



Stakeholdersonderzoek 2022 Management summary

Katja Lahaye & Teun Schipmölder
6 december 2022



Onderzoeksopzet

Type onderzoek

Kwantitatief (online) onderzoek

Onderzoeksperiode

17 oktober – 7 november 2022

Filters

1. Klantgroepen

- Belangenorganisatie
- Industrie Biociden
- Industrie Gewas
- EI/Consultancy
- NGO
- Overheid

2. Grootte organisatie

3. Naam accountmanager

Respons

2022: 23,3%

| Verzonden | Ontvangen | Percentage |
|-----------|-----------|------------|
| 843 | 196 | 23,3% |



Onderzoeks- doelstellingen

- **Verbeteren van de tevredenheid** van jullie stakeholders
- **Versterken van de relatie** tussen Ctgb en stakeholders
- Welke **stap extra te zetten** om **meerwaarde** te leveren?
- Inzicht krijgen in de **(rol)verwachtingen en ervaringen** van stakeholders
- **Verbeteren van de kwaliteit** van jullie dienstverlening

Belangrijkste bevindingen



1. Jullie stakeholders zijn positief over jullie deskundigheid, kwaliteit en betrouwbaarheid. Jullie worden gezien als een integere, betrouwbare partner, worden genoemd als een van de beste in de EU en men verwacht ook in de toekomst zaken te blijven doen (8.2). Ook zijn stakeholders te spreken over jullie medewerkers.



2. Stakeholders blijven ontevreden over de lange doorlooptijden Dat het evalueren van dossiers binnen een bepaalde tijdsframe gebeurt is van groot belang voor jullie stakeholders en er is begrip voor de regelgeving, maar de lange wachttijden blijven onderwerp van kritiek (score 2018: 5,2 > score 2022: 4,1)



3. Dat Ctgb geharmoniseerd beoordeelt conform de EU wetgeving is van belang. Volgens jullie stakeholders zou aan alle aanvragen hetzelfde beoordelingsniveau geboden moeten worden om oneerlijke concurrentie op de markt te voorkomen.

Onze aanbevelingen

1

Aandacht voor communicatie!

- Zorg dat projectleiders eenduidig handelen, communiceren en terugkoppelen.
- Manage verwachtingen van stakeholders door hetzelfde verhaal te (blijven) communiceren
- Interactie tijdens het doorloopp proces zou door aanvragers erg gewaardeerd worden

2

Neem eigen processen onder de loep

- Kan met kleine stapjes / oplossingen toch winst behaald worden?
- Is coördinatie met EU lidstaten mogelijk?
- Kan er efficiënter gewerkt worden, bijv. bepaalde dossiers gelijktijdig afhandelen?

The logo consists of a stylized white '@' symbol on the left, followed by the word 'customeyes' in a white, lowercase, sans-serif font. The '@' symbol is composed of a thick white arc above a white 'c' shape, with a gap at the bottom right of the 'c'.

customeyes