

Klanttevredenheidsonderzoek 2015

Provincie Fryslân

2^o herziene versie, 3 maart 2016

Identificatie

Documentinformatie

Naam document	Klanttevredenheidsonderzoek provincie Fryslân 1015
Versienummer	1.0
Referentie	
Laatste wijziging	3 maart 2016

Versie historie

versie	datum	auteur	omschrijving
0.1	2 februari 2016	M. Tamminga	Initiële versie
0.2	15 februari 2016	J. Aulbers	1 ^e Concept
1.0	16 februari 2016	J. Aulbers	Eindconcept
2.0	3 maart 2016	M.Tamminga	Herziene versie

Accordering

naam	datum	paraaf
Opdrachtgever: M. van Gils		

Referenties

no.	auteur	datum	titel
1	M. Tamminga	Dec 2012	KTO Afdelingsrapporten 2012
2	M. Tamminga	Nov 2013	KTO Extern 2013 provincie Fryslân totaal
3	J. Aulbers	28-9-2015	PB Projectvoorstel KTO 2015

Afdeling Informatievoorziening (IV)

IV- Beleidsonderzoek Meile Tamminga (analist beleidsinformatie)
IV- Kwaliteitsmanagement Joost Aulbers (kwaliteitsmanager)

Inhoudsopgave

Identificatie	2
Management Samenvatting.....	4
1 Resultaten totale organisatie en per afdeling.....	6
1.1 Werkwijze.....	6
1.2 Resultaten totale organisatie	6
1.3 Vergelijking met andere provincies.....	7
1.4 Resultaten naar afdeling.....	7
1.5 Betrouwbaarheid van de resultaten	8
2 Resultaten per vraag	9
2.1 Welke gegevens worden gepresenteerd?	9
2.2 Resultaten alle vragen.....	10
2.3 Top 5 en Bottom 5 waarderingen	16
2.4 Waarderingcijfers	16
2.5 Kenmerken respondenten	17
3 Resultaten: Vragen gegroepeerd naar onderwerp	19
3.1 Vragen over medewerkers	19
3.2 Vragen over dienstverlening.....	20
4 Resultaten: Opmerkingen naar onderwerp	21
5 Conclusies & Aanbevelingen	23
5.1 Conclusies	23
5.2 Conclusies in relatie tot onze Organisatievisie.....	23
5.3 Aanbevelingen	23
Bijlage I Overzicht uitkomsten per vraag	25

Management Samenvatting

In navolging van 2012 en 2013 is eind 2015 een Klant Tevredenheid Onderzoek gehouden onder externe klanten en relaties van de provincie Fryslân.

Resultaten gehele organisatie

In totaal hebben 208 mensen gereageerd, wat neerkomt op een respons van 39%. Dit is vrijwel gelijk als bij het vorige klanttevredenheidsonderzoek in 2013. Het aantal ingevulde enquêtes is dit keer wel iets lager omdat vorige keer meer afdelingen aan dit onderzoek meededen.

Op de vraag naar wat voor rapportcijfer men de provincie Fryslân geeft voor de dienstverlening scoort de provincie als geheel een 7,6. Dit is iets hoger dan in 2014, toen was de score een 7,4. Tussen 2012 en 2013 was er ook al sprake van een kleine toename. In vergelijking met 2012 is er sprake van een significante stijging in de waardering.

Waarderingcijfers KTO 2012-2015

	Cijfer	Aantal respondenten (n)	Responspercentage
Provincie Fryslân totaal, 2015	7,6	208	39%
Provincie Fryslân totaal, 2013	7,4	263	39%
Provincie Fryslân totaal, 2012	7,2	245	46%

Resultaten in vergelijking met andere provincies

Uit een vergelijking met andere provincies die een KTO hebben gehouden, scoort Fryslân met een 7,6 de hoogste waardering.

Resultaten per afdeling

Afdeling	Aantal uitgenodigd	Respons	Respons in %	Cijfer 2015	Cijfer 2013	Cijfer 2012
Communicatie	48	20	42%	7,4	7,2	6,9
Complexe Infraprojecten	79	28	35%	8,2	7,7	7,4
Directie	47	47	100%	7,7	7,3	6,6
Friese Meren / Topattractie	43	12	28%	7,1	7,6	7,1
Kultuer en Mienskip	46	14	30%	7,3	7,6	6,6
Kulturele Hoofdstad 2018	15	3	20%	7,0	-	-
Provinciale Waterstaat	34	10	29%	8,8	7,4	7,6
SOBD	47	15	32%	7,9	7,5	7,1
Stêd en Plattelân	90	27	30%	7,1	7,7	6,9
Streekwurk	48	22	46%	7,2	7,4	7,1
Subsidiezaken	30	10	33%	6,9	7,7	8,2
Totaal	527	208	39%	7,6	7,4	7,2

Resultaten per afdeling

Bovenstaande tabel bevat de respons en het rapportcijfer per afdeling. Per afdeling lopen de cijfers uiteen van een 6,9 tot een 8,8. Gemiddeld is de score iets hoger dan vorige keer, maar dat geldt niet voor alle afdelingen. Ook zitten er grote verschillen in de respons per afdeling, dit loopt uiteen van 20% tot 100%. Opvallend is de maximale respons van 100% van de Directie.

Rapport

In het rapport wordt de beantwoording van alle 32 enquêtevragen uitgebreid besproken en geanalyseerd. Zo worden er een top 5 en bottom 5 van hoogst en laagst scorende vragen gegeven en een analyse van de meest voorkomende opmerkingen die geplaatst zijn bij de open vragen in de enquête. Ook wordt een onderscheid gemaakt tussen de vragen die over houding en gedrag van medewerkers handelen en de vragen over dienstverlening en gebouw. Voor iedere afdeling die heeft meegedaan verschijnt een eigen rapportage over hun vragen en opmerkingen in de enquête.

Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het klanttevredenheidsonderzoek 2015 zijn:

1. De waardering (klanttevredenheid) van de externe klanten is toegenomen van 7,2 in 2012 via 7,4 in 2013 naar 7,6 in 2015. Dit is ten opzichte van de nulmeting in 2012 een significante toename.

2. De toename van de klanttevredenheid is over de gehele linie (eigenlijk alle vragen) terug te vinden.
3. Echt tevreden (8 en hoger) zijn onze externe relaties over de ontvangstruimtes en de vriendelijkheid en beleefdheid van de medewerkers van de provincie Fryslân. Ook de bereidheid om te helpen, integer handelen en de representativiteit van onze medewerkers en bestuurders stemt tot tevredenheid. Wat opvalt is dat de waardering op deze vijf onderwerpen de afgelopen jaren significant is toegenomen.
4. Minder tevreden zijn onze externe relaties over (de snelheid van) onze dienstverlening (website, levering producten en diensten, betaling facturen). Het minst tevreden is men over de snelheid van de beantwoording van brieven.
5. De waardering voor de medewerkers is significant gestegen. Met name worden de medewerkers vriendelijk en beleefd, hulpvaardig, integer, deskundig en representatief gevonden. Wellicht hebben de kernwaarden van de Organisatievisie (Mienskip op 1, resultaten tellen, betrouwbaar wezen en met hart en ziel voor Fryslân) hieraan bijgedragen.
6. De producten en diensten, dienstverlening en ontvangstruimtes kregen ook een hogere waardering dan bij voorgaande onderzoeken. In veel reacties wordt aangegeven dat de dienstverlening beter en vooral veel sneller zou moeten.

Conclusies in relatie tot onze Organisatievisie

In de organisatievisie van de provinciale organisatie is als ambitieus doel geformuleerd: 'De Friese gemeenschap waardeert ons werk als uitstekend'. Met 'ons werk' bedoelen we de dienstverlening aan de Mienskip. Met het streven naar een uitstekende dienstverlening legt de provincie de lat hoog. Wij hebben als ambitieus doel een 9 voor onze dienstverlening met als ondergrens een 8.

Uit de frequentie- verdeling van de rapportcijfers blijkt dat het merendeel (circa 60%) van de ondervraagden de provincie Fryslân waardeert met een 8 of hoger, 15% van de respondenten geeft onze dienstverlening al een 9 en een enkeling zelfs een 10.

De waardering is in de loop van de jaren gestegen tot een 7,6. En daar zijn wij dankbaar voor. Maar toch zijn wij nog lang niet tevreden. 40% van de respondenten geeft aan minder of zelfs niet tevreden te zijn met onze dienstverlening. Een kwart van de respondenten geeft ons een 7 en meer dan 10% geeft ons een lage waardering (6 of minder). Voor ons de uitdaging om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Aanbevelingen

Op basis van de conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan om de dienstverlening te verbeteren en daarmee een hogere klanttevredenheid te verkrijgen.

1. Aanbevolen wordt om in te zetten op een verdere toename van de klanttevredenheid tot minimaal een 8,0 in 2017. Hiertoe zullen betrokken afdelingen in samenwerking met IV-Kwaliteitsmanagement worden gevraagd gezamenlijk een plan van aanpak op te stellen met maatregelen die nog in 2016 genomen kunnen worden. Tot de concrete maatregelen behoort ook de reeks van lopende projecten zoals: het Klant Contact Centrum (incl CRM), verbetering van de website, e-dienstverlening, open data en informatieplein.
2. Doelen van de verbetering van dienstverlening is naast de toegenomen klanttevredenheid ook een toename van de snelheid en kwaliteit van onze diensten.
3. Aanbevolen wordt om de verbetering van dienstverlening integraal onderdeel te laten uitmaken van het programma @llemaal Digitaal en het traject Organisatie van de Toekomst.
4. Aanbevolen wordt ook alle dienstverlenende processen aan de Mienskip (oa vergunningen, ontheffingen, subsidieverlening) verregaand te optimaliseren door de processen lean en mean in te richten, de informatiehuishouding te verbeteren, kwaliteitszorg op te zetten met een beter verwachtingmanagement en vooral de doorloopsnelheid van de processen te verbeteren.
5. Aanbevolen wordt om in de overgang naar opgave gestuurd werken aandacht te geven aan de verbetering van de interne samenwerking en afstemming in en tussen de opgaven zodat onze relaties te maken krijgen met een provinciale organisatie die met één mond spreekt.

1 Resultaten totale organisatie en per afdeling

Deze rapportage bevat de uitkomsten van het Klanttevredenheidsonderzoek 2015 van de provincie Fryslân. In dit onderzoek zijn externe relaties benaderd om te horen wat zij vinden van de dienstverlening van de provincie Fryslân. Dit onderzoek is een herhaling van eerdere onderzoeken uit 2013 en 2012. De vragenlijst was gelijk aan de vorige keren zodat de resultaten goed met elkaar vergeleken kunnen worden.

1.1 Werkwijze

De meeste afdelingen zijn benaderd met de vraag of ze mee wilden doen aan dit onderzoek. Alle intern gerichte afdelingen zijn buiten beschouwing gelaten. Een groot deel van de afdelingen heeft positief gereageerd. Deze afdelingen is gevraagd om een lijst met circa 50 externe contacten aan te leveren die benaderd kunnen worden voor een digitale enquête. De ontvangen lijsten met namen zijn vervolgens samengevoegd en gecontroleerd op dubbele namen om te voorkomen dat iemand twee keer zou worden benaderd. Mensen die door meerdere afdelingen werden voorgedragen zijn willekeurig aan één van deze afdelingen toegedeeld en verwijderd bij de andere afdeling(en). Ook personen die kort daarvoor waren benaderd voor een enquête over het Iepen Mienskips Fûns zijn uit de lijst verwijderd, omdat we niemand in zeer korte tijd voor twee verschillende enquêtes van de provincie Fryslân willen lastig vallen. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een totale lijst van 527 namen. Per email is in de eerste week van december 2015 iedereen op deze lijst uitgenodigd om een digitale vragenlijst in te vullen. Er was twee weken tijd om de enquête in te vullen, na één week is een herinnering verstuurd.

In de uitnodigingsmail stond vermeld door welke afdeling men was uitgenodigd. Vervolgens kon deze afdeling in de vragenlijst worden aangevinkt. Op deze wijze zijn de antwoorden van iedere respondent aan een afdeling gekoppeld. Maar het is natuurlijk niet uit te sluiten dat sommige respondenten met meer afdelingen te maken hebben en dat hun oordeel over de provincie op meer indrukken is gebaseerd dan alleen van die betreffende afdeling.

1.2 Resultaten totale organisatie

In totaal hebben 208 mensen gereageerd, wat neerkomt op een respons van 39%. Dit is vrijwel gelijk als bij het vorige klanttevredenheidsonderzoek in 2013. Het aantal ingevulde enquêtes is dit keer wel iets lager omdat vorige keer meer afdelingen aan dit onderzoek meededen.

Op de vraag naar wat voor rapportcijfer men de provincie Fryslân geeft voor de dienstverlening scoort de provincie als geheel een 7,6. Dit is iets hoger dan in 2014, toen was de score een 7,4. Statistisch gezien is deze toename net iets te klein om met 95% zekerheid te concluderen dat er sprake is van een hogere waardering. Tussen 2012 en 2013 was er ook al sprake van een kleine toename. In vergelijking met 2012 kan in ieder geval wel met zekerheid worden geconcludeerd dat er sprake is van een stijging in de waardering.

Waarderingcijfers KTO 2012-2015

	Cijfer	Aantal respondenten (n)	Responspercentage
Provincie Fryslân totaal, 2015	7,6	208	39%
Provincie Fryslân totaal, 2013	7,4	263	39%
Provincie Fryslân totaal, 2012	7,2	245	46%

1.3 Vergelijking met andere provincies

De provincie Fryslân heeft de laatste jaren vrij regelmatig een KTO gehouden. Sinds 2013 is dit de derde keer. Bij andere provincies is de laatste jaren veel minder vaak uitgevoerd. In onderstaande tabel staan de cijfers van de andere provincies. Hieruit blijkt dat Fryslân hoger scoort dan alle andere provincies. Er moet wel een voorbehoud worden gemaakt dat onbekend is in hoeverre de cijfers goed met elkaar te vergelijken zijn. Inhoudelijke informatie over onderzoeken bij de andere provincies is niet beschikbaar. Ook zijn er grote verschillen in het meetjaar. Bij meerdere provincies is het onderzoek voor het laatst uitgevoerd in 2010.

Provincie	Jaar	Cijfer
Fryslân	2015	7,6
Groningen	2010	7,2
Drenthe	2014	7,1
Overijssel	-	-
Gelderland	2011	7,0
Flevoland	2010	7,2
Utrecht	2010	6,9
Noord-Holland	2013	6,6
Zuid-Holland	2014	6,8
Zeeland	2015	7,3
Noord-Brabant	2010	7,0
Limburg	2014	6,8

Bron: IPO, Mindful Marketing

1.4 Resultaten naar afdeling.

Onderstaande tabel bevat de respons en het rapportcijfer per afdeling. Per afdeling lopen de cijfers uiteen van een 6,9 tot een 8,8. Gemiddeld is de score iets hoger dan vorige keer, maar dat geldt niet voor alle afdelingen. Bij een aantal afdelingen is de score iets hoger dan vorig jaar, bij een aantal afdelingen is het lager. Ook zitten er grote verschillen in de respons per afdeling, dit loopt uiteen van 20% tot 100%. Omdat er ook nogal grote verschillen zitten in het aantal uitgenodigde personen per afdeling, loopt de absolute respons nog meer uiteen, namelijk van minimaal 3 tot maximaal 47. Opvallend is de maximale respons van 100% van de Directie.

Resultaten per afdeling

Afdeling	Aantal uitgenodigd	Respons	Respons in %	Cijfer 2015	Cijfer 2013	Cijfer 2012
Communicatie	48	20	42%	7,4	7,2	6,9
Complexe Infraprojecten	79	28	35%	8,2	7,7	7,4
Directie	47	47	100%	7,7	7,3	6,6
Friese Meren / Topattractie	43	12	28%	7,1	7,6	7,1
Kultuer en Mienskip	46	14	30%	7,3	7,6	6,6
Kulturele Hoofdstad 2018	15	3	20%	7,0	-	-
Provinciale Waterstaat	34	10	29%	8,8	7,4	7,6
SOBD	47	15	32%	7,9	7,5	7,1
Stêd en Plattelân	90	27	30%	7,1	7,7	6,9
Streekwurk	48	22	46%	7,2	7,4	7,1
Subsidiezaken	30	10	33%	6,9	7,7	8,2
Totaal	527	208	39%	7,6	7,4	7,2

1.5 Betrouwbaarheid van de resultaten

Het is de vraag of de gegevens op afdelingsniveau voldoende betrouwbaar zijn. Voor de totale organisatie lijkt dat met 208 respondenten geen probleem, maar bij de afdelingen is het aantal respondenten veel kleiner. Hoe betrouwbaar is het rapportcijfer als er slechts 10 respondenten zijn?

Om een antwoord te geven op deze vraag is van het rapportcijfer de 95%-foutenmarge berekend op basis van de standaarddeviatie (=1,173) en de respons¹. Daar komt uit dat voor de organisatie als geheel het cijfer een foutenmarge heeft van 0,16. Dat betekent dat met 95% zekerheid gesteld kan worden dat het cijfer ligt tussen 7,41 en 7,73 ($7,57 \pm 0,16$).

Bij de afdelingen is de foutenmarge veel groter door het veel kleinere aantal respondenten. De afdelingscijfers moeten dan ook met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Bij de meeste afdelingen varieert de foutenmarge van 0,3 tot 0,7 punt. Bij Kulturele Hoofdstad, Friese Meren Project en Subsidiezaken is de marge 1,0 punt of meer. Met name bij de Kulturele Hoofdstad is de respons dermate laag dat het niet zinvol is om resultaten op afdelingsniveau te presenteren.

De conclusie is dan ook dat het resultaat van de provincie Fryslân als totaal een redelijk nauwkeurig beeld geeft maar dat de afdelingsresultaten met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden. Bij een vergelijking met de cijfers van 2013 zijn op afdelingsniveau de verschillen doorgaans niet groot genoeg om met zekerheid te concluderen dat er een toe- of afname van de waardering is.

¹ Deze wordt berekend met de volgende formule: $\text{Foutenmarge} = 1,96 * \text{sd} / \sqrt{n}$

2 Resultaten per vraag

2.1 Welke gegevens worden gepresenteerd?

Alle antwoorden op alle vragen zijn in grafieken weergegeven. De kleuren in de balken geven aan hoeveel procent van de respondenten eens of oneens zijn met de stellingen (groen is eens, rood is oneens). Rood is doorgaans ongunstig, veel rood betekent dus dat de provincie op dat onderdeel slecht scoort.

Voor een vergelijking met de resultaten van 2012 en 2013 is een extra tabel toegevoegd waarin een vergelijking tussen beide jaren wordt gemaakt. In deze tabel zijn de resultaten van iedere vraag omgewerkt naar een score, waarbij de antwoordcategorieën als volgt zijn gewaardeerd:

Zeer mee eens = 10, Mee eens = 7,5, Neutraal = 5, Mee oneens = 2,5, Zeer mee oneens = 0

Bij de vergelijking met de scores van 2012 en 2013 is ook nog een statistische toets uitgevoerd om te bepalen of de verschillen significant zijn. Een significant verschil met 2013 is donkergroen gemarkeerd, een significant verschil met 2012 lichtgroen.

Betekenis groene arceringen in tabellen

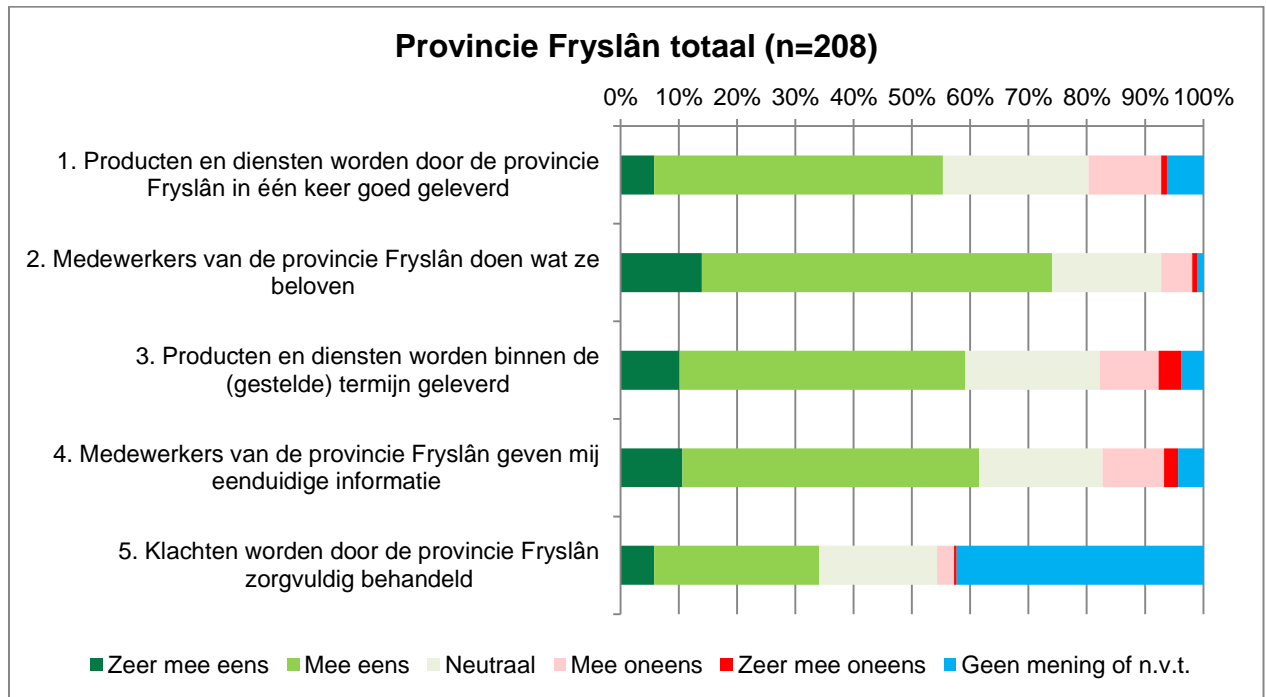
Significant verschil met 2012

Significant verschil met 2013

In deze rapportage worden de resultaten voor de gehele organisatie beschreven en geanalyseerd. Daarnaast wordt voor elke deelnemende afdeling een eigen rapportage gemaakt.

2.2 Resultaten alle vragen

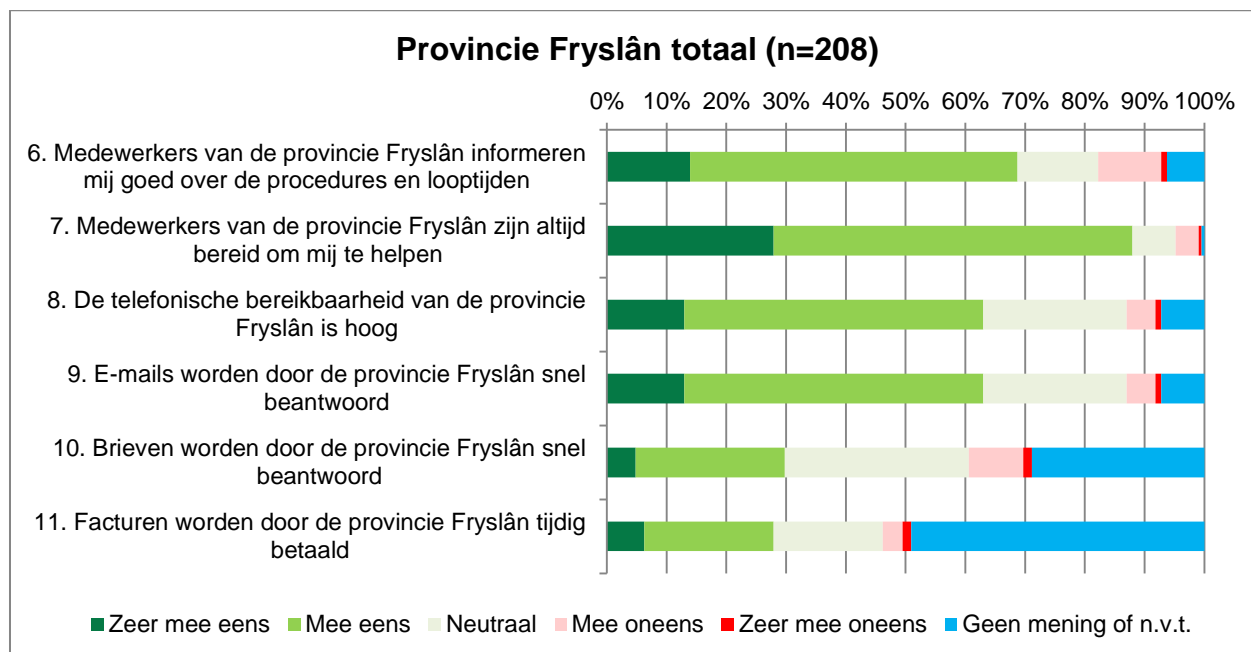
Resultaten deel 1, vraag 1-5



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
1. Producten en diensten worden door de provincie Fryslân in één keer goed geleverd	6,2	5,9	5,8
2. Medewerkers van de provincie Fryslân doen wat ze beloven	7,0	6,9	6,8
3. Producten en diensten worden binnen de (gestelde) termijn geleverd	6,3	6,2	5,8
4. Medewerkers van de provincie Fryslân geven mij eenduidige informatie	6,5	6,3	6,0
5. Klachten worden door de provincie Fryslân zorgvuldig behandeld	6,6	6,5	6,3

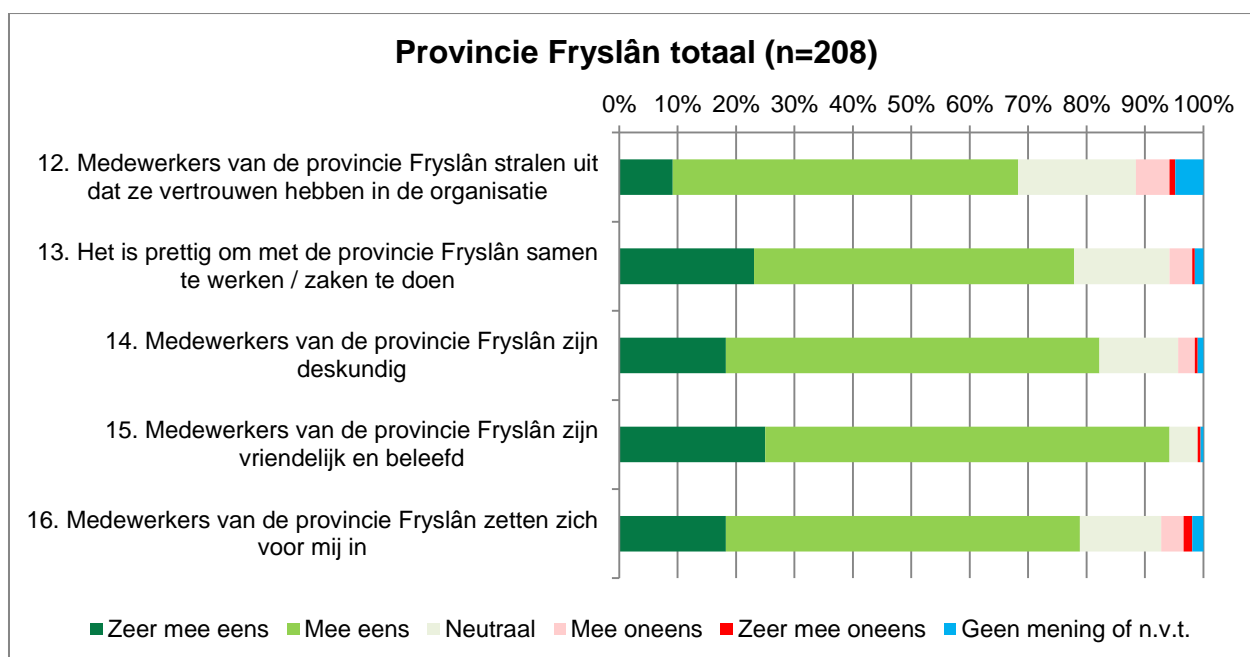
Resultaten deel 2, vraag 6-11



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
6. Medewerkers van de provincie Fryslân informeren mij goed over de procedures en looptijden	6,9	6,7	6,5
7. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn altijd bereid om mij te helpen	7,8	7,6	7,5
8. De telefonische bereikbaarheid van de provincie Fryslân is hoog	6,9	6,8	6,5
9. E-mails worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	6,9	6,8	6,6
10. Brieven worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	5,8	5,9	5,3
11. Facturen worden door de provincie Fryslân tijdig betaald	6,4	5,9	5,8

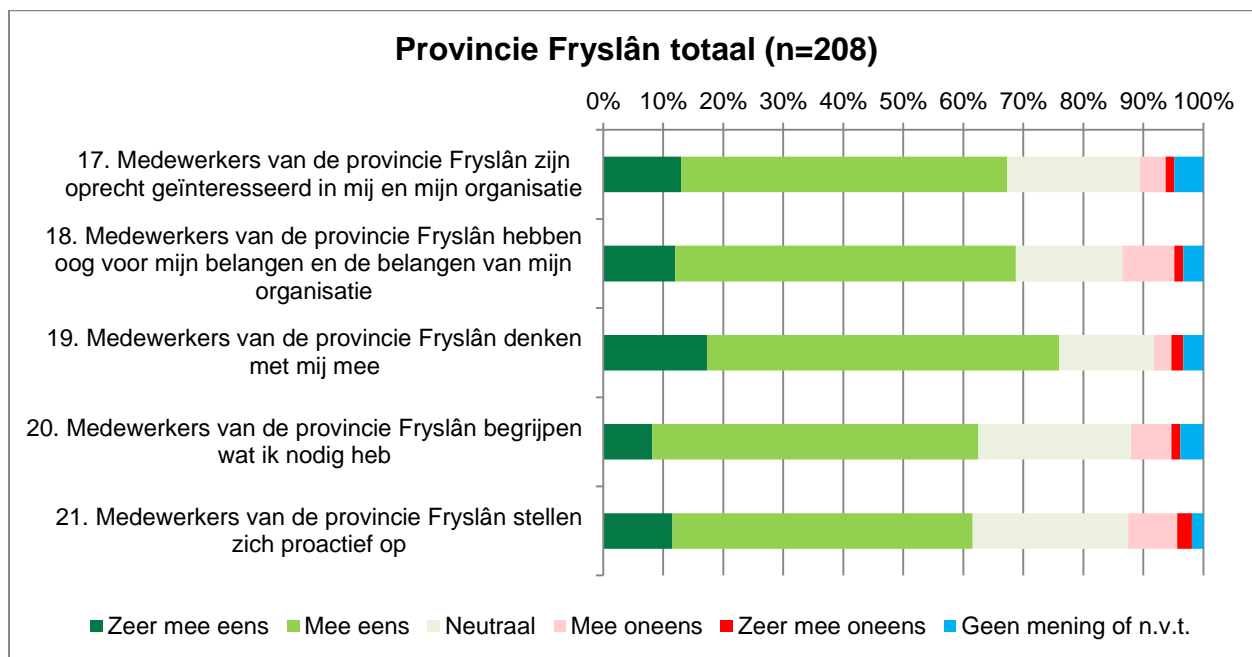
Resultaten deel 3, vraag 12-16



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
12. Medewerkers van de provincie Fryslân stralen uit dat ze vertrouwen hebben in de organisatie	6,8	6,6	6,1
13. Het is prettig om met de provincie Fryslân samen te werken / zaken te doen	7,4	7,4	7,2
14. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn deskundig	7,4	7,1	7,1
15. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn vriendelijk en beleefd	8,0	7,7	7,8
16. Medewerkers van de provincie Fryslân zetten zich voor mij in	7,3	7,0	6,8

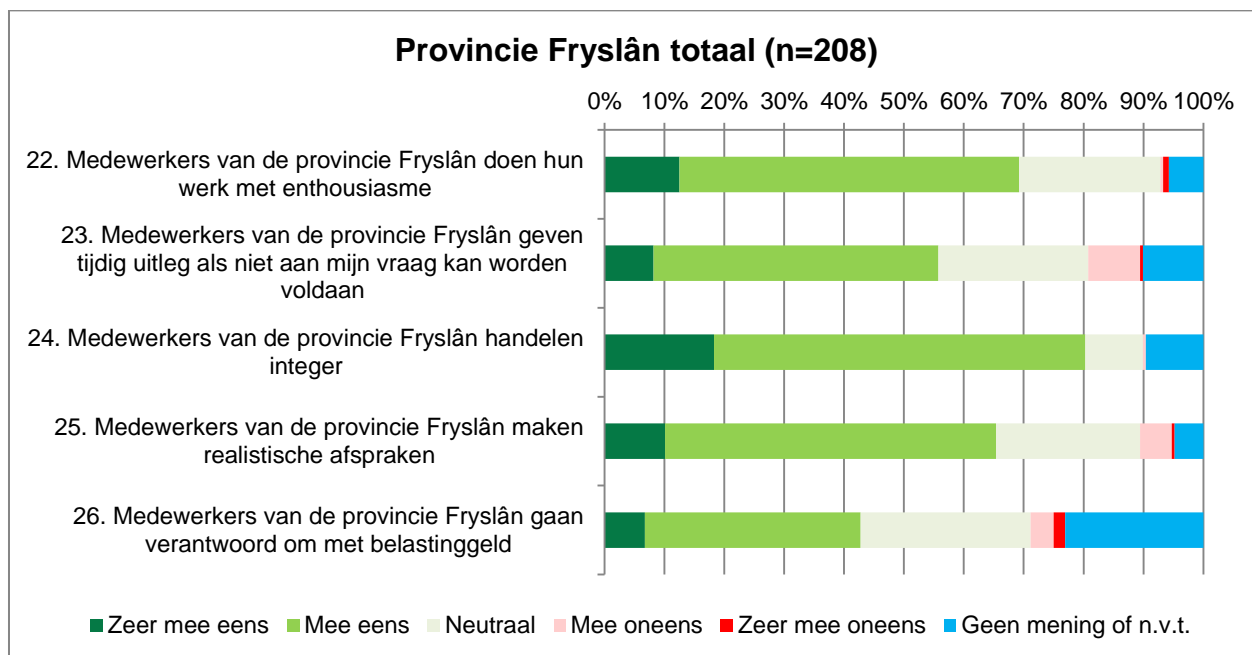
Resultaten deel 4, vraag 17-21



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
17. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn oprecht geïnteresseerd in mij en mijn organisatie	6,9	6,8	6,6
18. Medewerkers van de provincie Fryslân hebben oog voor mijn belangen en de belangen van mijn organisatie	6,8	6,7	6,4
19. Medewerkers van de provincie Fryslân denken met mij mee	7,2	6,7	6,9
20. Medewerkers van de provincie Fryslân begrijpen wat ik nodig heb	6,6	6,4	6,3
21. Medewerkers van de provincie Fryslân stellen zich proactief op	6,5	6,1	6,0

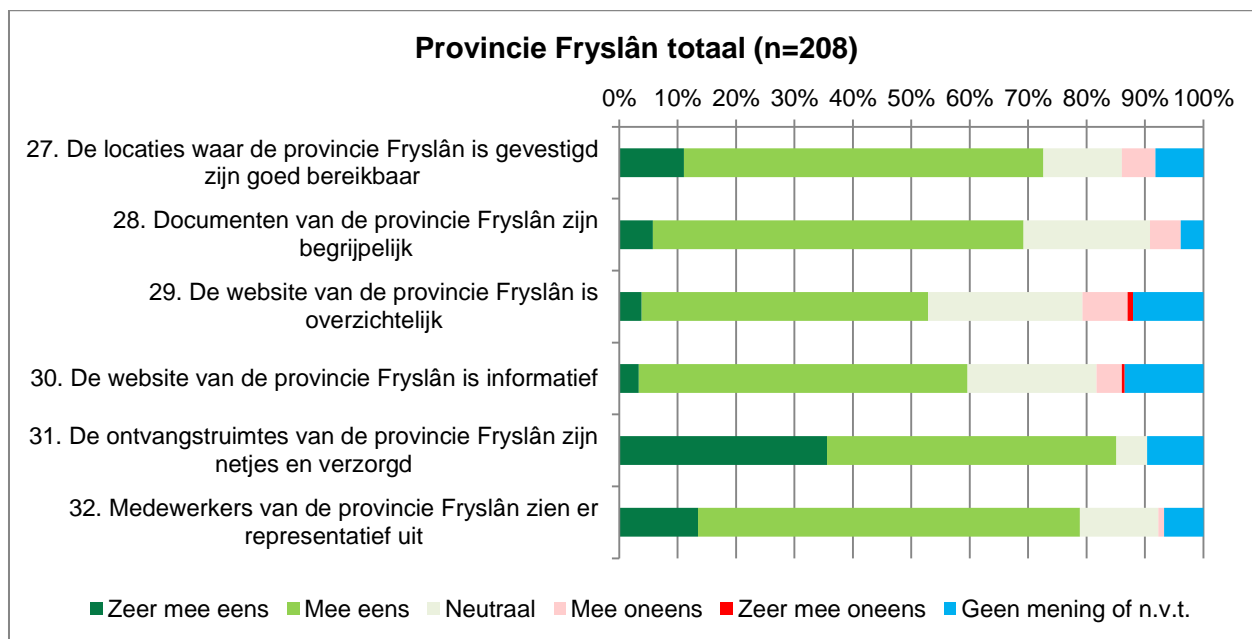
Resultaten deel 5, vraag 22-26



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
22. Medewerkers van de provincie Fryslân doen hun werk met enthousiasme	7,1	7,1	7,0
23. Medewerkers van de provincie Fryslân geven tijdig uitleg als niet aan mijn vraag kan worden voldaan	6,5	6,2	6,1
24. Medewerkers van de provincie Fryslân handelen integer	7,7	7,4	7,5
25. Medewerkers van de provincie Fryslân maken realistische afspraken	6,8	6,7	6,5
26. Medewerkers van de provincie Fryslân gaan verantwoord om met belastinggeld	6,4	6,2	6,0

Resultaten deel 6, vraag 27-32



Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
27. De locaties waar de provincie Fryslân is gevestigd zijn goed bereikbaar	7,1	6,5	6,6
28. Documenten van de provincie Fryslân zijn begrijpelijk	6,8	6,6	6,6
29. De website van de provincie Fryslân is overzichtelijk	6,3	6,1	6,0
30. De website van de provincie Fryslân is informatief	6,7	6,4	6,5
31. De ontvangstruimtes van de provincie Fryslân zijn netjes en verzorgd	8,3	7,8	7,8
32. Medewerkers van de provincie Fryslân zien er representatief uit	7,4	7,3	7,1

2.3 Top 5 en Bottom 5 waarderingen

In de onderstaande tabel staan de 5 vragen die de hoogste waardering hebben gekregen van onze externe klanten.

Top 5: Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
31. De ontvangstruimtes van de provincie Fryslân zijn netjes en verzorgd	8,3	7,8	7,8
15. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn vriendelijk en beleefd	8,0	7,7	7,8
7. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn altijd bereid om mij te helpen	7,8	7,6	7,5
24. Medewerkers van de provincie Fryslân handelen integer	7,7	7,4	7,5
32. Medewerkers van de provincie Fryslân zien er representatief uit	7,4	7,3	7,1

Echt tevreden (8 en hoger) zijn onze externe relaties over de ontvangstruimtes en de vriendelijkheid en beleefdheid van de medewerkers van de provincie Fryslân. Ook de bereidheid om te helpen, integer handelen en de representativiteit van onze medewerkers en bestuurders stemt tot tevredenheid. Wat opvalt is dat de waardering op deze vijf onderwerpen de afgelopen jaren significant is toegenomen.

Ter vergelijking staan in de onderstaande tabel de vijf onderwerpen waarover onze externe relaties het minst tevreden over zijn. Uit de vijf vragen blijkt dat onze externe relaties minder tevreden zijn over (de snelheid van) onze dienstverlening.

Bottom 5: Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
11. Facturen worden door de provincie Fryslân tijdig betaald	6,4	5,9	5,8
3. Producten en diensten worden binnen de (gestelde) termijn geleverd	6,3	6,2	5,8
29. De website van de provincie Fryslân is overzichtelijk	6,3	6,1	6,0
1. Producten en diensten worden door de provincie Fryslân in één keer goed geleverd	6,2	5,9	5,8
10. Brieven worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	5,8	5,9	5,3

2.4 Waarderingcijfers

De laatste vraag in de enquête gaat over een totaal oordeel over de provincie Fryslân.

Welk rapportcijfer geeft u de provincie Fryslân op dit moment voor de dienstverlening op basis van uw eigen ervaringen?

Rapportcijfer: Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Cijfer	Aantal respondenten (n)	Responspercentage
Provincie Fryslân totaal, 2015	7,6	208	39%
Provincie Fryslân totaal, 2013	7,4	263	39%
Provincie Fryslân totaal, 2012	7,2	245	46%

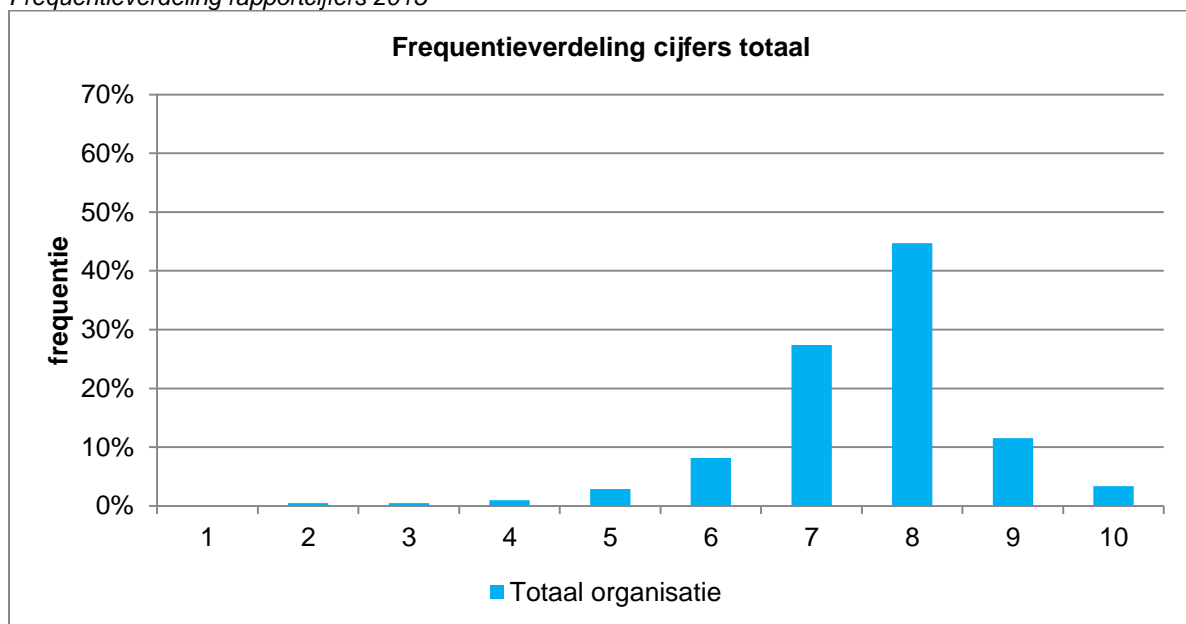
Uit de vergelijking met de vorige KTO-onderzoeken blijkt dat de waardering voor de provincie Fryslân significant is toegenomen sinds 2012.

In de organisatievisie van de provinciale organisatie is als ambitieus doel geformuleerd: 'De Friese gemeenschap waardeert ons werk als uitstekend'. Met 'ons werk' bedoelen we de dienstverlening aan de Mienskip. Met het streven naar een uitstekende dienstverlening legt de provincie de lat hoog. Wij hebben als ambitieus doel een 9 voor onze dienstverlening met als ondergrens een 8.

Uit de frequentie-verdeling van de rapportcijfers blijkt dat het merendeel (circa 60%) van de ondervraagden de provincie Fryslân waardeert met een 8 of hoger, 15% van de respondenten geeft onze dienstverlening al een 9 en een enkeling zelfs een 10.

De waardering is in de loop van de jaren gestegen tot een 7,6. En daar zijn wij dankbaar voor. Maar toch zijn wij nog lang niet tevreden. 40% van de respondenten geeft aan minder of zelfs niet tevreden te zijn met onze dienstverlening. Een kwart van de respondenten geeft ons een 7 en meer dan 10% geeft ons een lage waardering (6 of minder). Voor ons de uitdaging om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Frequentieverdeling rapportcijfers 2015



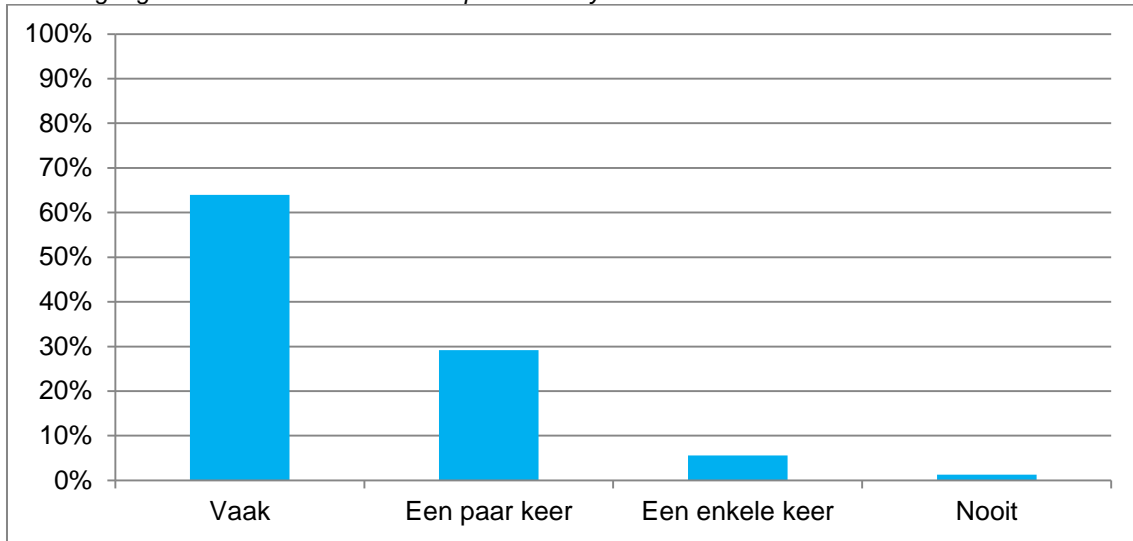
2.5 Kenmerken respondenten

In de enquête zijn ook 2 vragen gesteld naar enkele kenmerken van de respondenten.

1. Hoe vaak heeft u de laatste maanden contact gehad met de provincie Fryslân?

Uit de onderstaande grafiek blijkt dat circa 90% in de laatste maanden voor de enquête een paar keer tot zelfs vaak contact heeft gehad met de provincie. Slechts enkele respondenten geven aan dat zij recent slechts een enkele keer contact met de provincie hebben gehad. Doordat de respondenten regelmatig contact hebben gehad met de provincie mag men veronderstellen dat zij in die contacten ook een goed beeld hebben kunnen krijgen van onze dienstverlening.

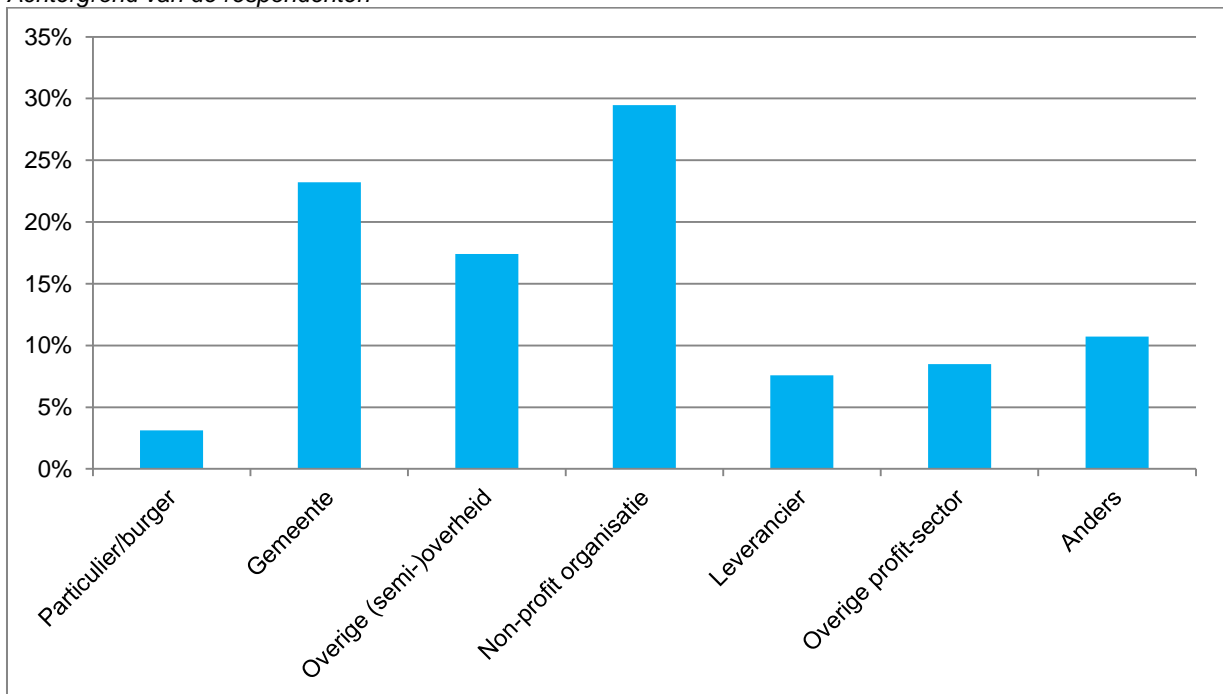
Verdeling regelmaat van contacten met de provincie Fryslân



2. Vanuit welke hoedanigheid had u contact met de provincie Fryslân?

De onderstaande tabel geeft een beeld van de achtergrond van onze relaties. Circa 30% van de respondenten rekt zich tot de groep van non-profit organisaties, gevolgd door gemeenten (23%) en overige (semi-)overheden (17%). Leveranciers (7%) en de overig profitsector (8%) vormen slechts een bescheiden deel van de respondenten. Particulieren/burgers vormen slechts een klein deel van de ondervraagden. De relatief lage respons van 39% kan een vertekend beeld geven van de verdeling van onze uitgenodigde relaties.

Achtergrond van de respondenten



3 Resultaten: Vragen gegroepeerd naar onderwerp

De enquête telt 32 vragen die in IPO verband zijn opgesteld. Deze vragenlijst is in de enquêtes van 2012, 2013 en 2015 onveranderd gebleven. Van de 32 vragen hebben 19 vragen betrekking op de medewerkers van de provincie. De overige 13 vragen gaan met name over de dienstverlening.

3.1 Vragen over medewerkers

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de uitkomsten op de 19 vragen over de medewerkers van de provincie. De volgorde is van hoge waarderingen naar lagere waarderingen.

Allereerst is opvallend dat alle 19 vragen over de medewerkers een hogere waardering hebben gekregen dan in de voorgaande onderzoeken. Dit betekent dat over de hele linie de waardering voor de medewerkers is gestegen. Met name worden de medewerkers vriendelijk en beleefd, hulpvaardig, integer, deskundig en representatief gevonden. In al deze genoemde eigenschappen zijn representatieve veranderingen ten opzichte van vorige onderzoeken opgetreden. Wellicht hebben de kernwaarden van de Organisatievisie (Mienskip op 1, resultaten tellen, betrouwbaar wezen en met hart en ziel voor Fryslân) hieraan bijgedragen.

Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
15. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn vriendelijk en beleefd	8,0	7,7	7,8
7. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn altijd bereid om mij te helpen	7,8	7,6	7,5
24. Medewerkers van de provincie Fryslân handelen integer	7,7	7,4	7,5
14. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn deskundig	7,4	7,1	7,1
32. Medewerkers van de provincie Fryslân zien er representatief uit	7,4	7,3	7,1
16. Medewerkers van de provincie Fryslân zetten zich voor mij in	7,3	7,0	6,8
19. Medewerkers van de provincie Fryslân denken met mij mee	7,2	6,7	6,9
22. Medewerkers van de provincie Fryslân doen hun werk met enthousiasme	7,1	7,1	7,0
2. Medewerkers van de provincie Fryslân doen wat ze beloven	7,0	6,9	6,8
17. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn oprecht geïnteresseerd in mij en mijn organisatie	6,9	6,8	6,6
6. Medewerkers van de provincie Fryslân informeren mij goed over de procedures en looptijden	6,9	6,7	6,5
25. Medewerkers van de provincie Fryslân maken realistische afspraken	6,8	6,7	6,5
18. Medewerkers van de provincie Fryslân hebben oog voor mijn belangen en de belangen van mijn organisatie	6,8	6,7	6,4
12. Medewerkers van de provincie Fryslân stralen uit dat ze vertrouwen hebben in de organisatie	6,8	6,6	6,1
20. Medewerkers van de provincie Fryslân begrijpen wat ik nodig heb	6,6	6,4	6,3
4. Medewerkers van de provincie Fryslân geven mij eenduidige informatie	6,5	6,3	6,0
21. Medewerkers van de provincie Fryslân stellen zich proactief op	6,5	6,1	6,0
23. Medewerkers van de provincie Fryslân geven tijdig uitleg als niet aan mijn vraag kan worden voldaan	6,5	6,2	6,1
26. Medewerkers van de provincie Fryslân gaan verantwoord om met belastinggeld	6,4	6,2	6,0

3.2 Vragen over dienstverlening

In het onderstaande overzicht zijn alle vragen over producten en diensten, dienstverlening en ontvangstruimtes samengebracht. Ook bij deze vragen geldt dat alle vragen een hogere waardering kregen dan bij voorgaande onderzoeken. Hoge waardering is er voor onze ontvangstruimtes. Ook de samenwerking met de provincie wordt als prettig ondervonden. Minder te spreken is men over onze dienstverlening. Dit zou veel beter en vooral veel sneller moeten. Het minst tevreden is men over de beantwoording van brieven.

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
31. De ontvangstruimtes van de provincie Fryslân zijn netjes en verzorgd	8,3	7,8	7,8
13. Het is prettig om met de provincie Fryslân samen te werken / zaken te doen	7,4	7,4	7,2
27. De locaties waar de provincie Fryslân is gevestigd zijn goed bereikbaar	7,1	6,5	6,6
8. De telefonische bereikbaarheid van de provincie Fryslân is hoog	6,9	6,8	6,5
9. E-mails worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	6,9	6,8	6,6
28. Documenten van de provincie Fryslân zijn begrijpelijk	6,8	6,6	6,6
30. De website van de provincie Fryslân is informatief	6,7	6,4	6,5
5. Klachten worden door de provincie Fryslân zorgvuldig behandeld	6,6	6,5	6,3
11. Facturen worden door de provincie Fryslân tijdig betaald	6,4	5,9	5,8
3. Producten en diensten worden binnen de (gestelde) termijn geleverd	6,3	6,2	5,8
29. De website van de provincie Fryslân is overzichtelijk	6,3	6,1	6,0
1. Producten en diensten worden door de provincie Fryslân in één keer goed geleverd	6,2	5,9	5,8
10. Brieven worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	5,8	5,9	5,3

4 Resultaten: Opmerkingen naar onderwerp

In dit hoofdstuk worden de opmerkingen uit de open vragen besproken. Hiertoe zijn de opmerkingen gerangschikt naar een twaalftal onderwerpen die regelmatig terugkwamen in de antwoorden.

1. Samenwerking (55 reacties)

Een groot deel van de reacties gaat over de samenwerking met de provincie. Het merendeel van de 55 reacties is tevreden over de samenwerking. Een kenmerkende reactie is de volgende "De rol van de overheden in de samenleving verandert. Steeds meer als onderdeel van netwerken, samenwerkend, schakelen op de dynamiek in de samenleving. Daar kan de provincie meer invulling aan geven".

2. Snelheid van handelen (49 reacties)

Wat gaat goed: Snelheid van informeren, snel in contact met bestuurders, snelheid van reactie via mail, snelheid van vergunningen en ontheffingen. Veel complimenten, maar ook kritische opmerkingen. Tijdig inlichtingen verstrekken.

Wat kan beter: snelheid in grondaankopen. Soms krijgt men het idee dat de klanten er zijn voor de provincie in plaats van andersom. Verwachting management: wanneer kan ik een antwoord verwachten?

Snelheid van communiceren en reageren is een sterke wens van de klanten. We doen veel goed, maar er zijn ook kritische geluiden. E-dienstverlening en verdere automatisering van onze dienstverleningsprocessen is noodzakelijk om snelheid van handelen mogelijk te maken. Bewustheid van medewerkers.

3. Externe communicatie (33 reacties)

In ruim 30 antwoorden wordt het onderwerp externe communicatie genoemd. Heel veel complimenten worden gegeven over onze snelle en heldere communicatie en de prima contacten met bestuurders en medewerkers. De goede communicatie wordt zichtbaar gewaardeerd door onze klanten.

Enkele verbeterpunten die worden genoemd zijn: meer en sneller (via de site) communiceren over GS en PS besluiten, alles wat in de openbaarheid kan worden gebracht ook terstond en actief in de openbaarheid brengen, beter delen van gemaakte afspraken.

4. Klantvriendelijkheid (30 reacties)

Ook de klantvriendelijkheid van de medewerkers wordt vele malen genoemd in de open vragen. In de vragen naar de tevredenheid over het handelen van de medewerkers scoren de vragen over vriendelijkheid en beleefdheid en over de bereidheid tot helpen het hoogst (8,0 resp. 7,8). Ook hier zijn een beperkt aantal kritische antwoorden en opmerkingen.

5. Betrokkenheid van medewerkers (27 reacties)

De betrokkenheid van de medewerkers wordt vele malen genoemd in de open vragen. Vooral het meedenken met de klant tijdens het proces wordt gewaardeerd. Toegankelijkheid, dienstverlenend, behulpzaamheid, goed contact zijn steekwoorden die erbij worden genoemd. Toch zijn er ook enkele meer kritische opmerkingen.

6. Duidelijkheid (20 reacties)

In een twintigtal reacties wordt duidelijkheid genoemd zoals duidelijkheid in procedures, communicatie, toelichtingen op verordeningen, transparantie. Een aantal malen wordt ook gevraagd om verwachting management over levering van producten en diensten, antwoord op vragen en kansen op subsidie.

7. Afstemming tussen afdelingen (20 reacties)

Interne afstemming is een punt van aandacht dat in circa 20 antwoorden wordt genoemd. Externe klanten willen graag dat de provincie één stem naar buiten heeft. Onderlinge afstemming binnen de provincie is daarbij een punt van aandacht. De klant vraagt om een integrale benadering van de vraagstukken. Nu is dat volgens de klant nog te sectoraal. De ene afdeling weet niet wat de andere afdeling doet.

Aanbevolen wordt om wegen te zoeken om de onderlinge afstemming te verbeteren. Opgave gestuurd werken kan mogelijkheden bieden om meer integraler en meer afgestemd te gaan werken. Een andere mogelijkheid is vanuit het KCC een CRM-systeem te gaan gebruiken waar informatie over één klant bij elkaar wordt gebracht.

8. Luisteren naar de Mienskip (circa 20 reacties)

Circa 20 reacties gaan over het luisteren naar de Mienskip. Het merendeel van deze reacties vragen hier aandacht voor. Beter luisteren naar burgers en lokale overheden, openstaan voor suggesties en argumenten. Nog meer naar buiten gericht en meer van buiten naar binnen.

9. Proactief en slagvaardig handelen (16 reacties)

Een meer proactieve houding van medewerkers en organisatie is wel een sterke wens van onze klanten. De vraag over de proactieve houding krijgt in de enquête een van de lagere waarderingen (6,5). In de opmerkingen staan termen als meer durf, out of the box denken, en samen zoeken naar creatieve oplossingen.

10. Afspraken nakomen (12 reacties)

Over het nakomen van afspraken wordt wisselend gereageerd, Sommige klanten prijzen ons, andere vragen om verbeteringen. Wellicht is het nakomen van afspraken afhankelijk van de specifieke medewerker. Iedere medewerker zal gefocust moeten zijn op het nakomen van afspraken en toezeggingen.

11. Deskundigheid medewerkers (12 reacties)

De deskundigheid van medewerkers wordt over het algemeen hoog gewaardeerd. De vraag over de deskundigheid wordt met een 7,3 gewaardeerd. De actuele kennis over regels, procedures en informatiesystemen kan echter wel wat beter.

12. Regels en bureaucratie (13 reacties)

Een beperkt aantal reacties vraagt om minder regels en minder bureaucratie. Minder regels is vanwege onze veelal wettelijke taken niet goed mogelijk. Soepeler procedures kunnen de administratieve lasten wel sterk verminderen.

Opmerkelijk: Ontvangst met koffie

Over de entree en ontvangst zijn verschillende complimenten gegeven waarvan hieronder een selectie wordt weergegeven.

- Ontvangst is zeer gastvrij.
- Lekkere koffie in de ontvangsthall. Vriendelijke ontvangst.
- De ontvangst is zeer goed.
- Dienstverlening aan de balie is super.
- Ontvangst bezoekers is klantvriendelijk.
- Parkeren, ontvangst, koffie, internet: zeer gastvrij!

- **Die koffie meneer is een grandioze binnenkomer. Zelden wordt je op zo'n prettige, voorkomende, fijne manier ontvangen en voorzien van heerlijke koffie of thee. Houd dat er vooral in! Dat doet ook de gesprekken daarna zeer veel goed, zo'n welkom.**

5 Conclusies & Aanbevelingen

5.1 Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het klanttevredenheidsonderzoek 2015 zijn:

1. De waardering (klanttevredenheid) van de externe klanten is toegenomen van 7,2 in 2012 via 7,4 in 2013 naar 7,6 in 2015. Dit is ten opzichte van de nulmeting in 2012 een significante toename.
2. De toename van de klanttevredenheid is over de gehele linie (eigenlijk alle vragen) terug te vinden.
3. Echt tevreden (8 en hoger) zijn onze externe relaties over de ontvangstruimtes en de vriendelijkheid en beleefdheid van de medewerkers van de provincie Fryslân. Ook de bereidheid om te helpen, integer handelen en de representativiteit van onze medewerkers en bestuurders stemt tot tevredenheid. Wat opvalt is dat de waardering op deze vijf onderwerpen de afgelopen jaren significant is toegenomen.
4. Minder tevreden zijn onze externe relaties over (de snelheid van) onze dienstverlening (website, levering producten en diensten, betaling facturen). Het minst tevreden is men over de snelheid van de beantwoording van brieven.
5. De waardering voor de medewerkers is significant gestegen. Met name worden de medewerkers vriendelijk en beleefd, hulpvaardig, integer, deskundig en representatief gevonden. Wellicht hebben de kernwaarden van de Organisatievisie (Mienskip op 1, resultaten tellen, betrouwbaar wezen en met hart en ziel voor Fryslân) hieraan bijgedragen.
6. De producten en diensten, dienstverlening en ontvangstruimtes kregen ook een hogere waardering dan bij voorgaande onderzoeken. In veel reacties wordt aangegeven dat de dienstverlening beter en vooral veel sneller zou moeten.

5.2 Conclusies in relatie tot onze Organisatievisie

In de organisatievisie van de provinciale organisatie is als ambitieus doel geformuleerd: 'De Friese gemeenschap waardeert ons werk als uitstekend'. Met 'ons werk' bedoelen we de dienstverlening aan de Mienskip. Met het streven naar een uitstekende dienstverlening legt de provincie de lat hoog. Wij hebben als ambitieus doel een 9 voor onze dienstverlening met als ondergrens een 8.

Uit de frequentie-verdeling van de rapportcijfers blijkt dat het merendeel (circa 60%) van de ondervraagden de provincie Fryslân waardeert met een 8 of hoger, 15% van de respondenten geeft onze dienstverlening al een 9 en een enkeling zelfs een 10.

De waardering is in de loop van de jaren gestegen tot een 7,6. En daar zijn wij dankbaar voor. Maar toch zijn wij nog lang niet tevreden. 40% van de respondenten geeft aan minder of zelfs niet tevreden te zijn met onze dienstverlening. Een kwart van de respondenten geeft ons een 7 en meer dan 10% geeft ons een lage waardering (6 of minder). Voor ons de uitdaging om onze dienstverlening verder te verbeteren.

5.3 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan om de dienstverlening te verbeteren en daarmee een hoger klanttevredenheid te verkrijgen.

1. Aanbevolen wordt om in te zetten op een verdere toename van de klanttevredenheid tot minimaal een 8,0 in 2017. Hiertoe zullen betrokken afdelingen in samenwerking met IV-Kwaliteitsmanagement worden gevraagd gezamenlijk een plan van aanpak op te stellen met maatregelen die nog in 2016 genomen kunnen. Tot de concrete maatregelen be-

hoort ook de reeks van lopende projecten zoals: het Klant Contact Centrum (incl CRM), verbetering van de website, e-dienstverlening, open data en informatieplein.

2. Doelen van de verbetering van dienstverlening is naast de toegenomen klanttevredenheid ook een toename van de snelheid en kwaliteit van onze diensten.
3. Aanbevolen wordt om de verbetering van dienstverlening integraal onderdeel te laten uitmaken van het programma @llemaal Digitaal en het traject Organisatie van de Toekomst.
4. Aanbevolen wordt ook alle dienstverlenende processen aan de Mienskip (o.a. vergunningen, ontheffingen, subsidieverlening) verregaand te optimaliseren door de processen lean en mean in te richten, de informatiehuishouding te verbeteren, kwaliteitszorg op te zetten met een beter verwachtingmanagement en vooral de doorloopsnelheid van de processen te verbeteren.
5. Aanbevolen wordt om in de overgang naar opgave gestuurd werken aandacht te geven aan de verbetering van de interne samenwerking en afstemming in en tussen de opgaven zodat onze relaties te maken krijgen met een provinciale organisatie die met één mond spreekt.

Bijlage I Overzicht uitkomsten per vraag

Vergelijking met de uitkomsten van 2013-2012

	Score 2015	Score 2013	Score 2012
1. Producten en diensten worden door de provincie Fryslân in één keer goed geleverd	6,2	5,9	5,8
2. Medewerkers van de provincie Fryslân doen wat ze beloven	7,0	6,9	6,8
3. Producten en diensten worden binnen de (gestelde) termijn geleverd	6,3	6,2	5,8
4. Medewerkers van de provincie Fryslân geven mij eenduidige informatie	6,5	6,3	6,0
5. Klachten worden door de provincie Fryslân zorgvuldig behandeld	6,6	6,5	6,3
6. Medewerkers van de provincie Fryslân informeren mij goed over de procedures en looptijden	6,9	6,7	6,5
7. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn altijd bereid om mij te helpen	7,8	7,6	7,5
8. De telefonische bereikbaarheid van de provincie Fryslân is hoog	6,9	6,8	6,5
9. E-mails worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	6,9	6,8	6,6
10. Brieven worden door de provincie Fryslân snel beantwoord	5,8	5,9	5,3
11. Facturen worden door de provincie Fryslân tijdig betaald	6,4	5,9	5,8
12. Medewerkers van de provincie Fryslân stralen uit dat ze vertrouwen hebben in de organisatie	6,8	6,6	6,1
13. Het is prettig om met de provincie Fryslân samen te werken / zaken te doen	7,4	7,4	7,2
14. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn deskundig	7,4	7,1	7,1
15. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn vriendelijk en beleefd	8,0	7,7	7,8
16. Medewerkers van de provincie Fryslân zetten zich voor mij in	7,3	7,0	6,8
17. Medewerkers van de provincie Fryslân zijn oprecht geïnteresseerd in mij en mijn organisatie	6,9	6,8	6,6
18. Medewerkers van de provincie Fryslân hebben oog voor mijn belangen en de belangen van mijn organisatie	6,8	6,7	6,4
19. Medewerkers van de provincie Fryslân denken met mij mee	7,2	6,7	6,9
20. Medewerkers van de provincie Fryslân begrijpen wat ik nodig heb	6,6	6,4	6,3
21. Medewerkers van de provincie Fryslân stellen zich proactief op	6,5	6,1	6,0
22. Medewerkers van de provincie Fryslân doen hun werk met enthousiasme	7,1	7,1	7,0
23. Medewerkers van de provincie Fryslân geven tijdig uitleg als niet aan mijn vraag kan worden voldaan	6,5	6,2	6,1
24. Medewerkers van de provincie Fryslân handelen integer	7,7	7,4	7,5
25. Medewerkers van de provincie Fryslân maken realistische afspraken	6,8	6,7	6,5
26. Medewerkers van de provincie Fryslân gaan verantwoord om met belastinggeld	6,4	6,2	6,0
27. De locaties waar de provincie Fryslân is gevestigd zijn goed bereikbaar	7,1	6,5	6,6
28. Documenten van de provincie Fryslân zijn begrijpelijk	6,8	6,6	6,6
29. De website van de provincie Fryslân is overzichtelijk	6,3	6,1	6,0
30. De website van de provincie Fryslân is informatief	6,7	6,4	6,5
31. De ontvangstruimtes van de provincie Fryslân zijn netjes en verzorgd	8,3	7,8	7,8
32. Medewerkers van de provincie Fryslân zien er representatief uit	7,4	7,3	7,1