



Klantbelevingsonderzoek 2021

Uitkomsten kwantitatief onderzoek

Marco Sodderland

Lennart Blokker

B6302

14 april 2021



motivaction
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond	<u>3</u>
Methode en opzet	<u>4</u>
Leeswijzer	<u>5</u>
Management summary	<u>6</u>
Resultaten	
• Waardering dienstverlening GOB	<u>10</u>
• Waardering dienstverlening Werkeenheid NNB	<u>20</u>
• Communicatie	<u>25</u>
Bijlagen	<u>32</u>

Achtergrond

In opdracht van Mary Fiers, van Groen Ontwikkelfonds Brabant (hierna GOB) , heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de klantbeleving onder klanten van GOB en de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant.

De provincie Noord-Brabant vindt dat het in een groene provincie beter wonen, werken en recreëren is. De provincie, de Brabantse waterschappen, natuurorganisaties, grondeigenaren en andere partijen werken samen om het Natuurnetwerk Brabant te vergroten, te verbinden en te verbeteren, een reis die in 2027 afgerond dient te zijn.

In dit kader en als onderdeel van gemaakte afspraken, heeft de provincie in 2014 het Groen Ontwikkelfonds Brabant opgericht, toen nog vooral als subsidieloket. Vandaag heeft het fonds én geld (subsidies en leningen) én grond beschikbaar. Belangstellenden kunnen op plekken waar het Natuurnetwerk nog niet verbonden is, nieuwe natuur aanleggen. De provincie stelt daarvoor via het Ontwikkelfonds 240 miljoen euro en ruim 3.000 hectare grond beschikbaar. Geïnteresseerde ondernemers, organisaties, overheden en particulieren die nieuwe natuur willen realiseren (en aan zekere voorwaarden voldoen) kunnen een beroep doen op het fonds.

De Werkeenheid Natuurnetwerk adviseert initiatiefnemers over de opzet van kansrijke projecten en ondersteunt hen bij het opstellen van subsidieaanvragen voor Groen Ontwikkelfonds Brabant.

Circa halverwege de voorgenomen bestaanscyclus van het Groen Ontwikkelfonds rijst de vraag, hoe het fonds zich manifesteert in de ogen van de diverse klantgroepen. Dit rapport bevat de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek dat die vraag beantwoordt.



Doelstelling

- Vaststellen in welke mate de klanten van het Groen Ontwikkelfonds Brabant tevreden zijn over alle aspecten van de producten en de dienstverlening van het fonds.
- Met deze inzichten kan het fonds zijn dienstverlening in de komende zeven jaar optimaliseren en verder afstemmen op de behoeften van klanten.

Methode en opzet

Kwantitatief onderzoek

Om cijfermatige uitspraken te kunnen doen over de benaderde klanten, is kwantitatief onderzoek uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. Gezien de beperkte steekproefomvang dient een deel van de resultaten beschouwd te worden als **een indicatie van de klanttevredenheid**.

Doelgroep en steekproef

In de doelgroep is er onderscheid gemaakt tussen klanten van GOB en de Werkeenheid NNB. In totaal is er aan 418 klanten van GOB en Werkeenheid NNB een uitnodiging voor het onderzoek verstuurd. Hiervan hebben 101 klanten de vragenlijst ingevuld, hetgeen een hoog responspercentage van 24% impliceert. Doordat het *aantal* klanten van GOB en de Werkeenheid vrij laag is, noopt deze netto respons (de 101 klanten) ons echter wel tot voorzichtige interpretaties van de bevindingen.

Veldwerk en vragenlijst

Het veldwerk liep van 12 februari tot en met 3 maart 2021. De gehanteerde vragenlijst bestond uit circa 22 vragen, afhankelijk van welke (op basis van voorliggende vragen relevante) vragen men voorgelegd kreeg. De gemiddelde invultijd bedroeg 7 minuten.



Methode

Kwantitatief,
online vragenlijst



Veldwerkperiode

12 februari t/m 3 maart 2021



Vragenlijst

Circa 22 vragen,
Invultijd: 7 minuten



Doelgroep

Klanten van Groen
Ontwikkelfonds en
Werkeenheid NNB
Totale omvang aangeleverd
klantenbestand n=418



Steekproef

Totale respons: n=101



Weging

Geen weging

[Verdere onderzoekstechnische informatie is te vinden in de bijlage.](#)



Indeling rapportage

- Het rapport start met een management summary, waarin de belangrijkste uitkomsten zijn samengevat en tevens aanbevelingen worden gedaan voor de toekomstige dienstverlening van GOB en de Werkeenheid NNB.
- Hierna komen de resultaten aan bod. De sectie volgt de volgende indeling:
 - Waardering GOB
 - Waardering Werkeenheid NNB
 - Communicatie

Toelichting bij figuren

- Deze resultaten zijn uitgesplitst naar contacten of klanten van het Groen Ontwikkelfonds Brabant en contacten of klanten van Werkeenheid NNB. Indien er geen relevante of significante verschillen zijn tussen de twee afdelingen, zijn figuren op totaalniveau weergegeven. Het onderscheid tussen de groepen visualiseren we met de volgende kleuren:
 - Totaalniveau
 - GOB
 - Werkeenheid NNB
- Vanwege de beperkte omvang van de netto steekproef zijn de uitkomsten van het onderzoek vooral indicatief. Dit geldt in sterke mate voor de resultaten over de Werkeenheid NNB en voor de evaluatie van de dienst aankoop van grond bij GOB.
- In enkele grafieken tellen de percentages niet op tot honderd procent. In dit geval gaat het om (kleine) afrondingsverschillen. In verband met de leesbaarheid van de figuren zijn lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen, niet weergegeven.
- De resultaten zijn verlevendigd met citaten van de deelnemers. Deze worden schuingedrukt in aparte tekstvlakken of in woordenwolken weergegeven.

Management summary



Management summary (1/3)

Op basis van de klanttevredenheid over het contact met en dienstverlening van GOB en de Werkenheid NNB, signaleren we voorzichtig de volgende zaken.

Groen Ontwikkelfonds Brabant

Klanten geven een ruime voldoende aan het contact met GOB (7,5). Dit is zonder meer hoog te noemen. Niet alleen de manier van communiceren vindt men fijn, deze is informeel en prettig. Ook inhoudelijk waarderen zij GOB. Klanten zien GOB namelijk als sparringpartner en waarderen dat GOB proactief meedenkt. Ook de expertise van medewerkers wordt door klanten opgemerkt. Een relatief kleine groep is niet tevreden over het contact (10%), vanwege de (slechte) bereikbaarheid en trage afhandeling.

Dienstverlening

GOB heeft het proces van subsidieaanvraag en aankopen van grond ook op orde. Klanten zijn over beide diensten tevreden.

- Voor de subsidieaanvraag geldt dat de benodigde formulieren en de subsidieregeling zelf duidelijk zijn. Wel blijkt de aanvraag voor een relatief kleine groep klanten te complex en onduidelijk. Zij schakelen een extern bureau in ter ondersteuning van de aanvraag. Daarnaast kan het aanvraagformulier volgens klanten gebruiksvriendelijker en eenvoudiger.
- Klanten die grond kochten bij GOB zijn ook tevreden. Zij vinden de exacte locatie van de grond duidelijk, de (kadastrale)kaart leesbaar en de achtergrondinformatie in de inschrijfleidraad duidelijk. De verbeterpunten die klanten noemen lopen uiteen. De een noemt sneller reageren op e-mails, de ander wilt graag inzien welke gronden er in de toekomst te koop komen en er is zelfs een klant die twijfels trekt over de eerlijkheid van het proces.

Werkenheid NNB

Klanten van de Werkenheid NNB waarderen de afdeling met een ruime voldoende (7,1). Er is enige ruimte voor verbetering, zeker als je GOB als referentie hanteert. Klanten waarderen het dat de Werkenheid NNB duidelijk en helder informeert. Daarnaast is men tevreden met de afdeling, omdat deze snel reageert, goed bereikbaar is en actief meedenkt over vragen. Net als bij GOB is ook hier een relatief klein maar substantieel deel van de klanten ontevreden over het laatste contact (15%). Dit is volgens hen te wijten aan de lange doorlooptijd van het advies en een gemis aan (pro)actieve benadering.

Dienstverlening

Wanneer we specifiek kijken naar advisering vanuit de Werkenheid NNB dan is de meerderheid van de klanten tevreden. Zij zijn het vaakst tevreden over de kennis en expertise van medewerkers. Klanten zijn ook positief over de helderheid en volledigheid van de verstrekte informatie en uitleg over eventuele subsidieaanvragen bij GOB. Niet alle klanten gebruiken de hulp die de Werkenheid kan bieden bij een dergelijk subsidieaanvraag. Degenen die dit wel doen zijn tevreden over de hulp die de Werkenheid biedt.

Ondanks dat klanten tevreden zijn, kaarten zij wel enkele verbeterpunten aan. Het voornaamste is dat de advisering duidelijker of eenvoudiger kan en dat het advies meer mag inspelen op de actualiteit, beleid en de praktijk. In de tweede plaats is er volgens klanten ruimte voor verbetering op het gebied van communicatie. De Werkenheid NNB kan meer concrete en actieve hulp bieden, sneller reageren of werken, en beter dan wel meer communiceren.

Management summary (2/3)

Communicatie

Op het gebied van communicatie zien we gelijke patronen tussen GOB en de Werkeenheid NNB. De algemene informatie (op de website van GOB) is over het algemeen duidelijk, volledig, toegankelijk en goed vindbaar. Ook de bereikbaarheid per telefoon en de manier waarop vragen worden afgehandeld is voor de meesten naar wens.

Klanten hebben hoofdzakelijk contact met GOB of de Werkeenheid NNB per e-mail of via de telefoon. Indien men contact heeft gehad, dan ontvangt men in het algemeen binnen drie dagen een reactie of antwoord. Een vijfde deel van de klanten moet langer wachten (20%).

Wanneer klanten een reactie of antwoord hebben ontvangen, dan zijn zij over het algemeen ook tevreden over de toon van de e-mail of brief, het begrip voor de aanvraag, de manier waarop zij te woord zijn gestaan. Daarnaast zijn klanten tevreden over de volledigheid, begrijpelijkheid en snelheid van de reactie. Hoewel de meerderheid van de klanten tevreden is over de bruikbaarheid van de reactie, zijn klanten hier het minst tevreden over.

Management summary (3/3)

De onderzoeksresultaten wijzen er op dat het klantcontact en de dienstverlening in de basis naar tevredenheid van klanten is. De huidige aanpak van GOB en de Werkeenheid NNB biedt een stevig fundament om op voort te bouwen. Om de dienstverlening van GOB en de Werkeenheid NNB nader vorm te geven, geeft Motivaction de volgende overwegingen mee ter optimalisatie.

Behouden

- **Contact per e-mail en telefoon:** E-mail en de telefoon zijn de belangrijkste directe contactkanalen met klanten. Andere kanalen worden nauwelijks gebruikt. Behoud de huidige aanpak, toonzetting en volledigheid in het communiceren. Tevens lijkt de informele communicatiestijl van GOB goed aan te sluiten op klanten.
- **Informatie kan nog duidelijker en eenvoudiger:** Enerzijds zijn klanten tevreden over de duidelijkheid van de informatie. Anderzijds wordt dit het vaakst genoemd als verbeterpunt. Verken hoe aangeboden informatie nog duidelijker kan en betrek hierin ook de manieren van directe communicatie met de klant.

Verdere ontwikkeling

- **Snelle afhandeling van vragen en lopende zaken:** De snelheid op vragen en van trajecten is belangrijk voor de klanttevredenheid. Hoewel de meeste klanten hierover tevreden zijn, komt dit wel naar voren als aandachtspunt. Ontevreden klanten kaarten het aan en ook tevreden klanten lopen er weleens tegenaan. Circa één op de vijf klanten geeft expliciet aan langer dan een week te hebben moeten wachten op een reactie. We kunnen enkele verbeteringen benoemen:
 - Identificeer welke factoren een rol spelen in de reactie snelheid van GOB en de Werkeenheid NNB. Dit biedt mogelijk inzicht in (structurele) veranderingen die aangebracht kunnen worden.
 - Optimaliseer het Customer Relationship Management. Maak overzichtelijk welke vragen en trajecten open staan en maak inzichtelijk wanneer het laatste contact is geweest. Maak daarbij duidelijke afspraken over het uiterste reactietermijn richting klanten.
 - Blijf zichtbaar, ook wanneer (nog) geen antwoord op een klantvraag gegeven kan worden. Geef het expliciet aan indien de doorlooptijd van een reactie meer tijd kost. Manage hierin de verwachtingen van de klant. De sleutel tot een hogere tevredenheid ligt vaak in ogenschijnlijk eenvoudige zaken, zoals duidelijkheid, tijdigheid, proactiviteit, openheid.
- **Bruikbaarheid van geboden reactie of hulp:** Door aangeboden advisering, hulp en reactie nog concreter te maken, kunnen GOB en de Werkeenheid NNB nog beter aansluiten op de klantbehoeften. Dit vereist inzicht in het beleid en de praktijk van klanten. Ga na of dit voldoende wordt opgehaald in het proces.



Resultaten Waardering dienstverlening GOB



- Met een open vraag zijn associaties met het de GOB in kaart gebracht. De woordenwolk hiernaast is een weergave van de gegeven antwoorden. Hoe groter het woord, des te vaker het is genoemd.*



Vraag: Als u denkt aan Groen Ontwikkelfonds, wat zijn dan de eerste woorden die in u opkomen?

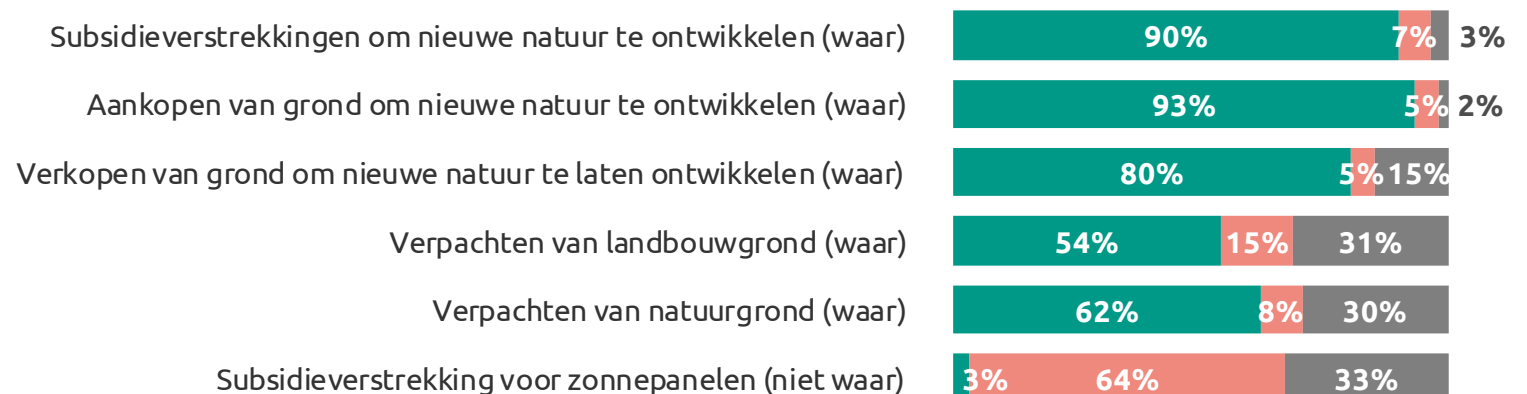
Huidige klanten GOB op de hoogte van diensten GOB

Huidige klanten zijn goed op de hoogte van de diensten die GOB aanbiedt.

- Zo weten bijna alle klanten dat GOB subsidies verstrekt (90%), grond aankoopt (93%) en grond verkoopt (80%).
- Dat GOB ook landbouw- (54%) en natuurgrond (62%) verpacht is het minst bekend, maar dat betekent zeker niet dat dit onbekend is. Alsnog weet meer dan de helft van de klanten dat GOB dit ook aanbiedt.

Bekendheid dienstverlening GOB

Weet u welke producten en diensten Groen Ontwikkelfonds Brabant aanbiedt?
(Basis - klantbestand GOB, n=61)



- Biedt Groen Ontwikkelfonds Brabant wel aan
- Biedt Groen Ontwikkelfonds Brabant niet aan
- Weet niet/geen mening

Klanten positief over contact met GOB

Klanten geven het contact met de GOB gemiddeld een ruime voldoende (7,5).

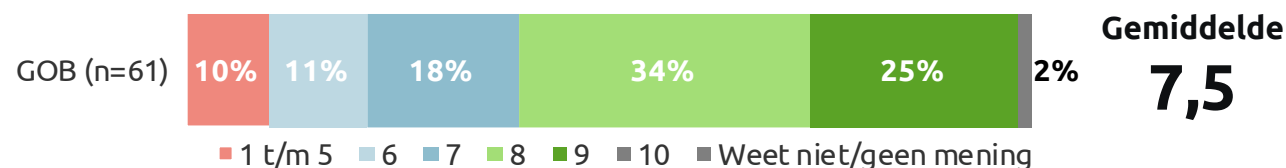
- De meerderheid van de klanten (59%) geeft een 8 of hoger aan het contact met GOB. Nog eens 20% geeft een 7.
- Wanneer we vragen om een toelichting op het gegeven rapportcijfer, dan noemen tevreden klanten aan de ene kant het fijne contact. De informele manier van contact vinden klanten fijn en plezierig en medewerkers ervaren zij als meewerkend en behulpzaam.
- Aan de andere kant is GOB voor velen een fijne inhoudelijke sparringspartner. In het licht hiervan waarderen klanten GOB vanwege het proactieve meedenken en de expertise van medewerkers.

Een relatief kleine groep klanten is ontevreden over het contact dat zij met GOB hadden (10%).

- Deze klanten geven aan dat de bereikbaarheid niet optimaal was. Het contact verliep moeizaam, de afhandeling duurde (te) lang en zij ontvingen lange tijd geen reactie.

Waardering GOB

Als u denkt aan uw laatste contact met Groen Ontwikkelfonds Brabant, welk rapportcijfer geeft u dan voor dat contact?
(Basis - allen klantbestand GOB)



Toelichting rapportcijfer

“Altijd een prettig contact gehad. Mensen met kennis die bekijken hoe dingen wel kunnen. Top! (Cijfer: 9)”

“Erg blij met informele contact (sparringpartner) om gezamenlijk doelen te verwezenlijken. (Cijfer: 9)”

“GOB is pro-actief om het NNB te realiseren en is een belangrijke motor. (Cijfer: 8)”

“Op inhoud goed, contact was wat vluchtig, medewerkers beperkt tijd beschikbaar. (Cijfer: 7)”

“Wij hebben te maken met een aantal GOB-aanvragen voor ons project. De informatie over de voortgang is zeer minimaal tot niets. Moeilijk te bereiken. (Cijfer: 5)”

“Na inschrijving geen bericht meer ontvangen over proces, geen inhoudelijke reactie en geen inzicht. (Cijfer: 3)”

“Het lijkt er op dat GOB ondernemers die al vergoed natuurinclusief zijn voorkeursbehandelingen geeft, terwijl juist ondernemers die wel de slag willen maken, maar nog een lange weg tegaan hebben uitgesloten worden. (Cijfer: 5)”

Vraag: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom geeft u een [Cijfer] voor het laatste contact met GOB?

Proces van subsidieaanvraag is voor meesten voldoende duidelijk

- Voor een ruime meerderheid van de klanten die een subsidieaanvraag deden, is het proces omtrent de subsidie aanvraag duidelijk (84%).
- Voor een minderheid van de kanten voor wie het proces niet duidelijk is, was de aanvraag complex en de materie moeilijk (16%). Meerdere klanten geven dan ook aan dat ze een extern bureau in hebben moeten schakelen.

Duidelijkheid van proces

Is het proces van een subsidieaanvraag indienen duidelijk? Zo nee, waarom niet?
(Basis - Subsidieaanvraag bij GOB, n=51)

Ja, het proces rondom subsidieaanvragen is voldoende duidelijk **84%**

Nee, omdat: **16%**

Toelichting onduidelijkheid

“
Nee, het is dermate complex dat een extern gespecialiseerd bureau ingehuurd moet worden.
”

“
Inlever momenten m.b.t. IC vergaderingen mogen duidelijker worden gecommuniceerd
”

“
Het was voor ons niet duidelijk, vandaar dat we iemand hiervoor hebben ingeschakeld
”

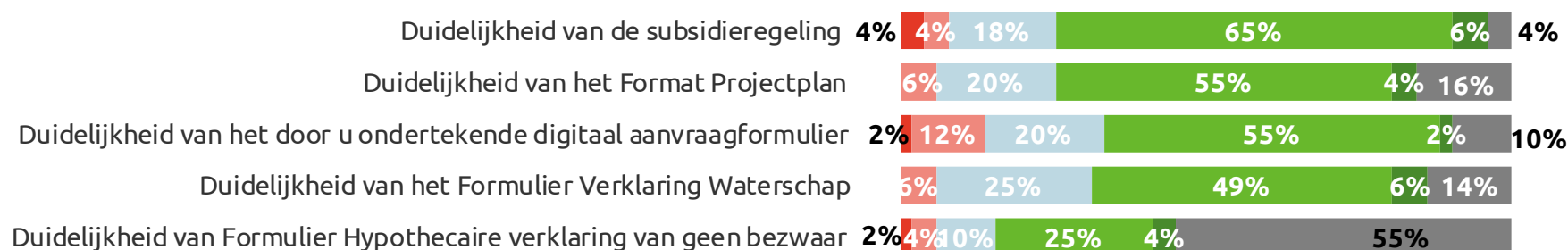
“
Op zich wel maar het is best moeilijke materie. Ik zou achteraf meer uitleg gehad willen hebben op de website en de miscommunicatie met de notaris hebben willen voorkomen. De overeenkomst zou wat mij betreft ook minder formeel hoeven te zijn. Geheel genomen tevreden en blij dat het is goed gekomen.
”

Formulieren en regeling rondom subsidieaanvraag zijn duidelijk

- Klanten zijn het vaakst tevreden over de duidelijkheid van de subsidieregeling (71%). Dit aspect vinden klanten ook het meest van belang (90%).
- Daarnaast is de meerderheid ook tevreden over de duidelijkheid van het Format Projectplan (59%), het digitale aanvraagformulier (57%) en het formulier Verklaring Waterschap (55%).
- Aanvankelijk lijkt er een kleine groep klanten tevreden zijn over de duidelijkheid van het Formulier Hypothecaire verklaring van geen bezwaar (29%). Dit komt echter doordat de meeste klanten (55%) hier geen gebruik van maken. Dit verklaart eveneens waarom klanten dit formulier minder belangrijk vinden.

Waardering Subsidieaanvraag GOB

In hoeverre bent u tevreden over deze aspecten als het gaat om het invullen van de subsidieaanvraag bij GOB?
(Basis - subsidieaanvraag GOB, n=51)



■ Zeer ontevreden
■ Ontevreden
■ Niet tevreden, maar ook niet ontevreden
■ Tevreden
■ Zeer tevreden
■ Niet van toepassing/niet gebruikt

Belang van aspecten

In hoeverre vindt u deze aspecten belangrijk?
(percentage (zeer) belangrijk)

90%
88%
88%
71%
41%

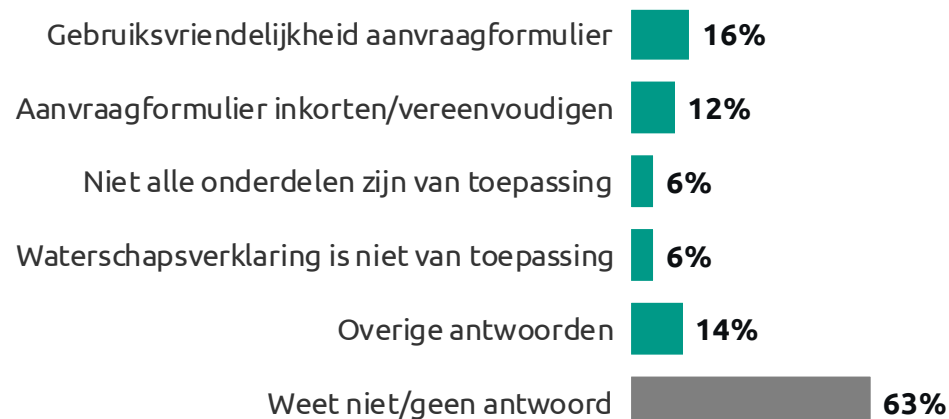
Aanvraagformulier subsidie kan gebruiksvriendelijker en eenvoudiger

Wanneer we vragen naar verbeterpunten rondom de digitale subsidieaanvraag op de website van GOB, dan weet de meerderheid geen verbeterpunten te noemen (63%).

- De overige klanten noemen vooral de gebruiksvriendelijkheid (16%) en het inkorten of vereenvoudigen van het formulier (12%) als verbeterpunten.
- Daarnaast zijn niet alle onderdelen, in het specifiek de waterschapverklaring, in het formulier altijd van toepassing.

Verbeterpunten subsidieaanvraag GOB

Als u denkt aan het indienen van uw digitale subsidieaanvraag op de website van GOB, kunt u dan nog verbeterpunten noemen?
(Basis - Subsidieaanvraag bij GOB, n=51)



Klanten die grond aankochten zijn over het algemeen tevreden

Klanten zijn tevreden over de duidelijkheid van de exacte locatie van de grond (74%), de leesbaarheid van de (kadastrale) kaart (68%) en de duidelijkheid van de achtergrondinformatie in de inschrijfleidraad (63%). Al deze drie aspecten blijken ook van (even) groot belang voor de klanten.

Waardering aankoop grond bij GOB

In hoeverre bent u tevreden over deze aspecten als het gaat om de aankoop van grond van GOB?
(Basis - Grondaankoop bij GOB, n=19)

De duidelijkheid van de exacte locatie van grond



De leesbaarheid van de (kadastrale) kaart



De duidelijkheid van de achtergrondinformatie in de inschrijfleidraad



- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, maar ook niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Niet van toepassing/niet gebruikt

Belang van aspecten

In hoeverre vindt u deze aspecten belangrijk?
(percentage (zeer) belangrijk)

95%

89%

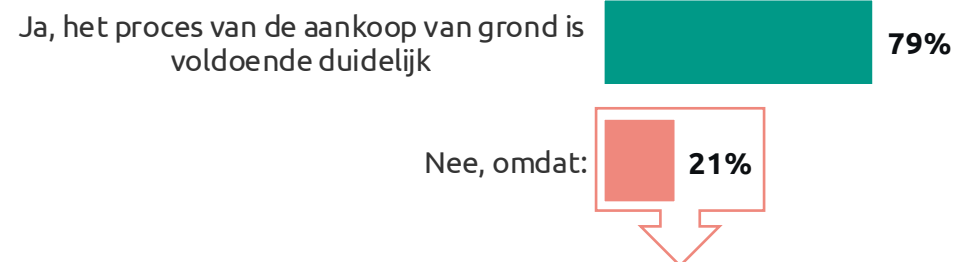
95%

Proces van aankopen van grond is voor meesten voldoende duidelijk

- Voor een meerderheid van vier op de vijf klanten (79%) is het proces omtrent het aankopen van grond bij GOB duidelijk.
- Voor circa een vijfde van hen is het proces niet duidelijk (21%). Een van de klanten geeft aan, dat de informatie geschreven is voor professionals, een andere klant vindt het vervolg na de aankoop belangrijker en één andere klant heeft twijfels bij de eerlijkheid van het proces.

Duidelijkheid van proces

Is het proces van aankoop door u van grond GOB duidelijk? Zo nee, waarom niet?
(Basis - Grondaankoop bij GOB, n=19)



Toelichting onduidelijkheid

“ Nee, de informatie is geschreven voor grond en vastgoed professionals ”

“ Aankoop is 1 maar vervolg belangrijker ”

“ Dat is onduidelijk. Afgelopen jaren is er verschillende keren grond aangeboden waar je op in kon schrijven. Dit proces verloopt niet eerlijk. De grond wordt eerder gegund aan terreinbeheerders en niet aan particulieren. Er wordt verondersteld dat het proces eerlijk verloopt, maar dat is niet zo. Als een terreinbeheerder inschrijft krijgt deze de grond gegund. Schrijft een particulier in, dan beslist een commissie dat de prijs niet marktconform is. ”

Verbeterpunten voor aankopen van grond bij GOB lopen uiteen

Wanneer we vragen naar verbeterpunten rondom de aankoop van grond bij GOB, dan weet 30% van de klanten geen verbeterpunten te noemen. Verbeterpunten die anderen noemen geven een gevarieerd beeld, zoals te lezen is in de hiernaast getoonde quotes.

Verbeterpunten aankoop grond bij GOB

“ *Minder star in regelgeving. Regels die nodig zijn om een bepaald doel te bereiken zijn prima, regels die de boel eerder dichttimmeren niet.* ”

“ *Mailtjes met vragen beantwoorden en tijdig de acte laten passeren, en niet na aandringen als er driekwart jaar is verstreken* ”

“ *Minimale aankoopwaarde vermelden. Beschrijven dan wel beter beschrijven waarom gunning niet heeft plaats gevonden.* ”

“ *Aangeven welke gronden er in de nabije toekomst nog te koop komen.* ”

“ *Wellicht een link naar hoe kan ik precies de grondgebied op kaart te mappen.* ”

“ *Bericht over afloop bieding en inzicht in proces.* ”

“ *Waarom wordt grond gegund aan terreinbeheerders en niet aan particulieren? De commissie die dat beoordeeld wil dat grond naar terreinbeheerder gaat. Dat gaat niet goed.* ”

Vraag: Als u denkt aan de aankoop door u van grond van Groen Ontwikkelfonds Brabant, kunt u dan nog verbeterpunten noemen die hierop betrekking hebben?



Resultaten Waardering dienstverlening Werkeenheid NNB



- De Werkeenheid staat voor klanten vooral voor behulpzaam, meedenkend, ambtelijk, vriendelijk, deskundig, professioneel, geïnteresseerd en kennis van zaken.
- Andere associaties van klanten relateren aan het doel van de afdeling, zoals: goed initiatief, natuur, (mogelijkheden) natuurontwikkeling, grond en infopunt.
- In veel mindere mate hebben klanten negatieve associaties bij de Werkeenheid NNB zoals (lang) wachten, niet nakomen van afspraken, inhoudsloos en stuurloos.

Met een open vraag zijn associaties met het de Werkeenheid NNB in kaart gebracht. In de woordenwolk hiernaast staan de antwoorden. Hoe groter het woord, des te vaker het is genoemd.



Vraag: Als u denkt aan Werkeenheid NNB, wat zijn dan de eerste woorden die in u opkomen

Klanten tevreden over laatste contact met Werkeenheid NNB

Klanten van de Werkeenheid NNB geven de afdeling gemiddeld een ruim voldoende (7,1).

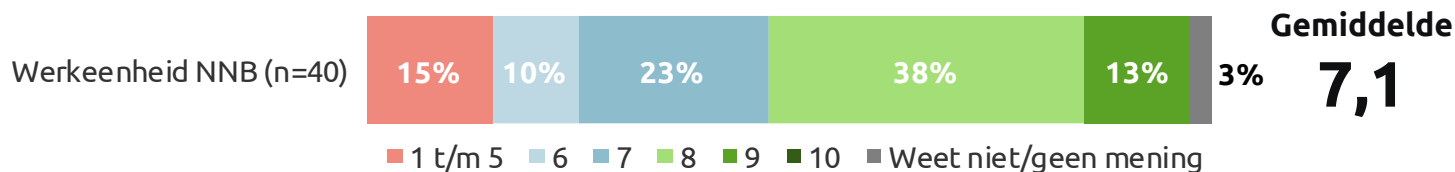
- Een meerderheid van drie op de vijf klanten beoordeelt het contact met de Werkeenheid NNB met een 8 of hoger (61%). Nog eens een derde geeft een 6 of 7 aan het laatste contact met de Werkeenheid.
- Tevreden klanten geven aan dat de Werkeenheid hen helder en duidelijk informeerde. Ook het contact zelf wordt als prettig ervaren. Daarnaast waarderen klanten het dat de Werkeenheid actief meedenkt en suggesties doet. De meeste klanten geven tevens aan dat de Werkeenheid goed bereikbaar is en snel reageert.

Desondanks is er een groep van 15% ontevreden over de advisering van de Werkeenheid NNB; zij beoordelen de dienstverlening als onvoldoende.

- Klanten die ontevreden zijn lopen met name tegen een lange doorlooptijd aan. Daarnaast geven zij aan dat er niet (pro)actief contact met hen wordt opgenomen.

Waardering Werkeenheid NNB

Als u denkt aan uw laatste contact met Werkeenheid NNB, welk rapportcijfer geeft u dan voor dat contact?
(Basis - allen klantbestand Werkeenheid)



Toelichting rapportcijfer

“ We kregen de informatie die we nodig hadden en waar de werkeenheid wel en niet kon bijdragen werd helder verteld. (Cijfer: 9) ”

“ Goed bereikbaar en snel reactie. Helaas kwam het advies niet overeen met het besluit van de investeringscommissie. (Cijfer: 8) ”

“ Er was snelle reactie op mijn vraag, echter is het soms wel wat vanuit de theorie benadert en is de praktijk weerbarstiger. (Cijfer: 7) ”

“ Ik had afgesproken dat we elkaar zouden informeren bij ontwikkelingen, maar ik moet elke keer zelf contact zoeken. (Cijfer: 3) ”

“ Het laatste gesprek was goed, alles ervoor duurde veel te lang. (Cijfer: 5) ”

“ Omdat ik niet het idee heb gehad dat er daadwerkelijk iets gedaan werd met mijn vragen / behoefte / opmerkingen. (Cijfer: 5) ”

Vraag: Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom geeft u een [Cijfer] voor het laatste contact met Werkeenheid NNB?

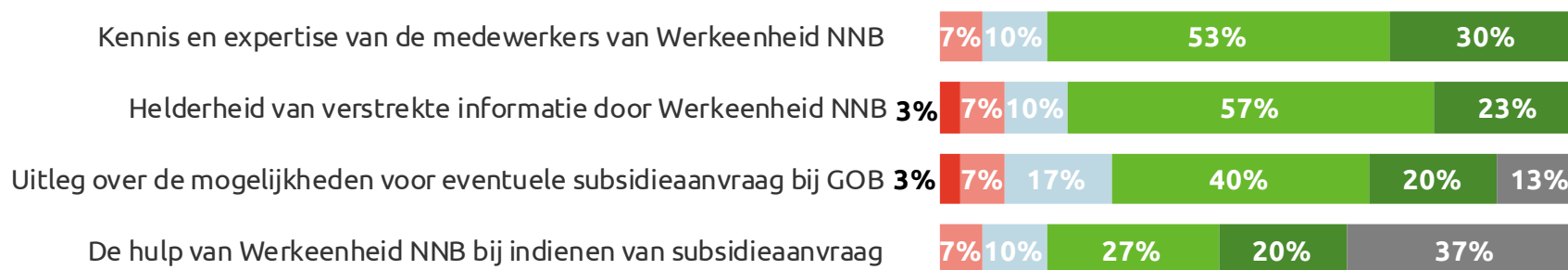
Klanten vaakst tevreden over kennis en expertise van medewerkers

Klanten van de Werkeenheid NNB zijn tevreden over verschillende aspecten van de advisering die de Werkeenheid NNB biedt.

- Klanten zijn het vaakst tevreden over de kennis en expertise van medewerkers (83%), en over de helderheid van de verstrekte informatie (80%).
- Zij zijn minder vaak tevreden over de uitleg over de mogelijkheden voor een subsidieaanvraag. Alsnog is de meerderheid hier wel tevreden over (60%). Daarnaast blijkt dit aspect ook minder van belang voor klanten, dan de overige aspecten.
- Klanten zijn ook tevreden over de hulp die de Werkeenheid NNB biedt bij het indienen van een subsidieaanvraag (47%). Ruim een derde van de klanten (37%) maakt overigens geen gebruik van deze hulp.

Waardering advisering Werkeenheid NNB

In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten als het gaat om de advisering van de Werkeenheid NNB? (Basis - maakt gebruik van dienst, n=30)



- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, maar ook niet ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Niet van toepassing/niet gebruikt

Belang van aspecten

In hoeverre vindt u deze aspecten belangrijk? (percentage (zeer) belangrijk)

97%

97%

77%

87%

Advisering kan duidelijker en meer inspelen op actualiteiten, beleid en de praktijk

Wanneer we vragen naar verbeterpunten m.b.t. advisering van de Werkeenheid NNB, dan noemen klanten in de eerste plaats zaken die betrekking hebben op de inhoud van het advies.

- De advisering kan duidelijker of eenvoudiger (20%).
- Het kan meer inspelen op actualiteiten, beleid en de praktijk (17%).
- De (subsidie)regeling kan breder of flexibeler (13%). Hoewel niet de Werkeenheid NNB, maar het GOB over de regeling gaat, benadrukt dit wel de raakvlakken tussen de processen van GOB en de Werkeenheid NNB.

In de tweede plaats zien klanten verbeterpunten m.b.t. de communicatie van de Werkeenheid:

- Actieve of concrete hulp bieden (10%)
- Sneller reageren en werken (10%)
- Beter en meer communiceren (10%).

Verbeterpunten Werkeenheid NNB

Wanneer u denkt aan de advisering van de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant, kunt u dan nog verbeterpunten noemen?
(Basis - Werkeenheid NNB, n=30)



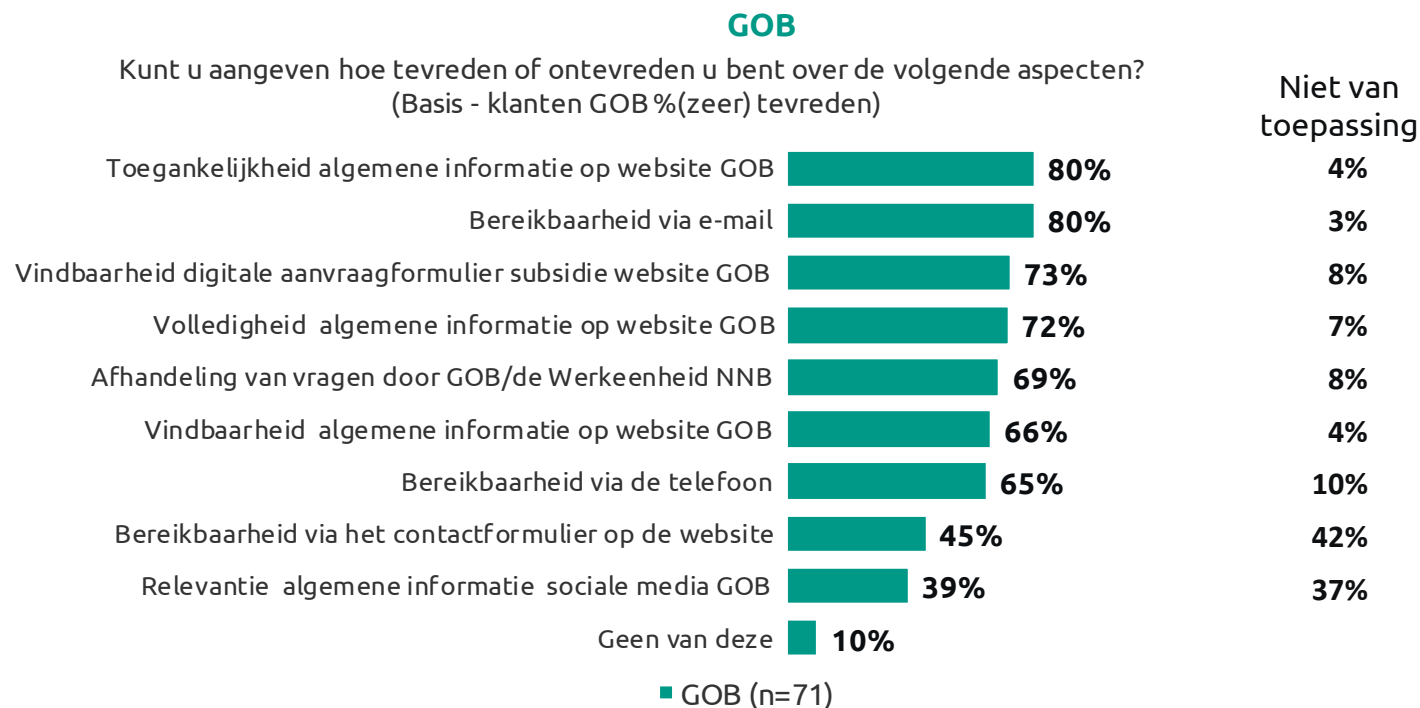


Resultaten Communicatie



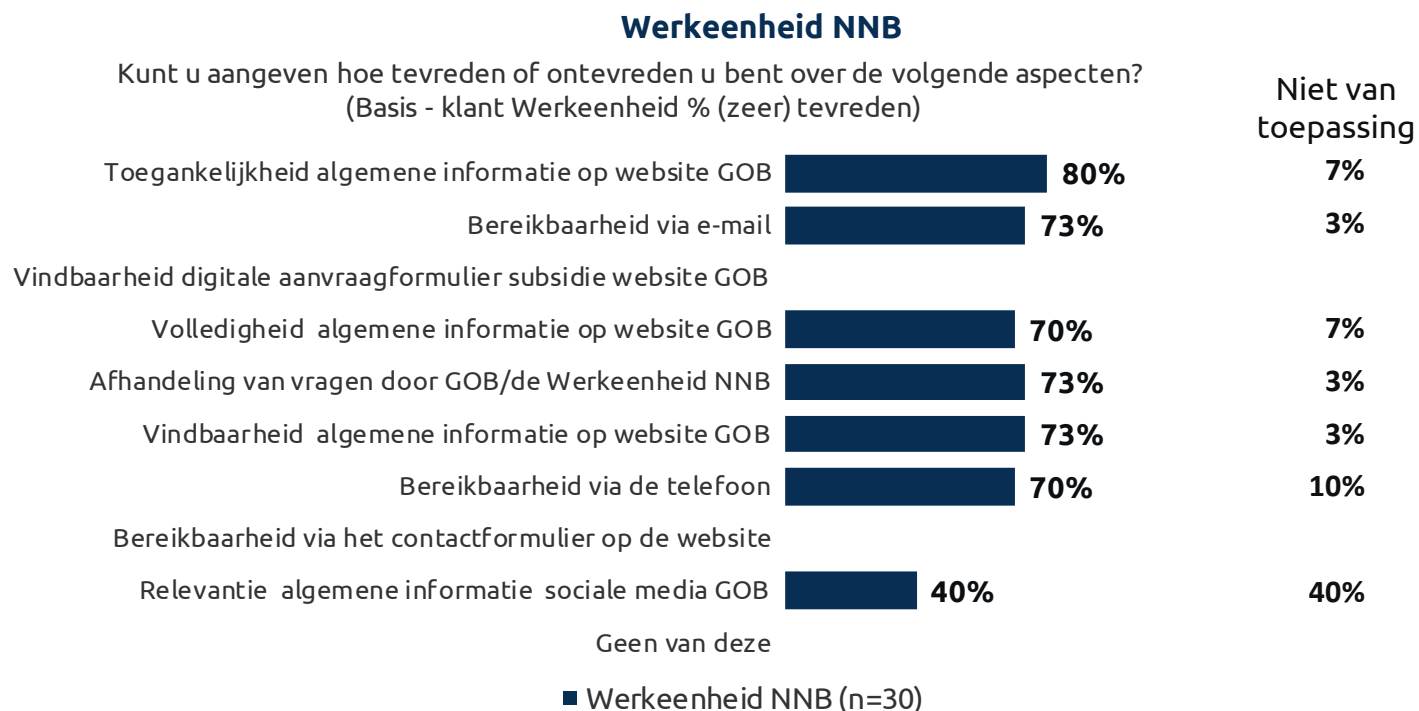
Klanten GOB tevreden over algemene informatie en contactmethoden

- Klanten van GOB zijn het meest tevreden over de toegankelijkheid van de algemene informatie op de website (80%) en over de bereikbaarheid via e-mail (80%). Deze kanalen worden ook het meest gebruikt.
- Klanten zijn daarnaast tevreden over de vindbaarheid van het aanvraagformulier op de website (73%), over de volledigheid (72%) en vindbaarheid (66%) van algemene informatie op de website (72%) en over de afhandeling van vragen (69%).
- De bereikbaarheid via de telefoon is eveneens naar wens voor een meerderheid van twee derde van de klanten (65%), hoewel zij hier minder vaak gebruik van maken (10% niet van toepassing), dan van de website.
- Klanten zijn minder tevreden over de bereikbaarheid via het contactformulier op de website (45%) en de informatie op sociale media van GOB (39%). De oorzaak daarvan ligt er vooral in, dat een groot deel van de klanten geen gebruik maakt van die contactmethoden. Als we enkel kijken naar klanten die hier wel gebruik van maken, dan is 63% tevreden.



Klanten Werkeenheid NNB tevreden over algemene informatie op de website

- Net als klanten van GOB, zijn ook klanten van de Werkeenheid NNB het meest tevreden over de toegankelijkheid van informatie op de website van GOB (80%) en de bereikbaarheid per e-mail (73%).
- Klanten vinden de informatie op de website volledig (70%) en vindbaar (73%).
- Ook de afhandelingen van vragen door GOB en de Werkeenheid NNB zijn naar wens (73%), net als de telefonische bereikbaarheid (70%).
- Vier op de tien klanten zijn tevreden over informatie op social media van GOB (40%). Dit relatief lage percentage wordt verklaard doordat een grote(re) groep geen gebruik maakt van deze kanalen (40%). Wanneer we alleen kijken naar klanten die er wel gebruik van maken, dan is die tevredenheid 67%.



Klanten hebben voornamelijk contact per e-mail of telefoon

Klanten hebben voornamelijk contact per e-mail (69%) of telefonisch (61%).

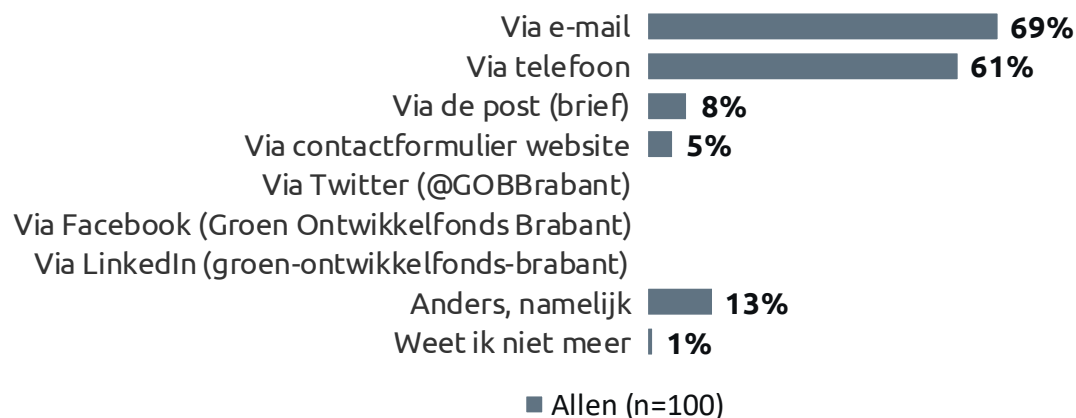
- Een klein deel van de klanten heeft contact per post (8%) of via het contactformulier (5%).
- Hierin zijn er geen verschillen tussen GOB en de Werkeenheid NNB.

Vragen in meeste gevallen binnen 3 dagen beantwoord (68%).

- Nog eens 10% heeft binnen een week reactie. De overige 22% moet langer dan een week wachten.
- Hierin zijn evenmin verschillen tussen GOB en de Werkeenheid NNB.

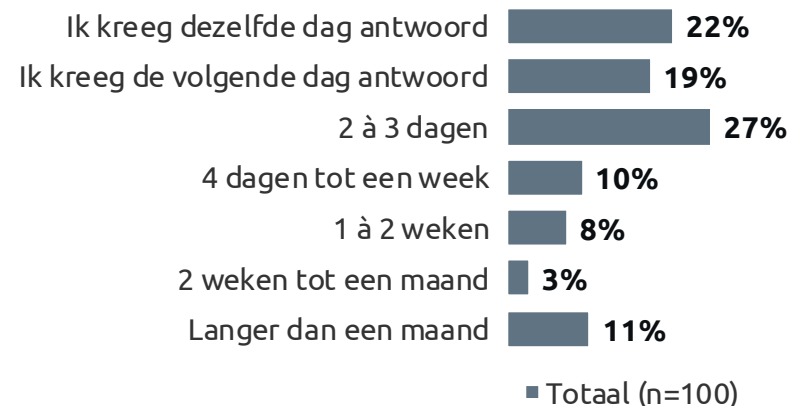
Wijze van contact

Op welke wijze(n) heeft u toen contact gehad met Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant?
(Basis - allen)



Reactie snelheid GOB/Werkeenheid

Hoeveel tijd zat er tussen het stellen van uw vraag en de beantwoording hiervan door Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid NNB?
(Basis - heeft contact gehad, n=100)



[Naar bijlage voor uitsplitsing](#)



Subsidieaanvraag vaakst onderwerp voor contact met GOB en Werkenheid NNB

Klanten GOB hebben voornamelijk contact met GOB over de subsidieaanvraag (66%).

- Daarnaast heeft bijna een kwart (24%) contact over de kansrijkheid van een aanvraag of idee.

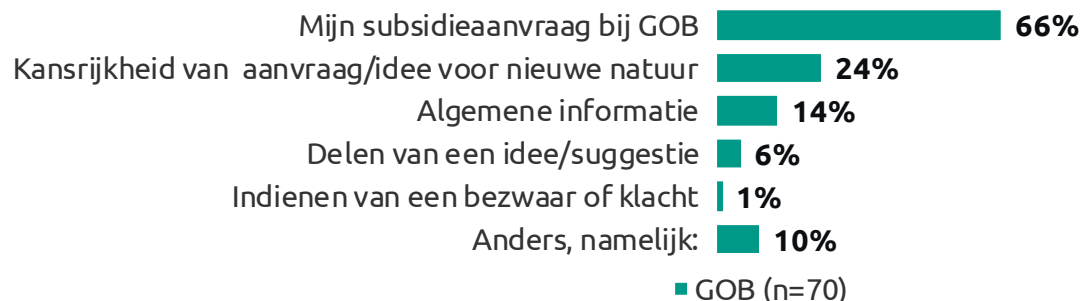
Klanten van de Werkenheid NNB hebben om verschillende redenen contact met de afdeling.

- De voornaamste reden om contact op te nemen met de Werkenheid NNB is vanwege een subsidieaanvraag bij GOB (47%). Nagenoeg Vrijwel evenveel klanten hebben contact over de kansrijkheid van een aanvraag of idee (43%).
- Drie op de tien klanten hebben contact met de Werkenheid gehad om een idee of suggestie te delen.

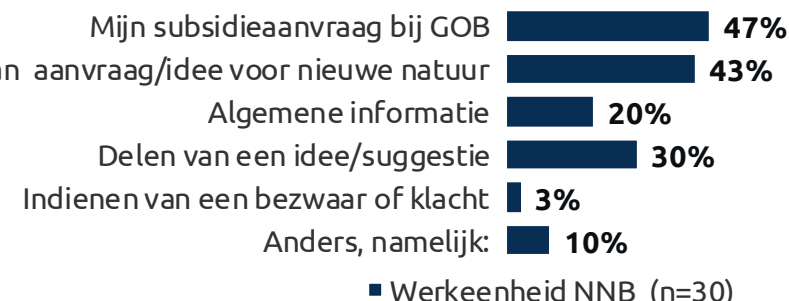
Aanleiding voor laatste contact

Waarover ging dat laatste contact met Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkenheid NNB?
 (Basis - Weet nog op welke wijze er contact is geweest met GOB/de Werkenheid NNB)

GOB



Werkenheid NNB



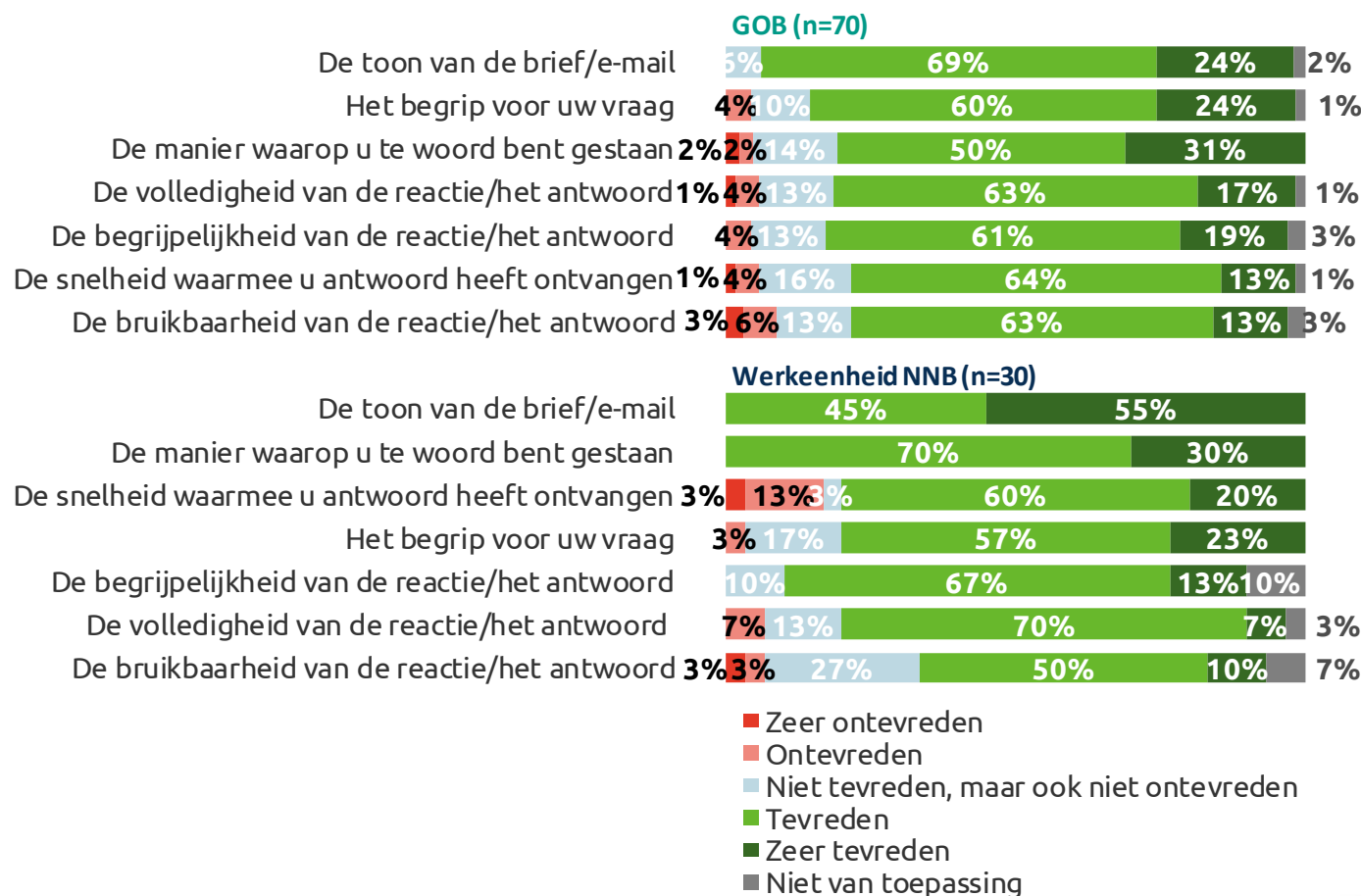
Klanten tevreden over ontvangen reactie GOB en Werkeenheid NNB

Als we kijken naar de tevredenheid met de reactie van GOB en de Werkeenheid op een vraag, dan zijn klanten (zeer) tevreden. Ook hierin zijn er nauwelijks verschillen tussen klanten van GOB of de Werkeenheid.

- **Toon:** Klanten zijn het meest tevreden over de toon van de brief of e-mail (92% GOB en 100% Werkeenheid NNB).
- **Begrip:** 84% van de GOB-klanten is tevreden over het getoonde begrip. Onder klanten van de Werkeenheid NNB is dit 80%.
- **Manier van te woord staan:** alle ondervraagde klanten van de Werkeenheid NNB zijn hier tevreden over. 81% van de ondervraagde GOB-klanten is tevreden.
- **Volledigheid:** 80% van de GOB-klanten is hier tevreden over. 77% van klanten van de Werkeenheid NNB is tevreden.
- **Begrijpelijkheid:** 80% van de klanten is tevreden.
- **Snelheid:** 80% de klanten van de Werkeenheid NNB is hier tevreden over. 77% GOB-klanten is tevreden.
- **Bruikbaarheid:** Klanten zijn het minst tevreden over dit aspect van de reactie. Toch is ook hier de meerderheid van de klanten hier tevreden over (76% GOB en 60% Werkeenheid NNB).

Tevredenheid met reactie

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met de reactie als het gaat om:



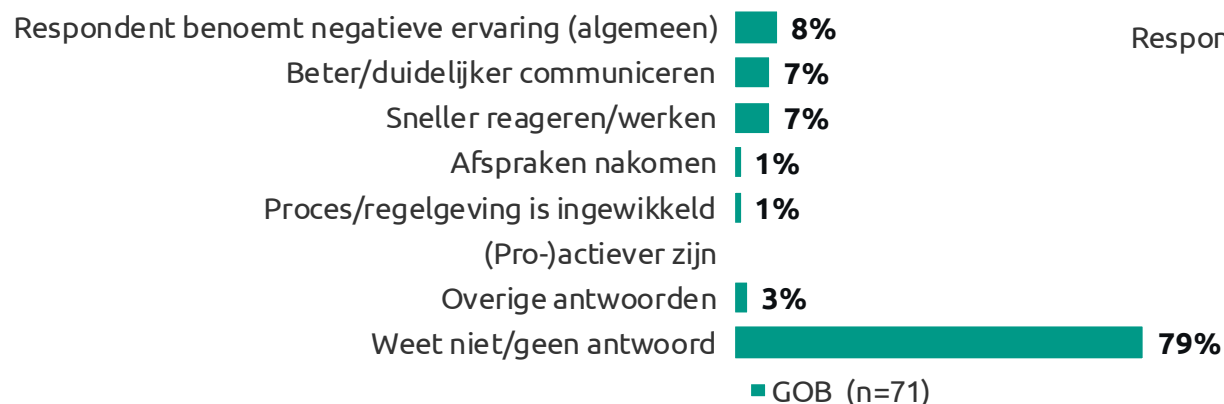
Duidelijker en sneller reageren voornaamste verbeterpunten

- De meeste klanten weten of noemen geen verbeterpunten met betrekking tot de communicatie van GOB en de Werkeenheid NNB. Klanten die wel verbeterpunten geven, noemen met name beter of duidelijker communiceren en sneller reageren.
- Voor de Werkeenheid NNB wordt (pro)actiever zijn als verbeterpunt genoemd. Voor klanten van GOB is dit geen verbeterpunt.

Verbeterpunten communicatie

Als u denkt aan de communicatie tussen u en Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant, kunt u dan nog verbeterpunten noemen die hierop betrekking hebben?

GOB



Werkeenheid NNB



Bijlagen



Bijlage

Onderzoekstechnische informatie

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 12 februari tot en met 3 maart 2021.

Methode respondentenselectie

Uit een door de klant beschikbaar gesteld adressenbestand.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

Responsverantwoording online onderzoek

In de veldwerkperiode is aan 418 personen een uitnodigingsmail gestuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal ingevulde vragenlijsten niet bereikt. In overleg met GOB is besloten de toegang tot de vragenlijst af te sluiten op de genoemde slotdatum.

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

Overige onderzoekstechnische informatie

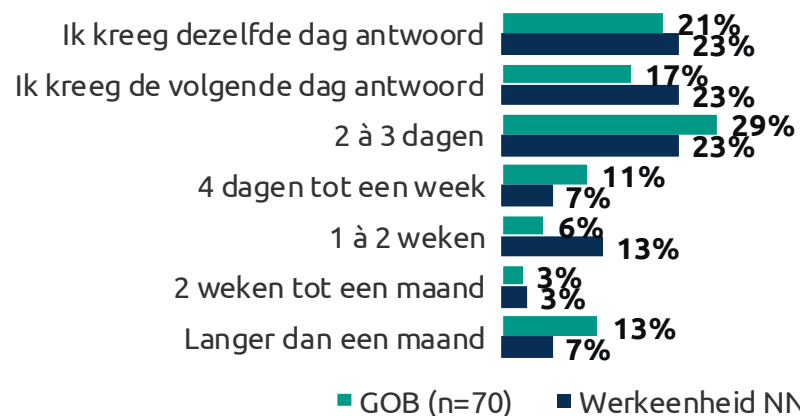
Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Bijlage

Verdiepende resultaten

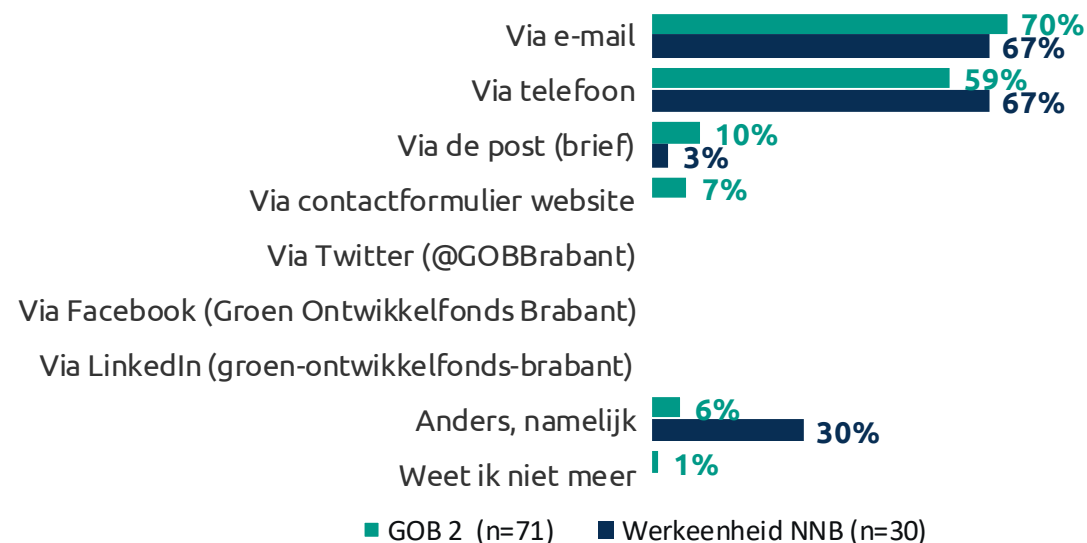
Reactiesnelheid GOB

Hoeveel tijd zat er tussen het stellen van uw vraag en de beantwoording hiervan door Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid NNB?
(Basis - heeft contact gehad, n=100)



Wijze van contact

Op welke wijze(n) heeft u toen contact gehad met Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant?
(Basis - allen)



[Terug naar Resultaten](#)

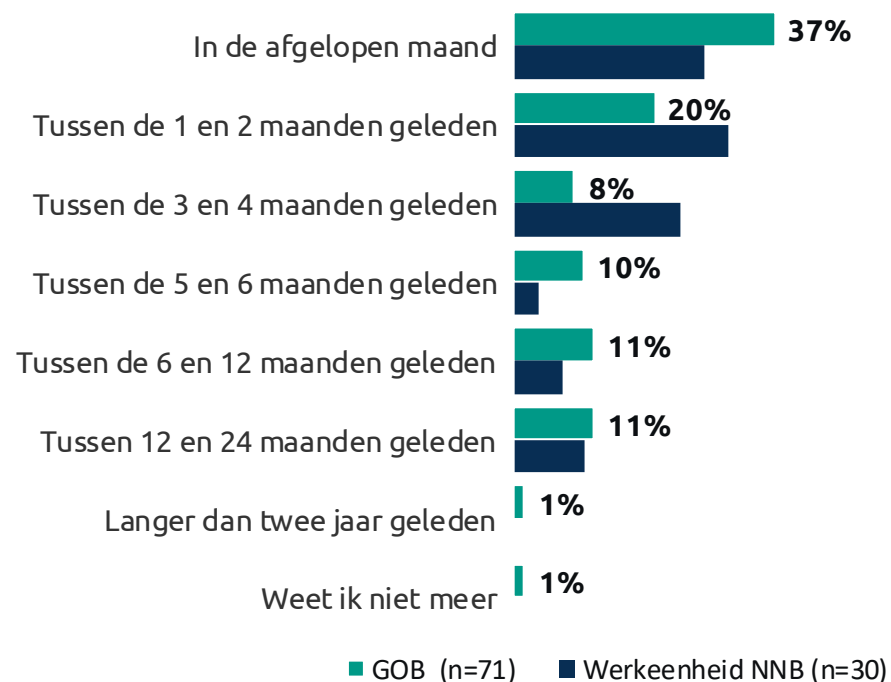


Bijlage

Verdiepende resultaten

Moment laatste contact

Wanneer was uw laatste contactmoment met Groen Ontwikkelfonds Brabant/de Werkeenheid Natuurnetwerk Brabant?
(Basis - allen, n=101)



Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl



Motivaction International B.V.
onderschrijft de MOA-richtlijn 1,5 meter marktonderzoek

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy