

## Wat is doeltreffend tevredenheidsonderzoek?

Doeltreffend tevredenheidsonderzoek is een krachtig middel dat bijdraagt aan organisatieverbetering. Het begint met een door alle betrokkenen gedragen doelstelling: gaan we meten of verbeteren? Deze hand-out gaat uit van de laatste keuze: **verbeteren**.

Het onderzoek is onderdeel van het verbetertraject waarin de organisatie verkeert en geeft hier **richting** aan. Oorzaak-gevolg is niet van belang tijdens het onderzoek; daarvoor dient de interpretatie samen met de betrokkenen. Doeltreffend tevredenheidsonderzoek leidt tot **actie!**

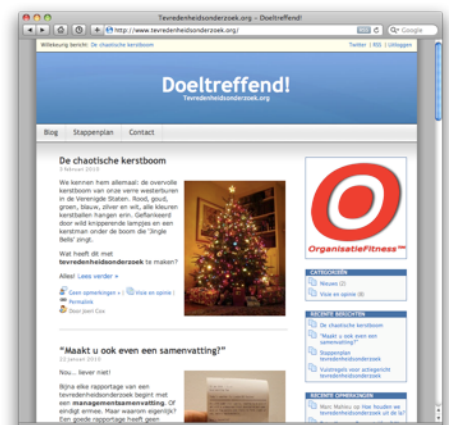
### IDLE

Doeltreffend tevredenheidsonderzoek kent een minimum aan IDLE-handvatten. IDLE staat voor 'In de la ermee' en stelt de lezer in staat om, bewust of onbewust, de resultaten zonder schroom naast zich neer te leggen.

### VOLG HET BLOG!

Kijk voor meer inspiratie op [www.organisatiefitness.nl/blog](http://www.organisatiefitness.nl/blog), waar bijvoorbeeld de volgende artikelen te lezen zijn:

- Rapportcijfers? Weg ermee!
- Tevredenheidsonderzoek: moetje of middel?
- De koffiehoekfilosofie





### SAMEN DOEN

Samen met de staande organisatie onderzoeken betekent samen verantwoordelijkheid pakken. Dit vergroot de kans op actie en op blijvende verbetering van de organisatie.

- ✓ Formuleer de vragen samen met de verantwoordelijken
- ✓ Stel samen de normen vast
- ✓ Interpreteer de resultaten samen

**CHECK:** Wat kan absoluut niet samen?



### BALLAST OVERBOORD

Hoe eenvoudiger, begrijpelijker en korter het onderzoek en de rapportage, hoe beter.

- ✓ Bevraag niets waarvan vaststaat dat het niet kan worden veranderd
- ✓ Kies voor signaalkleuren
- ✓ Vermijd statistische ellende
- ✓ Gebruik meer beeld dan tekst
- ✓ Vermijd eigen interpretaties

**CHECK 1:** 5-meterregel

**CHECK 2:** Is er een samenvatting nodig?



### MASSA IS MACHT

Hoe meer mensen de resultaten van het onderzoek tussen de oren hebben, hoe groter het effect ervan. Een grote groep medewerkers die de belangrijkste drie resultaten kent, krijgt veel meer voor elkaar dan een kleine groep die alle details kan opnoemen.

- ✓ Zorg voor een korte doorlooptijd
- ✓ Verspreid de resultaten als een lawine!
- ✓ Druk dubbelzijdig af

**CHECK:** Is binnen een week de hele organisatie op de hoogte van de resultaten?

### VOORBEELDEN VAN IDLE-HANDVATTEN

**Onbegrijpelijke statistiek:** "Ik snap het niet!" • **Te lange doorlooptijd:** "Nu is het anders!" • **Te veel tekst:** "Dat ga ik niet allemaal lezen." • **Te lage respons:** "Niet representatief!" • **Onbegrijpelijke figuren:** "Ik snap het niet!" • **Interpretatie door de onderzoeker:** "Klopt niet, de rest zal ook wel niet kloppen!" • **Onbegrijpelijke vragen:** "Dat bedoelen ze vast anders!" • **Gebruik van benchmarks:** "We scoren toch best goed?" • **Leidinggevenden niet betrokken:** "Hier heb ik niets mee." • **Fouten in de cijfers:** "De rest vertrouw ik ook niet!" • **Onvoldoende aansluiting:** "Bij ons is dat anders!" • **Onverzorgd rapport:** "De inhoud zal ook wel rammelen." • **Te brede antwoordschaal:** "Dat komt vast door een paar rasespessimisten." • **Etc.!**