

Gemeente

Wachttijdproblematiek

Achtergrond

Een gemeentelijke organisatie wil extra aandacht besteden aan de wachttijden bij de loketten in de publiekshal. Ten opzichte van de landelijke cijfers uit de Benchmark Publiekszaken scoort de gemeente zeer goed op het gebied van wachttijden. Desondanks hebben medewerkers het gevoel dat de wachttijden minder positief worden beoordeeld dan men op basis van deze cijfers zou verwachten.

Aanpak

Klanten zijn na bezoek aan het klantenservicepunt of het loket publiekszaken benaderd door een interviewer die bezoekers heeft bevraagd over de beoordeling en verwachting ten aanzien van wachten, de achtergrond van de (on)tevredenheid over wachten en de aanbevelingen van klanten ten aanzien van wachten en wachttijden

Resultaat

Het onderzoek gaf een kwalitatieve bevestiging van de gekwantificeerde resultaten van de Benchmark Publiekszaken. Hiermee is rust gecreëerd bij de baliemedewerkers. Daarnaast bood het onderzoek concrete handvatten om op een kosteneffectieve manier de tevredenheid te verhogen.



HallemaVanLoon heeft sinds 1996 in vrijwel iedere sector ervaring opgebouwd: van bedrijfsleven tot overheid, van industrie tot dienstverlening en van multinational tot eenmanszaak.