



**GEMEENTE**

**Stadskanaal**

Dienstverlening Klant Contactcentrum gemeente Stadskanaal

# Aanleiding onderzoek

- Verzoek verschillende fracties om onderzoek te doen naar de dienstverlening door het KCC;
- Rekenkamer heeft het onderzoek opgenomen in het onderzoeksprogramma 2025-2026.



# Doelstelling onderzoek

- Hoe ziet het dienstverleningsconcept eruit, d.w.z. telefonische, digitale en persoonlijke dienstverlening;
- Hoe wordt de dienstverlening ervaren door gebruikers;
- Hoe de raad wordt geïnformeerd over dienstverlening.



# Onderzoeksvraag

- Centrale onderzoeksvraag:

“In hoeverre sluit de dienstverlening van het KCC aan bij het dienstverleningsconcept en hoe wordt dit door de gebruikers: inwoners, ondernemers en instellingen ervaren?”



# Deelvragen

- Hoe kan het huidige beleidskader van de gemeente worden beoordeeld?
- Is de wijze waarop de dienstverlening is georganiseerd in lijn met het gemeentelijk dienstverleningsconcept?
- Hoe kan de cultuur ten aanzien van het dienstverleningsconcept worden beoordeeld?
- Wat is de stand van zaken met betrekking tot de realisatie van het dienstverleningsconcept?



# Conclusies onderzoek

- Er zijn geen “harde” cijfers hoe de dienstverlening wordt ervaren door burgers en ondernemers. Wel positief beeld vanuit het onderzoek (de interviews, meeluistersessies en de enquête onder bezoekers aan de balie). Bij de raad leeft het gevoel dat de dienstverlening voor verbetering vatbaar is;
- Open cultuur onder de medewerkers KCC en grote betrokkenheid. Veel vragen kunnen vanuit de frontoffice worden beantwoord;
- Ruimte voor verbetering bij de backoffice v.w.b. adequate dienstverlening en tijdig reageren;
- Geen actueel dienstverleningsconcept (2019), doorontwikkeling gebeurt vooral vanuit KCC. Nauwelijks controle vanuit raad op dienstverlening.



# Aanbevelingen dienstverlening

- Stel een actueel dienstverleningsconcept op met duidelijke, meetbare doelen en prestatie-indicatoren. Geef aan welke prestatie-indicatoren voor de raad van belang zijn en hoe de raad over de resultaten geïnformeerd wil worden;
- Houd periodiek een klantentevredenheidsonderzoek onder de burgers en ondernemingen door de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Gebruik het eerste onderzoek als een nulmetingen stel vervolgens SMART-doelen vast op de vastgestelde prestatie-indicatoren.



