

Hallo Den Haag, kunt u mij helpen?

Quick scan kwaliteit telefonische dienstverlening gemeente Den Haag

Colofon

Rekenkamer Den Haag

Leden

- de heer Peter Jongmans, voorzitter
- mevrouw Ing Yoe Tan, collegelid en lid rapporteur voor dit onderzoek
- de heer Pieter Welp, collegelid

Aan dit onderzoek hebben meegewerkt

- Mirjam Swarte, secretaris rekenkamer
- Thijs Bosma, senior onderzoeker rekenkamer
- Marije Cornelisse, Totta Research te Amsterdam
- Wim Woning, Totta Research te Amsterdam
- Frank de Clerq, Ferro te Amsterdam

Fotografie

Shutterstock

Contactgegevens

Rekenkamer Den Haag
Postbus 19157
2500 CD Den Haag
Telefoon 070 - 353 20 48
www.rekenkamerdenhaag.nl

Bezoekadres

Stadhuis
Spui 70
2511 BT Den Haag

Datum

juli 2013

Ontwerp

Studio Buffalo, Den Haag

Copyright

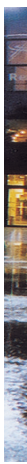
De informatie, inclusief beeldmerken, logo's en fotomateriaal zijn wettelijk beschermd. Niets uit de teksten of grafische voorstellingen uit dit onderzoek mag zonder schriftelijke toestemming van Rekenkamer Den Haag worden verspreid en/ of verveelvoudigd. Gebruik van de informatie voor persoonlijke doeleinden is toegestaan. Citeren is alleen toegestaan met bronvermelding.



Inhoudsopgave

Bestuurlijk rapport

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
2. Conclusies	13
3. Aanbevelingen	17
Reactie van het College van B&W	21
Nawoord	27
Bijlage 'Onderzoek naar de telefonische dienstverlening van de gemeente Den Haag', Totta Research	31





Samenvatting

Ruim 70% van de burgers geeft de telefonische dienstverlening van de gemeente een ruime voldoende of hoger. De niet tevreden burgers ervaren vooral als probleem dat ze niet in één keer worden geholpen of dat ze verkeerde informatie krijgen van de medewerkers met wie ze contact hebben. Deze burgers wijzen erop dat de informatie die ze krijgen niet consistent is, dat het gemeentelijke klantcontactcentrum een extra schakel vormt in het contact met de gemeente en dat zij zich niet altijd 'geholpen' voelen door medewerkers met wie zij contact hebben.

De rekenkamer wijst op een mogelijke spanning tussen de ambities van het gemeentebestuur op het gebied van de dienstverlening en de beschikbare middelen voor het waarmaken van die ambities. De stap die nog gemaakt moet worden naar 90% tevreden burgers (de doelstelling van de gemeente) en de verzwaring van het takenpakket kunnen op gespannen voet staan met de bezuinigingen die door het gemeentebestuur moeten worden doorgevoerd.

De rekenkamer heeft een onderzoek uit laten voeren naar de beleving van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Den Haag onder een groep burgers¹ die recent telefonisch contact hebben gehad met de gemeente. De resultaten van dit onderzoek zijn neergelegd in het rapport 'Onderzoek naar de telefonische dienstverlening van de Gemeente Den Haag' van Totta Research. Het voorliggende stuk bevat de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek.

De meest ervaren belemmeringen in de telefonische dienstverlening zijn:

- tekortkomingen in de deskundigheid en kennis bij medewerkers van de gemeente (KCC en diensten);
- het niet in één keer geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld door het niet nakomen van de toezegging terug te bellen, of het doorverbinden naar een verkeerde afdeling of persoon².

1 Dit onderzoek richt zich op burgers en vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen die contact hebben gehad met de gemeente. Waar in het rapport gesproken wordt over 'burgers' worden ook medewerkers van bedrijven en instellingen bedoeld.

2 18% van de respondenten die is doorverbonden geeft aan dit als een probleem te ervaren (rapport Totta, p. 9). Dat betekent dat het doorverbonden worden op zichzelf niet een belemmering hoeft te zijn.

Als *achterliggende verklaringen* voor de ervaren belemmeringen komen drie onderwerpen naar voren die onder te verdelen zijn naar:

- de inhoud van de dienstverlening: informatie is inconsistent.
- de structuur van de organisatie: het klantcontactcentrum wordt ervaren als een extra schakel tussen burger en gemeente.
- de cultuur binnen de organisatie: burgers hebben niet altijd het gevoel dat een medewerker zich verantwoordelijk voelt om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden.

De rekenkamer beveelt aan te zoeken naar het optimale evenwicht tussen haalbare ambities en beschikbare middelen. Gelet op de potentiële spanning tussen de ambities en de benodigde bezuinigingstaakstelling doet de rekenkamer een aantal concrete suggesties voor aandachtspunten bij het doelmatigheidsonderzoek naar de dienstverlening dat het gemeentebestuur vanaf het najaar van 2013 gaat uitvoeren. De samenwerking en afstemming tussen het klantcontactcentrum en de gemeentelijke diensten verdient de nodige aandacht en verbetering. Het tegengaan van de verkokering (in de beleving van de burger) en het stroomlijnen van informatie zijn daarbij de belangrijkste opgaven, wil het gemeentebestuur de ambities waar kunnen maken.

De rekenkamer doet ook concrete aanbevelingen omtrent het versterken van de regie door het klantcontactcentrum op de dienstverlening, het invoeren van een klantvolgsysteem, mogelijkheden voor casemanagement bij complexe vragen en het opleiden van medewerkers van de gemeente.



Inleiding

1.1 Aanleiding

Dienstverlening staat hoog op de politieke agenda van de gemeente Den Haag: het college wil de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. De coalitiepartijen hebben in 2010 in hun akkoord een ambitieuze doelstelling geformuleerd: zij willen dat Den Haag zich als één organisatie presenteert en dat de gemeente een excellente dienstverlener wordt³.

Voor het bereiken van deze ambities zijn onder meer de publiekstaken van de gemeente ondergebracht in één dienst, waarin loketten en telefoonnummers voor verschillende vormen van dienstverlening zijn gebundeld. De gemeente heeft in 2011 een Masterplan Dienstverlening opgesteld, waarin alle ambities en de concrete activiteiten zijn benoemd⁴.

Dienstverlening van de gemeente is een terugkerend onderwerp in de jaarverslagen van de gemeentelijke ombudsman. In het jaarverslag 2012 gaat de ombudsman onder meer in op het belang van juistheid van informatie (op de gemeentelijke website). Bij complexere vragen van burgers kan het klantcontactcentrum in de praktijk de afstand tussen burgers en gemeente juist vergroten. Bovendien zou door het wegvallen van persoonlijke contacten (zoals met de consulent van de dienst SZW) het op peil houden van de actuele administratie van het klantcontact onder druk komen te staan⁵.

In het programma doelmatigheidsonderzoeken 2013-2014 van de gemeente staat een onderzoek gepland naar de dienstverlening. Dat onderzoek betreft een inventarisatie van de verschillende call centra en balies van de gemeente en gaat in op de vraag hoe ervoor gezorgd kan worden dat het eerste klantcontact efficiënt en effectief wordt ingericht.

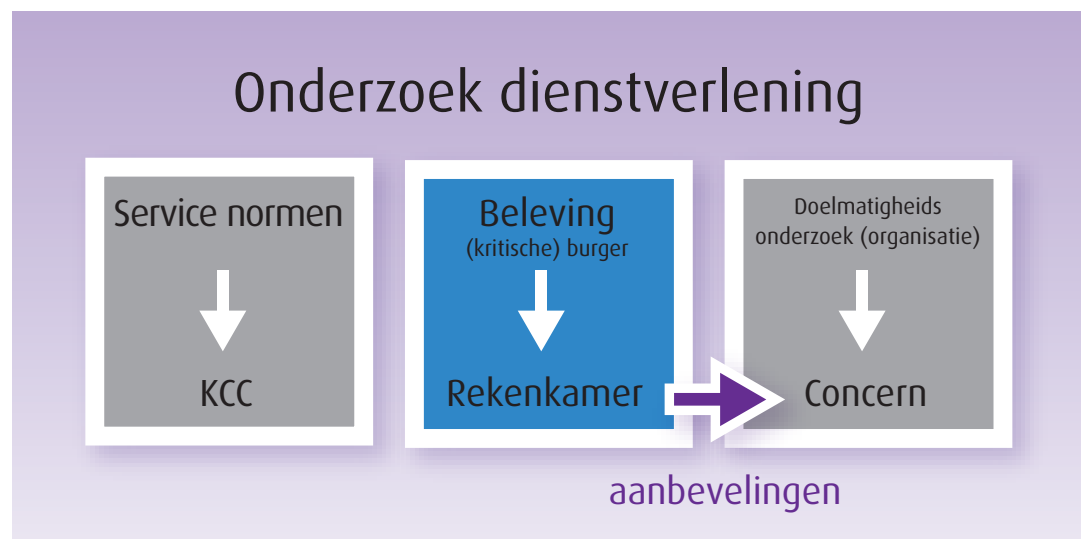
De rekenkamer heeft op 6 december 2012 een werkconferentie met raadsleden gehouden waar is gesproken over de invulling van dit onderzoek naar de dienstverlening. Doel was tot een insteek voor een quick scan-onderzoek naar het onderwerp 'dienstverlening' te komen die door de raad breed gedragen wordt. Het resultaat van de bijeenkomst is een top vijf van invalshoeken voor het onderzoek. In de beleving van de raadsleden is de verkoking van de gemeentelijke organisatie de belangrijkste belemmering voor een goede dienstverlening. Door de wijze waarop verschillende onderdelen van de gemeente met elkaar samenwerken, zouden burgers in de organisatie 'verdwaald' raken met hun vraag. Het risico van verkoking als belemmering voor een goede dienstverlening is dan ook een belangrijke invalshoek bij dit onderzoek en in de analyse van de bevindingen.

3 'Aan de Slag! Coalitieakkoord Den Haag 2010-2014', mei 2010, p. 7

4 RIS 181618. 'Masterplan Dienstverlening', november 2011.

5 Jaarverslag 2012 Ombudsman - Gemeente Den Haag, april 2013, p. 9.

De gemeente volgt de voortgang op het behalen van de ambities uit het Masterplan dienstverlening met kwantitatief onderzoek, waarbij wordt gekeken of de streefwaarden worden gehaald. Het onderzoek van de rekenkamer vraagt door naar de beleving van burgers die niet tevreden zijn met de dienstverlening van de gemeente. Een dergelijk onderzoek kan waardevolle informatie leveren over de belemmeringen die door burgers worden ervaren en de achterliggende oorzaken daarbij. Op basis van de uitkomsten doet de rekenkamer aanbevelingen voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Een aantal uitkomsten van het rekenkameronderzoek geeft aanleiding tot nader onderzoek naar, onder meer, de organisatie van de dienstverlening. De rekenkamer beveelt aan om deze onderwerpen mee te nemen in het voorgenomen doelmatigheidsonderzoek van de gemeente naar de dienstverlening⁶.



1.2 Achtergronden – analyse van relevante onderwerpen bij het onderzoek

1.2.1 Ambities en resultaten

Het streven van het gemeentebestuur is dat in 2015 90% van de burgers een cijfer 7 of hoger geeft voor de dienstverlening. De ambitie is ook dat in 2012 de helft van alle transacties via internet verloopt⁷ en dat een klantvolgsysteem wordt opgezet, waarmee 'van elk verzoek te traceren is hoever de afwikkeling gevorderd is'⁸. Met het Masterplan Dienstverlening is gekozen voor het oprichten van de Dienst Publiekszaken, als de dienstverlenende schil om de gemeentelijke organisatie⁹.

6 RIS 256458. Programma doelmatigheids- en doeltreffendheidsonderzoek 2013 – 2014, p. 3

7 Deze ambitie is in het Masterplan Dienstverlening aangescherpt naar de doelstelling dat 60% van de transacties in 2015 via internet verloopt.

8 Aan de Slag! Coalitieakkoord Den Haag 2010-2014, mei 2010, p. 7

9 RIS 181618, 'Masterplan Dienstverlening 2012-2015', november 2011, p. 4

De voortgang van de acties in het kader van het Masterplan Dienstverlening wordt gemeten aan de hand van een set kwantitatieve criteria. De klanttevredenheid wordt gemeten via de stadsenquête. Hierin geeft 73% van de burgers die recent (in het jaar voorafgaand aan de enquête) contact hebben gehad met de gemeente de dienstverlening een cijfer 7 of hoger¹⁰.

De topindicator voor het programma dienstverlening kijkt ook naar de klanttevredenheid. Dit cijfer is gebaseerd op de dienstverlening van het loket burgerzaken (verstrekken paspoorten en dergelijke). De topindicator wordt samengesteld op basis van gegevens uit de stadsenquête. In 2012 gaf 82% van de burgers die recent contact hadden gehad met het loket burgerzaken een cijfer 7¹¹ of hoger.

De overige indicatoren betreffen interne organisatiedoelstellingen. Onderstaand schema is overgenomen uit de tweede Voortgangsrapportage masterplan dienstverlening uit 2012. Hierin zijn de resultaten per indicator weergegeven.

	Indicator	Doelstelling 2015	Nulmeting (mei 2012)	2 ^e voortgangsrapportage
Klantgericht	% klanttevredenheid > 7,0	90%	82%	82%
Transparant	Aantal producten beschikbaar in persoonlijke internet pagina	20	12	12
Tijdig	% klanten dat binnen de afgesproken termijn is geholpen	80%	Calls 58% Face 70% Klachten 89% Meldingen 81%	Calls 56% Face 80% Klachten 92% Meldingen 81%
In één keer goed	% klanten in één keer geholpen	80%	Calls 79%	Calls 78%
Efficiënt	% transacties via internet	60%	33%	46%

Uit: 2e voortgangsrapportage Masterplan dienstverlening, RIS 255621, december 2012, p. 2

10 Tabellenboek Stadsenquête 2012, beantwoording vraag 3 dienstverlening 'Kunt u het laatste contact met de gemeente Den Haag beoordelen aan de hand van een rapportcijfer?'. 2298 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

11 Tweede voortgangsrapportage masterplan dienstverlening: in 2012 gaf 82% van de burgers een cijfer 7 of hoger en liep 46% van de transacties via internet (RIS 255621).

1.2.2 Positie en organisatie Klantcontactcentrum¹²

Het klantcontactcentrum is binnen de gemeente centraal ondergebracht bij de Dienst Publiekszaken (DPZ). De dienst is per 1 januari 2011 opgericht en is een fusie van de voormalige dienst Publieksservice, de gemeentelijke belastingdienst en de projectdirectie deconcentratie. Andere diensten hebben vaak ook hun eigen 'loket' of telefoonnummer. Voorbeelden zijn het telefonische klantcontactcentrum van SZW en het ondernemersloket, ondergebracht bij de Dienst Stedelijke Ontwikkeling. Den Haag heeft dus feitelijk meer dan één loket. Een vraag wordt direct afgehandeld door het KCC of, als het complexer is, overgedragen aan een vakdienst. In de dienstverlening naar bewoners en bedrijven werkt DPZ samen met andere gemeentelijke diensten die voor de afhandeling van producten en diensten verantwoordelijk zijn en dus in de 'tweede lijn' ook rechtstreeks contact kunnen hebben met bewoners en bedrijven. Zo heeft bijvoorbeeld de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) veel contact met burgers. Van alle telefoongesprekken die voor SZW bij het KCC binnenkomen, wordt bijna 60% doorverbonden naar de dienst SZW en 40% direct door het KCC afgehandeld¹³.

Het KCC heeft ruim 250 voltijds arbeidsplaatsen als bezetting. Dit is inclusief de backoffice van burgerzaken (verkiezingen, burgerlijke stand, gemeentelijke basisadministratie en advies) en het content management van de gemeentelijke website¹⁴.

1.2.3 Financiën en bezuinigingen

Het Klantcontactcentrum viel tot 2012 onder het programmaonderdeel 'Burgerzaken', waarvoor een saldo lasten/ baten is begroot van € 28 miljoen per jaar in de begroting 2013-2016¹⁵. Uit de 'Jaarstukken Publiekszaken 2012' valt af te leiden dat het KCC in 2012 onder het programma 'Dienstverlening & Stadsdelen' valt en circa € 7,5 miljoen kostte¹⁶.

In het coalitieakkoord is een taakstellende bezuiniging voor het onderwerp 'dienstverlening en wijken' afgesproken van € 4 miljoen¹⁷. In het Masterplan dienstverlening wordt aangegeven dat hiervan € 1,7 miljoen moet worden gerealiseerd door het efficiënter uitvoeren van de dienstverlening (internet, telefoon en publieksbalies)¹⁸.

In het kader van de bezuinigingen heeft de gemeente onder andere de bezetting bij de publieksbalies en de telefooncentrale omlaag gebracht. In de 2e voortgangsrapportage masterplan dienstverlening wordt gesproken van een 'minimale bezetting' en 'spanning tussen scherpe ambities en bezuinigingen'¹⁹. Het KCC krijgt daarbij tegelijkertijd een taakverzwaring opgelegd, door bijvoorbeeld over meer producten via het callcenter van het KCC informatie aan te bieden²⁰. In de nabije toekomst zal het doorvoeren van de decentralisaties in het sociale domein betekenen dat de gemeente meer diensten gaat verlenen en het klantcontact zowel in hoeveelheid contacten als complexiteit toe zal nemen. Deze bezuiniging en taakverzwaringen komen bovenop de ambitie om de dienstverlening excellent te maken.

12 Informatie in deze paragraaf komt uit: 'Intranet Den Haag.nl/publiekszaken/over dpz/wat doet dpz?' en 'Intranet Den Haag.nl/publiekszaken/over DPZ/organigram/klantcontactcentrum'.

13 Afhandelingscijfers SZW, bron: klantcontactcentrum Den Haag.

14 Plaatsingsplan DPZ, 13 januari 2011: 268,57 fte formatie en 254,26 fte bezetting.

15 Begroting 2013-2016, p. 36.

16 Jaarstukken Publiekszaken 2012, pagina 15.

17 Financiële bijlage bij coalitieakkoord 2010-2014, RIS 173030b, p. 3

18 RIS 181618, p. 15.

19 Tweede voortgangsrapportage Masterplan dienstverlening, december 2012, p. 2 (RIS 255621)

20 Begroting 2013-2016, p.37 (RIS 251740), welke producten dit zijn wordt niet benoemd.

1.3 Aanpak van het onderzoek

In opdracht van de rekenkamer heeft Totta Research te Amsterdam een onderzoek uitgevoerd naar door burgers ervaren belemmeringen in het klantcontact met de gemeente Den Haag. Voor het onderzoek zijn 'klanten' van de gemeente, zowel individuele bewoners als vertegenwoordigers van bedrijven of instellingen, benaderd die zeer recent telefonisch contact hebben gehad met het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC). Deze burgers kunnen in hun contact ook doorverbonden zijn of teruggebeld zijn door een medewerker van een vakdienst en hebben daardoor ervaringen met telefonische dienstverlening van zowel het KCC als van vakdiensten. Het onderzoek is in twee fasen uitgevoerd.

1.3.1 Respondenten rekenkameronderzoek

Voor het onderzoek is uitgegaan van een basisbestand van 4.500 telefoonnummers van burgers die in de week voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad met de gemeente via het KCC. Hiervan is met 750 mensen een korte vragenlijst doorgenomen. Van deze groep gaven 210 mensen aan dat ze de dienstverlening een cijfer 6 of lager gaven. Deze mensen is gevraagd welke belemmeringen zij hebben ervaren in het klantcontact. De antwoorden geven inzicht in de ervaren belemmeringen en de mate waarin deze voorkomen. Het veldwerk voor deze eerste fase is uitgevoerd in de laatste week van maart 2013.

In de tweede fase van het onderzoek is met 15 mensen doorgepraat over de (meest ervaren) belemmeringen. Hierbij is onderzocht wat, vanuit het perspectief van de klant, achterliggende oorzaken zijn bij de belemmeringen. De tweede fase is uitgevoerd in de eerste week van mei 2013.

De tweede fase van het onderzoek is kwalitatief van aard en richt zich op het uitdiepen van de ervaringen van een beperkte groep klanten. Uit die ervaringen zijn verbetermogelijkheden in de dienstverlening te identificeren. Door de beperkte omvang van de steekproef kunnen de uitkomsten niet gezien worden als representatief voor de ervaringen van alle klanten van de gemeente.

Voorfase selectie respondenten

- Selectie criterium: Heeft in de afgelopen week telefonisch contact gehad met de Gemeente Den Haag.
- 4.500 telefoonnummers aangeleverd door de Gemeente.
- 2.100 telefoonnummers gebeld.
- 945 contacten met klanten.
- 750 gesprekken gerealiseerd met klanten.

**Fase 1, inventarisatie ervaren belemmeringen in de dienstverlening.**

- Selectie criterium: Ontevreden over de dienstverlening van de Gemeente.
- 210 gesprekken gerealiseerd.

**Fase 2, kwalitatieve verdieping belangrijkste belemmeringen**

- Selectie criterium: Antwoord in fase 1: Kon niet in één keer worden geholpen of Medewerker niet deskundig/ niet genoeg kennis/ verkeerde info gekregen.
- 15 interviews gerealiseerd.



Conclusies

2.1 Hoofdconclusie

Ruim 70% van de burgers geeft de telefonische dienstverlening van de gemeente een ruime voldoende of hoger. De niet tevreden burgers ervaren vooral als probleem dat ze niet in één keer worden geholpen of dat ze de verkeerde informatie krijgen van de medewerkers met wie ze contact hebben.

De rekenkamer wijst op een mogelijke spanning tussen de ambities van het gemeentebestuur op het gebied van de dienstverlening en de beschikbare middelen voor het waar maken van die ambities. De stap die nog gemaakt moet worden naar 90% tevreden burgers en de verzwaring van het takenpakket kunnen op gespannen voet staan met de bezuinigingen die door het gemeentebestuur moeten worden doorgevoerd.



72%

72 procent van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de gemeentelijke dienstverlening. Van tevreden burgers leren we weinig over mogelijke verbeterpunten.

28 %

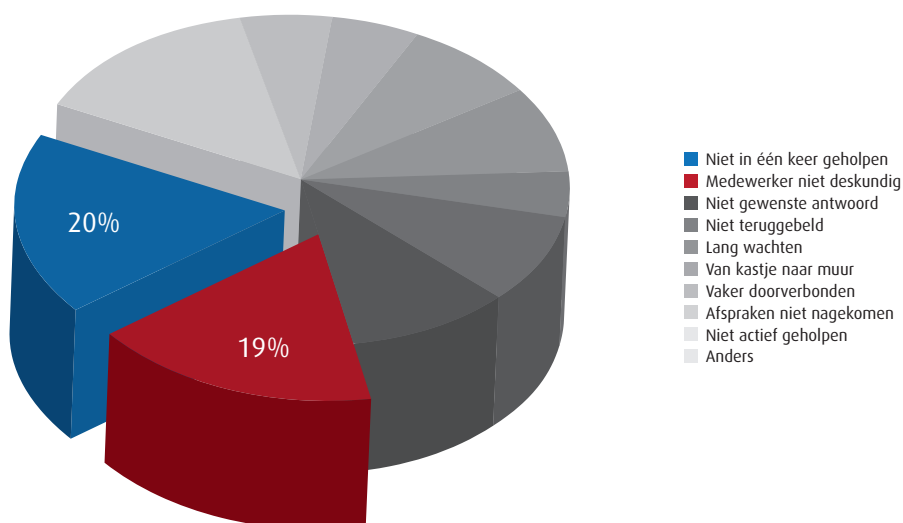
Wat ervaart de overige 28 procent van de burgers bij de dienstverlening? Burgers die ergens 'tegenaan' zijn gelopen kunnen ons leren over wat er beter kan.

2.2 Ervaren belemmeringen door burgers

Van de respondenten in dit onderzoek geeft 28% aan niet tevreden²² te zijn over de dienstverlening van de gemeente Den Haag.

De meest ervaren belemmeringen in de dienstverlening zijn:

- tekortkomingen in de deskundigheid en kennis bij medewerkers van de gemeente (KCC en diensten);
- het niet in één keer geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld door het niet nakomen van de toezegging terug te bellen, of het doorverbinden naar een verkeerde afdeling of persoon²³.



2.3 Verklaringen voor ervaren belemmeringen

Met een kwalitatief onderzoek onder een steekproef van de 28% respondenten die niet tevreden zijn over de dienstverlening, is informatie achterhaald over mogelijke achtergronden van de door burgers ervaren belemmeringen²⁴.

Als achterliggende verklaringen voor de ervaren belemmeringen komen drie onderwerpen naar voren die onder te verdelen zijn naar:

- de inhoud van de dienstverlening: informatie is inconsistent.
- de structuur van de organisatie: het klantcontactcentrum wordt ervaren als een extra schakel tussen burger en gemeente.
- de cultuur binnen de organisatie: burgers hebben niet altijd het gevoel dat een medewerker zich verantwoordelijk voelt om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden.

Hierna wordt per onderwerp een toelichting gegeven.

²² 'niet tevreden' is in dit onderzoek gedefinieerd als: klant waardeert de dienstverlening met een cijfer 6 of lager.

²³ 18% van de respondenten die is doorverbonden geeft aan dit als een probleem te ervaren (rapport Totta, p. 9). Dat betekent dat het doorverbonden worden op zichzelf niet een belemmering hoeft te zijn.

²⁴ Dit betreft de tweede fase van het onderzoek, zie rapport Totta p. 10 e.v.

2.3.1 Inhoud: consistentie van informatie

Burgers krijgen bij herhaald contact van verschillende medewerkers en verschillende afdelingen of diensten uiteenlopende informatie over hun vraag. Burgers ervaren een gebrek aan samenwerking en afstemming tussen de verschillende diensten van de gemeente onderling en met het KCC. Het verschil in kennis tussen diensten en afdelingen wordt in de beleving van burgers ook veroorzaakt doordat relevante informatie over burgers en hun dossier niet goed wordt doorgegeven aan afdelingen die bij hetzelfde dossier betrokken zijn.

Tenslotte kan de wijze waarop medewerkers van het KCC volgens het protocol informatie opzoeken en vragen beantwoorden, leiden tot verschillende interpretaties van vragen en verschillende antwoorden. Medewerkers dienen in eerste instantie zelf informatie op www.denhaag.nl op te zoeken en 'in hun eigen woorden' door te geven aan de klant.

Een voorbeeld van niet consistente informatie is een klant die (voor iemand anders) belde over een dwangbevel. Hiervoor wilde zij een betalingsregeling treffen. Aan de hand van het kenmerk dat op de brief stond, kon de KCC-medewerker echter niets in het systeem vinden. Bij het zoeken op BSN werd er wel informatie over een bestaande betalingsregeling gevonden en daarom aan de klant gecommuniceerd dat het al geregeld was. Dit bleek echter om een andere regeling te gaan. De klant kreeg dus verkeerde informatie doordat de KCC-medewerker geen toegang tot alle systemen heeft.

2.3.2 Structuur: positie van het KCC en verkokering

Het klantcontactcentrum wordt ervaren als een extra schakel in het contact met de gemeente en niet altijd als meerwaarde. Het is burgers niet altijd duidelijk dat zij bij het eerste contact met de gemeente met een klantcontactcentrum te maken hebben. Ze verwachten na het meerkeuze menu verbonden te worden met een medewerker die hun vragen kan beantwoorden. Door sommige burgers wordt het bestaan van een apart loket voor specifieke producten (zoals het centrale nummer van de dienst Sociale zaken en werkgelegenheid) als verwarrend ervaren.

Bovendien zijn burgers die bekend zijn met de afdeling of persoon waarmee ze contact moeten hebben, soms gedwongen om de 'omweg' via het KCC te nemen. Dit is zeker voor professionals die regelmatig voor eenzelfde onderwerp bellen een ergernis en een inefficiënte gang van zaken.

Er is onduidelijkheid over hoe de praktijk van doorverbinden in zijn werk gaat. Het protocol van het KCC geeft aan dat alleen doorverbonden wordt wanneer: 1) de naam van de medewerker bekend is bij de beller of 2) het telefoonnummer waarnaar doorverbonden wordt ook op de website www.denhaag.nl vermeld staat (dit betreft telefoonnummers van afdelingen of voor specifieke producten zoals parkeervergunningen en dergelijke). Dit onderzoek geeft echter signalen dat burgers ondanks het protocol toch 'verdwalen in de organisatie'.

Er werd ten tijde van het onderzoek (nog) niet gewerkt met een klantvolgsysteem door het KCC. Burgers die worden doorverbonden of meerdere malen over hetzelfde onderwerp contact hebben, moeten telkens weer opnieuw hun hele verhaal doen.

De slechte(re) bereikbaarheid van vakdiensten is een knelpunt in de dienstverlening. Er zijn afdelingen van de gemeente die alleen op een beperkt aantal momenten bereikt kunnen worden en/ of waar lange wachttijden voorkomen.

"Ik bel met een vraag voor een cliënt over de WMO en ik weet precies waar ik moet zijn, wie ik moet hebben en wat ik moet vragen. Eerst wordt er een heel gedoe met je doorgenomen, dan word je doorverbonden en moet je je verhaal nog een keer doen. Als je dan vraagt om doorverbonden te worden met de medewerker met wie je hebt afgesproken dat je mocht terugbellen en naar die persoon mocht vragen, wordt er gezegd: Nee, we kunnen u niet doorverbinden."

2.3.3 Cultuur: verantwoordelijkheid voor het oplossen van de vraag en bejegening

Medewerkers van de gemeente wekken bij klanten soms de indruk geen verantwoordelijkheid te nemen voor het probleem van de burger. De burger krijgt het gevoel dat hij of zij het zelf maar op moet zien te lossen. Het komt voor dat medewerkers van de gemeente met een burger in discussie gaan en arrogant overkomen. Problemen of vragen worden niet altijd goed begrepen, soms worden te snelle en onjuiste conclusies getrokken door medewerkers over de aard van een vraag of probleem.

Daarnaast worden afspraken niet altijd nagekomen. Dit kan gaan om inhoudelijke afspraken ('we gaan dit voor u oplossen') of om terugbelafspraken.

"Het probleem wordt bij jou gelaten, ze willen geen probleemeigenaar worden. Ze zeggen niet: Ik bel u terug, ik los het voor u op, u kunt mij gewoon weer bereiken."

Zo is er een klant die een eigen bedrijf begint en daarvoor een verklaring omtrent gedrag nodig heeft. Aan de balie van een stadsdeelkantoor wordt haar verteld dat ze haar daar niet mee kunnen helpen en ze wordt weggestuurd met de boodschap dat ze maar op internet moet gaan zoeken, terwijl ze weet dat ze voor haar vraag bij de gemeente moet zijn.

"Toen stond ik buiten en ik dacht ik ga weer terug, want jullie moeten me helpen. Ik ben een burger en jullie zijn de ambtenaren, die zijn er om de burgers te helpen."



Aanbevelingen

3.1 Bestuurlijke context van de aanbevelingen

De door raadsleden ervaren verkokering als belangrijkste belemmering voor een goede dienstverlening wordt in de quick scan bevestigd. De samenwerking en afstemming tussen het klantcontactcentrum en de gemeentelijke diensten verdient de nodige aandacht en verbetering. Het tegengaan van de verkokering (in de beleving van de burger) en het stroomlijnen van informatie zijn daarbij de belangrijkste opgaven, wil het gemeentebestuur de ambities waar kunnen maken.

Bij de opzet van deze quick scan is rekening gehouden met het doelmatigheidsonderzoek dat het gemeentebestuur vanaf het najaar van 2013 gaat uitvoeren. Dit is ook nadrukkelijk aan de orde gekomen in het overleg met de portefeuillehouder bij de start van dit onderzoek. Gelet op de potentiële spanning tussen de ambities en de benodigde bezuinigingstaakstelling levert deze quick scan een aantal concrete suggesties op voor het doelmatigheidsonderzoek. Dit zou bouwstenen moeten opleveren voor de zoektocht naar het optimale evenwicht tussen haalbare ambities en beschikbare middelen. In de volgende paragraaf zijn de concrete aanbevelingen die volgen uit de quick scan opgenomen.

3.2 Concrete aanbevelingen

Deze aanbevelingen richten zicht op de inhoud van de dienstverlening, de structuur van de organisatie en de cultuur binnen de gemeente. Het doel is de verkokering van de gemeentelijke organisatie in de ervaring van de burgers tegen te gaan en te bevorderen dat de gemeente als één organisatie naar buiten treedt.

3.2.1 Inhoud

- Introduceer een klantvolgsysteem voor alle klantcontacten onder regie van het KCC, waarin relevante informatie met betrekking tot de klant en het betreffende dossier voor alle medewerkers die contact met de klant (kunnen) hebben, toegankelijk is. Voorkom daarmee dat burgers hun vraag of verhaal steeds moeten herhalen en dat verschillende medewerkers andere dingen vertellen en/ of toezeggen zonder dat de toezegging te achterhalen is.
- Speel beter in op de verwachtingen van burgers door duidelijker aan te geven wat voor ze wordt gedaan en kom afspraken daarover na. Leg afspraken over dienstverlening en het proces vast in het klantvolgsysteem. Geef ook aan waarom inhoudelijke vragen worden gesteld aan de burger en wat er met die informatie gebeurt.
- Blijf investeren in de medewerkers van het KCC door ze (periodiek) op te leiden naar kennis over de gemeentelijke organisatie en de inhoud van het gemeentelijke beleid en hen hierop ook te evalueren.

- Onderzoek op welke wijze het protocol van het KCC aangepast kan worden ten behoeve van een eenduidiger beantwoording van (veel voorkomende) vragen door afzonderlijke medewerkers.

3.2.2 Structuur

- Onderzoek de mogelijkheden van casemanagement voor burgers met complexere vragen. De rekenkamer beveelt aan in het doelmatigheidsonderzoek dienstverlening te identificeren voor welke onderwerpen en situaties (bijvoorbeeld de betrokkenheid van meerdere diensten) casemanagement een meerwaarde kan hebben. Voor die onderwerpen kunnen pilots opgezet worden voor het opdoen van ervaring met casemanagement. Ga in het doelmatigheidsonderzoek ook in op de financiële en organisatorische consequenties van casemanagement.
- Overweeg op welke wijze het KCC regie kan voeren over het klantcontact bij het doorverbinden naar afdelingen/ personen en bij het opvolgen van terugbelnotities door de backoffice. De praktijk is nu dat burgers nog het risico lopen te 'verdwalen' in de gemeentelijke organisatie, wanneer het KCC de beantwoording uit handen geeft.
- Overweeg het afschaffen van aparte telefoonnummers voor verschillende diensten en loketten van de gemeente en gebruik te maken van een automatische doorverwijzing na een keuzemenu bij het algemene nummer 14070 (voor bijvoorbeeld sociale dienst, omgevingsvergunning, ondernemersloket en dergelijke).
- Overweeg het uniformeren van de dienstverlening door afzonderlijke diensten (openingstijden loketten, klantbejegening, protocol dienstverlening, normen wachttijden en afhandeling dossiers en dergelijke).
- Overweeg het introduceren van accountmanagers dienstverlening binnen de backoffice, waarmee het KCC een directe contactpersoon heeft voor complexere vragen en bijvoorbeeld juiste doorverwijzingen.
- Overweeg op welke wijze het contact met de gemeente efficiënter georganiseerd kan worden voor professionals die namens bewoners of bedrijven en instellingen regelmatig voor eenzelfde onderwerp contact opnemen met de gemeente. Het doel daarbij zou moeten zijn dat deze mensen niet telkens opnieuw hetzelfde verhaal hoeven te vertellen, maar direct hun specifieke verzoek kunnen voorleggen bij de juiste afdeling of persoon.
- Geef medewerkers van het KCC duidelijke informatie over de bereikbaarheid van diensten en verschillende afdelingen en van medewerkers van de gemeente die regelmatig contact hebben met burgers.

3.2.3 Cultuur

- Investeer in medewerkers van zowel het KCC als medewerkers van vakdiensten die regelmatig contact hebben met burgers door ze regelmatig te trainen in communicatieve vaardigheden (klantbejegening) en dit ook te evalueren. Doe onderzoek naar het optimale evenwicht tussen te investeren middelen en te verwachten resultaten (wet van de afnemende meeropbrengsten).
- Gebruik een klantvolgsysteem ook als instrument voor het management voor het monitoren van de dienstverlening, zowel op het gebied van inhoud als het nakomen van afspraken. Onderzoek of en op welke wijze de informatie uit het klantvolgsysteem aangewend kan worden voor het identificeren van ontwikkelingen en of aandachtspunten in de dienstverlening (onder andere bij de backoffice) en het rapporteren hierover.

Reactie van het College van B&W



Gemeente Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Rekenkamer Den Haag
t.a.v. mevrouw I.Y. Tan
Postbus 19 157
2500 CD DEN HAAG

Uw brief van
12 juni 2013

Uw kenmerk
RK/2013.21

Ons kenmerk
PBS/2013.158

Doorkiesnummer
06 - 55781021

E-mailadres

Aantal bijlagen

Datum
16 juli 2013

Onderwerp
Reactie college op bestuurlijk rapport quick scan dienstverlening

Wij ontvingen van u het bestuurlijk rapport inzake het quick scan onderzoek naar de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van de gemeente Den Haag. Allereerst onze dank voor dit door de rekenkamer uitgevoerde onderzoek. Excellente dienstverlening is voor het college een belangrijk streven. Een kritische schouw op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en iedere daaruit voortkomende aanmerking is voor het college een grondslag voor verbetering. In deze brief treft u de reactie van het college op uw bestuurlijk rapport aan.

Algemene opmerkingen van het college op het onderzoek

De dienstverlening van de gemeente verloopt via een aantal eerstelijns of tweedelijns frontoffice kanalen zoals DenHaag.nl, 14070, de informatiebalies en balies voor burgerzakenproducten op de stadsdeelkantoren, de klantenservice van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten en het Ondernemersportaal. Daarnaast worden klantcontacten afgehandeld via verschillende backoffices binnen de gemeentelijke vakdiensten. Voor het onderzoek van de rekenkamer zijn klanten van de gemeente benaderd die recent telefonisch contact hebben gehad met het klantcontactcentrum. De klanten zijn in hun contact ook doorverbonden naar de vakdiensten of teruggebeld door een vakdienst of zijn geholpen aan één van de publieksbalies. Het college merkt op dat, hoewel het merendeel van de onderzochte klantcontacten telefonisch is verlopen, de respondenten hun klantervaringen baseren op meer klantcontactkanalen dan alleen het telefonische contact. Het college constateert derhalve dat de quick scan uiteindelijk een bredere uitwerking heeft gekregen dan alleen de telefonische dienstverlening zoals de titel van het quick scan onderzoek luidt. Het college weerspiegelt de onderzoeksresultaten en de aanbevelingen dan ook op alle gemeentelijke dienstverlening.

Het college constateert dat de onderzoeksuitkomsten zijn gebaseerd op de klantervaringen van een gering aantal respondenten. In de tweede fase van het onderzoek is met vijftien mensen doorgepraat over de meest ervaren belemmeringen in het klantcontact. Die constatering sluit aan bij de opmerking die u in het rapport maakt dat door de beperkte omvang van de steekproef de uitkomsten niet gezien kunnen worden als representatief voor de ervaringen van alle klanten van de gemeente.

Inlichtingen bij
S. Katwijk

Postadres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag
Bezoekadres: Spui 70, Den Haag
Internetadres: www.denhaag.nl

Telefoon: 14070

Reactie college op de gestelde conclusies en de gedane aanbevelingen

U wijst op een mogelijke spanning tussen de ambities van het gemeentebestuur op het gebied van de dienstverlening en de beschikbare middelen voor het waar maken van die ambities. In de derde voortgangsrapportage Masterplan Dienstverlening constateert het college ook een spanning op het hanteren van scherpe ambities en tegelijkertijd bezuinigen. Tegelijkertijd constateert het college ook dat het referentiekader van klanten van de gemeente verandert. Burgers, bedrijven en instellingen rekenen door de toenemende digitalisering en ervaringen met bijvoorbeeld commerciële webwinkels op steeds meer gemak en service. Dat terwijl de product- en dienstverlening van de gemeente in veel gevallen, vanwege bijvoorbeeld het hanteren van een wettelijke identificatieplicht bij de aanvraag van een paspoort of rijbewijs, onvergelijkbaar is met dat van commerciële dienstverleners. Deze tendens beschouwt het college als mede oorzaak van de huidige verschil tussen de bereikte resultaten en de gestelde ambities.

Veelvuldig ervaren belemmering in de dienstverlening van de gemeente is volgens het onderzoek dat klanten niet in één keer worden geholpen. In het verlengde hiervan noemt u dat het burgers niet altijd duidelijk is dat zij bij het eerste contact met de gemeente met een klantcontactcentrum te maken hebben. Ook noemt u de slechte bereikbaarheid van vakdiensten een knelpunt in de dienstverlening. Het college merkt op dat de gemeente de uitgangspunten van het concept Antwoord© volgt: de gemeente is telefonisch op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 altijd bereikbaar via één ingang, 14070. Medewerkers van 14070 staan klanten te woord namens de gemeente Den Haag. Het concept vraagt om samenwerking tussen het klantcontactcentrum en de gemeentelijke diensten. Die samenwerking zorgt er voor dat alle informatie via 14070 en ook DenHaag.nl altijd klopt. Door dit concept te volgen presenteert de gemeente zich ook als één organisatie naar buiten toe. Doelstelling per 2015 is om 80% van de klanten van 14070 in één keer goed te helpen. In het afgelopen jaar (mei 2012-april 2013) werd 76% van de klanten van 14070 in één keer goed geholpen. Voor het antwoord op een vraag die niet in één keer kan worden afgedaan door 14070 wordt de klant binnen twee werkdagen teruggebeld door een deskundige. Bovendien geldt dat klanten die vaker contact hebben met de gemeente of al weten welke persoon ze moeten spreken in het keuzemenu van 14070 de mogelijkheid hebben om direct te worden doorverbonden met een medewerker van de gemeente van wie zij de naam kennen. Het college constateert met u dat klanten niet altijd of niet altijd tijdig worden teruggebeld. Het is ook voor het college van belang dat er snel en goed wordt teruggebeld. Om hier verbetering in aan te brengen is de Dienst Publiekszaken een aanpak gestart om de opvolging van het aantal terugbelnotities te verbeteren.

De andere veelvuldig ervaren belemmering volgens het onderzoek is de tekortkoming in de deskundigheid en kennis van de gemeente (KCC en diensten). Het college merkt op dat de opleiding en *education permanente* vast onderdeel is van de cyclus van een medewerker van 14070. De startopleiding is zes weken, waarbij ook aandacht is voor kennis over de gemeentelijke organisatie en voor gesprekstechnieken waaronder het geven van eenduidige antwoorden.

U beveelt aan een klantvolgsysteem voor alle klantcontacten te introduceren. De ingebruikname van een klantvolgsysteem staat voor 2013 ingepland. Met dit systeem kunnen klantcontactdossiers worden opgebouwd. Eerder noemden wij u al dat de Dienst Publiekszaken een aanpak in voorbereiding heeft om de opvolging van terugbelnotities te verbeteren. Met behulp van het klantvolgsysteem kan er bovendien monitoring plaatsvinden op het terugbellen van klanten.

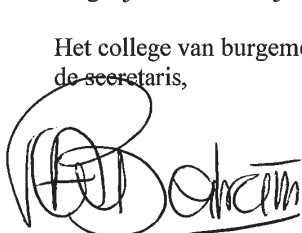
U beveelt aan beter in te spelen op de verwachtingen van burgers door duidelijker aan te geven wat voor ze gedaan wordt. Het KCC zal deze aanbeveling overnemen en de gespreksleidraad van de callcenter medewerkers aanpassen. Hierin zullen wij ook meenemen de aanbeveling om nadrukkelijker aan te geven waarom er inhoudelijke vragen worden gesteld aan klanten en wat er met die informatie gebeurt.

U beveelt aan in het aanstaande doelmatigheidsonderzoek dienstverlening te identificeren voor welke onderwerpen en situaties (bijvoorbeeld de betrokkenheid van meerdere diensten) casemanagement een meerwaarde kan hebben. Het college zal deze aanbeveling doen toekomen aan de Audit Committee die het doelmatigheidsonderzoek uitvoert.

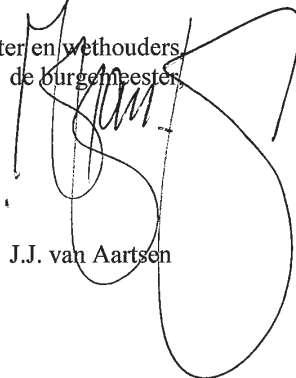
U beveelt aan de dienstverlening door afzonderlijke diensten (openingstijden loketten, klantbejegening, protocol dienstverlening, normen wachttijden en afhandeling dossiers en dergelijke) te uniformeren. Het college merkt op dat het in juni 2012 de Haagse Service Code heeft vastgesteld. In dit kwaliteitshandvest zijn de servicenormen voor klantcontacten opgenomen die de gemeentelijke diensten dienen te hanteren.

Wij danken u nogmaals voor het verrichte onderzoek. Wij zullen uw aanbevelingen uitvoeren naar de mogelijkheden die wij daarvoor hebben.

Het college van burgemeester en wethouders
de secretaris, de burgemeester



mw. A.W.H. Bertram



J.J. van Aartsen





Nawoord

Het college van burgemeester en wethouders onderschrijft in reactie op de Quick Scan van de Rekenkamer Den Haag het belang van een kritische toets op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Het college geeft – tot voldoening van de rekenkamer – aan een groot deel van de aanbevelingen te zullen over nemen.

Het college betreft de aanbevelingen op alle vormen van gemeentelijke dienstverlening, omdat respondenten naast per telefoon, bijvoorbeeld ook via internet contact met de gemeente hebben gehad. De rekenkamer benadrukt dat het merendeel van de respondenten telefonisch contact heeft gehad. Inderdaad hebben sommige respondenten ook opmerkingen gemaakt over ervaringen met dienstverlening via andere kanalen. Dat het college de uitkomsten van het onderzoek relevant vindt voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening in algemene zin heeft dan ook de instemming van de rekenkamer.

De twee meest ervaren belemmeringen die uit het onderzoek naar voren komen zijn het niet in één keer geholpen worden en een gebrek aan kennis of deskundigheid van medewerkers. In reactie daarop volstaat het college met de mededeling dat er op beide onderwerpen specifiek beleid gevoerd wordt. Dat zo zijnde, blijkt uit deze quick scan dat desondanks burgers en bedrijven deze zaken als belemmering ervaren. De rekenkamer beveelt daarom aan die uitkomst serieus te nemen en aan te grijpen voor het verbeteren van de dienstverlening.

De rekenkamer heeft in haar onderzoek, mede op verzoek van de gemeenteraad, nadrukkelijk en specifiek gekeken naar verkoking van de gemeentelijke organisatie als mogelijke belemmering voor een goede dienstverlening. De uitkomsten van het onderzoek wijzen er op dat er in de samenwerking tussen de gemeentelijke diensten onderling en met het klantcontactcentrum (KCC) nog verbetering mogelijk is. De aanbevelingen bevatten dan ook enkele concrete voorstellen waarmee de verkoking in de praktijk kan worden tegengegaan. Tot voldoening van de rekenkamer neemt het college een groot deel daarvan over, zoals de aanbeveling te onderzoeken of en bij welke vragen van burgers casemanagement ingevoerd zou kunnen worden. Op een aantal aanbevelingen gaat het college echter niet in. Zo worden naast het centrale telefoonnummer 14070 nog andere nummers als 'loket' aangehouden en komt het de duidelijkheid richting burgers ten goede als in principe alle telefonische dienstverlening via het nummer 14070 verloopt. De rekenkamer beveelt verder aan te overwegen 'accountmanagers dienstverlening' te introduceren binnen de backoffice, waarmee het KCC een directe contactpersoon heeft voor complexere vragen en bijvoorbeeld juiste doorverwijzingen.

De rekenkamer geeft in haar rapport aan dat er mogelijk een spanning bestaat tussen de gestelde ambities op het gebied van dienstverlening en de beschikbare middelen. Het college wijst in zijn reactie op het veranderende referentiekader van burgers en bedrijven. De toenemende kwaliteit van dienstverlening door commerciële instellingen, zou mede ten grondslag liggen aan het niet bereiken van de gestelde ambities. De rekenkamer constateert dat het college niet aangeeft welke en in welke mate het consequenties verbindt aan dit gewijzigde referentiekader en het mede daardoor nog niet behalen van de gestelde ambities. Bovendien zal het takenpakket van de gemeente in de nabije toekomst fors uitgebreid worden door de decentralisaties in het sociale domein. De genoemde spanning zal daardoor eerder toenemen dan verminderen. Er ligt met andere woorden een verzwaarde taak voor de gemeentelijke dienstverlening in het verschiet. Dat betekent dat het gemeentebestuur verder zal moeten gaan dan de gedane feitelijke constatering. Uitgaande van de spanning tussen ambities en beschikbare middelen én de toekomstige taakverzwaring ligt er een grote verantwoordelijkheid bij het gemeentebestuur te zoeken naar een optimaal kosten en baten evenwicht bij het uitvoeren van de gemeentelijke dienstverlening. Het voorgenomen doelmatigheidsonderzoek kan naast de eerder genoemde aanbevelingen ook hiervoor worden benut.



Bijlage

Onderzoek naar de telefonische dienstverlening van de Gemeente Den Haag

in opdracht van

Rekenkamer Den Haag

Uitgevoerd door



Totta Research
Burgemeester Stramanweg 105-F
1101 AA Amsterdam Z.O.
www.totta.nl

Amsterdam, mei 2013
Wim Woning MSc

Inhoudsopgave	
Inhoudsopgave.....	1
1. Achtergrond, doelstelling, aanpak.....	2
2. Samenvatting en bevindingen.....	4
3. Resultaten fase 1: Meest ervaren belemmeringen.....	5
4. Resultaten fase 2: Achtergronden van ervaren belemmeringen.....	9
4.1 Informatie is niet consistent.....	10
4.2 KCC als schil schermt mensen af van de gemeente.....	11
4.3 Nakomen van afspraken en bejegening van klanten.....	12
5. Responsverantwoording.....	13
Bijlage 1: Vragenlijst fase 1 - Telefonische enquêtes.....	15

1. Achtergrond, doelstelling, aanpak

Achtergrond

De rekenkamer doet onderzoek naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het door de gemeente Den Haag gevoerde beleid..

In dit kader heeft de Rekenkamer onderzoek laten doen naar de kwaliteit van dienstverlening door de Gemeente. Dit onderwerp is actueel door de ambities van het college op dit gebied, namelijk om in 2015 van 90% van de klanten een cijfer 7 of hoger te krijgen voor klantgerichtheid¹. Op dit moment geeft volgens de gemeentelijke rapportage 82% van de klanten een cijfer 7 of hoger².

Er bestaan al veel kwantitatieve metingen om de prestatienormen van de Gemeente te monitoren³. Dit onderzoek, uitgevoerd door Totta Research, richt zich vooral op de ervaren knelpunten door zowel burgers als bedrijven en instellingen in de telefonische dienstverlening door de Gemeente.

Doelstelling

Doelstelling van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de belemmeringen die klanten ervaren in de telefonische dienstverlening door de Gemeente.

Naast inzicht in welke verschillende vormen van belemmeringen klanten van de Gemeente ervaren, wil de Rekenkamer graag inzicht verkrijgen in:

- ☐ De achterliggende oorzaken van de door klanten genoemde knelpunten
- ☐ In hoeverre verkoking in de gemeentelijke organisatie door klanten als belemmering wordt ervaren.
- ☐ Mogelijke verbeter suggesties met betrekking tot de dienstverlening van de Gemeente

Aanpak: 2 fases

Het onderzoek is uitgevoerd in 2 fases. In fase 1 is een kort telefonisch onderzoek uitgevoerd onder 210 klanten die een belemmering hebben ervaren in het contact met de gemeente. Deze groep is geselecteerd uit een bestand van 4.500 door de gemeente aangeleverde telefoonnummers van klanten die in de dagen daaraan voorafgaand telefonisch contact hebben gehad met de Gemeente. 2.100 telefoonnummers hiervan zijn gebeld, dit heeft uiteindelijk geresulteerd in 945 contacten met klanten. Van deze klanten konden 750 mensen zich herinneren dat ze contact hebben gehad met de

¹ Masterplan dienstverlening Den Haag 2012-2015, november 2011, RIS 181618, p 13

² 2^e Voortgangsrapportage Masterplan dienstverlening, dec 2012, p. 2: 82 % van de klanten van het loket van de afdeling burgerzaken geeft de dienstverlening een cijfer 7 of hoger

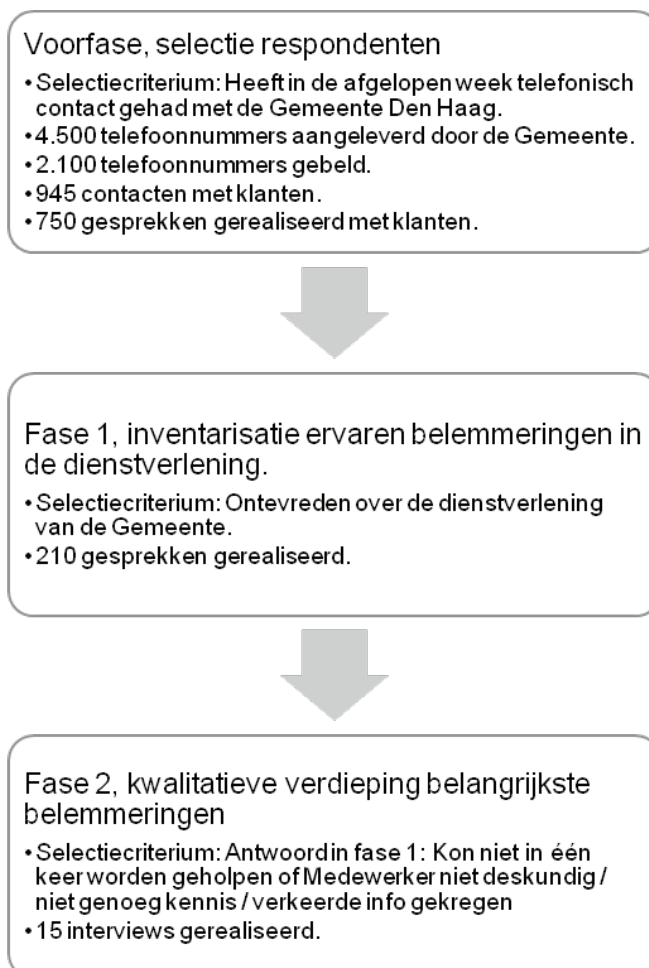
³ O.a. Benchmark publiekszaken, voortgangsrapportages masterplan dienstverlening, mysteryshopperonderzoek

Gemeente. Van deze 750 klanten geven 210 mensen de dienstverlening van de Gemeente een rapportcijfer van 6 of lager, 9 klanten geven op deze vraag geen antwoord en 531 klanten geven een rapportcijfer van 7 of hoger. Dat is een percentage van 72%. Aan de groep van 210 klanten is doorgevraagd over de problemen die zij hebben ervaren in het contact met de gemeente. Hiermee is in de eerste fase inzicht verkregen in de meest voorkomende belemmeringen.

In fase 2 zijn de meest voorkomende belemmeringen verdiept aan de hand van 15 telefonische interviews. Het doel van deze gesprekken was om inzicht te krijgen in de achtergronden en mogelijke oorzaken van de ervaren belemmeringen in de dienstverlening, vanuit het perspectief van de klant.

In onderstaande figuur wordt het proces van het onderzoek weergegeven, inclusief de aantallen respondenten en de selectiecriteria voor de betreffende fase.

In dit rapport worden de uitkomsten van beide fases geschetst.



2. Samenvatting en bevindingen

Samenvatting

Kijkend naar de onderzoeksvraag 'waar lopen klanten tegenaan in de telefonische dienstverlening', kan deze op basis van de informatie uit fase 1 als volgt beantwoord worden:

Uit fase 1 blijkt dat de twee meest ervaren belemmeringen in de telefonische dienstverlening van de Gemeente zijn

- Dat klanten niet in één keer worden geholpen
- Dat een medewerker niet genoeg kennis heeft/ niet deskundig is/ verkeerde informatie geeft.

In fase 2 zijn deze belemmeringen verdiept. Aan de hand van de gehouden interviews is een aantal mogelijke oorzaken aan te wijzen voor de gevonden belemmeringen uit fase 1. Deze oorzaken zijn onder te verdelen in drie categorieën:

- Informatie is niet consistent
- KCC als schil schermt mensen af van de organisatie
- Medewerkers komen afspraken niet na en voelen zich niet verantwoordelijk om probleem klant op te lossen

Deze categorieën worden in hoofdstuk 4 verder toegelicht.

Hoofdpijn in bevindingen

In de resultaten van dit onderzoek zijn drie gebieden gevonden die door respondenten benoemd worden als oorzaken van de ervaren belemmeringen in de dienstverlening. Het is goed hierbij te vermelden dat in dit onderzoek 72% van de klanten van de Gemeente tevreden is. In de tweede fase van het onderzoek is specifiek gekeken naar de klanten die ontevreden zijn.

Kijkend naar de twee eerstgenoemde categorieën van oorzaken is een terugkerend element te zien, namelijk het managen van verwachtingen van klanten die bellen. Als het gaat om de niet consistente informatie, is het klanten bijvoorbeeld niet duidelijk dat antwoorden op vragen door medewerkers zelf op Internet worden opgezocht.

En als het gaat om de inrichting van het KCC als schil om de organisatie: het is klanten vaak niet duidelijk dat zij in contact komen met een KCC en niet met een 'gewone' ambtenaar. Ook is het klanten niet duidelijk waarom er veel vragen gesteld worden door de KCC-medewerker.

Het duidelijk maken van de werkwijze van de Gemeente en het KCC kan helpen om de juiste verwachtingen te scheppen en begrip te creëren bij klanten. Dit kan hun ervaring mogelijk positiever maken.

3. Resultaten fase 1: Meest ervaren belemmeringen

Introductie fase 1

Fase 1 betreft een kwantitatief telefonisch onderzoek. Om dit onderzoek uit te kunnen voeren is een steekproef getrokken uit het bestand met klanten dat in de dagen daaraan voorafgaand telefonisch contact heeft gehad met de Gemeente Den Haag. Uit deze steekproef zijn uiteindelijk 210 telefoongesprekken gerealiseerd met klanten die ontevreden zijn over de dienstverlening van de Gemeente (rapportcijfer 6 of lager). In hoofdstuk 1 op pagina 2 is de totstandkoming van de steekproef en respons van fase 1 in meer detail beschreven.

De twee meest ervaren belemmeringen in de dienstverlening zijn dat respondenten niet in één keer konden worden geholpen en medewerkers die niet deskundig zijn, niet genoeg kennis hebben of dat verkeerde informatie is verkregen.

Daarna volgen er vijf soorten belemmeringen die qua frequentie bij elkaar in de buurt zitten, te weten:

- Antwoord dat of oplossing die niet was wat de klant wilde
- Niet worden teruggebeld terwijl dit wel was beloofd
- Lang moeten wachten aan de telefoon
- Meerdere keren doorverbonden
- Van het kastje naar de muur gestuurd worden

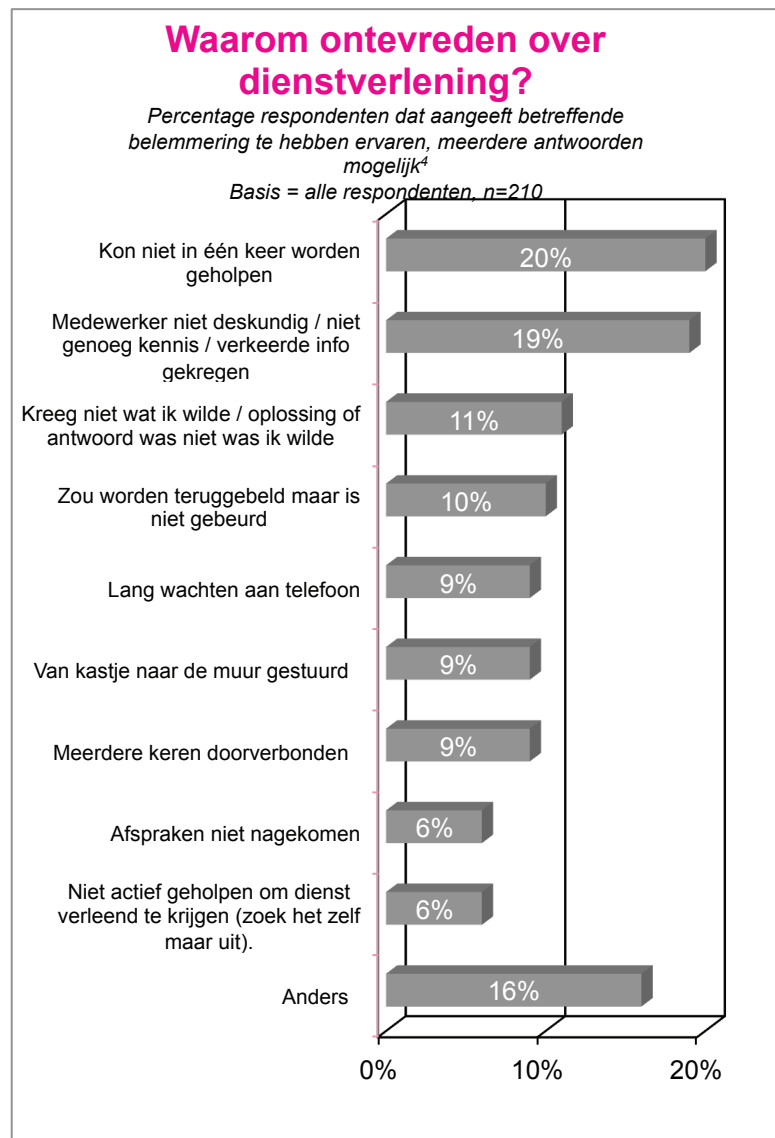
De categorie “Anders” (16%) betreft respondenten waar de belemmering niet in één van de andere categorieën te vatten is. Dit betreft belemmeringen als:

- Doorverwijzing naar een ander kanaal (dienst kon niet telefonisch, maar moest schriftelijk)
- Medewerker was onvriendelijk
- Technische storing bij Gemeente
- Vaste contactpersoon die voorheen rechtstreeks bereikbaar was moet nu via KCC benaderd worden
- Verlening dienst duurt lang
- Negatieve bejegening (onder andere: Niet luisteren, woorden in de mond leggen, onvriendelijk behandeld)

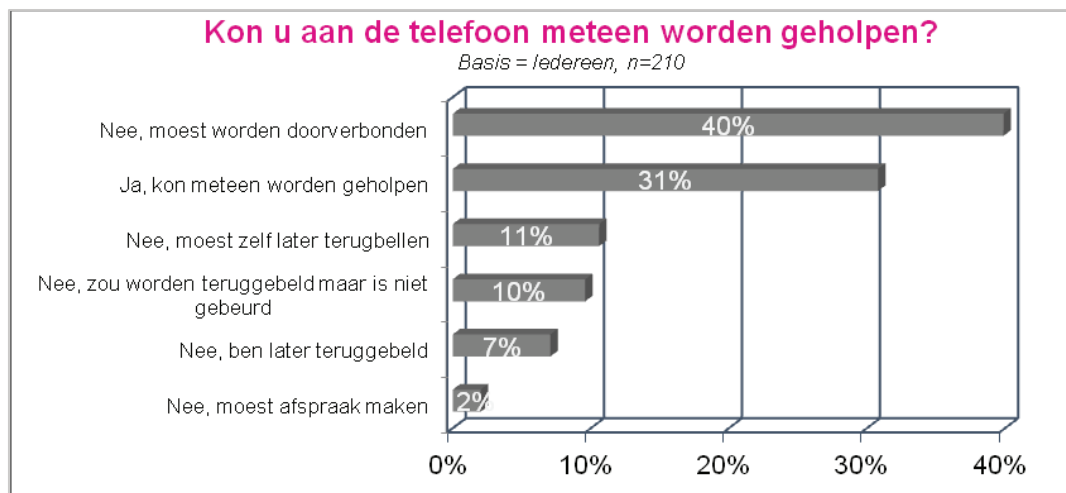
Een derde van de respondenten die aangeven dat een medewerker niet deskundig is, niet genoeg kennis heeft of dat zij verkeerde informatie hebben gekregen, geeft ook aan dat zij niet direct konden worden geholpen door de medewerker van het KCC. Uit een verdere analyse van de antwoorden van deze respondenten blijkt dat 'niet direct geholpen' betekende dat zij door het KCC doorverbonden zijn naar medewerkers van een dienst. Dat wekt de indruk dat de door respondenten gerapporteerde ondeskundigheid / het gebrek aan kennis zowel bij medewerkers van het KCC als bij medewerkers van de diensten voorkomt. Dit wordt bevestigd in fase 2 van het onderzoek.

⁴ Categorisering van open antwoorden.

Respondenten konden meer dan één antwoord geven, percentage telt derhalve niet op tot 100%.

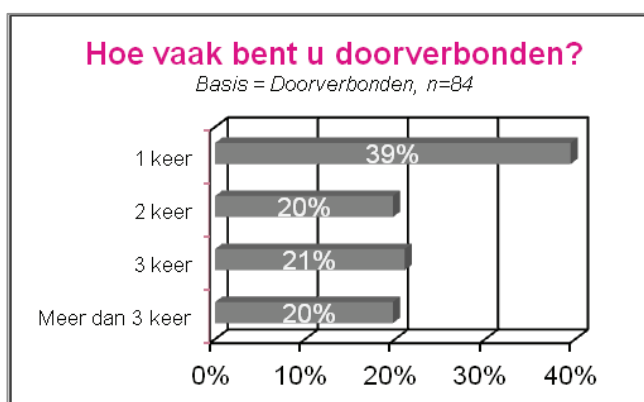


Aan alle respondenten is ook nog expliciet gevraagd of ze direct konden worden geholpen bij het telefonische contact met de Gemeente Den Haag.



Bijna een derde van de respondenten kon meteen aan de telefoon worden geholpen. Voor een groot deel van de respondenten was dit niet het geval, vier op de tien moesten worden doorverbonden. Dit lijkt logisch, omdat de Gemeente met een KCC werkt. Eén op de tien respondenten moest zelf later terugbellen en eveneens één op de tien zou teruggebeld worden, maar dit is niet gebeurd.

Van de respondenten die aangeven dat ze moesten worden doorverbonden, geven zes op de tien aan dat dit twee keer of vaker gebeurde. Op het totaal van alle respondenten in dit onderzoek betekent dat een percentage van 24%. Een kwart van de respondenten moest dus 2x of vaker doorverbonden worden.



Het doorverbinden wordt niet altijd als een probleem ervaren, zo blijkt uit onderstaande tabel. Dit zijn de gecodeerde antwoorden van de respondenten die later expliciet aangeven dat ze zijn doorverbonden. Slechts 18% benoemt dit in de beschrijving van zijn of haar situatie ook als probleem (en nog eens 18% dat ze niet in één keer konden worden geholpen). Hieruit kan geconcludeerd worden dat het doorverbinden op zichzelf niet per sé als probleem wordt gepercipieerd.

Tabel 1: Gecodeerde antwoorden wat betreft ervaren probleem in dienstverlening, gegeven door respondenten die aangeven doorverbonden te zijn bij hun telefonische contact met de Gemeente

Kon niet in één keer worden geholpen	18%
Meerdere keren doorverbonden	18%
Niet actief geholpen om dienst verleend te krijgen (zoek het zelf maar uit)	3%
Van kastje naar de muur gestuurd	10%
Kreeg niet wat ik wilde / oplossing of antwoord was niet was ik wilde	8%
Medewerker niet deskundig / niet genoeg kennis / verkeerde info gekregen	19%
Zou worden teruggebeld maar is niet gebeurd	5%
Lang wachten aan telefoon	14%
Afspraken niet nagekomen	6%

Introductie fase 2, kwalitatief onderzoek

Van de 210 respondenten uit fase 1 gaven 30 mensen aan bereid te zijn mee te werken aan een vervolgonderzoek. Hiervan kwamen 15 mensen in aanmerking voor fase 2. Dit zijn respondenten die één van de twee meest ervaren belemmeringen in fase 1 hadden aangegeven. Op deze wijze kon een kwalitatieve verdieping worden gegeven aan de uitkomsten van fase 1⁴.

Door deze respondenten te selecteren is inzicht verkregen in de meer complexe situaties, waarbij het contact vaak over meerdere 'schijven' is gegaan bij de Gemeente.

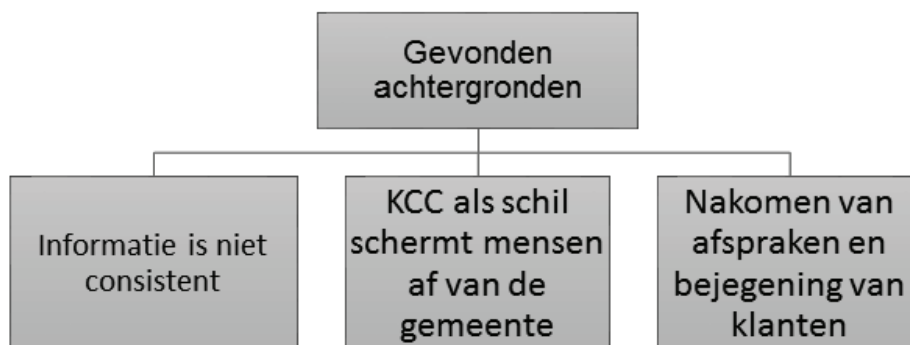
In een telefonisch interview van ongeveer 15 minuten is met de klanten doorgepraat over hun ervaringen. Hierbij is gezocht naar achtergronden bij ervaren belemmeringen en eventueel naar oplossingen vanuit het perspectief van de klant.

Samenvatting

De oorzaken van de belemmeringen die door respondenten zijn aangewezen, kunnen in drie categorieën ondergebracht worden:

- Informatie is niet consistent
- KCC als schil schermt mensen af van de Gemeente
- Nakomen van afspraken en bejegening van klanten: Klant heeft het gevoel dat medewerker zich niet verantwoordelijk voelt om het probleem van de klant op te lossen

In de volgende pagina's worden de belemmeringen per categorie benoemd en waar mogelijk geïllustreerd met een voorbeeld van een situatie van een klant of een quote.



⁴ Het selectie criterium om mee te kunnen doen aan fase 2 is dat respondenten in het kwantitatieve onderzoek één van deze antwoorden hebben gegeven wat betreft hun ervaren probleem in de dienstverlening van de Gemeente.

- Kon niet in één keer worden geholpen
- Van het kastje naar de muur gestuurd
- Medewerker niet deskundig / niet genoeg kennis / verkeerde info gekregen

4.1 Informatie is niet consistent

Deze door klanten gepercipieerde achtergrond van problemen betreft de informatie die aan klanten verstrekt wordt of de informatie, systemen en protocollen waarmee door medewerkers binnen de organisatie gewerkt wordt. Zo is een probleempunt dat een KCC-medewerker niet bij informatie uit alle systemen kan. Dit zorgt ervoor dat de medewerker de case van de betreffende klant niet of niet volledig kent en daarom worden soms verkeerde conclusies getrokken.

Daarnaast komt het voor dat bij verschillende afdelingen verschillende informatie bekend is. Uit één van de interviews lijkt het zo te zijn dat dit veroorzaakt wordt doordat één afdeling informatie niet heeft doorgegeven aan een andere afdeling, die wel over deze informatie zou moeten beschikken. Ook informatie die via verschillende contactpunten aan klanten wordt verstrekt, is soms inconsistent. Op een vraag krijgt een klant bijvoorbeeld bij de stadsdeelkantoren, het KCC en een dienst verschillende antwoorden. Een verschillend kennisniveau bij verschillende medewerkers kan hieraan ten grondslag liggen. Een ander punt op dit vlak is dat het protocol ruimte laat voor verschillende antwoorden door verschillende medewerkers, omdat ze de informatie zelf op moeten zoeken op de website of in systemen. Dit laat ruimte voor verschillende interpretaties van een vraag door verschillende medewerkers en een verschillende inschatting of, en zo ja naar welke afdeling, een klant doorverbonden moet worden.

Een voorbeeld van niet consistente informatie is een klant die (voor iemand anders) belde over een dwangbevel. Hiervoor wilde zij een betalingsregeling treffen. Aan de hand van het kenmerk dat op de brief stond, kon de KCC-medewerker echter niets in het systeem vinden. Bij het zoeken op BSN werd er wel informatie over een bestaande betalingsregeling gevonden en daarom aan de klant gecommuniceerd dat het al geregeld was. Dit bleek echter om een andere regeling te gaan. De klant kreeg dus verkeerde informatie doordat de KCC-medewerker geen toedang tot alle systemen heeft.

Ook is er een klant die bedrijfsruimte om heeft gezet in woonruimte. De persoon die in de woonruimte gaat wonen wordt vervolgens niet ingeschreven bij de gemeente, omdat niet bij alle afdelingen bekend is dat de bedrijfsruimte in woonruimte is veranderd.

Een ander voorbeeld is een klant die in de V.S. woont, maar wel Nederlander is. Door omstandigheden is hij tijdelijk in Nederland, maar hij moet zijn paspoort hier laten verlengen. Hij krijgt informatie toegestuurd die op de website staat, maar is er zeker van dat deze niet klopt (wat later in het proces ook zo blijkt te zijn).

Zo is er een klant die belde voor het aanvragen van een parkeervergunning wat via Internet niet lukte. Haar werd verteld dat ze het betreffende formulier + een verklaring van de VVE moest opsturen. Meerdere personen uit haar appartementencomplex bellen met deze vraag. Haar buurvrouw wordt verteld dat zij persoonlijk ergens naar toe moest komen en een aantal documenten mee moest nemen. *"Het was echt hilarisch, op een gegeven moment zei iemand: We kunnen dat programma 'kanniewaarzijn' wel inschakelen!"*

Een klant die een verklaring omtrent gedrag aan wil vragen krijgt bij twee verschillende stadsdeelkantoren twee verschillende antwoorden en bij de dienst OCW nog een ander antwoord.

4.2 KCC als schil schermt mensen af van de gemeente

Een aantal door klanten aangegeven belemmeringen richt zich op de organisatie van het klantcontact. Ten eerste is het klanten niet altijd duidelijk dat ze iemand van het KCC aan de lijn krijgen als ze met de Gemeente bellen. Mensen verwachten na het keuzemenu al bij de betreffende afdeling uit te komen of in ieder geval bij iemand die hun vraag direct kan beantwoorden. Ook is het niet duidelijk wat het verschil is en waarom er een verschil is tussen 14070 en andere telefoonnummers (in dit geval 0703537500, nummer van de klantenservice van dienst SZW).

Ook bellen sommige klanten vaker over hetzelfde onderwerp en krijgen dan iedere keer iemand anders aan de telefoon. Ze moeten dan telkens hun hele verhaal opnieuw doen. Er wordt bij het KCC op dit moment nog niet met een klantcontactdossier gewerkt. Dit levert ook voor klanten die vaker contact hebben met de Gemeente of al weten welke persoon ze moeten spreken problemen op. Zij ervaren dat ze vaak meerdere keren hun verhaal moeten vertellen voordat ze bij de juiste persoon zijn. Klanten geven aan dat dit frustratie en onbegrip oplevert en dit creëert het beeld van een ontoegankelijke, afgeschermd organisatie. Er is onduidelijkheid over hoe de praktijk van doorverbinden er uit ziet. Het protocol van het KCC geeft aan dat alleen doorverbonden wordt wanneer: 1) de naam van de medewerker bekend is bij de beller of 2) het telefoonnummer waarnaar doorverbonden wordt ook op de website www.denhaag.nl vermeld staat (dit betreft telefoonnummers van afdelingen of voor specifieke producten zoals parkeervergunningen en dergelijke). Dit onderzoek geeft echter signalen dat het protocol niet wordt nageleefd in de praktijk, of dat burgers ondanks het protocol toch 'verdwalen in de organisatie'.

Tenslotte zijn diensten in de backoffice soms slecht bereikbaar. Mensen krijgen te horen dat ze alleen in een zeer beperkte tijdsspanne kunnen bellen of er zijn lange wachttijden.

"Klant Contact Centrum? Ik wist niet eens dat het bestond."

"Als je als burger belt met de afdeling Informatie, dan mag je ervan uitgaan dat dat de afdeling is die alle informatie heeft."

Zo is er iemand die belt omdat zijn bijstandsuitkering niet gestort is. Er zijn 27 wachtenden voor hem. Juist bij deze doelgroep is dat extra problematisch.

"Ik bel met een vraag voor een cliënt over de WMO en ik weet precies waar ik moet zijn, wie ik moet hebben en wat ik moet vragen. Eerst wordt er een heel gedoe met je doorgenomen, dan wordt je doorverbonden en moet je je verhaal nog een keer doen. Als je dan vraagt om doorverbonden te worden met de medewerker met wie je hebt afgesproken dat je mocht terugbellen en naar die persoon mocht vragen, wordt er gezegd: Nee, we kunnen u niet doorverbinden."

Ook is er een klant die met medewerkers van de dienst OCW afsprekt dat zij deze medewerker terug mag bellen. Door het KCC en door een medewerker bij een ander telefoonnummer wordt zij vervolgens niet doorverbonden met deze persoon.

"Het heeft te maken met de eerste lijn die de boel blokkeert. Er zit daar een poort en je moet heel lang aanbellen en kloppen en zeuren en alsjeblieft zeggen voordat je daarheen mag naar de volgende poort. Dan ben je nog niet waar je moet zijn, maar ben je in ieder geval verder."

4.3 Nakomen van afspraken en bejegening van klanten: Klant heeft het gevoel dat medewerker zich niet verantwoordelijk voelt om het probleem van de klant op te lossen

Een derde categorie gepercipieerde achtergronden van de problemen betreft het niet nakomen van afspraken en de bejegening door medewerkers van de gemeente. Het gevoel dat overheerst bij respondenten die hier een probleem ervaren is dat de medewerker het probleem bij de klant laat en zich niet verantwoordelijk voelt om met een oplossing te komen. De klant moet het zelf maar zien op te lossen. Het komt voor dat een medewerker van het KCC of van een dienst het antwoord niet weet of de vraag niet goed begrijpt en dat klanten vervolgens het gevoel krijgen dat de medewerker niet de moeite en verantwoordelijkheid neemt om goed door te vragen en het probleem van de klant te doorgronden.

Dit gevoel van zich niet verantwoordelijk voelen wordt versterkt wanneer een medewerker afspraken niet nakomt. Dit wordt meerdere keren genoemd en geldt zowel voor de diensten als voor het KCC. Meestal betreft het beloftes over terugbellen die niet worden nagekomen.

Ook de houding van de medewerker bij het KCC komt volgens de klanten soms arrogant over. Klanten hebben het gevoel dat er vragen afgevuurd worden door de medewerker, zonder uitleg over waarom hij of zij deze vragen allemaal (moet) stellen. Ook komt het voor dat een medewerker in discussie gaat met de klant.

“Als je zomaar iemand wegstuurt en zegt ‘Succes, zoek het maar uit’, dan denk ik ‘Zo ga je niet om met je burgers’. De gemeente moet er voor jou zijn en zij moeten jou op weg helpen. Als je het niet weet, geef het dan ook gewoon aan.”

Een voorbeeld hiervan is een klant die in de V.S. woont, maar wel Nederlander is. Door omstandigheden is hij tijdelijk in Nederland, maar hij moet zijn paspoort hier laten verlengen. Hij krijgt informatie toegestuurd die op de website staat, maar is er zeker van dat deze niet klopt (wat later ook zo blijkt te zijn). Door meerdere medewerkers wordt hem verteld dat dit niet kan, wordt er met hem in discussie gegaan en hem verteld dat hij ongelijk heeft.

Een meneer belt met een (spoed)vraag over de parkeerplaats van zijn gehandicapte broertje. Hem wordt eerst twee keer beloofd dat hij teruggebeld zou worden door de opzichter. Later wordt hem beloofd dat hij een dag van tevoren op de hoogte wordt gesteld van een alternatieve parkeerplaats i.v.m. werkzaamheden in de straat. Alle beloftes worden niet nagekomen.

“Dat vind ik triest, heel triest.”

“Het probleem wordt bij jou gelaten, ze willen geen probleemeigenaar worden. Ze zeggen niet: Ik bel u terug, ik los het voor u op, u kunt mij gewoon weer bereiken.”

Ook is er een klant die een eigen bedrijf begint en daarvoor een verklaring omtrent gedrag nodig heeft. Aan de balie van een stadsdeelkantoor wordt haar verteld dat ze haar daar niet mee kunnen helpen en ze wordt weggestuurd met de boodschap dat ze maar op Internet moet gaan zoeken, terwijl ze weet dat ze voor haar vraag bij de gemeente moet zijn.

“Toen stond ik buiten en ik dacht ik ga weer terug, want jullie moeten me helpen. Ik ben een burger en jullie zijn de ambtenaren, die zijn er om de burgers te helpen.”

5. Responsverantwoording

Hieronder wordt weergegeven hoe de respons van beide fases tot stand is gekomen:

- Ten bate van fase 1 zijn door de Gemeente 4.500 telefoonnummers aangeleverd van klanten die in de dagen daaraan voorafgaand telefonisch contact hebben gehad met de Gemeente.
- 2.100 telefoonnummers hiervan zijn gebeld
- Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in 945 contacten met klanten.
- Van deze klanten kunnen 750 zich herinneren dat ze contact hebben gehad met de Gemeente.
- 210 van deze 750 klanten geven aan een probleem hebben ervaren in de dienstverlening van de Gemeente (rapportcijfer 6 of lager) en zijn daarmee geselecteerd om mee te doen aan het onderzoek van fase 1. Dit zijn zowel burgers als representanten van bedrijven uit de Gemeente Den Haag. De samenstelling van deze groep wordt hieronder weergegeven.

Respondenten fase 1		%
Geslacht	Man	52%
	Vrouw	48%
Opleidings-niveau	Laag	19%
	Middel	26%
	Hoog	51%
	Geen opgave	3%
Leeftijd	< 25	5%
	25 t/m 34	27%
	35 t/m 44	28%
	45 t/m 54	17%
	55 t/m 64	12%
	65 en ouder	11%
Type respondent	Burger	74%
	Bedrijf	26%
<i>n = 210</i>		

In fase 1 is aan respondenten gevraagd of zij mee wilden werken aan een kwalitatief vervolgonderzoek. 82 mensen hebben aangegeven hiertoe bereid te zijn. Hierbinnen is een selectie van 30 respondenten gemaakt die voldeden aan het criterium dat ze in fase 1 hebben aangegeven dat hun ervaren probleem in de dienstverlening van de Gemeente betrof dat ze niet in één keer konden worden geholpen, dat ze van het kastje naar de muur gestuurd werden of dat een medewerker niet deskundig was/ niet genoeg kennis had of dat ze verkeerde informatie hebben gekregen.

Uiteindelijk zijn binnen deze groep 15 telefonische interviews gerealiseerd. Het doel van deze gesprekken was om inzicht te krijgen in de achtergronden en mogelijke oorzaken, vanuit het perspectief van de klant, van de ervaren belemmeringen in de dienstverlening. Het doel van kwalitatief onderzoek is nadrukkelijk niet om representatief te zijn, maar om in de breedte te kijken naar oorzaken die genoemd worden. Het gaat er hierbij niet om hoe vaak bepaalde zaken genoemd worden, maar dat ze genoemd worden.

De 15 respondenten uit fase 2 zijn 8 mannen en 7 vrouwen. 4 van hen belden uit naam van een bedrijf of instelling, 11 als burger. Hiermee is een goede spreiding in achtergrondkenmerken verkregen, wat van belang is voor kwalitatief onderzoek. Hiermee is het risico dat bepaalde elementen niet naar voren komen in het onderzoek, geminimaliseerd.

Bijlage 1: Vragenlijst fase 1 - Telefonische enquêtes

Introductietekst

Goede[morgen/middag/avond], u spreekt met [naam] van Totta Research. Wij doen momenteel onderzoek voor de Gemeente Den Haag, die graag wil weten welke belemmeringen klanten ervaren in de dienstverlening van de Gemeente. Wilt u meewerken aan een kort telefonisch onderzoek? Dit kost u maximaal 5 minuten.

Vragenlijst

1. Volgens onze gegevens heeft u onlangs telefonisch contact gehad met de Gemeente Den Haag. Klopt dat?
 - Ja
 - Nee

[ASK IF 1 = Nee]

2. Zou u willen nagaan of er iemand anders aanwezig is die contact heeft gehad met de Gemeente Den Haag en de vragen verder kan beantwoorden?
 - Ja, iemand anders heeft contact gehad met de Gemeente Den Haag en beantwoordt de vragen verder
 - Nee, niemand heeft contact gehad of niemand anders kan de vragen momenteel beantwoorden → EXIT

3. Hoe tevreden bent u over hoe u geholpen bent met uw vraag? *U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor heel ontevreden en 10 voor heel tevreden.*

[cijfer 1-10]

→ IF cijfer > 6 → EXIT

4. Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden is waarom u ontevreden bent over de dienstverlening van de Gemeente Den Haag? [open]

Enquêteur: Noteer gegeven antwoord zo exact & uitgebreid mogelijk

Enquêteur: Wellicht antwoord al in vraag 4 gegeven. In dat geval noteren.

5. Kon u aan de telefoon meteen worden geholpen?
 - Ja, ik kon meteen worden geholpen
 - Nee, ik moest worden doorverbonden
 - Nee, ik ben later teruggebeld
 - Nee, ik moest zelf later terugbellen
 - Nee, ik moest een afspraak maken

[ASK IF 5 = Nee, ik moest worden doorverbonden]

6. Hoe vaak bent u - bij dit telefonische contact met de gemeente - doorverbonden?
 - 1 keer
 - 2 keer
 - 3 keer
 - Meer dan 3 keer
 - Weet niet (meer)

7. De Gemeente Haag wil na dit onderzoek via een online forumdiscussie in gesprek met een aantal mensen om verder te praten over de belemmeringen die zij hebben ervaren in de dienstverlening van de Gemeente. Dit vindt waarschijnlijk plaats in de week van 15-19 april. Mogen we u benaderen om daar aan mee te doen?

- Ja
- Nee

[ASK IF 7 = Ja]

Mag ik uw contactgegevens noteren zodat we u daarvoor kunnen uitnodigen? Deelname is anoniem en uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Ook gebruiken we uw gegevens alleen om u voor dit specifieke onderzoek te benaderen.

- Voornaam:
- Achternaam:
- Telefoonnummer:
- E-mailadres:

Als u niet benaderd wordt, kunt u ervan uitgaan dat we voldoende mensen hebben gevonden om mee te doen.

Tot slot willen we u nog een paar achtergrondvragen stellen:

Belde u als bewoner van Den Haag of als vertegenwoordiger van een bedrijf of organisatie

- Bewoner van Den Haag
- Vertegenwoordiger bedrijf / organisatie

Enquêteur: Noteer geslacht, niet uitvragen

- Man
- Vrouw

Wat is uw leeftijd?

- < 25 jaar
- 25 t/m 34
- 35 t/m 44
- 45 t/m 54
- 55 t/m 64
- 65 of ouder

Wat is de hoogste opleiding die u heeft gevolgd?

- Geen onderwijs of basisonderwijs
- LBO / VMBO / MAVO
- MBO
- HAVO / VWO
- HBO
- WO
- Weet niet
- Zeg ik liever niet

Afronding: Dit waren alle vragen, heeft u zelf nog opmerkingen of suggesties voor de Gemeente over de dienstverlening? [open]

Ik wil u hartelijk danken voor uw medewerking en wens u verder een prettige dag.

