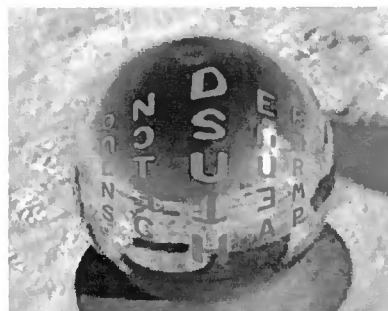


BOER&CROON



**De externe spiegel voor
verbetering**

Managementrapportage externe waarderings- & behoeftenonderzoek
Boer & Croon in samenwerking met TNS NIPO Consult

Amsterdam, 11 maart 2005

De externe spiegel voor verbetering

1.	Inleiding.....	2
2.	Achtergrond.....	3
3.	Hoofdconclusie: het ambtelijk functioneren moet en kan beter!.....	9
	3A. De deskundigheid van OCW-medewerkers wordt gewaardeerd	11
	3B. De kwaliteit van het ambtelijk functioneren moet beter.....	14
4.	Verbeterdashboards als sturingsmiddel voor ambtelijk functioneren.....	23

Inleiding

Dit is de managementrapportage van het 'waarderings- en behoeftenonderzoek' onder de externe stakeholders van het ministerie van OCW, dat in 2005 is uitgevoerd door Boer & Croon en TNS NIPO Consult. Deze managementrapportage is een samenvattende 'foto' van de resultaten en geeft conclusies op basis van nadere analyse en interpretatie.

De leiding van OCW heeft opdracht gegeven tot dit onderzoek in het kader van het verbeterprogramma Apollo. Doel van het onderzoek is om via een betrouwbare en systematische meting onder relevante partners en partijen in en rond het veld feedback te verzamelen, om daarmee een helder beeld te krijgen van het functioneren van OCW en concrete, relevante aanknopingspunten te vinden voor steeds verdere verbetering daarvan. Dit past in het streven van OCW om de kwaliteit van het ambtelijk functioneren duurzaam te verbeteren.

Vijf invalshoeken vormden daarbij het startpunt: transparantie, begrijpelijkheid, consequentheid, kwaliteit en klantgerichtheid. Ten behoeve van dit onderzoek hebben Boer & Croon en TNS NIPO Consult deze invalshoeken nader geoperationaliseerd. Daarbij is intensief samengewerkt met een projectgroep van OCW en een klankbordgroep met vertegenwoordigers van de diensten en directies. Op basis hiervan is een elektronische enquête uitgevoerd, waartoe ruim 1.400 externe stakeholders zijn benaderd voor deelname. De respons bedroeg 44%: de bevindingen en conclusies in dit rapport zijn gebaseerd op de mening van ruim 600 directe relaties van OCW.

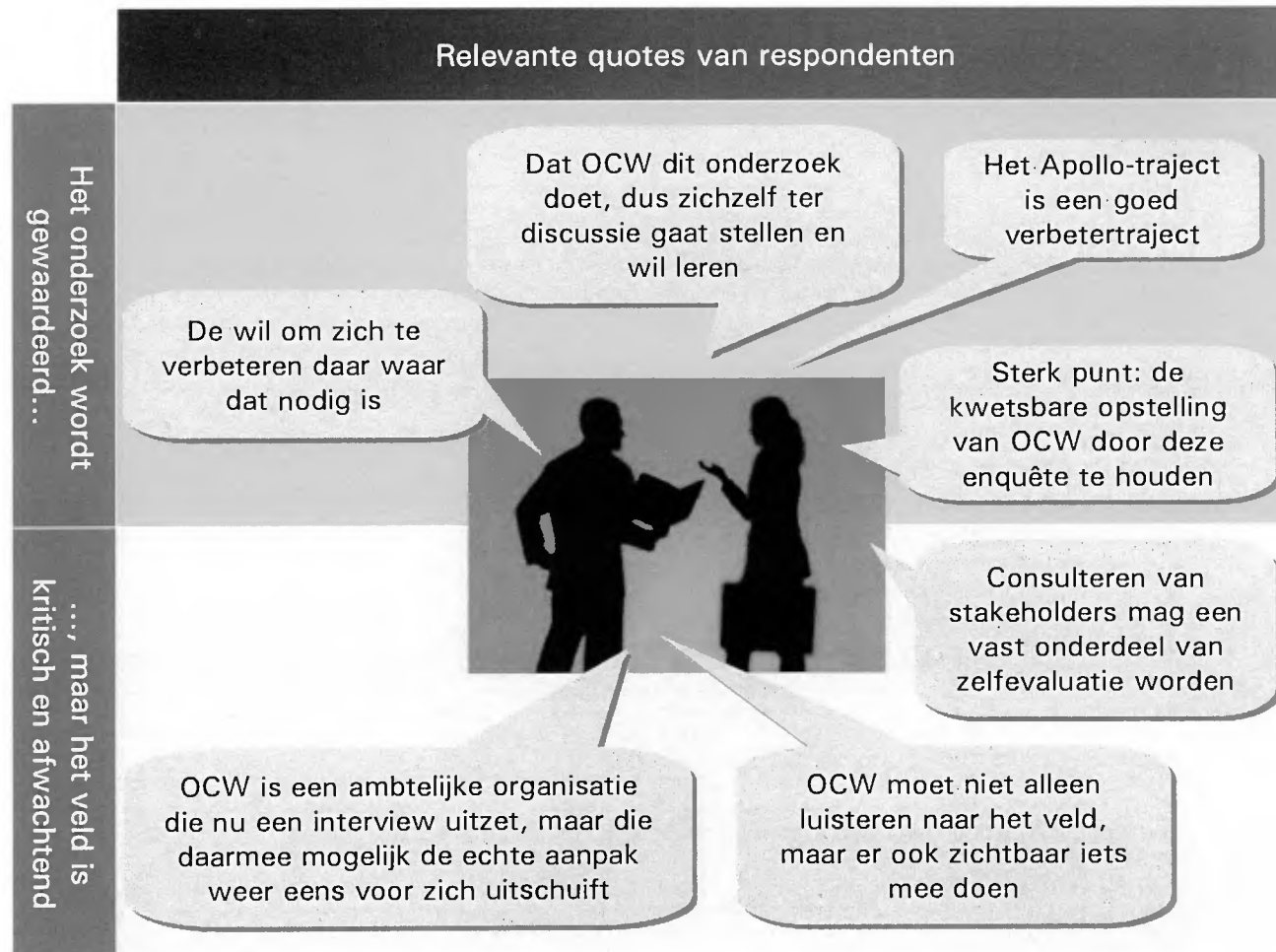
Het onderzoek is primair gericht op verbeterbaar ambtelijk gedrag: doel is te komen tot kwaliteitsverbetering op die punten die de omgeving van OCW het meest relevant vindt. In dit rapport worden bewust géén aanbevelingen gedaan ten aanzien van de gewenste verbeteracties. De filosofie van OCW is namelijk: "veranderen doe je zelf". En zo is het ook. Dit rapport is dan ook bedoeld om leidinggevenden binnen OCW uit te dagen zelf na te denken over verbeteringen en aan te zetten om daar zelf het initiatief in te nemen.

Wie de cijfers analyseert, ontdekt dat er directies zijn, die in positieve of negatieve zin opvallen. Bij onderlinge vergelijking is het doel om constructief te prikkelen en uit te dagen om aan de slag te gaan met verbetering. Bijvoorbeeld door te leren van elkaar en dan met name van collega's die op dat punt als voorbeeld kunnen dienen. Met dit rapport ligt de verantwoordelijkheid voor verandering en verbetering waar deze hoort: in de lijn, bij de mensen van OCW zelf.

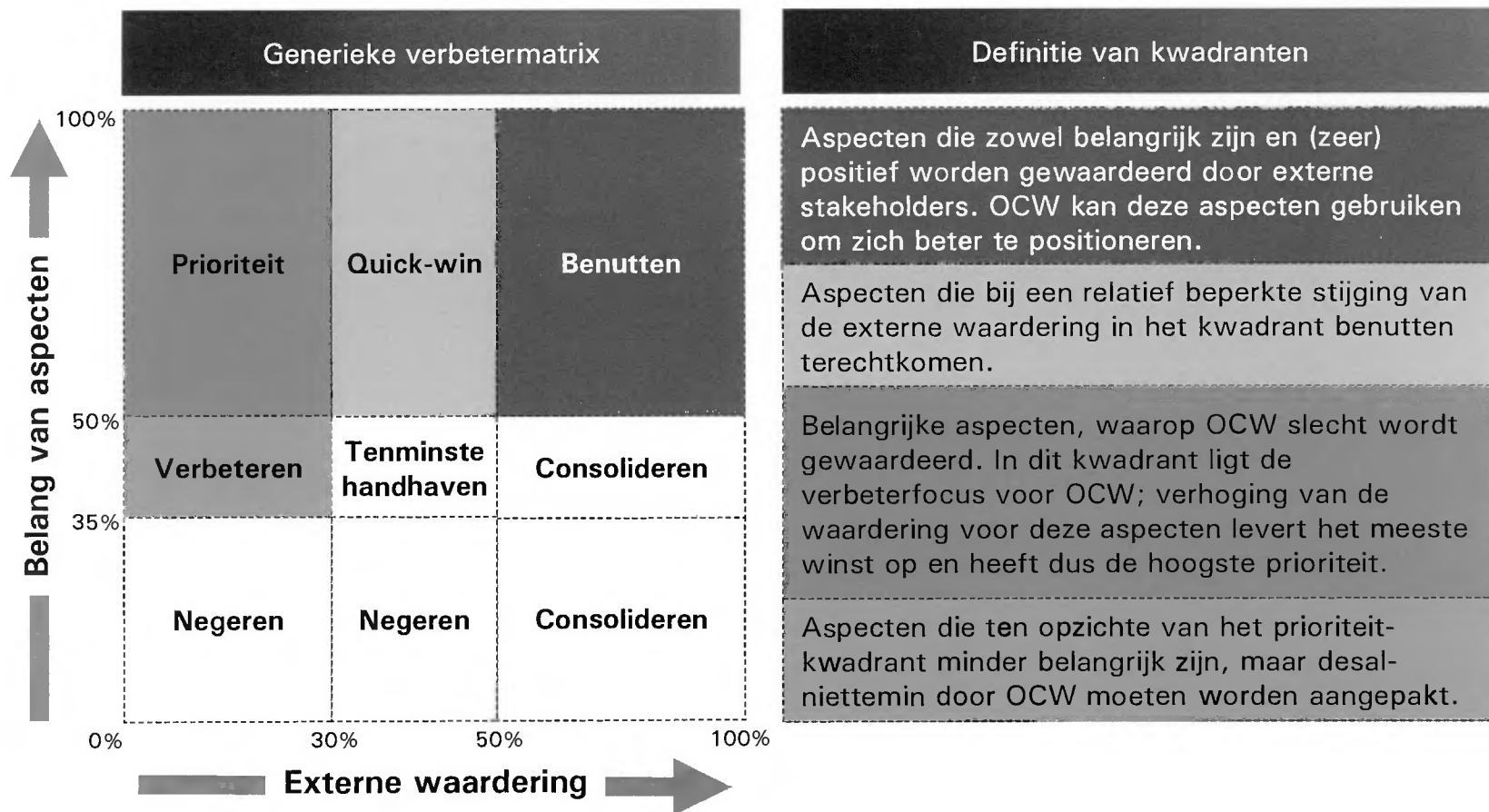


2. Achtergrond

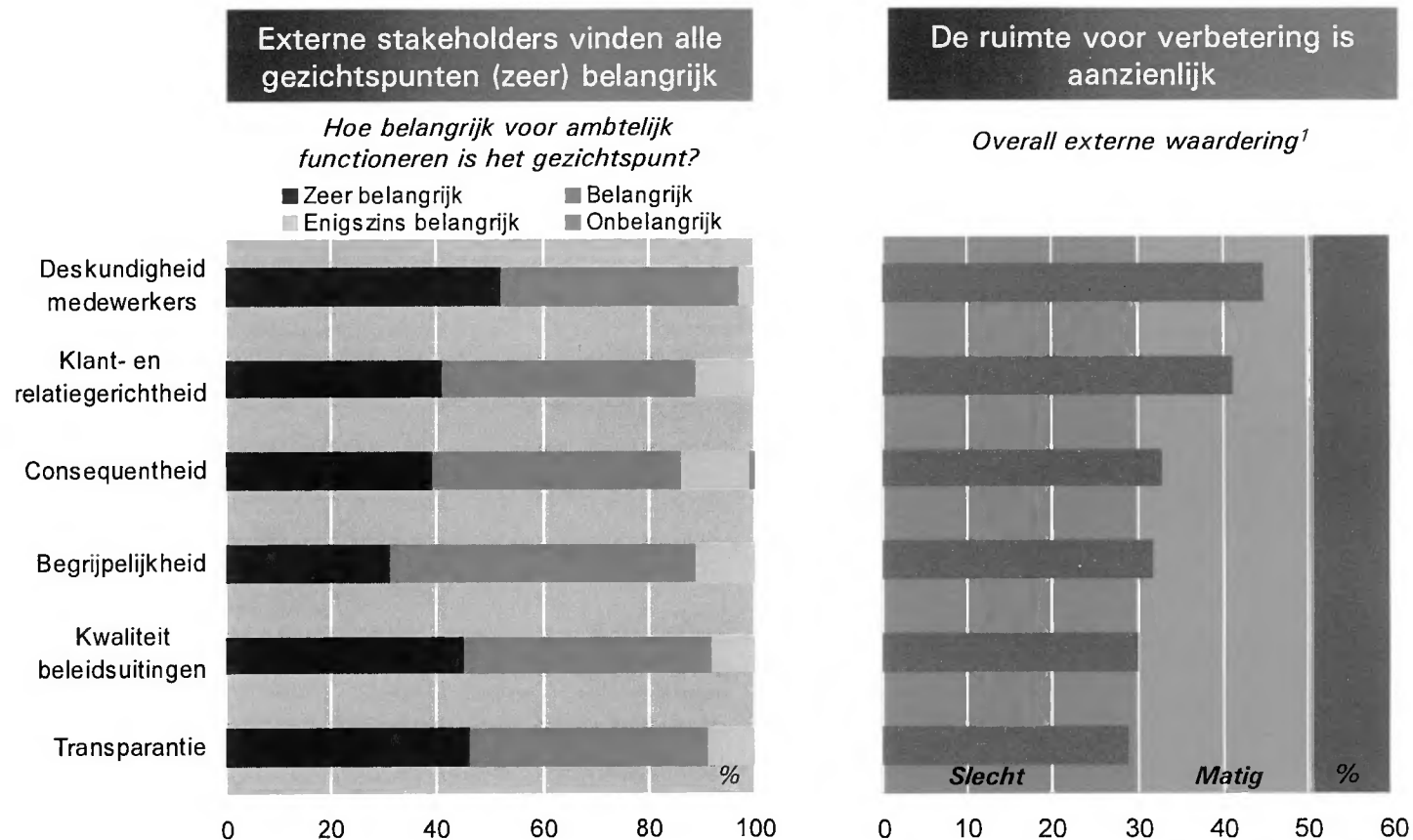
Respondenten hechten belang aan dit onderzoek, maar verwachten ook van OCW dat zij hier werkelijk iets mee doet!



Voor de identificatie van aandachtspunten is een verbetermatrix opgesteld



Externe stakeholders vinden alle gezichtspunten (zeer) belangrijk, de ruimte voor verbetering is aanzienlijk



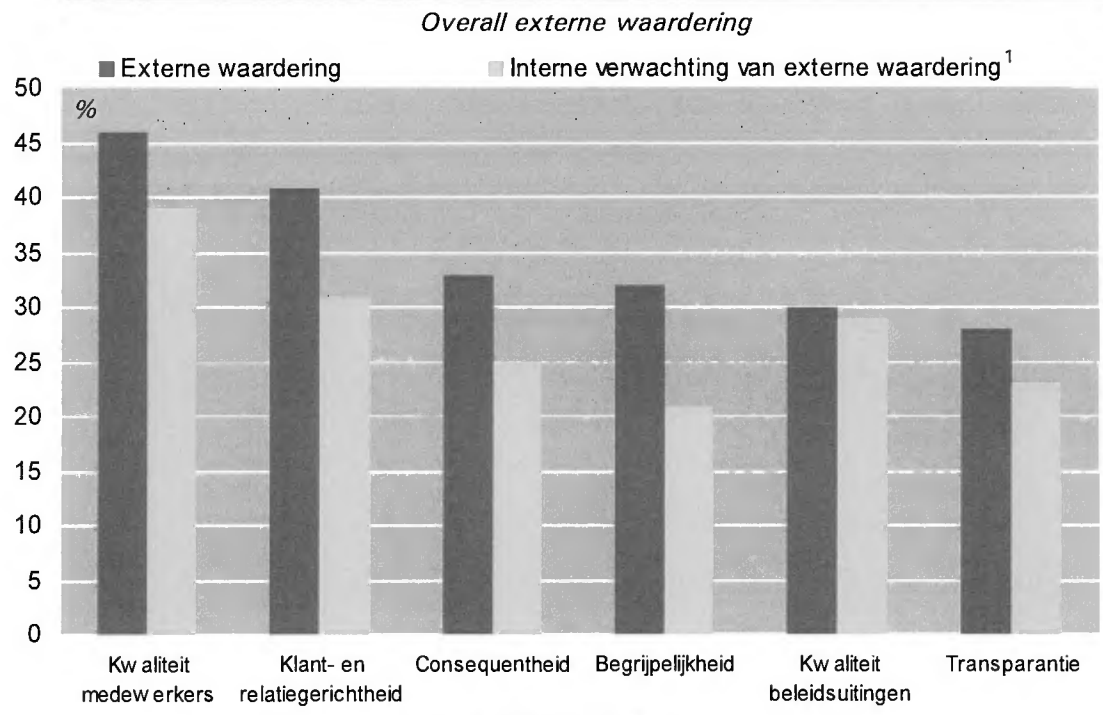
Externe stakeholders vinden alle gezichtspunten (zeer) belangrijk, terwijl in andere onderzoeken (imago-onderzoek, medewerker tevredenheidsonderzoek) de gezichtspunten soms werden gerelativeerd.

¹ De overall waardering is berekend op basis van het gewogen gemiddelde van de belang- en waarderingscores van alle aspecten binnen een gezichtspunt te delen door het aantal aspecten dat respondenten mochten selecteren.

² De onderzoekers hebben geen noemenswaardige verschillen in de respons van de verschillende externe stakeholdergroepen (veld, toezichthouders en medebeleidsbepalers) geïdentificeerd. Om deze reden wordt in deze rapportage hierop niet nader ingegaan

OCW is vergeleken met de buitenwereld meer kritisch op zichzelf en lijkt zich dus bewust van de matige externe waardering

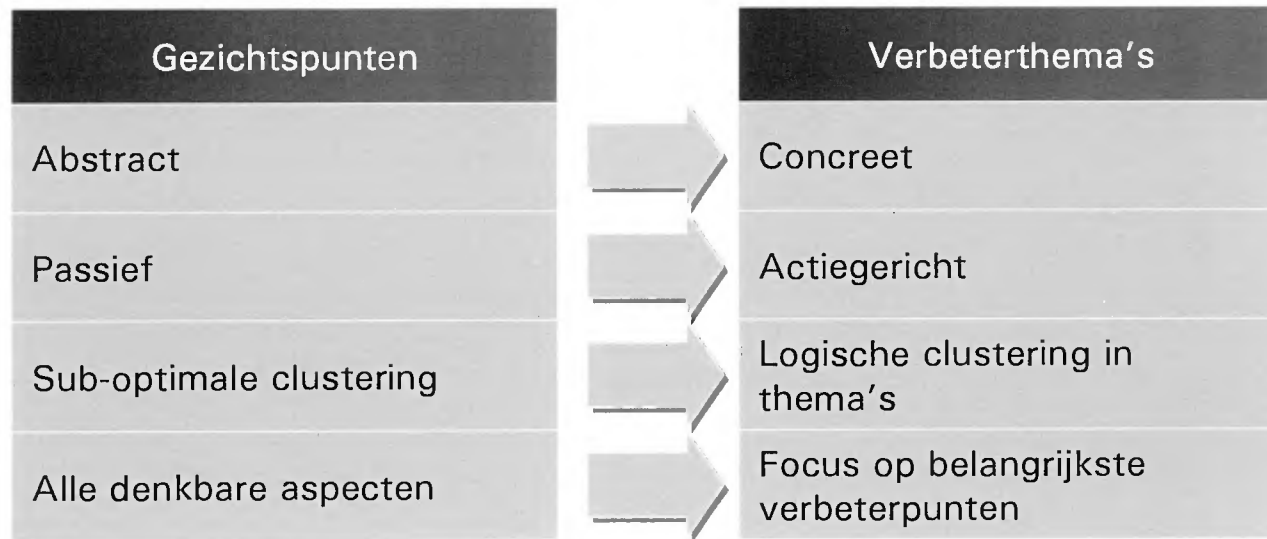
De interne verwachting van de externe waardering is lager dan de daadwerkelijke waardering



OCW lijkt "bewust onbekwaam", hetgeen een noodzakelijke voorwaarde is om te leren effectiever te functioneren

¹ De interne verwachting van de externe waardering is gebaseerd op de enquêteresultaten van een dwarsdoorsnede van OCW-medewerkers, die dezelfde vragenlijst hebben beantwoord als de externe stakeholders.

Om richting te geven aan het 'bekwamen' van het ambtelijk functioneren van OCW zijn de gehanteerde gezichtspunten vertaald naar concrete verbeterthema's



De verbeterthema's zijn in de volgende sectie nader uitgewerkt. De herindeling van aspecten uit de gezichtspunten naar de verbeterthema's is getoetst middels factoranalyse en passend gebleken.



**3. Hoofdconclusie:
het ambtelijk functioneren moet
en kan beter!**

Het ambtelijk functioneren moet en kan beter!



De externe stakeholders waarderen OCW positief op het punt van de deskundigheid van de medewerkers...



..., maar zijn tegelijkertijd (zeer) kritisch over de kwaliteit van het ambtelijk functioneren.



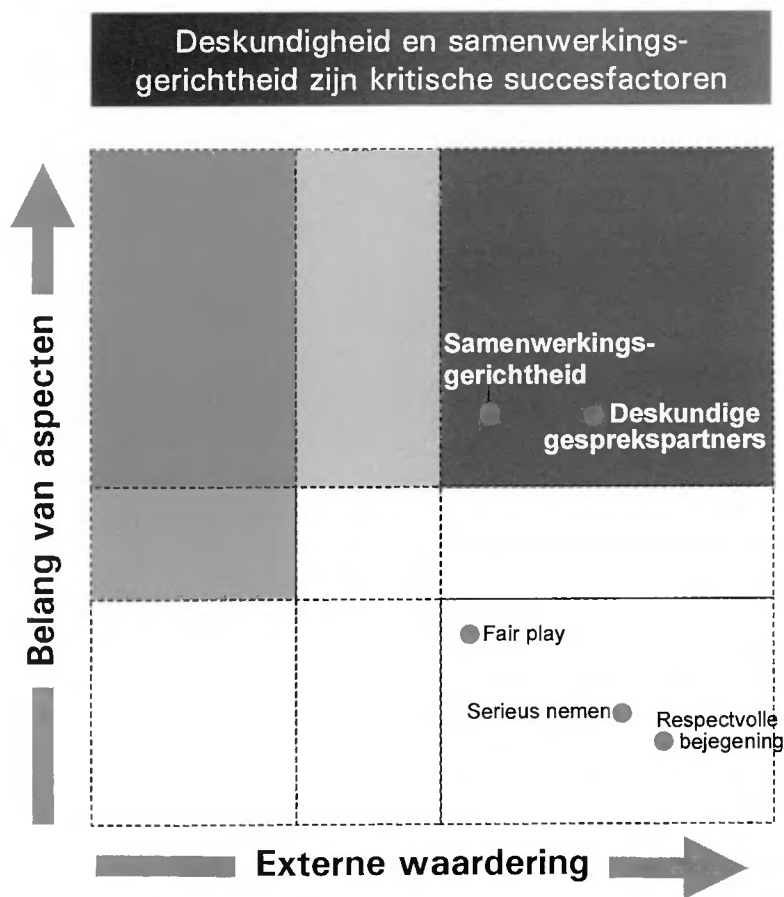
Hoofdthema's voor verbetering zijn:

- 1 Externe oriëntatie versterken
- 2 Eenduidiger en consistentere opereren, maar flexibel waar nodig
- 3 Klantgerichter werken
- 4 Transparantie en helderheid vergroten
- 5 Kwaliteit van de beleidsuitingen verbeteren

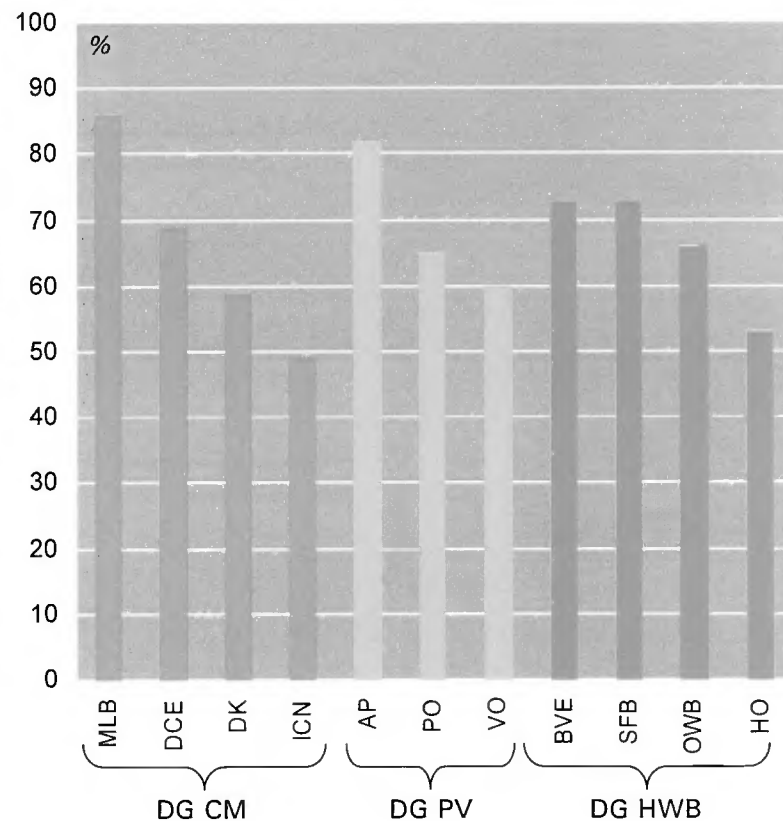


**3A. De deskundigheid van
OCW-medewerkers wordt
gewaardeerd**

De deskundigheid van OCW-medewerkers wordt zonder uitzondering zeer gewaardeerd

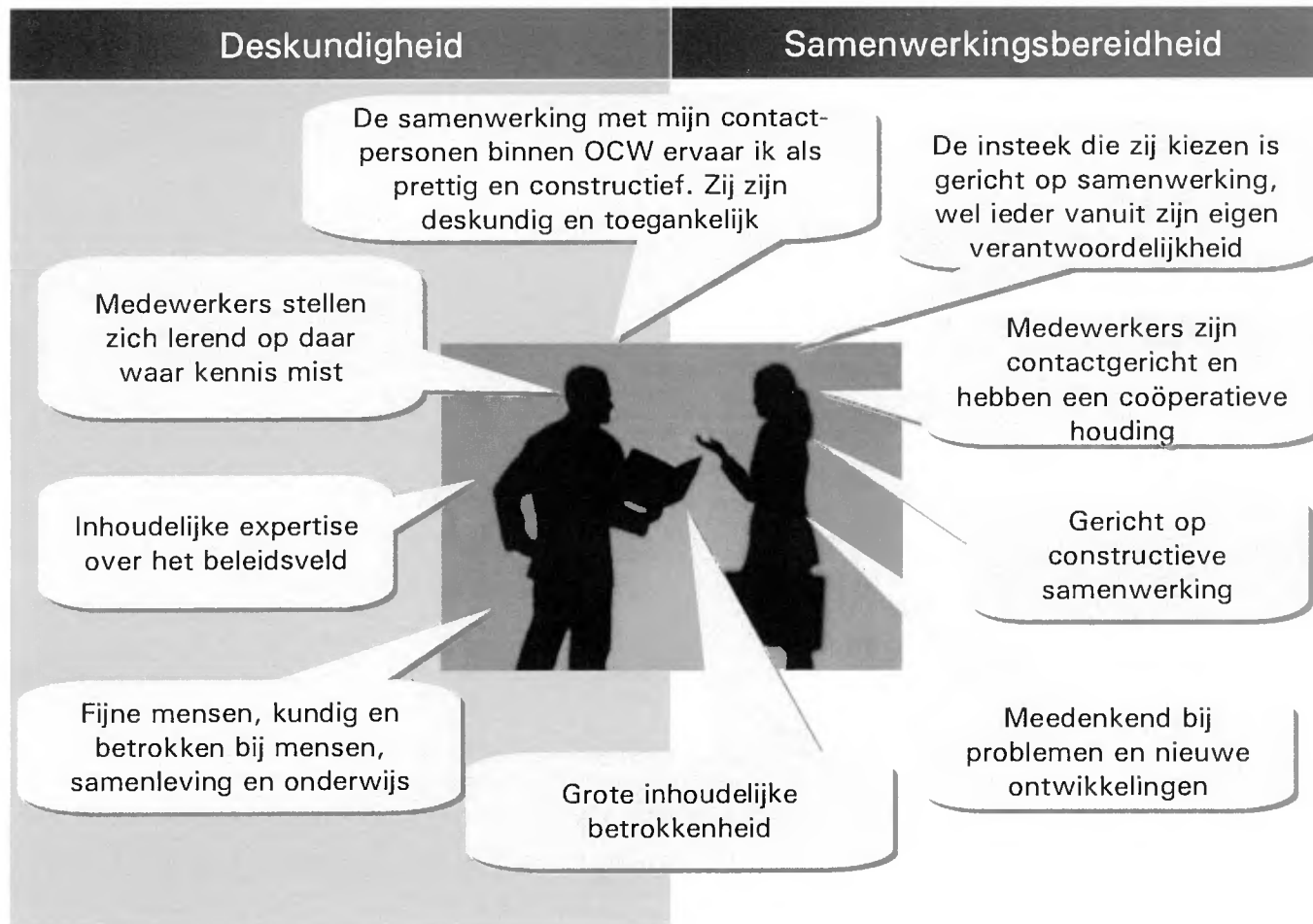


De kwaliteit van de OCW-medewerkers wordt zonder uitzondering zeer gewaardeerd¹



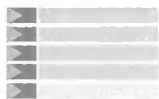
¹ Het diagram is gebaseerd op de overall waardering voor het thema per directie. Alleen directies met minimaal twintig respondenten en een responspercentage van 30% zijn weergegeven.

De deskundigheid, samenwerkingsbereidheid en inhoudelijke betrokkenheid van de OCW-medewerkers worden expliciet als sterke punten genoemd





**3B. De kwaliteit van het ambtelijk
functioneren moet beter**



De vijf hoofdthema's voor verbetering zijn:

- 1 Externe oriëntatie versterken
- 2 Eenduidiger en consistentere opereren, maar flexibel waar nodig
- 3 Klantgerichter werken
- 4 Transparantie en helderheid vergroten
- 5 Kwaliteit van de beleidsuitingen verbeteren

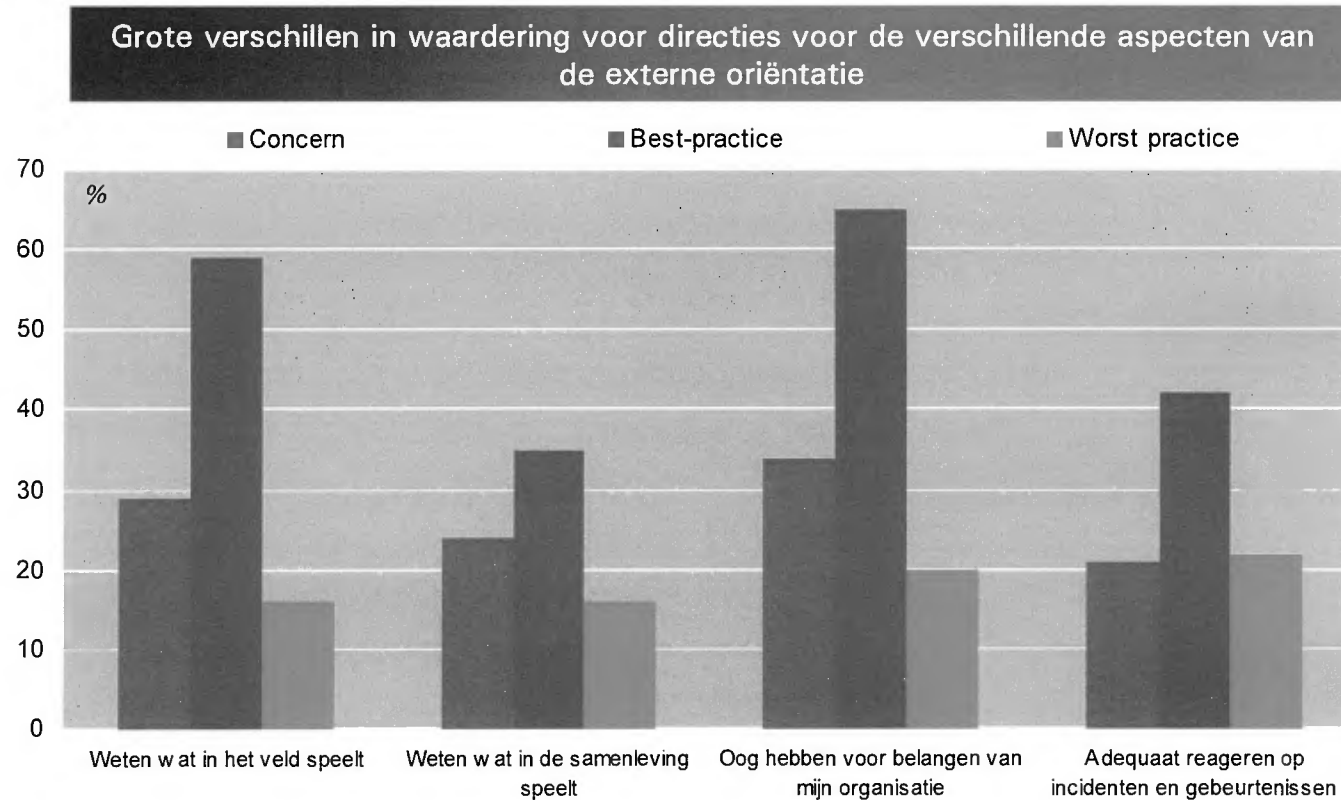
De externe oriëntatie moet worden versterkt, daar waar de interne gerichtheid van OCW door respondenten wordt benadrukt



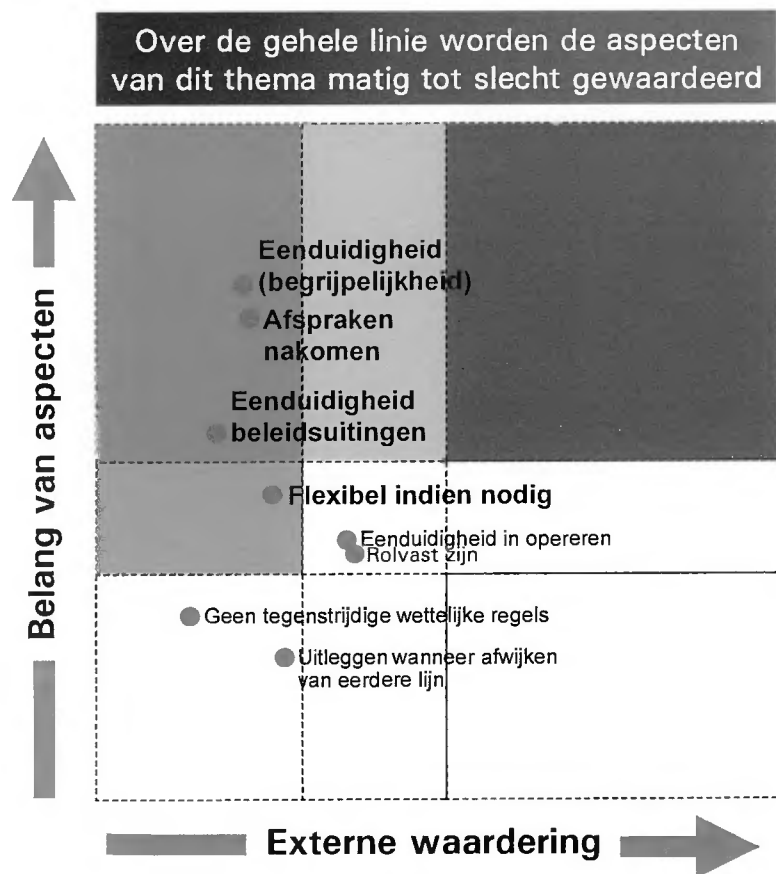
- OCW wordt door externe stakeholders gepercipieerd als intern gericht
 "... OCW moet zich minder op zichzelf en meer op haar werkveld richten ..."
 "... Kennis van eigen regels en juridische aspecten is heel goed te noemen, zelfs zo goed en soms zo gedetailleerd dat het de kennis van omgeving en belangen van derden overschaduwet ..."
- Dit verbeterthema geldt voor praktisch elke portefeuille en directie¹
- 'Weten wat in het veld en de samenleving speelt', wordt door het veld gezien als noodzakelijke randvoorwaarde om te komen tot actueel en relevant beleid
 "... OCW moet meer openstaan voor geluiden uit de samenleving. Zij bedenkt nog teveel vanachter het bureau ..."
 "... OCW moet leren meedenken met de knelpunten uit het veld ..."
- In de beleidsvormingscyclus wensen externe stakeholders eerder te worden betrokken
 "... Meer openheid tijdens de beleidsvoorbereiding. Niet eerst alles intern vast timmeren en pas daarna met de buitenwereld spreken ..."
- Externe stakeholders herkennen een ontwikkeling bij OCW, maar ervaren dit nog als te weinig
 "... Een groeiende, maar nog te weinig daadwerkelijke belangstelling voor de omgeving ..."

¹ Voor nadere toelichting zie volgende pagina

Enkele goed gewaardeerde directies kunnen als voorbeeld dienen voor anderen

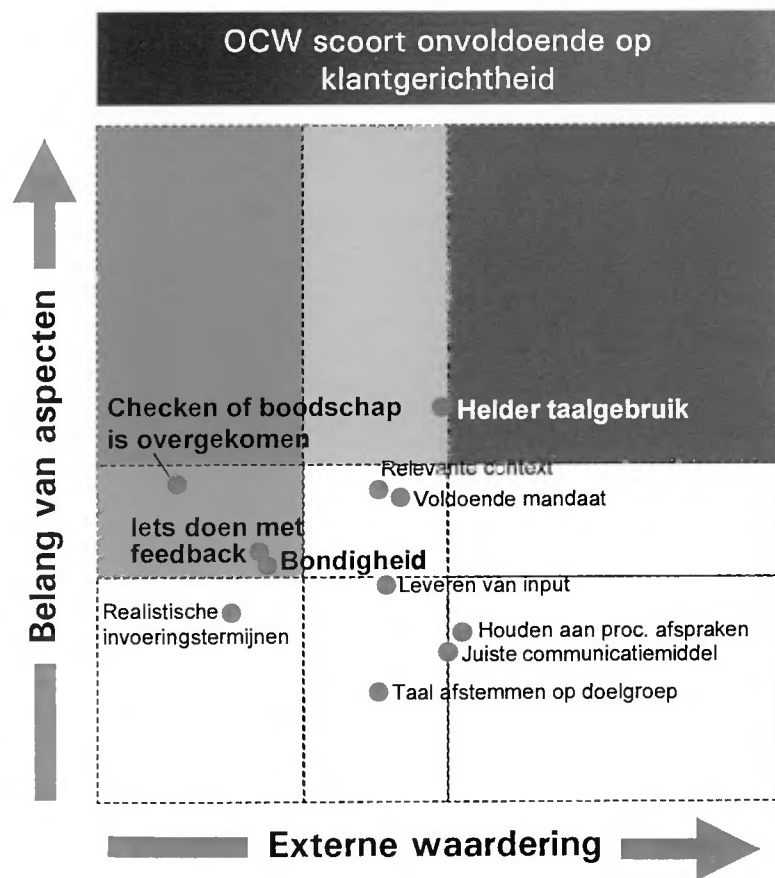


Externe stakeholders wensen een eenduidiger en consistentere opererend OCW, dat wel flexibel is wanneer de situatie dat vereist



- Externe stakeholders wensen van OCW meer eenduidigheid en consistentie in beleid en communicatie
 - "... Dubbelheid vermijden, eerlijk zijn, een helder beeld neerzetten en je niet voortdurend verbergen achter andere initiatieven ... "
 - "... Consistent zijn, het kan niet zo zijn dat de ene ambtenaar andere dingen regelt dan de collega van dezelfde afdeling ..."
- Afspraken nakomen is na eenduidigheid de belangrijkste succesfactor, maar OCW scoort hier slecht. OCW lijkt te worden gezien als een onbetrouwbare partner
 - " ...Als afspraken zijn gemaakt over te nemen maatregelen, dan deze ook uitvoeren en niet op het laatste moment bakzeil halen in het veld ... "
 - " ...Nakomen van afspraken moet veel consequenter, nu leidt mijn organisatie onder de grote onzekerheid en wisselende procedures ... "
- Anderzijds vinden stakeholders het van belang dat OCW flexibel is indien nodig. Ook op dit vlak wordt OCW slecht gewaardeerd
 - " ...Flexibiliteit verbeteren, zodat de werkelijkheid beter tot haar recht kan komen ..."

OCW-medewerkers moeten zich bij alles wat zij doen veel nadrukkelijker verplaatsen in de positie van de ontvanger



- OCW moet beter checken of de boodschap is overgekomen

"... OCW moet meer helder communiceren wat wanneer van de instelling wordt verwacht: ter herinnering eisen kort en bondig opstellen en deadlines nogmaals doorgeven ..."

- Ook moet OCW meer doen met de feedback die ze krijgt:

"... Ze proberen open te staan voor feedback en proberen ons inspraakmomenten te geven (ook al loopt dat organisatorisch niet altijd even goed, ze doen hun best) ..."

Doelgericht erom vragen...

"... Doelgerichte feedback vragen (geen info vragen om er vervolgens niets mee te doen) ..."

...beter organiseren...

"... Luisteren naar het veld en feedback veel consequenter organiseren ..."

... en accepteren

"... Feedback moet je binnen durven laten komen. Dat is blijkbaar lastig in de koninkrijksfeer ..."

- Klantgericht werken lijkt voorts te worden belemmerd door de interne ambtelijke organisatie:

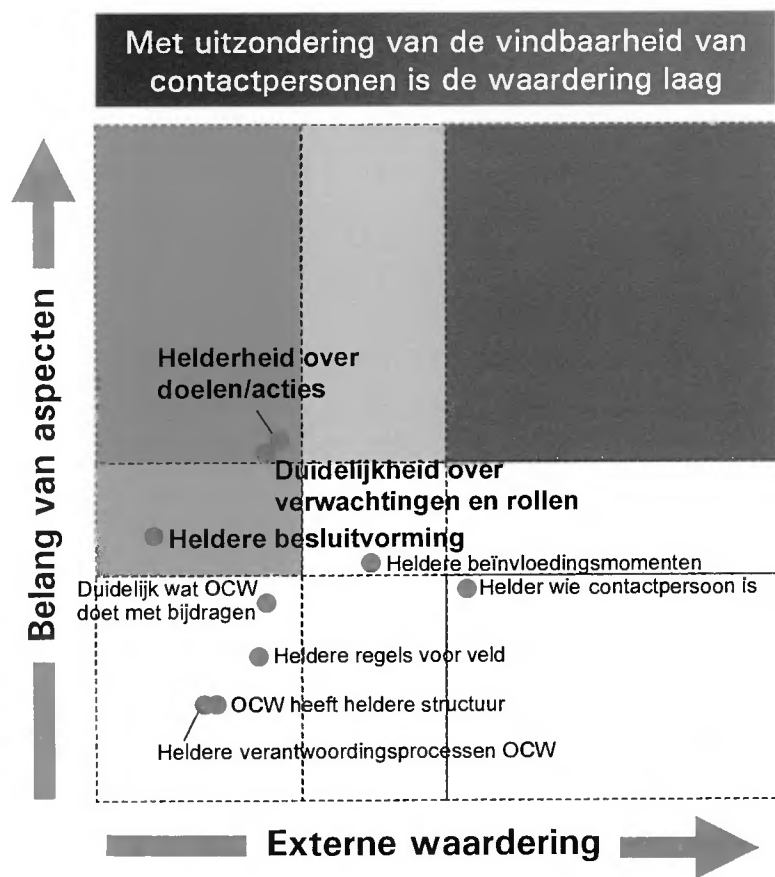
"...Procesbeheersing overheerst in de contacten met externe relaties..."

"... Er is een verkokering van de verschillende beleidsdirecties..."

"...Interne procedures duren te lang..."

Noot: Dit thema is ontstaan uit een clustering van aspecten uit de gezichtspunten begrijpelijkheid en klantgerichtheid.

Meer helderheid over doelen, besluitvorming, rollen en verantwoordelijkheden moet zorgen voor verbeterde transparantie in de ogen van stakeholders

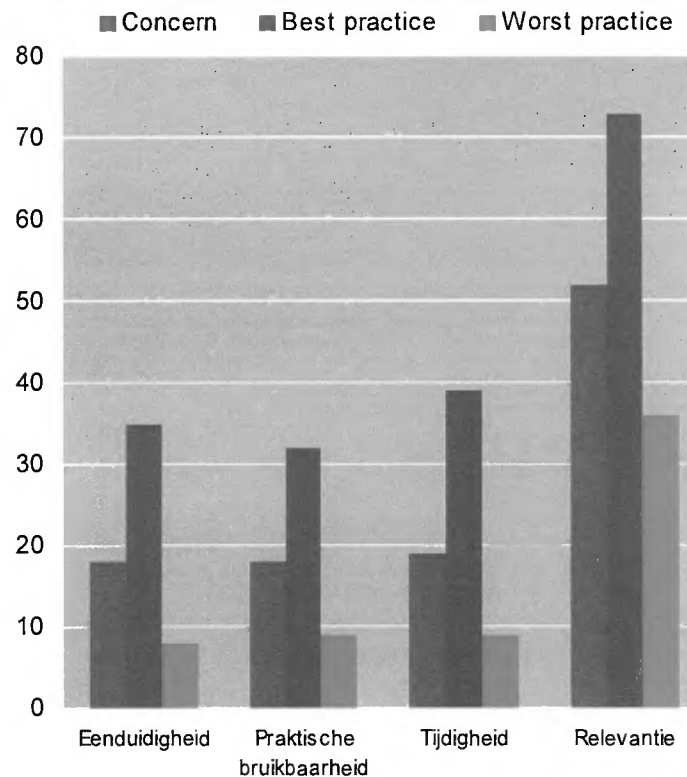
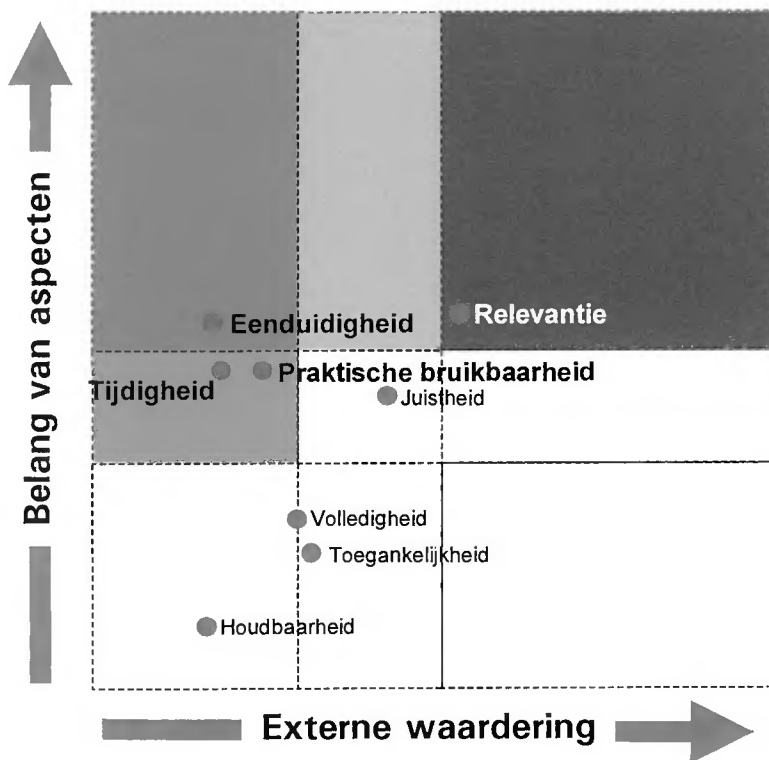


- Helderheid over doelen en acties is hier de belangrijkste verbeterprioriteit
 - “... OCW doet geheimzinnig over haar eigen agenda en doelen, is mistig en speelt niet altijd open kaart. Het is niet erg om te zeggen dat je een eigen agenda hebt, maar wees daar open over ...”
 - “... Heldere en consistente doelstellingen en daarop afgestemde uitvoering. Weg van de individualistische cultuur ...”
- Duidelijkheid over verwachtingen en rollen is gewenst, versnippering hiervan moet tegengegaan worden
 - “... Voor mij is vaak niet helder wat de rol van OCW is, aangezien ik alles via via te weten kom. Hierdoor krijg je het idee van de ivoren toren ...”
 - “... Taken en verantwoordelijkheden goed beleggen. Nu zijn teveel mensen met hetzelfde bezig, lijnen zijn te lang, besluitvorming niet helder, communicatie niet afgestemd, waardoor trajecten ook heel lang duren ...”
- Ook de wijze waarop beslissingen tot stand komen moet transparanter. Op dit aspect wordt elke directie (zeer) slecht gewaardeerd
 - “... Duidelijkheid over besluitvorming kan beter. Het is voor mij niet altijd duidelijk wie een besluit neemt en welke afdelingen bij een besluit betrokken zijn...”
 - “... Meer inzicht verschaffen in motivatie van handelen is belangrijk ...”
- Een enkele respondent constateert beweging binnen OCW op dit vlak
 - “... Het streven van de laatste tijd om zaken meer formeel juist en consequent te gaan regelen ...”

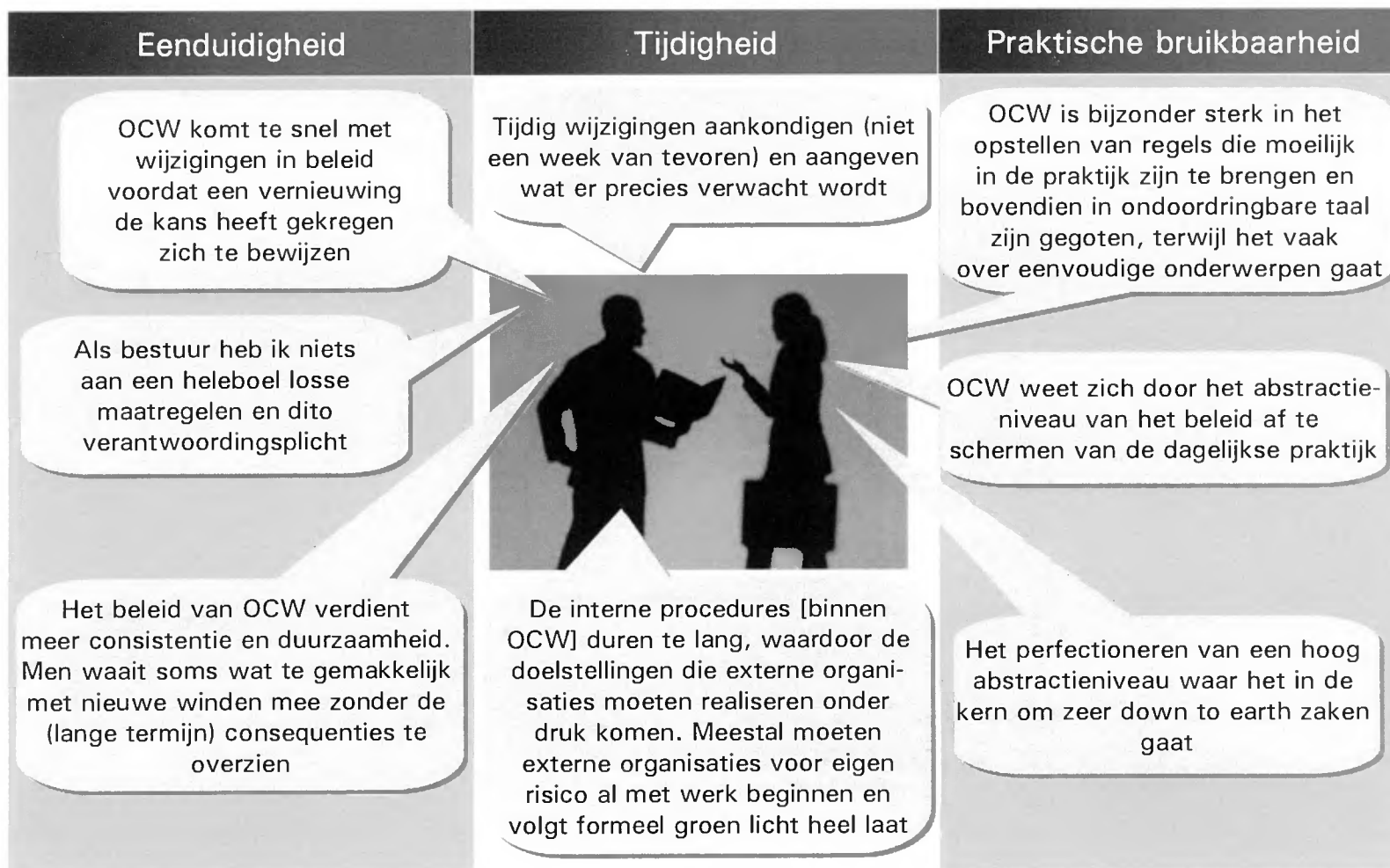
De beleidsuitingen van OCW zijn voor de ontvanger relevant, maar de eenduidigheid, praktische bruikbaarheid en tijdigheid moeten worden verbeterd

De eenduidigheid, praktische bruikbaarheid en tijdigheid van beleidsuitingen moeten worden verbeterd

Versillen tussen de beste en slechtste waarderingen op deelaspecten zijn relatief groot

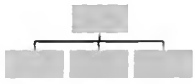


De eenduidigheid, praktische bruikbaarheid en tijdigheid moeten worden verbeterd

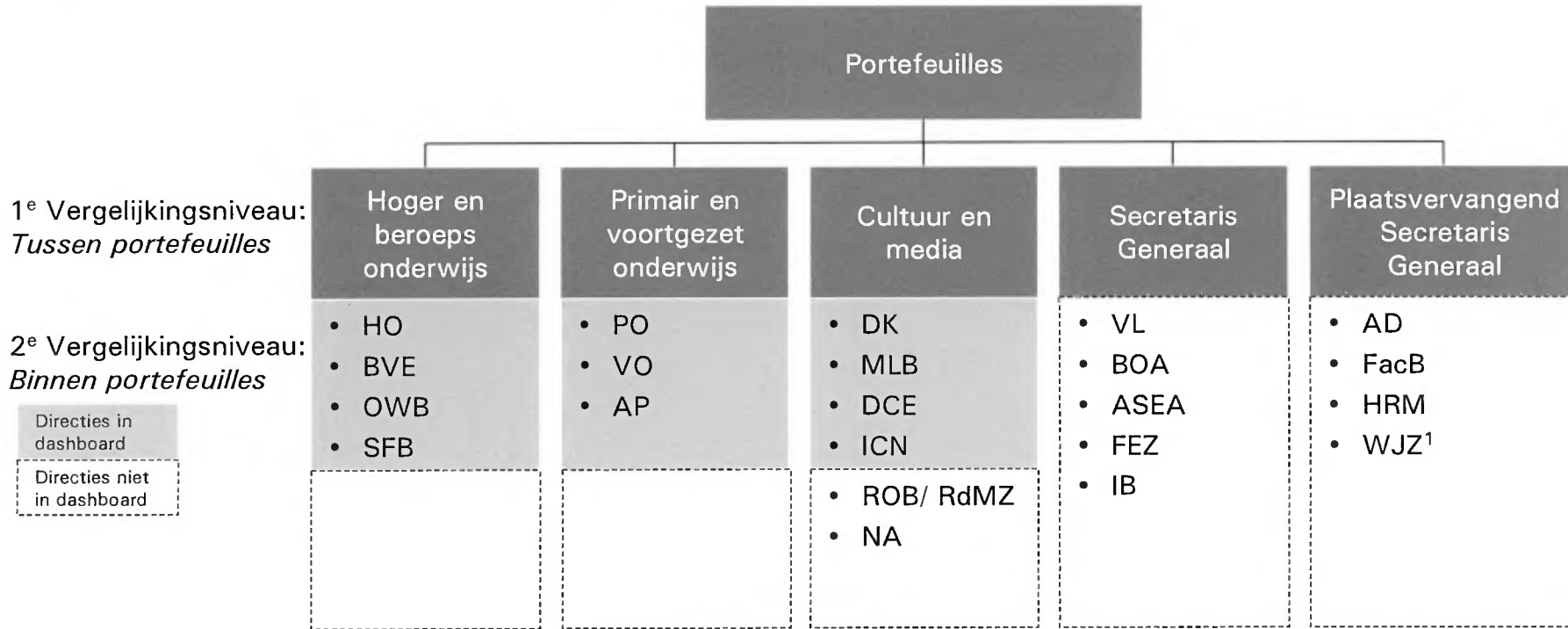




4. Verbeterdashboards als sturingsmiddel voor ambtelijk functioneren



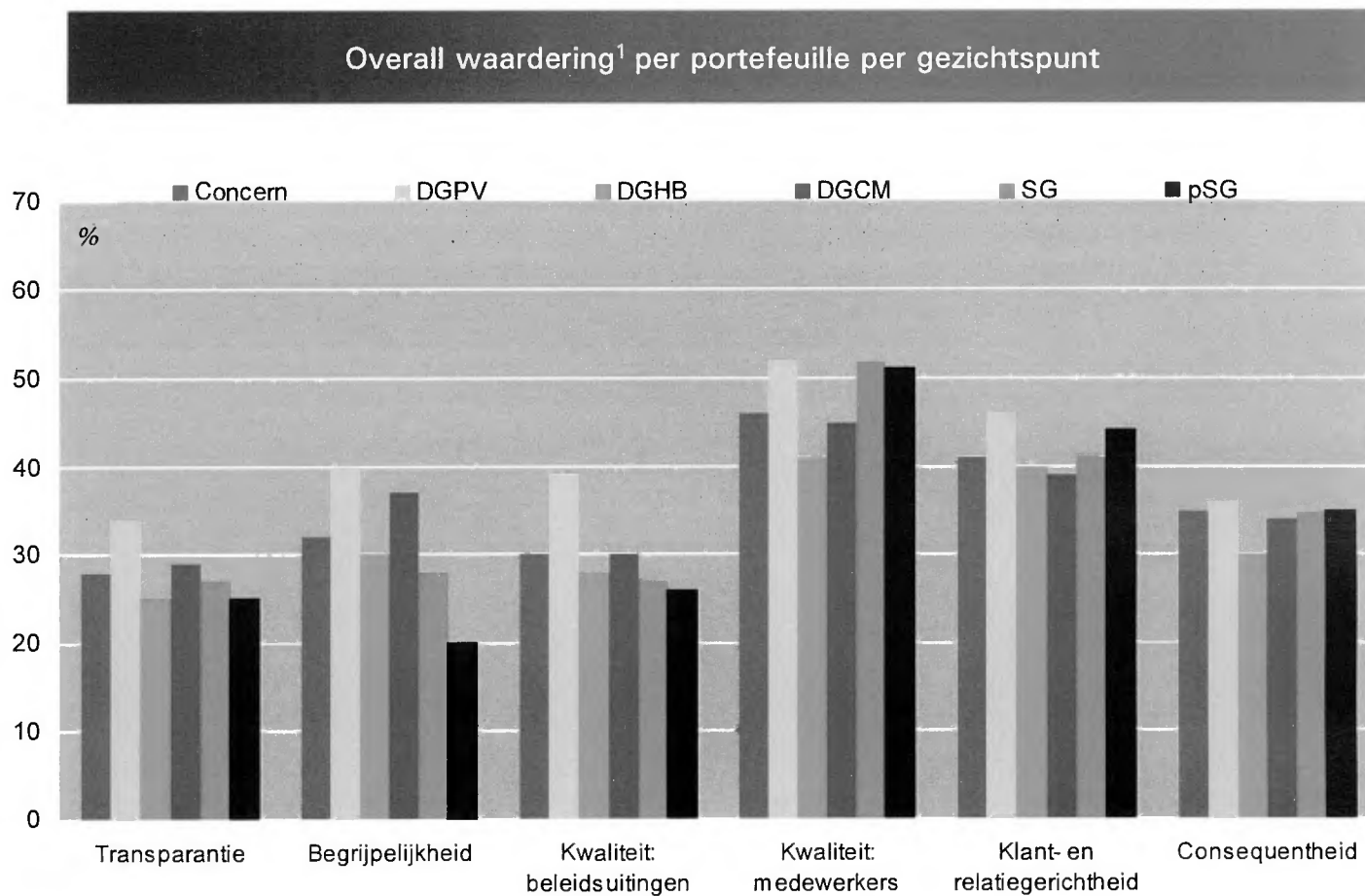
Als sturingsmiddel is een dashboard opgesteld waarmee de waardering kan worden vergeleken tussen en binnen portefeuilles



Deze dashboards kunnen voor de directies en portefeuillehouders dienen als vertrekpunt voor de identificatie van specifieke verbeterprogramma's. De kleurstelling voor het belang en de externe waardering zijn gebaseerd op de grenswaarden uit de verbetermatrixen.

¹ De directie WJZ heeft voldoende respondenten en respons behaald, maar door gebrek aan vergelijkingsmateriaal binnen de eigen portefeuille, maakt WJZ geen onderdeel uit van het dashboard.

Vergelijking van portefeuilles: prestaties per gezichtspunt



¹ De overall waardering is bepaald door het gewogen gemiddelde van de belang- en de waarderingsscores te delen door het aantal aspecten dat door respondenten mocht worden geselecteerd.

Vergelijking van portefeuilles: transparantie

Aspecten transparantie	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
OCW geeft voldoende helderheid over de acties en de doelen die het voor ogen heeft	53%	25%	39%	26%	26%	23%
OCW maakt duidelijk wat ik van het ministerie kan verwachten en wat de rol van OCW daarbij is	51%	29%	28%	23%	26%	28%
De besluitvormingsprocessen binnen OCW zijn helder	39%	15%	8%	6%	10%	5%
Ik ben bekend met de momenten waarop mijn organisatie invloed kan uitoefenen op OCW	35%	34%	48%	34%	33%	46%
Het is mij duidelijk wie ik waarvoor moet hebben binnen OCW	31%	52%	57%	55%	59%	51%
OCW is helder over wat het met de bijdragen van mijn organisatie doet	29%	26%	27%	22%	23%	44%
OCW hanteert heldere (wettelijke) regels waaraan organisaties in het veld zich moeten houden	21%	36%	32%	19%	7%	5%
OCW heeft een heldere, overzichtelijke en logische structuur	14%	12%	20%	20%	18%	21%
Het proces van verantwoording afleggen door OCW is helder	14%	24%	15%	12%	11%	15%
De informatie waar ik naar op zoek ben is goed vindbaar op de internetsite van OCW	9%	37%	55%	39%	30%	38%
OCW houdt zich zichtbaar aan de wettelijke regels	6%	35%	50%	32%	21%	26%
OCW maakt duidelijk wat van mij wordt verwacht en welke rol mijn organisatie vervult		38%	40%	34%	34%	41%
Ik ervaar OCW als een open, heldere en transparante organisatie		9%	8%	12%	11%	8%
Overall waardering		29%	34%	25%	27%	25%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Vergelijking van portefeuilles: begrijpelijkheid

De mondelinge en schriftelijke uitingen van OCW kenmerken zich door:

Aspecten begrijpelijkheid	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
Eenduidigheid	76%	28%	29%	20%	16%	13%
Helder taalgebruik	58%	54%	57%	53%	39%	33%
OCW neem voldoende initiatief om te checken of zijn boodschap is overgekomen	47%	12%	17%	12%	10%	13%
Voldoende verwijzing naar relevante context	46%	46%	52%	35%	43%	26%
Bondigheid	35%	31%	30%	23%	18%	8%
OCW informeert mij via het juiste communicatiemiddel	22%	54%	58%	49%	44%	49%
Taalgebruik dat is afgestemd op de doelgroep	16%	46%	48%	41%	28%	23%
Ik ervaar de begrijpelijkheid van de communicatie van OCW in het algemeen als goed		45%	50%	39%	26%	33%
Overall waardering		37%	40%	30%	28%	20%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Vergelijking van portefeuilles: kwaliteit van beleidsuitingen

De beleidsuitingen van OCW kenmerken zich door:

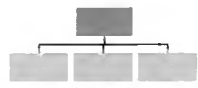
Aspecten kwaliteit van beleidsuitingen	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
Relevantie	55%	46%	67%	52%	43%	41%
Eenduidigheid	54%	19%	29%	17%	16%	8%
Tijdigheid	47%	21%	23%	13%	25%	21%
Praktische bruikbaarheid	47%	22%	24%	15%	11%	15%
Juistheid	43%	37%	56%	42%	34%	44%
Volledigheid	25%	29%	39%	29%	31%	28%
Toegankelijkheid	20%	38%	37%	28%	28%	26%
Houdbaarheid	9%	15%	22%	18%	15%	8%
Overall waardering (gewogen gemiddelde)		30%	39%	28%	27%	26%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Vergelijking van portefeuilles: kwaliteit van medewerkers

Aspecten kwaliteit van medewerkers	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
Mijn contactpersonen bij OCW zijn deskundige gesprekspartners	60%	70%	80%	69%	82%	82%
Mijn contactpersonen hebben voldoende mandaat om zaken met ze te doen	45%	36%	54%	38%	52%	49%
OCW weet wat er in het veld speelt	36%	39%	33%	21%	28%	21%
OCW maakt duidelijk welk resultaat het voor ogen heeft	29%	17%	31%	18%	21%	26%
Mijn organisatie kan werken met wat OCW levert	23%	49%	49%	42%	38%	46%
OCW is voor het veld aanwezig in de goede arena's	6%	22%	29%	17%	16%	13%
Overall waardering		45%	52%	41%	52%	51%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%



Vergelijking van portefeuilles:
klant- en relatiegerichtheid

Vergelijking van portefeuilles: klant- en relatiegerichtheid (1)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
OCW stelt zich naar mijn organisatie samenwerkingsgericht op	60%	53%	66%	60%	54%	64%
OCW weet wat er in de samenleving leeft en wat daarvan voor het veld van belang is	50%	21	33%	20%	25%	31%
OCW heeft oog voor de belangen van mijn organisatie	47%	38%	38%	32%	34%	44%
OCW doet daadwerkelijk iets met de feedback die het krijgt	37%	20%	26%	27%	20%	28%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid tot het leveren van inbreng	32%	43%	42%	40%	34%	56%
De reactie van OCW op mijn verzoeken is over het algemeen relevant	31%	52%	72%	58%	56%	54%
OCW is realistisch bij het hanteren van invoeringstermijnen voor nieuw beleid	28%	27%	18%	20%	16%	6%
OCW toont zich in onze samenwerking "fair play"	28%	53%	62%	56%	49%	51%
OCW draagt er zorg voor dat het veld niet aan tegenstrijdige wettelijke regels wordt blootgesteld	27%	16%	15%	11%	5%	13%
OCW houdt zich aan de procedurele afspraken	25%	58%	64%	50%	44%	49%
Op mijn vragen en verzoeken reageert OCW over het algemeen snel	25%	41%	51%	39%	46%	38%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

De grote spreiding van relatief belangrijke aspecten is te verklaren vanuit het feit dat respondenten is gevraagd uit een breed scala (21) van aspecten te selecteren.

Vergelijking van portefeuilles: klant- en relatiegerichtheid (2)

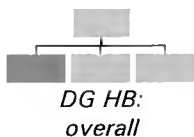
Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
OCW houdt rekening met mijn informatiebehoefte en informeert mij op maat	18%	24%	30%	20%	25%	38%
OCW-medewerkers nemen mij serieus	16%	75%	79%	80%	72%	85%
De telefonische bereikbaarheid van OCW-medewerkers is goed	15%	58%	62%	56%	48%	54%
OCW reageert adequaat op incidenten en acute gebeurtenissen	14%	20%	24%	17%	21%	28%
In mijn contacten met OCW word ik respectvol bejegend	12%	79%	85%	86%	87%	87%
OCW is realistisch bij het hanteren van inspraaktermijnen bij voorgenomen beleid	10%	27%	28%	21%	15%	15%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid voor het geven van feedback	15%	36%	40%	43%	38%	47%
OCW-ambtenaren zijn bereid naar mijn organisatie toe te komen	6%	65%	58%	60%	39%	74%
OCW maakt duidelijk met welke responstermijnen mijn organisatie rekening moet houden	5%	61%	61%	48%	33%	44%
Ik ervaar OCW in het algemeen als klant- en relatiegericht		37%	40%	29%	25%	38%
Overall waardering		39%	46%	40%	41%	44%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

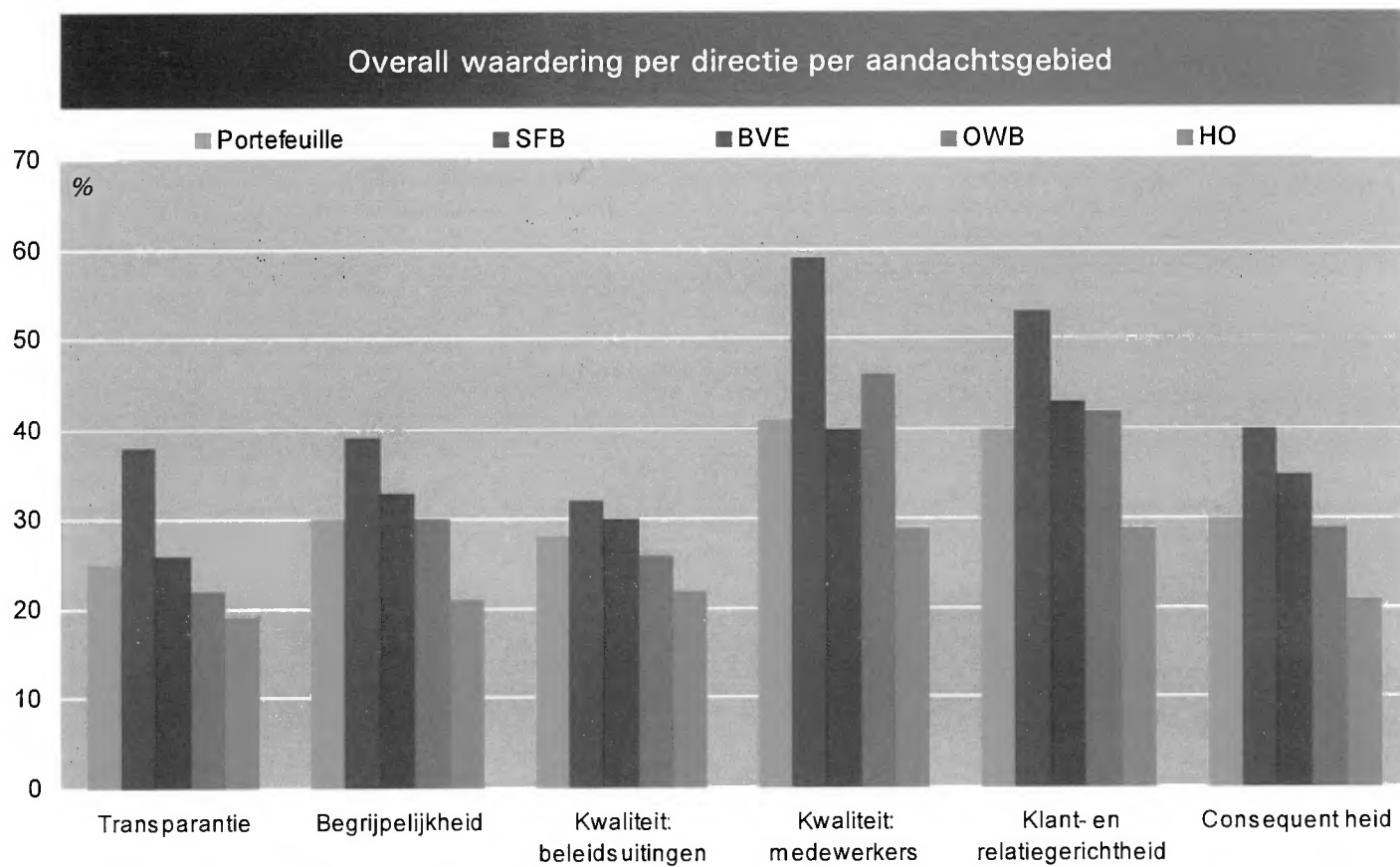
Vergelijking van portefeuilles: consequentheid

Aspecten consequentheid	Belang concern	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	DGPV	DGHB	SG	pSG
OCW zegt wat het doet en doet wat het zegt; je kunt ervan op aan	71%	29%	24%	20%	20%	23%
OCW is flexibel wanneer dat nodig is	45%	26%	29%	21%	33%	31%
De verschillende contactpersonen die ik heb bij OCW zijn eenduidig in hun opereren	38%	39%	41%	36%	36%	44%
OCW is rolvast en stelt zich naar mijn organisatie consistent op	36%	35%	44%	40%	43%	41%
Er is voldoende stabiliteit in de contactpersonen die ik bij OCW heb	29%	48%	53%	48%	57%	64%
OCW is consequent wanneer ik dat mag verwachten	26%	38%	39%	33%	39%	31%
OCW legt het uit wanneer het afwijkt van een eerder ingezette lijn	21%	28%	35%	26%	20%	23%
OCW is op de hoogte van eerdere contacten tussen OCW en mijn organisatie	18%	46%	50%	43%	52%	49%
OCW streeft duidelijk naar ritme en regelmaat in de contacten met het oog op de relatie	17%	20%	37%	25%	23%	38%
Overall waardering		34%	36%	30%	35%	35%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



Hoger en beroepsonderwijs: prestaties per gezichtspunt



Hoger en beroepsonderwijs: transparantie

Aspecten transparantie	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
OCW geeft voldoende helderheid over de acties en de doelen die het voor ogen heeft	55%	26%	33%	14%	17%	45%
OCW maakt duidelijk wat ik van het ministerie kan verwachten en wat de rol van OCW daarbij is	47%	23%	22%	20%	17%	39%
De besluitvormingsprocessen binnen OCW zijn helder	41%	6%	7%	4%	7%	10%
Ik ben bekend met de momenten waarop mijn organisatie invloed kan uitoefenen op OCW	39%	34%	35%	29%	37%	42%
OCW is helder over wat het met de bijdragen van mijn organisatie doet	33%	22%	22%	14%	20%	39%
Het is mij duidelijk wie ik waarvoor moet hebben binnen OCW	28%	55%	59%	46%	57%	61%
OCW hanteert heldere (wettelijke) regels waaraan organisaties in het veld zich moeten houden	25%	19%	22%	13%	30%	16%
Het proces van verantwoording afleggen door OCW is helder	14%	12%	15%	7%	13%	13%
OCW heeft een heldere, overzichtelijke en logische structuur	7%	20%	26%	18%	13%	23%
De informatie waar ik naar op zoek ben is goed vindbaar op de internetsite van OCW	7%	39%	48%	38%	27%	39%
OCW houdt zich zichtbaar aan de wettelijke regels	5%	32%	48%	36%	13%	19%
OCW maakt duidelijk wat van mij wordt verwacht en welke rol mijn organisatie vervult		34%	39%	25%	33%	45%
Ik ervaar OCW als een open, heldere en transparante organisatie		12%	13%	9%	7%	19%
Overall waardering		25%	26%	19%	22%	38%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Hoger en beroepsonderwijs: begrijpelijkheid

De mondelinge en schriftelijke uitingen van OCW kenmerken zich door:

Aspecten begrijpelijkheid	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
Eenduidigheid	83%	20%	26%	9%	17%	32%
Helder taalgebruik	50%	53%	57%	46%	53%	58%
OCW neem voldoende initiatief om te checken of zijn boodschap is overgekomen	50%	12%	9%	9%	13%	23%
Voldoende verwijzing naar relevante context	45%	35%	43%	25%	37%	39%
Bondigheid	40%	23%	24%	18%	23%	29%
OCW informeert mij via het juiste communicatiemiddel	21%	49%	57%	36%	37%	74%
Taalgebruik dat is afgestemd op de doelgroep	12%	41%	39%	36%	43%	52%
Ik ervaar de begrijpelijkheid van de communicatie van OCW in het algemeen als goed		39%	48%	30%	30%	48%
Overall waardering		30%	33%	21%	30%	39%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Hoger en beroepsonderwijs: kwaliteit van beleidsuitingen

De beleidsuitingen van OCW kenmerken zich door:

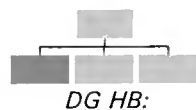
Aspecten kwaliteit van beleidsuitingen	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
Eenduidigheid	60%	17%	17%	9%	20%	29%
Relevantie	53%	52%	54%	46%	53%	55%
Tijdigheid	48%	13%	9%	13%	10%	23%
Juistheid	46%	42%	59%	34%	37%	35%
Praktische bruikbaarheid	42%	15%	11%	9%	13%	32%
Volledigheid	21%	29%	39%	23%	37%	19%
Toegankelijkheid	18%	28%	35%	20%	27%	35%
Houdbaarheid	10%	18%	26%	13%	10%	26%
Overall waardering (gewogen gemiddelde)		28%	30%	22%	26%	32%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Hoger en beroepsonderwijs: kwaliteit van medewerkers

Aspecten kwaliteit van medewerkers	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
Mijn contactpersonen bij OCW zijn deskundige gesprekspartners	61%	69%	78%	63%	67%	71%
Mijn contactpersonen hebben voldoende mandaat om zaken met ze te doen	47%	38%	37%	21%	47%	61%
OCW weet wat er in het veld speelt	40%	21%	13%	16%	27%	39%
Mijn organisatie kan werken met wat OCW levert	22%	42%	54%	27%	50%	45%
OCW maakt duidelijk welk resultaat het voor ogen heeft	21%	18%	22%	14%	10%	26%
OCW is voor het veld aanwezig in de goede arena's	8%	17%	11%	14%	17%	29%
Overall waardering		41%	40%	29%	46%	59%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

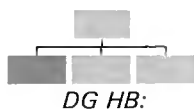


DG HB:
klant- en relatiegerichtheid

Hoger en beroepsonderwijs: klant- en relatiegerichtheid (1)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
OCW stelt zich naar mijn organisatie samenwerkingsgericht op	57%	60%	70%	48%	60%	65%
OCW weet wat er in de samenleving leeft en wat daarvan voor het veld van belang is	54%	20%	20%	16%	17%	32%
OCW heeft oog voor de belangen van mijn organisatie	51%	32%	30%	20%	45%	42%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid tot het leveren van inbreng	39%	40%	54%	20%	45%	52%
OCW doet daadwerkelijk iets met de feedback die het krijgt	34%	27%	33%	20%	21%	39%
De reactie van OCW op mijn verzoeken is over het algemeen relevant	31%	58%	67%	45%	60%	65%
Op mijn vragen en verzoeken reageert OCW over het algemeen snel	28%	39%	52%	18%	37%	58%
OCW draagt er zorg voor dat het veld niet aan tegenstrijdige wettelijke regels wordt blootgesteld	27%	11%	0%	18%	5%	10%
OCW toont zich in onze samenwerking "fair play"	26%	56%	67%	38%	60%	68%
OCW houdt zich aan de procedurele afspraken	26%	50%	54%	36%	50%	68%
OCW is realistisch bij het hanteren van invoeringstermijnen voor nieuw beleid	25%	20%	30%	11%	24%	19%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%



klant- en relatiegerichtheid

Hoger en beroepsonderwijs: klant- en relatiegerichtheid (2)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
OCW biedt mij voldoende gelegenheid voor het geven van feedback	19%	43%	46%	27%	52%	58%
OCW houdt rekening met mijn informatiebehoefte en informeert mij op maat	15%	20%	26%	11%	13%	35%
OCW-medewerkers nemen mij serieus	15%	80%	87%	66%	87%	90%
De telefonische bereikbaarheid van OCW-medewerkers is goed	12%	56%	61%	43%	60%	71%
OCW reageert adequaat op incidenten en acute gebeurtenissen	11%	17%	11%	22%	17%	19%
OCW is realistisch bij het hanteren van inspraaktermijnen bij voorgenomen beleid	11%	21%	26%	20%	23%	13%
In mijn contacten met OCW word ik respectvol bejegend	10%	86%	96%	77%	87%	87%
OCW-ambtenaren zijn bereid naar mijn organisatie toe te komen	5%	60%	63%	46%	70%	71%
OCW maakt duidelijk met welke responstermijnen mijn organisatie rekening moet houden	4%	48%	54%	54%	30%	48%
Ik ervaar OCW in het algemeen als klant- en relatiegericht		29%	33%	20%	33%	39%
Overall waardering		40%	43%	29%	42%	53%

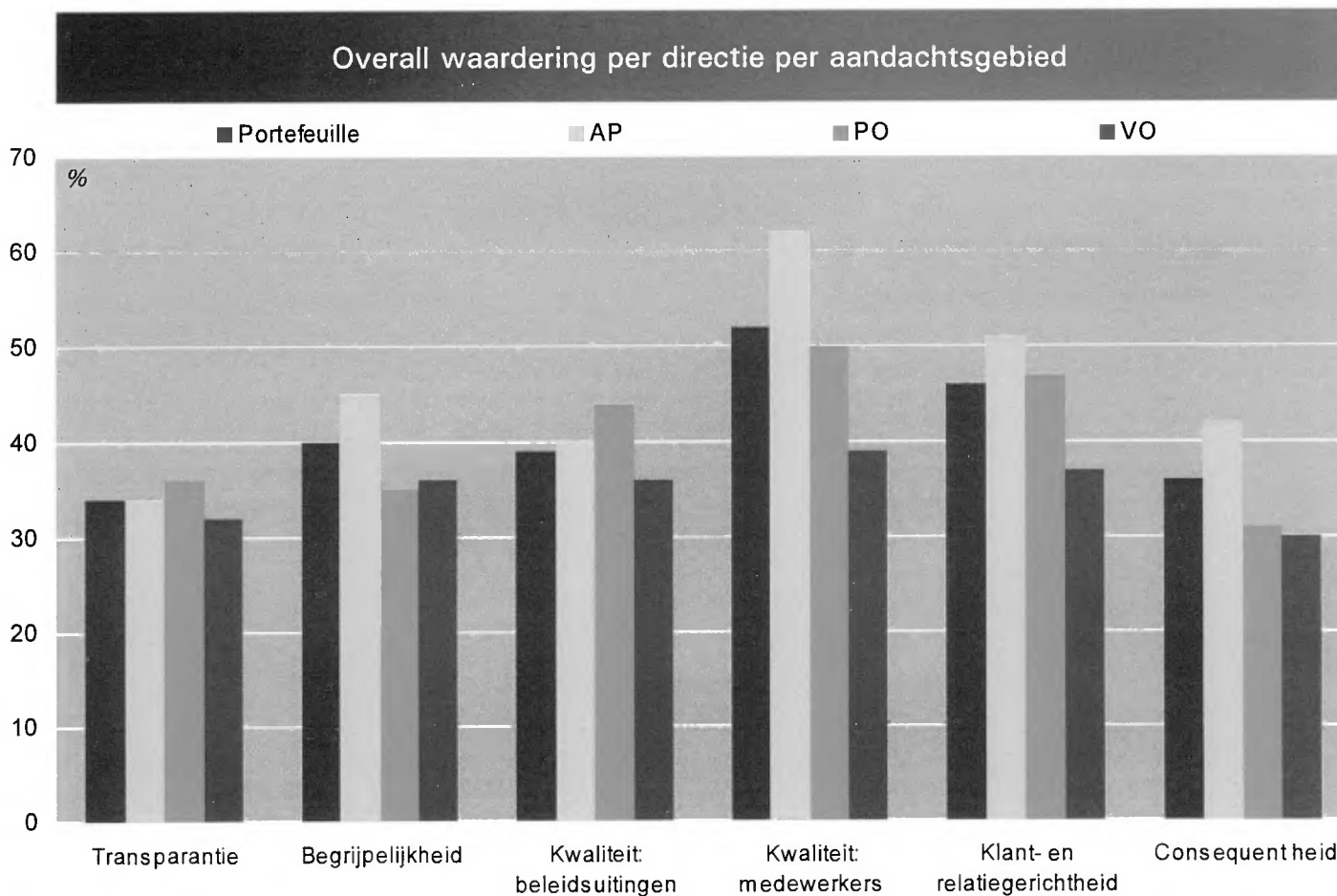
Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Hoger en beroepsonderwijs: consequentheid

Aspecten consequentheid	Belang DGHB	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGHB	BVE	HO	OWB	SFB
OCW zegt wat het doet en doet wat het zegt; je kunt ervan op aan	76%	20%	26%	18%	10%	26%
OCW is flexibel wanneer dat nodig is	45%	21%	24%	13%	17%	35%
OCW is rolvast en stelt zich naar mijn organisatie consistent op	39%	40%	46%	32%	33%	52%
De verschillende contactpersonen die ik heb bij OCW zijn eenduidig in hun opereren	31%	36%	39%	27%	50%	35%
Er is voldoende stabiliteit in de contactpersonen die ik bij OCW heb	29%	48%	50%	25%	67%	68%
OCW is consequent wanneer ik dat mag verwachten	27%	33%	39%	27%	20%	45%
OCW legt het uit wanneer het afwijkt van een eerder ingezette lijn	20%	26%	33%	18%	23%	35%
OCW streeft duidelijk naar ritme en regelmaat in de contacten met het oog op de relatie	18%	25%	33%	14%	30%	29%
OCW is op de hoogte van eerdere contacten tussen OCW en mijn organisatie	15%	43%	37%	29%	67%	55%
Overall waardering		30%	35%	21%	29%	40%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

Primair en Voortgezet Onderwijs: prestaties per gezichtspunt



Primair en Voortgezet Onderwijs: transparantie

Aspecten transparantie	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
OCW geeft voldoende helderheid over de acties en de doelen die het voor ogen heeft	57%	39%	39%	43%	39%
OCW maakt duidelijk wat ik van het ministerie kan verwachten en wat de rol van OCW daarbij is	53%	28%	35%	30%	25%
Ik ben bekend met de momenten waarop mijn organisatie invloed kan uitoefenen op OCW	44%	48%	65%	38%	48%
OCW is helder over wat het met de bijdragen van mijn organisatie doet	33%	27%	52%	19%	21%
De besluitvormingsprocessen binnen OCW zijn helder	32%	8%	9%	8%	7%
Het is mij duidelijk wie ik waarvoor moet hebben binnen OCW	28%	57%	57%	41%	68%
OCW hanteert heldere (wettelijke) regels waaraan organisaties in het veld zich moeten houden	14%	32%	39%	35%	29%
Het proces van verantwoording afleggen door OCW is helder	14%	15%	13%	16%	14%
OCW heeft een heldere, overzichtelijke en logische structuur	14%	20%	13%	22%	21%
De informatie waar ik naar op zoek ben is goed vindbaar op de internetsite van OCW	8%	55%	61%	62%	50%
OCW houdt zich zichtbaar aan de wettelijke regels	3%	50%	57%	57%	41%
OCW maakt duidelijk wat van mij wordt verwacht en welke rol mijn organisatie vervult		40%	43%	46%	36%
Ik ervaar OCW als een open, heldere en transparante organisatie		8%	9%	5%	9%
Overall waardering		34%	36%	32%	34%

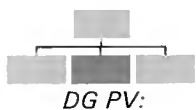
Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Primair en Voortgezet Onderwijs: begrijpelijkheid

De mondelinge en schriftelijke uitingen van OCW kenmerken zich door:

Aspecten begrijpelijkheid	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
Eenduidigheid	67%	29%	30%	30%	29%
Helder taalgebruik	54%	57%	43%	49%	71%
Voldoende verwijzing naar relevante context	50%	52%	39%	54%	57%
OCW neemt voldoende initiatief om te checken of zijn boodschap is overgekomen	50%	17%	17%	11%	21%
Bondigheid	32%	30%	22%	27%	38%
OCW informeert mij via het juiste communicatiemiddel	27%	58%	61%	49%	61%
Taalgebruik dat is afgestemd op de doelgroep	19%	48%	57%	35%	54%
Ik ervaar de begrijpelijkheid van de communicatie van OCW in het algemeen als goed		50%	48%	43%	55%
Overall waardering		40%	35%	36%	45%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



DG PV:
kwaliteit beleidsuitingen

Primair en Voortgezet Onderwijs: kwaliteit van beleidsuitingen

De beleidsuitingen van OCW kenmerken zich door:

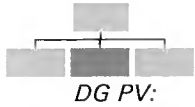
Aspecten kwaliteit van beleidsuitingen	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
Relevantie	61%	67%	65%	62%	73%
Tijdigheid	49%	23%	39%	19%	20%
Praktische bruikbaarheid	47%	24%	30%	16%	29%
Eenduidigheid	45%	29%	30%	35%	25%
Juistheid	36%	56%	52%	62%	52%
Volledigheid	25%	39%	52%	35%	38%
Toegankelijkheid	25%	37%	39%	32%	41%
Houdbaarheid	12%	22%	22%	16%	27%
Overall waardering		39%	44%	36%	40%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Primair en Voortgezet Onderwijs: kwaliteit van medewerkers

Aspecten kwaliteit van medewerkers	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
Mijn contactpersonen bij OCW zijn deskundige gesprekspartners	59%	80%	74%	59%	95%
OCW weet wat er in het veld speelt	44%	33%	30%	19%	43%
Mijn contactpersonen hebben voldoende mandaat om zaken met ze te doen	38%	54%	39%	46%	64%
OCW maakt duidelijk welk resultaat het voor ogen heeft	36%	31%	43%	30%	29%
Mijn organisatie kan werken met wat OCW levert	18%	49%	61%	41%	52%
OCW is voor het veld aanwezig in de goede arena's	5%	29%	17%	24%	39%
Overall waardering		52%	44%	50%	62%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%

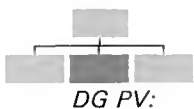


klant- en relatiegerichtheid

Primair en Voortgezet Onderwijs: klant- en relatiegerichtheid (1)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
OCW stelt zich naar mijn organisatie samenwerkingsgericht op	68%	66%	57%	62%	71%
OCW weet wat er in de samenleving leeft en wat daarvan voor het veld van belang is	59%	33%	38%	27%	35%
OCW doet daadwerkelijk iets met de feedback die het krijgt	39%	26%	14%	22%	33%
OCW heeft oog voor de belangen van mijn organisatie	38%	38%	48%	35%	37%
OCW is realistisch bij het hanteren van invoeringstermijnen voor nieuw beleid	34%	18%	14%	14%	22%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid tot het leveren van inbreng	34%	42%	52%	30%	46%
OCW toont zich in onze samenwerking "fair play"	31%	62%	52%	49%	77%
OCW draagt er zorg voor dat het veld niet aan tegenstrijdige wettelijke regels wordt blootgesteld	29%	15%	31%	14%	10%
De reactie van OCW op mijn verzoeken is over het algemeen relevant	25%	72%	70%	62%	80%
OCW houdt zich aan de procedurele afspraken	24%	64%	74%	54%	68%
OCW-medewerkers nemen mij serieus	18%	79%	78%	59%	91%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



klant- en relatiegerichtheid

Primair en Voortgezet Onderwijs: klant- en relatiegerichtheid (2)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
Op mijn vragen en verzoeken reageert OCW over het algemeen snel	18%	51%	30%	46%	64%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid voor het geven van feedback	16%	40%	57%	27%	41%
De telefonische bereikbaarheid van OCW-medewerkers is goed	12%	62%	43%	54%	77%
OCW houdt rekening met mijn informatiebehoefte en informeert mij op maat	12%	30%	26%	30%	32%
OCW reageert adequaat op incidenten en acute gebeurtenissen	11%	24%	19%	32%	22%
In mijn contacten met OCW word ik respectvol bejegend	10%	85%	83%	76%	93%
OCW is realistisch bij het hanteren van inspraaktermijnen bij voorgenomen beleid	8%	28%	22%	22%	34%
OCW maakt duidelijk met welke responstermijnen mijn organisatie rekening moet houden	8%	61%	65%	54%	63%
OCW-ambtenaren zijn bereid naar mijn organisatie toe te komen	7%	58%	61%	41%	66%
Ik ervaar OCW in het algemeen als klant- en relatiegericht		40%	39%	30%	50%
Overall waardering		46%	47%	37%	51%

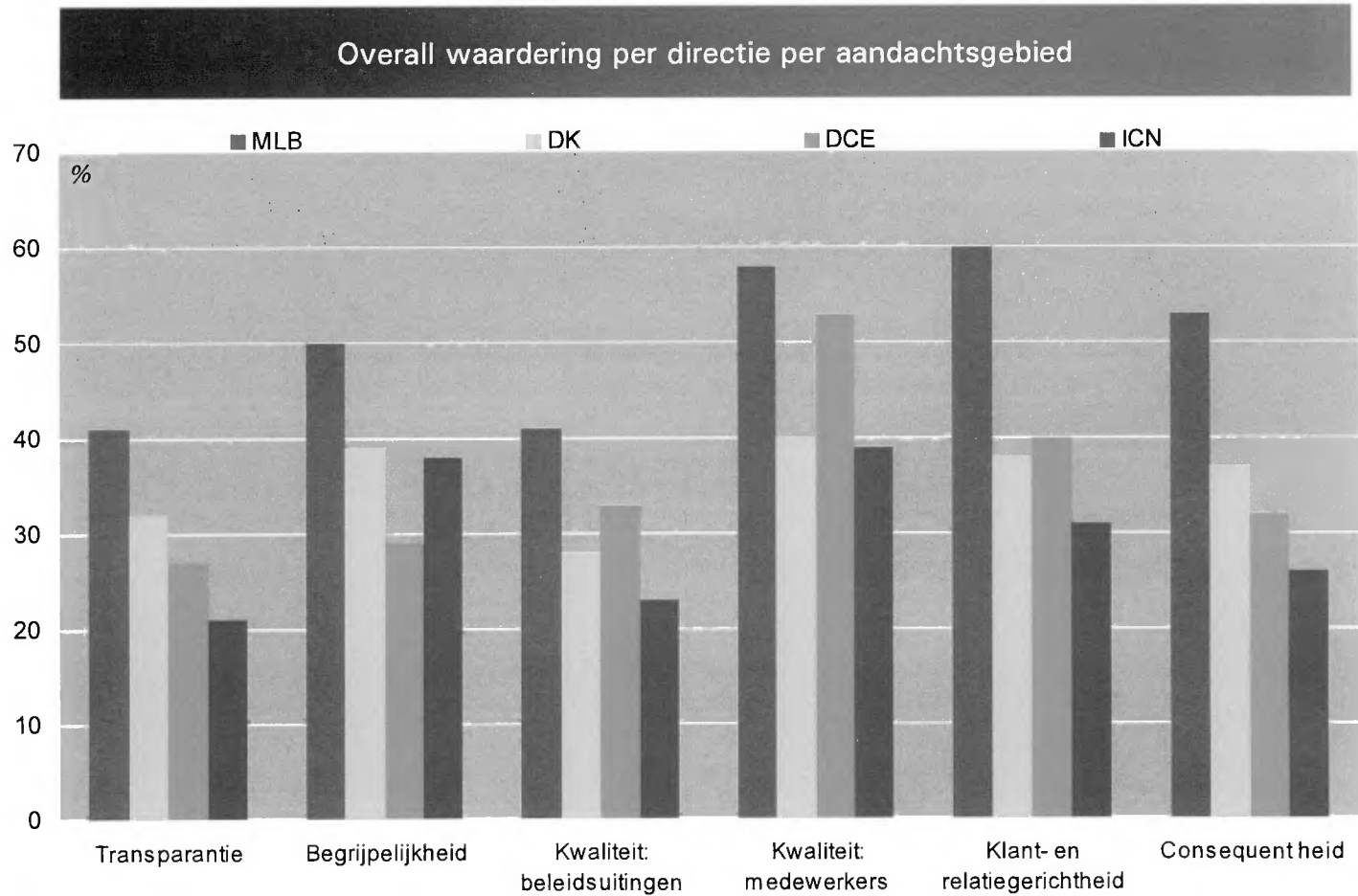
Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Primair en Voortgezet Onderwijs: consequentheid

Aspecten consequentheid	Belang DGPV	Percentage (helemaal) mee eens			
		DGPV	PO	VO	AP
OCW zegt wat het doet en doet wat het zegt; je kunt ervan op aan	68%	24%	22%	14%	34%
OCW is flexibel wanneer dat nodig is	51%	29%	30%	32%	29%
OCW is rolvast en stelt zich naar mijn organisatie consistent op	38%	44%	35%	35%	54%
De verschillende contactpersonen die ik heb bij OCW zijn eenduidig in hun opereren	37%	41%	35%	32%	50%
Er is voldoende stabiliteit in de contactpersonen die ik bij OCW heb	30%	53%	39%	43%	64%
OCW legt het uit wanneer het afwijkt van een eerder ingezette lijn	23%	35%	22%	43%	36%
OCW is consequent wanneer ik dat mag verwachten	22%	39%	39%	30%	46%
OCW streeft duidelijk naar ritme en regelmaat in de contacten met het oog op de relatie	18%	37%	39%	27%	39%
OCW is op de hoogte van eerdere contacten tussen OCW en mijn organisatie	13%	50%	57%	30%	59%
Overall waardering		36%	31%	30%	42%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Cultuur en Media: prestaties per gezichtspunt



Cultuur en Media: transparantie

Aspecten transparantie	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
OCW geeft voldoende helderheid over de acties en de doelen die het voor ogen heeft	53%	25%	31%	30%	12%	25%
OCW maakt duidelijk wat ik van het ministerie kan verwachten en wat de rol van OCW daarbij is	53%	29%	38%	30%	23%	28%
De besluitvormingsprocessen binnen OCW zijn helder	42%	15%	25%	14%	15%	11%
Ik ben bekend met de momenten waarop mijn organisatie invloed kan uitoefenen op OCW	36%	34%	44%	37%	31%	22%
Het is mij duidelijk wie ik waarvoor moet hebben binnen OCW	36%	52%	75%	63%	62%	28%
OCW is helder over wat het met de bijdragen van mijn organisatie doet	20%	26%	53%	21%	35%	11%
OCW hanteert heldere (wettelijke) regels waaraan organisaties in het veld zich moeten houden	19%	36%	41%	42%	46%	31%
OCW heeft een heldere, overzichtelijke en logische structuur	18%	12%	13%	12%	8%	14%
Het proces van verantwoording afleggen door OCW is helder	11%	24%	22%	35%	27%	8%
De informatie waar ik naar op zoek ben is goed vindbaar op de internetsite van OCW	9%	37%	41%	40%	42%	31%
OCW houdt zich zichtbaar aan de wettelijke regels	2%	35%	44%	42%	27%	28%
OCW maakt duidelijk wat van mij wordt verwacht en welke rol mijn organisatie vervult		38%	44%	53%	38%	25%
Ik ervaar OCW als een open, heldere en transparante organisatie		9%	22%	5%	8%	8%
Overall waardering		29%	41%	32%	27%	21%

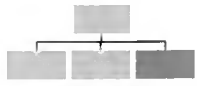
Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Cultuur en Media: begrijpelijkheid

De mondelinge en schriftelijke uitingen van OCW kenmerken zich door:

Aspecten begrijpelijkheid	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
Eenduidigheid	76%	28%	50%	26%	12%	36%
Helder taalgebruik	68%	54%	69%	63%	50%	50%
OCW neem voldoende initiatief om te checken of zijn boodschap is overgekomen	46%	12%	19%	12%	4%	11%
Voldoende verwijzing naar relevante context	46%	46%	63%	40%	58%	42%
Bondigheid	32%	31%	34%	42%	23%	33%
OCW informeert mij via het juiste communicatiemiddel	21%	54%	53%	67%	73%	39%
Taalgebruik dat is afgestemd op de doelgroep	11%	46%	56%	49%	46%	47%
Ik ervaar de begrijpelijkheid van de communicatie van OCW in het algemeen als goed		45%	56%	60%	38%	39%
Overall waardering		37%	50%	39%	29%	38%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



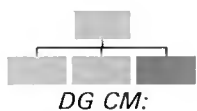
DG CM:
kwaliteit beleidsuitingen

Cultuur en Media: kwaliteit van beleidsuitingen

De beleidsuitingen van OCW kenmerken zich door:

Aspecten kwaliteit van beleidsuitingen	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
Relevantie	61%	46%	50%	40%	54%	36%
Praktische bruikbaarheid	55%	22%	38%	26%	27%	14%
Eenduidigheid	50%	19%	34%	14%	12%	17%
Juistheid	42%	37%	50%	30%	38%	28%
Tijdigheid	41%	21%	22%	28%	31%	11%
Volledigheid	28%	29%	41%	23%	35%	25%
Toegankelijkheid	18%	38%	44%	40%	46%	39%
Houdbaarheid	7%	15%	13%	12%	23%	11%
Overall waardering (gewogen gemiddelde)		30%	41%	28%	33%	23%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



DG CM:
kwaliteit medewerkers

Cultuur en Media: kwaliteit van medewerkers

Aspecten medewerkers	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
Mijn contactpersonen bij OCW zijn deskundige gesprekspartners	61%	70%	91%	63%	81%	53%
Mijn contactpersonen hebben voldoende mandaat om zaken met ze te doen	49%	36%	53%	30%	42%	31%
OCW weet wat er in het veld speelt	35%	39%	59%	35%	42%	36%
OCW maakt duidelijk welk resultaat het voor ogen heeft	32%	17%	19%	14%	12%	22%
Mijn organisatie kan werken met wat OCW levert	17%	49%	66%	51%	38%	47%
OCW is voor het veld aanwezig in de goede arena's	6%	22%	41%	21%	15%	19%
Overall waardering		45%	58%	40%	53%	39%

Externe waardering
0-30%
30-50%
>50%



DG CM:

klant- en relatiegerichtheid

Cultuur en Media: klant- en relatiegerichtheid (1)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
OCW heeft oog voor de belangen van mijn organisatie	61%	38%	65%	40%	42%	31%
OCW stelt zich naar mijn organisatie samenwerkingsgericht op	60%	53%	81%	56%	54%	42%
OCW weet wat er in de samenleving leeft en wat daarvan voor het veld van belang is	54%	21%	35%	9%	15%	22%
OCW doet daadwerkelijk iets met de feedback die het krijgt	46%	20%	45%	16%	19%	14%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid tot het leveren van inbreng	32%	43%	61%	40%	38%	42%
De reactie van OCW op mijn verzoeken is over het algemeen relevant	29%	52%	81%	53%	46%	36%
OCW draagt er zorg voor dat het veld niet aan tegenstrijdige wettelijke regels wordt blootgesteld	27%	16%	15%	22%	9%	15%
OCW toont zich in onze samenwerking "fair play"	26%	53%	78%	49%	62%	36%
OCW is realistisch bij het hanteren van invoeringstermijnen voor nieuw beleid	25%	27%	42%	33%	27%	14%
Op mijn vragen en verzoeken reageert OCW over het algemeen snel	20%	41%	59%	33%	42%	36%
OCW reageert adequaat op incidenten en acute gebeurtenissen	16%	20%	42%	19%	8%	17%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%



DG CM:

klant- en relatiegerichtheid

Cultuur en Media: klant- en relatiegerichtheid (2)

Aspecten klant- en relatiegerichtheid	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
OCW houdt zich aan de procedurele afspraken	16%	58%	81%	70%	73%	28%
De telefonische bereikbaarheid van OCW-medewerkers is goed	16%	58%	78%	63%	65%	36%
OCW biedt mij voldoende gelegenheid voor het geven van feedback	14%	36%	48%	35%	54%	28%
OCW-medewerkers nemen mij serieus	14%	75%	91%	81%	73%	56%
OCW houdt rekening met mijn informatiebehoefte en informeert mij op maat	13%	24%	31%	21%	27%	19%
In mijn contacten met OCW word ik respectvol bejegend	11%	79%	97%	84%	85%	58%
OCW-ambtenaren zijn bereid naar mijn organisatie toe te komen	9%	65%	88%	63%	69%	53%
OCW is realistisch bij het hanteren van inspraaktermijnen bij voorgenomen beleid	8%	27%	31%	40%	31%	8%
OCW maakt duidelijk met welke responstermijnen mijn organisatie rekening moet houden	3%	61%	69%	77%	77%	39%
Ik ervaar OCW in het algemeen als klant- en relatiegericht		37%	56%	42%	27%	33%
Overall waardering		39%	60%	38%	40%	31%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%

Cultuur en Media: consequentheid

Aspecten consequentheid	Belang DGCM	Percentage (helemaal) mee eens				
		DGCM	MLB	DK	DCE	ICN
OCW zegt wat het doet en doet wat het zegt; je kunt ervan op aan	66%	29%	41%	33%	31%	25%
OCW is flexibel wanneer dat nodig is	45%	26%	44%	28%	19%	19%
De verschillende contactpersonen die ik heb bij OCW zijn eenduidig in hun opereren	40%	39%	69%	35%	38%	25%
OCW is rolvast en stelt zich naar mijn organisatie consistent op	38%	35%	44%	49%	27%	28%
Er is voldoende stabiliteit in de contactpersonen die ik bij OCW heb	30%	48%	84%	40%	38%	47%
OCW is consequent wanneer ik dat mag verwachten	28%	38%	53%	47%	27%	33%
OCW is op de hoogte van eerdere contacten tussen OCW en mijn organisatie	23%	46%	72%	49%	50%	28%
OCW streeft duidelijk naar ritme en regelmaat in de contacten met het oog op de relatie	16%	20%	28%	26%	23%	11%
OCW legt het uit wanneer het afwijkt van een eerder ingezette lijn	14%	28%	41%	33%	38%	14%
Overall waardering		34%	53%	37%	32%	26%

Externe waardering
0-30%
30-50%
> 50%