



Management Rapportage

Klantbelevingsonderzoek Gemeente Aa en Hunze 2021

Inleiding

Inzicht in klantbeleving en servicegerichtheid

Inzicht verkrijgen betekent onderzoeken. Wat gaat er goed en wat gaat er minder goed? Worden processen gevolgd zoals besproken? En wat is het niveau van beleving in de communicatie? De antwoorden op deze vragen komen in dit rapport naar voren.

Onderzoek

Door te onderzoeken hoe klantgericht de dienstverlening van medewerkers van de gemeente Aa en Hunze aan haar klanten is, kan er worden beoordeeld hoe klantvriendelijk de gemeente Aa en Hunze is. Door middel van mystery onderzoeken worden de medewerkers onderzocht aan de hand van een vooraf gedefinieerd script. De mystery shoppers hebben klantcontacten met de medewerkers met als doel te analyseren op welke wijze de dienstverlening is ingericht op basis van het script. Het onderzoek bestaat uit 25 mystery calls en 25 mystery mails. Een mystery call is een telefoongesprek met een medewerker van de gemeente en de mystery mail is een onderzoek via de mail. Het doel van het onderzoek is om te beoordelen waar de gemeente in uitblinkt, waar er geleerd kan worden en waar directe verandering nodig is. Door het optimaliseren van de klantbeleving, gastvrijheid en servicegerichtheid zal er een betere relatie ontstaan tussen gemeente en klant.

Het rapport

Het rapport begint met een legenda die uitleg geeft over de beoordelingen van de mystery calls en mails. Daarna wordt alle data per onderdeel weergegeven. De data laat het aantal ingevulde onderzoeken zien en welk eindcijfer het onderdeel heeft gekregen. Als laatste worden de eindcijfers onderbouwd door middel van citaten uit de rapporten. Er zijn twee delen in dit rapport, eerst mystery calls en vervolgens mystery mails. Aan het eind van het rapport is er een bijlage. In deze bijlage staan alle cases die onderzocht zijn tijdens dit onderzoek.

Inhoudsopgave

Onderzoek - Totaaloverzicht	5
Onderzoek - Inzichten per onderdeel	6
Onderzoek - Adviezen per onderdeel	7
Onderzoek - Service normen	8
Mystery Calls.....	
Totaaloverzicht	9
Score - Per onderdeel	10
Score - Per afdeling	12
Citaten	13
Mystery Mails.....	
Totaaloverzicht	14
Score - Per onderdeel	15
Score - Per afdeling	17
Citaten	18
Bijlage	19



Legenda

Score

-  1 - 2 = Ruim onvoldoende
-  3 - 4 = Onvoldoende
-  5 - 6 = Voldoende
-  7 - 8 = Ruim voldoende
-  9 - 10 = Zeer goed

De Onderzoekfabriek behoudt zichzelf het recht tot een afwijkingsmarge van 1 punt op basis van subjectieve gevoelswaarde/afwijkingsmarge .

Korte uitleg van de onderzoeken

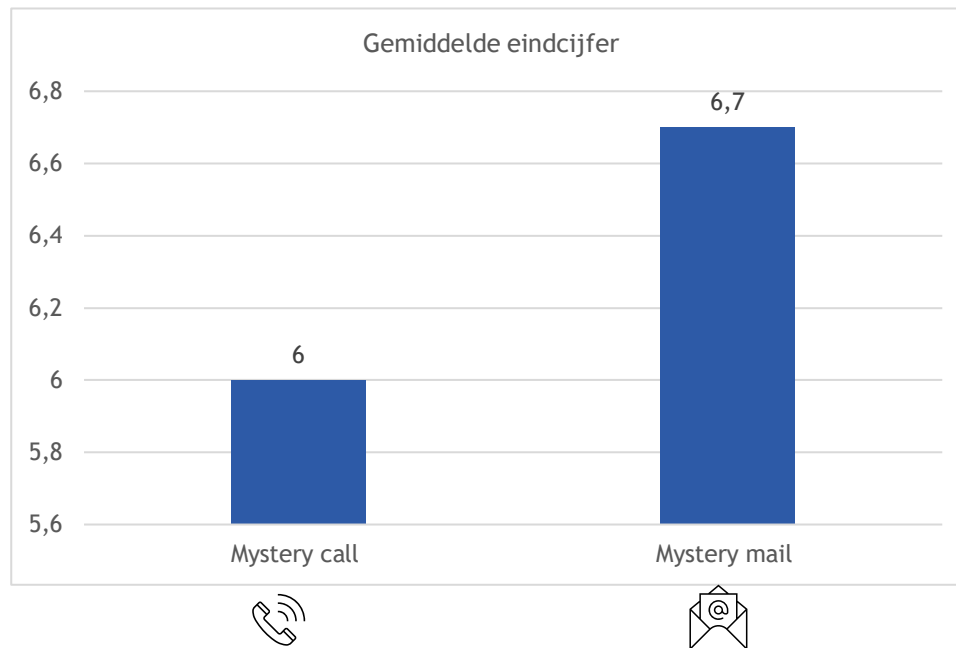
Mystery call

Bij dit onderdeel nemen de mystery callers telefonisch contact op met de gemeente en wordt een realistische situatie nagebootst. Dit gesprek wordt naderhand beoordeeld aan vooraf vastgestelde onderdelen. Gemeente Aa en Hunze hanteert hier een servicenorm waarbij inkomende oproepen binnen 20 seconden worden opgenomen. Een andere service norm is dat er binnen drie dagen een antwoord wordt gegeven, indien niet direct telefonisch een antwoord mogelijk is.

Mystery mail

Bij dit onderdeel mailen de mystery mailers met de gemeente en wordt een realistische vraag gesteld per mail. De beoordeling vindt plaats door vooraf vastgestelde service normen. De gemeente Aa en Hunze hanteert een norm van 5 werkdagen voor het beantwoorden van e-mails. Indien dit niet mogelijk is, wordt er een behandelingsbericht verstuurd, waarin meer duidelijkheid wordt gegeven over de behandeling van de vraag.

Onderzoek - Totaaloverzicht



Toelichting

Tijdens het klantbelevingsonderzoek is de gemeente Aa en Hunze onderzocht met behulp van 25 calls en 25 mails. De calls en de mails hebben in mei plaatsgevonden, Wat opvalt is dat het contact via de mail beter wordt beoordeeld dan het telefonische contact. Als eindcijfer wordt er op de mystery calls gemiddeld een 6 gescoord, waarbij de mails iets beter worden beoordeeld met een 6.7. Het eindcijfer bij de mystery calls heeft voornamelijk te maken met de lange wachttijd en het feit dat de juiste medewerker vaak niet aanwezig is.

Onderzoek - Inzichten per onderdeel

Mystery call

Alle mystery calls zijn bij de eerste belpoging opgenomen door een medewerker van de gemeente. De mystery calls naar de gemeente Aa en Hunze scoren over het algemeen een 6.. Zo wijzen meerdere onderzoeken uit dat er lang moet worden gewacht voordat er wordt opgenomen. Ook wordt er vaak doorverwezen naar de website om daar zelf de informatie op te zoeken. Het komt ook voor dat de mystery caller zelf op een andere dag moet terugbellen, omdat de betreffende medewerker niet aanwezig is. Telefonisch wordt door de medewerkers niet altijd doorgevraagd en de mystery caller heeft het gevoel dat de medewerker niet betrokken is bij de vraag. Dit geeft de mystery caller het gevoel dat de medewerker niet wil helpen. Er is zes keer een terugbelverzoek aangemaakt, maar geen mystery caller is teruggebeld. Enkele burgers hebben het telefonische contact met de gemeente wel als positief ervaren. Deze ervaring is tot stand gekomen doordat de medewerker goed doorvraagt op het onderwerp en de klant lijkt te begrijpen..

Om de kwaliteit van de telefonische gesprekken te verbeteren, kunnen medewerkers sneller de telefoon opnemen en de klanten meer “meenemen” in het denkproces van de medewerker. Ook is het aan te raden om aan te geven welke stappen er worden ondernomen, zodat er meer begrip ontstaat voor de medewerker. Het stellen van open vragen zodat de behoefte beter wordt achterhaald en het te allen tijde zeggen dat de medewerker begrip heeft voor een situatie.

Mystery mail

Via de mail wordt er gemiddeld een 6.7 gescoord. Om de kwaliteit van de mails te verhogen kunnen de medewerkers het beste focussen op het optimaliseren van de inhoud van de mail. Uit het onderzoek is gebleken dat het antwoord van de gemeente op een vraag van de klant vaak maar gedeeltelijk het probleem oplost en algemeen is. Er wordt doorverwezen naar de website of met één korte zin geantwoord. Wanneer de behoefte achter de vraag duidelijk is, kan de medewerker een concreter en gericht antwoord geven waar de klant daadwerkelijk wat mee kan. Verder laat het onderzoek zien dat de snelheid van de reactie niet altijd opweegt tegen de kwaliteit van de reactie. Zo wordt er in sommige gevallen binnen 5 uur een antwoord gegeven, maar dekt deze niet de volledige lading en blijft de mystery mailer met vragen zitten.. Tot slot laat het onderzoek zien dat de kwaliteit van de mail wel goed is, de klanten zijn namelijk tevreden over het woordgebruik en netheid van de mail.

Onderzoek - Adviezen per onderdeel

Aan het eind van het onderzoek hebben de mystery callers en mailers de mogelijkheid om een eindcijfer te geven over het contact met de gemeente Aa en Hunze. Daarbij hebben ze ook de mogelijkheid om een toelichting te geven op dit eindoordeel. In deze toelichting is dus het gevoel te vinden dat de mailer of caller heeft overgehouden aan het contact en wat er onthouden zal worden aan het contact. Op basis van het eindoordeel en de toelichting hierop komen de volgende adviezen naar voren.

Mystery call

- Vraag altijd goed door om de behoefte van de klant goed in kaart te brengen;
- Indien er een terugbelverzoek wordt aangemaakt, bel de burger dan ook daadwerkelijk terug;
- Neem de moeite, probeer het vraagstuk niet snel af te handelen zodat andere werkzaamheden weer opgepakt kunnen worden;
- Ga voor kwaliteit boven kwantiteit, snelheid is niet altijd goed. De burger heeft er meer aan als er niet opnieuw gebeld hoeft te worden omdat er nog vragen zijn;
- Zeg niet: “dit kunt u op de site vinden”, geef ook aan waar dit precies te vinden is;
- Neem sneller de telefoon op.

Mystery mail

- Probeer een algemeen antwoord te allen tijde te vermijden;
- Besteed meer aandacht aan de opbouw en opmaak van de mail;
- Laat altijd merken dat je de situatie begrijpt, ook wanneer je niets kan betekenen;
- Zorg ervoor dat je een volledig antwoord geeft op de vraag, controleer dit aan het eind van de mail altijd goed;
- Geef altijd aan dat wanneer er onduidelijkheden zijn na het sturen van de mail, er contact kan worden opgenomen met de gemeente.

Onderzoek - Service normen

Vereniging Nederlandse Gemeenten

Enkele jaren geleden heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), voorheen Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING), een handreiking opgesteld voor gemeenten die met servicenormen willen gaan werken. Het document kan door gemeenten worden gebruikt als leidraad voor het verbeteren van de service. Belangrijk om in acht te houden is dat servicenormen geen doel zijn, maar juist als onderdeel van de gemeentelijke visie gezien moeten worden. Net als vele andere gemeenten, bijvoorbeeld de gemeenten Utrecht, Zwolle, Rotterdam, zal ook de gemeente Aa en Hunze getoetst worden om te zien waar het momenteel staat in de optimalisering van de dienstverlening. In de bijlage is er verwezen naar servicenormen van de gemeente Utrecht en Zwolle. Daarnaast is er ook een link naar de servicenormen volgens het VNG weergegeven. Het garantiebewijs van de gemeente met daarin de eigen servicenormen staat ook in de bijlage beschreven.

Service normen Gemeente Aa en Hunze

De gemeente Aa en Hunze heeft ook eigen service normen, deze staan vermeld in een “garantiebewijs”. Hierin staan de normen vermeld voor alle manieren waarop er met de gemeente contact op kan worden genomen. Net als de normen van het VNG, dient dit garantiebewijs als leidraad voor het verbeteren van het contact met de burger. De uitgevoerde mystery calls en mails zullen dan ook aan deze normen worden getoetst.

Telefoon

Op het gebied van het telefonisch contact zoeken met de gemeente schrijft de gemeente voor dat het doel moet zijn om binnen 20 seconden de telefoon op te nemen. Wanneer de gemeente Aa en Hunze wordt getoetst aan de voorschriften, blijkt dat in 17 van de 25 belpogingen (68%) er langer dan 20 seconden moet worden gewacht voordat een medewerker van de gemeente de mystery caller te woord staat. Indien er niet direct antwoord kan worden gegeven, schrijft het garantiebewijs voor dat de medewerker moet aangeven hoe en wanneer de mystery caller een inhoudelijk antwoord kan krijgen. Er is 6 keer een terugbelverzoek aangemaakt, maar deze verzoeken zijn niet nagekomen.

Email

Op het gebied van de wachttijd op een reactie van de gemeente na het sturen van een email wordt een richtlijn van 5 werkdagen aangehouden. Deze richtlijn wordt onder andere ook toegepast door gemeenten van Utrecht en Zwolle. Belangrijk hieraan toe te voegen is dat het gaat om een inhoudelijke reactie, niet om een ontvangstbevestiging en het feit dat de vraag in behandeling wordt genomen. Wanneer de norm wordt getoetst aan de resultaten van het mystery mail onderzoek, blijkt dat in 68% van de gevallen wordt voldaan aan deze richtlijn. Indien er niet binnen 5 werkdagen een reactie wordt gegeven, dient er een behandelingsbericht te worden verstuurd om aan te geven dat de vraag van de mystery mailer in behandeling wordt genomen en wanneer er een reactie kan worden verwacht. Een dergelijk bericht is door geen mystery mailer ontvangen. In 4 gevallen heeft de klant geen antwoord ontvangen van de gemeente Aa en Hunze.

Mystery Calls - Totaaloverzicht

Legenda

Elk onderdeel van de vragenlijst wordt weergegeven. Dit betreft de cijfermatige beoordeling.

Er is een gemiddeld cijfer per onderdeel gebruikt.

Korte uitleg bij de data

n=

Dit is het aantal ingevulde antwoorden. Het aantal kan variëren omdat aan het resultaat 'n.v.t.' geen cijfer is toegekend.

Cijfer

Dit is het gemiddelde van het aantal ingevulde antwoorden. De schaal van de gegeven antwoorden is 1-10.

** De eindconclusie is onderdeel van de afsluiting.*

MC - Algemeen

Meetpunt	Aantal	Cijfer
Deskundigheid	n=25	6.0
Houding	n=25	6.7
Afsluiting	n=25	6,3
Eindoordeel	n=25	6.0

MC - Reactie tijd

Meetpunt	Aantal	sec
Tijd tot opname	n=25	82
Wachtstand	n=5	60
Doorverbinden	n=6	119

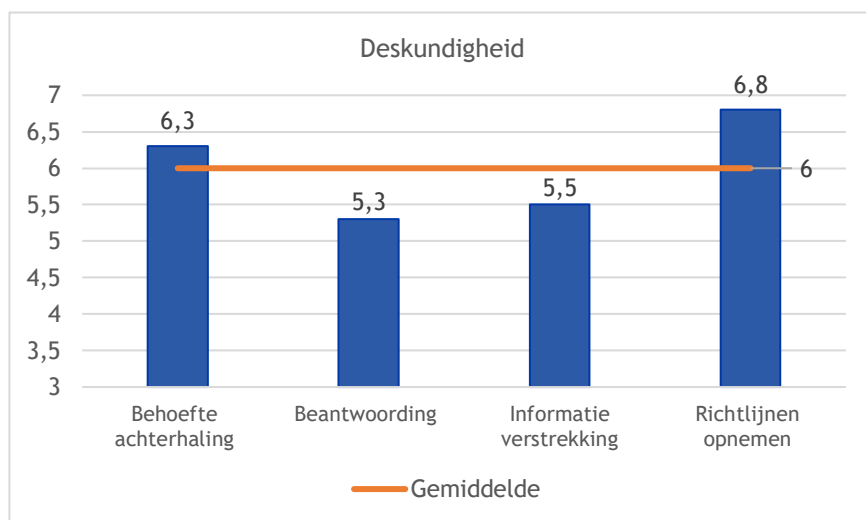
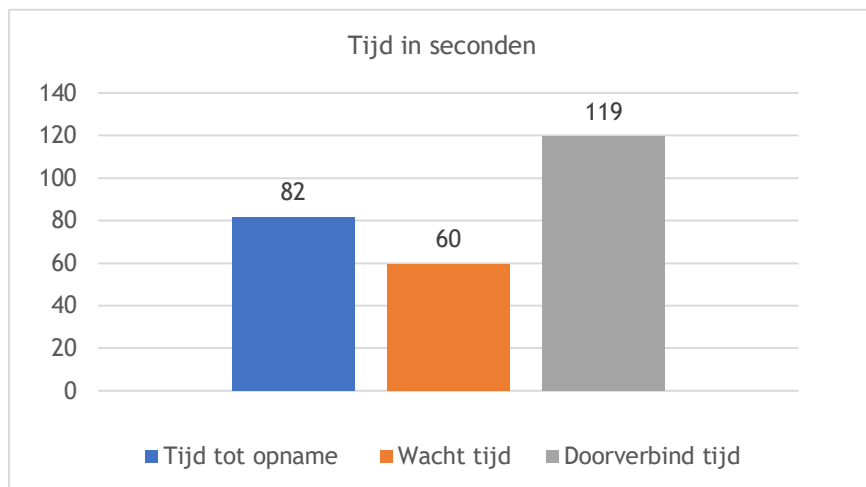


6 Terugbelverzoeken

0 keer teruggebeld

17/25 belpogingen moeten langer dan 20 seconden wachten tot er wordt opgenomen.

Mystery Calls - Per onderdeel



Toelichting

Na het uitvoeren van een mystery call beoordeelt de mystery caller de bewoording van een medewerker van de gemeente. Enkele vragen die de mystery caller beantwoordt zijn de volgende:

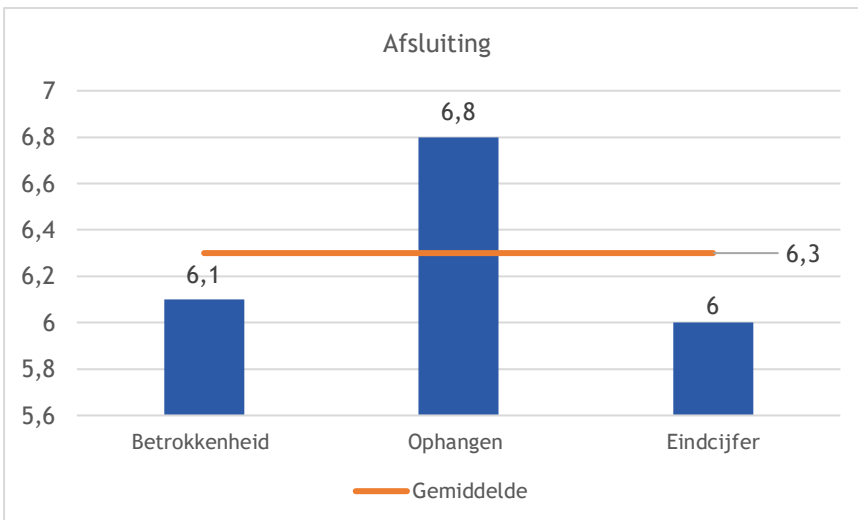
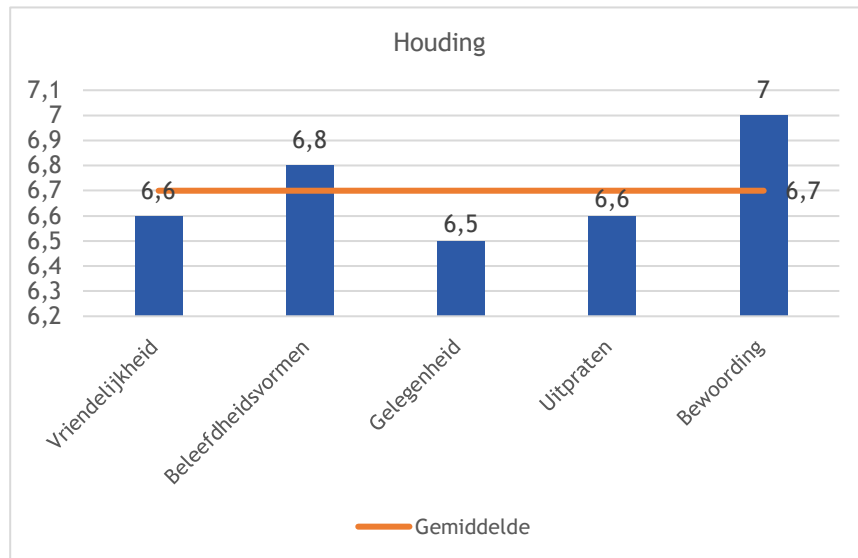
- Na hoeveel seconden wordt de telefoon opgenomen?
- In hoeverre wordt de behoefte goed achterhaalt en herkent?
- In hoeverre wordt er voldaan aan de richtlijnen van het opnemen?

Samenvatting

De gemiddelde opname tijd bedraagt 82 seconden. Dit is langer dan de norm van 20 seconden.. Er moet vaak enkele minuten gewacht worden, voordat de telefoon wordt opgenomen. Echter zijn er enkele uitzonderingen waarbij er binnen een paar seconden wordt opgenomen.

Op het gebied van de informatieverstrekking door de medewerker aan de telefoon wordt er een 5.5 gescoord. Mystery callers zijn dan ook niet tevreden met dit onderdeel. Wel zijn de mystery callers tevreden over de richtlijnen opnemen en worden deze dan ook met een 6.8 beoordeeld.. De behoefte achterhaling krijgt gemiddeld een 6.3. Het risico hiervan is dat er door een matige behoefte-achterhaling maar een antwoord wordt gegeven op slechts een deel van het probleem. Daarnaast wordt er door de medewerkers doorverwezen naar een andere collega of de website. Er wordt zelf weinig informatie gegeven of geprobeerd de mystery caller te helpen. Tevens is er bij 6 calls aangegeven dat de mystery caller teruggebeld zou worden door een andere medewerker. Dit is in geen van de gevallen gebeurd.

Mystery Calls - Per onderdeel



Toelichting

Na het uitvoeren van een mystery call beoordeelt de mystery caller de houding van de medewerker en de manier waarop het gesprek wordt afgesloten. Enkele vragen die de mystery caller beantwoordt zijn de volgende:

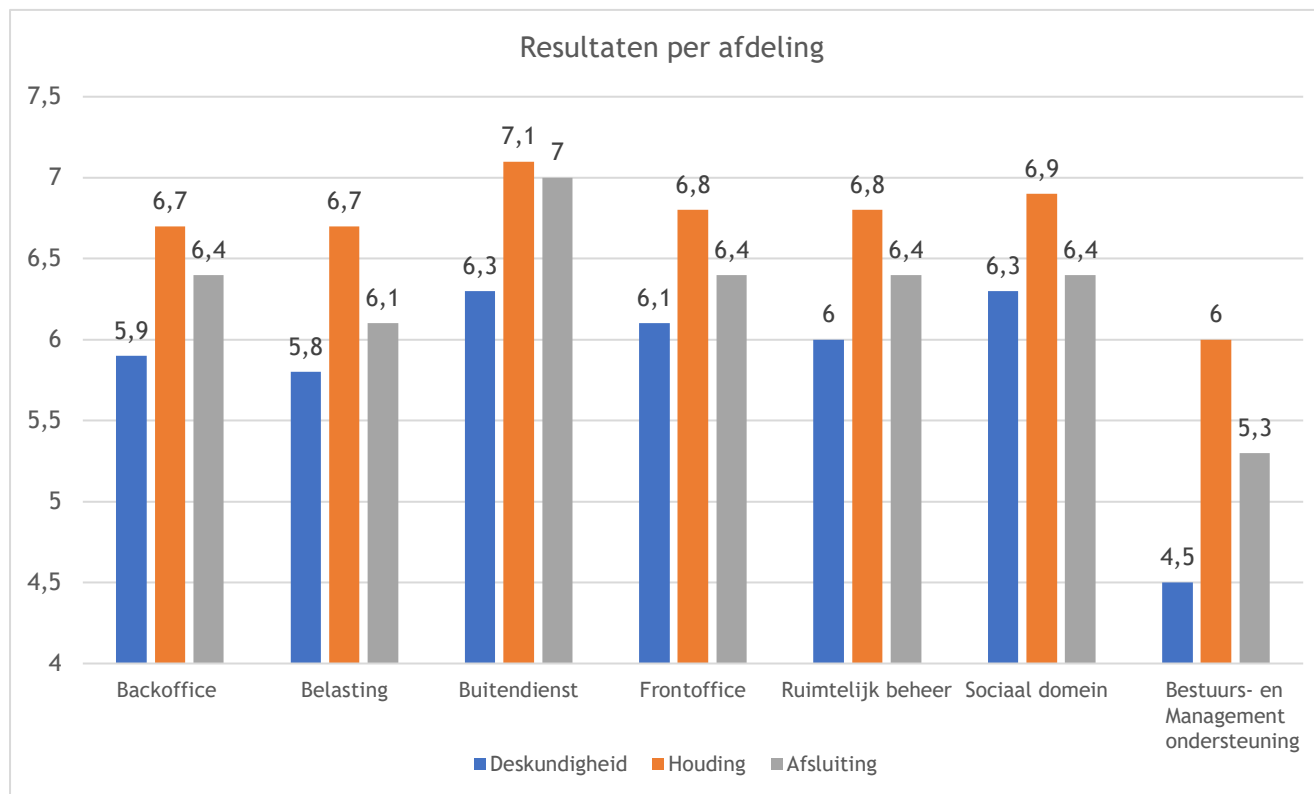
- In hoeverre is de medewerker beleefd?
- In hoeverre laat de medewerker de mystery caller uitpraten?
- In hoeverre wordt het telefoongesprek prettig beëindigd?
- Met welk eindcijfer wordt het telefoongesprek beoordeeld?

Samenvatting

Over het algemeen zijn de mystery callers tevreden over de houding van de medewerkers en wordt hier op alle onderdelen hoger dan een 6.5 gescoord. De gelegenheid van de medewerker scoort bij dit onderdeel het laagste cijfer met een 6.5. De bewoording wordt het best beoordeeld met een 7.

Ondanks de positieve houding van de medewerkers, vinden de mystery callers de betrokkenheid bij de afsluiting van het telefoongesprek niet altijd positief. De medewerkers tonen soms weinig empathie of lijken niet de tijd te nemen om de vraag aan te horen. Dit is ook terug te zien in het cijfer, namelijk een 6.1. Volgens de mystery callers is er hier ruimte voor verbetering. Uiteindelijk wordt er op basis van alle onderdelen gemiddeld een 6 gegeven.

Mystery calls - Per afdeling



Samenvatting

Kijken naar de gemiddelde cijfers per afdeling, zit er een groot verschil in de cijfers. De buitendienst scoort met een 7.1 voor de houding het hoogste cijfer. De afdeling bestuurs- en managementondersteuning heeft het laagste cijfer, namelijk een 4.5 voor de deskundigheid. Over alle afdelingen gezien, scoort de houding bij alle afdelingen het hoogste cijfer, vergeleken met de andere onderdelen, deskundigheid en afsluiting.

Citaten - Mystery Calls

- De medewerker verteld over haar eigen ervaring en komt hierdoor aardig over.
- Er wordt direct een melding gemaakt om het probleem op te lossen.
- De medewerkster vraagt goed door om helder te krijgen wat de exacte behoefte is.
- De mystery caller heeft wel het gevoel gelegen te bellen, maar hoort enige haast in de stem van de medewerker.
- Het is een kort en zakelijk gesprek, maar de medewerker verstrekt de juiste informatie.
- De behoefte wordt niet echt achterhaald, maar wordt wel herkend door te willen doorverbinden.
- De medewerker kan geen antwoord geven op de vraag en maakt een terugbelverzoek aan.
- De medewerker kapt de mystery caller af en lijkt niet te willen luisteren.
- De mystery caller krijgt het gevoel dat de medewerker haar wil afschepen.

Mystery Mails - Totaaloverzicht

MM - Algemeen

	Aantal	Cijfer
Meetpunt		
Uiterlijk en aanlevering	n=21	6.6
Inhoud en taalgebruik	n=21	6,8
Afsluiting	n=21	6,7
Eindoordeel	n=21	6.7

	Aantal	Gem. uren
Meetpunt		
Reactie tijd	n=21	23

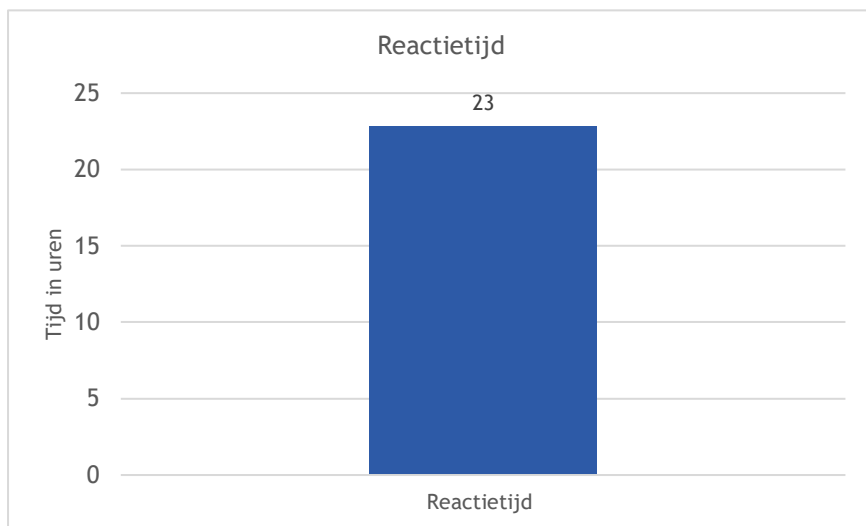
De gemiddelde reactie tijd van een mail is 23 uur. Hierbij zijn alleen de uren van een werkdag meegerekend.



25 mails verstuurd

4 geen reactie

Mystery Mails - Per onderdeel



Toelichting

Na het uitvoeren van een mystery mail beoordeelt de mystery mailer de manier van aanleveren van de mail van de gemeente, de vriendelijkheid en de snelheid van de reactie. Enkele vragen die de mystery shopper beantwoord, zijn:

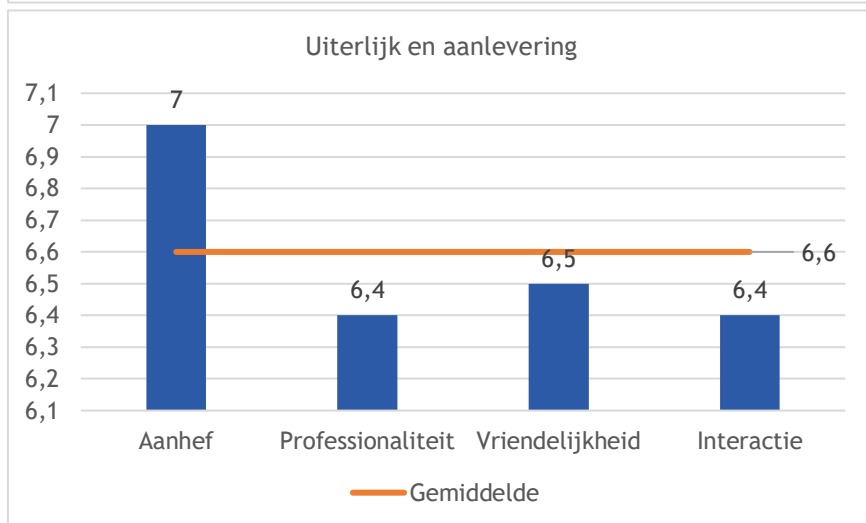
- Hoelang duurt het totdat je een reactie ontvangt?
- In hoeverre is de aanhef correct?
- In hoeverre is er interactie in de mail?

Belangrijke afwijking

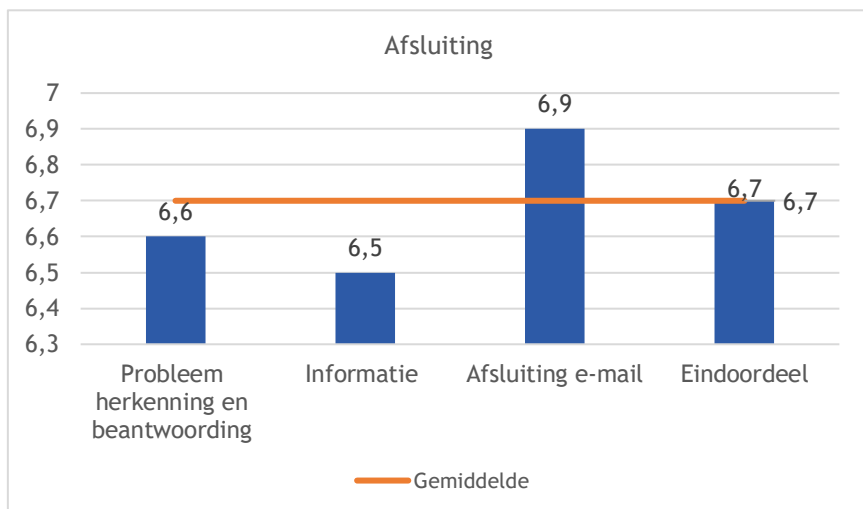
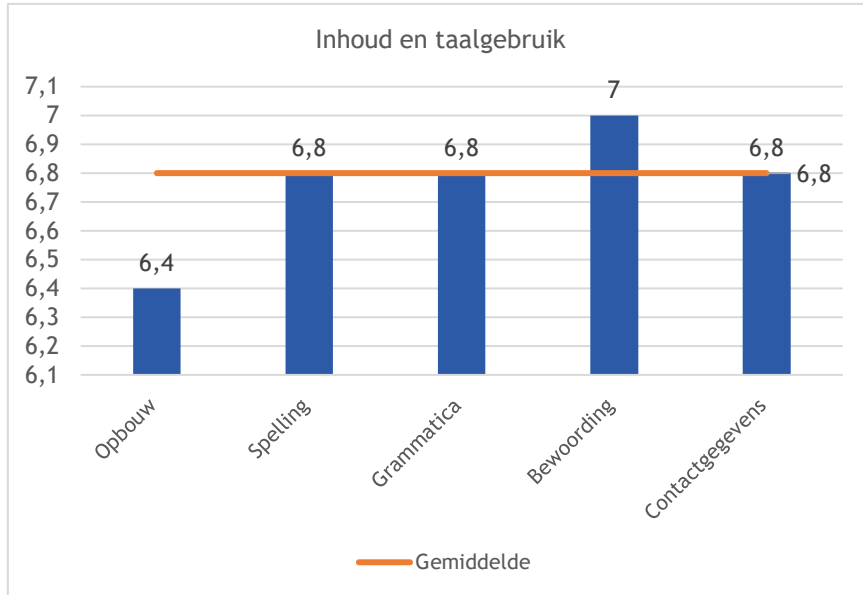
Er zijn in totaal 25 mails verzonden naar de gemeente Aa en Hunze, waarvan er 4 niet zijn beantwoord. Bij deze 4 mails, hebben er 2 een ontvangstbevestiging ontvangen.

Samenvatting

Over het algemeen scoren de mails hoger dan een 6 op het gebied van uiterlijk en aanlevering. De wachttijd is in de meeste gevallen minimaal 1 werkdag (8 uur). Er zitten ook 8 mails bij, die binnen 5 uur zijn beantwoord. Wanneer er wordt gekeken naar het uiterlijk en aanlevering van de mail, kan er worden gezegd dat de gemeente op dit gebied gemiddeld een 6.6 scoort. De reden hiervoor is dat de interactie in de mail in orde is en ook de aanhef als correct wordt ervaren. Professionaliteit en vriendelijkheid scoren vrijwel hetzelfde cijfer. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er een goede verhouding is tussen deze twee.



Mystery Mails - Per onderdeel



Toelichting

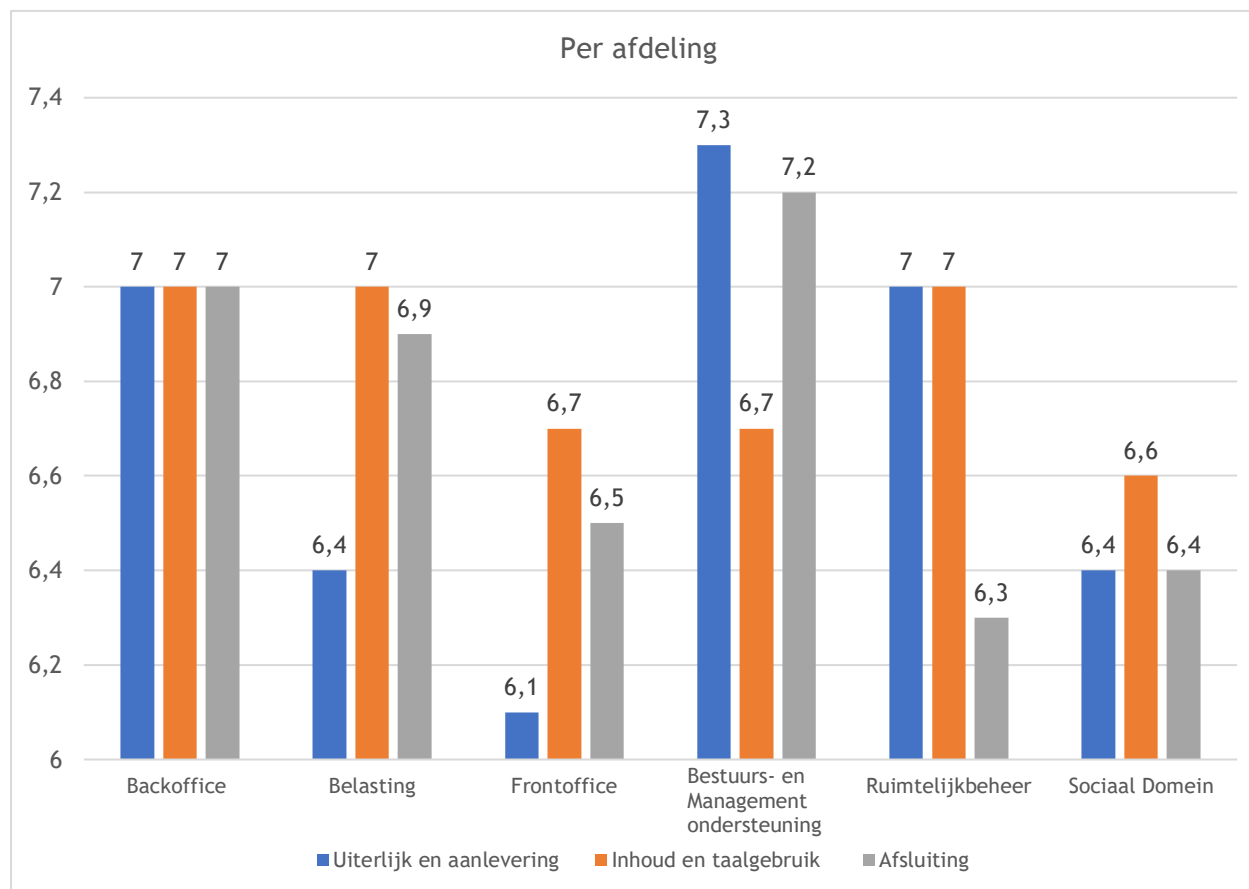
Na het uitvoeren van een mystery mail beoordeelt de mystery mailer ook de inhoud en taalgebruik van de mail en de manier waarop de mail wordt afgesloten. Enkele vragen die de mystery shopper beantwoordt zijn:

- Worden er spellingsfouten gemaakt?
- In hoeverre is de opbouw goed?
- In hoeverre voldoet de aangeboden informatie aan de verwachting?
- Met welk eindcijfer wordt de e-mailconversatie beoordeeld?

Samenvatting

Wanneer er wordt gekeken naar de inhoud en het taalgebruik van de mail kan worden geconcludeerd dat er op alle onderdelen hoger dan een 6 wordt gescoord. Gemiddeld een 6,8. De opbouw worden het laagst beoordeeld met een 6.4. Dit komt doordat er vaak weinig structuur in de mail zat.. De afsluiting van de mail wordt gemiddeld gezien met een 6.7 beoordeeld. Dit komt doordat de afsluiting als prettig wordt ervaren en de mystery mailer ook het gevoel kreeg dat het probleem wordt herkend. Gemiddeld is de reactietijd 23 uur, Dit ligt binnen de servicenorm van 5 werkdagen.

Mystery mails - Per afdeling



Samenvatting

Bij de mystery mails scoren alle onderdelen van alle afdelingen hoger dan een 6. Het hoogste cijfer scoort het domein bestuurs- en managementondersteuning met een 7.3 voor het uiterlijk en aanlevering. Het laagste cijfer wordt gegeven aan de frontoffice voor het uiterlijk en de aanlevering van de mail. Dit domein krijgt hiervoor een 6.1. Kijkend naar de cijfers, is het per afdeling verschillend op welk onderdeel het beste wordt gescoord.

Citaten - Mystery Mails

- In de mail zijn geen spellingsfouten te vinden.
- De medewerker geeft de juiste hulp en weet dit op de juiste manier te brengen.
- De mail is professioneel, met een persoonlijke reactie op de klacht van de mystery mailer.
- De medewerker geeft aan kort antwoord op de vraag.
- De mail bevat veel informatie, maar het ontbreekt aan een duidelijke structuur.
- De mystery mailer krijgt een antwoord op de vraag, maar er wordt geen empathie getoond.
- De hulp is gering en er wordt enkel een link gedeeld met de mystery mailer.
- Er wordt alleen een naam en afdeling vermeld in de mail.
- Er vindt geen interactie plaatst, omdat de ontvanger weinig medeleven toont en niet echt geïnteresseerd is.

Bijlage Service normen

Algemene service normen KING:

<https://docplayer.nl/4936796-Passende-servicenormen-een-handreiking-bij-het-kiezen-van-de-juiste-servicenormen.html>

Service normen Utrecht:

<https://www.utrecht.nl/over-deze-website/servicenormen>

Service normen Zwolle:

<https://www.zwolle.nl/meldingen-klachten-en-bezwaren/servicenormen/algemene-servicenormen>

Bijlage - Garantiebewijs Aa & Hunze

Balie

- Uw wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten
- Uw wachttijd voor een afspraak is maximaal 5 minuten.

Telefoon

- De gemeente is van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar
- Als u belt, nemen we binnen 20 seconden de telefoon op.
- Vraagt u telefonisch om informatie, geven we direct het juiste antwoord. Of u wordt één keer doorverbonden met degene die het juiste antwoord geeft.
- Kunnen we niet het juiste antwoord geven, dan hoort u wanneer en hoe u het antwoord kunt verwachten (maximaal 3 dagen).

Brieven

- U ontvangt binnen 2 weken na ontvangst inhoudelijk antwoord op uw brief.
- U ontvangt van ons een behandelingsbericht als het ons niet lukt een inhoudelijke reactie binnen 2 weken te sturen. Hierin geven we aan wat de reden is dat directe behandeling niet mogelijk is. Ook staan hierin de termijn van de beantwoording en de behandelende ambtenaar of afdeling(en) vermeld.

E-mail

- U ontvangt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord op uw email.
- U ontvangt van ons een behandelingsbericht als het ons niet lukt binnen 5 dagen een inhoudelijke reactie te sturen. Hierin geven we aan wat de reden is dat directe behandeling niet mogelijk is. Ook staan hierin de termijn van de beantwoording en de behandelende ambtenaar of afdeling(en) vermeld.

Meldingen over de openbare ruimte

- Uw melding over de openbare ruimte verhelpen wij binnen 48 uur. Grote werkzaamheden moeten we aparte inplannen. Daarvan zal behandeling langer duren.
- Gevaarlijke gaten in de weg herstellen we binnen 1 werkdag.

Klachten

- Bent u niet tevreden over het optreden van een medewerker of bestuurder, dan kunt u een klacht indienen bij het hoofd Publiekszaken. Wij behandelen uw klacht zo snel mogelijk.
- U kunt het hoofd Publiekszaken (mevrouw Jalving) bereiken via telefoonnummer 0592-267777 of via e-mail klacht@aaenhunze.nl

Privacy

- Als u meer privacy wilt, kunt u vragen om een gesprek in een aparte ruimte.

Bijlage - Case Backoffice

- Ik wil graag mijn woning uitbreiden aan de achterkant. Heb ik hier een bouwvergunning voor nodig?
- Wat moet ik allemaal regelen als ik een evenement wil organiseren?
- Ik wil een evenement organiseren en ik weet niet precies wat ik daarvoor moet doen. Is er een aanspreekpunt binnen de gemeente die mij kan helpen met het invullen van de formulieren.
- Ik wil een horecaonderneming starten. Welke vergunningen heb ik daarvoor nodig en hoe kom ik daaraan?
- Als ik een lunchroom begin, maar ook alcohol wil schenken, heb ik daar dan een speciale vergunning voor nodig?
- Mijn moeder is ziek en wil bij ons inwonen. Daarom vind ik de woning waarin ik nu woon te klein. Daarom wil ik mijn bestaande garage bij het huis betrekken? Mag dat?
- Ik wil een lunchroom beginnen wanneer de horeca weer open mag, maar heb je dan ook recht op subsidie regeling? Omdat ik opstart in "crisis" tijd.
- Wat zijn de officiële openingstijden op dit moment? De thuisbezorg dienst mag nu gewoon doorgaan maar tot hoe laat precies? Ik zie vanuit huis veel bezorgers nog op straat en ben benieuwd tot hoe laat dat precies mag.
- Ik zou wel graag zonnepanelen op het dak willen plaatsen. Welke regels gelden hiervoor en op welke wijze kan ik hiervoor subsidie aanvragen?

Bijlage - Case Belasting

- Ik ga verhuizen naar de Gemeente Aa en Hunze en heb gehoord dat ik nu veel meer afvalstoffenheffing moet gaan betalen. Waarom is dat en waar kan ik deze kosten vinden?
- Ik verhuis naar Aa en Hunze. In mijn huidige gemeente is het mogelijk de OZB in termijnen te betalen. Is dit in Aa en Hunze ook mogelijk en hoe moet dat dan worden geregeld?
- Ik wil graag de WOZ-waarde van mijn woning weten. Hoe kom ik daarachter?
- Hoe kan ik bezwaar maken tegen de gemeentelijke belastingaanslag?
- Op dit moment laat mijn financiële situatie het niet toe om de termijnbedragen voor de gemeentelijke heffing te betalen. Hoe weet ik of ik in aanmerking kom voor de kwijtschelding?

Bijlage - Case Buitendienst

- Ik heb nog oude verf die ik weg wil gooien. Mag dit gewoon in de vuilnisbak?

Bijlage - Case Front office

- Mijn partner en ik wonen samen en verwachten binnenkort ons eerste kind. Wat is de procedure met betrekking tot het erkennen van een kind?
- Ik wil inspreken bij de gemeenteraad. Hoe gaat dat in zijn werk?
- Wat zijn de officiële openingstijden op dit moment? De thuisbezorg dienst mag nu gewoon doorgaan maar tot hoe laat precies? Ik zie vanuit huis veel bezorgers nog op straat en ben benieuwd tot hoe laat dat precies mag.
- Ik ben mijn rijbewijs verloren. Hoe kan ik een nieuwe aanvragen?
- Wat zijn de gevolgen als ik in de Filipijnen trouw? Wordt dit huwelijk overgenomen voor de Nederlandse wetgeving? Wat zouden de consequenties kunnen zijn?
- Wat is de procedure als ik een zieke boom heb zien staan?
- Over een paar maanden ga ik emigreren naar Zuid-Afrika. Welke informatie hebben jullie van me nodig voor de uitschrijving uit de gemeente?
- Ik wil graag mijn ESTA (digitale reistoestemming) visum op mijn paspoort verlengen voor Amerika. Hoe gaat dat in zijn werk?
- Hoe kan ik mijn oude meubelen (grof vuil) kwijt raken?
- Ik ben mijn portemonnee verloren, is deze bij jullie binnengebracht?
- Ik ga (met mijn gezin) verhuizen binnen de Gemeente Aa en Hunze. Wat moet ik hiervoor allemaal regelen?

- Ik heb voor mijn vrijwilligerswerk een Verklaring Omtrent Gedrag nodig. Wat kost dit en kan ik deze binnen 2 weken ontvangen?
- Met mijn inkomen kan ik de huidige premie van mijn ziektekostenverzekering nauwelijks nog betalen. Wanneer kom ik in aanmerking voor zorgtoeslag en hoe kan ik deze aanvragen?

Bijlage - Case Bestuurs- en Managementondersteuning

- Ik heb het vermoeden dat in mijn straat wiet geteeld wordt, maar dat weet ik niet zeker. Wat moet ik hiermee?
- Steeds vaker hoor ik mensen over Burgernet. Hoe werkt dit en kan ik mij daarvoor ook aanmelden?

Bijlage - Case Ruimtelijk beheer

- Het kruispunt bij mijn werk is erg onoverzichtelijk, waardoor er regelmatig gevaarlijke situaties ontstaan, zowel voor auto's als fietsers. Wat is hiertegen te doen?
- Voor mijn huis liggen enkele losliggende stoeptegels. Het is een kwestie van tijd dat er iemand valt of erger. Kan dit worden verholpen?
- Ik heb gehoord dat je op sommige groenstroken de hondenpoep niet hoeft op te ruimen als het geen overlast geeft. Hoe weet ik wanneer en waar dit het geval is? Ik wil geen boete riskeren.
- Heeft de gemeente bouwpercelen voor woningen te koop?
- Ik wil een warmtepomp in mijn huis laten installeren. Waar kan ik advies krijgen?

Bijlage - Case Sociaal Domein

- Mijn wasmachine is kapot, kan ik voor de vervanging bijzondere bijstand krijgen?
- Soms heb ik het idee dat er sprake is van huiselijk geweld bij mensen verderop in de straat. Zoals u zult begrijpen vraag je hier niet zomaar naar. Wat moet ik doen?
- Ik ben net gaan samenwonen en mijn vriendin en ik studeren allebei nog. Kunnen wij huurtoeslag aanvragen, hoe werkt dat en welke regels gelden hiervoor?
- Ik lig in scheiding. Mijn man deed onze administratie en ik ben het overzicht helemaal kwijt. Kunnen jullie daarbij helpen?
- Ik ben slecht ter been. Van welke voorzieningen zou ik gebruik kunnen maken?
- Ik verlies mijn baan wat moet ik doen?
- Ik heb schulden, hoe werkt schuldhelpverlening?
- Helaas ben ik genoodzaakt een uitkering aan te vragen. Waar kan ik daarvoor terecht en hoe gaat dat in zijn werk?
- Hoe kan ik gebruik maken van een voedselbank?

Bijlage - Benchmark Mystery calls

	Aa en Hunze	Gemiddelde score gemeenten	Verschil in seconden
	Aantal seconden	Aantal seconden	Aantal seconden
Mystery calls - Reactie tijd			
Tijd tot opname	82	61,5	20.5
Wachtstand	60	74,6	14.6
Doorverbinden	119	33,1	85,9

Aa en Hunze	Gemiddelde score gemeenten	Vershil in cijfers	
Cijfer	Cijfer	Getal	
Mystery calls - Algemeen			
Deskundigheid	6.0	7.1	1.1
Behoefte achterhaling	6.3	6,8	0.5
Beantwoording	5.3	7.1	1.8
Informatie verstrekking	5.5	7.2	1,7
Richtlijnen opnemen	6.8	7.1	0.3
Gemiddelde	6.0	7.1	1.1
Houding	6.7	7.3	0.6
Vriendelijkheid	6.6	7.3	0.7
Beleefdheidsvormen	6.8	7.4	0.6
Gelegenheid	6.5	7,4	0.9
Uitpraten	6.6	7.3	0.7
Bewoording	7.0	7.4	0.4
Gemiddelde	6.7	7.3	0.6
Afsluiting	6.3	7.0	0.7
Betrokkenheid	6.1	6.8	0.7
Ophangen	6.8	7.2	0.4
Gemiddelde	6.3	7.0	0.7
Eindoordeel	6.0	7.0	1.0

Bijlage - Benchmark Mystery mails

	Aa en Hunze	Gemiddelde score gemeenten	Vershil in uren
	Gemiddeld aantal uren	Gemiddeld aantal uren	Aantal uren
Mystery mails - Reactie tijd			
Reactietijd	23	12	11

	Aa en Hunze	Gemiddelde score gemeenten	Vershil in cijfers
	Cijfer	Cijfer	Getal
Mystery mails - Algemeen			
Uiterlijk en aanlevering	6.6	6.8	0.2
Aanhef	7.0	6.2	0.8
Professionaliteit	6.4	7.5	1.1
Vriendelijkheid	6.5	6.9	0.4
Interactie	6.4	6.7	0.3
<i>Gemiddelde</i>	6.6	6.8	0.2
Inhoud en taalgebruik	6.8	7.2	0.4
Opbouw	6.4	6.9	0.5
Spelling	6.8	7.7	0.9
Grammatica	6.8	7.6	0.8
Bewoording	7.0	7.0	-
Contactgegevens	6.8	6.8	-
<i>Gemiddelde</i>	6.8	7.2	0,4
Afsluiting	6.7	6.5	0.2
Probleem herkenning en beantwoording	6.6	6.7	0.1
Informatie	6.5	6.9	0.4
Afsluiting e-mail	6.9	7.0	0.1
<i>Gemiddelde</i>	6.7	6.4	0.3
Eindoordeel	6.7	5.9	0.8