



KTO rapportage

Thema-onderzoek Incassobeleid en betalingsachterstanden

februari 2020

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Onderzoeksvragen en scoremogelijkheden | 4 |
| 3. Scores | 6 |
| 4. Scoreverdeling | 7 |
| 5. Resultaten | 8 |
| 6. Open toelichting | 9 |
| 7. Verbeterpunten | 10 |

1. Inleiding

Klanttevredenheidsonderzoek

Met ingang van het thema-onderzoek Incassobeleid en betalingsachterstanden vragen we standaard na een bedrijfsbezoek onze gesprekspartners om feedback. Wij gebruiken de reacties om ons verder te verbeteren.

We halen de feedback op met een online evaluatieformulier wat de keurmerkcoördinator daags na het onderzoek verspreidt.

In totaal leggen we tien vragen voor, verdeeld over drie onderwerpen:

A. Hoe heeft u het interview ervaren?

We vragen bijvoorbeeld of het interview aan de verwachting voldeed, of men zich voldoende gehoord voelde en of deelname aan het interview als nuttig werd ervaren.

B. Hoe heeft u het auditteam ervaren?

We stellen vragen over hoe de houding, deskundigheid en vraagstelling van het auditteam is ervaren.

C. Algemene ervaringen

We vragen om een rapportcijfer over de ervaring met het bedrijfsbezoek en om aanvullende feedback.

In het volgende hoofdstuk is een overzicht van alle onderzoeksvragen met de scoremogelijkheden opgenomen.

Rapportage

In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek verwerkt en geven we een analyse op de onderzoeksresultaten.

Minimale en gewenste score

Dit was het eerste klanttevredenheidsonderzoek over de bedrijfsbezoeken uitgevoerd op deze wijze.

Hierdoor is vooraf geen doelstelling vastgelegd op de gewenste resultaten. Wel hebben we gezamenlijk een ambitie uitgesproken:

- Geen individuele onvoldoendes;
- Een gemiddeld rapportcijfer hoger dan 7,5;
- Geen negatieve scores over houding, gedrag en deskundigheid van auditors.

Tussentijdse evaluaties

Auditduo's ontvangen na het sluiten van een KTO een overzicht van de resultaten. Vervolgens bespreekt het auditduo onderling de resultaten.

De resultaten van het KTO worden ook in het werkoverleg besproken. Auditduo's geven daarbij een toelichting op de resultaten, vervolgacties en verbeterideeën.

Tijdens de presentatie van de conceptrapportage geven we een korte terugkoppeling over de ontvangen resultaten aan de keurmerkhouders. We waarborgen hierbij de anonimiteit van de respondenten.

2. Onderzoeksvragen en scoremogelijkheden

A. Hoe heeft u het interview ervaren?

We stellen u enkele vragen over hoe u het interview heeft ervaren.

1. Hoe kijkt u terug op het interview? *

1 2 3 4 5

Zeer ontevreden Zeer tevreden

4. Voelde u zich (gaandeweg) op uw gemak tijdens het interview? *

1 2 3 4 5

Niet Volledig

2. Voldeed het interview aan uw verwachtingen? *

Als het interview onverhoopt niet aan uw verwachtingen voldeed, kunt u dan in de toelichting aangeven hoe u vooraf bent geïnformeerd over het interview door de keurmerkcoördinator binnen uw organisatie?

1 2 3 4 5

Niet Volledig

5. Voelde de deelname aan het interview als nuttig? *

Heeft het interview uw geholpen met nieuwe inzichten of waardevolle terugkoppeling?

1 2 3 4 5

Niet Volledig

3. Voelde u zich voldoende gehoord? *

1 2 3 4 5

Niet Volledig

B. Hoe heeft u het auditteam ervaren?

We stellen u enkele vragen over hoe u het auditteam heeft

6. Hoe heeft u de deskundigheid van het auditteam ervaren? *

Denk aan de deskundigheid over de gespreksonderwerpen en uw organisatie.

1 2 3 4 5

Zeer ondeskundig Zeer deskundig

7. Hoe heeft u de houding van het auditteam ervaren? *

1 2 3 4 5

Niet prettig Zeer prettig

8. Hoe heeft u de vraagstelling van het auditteam ervaren? *

Was het duidelijk naar welke informatie het auditteam op zoek was?

1 2 3 4 5

Zeer onduidelijk Zeer duidelijk

C. Algemene ervaringen

Tot slot stellen we nog enkele algemene vragen

9. Welk rapportcijfer geeft u aan uw ervaring met het bedrijfsbezoek? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Zeer slecht Zeer goed

10. Heeft u nog aanvullende feedback voor ons?

Short answer text

Naam (optioneel)


Deelname aan het onderzoek mag geheel anoniem. Als u toch uw naam invult, dan kunnen wij mogelijk nog gerichter van uw feedback leren.

Short answer text



3. Scores

- 1. Hoe kijkt u terug op het interview? **4,1**
- 2. Voldeed het interview aan uw verwachtingen? **4,1**
- 3. Voelde u zich voldoende gehoord? **4,4**
- 4. Voelde u zich (gaandeweg) op uw gemak tijdens het interview? **4,5**
- 5. Voelde de deelname aan het interview als nuttig? **4,2**

Goed initiatief, een KTO over de bedrijfsbezoeken!



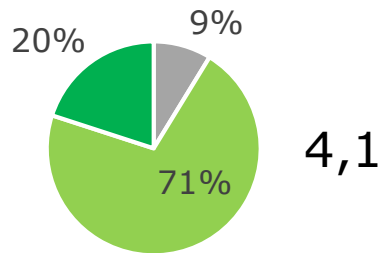
Algemeen

-  25 keurmerkhouders
-  80 respondenten

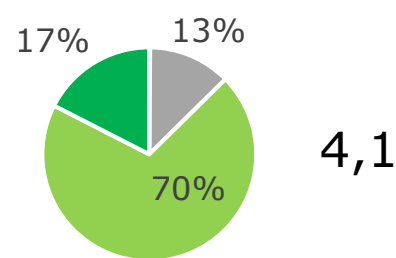
- 6. Hoe heeft u de deskundigheid van het auditteam ervaren? **4,3**
- 7. Hoe heeft u de houding van het auditteam ervaren? **4,4**
- 8. Hoe heeft u de vraagstelling van het auditteam ervaren? **4,1**
- 9. Welk rapportcijfer geeft u aan uw ervaring met het bedrijfsbezoek? **8,2**
- 10. Heeft u nog aanvullende feedback voor ons? **#**

4. Scoreverdeling

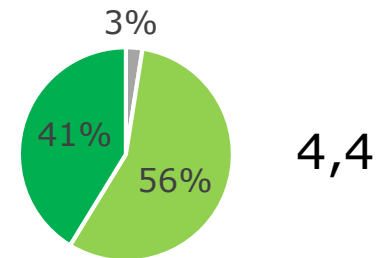
1. Hoe kijkt u terug op het interview?



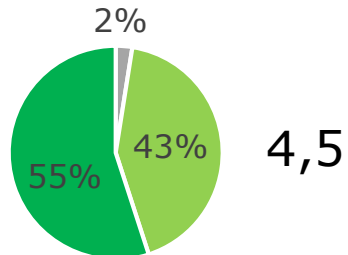
2. Voldeed het interview aan uw verwachtingen?



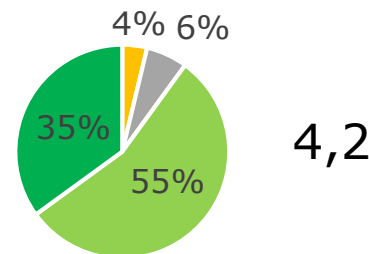
3. Voelde u zich voldoende gehoord?



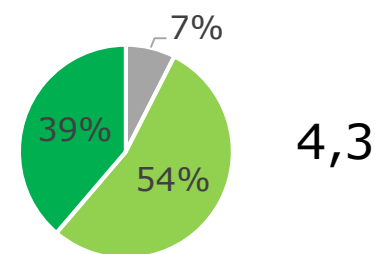
4. Voelde u zich (gaandeweg) op uw gemak tijdens het interview?



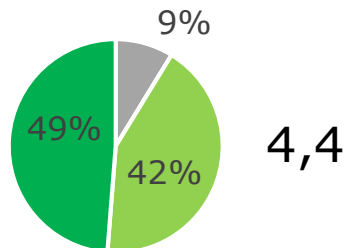
5. Voelde de deelname aan het interview als nuttig?



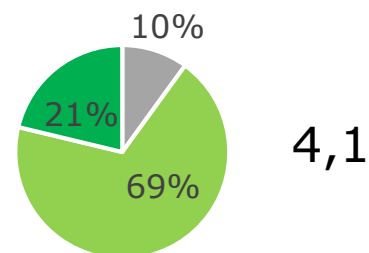
6. Hoe heeft u de deskundigheid van het auditteam ervaren?



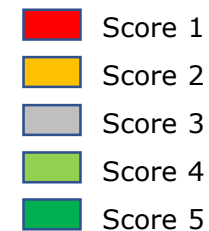
7. Hoe heeft u de houding van het auditteam ervaren?



8. Hoe heeft u de vraagstelling van het auditteam ervaren?



Legenda



5. Resultaten

Toelichting op de scores

Rapportcijfers

Bij 18 bedrijfsbezoeken is er succesvol een KTO uitgezet en hebben we in totaal 80 responses ontvangen. We krijgen gemiddeld een rapportcijfer 8,2 over de ervaring van gesprekspartners met het bedrijfsbezoek.

Het laagste rapportcijfer bij een bedrijfsbezoek bedraagt een 7,3. Het hoogste rapportcijfer bedraagt een 10, we moeten hierbij echter opmerken dat dit slechts één respondent was.

In onderstaande tabel is aangegeven hoe de rapportcijfers op individueel zijn toegekend.

| Rapportcijfer | # respondenten |
|---------------|----------------|
| 10 | 6 |
| 9 | 20 |
| 8 | 37 |
| 7 | 15 |
| 6 | 1 |
| 5 | 1* |

* Respondent geeft aan de score in het midden gezet te hebben omdat de vraag niet duidelijk was.

Scores deelvragen

Op alle deelvragen scoren we gemiddeld minimaal 4,0 uit de maximaal 5,0 punten. Het hoogst scoort 'Voelde u zich (gaandeweg) op uw gemak tijdens het interview?' met een score 4,5.

We scoren ook hoog op de deskundigheid en de houding van het auditteam met gemiddeld een 4,3 voor deskundigheid en 4,4 voor houding.

Het laagst scoren de vragen 'Hoe kijkt u terug op het interview', 'Voldeed het interview aan uw verwachtingen?' en 'Hoe heeft u de vraagstelling van de het auditteam ervaren?' met een score 4,1. Uit analyse blijkt dat er soms wat onduidelijkheid was over de scope van het onderzoek, dit nemen we mee in de afstemming van nieuwe onderzoeken. Ook bleek dat niet iedere gesprekspartner van te voren geïnformeerd was over wat hij van de audit moest verwachten en bijvoorbeeld van te voren kennis had van het normenkader. Over hoe deelnemers de vraagstelling van het auditteam hebben ervaren was geen duidelijke onderbouwing zichtbaar over de score.

Enkel bij de vraag 'Voelde de deelname aan het interview als nuttig?' hebben 3 respondenten een onvoldoende score gegeven (score 2). Vanuit de analyse is een verbeterpunt opgemaakt.

92% van alle individuele scores op deelvragen is een score 4 of hoger.

Aantal keurmerkhouders

Bij enkele keurmerkhouders die we de link toestuurd, bleek dat de gesprekspartners de link niet konden openen, omdat de internetomgeving van de betreffende keurmerkhouders dat niet toestond.

We gaan kijken of we in de toekomst een andere onderzoeksomgeving kunnen gebruiken om dit probleem te verhelpen.

6. Open toelichting

We kwamen in de open toelichtingen veel positieve feedback tegen, een aantal is hieronder opgenomen.

Frisse kritische blik

Door de frisse kritische blik van buitenaf krijg je waardevolle input om je klantdienstverlening verder te verbeteren

Waardevolle input

Door de frisse kritische blik van buitenaf krijg je waardevolle input om je klantdienstverlening verder te verbeteren

Open sfeer

Open sfeer en opbouwende feedback

Beter dan verwacht

Verwachting was een minder open cq scherpere sfeer dus in die zin voldeed het niet aan mijn verwachting, echter aangezien het in positieve zin afweek heb ik een 5 als rating.

Prettig en open gesprek

Het was een heel prettig en open gesprek waarbij voldoende ruimte was voor visie, toekomstplannen en huidige ontwikkelingen (ook breder dan onze organisatie)

Geen overhoring

Interview voelt niet als overhoring maar als oprechte interesse. Ik ervaar veel ruimte om extra toelichting te geven

Open manier

Een open manier van met elkaar praten waarbij duidelijk was dat de auditors zich goed voorbereid hadden en we hebben kunnen laten zien hoe dit onderwerp uitgevoerd wordt bij ons.

Zeer kundig

Zeer kundig, gedegen voorbereiding

Balans

Heel fijn hoe de auditors de balans weten te vinden tussen streng beoordelen maar in een goede sfeer. Ook goede verbeterpunten die ons verder helpen.

Open, kritisch maar constructief

De gesprekken verlopen in een open, kritische maar constructieve sfeer.

Goede tips

Goede tips, zeer gerichte vragen waaruit blijkt dat ze de materie goed beheersen

Leuke en nuttige ervaring

Leuke, nuttige en leerzame ervaring

Scherpe vragen

Scherp en terechte en goede vragen en opmerkingen

Op mijn gemak

Ik voelde me erg op mijn gemak. Het voelde niet alsof iemand ons op de vingers wilde tikken. Prettig.

Creatief proces

Zeker! Door de open en vriendelijke sfeer ontstond er een creatief proces waarbij het onszelf aan het denken zette maar ook door de input van de kant van de auditors.

Vraagstelling duidelijk

Vraagstelling was duidelijk. Ook door deskundigheid auditors.

Duidelijke vragen

Duidelijke vragen die de kern van het onderzoek raken. Goede voorbereiding auditors

7. Verbeterpunten

Uit een analyse van het KTO komen de volgende verbeterpunten naar voren:

Beperkte rol gesprekspartner

Uit de analyse van open toelichtingen viel op te maken dat gesprekspartners in enkele gevallen aangaven dat ze slechts een beperkte rol hadden in een interview. Tijdens de tussentijdse evaluatie is dit ook al in een werkoverleg besproken. Hierop is besloten dat bij het ontvangen van de lijst met gesprekspartners, vooraf bekeken wordt of alle deelnemers ook relevant zijn voor het interview. Bij twijfel nemen we contact op met de keurmerkcoördinator.

Bij het ontwikkelen van toekomstige onderzoeken, maken we een afgewogen beslissing over de rollen die we wensen te spreken bij een bedrijfsbezoek (hebben we voldoende vragen voor een bepaalde rol).

Bij interviews waarbij we verwachten dat een gesprekspartner een beperkte rol heeft in het interview lichten we dit vooraf bij de start van het interview even toe.

Vastgestelde normenkaders

Bij enkele keurmerkhouders haalde we uit de feedback signalen op dat het normenkader in sommige gevallen vrij gedetailleerd de invulling van een toetspunt voorschreef ('de hoe voorschrijft'). De kritiek hierop is dat niet alle keurmerkhouders vergelijkbaar zijn en er te weinig ruimte/erkenning is voor maatwerk invullingen van de keurmerkhouders.

We nemen deze feedback mee in de ontwikkeling van nieuwe normenkaders, wel blijven wel altijd een spanning houden tussen één normenkader en de verschillen tussen de keurmerkhouders.

Rol keurmerkcoördinator

Uit de analyse van open toelichtingen viel op te maken dat gesprekspartners niet altijd goed over de hoogte waren van de scope van het onderzoek, het normenkader of de werkwijze van Stv interviews. We nemen deze feedback mee naar afstemmomenten met de keurmerkcoördinator en bespreken de rol die zij moeten vervullen in de voorbereiding op een onderzoek.

Gerichte feedback

Op vraag 10: 'Heeft u nog aanvullende feedback voor ons?' is maar weinig respons gekomen. Door de vraag aan te passen en de respondent te vragen wat we zouden kunnen verbeteren om één rapportcijfer hoger te scoren en deze vraag verplicht te maken halen we naar verwachting meer gerichte feedback op met verbeterideeën.