

Zijn mijn werknemers tevreden?

De laatste tijd hoor ik in de wandelgangen dat de mensen in onze organisatie zich minder betrokken en gemotiveerd voelen. Graag zou ik een onderzoek uitvoeren waarmee ik op een objectieve manier de tevredenheid kan peilen. Heeft u tips over de manier waarop wij dit het beste kunnen aanpakken?

Een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) is een goede manier om te kijken hoe uw personeel het vindt om bij u te werken. Maar voordat u begint, moet u een belangrijke keuze maken. Voert u het onderzoek zelf uit of laat u dit door een gespecialiseerd bureau doen? Zelf doen, scheelt u kosten, maar is tijdrovend.

Ook vereist een onderzoek opzetten meestal specialistische kennis. Een extern bureau gebruikt vaak wetenschappelijk onderbouwde methoden, heeft ervaring met de analyse van de resultaten en rapporteert deze op een heldere manier. Ook hebben deelnemers in de praktijk vaak meer vertrouwen in de anonimiteit van het onderzoek als dit extern wordt uitgevoerd.

Anonimiteit

Stel eerst het doel van het onderzoek vast: wat wilt u precies meten? Bepaal of iedereen een vragenlijst mag invullen of dat een steekproef voldoende is. Bedenk ook hoe u omgaat met nieuwkomers en werknemers met tijdelijke contracten. Besluit of u een 'papieren' of een online vragenlijst gebruikt. Zorg dat de inhoud en vraagstelling bij de achtergrond van uw werknemers past. Te eenvoudige of irrelevante vragen motiveren niet om de vragenlijst serieus in te vullen. Denk goed na welke informatie u wilt hebben. Als u te weinig informatie krijgt, kunt u bij de analyse geen goede conclusies trekken. Vraagt u te veel details, dan kan de anonimiteit in het geding komen.

Actief

Het succes van het MTO valt of staat met communicatie. Begin daarom met een goed communicatieplan. Wees duidelijk en vertel uw personeel waarom het MTO wordt uitgevoerd, hoe het wordt uitgevoerd en wat u met de resultaten doet. Zorg voor draagvlak door het management en de ondernemingsraad bij het proces te betrekken. Geef ook aan

wanneer u de resultaten bekendmaakt. Dit vergroot de betrokkenheid en respons.

Het eerste MTO geeft u een goede indruk van hoe werknemers op dit moment het werken in uw organisatie ervaren. Op basis hiervan kunt u de sterke en zwakke punten vaststellen en mogelijke verbeteringen bedenken en invoeren. Door direct een aantal verbeterpunten aan te pakken, zien werknemers dat u serieus omgaat met hun mening en daar actief iets mee wilt doen.

Serieus

Als de resultaten bekend zijn, is het moment aangebroken om er iets mee te doen. Kijk eerst of er voldoende vragenlijsten zijn ingevuld en of de gegevens daaruit een goede afspiegeling zijn van de organisatie. Als u de resultaten verwerkt, is het belangrijk om er geen lijvig rapport met te veel details van te maken. Grafieken, figuren en tabellen zeggen vaak meer dan tekst.

Besluit of u de resultaten organisatiebreed verspreidt of een selectie per bedrijfs onderdeel maakt. Leidinggevenden en werknemers over oplossingen laten meedenken, houdt mensen scherp en helpt bij het invoeren van deze oplossingen. Vergeet ook niet om tijd en middelen te reserveren om ook serieus aan de slag te kunnen gaan en evalueer de voortgang regelmatig met alle betrokkenen.

Imago

Een vervolgonderzoek laat zien of alle inspanningen resultaat opleveren. Als objectief kan worden vastgesteld dat – door uw inspanningen – uw organisatie een nog fijnere plek is om te werken, is dat goed voor het imago van uw organisatie, zowel intern als bij de werving en selectie als bij klanten en relaties.

Deze vraag is voorgelegd aan Simon Troost van organisatieadviesbureau AdviceSelect, e-mail: info@adviceselect.nl

Voor meer vragen en antwoorden zie rendement.nl/hr/vraag-en-antwoord

