

# Tevredenheidsmeting

## Leeftijdsbewust personeelsbeleid

---

---

Naam van de werknemer

---

Geslacht

---

Leeftijd

---

Anciënniteit

---

Werkregime

---

Datum

---

## Richtlijnen bij afname van de tevredenheidsmeting

Deze tevredenheidsmeting werd ontwikkeld door de werkgroep 'Leeftijdsbewust personeelsbeleid voor personen met een arbeidshandicap' in 2009.

Het was de bedoeling om de resultaten van deze tevredenheidsmeting per leeftijdscategorie in beeld te brengen. Om de resultaten per leeftijdscategorie over de jaren heen of met de resultaten van andere werkplaatsen te kunnen vergelijken, is het belangrijk om afspraken te maken over de leeftijdscategorieën. De werkgroep stelt volgende indeling voor:

> 20 jaar:	wit
21-30 jaar:	geel
31-40 jaar:	groen
41-50 jaar:	rood
51-60 jaar:	blauw
< 60 jaar:	oranje

De kleuren kunnen verwijzen naar de kleur van het papier waarop de tevredenheidsmeting gedrukt staat, of naar een markering die aangebracht wordt, hetzij op het voorblad, hetzij op elk blad.

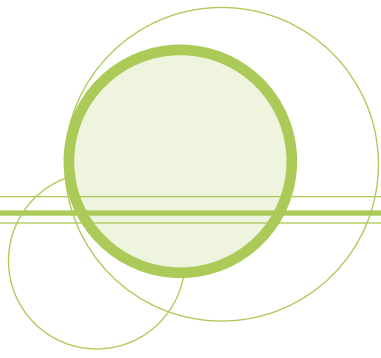
In het kader van het project 'Leeftijdsbewust personeelsbeleid voor personen met een arbeidshandicap' werd de tevredenheidsmeting in mei 2009 bij wijze van experiment uitgevoerd.

Er werkten 876 doelgroepwerknemers aan mee. Uit de ervaringen van de 8 werkplaatsen bleek dat de antwoorden van de doelgroepwerknemers beïnvloed werden door de manier waarop de tevredenheidsmeting werd uitgevoerd: zelfstandig of begeleid invullen van de vragenlijst, groepssamenstelling, rol van de begeleider,...

Daarom stellen we een aantal richtlijnen voor afname voor:

- Afname van de tevredenheidsmeting gebeurt best in kleine groepen (5 à 15 personen), afhankelijk van de mogelijkheden van de werknemers.
- Indien mogelijk zijn de groepen best homogeen qua niveau.
- De vragenlijst wordt vraag per vraag overlopen, verduidelijkt en ingevuld.
- De deelnemers mogen vragen stellen indien ze iets niet begrijpen.
- Er wordt gevraagd om de vragenlijst individueel in te vullen en niet te overleggen met collega's.
- Werknemers die problemen hebben met lezen, mogen geholpen worden.
- Het is aangewezen dat eenzelfde persoon alle groepen begeleidt. Als verschillende personen de enquête afnemen is het belangrijk dat zij dezelfde interpretatie geven aan de vragen en de vragenlijst op een voldoende gestandaardiseerde wijze afnemen, zodat de rol van de begeleider de resultaten niet vertekent.

Veel succes!



## Inleiding

Beste medewerker,

Aan de hand van dit tevredenheidsonderzoek willen we uw tevredenheid meten mbt verschillende thema's (zoals werk, aangepaste arbeid, opleidingen, veiligheid en voorzieningen, werkomgeving, ...)  
Het is dan ook belangrijk dat u eerlijk en oprecht antwoordt.

Zowel de positieve als de negatieve punten kunnen vermeld worden.

Er staan per thema een aantal stellingen waar u ja/soms/nee aankruist.

Na ieder thema is er plaats voorzien om extra commentaar toe te voegen zodat u zeker uw mening kan geven. Wij danken u alvast voor uw eerlijkheid en uw medewerking.

## Werk

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Mijn werk is belangrijk voor mij.			
2	Ik zet mij volledig in voor mijn werk.			
3	Ik ben tevreden over het werk dat ik doe.			
4	Ik vind dat ik zinvol, nuttig werk mag doen.			
5	Ik heb voldoende afwisseling in mijn werk.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond het werk dat u uitvoert?

---

---

---

---

## Aangepaste arbeid

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Men houdt rekening met wat ik goed kan.			
2	Men houdt rekening met wat ik minder goed kan.			
3	Ik kan mijn taak aan.			
4	Ik voel me rustig tijdens het werk.			
5	Ik ben tevreden over het uurrooster.			
6	Ik ben tevreden over de pauzes.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond aangepaste arbeid?

---

---

---

---

Indien u deeltijds werkt, waarom kiest u daarvoor?

---

---

---

## Opleiding en doorstroommogelijkheden

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik krijg de kans om nieuwe dingen te leren.			
2	Ik krijg voldoende tijd om iets nieuws aan te leren.			
3	Ik krijg de kans om te veranderen van taak of atelier.			
4	Ik vind het evaluatiegesprek belangrijk.			
5	Er is voldoende overleg over mijn functioneren (taakinhoud, evaluatie, welzijn op het werk).			

Is er een opleiding die u graag zou volgen of wilt u nog iets zeggen rond opleiding en doorstroommogelijkheden?

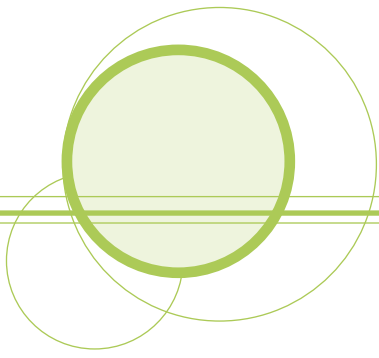
---

---

---

## Veiligheid en voorzieningen

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Mijn werkpost is veilig.			
2	Mijn werkpost is voldoende aangepast.			
3	Mijn werkpost is zo ingericht dat ik mijn werk beter kan uitvoeren.			
4	Ik kan beschikken over de nodige beschermingsmiddelen als ik die nodig heb om mijn werk veilig te kunnen doen.			
5	Ik kan beschikken over het juiste hulpmiddel als ik erom vraag.			
6	Ik kan mijn taak zittend uitvoeren als ik niet staand kan werken.			
7	Ik vind het goed dat ik werkkledij moet dragen.			
8	Onze werkkledij is comfortabel.			
9	Er is een aangename ruimte om pauze te nemen.			
10	De buitenomgeving is goed.			
11	De parking is goed ingericht.			
12	Het sanitair en de toiletten zijn proper.			
13	Er is een duidelijke signalisatie binnen de organisatie (vb. belsegnaal, lijnen voor de clarks, parkeerplaatsen,...)			



Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond veiligheid en voorzieningen?

---

---

---

### Werkomgeving, atelierinrichting

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Het atelier is overzichtelijk ingericht.			
2	Er is een goede verlichting.			
3	Er is een goede verwarming.			
4	Er is een goede koeling.			
5	Er is voldoende ruimte.			
6	Er is orde en netheid.			
7	De muziek vind ik aangenaam.			
8	Het is aangenaam werken in mijn atelier.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond de inrichting van het atelier?

---

---

---

### Fierheid op het werk

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik vertel thuis welk werk ik doe.			
2	Een opendeurdag vind ik goed zodat iedereen kan zien welk werk ik doe.			
3	Ik weet welke producten wij maken.			
4	Ik ben fier op de producten die wij maken.			
5	Ik ben er trots op hier te mogen werken.			
6	Ik zou mijn familie, kennissen aanraden om hier te werken.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond het fier zijn op uw werk?

---

---

---

## Woon - werktraject

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik geraak gemakkelijk op mijn werk.			
2	Het openbaar vervoer (bus, trein, tram) sluit goed aan bij mijn werkuren.			
3	De weg van bij mij thuis naar het werk is veilig.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond het woon- werktraject?

---

---

---

## Mijn collega's

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik word aanvaard door mijn collega's.			
2	Ik kom goed overeen met mijn collega's.			
3	De sfeer op het werk is goed.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond de samenwerking met uw collega's?

---

---

---

## Mijn monitor

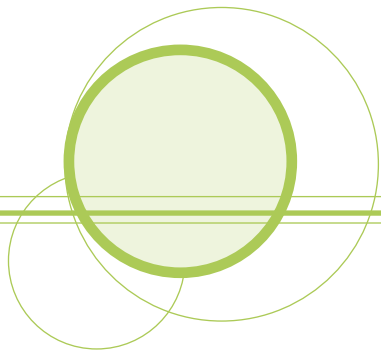
Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik voel mij goed bij mijn monitor.			
2	Ik kan doorwerken: ik moet niet wachten op nieuwe stukken of grondstoffen.			
3	Mijn monitor leert mij het werk goed aan.			
4	Mijn monitor geeft mij voldoende uitleg.			
5	Ik begrijp goed de uitleg die ik krijg van mijn monitor.			
6	Ik krijg een duidelijke uitleg van mijn monitor als ik fouten maak.			
7	Ik krijg een verwittiging van mijn monitor als ik die heb verdiend.			
8	Mijn monitor behandelt mij met respect.			
9	Mijn monitor helpt mij als ik problemen heb.			
10	Mijn monitor houdt rekening met mijn vragen, voorstellen.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond de samenwerking met de monitoren?

---

---

---



## De personeelsdienst

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	De personeelsdienst is voldoende bereikbaar.			
2	Ik ben er welkom met vragen of problemen.			
3	Ik krijg tijdig een antwoord op mijn vragen of problemen.			
4	De mensen van de personeelsdienst behandelen mij met respect.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen over de personeelsdienst?

---

---

---

---

## De sociale dienst

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	De mensen van de sociale dienst behandelen mij met respect.			
2	Ik kan bij de sociale dienst terecht met al mijn vragen en problemen.			
3	Bij de sociale dienst kan ik raad vragen in verband met mijn papieren.			
4	Ik krijg tijdig een antwoord op mijn vragen of problemen.			
5	De sociale dienst is voldoende bereikbaar.			
6	Gemaakte afspraken worden nageleefd.			
7	Ik ben tevreden over de sociale dienst.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen over de sociale dienst?

---

---

---

---

## De directie en het beleid

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	De directie is vriendelijk.			
2	De directie behandelt mij met respect.			
3	De directie houdt rekening met vragen of voorstellen.			
4	Dingen die fout lopen kan ik melden.			
5	We worden op de hoogte gehouden over de nieuwigheden binnen de beschutte werkplaats.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond de directie of het beleid?

---

---

---

---

## De vakbondsafvaardiging

Nr	Stelling	Ja	Soms	Neen
1	Ik ken de vakbondsafgevaardigden.			
2	Ik kan de vakbondsafgevaardigde spreken als ik een probleem heb.			

Is er nog iets wat u zou willen zeggen rond de vakbondsafvaardiging?

---

---

---

---

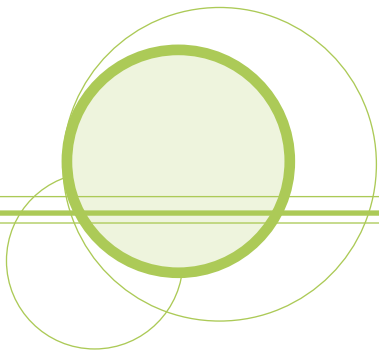
## Nog een aantal extra vragen

Waarom kom ik werken? Duid aan wat u belangrijk vindt (maximum 4).

- Omdat ik een loon verdien
- Omdat ik vrienden heb op het werk
- Omdat ik nieuwe dingen kan leren
- Omdat ik een vast ritme heb
- Omdat ik weg ben van thuis
- Omdat ik appreciatie krijg van mijn omgeving
- Omdat het moet
- Omdat ik graag kom werken
- Omdat ik mij op die manier nuttig voel

Waarom heb ik niet altijd zin om naar mijn werk te gaan? Duid aan wat u belangrijk vindt (maximum 4).

- Omdat ik vroeg moet opstaan
- Omdat het lastig werk is
- Omdat ik problemen heb met een collega
- Omdat iemand uit mijn gezin ziek is
- Omdat ik medische problemen heb
- Omdat ik mij moeilijk naar het werk kan verplaatsen
- Omdat ik dure vervoerskosten heb
- Omdat ik onzeker ben over het werk dat ik moet doen
- Omdat er teveel veranderingen gebeuren binnen de werkplaats
- Omdat ik geen zin heb



**Volgende vragen dienen enkel ingevuld te worden als ze voor u van toepassing zijn.**

Als u in dienst bent gekomen na 1 januari 2007, wat vond u van het onthaalbeleid op de eerste werkdag?

---

---

---

Voor de mensen die ouder zijn dan 50 jaar, wat kan u helpen om tot uw 65 jaar te blijven werken?

---

---

---

Kent u een aantal maatregelen om minder te werken zoals tijdskrediet of landingsbaan? Zou dit ervoor zorgen dat u langer aan het werk blijft?

---

---

---

Is de combinatie werk en gezin haalbaar of wat zou het voor u gemakkelijker maken?

---

---

---

**BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING!**