

Van	Het college van burgemeester en wethouders
Aan	De gemeenteraad
Datum B&W vergadering	27 november 2017
Zaaknummer	563988
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	De heer J. Franx, wethouder
Onderwerp	Uitwerking motie klanttevredenheidsmeting Dienstverlening

1. Kennisnemen van

De wijze waarop het college de aangenomen motie over klanttevredenheidsmeting Dienstverlening heeft opgepakt.

2. Inleiding

Op 12 juli. jl. heeft u tijdens de raadsvergadering de motie klanttevredenheidsmeting Dienstverlening unaniem aangenomen. Met de motie wordt het college opgeroepen de klanttevredenheid structureel en systematisch te gaan meten om gericht verbeteringen door te voeren en op trends te sturen. De complete tekst van de motie is als bijlage toegevoegd. In deze mededeling informeren wij u over de wijze waarop het college invulling wil geven aan de motie.

3. Kernboodschap

3.1 Gooise Meren heeft dienstverlening hoog in het vaandel

Inwoners hebben op uiteenlopende momenten contact met de gemeente. Het kan gaan om het aangeven van de geboorte van een kind, een nieuw paspoort, een vergunning of om informatie over een uitkering of maatschappelijke ondersteuning. Inwoners snel en eenvoudig helpen, dat is belangrijk. Maar snel en eenvoudig zijn niet de enige kwaliteitscriteria voor de dienstverlening. Succes zit 'm vooral in de klantbejegening: zo met klanten omgaan dat ze tevreden zijn en dat ze graag terugkomen. Klantvriendelijkheid is een belangrijk aspect in onze dienstverlening.

3.2 Feedback is een belangrijke aansporing voor verbetering dienstverlening

De ontwikkeling van de dienstverlening is nooit af. Nieuwe regels, maar ook nieuwe instrumenten zorgen ervoor dat we onze dienstverlening voortdurend verder ontwikkelen. Ook de feedback van onze inwoners en ondernemers is een belangrijke aansporing voor verbetering. Daarom willen we de kwaliteit van onze dienstverlening regelmatig meten. Dergelijke klanttevredenheids-onderzoeken zullen zodanig worden uitgevoerd dat een benchmark mogelijk is (VNG/KING, waarstaatjegemeente).

3.3 Programma Dienstverlening

Dienstverlening is iets waar de hele organisatie bij betrokken is. Op dit moment wordt binnen de organisatie gewerkt aan het Programma Dienstverlening. Het doel van het programma is om de verschillende verbeterinspanningen die organisatiebreed al lopen en nieuwe inspanningen die worden opgepakt, goed op elkaar af te stemmen. Het is verder noodzakelijk om de verbeter-ideeën die er nog zijn en de verbeter-ideeën die nog opbloeien, goed aan te laten sluiten op lopende activiteiten en projecten. Die afstemming en coördinatie gaat het college binnen het programma verzorgen. Hiermee geeft de gemeente invulling aan de ambitie om de gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren.

3.4 Stapsgewijze ontwikkeling

De organisatie heeft de afgelopen anderhalf jaar veel tijd en energie besteed aan het zo optimaal mogelijk inrichten van de dienstverlening. Er zijn duidelijk stappen gemaakt. Nu de nieuwe gemeente goed op gang is en op een locatie is gehuisvest, is het tijd om een continu proces van verbetering in te zetten. Belangrijk daarin is het uitvoeren van metingen. Dergelijke metingen bestaan uit drie onderdelen, die we vanaf het begin van 2018 structureel inzetten en verder verbreden in de organisatie:

1. We starten begin 2018 met kwantitatieve metingen van onze directe dienstverlening. In eerste instantie vinden die metingen plaats in de directe omgeving van het Klant-Contact-Centrum (balie, receptie, telefoon, website). Het gaat daarbij om zaken als klantvriendelijkheid (aan de balie en/of receptie), wachttijden, telefonie, bezoek aan de website, populaire (digitale) producten en drukke dagen. We zetten de prestaties van onze organisatie af tegen de servicenormen uit de Nota Dienstverlening.
2. We besteden aandacht aan het goed weergeven van onze prestaties in benchmark- overzichten, zoals bijvoorbeeld de website www.waarstaatjegemeente.nl. De benchmarkgegevens van onze eigen gemeenten, maar ook de ervaringen van andere gemeenten gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.
3. Klanttevredenheidsmetingen maken ook onderdeel uit van onze kwaliteitsborging van de dienstverlening. Net als in mei van dit jaar zetten wij de komende jaren het Burgerpanel 'Gooise Meren Spreekt' in voor onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente. Uit de resultaten van mei blijkt dat inwoners tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente.

4. Consequenties

De resultaten van de eerste meting van de directe dienstverlening zijn een belangrijke impuls voor de doorlopende inspanningen om de dienstverlening voor onze klanten continu te verbeteren. Het verbeteren van de dienstverlening zorgt voor tevreden inwoners én draagt bij aan het imago van de gemeente.

5. Communicatie en participatie

De gemeenteraad wordt in april 2018 geïnformeerd over de resultaten van de eerste meting.

6. Vervolg

Begin 2018 starten we met kwantitatieve metingen van de dienstverlening bij het Klant-Contact-Centrum.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester