

Klanttevredenheidsonderzoek
Afdeling Personeelszaken
Hoofdproductschap Akkerbouw

Pascal Veuger

Klanttevredenheidsonderzoek

Afdeling Personeelszaken

Hoofdproductschap Akkerbouw

Zoetermeer, 23 juni 2004

In opdracht van:
drs. H. Horsman
Hoofd Personeelszaken
Hoofdproductschap Akkerbouw
Stadhoudersplantsoen 12
Postbus 29739
2502 LS Den Haag
070-3708363
h.horsman@hpa.agro.nl

Pascal Veuger
Student
Management Economie & Recht
20004150
Lelievaart 74
2724 SG Zoetermeer

Voorwoord

Dit rapport heb ik geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht voor de opleiding Management Economie & Recht.

Dit rapport is bestemd voor drs. H. Horsman, hoofd Personeelszaken van het Hoofdproductschap Akkerbouw en de andere werknemers van de afdeling Personeelszaken.

Ten slotte vermeld ik dat dit rapport mede totstandgekomen is dankzij de medewerking van de managers van het Hoofdproductschap Akkerbouw, de leidinggevendenden van het Hoofdproductschap Akkerbouw, de werknemers van het Hoofdproductschap Akkerbouw, de secretaris en werknemers van het Productschap Granen Zaden & Peulvruchten, de secretaris en werknemers van het Productschap Diervoeder en de secretaris en werknemers van het Productschap Wijn. Ten slotte wil ik mijn docentbegeleider de heer Wallaart en de heer Horsman bedanken voor de ondersteuning bij het vervaardigen van het rapport.

Zoetermeer, juni 2004

Inhoudsopgave

Beschrijving Werkwijze	Blz. 6
Samenvatting	Blz. 7
Betekenis afkortingen	Blz. 10
Inleiding	Blz. 11
Hoofdstuk 1 Analyse van de enquêtes	Blz. 13
1.1 Afdeling Uitvoering Regelingen 1	Blz. 15
1.2 Afdeling Uitvoering Regelingen 2	Blz. 20
1.3 Afdeling Uitvoering Regelingen 3	Blz. 25
1.4 Afdeling Uitvoering Regelingen 5	Blz. 30
1.5 Afdeling Informatie Coördinatie en Ondersteuning	Blz. 35
1.6 Afdeling Financiële Zaken	Blz. 40
1.7 Afdeling Organisatie & Informatisering	Blz. 45
1.8 Afdeling Logistiek	Blz. 50
1.9 Afdeling Juridische Bestuursaangelegenheden	Blz. 55
1.10 Afdeling Interne accountantsdienst	Blz. 60
1.11 Afdeling Interne Dienst	Blz. 65
1.12 Afdeling Voedsel & Voeding	Blz. 70
1.13 Afdeling Arbeid	Blz. 75
1.14 Afdeling Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker	Blz. 80
1.15 Productschap Diervoeder	Blz. 85
1.16 Productschap Wijn	Blz. 90
1.17 Productschap Granen Zaden & Peulvruchten	Blz. 95
1.18 Afdeling Onbekend	Blz. 100
1.19 Gecomprimeerde grafieken en tabellen	Blz. 105
1.20 Conclusie	Blz. 110
Hoofdstuk 2 Analyse interviews	Blz. 112
2.1 Afdeling Uitvoering Regelingen 1	Blz. 113
2.2 Afdeling Uitvoering Regelingen 2	Blz. 114
2.3 Afdeling Uitvoering Regelingen 3	Blz. 115
2.4 Afdeling Uitvoering Regelingen 5	Blz. 116
2.5 Afdeling Informatie Coördinatie en Ondersteuning	Blz. 117
2.6 Afdeling Financiële Zaken	Blz. 118
2.7 Afdeling Organisatie & Informatisering	Blz. 119
2.8 Afdeling Juridische Bestuursaangelegenheden	Blz. 120
2.9 Afdeling Interne accountantsdienst	Blz. 121
2.10 Afdeling Interne Dienst	Blz. 123
2.11 Afdeling Voedsel & Voeding	Blz. 124
2.12 Afdeling Arbeid	Blz. 125
2.13 Afdeling Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker	Blz. 126
2.14 Productschap Diervoeder	Blz. 127
2.15 Bureau Informatievoorziening & Beheer	Blz. 128
2.16 Bureau Financiën & Marktordening	Blz. 129
2.17 Bureau Kwaliteitsbeleid	Blz. 130
2.18 Bureau Coördinatie Diervoeder certificatie	Blz. 131
2.19 Secretaris Productschap Diervoeder	Blz. 132

2.20 Secretaris Productschap Wijn	Blz. 133
2.21 Secretaris Granen Zaden & Peulvruchten	Blz. 134
2.22 Manager HPA De heer Van den Kerkhoff	Blz. 135
2.23 Manager HPA De heer Ten Berge	Blz. 139
2.24 Conclusie	Blz. 140
Hoofdstuk 3 Aanbevelingen	Blz. 141
3.1 Klantgerichtheid, toegankelijkheid en betrokkenheid bij de werknemer	Blz. 142
3.2 Duidelijkheid op diverse punten	Blz. 144
3.3 Communicatie naar de werknemer en de organisatie	Blz. 145
3.4 Opleidingsbeleid en loopbaanbeleid	Blz. 147
Conclusie	Blz. 148
Literatuurlijst	Blz. 149
<u>Bijlagen</u>	
I. Richtvragen Interview	Blz. 150
II. Op- en aanmerkingen van de geënquêteerden	Blz. 152

Beschrijving werkwijze

De populatie van het klanttevredenheidsonderzoek zijn de medewerkers van het Hoofdproductschap Akkerbouw (HPA), de direct leidinggevenden van het HPA, de twee managers van het HPA, de secretaris van het Productschap Granen Zaden en Peulvruchten (GZP), de werknemers van het GZP, de secretaris van het Productschap Diervoeder (PDV), de werknemers van het PDV, de secretaris van het Productschap Wijn en de medewerkers van het Productschap Wijn.

De klanttevredenheid is gemeten door middel van enquêtes en interviews. De enquête en de richtvragen van het interview staan in bijlage 2.

In de enquête is de dienstverlening van de afdeling PZ verdeeld in 4 onderdelen, namelijk: personeelsadministratie, consultancy, salarisadministratie en de dienstverlening in het algemeen. Deze 4 onderdelen van de dienstverlening zijn geoperationaliseerd in 13 aandachtspunten, welke zijn geplaatst in 5 puntsschalen.

Eind april 2004 is er een bericht op het intranet van het HPA geplaatst en zijn de leidinggevenden en werknemers op de hoogte gesteld van het klanttevredenheidsonderzoek.

Vervolgens zijn alle leidinggevenden persoonlijk benaderd om een afspraak te maken voor het interview en is hen gevraagd de enquêtes onder hun werknemers te verspreiden. Ten slotte is de werknemers verzocht de enquête binnen twee weken in te leveren.

Samenvatting

In dit rapport is de klanttevredenheid van de klanten van de afdeling Personeelszaken (PZ) in kaart gebracht. De klanttevredenheid is gemeten door middel van enquêtes en interviews. Alle medewerkers van het Hoofdproductschap Akkerbouw (HPA) zijn verzocht een enquête in te vullen. In de enquête is onderscheid gemaakt tussen vier onderdelen van de dienstverlening van de afdeling PZ, te weten: personeelsadministratie, consultancy, salarisadministratie en de dienstverlening in het algemeen. Deze vier onderdelen zijn geoperationaliseerd in verschillende deelgebieden. Een voorbeeld van zo'n deelgebied is de klantgerichtheid. De uitkomsten van de enquêtes, per afdeling of Productschap, zijn in kaart gebracht, in paragraaf 1.1 t/m 1.17. In paragraaf 1.19 staan de gecomprimeerde grafieken en tabellen. Op basis van de gecomprimeerde grafieken en tabellen zijn in de conclusie van paragraaf 1.19 de *algemene* verbeterpunten voor de afdeling PZ opgesteld. De algemene verbeterpunten op basis van de uitkomsten van de enquêtes zijn:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid

Consultancy:

- de klantgerichtheid
- de toegankelijkheid

Salarisadministratie:

- de toegankelijkheid

De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden
- de duidelijkheid van de taakverdeling
- de klantgerichtheid
- de communicatie naar de organisatie
- de communicatie naar de werknemer
- de betrokkenheid bij de werknemer

In hoofdstuk twee staan de interviews beknopt uitgewerkt. De geïnterviewden zijn de twee managers en de leidinggevendenden van de verschillende afdelingen van het HPA, de secretaris van het Productschap Diervoeder, leidinggevendenden en secretaris van het Productschap Diervoeder, de secretaris van het Productschap Wijn en de secretaris van het Productschap Granen Zaden en Peulvruchten. Aan de hand van de interviews zijn tevens *algemene* verbeterpunten opgesteld. Verbeterpunten zijn geselecteerd op de onderbouwing van een geïnterviewde en op basis van het aantal keer dat het aandachtspunt genoemd is. De algemene verbeterpunten op basis van de uitkomsten van de interviews zijn:

Duidelijkheid

- duidelijkheid over de taakverdeling binnen de afdeling PZ
- een duidelijkere taakscheiding tussen de afdeling O&I en PZ
- duidelijkheid verschaffen over de verwachtingen van de afdeling PZ jegens de leidinggevendenden

Opleidingsbeleid en loopbaanplanning

- pro-actievere aanpak van PZ is gewenst
- aanspreken van leidinggevende, op het volgen van cursussen en/of opleidingen

Klantgerichtheid en toegankelijkheid

- de klantgerichtheid, PZ moet minder aanbod gestuurd zijn en zou meer moeten kijken naar wat de klant wil
- een andere houding van de leidinggevende van de afdeling PZ
- de houding van de personeels- en salarisadministratie

Invoering van competentiegericht management

- ondersteuning van competentie gericht management

In hoofdstuk 3 zijn aanbevelingen gedaan ten einde de dienstverlening van de afdeling PZ te verbeteren. De aanbevelingen staan hieronder kort samengevat.

Klantgerichtheid en toegankelijkheid

Ten einde de klantgerichtheid en de toegankelijkheid te verbeteren zou de afdeling PZ de volgende aanbevelingen kunnen doorvoeren:

- *Klantgerichtheidstraining*
 - o Het hele team zou een klantgerichtheidstraining kunnen volgen.
- *Open deur*
 - o De medewerkers van de afdeling PZ zouden de deuren open kunnen laten staan wanneer zij aanwezig zijn.
- *Voorlichtingrondes*
 - o De P&O adviseur zou periodiek langs de afdelingen kunnen gaan en verschillende onderwerpen aan de orde kunnen stellen. Tevens kan hij dan direct fungeren als direct aanspreekpunt voor de werknemers bij wie de werknemers met eventuele vragen terecht kunnen.

Duidelijkheid

Ten einde duidelijkheid te verschaffen over de taakverlening en dienstverlening zou de afdeling PZ de volgende aanbeveling kunnen doorvoeren:

- *Dienstengids*
 - o De afdeling PZ kan een dienstengids ontwikkelen ter verduidelijking van haar dienstverlening en verwachtingen jegens leidinggevenden.

Communicatie

Ten einde de communicatie naar de werknemers en de organisatie toe te verbeteren zou de afdeling PZ de volgende aanbevelingen kunnen doorvoeren:

- *PZ- loket verbeteren*
 - o De afdeling PZ zou het PZ- loket anders in kunnen richten.
 - o Zij zou een rubriek meest gestelde vragen en een rubriek actualiteiten kunnen toevoegen aan het PZ- loket.
 - o Zij zou de leesbaarheid en de structuur van het PZ- loket kunnen verbeteren.
- *Voorlichtingsronde over de dienstverlening*
 - o De P&O adviseur zou een voorlichtingsronde kunnen houden over de dienstverlening van de afdeling PZ.

Opleidingsbeleid en loopbaanbeleid

- *Competentiegericht management*
 - De afdeling PZ zou competentiegericht management kunnen invoeren en ondersteunen. Daardoor gaat de P&O adviseur een intensievere rol vervullen in het loopbaan- en opleidingsbeleid.

Op basis van de resultaten uit de enquêtes en de interviews kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de geënquêteerden en geïnterviewden grotendeels tevreden is over de dienstverlening van de afdeling PZ. En indien de afdeling PZ de *algemene* verbeterpunten verbetert, zullen de klanten nog meer tevreden zijn.

Betekenis afkortingen

1. ATS= Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker
2. FZ= Financiële Zaken
3. GZP= Productschap Granen Zaden en Peulvruchten
4. HPA= Hoofdproductschap Akkerbouw
5. IAD= Interne Accountantsdienst
6. ICO= Informatie Coördinatie en Ondersteuning
7. ID= Interne Dienst
8. JBA= Juridische Bestuursaangelegenheden
9. O&I= Organisatie & Informatisering
10. PDV= Productschap Diervoeder
11. PZ= Personeels Zaken
12. UR 1= Uitvoering Regelingen 1
13. UR 2= Uitvoering Regelingen 2
14. UR 3= Uitvoering Regelingen 3
15. UR 5= Uitvoering Regelingen 5

Inleiding

Het Hoofdproductschap Akkerbouw (HPA) is een publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie. Het Hoofdproductschap wil, voor de gehele akkerbouwketen, door middel van regelgeving en bestuur een bijdrage leveren aan de sociaal-economische ontwikkeling van de akkerbouwsector in het belang van de Nederlandse samenleving in het algemeen en in het belang van de ondernemers in de sector in het bijzonder. Dat doen zij zonder directe bemoeienis van de overheid. Het HPA kan voor de sector bindende verordeningen en heffingen opleggen. Deze verordeningen en heffingen worden bepaald door vertegenwoordigers van de akkerbouwers, die zitting hebben in de commissies van het HPA.

De afstudeeropdracht vloeit voort uit de strategische visie van het HPA. Onder de noemer Kracht van Kwaliteit heeft het HPA gewerkt aan het formuleren van de strategische visie op het functioneren van de eigen organisatie. De aanzet voor de strategische visie is geleverd door drie projectgroepen. Deze projectgroepen hebben een deelvisie op de cultuur, de processen en het imago van HPA geformuleerd.

Een doelstelling van het HPA is (o.a) een klantgerichte organisatie zijn. Met een klantgerichte organisatie wordt een organisatie bedoeld die zich voornamelijk richt op de externe klanten. De verschillende afdelingen van het HPA in het primair proces hebben een belangrijke rol in dit proces. Zij moeten hun werk optimaal en onder de meest gunstige omstandigheden kunnen verrichten. Voor de ondersteunende afdelingen van het HPA betekent dit dat zij de afdelingen die direct diensten en/of producten aan de externe klanten leveren optimaal moeten ondersteunen bij het bereiken van deze doelstelling.

Daarnaast geldt: als het HPA klantgericht wil werken en denken, dan moet zij er voor zorgen dat de zaken intern goed geregeld zijn.

Daarom heeft de afdeling Personeels zaken (afdeling PZ) dit tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren ten einde de afdelingen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen.

De doelstelling van het rapport is het in kaart brengen van de mate van tevredenheid van de productschappen Wijn, Diervoeder en Graan Zaden en Peulvruchten en van de afdelingen van het Hoofdproductschap Akkerbouw over de diensten die de afdeling personeelszaken levert. En vervolgens aanbevelingen doen zodat de afdeling personeelszaken het serviceniveau van de diensten kan verbeteren of waarborgen.

De vraagstelling van het rapport luidt als volgt:

“Wat moet er veranderen aan de dienstverlening van de afdeling personeelszaken om te voldoen aan de verwachtingen van haar klanten?”

In hoofdstuk 1 zijn de uitwerkingen van de enquêtes in kaart gebracht. Elke paragraaf is een andere afdeling of een ander productschap. Elke paragraaf maakt inzichtelijk wat *specifiek* voor de afdeling of het productschap de aandachtspunten zijn. Dit is zo opgesteld, zodat de opdrachtgever kan zien welke *specifieke* deelgebieden hij per afdeling verbeteren moet, ten einde de betreffende afdeling tevreden te stellen over de dienstverlening van de afdeling PZ. Vervolgens staan in paragraaf 1.19 de gecomprimeerde grafieken en tabellen. Op basis van de gecomprimeerde grafieken en tabellen worden in de conclusie van paragraaf 1.19 de *algemene* verbeterpunten voor de afdeling PZ opgesteld. In het begin van paragraaf 1.19 staat onderbouwd beschreven wanneer een aandachtspunt een *algemeen* verbeterpunt is. In dit rapport zal niet ingegaan worden op de *specifieke* aandachtspunten per afdeling of productschap omdat dit rapport gericht is op de dienstverlening van de afdeling PZ in het *algemeen*. Nogmaals, de *specifieke* aandachtspunten staan per afdeling weergegeven om de opdrachtgever een inzicht te geven, hoe “tevreden” of “ontevreden” de betreffende afdeling is.

In hoofdstuk 2 staan de verslagen van de interviews met de leidinggevenden, de twee managers van het HPA en de secretarissen van de verschillende Productschappen beknopt weergegeven. Aan het einde van het hoofdstuk staan de verbeterpunten opgesteld. Deze zijn geselecteerd op de onderbouwing van een geïnterviewde en op basis van het aantal keer dat het aandachtspunt genoemd is.

In hoofdstuk 3 staan aanbevelingen, over hoe de opdrachtgever de *algemene* verbeterpunten zou kunnen verbeteren. De aanbevelingen zijn gebaseerd op de suggesties van geënquêteerden, aanbevelingen van leidinggevende, literatuur en eigen inzichten.

Hoofdstuk 1

Analyse van de enquêtes

In dit hoofdstuk is de uitwerking van de enquête in kaart gebracht. Elke paragraaf is een andere afdeling of een ander Productschap. In paragraaf 1.1 tot en met 1.17 zijn alle verschillende afdelingen en Productschappen in kaart gebracht.

Elke paragraaf bevat vier grafieken en tabellen. Tussen de grafiek en tabel staan de aandachtspunten, de waardering die overwegend toegekend is en de opvallende waarnemingen. In de enquête is er onderscheid gemaakt tussen vier onderdelen van de dienstverlening namelijk:

- personeelsadministratie
- consultancy
- salarisadministratie
- afdeling PZ in het algemeen

De geënquêteerden hebben de onderdelen personeelsadministratie, consultancy en salarisadministratie beoordeelt op de volgende deelgebieden:

- klantgerichtheid
- toegankelijkheid
- responssnelheid
- deskundigheid
- adequaatheid

De salarisadministratie heeft een extra deelgebied namelijk:

- de stiptheid van uitbetalen

Het onderdeel “dienstverlening van de afdeling PZ algemeen” is beoordeeld op een aantal andere deelgebieden namelijk:

- duidelijkheid werkzaamheden
- duidelijkheid taakverdeling
- responssnelheid
- klantgerichtheid
- communicatie naar de organisatie
- communicatie naar de werknemer
- betrokkenheid bij de werknemer

De vragen die bij elk onderdeel van de dienstverlening gesteld zijn, zijn uitgewerkt in een grafiek en in een tabel. In de tabellen staan de beoordelingen die de geënquêteerden toegekend hebben aan de verschillende deelgebieden (bijv. klantgerichtheid) van de onderdelen (bijv. consultancy) van de dienstverlening, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden.

In de enquête kon de geënquêteerde kiezen uit een van de volgende beoordelingen: “tevreden”, “gematigd tevreden”, “enigszins tevreden”, “ontevreden” en “weet niet”. Aangezien de afdeling PZ haar dienstverlening verbeteren wil moet geen genoegen genomen worden met de beoordeling “enigszins tevreden” of “ontevreden”. Daarom is het volgende gesteld: indien aan een deelgebied (bijvoorbeeld klantgerichtheid) van een onderdeel (bijvoorbeeld personeelsadministratie) van de dienstverlening door 20% of meer van de geënquêteerden de beoordeling “enigszins tevreden” of “ontevreden” toegekend is of indien de beoordelingen “enigszins tevreden” en “ontevreden” tezamen meer dan 20% zijn, dan is dit deelgebied van het betreffende onderdeel, van de dienstverlening, een aandachtspunt, voor de afdeling PZ, voor de betreffende afdeling.

U ziet hieronder een voorbeeld staan ter verduidelijking van het een en ander.
Bijvoorbeeld:

Twintig procent van de geënquêteerden van afdeling x kennen aan het deelgebied klantgerichtheid van het onderdeel salarisadministratie de beoordeling “ontevreden” toe. De klantgerichtheid is een verbeter- en/of aandachtspunt.

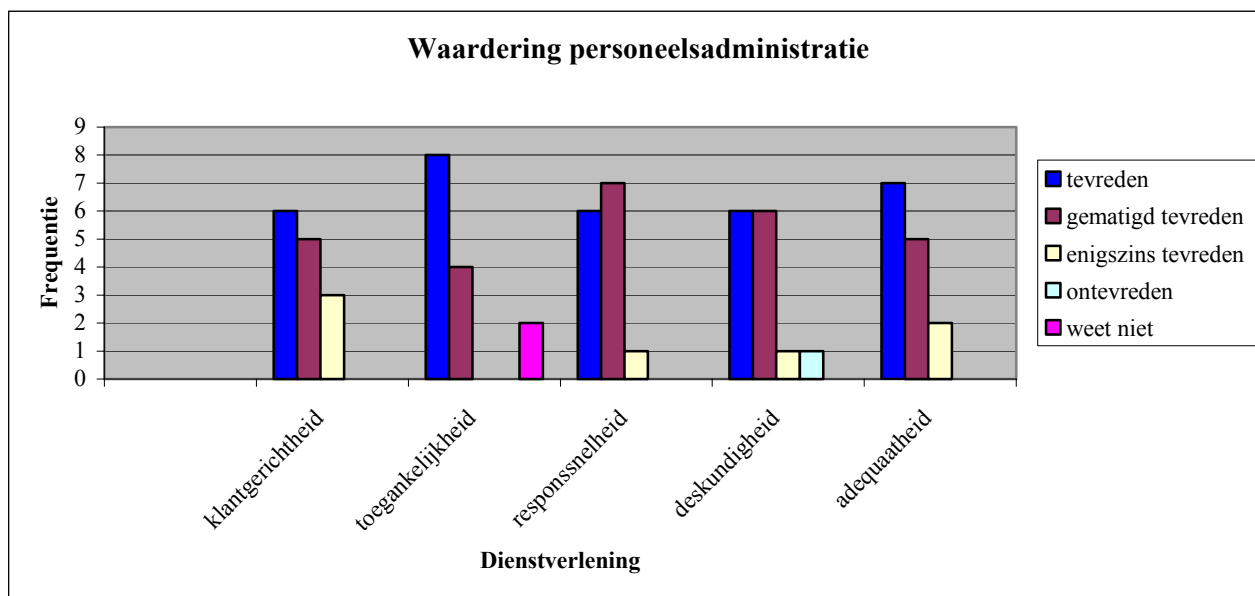
Aan het einde van elke paragraaf staat een conclusie. In deze conclusie staat; de representativiteit van de uitkomsten van de enquête voor de betreffende afdeling, de beoordeling die gemiddeld genomen overwegend aan de totale dienstverlening toegekend is en de verbeter- en/of aandachtspunten voor de betreffende afdeling.

In paragraaf 1.18 staan de uitwerkingen van de geënquêteerden die geen afdeling op de enquête hadden ingevuld. Ten slotte staan in paragraaf 1.19 de *algemene* verbeterpunten voor de afdeling PZ op basis van de uitkomsten van de enquêtes.

Paragraaf 1.1

Afdeling Uitvoering Regelingen 1 (UR 1)

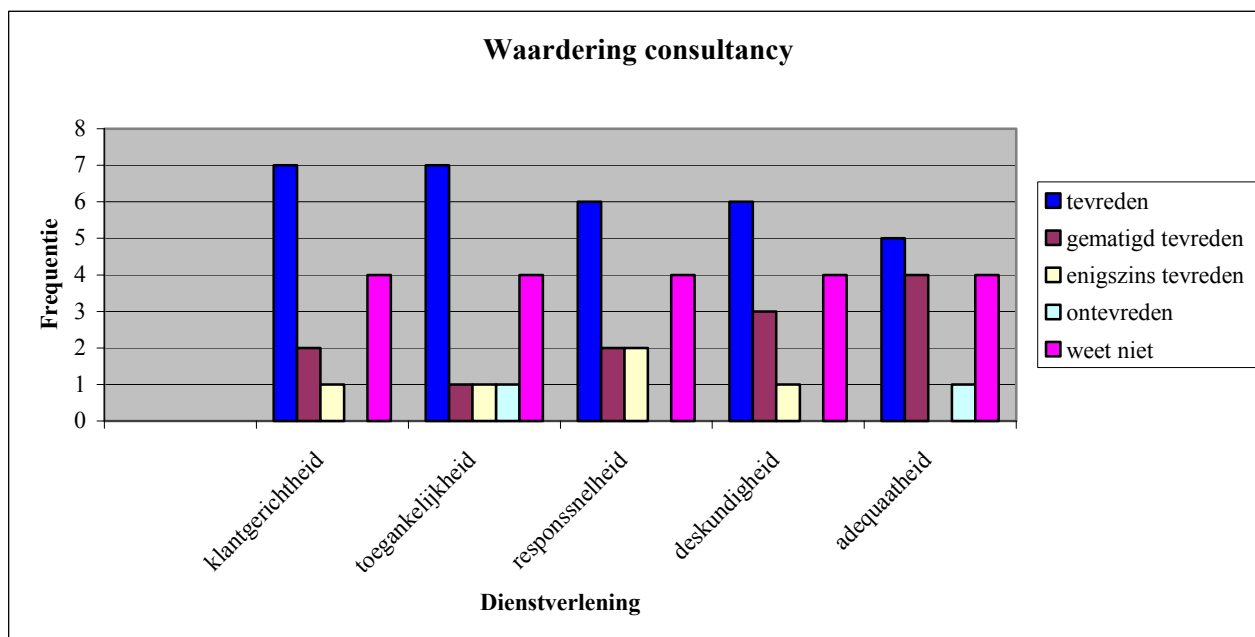
Aan de afdeling Uitvoering Regelingen 1 (UR1) zijn 24 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 14 medewerkers de enquête ingevuld de resultaten daarvan ziet u hieronder.



De werknemers van de afdeling UR 1 zijn gemiddeld genomen, overwegend “tevreden” over de dienstverlening van de personeelsadministratie. Zoals u kunt zien wordt de klantgerichtheid van de personeelsadministratie wat minder positief beoordeelt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

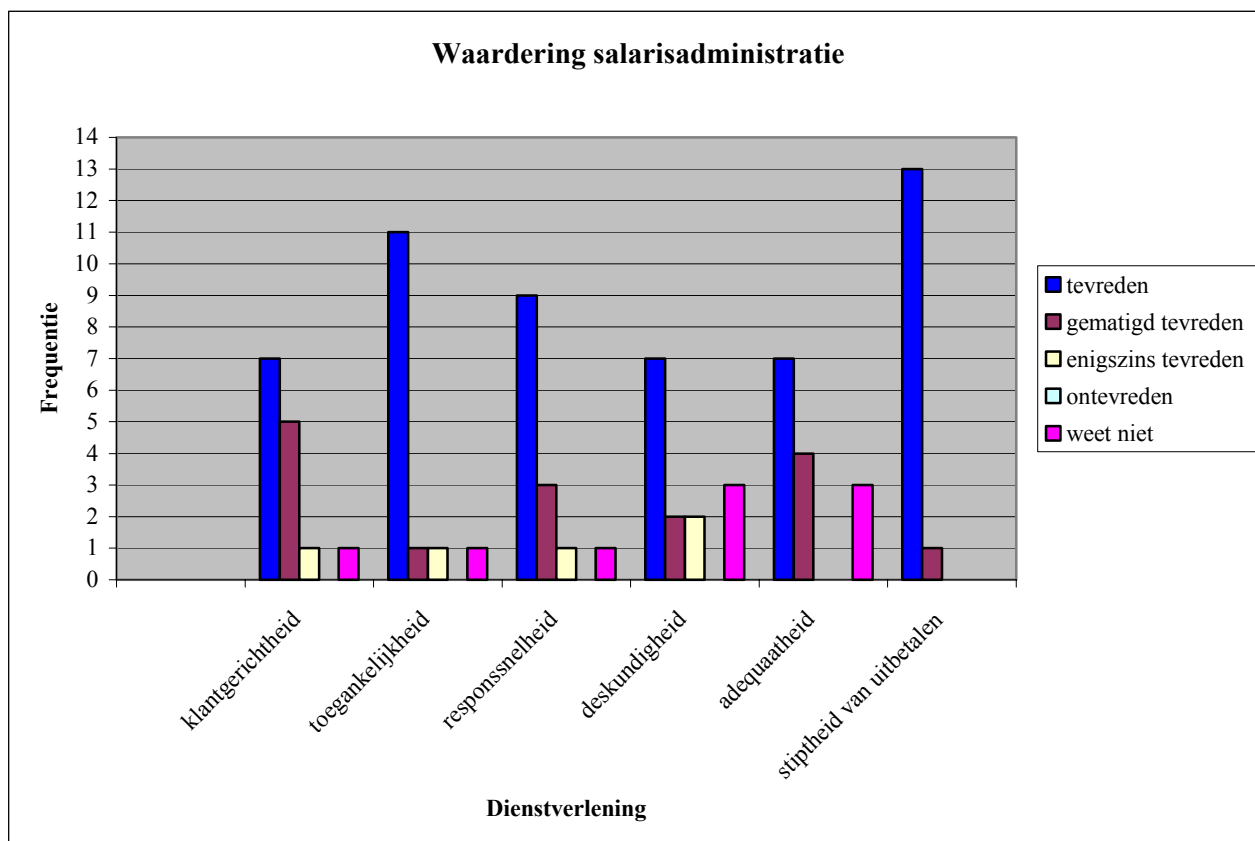
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	43%	36%	21%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	57%	29%	0%	0%	14%	100%
responsnelheid	43%	50%	7%	0%	0%	100%
deskundigheid	43%	43%	7%	7%	0%	100%
adequaatheid	50%	36%	14%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “tevreden”. Opvallend is dat 29% van de geënquêteerden “weet niet” heeft ingevuld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	14%	7%	0%	29%	100%
toegankelijkheid	50%	7%	7%	7%	29%	100%
responsiviteit	43%	14%	14%	0%	29%	100%
deskundigheid	43%	21%	7%	0%	29%	100%
adequaatheid	36%	29%	0%	7%	29%	100%

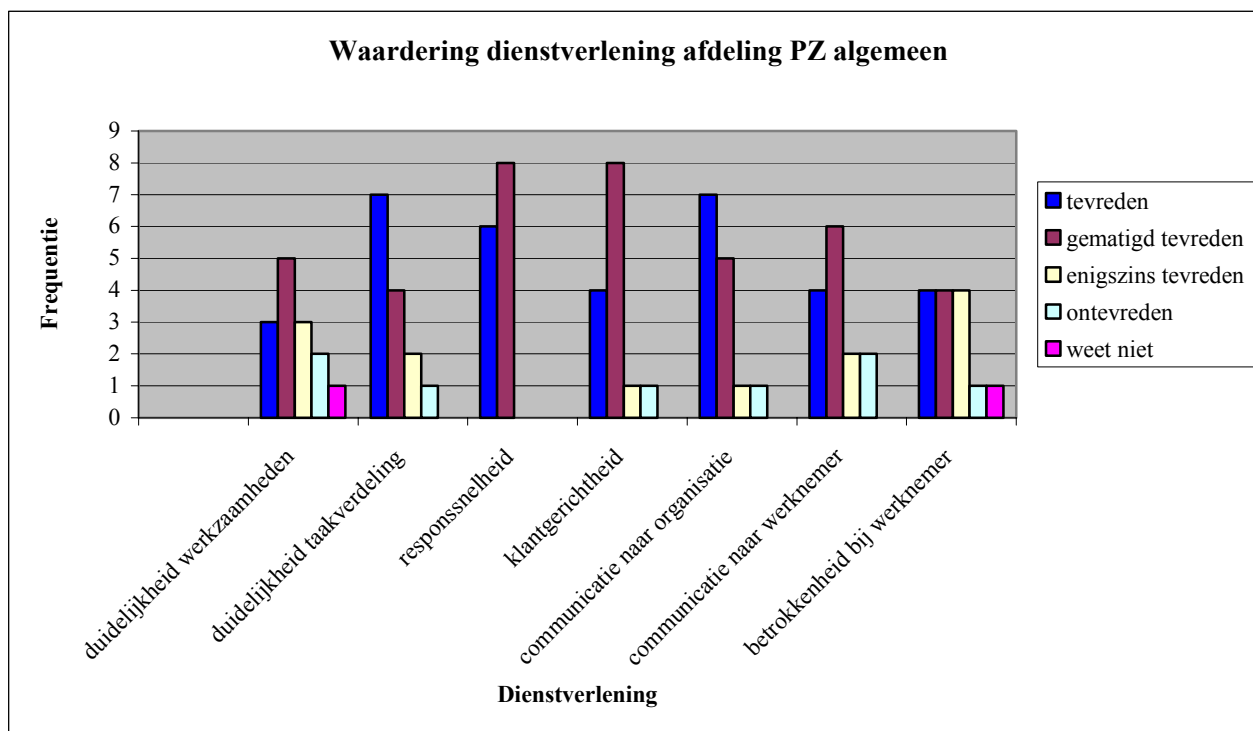


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. De werknemers van UR 1 zijn zeer tevreden over de stiptheid van uitbetalen van de salarissen. De deskundigheid van de salarisadministratie krijgt met 2 “enigszins tevreden” (staat gelijk aan 14% van de geënquêteerde) de laagste beoordeling.

Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	36%	7%	0%	7%	100%
toegankelijkheid	79%	7%	7%	0%	7%	100%
responsiviteit	64%	21%	7%	0%	7%	100%
deskundigheid	50%	14%	14%	0%	21%	100%
adequaatheid	50%	29%	0%	0%	21%	100%
stiptheid van uitbetalen	93%	7%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met "enigszins tevreden".

Opvallend is dat de beoordeling van de afdeling PZ in het algemeen negatiever is dan de beoordeling van de aparte onderdelen van de dienstverlening. De duidelijkheid van de werkzaamheden (21% "enigszins tevreden" en 14% "ontevreden"), de duidelijkheid van de taakverdelingen ("enigszins tevreden" en "ontevreden" tezamen 21%), de communicatie naar de werknemer (14% + 14%) en de betrokkenheid bij de werknemers (29% + 7%) zijn aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	21%	36%	21%	14%	7%	100%
duidelijkheid taakverdeling	50%	29%	14%	7%	0%	100%
responsiviteit	43%	57%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	29%	57%	7%	7%	0%	100%
communicatie naar organisatie	50%	36%	7%	7%	0%	100%
communicatie naar werknemer	29%	43%	14%	14%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	29%	29%	29%	7%	7%	100%

Conclusie

In totaal heeft 58% van de werknemers de enquête ingevuld. Daarom kunnen de uitkomsten van de enquête als representatief worden beschouwd.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling UR 1 overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling UR 1:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid (21% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

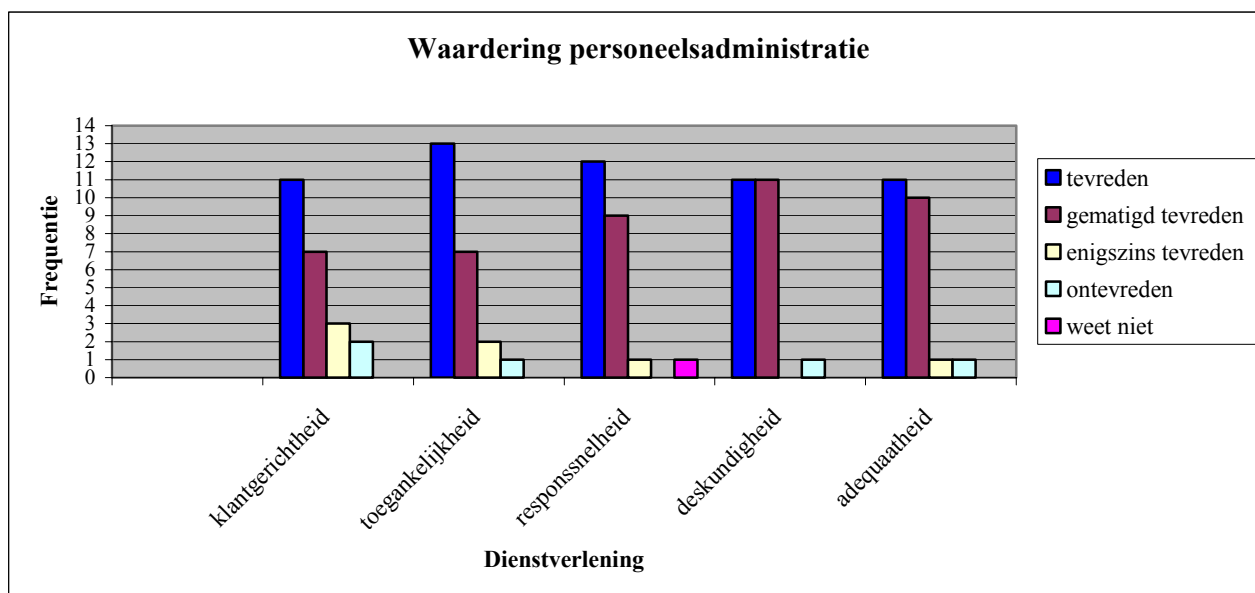
De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (21% “enigszins tevreden” en 14% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (14% “enigszins tevreden” en 7% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer (14% “enigszins tevreden” en 14% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (29% “enigszins tevreden” en 7% “ontevreden”)

Paragraaf 1.2

Afdeling Uitvoering Regelingen 2 (UR 2)

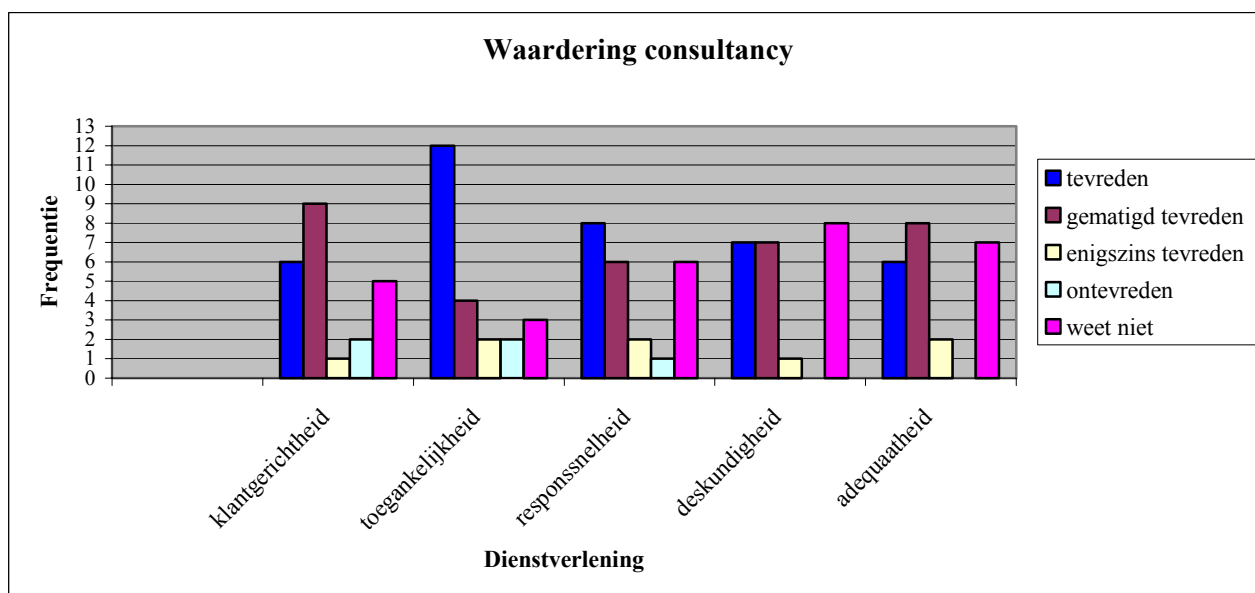
Aan de afdeling Uitvoering Regelingen 2 (UR 2) zijn 33 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 23 medewerkers de enquête ingevuld, de resultaten ziet u hieronder.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

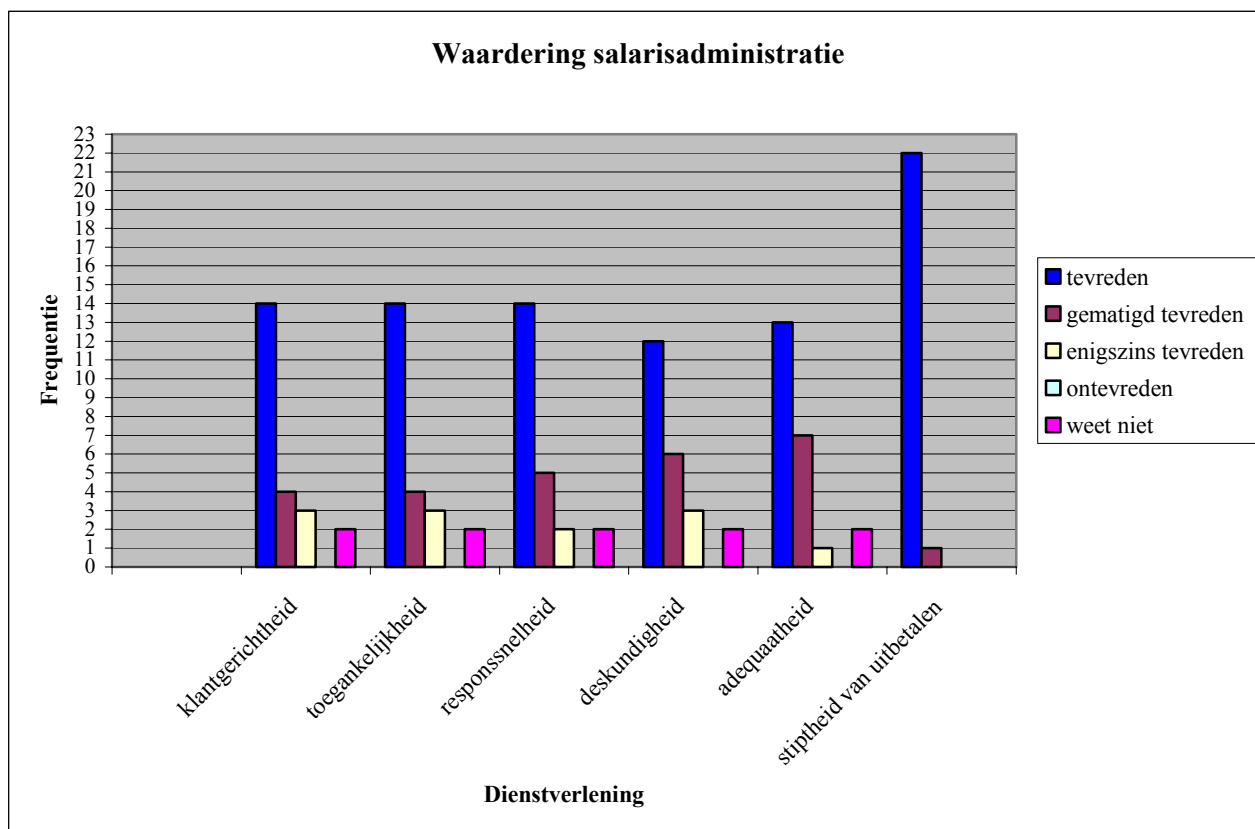
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	48%	30%	13%	9%	0%	100%
toegankelijkheid	57%	30%	9%	4%	0%	100%
responsnelheid	52%	39%	4%	0%	4%	100%
deskundigheid	48%	48%	0%	4%	0%	100%
adequaatheid	48%	43%	4%	4%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”. Opvallend is dat veel geënquêteerden “weet niet” ingevuld hebben.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerde

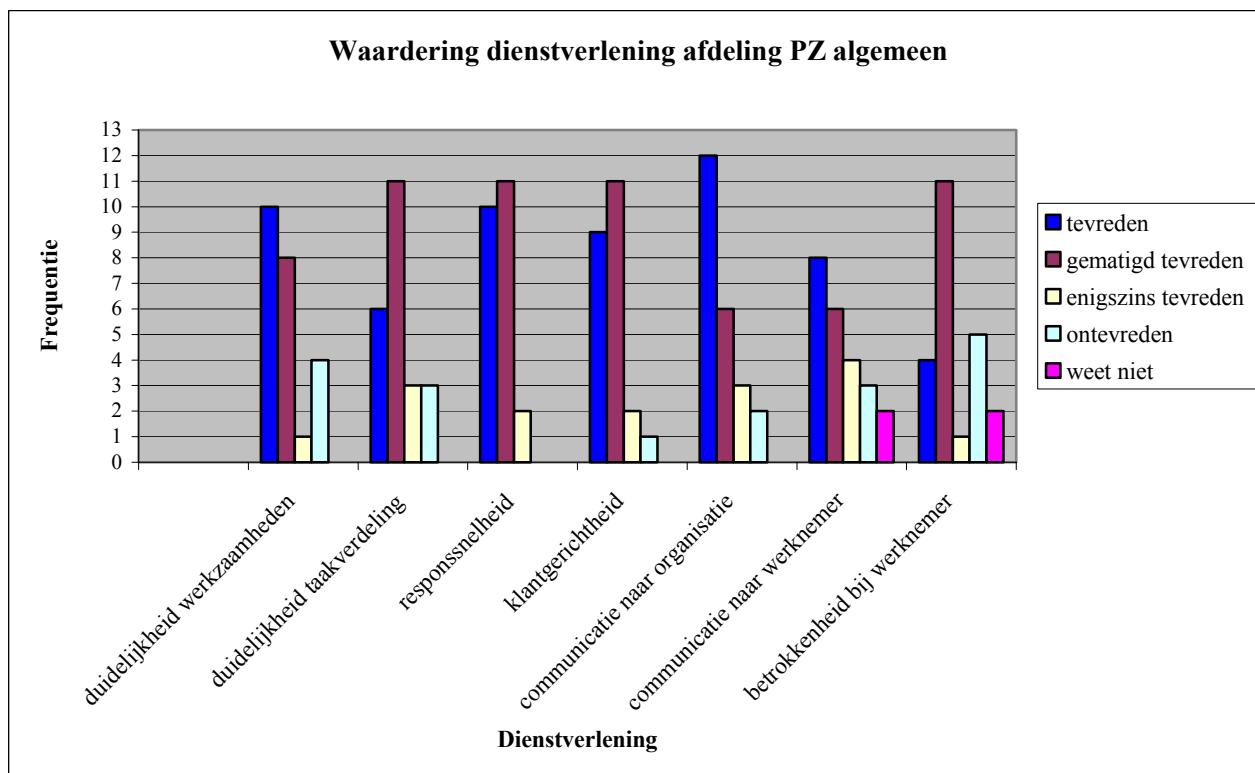
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	26%	39%	4%	9%	22%	100%
toegankelijkheid	52%	17%	9%	9%	13%	100%
responsiviteit	35%	26%	9%	4%	26%	100%
deskundigheid	30%	30%	4%	0%	35%	100%
adequaatheid	26%	35%	9%	0%	30%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Opvallend is dat nul procent van de geënquêteerden ontevreden is over de salarisadministratie. De geënquêteerden zijn erg tevreden over de stiptheid van de salarisbetaling.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	61%	17%	13%	0%	9%	100%
toegankelijkheid	61%	17%	13%	0%	9%	100%
responsiviteit	61%	22%	9%	0%	9%	100%
deskundigheid	52%	26%	13%	0%	9%	100%
adequaatheid	57%	30%	4%	0%	9%	100%
stiptheid van uitbetalen	96%	4%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”. Opvallend is dat de betrokkenheid bij de werknemer een erg lage beoordeling krijgt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	43%	35%	4%	17%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	26%	48%	13%	13%	0%	100%
responsiviteit	43%	48%	9%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	39%	48%	9%	4%	0%	100%
communicatie naar organisatie	52%	26%	13%	9%	0%	100%
communicatie naar werknemer	35%	26%	17%	13%	9%	100%
betrokkenheid bij werknemer	17%	48%	4%	22%	9%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling UR 2 zijn representatief. In totaal heeft 70% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “tevreden” en “gematigd tevreden”.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling UR 2:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid (13% “enigszins tevreden” en 9% “ontevreden”)

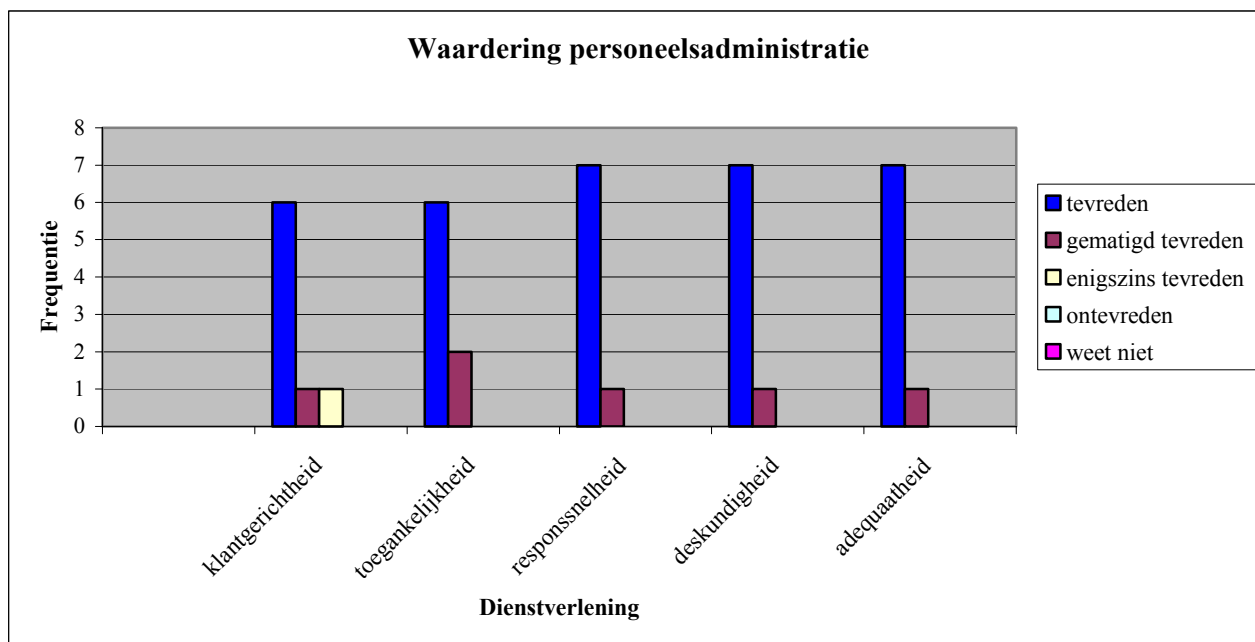
De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (4% “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (13% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de communicatie naar de organisatie toe (13% “enigszins tevreden” en 9% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer (17% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (4% “enigszins tevreden” en 22% “ontevreden”)

Paragraaf 1.3

Afdeling Uitvoering Regelingen 3 (UR 3)

Aan de afdeling Uitvoering Regelingen 3 (UR 3) zijn 20 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 8 medewerkers de enquête ingevuld.

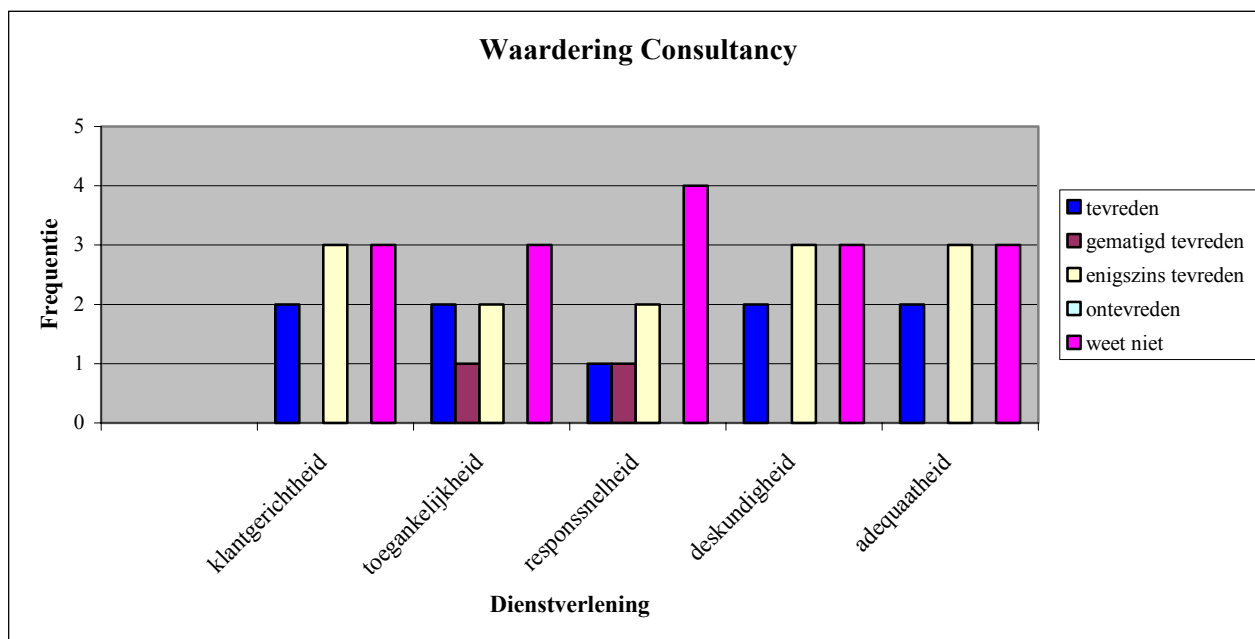


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld.

Alleen de klantgerichtheid wordt door 13% van de geënquêteerden beoordeeld met “enigszins tevreden”. Responssnelheid, deskundigheid en adequaatheid hebben alle drie van 88% van de geënquêteerden de beoordeling “tevreden” gehad. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de personeelsadministratie beoordeeld met “ontevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

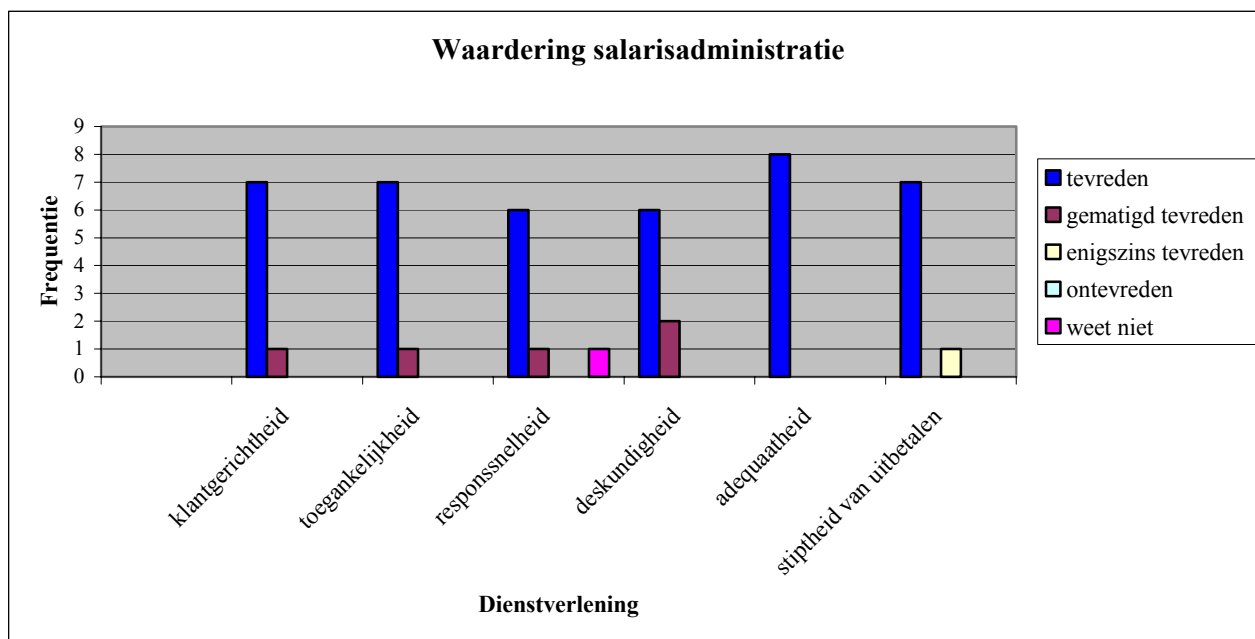
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	75%	13%	13%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	88%	13%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	88%	13%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	88%	13%	0%	0%	0%	100%



De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Veel geënquêteerden hebben “weet niet” ingevuld op de enquête. Nul procent van de geënquêteerden was ontevreden over de dienstverlening van de consultancy. Opvallend is dat alle onderdelen van de dienstverlening van de consultancy vrij vaak beoordeeld worden met “enigszins tevreden”. Daarom zijn alle delen van de dienstverlening van de consultancy een aandachtspunt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

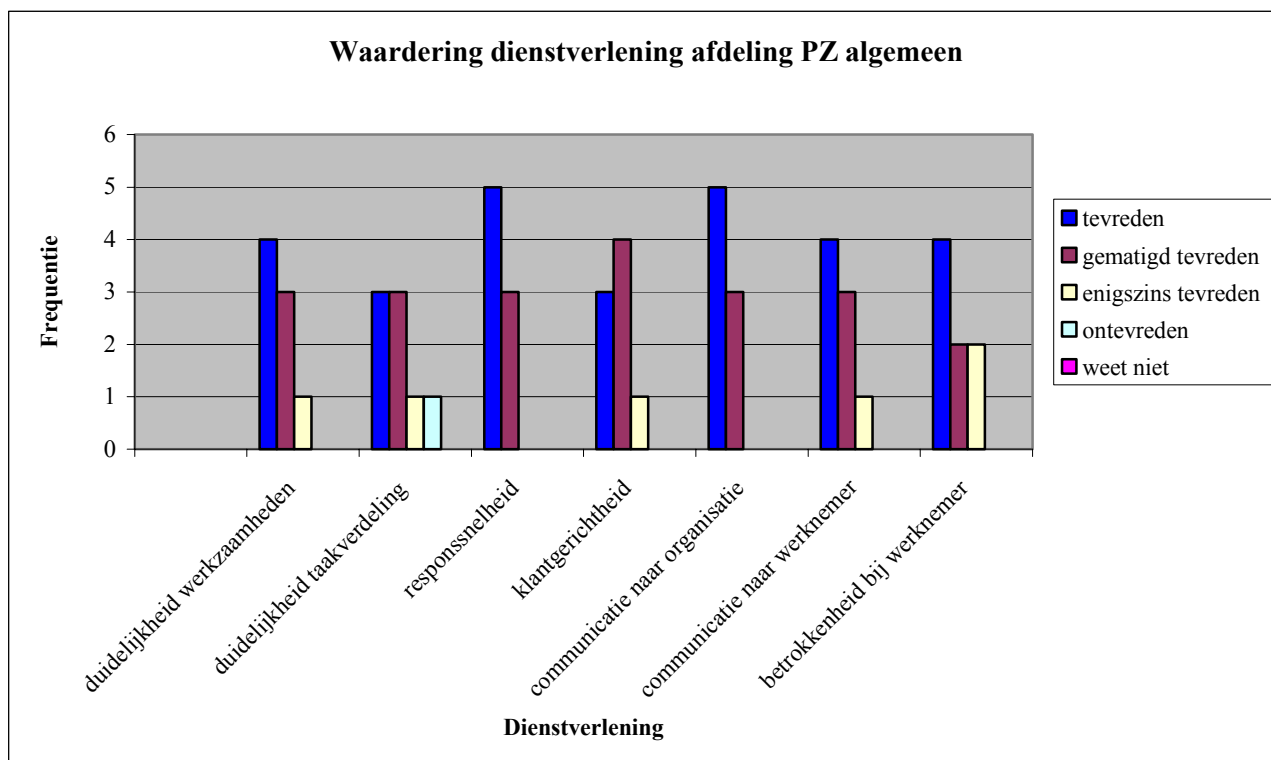
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	25%	0%	38%	0%	38%	100%
toegankelijkheid	25%	13%	25%	0%	38%	100%
responsiviteit	13%	13%	25%	0%	50%	100%
deskundigheid	25%	0%	38%	0%	38%	100%
adequaatheid	25%	0%	38%	0%	38%	100%



De grafiek en de tabel laten zien dat de dienstverlening van de salarisadministratie hoog gewaardeerd worden. De adequaatheid van de salarisadministratie wordt zelfs door alle geënquêteerden met “tevreden” gewaardeerd. Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	88%	13%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	88%	13%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	75%	13%	0%	0%	13%	100%
deskundigheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	88%	0%	13%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen hebben de geënquêteerden de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “tevreden”. Eén geënquêteerde beoordeelde de duidelijkheid van de taakverdeling met “ontevreden”. Verder is alleen de betrokkenheid van de afdeling PZ bij de werknemer met “enigszins tevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	50%	38%	13%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	38%	38%	13%	13%	0%	100%
responsnelheid	63%	38%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	38%	50%	13%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	63%	38%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	50%	38%	13%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	50%	25%	25%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling UR 3 zijn matig representatief. In totaal heeft 40% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ door de afdeling UR 3 overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling UR 3:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid (13% “enigszins tevreden” en 9% “ontevreden”)

De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

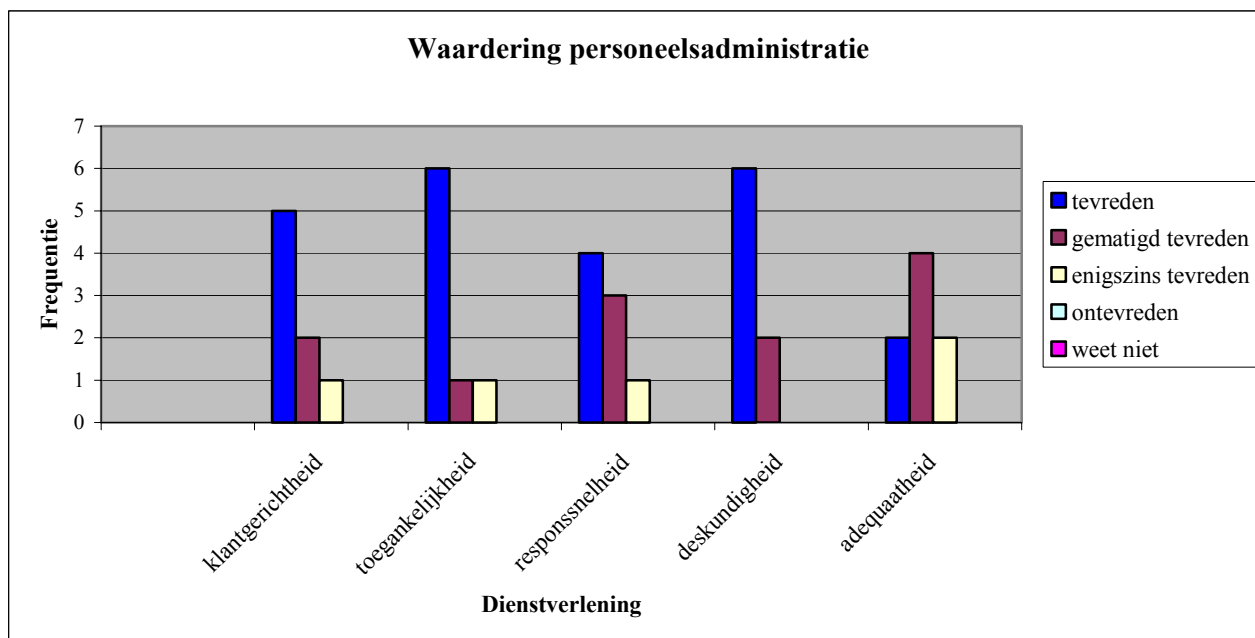
- de duidelijkheid van de taakverdeling (13% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Men dient in ogenschouw te nemen dat deze enquête maar door 8 van de 20 werknemers in is gevuld. Dat is dus maar door 40% van de afdeling. Of de uitkomsten van de enquêtes werkelijk representatief voor de mening van de afdeling Uitvoering Regelingen 3 zijn, moet men zich afvragen. Wel kan de conclusie getrokken worden dat de 8 werknemers die de enquête ingevuld hebben gemiddeld genomen tevreden zijn over de dienstverlening van de afdeling PZ.

Paragraaf 1.4

Afdeling Uitvoering Regelingen 5 (UR 5)

Aan de afdeling Uitvoering Regelingen 5 (UR 5) zijn 21 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 8 werknemers de enquête ingevuld en ingeleverd.

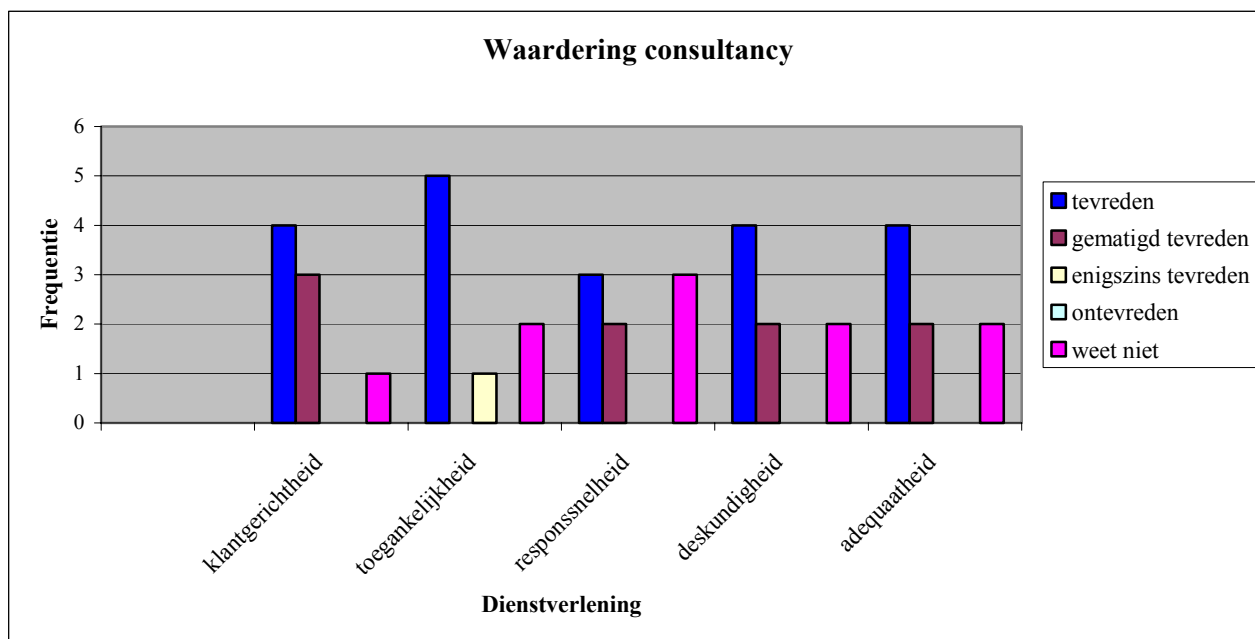


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”.

Een aandachtspunt is de adequaatheid van de dienstverlening van de personeelsadministratie. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de personeelsadministratie met “ontevreden” beoordeeld. Verder dient vermeld te worden dat de toegankelijkheid en de deskundigheid van de personeelsadministratie hoog beoordeeld is.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

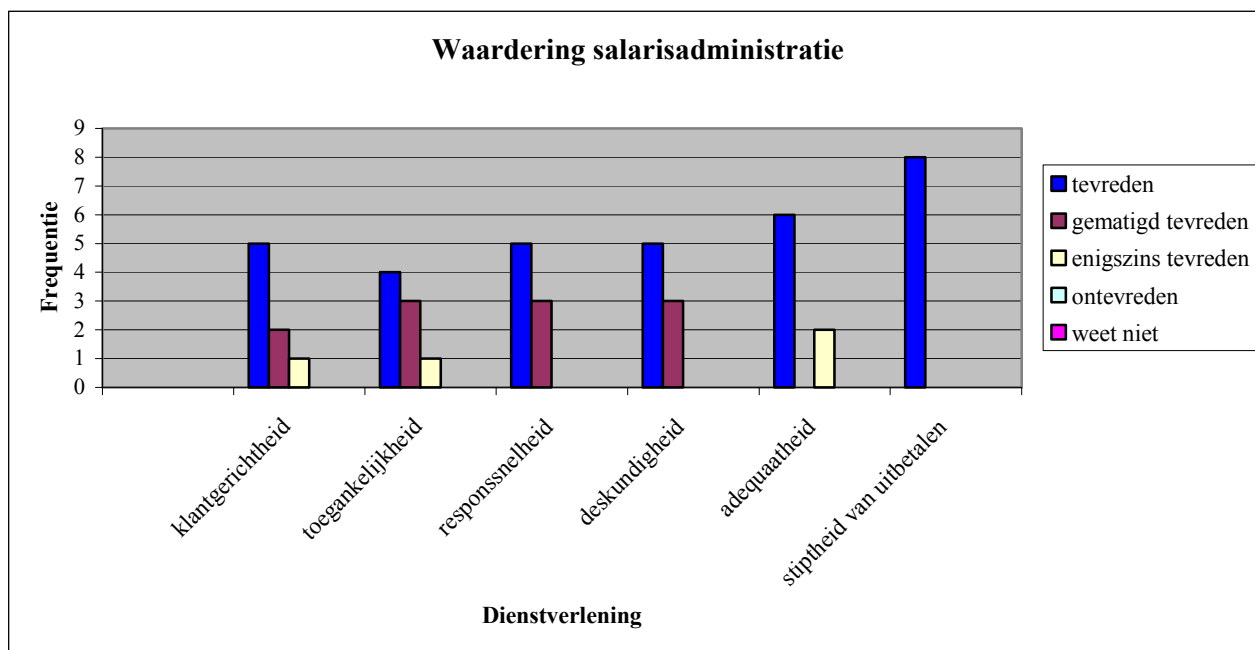
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	63%	25%	13%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	75%	13%	13%	0%	0%	100%
responsiviteit	50%	38%	13%	0%	0%	100%
deskundigheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	25%	50%	25%	0%	0%	100%



Geen enkel deelgebied van de dienstverlening van de consultancy is een aandachtspunt. Opvallend is dat er vaak “weet niet” geantwoord is. Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

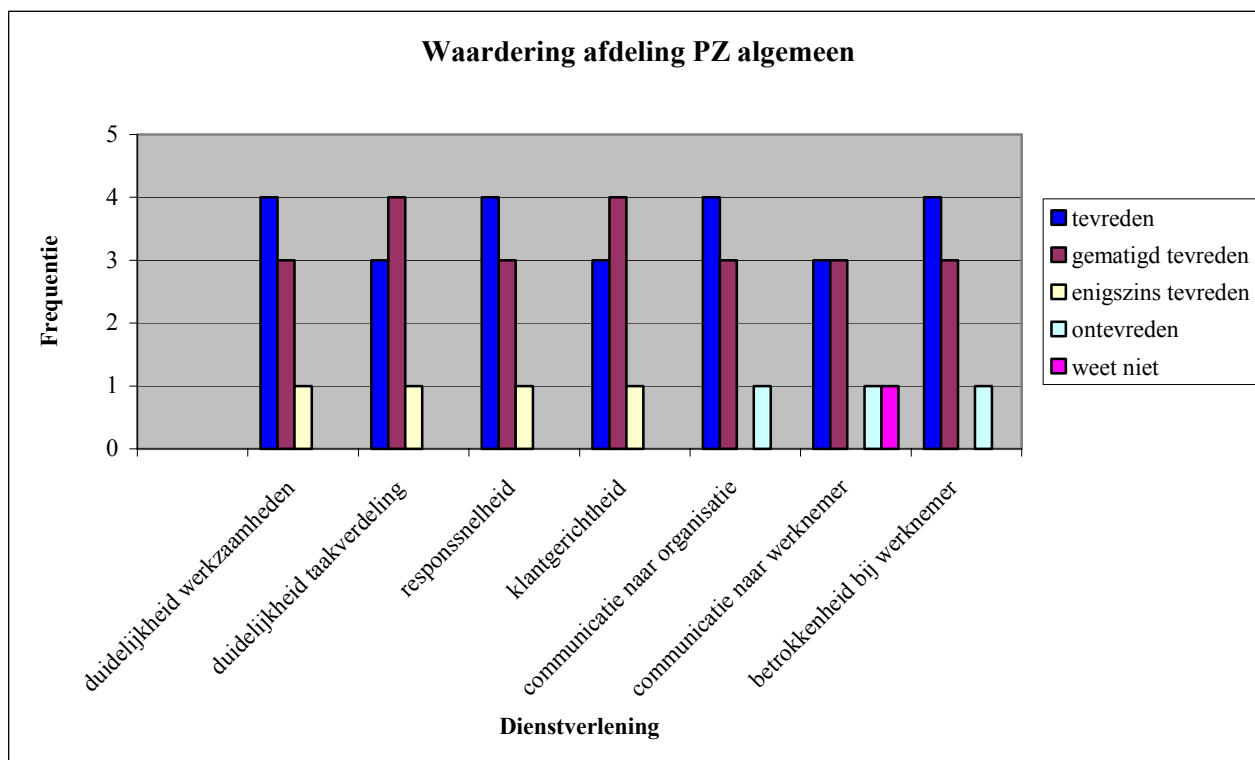
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	38%	0%	0%	13%	100%
toegankelijkheid	63%	0%	13%	0%	25%	100%
responsiviteit	38%	25%	0%	0%	38%	100%
deskundigheid	50%	25%	0%	0%	25%	100%
adequaatheid	50%	25%	0%	0%	25%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld. De stiptheid van uitbetalen wordt hoog beoordeeld door de geënquêteerden. De adequaatheid van de salarisadministratie wordt door 25% van de geënquêteerden met “enigszins tevreden” beoordeeld. De adequaatheid van de salarisadministratie is een aandachtspunt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	63%	25%	13%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	50%	38%	13%	0%	0%	100%
responsnelheid	63%	38%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	63%	38%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	75%	0%	25%	0%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



Aandachtspunten zijn er niet. Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	50%	38%	13%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	38%	50%	13%	0%	0%	100%
responssnelheid	50%	38%	13%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	38%	50%	13%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	50%	38%	0%	13%	0%	100%
communicatie naar werknemer	38%	38%	0%	13%	13%	100%
betrokkenheid bij werknemer	50%	38%	0%	13%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling UR 5 zijn matig representatief. In totaal heeft 38% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling UR 5:

Personeelsadministratie:

- de adequaatheid (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Salarisadministratie

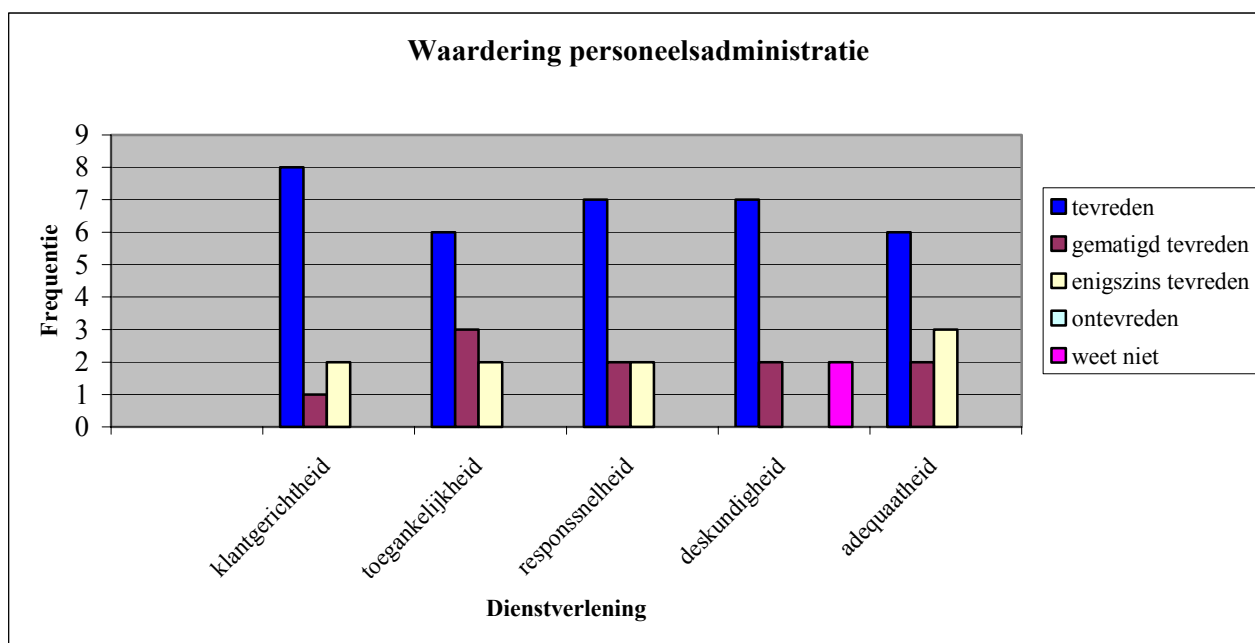
- de adequaatheid (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Men dient wel in ogenschouw te nemen dat de enquête door 8 van de 21 werknemers in is gevuld. Dat is door 38% van de werknemers van de afdeling. Of de uitkomsten werkelijk representatief voor de mening van de afdeling UR 5 zijn, moet men zich afvragen. Wel kan de conclusie getrokken worden dat de 8 werknemers die de enquête ingevuld hebben gemiddeld genomen tevreden zijn over de dienstverlening van de afdeling PZ.

Paragraaf 1.5

Afdeling Informatie Coördinatie en Ondersteuning (ICO)

Aan de afdeling Informatie Coördinatie en Ondersteuning (ICO) zijn 19 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 11 werknemers de enquête ingevuld en ingeleverd.

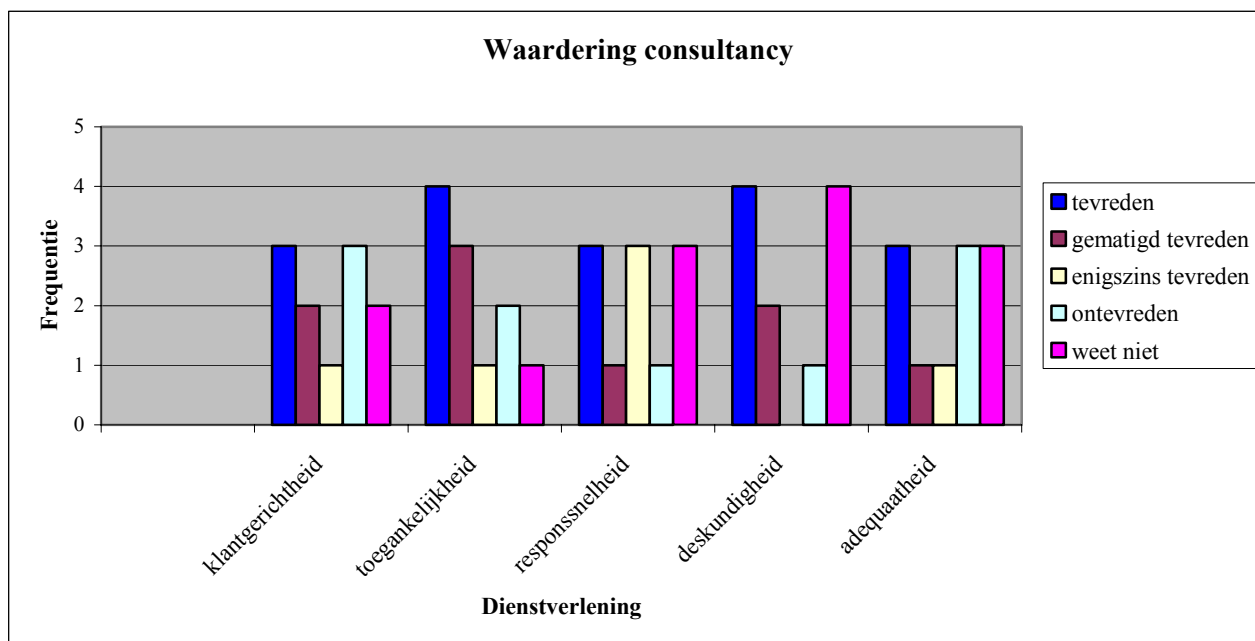


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De afdeling ICO is voornamelijk tevreden over de klantgerichtheid van de personeelsadministratie. Wat minder tevreden is men over de adequaatheid (27% “enigszins tevreden”). De adequaatheid is een aandachtspunt. Nul procent van de geënquêteerden is ontevreden over de dienstverlening van de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

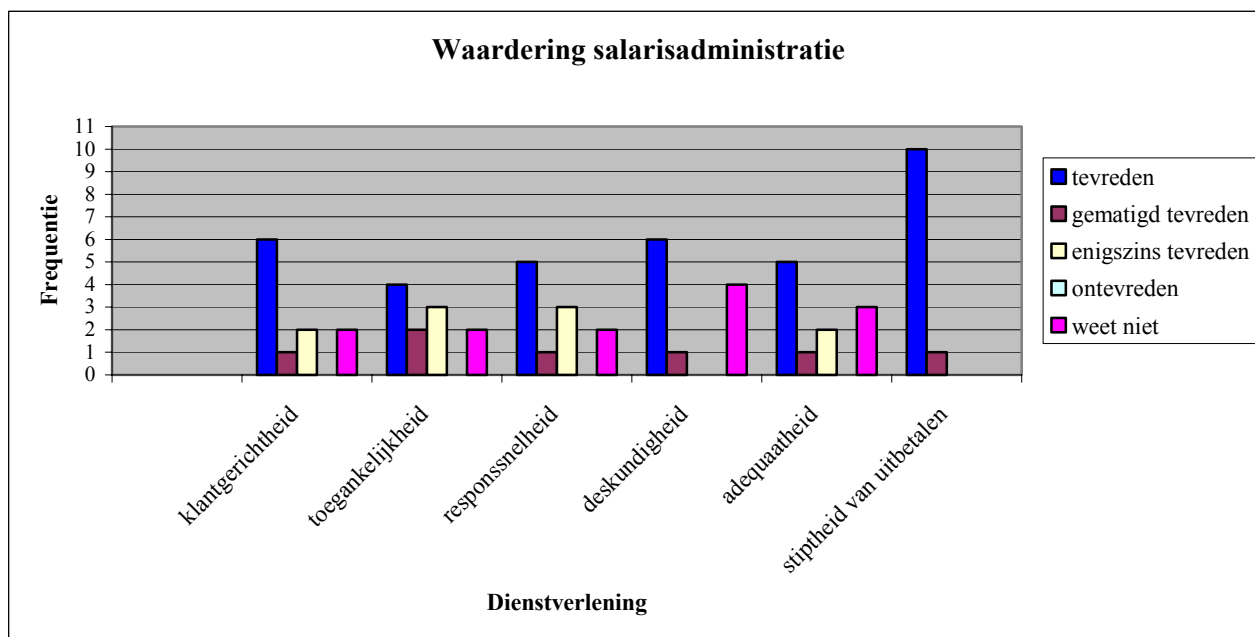
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	73%	9%	18%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	55%	27%	18%	0%	0%	100%
responsnelheid	64%	18%	18%	0%	0%	100%
deskundigheid	64%	18%	0%	0%	18%	100%
adequaatheid	55%	18%	27%	0%	0%	100%



De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden. Veel geënquêteerden hebben “weet niet” ingevuld op de enquête. De consultancy wordt op een aantal punten negatief beoordeeld. De klantgerichtheid, de toegankelijkheid, de responssnelheid en de adequaatheid zijn aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	27%	18%	9%	27%	18%	100%
toegankelijkheid	36%	27%	9%	18%	9%	100%
responssnelheid	27%	9%	27%	9%	27%	100%
deskundigheid	36%	18%	0%	9%	36%	100%
adequaatheid	27%	9%	9%	27%	27%	100%

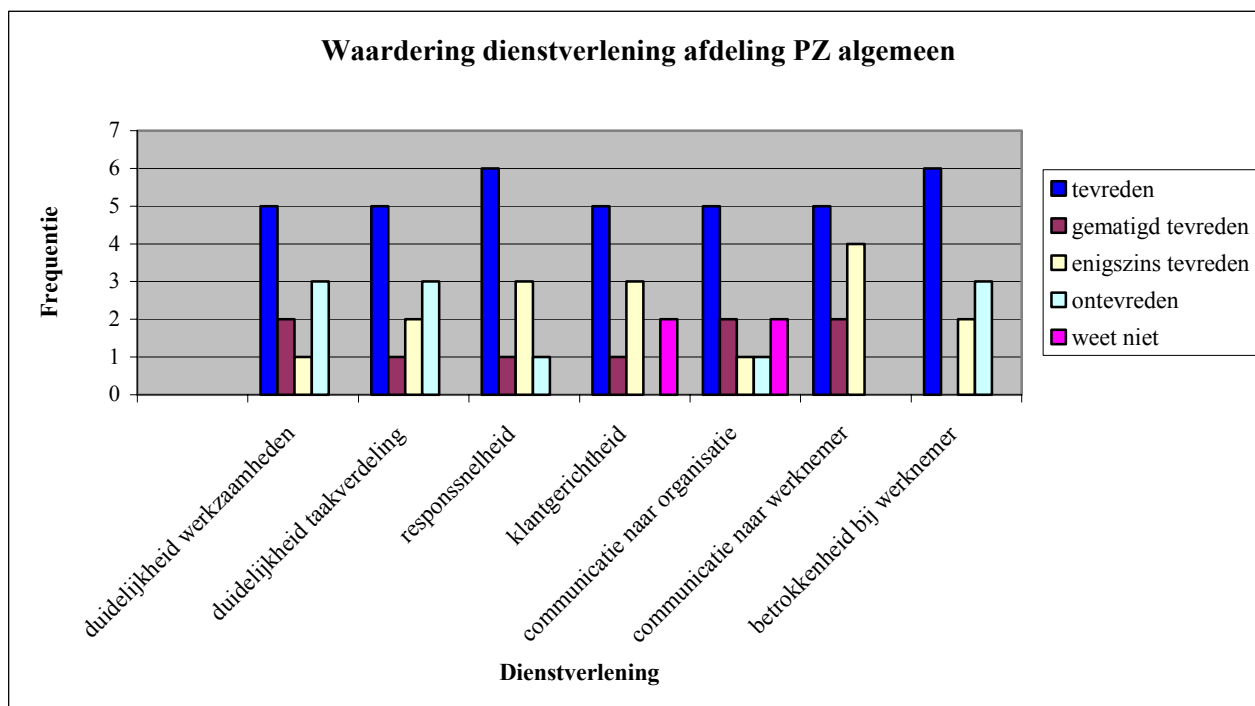


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Nul procent van de geënquêteerden is ontevreden over de dienstverlening van de salarisadministratie. Er is vrij vaak “weet niet” ingevuld.

De responsiviteit en de toegankelijkheid van de salarisadministratie hebben beide van 27% van de geënquêteerden de beoordeling “enigszins tevreden” gekregen. Dit zullen aandachtspunten zijn.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	55%	9%	18%	0%	18%	100%
toegankelijkheid	36%	18%	27%	0%	18%	100%
responsiviteit	45%	9%	27%	0%	18%	100%
deskundigheid	55%	9%	0%	0%	36%	100%
adequaatheid	45%	9%	18%	0%	27%	100%
stiptheid van uitbetalen	91%	9%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen is de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “tevreden”. De duidelijkheid van de taakverdeling en de betrokkenheid bij de werknemer zijn het laagst beoordeeld door de geënquêteerden.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	45%	18%	9%	27%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	45%	9%	18%	27%	0%	100%
responsnelheid	55%	9%	27%	9%	0%	100%
klantgerichtheid	45%	9%	27%	0%	18%	100%
communicatie naar organisatie	45%	18%	9%	9%	18%	100%
communicatie naar werknemer	45%	18%	36%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	55%	0%	18%	27%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling ICO zijn representatief. In totaal heeft 58% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling ICO:

Personeelsadministratie:

- de adequaatheid (27% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Consultancy

- de klantgerichtheid (9% “enigszins tevreden” en 27% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (9% “enigszins tevreden” en 18% “ontevreden”)
- de responssnelheid (27% “enigszins tevreden” en 9% “ontevreden”)
- adequaatheid (9% “enigszins tevreden” en 27% “ontevreden”)

Salarisadministratie

- de toegankelijkheid (27% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de responssnelheid (27% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

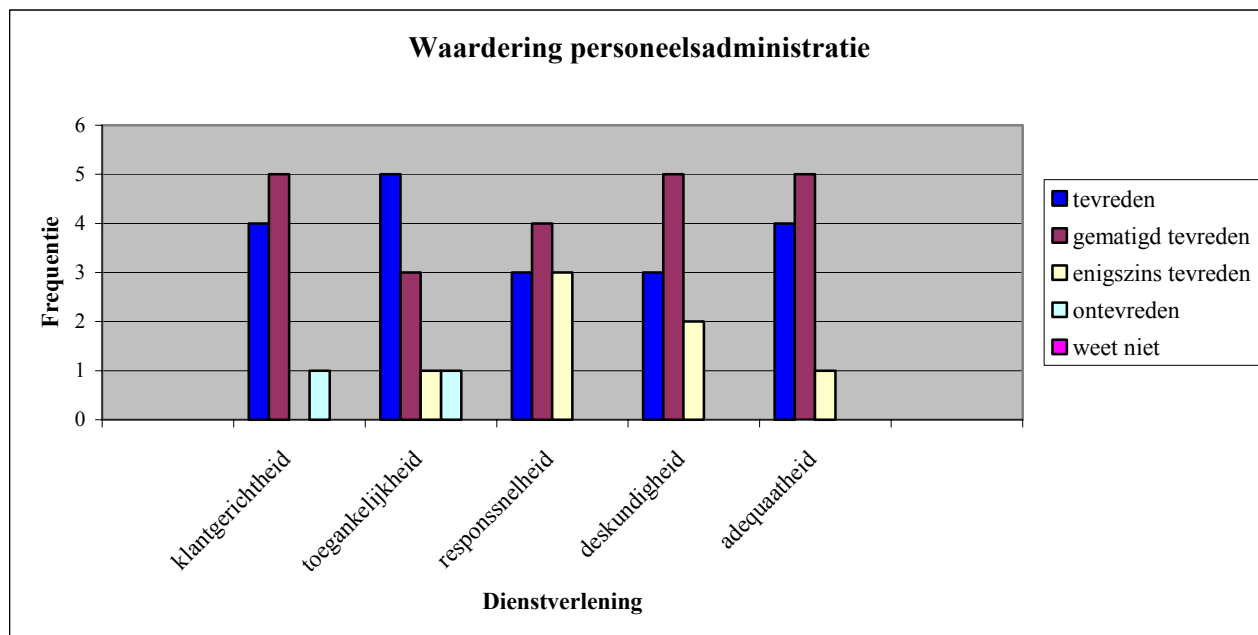
De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (9% “enigszins tevreden” en 27% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (18% “enigszins tevreden” en 27% “ontevreden”)
- de responssnelheid (27% “enigszins tevreden” en 9% “ontevreden”)
- klantgerichtheid (27% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer (36% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (18% “enigszins tevreden” en 27% “ontevreden”)

Paragraaf 1.6

Afdeling Financiële Zaken (FZ)

Aan de afdeling FZ zijn 16 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 10 werknemers van de afdeling Financiële Zaken (FZ) de enquête ingevuld en ingeleverd.

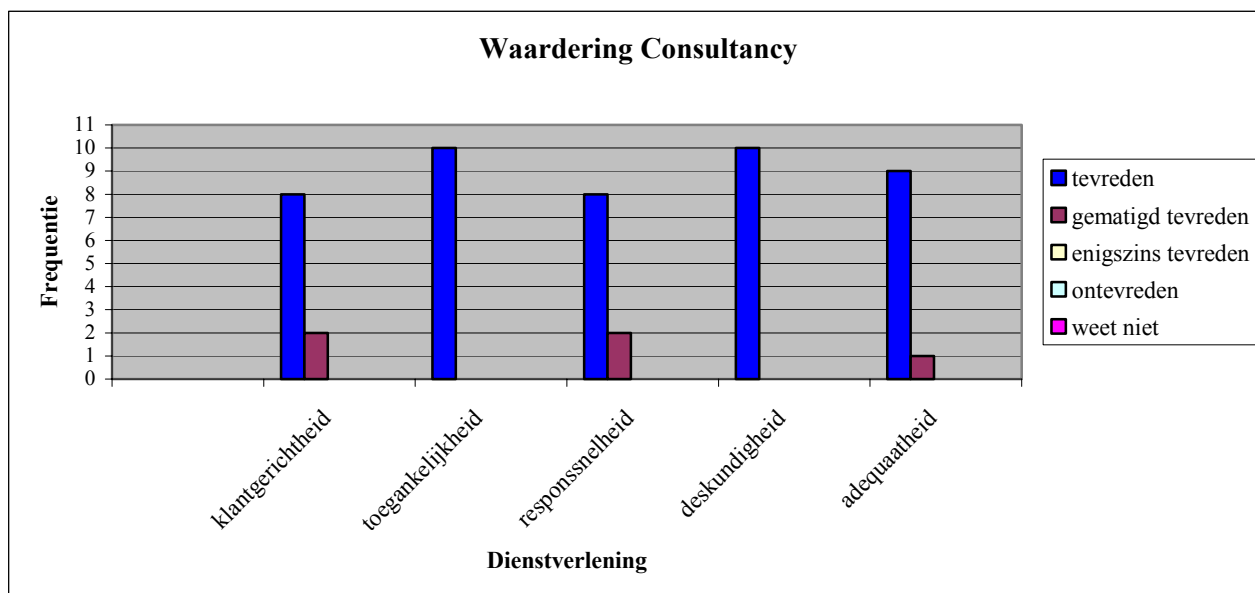


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”.

De toegankelijkheid, de responssnelheid en de deskundigheid hebben een wat negatievere beoordeling gekregen en zullen aandachtspunten zijn.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

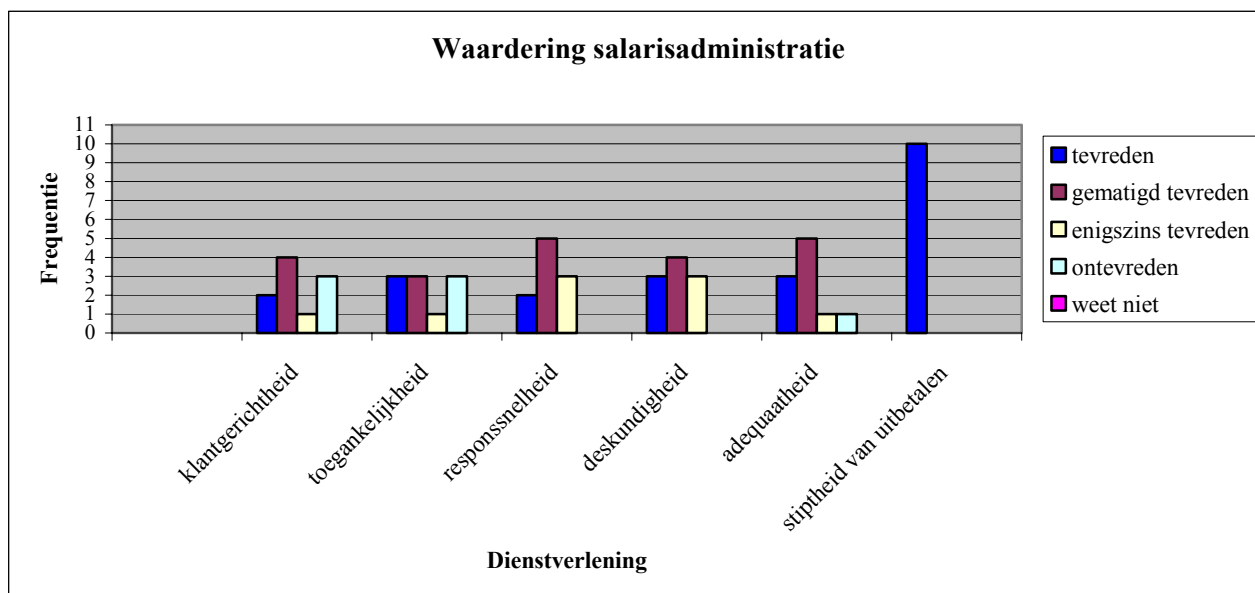
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	40%	50%	0%	10%	0%	100%
toegankelijkheid	50%	30%	10%	10%	0%	100%
responssnelheid	30%	40%	30%	0%	0%	100%
deskundigheid	30%	50%	20%	0%	0%	100%
adequaatheid	40%	50%	10%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “tevreden”. Over de toegankelijkheid en de deskundigheid van de dienstverlening van de consultancy zijn alle geënquêteerden van de afdeling FZ tevreden. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de consultancy met “ontevreden” of “enigszins tevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

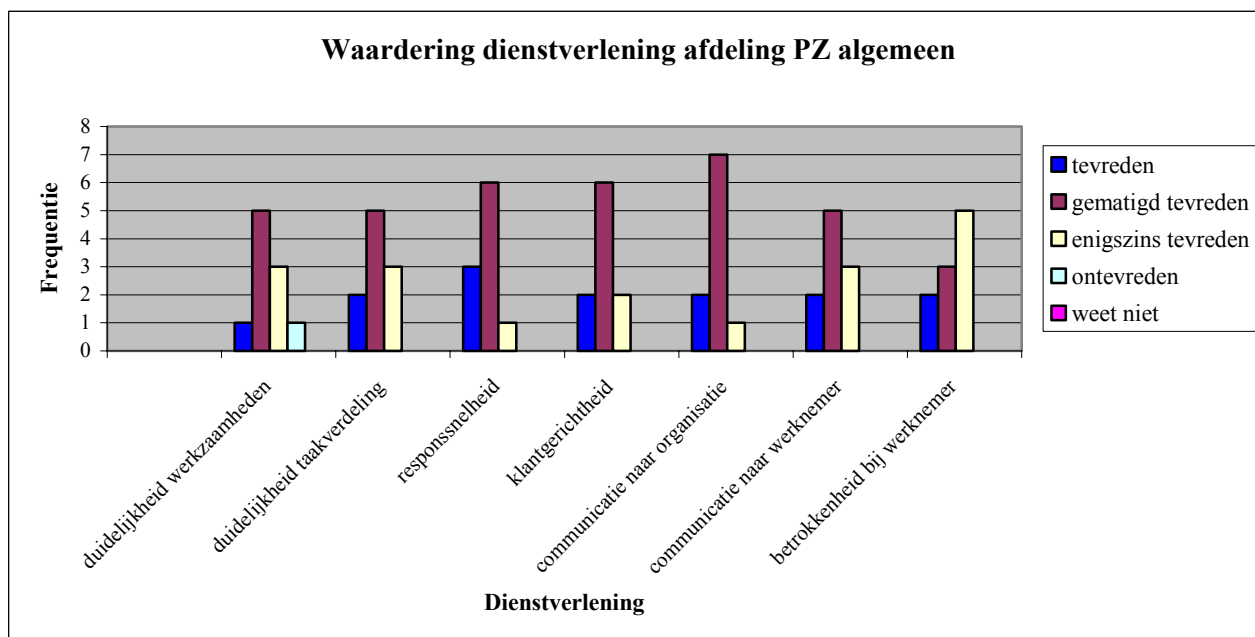
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	80%	20%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	80%	20%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	90%	10%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”. klantgerichtheid
Opvallend is dat 100% van de geënquêteerde tevreden is over de stiptheid van uitbetalen.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	20%	40%	10%	30%	0%	100%
toegankelijkheid	30%	30%	10%	30%	0%	100%
responsnelheid	20%	50%	30%	0%	0%	100%
deskundigheid	30%	40%	30%	0%	0%	100%
adequaatheid	30%	50%	10%	10%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de afdeling PZ algemeen overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	10%	50%	30%	10%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	20%	50%	30%	0%	0%	100%
responsiviteit	30%	60%	10%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	20%	60%	20%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	20%	70%	10%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	20%	50%	30%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	20%	30%	50%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling FZ zijn representatief. In totaal heeft 63% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling FZ met “gematigd tevreden” beoordeeld.

De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling FZ:

Personeelsadministratie:

- de toegankelijkheid (10% “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)
- de responssnelheid (30% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de deskundigheid (20% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Salarisadministratie

- de klantgerichtheid (10% “enigszins tevreden” en 30% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (10% “enigszins tevreden” en 30% “ontevreden”)
- de responssnelheid (30% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de deskundigheid (30% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de adequaatheid (10% “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)

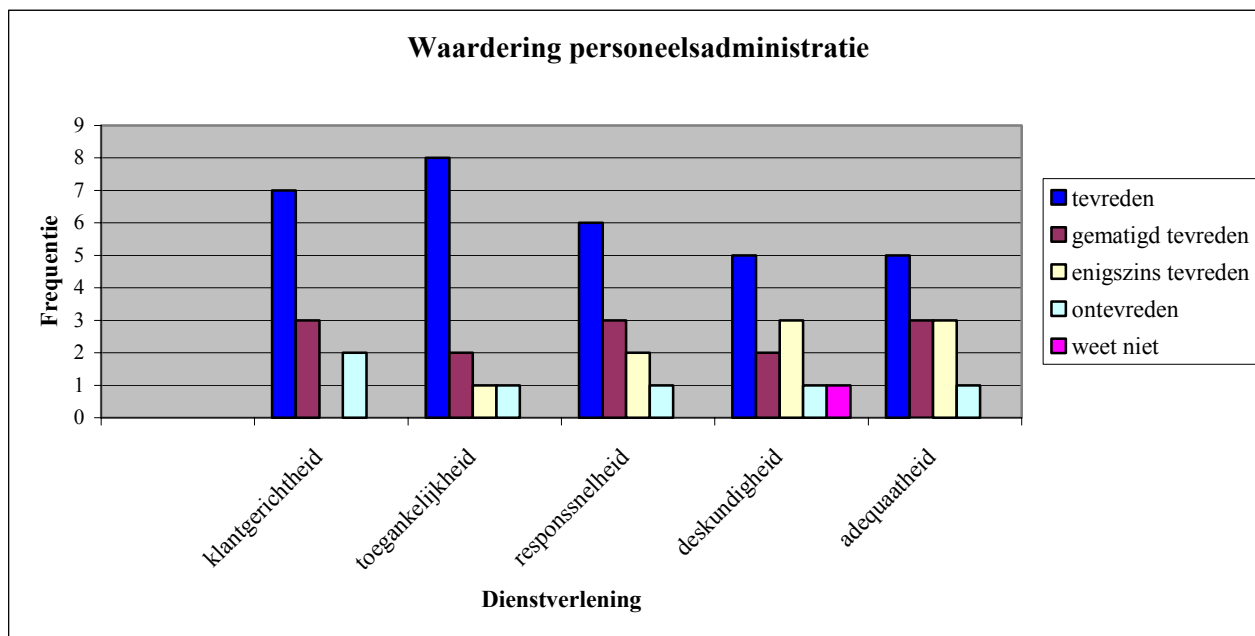
De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (30% “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (30% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de responssnelheid (10% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- klantgerichtheid (20% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer (30% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (50% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Paragraaf 1.7

Afdeling Organisatie & Informatisering (O&I)

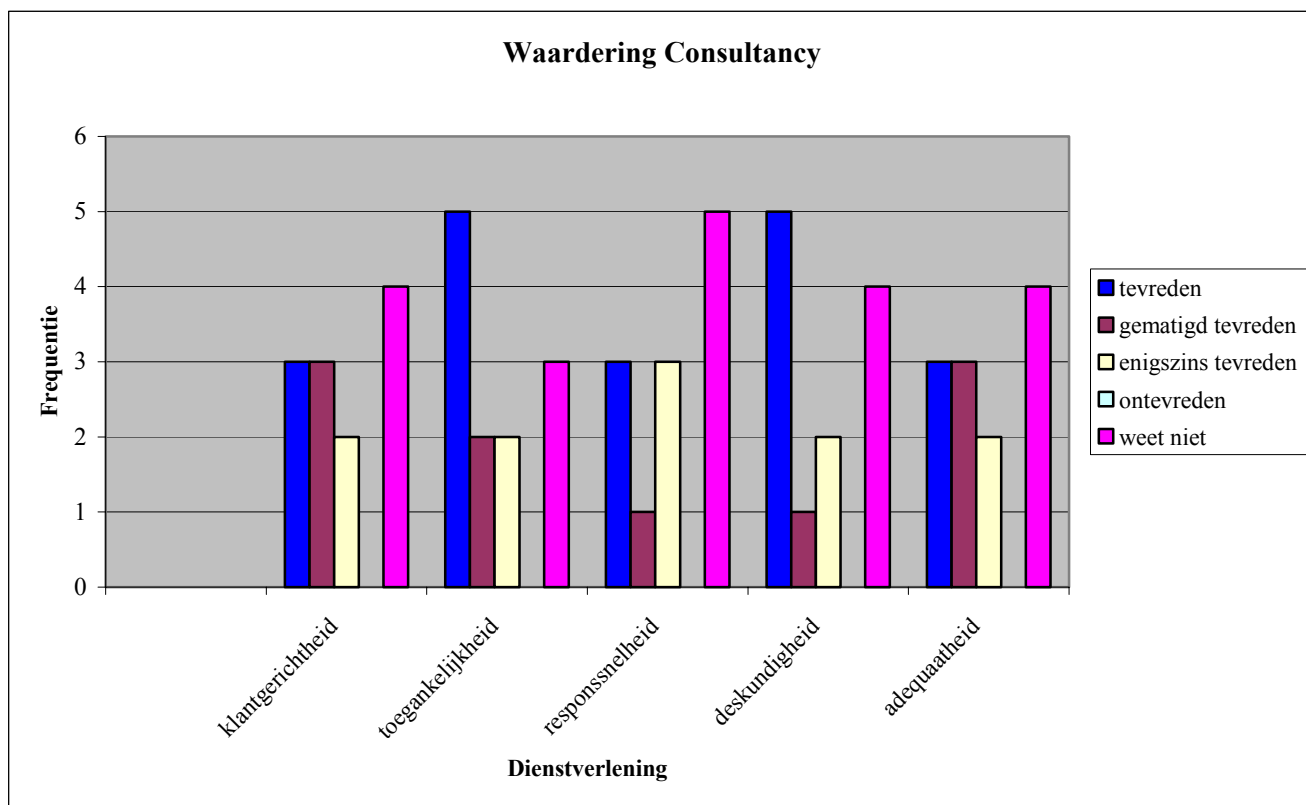
Aan de afdeling Organisatie & Informatisering (O&I) zijn 20 enquêtes uitgedeeld. En er zijn 12 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. De werknemers van de afdeling O&I zijn in mindere mate tevreden over de responssnelheid, de deskundigheid en de adequaatheid van de personeelsadministratie. Dit zullen dan ook aandachtspunten zijn.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

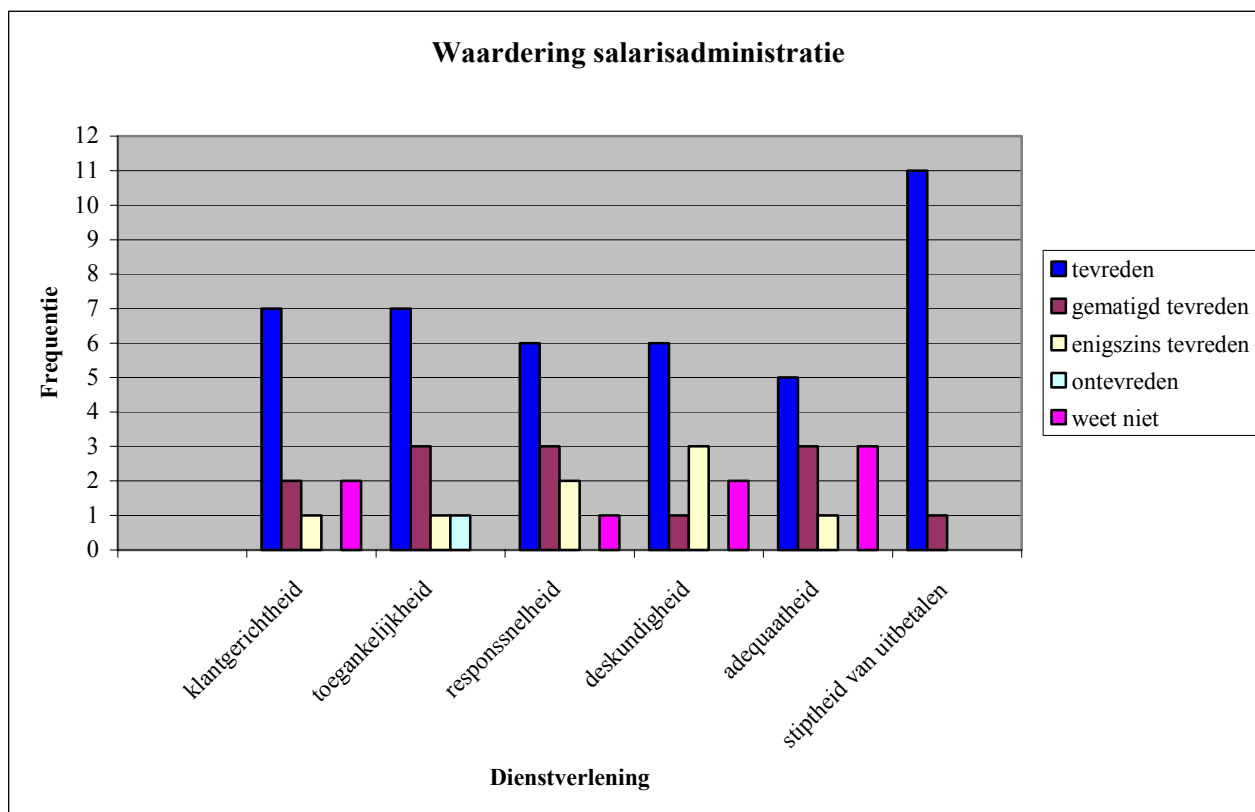
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	58%	25%	0%	17%	0%	100%
toegankelijkheid	67%	17%	8%	8%	0%	100%
responssnelheid	50%	25%	17%	8%	0%	100%
deskundigheid	42%	17%	25%	8%	8%	100%
adequaatheid	42%	25%	25%	8%	0%	100%



De beoordelingen van de geënuquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Veel geënuquêteerden hebben “weet niet” ingevuld op de enquête. Nul procent van de geënuquêteerden heeft de beoordeling “ontevreden” gegeven aan een van de deelgebieden van de dienstverlening.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënuquêteerden

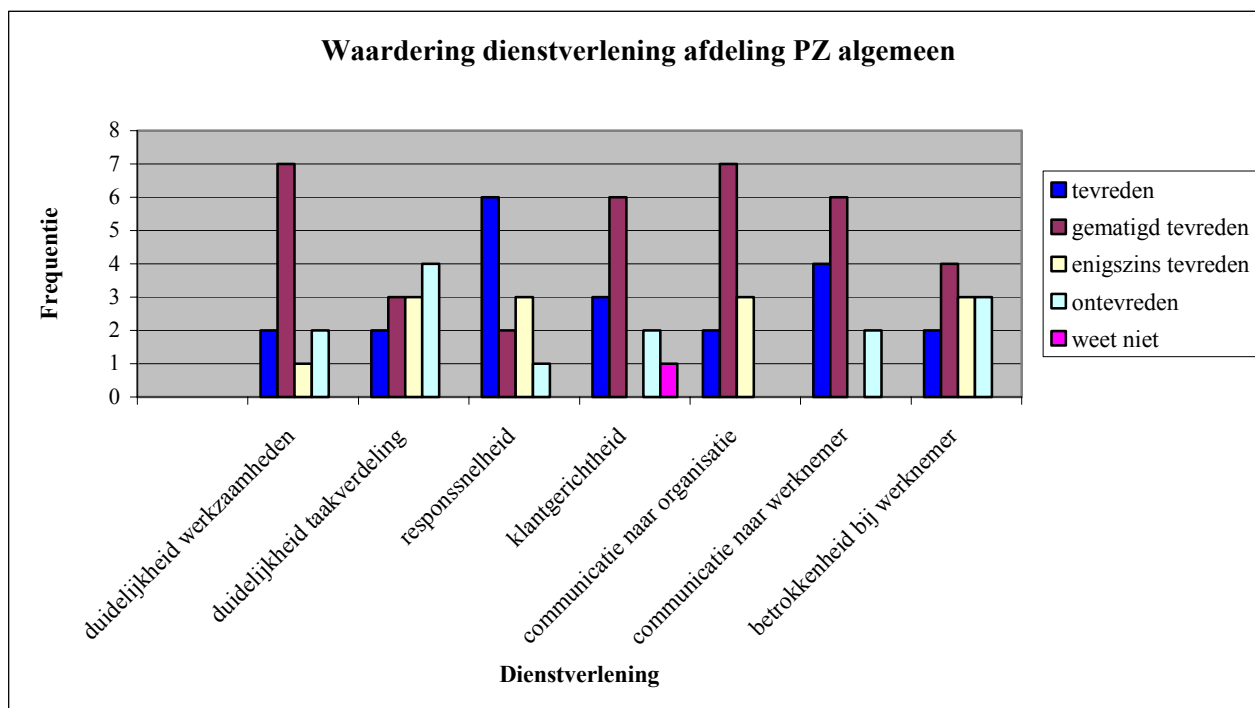
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	25%	25%	17%	0%	33%	100%
toegankelijkheid	42%	17%	17%	0%	25%	100%
responssnelheid	25%	8%	25%	0%	42%	100%
deskundigheid	42%	8%	17%	0%	33%	100%
adequaatheid	25%	25%	17%	0%	33%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Alleen de deskundigheid van de salarisadministratie (25% “gematigd tevreden”) verdient extra aandacht.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	58%	17%	8%	0%	17%	100%
toegankelijkheid	58%	25%	8%	8%	0%	100%
responsiviteit	50%	25%	17%	0%	8%	100%
deskundigheid	50%	8%	25%	0%	17%	100%
adequaatheid	42%	25%	8%	0%	25%	100%
stiptheid van uitbetalen	92%	8%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”.

De duidelijkheid van de taakverdeling en de betrokkenheid bij de werknemer worden het laagst beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	17%	58%	8%	17%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	17%	25%	25%	33%	0%	100%
responssnelheid	50%	17%	25%	8%	0%	100%
klantgerichtheid	25%	50%	0%	17%	8%	100%
communicatie naar organisatie	17%	58%	25%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	33%	50%	0%	17%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	17%	33%	25%	25%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling O&I zijn representatief. In totaal heeft 60% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling O&I met “tevreden” en “gematigd tevreden” beoordeeld. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling O&I:

Personeelsadministratie:

- de responssnelheid (17% “enigszins tevreden” en 8% “ontevreden”)
- de deskundigheid (25% “enigszins tevreden” en 8% “ontevreden”)
- de adequaatheid (25% “enigszins tevreden” en 8% “ontevreden”)

De consultancy:

- de responssnelheid (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

De salarisadministratie:

- de deskundigheid (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

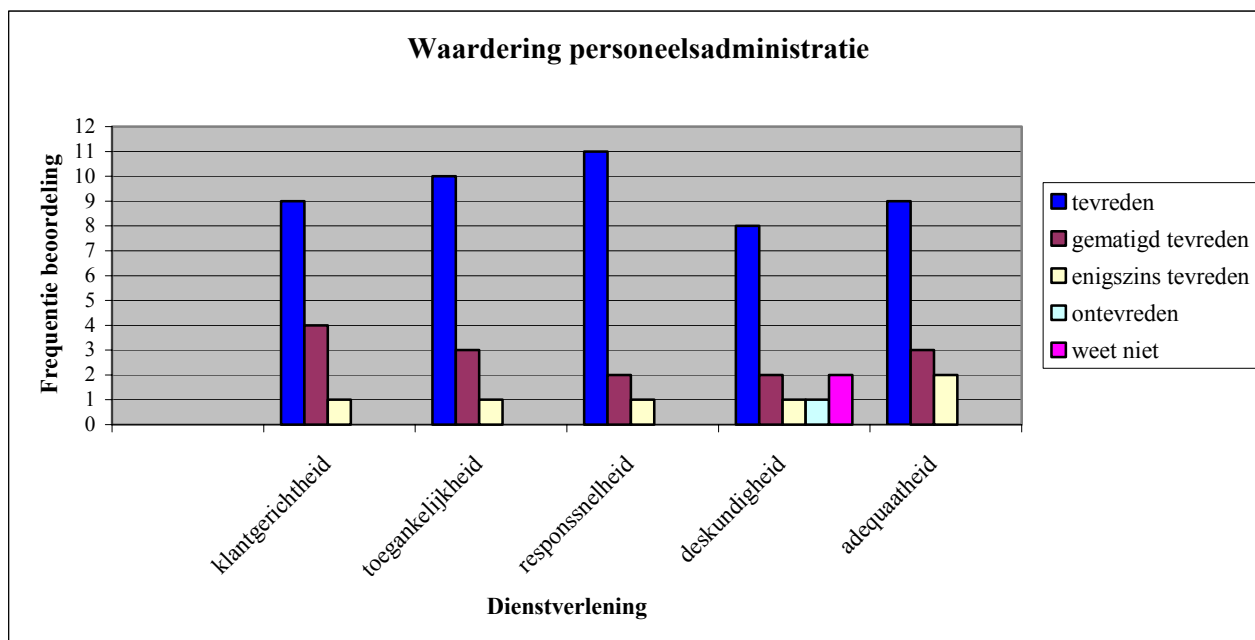
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (8% “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (25% “enigszins tevreden” en 33% “ontevreden”)
- de responssnelheid (25% “enigszins tevreden” en 8% “ontevreden”)
- de communicatie naar de organisatie toe (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (25% “enigszins tevreden” en 25% “ontevreden”)

Paragraaf 1.8

Afdeling Logistiek

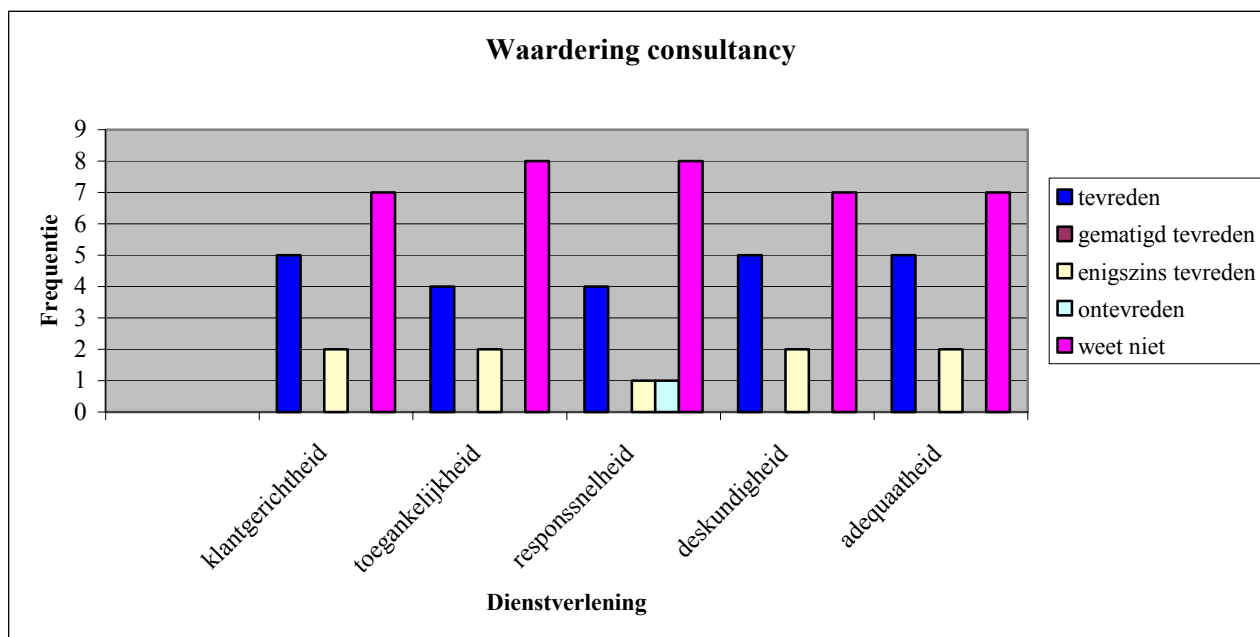
Aan de afdeling Logistiek zijn 15 enquêtes uitgedeeld. In totaal zijn 14 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Zeven procent (wat gelijk staat aan 1 geënquêteerde) is ontevreden over de deskundigheid van de personeelsadministratie. Verder is geen van de geënquêteerden ontevreden.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

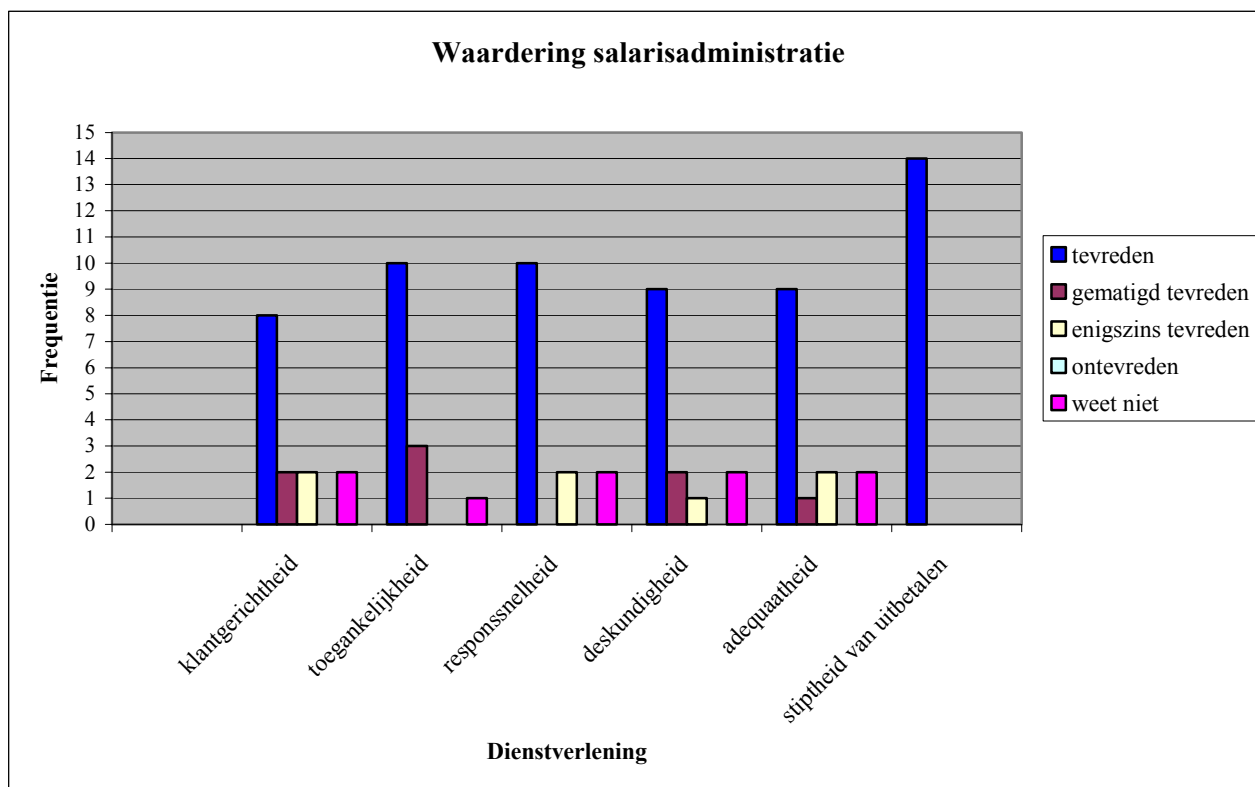
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	64%	29%	7%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	71%	21%	7%	0%	0%	100%
responssnelheid	79%	14%	7%	0%	0%	100%
deskundigheid	57%	14%	7%	7%	14%	100%
adequaatheid	64%	21%	14%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend gewaardeerd met “weet niet”. Het is opvallend dat er vaak “weet niet” is geantwoord.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

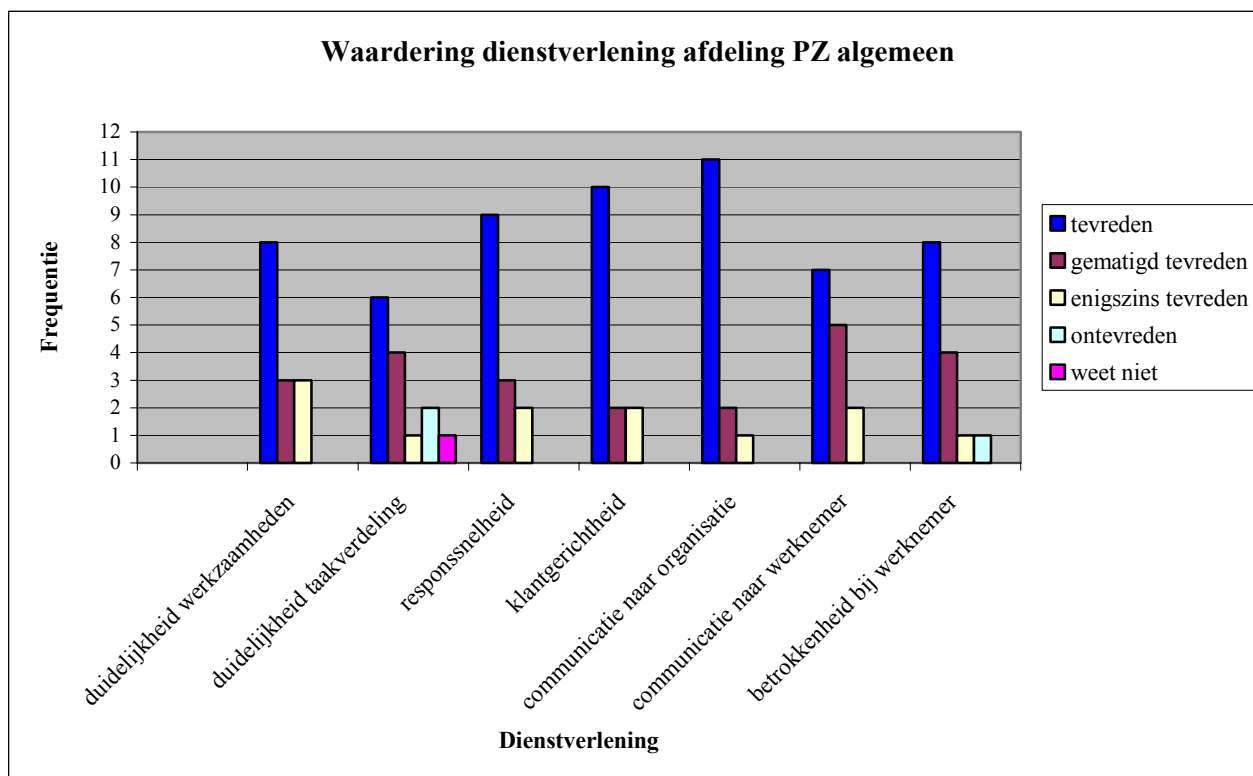
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	36%	0%	14%	0%	50%	100%
toegankelijkheid	29%	0%	14%	0%	57%	100%
responsnelheid	29%	0%	7%	7%	57%	100%
deskundigheid	36%	0%	14%	0%	50%	100%
adequaatheid	36%	0%	14%	0%	50%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Nul procent van de geënquêteerden is ontevreden over een van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	57%	14%	14%	0%	14%	100%
toegankelijkheid	71%	21%	0%	0%	7%	100%
responssnelheid	71%	0%	14%	0%	14%	100%
deskundigheid	64%	14%	7%	0%	14%	100%
adequaatheid	64%	7%	14%	0%	14%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De duidelijkheid van de werkzaamheden en de taakverdeling zijn aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	57%	21%	21%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	43%	29%	7%	14%	7%	100%
responsiviteit	64%	21%	14%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	71%	14%	14%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	79%	14%	7%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	50%	36%	14%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	57%	29%	7%	7%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes zijn representatief. In totaal heeft 93% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ overwegend met “tevreden” beoordeeld. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling Logistiek:

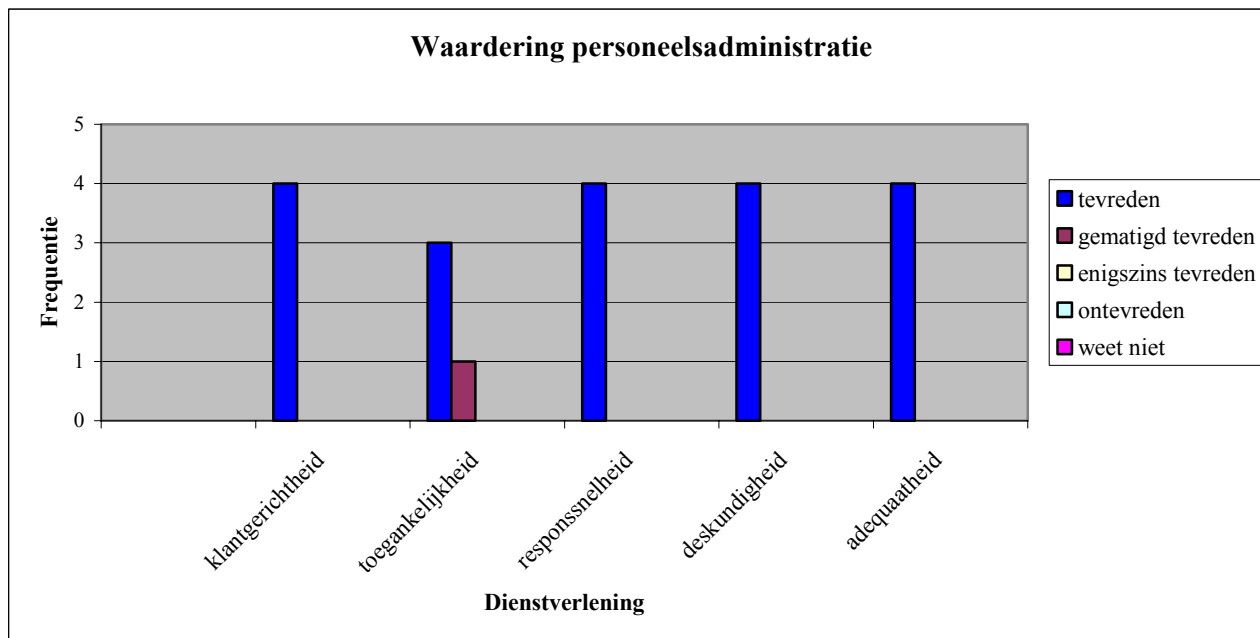
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (21% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (7% “enigszins tevreden” en 14% “ontevreden”)

Paragraaf 1.9

Afdeling Juridische en bestuursaangelegenheden

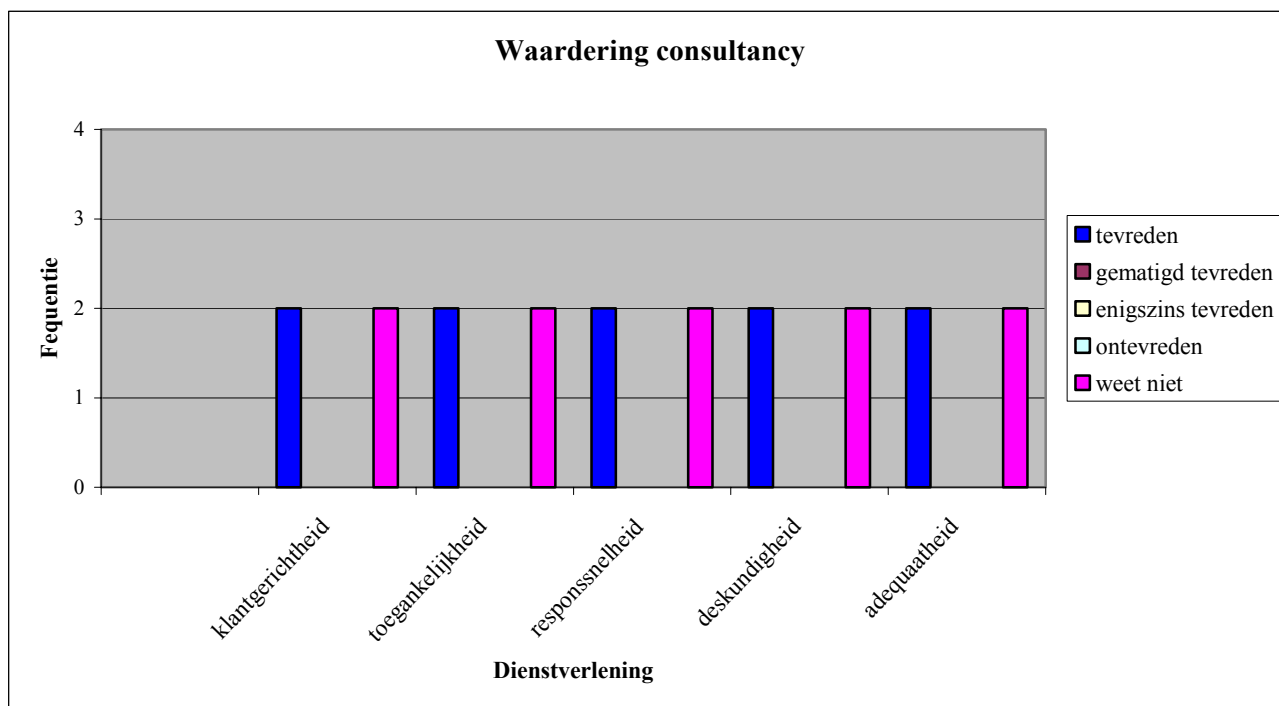
Aan de afdeling Juridische en bestuursaangelegenheden (JBA) zijn 8 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 4 werknemers de enquête ingevuld en ingeleverd ingevuld.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld. Opvallend is dat nul procent van de geënquêteerden de dienstverlening van de personeelsadministratie met “ontevreden” en “enigszins tevreden” beoordeelt. Er zijn geen aandachtspunten voor de dienstverlening van de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

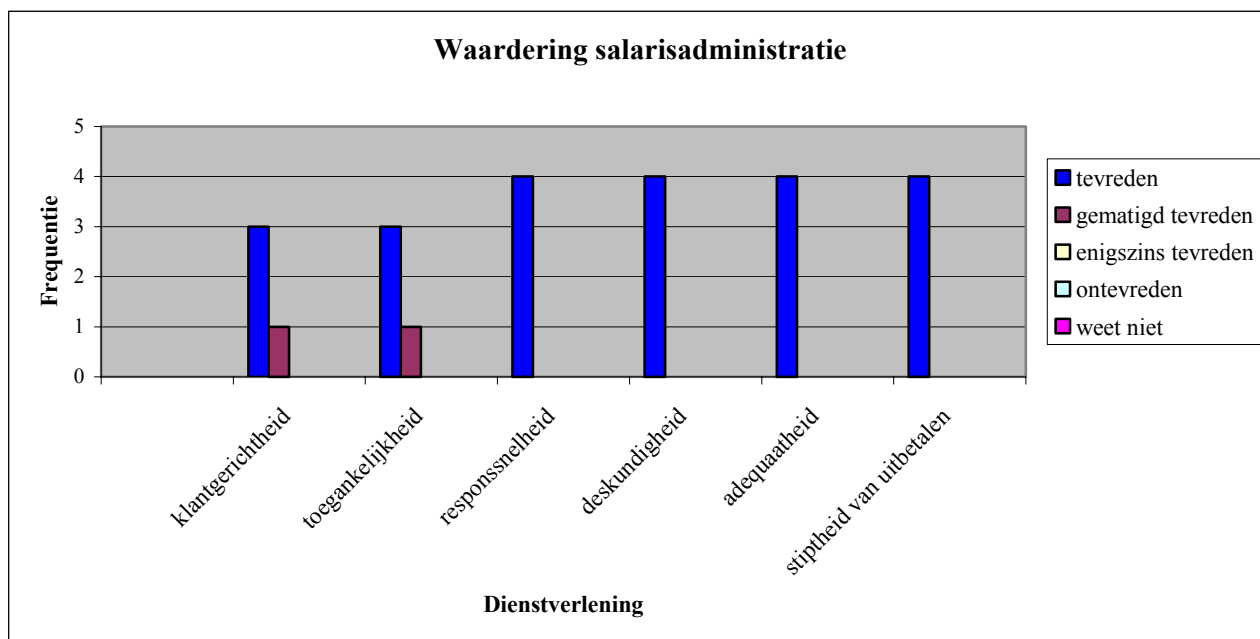
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De consultancy wordt door de helft van de geënquêteerden met tevreden beoordeeld de andere helft heeft “weet niet” ingevuld. Er zijn geen aandachtspunten voor de afdeling PZ betreffende de dienstverlening van de consultancy.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	0%	0%	0%	50%	100%
toegankelijkheid	50%	0%	0%	0%	50%	100%
responsnelheid	50%	0%	0%	0%	50%	100%
deskundigheid	50%	0%	0%	0%	50%	100%
adequaatheid	50%	0%	0%	0%	50%	100%

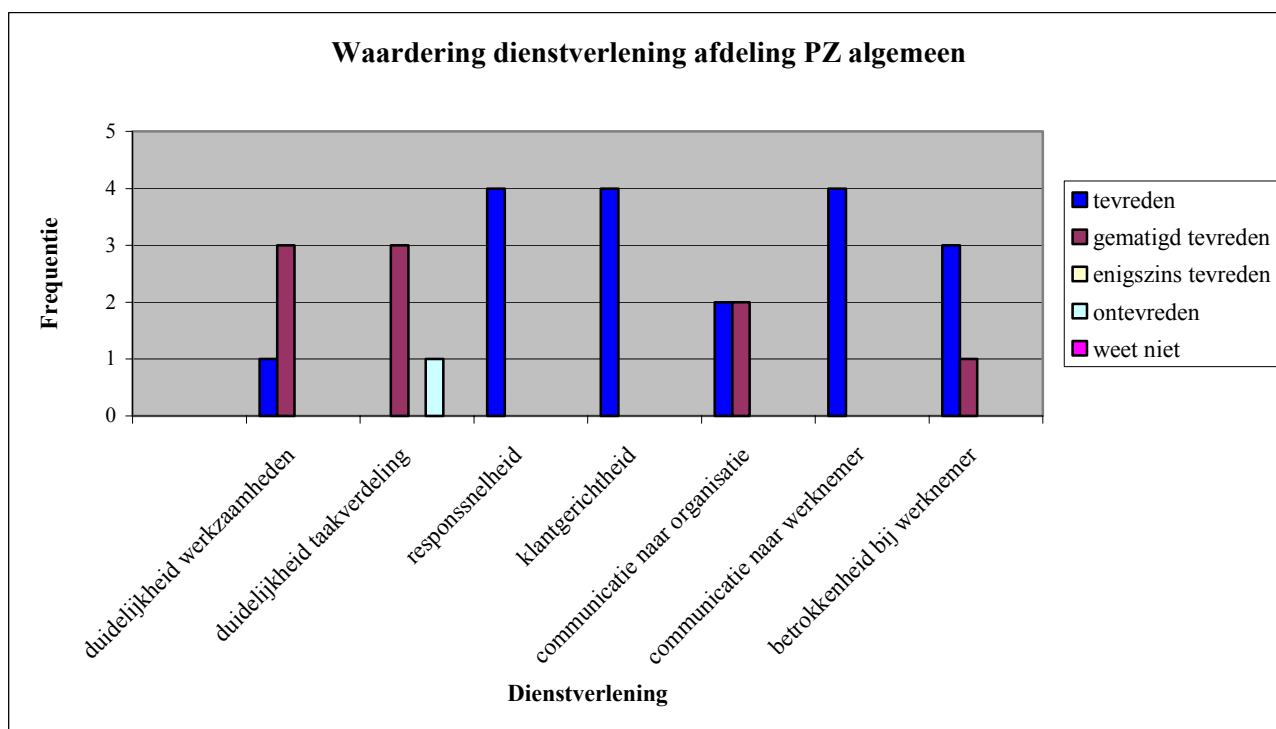


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld.

De afdeling JBA is tevreden over de dienstverlening van de salarisadministratie. Ook hier zijn geen aandachtspunten te formuleren.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “tevreden”. De duidelijkheid van de taakverdeling is een aandachtspunt. Opvallend is dat nul procent van de geënquêteerden tevreden is over de duidelijkheid van de taakverdeling. Verder zijn er geen aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	25%	75%	0%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	0%	75%	0%	25%	0%	100%
responssnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	50%	50%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	100%	0%	0%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	75%	25%	0%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling JBA zijn representatief. In totaal heeft 50% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling JBA overwegend beoordeeld met “tevreden”. Het volgende punt is een verbeter- en/of aandachtspunt voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling JBA:

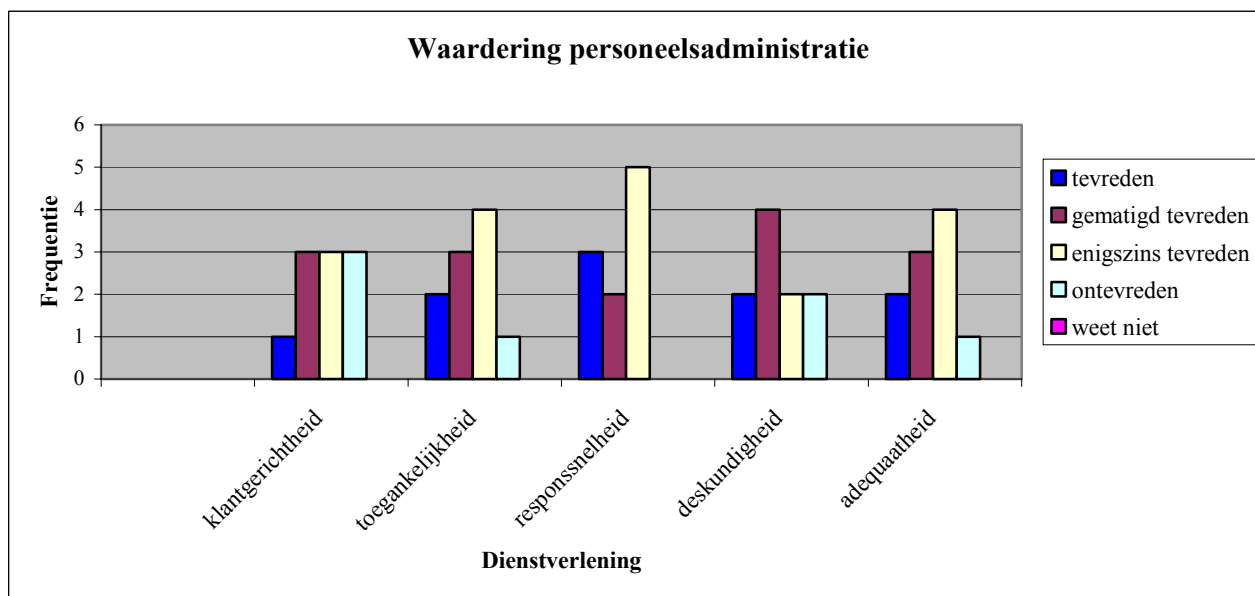
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de taakverdeling (0% “enigszins tevreden” en 25% “ontevreden”)

Paragraaf 1.10

Afdeling Interne Accountantsdienst (IAD)

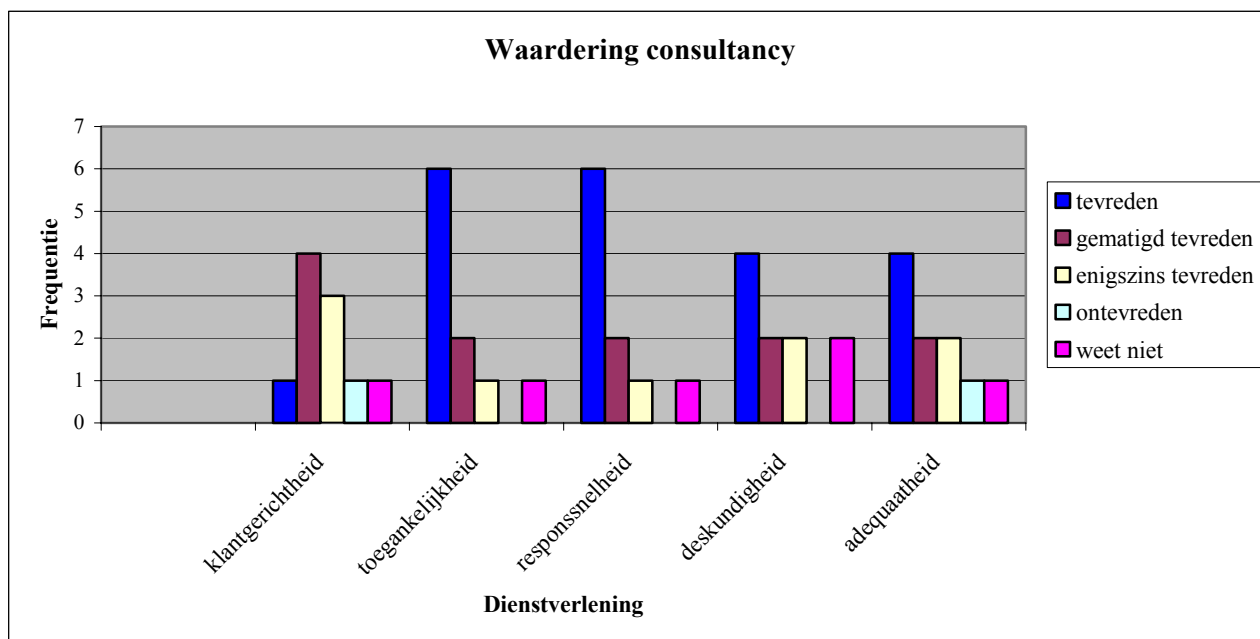
Aan de afdeling Interne Accountantsdienst (IAD) zijn 14 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 10 werknemers de enquête ingevuld.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “enigszins tevreden”. De deskundigheid van de personeelsadministratie wordt het hoogst gewaardeerd (20% “tevreden” en 40% “gematigd tevreden”). De klantgerichtheid wordt het laagst gewaardeerd (30% van de geënquêteerden is “enigszins tevreden” en 30% is “ontevreden”). Verder worden de toegankelijkheid, de responsnelheid, de deskundigheid en de adequaatheid negatief beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	10%	30%	30%	30%	0%	100%
toegankelijkheid	20%	30%	40%	10%	0%	100%
responsnelheid	30%	20%	50%	0%	0%	100%
deskundigheid	20%	40%	20%	20%	0%	100%
adequaatheid	20%	30%	40%	10%	0%	100%

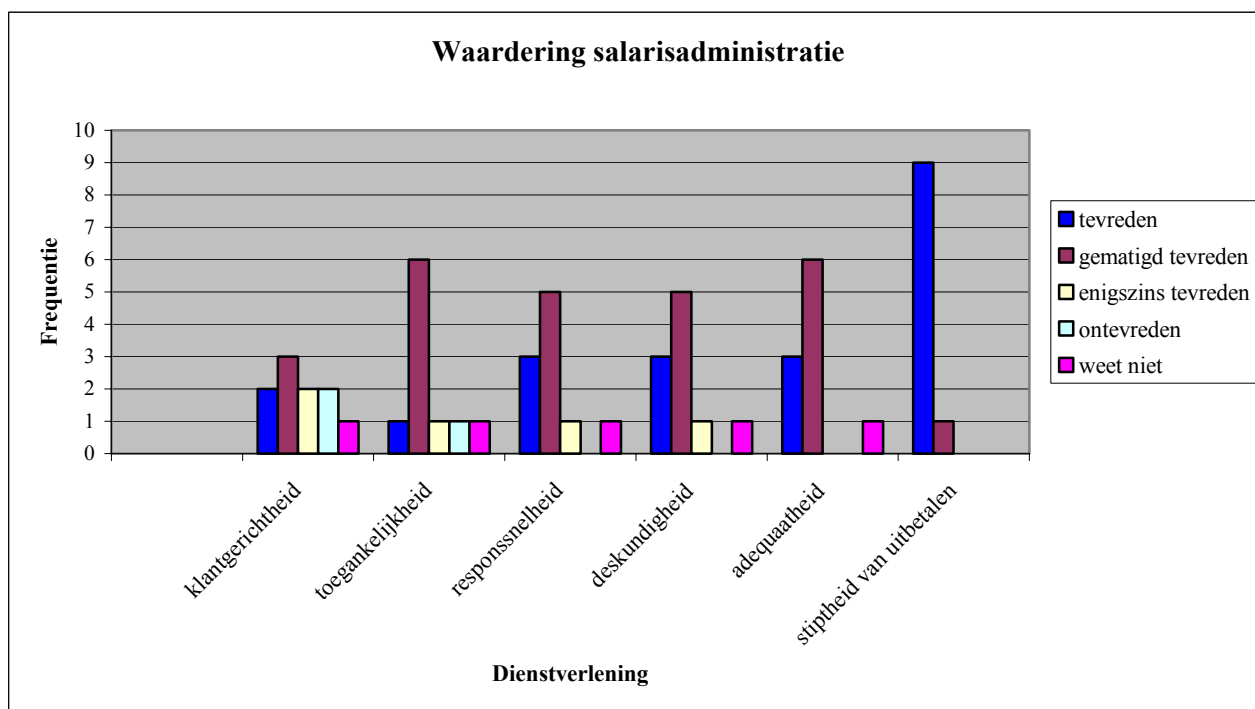


Gemiddeld genomen zijn de geënquêteerden van de afdeling IAD “gematigd tevreden” over de dienstverlening van de consultancy.

Een aantal van de geënquêteerden van de afdeling Interne Accountantsdienst is niet tevreden over de klantgerichtheid, de deskundigheid en de adequaatheid van de consultancy dit zijn ook de aandachtspunten. Met name de klantgerichtheid wordt met 30% “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden” laag beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

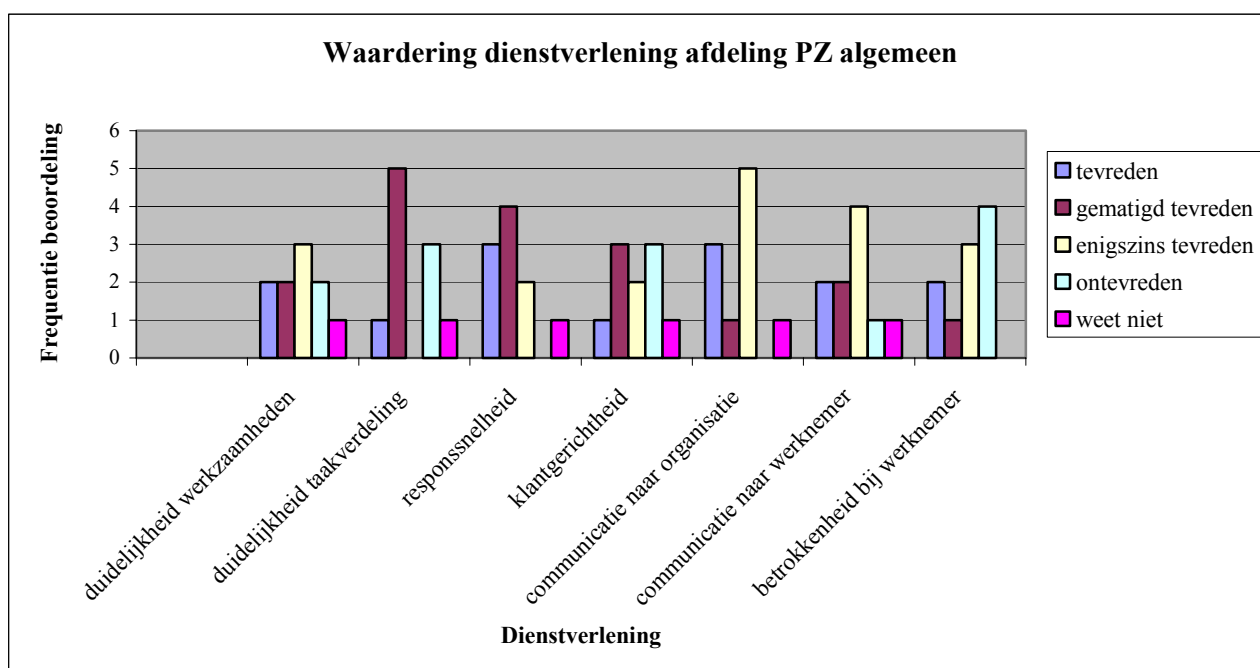
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	10%	40%	30%	10%	10%	100%
toegankelijkheid	60%	20%	10%	0%	10%	100%
responsnelheid	60%	20%	10%	0%	10%	100%
deskundigheid	40%	20%	20%	0%	20%	100%
adequaatheid	40%	20%	20%	10%	10%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	20%	30%	20%	20%	10%	100%
toegankelijkheid	10%	60%	10%	10%	10%	100%
responssnelheid	30%	50%	10%	0%	10%	100%
deskundigheid	30%	50%	10%	0%	10%	100%
adequaatheid	30%	60%	0%	0%	10%	100%
stiptheid van uitbetalen	90%	10%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “enigszins tevreden” en “ontevreden”.

Alle deelgebieden van de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ zijn aandachtspunten. Met name de betrokkenheid bij de werknemer scoort slecht.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	20%	20%	30%	20%	10%	100%
duidelijkheid taakverdeling	10%	50%	0%	30%	10%	100%
responsiviteit	30%	40%	20%	0%	10%	100%
klantgerichtheid	10%	30%	20%	30%	10%	100%
communicatie naar organisatie	30%	10%	50%	0%	10%	100%
communicatie naar werknemer	20%	20%	40%	10%	10%	100%
betrokkenheid bij werknemer	20%	10%	30%	40%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling IAD zijn representatief. In totaal hebben 70% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening overwegend beoordeeld met “enigszins tevreden”. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling IAD:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid (30 % “enigszins tevreden” en 30% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (40 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)
- de responssnelheid (50 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- deskundigheid (20 % “enigszins tevreden” en 20% “ontevreden”)
- de adequaatheid (40 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)

Consultancy

- de klantgerichtheid (30 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)
- de deskundigheid (20 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- adequaatheid (20 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)

Salarisadministratie:

- de klantgerichtheid (20 % “enigszins tevreden” en 20% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (10 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)

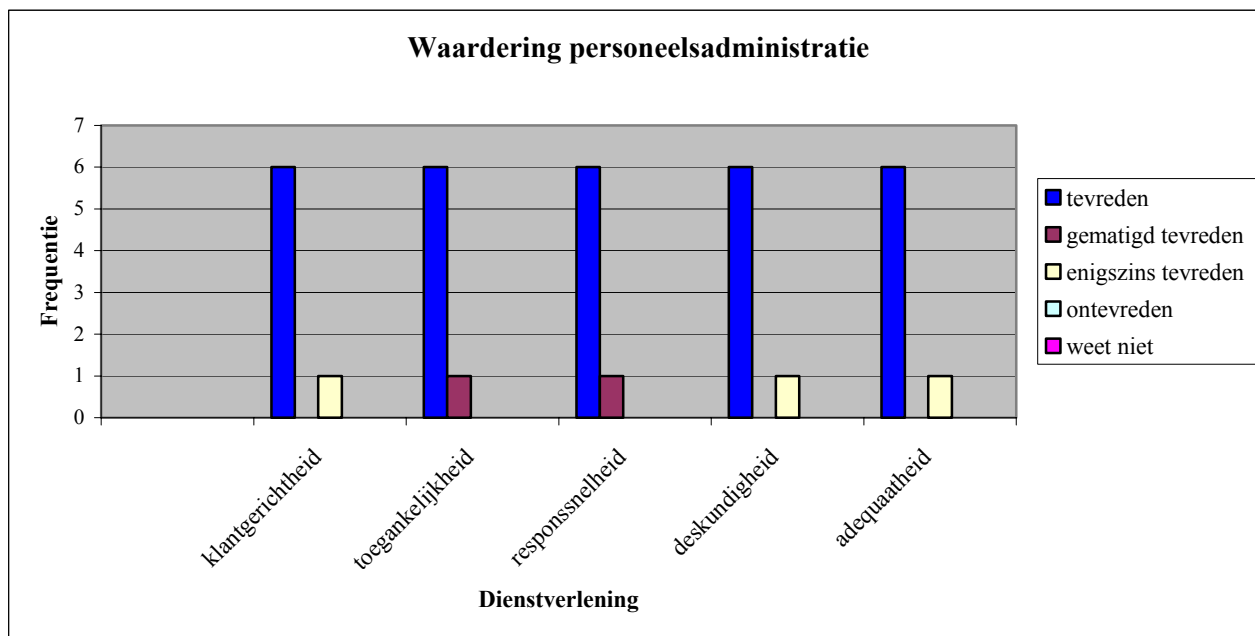
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (30 % “enigszins tevreden” en 20% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (0 % “enigszins tevreden” en 30% “ontevreden”)
- de responssnelheid (20 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de klantgerichtheid (20 % “enigszins tevreden” en 30% “ontevreden”)
- de communicatie naar de organisatie toe (50 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer toe (40 % “enigszins tevreden” en 10% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (30 % “enigszins tevreden” en 40% “ontevreden”)

Paragraaf 1.11

Afdeling Interne dienst (ID)

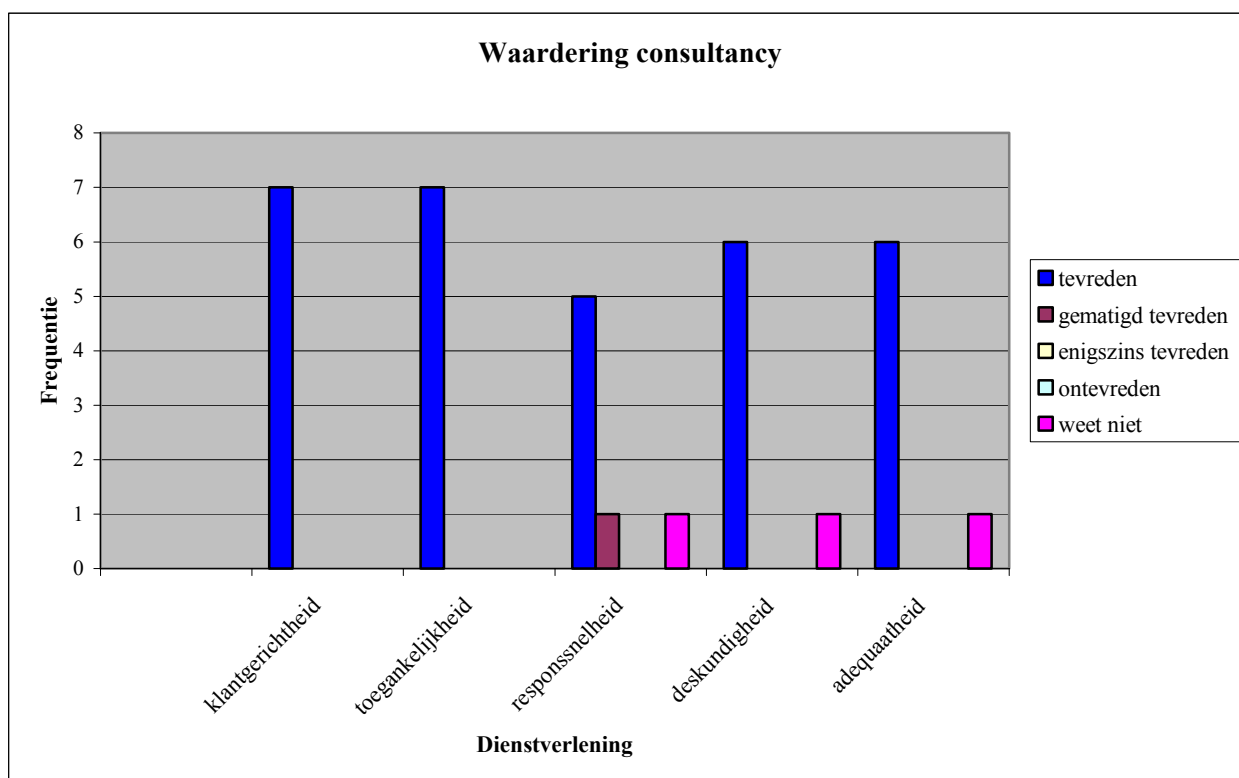
Aan de Interne Dienst (ID) zijn 36 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 7 werknemers de enquête ingevuld en ingeleverd.



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de personeelsadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”. Elk deelgebied van de dienstverlening van de personeelsadministratie wordt door 86% van de geënquêteerden met “tevreden” beoordeeld. Er zijn geen aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

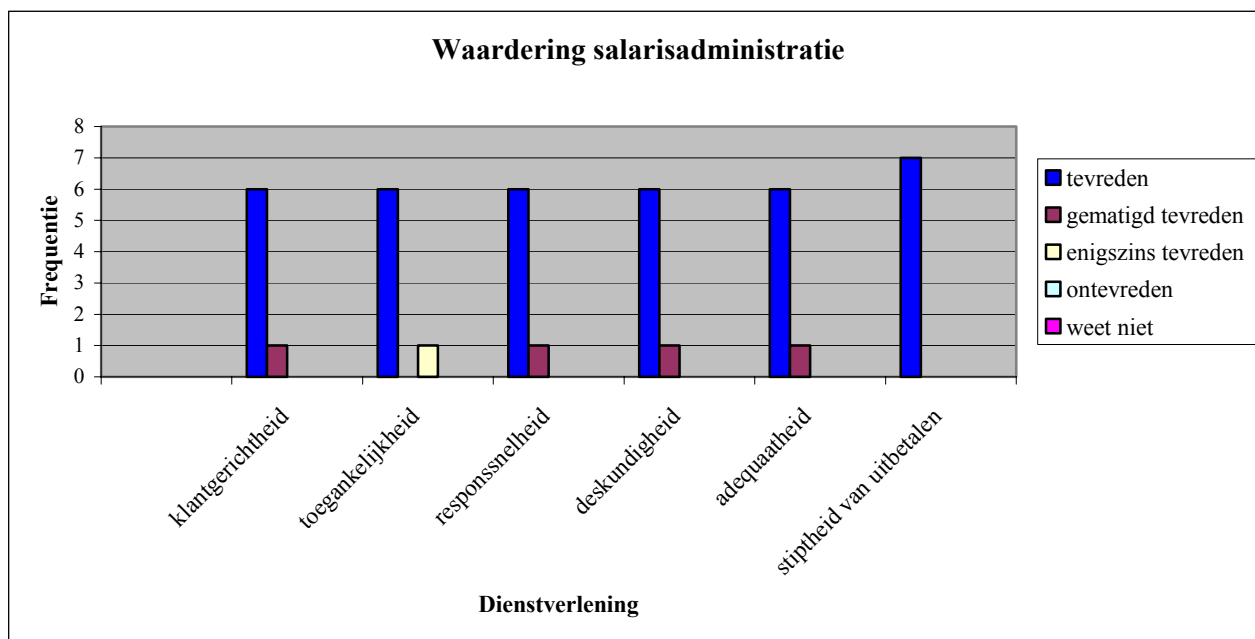
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	86%	0%	14%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	86%	14%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	86%	14%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	86%	0%	14%	0%	0%	100%
adequaatheid	86%	0%	14%	0%	0%	100%



Over de dienstverlening van de consultancy zijn de geënuquêteerden van de afdeling ID overwegend “tevreden”. Er zijn geen aandachtspunten voor de dienstverlening van de consultancy van de afdeling PZ. Opmerkelijk is dat de klantgerichtheid en de toegankelijkheid van de consultancy door alle geënuquêteerden van de afdeling interne dienst met “tevreden” beoordeeld worden. Nul procent van de geënuquêteerden beoordeelt de dienstverlening van de consultancy met “ontevreden” en/of “enigszins tevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënuquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	71%	14%	0%	0%	14%	100%
deskundigheid	86%	0%	0%	0%	14%	100%
adequaatheid	86%	0%	0%	0%	14%	100%

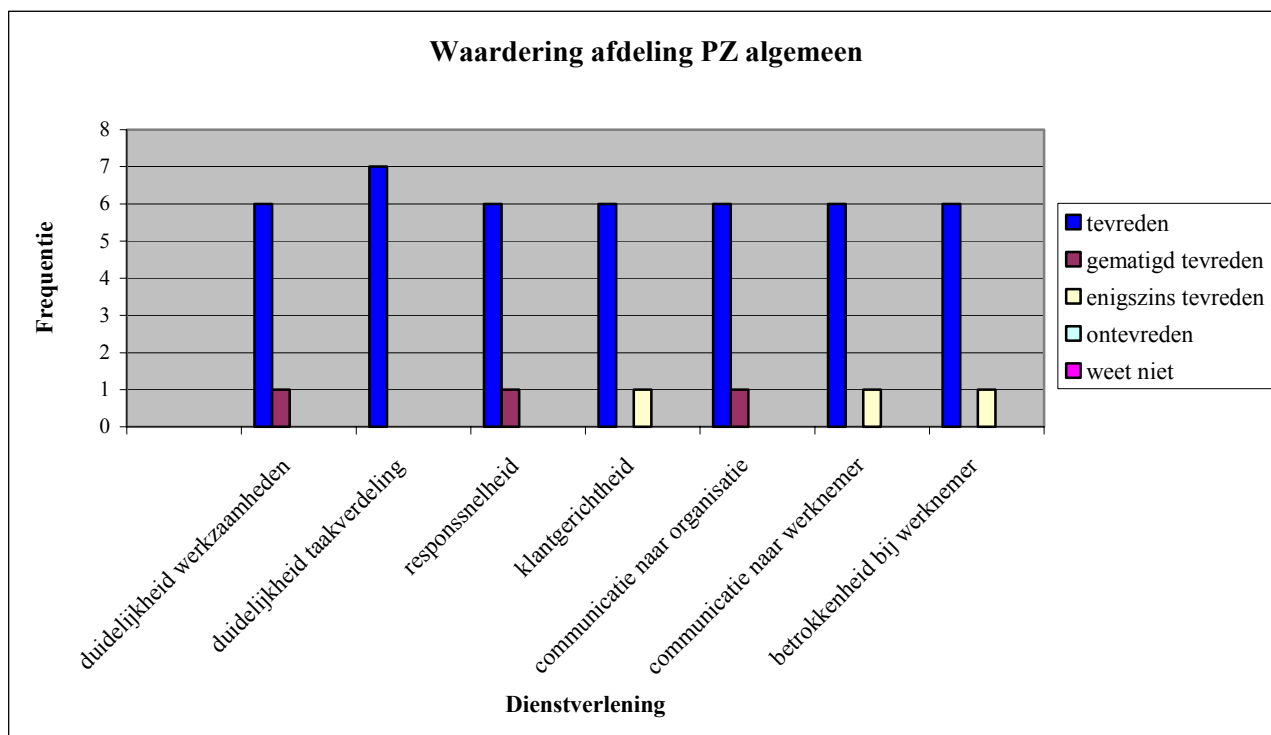


Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De dienstverlening van de salarisadministratie wordt slechts door 1 werknemer van de afdeling ID op het punt van toegankelijkheid met “enigszins tevreden” beoordeeld. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	86%	14%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	86%	0%	14%	0%	0%	100%
responsiviteit	86%	14%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	86%	14%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	86%	14%	0%	0%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ kent ook geen aandachtspunten. De geënquêteerden zijn louter positief over de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ. Nul procent van de geënquêteerden heeft de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ met “ontevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	86%	14%	0%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responsiviteit	86%	14%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	86%	0%	14%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	86%	14%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	86%	0%	14%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	86%	0%	14%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling ID zijn slecht representatief. In totaal heeft 19% van de werknemers de enquête ingevuld.

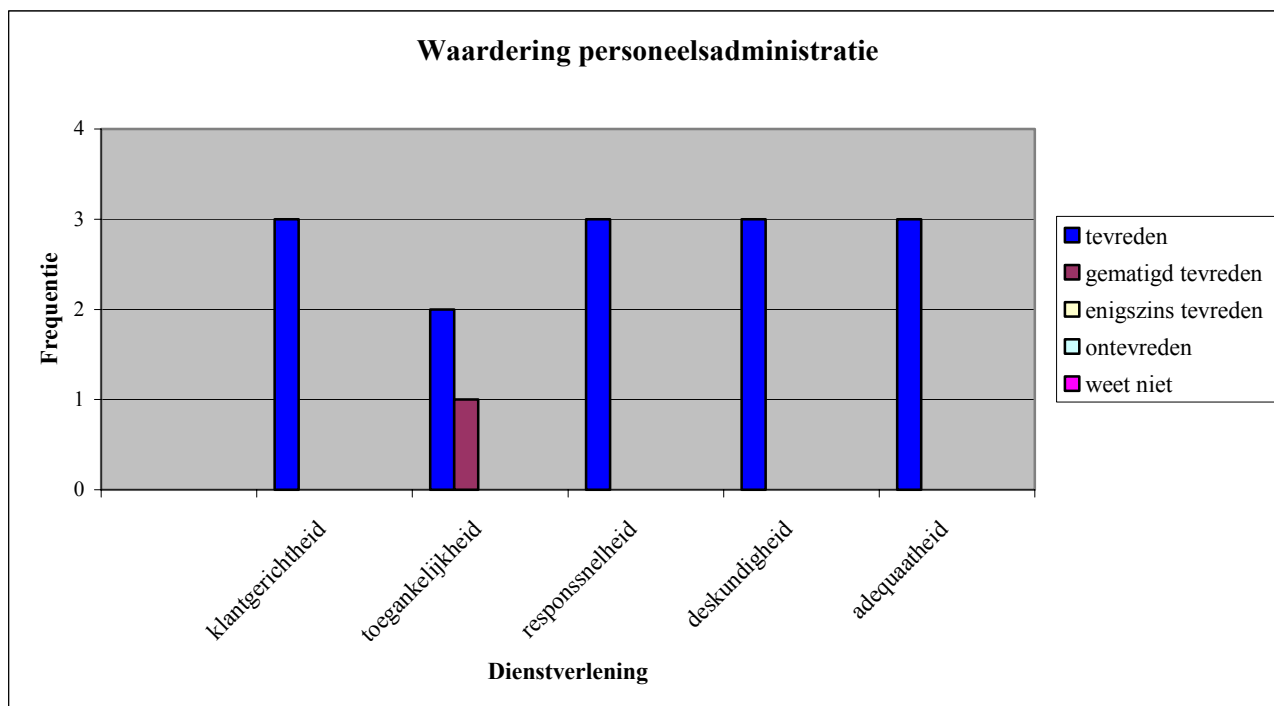
Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling ID overwegend beoordeeld met “tevreden”.

De geënuquêteerden van de afdeling Interne Dienst zijn erg tevreden, er dient echter wel rekening gehouden te worden met het feit dat de uitkomsten zeer slecht representatief zijn omdat maar 19% van de werknemers van de afdeling Interne Dienst de enquête heeft ingevuld. Er zijn geen aandachtspunten te formuleren wat betreft de dienstverlening van de personeelsadministratie.

Paragraaf 1.12

Afdeling Voedsel en voeding

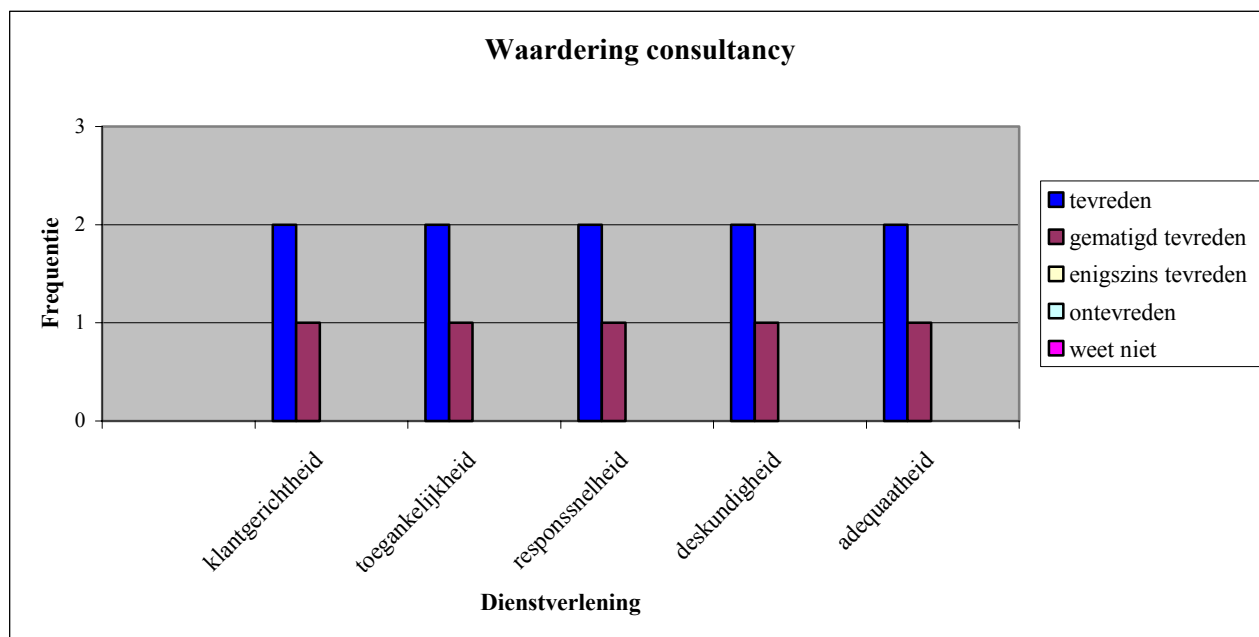
Aan de afdeling Voedsel en voeding zijn 3 enquêtes uitgedeeld. In totaal hebben 3 werknemers de enquête ingevuld en ingeleverd.



De werknemers van de afdeling Voedsel en voeding zijn tevreden over de dienstverlening van de personeelsadministratie. Er bestaan dan ook geen verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ. Nul procent van de geënquêteerden beoordeelt de dienstverlening van de personeelsadministratie met “enigszins tevreden” en/of “ontevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

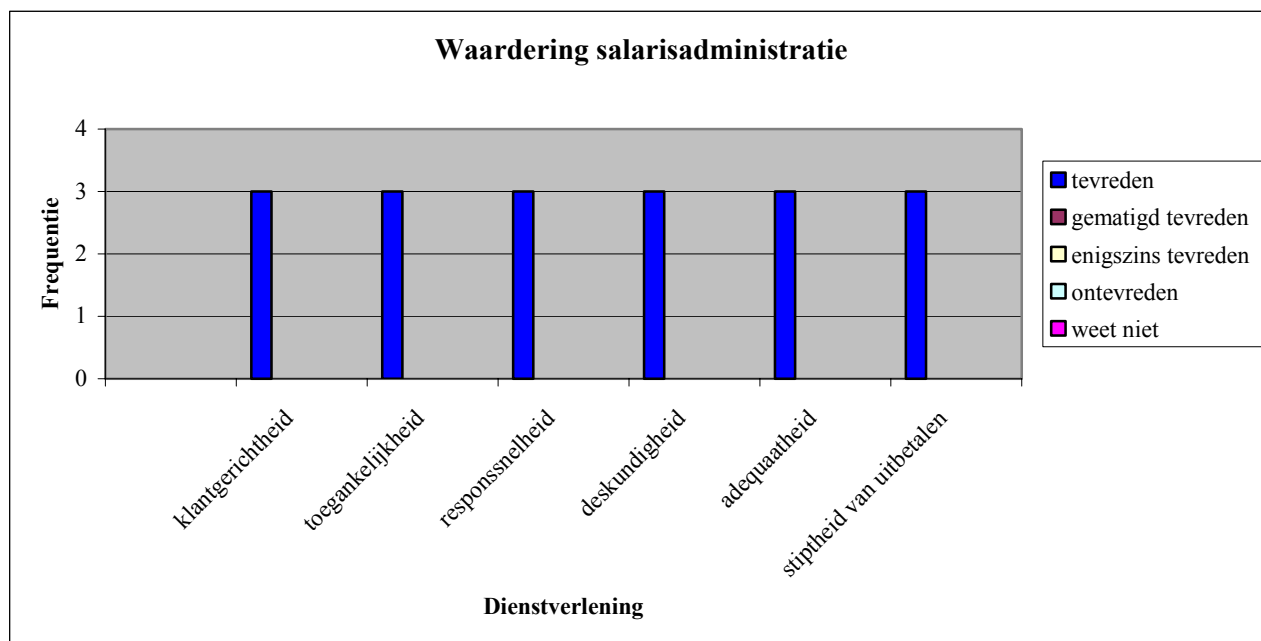
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%



Op elk deelgebied van de dienstverlening van de consultancy is één werknemer van de afdeling Voedsel en voeding “gematigd tevreden” verder hebben alle deelgebieden de beoordeling “tevreden” gekregen.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

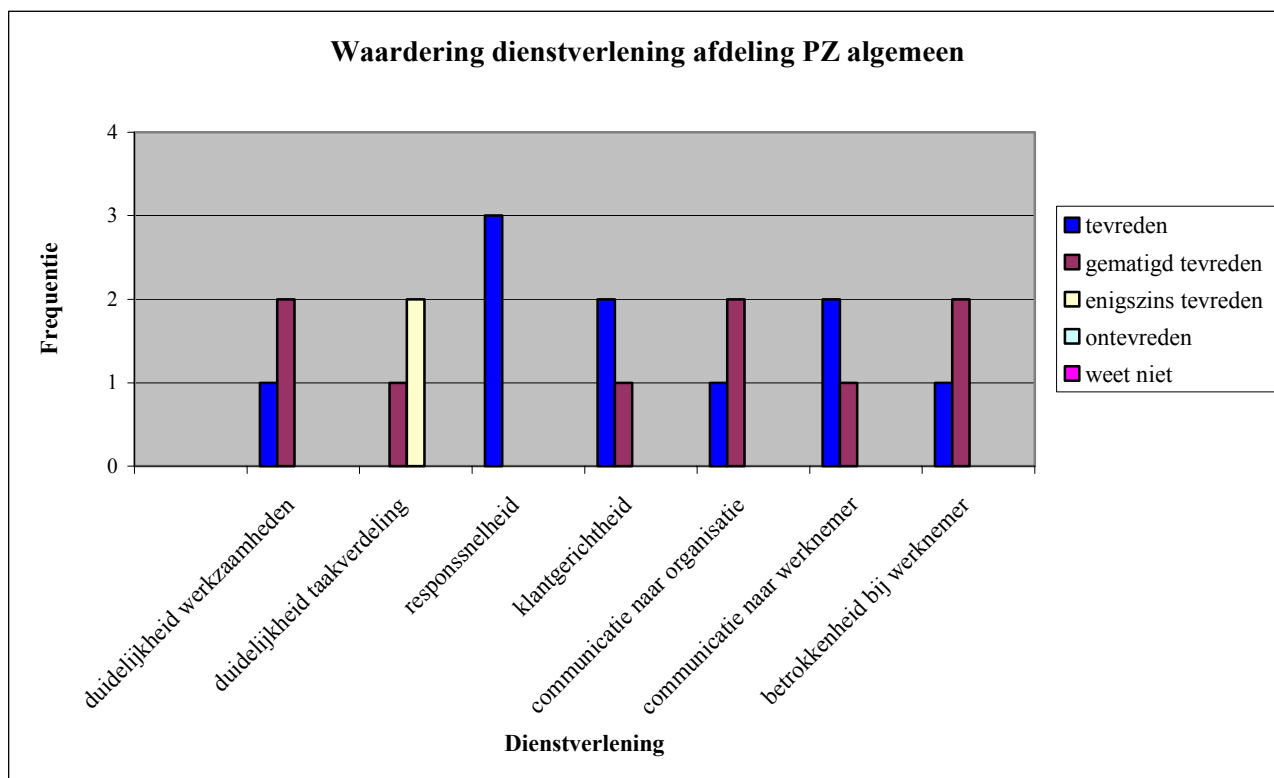
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%
responsiviteit	67%	33%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%



Elke werknemer van de afdeling Voedsel en Voeding is voor 100% tevreden over de dienstverlening van de salarisadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responssnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ wordt voornamelijk beoordeeld met “gematigd tevreden”. Er bestaat slechts een aandachts- en/of verbeterpunt en dat is de duidelijkheid van de taakverdeling binnen de afdeling PZ. Deze wordt door 67% van de werknemers van de afdeling Voedsel en voeding met “enigszins tevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	33%	67%	0%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	0%	33%	67%	0%	0%	100%
responsnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	33%	67%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	67%	33%	0%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	33%	67%	0%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling Voedsel en Voeding zijn representatief. In totaal heeft 100% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening overwegend beoordeeld met “tevreden”.

Het volgende punt is een verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling Voedsel en Voeding:

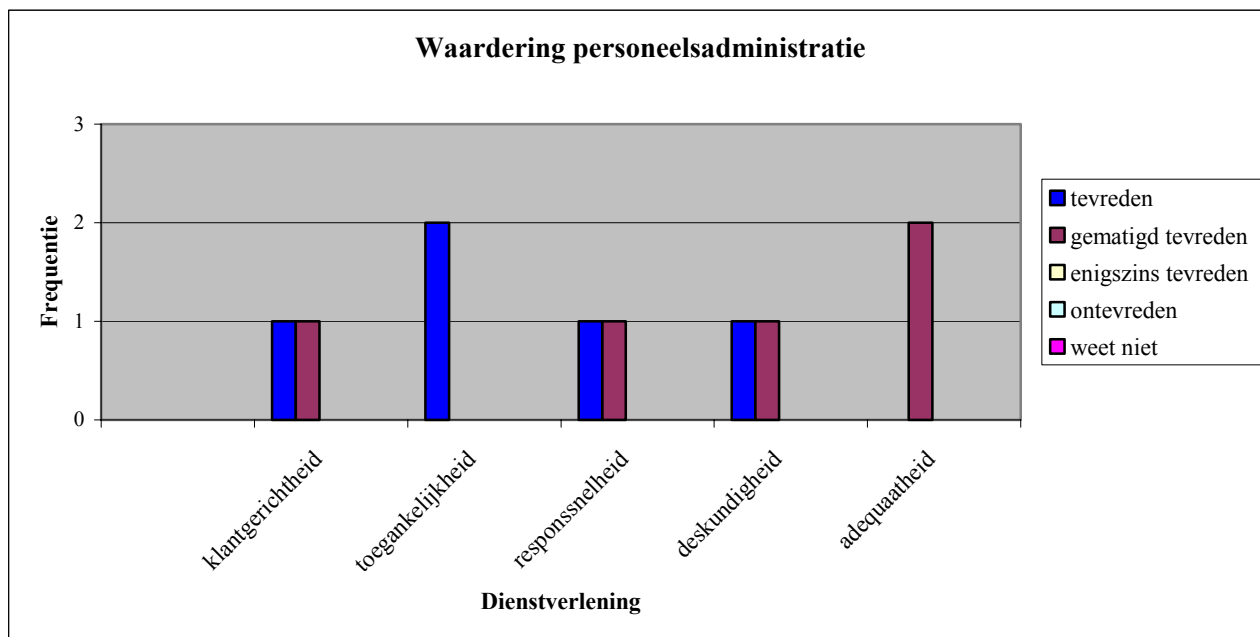
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de taakverdeling

Paragraaf 1.13

Afdeling Arbeid

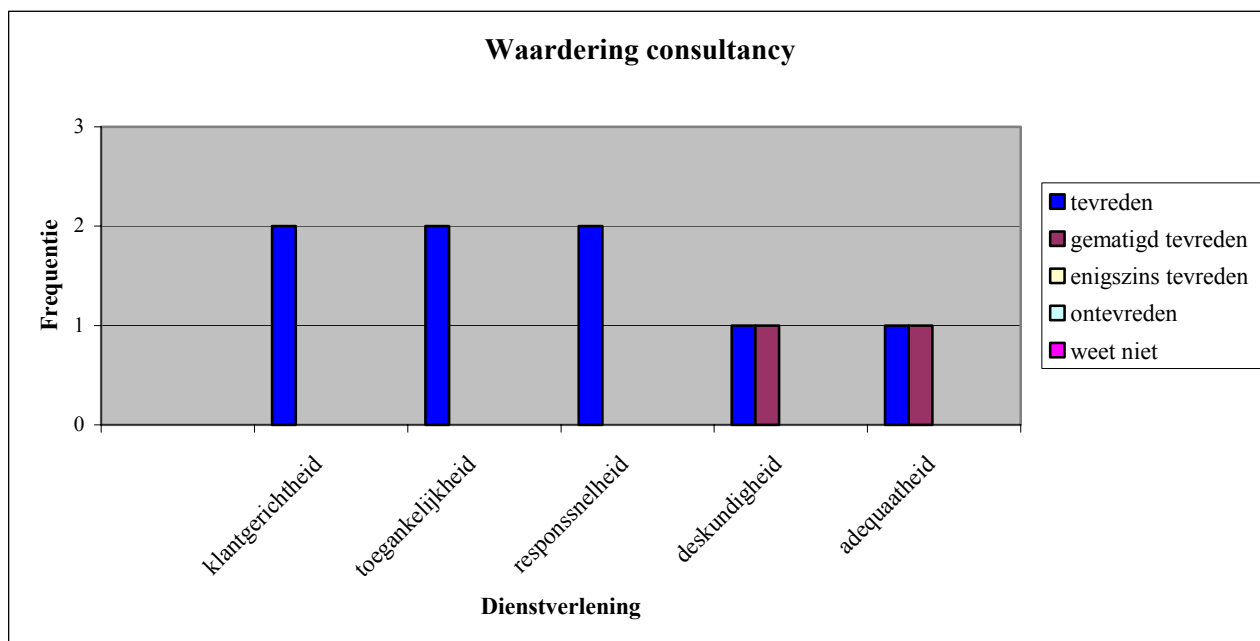
Aan de afdeling Arbeid zijn 3 enquêtes uitgedeeld. Twee enquêtes zijn ingevuld en ingeleverd.



Alleen de toegankelijkheid van de personeelsadministratie is voor 100% met “tevreden” beoordeeld. Gemiddeld genomen zijn de twee geënquêteerden “tevreden” en “gematigd tevreden” over de dienstverlening van de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

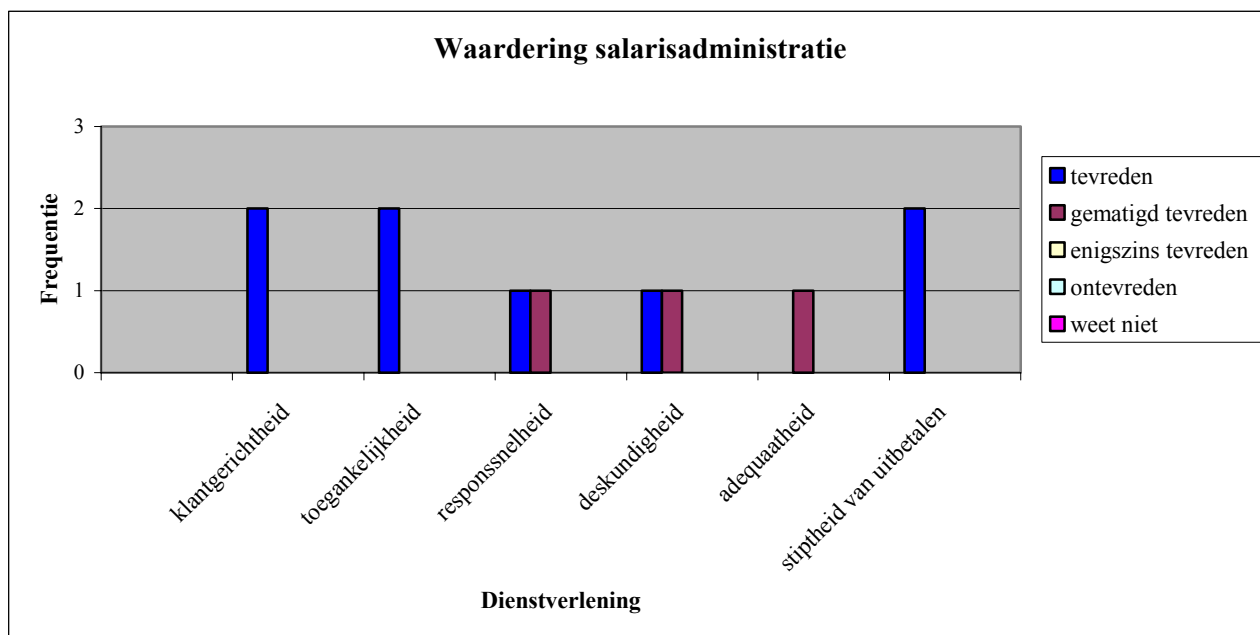
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	0%	100%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen zijn de geënquêteerden tevreden over de dienstverlening van de consultancy. Er zijn geen verbeter- en/of aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

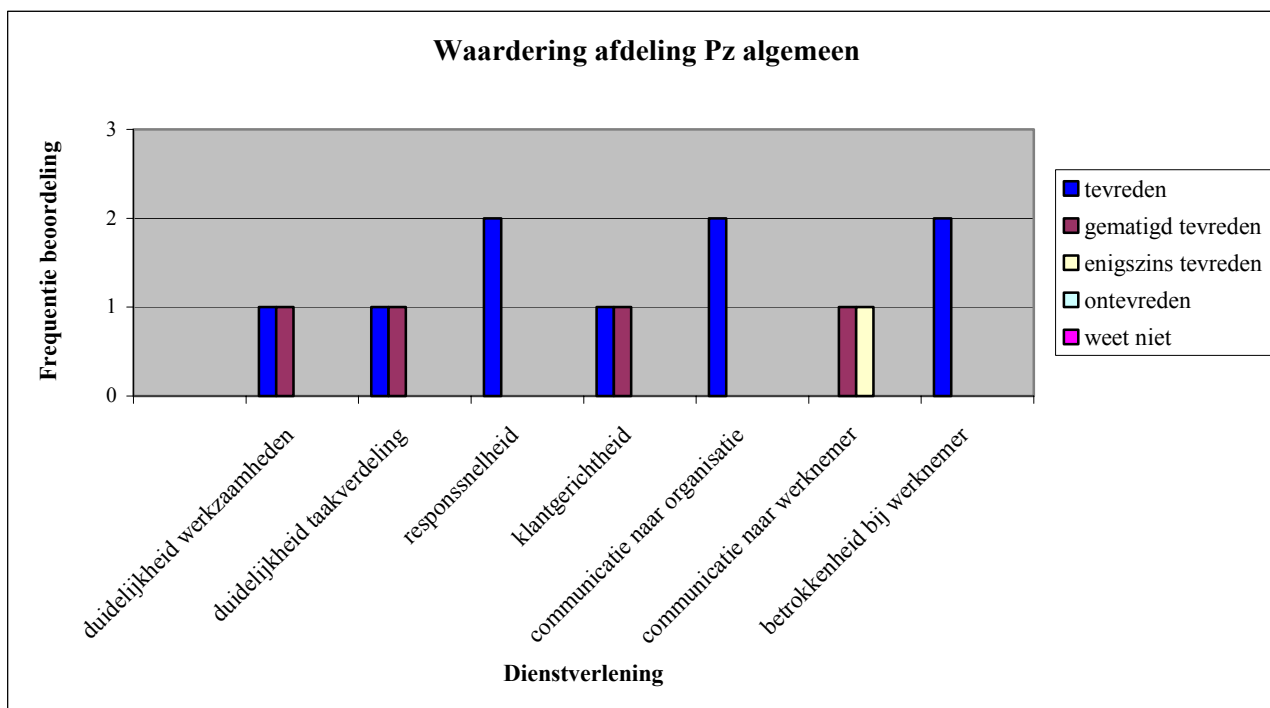
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%



De geënquêteerden zijn tevreden over de dienstverlening van de salarisadministratie. Er zijn dan ook geen verbeter en/of verbeterpunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
responsiviteit	50%	50%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	0%	50%	0%	0%	0%	50%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De geënquêteerden zijn gemiddeld genomen overwegend “tevreden” over de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ. Er is echter één aandachtspunt en dat is de communicatie naar de werknemer toe.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	50%	50%	0%	0%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	50%	50%	0%	0%	0%	100%
responsnelheid	100%	0%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	100%	0%	0%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	0%	50%	50%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling Arbeid zijn representatief. In totaal heeft 67% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door de afdeling Arbeid overwegend beoordeeld met “tevreden”.

Het volgende punt is een verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling Arbeid:

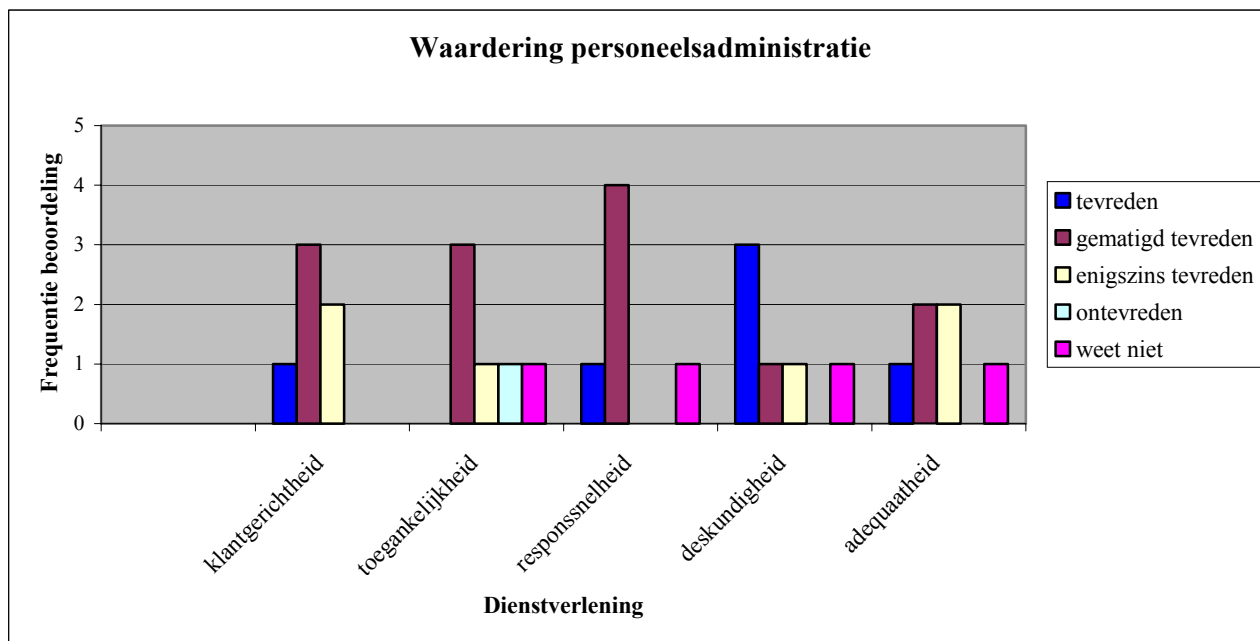
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de communicatie naar de werknemer toe (50% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Paragraaf 1.14

Afdeling Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker (ATS)

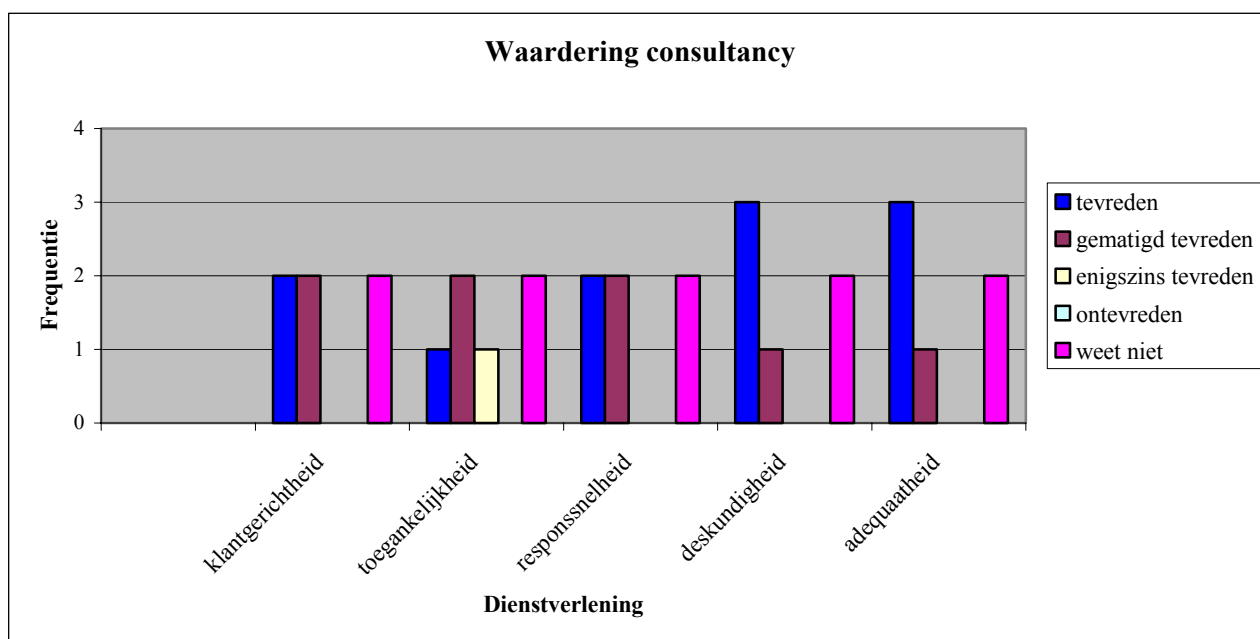
Aan de afdeling Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker (ATS) zijn 8 enquêtes uitgedeeld. Er zijn 6 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



De geënquêteerden van de afdeling ATS zijn grotendeels “gematigd tevreden” over de dienstverlening van de personeelsadministratie. De klantgerichtheid, de toegankelijkheid en de adequaatheid zijn verbeter- en/of aandachtspunten. De deskundigheid wordt het hoogst gewaardeerd en de toegankelijkheid het laagst. Opvallend is dat nul procent van de geënquêteerden de toegankelijkheid met “tevreden” heeft beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

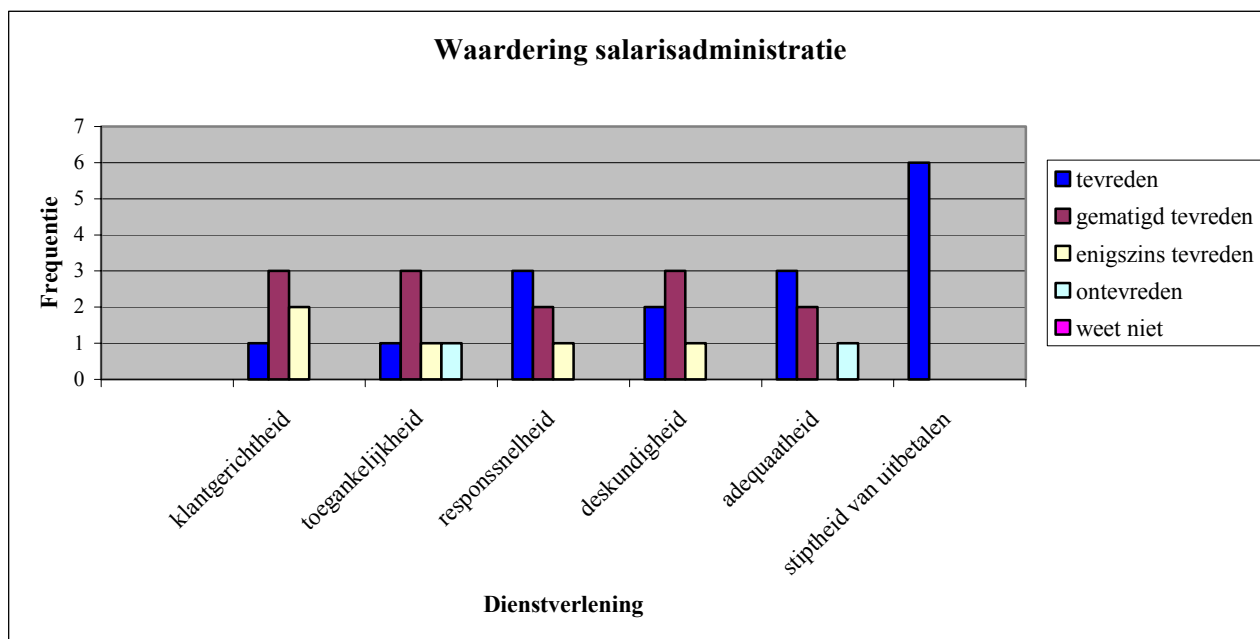
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	17%	50%	33%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	0%	50%	17%	17%	17%	100%
responsnelheid	17%	67%	0%	0%	17%	100%
deskundigheid	50%	17%	17%	0%	17%	100%
adequaatheid	17%	33%	33%	0%	17%	100%



Gemiddeld genomen zijn de geënuquêteerden overwegend “gematigd tevreden” over de dienstverlening van de consultancy. Opvallend is dat veel geënuquêteerden “weet niet” ingevuld hebben. Er zijn geen directe verbeter- en/of aandachtspunten. Nul procent van de geënuquêteerden heeft de dienstverlening van de consultancy met “ontevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënuquêteerden

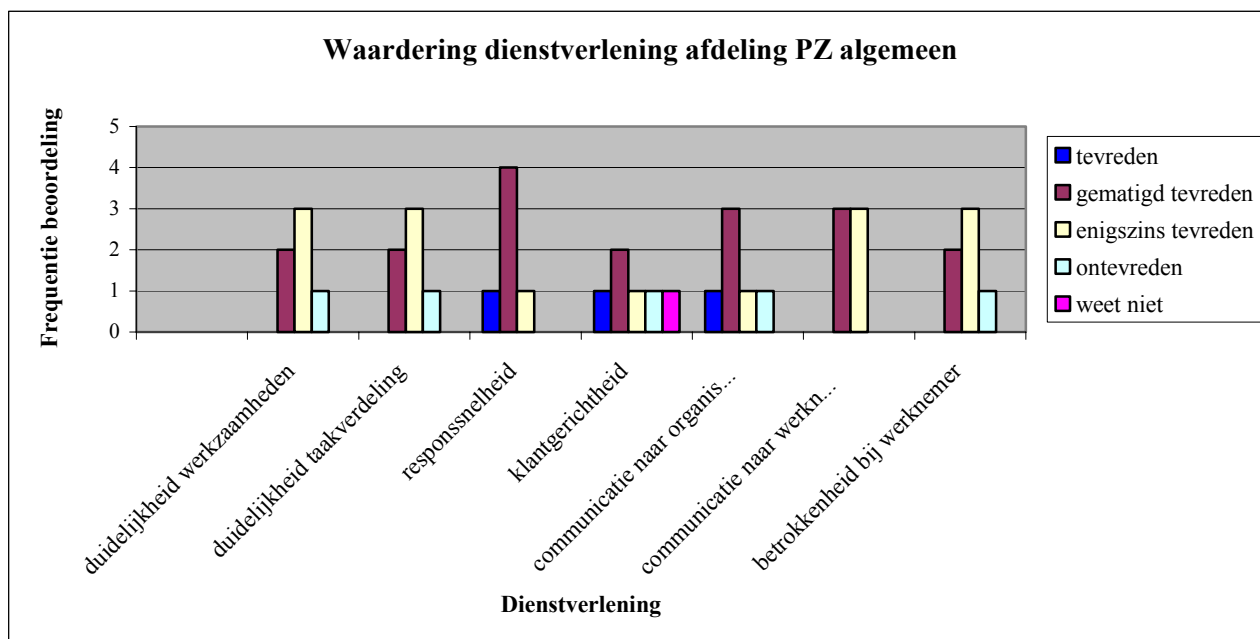
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	33%	33%	0%	0%	33%	100%
toegankelijkheid	17%	33%	17%	0%	33%	100%
responssnelheid	33%	33%	0%	0%	33%	100%
deskundigheid	50%	17%	0%	0%	33%	100%
adequaatheid	50%	17%	0%	0%	33%	100%



De geënquêteerden hebben de dienstverlening van de salarisadministratie gemiddeld genomen overwegend met “gematigd tevreden” beoordeeld. Alleen de stiptheid van uitbetalen wordt voor 100% met “tevreden” beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	17%	50%	33%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	17%	50%	17%	17%	0%	100%
responssnelheid	50%	33%	17%	0%	0%	100%
deskundigheid	33%	50%	17%	0%	0%	100%
adequaatheid	50%	33%	0%	17%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De geënquêteerden hebben de dienstverlening van de salarisadministratie gemiddeld genomen overwegend met “enigszins tevreden” beoordeeld. De duidelijkheid van de werkzaamheden, de duidelijkheid van de taakverdeling en de betrokkenheid bij de werknemer zijn alle drie vrij laag beoordeeld, dit zijn dan ook verbeter- en/of aandachtspunten. De klantgerichtheid, de communicatie naar de organisatie toe en de communicatie naar de werknemer toe zijn tevens verbeter- en/of aandachtspunten.

Opvallend is dat nul procent van de geënquêteerden de duidelijkheid van de werkzaamheden, de duidelijkheid van de taakverdeling, de communicatie naar de werknemer en de betrokkenheid bij de werknemer met “tevreden” beoordeelt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	0%	33%	50%	17%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	0%	33%	50%	17%	0%	100%
responssnelheid	17%	67%	17%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	17%	33%	17%	17%	17%	100%
communicatie naar organisatie	17%	50%	17%	17%	0%	100%
communicatie naar werknemer	0%	50%	50%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	0%	33%	50%	17%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van de afdeling ATS zijn representatief. In totaal heeft 75% van de werknemers de enquête ingevuld. Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening van de afdeling PZ door de afdeling ATS met “gematigd tevreden” beoordeeld. Alleen de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ scoort lager en heeft de beoordeling “enigszins tevreden”. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van de afdeling ATS:

Personeelsadministratie:

- de klantgerichtheid (33 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (17 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de adequaatheid (33 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

Salarisadministratie:

- de klantgerichtheid (30 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de toegankelijkheid (17 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)

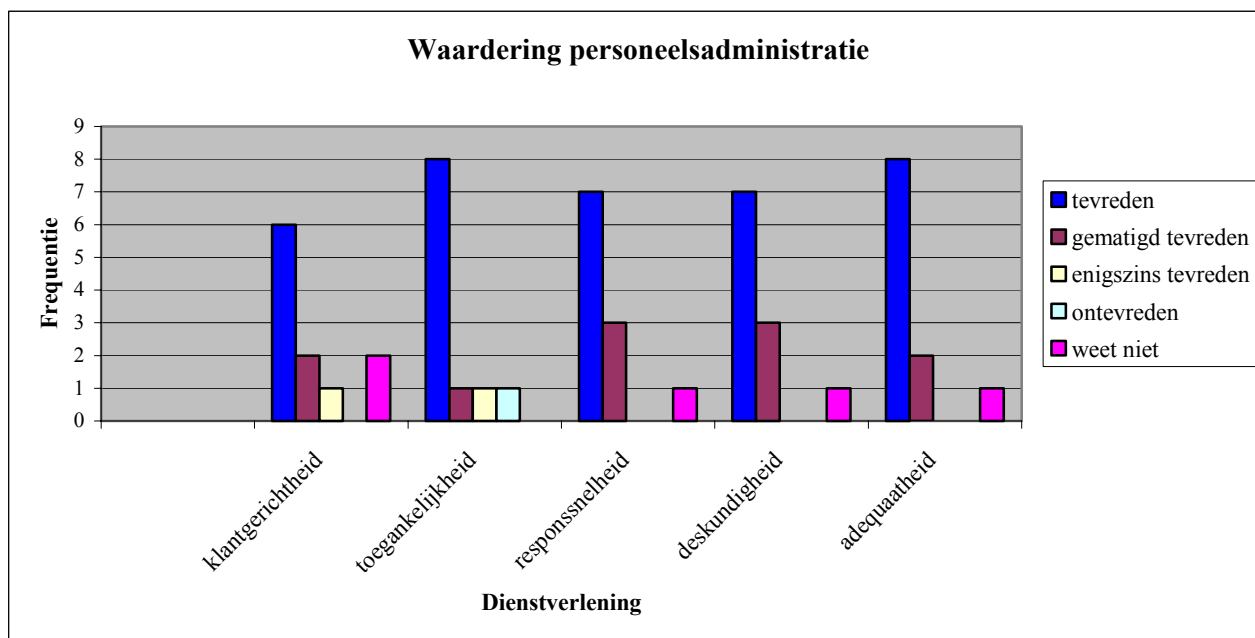
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (50 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (50 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de klantgerichtheid (17 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de communicatie naar de organisatie toe (17 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer toe (50 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (50 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)

Paragraaf 1.15

Productschap Diervoeder (PDV)

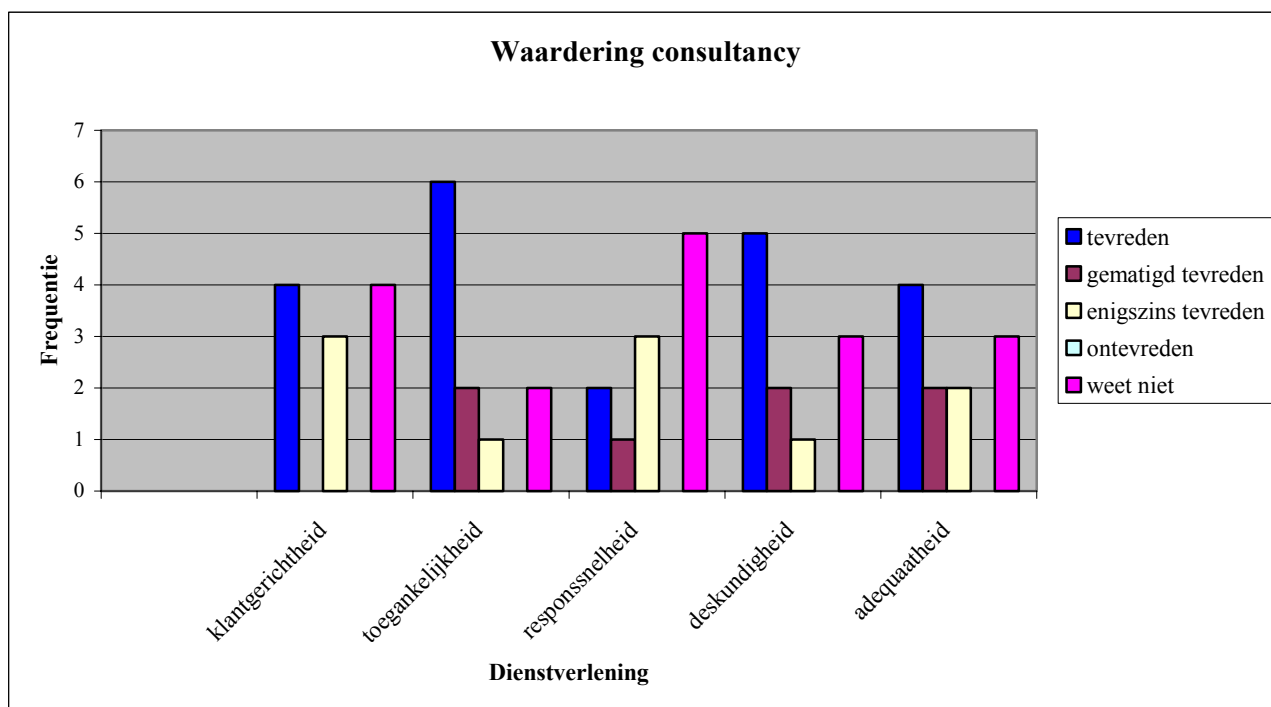
Aan het Productschap Diervoeder(PDV) zijn in totaal 17 enquêtes uitgedeeld. Er zijn 11 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



De geënquêteerden hebben de dienstverlening van de personeelsadministratie gemiddeld genomen overwegend met “tevreden” beoordeeld. De adequaatheid wordt het hoogst gewaardeerd. Er zijn verder geen verbeter- en/of aandachtspunten voor de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	55%	18%	9%	0%	18%	100%
toegankelijkheid	73%	9%	9%	9%	0%	100%
responsnelheid	64%	27%	0%	0%	9%	100%
deskundigheid	64%	27%	0%	0%	9%	100%
adequaatheid	73%	18%	0%	0%	9%	100%

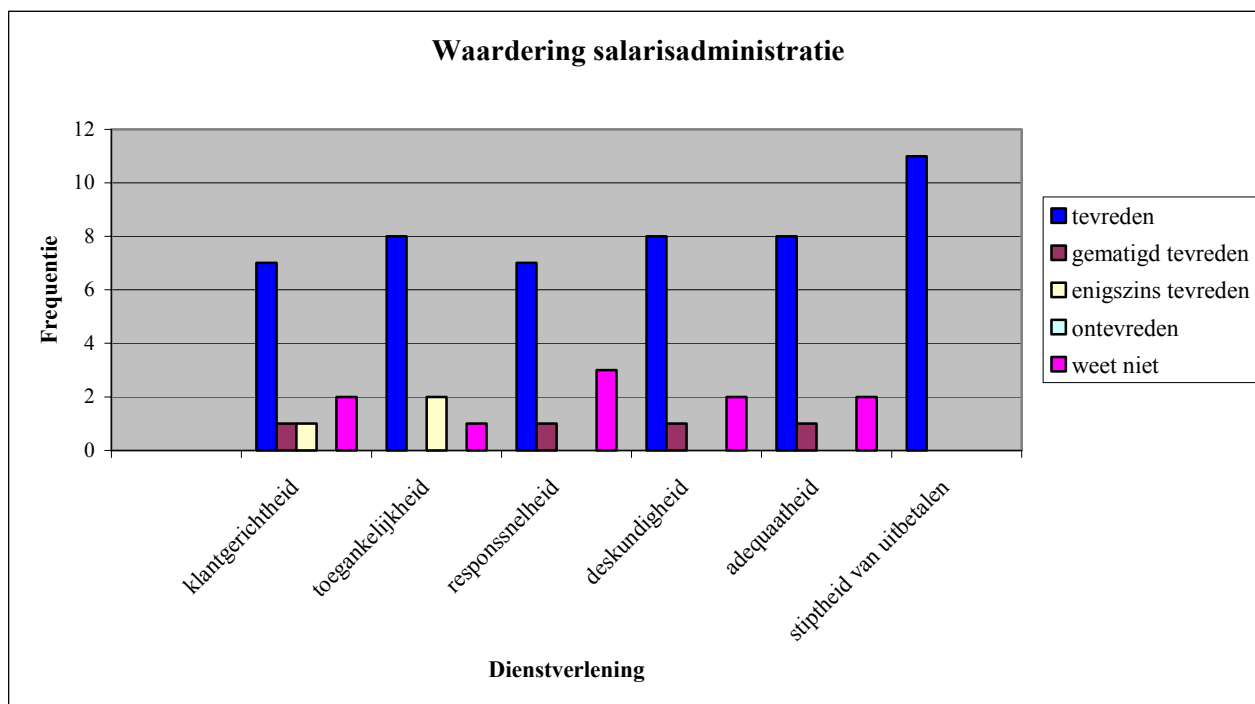


De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “enigszins tevreden”. Veel geënquêteerden hebben “weet niet” ingevuld op de enquête.

Nul procent van de geënquêteerden heeft een van de deelgebieden van de dienstverlening van de consultancy met ontevreden beoordeeld.

**Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy,
uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden**

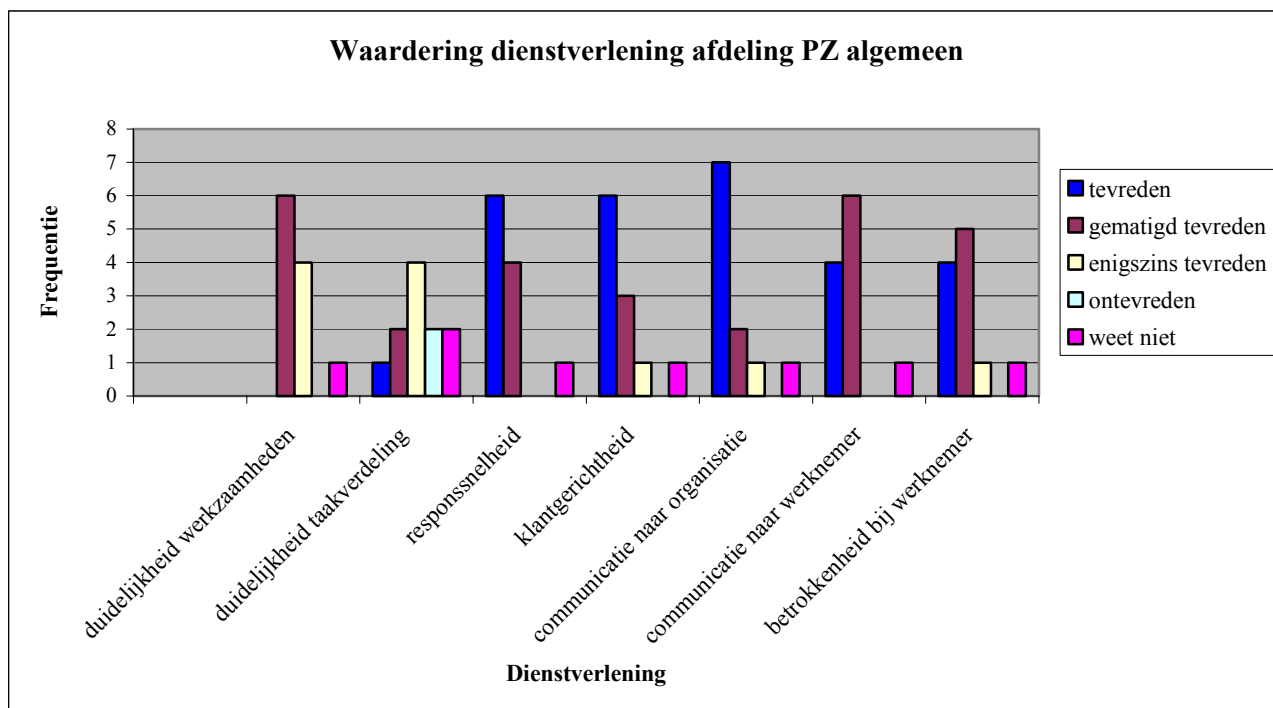
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	36%	0%	27%	0%	36%	100%
toegankelijkheid	55%	18%	9%	0%	18%	100%
responsiviteit	18%	9%	27%	0%	45%	100%
deskundigheid	45%	18%	9%	0%	27%	100%
adequaatheid	36%	18%	18%	0%	27%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld. Nul procent van de geënquêteerden heeft een van de deelgebieden van de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld. Er zijn dan ook geen verbeter- en/of aandachtspunten. De stiptheid van uitbetalen van het salaris wordt met 100% het hoogst gewaardeerd.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	64%	9%	9%	0%	18%	100%
toegankelijkheid	73%	0%	18%	0%	9%	100%
responsiviteit	64%	9%	0%	0%	27%	100%
deskundigheid	73%	9%	0%	0%	18%	100%
adequaatheid	73%	9%	0%	0%	18%	100%
stiptheid van uitbetalen	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De geënquêteerden van het PDV zijn gemiddeld genomen overwegend “gematigd tevreden” over de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	0%	55%	36%	0%	9%	100%
duidelijkheid taakverdeling	9%	18%	36%	18%	18%	100%
responsnelheid	55%	36%	0%	0%	9%	100%
klantgerichtheid	55%	27%	9%	0%	9%	100%
communicatie naar organisatie	64%	18%	9%	0%	9%	100%
communicatie naar werknemer	36%	55%	0%	0%	9%	100%
betrokkenheid bij werknemer	36%	45%	9%	0%	9%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van het PDV zijn representatief. In totaal heeft 65% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door het PDV overwegend met “gematigd tevreden” beoordeeld. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van het PDV:

Consultancy:

- de klantgerichtheid (27 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de responstijd (27 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

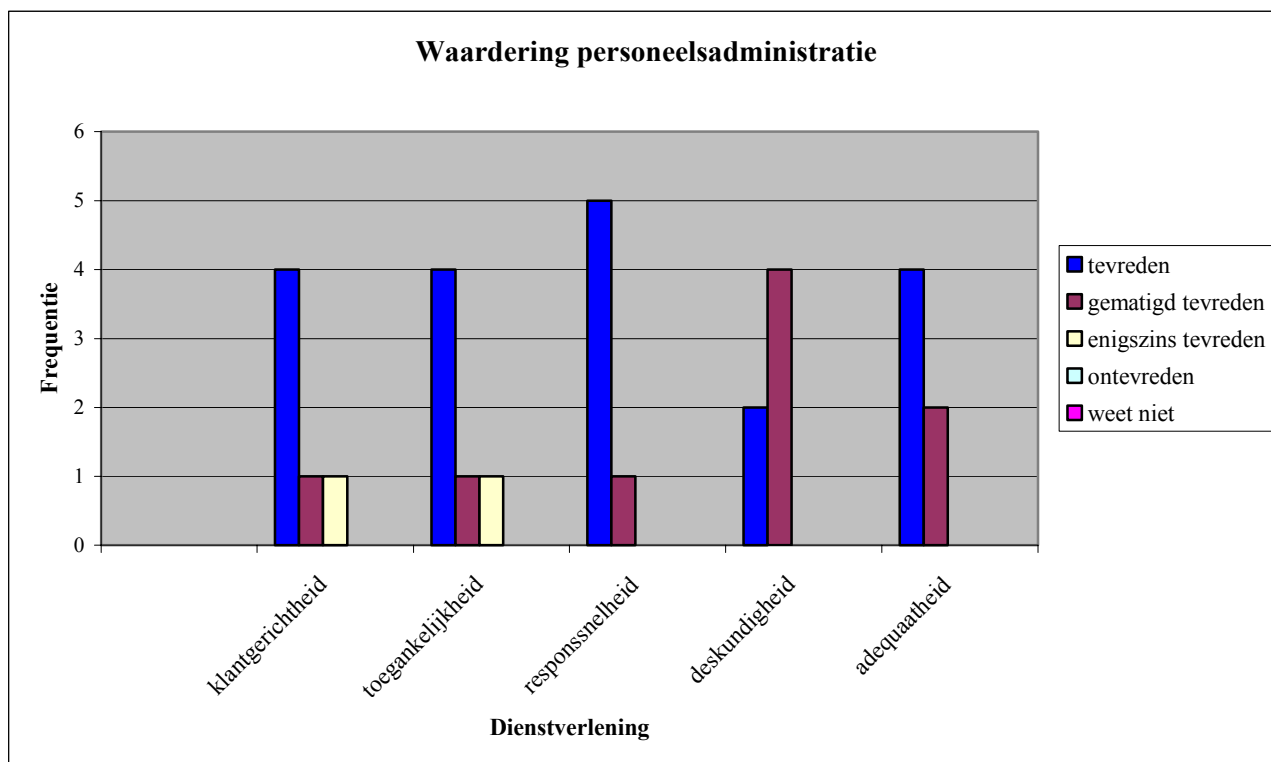
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (36 % “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (36 % “enigszins tevreden” en 18% “ontevreden”)

Paragraaf 1.16

Productschap Wijn

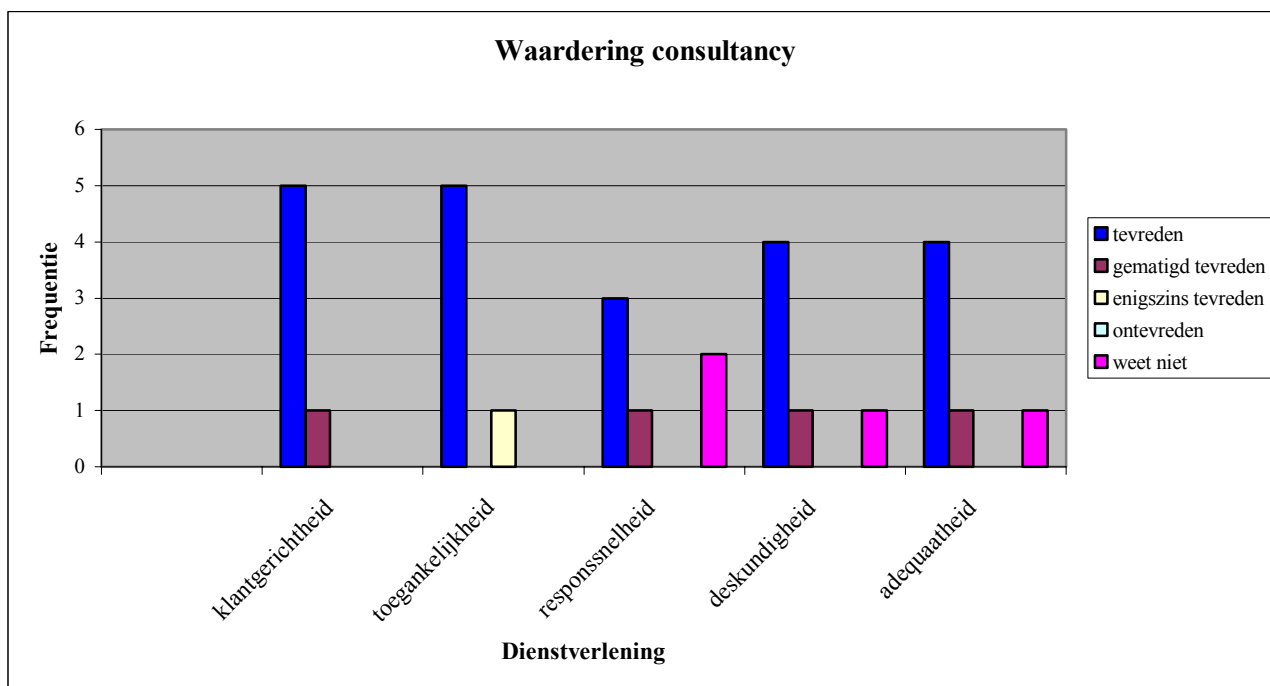
In totaal zijn er 8 enquêtes uitgedeeld aan het Productschap Wijn. Er zijn 6 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



Het Productschap Wijn is gemiddeld genomen overwegend “tevreden” over de dienstverlening van de personeelsadministratie. De responssnelheid wordt het hoogst gewaardeerd. Er zijn geen verbeter- en/of aandachtspunten voor de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

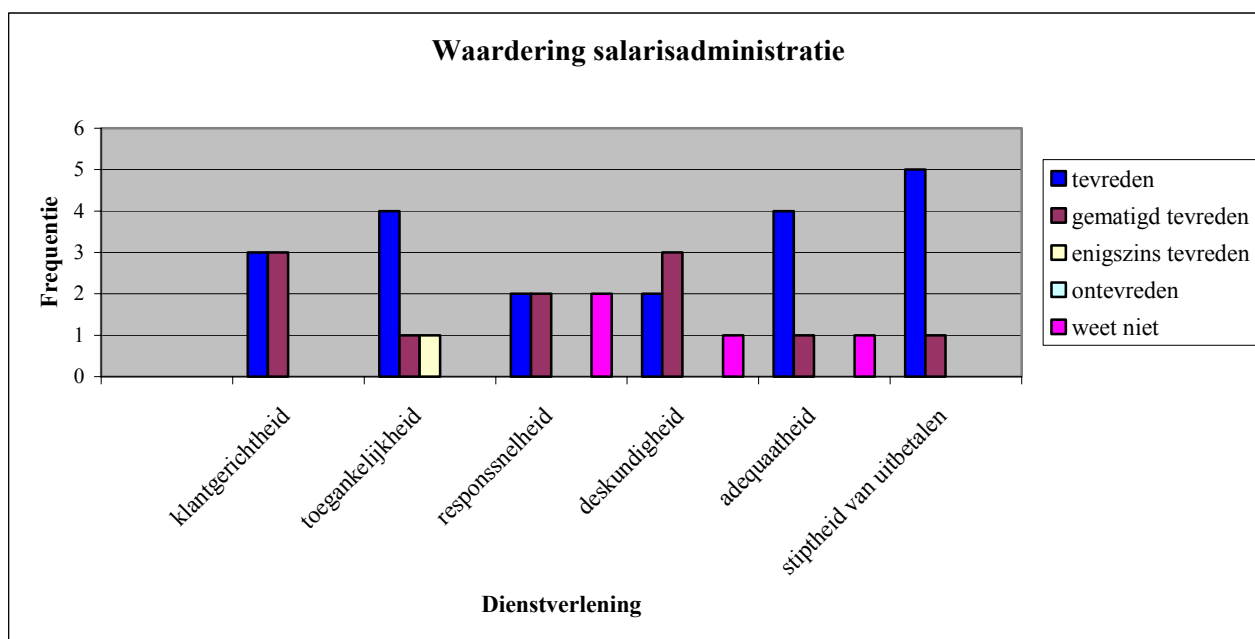
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	67%	17%	17%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	67%	17%	17%	0%	0%	100%
responssnelheid	83%	17%	0%	0%	0%	100%
deskundigheid	33%	67%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	67%	33%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen zijn de geënquêteerden overwegend “tevreden”. Nul procent van de geënquêteerden heeft één van de deelgebieden van de dienstverlening van de consultancy met ontevreden beoordeeld. Er zijn geen verbeter- en/of aandachtspunten voor dienstverlening van de consultancy.

**Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy,
uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden**

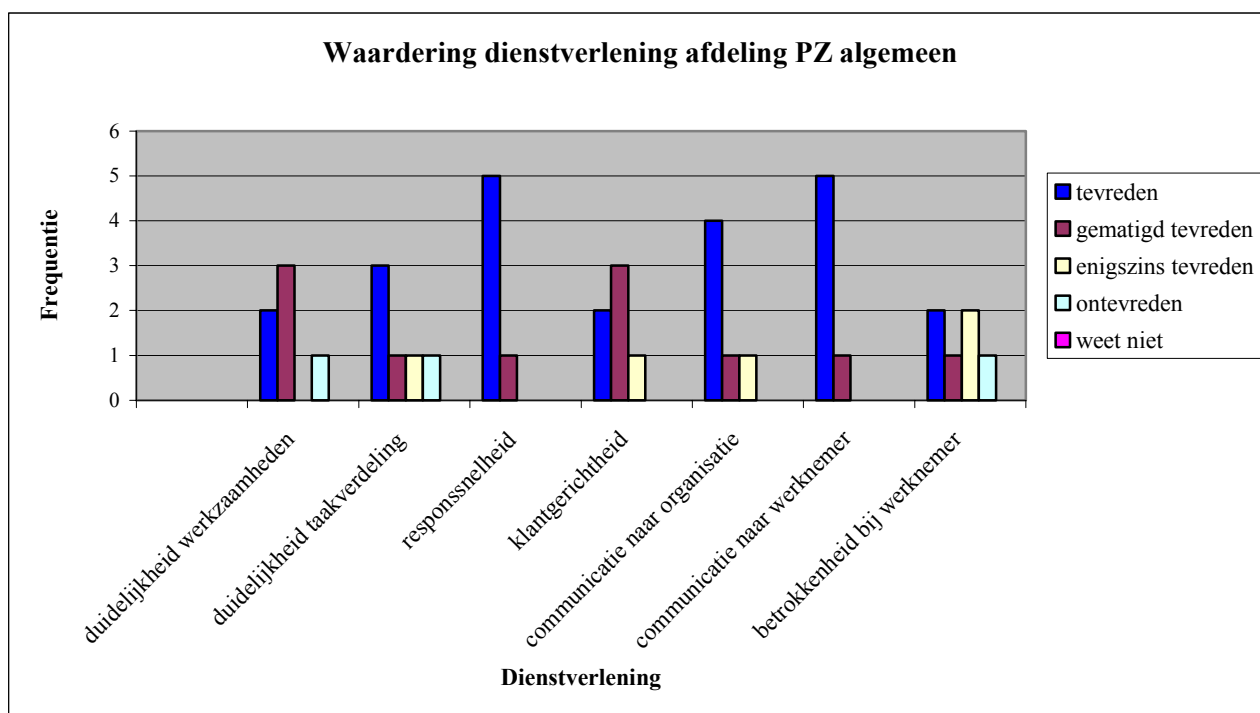
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	83%	17%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	83%	0%	17%	0%	0%	100%
responssnelheid	50%	17%	0%	0%	33%	100%
deskundigheid	67%	17%	0%	0%	17%	100%
adequaatheid	67%	17%	0%	0%	17%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld. Nul procent van de geënquêteerden heeft een van de deelgebieden van de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” beoordeeld. Er zijn dan ook geen verbeter- en/of aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	67%	17%	17%	0%	0%	100%
responsiviteit	33%	33%	0%	0%	33%	100%
deskundigheid	33%	50%	0%	0%	17%	100%
adequaatheid	67%	17%	0%	0%	17%	100%
stiptheid van uitbetalen	83%	17%	0%	0%	0%	100%



De geënquêteerden van het productschap Wijn zijn gemiddeld genomen overwegend “gematigd tevreden” over de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ. De betrokkenheid bij de werknemer van de afdeling PZ wordt het laagst gewaardeerd. Tevens scoort de duidelijkheid van de taakverdeling van de afdeling PZ laag. De betrokkenheid bij de werknemer en de duidelijkheid van de taakverdeling van de afdeling PZ zijn de verbeter- en/of aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	33%	50%	0%	17%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	50%	17%	17%	17%	0%	100%
responsiviteit	83%	17%	0%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	33%	50%	17%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	67%	17%	17%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	83%	17%	0%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	33%	17%	33%	17%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van het Productschap Wijn zijn representatief. In totaal heeft 75% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door het Productschap Wijn overwegend met “tevreden” beoordeeld. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ:

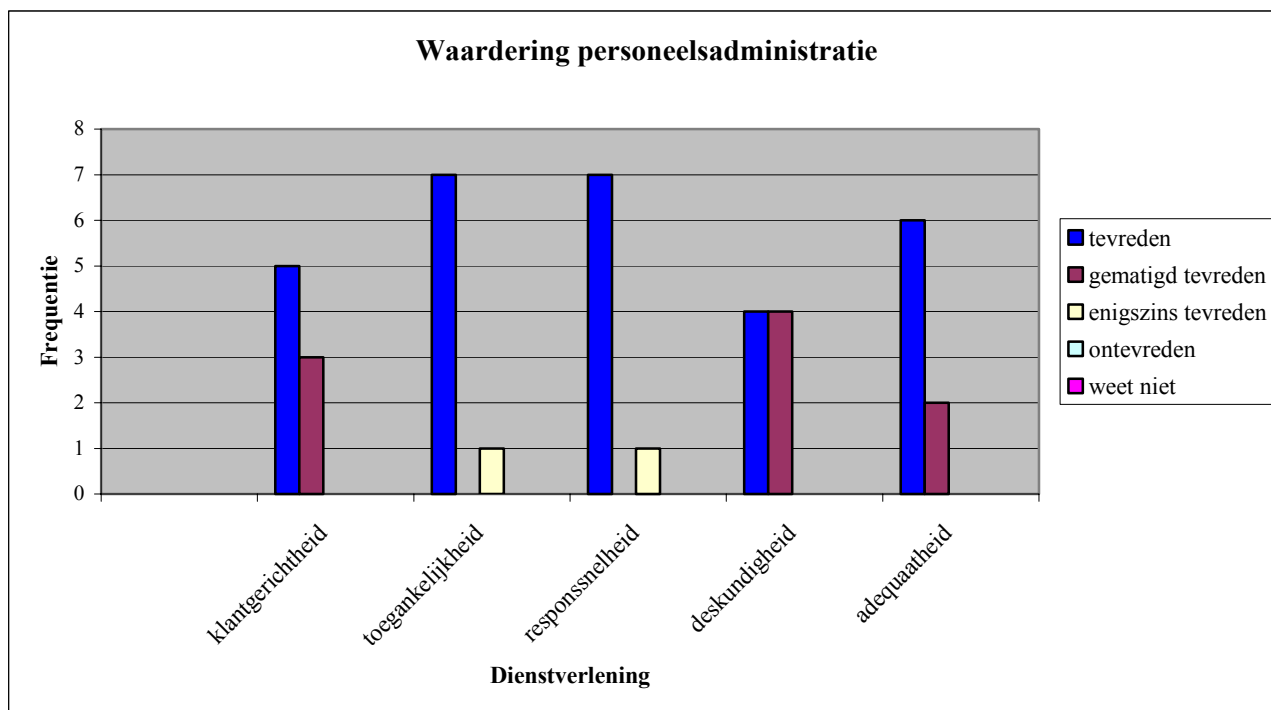
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de betrokkenheid bij de werknemer (33 % “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (17% “enigszins tevreden” en 17% “ontevreden”)

Paragraaf 1.17

Productschap Granen Zaden en Peulvruchten (GZP)

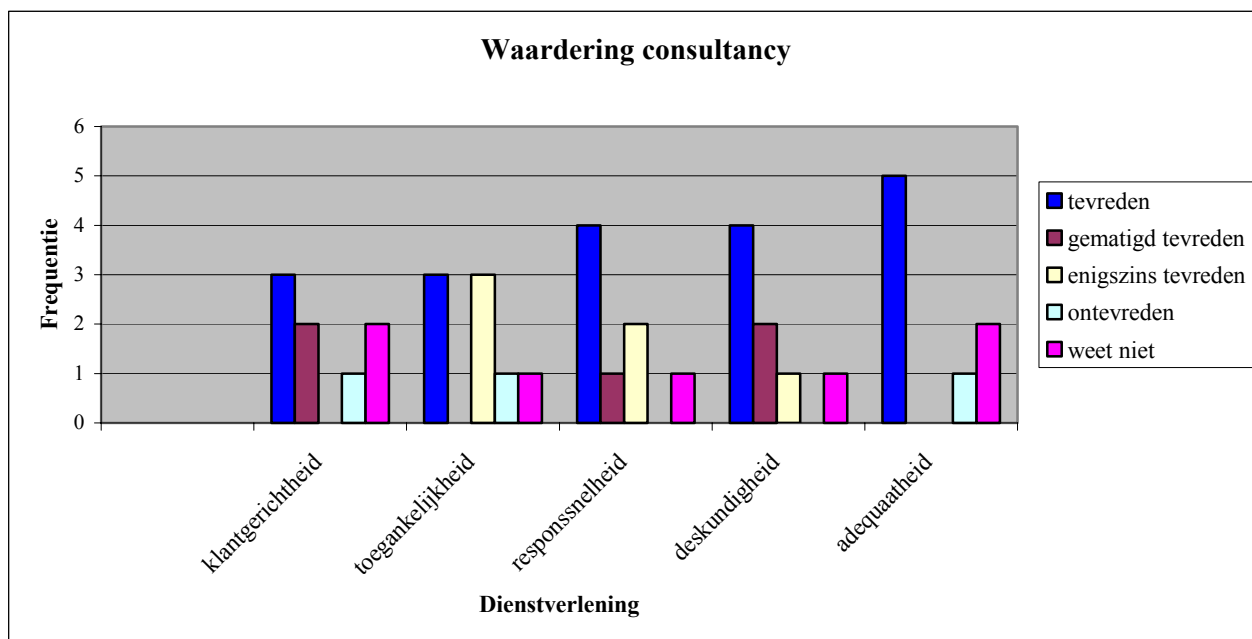
In totaal zijn er 13 enquêtes uitgedeeld aan het Productschap GZP. Er zijn 8 enquêtes ingevuld en ingeleverd.



De geënquêteerden hebben de dienstverlening van de personeelsadministratie gemiddeld genomen overwegend met “tevreden” beoordeeld. Er zijn geen verbeter- en/of aandachtspunten voor de personeelsadministratie.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

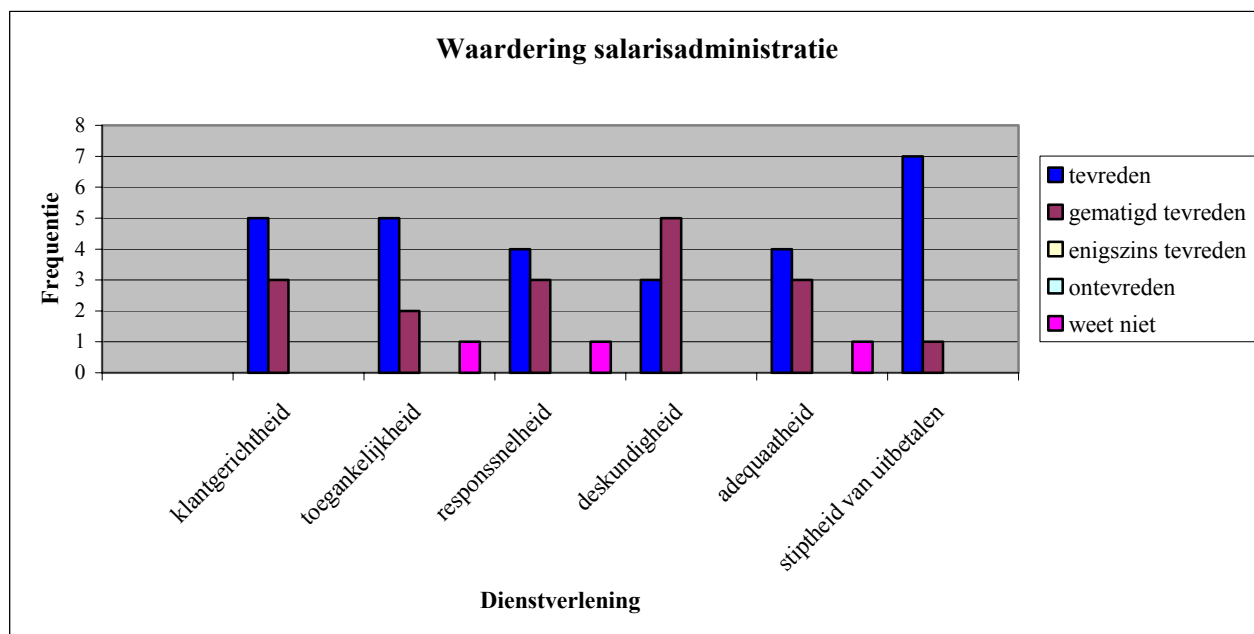
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	63%	38%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	88%	0%	13%	0%	0%	100%
responsiviteit	88%	0%	13%	0%	0%	100%
deskundigheid	50%	50%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	75%	25%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “tevreden”. Met name de toegankelijkheid van de consultancy wordt laag gewaardeerd. Aandachtspunten zijn, de toegankelijkheid en de responssnelheid van de consultancy.

**Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy,
uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden**

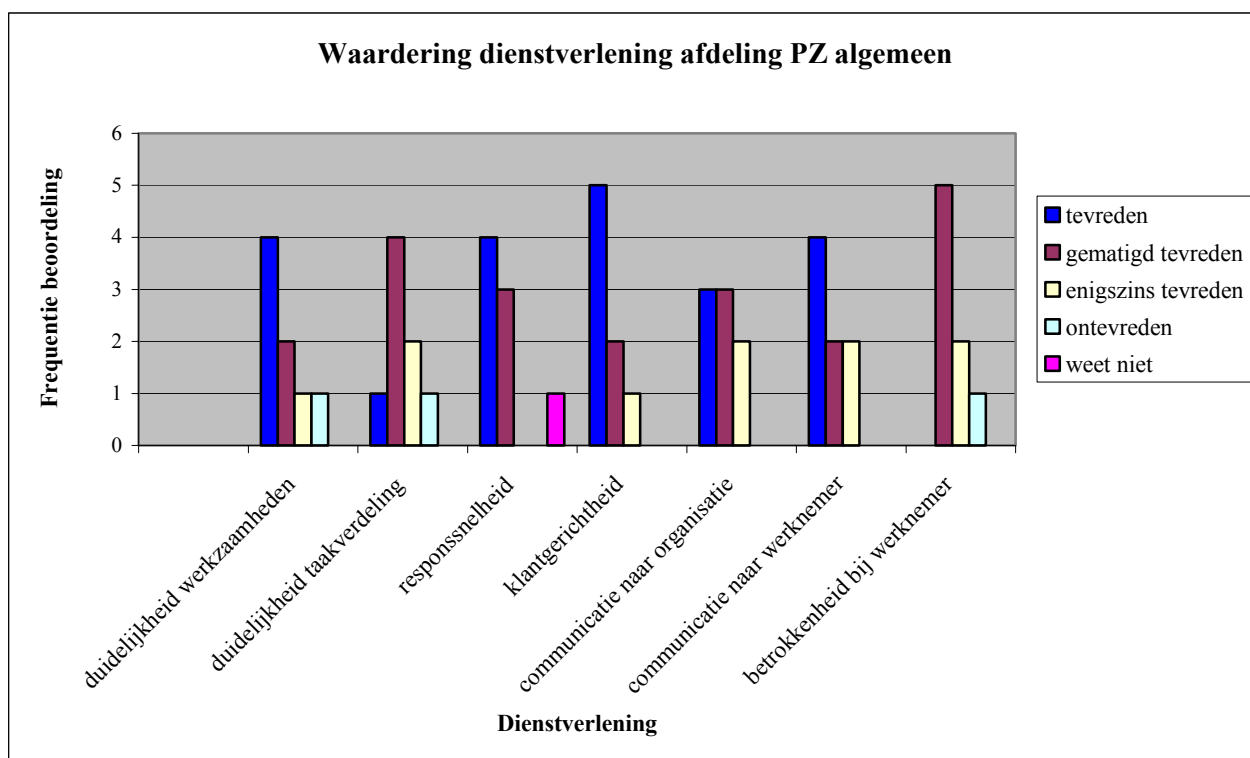
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	38%	25%	0%	13%	25%	100%
toegankelijkheid	38%	0%	38%	13%	13%	100%
responssnelheid	50%	13%	25%	0%	13%	100%
deskundigheid	50%	25%	13%	0%	13%	100%
adequaatheid	63%	0%	0%	13%	25%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de salarisadministratie overwegend met “tevreden” beoordeeld door de geënquêteerden van het productschap GZP. Nul procent van de geënquêteerden heeft een van de deelgebieden van de dienstverlening van de salarisadministratie met “ontevreden” of “enigszins tevreden” beoordeeld. Er zijn dan ook geen verbeter- en/of aandachtspunten

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	63%	38%	0%	0%	0%	100%
toegankelijkheid	63%	25%	0%	0%	13%	100%
responssnelheid	50%	38%	0%	0%	13%	100%
deskundigheid	38%	63%	0%	0%	0%	100%
adequaatheid	50%	38%	0%	0%	13%	100%
stiptheid van uitbetalen	88%	13%	0%	0%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ overwegend beoordeeld met “gematigd tevreden”. Een aantal geënquêteerden waren ontevreden over de duidelijkheid van de werkzaamheden, de duidelijkheid van de taakverdeling, de communicatie naar de organisatie toe, de communicatie naar de werknemer toe en de betrokkenheid van de afdeling PZ bij de werknemer, deze delen van de dienstverlening zijn verbeter en/of aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	50%	25%	13%	13%	0%	100%
duidelijkheid taakverdeling	13%	50%	25%	13%	0%	100%
responsnelheid	50%	38%	0%	0%	13%	100%
klantgerichtheid	63%	25%	13%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	38%	38%	25%	0%	0%	100%
communicatie naar werknemer	50%	25%	25%	0%	0%	100%
betrokkenheid bij werknemer	0%	63%	25%	13%	0%	100%

Conclusie

De uitkomsten van de enquêtes die uitgedeeld zijn aan de werknemers van het Productschap GZP zijn representatief. In totaal heeft 62% van de werknemers de enquête ingevuld.

Gemiddeld genomen wordt de totale dienstverlening door het productschap GZP met “tevreden” en “gematigd tevreden” beoordeeld. De volgende punten zijn verbeter- en/of aandachtspunten voor de afdeling PZ ten aanzien van het Productschap GZP.

De consultancy:

- de toegankelijkheid (38% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de responssnelheid (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)

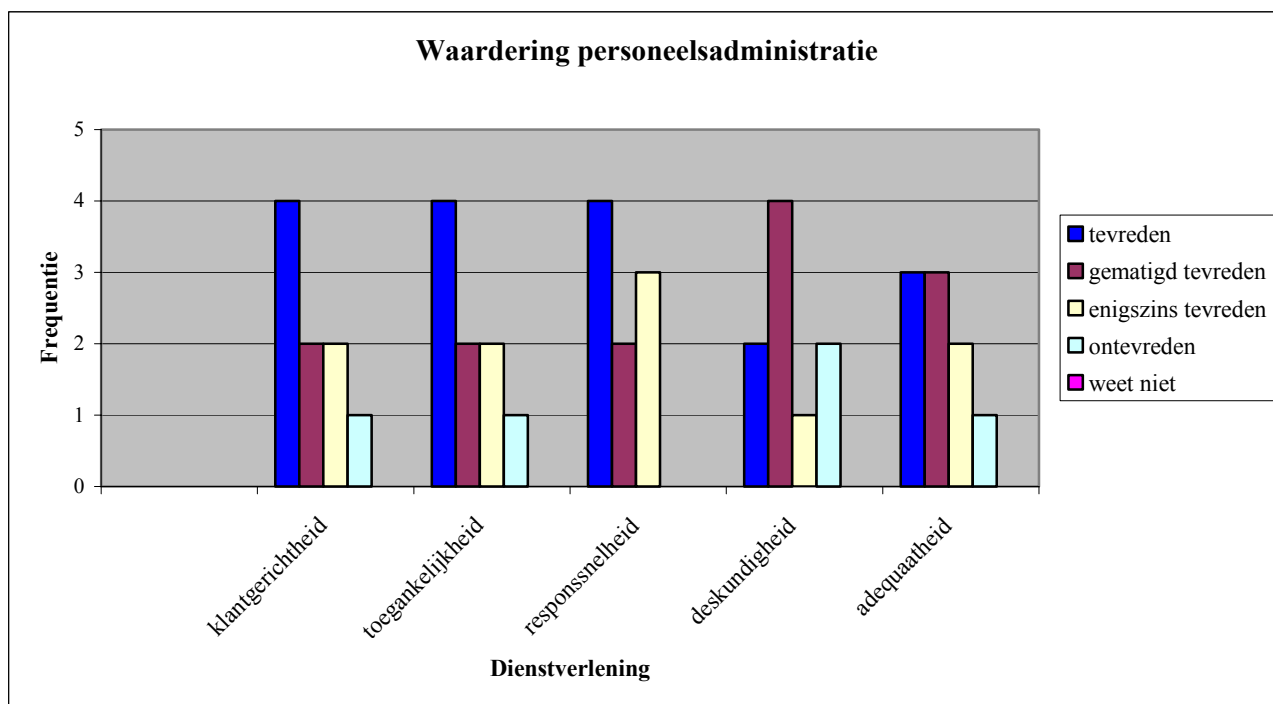
De dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ:

- de duidelijkheid van de werkzaamheden (13% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de duidelijkheid van de taakverdeling (25% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)
- de communicatie naar de organisatie toe (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de communicatie naar de werknemer toe (25% “enigszins tevreden” en 0% “ontevreden”)
- de betrokkenheid bij de werknemer (25% “enigszins tevreden” en 13% “ontevreden”)

Paragraaf 1.18

Afdeling Onbekend

Negen geënquêteerden zijn vergeten hun afdeling in te vullen op de enquête. Daarom is de paragraaf “Afdeling Onbekend” toegevoegd.

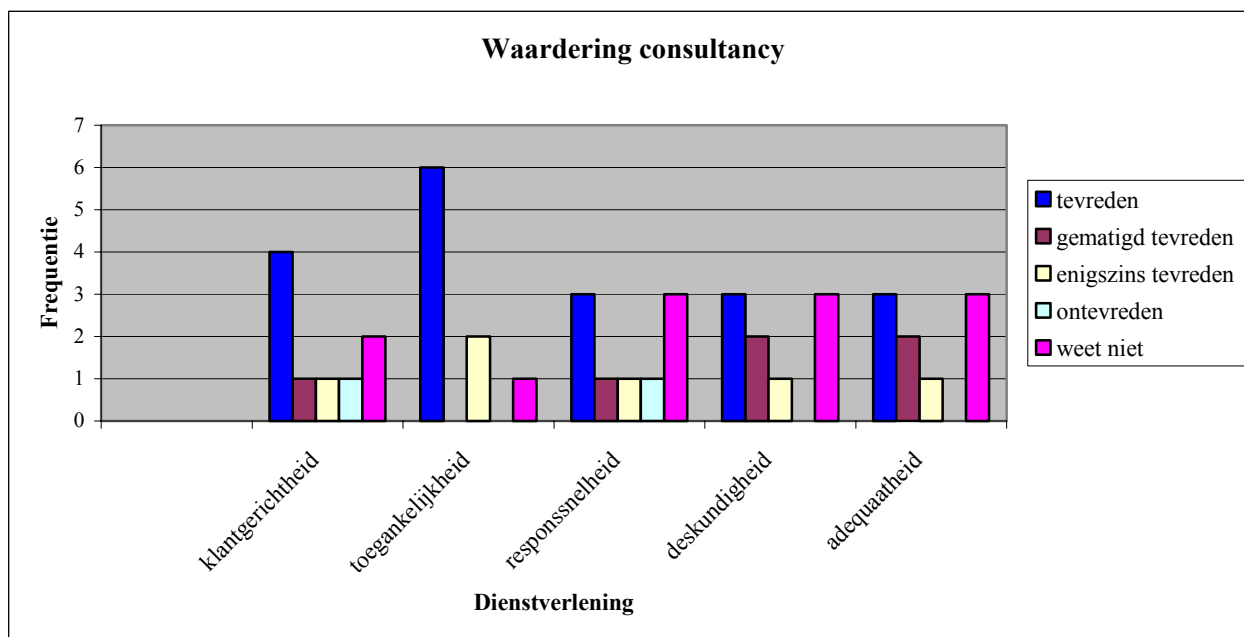


De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Alle deelgebieden van de dienstverlening van de personeelsadministratie zijn aandachtspunten. De deskundigheid wordt door de geënquêteerden het laagst beoordeeld.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie,

uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

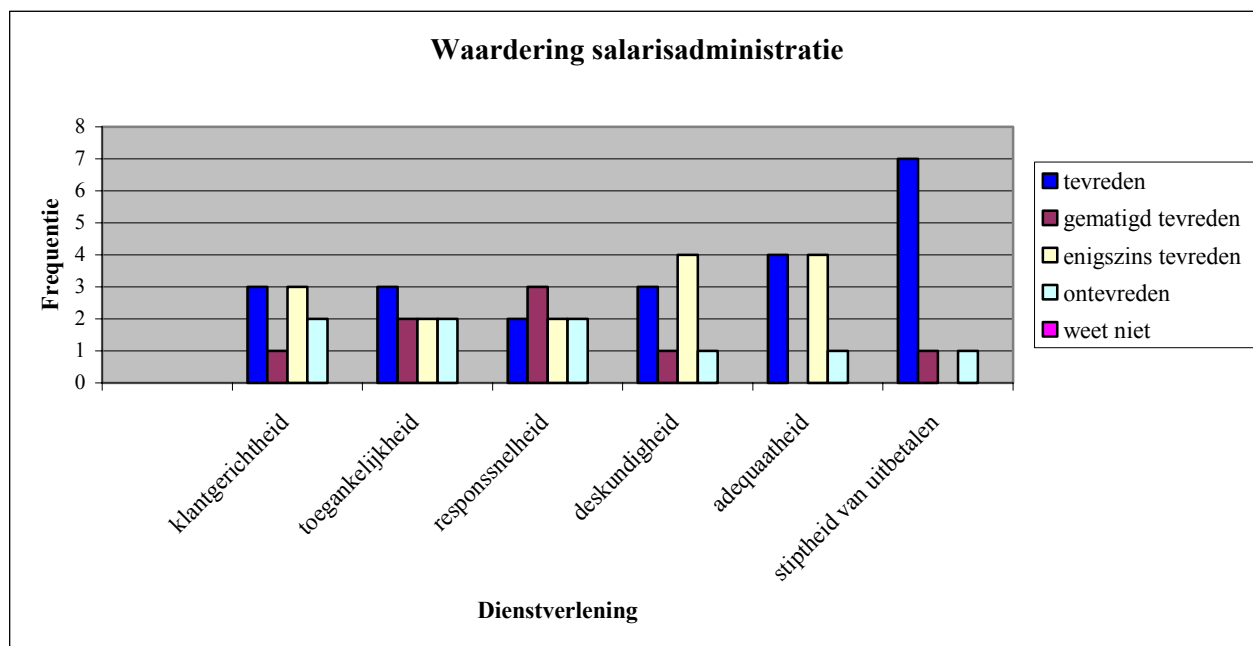
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	44%	22%	22%	11%	0%	100%
toegankelijkheid	44%	22%	22%	11%	0%	100%
responsnelheid	44%	22%	33%	0%	0%	100%
deskundigheid	22%	44%	11%	22%	0%	100%
adequaatheid	33%	33%	22%	11%	0%	100%



Gemiddeld genomen wordt de dienstverlening van de consultancy overwegend beoordeeld met “tevreden”. Opvallend is dat de geënquêteerde vaak “weet niet” ingevuld hebben. Aandachtspunten zijn de klantgerichtheid, de toegankelijkheid en de responssnelheid van de consultancy.

**Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy,
uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden**

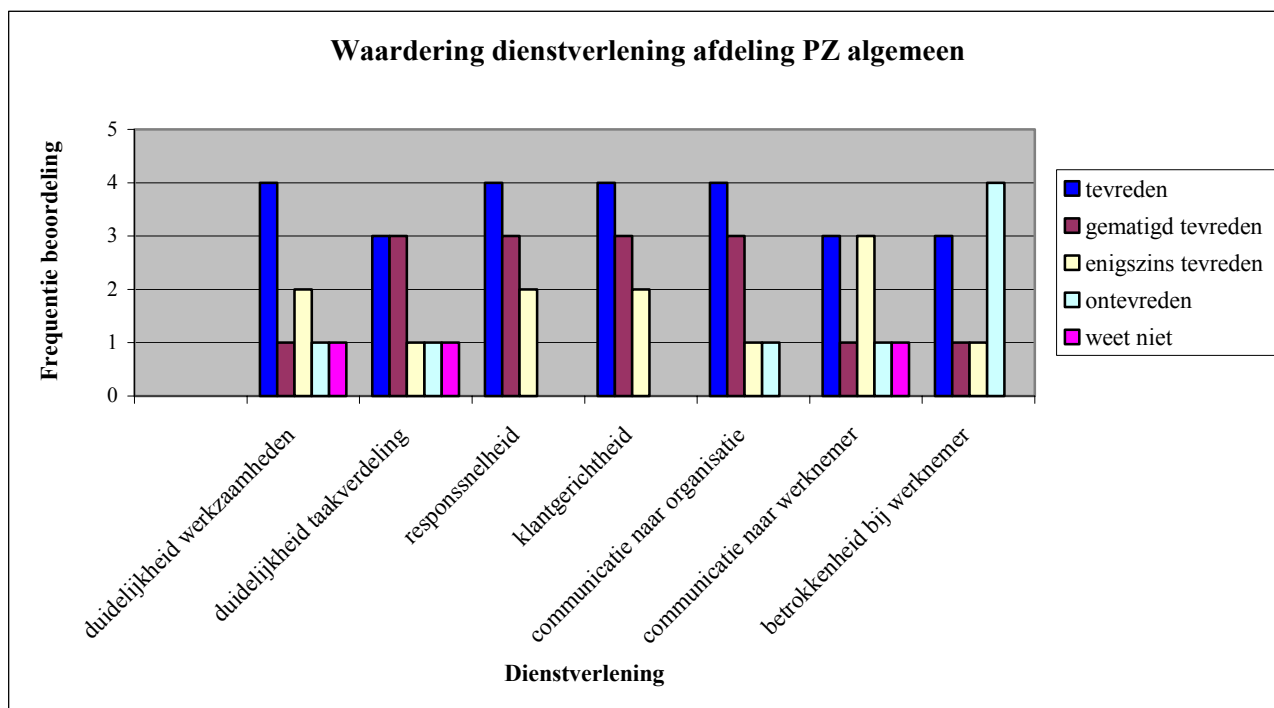
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	44%	11%	11%	11%	22%	100%
toegankelijkheid	67%	0%	22%	0%	11%	100%
responssnelheid	33%	11%	11%	11%	33%	100%
deskundigheid	33%	22%	11%	0%	33%	100%
adequaatheid	33%	22%	11%	0%	33%	100%



De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Alle deelgebieden, behalve de stiptheid van uitbetalen, zijn aandachtspunten.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	33%	11%	33%	22%	0%	100%
toegankelijkheid	33%	22%	22%	22%	0%	100%
responsiviteit	22%	33%	22%	22%	0%	100%
deskundigheid	33%	11%	44%	11%	0%	100%
adequaatheid	44%	0%	44%	11%	0%	100%
stiptheid van uitbetalen	78%	11%	0%	11%	0%	100%



De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Alle deelgebieden van de dienstverlening van de afdeling PZ zijn aandachtspunten. De betrokkenheid wordt laag beoordeeld met 44% “ontevreden”.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	44%	11%	22%	11%	11%	100%
duidelijkheid taakverdeling	33%	33%	11%	11%	11%	100%
responssnelheid	44%	33%	22%	0%	0%	100%
klantgerichtheid	44%	33%	22%	0%	0%	100%
communicatie naar organisatie	44%	33%	11%	11%	0%	100%
communicatie naar werknemer	33%	11%	33%	11%	11%	100%
betrokkenheid bij werknemer	33%	11%	11%	44%	0%	100%

Conclusie

De beoordelingen van de geënuquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Omdat de geënuquêteerden geen afdeling ingevuld hebben kan de afdeling PZ ook niet gericht werken aan de verbeter- en/of aandachtspunten. De uitkomsten van de enquêtes van de “onbekende” geënuquêteerden zullen wel worden meegenomen in de “de gecomprimeerde grafieken en tabellen”.

Paragraaf 1.19

De verbeterpunten die voortkomen uit de enquêtes

Indien een geënquêteerde een deelgebied van de dienstverlening met “ontevreden” beoordeelt, betekent dit dat hij of zij het deelgebied van de dienstverlening slecht vindt. De dienstverlening zal op bijna alle punten verbeterd moeten worden voordat de geënquêteerde tevreden is.

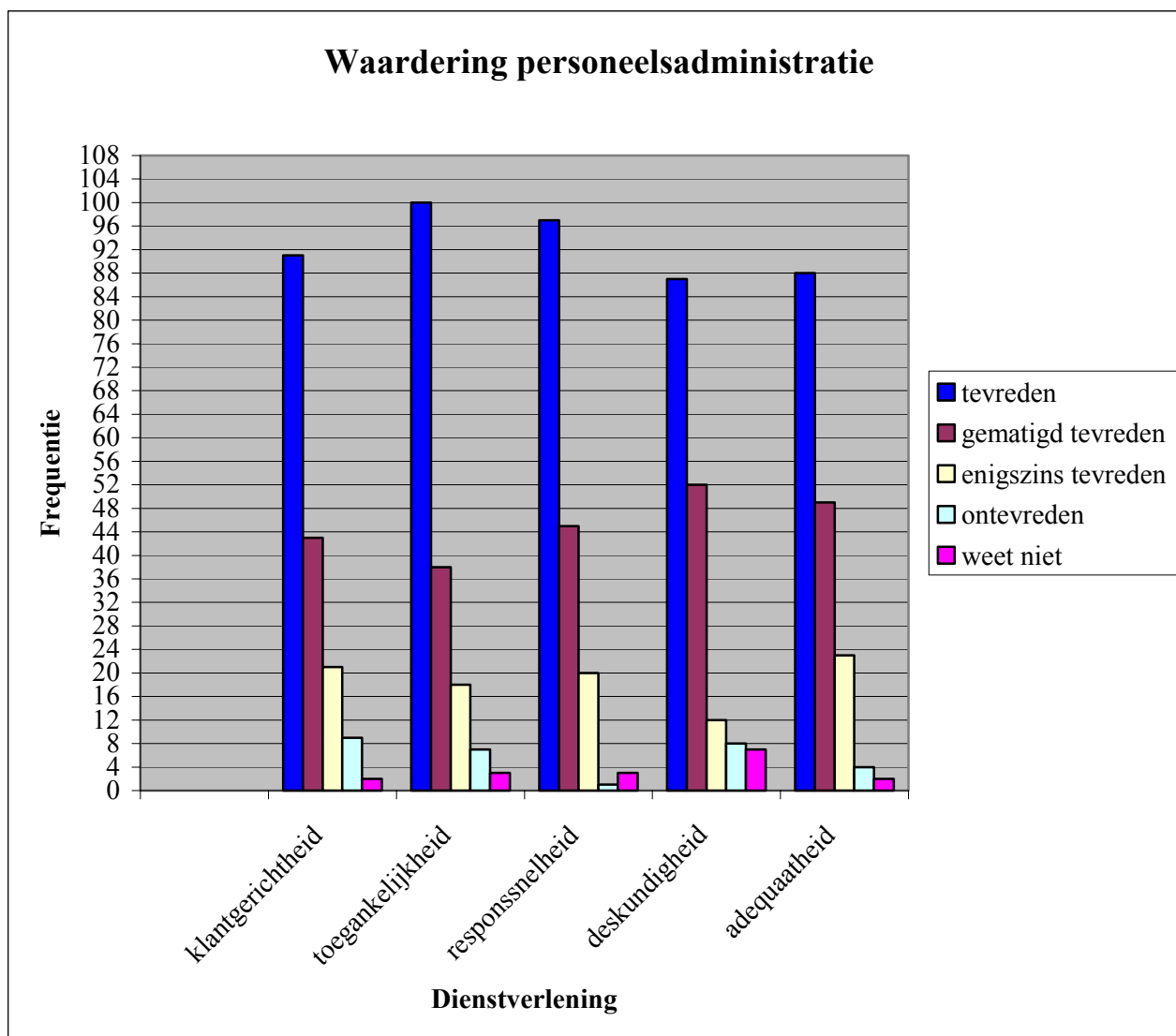
Als een geënquêteerde een deelgebied van de dienstverlening beoordeeld met “enigszins tevreden”, houdt dit in dat de geënquêteerde de dienstverlening niet voldoende vindt maar toch een aantal punten van het deelgebied positief waardeert. Het deelgebied van de dienstverlening hoeft dus niet op alle punten te verbeteren of te veranderen ten einde de geënquêteerde tevreden te stellen. Eerste prioriteit voor de afdeling PZ is dat de geënquêteerden, die “ontevreden” zijn, het deelgebied van de dienstverlening positief gaan waarderen. Daarna is het belangrijk dat de geënquêteerden, die “enigszins tevreden” zijn, het deelgebied van de dienstverlening positief gaan waarderen. Daarom wordt aan de beoordeling “ontevreden” de wegingsfactor 2 gekoppeld en aan de beoordeling “enigszins tevreden” de wegingsfactor 1.

Omdat ergens een grens getrokken moet worden is verder het volgende gesteld:

Indien aan een deelgebied uit de gecomprimeerde tabellen het getal 20 of hoger, na vermenigvuldiging met het wegingsfactor 1 of 2, verbonden is aan de beoordeling “enigszins tevreden” of “ontevreden”, of indien de beoordelingen “enigszins tevreden” en “ontevreden” tezamen hoger of gelijk zijn aan het getal 20 (na vermenigvuldiging met het wegingsfactor 1 of 2), dan is dit deelgebied van de dienstverlening een *algemeen* verbeterpunt voor de afdeling PZ.

Een voorbeeld om het een en ander te verduidelijken:

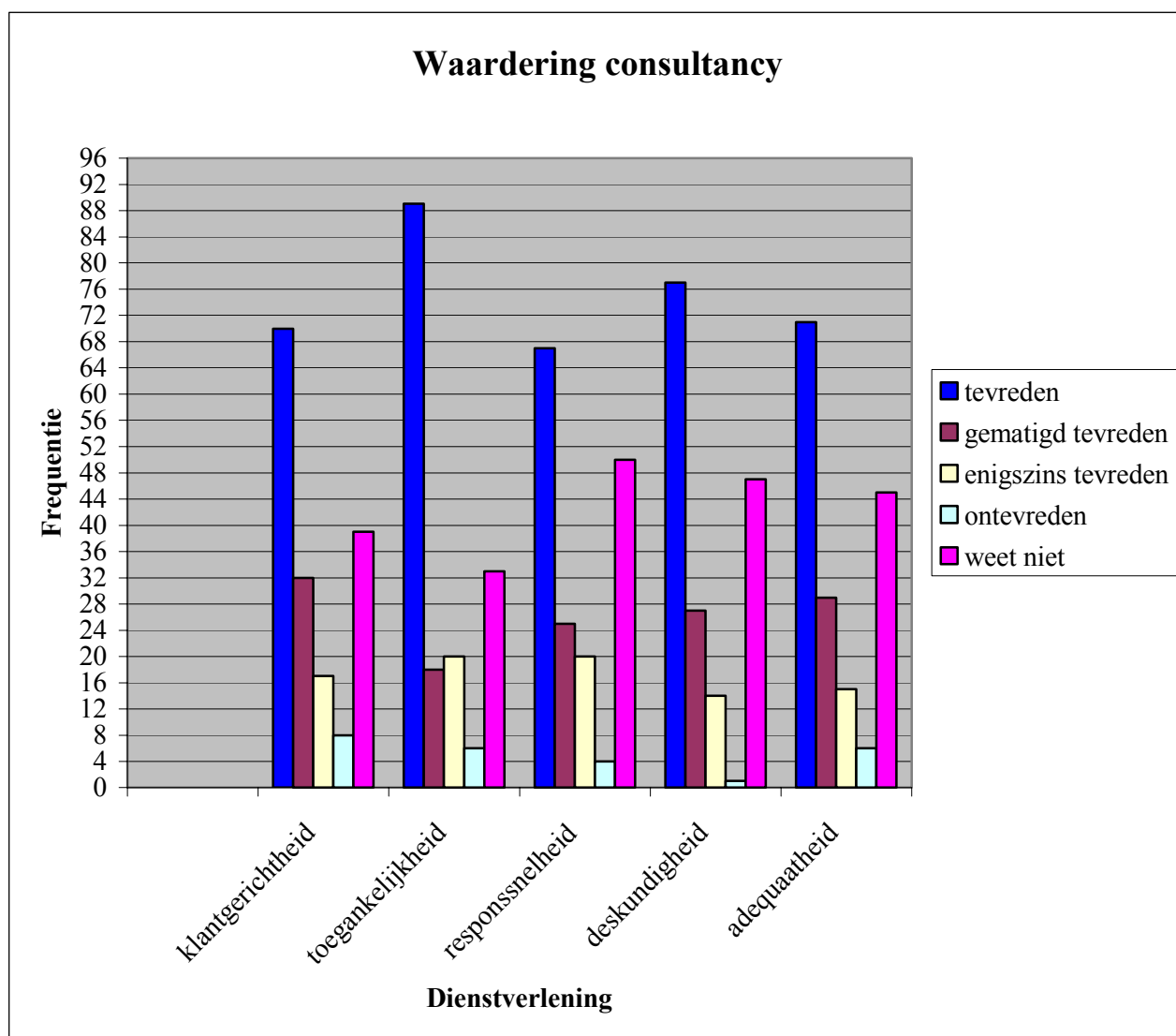
In de gecomprimeerde tabel staat dat de klantgerichtheid van de personeelsadministratie door 13% van alle geënquêteerden beoordeeld is met “enigszins tevreden” en door 5% beoordeeld met “ontevreden”. Nu zal de klantgerichtheid van de personeelsadministratie een aandachtspunt worden omdat: $(13\% \times 1) + (5\% \times 2) = 13 + 10 = 23$



Gemiddeld genomen is het merendeel van de geënquêteerden overwegend “tevreden” over de deelgebieden van de dienstverlening van de personeelsadministratie. De laagste beoordeling krijgt de klantgerichtheid van de personeelsadministratie. De klantgerichtheid van de personeelsadministratie is een verbeterpunt voor de afdeling PZ.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de personeelsadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

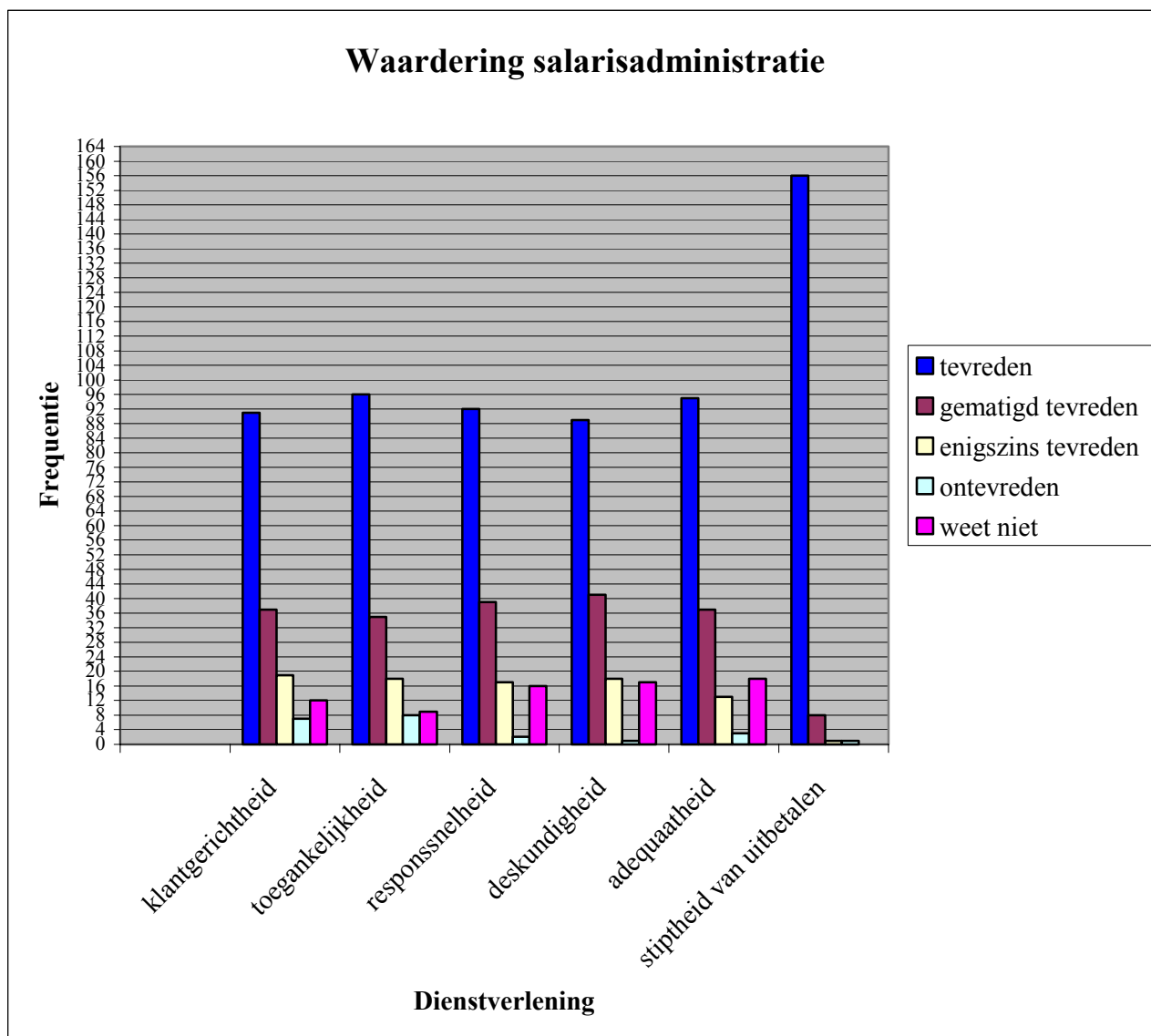
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	55%	26%	13%	5%	1%	100%
toegankelijkheid	60%	23%	11%	4%	2%	100%
responsnelheid	58%	27%	12%	1%	2%	100%
deskundigheid	52%	31%	7%	5%	4%	100%
adequaatheid	53%	30%	14%	2%	1%	100%



Gemiddeld genomen is het merendeel van de geënquêteerden overwegend “tevreden” over de dienstverlening van de consultancy. Opvallend is dat veel van de geënquêteerden “weet niet” geantwoord hebben. Ook bij de consultancy is de klantgerichtheid het laagst beoordeeld, dit is het eerste *algemene* verbeterpunt. De toegankelijkheid van de consultancy is overwegend beoordeeld met “tevreden” maar heeft tevens relatief gezien veel negatieve beoordelingen gehad. Daarom is ook de toegankelijkheid van de consultancy een verbeterpunt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de consultancy, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

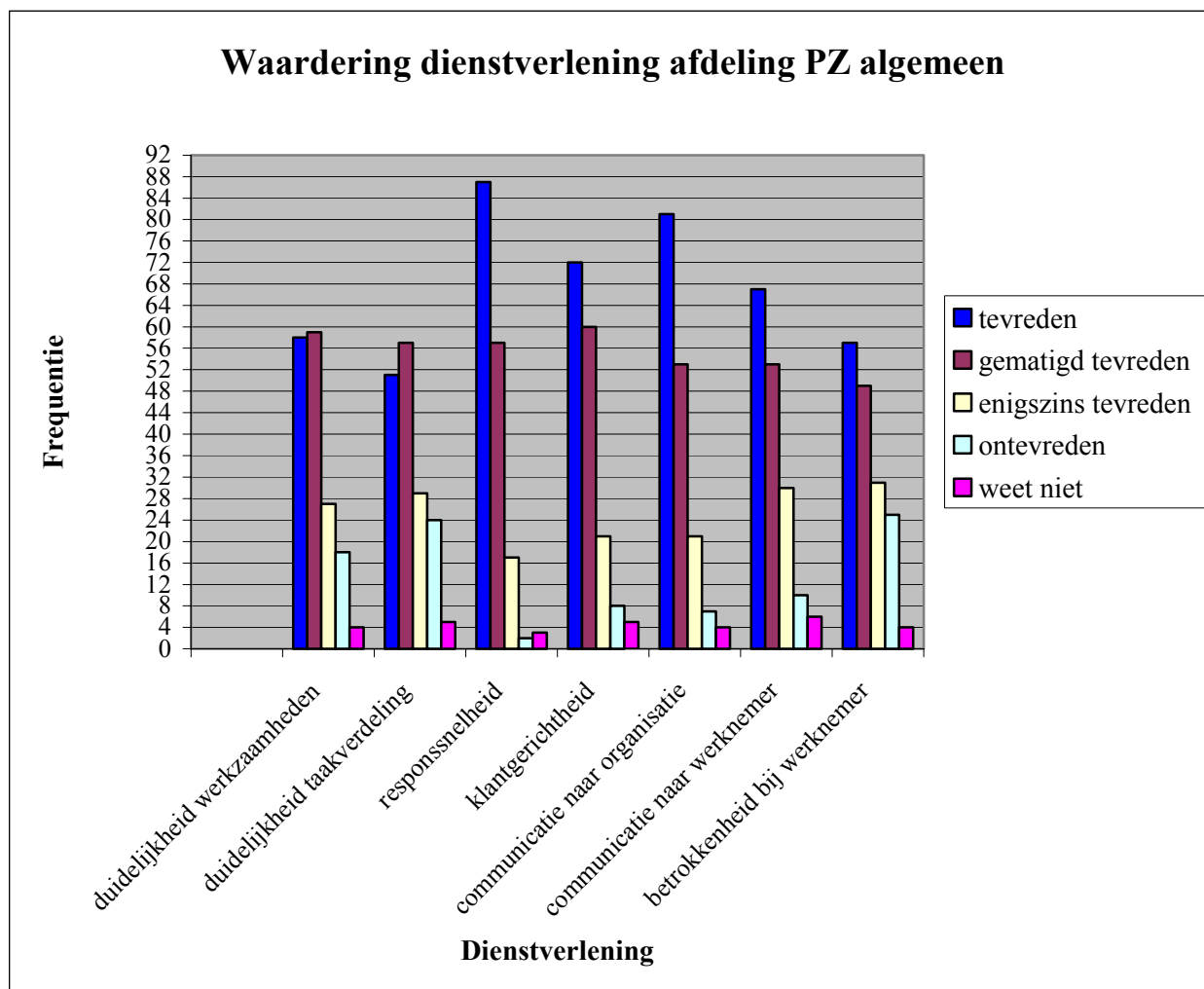
	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	42%	19%	10%	5%	23%	100%
toegankelijkheid	54%	11%	12%	4%	20%	100%
responssnelheid	40%	15%	12%	2%	30%	100%
deskundigheid	46%	16%	8%	1%	28%	100%
adequaatheid	43%	17%	9%	4%	27%	100%



Gemiddeld genomen is het merendeel van de geënquêteerden overwegend “tevreden” over de dienstverlening van de salarisadministratie. De stiptheid van uitbetalen wordt heel hoog gewaardeerd, slechts een procent van de geënquêteerden was ontevreden. De toegankelijkheid van de salarisadministratie wordt het laagst gewaardeerd en is het enige verbeterpunt.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de salarisadministratie, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
klantgerichtheid	55%	22%	11%	4%	7%	100%
toegankelijkheid	58%	21%	11%	5%	5%	100%
responsiviteit	55%	23%	10%	1%	10%	100%
deskundigheid	54%	25%	11%	1%	10%	100%
adequaatheid	57%	22%	8%	2%	11%	100%
stiptheid van uitbetalen	94%	5%	1%	1%	0%	100%



De beoordelingen van de geënquêteerden variëren van “tevreden” tot “ontevreden”. Maar toch is de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen overwegend beoordeeld met “tevreden”. Het hoogst is de responsiviteit beoordeeld. Opvallend is het aantal negatieve beoordelingen bij de duidelijkheid van de werkzaamheden, de duidelijkheid van de taakverdeling en de betrokkenheid bij de werknemer. De verbeterpunten voor de dienstverlening in het algemeen van de afdeling PZ zijn: de duidelijkheid van de werkzaamheden, de duidelijkheid van de taakverdeling, de klantgerichtheid, de communicatie naar de organisatie, de communicatie naar de werknemer en de betrokkenheid bij de werknemer.

Beoordeling van de delen van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, uitgedrukt in percentages van het aantal geënquêteerden

	tevreden	gematigd tevreden	enigszins tevreden	on- tevreden	weet niet	Totaal
duidelijkheid werkzaamheden	35%	36%	16%	11%	2%	100%
duidelijkheid taakverdeling	31%	34%	17%	14%	3%	100%
responsiviteit	52%	34%	10%	1%	2%	100%
klantgerichtheid	43%	36%	13%	5%	3%	100%
communicatie naar organisatie	49%	32%	13%	4%	2%	100%
communicatie naar werknemer	40%	32%	18%	6%	4%	100%
betrokkenheid bij werknemer	34%	30%	19%	15%	2%	100%

Paragraaf 1.20

Conclusie

Er zijn 281 enquêtes uitgedeeld onder de werknemers van de afdelingen van het HPA, het Productschap Diervoeder, het Productschap Wijn en het Productschap Granen Zaden en Peulvruchten. In totaal zijn er 166 enquêtes ingevuld en ingeleverd. De uitkomsten van de enquêtes zijn representatief. In totaal heeft 59% van de werknemers die de enquête ontvangen heeft, de enquête ingevuld. Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat de geënquêteerden de onderstaande deelgebieden, van de onderdelen van de dienstverlening, van de afdeling PZ, verbeterd zouden willen hebben. De *algemene* verbeterpunten van de dienstverlening van de afdeling PZ zijn:

Personeelsadministratie:

- **de klantgerichtheid**

$$((13\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (5\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 23$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**13%** "enigszins tevreden" en **5%** "ontevreden")

Consultancy:

- **de klantgerichtheid**

$$((10\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (5\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 20$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**10%** "enigszins tevreden" en **5%** "ontevreden")

- **de toegankelijkheid**

$$((12\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (4\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 20$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**12%** "enigszins tevreden" en **4%** "ontevreden")

Salarisadministratie:

- **de toegankelijkheid**

$$((11\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (5\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 21$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**11%** "enigszins tevreden" en **5%** "ontevreden")

De dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen:

- **de duidelijkheid van de werkzaamheden**

$$((16\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (11\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 38$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**16%** "enigszins tevreden" en **11%** "ontevreden")

- **de duidelijkheid van de taakverdeling**

$$((17\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (14\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 45$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**17%** "enigszins tevreden" en **14%** "ontevreden")

- **de klantgerichtheid**

$$((13\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (5\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 23$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**13%** "enigszins tevreden" en **5%** "ontevreden")

- **de communicatie naar de organisatie**

$$((13\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (4\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 21$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**13%** "enigszins tevreden" en **4%** "ontevreden")

- **de communicatie naar de werknemer**

$$((18\% \times 1) \text{ "enigszins tevreden" } + (6\% \times 2) \text{ "ontevreden"}) = 30$$

Percentages zonder wegingsfactoren: (**18%** "enigszins tevreden" en **6%** "ontevreden")

- **de betrokkenheid bij de werknemer**

$$((19\% \times 1) \text{ “enigszins tevreden”} + (15\% \times 2) \text{ “ontevreden”}) = 49$$

Percentages zonder wegingsfactoren: **(19%** “enigszins tevreden” en **15%** “ontevreden”)

Over het algemeen genomen is het merendeel van de geënquêteerden tevreden over de totale dienstverlening van de afdeling PZ. Er is echter een aantal verbeterpunten. De verbeterpunten zullen in hoofdstuk 3 worden behandeld. In hoofdstuk 3 zullen tevens aanbevelingen gedaan worden over hoe de afdeling PZ aan de verbeterpunten zou kunnen werken.

Hoofdstuk 2

Analyse interviews

In dit hoofdstuk staan de verslagen van de interviews met de twee managers van het HPA, de leidinggevenden en de secretarissen van de verschillende Productschappen beknopt weergegeven. Alleen de kernpunten uit het interview zullen beschreven worden. In totaal staan er 24 interviews in dit hoofdstuk. Elke paragraaf is een ander interview. Aan het einde van elke paragraaf staan de verbeterpunten die de geïnterviewde wenselijk acht. De geïnterviewden zijn de leidinggevenden van de verschillende afdelingen van het HPA, de secretaris van het Productschap Diervoeder, leidinggevenden en secretaris van het Productschap Diervoeder, de secretaris van het Productschap Wijn, de secretaris van het Productschap Granen Zaden en Peulvruchten en de twee managers van het HPA. In paragraaf 2.24, de conclusie, staan de algemene verbeterpunten voor de dienstverlening van de afdeling PZ opgesteld. Verbeterpunten zijn geselecteerd op de onderbouwing van een geïnterviewde en op basis van het aantal keer dat het aandachtspunt genoemd is.

Paragraaf 2.1

Afdeling Uitvoering Regelingen 1

De heer Hurrelbrinck

Over de responstijd van de werknemers van de afdeling PZ is de heer Hurrelbrinck tevreden; alleen de P&O adviseur is de laatste tijd wat lastiger te bereiken. Dit is misschien een aandachtspunt. De heer Hurrelbrinck vindt het onhandig dat er een afdeling PZ en een afdeling O&I is. Volgens hem zou het de afdeling P&O moeten worden. Dat zou veel praktischer zijn.

De dienstverlening van de afdeling PZ zou verbeterd kunnen worden door er voor te zorgen dat er altijd iemand is om de telefoon te beantwoorden. “Het is al een aantal keren voorgekomen dat niemand de telefoon opnam terwijl ik de afdeling PZ nodig had”.

Een beleidsterrein dat meer aandacht verdient, is mobiliteit. Naast de interne mobiliteit zou PZ zich ook moeten richten op externe mobiliteit. Tevens vindt de heer Hurrelbrinck dat PZ een wat actievere rol moet spelen in het loopbaanbeleid. Nu is het meer eigen verantwoordelijkheid van een werknemer. De afdeling PZ zou een wat meer prikkelende rol kunnen spelen.

De heer Hurrelbrinck geeft de afdeling PZ het cijfer 7,5.

De zaken lopen goed en de afdeling is goed georganiseerd.

Samengevat wil de heer Hurrelbrinck dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- responstijd van de P&O adviseur is een aandachtspunt
- een duidelijke takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- de bereikbaarheid van de afdeling in het algemeen; PZ moet er voor zorgen dat er altijd iemand is om de telefoon te beantwoorden
- naast interne mobiliteit zou de afdeling PZ zich ook moeten richten op externe mobiliteit
- de afdeling PZ zou een meer prikkelende rol moeten vervullen in het loopbaanbeleid

Paragraaf 2.2

Afdeling Uitvoering Regelingen 2

De heer Begina

De heer Begina vindt dat er verschil zit in de benadering van de P&O adviseurs. Hij ervaart dat niet als een nadeel. De leidinggevende zou misschien wat pragmatischer moeten zijn.

De heer Begina wil dat de afdeling PZ meer aandacht besteedt aan het opleidingsbeleid. Nu is het zo dat de afdeling PZ cursussen en opleidingen op het intranet plaatst. Maar hij zou liever hebben dat de leidinggevende samen met de P&O adviseur bespreekt welke werknemer welke cursus en/of opleiding zou moeten/kunnen volgen. Hij zou een pro-actievere rol van de afdeling PZ wenselijk vinden. De heer Begina denkt dat het veel effectiever is als het opleidingsbeleid op deze manier georganiseerd wordt. Hij heeft nu namelijk helemaal geen zicht op welke opleidingen en cursussen aangeboden worden en welke werknemer welke cursus of opleiding zou kunnen volgen. Tevens vindt de heer Begina dat PZ een uitdrukkelijker rol in de loopbaanplanning zou moeten spelen. PZ is volgens hem niet actief bezig met het loopbaanbeleid. PZ moet niet alleen een adviserende rol in de loopbaanplanning spelen maar ze zou een meer trekkende rol moeten vervullen.

Verder vindt de heer Begina dat PZ zich meer bezig zou moeten houden met interne mobiliteit. PZ moet zichzelf de vraag stellen: “zit iedereen op de goede plek?”. De heer Begina zou meer doorstroom, meer beweging in de organisatie willen zien. In de anderhalf jaar tijd dat de heer Begina bij het HPA werkt, heeft hij nog nooit wat te maken gehad met loopbaanplanning.

De heer Begina geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 7.5.

Zijn motivatie is als volgt:

“Ik vind dat PZ hetgeen wat ze moet doen doet en dat doet ze goed. Daar krijgt PZ een 6 voor; dat is de basic. Verder vind ik PZ servicegericht en daar krijgt ze één punt voor.

Ten slotte krijgt PZ een half puntje omdat ze zich, vooral op het punt van O, steeds beter profileert.”

Samengevat wil de heer Begina dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- een meer pragmatische aanpak door de leidinggevende
- een iets minder mensgerichte maar meer organisatiegerichte aanpak van sommige P&O adviseurs
- het opleidingsbeleid, een pro-actievere aanpak van de afdeling PZ is gewenst, meer overleg/ondersteuning tussen de P&O adviseur en de leidinggevende over welke werknemer welke cursus zou moeten/kunnen volgen
- de afdeling PZ zou een meer trekkende rol moeten vervullen omtrent de loopbaanplanning
- meer aandacht besteden aan interne mobiliteit: zit iedereen op de juiste plek?

Paragraaf 2.3

Afdeling Uitvoering Regelingen 3

De heer Zonnenberg

De heer Zonnenberg is over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ. Hij vindt de takenscheiding tussen de afdeling PZ en de afdeling O&I niet duidelijk. De heer Zonnenberg vindt dat de afdeling PZ de afdeling P&O zou moeten worden.

Op het punt van loopbaanbeleid zou de heer Zonnenberg leeftijdsbewust personeelsbeleid willen zien. Hij vindt dat er gekeken moet worden naar leeftijden en hoe je als organisatie daar het beste op in kan spelen. Hij noemt als voorbeeld dat als een werknemer jong is, hij veel wil leren. En naarmate een werknemer ouder wordt, zullen zijn prioriteiten verschuiven, denk bijvoorbeeld aan kinderen, de werknemer zal meer vrije tijd willen hebben.

Verder vindt de heer Zonnenberg, dat de beoordelingsformulieren geactualiseerd moeten worden.

De heer Zonnenberg geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 8.

“Ik vind de afdeling PZ een afdeling, die voldoende ondersteuning geeft. Daarom geef ik de afdeling PZ een ruime voldoende.”

Samengevat wil de heer Zonnenberg dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- een duidelijke takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- loopbaanbeleid, er zou leeftijdsbewust personeelsbeleid ingevoerd moeten worden
- actualisering van de beoordelingsformulieren

Paragraaf 2.4

Afdeling Uitvoer regeling 5

De heer Verhoeks

De heer Verhoeks vindt dat er geen duidelijke takenscheiding is tussen de afdeling PZ en de afdeling O&I. Hij vindt dat de O bij de P hoort. “Op dit punt ontstaan nog wel eens knelpunten; soms is het onduidelijk waar de vraag gesteld moet worden, bij O&I of bij PZ. Het is wenselijk dit verduidelijkt te hebben”, aldus de heer Verhoeks.

De heer Verhoeks vindt het een tekortkoming dat het HPA nog geen competentiegericht management ingevoerd heeft. “De afdeling PZ laat competentiegericht management niet liggen, maar denkt dat de organisatie er nog niet aan toe is, want het moet integraal ingevoerd worden. De P&O adviseur geeft nu aanzetjes tot competentiegericht management. De afdeling PZ moet er voor zorgen dat er een rode draad door de organisatie loopt.” Volgens de heer Verhoeks heeft competentiegericht management de volgende voordelen:

Er kunnen aan de hand van competenties functiebeschrijvingen gemaakt worden, zodat werknemers zien welke vaardigheden ze moeten verbeteren dan wel zich eigen moeten maken en dat ze na kunnen denken over hoe dat te doen (samen met een leidinggevende). Volgens de heer Verhoeks heeft een uniforme beoordeling sowieso voordelen, zeker als de werknemers vastgelegd worden aan bepaalde competenties waaraan zij moeten voldoen. Op dit moment bestaan er ook functiebeschrijvingen maar er staat geen enkele meetindicatie tegenover. Een ander voordeel is dat door de invoering van competentiegericht management werknemers weten welke competenties ze moeten bezitten om een bepaalde functie te kunnen bekleden.

De heer Verhoeks zegt:

“Het grote voordeel van een uniforme beoordeling (competentiegericht management) is dat iedereen weet wat er van hem of haar verwacht wordt en dat geeft een impuls om de kwaliteit op te krikken. Leiderschap is bijvoorbeeld ook een competentie. Er zijn genoeg mensen die technisch fantastisch zijn maar absoluut geen leiderschapskwaliteiten bezitten. Op het moment dat je dat tegen ze zegt hebben ze zoiets van: “Waar heb je het over?”. En vragen ze zich af: “maar wat moet ik dan, waar word ik op afgerekend?”. De werknemers zouden met competentiegericht management gestuurd kunnen worden en de afdeling PZ zou daarin een belangrijke rol kunnen spelen.

Verder kunnen medewerkers aan hun competenties werken door een persoonlijk ontwikkelplan op te stellen. Zodoende kan een medewerker kijken naar de vraag “Wat moet ik verbeteren?”.

Competentiegericht management is niet alleen theoretisch maar ook praktisch; het maakt werknemers duidelijk; waar zij aan moeten werken. Teven is competentiegericht management ook wenselijk voor de leidinggevende, want door feedback te krijgen van collega's kan je jezelf verbeteren. In mijn ogen ligt hier een ondersteunende taak voor de afdeling PZ”, aldus de heer Verhoeks.

De heer Verhoeks geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 8.

Het cijfer is niet hoger, omdat ik met competentiegericht management iets meer wil dan de afdeling PZ. En het cijfer is zo hoog, omdat de afdeling betrokken is, een snelle manier van antwoorden heeft en de kwaliteit hoog is. Ik vind, dat de afdeling PZ behoorlijk veel werk verzet met betrekkelijk weinig mensen, aldus de heer Verhoeks.

Samengevat wil de heer Verhoeks dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- een duidelijke takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- competentiegericht management, de afdeling PZ zou een belangrijke rol kunnen spelen bij het invoeren en ondersteunen van competentiegericht management

Paragraaf 2.5

Afdeling Informatie, Coördinatie en Ondersteuning

De heer Van Dijk

De heer Van Dijk ervaart het één maal maandelijks contact met de P&O adviseur als een positief punt. De klantgerichtheid van de P&O adviseur vindt de heer van Dijk soms een beetje te pro-actief. Er zijn zaken die hij liever op zijn eigen tempo doet en dan heeft hij er geen behoefte aan dat de P&O adviseur hem achter zijn broek zit. Hij noemt als voorbeeld:

“ We zijn bezig met een andere manier te ontwikkelen om informatie naar buiten te brengen. Nu moet ik me licht opsteken bij andere productschappen en kijken hoe zij dat doen. Daar dringt de P&O adviseur nogal op aan.”

Loopbaanbegeleiding is volgens de heer van Dijk belangrijk maar kent haar beperkingen.

Loopbaanbegeleiding zou misschien ook meer extern gericht moeten zijn. Ik heb werknemers onder mij gehad, die een loopbaantraject in gingen. Ze deden dan een half jaar ander werk maar moesten vervolgens weer terug naar hun oude werk. Dat levert soms wel eens frustraties op. De heer Van Dijk denkt dat het per persoon verschilt maar oppert dat PZ hier misschien een rol in de nazorg kan spelen. Hij zegt: “Het kan namelijk wel vervelend voor werknemers zijn dat ze eerst ervaren dat er ander werk in de organisatie is maar vervolgens niet verder in dat werk mogen gaan, omdat ze niet geschikt zijn. Mensen een worst voorhouden en deze vervolgens weg trekken.”

Verder vindt de heer van Dijk dat er een grote kloof zit tussen de werknemers van de salaris- en personeelsadministratie en de P&O adviseurs. De medewerkers van de personeels- en salarisadministratie kunnen geen antwoord geven op vragen, die de kant van de P&O adviseur opgaan en andersom kan een P&O adviseur dit wel.

De heer van Dijk geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 7,5.
Hij is tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ.

Samengevat wil de heer van Dijk dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- een iets minder pro-actieve houding van de P&O adviseur
- loopbaanbegeleiding zou misschien ook meer extern gericht moeten zijn
- PZ zou een rol kunnen spelen in de nazorg van medewerkers indien een loopbaantraject mislukt
- minder grote kloof van het kennisniveau tussen de werknemers van de salaris- en personeelsadministratie en de P&O adviseurs

Paragraaf 2.6

Financiële zaken

De heer Bakker

De heer Bakker vindt dat de responstijd van de salarisadministratie beter kan. Hij denkt dat de responstijd niet optimaal is, omdat de salarisadministratie afhankelijk is van PBO- D en omdat de kennis van de werknemers te laag is. Volgens de heer Bakker zou het kennisniveau en de kwaliteit van het geleverde werk van de medewerkers van de salarisadministratie hoger moeten zijn.

De heer Bakker vindt de leidinggevende van de afdeling PZ niet goed bereikbaar. Hij vindt, dat er een drempel aanwezig is omdat de leidinggevende een beetje betweterig overkomt. De heer Bakker acht het wenselijk voor de organisatie dat er een duidelijke takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ is.

De heer Bakker vertelde het volgende:

“Je komt alleen bij de afdeling PZ als er problemen zijn. Stel je hebt een werknemer (dit voorval heeft zich anderhalf jaar geleden afgespeeld) die al 20 jaar hetzelfde werk doet en die wil wat anders. Er zijn weinig mogelijkheden hiervoor gezien de vaardigheden van de werknemer (de werknemer kan wel veel maar alleen op één specifiek gebied (financieel)). Ze kan weinig anders in de organisatie, misschien alleen naar de afdeling Logistiek maar dat is geen vooruitgang. Je bespreekt wat de mogelijkheden zijn met de P&O adviseur en de werknemer. En vervolgens hoor je na dit gesprek niks meer van de afdeling PZ. Dat vind ik geen goede zaak. Ik vind dat indien de mogelijkheden voor een werknemer beperkt zijn, dan moet je daar duidelijk in zijn en moet je misschien zelfs het advies geven extern werk te zoeken.”

De afdeling PZ zou meer aan het opleidingsbeleid kunnen doen. Een pro-actievere houding is gewenst. Misschien zou de P&O adviseur samen met een werknemer een POP (persoonlijk ontwikkel plan) kunnen opstellen.

De heer van Dijk geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 7.

Het zou een 8 kunnen worden indien de salarisadministratie verbeterd wordt. Verder is hij tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ .

Samengevat wil de heer Bakker, dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- De bereikbaarheid van de leidinggevende, andere houding, zou de drempel verlagen
- een snellere responssnelheid van de salarisadministratie
- een hoger kennisniveau van de medewerkers van de salarisadministratie
- een hogere kwaliteit van het geleverde werk van de salarisadministratie
- een duidelijke takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- betere advisering m.b.t. de loopbaanplanning, eventueel ook extern gericht
- een pro- actievere houding omtrent het opleidingsbeleid

Paragraaf 2.7

Afdeling Organisatie & Informatisering

Mevrouw Stroomberg

Mevrouw Stroomberg is over het algemeen tevreden over de afdeling PZ.

Een aandachtspunt is de actualiteit van de opleidingskalender. Verder vindt mevrouw Stroomberg dat het verwerken van sollicitaties of het plaatsen van advertenties soms te lang duurt.

Mevrouw Stroomberg vindt tevens dat de dames van de personeels- en salarisadministratie verstrikt zitten in hun regeltjes. Ze zegt: “Je hebt het idee dat ze eerst een heleboel checklisten willen/moeten afwerken voordat ze je het antwoord op je vraag kunnen geven; dat komt een beetje krampachtig over.”

De deskundigheid van de P&O adviseurs vindt zij wisselend. Op de vraag of er een beleidsterrein is, dat de afdeling PZ ongemoeid laat, antwoordde mevrouw Stroomberg het volgende:

“Met name het opleidingsbeleid is niet pro-actief. Het is passief. Er is een lijst maar deze is niet altijd actueel. PZ zou alle vragen op het gebied van opleidingen met elkaar in verband moeten brengen. En dan denk ik met name aan competentiegericht management. Er zit de laatste twee jaar duidelijk verbetering in het organiseren van cursussen. Maar op dit gebied is nog een stuk groei te realiseren.”

Mevrouw Stroomberg geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 7+.

“Een 7 omdat ze er nog niet zijn, wel goed op weg zijn maar nog niet op alle terreinen het juiste evenwicht gevonden hebben. Verder is de afdeling nog steeds erg afhankelijk van die ene persoon, het afdelingshoofd. En daar bedoel ik niet alleen de deskundigheid mee maar ook de drijfveer. Het afdelingshoofd is degene die de afdeling drijft en trekt. Dit laatste is wel een stuk minder aan het worden; dat is duidelijk een groeiproces.”

Samengevat wil mevrouw Stroomberg, dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- actualisering van de opleidingskalender
- snellere afhandeling van sollicitaties en taken die daarmee samen hangen
- een minder krampachtige houding van de personeels- en salarisadministratie
- minder wisselende deskundigheid tussen de P&O adviseurs
- een pro-actiever opleidingsbeleid, gepaard gaande met de invoering van competentiegericht management
- de afdeling PZ zou minder afhankelijk moeten zijn van het afdelingshoofd; hij zou niet de enige moeten zijn die de afdeling drijft en trekt

Paragraaf 2.8

Afdeling Juridische en Bestuursaangelegenheden

De heer Kleijwegt

De heer Kleijwegt vindt de grenzen tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ niet geheel duidelijk. Het is wenselijk dat dit verduidelijkt wordt.

Over de case manager is de heer Kleijwegt niet tevreden. Hij vraagt zich af wat de taak is van de case manager. Het is wenselijk dat dit duidelijker aangegeven wordt. De heer Kleijwegt wil zou beter geïnformeerd willen worden omtrent de reïntegratie van een werknemer. Hoe de gang van zaken moet zijn, is hem niet geheel duidelijk.

De heer Kleijwegt geeft de dienstverlening van de afdeling PZ het cijfer 8.

Samengevat wil de heer Kleijwegt dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- het inzichtelijk maken van de verschillen tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- betere informatie voorziening omtrent de reïntegratie van een werknemer

Paragraaf 2.9

Interne Accountantsdienst

De heer Van der Graaf

De heer Van der Graaf ervaart een drempel om bij de leidinggevende Van de afdeling PZ binnen te stappen. Dit komt (denkt de heer Van der Graaf) doordat de karakters van de heer Van der Graaf en de leidinggevende van de afdeling PZ botsen. De leidinggevende van de afdeling PZ komt soms betweterig over, vindt de heer Van der Graaf.

Bij de personeels- en salarisadministratie is er ook enigszins sprake van een drempel d.w.z. de medewerkers zijn wel heel hulpvaardig maar er zit een persoon op administratie die, ondanks haar bereidwilligheid tot beantwoorden, niet altijd even vriendelijk overkomt. Die houding stoot af en werpt een drempel op voor de werknemers. In de praktijk helpt ze iedereen prima, is de ervaring van de heer Van der Graaf. "Je hebt gewoon alleen af en toe het gevoel dat je niet welkom bent."

Op de vraag: "Hoe waardeert u de klantgerichtheid (pro-actieve houding) van de afdeling PZ?" antwoordt de heer Van der Graaf het volgende:

"Ik vind dat er meer van te maken valt, dan dat er op dit moment gebeurt. Ik ben nu bezig met competenties in het kader van Kracht van Kwaliteit. Ik vind dat PZ daar veel verder op in moet gaan dan dat ze tot op heden gedaan heeft. Er zijn genoeg afdelingshoofden die, veranderingen willen. PZ zou een voortrekkersrol moeten nemen op sommige punten. (Denk aan competentiegericht management.) PZ zou moeten inventariseren in hoeverre de afdelingen bereid zijn te veranderen. PZ zou meer initiatief kunnen nemen of aandacht kunnen besteden aan de O- functie (met name over het ontwikkelen van beleid). Nu is het zo dat de afdelingshoofden verantwoordelijk zijn en de P- adviseur is adviserend. Maar als er gebieden zijn, die je wilt aanpakken dan moet je ook eens kijken of de afdelingshoofden op dezelfde lijn zitten en zal je moeten bepalen wat voor lijn jij centraal wilt uitzetten."

De heer Van der Graaf vindt de scheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ niet duidelijk. Hij vindt dat de afdeling PZ de afdeling P&O moet worden. De scheiding vindt hij met name niet duidelijk met betrekking tot organisatieadvies. Een duidelijke scheiding is gewenst.

Op de vraag of er iets aan de dienstverlening van de afdeling PZ moet veranderen, antwoordde de heer Van der Graaf het volgende:

"Wat bij O&I is blijven liggen is de organisatieopzet en analyse van organisatievraagstukken. Ik denk dat daar veel meer aan te doen valt. Zeker als het de afdeling P&O wordt."

Ik denk dat de betrouwbaarheid van procedures gecontroleerd moeten worden. Verder denk ik dat er wel degelijk behoefte is aan advies in het voortraject bij de totstandkoming van procedures. Je hebt de afdeling O&I (OE-team), daar worden AO beschrijvingen gemaakt. Maar eigenlijk komt het er op neer dat deze afdeling vertelt hoe een proces nu verloopt.

De invulling van de afdeling O&I ten aanzien van organisatorische vraagstukken en de meest effectieve en efficiënte inrichting van processen laat te wensen over.

Ik zou graag willen dat een afdeling P&O, met name die O-tak, zich wat meer bezig gaat houden met organisatorische vraagstukken. Ik denk dat er een belangrijke rol voor P&O ligt op het gebied van analyse van organisatorische vraagstukken en het in opzet uitwerken daarvan.

Ik zou graag op dit vlak samen willen werken met een afdeling P&O, want wij doen de controles achteraf, of we gaan dat doen."

De heer Van der Graaf vindt dat de afdeling PZ de hele HRM-cyclus (input, doorstroming en output) in kaart moet brengen en al de instrumenten een duidelijke plaats moet geven.

Hij vindt dat het nu net lijkt alsof de hele HRM-cyclus en de instrumenten niet samenhangen.

Hij weet echter dat het wel samenhangt maar dat is niet altijd even zichtbaar.

Tevens denkt hij dat daar ook competentiegericht management in past. Hij zegt “Pas nadat je het hele traject goed in kaart gebracht hebt, kan je goed je prioriteiten stellen. Je kan een plan opstellen over wat en wanneer de afdeling PZ gaat aanpakken. Dit moet de afdeling PZ ook aantoonbaar maken, want daarmee laat je de toegevoegde waarde van de afdeling PZ of een afdeling P&O zien.”

De heer Van der Graaf beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 6,5 à 7. Ik vind de dienstverlening van de afdeling PZ ruim voldoende tot goed. De afdeling PZ weet inhoudelijk veel maar moet de gebieden, die ze nu nog laat liggen, oppakken.

Samengevat wil de heer Van der Graaf dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- De bereikbaarheid van de leidinggevende, minder betweterige houding zou de drempel verlagen
- De bereikbaarheid van de salaris- en personeelsadministratie, een iets vriendelijker houding zou de drempel verlagen
- het inzichtelijk maken van de verschillen tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ
- PZ zou een voortrekkers rol moeten vervullen omtrent competentiegericht management
- PZ zou meer initiatief moeten tonen als het gaat over het ontwikkelen van beleid met name in de O- tak
- PZ zou zich meer moeten bezig houden met organisatorische vraagstukken
- PZ zou de hele HRM-cyclus (input, doorstroming en output) in kaart moeten brengen en al de instrumenten een duidelijke plaats moet geven

Paragraaf 2.10

Afdeling Interne dienst

De heer v. d. Valk

De heer v. d. Valk denkt dat het, zeker voor een nieuwkomer, onduidelijk is bij wie je voor bepaalde diensten moet zijn bij de afdeling PZ. Bij de interne dienst hebben ze een dienstengids en dat zou PZ ook kunnen doen. Deze informatie staat wel op het PZ loket maar is een beetje onduidelijk. Dit zou de duidelijkheid van de taakverdeling binnen de afdeling PZ zeker ten goede komen.

De afdeling PZ zou volgens de heer v.d. Valk meer duidelijkheid moeten verschaffen over het beoordelingsbeleid. De afdeling PZ zou de leidinggevendenden van de verschillende afdelingen duidelijk moeten maken wat ze van de leidinggevende verwacht wat betreft het beoordelingsbeleid. Tevens zou ze een strenger controlerende rol moeten vervullen, wat betreft het beoordelingsbeleid. Ze zouden de leidinggevendenden moeten aanspreken op te mager uitgevoerde beoordelingsverslagen.

De heer v.d. Valk beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8.

Samengevat wil de heer v. d. Valk dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- duidelijkheid taakverdeling binnen de afdeling PZ, voornamelijk voor nieuwkomers
- de afdeling PZ zou meer duidelijkheid moeten verschaffen over wat ze van leidinggevendenden verwacht omtrent het beoordelingsbeleid
- de afdeling PZ zou ze een strenger controlerende rol moeten vervullen wat betreft beoordelingsverslagen van de verschillende leidinggevendenden

Paragraaf 2.11

Afdeling Voedsel en Voeding

Mevrouw Van de Kamp

Mevrouw Van de Kamp is heel erg tevreden over de afdeling PZ. Ze zegt dat als ze de afdeling PZ van andere organisaties waar ze gewerkt heeft vergelijkt met de afdeling PZ van het HPA, de afdeling PZ van het HPA alles veel beter geregeld heeft. Het enige wat mevrouw Van de Kamp onduidelijk vindt, is de takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ.

Mevrouw Van de Kamp beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8,5. Ze is heel erg tevreden en kan niets ter verbetering bedenken.

Samengevat wil mevrouw Van de Kamp dat de afdeling PZ het volgende punt aanpakt dan wel verbetert:

- het inzichtelijk maken van de verschillen tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ

Paragraaf 2.12

Afdeling Arbeid

De heer Lommers

De heer Lommers is laatst voor het eerst benaderd door de P&O adviseur met de vraag of hij een afspraak wilde maken voor het maandelijkse P gesprek. Daar had hij nog nooit iets over gehoord. Hij betwijfelt het of het zinnig is om maandelijks een P gesprek te hebben maar dat zal de toekomst uit wijzen. Verder vindt de heer Lommers het opleidingsbeleid heel onduidelijk. Als je iets vraagt, krijg je een antwoord uit de boeken, heeft hij het idee. Er is in het verleden een opleidingsplan gemaakt maar daar heeft hij nooit meer iets over gehoord. Hij denkt dat het geen goede zaak is dat hij nooit aangesproken wordt over het opleidingsbeleid. PZ zou pro-actiever moeten zijn in het opleidingsbeleid. Hij geeft als voorbeeld dat er vorig jaar een werknemer was, die een opleiding wilde volgen en die kreeg het antwoord: “Zoek maar iets leuks uit, we horen het wel van je”. Tevens vindt hij het geen goede zaak dat leidinggevendenden niet afgerekend worden op het niet volgen van cursussen of opleidingen. De heer Lommers stelt de vraag: ” Denk jij dat het goed is als een leidinggevende 5 jaar niet op cursus gaat?”. De leidinggevendenden zouden gecontroleerd moeten worden op het zelf volgen van cursussen, aldus de heer Lommers. Ten slotte zegt de heer Lommers het volgende over de klantgerichtheid:” Je moet met de juiste toon binnen komen bij de personeels- en salarisadministratie. Je moet netjes de deur achter je dicht doen en rustig op je beurt wachten. Je moet daar niet binnen komen met en nu moet jij mij even snel helpen, want dan krijg je een deksel op je neus.”

De heer Lommers beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8-. De afdeling PZ levert goed werk. Alleen is het opleidingsbeleid een aandachtspuntje.

Samengevat wil de heer Lommers, dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- PZ zou een pro-actievere houding moeten hebben wat betreft het opleidingsbeleid
- de leidinggevendenden zouden gecontroleerd moeten worden op het zelf volgen van cursussen
- klantgerichtheid van de personeels- en salarisadministratie, de houding zou verbeterd kunnen worden

Paragraaf 2.13

Afdeling Sectoraangelegenheden Aardappelen, Teelt & Suiker

De heer Hijma

Een duidelijker takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ vindt de heer Hijma wenselijk. Werving en selectie is essentieel voor de afdeling ATS. Zonder de afdeling PZ zouden ze dat niet kunnen, volgens de heer Hijma.

De heer Hijma beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8.
De heer Hijma is heel erg tevreden en heeft geen op of aanmerkingen.

Paragraaf 2.14

Productschap Diervoeder

Administratief secretariaat

Mevrouw Hillenaar

Mevrouw Hillenaar is tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ. Zij kan niets bedenken wat beter of anders geregeld zou moeten worden.

Mevrouw Hillenaar beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8. Ze vindt dat de afdeling PZ netjes werkt en indien ze vragen heeft, worden deze adequaat beantwoord.

Paragraaf 2.15

Bureau Informatievoorziening & Beheer

De heer Schaper

De heer Schaper is sinds kort leidinggevende. Het is hem niet duidelijk wie zijn P&O adviseur is. Hij ervaart bij de personeels- en salarisadministratie een kleine drempel omdat hij uit zijn omgeving gehoord heeft, dat de medewerkers op de personeels- en salarisadministratie wel eens opgeblazen kunnen reageren. Dit heeft hij echter zelf nog nooit ervaren omdat hij nog nooit een vraag aan de personeels- en/of salarisadministratie gesteld heeft.

De heer Schaper vindt dat de informatie op het PZ-loket verstopt zit. Het lang duurt lang voordat hij gevonden heeft wat hij nodig heeft.

Verder vindt hij het wenselijk dat de afdeling PZ meer aan stimuleren doet. Hij zegt: “Als je hier tussen de middag kijkt, is het halve gebouw leeg en iedereen is pas om een uur of half drie weer op zijn plaats. Meer prestatiegericht belonen is misschien een idee. Misschien is dit wel een taak voor de afdelingshoofden. Als ik het hier vergelijk met de vorige organisatie waar ik werkte, is het hier wel heel erg ambtelijk, (een van 9:00 tot 17:00 mentaliteit).”

Tevens zou de afdeling PZ wat pro-actiever kunnen zijn in het opleidingsbeleid.

Samengevat wil de heer Schaper dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- duidelijkheid over de P&O adviseur
- de klantvriendelijkheid van de personeels- en salarisadministratie
- duidelijker voorzieningen op intranet, het PZ loket zou efficiënter ingericht kunnen worden
- invoering van prestatiegericht belonen
- de afdeling PZ zou pro-actiever moeten zijn in het opleidingsbeleid

Paragraaf 2.16

Bureau Financiën en Marktordening

De heer Van der Weijden

De heer Van der Weijden is tevreden. Het enige wat hij matig vindt, is de responssnelheid van de leidinggevende van de afdeling PZ.

De heer Van der Weijden beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8. Hij zegt dat hij PZ niet zo vaak nodig heeft, maar hij is over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ.

Paragraaf 2.17

Bureau Kwaliteitsbeleid

De heer Vellenga

De heer Vellenga vindt het niet duidelijk bij wie hij moet zijn voor bepaalde diensten. De medewerkers van de salaris- en personeelsadministratie zijn niet flexibel, vindt de heer Vellenga. "Ik begrijp dat de medewerkers zich aan regels moeten houden maar soms zijn regels zo te buigen dat er een voordeeltje te behalen is. Dat zullen de medewerkers van de administratie niet doen."

De heer Vellenga vindt dat de afdeling PZ tekort schiet in het opleidingsbeleid. Hij zou de afdeling PZ in een actievere rol willen zien en cursussen organiseren op het gebied van beleidsmedewerking.

De heer Vellenga vindt dat de afdeling actiever zou moeten zijn op het gebied van salaris- en promotiebeleid. Dit is volgens hem een onderwerp dat nauwelijks aandacht krijgt van de afdeling PZ. De heer Vellenga zegt hierover het volgende:

"De afdeling PZ zou de werknemers van het HPA kunnen laten weten hoe de salarisverhoudingen zijn tussen de verschillende afdelingen en productschappen en waarom dit zo is. Laat werknemers weten waarom zij meer of minder verdienen. Je moet daar open en eerlijk in zijn. Enige flexibiliteit in salariëring is gewenst maar niet te veel, want dan krijg je scheve gezichten binnen teams. Er moet onderbouwd en beargumenteerd worden waarom Pietje € 600 meer verdient dan Jantje. Het is niet makkelijk om dit te doen maar ik zou graag willen dat PZ daarin meer adviserend is."

De heer Vellenga was zeer content over het feit dat de afdeling een toelichting gaf over een aantal nieuwe regelingen en de werknemers in de gelegenheid stelde vragen te stellen. Dit zou PZ vaker moeten doen, uiteraard alleen indien er zich ook veranderingen voordoen.

Samengevat wil de heer Vellenga dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- duidelijkheid over bij wie je moet zijn voor bepaalde diensten
- een flexibeler opstelling van de personeels- en salarisadministratie
- actiever rol in het opleidingsbeleid
- actievere rol op het gebied van salaris- en promotiebeleid

De heer Vellenga beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 6,5. Hij zegt dat, als de aandachtspunten verbeterd worden de afdeling naar de 8 toe gaat.

Paragraaf 2.18

Bureau Coördinatie Diervoedercertificatie en -controle

Mevrouw Van Oers

Mevrouw Van Oers heeft een start gemaakt vanuit een andere positie. Ze is niet zo lang geleden leidinggevende geworden bij het Bureau Coördinatie Diervoedercertificatie en –controle. Ze heeft toen geen enkele uitleg over de procedures rondom het personeel van de afdeling PZ gehad en dat heeft ze toen wel gemist. Ze had graag een uitleg/ begeleiding gehad over wat de afdeling PZ van haar verwacht en hoe ze bepaalde zaken aan moet pakken. Ze vertelt dat ze toen ze leidinggevende werd, opeens beoordelings- en functioneringsgesprekken moest houden terwijl ze daar absoluut geen ervaring mee had. Enige begeleiding en sturing was wenselijk geweest. Procedures staan overigens wel goed uitgelegd op intranet. Misschien dat de afdeling PZ een nieuwkomer beter wegwijs kan maken. Ze weet verder niet wat de afdeling PZ van haar verwacht. Verder vindt mevrouw Van Oers dat de afdeling PZ wat pro-actiever moet zijn op het gebied van opleidingen. Meer informatie is gewenst. Nu is het zo dat je, als je een opleiding of cursus wilt volgen, er zelf achter aan moet gaan.

Mevrouw Van Oers vindt de dienstverlening van de afdeling PZ ruim voldoende. Het administratieve deel loopt goed. Ze zou alleen meer duidelijkheid willen hebben over wat de afdeling PZ nu van haar verwacht als leidinggevende.

Samengevat wil mevrouw Van Oers dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- betere voorlichting voor pas startende leidinggevende
- duidelijkheid over wat de afdeling PZ van haar verwacht
- de afdeling PZ zou wat pro- actiever moeten zijn in het opleidingsbeleid

Paragraaf 2.19

Secretaris Productschap Diervoeder

De heer Den Hartog

De heer Den Hartog denkt dat het wel handig zou zijn als duidelijker aangegeven wordt bij wie je voor bepaalde diensten moet zijn. Verder is hij tevreden over de dienstverlening van de afdeling PZ.

De heer Den Hartog beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 7. Hij motiveert het cijfer als volgt: “De afdeling is deskundig en ondersteunt adequaat in personeels zaken.”

Paragraaf 2.20

Secretaris Productschap Wijn

De heer Burghoorn

De heer Burghoorn denkt dat de afdeling PZ bij het ontwikkelen van beleid misschien wat meer rekening kan houden met de iets andere situatie van de secretariaten. Het is over het algemeen zo dat ondersteunende afdelingen een HPA pet op hebben. Dat komt doordat het HPA de grootste afnemer is van de afdeling PZ. Het Productschap wijn heeft iets andere taken en problemen dan de afdelingen van het HPA. Het Productschap wijn moet een ander soort kennis in huis hebben. De afdeling PZ zou misschien in het kader van het opleidingsbeleid andere cursussen en/of opleidingen kunnen aanbieden aan het Productschap Wijn.

Verder vindt de heer Burghoorn dat PZ zich wat meer naar buiten zou kunnen profileren. Hij vindt dat de afdeling PZ wat meer het gebouw in zou kunnen gaan. PZ kan zo aan haar klanten laten weten wat een hot item op dat moment is, waar ze op dit moment mee bezig is en wat ze voor de verschillende afdelingen en secretariaten kan betekenen. Dat zou de heer Burghoorn erg waarderen. Hij zegt daar het volgende over: “Ik zou dat heel informatief vinden, de afdeling PZ verduidelijkt waar ze mee bezig is en ze kan gelijk verschillende regelingen verduidelijken. Misschien dat een pro-actieve houding in die richting wel gewenst is. Het is niet noodzakelijk maar zou zeker bijdragen aan een nog betere dienstverlening.”

En ten slotte zou de heer Burghoorn willen dat de afdeling PZ aan haar klanten laat weten wat ze in toekomst van plan is. Hij zou graag willen weten in hoeverre er een visie is op het gebied van personeelsbeleid. “Is er sprake van toekomstgericht denken? In welke situatie zitten we nu en naar welke situatie is gewenst in de toekomst? Hoe past de P en hoe past de O in de toekomst?” De heer Burghoorn zou het best prettig vinden indien de afdeling PZ kan aangeven welke opleidingen mogelijk en welke gewenst zijn. Hij weet dat het initiatief bij het secretariaat moet liggen maar hij zou het op prijs stellen indien de afdeling PZ dit zou doen.

De heer Burghoorn beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8.

Hij motiveert het cijfer als volgt: “Tot nog toe ben ik niets in de dienstverlening van de afdeling PZ tegengekomen, waarvan ik dacht: “Dat moet persé of resoluut anders”. Het gaat gewoon goed zo. Voor zover ik dit goed kan beoordelen, ben ik helemaal tevreden.”

Samengevat zou de heer Burghoorn het wenselijk vinden dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- PZ zou wat meer rekening kunnen houden met de iets andere behoeftes op het gebied van personeelsbeleid van de verschillende secretariaten
- er zou een ander soort opleidingsbeleid voor het Productschap Wijn gevoerd kunnen worden, opleidingen en of cursussen zouden meer op het secretariaat afgestemd kunnen worden
- de afdeling PZ zou zich beter kunnen profileren naar haar klanten toe, de klant laten weten wat ze op dit moment doet en wat ze in de toekomst gaat doen

Paragraaf 2.21

Secretaris Productschap Granen Zaden en Peulvruchten

De heer Elema

De heer Elema vindt dat de afdeling PZ extra aandacht aan het loopbaanbeleid zou moeten schenken. Hij zegt hier het volgende over: “Voor de totale organisatie denk ik dat de afdeling PZ een belangrijke rol kan vervullen. Loopbaanbeleid is wel een beleidsterrein dat extra aandacht zou mogen krijgen. Ik weet alleen niet welke rol PZ voor het productschap GZP daarin zou moeten en kunnen spelen. Secretariaten zijn namelijk heel kleine clubs, zo ook het productschap GZP. “Op een gegeven moment heb je geen mogelijkheden mensen andere dingen te laten doen en dat is het geval bij het productschap GZP. Het is heel gauw veel van hetzelfde. Wat je hieraan als afdeling PZ kunt doen voor het productschap GZP, dat weet ik niet.”

Aan mobiliteit zou PZ ook iets moeten doen, desnoods externe mobiliteit ook al vraag ik me af in hoeverre dat mogelijk is. Ook bij mobiliteit weet ik niet wat PZ voor het productschap GZP kan betekenen. Ik denk dat PZ weinig voor ons kan doen. Het is wel een feit dat het productschap GZP op dit punt kwetsbaar is en het een personeelsvraagstuk is.”

De heer Elema beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 7,5. Hij motiveert het cijfer als volgt: “Ik ben over het algemeen heel erg tevreden. Ik ben tevreden over de manier waarop wij ondersteund worden en dat ervaar ik als een professionele manier van werken.”

Samengevat zou de heer Elema het wenselijk vinden dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- extra aandacht schenken aan het loopbaanbeleid
- extra aandacht schenken aan mobiliteit

Paragraaf 2.22

Manager HPA

De heer Van den Kerkhoff

De heer Van den Kerkhoff zegt het volgende over de duidelijkheid van de diensten, die de afdeling PZ levert:

“De hoofdlijnen zijn wel bekend. Ik denk dat de primaire taken van PZ over de gehele organisatie duidelijk zijn. Er zijn wel wat grensgebieden. Als je nu kijkt naar opleidingen: “Moet je dan bij PZ zijn of bij je leidinggevende?”, “Wie is verantwoordelijk?” etc. Ik denk dat dat wel onduidelijk voor een werknemer kan zijn. Ik denk dat zulke zaken wel duidelijker in de organisatie moeten zijn. Het is handig duidelijk te maken wat de afdeling wel en wat de afdeling niet doet, dan weten de mensen wat ze aan je hebben. Iedereen weet wel dat hij voor opleidingen, of bijvoorbeeld vragen over zijn salaris, bij de afdeling PZ moet zijn. Maar als je het hebt over reïntegratie van een langdurig zieke, waarvoor je een plan moet schrijven, dan wordt het al een stuk lastiger. Er rijzen dan allerlei vragen zoals: “Wie is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid?”, “Wie bewaakt het ziekteverzuimbeleid?”, “Wie is verantwoordelijk voor het behalen van laag ziekteverzuim?”, Is dat de afdeling PZ of is dat de leidinggevende van de betreffende afdeling? Zulk soort zaken kunnen veel helderder geformuleerd worden.”

De heer Van den Kerkhoff wil beter geïnformeerd worden. Hij krijgt vaak zaken niet te horen omdat er geen duidelijkheid bestaat over wie het management nu moet informeren. Hij geeft het volgende voorbeeld: “Neem nu een sollicitatieprocedure; primair verantwoordelijk is het betreffende afdelingshoofd maar PZ zit daar zwaar in. PZ zal denken de manager informeren dat doet het betreffende afdelingshoofd, hij is ten slotte verantwoordelijk; de leidinggevende denkt juist andersom; PZ doet de sollicitatieprocedure dus zij informeren de manager. Er bestaat dus onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor de procedure. Ik vraag me af waarom PZ het management niet informeert. Zo’n houding vind ik niet goed.”

De bereikbaarheid van de afdeling PZ vindt de heer Van den Kerkhoff matig. Hij vindt de administratie redelijk bemand. Maar er zijn bij de afdeling PZ meerdere werknemers, die er werktijden op na houden, die eigenlijk niet kunnen, zoals vroeger beginnen en daardoor eerder stoppen. Dat gaat ten koste van de bereikbaarheid van deze werknemers. Sommige werknemers zijn dus na een bepaalde tijd niet meer bereikbaar. De afdeling PZ geeft het verkeerde voorbeeld terwijl ze een voorbeeldfunctie naar de organisatie toe hebben.

De klantgerichtheid van de afdeling PZ kan beter volgens de heer Van den Kerkhoff. De afdeling PZ is van oudsher aanbod gestuurd. Zij vertelt: dit doe ik, dit wil ik kwijt en zo moet je het doen. PZ kijkt nu wel wat meer naar wat de organisatie wil maar nog steeds is het zo dat PZ eerst kijkt of het haar goed uitkomt en dan gaat ze vervolgens kijken of de informatie toegespitst kan worden op wat de klanten willen. Hij geeft de volgende drie voorbeelden:

“Sollicitatie procedure, een deel is duidelijk een deel niet, PZ vindt dat het volgens een bepaalde lijn moet; wil je dat anders dan moet je dat expliciet aangeven en moet je daar een redelijk robbertje over vechten. PZ zal nooit uit zichzelf zeggen, “Zullen we alvast een datum voor een sollicitatiegesprek plannen”, zoiets moet je expliciet vragen indien je dat wilt. Dat betekent dat je in de praktijk bijna drie maanden doet over een sollicitatieprocedure. Dat kan veel sneller. Op het moment dat je de tekst bedenkt, kan je ook tegelijkertijd bedenken: “Wanneer wil ik het op intranet plaatsen?”, “Wanneer bekijk ik de internet reacties?”, “Wanneer is het eerste sollicitatie gesprek?”, “Wanneer vindt het assesment plaats?” etc. Dat kan allemaal al gepland en gedaan worden op het moment dat iemand roept dat er een vacature ingevuld moet worden. Als je even niet oplet dan gaan we van stap naar stap. Dat vind ik heel erg aanbod gestuurd: PZ bepaalt de procedure. PZ zal

dat zelf niet zo ervaren. Maar PZ zal niet vragen; “Hoe wil jij (de leidinggevende) dat het gebeurt?” en “Moet het snel gebeuren?”. PZ zou dit veel klantgerichter kunnen doen.”

Voorbeeld 2.

“Wij zijn overgegaan op een nieuw salaris systeem. Door de invoering daarvan duurde het wat langer allemaal, kan gebeuren natuurlijk. Vervolgens krijg je een redelijk koel mailtje en daar staat in, dat in het begin van het jaar de salarissen 4 dagen later zijn en dat de salarissen voortaan elke maand 2 dagen later gestort worden, want er moeten extra werkzaamheden verricht worden. Dan laat je je eigen werkzaamheden bepalen hoe de klanten bedient worden.”

Voorbeeld 3.

“PZ maakt maandelijks overzichten van de personeelsadministratie. Nu weten ze volgens mij niet waarom ze dat doen maar goed, ze doen het. Nu hebben ze die overzichten veranderd, want dat zou tijd besparen. Deze verandering doorvoeren doen ze geheel op eigen houtje. Ze vragen niet aan haar klanten wat die op de overzichten willen hebben staan. Ze zijn niet klantgericht. Het gaat meer om de denkwijze. Het is voor ons handig het zo te doen, dus gebeurt het zo. Het kost ons veel tijd, het kan efficiënter dus het gaat voortaan zo gebeuren. Het is allemaal aanbod gericht.”

De heer Van den Kerkhoff vertelt tevens het volgende:

“De afdeling PZ is overgegaan op PBO-D, alles is dus geautomatiseerd. PBO-D geeft informatie en ik kan me voorstellen dat de afdeling PZ deze informatie beschikbaar stelt aan de leidinggevenden en aan de managers. Nu is het zo dat leidinggevenden en de managers om de informatie moeten vragen.

Ze zouden feitelijk een grote query moeten samenstellen en deze beschikbaar stellen aan de leidinggevenden en de managers zodat deze alle gewenste informatie gemakkelijk uit deze query kunnen halen.”

De heer Van den Kerkhoff vertelt over het opleidingsbeleid het volgende:

“En ten aanzien van het opleidingsbeleid ben ik het niet eens met het feit dat de leidinggevende alleen verantwoordelijk is en dat de P&O adviseur zijn handen er een beetje vanaf trekt. Het opleidingsbeleid is niet PZ gestuurd. De leidinggevende krijgt niet de juiste tools aangereikt om het opleidingsbeleid goed toe te passen. Dan denk ik dus dat het opleidingsbeleid niet klantgericht is noch naar de leidinggevende noch naar werknemers van de verschillende afdelingen. Er wordt vanuit eigen belangen gedacht door PZ. PZ heeft naar mijn perceptie een houding van: zoek eens een leuke cursus of opleiding uit, dan beoordelen we het wel. Ze zouden kunnen kijken naar de gegevens van de personeelsadministratie en vanuit deze gegevens kunnen bekijken welke werknemer welke opleiding of cursus zou kunnen volgen, kortom de afdeling PZ zou pro-actief kunnen zijn.

Misschien zou de P&O adviseur t.o.v. de leidinggevenden een wat meer confronterende rol kunnen gaan innemen en vragen aan de leidinggevende stellen zoals: “Waarom heeft Marie die cursus nog niet gevolgd?, want wij hebben namelijk vorig jaar afgesproken dat ze die en die vaardigheden zou opdoen”. Dus niet een controlerende rol innemen maar een confronterende rol. De leidinggevenden attent maken op het feit dat hun werknemers zichzelf verder kunnen ontwikkelen. Verder zou de P&O adviseur de leidinggevenden attent kunnen maken op de nieuwste ontwikkelingen omtrent opleidingen en cursussen bij het HPA.

Verder dient vermeld te worden dat de afdeling PZ de opleidingen en cursussen van de leidinggevende ongemoeid laat. PZ zou beleid moeten ontwikkelen omtrent uitstoot van leidinggevende. Een deel van de leidinggevende zal niet kunnen doorgroeien. Aangezien boven de leidinggevenden een beperkt aantal functies beschikbaar is. Deze leidinggevenden zullen hun weg waarschijnlijk extern gaan zoeken. De vraag is dan hoe ga je daar mee om als organisatie.”

De heer Van den Kerkhoff vindt dat de deskundigheid van de P&O adviseurs verschillend is. Hij zegt dat alleen de leidinggevende echt deskundig is en dat als je over een probleem wilt redetwisten dat je snel bij de leidinggevende van de afdeling PZ komt. Hij stelt: “De afdeling PZ moet eens goed kijken naar welke deskundigheid ze wil hebben en welke ze moet hebben. De vraag is: Welke deskundigheid moet de P&O adviseur hebben? Moet de P&O adviseur de spil zijn voor een werknemer en leidinggevende? Weten hoe een salarisstrookje in elkaar zit, welke opleidingen beschikbaar zijn, welke opleidingen beschikbaar zijn en hoe een reïntegratie plan in elkaar zit. Of zeg je: De consultant is er voor de vacatures, voor wat opleidingen zo links en rechts en als het om beleid gaat, moet je bij de leidinggevende zijn.”

De afdeling PZ moet meer dan duidelijkheid scheppen over wat de taak is van de afdeling PZ en wie welke taak vervult. “Als je als afdeling PZ vindt dat je een pro-actieve afdeling wilt zijn dan moet je ervoor zorgen dat je die ondersteuning goed breed georganiseerd hebt, daar met het management over communiceert en de administratieve taken en ondersteuning zo transparant en groot mogelijk maakt. En dat zegt niets over verantwoordelijkheid. Het wil niet zeggen dat de afdeling PZ ook verantwoordelijk is voor deze zaken. Het is zaak ervoor te zorgen dat de P&O adviseurs weten wat hun taak is en ze moeten daar achter staan.”

De heer Van den Kerkhoff vindt dat hij te weinig geïnformeerd wordt door de afdeling PZ. Hij doelt daarmee op zaken zoals het overlijden van een partner van een werknemer, een jubileum, een afscheidsborrel van een werknemer of de geboorte van een kind van een werknemer. Het gaat hem er om dat hij geïnformeerd is en weet wat er omgaat in het HPA. Het van hem uit geïnteresseerd zijn in de organisatie en de basic information hebben als manager.

De heer Van den Kerkhoff vindt dat de afdeling PZ intensievere ondersteuning moet bieden bij het selecteren en aandragen van opleidingen. “PZ heeft nu een vliegwiel functie. Ze zijn te sterk terug getrokken. PZ moet tevens iets doen aan de kwaliteit van de opleidingen. Bij de loopbaanontwikkeling zou PZ ook een intensievere rol moeten vervullen. Er wordt slecht gekeken naar de noden van de organisatie. Er zal meer ondersteuning gegeven moeten worden naar de leidinggevende toe”, aldus de heer Van den Kerkhoff.

En ten slotte vindt de heer Van den Kerkhoff dat de afdeling PZ mee rekening moet houden met de interculturele aspecten van de organisatie. Hij zegt hierover het volgende:

“Er moet rekening gehouden worden met interculturele aspecten van de organisatie. Daarbij moet je eraan denken dat er soms activiteiten georganiseerd worden zonder rekening te houden met het feit dat het wel eens een feestdag kan zijn van een andere cultuur. Bijvoorbeeld de week van het brood organiseren midden in de ramadan. PZ dient, vind ik, de leidinggevende of de gehele organisatie te attenderen op het feit dat het bijvoorbeeld ramadan is.”

De heer Van den Kerkhoff beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 6,5. Hij motiveert het cijfer als volgt: “De afdeling PZ is goed in praktische en concrete vragen. Maar er is onvoldoende beleidsondersteuning en ontwikkeling in de brede zin. Belangrijke dingen gaan via de ondernemingsraad en niet via PZ. PZ zou zich moeten afvragen organisatie breed gezien: Wat staat ons de komende jaren te wachten omtrent personeel.”

Samengevat zou de heer Van den Kerkhoff het wenselijk vinden dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- duidelijkheid over welke diensten de afdeling PZ levert, wie waar verantwoordelijk voor is en bij wie de werknemer moet zijn voor bepaalde diensten
- de manager beter informeren omtrent zaken zoals sollicitatieprocedures
- de bereikbaarheid van de werknemers die afwijkende werktijden hanteren
- de klantgerichtheid, PZ moet minder aanbod gestuurd zijn en moet meer kijken naar wat de klant wil
- een grote query samenstellen van de informatie die PBO-D oplevert voor de leidinggevenden en de managers
- de P&O adviseur moet een pro-actievere houding aannemen t.a.v. het opleidingsbeleid
 - o de P&O adviseur zou meer verantwoordelijkheid moeten nemen ten aanzien van het opleidingsbeleid, de leidinggevenden attenderen op het feit dat werknemers cursussen kunnen en/of moeten volgen, een confronterende rol innemen naar de leidinggevenden toe
 - o de P&O adviseur zou de leidinggevenden attent moeten maken op de nieuwste ontwikkelingen omtrent opleidingen en cursussen bij het HPA
 - o intensievere ondersteuning bij het selecteren en aandragen van opleidingen
 - o de kwaliteit van de opleidingen
 - o meer aandacht besteden aan cursussen en of opleidingen van leidinggevenden
 - o beleid ontwikkelen omtrent de uitstoot van leidinggevenden
- duidelijkheid over de werkzaamheden van de P&O adviseurs en duidelijkheid over de vaardigheden die de P&O adviseur moet bezitten
- informatie voorziening over zaken zoals jubilea, afscheidsborrels, de geboorte van een kind van een werknemer etc.
- loopbaanontwikkeling, PZ zou een intensievere rol moeten vervullen

Paragraaf 2.23

Manager HPA

De heer Ten Berge

De heer Ten Berge denkt dat het wenselijk is competentiegericht management te ontwikkelen. Maar andere zaken hebben prioriteit zegt hij. Hij geeft aan dat competentiegericht management in de toekomst ontwikkeld zal moeten worden.

Verder vindt hij, dat het niet kan dat hij vaak contracten (arbeidsovereenkomsten) krijgt die gecorrigeerd moeten worden. Ze zijn soms te slordig bij de personeelsadministratie.

De heer Ten Berge beoordeelt de dienstverlening van de afdeling PZ met het cijfer 8. Hij motiveert het cijfer als volgt: Ik vind dat PZ de zaken goed in orde heeft, denkt goed mee in modern personeelsbeleid en de medewerkers zijn deskundig.

Samengevat zou de heer Ten Berge het wenselijk vinden dat de afdeling PZ de volgende punten aanpakt dan wel verbetert:

- competentiegericht management ontwikkelen
- personeelsadministratie moet minder slordig zijn in het kader van spelfouten in contracten (arbeidsovereenkomsten)

Paragraaf 2.24

Conclusie

Gemiddeld genomen stipte de geïnterviewden overwegend vier aandachtspunten aan. Te weten; de duidelijkheid over bepaalde zaken, het loopbaanbeleid, het opleidingsbeleid en competentiegericht management.

Competentiegericht management behoort (nog) niet tot de dienstverlening van de afdeling PZ. Een groot aantal geïnterviewden heeft aangegeven dat invoering van competentiegericht management wenselijk is.

De volgende aandachtspunten zijn geselecteerd als verbeterpunten:

Duidelijkheid

- duidelijkheid over de taakverdeling binnen de afdeling PZ
- een duidelijkere takenscheiding tussen de afdeling O&I en PZ
- duidelijkheid verschaffen over de verwachtingen van de afdeling PZ jegens de leidinggevenden

Opleidingsbeleid en Loopbaanplanning

- pro-actieve aanpak van PZ is gewenst
- aanspreken van leidinggevenden, op het volgen van cursussen en/of opleidingen

Bereikbaarheid

- klantgerichtheid en toegankelijkheid
 - o de klantgerichtheid, PZ moet minder aanbod gestuurd zijn en zou meer moeten kijken naar wat de klant wil
 - o een andere houding van de leidinggevende van de afdeling PZ
 - o de houding van de personeels- en salarisadministratie

Invoering van competentiegericht management

- ondersteuning van competentiegericht management

Hoofdstuk 3

Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen gedaan ten einde de dienstverlening van de afdeling PZ aan haar klanten te verbeteren. Het hoofdstuk bestaat uit 4 paragrafen. Elke paragraaf begint met een inleiding, gevolgd door de huidige situatie schets en eindigt met aanbevelingen.

In paragraaf 1 zullen aanbevelingen gedaan worden ten einde de klantgerichtheid, de toegankelijkheid en de betrokkenheid bij de werknemer te verbeteren. In paragraaf 2 worden aanbevelingen gedaan ten aanzien van de duidelijkheid van bepaalde zaken. In paragraaf 4 zijn aanbevelingen gedaan om de communicatie naar de werknemer en de communicatie naar de organisatie toe te verbeteren. En ten slotte staan in paragraaf 4 aanbevelingen ter verbetering van het opleidings- en loopbaanbeleid.

Paragraaf 3.1

Klantgerichtheid, toegankelijkheid en betrokkenheid bij de werknemer

Inleiding

Uit de uitkomsten van de enquêtes blijkt dat de klantgerichtheid en de toegankelijkheid van de personeelsadministratie, de salarisadministratie, de consultancy en de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, laag gewaardeerd worden. Verder is uit de interviews van de leidinggevendenden, secretarissen en managers naar voren gekomen dat het wenselijk geacht wordt dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid verbetert.

Huidige situatie

Identiteit (hoe zien we onszelf) en imago (hoe worden we door anderen gezien) kunnen op gespannen voet met elkaar staan. Dit is waarschijnlijk ook het geval bij de afdeling PZ. De werknemers van de afdeling PZ zullen zich er waarschijnlijk niet van bewust zijn dat een deel van haar klanten de afdeling laag beoordeelt op de klantgerichtheid, de toegankelijkheid en de betrokkenheid bij de werknemers. Voor een afdeling PZ is het essentieel dat werknemers uit de organisatie zich welkom voelen, hun problemen kunnen bespreken, het gevoel hebben dat de werknemers van de afdeling PZ onpartijdig zijn en vragen kunnen stellen. Er zou geen sprake moeten zijn van barrières van welke aard dan ook. De afdeling PZ is er immers ter ondersteuning van het management en de werknemers. In bijlage 1 ziet u een overzicht van de toelichtingen van de werknemers die de enquête hebben ingevuld. Een aantal werknemers geeft aan dat ze de afdeling PZ een gesloten afdeling vindt, die de werknemers onvriendelijk te woord staat, het altijd druk lijkt te hebben en elke gestelde vraag één te veel lijkt te vinden. Met name de personeels- en salarisadministratie wordt verweten een gesloten houding te hebben, terwijl zij juist een open en dienstverlenend karakter zouden moeten hebben. Geconcludeerd kan worden dat de afdeling PZ niet het gewenste imago uitstraalt, wat zij zou moeten ambiëren.

Aanbevelingen

Het hele team

Ten einde de klantgerichtheid en de toegankelijkheid van de afdeling PZ te verbeteren zou het hele team een klantgerichtheidstraining kunnen volgen. Er bestaan diverse trainingen waarbij de medewerkers van de afdeling PZ (extra) vaardigheden kunnen opdoen in het kader van klantgericht denken en handelen.

De personeels- en salarisadministratie

Ten eerste zouden de personeels- en salarisadministratie de deur kunnen laten openstaan wanneer zij aanwezig zijn. Een open deur impliceert immers een minder gesloten houding. En ten tweede zouden de personeels- en salarisadministratie een spreekuur kunnen inroosteren. Dit zorgt ervoor dat de werknemers zeker weten dat ze welkom zijn en hebben ze niet het gevoel dat ze ongelegen komen.

De P&O adviseur

Door een aantal werknemers van het HPA is aangegeven dat de P&O adviseur hun afdeling had bezocht om een toelichting te geven op het ziekteverzuim. Dit hebben zij als een goede actie ervaren, die bovendien erg klantgericht is. De P&O adviseur zou periodiek langs de afdelingen kunnen gaan en op dezelfde wijze andere onderwerpen aan de orde stellen. Hij kan fungeren als direct aanspreekpunt voor de werknemers bij wie de werknemers met eventuele vragen terecht kunnen.

Door periodiek langs de afdelingen te gaan en direct in dialoog te treden met de werknemers, zullen zij vertrouwd raken met de P&O adviseur. Dit bevordert betrokkenheid en klantgerichtheid van de P&O adviseur.

Paragraaf 3.2

Duidelijkheid op diverse punten

Inleiding

Uit de uitkomsten van de enquêtes blijkt dat de duidelijkheid van de werkzaamheden en de taakverdeling van de dienstverlening van de afdeling PZ in het algemeen, laag gewaardeerd worden. Tevens is uit sommige interviews gebleken dat sommige van de managers, leidinggevend en secretarissen het wenselijk achten dat de duidelijkheid omtrent sommige zaken verbetert.

Huidige situatie

Duidelijkheid scheppen omtrent de dienstverlening van de afdeling PZ is belangrijk. Een klant zal niet of minder tevreden zijn, indien hij niet weet voor welke zaken hij bij de afdeling PZ terecht kan. Het is belangrijk voor de afdeling PZ zich duidelijk te profileren naar de klant toe. Zolang dit niet gebeurt, zullen sommige klanten onzeker zijn en geen gebruik maken van de dienstverlening van de afdeling PZ.

Aanbevelingen

Dienstengids

De afdeling PZ zou een dienstengids samen kunnen stellen. Deze dienstengids moet uitgedeeld worden aan elke afdeling. In deze dienstengids moet uitgebreid beschreven staan bij wie je terecht kunt voor welke dienstverlening. Ook zal dit voor nieuwe werknemers duidelijkheid scheppen. Tevens kan de afdeling PZ in de dienstengids duidelijkheid scheppen over de takenscheiding tussen de afdeling PZ en de afdeling O&I.

Duidelijkheid scheppen over de verwachtingen die PZ heeft jegens de leidinggevend

De P&O adviseur zal duidelijk moeten maken aan de leidinggevend wat de afdeling PZ van hen verwacht. Het beste is een hoofdstuk verwachtingen op te nemen in de dienstengids. Dit zal duidelijkheid scheppen bij de leidinggevend.

Paragraaf 3.3

Communicatie naar de werknemer en de organisatie

Inleiding

Uit de uitkomsten van de enquêtes blijkt dat de communicatie naar de werknemer en de communicatie naar de organisatie toe laag gewaardeerd worden.

Huidige situatie

De afdeling PZ communiceert naar de werknemers en de organisatie toe o.a. via het PZ- loket dat op het intranet van het HPA staat. Op het PZ- loket staan tal van beleidsmatige zaken en procedures uitgelegd en omschreven.

Een aantal geënquêteerden en geïnterviewden heeft aangegeven niet tevreden te zijn over de leesbaarheid en de actualiteit van het PZ- loket. Een voorbeeld van de “slechte” leesbaarheid is dat het scrollen van links naar recht als irritant ervaren wordt. Het is zo dat alle procedures en het personeelsbeleid op het PZ- loket staan, maar de informatie is niet overzichtelijk geordend. Werknemers en leidinggevenden moeten te lang zoeken voordat ze vinden wat ze nodig hebben.

Verder kunnen de werknemers en de leidinggevenden voor eventuele vragen terecht bij de P&O adviseur, de leidinggevende van de afdeling PZ, de medewerkers van de personeelsadministratie en de medewerkers van de salarisadministratie. De mogelijkheid bestaat vragen te stellen per mail, per telefoon of per afspraak. Verder kunnen de werknemers en leidinggevenden altijd langs lopen en persoonlijk een vraag stellen. Voorwaarde is wel dat de P&O adviseur en/of de leidinggevende en/of de werknemer van de afdeling PZ tijd heeft de vraag te beantwoorden.

De leidinggevenden houden periodiek een P gesprek met de aan hun toegewezen P&O adviseur. Ten slotte geeft de afdeling PZ af en toe een voorlichting aan een afdeling over diverse personeelszaken. Uit de enquêtes en interviews is naar voren gekomen dat een deel van de geënquêteerden de huidige manier van communiceren niet positief waardeert.

Aanbevelingen

Informering, voorlichting en opleiding van de eigen medewerkers worden samen interne communicatie genoemd. Deze drie onderdelen behoren tot de dienstverlening van de afdeling PZ.

Het PZ- loket

De afdeling PZ zou het PZ- loket anders kunnen in richten.

Indien de volgende punten toegevoegd worden aan het PZ- loket zal dit zeker bijdragen aan de verbetering van de communicatie naar de organisatie en de werknemer toe. Verbeterpunten aan het PZ loket zijn:

- Rubriek meest gestelde vragen
Verschillende geënquêteerden hebben aangegeven behoefte te hebben aan een rubriek “meest gestelde vragen met antwoorden” op het PZ loket. Dit bevordert de communicatie en zal tevens de klantgerichtheid ten goede komen.
- Rubriek actualiteiten
Op het PZ- loket zou een rubriek actualiteiten opgenomen kunnen worden. Dit verbetert de informatie voorziening en is bovendien klantgericht.
- Verbetering van de leesbaarheid van het PZ- loket
De afdeling PZ zou hulp kunnen in roepen van de afdeling Organisatie en Informatie (O&I). Misschien dat deze afdeling de afdeling PZ kan helpen een duidelijker structuur te ontwikkelen en te implementeren. Indien de afdeling O&I de afdeling PZ niet kan helpen, zou de afdeling PZ extern advies kunnen vragen bij een website design bureau.

Voorlichtingen per afdeling

Ten einde de communicatie te verbeteren kan de afdeling PZ periodiek voorlichting geven over actuele onderwerpen. Zoals al eerder aangegeven in de aanbevelingen in paragraaf 3.1, waarderen de werknemers voorlichting door de P&O adviseur over zaken zoals ziekteverzuim positief. Nu zou de afdeling PZ, per afdeling, een voorlichtingsronde kunnen houden over de dienstverlening. Zo kan de afdeling PZ duidelijkheid scheppen over: de taakverdeling en de dienstverlening, die zij aanbiedt aan de werknemers en leidinggevenden. Tevens kan zij de werknemer en leidinggevende informeren over wat de afdeling PZ van plan is te doen in de toekomst. Ondanks dat deze zaken op het PZ- loket staan, zal mondelinge voorlichting meer effect hebben, want op deze manier stelt de afdeling PZ de werknemers in de gelegenheid vragen over eventuele onduidelijkheden te stellen.

Paragraaf 3.4

Opleidingsbeleid en loopbaanbeleid

Inleiding

Een aantal geïnterviewden vindt dat de afdeling PZ niet pro-actief is in het opleidings- en loopbaanbeleid. Verschillende leidinggevers hebben aangegeven dat zij het wenselijk zouden vinden dat de afdeling PZ een pro-actievere rol vervult in het opleidings- en loopbaanbeleid.

Aanbeveling

Competentiemanagement is een hulpmiddel bij het bereiken van bepaalde gewenste doelen. Competentiemanagement helpt de organisatie om ervoor te zorgen dat een beter, gericht, beeld ontstaat van de talenten en capaciteiten van de aanwezige mensen, zodat ze optimaal kunnen worden ingezet en zij hun talenten en capaciteiten ook verder kunnen ontwikkelen. Indien competiementmanagement ingevoerd wordt, moet de P&O adviseur zich sterker bezighouden met de ontwikkeling van functies en het aantrekken van mensen, die voldoen aan bredere profielen dan wat minimaal nodig is om het werk te doen. De P&O adviseur gaat selecteren op elementen als “Past die medewerker wel bij de organisatie, ook op langere termijn?”, “Welke talenten heeft de medewerker, die hij nog verder kan ontwikkelen?” enzovoorts. Doordat de P&O adviseur zichzelf deze vragen stelt, heeft hij dus ook meer aandacht voor opleidingen en loopbaanmanagement. Indien de afdeling PZ competiementmanagement invoert, kan tevens duidelijk inzichtelijk gemaakt worden welke vaardigheden de werknemer verbeteren moet en hoe hij dit moet doen. Zo is het gemakkelijker uit te zoeken welke cursus en/of opleiding een werknemer moet volgen om zijn vaardigheden te verbeteren. Een ander voordeel van competiementmanagement is dat ook leidinggevers weten aan welk profiel zij moeten voldoen, welke competenties zij verder moeten ontwikkelen en hoe zij dat kunnen doen.

Indien competiementmanagement ingevoerd wordt, is er een intensieve rol weggelegd voor de P&O adviseur. Hij zal de leidinggevende en de werknemer moeten begeleiden en ondersteunen bij het verbeteren van zijn competenties. Dit kan de P&O adviseur doen door middel van de werknemer of leidinggevende te ondersteunen bij het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan (POP). Door het invoeren van competiementmanagement zal de P&O adviseur een nadrukkelijker rol vervullen in het opleidings- en loopbaanbeleid. Door het opstellen van een persoonlijk ontwikkelplan wordt het voor de P&O adviseur inzichtelijk welke vaardigheden de werknemer en/of leidinggevende dient te verbeteren. Daardoor is hij beter in staat de werknemer en/of leidinggevende een opleiding en/of cursus te adviseren. De P&O adviseur vervult daardoor een pro-actievere rol in het opleidingsbeleid.

Tevens past competiementmanagement goed in het project Kracht van Kwaliteit, want door competiementmanagement in te voeren kan er gericht gewerkt worden aan de “kwaliteit” van de werknemers.

Conclusie

Op basis van de resultaten uit de enquêtes en de interviews kan geconcludeerd worden dat het merendeel van de geënquêteerden en geïnterviewden grotendeels tevreden is over de dienstverlening van de afdeling PZ. Echter, er zijn punten ter verbetering uit de interviews en enquêtes naar voren gekomen.

Kort samengevat willen de klanten dat de volgende punten van de dienstverlening verbeterd worden:

Ten eerste dient de afdeling PZ de klantgerichtheid, de toegankelijkheid en de betrokkenheid te verbeteren. Ten tweede willen de klanten meer duidelijkheid hebben over de dienstverlening van de afdeling PZ. Ten derde moet de communicatie naar de werknemer en de communicatie naar de organisatie toe verbeteren.

Ten vierde willen de klanten dat de afdeling PZ een pro-actievere rol speelt in het loopbaan- en opleidingsbeleid. En ten vijfde vinden sommige klanten het wenselijk dat de afdeling PZ competentiegericht management invoert en ondersteunt.

De afdeling PZ zou de volgende aanbevelingen kunnen doorvoeren ten einde de dienstverlening te verbeteren:

- het hele team zou een klantgerichtheidstraining kunnen volgen
- de medewerkers van de afdeling PZ zouden de deuren open kunnen laten staan wanneer zij aanwezig zijn
- de P&O adviseur kan periodieke voorlichtingrondes houden over verschillende onderwerpen
- een dienstengids ontwikkelen en uitdelen onder haar klanten
- het PZ- loket verbeteren
- voorlichtingronde over de dienstverlening van de afdeling PZ door de P&O adviseur
- competentiegericht management invoeren en ondersteunen

Indien de afdeling PZ de *algemene* verbeterpunten verbetert, zullen de klanten nog meer tevreden zijn.

Literatuurlijst

Bil, A.S., Onderzoek voor P&O.
Kluwer BedrijfsInformatie, 1996

Hoogland, W., Dik, R., Rapport over rappoteren. 4^e druk,
Groningen/ Houten, 2002.

Frerichs, J., Coachen op competenties,
Den haag, 2003.

Heijkoop, A.C., Tevredeheidsonderzoek Ouders en leerlingen 2003 Het Huygenslyceum Voorburg
Zoetermeer, 17 december 2003., HMC Onderwijs

Bijlage I

Richtvragen Interview

Algemeen

Vraag 1.

Is het u geheel duidelijk welke diensten de afdeling PZ levert? Zo nee kan u aangeven wat onduidelijk voor u is?

Vraag 2.

Is het u duidelijk bij wie u moet zijn voor bepaalde diensten? Zo nee kan u aangeven wat onduidelijk voor u is?

Vraag 3.

Hoe waardeert u de responstijd van de:

- Leidinggevende afdeling PZ
- P&O adviseur
- Medewerker personeelsadministratie
- Medewerker salarisadministratie
- Case manager

Vraag 4.

Hoe waardeert u de bereikbaarheid van de:

- Leidinggevende afdeling PZ
- P&O adviseur
- Medewerker personeelsadministratie
- Medewerker salarisadministratie
- Case manager

Vraag 5.

Hoe waardeert u de klantgerichtheid (pro-actieve houding) van de:

- Leidinggevende afdeling PZ
- P&O adviseur
- Medewerker personeelsadministratie
- Medewerker salarisadministratie
- Case manager

Vraag 6.

Hoe waardeert u de deskundigheid van de:

- Leidinggevende afdeling PZ
- P&O adviseur
- Medewerker personeelsadministratie
- Medewerker salarisadministratie
- Case manager

Vraag 7.

In hoeverre krijgt u adequate antwoorden van:

- Leidinggevende afdeling PZ
- P&O adviseur
- Medewerker personeelsadministratie
- Medewerker salarisadministratie
- Case manager

Vraag 8

Vindt u de takenscheiding tussen de afdeling O&I en de afdeling PZ duidelijk?

P&O beleid

Vraag 1.

Hoe belangrijk is de ondersteuning van de afdeling PZ voor het goed functioneren van uw afdeling?

Vraag 2.

Moet er iets aan de dienstverlening van de afdeling PZ verbeterd worden?

Vraag 3.

Welke beleidsterreinen zijn voor u belangrijk, en waarom? Wilt u dat de P&O adviseur een andere rol vervult?

Vraag 4.

Is er een beleidsterrein dat de afdeling PZ in uw ogen ongemoeid laat en extra aandacht zou moeten krijgen?

Personeels- en salaris administratie

Vraag 1.

Bent u tevreden over de dienstverlening van de personeelsadministratie? Zou u eventuele verbeterpunten kunnen noemen?

Vraag 2.

Wat verwacht u van de personeelsadministratie?

Vraag 3.

Bent u tevreden over de dienstverlening van de salarisadministratie? Zou u eventuele verbeterpunten kunnen noemen?

Vraag 4.

Wat verwacht u van de salarisadministratie?

Algemeen

Vraag 1.

Als u de totale dienstverlening van de afdeling PZ zou moeten beoordelen met een cijfer van 1 t/m 10 welk cijfer zou dit dan zijn?

Vraag 2.

Wat verwacht u van de afdeling PZ?

Bijlage II

Op- en aanmerkingen van de geënquêteerden

De op- en aanmerkingen zijn letterlijk over genomen van de enquêtes.

Toegankelijkheid, klantgerichtheid en betrokkenheid:

Niet iedereen op de afdeling is vriendelijk

Men zou wat klantvriendelijker kunnen zijn.

Het lage cijfer heeft te maken met het gevoel dat PZ er niet voor je is.

Ik denk dat PZ een imago probleem heeft. Ik hoop dat PZ in de toekomst een afdeling wordt waar elke werknemer met vragen of problemen terecht kan zonder de vrees te hebben dat dit later tegen haar gebruikt kan worden.

Er is een hoge drempel aanwezig. De gedachte heerst nog wel dat de afdeling PZ aan de kant van het mt staat en niet aan de kant van de werknemers.

De werknemers bij de salarisadministratie zouden wat vriendelijker kunnen zijn.

De personeelsadministratie zou wat opener kunnen zijn, de mensen wat serieuzer nemen, wat vriendelijker kunnen zijn en bruikbaar advies geven.

Sommige werknemers zijn niet benaderbaar en zijn onvriendelijk.

Er bestaat een drempel om naar PZ te gaan. Je wordt er niet altijd vriendelijk te woord gestaan.

Ik vind niet dat PZ er voor mij is. Ik vind PZ geen open afdeling.

Er bestaat wel degelijk een drempel om iets te vragen bij de salarisadministratie. Geen tijd of diep zuchten is hier vaak de oorzaak van. Betere ondersteuning en/ of begeleiding is het advies.

De klantvriendelijkheid van de administratie zou beter kunnen.

De indruk bestaat dat iedere vraag aan PZ een teveel is. Dat komt niet door klantonvriendelijkheid maar veelal door hoge werkdruk binnen PZ.

Het is een afdeling die erg op zichzelf gericht is, met de deur altijd dicht.

Afdeling is goed bereikbaar per telefoon en/of email. Alleen lastig dat je niet weet wanneer

je langs kan komen.

Pz geeft mij altijd de indruk dat ze het te druk hebben.

Ik heb niet het gevoel dat PZ er voor het personeel is dat geeft soms irritaties als je iets wilt weten en niet direct naar genoeg antwoord krijgt.

Als technische afdeling functioneert PZ goed, doch de drempel voor kleine vraagjes is soms erg hoog. Er is weinig besef dat de huidige regels van salaris betaling, vrije dagen, spaarregelingen enz. voor een buitenstaander erg verwarrend kunnen zijn en/of wel eens vergeten worden. Andersom denk ik ook dat PZ te weinig bekend is met de werkzaamheden van de individuele werknemer, de werkdruk en de regelmatig veranderende werkomgeving in het gebouw.

Duidelijkheid:

Over het algemeen tevreden, duidelijkheid en wie welke werkzaamheden verricht is voor verbetering vatbaar.

Het geven van informatie naar de mensen toe is niet altijd even duidelijk.

Ik zou meer inzicht willen hebben in wat PZ doet.

Ik weet niet bij wie ik moet zijn voor bepaalde zaken.

Ik vind dat de afdeling PZ te weinig informatie aan de werknemers verschaft.

Ik weet niet wat PZ doet.

Ik weet niet goed wat men bij PZ doet

Het is mij niet geheel duidelijk voor welke zaken ik bij wie op de afdeling PZ moet zijn.

Is niet altijd geheel duidelijk bij wie je voor bepaalde zaken moet zijn (2 maal).

Het is mij redelijk onduidelijk wie wat doet binnen PZ en bij wie je moet zijn voor welke vraag.

Meer duidelijkheid verschaffen over voor welke zaken je terecht kan bij de P&O adviseur.

Wie doet wat bij de afdeling PZ?

Duidelijker aangeven bij wie je voor wat moet zijn.(2 maal)

Meer duidelijkheid over wie wat doet.

Bruikbare adviezen:

Duidelijkere uitleg geven over PBO-flex en een rubriek op de intranetsite opnemen "Meest gestelde vragen".

Ik heb weinig te maken gehad met de P&O adviseur maar een tijd geleden bracht de P&O adviseur een bezoekje aan ons team. Dit was een goede actie en bovendien erg klantgericht. Meer duidelijkheid verschaffen wie wat doet bij PZ en bij wie je voor wat moet zijn. Vriendelijkheid laat soms te wensen over. En een betere begeleiding/ informatie verschaffing omtrent kinderopvang.

Het PZ- loket is een goed idee, de leesbaarheid kan echter beter(het scrollen van links naar rechts is irritant) en wellicht is het handig een blok actualiteiten op te nemen op het PZ- loket.

PZ behoort een intermediar te zijn voor de werkgever en werknemer. Een vragenuurtje instellen is misschien een optie. De werknemer voelt zich dan meer welkom en weet ook zeker dat PZ aandacht aan de vraag kan schenken.

Ik heb nog weinig contact gehad met PZ maar heb even door deze enquête op het PZ-loket gekeken. Ik vind dat er veel informatie beschikbaar was. Mijn laatste confrontatie met PZ was tijdens de toelichting van het ziekteverzuim. Wellicht kan PZ meerdere onderwerpen op deze wijze presenteren. Het is volgens mij zinvol direct dialoog met de werknemers aan te gaan, ik denk daarbij aan een onderwerp zoals loopbaanplanning.

Het lijkt mij zinvol de P&O adviseur ook een aanspreekpunt te maken voor individuele werknemers van de afdelingen die onder zijn/haar beheer vallen.

Periodieke (per kwartaal) voorlichtingssessies per afdeling over bijzondere ontwikkelingen door de P&O adviseur.

Personeels en salarisadministratie zou een spreekuur moeten instellen. Want nu heb je vaak het gevoel dat het niet uitkomt als je met vragen komt.

Rubriek meest gestelde vragen op intranet.