

*Van de Walle Steven, Geert Bouckaert, Jarl K. Kampen, "Klantenmanagement: gebruikersbevragingen bij de overheid", In: Nieuwsbrief Overheidsmanagement, Kluwer, nr. 30, 26 december 2001, pp. 25-29.*

## Gebruikersbevragingen bij de overheid

In juni 2001 verscheen aan het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven) een rapport over 'Klantentevredenheidsmetingen bij de overheid'. In dit rapport wordt vooral aandacht besteed aan tevredenheidsmetingen bij individuele gebruikers van overheidsdiensten, de metingen bij institutionele gebruikers komen op de tweede plaats. De auteurs bespreken het belang, doel en de vorm van tevredenheidsmetingen in de openbare dienstverlening. Ze geven een methodologisch kader en inventariseren het bestaande onderzoek naar tevredenheid met de overheid in binnen- en buitenland. Ten slotte proberen ze enkele pijn- en aandachtspunten voor toekomstige tevredenheidsmetingen te geven.

In dit artikel vindt u een inleiding op hun bevindingen.

### 1. Gebruikersbevragingen als aanzet voor kwaliteitsverbetering

Het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening is een van de meest zichtbare strategieën in de pogingen om het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen. De redenering luidt dat een kwaliteitsvolle dienstverlening leidt tot een grotere tevredenheid van de gebruikers en dat leidt op zijn beurt tot meer vertrouwen in de overheid. Het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten luidde reeds het begin in van de verhoogde aandacht voor de gebruiker bij de overheid. De adoptie van kwaliteitsmodellen als EFQM en het afgeleide Public Service Excellence Model (voor meer informatie over deze modellen verwijzen we u naar het rapport waarop dit artikel gebaseerd is) door overheden heeft de aandacht voor het standpunt van de gebruiker verder geïntroduceerd. Steeds meer overheidsdiensten gebruiken gebruikersenquêtes en tevredenheidsmetingen als input voor kwaliteitsverbetering.

De kwaliteitsbarometer bij de Federale Overheid was reeds een eerste belangrijke toepassing. Op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap loopt een aantal initiatieven bij zowel individuele (het Departement Onderwijs wil bijvoorbeeld onderzoek rond bepaalde thema's doen bij personeelsleden van het onderwijs of hun ouders) als institutionele gebruikers (het Departement WVC deed bijvoorbeeld een bevraging bij instellingen actief in de gezinszorg en ziekenhuizen) en werd er een stuurgroep opgericht die de coördinatie verzorgt. Steeds meer lokale overheden maken gebruik van gebruikersenquêtes, niet alleen om informatie te verkrijgen over de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook om inzicht te krijgen in de doeltreffendheid van het beleid en in de behoeften van burgers. Een nieuwe impuls voor de gebruikersenquêtes is een aantal evaluatievereisten in de programma's van het Sociaal Impulsfonds.

De recente generatie gebruikersbevragingen is echter wel vrij divers: de materie van de enquête blijft zeker niet beperkt tot de dienstverleningskwaliteit alleen, en helaas wordt te weinig aandacht besteed aan de standaardisatie -of toch ten minste vergelijkbaarheid- van de bevragsinstrumenten.

### 2. Gestandaardiseerde en geïntegreerde bevragingen

De huidige golf gebruikersenquêtes is terug te brengen tot twee dimensies: standaardisatie en integratie. De dimensie 'integratie' loopt van zuiver tevredenheidsonderzoek enerzijds (dus geen integratie) tot geïntegreerde enquêtes anderzijds. Zuiver tevredenheidsonderzoek peilt

alleen naar kwaliteitsaspecten van de dienstverlening: snelheid, vriendelijkheid, behulpzaamheid, enzovoort. Geïntegreerde enquêtes trachten ook behoeften en gedrag van gebruikers, effecten en goedkeuring van beleid te achterhalen. De resultaten van geïntegreerde enquêtes bieden dan ook meer actiemogelijkheden dan de verbetering van de dienstverlening op zich: opdrachtgevers krijgen op die manier ook inzicht in redenen voor niet-gebruik van hun diensten. Daarnaast krijgen ze een beter zicht op de doeltreffendheid en dus bestaansredenen van bepaalde diensten.

Standaardisering is de tweede dimensie. Heel vaak worden nieuwe instrumenten ontwikkeld voor eenmalig gebruik. Als redenen hiervoor kan men vermelden: het gebrek aan ervaring met gebruikersenquêtes, de overtuiging dat de eigen dienst te specifiek is om vergelijkbaar te zijn, en het gebrek aan communicatie over gebruikersenquêtes. Anderzijds is er een aantal instrumenten die reeds op grote schaal werden toegepast bij (voornamelijk buitenlandse) overheidsdiensten, zoals de American Customer Satisfaction Index, die in de meest recente editie meer dan 100 overheidsdiensten omvat. Ook de grote aandacht die het Servqual-model krijgt, zal hopelijk bijdragen tot een grotere vergelijkbaarheid. Helaas is de kwaliteitsbarometer bij de Federale Overheid, die op een iets grotere schaal werd toegepast, een uitzondering in België. Standaardisering hoeft dienstspecifieke informatie niet uit te sluiten. Een minimum aan items volstaat reeds om tot een beperkte vorm van benchmarking en vergelijking te komen.

### 3. Veelheid aan factoren die de tevredenheid van de gebruiker beïnvloeden

3.1 Meninge die heersen bij de gebruiker Wat heel wat opdrachtgevers uit het oog verliezen, is dat een klassiek tevredenheidsonderzoek alleen informatie oplevert over de kwaliteit van dienstverleningsprocessen. Tevredenheid kan echter, zeker in een overheidscontext, worden beïnvloed door een aantal andere factoren: de tevredenheid van een aanvrager van studiebeurzen hangt niet alleen af van de kwaliteit van de dienstverlening zelf. Andere factoren die meespelen, zijn of de aanvrager een beurs heeft gekregen, of hij/zij het eens is met het bestaande beleid en de reglementeringen aangaande studiebeurzen, of hij/zij het een goede zaak vindt dat de overheid studiebeurzen geeft en of hij/zij vindt dat het tot de taken van een overheid behoort om studiebeurzen te geven.

### 3.2 De aard van de dienst

Ook heeft de aard van de dienst een belangrijke invloed op de mate van tevredenheid. We maken hier een onderscheid tussen homogene en heterogene diensten/gebruikers, directe en indirecte dienstverlening en frequent en infrequent gebruik. Heterogene wensen van de gebruiker, net zoals een frequent gebruik van de dienst resulteren in minder tevredenheid. Een onderzoek naar de tevredenheid over diensten waarmee de gebruiker slechts een indirect contact heeft gehad, leidt tot een grotere convergentie (minder spreiding) van de tevredenheidsoordelen. In de praktijk betekent dit dat een goed presterende wegenherstedienst toch soms een slechtere evaluatie krijgt dan een slecht presterende brandweerdienst. Overigens krijgen brandweerdiensten bijna systematisch een goede beoordeling, ook van burgers die nooit gebruik hebben gemaakt van die dienst. Dat bewijst dat andere factoren dan alleen de ervaring met de dienstverlening een rol spelen.

### 3.3 Stereotypen

Ten slotte is het belangrijk om bij een tevredenheidsonderzoek bij een overheidsdienst rekening te houden met de stereotype beelden van de overheid die een rol kunnen spelen bij respondenten. Zo zou het kunnen dat een wantrouwige burger alle overheidsdiensten *a priori* slecht beoordeelt, onafhankelijk van de kwaliteit van de dienstverlening. Hoe meer de enquête zich toespitst op specifieke aspecten (hier de kwaliteit van de dienstverlening op zich), hoe minder stereotype beelden zullen binnensluipen in de enquête. Het is pas bij algemene vragen dat het stereotype beeld het dichtstbijzijnde referentiepunt wordt voor de respondent. Wanneer de opdrachtgever er natuurlijk net in geïnteresseerd is te vernemen welk imago de

betrokken dienst heeft, is het interessant om ook de stereotypen te vatten, omdat die als input kunnen worden gebruikt voor communicatiestrategieën. Op deze manier draagt niet alleen kwaliteitsverbetering, maar ook een betere communicatie bij tot meer tevredenheid.

#### 4. Tevredenheid vergroten door betere communicatie

Communicatie is een sleutelwoord. Zeker in een overheidscontext zijn het niet altijd de resultaten van de enquête die het belangrijkste zijn, maar de participatie van gebruikers en burgers. Vooral in het geval van lokale overheden worden gebruikersenquêtes geïntegreerd in een algemene burgerbevraging, waarvan het de bedoeling is de burger te betrekken bij het beleid. Wanneer gebruikers het gevoel krijgen dat ze betrokken worden, kan dat al een positieve impact hebben op de tevredenheid. Men dient er in dat geval, nog meer dan bij een klassieke gebruikersenquête, rekening mee te houden dat het onderzoek op zich een aantal verwachtingen schept die, wanneer ze niet worden nagekomen, ontevredenheid kunnen creëren.

#### 5. Besluit

Uit het voorgaande blijkt dat een gebruikersenquête doen één zaak is, de interpretatie van de resultaten een andere. Wanneer men er geen rekening mee houdt dat andere factoren dan de kwaliteit van de dienstverlening de tevredenheid van gebruikers kunnen beïnvloeden, dan zou men wel eens op basis van een gebruikersenquête de verkeerde maatregelen kunnen nemen.

*Steven Van de Walle, Geert Bouckaert en Jarl K. Kampen*

Bron: Geert Bouckaert, Jarl K. Kampen, Bart Maddens, Steven Van de Walle, Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid: eerste rapport 'Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid', Instituut voor de Overheid, juni 2001. Dit rapport vloeit voort uit een onderzoeksproject dat wordt uitgevoerd door het Instituut voor de Overheid in samenwerking met de afdeling Politieke Sociologie, beide K.U.Leuven, in opdracht van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het doel van dit project is de impliciet band tussen kwaliteit van de overheidsdienstverlening, tevredenheid met deze dienstverlening en het vertrouwen van de burger in de overheid empirisch en theoretisch te onderzoeken.

Voor meer informatie:

[www.kuleuven.ac.be/io/trust](http://www.kuleuven.ac.be/io/trust)