



**FLYCATCHER**  
Internet Research

# **Algemene tevredenheidsmeting UM** *Medewerkers*

**Deelrapport:**  
**Maastricht University Office**

**juli 2009**



# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Doelstelling van het onderzoek	1
1.2 De vragenlijst	1
1.3 Doelgroep	2
1.4 Methode van onderzoek	2
1.5 Respons	2
1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid	2
<b>2 Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Mate van contact	4
2.2 Belang voor het functioneren	6
2.3 Tevredenheid	7
<b>3 Nadere analyses</b>	<b>10</b>
3.1 Resultaten analyses	10
3.2 Tabellen	11
<b>4 Samenvatting</b>	<b>16</b>
4.1 Resultaten	16
4.2 Nadere analyses	16

# 1 Inleiding

De Universiteit Maastricht (UM) werkt actief aan het verbeteren van de ondersteunende dienstverlening. In 2004 is daartoe het Programma Verbetering Bedrijfsvoering (PVB) van start gegaan. Als centrale leidraad voor het programma is gekozen voor het INK-managementmodel. Het INK-model is een instrument om het presteren van een organisatie als geheel duurzaam te verbeteren. Uit de INK-posatiebepaling is gebleken dat er over het algemeen onvoldoende beschikking is over informatie met betrekking tot de INK-resultaatgebieden. Een van deze resultaatgebieden is de waardering door klanten. Omdat de medewerker van de UM als klant gezien kan worden van de diensten die de verschillende servicecentra, bureaus onderwijs en faculteitsbureaus leveren, is eind 2004 begonnen met de opbouw van een medewerkerspanel.

Het medewerkerspanel van de UM is opgezet om de klant(on)tevredenheid te meten met betrekking tot de interne dienstverlening. Het panel bestaat uit medewerkers van alle geledingen van de UM die regelmatig hun mening geven over verschillende aspecten van de organisatie. Alleen de mensen die zich hebben ingeschreven voor het panel worden, indien op hen van toepassing, benaderd voor de verschillende onderzoeken.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Flycatcher Internet Research. Flycatcher is een onderzoeksbureau dat is voortgekomen uit de Universiteit Maastricht en gespecialiseerd is in online onderzoek. Dit houdt in dat het invullen en opsturen van de vragenlijsten via internet gebeurt. De respondenten kunnen op deze manier op ieder gewenst tijdstip de vragenlijst invullen. Ook zijn de resultaten van de metingen snel beschikbaar.

In dit rapport worden de resultaten van het Maastricht University Office (MUO) beschreven. Daarnaast worden de resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van de eerdere algemene tevredenheidsmetingen die in 2005, 2006, 2007 en 2008 zijn uitgevoerd. Hierdoor kan het effect van eventuele verbeteringen worden gemeten.

## 1.1 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus.

## 1.2 De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de UM in samenwerking met onderzoeksbureau Flycatcher. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de verschillende servicecentra van de Universiteit Maastricht, te weten:

- Administratief Service Centrum (ASC)
- Facilitaire Dienst (FD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)
- Studenten Service Centrum (SSC)
- Maastricht University Office (MUO)

en over de faculteitsbureaus en onderwijsbureaus van de verschillende faculteiten:

- Humanities and Sciences (HS)
- Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (CMW)
- Economics and Business Administration (EBA)
- Health, Medicine and Life Sciences (HML)
- Psychology and Neurosciences (PN)
- Rechtsgeleerdheid (R)

In het eerste deel van het onderzoek is aan de medewerkers gevraagd in welke mate ze contact hebben met bovengenoemde faciliteiten en hoe belangrijk ze zijn voor hun dagelijkse werkzaamheden. In het tweede deel is gevraagd naar de tevredenheid. Vragen omtrent de tevredenheid over een bepaalde dienst werden alleen gesteld indien de medewerker had aangegeven hiervan gebruik te maken.

### 1.3 Doelgroep

Het onderzoek is verstuurd naar alle medewerkers die gedurende de looptijd van het onderzoek ingeschreven stonden als lid van de medewerkersmonitor.

### 1.4 Methode van onderzoek

Respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in het bericht komt men bij het onderzoek terecht. De vragenlijst is eenvoudig in te vullen en kan met een enkele muisklik verzonden worden.

De vragenlijsten zijn alleen toegankelijk voor mensen die daarvoor een uitnodiging gekregen hebben.

Er is zowel een Nederlandse als een Engelse versie van de vragenlijst beschikbaar gesteld. Medewerkers geven bij hun aanmelding voor het medewerkerspaneel aan in welke taal zij de vragenlijsten willen ontvangen.

Medewerkers die lid zijn van het medewerkerspaneel zijn bij Flycatcher geregistreerd met een aantal achtergrondvariabelen. Hiermee is het mogelijk analyses uit te voeren, zoals het verschil in beoordeling van de dienstverlening tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

### 1.5 Respons

De uitnodiging voor het onderzoek is verstuurd op maandag 8 juni 2009 en het onderzoek kon worden ingevuld tot en met maandag 22 juni. Op maandag 15 juni is een herinnering gestuurd naar alle medewerkers die het onderzoek op dat moment nog niet (helemaal) ingevuld hadden. In totaal hebben 380 personen (67,5%) het onderzoek ingevuld. Een overzicht van de respons is te vinden in onderstaande tabel.

<b>Responsoverzicht</b>	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
<b>Respons</b>	<b>380</b>
<b>Respons%</b>	<b>67,5%</b>
Niet helemaal ingevuld**	0
Niet serieus ingevuld**	0

\* Door foutieve e-mailadressen zijn er netto minder uitnodigingen verzonden dan het aantal adressen.

\*\* Deze resultaten zijn niet meegenomen in de rapportage.

De achtergrondkenmerken van degenen die gebruik gemaakt hebben van het MUO zijn terug te vinden in bijlage 5. De achtergrondkenmerken van alle respondenten - geslacht, leeftijd, faculteit/dienst en aard van de aanstelling - zijn terug te vinden in bijlage 6.

Het totaal aantal respondenten per faculteit of dienst is vergelijkbaar met het totaal aantal medewerkers van de UM. Het aantal respondenten van de Faculty of Health, Medicine and Life Sciences is iets ondervertegenwoordigd. Vergeleken met het totaal aantal WP'ers dat werkzaam is op de UM, is het aantal WP'ers dat deze vragenlijst ingevuld heeft ondervertegenwoordigd. Zo is 34% van de respondenten werkzaam als wetenschappelijk personeel, terwijl 51% van de medewerkers op de UM WP'er is.

### 1.6 Betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid

Omdat niet de gehele populatie medewerkers aan het onderzoek heeft deelgenomen, worden uitkomsten gegenereerd die in bepaalde mate zullen afwijken van de uitkomsten in de gehele populatie. Daarom is het zaak deze uitkomsten slechts met inachtneming van een bepaalde waarschijnlijkheid (betrouwbaarheid) te interpreteren.

Betrouwbaarheid is belangrijk omdat het de mogelijkheid geeft om aan de hand van de resultaten van een deel van de populatie, met een bepaalde zekerheid, uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie.

Afhankelijk van het aantal respondenten en het gevonden antwoord in het onderzoek, kunnen aan de hand van onderstaande formule de marges bepaald worden die betrekking hebben op de totale populatie:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n} \cdot \frac{N-n}{N-1}}$$

Indien er generalisaties worden gedaan met behulp van deze formule zullen de uitspraken gedaan worden met een betrouwbaarheid van 95%.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep respondenten (n=380) bedraagt 4,7% bij een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten, verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een hogere nauwkeurigheid uitspraken kunnen worden gedaan.

Voorbeeld:

Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Maastricht University Office?	absoluut	relatief
ja	228	60%
nee	152	40%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

In het voorbeeld geeft 60% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het MUO. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,60 \cdot (1-0,60)}{380} \cdot \frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 4,6\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het MUO, zal liggen tussen 55,4% en 64,6% (60% +/- 4,6%).

## 2 Resultaten

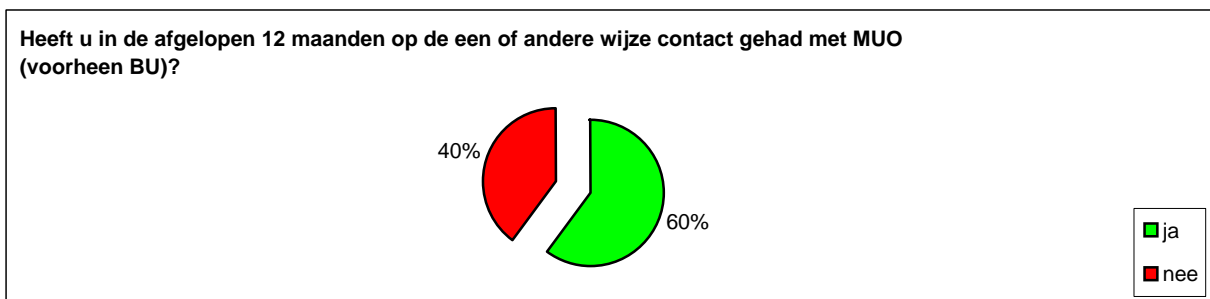
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

### 2.1 Mate van contact

Zes tiende van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Maastricht University Office (MUO). Hiervan geven relatief veel respondenten aan contact gehad te hebben met het secretariaat van het college van bestuur, HRM en P&O services.

De respondenten hebben van elke dienst waarmee ze in het afgelopen jaar contact gehad hebben, aangegeven hoe frequent dit contact was.

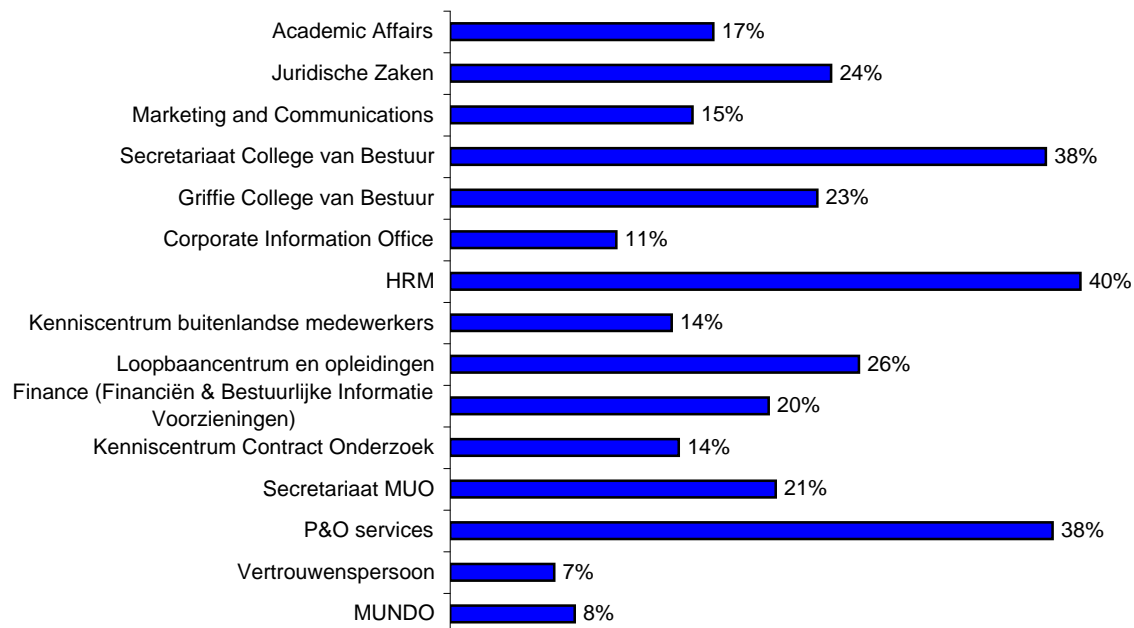
Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met MUO (voorheen BU)?	absoluut	relatief
ja	228	60%
nee	152	40%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



De respondenten die geen contact hebben gehad met het MUO worden niet meegenomen in de resultaten van deze dienst.

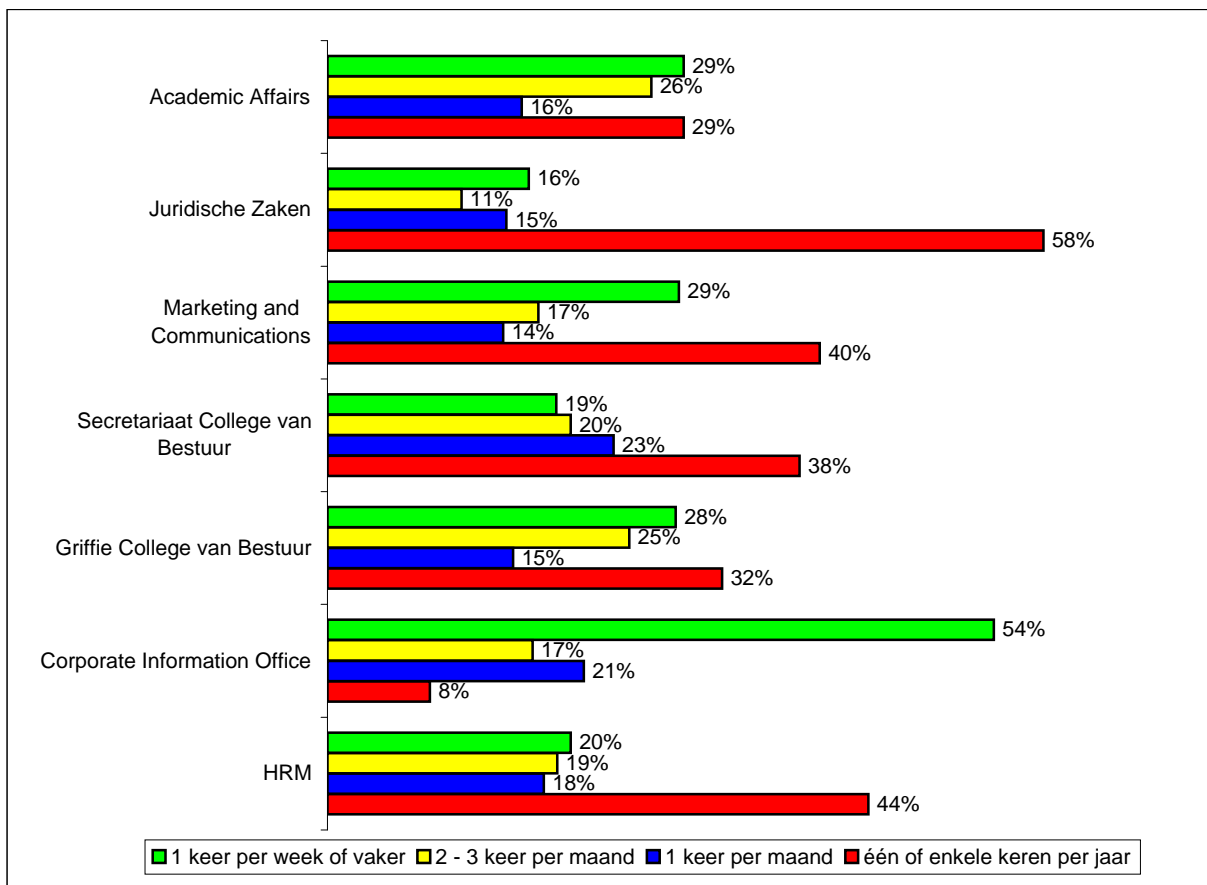
1. Met welke van de volgende diensten van MUO (voorheen BU) heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?	absoluut n=228	relatief n=228
Academic Affairs	38	17%
Juridische Zaken	55	24%
Marketing and Communications	35	15%
Secretariaat College van Bestuur	86	38%
Griffie College van Bestuur	53	23%
Corporate Information Office	24	11%
HRM	91	40%
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	32	14%
Loopbaancentrum en opleidingen	59	26%
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	46	20%
Kenniscentrum Contract Onderzoek	33	14%
Secretariaat MUO	47	21%
P&O services	87	38%
Vertrouwenspersoon	15	7%
MUNDO	18	8%

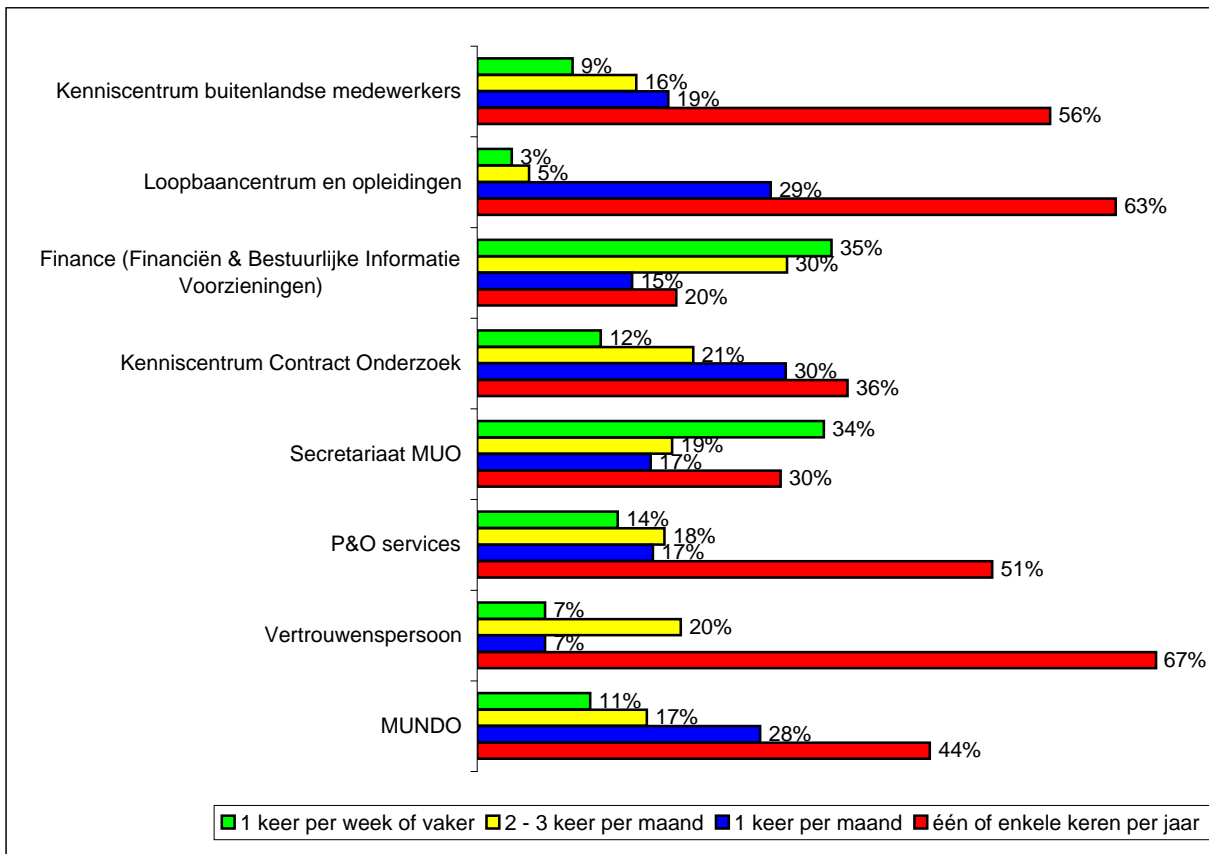
Met welke van de volgende diensten van MUO (voorheen BU) heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?



## 2. Kunt u per dienst aangeven hoe frequent het contact is geweest?\*

\* zie bijlage 1 voor frequenties



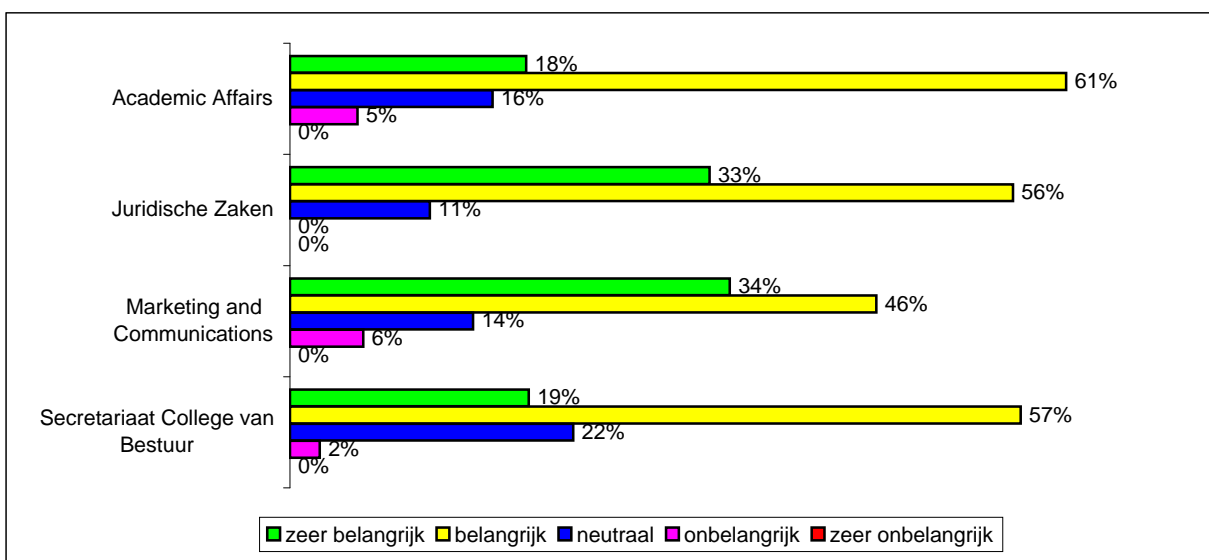


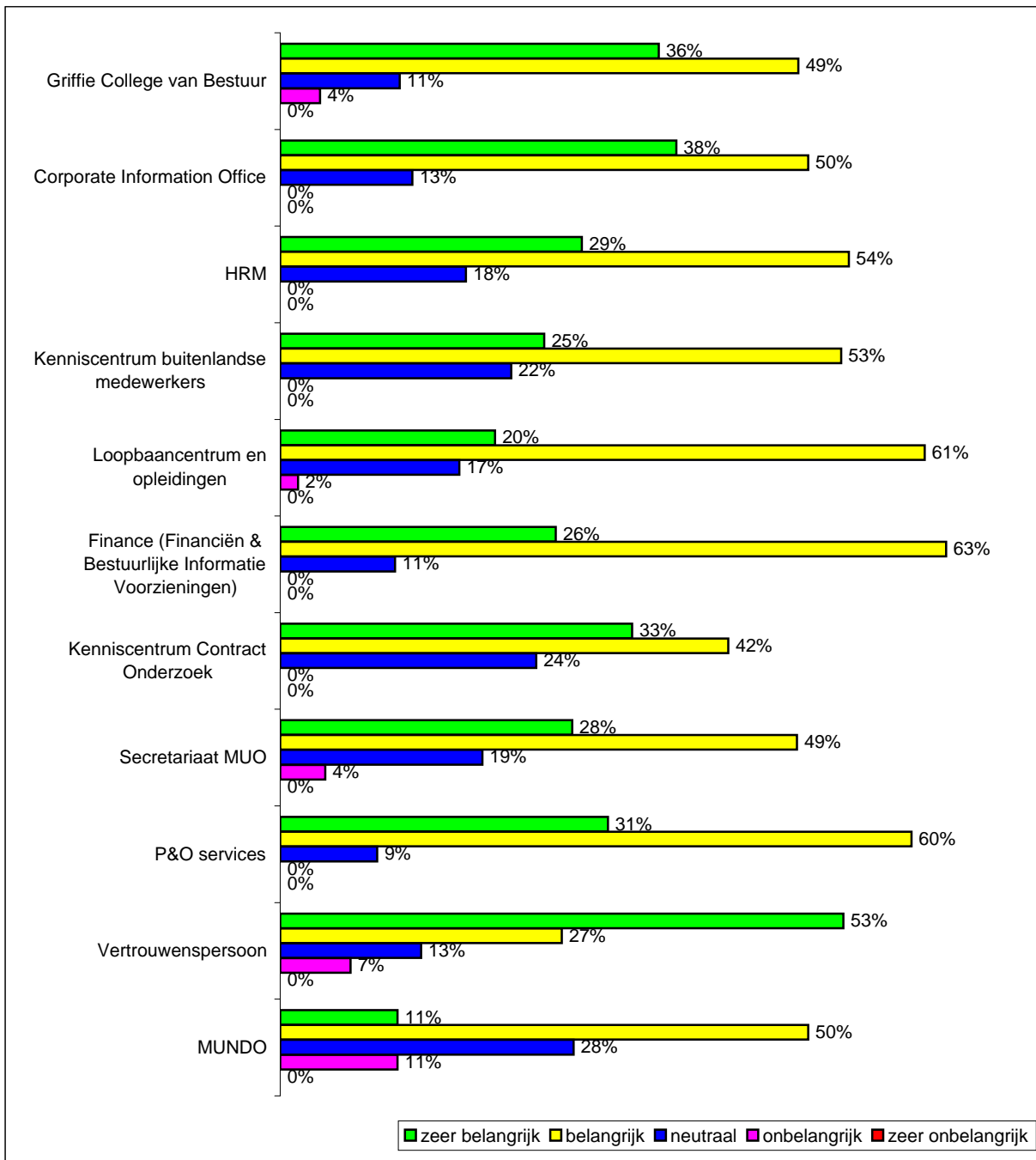
## 2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende diensten zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor meer dan de helft van de respondenten zijn alle diensten (zeer) belangrijk. De dienst P&O services is relatief het meest belangrijk.

### 3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de verschillende diensten van MUO is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?\*

\* zie bijlage 2 voor frequenties





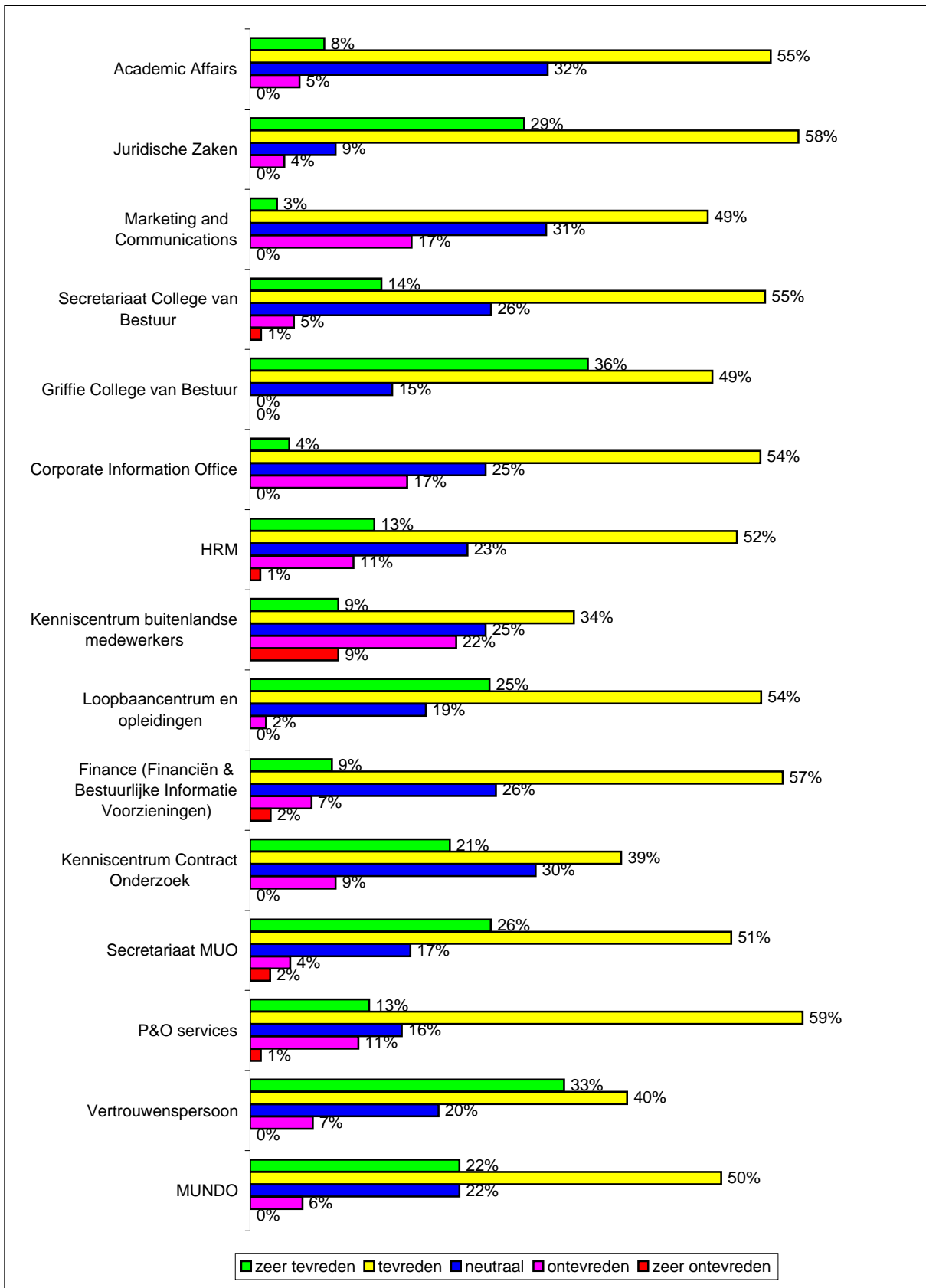
### 2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het MUO in het geheel en over de verschillende diensten. Het MUO wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 6,9. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,3.

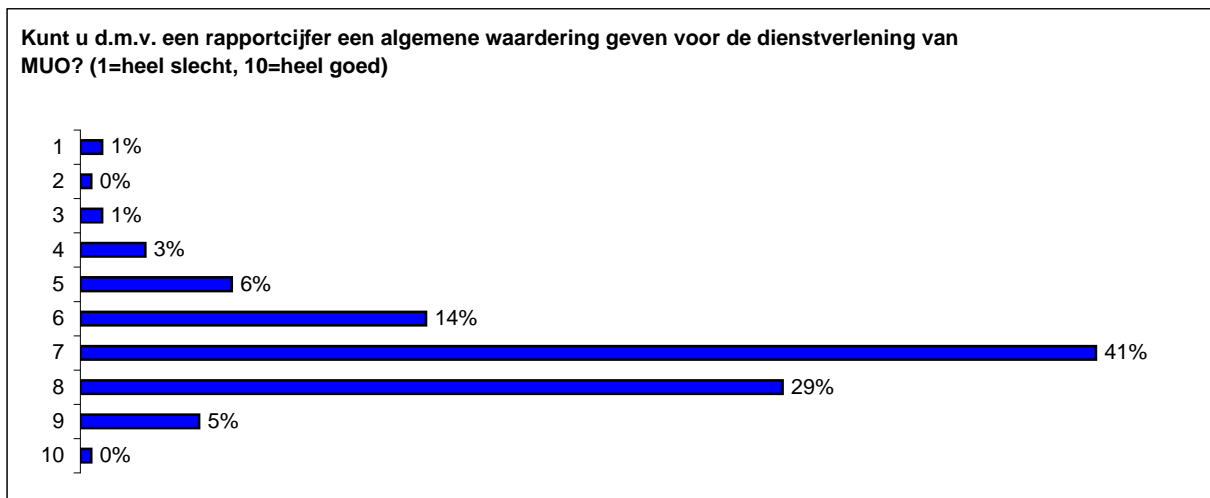
De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over bijna alle voorzieningen. Het meest tevreden zijn de respondenten over Juridische Zaken en Griffie College van Bestuur. Over het Kenniscentrum buitenlandse medewerkers zijn ze minder tevreden.

#### 4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende afdelingen van MUO?\*

\* zie bijlage 3 voor frequenties



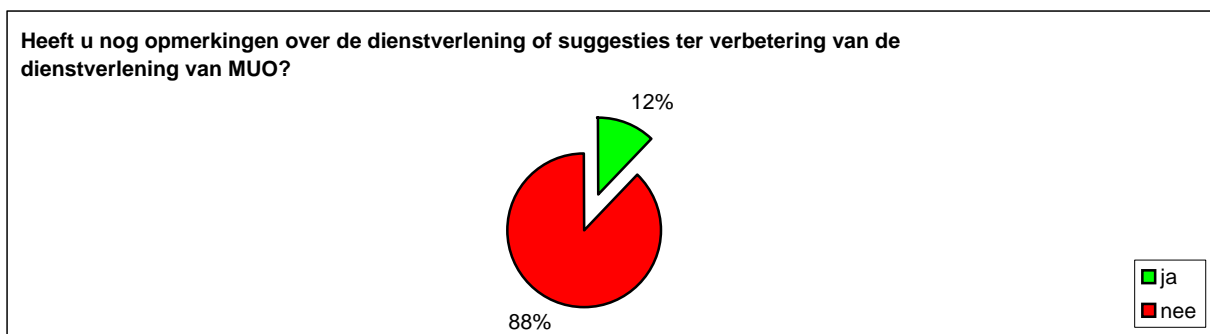
5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van MUO? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	2	1%
2	1	0%
3	2	1%
4	6	3%
5	14	6%
6	32	14%
7	94	41%
8	65	29%
9	11	5%
10	1	0%
<b>totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>
<b>gemiddeld</b>	<b>6,9</b>	



Ruim een tiende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het MUO. Zoals in bijlage 4 te zien is, verschillen de opmerkingen van het verbeteren van P&O services tot het kundiger zijn van het kenniscentrum.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van MUO?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	28	12%
nee	200	88%
<b>totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

\* zie bijlage 4 voor toelichting



### 3 Nadere analyses

Om meer inzicht te verkrijgen in de verschillen tussen bepaalde groepen respondenten zijn nadere analyses uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar verschillen tussen Wetenschappelijk Personeel (WP) en Ondersteunend Beheers Personeel (OBP).

Daarnaast is gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Tevens is gekeken of er een verband bestaat tussen de aard van de aanstelling (WP en OBP) en de frequentie van het contact. Verder is gekeken of er een verband is tussen het belang van de afdelingen voor het functioneren en de tevredenheid. Ten slotte is er gekeken of de tevredenheid en het rapportcijfer gewijzigd zijn ten opzichte van de vorige metingen in 2005, 2006, 2007 en 2008.

Er zijn geen uitsplitsingen gemaakt naar de beheerseenheden aangezien er per beheerseenheid te weinig respondenten zijn om statistisch verantwoorde analyses uit te voeren.

De verschillen zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets of een t-test. Door middel van de Bonferroni methode is gecorrigeerd voor multiple testing. Indien gesproken wordt van significantie, wordt hiermee bedoeld statistische significantie met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust.

De met rood weergegeven cijfers geven een significant positieve afwijking ten opzichte van de cijfers in het blauw weer.

Opgemerkt moet worden dat enkele variabelen zijn ingedeeld in een beperkt aantal categorieën. Dit is noodzakelijk omdat de te vergelijken groepen voldoende respondenten moeten bevatten om statistische analyses mogelijk te maken.

#### 3.1 Resultaten analyses

In tabel 1 is te zien dat de OBP'ers het MUO iets beter waarderen dan WP'ers.

Zoals eerder genoemd, is er gekeken naar de invloed die de frequentie van het contact heeft op het gemiddelde rapportcijfer. Het rapportcijfer van medewerkers die vaak contact hebben met een voorziening, heeft immers een andere betekenis dan het rapportcijfer van medewerkers die er minder vaak gebruik van maken. Om statistische analyses mogelijk te maken, zijn de vier antwoordcategorieën samengevoegd tot twee categorieën: 2 - 3 keer per maand of vaker en 1 keer per maand of minder vaak. De resultaten zijn te zien in tabel 2. In deze tabel worden de rapportcijfers weergegeven die respondenten aan het MUO geven, uitgesplitst naar de mate van contact per dienst. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand contact hebben met Academic Affairs, het totale MUO waarderen met een 7,4. Over het algemeen kan gezegd worden dat respondenten die de voorzieningen minimaal 2 - 3 keer per maand gebruiken het MUO hoger beoordelen dan respondenten die de voorzieningen minder vaak gebruiken.

Door middel van kruistabellen is bekeken of er een relatie is tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van contact met de verschillende diensten binnen het MUO. Dit is te zien in tabel 3. Over het algemeen is gebleken dat OBP'ers alle diensten vaker gebruiken dan de WP'ers.

Uit tabel 4 blijkt dat respondenten die een voorziening zeer belangrijk achten over het algemeen het MUO een hoger rapportcijfer geven dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt uit tabel 5 en 6 dat de respondenten nu meer tevreden zijn over het MUO dan tijdens de eerste meting. Het rapportcijfer is gestegen van een 6,6 in 2005 naar een 6,9 nu. Daarnaast is voor veel voorzieningen het aantal (zeer) tevreden medewerkers gestegen.

### 3.2 Tabellen

**Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP**

	WP	OBP
MUO	6,9	7,0

**Tabel 2: Invloed van frequentie van contact op het rapportcijfer**

	2 - 3 keer per maand of vaker	1 keer per maand of minder vaak
Academic Affairs*	7,4	6,8
Juridische Zaken*	7,6	7,0
Marketing and Communications*	7,7	7,0
Secretariaat College van Bestuur	7,5	6,9
Griffie College van Bestuur*	7,5	7,4
Corporate Information Office*	7,4	7,1
HRM*	7,1	6,8
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers*	7,8	6,3
Loopbaancentrum en opleidingen*	7,8	7,2
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)*	7,0	6,8
Kenniscentrum Contract Onderzoek*	7,8	6,8
Secretariaat MUO*	7,7	6,6
P&O services*	7,3	7,0
Vertrouwenspersoon*	8,8	6,6
MUNDO*	7,6	7,1

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact**

Academic Affairs*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	20,0%	60,6%
1 keer per maand of minder vaak	80,0%	39,4%

Juridische Zaken*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	16,7%	28,6%
1 keer per maand of minder vaak	83,3%	71,4%

Marketing and Communications*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	40,0%	46,7%
1 keer per maand of minder vaak	60,0%	53,3%

Secretariaat College van Bestuur*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	21,1%	43,3%
1 keer per maand of minder vaak	78,9%	56,7%

Griffie College van Bestuur*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	37,5%	55,6%
1 keer per maand of minder vaak	62,5%	44,4%

<b>Corporate Information Office*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	70,8%
1 keer per maand of minder vaak	0,0%	29,2%

<b>HRM*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	6,7%	44,7%
1 keer per maand of minder vaak	93,3%	55,3%

<b>Kenniscentrum buitenlandse medewerkers*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	14,3%	28,0%
1 keer per maand of minder vaak	85,7%	72,0%

<b>Loopbaancentrum en opleidingen*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	11,1%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	88,9%

<b>Finance (Financiën &amp; Bestuurlijke Informatie Voorziening)*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	66,7%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	33,3%

<b>Kenniscentrum Contract Onderzoek*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	44,0%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	56,0%

<b>Secretariaat MUO*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	25,0%	55,8%
1 keer per maand of minder vaak	75,0%	44,2%

<b>P&amp;O services*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	36,8%
1 keer per maand of minder vaak	100,0%	63,2%

<b>Vertrouwenspersoon*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	20,0%	30,0%
1 keer per maand of minder vaak	80,0%	70,0%

<b>MUNDO*</b>	<b>WP</b>	<b>OBP</b>
2 - 3 keer per maand of vaker	25,0%	28,6%
1 keer per maand of minder vaak	75,0%	71,4%

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 4: Rapportcijfers bij beoordeling dienst als zeer belangrijk ten opzichte van gemiddelde rapportcijfers**

	zeer belangrijk	gemiddeld
Academic Affairs*	7,6	7,1
Juridische Zaken*	7,2	7,1
Marketing and Communications*	7,4	7,3
Secretariaat College van Bestuur*	7,8	7,1
Griffie College van Bestuur*	7,8	7,5
Corporate Information Office*	7,6	7,3
HRM*	6,8	6,9
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers*	6,6	6,7
Loopbaancentrum en opleidingen*	8,0	7,2
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)*	7,4	6,9
Kenniscentrum Contract Onderzoek*	7,5	7,2
Secretariaat MUO*	8,2	7,2
P&O services*	7,4	7,1
Vertrouwenspersoon*	8,1	7,2
MUNDO*	6,5	7,2

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 5: Vergelijking tevredenheid ten opzichte van de vorige metingen**

Academic Affairs*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	-	-	58,3%	63,2%
neutraal	-	-	-	30,6%	31,6%
(zeer) ontevreden	-	-	-	11,1%	5,3%

Juridische Zaken*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	66,7%	76,5%	70,9%	76,3%	87,3%
neutraal	23,6%	18,8%	22,1%	17,1%	9,1%
(zeer) ontevreden	9,7%	4,7%	7,0%	6,6%	3,6%

Marketing and Communications*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	-	-	51,3%	51,4%
neutraal	-	-	-	33,3%	31,4%
(zeer) ontevreden	-	-	-	15,4%	17,1%

Secretariaat College van Bestuur	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	77,1%	75,7%	64,9%	68,6%	68,6%
neutraal	17,1%	18,4%	26,1%	22,1%	25,6%
(zeer) ontevreden	5,7%	5,8%	9,0%	9,3%	5,8%

Griffie College van Bestuur*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	79,6%	84,6%	76,5%	76,7%	84,9%
neutraal	13,0%	15,4%	22,1%	18,3%	15,1%
(zeer) ontevreden	7,4%	0,0%	1,5%	5,0%	0,0%

<b>Corporate Information Office*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	68,4%	58,3%
neutraal	-	-	-	21,1%	25,0%
(zeer) ontevreden	-	-	-	10,5%	16,7%

<b>HRM**</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	53,2%	64,6%	58,9%	51,4%	64,8%
neutraal	34,1%	25,0%	23,4%	37,5%	23,1%
(zeer) ontevreden	12,7%	10,4%	17,8%	11,1%	12,1%

\*\* Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van Personeel naar HRM.

<b>Kenniscentrum buitenlandse medewerkers*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	52,0%	43,8%
neutraal	-	-	-	24,0%	25,0%
(zeer) ontevreden	-	-	-	24,0%	31,3%

<b>Loopbaancentrum en opleidingen*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	80,8%	79,7%
neutraal	-	-	-	13,7%	18,6%
(zeer) ontevreden	-	-	-	5,5%	1,7%

<b>Finance (Financiën &amp; Bestuurlijke Informatie Voorziening)*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	70,3%	69,4%	61,2%	66,7%	65,2%
neutraal	21,9%	22,4%	32,7%	26,2%	26,1%
(zeer) ontevreden	7,8%	8,2%	6,1%	7,1%	8,7%

<b>Kenniscentrum Contract Onderzoek*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	54,8%	56,1%	64,0%	65,9%	60,6%
neutraal	32,3%	41,5%	26,0%	26,8%	30,3%
(zeer) ontevreden	12,9%	2,4%	10,0%	7,3%	9,1%

<b>Secretariaat MUO*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	-	-	-	79,5%	76,6%
neutraal	-	-	-	12,8%	17,0%
(zeer) ontevreden	-	-	-	7,7%	6,4%

<b>P&amp;O services</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	65,1%	64,0%	64,4%	65,9%	71,3%
neutraal	26,5%	24,7%	21,8%	26,1%	16,1%
(zeer) ontevreden	8,4%	11,2%	13,8%	8,0%	12,6%

<b>Vertrouwenspersoon*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	70,0%	57,1%	80,0%	68,4%	73,3%
neutraal	20,0%	42,9%	20,0%	26,3%	20,0%
(zeer) ontevreden	10,0%	0,0%	0,0%	5,3%	6,7%

<b>MUNDO*</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
(zeer) tevreden	61,8%	78,1%	62,5%	55,0%	72,2%
neutraal	35,3%	18,8%	34,4%	45,0%	22,2%
(zeer) ontevreden	2,9%	3,1%	3,1%	0,0%	5,6%

De met een \* gemarkeerde onderdelen zijn niet statistisch getoetst aangezien het aantal respondenten per subgroep te klein is (n<30) om verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Er moet dan ook voorzichtigheid worden betracht bij de interpretatie van deze cijfers.

**Tabel 6: Vergelijking rapportcijfer ten opzichte van de vorige metingen**

	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
MUO	<b>6,6</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>

## 4 Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers ten aanzien van de interne dienstverlening, door servicecentra, faculteitsbureaus en onderwijsbureaus. In deze deelrapportage worden de resultaten van het Maastricht University Office besproken.

### 4.1 Resultaten

Zes tiende van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Maastricht University Office (MUO). Hiervan geven relatief veel respondenten aan contact gehad te hebben met het secretariaat van het college van bestuur, HRM en P&O services.

Voor meer dan de helft van de respondenten zijn alle diensten (zeer) belangrijk. De dienst P&O services is relatief het meest belangrijk.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het MUO in het geheel en over de verschillende diensten. Het MUO wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 6,9. De standaarddeviatie van dit rapportcijfer is 1,3.

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over bijna alle voorzieningen. Het meest tevreden zijn de respondenten over Juridische Zaken en Griffie College van Bestuur. Over het Kenniscentrum buitenlandse medewerkers zijn ze minder tevreden.

Ruim een tiende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het MUO. Zoals in bijlage 4 te zien is, verschillen de opmerkingen van het verbeteren van P&O services tot het kundiger zijn van het kenniscentrum.

### 4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat de OBP'ers het MUO iets beter waarderen dan de WP'ers. Daarnaast is gebleken dat respondenten die vaker contact hebben met afdelingen binnen het MUO, het MUO in totaal beter waarderen dan de respondenten die er minder vaak contact mee hebben. Tevens blijkt dat OBP'ers alle diensten vaker gebruiken dan de WP'ers.

Respondenten die een afdeling zeer belangrijk achten, geven over het algemeen het MUO een hoger rapportcijfer dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt dat de respondenten nu meer tevreden zijn over het MUO dan tijdens de eerste meting. Het rapportcijfer is gestegen van een 6,6 in 2005 naar een 6,9 nu. Daarnaast is voor veel voorzieningen het aantal (zeer) tevreden medewerkers gestegen.

## Bijlage 1

2. Kunt u per dienst aangeven hoe frequent het contact is geweest?						
absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal	
Academic Affairs	11	10	6	11	38	
Juridische Zaken	9	6	8	32	55	
Marketing and Communications	10	6	5	14	35	
Secretariaat College van Bestuur	16	17	20	33	86	
Griffie College van Bestuur	15	13	8	17	53	
Corporate Information Office	13	4	5	2	24	
HRM	18	17	16	40	91	
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	3	5	6	18	32	
Loopbaancentrum en opleidingen	2	3	17	37	59	
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	16	14	7	9	46	
Kenniscentrum Contract Onderzoek	4	7	10	12	33	
Secretariaat MUO	16	9	8	14	47	
P&O services	12	16	15	44	87	
Vertrouwenspersoon	1	3	1	10	15	
MUNDO	2	3	5	8	18	

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Academic Affairs	29%	26%	16%	29%	100%
Juridische Zaken	16%	11%	15%	58%	100%
Marketing and Communications	29%	17%	14%	40%	100%
Secretariaat College van Bestuur	19%	20%	23%	38%	100%
Griffie College van Bestuur	28%	25%	15%	32%	100%
Corporate Information Office	54%	17%	21%	8%	100%
HRM	20%	19%	18%	44%	100%
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	9%	16%	19%	56%	100%
Loopbaancentrum en opleidingen	3%	5%	29%	63%	100%
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	35%	30%	15%	20%	100%
Kenniscentrum Contract Onderzoek	12%	21%	30%	36%	100%
Secretariaat MUO	34%	19%	17%	30%	100%
P&O services	14%	18%	17%	51%	100%
Vertrouwenspersoon	7%	20%	7%	67%	100%
MUNDO	11%	17%	28%	44%	100%

## **Bijlage 2**

**3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de verschillende diensten van MUO is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?**

<b>absoluut</b>	<b>zeer belangrijk</b>	<b>belangrijk</b>	<b>neutraal</b>	<b>onbelangrijk</b>	<b>zeer onbelangrijk</b>	<b>totaal</b>
Academic Affairs	7	23	6	2	0	38
Juridische Zaken	18	31	6	0	0	55
Marketing and Communications	12	16	5	2	0	35
Secretariaat College van Bestuur	16	49	19	2	0	86
Griffie College van Bestuur	19	26	6	2	0	53
Corporate Information Office	9	12	3	0	0	24
HRM	26	49	16	0	0	91
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	8	17	7	0	0	32
Loopbaancentrum en opleidingen	12	36	10	1	0	59
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	12	29	5	0	0	46
Kenniscentrum Contract Onderzoek	11	14	8	0	0	33
Secretariaat MUO	13	23	9	2	0	47
P&O services	27	52	8	0	0	87
Vertrouwenspersoon	8	4	2	1	0	15
MUNDO	2	9	5	2	0	18

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Academic Affairs	18%	61%	16%	5%	0%	100%
Juridische Zaken	33%	56%	11%	0%	0%	100%
Marketing and Communications	34%	46%	14%	6%	0%	100%
Secretariaat College van Bestuur	19%	57%	22%	2%	0%	100%
Griffie College van Bestuur	36%	49%	11%	4%	0%	100%
Corporate Information Office	38%	50%	13%	0%	0%	100%
HRM	29%	54%	18%	0%	0%	100%
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	25%	53%	22%	0%	0%	100%
Loopbaancentrum en opleidingen	20%	61%	17%	2%	0%	100%
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	26%	63%	11%	0%	0%	100%
Kenniscentrum Contract Onderzoek	33%	42%	24%	0%	0%	100%
Secretariaat MUO	28%	49%	19%	4%	0%	100%
P&O services	31%	60%	9%	0%	0%	100%
Vertrouwenspersoon	53%	27%	13%	7%	0%	100%
MUNDO	11%	50%	28%	11%	0%	100%

### **Bijlage 3**

4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende afdelingen van MUO?						
absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Academic Affairs	3	21	12	2	0	38
Juridische Zaken	16	32	5	2	0	55
Marketing and Communications	1	17	11	6	0	35
Secretariaat College van Bestuur	12	47	22	4	1	86
Griffie College van Bestuur	19	26	8	0	0	53
Corporate Information Office	1	13	6	4	0	24
HRM	12	47	21	10	1	91
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	3	11	8	7	3	32
Loopbaancentrum en opleidingen	15	32	11	1	0	59
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	4	26	12	3	1	46
Kenniscentrum Contract Onderzoek	7	13	10	3	0	33
Secretariaat MUO	12	24	8	2	1	47
P&O services	11	51	14	10	1	87
Vertrouwenspersoon	5	6	3	1	0	15
MUNDO	4	9	4	1	0	18

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Academic Affairs	8%	55%	32%	5%	0%	100%
Juridische Zaken	29%	58%	9%	4%	0%	100%
Marketing and Communications	3%	49%	31%	17%	0%	100%
Secretariaat College van Bestuur	14%	55%	26%	5%	1%	100%
Griffie College van Bestuur	36%	49%	15%	0%	0%	100%
Corporate Information Office	4%	54%	25%	17%	0%	100%
HRM	13%	52%	23%	11%	1%	100%
Kenniscentrum buitenlandse medewerkers	9%	34%	25%	22%	9%	100%
Loopbaancentrum en opleidingen	25%	54%	19%	2%	0%	100%
Finance (Financiën & Bestuurlijke Informatie Voorzieningen)	9%	57%	26%	7%	2%	100%
Kenniscentrum Contract Onderzoek	21%	39%	30%	9%	0%	100%
Secretariaat MUO	26%	51%	17%	4%	2%	100%
P&O services	13%	59%	16%	11%	1%	100%
Vertrouwenspersoon	33%	40%	20%	7%	0%	100%
MUNDO	22%	50%	22%	6%	0%	100%

## **Bijlage 4**

N.B. Onderstaande opmerkingen zijn een letterlijke weergave van de reactie van de respondent, en kunnen dus foutieve spelling of grammatica bevatten.

Namen en traceerbare personen zijn geanonimiseerd.

<b>6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het MUO?</b>
<b>ja, namelijk:</b>
Afdeling Treasury werkt vaak belemmerend voor onze bedrijfsvoering.
Alle hulde voor de medewerkers van de Griffie College van Bestuur. Die houden het schip drijvend, denk ik wel eens.
Als de medewerkers hun afspraken zouden nakomen, zouden dingen ook op tijd geregeld zijn. Mijn ervaring is dat ik beter geen gebruik van deze "dienst" maak.
bereikbaarheid, reacties
betere begeleiding van medewerkers die in het buitenland (gaan) wonen, mn op gebied van belastinggeving, en alles wat hierbij komt kijken
bij personeelszaken is mij nooit duidelijk of ze nu de zaken van de medewerker behartigen of de belangen van de UM
de voorbereiding op gesprekken is niet goed.
er zijn teveel directeuren en senior beleidsmedewerkers die te weinig kennis dragen van de essentie van een universiteit
het HRM heeft de zaken administratief niet op orde. Dit gaat problemen opleveren bij CORSA.
ieders verantwoordelijkheden respecteren, minder ad hoc acties, betere terugkoppeling bv m.b.t. projecten
Ja, IT-beleid mis ik en die dienstverlening is juist het slechtste van MUO
xxx is heel onvriendelijk en heeft geen kennis van haar taken. Ze is niet voldoende met 30% regeling of ind regelingen / of hoe je een bsn aanvragd bekend
kenniscentrum buitenlandse medewerkers mag kundiger worden
Kortere wachttijden en proactievere benadering
meer discretie bij P&O
meer info over pensioensvooruitzichten wenselijk
meer onderlinge samenwerking
niet zo afstandig zijn en werken, afhoudende opstelling en weinig betrokken en geïnteresseerd in 'klanten'
no clear information provided on procedures, document requirements, etc. Confusion between faculty and university-level services and requirements
onduidelijkheid in verantwoordelijkheden, P&O traag, communicatie afstandelijk
onvoldoende kennis en inlevingsvermogen van hetgeen speelt op de werkvloer
onvriendelijke afhandeling, of totaal geen reactie
rommelig
sneller reageren
Snellere betaling facturen
the knowledge center, and partilarly xxx, makes many cost mistakes for foreign employees, never seems to know what xxx is doing and is also not very nice. no one i know enjoys dealing with xxx.
tragen dienstverlening bij werving nieuwe medewerkers

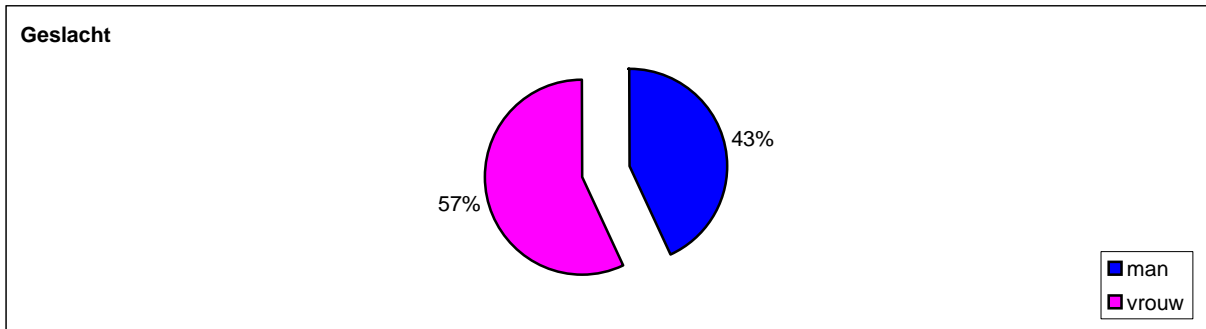
## Bijlage 5

Achtergrondgegevens respondenten die gebruik maken van MUO (n=228)

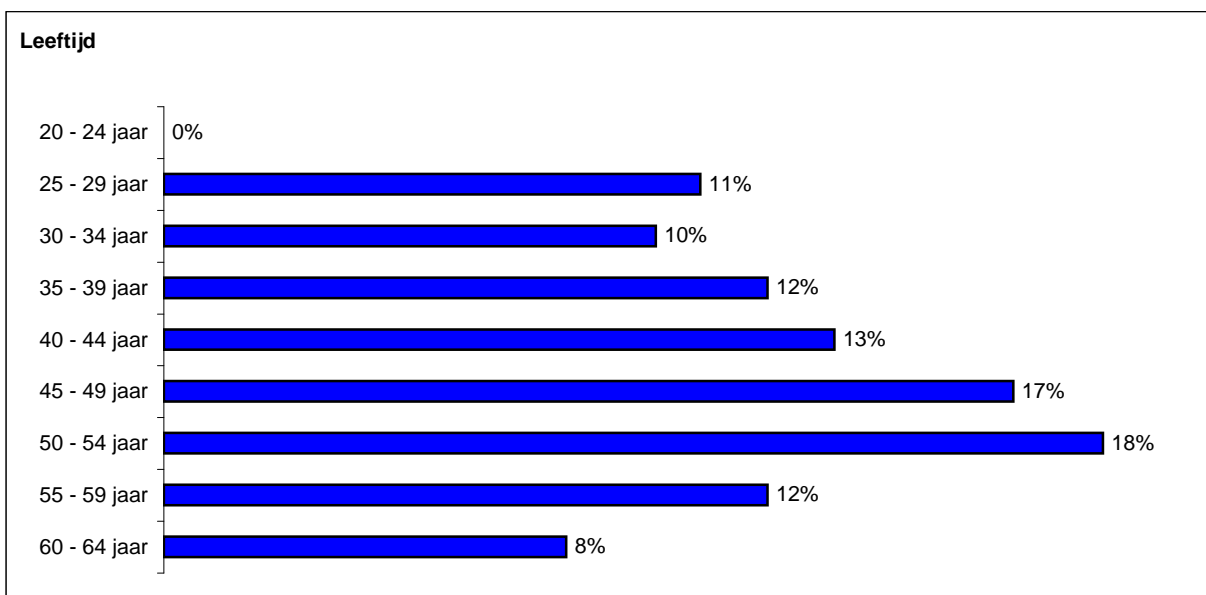
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn, is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

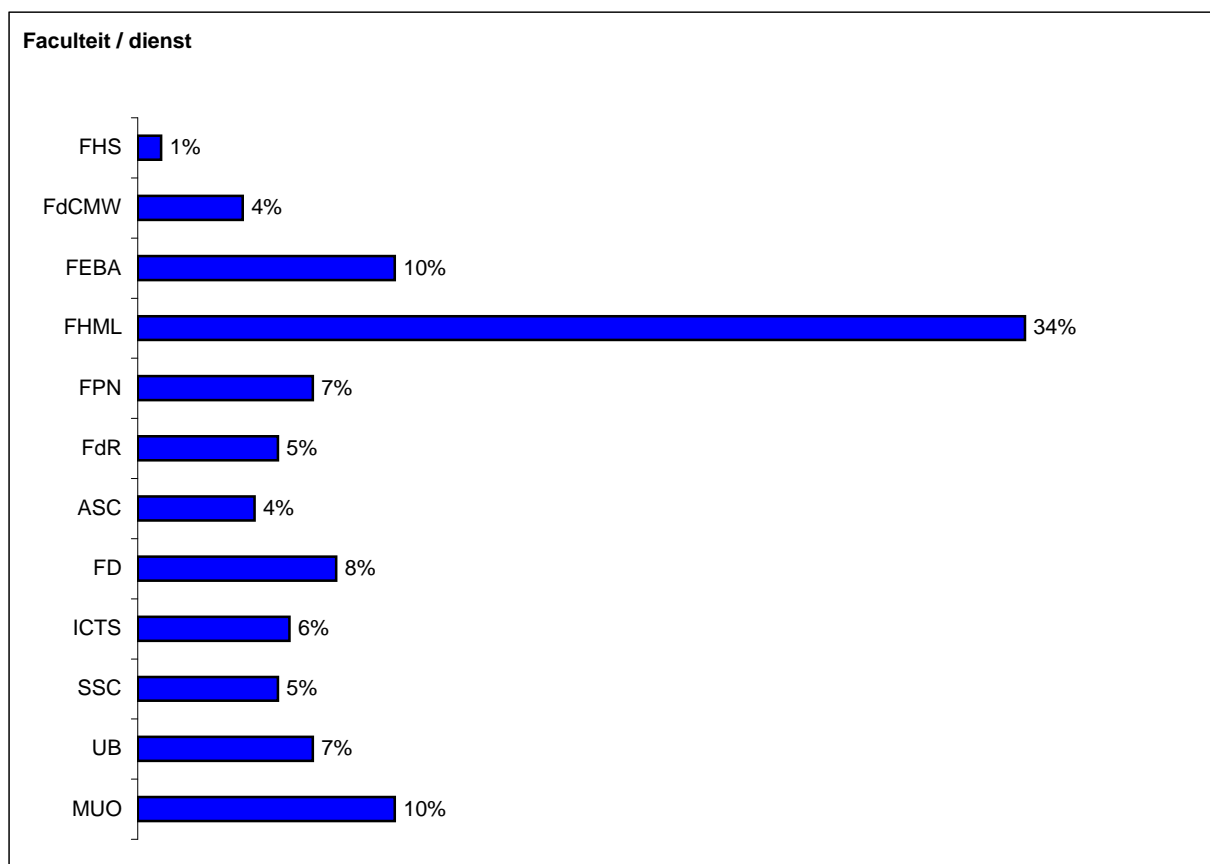
Geslacht	absoluut	relatief
man	98	43%
vrouw	130	57%
<b>totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>



Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	0	0%
25 - 29 jaar	24	11%
30 - 34 jaar	22	10%
35 - 39 jaar	27	12%
40 - 44 jaar	30	13%
45 - 49 jaar	38	17%
50 - 54 jaar	42	18%
55 - 59 jaar	27	12%
60 - 64 jaar	18	8%
<b>totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

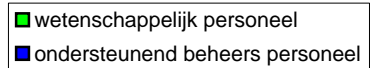
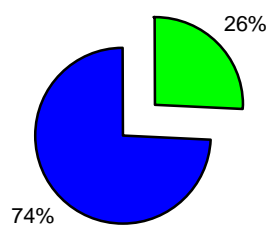


Faculteit / dienst	absoluut	relatief
FHS	2	1%
FdCMW	9	4%
FEBA	22	10%
FHML	76	34%
FPN	15	7%
FdR	12	5%
ASC	10	4%
FD	17	8%
ICTS	13	6%
SSC	12	5%
UB	15	7%
MUO	22	10%
<b>totaal</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>



Aard van de aanstelling	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	59	26%
ondersteunend beheers personeel	169	74%
<b>totaal</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

**Aard van de aanstelling**



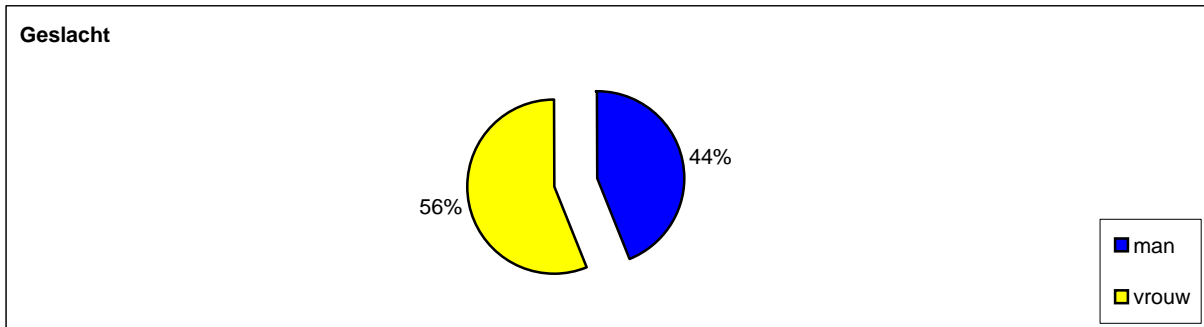
## Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

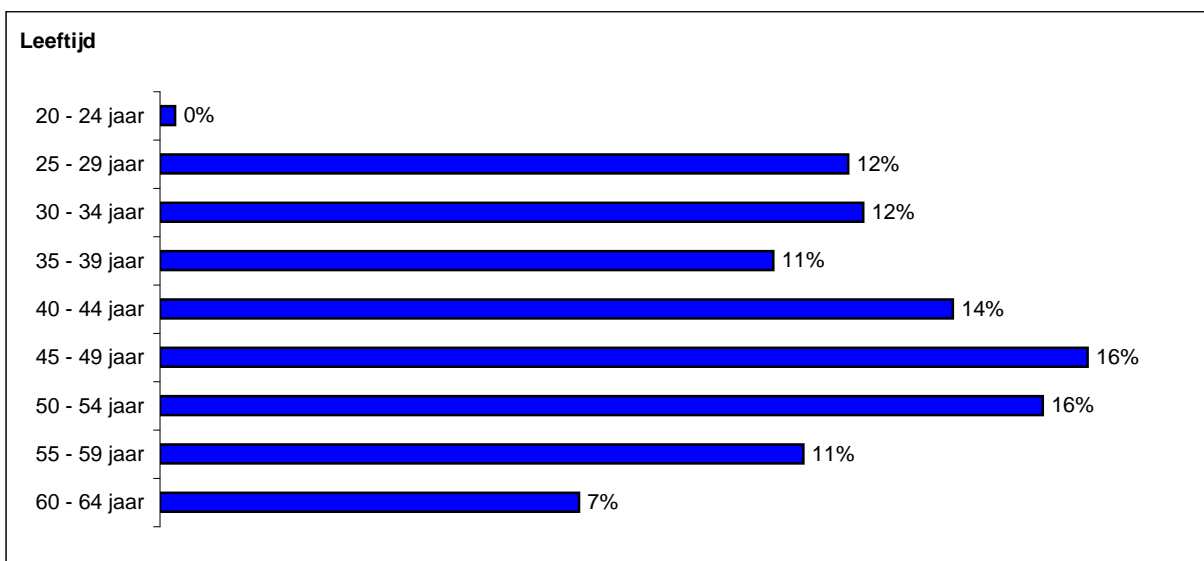
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

Het aantal respondenten waarvan de achtergrondgegevens bekend zijn is lager dan het aantal deelnemers aan de tevredenheidsmeting doordat het basisonderzoek niet door iedereen is ingevuld.

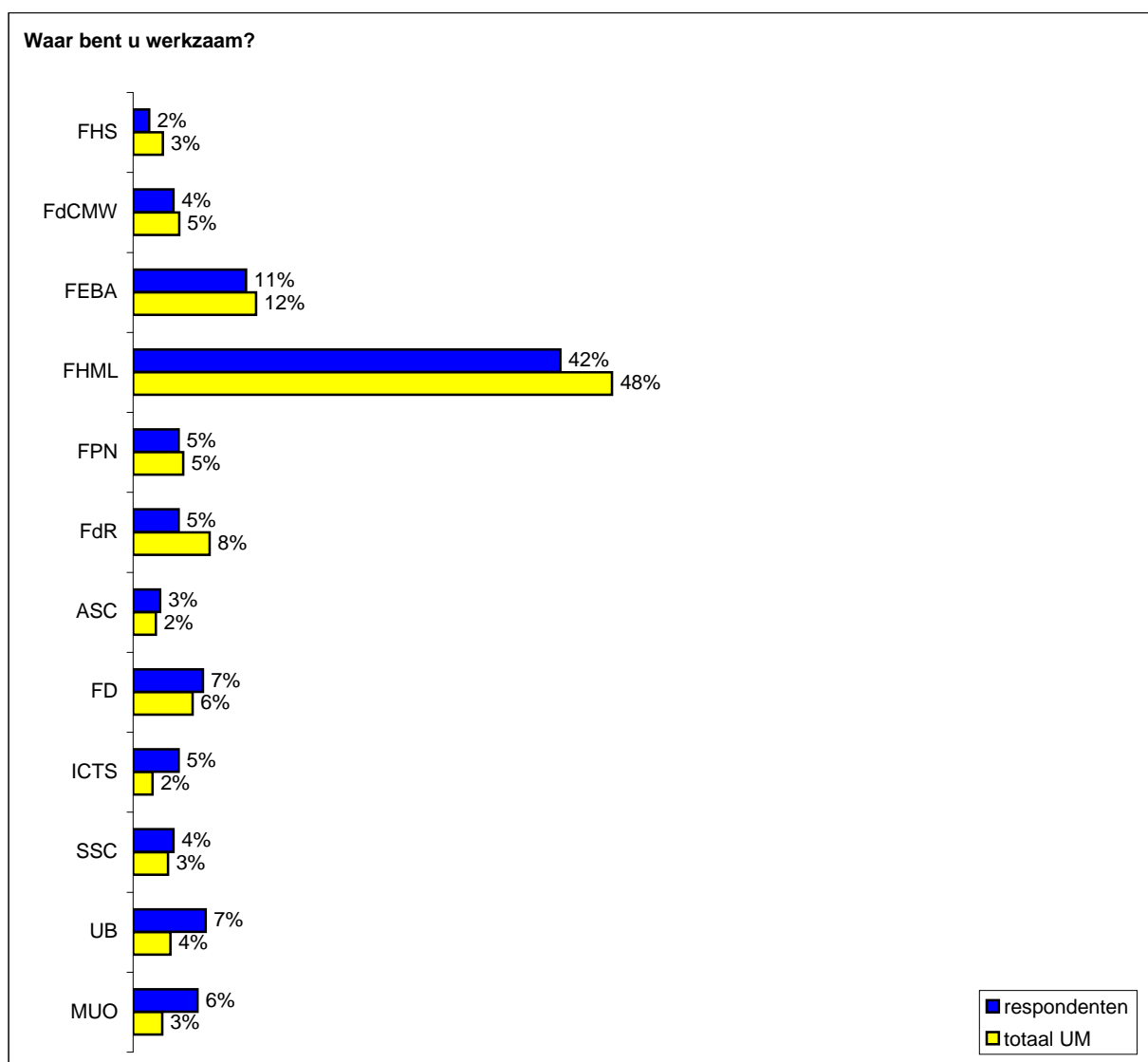
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



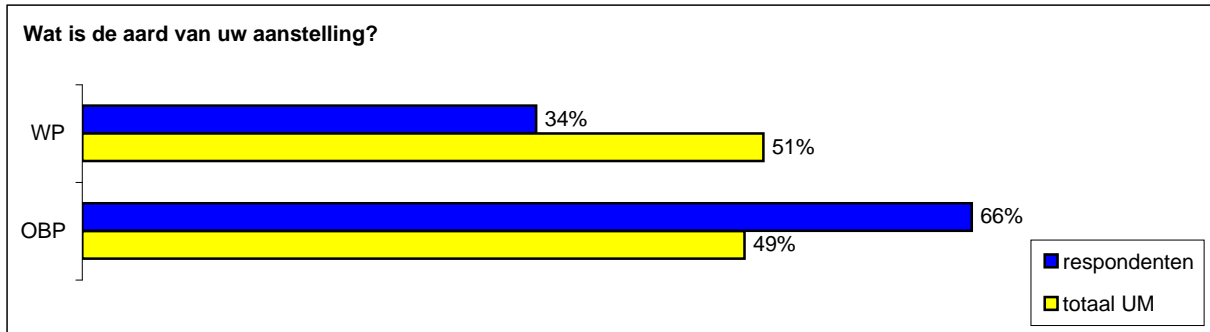
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
<b>totaal</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



Waar bent u werkzaam?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Faculty of Humanities and Sciences (FHS)	6	2%	88	3%
Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen (FdCMW)	15	4%	137	5%
Faculty of Economics and Business Administration (FEBA)	42	11%	365	12%
Faculty of Health, Medicine and Life Sciences (FHML)	159	42%	1423	48%
Faculty of Psychology and Neurosciences (FPN)	17	5%	149	5%
Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR)	17	5%	227	8%
Administratief Servicecentrum (ASC)	10	3%	68	2%
Facilitaire Dienst (FD)	26	7%	177	6%
Informatie Communicatie Technologie Servicecentrum (ICTS)	17	5%	58	2%
Studentenservicecentrum (SSC)	15	4%	104	3%
Universiteitsbibliotheek (UB)	27	7%	111	4%
Maastricht University Office (MUO)	24	6%	87	3%
<b>totaal</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>2994</b>	<b>100%</b>



Wat is de aard van uw aanstelling?	respondenten		totaal UM	
	absoluut	relatief	absoluut	relatief
Wetenschappelijk Personeel (WP)	127	34%	1518	51%
Ondersteunend Beheers Personeel (OBP)	249	66%	1476	49%
<b>totaal</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>	<b>2994</b>	<b>100%</b>





**FLYCATCHER**  
Internet Research

Postbus 380  
6200 AJ Maastricht

tel. 043 326 29 92  
fax. 043 326 29 66

[info@flycatcher.nl](mailto:info@flycatcher.nl)  
[www.flycatcher.eu](http://www.flycatcher.eu)