

College van Bestuur

Drienerlolaan 5
7522 NB Enschede

Postbus 217
7500 AE Enschede

www.utwente.nl

Aan de Universiteitsraad

ons kenmerk 387.242/PA&O
datum 20 augustus 2009
bijlage 2

telefoon 053 489 3602
fax 053 489 3119
e-mail m.j.winkler@utwente.nl


Onderwerp Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Geachte Universiteitsraad,

Hierbij ontvangt u ter informatie een toelichting op het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Namens het College van Bestuur,


Drs. P.A. Binsbergen
Secretaris van de Universiteit

CvB stukken voor agenda Universiteitsraad

Overlegvergadering d.d. : 9 september 2009

Agendapunt : Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MWTO) 2009

Bijgevoegde stukken : toelichting MWTO

1. Status agendapunt:

Rol URaad:

- Ter informatie
-

2. Eerder behandeld (ter informatie) in:

Naam gremium: CvB/UCB/COP, alle drie ter informatie

Datum behandeling: 29 juni 2009/16 juni 2009/25 juni 2009

Naam agendapunt: medewerkerstevredenheidsonderzoek UT 2009

Conclusie toen:

CvB: positief

UCB: positief

COP: positief

3. Toelichting/samenvatting:

De UT start in september een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Het laatste onderzoek is in 2004 uitgevoerd. Met dit onderzoek wil de UT onderzoeken hoe medewerkers de UT als werkgever ervaren, vaststellen of de UT op verschillende onderwerpen een (positieve) verandering heeft doorgemaakt en input krijgen voor verdere beleidsontwikkeling. Het hele project wordt door een breed opgezette commissie begeleid. Om meer te kunnen realiseren met de onderzoeksresultaten is voor een bureau gekozen (Effactory) dat in de rapportages al duidelijk aangeeft wat de sterke en zwakke punten zijn. Per eenheid geven zij ook een workshop waarin de resultaten worden besproken en een eerste aanzet wordt gegeven voor het vervolg.

4. (Voorgenomen) besluit CvB:

Gezien

Gehoord

Overwegende

Besluit het CvB: n.v.t. (ter informatie)

GRIFFIE URaad: (door griffie UR in te vullen)

Eerder in URaad aan de orde geweest?

- Nee.

Nadere toelichting: (Voor als presidium/griffier vindt dat één van bovengenoemde punten nadere toelichting behoeft)

Toelichting Medewerkersonderzoek UT 2009

Achtergrond

Eind september start de UT een medewerkertevredenheidonderzoek (MTO). Het laatste onderzoek is in 2004 uitgevoerd door het IVA. 55% van de medewerkers nam destijds deel aan het onderzoek. Aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren kwamen, waren: algemeen leidinggeven, loopbaanontwikkeling en communicatie op verschillende niveaus. Inmiddels is het tijd om een nieuw onderzoek uit te voeren.

De UT voert het onderzoek nu uit met Effectory. Belangrijke redenen om dit keer met Effectory in zee te gaan zijn:

- Bewezen methodiek;
- Duidelijk rapportages: hierin wordt niet alleen aangegeven hoe tevreden medewerkers over een bepaald onderwerp zijn, maar ook hoe belangrijk men dit vindt. Hierdoor is snel duidelijk welke onderwerpen hoge prioriteit hebben om aangepakt te worden;
- Goede begeleiding bij het vervolg: na het uitvoeren van het onderzoek begeleidt Effectory per faculteit en dienst een workshop. Hierin worden de resultaten gepresenteerd van de eenheid en de eerste stappen gemaakt voor het plan van aanpak;
- Ondersteuning bij de communicatie;
- (Inter)nationale benchmarkmogelijkheid: hoe is de werkgeverspositie van de UT ten opzichte van andere organisatie?

Ons streven is om bij dit onderzoek een respons van 70% te realiseren.

Doelen medewerkertevredenheidonderzoek

Bij het onderzoek wil de UT de volgende doelstellingen realiseren:

- Vaststellen wat de mening is van de UT-medewerkers over de UT als werkgever (waarbij onderscheid wordt gemaakt in WP/OPB en nationaal/internationaal);
- Vaststellen of de UT op de verschillende onderwerpen (positieve) veranderingen heeft gerealiseerd;
- Input verkrijgen voor beleidsontwikkeling van de komende tijd, aansluitend op het nieuwe strategisch beleid (Route'14);
- Inzicht verkrijgen van de huidige werkgeverspositie van de UT. In een (inter)nationale benchmark wordt onze score vergeleken. Resultaten zijn publicitair bruikbaar (Beste Werkgever Award).

Uitvoering onderzoek

Het hele traject wordt begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit:

- Arjan Brunger (vz);
- Harm van Egmond (dir bedrijfsvoering);
- Marcel Pieterse (wetenschapper GW);
- Tom Morssink (PA TNW);
- Herman Poorthuis (UR);
- Mariska Giessen (Communicatie);
- Kris Kempers (projectmedewerker PA&O);
- Mariëlle Winkler (projectleider).

De commissie heeft van vier organisaties een offerte ontvangen (IVA, Santar, Great Place to Work en Effectory). Zoals gezegd heeft de commissie op basis van de offertes en een aanvullende presentatie Effectory geselecteerd om het onderzoek uit te voeren.

Voor het samenstellen van de vragenlijst is op verschillende manieren input geleverd, waarbij de speerpunten uit het HRM-beleid en route 14 een belangrijke rol spelen:

1. de basisvragenlijst van Effectory vormt het uitgangspunt. Hierin staan de vragen opgenomen die noodzakelijk zijn om analyses te kunnen maken;

2. Het projectteam heeft gesprekken gevoerd met alle eenheden om na te gaan welke onderwerpen men relevant vindt voor het onderzoek;
3. Effectory en het projectteam hebben gesprekken gevoerd met de beleidsmedewerkers verantwoordelijk voor de thema's cultuur, talentbeleid, managementontwikkeling en vrouwenbeleid om vast te stellen op welke manier deze onderwerpen terug moeten komen in de vragenlijst. Effectory vertaalt de input van deze gesprekken in concrete vragen mbt deze onderwerpen;
4. Kris Kempers en Tom Morssink hebben gesprekken gevoerd met verschillende groepen medewerkers om na te gaan welke onderwerpen zij relevant vinden voor het onderzoek. De samenstelling van de groepen was zeer gevarieerd, met zowel wp als obp, variërend van promovendus tot hoogleraar en secretaresse tot directeur bedrijfsvoering en opleidingsdirecteur;
5. Daarnaast wordt de vragenlijst van het vorige onderzoek naast de nieuwe vragenlijst gelegd om vast te stellen of alle relevante onderwerpen uit het vorige onderzoek ook dit keer terugkomen in de vragenlijst. Op die manier kunnen we vaststellen of er veranderingen zijn opgetreden door maatregelen n.a.v. het vorige onderzoek.

Deze activiteiten hebben geleid tot een "definitieve" conceptvragenlijst, waarin de volgende thema's terugkomen:

- Arbeidsomstandigheden;
- Werkzaamheden;
- Werkdruk;
- Collega's;
- Leidinggevenden;
- Universiteit als werkomgeving;
- Ontwikkelingsmogelijkheden;
- Beloning;
- Universiteitsraad;
- Communicatie;
- Betrokkenheid.

De (concept)vragenlijst is kritisch doorgenomen door de begeleidingscommissie en ter informatie voorgelegd aan het CvB. Zowel in het UCB (16 juni) en het COP (25 juni) zijn de grote lijnen van het onderzoek besproken.

Planning

Volgens de huidige planning wordt de vragenlijst op 21 september uitgezet. Hieronder staan de belangrijkste data uit de planning:

Vorbereiden administratieve zaken (mailbestand e.d.) door UT en Effectory	juli
Definitieve vragenlijst	21 augustus
Start communicatiecampagne (zie hieronder)	september
Uitzetten vragenlijst	21 september
Sluiting vragenlijst	9 oktober
Bespreken resultaten	2 november
Workshops eenheden	November/december

Communicatie

Om het ambitieuze streefcijfer van 70% te realiseren is een uitgebreid communicatietraject nodig. Enerzijds om medewerkers te informeren over het belang van het onderzoek, anderzijds om betrokkenheid te genereren en daarmee een hogere response te realiseren. Een belangrijke doelgroep hierbij zijn leidinggevenden. Zij hebben een voorbeeldfunctie en kunnen hun medewerkers stimuleren om de vragenlijst in te vullen. Zij ontvangen tussentijds extra informatie om zo deze rol goed uitgerust te kunnen vervullen.

In het communicatieplan onderscheiden wij drie fases:

- De communicatiecampagne vooraf: medewerkers informeren over het onderzoek, wat kunnen zij verwachten, enthousiasmeren en draagvlak creëren;
- Tijdens het onderzoek: informeren over de respons, medewerkers stimuleren de vragenlijst in te vullen;
- Communicatie na de vragenlijst: medewerkers (blijven) informeren over de resultaten en het vervolg dat hieraan wordt gegeven.

De details rond de communicatie staan in het communicatieplan in bijlage 1 verder uitgewerkt.

Bijlage 1

Communicatie medewerkertevredenheidonderzoek UT

Eind september start de UT een medewerkertevredenheidonderzoek (MTO). Het laatste onderzoek is uitgevoerd door de IVA en dateert van 2004. 55% van de medewerkers nam destijds deel aan het onderzoek. Algemene aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren kwamen, waren: algemeen leidinggeven, loopbaanontwikkeling en communicatie op verschillende niveaus. In dit document een voorstel voor de communicatieaanpak rondom het onderzoek.

1. Doelen MTO

- Vaststellen of de UT op de verschillende thema's (positieve) veranderingen heeft doorgemaakt / een nieuwe 0-meting doen t.b.v. Route'14;
- Input verkrijgen voor beleidsontwikkeling van de komende tijd. Dit in lijn met het nieuwe strategisch document voor 2009-2014 (Route'14);
- Inzicht verkrijgen van de huidige werkgeverspositie van de UT. In een (inter)nationale benchmark wordt onze score vergeleken. Resultaten zijn publicitair bruikbaar (Beste Werkgever Award).

2. Communicatiedoelen

- Bijdrage leveren aan realiseren van een zo hoog mogelijke response
- Draagvlak creëren voor het onderzoek / creëren van bereidwilligheid voor deelname aan het onderzoek
- Betrokkenheid genereren en creëren van verbinding binnen de interne gemeenschap: op UT-niveau en op niveau van de eenheid
- Goede en tijdige informatievoorziening zodat medewerkers weten wat er gaat gebeuren.

3. Doelgroep

Het onderzoek is bestemd voor alle UT-medewerkers. Een tweeledig onderscheid is te maken tussen *wetenschappelijk/ondersteunend personeel* en *nationale /internationale* medewerkers.

*Leidinggevend*en – met speciale aandacht voor directeuren/decanen, directeuren bedrijfsvoering en afdelingshoofden zijn als formele *sleutelfiguren* aan te wijzen. Zij hebben een voorbeeldfunctie en kunnen hun medewerkers stimuleren om aan het onderzoek deel te nemen. Vanuit die rol kunnen zij die taak ook delegeren aan ook iemand in de vakgroep of afdeling.

Communicatie- en P&O-adviseurs van de verschillende eenheden zijn intermediair in de communicatie rondom het MTO.

4. Communicatiestrategie

De onderwerpen die in het onderzoek bevestigd worden zijn concreet: werkzaamheden, het contact met leidinggevende en collega's. Het zijn zaken waar medewerkers direct mee in aanraking komen en waar ze een mening over hebben. De verwachting is dan ook dat dit een positieve uitwerking heeft op de bereidwilligheid van medewerkers.

De communicatie is hoofdzakelijk informerend waarbij medewerkers actief betrokken worden. *Uw mening telt* is het centrale motto. Je kunt namelijk iets doen met je mening door deel te nemen aan het onderzoek. Voor de communicatie betekent dit dat medewerkers geprikkeld moeten worden om mee te doen. Ook moet helder zijn wat de UT met de resultaten gaat doen.

Successen worden gevierd, op centraal en decentraal niveau, door het koppelen van concrete doelstellingen aan het onderzoek. Een overall doelstelling kan het responsepercentage zijn; in het onderzoek van 2004 was dit 55%. Streven is om te groeien naar 70%. Zowel centraal als decentraal binnen eenheden kunnen leidinggevende checken of zij deze doelstelling gehaald hebben. Is de doelstelling binnen? Dit moet gevierd worden! Bijvoorbeeld door taart of een (verantwoord) tussendoortje.

Vanwege de samenstelling van het medewerkersbestand is de communicatie zowel in het Nederlands als in het Engels. Voor de groep buitenlandse medewerkers – met name die groep met een tijdelijke aanstelling is *persoonlijke communicatie* belangrijk. Dat betekent even binnenlopen op kantoor of het onderzoek bespreken tijdens een afdelingsoverleg door de leidinggevende of aangewezen persoon.

De komende vijf jaar loopt RoUTe'14 als een rode draad door de organisatie. Om die reden worden (relevante) Route'14 onderwerpen vervlochten in de communicatie. Bijvoorbeeld 'Bruisende campus?' of 'Hoe ondernemend ben jij?' Deze quotes zijn bruikbaar op o.a. posters, website.

Kenmerken communicatie

De UT ambiert kwaliteit. Dit is terug te vinden in de communicatie gedurende het onderzoek. Middelen en -activiteiten zijn bijzonder in hun opzet. De communicatie is transparant en eerlijk. Dat betekent dat er regelmatige terugkoppeling plaatsvindt naar de UT-gemeenschap en leidinggevenden in het bijzonder.

Onderdelen communicatie(boodschap)

- Waarom doen we dit onderzoek en waarom is het belangrijk om mee te doen.
- Wanneer zijn de resultaten te verwachten en hoe worden deze teruggekoppeld.
- Medewerkers op de hoogte houden van de stand van zaken MTO, hoe ziet het traject er uit.
- Wat gaan we met de resultaten doen? Direct aandacht voor het nazorgtraject > rapportage en opstellen van (deel) plan van aanpak.
- Refereren naar de resultaten van MTO 2004. Wat waren aandachtspunten en wat hebben we er mee gedaan? Wanneer gaat het volgende onderzoek plaatsvinden?

Aanvullende elementen naar leidinggevenden:

- Rol van leidinggevende als motivator is belangrijk
- Let op deelname van buitenlandse medewerkers: persoonlijk motiveren om mee te doen

5. Aanpak

De communicatie is uit te splitsen naar drie fases waarbij de voorbereidingen als fase 0 gezien worden:

Fase	Betreft	Doel	Wanneer
Fase 0	Vorbereidingen MTO		34 t/m 37
Fase 1	Communicatiecampagne vooraf	Aankondigen onderzoek en medewerkers enthousiast maken voor deelname	Week 38 14 sept t/m 28 sept
Fase 2	Start onderzoek – communicatie gedurende deze periode	Creëren van een zo hoog mogelijke response (doelstelling = 70%)	Week 40 t/m 42 28 sept t/m 16 okt
Fase 3	Communicatie na het onderzoek / nazorgtraject	Informereren over eerste resultaten en vervolg	Week 43 Vanaf 19 okt

6. Middelen

Middelen bestemd voor alle medewerkers:

Printmiddelen	
UT-Nieuws	Aandacht is zowel redactioneel als gekocht via advertenties. Redactioneel: voorstellen projectleider en adviescommissie MTO. Advertentie: prikkelende stellingen in kleine banners die op meerdere plekken terug te vinden zijn.
Flyer	Hoe/wat/waarom van MTO. Verspreid onder eenheden via postvakjes en gebouwen.
Poster	Hoe/wat/waarom van MTO met prikkelende stellingen gekoppeld aan Route'14. Verspreid onder eenheden via postvakjes en gebouwen.
Digitaal	
UT-nieuwsmail	Hoe/wat/waarom van MTO + laatste stavaza/ontwikkelingen.
Facultaire nieuwsbrieven	Hoe/wat/waarom van MTO + laatste stavaza/ontwikkelingen, verspreid via eigen eenheden.
Website www.utwente.nl/uwmeningtelt	Op de website is achtergrondinformatie over het onderzoek te vinden. Dit zijn basisdocumenten met daarin de planning en organisatie. Vanaf de start van het onderzoek wordt ook de voortgang van de (UT) response gemeld via de UThermometer. Leidinggevenden kunnen via deze website inloggen op de Effactory responsepagina.
Digitale UThermometer	De stand van het MTO is af te lezen aan de UThermometer. Deze wordt online gepubliceerd op de website en gebruikt in alle berichtgeving.
Sneak preview	Een week na het sluiten van het onderzoek ontvangen medewerkers een bedankmail waarbij een sneak preview van de resultaten gegeven wordt: dit zijn 2 of 3 uitkomsten van het onderzoek. mensen nieuwsgierig gemaakt worden naar de eindrapportage.
Gadget (optioneel)	
UThermometer	De thermometer toont de response op het onderzoek. In te zetten in alle gebouwen. Thermometer wordt geplaatst in kantines of bij binnenkomst.
UThermometer-pen	Markeerstift ter ondersteuning www.utwente.nl/jouwmeningtelt , te verkrijgen bij centrale punten of verspreid via postvakjes.

N.B. Communicatie naar alle medewerkers is zowel Nederlands als Engelstalig.

Aanvullende communicatie naar leidinggevenden:

Aankondiging UCB	In het UCB van juni wordt het onderzoek aangekondigd bij alle directeuren.
Schriftelijke aankondiging	Aankondiging van MTO naar UMT, UCB, vakgroepvoorzitters, afdelingshoofden
Informatiemail	De mail bevat specifieke informatie over het verloop van het onderzoek waarbij zij vroegtijdig op de hoogte zijn.
Website Effactory	Response is bij te houden via een speciale website van Effactory. Via een inlogcode kunnen ook leidinggevenden zien wat de response is (ook in vergelijking tot anderen) zodat ze gericht actie op kunnen ondernemen.
MT en afdelingsoverleg	Aanrader is om het onderzoek structureel te bespreken tijdens het MT en afdelingsoverleg.
Binnenlopen bij medewerkers	Met name voor buitenlandse medewerkers: persoonlijk aanspreken

De introductie van de nieuwe huisstijl is een bruikbaar element in vooral de campagnevoering voor het MTO. Deze wordt op 31 augustus in gebruik genomen en vanaf die tijd wordt deze gefaseerd doorgevoerd.

7. Organisatie

Vanuit de UT is Mariëlle Winkler (PA&O) projectleider van het medewerkertevredenheidonderzoek. Mariska Giesen (S&C) is verantwoordelijk voor de communicatie waarbij Astrid de Graaf ondersteunt bij de uitvoering van het communicatietraject. Vanuit Effectory is Rosalie Kalkoene het aanspreekpunt.

Bij de eenheden is de dienstdirecteur of de directeur bedrijfsvoering het eerste aanspreekpunt. Communicatieadviseurs en P&O adviseurs worden eveneens vanuit hun intermediaire rol betrokken.

Vanuit Communicatie een basisset aan middelen die faculteiten kunnen gebruiken. Indien nodig (afhankelijk van de reacties en response) wordt in overleg met de betreffende communicatie- en P&O-adviseur – bekeken hoe bijgestuurd kan worden.

8. Planning

Op hoofdlijnen ziet de planning er als volgt uit:

Vorbereidingen	week 34 t/m 37, 17 augustus
Campagnevoering:	week 38, 14 september
Start onderzoek:	week 40, 28 september
Eind onderzoek/nazorg:	week 43, 19 oktober

9. Kosten

Middel	Toelichting	Kosten
UT-Nieuws	4 x plaatsing IM op voorpagina 1x plaatsing op redactiepagina 3	1500
Flyer	A5 flyer	500
Poster	A2 formaat a 20 locaties	750
UThermometer	20 stuks a 20 locaties	1000
UThermometer-pen	3.000 stuks	1000
Onvoorzien	10%	450
Totaal		5000

Winkler, M.J. (PA&O)

Van: Flierman, A.H. (CVB)

Verzonden: donderdag 13 augustus 2009 21:41

Aan: Winkler, M.J. (PA&O)

Onderwerp: RE: agendavoorstel URaad: medewerkersonderzoek

Marielle,
Beide wat mij betreft OK. Is (iemand ns.) de Ur al in het proces betrokken. Ik meen te weten van wel?
Anne

Van: Winkler, M.J. (PA&O)

Verzonden: dinsdag 11 augustus 2009 16:32

Aan: Flierman, A.H. (CVB)

Onderwerp: agendavoorstel URaad: medewerkersonderzoek

Beste Anne,

Heb je een fijne vakantie gehad? Hopelijk helemaal opgefrist.

In september starten we met het medewerkersonderzoek. Inmiddels is de vragenlijst definitief. Het is een mooi moment om de UR verder over het onderzoek te informeren.
Het lijkt mij sowieso goed om het 26 augustus ter informatie in de commissie PSI te brengen, maar het kan denk ik geen kwaad om het ook nog voor de vergadering van 9 september als informatiepunt te agenderen. Ben jij het daarmee eens?

groeten, Mariëlle

From: Hoek, W.R. van der (Roelyn, S&C)

Sent: dinsdag 11 augustus 2009 9:01

To: Strootman-Baas, J.M. (Anja, SECR); SC Beleidsstaf; SC Secretariaat

Cc: Binsbergen, P.A. (SECR); Directeuren Servicecentra; Directeuren Concerndirecties; Essers, M.L.G. (SECR); Klaveren, F.E. van (S&O); Florijn, M.W. (SECR); Zandt, H.W.H.M. van der (SECR)

Subject: agendavoorstel URaad

Goedemorgen,

Woensdag 19 augustus vindt het agendaoverleg plaats tussen Anne Flierman en de UR.

In de bijlage het agendavoorstel voor de UR cyclus van (9) september.

- Zijn er punten die aan de agenda kunnen worden toegevoegd?
- Kunnen de voorgestelde agendapunten op de agenda? Zo,nee wanneer wel?
- Wat is de status van de agendapunten (ter instemming, advies of ter informatie?)

De stukken dienen voor donderdag 20 augustus 17:00 uur verzonden te zijn aan de griffie UR en een cc aan Anja Strootman-Baas.

Gebruik a.u.b. als voorblad het onlangs gemaakte format, ondertekend door de secretaris.

Groeten Roelyn
S&C tel: 2020