



GROENLINKS

44

ChristenUnie

SZW JL

Inzet van mystery guests bij aanvraag bijstandsuitkering

De gemeenteraad van Haarlem, in vergadering bijeen op 25 juni 2015;

Constaterende dat:

- Pas als men weet wat klanten van de organisatie verwachten en hoe de dienstverlening wordt gewaardeerd kunnen medewerkers houding en gedrag op de juiste wijze verbeteren;
- De afgelopen periode signalen zijn binnengekomen van cliënten over de dienstverlening en bejegening bij het aanvragen van bijstandsuitkering. Dit maakt het noodzakelijk om meer inzicht te krijgen in de dienstverlening, de klantbeleving en de bejegening;
- 'Mystery guests' in het bedrijfsleven al de gewoonste zaak van de wereld zijn: anoniem worden winkels bezocht en de dienstverlening wordt beoordeeld;
- Op diverse plekken bij de overheid mystery guests worden ingezet om de dienstverlening en bejegening te verbeteren. Bijvoorbeeld als het gaat om de dienstverlening in ziekenhuizen of inzicht in discriminatie in de horeca;

Overwegende dat:

- Het op papier zetten van normen over de kwaliteit van de dienstverlening en de bejegening is één, ze in de praktijk naleven is een andere zaak;
- Het dagelijks werken in dezelfde omgeving kan routine en automatisme veroorzaken. De dingen gaan zoals ze gaan. Dit kan adequaat handelen belemmeren;
- De structurele inzet van mystery guests echt inzicht geeft in de klantbeleving en de bejegening.
- Inzet van mystery guests¹;
 - klanttevredenheidsonderzoek objectiveert,
 - is kijken 'door de ogen van de cliënt',
 - medewerkers bewust maakt van (on)gewenst, (in)efficiënt, (on)zorgvuldig gedrag,
 - vrijblijvendheid van te volgen werkprocedures vermindert en een spiegel is van het eigen functioneren,
 - het mogelijk maakt om gewenst gedrag aan te tonen en te belonen,
 - informatie oplevert, die normstelling en toetsing mogelijk maakt,
 - communicatie tussen management en uitvoering vergemakkelijkt en betrokkenheid van medewerkers verhoogt.

Verzoekt het college:

- Structurele inzet van mystery guests bij monitoring van de klantbeleving en bejegening bij het aanvragen van de bijstand en hiervoor bij de opvolging van nota kans en kracht een voorstel voor te leggen aan de raad. Dat is voor 1 december 2015;
- Bij de vormgeving uit te gaan van de werkwijze die de gemeente Leeuwarden heeft gehanteerd bij de inzet van mystery guest bij de sociale dienst (mystery guest gaat mee met cliënten die daaraan willen meewerken);
- De financiering hiervan te bekostigen uit het budget dat beschikbaar is voor de implementatie van de nieuwe nota kans en kracht;

En gaat over tot de orde van de dag.

[Handwritten signature]
PvdA

[Handwritten signature]
ChristenUnie

[Handwritten signature]
CDA

[Handwritten signature]
AP

[Handwritten signature]
GLH

¹ BZK, Klantonderzoek en mystery guests in de openbare sector, Den Haag; 2006.