



Managementsamenvatting Klanttevredenheidsonderzoek 2016 Facilitair Bedrijf UT

Het Facilitair Bedrijf heeft in het najaar van 2016 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder haar gebruikers.

Deze managementsamenvatting is voor intern gebruik.
Dit rapport en overige informatie zijn tevens te raadplegen op:
<http://www.utwente.nl/fb/tevredenheidsonderzoek/>
projectleider KTO: Monique Bosch (Facilitair Bedrijf)

INHOUD SAMENVATTING

Conclusies en aanbevelingen	2
Opzet onderzoek	4
Resultaten onderzoek	5
Klantverwachtingen	7
Bijlagen	8
- Tevredenheid op totaalniveau	
- Tevredenheid medewerkers vs studenten	
- Tevredenheid naar gebouwclusters	



CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het Facilitair Bedrijf (FB) van de Universiteit Twente heeft in november/december 2016 voor de vierde maal een intern klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, evenals vorige keer in samenwerking met Library, ICT Services & Archive (LISA).

Medewerkers en studenten zijn gevraagd naar ervaringen en verwachtingen aangaande de dienstverlening van het Facilitair Bedrijf.

Wat heeft een medewerker nodig om optimaal ondersteund te worden en écht lekker te kunnen werken? Lukt het, het Facilitair Bedrijf om het probleem al in het vizier te hebben voordat de gebruiker het probleem ervaart?

EEN MOOIE SCORE: 7,1

Het FB is door de interne klanten met een 7,08 beoordeeld. In 2013 werd het FB beoordeeld met een 6,92, in 2011 met een 6,85 en in 2009 met een 6,93. Een stabiele, enigszins positieve mate van tevredenheid door de tijd.

BELEVING VAN DE DIENSTVERLENING

Eindgebruikers zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening.

Eindgebruikers beoordelen, indien direct bevroegd, de algehele dienstverlening van het Facilitair Bedrijf als redelijk goed tot goed.

De beveiliging en de servicedesks zijn afdelingen van het Facilitair Bedrijf waar eindgebruikers relatief het meest tevreden over zijn. Kijken we naar de verschillen tussen medewerkers en studenten valt op dat studenten met name de beveiliging een stuk hoger waarderen dan medewerkers.

HET IMAGO VAN HET FACILITAIR BEDRIJF: VRIENDELIJK EN BEHULPZAAM

Eindgebruikers geven aan dat zij met name de medewerkers van het Facilitair Bedrijf als sterk punt zien. Medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en werken over het algemeen snel en goed.

Een kritische noot is er ook. Eindgebruikers willen beter geïnformeerd worden. De communicatie vanuit het Facilitair Bedrijf laat nog wel eens te wensen over. Klanten doelen hierbij voornamelijk op het geven van voortgangs- en oplossingsmeldingen bij aanvragen en storingen.

VERBETERASPECTEN

Over onderstaande zijn eindgebruikers op dit moment niet altijd tevreden en is er ruimte voor verbetering. Vanuit voorgaande onderzoeken weten we dat eindgebruikers deze aspecten ook als belangrijkste aspecten van dienstverlening van een Facilitair Bedrijf ervaren.

- Communicatie

Eindgebruikers zijn eenduidig in hun commentaar; men wil weten wat er gebeurt met een gedane melding of storing. Dat gebeurt op dit moment niet of te weinig. Dit is een Facilitair Bedrijf-breed aandachtspunt.

- Schoonmaak

Eindgebruikers geven aan dat schoonmakers te weinig tijd hebben om werkzaamheden goed uit te voeren (schoonmaak kantoren). Daarnaast vinden zij dat toiletten regelmatig vies zijn en niet afdoende gecontroleerd worden gedurende de dag.

- Kwaliteit van koffie

De gratis koffie die uit de automaten komt wordt door eindgebruikers weggezet als 'smakeloos'. De betaalde (premium) koffie wordt over het algemeen wel gewaardeerd.

VERVOLGSTAPPEN

Een eerste stap naar een aanzet om route en richting te geven aan de resultaten is het informeren van de eigen medewerkers (medio januari 2017).

Per afdeling bespreken leidinggevenden de algemene resultaten, meer gedetailleerd worden de resultaten en opmerkingen van/over de eigen afdeling besproken en geanalyseerd (uitvoering in januari en februari 2017).

Gespreksonderwerpen:

- Hoe ziet de algehele lijn eruit?
- Volgen de resultaten de ingezette koers en doelen van het Facilitair Bedrijf en/of de eigen afdeling? Waar onderstrepen de resultaten de koers? Waar wijken ze af?
- Wat zijn sterke- en aandachtspunten van de afdeling? Hoe kan een afdeling bijdragen aan het FB-brede verbeterproces en daarnaast inspelen op eigen specifieke aandachtspunten?
- Hoe geeft de afdeling specifiek vorm/actie aan de wens/opmerking van de eindgebruikers om beter geïnformeerd te worden (communicatie)?
- Wat is er (nog) nodig om eindgebruikers maximaal te ondersteunen en écht lekker te kunnen laten werken? Waar gaan we ons als afdeling extra op focussen?

Het totaal aan acties en/of prioriteiten wordt gekaderd en gemonitord, vanuit een centrale, coördinerende rol (vanaf maart 2017). Eindgebruikers worden geïnformeerd over deze uitkomsten/mogelijke acties.

OPZET ONDERZOEK

Het FB heeft gezamenlijk met LISA eind 2016 haar vierde klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder haar gebruikers. Het onderzoek is online uitgevoerd door Integron. Van de 15.831 medewerkers en studenten die zijn uitgenodigd om mee te werken aan dit onderzoek hebben in totaal 703 eindgebruikers deelgenomen (4%). De verdeling van de respons is in onderstaande tabel weergegeven:

	In bestand	Respons	Respons %
Totaal	15831	703	4%
Medewerker/Student			
Medewerker	4251	632	15%
<i>Nederlands</i>	3149	557	18%
<i>Engels /Anderstalig</i>	1102	75	7%
Student	11580	71	1%
Locatie			
ITC	-	43	-
Horst-Complex, Hogedruklab	-	140	-
Nanolab, Carré, Waaier, Hal B, Zilverling	-	138	-
Citadel, Ravelijn, Cubicus	-	160	-
Spiegel, Vleugel, Paviljoen, Garage	-	116	-
Bastille, Sportcentrum, Vrijhof	-	51	-
Een ander gebouw	-	55	-

ONDERWERPEN

Onderstaande onderwerpen op het gebied van dienstverlening zijn bevroegd.

1. Facilitair Bedrijf
2. FB Servicedesks & Interne Dienst
3. Inkoop
4. Beveiliging
5. Dienstverlening van het FB

RESULTATEN ONDERZOEK

De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van het FB is berekend aan de hand van de tevredenheid op de bevroagde onderwerpen. De gemiddelde tevredenheid van eindgebruikers wordt uitgedrukt met een 7,08.

Het meest tevreden zijn eindgebruikers over de beveiliging, met name over de afhandeling van een aanvraag of melding (7.3)

Het minst tevreden is men over de dienstverlening van het FB, met name kwaliteit van de koffie (5.9).

TEVREDENHEID MEDEWERKER VERSUS STUDENT

In onderstaande tabel zijn de resultaten op succesfactor niveau opgenomen waarbij de beleving van de medewerkers en de studenten in kaart is gebracht.

	Totaal n=971	Medewerker n=839	Student n=114
Gemiddelde	7.0	7.0	7.1
Facilitair Bedrijf	7.1	7.1	6.9
FB Servicedesks & Interne dienst	7.1	7.1	7.3
Inkoop	6.9	6.9	-
Beveiliging	7.1	7.1	7.8
Dienstverlening van het FB	6.8	6.8	7.1

Wanneer de resultaten van de medewerkers en de studenten met elkaar worden vergeleken, dan blijkt er op totaalniveau weinig verschil in de waardering van de dienstverlening. Studenten zijn 0.1 punt meer tevreden dan de medewerkers (7.1 vs. 7.0). Deze hogere tevredenheid komt met name door een betere waardering op het gebied van beveiliging (7.8 vs. 7.1).

TEVREDENHEID PER GEBOUWCLUSTER

De gemiddelde tevredenheid per cluster varieert niet veel, gemiddelden zitten tussen een 6,9 en 7,1.

	Totaal	ITC n=68	Horst- Complex, Hogedruklab n=195	Nanolab, Carré, Waaier, Hal B, Zilverling n=208	Citadel, Ravelijn, Cubicus n=197	Spiegel, Vleugel, Paviljoen, Garage n=141	Bastille, Sportcentrum, Vrijhof n=61	Een ander gebouw n=83
Gemiddelde	7.0	7.1	6.9	7.0	7.0	6.9	6.9	7.1
Facilitair Bedrijf	7.1	7.3	7.0	7.0	7.2	7.1	6.9	7.3
FB Servicedesks & Interne dienst	7.1	7.3	7.0	7.0	7.1	7.1	7.2	7.4
Inkoop	6.9	6.6	7.0	7.0	6.6	7.1	6.6	6.7
Beveiliging	7.1	7.9	6.8	7.0	7.1	7.1	7.3	7.5
Dienstverlening van het FB	6.8	6.9	6.7	6.9	6.8	6.7	6.7	6.9

De locaties 'Spiegel, vleugel, paviljoen, garage' en 'Bastille, sportcentrum, Vrijhof' en 'Horst-Complex, Hogedruklab' zijn gemiddeld het minst tevreden; 6.9. ITC is samen met de restgroep (een ander gebouw) het meest tevreden; 7.1. Vooral de beveiliging en FB servicedesks & interne dienst waarderen zij bovengemiddeld. Grootste verschillen zijn merkbaar als het gaat om de beveiliging. Waar ITC dit aspect beoordeelt met een 7.9, geven eindgebruikers van 'Horst-Complex, Hogedruklab' hier gemiddeld een 6.8. Met name de informatie over het verloop van een aanvraag of melding wordt lager gewaardeerd door 'Horst-Complex, Hogedruklab'.

BIJLAGE 1

TEVREDENHEID OP TOTAALNIVEAU

	n	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Gemiddelde	702	6.96	29%
Facilitair Bedrijf	674	7.08	25%
het FB in het algemeen	663	7.26	18%
de informatievoorziening/communicatie van het FB	620	6.66	36%
de klantgerichtheid van de medewerkers van het FB	628	7.29	21%
FB Servicedesks & Interne dienst	509	7.11	25%
De afhandeling van een aanvraag of melding	507	7.36	17%
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	483	6.84	33%
Inkoop	319	6.85	30%
De afhandeling van een aanvraag of bestelling	317	6.97	27%
De informatie over het verloop van een aanvraag of bestelling	312	6.73	34%
Beveiliging	314	7.12	28%
De afhandeling van een aanvraag of melding	312	7.28	24%
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	282	6.96	32%
Dienstverlening van het FB	617	6.79	33%
Huishoudelijke (facilitaire) ondersteuning in de collegezaal (orde en netheid)	377	7.33	18%
Technische ondersteuning in de collegezaal (apparatuur en middelen)	383	7.09	25%
Kwaliteit van schoonmaak (sanitair, werkplekken, etc.)	611	6.86	34%
Kwaliteit van de koffie (smaak, temperatuur)	548	5.93	54%
Kwaliteit van de post- en goederenvoorziening	454	7.05	28%

BIJLAGE 2

TEVREDENHEID MEDEWERKERS VS. STUDENTEN

	Totaal n=971	Medewerker n=839	Student n=114
Gemiddelde	6.96	6.95	7.09
Facilitair Bedrijf	7.08	7.10	6.86
het FB in het algemeen	7.26	7.24	7.44
de informatievoorziening/communicatie van het FB	6.66	6.71	6.24
de klantgerichtheid van de medewerkers van het FB	7.29	7.33	6.84
FB Servicedesks & Interne dienst	7.11	7.10	7.27
De afhandeling van een aanvraag of melding	7.36	7.37	7.33
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	6.84	6.82	7.21
Inkoop	6.85	6.85	-
De afhandeling van een aanvraag of bestelling	6.97	6.97	-
De informatie over het verloop van een aanvraag of bestelling	6.73	6.73	-
Beveiliging	7.12	7.08	7.78
De afhandeling van een aanvraag of melding	7.28	7.24	7.73
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	6.96	6.89	7.84
Dienstverlening van het FB	6.79	6.77	7.10
Huishoudelijke (facilitaire) ondersteuning in de collegezaal (orde en netheid)	7.33	7.29	7.59
Technische ondersteuning in de collegezaal (apparatuur en middelen)	7.09	7.14	6.73
Kwaliteit van schoonmaak (sanitair, werkplekken, etc.)	6.86	6.80	7.53
Kwaliteit van de koffie (smaak, temperatuur)	5.93	5.90	6.32
Kwaliteit van de post- en goederenvoorziening	7.05	7.05	-

BIJLAGE 3

TEVREDENHEID NAAR GEBOUWCLUSTERS

	Totaal n=971	ITC n=68	Horst- Complex, Hogedrukklab n=195	Nanolab, Carré, Waaier, Hal B, Zilverling n=208	Citadel, Ravelijn, Cubicus n=197	Spiegel, Vleugel, Paviljoen, Garage n=141	Bastille, Sportcentrum, Vrijhof n=61	Een ander gebouw n=83
Gemiddelde	6.96	7.08	6.88	6.97	6.96	6.94	6.91	7.14
Faciliteir Bedrijf	7.08	7.29	6.97	7.01	7.15	7.09	6.91	7.25
het FB in het algemeen	7.26	7.63	7.15	7.26	7.25	7.27	7.11	7.42
de informatievoorziening/communicatie van het FB	6.66	6.51	6.64	6.48	6.70	6.83	6.50	6.96
de klantgerichtheid van de medewerkers van het FB	7.29	7.71	7.10	7.28	7.48	7.16	7.11	7.37
FB Service desks & Interne dienst	7.11	7.29	7.01	7.04	7.08	7.07	7.23	7.44
De afhandeling van een aanvraag of melding	7.36	7.45	7.19	7.38	7.37	7.26	7.60	7.59
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	6.84	7.11	6.82	6.69	6.77	6.87	6.83	7.29
Inkoop	6.85	6.59	7.00	7.00	6.57	7.08	6.63	6.72
De afhandeling van een aanvraag of bestelling	6.97	6.64	7.17	7.14	6.67	7.25	6.86	6.68
De informatie over het verloop van een aanvraag of bestelling	6.73	6.54	6.83	6.86	6.47	6.91	6.40	6.76
Beveiliging	7.12	7.90	6.84	6.95	7.10	7.13	7.29	7.54
De afhandeling van een aanvraag of melding	7.28	7.88	7.04	7.13	7.27	7.22	7.41	7.70
De informatie over het verloop van een aanvraag of melding	6.96	7.92	6.63	6.75	6.91	7.02	7.16	7.36
Dienstverlening van het FB	6.79	6.87	6.74	6.89	6.82	6.66	6.67	6.94
Huishoudelijke (facilitaire) ondersteuning in de collegezaal (orde en netheid)	7.33	7.30	7.19	7.49	7.45	7.30	7.13	7.17
Technische ondersteuning in de collegezaal (apparatuur en middelen)	7.09	7.03	7.10	7.13	7.10	7.00	7.18	7.07
Kwaliteit van schoonmaak (sanitair, werkplekken, etc.)	6.86	6.92	7.08	6.90	6.76	6.61	6.96	6.98
Kwaliteit van de koffie (smaak, temperatuur)	5.93	6.06	5.54	5.96	5.82	6.33	5.77	6.34
Kwaliteit van de post- en goederenvoorziening	7.05	7.19	6.88	7.30	7.30	6.61	6.85	7.24