



TEVREDENHEID INSTRUMENT MEDEWERKERS (TIM)

Een uniek meet- en
verbeterinstrument van tevredenheid
van hbo-medewerkers

Speciaal voor de hbo-sector is een praktisch en toegankelijk instrument ontwikkeld met een breed scala aan mogelijkheden: TIM. In deze brochure leest u de voordelen, de kenmerken en de mogelijkheden.



VAN ORIËNTATIE NAAR IMPLEMENTATIE

Een oriëntatie onder 25 hogescholen wees uit dat 23 van hen op enige wijze onderzoek doet naar de tevredenheid van de medewerkers. Een enkeling was tevreden over het ingezette instrument. Wat de meeste echter misten, was de vertaling naar een handzaam verbeterplan en het toetsen van de resultaten in tijd, en aan anderen.

Dat is precies wat dit instrument biedt door de korte vragenlijst en het geavanceerde maar handzame analyse-instrument. Omdat de vragenlijst de essentie van tevredenheid meet, zult u bij een overstap naar TIM een groot deel van de resultaten kunnen vergelijken met resultaten uit eerder Medewerker Tevredenheidonderzoek.

**“DE MATE VAN
MEDEWERKERTEVREDENHEID
ZEGT VEEL OVER GOED
WERKGEVER – ÉN GOED
WERKNEMERSCHAP.”**

TEVREDENHEIDASPECTEN IN HET HBO

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de tevredenheid van de medewerkers eigenlijk wordt bepaald door drie factoren: werkdruk, sfeer en uitdaging. Voor TIM hebben we deze factoren verdiept, zodat er tien clusters ontstaan:

1. Werkdruk
2. Kwaliteit hogeschool & personeel
3. Kwaliteit opleidingsprogramma
4. Middelen & veiligheid
5. Arbeidsvoorwaarden
6. Opleidingsdirectie
7. Inhoud van het werk & perspectief
8. Direct leidinggevende
9. Medezeggenschapsraad
10. Werksfeer

Elk van de clusters bevat een aantal vragen, zodat een korte, vaste vragenlijst ontstaat die speciaal voor het hoger beroepsonderwijs is samengesteld. Daarnaast bestaat de mogelijkheid maximaal tien aanvullende ‘eigen’ vragen in de lijst op te nemen. Het onderzoek kan verder ook gebruikt worden als Welzijnsdeel van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).

DIGITALE VEILIGHEID

- De vragenlijst wordt via een online applicatie door de medewerkers ingevuld. Het grote voordeel is dat de medewerkers eenvoudig toegang hebben tot de vragenlijst, én anoniem kunnen deelnemen.
- U kunt op elk moment de resultaten van deelname monitoren en zo nodig bijsturen op de respons.
- Uiteraard zijn de gegevens beveiligd volgens de hoogste standaarden in daarvoor ingerichte en gespecialiseerde gegevensbeheerplekken.
- Ook zijn contractuele afspraken gemaakt over de overdracht van data bij eventuele verandering van onderzoeksbureau en de bewaartijd en vernietiging van gegevens.
- Een protocol beschrijft de richtlijnen en voorwaarden van data-analyse op sectorniveau.

**“U KUNT OP ELK
MOMENT DE
RESULTATEN
MONITOREN.”**

DE UITSLAG IS BEKEND. EN NU?

De informatie wordt op twee manieren geboden. Via een overzichtelijk document in bijvoorbeeld Word, PowerPoint of Excel en via het online analyse-instrument. Hiermee kunt u (of door u geautoriseerde HR-medewerkers) zelfstandig analyses en rapportages maken. Vaak blijkt na het onderzoek behoefte aan extra analyses of rapportages. Bijvoorbeeld welke verschillen in verwachtingen bestaan tussen oudere en jongere medewerkers of een rapportage op hoofdlijnen voor een locatie of afdeling. Deze rapportages kunt u dan zelfstandig maken, zonder kosten van een externe partij. Het analyse-instrument is door middel van een inlogcode toegankelijk via het internet. U hoeft geen software te installeren.

De resultaten kunt u gebruiken voor de opzet en de inhoud van workshops of andere bijeenkomsten, om bijvoorbeeld te komen tot een plan van aanpak om de resultaten te verbeteren.

MEETDELEN SPIEGELEN

De uitslag van het onderzoek zegt op zich niet zo heel veel. Het wordt pas interessant wanneer u de resultaten kunt vergelijken met die van eerder uitgevoerd onderzoek; is er een verbetering of een tendens waarneembaar? En dan nog; wilt u niet eigenlijk weten hoe anderen het doen? Zo weten we dat de norm van werkend Nederland ligt op 6,7 op een score van 10. Het is interessant te zien in hoeverre de hbo-sector daar vanaf wijkt.

EEN BONDIGE SAMENVATTING VAN TIM:

“Valide onderzoek van hoge kwaliteit, korte, digitale vragenlijst, kostenbesparend, toegespitst op het hbo, onder eigen regie uit te voeren, voor meerdere doeleinden te gebruiken en mogelijkheid tot benchmarken.” Dat zijn de eisen die 25 ondervraagde hogescholen stellen aan een instrument om de medewerkertevredenheid te meten én te verbeteren. Dat instrument is er nu.

De voordelen van TIM:

- U voert de regie over het onderzoek
- Digitaal en klantvriendelijk
- Snel gebruiksklaar en direct zicht op de respons
- Helder beeld van resultaten en prioriteiten van de verbeterpunten
- Spiegelen aan resultaten in tijd en sectorgemiddelde
- Deskundig advies & begeleiding van vaste contactpersoon
- Ondersteuning bij communicatie naar medewerkers en bestuur
- Lage tarieven door sectorplan

U STAAT AAN DE KNOPPEN



TEVREDENHEID

Hoe tevreden zijn de medewerkers? Waarover zijn zij tevreden? Is er onderscheid tussen de verschillende typen medewerkers in de mate van tevredenheid? Kortom; van totaal overzicht tot detail inzicht.



BELANG

Medewerkers kunnen tevreden zijn over bepaalde aspecten. Maar wat u vooral moet weten is hoeveel belang zij daaraan hechten. Dat wordt uitgevraagd, zodat u kunt werken aan de verbeteringen die de grootste tevredenheid zullen opleveren.



LOYALITEIT

De intentie om al dan niet uit te zien naar een andere werkgever, is een indicator voor de mate van tevredenheid. In hoeverre leidt het tot actief zoekgedrag naar een andere werkgever? Het is relevant om dit te spiegelen aan de employability van de medewerker en gebeurtenissen binnen de hogeschool, zoals een reorganisatie.



IMAGO

Wat vinden de medewerkers van de organisatiecultuur? Specifieke vragen geven inzicht in hoe de veiligheid op de hogeschool wordt ervaren. Het gaat dan over bijvoorbeeld ongewenst gedrag, zoals pesten of agressie. En hoe de werkbelasting en de kwaliteit van het onderwijs op de hogeschool worden ervaren.



PRIORITEITEN

Het onderzoek geeft inzicht in welke aspecten van het werk volgens de medewerker als eerste aangepakt moeten worden. Het management zal de afweging kunnen maken waaraan de hoogste prioriteit gegeven kan worden.



RESPONDENTEN

U monitort ook tussentijds in hoeverre het medewerkersbestand is vertegenwoordigd onder de respondenten. Per vraag kan worden ingezoomd welke verschillen er zijn tussen de medewerkersegmenten. Meedoen aan het onderzoek mag gegarandeerd anoniem!

EEN GERENOMMEERDE PARTIJ – EEN GEWAARDEERDE PARTNER

Na een uitgebreid selectietraject, is gekozen voor onderzoeksbureau Integron. Wilt u eens van gedachten wisselen over TIM, dan komt u in direct contact met Integron. Samen doorloopt u dan de volgende stappen:

1. Bespreking van uw wensen en situatie
2. Voorstel van de projectopzet en offerte
3. Vaststellen van de definitieve vragenlijst
Optioneel: kick-off richting directie of medewerkers
4. Medewerkerbestand aanleveren aan Integron
5. Vooraankondiging vanuit de hogeschool naar de medewerkers: memo, email, posters
6. Integron stuurt de medewerkers een e-mail met inloggegevens voor de online vragenlijst
Optioneel: na 1 week verstuurt Integron een reminder
7. De hogeschool ontvangt inloggegevens voor gebruik van het analyse-instrument
8. Training voor gebruikers van het analyse-instrument
9. Onderzoek wordt in overleg afgesloten
10. Analyse en rapportage van de resultaten door Integron

Integron houdt zich sinds 1993 exclusief bezig met het meten van tevredenheid van klanten, medewerkers en interne afdelingen. Het bureau richt zich op prestaties en doet dat in een informele organisatie waar een bijzondere teamspirit heerst. De medewerkers kenmerken zich door een meewerkende, oplossingsgerichte en praktische opstelling. Integron werkt zowel voor grote als middelgrote organisaties, gerenommeerde ondernemingen als not-for-profit instanties, waaronder (hoger beroeps) onderwijs.

Zij voeren jaarlijks honderden onderzoeken uit, waardoor zij beschikken over gegevens van honderdduizenden respondenten. Wanneer u met het sectorinstrument een onderzoek uitvoert, kunt u erop vertrouwen dat uw organisatie gespiegeld wordt aan anderen. Uiteraard gebeurt dit op anonieme basis. Kijkt u ook eens op hun website; www.integron.nl



Prinsessegracht 21
Postbus 123
2501 CC Den Haag
070 312 21 77
info@zestor.nl
www.zestor.nl



Wijnhaven 65
Postbus 61300
3002 HH Rotterdam
010 411 59 66
info@integron.nl
www.integron.nl