

Bijlagen

Motie

Onderwerp: 'Klant'-tevredenheidsmeting Dienstverlening

Indiener: Marlène Potjer-Scholten (VVD, René Sweijen (GGM), Marieke Munneke – Smeets (HvBNM), Maarten Balzar (D66)

Roept het college op:

- De klanttevredenheid structureel en systematisch te gaan meten op relevante aspecten om gericht verbeteringen door te kunnen voeren en op trends te kunnen gaan sturen voor zowel inwoners als ondernemers.
- Daarbij gebruik te maken van standaard benchmarks (VNG/KING).
- De functionaliteit van de gemeentelijke website en de toegankelijkheid naar openbare stukken voor inwoners en ondernemers er in opgenomen wordt.
- Cijfers gepubliceerd worden (zoals op [www.waarstaatjegemeente](http://www.waarstaatjegemeente.nl)).
- Nulmeting uitvoeren uiterlijk 1e kwartaal 2018, waarna jaarlijks evaluatie en terugkoppeling naar de raad.

En gaat over tot de orde van de dag.

Toelichting

Overwegende dat:

1. In de visie op dienstverlening onder meer is opgenomen:

- a) Hoogwaardige dienstverlening tegen redelijke kosten met standaardisatie waar kan en maatwerk waar mogelijk;
- b) De 'klant'-vraag centraal is gesteld; niet het aanbod maar de vraag is leidend (van buiten naar binnen) met een gemeentelijke houding die streeft naar 'Ja, mits; in plaats van 'Nee, tenzij';
- c) De 'klant' op verschillende manieren bij de gemeente terecht kan, afhankelijk van de vraag (multichannelconcept), zoveel mogelijk digitaal;
- d) Klant is tevreden met de dienstverlening.

2. Daarbij een ambitie is uitgesproken dat:

- a) Afhandeling van gemiddeld 80% van de klantvraag plaatsvindt bij het eerste klantcontact, over alle dienstverleningskanalen;
- b) Ingeval van doorverwijzing deze beperkt blijft tot één keer;
- c) Voor de resterende 20% eenmalig vervolcontact plaatsvindt op initiatief van de gemeente,
- d) De dienstverlening wordt verruimd: vermindering van kwetsbaarheid en verbetering van bereikbaarheid

3. Er voor de klanttevredenheid gebruikgemaakt wordt van het burgerpanel, hetgeen gezien moet worden als incidenteel en afhankelijk van andere factoren.