

Verzoek tot kennisname

Ten behoeve van	Algemeen bestuur
Vergaderdatum	9 december 2021
Agendapunt	5a
Onderwerp	Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2021
Bijlagen	-
Naam opsteller	Projectleider en procesbegeleider
Datum	16 november 2021

Korte toelichting

Klanttevredenheidsonderzoek 2021

In de periode augustus/september 2021 zijn de leden van ons algemeen bestuur en de accounthouders van onze deelnemers gevraagd om hun bijdrage te leveren aan ons jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij een overzicht van de resultaten en een korte analyse op de resultaten uit voornoemd onderzoek.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Ambtelijk:

- Er zijn 10 deelnemers uitgenodigd om deel te nemen.
- Wij hebben van 9* deelnemers een reactie ontvangen (* Avri heeft het onderzoek deels ingevuld). Wij hebben van onze deelnemer Wijk bij Duurstede geen reactie ontvangen.
- De gemeenten Culemborg, Tiel en West Betuwe hadden dezelfde accounthouder. Om die reden is het onderzoek voor deze drie deelnemers ambtelijk door één persoon ingevuld.
- Wij hebben van Waterschap Rivierenland twee keer een ingevuld onderzoek ontvangen. Het waterschap heeft twee accounthouders.

Bestuurlijk:

- Er zijn 9 deelnemers uitgenodigd om deel te nemen.
- Wij hebben van 7 deelnemers een reactie ontvangen. Wij hebben van onze deelnemers Avri, Wijk bij Duurstede (vacant ten tijde van dit onderzoek, daardoor niet meegenomen in de uitnodiging) en Tiel geen reactie ontvangen.

Gemiddelde score van alle ontvangen reacties op het klanttevredenheidsonderzoek:

- 9 ambtelijke reacties, gemiddelde score : 8,0 (2020: 7,6 en 2019: 7,3)
- 7 bestuurlijke reacties, gemiddelde score: 7,9 (2020: 7,3 en 2019: 7,8)

Analyse op resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Wij kunnen concluderen dat er zeer positieve beoordelingen zijn gegeven op de door ons geleverde dienstverlening. Er zijn meerdere positieve uitschieters, onder andere met betrekking tot de aspecten klantgerichtheid, persoonlijke aandacht, kwaliteit en verwachtingenmanagement. Er wordt een grote waardering uitgesproken voor ons accountmanagement.

Als verbeterpunt wordt ambtelijk gevraagd om een mogelijke reminder bij deadlines uit de SLA tussen BSR en haar deelnemers, alsmede een check op de actualiteit van de in de SLA genoemde gegevensuitwisseling.

Wij zijn blij met de stijgende lijn in de gemiddelde scores.

Dit motiveert ons nog meer om deze cijfers vast te houden, ons te blijven ontwikkelen en onze dienstverlening verder te optimaliseren in het belang van onze deelnemers en inwoners.

Gewenste actie

Ter kennisname.

Openbaar ja / nee

Ja.

Parafen voor akkoord

Directeur BSR
G.M. Scholtus

Datum

Voorzitter dagelijks bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum

Voorzitter algemeen bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum
