



Gemeente Aalsmeer

Uw contact S. van Leeuwen

T (020) 540 49 47

F (020) 540 45 59

info@aalsmeer.nl

De leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 15 oktober 2024

Zaaknummer Z24-104538

Betreft Klantervaringsonderzoek Terugvordering en Verhaal

Geachte leden van de raad,

Hierbij willen wij u informeren over de resultaten van het klantervaringsonderzoek van het team Terugvordering en Verhaal van de gemeente Aalsmeer, uitgevoerd in het kader van het project 'Menselijke Maat'. Dit onderzoek is voor het eerst gedaan omdat we graag willen weten waar nog punten ter verbetering liggen. Er zijn 77 inwoners uit Aalsmeer en Amstelveen gevraagd om hun ervaring te delen en hiervan zijn er 27 gesproken (35%). De mate van respons maakt dit een representatief onderzoek. De uitkomsten vormen een goede basis om de dienstverlening verder te optimaliseren en mee te blijven ontwikkelen met de tijd.

Dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel. Hierom hebben wij Direct research, een extern bureau, verzocht om een klantervaringsonderzoek te doen naar de dienstverlening van de consulenten Terugvordering en Verhaal. We zijn voornemens om op een later moment opnieuw een klantervaringsonderzoek te doen. Consulenten Terugvordering en Verhaal zijn verantwoordelijk voor het terugvorderen van teveel ontvangen uitkeringen. Zij verrichten onderzoek, rapporteren en stellen beschikkingen op.

Het onderzoek heeft zich gericht op de mate van tevredenheid rondom de communicatie, bereikbaarheid en de betalingsregeling. Het onderzoeksbureau heeft een rapport opgesteld dat als bijlage is toegevoegd.

We passen brieven al aan waardoor deze eenvoudiger worden en passen bij de menselijke maat. Ook willen we onderzoek doen naar het vergemakkelijken van betalingsmanieren.

Hieronder benoemen wij de belangrijkste uitkomsten uit het onderzoek, met daaronder onze eventuele reactie:

- 1. Voor bijna alle klanten was de boodschap van de eerste brief duidelijk. Ook was na het lezen van de brief voor nagenoeg alle klanten duidelijk wat men moest doen.**

Ondanks deze mooie uitkomsten brengen we ook de brieven van het team Terugvordering & Verhaal in lijn met het project 'Menselijke Maat'. We focussen hierbij op toon, taal en inhoud. We streven naar duidelijke én empathische brieven en vinden het belangrijk dat inwoners weten wat ze van de gemeente kunnen verwachten en wat de gemeente van de inwoners verwacht is daarbij aandachtspunt.

- 2. Voor twee derde van de klanten was het duidelijk hoe zij in contact konden komen met de afdeling Terugvordering en Verhaal om een betalingsregeling af te spreken.**

Van de ondervraagden was het voor de meeste klanten duidelijk hoe zij in contact konden komen met het team Terugvordering en Verhaal, 7 wisten het niet meer en voor 2 was het onduidelijk. Zowel bij de eerste brief als op alle betaalverzoeken en aanmaningen staat het telefoonnummer genoteerd.

- 3. Ruim de helft van de klanten geeft aan dat het (heel) makkelijk was om in contact te komen met een consulent van de afdeling Terugvordering en Verhaal.**

Van de ondervraagden vonden 15 het (heel) makkelijk om in contact te komen, 6 waren neutraal, 5 weten het niet meer en 1 klant vond het moeilijk.

- 4. Het telefonisch contact wordt gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Twee derde van de klanten beoordeelt het telefonisch contact zelfs met een 8 of hoger.**
- 5. Klanten vonden de consulent die zij gesproken hebben behulpzaam, deskundig en duidelijk. Ook hield de consulent zich aan de gemaakte afspraken en werd de klant serieus geholpen.**
- 6. Het merendeel van de klanten is (zeer) tevreden over de afgesproken betalingsregeling. Een aantal klanten geeft aan geen brief te hebben ontvangen over de betalingsregeling na het telefonisch contact.**

Van de ondervraagden geven 21 klanten aan de brief te hebben ontvangen en 6 geven aan deze niet te hebben ontvangen. Als een betalingsregeling wordt getroffen met de klant, wordt er een brief opgesteld waar de gemaakte afspraken in zijn opgenomen. Deze brief wordt binnen enkele dagen naar de klant verstuurd. De klant ontvangt vervolgens elke maand een brief met een betaalverzoek voor de aflossing. In deze brief staat ook het resterende te betalen bedrag.

- 7. Klanten benoemen dat ze de consulent vriendelijk, snel, correct en geruststellend vonden. Daarnaast wordt gewaardeerd dat de consulent snel 'to the point' kwam.**
- 8. Klanten vonden de brief makkelijk te lezen. Ook waren de gemaakte afspraken duidelijk en kwamen deze overeen zoals afgesproken. Bijna de**

helpt geeft aan dat ze lang op de brief hebben gewacht.

Zie reactie op uitkomst 6.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga

mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.

Bijlage Rapport gemeente Aalsmeer - klantervaringsonderzoek Terugvordering & Verhaal