

MTO geeft handvatten om verder te professionaliseren

De Haeghe Groep hield het MTO SW van SBCM gedurende vier weken in mei en juni 2016. Het sociaal ontwikkelbedrijf had net een reorganisatie achter de rug. Landelijk de hoogste respons en scores op de hoofdthema's die behoren tot de top drie van vergelijkbare bedrijven. De Haeghe Groep in Den Haag is zeer tevreden over de resultaten van het eerste medewerkerstevredenheidsonderzoek onder werknemers, vertellen projectleider Siene de Leeuw en coördinator MBO Lies Jillissen. "Het MTO SW van SBCM geeft de managers handvatten om te professionaliseren. En de werknemers voelen zich gehoord."

De Haeghe Groep hield het MTO SW van SBCM gedurende vier weken in mei en juni 2016. Het sociaal ontwikkelbedrijf had net een reorganisatie achter de rug. "Los van het feit dat het MTO onderdeel is van de branchecode van Cedris, hadden directie en management de behoefte gekregen om te meten wat er leeft op de werkvloer en zo een impuls te geven aan het werkoverleg. We wilden onze mensen in staat stellen om uit te spreken wat ze op hun werkplek tegenkomen en waar ze mee zitten. Er kwam een nieuwe hoofd HRM, die uiteindelijk het initiatief nam", zegt Siene de Leeuw. De keuze viel op Effectory als uitvoerende organisatie, met de mogelijkheid om open vragen te stellen.

23 computers

Om zo veel mogelijk werknemers te laten deelnemen, heeft vooral Lies Jillissen veel faciliterend werk verricht. "We hebben onze Toernooizaal ingericht met 23 computers voor mensen die hiernaartoe konden komen. Om het invullen te begeleiden, heb ik vier stagiaires van De Haagse Hogeschool gevraagd. Die heb ik vervolgens weer begeleid, want onze mensen zijn toch een bijzondere doelgroep die slecht leest, moeilijk begrijpt, soms analfabeet is. Daarnaast hebben we voor de werknemers op groenlocaties consultatie geregeld om het schriftelijk invullen te ondersteunen. Gedetacheerden hebben het MTO SW thuis ingevuld, net als mensen die langer dan zes weken ziek waren. Van de in totaal 2145 werknemers hebben er 1251 het onderzoek ingevuld. Daar was ik eerst wat teleurgesteld over, maar we bleken landelijk de hoogste opkomst te hebben!"

Bevlogenheid en betrokkenheid

De vragen waren geformuleerd rond twee hoofdthema's: bevlogenheid en betrokkenheid. Jillissen: "Wie bevlogen is, is bereid een stapje extra te zetten. Dan ben je een harde werker, enthousiast, krijg je energie van je werk. Ben je betrokken, dan ben je trots op je werk en vind je dat je bij de Haeghe Groep past. De vragen gingen over werk, werkdruk, werkomstandigheden, sociale veiligheid, collega's, leidinggevers en de Haeghe Groep."

Zachte kant

De algehele uitkomst was heel mooi, vindt De Leeuw. Met een 7,7 voor bevlogenheid en een 7,3 voor betrokkenheid stond de Haeghe Groep in de top drie van Nederland. Scores boven de 8 waren er voor stellingen als 'Ik vind het leuk om naar mijn werk te gaan', 'Ik weet wat mijn taken zijn' en 'Ik kan mijn werk goed aan'. "Over de hele linie geven de resultaten ook aan dat de zachte kant van leidinggeven wat meer aandacht mag krijgen", zegt de projectleider. "Niet alleen maar focussen op productie en geld verdienen, de harde kant, maar de mensen ook wat meer aandacht geven, een schouderklopje, bij ziekte niet alleen vragen wanneer iemand weer

komt werken, maar echte belangstelling tonen. Ook hierbij onderscheiden wij ons al in positieve zin van soortgelijke bedrijven in de benchmark, maar het kan nog beter. Daarom gaan we onze leidinggevenden daar verder in trainen.”

Sociale veiligheid

Hetzelfde geldt voor het onderwerp ‘sociale veiligheid’: de score is goed, maar niet goed genoeg. “We hebben daarin een bijna zero-tolerancebeleid: sociale veiligheid moet bij ons gegarandeerd zijn”, zegt De Leeuw. “Dan hebben we het bijvoorbeeld over pestgedrag; dat krijgt apart aandacht naar aanleiding van dit onderzoek. Het behoort niet alleen per afdeling tot de verbeterpunten, maar gaan we bedrijfsbreed extra onder de aandacht brengen, bijvoorbeeld via een campagne en onze reguliere media.” “We hadden geen goed idee van wat er allemaal gebeurt op dat vlak”, vult Jillissen aan, “maar uit het onderzoek bleek dat er onderliggend weleens wat meer voorvalt dan je altijd kunt zien als leidinggevende. Als één werknemer zich niet prettig voelt, is het al niet goed. Sowieso waren we al bezig met een nieuw gedragscodeboekje en loopt er een project over pesten via sociale media. De werknemers kunnen altijd een beroep doen op onze vertrouwenspersonen.”

Zenuwachtig

De teammanagers en werknemers hebben de resultaten per afdeling besproken, onder leiding van Lies Jillissen. Daarbij hebben ze met elkaar gekeken wat de ‘trotspunten’ zijn om vast te houden en wat de haalbare verbeterpunten zijn. “Van beide kiezen de leidinggevenden er vier uit en hangen die op A3’tjes op de ramen. Daarvan kiezen de werknemers met stickers er twee die ze willen vasthouden of verbeteren. Deze punten hangen we ook op de afdelingen en komen in het volgende werkoverleg weer aan de orde. Zo hebben ze een stok achter de deur om ermee aan de slag te gaan. Als je dat niet doet, vergeten ze door de waan van de dag dat het belangrijk is”, legt Jillissen uit. Ze heeft gemerkt dat bij de presentaties de discussie loskomt, zeker op de kleinere afdelingen. De Leeuw: “Het is goed om te zien hoe zenuwachtig managers soms naar de scores van hun afdeling kijken. Zo’n medewerkerstevredenheidsonderzoek helpt ook om hen beter met kritiek te laten omgaan en krijgen ze inzicht en handvatten. En de werknemers voelen zich gehoord, want zij zien dat er echt iets met hun mening gebeurt.”

Vergelijken

In 2018 staat het tweede MTO SW van SBCM gepland. Dan willen ze een aantal vragen iets concreter en meer gericht op de werknemers formuleren, zegt De Leeuw. “We hebben het eerste onderzoek met Effectory geëvalueerd en er heerst tevredenheid alom. Maar we hebben ook nog wat tips meegegeven. Sommige vragen waren nog niet optimaal toegesneden op onze doelgroep. Bijvoorbeeld over het beleid van de Haeghe Groep. We hebben punten gedeeld waar zowel zij als wij ons voordeel mee kunnen doen. Hoe dan ook gebruiken we volgende keer dezelfde systematiek, want dan kunnen we vergelijken.”