

DE KLANT CENTRAAL – HOE GAAT DE GEMEENTE OM MET HAAR BURGERS !

De gemeenten hebben als opdracht dat zij beleid gemaakt moeten hebben waarin richtlijnen zijn opgenomen hoe het belang van de kwaliteitsmonitoring omtrent hun klanten (burgers) georganiseerd en uitgevoerd dient te worden. In de praktijk blijkt dat hier nog weinig van terecht is gekomen. Per gemeente zijn er grote verschillen. Grotere gemeenten zetten meer instrumenten in dan kleinere gemeenten en nemen ook vaker gesprekken op, is uit onderzoek gebleken.

Het opnemen van gesprekken, waarbij vooraf dit wel besproken dient te worden met de klant, is bedoeld om deze te kunnen terugluisteren om de **kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren**.

Tijdens het onderzoek is gekeken naar de instrumenten, welke worden ingezet, om de kwaliteit van het klantencontact te monitoren. Het doel daarbij is, komen tot een hogere kwaliteit van het klantencontact en deze **bijdraagt aan klanttevredenheid** en daarmee het **vertrouwen van de burger** in de overheid verbeterd.

Op landelijk niveau bestaan richtlijnen en afspraken over het leveren van kwalitatieve en een betrouwbare dienstverlening. Uit het onderzoek blijkt, dat die afspraken zich in de praktijk nog niet hebben vertaald in effectieve instrumenten bij het klantcontact. **'Kwaliteitsmonitoring draagt zeker bij aan het verbeteren van interne organisatorische processen en competenties medewerkers**. Uit het onderzoek is ook gebleken dat klanten veel meer vertrouwen hebben in een overheidsinstantie als men tevreden is over de dienstverlening'. ***De klant behoort altijd centraal te staan.***

Onder kwaliteitsmonitoring wordt verstaan het planmatig, systematisch en doelgericht beoordelen van klantcontacten, waarbij het belang van het coachen van de medewerkers een onderdeel kan zijn om **tot verbetering te komen**.

De kwaliteitsmonitoring is een doel op zich om gemeenten, die gesprekken opnemen de gelegenheid te geven deze terug te luisteren en uit de bevindingen welke worden opgedaan **klantgericht beleid te maken**.

Ook is uit het onderzoek gebleken dat gemeenten die wel de gesprekken opneemt zich niet houdt aan verplichtingen uit de privacywetgeving. 'Het opnemen van gesprekken is toegestaan, echter dit kan alleen maar plaatsvinden als de gemeente in het kader van de privacywetgeving de klant (burger) **vooraf** hierover heeft geïnformeerd en **zijn/haar toestemming** heeft verkregen. In de praktijk gebeurt dit helaas maar al te vaak niet waarmee de **gemeente de regels overtreedt**.

De **aansturing** vanuit de gemeente moet op **orde zijn**. Dit houdt in, dat zowel de verantwoordelijke medewerker als de klant (burger) vooraf op de hoogte moeten zijn gebracht dat het gesprek wordt opgenomen. Uit het onderzoek is ook gebleken dat veelal de verantwoordelijke medewerker niet op de hoogte is dat het gesprek opgenomen wordt. **Dat is een slechte zaak, hiermee schiet de gemeente te kort in de naleving van de privacywetgeving en is de aansturing niet op orde.**

BUS adviseert de Leden van de Advies Sociaal Domein en/of Cliëntenraad:

Het is zaak dat de leden van de Adviesraad Sociaal Domein en/of Cliëntenraad op de hoogte zijn of worden gebracht over het bestaan en het intern hanteren van de kwaliteitsmonitoring. Van belang is dat ook, dat de leden van de Raad zich verdiepen in hoe hun gemeente omgaat met de kwaliteitsmonitoring en wat het aan verbetering in de communicatie tussen de verantwoordelijken medewerkers en klanten (burgers) heeft opgeleverd. Kwaliteit van de dienstverlening dient voorop te staan daar dit zeker bijdraagt tot meer vertrouwen in de lokale overheid. Daar de kwaliteitsmonitoring bedoeld is om klantgericht te werk te gaan en de klanten van de gemeenten onderdeel zijn van het terrein waarover de Adviesraad Sociaal Domein en/of Cliëntenraad in zich dienen te verdiepen is het van belang om goed geïnformeerd te zijn om vandaar uit een goed onderbouwd advies te kunnen uitbrengen.

Wat kan en wil BUS voor u als burger betekenen:

Voor BUS geldt: Dat de klant centraal dient te staan en de uitvoeringsorganisaties dit als uitgangspunt in haar uitvoeringsbeleid hoog in het vaandel hebben moeten staan. Hebt u vragen, loopt u tegen problemen aan met uw casemanager, is uw persoonlijk belang in het geding n.a.v. de werkwijze of opdracht die u heeft meegekregen als burger, BUS is ten alle tijde bereid u van deskundig advies te voorzien.

Indien u meer dan advies wenst kunt u ook bij BUS terecht voor administratieve hulp, bemiddeling en begeleiding.

Indien u onze hulp wenst, welke wij u **geheel kosteloos** aanbieden, mail ons dan uw hulpvraag en voorziet uw mail met uw naam en telefoonnummer naar:

info@debus.nl

Onze deskundige vrijwillige medewerkers zullen spoedig uw mail van de juiste noodzakelijke antwoorden en reacties voorzien. **Wij werken vanuit de privacywetgeving.**

Wij raden u ook aan, met regelmaat onze website te bezoeken daar wij onze website gebruiken om richting burgers actuele informatie te verschaffen ga naar:

www.debus.nl

Tilburg, 17 juni 2022.

Bestuur:

Koepelorganisatie Brabantse Uitkeringsgerechtigden Samen –
Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS).