. Minimumnorm Telefoon					
a	Indien u belt naar ons centrale telefoonnummer, nemen wij binnen 25 seconden de telefoon op.	% Minder dan 25 sec.	94,5%	88,8%	86,1%
b	Wij verbinden u maximaal 2 keer door	% Binnen 2 keer doorverbonden	100,0%	91,4%	86,1%
c	Bij een terugbelafpraak nemen wij binnen 1 werkdag telefonisch contact met u op	% Binnen 1 werkdag teruggebeld	61,0%	76,3%	68,6%
d	Na afloop van het gesprek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist		Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
2. Minimumnormen Brief					
a	Wij beantwoorden uw brief binnen 6 weken na ontvangst	% Brieven (zonder wettelijke termijn) binnen 30 werkdagen afgehandeld	89,0%	75,5%	75,7%

b	U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven: dat behandeling binnen zes weken zal plaatsvinden en indien zes weken niet mogelijk wat hiervan de reden is en binnen welke termijn beantwoording dan zal plaatsvinden, de behandelend ambtenaar of afdeling.	% ontvangstbevestiging brief/fax binnen 5 werkdagen verzonden	0,0%	55,0%	69,3%
c	U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
3. Minimumnormen Balie					
a	De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.	Gerealiseerde wachttijd aan de balie op inloop	0,0%	94,3%	91,9%
b	Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.	Gerealiseerde wachttijd op afspraak < 5 minuten	93,1 %	89,2%	88,7%
c	Na afloop van uw bezoek krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

		Indicator	Houten	Vergelijkings- groep	Alle benchmark gemeenten
4. Minimumnormen E-mail					
a	U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord/uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

		Indicator	Houten	Vergelijkings- groep	Alle benchmark gemeenten
5. Minimumnormen website					
a	De informatie op de website is correct, actueel en begrijpelijk	% klanten dat aangeeft positief te zijn over de volledigheid, actualiteit en duidelijkheid informatie van de website	76,7%	67,1%	62,8%
b	Wij zorgen ervoor dat onze website toegankelijk is	Score webrichtlijnentest	89,4%	94,2%	88,2%
c	U krijgt de gelegenheid aan te geven of uw vraag is beantwoord. Zo niet, dan kunt u terugmelden waarom niet. Wij proberen u dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelen wij desgewenst een afspraak met een specialist.	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
6.Dienstverlening op maat					
a	Als u meer privacy wilt is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk	Oordeel klant over privacy	7,5	7,4	7,3
b	Bij complexe vraagstukken wijzen wij zo nodig een contactpersoon toe	Gebruik vast contactpersoon bij complexe aanvragen	Ja	73,3%	75,6%

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
7.Aanspreekpunt bij klachten					
b	U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin wij aangeven: dat behandeling binnen zes weken zal plaatsvinden en indien zes weken niet mogelijk wat hiervan de reden is en binnen welke termijn beantwoording dan zal plaatsvinden, de behandelend ambtenaar of afdeling.	% ontvangstbevestigingen brief/fax binnen 5 werkdagen verzonden	0,0 %	55,0%	69,3%

		Indicator	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
8. Enkele vaak aangevraagde vergunningen					
a	Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor een omgevingsvergunning	% aanvragen voor een omgevingsvergunning binnen 40 werkdagen	86,6%	80,3%	81,7%

	(gecombineerd besluit) nemen wij een beslissing	afgehandeld			
b	Binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag voor een omgevingsvergunning met wettelijk andere besluitvorming (bv met 6 weken terinzagelegging) nemen wij een beslissing.	% aanvragen voor een omgevingsvergunning binnen 130 werkdagen afgehandeld	96,2%	90,9%	90,0%
c	Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecaverunning nemen wij een beslissing	% aanvragen drank- en horecaverunningen binnen 60 werkdagen afgehandeld	100,0%	85,0%	87,3%
d	Wij hanteren standaardtermijnen voor het verlenen van een evenementenvergunning en publiceren die op onze website	Gebruik standaardtermijnen	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
e	Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarover tijdig bericht	Tijdige berichtgeving indien wordt afgeweken v.d. standaardtermijnen	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Bijlage. Antwoord© normen

Als de gemeente Houten niet voor handen of niet van toepassing heeft ingevuld, wordt dit weergegeven als "0" in onderstaande tabel.

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
1.Klanttevredenheid				
Balie	Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid	8,1	8,3	8,3
Telefoon	Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid	8,1	8,0	8,0
E-mail	Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Digitaal Loket	Minimaal 7 voor de algehele tevredenheid	7,6	7,2	7,2

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
2.Binnen Servicelevel				
Balie op inloop	90% binnen 15 min.	0,0%	94,3%	91,9%
Balie op afspraak	90% binnen 5 min.	93,1 %	89,2%	88,7%
Telefoon	80% binnen 20 sec.	86,9 %	69,3%	66,7%
E-mail	90% binnen 3 dgn (ontvangstb.)	0,0 %	94,8%	94,9%
Post	90% binnen 3 dgn (ontvangstb.)	0,0 %	80,9%	84,8%
Digitaal Loket	Norm is afhankelijk van het te leveren product	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
3.Verlaten Wachtrij				
Balie op inloop	Minder dan 10%	0,0 %	2,7%	3,7%

Balie op afspraak	Minder dan 5%	6,9 %	6,4%	5,1%
Telefoon	Minder dan 4%	3,0 %	6,7%	7,0%

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
4 en 5. Inhoudelijk correct beantwoord				
Balie	Meer dan 90%	0,0 %	94,8%	93,1%
Telefoon	Meer dan 90%	0,0 %	88,3%	79,8%
E-mail	Meer dan 90%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Meer dan 90%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Digitaal Loket	Meer dan 90%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
6. Klachten				
Totaal klachten per 1000 inw.	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	0,32	0,19	0,39
Balie	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Telefoon	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
E-mail	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Digitaal Loket	Minder dan 5% van het aantal klantcontacten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
7. Direct beantwoord				
Balie	Meer dan 80%	36,0 %	45,7%	43,3%
Telefoon	Meer dan	55,0 %	49,6%	51,6%

	80%			
E-mail	Meer dan 80%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Meer dan 80%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Digitaal Loket	Meer dan 80%	59,4 %	66,6%	70,5%

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle benchmark gemeenten
8. Behandelduur				
Balie	8 minuten	5,3 minuten	8,7 minuten	8,5 minuten
Telefoon	4 minuten	1,4 minuten	2,9 minuten	2,9 minuten
E-mail	10 minuten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Digitaal Loket	15 minuten	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmark gemeenten
9. Aantal Klantcontacten (per 1000 inwoners)				
Balie op inloop	Geen norm	<i>Niet voorhanden</i>	700,03	661,89
Balie op afspraak	Geen norm	326,34	218,90	187,03
Telefoontjes	Geen norm	1.775,34	1.681,07	1.495,99
Digitaal loket	Geen norm	108,11	76,74	103,33

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmark gemeenten
10. Bezettingsgraad				
Balie	60% met een maximum van 70%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Telefoon	60% met een maximum van 70%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
E-mail	60% met een maximum van 70%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	60% met een maximum van 70%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmark gemeenten
11.Nauwkeurigheid voorspelling aanbod				
Balie	Minder dan 10%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Telefoon	Minder dan 10%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
E-mail	Minder dan 10%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Minder dan 10%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmarkgemeenten
12.Operationeel verzuim				
Totaal	Minder dan 5%	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light	Niet uitgevraagd bij BPZ Light
Balie	Minder dan 5%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Telefoon	Minder dan 5%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
E-mail	Minder dan 5%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Minder dan 5%	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ

Indicator	Norm	Houten	Vergelijkingsgroep	Alle Benchmark gemeenten
13.Opdrachtgever-tevredenheid				
Balie	Minimaal 7 voor algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Telefoon	Minimaal 7 voor algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
E-mail	Minimaal 7 voor algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ
Post	Minimaal 7 voor algehele tevredenheid	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ	Wordt niet gemeten in BPZ