

Weten wat er speelt en leeft binnen De Schoonmaak Coöperatie met het MTO SW

Een paar jaar na de samenvoeging van de schoonmaakafdelingen van drie SW-bedrijven (WSD, Diamant-groep en de WeenerXL) is het tijd om te kijken hoe de vlag er bijhangt bij De Schoonmaak Coöperatie. Zijn de werknemers tevreden over hun werk nu de rust is weergekeerd? De Schoonmaak Coöperatie zet het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van SBCM in als nulmeting. 'De resultaten zeggen echt iets.'



'Iedere samenvoeging veroorzaakt onrust bij werknemers en bij ons was dat niet anders', vertelt Sem Segers, HR-manager bij De Schoonmaak Coöperatie. 'Bij de moederbedrijven golden andere afspraken en huisregels. In het begin is vooral ingezet op het neerzetten van een kwalitatief goed bedrijf. Nu is de tijd rijp om onze eigen identiteit duidelijker weg te zetten en werknemers te vragen waar we staan als bedrijf en wat we kunnen verbeteren.'

Ingewikkelde logistieke operatie

De Schoonmaak Coöperatie ging met twee partijen in gesprek over het organiseren van het MTO van SBCM. De keuze viel op onderzoeksbureau SAMR, omdat hun aanpak als positief werd ervaren. Bovendien hebben zij veel ervaring met het begeleiden van werknemers met een verstandelijke beperking, die veelal ook werkzaam zijn bij De Schoonmaak Coöperatie. 'Een hoge respons was wenselijk', zegt Segers. 'We kozen daarom voor het afnemen van de vragenlijst onder werktijd en niet voor het versturen van het MTO per post of e-mail.' Een ingewikkelde logistieke operatie volgde, want de ruim achthonderd werknemers zitten verspreid over allerlei locaties. Het werkgebied loopt van Tilburg en Eindhoven tot Den Bosch en de werknemers maken onder meer schoon bij scholen, gemeenten en bedrijven.

Veilig en betrouwbaar

In groepen van twintig vulden werknemers de vragenlijst op locatie volledig anoniem in. Begeleiders van SAMR ondersteunden het hele traject. Ze zochten de werknemers op en namen de vragenlijst af en niet de HR-adviseurs of leidinggevenden. De reden daarvoor was het waarborgen van de veiligheid en de betrouwbaarheid. 'We wilden het goed aanpakken en volgden het stappenplan', zegt Segers. 'In het personeelsblad is het MTO tijdig aangekondigd. Er hingen posters op diverse locaties met informatie over het MTO en de leidinggevenden enthousiasmeerden hun werknemers en legden het proces uit. Het invullen van de vragenlijst door achthonderd werknemers duurde in totaal twee weken. We zijn tevreden met de hoge respons van 80 procent. De resultaten zeggen dan echt iets.'

Duidelijk beeld

De vragenlijst bestond uit een aantal basisvragen, die betrekking hadden op de werkbeleving, rol van de leidinggevende, sociale aspecten, werkplek en middelen, persoonlijke ontwikkeling en functionering en ontwikkeling in het algemeen. Vragen die aan bod kwamen varieerden van de omgang met collega's onderling, de sfeer op de werkvloer, samenwerken en ongewenst gedrag. Segers: 'De antwoorden geven ons een duidelijk beeld van wat er speelt en leeft binnen de organisatie.'

Verschillen per rayon

De uitkomsten zorgen niet voor een verrassing. Wel ziet Segers duidelijke verschillen per rayon. Op locaties die minder scoren zet de organisatie verbeteracties uit. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het motiveren van werknemers, onrust op de werkvloer of het niet nakomen van afspraken. Wat extra aandacht of begeleiding kan het verschil maken. Vaak is al bekend wat er speelt op sommige locaties en een MTO bevestigt dat beeld. Het is een mooi middel om verbeteringen door te voeren. 'Een aantal resultaten pakken we organisatiebreed op', stelt de HR-manager. 'Neem de aandacht voor ziekmeldingen. Sommige leidinggevenden zitten er bovenop, terwijl anderen eens in de twee weken bellen. We gaan kijken hoe we het ziekteverzuim op de juiste manier kunnen beïnvloeden, door daarbij sturend, maar niet opdringerig te zijn.'

Vast agendapunt

Op papier zijn de verbeterpunten gecommuniceerd naar de werknemers. Over de opvolging van het MTO van SBCM is Segers helder. 'De uitkomsten van het onderzoek liggen zeker niet onderin de kast, maar staan vast op de agenda van het werkoverleg. Rayons die minder goed scoorden krijgen meer ondersteuning en begeleiding en we maken daarover concrete afspraken. In april evalueren we of de verbeteringen het gewenste effect hebben. De verwachting voor de toekomst is dat we vaker een MTO gaan inzetten. Maar eerst zijn we druk met het bekijken van de resultaten en het uitzetten van de actiepunten van dit MTO.'

Tevredenheid, betrokkenheid en motivatie vergroten

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de tevredenheid en motivatie van werknemers. Wat vinden zij van hun werk, werkomgeving, werkprocessen, aansturing en samenwerking? En hoe kan de organisatie hun tevredenheid en betrokkenheid verbeteren? Een goed MTO opzetten is, zeker onder de Participatiewet, niet zo makkelijk als het lijkt. SBCM stelt daarom, samen met onderzoeksbureaus Effectory en SAMR (voorheen Service Check), een basisvragenlijst beschikbaar. Deze is Participatiewet-proof en houdt rekening met de diversiteit aan doelgroepen in de sociale werkbedrijven. Behalve het vergroten van de tevredenheid, betrokkenheid en motivatie kan een MTO onder meer ook dienen om ziekteverzuim terug te dringen, de productiviteit te verhogen en de effecten van een cultuuromslag te meten.