



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

**Political & Social**

## **Rapport**

## **Servicenormen**

*De kennis en houding van burgers ten aanzien van servicenormen*

Natascha Snel, Marjolein Zonjee en Peter Kanne

F4026 |

In opdracht van ICTU/GBO.Overheid voor generieke ICT.  
Programmabureau Burgerlink

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 |

# Inhoud

|                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Inleiding.....</b>                                                          | <b>1</b> |
| <b>1 Opzet van het onderzoek.....</b>                                          | <b>2</b> |
| <b>2 Servicenormen.....</b>                                                    | <b>3</b> |
| .2.1 Meerderheid gemeenten heeft servicenormen opgesteld.....                  | 3        |
| .2.2 Bekendheid servicenormen is laag.....                                     | 3        |
| .2.3 Burgers over het algemeen positief tegenover invoering servicenormen..... | 5        |
| .2.4 Positieve maar kritische houding ten op zichte van beloftes.....          | 5        |
| <b>3 Conclusie.....</b>                                                        | <b>9</b> |

---

*Inhoud figuren en tabellen*

# Inleiding

*Het huidige kabinet wil met burgers werken aan verbetering van de publieke dienstverlening*, dit valt te lezen op de website van Burgerlink. Daartoe streven het kabinet en de VNG ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten uiterlijk in 2011 zijn gaan werken met kwaliteitshandvesten. In een kwaliteitshandvest doet een overheidsorganisatie beloften aan burgers en ondernemers over de dienstverlening. Deze beloften worden ook servicenormen genoemd.<sup>1</sup>

Door het gebruik van servicenormen weten burgers wat ze op het gebied van dienstverlening van de overheid kunnen verwachten. De overheid kan aangesproken worden op de naleving van de servicenormen. Zodoende zijn servicenormen een extra prikkel om goede dienstverlening te leveren, zo is de verwachting.

Maar zijn de burgers wel bekend met servicenormen en hoe staan zij tegenover de invoering van servicenormen? Deze vragen waren de aanleiding voor het uitvoeren van een onderzoek naar de bekendheid met servicenormen van een groot aantal publieksbalies van gemeenten in opdracht van ICTU, programmabureau Burgerlink.

Doel van het van het onderzoek is om de bekendheid met servicenormen in kaart te brengen en de algemene houding van de burgers ten aanzien van servicenormen te peilen.

Steeds meer gemeenten maken gebruik van een kwaliteitshandvest waarin servicenormen worden beschreven. Begin juni 2009 stond de teller op 164 overheidsorganisaties met een kwaliteitshandvest en de verwachting is dat dit aantal dit jaar verder zal groeien<sup>2</sup>.

Bij de gemeenten is informatie ingewonnen en is gevraagd of de gemeente:

- beschikt over een kwaliteitshandvest of burgerhandvest waarin servicenormen beschreven worden;
- ingaat op de wachttijd aan de centrale publieksbalie;
- compensatie biedt indien normen niet gehaald worden;
- het kwaliteitshandvest publiceert op de gemeentelijke website.

Deze informatie wordt als basis gebruikt om de aanwezigheid van servicenormen bij gemeenten te koppelen aan de bekendheid van burgers met deze servicenormen.

---

<sup>1</sup> Zie de website van Burgerlink: <http://www.burgerlink.nl/kwaliteitshandvesten>

<sup>2</sup> <http://www.burgerlink.nl/nieuws/2009/juni/Aantal-kwaliteitshandvesten-neeemt-snel-toe.html>

# 1 Opzet van het onderzoek

Om de bekendheid met servicenormen te achterhalen, heeft TNS NIPO in opdracht van ICTU, programmabureau Burgerlink, onderzoek uitgevoerd onder bezoekers van de publieksbalies van 104 gemeenten in Nederland. In totaal hebben 13.579 baliebezoekers deelgenomen aan het onderzoek.

Het onderzoek naar de servicenormen maakte deel uit van het grootschalig klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken (BPZ)<sup>3</sup>. Bezoekers van de balies zijn in dit onderzoek direct na hun bezoek aan de balie gevraagd naar de beoordeling van de dienstverlening aan de balie. Daarnaast zijn er vragen gesteld over kennis en beoordeling van servicenormen.

De deelnemende gemeenten aan de benchmark is een vragenlijst voorgelegd over de beschikbaarheid van servicenormen binnen de gemeente. Zodoende is het mogelijk een koppeling te maken tussen de aanwezigheid van servicenormen binnen een gemeente en de antwoorden van de klanten van een gemeente.

---

<sup>3</sup> Benchmarking Publiekszaken is in 2009 uitgevoerd in 104 gemeenten. Benchmarking Publiekszaken is een gezamenlijk initiatief van VNG, NVVB, (voorheen) Stichting Rekenschap, SGBO en TNS NIPO Commerce.

## 2 Servicenormen

### .2.1 Meerderheid gemeenten heeft servicenormen opgesteld

Ruim de helft (59%) van de 104 deelnemende gemeenten aan BPZ geeft aan dat ze beschikken over een kwaliteitshandvest<sup>4</sup>. Daarbij zien we dat met name de grotere gemeenten servicenormen hebben ingevoerd.

Indien een gemeente een handvest heeft, dan wordt daarin over het algemeen ook ingegaan op normen voor de wachttijd aan de publieksbalie. Over een eventuele compensatie indien de gestelde normen niet worden gehaald, wordt in de meeste handvesten niets vermeld. Als de gemeente over een handvest beschikt, dan geeft de helft aan dat ook op de website te plaatsen<sup>5</sup>.

- 59% van de gemeenten beschikt over een kwaliteitshandvest (servicenormen)
- 83% van de gemeenten *met* kwaliteitshandvest gaat in op normen voor wachttijd aan de publieksbalie
- 18% van de gemeenten *met* een kwaliteitshandvest gaat in op compensatie indien normen niet gehaald worden
- 48% van de gemeenten *met* een kwaliteitshandvest publiceert het kwaliteitshandvest op de website

### .2.2 Bekendheid servicenormen is laag

Bezoekers van de publieksbalie is gevraagd of zij wel eens van ‘servicenormen’ hebben gehoord. Daarbij werden servicenormen toegelicht als: *beloften van gemeenten aan burgers over de kwaliteit van de dienstverlening. Bijvoorbeeld: “De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten” of “U ontvangt binnen 10 dagen een beslissing op uw aanvraag voor de bouw van een dakkapel”.*

Ondanks dat meer dan de helft van de gemeenten over een kwaliteitshandvest beschikt, heeft ruim driekwart van de bezoekers nog nooit van ‘servicenormen’ gehoord. Zij zijn er niet mee bekend dat gemeenten deze beloften over de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers kunnen doen.

---

<sup>4</sup> Zie bijlage voor de definitie die gehanteerd is voor servicenormen binnen de gemeente.

<sup>5</sup> Een overzicht van de gemeenten met servicenormen per gemeentegrootteklasse is opgenomen in bijlage 3.

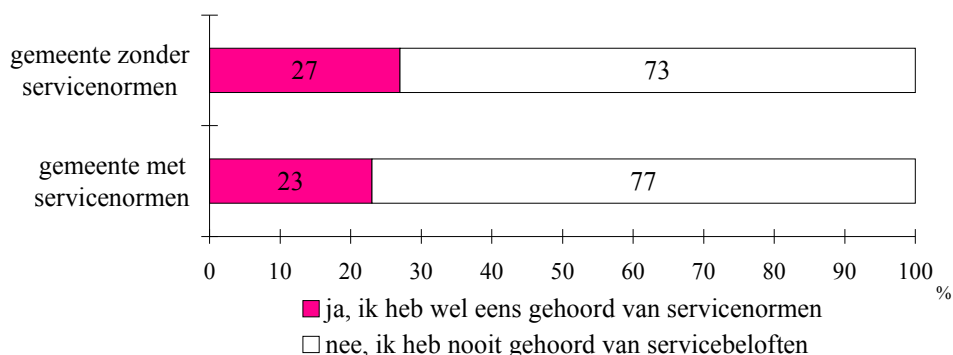
Burgers uit gemeenten die *wel* servicenormen hanteren, zijn minder goed op de hoogte van het bestaan van servicenormen dan burgers uit gemeenten die geen servicenormen hanteren. Blijkbaar wordt er door gemeenten met servicenormen weinig ruchtbaarheid gegeven aan het bestaan van de servicenormen.

---

### 1 | Bekendheid met servicenormen in het algemeen

---

Vraag: *Servicenormen zijn beloften van gemeenten aan burgers over de kwaliteit van de dienstverlening. Bijvoorbeeld: "De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten" of "U ontvangt binnen 10 dagen een beslissing op uw aanvraag voor de bouw van een dakkapel". Heeft u wel eens gehoord van dergelijke servicenormen?*

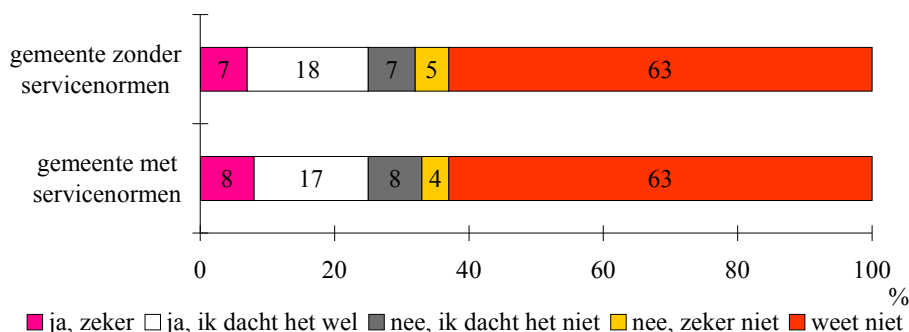


De feitelijk bekendheid met servicenormen is erg laag. Dat wordt bevestigd in onderstaande grafiek. Opvallend is dat het deel van de burgers dat denkt dat hun gemeente wel servicenormen heeft, vrijwel overeenkomt voor gemeenten die *wel* en voor gemeenten die *geen* servicenormen hebben.

---

### 2 | Denkt u dat uw gemeente servicebeloften heeft?

---



## **.2.3 Burgers over het algemeen positief tegenover invoering servicenormen**

Burgers vinden het over het algemeen positief dat de gemeente beloftes doet over de dienstverlening. Een op de vijf burgers (22%) staat zeer positief tegenover servicenormen, 36% staat er tamelijk positief tegenover. Slecht 3% is (tamelijk) negatief over de invoering van servicenormen.

---

3 | *Merendeel vindt het positief dat gemeente belofte over dienstverlening doet*

---

|                                      | %  |
|--------------------------------------|----|
| Zeer positief                        | 22 |
| Tamelijk positief                    | 36 |
| Niet positief maar ook niet negatief | 16 |
| Tamelijk negatief                    | 2  |
| Zeer negatief                        | 1  |
| Weet niet/geen mening                | 23 |

---

## **.2.4 Positieve maar kritische houding ten op zichte van beloftes**

Burgers die positief over servicenormen oordelen, geven daarvoor verschillende redenen. Meer dan de helft van de burgers die positief zijn over servicenormen, vindt dat servicenormen duidelijkheid scheppen (54%), circa een op de vijf geeft aan dat het de dienstverlening ten goede komt. Ruim een op de tien (13%) is positief, mits de beloften waargemaakt worden door de gemeente.

---

4 | *Burgers die positief over servicenormen oordelen, geven aan dat...*

---

|                                                                          | %  |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Het schept duidelijkheid, je weet wat je kunt verwachten                 | 54 |
| Het komt de dienstverlening ten goede                                    | 22 |
| Het is goed dat de gemeente beloften maakt, mits ze het kunnen waarmaken | 13 |
| Je kunt de gemeente aanspreken op hun beloftes                           | 7  |
| Ik heb goede ervaringen met de gemeente                                  | 3  |
| Anders                                                                   | 5  |
| Weet niet                                                                | 4  |

---

Meer dan de helft van de burgers die negatief oordelen, geven aan dat zij niet geloven dat de gemeente de gemaakte beloften kan waarmaken.

---

5 | *Burgers die negatief over servicenormen oordelen, geven aan dat...*

---

|                                                            | %  |
|------------------------------------------------------------|----|
| Dat kunnen ze niet waarmaken                               | 59 |
| De bureaucratie/het duurt te lang/ de wachttijd is te lang | 19 |
| De informatievoorziening/communicatie is slecht            | 7  |
| Ze doen nu al niet wat ze beloven                          | 2  |
| Anders                                                     | 19 |
| Weet niet                                                  | 2  |

---

De houding van de burger ten aanzien van servicenormen wordt hieronder geïllustreerd met enkele letterlijke citaten.

De algemene strekking is dat het doen van beloftes duidelijkheid schept en dat wordt op prijs gesteld.

“Dan weet je waar je aan toe bent”  
“Beloftes geven duidelijkheid”  
“Het is belangrijk dat je van tevoren weet wat je kunt verwachten”  
“Dan heb je een beetje zekerheid”

Burgers gaan ervan uit dat servicenormen de dienstverlening ten goede komt. Het vaststellen van servicenormen schept de verwachting dat zaken sneller geregeld zullen worden.

“Dan hoef je niet zo lang te wachten”  
“Dan word je sneller geholpen”  
“Omdat wachten heel vervelend is”

Men ziet het als een positief gebaar van de gemeente richting de burgers.

“Dat de gemeente zo de burgers tegemoet komt”  
“Als de gemeente doet wat zij beloven, dan vind ik dat positief”  
“Omdat ze zo een signaal afgeven, dat ze goede service verlenen”  
“Klantvriendelijkheid ten op zichte van de burger”



Als er beloftes gedaan worden, kun je je daar op instellen en er rekening mee houden.

“Het is belangrijk dat je van tevoren weet wat je kunt verwachten”  
“Dan kun je er rekening mee houden hoe lang iets duurt”  
“Je kunt het dan voor jezelf beter plannen”

De burgers zien het ook als middel om de gemeente op aan te kunnen spreken als beloften niet worden nagekomen.

“De gemeente kan op de normen worden afgerekend”  
“Je hebt als klant houvast en het staat zwart op wit”  
“Een stok achter de deur om goede service te verlenen”  
“Dat de gemeente zichzelf richtlijnen oplegt, waar je ze op kan wijzen”

Tot slot geven burgers aan dat ze het een goed idee vinden, maar ze twijfelen of de gemeente zulke beloften wel kan nakomen. Zowel burgers die positief, als burgers die negatief tegenover servicenormen staan, plaatsen dezelfde soort kanttekeningen bij servicenormen.

Burgers die positief staan tegenover servicenormen geven aan:

“Alleen indien ook reëel en de gemeente zich aan haar beloften houdt”  
“Als beloftes worden nagekomen is dit positief voor de burgers”  
“Dan weet je waar je aan toe bent, mits de beloftes worden waargemaakt”  
“Er gaat zekerheid van uit. Ik neem aan dat de beloften waargemaakt worden”  
“Zolang ze deze servicenormen halen vind ik het prima”

Burgers die negatief tegenover servicenormen staan, verwoorden het als volgt:

“De gemeente kan dat toch niet waarmaken”  
”Het schept verwachtingen die ze niet kunnen waarmaken”  
“Ik heb die belofte gekregen: ik moest een half uur wachten, maar het werd anderhalf uur”  
“Ik heb liever afspraken dan beloftes”  
“Uit ervaring blijkt dat beloftes toch niet worden nagekomen”  
“De gemeente komt de beloftes nooit na, ik hecht er geen waarde aan”  
“Eerst zien dan geloven”  
“Mooie gedachte, maar nu in de praktijk”



### 3 Conclusie

Ruim de helft (59%) van de 104 deelnemende gemeenten aan BPZ beschikt over een kwaliteitshandvest. Opvallend is dat driekwart van de bezoekers van de publieksbalie nog nooit van het begrip ‘servicenormen’ heeft gehoord (77% bij gemeenten met servicenormen, 73% bij gemeenten zonder servicenormen). Bovendien weten bezoekers van de balie in zeer beperkte mate of de eigen gemeente servicenormen hanteert.

Hoewel servicenormen relatief onbekend zijn onder de baliebezoekers, vinden zij het over het algemeen positief (58%) dat de gemeente servicenormen heeft. Dit geldt zowel voor burgers van gemeenten *met* als voor burgers van gemeenten *zonder* servicenormen. Een klein deel van de burgers (3%) staat negatief ten opzichte van de servicenormen. Van de burgers die positief over servicenormen oordelen, maakt 13% een kritische kanttekening: bij hen bestaat de twijfel of de gemeente de beloftes ook kan waarmaken.

## **Bijlage 1      Onderzoeksverantwoording**

Het onderzoek naar servicenormen maakte deel uit van het grootschalig klanttevredenheidsonderzoek Benchmarking Publiekszaken. In 2009 is het onderzoek uitgevoerd onder 104 gemeenten<sup>6</sup>. In totaal zijn 13.579 bezoekers van het gemeentehuis direct na hun bezoek aan de balie gevraagd naar de beoordeling van de dienstverlening aan de balie. Daarnaast zijn er vragen gesteld over kennis en beoordeling van servicenormen. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 16 maart tot en met 17 april 2009.

---

<sup>6</sup> Benchmarking Publiekszaken is een gezamenlijk initiatief van VNG, NVVB, (voorheen) Stichting Rekenschap, SGBO en TNS NIPO Commerce.

## Deelnemende gemeente Benchmarking Publiekszaken

| < 25.000            | 25.001-50.000            | 50.001-100.000        | > 100.000      |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|----------------|
| Anna Paulowna       | Waalwijk                 | Alkmaar               | Almere         |
| Eemsmond            | Achtkarspelen            | Almelo                | Amersfoort     |
| Franekeradeel       | Barendrecht              | Amstelveen            | Apeldoorn      |
| Gennep              | Bernheze                 | Assen                 | Arnhem         |
| Haarlemmerliede     | Beverwijk                | Bergen op Zoom        | Den Haag       |
| Harenkarspel        | Bussum                   | Den Helder            | Dordrecht      |
| Heeze-Leende        | Delfzijl                 | Deventer              | Ede            |
| Hendrik-Ido-Ambacht | Dinkelland               | Doetinchem            | Eindhoven      |
| Hillegom            | Echt-Susteren            | Heerhugowaard         | Emmen          |
| Son en Breugel      | Etten-Leur               | Heerlen               | Enschede       |
| Tubbergen           | Gorinchem                | Hengelo               | Groningen      |
| Vianen              | Harderwijk               | Katwijk               | Haarlem        |
| Zandvoort           | Hof van Twente           | Leeuwarden            | Haarlemmermeer |
|                     | Houten                   | Leidschendam-Voorburg | Leiden         |
|                     | IJsselstein              | Nieuwegein            | Maastricht     |
|                     | Kampen                   | Oosterhout            | Nijmegen       |
|                     | Landgraaf                | Roermond              | Tilburg        |
|                     | Lansingerland            | Roosendaal            | Utrecht        |
|                     | Leiderdorp               | Sittard-Geleen        | Zaanstad       |
|                     | Lingewaard               | Spijkenisse           | Zoetermeer     |
|                     | Lochem                   | Veenendaal            | Zwolle         |
|                     | Maassluis                | Venlo                 | Amsterdam      |
|                     | Meppel                   | Vlaardingen           | Rotterdam      |
|                     | Moerdijk                 | Westland              |                |
|                     | Nijkerk                  | Zeist                 |                |
|                     | Noordoostpolder          |                       |                |
|                     | Rheden                   |                       |                |
|                     | Rijssen-Holten           |                       |                |
|                     | Rijswijk                 |                       |                |
|                     | Schouwen-Duiveland       |                       |                |
|                     | Sint-Michielsgestel      |                       |                |
|                     | Skarsterlan              |                       |                |
|                     | Stadskanaal Gemeentehuis |                       |                |
|                     | Teylingen                |                       |                |
|                     | Tholen                   |                       |                |
|                     | Twenterand               |                       |                |
|                     | Tynaarlo                 |                       |                |
|                     | Uden                     |                       |                |
|                     | Utrechtse Heuvelrug      |                       |                |
|                     | Veldhoven                |                       |                |
|                     | Weststellingwerf         |                       |                |
|                     | Woerden                  |                       |                |
|                     | Zevenaar                 |                       |                |

## Bijlage 2 Handvest per gemeentegrootteklasse

|                                        | <25.000<br>n=13 | 25.001-50.000<br>n=43 | 50.001-100.000<br>n=25 | >100.000<br>n=23 |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|------------------|
| Gemeenten met handvest                 | 31%             | 47%                   | 72%                    | 83%              |
| Ingegaan op normen voor wachttijd      | 31%             | 35%                   | 60%                    | 74%              |
| Compensatie indien normen niet gehaald | 8%              | 5%                    | 16%                    | 17%              |
| Publicatie servicenormen op website    | 8%              | 21%                   | 24%                    | 57%              |

---

### **Bijlage 3      Definitie servicenormen**

Gemeenten die in 2009 deelnamen aan Benchmarking Publiekszaken hebben aangegeven of de gemeente volgens hen over een kwaliteitshandvest beschikken. e volgende definitie is gehanteerd voor een kwaliteitshandvest:

*Onder een kwaliteitshandvest wordt verstaan: een (extern gerichte) verklaring van een overheidsorganisatie aan externe klanten (burgers en/of bedrijven) waarin ze zich garant stelt (normen) voor de kwaliteit van (een omschreven deel van) haar dienstverlening. Het gaat hier om een organisatiebreed of afdelingsspecifiek kwaliteitshandvest waarin (externe) normen m.b.t. de producten/diensten van uw publieksdienst zijn opgenomen. Beschikt uw gemeente bijvoorbeeld alleen over een handvest voor: stedelijk archief; bibliotheek/artheek; leerlingen-vervoer; wonen (inschrijving, toewijzing); of kinderopvang, en zijn deze productgroepen (organisatorisch) niet ondergebracht bij de publieksdienst dan graag 'nee' invullen. Ook interne dienstverleningsovereenkomsten (SLA's) tellen niet mee. Het gaat hier om een organisatiebreed of afdelingsspecifiek kwaliteitshandvest waarin (externe) normen m.b.t. de producten/diensten van uw publieksdienst staan opgenomen.*