

Waterspiegel

Jaargang 5, nummer 2

Werken aan een topteam

Haal het beste uit jezelf!



Routeplanner
2007-2008

Waterspiegel is een speciale uitgave van het Waterschap Groot Salland.

Grootschalig onderzoek van start

Hoe tevreden zijn

onze klanten?

Deze week zijn 8.000 uitnodigingen verstuurd naar relaties en klanten met het verzoek deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek van het Waterschap Groot Salland. Voor de zomervakantie steken we de peilstok in de taakuitvoering op het gebied van 'Relatiebeheer', 'Handhaving' en 'Beheer en onderhoud watergangen'. Daarnaast meten we de algemene tevredenheid over de dienstverlening en klantgerichtheid van het waterschap. Na de zomer vakantie komen 'Beroep, bezwaar en klachtenafhandeling'; 'Vergunningverlening' en 'Beheer en onderhoud waterkeringen' aan bod.

Meten is stap één

Inzicht in de klanttevredenheid is nodig om onze prestaties te meten en behoeften van burgers, belangenorganisaties en relaties inzichtelijk te maken. Hierdoor kunnen we de prestaties verbeteren. Het meten van de klanttevredenheid is stap één. De volgende stap is dat we op basis van de resultaten met elkaar aan de slag gaan. Onderzoek geeft inzicht in de zaken die goed gaan, maar ook in de zaken die we met elkaar kunnen verbeteren. We willen geregeld de tevredenheid meten, zodat we kunnen zien of de verbeteracties die zijn uitgevoerd ook effect hebben gehad. Dat maakt onderzoek en continue verbetering leuk!



In deze Waterspiegel:

Grootschalig klanttevredenheidsonderzoek

Resultaten in kleur

Onderzoek op hoofdlijnen

Het jaarverslag in grafieken

Ontwikkeling digitaal adressenbestand



In totaal benaderen we voor de zomervakantie circa 8.000 klanten. Zij ontvangen een schriftelijke uitnodiging met het verzoek om via de website van een extern onderzoeksbureau een enquête in te vullen. Wanneer ze meewerken aan het onderzoek, kunnen ze hun emailadres achterlaten om in aanmerking te komen voor één van de theaterbonnen van € 50,-. Op deze manier kunnen we een digitaal adressenbestand genereren en is het voor de volgende tevredenheidsmeting nog eenvoudiger en goedkoper om onze klanten te benaderen.

Resultaten in kleur!

In september zijn de eerste resultaten bekend. Het onderzoekssysteem maakt het mogelijk om de uitkomsten eenvoudig te presenteren binnen onze organisatie. Via een 'stoplichtmodel' kun je namelijk in één oogopslag zien hoe we er op de verschillende gebieden voor staan. In groen staan de onderdelen waarop we goed scoren, in oranje staan de onderdelen die minder goed, maar niet onvoldoende scoren en in rood komen de belangrijkste aandachtspunten te staan. Via het stoplicht kun je vervolgens 'doorklikken' om erachter te komen waarom dit onderdeel goed of minder goed scoort. Samen met de betrokken afdelingen kunnen we de uitkomsten volledig analyseren. De teams zijn zelf verantwoordelijk voor het omzetten van deze resultaten in verbeteracties voor 2009.



Onderzoek op hoofdlijnen

In het schema hiernaast kun je zien welke verschillende vormen van klanttevredenheidsonderzoek we bij ons waterschap toepassen. In deze Waterspiegel staat het gele vlak centraal: onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening op de verschillende taakgebieden van het waterschap. Na de zomervakantie doen we ook een beroep op jou, als medewerker van het waterschap, omtrent onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van de sectie BJC, P&O en de sector Middelen (licht blauwe vlak).

Klanttevredenheid	Algemeen	Specifiek
Intern	Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).	Onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van de sectie BJC, P&O en de sector Middelen.
Extern	Imago-onderzoek.	Onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening op de verschillende taakgebieden van het waterschap.



Meer informatie

Wil je meer weten over de opzet van de klanttevredenheidsonderzoeken? Kijk dan op WaterPoort, onder Routeplanner, Sturen op resultaten, Klanttevredenheidsonderzoek. Gedurende de doorlooptijd van de onderzoeken plaatsen we hier tevens actuele informatie over de respons. Natuurlijk kun je ook contact opnemen met één van de coördinatoren van klanttevredenheidsonderzoek: Rixt Wierda (rwierda@wgs.nl) of Jolanda van der Veer (jveer@wgs.nl).

Jaarverslag bedrijfsvoering gereed!

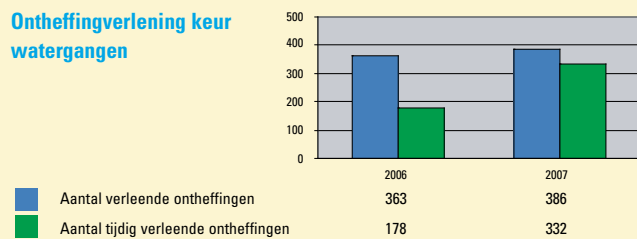
Hoeveel ontheffingen zijn er in 2007 verleend op basis van de Keur? Zijn de binnengekomen klachten, vergunning- en ontheffingaanvragen wel binnen de wettelijke termijn afgehandeld? Hoe zag de personeelsopbouw er vorig jaar uit? Hoeveel kost het klepelen van een talud? In het nieuwe 'Jaarverslag bedrijfsvoering 2007' komen deze, en vele andere onderwerpen, aan de orde. Geen lange verhalen, maar mooie grafieken die je in één oogopslag laten zien hoe we ervoor staan.

Het jaarverslag is opgesteld door de sector Middelen, om het Algemeen Bestuur (AB) een beeld te geven van de manier waarop wij ons als organisatie ontwikkelen. De informatie is niet bedoeld ter verantwoording over gemaakte afspraken. Hiervoor zijn de jaarrekening en managementrapportages bedoeld. Wel kan het zijn dat het AB, na het zien van een bepaalde (negatieve) trend, een 'afpraak' hierover wil maken met het Dagelijks Bestuur.

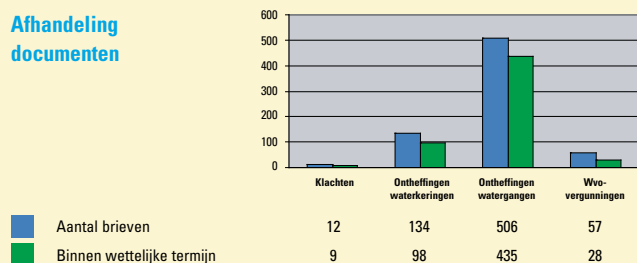
Interessant

Het jaarverslag geeft medewerkers inzicht in het dagelijkse werk en biedt interessante informatie voor eventuele verbeteractiviteiten. Voor meer informatie kun je terecht bij je leidinggevende. Ook kun je het jaarverslag downloaden Op WaterPoort/Routeplanner/Sturen op resultaten.

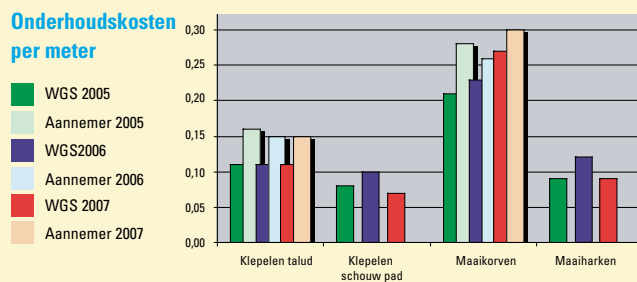
Ontheffingverlening keur watergangen



Afhandeling documenten



Onderhoudskosten per meter



Personeelsopbouw

