

Weblog 061129 Het dilemma van de slapende hond

Gisteren was ik bij de presentatie van de uitslagen van de benchmark publiekszaken (www.benchmarking-publiekszaken.nl). Het betreft een groep van 64 gemeenten die zich op diverse onderdelen van de publieksdienst vergelijken met elkaar. De 'winnaar' was de publieksdienst van de gemeente Ridderkerk. Deze gemeente scoort overall het beste op het klanttevredenheidsonderzoek dat werd gehouden. Een felicitatie waard. Maar doet deze publieksdienst het nu echt het beste?

Dat is de vraag. Eigenlijk verschilt het naar wat je wilt. De tevredenheid? De verhouding tussen prijs en kwaliteit?

De tevredenheid van gebruikers wordt bepaald door de verwachting. Ridderkerk heeft gestuurd op steeds hogere dienstverlening, onder andere door te werken met interne servicenormen. De kennis van de baliemedewerkers is verbreed. Het is duidelijk dat Ridderkerk in die zin beloond is voor zijn inspanningen. Een mooie bijkomstigheid was dat de gemeente een nieuw gemeentehuis kreeg. Burgers die de hal bezochten kunnen door deze verbeterde omgeving tevredener zijn doordat de verwachting overtroffen werd. Niet uit te sluiten is bovendien dat de bezoekers in Ridderkerk andere voorkeuren en andere verwachtingen hebben. De prijs voor de diverse producten scoort eerder aan de wat hoge kant. De openingstijden zijn niet zo ruim als in sommige andere gemeenten. Wil je liever een lagere prijs of ruimere openingstijden, dan scoren anderen beter. Zo blijkt allemaal uit de benchmark.

Terug naar de tevredenheid. De gemeente werkt niet met een kwaliteitshandvest. Wel met interne servicenormen, maar het publiek kent de normen niet. Dat zet de druk niet echt op de ketel om goed te blijven presteren.

Het is bovendien mogelijk dat dit de tevredenheid kunstmatig opschroeft. De gemeente staat voor het dilemma van de slapende honden. In de gemeente Tilburg werd in 2000 onderzoek gedaan naar de introductie van een kwaliteitshandvest met een norm voor de wachttijd. Daarbij kwam de gemeente voor een dilemma te staan. De meeste burgers verwachtten een half uur te moeten wachten voor hun product van burgerzaken. De werkelijkheid was dat de wachttijd slechts maximaal een kwartier was. Dat kwartier stemde de klanten dus tevreden. Communiceren dat de wachttijd een kwartier was zou de verwachting verhogen, terwijl in de toenmalige situatie de verwachtingen van de klant steeds met gemak werden overschreden. Moesten ze die slapende honden wekken? Dan zouden ze misschien ontevreden worden als de wachttijd 20 minuten bedraagt!

Maar worden de honden niet vanzelf wakker? Lange wachttijden worden steeds minder geaccepteerd, burgers krijgen vanzelf al hogere verwachtingen. Bovendien is het eigenlijk het in stand houden van een slecht imago: als mensen een lange wachttijd verwachten zijn ze snel tevreden, maar is het zo leuk voor de overheid en haar ambtenaren als mensen zulke slechte verwachtingen hebben?

Eigenlijk komt het dilemma van de slapende honden neer op het handhaven van een slecht imago van de overheid, teneinde de verwachtingen in de praktijk verre te overtreffen versus het imago te verbeteren en tegelijk de verwachtingen te verhogen met de nodige gevaren voor (directe) ontevredenheid.

Ik denk dat Ridderkerk de zaken goed op orde heeft. Het kwaliteitshandvest maakt slapende honden wakker, maar de kans dat ze gaan blaffen is niet zo groot. Zouden ze wel blaffen dan houden ze de medewerkers scherp.

De deelnemers aan de benchmark maken overigens meer en meer de keuze om te werken met een kwaliteitshandvest. Het percentage dat werkt met een handvest is opnieuw gegroeid, van 27% naar 33% en hoe groter de gemeente hoe meer men met een handvest werkt. Blijkbaar kiezen steeds meer gemeenten voor een goed imago en de kans dat burgers op een fout wijzen.

Terecht denk ik.

Zet hem op, Ridderkerk!