

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Het MTO pulse-model.

Uitgangspunten, thema's en álle vragen om zelfstandig de medewerkerstevredenheid in jouw organisatie te meten, gebaseerd op het door Teampeak ontwikkelde en gevalideerde model.

Enablement

Engagement

High Performance



Iedere medewerker in kaart

Plot je mensen op Engagement × Enablement en zie in één oogopslag waar je organisatie staat, van afhaker tot high performer.

- High performers
- Betrokken medewerkers
- Afhakers



INLEIDING

Zelf aan de slag met tevredenheid

In dit document delen we het door ons ontwikkelde model om medewerkerstevredenheid te meten, inclusief de pijlers, definities en álle vragen, zodat je zelfstandig een vragenlijst kunt opstellen.

In onze whitepaper **‘Medewerkerengagement: wat is het, waarom is het belangrijk en hoe meet je het?’** gaan we dieper in op het belang van meten en hoe je uitkomsten daadkrachtig vertaalt naar verbetervoorstellen. Dit document is de verdiepende, wat ‘drogere’ tegenhanger: hier geven we alle gevalideerde vragen prijs.

Je hebt uiteraard de vrijheid om zelf aanpassingen te doen. Kom je er niet uit, of heb je vragen, feedback of tips? Een van onze consultants deelt graag kennis.

ONZE PULSE-AANPAK

Liever laagdrempelig meten? In onze Pulse-aanpak leggen we iedere medewerker elke week één verrassende vraag voor. Slimme software en een prettige interface houden het luchtig, wat de respons ten goede komt.

IN DIT DOCUMENT

01 Het MTO-model

02 De thema's

03 De link naar High Performance

04 De vragenlijst

Enablement × Engagement

Bij het meten van medewerkerstevredenheid kijken we naar twee dingen: in hoeverre iemand zich **in staat gesteld** én **gemotiveerd** voelt om het werk goed te doen.



Enablement

De strategische praktijk om medewerkers alles te bieden wat ze nodig hebben om hun werk zo goed mogelijk te doen, in een omgeving waarin ze **optimaal kunnen presteren**.



Engagement

Betrokkenheid: men voelt zich verbonden met de organisatie en het werk, voelt zich verantwoordelijk en heeft **'hart voor de zaak'**, ook richting collega's en leidinggevenden.

ENGAGEMENT →

● HOOG ENGAGEMENT · LAAG ENABLEMENT

Gemotiveerd, belemmerd

Wel betrokken, maar mist de middelen of de ruimte.

● HOOG · HOOG

High performers

Betrokken én in staat, hier gebeurt het.

● LAAG · LAAG

Afhakers

Losgeraakt van werk en organisatie.

● LAAG ENGAGEMENT · HOOG ENABLEMENT

In staat, niet betrokken

Heeft alles, mist de motivatie.

ENABLEMENT →



Door de scores op beide assen te plotten zie je in één oogopslag hoeveel **afhakers**, **betrokken medewerkers** en **high performers** je hebt, en kun je inzoomen op afdelingen, doelgroepen of thema's.

Wat draagt bij aan tevredenheid?

Beide pijlers kennen hun eigen thema's. Hieronder de thema's die bijdragen aan **enablement**, het gevoel goed in staat te zijn om je werk te doen.

BIJDRAGEN AAN ENABLEMENT



Beslissingsbevoegdheid

Wie zelf mag beslissen voelt zich meer betrokken. Mogen medewerkers keuzes maken die relevant zijn voor hun werk?



Feedbackmechanismen

Constructieve feedback helpt mensen groeien. Zijn er systemen voor regelmatige feedback en evaluatie?



Flexibiliteit in werktijd en locatie

Flexibiliteit bevordert de werk-privébalans. Zijn er flexibele werktijden en thuiswerkopties?



Mentorschap en coaching

Begeleiding versnelt ontwikkeling. Hebben medewerkers toegang tot mentorschap en coaching?



Operationele ondersteuning

Ondersteuning vanuit de organisatie is essentieel. Krijgen mensen wat ze nodig hebben om hun werk te doen?



Samenwerking en kennisdeling

Samen weet je meer. Hoe goed werken teams samen en delen ze kennis?



Toegang tot hulpmiddelen en technologie

Moderne tools zijn essentieel. Hebben medewerkers de juiste middelen om hun werk goed te doen?



Toegang tot informatie

Snel bij de juiste info kunnen is cruciaal. Vinden medewerkers makkelijk wat ze nodig hebben?



Training en ontwikkeling

Opleiding houdt vaardigheden scherp. Is er voldoende training beschikbaar?



Veilige werkomgeving

Veiligheid draagt bij aan welzijn. Voelen medewerkers zich beschermd en ondersteund?

BIJDRAGEN AAN ENGAGEMENT



Betrokkenheid bij het team

Een sterke band maakt mensen betrokken en productiever. Hoe hecht voelt het team?



Diversiteit en inclusie

Een inclusieve cultuur vergroot betrokkenheid. Voelt iedereen zich gesteund, ongeacht achtergrond?



Doel en betekenis

Wie de impact van zijn werk ziet is meer betrokken. Ervaren mensen hun werk als zinvol?



Duidelijke communicatie

Transparante communicatie bouwt vertrouwen. Voelen medewerkers zich goed geïnformeerd?



Inhoud van het werk

Werk dat past bij iemands talenten geeft plezier. Sluit de inhoud goed aan?



Leiderschap en management

Goede leiders inspireren en motiveren. Hoe is de kwaliteit van het leiderschap?



Persoonlijke ontwikkeling

Ruimte om te groeien houdt mensen betrokken. Krijgen medewerkers kansen om te leren?



Waardering en erkenning

Wie zich gewaardeerd voelt is meer betrokken. Voelen medewerkers zich erkend?



Werk-privébalans

Een gezonde balans voedt betrokkenheid. Houden medewerkers tijd over voor privé?



Werkgeluk

Gelukkige medewerkers zijn betrokken en productiever. Hoe tevreden is men op het werk?

BIJDRAGEN AAN BEIDE PIJLERS



Innovatiemogelijkheden

Ruimte voor nieuwe ideeën stimuleert creativiteit én betrokkenheid. Worden mensen aangemoedigd te innoveren?



Werkomgeving en faciliteiten

Een prettige, functionele omgeving draagt bij aan tevredenheid en betrokkenheid. Voldoet de omgeving?

De link naar High Performance

Naast Engagement en Enablement vertalen we de scores in onze software door naar het **Harvard-model voor High Performance Teams**.

Waar een pulse-survey diepgaand inzicht geeft in verbeterpunten, laat de doorvertaling managers concreet zien hoe effectief het werkklimaat in hun team is. Het unieke aan het Harvard-model is dat het de focus verschuift van financiële beloning naar een holistische benadering van teamontwikkeling, en zo de **intrinsieke motivatie** aanwakkert.

DE VIJF PIJLERS VAN EEN HIGH-PERFORMANCE WERKKLIKAAT



De kern: de juiste mix van uitdagende doelen, heldere communicatie, individuele empowerment, constructieve feedback en teamcohesie vormt de ruggengraat van een succesvol team.

Op de volgende pagina lichten we elke pijler kort toe. De precieze correlatie tussen individuele vragen en de pijlers lichten we, bij interesse, graag persoonlijk toe.

De vijf pijlers toegelicht



Duidelijkheid

Heldere communicatie vermindert ambiguïteit en maakt verwachtingen concreet. Teamleden zien hoe hun werk bijdraagt aan het grotere geheel, dat geeft zingeving en versterkt de betrokkenheid.



Uitdaging

Sturen op uitdaging laat mensen hun potentieel benutten. Benader teamleden vanuit de overtuiging dat er onbenut talent is; zo ontstaat een klimaat waarin mensen zichzelf durven te stretchen.



Autonomie

Autonomie toont vertrouwen in iemands kunnen. De vrijheid om te beslissen en verantwoordelijkheid te dragen creëert eigenaarschap, en daarmee intrinsieke motivatie.



Feedback

Feedback als vast onderdeel voedt continue verbetering. Successen worden erkend en groeikansen zichtbaar; teamleden voelen zich gesteund in hun ontwikkeling.



Teamgevoel

Een hecht team op basis van vertrouwen en samenwerking maakt de werkomgeving stimulerend. Men werkt niet alleen voor zichzelf, maar voor het collectieve succes.

Vragen over enablement

Alle vragen per pijler en thema. In de regel meet je op een 5- of 10-punts Likertschaal. Gebruik delen ervan of pas ze aan, een kortere lijst kan de respons ten goede komen.

■ Beslissingsbevoegdheid

- Bij veel onderwerpen beslis ik zelf hoe ik die uitvoer.
- Ik ben verantwoordelijk voor de door mij genomen beslissingen.
- Ik heb de autonomie om beslissingen te nemen over mijn werk.
- Ik kan beslissingen nemen die van invloed zijn op mijn taken.
- Ik kan veel zaken zelf beslissen.
- Ik kan veel zelfstandig doen zonder eerst toestemming te vragen.
- Ik krijg de ruimte zaken naar eigen inzicht te regelen.
- Ik voel me in staat zelfstandig beslissingen te nemen.
- Ik voel me onafhankelijk binnen mijn verantwoordelijkheidsgebied.
- Ik word betrokken bij besluitvormingsprocessen op mijn werk.

■ Feedbackmechanismen

- Feedback wordt bij ons gezien als constructief en nuttig.
- Ik geef op een positieve manier feedback aan collega's.
- Ik krijg te horen waar ik goed in ben.
- Ik krijg te horen waar ik me nog in kan verbeteren.
- Ik krijg regelmatig feedback over mijn prestaties.
- Ik ontvang regelmatig feedback.
- Ik voel me door feedback gesteund in mijn ontwikkeling.
- Ik vraag zelf om feedback.
- Er worden duidelijke systemen voor feedback en evaluatie gebruikt.
- We hebben een proces dat zorgt dat we feedback krijgen.

■ Flexibiliteit in werktijd en locatie

- Ik kan mijn werktijden aanpassen.
- Ik kan mijn werk zo indelen dat ik een goede werk-privébalans bereik.
- Ik kan mijn werkschema aanpassen aan mijn behoeften.
- Ik kan mijn werkschema indien nodig aanpassen.
- Ik kan op afstand werken; thuis of elders.
- Ik kan thuiswerken.
- Ik kan vanuit verschillende locaties werken.
- Ik vind een goede balans tussen werk en privé.
- Minder werken de ene week mag, als ik de andere week meer werk.
- Te weinig gewerkt door privé? Die uren haal ik later in.

■ Innovatiemogelijkheden

- Medewerkers worden aangemoedigd innovatieve ideeën te verkennen.
- Ik mag met nieuwe ideeën en projecten experimenteren.
- Ik vind de kansen voor innovatie waardevol.
- Ik voel me aangemoedigd bij te dragen aan innovatie.

■ Mentorschap en coaching

- Collega's en leiding zijn bereid mij te coachen.
- De begeleiding van mentoren en coaches vind ik waardevol.
- Ervaren collega's helpen mij me te ontwikkelen.
- Ik heb toegang tot mentorschap en coaching.
- Ik krijg advies van collega's hoe ik zaken aanpak.
- Ik krijg advies van mijn leidinggevende.
- Ik voel me gesteund door ervaren collega's.
- Ik word op het werk goed begeleid.
- Ik word waar nodig begeleid.
- Mentorschap hoort bij mijn ontwikkeling.

■ Operationele ondersteuning

- Operationele uitdagingen worden snel opgelost.
- Ik ben tevreden met de operationele ondersteuning.
- Ik heb de ondersteuning om efficiënt te werken.
- Aan alle randvoorwaarden is voldaan; ik kan me focussen.
- Ik krijg alle ondersteuning die ik nodig heb.
- Ik voel me bij operationele zaken ondersteund.
- Ik word door mijn werkgever ondersteund.
- Indien nodig kan ik altijd hulp krijgen.
- Naast techniek wordt mij alles geboden om goed te werken.
- Op het werk zijn er geen onnodige hindernissen.

■ Samenwerking en kennisdeling

- Samenwerking en kennisdeling worden aangemoedigd.
- Binnen ons team delen we veilig ideeën en informatie.
- De samenwerking binnen mijn team is goed.
- Ik voel me betrokken bij projecten met teamwork.
- Ik voel me echt onderdeel van een team.
- Ik werk vaak samen en deel kennis.
- Samen maken we dit bedrijf groter.
- Wat ik nieuw ontdek, deel ik met anderen.
- We dragen samen bij aan de groei van ons bedrijf.
- We werken samen aan projecten.

■ Toegang tot hulpmiddelen en technologie

- Aan alle materiële randvoorwaarden is voldaan.
- Spullen als laptop en telefoon heb ik gekregen.
- Ik beschik over alles om mijn werk goed te doen.
- Ik heb makkelijk toegang tot tools en technologie.
- Ik werk efficiënt met de beschikbare technologie.
- Ik werk moeiteloos met de beschikbare hulpmiddelen.
- Ik word niet belemmerd door gebrek aan techniek.
- Op mijn werk is aan spullen geen gebrek.
- Qua techniek heb ik alles tot mijn beschikking.
- Nieuwe of extra spullen worden voor mij geregeld.

■ Toegang tot informatie

- Ik heb alle informatie die ik nodig heb.
- Ik krijg makkelijk toegang tot relevante informatie.
- Ik vind snel de info die ik nodig heb.
- Ik ben goed geïnformeerd over wat mijn werk raakt.
- Ik weet waar ik informatie kan vinden.
- Informatie wordt zoveel mogelijk gedeeld.
- Mijn werk wordt niet belemmerd door ontbrekende info.
- Nieuwe informatie wordt gedeeld.
- Benodigde informatie is gemakkelijk toegankelijk.
- Extra informatie krijg ik direct.

■ Training en ontwikkeling

- De trainingen zijn waardevol voor mijn ontwikkeling.
- Ik heb recent training gehad om te verbeteren.
- Ik heb voldoende mogelijkheden om me te ontwikkelen.
- Ik kan alle opleidingen volgen die nodig zijn.
- Ik kan op mijn werk nieuwe dingen leren.
- Ik kan trainingen volgen.
- Ik krijg de kans mijn vaardigheden te ontwikkelen.
- Ik sta niet stil; ik ontwikkel mezelf.
- Ik voel me gestimuleerd nieuwe dingen te leren.
- Mijn werkgever biedt mogelijkheden om te verbeteren.

■ Veilige werkomgeving

- Bij problemen helpen collega's mij; dat voelt veilig.
- Er is een duidelijk noodplan en ik ben getraind.
- Ik ken de veiligheidsprocedures en -middelen.
- Ik loop geen gezondheidsrisico's.
- Ik voel me veilig op het werk.
- Ik kan veiligheidszorgen vrij uiten; er volgt actie.
- Mijn werkplek is een veilige werkplek.
- Onze leiding zorgt voor fysieke én psychische veiligheid.
- Onze werkplek is veilig ingericht.
- Regelmatige risicoanalyses brengen gevaren in kaart.

■ Werkomgeving en faciliteiten

- Ik heb een fijne werkomgeving.
- Ik heb op kantoor een fijne werkplek.
- Mijn werkplek is comfortabel.
- Mijn werkplek laat me zorgeloos focussen.
- Er zijn naast een goede werkplek meer faciliteiten.
- Ik heb alle benodigde faciliteiten.

Vragen over engagement

Betrokkenheid bij het team

- De sfeer en samenwerking in mijn team is goed.
- Ik ben betrokken bij het wel en wee van teamleden.
- Ik doe mee aan teamactiviteiten.
- Ik kan het erg goed vinden met collega's.
- Ik kan het goed vinden met mijn teamleden.
- Ik voel me echt deel van het team.
- Ik voel me verbonden met collega's.
- Ik werk graag samen met mijn team.
- Collega's en leiding zijn bereid mij te coachen.
- We hebben een fijn team.

Diversiteit en inclusie

- Diversiteit en inclusie worden actief bevorderd.
- Verschillen in achtergrond worden erkend en gewaardeerd.
- Iedereen wordt gewaardeerd, ongeacht etniciteit.
- Iedereen wordt gewaardeerd, ongeacht gender of voorkeur.
- Iedereen wordt gewaardeerd, ongeacht opleidingsniveau.
- Ik ervaar een inclusieve cultuur.
- Ik vind diversiteit op het werk belangrijk.
- Ik voel me gesteund, ongeacht mijn achtergrond.
- We streven naar teams met diverse afkomst.
- Een divers team is een sterker team.

Doel en betekenis

- De doelstellingen van ons bedrijf zijn mij duidelijk.
- Er is aandacht voor de betekenis van wat ik doe.
- Het is duidelijk waar ons bedrijf voor staat.
- Ik begrijp de impact van mijn werk.
- Ik begrijp het doel van mijn werk.
- Ik voel de impact van mijn werk.
- Mijn werk doet ertoe.
- Mijn werk draagt bij aan het grotere doel.
- Mijn werk heeft betekenis.
- Mijn werk is zinvol.

Duidelijke communicatie

- Belangrijke veranderingen worden goed gecommuniceerd.
- Bij ons wordt duidelijk gecommuniceerd.
- De communicatie vanuit de organisatie is duidelijk.
- Iedereen is van de belangrijkste zaken op de hoogte.
- Ik kan makkelijk vragen stellen en feedback geven.
- Ik ben goed geïnformeerd over nieuws en beslissingen.
- Informatie wordt voor iedereen duidelijk gedeeld.
- Informatie wordt begrijpelijk gedeeld.
- Mijn collega's en ik zijn goed geïnformeerd.
- We worden goed op de hoogte gehouden.

Inhoud van het werk

- De inhoud sluit goed aan bij mijn capaciteiten.
- Er is ruimte voor autonomie binnen mijn taken.
- Er is voldoende variatie en uitdaging.
- Er is aandacht voor mijn ontwikkeling via nieuwe taken.
- Ik heb leuk werk.
- Ik heb uitdagend werk.
- Ik geniet van de inhoud van mijn werk.
- Ik vertel met trots over mijn werk.
- Mijn taken passen bij mijn vaardigheden en interesses.
- Mijn werk is inhoudelijk interessant.

Innovatiemogelijkheden

- Creativiteit wordt aangemoedigd.
- Experimenteren wordt aangemoedigd.
- Ik kan bijdragen aan innovatieve projecten.
- Ik krijg de kans nieuwe ideeën te verkennen.
- Nieuwe ideeën worden aangemoedigd.
- We onderzoeken alternatieven en nieuwe mogelijkheden.

■ Leiderschap en management

- Ik voel me geïnspireerd door mijn leiders.
- Ik heb vertrouwen in het management.
- Ik kan met alles terecht bij mijn leidinggevende.
- De kwaliteit van leiderschap vind ik goed.
- Medewerkers worden goed geleid en ondersteund.
- Mijn leidinggevende zorgt voor een goede sfeer.
- Mijn leidinggevende weet mij te motiveren.
- Mijn leidinggevende zet een duidelijke koers uit.
- Mijn leidinggevende is inspirerend.
- Mijn leidinggevende zorgt dat we doelen halen.

■ Persoonlijke ontwikkeling

- Iedereen wordt gestimuleerd het maximale eruit te halen.
- Binnen ons bedrijf kan ik doorgroeien.
- Binnen ons bedrijf kan ik groeien als persoon.
- Ik heb de kans gekregen nieuwe dingen te leren.
- Ik heb recent nieuwe vaardigheden verworven.
- Ik krijg de kans mijn kennis te vergroten.
- Ik kan mijn vaardigheden verbeteren.
- Ik voel me gesteund in mijn ontwikkeling.
- Ik word gestimuleerd mezelf te verbeteren.
- Ik zie kansen voor groei in mijn carrière.

■ Waardering en erkenning

- Ik krijg waardering voor mijn bijdrage.
- Ik merk dat mijn bijdrage wordt erkend.
- Ik ontvang regelmatig erkenning.
- Ik voel me in de organisatie gewaardeerd.
- Ik voel me gewaardeerd door collega's.
- Ik voel me gewaardeerd door mijn leidinggevende.
- Ik voel me gewaardeerd voor mijn inzet.
- Ik voel me gezien door mijn leidinggevend.
- Ik word voldoende beloond voor mijn inspanningen.
- Mijn inzet wordt op prijs gesteld.

■ Werk-privébalans

- Ik heb een goede balans tussen inspanning en rust.
- Ik heb naast werk energie voor privé.
- Ik heb naast werk tijd voor andere zaken.
- Ik heb naast werk tijd voor mijn privéleven.
- Ik heb voldoende tijd voor mezelf.
- Ik kan mijn werk loslaten buiten werktijd.
- Ik heb een goede werk-privébalans.
- Ik voel me niet overwerkt.
- Mijn privéleven lijdt niet onder mijn werk.
- Werk en privé zijn in balans.

■ Werkgeluk

- Ik ben trots op mijn werk.
- Ik ben vaak blij op mijn werk.
- Ik geniet van mijn werk.
- Ik haal voldoening uit mijn werk.
- Ik heb fijne collega's.
- Ik heb plezier in mijn werk.
- Ik ga met plezier naar mijn werk.
- Ik word enthousiast van mijn werk.
- Momenteel ben ik gelukkig op mijn werk.
- Over het algemeen ben ik tevreden.

■ Werkomgeving en faciliteiten

- De kwaliteit van onze kantooromgeving is goed.
- Ik heb toegang tot de juiste faciliteiten.
- Ik voel me comfortabel in mijn werkomgeving.
- Mijn werkomgeving voldoet aan mijn behoeften.

METEN IS WETEN

Zelf aan de slag, of samen?

Met dit model en deze vragenlijst kun je direct beginnen. Wil je laagdrempelig en continu meten? Ontdek dan onze Pulse-aanpak en de doorvertaling naar het High Performance-model.



Wekelijkse
pulse-survey



Live dashboards
& trends



Benchmarks



High Performance-
model



Advies van consultants



Veilig & anoniem

Plan een kennismaking

We lichten de Pulse-aanpak en het model graag persoonlijk toe.

Plan een demo →

Vragen over het model?

Onze consultants delen graag kennis en denken met je mee.

E-MAIL

contact@teampeak.nl

TELEFOON

+31 (0)85 30
39 628