



Amendement “Aanpassing indicatoren III”

De Gemeenteraad van Haarlem in vergadering bijeen, op donderdag 22 april 2021, in bespreking over de kritieke prestatie indicatoren,

constaterende dat,

- het voorstel voorligt om de indicatoren ‘Gemiddeld rapportcijfer voor de klanttevredenheid KCC’ en ‘Aantal klachten over de dienstverlening’ te schrappen,
- het argument hierbij is dat de net promotor score* voor de raad informatiever zou zijn,

overwegende dat,

- de net promotor score (NPS) het gemiddeld rapportcijfer kan vervangen,
- het net promotor score instrument niets zegt over (het aantal) klachten over de gemeentelijke dienstverlening, maar slechts een gemiddelde waardering weergeeft,
- het klantcontact-centrum en de dienstverlening aan de Haarlemse burgers regelmatig onderwerp van gesprek zijn geweest in commissie en raad,

behoudt de volgende kritieke prestatie indicator,

- Aantal klachten over de dienstverlening.

en gaat over tot de orde van de dag.

Gertjan Hulster

Actiepartij

*<https://bedrijvenconsultant.nl/net-promotor-score-nps/>