

Beste werknemer van gemeente Rheden,

Van de 437 uitgenodigde medewerkers hebben 177 collega’s meegedaan aan het belevingsonderzoek over de kwaliteit van de dienstverlening van Bedrijfsvoering binnen de Connectie. Vanaf 1 juli 2017 is een groot aantal uitvoerende taken van de bedrijfsvoering overgedragen aan de bedrijfsvoeringorganisatie ‘De Connectie’. In het kader van de overdracht van deze taken heeft de gemeente besloten de kwaliteitsbeleving van de dienstverlening van vóór en na de overgang te meten. Vorig jaar, juni 2017, is de 0-meting uitgevoerd waarbij de dienstverlening van vóór de overgang is gemeten. In juni en juli 2018 heeft de 1-meting plaatsgevonden waarbij de dienstverlening van na de overgang is gemeten. Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten per team en verschillen ten opzichte van vorig jaar met u.

Met de komst van de Connectie en de overdracht van de taken naar deze nieuwe organisatie ontstaan nieuwe werkwijzen. Nu we een jaar verder zijn komt naar voren dat hierover er her en der nog onduidelijkheden zijn. Naast de bewegingen die de Connectie maakt dient de gemeente Rheden eveneens mee te bewegen in deze nieuwe werkwijzen om gezamenlijk tot een goed proces te komen.

Respons en betrouwbaarheid

Iedere respondent heeft het team beoordeeld waarmee hij of zij het meeste contact heeft gehad, en heeft de andere teams waarmee men contact heeft gehad beoordeeld met één algemeen cijfer. Ook konden respondenten ervoor kiezen om hiernaast ook de aanvullende vragen voor de andere teams waar contact mee is geweest te beoordelen. Ieder team is beoordeeld op de aspecten professionaliteit, klantgerichtheid, betrouw-baarheid, bereikbaarheid en communicatie. Daarnaast is elk team beoordeeld op een aantal specifieke, team-gerelateerde thema's.

Opbouw van het onderzoek

In totaal zijn er 437 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen. Met het aantal deelnemers van 177 is de respons op de uitnodiging 40,5% $\{(177 / 437) * 100\}$. Door dit aantal deelnemers zijn de resultaten betrouwbaar en nauwkeurig en kunnen er op totaalniveau uitspraken worden gedaan over alle medewerkers van de gemeente. De foutenmarge is 5,69%. Dit is het percentage dat een antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Wanneer 50% van de respondenten bijvoorbeeld antwoord A geeft, kan dit in werkelijkheid tussen 44,31% en 55,69% liggen.

Contact met teams (n=177)

Percentage van alle deelnemers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met... :

1. Facilitaire zaken/ servicedesk/ bodes - 86%

2. ICT - 51%

3. Personeels-/ salarisadministratie - 47%

4. Dienst informatievoorziening (DIV) - 38%

5. Financiële administratie - 32%
6. Secretariaat - 27%

7. Belastingen - 18%

8. Inkoop & aanbesteden - 18%

9. Basisregistratie - 8%

10. Geen contact - 2%

Facilitaire zaken / Servicedesk / Bodes (n=109)

	2018 (n=109)	2017 (n=75)	
Professionaliteit	7,0	8,0	6,3 De dienstverlening van facilitaire zaken/ servicedesk/ bodes is door 109 medewerkers beoordeeld. Circa 17% van deze medewerkers ervaart dat men altijd snel genoeg wordt geholpen door het team (2017: 63%), 62% wordt soms wel en soms niet snel genoeg geholpen (2017: 36%). Door 153 medewerkers is een algemeen rapportcijfer gegeven. Het team wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3. Dit was in 2017 een 7,8. Dit is een significant verschil. Ongeveer 62% van de respondenten is het (zeer) oneens met 'de kwaliteit van de dienstverlening is bij iedere medewerker gelijk' (2017: 45%). De meningen over de totale tijd die de behandeling van hun vraag, verzoek of probleem doorgaans in beslag neemt zijn verdeeld: 28% beoordeeld het (zeer) goed (2017: 71%) en 35% (zeer) slecht (2017: 4%).
Klantgerichtheid	7,4	8,0	
Betrouwbaarheid	6,8	7,8	
Communicatie	6,6	7,8	
Bereikbaarheid	4,8	6,7	
	2018 (n=153)	2017 (n=75)	
Algemeen rapportcijfer	6,3	7,8	

ICT (n=39)



- Van de 39 medewerkers die de dienstverlening van het team 'informatie- en communicatietechnologie' hebben beoordeeld geeft meer dan de helft (54%) aan 'soms wel, soms niet' snel genoeg geholpen te worden (2017: 24%), 15% geeft aan altijd snel genoeg geholpen te worden (47%). Door 88 medewerkers is een algemeen rapportcijfer gegeven. Het team wordt overall gemiddeld met een 5,9 beoordeeld. In 2017 was dit een 7,4. Dit is een significant verschil.

- Ongeveer 45% van de respondenten is het (zeer) oneens met de stelling 'de kwaliteit van de dienstverlening is bij iedere medewerker van het team gelijk' (2017: 47%). Een vergelijkbaar percentage beoordeelt de totale tijd die de behandeling in beslag neemt als slecht (2017: 29%).

	2018 (n=39)	2017 (n=17)
Professionaliteit	6,6	7,9
Klantgerichtheid	6,7	7,8
Betrouwbaarheid	6,0	7,2
Communicatie	6,3	7,1
Bereikbaarheid	4,8	7,0
	2018 (n=88)	2017 (n=17)
Algemeen rapportcijfer	5,9	7,4

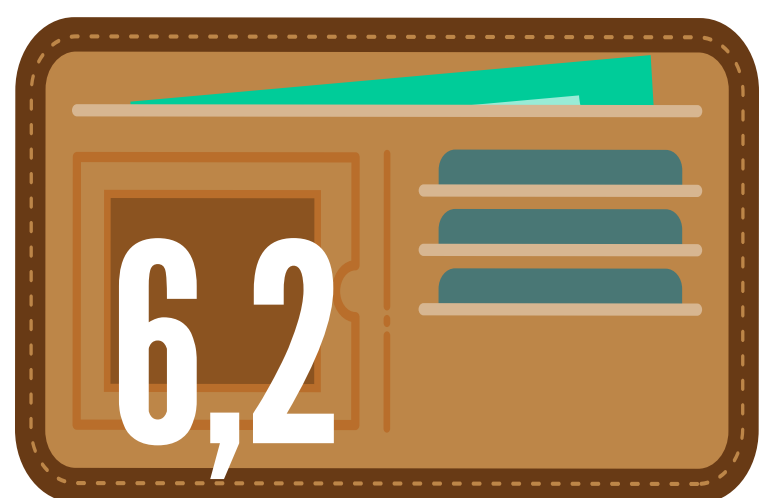


43% geeft aan (zeer) veel storingen op ICT gebied te ervaren (2017 :41%).



'De snelheid waarmee storingen en defecten opgelost worden' wordt door de respondenten gemiddeld beoordeeld met een 5,2 (2017: 7,2).

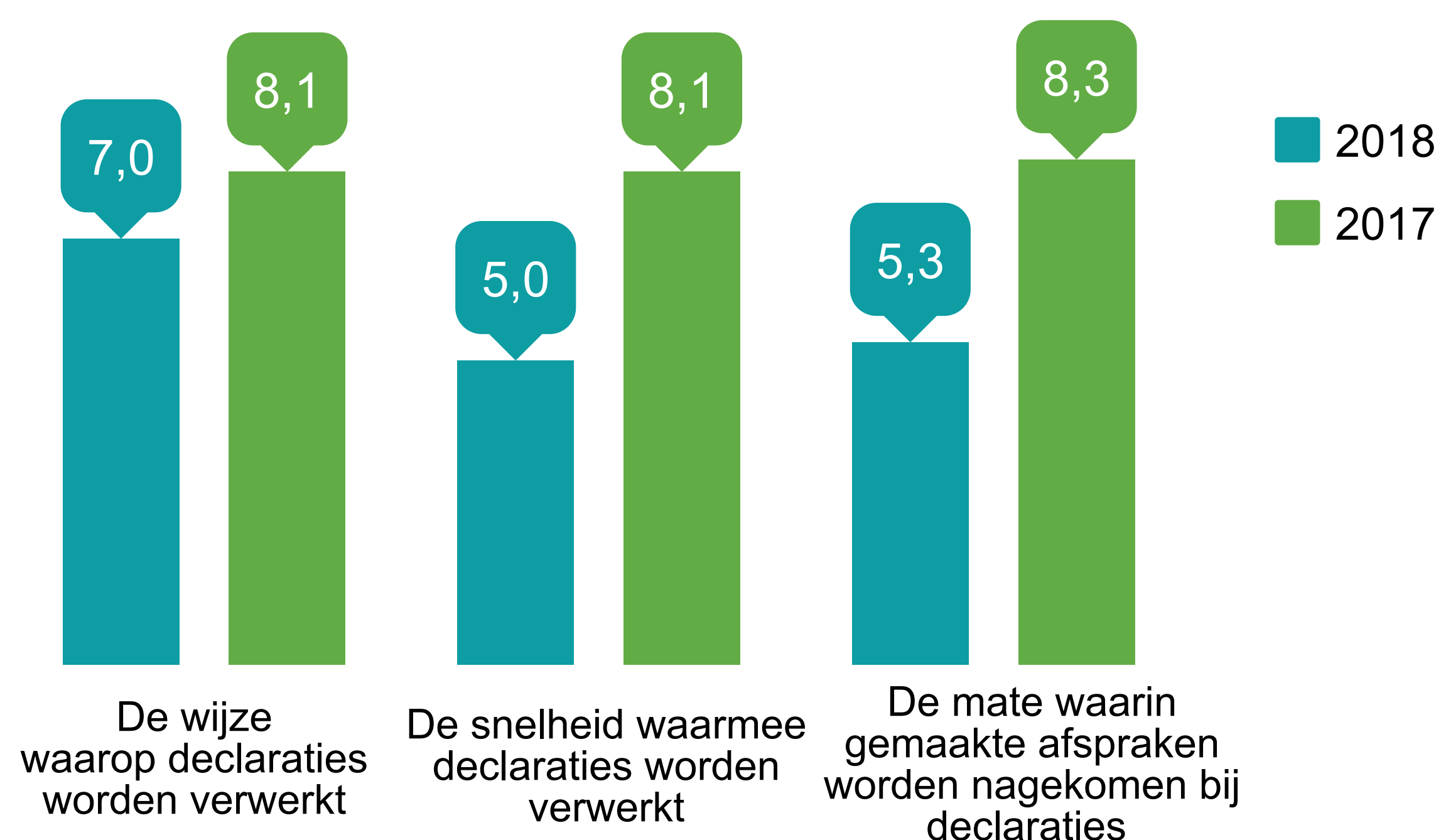
Personeels-/salarisadministratie (n=10)



- Van de 10 medewerkers die de totale dienstverlening het team 'personeels-/salarisadministratie' hebben beoordeeld werd 10% altijd snel genoeg geholpen (2017: 86%) en 60% werd 'soms wel, soms niet' snel genoeg geholpen (2017: 9%). Door 77 medewerkers is een algemeen rapportcijfer gegeven. Het team wordt overall gemiddeld met een 6,2 beoordeeld. In 2017 was dit een 7,8. Dit is een significant verschil.

- Geen enkele respondent is het (zeer) eens met de stelling 'de kwaliteit van de dienstverlening is bij iedere medewerker van het team gelijk', 88% is het hiermee (zeer) oneens (2017: 23%). 75% vindt de totale tijd van de behandeling (zeer) slecht (2017: 5%).

	2018 (n=10)	2017 (n=22)
Professionaliteit	5,2	8,0
Klantgerichtheid	5,5	8,0
Betrouwbaarheid	4,9	8,0
Communicatie	4,7	7,8
Bereikbaarheid	4,6	7,8
	2018 (n=77)	2017 (n=22)
Algemeen rapportcijfer	6,2	7,8



Dienst informatievoorziening (DIV) (n=13)

De dienstverlening van het team dienst informatievoorziening is door 13 medewerkers beoordeeld. Ongeveer 85% van de respondenten is van mening ‘altijd’ snel genoeg te zijn geholpen door de DIV (2017: 93%). 61 medewerkers hebben een algemeen rapportcijfer gegeven. De totale dienstverlening wordt gemiddeld met een 7,4 beoordeeld. Dit was in 2017 een 8,4. Dit is een significant verschil.

‘De kwaliteit van de dienstverlening is bij iedere medewerker gelijk’, daarmee is een kleine 39% het (zeer) oneens. Ongeveer 23% is het eens met deze stelling. De totale tijd die de behandeling doorgaans in beslag neemt is volgens nagenoeg 85% goed of zeer goed te noemen (2017: 93%).

	2018 (n=13)	2018 (n=14)
Professionaliteit	7,5	8,1
Klantgerichtheid	8,0	8,5
Betrouwbaarheid	7,5	8,4
Communicatie	7,9	8,6
Bereikbaarheid	7,8	8,6
	2018 (n=61)	2018 (n=14)
Algemeen rapportcijfer	7,4	8,4

.....



De aspecten die specifiek betrekking hebben op het team ‘DIV’ zijn dit jaar gemiddeld een aantal decimalen lager beoordeeld vergeleken met vorig jaar. ‘De snelheid waarmee je geholpen wordt door DIV bij het opvragen van fysieke archiefstukken’ krijgt gemiddeld een 8,4 en ‘de verwerkingstijd ontvangende post’ krijgt een 6,8.

Overige teams

De overige teams zijn op de deelaspecten door een laag aantal respondenten beoordeeld en hierdoor indicatief.

Alleen de vraag over de algemene beoordeling van deze teams is door een groter aantal respondenten ingevuld. Hieronder staan de gemiddelde algemene beoordelingen van de overige teams weergegeven. Voor alle onderstaande teams geldt dat het rapportcijfer is gedaald.

	2018	2017
Financiële administratie (n=53)	6,9	8,2
Secretariaat (n=44)	6,8	7,9
Belastingen (n=28)	6,9	8,3
Inkoop & aanbesteden (n=28)	6,7	7,0
Basisregistraties (n=11)	7,8	8,3



Wat gebeurt er met de resultaten?

De resultaten worden door de demandmanagers beoordeeld en geduid op mogelijke behoeften / onduidelijkheden. De uitkomsten worden gebruikt om het gesprek aan te gaan met de Connectie, maar ook om de nieuwe werkwijzen onder de aandacht te brengen met als doel dat zowel gemeente Rheden als de Connectie naar elkaar toe bewegen.