



FLYCATCHER
Internet Research

Algemene tevredenheidsmeting UM *Medewerkers*

Deelrapport:
Facilitaire Dienst (FD)

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-positiebepaling 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 de Facilitaire Dienst (FD) 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 de FD 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 de Facilitaire Dienst?	absoluut	relatief
ja	347	91%
nee	33	9%
totaal	380	100%

In het voorbeeld geeft 91% van de respondenten aan dat zij het afgelopen jaar op een of andere wijze contact hebben gehad met de FD. De marge voor de gehele populatie medewerkers is in dit geval:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,91 \cdot (1-0,91)}{380}} \cdot \sqrt{\frac{2994 - 380}{2994 - 1}} = 2,7\%$$

In dit geval kan met 95% zekerheid geconcludeerd worden dat het aantal medewerkers dat het afgelopen jaar contact heeft gehad met de FD, zal liggen tussen 88,3% en 93,7% (91% +/- 2,7%).

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

Een overgrote meerderheid van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met de Facilitaire Dienst (FD). Hiervan geeft de meerderheid aan gebruik gemaakt te hebben van de mensa's, de servicebalie en de receptie- en huismeesterdiensten. Relatief weinig mensen hebben gebruik gemaakt van het congresbureau en advisering milieu, beveiliging en veiligheid.

De respondenten hebben van elke voorziening die ze in het afgelopen jaar gebruikt hebben, aangegeven hoe frequent het gebruik was.

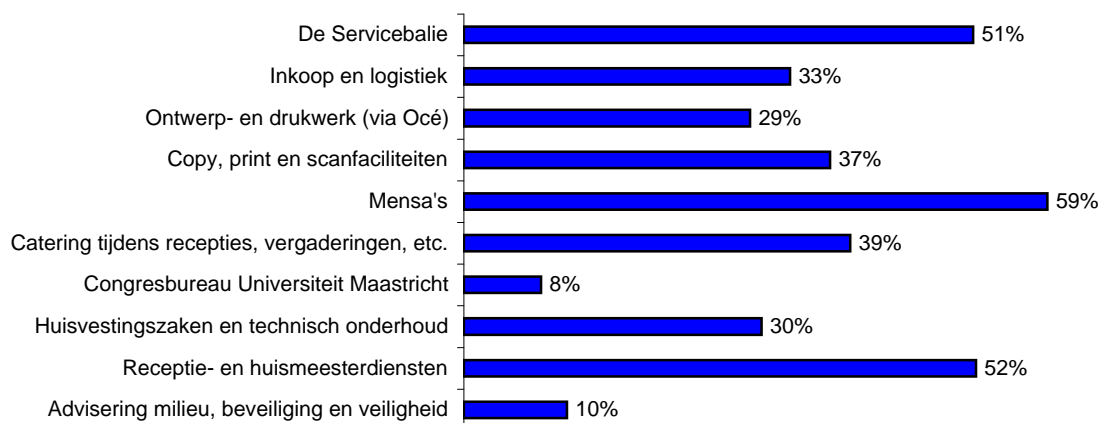
Heeft u in de afgelopen 12 maanden op de een of andere wijze contact gehad met de Facilitaire Dienst?	absoluut	relatief
ja	347	91%
nee	33	9%
totaal	380	100%



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

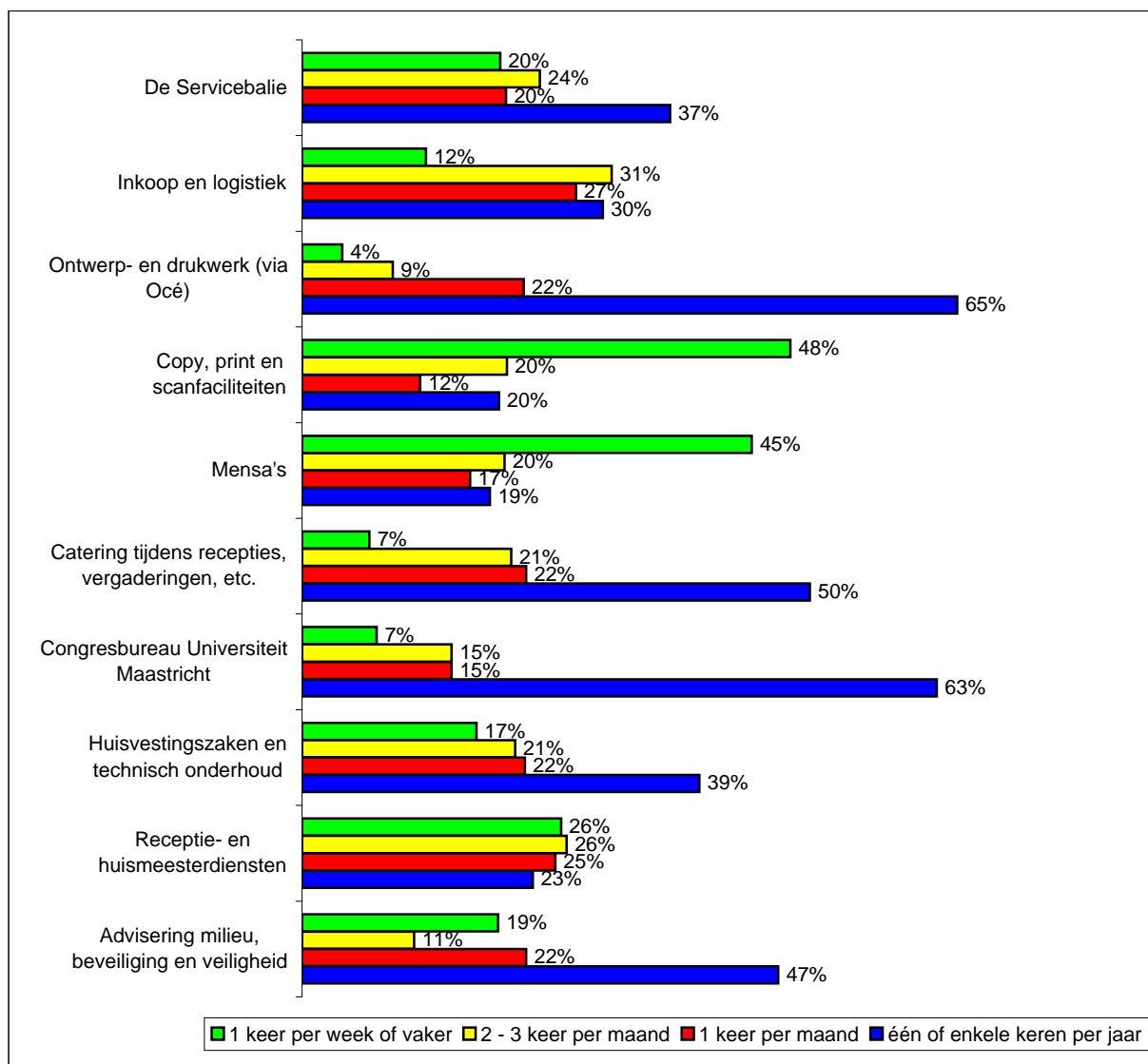
1. Van welke voorzieningen van de FD heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?	absoluut n=347	relatief n=347
De Servicebalie	178	51%
Inkoop en logistiek	114	33%
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	100	29%
Copy, print en scanfaciliteiten	128	37%
Mensa's	204	59%
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	135	39%
Congresbureau Universiteit Maastricht	27	8%
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	104	30%
Receptie- en huismeesterdiensten	179	52%
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	36	10%

Van welke voorzieningen van de FD heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?



2. Kunt u per voorziening aangeven hoe frequent u hiervan gebruik heeft gemaakt of contact mee heeft gehad?*

* zie bijlage 1 voor frequenties

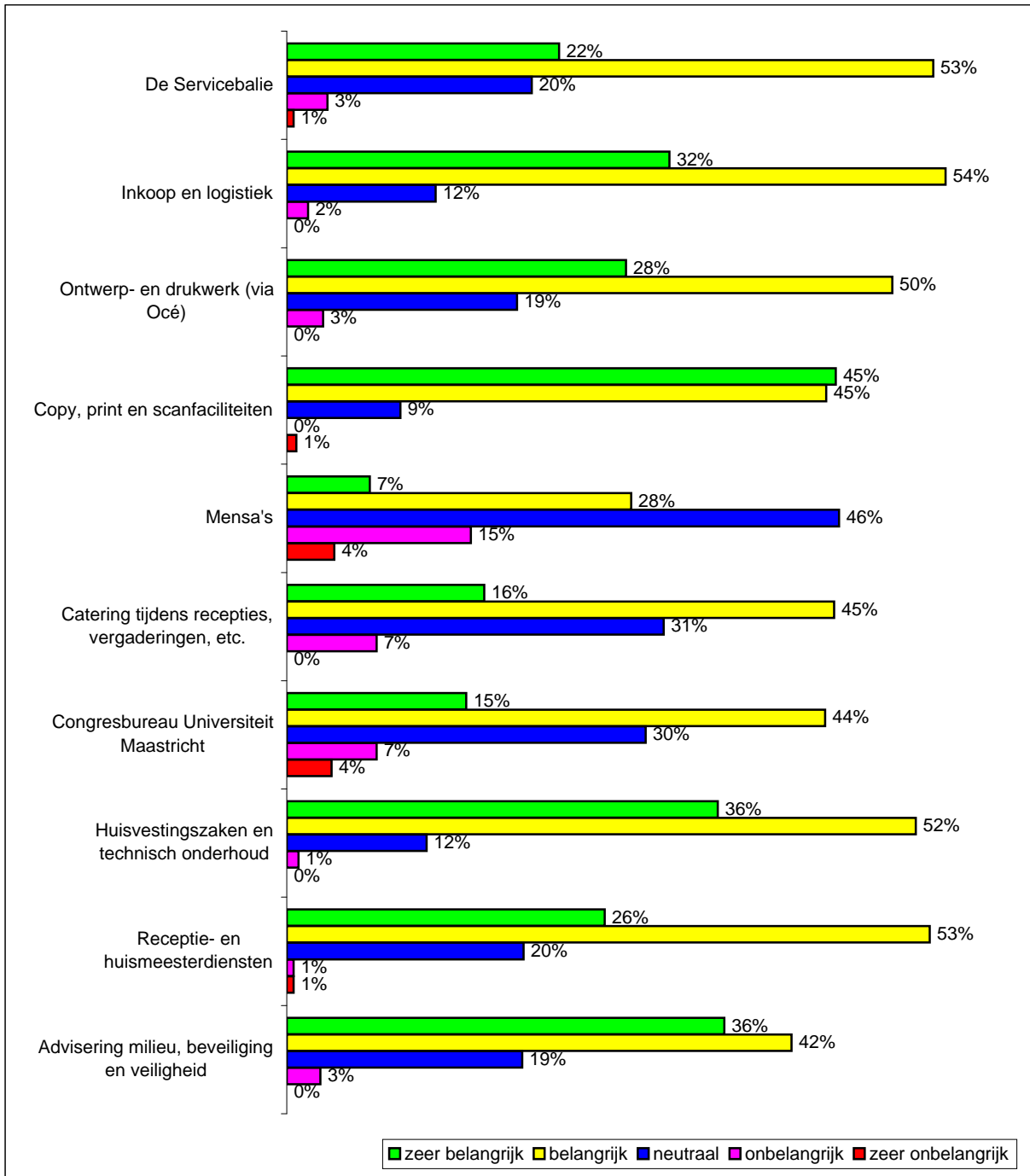


2.2 Belang voor het functioneren

Naast de mate van contact, hebben de respondenten ook aangegeven hoe belangrijk de verschillende voorzieningen zijn voor hun functioneren als medewerker. Voor meer dan de helft van de respondenten zijn vrijwel alle voorzieningen (zeer) belangrijk. De copy-, print- en scanfaciliteiten en huisvestingszaken en technisch onderhoud zijn relatief het meest belangrijk. De mensa's worden relatief minder belangrijk gevonden.

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de FD zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?*

* zie bijlage 2 voor frequenties



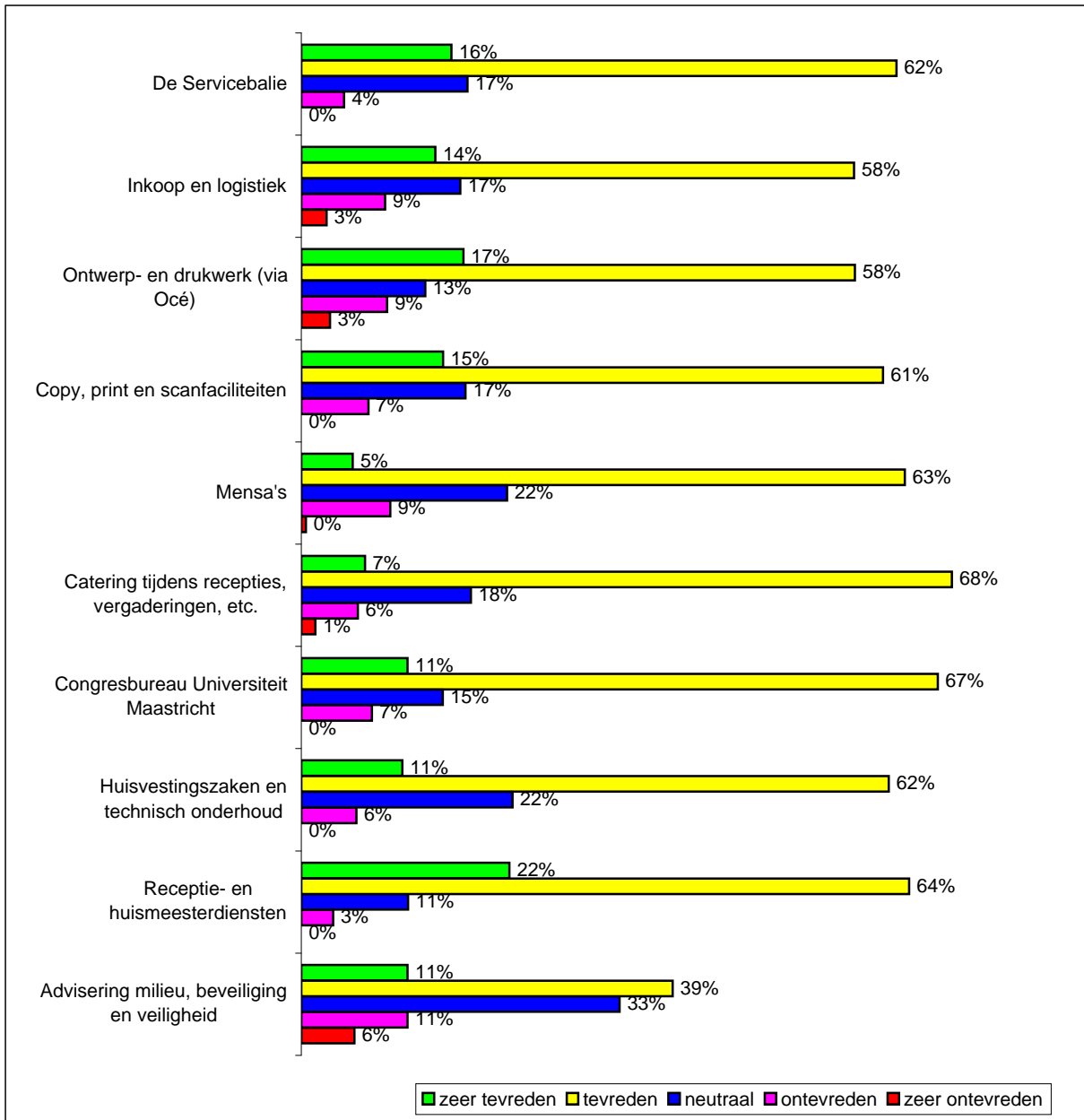
2.3 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de FD in het geheel en over de verschillende voorzieningen. De FD wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,1. De standaard deviatie van dit rapportcijfer is 1,0.

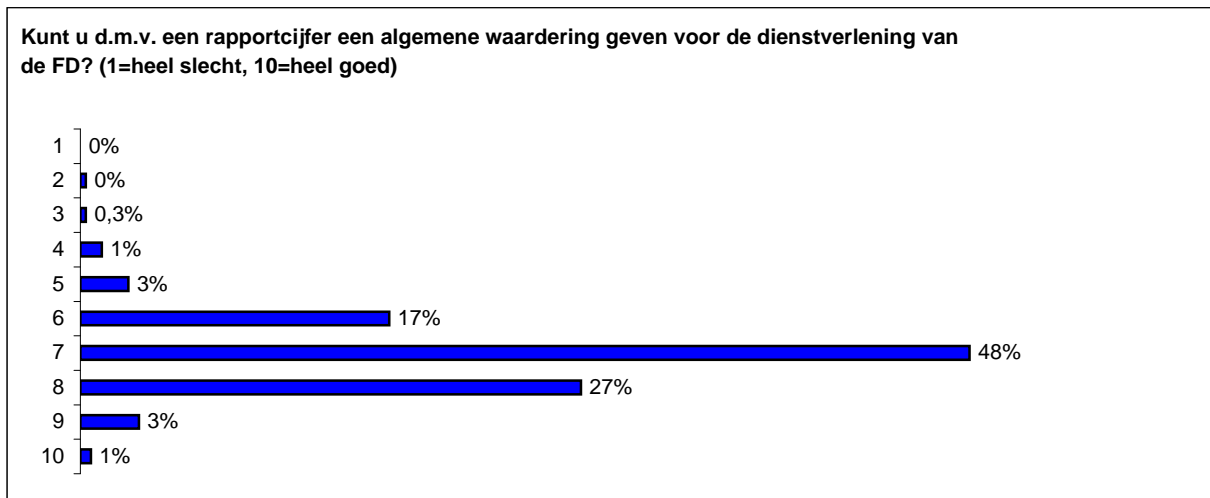
Het meest tevreden zijn de respondenten over de servicebalie en de receptie- en huismeesterdiensten. Over de mensa's en advisering milieu, beveiliging en veiligheid zijn ze minder tevreden.

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de FD?*

* zie bijlage 3 voor frequenties



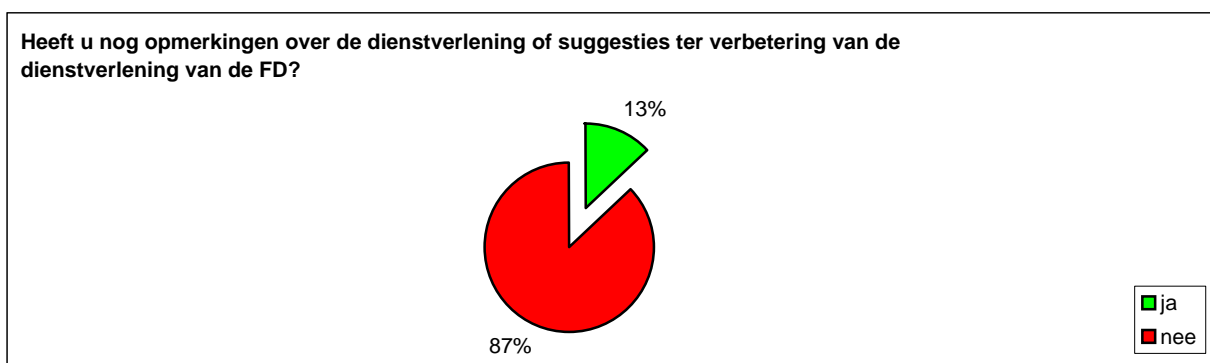
5. Kunt u d.m.v. een rapportcijfer een algemene waardering geven voor de dienstverlening van de FD? (1=heel slecht, 10=heel goed)	absoluut	relatief
1	0	0%
2	1	0%
3	1	0,3%
4	4	1%
5	9	3%
6	58	17%
7	167	48%
8	94	27%
9	11	3%
10	2	1%
totaal	347	100%
gemiddeld	7,1	



Bijna een zevende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de opmerkingen en suggesties uiteenlopend van meer klantgericht zijn tot verbeteringen van de mensa.

6. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD?	absoluut	relatief
ja, namelijk:*	45	13%
nee	302	87%
totaal	347	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 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 er geen verschil is tussen hoe WP'ers en OBP'ers de Facilitaire Dienst waarderen.

Zoals eerder genoemd, is 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 respondenten aan de FD geven, uitgesplitst naar de mate van contact per voorziening. Zo is bijvoorbeeld te zien dat respondenten die minimaal 2 - 3 keer per maand de mensa bezoeken, de totale FD waarderen met een 7,1. Over het algemeen blijkt dat respondenten die vaker gebruik maken van de verschillende onderdelen van de FD de totale FD beter waarderen dan respondenten die er minder vaak gebruik van maken.

Door middel van kruistabellen is gekeken of er een relatie is tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van contact met de verschillende voorzieningen binnen de FD. Dit is te zien in tabel 3. Over het algemeen is gebleken dat OBP'ers vaker gebruik maken van vrijwel alle voorzieningen binnen de FD. Uitzondering hierop zijn de mensa's, deze worden significant vaker bezocht door de WP'ers.

Uit tabel 4 blijkt dat respondenten die een voorziening zeer belangrijk achten voor hun functioneren, over het algemeen de FD hoger waarderen dan gemiddeld.

In tabel 5 en 6 is te zien dat de respondenten nu net zo tevreden zijn over de FD dan tijdens de vorige meting in 2008. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,1 gebleven. Verder blijkt dat de respondenten nu significant meer tevreden zijn over de catering tijdens recepties, vergaderingen, etc. dan in 2005.

3.2 Tabellen

Tabel 1: Gemiddelde rapportcijfers WP en OBP

	WP	OBP
FD	7,1	7,1

Tabel 2: Invloed van frequentie van contact op het rapportcijfer

	2 - 3 keer per maand of vaker	1 keer per maand of minder
De Servicebalie	7,4	7,0
Inkoop en logistiek	7,0	7,0
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)*	7,5	7,1
Copy, print en scanfaciliteiten	7,2	7,3
Mensa's	7,1	7,0
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	7,4	7,0
Congresbureau Universiteit Maastricht*	6,7	7,3
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	7,2	7,0
Receptie- en huismeesterdiensten	7,3	7,0
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid*	6,9	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 3: Verband tussen de aard van de aanstelling en de frequentie van het contact

De Servicebalie*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	15,4%	47,7%
1 keer per maand of minder	84,6%	52,3%

Inkoop en logistiek*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	23,8%	48,4%
1 keer per maand of minder	76,2%	51,6%

Ontwerp- en drukwerk (via Océ)*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	17,3%
1 keer per maand of minder	100,0%	82,7%

Copy, print en scanfaciliteiten	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	52,5%	75,9%
1 keer per maand of minder	47,5%	24,1%

Mensa's	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	73,0%	57,5%
1 keer per maand of minder	27,0%	42,5%

Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	19,4%	29,1%
1 keer per maand of minder	80,6%	70,9%

Congresbureau Universiteit Maastricht*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	0,0%	25,0%
1 keer per maand of minder	100,0%	75,0%

Huisvestingszaken en technisch onderhoud*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	23,1%	40,7%
1 keer per maand of minder	76,9%	59,3%

Receptie- en huismeesterdiensten	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	34,7%	57,8%
1 keer per maand of minder	65,3%	42,2%

Advisering milieu, beveiliging en veiligheid*	WP	OBP
2 - 3 keer per maand of vaker	33,3%	30,3%
1 keer per maand of minder	66,7%	69,7%

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
De Servicebalie	7,6	7,2
Inkoop en logistiek	6,9	7,0
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)*	7,1	7,2
Copy, print en scanfaciliteiten	7,2	7,2
Mensa's*	7,5	7,1
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.*	7,6	7,1
Congresbureau Universiteit Maastricht*	7,3	7,2
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	7,4	7,1
Receptie- en huismeesterdiensten	7,5	7,2
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid*	7,2	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

De Servicebalie	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	73,2%	78,7%	78,8%	77,5%	78,1%
neutraal	17,7%	16,4%	16,7%	13,6%	17,4%
(zeer) ontevreden	9,1%	4,8%	4,4%	8,9%	4,5%

Inkoop en logistiek	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	74,6%	79,1%	72,4%	72,3%	71,9%
neutraal	19,7%	15,1%	19,4%	19,9%	16,7%
(zeer) ontevreden	5,7%	5,8%	8,2%	7,8%	11,4%

Ontwerp- en drukwerk (via Océ)**	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	78,0%	73,3%	71,0%	76,2%	75,0%
neutraal	17,3%	19,0%	23,0%	12,9%	13,0%
(zeer) ontevreden	4,7%	7,6%	6,0%	10,9%	12,0%

** Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van Unigraphic naar Ontwerp- en drukwerk (via Océ).

Copy, print en scanfaciliteiten**	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	70,3%	79,5%	76,1%	73,9%	75,8%
neutraal	15,8%	15,2%	20,5%	17,6%	17,2%
(zeer) ontevreden	14,0%	5,2%	3,4%	8,5%	7,0%

** Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van Kopieer- en printfaciliteiten naar Copy, print en scanfaciliteiten.

Mensa's	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	64,3%	68,8%	71,1%	64,1%	68,6%
neutraal	24,2%	26,0%	20,9%	23,6%	21,6%
(zeer) ontevreden	11,6%	5,2%	8,0%	12,2%	9,8%

Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	54,7%	63,1%	74,3%	67,9%	74,8%
neutraal	27,1%	28,8%	15,1%	22,0%	17,8%
(zeer) ontevreden	18,2%	8,1%	10,6%	10,1%	7,4%

Congresbureau Universiteit Maastricht*	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	-	90,2%	68,2%	73,5%	77,8%
neutraal	-	7,3%	15,9%	23,5%	14,8%
(zeer) ontevreden	-	2,4%	15,9%	2,9%	7,4%

onderhoud	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	58,4%	65,0%	68,4%	68,3%	72,1%
neutraal	30,1%	21,9%	19,7%	20,6%	22,1%
(zeer) ontevreden	11,4%	13,1%	12,0%	11,1%	5,8%

Receptie- en huismeesterdiensten	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	76,5%	78,6%	81,3%	85,4%	85,5%
neutraal	16,3%	15,6%	14,5%	12,7%	11,2%
(zeer) ontevreden	7,2%	5,8%	4,2%	1,9%	3,4%

veiligheid**	2005	2006	2007	2008	2009
(zeer) tevreden	56,5%	64,2%	54,8%	62,8%	50,0%
neutraal	32,9%	24,5%	30,6%	20,9%	33,3%
(zeer) ontevreden	10,6%	11,3%	14,5%	16,3%	16,7%

** Deze antwoordoptie is in 2008 gewijzigd van Arbo en Milieu naar Advisering milieu, beveiliging en veiligheid.

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
FD	6,9	7,1	7,0	7,1	7,1

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 de Facilitaire Dienst besproken.

4.1 Resultaten

Een overgrote meerderheid van de respondenten heeft in het afgelopen jaar op de een of andere wijze contact gehad met de Facilitaire Dienst (FD). Hiervan geeft de meerderheid aan gebruik gemaakt te hebben van de mensa's, de servicebalie en de receptie- en huismeesterdiensten. Relatief weinig mensen hebben gebruik gemaakt van het congresbureau en advisering milieu, beveiliging en veiligheid.

Voor meer dan de helft van de respondenten zijn alle voorzieningen (zeer) belangrijk. De copy-, print- en scanfaciliteiten en de huisvestingszaken en technisch onderhoud zijn relatief het meest belangrijk. De mensa's worden relatief minder belangrijk gevonden.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de FD in het geheel en over de verschillende voorzieningen. De FD wordt gewaardeerd met een ruime voldoende en krijgt gemiddeld een 7,1. De standaard deviatie van dit rapportcijfer is 1,0.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de servicebalie en de receptie- en huismeesterdiensten. Over de mensa's en advisering milieu, beveiliging en veiligheid zijn ze minder tevreden.

Bijna een zevende van de respondenten heeft opmerkingen over of suggesties ter verbetering van de dienstverlening van de FD. Zoals in bijlage 4 te zien is, zijn de opmerkingen en suggesties uiteenlopend van meer klantgericht zijn tot verbeteringen van de mensa.

4.2 Nadere analyses

Uit nadere analyses blijkt dat er geen verschil is in de waardering van de FD door de WP'ers en de OBP'ers. Daarnaast is gebleken dat respondenten die vaker contact hebben met afdelingen binnen de FD, de FD in totaal beter waarderen dan de respondenten die er minder vaak contact mee hebben. Tevens is gebleken dat OBP'ers vaker gebruik maken van vrijwel alle voorzieningen van de FD. Uitzondering hierop zijn de mensa's, die worden vaker bezocht door de WP'ers.

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

Ten slotte blijkt dat de respondenten nu net zo tevreden zijn over de FD dan tijdens de vorige meting in 2008. Het gemiddelde rapportcijfer is dan ook een 7,1 gebleven. Daarnaast zijn de respondenten meer tevreden over de catering dan in 2005.

Bijlage 1

2. Kunt u per voorziening aangeven hoe frequent u hiervan gebruik heeft gemaakt of contact mee heeft gehad?

absoluut	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
De Servicebalie	35	42	36	65	178
Inkoop en logistiek	14	35	31	34	114
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	4	9	22	65	100
Copy, print en scanfaciliteiten	62	26	15	25	128
Mensa's	91	41	34	38	204
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	9	28	30	68	135
Congresbureau Universiteit Maastricht	2	4	4	17	27
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	18	22	23	41	104
Receptie- en huismeesterdiensten	46	47	45	41	179
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	7	4	8	17	36

relatief	1 keer per week of vaker	2 - 3 keer per maand	1 keer per maand	één of enkele keren per jaar	totaal
De Servicebalie	20%	24%	20%	37%	100%
Inkoop en logistiek	12%	31%	27%	30%	100%
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	4%	9%	22%	65%	100%
Copy, print en scanfaciliteiten	48%	20%	12%	20%	100%
Mensa's	45%	20%	17%	19%	100%
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	7%	21%	22%	50%	100%
Congresbureau Universiteit Maastricht	7%	15%	15%	63%	100%
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	17%	21%	22%	39%	100%
Receptie- en huismeesterdiensten	26%	26%	25%	23%	100%
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	19%	11%	22%	47%	100%

Bijlage 2

3. Kunt u aangeven hoe belangrijk de geboden voorzieningen van de FD zijn geweest voor uw functioneren als medewerker van de UM?

absoluut	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
De Servicebalie	40	95	36	6	1	178
Inkoop en logistiek	36	62	14	2	0	114
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	28	50	19	3	0	100
Copy, print en scanfaciliteiten	58	57	12	0	1	128
Mensa's	14	58	93	31	8	204
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	22	61	42	10	0	135
Congresbureau Universiteit Maastricht	4	12	8	2	1	27
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	37	54	12	1	0	104
Receptie- en huismeesterdiensten	47	95	35	1	1	179
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	13	15	7	1	0	36

relatief	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	totaal
De Servicebalie	22%	53%	20%	3%	1%	100%
Inkoop en logistiek	32%	54%	12%	2%	0%	100%
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	28%	50%	19%	3%	0%	100%
Copy, print en scanfaciliteiten	45%	45%	9%	0%	1%	100%
Mensa's	7%	28%	46%	15%	4%	100%
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	16%	45%	31%	7%	0%	100%
Congresbureau Universiteit Maastricht	15%	44%	30%	7%	4%	100%
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	36%	52%	12%	1%	0%	100%
Receptie- en huismeesterdiensten	26%	53%	20%	1%	1%	100%
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	36%	42%	19%	3%	0%	100%

Bijlage 3

4. Hoe tevreden bent u over de geboden voorzieningen van de FD?

absoluut	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
De Servicebalie	28	111	31	8	0	178
Inkoop en logistiek	16	66	19	10	3	114
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	17	58	13	9	3	100
Copy, print en scanfaciliteiten	19	78	22	9	0	128
Mensa's	11	129	44	19	1	204
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	9	92	24	8	2	135
Congresbureau Universiteit Maastricht	3	18	4	2	0	27
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	11	64	23	6	0	104
Receptie- en huismeesterdiensten	39	114	20	6	0	179
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	4	14	12	4	2	36

relatief	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	totaal
De Servicebalie	16%	62%	17%	4%	0%	100%
Inkoop en logistiek	14%	58%	17%	9%	3%	100%
Ontwerp- en drukwerk (via Océ)	17%	58%	13%	9%	3%	100%
Copy, print en scanfaciliteiten	15%	61%	17%	7%	0%	100%
Mensa's	5%	63%	22%	9%	0%	100%
Catering tijdens recepties, vergaderingen, etc.	7%	68%	18%	6%	1%	100%
Congresbureau Universiteit Maastricht	11%	67%	15%	7%	0%	100%
Huisvestingszaken en technisch onderhoud	11%	62%	22%	6%	0%	100%
Receptie- en huismeesterdiensten	22%	64%	11%	3%	0%	100%
Advisering milieu, beveiliging en veiligheid	11%	39%	33%	11%	6%	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 de FD? ja, namelijk:
A.u.b. een contract met een andere kopieerder, of de service (en prijzen) van Océ moet heel sterk verbeteren!
aanpassen en opschonen van de fietsenstallingen achter de hekken rond uns50. de rekken zijn niet meer van deze tijd en er staan fietsen in die nooit meer van de plek komen, en hier tot het einde der dagen plek innemen waar veel behoefte aan is
afspraken nakomen
andere aanbieder regelen, dit werkt gewoon niet
assortiment in menza uitbreiden met "gewone" boterhammen
catering vrij duur voor de geboden kwaliteit
contracten sneller vernieuwen
De Mensa geeft mi nog steeds onvoldoende
De service van het congresbureau kan verbeterd worden op het gebied van klantvriendelijkheid en service.
Draai het systeem voor de logistiek goederen terug! Open weer een centraal Magazijn. zorgb er voor dat de capgroepen faciliteiten krijgen om de milieu en veiligheid te kunnen uitvoeren! nou worden er alleen regels gesteld maar geen oplossingen geboden
een meer integraal produkt leveren
Er zijn veel te weinig parkeermogelijkheden voor fietsen bij Bonnefantenstr. 2 Ondanks herhaaldelijke klachten hierover wordt er niks aan gedaan.
FD: ga aub ook collegezalen vastleggen in SAP en niet alleen in PLANON
gewoon netter werken, doen wat je zegt en belooft en terugkoppelen, vaak erg laconiek
gooi dat antwoordapparaat eruit!
Het ontwerp bureau van OCE lijkt onvoldoende kennis te hebben van het drukken van proefschriften, met name indien deze met LaTeX gezet zijn. Kennis over Type 1 fonts e.d. lijkt te ontbreken.
inkoop mag wel wat flexibeler zijn. Door hun redelijke starre houding lopen sommige bestellingen erg veel vertraging op.
inkoop van koffie e.d. is onnodig gecompliceerd via het net.
kan sneller en efficiënter
kennis- en kundigheidniveau zou meer gelijk moeten zijn.
klantgerichtheid m.b.v. standaardisatie
klantvriendelijkheid en klantgerichtheid
laat meer naar buiten toe zien welke prestaties er geleverd zijn
meer gezond voedsel in mensa
meer inzichtelijkheid in bestelprocedures - waar welke artikelen besteld kunnen worden etc, mav openstellen van digitaal bestelsysteem voor alle medewerkers
meer keuze in de mensa
meer kopieermachines geschikt maken voor scannen
mensa verbeteren en meer zitruimte creëren
milieuvriendelijk afval sorteren
milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en betere kwaliteit/pijsverhouding van eten in mena. Mn meer eocologisch eten moet klantgerichter
more service oriented and friendly...the prints should be sericed more regularly..they are regularly out of paper or toner
Neem klantvriendelijker personeel aan in Mensa
niet bezig zijn met uitbesteden maa veel meer met het verbeten van de iegen kwaliteit
ondoorzichtige organisatie
printing for courses was too slow this year
receptie kan op sommige plaatsen klantvriendelijker
servicebali koppelt klacht of vraag niet altijd terug en dat is zéér vervelend!
Servicebalie dient zich proactiever op te stellen.
te duur, en op vrijdag avond niet open is minpunt
Terug naar oude systeem
verbetering kwaliteit en service om zodoende een betere prijs/kwaliteit verhouding te krijgen.
Vooral Guesthosue levert zeer goede service

zaken lopen over te veel schijven: te veel bureaucratie waardoor het vaak lang duurt voordat er iets gebeurt

Zeer onhandig dat veel meldingen alleen via het servicepoint gedaan kunnen worden. Dat zal bij de FD intern voor een soepeler verloop zorgen maar is voor de interne klant vaak omslachtig. Met name het bandje bij elk telefoongesprek is heel hinderlijk.

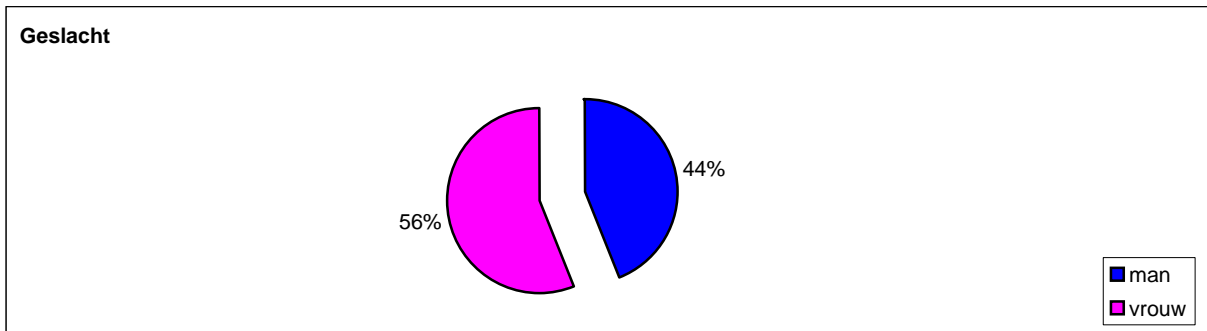
Bijlage 5

Achtergrondgegevens van respondenten die gebruik maken van FD (n=347)

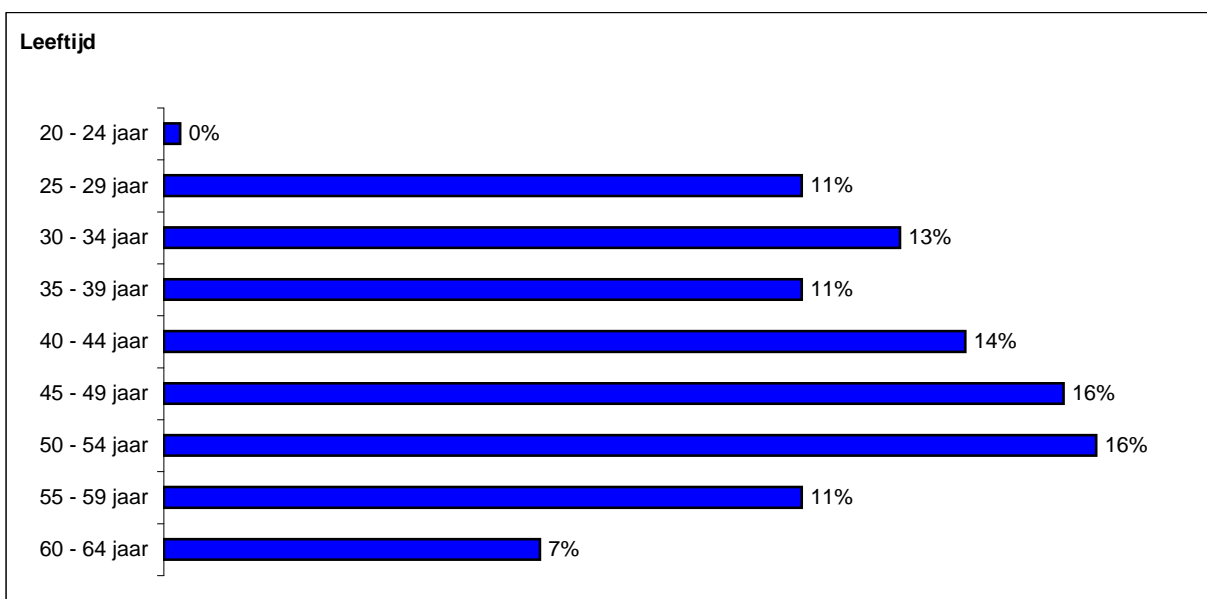
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

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.

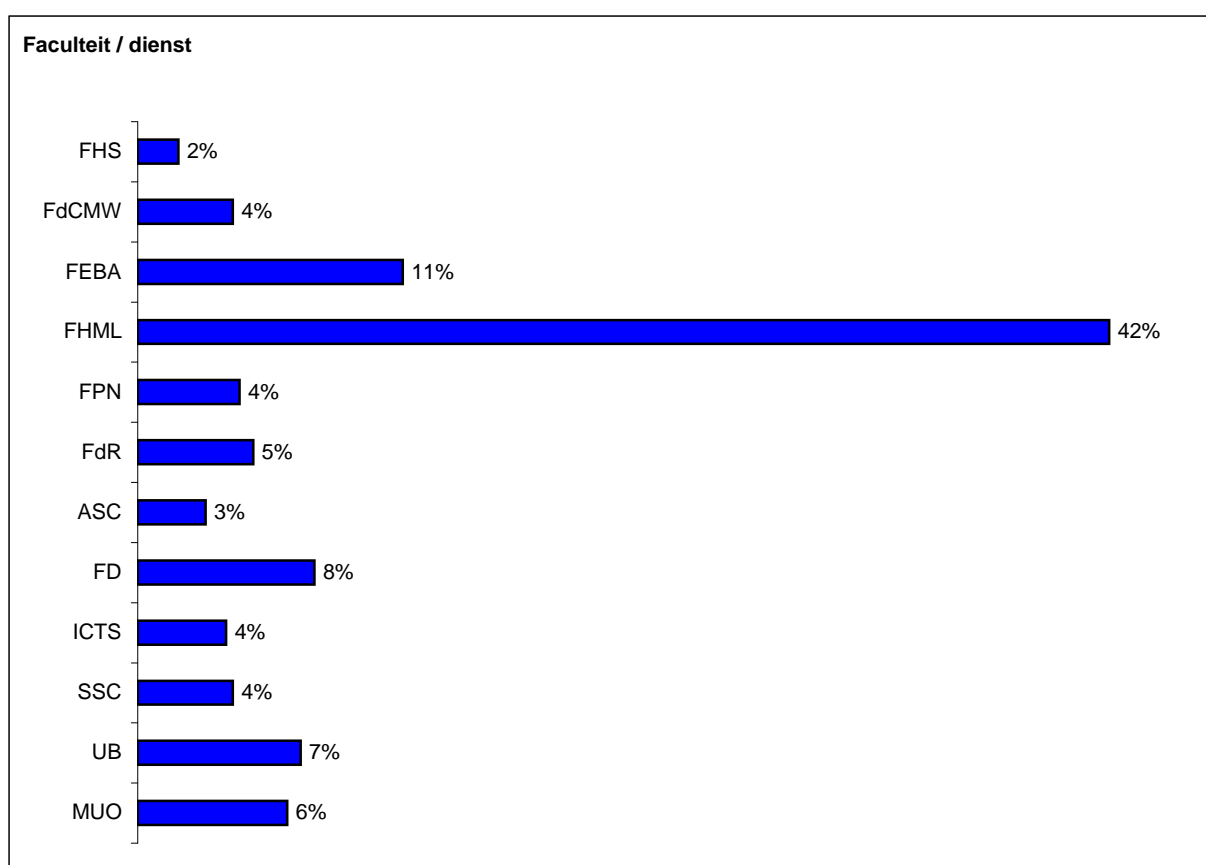
Geslacht	absoluut	relatief
man	152	44%
vrouw	195	56%
totaal	347	100%



Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	39	11%
30 - 34 jaar	45	13%
35 - 39 jaar	39	11%
40 - 44 jaar	49	14%
45 - 49 jaar	55	16%
50 - 54 jaar	57	16%
55 - 59 jaar	39	11%
60 - 64 jaar	23	7%
totaal	347	100%

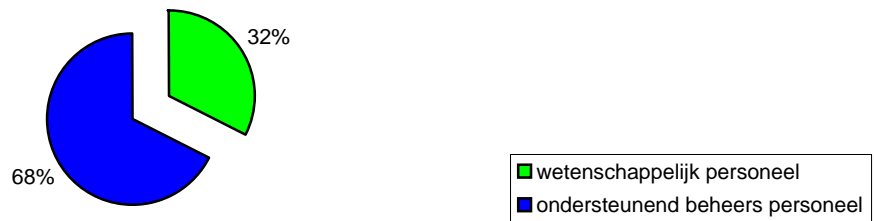


Faculteit / dienst	absoluut	relatief
FHS	6	2%
FdCMW	14	4%
FEBA	39	11%
FHML	143	42%
FPN	15	4%
FdR	17	5%
ASC	10	3%
FD	26	8%
ICTS	13	4%
SSC	14	4%
UB	24	7%
MUO	22	6%
totaal	343	100%



Aard van de aanstelling	absoluut	relatief
wetenschappelijk personeel	111	32%
ondersteunend beheers personeel	232	68%
totaal	343	100%

Aard van de aanstelling



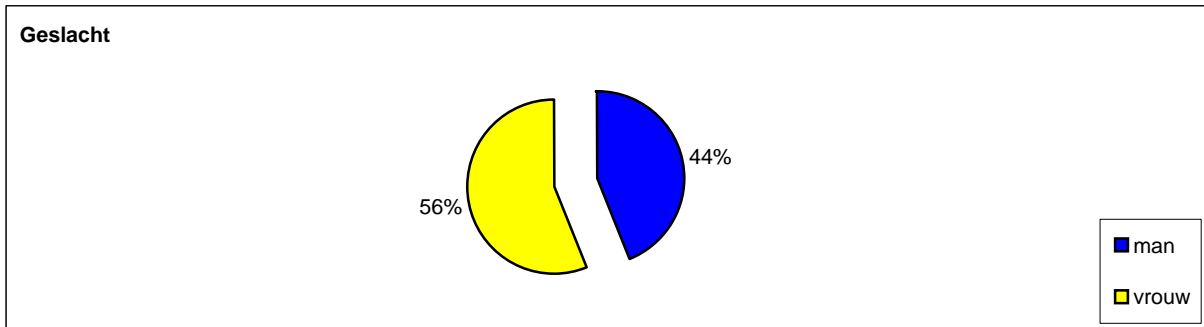
Bijlage 6

achtergrondgegevens totaal aantal respondenten (n=380)

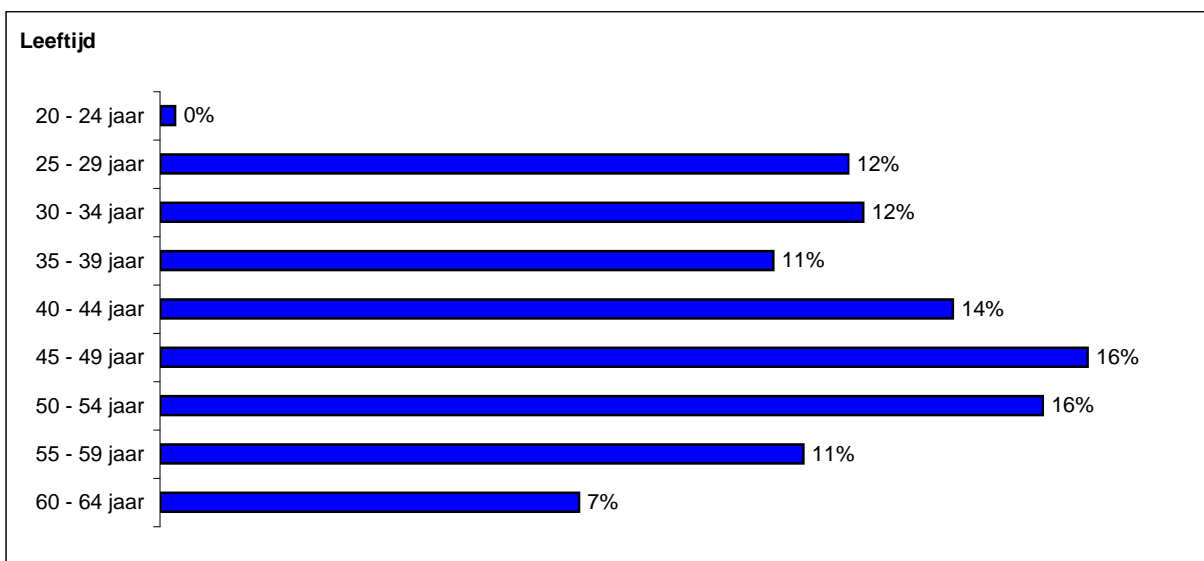
N.B. In geval van afronding kan het voorkomen dat de som van de aantallen afwijkt van het totaal.

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.

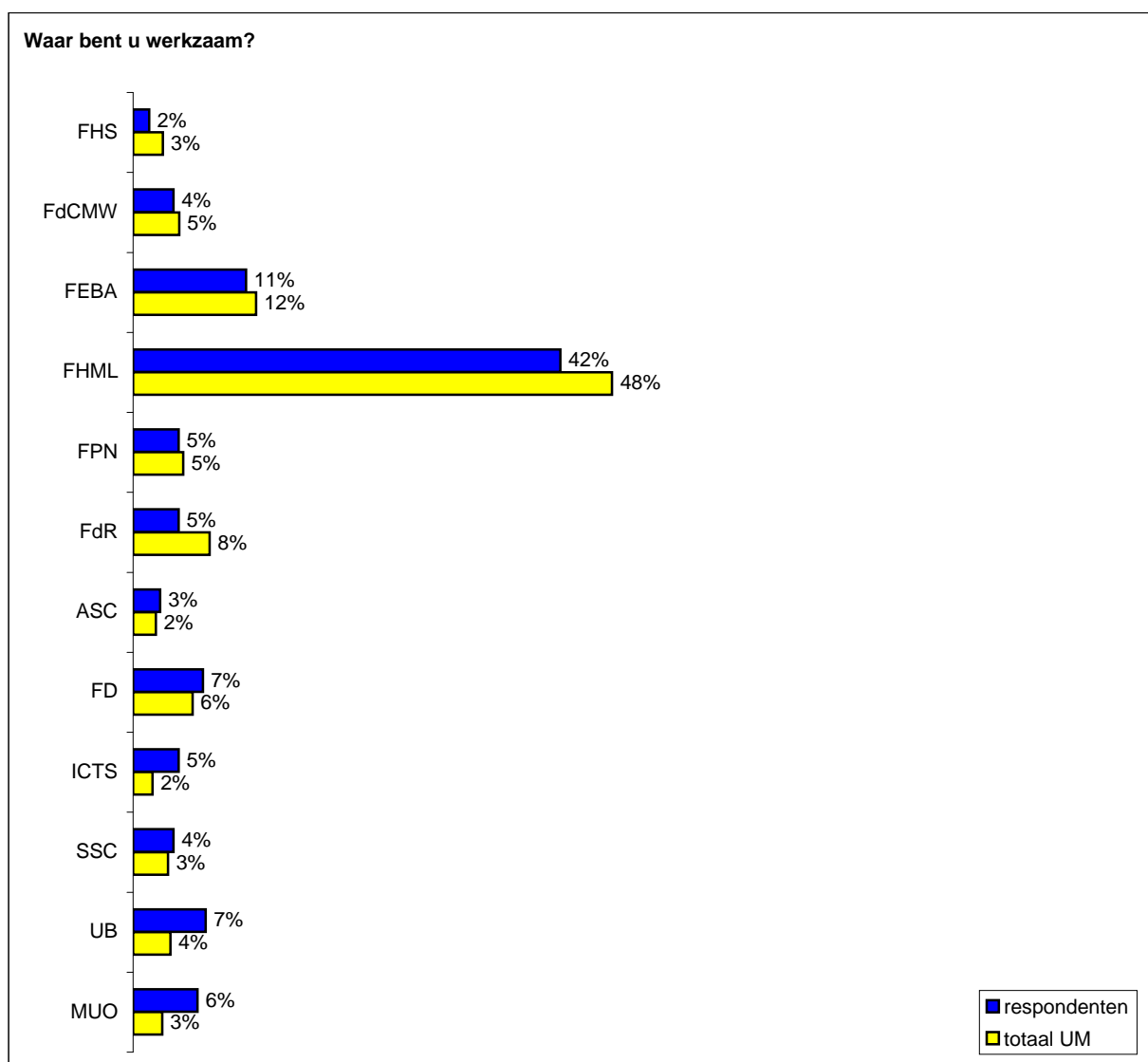
Geslacht	absoluut	relatief
man	167	44%
vrouw	213	56%
totaal	380	100%



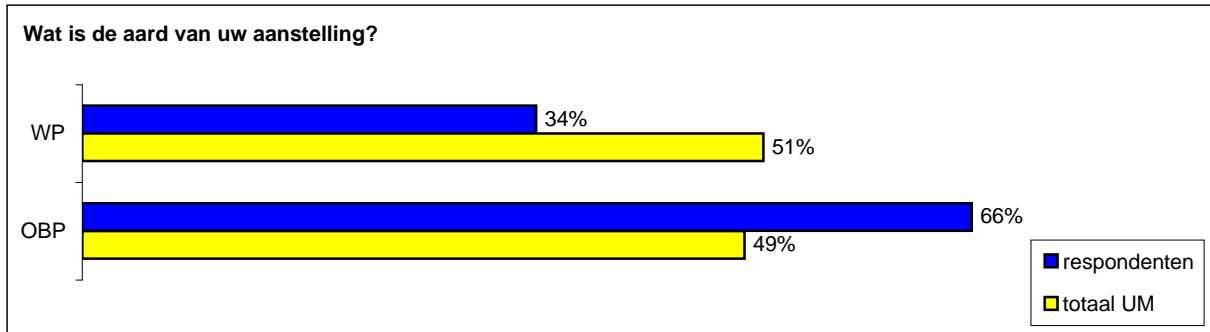
Leeftijd	absoluut	relatief
20 - 24 jaar	1	0%
25 - 29 jaar	46	12%
30 - 34 jaar	47	12%
35 - 39 jaar	41	11%
40 - 44 jaar	53	14%
45 - 49 jaar	62	16%
50 - 54 jaar	59	16%
55 - 59 jaar	43	11%
60 - 64 jaar	28	7%
totaal	380	100%



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