

Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2018

Presentatie eindresultaten



Omgevingsdienst
Groningen

Aanleiding & onderzoeksopzet

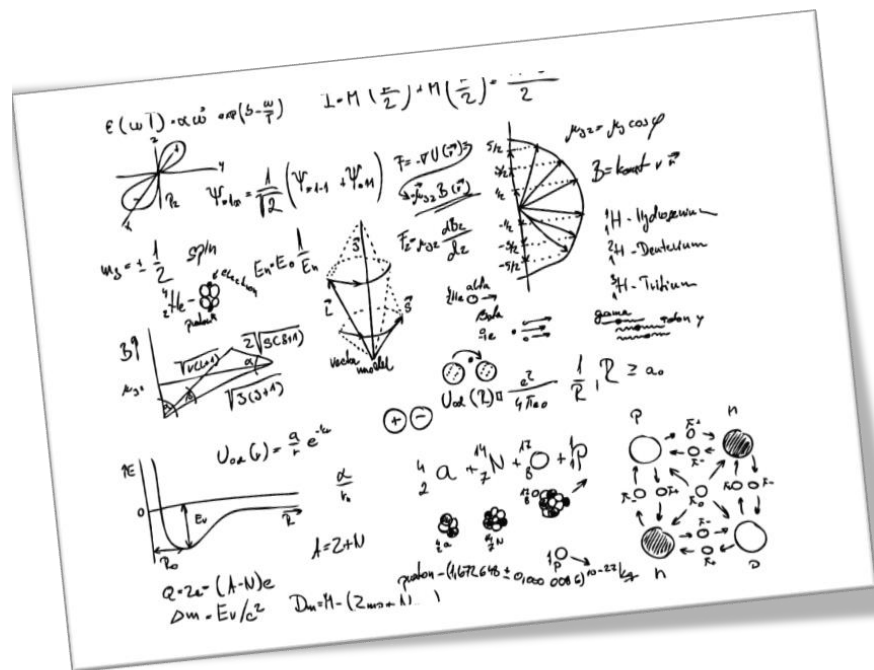
- ✓ Verbeterprogramma om 'de basis op orde' te krijgen en om vervolgens 'de klant centraal' te stellen;
- ✓ Vervolg op de eerste meting in 2017;
- ✓ Speciale focus op 'Rolvastheid' en 'Vertrouwen';
- ✓ Toevoeging van nieuw component: Direct leidinggevende;



De resultaten



Feiten over de meting



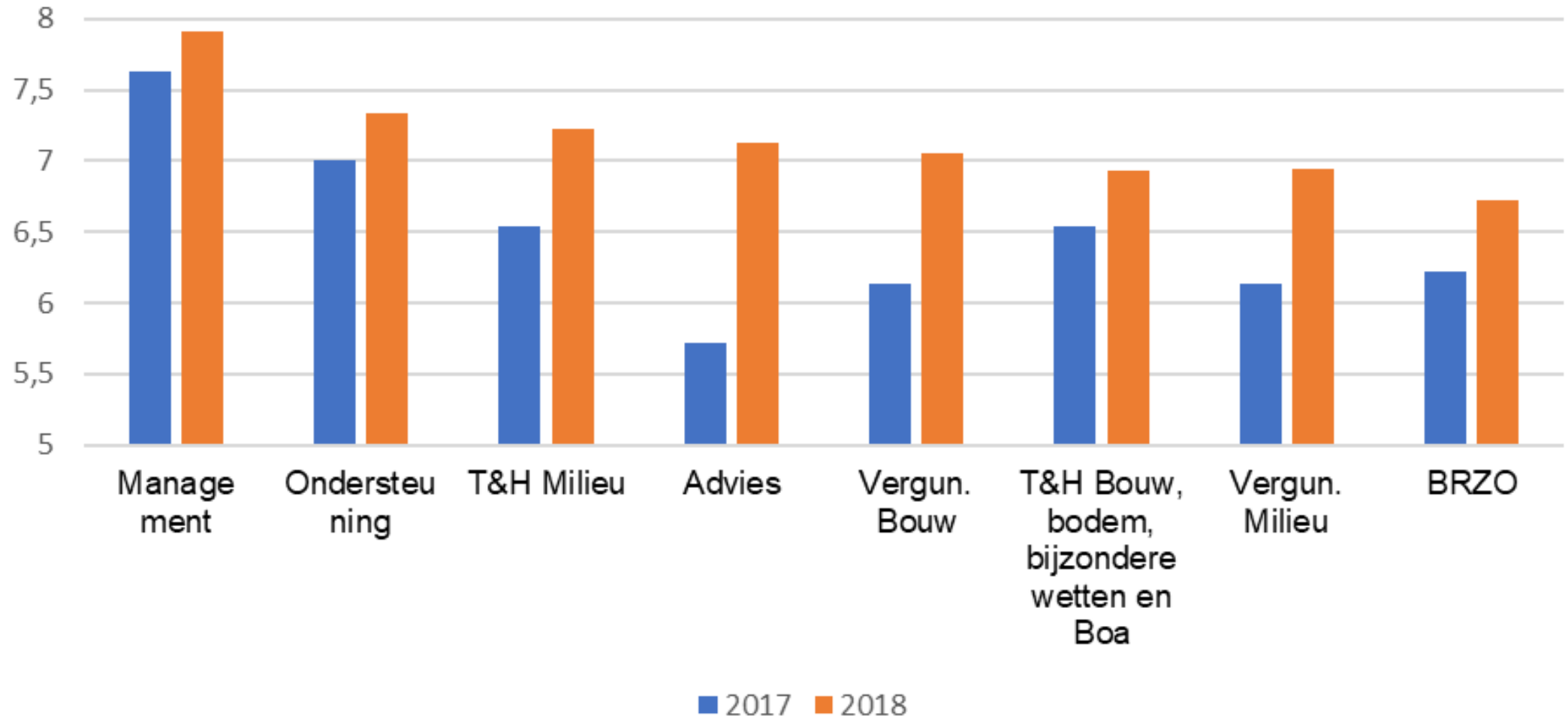
- ✓ 179 medewerkers uitgenodigd
- ✓ 126 volledig ingevulde reacties
- ✓ Responspercentage 2018: 70,0%
- ✓ Responspercentage 2017: 82,4 %

Looptijd van de meting: november 2018

Resultaat overall

Afdeling	2017			2018	
	Gemiddelde waardering	Spreiding		Gemiddelde waardering	Spreiding
Management	7,63	0,71	+0,28	7,91	0,80
Afdeling Ondersteuning	7,01	0,80	+0,33	7,34	0,84
Team T&H Milieu	6,54	0,89	+0,69	7,23	0,84
Team advies	5,72	0,80	+1,41	7,13	0,83
Team Vergunningverlening Bouw	6,13	0,92	+0,92	7,05	0,84
Team T&H Bouw, bodem, bijzondere wetten en Boa	6,54	0,89	+0,39	6,93	0,85
Team Vergunningverlening Milieu	6,13	0,92	+0,71	6,84	0,84
Team BRZO	6,22	0,52	+0,51	6,73	0,83

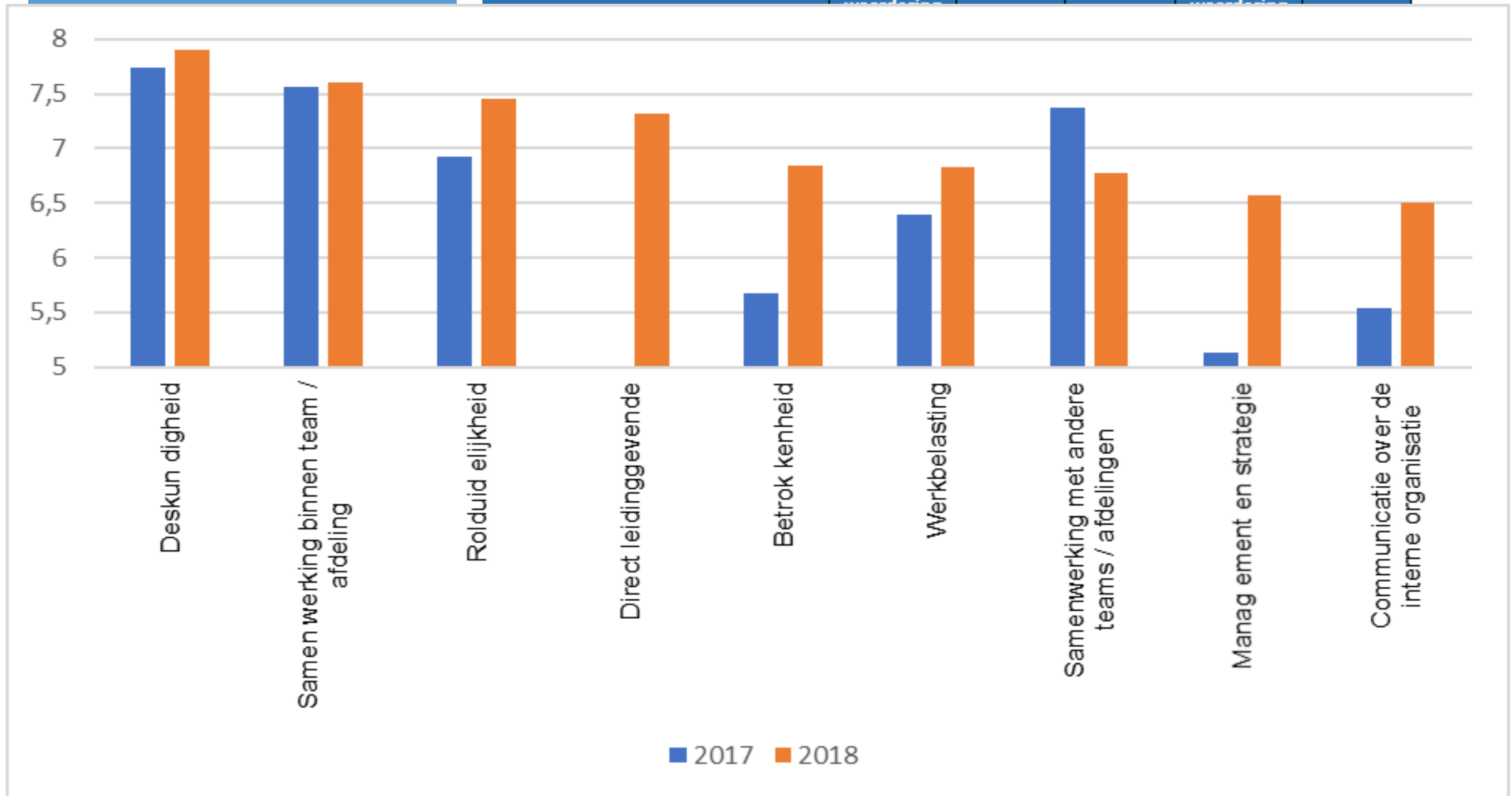
Resultaat overall



Resultaat overall

Component	2017			2018	
	Gemiddelde waardering	Spreiding		Gemiddelde waardering	Spreiding
Deskundigheid	7,74	0,84	+0,17	7,91	0,85
Samenwerking binnen <u>team</u> / afdeling	7,57	0,88	+0,04	7,61	0,90
Rolduidelijkheid	6,92	1,42	+0,53	7,45	1,15
Direct leidinggevende	-	-	-	7,32	1,38
Betrokkenheid	5,68	1,77	+1,16	6,84	1,43
Werkbelasting	6,40	1,42	+0,43	6,83	1,24
Samenwerking met andere <u>teams</u> / afdelingen	7,37	0,95	-0,60	6,77	1,06
Management en strategie	5,13	1,70	+1,44	6,57	1,42
Communicatie over de interne organisatie	5,54	1,44	+0,97	6,51	1,12

Component	2017		2018	
	Gemiddelde waardering	Spreiding	Gemiddelde waardering	Spreiding



Uitgelicht

T.o.v. 2017:

- ✓ Het management heeft een hogere waardering gekregen
- ✓ Alle afdelingen scoren hoger
- ✓ Het vertrouwen in de dienst is gestegen
- ✓ Het component 'deskundigheid' heeft de hoogste waardering
- ✓ 'Samenwerking met andere teams' is als enige lager gewaardeerd
- ✓ Betrokkenheid is flink gegroeid

Wat gaan we doen?

- ✓ Door op de ingeslagen weg:
 - ✓ Samenwerken
 - ✓ Zaakgericht werken
 - ✓ Stimuleren van medewerkers
 - ✓ Duidelijkheid en uniformiteit verhogen
 - ✓ Relatie met opdrachtgevers versterken
 - ✓ Inspelen op de Omgevingswet

- ✓ En wat nog meer?
 - ✓ Met de teams in gesprek en aandachtspunten opnemen in de teamplannen
 - ✓ Met de OR in gesprek over organisatie brede activiteiten
 - ✓ Training gericht op feedback geven

Klanttevredenheidsonderzoek 2018

Presentatie eindresultaten



Omgevingsdienst
Groningen

Aanleiding & onderzoeksopzet

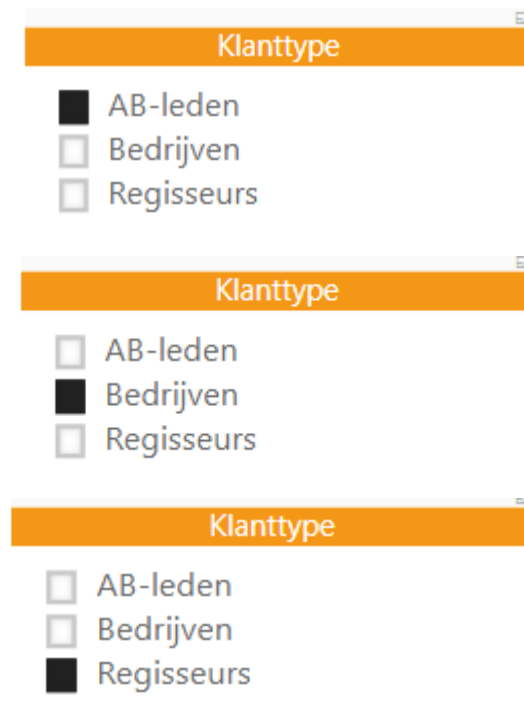
- ✓ Inzicht krijgen in hoe klanten tegen de ODG aankijken. Actie conform het Verbeterplan, n.a.v. het programma 'de klant centraal'
- ✓ De belangrijkste onderwerpen in dit KTO zijn:
 - ✓ Algemene tevredenheid
 - ✓ Informatievoorziening
 - ✓ Kwaliteit

De resultaten



Feiten over de meting

- ✓ Meting uitgevoerd in december 2018
- ✓ Totale respons van 46%



55% AB-Leden

33% Bedrijven

65% Regisseurs

Resultaat overall

✓ Algemeen

- ✓ 80% is het eens met de toegevoegde waarde van de ODG voor de provincie Groningen
- ✓ 86% geeft aan dat de ODG een belangrijke rol krijgt na invoering van de Omgevingswet

✓ Bereikbaarheid

- ✓ Meer dan 75% vindt de ODG telefonisch goed bereikbaar.
- ✓ Bij de opmerkingen wordt aangegeven dat het niet altijd duidelijk is bij wie men precies moet zijn

Resultaat overall

✓ Informatievoorziening

- ✓ Meer dan 75% vindt dat de ODG op tijd de gevraagde informatie levert of reactie geeft.
- ✓ Men zou wel willen zien dat de ODG meer pro actief informatie geeft

✓ Beschikbaarheid dienstverlening

- ✓ Meer dan 50% vindt dat de dienstverlening goed beschikbaar is en dat de ODG flexibel is bij de planning van haar dienstverlening.
- ✓ Er zijn wel kritische opmerkingen over servicenormen en afspraken met opdrachtgevers

Resultaat overall

- ✓ Kwaliteit backoffice

- ✓ Meer dan 90% geeft aan dat de ODG klantvriendelijk is.

- ✓ Kwaliteit medewerkers primair proces

- ✓ Meer dan 70% is het eens dat de medewerkers over voldoende kennis en kunde beschikken

- ✓ Kwaliteit van VTH werkzaamheden

- ✓ De inhoud van de VTH werkzaamheden (vergunningen en rapportages) worden positief beoordeeld. De kwaliteit is de afgelopen jaren sterk verbeterd.
- ✓ De rapportages en het LOS blijven wel aandacht verdienen

Uitgelicht

✓ AB

- ✓ AB leden zijn over het algemeen het meest positief

✓ Regisseurs

- ✓ De regisseurs zijn over algemeen het meest kritisch, met name over:
 - ✓ Rol ODG bij Omgevingswet
 - ✓ Deskundigheid medewerkers
 - ✓ Informatievoorziening
 - ✓ Inhoud vergunningen

✓ Bedrijven

- ✓ Bedrijven zijn over het algemeen positief, maar hebben kritiek op:
 - ✓ Deskundigheid en flexibiliteit
 - ✓ Reactietijd op mail

Wat gaan we doen?

- ✓ Door op de ingeslagen weg, met specifiek aandacht voor:
 - ✓ Verbeteren rapportages
 - ✓ Telefonische bereikbaarheid
 - ✓ Aandacht voor nakomen van de afgesproken servicenormen
 - ✓ Duidelijker maken voor de klant wie men wanneer nodig heeft
 - ✓ Adviesvaardigheden medewerkers
 - ✓ Voorbereidingen t.a.v. de Omgevingswet