

Antwoord vragen

1. Herkent het college zich in de conclusies (zeg maar de scores) van het onderzoek?

→ Er zijn goede slagen gemaakt (immers bij mail van 4,97 naar 6,38) , maar er is nog wel werk aan de winkel (zowel telefonisch –namelijk overall is minder dan bij 0-meting- als mail wil je naar een ruim voldoende).

Het gaat om houding en gedrag en daar wordt in de Verbouwing/Huis van Dalfts en ook veel aandacht aan besteed.

2. Hoe denkt het college de dienstverlening op dit vlak te verbeteren en op welke termijn?

→ Dienstverlening vraagt continue aandacht en verbetering. Het KCC zal verder doorgroeien (inclusief de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid – backoffice), maar ook zal blijvend ingezet moeten worden op servicegerichte dienstverlening. Als het 'niet-beantwoorden' verleden tijd is, dan zal de score ook sterk verbeteren

CDA

In opdracht van de Kamer van Koophandel is het niveau van dienstverlening door gemeenten aan ondernemers onderzocht middels een mysteryguest-onderzoek. Onderzocht zijn de kwaliteit en klantvriendelijkheid als reactie op een hele serie telefonisch en per e-mail voorgelegde praktische vragen en cases. De eindscore blijkt 6,23 op een schaal van 0 tot 10.

Is dat -zeker gezien de resultaten van veel andere Overijsselse gemeenten- al erg matig; vooral de reactie op e-mailvragen stelt zwaar teleur. De score van 4,97 behoort tot de 10% zwaksten van ons KvK-gebied (40 gemeenten)! Een score onze gemeente onwaardig. Dalfts pretendeert immers een ondernemervriendelijke gemeente te zijn. Ook afgezet tegen de inspanningen die Dalfts de afgelopen jaren heeft gedaan om haar dienstverlening te verbeteren verbaast ons dit resultaat.

Anderzijds bereiken ons signalen, dat dit voor Dalfts geen incident is. Rondvraag leerde ons, dat de reactie op e-mails in het algemeen zwak is. M.n. reageren binnen de termijn -zoals aangegeven in het automatische reactiebericht- en het tussentijds op de hoogte houden van de indiener blijken een probleem.

Gelukkig signaleert het KvK-rapport ook een heleboel zaken, die wel goed gaan. Daarnaast worden verbetervoorstellen gedaan.

Onze vragen:

1. Herkent het college zich in de conclusies (zeg maar de scores) van het onderzoek?

2. Hoe denkt het college de dienstverlening op dit vlak te verbeteren en op welke termijn?