



Branchevereniging
Kleinschalige Zorg



BVKZ Stappenplan
Medewerkers
tevredenheidsonderzoek



Een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) is geen verplichting vanuit de Arbowet, maar kan wel zijn opgenomen in een plan van aanpak na de uitvoering van de RI&E. In dat geval is het uitvoeren van een MTO wel verplicht. Een werkgever is verplicht om de risico's van bijvoorbeeld ongewenst gedrag en werkdruk en -stress vast te leggen, te voorkomen en de situatie te verbeteren. Een MTO kan als meetinstrument gebruikt worden om deze arbeidsomstandigheden in kaart te brengen.

Daarnaast kan een gemeente, of zorgkantoor, het uitvoeren van een medewerkers tevredenheidsonderzoek verplicht stellen als inkoopvoorwaarde voor leveren van gecontracteerde zorg.

Kwaliteitscertificaat (zoals ISO of HKZ): het meten van tevredenheid (van cliënten en medewerkers) is hierin een voorwaarde, maar de vorm kan de organisatie meestal zelf bepalen. Een MTO kan hier een middel voor zijn.

Stappenplan

- 1) Ga na (in de inkoopvoorwaarden of de RI&E) of een MTO verplicht is.
- 2) Bepaal hoe u de tevredenheid van medewerkers wil gaan meten in uw organisatie. Kies de methode, de vorm en frequentie. U kunt denken aan een enquête, op papier of in een gesprek, eens per half jaar of doorlopend (via een app).
- 3) Besluit of u zelf het onderzoek uitvoert of dit door een externe organisatie laat doen.
- 4) Bepaal de onderwerpen die voor uw organisatie belangrijk zijn.
- 5) Maak een vragenlijst (eventueel samen met de externe partij die het onderzoek uitvoert).
- 6) Stel een einddatum vast waarop de MTO afgerond moet zijn.
- 7) Voer het onderzoek uit (of laat dit doen) en verwerk de resultaten tot concrete doelstellingen en acties.
- 8) Evalueer de ingezette maatregelen.

Aandachtspunten

- Betrek medewerkers in de voorbereiding, de uitwerking en het treffen van maatregelen. Dit zorgt voor meer draagvlak in de organisatie.
- Voer de meting anoniem uit. Dit zorgt voor een zo objectief mogelijk resultaat.
- Het meten van de tevredenheid van medewerkers en het nemen en evalueren van maatregelen om de tevredenheid te verbeteren is een onderdeel van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitscyclus (PDCA) in de organisatie. Leg daarom het beleid rondom (het meten) van tevredenheid vast in het kwaliteitsbeleid of -handboek.



Mogelijke onderwerpen van onderzoek

- Werkinhoud
- Betrokkenheid
- Bevlogenheid
- Autonoom werken
- Samenwerking met collega's
- Leidinggevende
- Organisatie
- Arbeidsvoorwaarden
- Communicatie
- Opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden
- Apparatuur en middelen
- Sociale veiligheid (omgang met agressie / geweld / ongewenst gedrag)
- Werkomstandigheden en fysieke belasting
- Duurzame inzetbaarheid

Vormgeving van de vragenlijst

- Denk goed na over de vraagstelling. Een positieve, negatieve of neutrale formulering bepalen de toonzetting van het onderzoek. Het is daarom van belang om een goede mix te maken van de varianten.
- Er kunnen open en/of gesloten vragen in het onderzoek worden opgenomen. De open vragen vergen extra ruimte in de vragenlijst, maar het zorgt wel voor extra informatie.
- Houd de vragenlijst beknopt. Dit nodigt meer uit tot het beantwoorden.
- Formuleer de vragen objectief.

Verwerken van de uitkomsten

- Maak per vraag een algemeen overzicht van de antwoorden.
- Maak eventueel per thema een samenvatting van de uitkomsten.
- Beschrijf alle resultaten in een rapportage.
- Beschrijf concreet welke doelen en acties worden ondernomen in de verbetercyclus (inclusief tijdspad).
- Maak een medewerkersversie van het verslag en betrek medewerkers bij (het vaststellen van) de doelen en acties die worden uitgezet.

