

## De hond is dood. Wat nu? Onderzoek naar service van gemeenten

Aan ambitie ontbreekt het niet bij de lokale overheid, maar hoe vriendelijk en klantgericht zijn gemeenten werkelijk? We belden vijftig gemeenten en vroegen hoe we de hondenbelasting konden stopzetten na de dood van de hond en wat we moesten doen met het stoffelijk overschot.

24 / 7

Geen gehoor

Begraven

Vrieskist

Meelevende ambtenaren

Score vijftig gemeenten op telefonische dienstverlening

En nog een paar telefoongesprekken...



*Afdeling Belastingen, met R\*\*\*\**

*'Ja, goedemiddag, met Peters. Mijn hond Kenneth is vanochtend overleden en ik wilde weten hoe het zat met de hondenbelasting.'*

*'Zend een bewijs van overlijden en dan zullen wij het behandelen als ware het een bewaarschrift.'*

*'Uh, een bezwaarschrift?'*

*'Dat is om aan te geven dat uw hond niet langer in Zoetermeer verblijft.'*

*'Hij is dood...'*

*'Dan zal een bewijs van overlijden van de dierenarts leiden tot een succesvolle bezwaarprocedure.'*

24 / 7

Als de telefoon bij de gemeente Alphen aan de Rijn drie keer overgaat en er is nog niet opgenomen, dan kan de burger aanspraak maken op een cheque van vijf euro, te besteden in het plaatselijke theater. Deze stok achter de deur voor de Alphense ambtenaren haalde zelfs het NOS-Journaal. Dienstverlening aan de burger is een speerpunt van de lokale overheid. Niet alleen in Alphen, ook in Zoetermeer en de andere 441 gemeenten als we de Vereniging van Nederlandse Gemeenten mogen geloven. 'Contact zoeken met de gemeente wordt plaats- en tijdonafhankelijk doordat internet en telefonie professioneel zijn georganiseerd. Je kunt dus 24 uur per dag je gemeente bellen en naar de website van de gemeente surfen', aldus een uitnodiging van de VNG voor een congres in januari over dienstverlening. 'Zoeken naar de juiste overheidsinstelling behoort bovendien definitief tot het verleden. Je wordt voor al je overheidsvragen direct door de gemeente geholpen of komt snel in contact met de juiste specialist.

Zoveel ambitie vraagt om een test. Intermediair belde de afgelopen weken de vijftig grootste gemeenten met een fictief probleem: hoe konden we na het overlijden van de hond de hondenbelasting stopzetten? Om het niet al te gemakkelijk te maken,

vroegen we ook waar we met het stoffelijk overschot van Kenneth onze fictieve Duitse herder die zogenaamd dezelfde ochtend was overleden naartoe moesten. Vervolgens noteerden we hoe vaak we werden doorverbonden, hoe snel we een bevredigend antwoord kregen en hoe vriendelijk we te woord werden gestaan.

### Geen gehoor

De vraag over het stopzetten van de hondenbelasting leverde weinig problemen op. Na hoogstens één keer te zijn doorverbonden hadden we binnen enkele minuten antwoord: de hondenpenning inleveren, of een bewijs van overlijden van het crematorium of de dierenarts opsturen. In vergelijking met de klantenservice van bijvoorbeeld beruchte telecombedrijven deden de gemeenten het prima. Heel incidenteel kregen we pauzemuziekjes te horen of telde een computer het aantal wachtenden af voordat we aan de beurt waren. We betaalden bovendien vrijwel altijd het lokale tarief.



Slechts één gemeente liet ons al bij de eerste vraag in de steek. In Bergen op Zoom was om 16:45 uur bij de afdeling gemeentelijke belastingen niemand meer aanwezig om de telefoon op te nemen. Weinig lof ook voor de gemeente Eindhoven: het duurde een halfuur voordat de telefoon werd opgenomen. Bij de gemeente Zaanstad was de reactietijd dik in orde, maar hiervoor betaalden we wel een prijs. We vonden in het telefoonboek alleen een 0900-nummer: 'Dit gesprek kost tien cent per minuut plus het verbruik van uw mobiele telefoon.'

### Begraven

De tweede vraag, wat te doen met het stoffelijk overschot van Kenneth, leverde meer problemen op.

#### Haarlemmermeer

*(Gesprek op de achtergrond)*

*'Ik heb hier een meneer die zich afvraagt wat hij met zijn dooie hond moet doen.'*

*'Tja .... (gerommel). Uh, dat weet ik niet.'*

*'Weet iemand anders het?'*

*'Hij is dood, die hond?'*

*'Ja, hij is al dood.'*

*'Zeg maar dat ie naar de dierenarts moet bellen.'*

*(...)*

*'Daar ben ik weer, meneer. We weten het niet hier.'*

*'Maar er zullen toch wel regels zijn? Mag ik hem bijvoorbeeld in de tuin begraven?'*

*'Tja. Ik denk het niet. Maar ik zou het gewoon doen. Was het een grote hond?'*

*'Van u mag ik hem in de tuin begraven?'*

*'Nou ja, het mag niet. Maar ik zou het gewoon doen, als ik u was. Maar dat mag ik natuurlijk niet zeggen.'*

*'U zei het net wel.'*

*'Uh. Ja. Kijk. Ik denk niet dat ze snel controleren in de tuin.'*

### Vrieskist

Het gros van de gemeenten verwees ons naar de dierenarts, een handjevol naar de afdeling afvalinzameling. In Hoorn

hadden ze geen idee, maar ze zouden er nog over terugbellen. We wachten nog steeds. Op onze suggestie de hond in de tuin begraven, kwamen wisselende reacties. De meeste ambtenaren wisten te vertellen dat het niet mocht. Soms spoorde de ambtenaar aan tot burgerlijke ongehoorzaamheid: "Gewoon doen." De gemeente Schiedam wist het zo snel niet, maar was uitermate behulpzaam. De behandelend ambtenaar vroeg naar ons adres en belde tien minuten later op om te vertellen dat begraven niet mocht van de woningbouwvereniging ('ons' adres was lukraak uit het telefoonboek gekozen). De dame van het naburige Spijkenisse vroeg naar de grootte van de tuin - 'Je wilt niet te lang met een dood beessie in huis blijven zitten, hè' maar vond persoonlijk afleveren bij de dierenarts toch de beste oplossing. Bij de meeste gemeenten is de behandeling correct en zakelijk. Het inlevingsvermogen van de ambtenaren liet vaak te wensen over.



### Leiden

*'Met wie ben ik nu doorverbonden?'*

*'Afdeling inzameling. U had een hond?'*

*'Ja, dat klopt. Hij is dood. En ik vroeg me af wat ik met hem kon doen.'*

*'Wij hebben hier een vrieskist staan. Die staat op min 23.'*

*'En daar kan ik hem naar toebrengen.'*

*'Juist, meneer. Dan vriezen wij hem in.'*

*'En wat gebeurt er dan met Kenneth?'*

*'Dan wordt ie opgehaald door een destructiebedrijf.'*

*'Oh.'*

*'Ja. En dan maken ze er van alles van.'*

*'Oh. Wat dan?'*

*'Ja. Van alles. Beenderlijm. En... Ja, van alles.'*

### Meelevende ambtenaren

Soms kregen we het idee dat er werd gewerkt met een standaardscript. Waarschijnlijk was dat het geval in Rotterdam, waar een jonge telefonist meteen de naam van de beller onthield. Minpuntje was de afsluiting van het gesprek. De standaardfrase 'En nog een héle goede middag, meneer', vonden we in dit geval minder gepast.

Bij ongeveer een derde van de gemeenten troffen we een meelevende ambtenaar. De dame in Almelo reageerde meteen met een 'Ach, wat spijtig'. In Roosendaal werd ons tot drie keer sterkte toegewenst en vond de ambtenaar het allemaal 'heel erg naar van Kenneth'. Ook in Sittard-Geleen, Helmond en Lelystad staken de ambtenaren ons een hart onder de riem.

Helaas sprong er ook een aantal gemeenten in negatieve zin uit. In Haarlem had de medewerker er duidelijk geen zin in. Hij was onvriendelijk en ongeduldig. In Zoetermeer zat een stereotiepe ambtenaar die praatte in een onbegrijpelijk jargon. Maar echt droevig werden we in Amsterdam. Het speciale servicenummer voor alle vragen werd bemand door een jonge telefonist. Zijn computer bood geen uitkomst op de vraag wat te doen met het stoffelijk overschot en hij ging te rade bij collega's. We werden niet in de wacht gezet en genoten op de achtergrond mee van wat hij zag als de bak van de maand. 'Wat moet je met een dooie hond? Hahaha.'

### Score vijftig gemeenten op telefonische dienstverlening

	vriendelijk?	doorverbonden?	kwaliteit antwoord	snelheid
--	--------------	----------------	--------------------	----------

Alkmaar	6	3 x	-	3 min.
Almelo	9	0	+	5
Almere	6	1	+	10
Alphen a/d Rijn	8	0	+	3
Amersfoort	4	1	-	3
Amstelveen	6	0	+	2
Amsterdam	3	0	+	8
Apeldoorn	5	0	-	3
Arnhem	8	0	+	2
Bergen op Zoom	-	-	--	Geen gehoor
Breda	4	2	+	10
Delft*	8	0	+	1
Den Haag	6	1	+	3
Deventer	4	1	+	3
Dordrecht	5	1	+	3
Ede	7	1	+	3
Eindhoven	5	3	+	45
Emmen	8	1	+	5
Enschede	8	1	+	5
Gouda	7	3	-	2x teruggebeld, maar nooit met een antwoord
Groningen	6	2	+	Volgende dag teruggebeld
Haarlem	4	2	-	Geen antwoord gekregen
Haarlemmermeer *	6	2	+	3 min.
Heerlen	7	1	+	5
Helmond	7	1	-	5
Hengelo (Overijssel)	5	2	-	5
's Hertogenbosch	5	3	-	niet teruggebeld
Hilversum	4	4	-	10 min.
Hoorn	4	5	-	niet teruggebeld
Leeuwarden	8	0	+	5 min.

Leiden	5	3	+	10
Leidschendam-Voorburg	5	1	+	10
Lelystad	7	1	+	Volgende dag teruggebeld
Maastricht	7	2	+	2
Nijmegen	6	0	+	5
Oss	6	0	-	5
Purmerend	6	0	+	3
Roosendaal	9	1	+	1
Rotterdam	7	0	+	3
Schiedam	8	1	++	Na 10 min. teruggebeld
Sittard-Geleen	8	0	+	6 min.
Spijkernisse	7	0	+	3
Tilburg	6	3	+	9
Utrecht	8	2	+	4
Velsen	6	1	-	3
Venlo	7	1	+	3
Vlaardigen	6	0	+	2
Zaanstad (0900-nummer, 10ct p/m)	8	0	+	3
Zoetermeer	4	1	-	4
Zwolle*	8	0	+	1

\* In deze gemeenten wordt geen hondenbelasting geheven

-- = gemeente was onbereikbaar / geen antwoord op beide vragen

- = wel antwoord wat te doen met de hondenbelasting, maar geen direct antwoord op de vraag wat te doen met de hond

+ = antwoord op beide vragen

++ = antwoord op beide vragen en een 'stukje' extra service

*Verantwoording:*

Voor vriendelijkheid kregen de gemeenten een cijfer op de schaal van 1 tot 10. Ambtenaren die medeleven toonden, scoorden op dit punt extra hoog. Een correcte behandeling was minstens goed voor een "6". Slecht scoorden gemeenten waarbij we door de ambtenaar werden uitgelachen (Amsterdam), chagrijnig of ongeduldig te woord werden gestaan.

Of een antwoord goed of slecht was, hing af van het feit of we na het ophangen van de hoorn echt wisten wat we met Kenneth moesten doen. 'U moet echt met uw hond naar de dierenarts' of 'komt u hem afleveren bij de afvalinzameling', was voor ons een correct antwoord. We wisten precies wat te doen. Ook als ons ten stelligste werd afgeraden of verboden onze hond in de tuin te begraven, was het antwoord in onze brave burgerogen bevredigend. Antwoorden als: 'Weet ik veel, bel de dierenarts maar ofzo', zijn door ons als niet goed bestempeld.

De snelheid waarmee we antwoord kregen, was belangrijk, maar niet zaligmakend. Een gemeente die moeite had met de vraag, maar ons diezelfde dag nog terugbelde, liet een goede indruk achter. Gemeenten die echter beloofden terug te bellen, maar dat niet deden, lieten ons achter in onzekerheid (en met een dode hond thuis zitten).

### **En nog een paar telefoongesprekken...**

*Haarlem.*

*'In de achtertuin begraven? Tja. Dat weet ik niet.'*

*'Maar daar zullen toch gemeentelijke regels voor zijn?'*

*'Dat zal best.'*

*'Maar u weet dat niet?'*

*'Nee. Misschien de dierenarts.'*

*'Maar u bent toch van de gemeente?'*

*'Ja.'*

*'Dan moet u toch weten of daar regels voor zijn?'*

*'Jawel. Maar de dierenarts weet het ook.'*

*Hoom*

*Na vier keer doorverbinden, kom ik bij de afdeling juridische zaken.*

*'Uw hond is dood. Tjee. Goh. Maar waarom komt u bij mij?'*

*'Ik ben doorverbonden.'*

*'Tja. Maar ik heb geen idee.'*

*'Maar u zou het wel moeten weten.'*

*'Is dat zo?'*

*'U bent toch van de gemeente?'*

*'Jawel. Maar je bent nu doorverbonden met juridische zaken.'*

*'En die weten het niet?'*

*'Nee.'*

*Amsterdam  
(14020 speciaal nummer voor alle vragen.)*

*Ik kom bij een afdeling waar een jongen man opneemt. Hij moet alles opzoeken en leest het van zijn scherm op.*

*'Het moet schriftelijk en u moet de penning meesturen. Heeft u hem laten inslapen?'*

*'Nee'  
Stilte*

*'Maar wat moet ik doen met de hond?'*

*'Even kijken of er iets over instaat.'*

*Hij vraagt het zonder mij in de wacht te zetten aan zijn vrouwelijke collega: 'Wat moet je met een dooie hond, hahaha. Hij wil het zo goedkoop mogelijk, haha. Wat ga je doen? Ga je het googlen, hahaha.'*

*Even later:*

*'Meneer, bedankt voor het wachten. Ik heb hier een telefoonnummer van het dierencrematorium.'*

*'Kan ik 'm niet in de tuin begraven?'*

*'Dat mag je van mij doen, maar dat zou ik je niet willen adviseren.'*

*Spijkenisse*

*(...)*

*'Wat moet ik met Kenneth?'*

*'Oh, ja, je ken niet met een dood beessie in je huis blijven zitten he. Ik zou de dierenambulance maar bellen'*

*'Mag ik hem niet in de tuin begraven?'*

*'Weet ik niet. Heb u een grote tuin?'*

*Venlo*

*(..)*

*'En dan stuurt u dat formuliertje op en dan komt het allemaal in orde.'*

*'Maar hoe moet het nu met Kenneth?'*

*'Is die niet bij de dierenarts dan?'*

*'Nee, hij is hier. Niet ziek, maar dood''*

*Er valt een lange stilte*

*'Tsjá meneer, de meesten honden gaan dood door een spuitje. Laatst zelf nog ervaring mee gehad en mijn hond laten inslapen. Momentje hoor...'*

*'Toch maar de dierenarts bellen en sterkte he.'*

Tekst: Driss Aarabi, Marcel Duyvestijn en Thijs Peters

Illustraties: Bas van der Schot

Datum | vrijdag 16 maart 2007

---

© vnu business publications