RAADSVOORSTEL

Aan de gemeenteraad

Zaaknummer **4011629**

ONDERWERP: **‘Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA’**

Kernboodschap
De voornaamste conclusie 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.

Voorstel
De Rekenkamer stelt de raad voor te besluiten het college van burgemeester en wethouders op te dragen de aanbevelingen van de Rekenkamer over te nemen.

1. Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Biedt de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

2. Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

3. Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.
Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen.

Inleiding

De Rekenkamer heeft in haar onderzoeksprogramma opgenomen onderzoek te doen naar de communicatie tussen inwoners en gemeente. Dit onderzoek is daar een eerste stap in. In vervolgonderzoeken zullen met name de participatie vanuit de inwoners, als de algemene communicatie vanuit de gemeente aandacht krijgen. Ook zullen we vervolgonderzoek doen naar de wijze waarop de ODRA functioneert voor de gemeente en inwoners.
De afgelopen maanden heeft de Rekenkamer Arnhem door het bureau Excap een onderzoek laten uitvoeren naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice), met als doel inzicht te krijgen hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren.

Het onderzoek is met behulp van zogenaamde mystery-guests uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren. Om ook het sentiment rondom de klantbeleving bij de gemeente Arnhem te peilen is gevraagd om ook een aantal metingen te doen bij de afdeling Klantenservice. Omdat het aantal metingen bij de gemeente te klein was om conclusies te kunnen trekken hebben we deze gegevens niet verder in de algemene aanbevelingen betrokken. In het rapport zelf zijn ze blijven staan ter informatie, maar het zou niet goed zijn er conclusies uit te trekken.

De voornaamste conclusie met betrekking tot de ODRA is, dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact te krijgen voor het antwoord op zowel simpele als minder simpele vragen. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de wachttijd aan de telefoon als lang, en is de responstijd bij mailcontact en brieven lang, en het contact wordt als vrij formeel ervaren. Ook worden niet alle brieven beantwoord.

Arnhem GEMEENTE

Argumenten

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.

Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn. Breng in kaart wanneer de telefoonbelasting het hoogste is om zo bijvoorbeeld op de website of in het standaardbandje aan te kunnen geven wanneer het gemiddeld gezien rustiger en drukker is. Dan kunnen mensen hier rekening mee houden. Bied de inwoners aan om een voicemail in te spreken om teruggebeld te worden.

Voor een gewone inwoner met een simpele vraag is het nagenoeg onmogelijk direct live contact met de ODRA te hebben.
De opzet was om telefonisch een afspraak te maken voor een bezoek aan het stadhuis of de ODRA-locatie. Echter, gezien de lange wachttijden aan de telefoon, waardoor een inwoner in een normale situatie zou zijn afgehaakt, en het feit dat het niet mogelijk was om online een afspraak te maken voor de betreffende cases hebben wij besloten om de bezoeken spontaan plaats te laten vinden. Helaas bleek in de realiteit ook een spontaan bezoek vaak niet mogelijk en werden mystery-guests zonder antwoord weer naar huis gestuurd.

De ODRA heeft de bewuste keus gemaakt om als voornaamste contactkanaal de digitale weg te kiezen. Dat is een keus die voor de ODRA wellicht handig en efficiënt is, maar we vragen ons af of daarmee de inwoner, de klant, goed geholpen is.
We adviseren u samen met de ODRA goed na te denken over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Ons lijkt een live bezoekmogelijkheid ook in deze tijden onontbeerlijk, zeker nu blijkt dat telefoon- en mail contacten niet optimaal zijn.

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.

Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord.
Inventariseer waarom brieven en contactformulieren/e-mails niet worden beantwoord. Probeer minder formeel en meer empathisch te corresponderen. Herhaal in het begin van de e-mail kort de vraag. Ook in de reactie kan empathie getoond worden door mee te leven en te denken met de inwoner. Maak daarnaast de correspondentie persoonlijker door af te sluiten met de naam van de betreffende medewerker.

Beoogd effect
Bewerkstelligen van meer dienstverlenende klantgerichtheid bij de ODRA

Participatie

_

Financiën en uitvoering

_

Communicatie

_ **persbericht n.a.v. het onderzoek**

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

Persbericht

Rapport met Bestuurlijke nota en rapport van bevindingen

Zaaknummer	4011629

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het Rekenkamerrapport en het voorstel van de Rekenkamer Arnhem van 1 december 2023

zaaknummer: 4011629

besluit:
het college op te dragen:

1. De aanbevelingen van de Rekenkamer Arnhem over te nemen en
2. Samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

De griffier, De voorzitter,