

## **Eisen Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO)**

Bij voldoende deskundigheid kunt u zelf een MTO uitvoeren. Ook is het mogelijk om een extern deskundige, bijvoorbeeld de arbodienst in te schakelen.

In een MTO zal allereerst het begrip werkdruk gedefinieerd moeten worden.

Verder moet het MTO voldoen aan de volgende eisen (bron: BIM-werkdruk van ISZW)

### **Inhoud**

*In de te hanteren vragenlijst dient door middel van een aantal gerichte vragen of stellingen aandacht besteed te worden aan het merendeel van de werkdrukbronnen, die verderop in deze inspectiemodule worden genoemd, voor zover deze althans relevant zijn in de betreffende sector/organisatie/ werksoort.*

### **Herleidbaarheid**

*De uitkomsten uit het onderzoek moeten herleid kunnen worden naar teams, afdelingen of functiesoorten. De resultaten moeten dus per team, afdeling of functiesoort zichtbaar gemaakt kunnen worden, voor zover de anonimiteit van de werknemers hierbij gewaarborgd blijft.*

### **Respons**

*Wanneer uitsluitend van een vragenlijst gebruik wordt gemaakt om informatie over werkdruk te verzamelen, dient deze door minimaal de helft van de bevroagde populatie te zijn ingevuld en ingeleverd. Naarmate naast deze vragenlijst intensiever gebruik wordt gemaakt van andere informatiebronnen, zoals individuele interviews en/of groepsbesprekingen over de beleefde werkdruk, wordt deze eis m.b.t. een minimale respons minder zwaarwegend. In hele kleine organisaties ligt een onderzoek door middel van vragenlijsten sowieso niet voor de hand. De respons dient duidelijk aangetoond te worden.*

### **Bruikbaarheid**

*De vragen of stellingen in de vragenlijst moeten zodanig gesteld zijn dat uit de resultaten van het onderzoek de oorzaken van de te hoge werkdruk afgeleid kunnen worden. Er moet dus een duidelijke relatie zijn tussen oorzaak (de werkdrukbronnen) en gevolg (de te hoge werkdruk).*

### **Werkdrukbronnen**

In een inventarisatie van de werkdruk en een verdiepend onderzoek naar werkdruk wordt onder andere gezocht naar de factoren die bijdragen aan een hoge werkdruk. Er wordt dus gezocht naar de werkdrukbronnen oftewel stressoren in het werk, die de beleefde werkdruk veroorzaken. Hoewel de oorzaken van werkdruk in elke sector, organisatie, afdeling of functiesoort sterk uiteen kunnen lopen, zijn er wel een aantal werkdrukbronnen te noemen, die relatief vaak voorkomen. Hieronder volgt een opsomming van veel voorkomende werkdrukbronnen:

- Te veel werk om in de beschikbare tijd af te kunnen maken
  - Grote achterstanden in het werk door de grote hoeveelheid werk
  - Onvoldoende personeel om al het werk uit te kunnen voeren
  - Te hoge tijdsdruk door korte levertijden of andere deadlines
  - Onvoldoende gelegenheid om op tijd reguliere pauzes te nemen
  - Onvoldoende gelegenheid om vakantie te nemen en vrije dagen op te nemen
  - Onvoldoende tijdelijke vervanging bij ziekte of vakantie van medewerkers
  - Onvoldoende personeelsleden met de benodigde deskundigheid en ervaring
  - Onvoldoende afstemming en samenwerking met collega's en leidinggevenden
  - **Onvoldoende eigen regelmogelijkheden om het werk zelf in te kunnen delen**
  - Onvoldoende oog voor een te hoge werkdruk op de werkvloer bij de leiding
  - Onvoldoende informatie en communicatie over zaken die voor het werk van belang zijn
  - Te veel administratieve taken die naast de eigenlijke taken moeten worden uitgevoerd
  - Hoge emotionele belasting door confrontatie in het werk met verdriet, leed en dood
  - Onvoldoende gelegenheid om nieuwe werkmethoden aan te leren, die ingevoerd worden
  - Onvoldoende gelegenheid om met nieuwe apparatuur of hulpmiddelen vertrouwd te raken
  - Onvoldoende begrip voor de lastige werksituatie en onvoldoende steun vanuit de leiding
  - Confrontatie met agressie en geweld van derden, zoals cliënten, bewoners, bezoekers
  - Ongunstige werkroosters, waardoor werk en privé moeilijk te combineren is
  - Onvoldoende invloed op de werkroosters, dus op de werktijden en rusttijden
  - **Slechte of verstoorde verhoudingen met directe collega's en/of leidinggevenden**
- 
- Ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden, zoals intimidatie of pesten
  - Discriminatie van de medewerker door de werkgever, leidinggevende of collega's
  - Te hoge taakeisen in relatie tot de kennis en vaardigheden van de medewerker
  - Te veel monotoon werk, dus te weinig afwisseling in het werk
  - Te hectische werkomgeving om het werk goed uit te kunnen voeren
  - Slechte arbeidsomstandigheden en onveilige werksituaties
  - Onzekerheid over continuïteit in het werk of de functie: baanonzekerheid
  - Gedurende te lange tijd te grote inspanning moeten leveren
  - Onvoldoende mogelijkheden om in het werk nieuwe dingen te leren
  - Te veel verstoringen, pieken en/of spoedklussen in het dagelijks werk
  - Te hoog werktempo, zonder aanwezigheid van natuurlijke rustmomenten
  - Altijd onregelmatige diensten moeten werken, zoals in ploegendiensten
  - Te vaak of te lang moeten overwerken, om het werk op tijd af te krijgen

In positieve zin geformuleerd zijn werkdrukbronnen energiebronnen. De belangrijkste energiebronnen (hier vet gedrukt) zijn autonomie in de functie en sociale steun door leidinggevende. Deze twee onderwerpen dienen dan ook in ieder geval in het verdiepend onderzoek terug te komen.