Bijlage 1: Waarom telefonisch niet goed bereikbaar?

Niet altijd goede door verbinding en onduidelijk bij wie je moet zijn
Geen direct telefoonnummer maar via 14 0592 en inspreken gemeente Assen, onhandig!
Zelden of nooit direct de juiste ambtenaar aan de telefoon; wordt wel teruggebeld of stuur maar een email.
Pogingen tot doorverbinden lukken vaak niet
Het telefoonnummer is onduidelijk en sommige afdelingen hebben een ander nummer gekregen
Alleen tijdens kantoortijden terwijl burgers ivm werk vaak pas eind van de middag begin van de avond tijd hebben. Of evt in het weekend.
Soms erg lange wachttijd.
De afdelingen zijn niet direct bereikbaar, maar lopen altijd via via. Hierdoor krijg je als bewoner nooit de juiste persoon aan de lijn.
Wel bereikbaar is de telefoniste maar daarna niet de juiste persoon.Vooral WMO en jeugdhulp slecht bereikbaar
Heel vaak net degene die je hebben moet niet beschikbaar
De gevraagde persoon was totaal onbekend bij de telefoniste en nadat deze persoon eindelijk is gevonden wordt er niet op een terugbel verzoek gereageerd.
Vaak als je belt zijn er enorm wachttijden.
Vaak best lang in de wacht. Ongeveer 10 minuten.
Bij een vraag of klacht kom je vaak niet op de afdeling die werkelijk iets kan doen. Bij voorbeeld een klacht over de reiniging wordt beantwoord door degene die de telefoon opneemt (algemeen nummer) zonder de mogelijkheid om iemand te spreken die ter zake kundig is.
Lange wachttijd
Ik heb van 2 verschillende mensen in de afgelopen 2 maanden gehoord dat ze meerdere malen opnieuw gebeld hebben omdat ze meer dan een half uur in de wacht moesten staan.
Vaak zijn medewerkers op het moment van bellen niet beschikbaar en komen ze de terugbelverzoeken niet na
De receptie is goed bereikbaar maar als je verder een medewerker wil spreken is dat niet altijd even gemakkelijk
Je komt via 140592 wel snel bij de receptie maar daarna is het hopeloos.
heb de hele week geprobeert een medewerker aan de telefoon te krijgen. Niet gelukt.
12 minuten in de wacht vind ik best lang
Wachttijden, onduidelijke antwoorden.
Lang in de wacht
Lange wachttijden of vaak zijn mensen niet aanwezig en bellen of niet of laat terug
Het duurt lang voordat je telefonisch iemand aan de lijn krijgt.En Via het nummer 14592 verwacht je gelijk doorverbonden te worden met de gemeente maar dan kom je alsnog eerst in een computer die vraagt welke gemeente je wilt hebben (maar dat geef je toch al aan doordat je 592 achter de 14 hebt gedraaid?!)
Meer als 30 min wachten tijd
Lange wachttijden
Je staat heel lang in de wachtrij en dan eindelijk contact en dan verbinden ze niet door die je wilt spreken.

geen directe nummersvaak niet aanwezigterugbellen op ongeschikte momenten
niemand (overdreven) is beschikbaar
Er wordt te vaak vermeld dat de desbetreffende medewerker in gesprek is, dan met de vraag later op de dag terug te bellen.Kortom ze hebben pauze en geen zin om mensen te woord te staan
Heeeeel lang wachten
Gemeente is niet ‘s avonds bereikbaar bij incidenten
Een afdeling kan je niet rechtstreeks bellen je word dus (niet) terug gebeld
Ik praat behoorlijk duidelijk, maar toch verstaat het systeem het vaak niet als ik 'Assen' zeg....
Lange wachttijden en dan niet met de juiste afdeling worden verbonden.
Om de een of andere reden moet ik zal ik altijd via de telefoniste. Ik zou liever gewoon een lijstje met doorkiesnummers zien op de website.En: wat een dom gedoe met dat 14 0592. Soms moet ik de naam van de stad inspreken en dat wordt dan niet goed verstaan. Ik bel altijd met het oude nummer: 366 911.
De telefonist(e) is wel bereikbaar (eventueel na een wachtrij) maar teruggebeld worden is een crime
Je moet lang wachten en wordt niet altijd met juiste afdeling doorverbonden. Ondanks je duidelijk aangeeft welk onderwerp het betreft
Lastig je juiste afdeling te krijgen. Of de juiste persoon is afwezig e.d
Een heel gezoek om het directe nummer van het gemeentehuis te vinden, overal het 140592 nummer of het klantcontactcenter, waar niemand iets weet en je niet juist te woord wordt gestaan
Geen direct nummer. Er zit een dienst tussen en dat maakt het lastig.
Paar keer heb ik met jullie getracht om telefonisch contact op te nemen met diverse afdelingen. Echter was de persoon in kwestie (bijna) nooit aanwezig. Dus moest ik maar een e-mail versturen. Dit is niet één keer gebeurd maar meerdere keren. Dit kan héél veel beter!
Lang wachten op een antwoord over vragen die per mail gesteld zijn. Uiteindelijk een reactie via voice mail. Als het antwoord niet duidelijk was, dan maar opnieuw contact opnemen.
Soms te lang in de wacht gezet en ambtenaren moeilijk bereikbaar
Wachttijd
Bellen gaat via een landelijk tussenpersoon, die vervolgens doorverbinden baar de receptioniste van het stadhuis. Een overbodige stap dus
Wou overleggen over de aanslag WOZ krijg geen contact.
Gaat allemaal via een omweg en dan maar wachten
Loopt over teveel schijven
Via veel omwegen
Toen ik belde kreeg ik te horen op een later tijdstip het nog eens te proberen
Het betreft hier medewerkers op de afdelingen. Meer controle of ze wel werken zou goed zijn!
1x werd er niet eens opgenomen en de tweede keer was de afdeling al gesloten voor telefonisch contact.
Ze maken een terugbel notitie Maar bellen nooit terug
Nooit de juiste persoon mbt het probleem of anderszins.Communicatie erg slecht.
Te vaak doorverbonden voor ik iemand te spreken krijg die weet waar het over gaat
Medewerkers die er over gaan zijn altijd afwezig of in vergadering
Kom op zeg.
Het eerste contact wordt wel opgenomen, maar als dan de verantwoordelijke afdeling of ambtenaar wil spreken is één groot drama. De telefoniste doet haar best maar niemand neemt op. Dan maar een terugbel verzoek neerleggen. Dat werkt ook niet, je wordt nooooit terug gebeld. 2e keer of nog vaker een terugbel verzoek werkt niet, de ambtenaren ‘duiken onder’ bang om een vraag te moeten beantwoorden.

Het is heel moeilijk om de persoon aan de lijn te krijgen die je nodig hebt....veel doorverbonden en uiteindelijk verbinding verbroken.
Krijg direct betrokken nit aan de lijn en een terugbel verzoek wordt niet altijd nagekomen.
vaak na doorverwijzing/doorschakeling de persoon niet aanwezig
Lange wachttijd, dan doorverbinden.. weer wachten.. helaas de persoon is niet aanwezig..wilt u het een andere keer weer proberen?
Als het gaat om het eerste telefonisch contact dan lukt dat meestal wel. Het wordt een ander verhaal als je doorverbonden moet worden met de desbetreffende afdeling, dan duurt het lang omdat er dan niemand vd afdeling bereikbaar is.
Regelmatig de juiste persoon nietr aanwezig.
Enige tijd geleden wilde ik een telefonische melding van vernieling (met risico's, nadat ik er zelf was gevallen) te doen. Ik kreeg geen contact. Daarop ben ik naar het stadhuis gefietst om de melding aan de balie te doen. Dat werd geweigerd. Ik kreeg de telefoon in de hal in handen gedrukt. Ook daar lukte het niet om contact te krijgen. Ik heb het maar opgegeven ....
Niet altijd goed bereikbaar, dus ja/nee
Als je een persoon nodig bent is die vaak afwezig en met de terugbelverzoek wordt niks gedaan
Wordt vaak doorverbonden en dan nog weer doorverwezen naar iemand anders
probeer het later nog eens, het is druk! Dit krijg ik steeds te horen! Nog steeds geen contact gehad! Half jaar bezig!
het duurt erg lang voordat ik eindelijk de persoon aan de lijn heb die ik wil spreken.Je moet van alles inspreken en dat komt meestal niet goed over, ik heb gewoon liever direct een telefoniste om tegen te praten, ook geen keuzemenu, dat kost alleen maar belminuten.
Directe telefoonnummers voor de afdelingen scheelt belletjes met de telefonist(e). Vaak moet je je vraag 2x stellen voordat de juiste afdeling gevonden is.
Kastje naar de muur en niet worden teruggebeld
Ik heb een aantal keren geprobeerd te bellen voor een prullenbak in de straat, het duurde lang voor ik de juiste persoon aan de lijn had.
De medewerkers die je op dat moment nodig bent, is bijna altijd afwezig. Terugbel verzoeken worden ook niet altijd opgepakt.
Meestal moet je op een ander tijdstip terug bellen ivm de drukte. Dit is mij heel vaak overkomen.
Duurt te lang voor dat je de juiste afdeling hebt
Vaak lange wachttijden
Het stadhuis is wel bereikbaar, maar de afdeling die ik nodig heb op de een of andere manier nooit.
Lang wachten en dan krijg je wel antwoord en dat er iemand zal komen. Is nooit geweest. Wij doen er niet toe. En dan bel je niet meer naar de gemeente want er gebeurt toch niets.
Al jaren de mededeling bij KCC: wilt u terugbellen door drukte. Zonder verbetering is dit niet meer geloofwaardig na zo'n lange tijd
Ik heb wel eens gebeld en werd dan doorverbonden. En dan lukt het niet om iemand te spreken, 2x gebeurd van de 3 x.
Kom niet bij de ambtenaar die erover gaat.
Na de telefoniste val je vaak in een zwart gat.....
Paar keer geprobeerd. Lukte niet
Duurt lang voor ik de juiste afdeling heb
lange wachttijden
Het is lastig om de personen te spreken die passend zijn voor de vraag

Het is al enige tijd geleden, maar bellen via 14-0592, en dan alsnog de naam van de gemeente in moeten spreken is al vreemd. '0592' geeft toch al aan welke gemeente het is?In mijn laatste contacten zou ik terug gebeld worden, dat gebeurde steeds niet. Het gaat dus vooral om de afhandeling van de acties na een telefoongesprek die niet soepel loopt.
Vaak wacht tijden en doorverbinden gaat niet altijd goed
Krijg steeds geen/ moeilijk contact met afdeling groen
Duurt veel te lang voor er opgenomen gaat worden en dan is er altijd wat. Of ze zijn er niet, of bezig of terugbellen. De Gemeente hoort er te zijn voor de burgers ipv voor de gemeente ambtenaren!!!!!
Ik zie te vaak berichten dat er storing is en daardoor de gemeente assen niet telefonisch bereikbaar is.
Teveel tussenstappen om bij de juiste afdeling te komen.
Er wordt niet adequaat gereageerd
het oude nummer en dan opnieuw bellen...doorverbonden worden, wat vaak niet lukt.weinig stimulerend
lange wachttijden, op vrijdag (bijna) geen afdeling bezet, wordt NIET teruggebeld
Moeten eerst bolletje uitleg geven met alle details voordat we, mocht het al lukken, doorverbonden worden met de juiste ambtenaar en moeten daar opnieuw onze hele verhaal opnieuw doen.
Je wordt altijd correct te woord gestaan door degenen die de telefoon opnemen, maar daarna verzand je in een moeras. Regelmatig vraag ik me af of er daadwerkelijk iemand werkt bij de gemeente Assen of dat het een illusie is en alles wat binnenkomt in een groot zwart gat verdwijnt.
Lang wachtenDe doorverbinding naar de gevraagde afdeling is soms moeilijk
Het lijkt af en toe dat er geen opgeleid personeel achter de intake balie zit.
Ja al vaker gebelt in het verleden en kwam niet verder
Het is niet altijd duidelijk bij wie we terecht kunnen.
Wachttijd.
Doorverbinding komt nogal eens niet tot stand
Krijg gewoon niemand direct te spreken
Ja dat kan ik. Altijd in bespreking of niet aanwezig. En over wat het aangaat is altijd maar 1 persoon die wat weet...
Lang in de wachtrij. Wel snel reactie via email.
Onpersoonlijke benadering via landelijk nummer. Dit lijkt op een soort doorgeefluik en je moet maar afwachten of je wordt teruggebeld.
onvriendelijk en wordt niet terug gebeld
het algemene nummer is vaak slecht te bereiken en de menustructuur is niet heel eenvoudig en gebruiksvriendelijk
Doorverbinden gaat nooit goed.
Zijn niet goed bereikbaar
Probeer zelf maar eens te bellen, duurt heel.lang
Regelmatig lang moeten wachten
Altijd via receptie of telefoniste die je meestal “afwimpeld” om later te bellen of gebeld te worden!
Er is afgesproken dat een accountmanager regelmatig met ons zou bellen maar die houdt zich niet aan de afspraken. Heeft de afwezigheidsassistent van de email nooit aan staan en soms weten collega's ook waar diegene is...
als je de gemeente belt krijg je een callcenter. die vraagt weer welke gemeente je moet hebben. een vervelende omweg.
Je moet soms zo lang wachten en het doorverbinden duurt dan soms nog langer.
Veel te beperkte openingstijden. Niet meer van deze tijd

Als ik bel werkt het nummer soms niet of als ik word doorverbonden dan blijft de telefoon zonder resultaat overgaan.
Als je belt, 9 van de 10x is de persoon niet aanwezig. En terugbel verzoeken worden vaak niet nagekomen
Lang wachten
Vaak niet aanwezig
gaat via een centrale. moet dan eerst uitleggen waat het over gaat. tijdverlies. bureaucratie
Mijn ervaring is lange wachttijden voornamelijk het doorverbinden.
Wel algemeen. Niet specifiek persoon/ ambtenaren
Lang wachten bij centrale, vervolgens is de persoon er niet en die dan ook nog niet terugbelt
Men belt het nummer en dan komt er een receptionist/telefonist(e); die zal iets "doorgeven" en dan houdt het op. Of je stuurt een email waarop een automatisch gegenereerd antwoord komt en . PUNT.
Ik had een vraag over het groenonderhoud, maar dan kom je via een algemeen nummer terecht in een keuzemenu van waar uit je verder de organisatie in moet zien te komen. Toen dat uiteindelijk gelukt was moet je nog proberen de juiste persoon te pakken te krijgen.
Je krijgt nooit de correcte persoon aan de telefoon
Duurt erg lang voor er contact is als ik al bel
Ik vind bellen via een 014 nr niet klantvriendelijk.
Staat lang in de wacht
Het duurt een giga tijd voordat je de juiste persoon, en deskundigheid aan de lijn hebt.
Heb veelvuldig per mail overlast van de Japanse duizendkoppig gemeld. Geen respons.Bij bellen geen contact met verantwoordelijken
Afwezig, vakantie, ik moet terug bellen. Ik heb niets aan een telefoongesprek
Lange wachttijden. Onjuiste afdeling doorverbonden wanneer contact
Het duurt vaak 4a5 minuten voor er wordt opgenomen.Als ik daarna vraag om mij door teverbinden met een afdeling gaathet regelmatig fout.
Soms moet ik lang wachten en denk dat een vraag genoteerd wordt en dat laatste blijkt niet het geval.
Geregeld lang wachten, afdelingen niet bereikbaar, of gewoon gesloten op werkdagen.
Je krijgt eerst receptie aan de lijn, moet eerst het hele verhaal vertellen om vervolgens verder te komen en opnieuw weer het verhaal vertellen. Het zou persoonlijker mogen zijn. (afstandelijk)
Als je bellt kom je bij een call center en ze kunne je nooit doorverbinden wel een terugbelverzoek maar dat werkt niet je wordt niet gebeld
Gebeld naar de Gemeente 2x 15 min. moeten wachten voordat ik iemand aan de telefoon kreeg Dus erg lange wachttijden!!!!
Lange wacht tijden en dan niet weten aan wie je door verbonden moet worden
Je moet eerst de naam van de gemeente inspreken en dat gaat niet altijd goed
je moet soms lang wachten voor je verbinding hebten terugbellen weten ze niet hoe dat moetook de mail word niet beantwoord
Als ik tel. wil bellen naar bijvoorbeeld plantsoenendienst, dan het lastig om een tel.nr. te vinden.
te lang wachten
Het gemeentehuis is bereikbaar, maar mocht je doorverbonden worden naar een afdeling dan zijn deze slecht bereikbaar.
Heb diverse keren geen contact kunnen krijgen, advies later terug te bellen, erg klantonvriendelijk
meestal niet bereikbaar, terug bellen duurt soms wel een week. bij vragen wordt je door verwezen naar de website waar het antwoord niet staat.
staat vaak in de wacht en dan wordt de verbinding verbroken!

Het nummer 14 0592 is belachelijk omslachtig. En als je daar doorheen bent krijg je nog nauwelijks iemand aan de lijn die je zou willen spreken
Op zich wel goed, maar niet lang genoeg
Je belt naar een algemeen nummer en de receptie maakt een notitie voor diegene om terug te bellen of te mailen. Maar dat gebeurt amper.
krijg altijd een soort helpdesk.
kantoortijden
Lang wachten op het antwoordapparaat
Te lang in de wacht..tijd
Je moet eerst he5 centrale nummer bellen en dan via doorverbinden kom je pas bij het juiste terecht
Gaat via ingewikkeld keuzemenu, waar je geen goed antwoord krijgt
lange wachttijden en vaak de gezochte medewerker niet aanwezig