



Haarlem

# Informatienota

**Onderwerp: Aanpak klanttevredenheidsonderzoeken werk, inkomen en schulden 2015/2016**

**BBV nr: 2016/56036**

## 1. Inleiding

Jaarlijks voert de afdeling SZW een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Het KTO geeft inzicht in de tevredenheid, beleving en verwachting van de klanten over de dienstverlening van de afdeling SZW. In deze informatienota wordt de aanpak van het KTO voor 2015/2016 toegelicht die bestaat uit een schriftelijke vragenlijst, rondetafelgesprek en de customer journey.

## 2. Kernboodschap

Er zijn verschillende methoden om de klanttevredenheid te onderzoeken. De kwantitatieve methode door middel van bijvoorbeeld schriftelijke vragenlijsten kan ondersteund worden door de kwalitatieve methode zoals bijvoorbeeld de mystery guest, de customer journey en het rondetafelgesprek. Tot nu toe is in Haarlem gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten en rondetafelgesprekken.

### *Aanpak KTO 2015/2016*

#### *Schriftelijke vragenlijsten*

Zoals elk jaar wordt ook deze keer gewerkt met een schriftelijke vragenlijst. Naar aanleiding van eerdere KTO's zijn signalen afgegeven, onder andere door de Participatieraad, dat de vragenlijst te lang is. Er is nu dan ook gekozen voor een kortere vragenlijst (van bijna 50 naar maximaal 20) en een aanpassing van de vragen. Dit heeft een aantal gevolgen:

- Er worden ten opzichte van eerdere KTO's minder aspecten onderzocht die van invloed zijn op de klanttevredenheid;
- Een benchmark, het op regelmatige basis vergelijken van eerdere resultaten en/of een vergelijking et andere gemeenten, is niet op alle aspecten mogelijk omdat de vragenlijst is ingekort.

De aspecten die middels de vragenlijst worden onderzocht zijn:

- Klantbejegening;
- Kennis en deskundigheid van de medewerkers;
- Mate waarin de medewerkers proactief meedenken met de klant, advies geven en doorverwijzen.

#### *Ronde tafelgesprek*

Er worden twee ronde tafelgesprekken georganiseerd met klanten met multiproblematiek (dak- en thuislozen met schulden en/of verslavings-problematiek). De ronde- tafelgesprekken worden door een externe partij uitgevoerd en georganiseerd in samenwerking met de gemeente. In deze gesprekken zal in ieder geval aandacht zijn voor de informatiebehoefte van de klanten, de beleving van de dienstverlening, het klantencontact en de bejegening.

#### *Mystery guest*

In juni 2015 heeft de gemeenteraad de volgende motie aangenomen: 'structureel een mystery guest in te zetten bij monitoring van de klantbeleving en klantbejegening bij de aanvragen van een uitkering en hiervoor bij de opvolging van de nota kans en kracht een voorstel voor te leggen aan de raad. Dat is voor 1 december 2015'.

2016/56036 Aanpak klanttevredenheidsonderzoeken werk, inkomen en schulden 2015/2016  
2

De planning van de strategische nota (opvolging kans en kracht) voor de afdeling SZW heeft enige vertraging opgelopen omdat de financiële aspecten meer tijd vragen. De verwachting is dat de nota in april verschijnt, vóór de Kadernota, zodat de besluitvorming bij de Kadernota kan plaatsvinden.

Er is echter wel al onderzoek gedaan naar het inzetten van een mystery guest. Op basis van contact met de gemeente Leeuwarden en een onderzoeksbureau wordt op dit moment afgezien van het werken met een mystery guest. Het resultaat en de mogelijkheden van het inzetten van een mystery guest zijn beperkt vanwege de privacy. Deze kan niet geborgd worden omdat hij/zij zich moet legitimeren bij melding. En vanwege integriteit wil een mystery guest geen informatie verdraaien. Het onderzoeksbureau waarmee is gesproken heeft zich om die reden dan ook teruggetrokken. Bij de gemeente Leeuwarden hebben interne medewerkers klantmanagers geïnterviewd op gedragsaspecten richting burgers. Op deze wijze hebben zij invulling gegeven aan de mystery guest.

#### *Customer journey*

Er is gezocht naar een alternatief voor de mystery guest. Dit heeft geresulteerd in het inzetten van een customer journey. Er worden 20 nieuwe klanten bevraagd naar de beleving van alle contactmomenten in het aanvraagtraject. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de totale klantbeleving van de dienstverlening van de gemeente Haarlem bij het traject voor het verkrijgen van een uitkering. De aanpak, waaronder de methodiek, vragen en keuze deelnemers, wordt nog verder uitgewerkt. Hiermee is een invulling gegeven aan de 'motie mystery guest'.

Bij het KTO werk, inkomen en schulden over 2015/2016 wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst, het rondetafelgesprek en de customer journey. De combinatie van deze drie methoden geeft een breder beeld dan voorheen over de beleving, tevredenheid en verwachting van de klant over de dienstverlening van de afdeling SZW. Van de inzet van een mystery guest wordt met name vanwege privacy redenen afgezien.

Voor volgende KTO's wordt samengewerkt met de afdelingen: Communicatie, Klantencontactcentrum en Data Informatie en Analyse om tot een coproductie te komen om de onderzoeken die de gemeente inzet onder de burgers goed op elkáár én op de visie op de dienstverlening af te stemmen. Daarvoor kunnen diverse onderzoeksmethoden worden ingezet waarbij de ervaringen en wensen van SZW zeker worden meegenomen.

### **3. Consequenties**

De onderzoeksuitkomsten bieden aanknopingspunten om de dienstverlening (nog) beter aan te laten sluiten op de klantbeleving. Op basis van de resultaten worden hiertoe passende maatregelen genomen.

### **4. Vervolg**

Alle onderzoeken vinden in het eerste kwartaal 2016 plaats. De raad wordt naar verwachting in het tweede kwartaal 2016 van de resultaten op de hoogte gebracht. Waarbij een aanzet wordt gegeven voor mogelijke aanpassingen.

### **5. Bijlagen**

N.v.t.

2016/56036 Aanpak klanttevredenheidsonderzoeken werk, inkomen en schulden 2015/2016  
3

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester