

Op elke vraag een antwoord

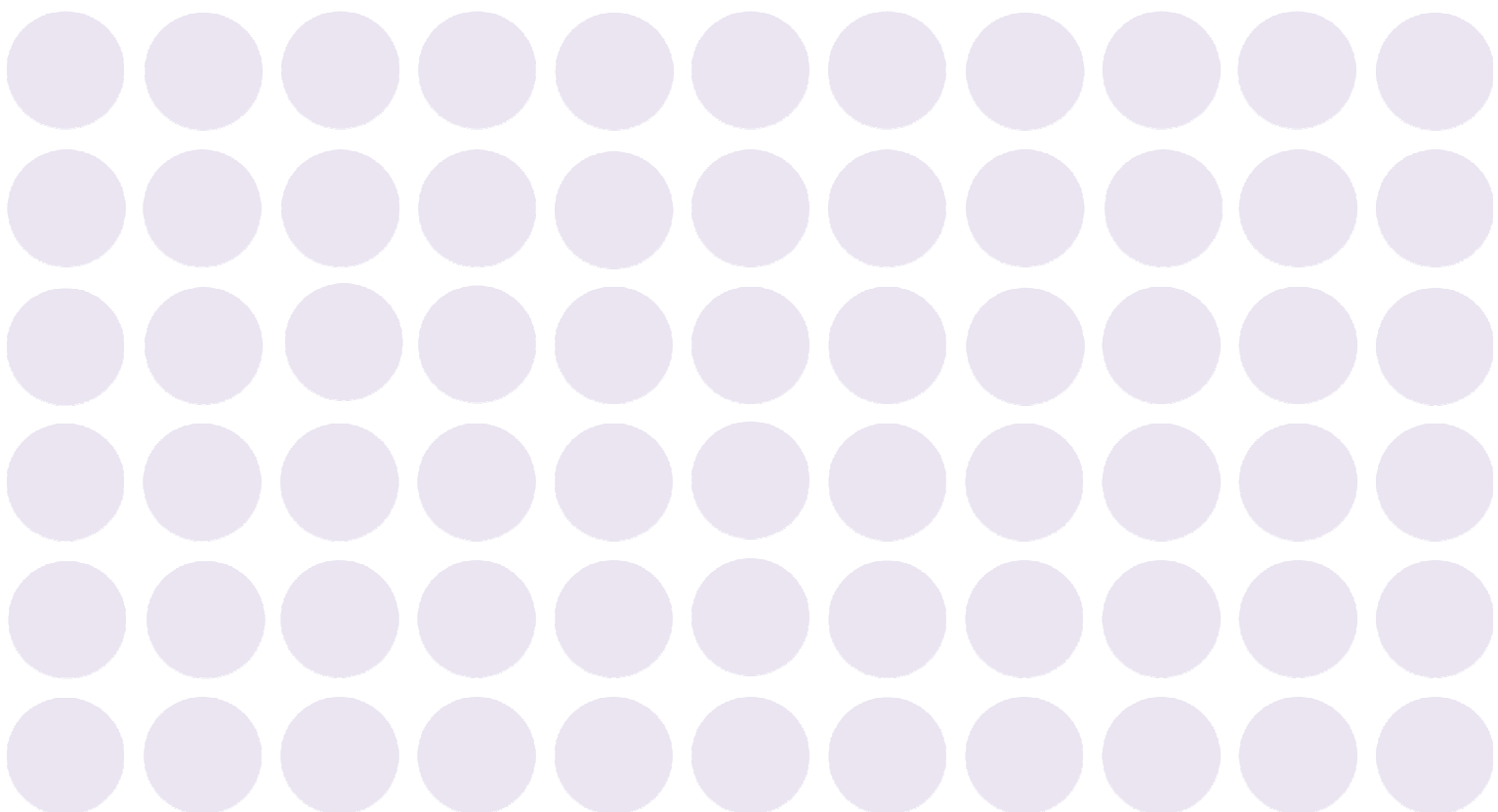
**Klanttevredenheidsonderzoek naar briefafhandeling en telefonische dienstverlening
van gemeente Rijssen-Holten**

December 2012

Op elke vraag een antwoord

Klanttevredenheidsonderzoek naar briefafhandeling en telefonische dienstverlening
van gemeente Rijssen-Holten

December 2012





Colofon

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563, 7500 AN Enschede

Rapportnummer

2012/115

Datum

December 2012

Opdrachtgever

Gemeente Rijssen-Holten

Auteurs

Drs. L.M. Bruin-Claus
Drs. F. ten Doeschot

Bestellingen

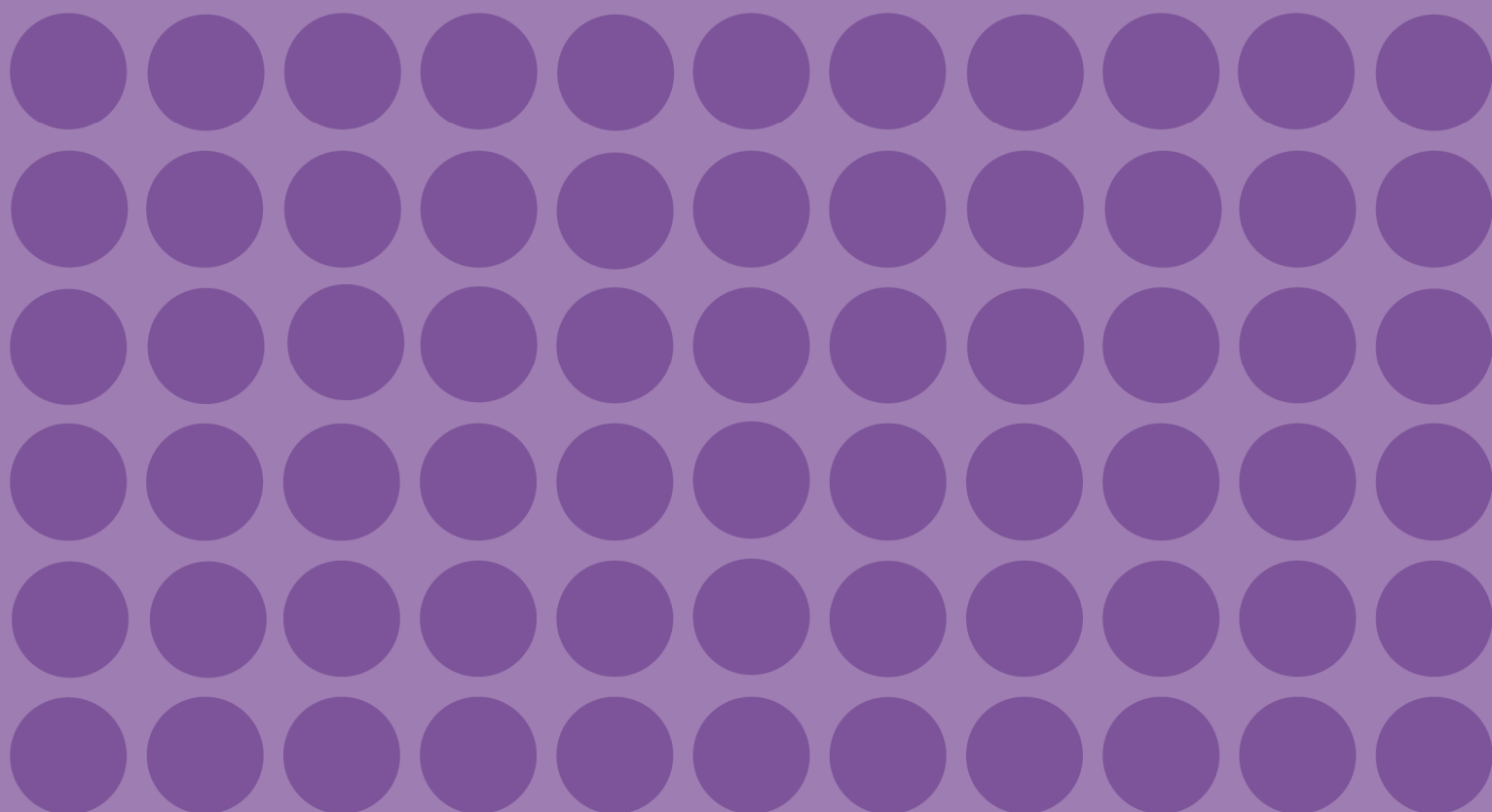
Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave	pag.
Samenvatting	I
1. Inleiding	1
2. Telefonische dienstverlening	4
3. Briefafhandeling	14
4. Conclusies	24
Bijlage 1. Vragenlijst telefonische dienstverlening	26
Bijlage 2 Responsverantwoording telefonische enquête	30
Bijlage 3 Verbetersuggesties bellers	31
Bijlage 4. Vragenlijst briefafhandeling	32
Bijlage 5. Verbetersuggesties briefschrijvers	35

Samenvatting





Samenvatting

De gemeente Rijssen-Holten vindt het belangrijk om met regelmaat de eigen dienstverlening onder de loep te nemen met het doel deze verder te verbeteren. In het najaar van 2012 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waar 100 bellers en 71 briefschrijvers naar de gemeente Rijssen-Holten aan hebben deelgenomen. Het onderzoek onder bellers was telefonisch, onder briefschrijvers schriftelijk. De uitkomsten van dit onderzoek zijn vergeleken met de uitkomsten van eerdere jaren en met de gemeente Enschede als referentiegemeente.

Onderzoek onder bellers

Ruim driekwart van de telefoontjes wordt direct opgenomen. Dit is meer dan in 2004. Over de telefonische openingstijden is ruim tweederde tevreden. Een op de zeven bellers is hierover ontevreden. Zij verwijzen hierbij onder andere naar de telefonische bereikbaarheid op vrijdagmiddag en rond het middaguur, de vroege ochtend en het eind van de middag. Ongeveer driekwart van de telefoontjes wordt doorverbonden. De telefoniste handelt een kwart direct af. Dit is meer dan in 2004. Ruim vier van de vijf bellers krijgt tijdens het telefoongesprek antwoord op de vragen die men heeft. Ook dit is meer dan in 2004. Over de medewerker en het verloop van het gesprek is het merendeel van de bellers (zeer) tevreden. De telefonische dienstverlening krijgt van de bellers een gemiddeld rapportcijfer van 7,7. Dit is hoger dan in 2004, toen men gemiddeld een 7,4 gaf.

Onderzoek onder briefschrijvers

In 2012 ontvangen bijna 9 van de 10 briefschrijvers naar aanleiding van hun brief een ontvangstbevestiging van de gemeente. Dit is meer dan in voorgaande jaren. De gemeente Rijssen-Holten hanteert voor de behandeling van brieven een termijn van 8 weken. Net als twee jaar geleden is de meerderheid van de briefschrijvers hier niet van op de hoogte. Net als in 2010 heeft iets minder dan vier op de tien briefschrijvers geen inhoudelijke reactie ontvangen op zijn brief. Als men wel een inhoudelijke reactie kreeg, moest men hierop meestal vier weken of langer wachten. De inhoudelijke reactie gaf in ruim driekwart van de gevallen deels of geheel antwoord op de gestelde vraag. Dit aandeel is iets lager dan in 2008 en 2010 en ook iets lager dan in Enschede. Briefschrijvers zijn in 2012 het meest tevreden over het taalgebruik van de reactie en de leesbaarheid, over de inhoud zelf is men relatief het minst tevreden. In 2012 krijgt de briefafhandeling een gemiddeld rapportcijfer van 5,5. Dit cijfer is iets lager dan in 2010 en ook iets lager dan in Enschede. Erg bepalend voor de hoogte van het rapportcijfer is of men een reactie heeft ontvangen en hiermee de vraag is beantwoord.

Conclusies en aanbevelingen.

Bellers naar de gemeente zijn grotendeels tevreden over de telefonische dienstverlening. Met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 kan de gemeente Rijssen-Holten hierover best tevreden zijn. In vergelijking met acht jaar geleden is de dienstverlening verder verbeterd. In Enschede beoordelen bellers de telefonische dienstverlening gemiddeld met een 8,1. Ook Rijssen-Holten kan op weg naar de 8. Het advies is om vooral in te zetten op de deskundigheid en meedenkendheid van medewerkers die duidelijk antwoord geven op de vraag die bellers stellen. Andere verbeterpunten, genoemd door bellers zelf, zijn de telefonische bereikbaarheid en het nakomen van terugbelafspraken.



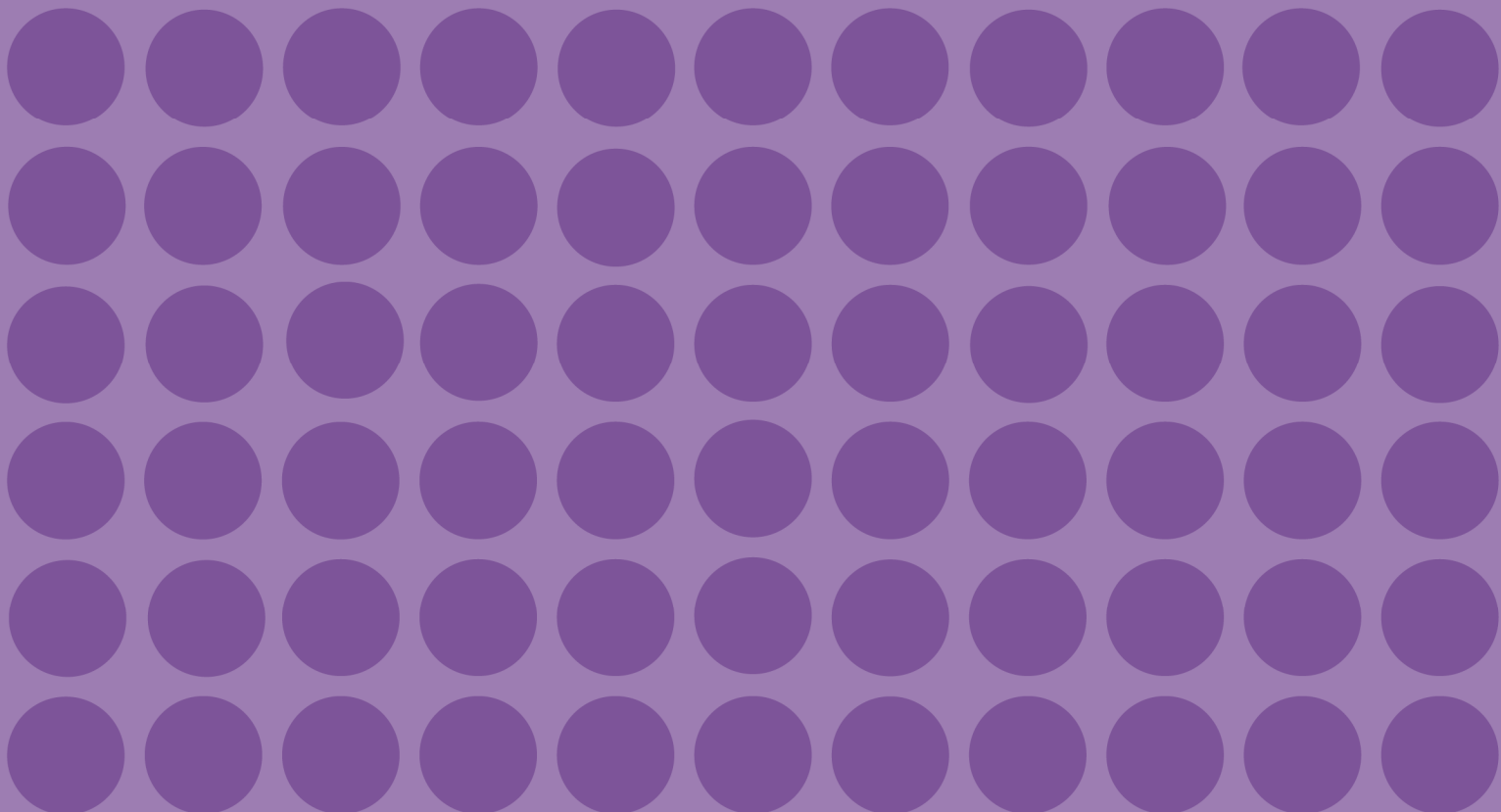
Briefschrijvers naar de gemeente zijn met een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 tamelijk kritisch over de afhandeling van hun brief. Dit is de laatste jaren een tamelijk stabiel gegeven, alleen in 2010 was de beoordeling enkele tienden rapportpunt hoger. De kritische houding ten aanzien van briefafhandeling bestaat niet alleen in Rijssen-Holten, maar ook in veel andere gemeenten.

Voor de gemeente Rijssen-Holten liggen de prioriteiten bij briefafhandeling dan ook bij 1) het sturen van een reactie naar iedere briefschrijver waarin 2) duidelijk antwoord wordt gegeven op de gestelde vraag. Wanneer de gemeente hier in slaagt, is er potentieel om bij een volgende meting een ruime voldoende te scoren. Wanneer de correcte reactie even op zich laat wachten, is het zeker de moeite waard een ontvangstbevestiging met daarin de behandeltermijn te sturen. De gemeente doet dit al in een groot deel van de gevallen en briefschrijvers waarderen dit!

1

Hoofdstuk

Inleiding





1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Rijssen-Holten vindt het belangrijk om met regelmaat de eigen dienstverlening onder de loep te nemen, met het doel deze verder te verbeteren. Zij heeft I&O Research gevraagd onderzoek te doen naar de klanttevredenheid over de afhandeling van brieven en telefoontjes. De gemeente Rijssen-Holten heeft naar beide dienstverleningskanalen al eerder onderzoek laten doen. In 2004, 2008 en 2010 heeft I&O Research onderzoek gedaan naar de briefafhandeling. Onderzoek naar telefonische dienstverlening is in 2004 uitgevoerd door I&O Research. In 2010 heeft Rijssen-Holten deelgenomen aan de Benchmark Publiekszaken waarbij de klanttevredenheid over de balies, telefoon- en e-mailafhandeling is onderzocht.

1.2 Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestond uit twee delen: een onderzoek naar telefonische dienstverlening en een onderzoek naar briefafhandeling. Zoals gebruikelijk in een klanttevredenheidsonderzoek sloot de onderzoeksmethode geheel aan bij de dienstverleningskanalen zelf. Zo was er een telefonische enquête onder bellers naar de gemeente en een schriftelijke enquête onder briefschrijvers.

Onderzoek naar telefonische dienstverlening

Voor het klanttevredenheidsonderzoek naar telefonische dienstverlening heeft de gemeente Rijssen-Holten uit haar telefoonsysteem de nummers van 350 personen gehaald die tussen 2 en 20 september 2012 telefonisch contact hebben opgenomen met het algemene nummer van de gemeente. Van deze personen waren geen namen, maar alleen de telefoonnummers bekend.

Tussen 9 en 24 oktober 2012 zijn 300 van deze nummers gebeld met als doel een telefonische enquête af te nemen over het eerdere telefoontje naar de gemeente. Er hebben 100 bellers naar de gemeente deelgenomen aan de enquête, hieronder waren zowel burgers als medewerkers van bedrijven of organisaties. Het afnemen van de enquête duurde ongeveer 5 tot 10 minuten. In de enquête werd onder andere gevraagd naar de tevredenheid over de telefonische openingstijden, doorverbinden, inhoudelijke afhandeling, bejegening door de medewerker en een eindoordeel. De vragenlijst sloot zo veel mogelijk aan bij de vragenlijst die bij het eerdere onderzoek in 2004 is gebruikt. In bijlage 1 is de gebruikte vragenlijst te vinden. In bijlage 2 staat een responsoverzicht.

Onderzoek naar briefafhandeling

Voor het klanttevredenheidsonderzoek naar briefafhandeling zijn 367 personen of organisaties die in de voorgaande 12 maanden een brief hebben geschreven naar de gemeente Rijssen-Holten uitgenodigd om deel te nemen aan een schriftelijke enquête. De schriftelijke uitnodigingen voor dit onderzoek zijn verstuurd op 24 september 2012. Bij de uitnodigingsbrief was naast de vragenlijst een antwoordenvolp bijgevoegd om de ingevulde vragenlijst gratis retour te sturen. De vragenlijst kwam grotendeels overeen met de vragenlijst uit 2010 en bevatte vragen over onder andere de ontvangstbevestiging, reactietermijn en de reactie zelf (zie bijlage 3). Van de 367 benaderde briefschrijvers hebben 71 personen de enquête ingevuld. Hiermee is een respons behaald van 19 procent. Dit is duidelijk lager dan in 2010 toen nog 30 procent respons werd gehaald.



Een mogelijke verklaring voor het lagere responspercentage, is de bredere benadering van bellers en briefschrijvers. Dit jaar zijn niet alleen burgers uit Rijssen-Holten benaderd zoals in 2010, maar ook organisaties uit Rijssen-Holten en daarbuiten. De bereidheid tot deelname aan een enquête is onder burgers vaak iets groter dan onder organisaties. Onder de 71 deelnemers aan het onderzoek dit jaar, waren 43 burgers uit Rijssen-Holten. De overige 28 deelnemers vertegenwoordigden een organisatie en/of waren woonachtig buiten de gemeente.

Vergelijking met eerdere jaren en met Enschede

Om een goed beeld te geven van de afhandeling van alle brieven en telefoontjes die de gemeente binnenkrijgt, zijn dit jaar alle briefschrijvers en bellers in het onderzoek betrokken. Er is hierop geen selectie gemaakt. Deze werkwijze hanteren wij ook bij het klanttevredenheidsonderzoek dat wij uitvoeren voor de gemeente Enschede.

Onbedoeld wijkt de aanpak van het onderzoek daardoor dit jaar iets af van 2010 toen enkel burgerbrieven en –telefoontjes vanuit Rijssen-Holten in het onderzoek werden meegenomen. Dit kan vergelijkbaarheid in de weg staan. Wij hebben daarom extra analyses uitgevoerd om na te gaan of organisaties (van buiten de gemeente) anders oordelen over de afhandeling van brieven en telefoontjes dan burgers uit Rijssen-Holten. Deze verschillen blijken gering, waardoor de uitkomsten goed vergelijkbaar zijn met eerdere jaren. Daar waar de verschillen tussen burgers en organisaties op een specifiek onderwerp wat groter zijn, zullen we dat beschrijven in het rapport.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee komen de resultaten van het onderzoek naar telefonische dienstverlening aan bod. In hoofdstuk drie vindt u de resultaten van het onderzoek naar briefafhandeling. In hoofdstuk vier tenslotte vindt u de conclusies en aanbevelingen. Vervolgens vindt u in de bijlagen de gebruikte vragenlijsten, een responsverantwoording (telefoonafhandeling) en de verbeter suggesties.

2

Hoofdstuk

Telefonische dienstverlening



2. Telefonische dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijven we wat bellers naar de gemeente Rijssen-Holten in 2012 vinden van de telefonische dienstverlening van de gemeente. Als het kan, vergelijken we de uitkomsten van 2012 met die van 2004. Ook maken we, indien mogelijk, een vergelijking met Enschede. De gemeente Enschede onderzoekt namelijk jaarlijks de klanttevredenheid van bellers met een vergelijkbare methode en vragenlijst. Om de resultaten van Rijssen-Holten in een perspectief te plaatsen, beschrijven we in dit hoofdstuk onder de titel 'benchmark Enschede' ook de resultaten van het vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoek onder Enschedese bellers uit 2011.

2.1 Reden om te bellen

Bellers hebben zeer uiteenlopende redenen om telefonisch contact op te nemen met de gemeente (tabel 2.1). Deelnemers aan dit onderzoek belden het vaakst vanwege een melding over de woon- en leefomgeving, bouwen en afval. Er waren ook enkele inwoners die de gemeente belden in verband met de Tweede Kamerverkiezingen die begin september 2012 plaatsvonden. Relatief groot is de groep bellers met een reden 'anders'. Hierin zijn zeer uiteenlopende redenen genoemd, bijvoorbeeld 'dankbetuiging', 'sportadvies', 'schuldhulpverlening' en 'openbare werken'.

Tabel 2.1

Onderwerpen waarvoor men contact opneemt (n=100)

	percentage
meldingen woon- en leefomgeving	11%
bouwen (vergunning, bestemmingsplan)	10%
afval en grofvuil	10%
ondernemersvragen	9%
vraag of bericht van leveranciers of samenwerkingspartners van gemeente	9%
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	7%
burgerzaken (geboorte, huwelijk, overlijden)	5%
verkeerssituatie en wegopbrekingen	4%
Tweede Kamerverkiezingen	4%
bijzondere bijstand	3%
bestuurssecretariaat	3%
paspoort, id of rijbewijs	2%
belasting	2%
verhuizing	1%
anders	20%

Naast het onderwerp van het telefoontje is ook gevraagd naar de aard van het contact. Ruim een derde van de bellers wilde graag een specifieke ambtenaar of afdeling spreken. Iets minder dan een vijfde had een algemene vraag (tabel 2.2).



Bellers namens een bedrijf wilden vaker een specifieke ambtenaar of afdeling spreken, dan burgers. Burgers belden vaker om een klacht door te geven of een melding te doen van een tekortkoming in de openbare ruimte.

Tabel 2.2

Aard van het telefonisch contact, meerdere antwoorden mogelijk (n=100)

	percentage
specifieke ambtenaar of afdeling spreken	36%
algemene vraag	18%
klacht indienen/ bespreken	9%
melding	9%
afspraak maken	9%
specifieke informatievraag	6%
reactie (op brief, e-mail, telefoontje of persbericht)	4%
wijziging doorgeven	3%
aanvraag (subsidie, uitkering)	2%
anders	6%

2.2 Openingstijden, bereikbaarheid en voorbereiding

De gemeente is van maandag tot en met donderdag de hele dag telefonisch bereikbaar. Verder hebben inwoners de mogelijkheid om donderdagavond tot 20.00u te bellen en op vrijdag kunnen inwoners alleen 's ochtends contact opnemen. In onderstaand kader staan de specifieke telefonische openingstijden.

Telefonische bereikbaarheid gemeente Rijssen-Holten

Maandag	8.30u – 17.00u
Dinsdag	8.30u – 17.00u
Woensdag	8.30u – 17.00u
Donderdag	8.30u – 17.00u en 18.00u – 20.00u
Vrijdag	8.30u – 12.30u

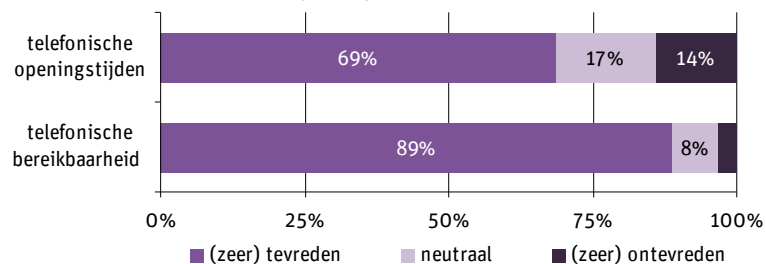
Ruim tweederde van de bellers is (zeer) tevreden over deze telefonische openingstijden. Iets minder dan een op de zeven is hierover (zeer) ontevreden en de resterende 17 procent is neutraal. Over de telefonische bereikbaarheid in het algemeen is bijna negen op de tien bellers tevreden (figuur 2.1).

Bellers die kritisch zijn over de telefonische openingstijden en bereikbaarheid noemen als verbeterpunten de telefonische bereikbaarheid op vrijdagmiddag en rond het middaguur. Daarnaast zien sommige bellers graag dat de gemeente 's ochtends al iets eerder bereikbaar is (vanaf 8.00 uur) en 's middags iets langer dan 17.00 uur.



Figuur 2.1

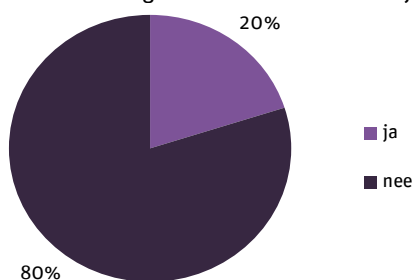
Oordeel over telefonische openingstijden en bereikbaarheid (nmin=86)



Bellers is gevraagd of zij voorafgaand aan het telefoontje al via een ander kanaal informatie hadden ingewonnen. Een op de vijf bellers heeft dit inderdaad gedaan (figuur 2.2). Veelal via internet.

Figuur 2.2

Heeft u voorafgaande aan uw telefoontje informatie ingewonnen? (n=100)



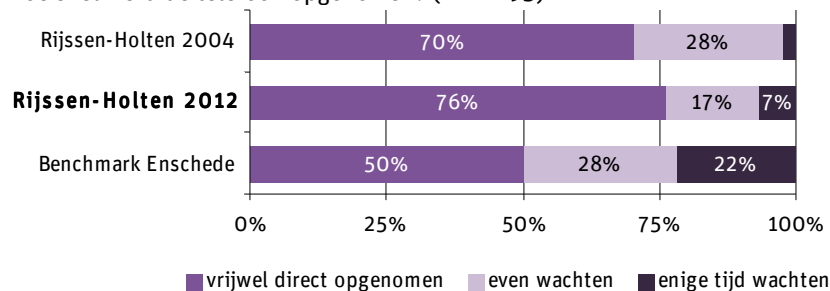
2.3 Wachtijd

Ruim driekwart van de bellers kreeg direct iemand aan de lijn. In 2004 was dit nog 70 procent. In 2012 moest 7 procent van de bellers enige tijd wachten, dat wil zeggen langer dan een minuut. In 2004 moest 2 procent enige tijd wachten. Overigens is in 2004 niet expliciet gevraagd of dit langer dan een minuut was (figuur 2.3). In vergelijking met Enschede krijgt men in Rijssen-Holten veel sneller iemand aan de lijn.



Figuur 2.3

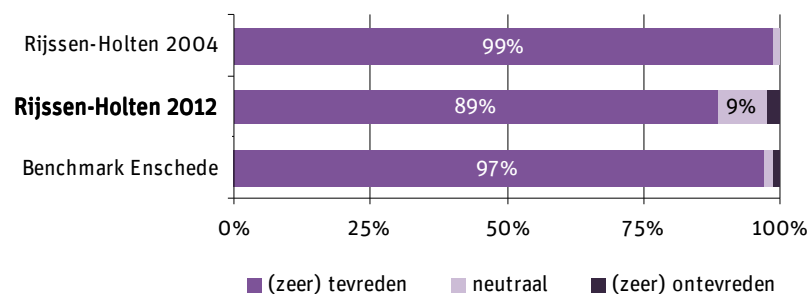
Hoe snel werd de telefoon opgenomen? (nmin=93)



De meeste bellers zijn (zeer) tevreden over de opnamesnelheid (figuur 2.4). In 2012 is het aandeel bellers dat uitgesproken tevreden is over de opnamesnelheid wel lager dan in 2004 en ook lager dan in Enschede. Dit laatste is opvallend, omdat in Rijssen-Holten wel sneller de telefoon wordt opgenomen dan in Enschede.

Figuur 2.4

Hoe tevreden bent u over de opnamesnelheid? (nmin=93)



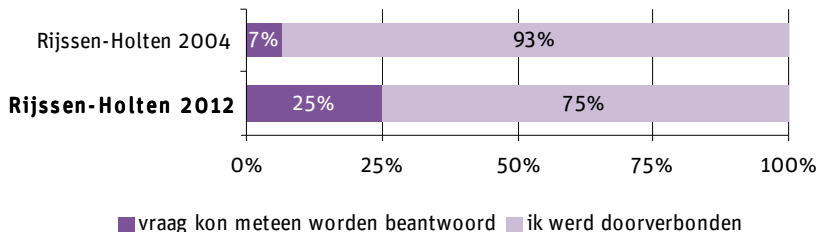
2.4 Doorverbinden

Een kwart van de bellers naar de gemeente kon in 2012 direct worden geholpen, driekwart werd doorverbonden (figuur 2.5). Het percentage bellers dat direct antwoord kreeg is tussen 2004 en 2012 toegenomen.



Figuur 2.5

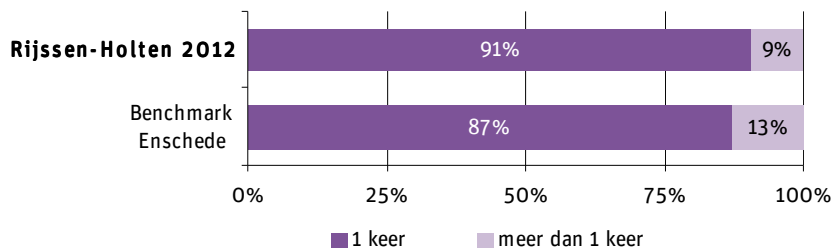
Wel of niet doorverbonden? (nmin=88)



De bellers die werden doorverbonden, is een aantal vragen gesteld over dit doorverbinden. Als men werd doorverbonden, was dit meestal slechts één keer. Iets minder dan een op de tien werd meerdere keren doorverbonden. In Enschede wordt ruim een op de acht bellers meerdere keren doorverbonden (figuur 2.6).

Figuur 2.6

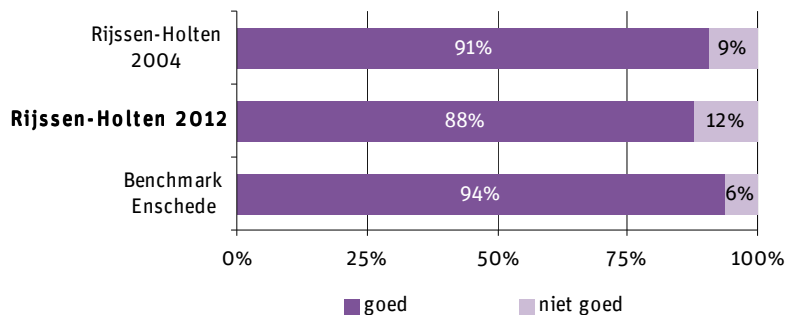
Indien doorverbonden, hoe vaak? (nmin=65)



In een groot deel van de gevallen, verliep het doorverbinden goed (figuur 2.7). De acht bellers die aangaven niet goed te zijn doorverbonden, hadden zes keer het probleem dat de betreffende medewerker niet aanwezig was. Daarnaast werd een keer de verbinding verbroken en waren een keer meerdere doorverbindingen nodig.

Figuur 2.7

Indien doorverbonden, hoe verliep dit? (nmin=66)

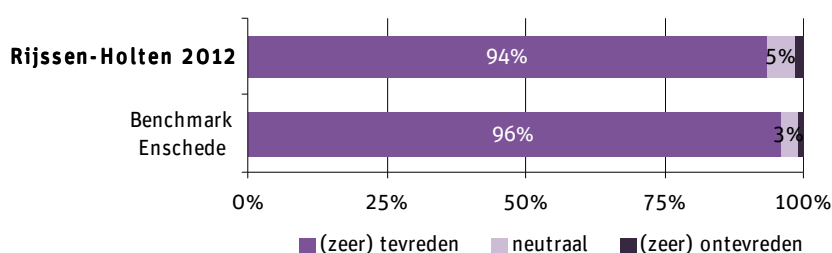




Over de medewerker die doorverbond zijn de meeste bellers tevreden. Vrijwel niemand is hier ontevreden over (figuur 2.8).

Figuur 2.8

Indien doorverbonden, hoe tevreden over medewerker die doorverbond? (nmin=62)



2.5 Bejegening

Alle bellers is gevraagd wat zij vonden van de wijze waarop de medewerker het gesprek voerde. Hoe beleefd, vriendelijk en deskundig was de medewerker van de gemeente Rijssen-Holten die de vraag behandelde? Maar liefst 93 procent van de bellers is (zeer) tevreden over de medewerker in het algemeen (tabel 2.3). In Enschede ligt dit percentage met 97 procent nog iets hoger. In vergelijking met de situatie in 2004 zijn bellers naar Rijssen-Holten in 2012 tevredener over de medewerker in het algemeen.

Het meest tevreden zijn bellers naar Rijssen-Holten over de tijd die de medewerker nam voor hun verhaal en de beleefdheid van de medewerker. In verhouding het minst tevreden zijn bellers over de meedenkendheid van de medewerker. Ten opzichte van 2004 is dit aspect in 2012 wel aanzienlijk verbeterd.

Tabel 2.3

Tevredenheid over de bejegening door de medewerker, percentage (zeer) tevreden (nmin=87)

	Rijssen-Holten 2004	Rijssen-Holten 2012	Benchmark Enschede
tijd voor uw verhaal	-	95%	-
beleefdheid	97%	95%	99%
deskundigheid	85%	92%	98%
sfeer tijdens gesprek	-	91%	-
vriendelijkheid	96%	91%	97%
meedenkendheid	79%	86%	93%
medewerker in het algemeen	88%	93%	97%

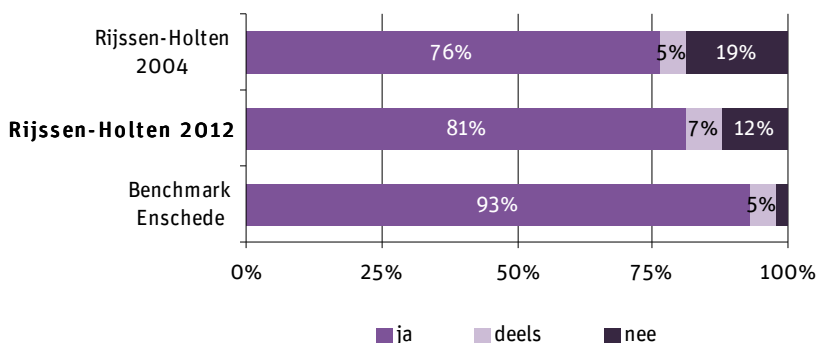


2.6 Het gesprek

Ruim vier van de vijf bellers kreeg direct tijdens het telefoongesprek antwoord op de vragen die men had. Een op de acht bellers kreeg tijdens dit gesprek geen antwoord (figuur 2.9). Ten opzichte van 2004 is het percentage bellers dat met het telefoontje naar de gemeente (deels) zijn doel bereikt toegenomen. In Enschede ligt het doelbereik nog iets hoger.

Figuur 2.9

Zijn de vragen die u had tijdens het telefoongesprek beantwoord? (nmin=85)



Ongeveer negen op de tien bellers is tevreden over de verschillende aspecten van het gesprek. Over de totale gespreksduur is men het meest tevreden (92 procent is tevreden) en over de duidelijkheid over de verdere afhandeling relatief het minst (87 procent is tevreden). In Enschede is de tevredenheid over de verschillende aspecten van het gesprek nog iets hoger.

Aandachtspunt bij de afhandeling is om in het gesprek gemaakte afspraken ook na te komen. Een aantal bellers verwachtte teruggebeld te worden. Dit was niet het geval.

Tabel 2.4

Tevredenheid over het gesprek, percentage (zeer) tevreden (nmin=85)

	Rijssen-Holten 2004	Rijssen-Holten 2012	Benchmark Enschede
totale gespreksduur	-	92%	98%
duidelijkheid info	85%	90%	90%
uitvoerigheid antwoord	-	88%	91%
duidelijkheid verdere afhandeling	83%	87%	91%



2.7 Eindoordeel

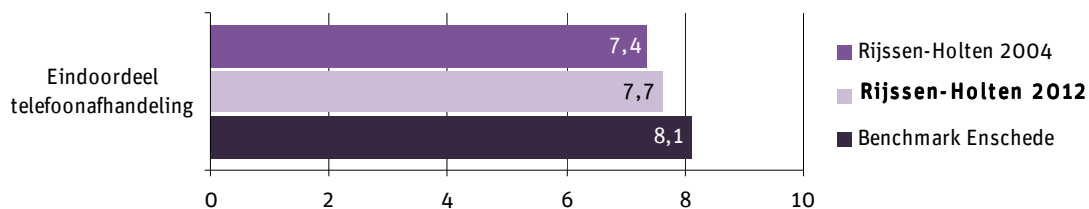
Bellers naar Rijssen-Holten beoordelen de telefonische dienstverlening met een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 als ruim voldoende tot goed (figuur 2.10). De tevredenheid over de telefonische dienstverlening is daarmee toegenomen ten opzichte van 2004, toen bellers gemiddeld een 7,4 gaven voor de afhandeling van telefoontjes. Dat het nóg beter kan, bewijzen de benchmarkresultaten van Enschede. Hier krijgt de telefonische dienstverlening gemiddeld een 8,1.

Als verbeterpunten geven bellers in 2012 aan dat zij graag een betere bereikbaarheid van de verschillende ambtenaren zien. Dit speelt waarschijnlijk vooral bij bellers die op zoek zijn naar een specifieke ambtenaar of afdeling. Daarnaast noemen bellers ook de telefonische openingstijden en het nakomen van terugbelafspraken als verbeterpunt. Een aantal bellers ziet graag dat medewerkers iets vriendelijker zijn en de vraag serieus nemen.

In 2012 beoordeelde slechts een klein deel van de bellers, namelijk 8 procent, de telefonische dienstverlening van Rijssen-Holten met een onvoldoende. Daarnaast beoordeelde bijna een op de vijf de dienstverlening met een rapportcijfer 9 of 10,

Figuur 2.10

Gemiddeld rapportcijfer voor tevredenheid over telefoongesprek als geheel (nmin=92)



2.8 Prioriteiten

In figuur 2.11 is de tevredenheid over de zeven aspecten van bejegening door de medewerker en de tevredenheid over de vier aspecten van het gesprek gerelateerd aan het belang dat aan elk aspect wordt gehecht. De horizontale as geeft de tevredenheid over de verschillende aspecten weer. Hiervoor zijn de tevredenheidsscores omgezet naar rapportcijfers, waarbij een “zeer tevreden” gelijk is gesteld aan het rapportcijfer 10, een “tevreden” gelijk is gesteld aan het rapportcijfer 8 enzovoort.

De verticale as geeft het belang van de verschillende aspecten weer. Het belang is bepaald door de samenhang (correlatie) tussen het rapportcijfer voor elk van de dienstverleningsaspecten en het algemene rapportcijfer te berekenen. Aspecten die sterk samenhangen met het algemene rapportcijfer zijn belangrijk voor het algemene oordeel dat bezoekers hebben.



De prioriteitenmatrix is vervolgens opgedeeld in vier kwadranten:

- **actiepunten met hoge prioriteit** (linksboven): aspecten die bezoekers relatief laag waarderen, maar wel relatief belangrijk vinden;
- **actiepunten met lage prioriteit** (linksonder): aspecten die bezoekers relatief laag waarderen en relatief onbelangrijk vinden;
- **minstens handhaven (rechtsboven)**: aspecten die bezoekers relatief hoog waarderen en die ze relatief belangrijk vinden;
- **handhaven (rechtsonder)**: aspecten die bezoekers relatief hoog waarderen en die ze relatief onbelangrijk vinden.

Alle dienstverleningsaspecten zijn terug te vinden in één van de kwadranten.

Figuur 2.11

Prioriteitenmatrix

	actiepunten hoge prioriteit deskundigheid meedenkendheid duidelijkheid info uitvoerigheid antwoord totale gespreksduur	minstens handhaven medewerker algemeen
Belang ↑	actiepunten lage prioriteit sfeer tijdens gesprek duidelijkheid verdere afhandeling	handhaven vriendelijkheid beleefdheid tijd voor uw verhaal
	Tevredenheid →	

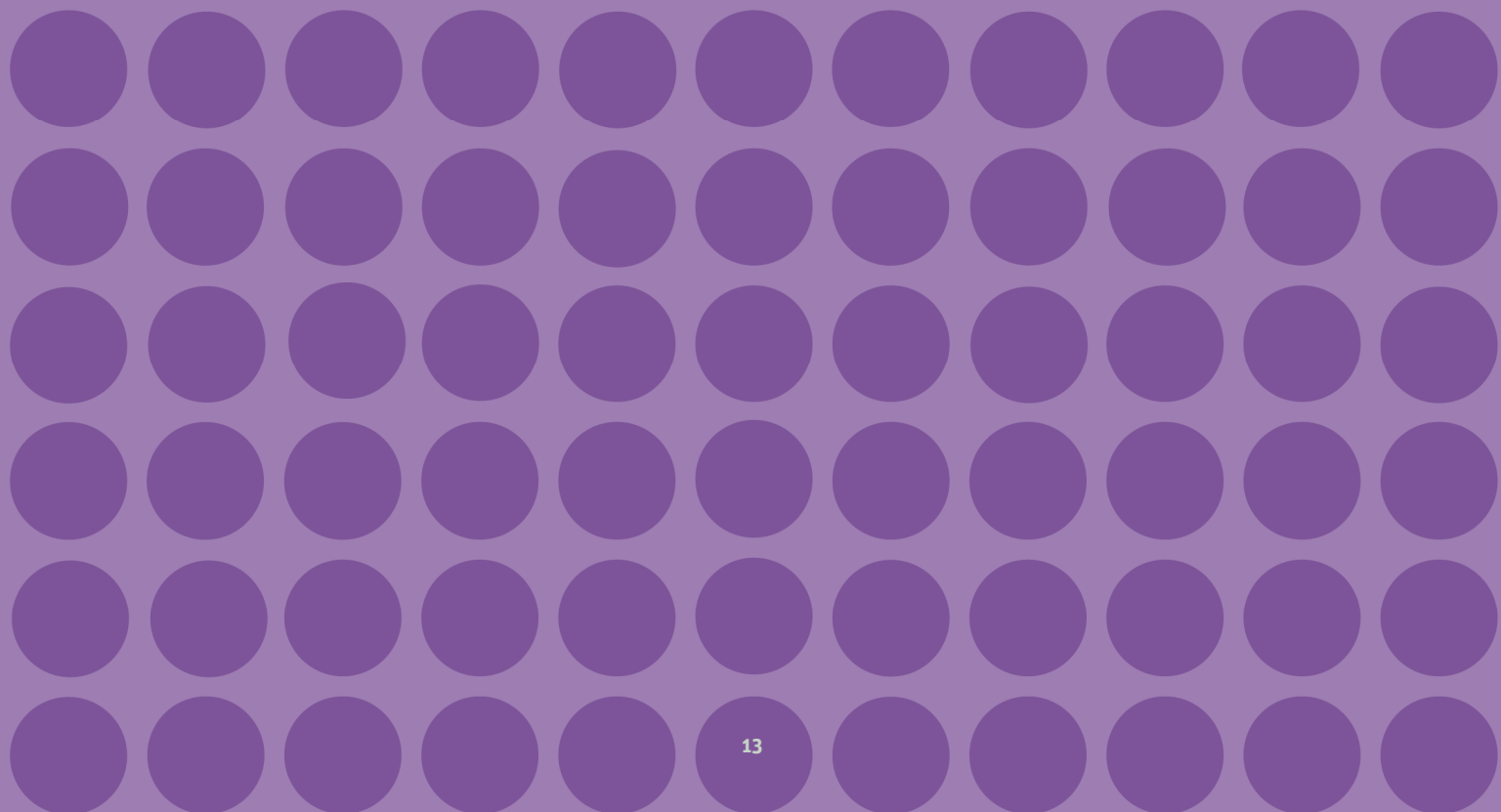
Er zijn vijf actiepunten waar met voorrang aan gewerkt zou moeten worden om een hogere waardering te krijgen voor de telefonische dienstverlening. Dit zijn deskundigheid en meedenkendheid van de medewerker, duidelijkheid van de gegeven informatie, de uitvoerigheid van het antwoord en de totale gespreksduur. Het advies is om deze punten als eerste aan te pakken. De sfeer tijdens het gesprek en de duidelijkheid over verdere afhandeling zijn actiepunten met een lage prioriteit: bellers beoordelen deze aspecten beneden gemiddeld, maar vinden ze ook relatief minder belangrijk. Het belangrijkste punt om te handhaven, is de bejegening door de medewerker in het algemeen.

Het is wel belangrijk om bij de prioriteitenmatrix in het achterhoofd te houden dat het gaat om *relatieve* tevredenheid en *relatief* belang. Over alle aspecten is een ruime meerderheid nu al (zeer) tevreden.

3

Hoofdstuk

Briefafhandeling





3. Briefafhandeling

In dit hoofdstuk staat wat briefschrijvers in 2012 vinden van de afhandeling van hun brief naar de gemeente Rijssen-Holten. Als het kan, vergelijken we de uitkomsten van 2012 met die van eerdere jaren. Ook maken we, indien mogelijk, een vergelijking met Enschede. De gemeente Enschede onderzoekt namelijk jaarlijks de klanttevredenheid van briefschrijvers met een vergelijkbare methode en vragenlijst. Om de resultaten van Rijssen-Holten in een perspectief te plaatsen, beschrijven we in dit hoofdstuk onder de titel 'benchmark Enschede' de resultaten van het vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoek onder Enschedese briefschrijvers uit 2011.

3.1 Reden om te schrijven

De 71 briefschrijvers die in 2012 meededen aan het klanttevredenheidsonderzoek, hadden de gemeente in de meeste gevallen (28 procent) een bezwaarschrift gestuurd (tabel 3.1). Ook werd relatief vaak een aanvraag gedaan, een vraag rondom een specifieke situatie gesteld of een reactie op een brief van de gemeente gegeven. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Onder de categorie anders noemden meerdere briefschrijvers meldingen over situaties in de eigen woon- en leefomgeving.

Respondenten die namens een organisatie de gemeente een brief hebben gestuurd, schreven minder vaak vanwege een bezwaarschrift en specifieke informatie dan 'burgerrespondenten'.

Tabel 3.1

Onderwerpen van de brief, meerdere antwoorden mogelijk (n=71)

	2008	2010	2012
bezwaarschrift	41%	33%	28%
aanvraag	18%	24%	24%
specifieke informatie	22%	18%	20%
reactie op brief	10%	14%	13%
algemene vraag	1%	6%	7%
klacht	1%	6%	1%
info over actuele kwestie	5%	4%	3%
hulpvraag formulier	1%	0%	0%
wijziging	2%	0%	3%
anders	21%	26%	27%

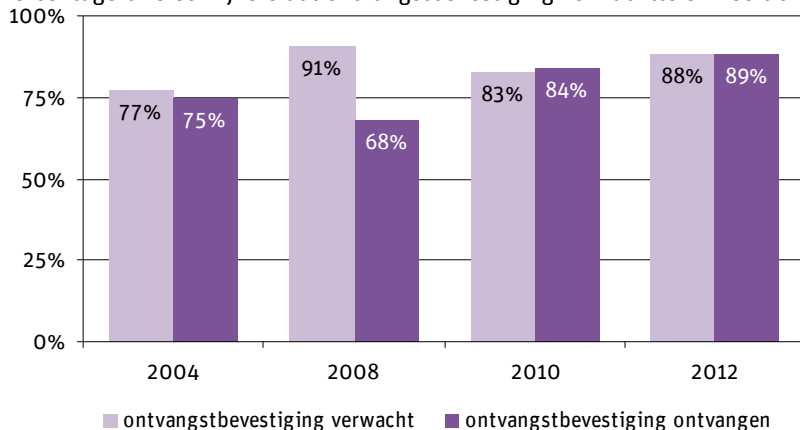
3.2 Ontvangstbevestiging

In 2012 ontvingen bijna 9 van de 10 briefschrijvers een ontvangstbevestiging van de gemeente (figuur 3.1). Dit is meer dan in voorgaande jaren. Het grootste deel van de briefschrijvers verwacht ook een ontvangstbevestiging. De werkelijkheid sluit hiermee goed aan op de verwachting die briefschrijvers hebben.



Figuur 3.1

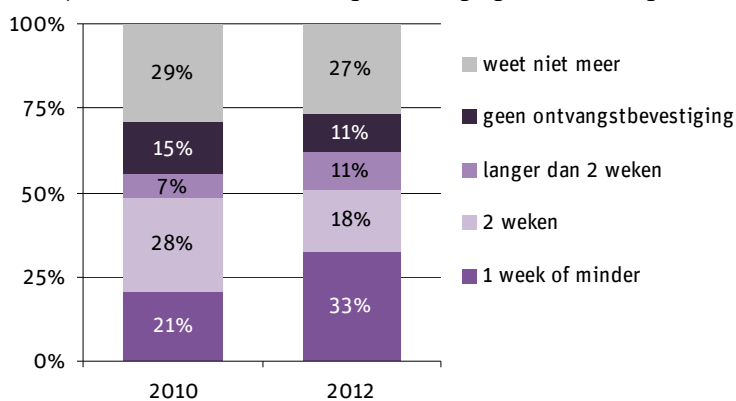
Percentage briefschrijvers dat ontvangstbevestiging verwachtte en heeft ontvangen (n=69)



Ongeveer de helft van de briefschrijvers heeft na twee weken een ontvangstbevestiging in huis (figuur 3.2). Dit komt overeen met twee jaar geleden. Het aandeel briefschrijvers dat al na een week een ontvangstbevestiging in huis heeft, is toegenomen van ongeveer een vijfde in 2010 naar een derde in 2012. Een relatief groot deel van de briefschrijvers kan zich niet meer herinneren of en wanneer men een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Dit is goed te verklaren. In sommige gevallen is het immers al maanden geleden dat men een brief gestuurd heeft naar de gemeente.

Figuur 3.2

Termijn waarbinnen men ontvangstbevestiging heeft ontvangen (n=71)



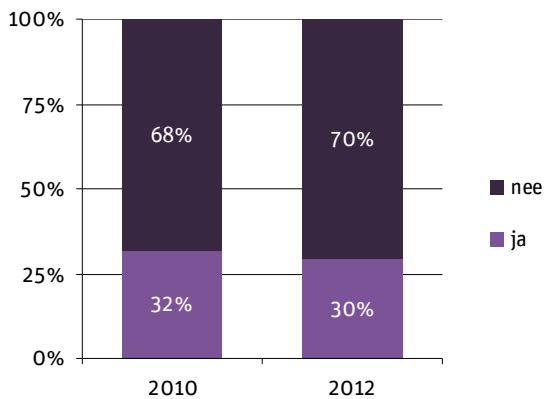


3.3 Behandeltermijn

De gemeente Rijssen-Holten hanteert voor de behandeling van brieven een termijn van 8 weken. Zeven van de tien briefschrijvers is hiervan niet op de hoogte (figuur 3.3). Dit komt overeen met twee jaar geleden.

Figuur 3.3

Weet u dat gemeente Rijssen-Holten voor behandeling van brieven termijn van 8 weken hanteert? (n=71)



Ongeveer vier van de tien briefschrijvers heeft na de ontvangstbevestiging nog een behandelbericht ontvangen (figuur 3.4). Dit komt overeen met twee jaar geleden. In de meeste gevallen was dit in de vorm van een brief.

Figuur 3.4

Bent u na de ontvangstbevestiging nog geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van uw brief? (n=71)



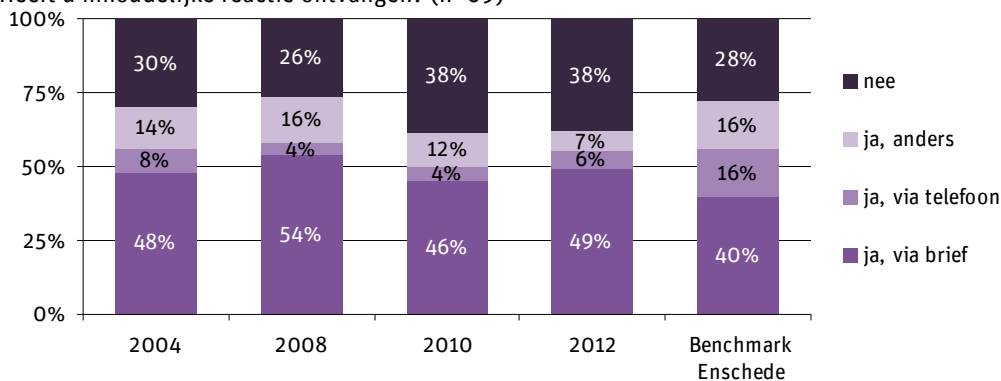


3.4 Reactietermijn en doelbereik

Ruim zes op de tien briefschrijvers, namelijk 62 procent, heeft een inhoudelijke reactie ontvangen op de brief (figuur 3.5). Dit is precies even veel als in 2010, maar minder dan in de jaren daarvoor. In 2004 en 2008 kreeg nog 70 tot 74 procent van de briefschrijvers een inhoudelijke reactie. Ook in vergelijking met Enschede is het aandeel briefschrijvers dat een inhoudelijke reactie krijgt relatief laag. De inhoudelijke reactie wordt net als het behandelbericht meestal per brief gestuurd. Briefschrijvers die schreven vanwege een bezwaarschrift, klacht, reactie op een brief, of aanvraag kregen vaker een reactie dan briefschrijvers die met een andere reden schreven. Overigens betreft het hier kleine aantallen, dus zijn de resultaten indicatief.

Figuur 3.5

Heeft u inhoudelijke reactie ontvangen? (n=69)

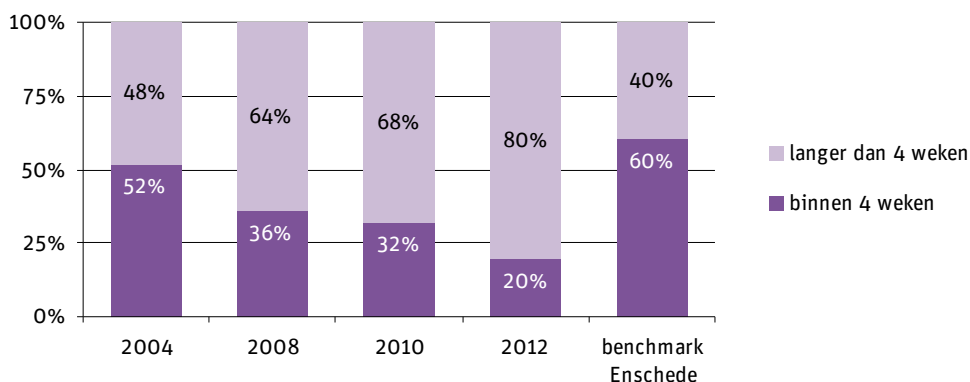


Van de briefschrijvers die een reactie ontvingen en die zich de reactietermijn nog konden herinneren, ontving 20 procent deze reactie binnen vier weken (figuur 3.6). De resterende 80 procent moest vier weken of langer wachten op deze reactie. De tijd die briefschrijvers moeten wachten op een reactie is de afgelopen jaren toegenomen. Ook in vergelijking met Enschede, moeten briefschrijvers naar Rijssen-Holten langer wachten op een reactie.



Figuur 3.6

Daadwerkelijke reactietijd bij briefschrijvers die reactie ontvingen (nmin=25)

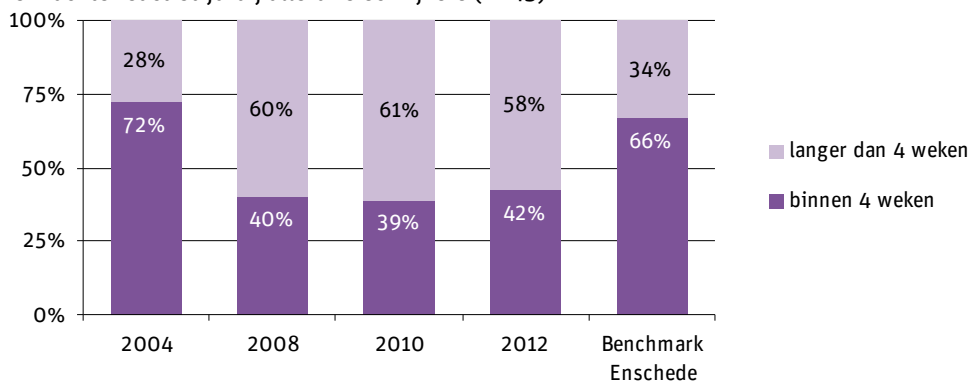


Aan alle briefschrijvers is gevraagd binnen hoeveel tijd ze verwacht hadden een inhoudelijke reactie te ontvangen. Een deel van de briefschrijvers had geen verwachting. Van de briefschrijvers die een verwachting hadden, gaf in 2012 ruim tweevijfde aan binnen vier weken een reactie te hebben verwacht (figuur 3.7). Dit komt overeen met 2008 en 2010. In 2004 was de verwachting van briefschrijvers over de reactietijd aanzienlijk hoger gespannen.

In Enschede waar de daadwerkelijke reactietijd hoger ligt dan in Rijssen-Holten, is ook de verwachting van briefschrijvers aanzienlijk hoger.

Figuur 3.7

Verwachte reactietijd bij alle briefschrijvers (n=43)

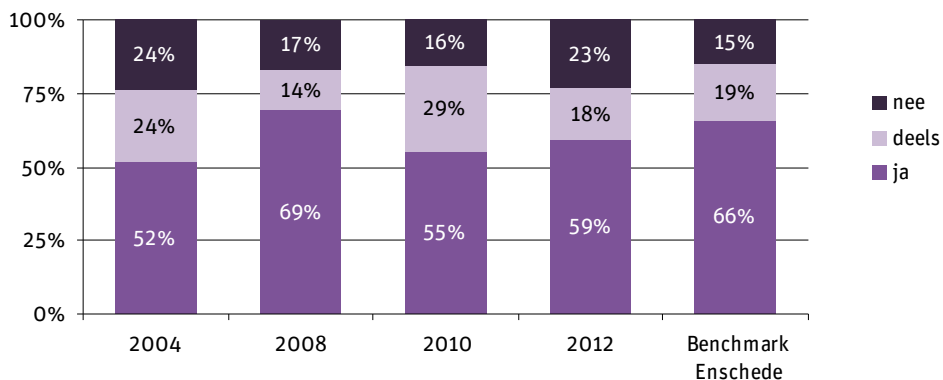


Ruim driekwart van de briefschrijvers die een reactie ontvingen, kreeg deels of geheel antwoord op de gestelde vraag (figuur 3.8). Dit aandeel is iets lager dan in 2008 en 2010 en ook iets lager dan in Enschede.



Figuur 3.8

Als u een inhoudelijke reactie heeft ontvangen, is hiermee dan uw vraag of verzoek beantwoord?
(n=39)



3.5 Tevredenheid over antwoord gemeente

Tabel 3.2 laat zien hoe tevreden briefschrijvers de afgelopen jaren zijn over de reactie die ze ontvingen van de gemeente. Om snel te kunnen zien in welk jaar briefschrijvers het meest tevreden waren, is deze uitkomst gearceerd.

Briefschrijvers naar de gemeente Rijssen-Holten zijn in 2012 het meest tevreden over het taalgebruik van de reactie en de leesbaarheid (tabel 3.2). Ongeveer tweederde van de briefschrijvers is hierover tevreden. Over de inhoud zelf is men relatief het minst tevreden. Briefschrijvers zijn in 2012 meer tevreden dan in voorgaande jaren over de inhoud, deskundigheid en snelheid van de reactie. Dit laatste is merkwaardig, aangezien de reactietijd relatief laag is in vergelijking met voorgaande jaren. Een mogelijke verklaring hiervoor is de ontvangstbevestiging. In 2012 ontving een relatief groot deel van de respondenten deze ontvangstbevestiging en zij ontvingen deze ook relatief snel.

De respondenten die namens een organisatie schreven, waren vaker tevreden over de inhoud en duidelijkheid van de reactie dan burgerrespondenten.



Tabel 3.2

Hoe tevreden bent u over de van de reactie? Percentage (zeer) tevreden (nmin=51)

	2004	2008	2010	2012
inhoud	-	43%	42%	48%
toonsetting	61%	48%	52%	49%
volledigheid	51%	49%	48%	49%
duidelijkheid	56%	51%	45%	51%
deskundigheid	49%	44%	47%	53%
snelheid	53%	37%	52%	53%
leesbaarheid	79%	54%	67%	64%
taalgebruik	75%	55%	69%	67%

3.6 Eindoordeel

Alle briefschrijvers, zowel de personen die een reactie ontvingen, als de briefschrijvers die geen reactie ontvingen, is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de afhandeling. In 2012 krijgt de briefafhandeling in Rijssen-Holtten net een voldoende met een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 (figuur 3.9). Dit is iets lager dan in 2010 en ook iets lager dan in Enschede.

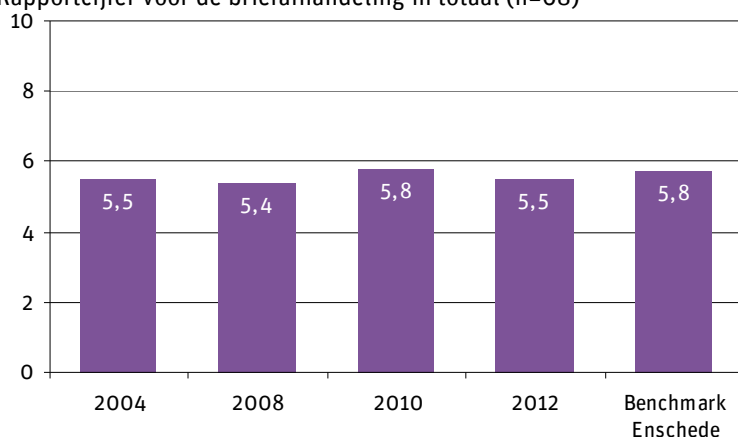
Erg bepalend voor de hoogte van het rapportcijfer is of men een reactie heeft ontvangen en hiermee de vraag is beantwoord. Briefschrijvers die geen reactie ontvingen op hun brief beoordeelden de briefafhandeling in 2012 gemiddeld met een 4,0. Briefschrijvers die wel een reactie kregen, maar geen antwoord kregen op hun vraag, beoordeelden de briefafhandeling zelfs nog lager, namelijk met een 3,1. Briefschrijvers die een reactie kregen die deels of geheel antwoord gaf op hun vraag gaven gemiddeld een 7,2.

Wanneer we kijken naar het onderwerp van de brieven en het rapportcijfer voor de afhandeling zijn er ook duidelijke verschillen. Zo gaven de 17 briefschrijvers die vanwege een aanvraag schreven, gemiddeld een 7,4 voor de afhandeling. Briefschrijvers die schreven vanwege een bezwaarschrift, specifieke vraag of een onderwerp 'anders' waren aanzienlijk negatiever met gemiddelde rapportcijfers tussen de 4,3 en 4,9. Nadere analyse laat zien dat briefschrijvers die vanwege een aanvraag schreven ook vaker een reactie kregen. Briefschrijvers die vanwege een specifieke vraag of een onderwerp in de categorie 'anders' schreven kregen relatief minder vaak een reactie op hun brief. Schrijvers van een bezwaarschrift kregen wel relatief vaak een reactie. De mindere tevredenheid van deze groep briefschrijvers hangt mogelijk samen met het minder vaak antwoord krijgen op hun vraag. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat men ontevreden is met de uitspraak naar aanleiding van het bezwaarschrift en daarom ook minder tevreden is over de briefafhandeling. Dit is niet onderzocht.



Figuur 3.9

Rapportcijfer voor de briefafhandeling in totaal (n=68)



Briefschrijvers konden tenslotte aangeven wat zij goed vinden aan de briefafhandeling en wat beter kan. Meerdere briefschrijvers vinden het erg positief dat de gemeente Rijssen-Holten snel een ontvangstbevestiging verstuurt. Wat volgens meerdere briefschrijvers beter kan, is het geven van een inhoudelijke reactie.

3.7 Prioriteiten

In figuur 3.10 is de tevredenheid over de acht aspecten van de reactie (zie tabel 3.2) gerelateerd aan het belang dat aan elk aspect wordt gehecht. De horizontale as geeft de tevredenheid over de verschillende aspecten weer. Hiervoor zijn de tevredenheidsscores omgezet naar rapportcijfers, waarbij een “zeer tevreden” gelijk is gesteld aan het rapportcijfer 10, een “tevreden” gelijk is gesteld aan het rapportcijfer 8 enzovoort.

De verticale as geeft het belang van de verschillende aspecten weer. Het belang is bepaald door de samenhang (correlatie) tussen het rapportcijfer voor elk van de dienstverleningsaspecten en het algemene rapportcijfer te berekenen. Aspecten die sterk samenhangen met het algemene rapportcijfer zijn belangrijk voor het algemene oordeel dat bezoekers hebben.

De prioriteitenmatrix is vervolgens opgedeeld in vier kwadranten:

- **actiepunten met hoge prioriteit** (linksboven): aspecten die bezoekers relatief laag waarderen, maar wel relatief belangrijk vinden;
- **actiepunten met lage prioriteit** (linksonder): aspecten die bezoekers relatief laag waarderen en relatief onbelangrijk vinden;
- **minstens handhaven (rechtsboven)**: aspecten die bezoekers relatief hoog waarderen en die ze relatief belangrijk vinden;
- **handhaven (rechtsonder)**: aspecten die bezoekers relatief hoog waarderen en die ze relatief onbelangrijk vinden.



Alle acht aspecten zijn terug te vinden in één van de kwadranten.

Figuur 3.10
Prioriteitenmatrix



Er zijn vier actiepunten waar met voorrang aan gewerkt zou moeten worden om een hogere waardering te krijgen voor de briefafhandeling. Dit zijn de inhoud van de reactie, de duidelijkheid, toonzetting en deskundigheid van de reactie. Allereerst dienen briefschrijvers natuurlijk een inhoudelijke reactie te ontvangen, vervolgens is het advies om daarna vooral in te zetten op een correcte, duidelijke en deskundige reactie met een goede toonzetting. De snelheid en volledigheid van de reactie zijn actiepunten met een lage prioriteit: briefschrijvers beoordeelden deze aspecten beneden gemiddeld, maar vinden ze ook relatief minder belangrijk.

4

Hoofdstuk

Conclusies & aanbevelingen



4. Conclusies

4.1 Telefonische dienstverlening op weg naar de 8

Bellers naar de gemeente zijn grotendeels tevreden over de telefonische dienstverlening. Met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 kan de gemeente Rijssen-Holten best tevreden zijn. In vergelijking met acht jaar geleden is de dienstverlening verder verbeterd en dit is ook terug te zien in een hogere waardering. De telefoon wordt sneller opgenomen, telefonistes kunnen een groter deel van de telefoontjes direct afhandelen en meer bellers krijgen een antwoord op hun vraag. De tevredenheid over de meedenkendheid en deskundigheid van de medewerker is ook toegenomen.

Dat het mogelijk is om de klanten nog meer tevreden te stellen bewijst de gemeente Enschede, waar de telefonische dienstverlening gemiddeld een 8,1 krijgt. Ook Rijssen-Holten kan op weg naar de 8. Het advies is om vooral in te zetten op de deskundigheid en meedenkendheid van medewerkers die duidelijk antwoord geven op de vraag die bellers stellen. Andere verbeterpunten, genoemd door bellers zelf, zijn de telefonische bereikbaarheid en het nakomen van terugbelafspraken.

4.2 Briefafhandeling, alle hens aan dek

De briefafhandeling kan vaak op minder waardering rekenen dan de dienstverlening via andere contactkanalen, zoals telefoon, balie en e-mail. Dit is in Rijssen-Holten het geval, maar ook in vele andere gemeenten. Briefschrijvers naar de gemeente Rijssen-Holten waarderen gemiddeld genomen de briefafhandeling net voldoende, met een gemiddeld rapportcijfer van 5,5. Dit is de laatste jaren een tamelijk stabiel gegeven, alleen in 2010 was de beoordeling enkele tienden rapportpunt hoger.

Er zijn nog steeds relatief veel briefschrijvers die geen reactie krijgen op hun brief en van de briefschrijvers die een reactie krijgen, is er ook nog een aanzienlijk deel dat hiermee geen antwoord krijgt op de gestelde vraag.

Voor de gemeente Rijssen-Holten liggen de prioriteiten bij briefafhandeling dan ook bij 1) het sturen van een reactie naar iedere briefschrijver waarin 2) duidelijk antwoord wordt gegeven op de gestelde vraag. Wanneer de gemeente hier in slaagt, is er potentieel om bij een volgende meting een ruime voldoende te scoren. Vooral bij de brieven met een bijzonder, of specifiek onderwerp verdient het geven van een reactie de aandacht. De gemeente zou dit kunnen bevorderen door van iedere binnengekomen brief te registreren of er een antwoord is gestuurd.

Verder is de duidelijkheid en juistheid van de reactie belangrijker dan de snelheid hiervan. En wanneer deze correcte reactie even op zich laat wachten, is het zeker de moeite waard een ontvangstbevestiging met daarin de behandeltermijn te sturen. De gemeente doet dit al in een groot deel van de gevallen en briefschrijvers waarderen dit!

bijlagen



Bijlage 1. Vragenlijst telefonische dienstverlening

Goedemorgen / middag / avond, u spreekt met @@@ van I&O Research.

I&O Research voert momenteel een onderzoek uit naar de telefonische dienstverlening van de gemeente Rijssen-Holten. De gemeente heeft I&O Research telefoonnummers aangeleverd van inwoners die onlangs telefonisch contact hebben gehad met iemand van de gemeente. De telefoonnummers gebruiken wij alleen voor dit onderzoek. Schikt het als ik u nu een paar vragen stel? Het gesprek duurt ongeveer 5 minuten.

1. Volgens onze gegevens heeft u onlangs telefonisch contact gehad met de gemeente Rijssen-Holten. Klopt dit?
 - Ja (naar 3)
 - Nee (naar 2)
2. Is er iemand anders thuis die de gemeente onlangs heeft gebeld en mag ik die een paar vragen stellen?
 - Ja
 - Nee (einde vragenlijst)
3. Vanwege welk onderwerp, product of dienst had u contact met de gemeente?
 - Paspoort
 - Identiteitskaart
 - Rijbewijs
 - Huwelijk/ geregistreerd partnerschap/ ondertrouw
 - Bijzondere bijstand
 - WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)
 - Belasting/ gemeentebelasting
 - Bouwaanvraag/ bouwvergunning
 - Adreswijziging doorgeven
 - Verklaring omtrent gedrag
 - Grofvuil/ vuilnis
 - Kapot straatmeubilair, overhangend groen, omgewaaide boom etc.
 - Parkeervergunning/ parkeerplaats
 - Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
 - Anders, namelijk.....
4. Wat was de aard van het telefonisch contact met de gemeente over <<antwoord vraag 3>>? Meerdere antwoorden mogelijk [ENQ: eventueel helpen. Het gaat niet om onderwerp, maar om het soort contact]
 - algemene vraag
 - specifieke ambtenaar of afdeling spreken
 - informatie over een gemeentelijk onderwerp
 - klacht indienen/ bespreken
 - wijziging doorgeven
 - reactie op brief, e-mail of telefoontje van de gemeente
 - het melden van een tekortkoming in de openbare ruimte (kapot straatmeubilair, overhangend groen)
 - afspraak maken
 - een andere reden, namelijk...
 - weet niet (meer)



5. Heeft u - voorafgaande aan uw telefoontje met de gemeente - informatie ingewonnen op een andere manier? Indien ja, op welke manier heeft u dat gedaan?

- ja, schriftelijk
- ja, via e-mail
- ja, via internet
- ja, via baliebezoek
- ja, anders
- nee
- weet niet meer

6. Hoe snel werd de telefoon opgenomen?

- er werd vrijwel direct opgenomen
- ik moest even wachten voordat er opgenomen werd maar minder dan een minuut
- ik moest meer dan een minuut wachten voordat er opgenomen werd
- ik moest meer dan drie minuten wachten voordat er opgenomen werd
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing

7. In welke mate bent u tevreden over de tijd die u moest wachten voordat er werd opgenomen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing

8. Kon uw vraag worden beantwoord door de telefoniste of moest u worden doorverbonden nadat u de vraag had gesteld?

- vraag kon meteen worden beantwoord Ga naar vraag 13
- ik werd doorverbonden
- anders, namelijk: _____ Ga naar vraag 13
- weet niet Ga naar vraag 13
- geen antwoord Ga naar vraag 13
- niet van toepassing Ga naar vraag 13

Hoe verliep het doorverbinden?

- goed ga naar vraag 11
- niet goed
- weet niet ga naar vraag 11
- geen antwoord ga naar vraag 11
- niet van toepassing ga naar vraag 11

9. Wat ging er niet goed?

- ik moest enige tijd wachten
- ik werd in eerste instantie niet goed doorverbonden
- de verbinding werd verbroken
- ik werd verkeerd doorverbonden
- ik werd meerdere keren doorverbonden
- de medewerker was niet aanwezig
- anders, namelijk: _____
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing



10. Hoe vaak bent u bij uw laatste telefonisch contact met de gemeente doorverbonden?

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- Meer dan 3 keer
- Weet niet (meer)

11. Als u denkt aan de medewerker die de telefoon opnam, hoe tevreden bent u dan over deze medewerker in het algemeen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing

12. Zijn de vragen die u had tijdens het telefoongesprek beantwoord?

- ja
- deels
- nee
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing

13. De volgende vragen gaan over de medewerker die uw vraag tijdens het telefoongesprek heeft behandeld. Hoe tevreden bent u over zijn of haar:

- vriendelijkheid
- deskundigheid
- meedenkendheid
- beleefdheid
- sfeer tijdens het telefoongesprek
- tijd die voor uw verhaal werd genomen

(zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden, zeer ontevreden, weet niet , geen antwoord, geen mening)

14. Als u denkt aan de medewerker die uw vraag heeft behandeld, hoe tevreden bent u dan over deze medewerker in het algemeen?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- weet niet
- geen antwoord
- niet van toepassing

15. Hoe tevreden bent u over

- de duidelijkheid van de informatie die u kreeg
- de uitvoerigheid van het antwoord
- de totale gespreksduur
- de mate waarin duidelijk was wat er verder ging gebeuren
- telefonische openingstijden/ tijden waarop ik de gemeente kan bellen
- de telefonische bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen

(zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden, zeer ontevreden, weet niet, geen antwoord, geen mening)



16. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u nu, alles bij elkaar genomen, bent over het telefonisch contact, dus inclusief de wachttijd en het gesprek zelf? [cijfer 1-10, weet niet, niet van toepassing, geen antwoord]

17. Wat zou de gemeente kunnen verbeteren aan de telefoonafhandeling?

18. Zoals u misschien weet, heeft de gemeente Rijssen-Holten een burgerpanel. De panelleden ontvangen enkele keren per jaar per e-mail een uitnodiging om via internet een vragenlijst in te vullen over actuele onderwerpen die in de gemeente spelen. Zo kunnen inwoners van Rijssen-Holten in dit panel meepraten over dingen die belangrijk zijn in de gemeente.

Wilt u lid worden van het Rijssen-Holtenpanel?

- ja mijn emailadres is.....
- nee ik ben al lid
- nee ik woon niet in de gemeente Rijssen-Holten
- nee, ik heb geen belangstelling

19. Mag ik tot slot uw leeftijd noteren?

.. jaar

- wil niet zeggen.

20. Stilzwijgend geslacht noteren

- man
- vrouw



Bijlage 2 Responsverantwoording telefonische enquête

bruto steekproef

		aantal	perc.
- absoluut aantal		351	
- uitval:	aantal		
- ongebruikte nummers	51		
- naam/adres/telefoon fout	1		
- Geen succes, antwoord geschreven	18		
- buiten doelgroep	<u>15</u> +		
totaal uitval	85	→	<u>85</u> -

netto steekproef

266 100%

(dit is bruto steekproef - uitval; netto-steekproef is 100%)

non-respons is:

- niet-bereikt:	aantal	perc.		aantal	perc.				
- geen gehoor	27	10%							
- antwoordapparaat	14	5%							
- in gesprek	2	1%							
- probeer afspraak	39	15%							
- langere tijd afwezig	<u>4</u> +	2%							
totaal niet bereikt	86	32%	→	86	32%				
- weigering (princiepelijk)				11	4%				
- weigering (geen tijd, te druk)				9	3%				
- weigering (overig)				<u>60</u> +	23%				
totale non-respons				166	62%	→	<u>166</u>	62%	
De respons is: netto-steekproef - non-respons								100	38%

Bron: I&O Research



Bijlage 3 Verbetersuggesties bellers

- Het zou iets makkelijker moeten gaan i.v.m. doorgeven van informatie aan burgerzaken en andere afd. vanuit beheer begraafplaats
- Wat betreft de telefonistes: ze sturen je gelijk door en komen ongeïnteresseerd over
- Wat betere bereikbaarheid vanaf 8u en ook tussen de middag
- Waarom komt een rechtstreeks nr. niet bij de betreffende ambtenaar uit
- Vrijdagmiddag slecht bereikbaar;
- Terugbellen wanneer dat wordt beloofd; ik werd niet teruggebeld, heb nog steeds geen antwoord en geloof er niet meer in dat ze me nog bellen en ik kan ze ook niet bereiken
- telefoongesprek was goed
- Moeten zich houden aan de terugbelafspraken/beloftes. Tot 2 keer toe kreeg ik niets terug te horen. Mijn brief voordien aan de afdeling kreeg geen /onvoldoende reactie: ik kreeg geen antwoord wel een bewijs van ontvangst
- Mijn bericht werd niet serieus genomen. Het voelde alsof ik een van de velen was die belde en die ze af moesten handelen die dag. Ik had niet het gevoel dat het serieus opgepakt en doorgegeven zou worden. Ik vind dat hetgeen gemeld wordt serieus bekeken moet worden
- Meer vriendelijkheid. inwoners meer behandelen als klanten.
- Het doorverbinden verloopt af en toe moeilijk omdat er niemand beschikbaar is
- Een klachtenlijn zodat je eventueel ook 's middags kunt bellen.
- Een betere bereikbaarheid van de ambtenaren, en graag een service van terugbellen door de betreffende ambtenaar
- Doorverbinden
- Directe nummers van personen
- De tijden waarop de ambtenaren te bereiken zijn telefonisch mag beter
- De openingstijden verruimen.
- Betreft afd. voorlichting: eerder reageren op verzoeken !
- Afspraken nakomen i.v.m. terugbeltoezegging
- Wat betreft de afdeling WMO: liever een terugbelafpraak met diegene die ik heb aangegeven
- Vrijdagmiddag bereikbaar telefonisch
- Makkelijker bereikbaar zijn 2. bij parttimers is er te weinig contactmogelijkheid en doorloop
- Langere bereikbaarheid(17u)
- Ik zou een aangetekende brief ontvangen en daarop reageren op een afgesproken manier, maar ik heb de brief nooit gekregen, dat heeft voor mij meerdere consequenties bv het missen van de ouderkorting 2. vanuit deze gemeente werd Almelo verweten dat ze zaken doorschoven
- Ten eerste de bereikbaarheid op de specifieke afdeling 2. de lange afhandelingstijd wat korter
- De ambtenaar moet meedenken naar een oplossing toe 2. meer aandacht en meer serieus ingaan op het probleem 3. het probleem niet afschuiven op de andere



Bijlage 4. Vragenlijst briefafhandeling

I&O Research voert, in opdracht van de gemeente Rijssen-Holten, een onderzoek uit naar de tevredenheid van inwoners over de afhandeling van hun brieven door de gemeente. Met de resultaten van dit onderzoek kan de gemeente haar dienstverlening verder verbeteren.

U heeft onlangs een brief gestuurd naar de gemeente Rijssen-Holten. Daarom bent u geselecteerd voor dit onderzoek. Wij zouden het bijzonder op prijs stellen als u aan dit onderzoek wilt meewerken. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.

1. Wat was het onderwerp van uw brief aan de gemeente Rijssen-Holten? Was dat:

MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- een algemene vraag
- een aanvraag
- informatie over een actuele kwestie die in de gemeente speelt
- informatie over een specifieke situatie, namelijk: _____
- een wijziging
- hulpvraag bij het invullen van een formulier, namelijk: _____
- een klacht (over bejegening door ambtenaar)
- een bezwaarschrift
- een reactie op een brief van de gemeente
- anders, namelijk: _____

2. Heeft u naar aanleiding van uw brief een ontvangstbevestiging ontvangen?

- ja nee

3. Had u verwacht dat u een ontvangstbevestiging zou ontvangen?

- ja nee

4. Hoe lang heeft het geduurd voordat u de ontvangstbevestiging heeft ontvangen?

weken (*graag hele weken invullen*)

- weet niet
- niet van toepassing (geen ontvangstbevestiging ontvangen)

5. Voor de behandeling van brieven hanteert de gemeente Rijssen-Holten een termijn van 8 weken. Wist u dat?

- ja nee



6. Bent u na de ontvangstbevestiging nog geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van uw brief?

MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- ja, via brief ja, via mail
 ja, via telefoon nee

De volgende vragen gaan over de reactie van de gemeente op uw brief. Hiermee bedoelen wij niet de ontvangstbevestiging, maar de inhoudelijke reactie op uw brief.

7. Heeft u in antwoord op uw brief een inhoudelijke reactie van de gemeente ontvangen?

- ja, via brief
 ja, via telefoon
 ja, via e-mail
 ja, anders namelijk: _____
 nee → ga naar vraag 10

8. Is daarmee uw vraag of verzoek beantwoord?

- ja nee
 deels niet van toepassing (geen inhoudelijke reactie ontvangen)

9. Hoe lang heeft het geduurd voordat u een inhoudelijke reactie van de gemeente ontving (gerekend vanaf het moment dat u uw brief heeft verzonden)?

- weken (*graag hele weken invullen*)
 weet niet
 niet van toepassing (geen inhoudelijke reactie ontvangen)

10. Binnen hoeveel tijd had u vooraf verwacht dat de gemeente zou reageren op uw brief?

- weken (*graag hele weken invullen*)
 weet niet

11. Hoe tevreden bent u over?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	niet van toepassing
snelheid van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de duidelijkheid van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de volledigheid van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de toonzetting van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de leesbaarheid van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de inhoud van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het taalgebruik van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de deskundigheid van het antwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



12. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u in het algemeen bent over de afhandeling van uw brief door de gemeente? Waarbij het cijfer 1 staat voor zeer slecht en het cijfer 10 voor uitmuntend.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Wat vindt u dat de gemeente goed doet en wat kan beter bij de afhandeling van uw brief?

is goed:

kan beter:

Burgerpanel

Zoals u misschien weet, heeft de gemeente Rijssen-Holten een digitaal burgerpanel. De panelleden ontvangen enkele keren per jaar per e-mail een uitnodiging om via internet een vragenlijst in te vullen over actuele onderwerpen die in de gemeente spelen. Zo kunnen inwoners van Rijssen-Holten in dit panel meepraten over dingen die belangrijk zijn in de gemeente.

14. Woont u in de gemeente Rijssen-Holten en wilt u lid worden van het digitaal burgerpanel?

ja, ik wil lid worden van het digitaal burgerpanel, mijn e-mailadres is:

nee, ik woon niet in Rijssen-Holten

nee, ik ben al lid

nee, ik heb geen belangstelling

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.



Bijlage 5. Verbetersuggesties briefschrijvers

Wat gaat goed in de briefafhandeling?

- Ze zijn duidelijk
- wordt door de betreffende afd. direct behandeld.
- wel direct actie maar duurt te lang voor je antwoord krijgt.
- Vermelden van de genomen stappen en nog te nemen stappen.
- termijnen
- Tempo van beantwoording
- Snelle reactie dat mijn vraag gezien is.
- snelheid van reageren.
- Snelheid en volledigheid van beantwoording
- prima nu
- prima contact. Zo doorgaan,
- ontvangstbevestiging was snel en goed.
- ontvangstbevestiging en aangeven welke termijn ze hanteren.
- ontvangstbevestiging (ook na rappel mijnerzijds) prima.
- Ontvangstbevestiging
- ontvangstbevestiging
- ontvangstbevestiging
- Nog sneller reageren
- niets
- informatie
- Het formele
- goede uitleg en niet te lang
- geen aanvulling
- De meeste vragen zijn niet van toepassing. Ik ben onleesbaar in ten verantwoording van subsidie afspraken. budgetcontract
- De afhandeling van contact
- de afhandeling v/d brief
- Dat je een ontvangstbevestiging krijgt zodat je weet dat je brief is overgekomen.
- Dat de gemeente erop toe ziet dat de betreffende bus niet in de schoolstraat mag staan. niet in de havens of aan de weg, door deze bus, te hoog en te lang is. En op een industrieterrein moet staat volgens de wet 2,04 mtr mag maar niet hoger. Dus doe uurwerk.
- Binnen onze gemeente zijn de lijnen kort er kan altijd gebeld worden bij vragen of onduidelijkheden.
- bericht geven
- behandeling redelijk
- Alles dat door wethouder Wolterink wordt behandeld. Hier komt nooit een antwoord van terug.

Wat kan beter in de briefafhandeling?

- Wel telefonisch uitleg gehad over de kwestie maar nooit inhoudelijk per brief.
- Voor de gemeente speelt enkel het juridisch aspect van een zaak een rol. Al het andere is voor de gemeente oninteressant.
- urgentie onderwerp- dan duurt de uitslag te lang.
- uitleg wat er aangedaan wordt of plannen daarvan.
- snelheid v/d afhandeling
- snelheid
- snelheid



- op de lange baan geschoven
- op de hoogte houden van gang van zaken.
- nvt
- nvt
- nooit wat van gehoord
- niet meedenken en zoeken tot oplossing - kan niet- punt.
- niet alleen ontvangstbevestiging sturen, maar ook inhoudelijke informatie.
- n.v.t. heb nog niks gehoord.
- Mogelijkheid bieden voortgang via site+ code te volgen.
- Misschien cursus lezen! Daarna schrijven en/of typecursus.
- leesbaarheid, ambtelijke taal vermijden.
- leerlingvervoer aanvraag kijk niet alleen naar de regels maar naar het kind.
- Kreeg geen inhoudelijke beantwoording. Pas nadat ik daar telefonisch om verzocht, maanden later. Daarna bleef dat dit antwoord niet klopte. Op volgende brief helemaal geen antwoord gehad.
- inhoudelijk voel ik me niet serieus genomen en is er nog steeds niet gereageerd (speelt al vanaf voor de zomer).
- inhoud
- Ik heb de brief afgegeven tegen ontvangstbewijs. Kreeg later per post een (2e) ontvangstbevestiging met latere datum. Ik wacht nog steeds op een reactie na ruim 3 maanden.
- Het beantwoorden van bezwaarschrift en er wat mee doen.
- gem. moet mij goed informeren en geen fouten maken (gem. zegt sorry) als ik een fout maak is het pech hebben.
- geen enkele inhoudelijke reactie. Net of ambtenaar de brief niet eens gelezen heeft.
- facturen betalen waar wij recht op hebben ?r zullen rechtsgangtraject getroffen worden.
- Er werd niet inhoudelijk ingegaan op vraagpunt gewoon een K.I.R-antwoord.
- eerder ingaan op inhoud van de vraag.
- briefafhandeling is helemaal in orde. Deskundigheid van ambtenaren die verzoeken in eerste instantie behandelen en communicatie bij onduidelijkheden kan beter.
- brief bij de goede afdeling en volgen of de brief beantwoord is/wordt.
- bezwaar genegeerd
- Betreffende wethouder heeft na het onderzoek waarbij team een ambtenaar aanvraag was niet meer gereageerd.
- Beter persoonlijk contact.
- Beantwoording e-mail mag niet "vergeten" worden. Na telefoontje werd pas actie ondernomen.
- antwoord geven- in bijna een jaar, ondanks herhaalde brief, nooit reactie, ontvangen (wel telkens ontvangstbevestiging).
- antwoord
- 1)ambtenaar denkt strikt formeel-juridisch en negeert menselijk aspect. 2) vaagheid en inconsistentie wekken wantrouwen.