

Rekenkamercommissie Aa en Hunze

Gemeenteraad Aa en Hunze

Postadres
Postbus 93
9460 AB Gieten

Bezoekadres
Spiekersteeg 1, Gieten
Tel.: 14 0592
www.aaenhunze.nl
gemeente@aaenhunze.nl

Volg ons op
 twitter.com/aaenhunze
 facebook.com/aaenhunze

Onderwerp : Klantbelevingsonderzoek Rekenkamercommissie Aa en Hunze

Gieten, 1 december 2021

No. :
Bijlagen : diverse

Behandeld door : E.P. Van Corbach
Doorkiesnummer : (06) 33054497

Geachte leden van de raad,

Inleiding

De Rekenkamercommissie (Rkc) heeft aan De Onderzoekfabriek opdracht gegeven om een klantbelevingsonderzoek te doen bij de gemeente Aa en Hunze. Het onderzoek is in mei 2021 gedaan aan de hand van telefoongesprekken (mystery calls) en e-mails (mystery mails). Daarbij zijn vragen gesteld door (fictieve) klanten. Vervolgens is beoordeeld hoe de vragen werden beantwoord. Daarnaast zijn er vijf (fictieve) "aanvragen" gedaan. Ook daarvan is beoordeeld hoe deze werden behandeld.

Dit heeft twee rapportages opgeleverd (zie bijlagen):

- Management rapportage over de mystery calls en mystery mails (21-6-2021)
- Management rapportages over vijf aanvragen (21-7-2021)

1. Onderzoek

Door te onderzoeken hoe klantgericht de dienstverlening van medewerkers van de gemeente Aa en Hunze aan haar klanten is, kan er worden beoordeeld hoe klantvriendelijk de gemeente is. Door middel van mystery onderzoeken worden de medewerkers onderzocht aan de hand van een vooraf gedefinieerd script. De mystery shoppers hebben klantcontacten met de medewerkers met als doel te analyseren op welke wijze de dienstverlening is ingericht op basis van het script. Het onderzoek bestaat uit 25 mystery calls en 25 mystery mails. Een mystery call is een telefoongesprek met een medewerker van de gemeente en de mystery mail is een onderzoek via de mail. Het doel van het onderzoek is om te beoordelen waar de gemeente in uitblinkt, waar er geleerd kan worden en waar directe verandering nodig is. Door het optimaliseren van de klantbeleving, gastvrijheid en servicegerichtheid zal er een betere relatie ontstaan tussen gemeente en klant.

2. Service normen

2.1. Vereniging Nederlandse Gemeenten

Enkele jaren geleden heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), voorheen Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), een handreiking opgesteld voor gemeenten die met servicenormen willen gaan werken. Het document kan door gemeenten worden gebruikt als leidraad voor het verbeteren van de service. Belangrijk om in acht te houden is dat servicenormen geen doel zijn, maar juist als onderdeel van de gemeentelijke visie gezien moeten worden.

2.2. Gemeente Aa en Hunze

De gemeente Aa en Hunze heeft ook eigen service normen, deze staan vermeld in een "garantiebewijs". Hierin staan de normen vermeld voor alle manieren waarop er met de gemeente contact op kan worden genomen. Net als de normen van het VNG, dient dit garantiebewijs als leidraad voor het verbeteren van het contact met de burger. De uitgevoerde mystery calls en mails zijn dan ook aan deze normen worden getoetst.

3. Rapport

Het rapport begint met een legenda die uitleg geeft over de beoordelingen van de mystery calls en mails. Daarna wordt alle data per onderdeel weergegeven. De data laat het aantal ingevulde onderzoeken zien en welk eindcijfer het onderdeel heeft gekregen. Als laatste worden de eindcijfers onderbouwd door middel van citaten uit de rapporten. Er zijn twee delen in dit rapport, eerst mystery calls en vervolgens mystery mails. Aan het eind van het rapport is er een bijlage. In deze bijlage staan alle cases die onderzocht zijn tijdens dit onderzoek.

3.1 Interpretatie beoordelingscijfers

Prestatie-indicatoren zijn cijfers die de norm aangeven voor de gewenste score. Om te beoordelen in hoeverre een mystery-activiteit voldoet aan de prestatie-indicator wordt als volgt een score berekend: De startkwalificatie wordt vastgesteld op een score van 7,0. Bij elke vraag kunnen er punten bij gescoord of afgetrokken worden. Met het doorlopen van de vragenlijst wordt er per onderdeel een uiteindelijke score behaald. Dat betekent dat een score 6,0 een punt lager is dan de gewenste score en in feite "onvoldoende" is

4. Bevindingen

4.1. Totaal overzicht

Wat opvalt is dat het contact via de mail beter wordt beoordeeld dan het telefonische contact. Als eindcijfer wordt er op de mystery calls gemiddeld een 6,0 gescoord, waarbij de mails iets beter worden beoordeeld met een 6,7. Het eindcijfer bij de mystery calls heeft voornamelijk te maken met de lange wachttijd en het feit dat de juiste medewerker vaak niet aanwezig is.

4.2. Mystery calls

Alle mystery calls zijn bij de eerste belpoging opgenomen door een medewerker van de gemeente. De mystery calls naar de gemeente Aa en Hunze scoren over het algemeen een 6. Meerdere onderzoeken geven aan uit dat er lang moet worden gewacht voordat er wordt opgenomen. Ook wordt er vaak doorverwezen naar de website om daar zelf de informatie op te zoeken. Het komt ook voor dat de mystery caller zelf op een andere dag moet terugbellen, omdat de betreffende medewerker niet aanwezig is. Telefonisch wordt door de medewerkers niet altijd doorgevraagd en de mystery caller heeft het gevoel dat de medewerker niet betrokken is bij de vraag. Dit geeft de mystery caller het gevoel dat de medewerker niet wil helpen. Er is zes keer een terugbelverzoek aangemaakt, maar geen enkele mystery caller is teruggebeld. Enkele burgers hebben het telefonische contact met de gemeente wel als positief ervaren. Deze ervaring is tot stand gekomen doordat de medewerker goed doorvraagt op het onderwerp en de klant lijkt te begrijpen. Om de kwaliteit van de telefonische gesprekken te verbeteren, kunnen medewerkers sneller de telefoon opnemen en de klanten meer "mee nemen" in het denkproces van de medewerker. Ook is het aan te raden om aan te geven welke stappen er worden ondernomen, zodat er meer begrip ontstaat voor de medewerker.

Op het gebied van het telefonisch contact zoeken met de gemeente is het doel om binnen 20 seconden de telefoon op te nemen. Wanneer de gemeente Aa en Hunze wordt getoetst aan de voorschriften, blijkt dat bij 17 van de 25 belpogingen (68%) er langer dan 20 seconden moet worden gewacht voordat een medewerker van de gemeente de mystery caller te woord staat. Indien er niet direct antwoord kan worden gegeven, schrijft het garantiebewijs voor dat de medewerker moet aangeven hoe en wanneer de mystery caller een inhoudelijk antwoord kan krijgen. Er is 6 keer een terugbelverzoek aangemaakt, maar deze verzoeken zijn niet nagekomen. Als we deze calls beoordelen met een 1,0 zakt het gemiddelde cijfer naar 4,1, hetgeen ruim onvoldoende is.

De gemiddelde opname tijd bedraagt 82 seconden. Dit is aanzienlijk langer dan de norm van 20 seconden. Er moet vaak enkele minuten gewacht worden, voordat de telefoon wordt opgenomen. Echter zijn er enkele uitzonderingen waarbij er binnen een paar seconden wordt opgenomen.

Op het gebied van de informatieverstrekking door de medewerker aan de telefoon wordt er een 5,5 gescoord. Mystery callers zijn dan ook niet tevreden met dit onderdeel. De behoefte achterhaling krijgt gemiddeld een 6,3. Het risico hiervan is dat er door een matige behoefte achterhaling een antwoord wordt gegeven op slechts een deel van het probleem. Daarnaast wordt er door de medewerkers doorverwezen naar een andere collega of de website. Er wordt zelf weinig informatie gegeven of geprobeerd de mystery caller te helpen. Tevens is er bij 6 calls aangegeven dat de mystery caller teruggebeld zou worden door een andere medewerker. Dit is in geen van de gevallen gebeurd.

Over het algemeen zijn de mystery callers tevreden over de houding van de medewerkers en wordt hier op alle onderdelen hoger dan een 6,5 gescoord. De bewoording wordt het best beoordeeld met een 7. Ondanks de positieve houding van de medewerkers, vinden de mystery callers de betrokkenheid bij de afsluiting van het telefoongesprek niet altijd positief. De medewerkers tonen soms weinig empathie of lijken niet de tijd te nemen om de vraag aan te horen. Dit is ook terug te zien in het cijfer, namelijk een 6,1. Volgens de mystery callers is er hier ruimte voor verbetering. Uiteindelijk wordt er op basis van alle onderdelen gemiddeld een 6,0 gegeven.

4.3. Mystery mails

Via de mail wordt er gemiddeld een 6,7 gescoord. Om de kwaliteit van de mails te verhogen kunnen de medewerkers het beste focussen op het optimaliseren van de inhoud van de mail. Uit het onderzoek is gebleken dat het antwoord van de gemeente op een vraag van de klant vaak maar gedeeltelijk het probleem oplost en te algemeen is. Er wordt doorverwezen naar de website of met één korte zin geantwoord. Wanneer de behoefte achter de vraag duidelijk is, kan de medewerker een concreter en gericht antwoord geven waar de klant daadwerkelijk wat mee kan. Verder laat het onderzoek zien dat de snelheid van de reactie niet altijd gelijk opgaat met de kwaliteit van de reactie. Zo wordt er in sommige gevallen binnen 5 uur een antwoord gegeven, maar dekt deze niet de volledige lading en blijft de mystery mailer met vragen zitten. Tot slot laat het onderzoek zien dat de kwaliteit van de mail wel goed is. De klanten zijn namelijk tevreden over het woordgebruik en netheid van de mail.

Wat betreft de wachttijd op een reactie van de gemeente na het sturen van een email wordt een richtlijn van 5 werkdagen aangehouden. Belangrijk hieraan toe te voegen is dat het gaat om een inhoudelijke reactie, niet om een ontvangst bevestiging. Wanneer de norm wordt getoetst aan de resultaten van het mystery mail onderzoek, blijkt dat in 68% van de gevallen wordt voldaan aan deze richtlijn. Indien er niet binnen 5 werkdagen een reactie wordt gegeven, dient er een behandlingsbericht te worden verstuurd om aan te geven dat de vraag van de mystery mailer in behandeling wordt genomen en wanneer er een reactie kan worden verwacht. Een dergelijk bericht is door geen enkele mystery mailer ontvangen. In 4 gevallen heeft de klant geen enkel antwoord ontvangen. Als we deze mails beoordelen met een 1,0 zakt het gemiddelde cijfer naar 5,8, hetgeen matig is.

Er zijn in totaal 25 mails verzonden naar de gemeente Aa en Hunze, waarvan er 4 niet zijn beantwoord. Bij deze 4 mails, hebben er 2 wel een ontvangstbevestiging ontvangen.

Over het algemeen scoren de mails hoger dan een 6 op het gebied van uiterlijk en aanlevering. De wachttijd is in de meeste gevallen minimaal 1 werkdag (8 uur). Er zitten ook 8 mails bij, die binnen 5 uur zijn beantwoord. Wanneer er wordt gekeken naar het uiterlijk en aanlevering van de mail, kan er worden gezegd dat de gemeente op dit gebied gemiddeld een 6,6 scoort. De reden hiervoor is dat de interactie in de mail in orde is en ook de aanhef als correct wordt ervaren. Professionaliteit en vriendelijkheid scoren vrijwel hetzelfde cijfer.

Wanneer er wordt gekeken naar de inhoud en het taalgebruik van de mail kan worden geconcludeerd dat er op alle onderdelen hoger dan een 6 wordt gescoord. Gemiddeld een 6,8. De opbouw worden het laagst beoordeeld met een 6,4. Dit komt doordat er vaak weinig structuur in de mail zat. De afsluiting van de mail wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,7. Dit komt doordat de afsluiting als prettig wordt ervaren en de mystery mailer ook het gevoel kreeg dat het probleem wordt herkend. Gemiddeld is de reactietijd 23 uur. Dit ligt binnen de servicenorm van 5 werkdagen.

4.4. Aanvragen

De volgende aanvragen zijn ingediend en beoordeeld:

onderwerp	eindoordeel	toelichting
Bestemmingsplan wijzigen	4,5	Mystery caller kon een mail sturen en kreeg geen inhoudelijke reactie.
Bestemmingsplan wijzigen	7,0	Bij de derde belpoging werd vriendelijk gereageerd, maar een inhoudelijk antwoord was er niet.
Horeca vergunning	6,0	Mystery caller moet meerdere belpogingen doen om iemand te spreken. De caller moet later terugbellen naar de juiste persoon.

Horeca vergunning	6,5	Het duurt lang voor de juiste persoon aan de lijn is. De caller moet later terugbellen naar de juiste persoon.
Omgevingsvergunning	6,5	Mystery caller kon een mail sturen en kreeg geen inhoudelijke reactie.
Omgevingsvergunning	1,0	Er werd niet gereageerd op een mail.
Omgevingsvergunning	7,0	Mystery caller wordt teruggebeld en krijgt duidelijke antwoorden.
Subsidie aanvragen	6,5	Mystery caller wordt vriendelijk te woord gestaan, maar krijgt door afwezigheid van de deskundige medewerker geen inhoudelijke reactie.
Subsidie aanvragen	7,5	Via een uitgebreide en vriendelijke mail krijgt de mystery mailer antwoord.
Subsidie duurzaamheid	7,0	Mystery caller wordt vriendelijk te woord gestaan en kon een mail sturen.
Subsidie duurzaamheid	5,0	Er is alleen een ontvangstbevestiging ontvangen en geen inhoudelijke reactie.

Gemiddeld scoren de aanvragen een 5,9. Bij de 11 aanvragen is slechts in één geval een inhoudelijk antwoord verkregen.

5. Conclusies

De belangrijkste conclusies zijn:

1. Als eindcijfer wordt er op de mystery calls gemiddeld een 6,0 gescoord, waarbij de mails iets beter worden beoordeeld met een 6,7. Het eindcijfer bij de mystery calls heeft voornamelijk te maken met de lange wachttijd en het feit dat de juiste medewerker vaak niet aanwezig is. Beide beoordelingen voldoen niet aan de gewenste norm van 7,0.
2. Gemiddeld scoren mystery calls bij andere gemeenten 7,0 en mystery mails 5,9. Dat is respectievelijk 1,0 lager en 0,8 hoger dan bij de gemeente Aa en Hunze.
3. Er is zes keer een terugbelverzoek aangemaakt, maar geen enkele mystery caller is teruggebeld. Als we deze calls beoordelen met een 1,0 zakt het gemiddelde cijfer naar 4,1, hetgeen ruim onvoldoende is.
4. De gemiddelde opname tijd bedraagt 82 seconden. Dit is aanzienlijk langer dan de norm van 20 seconden. Bij andere gemeenten is dat gemiddeld 62 seconden.
5. In 68% van de gevallen wordt voldaan aan de richtlijn dat er binnen 5 werkdagen een reactie wordt gegeven op een mail.
6. De reactietijd bij mails was 23 uur, terwijl dat bij andere gemeenten dat 12 uur was.
7. In 4 van de gevallen heeft de klant geen enkel antwoord ontvangen op een mail. Als we deze mails beoordelen met een 1,0 zakt het gemiddelde cijfer naar 5,8, hetgeen matig is.
8. Gemiddeld scoren de aanvragen een 5,9. Bij de 11 aanvragen is slechts in één geval een inhoudelijk antwoord verkregen.

6. Adviezen aan medewerkers

6.1. Algemeen

Aan het eind van het onderzoek hebben de mystery callers en mailers de mogelijkheid om een eindcijfer te geven over het contact met de gemeente Aa en Hunze. Daarbij hebben ze ook de mogelijkheid om een toelichting te geven op dit eindoordeel. In deze toelichting is dus het gevoel te vinden dat de mailer of caller heeft overgehouden aan het contact en wat er onthouden zal worden over het contact. Op basis van het eindoordeel en de toelichting hierop komen de volgende adviezen aan de medewerkers naar voren.

6.2. Mystery call

1. Indien er een terugbelverzoek wordt aangemaakt, bel de burger dan ook daadwerkelijk terug;
2. Vraag altijd goed door om de behoefte van de klant goed in kaart te brengen;
3. Neem de moeite, probeer het vraagstuk niet snel af te handelen zodat andere werkzaamheden weer opgepakt kunnen worden;
4. Ga voor kwaliteit boven kwantiteit, snelheid is niet altijd goed. De burger heeft er meer aan als er niet opnieuw gebeld hoeft te worden omdat er nog vragen zijn;
5. Zeg niet: "dit kunt u op de site vinden", geef ook aan waar dit precies te vinden is;

6. Neem sneller de telefoon op.

6.3. Mystery mail

1. Reageer op alle mails.
2. Probeer een algemeen antwoord te vermijden;
3. Besteed meer aandacht aan de opbouw en opmaak van de mail;
4. Laat altijd merken dat je de situatie begrijpt, ook wanneer je niets kan betekenen;
5. Zorg ervoor dat je een volledig antwoord geeft op de vraag, controleer dit aan het eind van de mail altijd goed;
6. Geef altijd aan dat wanneer er onduidelijkheden zijn na het sturen van de mail, er contact kan worden opgenomen met de gemeente;

7. Aanbevelingen

Dit leidt tot de aanbeveling voor het college om een plan van aanpak te maken voor het implementeren van de bovengenoemde adviezen voor de medewerkers.

Uit het bestuurlijk wederhoor blijkt dat het college reeds werkt aan een plan van aanpak voor het verbeteren van de externe dienstverlening. Het college zal de raad in het voorjaar 2022 informeren via een raadsbrief over de aanpak en stand van zaken. De Rekenkamercommissie wacht deze raadsbrief met belangstelling af en houdt vinger aan de pols.

De Rekenkamercommissie doet tenslotte de aanbeveling om over uiterlijk twee jaar een vergelijkbaar onderzoek te doen om te zien of de resultaten verbeterd zijn en minimaal vergelijkbaar zijn met andere gemeenten.

Bijlagen meegezonden

Management rapportage Klantbelevingsonderzoek gemeente Aa en Hunze 2021

Bijlagen geheim en in te zien bij vergaderstukken raadsvergadering 16 december a.s.

Aanvraag- Resultaten Bestemmingsplannen wijzigen

Aanvraag- Resultaten Horeca vergunning

Aanvraag- Resultaten Omgevingsvergunning

Aanvraag- Resultaten Subsidie aanvragen

Aanvraag- Resultaten Verduurzaamheid subsidie

Bestuurlijk wederhoor college van burgemeester en wethouders

Hoogachtend,

De Rekenkamercommissie Aa en Hunze,

Jeroen Keizer,
Voorzitter.