

Meetbaar en stuurbaar maken van organisatieprestaties.
Advies en verbetermanagement.

Raadstevredenheidsonderzoek Gemeente Leidschendam-Voorburg

Datum : 25 augustus 2009
Contactpersonen : Pamela Toetenel
Jeroen Voogt



Deel 1: Inleiding

- ▶ Doelstelling/scope
- ▶ Kwaliteitsaspecten
- ▶ Methodiek
- ▶ Respons en analysemogelijkheden

Deel 2: Resultaten

- ▶ Tevredenheid
- ▶ Belang
- ▶ Overige vragen

Deel 3: Resultaten

- ▶ Verbetermanagement
- ▶ Conclusie

Deel 1: Inleiding

- ▶ Doelstelling: het in kaart brengen van de tevredenheid, verwachtingen, loyaliteit en imago van klanten.
- ▶ Nulmeting.
- ▶ Scope:
 - ▶ 35 Raadsleden
 - ▶ 15 Commissieleden
- ▶ Taal: Nederlands
- ▶ Segmentatie :
 - ▶ Oppositie / Coalitie
 - ▶ Raadslid / Commisielid

- ▶ Tevredenheid en belang zijn gemeten op de succesgebieden
 - ▶ Griffie algemeen
 - ▶ Secretariaat (griffie)
 - ▶ Dienstverlening algemeen
 - ▶ Stukkenstroom
 - ▶ Raads- / commissievergaderingen
 - ▶ Overige vergaderingen / en bijeenkomsten
 - ▶ Bestuursinformatiesysteem
 - ▶ Procesondersteuning
 - ▶ Procesbewaking
 - ▶ Coaching
 - ▶ Thuiswerken
 - ▶ Faciliteiten
 - ▶ Rechtspositie

Hoe?

	Tevredenheid						Belang				Opmerkingen		
	zeer goed	goed	redelijk goed	redelijk slecht	slecht	zeer slecht	geen mening	zeer belangrijk	belangrijk	minder belangrijk		onbelangrijk	geen mening
Griffie algemeen													
Bereikbaarheid	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Responsnelheid op vragen	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Pro-actief meedenken en informeren	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Kennis van wensen van de Raadsleden	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Nakomen van afspraken	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
Klantvriendelijke houding	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

- Score?
- ▶ Zeer goed = 10
 - ▶ Goed = 8.2
 - ▶ Redelijk goed = 6.4
 - ▶ Redelijk slecht = 4.6
 - ▶ Slecht = 2.8
 - ▶ Zeer slecht = 1

Verbeterpotentieel

- Belang?
- ▶ Zeer belangrijk = 1
 - ▶ Belangrijk = 2
 - ▶ Minder belangrijk = 3
 - ▶ Onbelangrijk = 4

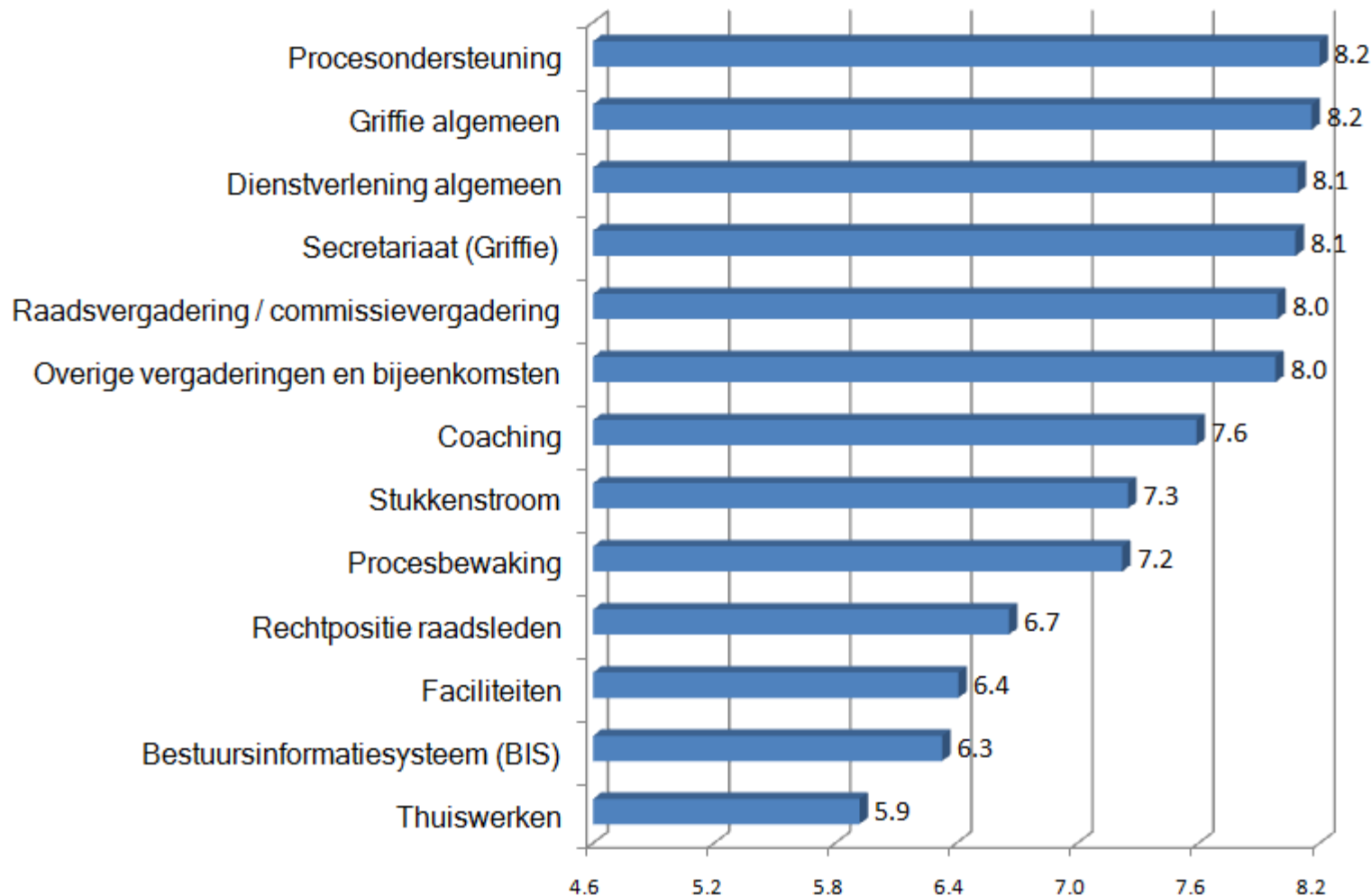
Score dichterbij 1 is belangrijker

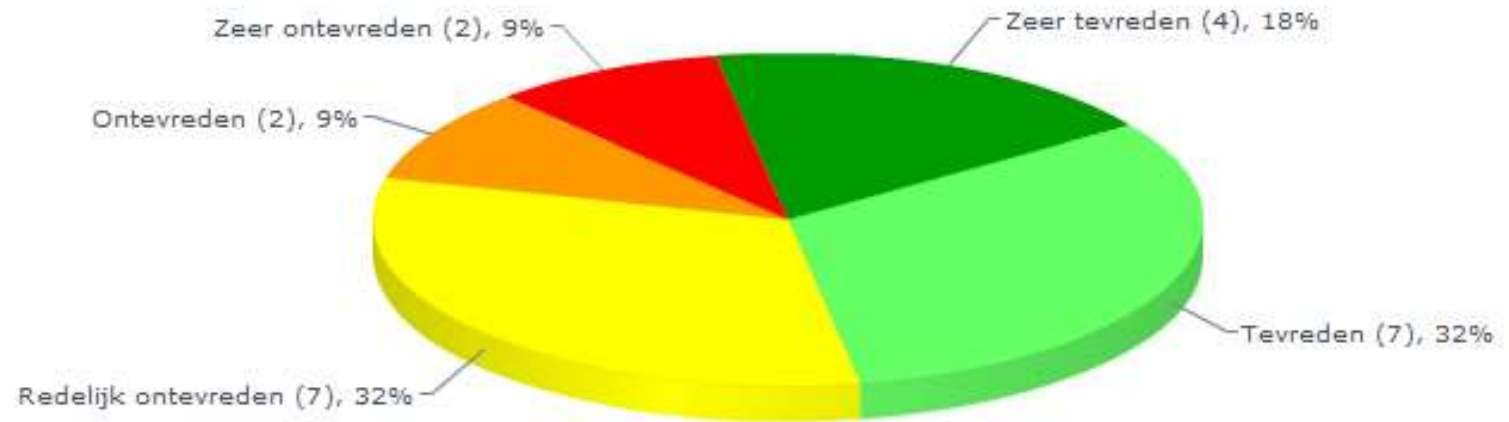
	In bestand	respons#	respons%
Totaal	46	22	48%
Commissie vs Raadsleden			
Commissieleden	11	5	45%
Raadsleden	35	17	49%
Oppositie vs Coalitie			
Coalitie	28	12	43%
Oppositie	18	10	56%

- ▶ Benchmark respons: 40 - 60%

Deel 2: Resultaten

- Gemiddelde tevredenheid: 7.43 (verbeterpotentieel 38%)





- ▶ 11 respondenten (50%) zijn tevreden.
- ▶ 11 respondenten (50%) zijn in meer of mindere mate ontevreden.

- ▶ Indien u de Griffie een cijfer zou moeten geven, waarbij een 10 uitstekend is en een 1 zeer slecht, wat zou u de Griffie dan geven?

	Gemeten tevredenheid	Gevraagde tevredenheid
Totaal	7.4	8.8
Coalitie	7.1	8.8
Oppositie	7.8	8.7
Commissieleden	8.0	8.9
Raadsleden	7.3	8.7

- ▶ De gevraagde tevredenheid is opvallend hoger dan de gemeten tevredenheid

► 10 meest tevreden kwaliteitsaspecten

		Tevredenheid
1	Servicegerichtheid Bode dienst	9.0
2	Kwaliteit dienstverlening Bodedienst	8.8
3	Klantvriendelijke houding	8.8
4	Nakomen van afspraken	8.5
5	Ondersteuning bij schriftelijke vragen	8.4
6	Organiseren van raadsvergaderingen / commissievergaderingen	8.4
7	Ondersteuning bij moties	8.3
8	Servicegerichtheid van de secretariaat	8.3
9	Betrouwbaarheid dienstverlening	8.3
10	Juistheid dienstverlening	8.3

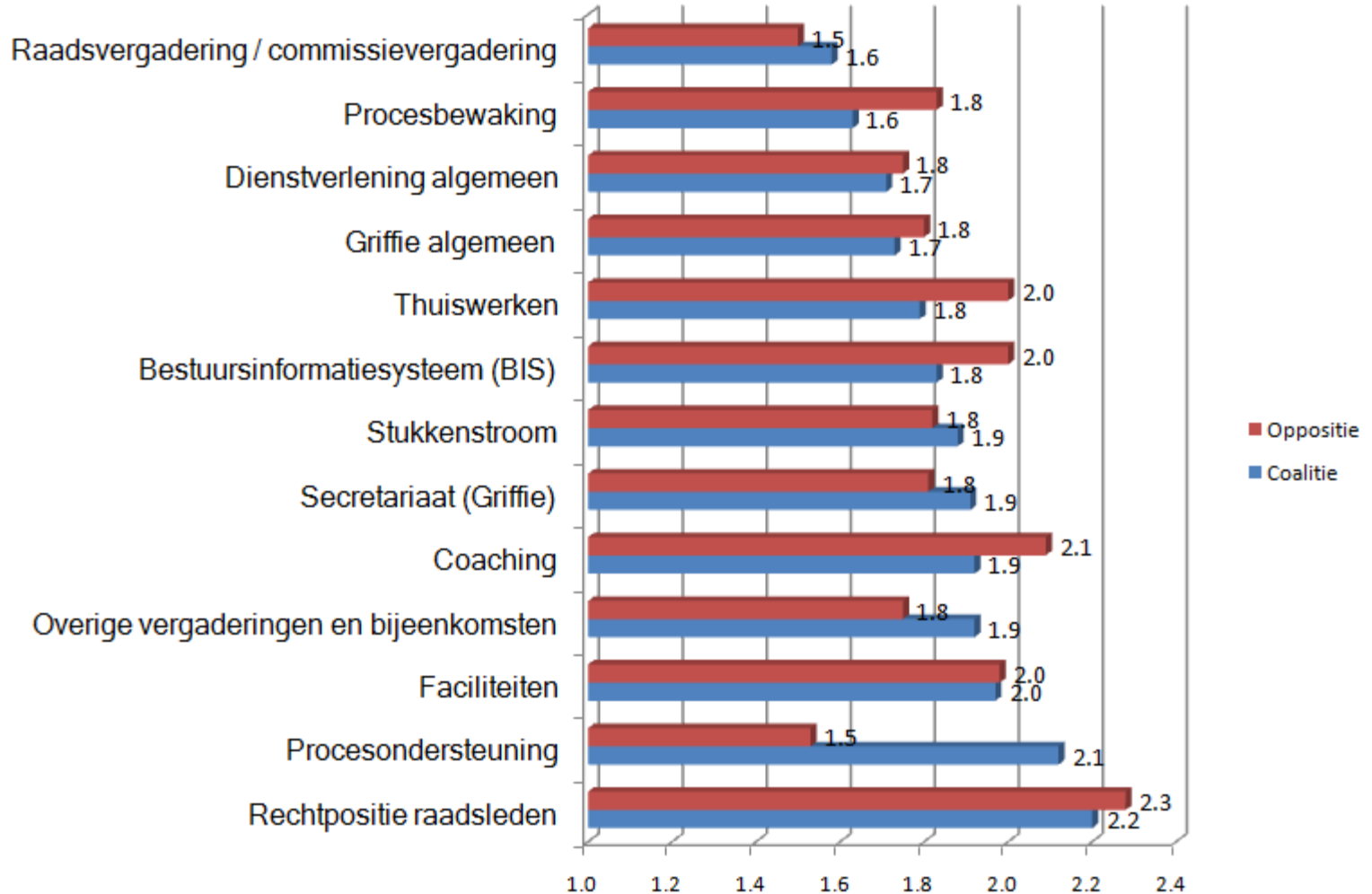
- ▶ Gemiddelde tevredenheid per segment:
 - ▶ Oppositie 7.8
 - ▶ Coalitie 7.1

- ▶ Op de volgende aspecten scoort de oppositie opvallend hoger dan de coalitie (verschil ≥ 1.2):
 - ▶ Bewaking voortgang
 - ▶ Ondersteuning bij feitelijke/technische vragen
 - ▶ Advisering over rechtspositie
 - ▶ Verzorging van de stukken na overige vergaderingen en bijeenkomsten
 - ▶ Ondersteuning bij schriftelijke vragen
 - ▶ Actueel houden agenda overige vergaderingen en bijeenkomsten
 - ▶ Behandeling interne post

- ▶ Alleen op het aspect 'Kwaliteit inrichting Raadszaal' scoort de coalitie opmerkelijk hoger dan de oppositie.

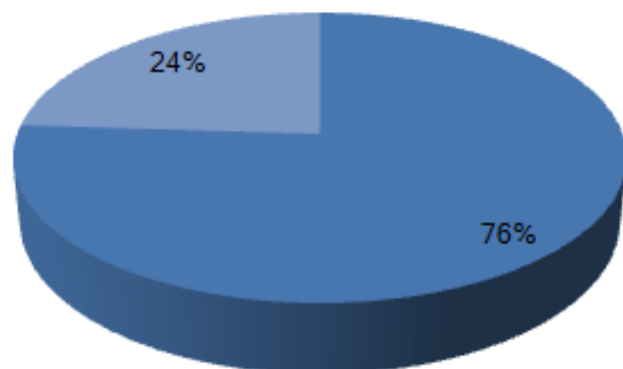
Belang totaal

- Gemiddeld belang: 1.86 => van alle gemeten aspecten bij alle respondenten wordt 28% als zeer belangrijk ervaren.



Hoe vaak wilt u maximaal post ontvangen van de Griffie?

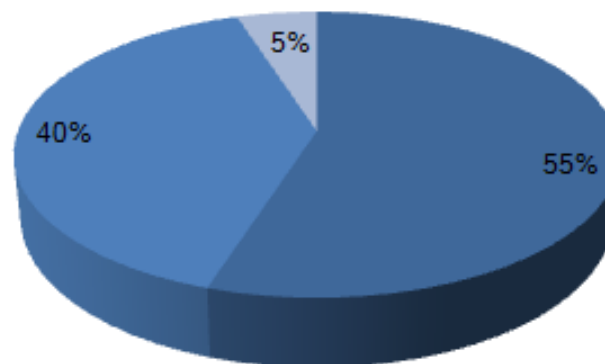
n = 21



- 1 á 2 keer per week
- 1 á 2 keer per commissiecyclus

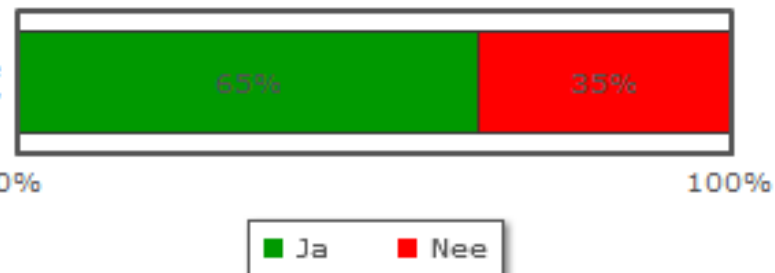
Hoe vaak wilt u maximaal e-mail ontvangen van de Griffie?

n = 20

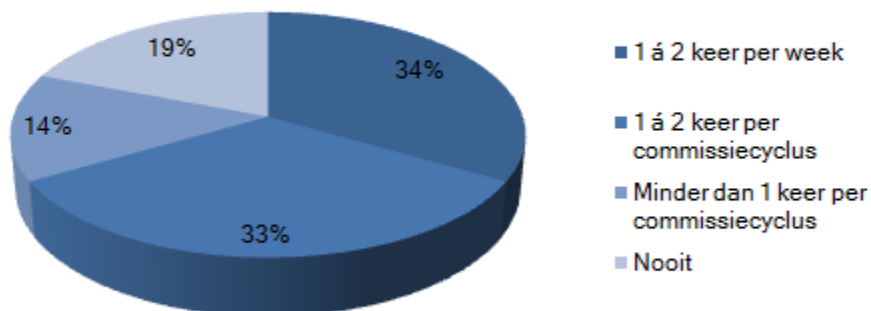


- Dagelijks
- 1 á 2 keer per week
- 1 á 2 keer per commissiecyclus

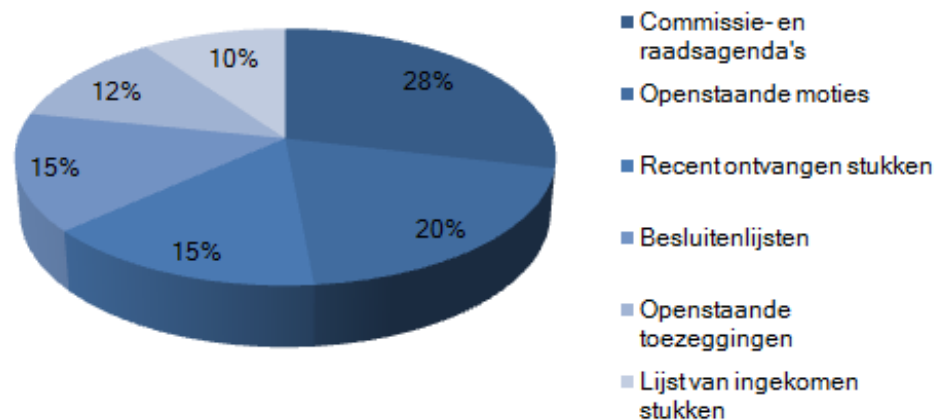
Heeft u de afgelopen 6 maanden gebruik gemaakt van de archieffunctie van BIS?



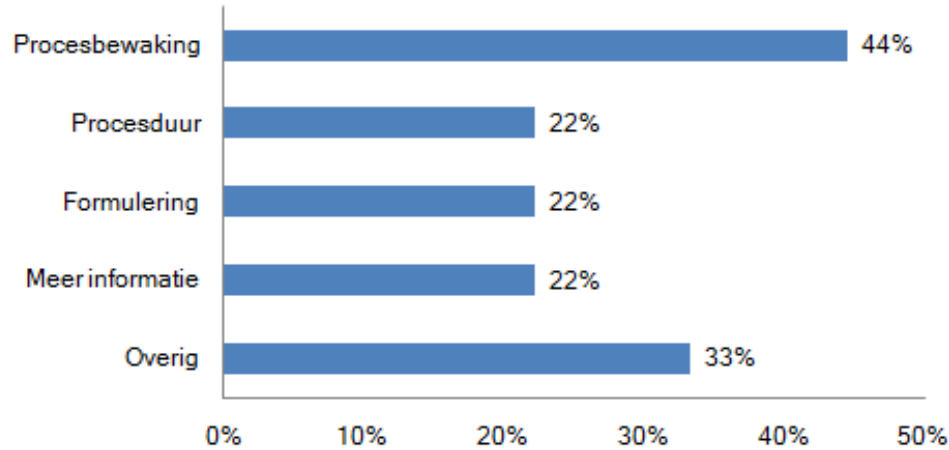
Hoe vaak raadpleegt u BIS? n = 21



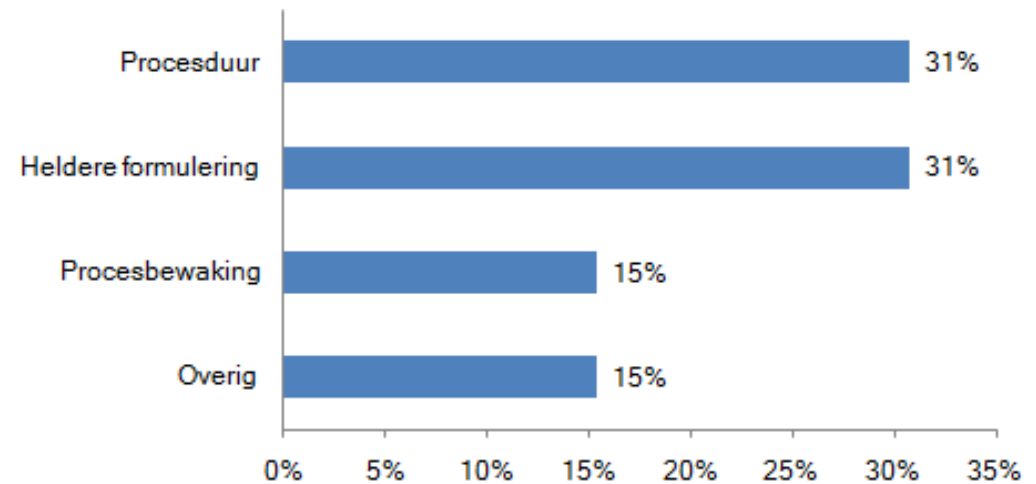
Welke onderdelen van BIS heeft u de afgelopen 6 maanden geraadpleegd?



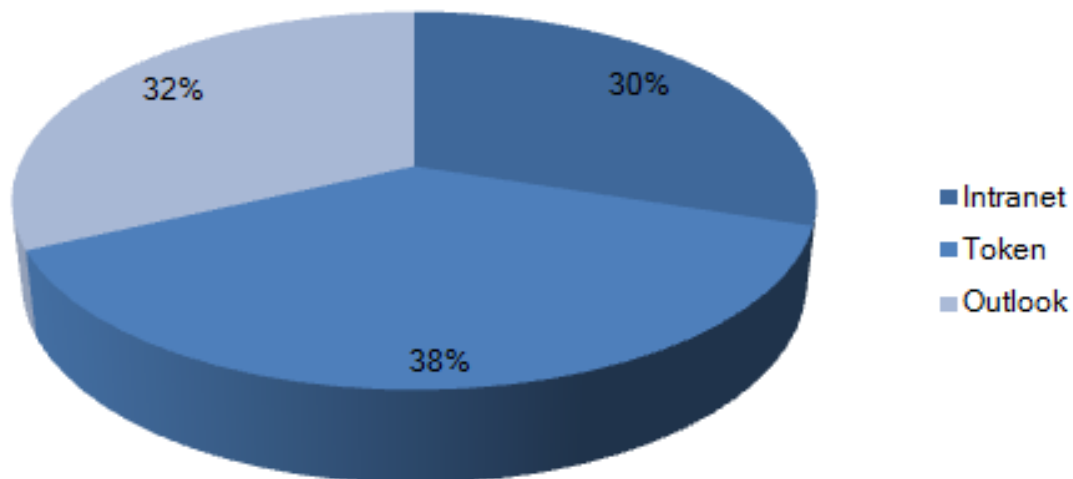
Wat kan Griffie doen om de ondersteuning bij schriftelijke vragen te verbeteren?



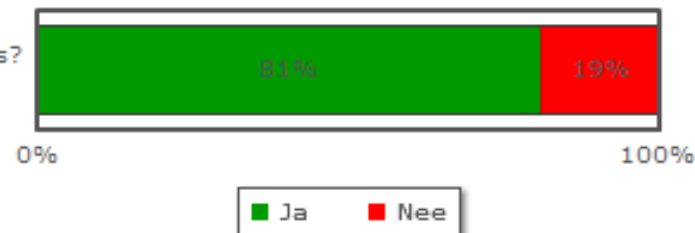
Wat kan Griffie doen om de ondersteuning bij feitelijke/technische vragen te verbeteren?



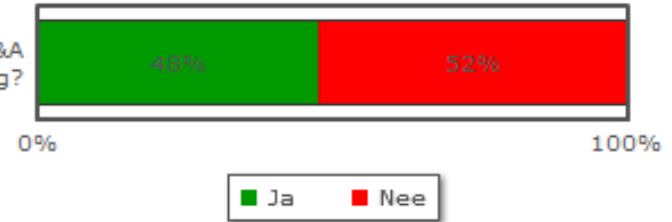
Ik heb de afgelopen 2 maanden gebruik gemaakt van:



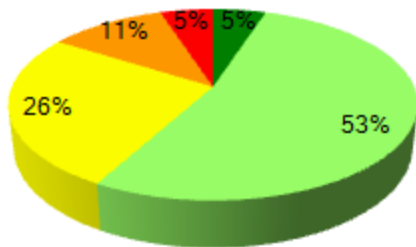
Heeft u behoefte aan een eigen gemeentelijk (web-)e-mailadres?



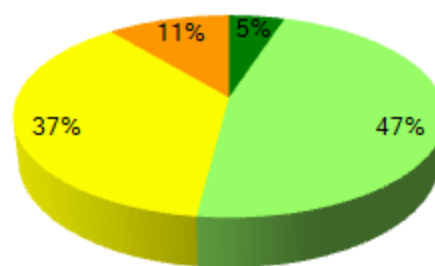
Heeft u de afgelopen 6 maanden contact gehad met de helpdesk I&A van de gemeente Leidschendam-Voorburg?



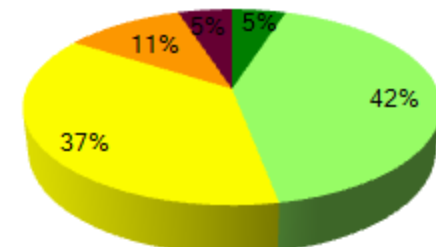
Hoe waardeert u de bereikbaarheid van de helpdesk I&A?



Hoe waardeert u de klantgerichtheid van de helpdesk I&A?

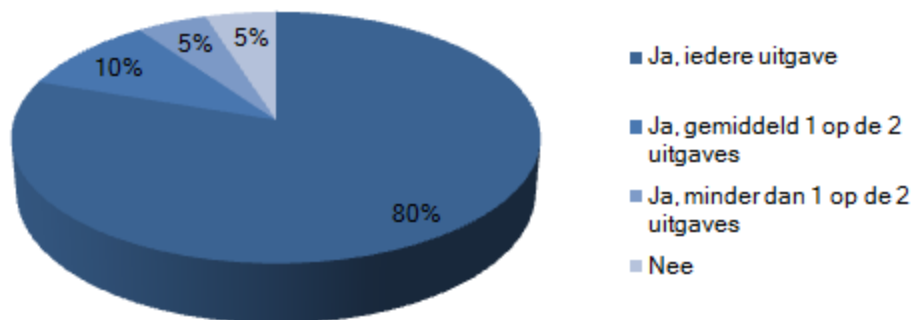


Hoe waardeert u de geboden oplossing van de helpdesk I&A?

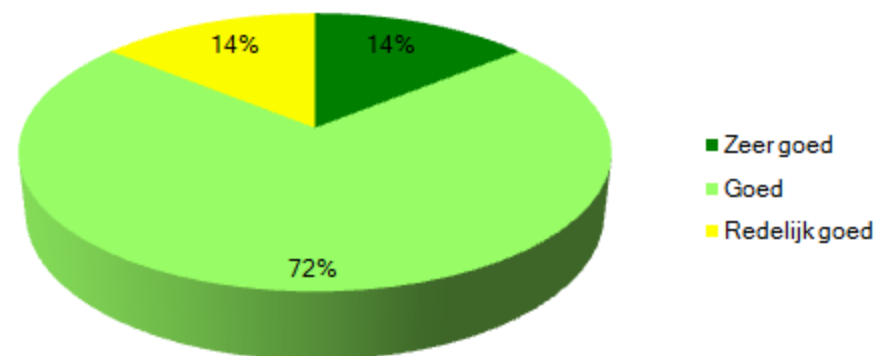


■ Zeer goed ■ Goed ■ Redelijk goed ■ Redelijk slecht ■ Slecht ■ Zeer slecht

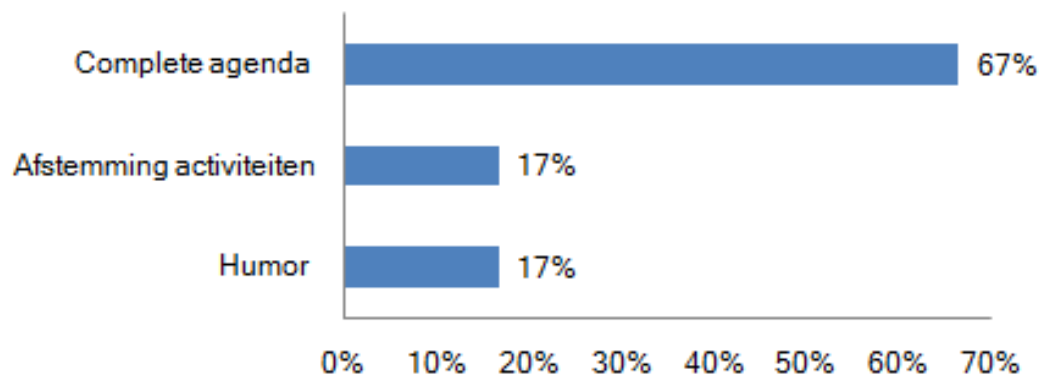
Leest u het wekelijkse Griffienieuws? n = 21



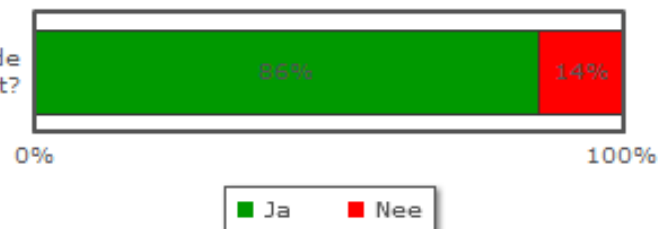
Hoe waardeert u het Griffienieuws? n = 21



Wat mist u in het Griffienieuws? n = 6

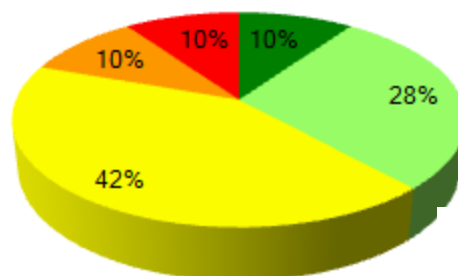
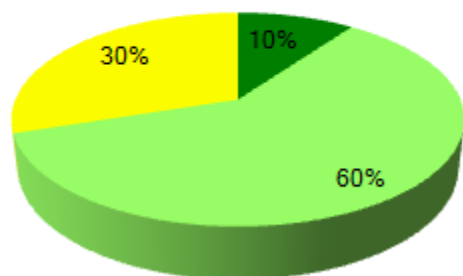


Heeft u de afgelopen 2 maanden de eigen website van de gemeenteraad bezocht?



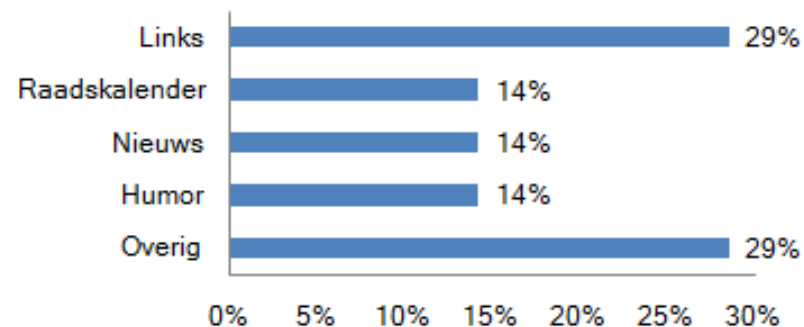
Hoe beoordeelt u de website van de gemeenteraad?

Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van de website van de gemeenteraad op de site van de gemeente?

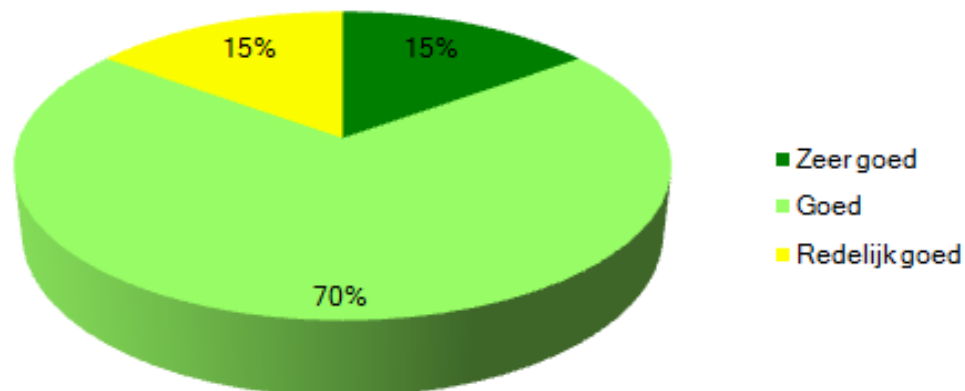


■ Zeer goed ■ Goed ■ Redelijk goed ■ Redelijkslecht ■ Slecht

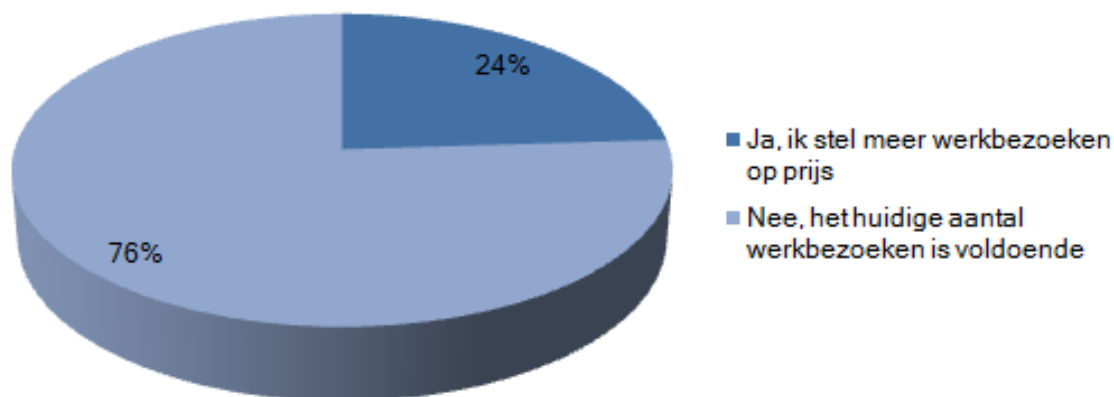
Wat mist u op de website van de gemeenteraad? n = 7



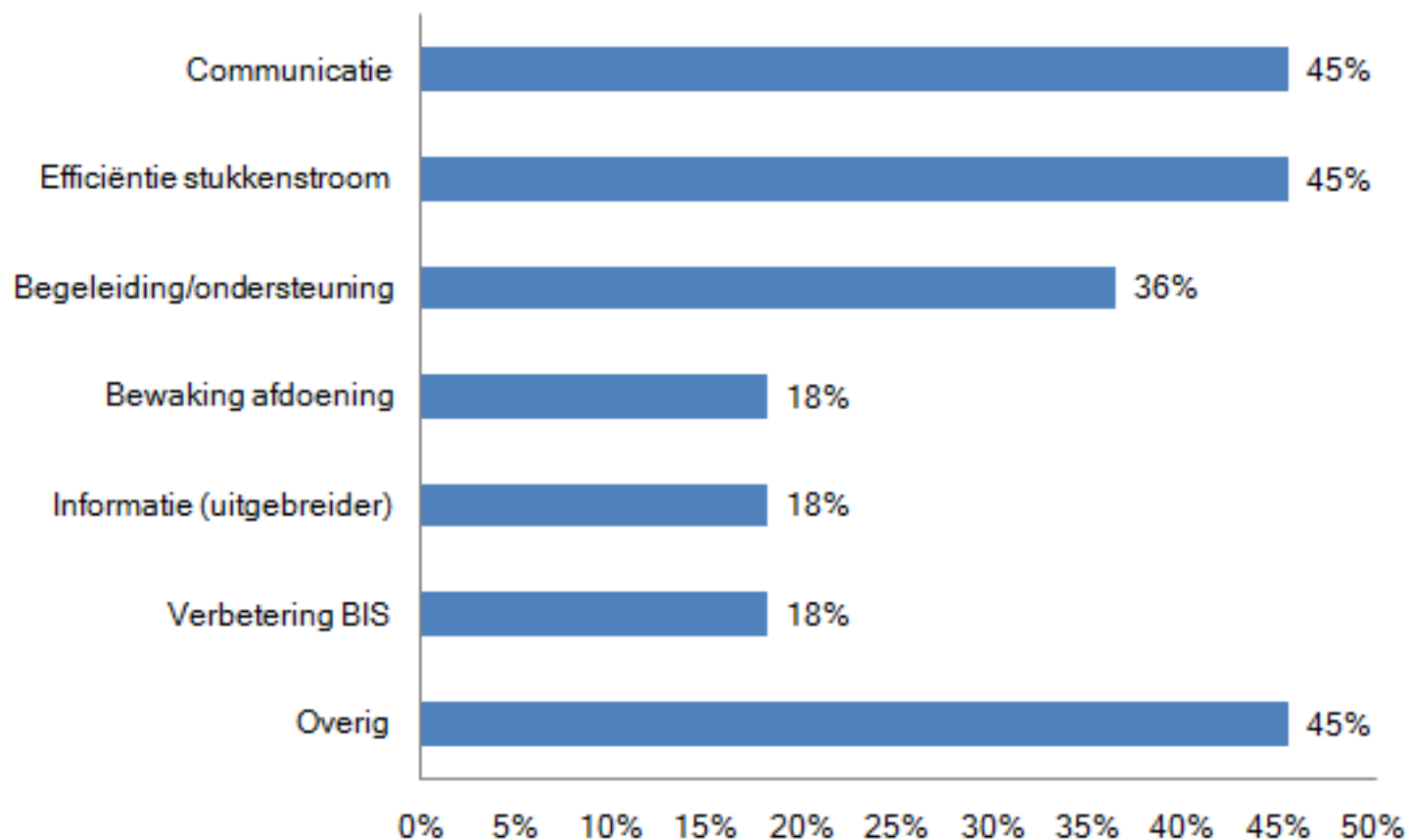
Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de werkbezoeken?



Stelt u meer werkbezoeken op prijs?



Kunt u 3 verbeterpunten voor Griffie noemen?



Deel 3: Conclusies

	Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering	1.38	7.6	43%
Actueel houden agenda raadsvergadering / commissievergaderingen	1.50	8.2	19%
Bewaking voortgang	1.50	6.8	65%
Juistheid dienstverlening	1.53	8.3	19%
Organiseren van raadsvergaderingen / commissievergaderingen	1.56	8.4	10%
Nakomen van afspraken	1.58	8.5	14%
Betrouwbaarheid BIS	1.58	6.4	73%
Betrouwbaarheid dienstverlening	1.60	8.3	10%
Kwaliteit inrichting Raadszaal	1.63	4.9	81%
Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal	1.63	4.0	90%
Gemiddelde top 10 kernverwachtingen	1.55	7.1	41%

- ▶ Verbeterpunten (verbeterpotentieel > 35%):
 - ▶ Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Bewaking voortgang
 - ▶ Betrouwbaarheid BIS
 - ▶ Kwaliteit inrichting Raadszaal
 - ▶ Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal

	Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Juistheid dienstverlening	1.33	7.9	36%
Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering	1.40	7.2	55%
Bewaking voortgang	1.40	5.9	90%
Responsiviteit op vragen	1.43	7.8	42%
Actueel houden agenda raadsvergadering / commissievergaderingen	1.50	7.9	27%
Betrouwbaarheid BIS	1.50	6.2	70%
Kwaliteit van het geboden consult	1.56	7.7	27%
Betrouwbaarheid van de verbinding	1.56	4.9	73%
Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal	1.56	4.0	91%
Nakomen van afspraken	1.57	8.5	18%
Gemiddelde top 10 kernverwachtingen	1.48	6.8	52%

- ▶ Verbeterpunten (verbeterpotentieel >45%):
 - ▶ Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Bewaking voortgang
 - ▶ Betrouwbaarheid BIS
 - ▶ Betrouwbaarheid van de verbinding
 - ▶ Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal

	Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering	1.33	8.0	30%
Betrouwbaarheid dienstverlening	1.50	8.6	0%
Organiseren van raadsvergaderingen / commissievergaderingen	1.50	8.6	0%
Actueel houden agenda raadsvergadering / commissievergaderingen	1.50	8.6	10%
Ondersteuning bij schriftelijke vragen	1.50	9.0	0%
Ondersteuning bij feitelijke/technische vragen	1.50	8.8	0%
Ondersteuning bij overige stukken/processen	1.50	8.6	0%
Kwaliteit inrichting Raadszaal	1.57	4.1	90%
Bereikbaarheid	1.60	8.6	0%
Nakomen van afspraken	1.60	8.4	10%
Gemiddelde top 10 kernverwachtingen	1.51	8.1	14%

- ▶ Verbeterpunten (verbeterpotentieel > 5%):
 - ▶ Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Actueel houden agenda raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Kwaliteit inrichting Raadszaal
 - ▶ Nakomen van afspraken

	Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Nakomen van afspraken	1.50	8.7	6%
Bewaking voortgang	1.54	6.5	75%
Juistheid dienstverlening	1.55	8.2	25%
Organiseren van raadsvergaderingen / commissievergaderingen	1.55	8.2	13%
Actueel houden agenda raadsvergadering / commissievergaderingen	1.55	8.1	19%
Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering	1.55	7.3	50%
Betrouwbaarheid dienstverlening	1.64	8.2	13%
Kwaliteit van het geboden consult	1.67	7.9	25%
Betrouwbaarheid BIS	1.67	6.7	67%
Betrouwbaarheid van de verbinding	1.67	4.8	69%
Gemiddelde top 10 kernverwachtingen	1.59	7.5	35%

- ▶ Verbeterpunten (verbeterpotentieel > 35%):
 - ▶ Bewaking voortgang
 - ▶ Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Betrouwbaarheid BIS
 - ▶ Betrouwbaarheid van de verbinding

Prestatie op kernverwachtingen Commissieleden (*indicatief, n=5*)



	Belang	Tevredenheid	Verbeterpotentieel
Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering	1.00	8.6	20%
Ondersteuning bij schiftelijke vragen	1.00	9.1	0%
Ondersteuning bij feitelijke/technische vragen	1.00	8.7	0%
Ondersteuning bij moties	1.00	9.1	0%
Ondersteuning bij overige stukken/processen	1.00	8.7	0%
Ondersteuning door Griffie bij thuiswerken	1.00	8.8	0%
Kwaliteit inrichting Raadszaal	1.00	5.7	60%
Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal	1.25	5.7	60%
Snelheid van de afhandeling van uw melding	1.33	8.7	25%
Servicegerichtheid van de secretariaat	1.33	9.1	0%
Gemiddelde top 10 kernverwachtingen	1.09	8.1	19%

- ▶ Verbeterpunten (verbeterpotentieel > 15%):
 - ▶ Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering/commissievergadering
 - ▶ Kwaliteit inrichting Raadszaal
 - ▶ Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal
 - ▶ Snelheid van de afhandeling van uw melding

Prioriteitenmatrix

- 1 Verzorgen van de stukken voor raadsvergadering / commissievergadering
- 2 Compleetheid BIS
- 3 Betrouwbaarheid BIS
- 4 Bewaking voortgang
- 5 Snelheid van de verbinding
- 6 Betrouwbaarheid van de verbinding
- 7 Kwaliteit inrichting Raadszaal
- 8 Kwaliteit faciliteiten in Raadszaal



■ Actie	■ Verdedigen	■ Uitbouwen	■ Ontwikkelen
---------	--------------	-------------	---------------

9	Bereikbaarheid
10	Responsnelheid op vragen
11	Nakomen van afspraken
12	Klantvriendelijke houding
13	Snelheid van de afhandeling van uw melding
14	Kwaliteit van het geboden consult
15	Betrouwbaarheid dienstverlening
16	Juistheid dienstverlening
17	Compleetheid aanbod dienstverlening
18	Organiseren van raadsvergaderingen / commissievergaderingen
19	Actueel houden agenda raadsvergadering / commissievergaderingen
20	Verzorgen van de stukken na raadsvergadering / commissievergadering
21	Ondersteuning bij schriftelijke vragen
22	Ondersteuning bij feitelijke/technische vragen
23	Kwaliteit adviezen
24	Coachen van de raad en raadsleden
25	Inwerkprogramma voor nieuwe raadsleden
26	Kwaliteit dienstverlening Bodedienst
27	Behandeling inkomende post
28	Behandeling uitgaande post
29	Behandeling interne post
30	Gebruiksvriendelijkheid BIS
31	Snelheid BIS
32	Ondersteuning BIS
33	Kwaliteit van kennisoverdracht
34	Organisatie van cursussen en trainingen voor de raad
35	Kwaliteit handboek / procesdossiers
36	Ondersteuning door Griffie bij thuiswerken
37	Kwaliteit inrichting Fractiekamers
38	Kwaliteit faciliteiten op Fractiekamers

39	Kwaliteit inrichting Leeskamer
40	Informatie over rechtspositie
41	Ondersteuning over rechtspositie
42	Advisering over rechtspositie
43	Pro-actief meedenken en informeren
44	Kennis van wensen van de Raadsleden
45	Openingstijden van het secretariaat (bereikbare uren)
46	Wachttijd aan de telefoon
47	Servicegerichtheid van de secretariaat
48	Snelheid dienstverlening
49	Organiseren van overige vergaderingen en bijeenkomsten
50	Actueel houden agenda overige vergaderingen en bijeenkomsten
51	Verzorgen van de stukken voor overige vergaderingen en bijeenkomsten
52	Verzorgen van de stukken na overige vergaderingen en bijeenkomsten
53	Ondersteuning bij moties
54	Ondersteuning bij overige stukken/processen
55	Servicegerichtheid Bode dienst

Raads- en Commissieleden zijn tevreden over de griffie van de Gemeente Leidschendam-Voorburg. De tevredenheid is met een score van 7.43 goed, toch wordt er bij bijna vier op de tien stellingen aangegeven dat het beter kan.

De verzorging van de stukken voor de raads- / commissievergadering wordt veruit het belangrijkste gevonden. Sowieso wordt de dienstverlening rondom de raads- / commissievergadering het belangrijkste gevonden, gevolgd door de procesbewaking en de algemene dienstverlening.

Voor de griffiers zijn de 2 belangrijkste verbeterpunten het verzorgen van de stukken voor de raads- / commissievergadering en het bewaken van de voortgang. De oppositie geeft daar als aanvulling op het actueel houden van de agenda voor de vergaderingen en het nakomen van afspraken.

De raadszaal is een belangrijke bron van frustratie voor de raads- en commissieleden. Dit komt vooral door het verminderd zicht op de sprekers en de verstaanbaarheid van de sprekers.



Integron BV

Wijnhaven 65, Rotterdam

Postbus 61300

3002 HH Rotterdam

Telefoon: 010-4115966

Fax: 010-4115753

E-mail: info@integron.nl

www.integron.nl