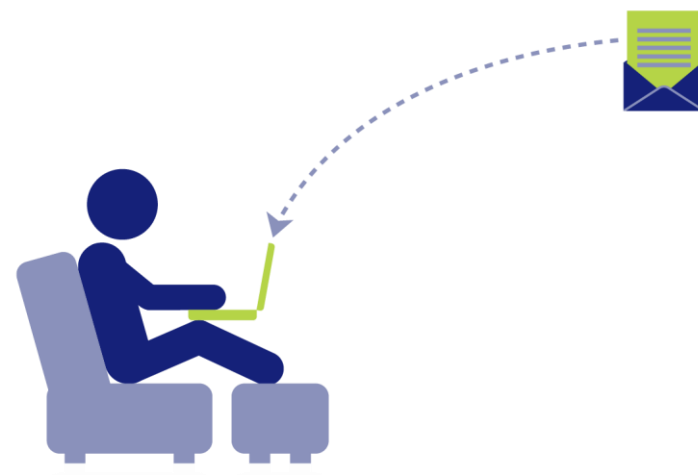


## Mystery guest-onderzoek: *Rekenkamercommissie Ede*



## MANAGEMENTRAPPORTAGE

Naam: Rekenkamercommissie Ede  
T.a.v.: Jos van Kroonenburg  
Datum: 23 augustus 2017

**Projectomschrijving**

3

**Inzichten en adviezen**

4

**Verdieping in de resultaten**

8

**Bijlage**

27

**Slotwoord**

39

## 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 de gemeenten te helpen haar dienstverlening te verbeteren. Het doel van dit onderzoek is inzichtelijk maken hoe de dienstverlening van de gemeente Ede momenteel wordt ervaren en op welke punten deze verbeterd kan worden.

### Werkwijze

De onderzoeksresultaten zijn verkregen middels mystery guest-onderzoek. In de periode van 11 mei t/m 14 juli 2017 zijn er in totaal 124 metingen uitgevoerd door mystery guests van Store Support. Mystery guests van Store Support brengen een bezoek aan de balie van de gemeente, nemen telefonisch, per e-mail, per contactformulier en per post contact op met de gemeente. Op deze wijze wordt de klantbeleving voor alle contactkanalen tussen de gemeenten en haar inwoners in beeld gebracht. Voor elk contactkanaal stelt de mystery guest een vraag die betrekking heeft op een informatieverzoek of op een aanvraag. De mystery guest beoordeelt vervolgens de dienstverlening die geboden wordt door de medewerker van de gemeente. De verschillende casevragen, die van toepassing zijn op verschillende domeinen, die gebruikt zijn voor dit onderzoek, zijn te vinden in de bijlage.

30 mystery visits gemeente

30 mystery calls gemeente

19 mystery e-mails &  
15 contactforms gemeente

30 mystery letters gemeente

### Opbouw rapportage

In deze rapportage zijn de belangrijkste resultaten weergegeven. De rapportage begint met de belangrijkste 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 e-mail, contactformulieren en brieven (p. 20-26). De scores van de gemeente Ede worden vergeleken met de scores van de gemeenten Arnhem en Wageningen om zo te inventariseren of de gemeenten van elkaar kunnen leren. Opvallende constatering zijn 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: Mystery calling wordt erg goed beoordeeld en medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk.

Mystery visits: Bij drukte is parkeren lastig en moeten mensen soms erg lang wachten voordat ze aan de beurt zijn. Het is niet altijd duidelijk voor welke vragen men aan de balie terecht kan, maar de medewerker is zeer klantvriendelijk, communiceert duidelijk en komt betrouwbaar over.

Mystery contactforms/e-mails/letters:

Vaak wordt er geen direct antwoord gegeven op de vraag, maar bijvoorbeeld een link naar informatie of een brochure meegestuurd. De toon van de reactie is zakelijk.



## Inzichten en adviezen – Mystery calling

### Inzichten

- ❑ Mystery calling naar de gemeente Ede wordt erg goed beoordeeld. De gemeente scoort hiermee het hoogste van alle gemeenten. De telefoon wordt over het algemeen snel opgenomen, maar in 27% van de telefoongesprekken wordt de telefoon pas na zeven keer overgaan opgenomen.
- ❑ De medewerker aan de telefoon wordt erg positief beoordeeld. Medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren duidelijk. De medewerker wordt iets lager beoordeeld op enthousiasme en empathie.

### Adviezen

- ❑ Wanneer er een lange wachttijd is voor de telefoon, zet dan een ander bandje in en geef aan hoe lang de wachttijd is. Ook kan aangegeven worden om het later nog eens te proberen. Een andere mogelijkheid zou zijn om naam en telefoonnummer achter te laten zodat de gemeente terug kan bellen wanneer het rustiger is. Op de website kan aangegeven worden wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden.
- ❑ Toon naast klantvriendelijkheid ook enthousiasme en empathie in het gesprek. Op deze manier wordt het telefoongesprek met de gemeente nog beter beoordeeld. Uit de duizenden onderzoeken die Store Support uitvoert, blijkt dat enthousiasme een bepalende factor is voor een hogere waardering.

## Inzichten en adviezen – Mystery visits

### Inzichten

- Veel mystery guests geven aan dat parkeren erg lastig is, vooral als het druk is.
- Wanneer het druk is, is de entree bij Publiekszaken rommelig en staat er een lange rij mensen. De ticketzuil is bij drukte slecht zichtbaar.
- Een aantal mystery guests heeft erg lang moeten wachten voordat ze aan de beurt waren. Er wordt ook aangegeven dat er geen zitplaatsen meer waren. Een aantal mystery guests heeft echter andere ervaringen en melden dat ze erg snel aan de beurt waren.
- Medewerkers kunnen bijna altijd de vraag beantwoorden. In een aantal gevallen kon de medewerker de vraag niet beantwoorden, omdat de mystery guest bij een andere afdeling moest zijn.
- Medewerkers geven proactief aanvullende informatie en leggen de te volgen procedure uit, indien van toepassing. De medewerker geeft in minder dan de helft van de gevallen een samenvatting van de vraag of vraagt of er nog onduidelijkheden zijn. De medewerker is zeer klantvriendelijk, communiceert duidelijk en komt betrouwbaar over. Op deskundigheid, empathie en enthousiasme wordt de medewerker iets lager beoordeeld.

### Adviezen

- Is het mogelijk om meer parkeerplekken te creëren? Of geef duidelijk aan op de website dat parkeren dichtbij het gemeentehuis lastig is en geef alternatieven aan. Of geef op de website aan wanneer het meestal druk en wanneer het minder druk is. Dan kunnen mensen daar rekening mee houden met het plannen van hun bezoek.
- Zet, wanneer het druk is, een extra medewerker in als gastheer of gastvrouw. Deze medewerker kan de inwoners verwelkomen en de weg wijzen. Een andere mogelijkheid kan zijn om boven de ticketzuil een duidelijk bord te hangen om deze zuil aan te geven. Op deze manier worden inwoners ontzorgd.
- Geef aan op het scherm hoe lang de wachttijd ongeveer is. Indien deze erg lang is, kan men later terugkomen en in de tussentijd bijvoorbeeld even een boodschapje doen. Zo wordt er ook voorkomen dat er geen zitplaatsen meer beschikbaar zijn in de wachtruimte.
- Voor welke zaken kan men terecht bij welk loket? Maak dit duidelijk op de website. Zorg ervoor dat het op het gemeentehuis ook duidelijk is waar men naartoe moet. Dit kan door middel van de ticketzuil, extra wegwijsborden of door een gastheer of gastvrouw die de weg wijst.
- Vat altijd de vraag samen om te verifiëren of deze goed begrepen is. Vraag ook aan het einde of de inwoner alles goed begrepen heeft of dat er nog vragen zijn. Anders kan het zijn dat iemand nog een keer moet terugkomen of bellen. Toon empathie, leef mee en blijf enthousiast. Laat zien dat je plezier hebt in je werk. Wanneer medewerkers zichtbaar plezier uitstralen in hun werk en echt moeite doen om de vraag te beantwoorden, zullen mensen positief spreken over de gemeente met anderen.

## Inzichten en adviezen – Mystery e-mails/contactform/letters

### Inzichten

- ❑ Uiteindelijk worden drie e-mails (van de 19), één contactformulier (van de 15) en 13 brieven (van de 30) niet beantwoord. De mystery e-mailers krijgen niet altijd een ontvangstbevestiging. Wanneer er wel een ontvangstbevestiging is ontvangen, werd sporadisch genoemd wanneer een antwoord verwacht kan worden.
- ❑ Het is opvallend dat de verschillende reacties op de brieven verschillend beoordeeld worden. Het gemiddelde rapportcijfer voor een telefonische reactie is een 8, een reactie per e-mail krijgt een 7 en een reactie per brief een 6,3. Een aantal mystery guests waardeerde het zeer dat ze werden opgebeld, maar ook een aantal vond het vreemd dat de gemeente hun telefoonnummer had opgezocht.
- ❑ De medewerker refereert vaak aan de gestelde vraag. Opvallend is dat in de reacties op brieven in 41% van de gevallen geen antwoord wordt gegeven op de vraag. Hiervan zijn vier reacties per brief, twee telefonisch en één per e-mail. In de reacties op e-mails wordt in 56% van de gevallen aanvullende informatie gegeven. In reacties op e-mails en brieven wordt in 31% en 35% van de reacties, respectievelijk, niet vermeld wat de te volgen procedure is.
- ❑ In een aantal e-mails staat geen persoonlijke aanhef of afsluiting, terwijl de naam wel bekend is. In een aantal e-mails staat een foutief of inconsistent antwoord. Verder is de toon van de e-mails over het algemeen erg zakelijk.

### Adviezen

- ❑ Inventariseer waarom e-mails en contactformulieren niet beantwoord worden. Eigenlijk zou dit niet moeten gebeuren. Bij brieven zou het kunnen dat er enkele brieven zijn kwijtgeraakt bij de post. Manage verwachtingen en vermeld in de ontvangstbevestiging op welke termijn de verzender een reactie kan verwachten. Dit voorkomt onzekerheid en de kans dat mensen in de tussentijd (onnodig) extra contactmomenten aangaan.
- ❑ Aangezien een telefonische reactie beter beoordeeld wordt dan een brief of e-mail is het aan te bevelen om brieven zoveel mogelijk telefonisch te beantwoorden. Het enige risico is wel dat mensen dit niet op prijs stellen in verband met privacy. Het voordeel van een telefonische reactie is natuurlijk dat de medewerker nog enkele aanvullende vragen kan stellen en zo tot een beter antwoord kan komen.
- ❑ Probeer altijd een passend antwoord op de vraag te geven. Mensen verwachten meer dan een meegestuurde folder die ze kunnen doorlezen. Geef ook een korte uitleg in de e-mail of brief. Wanneer het lastig/onmogelijk is om schriftelijk de te volgen procedure uit te leggen, verwijs dan naar de website. Zorg er dan wel voor dat een link vermeld wordt.
- ❑ Personaliseer de e-mails. Adresseer de verzender met zijn/haar naam. Toon empathie en formuleer een reactie. Wat zo goed gaat in het telefonische contact, kan worden overgenomen in het contact per e-mail en brief.



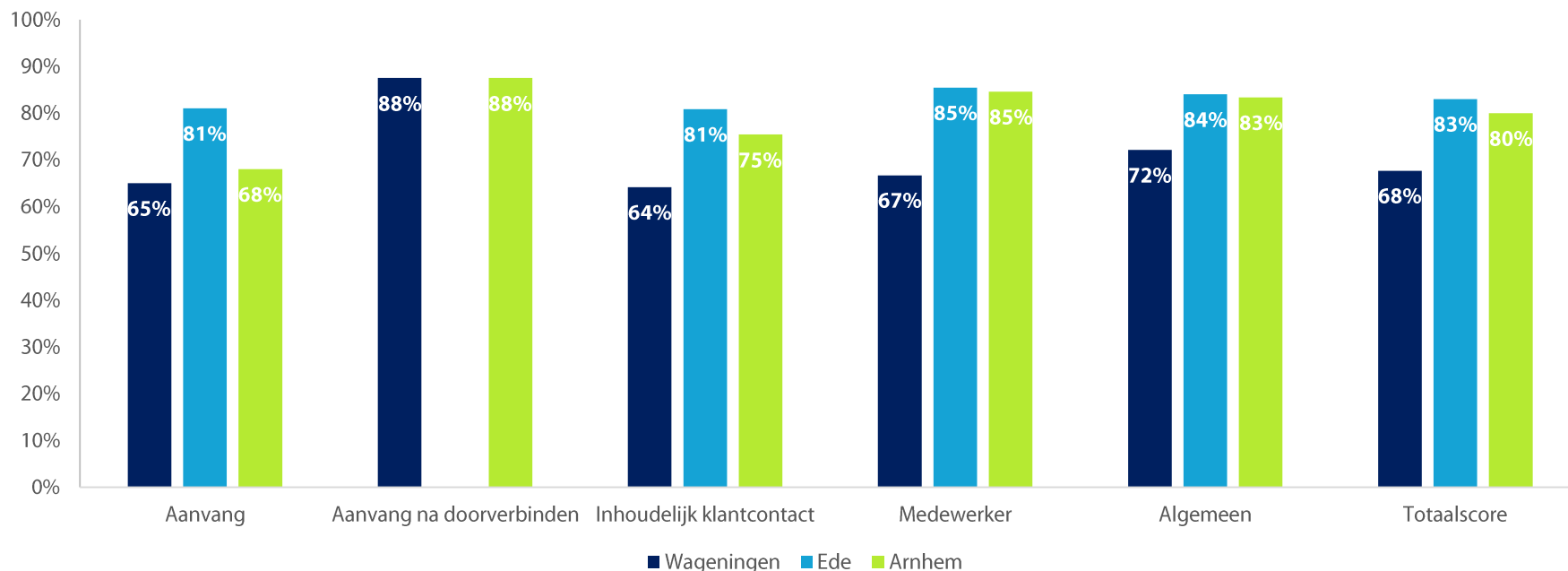


## Totaal- en sectiescores

- De totaalscore voor mystery calling naar de gemeente Ede komt uit op 83%. Hiermee scoort Ede het best van de drie gemeenten. 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 8,3.
- De secties 'Medewerker' en 'Aanvang na doorverbinden' worden ten opzichte van de andere secties het beste beoordeeld.
- Op de volgende pagina's worden enkele vragen uitgelicht.

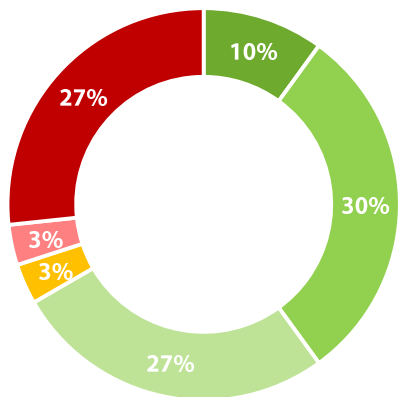


Gemiddeld rapportcijfer:



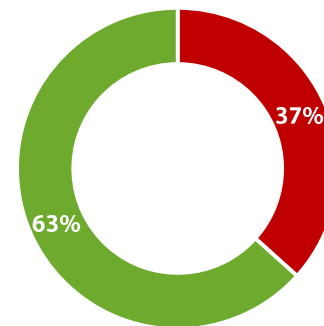
# Telefoon opnemen en doorverbinden

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



■ 1 keer ■ 2 keer ■ 3 keer ■ 4 keer ■ 5 keer ■ ≥ 7 keer

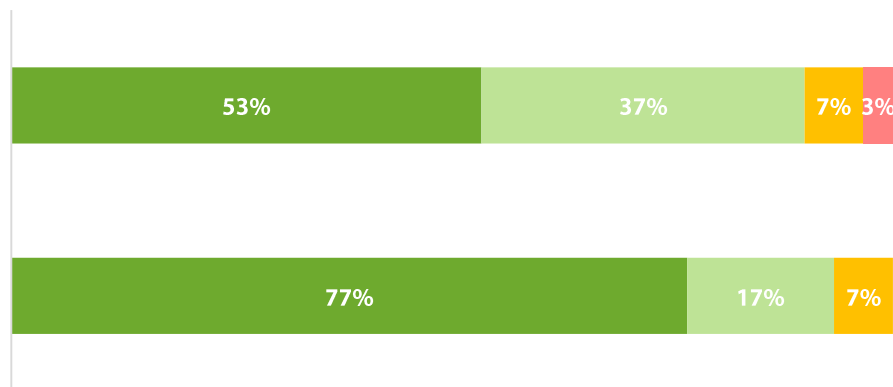
Ben je doorverbonden?



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

## Vragen stellen en klantvriendelijkheid medewerker

In welke mate stelt de medewerker voldoende vragen om concreet op de casevraag in te kunnen gaan?



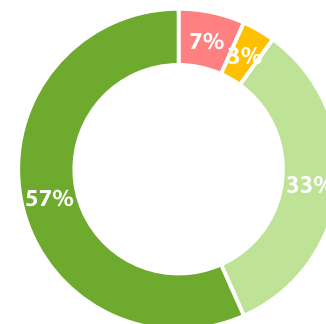
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ Goed ■ Voldoende ■ Neutraal ■ Onvoldoende ■ Slecht

## Moeite om antwoord te krijgen en medewerker

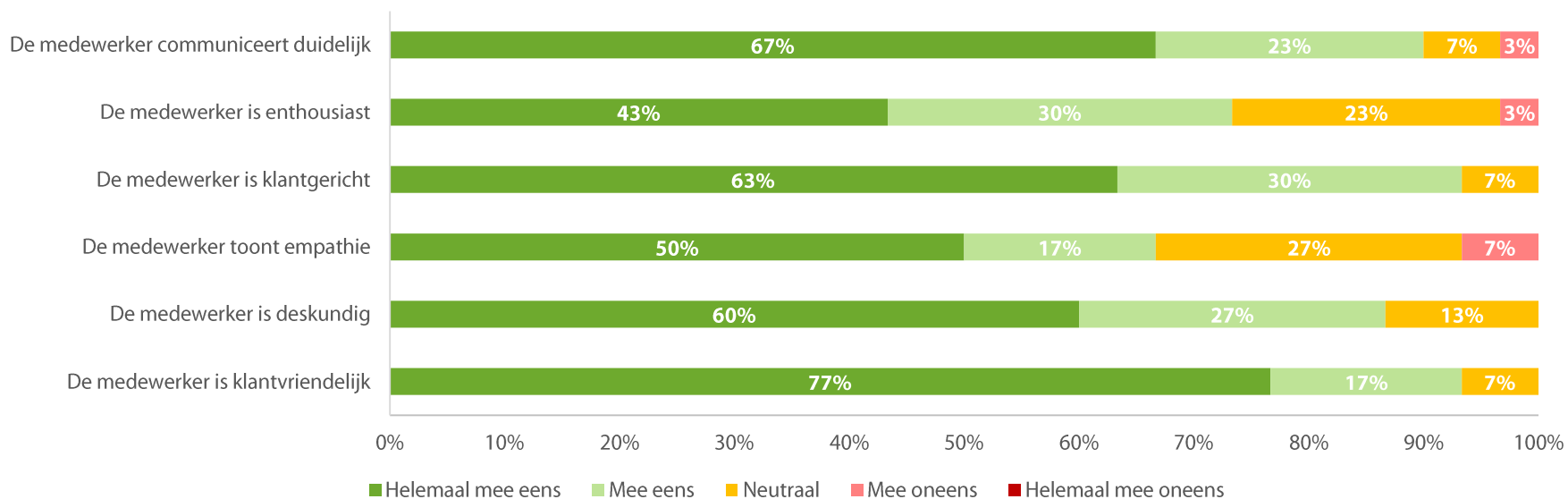
- Mystery guests hoeven (zeer) weinig moeite te doen om een antwoord op de vraag te krijgen. Slechts 7% van de mystery guests kost het enige moeite om een antwoord op de vraag te krijgen.
- De medewerker wordt erg positief beoordeeld. Medewerkers zijn klantgericht, klantvriendelijk, deskundig en communiceren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

- *“Ik kreeg heel snel de medewerker aan de lijn. Ook het antwoord was duidelijk.”*
- *“Ik vond het een goed en duidelijk gesprek, omdat de medewerkster rustig praatte, goed te verstaan was en mij echt hielp met de vraag.”*
- *“De medewerker belde binnen een paar minuten terug. Een collega van haar hoorde wat zij tegen mij had gezegd en zei direct dat het mogelijk op de website verkeerd stond. Goede ongevraagde service!”*
- *“Het contact verliep erg soepel en de medewerker was goed op de hoogte van de bezwaarmogelijkheden.”*
- *“De medewerker neemt snel op, geeft direct een passend antwoord en verwijst naar het juiste adres en legt de werking van dit formulier uit.”*
- *“De medewerker belde mij zelfs nog spontaan terug om nog aanvullende informatie te geven.”*

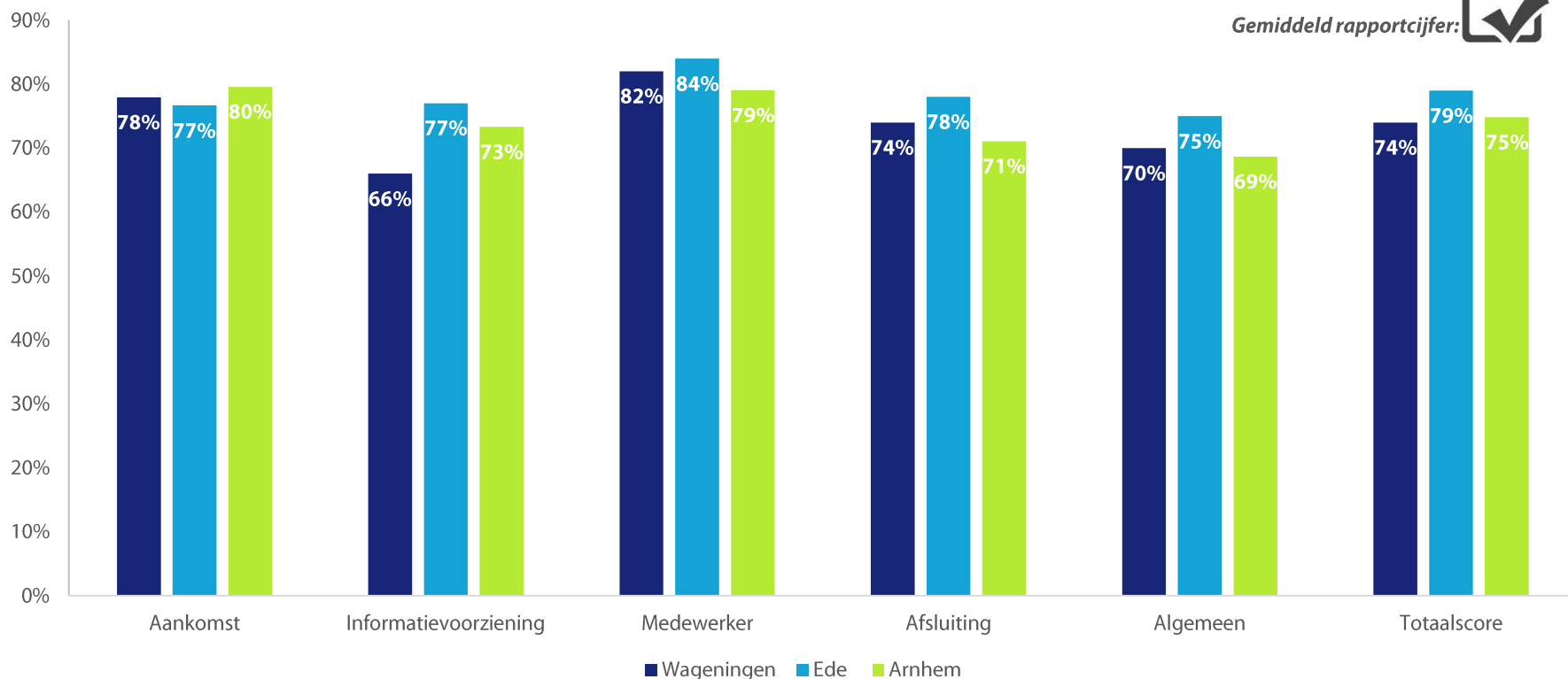
### Verbeterpunten:

- *“Er wordt niet gemeld met welke afdeling je belt. Bij navraag blijkt dit het Klantencontactcentrum. Verder was het antwoord duidelijk.”*
- *“De achternaam van de medewerker was moeilijk te verstaan, doordat de medewerker gelijk op nam met de naam.”*
- *“De telefoon wordt snel opgenomen door de medewerker. De medewerker praat erg snel, dit zou voor mensen die slechthorend zijn niet heel prettig zijn.”*
- *“Ik moest wel anderhalve minuut wachten voor het eerste contact met de medewerker tot stand kwam. De medewerker was vriendelijk.”*
- *“De wachttijd is erg lang, deze bedraagt vijf minuten, deze zou korter kunnen. De medewerker is erg capabel, hij vat de vraag samen en stelt de juiste vragen om te achterhalen wat mijn situatie is. Daarnaast helpt de medewerker mij door het proces heen op een vriendelijke manier. Het keuzemenu zou wel kunnen worden aangepast, het is niet geheel duidelijk wat er gebeurt na het maken van een keuze in het keuzemenu.”*
- *“Het was een kort gesprek met een duidelijk antwoord. De medewerker had wel kunnen aangeven het fijn te vinden dat ik mijn rijbewijs had gehaald.”*
- *“De medewerker geeft het juiste antwoord, echter zonder doorvragen of echte belangstelling te tonen.”*
- *“De medewerker heeft mijn vraag niet samengevat om te kijken of hij het begrepen heeft. De medewerker ging niet direct in op mijn vraag, maar ging eerst vragen stellen over de openbare ruimte.”*
- *“Het is van belang dat de medewerker de vraag eerst samenvat om te zien of hij de vraag goed heeft begrepen. Daarna kan de beantwoording op een juiste wijze beginnen. Verder was het een vriendelijk gesprek.”*
- *“Ik zou verwachten dat de medewerker mij een duidelijker antwoord geeft dan alleen te verwijzen naar de website van de Rijksoverheid. Ik zou een duidelijker antwoord willen. Het is geen heel ingewikkelde vraag.”*



## Totaal- en sectiescores

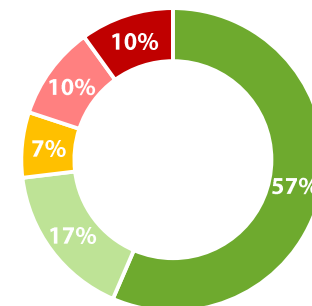
- De totaalscore voor mystery visits voor de gemeente Ede komt uit op 79%. Dit is ten opzichte van de andere twee gemeenten de hoogste score. Deze totaalscore is berekend over het behaalde punten voor alle gestelde vragen.
- Mystery guests hebben hun bezoek aan het gemeentehuis ook beoordeeld met een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor het bezoek is een 7,5.
- Alle secties worden goed beoordeeld, waarbij de sectie 'Medewerker' relatief gezien de hoogste score heeft van alle secties van de gemeente Ede.
- Op de volgende pagina's worden enkele vragen uitgelicht.



## Wachttijd en informatievoorziening

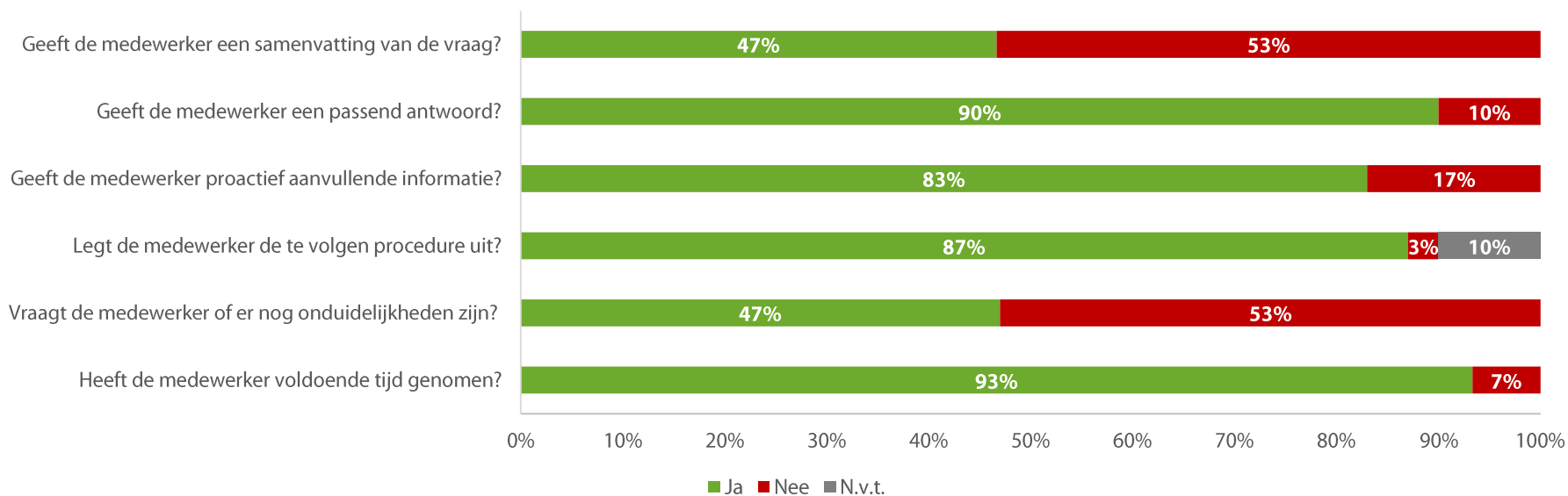
- Het merendeel van de mystery guests (57%) hoeft minder dan vijf minuten te wachten voor ze aan de beurt zijn. 17% van de mystery guests moet tussen de vijf en tien minuten wachten. Opvallend is dat 10% van de mystery guests meer dan 20 minuten moet wachten.
- De medewerker neemt vaak (93%) voldoende tijd, geeft een passend antwoord (90%), geeft proactief aanvullende informatie (83%) en legt uit wat de te volgen procedure zal zijn (87%).
- De medewerker geeft in iets minder dan de helft van de bezoeken een samenvatting van de vraag en vraagt of er nog onduidelijkheden zijn.

Gemiddelde wachttijd



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

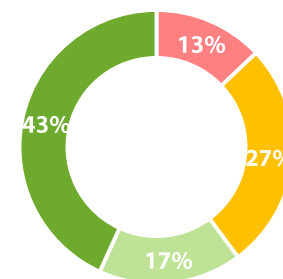
## Informatievoorziening



## Moeite om antwoord te krijgen en medewerker

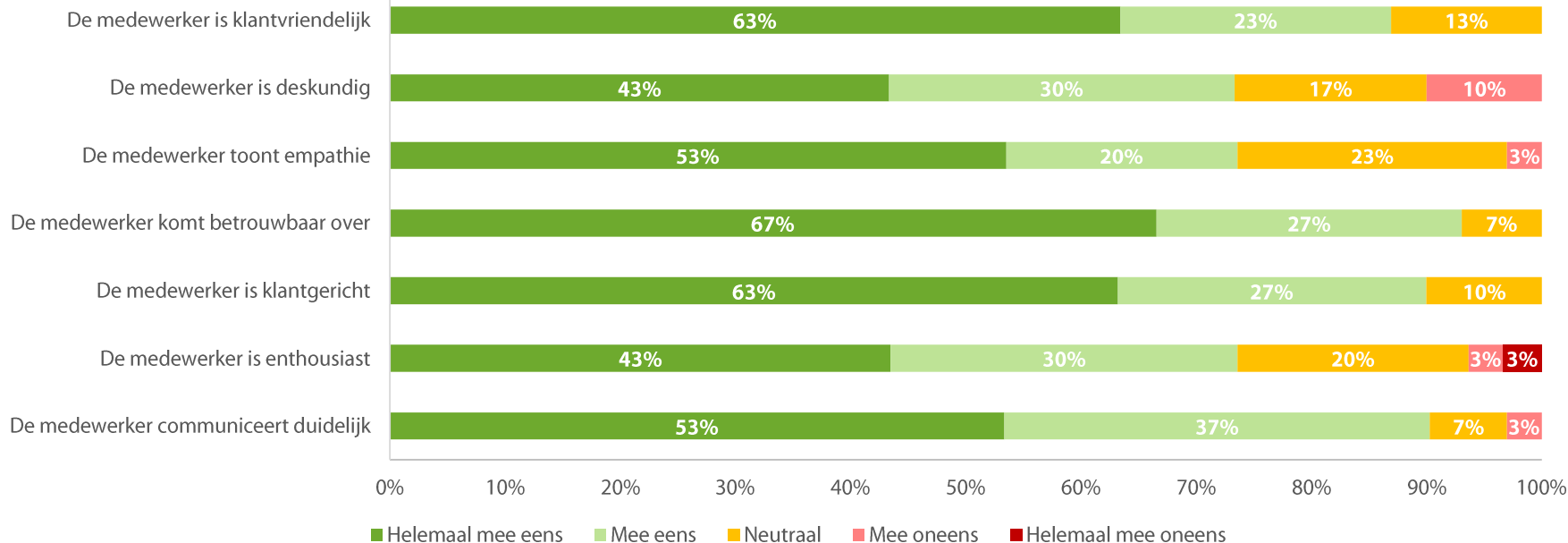
- Slechts 13% van de mystery guests moet enige moeite doen om een antwoord op zijn/haar vraag te krijgen. Een citaat: *“Om in beroep te gaan tegen een parkeerboete van de afdeling toezicht, moet je bij de afdeling Toezicht zijn. De afdeling toezicht zit aan de overkant van het plein, maar heeft geen balie. Het is wel mogelijk om te bellen, hoewel je de aanvraag om een bezwaar in te dienen via internet hoort te doen. De naam van de afdeling en haar eigen naam heeft de medewerker op een papiertje meegegeven.”*
- De medewerkers zijn klantvriendelijk, klantgericht, komen betrouwbaar over en communiceren duidelijk.
- Enthousiasme en empathie zou nog wat meer aanwezig kunnen zijn bij de medewerkers. Ook is 10% van de mystery guests het oneens met de stelling dat de medewerker deskundig is.

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



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

Beoordeel de onderstaande stellingen ten aanzien van de medewerker:





## Citaten (een selectie)

### Positieve punten:

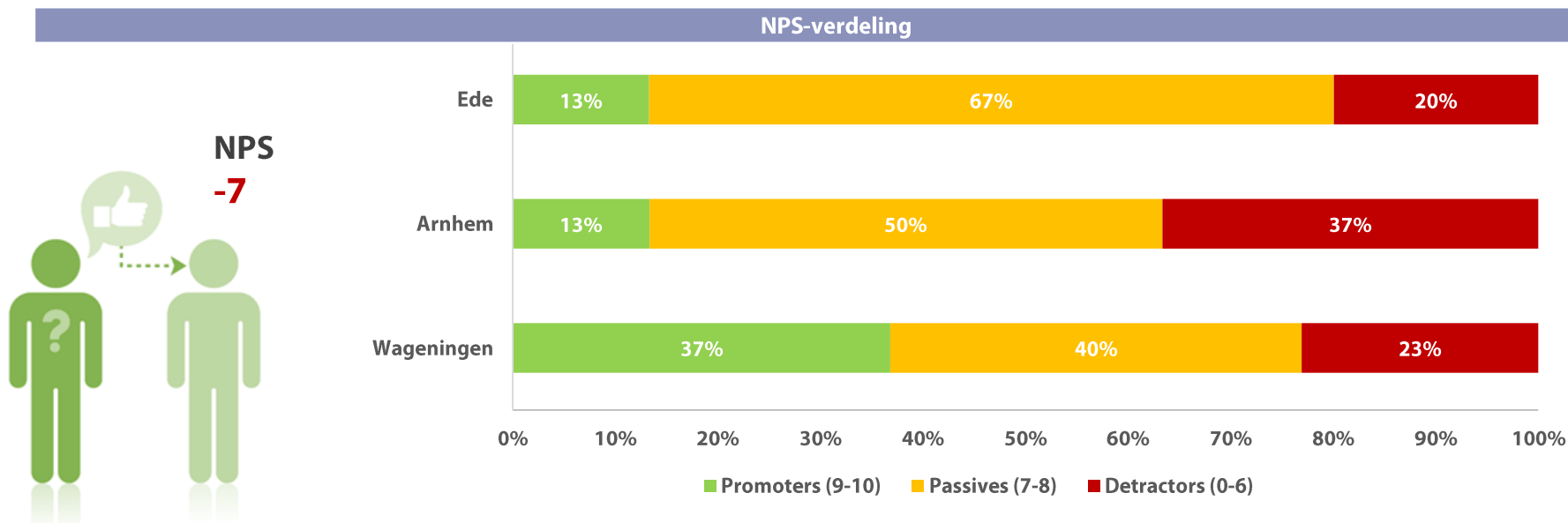
- *“De medewerker was behulpzaam en goed gehumeurd. Op een prettige manier kreeg ik een goede aanzet om aan de informatie te komen die ik zocht.”*
- *“Mooie, ruime entree, een balie waar de klant vriendelijk welkom wordt geheten.”*
- *“De medewerker leeft mee met mij en geeft aan dat het best wel een lastige materie is. Hij probeert de materie uit te leggen met een voorbeeld, wat op het beeldscherm te volgen is, om zo te proberen meer duidelijkheid te geven.”*
- *“Ik word snel geholpen; De medewerker geeft een duidelijk antwoord op de vraag over het verloren paspoort; De medewerker is vriendelijken behulpzaam.”*
- *“Ik had geen afspraak gemaakt, maar nadat ik een nummertje had getrokken was ik binnen een paar minuten aan de beurt. Dit ondanks dat het behoorlijk druk was.”*
- *“Wat opviel was de snelle service; ik had geen afspraak. De medewerker stelde goede vragen zoals "Op welke termijn gaat u verhuizen?" en gaf het verloop van de procedure in de tijd goed aan.”*
- *“Er werden nummers per beleidsveld verstrekt, waardoor de bezoekers redelijk snel geholpen werden.”*
- *“Alle medewerkers aan alle balies bleven vriendelijk ondanks de drukte.”*

### Verbeterpunten:

- *“Parkeren is verschrikkelijk lastig, zeker als het druk is. Verder zou het goed zijn wanneer de wachtende mensen zich meer over de ruimte zouden verdelen. De ruimte is er genoeg, maar wordt onvoldoende benut.”*
- *“Er zitten drie medewerkers achter de balie. Men draagt geen naambordje en er staan ook geen bordjes op de balie, dus het is voor de klant onduidelijk bij wie hij/zij zich moet melden.”*
- *“Ticketzuil valt niet op bij drukte, mogelijk kan deze dichterbij de ingang geplaatst worden; Wachttijden verkorten bij inloopspreekuur.”*
- *“Er zijn weinig parkeerplaatsen beschikbaar; Hoog parkeertarief.”*
- *“Er is gekozen om de medewerker en klant te laten staan aan de balie. Voor een adviesgesprek van een half uur is dat wat lang. De bewegwijzering naar het gemeentehuis verwijst naar het bestuurscentrum en niet naar de publieksbalie. Deze bevinden zich in een gekoppeld gebouw aan de ander kant van een potentieel drukke weg; De wachtruimte was erg vol.”*
- *“De entree [bij Publiekszaken] is rommelig, bij binnenkomst stuit de klant op een rij mensen en er is geen balie waar je je kunt melden.”*
- *“Het was mij niet helemaal duidelijk of ik in de rij moest gaan staan bij de twee informatiebalies of dat ik een nummertje moest trekken.”*

## Net Promoter Score (NPS)

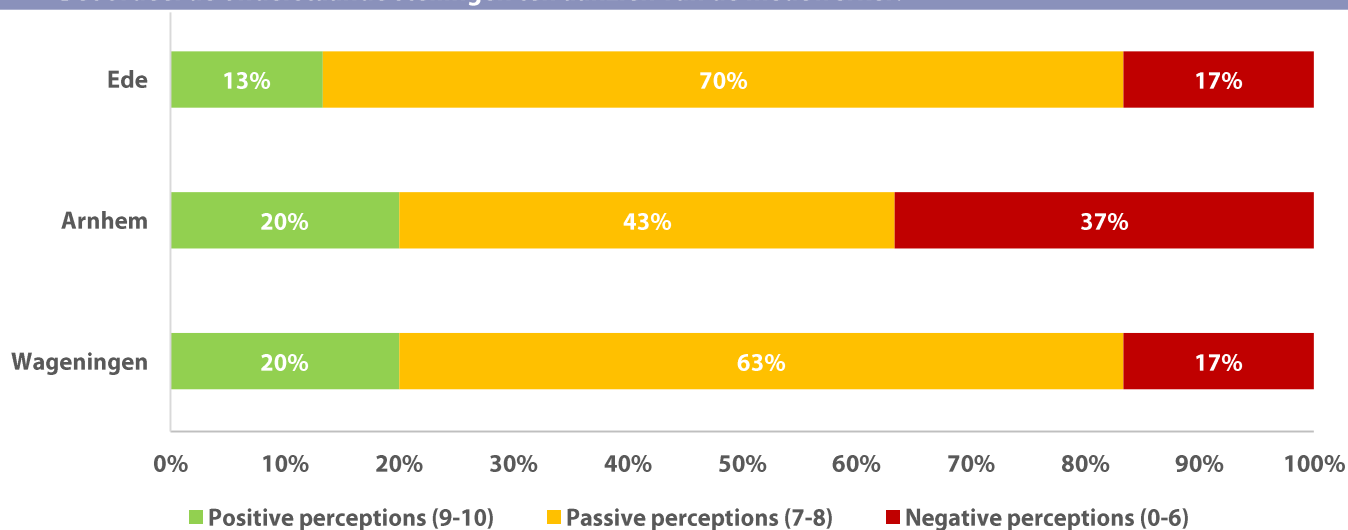
- De Net Promoter Score (NPS) is een veelgebruikte maatstaf in onderzoek. De NPS geldt als een graadmeter van klanttevredenheid en loyaliteit en is een voorspeller van groei.
- De score wordt gemeten door het stellen van de NPS-vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat je de gemeente zou aanbevelen bij vrienden, 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 de gemeente Ede komt uit op -7. Dit betekent dat mystery guests de gemeente niet zouden aanbevelen, ondanks dat de gemeente Ede goed scoort op de meeste vragen. Dat de NPS toch negatief is, komt doordat de NPS niet alleen wordt beïnvloed door hoe de mystery guest is geholpen op het gemeentehuis. Ook andere factoren spelen hier een rol, zoals het parkeren, hoe de atmosfeer is in het gemeentehuis, en hoe vrolijk de medewerkers zijn. Mystery guests geven aan dat ze niet aanbevelen, omdat het parkeren erg lastig is, het niet voldoende duidelijk is aangegeven waar het gemeentehuis zich bevindt, de wachttijd lang is en het niet duidelijk is bij welke balie ze moeten zijn.

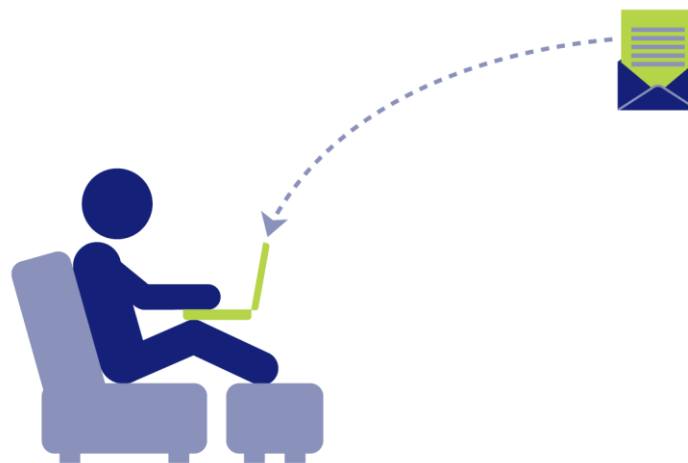


## Net Happiness Score (NHS)

- 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 Ede komt uit op -4. Dit betekent dat medewerkers op het gemeentehuis niet zo veel plezier uitstralen in hun werk.
- De gemeente Ede scoort op deze maatstaf gemiddeld. De medewerkers in Wageningen stralen plezier uit in hun werk, terwijl de medewerkers in Arnhem erg weinig plezier uitstralen in hun werk.
- 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.

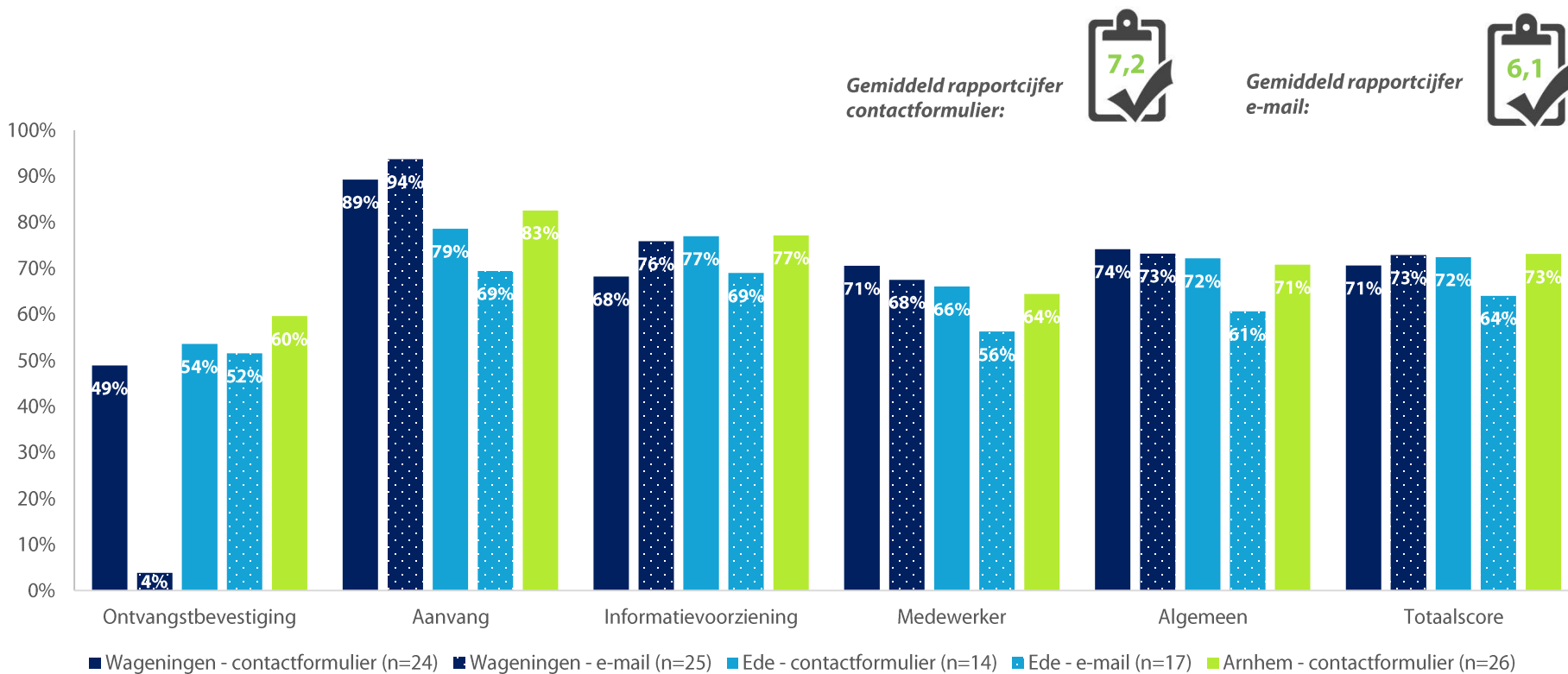
### Beoordeel de onderstaande stellingen ten aanzien van de medewerker:





## Totaal- en sectiescores e-mails/contactforms

- De totaalscores voor contact via een contactformulier en per e-mail zijn 72% en 64%, respectievelijk. Opvallend is dat de reacties op de e-mail lager beoordeeld worden dan de reacties op het contactformulier.
- De reacties op het contactformulier worden beoordeeld met een 7,2 en de reacties op de e-mail met een 6,1.
- De secties 'Aanvang' en 'Informatievoorziening' worden ten opzichte van de andere secties het beste beoordeeld.
- **Let op: de scores hier zijn enkel voor de contactformulieren en e-mails die beantwoord zijn.**



## Totaal- en sectiescores letters

- De totaalscore voor een ontvangen brief van de gemeente Ede is 68%. Dit is beduidend lager dan de score voor de gemeente Arnhem. De vergelijking met de gemeente Wageningen mist, omdat de gemeente Wageningen besloten heeft om brieven geen onderdeel uit te laten maken van het onderzoek.
- Op de brieven wordt telefonisch, per brief of per e-mail gereageerd. Deze reacties worden verschillend beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer voor een telefonische reactie is een 8, een reactie per e-mail krijgt een 7 en een reactie per brief krijgt een 6,3.
- **Let op: de scores hier zijn enkel voor de brieven die beantwoord zijn.**
- Op de volgende pagina's worden enkele vragen uitgelicht.

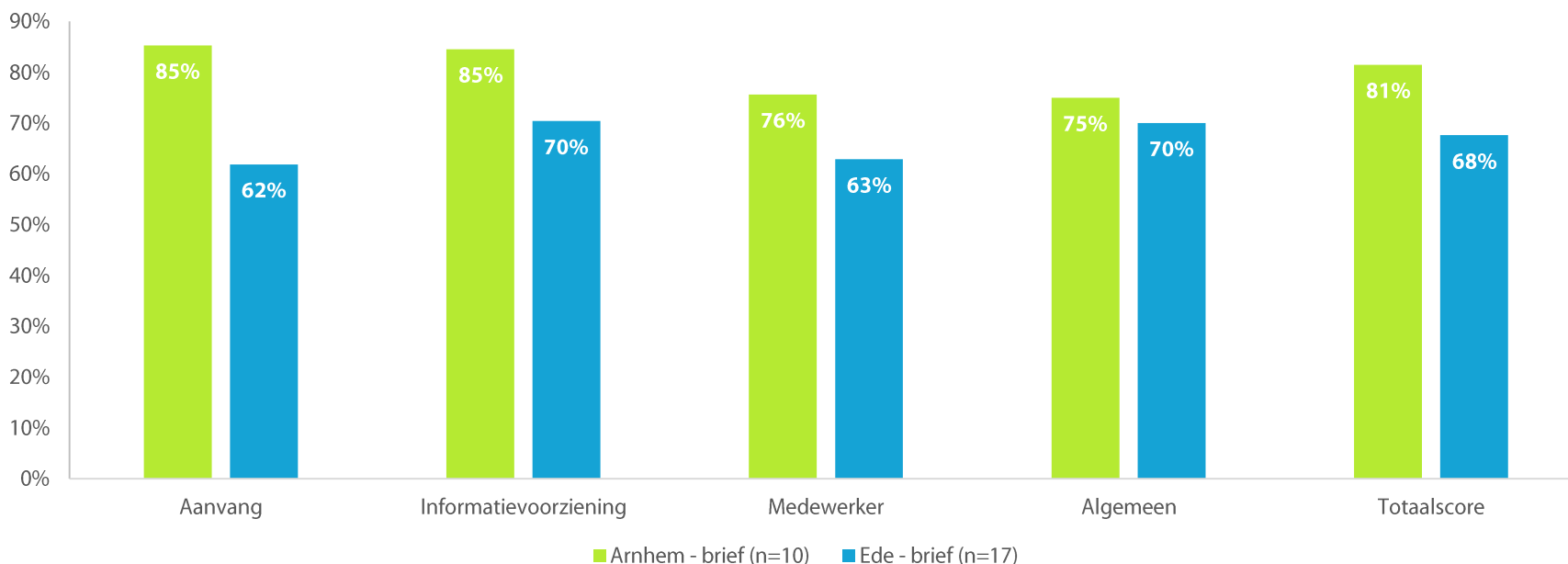
Gemiddeld rapportcijfer  
reactie telefonisch :



Gemiddeld rapportcijfer  
reactie per e-mail :



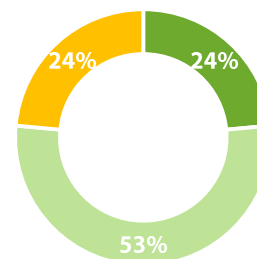
Gemiddeld rapportcijfer  
reactie per brief :



## Reactietermijnen

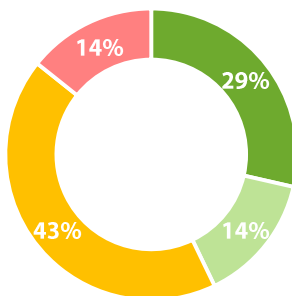
- Twee van de 19 e-mails (11%) worden niet beantwoord. Eén e-mail wordt niet binnen de termijn van vijf werkdagen beantwoord. Eén van de 15 contactformulieren (7%) wordt niet beantwoord binnen de termijn van vijf werkdagen. De e-mails en contactformulieren worden allen per e-mail beantwoord. De reactietermijnen voor een (aan)vraag via een contactformulier en een e-mail verschillen. Ruim driekwart van de e-mails wordt binnen twee werkdagen beantwoord, terwijl dit voor slechts 43% van de contactformulieren geldt.
- Van de 17 beantwoorde e-mails ontvangen 15 mensen een ontvangstbevestiging. Alle 14 beantwoorde contactformulieren ontvangen een ontvangstbevestiging. Er wordt echter sporadisch in de ontvangstbevestiging genoemd op welke termijn een antwoord verwacht kan worden.
- Van de 30 brieven worden er 17 beantwoord binnen de reactietermijn van 15 werkdagen; dit is een responspercentage van 57%. De brieven worden per brief (53%), telefonisch (35%) of per e-mail (12%) beantwoord.
- Meer dan de helft van de brieven worden tussen de vijf en tien werkdagen beantwoord. 24% van de brieven wordt binnen vijf werkdagen beantwoord en nog eens 24% wordt tussen de tien en vijftien werkdagen beantwoord.

### Reactietermijn voor brieven



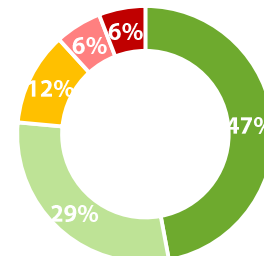
- Binnen 5 werkdagen
- Tussen de 5 en 10 werkdagen
- Tussen de 10 en 15 werkdagen

### Reactietermijn voor contactformulieren



- < 1 werkdag
- < 2 werkdagen
- < 3 werkdagen
- < 4 werkdagen

### Reactietermijn voor e-mails

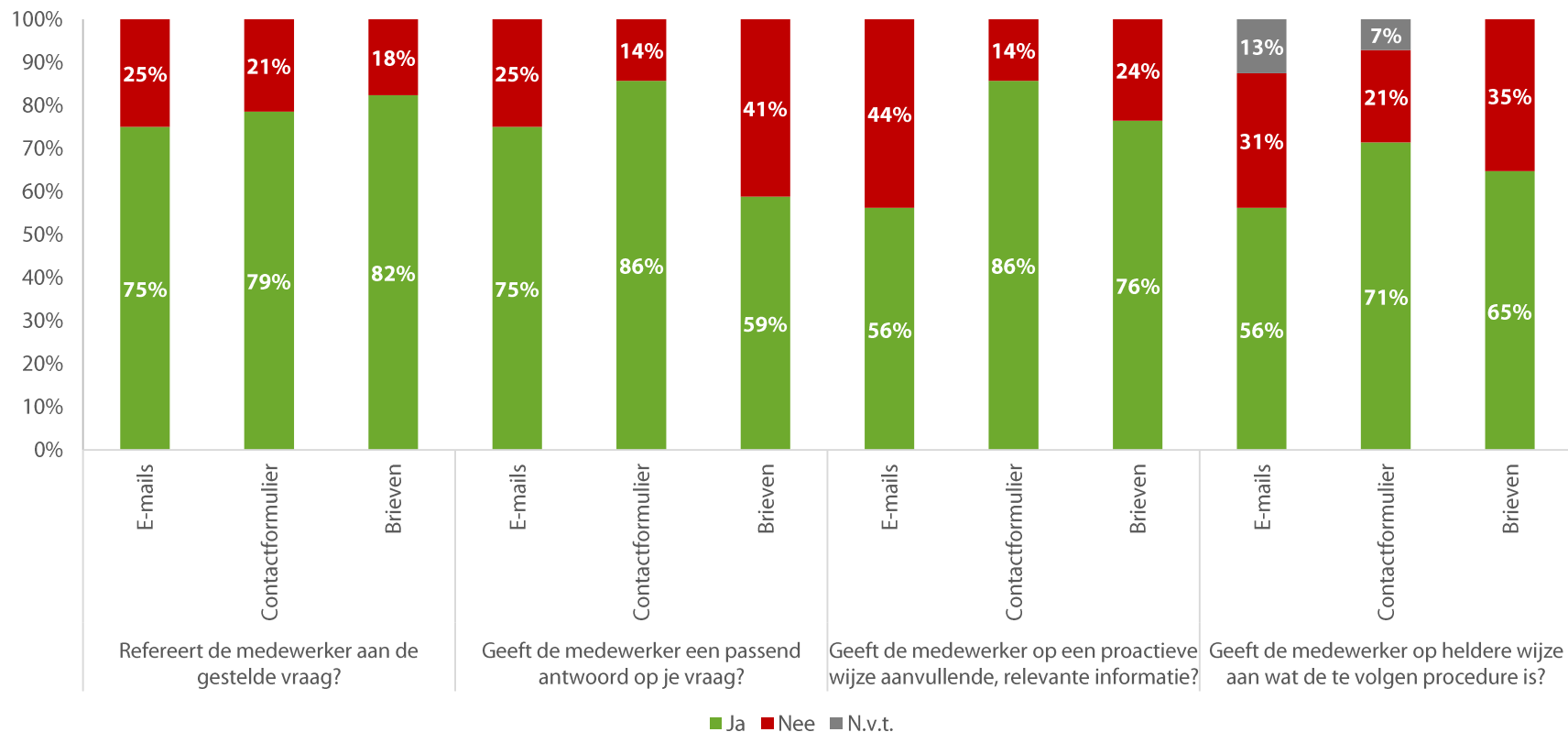


- < 1 werkdag
- < 2 werkdagen
- < 3 werkdagen
- < 4 werkdagen
- ≥ 5 werkdagen

## Informatievoorziening

- De medewerker refereert vaak aan de gestelde vraag. Opvallend is dat in de reacties op brieven in 41% van de gevallen geen antwoord wordt gegeven op de vraag. Hiervan zijn vier reacties per brief, twee telefonisch en één per e-mail. In de reacties op e-mails wordt in 56% van de gevallen aanvullende informatie gegeven. In reacties op e-mails en brieven wordt in 31% en 35% van de reacties, respectievelijk, niet vermeld wat de te volgen procedure is.
- Twee opvallende citaten: *“De medewerker was zeer vriendelijk. Naar aanleiding van mijn brief had hij mijn telefoonnummer opgezocht in het telefoonboek. Hij zei “dat communiceert wat makkelijker dan per brief. (...)” en “De medewerker heeft veel moeite gedaan om mijn telefoonnummer te achterhalen. Via Google kwam hij aan mijn nummer en heeft hij mij gebeld. De medewerker nam alle tijd voor mij. (...)”.*

Informatievoorziening in de ontvangen brief, e-mail of in het telefoongesprek





## Citaten reacties op contactformulier/e-mails (een selectie)

- *“In de ontvangstbevestiging zou een termijn opgenomen kunnen worden waarbinnen gereageerd wordt, zodat de klant hier rekening mee kan houden. Ook toont de medewerker geheel geen empathie.”*
- *“Het antwoord bevat wollig taalgebruik. Verder geïnformeerd en geholpen over het verloop van het proces van de aanvraag. De medewerker gebruikt in de aanhef meneer zonder zekerheid te hebben over mijn geslacht. De medewerker gebruikt een onjuiste naam in de aanhef. De medewerker heeft de begeleidende tekst niet weggehaald in het antwoord. De medewerker had proactief de openingstijden van de balie van het Werkplein kunnen vermelden. De medewerker kan empathie tonen voor mijn situatie.”*
- *“Ik word niet aangesproken met mijn naam. Daarnaast wordt er niet echt ingegaan op de door mij gestelde vraag. Er wordt gesteld dat op de website alle informatie staat over verhuizen, maar dat is niet in het deel waar de link naar verwijst.”*
- *“De reactie is snel, maar mijn vraag wordt geheel niet beantwoord. Ik krijg niet eens een website waar naar gerefereerd wordt. Ik ben geen stap verder gekomen.”*
- *“Maak het contact persoonlijk. Gebruik de naam van de inwoner, toon empathie en haak in op de inhoud. Er is ook niet gerefereerd naar mijn vraag. Ook zou de medewerker mij succes kunnen toewensen bij de aanvraag.”*
- *“Het zou prettig zijn als de gemeente de naam van de vrager vermeldt in de aanhef van de e-mail. Tevens zou er meer aandacht voor de stijl van de mededeling moeten zijn. Het bericht bestaat uit een aantal regels die hier en daar weggeplukt zijn, maar niet op elkaar zijn afgestemd en dus niet lekker lopen.”*
- *“Ik kreeg een snelle reactie van de gemeente. Er was geen persoonlijke aanhef en afsluiting. Het was een zeer korte reactie, komt overhaast over. Ik weet niet wat de vervolgstappen zijn.”*
- *“In de eerste zin staat dat de gemeente geen subsidie meer geeft. Dan komt het verhaal over Ede Doet en over de waardecheque. Tot zover is het duidelijk. Maar dan volgt de zin 'Als u geen waardecheque ontvangt in uw wijk, kunt u voor maximaal € 100,00 subsidie aanvragen via de website van gemeente Ede.' Hieruit blijkt dat de gemeente Ede toch subsidie geeft?”*
- *“De medewerker neemt niet de moeite om mijn vraag te beantwoorden. De medewerker zou een website link toevoegen, alleen ontbreekt deze in de e-mail.”*
- *“De toon van de reactie is zakelijk. De reactie is ook onpersoonlijk omdat de medewerker niet mijn naam in de aanhef gebruikt. De medewerker geeft wel een compleet antwoord met een duidelijke uitleg. De medewerker geeft ook een link met locaties waar de hond uitgelaten kan worden.”*
- *“Er wordt in de e-mail gesproken over het betalen bij de parkeerautomaat met de Chipknip. De Chipknip is enkele jaren geleden gestopt, het alternatief is contactloos betalen. De e-mail heeft een verouderde inhoud en lijkt daardoor een standaard e-mail.”*
- *“De medewerker kan mij vragen of alles voor mij duidelijk is en wanneer ik nog meer vragen heb, ik dit kan aangeven.”*
- *“De medewerker moet mijn naam noemen in de e-mail. Verder was de e-mail ook zeer kort en onpersoonlijk.”*

## Citaten reacties op de brief (een selectie)

### Reactie per brief:

- *“De reactie in de brief is uitgebreid. Ik krijg veel informatie en de reactietermijn is ook vrij snel.”*
- *“De medewerker stuurde netjes een informatiefolder mee. Maar mijn vraag werd beantwoord door middel van een kleine memo. Er is niet de moeite genomen om een brief te sturen.”*
- *“Ik mis in deze casus een persoonlijk bericht en antwoord. Er worden folders gestuurd en een contactformulier. Dit komt erg onvriendelijk over. Het antwoord op mijn vraag moet ik uit het foldermateriaal halen. Voor veel mensen zal dit te moeilijk zijn.”*
- *“De medewerker geeft geen direct antwoord. De medewerker stuurt informatie op maar deze is incompleet. De medewerker geeft een e-mailadres van de afdeling wmo voor als er vragen zijn.”*
- *“De medewerker noemt per project een website en er wordt veel informatie gegeven.”*
- *“De medewerkster heeft niet de moeite genomen een antwoord te formuleren op de vraag. De medewerkster heeft wel de moeite genomen na te denken welke aanvullende informatie voor mij relevant zou kunnen zijn. Graag zou ik echter een brief hebben ontvangen met een duidelijk verwoord antwoord en de acties die ik zou moeten ondernemen om te regelen wat ik wil bereiken.”*
- *“Er wordt niet gereageerd op de vraag of inhoud van de brief. De datum van de brief is onjuist. Het formulier is slordig ingevuld en de gegevens staan niet op de gewenste plaats. Alle meegestuurde brochures zijn prima maar die had ik niet gevraagd. Na dit antwoord ben ik nog niet verder gekomen.”*

### Reactie per telefoon:

- *“De medewerker nam telefonisch contact op. Het telefoonnummer is opgezocht door de medewerker van de gemeente. Mijn vraag is verder wel goed beantwoord.”*
- *“Het is opvallend hoeveel moeite deze medewerker heeft gedaan om mij te bereiken en tot dienst te zijn.”*
- *“De medewerker stelde zich zeer vriendelijk op en bood ook aan dat ik hem met vragen altijd mag bellen.”*
- *“De medewerker geeft duidelijk aan welke gegevens hij verder nog nodig heeft. Wanneer ik het gesprek afhoud, geeft de medewerker proactief het telefoonnummer.”*

### Reactie per e-mail:

- *“Niet al mijn vragen werden beantwoord. Zo zijn er alleen websitelinks gegeven, werd ik niet bedankt en het kwam allemaal zeer onpersoonlijk over. Daarnaast heb ik mijn e-mailadres niet opgegeven, maar kreeg ik toch een reactie per e-mail.”*
- *“Zonder dat ik mijn e-mailadres en telefoonnummer heb opgegeven werd er contact met mij gezocht via deze kanalen. Mijn vraag is verder goed beantwoord door de medewerker.”*



## 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? (afspraakafhouden)
- 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 verhuishwagen 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 calling*

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

## Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery visit*

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

## Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery e-mail/contactform*

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 (contactform n=26)	Ede (contact- form=14)	Ede (e-mail n=17)	Wageningen (contactform n=24)	Wageningen (e- mail n=25)
Heb je een ontvangstbevestiging ontvangen naar aanleiding van je verzonden e-mail?	100%	<b>100%</b>	<b>88%</b>	88%	4%
Wordt in de ontvangstbevestiging een termijn genoemd wanneer je antwoord zal ontvangen?	19%	<b>7%</b>	<b>13%</b>	5%	0%
<b>Ontvangstbevestiging</b>	<b>60%</b>	<b>54%</b>	<b>52%</b>	<b>49%</b>	<b>4%</b>
Binnen welke termijn wordt je (aan)vraag inhoudelijk beantwoord?	88%	<b>64%</b>	<b>76%</b>	84%	93%
Komt het "onderwerp" of "betreft" overeen met de inhoud van de reactie?	76%	<b>100%</b>	<b>81%</b>	83%	96%
Wordt een passende aanhef gebruikt? (bijvoorbeeld: Geachte heer Van Dijk)	84%	<b>71%</b>	<b>50%</b>	100%	92%
<b>Aanvang</b>	<b>83%</b>	<b>79%</b>	<b>69%</b>	<b>89%</b>	<b>94%</b>
Bedankt de medewerker je voor je reactie?	38%	<b>7%</b>	<b>6%</b>	4%	0%
Refereert de medewerker aan de gestelde vraag?	38%	<b>79%</b>	<b>75%</b>	54%	60%
Geeft de medewerker een passend antwoord op je vraag?	77%	<b>86%</b>	<b>75%</b>	79%	88%
Geeft de medewerker op een proactieve wijze aanvullende, relevante informatie?	73%	<b>86%</b>	<b>56%</b>	63%	88%
Geeft de medewerker op heldere wijze aan wat de te volgen procedure is?	96%	<b>77%</b>	<b>64%</b>	75%	63%
De reactie is in begrijpelijke taal opgesteld	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	100%	100%
De reactie is prettig leesbaar	96%	<b>93%</b>	<b>81%</b>	96%	96%
De toon van de reactie is vriendelijk	88%	<b>93%</b>	<b>63%</b>	79%	96%
De reactie wordt op klantvriendelijke wijze afgesloten	84%	<b>79%</b>	<b>81%</b>	67%	80%
Bevat de reactie taalfouten?	84%	<b>71%</b>	<b>88%</b>	67%	88%
Neemt de medewerker de tijd voor het gesprek?	100%				
Wordt het gesprek op klantvriendelijke wijze afgesloten?	100%				
<b>Informatievoorziening</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>69%</b>	<b>68%</b>	<b>76%</b>
De medewerker is klantvriendelijk	75%	<b>70%</b>	<b>64%</b>	72%	75%
De medewerker is deskundig	70%	<b>70%</b>	<b>64%</b>	77%	72%
De medewerker toont empathie	42%	<b>57%</b>	<b>41%</b>	61%	54%
De medewerker is klantgericht	70%	<b>68%</b>	<b>56%</b>	72%	69%
<b>Medewerker</b>	<b>64%</b>	<b>66%</b>	<b>56%</b>	<b>71%</b>	<b>68%</b>
Met welk rapportcijfer beoordeel je dit contactmoment?	71%	<b>72%</b>	<b>61%</b>	74%	73%
<b>Algemeen</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>	<b>61%</b>	<b>74%</b>	<b>73%</b>

## Bijlage: *Overzicht op vraagniveau – Mystery letter*

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

## Slotwoord

Store Support spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de gemeente Ede 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 Ede 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](mailto:info@storesupport.nl)