Reken kamer Arnhem

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

Onderzoek naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (Klantenservice)

De centrale vraag

“Hoe wordt de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA en Klantenservice van de gemeente Arnhem ervaren?"

Reken kamer Arnhem

Inzichten

- Telefoongesprek wordt positief beoordeeld
- Bezoek aan de ODRA-locatie wordt negatief beoordeeld
- De contactformulieren worden tijdig inhoudelijk beantwoord

Rekenkamer Arnhem

Adviezen

- Verbeter bereikbaarheid en manage verwachtingen
- Maak het contactmoment persoonlijker
- Zorg dat inwoners een welkom gevoel hebben
- Wees proactief in achterhalen van behoefte
- Optimaliseer het dienstverleningsproces
- Investeer in medewerkersbeleving
- Zorg dat alle e-mails, contactformulieren en brieven (sneller) worden beantwoord
- Correspondeer empathischer

Reken kamer Arnhem

Rekenkamer Arnhem

Vragen?