

## **Persbericht**

### **Klanttevredenheidsonderzoek Facilitaire dienstverlening 2013**

In april jl. heeft het Facilitair Service Centrum (FSC) zijn jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Het onderzoek is gestuurd aan bijna 6100 medewerkers van de universiteit en aan een aselecte steekproef van 5000 studenten. Medewerkers en studenten van de faculteit Geneeskunde waren niet uitgenodigd omdat het FSC geen facilitaire dienstverlening verricht t.b.v. het UMCU

Ongeveer 1300 medewerkers en 255 studenten hebben de vragenlijsten ingevuld.

#### **Resultaten**

Het FSC was blij te constateren dat er hogere cijfers zijn gegeven dan bij het vorige onderzoek in 2011. De medewerkers gaven het FSC voor de hele dienstverlening het cijfer 6,6 (in 2011 was dat 6,5), en de studenten gaven het cijfer 7,2 (2011: 7,1). Vooral de dienstverlening van het FSC-Meldpunt werd hoger gewaardeerd dan in het onderzoek van 2011; medewerkers gaven het FSC-Meldpunt een 6,9 (in 2011: 6,5), studenten gaven een 7,4 (in 2011: 6,9).

Medewerkers en studenten hebben de catering iets lager gewaardeerd dan in 2011. Medewerkers gaven de catering een 5,8 (in 2011: 6,6) en studenten een 6,6 (in 2011: 6,8).

#### **Verbeterpunten**

Naar aanleiding van dit onderzoek is een aantal verbeterpunten geformuleerd:

- Met Sodexo zal worden gesproken over de beschikbaarheid van het assortiment in de restaurants, de prijs-/kwaliteitverhouding in de restaurants en het gebruiksvriendelijker maken van de Sodexo-bestelportal.
- Met Selecta (leverancier van de koffie- en snoepautomaten) wordt overlegd hoe de kwaliteit en de smaak van de koffie kan worden verbeterd, en dan vooral bij de collegezalen. Ook zullen er acties komen om het imago van de Fairtrade/EKO-koffie verhogen.
- Het FSC start een campagne om de mogelijkheden van afvalscheiding, waaronder plastic, beter te delen met medewerkers en studenten.
- De afspraken met betrekking tot de postrondes in de gebouwen zullen duidelijker kenbaar worden gemaakt bij de medewerkers.

Naast deze verbeteracties zullen ook andere onderdelen van de dienstverlening 'achter de schermen' extra aandacht krijgen. De acties maken deel uit van het continue verbeterproces van het FSC. Het volgende klanttevredenheidsonderzoek in 2014 is één van de graadmeters om te zien of de acties hebben geleid tot een hogere tevredenheid.

#### **Gebruikerspanels**

Nieuw onderdeel van de verder ontwikkeling van de FSC-dienstverlening zijn de gebruikerspanels. Anders dan een digitaal tevredenheidsonderzoek worden dit bijeenkomsten waar het FSC van de medewerkers en studenten zelf wil horen wat er leeft ten aanzien van de dienstverlening. De gebruikerspanels komen twee keer paar jaar bij elkaar en de ingebrachte opmerkingen en suggesties zullen in de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening worden meegenomen.

Geïnteresseerden kunnen zich hiervoor aanmelden door een email te sturen naar Harmen Strikwerda, manager van de afdeling Kwaliteits- en Risicomanagement van het FSC.