Reken
kamer
Arnhem

Persbericht onderzoek Rekenkamer Arnhem naar de ODRA

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

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

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

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren.

Bij de ODRA worden de wachttijden voordat de mystery guest een medewerker aan de telefoon krijgt als lang ervaren. Op enthousiasme en empathie scoren de medewerkers laag.
Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.
Op 20% van de e-mails / brieven / contactformulieren is geen enkele reactie ontvangen.
De reactie is in begrijpelijke taal en de toon is vriendelijk. In geen enkel geval wordt in de ontvangstbevestiging genoemd op wat voor termijn men een reactie kan verwachten.

De aanbevelingen luiden:

- Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn;
- Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord;
- Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

Het college van Arnhem wordt gevraagd samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor nadere informatie kunt u zich wenden tot de voorzitter van de Rekenkamer Arnhem, de heer A.H. Teeuw (06 46 141 252) of per mail tot de secretaris van de Rekenkamer Arnhem, de heer P. Bosch: paul.bosch@arnhem.nl of rekenkamer@arnhem.nl
De Rekenkamer is 6 december om 15.00u aanwezig in het Stadhuis (commissiekamer 1) om desgewenst toelichting te geven op dit rapport. Graag ontvangen wij van tevoren bericht over uw aanwezigheid.