

Verzoek tot kennisname

Ten behoeve van	Algemeen bestuur
Vergaderdatum	2 juli 2020
Agendapunt	7h
Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek BSR 2019
Bijlagen	
Naam opsteller	M. Scholtus
Datum	12 mei 2020

Korte toelichting

Door het MT is in haar overleg van 25 februari, bij de terugkoppeling van de Dekra audit, gekeken naar de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van najaar 2019. Afgesproken is om hierover nader van gedachten wisselen in een komend MT. Door de omstandigheden van de afgelopen weken, is dit onderwerp onderbelicht gebleven.

Klanttevredenheidsonderzoek BSR 2019

De enquête is uitgezet onder de bestuurlijke en ambtelijke contacten van BSR bij 10 deelnemers. Er zijn 7 deelnemers met naam bekend, 2 ambtelijke vertegenwoordigers hebben hun reactie anoniem ingeleverd.

De resultaten van het KTO zijn positief, variërend van voldoende tot ruim voldoende. Overall resulterend in een gemiddelde beoordeling van 7,5. De ambtelijke reacties zijn met een beoordeling van 7,25 gemiddeld wat lager dan de bestuurlijke reacties met een beoordeling van 7,81. Dit is te verklaren vanuit de ervaringen die de functionarissen met BSR hebben.

In de analyse van de resultaten is gekeken naar de verschillen tussen bestuurlijk en ambtelijk en tussen de deelnemers onderling. Er treden hierbij grote verschillen op.

De meest opvallende opmerkingen die zijn gemaakt, zijn:

- Positief: BSR wordt gezien als partners/collega's, gezamenlijk werkend voor de echte klanten, de burgers.
- Verbeterpunt: aandacht voor bereikbaarheid en dienstverlenende houding naar inwoners.
- Verbeterpunt: interne gerichtheid van BSR voorkomen.
- Verbeterpunt: planning van en communicatie over beantwoorde vragen.

Aandachtspunten komen vooral vanuit de kritische ambtelijke reacties van 2 deelnemers. Aangezien deze vrij klantspecifiek zijn, is reeds eerder besloten om een nader gesprek aan te gaan met de accounthouders van deze beide deelnemers.

Vervolgacties:

- a) Deze gesprekken hebben inmiddels plaatsgevonden in februari/maart 2020 door de manager Klantenservice & ICT. Duidelijk is dat de wisseling van functionarissen bij accountmanagement en het gebrek aan adequate opvolging van zaken met name een bron van zorg was bij de deelnemers. Deze gesprekken waren constructief en de verwachtingen zijn over en weer met elkaar gedeeld. Ook is er afgesproken regelmatig contact te onderhouden om zaken niet onnodig te laten escaleren.
- b) De nieuwe accountmanager is per 1 april 2020 gestart. Hij neemt de uitkomsten van het KTO mee in zijn accountgesprekken in de komende maanden en kan hier waar nodig sturen op verbetering tussen partijen (zowel communicatie als processen). In de management review van oktober 2020 zal hij rapporteren over de status van de tevredenheid bij de diverse deelnemers (in relatie tot de resultaten uit het KTO 2019).

-
- c) Daarnaast heeft het MT in haar A3 jaarplan opgenomen om in het najaar van 2020 opnieuw te kijken naar wat wij verstaan onder klanttevredenheid/klantgerichtheid. Wij zullen de resultaten van dit KTO en het vervolg door de accountmanager hiertoe zeker als input gebruiken.

Gevraagd besluit

Het AB wordt gevraagd kennis te nemen van deze bovenvermelde analyse en vervolgaanpak.

Vervolgactie

Conform hierboven beschreven.

Openbaar ja / nee

Ja

Paragrafen voor akkoord

Directeur BSR
G.M. Scholtus

Datum

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

Datum
