

# Inwoners waarderen afhandelen meldingen gemeente met 8,3

Sinds half juli komen alle tips, complimenten en klachten van inwoners behalve bij de behandeld ambtenaar óók terecht bij de nieuwe klantenservice van de gemeente Schagen. Medewerkers van deze nieuwe klantenservice nemen actief contact op met inwoners om te horen wat er bij de afhandeling van hun melding goed is gegaan en wat er beter kan. Het blijkt dat inwoners de afhandeling van hun melding door de gemeente gemiddeld waarderen met een 8,3.

Burgemeester Marjan van Kampen: “We willen graag van onze inwoners horen wat er goed gaat en wat er beter kan, zodat wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren. Dat kunnen we alleen doen door goed naar onze inwoners te luisteren. Dit mooie cijfer is een prachtige beloning voor ons werk.”

Nadat een melding bij de gemeente binnenkomt, neemt een medewerker van de klantenservice binnen 1 werkdag contact op met de inwoner. De medewerker biedt een luisterend oor en legt uit hoe de gemeente de melding zal afhandelen. Is de melding afgehandeld, dan neemt de medewerker opnieuw contact met de inwoner op om te horen wat er goed ging en wat er beter zou kunnen. Daarbij vraagt de gemeente aan de inwoner een rapportcijfer voor hoe de melding is afgehandeld.

## Samen met inwoners

De klantenservice is het resultaat van een overleg waarbij inwoners en gemeente samen hebben gekeken hoe de gemeente kan leren van de ervaring van inwoners, die een tip of klacht hebben. Van Kampen: “We hebben een aantal inwoners gevraagd om met ons mee te denken hoe we dit proces zo goed mogelijk konden inrichten. Het resultaat daarvan is de klantenservice. Dit is ook hoe we willen werken als gemeente: samen met inwoners bedenken hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.” De heer Roos, één van de betrokken inwoners: “Ik ben blij, dat ik als inwoner van de gemeente, de kans heb gekregen om mee te denken. Ik hoop dat er op deze manier een meer effectieve afhandeling van het klantcontact komt waarbij mensen weer in contact treden met elkaar.”

Sinds de start van de klantenservice zijn er bijna 70 meldingen binnengekomen. Daarvan waren er 59 klachten, 10 complimenten en 9 tips. De klachten waren voor het merendeel meldingen over de openbare ruimte.



Gemeentehuis Schagen 03

