



**Departement Social Work
Afstudeerrichting personeelswerk**

Kwaliteit van de arbeid

Door Jens Lenders

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(afstudeerrichting personeelswerk)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

Mijn naam is Jens Lenders. Ik studeer de opleiding Social Work met als afstudeerrichting personeelswerk aan de Hogeschool PXL te Hasselt. Als sluitstuk van de leerlijn 'onderzoek' binnen de opleiding dienen we een bachelorproef te realiseren.

Het was een bewuste keuze om te wachten met het vaststellen van een onderwerp totdat ik was ingewerkt op mijn stageplaats Servilux. Deze keuze is gemaakt omdat ik het belangrijk vind dat alle stakeholders baat hebben bij mijn onderzoek. De stakeholders zijn mijn stageplaats, de lezers van mijn werk en ikzelf. Graag wil ik dan ook van mijn woord vooraf gebruik maken om deze eerste, Servilux als organisatie, te bedanken voor de medewerking en de kans die ik heb gekregen om mijn onderzoek te voeren.

In het bijzonder bedank ik graag mijn stagementor en HR-medewerker Luana Rojas y Alcazar, HR-medewerker Christine Zoons en HR-manager Philip Geuns voor de tips en inzichten die hebben geleid tot dit resultaat.

Ook vraag ik extra aandacht voor mijn eindwerkbegeleider op school, Hanne Daglinckx. Bij haar kon ik terecht voor het laten nalezen van mijn teksten en het verwerven van nieuwe inzichten met betrekking tot mijn onderzoek.

Ten slotte bedank ik graag alle medewerkers van Servilux die ervoor gezorgd hebben dat ik beschik over voldoende gegevens. Zonder hen zou ik niet tot de conclusie komen zoals later in dit werk is neergeschreven.

Jens Lenders

Abstract

Dit eindwerk is ontstaan op basis van observaties op mijn stageplaats, Servilux. Ik heb er bewust voor gekozen rustig af te wachten en in te spelen op de noden van het moment. Zoals verder in mijn eindwerk beschreven heb ik gekozen voor het thema kwaliteit van de arbeid. Kwaliteit van de arbeid kan opgedeeld worden in 4 a's, namelijk de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen. Deze 4 a's worden verduidelijkt in mijn theoretisch kader.

In mijn praktisch deel onderzoek ik deze kwaliteit bij de arbeiders van Servilux. Om zoveel mogelijk respons te krijgen heb ik gebruik gemaakt van een kwantitatief enquêteonderzoek waarbij ik de enquêtes in de mate van het mogelijke persoonlijk aan de medewerkers heb overhandigd. Ik ben zeer blij met de resultaten van de enquêtes omdat bepaalde hypothesen die ik vooraf had, bevestigd werden, maar er ook andere opvallende resultaten naar buiten kwamen.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	2
Abstract	3
Inhoudsopgave	4
Lijst met afkortingen/tabellen/figuren	6
Inleiding	6
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Probleemstelling	7
1.2 Onderzoeksvragen	8
1.3 Maatschappelijke relevantie	9
2. Bespreking Servilux	10
2.1 Algemeen	10
2.2 Historische schets	10
2.3 Organisatiecultuur	11
2.3.1 Missie & visie	11
2.3.2 Bedrijfswaarden	11
2.4 Organisatiestructuur	13
2.4.1 Afdelingen	16
3. Theoretisch kader	18
Inleiding	18
3.1 De 4 a's	19
3.1.1 Arbeidsinhoud	21
3.1.2 Arbeidsomstandigheden	23
3.1.3 Arbeidsverhoudingen	24
3.1.4 Arbeidsvoorwaarden	26
3.2 Stress en burn-out	29
3.3 Bore-out	31
3.4 Personeelsverloop	32
Besluit	33
4. Praktijkgedeelte	34
Inleiding	34

4.1	Onderzoeksmethode	34
4.1.1	Onderzoekdesign	34
4.1.2	Dataverzamelmethode	34
4.1.3	Onderzoekspopulatie en –steekproef	34
4.2	Dataverzameling	35
4.3	Resultaten	37
4.3.1	Responscijfers	37
4.3.2	Arbeidsinhoud	37
4.3.3	Arbeidsomstandigheden	49
4.3.4	Arbeidsvoorwaarden	52
4.3.5	Arbeidsverhoudingen	55
4.3.6	Algemeen	59
4.4	Conclusies en aanbevelingen	65
4.4.1	Arbeidsinhoud	65
4.4.2	Arbeidsomstandigheden	66
4.4.3	Arbeidsvoorwaarden	67
4.4.4	Arbeidsverhoudingen	67
4.4.5	Algemeen	68
	Besluit	69
5.	Kritische reflectie	70
5.1	Doorlopen proces	70
5.2	Het product	70
5.3	Mezelf	71
	Lijst met tabellen en figuren	73
	Bibliografie	74
	Bijlagen	77
	Bijlage 1: Toelichting medewerkersenquête	77
	Bijlage 2: Medewerkersenquête	78
	Bijlage 3: Enquêtebussen	84
	Bijlage 4: resultaten per afdeling	85

Lijst met afkortingen/tabellen/figuren

Afkorting	Beschrijving
HR	human resources
4 a's	- arbeidsinhoud; - arbeidsomstandigheden; - arbeidsverhoudingen; - arbeidsvoorwaarden.
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
ACV	Algemene Christelijke Vakbond
vzw	vereniging zonder winstoogmerk
UZK	uitzendkracht of uitzendkantoor
OPS	Organisch psychosyndroom
AVM	audio, video en multimedia
IT	informatietechnologie
m.b.t.	met betrekking tot
OSS	on-site support
KHH	klein huishoud
COO	chief operationg officer
o.b.v.	op basis van

Inleiding

Het was altijd al een bewust keuze om een onderwerp te kiezen op basis van een situatie of vraag die zich voordoet op de gekozen stageplaats. Zo vatte ik mijn stage bij Servilux aan zonder enige voorbereiding op deze bachelorproef.

Al snel viel het me op dat een aantal medewerkers ontevreden was en de organisatie op vrijwillige basis verliet. Dit zette me aan tot denken. Ik stelde me de vragen: 'Kan ik hier iets mee?' en 'Kan ik iets voor de medewerkers en de organisatie betekenen?'. Vanuit deze probleemstelling ben ik opzoek gegaan naar literatuur en kwam ik al snel uit op de term 'kwaliteit van de arbeid'. Ik was meteen geïnteresseerd en stelde dit onderwerp voor aan de HR-dienst op mijn stageplaats. Al snel kreeg ik de goedkeuring om van start te gaan met mijn bachelorproef.

In het theoretisch kader wordt de term 'kwaliteit van de arbeid' uitgebreid toegelicht en opgedeeld in vier belangrijke aspecten. Deze aspecten bevatten dan weer factoren waaruit de kwaliteit van de arbeid kan gemeten worden. Ook bestaat mijn theoretisch kader uit actuele thema's die rechtstreeks verband houden met het onderwerp.

In mijn resultaten en conclusie geef ik de kwaliteit van de arbeid voor de arbeiders binnen Servilux weer aan de hand van cijfers, percentages en gemiddelden. Verder maak ik een opdeling binnen de afdelingen van Servilux met als doel deze met elkaar te vergelijken.

Ten slotte kregen de medewerkers de kans zelf opmerkingen, feedback en positieve punten aan te geven. Deze zijn allen terug te vinden in de onderzoeksresultaten en conclusie.

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

1.1 Probleemstelling

De eerste weken op mijn stageplaats Servilux viel het mij op dat in een relatief korte tijdspanne meerdere medewerkers op vrijwillige basis de keuze hebben gemaakt om te stoppen met werken voor Servilux. Uit gesprekken met de medewerkers kwamen verschillende redenen naar boven waardoor ik me ben gaan afvragen hoe de medewerkers zich voelen binnen het bedrijf, hun functie en hun team. Als gevolg van deze vragen ben ik van start gegaan met het doornemen van literatuur omtrent kwaliteit van de arbeid en de gevolgen daarvan. Hieronder beschrijf ik een aantal gegevens die ik heb teruggevonden in de beschikbare literatuur. Op basis van deze gegevens en mijn hier uit voortvloeiende verontwaardiging koos ik voor dit onderzoek.

Opvallend is dat het aantal werkbare jobs in Vlaanderen in 2013 stagneert terwijl dit cijfer tussen 2004 en 2010 nog steeg. Dit blijkt uit de werkbaarheidsmonitor van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) (redactie, Het Laatste Nieuws, 2013). Op basis van deze gegevens stel ik mezelf de vraag wat de invloeden zijn op de werkzaamheid en loopbanen binnen organisaties.

Een lage kwaliteit van de arbeid kan niet alleen een belemmering vormen voor de medewerker maar ook voor de werkgever, blijkt uit cijfers van Securex op basis van een bevraging van een representatieve steekproef van 1318 respondenten (Securex, 2014). Volgens de HR-dienstverlener hebben bijna twee op de drie medewerkers last van stress op de werkvloer. Dit zou een stijging zijn van 18 procent tussen 2010 en 2014. Ook stelt Securex dat 37 procent van de afwezigheidsdagen te verklaren is door spanningsklachten als gevolg van overmatige stress. Personen met veel spanningsklachten blijven tot drie keer langer thuis dan personen met weinig spanningsklachten. Securex schat de kost van mensen met spanningsklachten als gevolg van stress per medewerker op 3.750 euro per jaar. Deze cijfers tonen aan dat ook de werkgever baat heeft bij werkbaar werk en een hoge kwaliteit van de arbeid voor zijn of haar medewerkers (hrsquare, 2014).

Ook hangen de kwaliteit van de arbeid en de loopbaanperspectieven van een medewerker samen met het risico op burn-out. Namelijk 1 op de 4 medewerkers in België loopt als gevolg van hoge werkdruk en emotionele belasting het risico op een burn-out. Deze cijfers blijken uit een bevraging van zowel Vlaamse als Waalse medewerkers door de Belgische Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, IDEWE. Er wordt gewaarschuwd dat een burn-out niet enkel voor een groter verzuim zorgt maar er ook voor

kan zorgen dat een medewerker de organisatie of de baan kan verlaten (Vossen, Stijn, Het Laatste Nieuws, 2013).

Zoals eerder vermeld was ik verbaasd toen ik de literatuur met betrekking tot de kwaliteit van de arbeid doornam. Er is namelijk nog veel werk aan de winkel om te komen tot een hoge kwaliteit van de arbeid. Graag zou ik deze kwaliteit bij Servilux proberen te meten. Om dit te doen vertrek ik vanuit de onderzoeksvragen neergeschreven in 1.2.

1.2 Onderzoeksvragen

Wat is de kwaliteit van de arbeid bij de Nederlandstalige arbeiders binnen Servilux gebaseerd op de analyse van de 4 a's? De 4 a's zijn: de arbeidsverhoudingen, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsomstandigheden.

Wat zijn de behoeften en wensen van de Nederlandstalige arbeiders binnen Servilux met betrekking tot hun loopbaan?

1.3 Maatschappelijke relevantie

Met dit onderzoek wil ik een beeld schetsen van zowel de algemene kwaliteit van de arbeid als de wensen en noden van de arbeiders binnen Servilux omtrent hun loopbaanperspectief.

Op het individueel niveau van de medewerker kan mijn onderzoek van belang zijn wanneer er door Servilux wordt ingespeeld op de noden maar ook op de positieve processen die zich afspelen binnen de functie en werkomgeving. Ook wordt de medewerker op deze manier gehoord en kan hij op een anonieme manier weergeven wat in zijn beleving goed gaat en wat beter kan. Het doel is dan ook dat de individuele medewerker zich meer betrokken gaat voelen met de organisatie en zich kan vereenzelvigen met de organisatiecultuur.

Ook op het niveau van de organisatie kan mijn onderzoek van meerwaarde zijn. Zoals ik in mijn voorwoord weergeef hecht ik er veel belang aan dat Servilux als organisatie gebruik kan maken van de resultaten van mijn onderzoek. Wanneer een medewerker zich goed voelt op het werk zullen de arbeidsresultaten beter zijn, waarvan de werkgever rechtstreeks de vruchten plukt. Het is dus een samenhangend geheel. Ook wordt mijn enquête beschikbaar gesteld aan Servilux. Deze kan dan eventueel op een later moment te gebruiken om een mogelijke evolutie te meten.

Verder kan mijn onderzoek relevant zijn voor buitenstaanders die een beeld wensen te krijgen van cijfers met betrekking tot welzijn op het werk. Mijn steekproef is in dat opzicht eerder beperkt aangezien ik mijn steekproef afbaken tot de arbeiders van Servilux. Maar wanneer een bepaalde nood of wens zich op structurele basis aandient kan er geconcludeerd worden dat dit binnen een andere organisatie ook een mogelijkheid kan zijn. Op deze manier streef ik naar relevantie op zowel micro-, meso- als macroniveau.

2. Bespreking Servilux

2.1 Algemeen

Servilux is een kleine of middelgrote onderneming gespecialiseerd in het herstellen van elektronische toestellen. Om deze herstellingen succesvol te kunnen doorvoeren moet de organisatie beschikken over goede techniekers. Het merendeel van de medewerkers is dus ook techniker. Verder stelt Servilux bedienden te werk ter ondersteuning van de techniekers. De arbeiders en bedienden zijn verdeeld over verschillende afdelingen en zijn binnen deze afdeling gespecialiseerd in een bepaalde taak of herstelling (*zie figuur 1, p.13.*) De verschillende toestellen die door Servilux worden hersteld kunnen verder onderverdeeld worden (*zie figuur 1, p.13.*)

Ook voorziet Servilux klanten van zowel on-site herstellingen (bij particulieren of leveranciers ter plaatse) als herstellingen van toestellen die aan de toonbank kunnen afgeleverd en opgehaald worden. Deze toonbank fungeert overigens ook als verkooppunt van wisselstukken en accessoires die verkocht worden.

2.2 Historische schets

Servilux is door vier personen met ieder zijn eigen specialiteit als klein bedrijfje opgestart in de jaren zeventig. De onderneming groeide snel als gevolg van mond-tot-mondreclame.

Door de jaren heen breidt Servilux haar aanbod uit met de verkoop van wisselstukken en accessoires. Geografisch gezien komen de klanten van verder en de on-site techniekers gaan verder de baan op. Servilux blijft dus groeien.

In 2000 wordt Servilux overgenomen door drie nieuwe zaakvoerders. Twee daarvan zijn op dat moment reeds tewerkgesteld binnen de organisatie. Dit heeft als gevolg dat ze vertrouwd zijn met de organisatie en dus goed op de hoogte zijn van de wensen en noden van de klanten. Ze streven naar een doorgedreven professionalisering en hebben de komende jaren heel wat werk om dit te realiseren. Door geïntegreerde software te implementeren worden de processen binnen de organisatie geautomatiseerd en correct opgevolgd. De cijfers van de daaropvolgende jaren tonen dan ook aan dat de investeringen het bedrijf ten goede zijn gekomen.

Er kan geconcludeerd worden dat Servilux een ambitieuze onderneming is die steeds zal streven naar een kwaliteitsvollere en efficiëntere dienstverlening.

2.3 Organisatiecultuur

2.3.1 Missie & visie

Missie

'Servilux wil zich grensoverschrijdend positioneren als marktleider in dienst na verkoop. Met een dynamische en flexibele ploeg van gemotiveerde medewerkers bieden wij kwalitatieve en innovatieve oplossingen op maat van de klant.'

Visie

Servilux wil deze missie realiseren door:

- competente, zelfstandige, verantwoordelijke en polyvalente medewerkers permanent op te leiden om creatieve oplossingen te zoeken voor complexe processen;
- duidelijk en helder te communiceren;
- een commerciële focus te ontwikkelen en actief op zoek te gaan naar nieuwe markten;
- het bedrijf toegankelijker te maken voor de klanten;
- als team samen te werken en snelle technologische vooruitgang te volgen;
- hun kennis te delen, te bezorgen en over te brengen tot bij de uitvoerders;
- structuur te brengen in een snelle en veranderlijke service organisatie;
- een partner te zijn in service en solutions;
- de ongemakken van de klant, door het defect van zijn/haar toestel, tot een minimum te herleiden;
- een kwaliteitsopvolging uit te bouwen;
- hun medewerkers bewust te maken alle toestellen te behandelen alsof het toestel van zichzelf is.

2.3.2 Bedrijfswaarden

Servilux hecht er veel belang aan dat de medewerkers zich identificeren met de bedrijfswaarden en deze ook uitdragen. Op basis van deze waarden worden potentiële nieuwe medewerkers geselecteerd.

Efficiëntie

Er wordt van een medewerker verwacht dat hij/zij duidelijke prioriteiten kan stellen. De medewerker kan optimaal gebruik maken van zijn/haar tijd en middelen zodat de klant steeds snel en efficiënt geholpen kan worden.

Flexibiliteit

De medewerker is in staat zich aan zich aan te passen aan een situatie. Dit kan hij zowel op het vlak van uren als taken. Flexibiliteit in taken zorgt ervoor dat er een grotere diversiteit van diensten kan aangeboden worden aan de klanten.

Kwaliteit- en servicegerichtheid

De medewerker zal zich steeds inzetten voor het bereiken en behouden van kwaliteit. Tevens wordt verwacht dat iedere medewerker steeds hoge eisen zal stellen aan zijn geleverde prestaties.

Betrokkenheid

Door een positieve attitude van de medewerker krijgt de klant het gevoel dat zijn toestel in goede handen is. Om dit gevoel te creëren is het noodzakelijk dat de medewerker zich betrokken, geïnteresseerd en open opstelt ten opzichte van de klant.

Economische verantwoordelijkheid

Servilux wil economisch verantwoord ondernemen op lange termijn. Hiermee wordt bedoeld dat er geen beslissingen mogen worden genomen die een klant op korte termijn tevreden houdt, maar op de lange termijn niet duurzaam zijn. Op deze manier wordt van een medewerker verwacht dat hij bedrijfsbewust is.

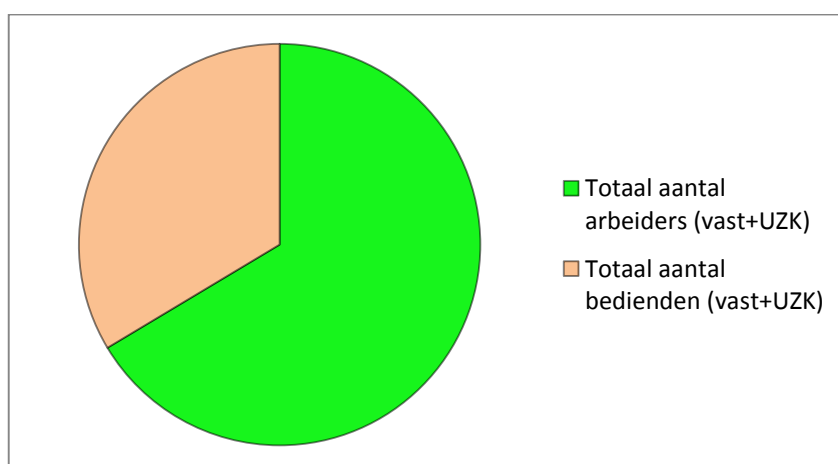
2.4 Organisatiestructuur

Servilux stelt op dit moment in totaal **131** medewerkers te werk. **19,1%** van de medewerkers zijn uitzendkrachten. In totaal telt de organisatie **87** arbeiders en **44** bedienden. Mijn steekproef zal bestaan uit alle Nederlandstalige arbeiders. De directieleden (3) zijn niet opgenomen bij de 131 medewerkers.

Figuur 1: Medewerkers per afdeling

Medewerkers per afdeling					
Opdeling	Arb	Bed	UZK Arb.	UZK Bed.	Totaal
Klein huishoud	11	2	2	0	15
TV/AVM	12	5	4	0	21
Espresso	12	1	2	0	15
OSS	23	4	4	0	31
Logistiek + warehouse	5	3	3	0	11
Support	2	8	4	0	14
Coördination center	1	5	0	6	12
Facilities	1	3	0	0	4
HR	0	2	0	0	2
Finance	1	4	0	0	5
COO	0	1	0	0	1
Directie	/	/	/	/	<u>3</u>
TOTAAL	68	38	19	6	131
Uitzendkrachten totaal			25		
Percentage uitzendkrachten			19,1%		
Totaal aantal arbeiders (vast+UZK)			87		
Totaal aantal bedienden (vast+UZK)			44		

Figuur 2: Opdeling arbeiders en bedienden

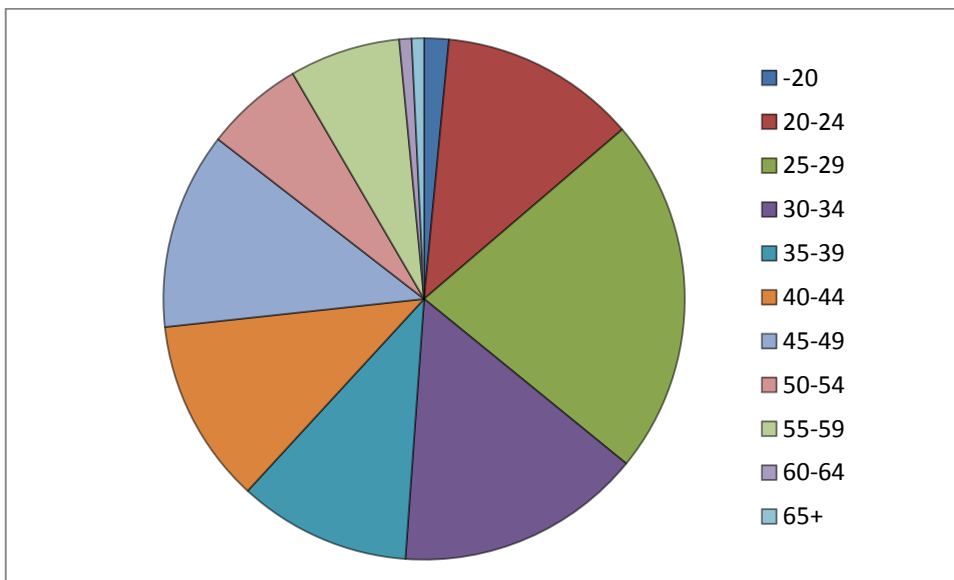


Meer dan de helft (51,1%) van de medewerkers situeert zich in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 34 jaar. Ook stelt Servilux oudere medewerkers te werk. Bijna één op zes (14,5%) van de medewerkers is 50 jaar of ouder (Zie figuur 4-6). Zo streeft Servilux naar een ruime diversiteit in- leeftijdsklasse maar ook in bijvoorbeeld etniciteit en medewerkers met beperkingen.

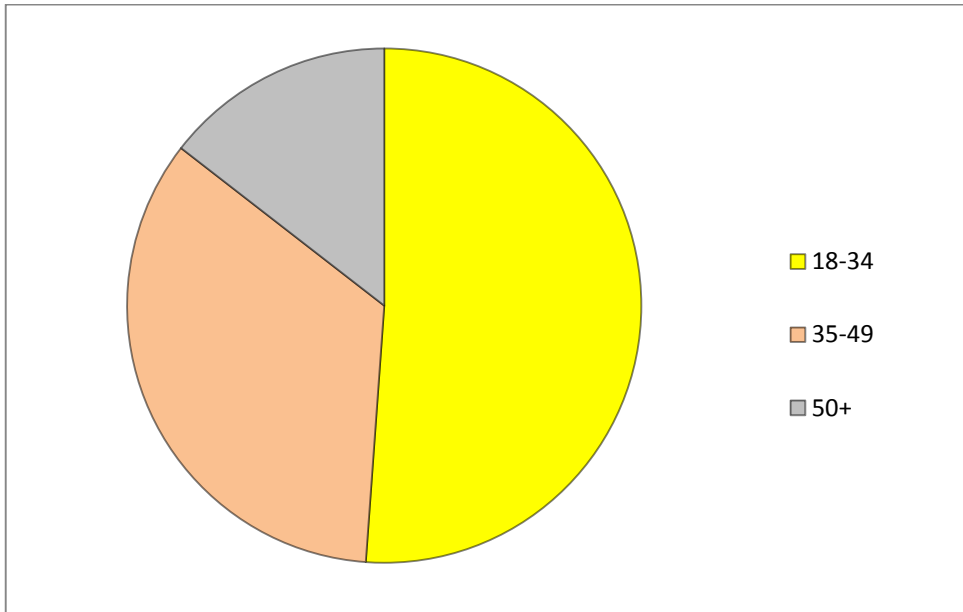
Figuur 3: Medewerkers per leeftijdscategorie

Medewerkers per leeftijdscategorie		
Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
-20	2	1,5%
20-24	16	12,2%
25-29	29	22,1%
30-34	20	15,3%
35-39	14	10,7%
40-44	15	11,5%
45-49	16	12,2%
50-54	8	6,1%
55-59	9	6,9%
60-64	1	0,8%
65+	1	0,8%
TOTAAL	131	100,0%
18-34	67	51,1%
35-49	45	34,4%
50+	19	14,5%
TOTAAL	131	100,0%

Figuur 4: Medewerkers per leeftijdscategorie



Figuur 5: Medewerkers per leeftijdscategorie



2.4.1 Afdelingen

In onderstaande tabel zijn de verschillende afdelingen weergegeven. Iedere afdeling is voorzien van een verantwoordelijke teamleader. Ik vermeld de opdeling van afdelingen omdat het mogelijk is dat de resultaten van mijn onderzoek verschillen naargelang iedere individuele afdeling. Deze verschillen tracht ik dan indien mogelijk ook in kaart te brengen. Een andere reden voor de vermelding van de afdelingen is dat één aspect van de kwaliteit van de arbeid, namelijk de arbeidsinhoud, afhankelijk kan zijn van de taken die een medewerker uitvoert. Daarom is het naar mijn mening belangrijk dat er van iedere afdeling een beeld wordt geschetst in onderstaande figuur.

Figuur 6: De verschillende afdelingen

Afdeling	Beschrijving
Klein huishoud	Herstellingen van: - strijkijzers, - Senseo's; - stofzuigers; - microgolfovens; - varia (zoals een Perfect Draft).
TV/AVM	Herstellingen van: - televisies; - audio installaties; - DVD-spelers; - blu-ray spelers; - beamers. = Bruingoed.
Espresso	Herstellen van alle espressotoestellen m.u.v. Senseo's.
OSS = On-Site Support	Herstellingen bij klanten thuis van zowel wit- als bruingoed.
Logistiek	- ontvangen leveringen van klanten - registratie van toestellen - verdelen van toestellen over afdelingen - verzenden naar klant of leverancier
Support	- screenen van orders - het voorzien van de onderdelen voor de on-site techniekers - ondersteunen van on-site techniekers

Coördination center	<ul style="list-style-type: none"> - aanmaken van orders - telefonisch contact met klanten - plannen van ritten voor on-site techniekers - klachten - ...
Warehouse	<p>= het magazijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - afdelingen voorzien van nodige onderdelen - winkel: verkoop wisselstukken en accessoires
Witgoed	<p>Herstellingen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koelkasten; - wasmachines; - afwasmachines; - droogkasten. <p>= witgoed.</p>
Finance	<p>Staat in voor de financiële kant van de organisatie.</p>
HR	<p>Zorgt voor een correcte personeelsadministratie, opleidingen en loonverwerking.</p>
Facilities	<ul style="list-style-type: none"> - onderhoud binnen de organisatie - informatietechnologie (IT)

3. Theoretisch kader

Inleiding

Er is zeer veel literatuur, informatie en kennis beschikbaar over de kwaliteit van de arbeid. Daarom heb ik ervoor gekozen om mijn theoretisch kader te structureren door het onder te verdelen in de 4 specifieke a's namelijk de arbeidsinhoud, de arbeidsverhoudingen, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsvoorwaarden. Deze worden dan ook verder ontleed. Daarnaast bestaat mijn theoretisch kader uit actuele thema's die veelvuldig ter sprake komen in het huidige werkmilieu en rechtstreeks gerelateerd zijn met het welzijn op het werk van de medewerkers. Deze thema's zijn: verloop, stress, burn-out en bore-out. In het praktisch deel heb ik mij gebaseerd op mijn theoretisch kader om tot een enquête op maat van de medewerkers van Servilux te komen.

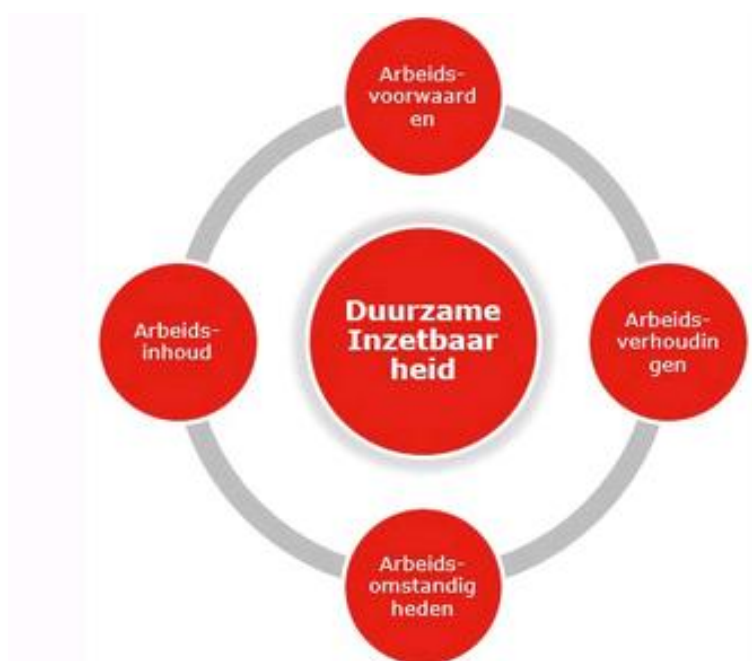
3.1 De 4 a's

De tevredenheid en de kwaliteit van de arbeid bij medewerkers zijn afhankelijk van goede en kwaliteitsvolle resultaten, een goede werksfeer, gezond werken, veilig werken, motivatie, de werkomgeving, leidinggevend, etc. (vzw Werkervaringsbedrijven) . Dit zijn met andere woorden voorbeelden van aspecten die je kan toetsen om de kwaliteit van de arbeid te meten. In de praktijk wordt de medewerkerstevredenheid jammer genoeg nog te weinig gemeten.

Om een beter beeld te krijgen op de kwaliteit van de arbeid wordt er vaak een onderscheid gemaakt tussen vier factoren binnen de arbeidssituatie, namelijk de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsvoorwaarden (Malfait & Notelaers, 2001).

Deze vier basiselementen hangen samen en oefenen invloed op elkaar uit. Wanneer deze vier A's in onderlinge samenhang bekeken en ingevuld worden, kan dit invulling geven tot een duurzame inzetbaarheid. Zie *figuur 7* (Basis en Beleid, 2013).

Figuur 7: Duurzame inzetbaarheid en de 4 A's



Om een zo succesvol mogelijke meting van de kwaliteit van de arbeid te bekomen maak ik gebruik van de verschillende aspecten van de 4 A's zoals in het jaarboek 'De arbeidsmarkt in Vlaanderen' editie 2001 neergeschreven. Zie *figuur 8* (Malfait & Notelaers, 2001). Dit figuur vormt de basis voor mijn enquête.

Figuur 8: Aspecten van de 4 A's

Arbeidsinhoud	Arbeidsomstandigheden
Werkdruk	Fysiek
Hoog werktempo	Werk in ongemakkelijke/ inspannende houdingen
Krappe deadlines	Hinder heffen/versleuren
Werken onder tijdsdruk	Hinder repetitieve handelingen
Moeilijkheidsgraad	Psychisch
Erg precies werken	Contact lastig clientele
Op veel dingen tegelijk letten	Komt in aangrijpende situaties terecht
Steeds nadenken	Arbeidsvoorwaarden
Creatief zijn	Financiële groeimogelijkheden
Oplossen van problemen	Promotiemogelijkheden
Monotone taken	Mogelijkheden bijscholing
Steeds dezelfde taken doen	Arbeidsverhoudingen
Autonomie over	Relatie collega's
Taakvolgorde	Goede verstandhouding
Werktempo	Conflicten
Werkmethode	Gewaardeerd in werk door collega's
Werkvolgorde	Relatie directe leiding
Werkplek	Goede verstandhouding
Contactmogelijkheden	Conflicten
Hulp invoeren collega's	Gewaardeerd in werk door collega's
Hulp invoeren leidinggevende	
Sociale contacten tijdens werk	
Organiserende taken	
Overleg met directie	
Invloed werkverdeling collega's	
Invloed beslissingen afdeling/bedrijf	
Informatievoorziening over	
Doel werk	
Verantwoordelijkheden	
Opdracht	
Over resultaat werk	
Feedback van leiding over prestaties	
Feedback van collega's over prestaties	

3.1.1 Arbeidsinhoud

Onder de arbeidsinhoud vallen te verstaan: afwisseling, vaardigheidsbenutting, zelfstandigheid, inspraak, rolduidelijkheid, rolconflicten, feedback en problemen met verandering van het werk (Van Hootegem & Huys, 2010). Hieronder verstaan we de dagdagelijkse taken die we uitvoeren en in welke omstandigheden.

De verschillende arbeidskenmerken

Er kan een onderscheid worden gemaakt in verschillende arbeidskenmerken zoals meervoudige- of enkelvoudige functies en smalle- of brede functies (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Workdesign als HRM-praktijk, 2014). Deze verschillen in functies hebben invloed op de arbeidsinhoud en bepalen dus ook mee in de kwaliteit van de arbeid van een bepaald persoon.

Meervoudige- of enkelvoudige functies

- Meervoudige of volledige functies: een afgerond geheel van taken dat herkenbaar is voor de medewerker. Er is zowel sprake van uitvoerende, voorbereidende als ondersteunende taken. Deze functies zijn dan ook complexer omwille van de verschillende competenties die gevraagd zijn.
- Enkelvoudige functies: uitvoerend, vaak laaggeschoold, routinematig,...

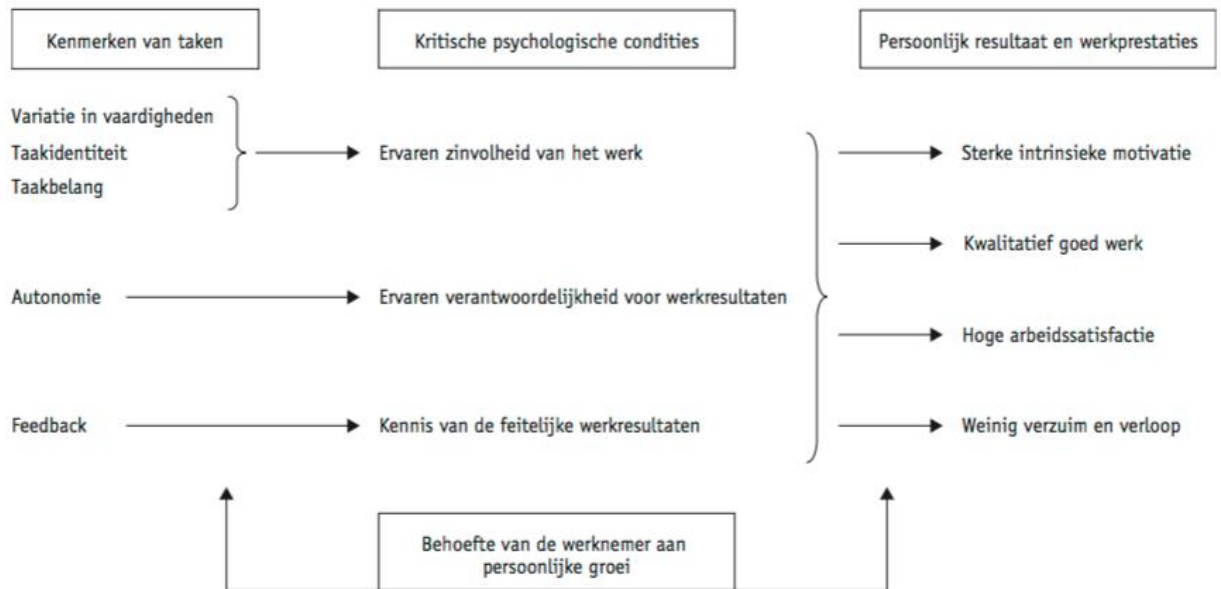
Smalle- of brede functies

- Smalle functies: herhaalbare taken.
- Brede functies: conceptueel denkwerk, waarmee bedoeld wordt dat de medewerker in deze functie zelf structuur kan aanbrengen.

Taakkenmerken en de gevolgen op het arbeidsgedag

Het model van Hackman en Oldham geeft aan hoe mensen hun werk ervaren op basis van de verschillende taakkenmerken. Zo hebben variatie in vaardigheden, taakidentiteit en taakbelang invloed op de zinvolheid die een medewerker ervaart. Autonomie leidt tot verantwoordelijk voor werkresultaten en feedback tot kennis van de feitelijk werkresultaten. Wanneer deze vijf taakkenmerken goed vertegenwoordigd zijn leidt dit tot een goed persoonlijk resultaat en goede werkprestaties (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Workdesign als HRM-praktijk, 2014).

Figuur 9: Het model van de taakkenmerken (Hackman & Oldham)



Bron: Hackman & Oldham (1976, 1980)

Zoals in *figuur 9* duidelijk is weergegeven zijn de vijf taakkenmerken van groot belang voor een hoge kwaliteit van de arbeid. Zo zijn autonomie, feedback, taakidentiteit, taakvariatie en taakbelang allen onderdelen binnen de eerste a, arbeidsinhoud. Deze kenmerken zullen ook in het praktisch deel gemeten worden bij de medewerkers van Servilux.

Het maken van fouten

Het werk is zowel stressvoller als moeilijker wanneer een medewerker er voornamelijk op gericht is om niet te falen. Wanneer deze geestelijke inspanning te zwaar wordt en zijn tol eist kan dit resulteren in een burn-outgevoel. Gek genoeg worden de beste resultaten bereikt wanneer we ons ervoor openstellen om mislukkingen toe te laten (Friedman, Succes wordt overgewaardeerd, 2015). Met andere woorden is het dus aan te raden om fouten te maken en deze te analyseren.

Verder blijkt uit een analyse van Amy Edmondson in de jaren negentig dat er meer fouten worden gemaakt in teams waar de collegialiteit hoger ligt dan in andere teams. In eerste instantie is dit een vreemde uitkomst, maar na verdere analyse lijkt het antwoord logisch. In teams waar de collegialiteit tussen medewerkers en directe leidinggevenden hoger ligt is de drempel tot het herkennen en erkennen van een fout kleiner als in teams waar de collegialiteit lager ligt. Dit komt door een gevoel van veiligheid dat aanwezig is in de teams met een hoge collegialiteit. Door het openlijk toegeven van fouten zijn deze teams beter in staat om van elkaar te leren en deze fouten in de toekomst te vermijden (Friedman, Succes wordt overgewaardeerd, 2015).

3.1.2 Arbeidsomstandigheden

Onder arbeidsomstandigheden vallen te verstaan: werkdruk, fysieke belasting, geestelijke belasting, emotionele belasting en omgevingsfactoren (Van Hootegem & Huys, 2010). De omgeving speelt hierin een belangrijke rol.

Het is van essentieel belang dat de arbeidsomstandigheden voor de medewerker gunstig zijn. Zo kunnen gunstige arbeidsomstandigheden (deels) voorkomen dat een medewerker arbeidsongeschikt wordt (Eysink, Hesselink, & Houtman, 2014). Medewerkers die arbeidsongeschikt zijn kosten rechtstreeks ook meer voor de werkgever. De organisatie heeft er dus alle belang bij dat een medewerker tewerkgesteld wordt in gunstige arbeidsomstandigheden.

Voorbeelden van gunstige arbeidsomstandigheden zijn:

- goed gereedschap;
- zonlicht;
- goede verhoudingen met leidinggevenden en collega's;
- duidelijke werkafspraken;
- georganiseerde werkprocessen;
- etc.

Soorten belasting

In onderstaande figuur worden de verschillende soorten belasting met voorbeelden van arbeidsomstandigheden en aandoeningen (Eysink, Hesselink, & Houtman, 2014) weergegeven.

Figuur 10: voorbeelden van belasting door arbeidsomstandigheden en daaraan gerelateerde aandoeningen

Soort belasting	Voorbeelden arbeidsomstandigheden	Voorbeelden aandoeningen
Psychosociaal	<ul style="list-style-type: none">- Hoog werktempo- Slechte relaties op het werk- Afnemende werkzekerheid	<ul style="list-style-type: none">- Overspannenheid- Burn-out- Depressieve klachten- Hart- en vaatziekten
Vanuit de omgeving	<ul style="list-style-type: none">- Blootstelling aan lawaai- Werken met oplosmiddelen of andere vluchtige of bijtende stoffen	<ul style="list-style-type: none">- Lawaaislechthorendheid- Huidproblemen- Organisch psychosyndroom (OPS)

Fysiek	<ul style="list-style-type: none"> - Zware lasten sjouwen - Langdurig in gedraaide houding zitten - Inactiviteit (zittend beroep) 	(chronische) klachten van het bewegingsapparaat
--------	--	---

In het praktisch gedeelte wordt zowel de fysieke belasting als de psychische belasting bij de medewerkers gemeten. Ook is het mogelijk om resultaten te krijgen op psychosociaal gebied van een medewerker. Onrechtstreeks is het mogelijk deze resultaten af te leiden uit andere aspecten binnen de kwaliteit van de arbeid.

De werkomgeving

De menselijke geest scant voortdurend onze omgeving. Onbewust weliswaar. Tijdens het scannen van de omgeving gaat de geest opzoek naar aanknopingspunten en gaat deze gebruiken om een ideale mentale benadering te gebruiken (Friedman, De invloed van de werkomgeving, 2015).

Volgens Ron Friedman, sociaalpsycholoog en gespecialiseerd in motivatie, is de omgeving van grote invloed op onze manier van denken. Hij stelt dan ook de vraag: 'Welk effect heeft de plek waar je op dit moment bent op je?'. Zo zouden kleur, meubilair, hoogte van de ruimte, geluid een attributen allemaal invloed uitoefenen op ons gedrag en onze gemoedstoestand. Onderzoek heeft bijvoorbeeld aangetoond dat blootstelling aan de kleur rood ervoor zorgt dat onze geest een associatie zal maken met alarmsignalen, stoptekens en bloed. Dit maakt ons gevoeliger voor falen. Hoogte wakkert dan weer de creativiteit en het inspiratievermogen aan terwijl bijvoorbeeld een raam op de werkplek ervoor kan zorgen dat we langer aan iets door kunnen werken. Dit komt omdat we ons goed voelen bij het zonlicht en het groen van de natuur. Ook kan bijvoorbeeld een plant op de werkvloer volgens Friedman al positieve effecten op de werksituatie hebben (Friedman, De invloed van de werkomgeving, 2015).

Het is dus interessant om niet alleen naar de taken, collega's, leidinggevenden te kijken. Ook de werkomgeving met de kleinste details kunnen invloed hebben op de prestaties, het gedrag en het gevoel van medewerkers.

3.1.3 Arbeidsverhoudingen

Onder arbeidsverhoudingen vallen te verstaan: contactmogelijkheden, communicatie, relaties met collega's en relaties met (directe) leidinggevenden (Van Hoetegem & Huys, 2010).

Het is van belang dat de verhouding tussen werkgever en werknemer gebaseerd is op wederzijds voordeel. Met andere woorden zou er sprake moeten zijn van een ruilrelatie waarin zich twee actoren bevinden (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Duurzame arbeidsverhoudingen, 2014). Deze twee actoren zijn de werkgever en de werknemer. De medewerker wil op basis van zijn capaciteiten en competenties een bepaalde prestatie leveren waarvoor hij/zij een bepaalde tegenprestatie van de werkgever beoogt. Deze tegenprestatie is voor iedere medewerker anders en houdt het loon, werkzekerheid, ontwikkeling, opleiding, etc. In. De werkgever daarentegen verlangt een bepaalde dienst/productie van de medewerker. Het doel hiervan is het realiseren van winst en het behalen van een competitief voordeel t.o.v. concurrenten. Het valt op dat beide partijen hun doel maximaal nastreven, een ruilrelatie/goede verstandhouding tussen beide actoren is hierin dus cruciaal.

Niet alleen de relatie tussen werkgever en medewerker staat centraal binnen de arbeidsverhoudingen, ook de verhouding tussen een medewerker en zijn of haar collega's is belangrijk. In mijn praktisch deel worden de verhoudingen op deze 3 niveaus gemeten.

De betrokkenheid

De betrokkenheid van een medewerker is het gevoel van verbondenheid met de organisatie waarin hij tewerkgesteld is. Een betrokken medewerker heeft met andere woorden een hart voor de zaak en zal ernaar streven om mee de doelstellingen van de organisatie te bekomen (van Oosterhout).

Concrete gedragsvoorbeelden zijn:

- praten over 'wij' i.p.v. 'zij';
- rekening houden met de organisatiecultuur bij het doen van een voorstel;
- aanpassen aan de waarden, normen en gedragsregels binnen de organisatie;
- aanleveren van constructieve kritiek op de plannen van het management;
- het nemen van verantwoordelijkheid.

De organisatie heeft veel belang bij medewerkers die zich betrokken voelen met het bedrijf. Zo blijkt uit studies dat betrokken en gelukkige medewerkers creatiever, klantgerichter en productiever zijn. Tevens zal dit een positieve invloed uitoefenen op het verloop- en ziekteverzuim. Zoals eerder vermeld in mijn probleemstelling is het belangrijk om het ziekteverzuim in de mate van het mogelijke te beperken. De kosten voor medewerkers die afwezig zijn mogen dan ook niet onderschat worden.

Ten-slotte fungeren betrokken medewerkers als merkambassadeurs buiten hun werkomgeving door positieve signalen over de organisatie te verspreiden (Friedman, Een verhaal van twee menu's, 2015).

3.1.4 Arbeidsvoorwaarden

Onder arbeidsvoorwaarden vallen te verstaan: appreciatie, beloning, toekomstzekerheid en loopbaanmogelijkheden (Van Hootegem & Huys, 2010). In mijn praktisch deel geef ik de medewerkers ook de kans om hun noden en wensen aan te geven omtrent deze a.

Loon

Het loon is en blijft de basis van een arbeidsovereenkomst tussen medewerker en werkgever. Zonder verloning ontstaat er geen arbeidsovereenkomst.

Volgens de Jobat Salary Survey vindt bijna de helft (48%) van de bevroagde Belgen dat hij te weinig verdient. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de tevredenheid over jobinhoud en werkgever een stuk hoger liggen met respectievelijk 81 en 82 procent en dus geen rechtstreeks verband houden met het loon. Belangrijk is wel dat de bevroagde medewerkers graag willen weten waarom ze verdienen wat ze verdienen. Ze willen het gevoel hebben dat ze impact hebben op het bedrag. Hiervoor kan een organisatie zorgen d.m.v. correcte prestatie-indicatoren te koppelen aan de verschillende lonen (Jobat).

Het loon is opmerkelijk genoeg niet de belangrijkste motivator voor een medewerker zo blijkt uit een werkbaarheidsenquête uit 2010. Bij de arbeiders staat Werkzekerheid bovenaan gevolgd door prettige mensen om mee samen te werken. Pas dan komt het loon in beeld. Voor bedienden is het loon nog minder belangrijk met een verrassende vijfde plaats (*zie figuur 11*) (Stichting Innovatie & Arbeid, 2012).

Figuur 11: Top 5 arbeidsoriëntaties 2010 voor arbeiders/ bedienden

Arbeiders	Bedienden
1. Werkzekerheid	1. Prettige mensen om mee samen te werken
2. Prettige mensen om mee samen te werken	2. Werkzekerheid
3. Goed inkomen	3. Interessant werk
4. Goede arbeidstijden	4. Werk waar je je capaciteiten kunt benutten
5. Goede vakantieregeling	5. Goed inkomen

Het loon is dus nog steeds belangrijk maar de waarde ervan mag niet overschat worden. Enkel loonsopslag zal in vele gevallen een motivator van tijdelijke aard zijn. Het is dus aan

te raden om alle aspecten binnen de kwaliteit van de arbeid op een positieve manier in te vullen.

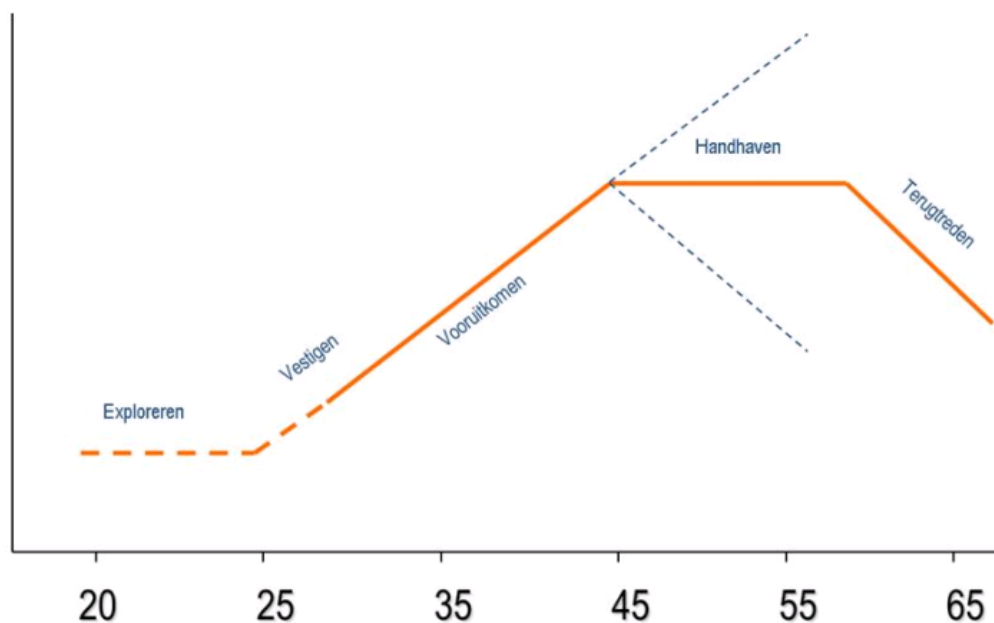
Promotie

Promoties zijn een belangrijk instrument voor werkgevers. Door middel van het promoveren van een medewerker kan een werkgever zowel de intrinsieke- als extrinsieke motivatie van een medewerker positief beïnvloeden. Extrinsieke wordt de medewerker gemotiveerd door de bijhorende beloning gekoppeld aan de promotie. Intrinsiek kan de medewerker gemotiveerd worden door de nieuwe, vaak interessantere taken en verantwoordelijkheden die hij krijgt (Kok, Praag, Cools, & Herpen, 2002).

De loopbaan

Onderstaande grafiek (*figuur 12*) geeft de **klassieke loopbaan** volgens Mirvis en Hall weer (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Doorstroom, 2014). De verticale as geeft de prestaties weer en de horizontale as de leeftijd. De loopbaanfasen worden verder uitgediept in *figuur 13* (p.28).

Figuur 12: Oud concept 'loopbaan' binnen één organisatie

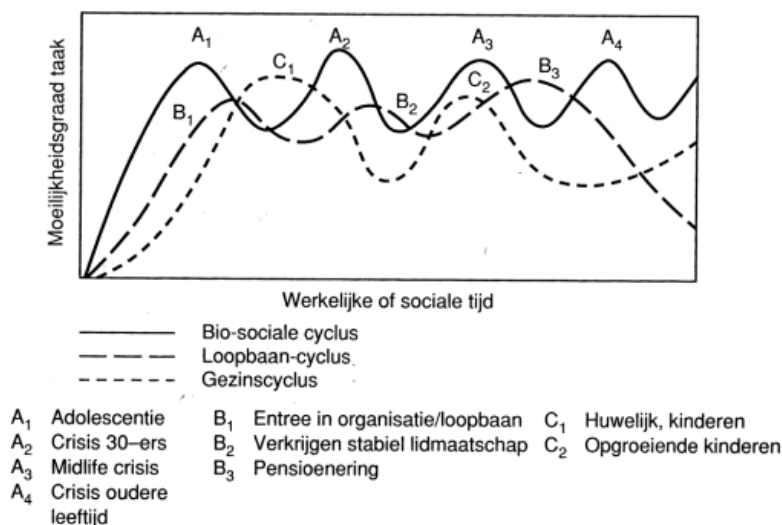


Figuur 13: Fasen binnen de klassieke loopbaancyclus

	Exploreren	Vestigen	Handhaven	Terugtrekken
Ontwikkeling	Identificeren 'ik' en baan (ambitie, competenties, fit)	Professionele voortgang, groei in competenties en verantwoordelijkheden, veiligheid, ontwikkelen levensstijl (work/life balance)	Hoe inzetbaar blijven? Hoe updaten?	Hoe overgang en toch inzetbaar blijven? (werkzaamheidsgraad, werkbaarheid)
Interventies	On-boarding (=socialisatie binnen een organisatie), coaching	Autonomie geven, zelfstandigheid stimuleren	Leren, stimuleren, coaching	Hoe naar afronding en kennisretentie als organisatie
Relatie	Leerling	Collega	Mentor	Sponsor
Biologische leeftijd	< 30	30-45	45-60	+60
Arbeidservaring	< 2 jaar	2-10 jaar	> 10 jaar	> 10 jaar

Verder hebben ook de **levensfasen** van medewerkers invloed op de loopbaanontwikkeling. Volgende figuur geeft weer welke hoogte- en dieptepunten een medewerker binnen zijn loopbaan ervaart (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Doorstroom, 2014).

Figuur 14: Model van de interactie tussen loopbaan, gezin en levenscyclus (Bron: Paffen 1991, p. 54).



3.2 Stress en burn-out

Stress op het werk en burn-out zijn thema's die regelmatig voorkomen in de huidige actualiteit. Ze houden rechtstreeks verband met het werk en zijn een gevolg van één of meerdere van de aspecten van de kwaliteit van de arbeid. Dit is dan ook de reden dat ik dit thema opneem in mijn theoretisch kader.

'Bij stress ontstaat er in ons lichaam een natuurlijke reactie die ons in staat stelt om snel en alert te reageren op gevaar: onze polsslag en ademhaling versnellen, de spieren spannen zich, er komt adrenaline vrij in ons bloed. We zijn extra alert en ons lichaam is paraat om te vechten of te vluchten' (Geestelijkgezond Vlaanderen).

Uit een onderzoek naar stress op het werk van Securex blijkt dat bijna 2 op de 3 medewerkers in België stress op het werk ervaren. Dit leidt bij 1 op 4 rechtstreeks tot spanningsklachten die verminderde prestaties met zich meebrengen. Spanningsklachten kunnen hoofdpijn, slapeloosheid, concentratieverlies, etc. zijn. Zoals eerder in mijn probleemstelling beschreven kosten medewerkers met te veel stress volgens het onderzoek 3.750 euro per jaar meer dan medewerkers die weinig tot geen stress ervaren. De werkgever is dus rechtstreeks belanghebbende bij dit thema (Securex, 2014).

Stress is op zich niet negatief, maar wanneer je een lange periode op het werk onder stress staat, kan dit uitmonden in overspannenheid of burn-out (Geestelijkgezond Vlaanderen).

'Burn-out is een toestand (of dreiging van) emotionele uitputting naar aanleiding van menselijke interactie. De emotionele uitputting wordt vaak gevolgd door 'depersonalisatie' of cynisme, en minder vertrouwen in de eigen capaciteiten.' Dit is de definitie volgens Christina Maslach ph.D, een van de eerste wetenschappers op het gebied van burn-out (Stichting Burnout - Vlaanderen).

Symptomen overmatige stress en overbelasting

Lichamelijke symptomen

Lichamelijke symptomen kunnen zijn: aanhoudende vermoeidheid, slapeloosheid, spierpijn, hoofdpijn, rugpijn, maagpijn, darmproblemen, hartkloppingen, verhoogde bloeddruk, etc. (Geestelijkgezond Vlaanderen).

Psychische symptomen

Psychische symptomen kunnen zijn: prikkelbaarheid, irritatie, gejaagdheid, sombere buien, huilbuien, angst, piekeren, lusteloosheid, futloosheid, concentratieverlies, onzekerheid, etc. (Geestelijkgezond Vlaanderen).

Gedragsveranderingen

- minder presteren en meer fouten maken
- meer roken, gebruik van alcohol en/of drugs
- gebruik van meet slaap- en kalmeermiddelen
- verminderen van sociale contacten (Geestelijkgezond Vlaanderen)

Verskil stress en burn-out

Omdat een burn-out het gevolg is van overmatige stress zou je verwachten dat er weinig verschillen in de symptomen zijn. Dit is in de praktijk echter niet zo. Zie onderstaande figuur voor de verschillen tussen stress en burn-out (Geestelijkgezond Vlaanderen).

Figuur 15: verschil stress en burn-out

Stress	Burn-out
teveel engagement of inzet	geen engagement of inzet meer
emoties zijn versterkt	emoties zijn gedempt
brengt drukte en hyperactiviteit teweeg	brengt hulpeloosheid en hopeloosheid teweeg
verlies aan energie	verlies aan motivatie, idealen en hoop
leidt naar angst	leidt naar gevoelloosheid
lichamelijke gevolgen	emotionele gevolgen

3.3 Bore-out

Omdat bore-out een nieuw thema is in de actualiteit en nog voor velen onbekend is heb ik ervoor gekozen dit thema op te nemen in mijn theoretisch kader. Net als een burn-out is een bore-out een rechtstreeks gevolg van de invulling van de 4 a's binnen de kwaliteit van de arbeid.

Volgens Katrin Van de Water blijf je bij een bore-out te lang hangen in je comfortzone waardoor je onvoldoende geprikkeld wordt en je grenzen niet verlegt. Verder sta je ook stil in je zelfontplooiing en interesseert het werk je niet meer met als gevolg dat je er geen voldoening meer uithaalt (Jobat).

Symptomen van een bore-out

De symptomen van een bore-out zijn: lusteloosheid, slecht slapen, vermoeidheid, verveling, irritatie, etc. (Jobat).

Wanneer we deze symptomen vergelijken met die van een burn-out zien we meerdere gelijkenissen. Een opmerking hierbij is dat de oorsprong bij een bore-out wel anders is als die bij een burn-out. Vandaar het onderscheid tussen beiden.

Voorkomen van een bore-out

Om een bore-out te voorkomen is het belangrijk voldoende te reflecteren over jezelf binnen je job. Is het een job die kan bijdragen aan persoonlijke doelen? Ook is het belangrijk om niet enkel rationeel maar ook gevoelsmatig situaties en taken te analyseren. Word je blij van de dingen die je doet? Ten slotte staat communicatie centraal. Het is belangrijk om erover te praten met mensen (Tedeschi, 2015).

3.4 Personeelsverloop

Personeelsverloop kan gedefinieerd worden als het vrijwillig of onvrijwillig weggaan binnen een organisatie en heeft dus alles met uitstroom van het personeel te maken (Planting, 2012).

De reden dat ik het personeelsverloop opneem in mijn theoretisch kader is dat het een rechtstreeks gevolg kan zijn wanneer één of meerdere aspecten van de kwaliteit van de arbeid op een negatieve manier ingevuld wordt. Zo kan het bijvoorbeeld dat te weinig autonomie ervoor zorgt dat een medewerker de organisatie verlaat (arbeidsinhoud). Of dat een medewerker onvoldoende communicatie heeft met zijn directe leidinggevende en hierdoor de organisatie verlaat (arbeidsverhoudingen). Een andere mogelijkheid is dat een medewerker de organisatie verlaat omwille van meerdere redenen zoals loon, toekomstperspectief (arbeidsvoorwaarden), werkdruk (arbeidsinhoud), etc.

Personeelsverloop kan op verschillende manieren worden ingedeeld. Zie hieronder een overzicht.

Functioneel en disfunctioneel verloop

Vanuit het standpunt van de werkgever is er sprake van twee soorten verloop, namelijk functioneel en disfunctioneel verloop (Henderickx, Janvier, Van Beirendonck, Segers, & Humblet, Uitstroom, 2014).

- **Functioneel verloop:** Het vertrek van een medewerker van wie de competenties onvoldoende relevant zijn geworden of hij onvoldoende presteert.
- **Disfunctioneel verloop:** het vertrek van medewerkers die tot de kern van de organisatie behoren, voldoende competenties bezitten en absoluut een meerwaarde zijn voor het bedrijf.

Figuur 16: Functioneel en disfunctioneel verloop naar individu en organisatie.

		Evaluatie medewerker door organisatie	
		Sterke prestatie	Zwakke prestatie
Evaluatie organisatie door de medewerker	Positief	Medewerker blijft (binden)	(Individueel) ontslag medewerker door werkgever
	Negatief	Medewerker neemt ontslag (disfunctioneel verloop)	Medewerker neemt ontslag (functioneel verloop)

Bron: Dalton et al. (1993).

Natuurlijk verloop, vrijwillig vertrek en gedwongen vertrek

- **Natuurlijk verloop:** vertrek van de medewerker omwille van pensionering, overlijden, tijdelijk contract of arbeidsongeschiktheid.
- **Vrijwillig vertrek:** hier ligt het initiatief bij de medewerker zelf.
- **Gedwongen vertrek:** het initiatief ligt bij de organisatie (Wat is personeelsverloop? En welke soorten zijn er? , 2014).

Gezond en ongezond verloop

- **Gezond verloop:** is verloop dat gewenst is. Het verlaten van een organisatie door medewerkers kan in bepaalde mate gezond zijn. Zo heeft de organisatie de kans om nieuwe medewerkers aan te trekken wat kan resulteren in nieuwe ideeën. Andere redenen kunnen zijn dat de medewerker die de organisatie verlaat niet aan de eisen voldoet of dat het personeelsbestand evenwichtiger wordt.
- **Ongezond verloop:** wanneer het verlooppercentage te hoog ligt waardoor dit gepaard gaat met de nodige kosten. Verder kan het ook de werksfeer negatief beïnvloeden en kan er competentie en ervaring verloren gaan (Wat is personeelsverloop? En welke soorten zijn er? , 2014)

Besluit

Er is een enorme waaier aan informatie over de kwaliteit van de arbeid, de opdeling van de 4 a's en thema's die hier rechtstreeks verband mee houden beschikbaar. Van alle informatie die beschikbaar was heb ik gekozen voor de onderwerpen die naar mijn mening verder uitgediept dienden te worden. Deze onderwerpen komen ook terug in mijn praktisch deel. Ik heb met andere woorden, zoals eerder vermeld mijn praktisch gedeelte gebaseerd op dit theoretisch kader. Op deze manier streef ik naar een kwalitatieve enquête die beantwoordt aan de noden van de medewerkers van Servilux alsook een enquête waarmee de medewerker zich kan identificeren.

Het doel is dat mijn onderzoek een meerwaarde kan zijn voor bestaande literatuur en een aanvulling of bevestiging van de informatie in mijn theoretisch kader.

4. Praktijkgedeelte

Inleiding

Het gekozen onderzoeksdesign, de dataverzamelingmethode, de populatie en de steekproef zijn gekozen om zo efficiënt en effectief mogelijk het onderzoek te kunnen voeren. Vooraleer het maken van een keuze over hoe de kwaliteit van de arbeid het best gemeten kan worden heb ik dit regelmatig met mijn stagementor overlegd. De keuzes die zijn gemaakt zijn dan ook tot stand gekomen op maat van de medewerker. Een tevreden medewerker staat centraal in dit onderzoek. Daarom is er bijvoorbeeld gekozen om zoveel mogelijk enquêtes persoonlijk af te geven en te kaderen bij de medewerkers.

4.1 Onderzoeksmethode

4.1.1 Onderzoeksdesign

Om tot een succesvol resultaat te komen heb ik gebruik gemaakt van **kwantitatief onderzoek**. Kwantitatief onderzoek vindt plaats wanneer je weet wat je inhoudelijk kunt verwachten. Ook is vaak op voorhand bekend welke antwoorden de respondenten zouden kunnen geven. Verder wordt er gebruik gemaakt van steeds dezelfde vragen voor iedere respondent (Baarda, 2014). Dit leek mij de meest aangewezen onderzoeksvorm aangezien ik gebruik heb gemaakt van vooropgestelde vragen om de kwaliteit van de arbeid binnen Servilux te meten.

Binnen mijn kwantitatief onderzoek heb ik gekozen voor een **explorerend of verkennend onderzoek**. Deze keuze is gemaakt omdat ik op voorhand al ideeën had over mogelijk beïnvloedende factoren. Het was me op voorhand bekend welke gerichte vragen ik zou stellen. Deze vragen lagen voorafgaand aan het onderzoek al vast (Baarda, 2014).

4.1.2 Dataverzamelingmethode

Om de kwaliteit van de arbeid binnen Servilux te meten heb ik gebruik gemaakt van een **enquête** met voornamelijk gesloten vragen waar een waarde aan gekoppeld wordt door de respondent. Bijvoorbeeld: helemaal akkoord, akkoord, niet akkoord,... De gesloten vragen zijn aangevuld met enkele open vragen met betrekking tot suggesties van de respondenten.

4.1.3 Onderzoekspopulatie en –steekproef

De te onderzoeken **populatie** binnen het onderzoek zijn de arbeiders (zowel vaste als uitzendkrachten) van Servilux. De populatie bestaat, zoals aangegeven bij de situering van Servilux, uit **87 medewerkers**.

De **steekproef** die ik hieruit trek zijn alle Nederlandstalige arbeiders (zowel vast als uitzendkrachten) van Servilux met als uitzondering de langdurig zieke arbeiders en de arbeiders die ziek of afwezig zijn tijdens de periode van het onderzoek. Op het moment van vaststellen van de steekproef bestaat deze uit **72 medewerkers**. Uiteindelijk zijn er **69 enquêtes** aan de medewerkers bezorgd. De drie overige medewerkers hebben geen enquête ontvangen omwille van ziekte of afwezigheid om een andere reden gedurende de hele week waarin de enquête kon ingevuld worden.

4.2 Dataverzameling

Het grootste deel van de enquêtes heb ik persoonlijk aan de medewerkers overhandigd op de verschillende afdelingen. Deze keuze is gemaakt omdat ik hierdoor meer respons verwacht en hen persoonlijk kan duidelijk maken wat het doel is van de enquête. Ook heb ik aangegeven dat mijn onderzoek van voor hen van meerwaarde kan zijn. Ten slotte bracht ik hen op de hoogte van de absolute anonimiteit waardoor ze vrij de enquête konden invullen.

Servilux stelt ook techniekers op de baan te werk (zie situering Servilux). Deze medewerkers heb ik gecontacteerd via e-mail. Ze hebben dezelfde informatie ontvangen als de techniekers die ik persoonlijk heb aangesproken. Ik heb hen de enquêtes bezorgd door deze in de individuele bakken met onderdelen van de baantechniekers te leggen. De nachtchauffeurs van Servilux bezorgen de baantechniekers deze bakken. Via dezelfde weg heb ik de enquêtes terug ontvangen. Tijdens de week van het onderzoek heb ik op dagelijkse basis de onderdelenbakken nagekeken voor respons. Verassend genoeg heb ik ook van de baantechniekers voldoende respons gekregen. Exact de helft van de baantechniekers heeft via bovenstaand omschreven weg de enquête terug bezorgd. Wel is op te merken dat dit minder is dan de respons op andere afdelingen (ongeveer 70-75%).

De inhoud van de enquête bestaat uit vragen gebaseerd op de onderverdeling binnen ieder aspect (4 a's) van de kwaliteit van de arbeid. Verder was de eerste vraag van de enquête op welke afdeling de respondent tewerkgesteld is. De afdelingen waar minder dan drie arbeiders tewerkgesteld zijn worden gebundeld onder de noemer 'Andere'. Deze keuze is gemaakt om de anonimiteit van de medewerkers te waarborgen. Op deze manier kan er eventueel een vergelijking gemaakt worden tussen de verschillende afdelingen. Vandaar dat ik de opdeling van de afdelingen ook heb opgenomen in de situering van mijn stageplaats.

De medewerkers hebben één volledige week de kans gekregen om de enquête in te vullen en terug te bezorgen. Er waren twee 'enquêtebussen' (zie *bijlage 3*) voorzien waar de

medewerkers de enquêtes konden insteken. De enquêtes die niet voor de deadline ontvangen waren gelden als non-respons.

Na het verstrijken van de deadline heb ik de enquêtebussen opgehaald. Daarna werden alle ontvangen gegevens die uit de enquête voortkomen ingevoerd in een datamatrix in Excel. De non-respons gegevens zoals hierboven beschreven werden niet opgenomen in de datamatrix. Op basis van deze datamatrix zijn de resultaten en conclusie van het onderzoek ontstaan. Deze resultaten en conclusie zal ik ook delen aan de hand van een korte presentatie tijdens de teamleadermeeting binnen Servilux op 24 mei 2016.

Mijn doel was om van deze 69 enquêtes minstens 46 enquêtes ingevuld te ontvangen. Met andere woorden streefde ik naar een respons van 2/3. Dit doel is nipt bereikt. In totaal had ik een respons van 47 medewerkers.

Wanneer ik mijn dataverzameling beoordeel op validiteit ben ik ervan overtuigd dat ik de juiste keuze heb gemaakt om voor een kwantitatieve onderzoekenquête te kiezen. Tevens sta ik achter de keuze om de medewerkers de enquête persoonlijk te overhandigen. Tijdens het overhandigen waren ze positief geïnteresseerd in mijn onderzoek. De anonimiteit van de enquête heeft ervoor gezorgd dat de resultaten voldoende valide zijn. Ik heb meermaals aangehaald dat de medewerkers nergens hun naam moeten invullen én dat de enquêtebussen de anonimiteit waarborgen.

Ten slotte zou ik wel meerdere enquêtebussen maken en deze anders plaatsen. Ik heb gebruik gemaakt van twee enquêtebussen voor alle verschillende afdelingen. Eén enquêtebus stond aan de deur van de personeelsdienst en de andere in de refter van de afdeling TV/AVM. Dit verhoogde naar mijn mening de drempel om de enquête op die specifieke plaats af te leveren. Ik had beter gekozen voor een enquêtebus op iedere specifieke afdeling.

De mogelijkheid tot het geven van sociaal wenselijke antwoorden was naar mijn mening klein omdat het onmogelijk te achterhalen was van wie een specifieke enquête afkomstig was. Ik geloof dan ook dat de meerderheid van de gegevens in alle eerlijkheid tot stand zijn gekomen.

4.3 Resultaten

Door een overvloed aan gegevens heb ik besloten de resultaten te beperken tot de algemene organisatieresultaten en geen rechtstreekse opdeling te maken tussen de afdelingen. Wanneer er een opmerkelijk verschil is tussen de afdeling zal dit onder de tabel met resultaten worden weergegeven. Ook in de conclusie komen deze verschillen terug. De exacte resultaten per afdeling zijn te vinden in *Bijlage 4*.

De resultaten worden weergegeven in tabellen waarin het aantal antwoorden, de percentages, de respons per vraag en het gemiddelde zijn weergegeven. De waarde die in het geel gemarkeerd is, is gebaseerd op het gemiddelde van de gegevens (afgerond).

Zoals meermaals terugkomt in dit eindwerk zijn de resultaten opgedeeld onder de 4a's, de verschillende aspecten hierbinnen en de bijhorende vragen.

4.3.1 Responscijfers

De basis van de resultaten zijn de responscijfers zodat duidelijk is waar de gegevens juist vandaan komen.

	Uitgedeeld	Respons	Non respons	Respons %	Non respons %
KHH	12	9	3	75,0%	25,0%
Espresso	13	9	4	69,2%	30,8%
OSS	16	8	8	50,0%	50,0%
TV/AVM	13	9	4	69,2%	30,8%
Andere	15	12	3	80,0%	20,0%
Totaal	69	47	22	68,1%	31,9%

4.3.2 Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

De grote meerderheid van de medewerkers van Servilux (71,8%) vindt dat de werkzaamheden verricht worden in een hoog werktempo. Het werktempo ligt volgens de medewerkers, met een gemiddelde score van 4,50 het hoogst op de afdeling Espresso.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	13	28,3%	Respons: 46
Akkoord (4)	20	43,5%	
Deels akkoord (3)	11	23,9%	
Matig akkoord (2)	1	2,2%	Gemiddelde: 3,93
Niet akkoord (1)	1	2,2%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Evenals een hoog werktempo geven de meeste medewerkers aan dat ze geconfronteerd worden met krappe deadlines. Binnen de afdelingen zijn geen noemenswaardige verschillen. De gemiddelden situeren zich rond het algemeen gemiddelde van 3,72.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	18	39,1%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	9	19,6%	
Deels akkoord (3)	11	23,9%	
Matig akkoord (2)	4	8,7%	
Niet akkoord (1)	4	8,7%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

De gegevens m.b.t. de tijdsdruk zijn bijna identiek aan de gegevens m.b.t. een hoog werktempo. Maar liefst 76,1 % van de bevroegde medewerkers vindt dat hij/zij tewerkgesteld is onder een hoge tijdsdruk. Slechts twee personen zijn het daar niet mee eens. Ook binnen de meeste afdelingen zijn de meeste medewerkers eensgezind omtrent de tijdsdruk. Enkel bij de afdeling TV/AVM is het opvallend dat ze aangeven dit minder te ervaren met een gemiddelde score van 3,41.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	14	30,4%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	21	45,7%	
Deels akkoord (3)	6	13,0%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	2	13,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

De meningen zijn verdeeld over de behoefte aan werkdruk. De grote meerderheid, 2 op 5 medewerkers, geeft aan dat er wel werkdruk aanwezig mag zijn, maar bij voorkeur niet teveel. Enkel bij de afdeling KHH valt het op dat 2/3 van de medewerkers aangeeft dat ze het belangrijk vinden dat een bepaalde werkdruk aanwezig is.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	10,9%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,17
Akkoord (4)	13	28,3%	
Deels akkoord (3)	19	41,3%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	6	13,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Over het algemeen worden de prestaties niet in grote mate op negatieve wijze beïnvloed door de werkdruk. Dit is af te lezen in de gemiddelde score van 2.87. Wel is het opvallend dat de meningen nogal verdeeld zijn. Zo geeft bijna de helft van de bevroegde medewerkers aan dat de prestaties niet lijden onder de werkdruk. Maar bijna 40% van de andere medewerkers geeft dan weer aan dat de prestaties juist wel beïnvloed worden door de aanwezige werkdruk.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	19,6%	Respons: 46
Akkoord (4)	9	19,6%	
Deels akkoord (3)	7	15,2%	
Matig akkoord (2)	9	19,6%	
Niet akkoord (1)	12	26,1%	Gemiddelde: 2,87
Missing Values (0)	1	2,1%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Het merendeel van de medewerkers geeft aan weinig of geen werkdruk nodig te hebben om goed te kunnen presteren. In de afdeling TV/AVM hechten ze hier meer belang aan. Met een gemiddelde score van 3,22 liggen ze hoog boven het algemeen gemiddelde van 2,56.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	8,9%	Respons: 45
Akkoord (4)	8	17,8%	
Deels akkoord (3)	11	24,4%	
Matig akkoord (2)	8	17,8%	
Niet akkoord (1)	14	31,3%	Gemiddelde: 2,56
Missing Values (0)	2	4,3%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraag je werk precisie en nauwkeurigheid?

Op enkelingen na zijn de medewerkers van Servilux het er over eens dat hun werk precisie en nauwkeurigheid vraagt.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	26	56,5%	Respons: 46
Akkoord (4)	16	34,8%	
Deels akkoord (3)	4	8,7%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Gemiddelde: 4,48
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

De medewerkers geven aan dat ze op vele dingen tegelijk moeten letten waardoor ze steeds voldoende geconcentreerd moeten werken. Er is niemand die aangeeft dat hij niet akkoord is met bovenstaande vraag. De resultaten zijn ongeveer hetzelfde als die bij precisie en nauwkeurigheid.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	25	54,3%	Respons: 46
Akkoord (4)	15	32,6%	
Deels akkoord (3)	6	13,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Gemiddelde: 4,41
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Ook hier weer geven de medewerkers aan dat het belangrijk is dat ze steeds geconcentreerd te werk gaan. Bijna 4 op 5 medewerkers vinden dat ze steeds moeten nadenken over wat en hoe ze iets doen.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	36	78,3%	Respons: 46
Akkoord (4)	9	19,6%	
Deels akkoord (3)	1	2,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Gemiddelde: 4,76
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

De medewerkers vinden dat ze eerder creatief te werk moeten gaan binnen hun functie. Weinigen zijn het daarmee oneens. Binnen de afdeling espresso ligt de gemiddelde score het hoogst met 3,88.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	8	17,4%	Respons: 46
Akkoord (4)	18	39,1%	
Deels akkoord (3)	10	21,7%	
Matig akkoord (2)	8	17,4%	Gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	2	4,9%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

45 van de 46 medewerkers vinden dat ze geconfronteerd worden met het oplossen van

problemen. Het gemiddelde ligt hier met 4,61 dan ook zeer hoog. De hoogste gemiddelde score, namelijk 4,89 wordt behaald in de afdeling TV/AVM.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	29	63,0%	Respons: 46
Akkoord (4)	16	34,8%	
Deels akkoord (3)	1	2,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	Gemiddelde: 4,61

12. Vind je je werk moeilijk?

In tegenstelling tot de aspecten van de moeilijkheidsgraad vindt de meerderheid van de medewerkers het werk niet echt moeilijk. Ze lijken de materie goed te beheersen. Tussen de afdelingen zijn er weinig tot geen verschillen. De gemiddelde score per afdeling situeert zich steeds rond de algemene gemiddelde score van 2,26.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Respons: 46
Akkoord (4)	4	8,7%	
Deels akkoord (3)	12	26,1%	
Matig akkoord (2)	22	47,8%	
Niet akkoord (1)	8	17,4%	
Missing Values (0)	1	2,1%	Gemiddelde: 2,26

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Over de monotonie van de taken lijken de meningen verdeeld. 43,4% vindt dat hij voornamelijk dezelfde taken uitvoert. Maar ook een groot aantal (34,8%) lijkt hier deels mee akkoord. Slechts een klein aantal medewerkers (8,7%) vindt dat hij een grote verscheidenheid in het takenpakket heeft. Opvallend is wel dat in de afdeling 'andere' bijna de helft van de medewerkers vindt dat hij steeds dezelfde taken ten uitvoer brengt. Dit in tegenstelling tot afdeling OSS, waar dit aantal percentage maar 12,5% bedraagt.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	10	21,7%	Respons: 46
Akkoord (4)	10	21,7%	
Deels akkoord (3)	16	34,8%	
Matig akkoord (2)	6	13,0%	
Niet akkoord (1)	4	8,7%	
Missing Values (0)	1	2,1%	Gemiddelde: 3,35

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Zoals verwacht liggen de scores hier hetzelfde als bij de vraag over het uitvoeren van steeds dezelfde taken. Aangezien de medewerkers op die vraag verdeeld reageerden, geldt dit ook voor de verscheidenheid binnen het takenpakket zo.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	15,2%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	18	39,1%	
Deels akkoord (3)	11	23,9%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	7	15,2%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Meer dan de helft van de medewerkers Servilux geeft aan nood te hebben aan voldoende afwisseling binnen het takenpakket. Slechts 1 op 20 hecht hier geen tot weinig belang aan. Met een gemiddelde score van 3,89 lijken de medewerkers van afdeling KHH hier minder belang aan te hechten als de medewerkers van de andere afdelingen. In de afdeling 'andere' is maar liefst 75% van de medewerkers helemaal akkoord.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	26	56,5%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	10	21,7%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	1	2,2%	
Niet akkoord (1)	1	2,2%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

Autonomie

Binnen de onderverdeling in autonomie lijkt de meerderheid aan te geven te beschikken over voldoende autonomie binnen het werk. Dit is af te lezen aan de gemiddelde scores die liggen rond 3,50. Enkel wanneer het gaat over het werktempo ligt de gemiddelde score met 2,80 een stuk lager. Zoals de medewerkers eerder al aangeven ligt het werktempo hoog. Hierover lijken ze minder zelfstandig te kunnen beslissen.

16. Heb je autonomie over:

je werktempo

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	15,2%	Respons: 46 Gemiddelde: 2,80
Akkoord (4)	8	17,4%	
Deels akkoord (3)	10	21,7%	
Matig akkoord (2)	11	23,9%	
Niet akkoord (1)	10	21,7%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

je taakvolgorde

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	12	26,1%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,43
Akkoord (4)	12	26,1%	
Deels akkoord (3)	11	23,9%	
Matig akkoord (2)	6	13,0%	
Niet akkoord (1)	5	10,9%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

je werkmethode

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	15	32,6%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,83
Akkoord (4)	19	41,3%	
Deels akkoord (3)	4	8,7%	
Matig akkoord (2)	5	10,9%	
Niet akkoord (1)	3	6,5%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

je werkvolgorde

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	12	26,1%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,54
Akkoord (4)	14	30,4%	
Deels akkoord (3)	11	23,9%	
Matig akkoord (2)	5	10,9%	
Niet akkoord (1)	4	8,7%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

je werkplek

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	13	28,3%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,46
Akkoord (4)	14	30,4%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	8	17,4%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Bijna 4 op 5 van de medewerkers geeft aan autonomie binnen het werk belangrijk te vinden. De gemiddelde score ligt hier op 4,07. Deze score ligt duidelijk hoger als de gemiddelde scores van autonomie waarover de medewerkers volgens hun op dit moment beschikken.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	17	37,0%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	19	41,3%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	4,3%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

De grote meerderheid, namelijk 73,9% van de medewerkers geeft aan dat er de mogelijkheid is om hulp in te roepen bij collega's wanneer ze dit nodig achten. Opvallend is dat dit cijfer beduidend lager als het algemeen gemiddelde bij de medewerkers in de afdeling 'andere'. Daar zijn maar liefst 1 op 2 medewerkers matig tot deels akkoord. Ook bij de afdeling OSS ligt het gemiddelde met 3,65 lager. Dit valt te verklaren door het feit dat ze zelfstandig herstellingen verrichten op de baan en dus minder in contact komen met de collega's. In de afdeling TV/AVM zijn alle medewerkers akkoord tot helemaal akkoord met de vraag of ze hulp kunnen inroepen bij collega's.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	20	43,5%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,02
Akkoord (4)	14	30,4%	
Deels akkoord (3)	7	15,2%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	2	4,3%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Het lijkt erop dat de medewerkers iets eerder hulp zullen inroepen van collega's dan van directe leidinggevende wanneer we de gemiddelden met elkaar vergelijken. Het algemeen gemiddelde voor het hulp inroepen van collega's ligt met 4,02 enigszins hoger dan het gemiddelde voor het hulp inroepen van de directe leidinggevende (3,41). De afdeling 'andere' scoort hier behoorlijk laag met een gemiddelde score van 2,58. De medewerkers van de afdeling TV/AVM vinden met een gemiddelde score van 4,44 dan weer dat deze mogelijkheid wel voldoende beschikbaar is. De overige afdelingen situeren zich rond het algemeen gemiddelde.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	14	30,4%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,41
Akkoord (4)	10	21,7%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	9	19,6%	
Niet akkoord (1)	5	10,9%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

De medewerkers geven aan dat er een gezonde mogelijkheid tot het leggen van contacten is binnen Servilux. Meer als 2/3 medewerkers geven aan het deels akkoord tot akkoord te zijn m.b.t. tot de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten. Opvallend is dat het gemiddelde met 3,13 beduidend lager ligt bij de afdeling espresso.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	19,6%	Respons: 46 Gemiddelde: 3,70
Akkoord (4)	21	45,7%	
Deels akkoord (3)	12	26,1%	
Matig akkoord (2)	1	2,2%	
Niet akkoord (1)	3	6,5%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Met exact hetzelfde gemiddelde als bovenstaande vraag geven de medewerkers aan dat ze beschikken over voldoende sociale contacten wanneer ze rekening houden met de mogelijkheid hiertoe. Slechts 1 op 10 medewerkers vindt dat hij of zij onvoldoende sociale contacten heeft tijdens het werk.

	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	11	23,9%	Resposns: 46 Gemiddelde: 3,70
Akkoord (4)	17	37,0%	
Deels akkoord (3)	13	28,3%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	2	4,3%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Over het algemeen geven de medewerkers met 65,2% aan weinig tot geen overleg met de directie te hebben. Enkel de afdeling espresso geeft aan met een gemiddelde van 3,13 deels akkoord te zijn m.b.t. bovenstaande vraag. Een belangrijke opmerking is dat de huidige vakbond zich grotendeels situeert binnen deze afdeling. De laagste gemiddelden bevinden zich bij de afdelingen OSS en 'andere' met respectievelijk een gemiddelde van 1,63 en 1,67.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,5%	Resposns: 46 Gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	7	15,2%	
Deels akkoord (3)	6	13,0%	
Matig akkoord (2)	15	32,6%	
Niet akkoord (1)	15	32,6%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

23a. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

De medewerkers geven duidelijk aan meer invloed te ervaren op het niveau van de afdeling. Bijna 1 op 3 vindt dat dit kan en meer dan 1 op 3 geeft aan het deels akkoord te zijn. Binnen de afdelingen zijn de gemiddelden niet echt opvallend. Afdeling espresso ligt het laagst met een gemiddelde score van 2,57.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,1%	Resposns: 45 Gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	9	20,0%	
Deels akkoord (3)	17	37,8%	
Matig akkoord (2)	10	22,2%	
Niet akkoord (1)	4	8,9%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

23b. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen het bedrijf?

Evenals het overleg met de directie vinden de medewerkers dat ze weinig tot geen invloed uitoefenen op beslissingen die genomen worden binnen het bedrijf.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,7%	Respons: 45
Akkoord (4)	5	11,1%	
Deels akkoord (3)	6	13,3%	
Matig akkoord (2)	15	33,3%	Gemiddelde: 2,20
Niet akkoord (1)	16	35,6%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Twee op drie medewerkers geven aan het toch redelijk belangrijk te vinden om invloed uit te oefenen binnen afdeling of bedrijf. Er is niemand die aangeeft dit totaal niet belangrijk te vinden.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	20,0%	Respons: 45
Akkoord (4)	18	40,0%	
Deels akkoord (3)	12	26,7%	
Matig akkoord (2)	6	13,3%	Gemiddelde: 3,67
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

Informatievoorziening

Het gemiddelde m.b.t. informatievoorziening situeert zich rond 3,50. Hiermee geven de medewerkers aan dat de informatievoorziening redelijk verloopt. Het is echter wel opvallend dat er met een gemiddelde van 3,00 beduidend minder informatievoorziening blijkt te zijn m.b.t. het resultaat van het werk. De afdeling espresso scoort lager op de aspecten binnen de informatievoorziening lager dan de andere afdelingen. Ook de baantechnekers (OSS) geven aan dat er een tekort aan informatievoorziening is. Voornamelijk met een gemiddelde score van 2,38 m.b.t. het resultaat van het werk die ver onder het gemiddelde van 3,00 ligt.

**25. Verkrijg je voldoende informatie over:
het doel van het werk**

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	10	22,2%	Respons: 45 Gemiddelde: 3,40
Akkoord (4)	15	33,3%	
Deels akkoord (3)	9	20,0%	
Matig akkoord (2)	5	11,1%	
Niet akkoord (1)	6	13,3%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

je verantwoordelijkheden

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	12	26,7%	Respons: 45 Gemiddelde: 3,47
Akkoord (4)	11	24,4%	
Deels akkoord (3)	11	24,4%	
Matig akkoord (2)	8	17,8%	
Niet akkoord (1)	3	6,7%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

je opdrachten

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	20,0%	Respons: 45 Gemiddelde: 3,51
Akkoord (4)	15	33,3%	
Deels akkoord (3)	13	28,9%	
Matig akkoord (2)	6	13,3%	
Niet akkoord (1)	2	4,4%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

het resultaat van het werk

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,1%	Respons: 45 Gemiddelde: 3,00
Akkoord (4)	15	33,3%	
Deels akkoord (3)	6	13,3%	
Matig akkoord (2)	13	28,9%	
Niet akkoord (1)	6	13,3%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Op de afdeling TV/AVM met een gemiddelde score van 3,44 na geven alle afdelingen aan dat er eerder onvoldoende mogelijkheid tot feedback is van hun directe leidinggevende.

Voornamelijk afdeling espresso en afdeling 'andere' geven aan met een gemiddelde score van respectievelijk 2,14 en 1,92 dat er weinig feedback wordt ontvangen.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,7%	Respons: 45
Akkoord (4)	7	15,6%	
Deels akkoord (3)	14	31,1%	
Matig akkoord (2)	14	31,1%	
Niet akkoord (1)	7	15,6%	Gemiddelde: 2,67
Missing Values (0)	2	4,3%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

In tegenstelling tot feedback van de leidinggevende geven de medewerkers aan meer feedback te ontvangen van collega's. Bijna 75% is het redelijk met bovenstaande vraag eens. Dit cijfer ligt in tegenstelling tot vorige vraag het hoogst bij de afdeling espresso met een gemiddelde van 3,71.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	8,9%	Respons: 45
Akkoord (4)	19	42,2%	
Deels akkoord (3)	14	31,1%	
Matig akkoord (2)	6	13,3%	
Niet akkoord (1)	2	4,4%	Gemiddelde: 3,38
Missing Values (0)	2	4,3%	

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

39 van de 45 medewerkers geven aan het belangrijk te vinden dat er voldoende informatie en feedback beschikbaar is. 32 Hiervan geven zelfs aan dit zéér belangrijk te vinden. Hier zijn alle afdelingen het mee eens.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	32	71,1%	Respons: 45
Akkoord (4)	7	15,6%	
Deels akkoord (3)	5	11,1%	
Matig akkoord (2)	1	2,2%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	Gemiddelde: 4,56
Missing Values (0)	2	4,3%	

4.3.3 Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Bijna 2 op 3 medewerkers geeft aan in een eerdere ongemakkelijke houding te werken.

Voornamelijk de baanteknikers, met een gemiddelde van 3,75, geven aan hier last van te ondervinden. Ook de afdeling 'andere' scoort met een gemiddelde van 3,50 hoger dan het algemeen gemiddelde van 3,24.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,1%	Respons: 45 Gemiddelde: 3,24
Akkoord (4)	15	33,3%	
Deels akkoord (3)	14	31,1%	
Matig akkoord (2)	8	17,8%	
Niet akkoord (1)	3	6,7%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

De cijfers zijn vergelijkbaar met voorgaande vraag. De afdelingen OSS en 'andere' geven aan hier het meeste hinder van te ondervinden.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	10	24,4%	Respons: 41 Gemiddelde: 3,12
Akkoord (4)	7	17,1%	
Deels akkoord (3)	9	22,0%	
Matig akkoord (2)	8	19,5%	
Niet akkoord (1)	7	17,1%	
Missing Values (0)	6	12,8%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

M.b.t. repetitieve handelingen ligt het algemeen gemiddelde lager. 35,6% ervaart dit als een probleem. Met een hoog gemiddelde van 3,50 geven de baanteknikers aan hier het meeste last van te ondervinden. De afdeling KHH geeft met een gemiddelde van 2,56 aan hier het minste last van te ondervinden.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	8	17,8%	Respons: 45 Gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	8	17,8%	
Deels akkoord (3)	11	24,4%	
Matig akkoord (2)	8	17,8%	
Niet akkoord (1)	10	22,2%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

In de lijn van voorgaande vragen zijn ook hier weer de meningen verdeeld. De medewerkers van de afdeling espresso geven met een gemiddelde van 3,25 aan het meest uitgeput te zijn wanneer ze thuiskomen.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	10,9%	Resposn: 46 Gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	9	19,6%	
Deels akkoord (3)	16	34,8%	
Matig akkoord (2)	9	19,6%	
Niet akkoord (1)	7	15,2%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

De meerderheid van de medewerkers komt niet echt in contact met lastige klanten. De medewerkers van afdelingen OSS en TV/AVM geven aan dat dit voor hen wel een probleem is met gemiddeldes van respectievelijk 3,38 en 3,22 die ver boven het algemeen gemiddelde liggen. 75% van de medewerkers van de afdeling 'andere' geven aan hier weinig tot geen last van te ondervinden.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	13,0%	Resposn: 46 Gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	10	21,7%	
Deels akkoord (3)	6	13,0%	
Matig akkoord (2)	9	19,6%	
Niet akkoord (1)	15	32,6%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Over het algemeen komen de medewerkers weinig tot niet in aangrijpende situaties terecht. Enkel de baantechnekers geven aan dat dit voorkomt. 1 op 2 baantechnekers komt soms in aangrijpende situaties terecht.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,1%	Resposn: 45 Gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	3	6,7%	
Deels akkoord (3)	7	15,6%	
Matig akkoord (2)	13	28,9%	
Niet akkoord (1)	17	37,8%	
Missing Values (0)	2	4,3%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Slechts 15,2% van de medewerkers geeft aan het werk mee naar huis te nemen. Bijna de helft is het hier matig tot deels mee akkoord en voor meer als 1 op 3 medewerkers is dit niet van toepassing. De medewerkers van afdeling KHH geven aan hier het meeste last

van te ondervinden met een gemiddelde van 2,78 wat ver boven het algemeen gemiddelde ligt.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	8,7%	Respons: 46 Gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	3	6,5%	
Deels akkoord (3)	13	28,3%	
Matig akkoord (2)	9	19,6%	
Niet akkoord (1)	17	37,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Meer dan 1 op 3 medewerkers geeft aan mentaal uitgeput te zijn wanneer hij of zij thuiskomt. 30,4% is hier deels mee akkoord. Het gemiddelde ligt met 3,33 bij de afdeling KHH het hoogst.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	19,6%	Respons: 46 Gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	7	15,2%	
Deels akkoord (3)	14	30,4%	
Matig akkoord (2)	4	8,7%	
Niet akkoord (1)	12	26,1%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

4.3.4 Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Slechts 4 medewerkers vinden dat ze voldoende verdienen bij Servilux. Bijna 75% van de medewerkers geeft aan het loon als onvoldoende te ervaren.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	2,2%	Respons: 46 Gemiddelde: 1,85
Akkoord (4)	3	6,5%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	10	21,7%	
Niet akkoord (1)	24	52,2%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Meer dan 70% van de medewerkers denkt ergens anders meer te kunnen verdienen waar slechts 13% denkt dat dit niet zo is.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	22	47,8%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,00
Akkoord (4)	11	23,9%	
Deels akkoord (3)	7	15,2%	
Matig akkoord (2)	3	6,5%	
Niet akkoord (1)	3	6,5%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Nagenoeg iedereen geeft aan het belangrijk te vinden dat het loon op termijn stijgt.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	39	84,8%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,83
Akkoord (4)	6	13,0%	
Deels akkoord (3)	1	2,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Hoewel in voorgaande vragen de cijfers vrij duidelijk waren, geven deze cijfers weer dat meer dan 2/3 van de medewerkers niet komt werken met als voornaamste reden het loon. Slechts 1 op 3 geeft weer voornamelijk te komen werken met als doelstelling het loon.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	10	21,7%	Respons: 46 Gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	5	10,9%	
Deels akkoord (3)	13	28,3%	
Matig akkoord (2)	8	17,4%	
Niet akkoord (1)	10	21,7%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Meer dan 3 op 4 medewerkers geven aan dat ze doorgroeimogelijkheden belangrijk vinden. Binnen de afdeling TV/AVM ligt dit gemiddelde met 4,67 het hoogst. De baantechnekers geven met een gemiddelde van 3,38 aan hier minder belang aan te hechten.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	21	45,7%	Respons: 46 Gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	14	30,4%	
Deels akkoord (3)	8	17,4%	
Matig akkoord (2)	1	2,2%	
Niet akkoord (1)	2	4,3%	
Missing Values (0)	1	2,1%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert uitvoeren op een andere afdeling?

Uitvoeren van andere herstellingen lijken de medewerkers belangrijk te vinden. Bijna 75% geeft aan hier belang aan te hechten. Ook hier weer vinden de baantechnekers dit minder belangrijk met een gemiddelde van 3,00. Dit gemiddelde ligt ver onder het algemeen gemiddelde van 3,91.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	14	41,2%	Respons: 34 Gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	11	32,4%	
Deels akkoord (3)	4	11,8%	
Matig akkoord (2)	2	5,9%	
Niet akkoord (1)	3	8,8%	
Missing Values (0)	13	27,7%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

De meningen zijn verdeeld over de mogelijkheid tot dot doorgroei/promotie binnen de organisatie. 30,2% geeft aan hier niet in te geloven. 32,6% van de medewerkers lijkt te twifelen en geeft aan dat hij/zij deels akkoord is. Meer dan 1 op 3 denkt dat deze mogelijkheden er zijn binnen Servilux. Het gemiddelde binnen de afdeling 'andere' ligt met 2,40 opvallend lager dan het algemeen gemiddelde. 60% van deze medewerkers verwachten niet dat de mogelijkheden tot doorgroei/promotie er zijn.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	9,3%	Respons: 43 Gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	12	27,9%	
Deels akkoord (3)	14	32,6%	
Matig akkoord (2)	8	18,6%	
Niet akkoord (1)	5	11,6%	
Missing Values (0)	4	8,5%	

Bijscholing

De meningen zijn over het algemeen verdeeld m.b.t. tot de kans op bijscholing vanuit de organisatie (3,03) als op eigen initiatief (gemiddeld: 3,05). Bij beide vindt ongeveer 1 op 3

van de medewerkers dat ze hier geen kans toe krijgen. Rond de 40% denkt deze kans wel te krijgen. De overige medewerkers lijken verdeeld.

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,6%	Respons: 43 Gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	13	30,2%	
Deels akkoord (3)	11	25,6%	
Matig akkoord (2)	6	14,0%	
Niet akkoord (1)	8	18,6%	
Missing Values (0)	4	8,5%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	14,0%	Respons: 43 Gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	10	23,3%	
Deels akkoord (3)	14	32,6%	
Matig akkoord (2)	6	14,0%	
Niet akkoord (1)	7	16,3%	
Missing Values (0)	4	8,5%	

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

De medewerkers geven aan belang te hebben bij de kans tot bijscholing. Slechts 1 op 10 vindt dit niet belangrijk, 1 op 4 is deels akkoord en 2 op 3 hecht veel belang aan de kans tot bijscholing. Het belang tot bijscholing ligt gemiddeld genomen het hoogst bij de afdeling TV/AVM met een gemiddelde van 4,50. De baantechnekers hechten hier minder belang aan met een gemiddelde van 3,25.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	13	29,5%	Respons: 44 Gemiddelde: 3,80
Akkoord (4)	16	36,4%	
Deels akkoord (3)	11	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	2,3%	
Niet akkoord (1)	3	6,8%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

4.3.5 Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

De medewerkers van Servilux lijken het erover eens dat er een goede verstandhouding

heerst tussen de collega's. Meer als 80% van de medewerkers lijkt hier tevreden over. De hoogste gemiddelde score wordt met 4,50 behaald binnen de afdeling 'andere'.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	16	36,4%	Respons: 44
Akkoord (4)	20	45,5%	
Deels akkoord (3)	7	15,9%	
Matig akkoord (2)	1	2,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	Gemiddelde: 4,16
Missing Values (0)	3	6,4%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

1 op 3 medewerkers ervaart wel eens conflicten met zijn of haar collega's. Voor 40% van de medewerkers lijkt dit niet zo te zijn. Opvallend is dat binnen de afdeling KHH 55,5% van de medewerkers aangeeft wel eens conflicten te hebben met de collega's terwijl dit gemiddelde voor Servilux op 34,1% ligt.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	9,1%	Respons: 44
Akkoord (4)	11	25,0%	
Deels akkoord (3)	11	25,0%	
Matig akkoord (2)	11	25,0%	
Niet akkoord (1)	7	15,9%	Gemiddelde: 2,86
Missing Values (0)	3	6,4%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Meer als de helft van de medewerkers geeft aan het gevoel te hebben dat hij of zij gewaardeerd wordt in het werk dat hij of zij doet. 25% is het hier niet mee eens. De gemiddelden liggen het hoogste bij de afdelingen Espresso en OSS met respectievelijk 3,86 en 3,75. Het laagste gemiddelde wordt behaald bij de afdeling KHH met 2,89.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	13,6%	Respons: 44
Akkoord (4)	17	38,6%	
Deels akkoord (3)	10	22,7%	
Matig akkoord (2)	10	22,7%	
Niet akkoord (1)	1	2,3%	Gemiddelde: 3,39
Missing Values (0)	3	6,4%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Bijna 2 op 3 medewerkers ondervinden een goede verstandhouding met de directe leidinggevende. Slechts 13,6% van de medewerkers ervaart dit niet zo. De beste

verstandhoudingen met de leidinggevende vinden zich gemiddeld genomen plaats binnen de afdelingen KHH (3,78) en TV/AVM (4,00).

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	15,9%	Resposn: 44 Gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	22	50,0%	
Deels akkoord (3)	9	20,5%	
Matig akkoord (2)	2	4,5%	
Niet akkoord (1)	4	9,1%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Over het algemeen worden er weinig conflicten ervaren met de directe leidinggevende. Slechts 18,2% van de medewerkers geeft aan dat er wel eens conflicten met de leidinggevende voorkomen. 61,3% is het hier niet tot matig mee akkoord. Het laagste aantal conflicten met de leidinggevende wordt gemiddeld genomen behaald bij de afdeling OSS met 1,75 wat ver onder het algemeen gemiddelde ligt.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,8%	Resposn: 44 Gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	5	11,4%	
Deels akkoord (3)	9	20,5%	
Matig akkoord (2)	13	29,5%	
Niet akkoord (1)	14	31,8%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

De meningen m.b.t. de waardering door de directe leidinggevende zijn verdeeld. Bijna 40% van de medewerkers vindt dat ze gewaardeerd wordt in hun werk. Meer als 1 op 3 is het hier niet mee eens. De gemiddeldes per afdeling zijn weinig verschillend.

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,8%	Resposn: 44 Gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	15	34,1%	
Deels akkoord (3)	10	22,7%	
Matig akkoord (2)	10	22,7%	
Niet akkoord (1)	6	13,6%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Ook de meningen m.b.t. de verstandhouding met de directie zijn verdeeld. Meer als 1 op 3 medewerkers ervaart een goede verstandhouding. 27,3% van de medewerkers ervaart een redelijke verstandhouding met de directie en meer dan 36% van de medewerkers ervaart geen goede verstandhouding met de directie. Opvallend is dat gemiddeld genomen de verstandhouding met directie met 3,50 hoger ligt op de afdeling TV/AVM.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	9,1%	Respons: 44 Gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	12	27,3%	
Deels akkoord (3)	12	27,3%	
Matig akkoord (2)	10	22,7%	
Niet akkoord (1)	6	13,6%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

De meerderheid van de medewerkers ervaart weinig tot geen (61,4%) conflicten met de directie. 18,2% geeft aan wel eens conflicten met de directie te ervaren. Binnen de afdelingen valt het op dat 42,9% van de medewerkers binnen de afdeling Espresso helemaal akkoord is met bovenstaande vraag.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	6,8%	Respons: 44 Gemiddelde: 2,27
Akkoord (4)	5	11,4%	
Deels akkoord (3)	9	20,5%	
Matig akkoord (2)	11	25,0%	
Niet akkoord (1)	16	36,4%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Het algemeen gemiddelde ligt met een score van 2,50 eerder laag wanneer het gaat om de waardering vanuit de directie. Slechts 15,9% geeft aan gewaardeerd te worden. Het laagste gemiddelde wordt behaald door de afdeling espresso met 1,86. De afdelingen KHH en OSS scoren met gemiddelden van respectievelijk 3,00 en 3,13 het hoogste.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	11,4%	Respons: 44
Akkoord (4)	2	4,5%	
Deels akkoord (3)	16	36,4%	
Matig akkoord (2)	8	18,2%	Gemiddelde: 2,50
Niet akkoord (1)	13	29,5%	
Missing Values (0)	3	6,4%	

4.3.6 Algemeen

De gegevens die onder vraag 56 en 57 zijn weergegeven zijn een rechtstreekse weergave van de antwoorden van de medewerkers van Servilux. Deze zijn enkel op taal en zinsbouw aangepast en inhoudelijk niet veranderd.

56. Wanneer je je ideale werkomgeving zelf kan bepalen en twee veranderingen kan doorvoeren binnen de organisatie, welke veranderingen zouden dit dan zijn?

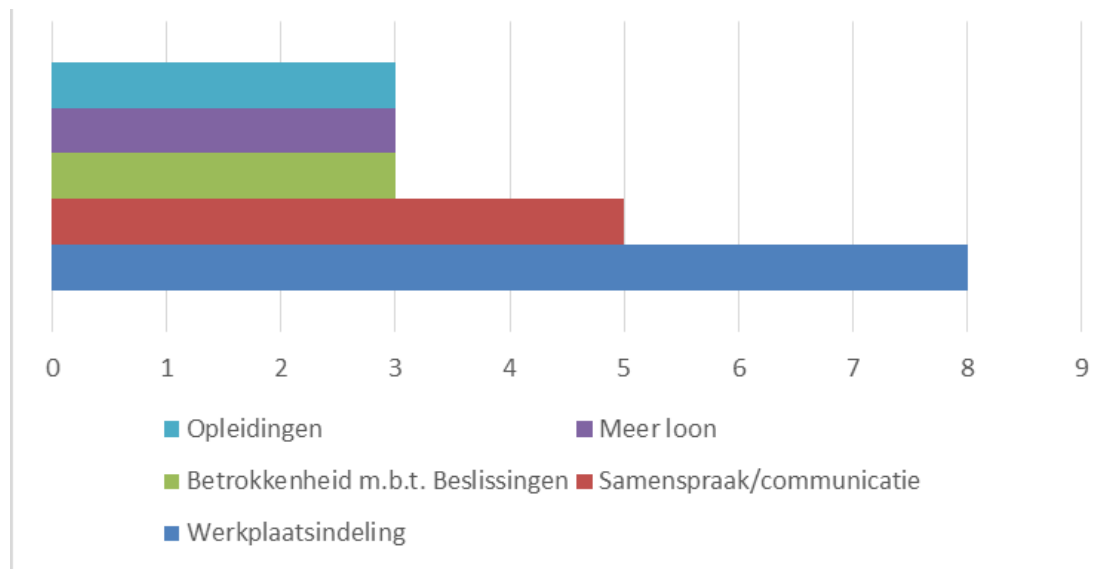
In onderstaande tabel zijn de letterlijke antwoorden van de medewerkers weergegeven.

Het bedrijf beter aankleden bv. Het materiaal mag iets beter zijn, iedereen het juiste materiaal	
Meer samenspraak/communicatie → betere samenwerking	IIII
Meer samenzitten met merkprofessor	
De loonkost in België t.o.v het buitenland brengt een hogere werkdruk met zich mee. We krijgen evenveel betaald maar de kosten zijn hoger.	
Meer loon	III
Meer groen op de werkvloer	
Bedrijf meer organiseren als een maatschappij. Belonen en sanctioneren, geen gebruik maken van angsttactieken.	
Opleidingen <ul style="list-style-type: none">- goede opleidingen voor nieuwe taken- doelgerichtere opleidingen voor de teamleaders- Meerdere baantechnekers naar een opleiding sturen i.p.v. één persoon die dit dan moet aanbrengen (OSS)	III

Afschaffen GSM (Espresso)	
Een eigen IT afdeling (OSS)	
Meer betrokkenheid over beslissingen over ons werk	III
Betere procedures en organisatie	
Werkplaatsindeling <ul style="list-style-type: none"> - werkbanken anders plaatsen - meer plaats op de rekken - 2 gebouwen beter indelen zodat er minder over straat moet worden gelopen - alle stock in één hal - grotere ruimte om beter te kunnen stockeren - meer kastjes → propere werkomgeving - werkplaatsoptimalisatie, ruimteverdeling - 1 gebouw voor alle afdelingen 	IIII III
Interne vacatures	
Externe CEO	
Minder werken	
Samenhang en teambuilding buiten het werk	
<u>Huidige gang van zaken:</u> <ul style="list-style-type: none"> - bij investeringen staat de medewerker op de laatste plaats - bij besparingen staat de medewerker op de eerste plaats <p style="padding-left: 40px;">→ Dit omdraaien</p>	
Respect voor mensen die het goed voorhebben met het bedrijf	
De refter	
Medewerkers informeren omtrent de werkzekerheid	
Duidelijke regels opstellen. Een rechte lijn en geen giswerk meer.	
Structuur	
Duidelijke weergave van de verwachtingen vanuit de organisatie	
KISS: Keep It Straight and Simple	

Meest voorkomende werkpunten

Figuur 17: Werkpunten volgens de medewerkers

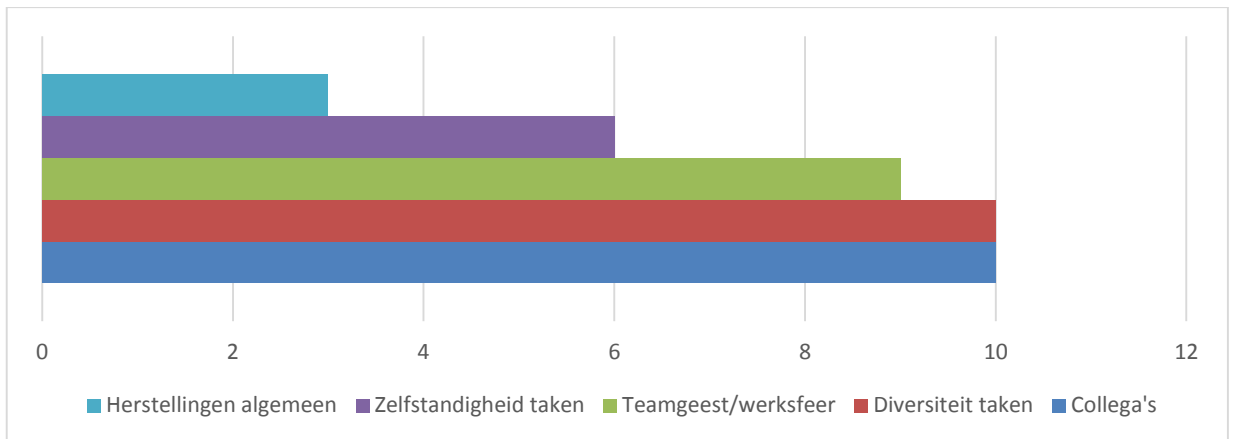


57. Wat is voor jou het meest positieve binnen je werk en binnen de organisatie?

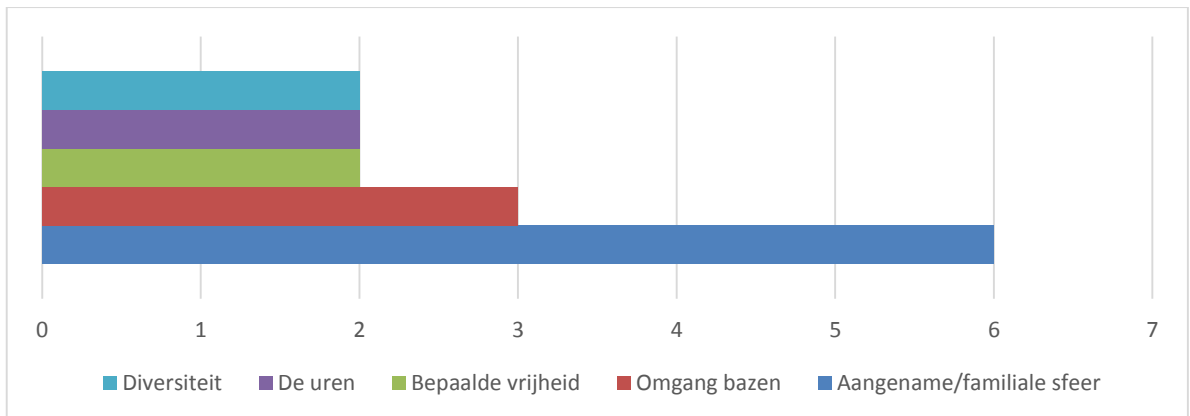
Binnen het werk		Binnen de organisatie	
Taken zelfstandig uitvoeren	III	Aangename / familiale sfeer	IIII I
Collega's	IIII IIII	Steeds op tijd loon	
Diversiteit taken	IIII IIII	Niets	II
Herstellingen algemeen	IIII I	Milieubewust	
Fietsen		Omgang bazen - geen slavendrijvers - waardering - menselijk	III
Teamgeest/ werksfeer	IIII IIII	Johan Thury, Christine Zoons en Luana Rojas y Alcazar	
Woon-werkafstand		Bepaalde vrijheid (bv. aanvraag verlof)	II
Voldoening door tevreden klanten		Locatie	
Dagposten		Alles is bespreekbaar	
Het loon		De keuken	
Sociaal contact		De uren	II
Buitendienst		Werkzekerheid	
Constant bezig zijn		De wil om te groeien	
		Veel geduld	
		Diversiteit	II

Meest voorkomende positieve punten

Figuur 18: Positieve punten 'werk'



Figuur 19: Positieve punten 'organisatie'



59. Werk je graag voor Servilux?

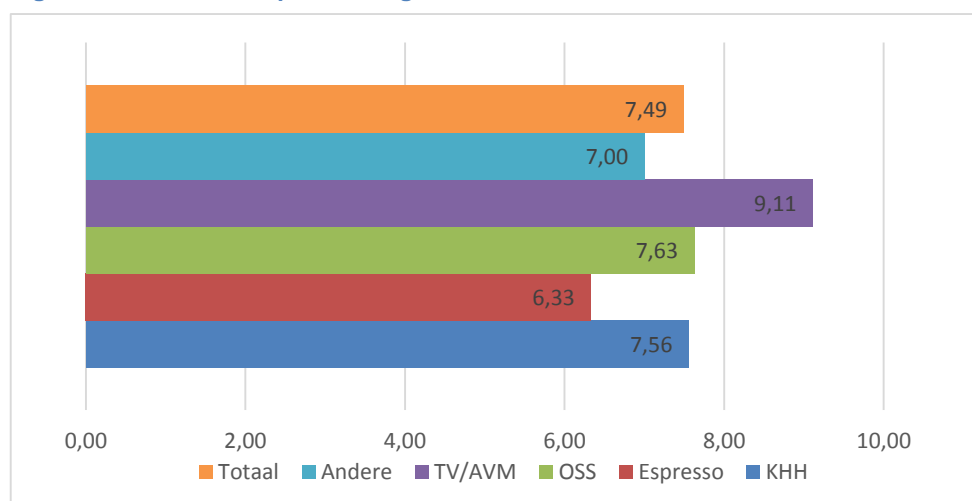
Met een algemeen gemiddelde van 7,49 lijken de medewerkers over het algemeen graag voor Servilux te werken. Opvallend zijn wel de verschillen in gemiddelde per afdeling. De afdeling TV/AVM scoort erg hoog met een gemiddelde van 9,11 waar de afdeling espresso gemiddeld maar 6,33 scoort.

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
10/10	11	23,4%	Respons: 47
9/10	6	12,8%	
8/10	13	27,7%	
7/10	5	10,6%	
6/10	3	6,4%	
5/10	2	4,3%	
4/10	4	8,5%	
3/10	0	0,0%	
2/10	2	4,3%	
1/10	1	2,1%	
Missing values	0	0,0%	Gemiddelde: 7,49

Gemiddelde per afdeling

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Totaal	7,49

Figuur 20: Gemiddelde per afdeling



4.4 Conclusies en aanbevelingen

Dit onderdeel is, evenals de rest van mijn onderzoek, verdeeld onder de 4 A's binnen de kwaliteit van de arbeid. Mijn conclusie en aanbevelingen zijn gebaseerd op zowel de algemene resultaten als de resultaten per afdeling. Wanneer ik gebruik maak van gemiddelden van de organisatie of afdelingen vallen deze te lezen als: 1 = niet akkoord, 5 = helemaal akkoord.

4.4.1 Arbeidsinhoud

Met betrekking tot de arbeidsinhoud kan ik concluderen dat de werkdruk binnen Servilux redelijk hoog ligt. 71,8% van de medewerkers geeft aan dat de arbeid wordt verricht in een hoog werktempo en meer als 75% geeft aan te werken onder tijdsdruk. De prestaties lijken bij de meerderheid van de medewerkers hierdoor niet beïnvloed te worden. Toch geeft 40% van de medewerkers aan dat de prestaties wel lijden onder deze werkdruk. Het is dus aan te raden alert te zijn voor deze groep, zodat ook zij optimaal blijven presteren.

Wanneer we de arbeidsinhoud beoordelen op moeilijkheidsgraad zien we dat de medewerkers aangeven over bepaalde competenties te moeten beschikken. Zo geven ze aan dat het werk nauwkeurigheid, probleemoplossend vermogen en alertheid vraagt. Ook creativiteit kan nuttig zijn. Daarom is het opvallend dat meer dan 2 op 3 medewerkers aangeven het werk als eenvoudig te ervaren. Slechts ongeveer 1 op 12 medewerkers geeft aan het werk als moeilijk te ervaren. Er kan dus geconcludeerd worden dat ze zelf vinden dat ze hun functie, met de daarbij horende competenties voldoende beheersen.

Er lijkt over het algemeen voldoende diversiteit te zijn binnen het takenpakket van de medewerkers. Een belangrijke opmerking hierbij is dat binnen de afdeling 'andere' de helft van de medewerkers aangeeft steeds dezelfde taken ten uitvoer te brengen. Dit in tegenstelling tot de afdeling OSS waar slechts 12,5% dit aangeeft. Het is belangrijk om ook voldoende verscheidenheid in taken te voorzien binnen de afdeling 'andere' omdat 11 van de 12 medewerkers binnen deze afdeling aangeven hier belang bij te hebben.

De medewerkers geven ook aan over voldoende autonomie binnen taakvolgorde, werkmethode, werkvolgorde en werkplek te beschikken. Met een gemiddelde score van 2,80 (matig tot deels akkoord) lijken de medewerkers in mindere mate autonomie over het eigen werktempo te ervaren. Deze gemiddelde score ligt beduidend lager als de gemiddelde score m.b.t. taakvolgorde (3,43), werkmethode (3,83), werkvolgorde (3,54) en werkplek (3,46).

Contactmogelijkheden m.b.t. werk gerelateerde informatie lijkt ook voldoende aanwezig te zijn binnen Servilux. De medewerkers lijken voornamelijk, indien nodig, hulp te kunnen inroepen bij collega's. 73,9% van de medewerkers geeft aan dat deze mogelijkheid er is. Binnen de afdeling OSS is dit aantal lager omwille van het verschil in functie. De baanteknikers zijn steeds actief onderweg op de baan waardoor ze minder in rechtstreeks contact komen met de collega's. Het is wel opmerkelijk dat de medewerkers met een gemiddelde score van 4,02 (akkoord) de mogelijkheid tot het inroepen van hulp bij collega's groter achten dan tot het inroepen van hulp bij de directe leidinggevende (3,41). Dit gemiddelde cijfer ligt opmerkelijk genoeg lager.

Ten slotte geven de medewerkers aan over voldoende informatie m.b.t. het werk (3,40), opdrachten (3,51) en verantwoordelijkheden (3,47) te beschikken. Het kan echter beter aangezien ze duidelijk aangeven hier veel belang aan te hechten, namelijk 39 van de 45 medewerkers bevestigen dit. Ook komt naar buiten dat er een opmerkelijk verschil is tussen de informatievoorziening m.b.t. werk, opdrachten, verantwoordelijkheden en het resultaat van het werk. 55% van de medewerkers geeft aan deels tot niet tevreden te zijn over de informatievoorziening m.b.t. het resultaat van het werk. De afdeling OSS scoort hier met een gemiddelde van 2,38 veruit het laagst. Het is dus aan te raden om de procedures m.b.t. informatievoorziening over het resultaat van het werk te herbekijken.

4.4.2 Arbeidsomstandigheden

Op fysiek vlak lijken de medewerkers over het algemeen weinig hinder te ondervinden. Wanneer we de opdeling binnen de afdelingen maken valt het op dat de afdelingen OSS en 'andere' op lichamelijk vlak wel hinder ondervinden. Zo geeft 62,5% van de baanteknikers (afdeling OSS) aan vaak in ongemakkelijke, inspannende houdingen te werken. De overige 37,5% is deels akkoord. Tevens geeft bijna 2/3 van de medewerkers 'andere' aan hinder te ondervinden tijdens het heffen en sleuren. Zowel het heffen en sleuren als het werken in ongemakkelijke, inspannende houdingen zijn een essentieel deel van het uitvoeren van de functie en kunnen dus weinig aangepast worden. Wel is het mogelijk de taken waarbij hinder wordt ondervonden zo goed mogelijk te faciliteren waarbij de hinder en last zo minimaal mogelijk zijn.

Ook op psychisch vlak geven de medewerkers aan eerder weinig hinder te ondervinden. Wel geeft één op drie medewerkers aan mentaal uitgeput te zijn wanneer hij thuiskomt. Tevens valt het op dat, binnen de afdeling KHH, de gemiddelden hoger liggen dan het algemeen gemiddelde. Zo geeft meer dan de helft van de medewerkers aan dat ze het deels akkoord zijn wanneer de vraag is of ze het werk mee naar huis nemen. Het is aan te raden om dit op de werkvloer ter sprake te brengen en na te gaan waar dit vandaan komt.

Ten slotte geven de baantechnekers aan regelmatig in contact te komen met lastige klanten en terecht te komen in aangrijpende situaties. Met gemiddelden van respectievelijk 3,38 en 3,25 scoort de afdeling veel hoger dan het algemeen gemiddelde. Ook dit hoort voor een groot deel bij de functie van baantechneker. Wanneer je bij klanten thuis komt is de kans op conflicten en aangrijpende situaties groter. Het is in het belang van alle partijen dat deze situaties zo beperkt mogelijk voorkomen.

4.4.3 Arbeidsvoorwaarden

Uit de gegevens kan geconcludeerd worden dat de overgrote meerderheid van medewerkers vindt onvoldoende loon te ontvangen voor het werk dat hij verricht. Slechts 8,7% van de medewerkers geeft aan voldoende te verdienen. 73,9% is ervan overtuigd te weinig te verdienen voor de taken die hij ten uitvoer brengt en 17,4% is deels akkoord wanneer gevraagd wordt of hij voldoende verdient. Ook is het opvallend dat meer dan 70% van de medewerkers aangeeft ergens anders meer te kunnen verdienen. Ik zou Servilux niet aanraden zomaar iedereen opslag te geven, maar wel uit te zoeken waar deze gedachtegang vandaan komt en te kijken wat de mogelijke oplossingen zijn voor alle belanghebbenden. Het loon is en blijft een essentieel onderdeel van de arbeidsovereenkomst. Verder is het ook opvallend dat 2 op 3 medewerkers aangeeft dat het loon niet de voornaamste reden is om naar het werk te komen. Slechts 31,6% van de medewerkers werkt voor Servilux met de behoefte 'het ontvangen van loon' op de eerste plaats.

De medewerker zou niet alleen graag een verandering in het loon zien maar geeft ook aan nood te hebben aan horizontale of verticale doorgroei binnen Servilux. Met gemiddelden van respectievelijk 4,11 en 3,91 lijken de medewerkers hier veel belang aan te hechten. De meningen zijn verdeeld m.b.t. de vraag of Servilux hierin tegemoet zou komen. Ik zou dus graag meegeven om hierover te communiceren met de medewerkers zodat er geen misverstanden kunnen plaatsvinden. Het is voor alle partijen interessant om te weten wat de mogelijkheden en verwachtingen zijn.

4.4.4 Arbeidsverhoudingen

De relatie tussen de collega's lijkt één van meest positieve aspecten binnen de kwaliteit van de arbeid voor Servilux. Meer dan 80% van de medewerkers geeft aan een goede verstandhouding met de collega's te ondervinden. Het hoogste gemiddelde wordt met 4,50 behaald binnen de afdeling 'andere'. Deze goede verstandhouding lijkt ook een beperkt aantal conflicten als gevolg te hebben. 40% van de medewerkers ervaart weinig tot nooit conflicten met collega's. Slechts 1 op 3 geeft aan wel eens conflicten op de werkvloer te

ondervinden. Het grootste aantal conflicten tussen collega's bevindt zich binnen de afdeling KHH. Hier geeft 55,5% van de medewerkers aan wel eens conflicten te ervaren. Dit is best een hoog percentage wanneer we dit vergelijken met de organisatie (34,1%). Ook hier zou ik weer aanraden eens samen te gaan zitten met de afdeling om na te gaan waardoor deze conflicten plaatsvinden.

Ook de relatie met de directe leidinggevende en de directie lijken gezond. Wel geven de medewerkers aan onvoldoende waardering voor het werk dat ze doen te ontvangen. Slechts 40% vindt dat hij voldoende gewaardeerd wordt door de directe leidinggevende en maar 15,9% ervaart waardering vanuit de directie. Belangrijk is te vermelden dat bij deze laatste 36,4% aangeeft deels akkoord te zijn. Dit wil zeggen dat ze een bepaalde waardering ervaren, maar eerder onvoldoende of dat het beter zou kunnen. Het zou de medewerkers kunnen motiveren wanneer er op gepaste ogenblikken waardering wordt uitgesproken of getoond. Dit moet natuurlijk ook verdiend worden.

4.4.5 Algemeen

De ideale werkomgeving volgens de medewerkers zou er als volgt uit zien:

- meer loon,
- opleidingen,
- betrokkenheid m.b.t. beslissingen,
- samenspraak en communicatie,
- optimalisatie werkplaatsindeling.

Deze ideale werkomgeving is natuurlijk niet zomaar te realiseren, maar een aantal werkpunten die de medewerker aangeeft is haalbaar en constructief. Zo raad ik aan om zeker eens te kijken naar de punten binnen de optimalisatie van de werkplaatsindeling die de medewerkers aangeven (zie resultaten 'algemeen'). Ook een betere betrokkenheid, samenspraak en communicatie zijn opbouwende tips die zowel Servilux als de medewerkers verder kunnen brengen.

Er zijn natuurlijk ook vele punten die van Servilux een aangename werkgever maken. Zo geven de medewerkers aan de herstellingen, de zelfstandigheid in taken, de teamgeest en werksfeer, de diversiteit van taken en collega's als positieve punten binnen hun werk te ervaren. Binnen Servilux als organisatie ervaren ze dan weer de diversiteit, de uren, de vrijheid, de omgang met de bazen en de aangename familiale sfeer als positieve punten. Ik hoop dat Servilux, hoewel de medewerkers hier al tevreden over zijn, hier steeds aandacht voor zal houden. Zeker aangezien verschillende factoren hiervan de kernwaarden van Servilux weergeven (bijvoorbeeld flexibiliteit).

Ik sluit deze conclusie af met een rechtstreekse vraag uit de medewerkersenquête waar de medewerker een quotering op 10 kon geven, namelijk: 'Werk je graag voor Servilux?'. De gemiddelde score hierop was 7,49. Een goede score, maar een nuance dient aangebracht te worden aangezien de verschillen per afdeling opvallend zijn. De afdeling TV/AVM scoort 9,11/10 waar de afdeling espresso maar 6,33/10 scoort. Het is dus belangrijk om deze cijfers in perspectief te zien en te streven naar verbeteringen per afdeling.

Besluit

Ik denk dat er voldoende werkpunten zijn voor Servilux en de medewerkers maar ook voldoende positieve aanknopingspunten waardoor de kwaliteit van de arbeid in de toekomst hoger kan liggen. Het loon en de verticale en horizontale doorgroei kwamen sterk naar boven als punten waar de medewerker ontevreden over is. De medewerker heeft baat bij transparantie omtrent de arbeidsvoorwaarden. Uit ervaring op de personeelsdienst weet ik dat Servilux sterk aan het inzetten is op het optimaliseren van het huidige loonsysteem en het ontwikkelen van een strategisch loopbaanbeleid. Op deze manier geloof ik erin dat er snel transparantie omtrent deze punten zal zijn.

Over het algemeen lijken de gegevens een meerwaarde voor zowel Servilux als buitenstaanders die inzichten willen verwerven uit mijn onderzoek. Dit onderzoek lijkt een correcte weergave van de kwaliteit van arbeid binnen Servilux. Dit was dan ook het vooropgestelde doel.

5. Kritische reflectie

5.1 Doorlopen proces

Wanneer ik deze bachelorproef kritisch benader op basis van het doorlopen proces ben ik relatief tevreden. Ik had voorafgaand aan dit eindwerk een duidelijk plan van aanpak. Dit plan heb ik nadrukkelijk gevolgd.

De basis van mijn eindwerk zou een onderwerp worden waar zowel de organisatie waar ik stage loop, eventuele buitenstaanders als ikzelf, baat bij zouden hebben. Ik heb dus bewust twee tot drie weken tijdens mijn stageperiode afgewacht en geobserveerd vooraleer ik een onderwerp zou kiezen. Naar aanleiding van een aantal gebeurtenissen binnen Servilux heb ik dan gekozen voor een onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van de arbeid binnen de organisatie. Deze aanpak heeft er echter wel voor gezorgd dat ik beperkt in tijd was om mijn onderzoek te voeren. Ik heb minder aandacht kunnen besteden aan een goede voorbereiding met een uitgebreid bouwplan en onderzoeksontwerp. Ook heb ik mezelf moeten beperken tijdens mijn literatuurstudie. Graag had ik hierin nog meer wetenschappelijk literatuur verwerkt. Door de krappe tijdsindeling heb ik de medewerkers maar één week kunnen geven om mijn enquête in te vullen. Mogelijk heeft dit invloed gehad op de responscijfers binnen de afdeling OSS. Achteraf bezien had ik hen graag twee weken willen geven om de enquête in te vullen omwille van de complexere weg (zoals bij de dataverzameling beschreven) die de enquête zou afleggen.

Op het laatste moment besloot ik de resultaten per afdeling te verwerken in deze bachelorproef. Dit zorgde voor de nodige tijdsdruk, maar ik ben tevreden met deze keuze. Ik beschouw deze cijfers als een meerwaarde wanneer je een ruimer beeld van de kwaliteit van de arbeid binnen Servilux wilt ervaren. Ook baseer ik mijn resultaten en conclusie op cijfers per afdeling. Het is dan ook handig dat deze cijfers in bijlage te raadplegen zijn.

5.2 Het product

Naar mijn mening is het eindresultaat eerder beperkt, maar geeft het wel een correcte weergave van de kwaliteit van de arbeid bij de gekozen steekproef. Achteraf bekeken zou ik ook de bedienden van Servilux opnemen in mijn populatie en steekproef waardoor ik algemenere uitspraken kon doen over de kwaliteit van de arbeid binnen Servilux. Ik heb dit niet gedaan omdat de functies van de bedienden relatief veel verschillen met die van de arbeiders.

Het is belangrijk op te merken dat de resultaten anders hadden kunnen zijn wanneer ik ook de zieken en de langdurig zieken in mijn steekproef had opgenomen. Ik heb dit omwille van

tijdsgebrek niet gedaan. Zoals in mijn literatuurstudie staat beschreven, kan ziekte ook het gevolg zijn van het werk waardoor de gegevens en conclusie zouden kunnen verschillen met die van nu.

De resultaten hadden ook anders kunnen zijn wanneer ik dit onderzoek op een vroeger tijdstip had gevoerd. Eén van de redenen voor de keuze van mijn onderzoek was het feit dat er medewerkers vrijwillig de organisatie verlieten. Wanneer deze medewerkers de kans hadden de enquête in te vullen waren de resultaten en conclusie mogelijk ook verschillend met die van nu.

Wanneer ik mijn enquête kritisch beoordeel valt het me op dat ik geen vragen heb gesteld m.b.t. het toekomstperspectief. Deze vragen hadden perfect gepast binnen het hoofdstuk 'algemeen' in de enquête en zou ook een voorspellend beeld kunnen schetsen over de potentiële verloopcijfers binnen de organisatie. Onrechtstreeks zijn dit soort vragen dan ook een meerwaarde wanneer je de kwaliteit van de arbeid tracht te meten.

Ik ben tevreden over het gebruik van open vragen in de enquête. Ik had niet verwacht hier veel respons te krijgen, maar de respons die hieruit kwam was opvallend positief en constructief met als gevolg dat ik deze gegevens heb kunnen verwerken in de resultaten en conclusie van dit onderzoek.

Zoals ik eerder al vermeld heb vind ik dat mijn resultaten en conclusie o.b.v. de steekproef die ik heb getrokken een correcte weergave van de realiteit binnen Servilux geven. Ik ben er dan ook nog steeds van overtuigd dat ik beschik over een hoge validiteit omwille van de gekozen dataverzamelmethode.

5.3 Mezelf

Bij een onderzoek als dit is het belangrijk dat je de anonimiteit van de medewerkers kan waarborgen zodat de gegevens voldoende valide zijn en er voldoende respons zal zijn. Hierin ben ik naar mijn mening geslaagd. Door middel van de enquêtes persoonlijk te overhandigen had ik de kans om de medewerkers te overtuigen van de anonimiteit. Zo gaf ik bijvoorbeeld aan dat de enquêtes in een gesloten, anonieme enquêtebus (zie bijlage 3) konden gepost worden en ik deze bus pas op het einde van de week zou openen.

Persoonlijk vind ik wel dat ik kritischer mag zijn naar bronnen die ik gebruik in mijn literatuurstudie. Ik heb de neiging om snel overtuigd te zijn van informatie en deze op te nemen. In de realiteit blijkt dat ik tot meer kwalitatieve informatie kom wanneer ik meerdere bronnen raadpleeg en meer tijd neem om deze te verwerken.

Wanneer ik mijn bachelorproef in zijn geheel beoordeel ben ik tevreden over het resultaat. Uit feedback vanuit Servilux weet ik dat resultaten en conclusie gewaardeerd worden en zeker een meerwaarde zijn voor de organisatie.

Lijst met tabellen en figuren

Figuur 1: Medewerkers per afdeling	13
Figuur 2: Opdeling arbeiders en bedienden.....	13
Figuur 3: Medewerkers per leeftijdscategorie	14
Figuur 4: Medewerkers per leeftijdscategorie	14
Figuur 5: Medewerkers per leeftijdscategorie	15
Figuur 6: De verschillende afdelingen	16
Figuur 7: Duurzame inzetbaarheid en de 4 A's.....	19
Figuur 8: Aspecten van de 4 A's.....	20
Figuur 9: Het model van de taakkenmerken (Hackman & Oldham)	22
Figuur 10: voorbeelden van belasting door arbeidsomstandigheden en daaraan gerelateerde aandoeningen.....	23
Figuur 11: Top 5 arbeidsoriëntaties 2010 voor arbeiders/ bedienden	26
Figuur 12: Oud concept 'loopbaan' binnen één organisatie	27
Figuur 13: Fasen binnen de klassieke loopbaan­cyclus.....	28
Figuur 14: Model van de interactie tussen loopbaan, gezin en levenscyclus (<i>Bron: Paffen 1991, p. 54</i>).....	29
Figuur 15: verschil stress en burn-out.....	30
Figuur 16: Functioneel en disfunctioneel verloop naar individu en organisatie.....	32
Figuur 17: Werkpunten volgens de medewerkers.....	61
Figuur 18: Positieve punten 'werk'	63
Figuur 19: Positieve punten 'organisatie'	63
Figuur 20: Gemiddelde per afdeling	64

Bibliografie

- Baarda, B. (2014). Wat wil de onderzoeker weten? In B. Baarda, *Dit is onderzoek!* (pp. 13-41). Groningen/houten: Noordhoff Uitgevers.
- Basis en Beleid. (2013, December 4). *De vier A's van duurzame inzetbaarheid*. Opgeroepen op April 16, 2016, van basisenbeleid: <http://www.basisenbeleid.nl/nieuws/de-vier-a-s-van-duurzame-inzetbaarheid>
- Eysink, Hesselink, K., & Houtman. (2014, juni 23). *Wat zijn de mogelijke gezondheidsgevolgen van (on)gunstige arbeidsomstandigheden?* Opgeroepen op april 20, 2016, van Nationaalkompas: <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/omgeving/arbeid/wat-zijn-de-mogelijke-gezondheidsgevolgen-van-on-gunstige-arbeidsomstandigheden/>
- Friedman, R. (2015). De invloed van de werkomgeving. In R. Friedman, *Hier wil je werken!* (pp. 39-60). Amsterdam: Uitgeverij Business Contact.
- Friedman, R. (2015). Een verhaal van twee menu's. In R. Friedman, *Hier wil je werken!* (pp. 9-15). Amsterdam: Uitgeverij Business Contact.
- Friedman, R. (2015). Succes wordt overgewaardeerd. In R. Friedman, *Hier wil je werken!* (pp. 19-37). Amsterdam: Uitgeverij Business Contact.
- Geestelijkgezond Vlaanderen. (sd). *Stress, overspannenheid, en burn-out*. Opgehaald van geestelijkgezondvlaanderen: <http://www.geestelijkgezondvlaanderen.be/stress-overspannenheid-en-burn-out>
- Henderickx, E., Janvier, R., Van Beirendonck, L., Segers, J., & Humblet, P. (2014). Doorstroom. In E. Henderickx, R. Janvier, L. Van Beirendonck, J. Segers, & P. Humblet, *Handboek HRM* (pp. 153-180). Leuven: Acco.
- Henderickx, E., Janvier, R., Van Beirendonck, L., Segers, J., & Humblet, P. (2014). Duurzame arbeidsverhoudingen. In E. Henderickx, R. Janvier, L. Van Beirendonck, J. Segers, & P. Humblet, *Handboek HRM* (pp. 309-325). Leuven, België: Acco.
- Henderickx, E., Janvier, R., Van Beirendonck, L., Segers, J., & Humblet, P. (2014). Uitstroom. In E. Henderickx, R. Janvier, L. Van Beirendonck, J. Segers, & P. Humblet, *Handboek HRM* (pp. 181-197). Leuven, België: Acco.
- Henderickx, E., Janvier, R., Van Beirendonck, L., Segers, J., & Humblet, P. (2014). Workdesign als HRM-praktijk. In E. Henderickx, R. Janvier, L. Van Beirendonck, J. Segers, & P. Humblet, *Handboek HRM* (pp. 281-308). Leuven, België: Acco.
- hrsquare. (2014, Februari 6). *Werknemer met te veel stress kost 3750 euro extra per jaar*. Opgeroepen op April 12, 2016, van hrsquare: <http://www.hrsquare.be/nl/nieuws/5980/werknemer-met-te-veel-stress-kost-3750-euro-extra-per-jaar>
- Jobat. (sd). *1 op 2 werknemers ontevreden over loon*. Opgeroepen op april 20, 2016, van Jobat: <http://www.jobat.be/nl/artikels/1-op-2-werknemers-ontevreden-over-loon/>

- Jobat. (sd). *Heb jij last van een bore-out?* Opgeroepen op April 19, 2016, van Jobat: <http://www.jobat.be/nl/artikels/heb-jij-last-van-een-bore-out/>
- Jobat. (sd). *Heb jij last van een bore-out?* Opgehaald van jobat: <http://www.jobat.be/nl/artikels/heb-jij-last-van-een-bore-out/>
- Jobat. (sd). *Kans op bore-out grootst bij jonge medewerkers.* Opgeroepen op April 12, 2016, van Jobat: <http://www.jobat.be/nl/artikels/kans-op-bore-out-grootst-bij-jonge-werknemers/>
- Kok, R., Praag, C., Cools, K., & Herpen, M. v. (2002). *Motiverend belonen loont.*
- Malfait, D., & Notelaers, G. (2001, December 20). *Aspecten van de kwaliteit van de arbeid.* Opgeroepen op April 20, 2016, van Werk België: www.werk.belgie.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=7754
- Planting, L. (2012, Januari 10). *Retentiemanagement.* Opgehaald van retentie-management: <http://www.retentie-management.com/personeelsverloop-heeft-jouw-organisatie-er-mee-te-kampen/>
- redactie, Het Laatste Nieuws. (2013, September 24). Loopbaanbeleid moet werkbaarheid centraal stellen. *www.hln.be.*
- Securex. (2014, Februari 5). *Te veel stress bij werknemers bezorgt ook werkgevers kopzorgen.* Opgehaald van Securex: <http://www.securex.be/export/sites/default/.content/download-gallery/nl/pressrelease/PR-140205-Stress-werk-NL.pdf>
- Stichting Burnout - Vlaanderen. (sd). *Wat is burnout?* Opgehaald van burnout: <http://burnout.be/watisburnout/watisburnout.htm>
- Stichting Innovatie & Arbeid. (2012, juni). *Wat vinden Vlamingen belangrijk in hun werk?* . Opgeroepen op april 10, 2016, van serv: http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/Stichting_focus_arbeidsethos_juni%202012.pdf
- Tedeschi, V. (2015, Juli 14). *Geveld door een bore-out: ziek zijn van verveling op het werk.* Opgehaald van deredactie: <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/binnenland/1.2390986>
- Van Hootegem, G., & Huys, R. (2010, mei 5). *De stress van het meten waarom tevreden werknemers nog geen betrokken werknemers zijn.* Opgeroepen op april 16, 2016, van Katholieke Universiteit Leuven: <https://soc.kuleuven.be/web/files/6/28/Les%204%20-%20stress%20van%20het%20meten.pdf>
- van Oosterhout, M. (sd). *professionele eigenschappen - betrokkenheid.* Opgeroepen op april 20, 2016, van Carrieretijger: <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/professionele-eigenschappen/betrokkenheid>

Vossen, Stijn, Het Laatste Nieuws. (2013, April 18). *1 op 4 Belgische werknemers loopt risico op burn-out*. Opgeroepen op April 12, 2016, van Het Laatste Nieuws: <http://www.hln.be/hln/nl/2021/Hoe-moet-ik-solliciteren/article/detail/1617461/2013/04/18/1-op-4-Belgische-werknemers-loopt-risico-op-burn-out.dhtml>

vzw Werkervaringsbedrijven. (sd). *Kwaliteit van de arbeid - meting*. Opgeroepen op April 19, 2016, van webwerkt: http://www.webwerkt.be/nl/innovatie-en-hr-ondersteuning-voor-werkgevers/tevredenheidsmeting---kwaliteit-van-de-arbeid_47.aspx

Wat is personeelsverloop? En welke soorten zijn er? . (2014). Opgehaald van personeelsverloop: <http://personeelsverloop.be/definitie-en-soorten-personeelsverloop/>

Bijlagen

Bijlage 1: Toelichting medewerkersenquête

Toelichting medewerkersenquête

Beste medewerker

Als derdejaarsstudent Social Work aan de PXL Hasselt dien ik een stage te lopen en een onderzoek te voeren in het kader van mijn bachelorproef. Servilux heeft me de kans gegeven stage te lopen op de personeelsdienst en mijn onderzoek te voeren. Met als gevolg deze enquête. Deze enquête is dus enkel voor mijn bachelorproef en staat los van Servilux zelf.

Wanneer je de enquête hebt ingevuld, graag deze terug in de enveloppe steken en inleveren bij:

- enquêtebus HR
- enquêtebus support
- de persoonlijke bakjes (baantechnekers)

De enquêtebussen worden verwijderd op maandag 16/5 om 16.00 uur zodat de resultaten kunnen verwerkt worden.

Je dient de antwoordopties te lezen als:

1. niet akkoord
2. matig akkoord
3. deels akkoord
4. akkoord
5. helemaal akkoord

Gelieve slechts één getal te omcirkelen.

Als je nog vragen hebt, stuur gerust een mailtje naar: jens.lenders@servilux.be

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groeten

Jens Lenders

Staigiar HR

Bijlage 2: Medewerkersenquête

Medewerkersenquête kwaliteit van de arbeid

Op welke afdeling werk je?

KHH

OSS

Andere

Espresso

TV/AVM

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

3. Werk je onder tijdsdruk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

10. Vraagt je werk creativiteit?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

12. Vind je je werk moeilijk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Monotone taken (dezelfde taken)

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Autonomie (zelf bepalen wat je doet)

16. Heb je autonomie over:

- je werktempo

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je taakvolgorde

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je werkmethode

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je werkvolgorde

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je werkplek

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp invoeren bij collega's?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

19. Kan je, indien nodig, hulp invoeren bij je leidinggevende?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Informatievoorziening

25. Verkrijg je voldoende informatie over:

- het doel van het werk

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je verantwoordelijkheden

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- je opdrachten

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

- het resultaat van het werk

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

28. vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren? (niets aanduiden wanneer niet van toepassing)

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen? (handelingen die zich steeds herhalen)

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

35. Neem je je werk mee naar huis?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling? (niets aanduiden wanneer niet van toepassing)

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Niet akkoord 1 2 3 4 5 Helemaal akkoord

Algemeen

56. Wanneer je je ideale werkomgeving zelf kan bepalen en twee veranderingen kan doorvoeren binnen de organisatie, welke veranderingen zouden dit dan zijn?

a.....
.....
.....
.....
.....
.....

b.....
.....
.....
.....
.....

57. Wat is voor jou het meest positieve binnen je werk?

.....
.....
.....
.....
.....

58. Wat is voor jou het meest positieve aan de organisatie?

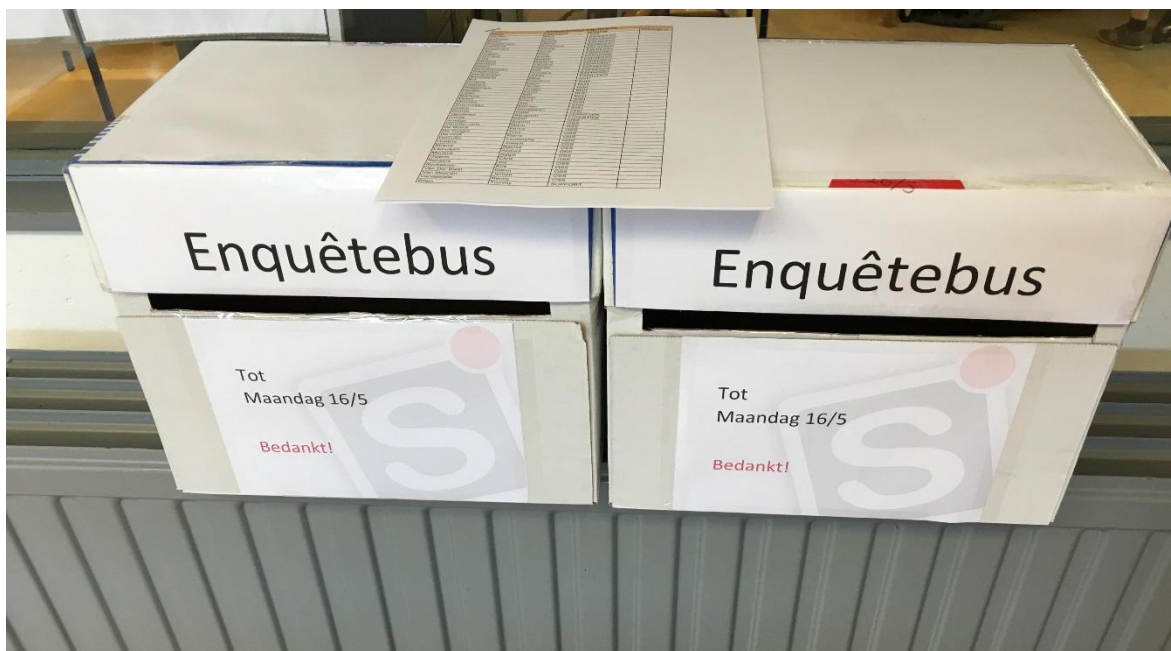
.....
.....
.....
.....
.....

59. Werk je graag voor Servilux?

Neen! 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ja!

Enorm bedankt voor de medewerking!

Bijlage 3: Enquêtebussen



Bijlage 4: resultaten per afdeling

KHH

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,93
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	44,4%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 4,22 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	7	77,8%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,89 Algemeen gemiddelde: 3,,17
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,78 Algemeen gemiddelde: 2,87
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	5	55,6%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,78 Algemeen gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 4,11 Algemeen gemiddelde: 4,48
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 4,11 Algemeen gemiddelde: 4,41
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	55,6%	Gemiddelde: 4,56
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,76
Missing Values (0)	0	0,0%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,44
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	55,6%	Gemiddelde: 4,56
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,61
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

12. Vind je je werk moeilijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,33
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 2,26
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,44
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	Algemeen gemiddelde: 3,35
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
--------	--------	------------	--------------------

Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,11 Algemeen gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	5	55,6%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 3,89 Algemeen gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Autonomie

16. Heb je autonomie over:

je werktempo

Gemiddelde: 2,56

Algemeen gemiddelde: 2,80

je taakvolgorde

Gemiddelde: 3,33

Algemeen gemiddelde: 3,43

je werkmethode

Gemiddelde: 3,89

Algemeen gemiddelde: 3,83

je werkvolgorde

Gemiddelde: 4,00

Algemeen gemiddelde: 3,54

je werkplek

Gemiddelde: 3,78

Algemeen gemiddelde: 3,46

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,44 Algemeen gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 4,22
Akkoord (4)	5	55,6%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	

Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,02
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 3,41
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,89
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,44
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 2,30
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	6	66,7%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,33 Algemeen gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	5	55,6%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Informatievoorziening

**25. Verkrijg je voldoende informatie over:
het doel van het werk**

Gemiddelde: 3,78

Algemeen gemiddelde: 3,40

je verantwoordelijkheden

Gemiddelde: 3,44

Algemeen gemiddelde: 3,47

je opdrachten

Gemiddelde: 3,78

Algemeen gemiddelde: 3,51

het resultaat van het werk

Gemiddelde: 3,11

Algemeen gemiddelde: 3,00

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 2,67
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,38
Missing Values (0)	0	0,0%	

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	55,6%	Gemiddelde: 4,44
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,56
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,22
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,88
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	Algemeen gemiddelde: 3,12
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	12,5%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 2,91
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,89 Algemeen gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,56 Algemeen gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,89 Algemeen gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	6	66,7%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,78 Algemeen gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	5	55,6%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 2,93
Missing Values (0)	0	0,0%	

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,11
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 1,85
Matig akkoord (2)	4	44,4%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,89
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,00
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	66,6%	Gemiddelde: 4,67
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,83
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,00
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 2,93
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	44,4%	Gemiddelde: 4,22 Algemeen gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,38 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,11 Algemeen gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	5	62,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde:
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	5	62,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	

Missing Values (0)	1	11,1%	3,05
--------------------	---	-------	------

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,56
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	Algemeen gemiddelde: 3,80
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,89
Akkoord (4)	6	66,7%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,16
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 2,68
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,89
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 3,39
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,78 Algemeen gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	7	77,8%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,44 Algemeen gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	4	44,4%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,22 Algemeen gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,11 Algemeen gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,00
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	

Niet akkoord (1)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 2,27
Missing Values (0)	0	0,0%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,00
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 2,50
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

59. Werk je graag voor Servilux?

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Algemeen	7,49

Espresso

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,50 Algemeen gemiddelde: 3,93
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,75 Algemeen gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,25 Algemeen gemiddelde: 3,17
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 2,87
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,00 Algemeen gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	4	50,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,38 Algemeen gemiddelde: 4,48
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	75,0%	Gemiddelde: 4,75 Algemeen gemiddelde: 4,41
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	87,5%	Gemiddelde: 4,88
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,76
Missing Values (0)	1	11,1%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,88
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 4,38
Akkoord (4)	5	62,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,61
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

12. Vind je je werk moeilijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,13
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	Algemeen gemiddelde: 2,26
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	4	50,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,35
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
--------	--------	------------	--------------------

Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Autonomie

16. Heb je autonomie over:

je werktempo

Gemiddelde: 3,13

Algemeen gemiddelde: 2,80

je taakvolgorde

Gemiddelde: 3,75

Algemeen gemiddelde: 3,43

je werkmethode

Gemiddelde: 3,88

Algemeen gemiddelde: 3,83

je werkvolgorde

Gemiddelde: 3,88

Algemeen gemiddelde: 3,54

je werkplek

Gemiddelde: 3,75

Algemeen gemiddelde: 3,46

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,50
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	

Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,02
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,41
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,13
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,50
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,13
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	Algemeen gemiddelde: 2,30
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 2,57
Akkoord (4)	1	14,3%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	2	28,6%	Algemeen gemiddelde: 3,02
Niet akkoord (1)	2	28,6%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 3,29
Akkoord (4)	2	28,6%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	2	28,6%	Algemeen gemiddelde: 3,67
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

Informatievoorziening

**25. Verkrijg je voldoende informatie over:
het doel van het werk**

Gemiddelde: 3,14

Algemeen gemiddelde: 3,40

je verantwoordelijkheden

Gemiddelde: 3,14

Algemeen gemiddelde: 3,47

je opdrachten

Gemiddelde: 3,43

Algemeen gemiddelde: 3,51

het resultaat van het werk

Gemiddelde: 3,00

Algemeen gemiddelde: 3,00

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,14
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	4	57,1%	Algemeen gemiddelde: 2,67
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	
Akkoord (4)	4	57,1%	

Deels akkoord (3)	1	14,3%	Gemiddelde: 3,71
Matig akkoord (2)	1	14,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 3,38

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	85,7%	Gemiddelde: 4,86
Akkoord (4)	1	14,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,56
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,14
Akkoord (4)	3	42,9%	
Deels akkoord (3)	3	42,9%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,86
Akkoord (4)	2	28,6%	
Deels akkoord (3)	3	42,9%	
Matig akkoord (2)	1	14,3%	Algemeen gemiddelde: 3,12
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 3,14
Akkoord (4)	2	28,6%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	1	14,3%	Algemeen gemiddelde: 2,91
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	4	50,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,38 Algemeen gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,63 Algemeen gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	4	50,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 1,88 Algemeen gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	5	62,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	
Akkoord (4)	1	12,5%	

Deels akkoord (3)	3	37,5%	Gemiddelde: 2,75 Algemeen gemiddelde: 2,93
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,13 Algemeen gemiddelde: 1,85
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	7	87,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,13 Algemeen gemiddelde: 4,00
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	87,5%	Gemiddelde: 4,88 Algemeen gemiddelde: 4,83
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,13 Algemeen gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,75 Algemeen gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	42,9%	Gemiddelde: 3,86 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	2	28,6%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	42,9%	Gemiddelde: 3,43 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	1	14,3%	
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Responsgemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	28,6%	Gemiddelde: 3,14
Akkoord (4)	1	14,3%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	

Matig akkoord (2)	2	28,6%	Algemeen gemiddelde: 3,05
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 3,43
Akkoord (4)	3	42,9%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,80
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	42,9%	Gemiddelde: 4,29
Akkoord (4)	3	42,9%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,16
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,43
Akkoord (4)	1	14,3%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	3	42,9%	Algemeen gemiddelde: 2,86
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	28,6%	Gemiddelde: 3,86
Akkoord (4)	3	42,9%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	1	14,3%	Algemeen gemiddelde: 3,39
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	2	28,6%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	28,6%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	14,3%	Gemiddelde: 2,29 Algemeen gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	3	42,9%	
Niet akkoord (1)	2	28,6%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,71 Algemeen gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	3	42,9%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	
Matig akkoord (2)	1	14,3%	
Niet akkoord (1)	2	28,6%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,43 Algemeen gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	4	57,1%	
Matig akkoord (2)	2	28,6%	
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	42,9%	Gemiddelde: 3,29
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	

Matig akkoord (2)	2	28,9%	Algemeen gemiddelde: 2,27
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,86
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	14,3%	Algemeen gemiddelde: 2,50
Matig akkoord (2)	4	57,1%	
Niet akkoord (1)	2	28,6%	
Missing Values (0)	2	22,2%	

59. Werk je graag voor Servilux?

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Algemeen	7,49

OSS

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,63 Algemeen gemiddelde: 3,93
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	5	62,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,50 Algemeen gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,63 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,63 Algemeen gemiddelde: 3,17
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 2,13 Algemeen gemiddelde: 2,87
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	5	62,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,25 Algemeen gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,63 Algemeen gemiddelde: 4,48
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,13 Algemeen gemiddelde: 4,41
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	75,0%	Gemiddelde: 4,63
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,76
Missing Values (0)	0	0,0%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	Algemeen gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,50
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,61
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

12. Vind je je werk moeilijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,13
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	5	62,5%	Algemeen gemiddelde: 2,26
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,75
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,35
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
--------	--------	------------	--------------------

Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,13 Algemeen gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Autonomie

16. Heb je autonomie over:

je werktempo

Gemiddelde: 2,88

Algemeen gemiddelde: 2,80

je taakvolgorde

Gemiddelde: 2,50

Algemeen gemiddelde: 3,43

je werkmethode

Gemiddelde: 3,38

Algemeen gemiddelde: 3,83

je werkvolgorde

Gemiddelde: 2,38

Algemeen gemiddelde: 3,54

je werkplek

Gemiddelde: 3,00

Algemeen gemiddelde: 3,46

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 4,13 Algemeen gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,63
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	

Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,02
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,38
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	Algemeen gemiddelde: 3,41
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,63
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,88
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,63
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	Algemeen gemiddelde: 2,30
Niet akkoord (1)	4	50,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,75 Algemeen gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Informatievoorziening

**25. Verkrijg je voldoende informatie over:
het doel van het werk**

Gemiddelde: 3,50

Algemeen gemiddelde: 3,40

je verantwoordelijkheden

Gemiddelde: 3,13

Algemeen gemiddelde: 3,47

je opdrachten

Gemiddelde: 3,13

Algemeen gemiddelde: 3,51

het resultaat van het werk

Gemiddelde: 2,38

Algemeen gemiddelde: 3,00:

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 2,67
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	
Akkoord (4)	3	37,5%	

Deels akkoord (3)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,25
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,38

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,63
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,56
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,75
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	42,9%	Gemiddelde: 3,57
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	3	42,9%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	1	12,5%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,50
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 2,91
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,88 Algemeen gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,13 Algemeen gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	
Akkoord (4)	1	12,5%	

Deels akkoord (3)	2	25,0%	Gemiddelde: 2,88 Algemeen gemiddelde: 2,93
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,38 Algemeen gemiddelde: 1,85
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	50,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 4,00
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	75,0%	Gemiddelde: 4,63 Algemeen gemiddelde: 4,83
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,63 Algemeen gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	28,6%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	28,6%	
Matig akkoord (2)	2	28,6%	
Niet akkoord (1)	1	14,3%	
Missing Values (0)	1	14,3%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	5	62,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,75 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,88
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	

Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,05
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,80
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,88
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 4,16
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,88
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 2,86
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,75
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,39
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,50 Algemeen gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,75 Algemeen gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	5	62,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,13 Algemeen gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 3,38 Algemeen gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,75
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	

Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 2,27
Niet akkoord (1)	5	62,5%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 3,13
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	Algemeen gemiddelde: 2,50
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

59. Werk je graag voor Servilux?

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Algemeen	7,49

TV/AVM

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,56 Algemeen gemiddelde: 3,93
Akkoord (4)	5	55,6%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 3,67 Algemeen gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,44 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	5	55,6%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,44 Algemeen gemiddelde: 3,17
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,78 Algemeen gemiddelde: 2,87
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,22 Algemeen gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	3	%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	77,8%	Gemiddelde: 4,78 Algemeen gemiddelde: 4,48
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	55,6%	Gemiddelde: 4,44 Algemeen gemiddelde: 4,41
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	100,0%	Gemiddelde: 5,00
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,76
Missing Values (0)	0	0,0%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	4	44,4%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	8	88,9%	Gemiddelde: 4,89
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,61
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

12. Vind je je werk moeilijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,33
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	6	66,7%	Algemeen gemiddelde: 2,26
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	Algemeen gemiddelde: 3,35
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
--------	--------	------------	--------------------

Helemaal akkoord (5)	2	%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	5	55,6%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	66,7%	Gemiddelde: 4,56 Algemeen gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Autonomie

16. Heb je autonomie over:

je werktempo

Gemiddelde: 2,56

Algemeen gemiddelde: 2,80

je taakvolgorde

Gemiddelde: 4,11

Algemeen gemiddelde: 3,43

je werkmethode

Gemiddelde: 4,11

Algemeen gemiddelde: 3,83

je werkvolgorde

Gemiddelde: 4,00

Algemeen gemiddelde: 3,54

je werkplek

Gemiddelde: 3,44

Algemeen gemiddelde: 3,46

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	44,4%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	3	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	77,8%	Gemiddelde: 4,78
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	

Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,02
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	6	66,7%	Gemiddelde: 4,44
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,41
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 4,22
Akkoord (4)	7	%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	4	44,4%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 2,89
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	Algemeen gemiddelde: 2,30
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,44 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	3	44,4%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	7	77,8%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Informatievoorziening

25. Verkrijg je voldoende informatie over:

het doel van het werk

Gemiddelde: Algemeen gemiddelde: 3,40

je verantwoordelijkheden

Gemiddelde: Algemeen gemiddelde: 3,47

je opdrachten

Gemiddelde: Algemeen gemiddelde: 3,51

het resultaat van het werk

Gemiddelde: Algemeen gemiddelde: 3,00:

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,44 Algemeen gemiddelde: 2,67
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	5	55,6%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	
Akkoord (4)	4	44,4%	

Deels akkoord (3)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,67
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,38

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	77,8%	Gemiddelde: 4,56
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,56
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	3	33,3%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,50
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,12
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,33
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	Algemeen gemiddelde: 2,91
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,56 Algemeen gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	3	33,3%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	Gemiddelde: 3,22 Algemeen gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	2	22,2%	
Niet akkoord (1)	1	11,1%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,33 Algemeen gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	4	44,4%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,00 Algemeen gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	5	55,6%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	22,2%	
Akkoord (4)	3	33,3%	

Deels akkoord (3)	0	0,0%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 2,93
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	3	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	11,1%	Gemiddelde: 2,00 Algemeen gemiddelde: 1,85
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	5	55,6%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	44,4%	Gemiddelde: 3,67 Algemeen gemiddelde: 4,00
Akkoord (4)	2	22,2%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	100,0%	Gemiddelde: 5,00 Algemeen gemiddelde: 4,83
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	33,3%	Gemiddelde: 3,22 Algemeen gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	2	22,2%	
Matig akkoord (2)	1	11,1%	
Niet akkoord (1)	2	22,2%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	77,8%	Gemiddelde: 4,67 Algemeen gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	1	11,1%	
Deels akkoord (3)	1	11,1%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	50,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	2	33,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	16,7%	
Missing Values (0)	3	33,3%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,50 Algemeen gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,38
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	4	50,0%	

Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 3,05
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	62,5%	Gemiddelde: 4,50
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,80
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	37,5%	Gemiddelde: 4,13
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,16
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,38
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 2,86
Niet akkoord (1)	3	37,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,38
Akkoord (4)	3	37,5%	
Deels akkoord (3)	2	25,0%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	Algemeen gemiddelde: 3,39
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	25,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	5	62,5%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,50 Algemeen gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	1	12,5%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	3	37,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,13 Algemeen gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	3	37,5%	
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	1	12,5%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 3,50 Algemeen gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	4	50,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	
Matig akkoord (2)	2	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,13
Akkoord (4)	2	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	12,5%	

Matig akkoord (2)	1	12,5%	Algemeen gemiddelde: 2,27
Niet akkoord (1)	4	50,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	12,5%	Gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	4	50,0%	Algemeen gemiddelde: 2,50
Matig akkoord (2)	1	12,5%	
Niet akkoord (1)	2	25,0%	
Missing Values (0)	1	11,1%	

59. Werk je graag voor Servilux?

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Algemeen	7,49

Andere

a. Arbeidsinhoud

Werkdruk

1. Worden de werkzaamheden verricht in een hoog werktempo?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	25,0%	Gemiddelde: 4,00 Algemeen gemiddelde: 3,93
Akkoord (4)	7	58,3%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

2. Word je geconfronteerd met krappe deadlines?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	41,7%	Gemiddelde: 3,67 Algemeen gemiddelde: 3,72
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	2	16,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

3. Werk je onder tijdsdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	33,3%	Gemiddelde: 4,17 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	6	50,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

4. Vind je het belangrijk dat er een bepaalde werkdruk aanwezig is?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,42 Algemeen gemiddelde: 3,17
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	7	58,3%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

5. Lijden je prestaties onder de werkdruk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	33,3%	Gemiddelde: 3,25 Algemeen gemiddelde: 2,87
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	4	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

6. Heb je een bepaalde werkdruk nodig om goed te kunnen presteren?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,45 Algemeen gemiddelde: 2,56
Akkoord (4)	3	27,3%	
Deels akkoord (3)	3	27,3%	
Matig akkoord (2)	1	9,1%	
Niet akkoord (1)	4	36,4%	
Missing Values (0)	1	8,3%	

Moeilijkheidsgraad

7. Vraagt je werk precisie en nauwkeurigheid?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	8	66,7%	Gemiddelde: 4,50 Algemeen gemiddelde: 4,48
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

8. Moet je op veel dingen tegelijk letten?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	8	66,7%	Gemiddelde: 4,58 Algemeen gemiddelde: 4,41
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

9. Is het belangrijk dat je steeds nadenkt over wat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	75%	Gemiddelde: 4,75
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	

Niet akkoord (1)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,76
Missing Values (0)	0	0,0%	

10. Vraagt je werk creativiteit?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	3	25,0%	Algemeen gemiddelde: 3,48
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

11. Word je geconfronteerd met het oplossen van problemen?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	75%	Gemiddelde: 4,67
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,61
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

12. Vind je je werk moeilijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,33
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	5	41,7%	
Matig akkoord (2)	6	50,0%	Algemeen gemiddelde: 2,26
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Monotone taken

13. Doe je steeds dezelfde taken?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	41,7%	Gemiddelde: 3,75
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	4	33,3%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	Algemeen gemiddelde: 3,35
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

14. Is er voldoende verscheidenheid binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
--------	--------	------------	--------------------

Helemaal akkoord (5)	3	25,0%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 3,33
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	5	41,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

15. Vind je het belangrijk dat er voldoende afwisseling is binnen je takenpakket?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	75,0%	Gemiddelde: 4,67 Algemeen gemiddelde: 4,28
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Autonomie

je werktempo

Gemiddelde: 2,92

Algemeen gemiddelde: 2,80

je taakvolgorde

Gemiddelde: 3,42

Algemeen gemiddelde: 3,43

je werkmethode

Gemiddelde: 3,83

Algemeen gemiddelde: 3,83

je werkvolgorde

Gemiddelde: 3,42

Algemeen gemiddelde: 3,54

je werkplek

Gemiddelde: 3,33

Algemeen gemiddelde: 3,46

17. Vind je autonomie binnen je werk belangrijk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
58Helemaal akkoord (5)	7	58,3%	Gemiddelde: 4,58 Algemeen gemiddelde: 4,07
Akkoord (4)	5	41,7%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Contactmogelijkheden

18. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	25,0%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	3	25,0%	

Niet akkoord (1)	1	8,3%	Algemeen gemiddelde: 4,02
Missing Values (0)	0	0,0%	

19. Kan je, indien nodig, hulp inroepen bij je leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 2,58
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	4	33,3%	Algemeen gemiddelde: 3,41
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

20. Heb je de mogelijkheid tot het hebben van sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,42
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	7	58,3%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

21. Heb je voldoende sociale contacten tijdens het werk?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	6	50,0%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	Algemeen gemiddelde: 3,70
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Organiserende taken

22. Heb je ooit overleg met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,67
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	6	50,0%	Algemeen gemiddelde: 2,30
Niet akkoord (1)	5	41,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

23. Heb je het gevoel dat je invloed kan hebben op beslissingen die worden genomen binnen de afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 2,83 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	7	58,3%	
Matig akkoord (2)	4	33,3%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

24 Vind je het belangrijk dat je invloed uitoefent op beslissingen die genomen worden binnen de afdeling of het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	33,3%	Gemiddelde: 3,83 Algemeen gemiddelde: 3,67
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Informatievoorziening

**25. Verkrijg je voldoende informatie over:
het doel van het werk**

Gemiddelde: 3,00

Algemeen gemiddelde: 3,40

je verantwoordelijkheden

Gemiddelde: 3,75

Algemeen gemiddelde: 3,47

je opdrachten

Gemiddelde: 3,58

Algemeen gemiddelde: 3,51

het resultaat van het werk

Gemiddelde: 2,83

Algemeen gemiddelde: 3,00:

26. Krijg je voldoende feedback van je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,92 Algemeen gemiddelde: 2,67
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	7	58,3%	
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

27. Krijg je voldoende feedback van je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposns/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	
Akkoord (4)	4	33,3%	

Deels akkoord (3)	5	41,7%	Gemiddelde: 3,08
Matig akkoord (2)	3	25,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,38

28. Vind je het belangrijk dat je voldoende informatie en feedback krijgt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	9	75,0%	Gemiddelde: 4,42
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	Algemeen gemiddelde: 4,56
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

b. Arbeidsomstandigheden

Fysiek

29. Werk je in ongemakkelijke/ inspannende houdingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,50
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	4	33,3%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	Algemeen gemiddelde: 3,24
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

30. Ondervind je hinder tijdens het heffen of sleuren?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	5	45,5%	Gemiddelde: 3,64
Akkoord (4)	2	18,2%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	3	27,3%	Algemeen gemiddelde: 3,12
Niet akkoord (1)	1	9,1%	
Missing Values (0)	1	8,3%	

31. Ondervind je hinder door repetitieve handelingen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	33,3%	Gemiddelde: 3,08
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	Algemeen gemiddelde: 2,91
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

32. Ben je lichamelijk uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,00 Algemeen gemiddelde: 2,91
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	3	25,0%	
Niet akkoord (1)	2	16,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Psychisch

33. Kom je in contact met lastige klanten?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 1,92 Algemeen gemiddelde: 2,63
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	
Niet akkoord (1)	7	58,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

34. Kom je soms in aangrijpende situaties terecht?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	9,1%	Gemiddelde: 2,18 Algemeen gemiddelde: 2,24
Akkoord (4)	1	9,1%	
Deels akkoord (3)	2	18,2%	
Matig akkoord (2)	2	18,2%	
Niet akkoord (1)	5	45,5%	
Missing Values (0)	1	8,3%	

35. Neem je je werk mee naar huis?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 2,58 Algemeen gemiddelde: 2,30
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	5	41,7%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

36. Ben je mentaal uitgeput wanneer je thuiskomt?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	
Akkoord (4)	1	8,3%	

Deels akkoord (3)	5	41,7%	Gemiddelde: 2,75 Algemeen gemiddelde: 2,93
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	4	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

c. Arbeidsvoorwaarden

Financieel

37. Vind je dat je voldoende verdient voor het werk dat je doet?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 1,67 Algemeen gemiddelde: 1,85
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	
Niet akkoord (1)	8	66,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

38. Denk je dat je ergens anders meer kan verdienen?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	58,3%	Gemiddelde: 4,25 Algemeen gemiddelde: 4,00
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

39. Vind je het belangrijk dat je loon stijgt na een bepaalde tijd?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	11	91,7%	Gemiddelde: 4,92 Algemeen gemiddelde: 4,83
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

40. Is het loon is de voornaamste reden om te komen werken?

Waarde	Aantal	Percentage	Resposn/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	3	25,0%	Gemiddelde: 2,75 Algemeen gemiddelde: 2,93
Akkoord (4)	1	8,3%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	4	33,3%	
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Promotiemogelijkheden

41. Vind je het belangrijk dat je kan doorgroeien naar een andere functie binnen het bedrijf?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	58,3%	Gemiddelde: 4,33 Algemeen gemiddelde: 4,11
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

42. Vind je het belangrijk dat je eventueel andere herstellingen leert/mag uitvoeren op een andere afdeling?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	33,3%	Gemiddelde: 4,33 Algemeen gemiddelde: 3,91
Akkoord (4)	4	66,7%	
Deels akkoord (3)	0	0,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	6	50,0%	

43. Denk je dat deze mogelijkheden (vraag 41+42) er zijn binnen de organisatie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,40 Algemeen gemiddelde: 3,05
Akkoord (4)	3	30,0%	
Deels akkoord (3)	1	10,0%	
Matig akkoord (2)	3	30,0%	
Niet akkoord (1)	3	30,0%	
Missing Values (0)	2	16,7%	

Bijscholing

44. Krijg je de kans, indien nodig, tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,58 Algemeen gemiddelde: 3,02
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	
Niet akkoord (1)	4	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

45. Krijg je de kans tot bijscholing op eigen initiatief?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 2,67
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	

Matig akkoord (2)	2	16,7%	Algemeen gemiddelde: 3,05
Niet akkoord (1)	4	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

46. Hecht je veel belang aan de kans tot bijscholing?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	4	33,3%	Gemiddelde: 4,08
Akkoord (4)	5	41,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 3,80
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

d. Arbeidsverhoudingen

Relatie collega's

47. Ondervind je een goede verstandhouding met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	7	58,3%	Gemiddelde: 4,50
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	1	8,3%	
Matig akkoord (2)	0	0,0%	Algemeen gemiddelde: 4,16
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

48. Ervaar je wel eens conflicten met je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 3,08
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	4	33,3%	
Matig akkoord (2)	4	33,3%	Algemeen gemiddelde: 2,86
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

49. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je collega's?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 3,25
Akkoord (4)	5	41,7%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	4	33,3%	Algemeen gemiddelde: 3,39
Niet akkoord (1)	0	0,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directe leidinggevende

50. Ondervind je een goede verstandhouding met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	2	16,7%	Gemiddelde: 3,58 Algemeen gemiddelde: 3,59
Akkoord (4)	6	50,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	1	8,3%	
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

51. Ervaar je wel eens conflicten met je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	1	8,3%	Gemiddelde: 2,50 Algemeen gemiddelde: 2,32
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	
Matig akkoord (2)	2	16,7%	
Niet akkoord (1)	4	33,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

52. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door je directe leidinggevende?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,75 Algemeen gemiddelde: 2,98
Akkoord (4)	4	33,3%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	5	41,7%	
Niet akkoord (1)	1	8,3%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

Relatie directie

53. Ondervind je een goede verstandhouding met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,50 Algemeen gemiddelde: 2,95
Akkoord (4)	3	25,0%	
Deels akkoord (3)	2	16,7%	
Matig akkoord (2)	5	41,7%	
Niet akkoord (1)	2	16,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

54. Ervaar je wel eens conflicten met de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,33
Akkoord (4)	2	16,7%	
Deels akkoord (3)	3	25,0%	

Matig akkoord (2)	4	33,3%	Algemeen gemiddelde: 2,27
Niet akkoord (1)	3	25,0%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

55. Heb je het gevoel dat je gewaardeerd wordt in je werk door de directie?

Waarde	Aantal	Percentage	Respons/gemiddelde
Helemaal akkoord (5)	0	0,0%	Gemiddelde: 2,00
Akkoord (4)	0	0,0%	
Deels akkoord (3)	5	41,7%	Algemeen gemiddelde: 2,50
Matig akkoord (2)	2	16,7%	
Niet akkoord (1)	5	41,7%	
Missing Values (0)	0	0,0%	

59. Werk je graag voor Servilux?

Afdeling	V_59 Gemiddelde
KHH	7,56
Espresso	6,33
OSS	7,63
TV/AVM	9,11
Andere	7,00
Algemeen	7,49

Bijlage 5: Datamatrix

In deze bijlage staan enkele foto's om een duidelijker beeld te schetsen hoe mijn zelfgemaakte datamatrix er uitzag. De gegevens zijn onleesbaar maar dit zijn de identieke gegevens zoals opgenomen in de resultaten en bijlage 4. In het oranje staan de algemene gegevens. De opdeling in afdelingen is te zien aan de verschillende kleuren.

The image shows a large, complex data matrix table. The table is oriented vertically on the page. It features a header section with orange background, followed by several main data sections with green and yellow backgrounds, and a footer section with orange background. The text within the cells is too small to be legible, but the structure is clearly defined by the color coding and column headers. The table is divided into several vertical sections, each representing a different department or category. The overall layout is dense and organized, typical of a large-scale data collection or reporting tool.

METHANOL		ETHANOL		N-PROPYL ALCOHOL		ISOPROPYL ALCOHOL		N-BUTYL ALCOHOL		ISOBUTYL ALCOHOL		TERT-BUTYL ALCOHOL		N-PENTYL ALCOHOL		ISOPENTYL ALCOHOL		TERT-PENTYL ALCOHOL		N-HEXYL ALCOHOL		ISOHEXYL ALCOHOL		TERT-HEXYL ALCOHOL		N-HEPTYL ALCOHOL		ISOPENTYL ALCOHOL		TERT-HEXYL ALCOHOL		N-OCTYL ALCOHOL		ISOOCTYL ALCOHOL		TERT-OCTYL ALCOHOL		N-NONYL ALCOHOL		ISONONYL ALCOHOL		TERT-NONYL ALCOHOL		N-DODECYL ALCOHOL		ISODODECYL ALCOHOL		TERT-DODECYL ALCOHOL	
DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME	DATE	TIME		
17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00	17-10-2014	08:00

(Leeg blad)

(Onbedrukte kaft)