

Kwaliteitsmonitor 14+ netnummer

Een van de eerste stappen om ervoor te zorgen dat burgers snel en begrijpelijk antwoord krijgen op hun vragen, is de landelijke invoering van een eenvoudig en herkenbaar telefoonnummer voor iedere gemeente; het 14+netnummer. De gemeente wordt in staat geacht om in de meeste gevallen een vraag direct te beantwoorden of in één keer goed door te verwijzen naar een andere organisatie. In november 2009 is het 14+netnummer ingevoerd in de gemeente Hillegom.

Op uitnodiging van KING heeft de gemeente Hillegom meegedaan aan een onderzoek naar de kwaliteit van telefonische dienstverlening via het 14+netnummer.

Er is in het derde kwartaal van 2014 onderzoek gedaan naar o.a.:

- Openingstijden telefonie KCC Hillegom.
- De tijd die het duurde voordat er een medewerker aan de telefoon kwam.
- De kwaliteit van het door ons gegeven antwoord (mystery calls).

De prestatie van de gemeente Hillegom is in dit onderzoek vergeleken met de prestaties van andere vergelijkbare gemeenten.

Samenvatting van de resultaten:

Algemeen

We doen het goed op de algemene inzichten ten opzichte van andere gemeenten. We zijn sneller in de vraagbeantwoording, hanteren goed de telefoonetiquette en weten vaker vragen in één keer te beantwoorden.

- Vergeleken met alle Nederlandse gemeenten is het KCC van de gemeente Hillegom langer telefonisch bereikbaar (42:30 uur versus 40:24 uur).
- Wanneer een burger belt naar het KCC van de gemeente Hillegom bedraagt de wachttijd in 84% van de gevallen 30 seconden of korter (58% is binnen 20 seconden opgenomen) Dit is vergelijkbaar met andere Nederlandse gemeenten (89% versus 60%).
- Bij 91% van de oproepen wordt het antwoord direct door de KCC medewerker gegeven. Vergeleken met alle Nederlandse gemeenten (71% direct antwoord) krijgen bellers bij de gemeente Hillegom vaker direct antwoord.

Kwaliteit

De kwaliteit van beantwoording door KCC medewerkers is getoetst door 12 vraagscenario's in 77 telefonische contacten over een periode van zes weken uit te vragen.

Indien de beller een medewerker van het KCC van de gemeente Hillegom te spreken krijgt, krijgt de beller in 27% van de gevallen (bijna) het volledig juiste antwoord

(Nederlandse gemeente 30%). In 43% van de gevallen is het antwoord ten minste deels juist (Nederlandse gemeente 45%).

Er wordt gekeken in hoeverre de antwoorden die gegeven worden kloppen met wat er op een aantal gemeentelijke websites staat. (Leidschendam-Voorburg, Raalte, Maastricht, Amersfoort en Den Haag). Hierbij zit niet de website van Hillegom. Dit betekent dat het antwoord wat de medewerkers van Hillegom geven niet wordt vergeleken met wat er op de Hillegomse website staat. Dit is goed om te weten bij de interpretatie van de resultaten.

Wat opvalt is dat Hillegom bij de belastinggerelateerde scenario's onder het gemiddelde scoort. Dit blijken de scenario's te zijn waarbij het onderzoeksteam van KING geen rekening heeft gehouden met het feit dat sommige gemeenten, waaronder Hillegom, de aan belasting gerelateerde vragen uitbesteden aan een belastingsamenwerking.