

Overleg algemeen bestuur

7 december 2016

Algemeen	
Onderwerp	Bestuurderstevredenheid onderzoek
Eenheid	Facilitair Bedrijf
Contactpersoon	Jaap Jan Bakker
E-mail	j.bakker@regiogv.nl
Kenmerk	16.0007800

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Instemmen met de opzet voor een Bestuurderstevredenheidonderzoek (BTO)

Toelichting

Beknopte toelichting
In de bestuursopdracht aan de algemeen directeur en in de taak van de bestuurssecretaris zit de uitvoering van een Bestuurders Tevredenheid Onderzoek. Voorstel is te starten met een nul meting die uiterlijk februari 2017 is afgerond.

Gewenste behandeling

Onderwerp	Beschrijving
Doel	Vaststellen
Vertrouwelijk	Nee
Deadline	7 december 2016

Historie

Datum	Behandeld in
februari 2016	Algemeen bestuur bestuursopdracht interim-algemeen directeur
11 okt 2016	Centraal managementteam
21 nov 2016	Dagelijks bestuur

Hoe verder?

Datum	Behandeling door
14 dec 2016	Afstemming met regioambassadeurs en de voorzitters pfho

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	16.0007511 Voorstel BTO
Bijlage 2.	16.0007514 Bijlage uitwerking onderzoek bij bestuursvoorstel BTO

Bestuurders Tevredenheid Onderzoek (BTO)

Algemeen	
Kenmerk	16.0007511
Datum	11 oktober 2016
Eenheid	Algemene Zaken
Contactpersoon	Jaap Jan Bakker
Vertrouwelijk	Nee

Voorstel

Instemmen met de opzet voor een Bestuurderstevredenheidonderzoek (BTO)

Samenvatting

In de bestuursopdracht aan de algemeen directeur a.i. en in de taak van de bestuurssecretaris zit een regelmatig uit te voeren Bestuurders Tevredenheid Onderzoek. Voorstel is te starten met een nulmeting die uiterlijk 1 februari 2017 is afgerond. Er is veel voorbeeldmateriaal op internet aangetroffen. Uit dit voorbeeldmateriaal is een selectie gemaakt van de meest voorkomende vragen. Uitgangspunten zijn eenvoud en bruikbaarheid van de vragen voor de vergelijking van inzet van verbetermaatregelen over een langere periode.

Aanleiding

Uit gesprekken met portefeuillehouders in 2015 kwam naar voren dat portefeuillehouders zich niet altijd even goed op verschillende werkvelden ondersteund voelden. Daarnaast is een algemeen aandachtspunt de verbetering van de informatievoorziening richting de gemeenteraden.

Doel

Het uitvoeren van een nulmeting voor een tevredenheidsonderzoek dat op gezette tijden wordt herhaald. De advies- en de communicatiestructuur wordt komende periode versterkt. Het is te verwachten dat een jaar tot anderhalf jaar na de nulmeting een beeld ontstaat van de effectiviteit van de maatregelen die worden ingezet om de bestuurders en de raadsleden beter te faciliteren en te informeren. Daarna kan worden uitgegaan van een onderzoekfrequentie van eenmaal per twee jaar.

Argumenten

Meten is weten

Kanttekeningen

Het is belangrijk dat onderzoeksresultaten voortkomen uit de eigen waarneming en de ervaring van de respondenten.

Er is verschil tussen de set van vragen voor bestuurders en de set van vragen voor raadsleden omdat de relatie met het ambtelijk apparaat fundamenteel verschilt.

De resultaten van het onderzoek hebben nog beperkte betekenis voor de in de A3 methode gedefinieerde succesbepalende factoren. Het vraagt komende periode nader onderzoek om vast te stellen hoe de veronderstelde succesbepalende factoren kunnen worden gemeten en als parameters kunnen worden meegenomen in het bestuurderstevredenheidsonderzoek. Een voorbeeld is de gewenste versterking van de externe zichtbaarheid van de regio.

Vergelijkbaar onderzoek legt een relatie tussen de organisatiecultuur en klanttevredenheid door met cijfers te laten waarderen enkele meetbare kernwaarden zoals klantgericht, resultaatgericht en betrouwbaarheid. In dit onderzoek zijn enkele elementen van deze kernwaarden in de vraagstelling meegenomen.

Financiën

Externe kosten nihil. Uitvoering is eenvoudig gehouden en kan geheel in eigen beheer.

Uitvoering

Bij de voorbereiding van het onderzoek en de hierbij te hanteren parameters en vragenlijsten gaat een fase van bestuurlijke beoordeling en vaststelling vooraf.

Hiervoor worden de voorzitters van de pfho en het algemeen bestuur betrokken.

Bij dit onderzoek zijn weloverwogen niet betrokken de ambtelijke staf van de gemeenten, de inwoners of de maatschappelijke organisaties.

Gemeentesecretarissen en griffiers worden q.q. betrokken bij het onderzoeksproces en de eventuele duiding van de verzamelde uitkomsten.

In afstemming met de communicatieadviseurs van gemeenten zal aan het begin van het onderzoek gerichte informatie wordt verstrekt aan de te benaderen doelgroep, waarin wordt ingegaan op het doel van dit onderzoek, de wijze van verwerking van de gegevens en de terugkoppeling van de resultaten.

Bijlage(n)

Onderzoeksopzet, doelgroepen thema's en de kernvragenlijst

Onderzoeksoepzet bestuurders tevredenheid onderzoek BTO 16.0007514

1. Doel

Het doel van het onderzoek is drieledig:

1. Uitvoering van een nulmeting tevredenheidsonderzoek van bestuurders;
2. Uitvoering van een nulmeting tevredenheidsonderzoek van raadsleden;
3. Monitoring komende jaren van het effect van verbetermaatregelen .

2. Probleemstelling:

De probleemstelling van het onderzoek kent twee deelvragen:

In welke mate zijn de bestuurders van de Regio Gooi en Vechtstreek tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de ambtelijke organisatie van de Regio en welke factoren dragen bij aan de (on)tevredenheid van de bestuurders?

In welke mate zijn raadsleden van de Regio Gooi en Vechtstreek tevreden over de kwaliteit van de informatievoorziening van de Regio en welke factoren dragen bij aan de (on)tevredenheid van raadsleden? Hierin worden meegenomen de door respondenten aangereikte verbeterpunten.

3. Onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd onder twee groepen ca. 173 raadsleden en ca. 38 collegeleden van de gemeenten in Gooi en Vechtstreek en van de gemeente Eemnes (als partieel deelnemer).

In het onderzoek wordt de mate van tevredenheid van de bestuurders over de ambtelijke dienstverlening gemeten. Het meten van de tevredenheid van derden of de organisatie over de samenwerking en de relatie met bestuurders en raadsleden valt buiten dit onderzoek.

Het tevredenheidsonderzoek onder de bestuurders en raadsleden van de gemeenten is in dit stadium een nulmeting. Een dergelijk onderzoek is nog niet eerder uitgevoerd. Dit onderzoek wordt vormgegeven met universele eenduidig te hanteren kernvragen en een meetmethode die de komende jaren een goede vergelijking van de uitkomsten mogelijk maakt. Voor de toekomstige frequentie van een BTO wordt uitgegaan van twee onderzoeken per zittingsperiode.

4. Methode

Voor het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek is gekozen voor een combinatie van een kwantitatieve en een kwalitatieve onderzoeksmethode.

Het kwantitatieve onderzoek bestaat uit een schriftelijke vragenlijst en het kwalitatieve onderzoek uit enkele interviews voor het vinden van de verklaringen voor enkele opvallende uitkomsten. Voor het invullen van de vragenlijst wordt uitgegaan van maximaal 5 minuten (ca. 10-12 vragen en enkele open vragen per thema).

De enquête moet een representatief beeld opleveren met voldoende spreiding over de gemeenten, waarbij de volgende minima worden gehanteerd:

Van (ca. 173) raadsleden dienen minimaal 35 lijsten (ca. 20%) ingevuld te zijn ontvangen met een spreiding van minimaal 3 ingevulde lijsten per gemeenteraad.

Er moet sprake zijn geweest van een minimaal aantal feitelijke contacten met de Regio:

- Via de website
- Via directie of medewerkers van de Regio
- Via bijeenkomsten georganiseerd door de Regio
- Via stukken afkomstig van de Regio

De relevantie wordt gemeten naar gelang van het aantal opgegeven contacten in het jaar waarop het onderzoek betrekking heeft:

0 tot 2 contacten = relevantie score 0 'U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen'

3 tot 5 contacten = relevantie score 0.5

meer dan 5 contacten = relevantie score 1

Van (de 38) bestuurders dienen minimaal 16 lijsten terug te zijn ontvangen met een spreiding van minimaal 2 ingevulde lijsten per gemeente.

Voor informatie over oorzaken wordt op basis van de uitkomst van de enquête een kwalitatief onderzoek gedaan in de vorm van enkele interviews.

5. Hoofdcategorieën – thema's

Doelgroep bestuurders:

I Dienstverlening

Bij dit onderdeel wordt gemeten (klant)vriendelijkheid van de directie en adviseurs.

Houding/gedrag

Vraag-/oplossingsgerichtheid

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

II Advisering

Bij dit onderdeel wordt gemeten de proces- adviesvaardigheid, tijdigheid en kwaliteit van de stukken.

Helderheid van de processen

Tijdigheid van adviezen

Volledigheid van adviezen

Leesbaarheid van stukken

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

III Ondersteuning

De kwaliteit van ondersteuning van bij vergaderingen/bijeenkomsten

Aanwezigheid van parate kennis

Communicatieve vaardigheid

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

Doelgroep gemeenteraadsleden

Voorvraag:

Hoeveel feitelijke contacten heeft u in 2016 met de Regio gehad :

Via de website

Via medewerkers

Via bijeenkomsten georganiseerd door de Regio

Via stukken van de Regio

0-2 = relevantie score 0

3-5 = relevantie score 0.5

>5 = relevantie score 1

I Informatievoorziening vanuit de Regio

- Vindbaarheid van de informatie
- Tijdigheid van de informatie
- Volledigheid van de informatie
- Leesbaarheid van de informatie

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

II Afhandeling van concrete vragen

- De bereikbaarheid van directie en adviseurs
- De snelheid van de beantwoording
- De volledigheid van de beantwoording

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

III Bijeenkomsten

- De kwaliteit van de uitnodiging
- De tijdigheid van de uitnodiging
- De relevantie van de inhoud van de bijeenkomst
- De vormgeving van de bijeenkomsten

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

6. Resultaten

Streefbeeld is dat uit onderzoeksresultaten blijkt op welke verbeterpunten komende periode moet worden ingezet om een gemiddeld cijfer van 7 op alle thema's te kunnen scoren.

7. Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van de schriftelijke enquêtes en de interviews wordt een aantal aanbevelingen gedaan aan de medewerkers via het management en het bestuur om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast kunnen aanbevelingen worden gedaan voor het doen van nader onderzoek.

8. Relatie van dit onderzoek met de A3 methodiek en de doorontwikkeling van de Regio

De Regio hanteert de A3 methode voor de doorontwikkeling van de organisatie.

In de A3 methode heeft het management als kapstok 6 - op basis van ervaring verzamelde - succesbepalende factoren vastgesteld:

1. betrokken inwoners en gemeenten
2. succesvolle samenwerking met (potentiële) partners
3. kwalitatieve en verantwoordelijke medewerkers die omgevingsbewust zijn
4. goede werkgever met een wendbare en flexibele organisatie
5. transparante, efficiënte bedrijfsvoering
6. zichtbare regio

Vast te stellen is op dit moment dat er geen objectieve meetmethoden beschikbaar zijn om te kunnen vaststellen of deze 6 succesbepalende factoren daadwerkelijk bijdragen aan het succes van de samenwerking, de tevredenheid van de bestuurders en de raadsleden. Meten is ook hier weten.

Aanbeveling verdient om (nog) niet in dit stadium, maar volgend jaar na te gaan de wijze waarop de Regio kan meten of de succesbepalende factoren ook daadwerkelijk (direct of indirect) bijdragen aan de tevredenheid van onze bestuurders/opdrachtgevers en de gemeenteraden/eigenaren.

9. Aanbevelingen uit vergelijkbaar onderzoek elders:

- Geef voldoende mogelijkheden om nuances aan te kunnen brengen in een antwoord (open ruimte voor toelichting);
- Per thema een rapportcijfer vragen (als prestatie indicator) om te kunnen vergelijken;
- De mogelijkheid geven aan respondenten om actuele vragen toe te voegen;
- Bij aanvullend kwalitatief onderzoek/interviews is aan te bevelen de respondenten te laten kiezen uit enkele vaststaande antwoorden om vervolgens een toelichting op het antwoord te laten geven;
- Zorg voor een goede planning en voorbereiding (plan van aanpak voor het onderzoek);
- Zorg voor een goede registratie van de onderzoeksgegevens;
- Houd de respondenten, opdrachtgever en begeleider (en collega's) tussentijds op de hoogte van de vorderingen.
- Vraagstelling consistent hanteren.
- Ruimte voor voorbeelden en geven van toelichting.
- Extra vragen (uit raadsenquête) ook bij gedeelte voor de bestuurders voegen.
- Meer inzoomen op vragen over de samenwerking zelf.
- Onderzoek koppelen aan een landelijk referentiekader zoals Waarstaatjegemeente.nl, zodat de resultaten kunnen worden afgezet tegen vergelijkbare cijfers uit andere regio's of gemeenten."

Model brief uit vergelijkbaar onderzoek:

Geachte,

Onderliggend vindt u een vragenlijst waarin ik u een aantal vragen stel over de (kwaliteit van de) dienstverlening door de ambtelijke organisatie van

Hoe tevreden bent u over deze dienstverlening?

Tevredenheidonderzoek

De ambtelijke organisatie werkt in opdracht van Om de goed te kunnen (be)dienen als organisatie, is het van belang te weten hoe u als over de ambtelijke organisatie denkt.

Om deze informatie te achterhalen, is gekozen voor het uitvoeren van een tevredenheidonderzoek onder de en de van de.....

Het onderzoek is bedoeld om de mate te meten waarin u tevreden bent over de dienstverlening door de ambtelijke organisatie. Een dergelijk onderzoek is bij denog niet eerder uitgevoerd en is dan ook een nulmeting.

Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uitvragen en is opgedeeld in thema's:

--

De vragenlijst is met zorg samengesteld en is afgestemd met

Invullen en retourneren

Mijn verzoek aan u is, de vragen in onderliggende vragenlijst in te vullen. De ingevulde vragenlijst ontvang ik graag uiterlijkretour via bijgesloten envelop. De behandeling van de vragenlijst is anoniem.

Vragen

Mocht u vragen of opmerkingen hebben over het onderzoek, neemt u dan gerust contact op met mij. Uiteraard houd ik u op de hoogte van de uitkomsten van het onderzoek en de vervolgstappen.

Alvast hartelijk dank dat u de moeite wilt nemen deze vragenlijst in te vullen!

Hartelijke groet

Vragenlijst: Doelgroep bestuurders:

Gemeente:.....

Portefeuille(s):.....

Thema I Dienstverlening

Bij dit onderdeel wordt gemeten (klant)vriendelijkheid van de directie en adviseurs.

Gedrag, houding, politieke sensitiviteit

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1. De wijze waarop medewerkers u te woord staan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. de mate waarin medewerkers initiatief nemen (proactief zijn)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. De mate waarin medewerkers meedenken met u

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. De mate waarin medewerkers een vraaggerichte houding hebben (geïnteresseerd zijn, doorvragen)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. De politieke sensitiviteit ofwel de mate waarin medewerkers politiek bewust zijn

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt :

Thema II Advisering

Bij dit onderdeel wordt gemeten de proces- adviesvaardigheid, tijdigheid en kwaliteit van de stukken.

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

Helderheid van de processen

6. De mate van voorspelbaarheid wanneer en hoe u betrokken wordt bij het ontwikkelen van beleid en plannen.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tijdigheid van adviezen

7. De mate van pro-activiteit en tijdigheid van advisering, beleid en plannen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Volledigheid van adviezen

8. De mate van volledigheid van de onderbouwing van de adviezen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Leesbaarheid van stukken

9. De mate van leesbaarheid: taalgebruik, spelling en bondigheid van stukken

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

Thema III Ondersteuning

Bij dit onderdeel wordt gemeten de mate waarin u steun ervaart bij de invulling van uw bestuurlijke functie

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

Steun bij vergaderingen/bijeenkomsten

10. De mate waarin u van medewerkers steun ervaart bij (voorbereiding van) vergaderingen/bijeenkomsten

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. De mate van inbreng deskundigheid van medewerkers tijdens vergaderingen/bijeenkomsten

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. De kwaliteit van de logistiek rond vergaderingen/bijeenkomsten in het Regiokantoor

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

Vragenlijst: Doelgroep gemeenteraadsleden

Gemeenteraadslid van de gemeente:.....

Politieke Partij:.....

Voorvraag:

Hoeveel feitelijke contacten had u in 2016 met de Regio?:

Via de website van de Regio en/of
met medewerkers van de Regio en/of
via bijeenkomsten georganiseerd door de Regio en/of
via stukken ontvangen van de Regio.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 >meer

0-2 = relevantie score 0 : U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen.

3-5 = relevantie score 0.5

>5 = relevantie score 1

Thema I Informatievoorziening vanuit de Regio

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

Vindbaarheid van de informatie

1. De mate van het gemak waarmee u de informatie kunt vinden

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tijdigheid van de informatie

2. De mate van tijdigheid waarin informatie wordt vertrekt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Volledigheid van de informatie

3. De mate van volledigheid van de aangeboden informatie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Leesbaarheid van de informatie

4. De mate van begrijpelijkheid van de informatie

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

Thema II Afhandeling van concrete vragen

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

De bereikbaarheid van directie en adviseurs

5. De mate van bereikbaarheid van medewerkers van de Regio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De snelheid van de beantwoording

6. De snelheid waarin u een antwoord ontvangt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De volledigheid van de beantwoording

7. De mate van volledigheid van het antwoord

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt

Thema III Bijeenkomsten

Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie?
(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

De kwaliteit van de uitnodiging

8. De mate waarin de uitnodiging kwalitatief op u overkomt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De tijdigheid van de uitnodiging

9. De mate van tijdigheid waarin de uitnodiging onder uw aandacht kwam

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De relevantie van de inhoud van de bijeenkomst

10. De mate waarin aan uw informatiebehoefte werd tegemoet gekomen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De vormgeving (werkvorm) van de bijeenkomsten

11. De mate waarin de vorm van de bijeenkomst inspeelde op uw behoefte

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vraag: definieer kort het belangrijkste verbeterpunt