

## Motie

Onderwerp motie:	'Klant'-tevredenheidsmeting dienstverlening	
Vergaderdatum:	21 juni 2017	
Agendapunt (nr en naam):	1.5a	Perspectiefnota 2018
Status:	aangenomen	
Ondergenoemd(e) raadslid/ -leden dient/dienen de volgende motie in;		
De raad van de gemeente Gooise Meren in vergadering bijeen:		
<p style="text-align: center;">Roept het college op:</p> <p>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 <a href="http://www.waarstaatjegemeente.nl">www.waarstaatjegemeente</a>). Nulmeting uitvoeren uiterlijk 1e kwartaal 2018, waarna jaarlijks evaluatie en terugkoppeling naar de raad.</p> <p>En gaat over tot de orde van de dag.</p>		
<b>Toelichting<sup>1</sup></b> <p>Overwegende dat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>In de visie op dienstverlening onder meer is opgenomen:<ol style="list-style-type: none"><li>Hoogwaardige dienstverlening tegen redelijke kosten met standaardisatie waar kan en maatwerk waar mogelijk;</li><li>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 i.p.v. Nee, tenzij";</li><li>De 'klant' op verschillende manieren bij de gemeente terecht kan, afhankelijk van de vraag (multi-channel concept), zoveel mogelijk digitaal;</li><li>Klant is tevreden met de dienstverlening.</li></ol></li><li>Daarbij een ambitie is uitgesproken dat:<ol style="list-style-type: none"><li>Afhandeling van gemiddeld 80% van de klantvraag plaatsvindt bij het eerste klantcontact, over alle dienstverleningskanalen;</li><li>Ingeval van doorverwijzing deze beperkt blijft tot één keer;</li><li>Voor de resterende 20% eenmalig vervolcontact plaatsvindt op initiatief van de gemeente,</li><li>De dienstverlening wordt verruimd: vermindering van kwetsbaarheid en verbetering van bereikbaarheid</li></ol></li><li>Er voor de klanttevredenheid gebruik gemaakt wordt van het burgerpanel, hetgeen gezien moet worden als incidenteel en afhankelijk van andere factoren.</li></ol>		
Naam raadslid/-leden (fractienaam) Marlène Potjer-Scholten (VVD) René Sweijen (GGM) Marieke Munneke – Smeets (HvBNM) Maarten Balzar (D66)		

1. Voor de leesbaarheid/ toegankelijkheid graag puntsgewijs (genummerd) redigeren .