

Vergadering: Raadsvergadering 5 september 2023

Kadernota 2024 (2023-064)

Nr.	Vraag:	Antwoord:
	<u>De heer S. Janssen, fractie Lokaal Peel en Maas:</u>	
1	Zijn er recente klanttevredenheidscijfers van alle afdelingen beschikbaar?	<p>Het meten van de kwaliteit van onze dienstverlening is en blijft belangrijk. Meten is weten én verbeteren. We vragen onze klanten via korte (digitale) vragenlijsten naar de klanttevredenheid en halen informatie op die ons helpt bij de doorontwikkeling van onze dienstverlening. Dit doen we bij diverse teams. Het uitbreiden van vragenlijsten bij meer teams wordt opgepakt.</p> <p>In totaal hebben we 1125 reacties ontvangen. Het gemiddelde cijfer is 8.</p> <p>We stellen o.a. vragen over wachttijden, afhandeltermijnen en vriendelijkheid. Ook vragen we of de respondent positief over de gemeente spreekt tegen anderen (schaal 0-10). De vragen die ons helpen bij de doorontwikkeling van de dienstverlening geven bijvoorbeeld zicht op:</p> <ul style="list-style-type: none">-voorkeur voor kanaalgebruik-gewenste openingstijden-voorkeur op afspraak of vrije inloop-voorkeur thuisbezorgen of afhalen-ervaring gebouw Huis van de Gemeente (b.v. privacy en fysiek) <p>De klant kan bij de beantwoording van de vragen een toelichting geven of een algemene opmerking maken. Alle toelichtingen en opmerkingen uit de vragenlijsten worden regelmatig besproken met de betrokken teams. Daar waar een team direct een aanpassing kan doen in een proces, om tegemoet te komen aan de wens van de klant, wordt dit gedaan. Andere opmerkingen worden meegenomen in de doorontwikkeling van de dienstverlening.</p> <p>Van onderstaande teams zijn de resultaten van de vragenlijsten beschikbaar (zie bijlagen)</p> <ul style="list-style-type: none">- Communicatie & Dienstverlening, Burgerzaken (paspoorten, ID-kaarten, rijbewijzen)- Communicatie & Dienstverlening, Burgerzaken (huwelijken en geregistreerd partnerschap)- Communicatie & Dienstverlening, Klant Contactcentrum (whatsapp)- Buitendienst (meldingen openbare ruimte), deze resultaten hebben ook betrekking op meldingen voor teams:<ul style="list-style-type: none">-VTHV-Openbare Ruimte