



Medewerker Tevredenheid

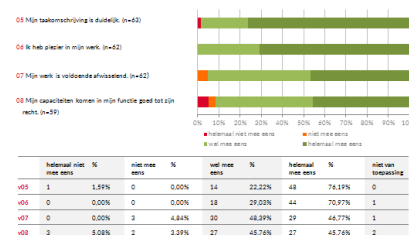
www.triqs.nl

De ontwikkelingen op het gebied van HR strategieën; ontwikkeling van medewerkers in relatie tot cliënt- of klanttevredenheid volgen elkaar in een razend tempo op. Medewerkers meer zelfsturend laten optreden stelt nieuwe eisen aan de organisatie en de medewerkers. Triqs heeft een Medewerker TevredenheidsOnderzoek (MTO) ontwikkeld dat meer aanknopingspunten biedt voor inzicht in actuele thematieken.

MTO vragenlijst

Voor het MTO zal gebruik worden gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst van Triqs. Deze vragenlijst begint met inleidende vragen over de medewerker, waarna vervolgens de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- inhoud van het werk
- collega's / sfeer
- betrokkenheid
- leidinggevende
- zelfsturend werken
- communicatie / planning
- bereikbaarheid
- persoonlijke ontwikkeling
- arbeidsvoorwaarden
- arbeidsomstandigheden



rapportage: scores per vraag

Binnen het onderdeel *arbeidsomstandigheden* zijn screenervragen vanuit een PSA onderzoek (Psycho Sociale Arbeidsbelasting) opgenomen. Dit houdt in dat als deze vragen negatief worden beantwoord het raadzaam is verdiepend onderzoek uit te voeren.

De vragenlijst eindigt met een beoordeling middels een rapportcijfer van de totale organisatie.

MTO vragenlijst – optionele aanvullingen

- Zonder meerkosten toevoegen van 4 extra vragen over zelf gekozen onderwerpen; Triqs heeft een overzicht van de meest voorkomende extra vragen.
- Er kunnen optioneel 10 vragen worden toegevoegd die gekoppeld worden met de CQI meting. De koppeling tussen de MTO en CQI-meting biedt verdiepende informatie en mogelijke verklaringen voor verschillen in bepaalde thema's van de geleverde zorg.

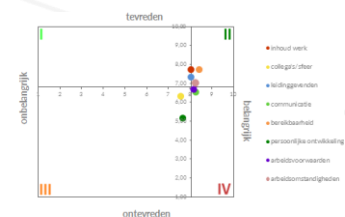
- Uitbreiding van het onderzoek met een onderzoek onder mantelzorgers & vrijwilligers waarbij met name het thema 'aansturing op kunnen vs. belasting' centraal staat.

uitvoering van het onderzoek

Voor de uitvoering van het MTO zal (zoveel als mogelijk) gebruik worden gemaakt van uitnodigingen per email. In deze mail staat een link die verwijst naar de internet-vragenlijst. Na het invullen van de vragenlijst zal de data automatisch in www.dynaview.nl zichtbaar zijn. Indien geen mailadres aanwezig, zal er een schriftelijke vragenlijst naar het adres van de medewerker verstuurd worden. Deze papieren vragenlijsten kunnen met behulp van de antwoordenvolpette worden getourneerd, waarna TRIQS ze in DynaView zal toevoegen.

stappenplan

Gedurende het onderzoek zal er meerdere malen contact worden gezocht met de non-respondenten met het verzoek de vragenlijst alsnog in te vullen. Na de eerste uitnodiging zullen er nog 2 herinneringsberichten worden verzonden. Dit aantal wordt uiteraard in overleg vastgesteld. Gemiddeld duurt een traject met 2 herinneringsberichten 8 weken van start tot rapportage.



rapportage: verbeterscores

communicatie tijdens het onderzoek

Gedurende de meting vindt er op verschillende momenten overleg plaats omtrent de opzet / voortgang van het meettraject. Daarnaast wordt u wekelijks op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in de respons.

workshop

Bij elk onderzoek komen er opvallende resultaten naar voren. De meest opvallende resultaten kunnen door middel van een interactieve bijeenkomst een eerste aanzet zijn tot het maken van verbeterplannen. Met behulp van ontwikkelingsgerichte werkvormen worden de aanwezigen geprikkeld om met elkaar na te denken over de te nemen stappen. Hierbij worden stappen gezet om intervisiegroepen samen te stellen, handreikingen gedaan hoe een eigen plan vorm te geven en vooral hoe zelf het initiatief tot verbeteringen genomen kan worden. De competentie 'initiatief' en de bijbehorende gedragsindicatoren staan hierbij centraal.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden en inzetbaarheid in uw organisatie? Neemt u dan contact op met Jan Post (post@triqs.nl), Arthur Weynschenk (weynschenk@triqs.nl) of Joost Laninga (laninga@triqs.nl) of per telefoon op onderstaand telefoonnummer.



Bezoekadres
Eiffelstraat 66-70
8013 RT Zwolle

Postadres
Postbus 30172
8003 CD Zwolle

038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

