

Klanttevredenheidsonderzoek

Informatie en resultaten januari – oktober 2022

November 2022, Mirella de Ruiter



Omgevingsdienst
Rivierenland

Omgevingsdienst Rivierenland

Waar we voor staan en gaan

Strategische Koers

In onze strategische Koers geven wij aan waarvoor wij de komende jaren willen gaan. Dat is onze visie. De uitgangspunten:

- Partnerschap versterken
- **Meerwaarde** bieden met onze **dienstverlening**

Via het klanttevredenheidsonderzoek meten we de **klantervaring** met onze **dienstverlening**.



Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) werkt aan een prettige, veilige en duurzame leefomgeving in onze regio. Dat doen we samen met onze opdrachtgevers: gemeenten Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Zaltbommel en de provincie Gelderland.

Strategische koers 2020-2025 Omgevingsdienst Rivierenland

Onze missie waar we voor staan

De omgeving verandert. Dat stelt eisen aan ons en onze opdrachtgevers. We anticiperen op wijzigende wet- en regelgeving zoals de Omgevingswet, spelen in op maatschappelijke trends en dragen bij aan de realisatie van de ambities van de gemeenten en de Provincie. Dit doen wij uiteraard binnen de kaders die zij stellen. Samen werken we aan een veilige en duurzame leefomgeving. We vinden het belangrijk dat die leefomgeving ook prettig is: fijn wonen, fijn ondernemen en fijn leven. Initiatieven van inwoners en ondernemers beoordelen we met deskundigheid en gedrevenheid. Samenwerking met opdrachtgevers, partners en met inwoners en ondernemers, is daarbij onmisbaar.

Onze visie waar we voor gaan

Omgevingsdienst Rivierenland heeft vergunningverlenende, toezichthoudende, handhavende (VTH) en adviserende taken op het gebied van de leefomgeving. We zijn en blijven een financieel gezonde uitvoeringsdienst die deze taken uitvoert. Dat willen we de komende vijf jaar steeds beter doen door:

- > partnerschap te versterken
- > meerwaarde te bieden met onze dienstverlening

Klanttevredenheidsonderzoek

Waarom, wie en waarover?

Waarom?

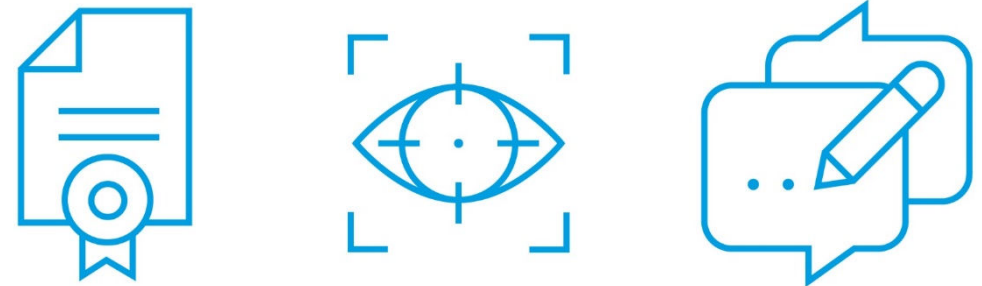
Met het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) krijgen wij inzicht in wat onze **klanten** van onze dienstverlening vinden en wat zij van ons verwachten. Met die informatie kunnen wij onze **dienstverlening** steeds blijven **verbeteren**.



Wie en waarover?

Inwoners, bedrijven en (medewerkers van) **gemeenten** ontvangen van ons een klanttevredenheidsonderzoek wanneer zij met ons in contact zijn geweest in geval van:

- **Vergunningverlening milieu en bouw**
- **Toezicht milieu en bouw**
- **Advies**



Klanttevredenheidsonderzoek

Hoe werkt het?

Onafhankelijk

Onze klanttevredenheid brengen we **onafhankelijk** in beeld. Dit doen wij door samen te werken met het bedrijf **Happynizr** dat **gespecialiseerd** is in het **meten** van (klant)ervaringen. Happynizr helpt ons de klantervaringen in beeld te brengen door digitale formulieren, vragenlijsten en de feedback te faciliteren. Zij leveren de inzichten in een dashboard waarmee wij aan de slag kunnen.



[Happynizr | Forms, Surveys & Feedback software voor CX, EX & BX Insights!](#)



Klanttevredenheidsonderzoek

Wat willen wij weten?

Niet het wat

Wij vragen onze klanten *niet* naar de tevredenheid over de *uitkomst* van een besluit of een gegeven advies.

Wel het hoe

Wij vragen onze klanten *wel* naar hun *ervaring* over de wijze waarop (*hoe*) zij dit besluit of het advies hebben gekregen. Ook als dit besluit of advies niet is waarop de klant gehoopt had.



De vragen

Wij vragen onze klanten hoe tevreden zij zijn over

- De **algemene dienstverlening** (in relatie tot product)
- De **samenwerking** met de medewerker
- De duidelijkheid **schriftelijke communicatie**
- De telefonische **bereikbaarheid** (snelheid en reactietijd)

De cijfers achter de resultaten

Januari – oktober 2022

Cijfers en aantallen

- Ontvangers KTO 2984
- Respondenten 678
- Responspercentage 23%
- Zeer tevreden 216
- Tevreden 354
- Ontevreden 108
- Klanten *met feedback* 489 (van de 678)
- Klanten *zonder feedback* 189 (van de 678)

Doelstelling

Onze doelstelling is een klanttevredenheid van minimaal **80%**.



Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat en feedback van de klant

Analyseren

Uit de feedback filteren we de **rode draad** van de (on)tevredenheid en kijken we of er een **verband** is tussen de **(zeer) tevreden** en **ontevreden** feedback.

Tips en suggesties

Ook kijken we naar de meest voorkomende **tips** en **suggesties** die we van onze klanten krijgen.

Relatie met klachten

De **feedback** die wij van klanten krijgen leggen we naast de incidenten en **klachten** die via onze klachtenprocedure gemeld worden om te kijken of en welke **parallel**en we zien.

Evalueren

Het resultaat van dit alles bespreken wij intern en nemen we mee in het **verder verbeteren** van onze **dienstverlening**.

Concrete **verbeteracties** **dienstverlening** de afgelopen jaren

Ontwikkeling

Omdat alleen de inhoudelijke productkwaliteit niet voldoende is, is de afgelopen jaren veel **geïnvesteed** in **klantgericht werken**. Een aantal voorbeelden

- Visie op klantgerichtheid ontwikkeld
- Schrijftraining B1 voor medewerkers
- Communicatierichtlijnen opgesteld
- Klanttevredenheidsonderzoek uitgebreid en doelstelling van 80% afgesproken
- Workshop klantreizen voor team VV bouw
- Training voeren van klantgesprek en omgaan met agressie (team toezicht)
- Opfrustrainingen B1 schrijven

Verbeteracties

Concrete verbeteracties op basis van feedback van de klant uit het **klanttevredenheidsonderzoek** zijn bijvoorbeeld

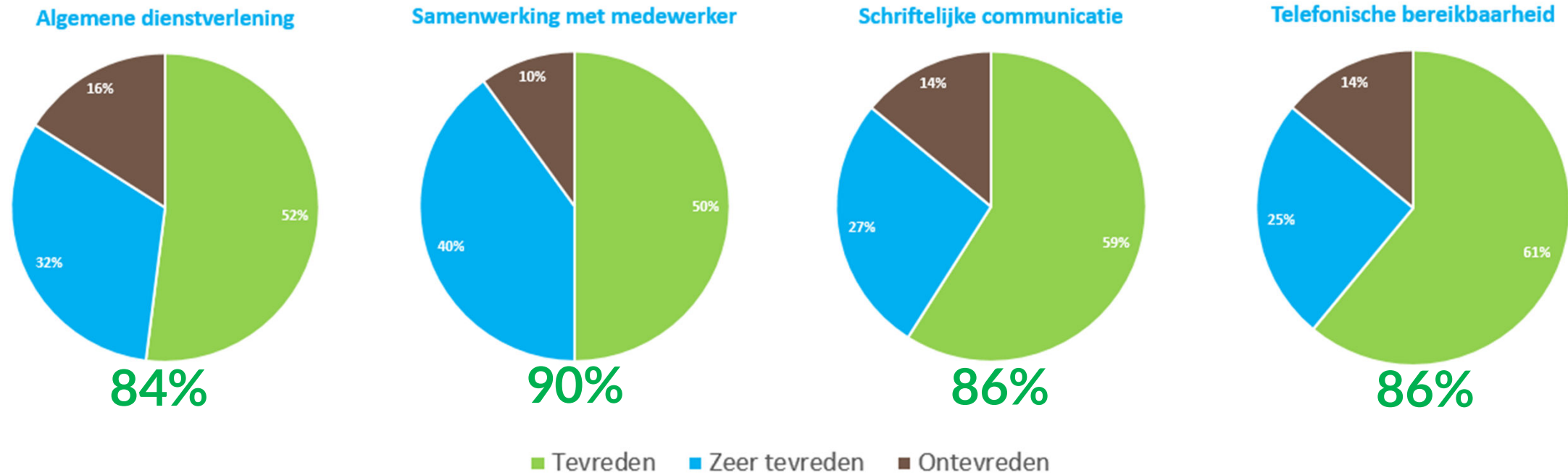
- Brieven begrijpelijker gemaakt, herschreven naar B1
- Doorlooptijden verkort door het introduceren van “flitsvergunningen” (bepaalde categorieën bouwwerken)
- Extra klantcontactmomenten in werkprocessen toegevoegd (statusinformatie)
- Telefonische bereikbaarheid verbeterd
- Website vernieuwd
- Afspraken met RO-afdelingen
- Informele afhandeling klachten

Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat ODR in cijfers

Periode januari – oktober 2022

Kwantitatief



Ontvangers KTO 2984 | Respondenten 678 | Responspercentage 23% | Ontevreden 107

Klanttevredenheidsonderzoek

Resultaat per gemeente

Periode januari – oktober 2022

↙ Kwantitatief

Gemeente	Respons%	Respondenten	Tevredenheid
Buren	19%	71	80%
Culemborg	21%	72	83%
Maasdriel	27%	114	87%
Neder Betuwe	23%	79	92%
Tiel	22%	30	93%
West Betuwe	25%	151	81%
West Maas en Waal	21%	67	78%
Zaltbommel	21%	93	85%

Klanttevredenheidsonderzoek

Analyse feedback

Analyse feedback klant

- Van de 489 klanten *met feedback* is
 - 107 van *ontevreden* klanten
 - 382 van *(zeer) tevreden* klanten
- De feedback gaat over *alle onderwerpen* (algemene dienstverlening, samenwerking, bereikbaarheid en schriftelijke communicatie)
- Uit de feedback halen we *rode draad* om de verbeterpunten te signaleren.



Klanttevredenheidsonderzoek (Zeer) tevreden wat zegt de klant?

Kwalitatief



Meest voorkomende reacties

- Behulpzaam
- Goede / duidelijke uitleg / toelichting
- Snelle afhandeling / reactie / verstrekking stukken
- Vriendelijk / prettig / fijn / plezierig
- Goed bereikbaar (voor vragen)
- Afspraken nakomen
- Meedenkend
- Proactief
- Rechtstreeks contact met behandelaar is fijn
- Kundig
- Prettig samenwerken
- Oplossingsgericht
- Oog voor de praktijk zonder regels te vergeten
- Fijne interactie met deskundige medewerker
- Super geholpen door “klant noemt naam medewerker”
- Begrijpelijke taal
- Transparant
- Behandelaar houdt me op de hoogte van de status
- Ruimte voor inbreng
- Prima advies en terugkoppeling
- Goed geholpen, plezierig contact, ondanks de lange duur
- Korte lijntjes

Klanttevredenheidsonderzoek

Ontevreden wat zegt de klant?

Kwalitatief



Meest voorkomende reacties

- Procedure niet helder, waardoor het lang duurt
- Teveel protocollen, leidt tot merkbare werkdruk en beperkte mogelijkheden medewerker
- Onduidelijke/onnodige vraag naar gegevens
- Complex, brieven te moeilijk (voor leek)
- Website (OLO) onduidelijk
- Geen maatwerk mogelijk
- Te lang stil / geen informatie / statusupdates
- Samenwerking gemeente en ODR niet goed
- Kastje → muur
- Reactief, klant moet zelf actie ondernemen
- Geen terugkoppeling naar klant
- Spelfouten in brief
- Tegenstrijdige informatie / besluiten
- Teveel (onnodige formulieren)
- Teveel verschillende medewerkers / werkwijzen
- Onduidelijkheid over (hoogte) kosten
- Duurt te lang
- Termijnen worden opgerekt
- Niet goed luisteren
- Niet goed meedenken
- Te afhankelijk van medewerker (veel verschillen)
- Onbereikbaar, niet nakomen afspraken
- Star / rechtlijnig
- Klant voelt zich niet gehoord

(Zeer) tevreden klanten en **ontevreden** wat valt op?

Rode draad tevredenheid

Kijkend naar de feedback van de **(zeer) tevreden** klant bestaat de rode draad uit één categorie

- **Communicatie/klantgerichtheid**
klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

Kijkend naar de feedback van de **ontevreden** klant is bestaat de rode draad uit twee categorieën

- **Procedure/proces**
duidelijkheid, doorlooptijd, moeilijkheid
- **Communicatie/klantgerichtheid**
klantbeleving, -verwachting, houding/gedrag

 **Kwalitatief**

Conclusie

De klant vindt het erg belangrijk **hoe** wij iets doen. Als de klant dat **positief** ervaart, dan is een eventuele onduidelijkheid, duur of moeilijkheid in het traject ondergeschikt of zelfs niet van belang (“want hier wordt klantgericht op gehandeld”). Dit laatste is niet het geval wanneer de klant de manier waarop (**hoe**) hij behandeld wordt negatief ervaart.

De klant beoordeelt ons op

- iets **beloven** en ook **waarmaken**
- De **verwachtingen** van de klant **weten** en **begrijpen** en hiernaar handelen

Klanttevredenheidsonderzoek en **Klachtenprocedure** zien we parallellen?

Signalen en klachten januari – oktober 2022

In het eerste half jaar heeft ODR in totaal 17 meldingen ontvangen. Van deze 17 meldingen betreft het **12 signalen** (informeel afgehandeld, niet in klachtenprocedure) en **5 klachten** die formeel volgens de klachtenprocedure zijn afgehandeld.

Aard van de signalen en klachten

De **aard** van de signalen en klachten is in **dezelfde lijn** als de feedback van de **ontevreden klant**. De volgende pijnpunten worden genoemd

- Geen reactie, niet voldoende op de hoogte gehouden

- Wisselende antwoorden, onzorgvuldig behandeld
- Verzoek onjuist opgepakt
- Doorlooptijd opvragen stukken / informatieverzoek te lang
- Onduidelijkheid traject (proces/procedure)

Parallellen klanttevredenheid

- Geen (goede) statusupdates, terugkoppeling, bereikbaarheid
- Tegenstijdige informatie / besluiten
- Werkwijze afhankelijk van medewerker
- Doorlooptijd te lang
- Onduidelijkheid proces / procedure

Klanttevredenheidsonderzoek

Tips suggesties van de klant



Meest voorkomende tips

- Hou dingen simpel, toegankelijk en transparant (proces en formulieren)
- Ga met de klant om de tafel (al dan niet met een klein team en meerdere betrokkenen)
- Betere afstemming tussen ODR en gemeente
- Investeer in mensen en automatisering
- Ga ter plaatse kijken, werk praktijkgericht
- Vraag wat nodig is en maak het niet (onnodig) omslachtig
- Maak persoonlijk contact met zaakbehandelaar mogelijk
- Werk samen, oplossingsgericht en denk mee
- Meld zo snel mogelijk als er aanvullende info nodig is
- Maak correspondentie per mail / digitaal mogelijk

- Verwerk aanvragen sneller / snellere doorlooptijd
- Zorg voor minder wisselingen van zaakbehandelaar
- Onterecht slecht imago, verander dit, profileer en laat je meerwaarde zien
- Maak in het begin van het proces afspraken duidelijk (verwachtingsmanagement)
- Voer telefonische spreekuren voor medewerkers in
- Stuur een brief als de vergunning onherroepelijk is
- Meer capaciteit in de organisatie
- Duidelijke informatie over tarieven en facturatie

Maar ook

- Houden zo!
- Zo doorgaan
- Nee hoor, geen tips

Klanttevredenheidsonderzoek

Aan de slag wat gaan we doen?

Doen we de dingen goed?

Onze doelstelling is **80%** tevredenheid. Met een klanttevredenheid van **84%** kunnen we op basis daarvan de conclusie trekken dat onze **doelstelling** hebben **bereikt**.

Doen we de goede dingen?

We zijn op de goede weg, dat laat het resultaat zien. Maar er is **altijd ruimte** voor **verbetering** en het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de klantverwachting. Daarom blijven we de klanttevredenheid meten en gebruiken we de resultaten voor verdere verbetering.

Kwaliteit en dienstverlening

Het aanbieden van alleen een goed product is niet meer van deze tijd. De **manier waarop** het wordt 'aangeboden' en het **gemakkelijk** is voor klanten is tegenwoordig **essentieel**. Dat maakt het verschil en dat zie je terug in de klanttevredenheidsreacties.

Kwaliteit is **vaak subjectief** en hangt heel erg af vanuit welk perspectief iemand iets beoordeelt, wat iemands ervaring is en welke verwachtingen iemand heeft. Een goede kwaliteit betekent dat je voldoet aan de verwachtingen van je klant. Het gaat om het **verschil** tussen de **verwachting** en de **ervaring** van de klant.

Klanttevredenheid

Vragen?

November 2022



Omgevingsdienst
Rivierenland