

TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.
Zeker Meten.

Rijswijk



GEMEENTE RIJSWIJK

Onderzoek telefonische bereikbaarheid

Project I1971

Rapportagedatum	: 19 januari 2017
Contactpersonen bij Team Vier	: dhr. R. Frerichs & dhr. J. Bettinger & dhr. J de Bruin
Methode van onderzoek	: Mystery Calling (Telefonisch)
Steekproef	: n=150 gesprekken
Veldwerkperiode	: 21 november 2016 tot en met 6 januari 2017

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	p. 4
- Inleiding & Achtergrond	p. 5
- Resultaten Kwaliteitsmonitor	p. 6
- Scenario's	p. 7
2. Resultaten - Algemeen	p. 10
- Wachtijd tot aan medewerker	p. 11
- Noemen gemeentenaam door medewerker	p. 12
- Percentage geen gehoor	p. 13
- Aantal keren doorverbonden	p. 14
- Kwaliteit beantwoording front- en back-office	p. 15
- Totale duur oproep	p. 16
3. Resultaten - Scenario's	p. 17
- Kwaliteit per scenario	p. 18
- Schets van het gesprek	p. 24
- Sentiment	p. 26
4. Aanbevelingen	p. 27
Bijlagen	p. 29



1. INLEIDING

Opdracht

In opdracht van gemeente Rijswijk heeft Team Vier een uitbreiding van de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening uitgevoerd.

Achtergrond

Bij de gemeente Rijswijk bestaat de indruk dat calls die moeten worden doorverbonden naar de vakafdelingen / de back-office niet altijd even goed worden opgevolgd. De gemeente is derhalve vooral geïnteresseerd in wat er precies gebeurt als een call moet worden doorgeleid.

De gemeente heeft Team Vier gevraagd een onderzoek uit te voeren waarmee gebruik gemaakt kan worden van het instrumentarium van Team Vier (de software, de planning, de mystery callers) en waarin een aantal specifieke vragen worden voorgelegd (met gerede kans op doorverbinden naar back-office). Om de kans op herkenning van de mystery callers te minimaliseren en om ook scenario's voor te kunnen leggen waarin adresgegevens worden uitgevraagd, heeft de gemeente Rijswijk een bestand met 50 aliassen aan Team Vier opgeleverd. Deze zijn alle voorzien van adres en BSN. Indien door de gemeente gevraagd werd naar naam en adresgegevens, konden de mystery callers een alias gebruiken.

De gemeente Rijswijk heeft in het vierde kwartaal van 2016 deelgenomen aan de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening: een onderzoek waaraan ieder jaar enkele tientallen gemeenten (met een spreiding over heel Nederland) deelnemen. Deze monitor vond plaats in de periode van 24 oktober tot en met 30 november.

In die periode is in totaal $n=76$ keer telefonisch contact opgenomen met de gemeente Rijswijk door mystery callers van Team Vier. De scenario's zijn door Team Vier opgesteld en voor alle deelnemende gemeenten hetzelfde, zodat de resultaten van het onderzoek goed vergeleken kunnen worden met – bijvoorbeeld – gemeenten van dezelfde grootte. Bovendien heeft Team Vier in 2016 op eigen initiatief een landelijk onderzoek uitgevoerd. Dit betreft een steekproef van $n=581$ mystery calls, uitgezet onder willekeurige Nederlandse gemeenten (zowel grote als kleine gemeenten, met een goede spreiding over Nederland). De rapportage van de monitor is in december 2016 aan de gemeente Rijswijk opgeleverd.

Het onderhavige onderzoek behelst een aanvulling op de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening.

Doelstelling

Doel van het onderzoek is de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van de gemeente Rijswijk te meten, en dan met name van de back-office.

Methode

Voor dit aanvullend onderzoek heeft een vast team van mystery callers van Team Vier gedurende 10 weken, vanuit huis, naar de gemeente Rijswijk gebeld.

Vragenlijst

In totaal zijn 12 aanvullende scenario's ontwikkeld. Onder andere wordt de wachttijd, tijdsduur van de call en de begroeting geregistreerd.

Voorts is per scenario in kaart gebracht welke van de elementen door de gemeente Rijswijk genoemd zijn en (daarmee automatisch) welke niet.

Steekproef en veldwerk

Het veldwerk van het onderzoek is uitgevoerd van 21 november 2016 tot en met 6 januari 2017 volgens de CATI-methode.

Alle scenario's zijn ongeveer even vaak aan de gemeente voorgelegd. In totaal is in dit aanvullende onderzoek n=150 keer telefonisch contact opgenomen met de gemeente Rijswijk.

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op kwaliteit. Gesprekken die niet voldoen aan de gestelde kwaliteit zijn verwijderd.

Rapportage

Waar mogelijk zijn de resultaten van dit aanvullende onderzoek vergeleken met de resultaten uit de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening van de gemeente Rijswijk.

Het PowerPoint-rapport – bestaande uit een inleiding en een samenvatting van de belangrijkste resultaten – is donderdag 19 januari aan de gemeente Rijswijk verstrekt.



SCENARIO'S I

Scenario 1: WOZ-waarde woning (Belastingen)

Ik heb de WOZ-waarde van mijn woning opgevraagd, maar ben het niet eens met de waardebeoordeling. Wat kan ik nu doen?

- U kunt bezwaar aantekenen bij de gemeente.
- Dat moet binnen 6 weken na de dagtekening van de beschikking.

Scenario 2: Parkeren caravan (Handhaving)

Mag ik mijn <caravan/kampeerwagen/camper/magazijnwagen/aanhangwagen/keetwagen> gewoon voor de deur parkeren?

- Niet langer dan 3 achtereenvolgende dagen als u deze niet voor deelname aan het verkeer gebruikt.
- U kunt schriftelijk een ontheffing aanvragen bij de gemeente.
- Soms mag u de caravan korte tijd parkeren zonder ontheffing. Controleer dit altijd.
- Er gelden voorwaarden voor een ontheffing.
- U dient enkele kenmerken door te geven (locatie, reden, etc.).

Scenario 3: Bouwvergunning (Vergunningen)

Ik wil mogelijk bezwaar maken tegen een bouwvergunning. Hoe lang heb ik daar de tijd voor?

(De bouwvergunning is reeds verleend)

- De bezwaartermijn is 6 weken.
- De gemeente moet de vergunning dan heroverwegen.
- Indien vergunning volgens uitgebreide procedure wordt afgehandeld, dan legt de gemeente het conceptbesluit op de vergunningaanvraag ter inzage.
- U kunt dan zienswijzen kenbaar maken tijdens de zes weken.
- Dit wordt door de gemeente meegewogen in het definitieve besluit.
- Als u het niet eens bent met het definitieve besluit, dan kunt u terecht bij rechtbank.

Scenario 4: Invalidenparkeerplaats (WMO)

Ik heb sinds enige tijd een loopbeperking en wil graag een invalideplek aanvragen. Kan dat en waar moet ik aan voldoen? En wat zijn daar de kosten van?

- U dient in het bezit te zijn van een auto, brommobiel of gehandicaptenvoertuig.
- U heeft een blijvende loopbeperking.
- U heeft geen eigen parkeerplaats, zoals een oprit, carport of garage
- U bent in het bezit van een gehandicaptenparkeerkaart of vraagt deze tegelijkertijd aan.
- De bestuurder van de auto woont op hetzelfde adres.
- Aanlegkosten (inclusief verwijderingsbijdrage): € 386,88.
- Verplaatsingskosten: € 306,73.
- Vervangen nieuw kenteken onderbord: € 82,77.

Scenario 5: Achternaam bij trouwen (Burgerlijke stand)

Wij willen binnenkort trouwen. Welke achternamen mag ik aannemen?

- Eerst je eigen achternaam, dan de achternaam van je partner.
- Eerst de achternaam van je partner, dan je eigen achternaam.
- De achternaam van je partner in plaats van je eigen achternaam.
- Behoud van eigen achternaam.

Scenario 6: Bijstandsuitkering (Sociale zaken)

Ik overweeg een bijstandsuitkering aan te vragen. Welke voorwaarden gelden hiervoor?

- Uw inkomen en eigen vermogen moeten onder de bijstandsgrens liggen.
- Het aantal personen in uw huishouden bepaalt de hoogte van uw uitkering.
- U dient de Nederlandse taal goed te kunnen begrijpen, spreken, lezen en schrijven.
- U bent 18 jaar of ouder.
- U woont in Nederland.
- U heeft geen recht op een andere uitkering.
- U behoort niet tot een uitgesloten groep van personen, zoals gevangenen of vreemdelingen zonder verblijfsvergunning.
- Ook om de uitkering te kunnen behouden dient u aan een aantal voorwaarden te voldoen.
- De gemeente neemt binnen 8 weken na ontvangst van uw aanvraag een besluit. Deze termijn mag eenmaal verlengd worden.

Scenario 7: Verkrijgen Nederlandse nationaliteit (Burgerzaken)

Ik/mijn man/mijn vrouw kom(t) oorspronkelijk uit <Zweden/Spanje/Italië/Frankrijk/Denemarken/Duitsland> en wil graag de Nederlandse nationaliteit krijgen. Wat is precies de procedure? (Burgerzaken)

- Als vreemdeling kunt u op twee manieren de Nederlandse nationaliteit krijgen.
- Via de Optieprocedure.
- Via de Naturalisatieprocedure.

Scenario 8: Auto weggesleept (Handhaving)

Ik denk dat mijn auto is weggesleept. Mag dat zomaar? Wat moet ik nu doen? Gaat het mij iets kosten als ik mijn auto terug wil?

- De gemeente mag uw auto wegslepen als uw auto zo staat dat er overlast of gevaar is voor de omgeving.
- U kunt deze zelf gaan ophalen bij bergingsbedrijf BCB & Vogelaar.
- Indien uw auto is weg gesleept ontvangt u van de gemeente Rijswijk een brief ter kennisname.
- Een weggesleept voertuig wordt maximaal 13 weken door het bergingsbedrijf bewaard. Daarna wordt het voertuig vernietigd.
- De voorrijkosten bedragen € 103,19.
- Stalling per (volgende) dag: € 12,50.
- Indien nog dezelfde dag opgehaald: € 48,63.
- Buiten de kantoor tijden (werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur): € 133,63.



SCENARIO'S III

Scenario 9: Op vakantie buiten schoolvakanties (Onderwijs)

Ik wil graag buiten de schoolvakanties om met mijn kinderen op vakantie gaan. Wat zijn hiervoor geldige redenen en wat moet ik doen om mijn kinderen mee te kunnen nemen?

- Kinderen tussen de 5 en 18 jaar zijn leerplichtig en moeten dus onderwijs volgen.
- De schoolleiding mag soms bijzonder verlof toekennen.
- Mogelijke reden: verhuizing.
- Mogelijke reden: huwelijk of huwelijksjubileum van bloed- of aanverwanten.
- Mogelijke reden: viering van ambtsjubileum van vader of moeder
- Mogelijke reden: religieuze feestdag.
- Mogelijke reden: de ouders kunnen vanwege hun beroep alleen buiten de schoolvakanties op vakantie.
- De leerplichtambtenaar van de gemeente beslist over verlof als het meer dan 10 dagen is.
- U mag geen bijzonder verlof voor uw leerplichtige kind aanvragen in de eerste 2 weken van het schooljaar.
- U kunt maximaal 10 dagen per jaar bijzonder verlof aanvragen voor uw kind.

Scenario 10: Parkeren in de blauwe zone (Parkeren)

Ik wil mijn auto graag in het centrum kunnen parkeren. Alleen is daar een blauwe zone. Kan ik hier mogelijkwijs een parkeervergunning of een parkeeronthefing voor krijgen?

- U kunt bij de gemeente een ontheffing aanvragen. Die kan onder specifieke voorwaarden aan u worden verleend.
- U dient een geldig kenteken door te geven.
- U dient een gegronde reden te geven.
- U dient aan te geven waar u wilt parkeren.
- U dient aan te geven wanneer u wilt parkeren.

Scenario 11: Typen gemeentelijke belasting (Belastingen)

Ik ben er nog niet helemaal over uit, maar ik overweeg als ZZP'er kantoor aan huis te gaan houden. Ik zit echt nog in de oriëntatiefase, dus wil graag van u weten met welke gemeentelijke belastingen ik mogelijkwijs te maken krijg.

- onroerendezaakbelasting (ozb)
- waterschapsbelasting
- precariobelasting
- Reinigingsrecht

Scenario 12: Colportage (Vergunningen APV)

Ik wil graag producten aan de deur verkopen. Moet ik daarvoor iets bij de gemeente regelen?

- U geeft door wat u wilt verkopen.
- U geeft door waar u het wilt verkopen.
- U geeft door wanneer en hoe laat u het wilt verkopen.
- U neemt een uittreksel van de KvK mee.
- U neemt een geldig ID-bewijs mee.



2. RESULTATEN

ALGEMEEN

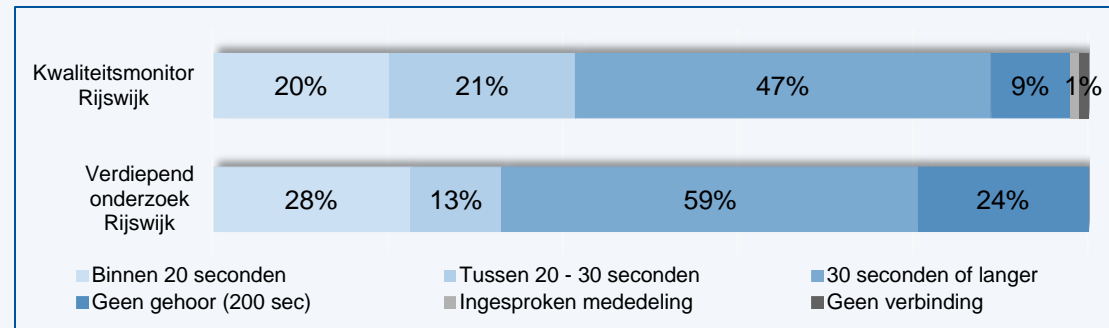
"De wachttijd tot aan de medewerker behelst de tijd die er nodig is om, nadat een burger het (eventuele) gemeentelijk keuzemenu heeft doorlopen, een medewerker te spreken te krijgen. Wanneer de wachttijd meer dan 200 seconden bedraagt, wordt de call op 'geen gehoor' gezet."

Het aantal seconden voordat de telefoon beantwoord wordt is door de computer bijgehouden en geregistreerd. Opgenomen binnen 30 seconden is als 'op tijd' geregistreerd.

Ongeveer drie op de tien inkomende calls worden binnen 30 seconden opgenomen (31%). Dit aandeel wijkt niet significant af van het gevonden aandeel in de 'eigen' Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening (41%), maar ligt aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde (66%).

Opvallend en zorgwekkend is dat ongeveer een kwart van de inkomende calls resulteert in een 'geen gehoor' (24%). Mystery callers moesten in die gevallen meer dan 200 seconden wachten tot hun call werd beantwoord (na 200 seconden is de verbinding automatisch verbroken). Het aandeel is significant hoger dan in de resultaten van de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening (9%). Met andere woorden: de bereikbaarheid in de periode van 21 november tot en met 6 januari is significant slechter dan in de periode van 24 oktober tot en met 30 november. In dit opzicht scoort de gemeente Rijswijk bovendien veel slechter dan het landelijk gemiddelde (7%).

	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=76	%	n=150	%
Binnen 20 seconden	15	20	32	21
Tussen 20 – 30 seconden	16	21	15	10
30 seconden of langer	36	47	67	45
Geen gehoor (200 sec)	7	9	36	24
Ingesproken mededeling	1	1	-	-
Geen verbinding	1	1	-	-



NOEMEN GEMEENTENAAM DOOR MEDEWERKER

"Wanneer burgers een medewerker van het gemeentelijk KCC te spreken krijgen, kan deze medewerker op verschillende manieren kenbaar maken wie men te spreken heeft gekregen. Onderstaand staat per onderdeel (goedemorgen/middag, naam gemeente, naam afdeling, naam functionaris) getoond in welk aandeel van de calls het betreffende onderdeel genoemd is. Een voorbeeld van een aanname waarbij alle onderdelen genoemd worden, is: "Goedemorgen, u spreekt met Alex Koning van de gemeente Rijswijk, afdeling Burgerzaken. Waarmee kan ik u helpen?"

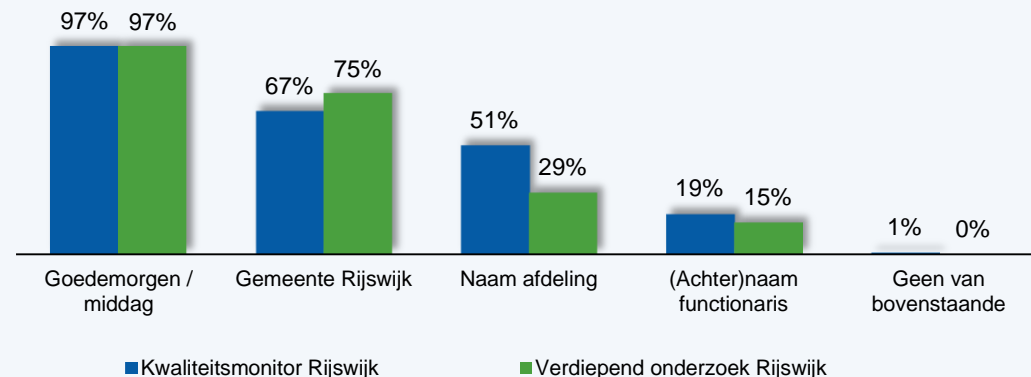
In bijna alle gevallen wanneer men contact heeft met de gemeente (n=114), wordt de beller een goede morgen of middag gewenst (97%). Het noemen van 'de gemeente Rijswijk' gebeurt in driekwart van de gevallen (75%). Dit is aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde (96%).

In 55% van de gevallen wenst de medewerker zowel een goede morgen of middag en noemt hij of zij 'de gemeente Rijswijk'.

In circa één op de zes contactmomenten noemt de medewerker zijn of haar achter- en / of voornaam (15%) en in circa drie op de tien gevallen de naam van de afdeling (29%). De naam van de afdeling wordt ten opzichte van het landelijk gemiddelde aanzienlijk vaker genoemd (29% versus 3%), de naam van de functionaris daarentegen veel minder vaak (15% versus 62%).

Opvallend genoeg werd de naam van de afdeling in de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening significant vaker genoemd dan in het verdiepende onderzoek (51% versus 29%). De overige verschillen zijn niet betekenisvol.

	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=67	%	n=114	%
Goedemorgen/middag	65	97	110	97
Gemeentenaam	45	67	85	75
Naam afdeling	34	51	33	29
Naam functionaris	13	19	17	15
Geen van deze	1	1	-	-



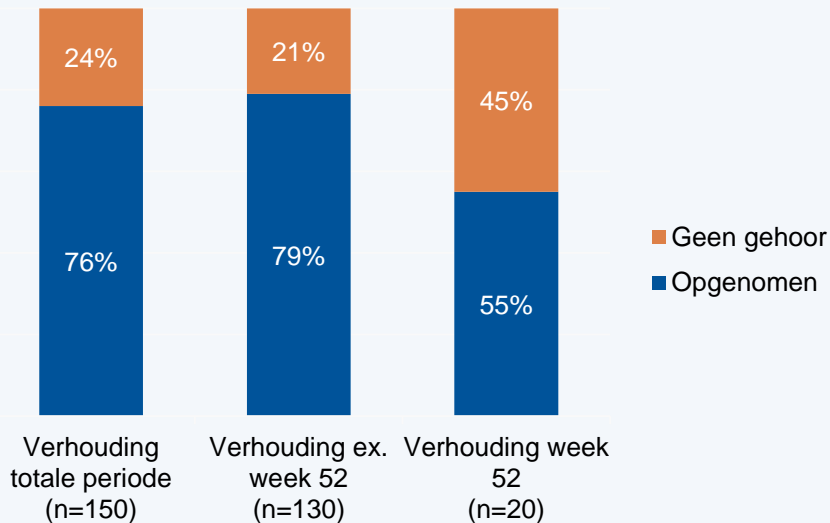


PERCENTAGE GEEN GEHOOR

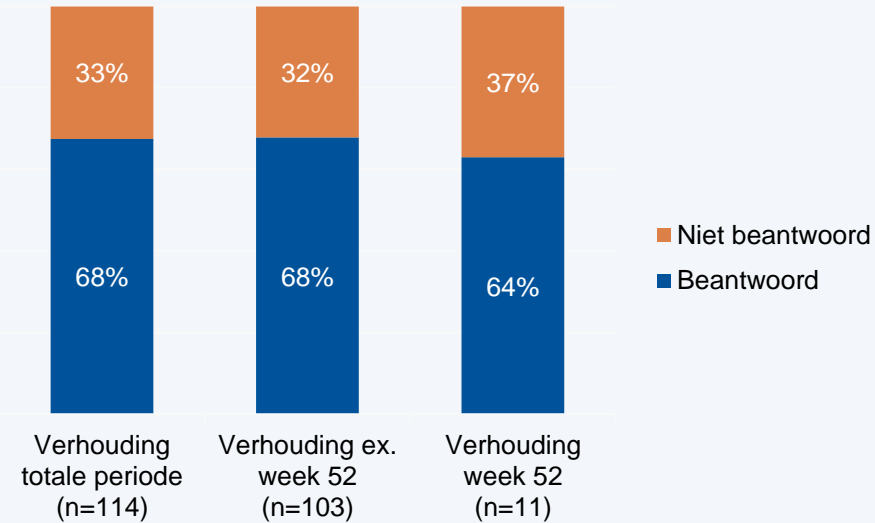
Uit slide 11 blijkt dat het percentage “geen gehoor” tijdens het verdiepend onderzoek aanzienlijk hoger uitvalt in vergelijking met de ‘eigen’ Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening: 24% versus 9%. Hoewel het aandeel ‘geen gehoor’ in alle weken groot is, is het probleem vooral groot in de week tussen Kerst en Oud & Nieuw. In die week zijn n=20 mystery calls gepleegd, waarvan 45% resulteerde in een ‘geen gehoor’. In weken daarvoor en de week erna lag het aandeel ‘geen gehoor’ gemiddeld op 21%. Het verschil tussen week 52 en de andere weken is significant.

Het was dus moeilijk om een medewerker te spreken te krijgen. Maar was het ook moeilijker om een antwoord te krijgen wanneer er wél werd opgenomen, bijvoorbeeld omdat de juiste persoon afwezig was? In de gevallen dat er een gesprek tot stand kwam in week 52 werden de vragen ongeveer even vaak beantwoord als in de andere weken (37% versus 32%). Met andere woorden: het was moeilijker om iemand in week 52 te spreken te krijgen, maar als men dan iemand te spreken kreeg, *niet* moeilijker om een antwoord op de gestelde vraag te krijgen.

Verhouding
opgenomen / geen gehoor



Verhouding
beantwoord / niet beantwoord





AANTAL KEREN DOORVERBINDEN

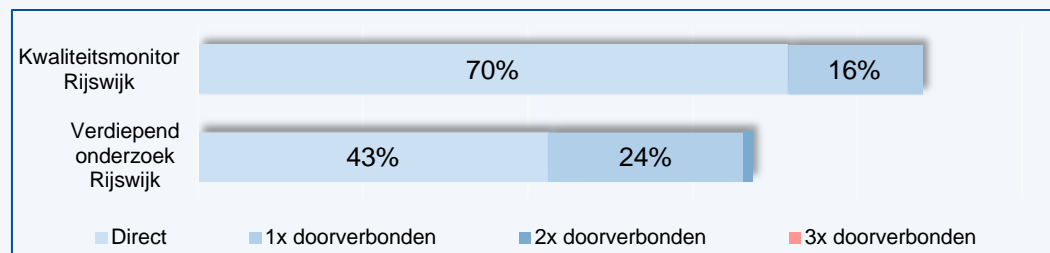
"Onderstaande resultaten maken inzichtelijk hoe vaak men wordt doorverbonden naar een andere medewerker voordat men antwoord op de gestelde vraag krijgt, (onafhankelijk van de juistheid van dat antwoord). Wanneer men direct antwoord krijgt betekent dit dat de medewerker die de oproep initieel in behandeling neemt ook het antwoord op de vraag geeft."

De vraag van de mystery caller kon soms niet in de eerste lijn worden beantwoord. Toch kreeg men doorgaans snel een antwoord: 28 keer is de vraag na doorverbinden beantwoord (waarbij een beller in n=1 geval twee keer moest worden doorverbonden). De meerderheid van de doorverbonden gesprekken verliep op een vriendelijke manier. Daarnaast toonde de medewerker op de vakafdeling zich hulpvaardig. Bij slechts n=5 van de n=28 calls wordt expliciet gesproken over een kort of onvolledig antwoord. In n=20 gevallen kon geen antwoord of zelfs doorverwijzing worden gegeven. In deze gevallen was het niet altijd zo dat doorverbinden niet mogelijk was: gesprekken liepen soms stuk op ontbrekende persoonsgegevens (een adres in Den Haag in plaats van Rijswijk). In n=10 gevallen was het daadwerkelijk niet mogelijk om door te verbinden. Dit werd in n=7 gevallen helder gecommuniceerd. Bijvoorbeeld: de juiste persoon was afwezig. In n=3 gevallen werd een mystery caller in de wacht gezet, waarna de verbinding na enige tijd werd verbroken.

Nota bene: 'geen antwoord' (n=20) wordt vooral veroorzaakt door het scenario over de invalidenparkeerplaats, waarop vaak 'geen antwoord' is geregistreerd (n=6). Dit heeft te maken met het feit dat het WMO-loket alleen 's ochtends geopend is, maar er ook 's middags mystery calls over dit onderwerp zijn gepleegd. Dit zal immers in de praktijk ook gebeuren.

In totaal zijn door medewerkers van de gemeente Rijswijk n=2 terugbelafspraken gemaakt. In beide gevallen is er niet door de gemeente teruggebeld.

	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=67	%	n=114	%
Direct antwoord	47	70	49	43
1x doorverbonden	11	16	27	24
2x doorverbonden	-	-	1	1
3x doorverbonden	-	-	-	-
Terugbelafpraak	-	-	2	2
Doorwezen naar website gemeente	3	4	9	8
Doorverwezen naar andere instantie	1	1	6	5
Doorverwezen naar de rijksoverheid	-	-	-	-
Geen antwoord	5	7	20	18



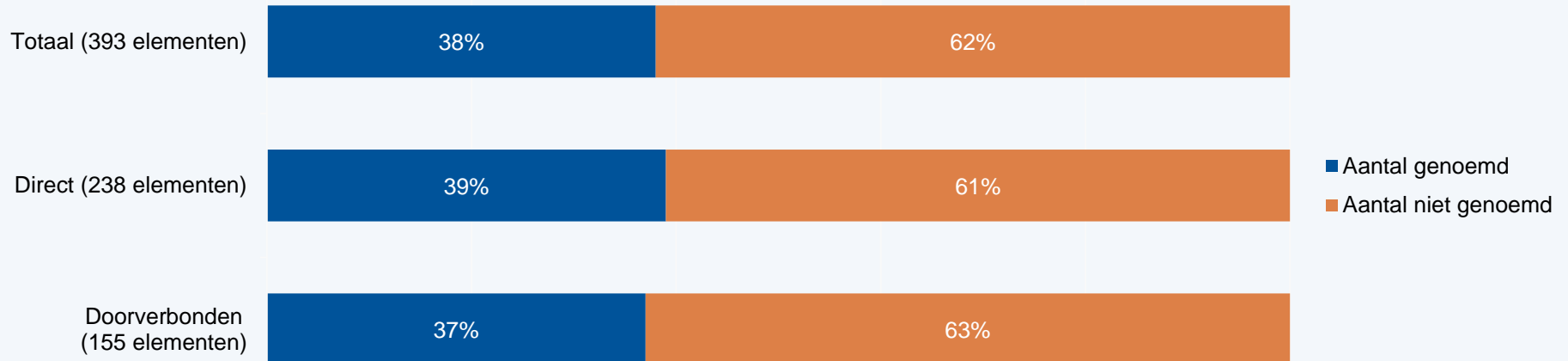


KWALITEIT BEANTWOORDING FRONT- EN BACK-OFFICE

Uit slide 14 blijkt dat n=28 maal succesvol is doorverbonden en dat in n=10 gevallen het doorverbinden niet lukte. We kunnen dus stellen dat doorverbinden in 74% van de gevallen goed gaat en in 26% van de gevallen niet. Nog specifieker: in 18% van de gevallen waarin wordt doorverbonden, lukt dat niet omdat de juiste persoon niet aanwezig is en in 8% van de gevallen leidt doorverbinden (uiteindelijk) tot een verbroken verbinding. Wanneer we dat herberekenen naar alle calls, strandt 5% omdat de juiste persoon niet aanwezig is en 2% mondt uit in een verbroken verbindingen (bij doorverbinden).

In n=77 gevallen heeft de beller een antwoord gekregen op zijn of haar vragen. Indien alle vragen goed en volledig beantwoord zouden worden, zou men 67 elementen hebben moeten noemen. Rekening houdend met het aantal keren dat een vraag direct beantwoord is, zou een maximale score behaald kunnen worden van 238 elementen. Er worden in de eerste lijn 92 elementen genoemd, hetgeen neerkomt op een score van 39%. In de back-office zou een maximale score gerealiseerd kunnen worden van 155 elementen. Er worden in totaal 58 elementen genoemd. Dit komt neer op een score van 37%. Met andere woorden: medewerkers in de tweede lijn noemen gemiddeld niet meer elementen (vertaald: geven niet vaker het juiste antwoord) dan medewerkers in de eerste lijn. Daarbij moet wel worden aangetekend dat medewerkers in de back-office ander soort vragen krijgen voorgelegd dan medewerkers in de front-office (immers: de 'lastigere' vragen worden door de front-office doorverbonden, de 'gemakkelijkere' vragen worden in de eerste lijn afgehandeld).

Verhouding
genoemd / niet genoemd





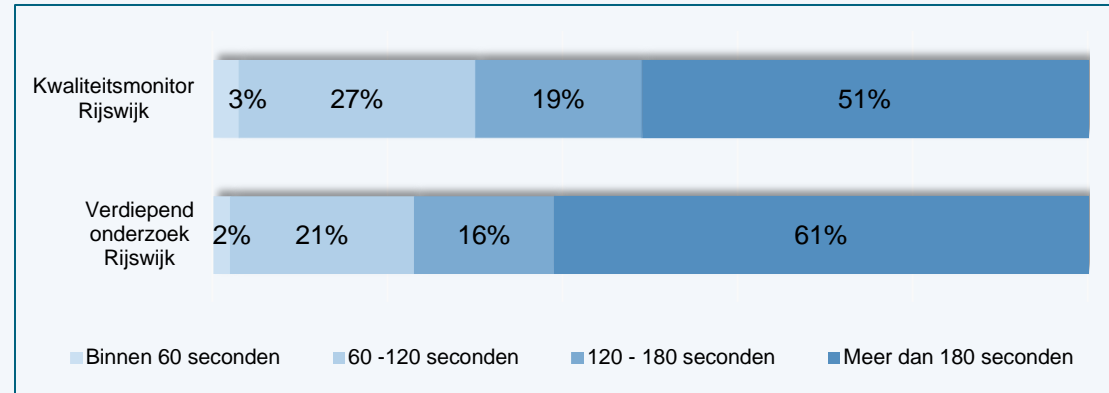
TOTALE DUUR OPROEP

"Met de totale duur van de oproep wordt in dit geval bedoeld de duur van een oproep vanaf het moment dat de beller door het voorselectiemenu heen is geraakt tot aan het moment dat de telefoon is opgelegd. Hierbij worden alleen geslaagde oproepen - oproepen waarbij een medewerker van het KCC is bereikt - meegeteld."

Eén op de vijftig gesprekken (n=114; alle gesprekken minus 'geen gehoor') wordt binnen een minuut afgerond (2%) en ongeveer een vijfde van de gesprekken duurt tussen één en twee minuten (21%). Dit betekent dat bijna een kwart van de gesprekken die met de gemeente Rijswijk – over de voorgelegde scenario's – worden gevoerd binnen twee minuten afgerond zijn. Ongeveer één op de zes gesprekken duurt tussen twee en drie minuten (16%) en voor meer dan de helft van de gesprekken is meer dan drie minuten nodig (61%). In de praktijk zal de gemiddelde duur van een oproep afwijken, omdat ten behoeve van dit onderzoek scenario's zijn ontwikkeld die zich bij uitstek lenen om te worden doorverbonden. Met andere woorden: het gaat om relatief lastige scenario's.

Indien men werkelijk een functionaris aan de lijn krijgt (dus wanneer er geen sprake is van geen gehoor, geen verbinding of een ingesproken mededeling) en hij of zij ook echt een antwoord geeft (dus geen doorverwijzing) (n=77), is de gemiddelde tijd dat men een functionaris aan de lijn heeft (de duur van het gesprek) 4 minuten en 4 seconden wanneer men belt met de gemeente Rijswijk. Het scenario met de gemiddeld kortste gespreksduur is het parkeren van de caravan (2 min. 24 seconden) en het scenario met de gemiddeld langste gespreksduur heeft betrekking op de vakantie van kinderen buiten de schoolvakanties om (5 min. 54 seconden).

	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=67	%	n=114	%
Binnen 60 seconden	2	3	2	2
60 - 120 seconden	18	27	24	21
120 - 180 seconden	13	19	18	16
Meer dan 180 seconden	34	51	70	61





3. RESULTATEN

SCENARIO'S



SCENARIO 1: WOZ-WAARDE WONING EN SCENARIO 2: PARKEREN CARAVAN

Op deze en volgende slides volgt een korte uiteenzetting van de resultaten per scenario. Het n-getal betreft het aantal keren dat het scenario is voorgelegd (dus exclusief 'geen gehoor'; totaal: n=114). De gemiddelde gespreksduur heeft betrekking op het aantal keren dat men antwoord heeft gekregen (totaal: n=77). Voor scenario geldt dus achtereenvolgens n=11 (voorgelegd) en n=8 (beantwoord, al dan niet na doorverbinden).

Scenario 1: WOZ-waarde woning n=11

Ja, genoemd Niet genoemd

"U kunt bezwaar aantekenen bij de gemeente."

6x 2x

"Dat moet binnen 6 weken na de dagtekening van de beschikking."

5x 3x

6x direct beantwoord

2x na doorverbinden

4 min 09 sec. (n=8)

Scenario 2: Parkeren caravan n=12

Ja, genoemd Niet genoemd

"Niet langer dan 3 achtereenvolgende dagen als u deze niet voor deelname aan het verkeer gebruikt."

7x 1x

"U kunt schriftelijk een ontheffing aanvragen bij de gemeente."

2x 6x

"Soms mag u de caravan korte tijd parkeren zonder ontheffing. Controleer dit altijd."

1x 7x

"Er gelden voorwaarden voor een ontheffing."

0x 8x

"U dient enkele kenmerken door te geven (locatie, reden, etc.)."

0x 8x

7x direct beantwoord

1x na doorverbinden

2 min 24 sec. (n=8)

Het scenario over de WOZ-waarde van de woning is in totaal n=11 keer voorgelegd. In n=8 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=6 keer direct en n=2 keer na doorverbinden. Beide elementen die in het antwoord verwerkt zouden moeten zijn, worden vaker wel dan niet genoemd.

De vraag of men de caravan (of iets dergelijks) gewoon voor de deur mag parkeren is in totaal n=12 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In n=8 gevallen is de vraag direct (n=7) of na doorverbinden (n=1) beantwoord. Het enige element dat in bijna alle gevallen door de medewerker van de gemeente Rijswijk genoemd wordt, is dat men de caravan niet langer dan drie achtereenvolgende dagen mag parkeren als men deze niet voor deelname aan het verkeer gebruikt (n=7). Alle andere elementen worden minder vaak of helemaal niet genoemd.

Scenario 1: *Ik heb de WOZ-waarde van mijn woning opgevraagd, maar ben het niet eens met de waardebeoordeling. Wat kan ik nu doen?*

Scenario 2: *Mag ik mijn <caravan/kampeerwagen/camper/magazijnwagen/aanhangwagen/keetwagen> gewoon voor de deur parkeren?*



SCENARIO 5: ACHTERNAAM BIJ TROUWEN EN SCENARIO 4: INVALIDEN-PARKEERPLAATS

Scenario 5: Achternaam bij trouwen n=12

	Ja, genoemd	Niet genoemd
“Eerst je eigen achternaam, dan de achternaam van je partner.”	11x	1x
“Eerst de achternaam van je partner, dan je eigen achternaam.”	10x	2x
“De achternaam van je partner in plaats van je eigen achternaam.”	11x	1x
“Behoud van eigen achternaam.”	11x	1x

10x direct beantwoord 2x na doorverbinden 3 min 01 sec. (n=12)

De vraag welke achternamen men kan aannemen als men gaat trouwen, is in totaal n=12 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In n=12 gevallen is de vraag direct (n=10) of na doorverbinden (n=2) beantwoord. Alle elementen (varianten op de achternaam) worden in een ruime meerderheid van de gevallen door de gemeente Rijswijk genoemd. Beantwoording van dit scenario leidt derhalve tot weinig moeilijkheden.

Scenario 5: Wij willen binnenkort trouwen. Welke achternamen mag ik aannemen?

Scenario 4: Ik heb sinds enige tijd een loopbeperking en wil graag een invalideplek aanvragen. Kan dat en waar moet ik aan voldoen? En wat zijn daar de kosten van?

Scenario 4: Invalidenparkeerplaats n=14

	Ja, genoemd	Niet genoemd
“U dient in het bezit te zijn van een auto, brommobiel of gehandicaptenvoertuig.”	5x	1x
“U heeft een blijvende loopbeperking.”	4x	2x
“U heeft geen eigen parkeerplaats, zoals een oprit, carport of garage.”	4x	2x
“U bent in het bezit van een gehandicaptenparkeerkaart of vraagt deze tegelijkertijd aan.”	5x	1x
“De bestuurder van de auto woont op hetzelfde adres.”	5x	1x
“Aanlegkosten (inclusief verwijderingsbijdrage): € 386,88.”	4x	2x
“Verplaatsingskosten: € 306,73.”	3x	3x
“Vervangen nieuw kenteken onderbord: € 82,77.”	2x	4x

2x direct beantwoord 4x na doorverbinden 4 min 58 sec. (n=6)

Het scenario over de invalidenparkeerplaats is in totaal n=13 keer voorgelegd. In n=6 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=2 keer direct en n=4 keer na doorverbinden. In n=1 geval is men doorverwezen naar een website van een andere instantie dan de gemeente of rijksoverheid. De meeste elementen die in het antwoord verwerkt zouden moeten zijn, worden vaker wel dan niet genoemd. Nota bene: in dit scenario is ook 's middags gebeld, terwijl het WMO-loket alleen 's ochtends geopend is. Dit resulteert in een relatief groot aandeel dat 'niet beantwoord' is.



SCENARIO 3: BOUWVERGUNNING EN SCENARIO 7: VERKRIJGEN NEDERLANDSE NATIONALITEIT

Scenario 3: Bouwvergunning n=7

	Ja, genoemd	Niet genoemd
"De bezwaartermijn is 6 weken."	6x	0x
"De gemeente moet de vergunning dan heroverwegen."	0x	6x
"Indien vergunning volgens uitgebreide procedure wordt afgehandeld, dan legt de gemeente het conceptbesluit op de vergunningaanvraag ter inzage."	0x	6x
"U kunt dan zienswijzen kenbaar maken tijdens de zes weken."	0x	6x
"Dit wordt door de gemeente meegewogen in het definitieve besluit."	0x	6x
"Als u het niet eens bent met het definitieve besluit, dan kunt u terecht bij rechtbank."	0x	6x

5x direct beantwoord

1x na doorverbinden

2 min 33 sec. (n=6)

De vraag hoe men bezwaar kan maken tegen een bouwvergunning, is in totaal n=7 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In n=6 gevallen is de vraag direct (n=5) of na doorverbinden (n=1) beantwoord. Slechts één element wordt altijd genoemd, namelijk dat de bezwaartermijn zes weken is. Alle andere elementen worden niet genoemd door de medewerker van de gemeente Rijswijk.

Scenario 7: Verkrijgen Nederlandse nationaliteit n=10

	Ja, genoemd	Niet genoemd
"Als vreemdeling kunt u op twee manieren de Nederlandse nationaliteit krijgen."	0x	3x
"Via de Optieprocedure."	0x	3x
"Via de Naturalisatieprocedure."	1x	2x

1x direct beantwoord

2x na doorverbinden

3 min 58 sec. (n=3)

Het scenario over het verkrijgen van de Nederlandse nationaliteit is in totaal n=10 keer voorgelegd. In n=3 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=1 keer direct en n=2 keer na doorverbinden. In n=3 gevallen is de beller doorverwezen naar de gemeentelijke website. De elementen die in het antwoord verwerkt zouden moeten zijn, worden vaker niet dan wel genoemd.

Scenario 3: Ik wil mogelijk bezwaar maken tegen een bouwvergunning. Hoe lang heb ik daar de tijd voor?

Scenario 7: Ik/mijn man/mijn vrouw kom(t) oorspronkelijk uit Zweden/Spanje/Italië/Frankrijk/Denemarken/Duitsland en wil graag de Nederlandse nationaliteit krijgen. Wat is precies de procedure?



SCENARIO 6: BIJSTANDSUITKERING EN SCENARIO 9: OP VAKANTIE BUITEN SCHOOLVAKANTIES

Scenario 6: Bijstandsuitkering n=9

Scenario 6 is geen enkele keer beantwoord. Er zijn in totaal 11 pogingen gedaan.

Mystery callers zijn doorverwezen naar de website, of hebben te horen gekregen dat de juiste persoon niet aanwezig was en dat ze zelf op een later tijdstip terug moesten bellen.

0x direct beantwoord

0x na doorverbinden

n.v.t.

De vraag over de bijstandsuitkering is in totaal n=11 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In geen enkel geval is de vraag direct of na doorverbinden beantwoord. In n=3 gevallen is men doorverwezen naar de gemeentelijke website, in n=4 gevallen naar de website van een andere instantie.

Het scenario over het buiten de schoolvakanties op vakantie gaan met de kinderen is in totaal n=7 keer voorgelegd. In n=6 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=1 keer direct en n=5 keer na doorverbinden. De elementen die in het antwoord verwerkt zouden moeten zijn, worden over het algemeen vaker niet dan wel genoemd. Drie elementen worden even vaak wel als niet genoemd.

Scenario 9: Op vakantie buiten schoolvakanties n=11

“Kinderen tussen de 5 en 18 jaar zijn leerplichtig en moeten dus onderwijs volgen.”

“De schoolleiding mag soms bijzonder verlof toekennen.”

“Mogelijke reden: verhuizing.”

“Mogelijke reden: huwelijk of huwelijksjubileum van bloed- of aanverwanten.”

“Mogelijke reden: viering van ambtsjubileum van vader of moeder.”

“Mogelijke reden: religieuze feestdag.”

“Mogelijke reden: de ouders kunnen vanwege hun beroep alleen buiten de schoolvakanties op vakantie.”

“De leerplichtambtenaar van de gemeente beslist over verlof als het meer dan 10 dagen is.”

“U mag geen bijzonder verlof voor uw leerplichtige kind aanvragen in de eerste 2 weken van het schooljaar.”

“U kunt maximaal 10 dagen per jaar bijzonder verlof aanvragen voor uw kind.”

Ja, genoemd

Niet genoemd

3x

3x

3x

3x

1x

5x

3x

3x

2x

4x

0x

6x

2x

4x

0x

6x

0x

6x

1x

5x

1x direct beantwoord

5x na doorverbinden

5 min 54 sec. (n=6)

Scenario 6: Ik overweeg een bijstandsuitkering aan te vragen. Welke voorwaarden gelden hiervoor?

Scenario 9: Ik wil graag buiten de schoolvakanties om met mijn kinderen op vakantie gaan. Wat zijn hiervoor geldige redenen en wat moet ik doen om mijn kinderen mee te kunnen nemen?



SCENARIO 10: PARKEREN IN DE BLAUWE ZONE EN SCENARIO 11: TYPEN GEMEENTELIJKE BELASTING

Scenario 10: Parkeren in de blauwe zone n=9

	Ja, genoemd	Niet genoemd
“U kunt bij de gemeente een ontheffing aanvragen. Die kan onder specifieke voorwaarden aan u worden verleend.”	0x	8x
“U dient een geldig kenteken door te geven.”	0x	8x
“U dient een gegronde reden te geven.”	0x	8x
“U dient aan te geven waar u wilt parkeren.”	1x	7x
“U dient aan te geven wanneer u wilt parkeren.”	0x	8x

7x direct beantwoord 1x na doorverbinden 3 min 37 sec. (n=8)

Het scenario over het parkeren in de blauwe zone is in totaal n=9 keer voorgelegd. In n=8 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=7 keer direct en n=1 keer na doorverbinden. In n=1 geval is de mystery caller doorverwezen naar de gemeentelijke website. De beantwoording van de vraag laat te wensen over: de elementen die in het antwoord verwerkt zouden moeten zijn, worden zelden of (meestal) nooit genoemd.

Scenario 11: Typen gemeentelijke belasting n=10

	Ja, genoemd	Niet genoemd
“Onroerendezaakbelasting (ozb).”	5x	5x
“Waterschapsbelasting.”	2x	8x
“Precariobelasting.”	1x	9x
“Reinigingsrecht.”	4x	6x

1x direct beantwoord 9x na doorverbinden 5 min 33 sec. (n=10)

Het scenario over de verschillende soorten belastingen waarmee men als ondernemer te maken krijgt, is in totaal n=10 keer voorgelegd. In n=10 gevallen kon de vraag door de gemeente Rijswijk aan de telefoon beantwoord worden, waarvan n=1 keer direct en n=9 keer na doorverbinden. Ondanks het feit dat wordt doorverbonden naar de vakafdeling blijkt beantwoording van de vraag lastig. Alleen de ozb wordt even vaak wel als niet genoemd; de andere soorten belastingen waarmee men (mogelijk) te maken krijgt worden vaker niet dan wel genoemd.

Scenario 10: Ik wil mijn auto graag in het centrum kunnen parkeren. Alleen is daar een blauwe zone. Kan ik hier mogelijkerwijs een parkeervergunning of een parkeeronthefing voor krijgen?

Scenario 11: Ik ben er nog niet helemaal over uit, maar ik overweeg als ZZP'er kantoor aan huis te gaan houden. Ik zit echt nog in de oriëntatiefase, dus wil graag van u weten met welke gemeentelijke belastingen ik mogelijkerwijs te maken krijg.



SCENARIO 8: AUTO WEGGESLEEPT EN SCENARIO 12: COLPORTAGE

Scenario 8: Auto weggesleept n=7

Ja, genoemd Niet genoemd

“De gemeente mag uw auto wegslepen als uw auto zo staat dat er overlast of gevaar is voor de omgeving.”

3x 3x

“U kunt deze zelf gaan ophalen bij bergingsbedrijf BCB & Vogelaar.”

0x 6x

“Indien uw auto is weg gesleept ontvangt u van de gemeente Rijswijk een brief ter kennisname.”

1x 5x

“Een weggesleept voertuig wordt maximaal 13 weken door het bergingsbedrijf bewaard. Daarna wordt het voertuig vernietigd.”

0x 6x

“De voorrijkosten bedragen € 103,19.”

1x 5x

“Stalling per (volgende) dag: € 12,50.”

1x 5x

“Indien nog dezelfde dag opgehaald: € 48,63.”

1x 5x

“Buiten de kantoortijden (werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur): € 133,63.”

1x 5x

6x direct beantwoord 0x na doorverbinden 5 min 26 sec. (n=6)

Scenario 12: Colportage n=9

Ja, genoemd Niet genoemd

“U geeft door wat u wilt verkopen.”

2x 2x

“U geeft door waar u het wilt verkopen.”

1x 3x

“U geeft door wanneer en hoe laat u het wilt verkopen.”

1x 3x

“U neemt een uittreksel van de KvK mee.”

2x 2x

“U neemt een geldig ID-bewijs mee.”

2x 2x

3x direct beantwoord 1x na doorverbinden 3 min 42 sec. (n=4)

De vraag over de weggesleepte auto is in totaal n=12 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In n=6 gevallen is de vraag direct beantwoord. In n=1 geval is men doorverwezen naar de website van de gemeente Rijswijk. Er is niet doorverbonden. Desondanks worden de meeste elementen vaker niet dan wel genoemd. Het enige element dat even vaak wel als niet wordt genoemd, is dat de gemeente de auto mag wegslepen als deze voor overlast of gevaar zorgt.

De vraag over de regels met betrekking tot colportage is in totaal n=9 keer aan de gemeente Rijswijk voorgelegd. In n=4 gevallen is de vraag direct (n=3) of na doorverbinden (n=1) beantwoord. In n=2 gevallen is een terugbelafspraak aangeboden, in nog eens n=2 gevallen is men doorverwezen naar een website. Drie elementen uit het antwoord worden even vaak wel als niet genoemd; twee elementen worden vaker niet dan wel genoemd.

Scenario 8: Ik denk dat mijn auto is weggesleept. Mag dat zomaar? Wat moet ik nu doen? Gaat het mij iets kosten als ik mijn auto terug wil?

Scenario 12: Ik wil graag producten aan de deur verkopen. Moet ik daarvoor iets bij de gemeente regelen?

In de Excelbijlagen hebben we een overzicht opgenomen van de gegeven antwoorden per scenario, alsmede van het karakter van het telefoongesprek per gebeld hoofdnummer. De opsomming is uitputtend; het doorlezen van alle antwoorden en sentimenten geeft een goed en gedetailleerd beeld van de wijze waarop een telefoongesprek met de gemeente Rijswijk verloopt en hoe dat ervaren wordt.

Wat betreft het sentiment valt op dat de klantbenadering over het algemeen als overwegend positief wordt ervaren. Een term die vaak gebruikt wordt om het gesprek te karakteriseren, is 'vriendelijk'. Men heeft het gevoel dat functionarissen van de gemeente Rijswijk over het algemeen hun best doen om het antwoord op de gestelde vraag te geven. In een minderheid van de gevallen wordt een gesprek als onprettig ervaren of wordt de functionaris niet behulpzaam gevonden. In vergelijking met andere gemeenten worden relatief vaak negatieve(re) kwalificaties over het gesprek genoemd.

Scenario 4: Invalidenparkeerplaats

“De medewerkster heeft alle punten genoemd, plus geeft ze aan een kopie van de kentekenpapieren op te sturen naar de gemeente en dat op de website alles terug te lezen is.”

Scenario 2: Parkeren Caravan

“Zoekt het op via de site (met enige moeite) en leest dan de bovenste regels vrijwel letterlijk op.”

Scenario 7: Verkrijgen Nederlandse Nationaliteit

“Medewerkster van afd. Burgerzaken noemde niet specifiek de Optieprocedure bij naam, maar wist wel heel veel te vertellen.”

Scenario 1: WOZ-waarde woning

“Mevrouw wilde mij doorverbinden met de afdeling Belastingen maar ik stond ruim 3 minuten in de wacht en kreeg dus uiteindelijk niemand te spreken.”

Scenario 3: Bouwvergunning

“De medewerker wist meteen het antwoord.”

Scenario 5: Achternaam bij trouwen

“Mevrouw gaf alle opties aan. Daarnaast gaf ze nog aan dat de meisjesnaam wel altijd op officiële documenten vermeld blijft staan. Bij het huwelijk wordt er een formulier voor ingevuld. Meer info kan ik terugvinden op de website.”



Scenario 4: Invalidenparkeerplaats

“Medewerkster heeft eerst geprobeerd door te verbinden. Daarna zoveel mogelijk info proberen te geven. Dat er kosten zijn heeft ze wel vermeld, alleen niet de exacte bedragen. Adviseerde op de website te kijken en/of volgende week terug te bellen.”

Scenario 1: WOZ-waarde woning

“Bezwaar aantekenen bij de gemeente binnen zes weken. Ze raadt aan dit schriftelijk te doen.”

Scenario 9: Op vakantie buiten schoolvakanties

“Dit was een moeilijke vraag. Antwoord van de ambtenaar was en bleef vrij algemeen. Na enkele voorbeelden genoemd te hebben gaf ze wat concreter antwoord, maar noemde niet alle mogelijkheden.”

Scenario 12: Colportage

“Voor verkoop aan de deur zijn geen gemeentelijke vergunningen nodig.”

Scenario 6: Bijstandsuitkering

“Ik kreeg nul antwoorden, ik moest maar op de website kijken. Daar stond alles op.”

Scenario 8: auto weggesleept

“Als uw auto niet goed staat geparkeerd en het een gevaar is voor de omgeving mag het weggesleept worden en de kosten worden berekend per dag, dus ik adviseer de auto zo gauw mogelijk op te halen. U kunt ook op de website kijken.”

Scenario 3: Bouwvergunning

“Medewerker gaf kort antwoord, binnen 6 weken bezwaar maken.”

Scenario 11: Typen gemeentelijke belasting

“Medewerker vroeg eerst naar de beoogde situatie. Daarbij wilde hij ook weten of de ruimte meer dan 30% van het woonhuis was. Op mijn ontkennend antwoord, gaf hij aan dat er dan aan de situatie rondom de gemeentelijke belastingen niets zou wijzigen. Alhoewel hij geen concrete belasting heeft benoemd, heb ik wel het gewenste antwoord gekregen.”



Scenario 9: Op vakantie buiten schoolvakanties

"Nadat ik was doorverbonden heb ik vrij lang moeten wachten voor ik de juiste ambtenaar aan de telefoon kreeg. Daarna kreeg ik duidelijke en zeer vriendelijke uitleg."

Scenario 5: Achternaam bij trouwen

"Mevrouw gaf na de opties nog extra informatie over wanneer dit wordt vastgelegd en waar ik deze informatie terug kon vinden. Ik vond haar erg behulpzaam."

Scenario 2: Parkeren caravan

"Kortaf."

Scenario 6: Bijstandsuitkering

"Zeer vriendelijke medewerkster."

Scenario 11: Typen gemeentelijke belasting

"Zeer goede en duidelijke uitleg."

Scenario 11: Typen gemeentelijke belasting

"Medewerkster neemt de telefoon op met 'hallo'."

Scenario 5: Achternaam bij trouwen

"Heel correct."

Scenario 4: Invalidenparkeerplaats

"Zeer vriendelijke medewerkster, heel beleefd."

Scenario 4: Invalidenparkeerplaats

"Direct en duidelijk antwoord."

Scenario 8: Auto weggesleept

"Ik vond mevrouw een beetje aanvallend overkomen."

Scenario 9: Op vakantie buiten schoolvakanties

"Ik kreeg in het zeer prettige gesprek een tip om rond 5 mei op vakantie te gaan want dat is niet over de hele wereld een feestdag."

4. AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN

1.

Directe beantwoording

De gemeente Rijswijk beantwoordt 43% van de vragen direct. In de Kwaliteitsmonitor Telefonische Dienstverlening lag dit aandeel weliswaar hoger (70%), hetgeen voor een belangrijk deel te maken heeft met de keuze van de scenario's. Desalniettemin scoort de gemeente in dit opzicht ten opzichte van andere gemeenten minder goed. Formuleer een realistische KPI voor het aandeel van de vragen dat door de medewerkers in de eerste lijn moet worden beantwoord. Suggestie: 75%.

2.

Kwaliteit van het antwoord

Een directe beantwoording van bellers is alleen waardevol als men ook het juiste en volledige antwoord geeft. Indien men niet bij machte is dat te doen, kan beter worden doorverbonden. Uit het onderzoek blijkt dat nog geen 40% van de antwoorden volledig is beantwoord. Dit geldt overigens ook voor de back-office. Investeer in een verbeterde kennisomgeving of in een (aanvullende) opleiding voor de medewerkers in de eerste lijn.

3.

Doorverbinden

In ongeveer een kwart van de gevallen wordt een beller doorverbonden naar de back-office. Daarvan is in een kwart van de gevallen het doorverbinden niet succesvol verlopen, onder andere door technische problemen. Het doorverbinden gebeurt niet altijd "warm", noch wordt altijd gemeld dat men wordt doorverbonden. Dit zijn *quick wins* waarmee de tevredenheid van de beller over het telefonisch contact kan worden vergroot.

4.

Terugbelafspraken

Er worden relatief weinig terugbelafspraken aangeboden: dit geldt in 2% van de gevallen. Het landelijk gemiddelde is 4%. Hoewel het aanbieden van een terugbelafpraak weinig voorkomt, valt op dat men in geen enkel geval is teruggebeld. Uit ervaring weten we dat het snel terugbellen een belangrijke aanjager is voor tevredenheid over (telefonische) dienstverlening. Het loont de moeite dit nog eens extra onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

5.

Telefonische bereikbaarheid

Last but not least: uit het onderzoek blijkt dat een beller in 24% (!) van de gevallen langer dan 200 seconden moet wachten alvorens men iemand te spreken krijgt. De telefoon snel opnemen is een hygiënefactor; een lange wachttijd doet afbreuk aan de tevredenheid. De slechte bereikbaarheid wordt deels veroorzaakt in de periode tussen Kerst en Oud & Nieuw, maar ook in de weken daaromheen was het aandeel veel te hoog (21%). Investeer in een betere bereikbaarheid: dat is de eerste winst.

TEAM VIER

BIJLAGEN

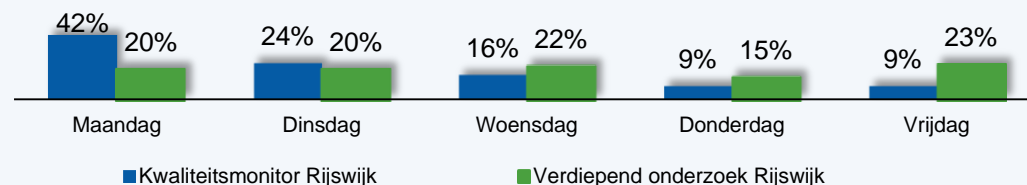
DAG VAN DE WEEK EN DAGDEEL



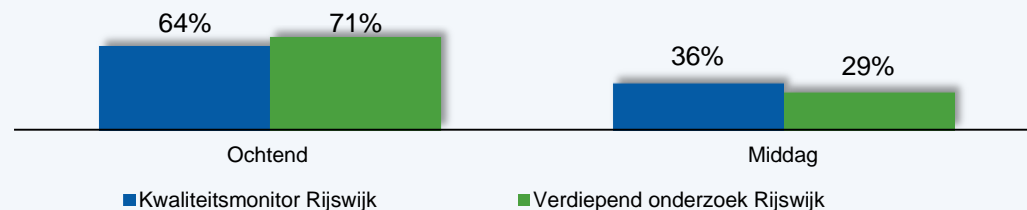
De gesprekken in het kader van het verdiepende onderzoek voor de gemeente Rijswijk vonden met een grote spreiding over de verschillende dagen in de week plaats (variërend van 15% tot 23%).

Ongeveer zeven op de tien gesprekken vonden 's ochtends plaats (71%) en drie op de tien gesprekken in de middag (29%).

	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=76	%	n=150	%
Maandag	32	42	30	20
Dinsdag	18	24	30	20
Woensdag	12	16	33	22
Donderdag	7	9	23	15
Vrijdag	7	9	34	23



	Kwaliteitsmonitor Rijswijk		Verdiepend onderzoek Rijswijk	
	n=76	%	n=150	%
Ochtend (09:00 – 13:00)	49	64	106	71
Middag (13:00 – 17:00)	27	36	44	29





TEAM VIER

Noordhollandstraat 71
1081 AS Amsterdam
Tel: 020-645 53 55