

September 2017



Mystery guest-onderzoek

Jaarlijks zijn er veel mensen die contact zoeken met de gemeente. Maar hoe klantgericht is de gemeente eigenlijk? Dat is de vraag die de Rekenkamercommissie (RKC) Ede in samenwerking met de rekenkamers van Arnhem en Wageningen heeft onderzocht. Hiervoor is gebruik gemaakt van zogenaamde mystery guests. In de periode mei-juli 2017 hebben deze mystery guests zich als inwoners van de gemeente voorgedaan en beoordeeld hoe zij geholpen werden door de gemeente.

Contact met de gemeente Ede

Er zijn verschillende manieren om contact op te nemen met de gemeente. Denk aan een bezoek aan de balie, een telefoontje, het sturen van een brief of e-mail of het invullen van een (digitaal) formulier. De RKC heeft met dit onderzoek gekeken hoe de klanten deze verschillende contacten ervaren en hoe de gemeente haar inwoners verder helpt.

Hoe scoort Ede?

Uit het onderzoek komt naar voren dat Ede van de drie gemeenten het beste scoort bij telefonisch contact. De gemeente Ede krijgt van de mystery guests een 8,3. Ook bij een bezoek aan het gemeentehuis staat Ede bovenaan. Met een 7,9 gemiddeld zijn mystery guests over het algemeen tevreden. Als het gaat om het beantwoorden van e-mails en brieven is de score voor Ede lager: een 6,8.

Contact met de gemeente aanbevelingswaardig?

Kijkend naar de vraag of de mystery guests het contact met de gemeente zouden aanbevelen is de beoordeling gemiddeld. Dit is opvallend, omdat Ede een goed scoort op alle contactvormen. De verklaring hiervoor is dat het niet alleen gaat om klantcontact, maar ook om omstandigheden zoals parkeren en de inrichting van het gemeentehuis. Vooral het gebrek aan parkeerplaatsen zorgt ervoor dat Ede lager scoort. De mensen worden weliswaar goed geholpen, maar de medewerkers stralen bij hun werk niet bijzonder veel plezier uit.

Ruimte voor verbetering

De RKC concludeert dat een aantal verbeteringen mogelijk is. E-mails en brieven kunnen persoonlijker, met daarin meer direct antwoord op de vraag en minder verwijzingen naar websites. Ook is het handig om bij rij-vorming (telefoon of balie) aan te geven hoe lang de wachttijd is. Ten slotte adviseert de RKC de klant enthousiaster tegemoet te treden.