

Beantwoording technische vragen CDA-fractie bij agendapunt 7. Doelen digitale dienstverlening

Raadscommissievergadering van: 2 december 2025

Vraag	Antwoord
1. In bijlage 1 wordt bij het doel 'structureel klantcontact meten en waar nodig verbeteren' aangegeven dat de dienstverlening moet aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van inwoners. Op welke manier wordt het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en vertaald naar concrete verbeterdoelen voor de (digitale) dienstverlening?	Iedere twee jaar voert een extern bureau 50 telefonische diepte-interviews uit. Op basis van de resultaten worden verbeterpunten aangedragen waar we de daaropvolgende twee jaar mee aan de slag gaan. De effecten hiervan meten we vervolgens weer via een nieuw klanttevredenheidsonderzoek.
2. Zet de gemeente naast het tweejaarlijkse KTO nog aanvullende mogelijkheden in om klanttevredenheid te monitoren?	Nee
3. Op welke wijze registreert de gemeente <u>continu</u> meldingen, klachten en verbeterpunten en op welke wijze worden eventuele verbeteringen die daaruit voortvloeien, doorgevoerd?	Over de gehele organisatie hebben we geen uitgebreide registratie. We hebben wel een klachtenregistratie. Meldingen en klachten in de openbare ruimte worden geregistreerd en afgehandeld in Fixi.