

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Vergadering van 26 maart 2024

Bedrijfsvoering - Ontvangst

10 2024_B&W_00231 Informatienota 'de inwoner is geen klant'**Samenstelling:**

Aanwezig:

J.H. Bats, burgemeester en voorzitter; Melvin Smit, wethouder; T. Jongman, wethouder; B. Harmsma, wethouder; M. Scheringa, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

Tijdens de Begrotingsraad op 7 november 2023 heeft uw raad motie 138, 'de inwoner is geen klant' aanvaard. Deze motie roept op om het woord klant niet meer te gebruiken in beleid en communicatie als het gaat om inwoners. Uw motie hebben wij uitgevoerd. In onze communicatie met onze inwoners komt het woord klant niet meer voor. Onze brieven, e-mails en website hebben we hierop aangepast. Bij het maken van nieuw beleid zullen we het woord 'klant' niet gebruiken, als we het hebben over inwoners. We hebben ervoor gekozen 'vaktechnische' termen waar het woord klant in voorkomt wel te blijven gebruiken.

Informatienota

Inleiding

Tijdens de Begrotingsraad op 7 november 2023 heeft uw raad motie 138, 'de inwoner is geen klant' aanvaard. Deze motie roept op om het woord klant niet meer te gebruiken in beleid en communicatie als het gaat om inwoners.

Kernboodschap

Uw motie 'de inwoner is geen klant' hebben wij uitgevoerd. In onze communicatie met onze inwoners komt het woord klant niet meer voor. Onze brieven, e-mails en website hebben we hierop aangepast. Bij het maken van nieuw beleid zullen we het woord 'klant' niet gebruiken, als we het hebben over inwoners. We hebben ervoor gekozen 'vaktechnische' termen waar het woord klant in voorkomt wel te blijven gebruiken.

Klant in communicatie

We spreken niet meer over 'klanten' als het over onze inwoners en ondernemers gaat via onze externe communicatiekanalen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan onze website, brieven en e-mails. Alleen als afgeleide is het nog te herkennen in de ondertekening van brieven en e-mails van de "coördinator KCC" of van een "medewerker KCC". Zij werken immers bij het organisatieonderdeel KCC, het Klant Contact Centrum.

Klant-termen

We praten niet meer over klanten, als we het hebben over onze inwoners en ondernemers. Maar we

gebruiken nog wel sommige begrippen waarin het woord 'klant' voorkomt. Termen die gebruikt worden in het vakgebied van (gemeentelijke) dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan het woord 'klantreis', een uit het Engels vertaald begrip (customer journey). Het geeft aan welke 'reis' en contactmomenten de inwoner of ondernemer heeft binnen onze organisatie op een bepaald onderwerp. Een inwoner of ondernemer is afhankelijk van ons als gemeente, ze kunnen niet uitwijken naar een andere aanbieder. Daarom willen we dat die 'klantreis' zo goed mogelijk verloopt. Wat geldt voor de term 'klantreis' geldt ook voor de term 'Klant Contact Centrum' (KCC). Daar zit namelijk nog een hele historie aan vast.

Waarom een Klant Contact Centrum (KCC)?

In de jaren 90 stond de 'BV Nederland' centraal. Alle focus lag op een zo efficiënt mogelijke bedrijfsvoering van overheidsorganisatie. We hadden het over burgers en die hadden zich te schikken naar onze agenda en plannen. Vanaf de jaren 2000 begint dat te veranderen. In 2006 lanceerde de overheid het Antwoord© concept, waarbij de bedoeling is dat gemeenten vanaf 2015 hét loket voor de burger voor bijna de hele overheid zijn. De VDP (Vereniging Directeuren Publieksdiensten) kreeg de opdracht uit te werken wat dat betekende voor gemeenten. In die publicatie staat: *"Antwoord© definiëren we als het concept dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen door een Klant Contact Centrum (KCC) vorm te geven dat op termijn dé ingang wordt voor nagenoeg de gehele overheid. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger aanneemt en mogelijk direct afhandelt. Antwoord© staat voor de verbreding van de producten en diensten die het gemeentelijk KCC afhandelt en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening."* Langzamerhand ging heel gemeenteland over naar dit concept, waarbij de inwoner meer centraal staat en er meer focus op dienstverlening is. Gemeenten centraliseren medewerkers die goed zijn in het telefonisch contact met inwoners en ondernemers. En bij vrijwel alle gemeenten ontstaan KCC's. Sindsdien is de term 'KCC' volledig ingeburgerd in gemeenteland. Ook bij Steenwijkerland. We zijn in 2009 klein begonnen met een KCC alleen voor vragen over vergunningverlening. De positieve ervaringen daarmee leidden tot een doorontwikkeling ervan tot een organisatiebreed KCC vanaf 2010. Inwoners waarderen deze telefonische dienstverlening met gemiddeld een 8,2 (2023). We weten dat doordat we inwoners die via het centrale nummer telefonisch contact met de gemeente hebben gehad vragen naar hun ervaring.

Consequenties voor de gemeente

Een inwoner spreken we niet (meer) aan als klant, maar we blijven streven naar een uitstekende dienstverlening die aansluit bij wat inwoners en ondernemers van ons verwachten.

Communicatie

Er is geen (extra) communicatie nodig over de aanpassingen in de brieven, e-mails en website.

Vervolg

Er zijn geen vervolgstappen.

Besluit

In te stemmen met de informatienota 'de inwoner is geen klant'.