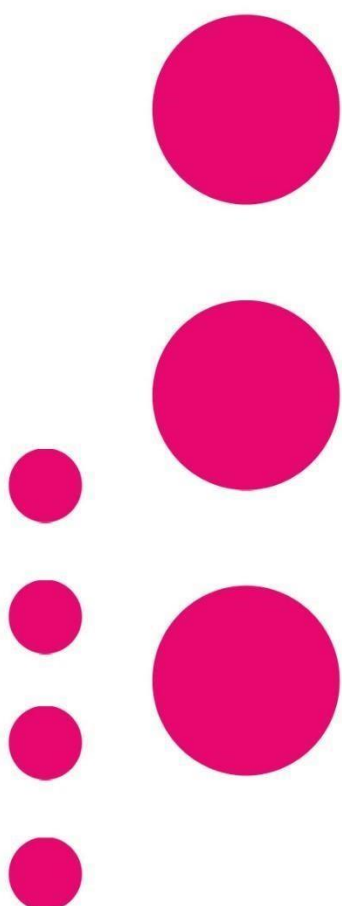


Is de ODRA er voor de inwoners

of zijn de inwoners er voor de ODRA



Zaaknummer: 4011629

Inhoud

Bestuurlijke nota

Reactie College

Bijlage: Onderzoeksrapport

Bestuurlijke nota
Onderzoek klantbeleving ODRA

De afgelopen maanden heeft de Rekenkamer Arnhem door het bureau Excap een onderzoek laten uitvoeren naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (afdeling Klantenservice), met als doel inzicht te krijgen hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren.

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren. Om ook het sentiment rondom de klantbeleving bij de gemeente Arnhem te peilen is gevraagd om ook een aantal metingen te doen bij de afdeling Klantenservice. Omdat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken hebben we deze gegevens niet verder in de algemene aanbevelingen betrokken. In het rapport zelf zijn ze blijven staan ter informatie, maar het zou niet goed zijn er conclusies uit te trekken.

Inmiddels is de rapportage afgerond. De voornaamste conclusie is dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om antwoord te krijgen op zowel simpele als minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij met name bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd bij mailcontact en brieven als lang en vrij formeel.

We troffen één bijzonder geval aan. Een inwoner heeft een brief gestuurd aan de ODRA zonder verdere vermelding van emailadres of telefoonnummer, maar uitsluitend met vermelding van zijn postadres. Toch kreeg hij een reactie per email. Dat is een schending van de AVG-regels. Zelfs als hij om andere redenen met dat adres bekend zou staan bij de ODRA, dan mag de ODRA degelijke gegevens niet gebruiken, anders dan voor het doel waarvoor die gegevens bij de ODRA beland waren.

Voor de ODRA zijn de primaire leerervaringen de volgende:
(onder de leerervaringen is een verkorte versie van de aanbevelingen opgenomen)
Voor de complete aanbevelingen verwijzen we naar het rapport.

- **Mystery calling:**

Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery-guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren.

Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag.

Aanbevelingen:

Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier

rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

- **Mystery visits:**

Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.

De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie pagina 44 in het rapport) hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery-guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd.

Aanbevelingen:

De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is.

We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

- **Mystery e-mail/contactformulieren/brieven:**

Van de 69 metingen, hebben 55 mystery-guests een reactie ontvangen (80%). Dat betekent ook dat 20% geen reactie heeft ontvangen.

De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

Er is bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en nietWesterse namen en het wel of niet ontvangen van een reactie. Daaruit is geen significant verschil geconstateerd.

Aanbevelingen:

Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.

Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

Omdat de ODRA slecht direct toegankelijk is en weliswaar zakelijk en adequaat, maar niet begripvol communiceert is de NPS (Net Promotor Score) laag, namelijk -64 (-100 ODRA en -45 gemeente Arnhem). De NPS is de score waarmee gemeten wordt of klanten de ODRA zouden aanbevelen aan anderen.

Rekenkamer Arnhem
T.a.v. de voorzitter
Mr. A.H. Teeuw

Datum : 7 november 2023
Zaaknummer : 3976798
Contactpersoon : Leo den Uil
Telefoonnummer : 0800 - 1809

Onderwerp: reactie college op onderzoek dienstverlening ODRA

Geachte heer Teeuw,

Op 10 oktober 2023 ontvingen wij van u de resultaten van het onderzoek van de Rekenkamer Arnhem naar de dienstverlening van Omgevingsdienst ODRA. U heeft ons verzocht een schriftelijke reactie te geven voor 8 november. Deze hebben wij besproken met ODRA.

Allereerst willen wij u hartelijk danken voor het onderzoek. De gemeente Arnhem is steeds op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan haar inwoners en bedrijven te verbeteren, en dit onderzoek kan daarbij helpen.

Voordat we ingaan op de door u geformuleerde primaire leerervaringen en aanbevelingen, graag aandacht voor twee zaken.

Ten eerste geeft u aan ook metingen te hebben verricht bij de Klantenservice van gemeente Arnhem, maar dat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken. Dat zullen wij dan ook niet doen. Het rapport geeft desondanks interessante inzichten in de klantbeleving en deze nemen we mee in de al lopende ontwikkelingen, zoals het uitwerken van de visie op dienstverlening en de verbetering van de kwaliteit en dienstverlening van de Klantenservice.

Ten tweede licht u één reactie van ODRA in het bijzonder uit, omdat hierbij een schending van de AVG regels zou zijn opgetreden. Wij hebben hierover gesproken met ODRA. ODRA erkent dat dit niet had mogen gebeuren en zal haar medewerkers nogmaals specifiek hierop wijzen. Wij gaan er van uit dat dit niet meer voorkomt.

Hieronder zullen wij uw conclusies en aanbevelingen per onderwerp herhalen en vervolgens onze reactie geven.

1. *Mystery calling: Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren. Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag. Aanbevelingen: Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.*



Reactie B&W Arnhem: Omgevingsdienst ODRA verricht voor de gemeente Arnhem een aantal belangrijke taken: de vergunningverlening, toezicht en handhaving op het gebied van milieu en bouwen. Het is essentieel dat de dienst hiervoor goed bereikbaar is voor inwoners en bedrijven van Arnhem. Daarnaast dient de kwaliteit van de dienstverlening en de beantwoording van gestelde vragen goed te zijn. De resultaten uit het onderzoek laten duidelijk zien dat dit beter kan. ODRA erkent dit en heeft in een recent opgestelde visie op dienstverlening al maatregelen opgenomen om de telefonische dienstverlening te verbeteren. De aanbevelingen van de Rekenkamer zullen hierbij worden meegenomen. De planning van ODRA is om de maatregelen per januari 2024 in te voeren. Daarnaast zullen ODRA en gemeente Arnhem inzetten op het verbeteren van de informatievoorziening via internet. Gemeente Arnhem vindt telefonische bereikbaarheid en tevredenheid over de dienstverlening belangrijk. Wij zullen ODRA dan ook vragen deze periodiek zelf te (laten) onderzoeken en hierover te rapporteren.

2. *Mystery visits: Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben. De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie pagina 44 in het rapport) hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd. Aanbevelingen: De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is. We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail-contacten niet optimaal zijn.*

Reactie B&W Arnhem: zoals hierboven reeds gemeld, vinden wij het essentieel dat ODRA telefonisch goed bereikbaar is, ook voor eenvoudige vragen. Wij vragen ODRA dan ook om dit te verbeteren. ODRA heeft vanaf de start in 2013 geen publieksbalie voor spontane bezoeken gehad. De meerwaarde hiervan lijkt niet zo groot: vakmedewerkers van ODRA zijn veelal aan het werk in de stad of de regio, zij zijn dan ook niet op elk moment van de dag beschikbaar om aan een balie vragen te beantwoorden. Daarom heeft ODRA altijd ingezet op het verstrekken van informatie via telefoon, mail en internet. Als vragen via deze kanalen niet direct te beantwoorden zijn, kan dat wel via een terugbelactie of het later versturen van informatie. Daarnaast is het mogelijk om een afspraak te maken met een medewerker van ODRA. In onze ogen is met deze werkwijze een goed kwaliteitsniveau van de dienstverlening haalbaar. Wij zijn het met u eens dat de hier genoemde communicatiekanalen dan wel goed moeten werken. Toch vinden wij het de moeite waard om te onderzoeken of een publieksbalie een grote meerwaarde zou hebben die de extra kosten die hiermee gemoeid zijn, zou rechtvaardigen. We zullen met ODRA



bespreken of het mogelijk is om bij bewoners en bedrijven waarmee ODRA contact heeft, na te gaan in hoeverre zij hierin een verbetering van de dienstverlening zouden zien. Dit doen we in overleg met de overige deelnemende gemeenten en de provincie.

3. *Mystery e-mail/contactformulieren/brieven:*

Van de 69 metingen, hebben 55 mystery guests een reactie ontvangen (80%). Dat betekent ook dat 20% geen reactie heeft ontvangen. De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten. Er is bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel of niet ontvangen van een reactie. Daaruit is geen significant verschil geconstateerd. Aanbevelingen: Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord. Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

Reactie B&W Arnhem: het is niet acceptabel dat brieven of mails onbeantwoord blijven. Wij zullen ODRA vragen om na te gaan hoe dit kan gebeuren en dit te verbeteren. In de eerder genoemde visie op dienstverlening van ODRA zijn maatregelen opgenomen die ook moeten leiden tot het verbeteren van de schriftelijke beantwoording van vragen. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat Arnhem en ODRA regelmatig inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening. Wij zullen ODRA dan ook vragen deze periodiek zelf te (laten) onderzoeken en hierover terug te rapporteren. ODRA had dit jaar zelf al de standaard klanttevredenheidsonderzoeken aangepast. Deze geven nu beter inzicht in de achtergrond van de tevredenheidsscores die bewoners en bedrijven aan ODRA toekennen.

Tot slot, uit de praktijk weten wij dat het combineren van zowel uitstekende vaktechnische als goede communicatieve competenties een uitdaging kan zijn voor een medewerker van elk bedrijf en overheidsorganisatie. Wij zijn het met u eens dat het raken van de juiste toon in een gesprek, of het tonen van begrip voor een situatie in een brief, een groot verschil kan maken bij de ontvangst van de boodschap. ODRA is zich hiervan ook bewust. Via training en opleiding wordt hieraan al de nodige aandacht gegeven. Wij zullen ODRA meedelen dat het wenselijk is om ook hierin een verdere kwaliteitsslag te maken.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris,
de burgemeester,

Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA?



R e k e n
k a m e r
A r n h e m
• • • • •
e x c a p

Projectomschrijving	3
Inzichten	5
Adviezen	9
Verdieping in de resultaten <i>Mystery calling</i>	13
Verdieping in de resultaten <i>Mystery visit</i>	21
Verdieping in de resultaten <i>Mystery e-mail, contactformulier en brief</i>	30
Bijlage <i>Cases</i>	40
Bijlage <i>Score overzicht op vraagniveau</i>	50
Contact	55

Projectomschrijving

Uitdaging en aanpak

In 2017 heeft excap (voorheen Store Support) voor de Rekenkamer van de gemeenten Arnhem, Ede en Wageningen een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de klant/inwoner- en servicegerichtheid van de medewerkers om te kijken hoe inwoners het contact met de gemeentes ervaren. In 2019-2020 is het onderzoek wederom uitgevoerd, maar nu enkel bij de gemeente Arnhem om opnieuw inzicht te krijgen in hoe het huidige contact met de gemeente wordt ervaren. In navolging hiervan heeft de Rekenkamer Arnhem excap opnieuw gevraagd om een onderzoek uit te voeren van het mystery guest-onderzoek voor de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) en de afdeling Klantenservice van de gemeente Arnhem. Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken hoe de huidige dienstverlening ten aanzien van de klantbeleving, kwaliteit- en servicegerichtheid voor zowel de ODRA als de gemeente Arnhem (Klantenservice) wordt ervaren.

Het mystery guest-onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van 14 mei 2023 tot en met 7 juli 2023 en er zijn in totaal 117 metingen uitgevoerd door mystery guests van excap. De mystery guests hebben een bezoek aan de balie van de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice) gebracht en namen telefonisch, per contactformulier/e-mail en per post contact op met de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice). Op deze wijze is de klantbeleving voor alle contactkanalen tussen de ODRA/gemeente en haar inwoners in beeld gebracht.

Tijdens het onderzoek lag het zwaartepunt op het meten van de klantbeleving bij de ODRA. Echter, was het verzoek van de Rekenkamer Arnhem om ook het sentiment rondom de klantbeleving van de gemeente Arnhem (Klantenservice) te peilen en zijn daarom een aantal metingen met betrekking tot de gemeente Arnhem toegevoegd.

Verder hebben zich tijdens het onderzoeksproces een aantal situaties voorgedaan, waardoor het proces gedurende het onderzoek is aangepast:

- **Mystery visit**: De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases (zie [pagina 44](#)) hebben wij in overleg met de Rekenkamer Arnhem besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd. Er is daarom in overleg met de Rekenkamer Arnhem besloten om minder visits uit te voeren en daarvoor in de plaats de andere contactkanalen vaker te meten.
- **Mystery e-mail**: Zowel op de website van de ODRA als de gemeente Arnhem zijn tijdens de uitvoering van het onderzoek geen emailadressen te vinden, waardoor de mystery guests geen e-mail konden versturen. De Rekenkamer Arnhem heeft uiteindelijk voor de ODRA een e-mailadres aangeleverd (postbus@odra.nl). Hierdoor verdween echter het mysterieuze karakter van het onderzoek, omdat in een normale situatie dit e-mailadres niet gebruikt zou worden, aangezien dit niet beschikbaar was voor de inwoners. In overleg met de Rekenkamer werd besloten om toch een klein aantal e-mails te versturen, zodat de kans klein was dat het onderzoek zou opvallen en er toch een indicatie gegeven kon worden rondom het e-mailcontact met de ODRA.

Projectomschrijving

Het uiteindelijke aantal metingen is in overleg met de Rekenkamer Arnhem vastgesteld en het aantal metingen en de verdeling per contactkanaal zien er als volgt uit:

Type onderzoek	Aantallen		
	ODRA	Klantenservice Gemeente Arnhem	Totaal
Mystery calling	25	9	34
Mystery visit	5	9	14
Mystery e-mail, contactformulier en brief	3 40 8	0 15 3	3 55 11
Totaal	81	36	117

Indien er minder dan dertig metingen plaatsvinden, bieden de resultaten in het rapport een indicatie.

Onderzoeksvraag

In dit rapport wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag: *Hoe wordt de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA en Klantenservice van de gemeente Arnhem ervaren?*

Opbouw rapportage

De rapportage begint met de belangrijkste inzichten uit de onderzoeksresultaten en de adviezen die daaruit voort zijn gekomen. De adviezen zijn in samenwerking met de Rekenkamer Arnhem tot stand gekomen. Vervolgens is er een verdieping in de resultaten gemaakt, waarbij aandacht is besteed aan de scores per onderdeel. Eerst worden de resultaten van het mystery calling-onderzoek besproken, daarna de resultaten van het mystery visit-onderzoek en als laatste de resultaten van de mystery e-mail, contactformulier en brief-onderzoek. In de bijlagen zijn de verschillende casevragen die gebruikt zijn voor dit onderzoek te vinden. Sommige casevragen zijn meerdere keren gebruikt. In de bijlagen staan ook de scores op de vragen weergegeven. Verder kan het door afrondingen voorkomen dat de totaalpercentages in grafieken tussen de 99% en 101% uitkomen.



Inzichten

De inzichten hebben alleen betrekking op de ODRA.

Tijdens het onderzoek hebben zich twee situaties voorgedaan, waarbij de AVG-richtlijnen niet zijn gehanteerd.

Een mystery guest heeft op een brief een reactie per e-mail van de ODRA teruggekregen, terwijl hij/zij geen e-mailadres op de brief had achter gelaten. In het verleden heeft de mystery guest geen contact gehad met de ODRA en zouden deze contactgegevens niet bekend kunnen zijn bij de ODRA, ook is het e-mailadres van de mystery guest online niet zichtbaar of openbaar. De andere situatie heeft zich voor gedaan in het briefcontact met de gemeente Arnhem, voor verdere toelichting zie [pagina 31](#).



Het telefoongesprek wordt positief beoordeeld.

Het telefoongesprek wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,4, omdat de meeste medewerkers als klantvriendelijk en klantgericht worden ervaren en ze duidelijk communiceren. Daarnaast geven de mystery guests die positief zijn over het telefonische contactmoment aan dat de medewerkers naast vriendelijk ook behulpzaam zijn en hen van een antwoord op de vraag heeft voorzien. Daarentegen kunnen de medewerkers zich rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme nog verbeteren.

In 20% van de gevallen kost het mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen.

Dit komt onder meer doordat ze lang hebben moeten wachten om een medewerker aan de telefoon te krijgen, een (duidelijk) antwoord op de vraag ontbrak of omdat ze het verzoek kregen om later terug te bellen. In dit laatste geval zou de gewenste oplossing voor de mystery guest zijn dat de medewerker een terugbelverzoek maakt. Daarentegen kost het bij 68% van de mystery guests (zeer) weinig moeite om een antwoord op de vraag te krijgen. Deze mystery guests kregen een antwoord op hun vraag of werden doorverwezen naar de juiste afdeling of hebben de juiste informatie/contactgegevens gekregen.



Een bezoek aan de ODRA-locatie wordt negatief beoordeeld.

Het bezoek wordt gemiddeld beoordeeld met een 2,0 (let wel op het lagere aantal metingen, n=5), omdat tijdens het bezoek 40% van de medewerkers klantvriendelijk is en is 20% klantgericht. Daarnaast komt de medewerker in 20% van de gevallen deskundig en empathisch over. Verder geven de mystery guests over hun bezoek aan dat ze zich niet welkom voelen. De ODRA-locatie is niet gemakkelijk te vinden en de deur is (vaak) gesloten.

Inzichten

Rondom de informatievoorziening en de afsluiting tijdens het bezoek ligt ruimte voor verbetering.

In 20% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie (let wel op het lagere aantal metingen, n=5), geeft de medewerker op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is en heeft de medewerker voldoende tijd voor het gesprek genomen. Daarnaast valt de meeste winst voor de medewerkers te behalen in het geven van een samenvatting van de vraag, het geven van een passend antwoord op de vraag en aan het einde van het gesprek te vragen of er nog vragen of onduidelijkheden zijn.

De ODRA is onvoldoende ingericht om een afspraak in te plannen op locatie of inwoners zonder afspraak te ontvangen op locatie voor de gebruikte cases.

Om telefonisch een afspraak te maken, staan de mystery guests lang in de wacht of is een afspraak op korte termijn niet mogelijk. Als vervolgens de mystery guests zonder afspraak naar de ODRA-locatie gaan, dan kunnen de meeste mystery guests onverrichter zake weer naar huis. Zo kost het bij 80% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen, omdat de mystery guests voor een dichte deur stonden, weggestuurd werden omdat ze geen afspraak hadden of werden doorverwezen naar de gemeente, de website of om telefonisch contact op te nemen/een afspraak te maken. Enkele mystery guests geven aan dat een bezoek aan de ODRA-locatie daarom geen toevoegde waarde heeft ten opzichte van de informatie online.

Er wordt voor de ODRA een gemiddelde negatieve Net Promoter Score (NPS) en Net Happiness Score (NHS) van -100 behaald.

Let wel op het lagere aantal metingen (n=5)! De NPS geldt als een graadmeter van tevredenheid en vertrouwen en onderzoekt of inwoners bereid zijn om een goed woordje te doen voor de ODRA. Uit de resultaten blijkt dat geen van de mystery guests de ODRA zou aanbevelen aan anderen. Daarnaast meet de NHS in hoeverre de medewerkers plezier uitstralen en daarmee ook de klant/inwoner weten te enthousiasmeren. De mystery guest geven aan dat alle medewerkers weinig plezier uitstralen in hun werk. Meer informatie over de NPS en NHS en de berekening van de score is te vinden op [pagina 28](#) en [29](#).



De contactformulieren worden tijdig inhoudelijk beantwoord.

93% van de mystery guest heeft een inhoudelijk reactie ontvangen na het versturen van een contactformulier. Deze reactie vindt vaak binnen twee werkdagen plaats, vooral via de e-mail. Verder ontvangt 60% van de mystery guests na het versturen van het contactformulier een ontvangstbevestiging.

Inzichten

Er is geen verschil in reactietermijn tussen mystery guests met een Westerse of niet-Westerse naam.

In opdracht van de Rekenkamer Arnhem is er bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel dan niet ontvangen van een reactie. Bij de 51 cases, 24 Westers; 27 niet-Westers, hebben 22 mystery guests met een Westerse naam een reactie ontvangen en 24 mystery guests met een niet-Westerse naam een reactie ontvangen.

38% van de mystery guests heeft een inhoudelijke reactie ontvangen na het versturen van een brief.

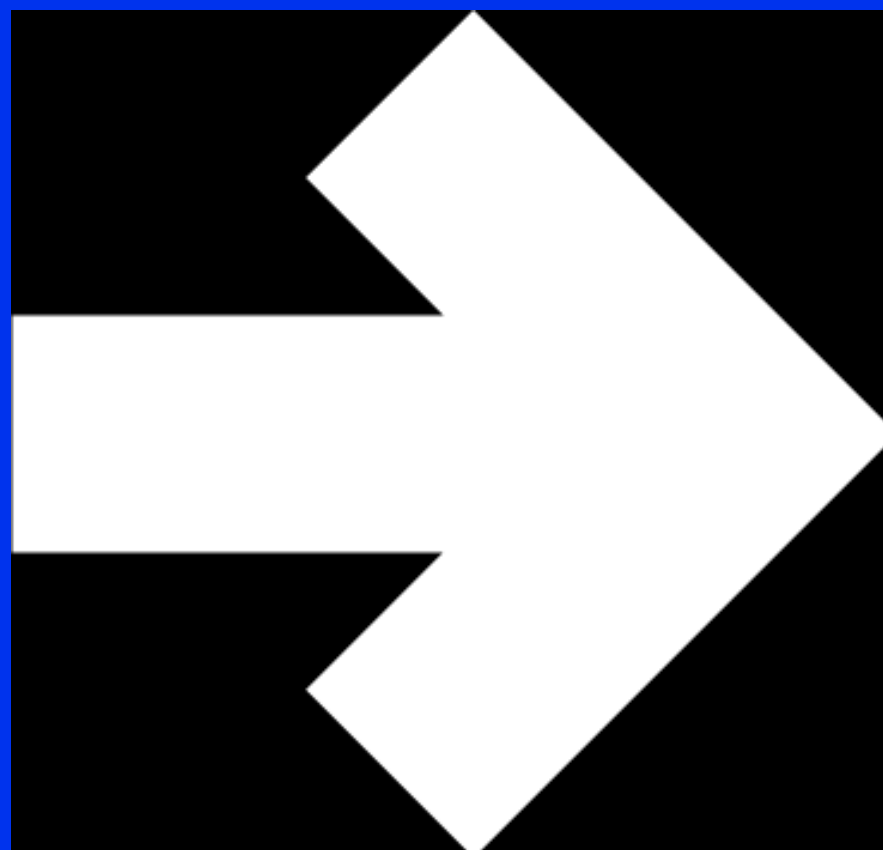
Deze reactie vindt in 33% van de gevallen binnen 5 werkdagen plaats, in 33% van de gevallen tussen 5 en 10 werkdagen en bij 33% duurde het langer dan 15 werkdagen (let wel op het lagere aantal metingen, n=3). 33% van de reacties vindt per e-mail plaats en 66% per brief.

Na het versturen van een email heeft 33% van de mystery guests een inhoudelijke reactie ontvangen.

Er wordt een ontvangstbevestiging ontvangen en vervolgens vindt de inhoudelijke reactie binnen 4 werkdagen plaats via de e-mail (let wel op het lagere aantal metingen, n=1).

De informatievoorziening en de klantvriendelijkheid van de medewerker worden overall positief beoordeeld.

Zo refereert in 82% van de gevallen de medewerker aan de gestelde vraag en geeft de medewerker in 79% van de gevallen een passend antwoord op de vraag. In 72% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie en geeft de medewerker in 84% van de gevallen op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is. Daarentegen blijkt uit de verbeterpunten van de mystery guests dat de reactie persoonlijker en empathischer kan. Met name omdat de reacties erg zakelijk en onpersoonlijk zijn, omdat er veelal een standaardmail als reactie wordt gestuurd.



Adviezen

Adviezen

De adviezen zijn in samenwerking met de Rekenkamer Arnhem tot stand gekomen.



Om het voor inwoners gemakkelijker te maken om een antwoord op hun vraag te krijgen, is het zinvol om de bereikbaarheid te verbeteren en de verwachtingen te managen.

Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden of biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden. Het is positief dat er een aantal keren wordt aangegeven hoeveel wachtenden er voor iemand zijn, maar dit is nog niet altijd het geval, bij zowel de ODRA als de gemeente Arnhem. Als een inwoner na lang wachten eindelijk een medewerker aan de telefoon krijgt verwacht men ook een antwoord en niet alleen bijvoorbeeld een verwijzing naar een website. Zorg dat inwoners aan het einde van het telefoongesprek een duidelijk antwoord op de vraag hebben en vraag om bevestiging of alles duidelijk is, zodat niet nogmaals gebeld hoeft te worden. Dit voorkomt onnodige drukte op de telefoonlijn.

Besteed aandacht aan het persoonlijker maken van het contactmoment via alle contactkanalen.

Het is belangrijk om tijdens trainingen medewerkers de juiste gesprekstechnieken en voorbeelden te geven om vragen en behoefte van inwoners te achterhalen. Om de vragen en behoeften te achterhalen zijn zaken als gesprekstechnieken en empathie van belang en voor een juiste invulling van die vragen en behoeften is inhoudelijke kennis of kennis van de organisatie belangrijk om te weten welke persoon of afdeling de vraag zou kunnen beantwoorden indien de medewerker het antwoord zelf niet weet. Op basis hiervan kan invulling worden gegeven aan de behoefte of de inwoner wordt voorzien van een juist antwoord. Bovenstaande geldt overigens ook voor alle overige contactkanalen. Ook hier is ruimte voor verbetering voor de medewerkers in het tonen van empathie en het persoonlijker maken van het contactmoment.



Zorg dat inwoners een welkom gevoel hebben als ze de ODRA-locatie of het stadhuis binnenlopen en vriendelijk worden bejegend, ook als een inwoner zonder afspraak komt.

De eerste indruk die inwoners hebben is erg belangrijk. Een positieve eerste indruk kan namelijk zorgen voor een zogenaamd *halo*-effect. Dit betekent dat de positieve eerste indruk onbewust een positieve uitwerking heeft op de rest van het bezoek, waardoor het vervolg van het bezoek positiever wordt ervaren. Geef de inwoner het gevoel dat hij/zij welkom is, door ze niet voor een dichte deur te laten staan. Zorg er daarnaast voor dat de inwoners zich gezien en gehoord voelen en niet zomaar worden weggestuurd, omdat er geen afspraak gemaakt is. Als het bezoek niet direct kan worden afgehandeld, is het klantvriendelijker om als medewerker de stappen aan te geven die de inwoner moet nemen om zijn/haar vraag of probleem op te lossen. De medewerkers moeten hierbij dan ook aangeven hoe en wanneer de inwoner een vervolgactie kan verwachten. Daarnaast verwijzen de ODRA en de gemeente Arnhem vaak naar elkaar door en is het belangrijk om van elkaar te weten hoe beide overheidsinstellingen omgaan met de inwoners en hun vragen.

Adviezen

Zowel de ODRA als de gemeente Arnhem blijken voor 'simpele' vragen niet toegankelijk.

Er zijn veel vragen waar een burger geen afspraak voor wil of kan maken en niet iedereen vindt het prettig om te bellen en/of lang in de wacht te staan. Daarnaast is ook niet iedereen in staat om een website te raadplegen. Organiseer daarom bijvoorbeeld wekelijks een inloop uur waar inwoners hun vragen kunnen stellen.

Wees proactief in het achterhalen van de behoefte van de inwoner.

Maak de medewerkers er van bewust dat de vraag achter de vraag van groot belang is. Stimuleer de medewerkers meer open vragen te stellen en om de vraag goed te achterhalen en te begrijpen. Dit kan de medewerker doen door de vraag te herhalen of de vraag samen te vatten. Denk daarnaast als medewerker actief mee en bied proactief aanvullende en relevante informatie aan. Vraag aan het einde van het gesprek of er nog onduidelijkheden of andere vragen zijn. Zo kan voorkomen worden dat inwoners nog eens moeten terugkomen of voor extra informatie de gemeente moeten bellen of mailen. Refererend aan de vorige pagina kan men hiermee ook de drukte op de telefoonlijn voorkomen.

Optimaliseer het dienstverleningsproces: Beter minder maar goed werkende kanalen, dan veel kanalen die slecht werken.

Kies voor kwalitatieve communicatiekanalen in plaats van voor kwantiteit. Maak gebruik van de meest effectieve kanalen om inwoners te bereiken. Bied een mix aan van synchrone en asynchrone contactopties, zowel offline als online, zodat inwoners het kanaal kunnen kiezen dat het beste past bij hun situatie. Leg de focus op de best beoordeelde kanalen, zoals contactformulieren en telefonisch contact. Ondanks de digitale vooruitgang blijft persoonlijk contact essentieel voor een goede dienstverlening. Een optichannel-strategie, waarin duidelijk een visie wordt neergezet over welke klantcontactkanalen prioriteit krijgen en welke geëlimineerd worden, lijkt een logische stap voor de ODRA/gemeente Arnhem.

Het is essentieel om naast inwonersbeleving ook te investeren in de medewerkersbeleving.

Door onderzoek te doen naar de medewerkersbeleving kan in kaart worden gebracht hoe medewerkers hun werk ervaren en hoe tevreden ze zijn met hun werk. Hierbij kan ook in kaart worden gebracht wat er nodig is om medewerkers goed hun werk te laten doen en wat ervoor nodig is om medewerkers zichtbaar plezier in hun werk uit te laten stralen en daarmee de Net Happiness Score (NHS) te verhogen. Tevreden medewerkers zijn over het algemeen gemotiveerder en meer betrokken bij hun werk. Dit vertaalt zich in betere servicegerichtheid en positieve interacties met de inwoners. Vervolgens zullen inwoners sneller geneigd zijn om de ODRA/de gemeente Arnhem aan te bevelen en positief te praten over de ODRA en de gemeente Arnhem. Excap wisselt hier graag van gedachten over en is bereid hierbij ondersteuning te bieden.

Adviezen

Het belangrijkste is dat de ODRA/gemeente Arnhem streeft naar continue verbetering van haar diensten en het vergroten van de tevredenheid van haar inwoners.

Wat een acceptabele NPS is voor een gemeente kan variëren, maar over het algemeen streeft elke organisatie naar een positieve NPS, wat betekent dat er meer Promotors zijn dan Detractors. De NPS-schaal loopt van -100 (alleen maar Detractors) tot +100 (alleen maar Promotors), met 0 als neutraal punt. Om een stijging in de Net Promoter Score (NPS) te creëren, is het belangrijk om een ervaring neer te zetten die de verwachtingen van de inwoners overtreft. Advies vanuit excap zou zijn om middels een aparte analyse te achterhalen welke touchpoints tijdens de contactmomenten de grootste impact hebben op de algehele NPS om vervolgens een hogere NPS te realiseren.



Zorg dat alle e-mails, contactformulieren en brieven (sneller) worden beantwoord, indien dit niet lukt manage de verwachtingen.

Inventariseer waarom e-mails, contactformulieren en brieven niet worden beantwoord. Door dit goed in kaart te brengen, kan men specifiekere maatregelen nemen om alle correspondentie te beantwoorden. Zorg daarnaast dat iedereen een bevestiging ontvangt met hierin de verwachte reactietermijn, om zo onzekerheid en de kans dat inwoners in de tussentijd nogmaals contact opnemen te verkleinen. Een ander belangrijk aandachtspunt is dat een medewerker altijd de AVG-richtlijnen nastreeft en geen reactie stuurt naar medebewoners of een reactie op een brief per e-mail stuurt, terwijl het e-mailadres niet gecommuniceerd is en niet bekend zou kunnen zijn bij de ODRA of de gemeente Arnhem.

Probeer minder zakelijk en meer empathisch te corresponderen.

Refereer in het begin van de e-mail aan de vraag, zodat er geen misverstand bestaat over wat de vraag is. Geef duidelijk antwoord op de vraag en geef ook proactief aanvullende informatie die mogelijk nog van belang kan zijn. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door in te haken op door bijvoorbeeld te feliciteren met de nieuwe woning. Sluit daarnaast de correspondentie af met de naam en contactgegevens van de betreffende medewerker. De inwoner weet dan ook bij wie ze terecht kunnen, mochten er nog vragen zijn. Indien mogelijk is het soms efficiënter om een inwoner te bellen, dit voorkomt over en weer mailen. De mystery guests die telefonisch een reactie hebben ontvangen, geven aan dit ook als erg prettig te hebben ervaren. Ze geven aan dat dit het contact persoonlijker maakt, waardoor men vertrouwen heeft in een passend antwoord.



Verdieping in de resultaten

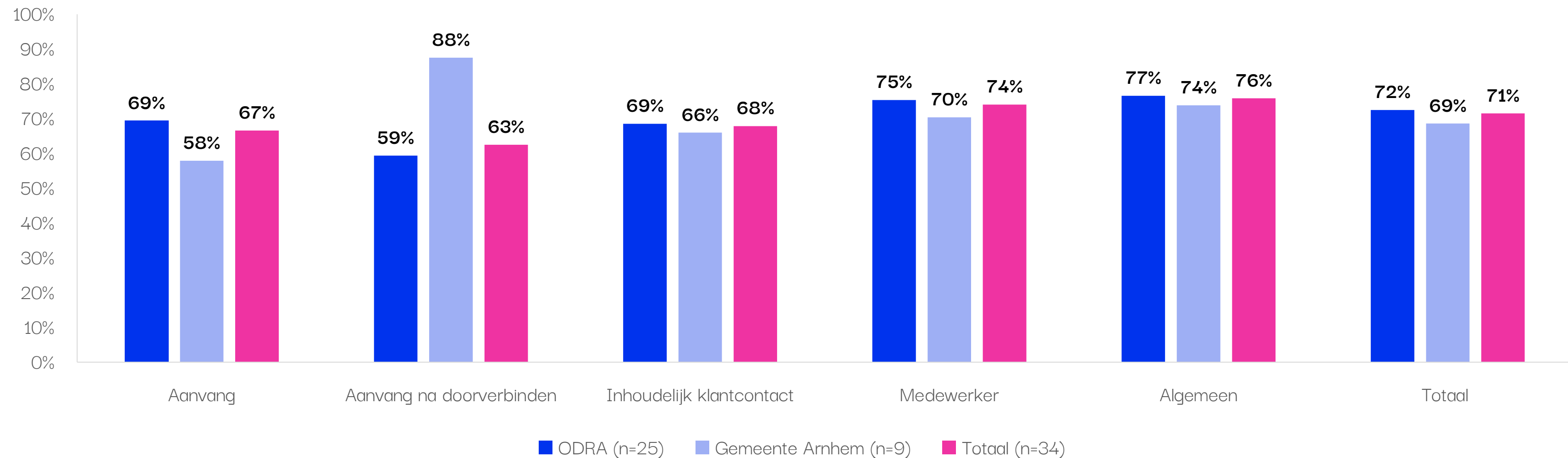


Mystery calling

Totaal- en sectiescores

De totaalscore komt tot stand door het totaal behaalde aantal punten in de vragenlijst te delen door het maximaal aantal te behalen punten. De totaalscore voor mystery calling komt uit op 71%. De ODRA haalt een hogere totaalscore (72%) dan de gemeente Arnhem (69%). De sectie **Aanvang na doorverbinden** behaalt de hoogste score (76%), omdat er tijdens het telefoongesprek geen storende factoren waren en overall het contactmoment overwegend positief is beoordeeld. Bij de sectie **Aanvang** wordt de laagste sectiescore behaald (63%) en ligt de meeste ruimte voor verbetering in het sneller opnemen van de telefoon. Verder zien wij rondom de **Aanvang** en de **Aanvang na doorverbinden** de grootste verschillen tussen de ODRA en de gemeente Arnhem. De **Aanvang** van het telefoongesprek wordt bij de ODRA beter beoordeeld dan bij de gemeente Arnhem, omdat indien de mystery guests door de ODRA doorverbonden moesten worden hij/zij in 75% van de gevallen in één keer naar de juiste afdeling werd doorverbonden. Bij de gemeente Arnhem beoordeeld de enige mystery guests die moest worden doorverbonden het doorverbindproces, ondanks meerdere keren doorverbinden, als voldoende. De acht mystery guests die bij de ODRA zijn doorverbonden, zijn iets minder tevreden en dat komt omdat het lang duurt voordat de telefoon wordt opgenomen.

Totaal- en sectiescores



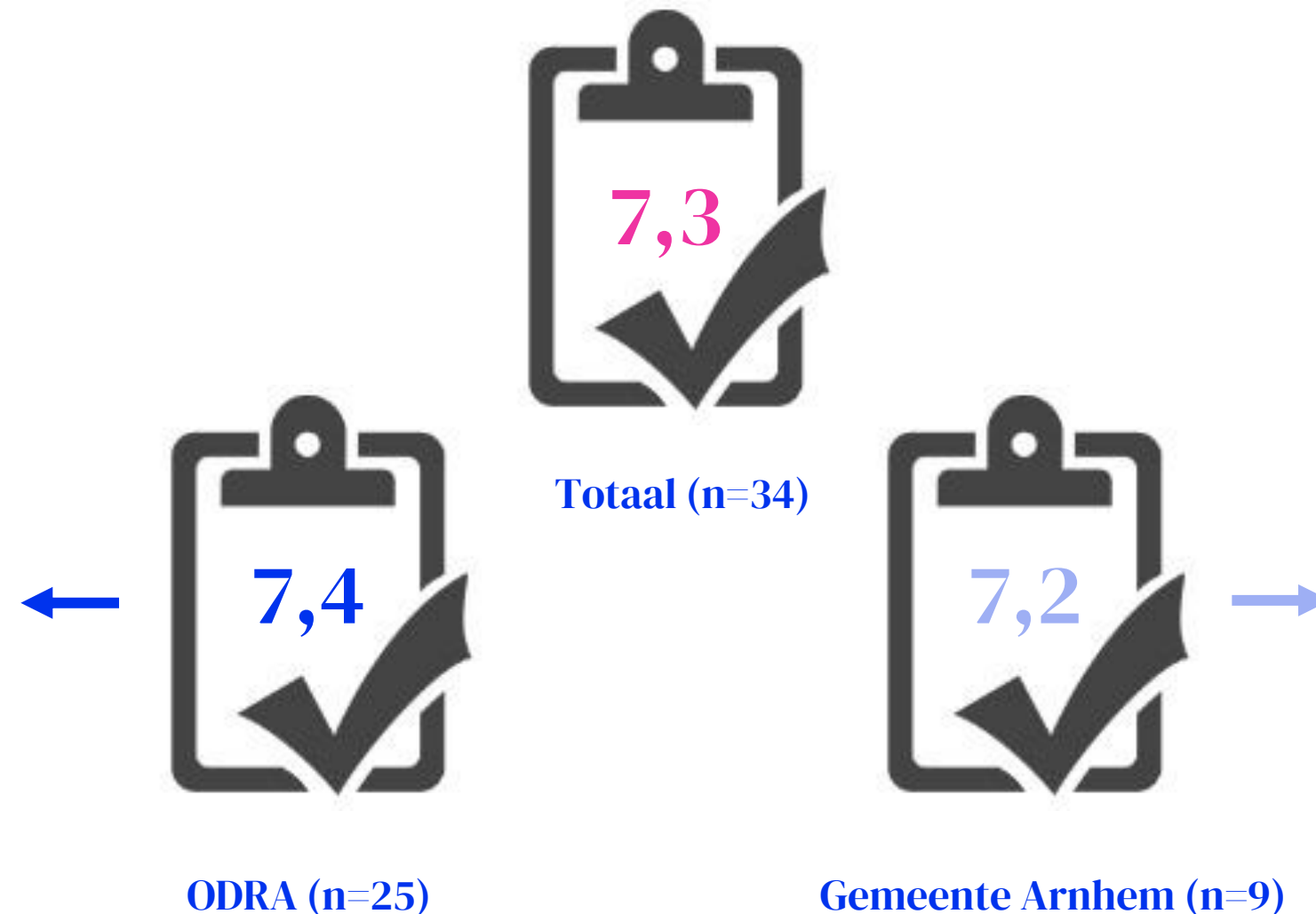
Rapportcijfer

Het telefoongesprek wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Het telefoongesprek bij de ODRA wordt iets beter beoordeeld dan die van de gemeente Arnhem. Zowel bij de ODRA als de gemeente Arnhem worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren, maar wordt dit net iets meer ervaren bij de gemeente Arnhem dan bij de ODRA (zie volgende pagina). Daarnaast zien wij overall op alle vragen bij de ODRA een iets hogere score, met uitzondering van de aanvang na doorverbinden (let op, n=1), dan de gemeente Arnhem en laat dit het verschil tussen de beoordelingen van beide overheidsinstellingen zien.

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?

5 - Ik heb het idee dat ik niet geholpen ben door de omgevingsdienst. De medewerker heeft een website gegeven met telefoonnummer en de tip voor een rechtsbijstandverzekering.

9 - Het contactmoment is vriendelijk en de vraag is zeer duidelijk beantwoord. De wachttijd voordat ik iemand aan de telefoon kreeg was relatief lang. Een wachtmuziekje of een onderbreking waarbij er wordt gevraagd om nog even geduld te hebben zou fijn zijn.



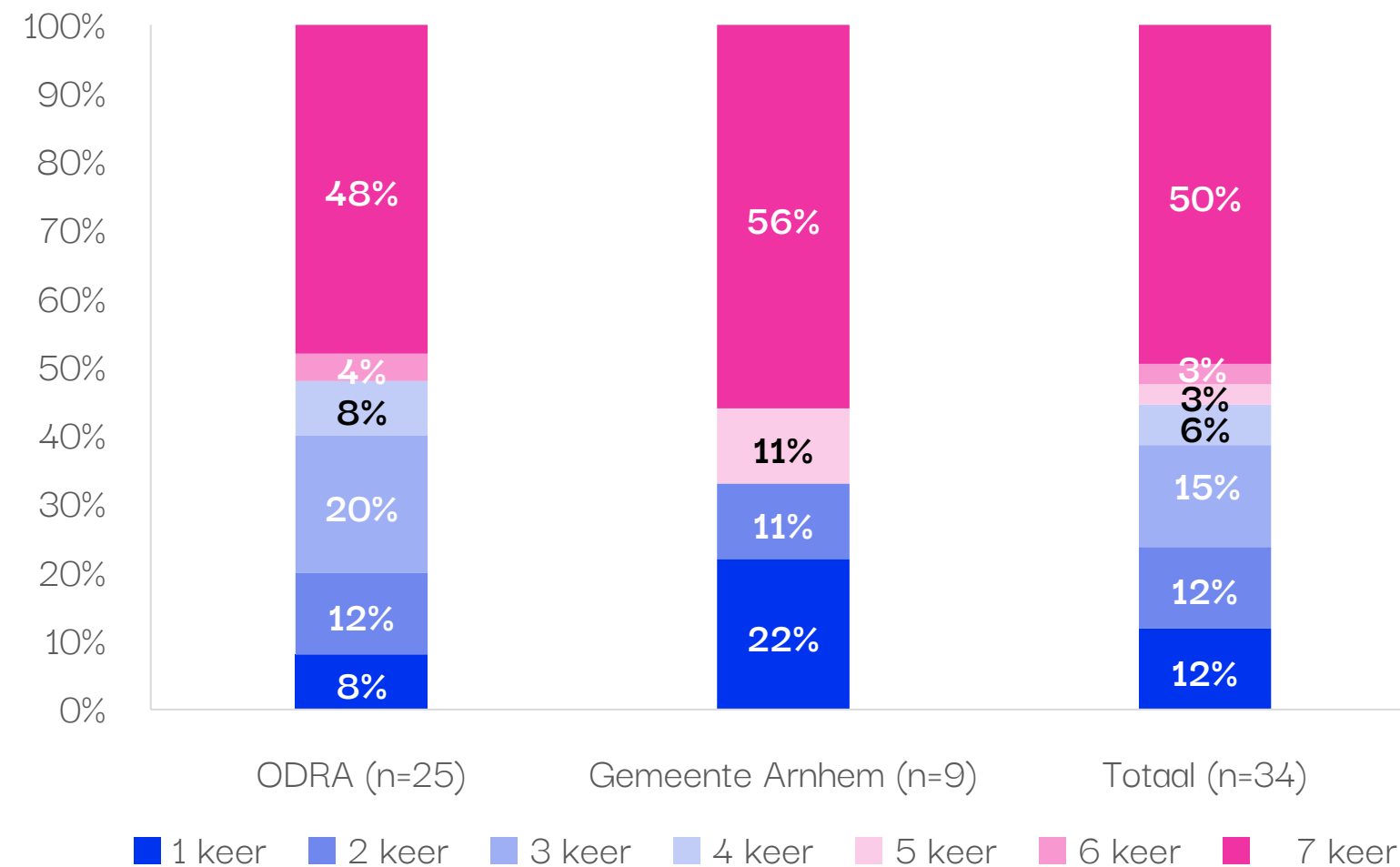
5 - Ik vind het jammer dat de medewerker mij verwijst naar de website. Als ik aangeef hier nog niet gekeken te hebben, doet de medewerker geen moeite om mij op weg te helpen of telefonisch mijn vraag te beantwoorden.

7- Ik zou het fijner vinden als ze niet vermelden dat de lijnen bezet zijn en dat je later moet terugbellen. Ze kunnen beter het aantal wachtenden gewoon aangeven, zodat je zelf kunt bepalen of je tijd hebt om erop te wachten of niet. Verder wist de medewerker het antwoord op mijn vraag niet. Hij kwam hierdoor niet heel deskundig over. Hij nam wel echt de tijd om het voor mij uit te zoeken, dus dat was dan weer goed. Hij ging later nog met een andere afdeling bellen en toen kreeg ik ineens een andere afdeling aan de telefoon, deze medewerker kwam wel deskundig over.

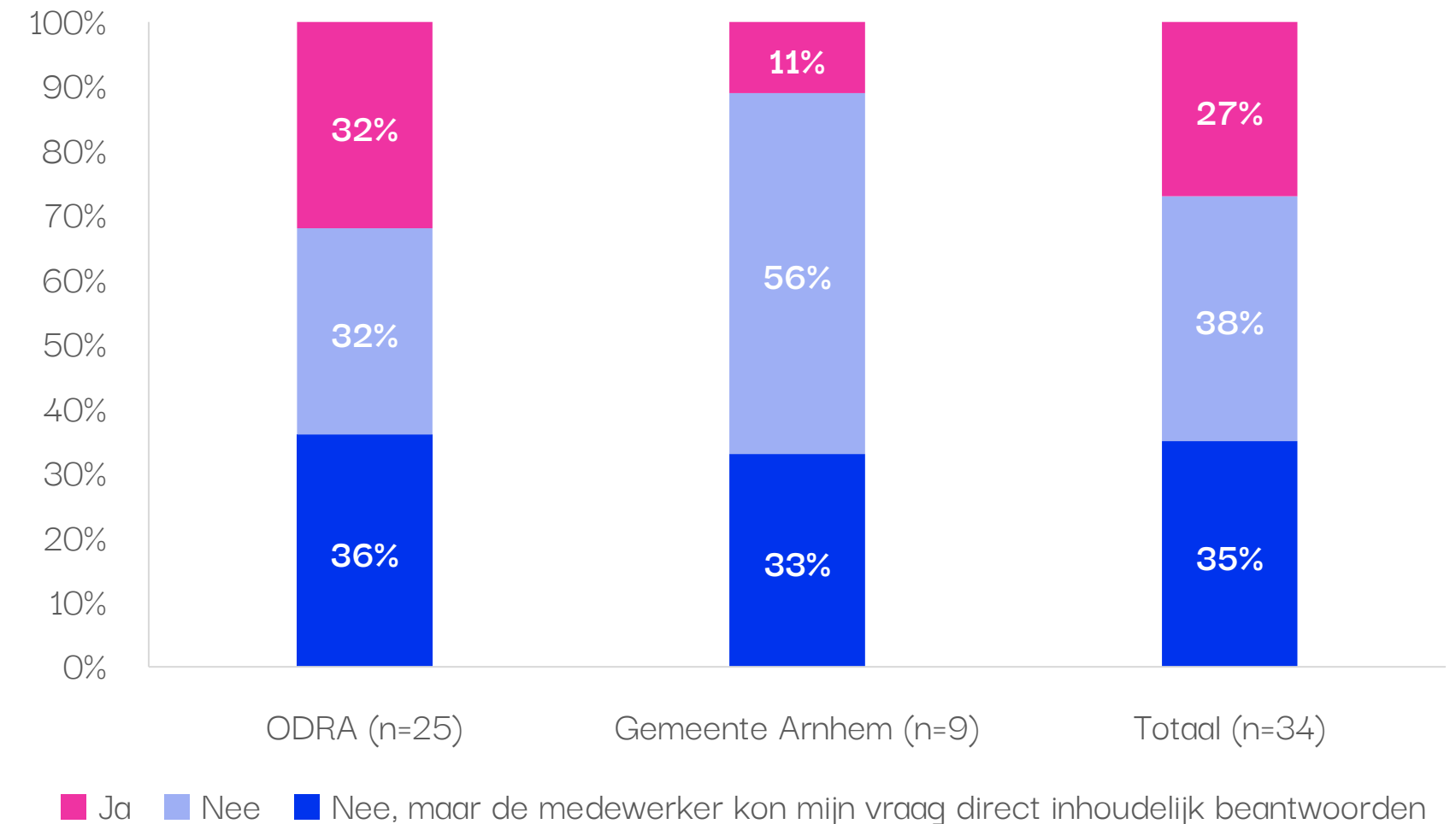
Aanvang

In de helft van de gevallen gaat de telefoon minimaal zeven keer over voordat een medewerker de telefoon opneemt (48% ODRA; 56% gemeente Arnhem). In 35% van de gevallen kan de medewerker direct de vraag inhoudelijk beantwoorden (36% ODRA; 33% gemeente Arnhem) en in 27% van de gevallen is er doorverbonden naar een andere afdeling (32% ODRA; 11% gemeente Arnhem). Indien er wordt doorverbonden bij de gemeente Arnhem (n=1), dan wordt de telefoon na één keer overgaan opgenomen door de medewerker. Indien er bij de ODRA wordt doorverbonden (n=8) dan is in 75% van de gevallen de mystery guest in één keer doorverbonden naar de juiste afdeling, maar gaat opnieuw de telefoon in 50% van de gevallen minimaal zeven keer over voordat een medewerker na doorverbinden de telefoon opneemt. Daarnaast is in 38% van de gevallen de mystery guest niet doorverbonden en heeft hij/zij geen inhoudelijk antwoord op de vraag ontvangen (32% ODRA; 56% gemeente Arnhem). De medewerker heeft vervolgens de mystery guest doorverwezen naar de website, ze een e-mailadres of telefoonnummer gegeven of werd er gevraagd om later terug te bellen.

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



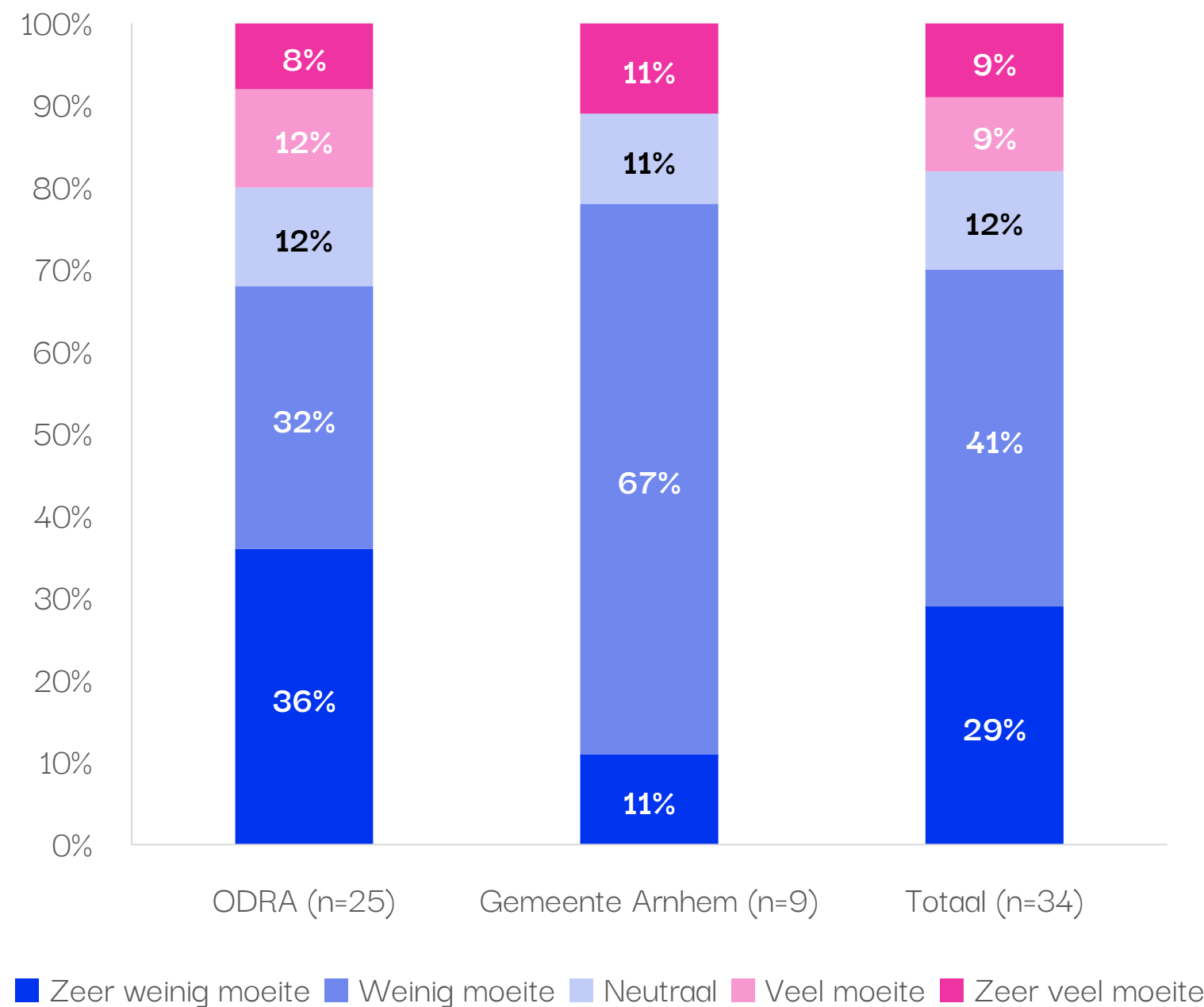
Ben je doorverbonden?



Inhoudelijk klantcontact

In 71% van de gevallen hoeven de mystery guests (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen (68% ODRA; 78% gemeente Arnhem), omdat de mystery guest werden doorverwezen naar de juiste afdeling of de juiste informatie/contactgegevens hebben gekregen. Daarbij zien wij wel dat de mystery guests bij de gemeente Arnhem minder moeite hoeven doen om een antwoord op de vraag te krijgen dan bij de ODRA. Daarentegen kost het bij 18% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen (20% ODRA; 11% gemeente Arnhem). Aangezien ze lang hebben moeten wachten om een medewerker aan de telefoon te krijgen, ontbrak het antwoord op de vraag of ze werden doorverwezen naar de website (niet de gewenste oplossing voor de mystery guest).

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



De medewerker verwees mij naar het provincieloket. De medewerker heeft mij het juiste telefoonnummer doorgegeven. (zeer weinig moeite - ODRA)

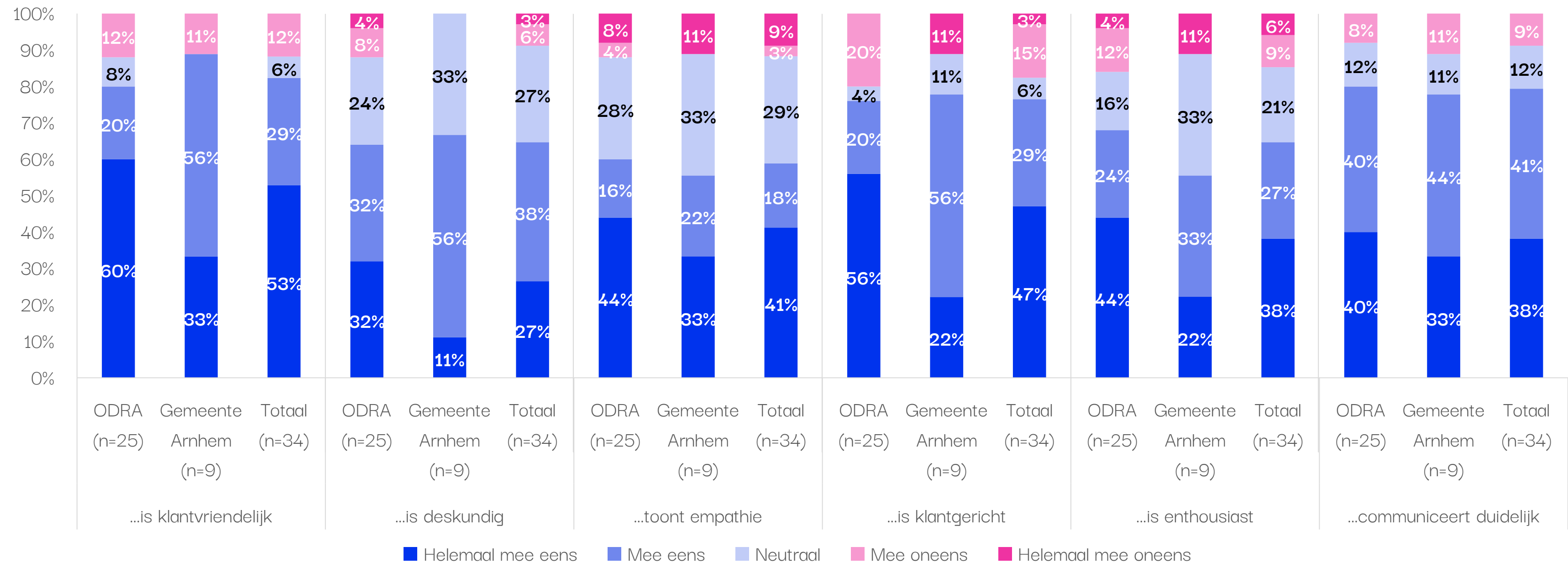
De medewerker stelde enkele eenvoudige vragen en gaf toen een duidelijk antwoord op mijn vraag over het saneren van de bodem.. Ze vroeg of het een huurwoning betrof en of het mijn eigen tuin was en ze vroeg indirect of het om veel grond ging. Daarna gaf ze aan dat het haar verstandig leek het met de verhuurder te bespreken als het om veel ging, maar dat er volgens haar geen meldingen bij de gemeente nodig was. (zeer weinig moeite gemeente Arnhem)

Het is mij niet gelukt telefonisch antwoord te krijgen op mijn vraag. De medewerkster wilde dat ik een mail stuurde naar postbus@odra.nl. Toen ik vroeg of ik ook telefonisch een medewerker kon spreken, gaf ze aan dat dat niet ging, aangezien die niet aanwezig waren die dag. Ze gaf de mogelijkheid om een andere dag terug te bellen of dus een e-mail te sturen. (zeer veel moeite ODRA)

Ik heb eerst lang in de wacht gestaan (22 minuten) om vervolgens doorverwezen te worden naar de website. Overigens werd in het telefonische keuzemenu ook al naar de website verwezen en is het op zich niet gek dat een organisatie zoveel mogelijk vragen digitaal probeert af te vangen. Maar als iemand belt en al lang in de wacht heeft gestaan, is het niet heel klantvriendelijk om alsnog naar de website te verwijzen zonder te checken of dat tegemoetkomt aan de behoefte van de klant. (zeer veel moeite gemeente Arnhem)

Medewerker

De meeste medewerkers worden als klantvriendelijk en klantgericht ervaren en ze communiceren duidelijk. Rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme kunnen de medewerkers zich nog verbeteren. Op de onderdelen klantvriendelijkheid, deskundigheid en klantgericht scoort de ODRA lager (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem en op de andere drie onderdelen scoort de ODRA hoger (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery calling

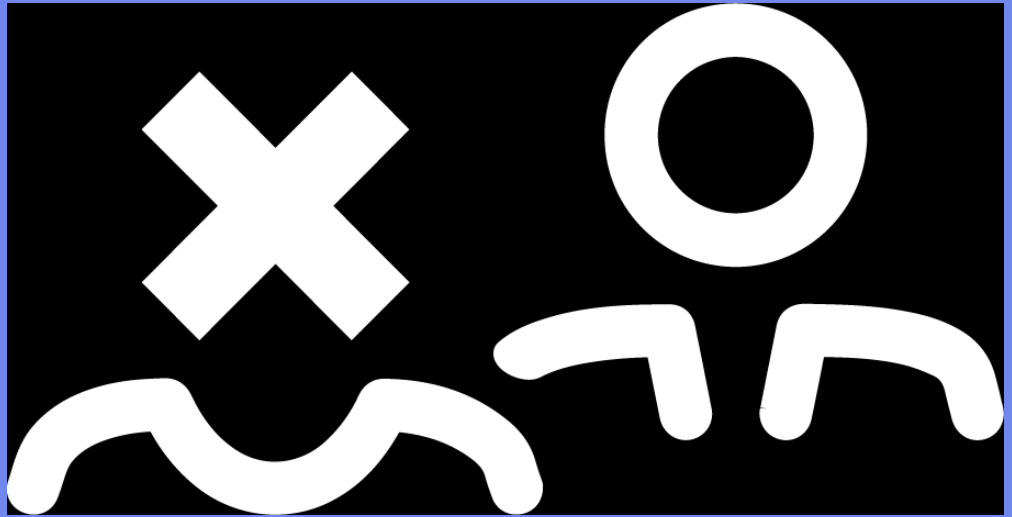
De mystery guests die positief zijn over het telefonische contactmoment geven aan dat de medewerker vriendelijk en behulpzaam is en hen van een antwoord op de vraag heeft voorzien. De mystery guests die minder tevreden zijn over hun contactmoment geven aan dat ze lang in de wacht hebben moeten staan om een medewerker te kunnen spreken, de medewerker niet klantvriendelijk was en geen (duidelijk) antwoord op de vraag heeft kunnen geven.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Zeer vriendelijke medewerker die met mij meedenkt en empathie toont. (ODRA)
- De medewerker heeft mij vriendelijk en uitgebreid te woord gestaan. (ODRA)
- De medewerker bood zelfs aan om even mee te kijken of het volgens het bestemmingsplan ook mocht. (ODRA)
- De medewerker heeft mij adequaat geïnformeerd. (ODRA)
- Behalve de lange wachttijd, was het gesprek duidelijk en snel en de medewerker was klantvriendelijk. Echter, de medewerker heeft volgens mij het antwoord gewoon op de website opgezocht, omdat ik hem hoorde praten terwijl hij aan het zoeken was op een website. Dat maakte dat hij wat minder deskundig overkwam. Doordat ik gewoon goed ben geholpen was ik tevreden. (Gemeente Arnhem)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Ik moet veel vragen stellen en aangeven dat het antwoord voor mij niet duidelijk is, voordat de medewerker mij echt verder wil helpen. Het zou klantvriendelijker zijn om mij duidelijk de weg te wijzen, zoals het doorgeven van een telefoonnummer, zodat ik zonder moeite verder zou kunnen gaan. Ik heb het gevoel gekregen dat ik als klant niet serieus ben genomen. (ODRA)
- De medewerkster had vriendelijker en klantgerichter mogen zijn. Zeker toen ik haar nogmaals vroeg wat ik dan in de e-mail zou moeten zetten, gaf ze nogal gepikeerd en kortaf antwoord. Verder had ze in het begin kunnen aangeven dat er op dat moment niemand aanwezig was om de vraag te beantwoorden en mij de mogelijkheid aanbieden voor een terugbelverzoek, in plaats van alleen te zeggen dat ik een e-mail kan sturen. (ODRA)
- Het antwoord van de medewerkster klonk vaag: misschien kon ik terecht bij de gemeente, misschien kon de gemeente mij helpen, misschien via bemiddeling of boa's. Bovenal klonk de medewerkster vlak en ongeïnteresseerd. De medewerkster zei bijvoorbeeld niets in de trant van 'wat vervelend voor u'. Voorts proefde ik niet de wens mij werkelijk van dienst te zijn, want de medewerkster zei niet iets als: "Zal ik u het nummer geven?" dus ik voelde mij niet efficiënt en afdoende geholpen. (ODRA)
- Het contactmoment is vriendelijk en de vraag is zeer duidelijk beantwoord. De wachttijd voordat ik iemand aan de telefoon kreeg was relatief lang. Een wachtmuziekje of een onderbreking waarbij er wordt gevraagd om nog even geduld te hebben zou fijn zijn. (ODRA)
- Ik heb echt heel lang in de wacht gestaan, zeker wel een minuut of 25. Dat is echt veel te veel. Bij de eerste pogingen kwam ik er niet doorheen en werd mij gevraagd later terug te bellen. Pas na poging vier kwam ik in de wacht met 16 mensen voor mij in de wacht. (Gemeente Arnhem)

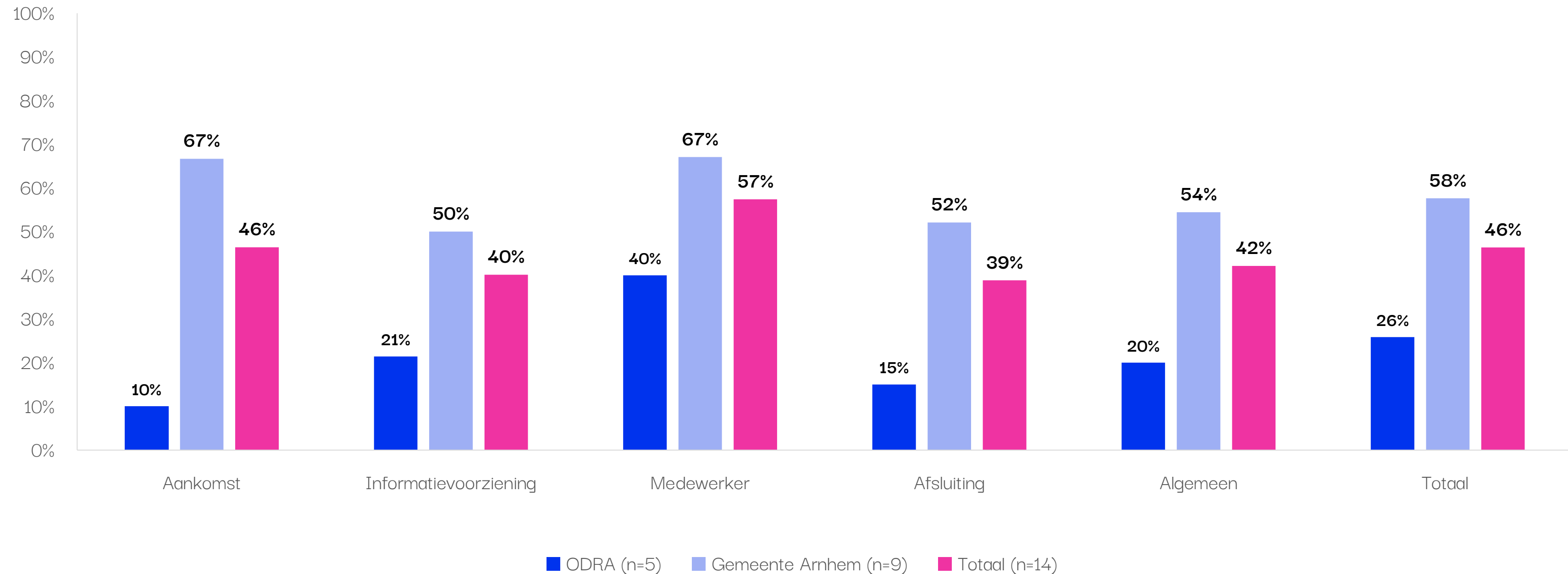


Mystery visit

Totaal- en sectiescores

Voor alle resultaten rondom de mystery visits geldt dat, gezien het aantal metingen, de resultaten een indicatie geven. De totaalscore voor de mystery visits komt uit op 46%. De gemeente Arnhem haalt een hogere totaalscore (58%) dan de ODRA (26%). De sectie behaalt de hoogste score (57%), omdat tijdens het bezoek aan de locatie de medewerkers overwegend klantgericht zijn, betrouwbaar overkomen en duidelijk communiceren. Bij de sectie wordt de laagste sectiescore behaald (39%) en ligt de meeste ruimte voor verbetering voor de medewerkers in het stellen van de vraag of er nog vragen of onduidelijkheden zijn. Dit gebeurt in geen enkel geval. Verder kan er overall uit de lagere scores opgemerkt worden dat zowel de ODRA als de gemeente Arnhem onvoldoende zijn ingericht om een afspraak in te plannen op locatie of inwoners zonder afspraak te ontvangen op locatie voor de gebruikte cases (zie [pagina 44](#)).

Totaal- en sectiescores

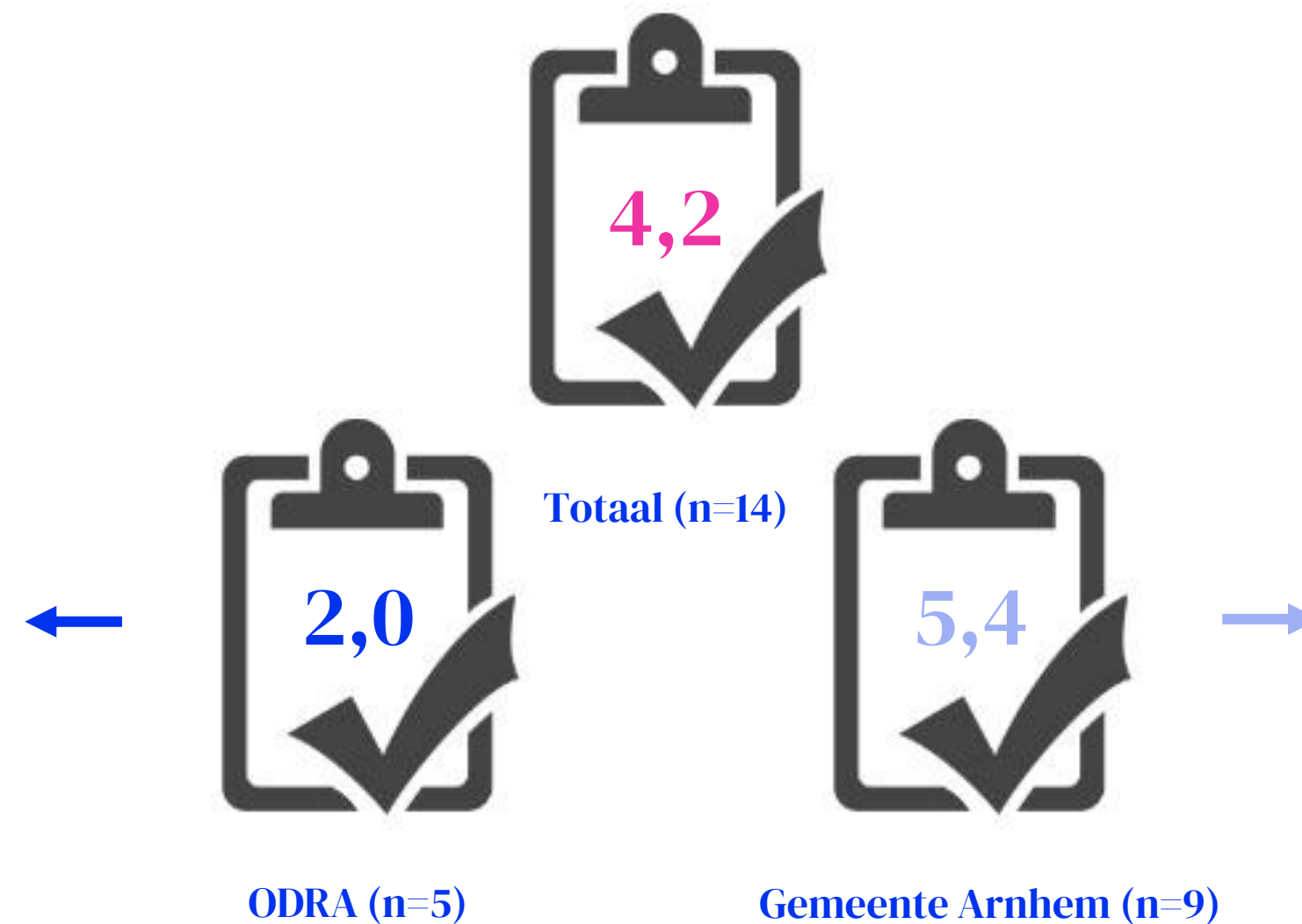


Rapportcijfer

Het bezoek op locatie wordt gemiddeld beoordeeld met een 4,2. Het bezoek aan het stadhuis (5,4) wordt beter beoordeeld dan die van de ODRA-locatie (2,0). Wij zien overall op alle vragen bij de gemeente Arnhem een hogere score dan de ODRA.

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit bezoek?

3 - *Maak het gebouw gebruikersvriendelijker door een receptie in te stellen en laat de deur open. Het gebouw is niet vrij toegankelijk. Het is een torenflat en herbergt diverse bedrijven en instellingen. Om ODRA te kunnen bereiken moest ik een telefoonnummer bellen. Telefonisch kon ik mijn vraag stellen. Toen kreeg ik te horen dat ik mijn vraag niet op deze manier kon stellen. De medewerker bood aan om naar beneden te komen om te vertellen hoe het wel moest.*



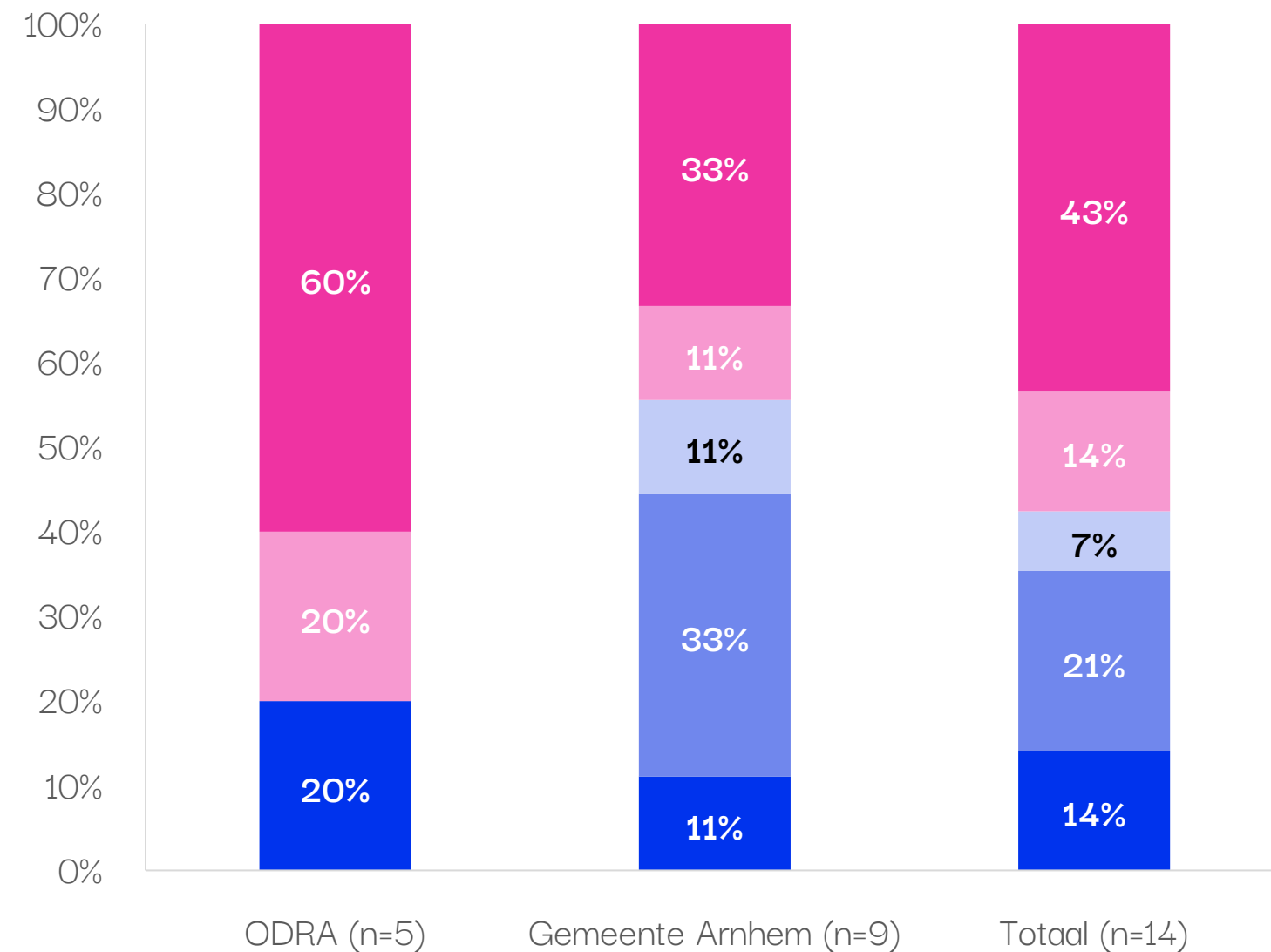
1 - *De medewerkers kunnen inwoners vriendelijker te woord staan, ook al ze geen afspraak hebben gemaakt.*

7 - *Ik ben goed geholpen, maar ik ben gelijk doorverwezen.*

Informatievoorziening

In 36% van de gevallen hoeven de mystery guests (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen (20% ODRA; 44% gemeente Arnhem), omdat de mystery guest werden doorverwezen naar een andere afdeling of de juiste informatie/contactgegevens hebben gekregen. Daarentegen kost het bij 57% van de mystery guests (zeer) veel moeite om een antwoord op de vraag te krijgen (80% ODRA; 44% gemeente Arnhem). De mystery guests werden weggestuurd omdat ze geen afspraak hadden, werden doorverwezen naar de website of werden gevraagd om telefonisch contact op te nemen (niet de gewenste oplossing wat de mystery guests betreft). Daarnaast werden enkele mystery guests bij de ODRA doorverwezen om een afspraak bij de gemeente te maken.

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



■ Zeer weinig moeite ■ Weinig moeite ■ Neutraal ■ Veel moeite ■ Zeer veel moeite

De medewerkster stelde een aantal open vragen betreft mijn vraag. Ze gaf al snel aanvullende informatie en begon een praatje. Ook draaide ze haar scherm om te laten zien waar ik overige informatie kon vinden. Daarbij gaf ze mij ook nog een kaartje mee. (zeer weinig moeite - ODRA)

Ik kreeg direct te horen dat ik telefonisch of per e-mail mijn vraag moest stellen. (zeer weinig moeite - gemeente Arnhem)

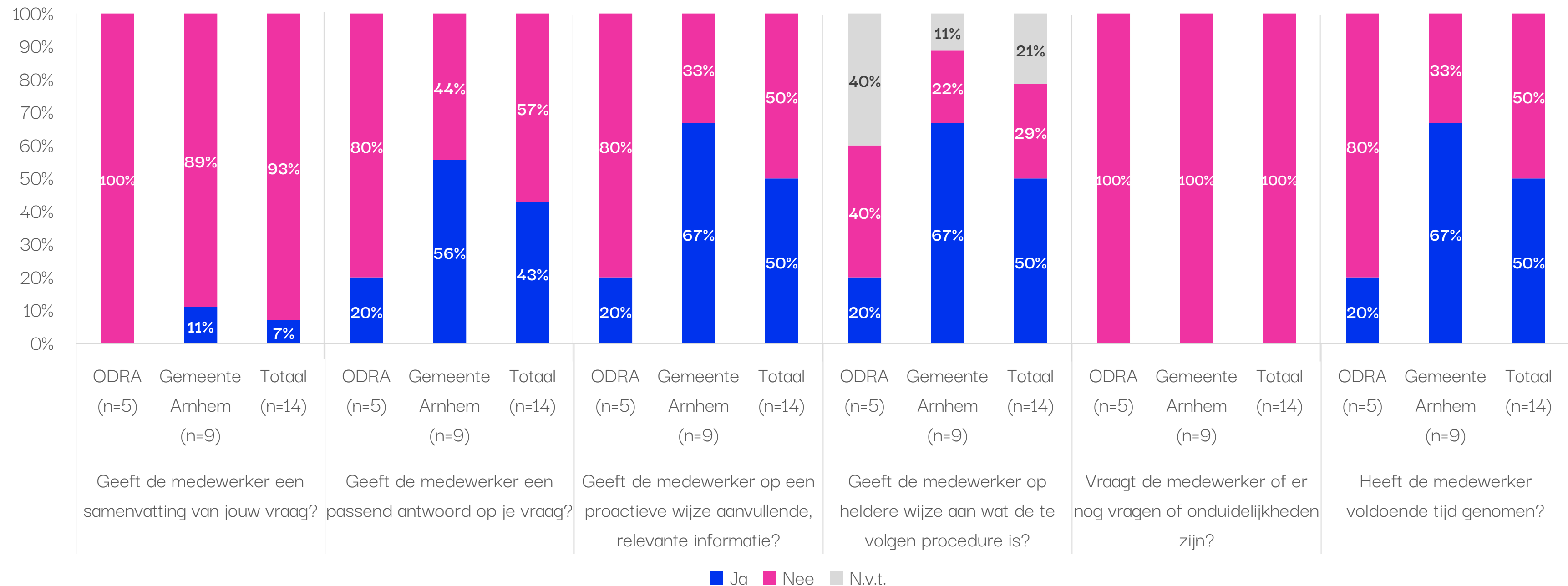
In de ochtend heb ik geprobeerd telefonisch een afspraak te maken. Dit was niet mogelijk en ben ik spontaan langs gegaan. Bij de bel werd ik weggestuurd en diende ik een afspraak te maken. De medewerker heeft mij daarnaast doorverwezen naar de gemeente. (zeer veel moeite - ODRA)

Ik werd direct weer weg gestuurd door de medewerker. De medewerker gaf aan dat ik via de website moest kijken voor verdere informatie en hoe ik een eventueel een afspraak kon maken. Verder had de medewerker geen tijd omdat het druk was met ophalen van rijbewijzen en ID-kaarten/paspoorten. Tevens kreeg ik te horen dat ik de zoveelste was die zonder afspraak iets kwam vragen. De medewerker was geïrriteerd door mijn komst. (zeer veel moeite - gemeente Arnhem)

Informatievoorziening & Afsluiting

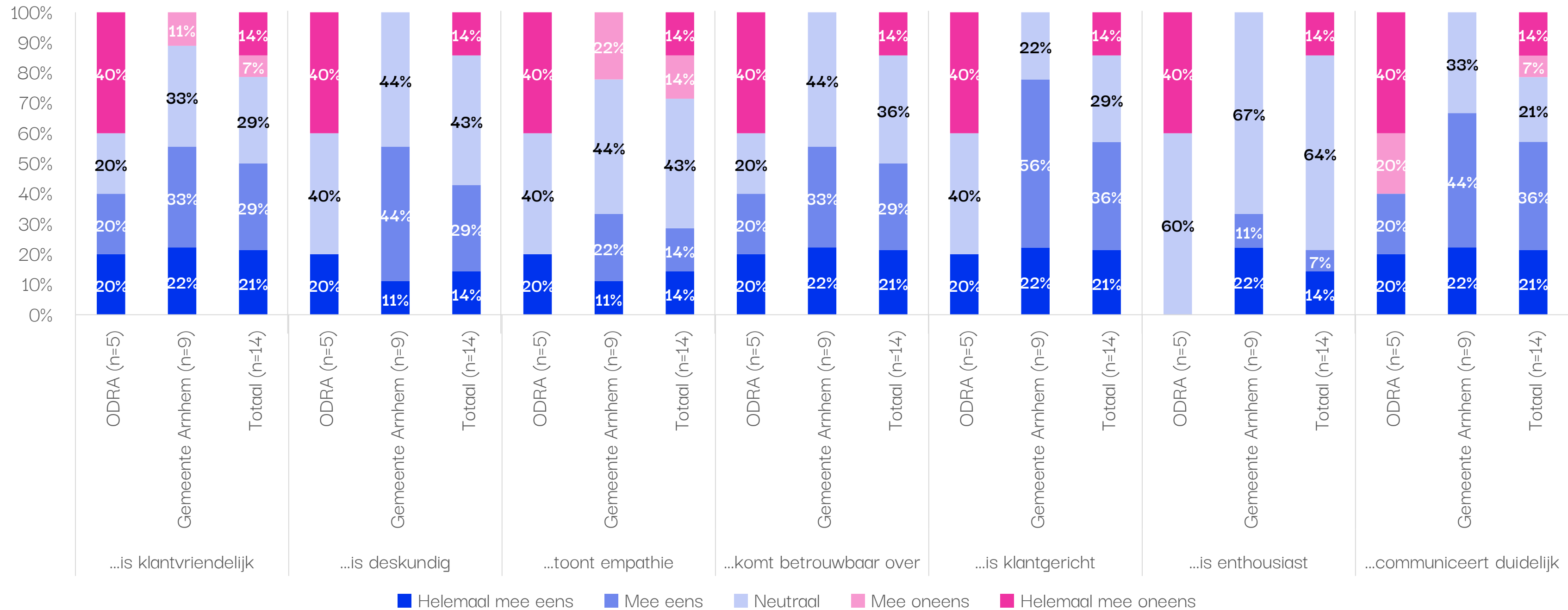
Rondom de informatievoorziening en de afsluiting ligt ruimte voor verbetering, vooral voor de ODRA. In 50% (20% ODRA; 67% gemeente Arnhem) van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie, geeft de medewerker op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is en heeft de medewerker voldoende tijd voor het gesprek genomen. Daarnaast valt de meeste winst voor de medewerkers te behalen in het geven van een samenvatting van de vraag (0% ODRA; 11% gemeente Arnhem), het geven van een passend antwoord op de vraag (20% ODRA; 56% gemeente Arnhem) en aan het einde van het gesprek te vragen of er nog vragen of onduidelijkheden zijn (0% ODRA; 0% gemeente Arnhem).

Uitgelichte vragen sectie Informatievoorziening & Afsluiting:



Medewerker

In 57% van de gevallen worden de medewerkers als klantgericht ervaren en communiceren ze duidelijk. Daarnaast komt de medewerker in 50% van de gevallen betrouwbaar over en is de medewerker klantvriendelijk. Net als bij het mystery calling-onderzoek geldt hier ook dat rondom deskundigheid, het tonen van empathie en enthousiasme de medewerkers zich het meeste kunnen verbeteren. Probeer als medewerker altijd vriendelijk, beleefd en enthousiast te zijn, ook als bijvoorbeeld een inwoner zonder afspraak komt. Verder geldt dat de ODRA op alle onderdelen lager scoort (helemaal mee eens + mee eens) dan de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery visit

De mystery guests die positief zijn over het bezoek aan de ODRA-locatie of het stadhuis geven aan dat de locatie er netjes uitziet, er schone toiletten zijn en er mooie bloemen in de hal staan. De mystery guests die minder tevreden zijn over hun bezoek geven aan dat ze zich niet welkom voelen, omdat de ODRA-locatie niet gemakkelijk te vinden is en de deur gesloten is of omdat bij de gemeente Arnhem een vrije inloop voor vragen niet mogelijk is.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Het gebouw heeft een prachtige uitstraling en de hal bij binnenkomst is ruim opgezet. Verder is er een duidelijk overzicht te vinden waarop te zien is welk bedrijf op welke verdieping is gehuisvest. (ODRA)
- Het toilet was heel schoon en er stonden mooie bloemen in de hal. (ODRA)
- De medewerker was vriendelijk, maar kordaat. Ik kon mijn vraag alleen met afspraak stellen en werd doorverwezen naar het afsprakenbureau. (Gemeente Arnhem)
- De gemeente is gemakkelijk te vinden. De locatie is goed toegankelijk voor invaliden. (Gemeente Arnhem)
- Vriendelijke medewerkers, lichte hal, verse bloemen en schone toiletten. De medewerkster heette ons hartelijk welkom in onze nieuwe stad. (Gemeente Arnhem)

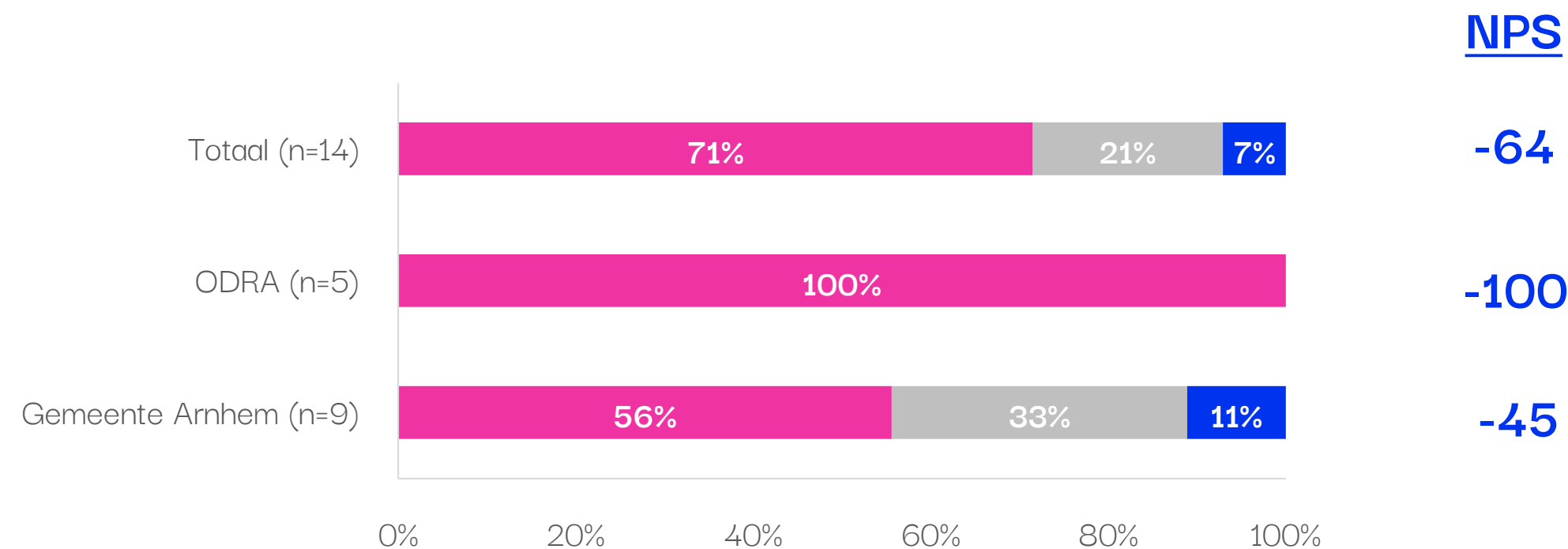
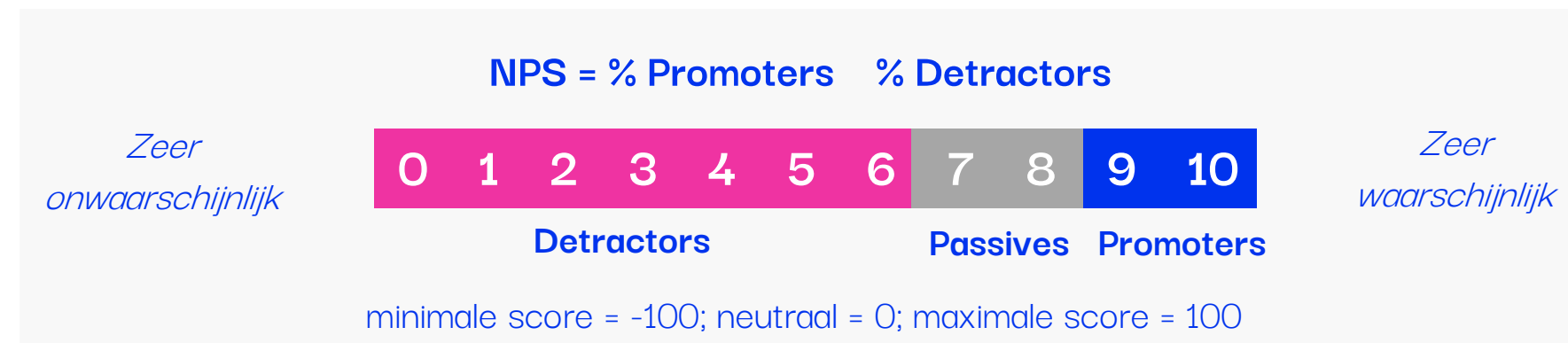
Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- De omgevingsdienst is niet gemakkelijk te vinden. Wanneer het gebouw eenmaal gevonden is, is het niet toegankelijk. Het ziet er niet verwelkomend uit en de deur zit dicht. Nergens is een goede beschrijving te vinden hoe er contact kan worden opgenomen. (ODRA)
- De hoofdingang van het gebouw is enigszins verscholen achter een aantal andere gebouwen, hierdoor zou je zonder navigatie app op je telefoon snel aan het gebouw voorbij lopen. Daarnaast oogt de hoofdingang niet uitnodigend voor bezoekers. Dit komt mede door het feit dat de draaideur buiten werking was en ik door een klein deurtje aan de zijkant naar binnen ben gekomen. Daarnaast ontbreekt alle informatie voor bezoekers, je mist bijvoorbeeld informatie over de te bezoeken verdieping, waar je je kunt melden en er is geen bordje dat je welkom heet. (ODRA)
- Ik kon geen afspraak maken voor mijn vraag bij de gemeente. Om dit na te vragen bij de gemeente kon ik alleen bellen hiervoor. Vrije inloop is er alleen voor ophalen rijbewijs en of paspoort/ID-kaart. (Gemeente Arnhem)
- Ik heb begrip voor de medewerkers als ik de zoveelste ben die zo binnen komt vallen, maar een verwijzing hoe het wel correct te doen was wel netjes geweest. (Gemeente Arnhem)
- Het voelt niet zo fijn om gelijk een telefoonnummer op een briefje onder je neus gedrukt te krijgen. De medewerker had ook kunnen proberen mij te kunnen helpen. (Gemeente Arnhem)

Net Promoter Score (NPS)

De Net Promoter Score (NPS) geldt als een graadmeter van tevredenheid en vertrouwen en onderzoekt of inwoners bereid zijn om een goed woordje te doen voor de ODRA/gemeente Arnhem. De NPS komt uit op een negatieve score van -64 (-100 ODRA; -45 gemeente Arnhem). Het aandeel mystery guests dat de gemeente Arnhem/ODRA aanbeveelt aan anderen (Promoters; 7%) is kleiner dan het aandeel die dat niet zouden doen (Detractors; 71%). Daarnaast zien wij bij de ODRA alleen maar Detractors, waarbij zij aangeven dat het langsgaan op locatie niet mogelijk is zonder afspraak en het voor sommige mystery guests daardoor geen toevoegde waarde heeft ten opzichte van online informatie opvragen. Ook bij de gemeente Arnhem is het aandeel Detractors groot en zullen zij niet aanbevelen. Mystery guests geven ook hier aan dat zij zonder afspraak niet langs kunnen komen en er weinig interesse en/of empathie wordt getoond in de vraag die de mystery guest heeft. Daarentegen geeft de enige Promoter aan vriendelijk en snel geholpen te zijn door de gemeente Arnhem.

0-10?

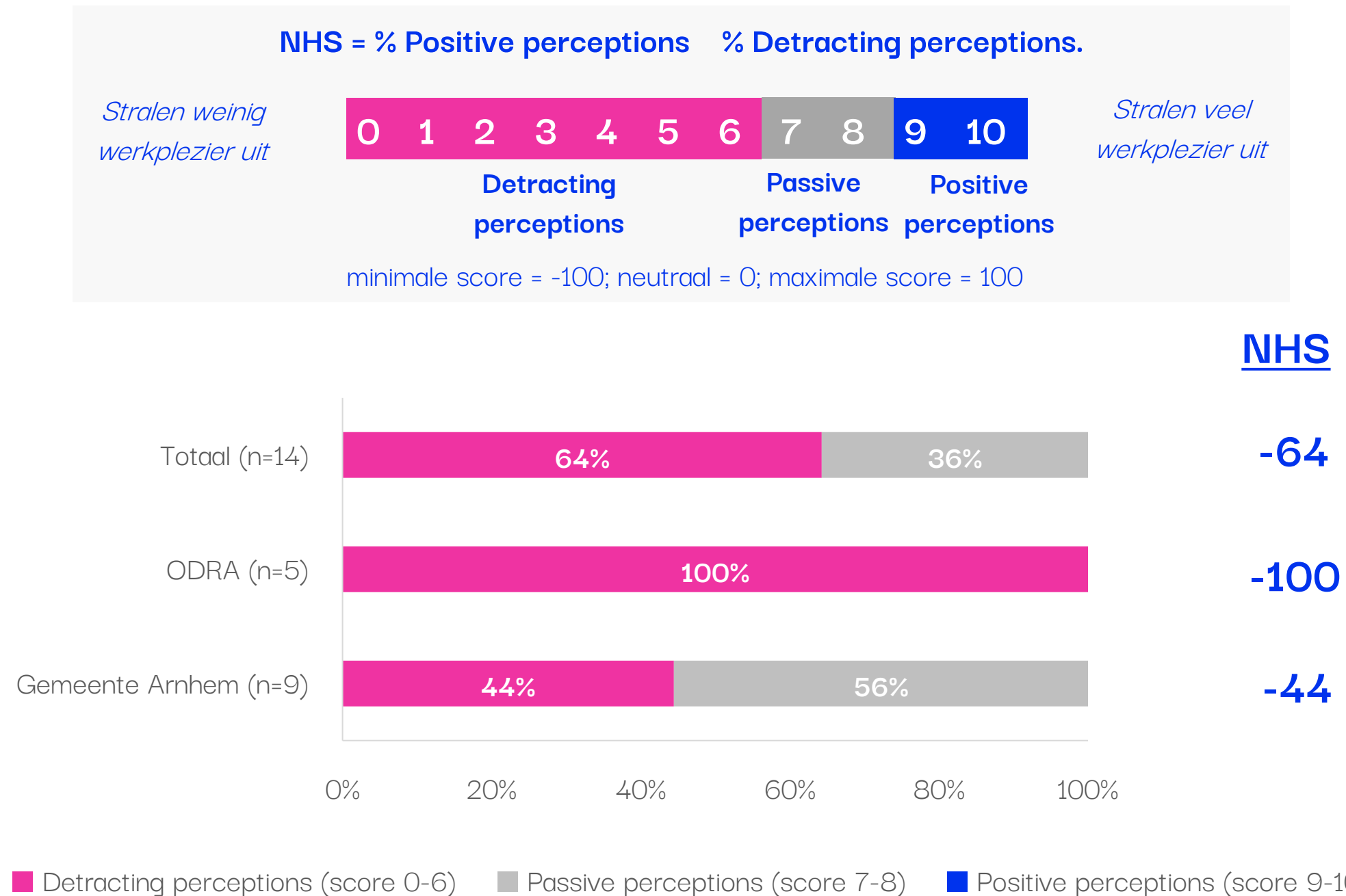


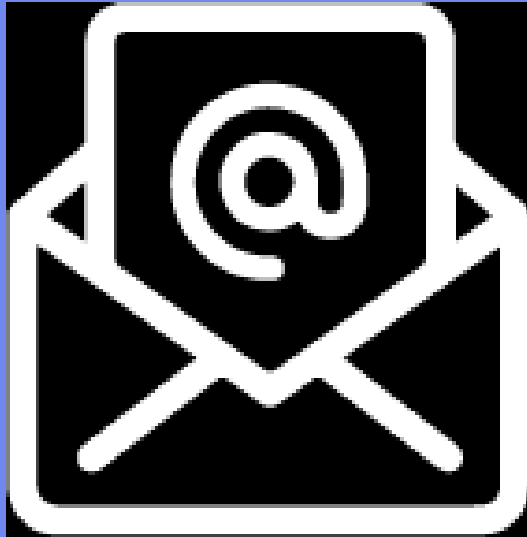
■ Detractors (score 0-6) ■ Passives (score 7-8) ■ Promoters (score 9-10)

Net Happiness Score (NHS)

De Net Happiness Score (NHS) meet in hoeverre de medewerkers plezier uitstralen en daarmee ook de klant/inwoner weten te enthousiasmeren. De gemiddelde NHS komt uit op een negatieve score van -64 (-100 ODRA; -44 gemeente Arnhem). Dit betekent dat het aandeel mystery guests dat vindt dat de medewerkers plezier uitstralen in hun werk (0%) kleiner is dan het aandeel mystery guests die dat niet vindt (64%). Kortom, in alle gevallen stralen de medewerkers geen werkplezier uit. De NHS en NPS zijn sterk aan elkaar gerelateerd. Wanneer medewerkers zichtbaar plezier uitstralen in hun werk en inwoners vriendelijk helpen, zullen inwoners sneller geneigd zijn om de gemeente Arnhem/de ODRA aan te bevelen en positief te praten over de ODRA of de gemeente Arnhem.

Hoe blij waren de medewerkers die je tijdens dit bezoek bij het stadhuis/de ODRA-locatie tegenkwam, op een schaal van 0-10?

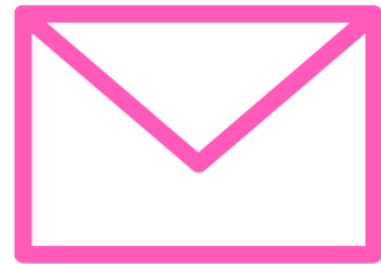




Mystery e-mail, contactformulier en brief

Reactie ontvangen

Van de 69 metingen, hebben 55 mystery guests een reactie ontvangen (80%). Voor alle resultaten rondom de mystery e-mails, contactformulieren en brieven geldt dat, indien er minder dan dertig metingen plaatsvinden, de resultaten een indicatie bieden. Verder gaan de resultaten in dit hoofdstuk enkel over de e-mails, contactformulieren en brieven die beantwoord zijn.



Totaal: (respons 36%)

11 brieven verstuurd
4 hebben een reactie ontvangen

ODRA: (respons 38%)

8 brieven verstuurd
3 hebben een reactie ontvangen (2x brief, 1x e-mail)

Gemeente Arnhem: (respons 33%)

3 brieven verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen (1x e-mail)



Totaal: (respons 91%)

55 contactformulieren verstuurd
50 hebben een reactie ontvangen

ODRA: (respons 93%)

40 contactformulieren verstuurd
37 hebben een reactie ontvangen (33x e-mail, 4x telefonisch)

Gemeente Arnhem: (respons 87%)

15 contactformulieren verstuurd
13 hebben een reactie ontvangen (11x e-mail, 2x telefonisch)



Totaal: (respons 33%)

3 e-mails verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen

ODRA: (respons 33%)

3 e-mails verstuurd
1 heeft een reactie ontvangen (1x e-mail)

Gemeente Arnhem:

-

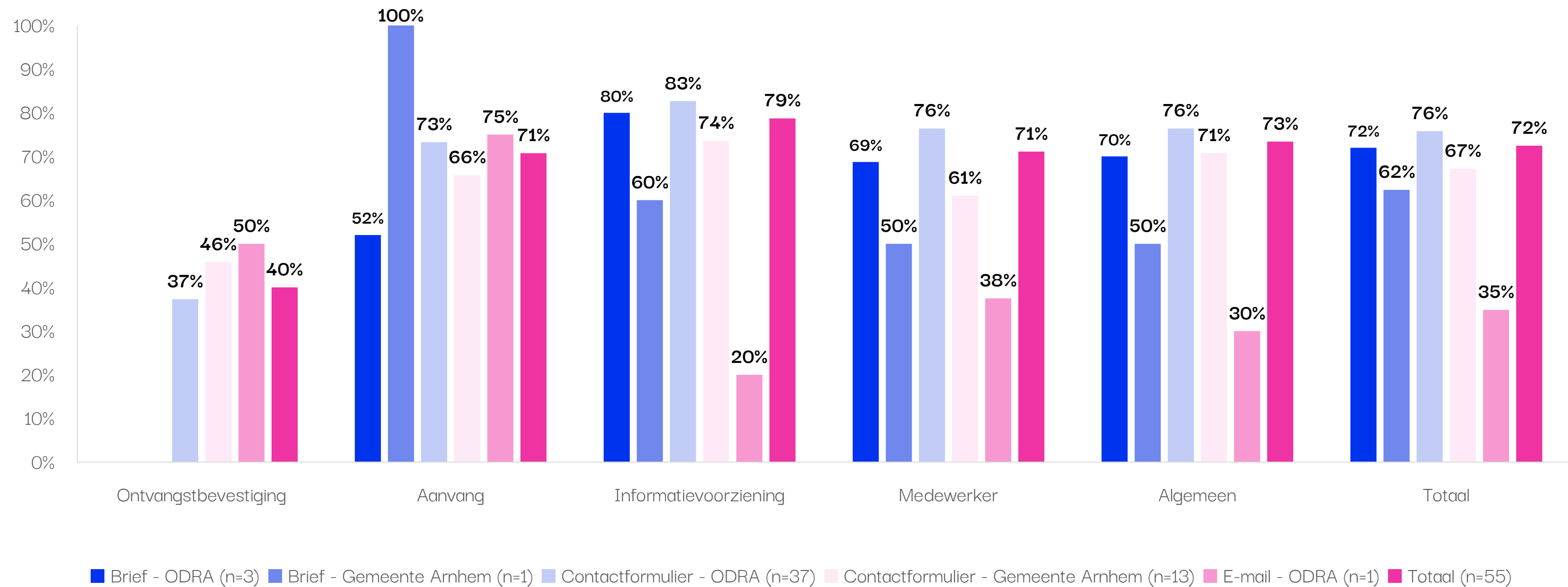
Verder hebben zich tijdens het onderzoek twee bijzondere situaties voorgedaan, waarbij 1) een mystery guest op een brief een reactie per e-mail van de ODRA heeft teruggekregen, terwijl hij/zij geen e-mailadres op de brief had achter gelaten. In het verleden heeft de mystery guest geen contact gehad met de ODRA en zouden deze contactgegevens niet bekend kunnen zijn bij de ODRA, ook is het e-mailadres van de mystery guest online niet zichtbaar of openbaar. 2) Een andere mystery guest heeft een brief gestuurd naar de gemeente Arnhem en heeft een reactie per e-mail ontvangen, alleen niet op de naam van de mystery guest maar op de naam van de medebewoner, terwijl de naam van de afzender duidelijk in de brief staat. Ook hier geldt dat het e-mailadres van de mystery guest en medebewoner niet is vermeld in de brief, maar zij toch een reactie per e-mail hebben ontvangen.

In opdracht van de Rekenkamer Arnhem is er bij de contactformulieren ook gekeken naar het gebruik van Westerse en niet-Westerse namen en het wel dan niet ontvangen van een reactie. Bij de 51 cases, 24 Westers; 27 niet-Westers, hebben 22 mystery guests met een Westerse naam een reactie ontvangen en 24 mystery guests met een niet-Westerse naam een reactie ontvangen.

Totaal- en sectiescores

De contactmomenten (de e-mails, contactformulieren en brieven samen genomen) behalen een totaalscore van 72%. De sectie behaalt de hoogste score ten opzichte van de andere secties, omdat de reactie in begrijpelijke taal is en de toon vriendelijk is. De sectie behaalt de laagste score, omdat in geen enkel geval in de ontvangstbevestiging wordt genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

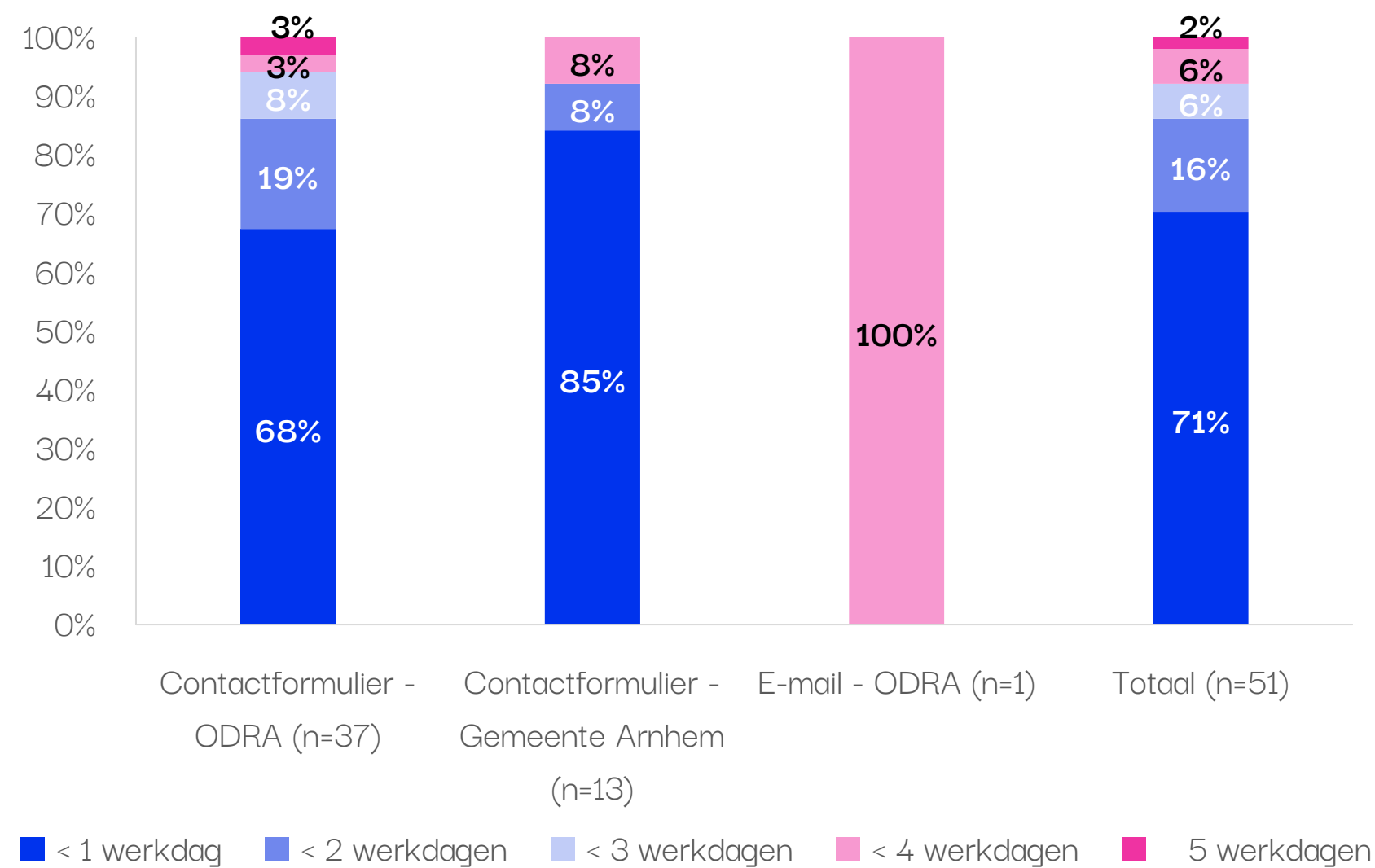
Totaal- en sectiescores



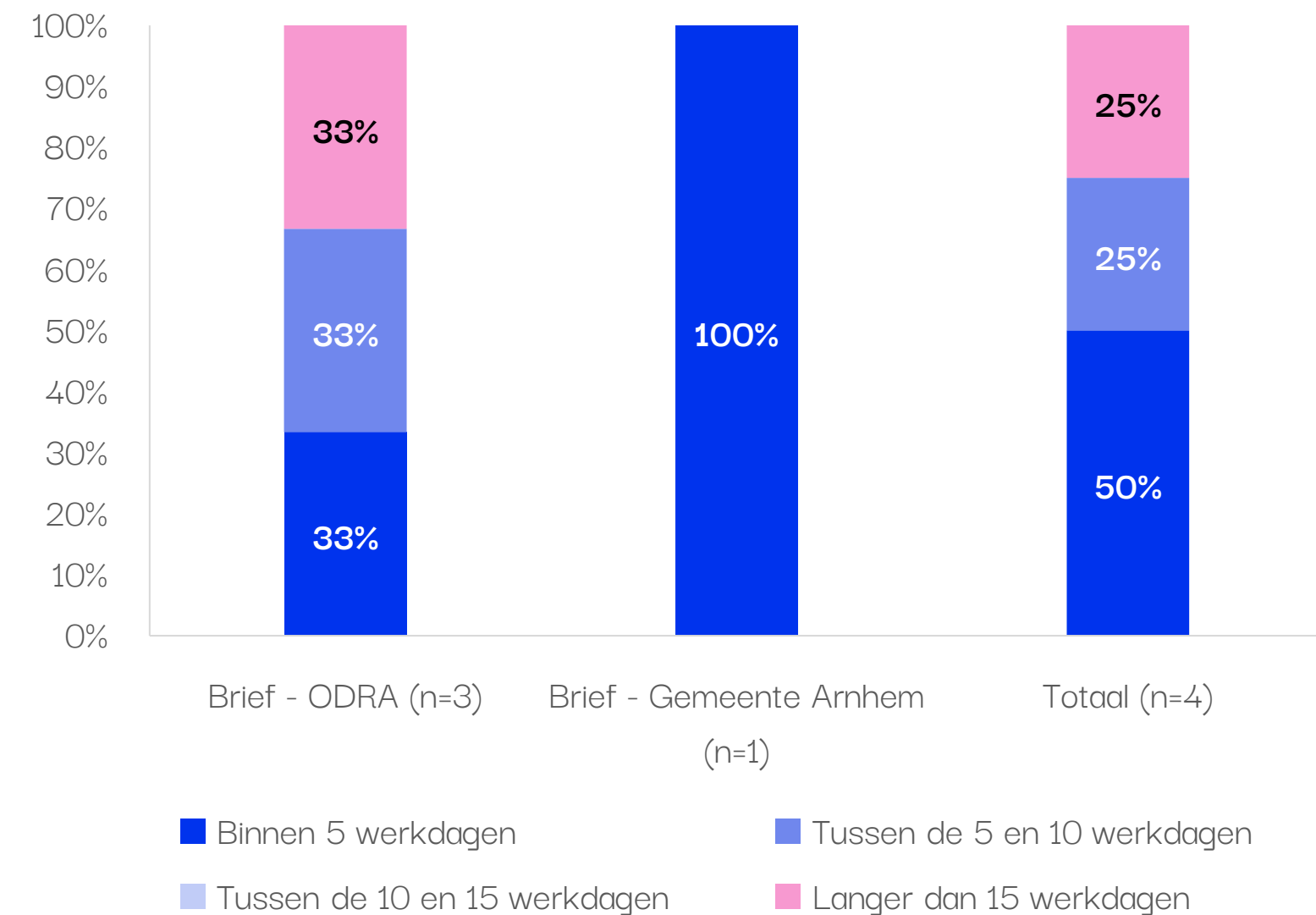
Aanvang - Reactietermijn

Na het versturen van het contactformulier of de e-mail ontvangt 67% van de mystery guests een ontvangstbevestiging (60% contactformulier ODRA; 85% contactformulier gemeente Arnhem; 100% e-mail ODRA). Vervolgens ontvangt in 87% van de gevallen de mystery guest een inhoudelijke reactie binnen 2 werkdagen (87% contactformulier ODRA; 92% contactformulier gemeente Arnhem; 0% e-mail ODRA). 50% van de mystery guests ontvangt na het versturen van een brief een inhoudelijke reactie binnen 5 werkdagen (33% ODRA; 100% gemeente Arnhem). Daarnaast zijn er twee mystery guests (één brief - ODRA, een reactie langer dan 15 werkdagen; één contactformulier - ODRA 5 werkdagen beantwoord) die na het onderzoekstermijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen en daarom alleen de sectie aanvang hebben beantwoord en de rest van de vragenlijst niet.

Binnen welke termijn word je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?



Binnen welke termijn word je brief inhoudelijk beantwoord?



Rapportcijfer

De contactmomenten (de e-mails, contactformulieren en brieven samengenomen) worden gemiddeld beoordeeld met een 7,3. Het contactformulier wordt het beste beoordeeld en haalt het hoogste rapportcijfer (ODRA 7,6 en gemeente Arnhem 7,1), maar ook de brieven bij de ODRA halen een voldoende (7,0; let wel op n=2).

Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?



Brief - ODRA
(n=2)



Brief - Gemeente
Arnhem (n=1)



Contactformulier
ODRA (n=36)



Contactformulier -
Gemeente Arnhem
(n=13)



E-mail - ODRA
(n=1)

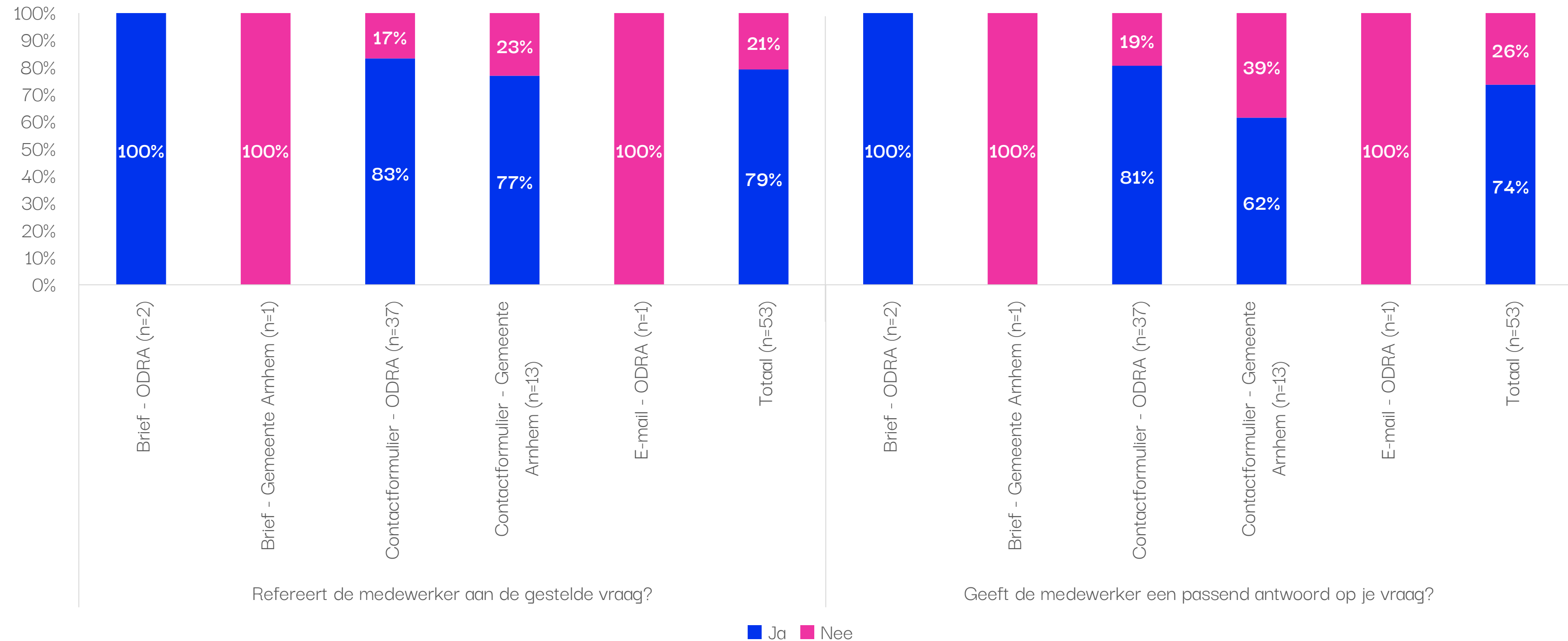


Totaal (n=53)

Informatievoorziening (1/2)

In 79% van de gevallen wordt er door de medewerker gerefereerd aan de gestelde vraag en geeft in 74% van de gevallen de medewerker een passend antwoord op de vraag. Bij de brief - gemeente Arnhem en e-mail - ODRA is er ruimte voor verbetering bij deze punten (let wel op het lagere aantal metingen).

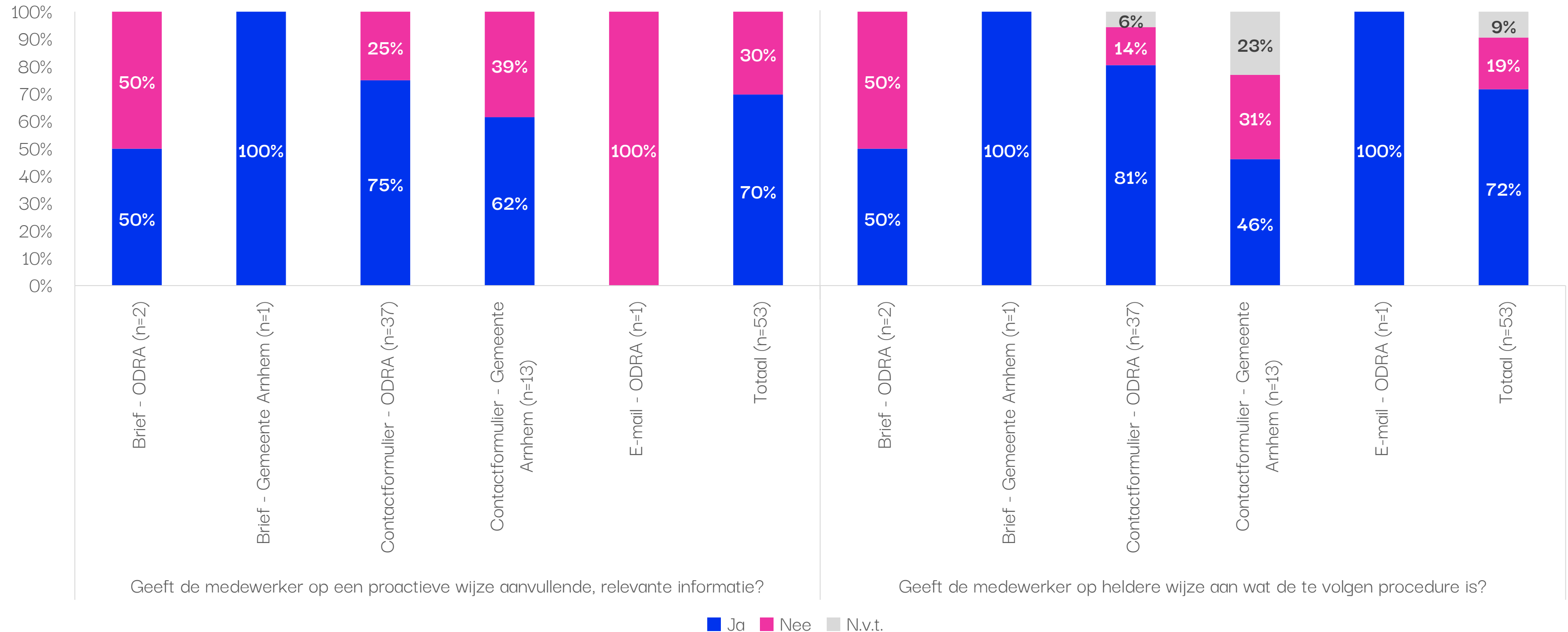
Beoordeling informatievoorziening:



Informatievoorziening (2/2)

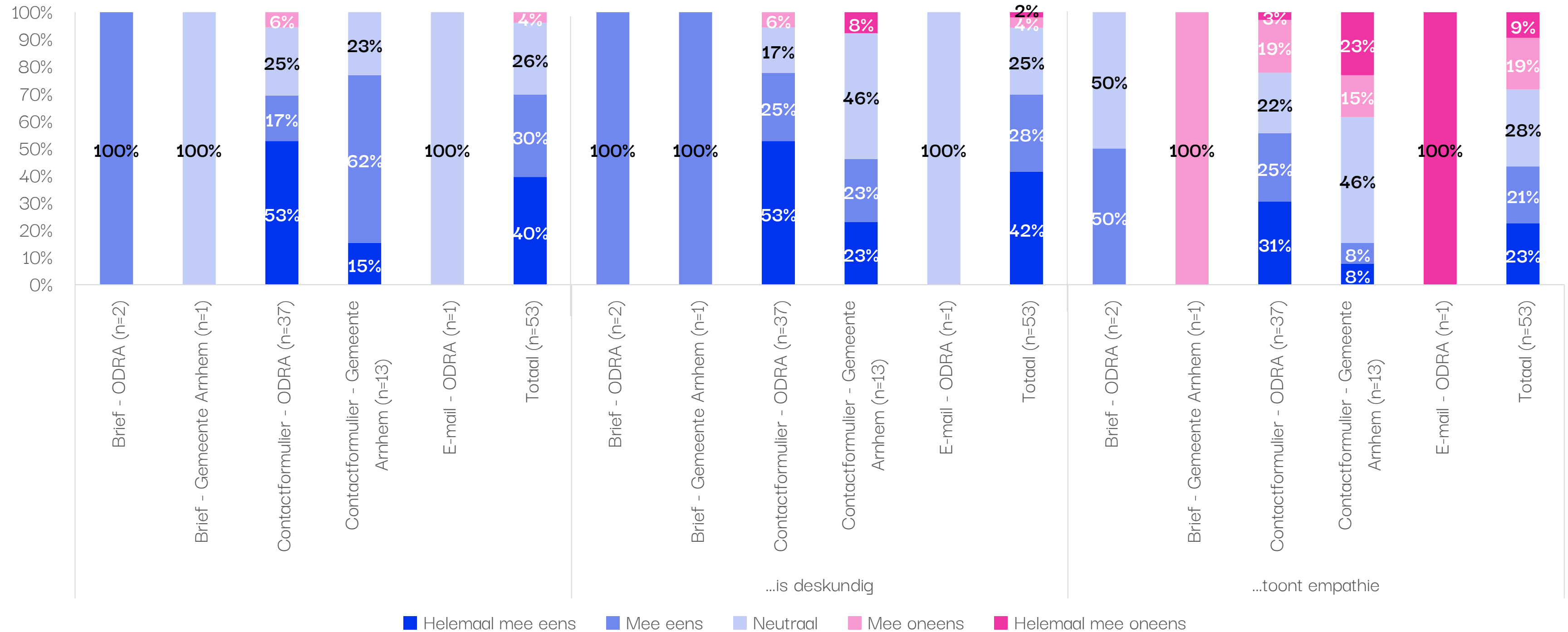
In 70% van de gevallen geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende en relevante informatie en geeft de medewerker in 72% van de gevallen op een heldere wijze aan wat de te volgen procedure is. Door proactief aanvullende informatie en de vervolgprocedure te geven, zorgt dit ervoor dat de mystery guests volledig geïnformeerd zullen zijn en niet nogmaals contact hoeven op te nemen.

Beoordeling informatievoorziening:



Medewerker

70% van de mystery guests beoordelen de medewerkers als klantvriendelijk en deskundig. Daarentegen ligt er verbeterpotentieel voor de medewerkers rondom het tonen van empathie. Zo geeft een mystery guest op de volgende pagina aan, haak in op life events door bijvoorbeeld te feliciteren met de nieuwe woning. Dit zijn kleine, maar belangrijke gebaren in de bijdrage aan een positieve beleving van het contactmoment met de ODRA of de gemeente Arnhem.



Quotes Mystery contactformulier

De mystery guests die positief zijn, zijn dat over de snelle reactie, de klantvriendelijke en uitgebreide behandeling van de vraag en het gepaste antwoord daarop. Daarentegen blijkt uit de verbeterpunten van de mystery guests dat de reactie op het contactformulier persoonlijker en empathischer kan, want de reacties zijn erg zakelijk en onpersoonlijk omdat er veelal een standaardmail als reactie wordt gestuurd.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Het was een erg goed gesprek met nuttige informatie. Als ik echt op zoek was naar informatie over een drankvergunning was dit precies wat ik zocht. (gemeente Arnhem)
- Er is snel gereageerd door de omgevingsdienst. Mijn vraag wordt doorgestuurd naar de gemeente Arnhem. Zij zullen hier op gaan reageren. Echter, ik heb tot op heden geen reactie ontvangen vanuit de gemeente. (ODRA)
- De medewerker biedt vriendelijk aan om de melding door te sturen naar de gemeente. Ik ervaar dit als klantvriendelijk en ik heb geen verbeterpunten ervaren. (ODRA)
- Ik krijg een snelle reactie vanuit de omgevingsdienst. Het is een informatieve en uitgebreide e-mail. (ODRA)
- Het is fijn dat het antwoord telefonisch is gedaan, daardoor heb ik een uitgebreide uitleg gehad. (ODRA)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Mijn vraag is niet volledig beantwoord en de link in de mail is niet werkend. Hierdoor ben ik eigenlijk niets wijzer geworden van dit contactmoment. Ook mis ik enige klantgerichtheid door bijvoorbeeld te bedanken voor de mail of door aan te geven dat ik contact op kan nemen bij vragen. Ook staat nergens in de mail vermeld dat de mail afkomstig is van de gemeente Arnhem. (gemeente Arnhem)
- De gemeente zou de medewerkers op het hart mogen drukken de inkomende vragen goed te lezen voordat ze een antwoord formuleren. De reactie die ik ontving gaf de indruk dat de medewerker zich de tijd niet gunde de inkomende mail te lezen oftewel slechts tot doel had zo snel mogelijk de inkomende mails weg te werken. (gemeente Arnhem)
- Ik vind het niet prettig dat er standaard mailtjes worden gestuurd. Ik zou het fijn vinden als er een persoonlijke reactie zou worden gegeven. Ook zou ik het prettig vinden als de vraag beantwoord wordt en ik niet alleen wordt doorverwezen. (ODRA)
- Ik ontvang een standaard reactie dat zakelijk overkomt en, behalve een verwijzing, verder geen informatie bevat. (ODRA)
- Ik had het contactmoment met een 10 beoordeeld als de medewerker had gereageerd op mijn verhuizing. Dit is immers een life event. Een eenvoudig: "Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!" had volstaan. Hieruit zou empathie spreken mijns inziens. (ODRA)

Quotes Mystery e-mail en brief

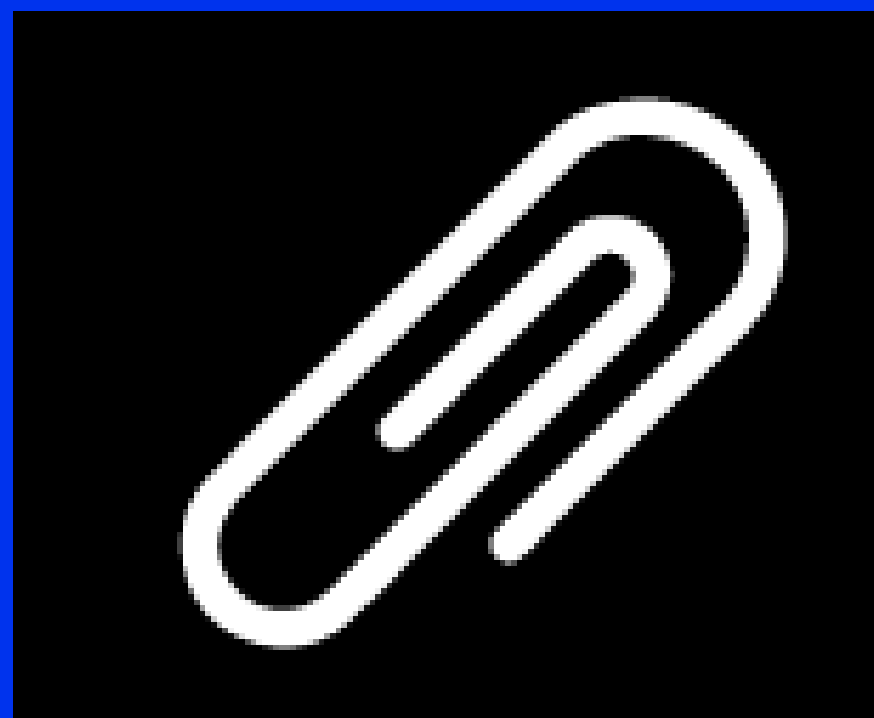
Na het versturen van een brief, e-mail of contactformulier (zie ook vorige pagina) wordt een telefonische reactie of verwijzing naar een telefonisch contactmoment als prettig ervaren en ook als verbeterpunt meegegeven dat dit gewenst is. Dit maakt het contact persoonlijker, waardoor men vertrouwen heeft een passend antwoord te krijgen. Zoals eerder vermeld hebben zich twee bijzondere situaties voorgedaan en is het belangrijk om juist met de persoonsgegevens van inwoners om te gaan.

Een selectie van quotes van positieve punten:

- Voor een echt goed antwoord wordt mij gevraagd om telefonisch contact op te nemen. Dit vind ik echter niet storend, want ik begrijp dat het handiger is voor hun om mijn persoonlijke situatie te achterhalen om hierbij een passend antwoord te kunnen geven. (Brief- ODRA)

Een selectie van quotes van verbeterpunten:

- Ik vind het vreemd dat ik zelf geen bericht krijg, maar dat mijn medebewoner dit ontving. Mijn naam staat duidelijk in de brief vermeld, maar zij nemen contact op met een andere bewoner van dit adres. (Brief - Gemeente Arnhem)
- Ik vind de reactie van ODRA erg kort. Tevens had ik het prettiger gevonden als er als aanhef stond: "Geachte meneer [naam]" of iets dergelijks. Ik heb een brief gestuurd zonder e-mailgegevens. Echter ontvang ik een reactie per e-mail, waar ik best van schrik. Ik snap niet hoe de omgevingsdienst aan mijn gegevens komt. (Brief - ODRA)
- De medewerker had een vriendelijkere uitgebreidere mail kunnen sturen. De medewerker had empathie kunnen tonen voor mijn situatie en vertrouwen dat we samen een oplossing zouden gaan vinden en vervolgens dan aangeven dat het wellicht fijner is om even telefonisch contact te hebben. (E-mail ODRA)





Cases Mystery calling (1/2)

ODRA

- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
- en wie handhaaft die?
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
-
- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Mijn burens maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?
-
- en
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruik.
- 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)? Soms ziet het water er vies uit.
-
- Ik heb nog oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- Ik heb via via gehoord dat de achterburen waar ik geen contact meer mee heb een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Wat kan ik doen?

Cases Mystery calling (2/2)

ODRA

- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil mijn huis verduurzamen en ben benieuwd naar de mogelijkheden en vergunningen. Kun je mij daar meer informatie over geven?
- Mijn burens maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?

Gemeente Arnhem

- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Mijn burens maken veel te veel herrie. Kunt u mij helpen?
-
- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
-
- en wie handhaaft die?
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?

Cases Mystery visit

ODRA

- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- Mag je zomaar een straatfeest organiseren? Wat is daar allemaal voor nodig?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?

Gemeente Arnhem

- Ik heb het idee dat mijn buurman/buurvrouw hulp nodig heeft. Hij/zij komt steeds minder vaak buiten en hij/zij wordt steeds minder mobiel. Ik zie nooit iemand over de vloer komen. Hoe kan ik hierbij helpen?
- 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 heb via via gehoord dat de achterburen een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Ik vind dat snoeien ook voldoende zou moeten zijn. Wat kan ik doen?
- Wij hebben voor deze zomer een straatfeest gepland en ben vergeten dat te melden of een vergunning aan te vragen. Wat kan ik doen?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Wij willen graag een wijkfeest organiseren. Ik vroeg mij af of jullie hiervoor een budget beschikbaar hebben en of er een vergunning nodig is?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?

Cases Mystery contactformulier (1/3)

ODRA

- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Hoe kan ik een drank- en horecavergunning aanvragen en welke papieren heb ik verder nodig?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- 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?
-
- als fietsers. Wat is hiertegen te doen?
- Ik zie steeds minderjarigen blowen bij het winkelcentrum. Dit kan echt niet! Kan de gemeente hier niet meer op handhaven?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken.
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- k of dit mogelijk is en wat komt er allemaal bij kijken? Kunnen jullie mij hierbij helpen?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- an of het wel of niet mag?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- t zijn de toegestane openingstijden voor een kroeg?
-

Cases Mystery contactformulier (2/3)

ODRA

- Ik wil een horecabedrijf starten en hoorde dat sommige ondernemingen geen vergunning hoeven te hebben. Hoe weet ik of dat voor mij ook geldt?
- 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 heb nog oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?
- 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?
- helpen?
- Ik wil beginnen met het saneren van de bodem. Dien ik dit ergens aan te geven?
- en wie handhaaft die?
- 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)? Soms ziet het water er vies uit.
- Ik heb na de verbouwing van mijn huis een berg zand over. Waar kan ik die kwijt?
-
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- en
-
- Ik zou graag in het najaar een evenement met vuurwerk organiseren. Kunt u mij vertellen wat ik voor vergunning moet aanvragen en wat de procedure is?
- Regelmatig ervaar ik geluidsoverlast van werkzaamheden bij mij in de buurt. Vanaf hoe laat tot hoe laat mag er geluid gemaakt worden en wat zijn de regels?
- Ik zou graag een kantoor aan huis willen starten. Heb ik daar een vergunning voor nodig?
- Ik heb asbest in mijn oude schuur. Zou u mij meer kunnen vertellen over het verwijderen hiervan?
-
-
- Ik ben startend ondernemer en wil graag meer informatie over milieuregels. Zou u mij hier meer informatie over kunnen geven?

Cases Mystery contactformulier (3/3)

Gemeente Arnhem

- k of dit mogelijk is en wat komt er allemaal bij kijken? Kunnen jullie mij hierbij helpen?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Hoe kan ik een drank- en horecaverunning aanvragen en welke papieren heb ik verder nodig?
- Wat is de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning en hoe kom ik erachter of ik die wel nodig heb?
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- als fietsers. Wat is hiertegen te doen?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Wij willen bij ons buurtfeest graag vuurwerk afsteken. Is dit mogelijk en heb ik hier een vergunning voor nodig?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken.
- 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?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit precies en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- t zijn de toegestane openingstijden voor een kroeg?
-

Cases Mystery e-mail

ODRA

- en wie handhaaft die?
- den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp krijgen en zijn er subsidies?
- helpen?

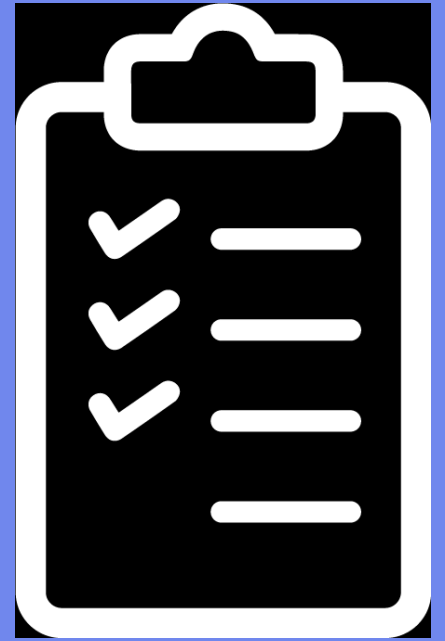
Cases Mystery brief

ODRA

-
- Mijn buurman wil zijn woning uitbreiden en moet daarvoor eerst het een en ander slopen. Ik ben bang dat hij schade aan mijn woning veroorzaakt. Hoe kan ik dat voorkomen of de eventuele schade laten herstellen?
- Ik woon in een buurt met veel water. Hoe kom ik er achter wat de kwaliteit van dat water is en ik er zeker van kan zijn dat ik dat water veilig voor mijn tuin gebruiken?
- Ik wil een huis kopen in Arnhem. Het verkeer in Arnhem is best wel druk. Hoe krijg ik informatie over de luchtkwaliteit in bepaalde buurten?
- 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)? Soms ziet het water er vies uit.
-
- en
den om bijvoorbeeld energie op te wekken? Kan ik daarbij hulp
- Ik heb via via gehoord dat de achterburen een mooie boom in hun achtertuin willen laten weghalen. Volgens mij moet daar minstens een vergunning voor aangevraagd worden. Ik vind dat snoeien ook voldoende zou moeten zijn. Wat kan ik doen?

Gemeente Arnhem

- ebruikt grasveld ligt. Kunt u daar subsidie voor geven?
- Ik vind het moeilijk om rond te komen en het lukt mij niet om gemeentelijke belastingen te betalen. Is het mogelijk om kwijtschelding aan te vragen?
- 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.



Score overzicht op vraagniveau

Score overzicht op vraagniveau Mystery calling

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Hoe vaak gaat de telefoon over voordat een medewerker de telefoon opneemt?	48%	n=25	33%	n=9	44%	n=34
Verbindt de medewerker je door met de juiste afdeling?	81%	n=8	50%	n=1	78%	n=9
In welke mate is de medewerker klantvriendelijk?	87%	n=25	83%	n=9	86%	n=34
Totaal Aanvang	69%	n=25	58%	n=9	67%	n=34
Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt?	50%	n=8	100%	n=1	56%	n=9
Hoe beoordeel je het proces van doorverbinden?	69%	n=8	75%	n=1	69%	n=9
Totaal Aanvang na doorverbinden	59%	n=8	88%	n=1	63%	n=9
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om concreet op de casevraag in te kunnen gaan?	77%	n=25	75%	n=9	76%	n=34
Vat de medewerker je vraag samen?	56%	n=25	56%	n=9	56%	n=34
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	72%	n=25	67%	n=9	71%	n=34
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	69%	n=25	67%	n=9	68%	n=34
Totaal Inhoudelijk contact	69%	n=25	66%	n=9	68%	n=34
De medewerker is klantvriendelijk	82%	n=25	78%	n=9	81%	n=34
De medewerker is deskundig	70%	n=25	69%	n=9	70%	n=34
De medewerker toont empathie	71%	n=25	67%	n=9	70%	n=34
De medewerker is klantgericht	78%	n=25	69%	n=9	76%	n=34
De medewerker is enthousiast	73%	n=25	64%	n=9	71%	n=34
De medewerker communiceert duidelijk	78%	n=25	75%	n=9	77%	n=34
Totaal Medewerker	75%	n=25	70%	n=9	74%	n=34
Is er sprake van storende factoren tijdens het gesprek?	84%	n=25	78%	n=9	82%	n=34
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	74%	n=25	72%	n=9	73%	n=34
Totaal Algemeen	77%	n=25	74%	n=9	76%	n=34
Totaalscore	72%	n=25	69%	n=9	71%	n=34

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

Score overzicht op vraagniveau Mystery visit

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
In welke mate heeft het stadhuis/de ODRA-locatie een uitnodigende en welkome uitstraling?	10%	n=5	67%	n=9	46%	n=14
Totaal Aanvang	10%	n=5	67%	n=9	46%	n=14
In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om inzicht te krijgen in jouw vraag?	35%	n=5	50%	n=9	45%	n=14
Geeft de medewerker een samenvatting van jouw vraag?	0%	n=5	11%	n=9	7%	n=14
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	20%	n=5	56%	n=9	43%	n=14
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	20%	n=5	67%	n=9	50%	n=14
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	33%	n=3	75%	n=8	64%	n=11
Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord te krijgen op je vraag?	25%	n=5	44%	n=9	38%	n=14
Totaal Informatievoorziening	21%	n=5	50%	n=9	40%	n=14
De medewerker is klantvriendelijk	45%	n=5	67%	n=9	59%	n=14
De medewerker is deskundig	40%	n=5	67%	n=9	57%	n=14
De medewerker toont empathie	40%	n=5	56%	n=9	50%	n=14
De medewerker komt betrouwbaar over	45%	n=5	69%	n=9	61%	n=14
De medewerker is klantgericht	40%	n=5	75%	n=9	63%	n=14
De medewerker is enthousiast	30%	n=5	64%	n=9	52%	n=14
De medewerker communiceert duidelijk	40%	n=5	72%	n=9	61%	n=14
Totaal Medewerker	40%	n=5	67%	n=9	57%	n=14
Vraagt de medewerker of er nog vragen of onduidelijkheden zijn?	0%	n=5	0%	n=9	0%	n=14
Heeft de medewerker voldoende tijd voor je genomen?	20%	n=5	67%	n=9	50%	n=14
Neemt de medewerker op passende wijze afscheid?	20%	n=5	89%	n=9	64%	n=14
In welke mate levert de medewerker toegevoegde waarde ten opzichte van de website?	20%	n=5	53%	n=9	41%	n=14
Totaal Afsluiting	15%	n=5	52%	n=9	39%	n=14
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit bezoek?	20%	n=5	54%	n=9	42%	n=14
Totaal Algemeen	20%	n=5	54%	n=9	42%	n=14
Totaalscore	26%	n=5	58%	n=9	46%	n=14

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

Score overzicht op vraagniveau Mystery e-mail & contactformulier

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Heb je een ontvangstbevestiging ontvangen naar aanleiding van het invullen van het contactformulier of je verzonden e-mail?	61%	n=38	85%	n=13	67%	n=51
Wordt in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd wanneer je antwoord zal ontvangen?	0%	n=23	0%	n=11	0%	n=34
Totaal Ontvangstbevestiging	38%	n=38	46%	n=13	40%	n=51
Binnen welke termijn wordt je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?	85%	n=38	92%	n=13	87%	n=51
Wordt een passende aanhef gebruikt?	48%	n=33	55%	n=11	50%	n=44
Totaal Aanvang	73%	n=38	66%	n=13	71%	n=51
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	46%	n=37	38%	n=13	44%	n=50
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	81%	n=37	77%	n=13	80%	n=50
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	78%	n=37	62%	n=13	74%	n=50
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	73%	n=37	62%	n=13	70%	n=50
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	86%	n=35	60%	n=10	80%	n=45
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	n=33	100%	n=11	100%	n=44
De reactie is prettig leesbaar	91%	n=33	91%	n=11	91%	n=44
De toon van de reactie is vriendelijk	82%	n=33	82%	n=11	82%	n=44
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	82%	n=33	82%	n=11	82%	n=44
Bevat de reactie taalfouten?	91%	n=33	82%	n=11	89%	n=44
Neemt de medewerker de tijd voor het gesprek?	100%	n=4	100%	n=2	100%	n=6
Wordt het gesprek op klantvriendelijke wijze afgesloten?	100%	n=4	100%	n=2	100%	n=6
Totaal Informatievoorziening	81%	n=37	74%	n=13	79%	n=50
De medewerker is klantvriendelijk	78%	n=37	73%	n=13	77%	n=50
De medewerker is deskundig	80%	n=37	63%	n=13	76%	n=50
De medewerker toont empathie	64%	n=37	40%	n=13	58%	n=50
De medewerker is klantgericht	79%	n=37	67%	n=13	76%	n=50
Totaal Medewerker	75%	n=37	61%	n=13	72%	n=50
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	75%	n=37	71%	n=13	74%	n=50
Totaal Algemeen	75%	n=37	71%	n=13	74%	n=50
Totaalscore	75%	n=43	67%	n=15	73%	n=58

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

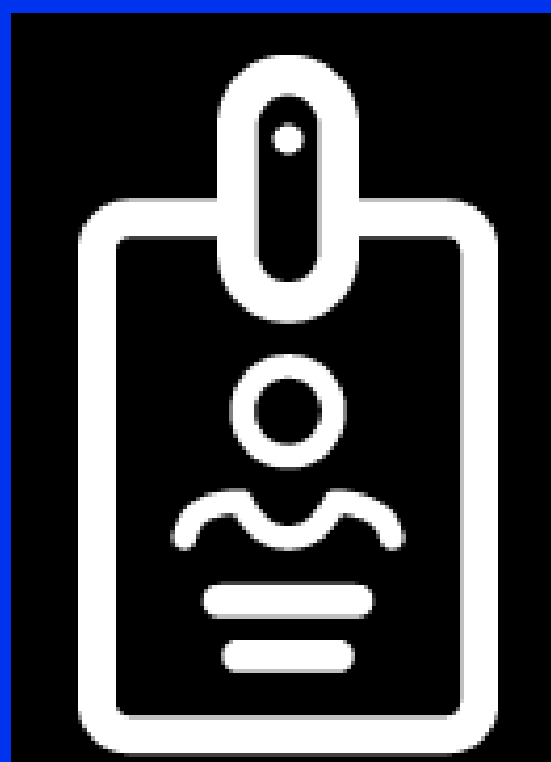
kte kleurcodering: <54%: Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.

Score overzicht op vraagniveau Mystery brief

Vragen	ODRA		Gemeente Arnhem		Totaal	
Binnen welke termijn wordt je brief inhoudelijk beantwoord?	56%	n=3	100%	n=1	67%	n=4
	0%	n=2	100%	n=1	33%	n=3
Wordt een passende aanhef gebruikt?	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Totaal Aanvang	52%	n=3	100%	n=1	67%	n=4
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	50%	n=2	100%	n=1	67%	n=3
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
De reactie is prettig leesbaar	50%	n=2	0%	n=1	33%	n=3
De toon van de reactie is vriendelijk	100%	n=2	0%	n=1	67%	n=3
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Bevat de reactie taalfouten?	100%	n=2	100%	n=1	100%	n=3
Totaal Informatievoorziening	80%	n=2	60%	n=1	73%	n=3
De medewerker is klantvriendelijk	75%	n=2	50%	n=1	67%	n=3
De medewerker is deskundig	75%	n=2	75%	n=1	75%	n=3
De medewerker toont empathie	63%	n=2	25%	n=1	50%	n=3
De medewerker is klantgericht	63%	n=2	50%	n=1	58%	n=3
Totaal Medewerker	69%	n=2	50%	n=1	63%	n=3
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	70%	n=2	50%	n=1	63%	n=3
Totaal Algemeen	70%	n=2	50%	n=1	63%	n=3
Totaalscore	72%	n=8	62%	n=3	69%	n=11

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen pu

Rood, 55-79% Oranje en 80%> Groen.



Contact

Contactgegevens



Barbara Schouten
Account & Sales Director
Barbara.Schouten@excip.nl



Willem Kleefstra
Projectmanager
Willem.Kleefstra@excip.nl



Klasien Rijkema
Research Executive
Klasien.Rijkema@excip.nl





From insight **to impact.**

info@excap.nl
excap.nl