



FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers*

Deelrapport:
Administratief Service Centrum (ASC)

juli 2009



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
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
2 Resultaten	4
2.1 Mate van contact	4
2.2 Belang voor het functioneren	6
2.3 Tevredenheid	7
3 Nadere analyses	9
3.1 Resultaten analyses	9
3.2 Tabellen	10
4 Samenvatting	13
4.1 Resultaten	13
4.2 Nadere analyses	13

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 Administratief Service Centrum (ASC) 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.

Responsoverzicht	
Aantal adressen	604
Netto verzonden*	563
Respons	380
Respons%	67,5%
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 ASC 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:

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

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 Administratief Service Centrum?	absoluut	relatief
ja	274	72%
nee	106	28%
totaal	380	100%

In het voorbeeld geeft 72% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met het ASC. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,72 \cdot (1-0,72)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 4,2\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met het ASC, zal liggen tussen 67,8% en 76,2% (72% +/- 4,2%).

2 Resultaten

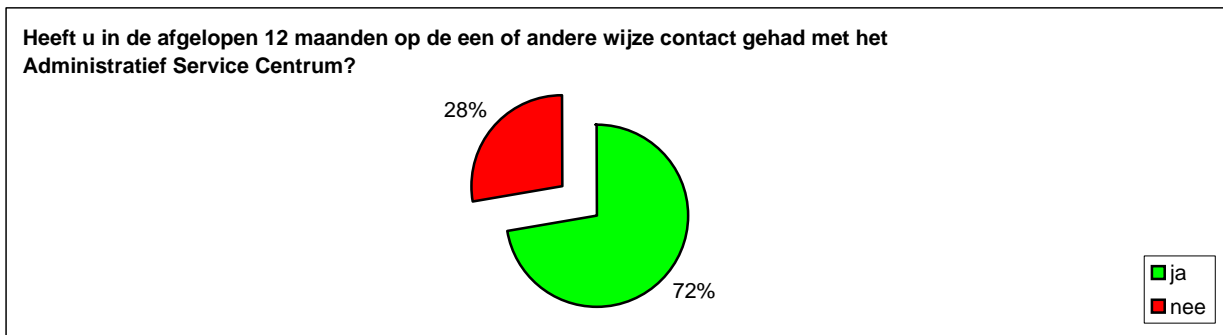
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

2.1 Mate van contact

Bijna drie kwart van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Administratief Service Centrum. Hiervan geeft de meerderheid aan contact gehad te hebben met de salarisadministratie en de crediteurenadministratie. Relatief weinig mensen hebben contact gehad met de afdelingen archivering, project administrateurs en Beheer Administratieve Toepassingen en IT.

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

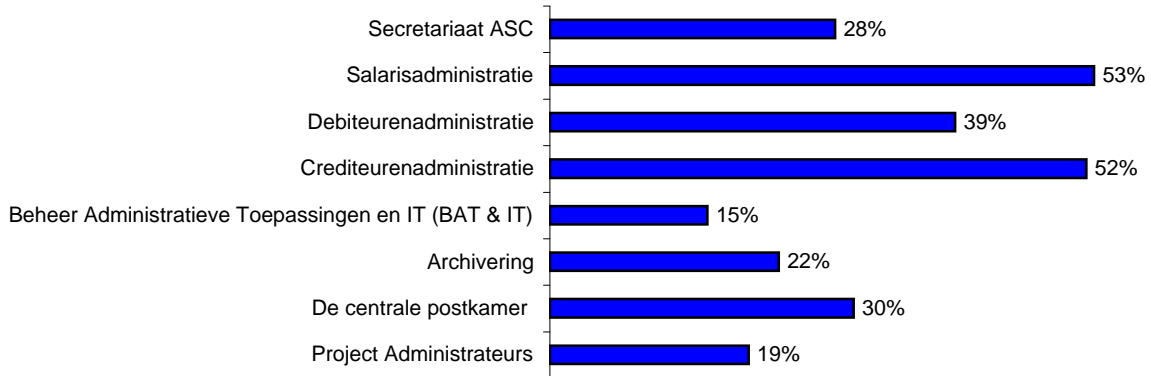
Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met het Administratief Service Centrum?	absoluut	relatief
ja	274	72%
nee	106	28%
totaal	380	100%



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

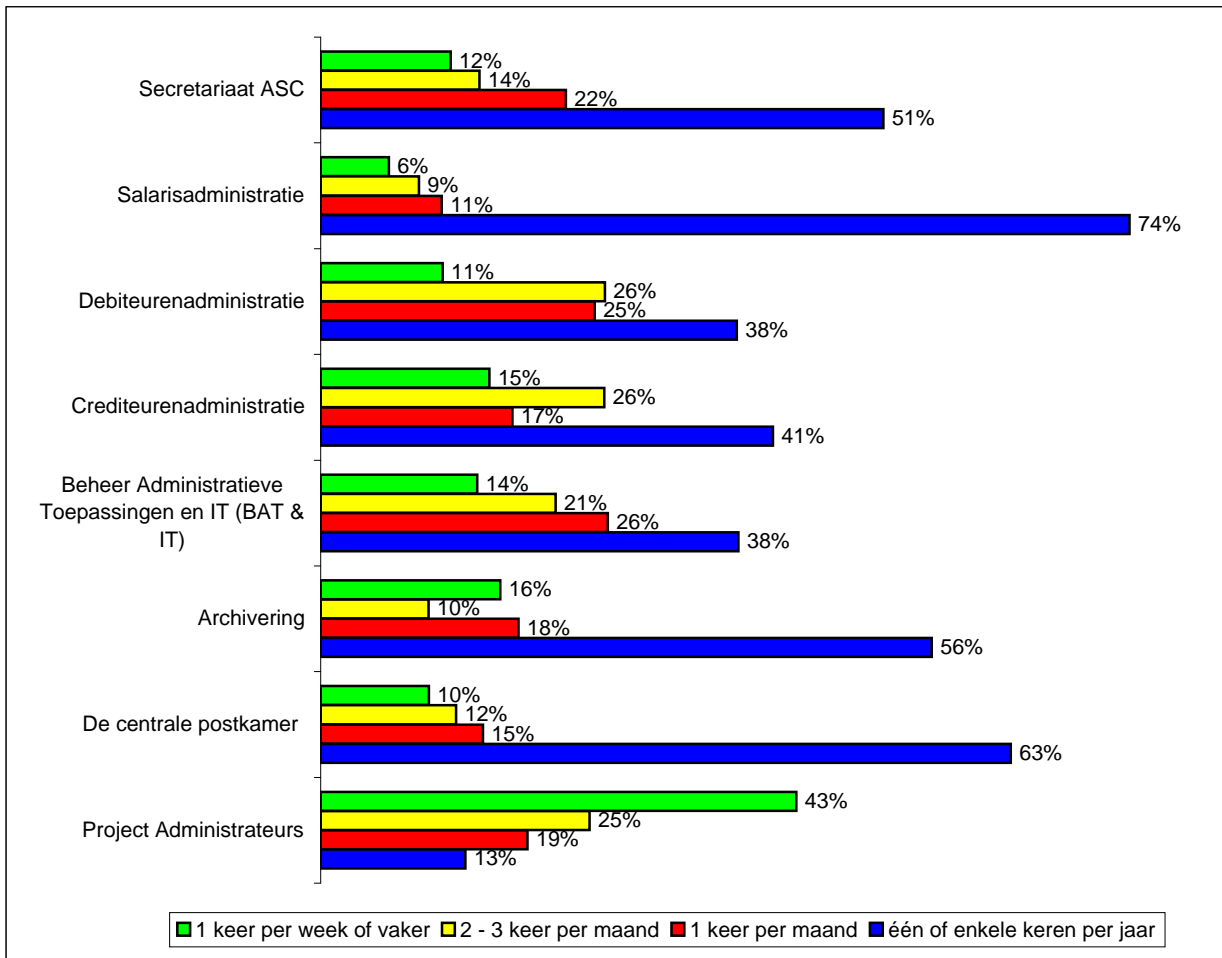
1. Met welke van de volgende afdelingen binnen het ASC heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?	absoluut n=274	relatief n=274
Secretariaat ASC	76	28%
Salarisadministratie	145	53%
Debiteurenadministratie	108	39%
Crediteurenadministratie	143	52%
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	42	15%
Archivering	61	22%
De centrale postkamer	81	30%
Project Administrateurs	53	19%

Met welke van de volgende afdelingen binnen het ASC heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad?



2. Kunt u per afdeling aangeven hoe frequent het contact is geweest?*

* zie bijlage 1 voor frequenties

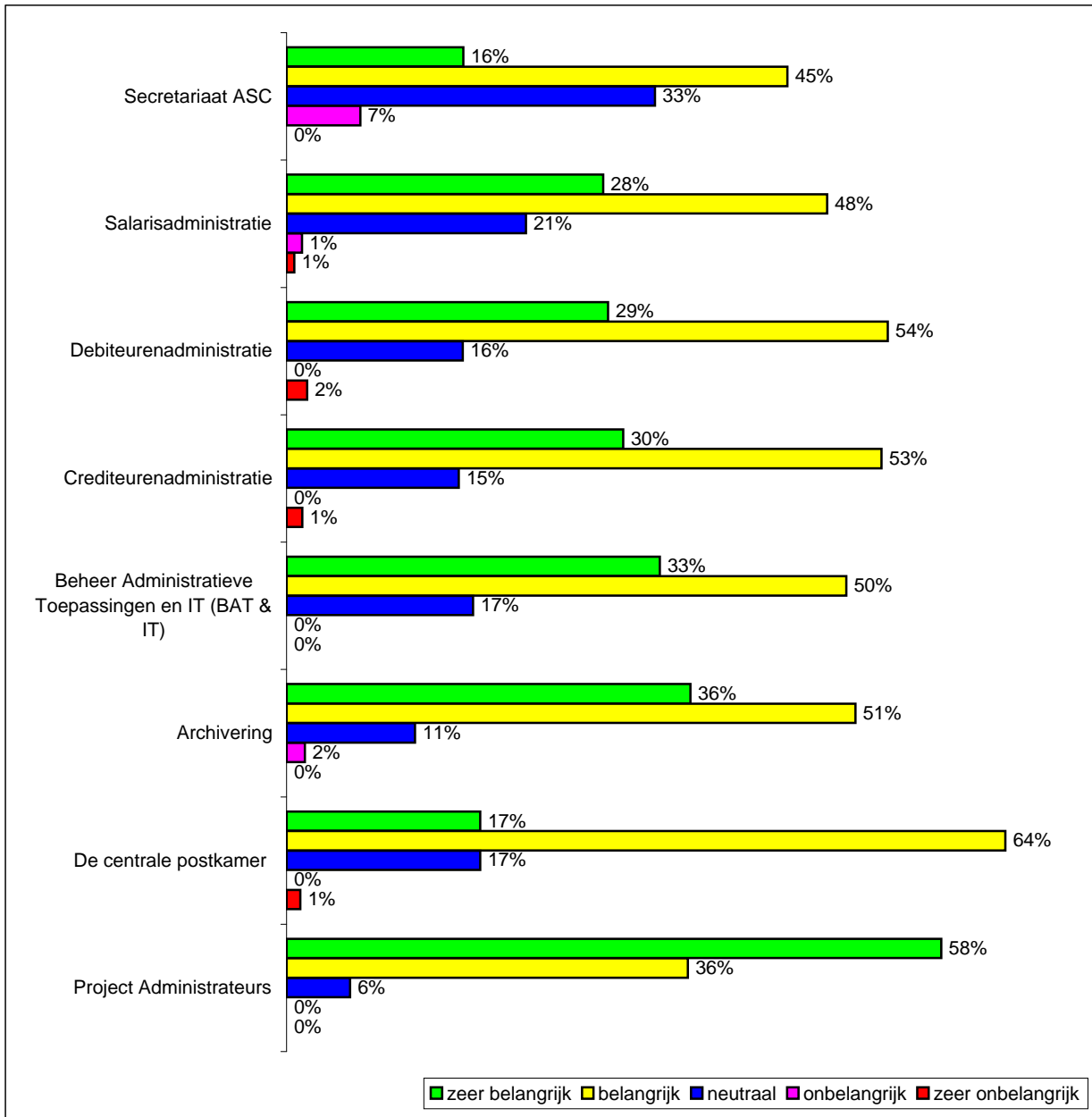


2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van het contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende afdelingen zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor meer dan de helft van de respondenten zijn vrijwel alle afdelingen (zeer) belangrijk. Relatief zijn de project administrateurs en de afdelingen BAT & IT en archivering het meest belangrijk. Het secretariaat wordt relatief minder belangrijk gevonden.

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

* zie bijlage 2 voor frequenties



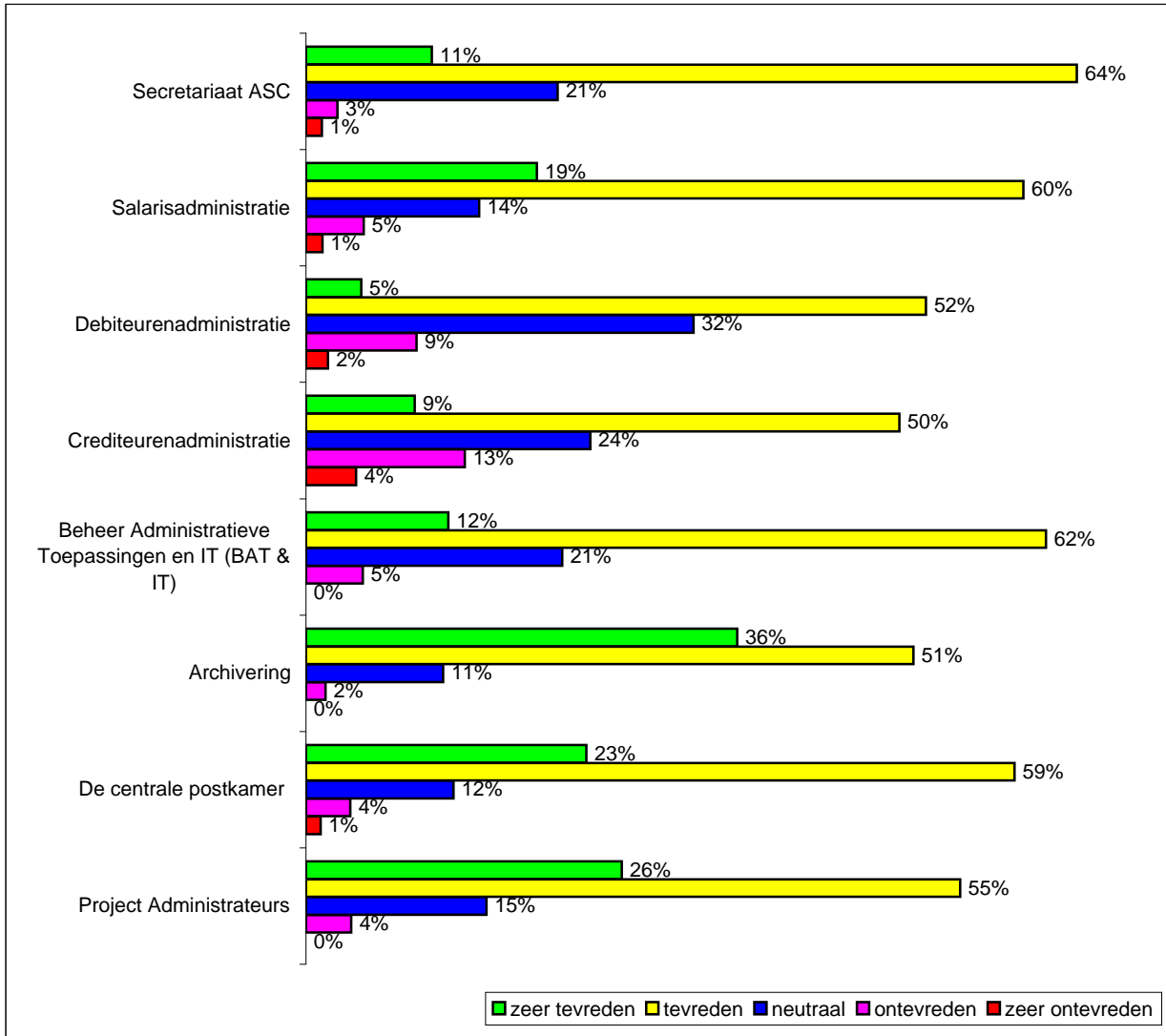
2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het ASC als geheel en over de verschillende afdelingen. Het ASC wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,0. De standaard deviatie van dit rapportcijfer is 1,3.

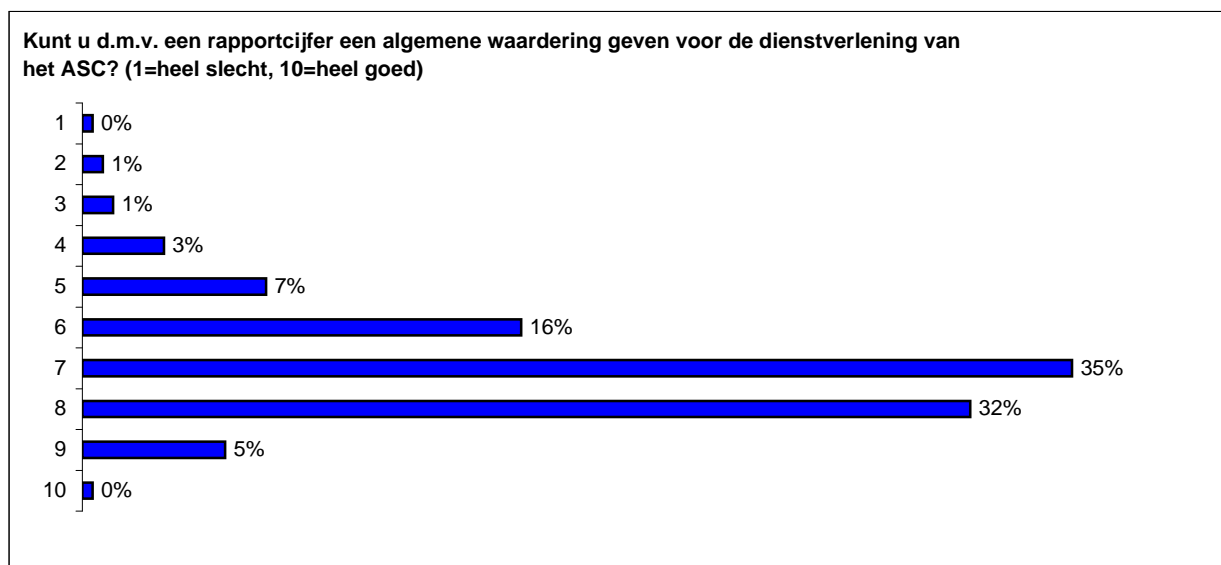
Het meest tevreden zijn de respondenten over archivering, de centrale postkamer en de project administrateurs. Over de debiteuren- en crediteurenadministratie zijn ze iets minder tevreden.

4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende afdelingen van het ASC?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



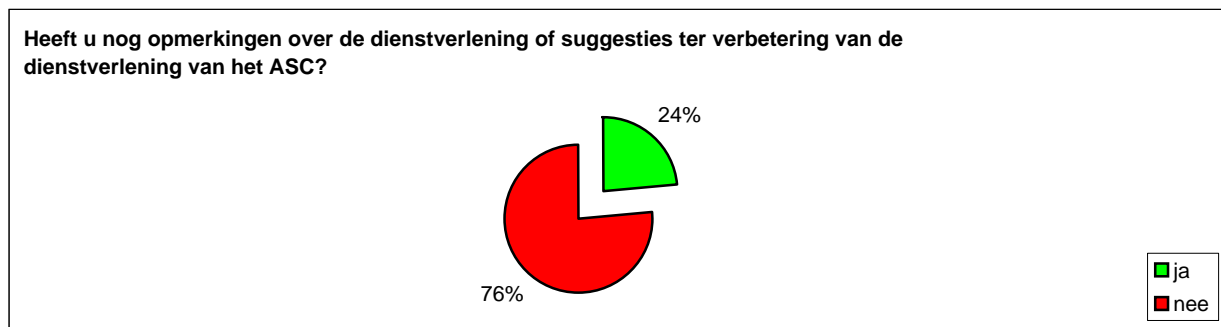
5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van het ASC? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	1	0%
2	2	1%
3	3	1%
4	8	3%
5	18	7%
6	43	16%
7	97	35%
8	87	32%
9	14	5%
10	1	0%
totaal	274	100%
gemiddeld	7,0	



Een kwart van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de meest genoemde opmerkingen en suggesties dat facturen en declaraties sneller afgehandeld zouden kunnen worden.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	65	24%
nee	209	76%
totaal	274	100%

* 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 onderzocht 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 er geen significant verschil is in de waardering van het ASC tussen WP'ers en OBP'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 afdeling, heeft immers een andere betekenis dan het rapportcijfer van medewerkers die minder vaak contact hebben. 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. De resultaten zijn te zien in tabel 2. In deze tabel worden de rapportcijfers weergegeven die de respondenten aan het ASC geven, uitgesplitst naar de mate van contact per afdeling. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand contact hebben met het secretariaat het totale ASC waarderen met een 7,1. Over het algemeen blijkt dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand contact hebben met de verschillende afdelingen, het ASC beter beoordelen dan respondenten die minder contact hebben. Deze verschillen zijn echter niet significant.

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

Uit tabel 4 blijkt dat respondenten die een bepaalde afdeling zeer belangrijk achten voor hun functioneren, het ASC over het algemeen hoger waarderen dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt uit tabellen 5 en 6 dat de medewerkers nu ongeveer even tevreden zijn over het ASC dan tijdens de vorige meting in 2008. Het gemiddelde rapportcijfer is iets gedaald van een 7,1 naar een 7,0. Over de crediteurenadministratie zijn ze nu significant minder tevreden dan in 2006.

3.2 Tabellen

Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP

	WP	OBP
ASC	6,8	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
Secretariaat ASC*	7,1	7,0
Salarisadministratie*	7,1	7,1
Debiteurenadministratie	7,0	6,5
Crediteurenadministratie	6,8	6,7
Beheer Administratieve Toepassingen en IT*	7,7	6,9
Archivering*	7,6	7,4
De centrale postkamer*	7,2	7,2
(Project) Administrateurs*	6,9	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 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact

Secretariaat ASC*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	6,7%	31,7%
1 keer per maand of minder	93,3%	68,3%

Salarisadministratie*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	20,6%
1 keer per maand of minder	100,0%	79,4%

Debiteurenadministratie*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	13,3%	41,8%
1 keer per maand of minder	86,7%	58,2%

Crediteurenadministratie	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	8,6%	52,8%
1 keer per maand of minder	91,4%	47,2%

Beheer Administratieve Toepassingen en IT*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	37,5%
1 keer per maand of minder	100,0%	62,5%

Archivering*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	26,2%
1 keer per maand of minder	0,0%	73,8%

De centrale postkamer*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	27,3%
1 keer per maand of minder	100,0%	72,7%

(Project) Administrateurs*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	14,3%	76,1%
1 keer per maand of minder	85,7%	23,9%

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
Secretariaat ASC*	7,5	7,1
Salarisadministratie	7,3	7,1
Debiteurenadministratie	6,6	6,7
Crediteurenadministratie	6,6	6,7
Beheer Administratieve Toepassingen en IT*	7,4	7,1
Archivering*	7,7	7,4
De centrale postkamer*	7,4	7,2
(Project) Administrateurs	7,1	7,0

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

Secretariaat ASC	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	62,4%	74,8%	64,7%	74,5%	75,0%
neutraal	24,8%	20,7%	21,6%	20,8%	21,1%
(zeer) ontevreden	12,9%	4,5%	13,7%	4,7%	3,9%

Salarisadministratie	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	74,0%	76,0%	68,2%	77,6%	79,3%
neutraal	17,2%	15,6%	18,8%	19,0%	14,5%
(zeer) ontevreden	8,8%	8,4%	12,9%	3,4%	6,2%

Debiteurenadministratie	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	68,2%	65,2%	67,6%	73,0%	56,5%
neutraal	19,4%	25,2%	19,0%	21,7%	32,4%
(zeer) ontevreden	12,4%	9,6%	13,3%	5,2%	11,1%

Crediteurenadministratie	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	67,6%	75,5%	69,6%	72,6%	58,7%
neutraal	21,4%	17,7%	24,1%	19,9%	23,8%
(zeer) ontevreden	11,0%	6,8%	6,3%	7,5%	17,5%

Beheer Administratieve Toepassingen en IT*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	70,9%	85,4%	63,4%	63,2%	73,8%
neutraal	23,6%	12,2%	24,4%	34,2%	21,4%
(zeer) ontevreden	5,5%	2,4%	12,2%	2,6%	4,8%

Archivering*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	85,2%	86,4%	91,1%	88,5%	86,9%
neutraal	8,2%	13,6%	5,4%	9,8%	11,5%
(zeer) ontevreden	6,6%	0,0%	3,6%	1,6%	1,6%

De centrale postkamer*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	73,5%	83,6%	86,7%	81,2%	82,7%
neutraal	19,6%	10,9%	12,0%	15,8%	12,3%
(zeer) ontevreden	6,9%	5,5%	1,2%	3,0%	4,9%

(Project) Administrateurs*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	76,3%	81,8%	80,7%	89,4%	81,1%
neutraal	19,7%	16,4%	15,8%	9,1%	15,1%
(zeer) ontevreden	3,9%	1,8%	3,5%	1,5%	3,8%

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

	2005	2006	2007	2008	2009
ASC	6,9	7,1	6,9	7,1	7,0

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 Administratief Service Centrum besproken.

4.1 Resultaten

Bijna drie kwart van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met het Administratief Service Centrum. Hiervan geeft de meerderheid aan contact gehad te hebben met de salarisadministratie en de crediteurenadministratie. Relatief weinig mensen hebben contact gehad met de afdelingen archivering, project administrateurs en Beheer Administratieve Toepassingen en IT.

Voor meer dan de helft van de respondenten zijn vrijwel alle afdelingen (zeer) belangrijk. Relatief zijn de project administrateurs en de afdelingen BAT & IT en archivering het meest belangrijk. Het secretariaat wordt relatief minder belangrijk gevonden.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het ASC als geheel en over de verschillende afdelingen. Het ASC wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,0. De standaard deviatie van dit rapportcijfer is 1,3.

Het meest tevreden zijn de respondenten over archivering, de centrale postkamer en de project administrateurs. Over de debiteuren- en crediteurenadministratie zijn ze iets minder tevreden.

Een kwart van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de meest genoemde opmerkingen en suggesties dat facturen en declaraties sneller afgehandeld kunnen worden.

4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat er geen verschil is tussen de WP'ers en OBP'ers wat betreft de waardering van het ASC. Daarnaast is gebleken dat respondenten die vaker contact hebben met afdelingen binnen het ASC, het ASC in totaal beter waarderen dan de respondenten die er minder vaak contact mee hebben. Tevens blijkt dat OBP'ers vaker contact hebben met het ASC dan WP'ers.

Respondenten die een bepaalde afdeling zeer belangrijk achten voor hun functioneren, waarderen het ASC hoger dan gemiddeld.

Ten slotte blijkt dat de medewerkers nu ongeveer net zo tevreden zijn over het ASC dan tijdens de vorige meting in 2008. Het gemiddelde rapportcijfer is iets gedaald van een 7,1 naar een 7,0. Daarnaast zijn de respondenten nu iets minder tevreden over de crediteurenadministratie.

Bijlage 1

2. Kunt u per afdeling 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
Secretariaat ASC	9	11	17	39	76
Salarisadministratie	9	13	16	107	145
Debiteurenadministratie	12	28	27	41	108
Crediteurenadministratie	22	37	25	59	143
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	6	9	11	16	42
Archivering	10	6	11	34	61
De centrale postkamer	8	10	12	51	81
Project Administrateurs	23	13	10	7	53

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
Secretariaat ASC	12%	14%	22%	51%	100%
Salarisadministratie	6%	9%	11%	74%	100%
Debiteurenadministratie	11%	26%	25%	38%	100%
Crediteurenadministratie	15%	26%	17%	41%	100%
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	14%	21%	26%	38%	100%
Archivering	16%	10%	18%	56%	100%
De centrale postkamer	10%	12%	15%	63%	100%
Project Administrateurs	43%	25%	19%	13%	100%

Bijlage 2

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de dienstverlening van de verschillende afdelingen van het ASC is geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Secretariaat ASC	12	34	25	5	0	76
Salarisadministratie	41	70	31	2	1	145
Debiteurenadministratie	31	58	17	0	2	108
Crediteurenadministratie	43	76	22	0	2	143
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	14	21	7	0	0	42
Archivering	22	31	7	1	0	61
De centrale postkamer	14	52	14	0	1	81
Project Administrateurs	31	19	3	0	0	53

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
Secretariaat ASC	16%	45%	33%	7%	0%	100%
Salarisadministratie	28%	48%	21%	1%	1%	100%
Debiteurenadministratie	29%	54%	16%	0%	2%	100%
Crediteurenadministratie	30%	53%	15%	0%	1%	100%
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	33%	50%	17%	0%	0%	100%
Archivering	36%	51%	11%	2%	0%	100%
De centrale postkamer	17%	64%	17%	0%	1%	100%
Project Administrateurs	58%	36%	6%	0%	0%	100%

Bijlage 3

4. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de verschillende afdelingen van het ASC?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Secretariaat ASC	8	49	16	2	1	76
Salarisadministratie	28	87	21	7	2	145
Debiteurenadministratie	5	56	35	10	2	108
Crediteurenadministratie	13	71	34	19	6	143
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	5	26	9	2	0	42
Archivering	22	31	7	1	0	61
De centrale postkamer	19	48	10	3	1	81
Project Administrateurs	14	29	8	2	0	53

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
Secretariaat ASC	11%	64%	21%	3%	1%	100%
Salarisadministratie	19%	60%	14%	5%	1%	100%
Debiteurenadministratie	5%	52%	32%	9%	2%	100%
Crediteurenadministratie	9%	50%	24%	13%	4%	100%
Beheer Administratieve Toepassingen en IT (BAT & IT)	12%	62%	21%	5%	0%	100%
Archivering	36%	51%	11%	2%	0%	100%
De centrale postkamer	23%	59%	12%	4%	1%	100%
Project Administrateurs	26%	55%	15%	4%	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.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van het ASC?
ja, namelijk:
(tijdige) informatieverstrekking over gewijzigde procedures en eenduidige afhandeling van declaraties/facturen binnen de afdelingen
Achterstand met factuurverwerking
begrip voor de anderen in de instelling
betalingsachterstand (mbt facturen en declaraties) is een probleem
bij IT dacht ik aan ICTS, niet aan het ASC
crediteurenadm: veel snellere afhandeling gewenst (looptijd is regelmatig 4-6 weken); raken vaak poststukken kwijt; /deb.adm: meer jip-en-janneketaal
Crediteurenadministratie is niet op orde.
dat facturen te lang blijven liggen
de ingezonden facturen blijven veel te lang liggen
dichter bij uns 50
door gewijzigde locatie, is persoonlijk contact niet meer mogelijk en is soms wel wenselijk
duidelijk regelgeving mbt invullen formulieren. Nu vaak onduidelijk welk formulier nodig is en wat je allemaal moet bijvoegen.
Duidelijker instructie rond het invullen van formulieren en mogelijke 'vervolgacties': bijv. nadat je een voorschot voor congresbezoek hebt ontvangen (dat je daarna opnieuw een formulier moet invullen). Ook het berekenen van verblijfkosten volgens norm is bijzonder ingewikkeld (ik kan het niet zelf zonder hulp). Dus graag een duidelijker instructie / handleiding met voorbeelden hieromtrent is gewenst.
duurt te lange voor dat declaraties worden afgehandelt
een betere opvolging van de ingestuurde declaraties, nog veel declaraties komen niet aan, of verdwijnen
een meer proactieve houding
er gaan wel veel schijven over elkaar
factureer- en betalingsachterstanden wegwerken of anders faculteiten dit zelf laten afhandelen
geen digitale facturen meer. Vorige systeem met papieren facturen was gemakkelijker
gegevens beter bijhoudene
graag meedenken
het bestuderen van de internationale BTW afspraken!
het is handig om nieuwe medewerkers door de anderen bij ASC goed in te werken, zodat de klant niet ieder jaar/paar jaar, dezelfde fouten tegenkomt.
het nemen van initiatieven
het proces herbekijken over de verwerking/betaling van zowel in- als uitgaande facturen
ivm digitalisering van bestanden is onduidelijk hoe dat in de toekomst wordt vormgegeven. Wanneer het papierenarchief zou kunnen worden gedigitaliseerd, is het archief wat nu wordt gevoerd oevrbodig. Wie stuurt dat aan?
jullie zijn erg gesloten en erg behoudend met informatie, ook hantgeren jullie de regels zo star dat reële situaties vaak niet anders opgelost kunnen worden dan door binnenbochten.
klantgericht denken
klantvriendelijker aan de telefoon, letten op juiste bezorging
klantvriendelijkere opstelling
krijg geen antwoord of bevestiging op mail
leer communiceren
Meer meedenken met de klant en inleven in probleem van de jklant.
meer rekening houden met verschillen en minder algemeen geldende regels die vervolgens frustreren
meer tot dienst staan! Minder wisselingen in personeel.
more friendly
Op moment van achterstand in dienstverlening sneller communiceren.
persoonlijk contact of mogelijkheid om e-mail reacties te geven zou veel in de ondersteuning van het ASC schelen
persoonlijke veranderingen niet vergeten te melden aan de betrokkenen
probeer achterstand te vermijden

professionaliseringslag in klantgericht werken zou verdienstelijk zijn.
Sneelere doorlooptijd facturen en betalingen
Sneller afhandeling betalingen buitenland; privé voorschieten gaat (helaas) vele malen sneller.
sneller en minder bureaucratisch
sneller reageren en op de inhoud ingaan
Snellere afwikkeling declaraties (nogal eens achterstanden)
snellere postbezorging tussen UM gebouwen
soms blijven declaraties erg lang liggen en kan men niet zeggen wanneer ze in orde worden gemaakt (stapel is zagezegd te groot om een specifieke decl op te zoeken)
te lange doorlooptijden
the post is quite slow, IT services do not help very much for the link to services at home
trage afhandeling
treedt meer naar buiten, jullie zijn een goede club
vaste contactpersonen
vaste contactpersoon instellen
veel incompetenten mensen, slechtste afdeling binnen de UM
vereenvoudiging betaling via creditcard
verwerkingstijd verwerken facturen kort houden
wat toegankelijker in de omgang zijn
Wees aub iets flexibeler
werk nieuwe medewerkers bij het ASC in. heb regelmatig vandoen met mw'ers die nauwelijks op de hoogte zijn van de problematiek
werkdruk verlagen
why can't they look up IBAN numbers and BIC numbers themselves?
Ze zijn vaag en traag
zorgen dat er geen achterstanden ontstaan

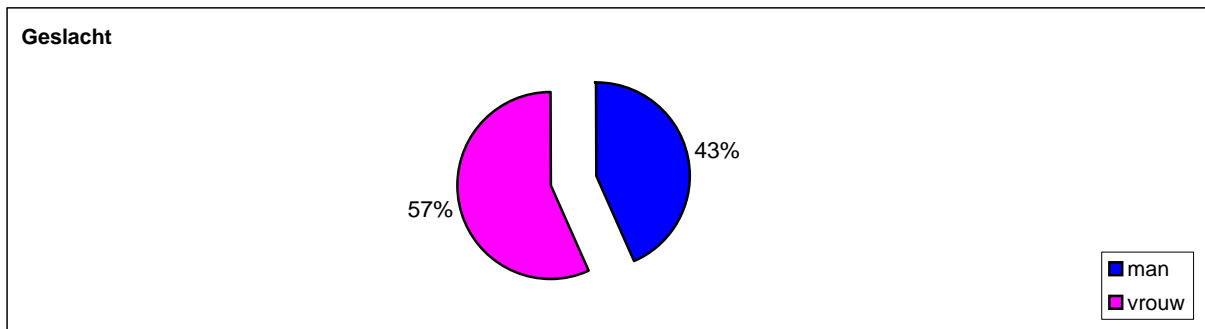
Bijlage 5

Achtergrondgegevens van respondenten die gebruik maken van ASC (n=274)

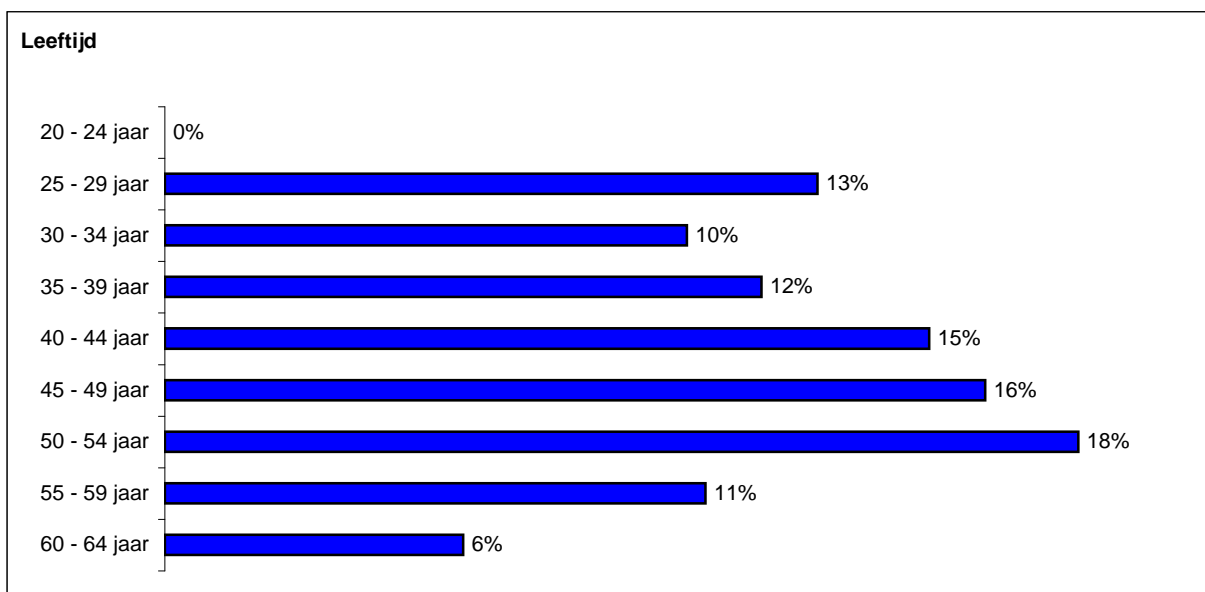
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

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.

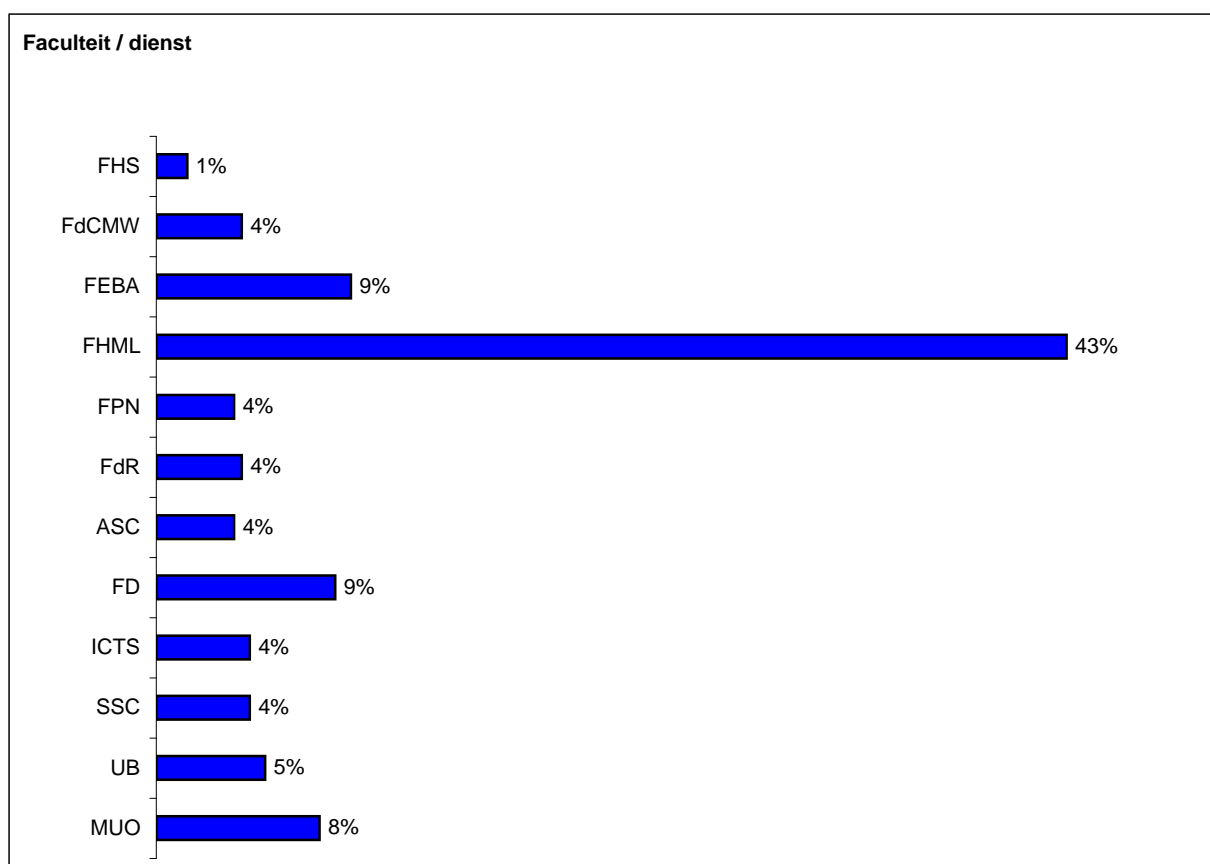
Geslacht	absoluut	relatief
man	119	43%
vrouw	155	57%
totaal	274	100%



Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	0	0%
25 - 29 jaar	35	13%
30 - 34 jaar	28	10%
35 - 39 jaar	32	12%
40 - 44 jaar	41	15%
45 - 49 jaar	44	16%
50 - 54 jaar	49	18%
55 - 59 jaar	29	11%
60 - 64 jaar	16	6%
totaal	274	100%

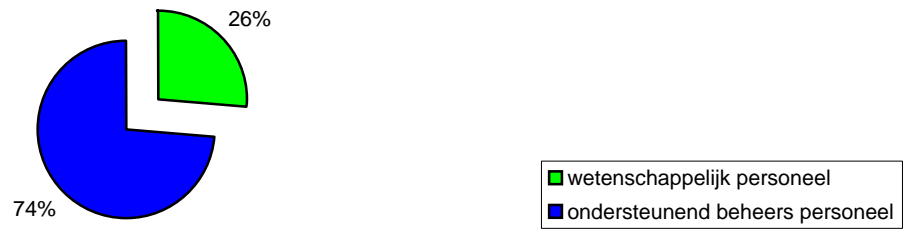


Faculteit / dienst	absoluut	relatief
FHS	4	1%
FdCMW	11	4%
FEBA	25	9%
FHML	117	43%
FPN	10	4%
FdR	11	4%
ASC	10	4%
FD	23	9%
ICTS	12	4%
SSC	12	4%
UB	14	5%
MUO	21	8%
totaal	270	100%



Aard van de aanstelling	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	72	26%
ondersteunend beheers personeel	200	74%
totaal	272	100%

Aard van de aanstelling



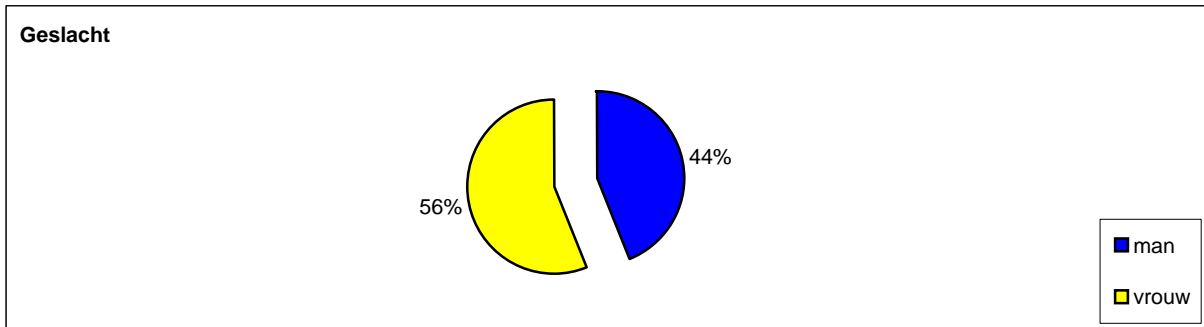
Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

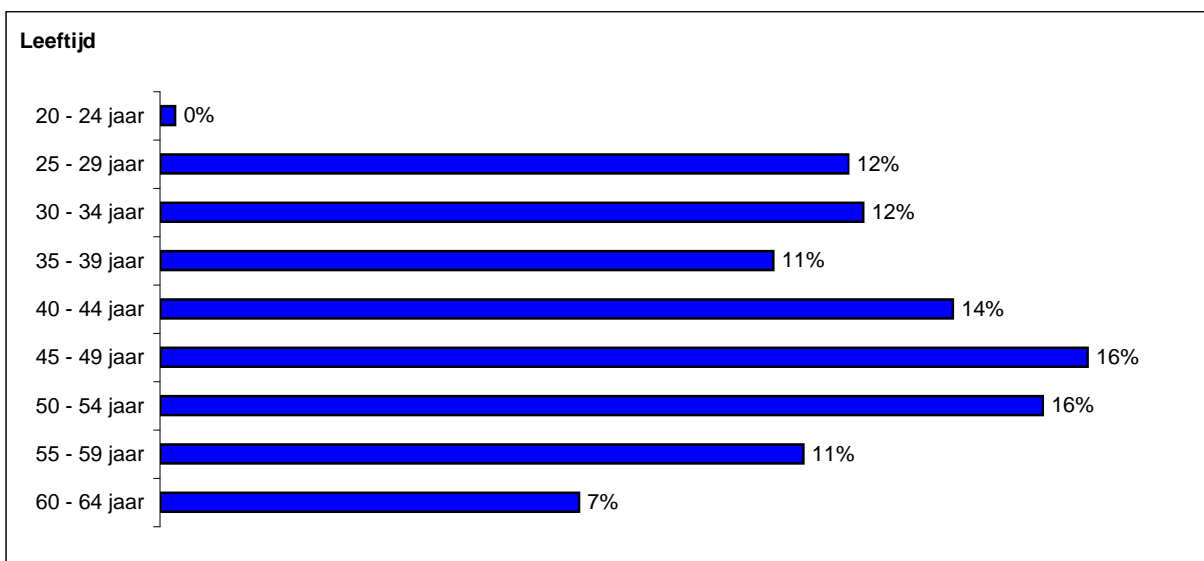
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

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.

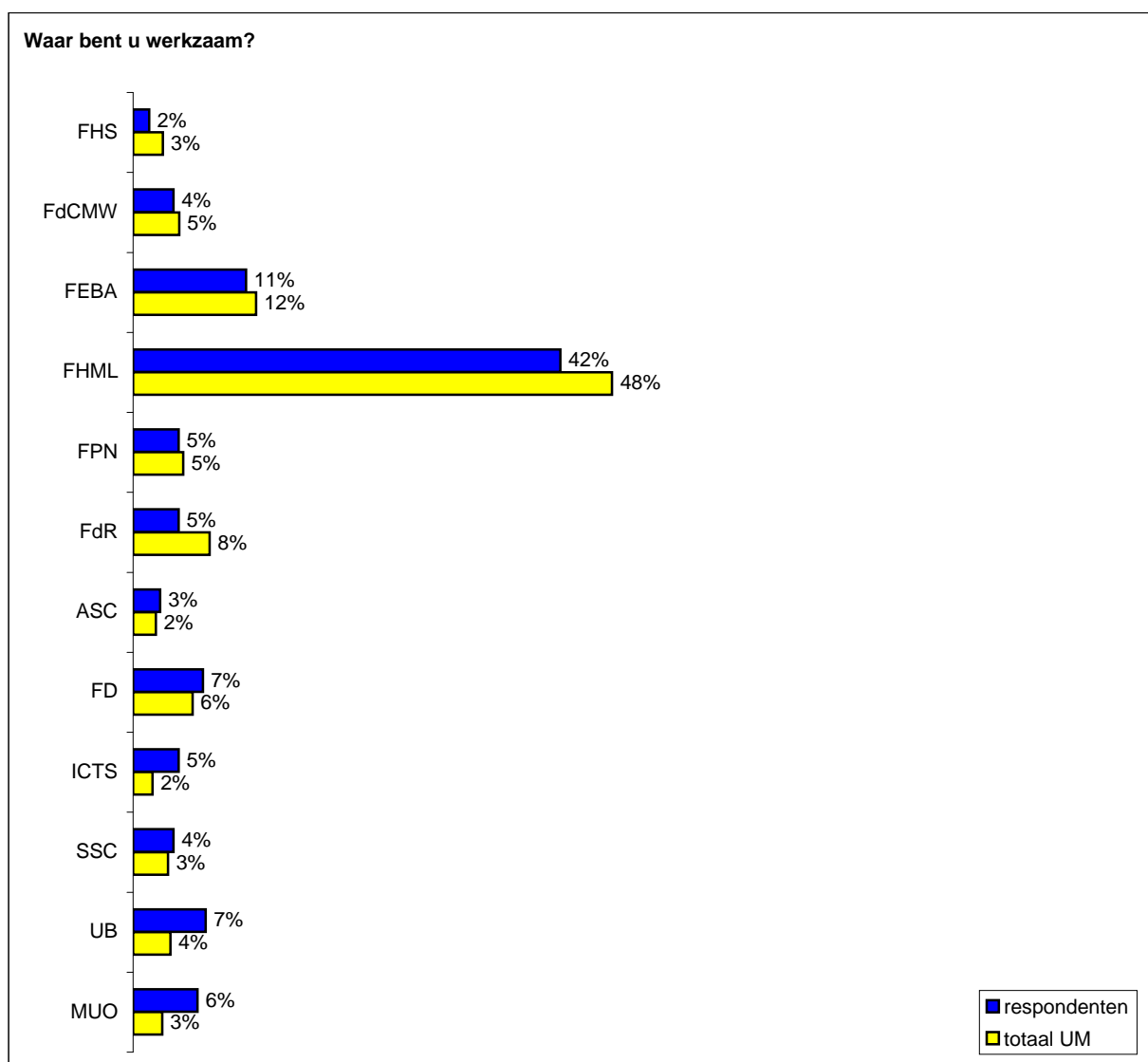
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
totaal	380	100%



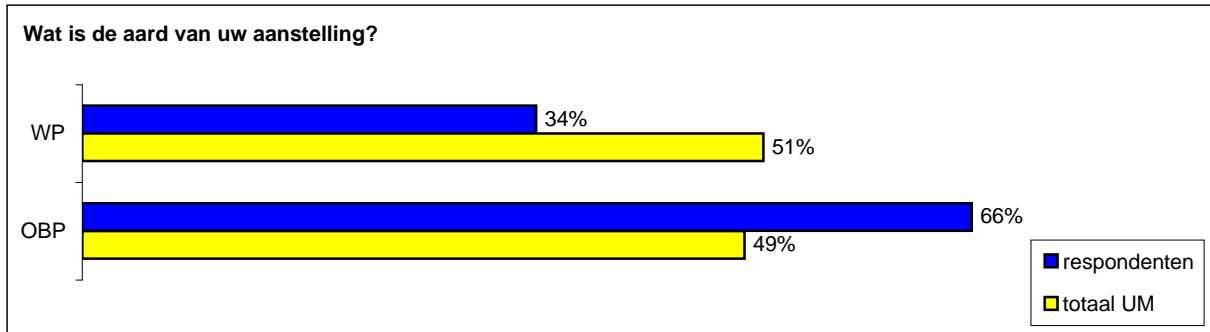
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
totaal	380	100%



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%
totaal	375	100%	2994	100%



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%
totaal	376	100%	2994	100%





FLYCATCHER
Internet Research

Postbus 380
6200 AJ Maastricht

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

info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu