

Amendement

Unaniem
aanvaard
27-6-24

A 2024-13

Voorstel Naar aanleiding van agendapunt 24, "ODR Jaarstukken 2023 en ontwerp begroting 2025" van de gemeenteraad van 27 juni 2024

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek ODR

De Raad van de gemeente West Maas en Waal in vergadering bijeen op 27 juni 2024

De Raad,

Gezien het voorstel,

Overwegende dat

- De Omgevingsdienst Rivierenland (ODR), in opdracht van onze gemeente, bouw- en milieutaken uitvoert zoals vergunningverlening, toezicht en handhaving, en daarbij de gemeente van advies voorziet;
- De inwoners van West Maas en Waal gebruik maken van de dienstverlening van de ODR;
- Na het afnemen van een dienst bij de ODR, mensen de mogelijkheid krijgen om een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) in te vullen. Met dit onderzoek krijgt de ODR inzicht in wat haar klanten van de dienstverlening vinden en wat zij van de ODR verwachten;
- De ODR het KTO gebruikt om informatie te verzamelen voor continue verbetering van de dienstverlening. Dit is onder andere te raadplegen in de bijlage kwaliteit dienstverlening van de jaarstukken 2023;
- In 2023 de klanttevredenheid 82 procent bedroeg, wat net iets hoger is dan de doelstelling van de ODR van 80 procent.
- Daar een responspercentage van 22 procent tegenover staat, wat niet ten goede komt aan de representativiteit van het onderzoek;
- Dit inhoudt dat enerzijds één op de vijf mensen niet tevreden is met de dienstverlening van de ODR, en anderzijds dat 78 procent van de ontvangers van het onderzoek deze niet invult;
- De gemeenteraad van West Maas en Waal van mening is dat zowel de klanttevredenheid als het responspercentage ambitieuzer neergezet mogen worden.

Gehoord hebbende de beraadslagingen,

Besluit deze tekst, althans de strekking daarvan, toe te voegen aan de concept zienswijzebrief:

- Wij verzoeken u de ambitie voor de doelstelling van de klanttevredenheid te verhogen van 80 naar 90 procent.

- Binnen de budgetten die er nu beschikbaar zijn, een laagdrempeliger klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren, zodat het responspercentage in de toekomst minimaal 33% wordt (een-op-de-drie inwoners neemt deel aan het KTO). Dit draagt bij aan een betere representativiteit van het onderzoek, het maakt het voor inwoners aantrekkelijker om het onderzoek in te vullen en dit levert meer informatie op voor de ODR om te werken aan een betere dienstverlening;
- In de toekomst nog inzichtelijker te maken, bij voorkeur op basis van een verbeterplan, hoe omgegaan wordt met de feedback van de ontevreden inwoners in het onderzoek. Niet alleen de focus leggen op de tevreden inwoners in het onderzoek, maar juist meer nadruk leggen op de ontevreden respondenten en daarop genomen actie(s).

Naam en fractie

Vince van Ooijen – CDA

Erik Wassink – FD

Ellen Jagtenberg – VVD

Ton Hooijmans – Sociaal Maas en Waal