

Verzoek tot kennisname

| Routing voorstel: | | | |
|--|---|--|---|
| Onderwerp te agenderen in: <i>(aankruisen door opsteller waar nodig)</i> | | Vergaderdatum: <i>(invullen door secretariaat)</i> | Agendapunt: <i>(invullen door secretariaat)</i> |
| Management Team | x | 21 februari 2023 | 5 |
| Ondernemingsraad | - | | |
| Auditcommissie | - | | |
| Dagelijks bestuur | x | 7 maart 2023 | 6 |
| Algemeen bestuur | x | 30 maart 2023 | 5 |
| Onderwerp: | | Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek BSR 2022 | |
| Bijlagen: | | | |
| Naam opsteller: | | M. Scholtus | |
| Datum opgesteld: | | 27 februari 2023 | |

Korte toelichting

Onderzoek klanttevredenheid

Sinds 2019 wordt jaarlijks een onderzoek inzake klanttevredenheid onder de deelnemers van BSR gehouden. Hierbij wordt dezelfde digitale vragenlijst voorgelegd aan de leden van het algemeen bestuur en aan de ambtelijke contactpersonen. Op deze wijze kunnen wij nagaan hoe de klanttevredenheid van onze deelnemers zich ontwikkeld en kunnen wij verbeterpunten oppakken.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2022

In de zomer van 2022 zijn de digitale vragenlijsten voorgelegd aan 12 ambtelijke en 11 bestuurlijke contactpersonen.

Wij hebben hierop 2 bestuurlijke en 9 ambtelijke reacties ontvangen. Een verklaring voor de lage bestuurlijke respons dit jaar is met name gelegen in het grote aantal nieuwe AB-leden na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2022)

| Reacties 2022 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Bestuurlijke reacties | 8,0 | 7,2 | 7,3 | 7,8 |
| Ambtelijke reacties | 7,9 | 7,8 | 7,6 | 7,3 |
| Gemiddelde klanttevredenheid: | 8,0 | 7,5 | 7,5 | 7,6 |

Toelichting bij bestuurlijke reacties:

Positief:

- Sociaal invorderen en persoonlijk contact
- Bestuurlijk overleg: open en gericht op samen optrekken
- Goede afstemming

Aandachtspunt:

- Aandacht voorkomen late beschikkingen

Toelichting bij ambtelijke reacties:

Positief:

- Goede contacten met accounthouder
- Vragen worden snel en adequaat opgepakt
- Meedenken over oplossingsrichtingen

Aandachtspunt:

- Vervolg geven aan specifieke vragen duurt soms lang(er)

Gevraagd besluit (indien van toepassing)

N.v.t.

Vervolgacties (indien van toepassing)

Financieel:

Juridisch:

Personeel:

Communicatie:

Overig:

Aandachtspunten actief in uitvoering nemen.

Openbaar: Ja

Parafen voor akkoord

Directeur BSR

G.M. Scholtus

Datum

Voorzitter dagelijks bestuur BSR

G. van Bezooijen

Datum

Voorzitter algemeen bestuur BSR

G. van Bezooijen

Datum