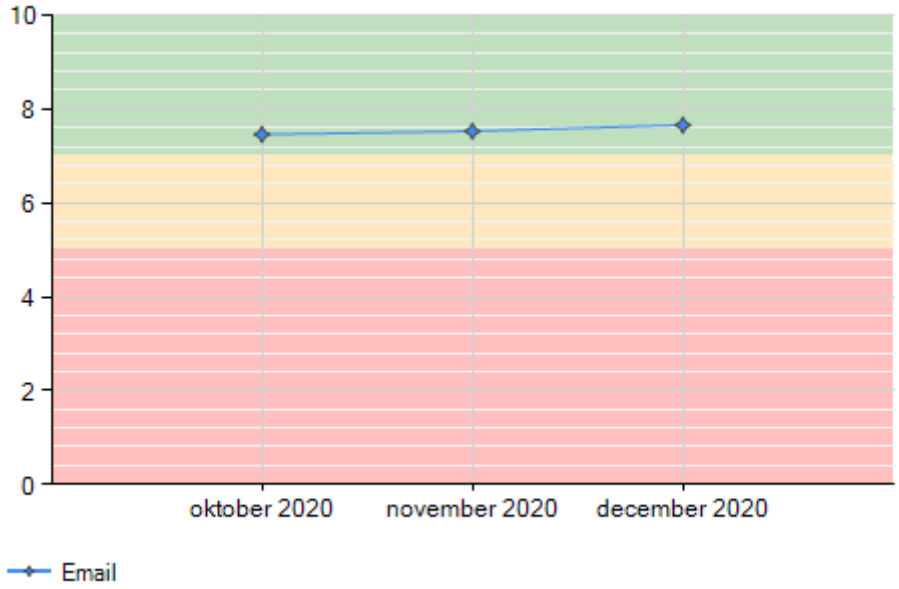
In 2021 staat de schijnwerper van gemeente Meierijstad nog nadrukkelijker op het optimaliseren van onze dienstverlening. We zijn gestart met een serie interviews in de lokale kranten. Iedere keer is het interview met een collega gevolgd door een reactie van een inwoner uit Meierijstad. We gaan nu in gesprek met Jamaa Oueqqas, die achter de schermen binnen het thema een belangrijke rol heeft. Jamaa is sinds februari 2020 nadrukkelijk betrokken bij het klantonderzoek en meer in het bijzonder bij het project Investeren in Klantbeleving. Dat betekent dat ze de rol van aanjager heeft voor het aanleveren van gegevens van de verschillende deelnemende klantprocessen. Jamaa verzorgt ook het uploaden en verwerken van deze gegevens tot driemaandelijkse managementrapportages. Deze rapportages leiden tot veel inzicht en laten zien waar we als gemeente staan in relatie tot de wensen en verwachtingen van onze inwoners. Want dat is uiteraard de 'reden van bestaan van een gemeente', daar doen we het voor.

.

Klantinfocus

Jamaa vertelt enthousiast over haar rol als aanjager. "We sturen een korte vragenlijst van 4 vragen aan inwoners, die op wat voor manier een dienst of product van ons als gemeente hebben ontvangen. Op deze vragenlijst kan men een rapportcijfer invullen over de kwaliteit van dienstverlening, complimenten of verbetertips opschrijven en invullen of men telefonisch benaderd mag worden voor nadere informatie. Ieder klantproces heeft zijn eigen code. Ieder atelier krijgt in een overzicht teruggekoppeld welke mensen nagebeld mogen worden. "Vooral juist de verbetertips en/of een laag rapportcijfer geven ons goed inzicht waar we onze verbeteringen op in moeten zetten. Juist met deze mensen willen we graag in gesprek. De medewerkers van het klantproces bellen zelf na met klanten die de enquête hebben ingevuld. Ik verzamel alle gegevens centraal en kan met die gegevens driemaandelijks de managementrapportage opstellen van waaruit we de klantprocessen verbeteren."



Maand	Cijfer
Oktober	7,4
November	7,5
December	7,6

De tabel geeft een overzicht van het algemene beeld. Per klantproces komt eenzelfde overzicht aangevuld met verbetertips. Er doet een groot aantal klantprocessen mee aan Klantinfocus en het aantal deelnemende processen groeit nog steeds. Uiteindelijk willen we dat ieder atelier mee doet en dat vooral omdat ze inzien dat het voor henzelf ook van grote waarde is en tot mooie inzichten leidt én tot verbetering van de dienstverlening.

Opmerkingen van onze klanten, de inwoners, zijn heel divers. Zo vertelt een inwoner ‘meteen de juiste persoon aan de telefoon, dat is soms wel eens anders….’. Een andere inwoner geeft de suggestie om ook het rondzwervende papier bij speelveldjes tegelijk met het centraal ophalen papier mee te nemen, daar dus één handeling voor in te richten. De suggestie is prima, in de praktijk is het minder eenvoudig. Het papier wordt opgehaald door verenigingen en de gemeentewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het ophalen van zwerfafval. Twee verschillende stromen uit twee verschillende potjes met geld. Een andere inwoner meldt dat hij zich serieus genomen voelt nadat hij een ontvangstbevestiging kreeg, hij is tevreden. “Niets laten horen getuigt niet van respect”, aldus deze man.

Jamaa, getrouwd met Mohamed en moeder van drie kleine kinderen, Yasmin van 2 jaar en de tweelingjongetjes Amin en Ilyas van 1 jaar, vertelt dat ze het heel leuk vindt om achter de schermen bezig te zijn. “Klantinfocus is een goede tool en ik vind het leuk ervoor te zorgen dat de tool goed werkbaar blijft. Wij zijn hartstikke blij met Jamaa als bevlogen collega. Ze is een belangrijke schakel. Behalve een centrale rol binnen het project met Klantinfocus begeleidt Jamaa momenteel ook een viertal medewerkers, die via IBN bij ons geplaatst zijn, omdat ze een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Met deze plaatsing mogen ze werkervaring op doen. Maandelijks organiseer ik een overleg met alle medewerkers om ervaringen uit te wisselen. Het teamgevoel vind ik belangrijk. We kunnen altijd van elkaar leren.” Ze voegt eraan toe dat uit eerdere groepen die ze begeleid heeft zelfs een aantal mensen een vaste baan gekregen heeft bij ons als gemeente. ‘En dat vind ik zo geweldig, dan ben ik echt wel trots, vooral op die mensen, maar ook een beetje op mezelf.’

Jamaa, bedankt voor het fijne interview.