

MEDEWERKER COMMITMENT MONITOR (MCM)©

SUCCESSVOLLE ORGANISATIES HEBBEN LOYALE MEDEWERKERS

Medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van een organisatie.

Loyale medewerkers:

- hebben meer plezier in het werk
- zijn klantgericht
- doen meer hun best.

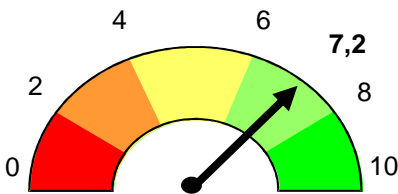
Investeer in uw medewerkers, geef uw medewerkers het gevoel dat de organisatie hen serieus neemt.

Onderzoek naar betrokkenheid en motivatie van uw medewerkers leidt ertoe dat de medewerkers zich zullen identificeren met uw organisatie. Zij zullen zich willen binden en inspanssen om gezamenlijk tot het gewenste bedrijfsresultaat te komen.

Het dashboard geeft het algehele commitment van uw medewerkers aan gebaseerd op aspecten die voor uw medewerkers van belang zijn.

Het toont het huidige niveau van medewerker commitment en vormt het uitgangspunt voor verbeterprioriteiten.

Een voorbeeld:



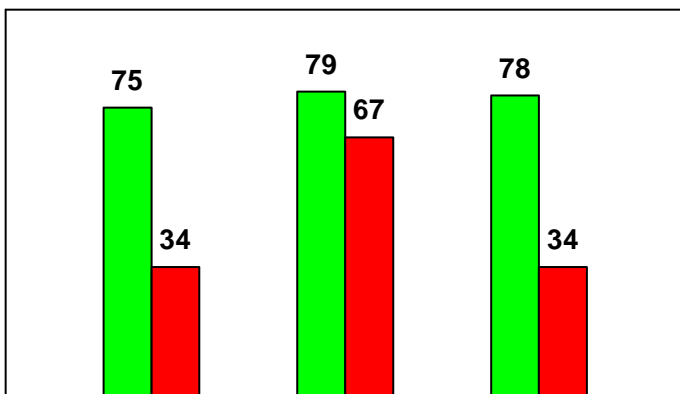
Algehele commitment medewerkers 7.2

Benchmarken is een standaard onderdeel van het onderzoek naar medewerker commitment.

Wij maken een vergelijking van uw prestaties met prestaties van andere organisaties en met andere afdelingen binnen uw eigen organisatie.

Een voorbeeld:

blijven aanbevelen extra inzet



■ Medewerkers boven gemiddelde commitment

■ Medewerkers onder gemiddelde commitment

WETEN WAT BELANGRIJK IS

De MCM geeft concrete informatie over het implementeren van verbeterprogramma's die de hoogste impact hebben op de loyaliteit en het commitment van de medewerkers.

Medewerkers zijn bijvoorbeeld onder te verdelen in de volgende groepen:

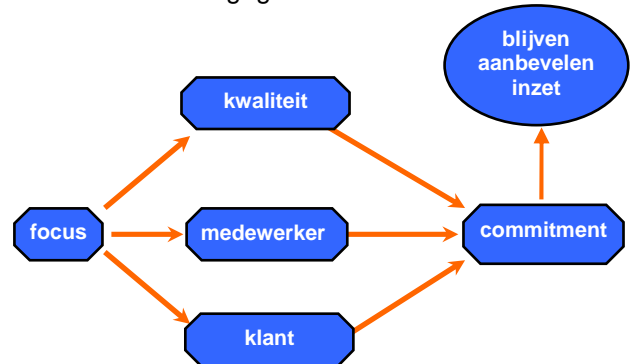


Medewerkers blijven bij een organisatie om diverse redenen. De MCM geeft in detail informatie over deze groep medewerkers.

Commitment beïnvloedt het gedrag van medewerkers en karakteriseert de relatie tussen medewerker en organisatie. Het medewerker commitment model is gebaseerd op de werkprocessen binnen uw organisatie. Wij kijken naar de focus van uw organisatie op de medewerkers, de klant en de kwaliteit. Deze focus bepaalt uiteindelijk het commitment van medewerkers uitgedrukt in:

- aanbevelen van uw organisatie
- (willen) blijven werken bij uw organisatie
- extra inzetten voor uw organisatie.

In onderstaand model wordt een en ander schematisch weergegeven.



De rapportage:

De MCM rapportage bevat:

- een wetenschappelijk ontwikkelde vragenlijst
- verbeterprioriteiten per onderscheiden werkproces
- tabellen per vraag uitgesplitst naar afdeling of vestiging
- alle antwoorden op open vragen
- prestatie analyse per onderscheiden werkproces
- belangrijkheid analyse per werkproces
- actiegerichte aanbevelingen per werkproces
- externe als interne benchmark informatie



QUALITY & MARKETING ADVIES

VEEL GESTELDE VRAGEN

- Vraag:** *Waarom zou ik een medewerkertevredenheid onderzoek laten uitvoeren?*
Antwoord: De MCM identificeert de meest significante behoeften van medewerkers die bijdragen aan een verhoging van hun commitment. Hogere commitment onder medewerkers leidt tot een hoger rendement voor een organisatie en geven medewerkers het gevoel dat zij zich graag voor de organisatie willen (blijven) inzetten.
- Vraag:** *Kunnen wij zelf onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers uitvoeren?*
Antwoord: Zowel de anonimiteit, onafhankelijkheid en de objectiviteit worden gewaarborgd indien derden het onderzoek uitvoeren.
- Vraag:** *Past dit onderzoek binnen het gehanteerde Instituut Nederlandse Kwaliteit model (INK)?*
Antwoord: Het INK model is een model dat gebruikt kan worden voor het besturen van processen en prestaties. Daarnaast kan het gebruikt worden als diagnose model. Eén van de negen aandacht-gebieden van het model betreft de waardering door het personeel.
- Vraag:** *Wat maakt de Medewerker Commitment Monitor uniek?*
Antwoord: Met de resultaten van de monitor kunt u concrete verbeterprioriteiten definiëren die leiden tot een hogere commitment.
- Vraag:** *Welke werkprocessen worden onderzocht?*
Antwoord: Naast enkele algemene vragen over aanbevelen, extra inzet en wens om te blijven kunnen de volgende werkprocessen worden onderzocht: de baan, waardering, leidinggevende, collega's, sfeer, personeelsbeleid, communicatie, inhoud werk, ontplooiing, opleiding, arbeidsvoorwaarden en OR. De te onderzoeken werkprocessen kunnen variëren per organisatie.
- Vraag:** *Kan elke medewerker aan het onderzoek meedoen?*
Antwoord: Ja. Gekozen kan worden voor medewerkers van een afdeling, een aparte vestiging of een business unit.
Voor statistische doeleinden geldt echter wel een ondergrens van 75 medewerkers.
- Vraag:** *Hoeveel vragen bevat de vragenlijst?*
Antwoord: Circa 80 - 90 vragen, ondermeer afhankelijk van specifieke demografische kenmerken van een organisatie. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten.
- Vraag:** *Hoe wordt de vragenlijst afgenomen?*
Antwoord: De meest gebruikelijke vorm is een schriftelijke vragenlijst. Ook kan de vragenlijst via Internet worden ingevuld.
- Vraag:** *Wordt de anonimiteit van de medewerkers gewaarborgd?*
Antwoord: Absoluut, de antwoorden zijn niet te herleiden naar individuele medewerkers. Rapportage per afdeling vindt plaats indien minimaal 10 personen de vragenlijst hebben ingevuld.
- Vraag:** *Hoe worden de resultaten gerapporteerd?*
Antwoord: Er wordt altijd een presentatie gegeven van alle resultaten. Van deze presentatie worden hand-outs verstrekt.
- Vraag:** *Hoe lang duurt een medewerkertevredenheid onderzoek?*
Antwoord: Vanaf opdrachtverlening tot de eindpresentatie dient u te rekenen op 6 weken.
- Vraag:** *Wat is het belangrijkste bij een onderzoek naar de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers?*
Antwoord: Communicatie naar de medewerkers zowel vooraf, tijdens als bij het inzetten van verbetertrajecten.

MEER INFORMATIE: QUALITY & MARKETING ADVIES
Drs. Hans H. Muis
Dr. Dirk Bakkerlaan 75
2061 EV BLOEMENDAAL
Tel: 06 513 66 995
Email: H.Muis@qmadvies.nl

