Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: Z/24/227595

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Monitoren klantsignalen

Datum: 11 juni 2024

Kernboodschap
Een goede dienstverlening voor iedereen!
Vanuit de vastgestelde Agenda 'Dienstverlening Dichtbij' hebben wij de ambitie om de dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers continu en blijvend te verbeteren. Dit realiseren wij door onze inwoners en ondernemers actief te vragen hoe zij onze dienstverlening ervaren. Niet alleen is het ónze ambitie om een goede dienstverlening te hebben, maar dit is ook één van de prestatie-indicatoren van onze organisatie.

We informeerden u in februari 2024 dat de VNG stopt met het benchmarken van onze dienstverlening met andere gemeenten bij de ondernemerspeiling. Wij stellen hierin een alternatief voor. Dit doen wij om te voldoen aan de afgesproken prestatie-indicator met de gemeenteraad om de dienstverlening, aan bedrijven, in beeld te blijven brengen. De benchmark bij de inwonerspeiling blijft wel bestaan. Ook informeerden wij u over het tekort aan middelen om deze dienstverlening uit te voeren. In deze nota vragen wij u daarom om het tekort aan middelen structureel aan te vullen tot een dekkend budget.

Om de tevredenheid over onze dienstverlening goed te volgen en continu te verbeteren, zowel voor onze inwoner als een betrouwbare prestatie-indicator voor de gemeenteraad willen wij het volgende uitvoeren:

1. We geven een vervolg aan de Inwoners- en Ondernemerspeiling. De ondernemerspeiling wordt vervangen door MKB vriendelijkste gemeente. Hierdoor blijft een benchmark mogelijk met andere gemeenten. Deze peiling heeft wel een andere insteek, maar komt het meest in de buurt van de ondernemerspeiling.
2. We vragen onze inwoners en ondernemers voortaan, direct na contact met de gemeente, naar hun mening over de dienstverlening van de gemeente via onze dashboard klantsignalen. Deze resultaten worden hierin verzameld en opgevolgd.
3. We onderzoeken tweejaarlijks de bereikbaarheid en kwaliteit van de gemeente. Dit onderzoeken we zowel op telefonie als mail.
4. Wij zetten panels op om inwoners en ondernemers te kunnen bevragen naar hun mening over onze dienstverlening.

Eerdere besluiten

Datum	**Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)**
11-04-2017	Z/16/001635 Gemeenschappelijke regeling – Bedrijfsplan WDW
07-12-2017	17 7 11377b Notitie prestatie-indicatoren nulmeting en rapportage
21-09-2021	Z/21/064991 Agenda Dienstverlening 'Dienstverlening dichterbij'

Toelichting

De huidige situatie
Op dit moment voeren we alleen de inwoners-en ondernemerspeiling uit. De vragenlijsten sturen we naar willekeurige inwoners uit de basisregistratie persoonsgegevens. De willekeurige inwoners worden geselecteerd via een a-selecte steekproef. Inwoners die geen contact met de gemeente hebben gehad, vullen deze vragenlijsten ook in. De vragen gaan over algemene thema's. Hierdoor missen we belangrijke informatie over hoe het met onze dienstverlening is gesteld. Het onderzoek voeren we een keer per twee jaar uit. Hierdoor missen we lange tijd belangrijke informatie over onze dienstverlening om bij te sturen.

Het voorstel monitoren klantsignalen.
Met dit voorstel bekijken we hoe tevreden mensen zijn met onze dienstverlening via verschillende manieren van contact, zoals aan de balie, via de telefoon, e-mail of website. Dit doen we voor verschillende soorten vragen, bijvoorbeeld over zorg, uitkeringen of vergunningen. We gaan ook gebruik maken van informatie van onszelf en van buitenaf. Ook willen we dat inwoners en ondernemers meedenken over het verbeteren van de dienstverlening.

We verzamelen alle signalen van klanten in één overzicht. Zo kunnen we snel zien wat goed gaat en wat beter moet. Als het nodig is, passen we onze dienstverlening aan.

Het voorstel bestaat uit:

1.1 Inwonerpeiling en MKB vriendelijkste gemeente van Nederland (prestatie-indicator dienstverlening).
We houden een enquête onder willekeurige inwoners en ondernemers over algemene onderwerpen. Inwoners die geen contact met de gemeente hebben gehad vullen deze vragenlijsten ook in. We vergelijken onze resultaten met andere gemeenten. Dit doen we elke twee jaar.

1.2. Continue monitoren van klantsignalen (Ambitie Agenda Dienstverlening).
We vragen altijd om feedback na elk contact met de gemeente. Onze klanten beantwoorden maximaal 4 vragen. We krijgen de resultaten meteen in een overzicht. Zo weten we wat goed gaat en wat beter kan. We verbeteren onze dienstverlening als het nodig is.

1.3. Onderzoek naar de telefonische en e-mail bereikbaarheid
We onderzoeken hoe goed we telefonisch en via e-mail bereikbaar zijn. Dit doen we met geheime bezoekers. We zien hoe goed de bereikbaarheid is van elk vakgebied.
We verbeteren onze bereikbaarheid als het nodig is.

1.4. Verder ontwikkelen van klantsignalen door:
We kijken welke informatie we uit onze systemen kunnen halen en welke informatie van buitenaf we kunnen gebruiken.
Voorbeelden van informatie die we uit onze systemen halen zijn:
1. De aantallen aanvragen van vergunningen, zorg, levensonderhoud etc.
2. Hoeveel procent van de aanvragen volgens de wet op tijd zijn behandeld.
3. Hoeveel procent van de ingediende bezwaarschriften terecht zijn ingediend.

We vragen ook aan inwoners en ondernemers om mee te denken over onze dienstverlening. Zo maken we onze dienstverlening steeds beter.

Wat willen we bereiken?

- Het continu duurzaam verbeteren van onze dienstverlening aan inwoners- en ondernemers op korte en lange termijn. En het in duidelijk in kaart brengen van de ontwikkelingen binnen deze verbetering.

- We bereiken onze doelen uit de Agenda Dienstverlening en tegelijk voldoen we aan de afgesproken prestatie-indicator, namelijk:
  Het verbeteren van het waarderingscijfer voor onze dienstverlening bij inwoners van 6,6 en bij ondernemers van 6,9 in 2020 naar 7,1 in 2024.

- We hechten aan de vergelijkbaarheid van onze dienstverlening met andere gemeenten, via het waarderingscijfer.

Hieronder ziet u de waarderingscijfers van onze dienstverlening van 2018 tot en met 2022.

	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	Druten 2022	Nl 2022
Waarderingscijfer inwoners dienstverlening algemeen	6,6	6,5	6,6	6,8	6,7	6,8
Waarderingscijfer ondernemers dienstverlening algemeen	6,9	6,6	6,9	6,5	6,7	6,5

In de tweede helft van 2024 wordt de Agenda Dienstverlening geëvalueerd en op basis daarvan stellen we een Nieuwe Agenda Dienstverlening op met nieuwe doelen voor de komende jaren.

Informeren Raad
We informeren elk jaar de raad over de belangrijkste resultaten van de verbeteracties op onze dienstverlening.

Financiële consequenties
Het dekkend budget dat nodig is voor het uitvoeren van dit voorstel (vastgesteld beleid ‘Agenda Dienstverlening’) wordt meegenomen in de integrale afweging in de perspectiefnota.