



Datum : 25 januari 2005  
Dienst/sector : Concernstaf  
Registratienummer : 2004CGC000737i

Nummer PS : PS2005BEM02  
Commissie : BEM  
Portefeuillehouder : J. Ekkers

---

**Titel** : Kwaliteit Provincie Utrecht

---

### **Inhoudsopgave**

Ontwerpbesluit	pag. 3
Toelichting	pag. 5

### **Bijlage(n):**

- Verslag Algemeen Directeur 2004: *We zijn goed op weg!*
  - Medewerkertevredenheidsonderzoek 2004 *Resultaten en vervolgtraject*
  - Samengevatte resultaten (medewerkertevredenheidsonderzoek) Provincie Utrecht
  - Plan van Aanpak Kwaliteitsprogramma 2005
- 

### **Inleiding**

Hierbij treft u aan het Kwaliteitsverslag 2004 van de provinciesecretaris - algemeen directeur inzake de provinciale organisatie. Tevens is bijgevoegd het Plan van Aanpak Kwaliteitsprogramma 2005, waarvan de actiepunten zijn gebaseerd op het kwaliteitsverslag. Daarnaast sturen wij u de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek dat in 2004 is gehouden op hoofdlijnen. De verbeterpunten uit dit medewerkertevredenheidsonderzoek vormden ook input voor het kwaliteitsprogramma 2005.



**Besluit**

Besluit van 09 mei 2005 tot vaststelling van het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005.

Provinciale staten van Utrecht;

Op het voorstel van gedeputeerde staten van 25/01/05, Concernstaf, nummer 2004CGC000737i;

Overwegende dat zij kunnen instemmen met de uitvoering door gedeputeerde staten van het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005;

Besluiten:

Het kwaliteitsverslag inclusief de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek en het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005 voor kennisgeving aan te nemen.

Voorzitter,

Griffier,



## Toelichting

Aan provinciale staten

Wij hebben besloten om:

- Het kwaliteitsverslag van de algemeen directeur 2004 vast te stellen.
- De resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek ter kennisgeving aan te nemen.
- Het kwaliteitsverslag van de algemeen directeur 2004 samen met de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek en het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005 (als reactie op het kwaliteitsverslag) via het presidium aan de cie BEM ter kennisgeving aan te bieden.

### Kwaliteitsverslag algemeen directeur 2004

Op grond van artikel 13 Organisatiebesluit stelt de provinciesecretaris/algemeen directeur jaarlijks voor ons een verslag op inzake de kwaliteit van de ambtelijke organisatie. Wij zenden het verslag met onze bevindingen aan uw staten.

In het kwaliteitsverslag legt de algemeen directeur verantwoording af over de kwaliteit van de organisatie. Dit jaar zijn naast de visie van de algemeen directeur ook de verbeteragenda, de uitkomsten van het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) en de INK-positiebepaling van de directieraad in samengevatte vorm in dit verslag opgenomen. Beide metingen vinden tweejaarlijks plaats en zijn bedoeld om vast te stellen hoe het is gesteld met de kwaliteit van de organisatie en of de organisatie zich in voldoende tempo in de gewenste richting ontwikkelt. De onderzoeken vormen tevens de basis voor de kwaliteitsverbeteringen van 2005 en verder. De belangrijkste resultaten uit de INK-positiebepaling betreffen een geleidelijke opgaande lijn in de kwaliteit van de organisatie ten aanzien van processen, het sturen op middelen en de samenwerking in de organisatie. Uit de analyse blijkt echter ook dat de aansluiting bij de externe omgeving de aandacht vraagt.

### Medewerkertevredenheidsonderzoek 2004

In mei 2004 is een nieuw tweejaarlijks medewerkertevredenheidsonderzoek gehouden. De meeste medewerkers zijn in het algemeen redelijk tevreden over het werken bij provincie Utrecht. Ondanks de vele wijzigingen in de organisatie die gepaard gaan met de nodige onrust laten veel aspecten een verbetering zien ten opzichte van de meting van 2002. De algemene tevredenheid krijgt het rapportcijfer 7,0. Dit is lager dan het gemiddelde van de benchmark die 7,3 bedraagt, maar een verbetering ten opzichte van het cijfer 6,8 dat in 2002 is behaald.

### Plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005

Dit plan bouwt voort op het kwaliteitsprogramma van vorig jaar en integreert de belangrijkste aandachtspunten uit de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek en de INK-positiebepaling. Op hoofdlijnen is dit kwaliteitsprogramma als verbeteragenda opgenomen in het kwaliteitsverslag van de algemeen directeur. Enkele aandachtspunten die uit het medewerkertevredenheidsonderzoek volgen zijn onvoldoende heldere strategie & beleid, een te geringe resultaatgerichtheid en onvoldoende aandacht om herhaling van fouten te vermijden. De belangrijkste aandachtspunten die uit de INK-positiebepaling volgen zijn de onvoldoende zichtbare eindresultaten en de onvoldoende bekendheid met de waardering van de externe relaties voor de provincie.

Het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005 bestaat uit de volgende zeven projecten:

1. Strategie & Beleid formuleren en uitdragen
2. Training leiderschap voor leidinggevenden
3. Optimalisatie interne doorgroeimogelijkheden
4. Verbetering kostenraming per product en project
5. Professionalisering projectmatig werken
6. Uitvoering actieplan financieel beheer II
7. Concernbreed klanttevredenheidsonderzoek

*Meer informatie over het Kwaliteitsprogramma vindt u op de Atriumsite onder Organisatie/ Centrale Kaders/ INK.*

### **Beoogd effect**

Organisatiebrede bewustwording voor het verbeteren van de bedrijfsvoering.  
Eind 2005 zit de kwaliteit van de organisatie op het niveau van INK-fase II.

**Argumenten**

Het voorstel past binnen bestaand concernbeleid en control (programma 1.3). In dit beleid is opgenomen dat INK-projecten conform plan van aanpak van het betreffende jaar worden gerealiseerd.

**Financiën**

In navolging van het plan van aanpak kwaliteitsprogramma 2005 wordt per project een afzonderlijk plan van aanpak opgesteld waarin de benodigde financiën zijn opgenomen en toegelicht. De benodigde middelen worden gefinancierd uit bestaande budgetten.

Gedeputeerde staten,

voorzitter,	B. Staal
secretaris,	H.H. Sietsma