



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

Onderzoek naar de interne klanttevredenheid van de cluster Facility Management van de gemeente Haarlemmermeer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en benchmark, ten einde de producten en dienstverlening te optimaliseren.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

Onderzoek naar de interne klanttevredenheid van de cluster Facility Management van de gemeente Haarlemmermeer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en benchmark, ten einde de producten en dienstverlening te optimaliseren.

Auteur: Patricia Krapels

Studentnummer: 20042260

Jaar van uitgave: 2008

Opdrachtgever: Dhr. F. van den Boorn / Dhr. J. Weidema
Clustermanager FM / Stafadviseur Bedrijfsvoering FM
Gemeente Haarlemmermeer
Raadhuisplein 1
2132 TZ Hoofddorp

Opleiding: Facility Management
Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docentbegeleider: Dhr. Ir. H. Leijdesdorff

Medebeoordelaar: Dhr. R. Brouwer

Onderzoekperiode: februari 2008 - juni 2008

Auteursreferaat

In dit rapport is van het onderzoek naar de klanttevredenheid van de producten en diensten van de cluster Facility Management verslag gelegd. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Groep ondersteuning van de Gemeente Haarlemmermeer. De onderzoeksvraag gaat uit naar hoe de groep Ondersteuning haar producten en dienstverlening kan optimaliseren aan de hand van een klanttevredenheidsonderzoek en een benchmark. Uiteindelijk zijn alleen de producten en diensten van de cluster Facility Management onderzocht. Afgeleid van de onderzoeksresultaten zijn aanbevelingen gedaan, zodat de cluster Facility Management haar producten en diensten kan optimaliseren. Als de aanbevelingen worden opgepakt zal de kwaliteit van de producten en dienstverlening verhogen, wat leidt tot een verbeterde klanttevredenheid

Indexreferaat: FM, Scriptie, Gemeente Haarlemmermeer, Klanttevredenheid, Kwaliteit, Kwaliteitsysteem, Meetinstrumenten, Klanttevredenheidsonderzoek, Benchmark

Managementsamenvatting

In opdracht van de gemeente Haarlemmermeer (groep Ondersteuning) is in de periode februari tot mei 2008 een afstudeer onderzoek uitgevoerd in het kader van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool. De aanleiding voor het onderzoek is de wens van de groep Ondersteuning om de interne klanttevredenheid van haar klanten (de gemeentelijke organisatie) te achterhalen en met deze resultaten daadwerkelijk tot verbetering van de producten en dienstverlening te komen. De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

'Hoe kunnen de clusters Facility Management en Info+ van de Gemeente Haarlemmermeer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en een benchmark de producten en dienstverlening optimaliseren?'

Als eerste heeft er literatuuronderzoek plaatsgevonden, waarbij de nadruk op klanttevredenheid en kwaliteit lag. Vervolgens is een onderzoek uitgevoerd naar de organisatie-inrichting van de gemeente Haarlemmermeer. Deze inrichting is vooral gericht op de groep Ondersteuning en de cluster Facility Management. De cluster Info+ kan niet onderzocht worden, omdat daar geen gegevens voor handen zijn. Voor de klanttevredenheidsonderzoek is eerst een meetinstrument bepaald, waarna de onderzoeks- en analysemethode zijn opgesteld. Vanuit de onderzoeksmethode is de klanttevredenheid van de verschillende teams en bijbehorende producten en diensten onderzocht, waarna de gegevens zijn geanalyseerd. Dat heeft geleidt tot conclusies en aanbevelingen. Tevens is er een implementatie gegeven voor klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau. Er heeft tevens een externe onderzoek plaatsgevonden door middel van een benchmark. Het doel van de benchmark is om te vergelijken met de andere gemeenten, om te bepalen waar de cluster Facility Management staat met kwaliteit en tevredenheid.

Belangrijke conclusies uit het onderzoek zijn:

- De benchmark kon niet uitgevoerd worden omdat vergelijkbare gemeenten recent geen klanttevredenheidsonderzoek hadden uitgevoerd, of nooit een dergelijk onderzoek had plaatsgevonden. Hierdoor kon er inhoudelijk geen benchmark plaatsvinden;
- De klanttevredenheidsonderzoek heeft inzicht verschaft in de tevredenheid van de interne klanten op de verschillende teams, maar ook op de producten en diensten;
- Er zijn verschillende rode draden uit het onderzoek naar voren gekomen, deze hebben betrekking op de communicatie en de onduidelijkheid van de producten en diensten inclusief de aanvraag- en leveringsprocedures.

Het optimaliseren van de producten en dienstenverlening van de cluster Facility management, kan gerealiseerd worden door o.a. de volgende adviezen in acht te nemen:

- De resultaten van het onderzoek terugkoppelen naar de interne klanten;
- Ontevredenheid van de interne klanten met betrekking tot de verschillende teams bespreekbaar maken;
- Vervolgonderzoeken uitvoeren naar de verschillende producten en diensten;
- In een volgend klanttevredenheidsonderzoek bepalen of de gewenste verbeteringen hebben geleidt tot een hogere mate van tevredenheid;
- Het opstellen van een producten- en dienstencatalogus;
- Aandacht hebben voor het verwerken van informatie op een goede manier in het informatiesysteem Axserion, zodat de terugkoppeling naar de klant consequent plaatsvindt;
- Een klanttevredenheidsonderzoek inbedden in een kwaliteitsysteem, gebaseerd op het INK-managementmodel.

Voorwoord

Als vierdejaars student van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool sluit ik deze opleiding af met een omvangrijk facilitair onderzoek op beleidsniveau uitgevoerd bij de gemeente Haarlemmermeer, cluster Facility Management. In deze scriptie zijn de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd van februari 2008 tot en met mei 2008 opgenomen, waarbij de klanttevredenheid van de interne klanten van de cluster Facility Management en het optimaliseren van de producten en dienstverlening centraal stond.

De stageperiode was een intensieve periode die geheel in het teken stond van klanttevredenheid en alles wat daarbij komt kijken. Tijdens de stage ben je steeds bezig met hetzelfde onderwerp, waardoor je af en toe door de bomen het bos niet meer ziet. Het viel soms niet mee om even afstand te nemen van het onderzoek en er met andere ogen naar te kijken. Gelukkig zijn er veel mensen geweest die mij hierbij geholpen hebben.

Bij deze wil ik dan ook alle mensen hartelijk bedanken die mij geholpen hebben met het realiseren van het eindresultaat. In het bijzonder dank ik hierbij de heer Weidema van de gemeente Haarlemmermeer voor de persoonlijke begeleiding. In samenwerking met hem heb ik dit onderzoek vorm kunnen geven en hij heeft me gestimuleerd om een goed eindresultaat te realiseren. Tevens wil ik alle medewerkers van de afdeling Huisvesting, Services, Archieven en Verzamelingen en Documentmanagement bedanken voor al hun adviezen, hulp, inspanningen en gezelligheid.

Daarnaast gaat mijn dank uit naar de Haagse Hogeschool en in het bijzonder naar de heer Leijdesdorff. Zijn begeleiding heeft mij grote steun geboden tijdens het afstudeertraject. Zijn kritische commentaren hebben mij geholpen met het realiseren van een eindresultaat waar ik trots op kan zijn. Tevens wil ik de heer Brouwer bedanken. Als medebeoordelaar heb ik feedback van hem mogen ontvangen, waardoor hij een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van deze scriptie.

Als laatste wil ik nog een aantal mensen bedanken die zeker niet vergeten mogen worden. Dit zijn mijn ouders, mijn tweelingzus en mijn lieve vriend. Zij hebben mij door deze intensieve periode heen geholpen. Bedankt voor jullie vertrouwen en steun.

Patricia Krapels
Hoofddorp, mei 2008

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Gemeente Haarlemmermeer	2
1.1 De organisatie	2
1.2 De groep Ondersteuning.....	5
1.2.1. Cluster Facility Management.....	6
2. Het onderzoek.....	8
2.1 Aanleiding.....	8
2.2 Het onderzoek	8
2.3 Onderzoeksverantwoording.....	10
2.4 Vervallen onderzoeksobject.....	11
3. Theoretisch kader.....	12
3.1 Literatuuroverzicht klanttevredenheid	12
3.2 Kwaliteit van de dienstverlening	13
3.3 Kwaliteitsysteem	14
3.3.1 .Meetinstrumenten	16
4. Benchmark.....	18
4.1 Begrip benchmarking	18
4.2 Vergelijking	18
5. Onderzoeks- en analysemethode	20
5.1 Onderzoekspopulatie	20
5.2 Verantwoording meetinstrument	20
5.2.1 Schriftelijke vragenlijst	20
5.2.2 Opbouw vragenlijst.....	21
5.3 Tevredenheid	23
5.4 Analysemethode.....	23
6. Onderzoeksresultaten	25
6.1 Respons kwantitatief.....	25
6.2 Resultaten per team	26
6.3 Resultaten per product/dienst	29
6.4 Cijfermatige waardering	37
6.5 Rode draden.....	38
7. Conclusie en aanbevelingen	39
7.1 Meetinstrument	39
7.2 Teams	39
7.3 Producten en diensten	40
7.4 Rode draden.....	42
7.5 Kwaliteitssysteem.....	42
8. Implementatie en consequenties.....	44
8.1 Implementatie	44

8.2 Bedrijfskundige consequenties	46
8.2.1 Organisatorische consequenties	46
8.2.2 Personele consequenties	46
8.2.3 Financiële consequenties	46
Literatuuropgave	48
Bijlagen	50
Bijlage 1: Publieksmodel	51
Bijlage 2: Organogram Groep Ondersteuning	52
Bijlage 3: Organogram Cluster Facility Management	53
Bijlage 4: Disconfirmatiemodel.....	54
Bijlage 5: Servqual model	55
Bijlage 6: Frame KTO ICT-servicedesk.....	56
Bijlage 7: Begeleidende brief KTO FM.....	57
Bijlage 8: Instructies klanttevredenheidsonderzoek FM.....	58
Bijlage 9: Schriftelijke vragenlijst.....	59
Bijlage 10: Betrouwbaarheidsinterval	75
Bijlage 11: Tabellen en grafieken	77
Bijlage 12: Open vragen.....	126

Inleiding

Ter afsluiting van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool dient iedere student een adviesrapport te schrijven over een facilitair beleidsprobleem dat de student, in opdracht van een organisatie, op systematische wijze dient op te lossen. Het eindresultaat vormt een rapport, waarin aanbevelingen worden gedaan ter oplossing van het probleem. Deze afstudeeropdracht is uitgevoerd bij de gemeente Haarlemmermeer te Hoofddorp, in opdracht van de groep Ondersteuning.

De aanleiding van het onderzoek is de wens van de groep Ondersteuning om de interne klanttevredenheid van haar klanten (de gemeentelijke organisatie) te achterhalen om met deze resultaten daadwerkelijk tot verbetering van de producten en dienstverlening te komen. In 2001/2002 heeft de toenmalige Facilitaire Dienst een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is toen mede de input geweest voor het voorbereiden van een reorganisatie van deze dienst. Toen het echter tot uitvoering gebracht moest worden, werd er besloten om de gehele gemeente Haarlemmermeer te reorganiseren. In 2005 is deze gemeentebrede reorganisatie gepland en in 2006 uitgevoerd. Doel van deze reorganisatie was om klantgerichter te gaan werken naar burgers en bedrijven toe. Hierbij is de organisatievorm van de gemeente gewijzigd en zijn de primaire werkprocessen ongewijzigd hierin opgegaan. Tevens is er bij de reorganisatie het doel geweest om de bedrijfsprocessen te digitaliseren. Nu er meer rust en stabiliteit in de organisatie is, wil het groepsmanagement Ondersteuning bouwen aan het verbeteren van de producten en diensten.

De probleemstelling die is opgesteld voor het onderzoek en beantwoord zal worden in deze rapportage luidt als volgt:

‘Hoe kunnen de clusters Facility Management en Info+ van de Gemeente Haarlemmermeer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en een benchmark de producten en dienstverlening optimaliseren?’

Om tot beantwoording van de probleemstelling te komen, zijn er een drietal onderzoeken uitgevoerd. Het eerste onderzoek is een literatuuronderzoek, waarbij de nadruk ligt op klanttevredenheid en kwaliteit. Als tweede onderzoek is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en het derde onderzoek bestond uit een benchmark.

De inhoud van dit rapport is relevant voor het management van de Groep Ondersteuning en de cluster Facility Management van de Gemeente Haarlemmermeer. Daarnaast kunnen de resultaten van het onderzoek als vergelijking gebruikt worden door andere soortgelijke organisaties. Tevens is dit rapport geschreven ter afsluiting van de studie Facility Management en in die hoedanigheid relevant voor de Haagse Hogeschool.

Leeswijzer

In grote lijnen vormen de aanleiding, de probleemstelling, de onderzoeksresultaten, de conclusies en de uiteindelijke adviezen de basis van het adviesrapport.

- Hoofdstuk 1 geeft een beschrijving van de organisatie Gemeente Haarlemmermeer;
- In hoofdstuk 2 wordt de verantwoording van het onderzoek beschreven;
- De theorie betreffende het onderzoek wordt in hoofdstuk 3 belicht;
- De vergelijking die heeft plaatsgevonden wordt besproken in hoofdstuk 4;
- Hoofdstuk 5 beschrijft de onderzoeks- en analysemethode;
- De resultaten van het onderzoek komen in hoofdstuk 6 aan bod;
- Aan de hand van de resultaten volgen in hoofdstuk 7 de conclusies en aanbevelingen;
- In hoofdstuk 8 wordt er een implementatie gegeven voor een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek voor de groep Ondersteuning met bijbehorende consequenties.

Dit rapport wordt ondersteund door een aantal bijlagen. Doormiddel van voetnoten wordt in dit rapport verwezen naar de bijlagen, literatuur en overige bronnen.

1. Gemeente Haarlemmermeer

Het doel van dit hoofdstuk is het weergeven van de context waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Allereerst wordt in paragraaf 1.1 de gemeentelijke organisatie beschreven. Vervolgens zal in paragraaf 1.2 worden ingegaan op de Groep Ondersteuning, waarna aansluitend een beschrijving wordt gegeven van de cluster Facility Management. De cluster Info+ is niet beschreven in het hoofdstuk, omdat daar geen gegevens voor handen zijn.

1.1 De organisatie

Haarlemmermeer behoort met ruim 140.000 inwoners tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. De gemeente bestaat uit 26 kernen waaronder Hoofddorp, Nieuw-Vennep en Schiphol, die verspreid liggen over een gebied van 18.500 hectare. Door de strategische ligging heeft de gemeente een prominente positie in het zakelijk hart van de randstad. Kenmerkend voor de gemeente is de diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, verstedelijkt gebied tegenover platteland, high-tech tegenover boerenbedrijf. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: Door de uitbreiding van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Op dit moment zijn 115.000 mensen werkzaam binnen de gemeentegrenzen van Haarlemmermeer¹.

Structuur

Haarlemmermeer is naast een dynamisch gemeente ook een dynamische organisatie. Er is onlangs een publieksmodel ingevoerd, waarbij de scheiding tussen de loketfunctie, uitvoering van beleid en het maken van beleid helder is aangebracht. Leidend uitgangspunt in dit model is dat de klant en de vraag van de klant centraal staan. Hier stemt de gemeente Haarlemmermeer haar producten en diensten op af. Verder streeft de Gemeente Haarlemmermeer naar optimale bereikbaarheid voor inwoners, bedrijven en instellingen. De invoering van decentrale servicecentra, één telefoonnummer en een digitaal loket zijn hier voorbeelden van.

Het model geeft de structuur van de organisatie weer². De gemeentelijke organisatie heeft een kanteling van een dienstenmodel naar een publieksmodel ondergaan. Het "Haarlemmermeers Publieksmodel" kenmerkt zich door georganiseerde onderlinge afhankelijkheid. Niet de ambtelijke vakinhoudelijkheid is leidend voor de structuur, maar de vragen van de klant, de processen en de daarbij benodigde competenties. De burgers merken dit nu concreet doordat zij nu bij één loket terecht kunnen voor al hun overheidszaken. Doelstelling van het publieksmodel is het beter bedienen van de klanten van de gemeente (de burgers, bedrijven, maatschappelijke instellingen en uiteraard de gemeenteraad). De tweede doelstelling is om meer grip te hebben op de projecten en ontwikkelingen om de gemeente en een toekomstbestendige organisatie te bouwen die kan omgaan met de nieuwe en telkens veranderende maatschappelijke, politieke en bestuurlijke verhoudingen. Een van de voornaamste redenen van de kanteling was de ontevredenheid van de burgers ten aanzien van de Gemeente Haarlemmermeer. De ontevredenheid had vooral te maken met het vele papierwerk voor aanvragen, de lange wachttijden en de slechte bereikbaarheid voor de burgers.

¹ Gemeente Haarlemmermeer: www.haarlemmermeer.nl

² Zie bijlage 1: Publieksmodel

Het Publieksmodel van de Gemeente Haarlemmermeer bestaat in totaal uit zeven groepen:

- *Publieke dienstverlening*: vormt het portaal waar de burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle gemeentelijke producten en diensten en waar de organisatie contacten legt met klanten;
- *Uitvoering*: zorgt voor het tijdig, integraal en procesmatig realiseren van (gestandaardiseerde) producten en diensten;
- *Strategie*: levert strategische integrale advisering op sociale maatschappelijke en economische thema's ten behoeve van toekomstscenario's;
- *Projecten*: vormt het proces- en projectmanagement, project- en planadvies;
- *Ondersteuning*: ontwikkelt strategisch, tactisch en operationeel bedrijfsvoeringbeleid en levert ondersteunende diensten en producten voor de bedrijfsvoering op basis van de ontwikkelde Dienstverleningsafspraken (DVA's) met overige organisatieonderdelen;
- *Corporate control*: is er voor de toetsing en beheersing van beleidsuitvoering en bedrijfsvoering;
- *Staf Bestuur en Directie*: is voor de advisering en ondersteuning van bestuur en directie;

De directie, bestaande uit een gemeentesecretaris/algemeen directeur en twee programmadirecteuren, geeft het leiding aan de organisatie. Daarbij is de directie strategisch adviseur van het college en scharnierpunt tussen het college en de ambtelijke organisatie, zonder belast te zijn met de dagelijkse aansturing van groepen³.

Strategie

De gemeente heeft zich tot doel gesteld om dé servicegemeente van Nederland te worden die adequaat in speelt op de ontwikkelingen en behoeften in de samenleving en waar professionals samen met andere werken aan continue kwaliteit voor de klant, ook wel vertaald als: 'de missie'.

Alle ambities en plannen van de gemeente Haarlemmermeer zijn samengebracht in één concept voor de gehele organisatie, met als naam "Focus:Klant!". "Focus:Klant!" gaat over cultuur, competenties, sturing en structuur, het betekend betere dienstverlening, meer controle en grip op de projecten en ontwikkeling en een veel krachtigere aansturing van de uitvoering.

Concrete ambities (doelstellingen) van de gemeente Haarlemmermeer zijn:

- De klant- en servicegerichtheid van de organisatie wordt verbeterd (servicecentra, tevredenheidonderzoeken);
- Bestuur en management zijn ten alle tijden volledig 'in control' (met behulp van cluster- en teamplannen);
- Ontwikkelingen en projecten zijn beter bestuurbaar (planningsprogramma's en cursussen voor medewerkers);
- De politieke sensitiviteit van de organisatie wordt versterkt;
- De organisatie werkt integraal samen, verkokering wordt opgelost;
- De organisatie concentreert zich meer op een goede uitvoering van taken.

De strategie van de gemeente Haarlemmermeer beschrijft de actieplannen en de manier waarop doelen bereikt moeten worden. Dit is dan ook terug te vinden in visie van de organisatie:

- Een kerntakenorganisatie met processen die van buiten naar binnen stromen;
- Op het takenpakket perfect aansluitende kennis en kunde, gedrag en houding, gericht op relaties, mensen en oplossingen;
- Met optimaal ondersteunende systemen, heldere processen en goed omschreven kwaliteiten van producten;
- Met een management dat de organisatie professioneel, daadkrachtig en stimulerend leidt;
- Waardoor de ambities en beloftes van het bestuur op alle fronten waargemaakt kunnen worden.

³ Reorganisatieplan: Focus: Klant! Gemeente Haarlemmermeer 2005

Cultuur

Persoonlijk, eenvoudig en duidelijk zijn de drie kernwaarden die de Gemeente Haarlemmermeer bovenaan heeft staan in de omgang met haar klanten. Duidelijkheid wat de gemeente gaat doen, zowel in de directe dienstverlening, als met ideeën van inwoners, nakomen van afspraken en eerlijk zijn. Een persoonlijke benadering komt tot uiting in relatiegerichtheid, een menselijke en luisterende houding en meedenken met de klant. Eenvoud komt onder meer tot uiting in begrijpelijkheid in woord en geschrift en het voorkomen van complexiteit⁴.

Ondanks de reorganisatie is er nog steeds een bureaucratische organisatie aanwezig⁵. Deze bureaucratische organisatie kenmerkt zich door de volgende aspecten:

- Gedateerde informatietechnologie bestaande uit vaste computers en telefoons, veel papierwerk, uitgebreide archieven, geen interesse voor telewerken;
- Organisatorische kenmerken bestaat uit de vaste werktijden, taakgericht werken, zekerheden, hiërarchie en status;
- Het kantoor wordt gefaciliteerd door middel van een cellenkantoor, vaste werkplekken, vaste kamerindeling en geslotenheid;
- Regels en procedures worden verheven tot doel en ook zodanig gehanteerd, waardoor er vergeten wordt dat dit slecht hulpmiddelen zijn.

Managementstijl

Als managementstijl wordt het coachend leiderschap gepropageerd. Om dit te bereiken worden cursussen en opleidingen aangeboden. In de praktijk wordt binnen de gemeente nog sterk gestuurd op de resultaten en nog te weinig op de processen en ontwikkelingen. Het management zal deze processen moeten optimaliseren. Om dit te bereiken is er een managementleergang gestart voor alle managers van de gemeente. Hiermee moeten zij de samenwerking stimuleren en de medewerkers coachen.

Personeel

Bij de gemeente zijn ongeveer 1100 medewerkers werkzaam die tezamen circa 950 fte's vervullen. De medewerkers binnen de gemeente zijn naar aanleiding van het nieuwe publieksmodel van productgericht naar procesgericht werken gegaan, en van aanbod- naar vraaggericht werken. Het naleven van de regels en procedures stond eerst centraal, nu staat de klant centraal. Dit vergt een andere werkhouding van de medewerkers. Van de medewerkers wordt nu verwacht dat zij open, vernieuwend, proactief en initiatiefrijk werken. Tevens wordt er van de medewerkers verwacht dat zij meer samen gaan werken om tot een goed resultaat te komen. Vraaggestuurd werken betekent in de praktijk voor de medewerkers vooral weten wat de klant wil en daar een passend aanbod op realiseren. Medewerkers moeten in deze nieuwe manier van werken nog hun draai vinden. De gemeente kent een personeelsbestand dat over het algemeen adequaat is opgeleid en heeft in vergelijking met de arbeidsmarkt een groot aantal medewerkers in de leeftijdscategorie boven de 40 jaar. Vooral de ondersteunende functies zijn in het verleden vervuld door slecht plaatsbaar personeel, wat nu professionalisering van de processen bemoeilijkt. Het verloop van de medewerkers is niet hoog in de niet-leidinggevende functies, maar het is wel zeer hoog onder het management. De managementfuncties worden grotendeels niet van binnenuit opgevuld maar door externe werving of tijdelijke inhuur.

⁴ Reorganisatieplan: Focus: Klant! Gemeente Haarlemmermeer 2005

⁵ Veldhoen, E. en Piepers, B.: Kantoren bestaan niet meer. De digitale werkplek in een vitale organisatie.

Systeem

Binnen de gemeente zijn tal van applicaties waarmee nu wordt gewerkt; deze dienen geïntegreerd te worden in één systeem, namelijk een workflow-managementsysteem ter ondersteuning van het primaire proces. Nog maar weinig applicaties zijn gekoppeld, waardoor gegevensuitwisseling ingewikkeld, arbeidsintensief en foutgevoelig verloopt. Momenteel is de gemeente druk bezig met het implementeren van een management informatiesysteem. Dit moet bijdragen aan een betere informatievoorziening en het verhogen van de dienstverlening. Op deze manier wordt de bureaucratie binnen de gemeente beperkt.

1.2 De groep Ondersteuning

De groep Ondersteuning⁶ doet voorstellen voor bedrijfsvoeringkaders en biedt kwalitatief hoogwaardige ondersteuning aan de gemeentelijke organisatie om 'in control' te kunnen zijn, zodat de organisatie de aan haar opgedragen bestuurlijke opdracht doelmatig kan realiseren en doeltreffend kan anticiperen op toekomstige ontwikkelingen, ook wel vertaald als: 'de missie'.

De visie van de groep Ondersteuning is de vanzelfsprekende partner voor de gemeentelijke ondersteuning zijn. Het geeft de groepen, directie, griffie en het bestuur ondersteuning in de bedrijfsvoering bij innovatie van de bedrijfsprocessen. De groep heeft een proactieve houding en heeft oog voor de verschillende belanghebbenden en hun belangen, en zoekt hiertussen de balans. Dit uit zich onder meer in het aanbieden van producten diensten met een concurrerende prijs/kwaliteit verhouding. Hiertoe levert de groep Ondersteuning strategisch en tactisch bedrijfsvoeringbeleid, adviseert over de bedrijfsvoering en levert ondersteunde producten diensten en. Alle inspanningen zijn gericht op een efficiënte, vakkundige en doelmatige ondersteuning en innovatie van de primaire bedrijfsprocessen, zodat de uiteindelijke klant van de Gemeente Haarlemmermeer centraal staat. Deze missie en visie geldt ook voor elk afzonderlijke cluster van de groep Ondersteuning.

De gehele groep Ondersteuning bestaat uit een zestal clusters met ongeveer 270 fte. De groep ondersteuning bestaat uit een groepsmanager met een kleine staf. Hieronder zijn de volgende clusters geplaatst.

- Communicatie en onderzoek;
- Human Resource Management;
- Juridische zaken;
- Financiën en administratie;
- Info+;
- Facility Management.

Het doel van de groep Ondersteuning is een open en persoonlijke benadering, deskundigheid, innovatievermogen en een proactieve en initiatiefrijke houding. Hoog in het vaandel staat: "Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen". Dit betekent dat wederzijdse verwachtingen van klant en groep vroegtijdig worden besproken, met oog voor andermans positie en de politieke omgeving. Tevens heeft de groep Ondersteuning nog een motto: 'Service door Samenwerken'. Dit wordt in de praktijk gebracht door mee te denken met haar klanten, zodat deze optimaal kunnen worden bediend. Indien nodig roepen zij de hulp van collega's vanuit een andere discipline erbij om de klant integraal te kunnen adviseren

⁶ Zie bijlage 2: Organogram Groep ondersteuning

In dienstverleningsafspraken (dva's) komen vraag en aanbod samen. Deze kunnen zowel generiek als specifiek maatwerk zijn. Voor de uitvoering van de afspraken en voor nieuwe vragen wordt gebruik gemaakt van aanspreekpunten per discipline. In de dva's worden in ieder geval afspraken gemaakt met betrekking tot kwantiteit, kwaliteit, beveiligingsaspecten, wettelijke kaders, termijn van levering, continuïteit in de beschikbaarheid van diensten, actualiteit en integrale benadering.

1.2.1 Cluster Facility Management

De cluster Facility Management (FM)⁷ maakt deel uit van de groep Ondersteuning en heeft beschikking over circa 55 fte en bestaat uit de teams:

- *Services*

Het team services is verantwoordelijk voor een breed gebied aan facilitaire dienstverlening. Het betreft vooral het uitvoeren van operationele taken: Van het dagelijks beheer van het Raadhuis, catering, beveiliging, schoonmaak, evenementen- en vergaderondersteuning, logistieke dienstverlening, bestellen en uitgifte van kantoorartikelen, het bestellen van bloemen, vervoersondersteuning (bus, auto, fiets) tot en met de reprografische dienstverlening en drukwerk.

De frontoffice verzorgt de intake van al deze diensten, dit wordt ook wel aangeduid met 'één loketgedachte'. Daarnaast heeft Services een coördinerende taak in de bedrijfshulpverlening en een ondersteunende taak bij de rampenbestrijding.

- *Huisvesting*

Het team Huisvesting ontwikkelt en realiseert een inspirerende werkomgeving voor de gemeentelijke organisatie en van representatieve, klantgerichte servicepunten waar de gemeentelijke producten en diensten aangeboden worden. Huisvesting richt zich op alle aspecten van huisvesting variërend van strategische huisvesting tot en met het dagelijks beheer.

- *Document management*

Documentmanagement verzorgt de gehele stroom van inkomende post en e-mail uit de algemene mailboxen tot en met de uitgaande post. Het team zorgt voor een tijdige verzending van uitgaande post, tijdige aanlevering van de interne post en de tijdige verzending van de raadstukken. Met behulp van een documentmanagementsysteem.

- *Archiveren en verzameling*

Team Archiveren en Verzamelingen verzorgt de ordening en toegankelijkheid van alle archiveren en verzamelingen conform het Documentair Structuur Plan. Informatie wordt op zo'n manier geregistreerd, ontsloten, toegankelijk gemaakt en gearhiveerd (conform wet en regelgeving en dva's) dat bij navraag die informatie volledig en tijdig beschikbaar is.

Uiteraard stemt het cluster haar dienstverlening en activiteiten af op de gemeentebrede speerpunten zoals die door de organisatie worden uitgevoerd. Het cluster ontwikkelt zelf strategisch, tactisch en operationeel beleid op het brede gebied van facilitaire zaken. Het cluster signaleert proactief, vanuit de eigen expertise, ontwikkeling op het FM-gebied in relatie tot de organisatieontwikkeling en -doelstellingen. Daarnaast adviseert en ondersteunt het cluster het management op het gebied van de vertaling van het FM-beleid naar de dagelijkse praktijk. Hierbij genereert zij daar waar nodig maatwerkoplossingen.

⁷ Zie bijlage 3: Organogram Cluster Facility Management

De cluster heeft speerpunten voor de komende periode. Deze zijn:

- Een reorganisatie van de teams Archieven & Verzamelingen en Document Management naar een "digitaal werkende" organisatie, ingericht om de digitalisering van alle werkprocessen van de gemeente Haarlemmermeer op het gebied van documenten te ondersteunen;
- (Her)huisvesting van een groot deel van de groepen Uitvoering en Projecten in andere gebouwen;
- Ontwikkeling en implementatie van een integraal veiligheidsbeleid;
- Verdergaande implementatie van een voor het gehele cluster ondersteunend processysteem (Axxerion).

2. Het onderzoek

Om een onderzoek gestructureerd uit te kunnen voeren, is het noodzakelijk om een plan van aanpak te formuleren waarin één en ander toegelicht wordt. Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding, de probleemstelling met bijbehorende subprobleemstellingen en welke onderzoeksmethoden gebruikt zullen worden.

2.1 Aanleiding

De aanleiding van het onderzoek is de wens van de groep Ondersteuning om de interne klanttevredenheid van zijn klanten (de gemeentelijke organisatie) te achterhalen om met deze resultaten daadwerkelijk tot verbetering van de producten en dienstverlening te komen. In 2001/2002 heeft de toenmalige Facilitaire Dienst een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is toen mede de input geweest voor het voorbereiden van een reorganisatie van deze dienst. Toen het echter tot uitvoering gebracht moest worden, werd er besloten om de gehele gemeente Haarlemmermeer te reorganiseren. In 2005 is deze gemeentebrede reorganisatie gepland en in 2006 uitgevoerd. Bij deze reorganisatie is de gemeente Haarlemmermeer klantgerichter gaan werken naar burgers en bedrijven toe. Hierbij is de organisatievorm van de gemeente gewijzigd en zijn de werkprocessen ongewijzigd hierop ingegaan. Tevens is er bij de reorganisatie de behoefte geweest om de bedrijfsprocessen te digitaliseren. Nu er meer rust en stabiliteit in de organisatie is, wil het groepsmanagement Ondersteuning bouwen aan het verbeteren van de producten en diensten.

2.2 Het onderzoek

In deze paragraaf wordt beschreven hoe het onderzoek is vormgegeven. De probleemstelling wordt allereerst toegelicht. Vervolgens wordt ingegaan op de subprobleemstellingen die bepalend zijn voor het advies. Daarnaast wordt de doelstelling, de relevantie van het onderzoek en het onderzoeksgebied weergegeven. Als laatste worden de dominante actoren besproken.

Probleemstelling en subvragen

De organisatievraag is vertaald in een probleemstelling. Deze luidt als volgt:

‘Hoe kunnen de clusters Facility Management en Info+ van de Gemeente Haarlemmermeer door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en een benchmark de producten en dienstverlening optimaliseren?’

De probleemstelling wordt onderzocht door deze concreet te vertalen naar subprobleemstellingen. Deze vragen geven structuur aan het onderzoeksproces en leiden tot het beantwoorden van de probleemstelling. De volgende subvragen zijn opgesteld:

- Hoe kan een klanttevredenheidsonderzoek gepositioneerd worden binnen een kwaliteitsmanagementsysteem?
- Wat is een mogelijk toetsingsmodel dat aansluit bij de clusters Facility Management en Info+ van de gemeente Haarlemmermeer?
- Wat betekent klanttevredenheid voor de gemeente Haarlemmermeer en de clusters Facility Management en Info+?
- Wat zijn de resultaten van de nulmeting aan de hand van het toetsmodel?
- Hoe kan klanttevredenheid/kwaliteitsbeleving bij de klant leiden tot een verbeterd productaanbod en dienstverlening van de clusters Facility Management en Info+?
- Hoe kunnen de resultaten van een benchmark leiden tot een verbeterd productaanbod en dienstverlening van de clusters Facility Management en Info+?
- Wat zijn de bedrijfskundige consequenties van de voorgestelde verbetermaatregelen?

Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is om te komen tot een rapport met een bruikbaar klanttevredenheidsonderzoekmodel en afgeleid daarvan de mate van tevredenheid van de interne klanten van de groep Ondersteuning met betrekking tot de clusters Facility Management en Info+. Door middel van meetinstrumenten uit de kwaliteitskunde wordt het onderzoeksmodel en de ervaringen van de interne klanten in kaart gebracht. Tevens worden de verkregen gegevens vergeleken met andere vergelijkbare gemeenten. Op deze manier wordt er een reëel beeld gecreëerd welke facetten van de dienstverlening optimaal ondersteuning bieden aan de interne klanten en welke eventueel voor verbetering vatbaar zijn. Dit zal verwerkt worden in aanbevelingen ten einde de producten en dienstverlening te optimaliseren.

Relevantie van het onderzoek

De gemeente Haarlemmermeer is kortgeleden gereorganiseerd om beter in te spelen op de klant en de vraag van de klant. De groep Ondersteuning en dan met name de clusters Facility Management en Info+ zijn een ondersteunende dienst en ontleen bestaansrecht aan in hoeverre het de primaire proces kan ondersteunen, zodat de arbeidsproductiviteit op een goede manier beïnvloed wordt. Door middel van een klanttevredenheidsonderzoek kunnen de clusters Facility Management en Info+ zich weer kwantificeren met de organisatie en hierop aansluitend de producten en dienstverlening afstemmen op de wensen van de interne klanten.

Afbakening onderzoeksgebied

Het onderzoek geeft een advies dat is toegespitst op de situatie van de Gemeente Haarlemmermeer. In grote lijnen zal het ontwikkelde meetinstrument ook toepasbaar zijn bij andere, vergelijkbare organisaties. Het onderzoek richt zich uitsluitend op de tevredenheid van de interne klanten van de Gemeente Haarlemmermeer. De aandacht gaat uit naar de cognitieve beleving van de interne klant ten opzichte van de producten en dienstverlening die de clusters Facility Management en Info+ aanbieden. De cognitieve beleving berust op rationele overwegingen op basis van zaken als ervaring en kennis, en wordt beïnvloed door de stemming en de activiteit, die is beoogd of wordt uitgeoefend⁸. De gemeente Haarlemmermeer verstaat specifiek onder de cognitieve beleving de ervaring oftewel de waargenomen prestatie van de geleverde producten en dienstverlening.

Dominante actoren

Bij het formuleren van de aanbevelingen dient rekening te worden gehouden met de partijen die betrokken zijn bij het onderzoek. Dit is van belang, omdat zij de uitvoering van de aanbevelingen moeten doorvoeren in de organisatie. Het onderzoek kent de volgende dominante actoren:

Groep Ondersteuning

- Groepsmanager
- Staf

Cluster Facility Management

- Clustermanager (teammanager Huisvesting)
- Teammanager Services
- Teammanager Archieven en Verzamelingen
- Teammanager Documentmanagement
- Adviseurs

Cluster Info+

- Clustermanager
- Teammanager ICT

⁸ Belevingsgraadmeters: http://library.wur.nl/file/wurpubs/LUWPUBRD_00320783_A502_001.pdf

2.3 Onderzoeksverantwoording

Er zijn twee vormen van onderzoek mogelijk; theoretisch onderzoek en empirisch onderzoek. Beide vormen zullen voor dit onderzoek gebruikt worden. Naast deze vormen van onderzoek, is het ook mogelijk om het onderzoek te typeren, waarbij kan worden gekozen tussen kwalitatief of kwantitatief onderzoek en beschrijvend, explorerend of toetsend onderzoek. Dit onderzoek is te typeren als een kwantitatief onderzoek en is beschrijvend uitgevoerd.

Theoretisch onderzoek

Voor het theoretische onderzoek zal gebruik gemaakt worden van literatuur, het Internet, bedrijfsdocumentatie en vakbladen. Hierdoor kan er een theoretische kader vastgesteld worden omtrent onder andere tevredenheid, kwaliteit en kwaliteitsmodellen. Op deze manier wordt er voor het onderzoek een basis gelegd, waarmee een deel van de subprobleemstellingen beantwoord kan worden.

Empirisch onderzoek

Nadat het theoretische onderzoek is afgerond, kan er begonnen worden met het empirische onderzoek. Dit zal plaatsvinden door het toetsen van de ervaringen van de interne klanten middels een meetinstrument en het afnemen van interviews. Tevens zullen er interviews plaatsvinden bij soortgelijke gemeenten om de resultaten te vergelijken. Het doel van deze vorm van onderzoeken is het vastleggen van de (on)tevredenheid van de interne klanten, wat reeds ondernomen is om de ontevredenheid te verhelpen, de uitkomsten van de vergelijking te onderzoeken en wat de clusters kunnen doen om de producten en dienstverlening te optimaliseren.

De interviews zullen afgenomen worden met een aantal dominante actoren. Er is voor deze personen gekozen, omdat zij betrokken zijn bij de producten en diensten die centraal staan. Zij kunnen namelijk bepalen welke producten en diensten van belang zijn om te onderzoeken, om op die manier het meetinstrument vorm te geven. Tevens kunnen zij aan de hand van de resultaten van het toetsmodel een completer beeld geven, zodat op die manier aanbevelingen kunnen worden gegeven.

Om een beeld te krijgen hoe de tevredenheid is beoordeelt bij vergelijkbare gemeenten, is benchmarking een belangrijke methode. Op deze manier kan achterhaald worden op welke punten de interne klanten tevreden zijn en hoe dit staat ten opzichte van de gemeente Haarlemmermeer. Aan de hand van de vergelijkingen kunnen conclusies getrokken worden, waaraan de gemeente zich kan profileren.

Kwantitatief onderzoek

In dit onderzoek is er sprake van kwantitatief onderzoek. Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht en geeft veelal antwoorden op vragen die in termen van hoeveelheid kunnen worden uitgedrukt, in dit geval hoeveel procent van de interne klanten zijn tevreden over een bepaald product of dienst⁹. Om statistisch betrouwbare en representatieve uitspraken te doen worden grote groepen mensen tegelijk ondervraagd. Bij kwantitatief onderzoek wordt altijd bijna gebruikgemaakt van een enquête, dit wordt ook gebruikt voor de gemeente Haarlemmermeer.

Beschrijvend onderzoek

In dit onderzoek wordt de mate van tevredenheid van de interne klanten van de clusters Facility Management en Info+ van de gemeente Haarlemmermeer gemeten.

⁹ Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de en Dijkum, C.J. van: Basisboek Methoden en Techniek.

Bij een frequentieonderzoeksvraag als deze, is het van belang om beschrijvend onderzoek te doen¹⁰. De informatie die gegenereerd wordt bij het beschrijvende onderzoek is geordend en dient als achtergrond bij het explorerende onderzoek.

2.4 Vervallen onderzoeksobject

Bij het opzetten van dit onderzoek was het de bedoeling om de klanttevredenheid te meten voor de cluster Facility Management en Info+. Gedurende het onderzoek is de cluster Info+ te komen vervallen. Er zijn een aantal factoren die dit teweeg hebben gebracht:

- Het uitvoeren van de klanttevredenheidsonderzoek is niet in zijn geheel gecommuniceerd met de betrokkenen, hierdoor was er ook weinig draagvlak.
- In het verleden bij een klanttevredenheidsonderzoek is de cluster Info+ als slechtste uit de bus gekomen, wat waarschijnlijk bijdraagt aan het niet meewerken aan dit onderzoek.
- De manager gaf aan de er onderbezetting is en dat een klanttevredenheidsonderzoek op dit moment niet de juiste uitkomsten zou geven.
- Het nut van een klanttevredenheidsonderzoek werd niet begrepen en daardoor trad er weerstand op van de teammanager. Weerstand in de vorm van er geen tijd aan te willen spenderen.
- Tevens is de brugfunctie tussen de cluster Facility Management en de Cluster Info+ groot en willen niet met elkaar geassocieerd worden. De interne klanten associëren de cluster wel met elkaar.

Ondanks deze factoren is er wel een frame opgezet voor de cluster Info+, zodat mogelijk in de toekomst ook de tevredenheid van dit cluster gemeten kan worden¹¹. In het vervolg van dit rapport wordt de cluster Info+ niet meer genoemd en heeft het onderzoek alleen betrekking op de cluster Facility Management.

¹⁰ Genet, C.: syllabus: Methoden van onderzoek en de markt.

¹¹ Zie bijlage 9: Frame KTO ICT-servicedesk

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal aan de hand van verschillende theorieën toegewerkt worden naar een meetinstrument dat geschikt is om de tevredenheid te meten onder de interne klanten van de cluster Facility Management. Het doel van dit hoofdstuk is om een kader te geven aan het onderzoek. Eerst zal klanttevredenheid gedefinieerd worden, waarna het verschil en de relatie van klanttevredenheid en kwaliteit wordt beschreven. Nadat deze elementen toegelicht zijn, zal uitgelegd worden welke meetinstrumenten van toepassing zijn op het onderzoek.

3.1 Literatuuroverzicht klanttevredenheid

In de literatuur zijn veel definities te vinden van het begrip (klant)tevredenheid. Daarbij valt te constateren dat veel van de definities een overlappende kern hebben. “Tevredenheid is de evaluatie door klanten die is gebaseerd op de waargenomen discrepantie tussen de voorafgestelde verwachtingen van een dienst en de werkelijke prestatie van die dienst die na gebruik wordt beoordeeld”¹². “Indien de werkelijke prestatie gelijk is of groter dan de verwachting die men had over de dienst spreekt men van tevredenheid. Ontevredenheid treedt op indien de ervaring minder is dan de verwachting”¹³. De uitkomst van een subjectieve evaluatie of het gekozen alternatief (product of dienst) overeenkomt met de verwachting van een subject over dat alternatief, of deze overtreft”¹⁴. “Satisfaction is defined as the overall attitude regarding a good or service after its acquisition and use. It is a post choice evaluative judgement resulting from a specific selection”¹⁵. In bovenstaande definities wordt klanttevredenheid vaak beschreven als het verschil tussen verwachting en ervaring. Dit komt omdat ze voor een groot deel gebaseerd zijn op het zogenaamde disconfirmatiemodel¹⁶. Klanttevredenheid wordt volgens het model bepaald door de verwachtingen, de waargenomen prestatie (ervaring) en het verschil tussen de waargenomen prestatie en de verwachtingen (disconformiteit). Het model stelt dat klanten voorafgaand verwachtingen hebben over de prestatie van een product of dienst. Deze verwachtingen vormen later de standaard (de vergelijkingsmaat) waarmee de waargenomen prestatie van het product of dienst vergeleken wordt. Wanneer de waargenomen prestatie hoger is dan de verwachtingen ontstaat positieve disconfirmatie en de kans dat klanten tevreden zullen zijn stijgt. Wanneer niet aan de verwachtingen wordt voldaan ontstaat negatieve disconfirmatie en de kans dat klanten ontevreden zullen zijn stijgt.

Het model is de basis voor een groot deel van de literatuur over klanttevredenheid. Er bestaat nogal wat onenigheid over welk van de aspecten uit het disconfirmatie model nu het meest van invloed zijn op de tevredenheid. Ook wordt de meetbaarheid van de verschillende aspecten bekritiseerd. Zo zijn er wetenschappers die aangeven dat disconfirmatie bepalend is voor de tevredenheid, terwijl anderen van mening zijn dat de verwachtingen het zwaarste wegen bij het vaststellen van de tevredenheid. Klanten zouden vaak niet in staat zijn om de prestatie van een dienst te beoordelen omdat ze daarvoor onvoldoende kennis bezitten of er te weinig ervaring mee hebben. Weer anderen geven aan dat uit onderzoek is gebleken dat de waargenomen prestatie het zwaarst weegt¹⁷. Klanten zouden namelijk moeite hebben achteraf aan te geven wat ze vooraf precies verwachten van de dienst en dus geneigd zijn een zo hoog mogelijk verwachtingsniveau aan te geven.

¹² RIVM: <http://rivm.nl/bibliotheek/rapporten/461502017.html>

¹³ Thomassen, J-P.R.: Waardering door klanten.

¹⁴ Bloemer, J.: Loyaliteit en tevredenheid.

¹⁵ De invloed van merkentrouw op de attitude <http://lib.ugent.be/execl/fulltxt/thesis/19942350.pdf>

¹⁶ - Zie bijlage 4: Disconfirmatiemodel

- Beer, A. de.: Klantgericht veranderen.

¹⁷ Journal of Academy of Marketing Science: <http://jam.sagepub.com/cgi/content/abstract/25/1/4>

Deze verwachtingen liggen vaak een stuk boven het niveau van de ervaren dienst. Een ander punt van kritiek op het disconfirmatiemodel is het feit dat in het model de verwachtingen en ervaringen onafhankelijk zijn. Dit maakt het een statisch model waarin de tijd geen rol speelt¹⁸. Terwijl dienstverlening juist een proces is van wederzijdse beïnvloeding dat zich tussen dienstverlener en klant voltrekt in de tijd. Een klant heeft na een langere tijdsperiode de mogelijkheid om, aan de hand van de tot dan toe opgedane ervaring de verwachting bij te stellen. Hierdoor komen verwachting en ervaring dicht bij elkaar te liggen en is de oorspronkelijke verwachting moeilijk meetbaar. Wanneer een prestatie goed is heeft dat een positieve invloed op de tevredenheid, in het geval van een slechte prestatie is de invloed negatief. Alhoewel er in de literatuur dus geen consensus is over welk aspect nu het beste klanttevredenheid tot uitdrukking brengt, zal binnen dit onderzoek klanttevredenheid worden gemeten met behulp van de ervaring (waargenomen prestatie), hier is namelijk de cognitieve beleving op berust.

Klanttevredenheid is een combinatie van objectieve eigenschappen van de geleverde dienst en subjectieve evaluatie (perceptie) van de dienst door de klant¹⁹. Omdat objectieve maatstaven niet altijd voorhanden zijn, wordt de tevredenheid bij diensten vaak bepaald door het meten van de subjectieve percepties van de klanten. De standaard met betrekking tot tevredenheid is echter niet bij iedere klant gelijk. De een refereert tevredenheid aan minimale aanvaardbaarheid, terwijl de ander bijna perfectie bedoelt. Dit maakt het moeilijk om resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek te interpreteren. In het algemeen kan worden gesteld dat tevredenheid een positieve evaluatie van de dienst(verlening) is.

3.2 Kwaliteit van de dienstverlening

In de literatuur heerst grote onduidelijkheid over het verschil en de relatie tussen de begrippen klanttevredenheid en kwaliteit. Deze onduidelijkheid is gelegen in het feit dat de definities van kwaliteit en klanttevredenheid vaak dezelfde strekking hebben en gebaseerd zijn op hetzelfde (disconfirmatie) model²⁰. Gegeven deze gelijkenis zijn sommige onderzoekers van mening dat het twee dezelfde concepten zijn. De term kwaliteit wordt in de praktijk soms zelfs als substituuut voor klanttevredenheid gebruikt. Andere onderzoekers menen echter dat er wel degelijk verschil bestaat tussen de twee concepten. Zij trachten met behulp van de volgende argumenten het verschil duidelijk te maken²¹:

- Voor de vorming van een kwaliteitsoordeel is directe ervaring met de dienstverlener niet noodzakelijk;
- De dimensies die ten grondslag liggen aan kwaliteit zijn zeer specifiek. Tevredenheid kan echter het resultaat zijn van zowel kwaliteit als andere dimensies. Tevredenheid is een breder concept dan kwaliteit. Waargenomen kwaliteit van dienstverlening kan worden gezien als een component van klanttevredenheid;
- De term kwaliteit is een label om een product of dienst zelf te beschrijven, terwijl klanttevredenheid een subjectieve reactie of evaluatie van klanten is;
- Kwaliteit van dienstverlening is een lange termijn attitude terwijl klanttevredenheid een oordeel is gebaseerd op een specifieke transactie.

Binnen de literatuur zijn nog teveel contrasterende uitspraken over deze begrippen om tot een heldere conclusie te komen over de relatie tussen kwaliteit van dienstverlening en tevredenheid.

¹⁸ De meting van het belang van attributen in een klanttevredenheidsonderzoek:
http://doclib.luc.ac.be/dspace/bitstream/1942/1228/1/yildirim_ugur1.pdf

¹⁹ Boomsma, S.: De waarde van tevreden medewerkers.

²⁰ De meting van het belang van attributen in een klanttevredenheidsonderzoek:
http://doclib.luc.ac.be/dspace/bitstream/1942/1228/1/yildirim_ugur1.pdf

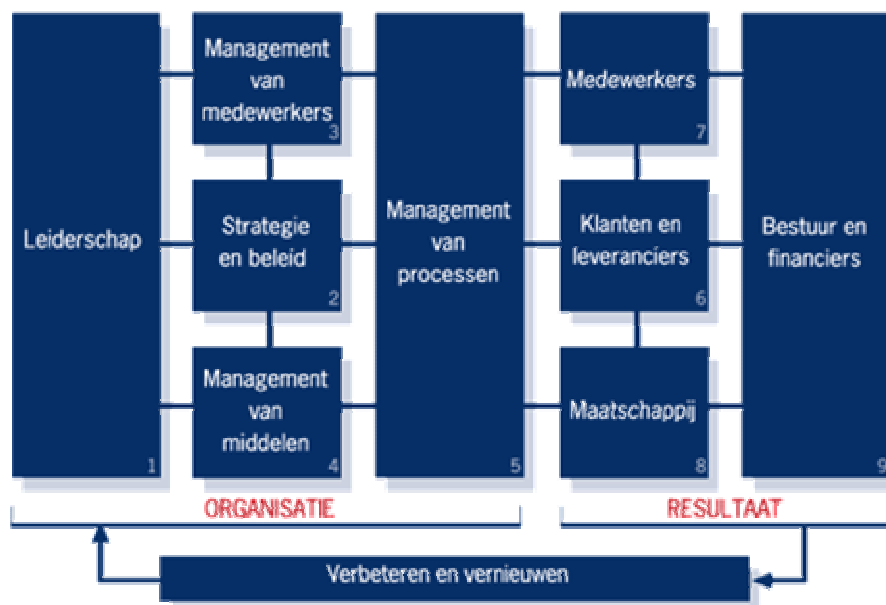
²¹ Van der Beij, H., Broekhuis, M., Gieskes, J.: Kwaliteitsmanagement in beweging.

Over het algemeen kan worden gesteld dat tevredenheid meer omvat dan alleen de kwaliteit van de dienstverlening. Echter is er in de literatuur voldoende ondersteuning te vinden voor de gedachte dat kwaliteit en tevredenheid voor een groot deel overlappen, en zeer nauw met elkaar verbonden zijn. Hoge kwaliteit (ongeacht de precieze definiëring) levert over het algemeen hoge tevredenheid op en vice versa²².

Om toch een definiëring te geven aan het begrip kwaliteit moet worden uitgegaan van de betekenis van kwaliteit in relatieve zin. Joseph M. Juran, een van de eerste kwaliteitsgoeroes, heeft kwaliteit gedefinieerd als *fitness for use* (geschikt voor gebruik): iets heeft kwaliteit als het goed kan worden gebruikt. Juran legt hiermee een link naar de klant, degene die de uiteindelijke output van het proces voorgeschoteld krijgt. Of iets kwaliteit heeft, wordt bepaald door de klanten²³.

3.3 Kwaliteitsysteem

In het vorige paragraaf is naar voren gekomen dat kwaliteit gezien kan worden als een aspect dat mede de klanttevredenheid bepaald. Om kwaliteit te managen is een methode noodzakelijk die geënt is op een systeem waar continue verbeteren tot de mogelijkheden behoort en zorgt dat de resultaten van een organisatie bijdragen tot verbetering van de efficiency en verhoging van de productiviteit²⁴. Na de reorganisatie heeft de groep Ondersteuning gekozen voor een managementmodel: Het INK-managementmodel. Aan de hand van het model kan een kwaliteitsysteem opgezet worden.



Het INK-managementmodel is in feite een zelfevaluatiemodel waarin alle facetten van bedrijfsvoering aan de orde komen²⁵. Het model is in eerste instantie op te delen in twee soorten aandachtsgebieden: organisatorische en resultaatgerichte aandachtsgebieden. Met de resultaatgebieden kunnen de prestaties van een organisatie systematisch gemeten worden. In de organisatiegebieden is weergegeven hoe een organisatie de gewenste resultaten kan bereiken. De invulling ervan is niet dwingend voorgeschreven en geeft ruimte voor eigen interpretatie.

²² Kerklaan, L.A.F.M., Mastenbroek, W.F.G. en Wijchers L.TH.R.: Kwaliteitsmanagement in de dienstverlening.

²³ Beer, A. de.: Klantgericht veranderen.

²⁴ Batenburg, R., Voordt, T. van der.: Invloed van facilitybeleving op arbeidsproductiviteit.

²⁵ Introductie – filosofie, inhoud en toepassing van het INK-managementmodel

De elementen worden aandachtsgebieden genoemd en niet criteria. De gedachtegang hierachter is, dat men aan een aandachtsgebied blijvend aandacht moet besteden, terwijl voldoen aan een criterium suggereert dat het proces is afgerond. Om deze reden heeft de groep Ondersteuning dan ook gekozen voor dit model. De methode maakt inzichtelijk op welke terreinen verbeteringen nodig zijn. Deze kunnen in het kwaliteitszorg traject als uitgangspunt worden genomen. Het model kan worden opgesplitst in een negental aspecten:

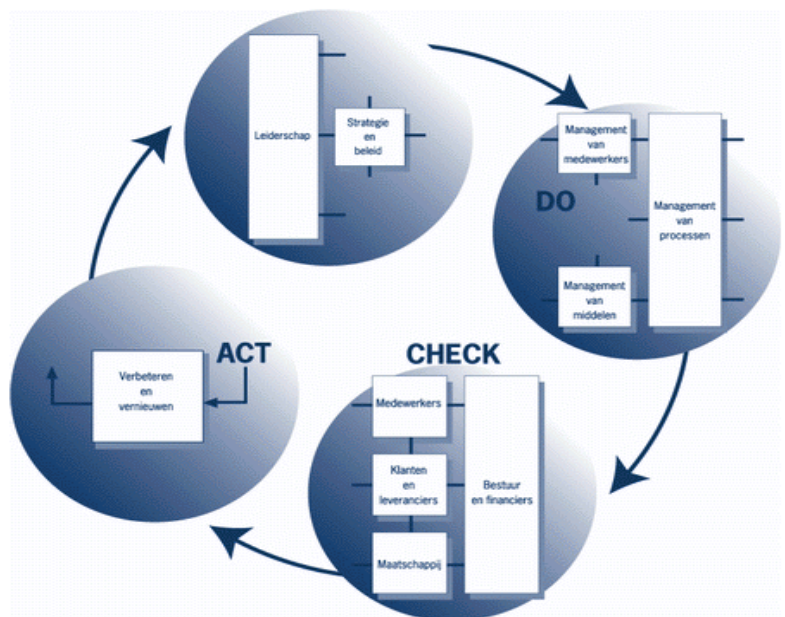
- Organisatiegebieden;
 - Leiderschap
 - Management van medewerkers
 - Strategie en beleid
 - Management van middelen
 - Management van processen
- Resultaatgebieden;
 - Waardering medewerkers
 - Waardering klanten en leveranciers
 - Waardering door de maatschappij
 - Ondernemingsresultaten (Bestuur en financiers)

Het aan de hand van het INK-managementmodel continue verbeteren staat bij de groep Ondersteuning nog in de kinderschoenen. Dit onderzoek past in het resultaatgebied 'waardering van klanten en leveranciers'.

Het doel van meten van klanttevredenheid is, op basis van de resultaten te komen tot verbeteringen. Voortdurend verbeteren is nodig om de continuïteit van de organisatie veilig te stellen. In het INK-managementmodel is het verbetermechanisme gebaseerd op de PDCA-cirkel (Deming, 1982)²⁶. Deze kwaliteitsdenker heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het herstel van de Japanse economie na de Tweede Wereldoorlog. Het PDCA-principe kan door iedereen in de organisatie van topmanagement tot op de werkvloer gebruikt worden om verbeteringen op te sporen en door te voeren. Deze methode zorgt er dan ook voor dat de kwaliteit gecontinueerd en gewaarborgd wordt.

De PDCA-cirkel bestaat uit vier onderdelen:

- *Plan*: plannen van activiteiten en het stellen van doelen;
- *Do*: uitvoeren van de geplande activiteiten;
- *Check*: nagaan in hoeverre de afgesproken doelen zijn gerealiseerd;
- *Act*: analyse van afwijkingen en aanpassen van het proces.



²⁶ Introductie – filosofie, inhoud en toepassing van het INK-managementmodel

Het succes van een organisatie wordt bepaald door de mate waarin het management erin slaagt deze PDCA-cirkel als een automatisme in alle lagen van de organisatie toe te passen en de organisatielcultuur daar op af te stemmen.

3.3.1. Meetinstrumenten

Voor het ontwikkelen van het resultaatgebied 'waardering door klanten en leveranciers' binnen het INK-managementmodel, kunnen verschillen meetinstrumenten gehanteerd worden. Voor een klanttevredenheidsonderzoek wordt veelvuldig gebruik gemaakt van een meetinstrument voor kwaliteit van dienstverlening Servqual genaamd. Het werd ontwikkeld in 1988 door Parasuraman, Zeithaml en Berry²⁷. Het verschil tussen de waargenomen prestatie en de verwachtingen vormt de kern van het Servqual model²⁸. Het meetinstrument dat bij dit model hoort meet de verwachtingen en de ervaringen van de klant op 22 aspecten die samen vijf dimensies vertegenwoordigen. In het oorspronkelijke model werd uitgegaan van tien dimensies, maar uit onderzoek bleek dat de oorspronkelijke tien dimensies inhoudelijk overlap vertoonden. Vandaar dat het model sindsdien is aangepast en er nu wordt uitgegaan van vijf dimensies²⁹. Door de discrepantiescores (verschil tussen ervaring en verwachting) van alle 22 aspecten te berekenen wordt de kwaliteit van de dienstverlening bepaald. Vervolgens wordt achterhaald welke dimensies de klant het belangrijkste vindt (dit wordt achterhaald met behulp van een belangrijkheidscore). De belangrijkheidscores zijn de scores die bepalen hoe groot de invloed van een bepaalde dimensie op de totale evaluatie is. Dit maakt een zeer nauwkeurige bepaling, van de aspecten van de dienstverlening die verbeterd zouden moeten worden, mogelijk. De vijf dimensies die binnen dit model worden onderscheiden zijn:

- Tastbare zaken; faciliteiten, apparatuur en personeel.
- Betrouwbaarheid; het in staat zijn een beloofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren.
- Responsiviteit; bereidwilligheid om klanten te helpen en snel de dienst te verlenen.
- Zorgzaamheid; kennis en hoffelijkheid van personeel en de mate waarin zij in staat zijn vertrouwen over te brengen.
- Inleven in de klant; zorgen voor en individuele aandacht besteden aan de klant door de organisatie.

Alhoewel het Servqual model veel gebruikt is en een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan inzicht in de kwaliteit van dienstverlening is in verschillende publicaties gesuggereerd dat de Servqual methode niet adequaat zou zijn³⁰. Er zou namelijk amper theoretische of empirisch bewijs te vinden zijn voor de conceptualisatie en het meten van de kwaliteit van dienstverlening op basis van het verschil tussen ervaring en verwachtingen ten aanzien van diensten. Cronin en Taylor vonden in de literatuur meer steun voor het meten van de kwaliteit van dienstverlening op basis van prestaties. Volgens Cronin en Taylor maken klanten automatisch en onbewust een vergelijking tussen hun ervaringen en de verwachting die men vooraf had van de dienstverlening. In de gemeten ervaringscore (waargenomen prestatie) van respondenten zit al de vergelijking tussen verwachtingen en ervaring ingesloten. Het meten van de verwachtingen van klanten is daarmee overbodig. Ook is het meten van de belangrijkheidscore volgens hen niet nodig, omdat uit onderzoek zou blijken dat deze score niets toevoegt. De beweringen zijn door Cronin en Taylor getest. In hun onderzoek is naast het Servqual model een alternatieve methode, het zogenaamde Service performance (Servperf) model onderzocht. De Servperf methode gaat uit van dezelfde (vijf) dimensies als het Servqual model. In plaats van het meten van de waargenomen en verwachte dienstverlening meet het Servperf model dus alleen de waargenomen prestaties (ervaring).

²⁷ Vries, W. de, Kasper, J.D.P. en Helsdingen, P.J.C. van: Dienstenmarketing management.

²⁸ Zie bijlage 5: Servqual model

²⁹ Servqual-model: <http://nl.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL-model>

³⁰ Cronin, Joseph J. Jr. en Steven A. Taylor: SERVPERF Versus SERVQUAL.

Volgens Cronin en Taylor vertoont de Servperf methode betere resultaten, dan de metingen uitgevoerd op basis van het Servqual model. Uit het onderzoek blijkt dat het Servperf model een adequate beschrijving oplevert van het domein van de kwaliteit van dienstverlening en daarmee bruikbare handvaten kan bieden voor het meten van de tevredenheid over de dienstverlening. Tevens levert dit een betere voorspelling van klanttevredenheid op, dan metingen gebaseerd op zowel de verwachting als waarneming ten aanzien van diensten. Op basis van een analyse van deze twee modellen is er voor gekozen om binnen dit onderzoek evenals in het Servperf model van Cronin & Taylor uit te gaan van de waargenomen prestatie voor het meten van de klanttevredenheid. Dit gebeurt op grond van de volgende argumenten:

- Uit een aantal onderzoeken blijkt, dat klanten vaak vooraf geen goed geformuleerde verwachtingen hebben. Het meten van verwachtingen (zoals Servqual voorschrijft) heeft dan geen betekenis.
- Hebben klanten wel verwachtingen dan veranderen deze tijdens en of na het ervaren van de dienst³¹.

³¹ Vries, W. de, Kasper, J.D.P. en Helsdingen, P.J.C. van: Dienstenmarketing management.

4. Benchmark

Voor het verbeteren van de kwaliteit van de facilitaire producten en diensten van een organisatie is vergelijking van de facilitaire organisatie met die van andere organisaties een veelgebruikt middel. Het begrip wat hierbij hoort is benchmarking. In dit hoofdstuk wordt het begrip benchmarking nader toegelicht. In de daarop volgende paragraaf worden de resultaten van de benchmark besproken.

4.1 Begrip benchmarking

Benchmarking wordt als volgt omschreven: Het systematisch onderzoeken van de prestaties en achterliggende processen en werkwijzen van een of meer toonaangevende referentieorganisaties op een bepaald gebied en het spiegelen van de eigen prestaties en werkmethoden aan deze 'best practices', met als doel te komen tot een plaatsbepaling en verbetering van het eigen presteren³².

Voor de vergelijking van prestaties zijn verschillende referentiepunten te gebruiken. Men kan benchmarken met de interne organisatie, de concurrent, een hele sector, de best-in-class of met behulp van expertsystemen en databases. Onder de best-in-class wordt een organisatie verstaan die op het gebied dat men benchmarkt als best presterende onderneming of als marktleider bekend staat. Voor ieder te benchmarken onderdeel kan een best-in-class-organisatie gezocht worden. De vergelijking kan worden bemoeilijkt doordat de concurrent geen informatie wil geven. Juist in de commerciële sector is dit het geval. Bij de overheid zijn de gegevens vaak makkelijker verkrijgbaar omdat men geen concurrent is van elkaar.

De valkuilen bij benchmarking zijn:

- Benchmarking wordt gezien als een eenmalige exercitie en niet als een strategie waardoor het rendement beperkt blijft;
- benchmarking wordt gezien als een nieuw speeltje in plaats van een serieuze strategie voor verbetering en het onvoldoende koppelen van de korte-termijndoelstellingen aan de strategie;
- Het kan gebeuren dat de uitkomsten van een benchmark zodanig frustrerend zijn dat dit verlammend werkt op het project of leidt tot het alleen maar aangeven van excuses waarom de verbeteringen niet kunnen worden uitgevoerd.

Benchmarking is dus een middel om verschillende organisaties met elkaar te kunnen vergelijken. Tegenwoordig gebruiken veel organisaties dit instrument, allemaal met het doel zich te vergelijken met vergelijkbare organisaties en te leren van elkaar. Het doel van dit onderzoek betreffende de benchmark is om te vergelijken met andere gemeenten, om te bepalen waar de cluster Facility Management staat met kwaliteit en tevredenheid.

4.2 Vergelijking

Voor deze benchmark was de doelstelling om de mate van tevredenheid van producten en diensten tussen de gemeente Haarlemmermeer en andere gemeenten te vergelijken. Op de volgende pagina is een tabel weergegeven welke gemeenten zijn benaderd en wat de resultaten daarvan zijn:

³² Chang, R., Kelly, P.: Benchmarking: vergelijk en verbeter.

Gemeente	Resultaten
Gemeente Amsterdam	Wel een klanttevredenheidsonderzoek aanwezig, maar deze is verouderd (1996) en dus niet bruikbaar.
Gemeente Haarlem	Deze gemeente had initiatief getoond m.b.t. de klanttevredenheidsonderzoek, maar is uiteindelijk afgehaakt.
Gemeente Zaanstad	Geen klanttevredenheidsonderzoek
Gemeente Alkmaar	Geen klanttevredenheidsonderzoek
Gemeente Almere	Wel een klanttevredenheidsonderzoek aanwezig, maar deze is verouderd (1998) en dus niet bruikbaar..

Na deze constatering kon er inhoudelijk geen benchmark plaatsvinden omdat daar geen gegevens voor handen zijn.

5. Onderzoeks- en analysemethode

In dit hoofdstuk zal uiteengezet worden hoe de data voor dit onderzoek zijn verzameld. Eerst zal in de volgende paragraaf uitgelegd worden wat de onderzoekspopulatie is. Vervolgens wordt de verantwoording van het meetinstrument beschreven. Om een goede bepaling te krijgen van tevredenheid zal dit nader beschreven worden. Als laatste zal aandacht besteedt worden aan de analysemethode die gebruikt zal worden om de verzamelde data te analyseren.

5.1 Onderzoekspopulatie

Binnen het onderzoek wordt de klanttevredenheid gemeten bij de interne klanten van de cluster Facility Management. Dit cluster maakt onderdeel uit van de groep Ondersteuning van de Gemeente Haarlemmermeer. Onder de interne klanten wordt binnen dit onderzoek verstaan; alle personen die werkzaam zijn bij de gemeente Haarlemmermeer en bewust of onbewust gebruik maken van de producten en diensten die de cluster Facility Management aanbiedt. De totale populatie bedraagt ongeveer 1100 personen. De externe klanten worden niet meegenomen in dit onderzoek, gegeven het feit dat echter 10% van die personen anoniem in aanraking komen met de producten en diensten. Door de totale populatie te onderzoeken wordt het maximaal mogelijke bereikt. Uitkomsten verkregen via een steekproef, kunnen afwijken van uitkomsten die verkregen zouden zijn indien de totale populatie in het onderzoek zou zijn betrokken³³.

5.2. Verantwoording meetinstrument

Voor de data verzameling zal binnen dit onderzoek een self administered questionnaire (= schriftelijke vragenlijst) worden gebruikt. Aangezien in de literatuur geen instrument is gevonden dat in zijn geheel toepasbaar is op de gemeente Haarlemmermeer is er gekozen voor een andere variant. Daarbij worden de concepten uit het theoretisch kader als gedachtegang gebruikt. Hieronder zal nader toegelicht worden hoe de integratie heeft plaatsgevonden en worden de daarbij gemaakte keuzes verantwoord.

5.2.1 Schriftelijke vragenlijst

Gezien de benodigde informatie en behoefte van de cluster Facility Management om de totale populatie te ondervragen is er gekozen voor een schriftelijke vragenlijst. De gemeente Haarlemmermeer werkt met een informatiesysteem. Dit informatiesysteem (Axxerion) heeft een aparte enquêtemodule. In deze module kan een enquête worden opgesteld en worden verstuurd via de e-mail aan iedereen die werkzaam is in de gemeente. De respondent is dan in de gelegenheid om op een voor hem/haar geschikt moment en in alle rust antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Groot voordeel van een enquête via het informatiesysteem is dat de antwoorden direct in de database worden opgeslagen. Digitale enquêtes hebben doorgaans wel te kampen met een lage respons, wat non-respons vertekening kan introduceren. Dit non-respons probleem treedt op wanneer er een afwijking bestaat tussen diegene die participeren aan de enquête (de respondenten) en diegene die dat niet deden (de non respondenten).

Er is voor gekozen om de data via een digitale enquête in het informatiesysteem in te zamelen, omdat het met een hoge snelheid, en lage kosten gepaard gaat. Data kunnen via een digitale enquête op een kortere tijd en voor een lagere kost per bijkomende eenheid worden verzameld in vergelijking met een offline methode.

³³ Roofs lezerskringonderzoek 2000/2001:

<http://www.dakweb.nl/roofs/200104/Roofs%20lezerskringonderzoek.html>

De keuze wat betreft de schriftelijke vragenlijst, is dat deze methode zich goed leent voor het in een relatief kort tijdsbestek, tegen relatief lage kosten, verkrijgen van de benodigde informatie. Dit was tevens ook de voorwaarde die de gemeente eraan stelde. Voorwaarde is echter wel dat de vragen en antwoord alternatieven op eenvoudige wijze worden vorm gegeven. De methode kent echter ook een aantal nadelen. Een van de nadelen van het gebruik van een schriftelijke vragenlijst is de vaak lage respons, in vergelijking met andere methoden. Als grote groepen weigeren deel te nemen bestaat de kans op een systematische fout. Met als gevolg dat bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn en dat de resultaten van het onderzoek hierdoor worden vertekend. Schriftelijke vragenlijsten kunnen redelijk veel vragen bevatten. Bij langere vragenlijsten is een tendens naar lagere responspercentages waar te nemen. Als vuistregel wordt vaak minder dan twaalf pagina's of minder dan honderd korte vragen gehanteerd³⁴.

Om de non respons binnen dit onderzoek te beperken, zal de digitale enquête ongeveer twee weken open staan. Op deze manier krijgen de mogelijke respondenten de gelegenheid om de enquête in te vullen wanneer zij er tijd voor hebben en er open voor staan. Tevens zal bij de mail een begeleidende brief worden toegevoegd waarin het doel en het belang van het onderzoek wordt aangeven³⁵. Daarnaast worden ook instructies meegezonden worden, zodat de respondenten de enquête op de juiste manier interpreteren³⁶. Tevens zal er op het intranet dezelfde brief worden geplaatst, met tevens een link naar de enquête. Na ongeveer een anderhalve week zal er een herinneringsmail worden verstuurd en ook weer op intranet geplaatst zal worden. Een andere manier om de non-respons te beperken is door de anonimiteit te waarborgen. Er worden daarom in de vragenlijst geen persoonlijke gegevens gevraagd. Wel wordt in de vragenlijst een aantal vragen opgenomen, die iets vragen over de cluster waarbij iemand toe behoort en in welk gebouw ze werkzaam zijn. Dit kan mogelijk voor nuttige informatie opleveren die tot gerichte aanbevelingen kan leiden. In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op de vorm en inhoud van de vragenlijst.

5.2.2 Opbouw vragenlijst

De meeste dimensies in een klanttevredenheidsonderzoek worden bepaald door de opdrachtgever te interviewen over de aspecten die mogelijk relevant zijn voor het bepalen van de tevredenheid. Alhoewel de opdrachtgever veel kennis heeft van de klant, is het op deze wijze construeren van het meetinstrument geen garantie voor een goed instrument. Er bestaat namelijk het risico dat bepaalde aspecten niet of te beperkt aan bod komen omdat de opdrachtgever de probleemgebieden uit de weg gaat of niet voldoende op de hoogte is van de behoeften van de klant. Een andere mogelijkheid om tot een meetinstrument te komen is met behulp van een vooronderzoek bij de klant. Dit kan bijvoorbeeld met behulp van interviews of door proefenquêtes.

Op deze wijze kan worden nagegaan welke aspecten de interne onderscheiden en welke van belang zijn voor het beoordelen van een dienstverlening³⁷. Alhoewel dit een plausibele optie is, is voornamelijk vanuit praktisch oogpunt gekozen voor een instrument op basis van de literatuur en de gesprekken met de opdrachtgever en teammanagers. Op die manier is het instrument objectief en kan de kennis die ander onderzoek heeft opgeleverd gebruikt worden.

³⁴ Over de zin en onzin van het gebruik van internet enquêtes:

<http://www.research.nl/index.cfm/27,2293,124,89.html>

³⁵ Zie bijlage 7: Begeleidende brief kto

³⁶ Zie bijlage 8: Instructies

³⁷ Thomassen, J-P.R., In 't Veld, E. en Winthorst, H.H.: Klanttevredenheid de succesfactor voor elke organisatie.

In dit onderzoek betekent het dat de dimensies van de cluster Facility Management zijn opgesteld aan de hand van de Dienstverleningsafspraken, hierin staan alle producten en diensten van de groep Ondersteuning. Er zijn echter wel overwegingen gemaakt, omdat niet iedere klant te maken heeft met elke product en dienst. Daarom is er voor gekozen om alleen de operationele producten en diensten mee te nemen in de vragenlijst, dit zijn dan ook de grootgebruikers. Echter waren de tactische producten nihil, om daar onderzoek naar te doen, omdat het betrekking heeft op een kleine percentage die van deze diensten gebruikt maakt. Gegeven is dat de organisatie geen strategische producten en diensten heeft. Met de operationele producten kan de hele populatie onderzocht worden en dat is ook waar de cluster naar streefde. De opdrachtgever is in het geval van dit onderzoek meerdere personen, namelijk de adviseurs van de teams, en de teammanagers. Zij hebben de opgestelde vragen bekritiseerd en vanuit daar is een volledige vragenlijst opgesteld. Daarnaast moest er bij het opstellen van de vragen rekening worden gehouden met de gedachtegang van het Servperf model. In dit model staan namelijk de basis elementen van de vragenlijst. De vragenlijst is dus opgesteld met behulp van de producten en diensten die vermeldt staan in de Dva's, de gedachtegang van het Servperf model en de kritische blik van de betreffende adviseurs en teammanagers. Een opmerking die geplaatst kan worden, is dat de adviseurs en teammanagers behoefte hebben aan een klantwensenonderzoek. Bij een klantwensenonderzoek wordt er onderzoek verricht naar wat de interne klanten willen met betrekking tot de producten en dienstverlening. Dit soort onderzoek hoort niet thuis bij een klanttevredenheidsonderzoek, omdat hier wordt gevraagd hoe de interne klanten de huidige producten en dienstverlening waarderen en niet de mogelijke.

Voor de vragenlijst is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van gesloten vragen. Het voordeel van gesloten vragen is dat het zich goed leent voor onderzoek onder grote groepen respondenten. Het coderen van open vragen kost veel tijd en het gebruik van open vragen zou de analyse van zo'n grote vragenlijst bemoeilijken. Bovendien belemmeren open vragen de mogelijkheden voor systematische vergelijking van de onderzoeksresultaten³⁸. Bij een paar vragen en aan het einde van de vragenlijst is aan de respondenten wel de mogelijkheid geboden om antwoorden toe te lichten of een opmerking / suggestie met betrekking tot de vragenlijst te ventileren. Deze opmerkingen kunnen gebruikt worden bij de analyse. Bij het construeren van een vragenlijst is het van belang dat de vragen op logische wijze geordend zijn. Dit maakt het instrument beter leesbaar en maakt de verwerking van de resultaten eenvoudiger. Een duidelijke vragenlijst vermindert de tijd die men kwijt is aan het invullen van de vragenlijst en moet frustratie en ergernis voorkomen³⁹. Binnen de vragenlijst is er voor gekozen de vragen die geacht worden dezelfde dimensie te meten zoveel mogelijk bij elkaar te zetten.

De vragenlijst is opgebouwd uit vijf dimensies. De diverse dimensies weerspiegelen de producten en diensten van de cluster Facility Management. Echter is één dimensie niet meegenomen, dit betreft het team Documentmanagement. De reden hiervoor is dat de interne klanten niet rechtstreeks deze producten en diensten afnemen. Dit gebeurt indirect en zit aan de kant van Archieven en Verzamelingen. De dimensies zijn als volgt:

- Algemeen deel
- Huisvesting
- Services
- Archieven en Verzamelingen
- Cluster Facility Management

³⁸ Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de en Dijkum, C.J. van: Basisboek Methoden en Techniek.

³⁹ Genet, C.: syllabus: Methoden van onderzoek en de markt.

Bij de beoordeling van de vragen is er gebruikt gemaakt van een vierpuntschaal. Bij het opstellen van de vragenlijst is rekening gehouden met de gevarieerde doelgroep, van de uitvoerende kern tot aan het management. Dit betekent dat men de vragen kan beoordelen met 'goed', 'voldoende', 'onvoldoende', 'slecht'. Er is ook een categorie "niet van toepassing / geen mening" opgenomen omdat te verwachten is dat bepaalde aspecten niet op alle interne klanten van toepassing zijn. Daarnaast is er een categorie opgenomen waarin men een rapportcijfer kan geven aan een bepaalde dienst. Op deze manier kan er namelijk een vergelijking gemaakt worden met vergelijkbare gemeenten, dit word nader in het hoofdstuk beschreven. Tevens kan men dan ook vergelijkingen maken als het klanttevredenheidsonderzoek nog een keer plaatsvindt. Verder is er de mogelijkheid om opmerkingen en suggesties te plaatsen. De vragenlijst die gebruikt is voor het onderzoek, is terug te vinden in de bijlagen⁴⁰.

5.3 Tevredenheid

Het begrip tevredenheid heeft niet voor iedereen dezelfde betekenis. De één refereert tevredenheid aan minimale aanvaardbaarheid, terwijl de ander bijna perfectie bedoelt⁴¹. Dit maakt het moeilijk om resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek te interpreteren. Om dit probleem te vermijden wordt er binnen dit onderzoek geen directe tevredenheidsschaal (helemaal tevreden tot helemaal ontevreden) gebruikt. De tevredenheid wordt gemeten door na te gaan of men positief dan wel negatief oordeelt over de dimensies van klanttevredenheid. In dit onderzoek wordt ervan uitgegaan dat een positieve beoordeling op een aspect gelijk staat aan tevredenheid en een negatieve beoordeling ontevredenheid aangeeft. Een positieve beoordeling staat gelijk aan 'goed' en of 'voldoende' en een negatieve beoordeling staat gelijk aan 'onvoldoende' en of 'slecht'.

5.4 Analysemethode

Het begrip klanttevredenheid staat centraal in dit onderzoek en is geoperationaliseerd door er een aantal dimensies aan toe te kennen. Iedere dimensie bestaat vervolgens weer uit een aantal vragen. Deze vragen vormen samen een schaal. Een schaal is een weloverwogen verzameling van vragen die geacht worden eenzelfde eigenschap te meten. Hiermee wordt de ervaring van de respondenten op verschillende aspecten gemeten⁴². Het meetniveau van de variabelen bepaalt de analysetechniek die gebruikt wordt. Het overgrote deel van de variabelen binnen dit onderzoek zal zoals eerder is beschreven met behulp van een vierpuntschaal worden gemeten. Omdat de categorieën een zinvolle volgorde hebben is er sprake van ordinale variabelen. De ordinale variabelen hebben echter geen vastgestelde cijfers (bijv. goed staat gelijk aan het cijfer negen), waardoor er op ordinale schaalmeting geen rekenkundige bewerkingen kunnen worden toegepast. Echter is de betrouwbaarheid van de gegeven variabele altijd van belang. De betrouwbaarheid heeft betrekking op de consequentie en de nauwkeurigheid van de metingen. Daarom is het van belang om in te schatten of de gegeven variabele een realistisch beeld geven van de werkelijkheid. Met andere woorden met hoeveel procent zekerheid kan er geconcludeerd worden dat de gegeven variabele een realistische inschatting zijn van de daadwerkelijke variabele. Deze procedure wordt het bepalen van de betrouwbaarheidsinterval genoemd. Gebruikelijk is om te kiezen voor een betrouwbaarheid van 95%. Er kan dan gegeven worden dat de uitkomst tussen xx en xx ligt. Als de gegeven variabele zijn ingevuld kan er met 95 % zekerheid verklaard worden dat de werkelijke percentage (bijv. Het percentage interne klanten dat een onderdeel als 'goed' beoordeelt) ergens tussen de gegeven onder- en bovengrens ligt van het betrouwbaarheidsinterval⁴³.

⁴⁰ Zie bijlage 9: Schriftelijke vragenlijst

⁴¹ Beer, A. de.: Klantgericht veranderen.

⁴² Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de en Dijkum, C.J. van: Basisboek Methoden en Techniek.

⁴³ Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de en Dijkum, C.J. van: Basisboek Methoden en Techniek.

Bij het bepalen van de betrouwbaarheidsinterval wordt de variabele niet van toepassing / geen mening niet meegenomen, omdat het geen toegevoegde waarde heeft over de mate hoe een dienst ervaren wordt. De representativiteit aangaande dit onderzoek is niet van belang, omdat de enquête wordt voorgelegd aan de totale populatie. Er is hier dus geen sprake van een steekproef.

De data wordt met behulp van de vragenlijst verkregen en geanalyseerd met behulp van het informatiesysteem Axserion. De gegevens kunnen geëxporteerd worden naar Excel, waarnaar de gemiddelde scores berekend kunnen worden voor alle variabele uit de vragenlijst.

6. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek behandeld. De verkregen informatie wordt geanalyseerd, zodat er een helder beeld gecreëerd wordt. Voor een compleet overzicht van de getallen kan bijlage 11 tabellen en grafieken geraadpleegd worden. In bijlage 12 wordt een compleet overzicht gegeven van de open vragen.

6.1 Respons kwantitatief

Er zijn 1100 uitnodigings e-mails met URL's verzonden en dat heeft geresulteerd in 186 volledig ingediende enquêtes. Echter varieerde de respons per vraag tussen de 160 en 225. Ervaring leert bij de gemeente Haarlemmermeer dat bij uitgezette onderzoeken circa 25% respondeert. De feitelijke respons van dit onderzoek varieerde per vraag tussen de 14,5% en 20,5% en is daarmee achtergebleven bij de ervaringcijfers⁴⁴.

Het onderzoek heeft, ondanks de maatregelen om dit tegen te gaan een wat lagere respons opgeleverd. Een aantal oorzaken hiervan zijn:

- De enquêtemodule in Axserion werkte niet naar behoren (eerste gebruik van deze module in de organisatie);
- De internetverbinding gaf de eerste twee dagen problemen, zodat de vragenlijst niet bereikt kon worden.

Betrouwbaarheid uitkomsten

De uitkomsten die gegeven zijn, zijn betrouwbaar. Door middel van het betrouwbaarheidsinterval kan bepaald worden dat met 95% zekerheid de uitkomsten van de hele populatie zal zijn. Het percentage dat genoemd is kan enigszins naar boven of naar beneden afwijken. Als de gevonden percentages dichtbij elkaar liggen, dan zou iets wat onvoldoende is naar slecht kunnen uitgeven. Aangezien het een bandbreedte is kan het dus schuiven. Het is dus indicatief en niet exact, maar er mogen wel uitspraken over gedaan worden. Naar aanleiding van het aantal respondenten is een matrix opgesteld met alle uitkomsten. Aan de hand van de matrix kan er bepaald worden, wat de ondergrens en bovengrens is van het percentage dat gegeven is en daarmee de betrouwbaarheid. Deze matrix is terug te vinden in bijlage 10.

Interpretatie gegevens

In overleg met de opdrachtgever zijn de grenswaarden voor het interpreteren van de resultaten bepaald.

	% onvoldoende/slecht	% voldoende/goed
Slecht	> 25%	< 75%
Matig	15% - 25%	75% - 85%
Goed	5% - 15%	85%- 95%
Zeer goed	< 5%	< 95%

⁴⁴ Bron: cluster Onderzoek en Statistiek, cluster Communicatie, Marketing en Onderzoek

Responsverdeling naar groep cq locatie

Hieronder wordt een verdeling gegeven van de respons per groep:

Groepen:

	aantal (n)	% totaal
Corporate control	8	3,0%
Ondersteuning	128	46,5%
Projecten	29	10,5%
Staf Bestuur & Directie	18	6,5%
Strategie	9	3,2%
Beleid en uitvoering	34	12,3%
Publieke dienstverlening	49	18,0%
totaal	275	100,0%

Behalve een indeling van de respons per groep is in de vragenlijst een achtergrondvariabele opgenomen die het mogelijk maakt om de respons per gebouw te verdelen. Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

Gebouw:

	aantal (n)	% totaal
Raadhuis	217	79,2%
Meer- en Rietlanden	52	19,0%
Servicecentrum Zuid	1	0,4%
Servicecentrum West	3	1,0%
Servicecentrum Noord	1	0,4%
totaal	274	100,0%

De beide variabelen waren opgenomen om correlaties uit te voeren, maar dit kon echter niet omdat de module de berekening niet ondersteunt.

6.2. Resultaten per team

Ieder team werd op een achttal aspecten beoordeeld. Deze aspecten zijn opgezet in de gedachtegang van het Servperf model⁴⁵. Op deze manier is er getracht de beleving en waardering ten opzichte van een team te achterhalen. De beoordeling per team wordt naar voren gebracht, waar alvorens een analyse wordt gegeven.

Cluster Facility Management

Aspecten	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	12,9%	82,0%	4,3%	0,7%
Reactiesnelheid	7,2%	78,3%	12,3%	2,2%
Professionaliteit	10,2%	81,0%	7,3%	1,5%
Dienstverlening	10,1%	78,4%	10,8%	0,7%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	18,8%	71,7%	8,0%	1,4%
Bereikbaarheid	11,6%	73,2%	13,0%	2,2%
Communicatie	8,8%	70,8%	19,0%	1,5%
Pro actief / Meedenken	9,4%	71,9%	14,1%	4,7%

⁴⁵ Zie theoretisch kader, paragraaf 3.3.1 Meetinstrumenten

Het algemeen oordeel van de cluster Facility Management is goed. Echter is er één punt die matig gewaardeerd wordt, namelijk communicatie. Er kan niet herleidt worden waarop deze matige beoordeling is gebaseerd.

De respondenten konden aan het einde van de vragenlijst nog wensen en suggesties aangeven betreffende de cluster Facility Management. Deze opmerkingen die gegeven zijn hadden onder andere betrekking op het onderhoud, de reservering van vergaderzalen, FM Frontoffice, postverzorging, dienstverlening en de informatievoorziening. Gegeven deze punten is het niet te herleiden naar het cluster.

Huisvesting

Aspecten	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	22,1%	64,6%	11,6%	1,7%
Reactiesnelheid	15,6%	61,1%	16,7%	6,7%
Professionaliteit	27,2%	57,8%	10,0%	5,0%
Dienstverlening	25,1%	60,3%	11,2%	3,4%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	34,6%	57,3%	5,4%	2,7%
Bereikbaarheid	16,9%	69,7%	9,0%	4,5%
Communicatie	16,1%	63,8%	14,4%	5,7%
Pro actief / Meedenken	22,2%	59,3%	15,6%	3,0%

Over het algemeen wordt de team Huisvesting goed beoordeeld. Echter de aspecten reactiesnelheid, professionaliteit en pro actief / meedenken verdienen een matige beoordeling. Daarover wordt in de open vraag gemeld dat het afhandelen van de rafels te wensen overlaat en dat men meer flexibiliteit wenst.

FM Frontoffice

Aspecten	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	14,4%	71,8%	10,5%	3,3%
Reactiesnelheid	14,0%	59,2%	21,8%	5,0%
Professionaliteit	14,9%	64,0%	16,0%	5,1%
Dienstverlening	19,3%	63,6%	12,5%	4,5%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	22,3%	62,0%	10,1%	5,6%
Bereikbaarheid	11,8%	60,7%	22,5%	5,1%
Communicatie	11,8%	65,7%	17,4%	5,1%
Pro actief / Meedenken	8,0%	54,9%	29,0%	8,0%

Na het analyseren van deze gegevens kan er gesteld worden dat de FM frontoffice over het algemeen matig beoordeelt is. Vooral de reactiesnelheid, bereikbaarheid en pro actief / meedenken is slecht. Betreffende de reactiesnelheid geven de respondenten aan dat men slecht geïnformeerd wordt over de status van een afhandeling, of wordt men zelfs in het geheel niet op de hoogte gesteld wanneer het probleem verholpen is. Deze kritiek is echter niet te schuiven op de contra van de FM Frontoffice. De terugkoppeling zoals die beleefd wordt door de respondenten, dient door de backoffice te worden gedaan. Tevens is naar voren gekomen dat men de openingstijden van de frontoffice als te kort ervaren. Deze punten in de open vraag verklaren de slechte beoordeling.

Als punt van kritiek werd in de open vraag de klantvriendelijkheid naar voren gebracht. Het lijkt erop dat de klantvriendelijkheid varieert per medewerker van de FM Frontoffice.

Repro en drukwerk

	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%
Reactiesnelheid	57,9%	40,0%	2,1%	0,0%
Professionaliteit	58,6%	40,0%	1,4%	0,0%
Dienstverlening	60,7%	38,6%	0,7%	0,0%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	53,6%	45,0%	1,4%	0,0%
Bereikbaarheid	46,4%	51,4%	2,1%	0,0%
Communicatie	48,2%	47,8%	4,0%	0,0%
Pro actief / Meedenken	54,0%	42,3%	3,6%	0,0%

Het algemeen oordeel met betrekking tot deze aspecten is zeer goed. Dit is ook af te leiden uit de open vraag, de respondenten geven in meerderheid aan dat het team zo door moet blijven gaan.

Logistiek

	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	15,9%	70,1%	11,5%	2,5%
Reactiesnelheid	14,0%	68,0%	14,7%	3,3%
Professionaliteit	16,9%	73,0%	7,4%	2,7%
Dienstverlening	25,8%	65,6%	6,6%	2,0%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	29,9%	63,6%	4,5%	1,9%
Bereikbaarheid	17,0%	69,5%	9,2%	4,3%
Communicatie	16,3%	72,3%	8,5%	2,8%
Pro actief / Meedenken	18,4%	62,4%	14,4%	4,8%

Het algemeen oordeel van dit team is goed. Echter zijn er drie aspecten die matig zijn, namelijk reactiesnelheid, bereikbaarheid en pro actief / meedenken. Deze matige aspecten zijn terug te leiden naar de open vraag die gesteld is en als volgt weer te geven:

- Post is te lang onderweg (7x)
- Verdwijning poststukken (5x)
- Bodes moeilijk te bereiken (3x)

Evenementen- en vergaderondersteuning

	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	50,5%	47,5%	2,0%	0,0%
Reactiesnelheid	53,5%	44,4%	2,0%	0,0%
Professionaliteit	56,1%	41,8%	2,0%	0,0%
Dienstverlening	52,5%	45,5%	2,0%	0,0%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	56,6%	41,4%	2,0%	0,0%
Bereikbaarheid	42,7%	54,2%	3,1%	0,0%
Communicatie	42,7%	53,1%	4,2%	0,0%
Pro actief / Meedenken	55,1%	42,7%	2,2%	0,0%

Het algemeen oordeel met betrekking tot deze aspecten is zeer goed. Het was ook van belang om erachter te komen hoe de klanten de evaluatie achteraf ervaren.

Hierover waren ze wederom zeer positief, 40,9% vindt het goed en 54,5% vindt het voldoende. Uit de open vraag komt ook grotendeels alleen maar waardering voor dit team.

Archieven en Verzamelingen

	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Betrouwbaarheid	22,7%	67,0%	8,2%	2,1%
Reactiesnelheid	23,7%	71,1%	4,1%	1,0%
Professionaliteit	20,8%	74,0%	5,2%	0,0%
Dienstverlening	26,8%	69,1%	4,1%	0,0%
Beleefdheid / Klantvriendelijkheid	35,7%	62,2%	2,0%	0,0%
Bereikbaarheid	29,6%	65,3%	4,1%	1,0%
Communicatie	17,7%	74,0%	8,3%	0,0%
Pro actief / Meedenken	23,1%	67,0%	9,9%	0,0%

De team Archiven en Verzameling heeft een goede boordeling verdient. Echter een kritiekpunt is dat de respondenten niet tevreden zijn over de kwaliteit van de dossiers. Uit de open vraag komt naar voren dat er stukken onvindbaar blijken te zijn, en dat dossiers niet compleet zijn. Men wijt dit aan de wat ouderwetse manier van archiveren.

6.3 Resultaten per product/dienst

Hieronder worden de producten en diensten beschreven die de verschillende teams aanbieden. De rapportage hiervan zal plaatsvinden aan de vragen die gesteld zijn. Daarom wordt er als eerste een tabel weergegeven met daarin de betreffende vragen, waarna het geanalyseerd wordt.

Huisvesting

Hieronder worden de producten en diensten beschreven van de team Huisvesting.

Locatie huisvestingsgebouwen

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de locatie van de huisvestingsgebouwen?	28,0%	51,7%	12,1%	8,2%
Hoe erga je de afstand tussen de gebouwen?	16,8%	54,7%	17,4%	8,2%

De groepen zijn gehuisvest in verschillende gebouwen in het centrum. De locatie wordt door de respondenten matig gewaardeerd, en de ervaren afstand wordt slecht beoordeeld. Deze beoordelingen zijn terug te leiden naar de open vraag. Hieronder volgen een aantal negatieve en constructieve opmerkingen:

- Alle disciplines in één gebouw (5x)
- Bij een moderne en ambitieuze gemeente hoort ook een moderne en innovatieve ambtelijke organisatie met dito huisvesting (3x)
- Flexibel kantoorconcept(2x)
- De m.i. noodzakelijke herijking en versterking van de functies van Hoofddorp Centrum leent zich bij uitstek voor de bouw van een nieuw gemeentehuis (3x)
- Slechte werkomstandigheden (6x).

Onderhoud huisvestingsgebouwen

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van het gebouw in zijn algemeen?	3,8%	52,4%	30,0%	13,8%
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de kantoorruimtes?	3,3%	47,6%	36,3%	12,7%
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de gangen?	1,9%	49,5%	33,0%	15,6%
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de sanitaire voorzieningen?	0,9%	39,0%	31,9%	28,2%
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de vergaderzalen?	17,3%	71,8%	8,4%	2,5%
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de facilitaire balkons?	8,7%	63,6%	20,1%	7,6%
Hoe beoordeel je de verlichting in de kantoorruimtes?	9,0%	62,1%	14,7%	14,2%
Hoe beoordeel je het binnenklimaat in het algemeen (temperatuur)?	3,5%	39,4%	26,3%	30,8%

Uit de gegevens kan er gesteld worden dat het oordeel van bijna alle aspecten zeer slecht is. Echter één aspect is goed, dit is de onderhoudsstaat van de vergaderzalen. Dit is te herleiden naar het feit dat er in het voorgaande jaar vergaderzalen zijn gerenoveerd. Om een helder beeld te krijgen waarom het onderhoud slecht beoordeeld is, is de open vraag geraadpleegd. Uit de open vraag kan het geheel als volgt geclusterd worden:

- Vloerbedekking versleten, vies (19x)
- Toiletten stinken, vervangen (24x)
- Slechte klimaatbeheersing (28x)
- Slechte verlichting (11x).

Inrichting werkplek

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de werkplek aan je werkzaamheden (vorm, grootte, instelbaarheid)?	24,7%	62,3%	10,2%	2,8%
Hoe beoordeel je het kantoorconcept (cellenkantoor, groepkantoor en kantoortuin) waar je werkt?	23,8%	49,0%	20,9%	6,3%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het meubilair van je werkplek?	27,2%	57,7%	11,7%	3,3%
Hoe beoordeel je de werkplekonderzoeken?	61,9%	34,1%	3,2%	0,8%
Hoe beoordeel je de inrichting van de vergaderzalen?	27,6%	66,1%	4,2%	2,1%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het meubilair van de vergaderzalen?	31,1%	60,5%	5,3%	3,2%

Het algemeen oordeel tot de inrichting van de werkplek is goed. De werkplekonderzoeken en de inrichting van de vergaderzalen zijn zelfs zeer goed. In totaal hebben 55,9% van de respondenten een werkplekonderzoek gehad. Echter is het kantoorconcept waarin men werkzaam is slecht, dit is niet te herleiden. Uit de antwoorden op de open vraag komt wel naar voren dat de medewerkers meer kleur wensen. Tevens is er de behoefte voor flexibele geïntegreerde en zelfstandig instelbare werkplekken.

Schoonmaak

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de netheid van het gebouw in het algemeen waar je werkt?	3,8%	54,7%	32,1%	9,4%
Hoe beoordeel je de netheid van je kantoor?	7,9%	50,5%	32,7%	8,9%
Hoe beoordeel je de netheid van de gangen?	6,6%	50,9%	30,2%	12,3%
Hoe beoordeel je de netheid van de sanitaire voorzieningen?	3,3%	49,5%	28,8%	18,4%
Hoe beoordeel je de netheid van de vergaderzalen?	15,9%	71,4%	10,1%	2,6%
Hoe beoordeel je de netheid van de facilitaire balkons?	8,6%	55,7%	29,2%	6,5%
Hoe beoordeel je de frequentie van de schoonmaak?	5,6%	52,0%	26,8%	15,6%

Als er op een terrein onvrede bestaat over de dienstverlening van de cluster Facility Management, dan is het wel over de schoonmaak. Over de schoonmaak van het gebouw en de vergaderzalen zijn de respondenten doorgaans iets beter te spreken, dan over de schoonmaak van de eigen kantoor, de gangen, de facilitaire balkons en de sanitaire voorzieningen. Maar het algemeen oordeel is overall slecht. De frequentie van de schoonmaak is ook slecht beoordeeld, terwijl de frequentie van schoonmaak erg hoog ligt bij de gemeente Haarlemmermeer. Er zijn veel reacties gekomen op de open vraag die gesteld werd, de meerderheid valt in te delen in de volgende aandachtsgebieden:

- Stofzuigen/dweilen van de vloer (20x)
- Schoonmaak toiletten (25x)
- Afnemen van bureaus, apparatuur en vensterbanken (15x).

Om te bepalen of de respondenten de clean desk policy hanteren, is deze vraag gesteld. Het blijkt dat 62% van de respondenten de clean desk policy hanteren. Echter is het de vraag of ze op de hoogte zijn van de verplichtingen die toebehoren tot het hanteren van de clean desk policy. Aangezien er een grote ontevredenheid heerst over de schoonmaak van de eigen kantoren.

Beplanting

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de hoeveelheid beplanting in het gebouw?	3,0%	23,2%	45,5%	28,3%
Hoe beoordeel je de uitstraling van de beplanting?	2,6%	22,6%	38,9%	35,8%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van de beplanting?	3,9%	28,3%	35,6%	32,2%

Het algemeen oordeel met betrekking tot de beplanting is slecht. Uit de open vraag blijkt dat de respondenten behoefte hebben aan meer beplanting.

Interne verhuizingen

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de wijze waarop je verhuizing wordt behandeld?	30,1%	58,3%	8,6%	3,1%

Door de reorganisatie die het afgelopen jaar heeft plaatsgevonden, zijn er veel respondenten verhuisd. De wijze waarop de verhuizing is behandeld is goed. Gegeven deze positieve beoordeling hebben de respondenten wel enkele aandachtspunten aangegeven. Deze zijn als volgt geclusterd:

- Aanpassen formulier (3x)

- Aanverwante zaken sneller aanpassen (12x)
- Verhuizing buiten werktijden laten plaatsvinden (2x).

FM Frontoffice

Hieronder worden de producten en diensten van de FM Frontoffice belicht.

Reserveringen

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de wijze van reserveren van vergaderzalen bij de FM Frontoffice?	32,9%	61,6%	3,4%	2,1%
Hoe beoordeel je de wijze van reserveren van auto's bij de FM Frontoffice?	39,6%	57,1%	2,2%	1,1%
Hoe beoordeel je de terugkoppeling van reserveren vanuit de FM Frontoffice?	31,0%	57,0%	8,5%	3,5%
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van vergaderzalen?	9,6%	46,3%	30,1%	14,0%

Over het algemeen worden de reserveringen en het terugkoppelen daarvan goed beoordeeld. Echter is de beschikbaarheid van vergaderruimten slecht. Deze beoordeling is niet te herleiden. Uit de antwoorden van de open vraag blijkt het ook vaak voor te komen dat een vergaderzaal te klein is voor het aantal mensen waarvoor het is gereserveerd.

Auto- en fietsvervoer

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van de auto's?	28,0%	66,7%	5,3%	0,0%
Hoe beoordeel je de keuze in auto's?	29,6%	62,0%	5,6%	2,8%
Hoe beoordeel je de staat van de auto's?	31,1%	58,1%	8,1%	2,7%
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van de fietsen?	60,9%	39,1%	0,0%	0,0%
Hoe beoordeel je de staat van de fietsen?	8,8%	82,4%	5,9%	2,9%

Het algemeen oordeel met betrekking tot het onderdeel autovervoer is goed. Maar ondanks de goede beoordeling zijn er uit de open vraag wel enkele opvallende opmerkingen naar voren gekomen. Deze zijn geclusterd en als volgt weer te geven:

- De auto's zijn smerig (3x)
- Parkeerplaatsen voor dienstauto's (1x)
- Regels m.b.t. het huren van een auto zijn niet bekend (2x).

Het oordeel met betrekking tot het onderdeel fietsvervoer is goed. De team Services was echter van mening dat de interne klanten niet bekend zijn met het huren van een fiets. Daarom is er de vraag gesteld of de interne klanten bekend zijn met het huren van een fiets. Hieruit is gebleken dat 84,5% hiermee bekend is. Daaruit valt te concluderen dat het team services niet bekend is met wat de interne klanten al weten.

Kantoorartikelen

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de samenstelling van de kantoorartikelen?	28,7%	65,2%	5,6%	0,6%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van de kantoorartikelen?	35,8%	56,4%	5,6%	2,2%
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van kantoorartikelen?	28,4%	58,5%	11,9%	1,1%
Hoe beoordeel je de leversnelheid van bestellingen?	18,2%	63,6%	15,9%	2,3%

Het algemeen oordeel van dit onderdeel is goed. Waar wat meer aandacht aan kan worden besteedt is de snelheid waarmee bestellingen geleverd worden, gegeven de matige beoordeling. De respondenten, zo blijkt uit de open vraag, hebben er begrip voor dat men afhankelijk is van derden. Maar men wil graag op de hoogte worden gesteld wanneer een bestelling vertraging oploopt.

Repro en drukwerk

Hieronder worden de producten en diensten beschreven van de team Repro en drukwerk.

Repro en drukwerk

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het geleverde kopieerwerk (o.a. kleurkopieën)?	64,5%	34,8%	0,7%	0,0%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het geleverde drukwerk?	65,2%	34,8%	0,0%	0,0%
Hoe beoordeel je de bereikbaarheid (openingstijden) van de repro?	34,3%	57,1%	7,9%	0,7%
Hoe beoordeel je de afgesproken levertijden?	51,1%	44,7%	3,5%	0,7%
Hoe beoordeel je de kwaliteit van de multicopiers op de facilitaire balkons?	36,8%	52,8%	9,7%	0,7%
Hoe beoordeel je de snelheid van de multicopiers?	39,5%	53,5%	5,4%	1,6%

De producten en diensten die door de team Repro en drukwerk zijn goed. De kwaliteit van het geleverde drukwerk is zelfs zeer goed. De respondenten zijn echter huiverig over de multicopiers op de facilitaire balkons. Dit valt echter niet af te leiden aan de goede waardering, maar dit is gebleken uit de open vraag. Deze zijn als volgt:

- Vaak storingen multicopiers en duurt te lang tot dat het verholpen wordt (10x)
- Te lange opwarmtijd (5x)
- Slechte afdrukkwaliteit kleurenprinters (3x).

Logistiek

De producten en diensten die de team logistiek aanbiedt worden hieronder belicht.

Logistiek

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de frequentie van de postrondes?	21,9%	60,6%	15,5%	1,9%
Hoe beoordeel je de snelheid van de postverzorging?	15,0%	55,6%	22,9%	6,5%

Hoe beoordeel je de frequentie van de logistieke rondes?	12,9%	70,7%	12,9%	3,4%
Hoe beoordeel je de leversnelheid van de logistieke verzoeken?	15,4%	72,4%	8,9%	3,3%
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van papier op de facilitaire balkons?	27,6%	64,6%	5,5%	2,4%

Over het algemeen zijn de respondenten goed te spreken over de dienstverlening van de team Logistiek. De kern van kritiek centreert zich rondom de snelheid van de postverzorging, en de frequentie van de postrondes, gegeven de matige beoordeling. Daarnaast zou er iets nauwkeurig gelet kunnen worden op de adressering van de post. De beschikbaarheid van papier op de facilitaire balkons die door de bodes worden aangevuld wordt goed bevonden. De respondenten hebben echter kritiek op de blauwe papierbakken die op de balkons staan. Deze zijn te lang niet beschikbaar.

Algemeen Services

Onderstaande producten en diensten zijn niet toe te kennen aan een team, maar vallen onder Services in zijn algemeen.

Veiligheid en bedrijfshulpverlening

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe ervaar je de veiligheid in het gebouw?	14,7%	63,5%	15,9%	5,9%
Hoe beoordeel je de informatieverstrekking van de bedrijfshulpverlening?	9,1%	44,8%	33,8%	12,3%
Hoe beoordeel je de aanduiding van vluchtroutes in het gebouw?	11,3%	57,1%	26,2%	5,4%
Hoe beoordeel je de informatieverstrekking over de vluchtplannen?	8,3%	44,4%	31,9%	15,3%

Je veilig voelen in je werkomgeving, omschrijft het begrip 'goede werksfeer'⁴⁶. Daarom is het van belang om te achterhalen of de interne klanten zich veilig voelen in het gebouw. De respondenten voelen zich over het algemeen veilig in het gebouw. De open vraag verklaart het niet veilig voelen van de respondenten. Het heeft niet zozeer betrekking op criminaliteit, maar de onwetendheid tijdens calamiteiten, zoals brand. De respondenten weten niet wat ze tijdens een brand moeten doen. Tevens vinden ze de aanduiding van de vluchtroutes in het gebouw onduidelijk, of kennen het bestaan daarvan niet. De verklaart de slechte beoordeling op de aspecten vluchtroutes en informatieverstrekking met betrekking tot de vluchtplannen. Daaropvolgende is de informatieverstrekking van de bedrijfshulpverlening ook slecht. De respondenten verklaren hier niets van te horen en zelfs niet te weten wie het zijn. Er wordt aangegeven in de open vraag dat de respondenten het op prijs stellen als er vaker geoefend zou worden.

Bedrijfsrestaurant

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de samenstelling van het assortiment in het bedrijfsrestaurant?	45,2%	48,1%	6,7%	0,0%

⁴⁶ Techniekkoppers: <http://www.techniektoppers.nl/default.asp?mission=toppers&view=extended&id=93>

Hoe beoordeel je de prijs / kwaliteit verhouding van het gehele assortiment?	26,1%	47,8%	19,4%	6,7%
Hoe beoordeel je de samenstelling van de ecologische producten?	33,7%	59,0%	4,8%	2,4%
Hoe beoordeel je de prijs / kwaliteit verhouding van de ecologische producten?	25,0%	56,3%	11,3%	7,5%

Om te bepalen of het bedrijfsrestaurant vaak bezocht wordt door de respondenten is er gevraagd of ze het restaurant wel eens bezoeken. Er is gebleken dat de meerderheid van de respondenten met 72,7% het restaurant wel eens bezoekt en dat minimaal 1x per week. De samenstelling van het assortiment en de ecologische producten zijn goed. De matige beoordeling heeft betrekking op de prijs / kwaliteitverhouding. Om de ontevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding te achterhalen is in de open vraag meer duidelijkheid verkregen. Deze zijn geclusterd en als volgt weer te geven:

- Te duur (7x)
- Prijs/kwaliteitsverhouding niet in balans (5x)
- Gezonde producten te duur (4x).

Vergaderservice

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de samenstelling van de lunches?	30,2%	63,6%	4,7%	1,6%
Hoe beoordeel je de koffie- en theeservice voor vergaderzalen?	26,5%	58,5%	13,6%	1,4%
Hoe beoordeel je de koffie- en theeservice op locatie (kantoorruimtes)?	30,1%	55,3%	12,6%	1,9%
Hoe beoordeel je de vergadervoorzieningen (whiteboard, beamer, flip-over)?	34,3%	60,6%	5,1%	0,0%
Hoe beoordeel je de technische middelen ter ondersteuning van een vergadering?	43,1%	53,8%	3,1%	0,0%

Voor een vergadering kunnen er verschillende lunches besteld worden, zoals de standaard- , luxe - en ecologische lunch. Om te bepalen of de interne klanten het verschil in deze lunches kennen, is dit aspect uitgevraagd. Het blijkt dat 51,4% van de respondenten het verschil in de te bestellen lunches kennen, maar dit staat in schril contrast met 48,6% die het niet weten. Uit de open vraag kan er niet meer duidelijkheid gecreëerd worden. Over het algemeen wordt de vergaderservice goed beoordeelt. Echter hebben de respondenten in de open vraag opmerkingen gegeven met betrekking tot de koffie- en theeservice. Deze zijn als volgt weer te geven:

- Koffie en thee vaak te weinig (6x)
- Standaard water meeleveren (4x)
- Koffie en thee smaken vies (5x)
- Bedienend personeel is niet op de hoogte van hoe te handelen tijdens een vergadering (4x).

Koffie en snoepautomaten

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de samenstelling van de koffieautomaten?	22,8%	60,2%	12,3%	4,7%
Hoe beoordeel je de smaak van de producten uit de	10,4%	43,4%	24,3%	22,0%

koffieautomaten?				
Hoe beoordeel je de snelheid van de koffieautomaten?	8,1%	23,8%	35,5%	32,6%
Hoe beoordeel je het onderhoud aan de koffieautomaten?	16,6%	59,6%	14,6%	9,3%
Hoe beoordeel je de samenstelling van de snoepautomaten?	27,1%	55,1%	11,9%	5,9%
Hoe beoordeel je de smaak van de producten uit de snoepautomaten?	27,9%	67,6%	1,8%	2,7%
Hoe beoordeel je de snelheid van de snoepautomaten?	26,9%	68,3%	2,9%	1,9%
Hoe beoordeel je het onderhoud aan de snoepautomaten?	23,5%	74,1%	1,2%	1,2%

De koffieautomaten worden op samenstelling goed beoordeelt. Het onderhoud aan de koffieautomaten is matig, dit af te leiden uit de open vraag dat de automaten het vaak niet doen en smerig ogen. Echter zijn de smaak en de snelheid slecht. Deze slechte beoordeling is ook te herleiden naar de open vraag. De volgende opmerkingen zijn gegeven:

- De producten uit de koffieautomaat zijn niet lekker (25x)
- Huidige koffieautomaat verslechtering ten opzichte van de oude automaat (5x)
- De koffieautomaten zijn te langzaam (10x)

De smaak, snelheid en onderhoud aan de snoepautomaten zijn goed. De samenstelling is matig, de respondenten willen graag meer gezonde producten in de snoepautomaat.

Klein technisch onderhoud

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de snelheid waarmee klein technische storingen worden verholpen (kapotte lamp, lekkende kraan)?	10,5%	48,8%	24,4%	16,3%

De snelheid waarmee kleine technische storingen worden opgelost is slecht. Dit blijkt ook uit de negatieve en constructieve opmerkingen die gegeven zijn. Deze zijn als volgt:

- Lange wachttijden (20x)
- Sneller reageren (5x)
- Te weinig personeel (4x).

Archieven en Verzamelingen

Hieronder worden de producten en diensten van de team Archiven en Verzamelingen beschreven.

Archiven

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je het Service Informatie Center?	22,6%	69,9%	6,5%	1,1%
Hoe beoordeel je de wijze waarop de archiefmedewerkers informatie verstrekken op het gebied van archiefzaken?	32,7%	60,2%	4,1%	3,1%
Hoe beoordeel je de levertijd van opgevraagde dossiers?	33,3%	57,3%	6,3%	3,1%
Hoe beoordeel je de kwaliteit (samenstelling, volledigheid) van de dossiers uit het archief?	15,8%	65,3%	14,7%	4,2%

De interne klanten kunnen voor het archief terecht bij het Service Informatie Center. De tevredenheid over deze center bij de respondenten is zeer goed. De andere aspecten worden ook goed beoordeelt. Echter de kwaliteit (samenstelling, volledigheid) van de dossiers is matig. De respondenten geven over het algemeen aan dat stukken onvolledig zijn, en sommige delen die bij een dossier horen al vernietigd zijn.

Raadhuisbibliotheek

Vraag	Goed	voldoende	onvoldoende	slecht
Hoe beoordeel je de onderwerpen die in de knipselkrant zijn opgenomen?	30,3%	66,1%	3,7%	0,0%
Hoe beoordeel je de afhandeling van informatieverzoeken?	38,8%	53,7%	4,5%	3,0%
Hoe beoordeel je de literatuuronderzoek op vakgebied door de Raadhuisbibliotheek?	38,7%	59,7%	0,0%	1,6%
Hoe beoordeel je de abonneedienst van tijdschriften?	32,1%	61,7%	3,7%	2,5%

Het Raadhuisbibliotheek biedt dagelijks een knipselkrant aan op intranet. Om een beeld te krijgen van wat de interne klanten van de knipselkrant vinden, is er gevraagd naar de beleving hiervan en of ze dat antwoord kort kunnen toelichten. Hier volgen geclusterd de antwoorden die zijn gegeven:

- Goed (20x)
- Goede informatiebron (7x)
- Blijf zo doorgaan (4x)
- Geen tijd om te lezen (6x)
- Op die manier blijf je op de hoogte (9x).

Het algemeen oordeel over de Raadhuisbibliotheek is goed. De respondenten gaven in de open vraag wel aan, dat het Raadhuisbibliotheek meer digitaal en modern moet gaan organiseren c.q. faciliteren kennismanagement.

6.4 Cijfermatige waardering

Hieronder wordt een tabel weergegeven die meer inzicht moet bieden in de waardering van de respondenten voor de diverse concrete producten en diensten, alsook de mate waarin de dienstverlening gewaardeerd wordt.

Product, dienst of team	Gemiddelde waardering
<u>Team</u>	
▪ Cluster Facility Management	6,8
▪ Huisvesting	6,8
▪ FM Frontoffice	6,5
▪ Repro en Drukwerk	7,6
▪ Logistiek en Postverzorging	6,8
▪ Evenementenondersteuning	7,7
<u>Product/dienst</u>	
▪ Inrichting	6,7
▪ Onderhoudsstaat gebouw	5,7
▪ Schoonmaak	5,8
▪ Assortiment bedrijfsrestaurant	7,2
▪ Archiveren	6,9

▪ Archieven en Verzameling	7,0
▪ Raadhuisbibliotheek	7,1

Er kan gesteld worden dat de cijfers overeenkomen met de resultaten die voorgaand naar boven zijn gekomen. Deze cijfers kunnen echter als kritische prestatie-indicatoren gebruikt worden bij een volgend klanttevredenheidsonderzoek. Er kan bepaald worden welke gemiddelde waardering gewenst is en hoe er gescoord is ten opzichte van deze waardering.

6.5 Rode draden

Er zijn in dit onderzoek een tweetal punten geconstateerd die meerdere keren zijn aangetroffen..

Communicatie

Communicatie is een duidelijk aandachtspunt dat naar voren is gekomen aan de hand van de resultaten. Het blijkt dat de respondenten graag op de hoogte gehouden willen worden van veranderingen die plaatsvinden. Tevens blijkt de terugkoppeling en de leversnelheid van de producten en dienstverlening onder de maat. Deze twee punten hangen nauw samen met communicatie. Wanneer deze punten verbeterd worden kan dit een belangrijk deel van de ontevredenheid wegnemen.

Producten en diensten

De respondenten zijn op de hoogte van de producten en diensten, maar kennen de levering- en aanvraagprocedures niet. Er bestaat bij de gemeente Haarlemmermeer de zogenoemde Dienstverleningsafspraken. Hierin staan alle producten en diensten die de groep Ondersteuning aanbiedt. Echter voldoen deze dienstverleningsafspraken niet voor de interne klanten, omdat het geschreven is voor het management. In de dienstverleningsafspraken zijn voor een deel de leveringsprocedures opgenomen en de aanvraagprocedures niet. De respondenten hebben dus de behoefte dat levering- en aanvraagprocedures inzichtelijk en duidelijk omschreven wordt.

7. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek besproken. Deze conclusies zijn opgenomen met de desbetreffende teams van waaruit aanbevelingen zijn gekomen.

7.1 Meetinstrument

Op basis van theorie en de praktijk is gebleken dat het ontworpen meetinstrument aansluit bij de gemeente Haarlemmermeer. De cluster Facility Management heeft behoefte aan een eenvoudig meetinstrument en deze voldoet daaraan. De ondersteunende diensten van de groep Ondersteuning kunnen dit meetinstrument als voorbeeld nemen, om de eigen producten en dienstverlening te toetsen. De enquête module van het informatiesysteem is echter niet geavanceerd genoeg voor de analyse van de resultaten. De mogelijkheden in de module zijn ook te beperkt als er veranderingen moeten worden aangebracht.

Aanbeveling

Aangezien de enquête module niet geavanceerd is bij de interpretatie van gegevens, onder andere waren correlaties niet mogelijk en werd het gemiddeld cijfer verkeerd uitgerekend. Ik adviseer om te onderzoeken in hoeverre de module verbeterd kan worden. Daarnaast moet er gekeken worden om de enquête uit te laten voeren door een daarin gespecialiseerd bedrijf.

7.2 Teams

Over het algemeen worden de teams goed beoordeeld. Een aantal waarderingen zijn zowel aan de hoge of aan de lage kant. Deze worden hier onder per team belicht:

Cluster Facility Management

De cluster Facility Management wordt goed beoordeeld. Echter de communicatie is matig. Dit is ook te herleiden naar de rode draden die geconstateerd zijn in het onderzoek.

Aanbeveling

Aangezien het meetinstrument is uitgevoerd voor de cluster FM, adviseer ik om de resultaten van het onderzoek terug te koppelen naar de interne klanten. Op deze manier wordt er een goede stap gezet met betrekking tot de communicatie. Tevens adviseer ik om de onderzoeksresultaten integraal te bespreken met de desbetreffende teams.

FM Frontoffice

Bij de team FM frontoffice blijkt dat een kritiekpunt de klantvriendelijkheid is en dat pro actief / meedenken slecht gewaardeerd wordt.

Aanbeveling

Daarom adviseer ik om het bespreekbaar te maken bij het team en tevens te onderzoeken of het werken met een belscript een mogelijkheid biedt.

Repro en drukwerk / Evenementen- en vergaderondersteuning

Er is geconstateerd dat twee teams op alle aspecten zeer goed beoordeeld zijn, dit zijn de teams Repro en drukwerk en evenementen- en vergaderondersteuning.

Aanbeveling

Ik adviseer om erachter te komen waarom deze teams het goed doen en of mogelijk de andere teams ervan kunnen leren.

7.3 Producten en diensten

Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de interne klanten over het algemeen tevreden zijn over de producten en diensten van de cluster Facility Management. Een aantal waarderingen zijn zowel aan de hoge of aan de lage kant. Deze worden hier onder per product of dienst beschreven:

Locatie Huisvestingsgebouwen

Geconcludeerd kan worden dat de respondenten de locatie matig vinden en de ervaren afstand slecht. Deze vragen waren voor de team Huisvesting opgenomen om de strategische huisvestingsvraag te versterken.

Onderhoud huisvestingsgebouwen

Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat de respondenten het onderhoud onder de maat vinden. Deze conclusie is besproken met de afdeling Huisvesting en de afdeling was op voorhand al op de hoogte van dit resultaat. De oorzaken houden verband met uitgesteld onderhoud in verband met de strategische huisvestingsvraag: wel of niet in het Raadhuis blijven. Er is inmiddels besloten dat het Raadhuis in gebruik blijft en er is een onderhoudsplan opgesteld die al wordt uitgevoerd. Hiermee zal de ontevredenheid verminderen.

Interne verhuizingen

Geconcludeerd kan worden dat de respondenten tevreden zijn over de wijze waarop de verhuizing is behandeld. Echter hebben respondenten wel enkele aandachtspunten gegeven.

Aanbeveling

Ik adviseer de team Huisvesting om de aandachtspunten in acht te nemen en daar mogelijk oplossingen voor te vinden.

Schoonmaak

Bij de respondenten heerst er grote onvrede over de schoonmaak, op alle aspecten. Echter is deze onvrede niet in zijn geheel toerekenbaar. De team Huisvesting geeft aan dat de onderhoudstoestand bijdraagt aan de negatieve schoonmaakbeleving. Tevens zijn veel respondenten niet op de hoogte van de procedures en de regels van de clean desk policy.

Aanbeveling

Ik adviseer team Huisvesting om nader onderzoek te doen, waarin bovenstaande aspecten worden meegenomen.

Beplanting

De respondenten hebben behoefte aan meer beplanting en is ontevreden over de huidige beplanting. Dit is echter al onderkent door de team Huisvesting en er wordt aangewerkt. Deze conclusie valideert het project waar team Huisvesting mee bezig is en is dus een klantwens. Het plaatsen van planten op de werkplek kan helpen bij het bestrijden van luchtvervuiling op het werk. Planten maken niet alleen de werkplek sfeervoller, maar verbeteren de kwaliteit van de lucht die we inademen en dat heeft weer invloed op de productiviteit van het werk. Tevens zijn planten goed voor de akoestiek en werken rustgevend⁴⁷.

⁴⁷ Bakker, I.: Planten en de invloed op productiviteit. Facility management magazine. 21^e jaargang. maart 2008

Zaalreserveringen

Bij reserveringen blijkt het vaak voor te komen dat een vergaderzaal te klein is voor het aantal mensen waarvoor het is gereserveerd. Er is door de FM Frontoffice geconstateerd dat het probleem ligt bij het informatiesysteem Axserion, waarin de medewerkers van de FM Frontoffice de reserveringen invoeren. Het aantal personen dat gesitueerd kan worden in een vergaderzaal komt niet overeen met de daadwerkelijke aantal dat in een vergaderzaal past. Dit komt mogelijk dat de team Huisvesting de call niet heeft opgepakt of dat er door de FM Frontoffice geen call is aangemaakt.

Aanbeveling

Aanbevolen wordt om de daadwerkelijke aantallen van de vergaderzalen opnieuw in te voeren in het informatiesysteem. Het invoeren moet gedaan worden door de team Huisvesting. Daarnaast moet er gelet worden op de samenwerking bij dit soort aangelegenheden, denk niet in hokjes maar in samenwerkingsverbanden.

Logistiek

De kern van kritiek bij logistiek centreert zich rondom de snelheid van de postverzorging en de frequentie van de postrondes. Echter zijn dit constatering die vaker genoemd zijn. De gemeente Haarlemmermeer is bezig met het project MeerDigi. Dit houdt in het digitaliseren van processen en poststromen. Dit project zal uiteindelijk leiden tot de gewenste verbeteringen.

Veiligheid en bedrijfshulpverlening

Concluderend met betrekking tot veiligheid en bedrijfshulpverlening, is dat de respondenten behoefte hebben aan meer informatieverstrekking tot dit onderwerp. Echter is er al genoeg informatie beschikbaar betreffende dit onderwerp. Het wordt namelijk in de introductiemappen gemeld. Tevens hangen in alle gangen vluchtplannen aan de muur en op elke kamer hangt een ontruimingsinstructie.

Aanbeveling

Ik adviseer om een stuk veiligheid awareness bij de medewerkers zelf te krijgen. Tevens is er net een nieuw BHV-plan door de OR heen, want gedeeltelijk zal toedragen aan deze awareness.

Bedrijfsrestaurant/vergaderservice

De prijs- /kwaliteit verhouding van het bedrijfsrestaurant komt niet overeen met de wensen van de respondenten. Tevens zijn er veel negatieve opmerkingen gegeven over de koffie- en theeservice, ondanks de goede beoordeling.

Aanbeveling

Ik adviseer om met deze constatering in overleg te gaan met de bedrijfscateraar en samen tot verbeteringen te komen. De catering is uitbesteedt.

Koffieautomaten

De koffieautomaten hebben een slechte beoordeling met betrekking tot smaak van de producten en het onderhoud van de automaten.

Aanbeveling

Ik adviseer om met deze constatering in overleg te gaan met de leverancier van de koffieautomaten en samen tot verbeteringen te komen.

Klein technische storingen

De snelheid waarmee kleine technische storingen worden verholpen is een punt waar veel respondenten ontevreden over zijn.

Aanbeveling

Ik adviseer om te onderzoeken waarom het zo lang duurt voordat een reparatie wordt opgepakt.

Archieven

De kwaliteit (samenstelling, volledigheid) van de dossiers van archieven brengt een hoge mate van ontevredenheid met zich mee. Deze ontevredenheid heeft betrekking op stukken die onvolledig zijn en dat sommige delen die bij een dossier horen al vernietigd zijn. De team Archieven komt uit een diep dal en heeft al veel projecten bewerkstelligd om te verbeteren, nu is er ook de digitaliseringslag (het project MeerDigi).

Aanbeveling

Aanbevolen wordt om volgend jaar te bekijken of de projecten de nodige verbeteringen hebben opgebracht. Dit kan tijdens een jaarlijks terugkerende klanttevredenheidsonderzoek.

7.4 Rode draden

Een belangrijk onderdeel van een kwalitatieve dienstverlening is de terugkoppeling aan de klant. De resultaten van het onderzoek tonen aan dat deze terugkoppeling nog onvoldoende is. Het mankeert aan het op tijd en consequent invoeren in het informatiesysteem Axxerion, van waar automatisch feedback plaatsvindt. Het systeem is nog nieuw en men moet er nog aan wennen. Daarom adviseer ik om aandacht te hebben voor het verwerken van informatie op een goede manier in Axxerion.

Tevens adviseer ik om een helder producten -en dienstencatalogus op te zetten, die goed toegankelijk is voor de interne klanten. Het wiel hoeft echter niet opnieuw uitgevonden te worden, want de bestaande Dienstverleningsafspraken kunnen in een dergelijk catalogus worden omgezet. Een producten- en dienstencatalogus neemt eventuele onduidelijkheden bij de interne klanten met betrekking tot de levering- een aanvraagprocedures weg. Wil een producten- en dienstencatalogus helder zijn voor de klant en een duidelijke plaats hebben in het leveringsproces van producten en diensten, dan zal de productpresentatie een aantal elementen bevatten:

- Omschrijving van het facilitaire product of dienst.
- Het leverbare kwaliteitsniveau;
- Aanvraagprocedures;
- De bestelwijze;
- De leveringscondities;
- Informatie over klachten en after-sales service.
- Organogrammen van de clusters.

Gezien de huidige ontwikkelingen op het gebied van ICT wordt aanbevolen om de producten- en dienstencatalogus op het Intranet te plaatsen. Indien men de producten- en dienstencatalogus op het Intranet laat plaatsen, kan men alle benodigde formulieren aan de verschillende onderwerpen koppelen.

7.5 Kwaliteitsysteem

Het klanttevredenheidsonderzoek is op zichzelf staand uitgevoerd en mondeling teruggekoppeld naar de afdelingen. Er is geen informatie aanwezig vanuit de processen waaraan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek getoetst kunnen worden. Deze informatie kan verkregen worden vanuit management van processen in het kader van een kwaliteitsysteem.

Dit kwaliteitssysteem is bij de gemeente Haarlemmermeer nog niet aanwezig. Er wordt gewerkt met jaarplannen maar die zitten op een relatief hoog niveau.

Aanbeveling

Ik adviseer om het klanttevredenheidsonderzoek in te bedden in een kwaliteitssysteem. Er heeft in het verleden een positiebepaling plaatsgevonden op basis van het INK-managementmodel. Daarom adviseer ik om het kwaliteitssysteem in te richten aan de hand van het INK-managementmodel. Een belangrijk onderdeel van het een kwaliteitssysteem is het continue verbeteren aan de hand van de regelkring van Deming: Plan-Do-Check-Act.

8. Implementatie en consequenties

In dit hoofdstuk wordt er een stappenplan gegeven voor de implementatie van een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau. Daarnaast worden de consequenties van de implementatie belicht.

8.1 Implementatie

Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau is een op zichzelf staand project. Daarom dient er een projectleider aangesteld te worden door de groepsmanager om het project te leiden. De kosten die worden gegeven zijn gebaseerd op een gemiddeld uurtarief. Om het project op de juiste wijze uit te voeren, worden hieronder de stappen beschreven die uitgevoerd dienen te worden.

1. Projectplan opstellen

De projectleider dient een projectplan op te stellen voor het project.

Tijd	Kosten
36 uur	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = € 2880,-

2. Opstellen vragenlijsten

Er dienen vragenlijsten opgesteld te worden per cluster. De clustermanagers wijzen een verantwoordelijke per cluster aan. In totaal zijn er zes clusters.

Tijd	Kosten
36 uur per clusterverantwoordelijke	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = € 2880,- x 6 clusterverantwoordelijke = € 17280,-

3. Begeleidingstijd

De begeleidingstijd, is de tijd die nodig is voor de projectleider om de clusterverantwoordelijken te begeleiden.

Tijd	Kosten
72 uur	Gemiddeld uurtarief € 80,- 72 uur x € 80,- = € 5760,-

4. Bespreken vragenlijsten

De zes clusterverantwoordelijken koppelen de vragenlijsten terug binnen de clusteronderdelen. Elke cluster heeft vijf onderdelen, in totaal zijn er 30 clusteronderdelen.

Tijd	Kosten
1 uur voorbereiden	Gemiddeld uurtarief € 80,-
2 uur bespreken	4 uur x € 80,- = € 320,- x 6 clusterverantwoordelijke
1 uur aanpassen	= € 1920,- x 30 clusteronderdelen = € 57600,-

4 uur per clusterverantwoordelijk	

5. Invoeren vragenlijsten

De vragenlijsten dienen door de projectleider ingevoerd te worden in een enquêtemodule, danwel uitgezet te worden bij een gespecialiseerd bedrijf.

Tijd	Kosten
36 uur	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = € 2880,-

6. Uitzetten klanttevredenheidsonderzoek

Het uitzetten van de klanttevredenheidsonderzoek wordt door het systeem van de enquêtemodule gedaan, danwel door een gespecialiseerd bedrijf.

Kosten
Pro memorie

7. Analyseren van gegevens

Het analyseren van de gegevens, door de analyse zelf, wordt gedaan door de projectleider en de zes clusterverantwoordelijken.

Tijd	Kosten
36 uur per persoon	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = 2880,- x 7 personen = € 20160,-

8. Terugkoppeling gegevens

De geanalyseerde gegevens dienen terug gekoppeld te worden naar de 30 clusteronderdelen. Dit wordt uitgevoerd door de zes clusterverantwoordelijken.

Tijd	Kosten
1 uur voorbereiden 2 uur bespreken 1 uur verwerken input ----- 4 uur per clusterverantwoordelijke	Gemiddeld uurtarief € 80,- 4 uur x € 80,- = € 320,- x 6 clusterverantwoordelijke = € 1920,- x 30 clusteronderdelen = € 57600,-

9. Deelrapporten opstellen

De zes clusterverantwoordelijken dienen van de geanalyseerde gegevens en de input van de clusteronderdelen een deelrapport op te stellen.

Tijd	Kosten
36 uur per clusterverantwoordelijke	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = € 2880,- x 6 clusterverantwoordelijke = € 17280,-

10. Eindrapport opstellen

De projectleider dient de deelrapporten om te zetten in één rapport. Tevens doet hij ook nog nadere analyse op overeenkomsten en verbanden.

Tijd	Kosten
36 uur	Gemiddeld uurtarief € 80,- 36 uur x € 80,- = € 2880,-

11. Terugkoppeling eindrapport

Het eindrapport dient te worden teruggekoppeld aan de het management, dit dient gedaan te worden door de projectleider en de zes clusterverantwoordelijken. Het wordt teruggekoppeld aan de groepsmanager en de zes clustermanagers.

Tijd	Kosten
2 uur voorbereiden 1 uur bespreken	Gemiddeld uurloon € 80,- 3 uur x € 80,- = € 240,- x 7 personen (projectleider en clusterverantwoordelijken) = € 1680,- 1 uur x € 80,- = € 80,- x 7 personen (groepsmanager en zes clustermanagers) = € 560,-

8.2 Bedrijfskundige consequenties

In dit paragraaf worden de gevolgen beschreven van een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau. Het betreft organisatorische, personele en financiële consequenties.

8.2.1 Organisatorische consequenties

Voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau dient er een project opgezet te worden. Door middel van een project kan er gestructureerd gewerkt worden. Echter is het van belang dat het management dit project erkend. Zij moeten er namelijk middelen, geld en personeel aan wijden. Op deze manier kan het project succesvol worden uitgevoerd. Tevens is het invoeren van een klanttevredenheidsonderzoek een goede manier om te bepalen of de huidige werkwijze voldoet. Mocht dit niet blijken dan moeten op alle niveaus wijzigingen worden aangebracht in het belang van management van processen of wijzigingen in de producten. Door middel van een klanttevredenheidsonderzoek kan er steeds een koppeling worden gemaakt naar de processen en producten en waar mogelijk aangepast worden.

8.2.2 Personele consequenties

Het belang van het succesvol uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is de goede inzet van de medewerkers en de tijd die daarvoor beschikbaar is. Het belang en de voordelen van een dergelijk onderzoek moet goed gecommuniceerd worden, zodat de tijd op de juiste wijze ingezet wordt. De projectleider van het project kan het beste een intern persoon zijn. Deze persoon weet hoe de organisatie in elkaar steekt. Het is van belang dat de projectleider samen met de groepsmanager en de clustermanagers draagvlak creëert in de organisatie. Tevens dient er ook te worden omgegaan met de cultuur van de organisatie. Door te communiceren, draagvlak te creëren en rekening houden met de cultuur, kan een klanttevredenheidsonderzoek succesvol zijn.

8.2.3 Financiële consequenties

De kosten voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau is in de stappenplan al beschreven. De investering voor dit project wordt hieronder overzichtelijk weergegeven:

-	
1. Projectplan opstellen:	€ 2880,-
2. Opstellen vragenlijsten:	€ 17280,-
3. Begeleidingstijd:	€ 5760,-
4. Bespreken vragenlijsten:	€ 57600,-
5. Invoeren vragenlijsten:	€ 2880,-
6. Uitzetten klanttevredenheidsonderzoek:	PM
7. Analyseren van gegevens:	€ 20160,-
8. Terugkoppeling van gegevens:	€ 57600,-
9. Deelrapporten opstellen:	€ 17280,-
10. Eindrapport opstellen:	€ 2880,-
11. Terugkoppeling eindrapport:	€ 2240,-
Totaal	€ 183.680,-

De kosten zijn gebaseerd op personeelskosten in de vorm van gemiddeld uurtarief. De gemiddelde uurtarieven zijn vastgesteld door de opdrachtgever en vanuit daar toegepast. Echter de kosten voor het uitzetten van een klanttevredenheidsonderzoek zijn pro memorie, deze kosten dienen nader onderzocht te worden en bij het totaal worden meegenomen.

Baten

De baten die een klanttevredenheidsonderzoek op groepsniveau zal opleveren zijn niet allemaal in geld uit te drukken. Het jaarlijks uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek geeft structuur aan de organisatie. Tevens geeft een dergelijk onderzoek meer informatie over de punten waar de interne klanten tevreden of ontevreden over is. Op deze manier kan het teruggekoppeld worden naar management van processen, waardoor er continue verbeterd kan worden.

Literatuuropgave

Boeken

Veldhoen, E. en Piepers, B.: Kantoren bestaan niet meer. De digitale werkplek in een vitale organisatie. Rotterdam 1998. ISBN 906450363

Baarda, B.D., Goede, M.P.M. de en Dijkum, C.J. van: Basisboek Methoden en Techniek. 3^e herziene druk. Groningen/Houten: Stenfert Kroese, 2001. ISBN 0 207 3030 4

C. Genet: syllabus: Methoden van onderzoek en de markt. Den Haag: Opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool, sector Economie & Management, 2004/2005, code 2384

Thomassen, J-P.R.: Waardering door klanten, klantenmanagement als fundament voor totale kwaliteit. 3de druk. Deventer: Kluwer B.V., 2002. ISBN 90 140 8972 4

Beer, A. de.: Klantgericht veranderen. 1^{ste} druk. . Kluwer, 2000. ISBN 90 140 68 14x

Boomsma, S.: De waarde van tevreden medewerkers: meten en verbeteren van personeelstevredenheid. Kluwer, 2001. ISBN 90 140 7672 x

Van der Beij, H., Broekhuis, M., Gieskes, J.: Kwaliteitsmanagement in beweging. 2de druk. Deventer: Kluwer, 2001. ISBN 90 140 8089 1

Kerklaan, L.A.F.M., Mastenbroek, W.F.G. en Wijchers L.TH.R.: Kwaliteitsmanagement in de dienstverlening. 1^{ste} druk. Kluwer, 1992. ISBN 90 267 1792 x

Vries, W. de, Kasper, J.D.P. en Helsdingen, P.J.C. van: Dienstenmarketing management. 3^{de} druk. Groningen/Houten: : Wolters-Noordhoff, 2001. ISBN 90 207 3098 3

Thomassen, J-P.R., In 't Veld, E. en Winthorst, H.H.: Klanttevredenheid de succesfactor voor elke organisatie. 4^{de} druk. Kluwer, 2004 ISBN 90 267 2028 9

Chang, R., Kelly, P.: Benchmarking: vergelijk en verbeter. Richard Chang Associates, Inc., 1994. ISBN 90 70512 67 x

Syllabi

Mante, Y.: Handleiding schriftelijk rapporteren. Den Haag: Haagse Hogeschool, facility Management. 10e geheel herziene druk 2004-05 code 2318.

Genet, C.: syllabus: Methoden van onderzoek en de markt. Den Haag: Opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool, sector Economie & Management, 2004/2005, code 2384

Artikelen

Bloemer, J.: Loyaliteit en tevredenheid; een studie naar de relatie tussen merkentrouw en consumententevredenheid. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht, 1996.

Batenburg, R., Voordt, T. van der.: Invloed van facilitybeleving op arbeidsproductiviteit (2), Facility management magazine. 20^e jaargang. december 2007

Cronin, Joseph J. Jr. en Steven A. Taylor (1994) "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing, volume 58, nummer 1, (januari 1994), p125-131

Bakker, I.: Planten en de invloed op productiviteit. Facility management magazine. 21^e jaargang. maart 2008

Internet

Gemeente Haarlemmermeer: www.haarlemmermeer.nl

Belevinggraadmeters: http://library.wur.nl/file/wurpubs/LUWPUBRD_00320783_A502_001.pdf

RIVM: <http://rivm.nl/bibliotheek/rapporten/461502017.html>

De invloed van merkentrouw op de attitude <http://lib.ugent.be/execl/fulltxt/thesis/19942350.pdf>

Journal of Academy of Marketing Science: <http://jam.sagepub.com/cgi/content/abstract/25/1/4>

De meting van het belang van attributen in een klanttevredenheidsonderzoek:
http://doclib.luc.ac.be/dspace/bitstream/1942/1228/1/yildirim_ugur1.pdf

Servqual-model: <http://nl.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL-model>

Roofs lezerskringonderzoek 2000/2001:
<http://www.dakweb.nl/roofs/200104/Roofs%20lezerskringonderzoek.html>

Web surveys: <http://www.kuleuven.ac.be/doctoraatsverdediging/cm/3H05/3H050276.htm>

Over de zin en onzin van het gebruik van internet enquêtes:
<http://www.research.nl/index.cfm/27,2293,124,89,html>

Bedrijfsdocumentatie

Reorganisatieplan: Focus: Klant! Gemeente Haarlemmermeer 2005

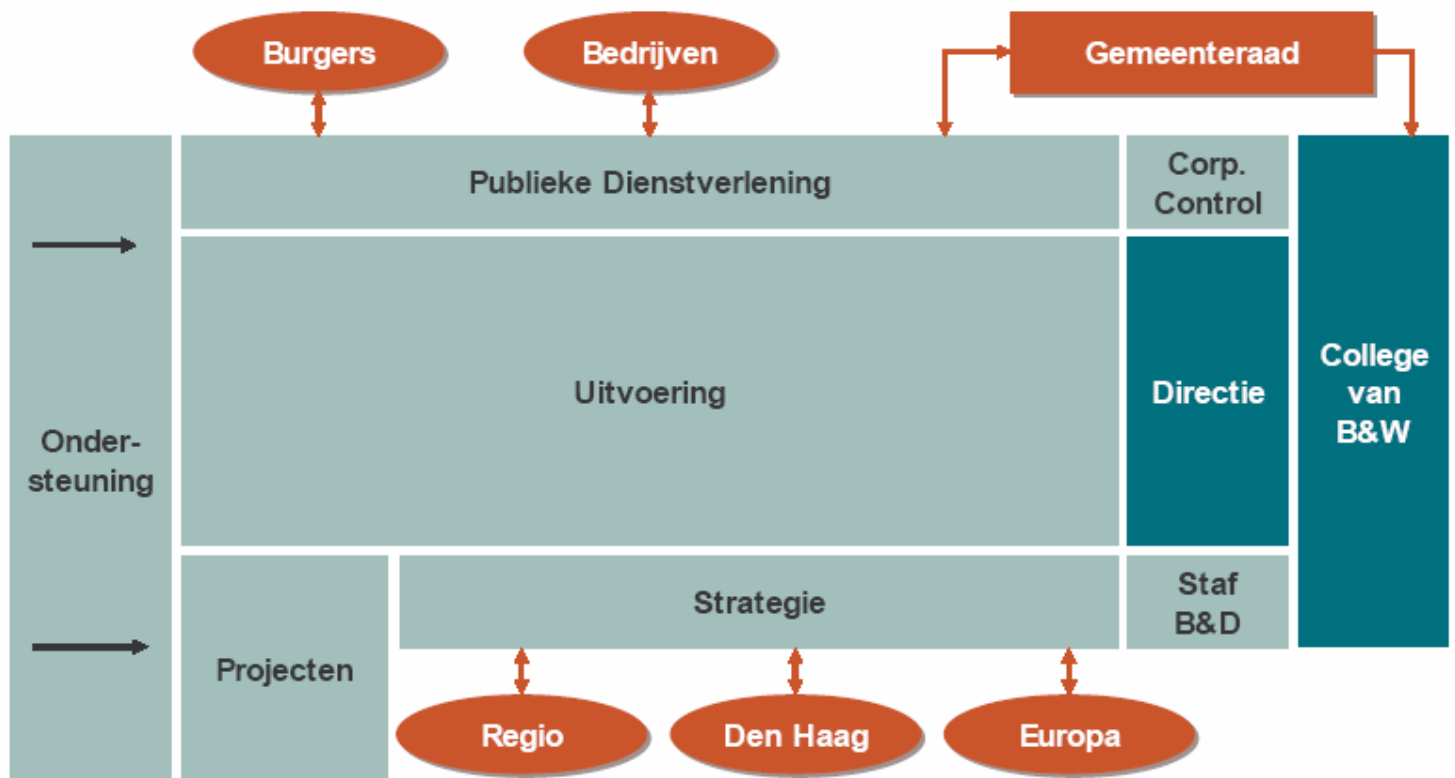
Overig

Brochure: Introductie – filosofie, inhoud en toepassing van het INK-managementmodel, 3^{de} druk, oktober 2004

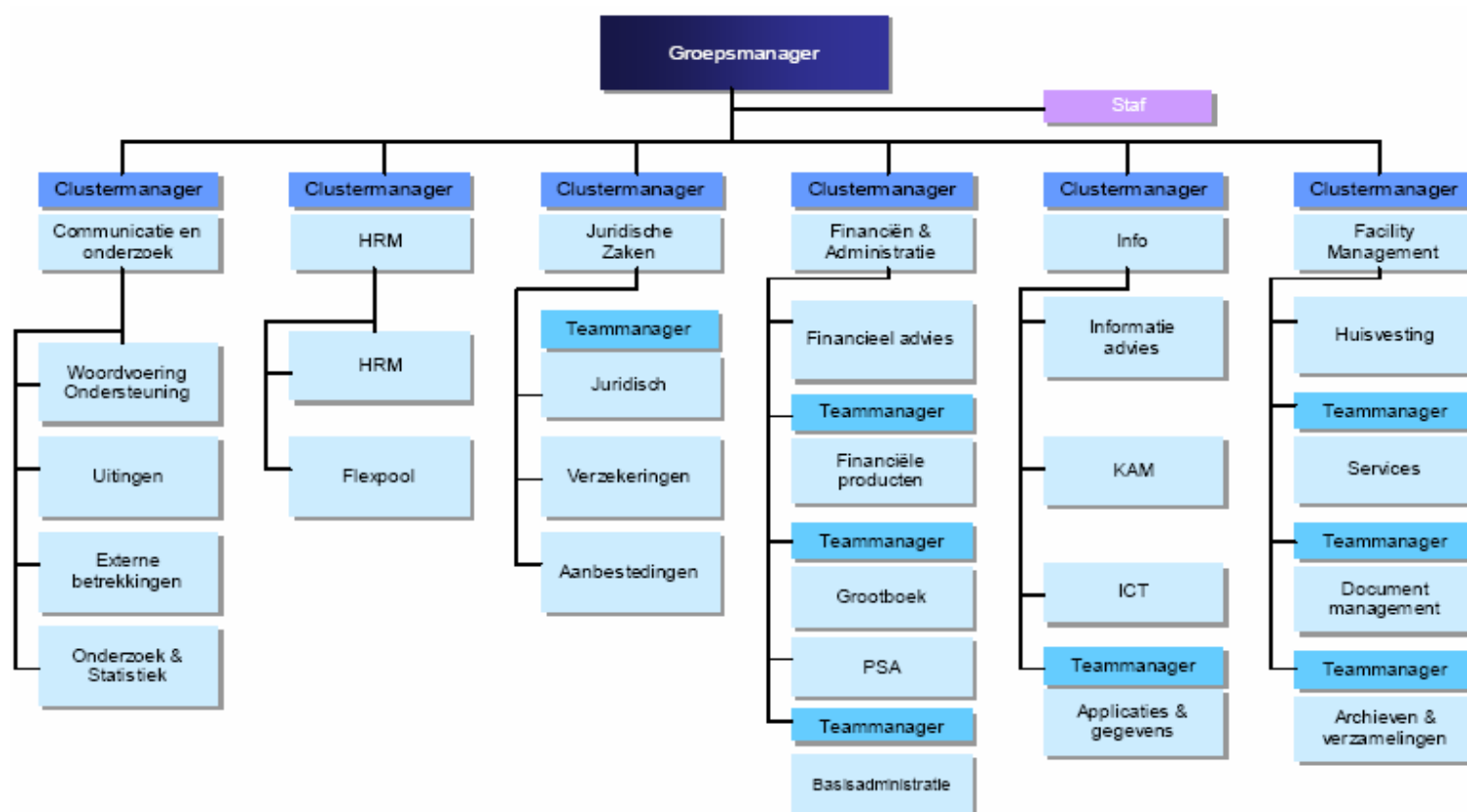
Bijlagen

Bijlage 1: Publieksmodel	51
Bijlage 2: Organogram Groep Ondersteuning	52
Bijlage 3: Organogram Cluster Facility Management	53
Bijlage 4: Disconfirmatiemodel.....	54
Bijlage 5: Servqual model	55
Bijlage 6: Frame KTO ICT-servicedesk.....	56
Bijlage 7: Begeleidende brief KTO FM.....	57
Bijlage 8: Instructies klanttevredenheidsonderzoek FM.....	58
Bijlage 9: Schriftelijke vragenlijst.....	59
Bijlage 10: Betrouwbaarheidsinterval	75
Bijlage 11: Tabellen en grafieken	77
Bijlage 12: Open vragen.....	126

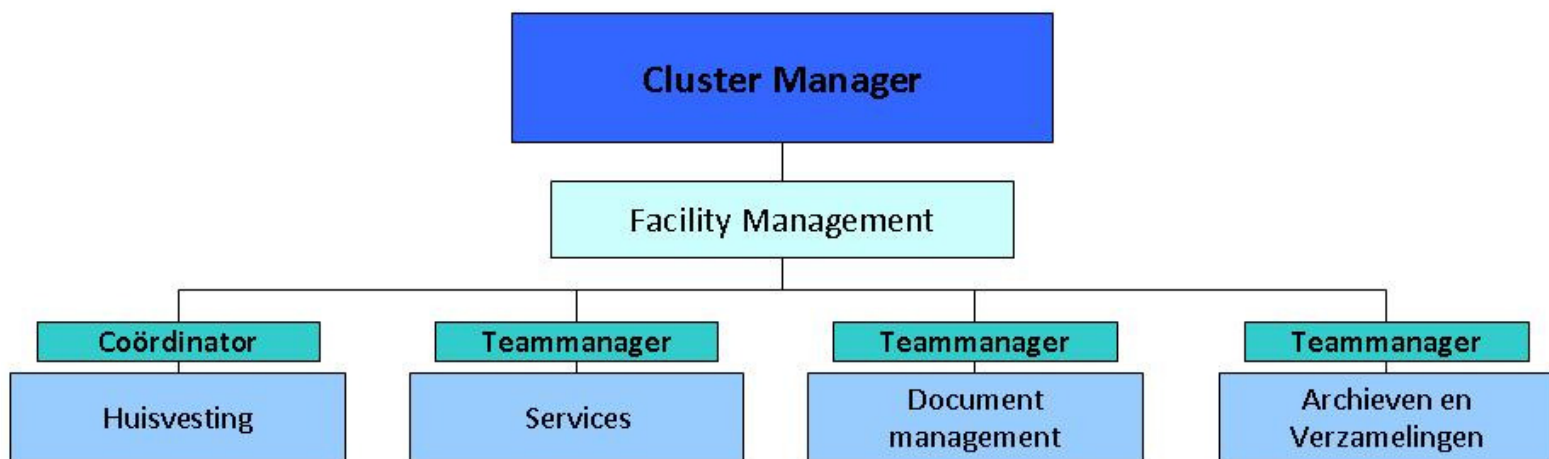
Bijlage 1: Publieksmodel



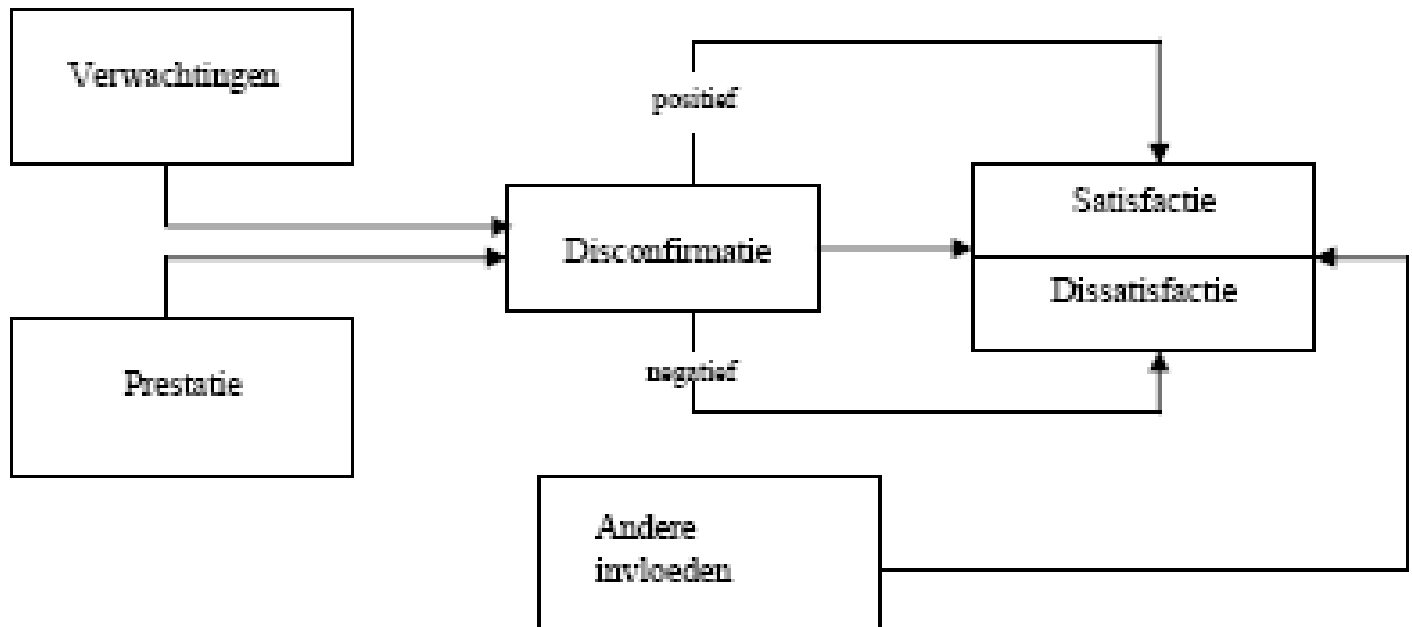
Bijlage 2: Organogram Groep Ondersteuning



Bijlage 3: Organogram Cluster Facility Management

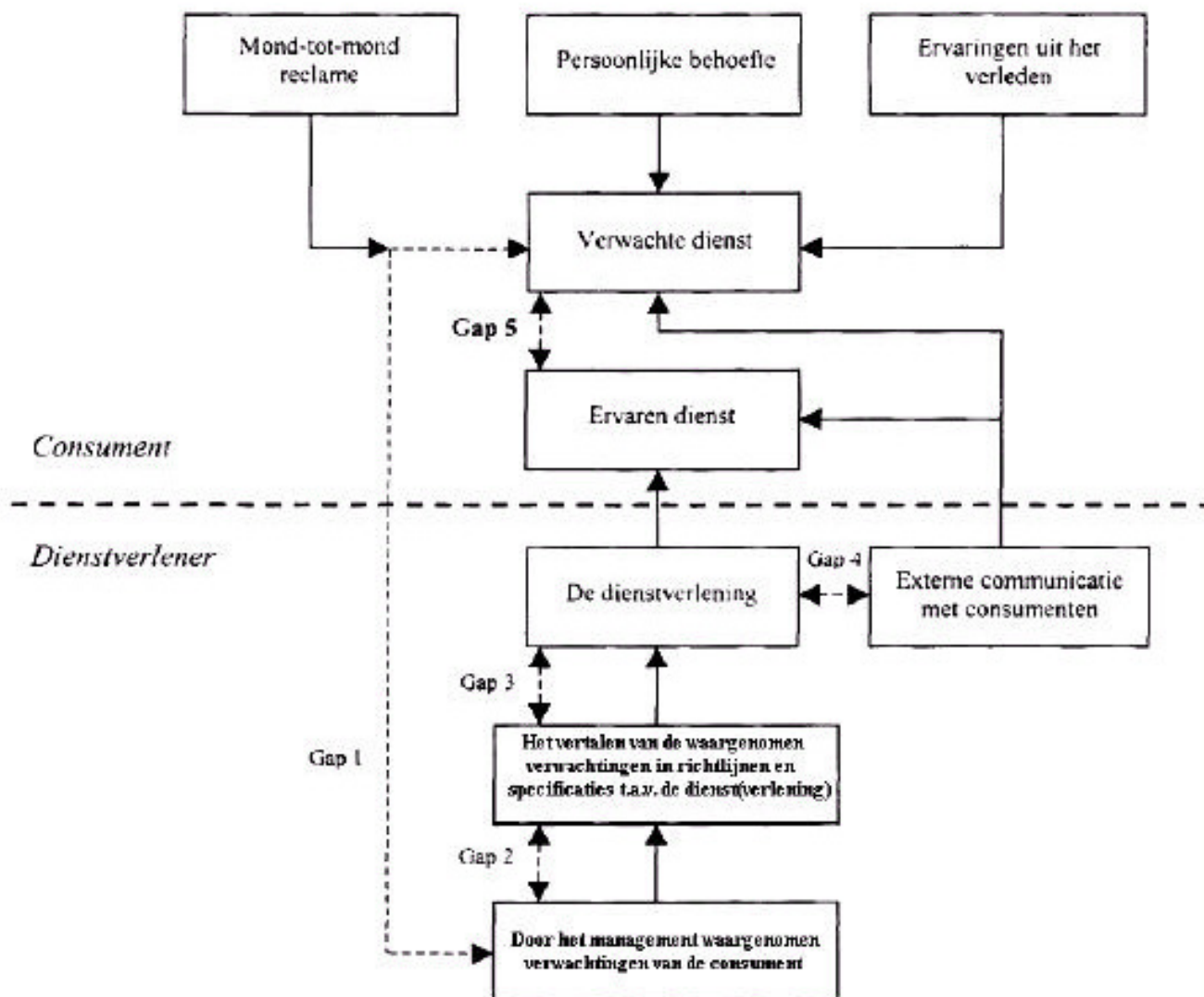


Bijlage 4: Disconfirmatiemodel



Disconfirmatie paradigma model (Hoyer & MacInnis, 2004)

Bijlage 5: Servqual model



Bijlage 6: Frame KTO ICT-servicedesk

ICT-servicedesk

Algemeen

Wat is uw oordeel over de volgende aspecten m.b.t. de ICT-servicedesk ?

- Betrouwbaarheid
 - Reactiesnelheid
 - Professionaliteit
 - Dienstverlening
 - Beleefdheid/vriendelijkheid
 - Bereikbaarheid
 - Communicatie:
 - Pro actief / Meedenken
-
- Hoe beoordeel je de telefonische bereikbaarheid van de ICT-servicedesk?
 - Hoe beoordeel je de openingstijden van de ICT-servicedesk
 - Hoe beoordeel je de kwaliteit van de geleverde PC c.q randapparatuur?
 - Hoe beoordeel je de kwaliteit van de standaard software (MS Office)?
 - Hoe beoordeel je het gebruiksgemak van de standaard software?
 - Hoe beoordeel je de kwaliteit van u muis en toetsenbord?
 - Hoe beoordeel je het gebruiksgemak van de huisstijl en macro's?
 - Hoe beoordeel je je eigen kennis met betrekking tot de software?
 - Kunt u met een rapportcijfer aangeven, hoe tevreden u bent over de ICT-servicedesk?
 - Heeft u nog opmerkingen en/of suggesties met betrekking tot de ICT-servicedesk?

Bijlage 7 : Begeleidende brief KTO FM

Klanttevredenheidsonderzoek FM

Na de reorganisatie van de Gemeente Haarlemmermeer heeft de cluster Facility Management behoefte haar huidige dienstverlening te toetsen op de wensen en de behoeften van de interne klant. Om plezierig te werken is ondermeer het samenspel tussen de interne klant – de collega – en de medewerkers van de cluster Facility Management van belang. Vandaar dat we onderzoek doen naar de klanttevredenheid van de cluster Facility Management.

Om te komen tot een representatief onderzoek is het van belang dat we voldoende respons krijgen. Daarom willen we je vriendelijk verzoeken de enquête zorgvuldig en naar waarheid in te vullen. Jouw medewerking is bepalend om een juist beeld te krijgen van hoe de huidige dienstverlening aansluit bij jouw werkzaamheden. De door jou verstrekte gegevens worden overigens geheel anoniem verwerkt.

Dit is de link naar de enquête: <http://hlm.axxerion.com/axxerion/survey/ktofm>.

De enquête is opgezet binnen Axserion / Asset LIVE, de ondersteuningsapplicatie van ondermeer Facility Management, CMO en Info+, waar ook meldingen en reserveringen in worden bijgehouden.

Voor de medewerkers van de cluster FM

Vul de vragen m.b.t. je eigen werkzaamheden in met geen mening/ nvt.

Tot slot

Het invullen van de enquête zal ongeveer 10 tot 15 minuten van jouw tijd in beslag nemen. Wil je de enquête zo snel mogelijk en uiterlijk voor dinsdag 15 april aanstaande invullen?

Alvast collegiaal bedankt voor jouw medewerking.

Frans van den Boorn

Clustermanager FM a.i.

Bijlage 8: Instructies klanttevredenheidsonderzoek FM

Instructies

De invulling van de enquêtevragen geschiedt als volgt:

1. Bij iedere vraag kan je door middel van goed, voldoende, onvoldoende en slecht aangeven wat je van een product, dienst of organisatieonderdeel vindt.
2. Wanneer je van een product, dienst of organisatieonderdeel geen gebruik heb gemaakt, dan vul je geen mening/nvt in.
3. Bij rapportcijfers kan er een cijfer gegeven worden op een schaal van 1 tot 10.
4. Heb je nog opmerkingen en/of suggesties over een bepaalde product, dienst of organisatieonderdeel, of waarom je het goed of slecht beoordeelt, of een hoog of laag cijfer geeft, dan kan je dit in het lege tekstvak aangeven.
5. Bij een aantal diensten word je gevraagd een oordeel te geven over een aantal aspecten. Deze aspecten zijn hieronder beschreven met de betekenis hiervan.
 - *Betrouwbaarheid*: Wordt een gegeven belofte of een gedane toezegging nagekomen?
 - *Reactiesnelheid*: Wat vind je van de snelheid van afhandeling van de melding?
 - *Professionaliteit*: Hoe beoordeel je de kennis en vaardigheden m.b.t. de werkzaamheden?
 - *Dienstverlening*: Is de dienstverlening adequaat?
 - *Beleefdheid/ Klantvriendelijkheid*: Hoe beleef je de attitude van de medewerkers?
 - *Bereikbaarheid*: Hoe is de telefonische bereikbaarheid?
 - *Communicatie*: Hoe is de feedback omtrent de afhandeling van de melding?
 - *Pro actief / Meedenken*: Denken de medewerkers met je mee in oplossingen en aanbevelingen?.

Bijlage 9: Schriftelijke vragenlijst

Bijlage 10: Betrouwbaarheidsinterval

Ondergrens betrouwbaarheidsinterval

Aantal (n) Percentage	160	165	170	175	180	185	190	195	200	205	210	215	220
5%	1.868	1.925	1.979	2.03	2.08	2.128	2.174	2.218	2.261	2.302	2.342	2.381	2.418
10%	5.689	5.767	5.841	5.912	5.981	6.046	6.11	6.171	6.23	6.287	6.342	6.395	6.446
15%	9.869	9.962	10.05	10.135	10.216	10.294	10.37	10.442	10.512	10.58	10.646	10.709	10.77
20%	14.252	14.356	14.455	14.55	14.641	14.729	14.813	14.894	14.973	15.049	15.122	15.193	15.262
25%	18.778	18.89	18.997	19.1	19.199	19.294	19.385	19.473	19.558	19.64	19.719	19.796	19.87
30%	23.415	23.534	23.647	23.756	23.86	23.961	24.058	24.151	24.241	24.328	24.412	24.493	24.571
35%	28.146	28.27	28.367	28.501	28.61	28.714	28.815	28.912	29.006	29.096	29.183	29.268	29.35
40%	32.961	33.087	33.209	33.325	33.437	33.544	33.647	33.747	33.843	33.936	34.026	34.113	34.197
45%	37.852	37.98	38.103	38.221	38.335	38.444	38.549	38.65	38.748	38.842	38.933	39.021	39.107
50%	42.816	42.945	43.068	43.187	43.301	43.411	43.516	43.618	43.716	43.811	43.903	43.991	44.077
55%	47.852	47.98	48.103	48.221	48.335	48.444	48.549	48.65	48.748	48.842	48.933	49.021	49.107
60%	52.961	53.087	53.209	53.325	53.437	53.544	53.647	53.747	53.843	53.936	54.026	54.113	54.197
65%	58.146	58.27	58.388	58.501	58.61	58.714	58.815	58.912	59.006	59.096	59.183	59.268	59.35
70%	63.415	63.534	63.647	63.756	63.86	63.961	64.058	64.151	64.241	64.328	64.412	64.493	64.571
75%	68.778	68.89	68.997	69.1	69.199	69.294	69.385	69.473	69.558	69.64	69.719	69.796	69.87
80%	74.252	74.356	74.455	74.55	74.641	74.729	74.813	74.894	74.973	75.049	75.122	75.193	75.262
85%	79.869	79.962	80.05	80.135	80.216	80.294	80.37	80.442	80.512	80.58	80.646	80.709	80.77
90%	85.689	85.767	85.841	85.912	85.981	86.046	86.11	86.171	86.23	86.287	86.342	86.395	86.446
95%	91.868	91.925	91.979	92.03	92.08	92.128	92.174	92.218	92.261	92.302	92.342	92.381	92.418

Bovengrens betrouwbaarheidsinterval

Aantal (n) Percentage	160	165	170	175	180	185	190	195	200	205	210	215	220
5%	8.132	8.075	8.021	7.97	7.92	7.872	7.826	7.782	7.739	7.698	7.658	7.619	7.582
10%	14.311	14.233	14.159	14.088	14.019	13.954	13.89	13.829	13.77	13.713	13.658	13.605	13.554
15%	20.131	20.038	19.95	19.865	19.784	19.706	19.63	19.558	19.488	19.42	19.354	19.291	19.23
20%	25.748	25.644	25.545	25.45	25.359	25.271	25.187	25.106	25.027	24.951	24.878	24.807	24.738
25%	31.222	31.11	31.003	30.9	30.801	30.706	30.615	30.527	30.442	30.36	30.281	30.204	30.13
30%	36.585	36.466	36.353	36.244	36.14	36.039	35.942	35.849	35.759	35.672	35.588	35.507	35.429
35%	41.854	41.73	41.613	41.499	41.39	41.286	41.185	41.088	40.994	40.904	40.817	40.732	40.65
40%	47.039	46.913	46.791	46.675	46.563	46.456	46.353	46.253	46.157	46.064	45.974	45.887	45.803
45%	52.148	52.02	51.897	51.779	51.665	51.556	51.451	51.35	51.252	51.158	51.067	50.979	50.893
50%	57.184	57.055	56.932	56.813	56.699	56.589	56.484	56.382	56.284	56.189	56.097	56.009	55.923
55%	62.148	62.02	61.897	61.779	61.665	61.556	61.451	61.35	61.252	61.158	61.067	60.979	60.893
60%	67.039	66.913	66.791	66.675	66.563	66.456	66.353	66.253	66.157	66.064	65.974	65.887	65.803

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

65%	71.854	71.73	71.612	71.499	71.39	71.286	71.185	71.088	70.994	70.904	70.817	70.732	70.65
70%	76.585	76.466	76.353	76.244	76.14	76.039	75.942	75.849	75.759	75.672	75.588	75.507	75.429
75%	81.222	81.11	81.003	80.9	80.801	80.706	80.615	80.527	80.442	80.36	80.281	80.204	80.13
80%	85.748	85.644	85.545	85.45	85.359	85.271	85.187	85.106	85.027	84.951	84.878	84.807	84.738
85%	90.131	90.038	89.95	89.865	89.784	89.706	89.63	89.558	89.488	89.42	89.354	89.291	89.23
90%	94.311	94.233	94.159	94.088	94.019	93.954	93.89	93.829	93.77	93.713	93.658	93.605	93.554
95%	98.132	98.075	98.021	97.97	97.92	97.872	97.826	97.782	97.739	97.698	97.658	97.619	97.582

Bijlage 11: Tabellen en grafieken

Toelichting tabellen

Wanneer u de tabellen leest, treft u drie kolommen met cijfers aan (aantal (n), %totaal, %geschoond).

De eerste kolom "aantal (n)" geeft weer hoe vaak een bepaald antwoord is genoemd.

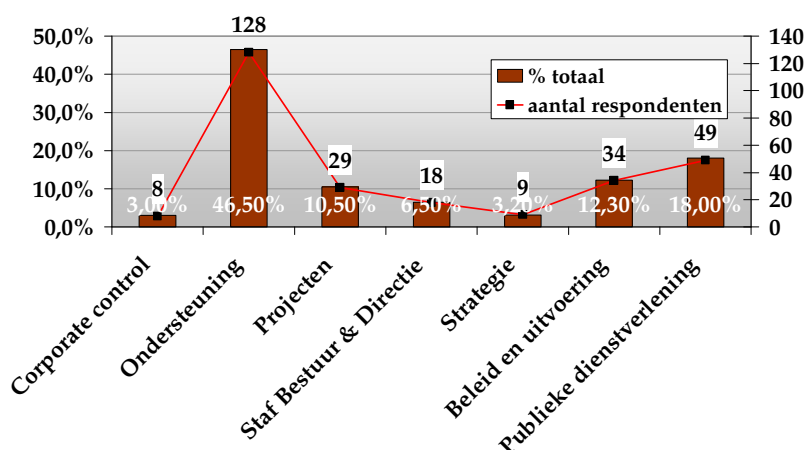
De tweede kolom biedt een percentage, te weten het absolute aantal uit de eerste kolom in relatie tot het totaal aantal respondenten.

Het derde kolom "% geschoond" geeft eveneens een percentage; hierbij is het absolute aantal echter gerelateerd aan het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Anders gezegd, de nvt/geen mening is hier uitgefilterd, zodat er een betrouwbare beeld ontstaat.

Algemeen

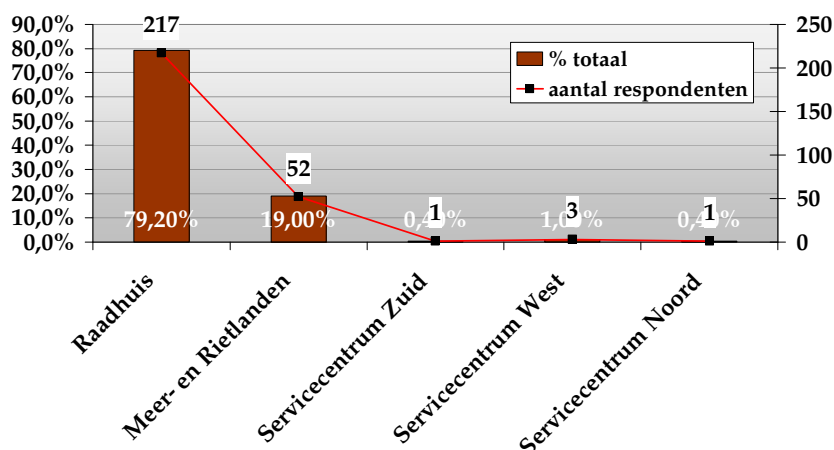
In welke groep ben je werkzaam?

	aantal (n)	% totaal
Corporate control	8	3,0%
Ondersteuning	128	46,5%
Projecten	29	10,5%
Staf Bestuur & Directie	18	6,5%
Strategie	9	3,2%
Beleid en uitvoering	34	12,3%
Publieke dienstverlening	49	18,0%
totaal	275	100,0%



Op welke locatie ben je werkzaam?

	aantal (n)	% totaal
Raadhuis	217	79,2%
Meer- en Rietlanden	52	19,0%
Servicecentrum Zuid	1	0,4%
Servicecentrum West	3	1,0%
Servicecentrum Noord	1	0,4%
totaal	274	100,0%

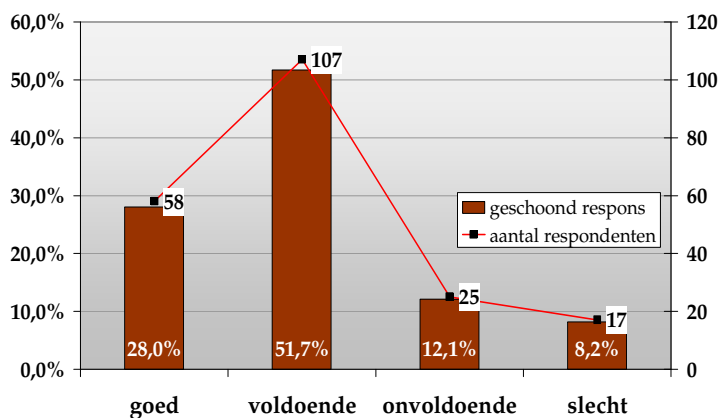


Huisvesting

Locatie huisvestingsgebouwen

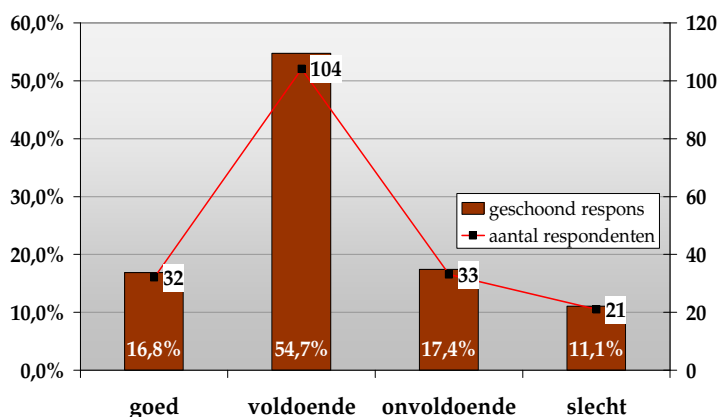
Hoe beoordeel je de locatie van de huisvestingsgebouwen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	58	26,6%	28,0%
voldoende	107	49,1%	51,7%
onvoldoende	25	11,5%	12,1%
slecht	17	7,8%	8,2%
gm/nvt	11	5,0%	
totaal 1	218	100,0%	
totaal 2	207		100,0%



Hoe ervaar je de afstand tussen de gebouwen?

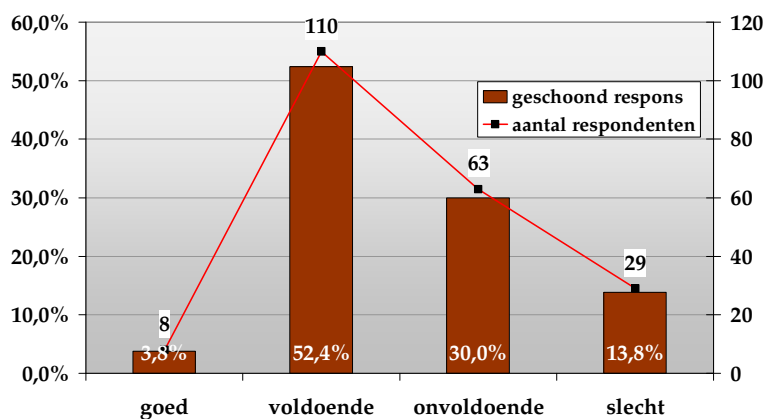
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	32	15,0%	16,8%
voldoende	104	48,8%	54,7%
onvoldoende	33	15,5%	17,4%
slecht	21	9,9%	11,1%
gm/nvt	23	10,8%	
totaal 1	213	100,0%	
totaal 2	190		100,0%



Onderhoud huisvestingsgebouwen

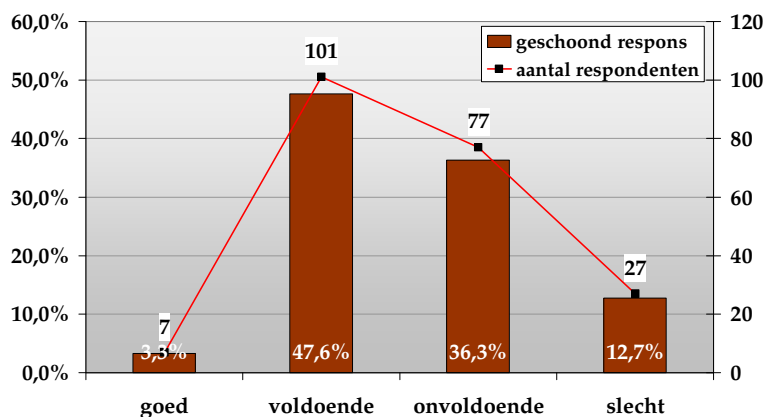
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van het gebouw in zijn algemeen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	8	3,7%	3,8%
voldoende	110	50,9%	52,4%
onvoldoende	63	29,2%	30,0%
slecht	29	13,4%	13,8%
gm/nvt	6	2,8%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	210		100,0%



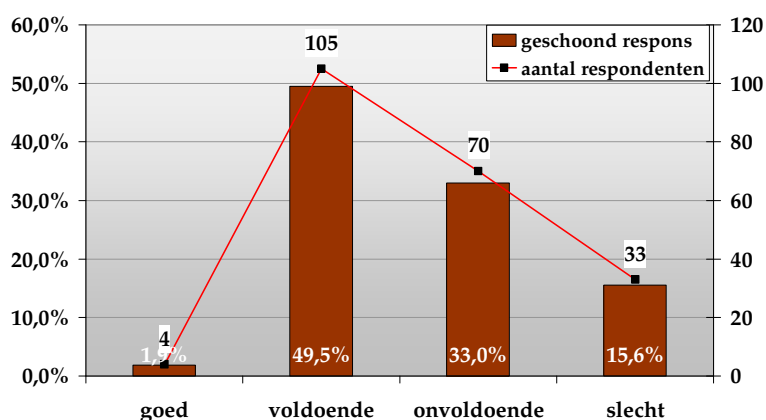
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de kantoorruimtes?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	7	3,2%	3,3%
voldoende	101	46,8%	47,6%
onvoldoende	77	35,6%	36,3%
slecht	27	12,5%	12,7%
gm/nvt	4	1,9%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	212		100,0%



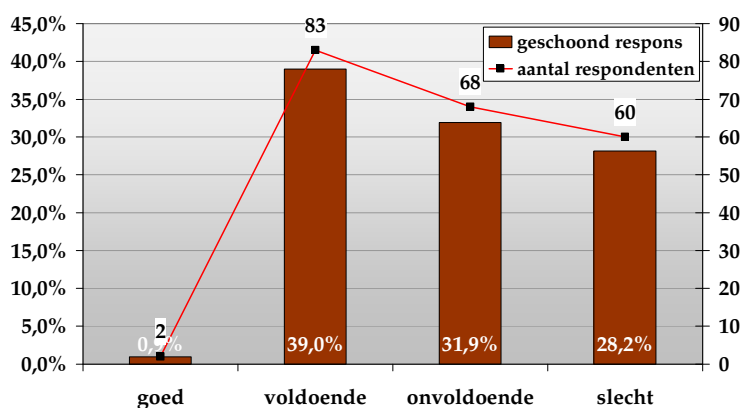
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de gangen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	4	1,9%	1,9%
voldoende	105	48,8%	49,5%
onvoldoende	70	32,6%	33,0%
slecht	33	15,3%	15,6%
gm/nvt	3	1,4%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	212		100,0%



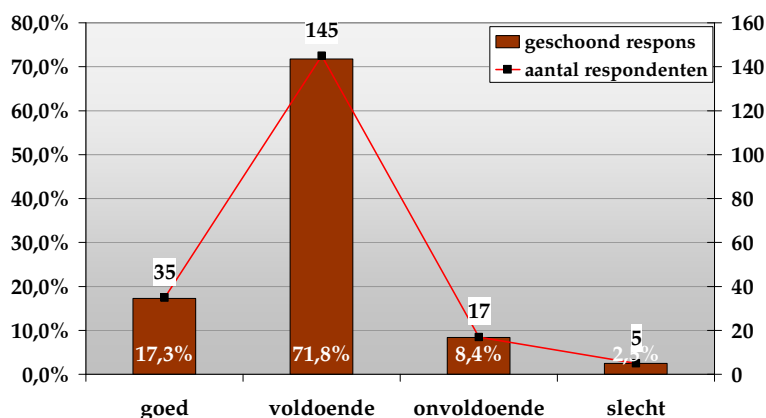
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de sanitaire voorzieningen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	2	0,9%	0,9%
voldoende	83	38,6%	39,0%
onvoldoende	68	31,6%	31,9%
slecht	60	27,9%	28,2%
gm/nvt	2	0,9%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	213		100,0%



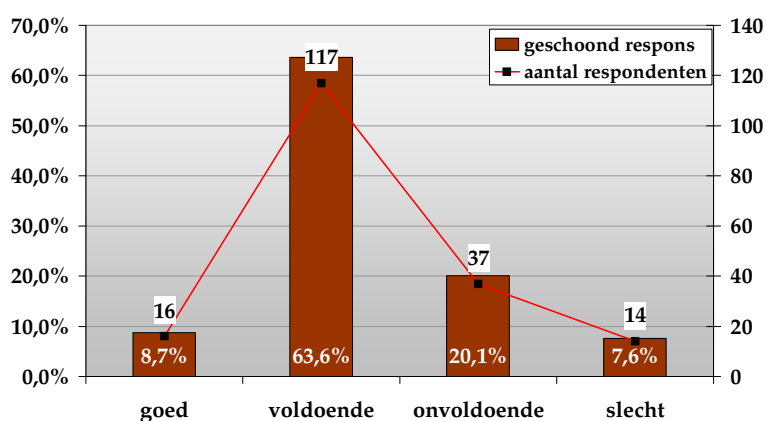
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de vergaderzalen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	35	16,4%	17,3%
voldoende	145	67,8%	71,8%
onvoldoende	17	7,9%	8,4%
slecht	5	2,3%	2,5%
gm/nvt	12	5,6%	
totaal 1	214	100,0%	
totaal 2	202		100,0%



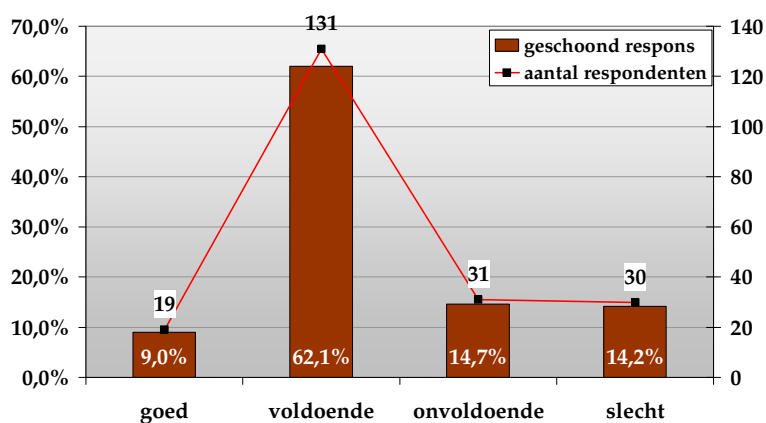
Hoe beoordeel je de onderhoudsstaat van de facilitaire balkons?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	16	7,4%	8,7%
voldoende	117	54,4%	63,6%
onvoldoende	37	17,2%	20,1%
slecht	14	6,5%	7,6%
gm/nvt	31	14,4%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	184		100,0%



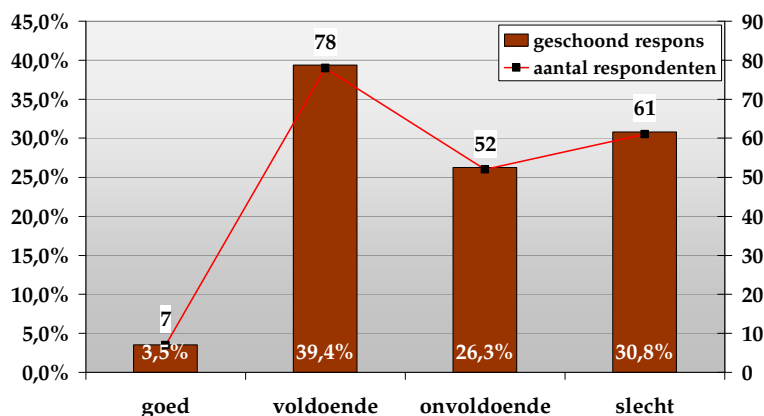
Hoe beoordeel je de verlichting in de kantoorruimtes?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	19	8,8%	9,0%
voldoende	131	60,9%	62,1%
onvoldoende	31	14,4%	14,7%
slecht	30	14,0%	14,2%
gm/nvt	4	1,9%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	211		100,0%



Hoe beoordeel je het binnenklimaat in het algemeen (temperatuur)?

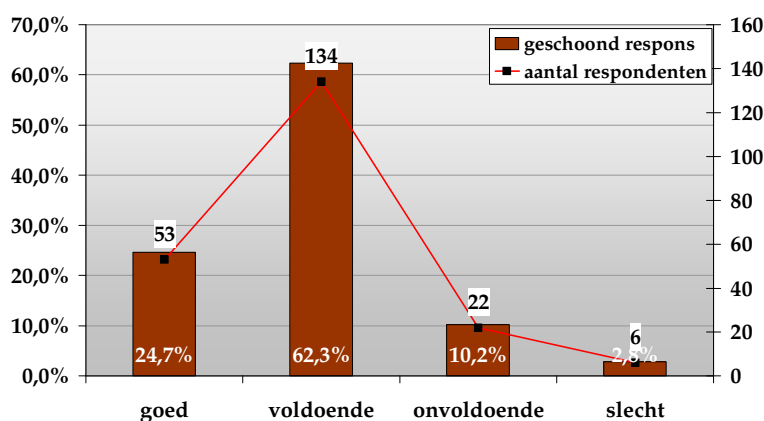
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	7	3,5%	3,5%
voldoende	78	39,0%	39,4%
onvoldoende	52	26,0%	26,3%
slecht	61	30,5%	30,8%
gm/nvt	2	1,0%	
totaal 1	200	100,0%	
totaal 2	198		100,0%



Inrichting werkplek

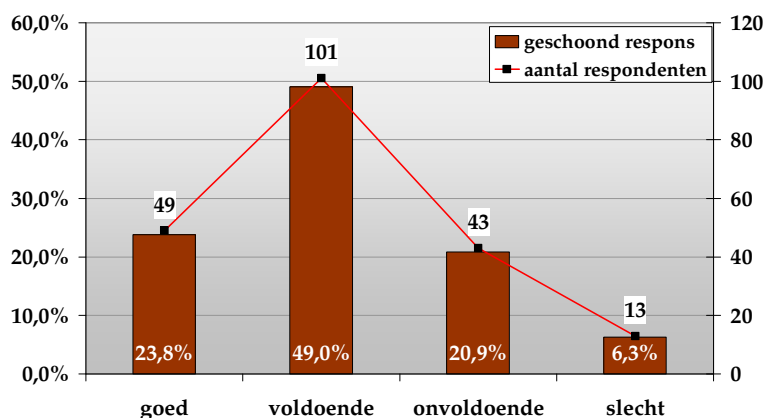
Hoe beoordeel je de werkplek aan je werkzaamheden (vorm, grootte, instelbaarheid)?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	53	24,4%	24,7%
voldoende	134	61,8%	62,3%
onvoldoende	22	10,1%	10,2%
slecht	6	2,8%	2,8%
gm/nvt	2	0,9%	
totaal 1	217	100,0%	
totaal 2	215		100,0%



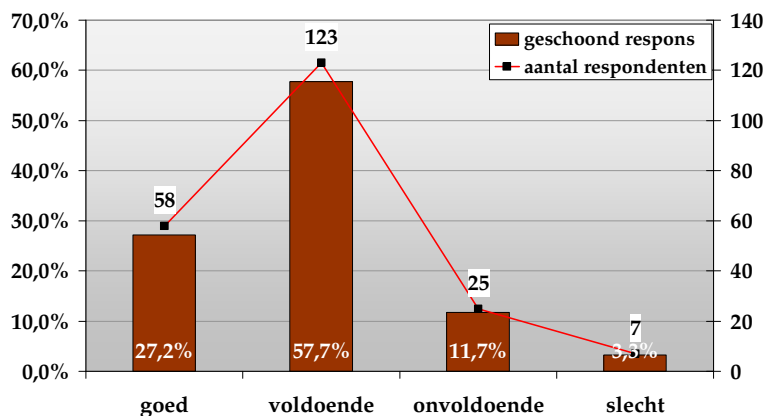
Hoe beoordeel je het kantoorconcept (cellenkantoor, groepkantoor en kantoortuin) waar je werkt?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	49	22,7%	23,8%
voldoende	101	46,8%	49,0%
onvoldoende	43	19,9%	20,9%
slecht	13	6,0%	6,3%
gm/nvt	10	4,6%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	206		100,0%



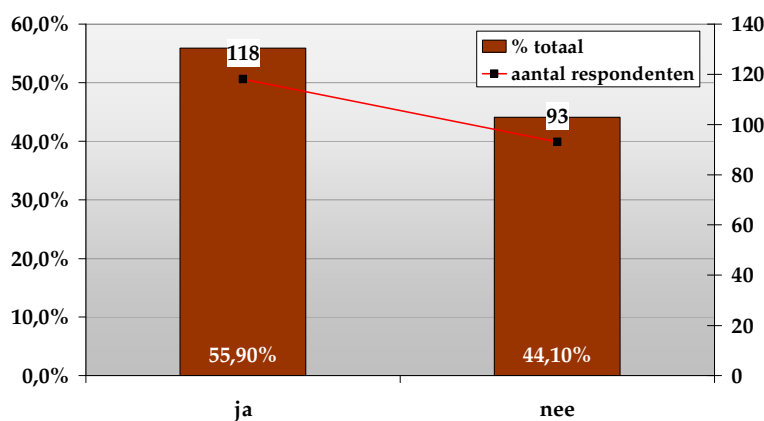
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het meubilair van je werkplek?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	58	27,0%	27,2%
voldoende	123	57,2%	57,7%
onvoldoende	25	11,6%	11,7%
slecht	7	3,3%	3,3%
gm/nvt	2	0,9%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	213		100,0%



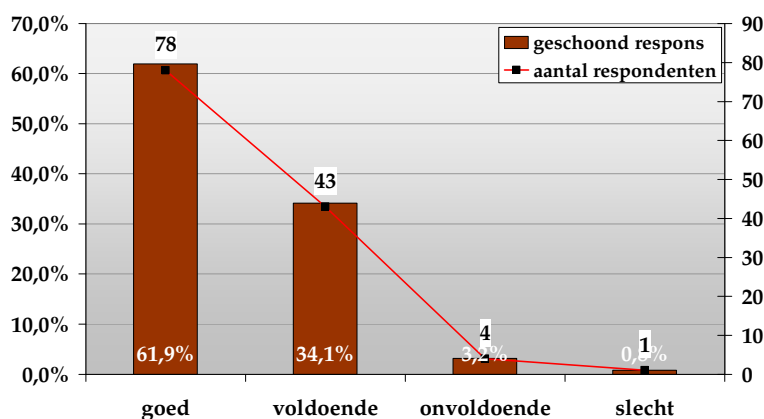
Heb je wel eens een werkplekonderzoek gehad?

	aantal (n)	% totaal
ja	118	55,9%
nee	93	44,1%
totaal	211	100,0%



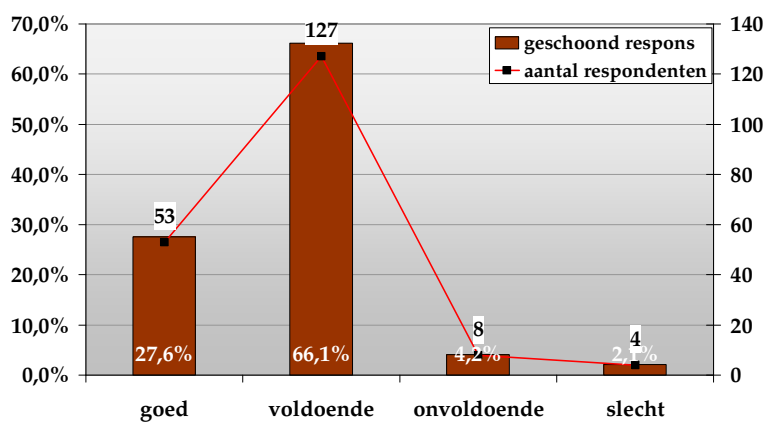
Hoe beoordeel je de werkplekonderzoeken?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	78	38,4%	61,9%
voldoende	43	21,2%	34,1%
onvoldoende	4	2,0%	3,2%
slecht	1	0,5%	0,8%
gm/nvt	77	37,9%	
totaal 1	203	100,0%	
totaal 2	126		100,0%



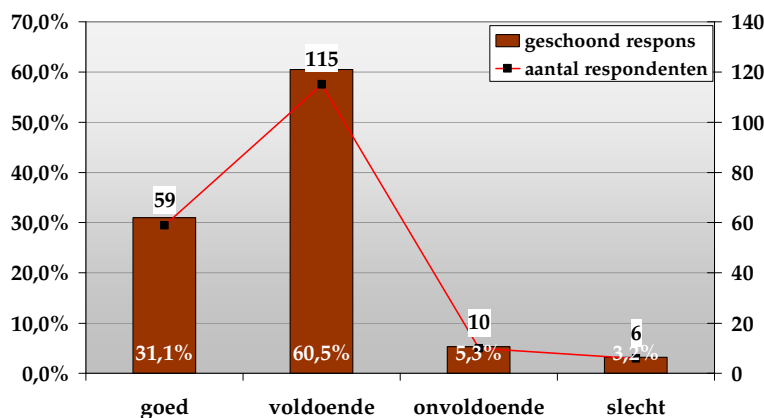
Hoe beoordeel je de inrichting van de vergaderzalen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	53	25,4%	27,6%
voldoende	127	60,8%	66,1%
onvoldoende	8	3,8%	4,2%
slecht	4	1,9%	2,1%
gm/nvt	17	8,1%	
totaal 1	209	100,0%	
totaal 2	192		100,0%



Hoe beoordeel je de kwaliteit van het meubilair van de vergaderzalen?

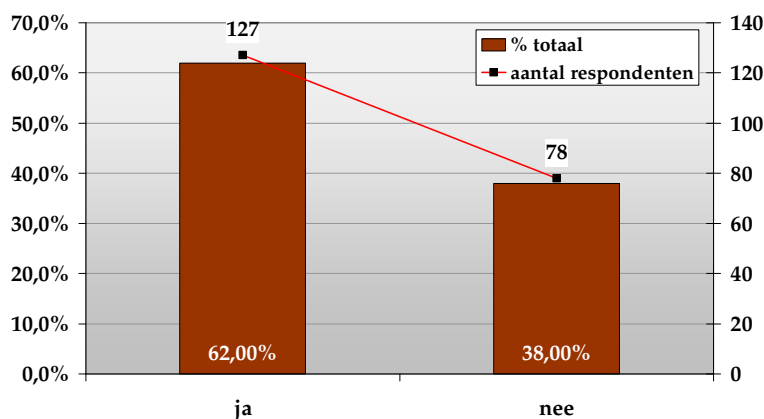
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	59	28,9%	31,1%
voldoende	115	56,4%	60,5%
onvoldoende	10	4,9%	5,3%
slecht	6	2,9%	3,2%
gm/nvt	14	6,9%	
totaal 1	204	100,0%	
totaal 2	190		100,0%



Schoonmaak

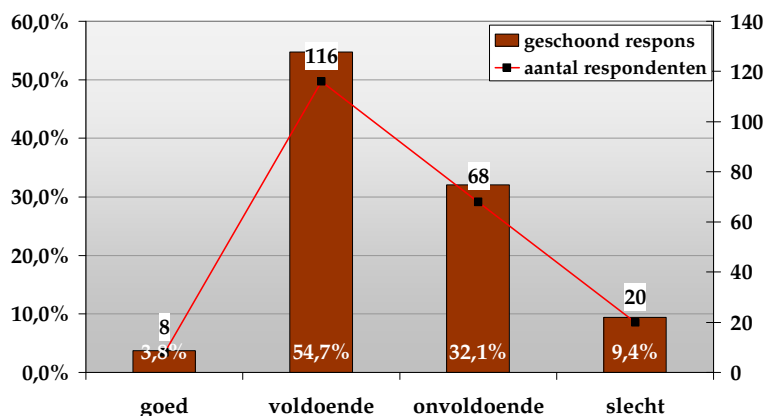
Hanteer je de clean desk policy?

	aantal (n)	% totaal
ja	127	62,0%
nee	78	38,0%
totaal	205	100,0%



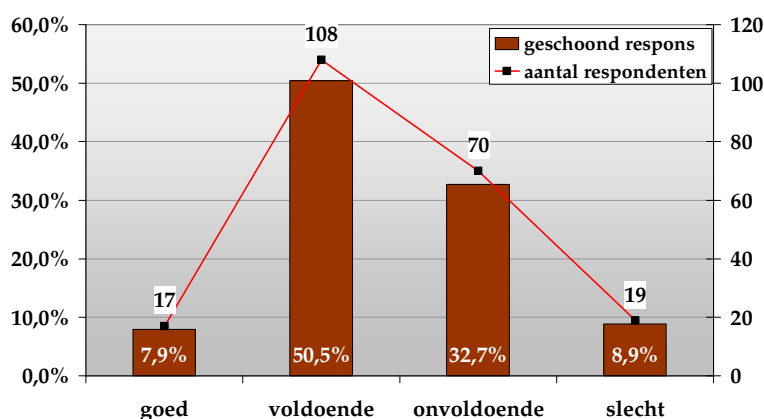
Hoe beoordeel je de netheid van het gebouw in het algemeen waar je werkt?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	8	3,7%	3,8%
voldoende	116	53,7%	54,7%
onvoldoende	68	31,5%	32,1%
slecht	20	9,3%	9,4%
gm/nvt	4	1,9%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	212		100,0%



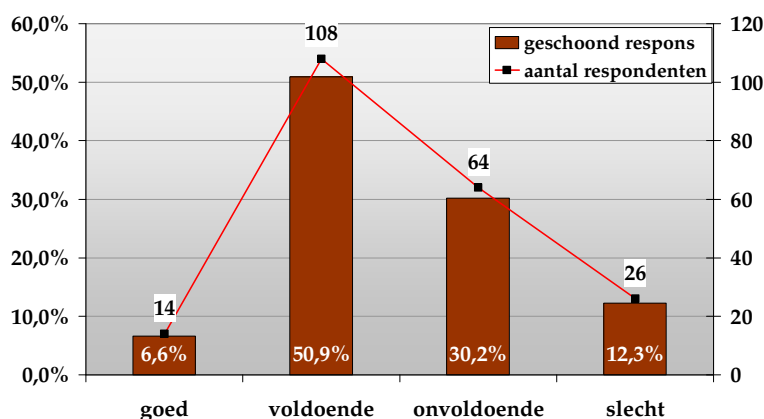
Hoe beoordeel je de netheid van je kantoor?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	17	7,9%	7,9%
voldoende	108	50,0%	50,5%
onvoldoende	70	32,4%	32,7%
slecht	19	8,8%	8,9%
gm/nvt	2	0,9%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	214		100,0%



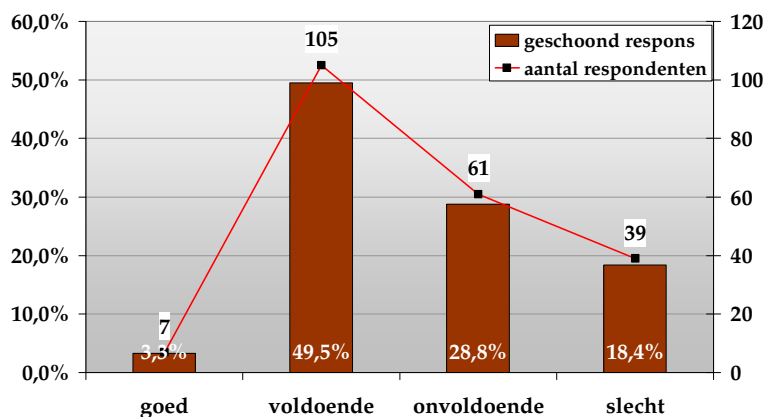
Hoe beoordeel je de netheid van de gangen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	14	6,5%	6,6%
voldoende	108	50,2%	50,9%
onvoldoende	64	29,8%	30,2%
slecht	26	12,1%	12,3%
gm/nvt	3	1,4%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	212		100,0%



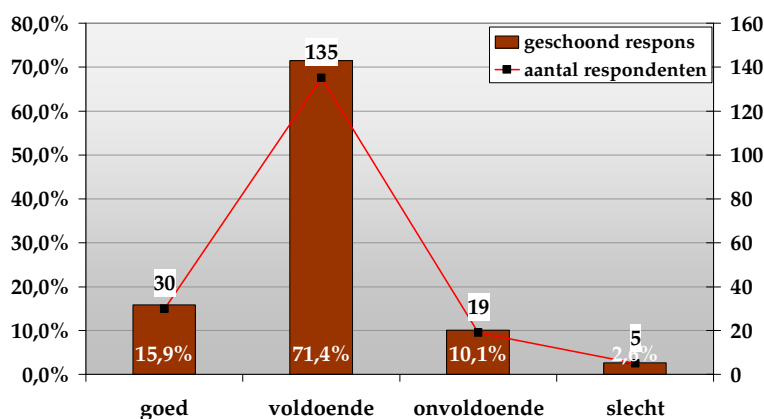
Hoe beoordeel je de netheid van de sanitaire voorzieningen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	7	3,2%	3,3%
voldoende	105	48,6%	49,5%
onvoldoende	61	28,2%	28,8%
slecht	39	18,1%	18,4%
gm/nvt	4	1,9%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	212		100,0%



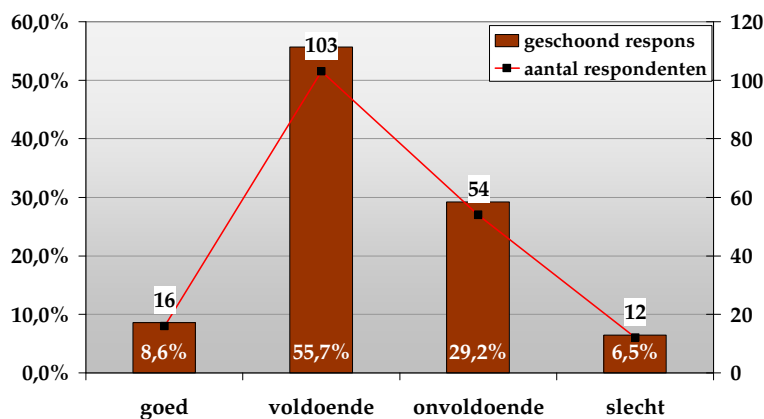
Hoe beoordeel je de netheid van de vergaderzalen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	30	14,1%	15,9%
voldoende	135	63,4%	71,4%
onvoldoende	19	8,9%	10,1%
slecht	5	2,3%	2,6%
gm/nvt	24	11,3%	
totaal 1	213	100,0%	
totaal 2	189		100,0%



Hoe beoordeel je de netheid van de facilitaire balkons?

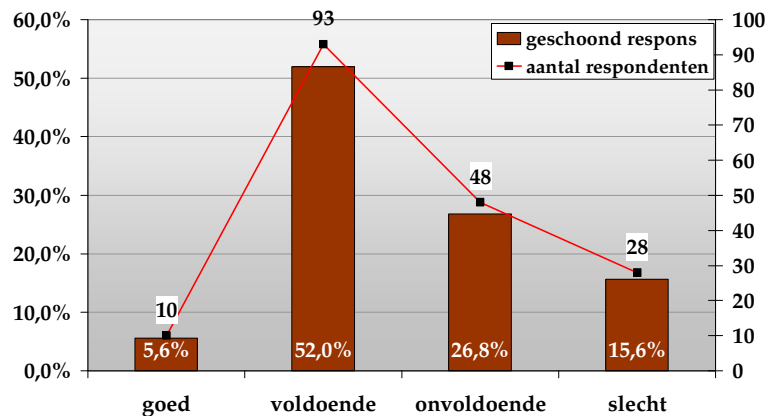
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	16	7,5%	8,6%
voldoende	103	48,6%	55,7%
onvoldoende	54	25,5%	29,2%
slecht	12	5,7%	6,5%
gm/nvt	27	12,7%	
totaal 1	212	100,0%	
totaal 2	185		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

Hoe beoordeel je de frequentie van de schoonmaak?

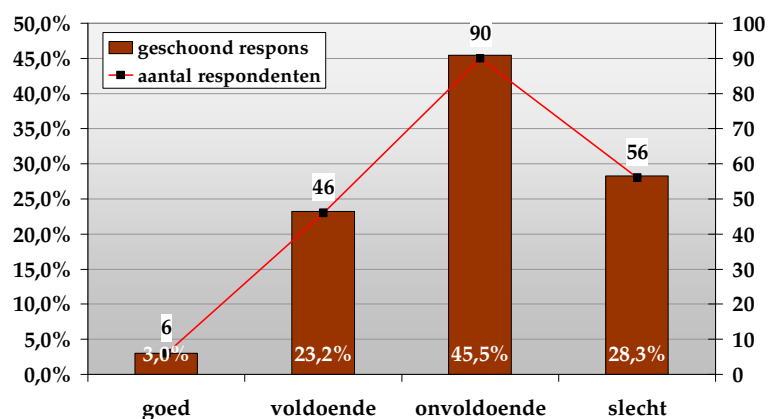
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	10	5,2%	5,6%
voldoende	93	48,7%	52,0%
onvoldoende	48	25,1%	26,8%
slecht	28	14,7%	15,6%
gm/nvt	12	6,3%	
totaal 1	191	100,0%	
totaal 2	179		100,0%



Beplanting

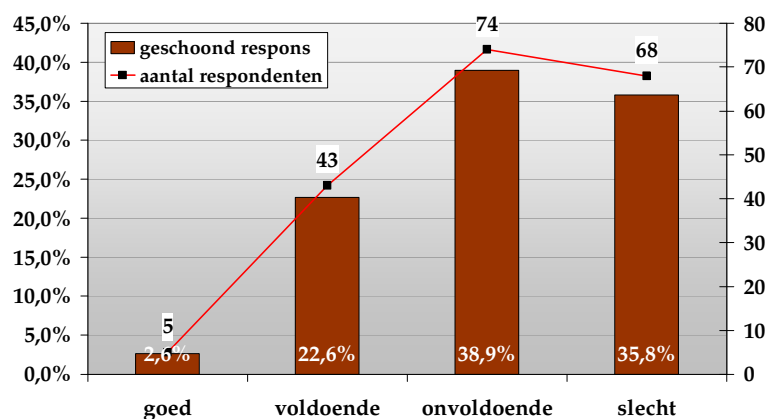
Hoe beoordeel je de hoeveelheid beplanting in het gebouw?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	6	2,8%	3,0%
voldoende	46	21,3%	23,2%
onvoldoende	90	41,7%	45,5%
slecht	56	25,9%	28,3%
gm/nvt	18	8,3%	
totaal 1	216	100,0%	
totaal 2	198		100,0%



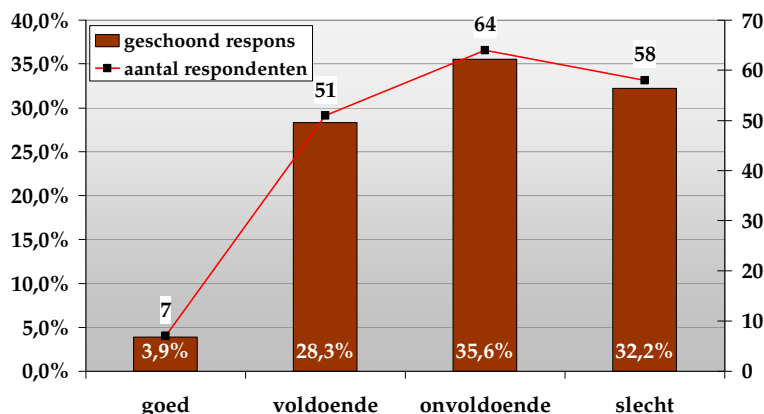
Hoe beoordeel je de uitstraling van de beplanting?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	5	2,3%	2,6%
voldoende	43	20,0%	22,6%
onvoldoende	74	34,4%	38,9%
slecht	68	31,6%	35,8%
gm/nvt	25	11,6%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	190		100,0%



Hoe beoordeel je de kwaliteit van de beplanting?

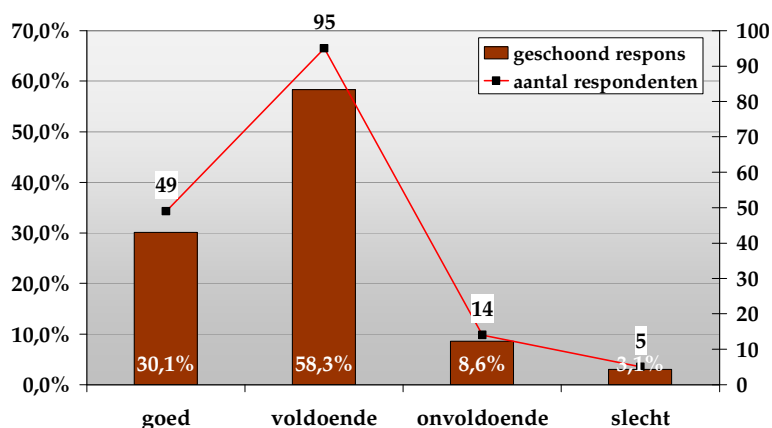
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	7	3,3%	3,9%
voldoende	51	24,2%	28,3%
onvoldoende	64	30,3%	35,6%
slecht	58	27,5%	32,2%
gm/nvt	31	14,7%	
totaal 1	211	100,0%	
totaal 2	180		100,0%



Interne verhuizingen

Hoe beoordeel je de wijze waarop je verhuizing wordt behandeld?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	49	22,9%	30,1%
voldoende	95	44,4%	58,3%
onvoldoende	14	6,5%	8,6%
slecht	5	2,3%	3,1%
gm/nvt	51	23,8%	
totaal 1	214	100,0%	
totaal 2	163		100,0%

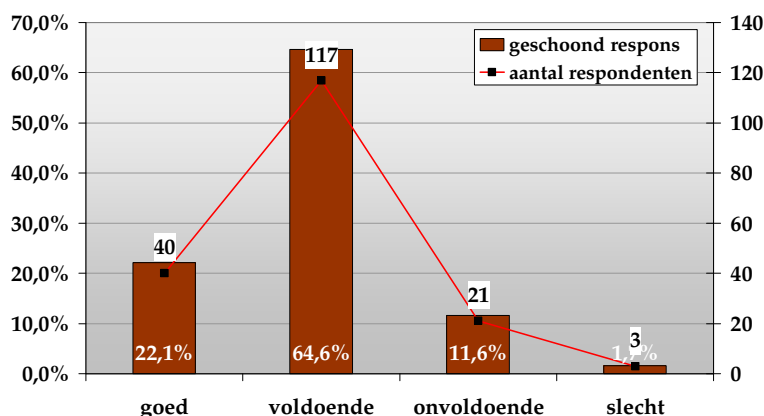


Algemeen Huisvesting

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. Huisvesting in het algemeen?

▪ Betrouwbaarheid

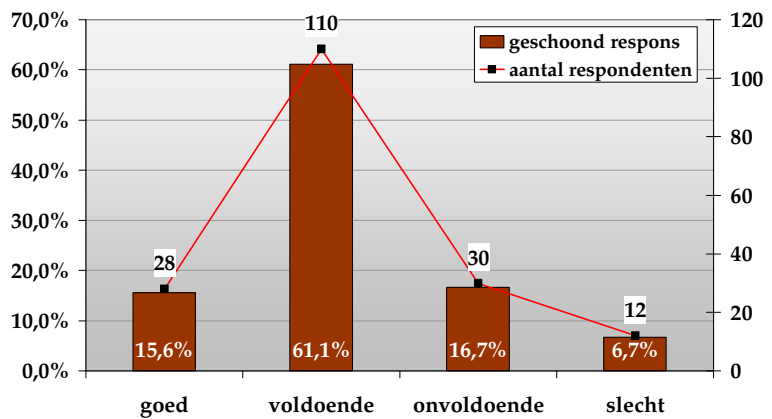
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	40	18,7%	22,1%
voldoende	117	54,7%	64,6%
onvoldoende	21	9,8%	11,6%
slecht	3	1,4%	1,7%
gm/nvt	33	15,4%	
totaal 1	214	100,0%	
totaal 2	181		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

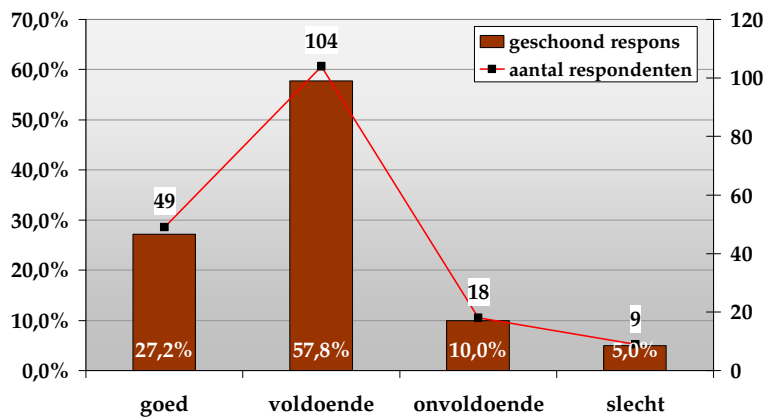
Reactiesnelheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	28	13,1%	15,6%
voldoende	110	51,4%	61,1%
onvoldoende	30	14,0%	16,7%
slecht	12	5,6%	6,7%
gm/nvt	34	15,9%	
totaal 1	214	100,0%	
totaal 2	180		100,0%



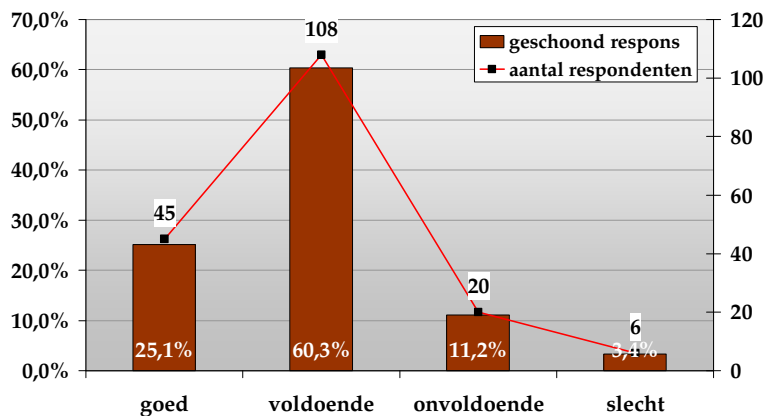
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	49	22,8%	27,2%
voldoende	104	48,4%	57,8%
onvoldoende	18	8,4%	10,0%
slecht	9	4,2%	5,0%
gm/nvt	35	16,3%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	180		100,0%



Dienstverlening

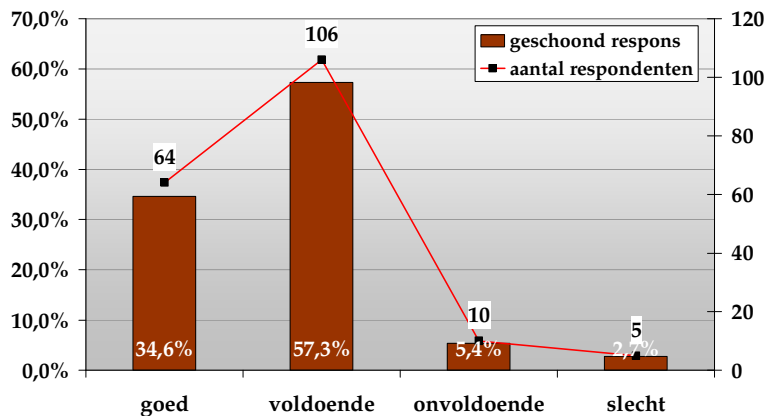
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	45	21,0%	25,1%
voldoende	108	50,5%	60,3%
onvoldoende	20	9,3%	11,2%
slecht	6	2,8%	3,4%
gm/nvt	35	16,4%	
totaal 1	214	100,0%	
totaal 2	179		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

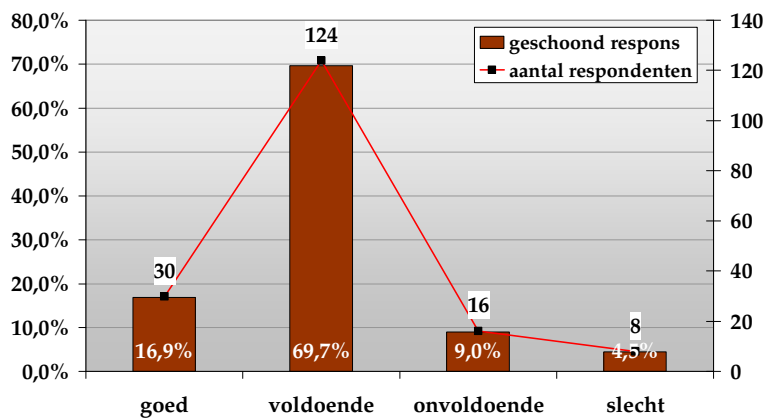
▪ Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	64	30,0%	34,6%
voldoende	106	49,8%	57,3%
onvoldoende	10	4,7%	5,4%
slecht	5	2,3%	2,7%
gm/nvt	28	13,1%	
totaal 1	213	100,0%	
totaal 2	185		100,0%



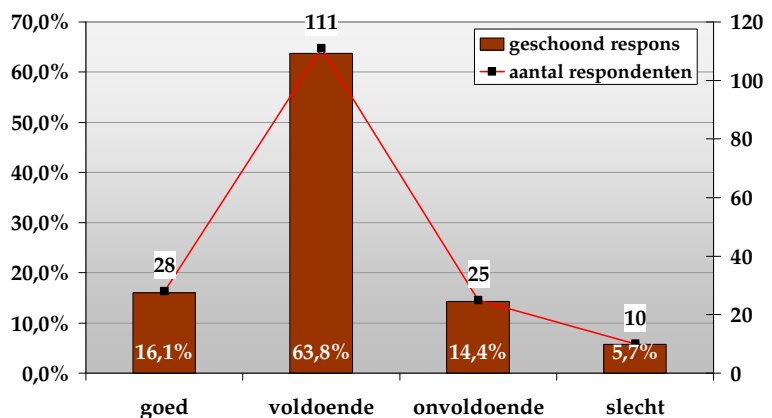
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	30	14,0%	16,9%
voldoende	124	57,7%	69,7%
onvoldoende	16	7,4%	9,0%
slecht	8	3,7%	4,5%
Gm/nvt	37	17,2%	
totaal 1	215	100,0%	
totaal 2	178		100,0%



▪ Communicatie

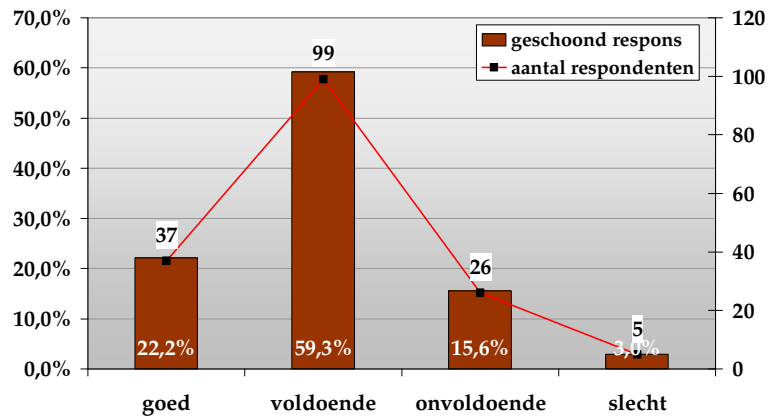
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	28	13,3%	16,1%
voldoende	111	52,6%	63,8%
onvoldoende	25	11,8%	14,4%
slecht	10	4,7%	5,7%
gm/nvt	37	17,5%	
totaal 1	211	100,0%	
totaal 2	174		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	37	18,0%	22,2%
voldoende	99	48,1%	59,3%
onvoldoende	26	12,6%	15,6%
slecht	5	2,4%	3,0%
gm/nvt	39	18,9%	
totaal 1	206	100,0%	
totaal 2	167		100,0%



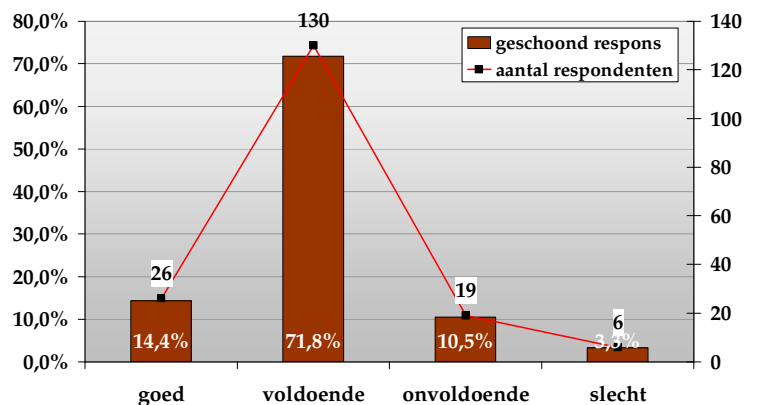
Services

FM Frontoffice

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. de FM Frontoffice?

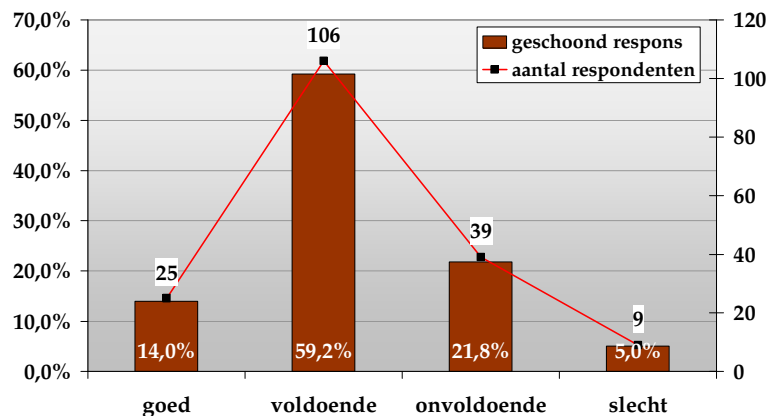
Betrouwbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	13,7%	14,4%
voldoende	130	68,4%	71,8%
onvoldoende	19	10,0%	10,5%
slecht	6	3,2%	3,3%
gm/nvt	9	4,7%	
totaal 1	190	100,0%	
totaal 2	181		100,0%



Reactiesnelheid

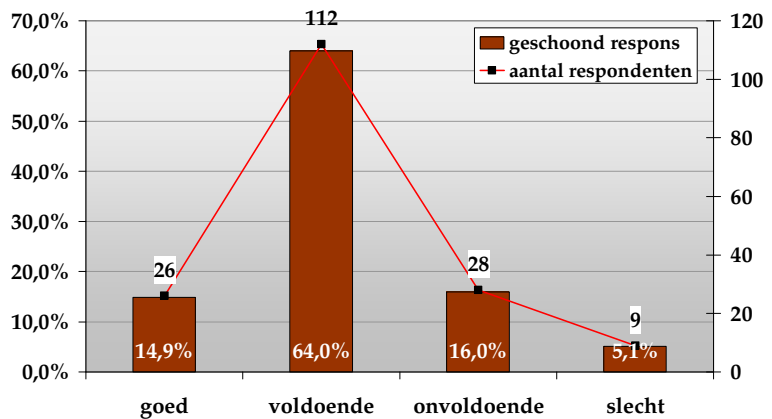
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	25	13,2%	14,0%
voldoende	106	55,8%	59,2%
onvoldoende	39	20,5%	21,8%
slecht	9	4,7%	5,0%
gm/nvt	11	5,8%	
totaal 1	190	100,0%	
totaal 2	179		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

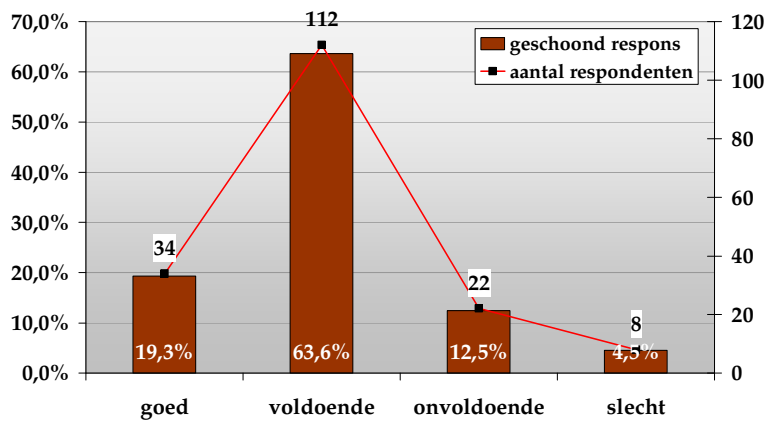
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	13,8%	14,9%
voldoende	112	59,6%	64,0%
onvoldoende	28	14,9%	16,0%
slecht	9	4,8%	5,1%
gm/nvt	13	6,9%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	175		100,0%



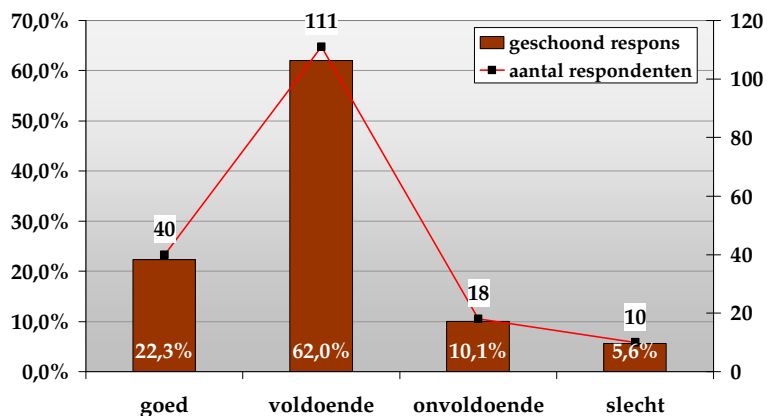
Dienstverlening

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	34	18,2%	19,3%
voldoende	112	59,9%	63,6%
onvoldoende	22	11,8%	12,5%
slecht	8	4,3%	4,5%
gm/nvt	11	5,9%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	176		100,0%



Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

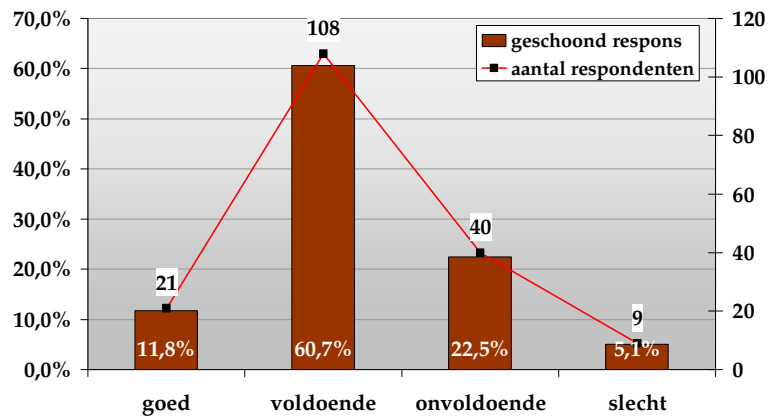
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	40	21,2%	22,3%
voldoende	111	58,7%	62,0%
onvoldoende	18	9,5%	10,1%
slecht	10	5,3%	5,6%
gm/nvt	10	5,3%	
totaal 1	189	100,0%	
totaal 2	179		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

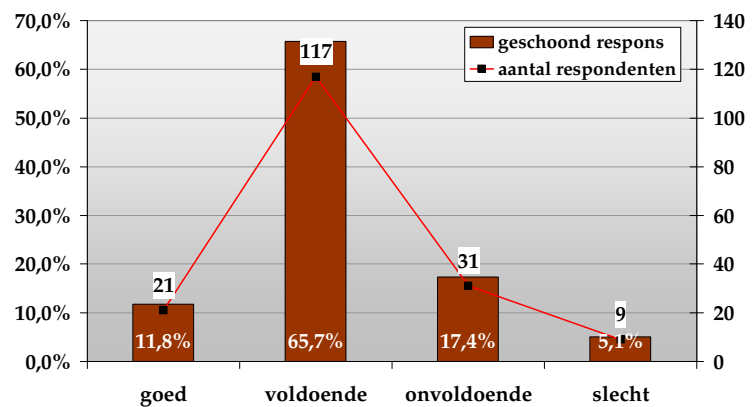
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	11,2%	11,8%
voldoende	108	57,8%	60,7%
onvoldoende	40	21,4%	22,5%
slecht	9	4,8%	5,1%
gm/nvt	9	4,8%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	178		100,0%



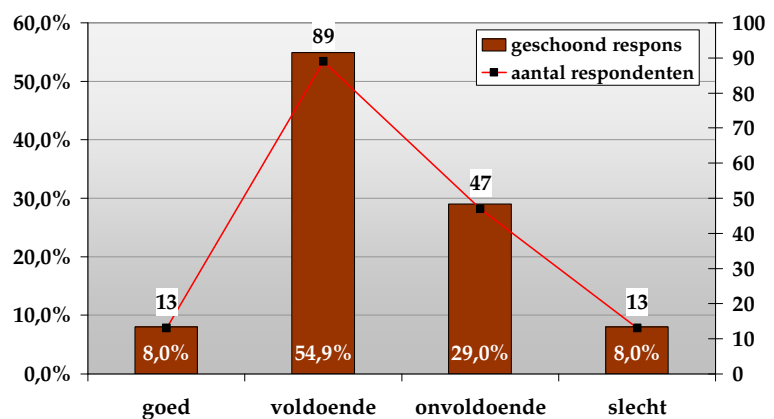
▪ Communicatie

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	11,2%	11,8%
voldoende	117	62,2%	65,7%
onvoldoende	31	16,5%	17,4%
slecht	9	4,8%	5,1%
gm/nvt	10	5,3%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	178		100,0%



▪ Pro actief / Meedenken

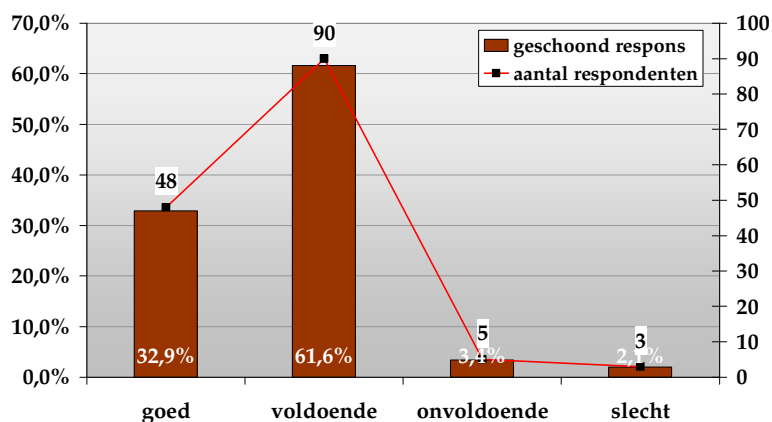
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	13	7,1%	8,0%
voldoende	89	48,9%	54,9%
onvoldoende	47	25,8%	29,0%
slecht	13	7,1%	8,0%
gm/nvt	20	11,0%	
totaal 1	182	100,0%	
totaal 2	162		100,0%



Reserveringen

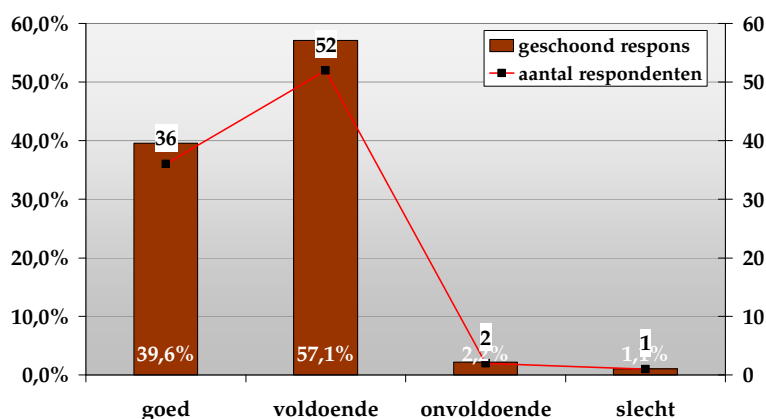
Hoe beoordeel je de wijze van reserveren van vergaderzalen bij de FM Frontoffice?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	48	25,5%	32,9%
voldoende	90	47,9%	61,6%
onvoldoende	5	2,7%	3,4%
slecht	3	1,6%	2,1%
gm/nvt	42	22,3%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	146		100,0%



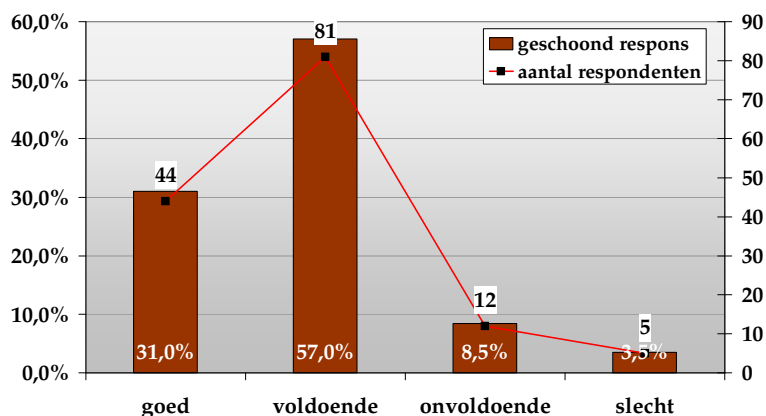
Hoe beoordeel je de wijze van reserveren van auto's bij de FM Frontoffice?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	36	19,1%	39,6%
voldoende	52	27,7%	57,1%
onvoldoende	2	1,1%	2,2%
slecht	1	0,5%	1,1%
gm/nvt	97	51,6%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	91		100,0%



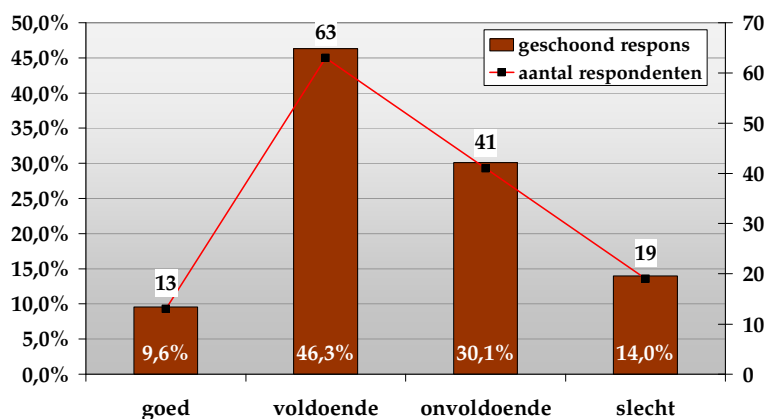
Hoe beoordeel je de terugkoppeling van reserveren vanuit de FM Frontoffice?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	44	23,4%	31,0%
voldoende	81	43,1%	57,0%
onvoldoende	12	6,4%	8,5%
slecht	5	2,7%	3,5%
gm/nvt	46	24,5%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	142		100,0%



Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van vergaderzalen?

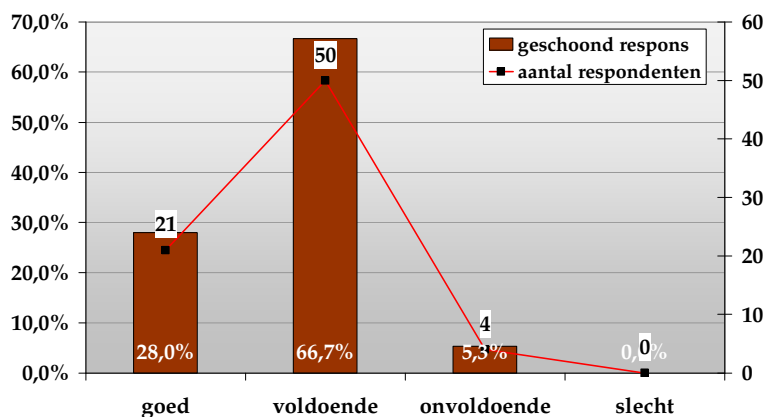
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	13	7,2%	9,6%
voldoende	63	34,8%	46,3%
onvoldoende	41	22,7%	30,1%
slecht	19	10,5%	14,0%
gm/nvt	45	24,9%	
totaal 1	181	100,0%	
totaal 2	136		100,0%



Auto- en fietsvervoer

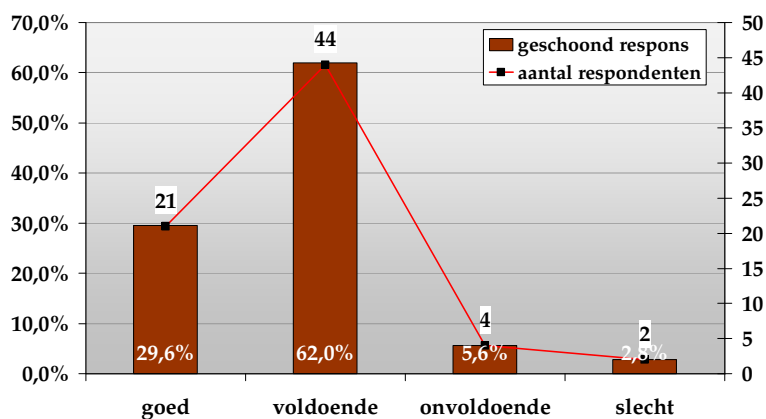
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van de auto's?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	11,1%	28,0%
voldoende	50	26,5%	66,7%
onvoldoende	4	2,1%	5,3%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	114	60,3%	
totaal 1	189	100,0%	
totaal 2	75		100,0%



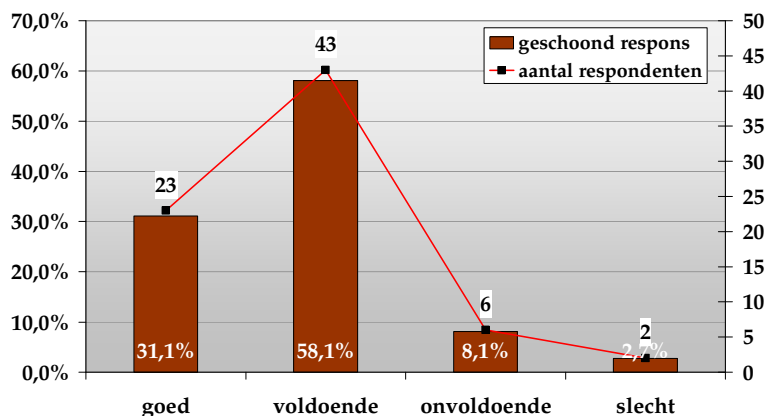
Hoe beoordeel je de keuze in auto's?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	11,1%	29,6%
voldoende	44	23,2%	62,0%
onvoldoende	4	2,1%	5,6%
slecht	2	1,1%	2,8%
gm/nvt	119	62,6%	
totaal 1	190	100,0%	
totaal 2	71		100,0%



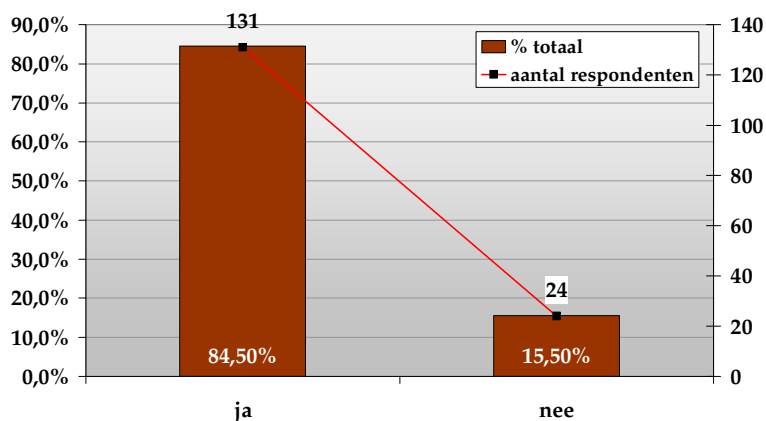
Hoe beoordeel je de staat van de auto's?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	23	12,3%	31,1%
voldoende	43	23,0%	58,1%
onvoldoende	6	3,2%	8,1%
slecht	2	1,1%	2,7%
gm/nvt	113	60,4%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	74		100,0%



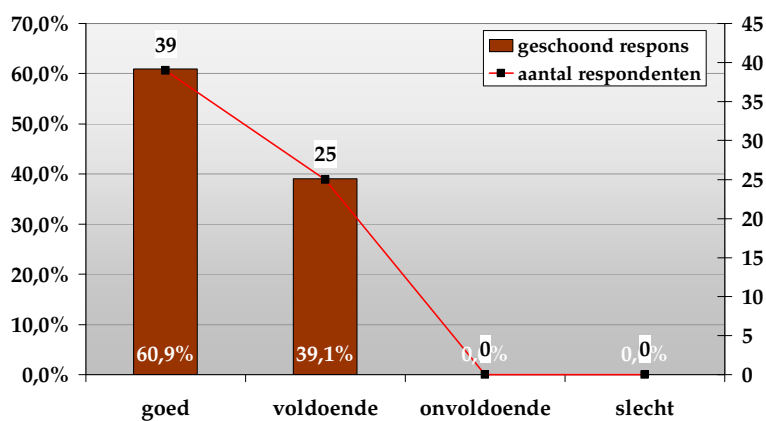
Ben je bekend met het feit dat je een fiets kunt lenen?

	aantal (n)	% totaal
ja	131	84,5%
nee	24	15,5%
totaal	155	100,0%



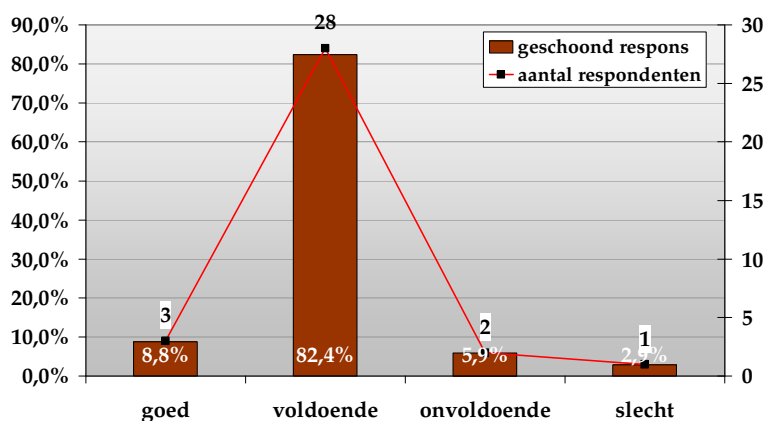
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van de fietsen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	39	20,7%	60,9%
voldoende	25	13,3%	39,1%
onvoldoende	0	0,0%	0,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	124	66,0%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	64		100,0%



Hoe beoordeel je de staat van de fietsen?

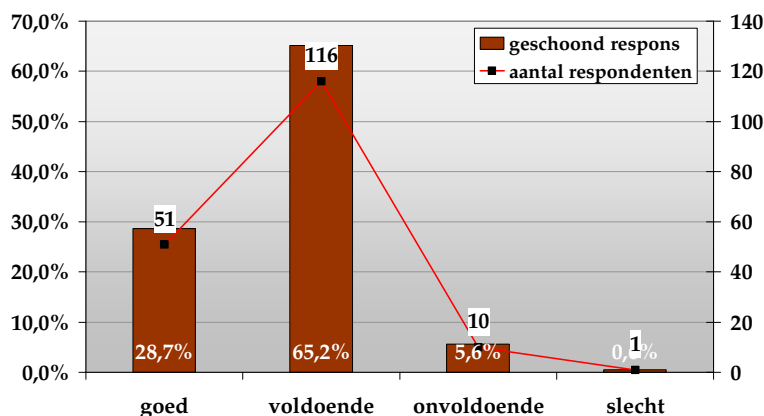
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	3	1,9%	8,8%
voldoende	28	17,5%	82,4%
onvoldoende	2	1,3%	5,9%
slecht	1	0,6%	2,9%
gm/nvt	126	78,8%	
totaal 1	160	100,0%	
totaal 2	34		100,0%



Kantoorartikelen

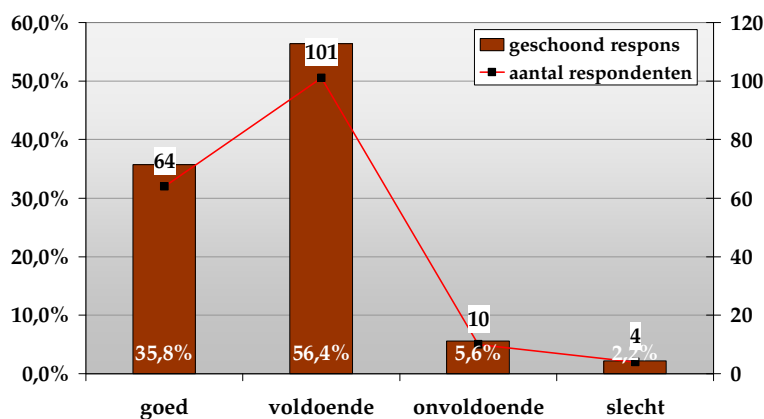
Hoe beoordeel je de samenstelling van de kantoorartikelen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	51	27,1%	28,7%
voldoende	116	61,7%	65,2%
onvoldoende	10	5,3%	5,6%
slecht	1	0,5%	0,6%
gm/nvt	10	5,3%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	178		100,0%



Hoe beoordeel je de kwaliteit van de kantoorartikelen?

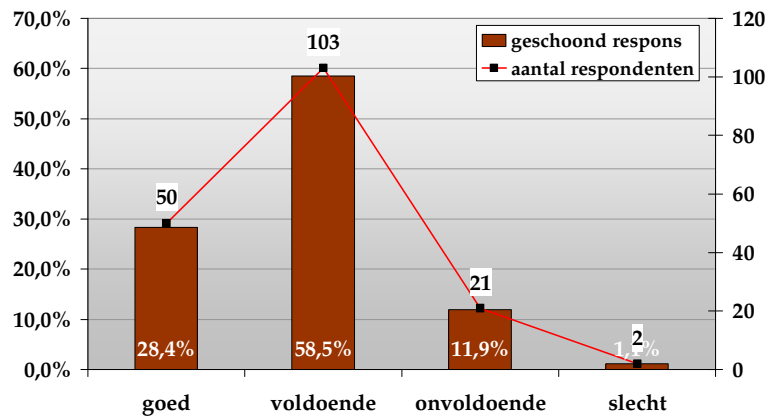
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	64	34,0%	35,8%
voldoende	101	53,7%	56,4%
onvoldoende	10	5,3%	5,6%
slecht	4	2,1%	2,2%
gm/nvt	9	4,8%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	179		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

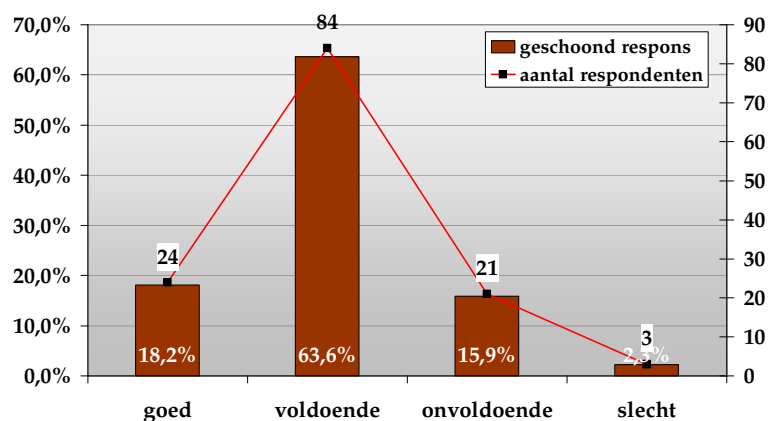
Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van kantoorartikelen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	50	26,6%	28,4%
voldoende	103	54,8%	58,5%
onvoldoende	21	11,2%	11,9%
slecht	2	1,1%	1,1%
gm/nvt	12	6,4%	
totaal 1	188	100,0%	
totaal 2	176		100,0%



Hoe beoordeel je de leversnelheid van bestellingen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	24	13,1%	18,2%
voldoende	84	45,9%	63,6%
onvoldoende	21	11,5%	15,9%
slecht	3	1,6%	2,3%
gm/nvt	51	27,9%	
totaal 1	183	100,0%	
totaal 2	132		100,0%

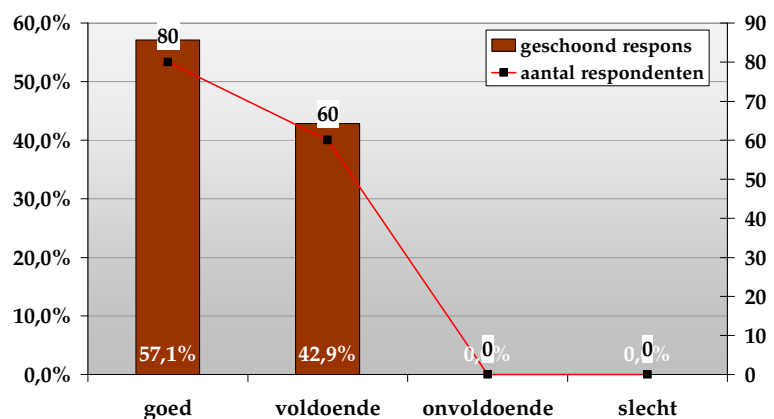


Repro en drukwerk

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. Repro en drukwerk?

- Betrouwbaarheid

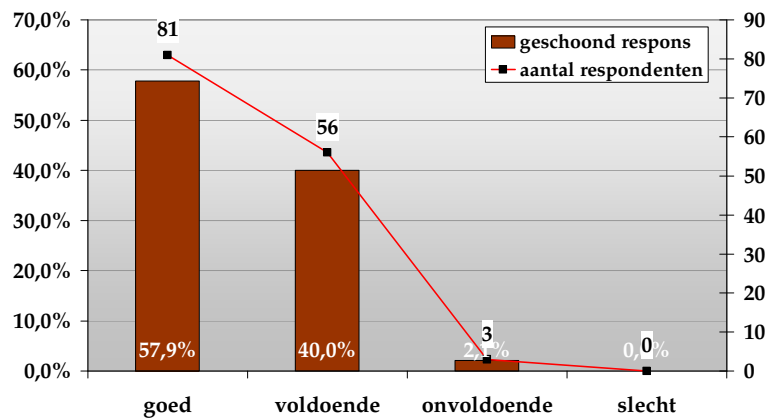
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	80	42,8%	57,1%
voldoende	60	32,1%	42,9%
onvoldoende	0	0,0%	0,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	25,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

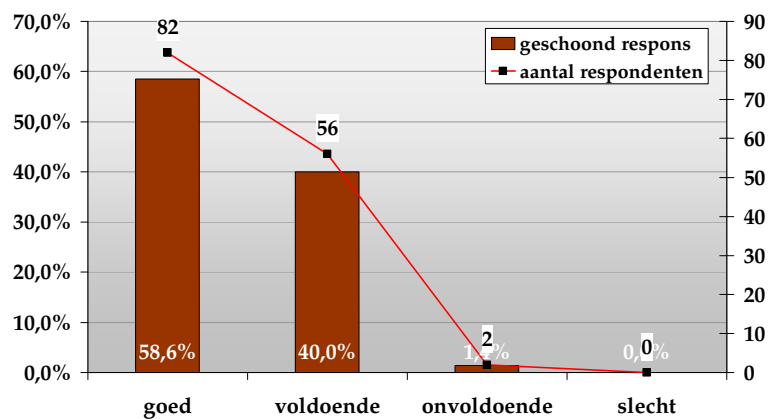
Reactiesnelheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	81	43,3%	57,9%
voldoende	56	29,9%	40,0%
onvoldoende	3	1,6%	2,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	25,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



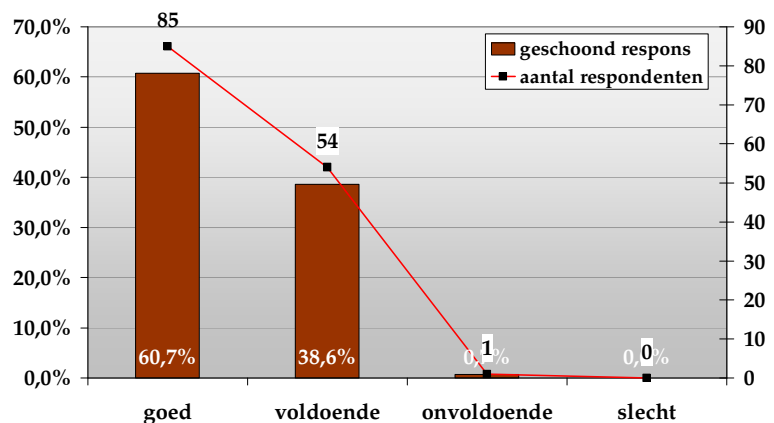
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	82	43,9%	58,6%
voldoende	56	29,9%	40,0%
onvoldoende	2	1,1%	1,4%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	25,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



Dienstverlening

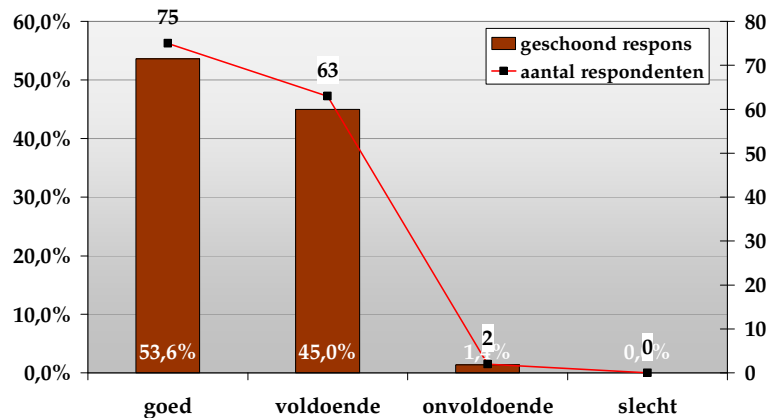
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	85	45,5%	60,7%
voldoende	54	28,9%	38,6%
onvoldoende	1	0,5%	0,7%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	25,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

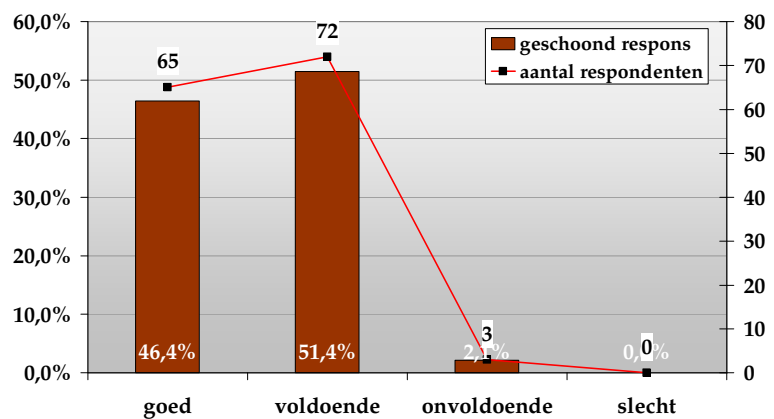
▪ Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	75	40,1%	53,6%
voldoende	63	33,7%	45,0%
onvoldoende	2	1,1%	1,4%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	25,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



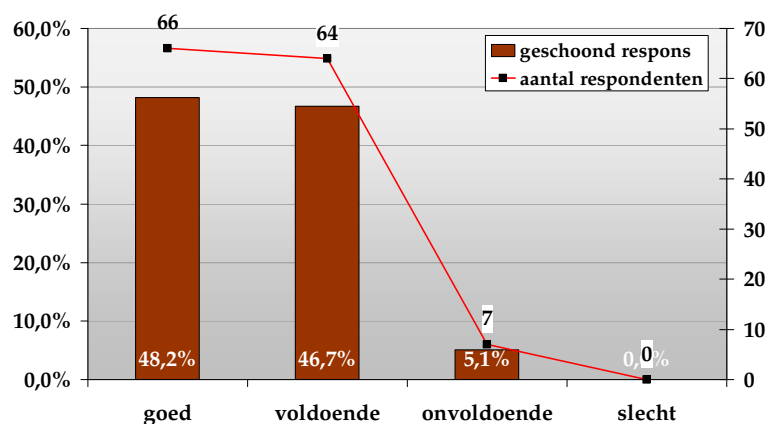
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	65	34,9%	46,4%
voldoende	72	38,7%	51,4%
onvoldoende	3	1,6%	2,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	46	24,7%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



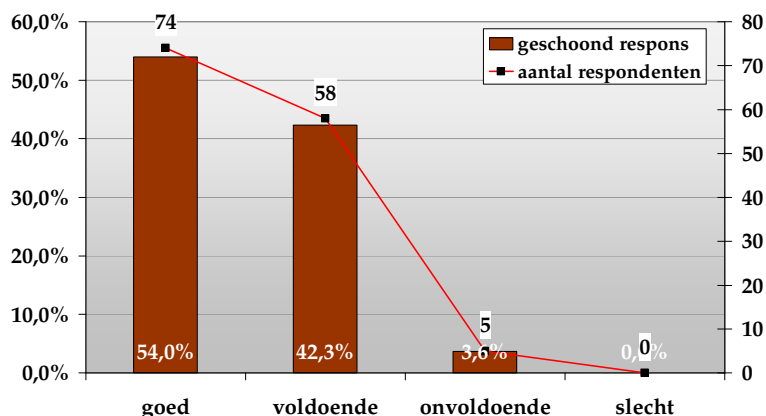
▪ Communicatie

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	66	35,5%	48,2%
voldoende	64	34,4%	46,7%
onvoldoende	7	3,8%	5,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	49	26,3%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	137		100,0%



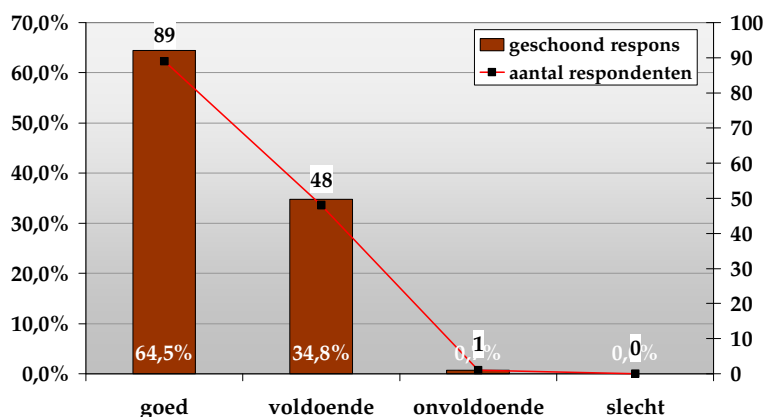
▪ Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	74	39,8%	54,0%
voldoende	58	31,2%	42,3%
onvoldoende	5	2,7%	3,6%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	49	26,3%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	137		100,0%



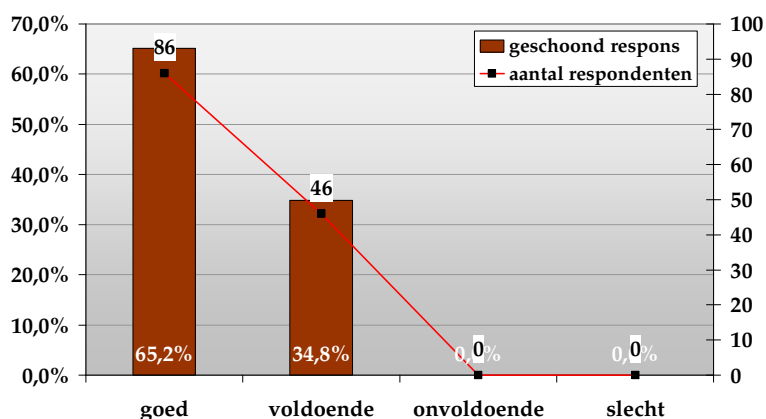
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het geleverde kopieerwerk (o.a. kleurkopieën)?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	89	47,8%	64,5%
voldoende	48	25,8%	34,8%
onvoldoende	1	0,5%	0,7%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	48	25,8%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	138		100,0%



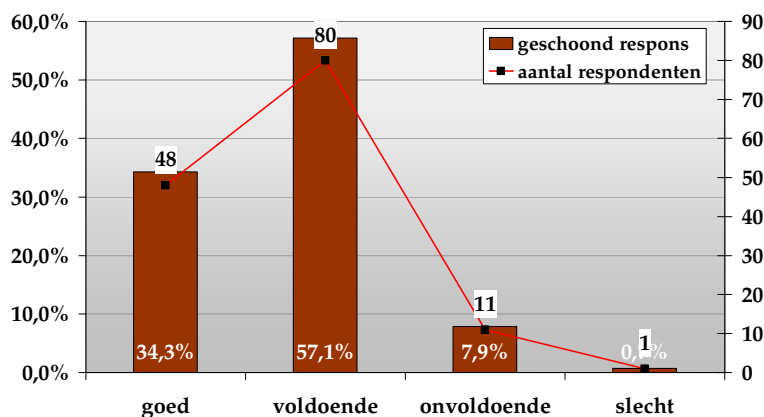
Hoe beoordeel je de kwaliteit van het geleverde drukwerk?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	86	46,2%	65,2%
voldoende	46	24,7%	34,8%
onvoldoende	0	0,0%	0,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	54	29,0%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	132		100,0%



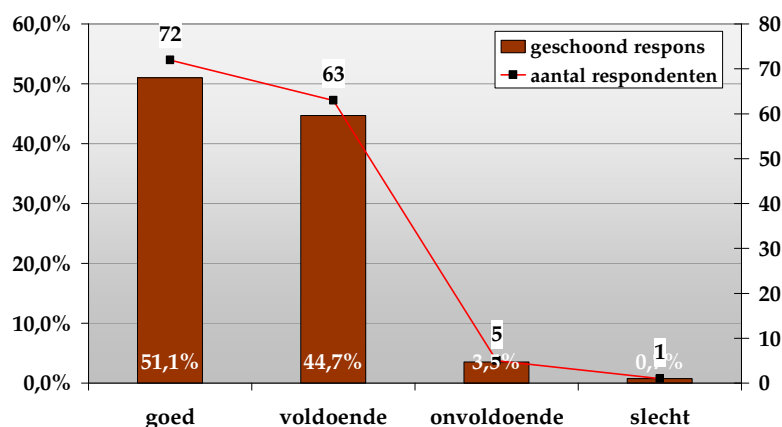
Hoe beoordeel je de bereikbaarheid (openingstijden) van de repro?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	48	25,8%	34,3%
voldoende	80	43,0%	57,1%
onvoldoende	11	5,9%	7,9%
slecht	1	0,5%	0,7%
gm/nvt	46	24,7%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	140		100,0%



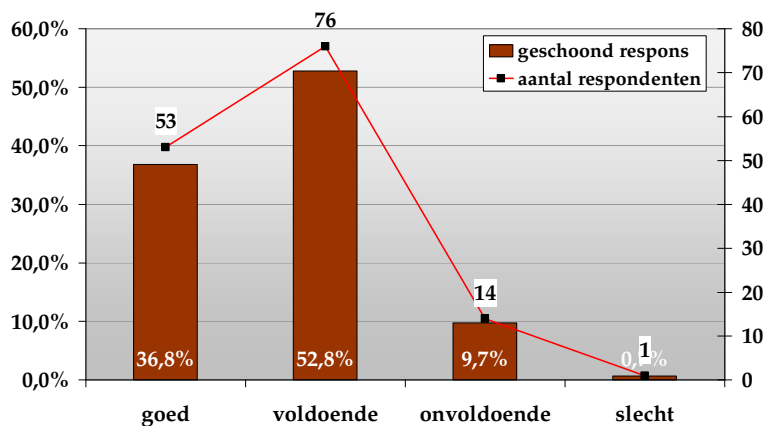
Hoe beoordeel je de afgesproken levertijden?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	72	38,7%	51,1%
voldoende	63	33,9%	44,7%
onvoldoende	5	2,7%	3,5%
slecht	1	0,5%	0,7%
gm/nvt	45	24,2%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	141		100,0%



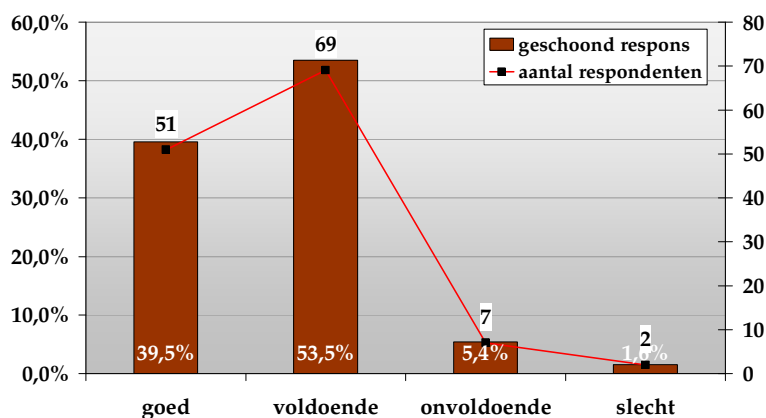
Hoe beoordeel je de kwaliteit van de multicopiers op de facilitaire balkons?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	53	28,5%	36,8%
voldoende	76	40,9%	52,8%
onvoldoende	14	7,5%	9,7%
slecht	1	0,5%	0,7%
gm/nvt	42	22,6%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	144		100,0%



Hoe beoordeel je de snelheid van de multicopiers?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	51	29,7%	39,5%
voldoende	69	40,1%	53,5%
onvoldoende	7	4,1%	5,4%
slecht	2	1,2%	1,6%
gm/nvt	43	25,0%	
totaal 1	172	100,0%	
totaal 2	129		100,0%

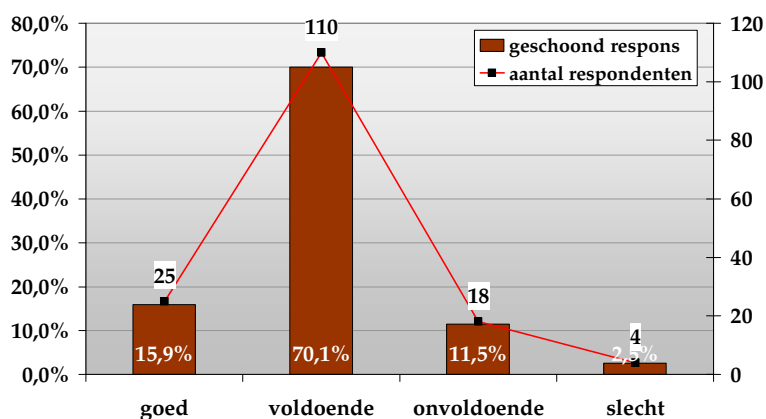


Logistiek

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. Logistiek en postverzorging?

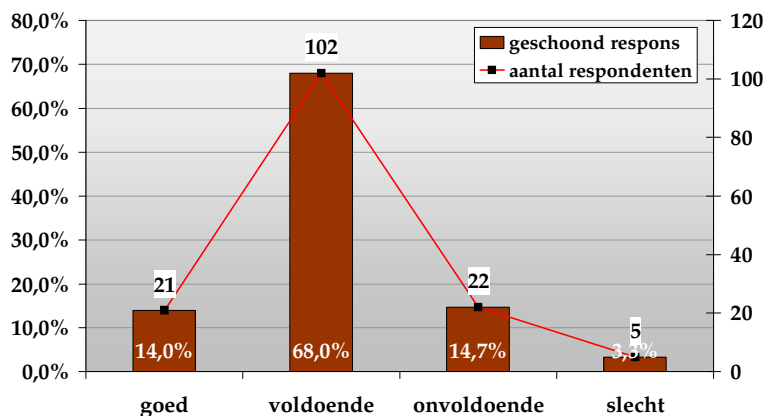
▪ Betrouwbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	25	13,4%	15,9%
voldoende	110	58,8%	70,1%
onvoldoende	18	9,6%	11,5%
slecht	4	2,1%	2,5%
gm/nvt	30	16,0%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	157		100,0%



▪ Reactiesnelheid

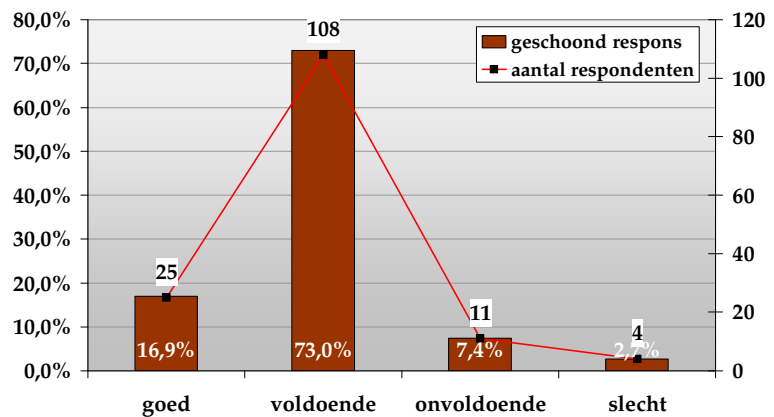
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	11,3%	14,0%
voldoende	102	54,8%	68,0%
onvoldoende	22	11,8%	14,7%
slecht	5	2,7%	3,3%
gm/nvt	36	19,4%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	150		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

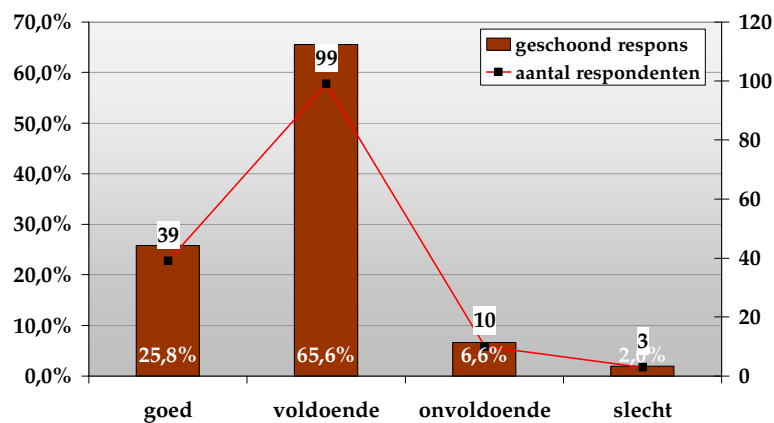
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	25	13,4%	16,9%
voldoende	108	57,8%	73,0%
onvoldoende	11	5,9%	7,4%
slecht	4	2,1%	2,7%
gm/nvt	39	20,9%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	148		100,0%



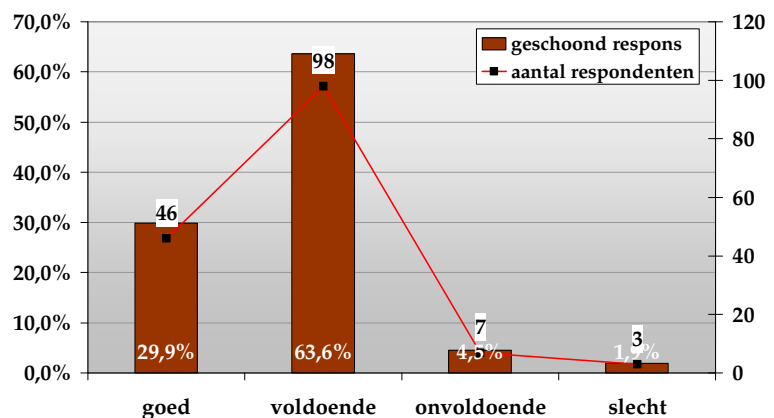
Dienstverlening

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	39	20,9%	25,8%
voldoende	99	52,9%	65,6%
onvoldoende	10	5,3%	6,6%
slecht	3	1,6%	2,0%
gm/nvt	36	19,3%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	151		100,0%



Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

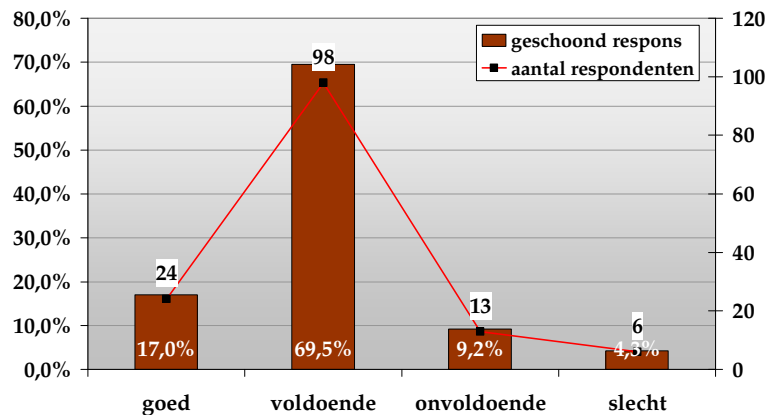
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	46	24,6%	29,9%
voldoende	98	52,4%	63,6%
onvoldoende	7	3,7%	4,5%
slecht	3	1,6%	1,9%
gm/nvt	33	17,6%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	154		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

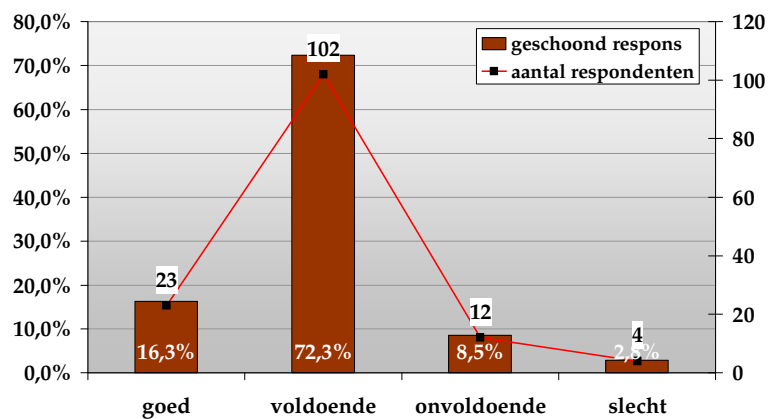
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	24	12,8%	17,0%
voldoende	98	52,4%	69,5%
onvoldoende	13	7,0%	9,2%
slecht	6	3,2%	4,3%
gm/nvt	46	24,6%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	141		100,0%



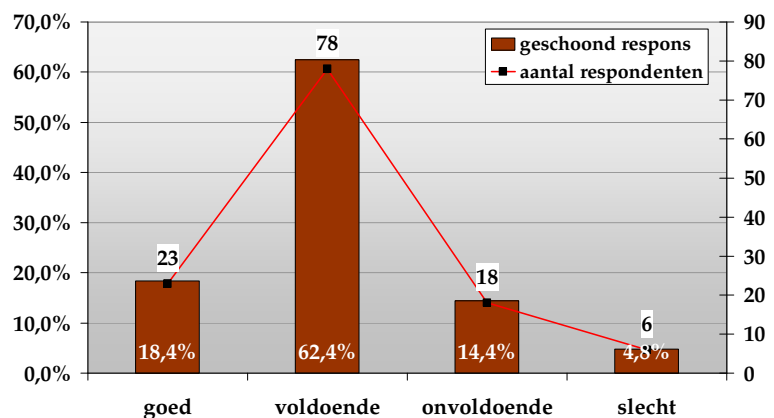
▪ Communicatie

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	23	12,3%	16,3%
voldoende	102	54,5%	72,3%
onvoldoende	12	6,4%	8,5%
slecht	4	2,1%	2,8%
gm/nvt	46	24,6%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	141		100,0%



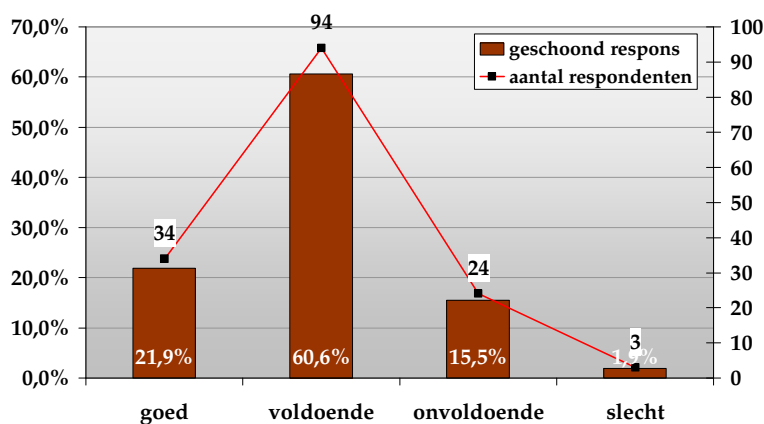
▪ Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	23	12,4%	18,4%
voldoende	78	42,2%	62,4%
onvoldoende	18	9,7%	14,4%
slecht	6	3,2%	4,8%
gm/nvt	60	32,4%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	125		100,0%



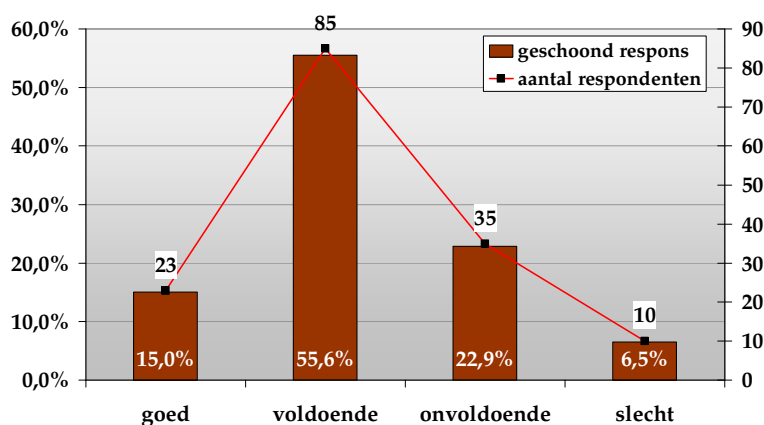
Hoe beoordeel je de frequentie van de postrondes?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	34	18,2%	21,9%
voldoende	94	50,3%	60,6%
onvoldoende	24	12,8%	15,5%
slecht	3	1,6%	1,9%
gm/nvt	32	17,1%	
totaal 1	187	100,0%	
totaal 2	155		100,0%



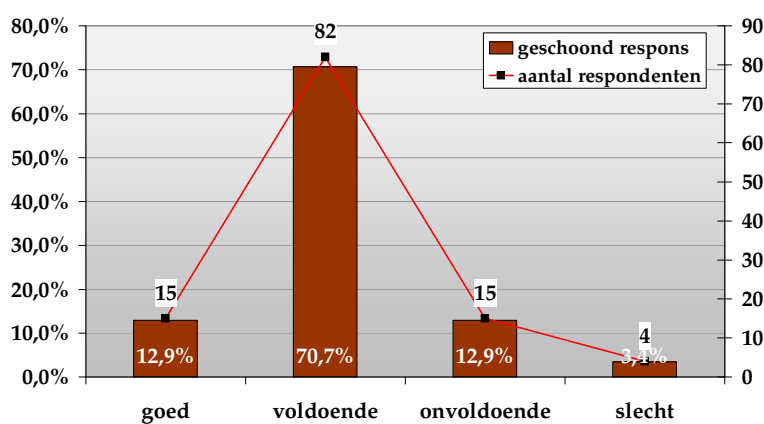
Hoe beoordeel je de snelheid van de postverzorging?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	23	12,4%	15,0%
voldoende	85	45,7%	55,6%
onvoldoende	35	18,8%	22,9%
slecht	10	5,4%	6,5%
gm/nvt	33	17,7%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	153		100,0%



Hoe beoordeel je de frequentie van de logistieke rondes?

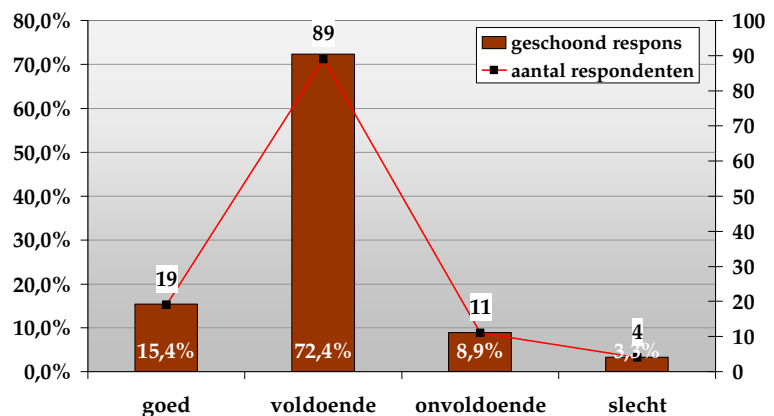
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	15	8,1%	12,9%
voldoende	82	44,1%	70,7%
onvoldoende	15	8,1%	12,9%
slecht	4	2,2%	3,4%
gm/nvt	70	37,6%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	116		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

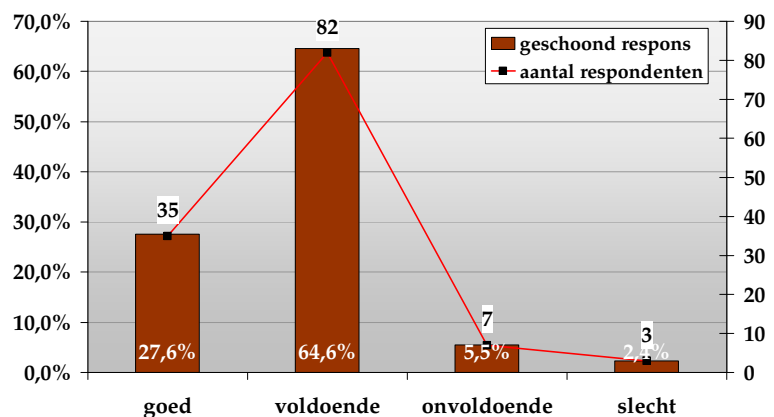
Hoe beoordeel je de leversnelheid van de logistieke verzoeken?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	19	10,2%	15,4%
voldoende	89	47,8%	72,4%
onvoldoende	11	5,9%	8,9%
slecht	4	2,2%	3,3%
gm/nvt	63	33,9%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	123		100,0%



Hoe beoordeel je de beschikbaarheid van papier op de facilitaire balkons?

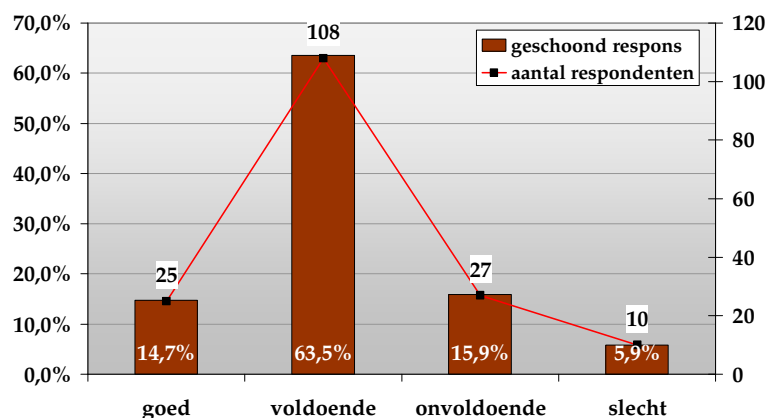
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	35	21,0%	27,6%
voldoende	82	49,1%	64,6%
onvoldoende	7	4,2%	5,5%
slecht	3	1,8%	2,4%
gm/nvt	40	24,0%	
totaal 1	167	100,0%	
totaal 2	127		100,0%



Veiligheid en Bedrijfshulpverlening

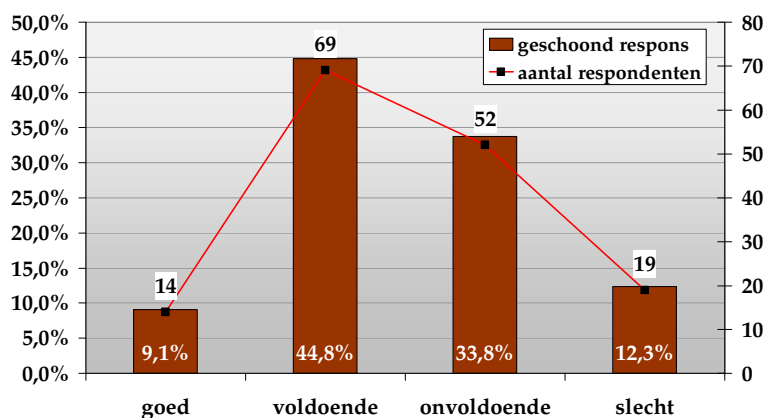
Hoe ervaar je de veiligheid in het gebouw?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	25	13,4%	14,7%
voldoende	108	58,1%	63,5%
onvoldoende	27	14,5%	15,9%
slecht	10	5,4%	5,9%
gm/nvt	16	8,6%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	170		100,0%



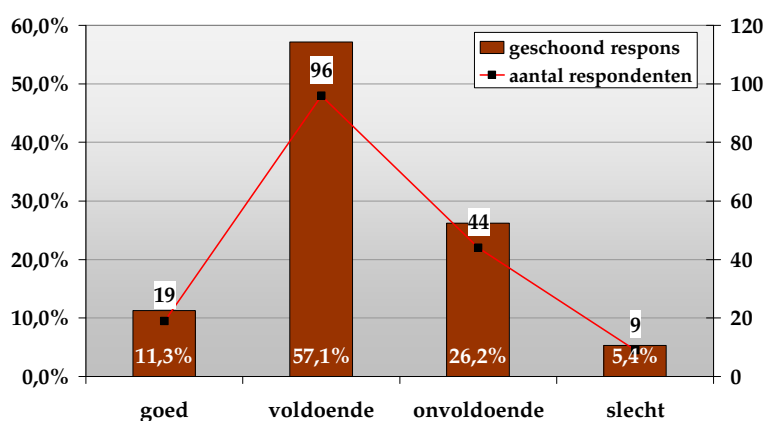
Hoe beoordeel je de informatieverstrekking van de bedrijfshulpverlening?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	14	7,5%	9,1%
voldoende	69	37,1%	44,8%
onvoldoende	52	28,0%	33,8%
slecht	19	10,2%	12,3%
gm/nvt	32	17,2%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	154		100,0%



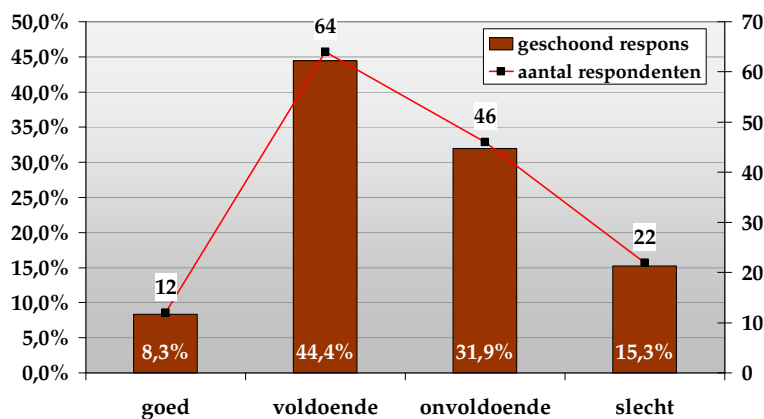
Hoe beoordeel je de aanduiding van vluchtroutes in het gebouw?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	19	10,2%	11,3%
voldoende	96	51,6%	57,1%
onvoldoende	44	23,7%	26,2%
slecht	9	4,8%	5,4%
gm/nvt	18	9,7%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	168		100,0%



Hoe beoordeel je de informatieverstrekking over de vluchtplannen?

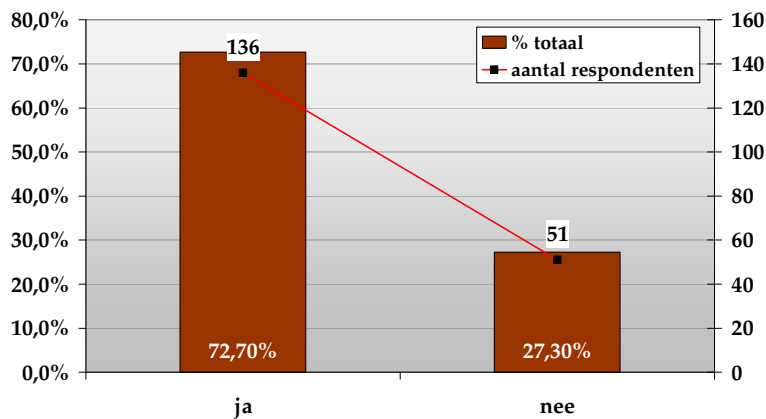
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	12	6,8%	8,3%
voldoende	64	36,4%	44,4%
onvoldoende	46	26,1%	31,9%
slecht	22	12,5%	15,3%
gm/nvt	32	18,2%	
totaal 1	176	100,0%	
totaal 2	144		100,0%



Bedrijfsrestaurant

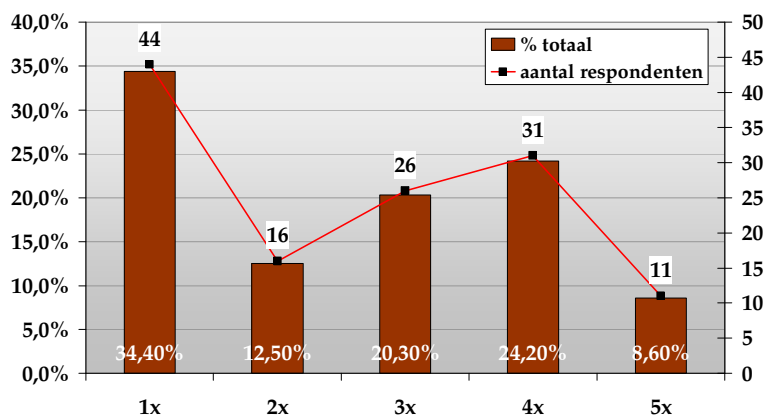
Kom je wel eens in het bedrijfsrestaurant?

	aantal (n)	% totaal
ja	136	72,7%
nee	51	27,3%
totaal	187	100,0%



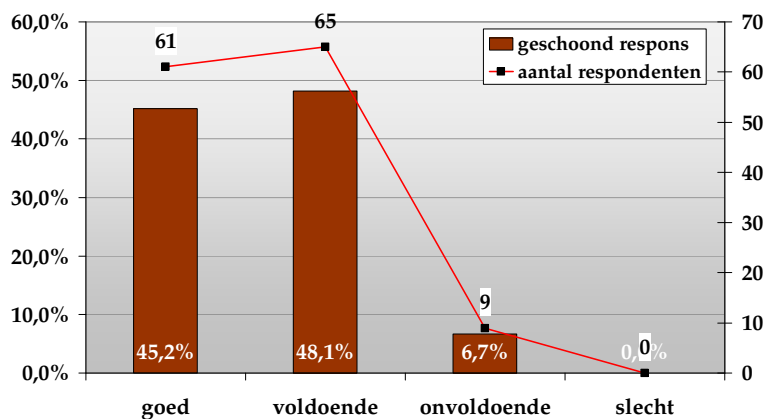
Hoe vaak bezoek je het bedrijfsrestaurant per week?

	aantal (n)	% totaal
1x	44	34,4%
2x	16	12,5%
3x	26	20,3%
4x	31	24,2%
5x	11	8,6%
totaal	128	100,0%



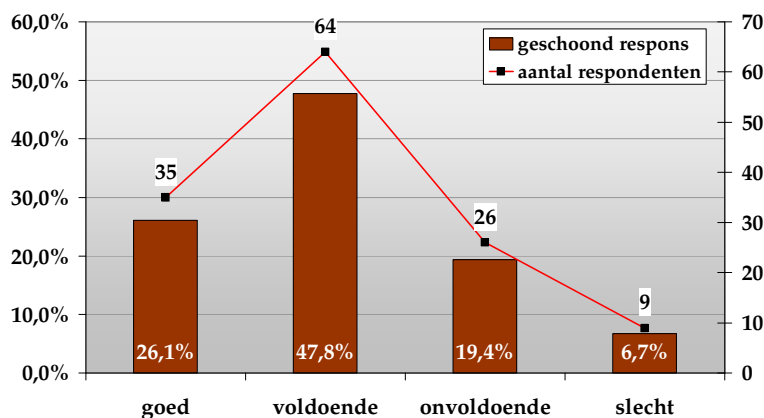
Hoe beoordeel je de samenstelling van het assortiment in het bedrijfsrestaurant?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	61	35,7%	45,2%
voldoende	65	38,0%	48,1%
onvoldoende	9	5,3%	6,7%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	36	21,1%	
totaal 1	171	100,0%	
totaal 2	135		100,0%



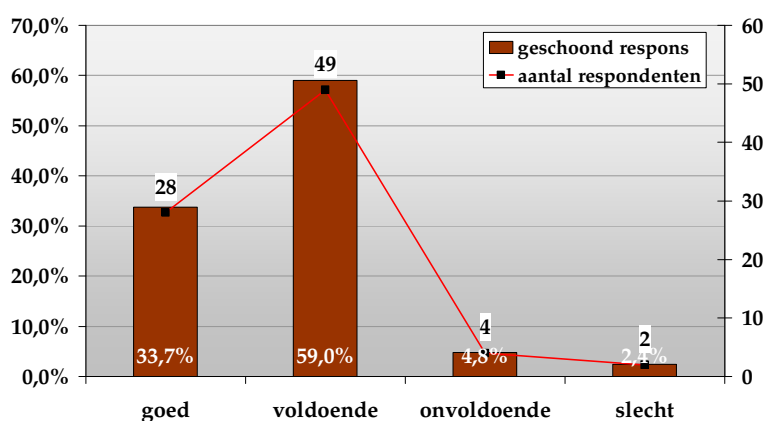
Hoe beoordeel je de prijs / kwaliteit verhouding van het gehele assortiment?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	35	20,5%	26,1%
voldoende	64	37,4%	47,8%
onvoldoende	26	15,2%	19,4%
slecht	9	5,3%	6,7%
gm/nvt	37	21,6%	
totaal 1	171	100,0%	
totaal 2	134		100,0%



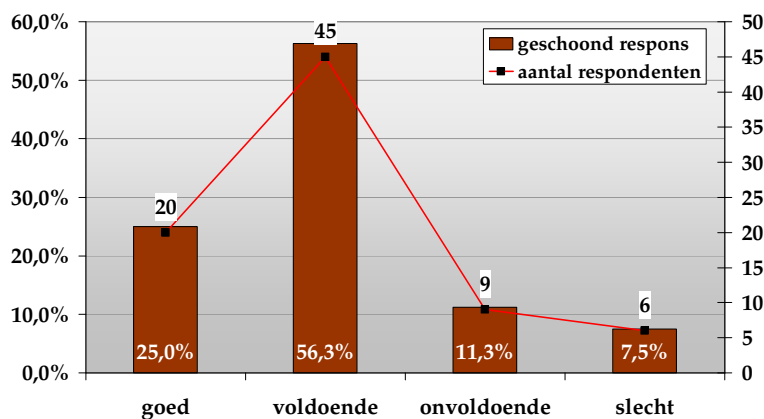
Hoe beoordeel je de samenstelling van de ecologische producten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	28	16,4%	33,7%
voldoende	49	28,7%	59,0%
onvoldoende	4	2,3%	4,8%
slecht	2	1,2%	2,4%
gm/nvt	88	51,5%	
totaal 1	171	100,0%	
totaal 2	83		100,0%



Hoe beoordeel je de prijs / kwaliteit verhouding van de ecologische producten?

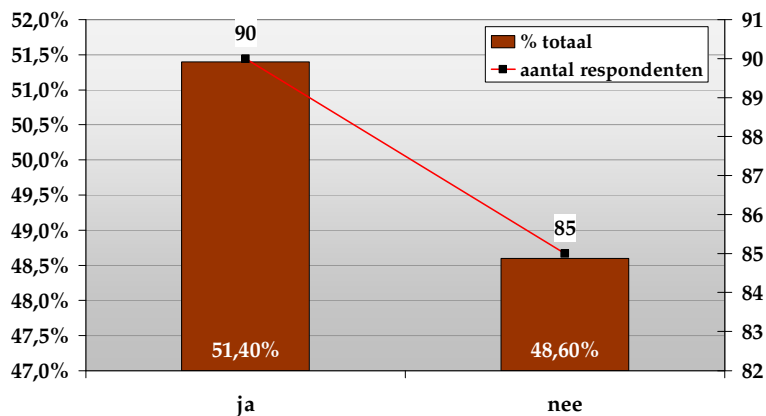
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	20	12,0%	25,0%
voldoende	45	26,9%	56,3%
onvoldoende	9	5,4%	11,3%
slecht	6	3,6%	7,5%
gm/nvt	87	52,1%	
totaal 1	167	100,0%	
totaal 2	80		100,0%



Vergaderservice

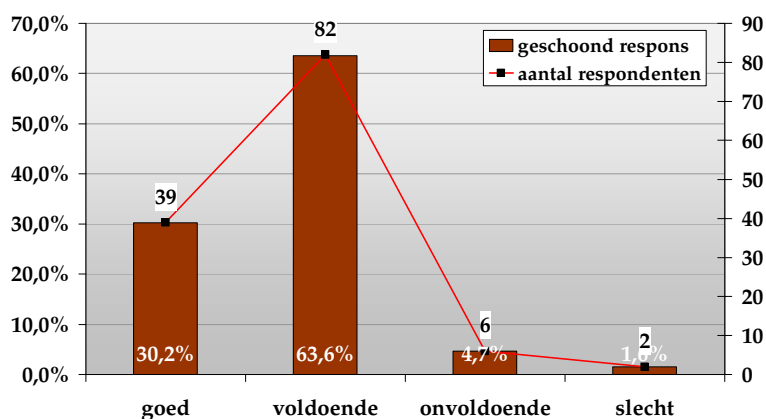
Weet je het verschil in te bestellen lunches?

	aantal (n)	% totaal
ja	90	51,4%
nee	85	48,6%
totaal	175	100,0%



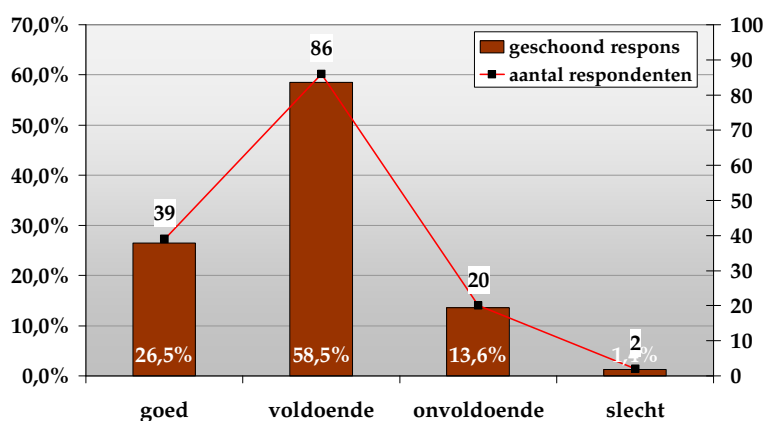
Hoe beoordeel je de samenstelling van de lunches?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	39	21,8%	30,2%
voldoende	82	45,8%	63,6%
onvoldoende	6	3,4%	4,7%
slecht	2	1,1%	1,6%
gm/nvt	50	27,9%	
totaal 1	179	100,0%	
totaal 2	129		100,0%



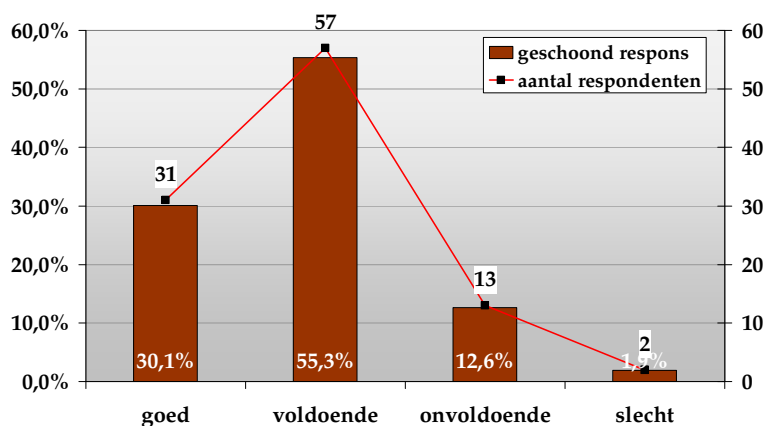
Hoe beoordeel je de koffie- en theeservice voor vergaderzalen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	39	21,7%	26,5%
voldoende	86	47,8%	58,5%
onvoldoende	20	11,1%	13,6%
slecht	2	1,1%	1,4%
gm/nvt	33	18,3%	
totaal 1	180	100,0%	
totaal 2	147		100,0%



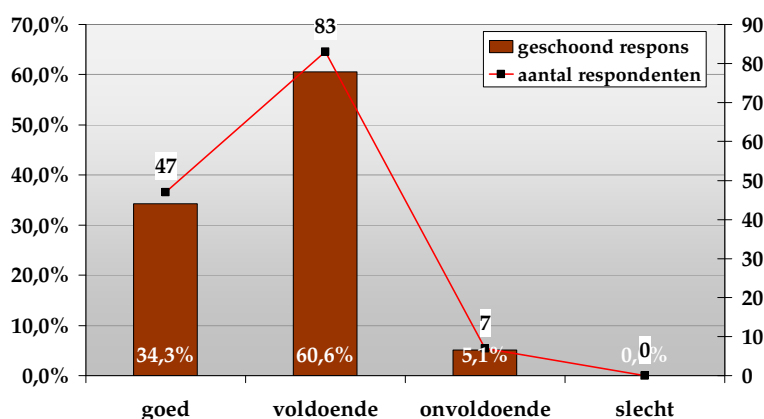
Hoe beoordeel je de koffie- en theeservice op locatie (kantoorruimtes)?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	31	17,2%	30,1%
voldoende	57	31,7%	55,3%
onvoldoende	13	7,2%	12,6%
slecht	2	1,1%	1,9%
gm/nvt	77	42,8%	
totaal 1	180	100,0%	
totaal 2	103		100,0%



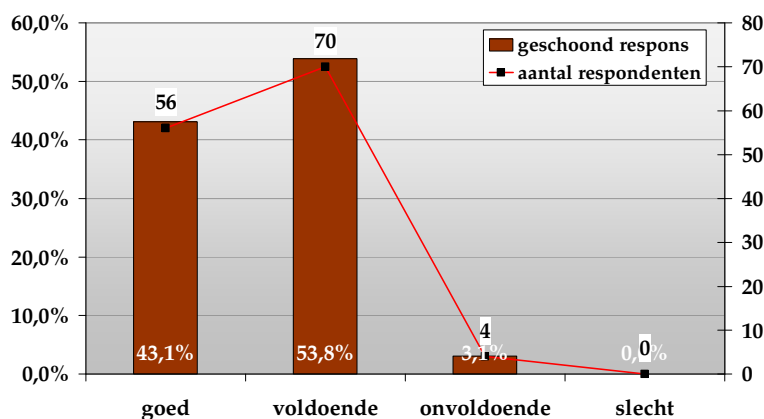
Hoe beoordeel je de vergadervoorzieningen (whiteboard, beamer, flip-over)?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	47	26,3%	34,3%
voldoende	83	46,4%	60,6%
onvoldoende	7	3,9%	5,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	42	23,5%	
totaal 1	179	100,0%	
totaal 2	137		100,0%



Hoe beoordeel je de technische middelen ter ondersteuning van een vergadering?

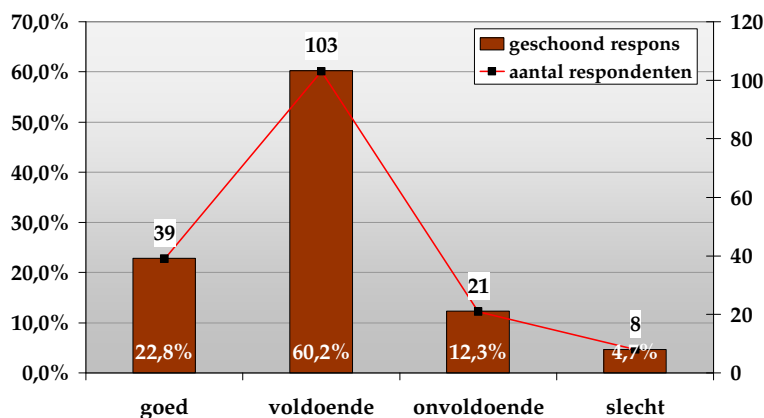
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	56	31,6%	43,1%
voldoende	70	39,5%	53,8%
onvoldoende	4	2,3%	3,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	47	26,6%	
totaal 1	177	100,0%	
totaal 2	130		100,0%



Koffie- en snoepautomaten

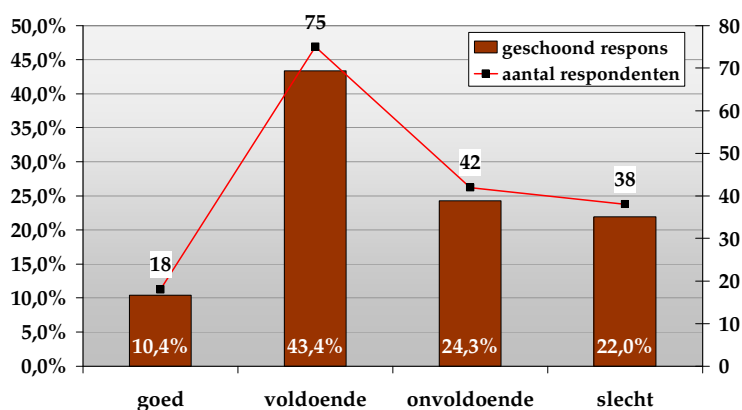
Hoe beoordeel je de samenstelling van de koffieautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	39	21,0%	22,8%
voldoende	103	55,4%	60,2%
onvoldoende	21	11,3%	12,3%
slecht	8	4,3%	4,7%
gm/nvt	15	8,1%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	171		100,0%



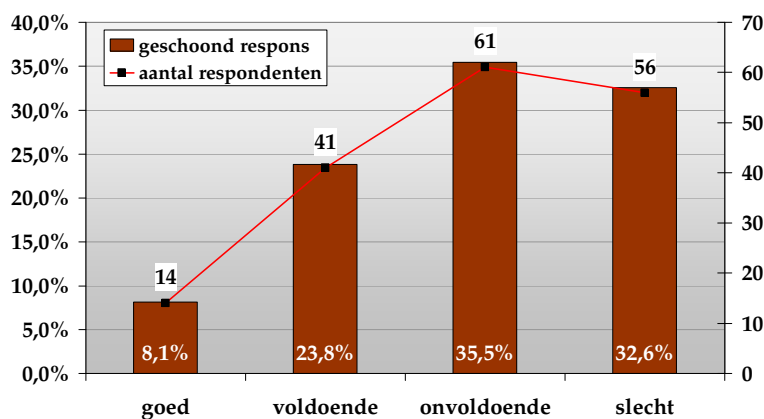
Hoe beoordeel je de smaak van de producten uit de koffieautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	18	9,7%	10,4%
voldoende	75	40,3%	43,4%
onvoldoende	42	22,6%	24,3%
slecht	38	20,4%	22,0%
gm/nvt	13	7,0%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	173		100,0%



Hoe beoordeel je de snelheid van de koffieautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	14	7,5%	8,1%
voldoende	41	22,0%	23,8%
onvoldoende	61	32,8%	35,5%
slecht	56	30,1%	32,6%
gm/nvt	14	7,5%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	172		100,0%

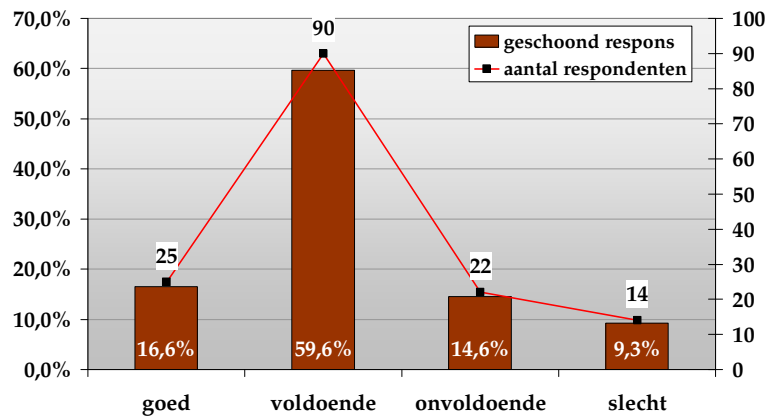


Hoe beoordeel je het onderhoud aan de

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

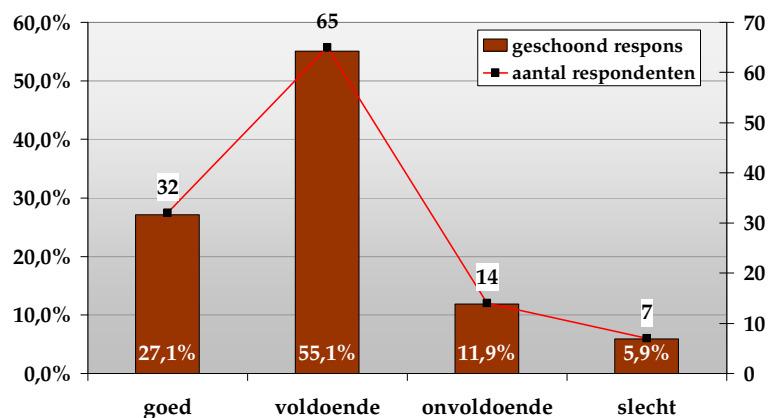
koffieautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	25	13,4%	16,6%
voldoende	90	48,4%	59,6%
onvoldoende	22	11,8%	14,6%
slecht	14	7,5%	9,3%
gm/nvt	35	18,8%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	151		100,0%



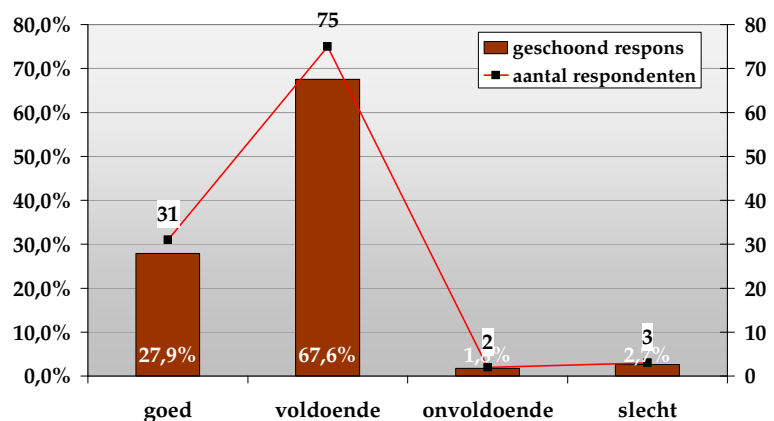
Hoe beoordeel je de samenstelling van de snoepautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	32	17,2%	27,1%
voldoende	65	34,9%	55,1%
onvoldoende	14	7,5%	11,9%
slecht	7	3,8%	5,9%
gm/nvt	68	36,6%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	118		100,0%



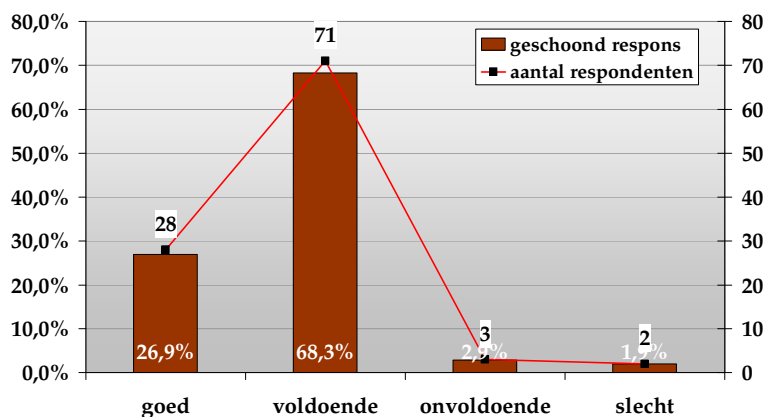
Hoe beoordeel je de smaak van de producten uit de snoepautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	31	16,7%	27,9%
voldoende	75	40,3%	67,6%
onvoldoende	2	1,1%	1,8%
slecht	3	1,6%	2,7%
gm/nvt	75	40,3%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	111		100,0%



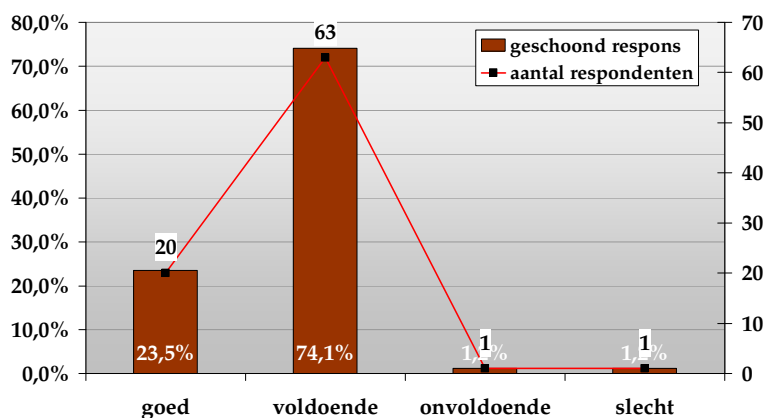
Hoe beoordeel je de snelheid van de snoepautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	28	15,1%	26,9%
voldoende	71	38,2%	68,3%
onvoldoende	3	1,6%	2,9%
slecht	2	1,1%	1,9%
gm/nvt	82	44,1%	
totaal 1	186	100,0%	
totaal 2	104		100,0%



Hoe beoordeel je het onderhoud aan de snoepautomaten?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	20	11,6%	23,5%
voldoende	63	36,4%	74,1%
onvoldoende	1	0,6%	1,2%
slecht	1	0,6%	1,2%
gm/nvt	88	50,9%	
totaal 1	173	100,0%	
totaal 2	85		100,0%

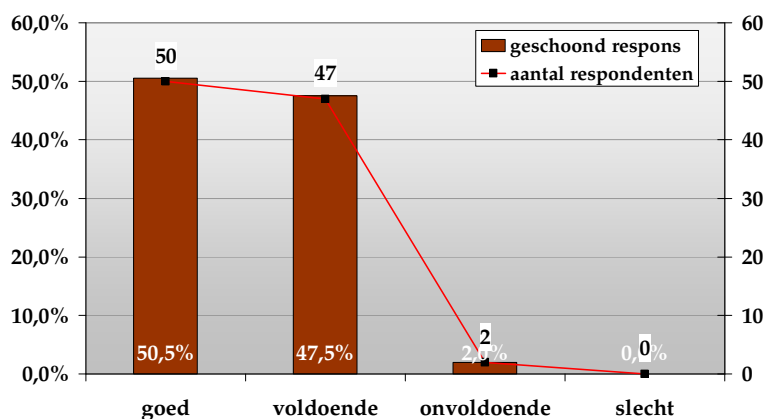


Evenementen- en vergaderondersteuning

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. Evenementenondersteuning (geluid, techniek, zaalsetting)?

▪ Betrouwbaarheid

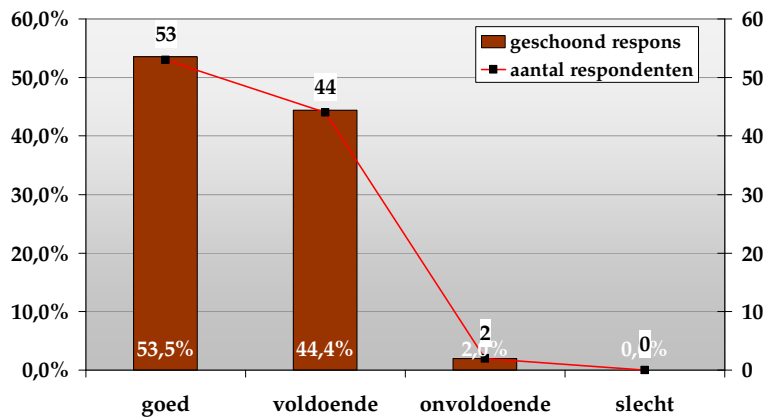
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	50	27,0%	50,5%
voldoende	47	25,4%	47,5%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	86	46,5%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	99		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

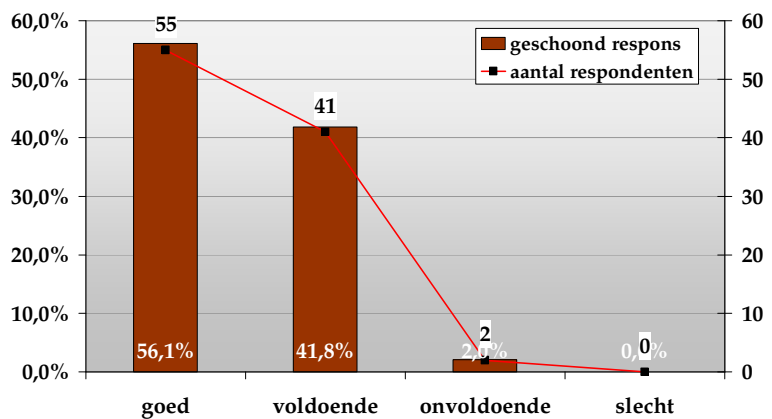
Reactiesnelheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	53	28,6%	53,5%
voldoende	44	23,8%	44,4%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	86	46,5%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	99		100,0%



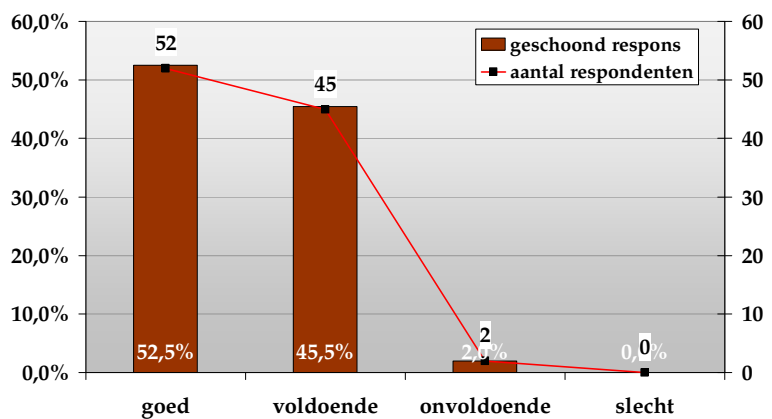
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	55	29,9%	56,1%
voldoende	41	22,3%	41,8%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	86	46,7%	
totaal 1	184	100,0%	
totaal 2	98		100,0%



Dienstverlening

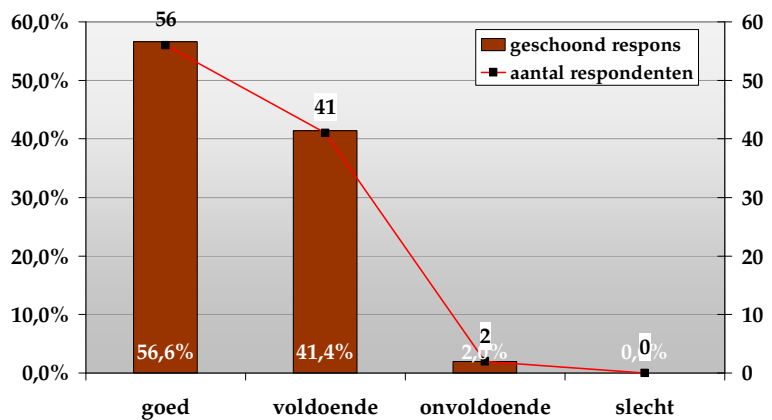
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	52	28,1%	52,5%
voldoende	45	24,3%	45,5%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	86	46,5%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	99		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

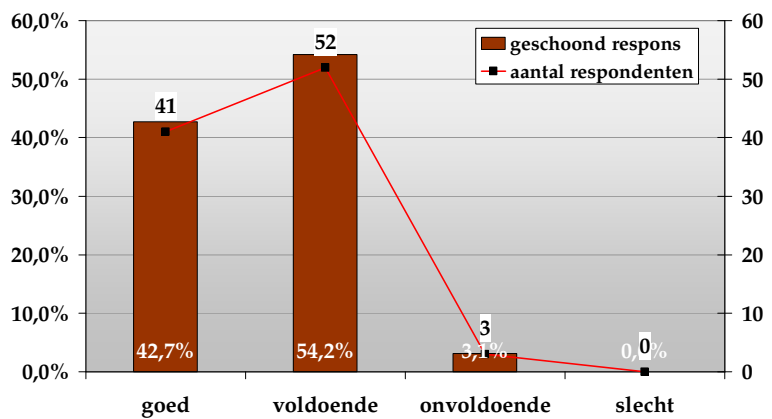
▪ Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	56	30,3%	56,6%
voldoende	41	22,2%	41,4%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	86	46,5%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	99		100,0%



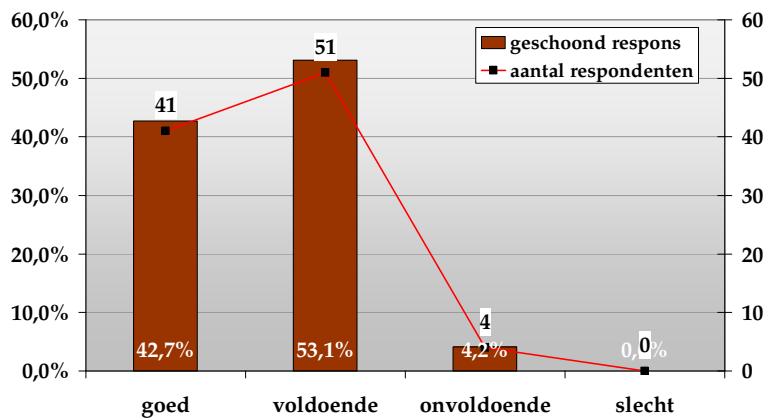
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	41	22,2%	42,7%
voldoende	52	28,1%	54,2%
onvoldoende	3	1,6%	3,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	89	48,1%	
totaal 1	185	100,0%	
totaal 2	96		100,0%



▪ Communicatie

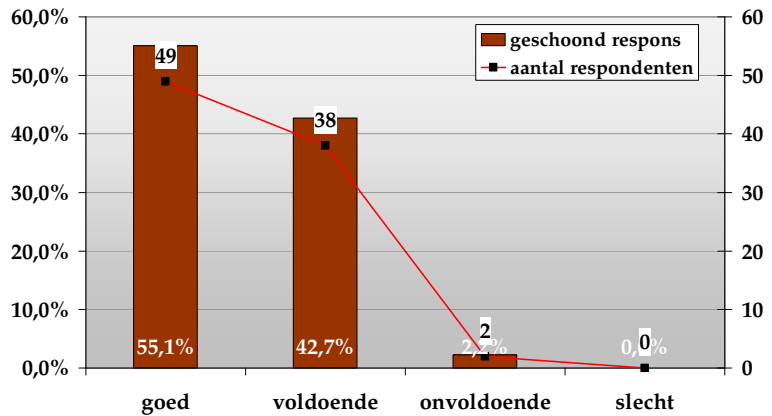
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	41	22,3%	42,7%
voldoende	51	27,7%	53,1%
onvoldoende	4	2,2%	4,2%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	88	47,8%	
totaal 1	184	100,0%	
totaal 2	96		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

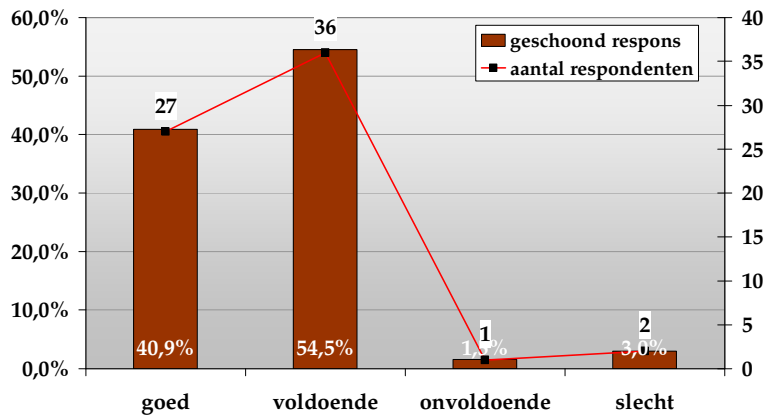
- Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	49	27,2%	55,1%
voldoende	38	21,1%	42,7%
onvoldoende	2	1,1%	2,2%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	91	50,6%	
totaal 1	180	100,0%	
totaal 2	89		100,0%



Hoe beoordeel je de evaluatie achteraf m.b.t. de evenementenondersteuning?

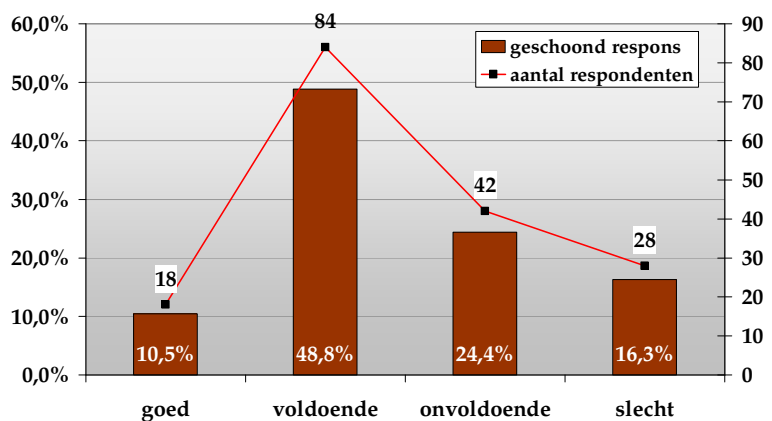
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	27	18,0%	40,9%
voldoende	36	24,0%	54,5%
onvoldoende	1	0,7%	1,5%
slecht	2	1,3%	3,0%
gm/nvt	84	56,0%	
totaal 1	150	100,0%	
totaal 2	66		100,0%



Klein technisch onderhoud

Hoe beoordeel je de snelheid waarmee klein technische storingen worden verholpen (kapotte lamp, lekkende kraan)?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	18	9,8%	10,5%
voldoende	84	45,7%	48,8%
onvoldoende	42	22,8%	24,4%
slecht	28	15,2%	16,3%
gm/nvt	12	6,5%	
totaal 1	184	100,0%	
totaal 2	172		100,0%

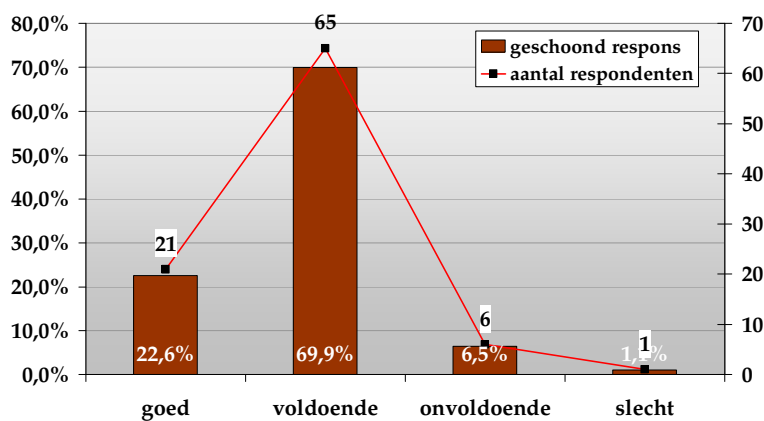


Archieven en verzamelingen

Archieven

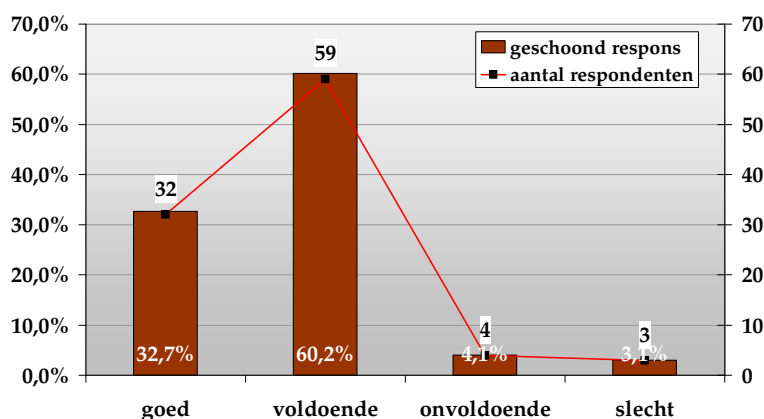
Hoe beoordeel je het Service Informatie Center?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	12,0%	22,6%
voldoende	65	37,1%	69,9%
onvoldoende	6	3,4%	6,5%
slecht	1	0,6%	1,1%
gm/nvt	82	46,9%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	93		100,0%



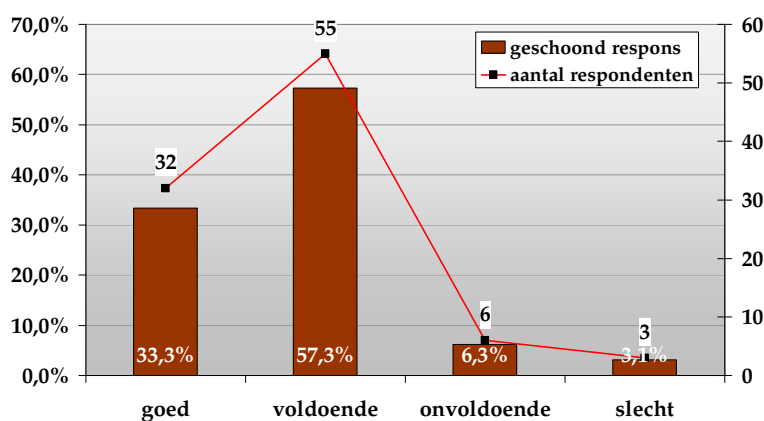
Hoe beoordeel je de wijze waarop de archiefmedewerkers informatie verstrekken op het gebied van archiefzaken?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	32	18,3%	32,7%
voldoende	59	33,7%	60,2%
onvoldoende	4	2,3%	4,1%
slecht	3	1,7%	3,1%
gm/nvt	77	44,0%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	98		100,0%



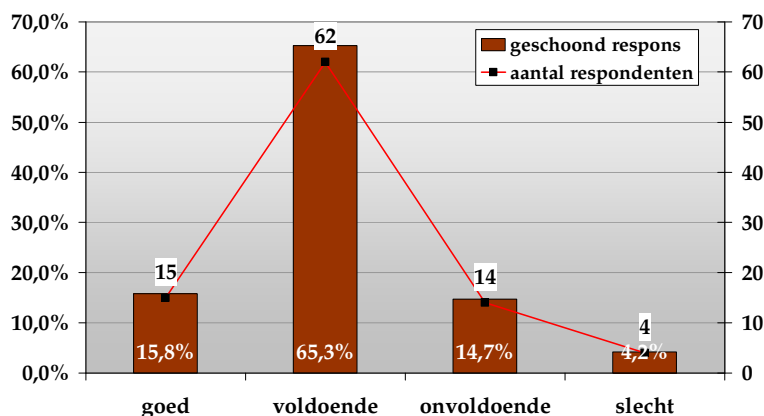
Hoe beoordeel je de levertijd van opgevraagde dossiers?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	32	18,3%	33,3%
voldoende	55	31,4%	57,3%
onvoldoende	6	3,4%	6,3%
slecht	3	1,7%	3,1%
gm/nvt	79	45,1%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	96		100,0%



Hoe beoordeel je de kwaliteit (samenstelling, volledigheid) van de dossiers uit het archief?

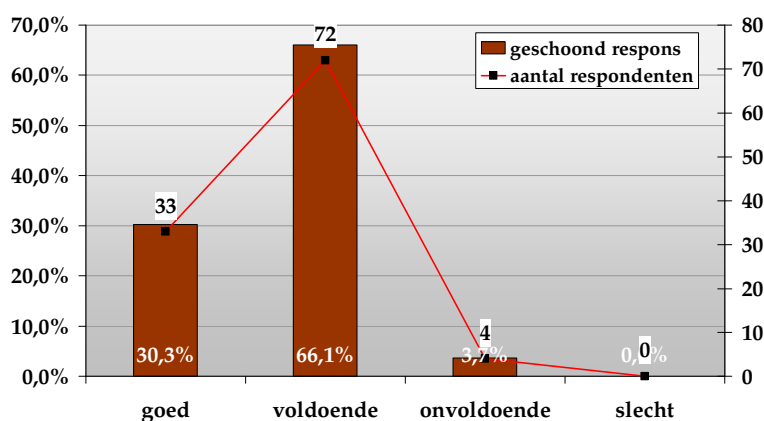
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	15	8,7%	15,8%
voldoende	62	35,8%	65,3%
onvoldoende	14	8,1%	14,7%
slecht	4	2,3%	4,2%
gm/nvt	78	45,1%	
totaal 1	173	100,0%	
totaal 2	95		100,0%



Raadhuisbibliotheek

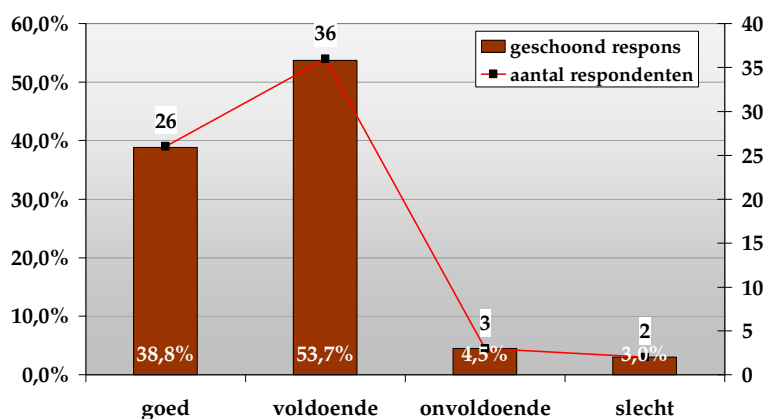
Hoe beoordeel je de onderwerpen die in de knipselkrant zijn opgenomen?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	33	19,0%	30,3%
voldoende	72	41,4%	66,1%
onvoldoende	4	2,3%	3,7%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	65	37,4%	
totaal 1	174	100,0%	
totaal 2	109		100,0%



Hoe beoordeel je de afhandeling van informatieverzoeken?

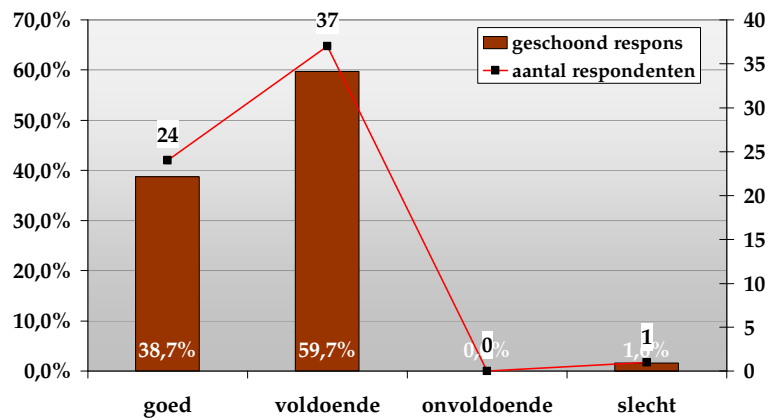
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	14,9%	38,8%
voldoende	36	20,7%	53,7%
onvoldoende	3	1,7%	4,5%
slecht	2	1,1%	3,0%
gm/nvt	107	61,5%	
totaal 1	174	100,0%	
totaal 2	67		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

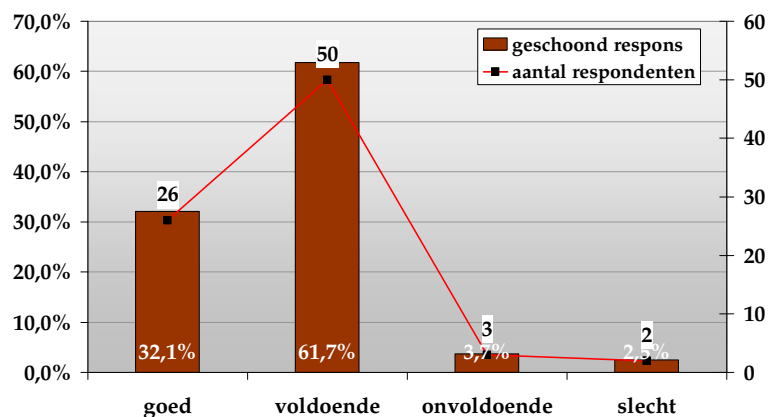
Hoe beoordeel je de literatuuronderzoek op vakgebied door de Raadhuisbibliotheek?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	24	13,8%	38,7%
voldoende	37	21,3%	59,7%
onvoldoende	0	0,0%	0,0%
slecht	1	0,6%	1,6%
gm/nvt	112	64,4%	
totaal 1	174	100,0%	
totaal 2	62		100,0%



Hoe beoordeel je de abonneedienst van tijdschriften?

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	15,1%	32,1%
voldoende	50	29,1%	61,7%
onvoldoende	3	1,7%	3,7%
slecht	2	1,2%	2,5%
gm/nvt	91	52,9%	
totaal 1	172	100,0%	
totaal 2	81		100,0%

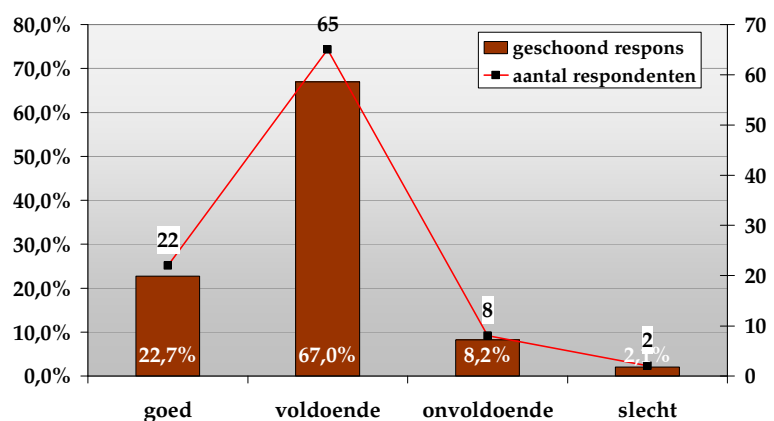


Algemeen Archieven en Verzamelingen

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. Archieven en Verzamelingen?

- Betrouwbaarheid

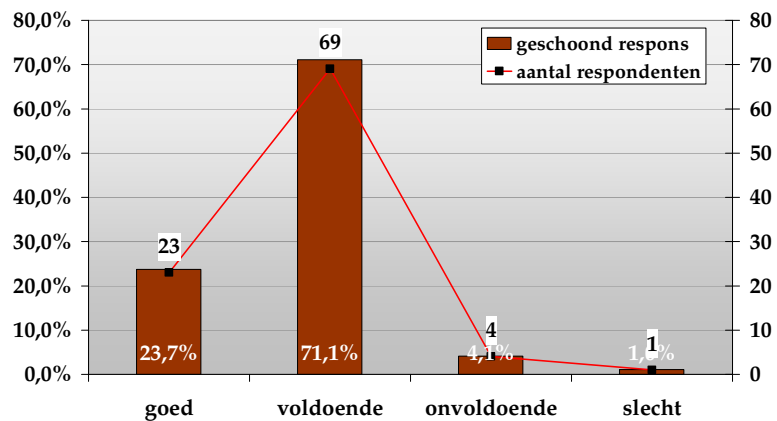
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	22	12,6%	22,7%
voldoende	65	37,1%	67,0%
onvoldoende	8	4,6%	8,2%
slecht	2	1,1%	2,1%
gm/nvt	78	44,6%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	97		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

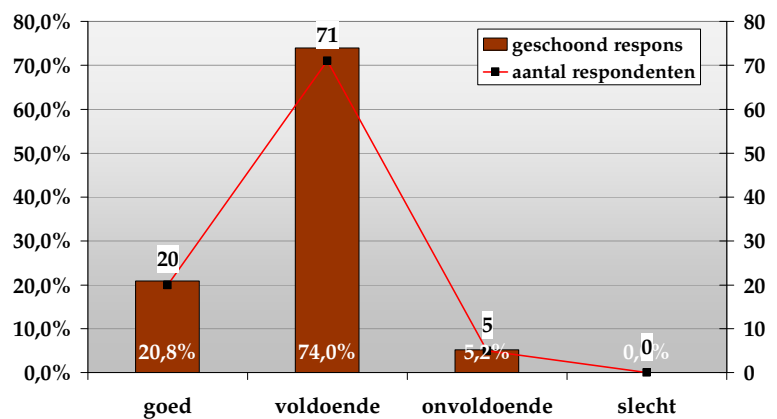
Reactiesnelheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	23	13,1%	23,7%
voldoende	69	39,4%	71,1%
onvoldoende	4	2,3%	4,1%
slecht	1	0,6%	1,0%
gm/nvt	78	44,6%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	97		100,0%



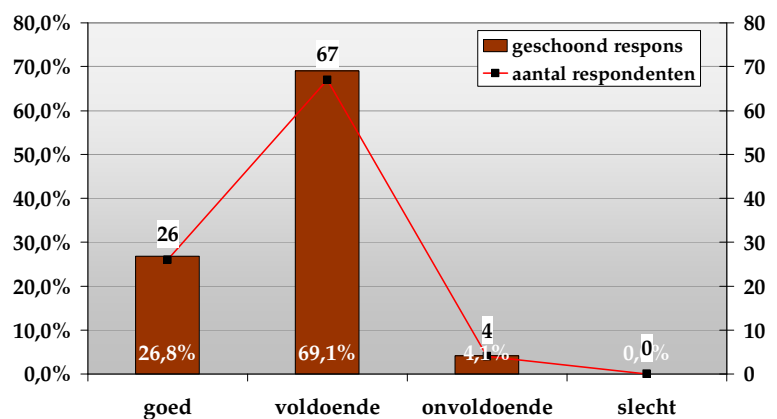
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	20	11,4%	20,8%
voldoende	71	40,6%	74,0%
onvoldoende	5	2,9%	5,2%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	79	45,1%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	96		100,0%



Dienstverlening

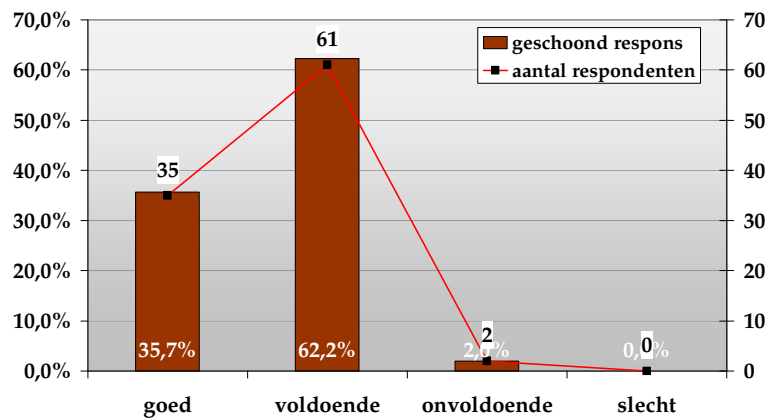
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	14,9%	26,8%
voldoende	67	38,3%	69,1%
onvoldoende	4	2,3%	4,1%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	78	44,6%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	97		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

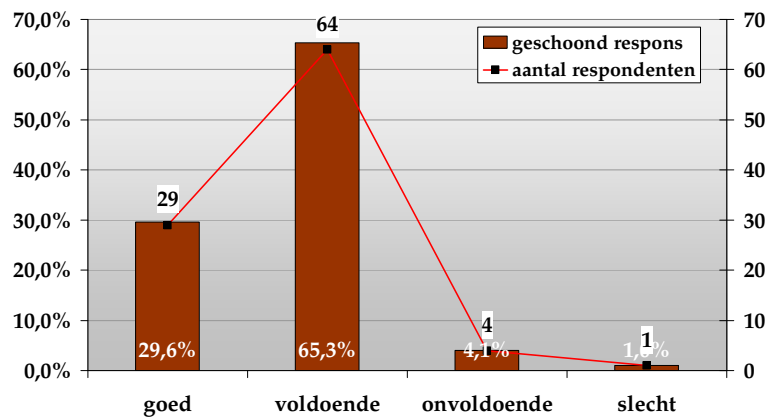
▪ Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	35	20,0%	35,7%
voldoende	61	34,9%	62,2%
onvoldoende	2	1,1%	2,0%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	77	44,0%	
totaal 1	175	100,0%	
totaal 2	98		100,0%



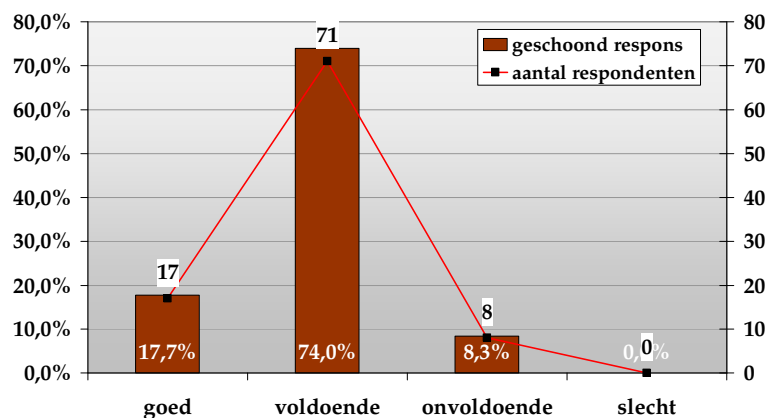
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	29	16,7%	29,6%
voldoende	64	36,8%	65,3%
onvoldoende	4	2,3%	4,1%
slecht	1	0,6%	1,0%
gm/nvt	76	43,7%	
totaal 1	174	100,0%	
totaal 2	98		100,0%



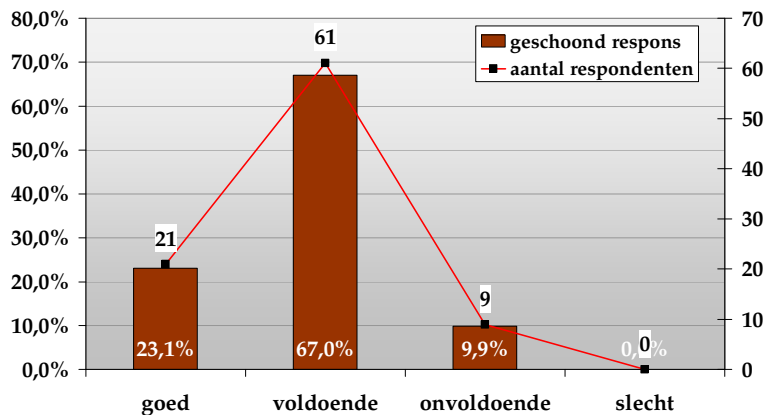
▪ Communicatie

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	17	9,8%	17,7%
voldoende	71	40,8%	74,0%
onvoldoende	8	4,6%	8,3%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	78	44,8%	
totaal 1	174	100,0%	
totaal 2	96		100,0%



Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	21	12,4%	23,1%
voldoende	61	35,9%	67,0%
onvoldoende	9	5,3%	9,9%
slecht	0	0,0%	0,0%
gm/nvt	79	46,5%	
totaal 1	170	100,0%	
totaal 2	91		100,0%



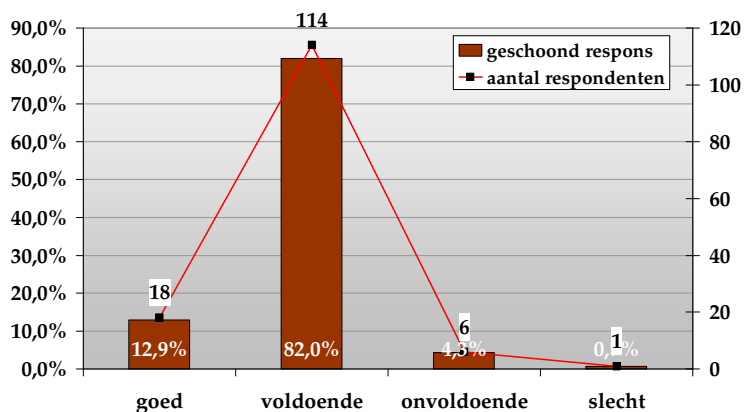
Cluster Facility Management

Algemeen

Wat is je oordeel over de volgende aspecten m.b.t. de cluster Facility Management?

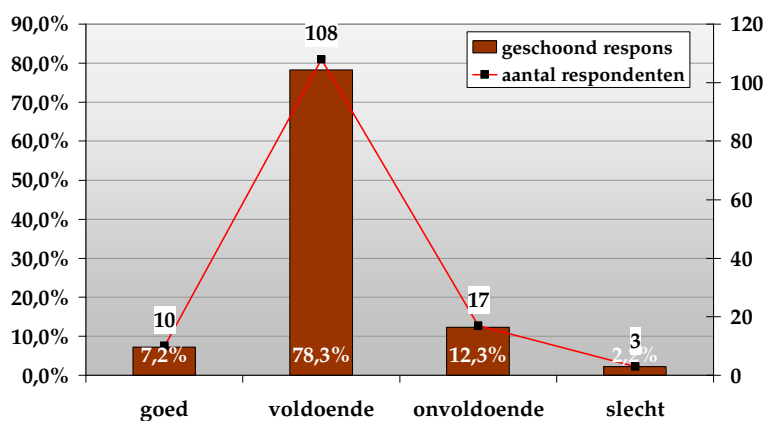
Betrouwbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	18	10,7%	12,9%
voldoende	114	67,9%	82,0%
onvoldoende	6	3,6%	4,3%
slecht	1	0,6%	0,7%
gm/nvt	29	17,3%	
totaal 1	168	100,0%	
totaal 2	139		100,0%



Reactiesnelheid

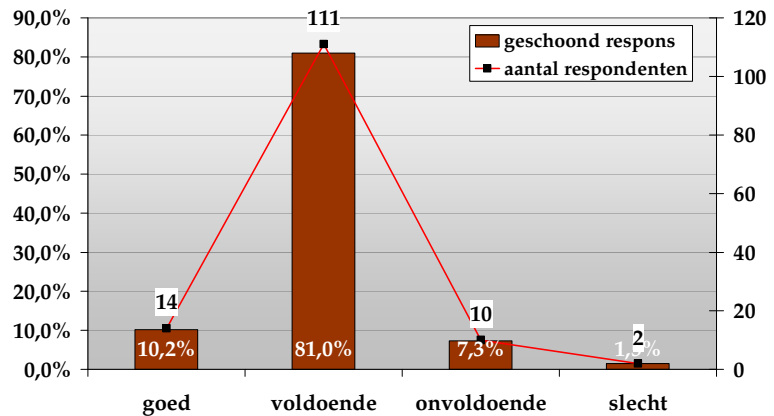
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	10	6,0%	7,2%
voldoende	108	64,3%	78,3%
onvoldoende	17	10,1%	12,3%
slecht	3	1,8%	2,2%
gm/nvt	30	17,9%	
totaal 1	168	100,0%	
totaal 2	138		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

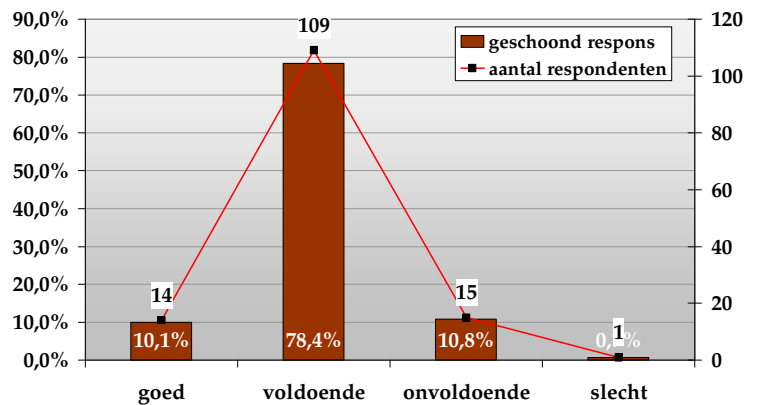
Professionaliteit

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	14	8,4%	10,2%
voldoende	111	66,5%	81,0%
onvoldoende	10	6,0%	7,3%
slecht	2	1,2%	1,5%
gm/nvt	30	18,0%	
totaal 1	167	100,0%	
totaal 2	137		100,0%



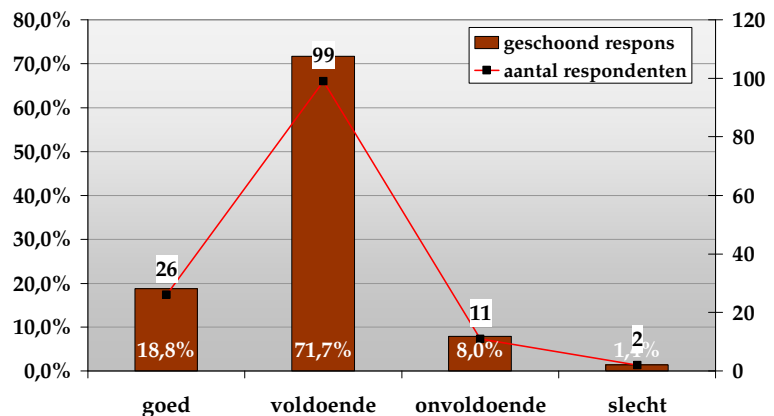
Dienstverlening

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	14	8,3%	10,1%
voldoende	109	64,9%	78,4%
onvoldoende	15	8,9%	10,8%
slecht	1	0,6%	0,7%
gm/nvt	29	17,3%	
totaal 1	168	100,0%	
totaal 2	139		100,0%



Beleefdheid / Klantvriendelijkheid

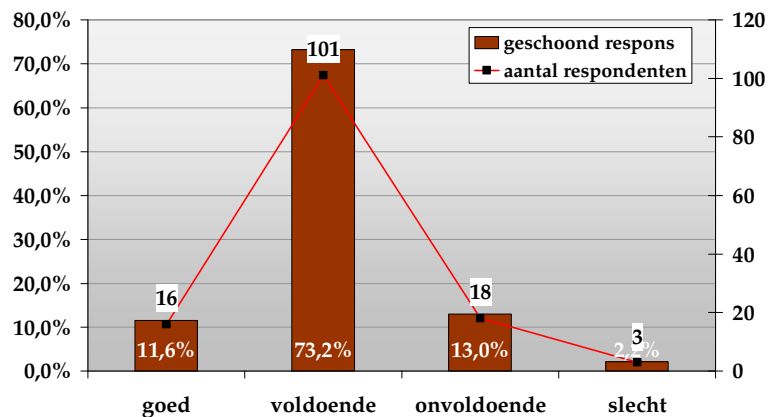
	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	26	15,6%	18,8%
voldoende	99	59,3%	71,7%
onvoldoende	11	6,6%	8,0%
slecht	2	1,2%	1,4%
gm/nvt	29	17,4%	
totaal 1	167	100,0%	
totaal 2	138		100,0%



Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

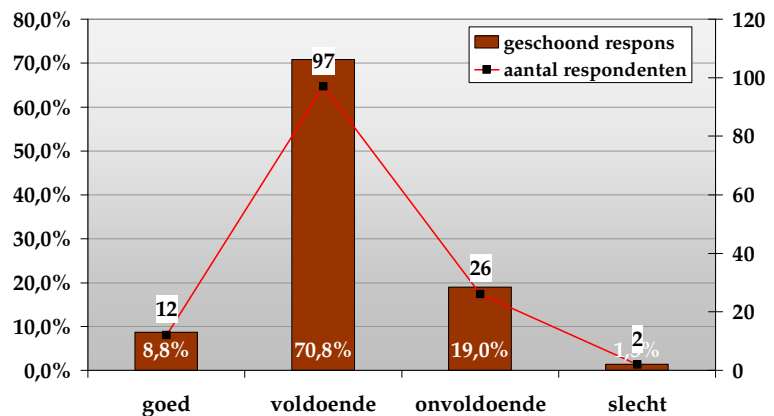
▪ Bereikbaarheid

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	16	9,6%	11,6%
voldoende	101	60,8%	73,2%
onvoldoende	18	10,8%	13,0%
slecht	3	1,8%	2,2%
gm/nvt	28	16,9%	
totaal 1	166	100,0%	
totaal 2	138		100,0%



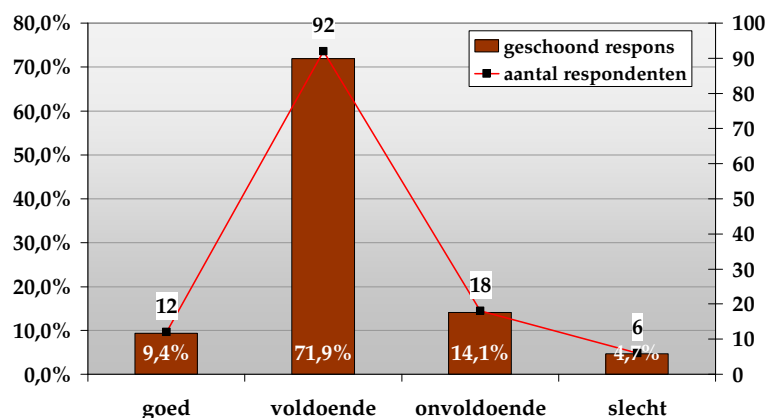
▪ Communicatie

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	12	7,2%	8,8%
voldoende	97	58,4%	70,8%
onvoldoende	26	15,7%	19,0%
slecht	2	1,2%	1,5%
gm/nvt	29	17,5%	
totaal 1	166	100,0%	
totaal 2	137		100,0%



▪ Pro actief / Meedenken

	aantal (n)	% totaal	% geschoond
goed	12	7,3%	9,4%
voldoende	92	56,1%	71,9%
onvoldoende	18	11,0%	14,1%
slecht	6	3,7%	4,7%
gm/nvt	36	22,0%	
totaal 1	164	100,0%	
totaal 2	128		100,0%



Bijlage 12: Open antwoorden

Huisvesting

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de huisvestingsgebouwen?

- Gebouwen zijn te oud, slechte werkomstandigheden.
- De tweede etage van de Rietlanden is vreselijk en niet echt representatief als je bezoek ontvangt.
- Liefst naar één gebouw met flexibel kantoorconcept.
- De afstand is al snel goed wanneer je nooit op een servicecentrum werkt.
- Slechte liften, kapotte vloerbedekking.
- Ik vind één locatie noodzakelijk.
- Vervelend dat collega's van bijvoorbeeld Beleid en Projecten niet dichtbij zitten.
- Meerlanden en Raadhuis vestigen in 1 gebouw, er wordt daardoor tijd en geld bespaard.
- Het zou gemakkelijker zijn om alle disciplines in één gebouw te hebben. Nu moeten we bijv. als er een klant bij de balie komt soms acuut naar de Meerlanden (archief) terwijl de klant staat te wachten
- Verhuizing straks naar de Polderlanden brengt een nog grote afstand tot het raadhuis met zich. Voor elk overleg zul je een reistijd moeten inplannen. Is er gedacht aan een 'witte fietsenplan met mandje voor de vergaderstukken' om de reistijd te verkorten
- Het zou een stuk makkelijker werken en vooral veel goedkoper als iedereen in hetzelfde pand zou zitten.
- Alle medewerkers in 1 gebouw.
- Het gebouw heeft wel een opknopbeurt nodig.
- Eén gebouw.
- Bij een moderne en ambitieuze gemeente hoort ook een moderne en innovatieve ambtelijke organisatie met dito huisvesting
- Handiger als alle diensten/groepen bij elkaar gehuisvest zijn.
- Door het introduceren van flexplekken kunnen de huidige huisvestingsplekken worden teruggebracht tot bijna de helft.
- Ongemak komt voort uit het feit dat de front-office medewerkers in het Raadhuis regelmatig het archief in de Meerlanden nodig hebben op dit moment nog voldoende, zodra we gaan verhuizen naar Polderlanden dan wordt de afstand onvoldoende. We zitten dan te ver weg van het Raadhuis.
- Ik werk alleen in het raadhuis en kom nooit in de andere locaties.
- Een heel nieuw pand en alles en iedereen in één gebouw.
- Iedereen in één gebouw; dat betekent: een nieuw raadhuis!
- De m.i. noodzakelijke herijking en versterking van de functies van Hoofddorp Centrum leent zich bij uitstek voor de bouw van een nieuw gemeentehuis.
- Voor het milieuarchief en voor overleg met collega's van Handhaving & Toezicht moet ik naar een ander gebouw lopen en ik ervaar dat als een belemmering in mijn werkzaamheden.
- Eén gebouw zou misschien handiger zijn. Voordeel van een ouder gebouw voor mij: de ramen kunnen gewoon open en er is geen centrale airco.
- Gestreefd moet worden naar huisvesting in één gebouw.
- Bij een ander (moderner) kantoorconcept kunnen meer medewerkers per kantoorgebouw gehuisvest worden. Zuinig, sober en doelmatig. Wellicht kan er een gebouw afgestoten worden.
- Alleen Raadhuis is oud, zeker in vergelijking met de nieuwe servicecentra.
- De algemene stelregel is voor mij dat elke fysieke afstand gerekend voor een organisatie te groot is. Het is altijd beter om onder één dak te zitten.
- Parkeervoorziening is erg matig. Een gedeelte gereserveerd voor medewerkers zou erg prettig zijn.
- Het is jammer om fysiek zo ver van elkaar af te zitten.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Het feit dat de achteringang van het Raadhuis vanaf 9.00u gesloten is, zorgt ervoor dat de collega's van zuidkant van het Raadhuis regelmatig (na externe afspraken) en hun bezoek om moeten lopen. Dit kost onnodig veel tijd.
- Het Raadhuis afbreken en nieuw bouwen. gebouw is oud, slecht onderhouden, slechte airco en voldoet niet meer aan de maatstaven van deze tijd. Word snel tijd voor nieuwbouw.
- Met name de eindeloos slingerende gangen zijn een ramp als je bijv. met een karretje vol spullen rondrijdt.
- Geen
- Alles in één.
- Twee gebouwen is vervelend maar te doen, nog meer of verder weg is onwerkbaar.
- Dichter bij station.
- Slopen en nieuwbouw.
- Jammer dat we niet allemaal in één gebouw gehuisvest zijn.
- Voor een moderne gemeente met een voorbeeldfunctie in het centrum van Nederland wordt de huisvesting als volstrekt onvoldoende, inefficiënt en klantonvriendelijk ervaren.
- Nee.
- Te dure grond voor niet publieksdienst, verplaatsen naar kantoren / bedrijven terrein, ingevuld voor servicecentrum Noord
- Er is onvoldoende parkeerruimte voor personeel en klanten. Klanten gaan zwerven in de gebouwen door het ontbreken van een receptie in de Meerlanden.
- Eén verzamelpand.
- Jammer dat je na 9 uur niet meer door de achteringang van het Raadhuis naar binnen kan. Het is irritant dat je steeds helemaal om moet lopen.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. het gebouw?

- Ik begrijp niet dat er op sommige plekken in het Raadhuis de vloerbedekking al jaren totaal versleten en ronduit smerig is en er op andere plekken dure vloerbedekking en meubilair wordt aangeschaft.
- Het Meerlandengebouw is heel vies. De vloerbedekking is niet om aan te zien en het is er heel erg stoffig.
- Het klimaat is heel ongezond, ik moet constant niezen en hoesten als ik in het gebouw ben. We maken soms zelf maar schoon.
- De algehele staat lijkt mij in orde, maar een toegevoegde waarde blijft naar mijn mening uit.
- Zo is de werkomgeving functioneel ingericht, maar draagt deze weinig bij aan inspiratie en creativiteit.
- De verwarming werkt niet goed in sommige kamers.
- De ramen in sommige kamers sluiten niet goed (tocht).
- OUD(BOLLIG) VEROUDERD GEBOUW.
- Nieuwe vloerbedekking, opleuken gangen en kantoorruimtes, balkons een professionele uitstraling geven (visitekaartje FM).
- Sensorverlichting in sanitaire voorzieningen.
- Vloeren zo snel mogelijk aanpakken met nieuwe bedekking.
- Toiletten zijn echt aan vervanging toe. Hoor al zeker 8 maanden dat dat gaat gebeuren, maar er is nog niets veranderd.
- Gebouw heeft onderhoud nodig (oude vieze vloerbedekking, sanitair is oud etc).
- Sanitair slecht door veroudering, slechte doorspoeling en gebrek aan warm water bij de wasbakken.
- Vloerbedekking vies en verouderd.
- Ik vind met name binnen erg veel veroudering van het gebouw en duidelijk te zien dat weinig is gedaan de laatste jaren.
- De toiletvoorzieningen in het Tuingebouw liggen pal naast het koffiezetapparaat.

- De ontluchting van de toiletten is absoluut onvoldoende. De campingdeurtjes zijn ronduit gênant. Het is er vies en glad.
- Bijzonder allergie gevoelig. Vieze tapijten. Muur met "kauwgom"vlekken.
- Gebouw is slecht onderhouden: lift vertoont vaak kuren, toiletten spoelen slecht door, voerbedekking is vies en stoffig.
- Vloerbedekking smerig, toiletten regelmatig defect en temperatuur wisselt sterk
- Zorg voor een fatsoenlijke luchtbehandeling en vooral voor afzuiging in de diverse toiletten.
- Meer licht, bijv. door roodstenen muren wit te stuken.
- Sanitair erg verouderd en beperkt
- Ik werk in een mooie nieuwe ruimte. De toiletten stinken. De rest van het gebouw is ronduit vies!!!!
- Het gebouw is aan het verouderen, het tapijt ziet er op vele plekken niet meer uit. En verfrissende kleuren passen meer bij deze tijd.
- Een opknapbeurt is hard nodig.
- Gebouw is niet praktisch door de vele gangen; dit heeft ook iets authentiek.
- Toilet spoelt niet goed door, oude vloerbedekking.
- Ouderwetse verlichting, vieze oude vloerbedekking.
- Onfrisse uitstraling door roodstenen muren.
- Kan kwalitatief veel beter!
- Nieuw tapijt in de kantoorruimten en opknappen van wanden en deuren zou meer dan op zijn plaats zijn.
- Het ziet er oud, vies en weinig inspirerend uit.
- Indien budgettair de mogelijkheden beperkt zijn z.s.m. urgente zaken aanpakken: sanitair, klimaatbeheersing, vloerbedekking en wandjes in frisse kleur. Ook planten e.d. staan er meestal zielig bij. Weinig inspireerde omgeving.
- Lift op tijd keuren, Ruimte op facilitaire balkons te klein.
- De zonwering aan de zuidzijde van het raadhuis
- moet hele jaar operationeel zijn. Niet uitschakelen in de koude maanden. Want dan geen direct daglicht bij prachtig weer. Zeer ontinspirerend.
- In mijn huidige kamer zit airco, maar er kan geen raam open.
- De toiletten spoelen slecht door.
- SCZ airco werkt slecht, schoonmaken kan beter, geen wc voor bewoners.
- Het is een beetje saai, door alle donkere kleuren. Misschien wat meer licht in het gebouw aanbrengen middels vrolijke kleuren.
- Je merkt dat het een oud gebouw is. De vloerbedekking in de gangen is hier en daar erg vuil en versleten.
- De centrale hal is akoestisch niet optimaal, waardoor het klantcontact wordt gestoord.
- Veel mensen hebben last van hun ogen en kuchenveel. Dit is geen acceptabel klimaat! Ook worden de bureaus niet voldoende schoongemaakt of de kamer gestofzuigd. Vaak ook last van stank in de overloop. Ik heb meestal alle dagen het raam op een kier.
- Het binnenklimaat is echt heel slecht, zodra de zon gaat schijnen stijgt de temperatuur omhoog en is het niet meer uit te houden in sommige kamers.
- Dit is gevoelsmatig.
- Slopen!
- Klimaatverserspunten in kantoorruimten zijn afgesloten.
- Staat van het pand nodigt uit om thuis te werken.
- Te weinig frisse lucht, airco is niet prettig.
- Heb last van de vloerbedekking en airco (huisstofallergie). Zou liever een gladde vloer willen.
- Gebouw de Meerlanden voldoet in geen enkele mate aan de maatstaven en eisen, waaraan een gebouw in 2008 zou moeten voldoen.
- De luchtkwaliteit is zo slecht dat iedereen allergische verschijnselen heeft en de vloeren zijn te vies voor woorden. SLOPEN DUS!

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- In ieder geval de vloerbedekking vervangen door marmoleum. Inmiddels is het zeer onhygiënisch geworden !
- Liftten kunnen een upgrade gebruiken.
- Niet van toepassing.
- Het tapijt in onze kamer is hoognodig aan vervanging toe: er groeien nog net geen plantjes op. In de gangen en vele andere kantoorruimtes is het vaak niet beter. Temperatuur op onze kamer is vaak te warm, koeling/zonwering zou fijn zijn.
- Erg verouderd en oubollig, dan heb ik het alleen over de dependances, ingevuld voor servicecentrum noord
- Meerlanden is warm, slechte ventilatie, uitstraling entree voor bezoekers matig.
- Zorg dat in de toiletten de afzuiginstallatie werkt en in de hal van het raadhuis stinken de toiletten ook na de schoonmaak.
- Verbetering van sanitaire voorzieningen (in het bijzonder de riolering)
- Tapijten zijn erg vies. Reiniging of vervanging zou geen kwaad kunnen. En dan vervanging door zeil/novilon ivm veel astmatische mensen. Ook wanden zijn in sommige kamers vies.
- Verouderd, stoffig, gedateerd.
- Onderhoudsstaat mag wel voldoende zijn, maar dat wil niet zeggen dat het mooi of sfeervol is!
- Automatisch verlichting in de kamer (uitschakelend indien enige tijd, bijv 10 minuten niet gebruikt) Of energiezuinige LED verlichting. Led verlichting in toilet. Individueel regelbare airco. Een buitenzonwering die het WEL doet!
- Slechte toiletten, temperatuur slecht te regelen.
- Het water is al diverse keren besmet geweest met een bacterie. Dit komt van de schooldouches af. Het geeft een zeer onprettig gevoel dat dit drinkwater niet 'fris' is!
- Het doorspoelen van de toiletten in het 'oude' gedeelte van het raadhuis is rampzalig. Kost heel veel water om papier weggespoeld te krijgen.
- De toiletten in De Tuinen zijn voor verbetering vatbaar.
- In het gebouw de Meerlanden zijn de liftten regelmatig stuk, sanitair is stuk, printers op de gang is niet ideaal, vloerbedekking had allang vervangen moeten worden, geheel glazen muren is te veel van het goede: wel heel open & prettig, ook storend omdat je telkens ziet wie er langs loopt (daarom wordt vaak een gedeelte afgeschermd).
- Te krap, zit met mijn rug naar collega toe.
- Kantoren zijn redelijk schoon, gangen zijn rondit smerig stofwolken liggen er al jaren! Ook de lift is smerig en het onderhoud wordt te lang uitgesteld. Temperatuur is in beide gebouwen (Raadhuis en Meerlanden) een drama. vooral sanitair is erg oud, vloeren vies, indeling onpraktisch.
- Geen.
- Afbreken en opnieuw beginnen!
- Individueel regelbare airco.
- Vloerbedekking op de gang en in onze kamer is in slechte staat.
- Het binnenklimaat m.n. de ventilatie, stoffigheid vloeren is onvoldoende.
- Het is in onze kamer zomers meestal koud en in de winter is het vooral s'morgens fris tot koud.
- Onlangs is gebleken dat met name laserprinters een grote hoeveelheid fijnstof uitstoten. Een facilitair balkon met afzuiging zou dit gezondheidsprobleem kunnen oplossen. Graag onderzoek naar doen!
- Oude vloerbedekking / scheuren. Plafond niet netjes.
- De werkruimten zijn sinds de bouw niet veranderd. Alleen nieuwe grijze vloerbedekking.
- Breng eens wat kleur in het gebouw door bv muren en houtwerk te schilderen. Waarom alleen kleur in vergaderzalen??
- Het gebouw wordt minimaal onderhouden en dat zie je.
- Het gebouw heeft veel achterstallig onderhoud.
- Zou wel eens een face-lift kunnen gebruiken, het is allemaal wat somber ingericht, we hebben ook bijna geen planten.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Het gebouw is duidelijk verouderd en er wordt geen onderhoud meer gepleegd, lift regelmatig stuk, vloerbedekking versleten.
- Bij warm weer wordt de temperatuur in De Tuinen veel te hoog / plaatsen van airco units.
- Toiletten zijn drama / op een franse camping heb je nog meer privacy.
- Etenslucht van het restaurant ruikbaar tijdens lunchtijd. Oplossing: Glazenwand tussen restaurant en centrale hal?
- De kamer (411) huisvest 4 personen. Ventilatie is niet voldoende bij volledige bezetting. De lucht wordt heel snel muf. Daarnaast natuurlijk de oude klacht dat het met een beetje zon heel snel warm wordt op de kamer.
- Ik vind het raadhuis te donker, te weinig daglicht op de werkplek.
- Lichtere kamers, frisser maken, kleur inbrengen onoverzichtelijk bij ow. meer rietlanden.
- Ik zou het leuk vinden als er bij de evt. herinrichting rekening wordt gehouden met meer kleur in het kantoormeubilair
- Frisse lucht, beter ventilatiesysteem
- Calls ivm werking van liften, koffieautomaten en printers worden zeer laat opgelost omdat men naar een ander gebouw moet.
- Betere klimaatbeheersing en meer aparte vergaderruimtes ipv middengebieden.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de inrichting?

- Wat meer up to date inrichting oa qua kleur zo geen kwaad kunnen. Is wat grijs en grijs.
- Moderner, meer wit en vrolijke kleuren meer planten. Oude vloerdekking vervangen. We willen een andere cultuur en dat moet het pand ook uitstralen.
- Groot gemis is de naambordjes bij de deuren (zowel in Raadhuis als in de Meerlanden).
- Moderner...oftewel betere materialen welke vaak ook beter schoon te maken zijn!!!
- Zo snel mogelijk naar flexibele geïntegreerde en zelfstandig instelbare werkplekken.
- Bureaus aan balie en BO Burgerzaken zijn niet verstelbaar. Stoelleuning staan te hoog (niet lager verstelbaar).
- Geen
- Of we flexibiliseren geheel (flexwerkplekken) óf stop met de kantoortuinen.
- De storing in je werk in een tuin is om gek van te worden. Ben je geheel flex kun je werken waar je wilt maar dat is in de tuinen niet zo, dus svp het 1 of het ander.
- Er zit een verschil in inrichting van een vergaderzaal, deze verschillen ook onderling, en de inrichting van de werkplek. Ik wil deze niet over een kam scheren....
- Ruimte is krap bemeten, zowel m2 als bijv. voorzieningen als kastruimte.
- Ruimtes zijn toe aan een nieuwe vloer en kantooruimtes mogen meer kleur. Er zijn te weinig kantoorconcepten.
- wanneer vloerbedekking er niet uit gaat, maak het dan schoon!
- We zitten met 4 personen op een kamer. Dit is teveel, te weinig plek om grote tekeningen te kunnen uitvouwen enz.
- Grote diversiteit in meubilair en temperatuur van de vergaderruimtes.
- Kwaliteit vergaderzaal is per zaal verschillend.
- Blinding van ramen bij bv een presentatie is in Meerlanden niet mogelijk.
- Flexibeler omgaan met werkplekken is gewenst. Daarvoor is het gewenst dat er naast werkplekken meer ruimte ontstaan voor geconcentreerd werken en informele overlegruimte.
- Modernisering en betere stoelen.
- Is nu wel erg functioneel, mag innovatievere sfeer uitstralen zoals in innovatiefabriek.
- Knap het gebouw eens op: tapijt is bijvoorbeeld erg vies. Vooral als het warm weer is, ruikt het erg benauwd. In het nieuwbouw (groen tapijt) is het erg warm in de zomer.
- Vergaderzalen in gemeentehuis zijn in orde, soms te hoorbare klimaatverversingsapparaat

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- T.a. inrichting vergaderzalen: veel verschil in kwaliteit. Slecht voorbeeld: Heijezaal: slechte stoelen, benauwd, matig licht.
- Veelal niet in hoogte te verstellen bureaus.
- Groot verschil tussen verschillende vergaderzalen
- Ik vind de vergaderzalen in het Raadhuis redelijk ingericht, maar wel saai.
- Kantoorstoel c.q. stoelen zijn slecht.
- Moet veel publieksvriendelijker.
- Nee.
- Niet op bezuinigen, uitstraling is heel belangrijk, voor zowel bezoek als personeel.
- Meer kleur in het interieur.
- Ik heb een team dat bestaat uit een paar subteams. Nu zou ik graag 8 mensen bij elkaar in 1 ruimte hebben. Dat is niet mogelijk. Ik zou pleiten voor flexibele wanden, zodat je een ruimte groter of kleiner zou kunnen maken, al naar gelang de wensen.
- Nieuwe vloerbedekking nodig. Meer kleur en variatie, bij een andere (moderner) kantoorconcept kunnen mee medewerkers per kantoorgebouw gehuisvest worden.
- Flexibiliteit is van groot belang. Planning van vergader ruimten is goed en begrijpbaar, doch er dient ook één ruimte te zijn met zit/praat hoeken (meet and greet) incl. faciliteiten waar je gewoon spontaan gebruik van kan maken. Scheelt ook organisatiekosten.
- Veel meer mensen zijn gebaat bij een documenthouder waar het toetsenbord onder past, dit werkt erg prettig!
- Voor Focus Klantniveau moet de inrichting echt beter worden en minimaal naar rapportcijfer *8.
- Vergaderzalen zijn prima de luxe (behalve de Fokkerzaal).
- Mijn werkplek is echter niet representatief.
- Kleuren aan passen vloeren verbeteren, geluidswerende middelen gebruiken.
- Het is erg vervelend dat de zonneschermen in gebouwdeel B van het Raadhuis in de periode okt-apr is uitgeschakeld tbv energie besparing. Hierdoor moeten wij de eigen schermen gebruiken en hebben daardoor geen direct daglicht en moet de verlichting aan.
- Het is op zich voldoende maar het heeft weinig uitstraling.
- Op raadhuis zijn het allemaal flexplekken, terwijl de bureaus niet verstelbaar zijn.
- Wij werken op een grote zaal, dat is wel storingsgevoelig.
- Wij hebben ook geen vaste eigen plek, maar flexplekken.
- Levering van de een jaar geleden aangevraagde bureauscheidingswanden zou al prettig zijn.
- Vindt onze afdeling rommelig ogen. Er zou schotjes komen. En de vitrage vind ik erg armoedig Meer kleur gewenst!

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de schoonmaak?

- Ook eens in 'hoeken en gaten' stof e.d. weg te halen.
- Er mag wat mij betreft wat vaker/beter gezogen en gestoft worden.
- Ik zou graag een kraan met ook warm water tot de beschikking hebben.
- Bureaus , kasten , vloeren worden onvoldoende cq niet schoongemaakt.
- Betere realistische controle.
- Geld is geld, maar dan moeten ze wel schoonmaken en niet uitsmeren en eigen (ambtenaren) personeel zich netjes gedragen natuurlijk!!!
- Er wordt te weinig en slecht schoon gemaakt.
- Geen.
- Ik heb de indruk dat er niet altijd wordt gestofzuigd.
- Vaker stofzuigen en dweilen.
- Ik vind dat er slecht wordt schoongemaakt. Ik merk erg weinig van stofzuigen en schoonmaken van het bureau.
- Binnen waarschijnlijke grenzen van contract doet men datgene wat gedaan moet worden. De

- (financiële) grenzen van het contract zijn echter waarschijnlijk te nauw, om de beoordeling "goed" van de schoonmaak mogelijk te maken.
- Netheid van de sanitaire voorzieningen wordt mede bepaald door de collega's die er gebruik van maken en de aanwezige voorzieningen. In het tuingebouw zijn er geen voorzieningen zoals luchtverfrissers, extra plaats voor papier.
- Sanitair is dramatisch, kapotte zaken (dispensers) etc worden matig tot niet vervangen, geen enkele wc deur (mannenwc) gaat goed in het slot.
- Stinkende hollen.
- Frequentie is goed, manier waarop niet. Op alle pc's ligt een dikke laag stof.
- De toiletten ruiken na een schoonmaakbeurt niet altijd even prettig. Ook is er geen standaard luchtverfrisser aanwezig. De randen van de toiletpot hebben niet overal een borstelbeurt gekregen.
- Het is (en blijft) erg stoffig.
- Schoonmaak is matig.
- Het is vaak erg stoffig op onze werkkamer en in de gangen, met name de vloerbedekking.
- Kantoren ver weg gestopt en toiletten moeten net zo worden schoongemaakt als de andere ruimten die meer in het oog springen.
- Ik heb gesignaleerd hoe de toiletten werden schoongemaakt een paar papieren handdoekjes even onder de kraan en even over de bril.
- Graag stofzuigen zonder te telefoneren en niet alleen de vuilnisbak legen, maar iets verder rondkijken.
- Vind het erg smerig dat ze 6 bureaus met 1 doekje doen zonder het uit te spoelen. Stofzuigen is ook erg slecht ze komen niet onder de bureaus en verwarmingen.
- De vloer mag vaker gezogen worden, er blijft vaak rommel liggen.
- De schoonmaker komt steeds vroeger in de middag. Nu soms zelfs al om half vijf, terwijl iedereen nog aan het werk is en achter zijn bureau zit. En dat bijna alle dagen, dus echt het bureau schoonmaken is er niet bij.
- Er staat over het algemeen lang rommel in de gangen, aan de kapstokken op de eerste etage hangen al sinds het feest jassen etc.
- Ik realiseer mij dat we het de schoonmaker soms moeilijk maken met alle papieren op bureau en grond. Invoering clean desk policy en handhaving daarvan gemeentebreed is gewenst.
- Ze zijn in de kamer redelijk slordig met stofzuigen
- T.a.v. frequentie schoonmaak: als de frequentie echt aangehouden wordt is het voldoende, maar vaak is dat niet het geval.
- Het ziet er viezig uit, de toiletten worden niet altijd goed schoon gemaakt. Het stinkt er, blijft wat stoffig, muffig allemaal, is aan renovatie toe.
- Schoonmaken is erg lastig als de staat van de inrichting al erg slecht is (slechte staat toiletten + tegels aldaar), vloerbedekking met vlekken etc.
- De bureaus worden vaak niet goed schoongemaakt, ze zijn erg stoffig en de wc's zijn vaak erg smerig.
- Vloeren zijn met name niet schoon. Verder ligt er veel stof.
- Het is wel vervelend dat het erg lang duurt voordat de zeepbakjes worden bijgevuld. Meestal hangt er al een week een papiertje op voordat ie bijgevuld wordt.
- Geef een ruimere opdracht aan de schoonmaakdienst en laat hen met meer personeel werken.
- Ook schoonmaken op minder reguliere plekken b.v. af en toe bovenop kasten e.d.
- Ik heb stofallergie en wordt daardoor beslist te weinig intensief schoongemaakt, mijn bureau is vaak stoffig.
- Er blijven vaak doeken en/of vuilniszakken achter.
- Voorheen werd veel beter schoongemaakt. Er wordt nooit een beeldscherm verschoven of onder- of achter iets schoongemaakt.
- Niet alleen een lapje over het midden van het bureau halen, maar veel grondiger.
- Ook al is mijn bureau niet schoon, grootste probleem is dat er onder de bureaus NOOIT gezogen wordt! Dat heb ik meerdere malen uitgeprobeerd aan de hand van propjes papier, paperclips, enz.

- Neem meer mensen in dienst en bezuinig niet op de schoonmaakkosten.
- Nee.
- Prima, ook erg aardige mensen nog nooit zo'n schone werkplek gehad als hier, dus prima!
- Bureaus, monitors, telefoon e.d. worden niet schoongemaakt, ook niet als bureau wel leeg is!
- Ik heb bij hanteer je de clean desk policy nee ingevuld, maar wat wordt hiermee bedoeld?
- Het zou prettig zijn als er minimaal éénmaal per week goed zou worden schoongemaakt
- Bureaus worden 1 x per week (niet echt veel) afgenomen met een slappe hand kennelijk. Gebruik een goed schoonmaakmiddel of schuurspons zodat vlekken verwijderd worden. Maar echt de grootste irritatie: niet/slecht stofzuigen. Echt zwaar onder de maat!
- Misschien is de frequentie wel goed, maar de schoonmaakwerkzaamheden die per keer worden gedaan zijn slecht.
- Mijn bureau wordt nooit schoongemaakt. De theevlekken zitten nog op mijn bureau. De toiletten worden niet goed gereinigd. De stof (in een toilet) ligt in een hoek. Het herentoilet vervuult zeer snel. Daarnaast is er een clean desk en clean room policy.
- Door de marmoleumvloer op mijn kantoor is duidelijk te zien dat er te weinig (grondig) wordt schoongemaakt (stofdraden en stofvlokken zijn altijd wel zichtbaar).
- Clean desk is wel mijn streven.... maar ja,
- Frequentie schoonmaak kan ik niet beoordelen. Resultaat is erg slecht (niet gezogen onder bureau, vensterbank is vies en toetsenbord gewoonweg smerig).
- Er zou iets netter en meer secuur gestofzuigd mogen worden (ook onder de bureaus en tafels).
- Op zich is de frequentie van de schoonmaak voldoende maar de wijze waarop invulling wordt gegeven is matig. Kruimels blijven soms weken liggen.
- Sanitair mag vaker worden schoongemaakt
- Hoe vaak wordt er een grote schoonmaak gehouden? alleen de dagelijkse zaken is niet voldoende... dat bleek na de verhuizing toen richels en vensterbanken niet donkergrijs maar wit bleken te zijn.
- Het schoonmaakpersoneel doet zijn uiterste best. Ze krijgen echter te weinig tijd om hun werk goed te doen.
- Geen klachten.
- De vloerbedekking, de kasten en de vensterbanken zijn smerig en stoffig.
- Er wordt weinig tot niet gestofzuigd.
- Lege bureaus worden slecht schoongemaakt
- Na werkzaamheden aan de kabelgoten (sept 07) ligt er nog steeds gruis en isolatiemateriaal.
- Er wordt te weinig gestofzuigd, tevens wordt ook door de medewerkers zelf te weinig opgeruimd.
- De schoonmaker komt altijd rond 17.00 uur. Dan werk ik nog en kan hij dus mijn bureau nooit schoonmaken. Hij veegt een beetje overal omheen en dat is het dan.
- Dit komt mede omdat alles verouderd is. Het kan zijn dat het viezer lijkt dan het is.
- Vaker en beter stofzuigen en schoonmaken!
- Op het raadhuis is het beter dan op locaties. Daar zou de schoonmaak beter kunnen.
- Schoonmaak beoordeel ik ergens tussen voldoende en onvoldoende.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de beplanting?

- Wat mij betreft mogen er standaard planten op de kamer gezet worden. Goed voor het binnenmilieu.
- Wat wil men.....planten of geen planten is de eerste vraag.
- Meer groen.
- In de Rietlanden 2 de etage staan geen planten. Enkel een paar kunstplanten op de gang die onder een laag stof bedekt zijn.
- Groen met wat zitjes straalt nog meer.
- Wat meer groen kan geen kwaad.
- Beplanting waar, het is dat er op de afdeling zelf voor gezorgd is anders was het er niet geweest.
- Meer beplanting in de hal.

- Ik vind dat ik erg weinig merk van algemene beplanting. In de kantoren staan zelf meegenomen planten.
- Meer per plek, en op meer plekken.
- Meer (grote) planten. (5x)
- De beplanting ziet er veelal stoffig en oud uit.
- Zijn hier planten? (in de publieke ruimte: is me nooit opgevallen).
- Mag veel exotischer in omvang.
- Entree(buiten) goed
- Zeer ouderwets en niet om tegen aan te kijken.
- Welke beplanting? (6x)
- Kwaliteit en hoeveelheid planten is droevig.
- Nieuwe planten, meer planten en beter onderhoud.
- De enige planten bij ons op de kamer hebben we zelf gekocht (het geld hebben we van onze Teammanager wel teruggekregen) en verder vind ik eigenlijk weinig groen te zien.
- Veel te weinig
- Komen er planten?
- Sommig geheel, weinig groengevoel, water elementen werkt verfrissend (letterlijk/figuurlijk).
- Het mag wat groener met grote planten ook bij werkplekken/gangen.
- Graag planten in de innovatiefabriek.
- Meer planten op de gangen en open ruimtes in het gebouw (raadhuys).
- Zie nergens planten.
- Vernieuwen beplanting is dringend gewenst.
- Meer groen maak de werksfeer levendig en het bevordert de CO2.
- Er mogen zeker meer planten in het gebouw en de kamers. Vroeger werden de planten echt onderhouden. Nu dat niet meer gebeurt, verdwijnen ze overal. Niet goed voor het leefklimaat.
- Welke planten? Wat er staat is half dood, stoffig en staat in potten die er niet uit zien.
- Volstrekt onvoldoende!
- Meer planten op de kamers.
- Maak met eigen beplanting de werkplek 'gezellig', maar eigenlijk zouden er standaard planten op de kamers moeten staan.
- In de kamers van de 'gewone' medewerkers (niet hoger management) is vaak geen ruimte voor beplanting. we hebben alle ruimte nodig voor onszelf.
- Ik probeer me voor de geest te halen waar beplanting staat in het gebouw, het lukt me niet.
- Uiteraard m.u.v. de kantoorruimtes waar medewerkers hun eigen planten neerzetten zou graag veel meer beplanting zien. Ga er nu zelf maar een kopen.
- Zou bijna zeggen welke beplanting?
- Ik zie erg weinig planten, behalve de planten op onze eigen kamer (hebben we zelf neergezet).
- Zouden veel meer planten geplaatst kunnen worden in kantoren (waarom niet net als kunst bestelbaar via Huisvesting) zeker omdat kantoor celmatig is ingericht en raadhuys smalle gangen heeft. Is weinig op te versieren en staat al wat (wel veel hetzelfde).
- Buiten de zelf aangeschafte planten staat er niets.
- Meer groen op de kamers.
- Mag veel meer groen in het gebouw!
- Veel meer groen toevoegen!
- Beplanting in de Meerlanden is stoffig plastic.
- Echte beplanting is privé.
- Een nieuw gebouw met veel palmen en groen zou mooi zijn, eens over spreken in een overleg.
- Meer beplanting in het gebouw en op de kamers, bevordert het algeheel welzijn van de medewerkers.
- Planten zien er vaak niet al te fraai uit. Mogen wel wat beter worden onderhouden dan wel eens nieuwe planten in de gangen zetten.
- Wat meer grote planten lijkt me erg sfeervol.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Ik vind het raar dat je zelf planten moet kopen voor kantoor. Suggestie: geef per medewerker/kamer een bepaald bedrag per team per 4 jaar ofzo voor planten en verder moeten mensen ze zelf water geven.
- Meer grote planten door het hele gebouw met mooie plantenbakken die goed worden verzorgd.
- Beplanting? waar.
- Ouderwets en zeer stoffig (letterlijk!)
- Planten meer dood dan levend, recent drie dode planten laten verwijderen. onduidelijk wie planten (zou moeten) verzorgen
- Veel meer planten in de kantoorruimten nodig.
- Wordt de plastic rommel in plantenbakken ook meegerekend? De planten die er goed uitzien zijn van medewerkers.
- Welke beplanting? die van plastic in het trappenhuis? ik ken geen andere, meer zou wel prettig zijn.
- Er staat nauwelijks beplanting!!!
- De (nep)planten in de entree zitten onder het stof.
- Op de gangen staan kunstplanten. Die staan onder een dikke laag stof en zijn dus allemaal grijs. Grote stofpluimen liggen in de bak zelf.
- Onvoldoende aanwezig, onvoldoende zichtbaar.
- Op het kantoor zelf zou ook wat meer beplanting mogen komen.
- Bijna geen planten op de afdeling, alleen wat de mensen zelf kopen.
- Of geen beplanting, of een goed verzorgde beplanting lijkt mij aan te bevelen suggestie: geen beplanting of zorg er aan besteden.

2.38 Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de interne verhuizingen?

- Het aanpassen van de interne telefoongids en kamernummering klopt niet altijd.
- Netter / voorzichtiger met spullen omgaan.
- Prima zelfs.
- Infrastructuur moet snel weer op orde zijn om ook zo snel mogelijk weer het werk normaal te kunnen hervatten.
- Geen
- Verhuisbakken na verhuizing sneller ophalen.
- Te veel en te vaak.
- Minder frequent waardoor de kwaliteit stijgt.
- Formulier niet erg klantvriendelijk.
- Zou mooi zijn als het formulier bij invulling van de naam al een aantal vaste gegevens zou genereren.
- Formulier is erg wazig.
- Duurt vaak erg lang voordat iets geregeld is, zoals bv ladekastjes etc..
- Snel en goed.
- Eerder communiceren, vorige keer duurde het vrij lang voordat alles klaar was en zo veeleisend ben ik niet wat betreft verhuizingen.
- Wel wordt er erg vaak verhuisd. In vijf jaar vier keer verhuizen vind ik vrij veel.
- Het duurde voor ons gevoel lang voordat alle apparaten aangeschakeld zijn, terwijl wij voor ons werk volledig afhankelijk zijn van computers en dergelijke.
- De fysieke verhuizing is prima! De aanverwante zaken zoals telefoon en toegang op ict schijven heel slecht!!! Na 5 weken is mijn verhuisformulier nog steeds niet geheel verwerkt en aangepast. (telefoonnummer en vermelding interne gids nog steeds niet geregeld).
- Flexwerken.
- Zoveel mogelijk buiten de werktijden realiseren.
- Veel zaken waren niet of niet op tijd geregeld. Dit terwijl we ruim van te voren hadden aangegeven wanneer we zouden starten in het gebouw!

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Onduidelijkheid, verkeerde planning, er kan niets, te weinig ruimte (nu al) voor de hoeveelheid mensen, flexconcept absoluut niet goed onderzocht.
- Duurt soms erg lang...
- Er wordt niet geluisterd naar suggesties en er wordt verhuisd naar locaties waar niet voldoende ruimte is voor alle werknemers

2.50 Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. Huisvesting in het algemeen?

- Naambordjes bij de deuren, middels format op intranet door 'bewoners' zelf te printen.
- Geen (2x)
- De professionaliteit betreffende ICT (snelheid van de systemen) laat te wensen over. Systeem is zeer traag waardoor lang wachtrijen ontstaan.
- Ben de laatste tijd niet intern verhuisd, dus kan hier weinig over melden.
- Erg veel verschillende stijlen worden er in het raadhuis gebruikt. Daardoor ratjetoe resultaat, ondanks goede bedoelingen. Kan er niet eens een duidelijk plan voor het gehele raadhuis worden gemaakt en niet per kamer worden gedacht en ingericht.
- Is aanzienlijk verbeterd maar kan beter. Mis zeker de naambordjes op de kamers, maakt het erg onpersoonlijk, laat mensen zelf de naambordjes bijhouden en faciliteer alleen de kaartjes.
- Blijven knokken bij bestuur voor meer geld!!!
- Heeft te maken met de starheid waarmee er wordt omgegaan met het zonweringaspect in gebouwenbeheersysteem. Schandalig! wel complimenten voor snelle reactie t.a.v instellen kolfruimte
- Ik heb hier nooit direct mee te maken.
- Dienstverlening van Frontoffice is onder de maat op gebied van snelheid, klantvriendelijkheid (glimlach en kastje naar de muur) of meedenkend. HV-mensen zelf prima.
- Iets minder rechtlijnig en flexibeler ingesteld zijn.
- Intentie is goed!!! Nu doorpakken.
- Tja, nieuwe mensen aannemen?
- Cijfer en onvoldoende-scores vanwege te langdurige proces van beschikbaar komen servicecentrum noord. De normale huisvestingsservices vind ik absoluut voldoende, naambordjes op de deur zijn onmisbaar.
- Ik ken Huisvesting alleen in het kader van het werkplekonderzoek en dat hebben ze goed gedaan.
- Er staat nu 1 call meer dan 5 weken ZONDER communicatie vanuit huisvesting. De communicatie die er is, komt van één kant, de mijne.
- Bij mijn manager is afgelopen vrijdag een bankje weggehaald zonder dat zij daarover was geïnformeerd. Is niet netjes! Dus graag in overleg blijven.
- Zonneschermen eerder in gebruik stellen.
- Er worden beslissingen genomen zonder dat er gevraagd wordt naar de mening van degene die er werkelijk moeten zitten.
- Een project wordt goed ingezet en opgepakt, maar de rafels worden waarschijnlijk door allerlei omstandigheden niet afgehecht
- De opzet en het pro actief meedenken is prima, maar het afhandelen van de rafels laat te wensen over.
- Er was een tijdje terug een onderzoek bij ons geweest via huisvesting maar zie er niks van terug. Het duurt te lang en heb het idee dat communicatie niet goed ligt.

Services

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de FM Frontoffice?

- Hangt zeer sterk af van de medewerkers die je aan de lijn krijgt. Soms komt er gewoon niets van terecht en de volgende keer word je direct en zeer kundig geholpen.
- Een aantal medewerkers zouden vriendelijker en aardiger moeten zijn.
- Goed dat er een aparte lijn is voor ICT.
- Gebrek aan eenduidigheid meldingen, dus vaak dubbele of drie dubbele meldingen
- Ga vooral door met verbeteren
- Te veel jovialiteit waar klanten bij staan komt niet altijd goed over.
- Tja.....
- De sectie ICT helpdesk heb ik niet meegenomen in mijn puntenoverweging. Deze is namelijk onbereikbaar, communiceert totaal niet, en is onbetrouwbaar.
- Geen.
- Nauwkeuriger werken.
- Telefoon wordt niet of heel laat opgenomen.
- Meldingen verdwijnen zonder opgelost te zijn.
- Er wordt niet altijd adequaat gereageerd op meldingen.
- Bereikbaarheid servicedesk voor ICT is wel eens problematisch, je staat soms erg lang in de wacht.
- De ICT-servicedesk zou ik waarschijnlijk een score geven die een stuk lager is - vooral mbt reactiesnelheid (ontvangstbevestiging komt pas na 24 uur of helemaal niet) en betrouwbaarheid (melding blijkt niet doorgelopen te zijn).
- Bereikbaarheid is laatste jaren minder geworden.
- Niet altijd word je vriendelijk te woord gestaan.
- Soms krijg je als klant negatieve achtergrond informatie, waar je niet op zit te wachten.
- Duurt soms lang voor je ze aan de lijn hebt. Mag ook minder emotioneel geladen en meer professioneel zijn in de antwoorden
- Afhandeltijd calls bewaken / aanjagen + hierover blijven communiceren! ook meer sensitiviteit mogelijk van medewerkers.
- Niet klanten direct doorzetten naar een medewerker zonder eerst zelf de medewerker te hebben gesproken.
- Ik ben zeer tevreden over de dames.
- Ongemotiveerde mensen, weinig behulpzaam, voelen zich niet verantwoordelijk. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet voldoende bekend bij de medewerkers was vroeger wel een stuk beter (voor reorganisatie).
- Telefonisch soms niet bereikbaar en het duurt lang voordat meldingen behandeld worden. Meldingen mbt pc worden niet goed weergegeven. De afmeldingen van een call kunnen niet via reply-knop. Heel onhandig en nodigt niet uit dat het geven van een reactie.
- Heb vorige week een melding doorgegeven en werd een week later pas op gereageerd!
- Moet echt verbeteren op terrein van klantvriendelijkheid en dienstverlening.
- Aandachtspunten: soms lange wachttijd op het het nummer 6666 en de werkwijze communicatie aan de FM-desk.
- Twee onvoldoendes + slecht vanwege regelmatig niks terugkoppelen en zeker niet meedenken. Alleen maar 'dat kan niet', je moet expliciet vragen 'denk eens mee'.
- Nee.
- Het lijkt mij handiger om rechtstreeks te communiceren met alle afdelingen, soms doe ik dat alsnog, dat scheelt weer een afdeling.
- Telefonische bereikbaarheid is niet altijd even goed (half 9 is half 9, zeker als je een ICT probleem hebt). Sommige issues worden niet/niet goed geregistreerd.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Sleutel woord is communicatie.....
- Leef je in en communiceer, daarmee gaat ook de dienstverlening omhoog.
- De voldoende komt voort uit ervaring mbt inzet, maar er zijn zeker verbeterpunten aan te dragen, mbt functie callcentrum, receptie en logistiek.
- Bij variabele werktijden zou de ondersteuning ook aanwezig moeten zijn (dus van 08.00 - 18.00 uur).
- Incidenteel absoluut onvoldoende: stug, niet meedenken en een onbeleefd moment zit er ook tussen. Als wij klanten moeten ontvangen en meespreken op de gang is dat ook een probleem van de front-office.
- Slechts een keer iets mee te maken gehad bij afhalen van pasje - waren vriendelijk.
- Kan wel wat vriendelijker.
- Calls worden niet goed doorgegeven. Ik krijg ook niet altijd een axxerion meldingsnummer.
- Prima, optie 1 en 2 met de telefoon, wel openingstijden nu veel korter...
- Klantvriendelijkheid: het ligt eraan door wie je geholpen wordt; de openingstijden zijn te beperkt; niet-rokers bij de FM-frontoffice laten werken!
- Geen.
- Communicatie/Klantvriendelijkheid sterk afhankelijk van de medewerker die je aan de lijn/balie hebt. Openingstijden te kort.
- Calls worden als gereed gemeld zonder dat gecontroleerd wordt is de melding is opgelost.
- Bij sommige meldingen duurt het lang voordat er actie is ondernomen.
- Ik wil graag de FM-frontoffice ook na 16.30 uur bereiken.
- Ik zou het erg op prijs stellen wanneer bezoekers naar de werkplek kunnen worden begeleid (of open de achteringang).
- Soms niet bereikbaar.
- Dienstverlening van Frontoffice is onder de maat op gebied van snelheid, klantvriendelijkheid (glimlach en kastje naar de muur) of meedenkend.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de reserveringen?

- Het gebeurt heel vaak dat er geen vergaderzalen meer beschikbaar zijn. Zeker niet als je iets op korte termijn nodig hebt.
- Zo snel mogelijk ook sleutels en auto's en kunst automatiseren.
- Geen
- Reserveringen komen vaak niet overeen met wat is aangevraagd.
- Reserveringen komen niet altijd binnen bij degene die de reservering heeft gedaan per email, maar bij een andere collega.
- Axserion scheidt niet altijd een bevestiging af, na reservering.
- Beschikbaarheid van zalen is op korte termijn onvoldoende.
- Met het herinneringssysteem van axserion vallen, naar ik verwacht, reservering vrij agv annuleringen die anders ...
- We zijn regelmatig naar een zaal verplaatst waar we niet inpassen of waar vooraf geen wijziging is doorgegeven.
- Tekort aan vergaderruimte is soms storend. Als je met externe bezoekers op een of ander eindpunt zit, maakt dat een slechte indruk.
- Laatste tijd vaak lastiger dan voorheen om vergaderzalen te vinden die nog beschikbaar zijn.
- Vergaderzalen via intranet laten reserveren of beschikbaarheid laten zien.
- De bevestiging, die je als aanvrager krijgt als je een vergadering hebt gereserveerd is sterk verbeterd.
- De bevestiging is duidelijk en klantvriendelijk. Ook de herinnering die enkele dagen voor de vergaderdag wordt toegezonden, wordt op prijs gesteld.
- Te weinig vergaderruimte, altijd veel gedoe!!!
- Moeilijk om op korte termijn nog iets te kunnen plannen, ondanks de prima inzet van FM-Frontoffice. Mooi dat er tijdig gewaarschuwd wordt voor een komende vergadering!

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Dubbele boekingen zijn vrij vervelend. Op sommige dagen is het bijna niet mogelijk om op korte termijn een vergaderzaal te regelen omdat alles vol is.
- Kan wat minder omslachtig.
- Nee.
- Formulier dat ik ter bevestiging ontvang bij het reserveren van een auto is slecht. Dat gaat ook over vergaderzalen! Houdt de onderwerpen en de formulieren gescheiden.
- Er zijn te weinig vergaderzalen. De puntjes en het aquarium zijn geen adequate vergaderzalen.
- Een dienstauto parkeren is verschrikkelijk slecht geregeld. Laatst een half uur gezocht naar een parkeerplek. Reserveer er een paar voor de gemeente (wij moeten toch ook aan de parkeernormen voldoen of hebben we een aparte status).
- Reserveringen komen niet altijd goed door, daar worden nogal eens fouten in gemaakt.
- De dames van de FM frontoffice handelen de reserveringen professioneel af en denken soms ook pro-actief mee.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. het auto- en fietsvervoer?

- Ik heb eens een auto geleend en die was heel erg smerig. Niet erg representatief.
- Een aantal fietsen tegelijk huren om bijv met een groep een project te bezoeken, is niet toegestaan, omdat er dan teveel fietsen tegelijk weg zijn. Dat vind ik heel erg jammer, daar zou ik zeker gebruik van maken
- Ik heb wel eens gereserveerd (auto) voor 8.15 uur. Toch kwam er pas om 8.30 uur een medewerker om me te helpen waardoor ik te laat kwam op mijn afspraak. Absoluut onacceptabel vind ik dat.
- Medewerkers er op wijzen dat auto's afgetankt en schoon worden ingeleverd.
- Geen.
- Belemmering dat auto per se zelfde dag terug moet zijn. Dat kan soms niet. Als je een leenauto thuis in een garage kunt zetten, zou het fijn zijn als je de auto pas de volgende dag terug hoeft te brengen. Maar ook als ie buiten staat, zou dat moeten kunnen.
- Ja, zorg voor parkeerplaatsen waar je na een bezoek de dienstauto kwijt kunt.
- Wordt tijd voor kwalitatief betere auto's.
- Regels mbt huren van auto en fiets zijn mij niet bekend. Verbaas me erover dat een collega een auto kan huren als ze moet werken in een servicecentrum.
- Ja, denk er aan dat je een vrouw geen herenfiets meegeeft e.d.
- Geweldig! de fiets die ik leende was keurig netjes en de banden waren hard.
- Ik kom altijd op mijn eigen fiets.
- Maak hier nooit gebruik van.
- Melden wanneer je een automaat met automaat meekrijgt.
- Er mogen wel wat sportievere fietsen met versnellingen bij ivm lange afstanden die in Haarlemmermeer moeten worden afgelegd.
- Nee.
- Bestaan er 'stationsfietsen', oude fietsen voor vervoer Raadhuis-station en weer terug?
- Dit product ga ik zeker nog ervaren.
- Gebruik eigen fiets.
- Graag herenfietsen met versnelling voor de langere afstanden. De zadels van de fietsen zitten beroerd en zijn te breed, waardoor ik pijn in mijn heupen krijg.
- Wat betere/luxere fietsen waarvan de banden steeds zijn opgepompt en er snelbinders hebben.
- Hoewel er verschillende soorten auto's zijn, heb ik daarbij niet kunnen kiezen. Vreemd.
- Het is jammer dat in de praktijk moeilijk is om een auto een dag vantevoren of op de dag zelf te reserveren.
- Het is jammer dat het alleen damesfietsen zijn.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de kantoorartikelen?

- Geen (6x)
- Ook visitekaartjeshouder en visitekaartjesmap opnemen in standaard uitrusting.
- Gekozen is voor een goedkopere kwaliteit. Dit is in veel zaken te herkennen en laat te wensen over.
- Alleen de pennen schrijven niet lekker.
- Assortiment is wel heel uitgebreid. Ik vind niet dat wij als werkgever agenda's moeten bestellen voor de medewerkers.
- Jammer dat etiket vellen voortaan besteld moeten worden en gelijk per doos gaan.
- Goedkoop is duurkoop bv correction roller
- Graag een kleine voorraad op de facilitaire balkons, met sleutel bij dichtstbijzijnde secretariaat
- Het is lastig als je 's ochtends voor 8.30 iets nodig hebt. Niet altijd is alles op voorraad en dan grijp je mis.
- Zelfde soort systeem als bij vergaderruimte voor bestellen bloemen en mutaties nieuwe medewerkers.
- De wat grotere zaken (grote perforator bijv) zijn nooit op voorraad en moeten besteld worden. Lastig!
- Ik heb al enkele keren meegemaakt, dat een goed lopend artikel verwijderd is uit het assortiment, dat vind ik erg jammer, omdat je een bepaalde kwaliteit bent gewend.
- Ja, betere match met behoefte maken.
- Proces rond bestellingen is niet altijd even helder, inkoopformulieren wijken soms af van het proces.
- De kast met kantoorartikelen wisselt nogal van plaats. Dit kan beter gecommuniceerd worden.
- Het bestellen van niet kastartikelen werkt omslachtig middels een formulier.
- Voorraad slinkt erg snel.
- Nee
- Dienstverlening richting servicecentrum verloopt slecht.
- Kritische producten (toner) moet goed op voorraad zijn!!!!
- Kantoorartikelen zijn meestal goed voorradig. Ik vind alleen de pennen hier waardeloos. Ik koop altijd zelf mijn pennen en ken bijna geen collega die een pen van de gemeente gebruikt.
- Het is vreemd dat er voor de aanlevering van B&W nota nodig is om dit in een mapje (met diskette) te doen, terwijl dit soort mapjes niet na te bestellen zijn. Er is een groot tekort! (of zorg voor een spoedige digitalisering).
- Ik zou graag de groene pennen weer terug hebben in het assortiment.
- De Meerlanden worden weleens vergeten soms duurt een eenvoudige bestelling lang.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de Repro en Drukwerk?

- Lekker zo doorgaan!
- Ik zou op de facilitaire balkons heel graag nieuwere apparatuur willen hebben. Er is vaak storing of een probleem met de apparaten. Die apparaten draaien overuren.
- Geen (5x)
- De "opwarmtijd" van de multicopiers is erg lang!
- Zeer lage reactiesnelheid als er een toner verwisseld moet worden.
- Bij Projecten zitten 50 man op één printer en als die er 2 dagen uitligt hebben we echt een probleem.
- Het hangt ervan af wat je vraagt.
- De collega's van de Repro doen erg hun best en zijn zeer behulpzaam. Geef ze een gratificatie!!
- De ene keer dat ik gebruik heb gemaakt van de Repro werd ik supersnel en zeer vriendelijk geholpen.
- Tevreden. In overleg is men altijd bereid om spoedzaken snel af te handelen.
- Kopieermachine hier op de afdeling wil nog wel eens vastlopen.
- Maak in huidige functie geen gebruik van Repro.
- Vriendelijke collega's altijd hulpvaardig.
- Facilitaire balkons onhandig en veel te ver weg.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Kopieerapparaat erg vaak kapot, printen via multicopier omslachtig; enorme verslechtering!
- Denken altijd mee, zijn vaak sneller klaar dan afgesproken, altijd vriendelijk. Klasse!
- Storingen aan multicopiers sneller laten herstellen, ook bij frequente storingen nagaan of er geen vervanging nodig is.
- Storingen van de kopieermachines op de facilitaire balkons, waaronder lege toners worden vaak pas na circa 5 werkdagen opgelost.
- De oce printers/kopieerapparaten hebben erg vaak een storing. Het duurt dan ook vaak best lang voordat een storing is verholpen.
- Nog geen gebruik van gemaakt.
- Klantvriendelijkheid, snelheid, meedenken e.d. is wel persoonsafhankelijk. Leiding repro geeft geen goed voorbeeld.
- De printers op de facilitaire balkons werken vaak niet zoals bedoeld is, en het duurt erg lang voordat ze worden gerepareerd.
- Scan module plaatsen op de multicopiers, zodat medewerkers zelf kunnen scannen en digitale werkarchieven kunnen beheren.
- Ik vind dat de copier bij de griffie te lang moet opwarmen (duurt zeker 15 minuten)
- Te weinig (kleuren)copiers beschikbaar.
- Nee.
- Het zou handig zijn als het telefoonnummer van de repro in de interne telefoongids zou staan op intranet.
- Ik heb bewondering voor de inzet en prestaties van de Reproafdeling
- Printers (ook kleur) op de gang kunnen beter bij het afval gezet worden.
- Nog te weinig mee te maken gehad.
- Ik maak te weinig gebruik ervan om een oordeel te kunnen geven. informatie over lever- en openingstijden zouden handig zijn als ze bij de gewone copiers geplaatst worden, dan weet je waar je moet zoeken en wordt je herinnerd aan de mogelijkheid.
- De mensen van de repro denken pro-actief mee en zijn erg hulpvaardig. Ook wanneer iets op het laatste moment moet gebeuren.
- Bereikbaarheid tussen de middag kan beter.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de Logistiek en postverzorging?

- Afbouwen van postrondes gaat behoren tot de mogelijkheden.
- Geen (5x)
- Prima service en prettige samenwerking.
- Ik vind een laatste postronde hier om half 3 erg vroeg. Ik moet regelmatig nog zelf post naar de postkamer gaan brengen rond 4 uur, omdat de postronde dan al geweest is.
- Post doet er soms erg lang over van Raadhuis naar De Meerlanden.
- Hebben de bodes tegenwoordig geen bodepak meer aan?
- Weet niet of dit onder kopje postverzorging thuis hoort, maar er wordt nog regelmatig post bezorgd die niet ingeboekt is.
- De onvoldoende is gebaseerd op het feit dat er regelmatig post zoek raakt. Dit ligt niet alleen aan de postdienst, maar evenmin alleen aan de medewerkers die de post versturen. Hopelijk wordt dit opgelost met invoering van COSA.
- Mis vaak papier met logo.
- Bodes moeilijk te bereiken, regelmatig fouten gemaakt, weinig pro-actief denken.
- Het gaat moeizaam om de post op de juiste plek te krijgen. Na overleg met de div. medewerker lukt het nog niet.
- Af en toe komen stukken op verkeerde afdeling terecht (ivm dezelfde achternaam).
- Al die postrondes vind ik echt onzin, arbeids- en kostenintensief. Ik wil mijn post best ophalen bij een centrale postvak voorziening.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Nog te vaak is post lang onderweg dan wel verdwijnt ergens onderweg.
- Er verdwijnt soms interne post, dat kan eigenlijk niet. weet nooit bij wie ik moet zijn voor de post, welk telnummer.
- Geen ervaring mee.
- Nee.
- Duurt lang voordat stukken bij behandelend ambtenaar aankomen.
- Er raken regelmatig stukken kwijt. Sommige mensen zullen het zelf kwijt raken en de post de schuld geven, maar deels zal er toch een kern van waarheid in zitten, anders zouden er heel veel mensen liegen.
- Laatste postronde aan het eind van de dag later.
- Heb er weinig inzicht in, weet niet wat logistieke verzoeken zijn. Geloof dat het wel werkt.
- Interne post duurt soms heel lang.
- De beschikbaarheid van de blauwe papierbakken op het facilitaire balkon is onvoldoende. Het komt regelmatig voor dat de bakken er dagenlang (soms meer dan niet staan).
- Post is vaak te lang onderweg en er wordt teveel verkeerde post bezorgd.
- Interne post zeer lang onderweg. Verschillende keren repro verzoek in bak gedaan en niet opgehaald. Gelukkig repro actief en oplossend.
- Blauwe containers te lang niet beschikbaar.
- Post gaat trager omdat je niet op het raadhuis zit.
- De bezorging van de post naar een vroeg tijdstip 's morgens.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de veiligheid en bedrijfshulpverlening?

- In de tijd dat ik in de Rietlanden zit is nooit een oefening geweest. In de Meerlanden was 1 oefening en van uit de Rietlanden kon je de "brand" in lopen zonder dat een BHV er van wist of je werd tegengehouden.
- Onvoldoende op toegangsbeveiliging.
- Verwacht soms wel eens terugkoppeling over de oproep aan alle bedrijfshulpverleners die naar de centrale hal moeten komen.
- Wat betreft de vluchtroutes is het me nooit opgevallen dat daar iets over hing, daarom onvoldoende. Wat betreft de vluchtplannen, daar heb ik echt nog nooit iets van gelezen.
- Ik hoop dat hier nooit brand uitbreekt.
- Wordt bij nieuwe medewerkers geen aandacht aan besteed. Ik heb eigenlijk geen idee waar brandblussers hangen of wie ik moet waarschuwen, of wat ik moet doen bij calamiteiten bij personen.
- Er mag op dat gebied wel wat meer voorlichting richting de bewoners van dit pand komen want feitelijk weet niemand (m.u.v. de bhv organisatie) hoe te handelen bij een calamiteit.
- Geen (6x)
- Meer volledige ontruimingsoefeningen, meer centraal aangestuurd, algemene laagdrempelige beschikbaarheid van ontruimingsplannen en veiligheidsprocedures.
- Per email af en toe een update.
- In iedere kamer zou een vluchtroute moeten hangen. Niet iedereen is hiermee bekend, denk aan de flexplekken.
- Nooit iets van BHV gehoord of gezien.
- Al bijna een jaar gelden aangeven dat ik bij ons geen bordjes heb zien hangen (zou op elke kamer moeten hangen?) met vluchtroutes.
- Ik ervaar geen veiligheid als er oproepen staan dat er regelmatige dingen verdwijnen....kan de medewerker niets aan doen.
- Slechts 2 oefeningen meegemaakt gedurende de tijd dat ik hier werk. Verder weinig informatie hierover.
- Ik ken de vluchtplannen niet.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Duidelijker communiceren en inzichtelijk maken.
- Er mag wel meer zichtbaar geoefend worden.
- Ik heb niet het idee dat er communicatie omtrent veiligheid is.
- Om veiligheidsredenen is de achteringang, voorheen WOC balie, afgesloten voor het personeel. Om veiligheidsredenen. Een onzinnig en zeer gezocht argument en totaal oncollegiaal naar werkers aan de achterzijde! Zou wat aan gebeuren en er gebeurt niets.
- Weet nog steeds niet hoe ik moet handelen als ik van de groene naar de rode of roze gedeelte of zoiets loop.
- De onvoldoendes zijn gebaseerd op het feit dat ik me niets over voor de geest kan halen.
- Ik begrijp niet dat er niet vaker geoefend wordt door hele personeel. Toen (per ongeluk) alarm afging reageerde er niemand. Wat als er echt iets aan de hand was geweest???
- Noodnummer standaard programmeren in het telefoontoestel. Met 1 druk op de knop wordt je verbonden met het noodnummer.
- Ik hoor er nooit iets over. Heb een keer een ontruiming meegemaakt.
- Voor veel personen te onbekend.
- Het raadhuis ervaar ik als een doolhof. Laat staan als de nood aan de man is.
- Nee.
- Ik ben redelijk nieuw hier (9 maanden). Het verbaast me dat dit onderwerp geen onderdeel uitmaakt van bijv. de introductie. Er is ook nog geen oefening geweest. Ik zou niet weten wat ik zou moeten doen als er iets gebeurt, behalve vluchten.
- Het is wellicht wel goed geregeld maar ik ben er niet van bewust en we worden er niet ook op geattendeerd.
- De werkelijkheid zal anders blijken
- Meer voorlichting over taken BHV en verplichting om aanwijzingen BHV zonder dralen op te volgen.
- De teksten in de toiletruimtes zijn slecht. U bevindt zich in de groene zone maar wat dat voor gevolg heeft is niet aangegeven.
- Ik vermoed dat we behoorlijk zullen schrikken als er een vervelende gebeurtenis plaatsvindt.
- Bij de laatste oefening ervaarde wij gebreken, maar we hebben geen enkel inzicht of dat geconstateerd en/of verholpen is. Er is geen enkele terugkoppeling naar de medewerkers geweest.
- Er zijn geen afspraken (bekend) waar te verzamelen.
- In de Meerlanden meer informatie verstrekken.
- Ik ben zelf BHV'er maar door het gebrek aan uitgangen en doolhofachtige gebouw vind ik het hier echt gevaarlijk als er brand/paniek zou uitbreken.
- Kaarten met tekst in de toiletruimte spreken over kleur gebieden. Onduidelijk wat dat betekent.
- Start een kort maar krachtig communicatieoffensief zodat iedereen blindelings weet waar hij/zij heen moet bij calamiteiten.
- Er is geen informatie mbt vluchtroutes.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. het bedrijfsrestaurant?

- Erg duur.
- De wachttijden bij de kassa zijn veel te lang, regel betaalpasjes.
- De ruimte waar het assortiment staat uitgesteld is vrij klein en het is er vaak druk, waardoor de hele ruimte vol staat. Kan er niet uitgebreid worden?
- Geen (4x)
- Minder dan 1 x per week, mag dat ook?
- Er mag meer variatie komen, en ik vind de prijs redelijk fors.
- De prijzen zijn de afgelopen maanden wel opvallend gestegen.
- Graag ook een "Sonja Bakker" aanbod. Een afdeling, inclusief warme producten die wat minder calorievool zijn.
- Een plakje 20+ kaas van 80 cent gaat mij echt te ver. Prijzen staan ook niet overal vermeld.

- Graag ook standaard een warme vegetarische maaltijd i.p.v. alleen op bestelling.
- Laatste tijd erg vol in het restaurant: weinig plek om te zitten.
- Prijs van producten is vrij duur.
- Promoten van gezonde producten door deze goedkoper te maken/aanbiedingen.
- De gezonde producten in verhouding duurder maken en de snacks goedkoper.
- Er wordt gevraagd om niet allemaal om 12.00 uur te komen. Maar kom je later zijn diverse producten vaak al niet meer verkrijgbaar.
- Kwaliteit soepen: vaak te zout en te klef (crèmesoepen). Kok moet wel blijven proberen er een beetje gevoel in te blijven stoppen. Het wordt wel erg "grote hap" voeding...
- De prijs kwaliteit is echt niet oké. Veel te duur voor een bedrijfskantine; voor vleeswaren , 2 plakjes, betaal je rond de € 1!
- Ja, zorg voor toegangspassen met Chip, zodat je daarmee ook in het restaurant kan betalen, zorgt voor beter doorstroom, eventueel zelf scannen.
- Als mensen na 13.00 uur komen dan graag ook het complete assortiment aan kunnen bieden.
- Laatste tijd veel te druk, lange rijen bij kassa, te weinig plaatsen.
- Producten zijn behoorlijk duur. Zelf van huis meenemen is zeker een optie.
- Lekker maar veel te duur!
- Helemaal ideaal zou zijn: ontbijtmogelijkheden en 5 uurtjes (soep of broodjes).
- Meer gezonde producten altijd beter.
- De ruimte kan het aantal personen dat komt lunchen niet aan. Kunt niet goed zitten, vaak geen bestek ter beschikking en staat te lang in de rij.
- Als vegetariër is het zeer behelpen...
- Vind het niet juist dat wanneer het biologische dinsdag is dat ik dan voor dezelfde maaltijd (dezelfde producten als de dag ervoor)meer moet betalen omdat het zogenaamd biologisch is.
- Fruit is relatief heel erg duur in vergelijking met andere producten. Je wilt toch juist stimuleren dat mensen gezond eten?
- Ik kom er ca 1 a 2 x per maand
- Prijzen zijn wel erg hoog geworden.
- Te zoute soep.
- Meer variëren in lekkere broodjes en salades.
- Graag wat meer vegetarische producten! Veg. Vlees of veg. kroket oid.
- Geen gebruik van de restaurant
- Heel slechte tafels en stoelen.
- Vleeswaren en kaas zijn slecht bereikbaar omdat de rij voor de kassa ervoor staat. Ook zit je nogal krap in de dikwijls afgeladen kantine.
- Nee
- Prima hoor! Suggestie nu de zomer eraan komt: aparte Sonja Bakker sectie? Of caloriearme sectie.
- Verplaatsen uit de publiekshal.
- Raadhuis is te ver op afstand om te gaan lunchen.
- Bijna altijd erg lekkere soepen voor een goeie prijs. Vers fruit assortiment is goed. Ook op een later tijdstip kun je nog van alles krijgen.
- Bediening is vriendelijk.
- Gezonde producten zijn te duur en er zijn weinig gerechten en broodjes voor vegetariërs (meer groente).
- Ik weet niet hoe, maar er zou meer ruimte moeten zijn tijdens de lunch.
- Kwaliteit huisvesting synchroniseert met de huisvesting in het algemeen. Achterhaald en onvriendelijk. Dat is echter niet het restaurant aan te meten. Inname van borden en bestek is ronduit smerig qua aanzicht en verminderd het genoegen van de kwaliteit.
- Erg goed, we boffen maar! Oja, wanneer komt de chipknip?
- Collega's zeggen dat het eten goed is.
- Graag een afgescheiden ruimte!!

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Ik vind de prijzen over het algemeen vrij hoog.
- Ik eet wel met mijn collega's in het bedrijfsrestaurant, maar eet zelf mijn meegebrachte broodjes.
- De prijzen zijn soms belachelijk hoog. Ook de geregelde prijsverhogingen zijn procentueel niet verklaarbaar.
- Graag wat regelmatigere variëren in het aanbod.
- Veel kant en klare broodjes en warme happen zijn maanden hetzelfde.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de vergaderservice?

- Geen (5x)
- Elke vergaderruimte standaard een beamer ingebouwd.
- Een kwartier na het begin van de vergadering komt de koffie pas, als deze al überhaupt komt.
- Regelmatig worden bestelde lunches niet of erg laat geleverd.
- Svp in alle vergaderzalen standaard en vast een laptop met beamer en standaard aansluiting op het netwerk. Dus: altijd: standalone en netwerk, beschikbaar laptop (nagelvast).
- Bij de samenstelling van de lunches is er heel veel varkensvlees. Zijn veel mensen die dat niet eten, waaronder ik.
- Standaard beamer in ieder vergaderzaal in het plafond geïnstalleerd.
- Techniek is echt prima. De jongens staan altijd voor je klaar, denken met je mee en zijn niet te beroerd om de handen uit de mouwen te steken.
- Meer dan tevreden!!
- Levering van lunches loopt de laatste tijd regelmatig niet goed. Lunches worden te laat gebracht of helemaal niet.
- Koffie en thee in vergaderzalen is vaak te weinig.
- De koffie in de vergaderzalen vind ik persoonlijk niet lekker.
- In de vergaderzaal vaak niet genoeg thee of heet water.
- Koffie en thee zijn vaak te laat.
- Laat de cateringmedewerker weten wie de opdrachtgever is.
- Stuur ze niet oningewerkt de gang op!
- Onze kopjes zijn vrij klein, als klanten thee nemen, is het kopje in 1 slok leeg.
- Het al weghalen van gebruikte kopjes e.d. als er nog vergaderd wordt, ervaar ik als storend.
- Tussen twee vergaderingen in ruimte plannen voor de catering is wenselijk. Een doekje over de tafel als deze koffievlekken heeft is ook geen overbodige luxe.
- Ook lunchen is voor een vegetariër behelpen.
- Graag water ook bij de koffie en thee standaard toevoegen.
- De thee uit de nieuwe automaten is echt niet lekker. Neem dit maar aan van een theeliefhebber (drink geen koffie). (ik weet ook dat je een gegeven paard niet in de bek moet kijken en dat er proefpanelen zijn geweest).
- Er is in de middagen vaak te weinig water voor thee en te veel koffie suggestie: in de ochtend meer koffie dan thee, in de middag andersom.
- Beamers doen het niet altijd in vergaderruimtes.
- Soms wat technische problemen.
- Het gaat de laatste paar weken niet helemaal goed met de bezorging van lunches en koffie en thee. Voorheen wel.
- Het is af en toe niet duidelijk hoe lang koffie of warm water er al staat. 's middags drinken er meer mensen thee en dan is 1 kan echt te weinig.
- Aandachtspunt: instructie cateringpersoneel hoe te werken in omgeving waar nog besprekingen bezig zijn.
- Koffie in kannen smaakt vies!
- Investeer meer in whiteboards en andere alternatieve communicatiemiddelen.
- Flexibeler settings voor vergaderingen. Nu allemaal erg massief en statisch opgesteld

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Nee.
- Het nieuwe personeel moet nog wel even wennen geloof ik (catering m.b.t. aanvullen assortiment en bezorgen bij vergaderzalen).
- Ik vind het jammer dat er altijd meer koffie is dan thee terwijl voor mijn gevoel evenveel mensen koffie als thee drinken.
- Ik vind de koffie in een vergaderzaal niet te drinken, dus van mij kun je het zo weg laten, ik neem altijd uit de automaat mee.
- De thee en koffie zijn wel goed, maar de service kan beter. Klaarzetten voordat we beginnen, geen herrie maken tijdens het vervangen, vuile kopjes vervangen.
- Speciale wensen voor de lunches, bv geen boter wordt zelden goed doorgegeven.
- Al een aantal keren moeten bellen omdat de koffie niet/te laat binnenkwam.
- De vergaderservice wordt altijd goed verzorgd.
- Doe eens wat met het serviesgoed. We hebben al jaren diezelfde saaie witte kop en schotels.
- Meer kleur! Geldt ook voor de koffie- en thee kannen. Komt ook beter over op onze externe klanten! Er is zoveel keus, hoeft niet persé duur te zijn!
- Tijdens opleiding zou het handig zijn om ook in een testomgeving te kunnen.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de koffie- en snoepautomaten?

- De vorige koffieapparaten maakten smakelijker koffie. De huidige apparaten zien er soms smerig uit en zijn vaker 'out of order'.
- De nieuwe koffieautomaten zijn echt een verslechtering ten opzichte van de oude koffieautomaten. Wat er uit komt is echt niet te drinken en de automaten stinken en zijn vies. Ik zit maar aan de oploskoffie.
- Koffie is niet lekker .
- Cappuccino is te veel melk.
- Geen (3x)
- In de vragenlijst mis ik de prijs. Die vind ik redelijk hoog. Snoep is gigantisch duur (geworden).
- Wat betreft de snoepautomaten mag het wel een stuk goedkoper.
- Waarom geen vraag over de prijs van de snoepautomaten?
- Koffie niet lekker, thee schuimt.
- De koffie is sinds de verandering niet meer lekker. Ik zie zelfs zelf meegenomen apparaten verschijnen.
- de oude automaten waren: sneller, beter van smaak.
- De nieuwe zijn nog steeds niet goed afgesteld in smaak, dit is mij te verhelpen. Ze zullen altijd veel te traag blijven!
- Het apparaat is langzaam en de koffie is eigenlijk het wachten niet waard. Hooguit de thee is weg te krijgen.
- Koffie: te sterk (ook in de slapste stand).
- Snoep: te duur! Moet even duur worden als in de supermarkt.
- Cappuccino is prima.
- Thee smaakt soms ronduit vies, maar niet altijd. Ik weet niet waar dat aan ligt.
- Storingen duren soms lang, laatst meer dan een dag.
- Container met lege bekers gaat soms stinken.
- Cappuccino uit deze automaat vind ik niet lekker. Veel te veel melk. Al meerdere malen aangekaart bij mensen die het onderhoud doen, maar blijkbaar is dit niet aan te passen.
- De oude automaten hadden lekkerder koffie/cappuccino!
- Vaker is iets niet bereikbaar en moet je naar een andere automaat.
- De koffie uit het apparaat is niet te drinken.
- Heet water heeft vuildeeltjes erin, thee heeft vuildeeltjes erin. En de samenstelling van de snoepautomaat mag meer hartig dan zoet zijn.

- Meer gezonde producten
- Er is niet overal decafé verkrijgbaar. Vind ik een slechte zaak. Verder duurt het lang voordat er op een melding wordt gereageerd. Er is duidelijk voor een goedkoper contract gekozen en dat merk je (kwaliteit koffie en onderhoud)
- Koffieautomaat: niets aan, wel eens zin in een lekker Douwe Egberts!!
- Te duur, en de blikjes zijn niet koud zoals het bij de vorige leverancier wel was.
- Het zou goed zijn als er wat meer "hartige" mogelijkheden zijn en niet alleen maar zoet!
- De smaak van koffie en thee bij de huidige automaten is minder dan bij de oude automaten. Eigenlijk zou elke koffieautomaat ook cafeïnevrije koffie moeten kunnen schenken! Zeer trage machines. Producten uit de snoepautomaten zijn behoorlijk veel duurder geworden sinds de nieuwe leverancier. Maak er daardoor nog nauwelijks gebruik van.
- Koffie smaakt nergens naar, en ik zie liever suiker dan zoetstof in de automaten
- Dat de prijzen te hoog zijn, voorheen werden de artikelen geleverd tegen kostprijs en nu dus duidelijk tegen marktconforme tarieven.
- Soms komt product niet eruit (blijft dan hangen) en ben je je geld kwijt. front-office reageert hier niet altijd adequaat op (traag).
- Cappuccino smaakt niet lekker.
- Chocolade en koud water uit de automaat zijn prima. Thee is niet lekker. Drink geen koffie.
- Apparaat werkt erg langzaam in vergelijking met vorige automaat.
- Werk bij SCZ hebben deze faciliteiten niet.
- Probeer meer gezonde dingen aan te beiden in snoepautomaat, waaronder evergreens, sultana, ontbijtkoek, e.d.
- De koffie is echt niet lekker en zelfs al kies je voor de laagste hoeveelheid suiker, dan is het nog te zoet.
- Onbegrijpelijk dat er geen cafeïne vrije koffie te krijgen is.
- Zou handig zijn als je gewoon op herhaling kon drukken als je hetzelfde product wilt hebben. En zou handig zijn als je water en koffie tegelijk kon krijgen (wel 2 verschillende uitgangen)
- De koffie uit de automaten is niet te drinken, dit hoor je van in- en externen.
- Op veel kamers zie koffiezetapparaten verschijnen. Ik dronk altijd cappuccino, maar ben via koffie op thee gekomen en dat is ook niet echt lekker. (oude automaten terug!)
- Te weinig gezonde dingen in de automaten (zakje fruit, worteltjes e.d). Fruitsap naast cola.
- Automaat sneller en minder zoet afstellen.
- Weinig smaak aan de koffie, nieuwe apparaten zijn niet beter dan de oude apparaten. Een EU-aanbesteding haalt niet altijd het beste apparaat naar boven (hoewel:waarschijnlijk wel de beste prijs van aanschaf).
- Ik vind het poeder dat achterblijft als je je cappuccino op hebt, niet erg lekker en je proeft wel erg dat het geen verse melk is, ik heb wel eens lekkerdere cappuccino's uit automaten geproefd. En op de eerste verdieping staat geen snoepautomaat!
- Geen snoepautomaat aanwezig. Niet nodig ook thee en koffie is vies van smaak.
- Mbt onderhoud koffieautomaten, vooral legen prullenbakken gebeurt soms te laat. De koffie is nooit op ofzo, dat gaat goed. Wiener melange zou ik persoonlijk lekker vinden. En een bouillon ofzo.
- Veel meer aandacht voor schoonmaak van de koffieautomaten! Te vaak prut in heet water en in de thee (filter niet schoon?). Chocomel is vies.
- Ik mis café Creme.
- Thee met melk graag!
- Inkoopsprijzen bij snoepautomaten ipv verkoopprijzen (in elk geval geen benzinepompprijzen).
- De koffie, De koffieautomaat!!! De thee schuimt!!! dat is vies, ik durf het bezoekers eigenlijk niet voor te zetten.
- Smaak stelt weinig voor.
- Toetsen reageren erg langzaam, speciaal voor ambtenaren?
- Oud en duur.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- De nieuwe koffieautomaten vallen echt tegen. Ik gebruik nu zelf meegebrachte thee en instantkoffie.
- De cappuccino in deze koffieapparaten is een stuk minder dan in de oude. Verder is het apparaat een stuk trager.
- Als (vooral) theedrinker erger ik mijzelf geregeld aan de hoeveelheid drab die onderin de beker terug is te vinden. Kan hier geen extra filter tussen?
- Dosering melk niet aangepast bij cappuccino, ondanks herhaaldelijke verzoeken.
- Koffieautomaat rekje niet schoon.
- Koffie apparaat is smerig en de lege bekertjes worden niet opgehaald.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de Evenementenondersteuning?

- Geen (6x)
- Die mensen verdienen een pluim alles is in mijn ogen altijd goed en zeer professioneel geregeld.
- Met name de servicegerichtheid en snelheid van alex is top.
- De heren van techniek en evenement ondersteuning verrichten prima werk
- Erg tevreden over deze service. Collega's staan altijd voor je klaar, denken pro-actief mee, etc.
- Graag kortere lijnen tussen de Frontoffice en de mensen die een evenement uitvoeren. Soms langer dan drie weken wachten op een reactie terug of de optie in uitvoer gebracht kan worden is te lang.
- Vaak problemen en/of moeilijk om presentaties draaiende te krijgen. Dit omdat laptop nog aangesloten moet worden op beamer en dergelijke.
- Suggestie: vaste pc in de grote vergaderzalen, de onvoldoende slaat er op dat er nog steeds onvoldoende rekening wordt gehouden met de openingstijden van de balies tot 13:00 uur.
- Versterkt geluid in de Burgerzaal geeft altijd overlast in de hal.
- Complimenten voor het team!
- Nog geen gebruik van gemaakt.
- Toppers
- Nee (5x)
- Ervaringen 2004-2008: Buitengewoon plezierige en professionele ondersteuning bij bijeenkomsten buiten raadhuis (externe locaties)
- Naar ik begrijp kan van deze zeer goed bekend staande servicefaciliteit voor externe bijeenkomsten geen gebruik worden gemaakt ivm uren-problematiek. Dat is spijtig, nu huren we extern en duur in.
- De inzet van de mannen is goed, daar is mijn oordeel opgebaseerd.
- De evenementen ondersteuning verloopt erg professioneel, hulpvaardig, flexibel. Deze mensen weten wat ze doen.
- Door capaciteitstekort moet je buiten de deur alles zelf doen.
- Is het mogelijk dat in de zalen de stoelen in de juiste zaal teruggeplaatst worden, als medewerkers dit 'vergeten' zijn?
- Standaard beamer in ieder vergaderzaal in het plafond geïnstalleerd.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. het klein technisch onderhoud?

- Geen (3x)
- Duurt soms wel erg lang voor iets opgelost is.
- Duurt vaak lang te traag, ook grotendeels merkwaardig volk dat dit verzorgt, maar zal er wel bij horen.
- Het ging veel beter toen de gemeentelijke klussenman nog klussen deed.
- Kapotte lamp en lift wordt regelmatig gemeld, maar duurt even voordat dit gerepareerd wordt.
- Meer mensen...dit is totaal uitgekleeft. De kwaliteit en snelheid leidt hieronder.
- Moet vaak meerdere malen bellen, dan komt het pas voor elkaar, heren die het uitvoeren zijn wel super klantgericht maar zij krijgen na mijn idee niet altijd de berichten tijdig door.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Het duurt soms erg lang voordat een storing wordt verholpen. Bij een kapotte lamp in het toilet is dit erg hinderlijk.
- Traag
- In één specifiek geval duurde het echt weken voordat er aan een hygiënisch probleem in een toilet aandacht werd besteed. Moet niet kunnen!
- Duurt vaak weken/maanden voor een lampje is vervangen.
- Afgeleid van vele gebreken aan gebouw, blijft het pappen en nathouden.
- Het duurt soms wel 2 weken voordat een lamp gemaakt wordt. Andere keren gaat het wel snel.
- Vaak weet je ook niet of je melding in behandeling is of niet.
- Nog geen gebruik van gemaakt
- Ik vind het nog wel eens lang duren voor een lamp gemaakt is in een toilet, duurt meestal een week, wat zijn jullie doorlooptijden, sla?
- Meer personeel. zodat er sneller aan verzoek kan worden voldaan.
- Nee
- Met Axxerion blijven aangeven wat je hebt gedaan.
- Snel verholpen!
- Vriendelijke mensen maar te lange wachttijden.
- Het lijkt wel alsof er maar eens in de paar weken iemand voor beschikbaar is!
- Kan soms sneller.
- Laat de beheerder van het gebouw geregeld een ronde doen om alle klein technische storingen zelf te constateren. Er zijn hier een ruime hoeveelheid tl-balken defect, al maanden.
- Nogmaals de meerlanden wordt slecht ondersteund, het duurt lang voordat er iemand komt.
- Reparaties (kapotte lampen, niet-werkend toilet etc.) lijken soms erg lang te duren – deels natuurlijk, omdat je toch wel een paar keer per dag naar de WC gaat en het dan vervelend is als je telkens weer naar een andere moet.
- Sneller reageren als iets kapot is. Traptredes die half los liggen, wateroverlast in toilet enz.

Archieven en Verzamelingen

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. Archieven?

- Geen (9x)
- Met name positief over de Meerlanden.
- Svp goed archiveren.
- Het vinden van stukken is vaak een ramp. Maar ik besef heel goed dat de medewerkers daar maar weinig aan kunnen doen als het niet wordt aangeboden aan het archief. Maar ook als het er wel in zit, wordt het wel eens niet meteen gevonden.
- Als medewerker AV ben ik niet bekend met het Service Informatie Center. We hebben wel een Informatieservicepunt.
- Ik ben onbekend met het Service Informatie Center. Meer publiciteit aangeven.
- Altijd een erg snelle reactie!
- Wat is het Service Informatie Center?
- Geen cijfer want nog nooit gebruik van gemaakt.
- Geen gebruik van gemaakt.
- Allemaal digitaal !! Maar daar wordt aangewerkt, ben een groot voorstander!
- Zou graag een instructie krijgen hoe je documenten kunt opvragen.
- Nee.
- Ik heb vertrouwen in de mensen, maar niet in de volledigheid van het archief. sommige stukken die achter vvv zitten zijn zeer belangrijk! (beslissing op bezwaar in rechtszaak bijvoorbeeld...)
- Wordt altijd prima geholpen, helaas zijn de dossiers niet op orde en soms helemaal verdwenen.
- Stukken die echt bewaard moeten blijven (onderdelen van vergunningen) worden soms vernietigd. Kan niet!
- Ik vind het erg jammer/vervelend dat slechts de minimale hoeveelheden langere tijd worden bewaard. Voor sommige stukken kan het, ook al is het wettelijk niet voorgeschreven, erg handig zijn ze te bewaren.
- Opgevraagde dossiers bleken niet te vinden.

Wat vind je van de knipselkrant op intranet? Kun je het antwoord kort toelichten?

- Moet blijven.
- Prettig, ik lees het zeker niet elke dag, maar vind het wel een mooie service.
- Goed en leuk. Ik kijk er vaak in en er worden goede stukjes uitgekozen uit de verschillende dagbladen.
- Informatief.
- Heel handig dan alle kranten door te lezen. Kort maar bondig.
- Ik vraag mij af wat de criteria zijn voor selectie. Soms mis ik relevante artikelen en zie ik artikelen waarvan ik mij de relevantie afvraag.
- Voldoet aan infobehoeft.
- Geen mening.
- Lees ik bijna iedere dag.
- Goed.
- In een paar (ogen)blikken het nieuws van de dag.
- Kom ik niet aan toe; wel prettig dat het beschikbaar is.
- Prima. In korte tijd kun je zien wat actueel is en indien relevant lezen. Ik zou alleen graag ook de foto's zien die bij artikelen die zijn geplaatst en ook internetberichtgeving.
- Lees ik bijna nooit
- Goed, interessant, leuk om te lezen.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Teveel informatie die al in de kranten wordt vermeld. Zou kunnen worden volstaan met een samenvatting. Index zou ook prettig zijn.
- Prima, alleen soms veel artikelen met dezelfde inhoud.
- Ik zie dat vaak de regionale artikelen worden gebruikt dat vind ik goed. Zodra er lange artikelen in staan scroll ik snel door omdat dat teveel tijd kost.
- Indien je zoekt naar organisatorische informatie op het intranet, zie je alle berichten uit de knipselkrant (heel veel). Ik zou het prettiger vinden als de knipselkrant een eigen zoekfunctie zou hebben.
- Te laat beschikbaar om op actualiteit in te kunnen spelen
- Prima dat het er is.
- Goed, compleet. Ik probeer hem elke dag te lezen.
- Goed en divers.
- Goed (6x)
- Prima voorziening! Ik vergeet te vaak om er even in te kijken.
- Gun me de tijd niet om dit te lezen.
- Ziet er duidelijk uit.
- Af en toe kijk ik hem even door, maar zeker niet elke dag. Dat hij er is vind ik wel een goede zaak.
- Prima, neem ik dagelijks door om op de hoogte te zijn van laatste nieuws.
- Lees ik bijna nooit, veel te uitgebreid.
- We printen wat af met z'n allen!
- Prima; kort bondig en informatief.
- Knipselkrant is zelfs opgenomen in nieuwsbrief.
- Intranet om snel te kunnen welke artikelen voor mij van belang zijn.
- Prima, geeft een goed beeld van wat er in de regio gebeurt.
- Ik kijk er zelden naar .
- Zinsvol.
- Goed..kort en bondig.
- Geen idee. Kijk ik nooit naar.
- Goed, maar neem te weinig tijd om te lezen, beginnen met de titels van de artikelen of een paar steekwoorden zou iedereen veel scroll tijd schelen.
- Prima.
- Veel informatie.
- Handig om belangrijke passages te highlighten. Niet altijd gelegenheid om alles te lezen.
- Te uitgebreid, teveel artikelen.
- Prima, vooral mee doorgaan. Is goede informatiebron!
- Ik vraag me af hoe het met de auteursrechten zit.
- De knipselkrant is wel goed, echter er is bij mij erg weinig tijd om hem te lezen, wat erg jammer is.
- Helemaal prima, nuttig om even door te bladeren, vooral mee doorgaan!
- Geweldige service.
- Goed: geen op- en/of aanmerkingen.
- Knipselkrant is goed. Relevante artikelen staan er in.
- Duidelijk
- Het is erg handig dat we mogelijkheid hebben om de artikelen die uitgelicht zijn te kunnen lezen. Zelf kom ik er weinig aan toe om dit te doen.
- Goed
- Prima instrument, goed om te weten wat de headlines zijn.
- Kijk ik weinig naar vanwege tijdsgebrek.
- Die lees ik eigenlijk bijna nooit.
- Prima, voor zover ik hem lees.
- Prima, alleen af en toe mis ik de link om de hele knipselkrant te openen. Per artikel openen is erg tijdrovend.

- Teveel overbodige info die niet over de gemeente gaat - is wellicht interessant voor bepaalde beleidsmedewerkers of collegeleden maar werk dan naast algemeen met groepsprofielen voor knipselkrant.
- Interessant uit de knipselkrant haal je soms informatie die via de reguliere weg niet wordt verspreid.
- Geen mening (6x)
- Redelijk. Soms zet ik vraagtekens bij de keuze van de artikelen.
- Aandachtspunt: de lokale weekbladen hebben soms verschillende edities: in de knipselkrant wordt maar één (hoofddorp) gebruikt waardoor soms relevante artikelen ontbreken.
- Prima, veel info, ik heb het idee dat niets ontbreekt.
- Goed en leuk
- Prima (6x)
- Te onbekend bij veel personen.
- Leuk en informatief.
- Prima voorziening, wel is het terugzoeken van artikelen te ingewikkeld.
- Okee, wel een beetje te uitgebreid naar mijn mening een paar highlights is voldoende. Beetje erg veel artikelen nu.
- Prima, soms wat laat beschikbaar.
- Nuttig, overzichtelijk en makkelijk toegankelijk hulpmiddel bij beeld krijgen van wat er leeft/gebeurt in H'meer.
- Onhandig dat je niet kunt zoeken op onderwerp.
- Lees ik nooit.
- Uitstekend, zeker voor mensen die niet in de polder wonen.
- Wel oke, Ik woon niet in Hoofddorp en is voor mij een manier om op de hoogte te zijn wat er zoal in deze regio speelt. Soms wel enigszins dezelfde artikelen. Ik print het overigens uit voor in de trein. Het is teveel pagina's om 'even' te lezen.
- Ken deze niet.
- Prima, kort en bondig
- Informatief.
- Zelf kijk ik hier nauwelijks naar.
- Maak hier veel gebruik van en ben er zeer positief over.
- Geen idee, lees ik nooit.
- Geen tijd om te lezen
- Heel goed. Zo blijf je op de hoogte!
- Vind ik heel mooi, soms wel wat lang.
- Goed. Er staan leuke en diverse artikelen in.
- Omdat ik geen abonnement op alle kranten heb, vind ik het interessant om te lezen wat andere kranten te melden hebben.
- Knipselkrant is erg nuttig. Ik lees het iedere dag!
- Ik vind het prachtig. Je wordt op een goede manier bericht wat er zich afspeelt. Helaas ontbreekt bij mij de tijd om het dagelijks in te zien.
- Netjes. Maak er niet dagelijks gebruik van, maar het is soms erg handig om bepaalde stukken terug te zoeken.
- Kijk altijd de knipselkrant even voor lokaal nieuws. Focus Klant
- Die lees ik weinig.
- Leuk om te lezen, maar door gebrek aan tijd niet altijd op de hoogte van de inhoud. Ik lees wel de weekbladen met alle gemeentelijke informatie.
- Goed
- Voldoende.
- Lees deze incidenteel.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- Goed, blijf zo doorgaan met informatie geven.
- Prima, blijf doorgaan.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. de Raadhuisbibliotheek?

- Nvt 6x
- De grote achtergrond- en opinierende artikelen mogen uit de knipselkrant.
- Kan geen cijfer geven onvoldoende contact mbt de onderwerpen.
- Geen 10x
- Richt meer op internet; leg een internetbibliotheek aan met handige sites en links waar we in het dagelijks werk wat aan kunnen hebben.
- Raadhuisbibliotheek mag meer reclame maken voor de diensten die zij leveren. Van veel van de mogelijkheden ben ik niet op de hoogte.
- Knipselkrant te uitgebreid
- Maak er te weinig gebruik van.
- Jammer dat de bibliotheek zo klein is geworden.
- Zoeksysteem via intranet laat vaak heel veel gevonden hits zien, die niet altijd van toepassing zijn.
- Tijdschriften zijn vaak lang onderweg. Het is niet interessant om een 2-wekelijks tijdschrift na 3 maanden pas te ontvangen, aangezien de onderwerpen dan echt niet meer actueel zijn.
- Meer digitaal en modern organiseren c.q. faciliteren kennismanagement.
- Nee.
- Op mails wordt niet gereageerd, op telefoontjes wel.
- Ben nog niet in de bibliotheek geweest.
- Weinig persoonlijke ervaring.

Heb je nog opmerkingen en/of suggesties m.b.t. Archieven en Verzamelingen?

- Niet van toepassing.
- Met name positief over het archief van de Meerlanden.
- Geen 7x
- Ik vind het niet altijd handig dat het service-informatiepunt er tussen zit. Als ik iets nodig heb, wil ik dat het liefst meteen gaan ophalen, zelf.
- Ik heb vorig jaar slechte ervaringen gehad met archief, aangezien een totaal dossier verdwenen was, terwijl daar juist aparte afspraken over gemaakt waren. Ik heb het probleem meerdere malen aangekaart, maar kreeg weinig gehoor bij het archief.
- Kan de medewerkers niet altijd goed vinden in telefoongids.
- Geen cijfer want nog nooit gebruik van gemaakt.
- Geen gebruik van gemaakt.
- Een dossier mag maar voor een bepaalde periode worden uitgeleend. Nu ligt een dossier gerust 3 jaar (!!!) op een bureau zonder dat er wat mee gebeurt. Is hier geen ICT kattenbelletje voor te maken?
- Ik merk regelmatig dat de archieven niet compleet zijn.
- In de mate dat ik daar 'gebruik' van heb gemaakt, beoordeel ik het als een goed team.
- Zie voorgaande inzake archief

Cluster Facility Management

Wanneer je in het algemeen nog wensen of suggesties heeft ten aanzien van de cluster Facility Management, dan kun je die hiernaast aangeven?

- Jammer dat de enquête niet gaat over HRM en CMO.
- Niet van toepassing.
- Verbetering van het netwerk, de computersnelheid, afstemming van ICT-producten o.a. EnterpriceOne, MIS en AcrobatReader
- Ik vind het raar dat wij in deze tijd niet standaard een dvd player hebben.
- Op de koffie en schoonmaak na geen klachten.
- Het minpunt zit bij het doen van reserveringen van zalen (fm frontoffice). Dat loopt niet soepel qua inhoud.
- Archief, techniek en bieb echter beter: ruime voldoende.
- Ten opzichte van 1,5 jaar geleden is dit echt een WERELD van verschil.
- Van negatief, nors en vervelend (frontoffice) naar klantgericht en service.
- Het ligt er maar net aan wie je treft...
- Als ik een telefoniste bel, krijg ik soms antwoordapparaat! Met nieuwe telefoons is bereikbaarheid niet beter. Liever dat collega opneemt, die kan me ook vaak prima helpen. Als iemand van buiten belt, blijft telefoon overgaan, uiterst klantvriendelijk
- Lastig om een algemeen oordeel te geven, aangezien ik wisselende ervaringen heb met de verschillende onderdelen binnen het cluster.
- Als werkdruk en branden blussen zou afnemen zal dit cijfer hoger worden omdat er dan meer pro actief kan worden gewerkt.
- De actualisatie van de telefoonlijst is een aandachtspunt, mensen die er niet meer werken staan er nog lang in. En collega's die intern een andere functie hebben gekregen blijven nog lang bij hun oude team met oude functie vermeld.
- De dienstverlening is over het algemeen goed. Ga zo door.
- Aandacht voor klantvriendelijkheid van Front office is gewenst.
- Alleen front office is slecht, erg wisselend afhankelijk met wie je te maken hebt en de budgettaire ruimte. Professionaliteit huisvesting en raadhuishoog.
- Het aanbod van diensten en producten is slecht op intranet te vinden. Suggestie om op de eerste pagina een link te maken. Een soort van producten catalogus.
- Zie opmerkingen zonwering en afsluiten achtergang en het uitblijven van een oplossing.
- Zeer oncollegiale aanpak. Onbegrijpelijk in het licht van focus klant.
- Algemene opknappbeurt van het pand is nodig.
- Nieuwe drankautomaat is achteruitgang t.o.v het vorige model
- Prijs blikjes drinken te hoog (niet marktconform maar kostendekkend)
- Over het algemeen wordt door FM prima werk geleverd !!
- Jullie zijn goed op weg!
- Vooral Frontoffice moet zich verbeteren in professionaliteit, dienstverlening, en klantvriendelijkheid
- Te divers om een heel oordeel over te geven.
- Meer personeel geeft een betere en snellere dienstverlening.
- Nee.
- Wat negatieve kleuring door moeizame proces van operationeel krijgen (ICT, opleveringstermijnen) van servicecentrum noord.
- Geen oordeel over FM totaal want te verschillend per onderdeel.
- Ik weet niet of Intranet onder FM valt, maar onderhoud en informatie mbt personen (telefoonboek) is niet goed! Ook de receptie heeft weer andere info, die ook niet up to date is. Vervelend als je een collega zoekt. Dit zou ik graag verbeterd zien.

Klanttevredenheid als basis voor een klantgerichte organisatie

- FM heeft veel medewerkers die goed hun best doen voor de klant. De toon waarop dat gebeurt verschilt wel en dat bepaalt de vriendelijkheid.
- Deze test was te lang en de vragen waren soms te algemeen gesteld.
- Laatste postronde is om 14.30u. veel te vroeg.
- Lift RWE/WOC toren doet het vaak niet.
- Suggestie: in hele gebouw nieuwe vloerbedekking/vinyl.
- Eh, wat valt er allemaal onder FM? Ik dacht dat ik alle onderwerpen al had gehad.
- Geen algemeen oordeel omdat je dan moet gaan middelen tussen de diverse onderdelen (het ene goed/het andere goed)