

# UNIVERSITEIT TWENTE.

Drienerlolaan 5  
7522 NB Enschede

Postbus 217  
7500 AE Enschede

[www.utwente.nl](http://www.utwente.nl)

Aan het College van Bestuur

uw kenmerk		telefoon	053 - 489 2027
ons kenmerk	UR 10-321	fax	
datum	3 december 2010	e-mail	<a href="mailto:j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl">j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl</a>
bijlage(n)			
cc.			
onderwerp	Plan van aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek		

Geacht college,

De URaad heeft met belangstelling kennis genomen van uw notitie ten aanzien van het plan van aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek (UR 10 220 / 390.543/PA&O) en de aanvullende toelichting (UR 10 330 / 391.992/PA&O).

De UR deelt uw voornemen om een aantal verbeterpunten direct aan te pakken. Ten aanzien van het ongewenste gedrag valt het de Raad op dat veel van de voorgestelde maatregelen mensen helpen om te reageren op ongewenst gedrag; graag zou de Raad meer maatregelen zien die ongewenst gedrag voorkómen.

De gedragscode voor studenten gaat over het gedrag van studenten in het onderwijs. Het valt de Raad op dat in het voorstel de Student Union als partij wordt voorgesteld, terwijl de Student Union geen rol heeft in het onderwijs aan de UT. Daarom stelt de Raad voor om niet de Student Union te betrekken bij het opstellen van deze gedragscode, maar medewerkers- en studentvertegenwoordigers uit alle faculteiten.

Omdat het toepassen van het iudicium Abeundi vergaande consequenties heeft voor de student, wil de Raad graag het op te stellen voorstel hiervoor voorgelegd krijgen.

Op het thema "klantgerichtheid" scoort de UT duidelijk slechter dan de benchmark. Dit thema staat al sinds de start van EMB ter discussie en is inmiddels – 4 jaar later – nog steeds een knelpunt. De Raad stelt dan ook voor om naast het monitoren van de klantgerichtheid, ook concrete doelstellingen met de verschillende diensten af te spreken tav te behalen klantgerichtheid.

De negatieve uitkomsten van het functioneren van de URaad worden meegenomen met de uitkomsten van het lopende onderzoek door de Wetenschapswinkel UT naar het imago van en de deelname aan de medezeggenschap UT dat in december 2010 wordt afgerond.

Tot slot merkt de Raad op dat in het vorige MTO nog gevraagd werd naar de waardering van het bestuur van de UT, maar in het huidige MTO niet. Aangezien het bestuur van de universiteit een belangrijke rol speelt in de tevredenheid van de medewerkers, stelt de Raad voor om dit thema weer op te nemen bij het volgende MTO.

## **CONCEPT-BESLUIT Plan van Aanpak Medewerkers TevredenheidsOnderzoek:**

**De Universiteitsraad,**

**gezien:**

- De notitie Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek UR 10 220;
- De aanvullende notitie Toelichting Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek, UR 10 300;
- Het overleg in de commissie PSI dd 8 september 2010 en in de commissie FPB dd 24 november 2010;

**overwegende dat:**

- Tevreden medewerkers essentieel zijn voor een goed functionerende UT;

## UNIVERSITEIT TWENTE.

- Gesignaleerde knelpunten zo snel mogelijk weggenomen dienen te worden;
- Het reeds ingezette beleid nav het vorige onderzoek reeds tot positieve resultaten heeft geleid;
- Het verstandig is om voor verbeteracties speerpunten te kiezen en concrete verbeterdoelstellingen aan te geven;
- Klantgerichtheid al langer een knelpunt is en met concrete maatregelen dient te worden aangepakt;
- Zowel medewerkers als studenten verantwoordelijkheid hebben bij het respectvol omgaan met elkaar;
- Op initiatief van het CvB en de URaad een onderzoek loopt naar het imago van en de deelname aan de medezeggenschap UT;

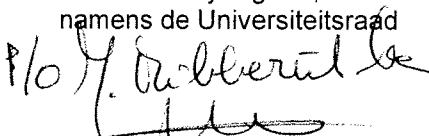
### **gehoord de toezegging van het college dat:**

1. *Zowel medewerkers- als studentvertegenwoordigers uit alle faculteiten betrokken worden bij het opstellen van de gedragscode studenten;*
2. *Er voor 1 maart 2011 een plan met concrete maatregelen ter voorkóming van ongewenst gedrag wordt voorgelegd aan de URaad;*
3. *Het nieuwe voorstel voor het Iudicium Abeundi voor 1 juni 2011 wordt voorgelegd aan de URaad;*
4. *Er voor 1 maart 2011 informatie over de gemaakte afspraken ten aanzien van de dienstverlening van de verschillende diensten (zowel het basispakket van diensten, het gewenste service niveau en evt. aanvullende afspraken) wordt voorgelegd aan de URaad;*
5. *Er voor 1 maart 2011 een voorstel met concrete maatregelen tav het verbeteren van de klantgerichtheid van de diensten wordt voorgelegd aan de URaad;*
6. *Er in het volgende MTO ook aan de klanten van diensten gevraagd zal worden naar de klantgerichtheid van de diensten;*
7. *In het volgende MTO wederom gevraagd zal worden naar hoe de UT medewerkers het bestuur en de medezeggenschap van de universiteit waarderen;*
8. *Er voor 1 maart 2011 een overzicht komt met concrete streefwaardes (bijv. in percentages) tav de verschillende in het plan genoemde verbeteracties;*

### **besluit:**

in te stemmen met het Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Met vriendelijke groet,  
namens de Universiteitsraad

  
drs. F.V. Lagendijk,  
voorzitter