

Rol van dit onderzoek: handvatten om de klanttevredenheid te doen stijgen



Huidige situatie

De maatschappij ontwikkelt zich; verwachtingen omtrent dienstverlening stijgen en Provincie Zuid-Holland wil mee in die ontwikkeling. Daarom is twee jaar geleden het programma 'Zuid-Holland luistert!' gestart, waaruit een aantal initiatieven zijn voortgekomen. Op tijd, in één keer goed en proactief zijn belangrijke speerpunten.



Gewenste situatie

Een dienstverlening waarin wordt voldaan aan de verwachtingen van de huidige maatschappij, waarbij een continue ontwikkeling noodzaak is.



Rol van dit onderzoek

Dit onderzoek biedt inzicht in de huidige klanttevredenheid en de ontwikkeling ten opzichte van voorgaande jaren om initiatieven te evalueren. Ook geeft het onderzoek handvatten om de tevredenheid (verder) te doen stijgen.

Hoe we dit onderzocht hebben



Doelgroep en respons

- Klanten van Provincie Zuid-Holland (PZH) die het afgelopen jaar contact hebben gehad met PZH.
- In totaal hebben 459 klanten deelgenomen aan het onderzoek, een respons van 11%. Dit is lager dan in 2014 toen de respons 22% was. Hierin spelen 2 factoren een rol; algemene trend teruggang in respons vanwege enquête-moeheid, daarnaast speelt de aandacht die er vanuit de provincie is geweest voor het onderzoek een belangrijke rol. Over het algemeen kunnen we zeggen dat een respons van 15% gemiddeld is voor business to business onderzoek.
- De verdeling van verschillende soorten klanten is wel gelijk aan 2014, waardoor een goede vergelijking mogelijk is: 22 particulieren, 147 contacten bij gemeenten, 60 overige overheid, 76 non-profitorganisatie, 91 leveranciers, 63 overige profitsector.



Methode

- Uitnodiging per e-mail voor een online vragenlijst.
- Vragenlijst van circa 6 minuten.
- Er zijn twee herinneringen verstuurd om klanten die nog niet hadden deelgenomen te motiveren.
- Veldwerkperiode: 1 november t/m 22 november 2016



Opbouw rapport

- Dit rapport is opgedeeld in twee hoofdstukken:
 1. De algemene tevredenheid en de ontwikkeling daarvan ten opzichte van voorgaande jaren
 2. Evaluatie van de initiatieven



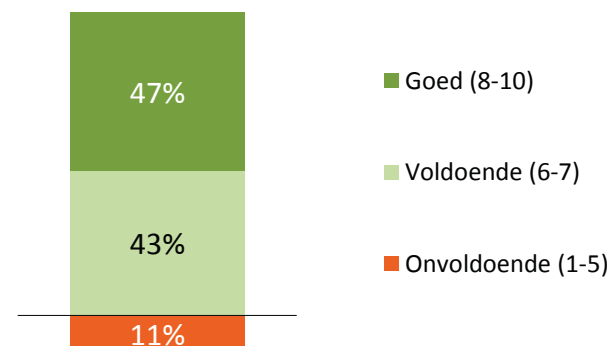
1

Ontwikkeling algemene tevredenheid

Over het algemeen zijn klanten van PZH tevreden over de dienstverlening, we zien een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Een tiende van de klanten geeft een onvoldoende, dus er is potentie voor verbetering

Q5-1) - Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van de provincie als het gaat om [onderwerp]? - Totaal

2010	2014	2016
6.8	6.8	7.1

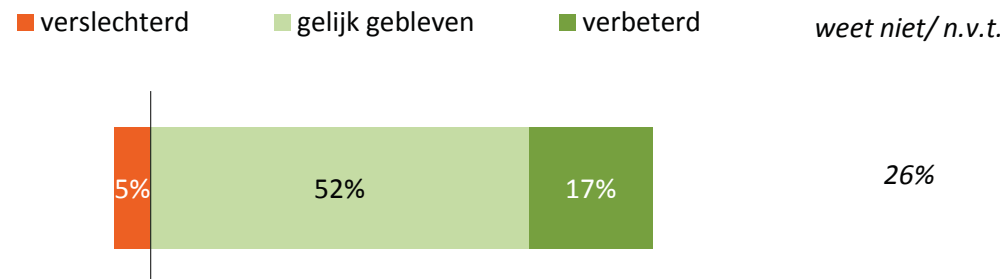


2016

Basis: Alle klanten die contact hebben gehad dit jaar (n=459)

Als we er direct naar vragen vindt ook bijna een vijfde dat de dienstverlening het afgelopen jaar is verbeterd

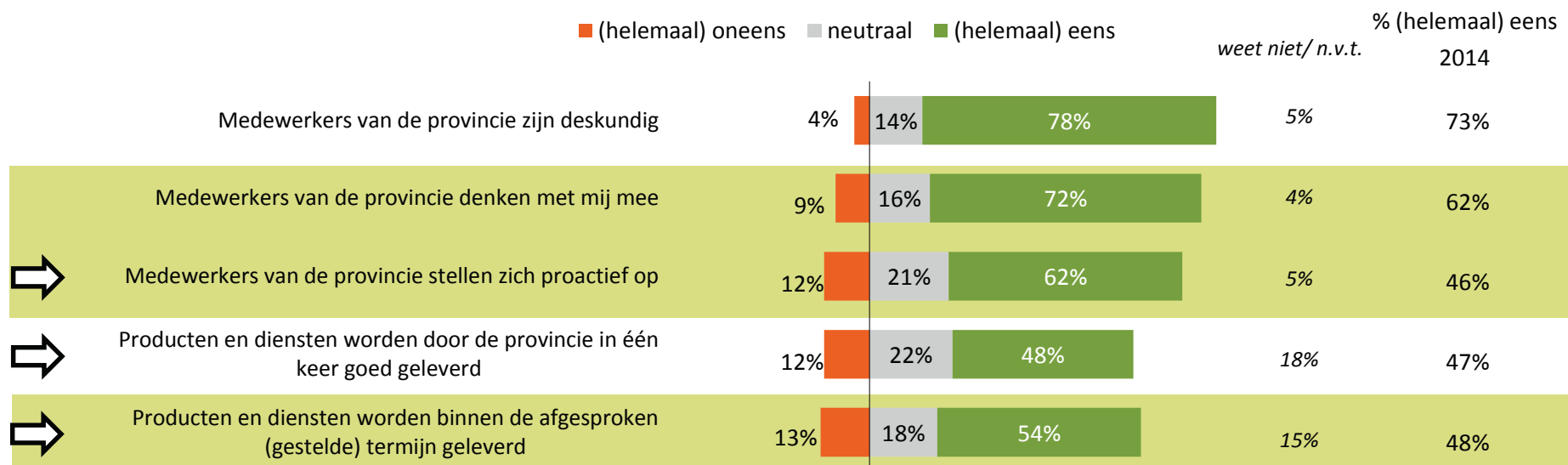
Q7) Vindt u dat de dienstverlening van de provincie Zuid-Holland het afgelopen jaar is verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?



Basis: Alle klanten die contact hebben gehad dit jaar (n=459)

Van de drie prioriteiten die voortkwamen uit het KTO van 2014 worden pro-activiteit en binnen de afgesproken termijn dit jaar beter beoordeeld

Q9) Wilt u van de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?



Basis: Alle klanten die contact hebben gehad met PZH dit jaar (n=459)



Prioriteit uit KTO 2014

Vershil t.o.v. 2014 > 5%

Dit zien we ook terug in spontane reacties; klanten waarderen het persoonlijke contact, de provincie voelt steeds meer als een partner



Q8) U gaf aan dat u vindt dat de dienstverlening van PZH, m.b.t. ... het afgelopen jaar is **verbeterd**. Kunt u dit toelichten, waar blijkt dit uit, heeft u een concreet voorbeeld?

Meer persoonlijk contact, proactief

- *Meer persoonlijk contact*
- *Met name het persoonlijke gesprek en interactie over dan spelende afstemming tussen provincie en de organisatie*
- *Samenwerking wordt steeds intensiever en concreter*
- *Regelmatig overleg met duidelijke terugkoppeling*
- *Ik merk een proactieve houding en bereidheid tot contact*
- *Meer en intensiever contact*
- *Wordt meer proactief contact gezocht en vanuit een positieve oplossingsgerichte houding*
- *Het contact wordt mede op initiatief van de accounthouder gelegd en dat is een verbetering*

Meedenken

- *De provincie denkt minder vanuit vaststaande kaders en is meer bereid in ontwikkeling mee te denken vanuit kwalitatieve uitgangspunten*
- *De wijze waarop de samenwerking wordt vormgegeven en daadwerkelijk de dialoog is aangegaan. Dit in tegenstelling tot een aantal jaren geleden waarin de provincie van mening was dat op dit dossier de dialoog met de gemeenten goed verliep terwijl de gemeenten geen dialoog ervoeren*
- *Dingen zijn makkelijker bespreekbaar. Minder een nee-houding, maar een meedenk-houding. Oplossingsgericht*
- *.. En meer meedenkend*
- *Ambtelijk wil men steeds meer meedenken over beleid maar men blijft soms nog steken in de rol van de toetsende overheid die aangeeft wat niet kan. De partnerrol wordt wel steeds beter opgepakt, dit vind ik positief*

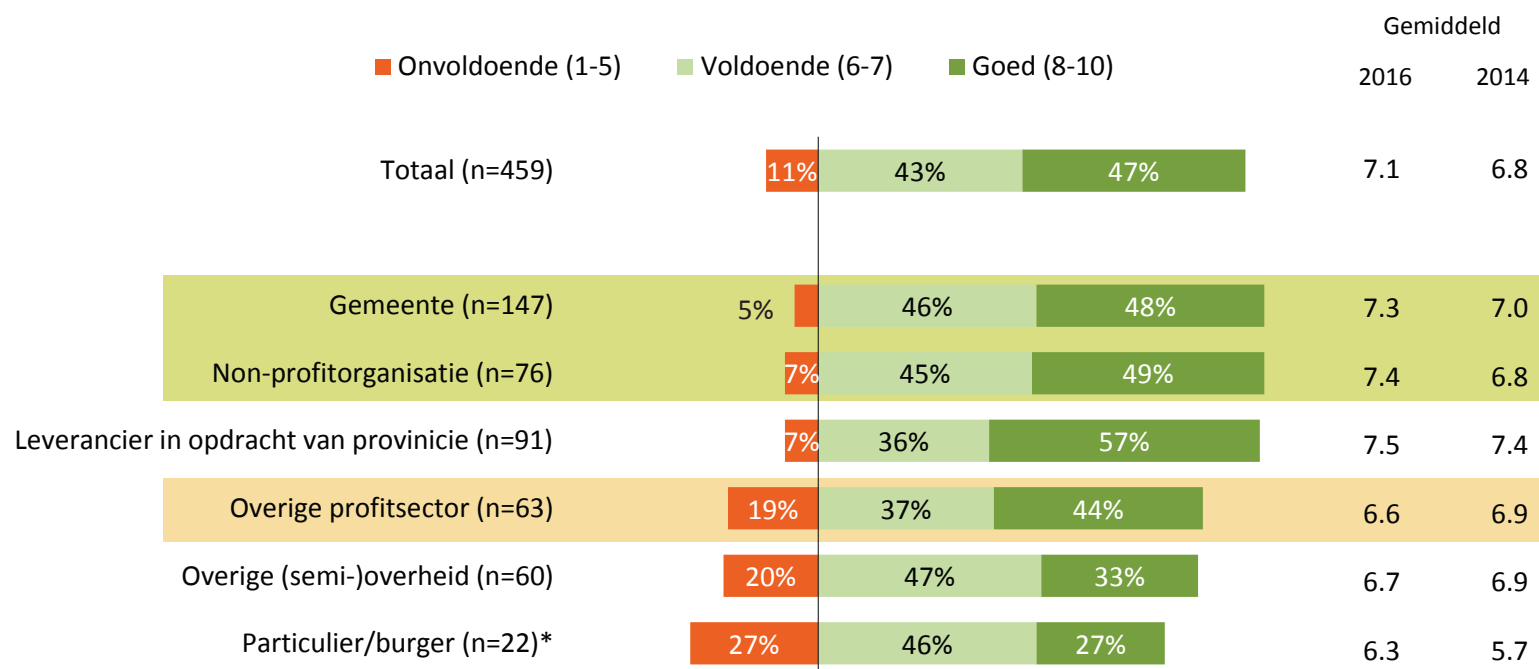
Sneller en meer toegankelijk

- *In mijn beleving wordt er sneller gereageerd*
- *Snellere communicatie*
- *Provincie is ook meer zichtbaar en benaderbaar. Hebben het idee dat de provincie weer ergens voor staat*
- *De 'lijnen' lijken op een of andere manier korter. Mensen nemen beslissingen zonder lange perioden van 'ruggenspraak'. Doortastender*



Voornamelijk gemeenten en non-profit organisaties beoordelen de dienstverlening van PZH beter dan in 2014

Q5-1) - Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van de provincie als het gaat om [onderwerp]? – per type klant

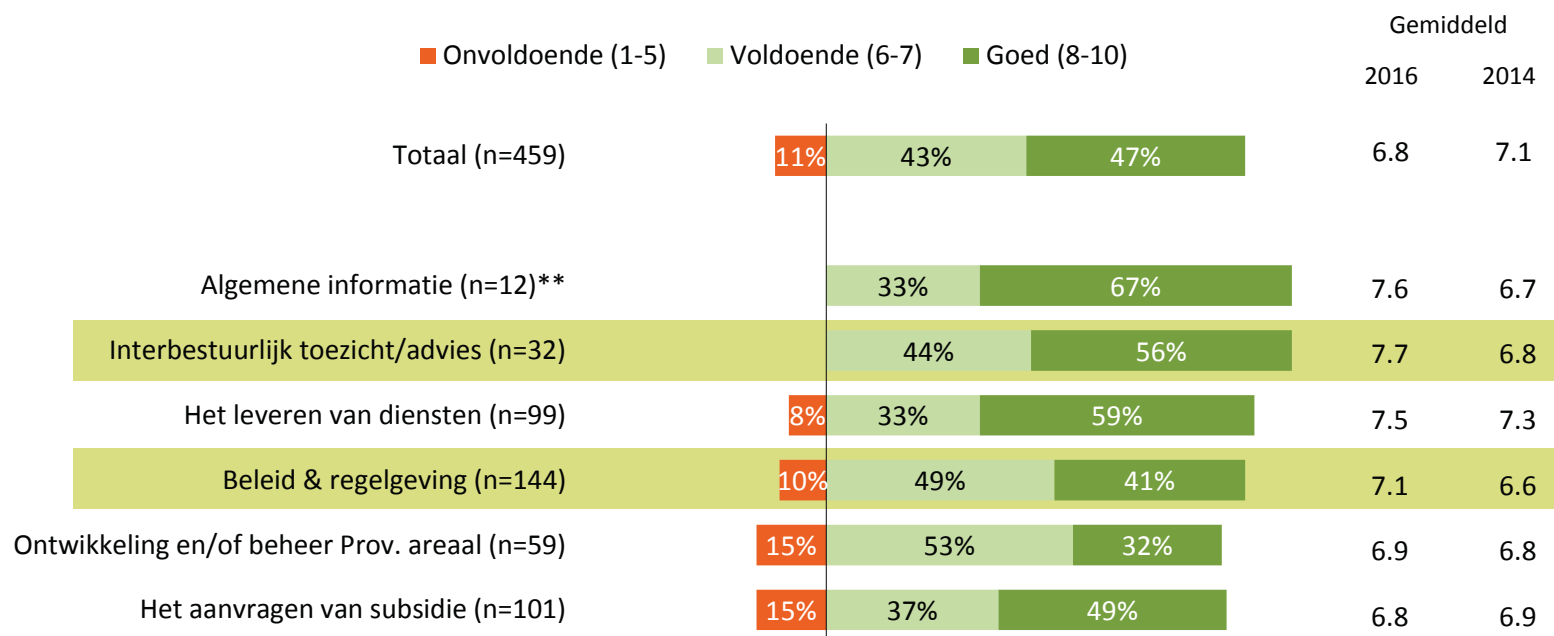


Basis: Alle klanten die contact hebben gehad met PZH dit jaar (n=459)

Verschil t.o.v. 2014 > 0.2 en n > 30

Klanten beoordelen de dienstverlening als het gaat om beleid & regelgeving en Interbestuurlijk toezicht beter dan in 2014

Q5-1) - Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van de provincie als het gaat om [onderwerp]? – per onderwerp*



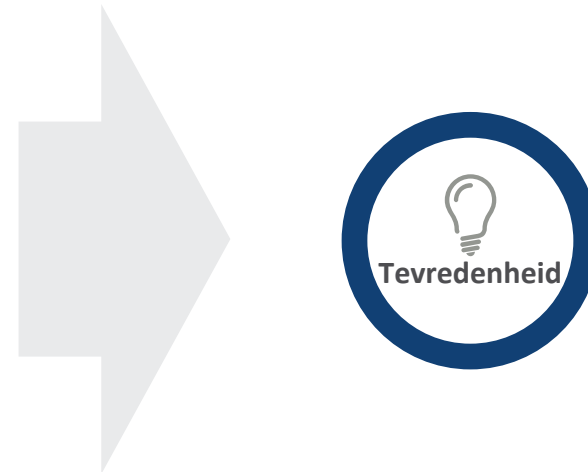
*indien n>10. ** Kleine basis n<30

Verschil t.o.v. 2014 > 0.2 en n>30

Alle aspecten hebben impact op tevredenheid. Proactiviteit, meedenken en in één keer goed leveren de meeste tevredenheid op

Belang aspecten – Impact aspecten op tevredenheid o.b.v. Key Driver Analyse voor PZH *

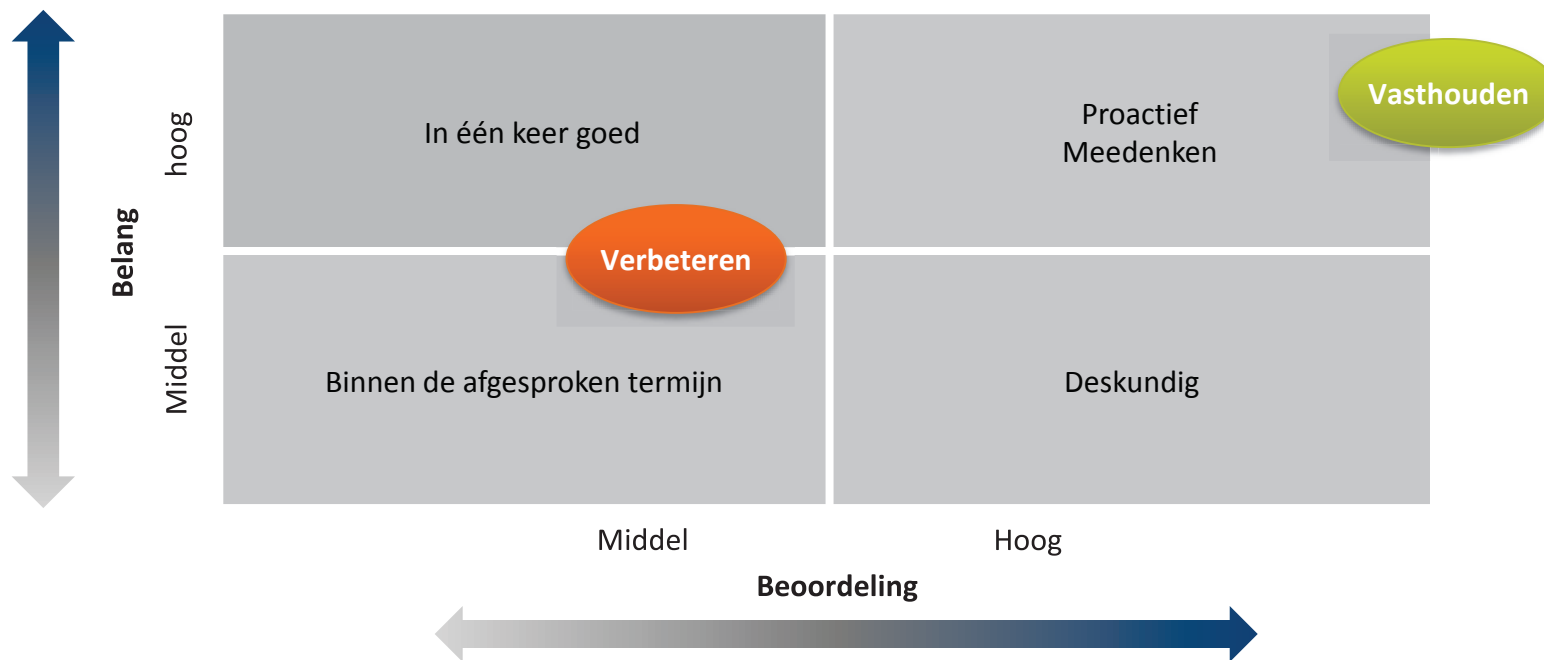
Aspect	Impact
Pro activiteit	hoog
Meedenken	hoog
In één keer goed leveren	hoog
Deskundigheid	middel
Binnen afgesproken termijn	middel



* Hierbij wordt er niet gevraagd naar het belang van verschillende aspecten maar dit wordt gemeten d.m.v. een statistische regressie-analyse. Hiermee wordt berekend wat de impact is van een set aspecten op de algehele klanttevredenheid. Zie bijlage voor meer info

**In één keer goed blijft primair focuspunt voor PZH, binnen de afgesproken termijn
secundaire focuspunt. Proactief en meedenken zijn sterke punten om te borgen**

Prioriteitenmatrix (beoordeling x belang)



Conclusie algemene tevredenheid

De algehele tevredenheid met de dienstverlening van Provincie Zuid Holland is gestegen ten opzichte van 2014. Klanten geven de dienstverlening een 7.1, waar dat in 2014 een 6.8 was. Klanten ervaren dat de provincie zich proactiever opstelt en meer meedenkt. Ook op tijd leveren laat lichte verbetering zien. Voornamelijk gemeenten en non-profitorganisaties beoordelen de dienstverlening van PZH beter dan in 2014.

Ondanks verbetering blijft er ruimte om te blijven ontwikkelen, in één keer goed leveren is primair focuspunt voor PZH, binnen de afgesproken termijn secundair focuspunt. Proactief en meedenken zijn sterke punten om te borgen.

