

OVERHEAD TEVREDENHEIDSCAN



Hoe tevreden zijn uw medewerkers over de stafafdelingen? En hoe ervaren uw stafmedewerkers de samenwerking met hun collega's in de lijn? De scan biedt u in 4 weken deze informatie. Dat biedt de mogelijkheid om het gesprek tussen lijnmanagers en stafhoofden vorm te geven en samen te werken aan verbeteringen.

Bij overhead denkt men vaak in eerste instantie aan kosten. De kwaliteit ervan is echter minstens zo belangrijk. Uit onze vele interviews blijkt dat 'de lijn' daar vaak een uitgesproken mening over heeft. En die mening wordt lang niet altijd geuit. Of aan de verkeerde personen. Of pas wanneer de onvrede al heel groot is. Anderzijds hebben ook lijnmanagers een rol in de bedrijfsvoering. En daar is de staf weer lang niet altijd tevreden over. Dat leidt tot een bijna traditionele kloof tussen staf en lijn, die nooit helemaal zal verdwijnen. Wel kunnen we deze verkleinen door het gesprek tussen staf en lijn op gang te houden.

Dat is het doel van dit instrument: het (bij voorkeur jaarlijks) meten van de tevredenheid over de stafafdelingen, van de bijdrage van de lijn aan de bedrijfsvoering en het inventariseren van verbetersuggesties. Vervolgens is het belangrijk dat de stafhoofden daarover een gesprek voeren met de lijnmanagers, om samen concrete acties te formuleren. Idealiter wordt dit daarna door de stafafdelingen opgenomen in een beknopt gezamenlijk werkplan. Dan functioneert de belangrijke 'interface' tussen staf en lijn optimaal.

De Overhead Tevredenheidscan is een goed vervolg op onze benchmark Omvang overhead. Deze benchmark hebben wij sinds 2001 uitgevoerd voor 1500 organisaties in 25 sectoren¹.

Onze visie op de kwaliteit van overhead

De kwaliteit van overhead kunnen we op twee manieren meten:

1. De tevredenheid van interne klanten. Dat is het onderwerp van dit onderzoek.
2. De kwaliteit naar professionele maatstaven. De tevredenheid zegt niet alles. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld tevreden zijn over de financiële afdeling, terwijl de bedrijfsrisico's niet goed zijn afgedekt. Dit vereist een uitgebreider onderzoek.

1) Zie: Huijben, M.P.M. en A. Geurtsen, *Heeft iemand de overhead gezien? Een beproefde methode om de overhead te managen*, Den Haag 2008. En de dissertatie Huijben, M.P.M., *Overhead gewaardeerd. Verbetering van de balans tussen waarde en kosten van overhead bij organisaties in de publieke sector*, Groningen 2011.

De tevredenheidsmeting zegt dus niet alles over de kwaliteit en de waarde van de overhead, maar is eenvoudig te meten en is wel heel belangrijk. Daar komt bij dat er in de praktijk een sterk verband tussen de beide maatstaven blijkt te zijn. Dus wanneer de interne klanten tevreden zijn, is de professionele kwaliteit vaak ook op orde.

Verder is er vaak nauwelijks een verband tussen de omvang van de overhead en de kwaliteit daarvan. Het kan dus lonend zijn om goed naar de kwaliteit te kijken, omdat verbeteringen daarin vaak niet leiden tot hogere kosten.

Opzet van de scan

Een selectie van lijnmanagers, stafhoofden en medewerkers in uw organisatie ontvangen een link naar een beknopte vragenlijst op het internet via hun e-mail. Zij kunnen deze lijst binnen 10 minuten invullen. De scan gaat in op alle stafafdelingen: Personeel en Organisatie, Informatie en Automatisering, Financiën en Control, Juridische Zaken, Communicatie en de Facilitaire dienst.

Onderwerpen:

- De mate waarin men te maken heeft met elk van de afdelingen (gesloten vragen).
- Oordeel over elk van deze functionele gebieden (schoolcijfer).
- Oordeel over de bijdrage van 'de lijn' aan de bedrijfsvoering (schoolcijfer).
- Omschrijving van de knelpunten (open vragen).
- Omschrijving van de succesfactoren (open vragen).
- Functie van de invuller (gesloten vraag).

Indien sprake is van centrale en van decentrale stafafdelingen, wordt over beide delen een oordeel gevraagd.

Aanpak

De Overhead Tevredenheidsscan kent de volgende stappen:

- Telefonische (start)instructie.
- Bepalen van de respondenten en verzamelen van email-adressen. De scan vindt bij voorkeur plaats onder leden van de directie, het lijnmanagement, stafhoofden en een selectie van circa 15 medewerkers (de gebruikers/interne klanten).

- Het uitzetten van de vragenlijst door middel van een email met link om de vragenlijst te starten.
- Na een week wordt er een reminder gestuurd aan degenen die de scan nog niet hebben ingevuld.
- Sheetpresentatie met onze conclusie en de uitkomsten. Grafieken geven inzicht in het oordeel van de respondenten. In de bijlagen vindt u een groslijst van omschrijvingen van de knelpunten en succesfactoren per functie-onderdeel.

Uw investering

Uw investering bedraagt € 4.450, exclusief 19% btw. Qua tijd kost het uw organisatie circa een halve dag voor de begeleiding van het onderzoek. Van de respondenten wordt ongeveer 10 minuten van hun tijd gevraagd voor het invullen van de vragenlijst.

Aanmelden of meer informatie?

Voor meer informatie of uw aanmelding kunt u contact opnemen met:

Drs. Pascal Kreijen, p.kreijen@berenschot.nl of
06-51 756 377

Stephanie van der Hurk, s.vanderhurk@berenschot.nl of
06-55 364 828

Dr. Mark Huijben, m.huijben@berenschot.nl of
06-55 364 851



92%

Waardering van de afzonderlijke functie-onderdelen

De volgende vragen gaan over de waardering van elk afzonderlijk functie-onderdeel. We gaan we eerst per functie-onderdeel in op zaken waarover u ontevreden bent. Daarnaast vragen wij u om eventuele knelpunten kort te omschrijven. Vervolgens kunt u aangeven waarover u tevreden bent. Wanneer u op de naam van de afdeling klikt, vindt u een omschrijving van de taken van de afdeling.

Het kan zijn bepaalde overhead diensten in uw organisatie door een andere afdeling wordt aangeboden, dan in onze vragenlijst het geval is. Dit hoeft geen probleem te vormen, als u duidelijk aangeeft over welk functie-onderdeel u tevreden of ontevreden bent. In de uiteindelijke rapportage is de functie-indeling dan met per se per afdeling terug te voeren.

12. Financiën en Control

Ra3	ijfer	Waarover bent u	Kunt u eventuele	Waar bent u tevreden
functio4	sbied?	ontevreden?	knelpunt	over?
5			(en) omschrijven?	
6		<input type="checkbox"/> Advies		
7		<input type="checkbox"/> Planning en Control		
8		<input type="checkbox"/> Administratie		
9		(salaris, financiën)		
10		<input type="checkbox"/> Inkoop		
		<input type="checkbox"/> Afdelingssecretariaat		

De afdeling vraagt naar indicatoren waar de lijnmanagers niet

Berenschot is een onafhankelijk organisatieadviesbureau met 500 medewerkers in de Benelux. Al ruim 70 jaar lang verrassen wij onze opdrachtgevers in de publieke en private sector met slimme en nieuwe inzichten. We verwerven ze en maken ze toepasbaar. Dit door innovatie te koppelen aan creativiteit. Steeds opnieuw. Klanten kiezen voor Berenschot omdat onze adviezen hen op een voorsprong zetten.

Berenschot is aangesloten bij E-I Consulting Group, een Europees samenwerkingsverband van toonaangevende bureaus. Daarnaast is Berenschot lid van de Raad voor Organisatie-Adviesbureaus (ROA) en hanteert de ROA-gedragscode.

Berenschot Groep B.V.
Europalaan 40
3526 KS Utrecht
T +31 (0)30 291 69 16
E contact@berenschot.nl
www.berenschot.nl