

Belevingsonderzoek voor laaggeletterde medewerkers.

Miljoenen mensen in Nederland doen jaarlijks mee aan een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Deze onderzoeken geven de werkgever informatie over hoe de medewerker zijn werkomgeving beleeft, hoe hij leiding en arbeidsvoorwaarden waardeert en welke toekomstverwachtingen de medewerker heeft. Veel aanbieders van deze onderzoeken publiceren "lijstjes" met de best scorende organisaties. Dat maakt het onderzoek ook een wedstrijd waarbij de winnaar zich de beste werkgever mag noemen.

Voor een valide onderzoek is het belangrijk dat de medewerkers begrijpen wat er gevraagd wordt en hoe ze de vraag moeten beantwoorden. Tot nu toe waren deze onderzoeken alleen begrijpelijk voor de goedgeletterde en (hoger)opgeleide medewerker. GOM Schoonhouden en het Eckhart Instituut hebben het initiatief genomen om een instrument te ontwikkelen dat voor de laaggeletterde medewerker begrijpelijk is. Zodat er een compleet beeld gegeven kan worden over hoe alle medewerkers de organisatie beleven.

Noodzaak

Nederland kent 1,4 miljoen laag geletterden. 800.000 van de 1,4 miljoen laaggeletterden heeft een betaalde baan. Zij vormen 9% van de werkzame beroepsbevolking. Zij kunnen de reguliere vragenlijsten niet beantwoorden.

Binnen de schoonmaakbranche wordt al een aantal jaren aandacht besteed aan taalscholing van werknemers. 11% van de werkende laaggeletterden heeft een baan in de schoonmaak. Dit zijn 88.000 medewerkers van de in totaal 130.000 medewerkers die werkzaam zijn in de branche. Schoonmaakbedrijven realiseren zich dat verbetering van de taalvaardigheden leidt tot betere communicatie op de werkvloer en effectievere organisaties. GOM Schoonhouden (één van de grote werkgevers in de branche) heeft daarom het initiatief genomen om een vragenlijst te ontwikkelen die ook voor medewerkers met een lager taalniveau te begrijpen is. Uitgangspunt hierbij zijn de taalniveaus A2 voor anderstaligen en 1F voor medewerkers met Nederlands als moedertaal.

De vragenlijst

De belangrijkste standaard van MTO wordt geleverd door SKB. Dit onderzoeksbureau begeleidt al vele jaren omvangrijke organisaties bij het in kaart brengen en analyseren van medewerkersbeleving. SKB heeft in haar bestanden actuele informatie over meer dan één miljoen werknemers. Op basis van de vragenlijsten van SKB is er een nieuwe vragenlijst ontwikkeld die bruikbaar is voor medewerkers met een lager taalniveau.

In de ontwikkeling van de vragen is gebruik gemaakt van bestaand materiaal, dat omgezet is naar het niveau van de doelgroep. Hierna zijn de vragen getest bij medewerkers uit de doelgroep. GOM is vanaf juni 2014 gestart met onderdelen van de vragenlijst. Eind dit jaar worden alle vragen onder de medewerkers verspreid. In 2015 is de vragenlijst beschikbaar voor andere geïnteresseerde organisaties.

Het resultaat is een vragenlijst die niet alleen goed begrepen wordt door de doelgroep, maar die ook te koppelen is aan benchmarkdata zoals die door SKB worden verzameld. Organisaties kunnen er

voor kiezen om alleen deze vragenlijst in te zetten of te combineren met reguliere SKB vragenlijsten. Door te kiezen voor een combinatie wordt de beleving van álle medewerkers gemeten.

Vanaf 2015 is het mogelijk de vragenlijst ook in uw organisatie te gebruiken. De vragenlijst is zowel digitaal als hardcopy beschikbaar. De vragenlijst gaat in op een aantal thema's, die in circa 115 vragen worden behandeld. De thema's zijn:

- Beleving stijl van leidinggeven, organisatiecultuur en zingeving van het werk.
- Werkbelasting en werkbeleving, opleiding en ontwikkeling
- Contacten op de werkvloer, klantbewustzijn
- Leefstijl, relatie werk/privé, waarde van het werk.

Over de ontwikkelaars

De vragenlijst is ontwikkeld in opdracht van Gom Schoonhouden, de schoonmaakdivisie van Facilicom. Het Eckhart instituut heeft de opdracht tot het ontwikkelen van de vragenlijst verworven. Het taleninstituut Taal in het Bedrijf is nauw betrokken geweest bij het omzetten van de vragenlijst naar het taalniveau van de doelgroep en het testen van de vragen bij werknemers die een taalcursus volgen.

Voor meer informatie over het onderzoek en wat dat voor u kan betekenen kunt u contact opnemen met:

Chantal Vorstenbosch, Manager Strategische Peroneelontwikkeling Facilicom schoonmaakdivisie, telefoon 06-51519971

Hans van Westen, Directeur Eckhart Instituut, telefoon 06-15439341.