



Inventarisatie klanttevredenheidsonderzoek POKB 2009

Colofon Dit rapport is opgesteld door
Werkgroep klanttevredenheidsonderzoek

Datum 15-05-2009
Kenmerk Inventarisatie klanttevredenheidsonderzoek.doc
Status Besproken in POKB

Bodem+ is een opdracht van het Ministerie van VROM

Inhoudsopgave

Inleiding en doelstelling	3
1 Projectresultaat en afbakening	3
1.1 Projectresultaat.....	3
1.2 Voorwaarden en uitsluitingen	3
2 Probleemanalyse	3
3 Projectaanpak	4
3.1 Organisatie	4
3.2 Stappenplan	4
4 Resultaten enquête.....	4
4.1 Samenvatting	4
4.2 Geen handleiding, maar palet	5
4.3 Tips.....	6
bijlage 1: De enquête	7
bijlage 2: Resultaten van de enquête.....	11
bijlage 3: Palet.....	19

Inleiding en doelstelling

In de rapportage over 2007¹ is aangegeven dat SIKB/Bodem+ graag zouden gaan naar metingen van het effect van de geleverde inspanningen. Hierbij past een onderwerp als klanttevredenheid.

Bij de deelnemers aan het POKB is allereerst behoefte aan een onderzoek naar de verschillende manieren waarop de deelnemers werken aan klanttevredenheidsonderzoek.

Het doel daarvan is het verkrijgen van inzicht in de vormen van klanttevredenheidsonderzoek bij de uitvoering van Wbb-taken door bevoegde gezagen.

1 Projectresultaat en afbakening

1.1 Projectresultaat

Aan het POKB wordt in juni 2009 deze rapportage opgeleverd waarin de gebruikte vormen van klanttevredenheidsonderzoek bij de uitvoering van de Wbb-taken door de bevoegde gezagen, zijn opgenomen. De inventarisatie heeft betrekking op: welke doelgroepen, welke onderwerpen/aspecten, welke vragen zijn gesteld, wat voor soort klantenonderzoek, door wie wordt dit opgepakt binnen de organisatie, wat was de opbrengst, wat voor vragen zijn zinvol en tenslotte wat zou project kwaliteitsimpuls er mee kunnen. De vragen hebben betrekking op de uitvoering van de Wbb-taken (bodemsanering).

In de rapportage wordt zo mogelijk een handleiding, voorbeelden en top-10 lijst met tips voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek opgenomen.

1.2 Voorwaarden en uitsluitingen

De werkgroep voert een inventarisatie uit waarbij zij voor het resultaat afhankelijk is van de medewerking van de organisaties die worden gevraagd om informatie aan te leveren.

De werkgroep beperkt zich tot een inventarisatie en een handleiding, voorbeelden en top-10 lijst met tips voor de uitvoering welke afkomstig zijn van de geïnterviewden.

2 Probleemanalyse

Om de kwaliteit van de uitvoering van de Wbb-taken te verbeteren zijn meerdere acties in gang gezet. De normbladen 8001 en 8002 zijn of worden geïmplementeerd.

Het project kwaliteitsimpuls Wbb is in uitvoering. Hiervoor worden de nodige inspanningen verricht. De deelnemers aan het POKB hebben behoefte aan meer inzicht in het effect van de inspanningen.

Klanttevredenheidsonderzoek kan bijdragen aan het verkrijgen van meer inzicht in het effect van de inspanningen. De uitvoering van klanttevredenheidsonderzoek is bij de deelnemers van het POKB divers. Er is geen inzicht in de gebruikte vormen van klanttevredenheidsonderzoek en de wijze waarop de afzonderlijke deelnemers klanttevredenheidsonderzoek voor de uitvoering van de Wbb taken in uitvoering hebben, is niet bekend.

¹ Evaluatie onderlinge visitaties bij provincies, gemeenten en milieudiensten voor bodemtaken in 2007.

3 Projectaanpak

3.1 Organisatie

De werkgroep klanttevredenheid heeft van het POKB de opdracht gekregen een inventarisatie uit te voeren. Thom Maas (SenterNovem/Bodem+) is vanuit het POKB opdrachtgever. Aan de werkgroep nemen verder deel: Henny Alink (provincie Gelderland, Twink Lennaerts (gemeente Maastricht), Hans van der Mark (provincie Groningen, Jur Weber (gemeente Amsterdam), Annemieke Wiegman (gemeente Zwolle) en Marianne van de Rozenberg (provincie Overijssel; projectleider).

3.2 Stappenplan

Vooraf heeft de projectleider het volgende stappenplan uitgewerkt, waarlangs ook is gewerkt:

- Bespreken projectopdracht en plan van aanpak opstellen. Vragen(punten) benoemen;
- Conceptvragenlijst uitwerken;
- Plan van aanpak aanbieden aan POKB, vergadering 19-03-09, reactiemogelijkheid deelnemers POKB op plan van aanpak;
- Verwerken opmerkingen plan van aanpak;
- Reactie conceptvragenlijst via de mail;
- Via website Bodem+ verzenden/uitzetten vragenlijst, zie [bijlage 1](#);
- Verzenden herinnering;
- Reacties doornemen en opstellen overzicht resultaten, toezenden resultaten aan werkgroep;
- Bespreken resultaten en opstellen conclusie en aanbevelingen;
- Doornemen conceptrapportage en opmerkingen toezenden;
- Verwerken opmerkingen;
- Eindconcept Rapportage aanbieden aan POKB (voor overleggen in juni).

4 Resultaten enquête

De volledige resultaten van de enquête staan vermeld in [bijlage 2](#). Samenvattend komt dat op het volgende neer.

4.1 Samenvatting

Respons & percentage dat KTO uitvoert

De enquête is ingevuld door 37 van de 41 deelnemers namelijk:

- 10 van de 12 provincies; deze voeren alle 10 een KTO bodemtaken uit (100 %);
- 27 van de 29 gemeenten; hiervan voeren slechts 10 een KTO bodemtaken uit (37 %).

Opzet KTO

Uit de uitkomsten van de enquête KTO blijkt dat het opzetten van een KTO maatwerk is. Het verschilt per organisatie /product /doelgroep:

- Hoe vaak lever je een bepaald product en aan wie (terugkerende “vaste klant” of eenmalige klant);
- Een enquête (schriftelijk /telefonisch /web) wordt vaak gebruikt bij grote aantallen van een product bijv. informatievragen (“makelaarsvragen”);
- Bij terugkerende vaste klant is een persoonlijk bezoek met interview aan te bevelen omdat de respons dan veel duidelijker is.

Motiverend voor de klant die bevestigd wordt is om de respons zichtbaar te maken. Bij het ontbreken van een terugkoppeling, is de ervaring dat de respons jaar op jaar daalt.

Inzetten van een panel gebeurt relatief weinig, zonder duidelijke motivatie waarom niet (Koudwaterrees? Lastig te organiseren?).

Aanleiding voor houden KTO

Uit de enquête blijkt dat de eerste aanleiding is: vanuit ISO-systeem /vanuit kwaliteitssysteem /bijdrage aan verbetercyclus. Uit de ervaringen met de resultaten blijkt dat zinvolle informatie verkregen wordt uit het KTO.

Bij een tweede en volgende KTO is de motivatie verschoven naar het krijgen van informatie van de benoemde doelgroepen.

Wie worden bevestigd?	Waar heeft KTO betrekking op?
- 20x interne klanten	- 18x kwaliteit
- 15x samenwerkingspartners	- 17x communicatie
- 14x vergunningvragers	- 17x deskundigheid medewerkers
- 12x geïnspecteerde bedrijven	- 16x duidelijkheid
- 11x opdrachtnemers	- 16x bereikbaarheid medewerkers
- 11x andere doelgroep o.a. informatievragers	- 6x vindbaarheid
- 10x klagers	- 3x actualiteit
	- 3x kosten.
	- 1x pro-activiteit.

Wat wordt met resultaten KTO gedaan?

De resultaten worden intern gecommuniceerd (geen enkele respondent geeft aan of en zo ja hoe extern wordt gecommuniceerd).

De resultaten hebben bij aantal organisaties geleid tot het aanpassen van werkwijzen /procedures. Een aansprekend voorbeeld is aanpassing van web-site, o.a. ter visie legging via de web-site zodat mensen niet meer de deur uit hoeven en zelf documenten kunnen downloaden.

Het meest vergaande gevolg van KTO is de splitsing van taken in 2 bureaus.

Herhaling KTO, wijzigen opzet ja of nee

Hierbij zijn de meningen verdeeld.

Sommigen vinden dat het eerste KTO moet worden gezien als nulmeting en dat daarna, door het onderzoek op dezelfde wijze te herhalen, monitoring kan worden uitgevoerd.

Anderen zijn van mening dat door het onderzoek te variëren in opzet en doelgroep, de informatie wordt verkregen waar men het meest behoefte aan heeft.

Conclusie van de werkgroep is dat ook hier blijkt dat een KTO als maatwerk moet worden gezien.

4.2 Geen handleiding, maar palet

Omdat een KTO maatwerk is, is het niet mogelijk om er een handleiding voor te geven. Wel hebben we nu een redelijk beeld van de manieren waarop een KTO kan plaatsvinden. Als voorbereiding op de vragenlijst was een mindmap gemaakt. Deze is nu aangevuld met de antwoorden en biedt zo het palet aan mogelijkheden, zie [bijlage 3](#).

SenterNovem heeft een standaard aanpak ontwikkeld voor het monitoren van tevredenheid bij haar doelgroepen; deze is beschikbaar. Ook zijn voorbeelden verzameld van Limburg, Overijssel, gemeente Utrecht, Zuid-Holland, Zwolle, Enschede Friesland, provincie Groningen en van Haarlem.

4.3 Tips

Voor tips verwijzen wij naar de antwoorden bij vraag 11 (Wat vind u wel werken?) en vraag 12 (Wat vindt u niet werken?) in [bijlage 2](#).

bijlage 1: De enquête



Inventarisatie klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoering bodemtaken

Om de kwaliteit van de uitvoering van de Wbb-taken te verbeteren zijn meerdere acties in gang gezet. De normbladen 8001 en 8002 zijn of worden geïmplementeerd. Het project kwaliteitsimpuls Wbb is in uitvoering. Hiervoor worden de nodige inspanningen verricht. De deelnemers aan het POKB hebben behoefte aan meer inzicht in het effect van de inspanningen.

Hierbij past een onderwerp als klanttevredenheid. Bij de deelnemers aan het POKB is allereerst behoefte aan een onderzoek naar de verschillende manieren waarop de deelnemers werken aan klanttevredenheidsonderzoek. Het doel van deze inventarisatie is het verkrijgen van inzicht in de vormen van klanttevredenheidsonderzoek bij de uitvoering van Wbb-taken door bevoegde gezagen.

Graag voorbeelden/procedurebeschrijving van de uitvoering van een KTO uitvoering bodemtaken mailen/toezenden aan Marianne van de Rozenberg.

Afzender

Naam *

E-mailadres *

Afdeling *

Organisatie *

Vragen

01. Wordt voor de uitvoering van de bodemtaken wel eens een KTO uitgevoerd? * Ja Nee

02. Door wie wordt het KTO uitvoering bodemtaken uitgevoerd? Concreet Afdeling/Dienst/Sector

03. Wat was/is de aanleiding voor de uitvoering van een KTO uitvoering bodemtaken?

04. Geef per doelgroep aan in welke vorm het KTO uitvoering bodemtaken wordt uitgevoerd:

04.01 Klagers Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.02 Geïnspecteerde bedrijven Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.03 Vergunningvragers Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.04 Opdrachtnemers Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.05 Samenwerkingspartners Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.06 Interne klanten Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.07 Makelaars Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.08 Subsidieaanvragers Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst Telefonisch interview Bezoeken en interview houden Anders

04.09 Belanghebbenden Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

04.10 Andere doelgroep, namelijk: Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

04.a Geef aan welke andere doelgroep/hoe anders:

05. Geef per dienst/product aan in welke vorm het KTO uitvoering bodertaken wordt uitgevoerd:

05.01 Beschikking/vergunning Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.02 Toezicht en handhaving Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.03 Advies Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.04 Beleid Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.05 Helpdesk/frontoffice Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

06.06 Meldpunt/klachtenlijn Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.07 Website Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.08 Nieuwsbrief Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.09 Andere dienst, namelijk: Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

05.a Geef aan welke andere dienst/hoe anders:

06. Wat is de frequentie per vorm van het KTO uitvoering bodertaken?:

06.01 Iedere dienst/product Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

06.02 Steekproef dienst/product Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst

Telefonisch interview Bezoeken en interview houden

Anders

06.03 Jaarlijks Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête

Panel Bijeenkomst
 Telefonisch interview Bezoeken en interview houden
 Anders

06.04 Meerjaarlijks

Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête
 Panel Bijeenkomst
 Telefonisch interview Bezoeken en interview houden
 Anders

06.05 Andere frequentie, namelijk:

Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête
 Panel Bijeenkomst
 Telefonisch interview Bezoeken en interview houden
 Anders

06.a Geef aan welke andere frequentie/hoe anders:

07. Door wie wordt het KTO uitvoering bodemtaken uitgevoerd?:

07.01 Zelf

Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête
 Panel Bijeenkomst
 Telefonisch interview Bezoeken en interview houden
 Anders

07.02 Uitbesteding

Schriftelijke/web enquête Telefonische enquête
 Panel Bijeenkomst
 Telefonisch interview Bezoeken en interview houden
 Anders

07.a Geef aan hoe anders:

08. Wat is de omvang van het KTO uitvoering bodemtaken?

Steeds uitgebreider
 Steeds gerichter
 Geen verandering
 Anders, namelijk:

08.a Geef aan hoe anders:

09. Richt u het KTO uitvoering bodemtaken gedetailleerd in (bijvoorbeeld per fase: vooroverleg, voorbereiding/planfase, uitvoering, afronding/nacorg)?

Ja
 Nee
 Anders, namelijk:

09.a Geef aan hoe anders:

10. Waar heeft het KTO uitvoering bodemtaken betrekking op?

Kw aliteit Tijdigheid
 Vindbaarheid Compleetheid
 Actualiteit Duidelijkheid
 Communicatie Bereikbaarheid medewerkers
 Deskundigheid medewerkers Kosten
 Anders, namelijk:

10.a Geef aan waarop anders:

11. Wat vindt u wel werken?

12. Wat vindt u niet werken?

13. Wat wordt met de resultaten van het KTO uitvoering bodemtaken gedaan?

Bespreken met teamleider/afdelingshoofd
 Opname in werkplan/jaarplan
 Opname in managementrapportage
 Opname in jaarverslag
 Anders, namelijk:

13.a Geef aan wat anders:

14. Waar heeft KTO uitvoering bodemtaken toe geleid?

Verandering werkwijze
 Aanpassing procedures
 Nieuw beleid
 Anders, namelijk:

14.a Waartoe anders:

15. Heeft uw organisatie een procedure voor de uitvoering van een KTO uitvoering bodentaken vastgesteld?

- Ja
 Nee

16. Heeft u nog opmerkingen?

Stuur een kopie van dit formulier naar mijn e-mailadres (Indien u géén kopie ontvangt is uw antwoord niet correct door uw server verzonden)

> Wissen

> Verzenden

* De met een sterretje gemarkeerde velden zijn verplicht.

bijlage 2: Resultaten van de enquête

Inventarisatie klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoering bodemtaken POKB 2009

Ingevuld door: 37 van de 41 bevoegde gezagen/milieudiensten (90%).

01. Wordt voor de uitvoering van de bodemtaken weleens een KTO uitgevoerd?

Ja	20	10 provincies; 10 gemeenten
Nee	17	gemeenten

02. Hoe wordt het KTO uitvoering bodemtaken uitgevoerd?

Afdeling/Dienst/Sector	17
Concernbreed	3

03. Wat was/is de aanleiding voor de uitvoering van KTO uitvoering bodemtaken?

FR: ISO 9001-certificering
OV: De bodemtaken zijn ISO 9001 gecertificeerd. Het uitvoeren van een KTO is onderdeel binnen het gecertificeerde kwaliteitssysteem.
MDZHZ: wens van directie.
HE: afhandelingstermijn makelaars en vooronderzoeken burgers.
HA: controle kwaliteit dienstverlening. is al enkele jaren terug. dit jaar nogmaals gepland.
GE: Een kwaliteitssysteem vraagt jaarlijkse input van de klant. We willen zichtbare resultaten en de uitkomsten leveren een bijdrage aan de verbetercyclus Het eerste KTO was voor ons een soort nulmeting. Doel is wensen en eisen van de klant inventariseren en daarbij de klantverwachting te managen.
NB: Binnen de Directie ECL wordt een KTO uitgevoerd.
DH: onderdeel ISO-systeem.
FL: Inventariseren van de wensen van de gemeenten.
ES: Wel is in het burgerjaarverslag een aantal vragen opgenomen m.b.t. bodem/bodemverontreiniging. Ook worden wel klanttevredenheidsonderzoeken gehouden bij bedrijven m.b.t. vergunningverlening en handhaving (Wet milieubeheer) waarbij bodemaspecten worden meegenomen. Daarnaast is er een Klantenmonitor Gemeente Enschede. Zie http://cms3.enschede.nl/nl/gemeente/organisatie/Klanttevredenheidsonderzoeken/
TI: Een jaar of 5 geleden wel een KTO laten doen door de afdeling onderzoek en informatie. Dit ging over milieu in het algemeen en niet specifiek over de bodemtaken.
US: om te verbeteren.
AD: Periodiek onderzoek in opdracht directie van de dienst (DMB).
UT: Feedback, zien waar verbeterkansen liggen.
ZW: 2 jaar geleden is er vanuit de afdeling Toezicht & Handhaving, sectie milieu-inspectie een 360° feedback formulier aan beoachte instellingen gegeven. De aanleiding en het formulier is niet meer te achterhalen. Verder worden vanuit de afdeling Stad & Landschap jaarlijks een aantal adviesopdrachten (aan andere afdelingen) geëvalueerd om te herleiden of de opdrachtnemende taak verbeterd kan worden.
LE: Na een reorganisatie is bij zowel in- als externe klanten geïnventariseerd wat het team Advies en Ontwikkeling (waar óók bodemtaken worden verricht) goed doet en wat er beter kan. Dit met het oog op een intensivering van integraal adviseren.
NM: een analyse van de sterke en zwakte punten/verbeterpunten van ons bureau.
DCMR: Aanleiding was toen een voorgenomen, interne, reorganisatie waarbij de bodemtaken geëvalueerd werden. Dit imago-onderzoek is tot nu toe het enige klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd specifiek op de bodemtaken. Dit onderzoek is van februari 2004 en richtte zich op de opdrachtgevers van de DCMR!
ZE: Als onderdeel van het project 'Klantenonderzoek Digitaal Bodemloket' is een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd.
NH: ISO, SIKB.
ZH: Uitvoering van het KTO is onderdeel van het Kwaliteitsmanagementsysteem van de afdeling Bodemsanering.

04. Geef per doelgroep aan in welke vorm het KTO uitvoering bodemtaken wordt uitgevoerd:

	Klagers	Geïnspecteerde bedrijven	Vergunningvragers	Opdrachtnemers	Samenwerkingspartners	Interne klanten	Makelaars	Subsidieaanvragers	Belanghebbenden	Andere doelgroep namelijk	Totaal
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	
Schriftelijke/web enquête	6	7	9	7	8	6	7	3	4	5	62
Panel	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3
Telefonisch interview	1	0	0	1	0	2	0	0	1	1	6
Telefonische enquête	1	3	2	0	0	0	0	1	1	2	10
Bijeenkomst	0	1	1	1	4	2	2	0	0	2	13
Bezoeken en interview houden	0	1	1	0	2	6	0	1	0	0	11
Anders	2	0	0	2	0	4	0	1	2	0	11
Totaal	10	12	14	11	15	20	9	6	8	11	116

04.a Geef aan welke andere doelgroep/hoe anders:

Gemeenten
4.01, 4.02, 4.03: bodemaspecten klein onderdeel milieubrede enquête 4.04, 4.06, 4.08, 4.09: geen
intern middels interview
informatievragende onderzoeksbureau's
Milieugroepen
04.04: via registratiesysteem. 04.06: diepte-interviews (verschillende groepen werden op verschillende wijze geënquêteerd) 04.09: via gemeentelijk registratiesysteem (gemeentelijke servicenormen)
Andere doelgroep: burgers/bedrijven met een informatiebehoefte
Opdrachtgevers gemeenschappelijke regeling.
Schriftelijke/telefonische Enquete: Beschikking aanvragers Platformbijeenkomsten: Gemeenten en adviesbureaus

05. Geef per dienst/product aan in welke vorm het KTO uitvoering bodemtaken wordt uitgevoerd:

	Beschikking vergunning	Toezicht en handhaving	Advies	Beleid	Helpdesk frontoffice	Meldpunt klachtenlijn	Website	Nieuwsbrief	Andere dienst namelijk	Totaal
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	
Schriftelijke/web enquête	8	8	10	4	4	6	5	2	1	48
Panel	1	2	1	3	1	1	1	0	0	10
Telefonisch interview	0	0	1	1	0	1	0	1	0	4
Telefonische enquête	3	2	0	0	2	3	2	0	0	12
Bijeenkomst	2	0	1	2	1	0	1	0	2	9
Bezoeken en interview houden	1	1	3	2	0	0	1	0	1	9
Anders	2	2	1	2	3	2	3	1	1	17
Totaal	17	15	17	14	11	13	13	4	5	109

05.a Geef aan welke andere dienst/hoe anders:

anders = geen
Rol en communicatie van de provincie Bodemloket
Uitvoerende taken Wbb
05.05: dit maakt deel uit van de gemeentelijke servicenormen. Ik weet niet hoe ze dit monitoren. 05.07: dienstbreed een web-enquete geweest. Verder kan de internetter zelf via e-mail opmerkingen etc geven.
Met de handhavingpartners vinden periodiek bijeenkomsten plaats, waarin gesproken wordt over samenwerking, ketenhandhaving en beleid. Met stadsdelen en andere interne klanten (binnengemeentelijk) vinden bezoeken plaats door relatiemanagers.

06. Wat is de frequentie per vorm van het KTO uitvoering bodemtaken?

	Iedere dienst product	Steekproef dienst product	Jaarlijks	Meerjaarlijks	Andere frequentie namelijk	Totaal
	01	02	03	04	05	
Schriftelijke/web enquête	2	3	0	5	3	13
Panel	0	1	0	0	0	1
Telefonisch interview	0	0	0	1	1	2
Telefonische enquête	0	1	0	1	0	2
Bijeenkomst	0	1	1	2	1	5
Bezoeken en interview houden	0	2	1	0	1	4
Anders	2	3	2	2	2	11
Totaal	4	11	4	11	8	38

06.a Geef aan welke andere frequentie/hoe anders:

er wordt met gevarieerde frequentie verschillende vormen van KTO's uitgevoerd.
anders = geen

een keer per 3 a 5 jaar
06.02: diepte-interview 06.03: registratie in systeem 06.04: continue
Telefonische enquête bij burgers en bedrijven: 1x per drie jaar. Overleg handhavingspartners: meerdere keren per jaar. Bezoeken van stadsdelen en andere interne klanten: meerdere keren per jaar.
Na elke afronding van een bezoek.
Het schriftelijke 360° feedback formulier is door de sectie milieu-inspectie slechts éénmalig gebruikt.
Naar aanleiding van een specifieke informatiebehoefte vanuit de organisatie.
wanneer er aanleiding toe gevoeld wordt; geen structurele aanpak, maar incidenteel (schriftelijk).
Tot nu toe 1 keer uitgevoerd.

07. Door wie wordt het KTO uitvoering bodemtaken uitgevoerd?

	Zelf	Uitbesteding	Totaal
	01	02	
Schriftelijke/web enquête	11	6	17
Panel	1	0	1
Telefonisch interview	1	0	1
Telefonische enquête	1	3	4
Bijeenkomst	5	0	5
Bezoeken en interview houden	7	1	8
Anders	3	0	3
Totaal	29	10	39

07.a Geef aan hoe anders:

anders = niet, gaat in toekomst wel gebeuren
07.01: registratie in systeem Onder 'zelf' verstaan wij: de afdeling Milieu, dus niet de gemeentebrede onderdelen.

08. Wat is de omvang van het KTO uitvoering bodemtaken?

Steeds uitgebreider	3
Steeds gerichter	6
Geen verandering	4
Anders	6

08.a Geef aan hoe anders:

moet nog vorm krijgen
tot nu toe eenmalig geweest. staat gepland voor dit jaar
Nieuw
Wij hebben een proef van 2 jaar. Het KTO betreft de hele afdeling en niet apart voor bodemsanering. We zitten nu nog in het eerste jaar. Aftasting is nog of dit past, of we gerichter kunnen gaan werken etc.
KTO op gebied van bodem is erg gering in Zwolle. Degenen die ik nu gevraagd heb naar uitgevoerde KTO zijn wel geïnteresseerd naar de uitkomsten van deze inventarisatie. Dus volgens mij wel draagvlak om hier iets mee te gaan doen.
Per geval verschillend, afhankelijk van de informatiebehoefte.
Pas 1 maal een kto uit laten voeren.

09. Richt u het KTO uitvoering bodemtaken gedetailleerd in (bijvoorbeeld per fase: vooroverleg, voorbereiding/planfase, uitvoering, afronding/nazorg)?

Ja	3
Nee	14
Anders	1

09.a Geef aan hoe anders:

moet nog vorm krijgen
Tel. enquête burgers en ondernemers: NEE. Bij deze groepen gaat het om het contact dat de burger /ondernemer met onze dienst heeft gehad. Handhavingpartners en interne gemeentelijke klanten: JA

10. Waar heeft het KTO uitvoering bodemtaken betrekking op?

Kwaliteit	18
Vindbaarheid	6
Actualiteit	3
Communicatie	17
Deskundigheid medewerkers	17
Tijdigheid	17
Compleetheid	10
Duidelijkheid	16
Bereikbaarheid medewerkers	16
Kosten	3
Anders	1

10.a Geef aan waarop anders:

10. anders: proactiviteit
Deze punten heb ik alleen ingevuld voor de evaluatie vanuit de afdeling Stad & Landschap.

11. Wat vindt u wel werken?

varieren in de wijze waarop een KTO wordt uitgevoerd een KTO in samenhang met andere provinciale afdelingen uitvoeren
Door dezelfde vragen te blijven stellen, wordt het mogelijk te monitoren.
periodieke uitvoering/monitoring, zeer concrete vragen over concrete onderwerpen verder nog niet zo veel ervaring
Afwisseling. Door elkaar heen gebruiken van verschillende wijze van onderzoek. Je hebt veel meer aan de gegevens als je doelgroepen niet allemaal altijd op dezelfde wijze benaderd. Hangt ook van het onderwerp af waarop je je richt. Van een adviesbureau mag je meer verwachten m.b.t. het zelf verzamelen van materiaal en kennis over wet- en regels dan van een burger of een klein bedrijf met een bodemverontreiniging.
nog niet te zeggen.
Het registratiesysteem over de adviesbureaus werkt wel goed.
Bij burgers en ondernemers werkt de telefonische enquête. Bij nieuw onderzoek wordt dit mogelijk een via internet in te vullen enquête. Bij handhavingpartners en interne klanten is meer diepgang nodig, vandaar de bijeenkomsten resp. bezoeken door relatiebeheerders.
Het is een kort formulier en goed te behandelen bij een evaluatiegesprek.

Kort: imago-onderzoek was zeker nuttig om vast te stellen waar sterke en zwakke punten lagen. Bij de verbetering van de zwakke punten was het soms moeilijk concrete maatregelen te implementeren op basis van het onderzoek. Manco is ook dat het onderzoek slechts éénmalig is uitgevoerd.
 Uitbesteden Schriftelijke/web enquête, Telefonisch interview.

12. Wat vindt u niet werken?

alleen enquêtes versturen werkt niet, het respons wordt steeds lager
 Zonder reminder of nabellen blijft de respons laag.
 niet altijd maar enquête houden, mensen worden overspoeld door enquête, dus frequenties niet te hoog te zetten, alleen als er wat nieuws is
 Bodem meenemen in KTO organisatiebreed werkt niet zodanig dat je als team zelf veel aan de gegevens hebt. Onze ervaring is dat hoe breder het onderzoek getrokken wordt hoe abstracter de antwoorden.
 nog niet te zeggen
 We zijn nog zo kort bezig, dat we hierover nog geen conclusies kunnen trekken.
 Soms wordt het formulier ook wel eens ingevuld zonder een gesprek hierover te voeren en dan kun je veel minder met de uitkomsten.
 Vanwege de ad-hoc basis van het tot nu toe uitgevoerde KTO is er geen sprake van een goede nulmeting; er kan dus ook weinig gezegd worden over verbeteringen in de tijd.
 Zie boven= Kort: imago-onderzoek was zeker nuttig om vast te stellen waar sterke en zwakke punten lagen. Bij de verbetering van de zwakke punten was het soms moeilijk concrete maatregelen te implementeren op basis van het onderzoek. Manco is ook dat het onderzoek slechts éénmalig is uitgevoerd.

13. Wat wordt met de resultaten van het KTO uitvoering bodemtaken gedaan?

Bespreken met teamleider/afdelingshoofd	15
Opname in werkplan/jaarplan	7
Opname in managementrapportage	9
Opname in jaarverslag	5
Anders	6

13.a Geef aan wat anders:

verbeteracties in kwaliteitssysteem, opname in Burgerjaarverslag bespreken in teamoverleg
 De uitkomsten worden opgenomen in de verbetercyclus en de acties die hier in komen worden weer bewaakt en gemonitord na uitvoering. Bieden ook weer een uitgangspunt bij het volgende KTO
 13. anders: bespreken in vakoverleg
 Verbeterpunten worden verwerkt in de adviesoffertes voor het nieuwe jaar.
 besproken met team en eventueel als verbeterpunt ingebracht
 Eénmalig gebruikt tijdens discussie over taken / organisatie taken.

14. Waar heeft het KTO uitvoering bodemtaken toe geleid?

Verandering werkwijze	13
Aanpassing procedures	7
Nieuw beleid	1
Anders	6

14.a Waartoe anders:

andere kosten
Aanpassen van de website. Informatie breder toegankelijk maken, tervisielegging via de site zodat mensen niet meer de deur uithoeven en ook rapporten en besluiten zelf kunnen downloaden.
nog niet te zeggen
Verduidelijking informatie naar gebiedspartners en samenwerking
we wachten nog op de 1e rapportage
O.a. oproep tot betere telefonische bereikbaarheid.
Splitsing van taken in 2 bureaus.
Afspraken zijn herbevestigd en deels zijn nieuwe afspraken gemaakt om de telefonische bereikbaarheid van medewerkers/organisatie te verbeteren.

15. Heeft uw organisatie een procedure voor de uitvoering van KTO uitvoering bodemtaken vastgesteld?

Ja	7
Nee	17

16. Heeft u nog opmerkingen?

er is vorig jaar wel een KTO uitgevoerd, maar niet specifiek voor de uitvoering bodemtaken
Medio 2007 / 2008 is er in verband met de verhuizing van het gemeentehuis en het nieuwe werkconcept flexibel werken een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd (dit was niet specifiek op bodemgericht)
Wij konden onze ervaringen moeilijk kwijt in de voorkeuzes. Een keuzeoptie "geen/nvt" zou nodig zijn."
Bij de Gemeente Emmen worden wel kwaliteittevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, maar niet specifiek gerelateerd aan bodem, meer gemeente breed.
een klanttevredenheidsonderzoek wordt gemeentebreed gehouden, niet specifiek voor bodemtaken
De invulling is ook een combinatie van bodemtaken, dienst StadsOntwikkeling en gemeentelijke servicenormen.
Uitvoering van KTO wordt als project benaderd. Projectteam maakt opzet, begeleidt uitvoering en evalueert resultaten.
Het evaluatieformulier dat door de afdeling Stad & Landschap wordt gebruikt bij de evaluatiegesprekken wordt rechtstreeks gestuurd.
KTO moet ikv kwaliteitszorg nog vormgegeven worden
Algemene KTO voor alle processen.
KTO is in 2007 uitgevoerd. In onze procedure staat dat 1 x per 2 jaar een kto wordt uitgevoerd. In 2009 dient weer kto uitgevoerd te worden
ZH: Ik maak inmiddels geen onderdeel meer uit van de afdeling Bodemsanering. De afdeling bodemsanering zal een vervanger aanwijzen om te participeren in het project Kwaliteitsimpuls. Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met het afdelingshoofd Bodemsanering mevr. drs. N.E. Mier, telefoon 070 441 7039

bijlage 3: Palet

