

‘We willen dat iedereen zijn mening kan geven’

Waar staan we eigenlijk als het gaat om de tevredenheid van onze medewerkers? Met het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) van SBCM kreeg WerkBedrijf Rijk van Nijmegen antwoord op deze vraag. Ook Orionis Walcheren voerde met het MTO een nulmeting uit, om onder andere signalen over een hoge werkdruk te onderzoeken. Margriet Modderman van Orionis Walcheren en Thomas Pruijsen van WerkBedrijf Rijk van Nijmegen leggen uit wat het MTO hen heeft opgeleverd en hoe zij hier mee verder gaan.

WerkBedrijf Rijk van Nijmegen ontstond in 2015 uit een fusie tussen SW-bedrijf Breed en de afdelingen Werk van zeven gemeenten in de regio Rijk van Nijmegen. Breed had in 2012 en in 2014 al een MTO gehouden, maar hoe de pet erbij stond na de grote reorganisatie was nog onduidelijk. ‘Voor ons vormde het MTO van dit jaar een nieuwe nulmeting’, aldus Thomas Pruijsen, projectleider van het MTO en werkzaam bij het team Innovatie & Ondernemerschap bij WerkBedrijf Rijk van Nijmegen. ‘De nieuwe organisatie staat inmiddels. Tijd dus om goed te kijken naar de tevredenheid onder onze medewerkers.’

Het MTO van SBCM was voor WerkBedrijf Rijk van Nijmegen een logische keus. ‘Wij vinden het belangrijk om te kunnen vergelijken met andere SW-organisaties’, zegt Pruijsen. ‘Ook konden we de resultaten nog enigszins vergelijken met onze MTO’s uit 2012 en 2014, al is de waarderingsschaal inmiddels wel iets aangepast. Daarnaast sluiten de vragen met smileys goed aan bij onze medewerkers. En de begeleiding vanuit onderzoeksbureau SAMR ging uitstekend.’

Een projectgroep bestaande uit HR-professionals, leidinggevendenden, consultants, communicatieadviseurs en OR-leden begon in februari met de voorbereiding. Pruijsen: ‘Wij zijn langsgeslagen bij de directie en de teammanagers om de vragen voor te bereiden. Daarna hebben we alle werkcoaches bezocht om het organisatorische deel te regelen, zoals het indelen van groepen medewerkers, het regelen van computerruimtes, begeleiden en bijvoorbeeld dovertolken. Alles bij elkaar heeft de organisatie best wat tijd gekost.’

Veel werk

Ook bij Orionis Walcheren kostte de voorbereiding de nodige tijd. ‘Ik schat dat we met de projectgroep ongeveer 12 weken bezig zijn geweest met het MTO, zegt HR-adviseur Margriet Modderman. ‘Wij hebben samen met onderzoeksbureau Efectory de vragen voorbereid en feedback van medewerkers gevraagd op de vragenlijsten. Daarna hebben we het organisatorische deel geregeld, zoals het indelen van groepen medewerkers, het regelen van computerruimtes, het begeleiden van invulsessies met SW-medewerkers en de vertaling van de vragenlijsten voor niet-Nederlandssprekende medewerkers. Vooral de ondersteuning van onze 800 WSW-medewerkers was veel werk. Wij hebben stagiairs ingezet die hen, waar nodig, hielpen bij het invullen van het MTO. Het was arbeidsintensief, maar leuk om te doen. We kregen positieve reacties van medewerkers, die blij waren dat ze vrijuit konden aangeven wat ze van hun werk vinden. Ook was de respons onverwacht hoog: 64,8 procent bij de SW-medewerkers en 80,7 procent bij de ambtenaren.’

Een belangrijk doel voor Orionis Walcheren was het in kaart brengen van de werkdruk. ‘Onze ondernemingsraad kreeg signalen dat de werkdruk erg hoog was’, aldus Modderman.

‘Daarom hebben we extra vragen opgenomen over werkdruk, plus nog extra vragen over communicatie. Veel verbeterpunten die bij ons lopen hebben te maken met communicatie.’ In het MTO geven medewerkers van Orionis Walcheren aan dat ze hun werk zinvol vinden, dat het hen energie geeft en dat ze een goede balans tussen werk en privé ervaren. De ambtenaren bij de organisatie ervaren volgens het MTO wel een hoge werkdruk. Daarnaast geven SW-medewerkers aan dat ze te weinig werkoverleggen hebben. ‘Naar aanleiding van de uitkomsten gaan we actiepunten opstellen’ zegt Modderman. ‘We gaan bijvoorbeeld investeren in de contacten tussen verschillende afdelingen. Die weten nu niet altijd van elkaar wat ze doen.’ Daarnaast heeft de organisatie vanuit het onderzoek tips gekregen voor verbetering: meer waardering tonen voor medewerkers, wat vaker activiteiten organiseren voor de gehele organisatie, meer parkeergelegenheid creëren en het aantal verschillende computersystemen onder de loep nemen.

Verbeterpunten

Toch moet het merendeel van de veranderingen bij Orionis Walcheren van de medewerkers zelf komen. In reactie op de uitslagen van het MTO heeft elke afdeling een punt geformuleerd waar men trots op is, een verbeterpunt en tips voor de organisatie. Voor het verbeterpunt mag de afdeling aan de slag met een eigen actieplan. ‘Tot nu toe heeft 65 procent van alle afdelingen dat ook gedaan’, zegt Modderman. ‘Je merkt alleen dat medewerkers dat lastig vinden. Het eigenaarschap van de verbeterpunten wordt door veel van hen minder gevoeld dan wij hoopten. Toch blijven we het belangrijk vinden dat medewerkers ook zelf nadenken over verbeterpunten.’

Ook WerkBedrijf Rijk van Nijmegen probeert medewerkers te betrekken bij het doorvoeren van verbeteringen. In werkgroepjes kunnen zij meedenken over de uitslagen van het MTO. ‘We kunnen niet naar iedereen luisteren, maar we willen wel graag dat iedereen zijn mening kan geven’, zegt Pruijsen. WerkBedrijf Rijk van Nijmegen koppelde de uitslag van het MTO terug via het intranet, bij het loonstrookje en met een uitgebreide presentatie voor alle werkcoaches, consultants en leidinggevendenden. ‘Zij brengen de uitslagen vervolgens bij medewerkers onder de aandacht tijdens werkoverleggen’, zegt Pruijsen. ‘We willen echt iets met de resultaten van het MTO doen en medewerkers daarbij betrekken. We hebben bijvoorbeeld ook een postbus opgezet waar iedereen zijn vragen en verbeteringen naartoe kan mailen.’

Verbouwing

Veel onvrede bij de medewerkers van WerkBedrijf Rijk van Nijmegen is waarschijnlijk volgend jaar opgelost, als het gedateerde gebouw voor ‘beschut binnen’ is verbouwd. ‘Die verbouwing stond al gepland’, zegt Pruijsen, ‘Het MTO laat goed zien dat die plannen hard nodig zijn.’ Verder kwam uit het MTO naar voren dat de OR en de directie weinig zichtbaar zijn voor medewerkers. Reden om de uitslagen en verbeterplannen door hen te laten presenteren in de werkoverleggen en vaker met de SW-medewerkers in gesprek te gaan. Ook bleek dat medewerkers meer afwisseling in hun werk willen. Pruijsen: ‘Wij dachten dat dit vooral speelde bij mensen die tegen detachering aan zitten, maar ook de groep die daar iets verder vanaf staat vraagt om meer variatie in werkzaamheden. We zijn nu aan het nadenken hoe we daaraan tegemoet kunnen komen.’

Als belangrijkste tip voor andere organisaties die met een MTO aan de slag willen gaan, noemt Pruijsen de voorbereiding. 'Neem daar voldoende tijd voor en plan het goed. Betrek ook verschillende lagen van de organisatie en vooral de ondernemingsraad.' Modderman sluit zich daar bij aan. 'De OR kan prima helpen bij het promoten van het MTO. Bij ons zaten ook OR-leden in de werkgroep, naast een afdelingshoofd, HR-medewerkers, een arbo-medewerker en een communicatieadviseur. Daarmee hadden we allerlei verschillende invalshoeken op het MTO.' Voor de zekerheid liet de werkgroep MTO bij Orionis Walcheren de conceptvragen vooraf nog lezen door een paar medewerkers. 'Dat zou ik andere organisaties ook aanraden', aldus Modderman. 'Sommige vragen bleken toch nog te ingewikkeld. Gelukkig kwamen we daar niet pas tijdens het MTO zelf achter.'