

Klantgerichtheid gemeenten kan beter

Utrecht, 26 februari 2007 – De klantgerichtheid van gemeenten kan sterk worden verbeterd. Zij laten op dat gebied kansen liggen. Dat blijkt uit een onderzoek van Berenschot. Minder dan de helft van de onderzochte gemeenten gaat bij het verbeteren van de klantgerichtheid op een effectieve, systematische en samenhangende manier te werk. En 40% spreekt zich nauwelijks uit over de vraag hoe tevreden burgers over de dienstverlening zouden moeten zijn. Over de gehele linie is er sprake van een groot verbeterpotentieel, dat niet optimaal wordt benut.

Berenschot ontwikkelde een monitor die zich richt op de verbetering van klantgerichtheid en het verbeterpotentieel in beeld brengt. Aan het op eigen initiatief uitgevoerde onderzoek deden 45 grote en kleine gemeenten mee. Een opvallende uitkomst van het onderzoek is dat de communicatie over het verbeteren van klantgerichtheid meestal losstaat van de verbetermaatregelen zélf. Onderzoekster Gemma Post: *“Door normen, resultaatmetingen, analyses en verbeteracties optimaal te communiceren valt er veel te winnen op het gebied van klantgerichtheid. Gemeenten laten naar hun burgers toe vaak onvoldoende zien dat er hard gewerkt wordt aan het verbeteren van dienstverlening. Het omgekeerde komt trouwens ook voor. Dat wil zeggen té positief communiceren over zaken die niet goed op orde zijn.”*

Berenschot onderscheidt vijf typen gemeenten. Zo is er de stuurloze gemeente, die vrijwel geen doelstellingen en normen hanteert op het gebied van klantgerichtheid, maar ondertussen wel druk bezig is met het doorvoeren van verbeteringen. De introverte gemeente besteedt veel aandacht aan normeren, verbeteren en analyseren, maar informeert de burgers daar nauwelijks over. Eenzijdige gemeenten richten hun inspanningen op slechts één aspect van de verbetercyclus. Het type koploper daarentegen werkt op een structurele manier aan álle onderdelen van het verbeterproces en communiceert hierover helder met de burgers. Bij het type starter is er sprake van ambities, maar staan de inspanningen die gericht zijn op een systematische verbetering van de klantgerichtheid nog op een laag pitje. Onderzoeker Jorrit Stevens: *“Door communicatie op te nemen als integraal onderdeel van de verbetercyclus worden verwachtingen van burgers beter gemanaged. Dit komt de klantgerichtheid ten goede.”*

Berenschot bepleit het vaststellen van duidelijke normen die door gemeenten zowel intern (naar de eigen ambtenaren) als extern (ondernemingen en burgers) worden gecommuniceerd zodat iedereen weet wat er verwacht mag worden. Op basis van al even duidelijke metingen en analyses kan waar nodig aan verbeteringen worden gewerkt.

Noot voor de redactie

Voor aanvullende informatie kunt u contact opnemen met Gemma Post / Jorrit Stevens, 030 - 2 916 879 (secretariaat).