**2| Tevredenheidsenquête  
Op zoek naar verbeterpunten om de tevredenheid te verhogen**

De tevredenheidsenquête is een handige tool om jaarlijks de tevredenheid van uw medewerkers te meten. In deze enquête peilt nu naar verschillende aspecten die een invloed hebben op de tevredenheid en dus ook de motivatie van uw medewerkers. Hieruit kan u dan verbeterpunten halen waar u concrete acties aan koppelt.

Dit is echter maar één manier om de tevredenheid van uw medewerkers te onderzoeken, andere belangrijke manieren zijn de evaluatie- en functioneringsgesprekken.

**Hoe gebruik ik onderstaande voorbeeldbevraging?**

* Communiceer vooraf duidelijk het **belang** van de enquête, de beoogde **doelstellingen** en de **voordelen** voor de medewerkers.
* Zorg voor **anonimiteit**: deze verhoogt de oprechtheid van de antwoorden.
* Voor een **globaal beeld** kan u de antwoorden van al uw medewerkers samenvoegen om zo gemiddelden te berekenen.
* De medewerkers beantwoorden elke vraag **twee keer**:
* In kolom 1 geven ze aan welk **belang** ze hechten aan dat aspect (score van 1 t.e.m. 10)
* In kolom 2 vellen ze een **oordeel**: hoe goed beoordelen ze hun bedrijf op het aangebrachte punt (score van 1 t.e.m. 10)
* U heeft te maken met een **knipperlicht** wanneer er een discrepantie is tussen het belang dat gehecht wordt aan een onderdeel en de score die het bedrijf krijgt op dit onderdeel. (Hoge belangrijkheid, lage beoordeling)
* **Analyseer** de resultaten: breng zowel positieve als negatieve punten in kaart, stel prioriteiten en werk enkele actievoorstellen uit.
* Breng een **dialoog** op gang:
* Koppel de resultaten, samen met uw besluiten en actievoorstellen, terug naar uw medewerkers.
* Nodig uw medewerkers uit om de besluiten en actievoorstellen aan te vullen, te wijzigen, prioriteiten aan te geven en uit te werken.
* Stel een concreet **actieplan** op, stel **verantwoordelijken** aan en maak er werk van.
* **Koppel** op regelmatige basis **terug** naar uw medewerkers over wat er reeds is ondernomen, wat de evaluatie hiervan is, wat er nog zal gebeuren, etc.
* Herhaal **jaarlijks** de bevraging om na te gaan of er een positieve evolutie is en de acties hun vruchten afwerpen. Stuur indien nodig de acties bij.

**Tips & Tricks**

* Pas de enquête aan aan uw specifieke **situatie** en **doelstellingen**.
* Houd de bevraging **kort** en **bondig**, beperk u tot noodzakelijke vragen.
* Betrek alle **verantwoordelijken** (vennoten) bij de opstelling van de bevraging.
* **Moedig** uw medewerkers **aan** om de enquête effectief in te vullen.
* U kan voorzien in een **schriftelijke** of **digitale** versie van de enquête. Via de website [www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com) kan u gratis een enquête van 10 vragen opstellen die u kan laten invullen door 100 respondenten. Op deze website kan u een keuze maken uit vooraf opgestelde vragen rond medewerkerstevredenheid.
* Onderstaand voorbeeld is **slechts één van de mogelijkheden** om de tevredenheid in uw praktijk te onderzoeken. U kan ook een bevraging opstellen aan de hand van open vragen of vragen waar men op moet antwoorden met: helemaal akkoord, akkoord, neutraal, niet akkoord, helemaal niet akkoord. Het voordeel van onderstaande methode is dat u ook een zicht krijgt op het belang dat gehecht wordt aan de verschillende deelaspecten.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspect arbeidssituatie | Belang | Oordeel |
| • Ik weet waar mijn bedrijf naartoe wil en dit geeft me vertrouwen in de toekomst. |  |  |
| • Het is duidelijk wat het bedrijf van mij verwacht. |  |  |
| • Mijn functiebeschrijving is helder en klopt met de realiteit. |  |  |
| • Er zijn procedures en werkinstructies die me helpen en toch voldoende ruimte laten om het werk uit te voeren zoals ik verkies. |  |  |
| • Ik krijg regelmatig feedback over de mate waarin mijn prestaties aan de verwachtingen beantwoorden. |  |  |
| • Als er in het bedrijf veranderingen zijn die invloed hebben op mijn werk, word ik daar tijdig en goed over ingelicht. |  |  |
| • Als er zich veranderingen voordoen in het bedrijf die invloed hebben op mijn werk word ik daar tijdig en goed op voorbereid. |  |  |
| • Ik geniet regelmatig van opleiding en vorming. |  |  |
| • Ik word gestimuleerd om mijzelf verder te bekwamen en te ontwikkelen. |  |  |
| • Ik kan mijn interesses inzake vorming en opleiding bespreken. |  |  |
| • Ik werk volgens een brede uitvoeringscyclus: werkvoorbereiding, uitvoering, onderhoud, kwaliteitscontrole. |  |  |
| • Ik bepaal zelf in zekere mate mijn werktempo en pauzes. |  |  |
| • Ik werk in teamverband. |  |  |
| • Het team lost heel veel zaken op, zonder dat de tussenkomst van mijn chef vereist is. |  |  |
| • Mijn leidinggevende coacht mij. |  |  |
| • Ik heb regelmatig de kans om werk gebonden thema’s te bespreken. |  |  |
| • De werkorganisatie (arbeidstijd, uurregeling) is aangepast/aanpasbaar aan mijn privésituatie. |  |  |
| • De flexibiliteit die van mij gevraagd wordt, is redelijk. (Overuren, weekendwerk, …) |  |  |
| • Ik heb een vlotte vakantie en verlofregeling. |  |  |
| • Als ik flexibiliteit verlang (omstandigheidsverlof, soepelheid in werkuren, …) komt men daar redelijkerwijze aan tegemoet. |  |  |
| • Ik heb inzicht in het loonsysteem van mijn bedrijf. |  |  |
| • Ik word onder meer aangestuurd door regelmatige functioneringsgesprekken. |  |  |
| • Ik heb jaarlijks een evaluatiegesprek. |  |  |
| • Ik ben tevreden met mijn loon en met de extra voordelen die ik krijg. |  |  |
| • Ik word betaald volgens mij competenties. |  |  |
| • Ik word betaald volgens mijn resultaten, mijn prestaties. |  |  |
| • Ik kan nog verder doorgroeien in dit bedrijf. |  |  |
| • Ik ervaar regelmatig een hoge tijdsdruk. |  |  |
| • Het werk is zeer belastend. |  |  |
| • Er zijn belastende omstandigheden. (Splits dit eventueel op in verschillende vragen, naargelang de aspecten die naar uw gevoel, relevant zijn: lawaai, tocht, temperatuur, licht, stof, vuil, belastende houding, ...) |  |  |
| • Mijn werk gebeurt in optimaal veilige omstandigheden. |  |  |
| • Ik beschik over een aangename refter, kleedkamer en arbeidskledij. |  |  |
| • Ik zie hier nog verdere loopbaanmogelijkheden. |  |  |