



Het gaat niet om wat je zelf vindt, maar om hoe de Arnhemmers je ervaren.'

R e k e n
k a m e r

A r n h e m

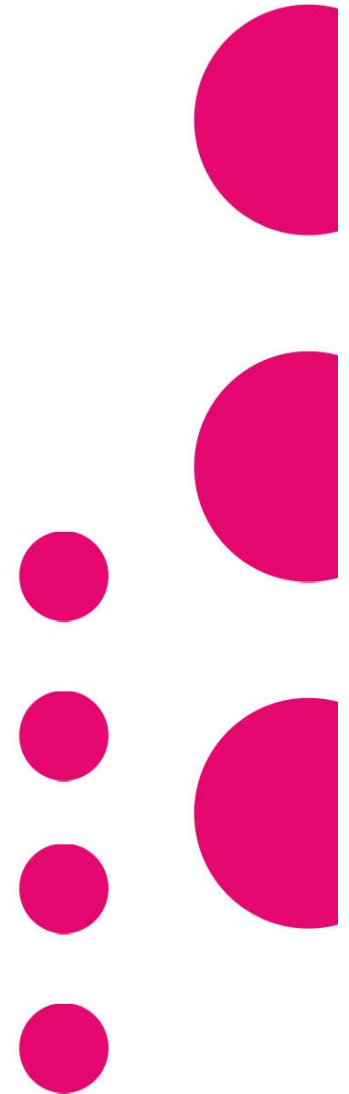


18 September 2017

Zaaknr: 175909

Inhoudsopgave

1. Aanbiedingsbrief rekenkamer inclusief aanbevelingen.
2. Reactie van het college van B&W.
3. Managementrapportage Mystery-guest onderzoek.



Naam: Arie Teeuw
Functie: voorzitter Rekenkamer Arnhem

Zaaknr: 175909

Betreft: Rapport Mystery onderzoek

18 september 2017

Aan: de leden van de gemeenteraad van de gemeente Arnhem
i.a.a. Het college van B&W

Geachte leden van de raad,

Graag bieden wij u het rapport aan van ons Mystery onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers van de gemeente Arnhem. U zult begrijpen dat we dit onderzoek niet hebben kunnen vermelden in ons onderzoeksplan. Het betreft immers een Mystery-onderzoek. Het onderzoek past in onze benadering dat we op vele manieren willen onderzoeken hoe de gemeente haar werkzaamheden nog beter uit kan voeren.

Wij hebben dit onderzoek in samenwerking met de rekenkamers van Ede en Wageningen laten uitvoeren. Het onderzoek gaat in op de vraag hoe burgers worden behandeld aan de balie, aan de telefoon en als zij een brief of email schrijven aan de gemeente.

Voor de uitvoering van dit onderzoek hebben wij samengewerkt met het bureau Store Support, dat veel van dergelijke dienstverleningsonderzoeken voor bedrijven en overheden uitvoert. We hebben gebruik gemaakt van Mystery Shoppers, mensen die zich voordeden als gewone burgers, dat ook zijn, maar nu specifiek letten op de vraag hoe correct zij bejegend werden en hoe goed de antwoorden


op de vragen die zij stelden waren. Daartoe zijn in elke gemeente ca. 30 brieven, e-mails, telefoontjes en bezoeken verzonden en gepleegd. Volgens het bureau geeft een dergelijk aantal een heel goed beeld van de wijze waarop burgers bejegend worden, zeker door de vergelijking van de drie gemeenten.

Bij alle drie de gemeenten is het resultaat ruim voldoende te noemen. Wel zijn er natuurlijk verbeterpunten. Wij noemen de voornaamste hieronder. Deze kunt u meteen lezen als onze aanbevelingen. Wij adviseren u het College een plan van aanpak ter zake te laten maken. Wij bevelen tevens aan om een dergelijk onderzoek naar de dienstverlening door de gemeente met enige regelmaat uit te voeren; per slot van rekening gaat het er niet om wat je van jezelf vindt, maar hoe de Arnhemmers je ervaren.

Wij voegen het antwoord van het college hierachter toe. Omdat alleen feiten zijn onderzocht en gemeld, was ambtelijk wederhoor niet nodig.

Wij hebben het een toegevoegde waarde gevonden om samen met de rekenkamers van Wageningen en Ede dit onderzoek te doen. Met name de manier waarop Ede het klantcontactcentrum heeft georganiseerd is voor Arnhem leerzaam. De manier waarop de medewerkers van Wageningen een hoge Net Happiness Score behalen evenzeer.

Namens de Rekenkamer Arnhem

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a small mark below it.

Mr. A.H. Teeuw
Voorzitter

1.1 Mystery calling:

Mystery calling: Het duurt lang voordat de telefoon wordt opgenomen, maar de medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk.

Bevindingen

❑ De wachttijd voor het bellen naar de gemeente Arnhem is erg lang. Bij de helft van de mystery guests ging de telefoon meer dan zeven keer over voordat er opgenomen werd. In een aantal gevallen bedroeg de wachttijd zelfs 15 minuten. Ook is het nummer een betaald nummer, waardoor mensen onnodig op kosten worden gejaagd.

❑ Het telefoongesprek wordt inhoudelijk erg goed beoordeeld. De medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk. Op enthousiasme en empathie scoren medewerkers iets lager, dus daarop zouden medewerkers zich nog kunnen verbeteren.

Aanbevelingen

❑ Inventariseer hoe het telefoonbeleid in de gemeente Ede is geregeld. Zij hebben een klantcontactcentrum, dat ook de meeste vragen inhoudelijk kan beantwoorden. De wachttijd aan de telefoon is in Ede beduidend korter en het nummer is gratis.

❑ Toon empathie in het gesprek en blijf altijd enthousiast. Op deze manier zullen bewoners het telefoongesprek nog hoger waarderen. Uit de duizenden onderzoeken die worden uitgevoerd, blijkt dat enthousiasme een bepalende factor is voor een hogere waardering.

1.2 Mystery visits:

Er zit veel tijd tussen het inplannen van en de daadwerkelijke afspraak. Medewerkers zijn klantvriendelijk, betrouwbaar, communiceren duidelijk en geven een passend antwoord op de vraag.

Bevindingen

❑ Een bezoek aan het gemeentehuis kan alleen op afspraak. Mystery guests geven aan dat de tijd tussen het inplannen van deze afspraak en het daadwerkelijke bezoek erg lang is (>2 weken). Een voordeel van de afspraak is dat de wachttijd ter plaatse relatief kort is.

❑ Het parkeren is momenteel erg lastig, omdat er veel bouwwerkzaamheden zijn.

❑ De medewerker neemt voldoende tijd voor de mystery guest, geeft een passend antwoord en geeft in 73% van de gevallen

Aanbevelingen

❑ Inventariseer de mogelijkheden om de tijd tussen het maken van de afspraak en de afspraak te verkorten. Zo kan er voor gekozen worden om voor korte vragen de mogelijkheid te bieden alsnog zonder afspraak langs te komen.

❑ Geef op de website en in de afspraakbevestiging aan dat er rondom het gemeentehuis bouwwerkzaamheden zijn en dat het gemeentehuis tijdelijk lastiger te bereiken is. Geef duidelijke instructies waar men het beste kan parkeren.

proactief aanvullende informatie. In de helft van de gevallen vatte de medewerker de vraag samen en in slechts 33% van de gevallen vraagt de medewerker of er nog onduidelijkheden zijn.

❑ 23% van de mystery guests moet enige of zeer veel moeite doen om een antwoord te krijgen op de vraag. De oorzaak was dat in sommige gevallen de afspraak geen geschikte optie was. Bijvoorbeeld voor vragen over bouwvergunningen of ondernemingen kan men niet terecht aan de balie. De medewerkers verwezen de mystery guests door naar de praatpaal, een andere afdeling of gaven hen een telefoonnummer.

❑ Medewerkers zijn klantvriendelijk, betrouwbaar en communiceren duidelijk. Ze stralen echter weinig plezier uit in hun werk, zijn niet erg enthousiast en worden niet altijd gezien als deskundig.

❑ Vat kort de vraag samen om te verifiëren of de vraag goed begrepen is. Geef als extra service proactief aanvullende informatie, die voor de inwoner van belang kan zijn. Vraag ook na of alles duidelijk is en of de vraag goed is beantwoord. Zo voorkom je dat mensen later terug moeten komen of bellen om alsnog een antwoord te krijgen.

❑ Zorg ervoor dat op de website duidelijker is aangegeven dat voor bepaalde zaken geen afspraak gemaakt kan worden. Of zorg ervoor dat mensen met vragen over bouwvergunningen of hun eigen onderneming bijvoorbeeld, ook terecht kunnen op het gemeentehuis.

❑ Blijf altijd enthousiast en vriendelijk en zorg ervoor dat iedereen voldoende kennis heeft van het gemeentebestuur. Wanneer medewerkers plezier uitstralen in hun werk, worden ze positiever beoordeeld.

1.3 Mystery contactformulieren/brieven:

Tweederde van de brieven wordt niet beantwoord en de toon van de reacties is erg zakelijk.

Bevindingen

❑ De reacties op het contactformulier en de brief worden erg positief beoordeeld. De gemeente Arnhem scoort hier het beste van de drie gemeenten. Brieven worden bijna altijd per brief beantwoord en de contactformulieren per e-mail. Echter, 20 van de 30 brieven worden niet beantwoord binnen de termijn van 15 werkdagen. Vier van de 30 contactformulieren worden niet beantwoord.

Aanbevelingen

❑ Zoek uit waar het aan ligt dat tweederde van de brieven niet wordt beantwoord binnen 15 werkdagen. Worden deze nooit bezorgd of raken deze ergens verloren in het gemeentehuis? Of worden ze pas na 15 werkdagen beantwoord? Dan is het zaak de reactietermijn te verkorten. Hetzelfde geldt voor de contactformulieren. Raken deze ergens verstopt in iemands inbox

De mystery guests die een contactformulier hebben ingevuld, ontvingen allen een ontvangstbevestiging. In slechts 20% van de ontvangstbevestigingen wordt een reactietermijn genoemd.

De aanhef van de e-mails is niet altijd correct en er wordt vaak ondertekend met 'Gemeente Arnhem', zonder de naam van de medewerker.

Mystery guests geven aan dat de toon van de ontvangen e-mails en brieven zakelijk van toon is. In enkele brieven en e-mails wordt duidelijk verwezen naar waar informatie online te vinden is, maar wordt er eigenlijk geen direct inhoudelijk antwoord op de vraag gegeven.

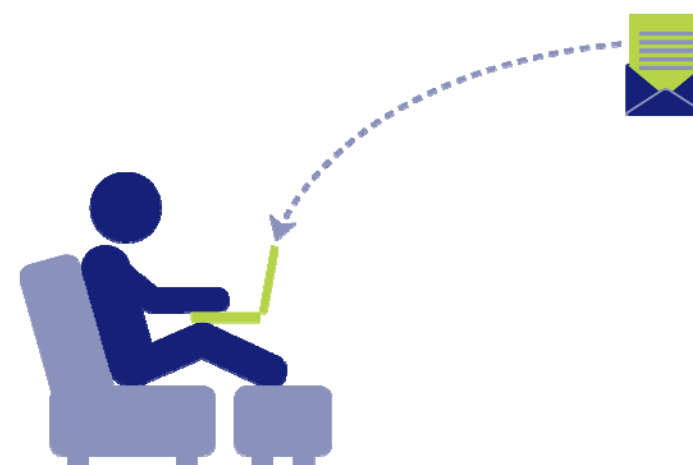
nadat het bericht wordt doorgestuurd? Of is hier iets anders aan de hand?

Voeg standaard in de ontvangstbevestigingen toe op welke termijn de verzender een reactie kan ontvangen. Dan weten mensen waar zij rekening mee kunnen houden. Dit voorkomt onzekerheid en de kans dat mensen in de tussentijd (onnodig) extra contact moeten opnemen met de gemeente.

Zorg ervoor dat de aanhef correct is. Op het contactformulier moet men een naam invullen, dus de gegevens zijn bekend. Sluit de e-mail af met een naam, namens de gemeente Arnhem. Dan weet de mystery guest ook bij wie ze terecht kunnen, mochten er nog vragen zijn.

Uit onderzoek blijkt dat e-mails en brieven, die vriendelijkheid en empathie bevatten, positiever worden beoordeeld. Daarom kunnen de e-mails en brieven van de gemeente Arnhem persoonlijker zijn; Verwijs terug naar de vraag, bedank voor de vraag en toon, indien gepast, empathie. Wees er ook zeker van dat in de e-mail of brief een inhoudelijk antwoord wordt gegeven.

Mystery guest-onderzoek: *Rekenkamer Arnhem*



MANAGEMENTRAPPORTAGE

Zaaknr: 175909
Datum: 23 augustus 2017

Projectomschrijving

3

Inzichten en adviezen

4

Verdieping in de resultaten

8

Bijlage

25

Slotwoord

37

Projectomschrijving

Doel van het onderzoek

Vanaf 2006 zijn alle gemeenten in Nederland verplicht om een lokale rekenkamerfunctie in te richten. De lokale rekenkamer biedt de gemeenteraad de mogelijkheid om zo onafhankelijk mogelijk te controleren of het door de gemeente gevoerde beleid het gewenste effect heeft gehad en of de gemeente dit beleid op een doeltreffende manier heeft uitgevoerd. De rekenkamers van de gemeenten Arnhem, Ede en Wageningen wensen inzicht te krijgen in de klant- en servicegerichtheid van de medewerkers om zo de gemeenten te helpen haar dienstverlening te verbeteren. Het doel van dit onderzoek is inzichtelijk maken hoe de dienstverlening van de gemeente Arnhem momenteel wordt ervaren en op welke punten deze verbeterd kan worden.

Werkwijze

De onderzoeksresultaten zijn verkregen middels een mystery guest-onderzoek. In de periode 11 mei t/m 14 juli 2017 zijn er in totaal 120 metingen uitgevoerd door mystery guests van Store Support. De mystery guests brachten een bezoek aan de balie van de gemeente, namen telefonisch, per contactformulier en per post contact op met de gemeente. Op deze wijze werd de klantbeleving voor alle contactkanalen tussen de gemeenten en haar inwoners in beeld gebracht. Voor elk contactkanaal stelde de mystery guest een vraag die betrekking heeft op een informatieverzoek of op een aanvraag. De mystery guest beoordeelde vervolgens de dienstverlening die geboden werd door de medewerker van de gemeente. De verschillende casevragen, van toepassing op verschillende domeinen, zijn te vinden in de bijlage.

30 mystery visits gemeente

30 mystery calls gemeente

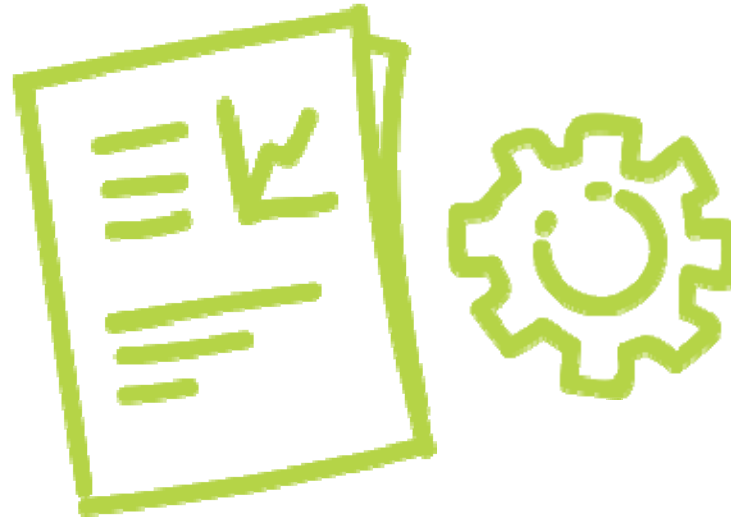
30 mystery contactforms
gemeente

30 mystery letters gemeente

Opbouw rapportage

In deze rapportage zijn de belangrijkste resultaten weergegeven. De rapportage begint met de meest belangwekkende inzichten uit de onderzoeksresultaten en de adviezen die daaruit voortkomen. Vervolgens is er een verdieping in de resultaten gemaakt waarbij aandacht wordt besteed aan de scores per onderdeel. Eerst worden de resultaten van het mystery calling-onderzoek besproken (p. 8-12), vervolgens de resultaten van het mystery guest-onderzoek (p. 13-19), en als laatste de resultaten van contactaanvragen via de contactformulieren en brieven (p. 20-24). De scores van de gemeente Arnhem worden vergeleken met de scores van de gemeenten Ede en Wageningen om zo te inventariseren of de gemeenten van elkaar kunnen leren. Ter illustratie worden opvallende constateringingen als citaten weergegeven.

In de bijlage staan de resultaten op vraagniveau uitgesplitst naar gemeente. In de bijlage worden de scores op de vragen weergegeven. Deze scores zijn berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag (verschillende antwoordmogelijkheden leiden tot verschillende scores).



Belangrijkste inzichten

Mystery calling: Het duurt lang voordat de telefoon wordt opgenomen, maar de medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk.

Mystery visits: Er zit veel tijd tussen het inplannen van en de daadwerkelijke afspraak. Medewerkers zijn klantvriendelijk, betrouwbaar, communiceren duidelijk en geven een passend antwoord op de vraag.

Mystery contactformulieren/brieven: Tweederde van de brieven wordt niet beantwoord en de toon van de reacties is erg zakelijk.

Inzichten en adviezen – Mystery telefoongesprekken

Inzichten

- ❑ De wachttijd voor het bellen naar de gemeente Arnhem is erg lang. Bij de helft van de mystery guests ging de telefoon meer dan zeven keer over voordat er opgenomen werd. In een aantal gevallen bedroeg de wachttijd zelfs 15 minuten. Ook is het nummer een betaald nummer, waardoor mensen onnodig op kosten worden gejaagd.
- ❑ Het telefoongesprek wordt inhoudelijk erg goed beoordeeld. De medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk. Op enthousiasme en empathie scoren medewerkers iets lager, dus daarop kunnen medewerkers zich nog verder verbeteren.

Adviezen

- ❑ Inventariseer hoe het telefoonbeleid in de gemeente Ede is geregeld. Zij hebben een klantcontactcentrum, dat ook de meeste vragen inhoudelijk kan beantwoorden. De wachttijd aan de telefoon is in Ede beduidend korter en het nummer is gratis.
- ❑ Toon empathie in het gesprek en blijf altijd enthousiast. Op deze manier zullen bewoners het telefoongesprek nog hoger waarderen. Uit duizenden onderzoeken, blijkt dat enthousiasme een bepalende factor is voor een hogere waardering.

Inzichten en adviezen – Mystery bezoeken

Inzichten

- Een bezoek aan het gemeentehuis kan alleen op afspraak. Mystery guests geven aan dat de tijd tussen het inplannen van deze afspraak en het daadwerkelijke bezoek erg lang is (>2 weken). Een voordeel van de afspraak is dat de wachttijd ter plaatse relatief kort is.
- Het parkeren is momenteel erg lastig, omdat er veel bouwwerkzaamheden zijn.
- De medewerker neemt voldoende tijd voor de mystery guest, geeft een passend antwoord en geeft in 73% van de gevallen proactief aanvullende informatie. In de helft van de gevallen vatte de medewerker de vraag samen, maar in slechts 33% van de gevallen vraagt de medewerker of er nog onduidelijkheden zijn.
- 23% van de mystery guests moet enige of zeer veel moeite doen om een antwoord te krijgen op de vraag. De oorzaak was dat in sommige gevallen de afspraak geen geschikte optie was. Bijvoorbeeld voor vragen over bouwvergunningen of ondernemingen kan men niet terecht aan de balie. De medewerkers verwezen de mystery guests door naar de praatpaal, een andere afdeling of gaven hen een telefoonnummer.
- Medewerkers zijn klantvriendelijk, betrouwbaar en communiceren duidelijk. Ze stralen echter weinig plezier uit in hun werk, zijn niet erg enthousiast en worden niet altijd gezien als deskundig.

Adviezen

- Inventariseer de mogelijkheden om de tijd tussen het maken van de afspraak en de afspraak te verkorten. Zo kan er voor gekozen worden om voor korte vragen de mogelijkheid te bieden alsnog zonder afspraak langs te komen.
- Geef op de website en in de afspraakbevestiging aan dat er rondom het gemeentehuis bouwwerkzaamheden zijn en dat het gemeentehuis tijdelijk lastiger te bereiken is. Geef duidelijke instructies waar men het best kan parkeren.
- Vat kort de vraag samen om te verifiëren of de vraag goed begrepen is. Geef als extra service proactief aanvullende informatie, die voor de inwoner van belang kan zijn. Vraag ook na of alles duidelijk is en of de vraag goed is beantwoord. Zo voorkom je dat mensen later terug moeten komen of bellen om alsnog een antwoord te krijgen.
- Zorg ervoor dat op de website duidelijker is aangegeven dat voor bepaalde zaken geen afspraak gemaakt kan worden. Of zorg ervoor dat mensen met vragen over bouwvergunningen of hun eigen onderneming bijvoorbeeld, ook terecht kunnen op het stadhuis.
- Blijf altijd enthousiast en vriendelijk en zorg ervoor dat iedereen voldoende kennis heeft van het gemeentebestuur. Wanneer medewerkers plezier uitstralen in hun werk, worden ze positiever beoordeeld.

Inzichten en adviezen – Mystery contactformulieren en brieven

Inzichten

- De reacties op het contactformulier en de brief worden erg positief beoordeeld. De gemeente Arnhem scoort hier het beste van de drie gemeenten. Brieven worden bijna altijd per brief beantwoord en de contactformulieren per e-mail. Echter, twintig van de dertig brieven worden niet beantwoord binnen de termijn van vijftien werkdagen. Vier van de dertig contactformulieren worden niet beantwoord.
- De mystery guests die een contactformulier hebben ingevuld, ontvingen allen een ontvangstbevestiging. In slechts 20% van de ontvangstbevestigingen wordt een reactietermijn genoemd.
- De aanhef van de e-mails is niet altijd correct en er wordt vaak ondertekend met 'Gemeente Arnhem', zonder de naam van de medewerker.
- Mystery guests geven aan dat de toon van de ontvangen e-mails en brieven zakelijk is. In enkele brieven en e-mails wordt duidelijk verwezen naar waar informatie online te vinden is, maar wordt er eigenlijk geen inhoudelijk antwoord op de vraag gegeven.

Adviezen

- Zoek uit waar het aan ligt dat tweederde van de brieven niet wordt beantwoord binnen vijftien werkdagen. Worden deze nooit bezorgd of raken deze ergens verloren in het gemeentehuis? Of worden ze pas na vijftien werkdagen beantwoord? Dan is het zaak de reactietermijn te verkorten. Hetzelfde geldt voor de contactformulieren. Raken deze ergens verstopt in iemands inbox nadat het bericht wordt doorgestuurd? Of is hier iets anders aan de hand?
- Voeg standaard in de ontvangstbevestigingen toe op welke termijn de verzender een reactie kan ontvangen. Dan weten mensen waar zij rekening mee kunnen houden. Dit voorkomt onzekerheid en de kans dat mensen in de tussentijd (onnodig) extra contact moeten opnemen met de gemeente.
- Zorg ervoor dat de aanhef correct is. Op het contactformulier moet men een naam invullen, dus de gegevens zijn bekend. Sluit de e-mail af met een naam, namens de gemeente Arnhem. Dan weet de mystery guest ook bij wie ze terecht kunnen, mochten er nog vragen zijn.
- Uit de onderzoeken van Store Support blijkt dat e-mails en brieven, die vriendelijkheid en empathie bevatten, positiever worden beoordeeld. Daarom kunnen de e-mails en brieven van de gemeente Arnhem persoonlijker worden gemaakt: verwijst terug naar de vraag, bedank voor de vraag en toon, indien gepast, empathie. Wees er ook zeker van dat in de e-mail of brief een inhoudelijk antwoord wordt gegeven.

Verdieping in de resultaten – Mystery telefoongesprekken

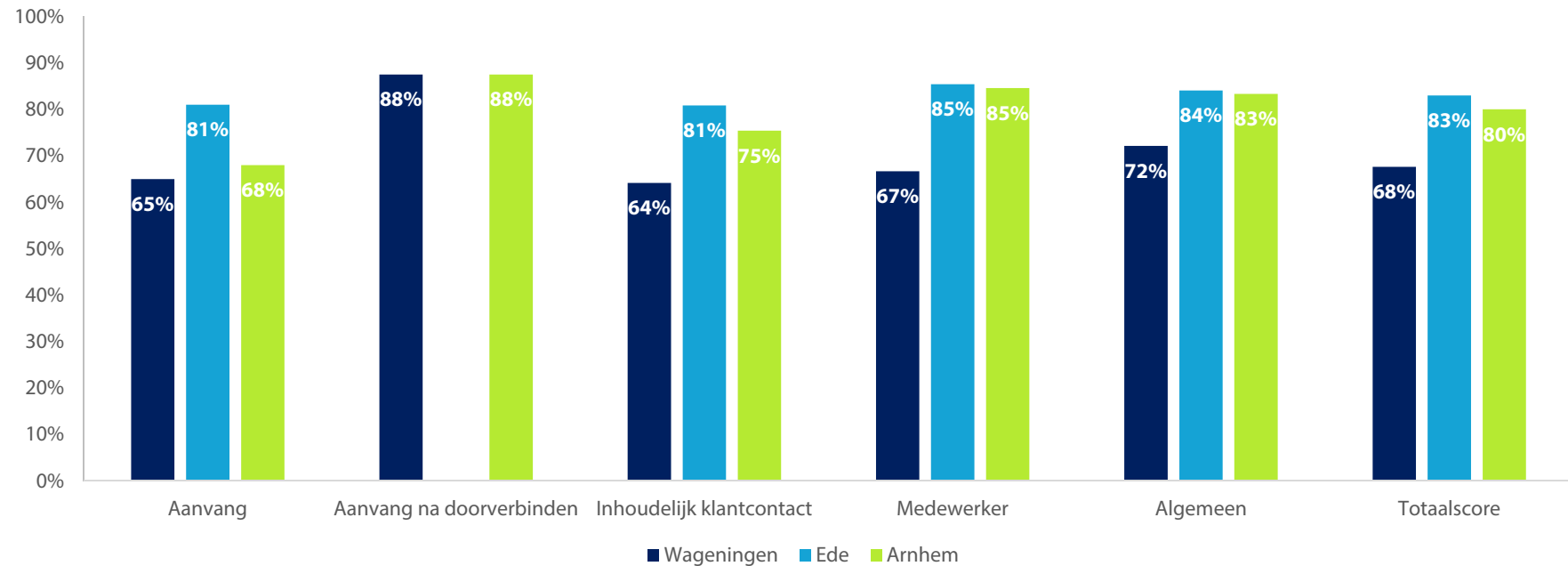


Totaal- en sectiescores

- De totaalscore voor mystery telefoongesprekken naar de gemeente Arnhem is 80%. Deze score komt tot stand door het totaal behaalde aantal punten in de vragenlijst te delen door het maximaal aantal punten. De verschillende antwoordmogelijkheden in de vragenlijst krijgen een verschillend aantal punten.
- Het telefoongesprek wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1.
- De sectie 'Medewerker' wordt erg positief beoordeeld, terwijl de sectie 'Aanvang' iets negatiever wordt beoordeeld. Deze negatievere beoordeling voor de sectie 'Aanvang' wordt voornamelijk veroorzaakt doordat het lang duurt voordat de telefoon wordt opgenomen (zie volgende pagina).
- Op de volgende pagina's worden enkele vragen dieper uitgelicht.

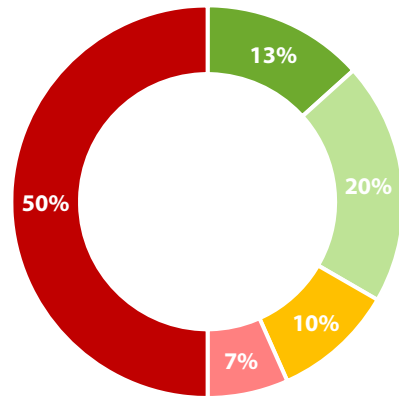


Gemiddeld rapportcijfer:



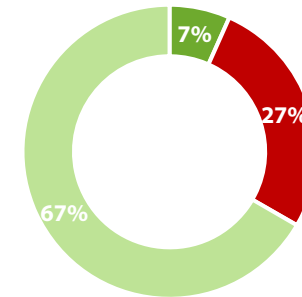
Telefoon opnemen en doorverbinden

Hoe vaak gaat de telefoon over voordat een medewerker de telefoon opneemt?



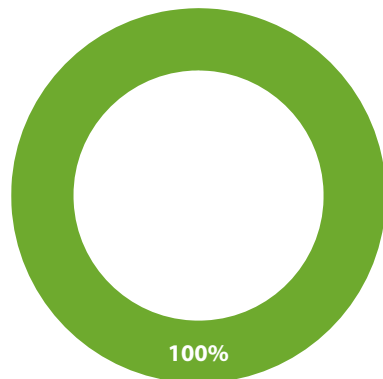
■ 1 keer ■ 2 keer ■ 3 keer ■ 5 keer ■ ≥ 7 keer

Ben je doorverbonden?



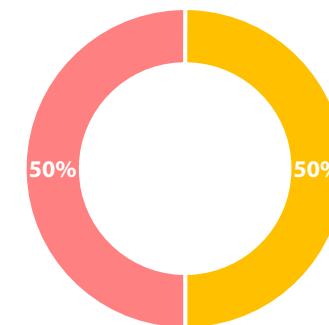
■ Ja
 ■ Nee
 ■ Nee, maar de medewerker kon mijn vraag direct inhoudelijk beantwoorden

Verbindt de medewerker je door met de juiste afdeling? (n=2)



■ Ja, in één keer

Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt? (n=2)

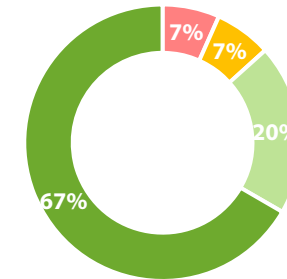


■ 4 keer ■ 5 keer

Moeite om antwoord te krijgen en medewerker

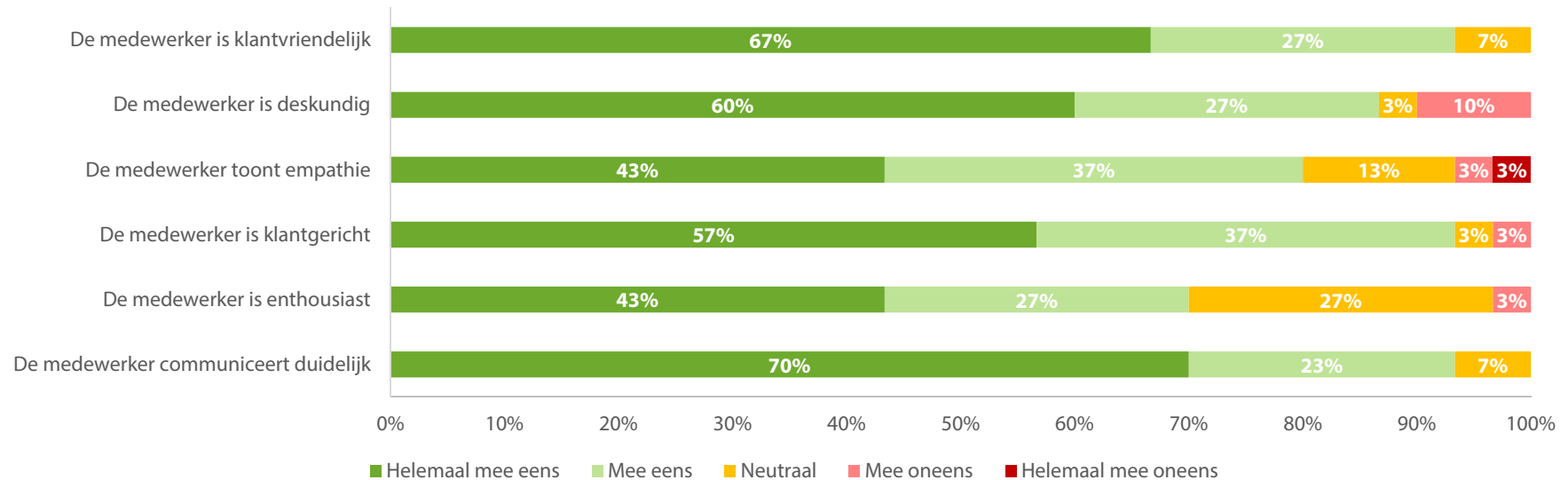
- Mystery guests hoeven (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen. Slechts 7% van de mystery guests kost het enige moeite om een antwoord op de vraag te krijgen.
- De medewerker wordt erg positief beoordeeld. Medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk.
- Het enthousiasme en empathische vermogen wordt iets lager beoordeeld, dus op deze punten zouden de medewerkers zich nog iets kunnen verbeteren.

Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?



■ Enige moeite ■ Neutraal
■ Weinig moeite ■ Zeer weinig moeite

Beoordeel de medewerker op de volgende punten:



Citaten (een selectie)

Positieve punten:

- *"Tijdens de wachttijd word ik op de hoogte gehouden over hoeveel bellers er nog voor mij zijn, wat ik als prettig ervaar. In de wachttijd krijg ik informatie over verschillende onderwerpen waar andere burgers wellicht vragen over kunnen hebben. De onderwerpen die aan bod komen zijn niet van toepassing op mijn vraag. Daarnaast vind ik het prettig dat op het moment de medewerker geen antwoord weet over de lengte van de wachttijd, zij dit gaat navragen bij een collega. Ik moet lachen, omdat de wachttijd twee jaar zou bedragen voor het aanvragen van een parkeervergunning. De medewerker lacht op een gepaste manier mee."*
- *"De medewerker gaf mij een goed advies en was proactief."*
- *"De medewerker was echt erg klantvriendelijk. Hij gaf extra informatie en maakte er ook een gezellig en tegelijk professioneel gesprek van."*

Verbeterpunten:

- *"De gemeente Arnhem heeft een betaald telefoonnummer. Als je belt, krijg je eerst uitleg over hoe de kosten van het telefoongesprek zijn opgebouwd. Vervolgens wordt aangegeven dat alle informatie ook makkelijk op de website gevonden kan worden. Dit duurt 31 seconden en dan kom je in de wachtrij te staan. Er zijn vijf wachtenden voor mij. Daarna wordt er opgenomen en de werknemer klinkt vriendelijk aan de telefoon door haar warme stem. Maar zij is niet duidelijk te verstaan, omdat de medewerker redelijk snel spreekt."*
- *"Ik kwam pas aan de beurt nadat ik 10 minuten in de wachtrij van 11 personen lang had gestaan. Het gesprek duurde ook nog eens 5 minuten omdat de medewerker twee keer intern een collega moest vragen om informatie. Hierdoor werd het toch een duur telefoontje."*
- *"De wachttijd is lang en het telefoonnummer kost geld wat jammer is."*
- *"Er waren acht wachtenden voor mij. Ik heb vijf minuten in de wacht gezeten."*
- *"Ik vind het opvallend dat je eerst de computer aan de lijn krijgt die de gebruikelijke riedel afdraait. Als dat niet van toepassing is krijg je na enig wachten ('er zijn 3 wachtenden voor u') een medewerker aan de lijn."*
- *"Ik had 10 wachtenden voor mij op dit betaalnummer. Dat is vervelend. Helemaal omdat het gesprek zelf kort is."*
- *"De wachttijd is ruim 5 minuten voor je iemand aan de telefoon krijgt. Ondertussen is het wel een betaalnummer."*
- *"Het zou fijn zijn als de medewerker proactief zou meedenken met de persoon die een vraag stelt. Het is niet niks om beperkt te zijn en het zou fijn zijn als de medewerker zelf voorzieningen zou kunnen aangeven, waar iemand mogelijk niet aan denkt. Voor een burger is het prettig als deze het gevoel krijgt dat hij echt geholpen wordt en niet een standaard antwoord krijgt enkel op een gerichte vraag."*
- *"Het duurde vrij lang voordat ik werd geholpen omdat er nog 12 wachtenden voor mij waren. De totale wachtrij bedroeg 15 minuten en dat is te lang."*
- *"Bij aannemen gesprek duidelijk spreken; Empathie tonen tijdens het gesprek en altijd een slotvraag of alles helder is en dan afsluiten en succes wensen bijvoorbeeld. Dit maakt het allemaal wat persoonlijker."*

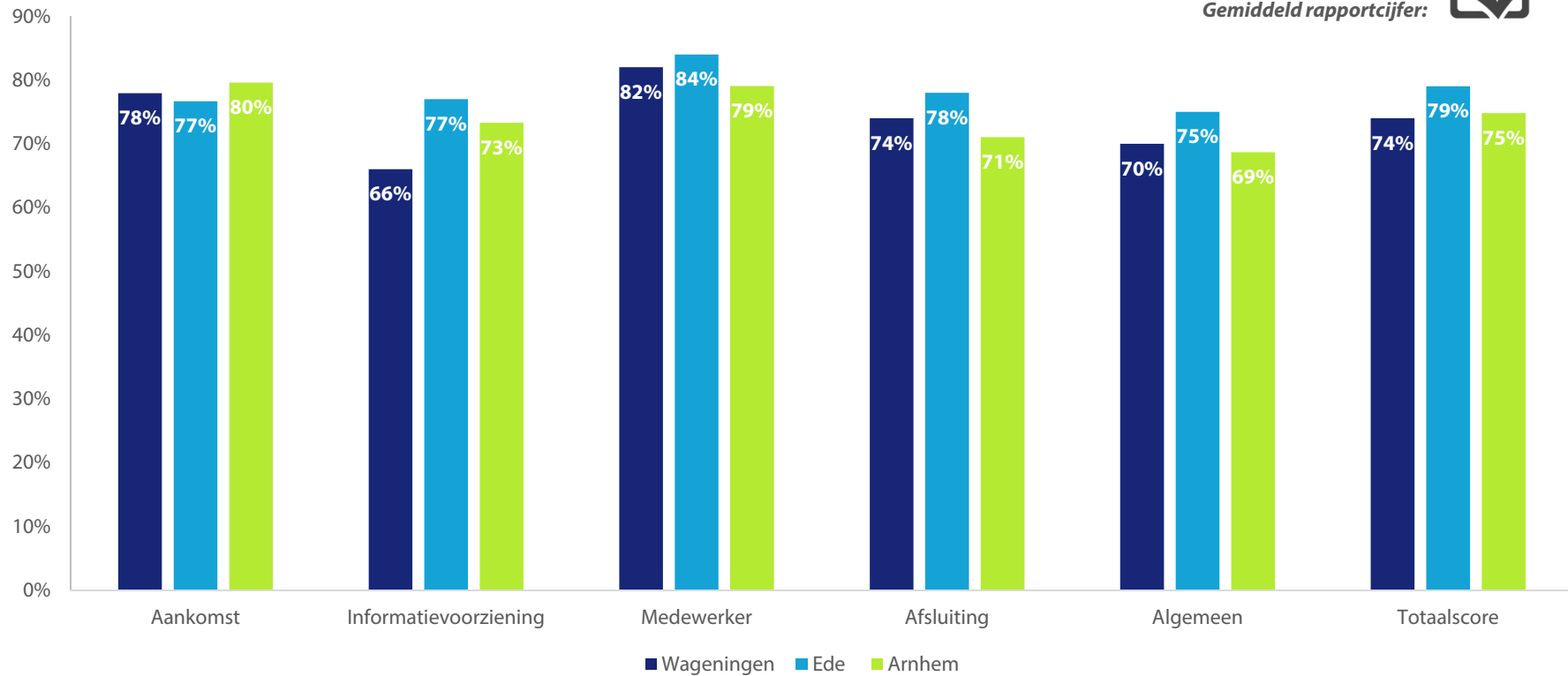


Totaal- en sectiescores

- De totaalscore voor mystery bezoeken bij de gemeente Arnhem is 75%. Deze totaalscore is berekend over de behaalde punten voor alle gestelde vragen.
- Mystery guests hebben hun bezoek aan het gemeentehuis ook beoordeeld met een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor het bezoek is een 6,9.
- De secties 'Aankomst' en 'Medewerker' worden ten opzichte van de andere secties het best beoordeeld.
- Op de volgende pagina's worden enkele specifieke vragen uitgelicht.



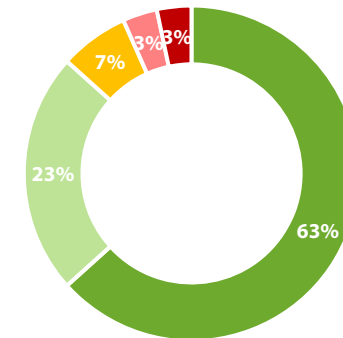
Gemiddeld rapportcijfer:



Wachttijd en informatievoorziening

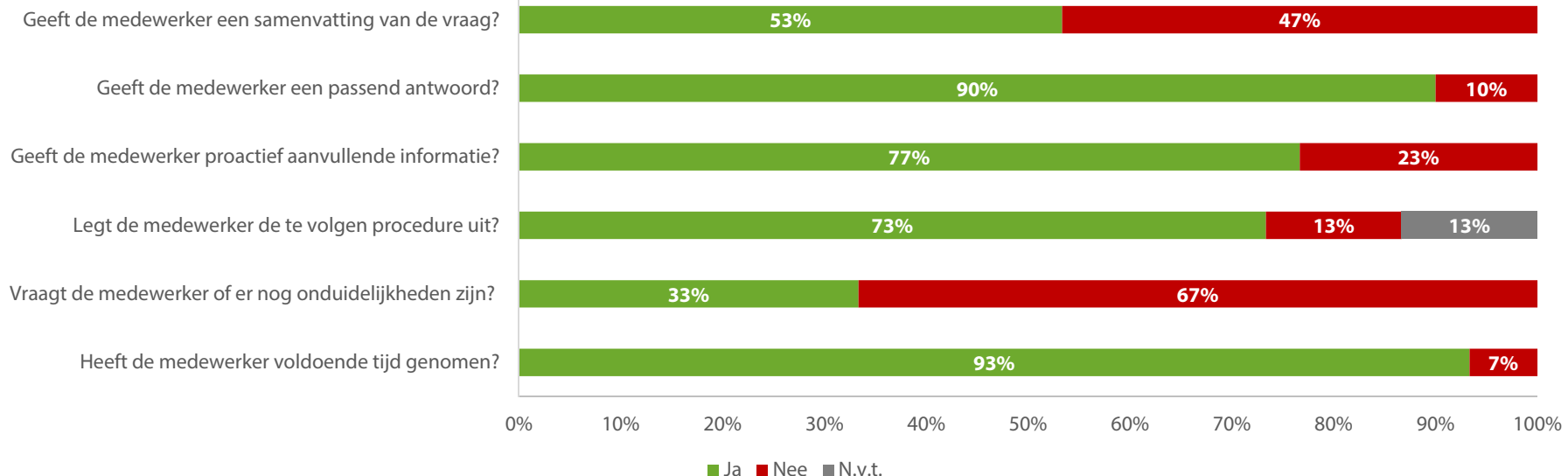
- De meeste mystery guests hoefden maar kort te wachten voor ze aan de beurt waren. Dit is mogelijk een gevolg van het werken met afspraken. Ondanks de afspraak moest toch een aantal mystery guests lang wachten (in totaal 6% langer dan 15 minuten).
- Wanneer de mystery guest een vraag stelde, vatte de medewerker die in ongeveer de helft van de gevallen samen. In 90% van de gevallen wordt een passend antwoord gegeven. In deze gevallen bleek dat de mystery guest voor de vraag niet terecht kon aan de balie. Een quote: *"Voor mijn vraag is baliebezoek geen geschikte optie. De balie valt onder burgerzaken. Mijn vraag valt onder wonen en milieu. De medewerker raadt mij aan mijn vraag telefonisch te stellen bij de afdeling wonen en milieu."* Op de website is dit niet duidelijk aangegeven.
- Medewerkers nemen voldoende tijd om de vraag te beantwoorden. De medewerker vraagt slechts in 33% van de gevallen of er nog onduidelijkheden zijn en geeft in 77% van de gevallen proactief aanvullende informatie, die van belang zou kunnen zijn.

Gemiddelde wachttijd



■ < 5 min. ■ ≥ 5 min. ■ ≥ 10 min. ■ ≥ 15 min. ■ ≥ 20 min.

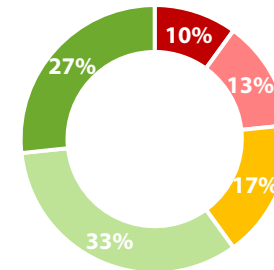
Informatievoorziening



Moeite om antwoord te krijgen en medewerker

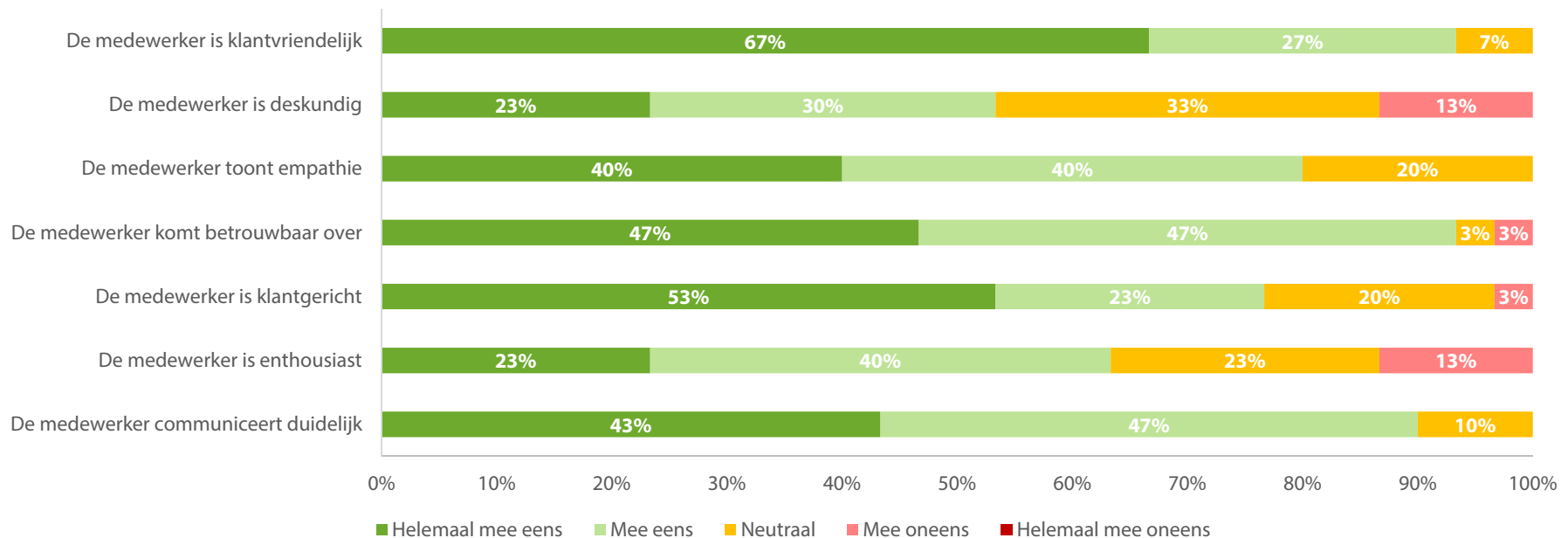
- Het merendeel van de mystery guests (60%) hoeft (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen. Echter, 23% van de guests moet enige of zeer veel moeite doen voor een antwoord. Bij een aantal lag dit aan het type vraag (zie vorige pagina). Een aantal guests kon de vraag stellen aan de praatpaal.
- De medewerkers worden gezien als klantvriendelijk, betrouwbaar en klantgericht en ze communiceren duidelijk.
- Medewerkers worden in 53% van de gevallen als deskundig beoordeeld, in 80% van de gevallen als empathisch en in 63% van de gevallen als enthousiast. Hier ligt enig verbeterpotentieel.

Hoeveel moeite heb je moeten doen om een antwoord op je vraag te krijgen?



■ Zeer veel moeite ■ Enige moeite ■ Neutraal
■ Weinig moeite ■ Zeer weinig moeite

Beoordeel de onderstaande stellingen ten aanzien van de medewerker:



Citaten (een selectie)

Positieve punten:

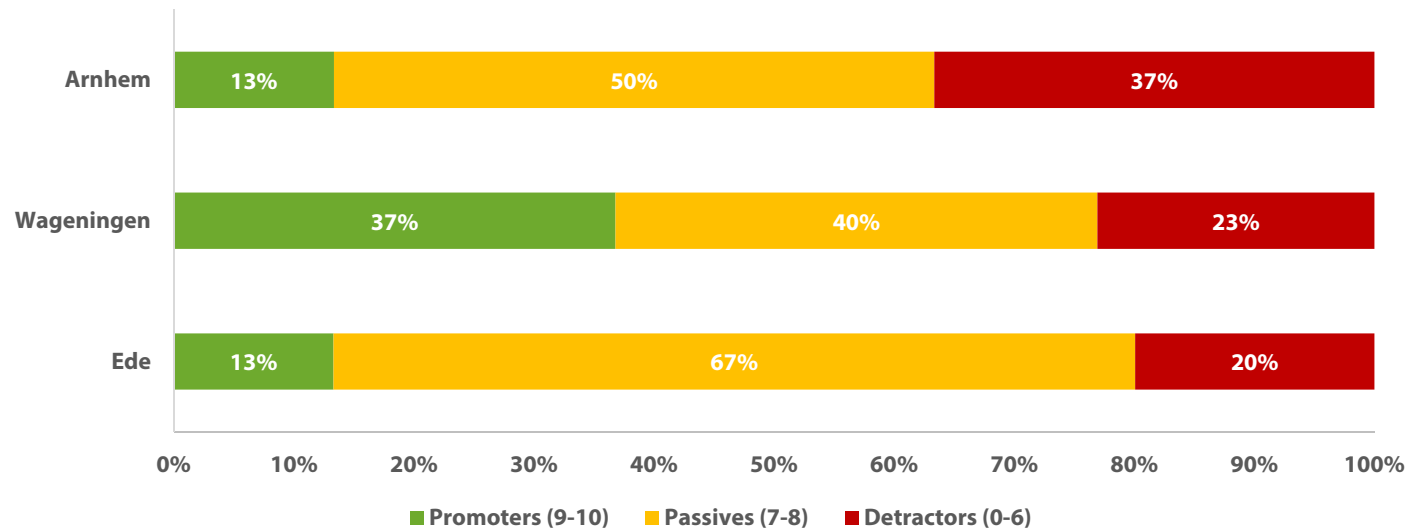
- *“De medewerkster is goed op de hoogte van de aanvraagprocedure. De medewerkster legt duidelijk uit welke stappen moeten worden genomen.”*
- *“De wachttijd op de dag van de afspraak is kort; ongeveer drie minuten. De baliegesprekken vinden plaats in door glazen deuren afgesloten ruimten. De wachtruimte en de balies ogen ruim en toegankelijk. In de wachtruimte is het mogelijk aan tafels plaats te nemen. Er is water beschikbaar in de wachtruimte. De medewerker geeft eerlijk aan dat zij op het terrein van mijn vraag niet kundig is. De medewerker wijst mij op de mogelijkheid bij de receptie gebruik te maken van de gratis interne telefoon om mijn vraag te stellen bij de juiste afdeling.”*
- *“De medewerker begon zelf met zoeken op de website, terwijl hij in eerste instantie aangaf dat ik dit zelf moest doen. Ik vond het prettig om te zien welke zoektermen de medewerker gebruikte.”*
- *“De medewerker was zeer persoonlijk betrokken en wenste bij het afscheid oprecht een fijne dag en veel plezier met het aanstaande huwelijk. Ook gaf zij een extra formulier mee en tips met de te volgen aanpak en de mogelijkheden.”*
- *“Korte wachttijd; Goede toegankelijkheid voor gehandicapten; Duidelijkheid omtrent het aanmelden bij de ingang. Tevens kreeg ik anderhalf uur voor tijd een SMS-bericht waarin ik aan de afspraak herinnerd werd.”*

Verbeterpunten:

- *“De wachttijd was ondanks de afspraak nog ruim vijf minuten. De gemeente had wellicht bij de afspraakbevestiging kunnen aangeven dat parkeren lastig is in verband met werkzaamheden.”*
- *“De wachttijd voor ik aan de balie terecht kan (twee weken) is lang. De indeling van de lectuur (brochures/folders) in de wachtruimte is onduidelijk. Ik had graag een meer persoonlijk advies gekregen in plaats van een standaard verwijzing naar de telefonische klantenservice.”*
- *“Het parkeren op vrijdag is voor de locatie van het gemeentehuis een probleem.”*
- *“Het antwoord op mijn vraag was in eerste instantie kort en pas na iets doorvragen werd extra informatie gegeven. Voor sommige vragen is de wachttijd voor een afspraak erg lang. Het kan soms wel zes weken duren eer een afspraak mogelijk is.”*
- *“De website is zeer onvolledig. Het blijkt achteraf dat je alleen maar afspraken kunt maken voor Burgerzaken. Dit moet op het startscherm vermeld worden, want nu is het zeer verwarrend.”*
- *“De medewerker gaf geen uitleg over de praatpaal en ik heb er zelf naar moeten vragen. De medewerker was zeer verbaasd en kwam wat verward over na mijn vraag.”*
- *“De wachtruimte is erg klein en gehorig (zou in verband met privacy beter anders ingedeeld kunnen worden). Een afspraak maken kon pas na ruim drie weken, dit zou fijn zijn als dit wat sneller zou kunnen. De keuze aan onderwerpen voor het maken van een online afspraak zijn beperkt. Ondanks dat ik een afspraak had moest ik toch meer dan 15 minuten wachten. Er zaten toen ik aankwam meer dan 20 mensen.”*

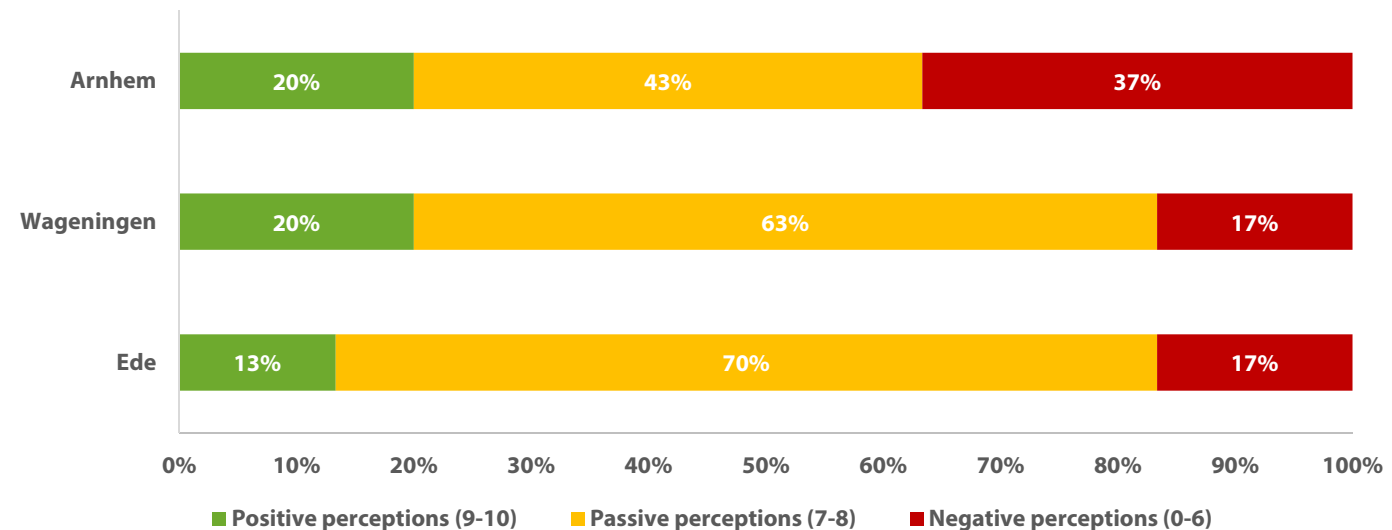
Net Promoter Score (NPS)

- De Net Promoter Score (NPS) is een veelgebruikte maatstaf in onderzoek. De NPS geldt als een graadmeter van klanttevredenheid en loyaliteit en is een voorspeller van groei.
- De score wordt gemeten door het stellen van de NPS-vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat je de gemeente zou aanbevelen bij vrienden, familie of collega's, op een schaal van 0-10?" Het percentage mystery guests dat als antwoord een 9 of 10 geeft op de bovenstaande vraag wordt 'Promoters' genoemd. Degenen die een 7 of 8 geven, worden 'Passives' genoemd en de groep die een 6 of lager geeft, wordt aangeduid als 'Detractors'.
- De Net Promoter Score komt tot stand door de volgende berekening: **NPS = % Promoters – % Detractors**.
- De NPS voor Arnhem komt uit op -24. Dit betekent dat mystery guests de gemeente niet zouden aanbevelen.
- Mystery guests geven aan dat ze niet aanbevelen, omdat het erg lang duurde voordat de afspraak ingepland kon worden, ze naar een andere locatie verwezen worden en niet direct antwoord krijgen, het moeilijk was om in de buurt te parkeren en de website te weinig keuze biedt voor het maken van afspraken (bijv. voor bouwvergunningen of ondernemers is geen optie).

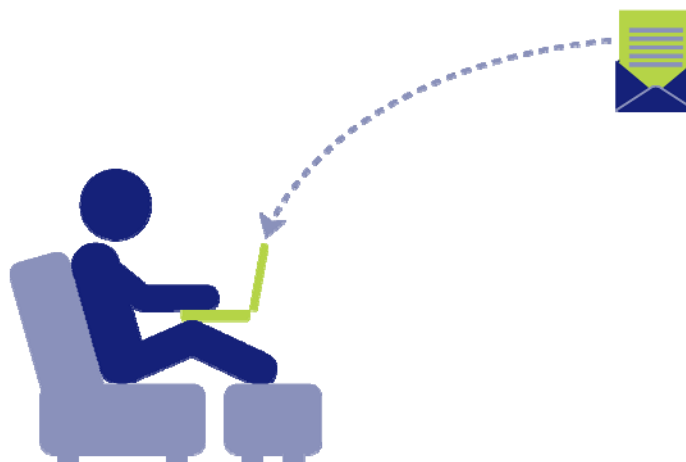


Net Happiness Score (NHS)

- De NHS meet in hoeverre de medewerkers plezier uitstralen en daarmee ook de klant weten te enthousiasmeren.
- De score wordt gemeten door het stellen van de NHS-vraag: “Hoe blij waren de medewerkers die je tijdens dit bezoek bij de gemeente tegenkwam, op een schaal van 0-10?” Het percentage mystery guests dat als antwoord een 9 of 10 geeft op de bovenstaande vraag valt in de categorie ‘Positive perceptions’. Scores van een 7 of 8 worden ‘Passive perceptions’ genoemd en het percentage beoordelingen van een 6 of lager wordt aangeduid als ‘Detracting perceptions’.
- De NHS berekening: **NHS = % Positive perceptions – % Detracting perceptions.**
- De NHS voor Arnhem komt uit op -17. Dit betekent dat medewerkers op het gemeentehuis niet zo veel plezier uitstralen in hun werk.
- De gemeente Arnhem scoort op de NHS het slechtst van de drie gemeenten.
- De NHS en NPS zijn sterk aan elkaar gerelateerd. Wanneer medewerkers zichtbaar plezier uitstralen in hun werk en bewoners vriendelijk helpen, zullen mensen sneller geneigd zijn om aan te bevelen en positief te praten over de gemeente.



Verdieping in de resultaten – Mystery contactformulier en brieven



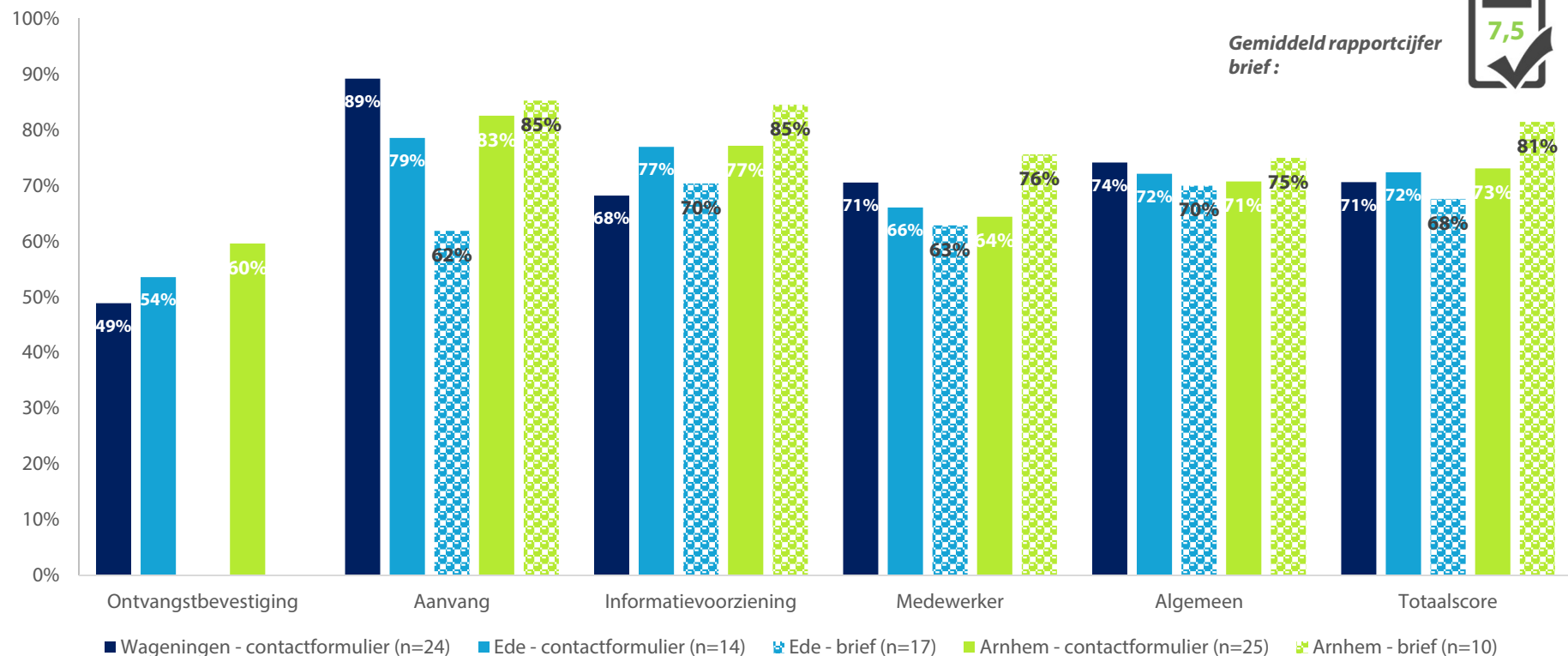
Totaal- en sectiescores contactformulier en brieven

- De totaalscore voor de reactie op de contactformulieren is 75% en hiermee scoort de gemeente Arnhem het best van de drie gemeenten. Het contact met de gemeente via het contactformulier wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1. De secties 'Aanvang' en 'Informatievoorziening' scoren ten opzichte van de andere secties erg goed.
- De totaalscore voor een ontvangen brief van de gemeente Arnhem is 81%. Dit is beduidend hoger dan de score voor de gemeente Ede. De vergelijking met de gemeente Wageningen mist, omdat de gemeente Wageningen het onderdeel brieven niet heeft laten onderzoeken. Het contact met de gemeente per brief wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,5. De secties 'Aanvang' en 'Informatievoorziening' voor de brieven scoren erg goed.
- Let op: de scores hier zijn enkel voor de contactformulieren en brieven die beantwoord zijn.**

Gemiddeld rapportcijfer contactformulier:



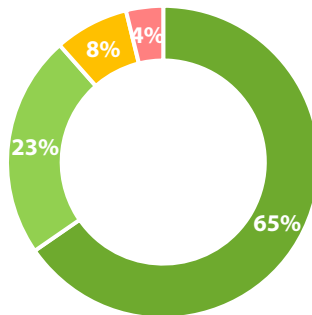
Gemiddeld rapportcijfer brief:



Reactietermijnen en informatievoorziening

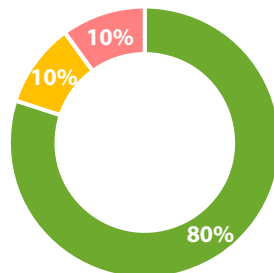
- **20 van de 30 brieven (67%) worden niet beantwoord binnen 15 werkdagen.** 4 van de 30 contactformulieren (13%) worden niet beantwoord. Eén brief wordt telefonisch beantwoord en de rest per brief. Eén contactformulier wordt telefonisch beantwoord en de rest per e-mail.
- Alle indieners van contactformulieren ontvangen een ontvangstbevestiging. In 19% van de ontvangstbevestigingen wordt een termijn genoemd wanneer antwoord verwacht kan worden.

Reactietermijn voor contactformulieren



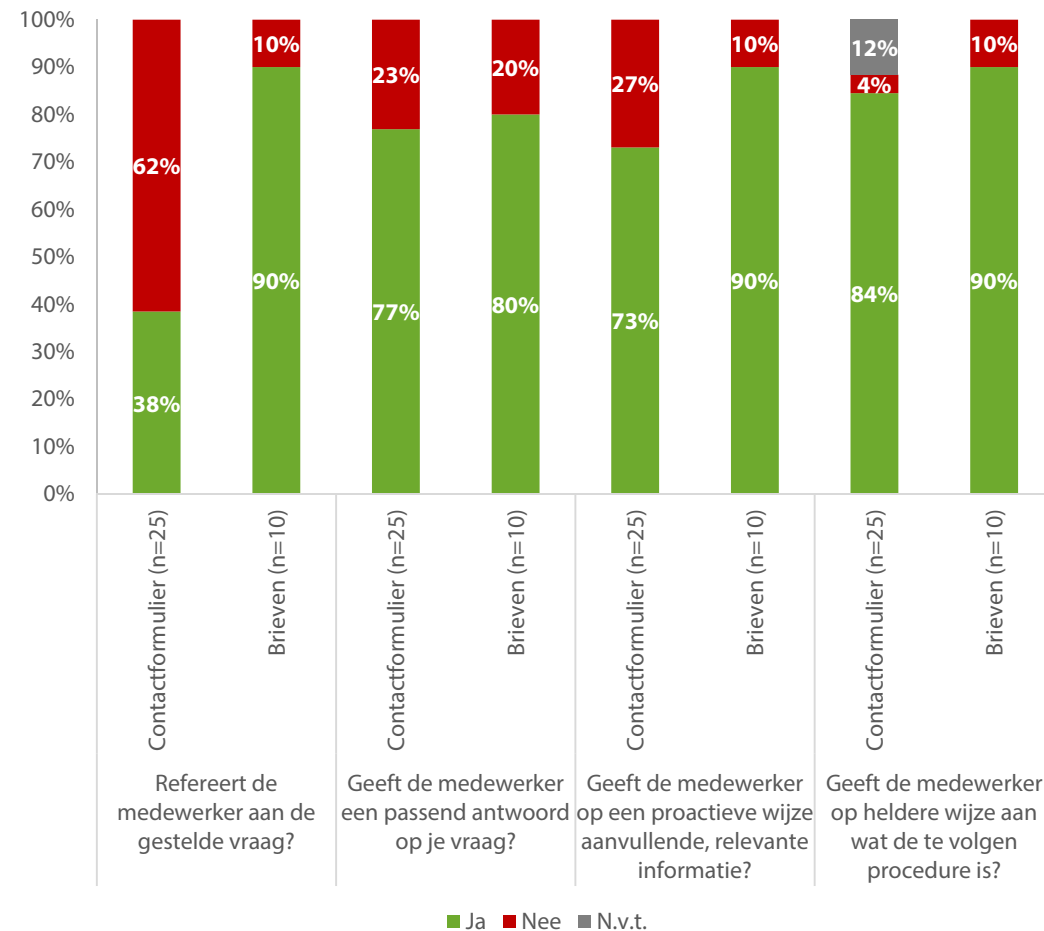
■ < 1 werkdag ■ < 2 werkdagen ■ < 3 werkdagen ■ < 4 werkdagen

Reactietermijn voor brieven



■ Binnen 5 werkdagen ■ Tussen de 5 en 10 werkdagen
■ Tussen de 10 en 15 werkdagen

Informatievoorziening ontvangen e-mail/brief/telefonisch



Citaten contactformulieren (een selectie)

Positieve punten:

- *"De medewerker neemt binnen een zeer snelle tijd contact op en geeft goede antwoorden. De medewerker geeft aanvullend extra informatie en legt uit waar ik nog meer rekening mee moet houden naast een exploitatievergunning en dat is een drankvergunning en hygiënebewijs. Tevens wijst de medewerker op wat er volgens het bestemmingsplan aan mogelijkheden geldt. De medewerker geeft ook uitleg over de procedure van de aanvraag van vergunningen en waarop de gemeente controleert en waarom."*
- *"Ik heb op een leuke, vriendelijke en vooral snelle manier contact met de gemeente kunnen hebben. De informatie was gedetailleerd en duidelijk en het was leuk te lezen dat de desbetreffende medewerker mij feliciteerde met mijn rijbewijs en mij hiermee veel plezier wenste. Ik ben zeer tevreden over dit contact."*

Verbeterpunten:

- *"De reactie is zeer onpersoonlijk. De medewerker toont geen empathie. Ook bedankt de medewerker mij niet voor mijn aanvraag. De medewerker zou ook extra informatie kunnen verschaffen."*
- *"Een zakelijk, maar zorgvuldig contact. De medewerker geeft duidelijk aan dat de portemonnee niet aanwezig is, maar geeft wel mogelijkheden om meldingen te maken. Alleen toont de medewerker geheel geen medeleven."*
- *"De reactie is erg zakelijk. Inhoudelijk wordt niet echt op mijn vraag ingegaan, maar direct verwezen naar een website waar ik de informatie kan opzoeken."*
- *"Ik zou graag de naam van een medewerker van de gemeente in de e-mail willen weten, zodat ik die persoon, indien nodig, voor verdere informatie kan benaderen."*
- *"In de aanhef staat heer/mevrouw. Aan mijn naam is te zien dat dit "heer" dient te zijn. De openingszin "Wij zijn bezig met uw aanvraag of melding met zaaknummer" is verwarrend indien de zaak wordt afgedaan met een enkele e-mail."*
- *"Bij de ondertekening stond geen naam, wat de reactie vrij onpersoonlijk maakt."*
- *"Ik vind de taalfouten in de reactie erg storend, omdat het de indruk geeft dat er niet met volle aandacht met de vraag is omgegaan. Daarnaast vind ik dat de toon van e-mail vriendelijker kan. De eerste zin is meteen een heel direct antwoord op mijn vraag, maar ik zou graag de vraag nog een keer herhaald zien in de e-mail. Dit had daarnaast ook op een vriendelijkere manier kunnen gebeuren."*
- *"In het contactformulier staat 'mevrouw'. Het antwoord is gericht aan 'Geachte heer/mevrouw'. De link in het antwoord werkt niet. Ook wordt er geen moeite gedaan om de e-mail zelf door te sturen naar de correcte afdeling."*
- *"Ik kreeg geen antwoord op mijn vraag. Daarbij komt ook nog dat er geen naam onder staat. Het lettertype van het eerste deel is anders dan de tweede helft. Dit lijkt erbij aan geplakt."*

Citaten brieven (een selectie)

Positieve punten:

- *“De reactie was zeer snel en ook zeer toepasselijk. De medewerker gaf zelfs extra informatie om mij goed te kunnen helpen.”*
- *“De reactie is prettig leesbaar en vriendelijk van toon. Wanneer de gemeente sneller had gereageerd en bedankt had voor de brief was ik nog positiever geweest.”*
- *“De reactie van de medewerker was prettig, uitgebreid en zeer doelgericht.”*
- *“Er wordt mij uitgelegd hoe de route van het opstarten van een horecaonderneming is. De medewerker verwijst naar een link op de website van de gemeente Arnhem waar je alle relevante informatie kunt vinden en er bestaat de mogelijkheid om op het horecaspreekuur te komen op afspraak.”*

Verbeterpunten:

- *“De medewerker geeft geen antwoord op de vraag, maar verwijst naar een website en geeft een telefoonnummer. De brief toont geen sympathie, hij had bijvoorbeeld kunnen schrijven dat het een vervelende situatie is.”*
- *“De medewerker geeft de gevraagde informatie en een overzicht van de tarieven. De medewerker wijst ook op de plannen voor komend jaar. De medewerker heeft informatie over de plannen meegestuurd. De toon van de brief is niet persoonlijk maar zakelijk. De medewerker legt niet goed uit waardoor de verschillen in tarieven ontstaan.”*
- *“Er worden in de brief wel mogelijkheden aangeboden waar ik de betreffende informatie kan vinden, maar inhoudelijk wordt er geen informatie gegeven op mijn vraag.”*
- *“Ik heb een brief verstuurd naar de gemeente met daarin alleen mijn adres. Vervolgens werd ik door de politie Arnhem Noord gebeld naar aanleiding van deze brief. Van de gemeente zelf heb ik geen reactie ontvangen en dat had ik liever gehad. Ik vond het ook gek dat mijn mobiele nummer dus door de politie is opgezocht.”*
- *“Het is goed dat ik word doorverwezen naar de website voor de verhuizing. Het enige wat mist is meer informatie en wat er verder nog meer geregeld moet worden behalve het doorgeven van de verhuizing.”*



Bijlage: *Cases Klantcontactcentrum (1/2)*

- Ik woon sinds kort in het centrum van Gemeente X en moet nu telkens betalen voor het parkeren van mijn auto. Hoe kan ik een parkeervergunning aanvragen?
- Hoe kan ik bezwaar maken op een parkeerboete?
- In onze wijk mis ik (en met mij andere bewoners) een schommel. Is het mogelijk deze aan te leggen, op de plek waar nu een ongebruikt grasveld ligt. Kunt u daar subsidie voor geven?
- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg me af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is.
- Samen met een aantal vrienden en toneelliefhebbers willen wij een toneelgroep oprichten. Wij hebben hier zelf geen financiële middelen voor, kunnen wij hier subsidie voor aanvragen? Hoe gaat dat in zijn werk?
- Dit jaar wil onze buurt graag een wijkbijeenkomst organiseren om met elkaar initiatieven aan te dragen voor een betere sfeer en een verzorgde wijk. Kan ik hiervoor bij de gemeente subsidie aanvragen?
- Ik ga met mijn gezin verhuizen binnen de Gemeente X. Wat moet ik hiervoor allemaal regelen?
- Ik ben zelfstandig ondernemer en heb een pand op het oog in Gemeente X, waar ik mijn bedrijfje graag zou vestigen. Hoe weet ik of dit mogelijk is en wat komt er allemaal bij kijken? Kunnen jullie mij hierbij helpen?
- Mijn partner en ik wonen samen en verwachten binnenkort ons eerste kind. Wat is de procedure met betrekking tot het erkennen van een kind.
- Mijn partner wil Nederlander worden. Hij/zij komt uit Hoe doe ik dat?
- Wij willen graag trouwen in (speciale locatie). Wat moeten we daar voor doen? Kunnen we de trouwzaal zien?
- Ik ga binnenkort verhuizen. Kunt u mij vertellen wat ik allemaal moet regelen?
- Je nieuwe werkgever vraagt om een verklaring omtrent het gedrag. Kan dit document telefonisch of digitaal worden aangevraagd?
- Je moet een paspoort aanvragen vanwege een reis die je gaat maken buiten Europa. Op dit moment heb je een ID die bijna verlopen is, maar die ben je kwijt. Kan ik nu wel meteen een nieuw paspoort aanvragen?
- Ik ben zojuist geslaagd voor mijn rijbewijs. Hoe is de procedure en hoe lang duurt het voordat ik het officiële document kan ophalen?
- Je gaat met je gezin verhuizen binnen de gemeente. Zijn er nog specifieke zaken waar je rekening mee moet houden?
- Huwelijk: wij willen gaan trouwen. Wat moeten wij daar allemaal voor regelen?
- Ik ben mijn portemonnee verloren, is deze bij jullie binnengebracht? Verloren of gevonden voorwerpen.
- Kan ik met mijn Identiteitskaart ook naar (Bosnië) reizen?
- Hoe kan ik een verhuizing doorgeven? Vragen over verhuizingen/ wat mee te nemen

Bijlage: *Cases Klantcontactcentrum (2/2)*

- Hoe kan ik bezwaar maken tegen de gemeentelijke belastingaanslag?
- Ik wil een evenement organiseren en ik weet niet precies wat ik daarvoor moet doen. Is er een aanspreekpunt binnen de gemeente die mij kan helpen met het invullen van de formulieren.
- Ik heb een hond, hoe kan ik die aangeven en kunt u vertellen hoe hoog de Hondenbelasting is op jaarbasis? Als ik een tweede hond wil nemen moet ik die dan ook aangeven?
- Volgens mij komen er bij ons in de tuin ratten voor. De gemeente moet die toch bestrijden, dus wanneer komt u kijken? (afspraak afhouden)
- Binnenkort wordt ons kindje geboren en ik wil meer weten over de aangifte. Binnen welke periode na de geboorte moet dit gebeuren en welke papieren moeten we meenemen?

Bijlage: *Cases Sociaal Domein*

- Helaas ben ik genoodzaakt een uitkering aan te vragen. Waar kan ik daarvoor terecht en hoe gaat dat in zijn werk?
- Mijn wasmachine is kapot kan ik voor de vervanging bijzondere bijstand krijgen?
- Ik verlies mijn baan wat moet ik doen?
- Mijn moeder is 83 jaar en slecht ter been en heeft huishoudelijke hulp nodig? Hoe kan ik dat aanvragen?
- Mijn vader is terminaal komt straks uit het ziekenhuis, hoe krijg ik thuiszorg?
- Mijn moeder is ziek en wil bij ons inwonen. Daarom vind ik de woning waarin ik nu woon te klein. Daarom wil ik mijn bestaande garage bij het huis betrekken, ik neem aan dat daar geen vergunning voor nodig is.
- Ik wil in het voorjaar een evenement organiseren (evenement zelf bepalen). Wat moet ik hiervoor allemaal doen en regelen?
- Mijn moeder kan waarschijnlijk binnen een jaar niet meer zelfstandig wonen? (ziekte?) Welke voorzieningen bestaan er en waar zou zij mogelijk recht op hebben?
- Mijn vader die gaat binnenkort verhuizen naar gemeente.. zodat hij dichterbij mij woont. In gemeente XX heeft hij (scootmobiel, rolstoel, vervoersvoorziening)voorzieningen. Kan hij die gewoon meenemen?
- Ik ben slecht ter been. Van welke voorzieningen zou ik gebruik kunnen maken?
- Ik heb schulden, hoe werkt schuldhulpverlening? (als de mystery guest dit niet wil, dan mogen ze het ook voor iemand anders vragen).
- Hoe werkt de voedselbank? Ik wil hier gebruik van maken (als de mystery guest dit niet wil, dan mogen ze het ook voor iemand anders vragen).

Bijlage: *Cases Belastingen*

- Ik heb van vrienden gehoord dat je kwijtschelding aan kunt vragen voor gemeentelijke heffingen. Hoe weet ik of ik in aanmerking kom voor de kwijtschelding?
- Ik ga verhuizen naar Gemeente X en heb gehoord dat ik nu veel meer afvalstoffenheffing moet gaan betalen. Waarom is dat en waar kan ik deze kosten vinden?
- Ik betaal hondenbelasting en toch moet ik overal zijn poep opruimen en mag hij bijna nergens loslopen. Waar betaal ik dan eigenlijk voor?
- Ik wil graag de WOZ-waarde van mijn woning weten. Hoe kom ik daarachter?
- Met mijn inkomen kan ik de huidige premie van mijn ziektekostenverzekering nauwelijks nog betalen. Wanneer kom ik in aanmerking voor zorgtoeslag en hoe kan ik deze aanvragen?
- Ik ben net gaan samenwonen en mijn vriend en ik studeren allebei nog. Kunnen wij huurtoeslag aanvragen, hoe werkt dat en welke regels gelden hiervoor?
- Ik ben een alleenstaande moeder en daardoor gedwongen mijn kind meerdere dagen per week naar de opvang te brengen. Kan ik hiervoor een tegemoetkoming krijgen van de gemeente, aangezien het erg duur is?
- Ik lig in scheiding. Mijn man deed onze administratie en ik ben het overzicht helemaal kwijt. Kunnen jullie daarbij helpen?
- Op dit moment laat mijn financiële situatie het niet toe om de termijnbedragen voor de gemeentelijke heffing te betalen. Hoe weet ik of ik in aanmerking kom voor de kwijtschelding?
- Wat is onroerendezaakbelasting (OZB)?
- Kunt u mij vertellen waar ik op internet het machtigingsformulier voor gemeentelijke belastingen kan downloaden en uitprinten.

Bijlage: *Cases Veiligheid*

- Ik heb het vermoeden dat in mijn straat wiet geteeld wordt, maar dat weet ik niet zeker. Wat moet ik hiermee?
- Er hangen regelmatig jongeren in mijn straat rond 's avonds laat. Aangezien ze altijd minimaal met zijn zessen zijn, voel ik me niet veilig als ik alleen naar huis fiets. Kan er geen wijkagent o.i.d. ingezet worden?
- Het bushokje naast mijn huis is al voor de zoveelste keer vernield. Wat kan ik er nog tegen doen?
- Soms heb ik het idee dat er sprake is van huiselijk geweld bij mensen verderop in de straat. Zoals u zult begrijpen vraag je hier niet zomaar naar. Echter wil ik ook niet toekijken hoe dergelijke zaken zomaar gebeuren. Kunt u mij vertellen wat ik het beste kan doen?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- De laatste tijd maak ik mij, door de berichtgeving in het nieuws, weleens zorgen over rampenscenario's. Is de gemeente hier wel op voorbereid?
- Ik word er gek van dat ik 's ochtends regelmatig onaangenaam verrast word, doordat ik in de hondenpoep stap als ik naar de auto loop. Hoe kan ik hierover een klacht indienen?
- Het kruispunt bij mijn werk is erg onoverzichtelijk, waardoor er regelmatig gevaarlijke situaties ontstaan, zowel voor auto's als fietsers. Wat is hiertegen te doen?

Bijlage: *Cases Horeca*

- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Ik heb regelmatig overlast van de kroeg bij mij op de hoek. Als ik de volgende ochtend voeg op moet, is dit erg vervelend. Wat zijn de toegestane openingstijden voor een kroeg?
- Wat is het beleid voor de horecagelegenheden in Gemeente X?
- Als ik een lunchroom begin, maar ook alcohol wil schenken, heb ik daar dan een speciale vergunning voor nodig?
- Hoe kan ik een drank- en horecavergunning aanvragen en welke papieren heb ik verder nodig?
- Ik hoorde dat het soms is toegestaan de maximale decibellimiet in de kroegen te overschrijden. Als dit gebeurt, hoe weet ik dan of het wel of niet mag?
- Sommige winkels zijn erg lang open op koopzondagen, waardoor ik parkeerproblemen heb in mijn straat. Zijn hier regels aan verbonden voor winkeliers?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Ik wil een horecabedrijf starten en hoorde dat sommige ondernemingen geen vergunning hoeven te hebben. Hoe weet ik of dat voor mij ook geldt?

Bijlage: *Cases Bouwen & Milieu*

- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Ik ben onlangs verhuisd en zou wel graag zonnepanelen willen plaatsen op het dak. Welke regels gelden hiervoor en op welke wijze kan ik hiervoor subsidie aanvragen?
- Ik wil graag verhuizen naar een nieuwbouwwoning in Gemeente X. Kunt u mij laten weten welke concrete nieuwbouwprojecten er lopen of binnenkort van start gaan?
- Ik wil een dakkapel plaatsen op mijn woning. Welke stappen dienen daarvoor ondernomen te worden?
- Ik heb nodig oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?
- Ik wil graag mijn woning uitbreiden aan de achterkant. Heb ik hier een bouwvergunning voor nodig?
- Mijn buurman heeft nogal grote verbouwplannen (o.a. een serre en twee dakkapellen). Aangezien dit van invloed is op ons uitzicht en onze privacy, ben ik het hier niet mee eens. Wat kan ik ertegen doen?
- Ik heb gehoord dat je op sommige groenstroken de hondenpoep niet hoeft op te ruimen als het geen overlast geeft. Hoe weet ik wanneer en waar dit het geval is? Ik wil geen boete riskeren.
- Ik spoel mijn oude frituurvet altijd door de gootsteen met veel heet water er achteraan. Nu hoorde ik laatst dat dit niet verstandig is. Waarom niet en wat moet ik er dan mee?
- Mijn hond zwemt regelmatig tijdens het uitlaten. Hoe weet ik of dit is toegestaan en of het niet schadelijk is voor gezondheid (als het water bijvoorbeeld vervuild is)?
- Mijn buurman is van plan die prachtige eik van 200 jaar oud te kappen, wat kan ik daar aan doen?
- Mijn moeder is ziek en wil bij ons inwonen. Daarom vind ik de woning waarin ik nu woon te klein. Daarom wil ik mijn bestaande garage bij het huis betrekken, ik neem aan dat daar geen vergunning voor nodig is.
- Voor mijn huis liggen enkele losliggende stoeptegels. Het is een kwestie van tijd dat er iemand valt of erger. Kan dit worden verholpen?
- Ik vind de woning waarin ik nu woon te klein. Daarom wil ik mijn bestaande garage bij het huis betrekken, ik neem aan dat daar geen vergunning voor nodig is.
- Ik ga verhuizen. Heb ik voor de verhuiswagen een ontheffing nodig? Hoe vraag ik dat aan? Kunnen de paaltjes dan ook weg?
- Ik wil graag een bestemmingsplan komen inzien, maar ik kan alleen maar op dinsdag, zo tegen half zes. Levert dat een probleem op?
- Wat is de procedure als ik een zieke boom heb zien staan?

Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery telefoongesprekken*

Toelichting scores: De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. De dikgedrukte woorden, zoals 'Aanvang', zijn de secties. De vragen boven 'Aanvang' maken deel uit van de sectie.

Vragen	Arnhem (n=30)	Ede (n=30)	Wageningen (n=30)
Hoe vaak gaat de telefoon over voordat een medewerker de telefoon opneemt?	43%	70%	50%
Verbindt de medewerker je door met de juiste afdeling?	100%		88%
In welke mate is de medewerker klantvriendelijk?	91%	93%	70%
Aanvang	68%	81%	65%
Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt?	100%		92%
Hoe beoordeel je het proces van doorverbinden?	75%		83%
Aanvang na doorverbinden	88%		88%
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om concreet op de casevraag in te kunnen gaan?	85%	85%	70%
Vat de medewerker je vraag samen?	37%	63%	33%
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	93%	90%	73%
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	87%	85%	80%
Inhoudelijk klantcontact	75%	81%	64%
De medewerker is klantvriendelijk	90%	93%	70%
De medewerker is deskundig	84%	87%	75%
De medewerker toont empathie	78%	78%	61%
De medewerker is klantgericht	87%	89%	65%
De medewerker is enthousiast	78%	78%	57%
De medewerker communiceert duidelijk	91%	88%	73%
Medewerker	85%	85%	67%
Is er sprake van storende factoren tijdens het gesprek?	90%	87%	80%
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	81%	83%	69%
Algemeen	83%	84%	72%

Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery bezoeken*

Toelichting scores: De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. De dikgedrukte woorden, zoals 'Aanvang', zijn de secties. De vragen boven 'Aanvang' maken deel uit van de sectie.

Vragen	Arnhem (n=30)	Ede (n=30)	Wageningen (n=30)
In welke mate heeft het gemeentehuis een uitnodigende en welkome uitstraling?	74%	78%	88%
Hoe lang moet je wachten tot je door één van de medewerkers wordt geholpen aan de balie?	85%	75%	68%
Aanvang	80%	77%	78%
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om inzicht te krijgen in jouw vraag?	73%	78%	74%
Geeft de medewerker een samenvatting van jouw vraag?	53%	47%	50%
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	90%	90%	67%
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	77%	83%	60%
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	85%	96%	76%
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	63%	73%	68%
Informatievoorziening	73%	77%	66%
De medewerker is klantvriendelijk	90%	88%	88%
De medewerker is deskundig	66%	77%	76%
De medewerker toont empathie	80%	81%	78%
De medewerker komt betrouwbaar over	84%	90%	87%
De medewerker is klantgericht	82%	88%	85%
De medewerker is enthousiast	68%	77%	76%
De medewerker communiceert duidelijk	83%	85%	81%
Medewerker	79%	84%	82%
Vraagt de medewerker of er nog vragen of onduidelijkheden zijn?	33%	47%	50%
Heeft de medewerker voldoende tijd voor je genomen?	93%	93%	83%
Neemt de medewerker op passende wijze afscheid?	93%	97%	93%
In welke mate levert de medewerker toegevoegde waarde ten opzichte van de website?	64%	74%	70%
Afsluiting	71%	78%	74%
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit bezoek?	69%	75%	70%
Algemeen	69%	75%	70%

Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery contactformulieren*

Toelichting scores: De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. De dikgedrukte woorden, zoals 'Aanvang', zijn de secties. De vragen boven 'Aanvang' maken deel uit van de sectie.

Vragen	Arnhem (contact-formulier n=26)	Ede (contact-formulier n=14)	Wageningen (contact-formulier n=24)
Heb je een ontvangstbevestiging ontvangen naar aanleiding van je verzonden e-mail?	100%	100%	88%
Wordt in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd wanneer je antwoord zal ontvangen?	19%	7%	5%
Ontvangstbevestiging	60%	54%	49%
Binnen welke termijn wordt je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?	88%	64%	84%
Komt het "onderwerp" of "betreft" overeen met de inhoud van de reactie?	76%	100%	83%
Wordt een passende aanhef gebruikt? (bijvoorbeeld: Geachte heer Van Dijk)	84%	71%	100%
Aanvang	83%	79%	89%
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	38%	7%	4%
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	38%	79%	54%
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	77%	86%	79%
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	73%	86%	63%
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	96%	77%	75%
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	100%	100%
De reactie is prettig leesbaar	96%	93%	96%
De toon van de reactie is vriendelijk	88%	93%	79%
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	84%	79%	67%
Bevat de reactie taalfouten?	84%	71%	67%
Neemt de medewerker de tijd voor het gesprek?	100%		
Wordt het gesprek op klantvriendelijke wijze afgesloten?	100%		
Informatievoorziening	77%	77%	68%
De medewerker is klantvriendelijk	75%	70%	72%
De medewerker is deskundig	70%	70%	77%
De medewerker toont empathie	42%	57%	61%
De medewerker is klantgericht	70%	68%	72%
Medewerker	64%	66%	71%
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	71%	72%	74%
Algemeen	71%	72%	74%

Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery brieven*

Toelichting scores: De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. De dikgedrukte woorden, zoals 'Aanvang', zijn de secties. De vragen boven 'Aanvang' maken deel uit van de sectie.

Vragen	Arnhem (n=10)	Ede (n=17)
Binnen welke termijn wordt je brief inhoudelijk beantwoord?	90%	67%
Komt het "onderwerp" of "betreft" overeen met de inhoud van de reactie?	89%	55%
Wordt een passende aanhef gebruikt? (bijvoorbeeld: Geachte heer Van Dijk)	78%	64%
Aanvang	85%	62%
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	20%	24%
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	90%	82%
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	80%	59%
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	90%	76%
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	90%	65%
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	91%
De reactie is prettig leesbaar	100%	91%
De toon van de reactie is vriendelijk	89%	64%
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	100%	73%
Bevat de reactie taalfouten?	89%	82%
Neemt de medewerker de tijd voor het gesprek?	100%	83%
Wordt het gesprek op klantvriendelijke wijze afgesloten?	100%	100%
Informatievoorziening	85%	70%
De medewerker is klantvriendelijk	78%	66%
De medewerker is deskundig	85%	72%
De medewerker toont empathie	63%	51%
De medewerker is klantgericht	78%	62%
Medewerker	76%	63%
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	75%	70%
Algemeen	75%	70%

Slotwoord

Store Support spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de gemeente Arnhem de klantvriendelijkheid, de kwaliteit en de servicegerichtheid van haar organisatie wil verbeteren.

De resultaten geven inzicht in hoe de dienstverlening via verschillende contactkanalen van de gemeente Arnhem momenteel wordt ervaren. Daarnaast biedt deze rapportage concrete handvatten voor het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Door blijvend aandacht te besteden aan klantcontact zal de kwaliteit van de dienstverlening verder toenemen.

Enthousiaste groet!



Dr. Lisette de Vries
Research & Development



Renik Brandt Corstius
Account & Sales Director



Yvette Westerbaan
Account & Sales Director



STORE SUPPORT



Store Support Amsterdam
Say Building B
John M. Keynesplein 19
Amsterdam
T: 020 - 204 4508

Store Support Groningen
Helperpark 284 A
Postbus 1037
Groningen
T: 050 - 850 7001
F: 050 - 850 7002
E: info@storesupport.nl