



## Actieve raadsinformatie

Registratienummer 2022-51

<b>Datum:</b>	25-04-2022
<b>Van collegelid:</b>	J.W. Wiggers
<b>Aan:</b>	Raads- en commissieleden
<b>Onderwerp:</b>	Klantmeting

### Inleiding

In aansluiting op de evaluatie van de servicenormen 2019 en de vaststelling van de servicenormen 2021 heeft het College besloten om onze servicenormen niet enkel kwantitatief te meten, maar ook kwalitatief. Aan de ene kant door de opgenomen inkomende telefoongesprekken te evalueren, aan de andere kant door de kwaliteit van de dienstverlening op een andere manier te meten.

Graag informeren wij u over de manier waarop het college deze kwalitatieve meting vorm gaat geven. Samen met de gemeente Oldebroek start de gemeente Heerde (medio juni) de pilot 'meten van het klantbeeld'. Om de telefonische dienstverlening van de inkomende telefoongesprekken te verbeteren krijgt de klant, per mail of sms, een vragenlijst na het telefonisch contact. Daarin vragen wij wat de klant vond het telefonisch contact en of wij de vraag voldoende hebben beantwoord. Wij evalueren zowel het 1<sup>e</sup> lijns- als 2<sup>e</sup> lijns-contact. De gemeente Oldebroek evalueert op gelijke wijze de beleving van de afspraken aan de balie.

De meting van de klantbeleving van de inkomende telefoongesprekken bij Stip is vooralsnog achterwege gelaten. De reden hiervoor is tweeledig. Allereerst vragen wij de klantbeleving voor onze WMO en Jeugd processen al op verschillende momenten gedurende het jaar schriftelijk uit (cliëntervaringsonderzoek). Daarbij heeft zorgvraagheerde (ZVH) een eigen telefoonnummer, waardoor de uitvraag op 2 plaatsen in de organisatie geadmistreerd zal moeten worden. Bij de start van dit pilot-jaar zullen wij deze telefonische ingang daarom achterwege laten. Wel zullen wij gedurende de pilotperiode gaan verkennen of en hoe we de verbinding kunnen leggen tussen deze meting en het cliëntervaringsonderzoek. Het streven is om op die wijze een beeld te geven van de telefonische bereikbaarheid voor de gehele organisatie (zowel Eperweg als Stip).

De pilot duurt 1 jaar. Gedurende dit jaar vragen wij zowel 'warm' als 'koud' bij de klant na of hij of zij deel wil nemen aan het invullen van de enquête. 'Warm' impliceert dat de telefoniste tijdens het telefonisch contact vraagt of men deel wil nemen. Deze uitvraag blijft achterwege bij een 'koude' uitvraag. Een melding op ons internet volstaat juridisch (en conform de privacy vereisten) om de vragenlijst uit te mogen zetten. Afhankelijk van de uitkomsten als participatie en deelnamegraad maken wij een keuze in de manier waarop wij gespreid over het jaar gaan uitvragen.

Om te voorkomen dat de klant wordt overvraagd is er sprake van een zogenaamde afkoelingsperiode. Gedurende deze periode vragen we de klant geen 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> keer om de vragenlijst in te vullen.

Op totaalniveau ontvangen wij als gemeente benchmarkgegevens. Deze geven ons een beeld over hoe wij beoordeeld worden vergeleken met de overige gemeenten die een soortgelijke meting uitzetten bij hun klanten.

**Kernboodschap**

De meting geeft ons mogelijkheden om kwalitatief de beleving van de klant te meten over de inkomende telefoongesprekken.

**Communicatie**

Zowel in de Schaapskooi als op onze socials plaatsen we een pers-/informatiebericht.