Duiding 1-meting

In deze notitie wordt op basis van de open antwoorden uit het belevingsonderzoek bedrijfsvoeringsorganisatie De Connectie een verklaring gegeven van de onderzoeksresultaten. Van de mogelijkheid om open antwoorden te geven is (zeer) ruim gebruik gemaakt.

Deze 1-meting wordt één op één vergeleken met de eerder gehouden 0-meting. Dit is echter niet één op één hoe processen bij De Connectie zijn ingericht. We zien dat bij De Connectie ICT veel meer verscholen zit achter de Servicedesk. Daarnaast zien we ook dat de processen Personeel- en Salarisadministratie binnen De Connectie worden uitgevoerd door de afdelingen Administratie & Beheer en Management Support. Dit geeft een vertekent beeld van de domeinen.

Uit de open antwoorden zijn vier hoofdlijnen te onderscheiden;

1. Wanneer de dienstverlening (vraag en antwoord) niet eenduidig is, lopen we vast in een 'systeemwereld' . De Dienstverlening zit achter TopDesk of collectieve mailadressen. We ervaren dat we van 'het kastje naar de muur' worden gestuurd, halve antwoorden krijgen en met 'trial en error' oplossingen aan 'het lijntje' worden gehouden.
2. Bij één op één contacten ervaren wij een duidelijk verschil in de dienstverlening. Worden we geholpen door 'oude collega's' of medewerkers van De Connectie met oog voor de Rhedense setting is de dienstverlening duidelijk beter.
3. We ervaren dat vanuit De Connectie (bijna) niet wordt gecommuniceerd over voortgang van dienstverlening en wanneer binnen De connectie wijzigingen zijn doorgevoerd die impact hebben op onze organisatie (hoe wij de dingen doen). We lopen dan achter de feiten aan.
4. Wij ervaren de bereikbaarheid van De connectie onder de maat. Telefonisch slecht bereikbaar en heel snel een bandje.

Facilitaire zaken/Servicedesk/Bodes

Op dit onderdeel zijn veruit de meeste open vragen ingevuld. An sich is dat niet verwonderlijk wij hebben immers allemaal te maken met de Servicedesk. Binnen dit onderdeel zijn de open antwoorden voornamelijk gericht op de ServiceDesk (95%) waarbij gezegd moet worden dat de scheidslijn Servicedesk-ICT niet altijd even duidelijk is.

Professionaliteit (7,0 was 8,0)

Afhankelijk door wie men wordt geholpen. Hoe verder van de Rhedense setting hoe slechter de professionaliteit.

Onduidelijkheid of men met de Servicedesk te maken heeft of met ICT.

Er vindt onvoldoende terugkoppeling plaats.

Onderbezetting waardoor men het gevoel heeft met een kort antwoord en/of een halve oplossing te zijn weggestuurd. Wanneer je één op één wordt geholpen krijgt telefoonverkeer vaak voorrang, dat ervaren we als zeer storend.

De Servicedesk problemen wel kan oplossen maar het niet mag doen.

Klantgerichtheid (7,4 was 8,0)

Afhankelijk door wie men wordt geholpen. Hoe verder van de Rhedense setting hoe slechter de klantgerichtheid.

Onduidelijkheid of men met de Servicedesk te maken heeft of met ICT.

Het gevoel dat er onvoldoende tijd is om de service te verlenen die noodzakelijk is. Te hoge werkdruk.

Door de hoge werkdruk, waarbij vaak meerdere klanten tegelijk worden geholpen, ervaren we dat er niet goed wordt geluisterd.

Betrouwbaar (6,8 was 7,8)

Afhankelijk door wie men wordt geholpen. Hoe verder van de Rhedense setting hoe minder betrouwbaar.

Onduidelijkheid of men met de Servicedesk te maken heeft of met ICT.

Veel gaat schuil achter TopDesk waarbij men niet weet hoe en wanneer de call wordt afgehandeld.

Call's in TopDesk worden te makkelijk afgesloten en/of niet overgedragen naar andere collega's (bij ziekte, vakantie, etc).

Communicatie (6,6 was 7,8)

Afhankelijk door wie men wordt geholpen. Hoe verder van de Rhedense setting hoe slechter de communicatie.

Heeft duidelijk te lijden onder de hoge werkdruk.

Veel verborgen achter TopDesk. Men moet zelf steeds vragen naar voortgang. Call's worden afgesloten zonder duiding, verkeerde call's worden afgesloten en als een probleem niet opgelost kan worden, worden ook geen alternatieven aangedragen. Het is een black box.

Bereikbaarheid (4,8 was 6,7)

Telefonisch zeer slecht bereikbaar. Heel snel een bandje.

Als je op afstand werkt dan wordt het bijna onmogelijk om contact te krijgen, zeker wanneer je niet kunt inloggen en via mail contact kan/moet leggen.

In de ochtenduren en vakantieperiode slecht bereikbaar.

Wanneer wijzigingen zijn aangebracht/doorgevoerd, wanneer de bereikbaarheid dus belangrijk is, is de bereikbaarheid heel slecht.

Algemeen (6,3 was 7,8)

Over de hele breedte geven we aan dat de dienstverlening vooral afhankelijk is door wie wij persoonlijk worden geholpen.

Daarnaast zien we de dienstverlening verscholen gaat achter het systeem TopDesk (procedures). Registratie van de call in het systeem TopDesk gaat boven de dienstverlening. Dit maakt ook dat we zien dat de Servicedesk medewerkers minder service verlenen dan zij in hun mars hebben. De Servicedesk wordt meer en meer een unskilled Servicedesk.

Dan is ook de bereikbaarheid, toegankelijkheid en communicatie een zorgpunt. We ervaren dat de dienstverlening van De Connectie een onbereikbare black box is geworden.

We vinden niet alle kantoorartikelen / hulpmiddelen meer op voorraad en vaak onduidelijk wanneer wordt geleverd. Dit ervaren we als storend.

ICT

Professionaliteit (6,6 was 7,9)

Scheelt enorm per werknemer. Het is vaak hopen dat men bij de juiste ICT medewerker uitkomt.

Aansluiting van 'kennis van klant' ontbreekt veelal. Communicatie over het oplossen van issues blijven veelal afwezig.

Problemen worden van het ene bureau naar het andere bureau verschoven. Gevoel steeds weer onder aan de stapel te liggen. Procedures duren erg lang.

Klantgerichtheid (6,7 was 7,8)

Gevoel dat er meer gehandeld wordt vanuit belang De Connectie dan vanuit de klant.

Het ontbreken van communicatie geeft het gevoel dat de klant niet in beeld is; ontbreekt aan klantgerichtheid.

Het ontbreekt aan gevoel dat wanneer een probleem niet wordt opgelost de klant dit probleem dan nog steeds heeft.

Betrouwbaarheid (6,0 was 7,2)

We krijgen regelmatig het antwoord; het is niet mogelijk terwijl er wordt bedoeld; het is niet wenselijk.

Afhandelen van call's / projecten duren vaak erg lang, veel te lang.

Het ontbreken van communicatie maakt ICT onbetrouwbaar.

Communicatie (6,3 was 7,1)

Veel ontevredenheid over het ontbreken en/of foutieve communicatie.

Communicatie via TopDesk. Onjuiste call's worden afgesloten. Vervaldatums worden verschoven. De klant wilt graag weten wanneer de call wordt opgelost. Geen terugkoppeling over call's.

Informatie wordt vaak niet afgestemd op de vraag, geeft verwarring.

Bereikbaarheid (4,8 was 7,0)

Er wordt een grote afstand ervaren.

Bereikbaarheid gaat veelal via de Servicedesk en deze is dan weer moeilijk bereikbaar en/of onderbezet.

Wanneer een ICT-medewerker 'in huis' is ontstaat bereikbaarheid.

Ook hier speelt het communicatievraagstuk; ontbreekt veelal.

Algemeen (5,9 was 7,4)

ICT is een black box geworden. Call's duren veel te lang. Veel afhankelijkheid wie jouw call oppakt. Het klantbeeld ontbreekt. ICT is vooral intern gericht. Communicatie is ver onder de maat. Veelal wel het gevoel dat een individuele medewerker wel degelijk welwillend is maar dat het 'totale systeem' het laat vastlopen. Als klant is de huidige manier van werken omslachtiger dan voorheen. Het kost meer tijd een moeite om 'zaken' gedaan te krijgen.

Onduidelijk of men met ICT of de Servicedesk te maken heeft.

We ervaren een betere dienstverlening wanneer we door 'oude' collega's worden geholpen, bij betrokken collega's en wanneer collega's op locatie zijn.

Personeel en Salarisadministratie **(ook gedeeltelijk management support)**

Professionaliteit (5,2 was 8,0)

Procesmatig ingericht. Te veel op afstand en te weinig kennis van de 'Rhedense' setting. Alles moet dan ook typ-klaar worden aangereikt. Er wordt niet meegedacht.

Geen zicht op voortgang en afhandeling.

Er is een te grote afstand tussen klant en leverancier waardoor klantbeeld ontbreekt.

Onduidelijk wat bij connectie ligt en wat bij gemeente Rheden.

Klantgerichtheid (5,5 was 8,0)

Afhankelijk van individuele medewerker. Processen ingericht in vele (kleine) processtappen. Per proces hebben we te maken met meerdere medewerkers van De Connectie. De dienstverlening is verscholen achter procedures.

'Arnhemse' procedures worden als leidend ervaren. Er wordt onvoldoende gekeken naar de klant Rheden.

Betrouwbaarheid (4,9 was 8,0)

Afspraken worden niet nagekomen. Veelal worden afspraken opgelegd, geen overeenstemming.

Rheden en De Connectie hebben, in deze processen, een gezamenlijk opdracht om 'de klant' (medewerker van Rheden) te bedienen. Dat wordt vaak niet zo gevoeld. Wij moeten zelf veel controles uitvoeren of de juiste afhandeling is uitgevoerd.

Communicatie (4,7 was 7,8)

Proces personeel en salarisadministratie is ingericht in kleine processtappen, ingericht in een systeemwereld. Communicatie afhankelijk van individuele medewerker processtap, klantreis ontbreekt.

Schaduwadministratie om klantbeeld te bewaken. Er wordt nagenoeg niet gecommuniceerd.

Bereikbaarheid (4,6 was 7,8)

Proces zit verscholen achter een , collectief, mailadres. Individueel is niemand aanspreekbaar of bereikbaar. Het is één grote black box.

Algemeen (6,2 was 7,8)

Dienstverlening laat op klantgerichtheid en kwetsbaarheid te wensen over. Processen zijn opgeknipt in (vele) kleine stappen en duren veel te lang. Processen die voorheen enkele dagen duurden duren nu soms weken. Geen idee wie wat doet, wie aanspreekbaar is; niet binnen De Connectie maar ook niet meer tussen Rheden en De Connectie.

Beschikbaarheid salarisadministratie is maar één dag in de week.

Het contact is onpersoonlijk terwijl personeel- en salarisadministratie heel persoonlijk is.

Dienst informatievoorziening (DIV)

Professionaliteit (7,5 was 8,1)

In het scan proces worden veel fouten gemaakt. Op aangeven worden deze wel weer snel hersteld, echter ze ontstaan steeds weer opnieuw. We ervaren ook dat er steeds meer achterstand ontstaat op in het scanproces.

Men is wel deskundig, begrijpen de klantvraag en zijn hulpbehoevend.

Er wordt een prettige samenwerking ervaren.

Klantgerichtheid (8,0 was 8,5)

Er is voldoende vak- en klantkennis aanwezig. Zeer klantgericht.

Betrouwbaarheid (7,5 was 8,4)

Te veel fouten bij repeterende werkzaamheden wel zeer snel herstel.

Men is ook heel duidelijk en transparant wanneer iets niet kan.

Communicatie (7,9 was 8,6)

Is goed snel en direct.

Bereikbaar (7,8 was 8,6)

Telefoon wordt niet altijd opgenomen. Wel altijd fysiek iemand aanwezig.

Algemeen (7,4 was 8,4)

Dat DIV medewerkers op locatie beschikbaar zijn wordt als erg prettig ervaren. Relatie met de klant is daardoor sterk en communicatielijnen zijn kort. Medewerkers zijn vriendelijk en deskundig.

Wel verdient het nog aandacht om de archiveringsfunctie van onze primaire processen goed aan te laten sluiten op de DIV processen van De Connectie. Beter; DIV laten aansluiten op onze processen.

Het scanproces verdient verbetering.

Financiële administratie (6,9 was 8,2)

De dienstverlening is erg afhankelijk van de individuele medewerker. De lijntjes zijn langer geworden en afhandelingen duren erg lang. Communicatie ontbreekt vrijwel volledig.

Secretariaat (6,8 was 7,9)

De Dienstverlening is een groot zorgpunt. Communicatie ontbreekt vrijwel volledig. Dienstverlening sluit niet aan op het gastheerschapbeleid van Rheden.

Slechte coördinatie bij vakantie, ziekte en vervanging. Vaak geen vervanging of slecht/niet inwerken van vervanger. De kwetsbaarheid is toegenomen.

Onduidelijkheid over; wat onder dienstverlening secretariaat valt. De dienstverlening sluit vaak niet aan bij klantwens, niet klantgericht.

Groot verschil in individuele medewerkers. Betrokkenheid, kwaliteit, pro-actief. Heeft geen relatie met functie niveau.

Belastingen (6,9 was 8,3)

Belastingen is overgegaan naar De Connectie waarbij het heffen van leges is achtergebleven bij Rheden. Daar waar deze processen voorheen goed waren ingericht zijn deze nu 'over de schutting' gegooid. Slechte overdracht van werkzaamheden. Voelt niet als samenwerken.

Communicatie nu alleen via e-mail. Telefonisch zit belastingen verscholen achter telefoonteam waar geen kennis van Rheden aanwezig is.

Inkoop & aanbesteden (6,7 was 7,0)

Er zijn te weinig opmerkingen gemaakt om het cijfer te duiden.

Basisregistraties (7,8 was 8,3)

Dit domein is nog niet in zijn geheel overgedragen/ingericht bij De Connectie. Het is niet te duiden of de op- en aanmerkingen betrekking hebben op De Connectie en/of het gedeelte dat nog bij Rheden is ondergebracht