

Denktank “Boeien & Binden”

Medewerkertevredenheidsonderzoek

Dóór bedrijven, vóór bedrijven

Aan de denktanks “Boeien & Binden” binnen TechniekTalent.nu namen in 2009 de volgende bedrijven deel:

DKC Installatiegroep (Nijmegen), Energie Service Friesland (Heerenveen), Heering Transport Solutions (Vaassen), Hertel Intergated Services BV (Drachten), M.C. Gerritse Personenwagens BV (Tiel), Machinefabriek Poelstra (Groningen), Metaflex Isosystems BV (Aalten), Metaglas BV (Tiel), Ophtec (Groningen), Station bv (Groningen), Swedish Match Lighters BV (Assen) en Techtron Groep BV (Veenendaal).

In de denktankbijeenkomsten wisselden de deelnemers praktijkvoorbeelden uit van werkwijzen en instrumenten voor het boeien en binden van personeel.

Het onderdeel “Medewerkertevredenheidsonderzoek” is een van de mooie voorbeelden die hieruit naar voren kwamen.

December 2009

Batouwe in opdracht van



Een mooi voorbeeld

Onderzoek naar tevredenheid medewerkers

Elektrotechnisch dienstverlener TechTron uit Veenendaal (55 medewerkers) is begonnen met een onderzoek naar de tevredenheid van de eigen mensen. De bedrijfsleiding besloot tot dit medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) vanuit de managementdoelstelling toegevoegde waarde te leveren voor de klant, de medewerkers en financieel. Oftewel: "Tevreden klanten en tevreden medewerkers gekoppeld aan een gezond financieel rendement". Aan het onderzoek ging een breed denkproces vooraf:

STAP 1 "SMART" maken

Start = Het "smart" maken van de toegevoegde waarde voor de medewerkers met behulp van de indicator "Medewerkertevredenheid".

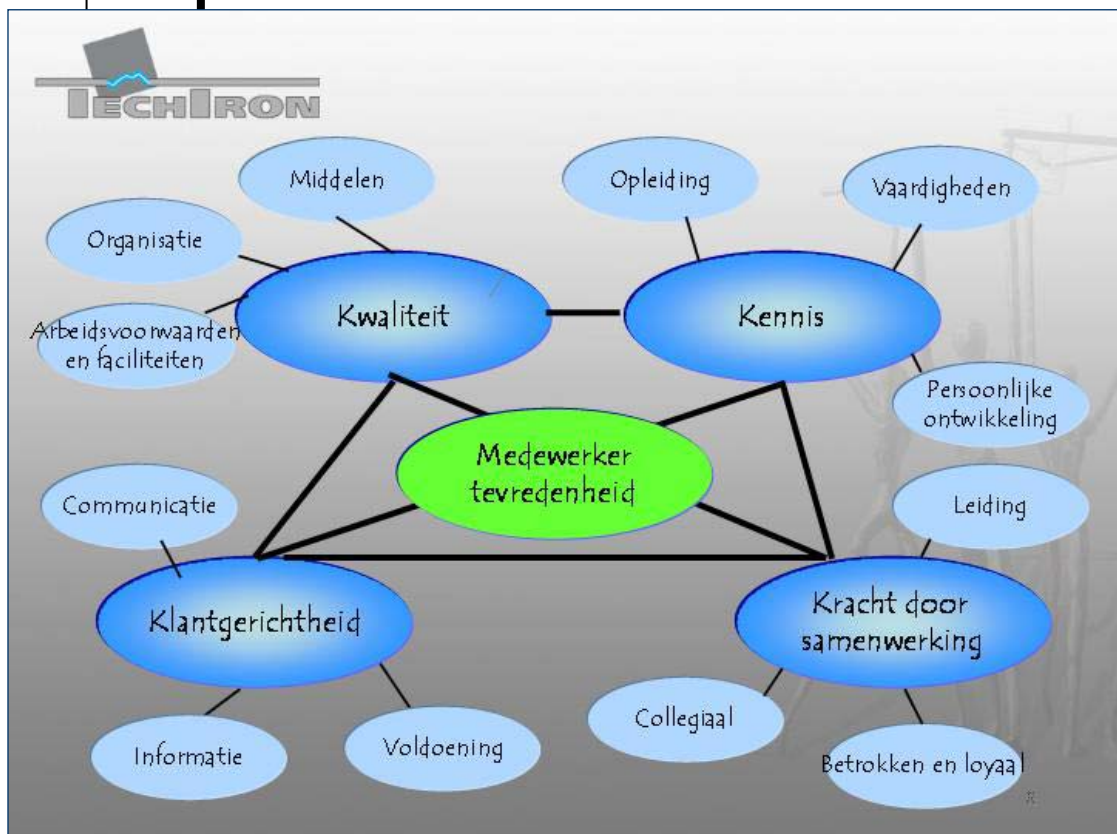
SMART = Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden

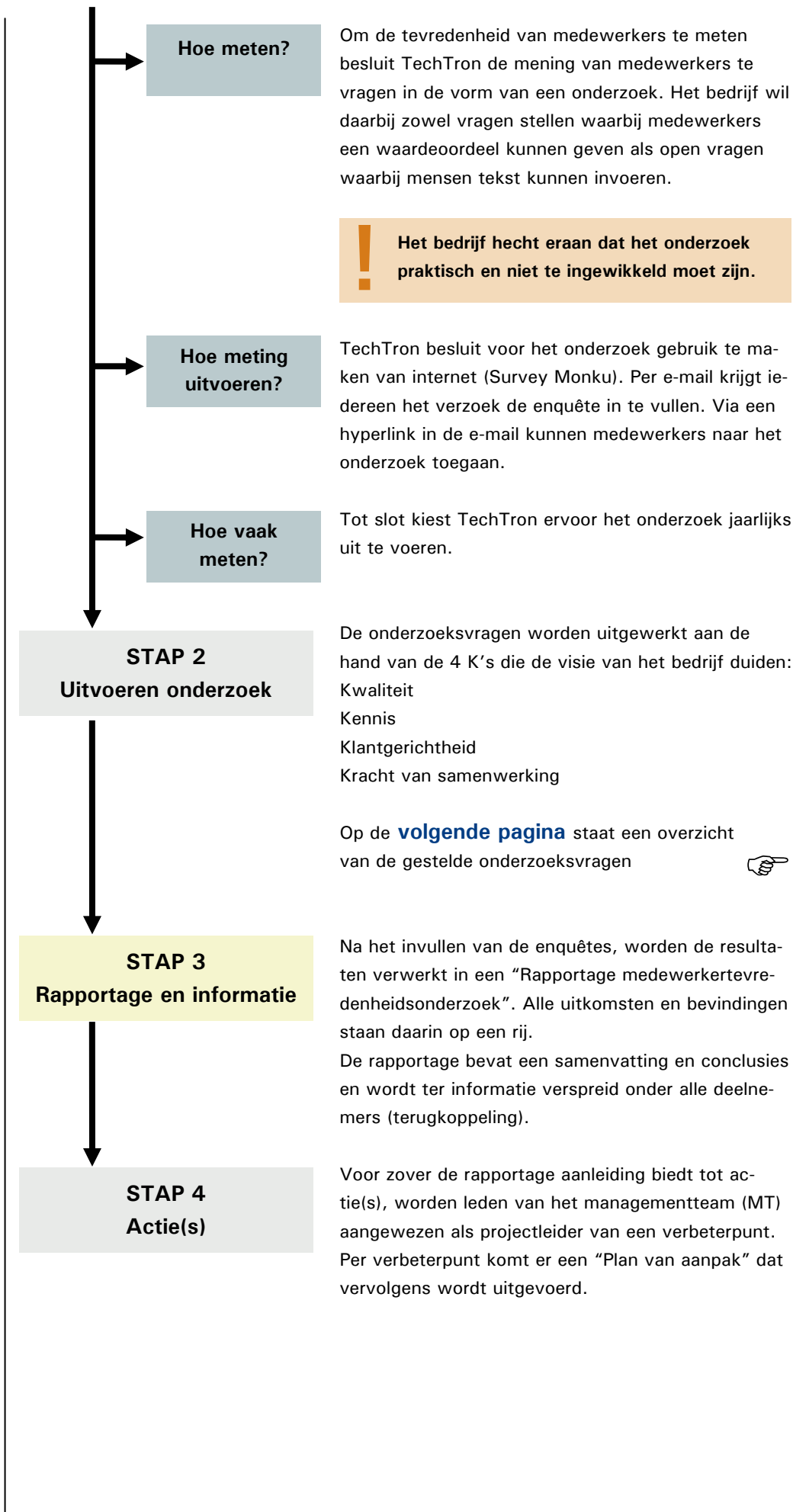
Het bedrijf vroeg zich daarbij af:

- Wat is de definitie van medewerkertevredenheid?
- Hoe gaan we dat meten?
- Hoe gaan we de meting uitvoeren?
- Hoe vaak gaan we de meting herhalen?

Definitie van tevredenheid

Hoe tevreden zijn de medewerkers op een aantal punten, gerelateerd aan de 4 K's, die het management belangrijk vindt voor zijn medewerkers?





**Voorbeeld medewerkertevredenheids-
onderzoek TechTron (internetapplicatie)**

Kwaliteit: De mate waarin we het intern goed hebben georganiseerd en geregeld voor onze medewerkers. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de organisatie rondom het werk, verstrekken van goede gereedschappen, werken volgens afspraak en het bieden van goede arbeidsvoorwaarden en faciliteiten.

	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Hoe ervaren je de organisatie en informatie rondom je werk?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vind je dat je voldoende middelen (bijvoorbeeld gereedschappen) hebt en daarnaast ook voldoende mogelijkheden tot persoonlijke inbreng krijgt om je werk goed te kunnen doen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wat vind je van de arbeidsvoorwaarden, voorzieningen en faciliteiten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Welk beeld heb je in het algemeen, buiten de bovengenoemde zaken, ten aanzien van de intern gerichte kwaliteit van de organisatie binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kennis: Goed opgeleide en ervaren vakmensen, regelmatige bijscholing en werken volgens de laatste stand der techniek.

	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Wat vind je van de opleidingsmogelijkheden binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun jij je vaardigheden voldoende ontwikkelen binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In welke mate heb jij het gevoel je persoonlijk te kunnen ontwikkelen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Klantgerichtheid: Initiatiefrijke, communicatief vaardige medewerkers, professionele en persoonlijke aandacht en de wensen van de klant centraal, waarbij in deze context met de klant de medewerker wordt bedoeld. Het gaat er dus om hoe klantgericht TechTron is richting zijn medewerkers.

	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Hoe ervaren je de communicatie binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe ervaren je de niet werkgerelateerde informatieverstrekking binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wat is de mate van plezier en uitdaging in je werk?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kracht door samenwerking: Want samenwerking haalt het beste naar boven, uit klanten, uit andere disciplines en uit onszelf.

	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Hoe ervaren je de samenwerking met je direct leidinggevende?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe ervaren je de collegialiteit en sfeer binnen TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe ervaren je de mate van betrokkenheid en loyaliteit vanuit TechTron naar jou?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wat is de mate van betrokkenheid en loyaliteit vanuit jou naar TechTron?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aandachtspuntenlijstje Medewerkertevredenheidsonderzoek *)

<p>Waarom een medewerkertevredenheidsonderzoek (met welk doel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Om via de ogen van de medewerkers te weten waar je als bedrijf staat • Uitkomsten van het onderzoek geven inzicht in welke zaken er leven waar je in de dagelijkse praktijk niet aan denkt of niet bewust van bent • Om te kijken of er zaken zijn voor verbetering • Hulpmiddel om te werken aan het binden & boeien van medewerkers • Om toegevoegde waarde te leveren aan klanten
<p>Wat onderzoeken (inhoud, welke soort vragen)</p>	<p>Zie het voorbeeld van TechnTron: een vragenlijst die jaarlijks wordt uitgezet. Zoek bij de inhoud van de vragen aansluiting bij bedrijfsspecifieke thema's</p>
<p>Hoe uitvoeren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Belangrijkste: alleen onderzoek doen wanneer je als bedrijf echt een vervolg geeft aan de uitkomsten • Vooraf een projectgroep vormen. De projectgroep heeft allereerst een taak in de opzet van het onderzoek en de samenstelling van de vragenlijst. Wanneer de vragenlijsten verwerkt zijn, kan de projectgroep een bruikbare samenvatting maken van de resultaten. Als derde kan de projectgroep een taak hebben in het adviseren en initiëren van vervolgacties op basis van de resultaten • Een belangrijke keuze vooraf: wordt de vragenlijst anoniem of op naam ingevuld? De bedrijfscultuur is hierbij een bepalende factor. Wanneer een vragenlijst een hulpmiddel is bij functioneringsgesprekken, moet hij op naam zijn ingevuld • Bij het gebruik in een functioneringsgesprek: let goed op de inhoud van de vragen. Een vraag als "wat vind je van je salaris" kan een dominantie rol gaan spelen • Vragenlijst eventueel in een gezamenlijke bijeenkomst laten invullen
<p>Wie onderzoekt</p>	<p>Zelf doen (bijvoorbeeld door P&O) of door een extern bureau laten uitvoeren</p>
<p>Wanneer</p>	<p>Een beknopte vragenlijst kan 1x per jaar; een uitgebreide vragenlijst eens in de paar jaren</p>
<p>Waarop letten met verwerken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte verwerking en weergave van de cijfers en percentages • Cijfers goed onderbouwen • Geen appels met peren vergelijken
<p>Wat doen met informatie (de opvolging van het onderzoek)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Heel duidelijk communiceren – vooraf, tijdens en achteraf – over het doel, de opzet en wat er concreet met resultaten gebeurt • Pijnpunten eruithalen en aanpakken; negatieve zaken die naar voren komen, bespreekbaar maken en verbeteringen daarvoor daadkrachtig in gang zetten • Indien van toepassing: vervolgacties voor verbetering ondernemen • Onderzoek herhalen; het niet beperken tot een eenmalige activiteit (tenzij daar een duidelijke reden voor is)
<p>Valkuilen, zeker niet doen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bij een goed resultaat: achterover gaan leunen • Resultaten op de plank leggen

*) De basis van deze aandachtspunten komt voort uit de Denktank "Slimmer Scholen", een concept uit de periode 2005-2008 van adviesbureau Batouwe. In de Denktank "Slimmer Scholen" werkten vijftien bedrijven uit de installatietechniek, gestimuleerd en gefinancierd door het scholingsfonds OTIB, aan mooie voorbeelden en instrumenten voor het slimmer omgaan met (eigen) talenten.