Opnemen klanttevredenheidsonderzoek in meldlijn
Dhr. Van der Waal heeft tijdens de commissievergadering op 1 april inzake het RKC-rapport Meldingen Openbare ruimte nog een paar vragen gesteld over het opnemen van klanttevredenheid in het bestaande meldingensysteem. Ik heb de volgende antwoorden gekregen:

- Het systeem kent geen automatisch klanttevredenheidsonderzoek. Dat kan misschien wel "gebouwd" worden, maar het is er nu niet. De kosten zijn nog onbekend.
- Wel kunnen we uit het systeem gegevens van de melders halen en de klanttevredenheid via een aparte mail aan hen doorsturen. De enquête is eenvoudig te maken via programma's als bijvoorbeeld Survey Monkey.
- Een andere optie is om bij een afgehandelde melding in de terugkoppelingsmail aan de melder een link te voegen waar in gevraagd wordt of ze de afhandeling van hun melding willen beoordelen. Die link kan dan wel automatisch worden toegevoegd, maar moet dan nog wel handmatig verwerkt worden in een database.
- Je bereikt er dan niet de mensen mee die telefonisch melden of geen terugkoppeling wensen, maar dat zou je bij iedere andere manier van enquêteren ook niet hebben.

De inschatting is dat handmatige verwerking van de gegevens een extra capaciteit vraagt ter waarde van €30.000 per jaar. Binnen de bestaande begroting is daar geen ruimte voor. Het college stelt daarom voor om een extra vraag op te nemen in de leefbaarheidsmonitor. Mocht de raad wel een klanttevredenheidsrapportage willen, dan kan de raad voorstellen om hier in de begroting ruimte voor te maken.

Vriendelijke groet,
Joost Reus
Wethouder