



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

## Rapport

# Gemeente Dantumadeel Hoofdrapport

*Medewerkertevredenheidsonderzoek*

F2958 | oktober 2008

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>1 Indexcijfers Tevredenheid Algemeen</b>	<b>4</b>
<b>2 Tevredenheid algemeen</b>	<b>5</b>
<b>3 Inhoud van het werk</b>	<b>14</b>
<b>4 Hoeveelheid werk</b>	<b>17</b>
<b>5 Relatie met collega's</b>	<b>21</b>
<b>6 Resultaatgerichtheid</b>	<b>25</b>
<b>7 Wijze van leidinggeven door direct leidinggevende</b>	<b>28</b>
<b>8 Wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd</b>	<b>34</b>
<b>9 Zelfstandigheid\verantwoordelijkheid</b>	<b>38</b>
<b>10 Primaire arbeidsvoorwaarden</b>	<b>40</b>
<b>11 Secundaire arbeidsvoorwaarden</b>	<b>43</b>
<b>12 Loopbaanontwikkelingsmogelijkheden</b>	<b>45</b>
<b>13 Informatie en communicatie</b>	<b>50</b>
<b>14 Werkstress</b>	<b>54</b>
<b>15 Loyaliteit</b>	<b>58</b>
<b>16 Leiderschap, strategie en beleid</b>	<b>61</b>
<b>17 Arbeidsomstandigheden &amp; ziekteverzuim</b>	<b>66</b>
<b>18 Management van middelen en processen</b>	<b>70</b>
<b>19 Verbetermatrix Gemeente Dantumadeel</b>	<b>74</b>

## Inleiding

In september 2008 heeft Gemeente Dantumadeel een medewerker-tevredenheidsonderzoek verricht onder de eigen medewerkers. Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van de medewerkers over de verschillende aspecten van het werk. Daarnaast kunnen eventuele knelpunten worden vastgesteld.

### Opzet van het medewerkeronderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met de InternetSpiegel. Dit is een instrument waarmee overheidsorganisaties zelf medewerkeronderzoek kunnen uitvoeren. De InternetSpiegel is ontwikkeld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Onderzoeksbureau TNS NIPO exploiteert het instrument.

De InternetSpiegel biedt de mogelijkheid de resultaten van het onderzoek te benchmarken. De benchmarks zijn gebaseerd op onderzoeken die de afgelopen twee jaar met behulp van de InternetSpiegel zijn uitgevoerd. Met andere woorden, de benchmark is een sectoraal gemiddelde van 2006 en 2007. De resultaten van Gemeente Dantumadeel zijn vergeleken met de benchmark gemeenten.

### Vragenlijst

De vragenlijst is opgebouwd uit modules. Een module bestaat uit een aantal vaste vragen over een specifiek onderwerp. De module 'tevredenheid algemeen' is verplicht voor alle organisaties die medewerker-tevredenheidsonderzoek verrichten met de InternetSpiegel. Deze module gaat in op het oordeel over het werk en de organisatie in het algemeen. Daarnaast komen aspecten als 'inhoud van het werk', de 'direct leidinggevende' en 'communicatie en informatie' aan de orde. Per aspect kunnen de respondenten op een vijfpuntsschaal aangeven hoe tevreden zij over betreffend aspect zijn. Vervolgens wordt per module een aspect uit de eerste module uitgewerkt met deelaspecten. Dit gebeurt met stellingen, waarbij respondenten opnieuw op een vijfpuntsschaal aan kunnen geven in hoeverre zij het hier mee eens zijn. Ten slotte kan een organisatie eigen, organisatiespecifieke vragen toevoegen in één of verschillende eigen modules.

### Leeswijzer

De rapportage bestaat uit een aantal grafiekvormen: indexcijfers en -grafieken, stoplichtgrafieken en benchmarkgrafieken. Die laatste zijn bedoeld voor in- en externe vergelijkingen. Ook bevat de rapportage een verbetermatrix.

#### Indexcijfers en -grafieken

Het indexcijfer is een maatstaf voor de complete medewerker-tevredenheid. Het indexcijfer in de rapportage bestaat uit de scores van de eerste twee stellingen uit de module 'Tevredenheid Algemeen'. Deze stellingen zijn de 'tevredenheid van medewerkers over hun baan, alles bijeengenomen' en de 'tevredenheid over de organisatie waar medewerkers werkzaam zijn, alles bijeengenomen'. Het indexcijfer is gebaseerd op de gemiddelde tevredenheidsscore op deze twee aspecten (omgerekend naar een schaal van 0 tot en met 100).

In de rapportage staan twee grafieken met het indexcijfer.

De eerste grafiek bevat:

- het indexcijfer voor het overkoepelende organisatieonderdeel of voor de sector (de benchmark);
- het indexcijfer voor het organisatieonderdeel waar deze rapportage over gaat;
- een benchmarkgrafiek waarin de score van het gerapporteerde organisatieonderdeel wordt vergeleken met de benchmark (overkoepelende organisatieonderdeel of de sector).

De tweede grafiek bevat achtereenvolgens:

- het indexcijfer voor het organisatieonderdeel waar deze rapportage over gaat;
- het indexcijfer voor de direct daar onderliggende organisatieonderdelen;
- een benchmarkgrafiek waarin de scores van de direct onderliggende afdelingen worden vergeleken met het organisatieonderdeel waartoe zij behoren (benchmark).

### **Stoplichtgrafieken**

In de stoplichtgrafiek wordt in percentages aangegeven hoe vaak een antwoordcategorie gegeven is. Dit geeft direct inzicht in hoeverre de medewerkers tevreden zijn over een deelaspect. Per module worden eerst de resultaten van alle aspecten op totaalniveau weergegeven. Vervolgens wordt per aspect het resultaat voor direct onderliggende organisatieonderdelen weergegeven. Donkergroen betekent zeer tevreden of geheel mee eens en rood betekent zeer ontevreden of geheel mee oneens. Als een antwoordcategorie minder dan vijf procent bedraagt, is het percentage (in verband met mogelijke overlapping van de percentages) niet afgebeeld.

Als er geen resultaten zijn weergegeven, is de respons te laag om over te kunnen rapporteren. In verband met de anonimiteit van de respondenten en de betrouwbaarheid van de resultaten, wordt namelijk alleen gerapporteerd als de respons binnen een organisatieonderdeel minimaal 40 procent bedraagt en minstens vier medewerkers de vragenlijst hebben ingevuld.

### **Benchmarkgrafieken**

De rechtergrafiek (de benchmarkgrafiek) geeft per aspect aan hoe het gemiddelde van de Gemeente Dantumadeel zich verhoudt tot het gemiddelde van de externe benchmark gemeenten. Het verschil tussen deze gemiddelde scores wordt procentueel weergegeven, waarbij een groene balk betekent dat de afwijking ten opzichte van de benchmark positief is (Gemeente Dantumadeel scoort x procent beter dan de benchmark) en een rode balk dat deze afwijking negatief is (Gemeente Dantumadeel scoort x procent minder goed dan de benchmark).

Ook is er een benchmarkgrafiek waarin de resultaten per organisatieonderdeel vergeleken worden met de resultaten van één niveau hoger (het bovenliggende organisatieonderdeel inclusief de onderliggende organisatieonderdelen). In deze grafiek geldt hetzelfde: de afwijking tussen de gemiddelde scores wordt procentueel weergegeven, waarbij een groen balkje betekent dat de afwijking van een organisatieonderdeel gunstig is en een rood balkje dat de afwijking ongunstig is. In het algemeen geldt: als een rode of groene balk met een score van vijf procent of meer afwijkt van het gemiddelde van de benchmark, dan is er sprake van een duidelijke en noemenswaardige afwijking.

## Verbetermatrix

Het onderzoek geeft inzicht in het oordeel (de tevredenheid) van medewerkers over de verschillende aspecten van werk en organisatie. We willen ook graag inzicht in het *belang* van de verschillende aspecten. Als men over een bepaald aspect van werk niet zo tevreden is, maar men vindt het ook niet zo belangrijk, dan hoeft dit aspect minder snel aangepakt te worden dan als men het aspect wel belangrijk vindt.

In de verbetermatrix zijn de gemiddelde tevredenheid over de verschillende aspecten en het belang ervan tegen elkaar afgezet. De basis voor de verbetermatrix is de grafiek 'Tevredenheid algemeen' aan het begin van dit rapport.

Het belang van een aspect is niet gevraagd aan de medewerkers. Het belang van de verschillende aspecten is berekend met een correlatieanalyse. Als er in deze correlatieanalyse sprake is van een hoge correlatie, ofwel samenhang tussen een bepaald aspect (bijvoorbeeld de inhoud van het werk) en het totale oordeel over werk en organisatie, dan betekent dit dat dit aspect zwaar meeweegt voor de medewerkertevredenheid. Het krijgt dan een hoog belang. Alle aspecten van medewerkertevredenheid (zie grafiek 'Tevredenheid algemeen') krijgen zo een waarde toegekend voor het relatieve belang.

Hoe lager de tevredenheid en hoe hoger het belang, des te hoger de prioriteit voor verbetering. De aspecten met de hoogste prioriteit voor verbetering staan rechts in de grafiek. Als ze in het rode vlak staan, is de tevredenheid laag, waardoor deze aspecten prioriteit hebben voor verbetering. Aspecten in de oranje vlakken hebben in tweede instantie prioriteit voor verbetering, gevolgd door aspecten in de gele vlakken. Figuur 1 is een voorbeeld.

### Let op

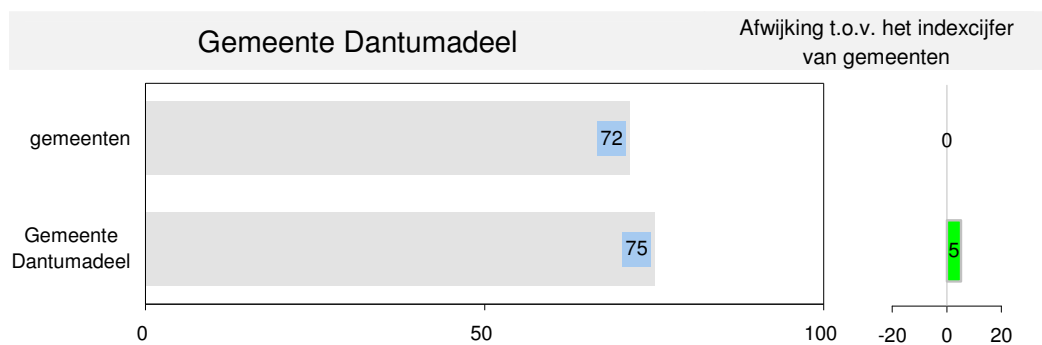
De verbetermatrix is gebaseerd op de totale organisatie en is niet specifiek voor één bepaalde afdeling. Ook de verbetermatrix in de afdelingsrapporten gaat over de organisatie in zijn geheel.

### 1 | Voorbeeld verbetermatrix

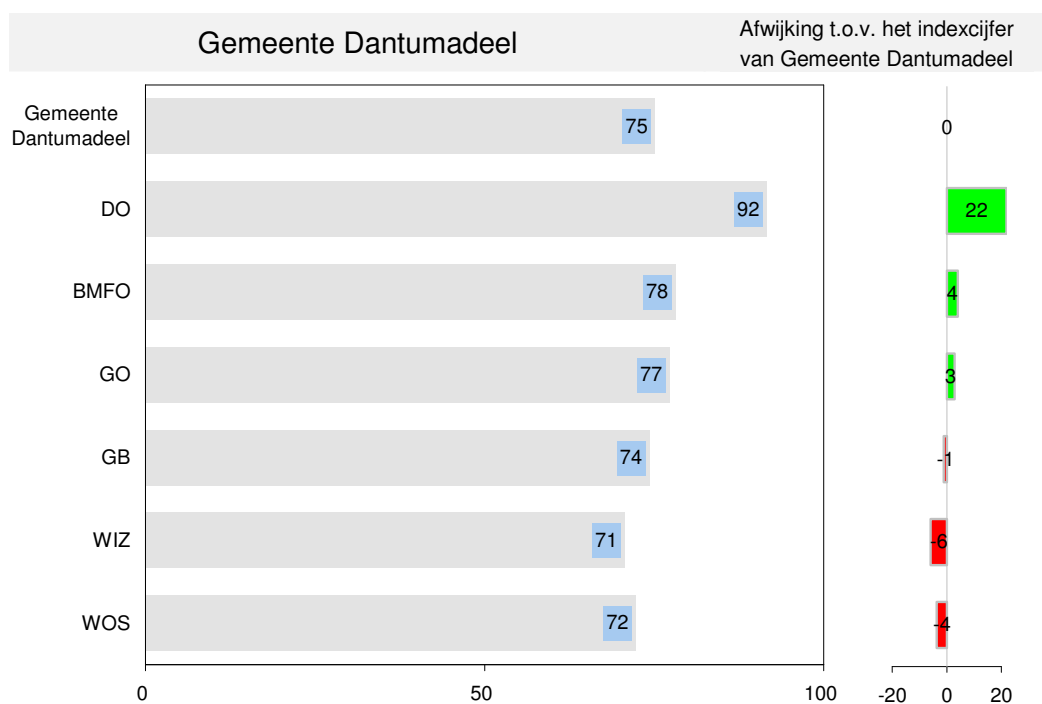


# 1 Indexcijfers Tevredenheid Algemeen

## 2 | Indexcijfers Gemeente Dantumadeel

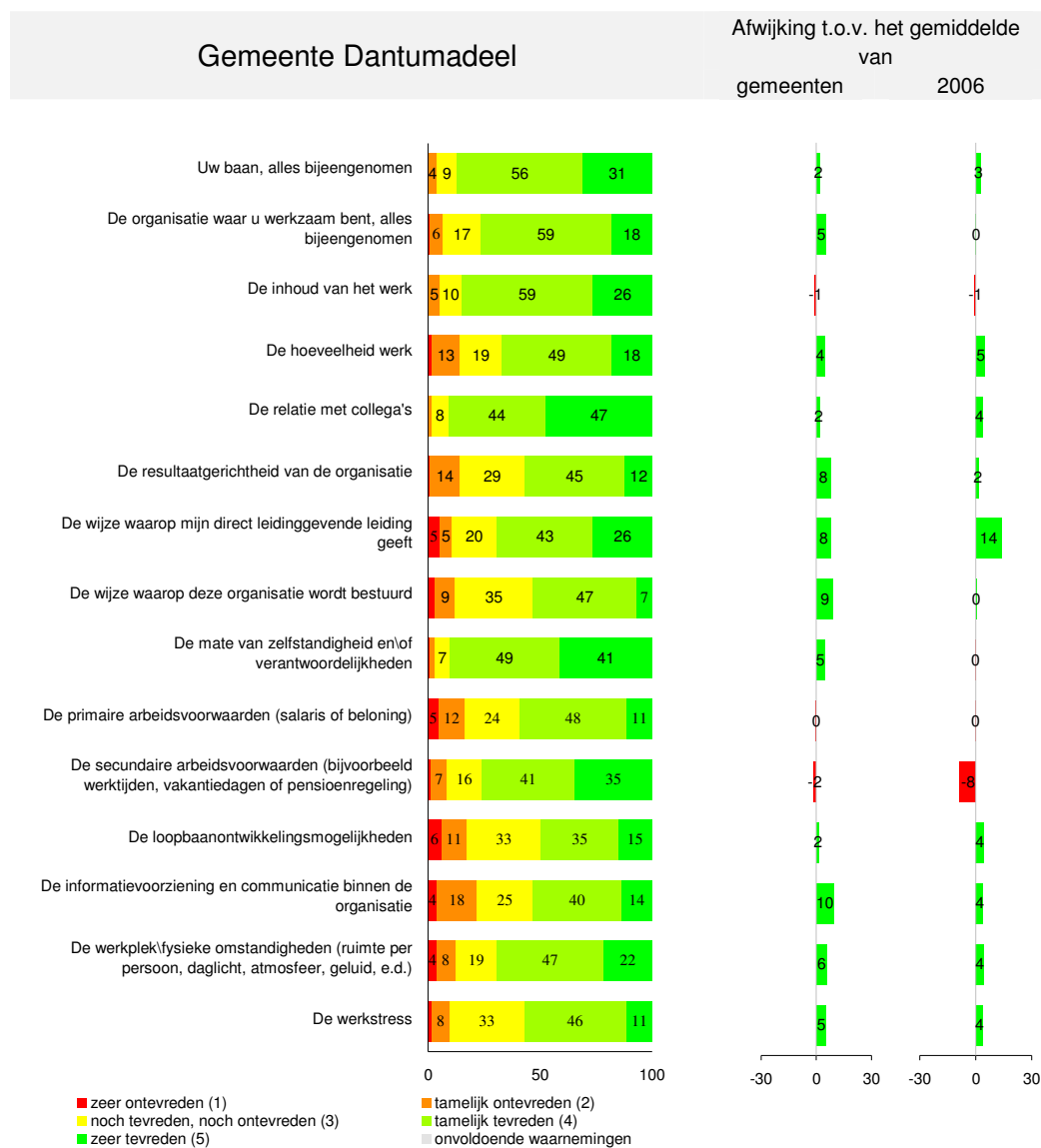


## 3 | Indexcijfers Gemeente Dantumadeel

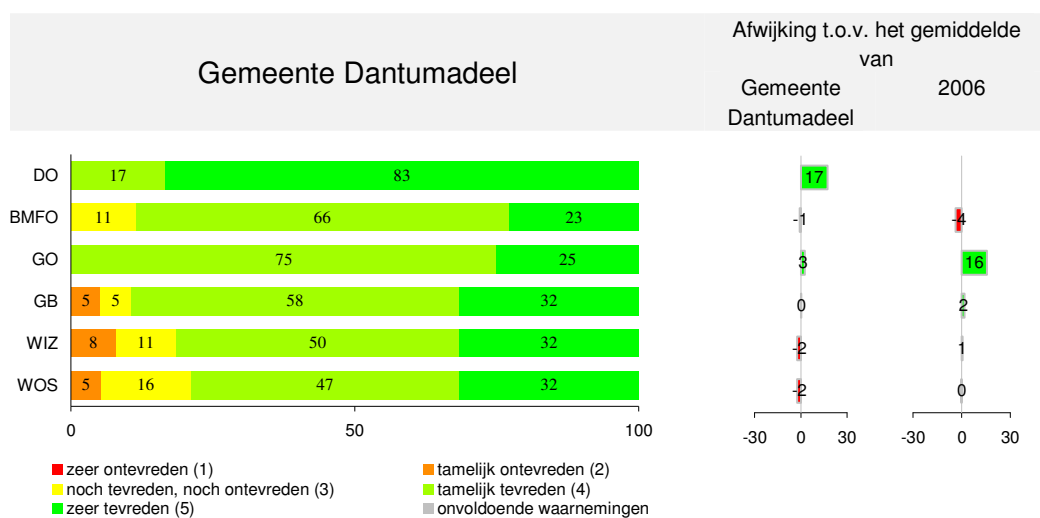


## 2 Tevredenheid algemeen

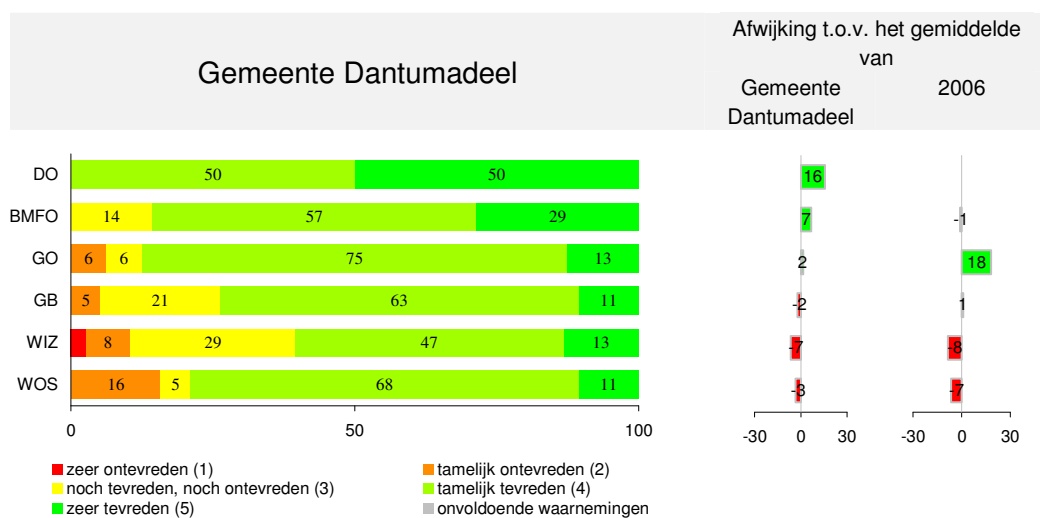
### 4 | Tevredenheid algemeen



## 5 | Uw baan, alles bijeengenomen

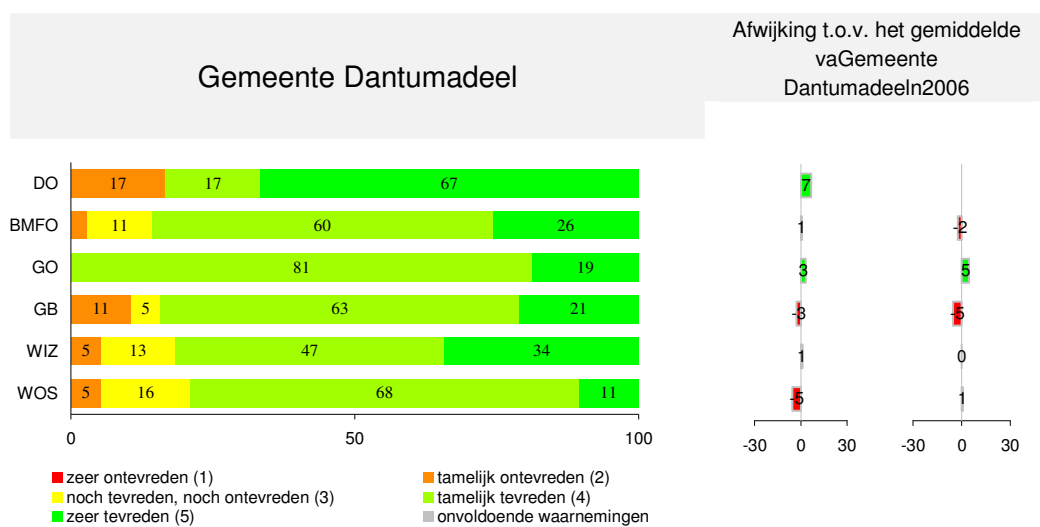


## 6 | De organisatie waar u werkzaam bent, alles bijeengenomen

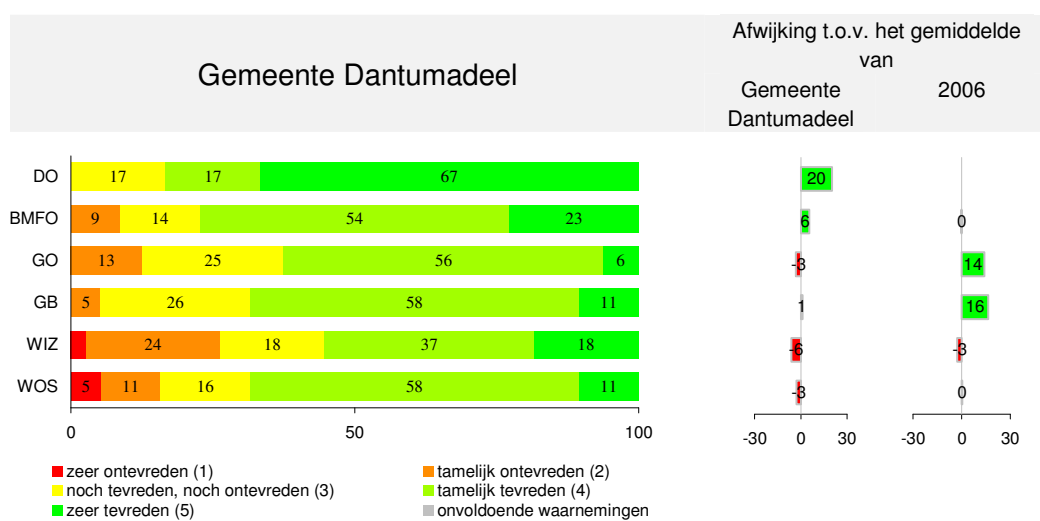




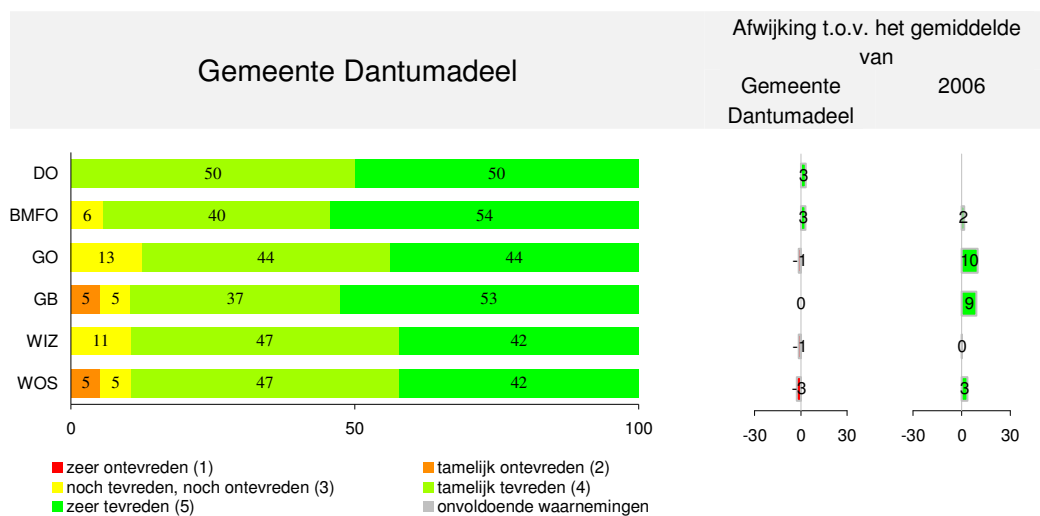
## 7 | De inhoud van het werk



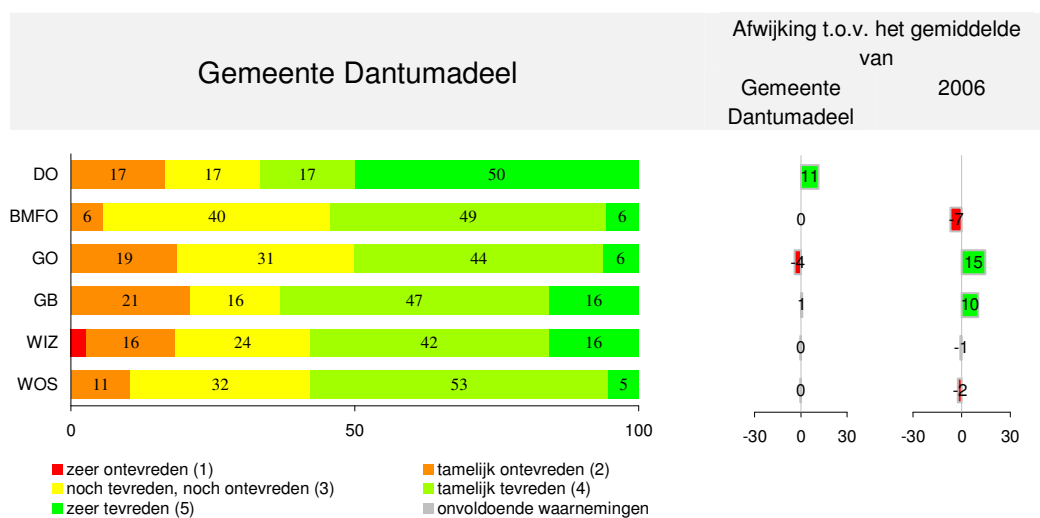
## 8 | De hoeveelheid werk



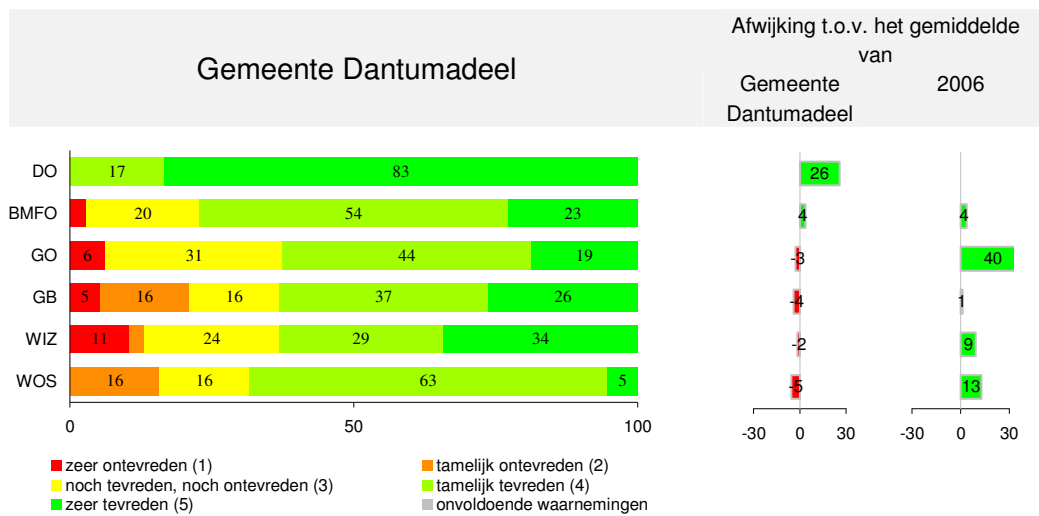
## 9 | De relatie met collega's



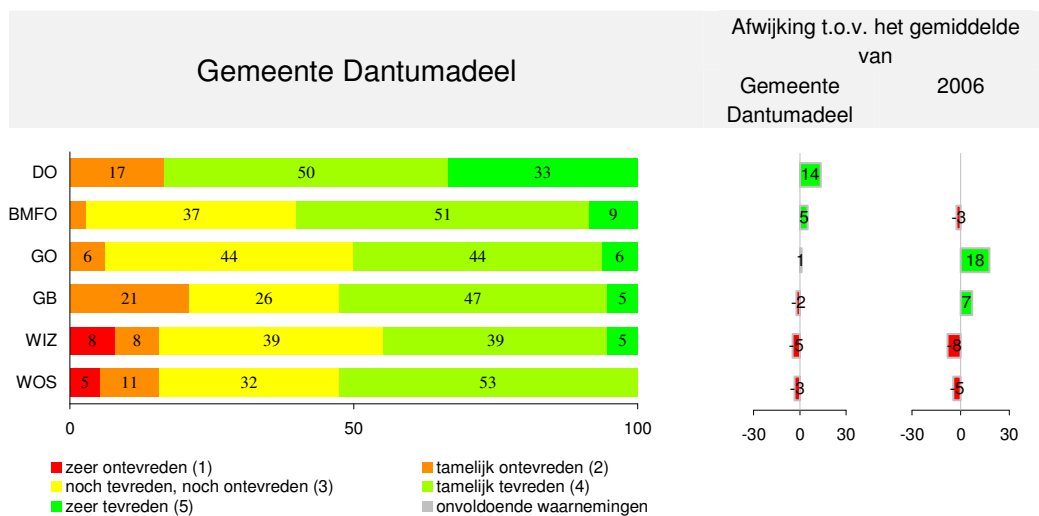
## 10 | De resultaatgerichtheid van de organisatie



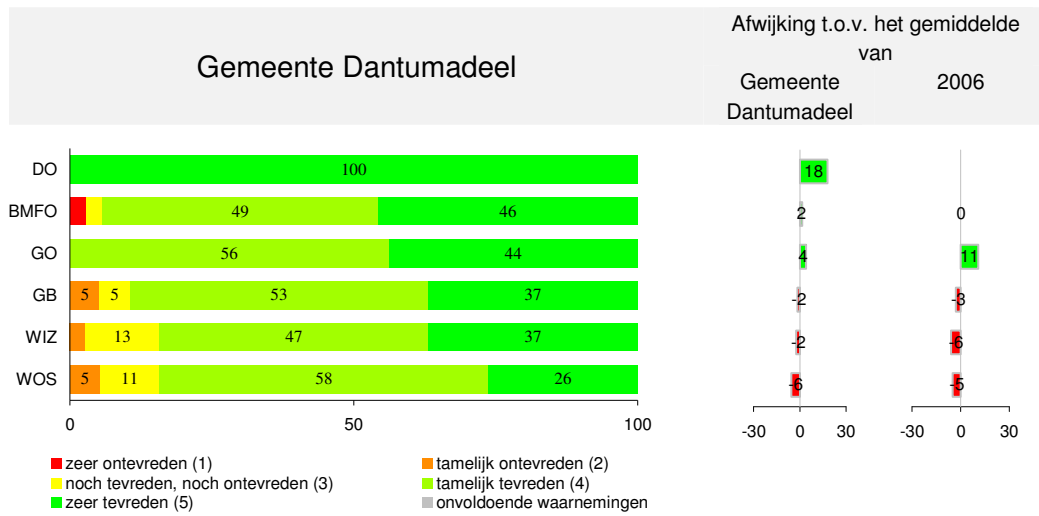
## 11 | De wijze waarop mijn direct leidinggevende leiding geeft



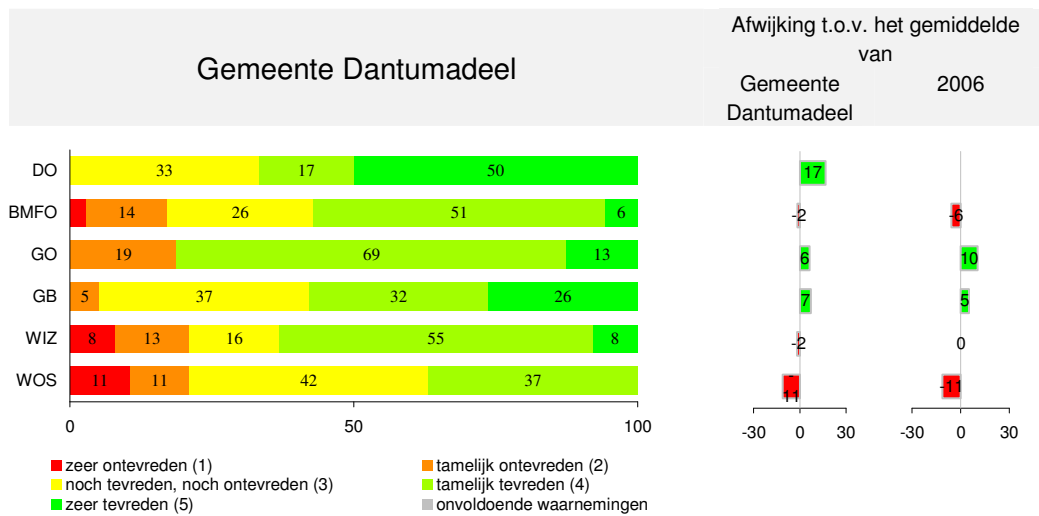
## 12 | De wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd



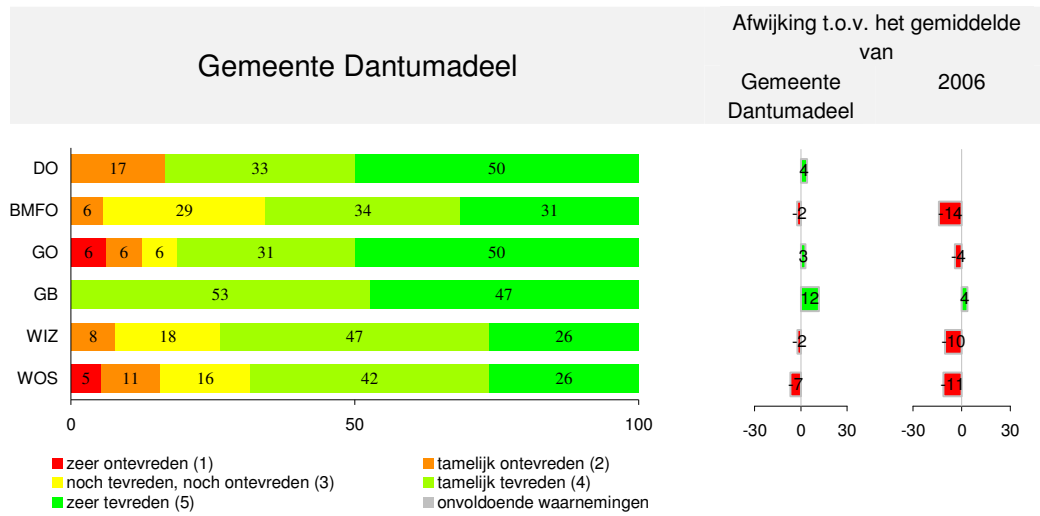
13 | De mate van zelfstandigheid en/of verantwoordelijkheden



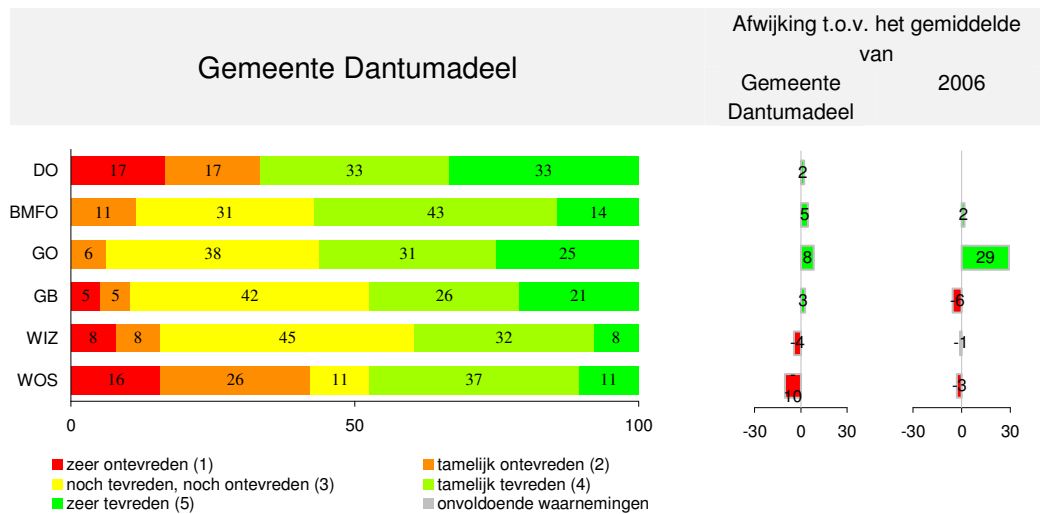
14 | De primaire arbeidsvoorwaarden (salaris of beloning)



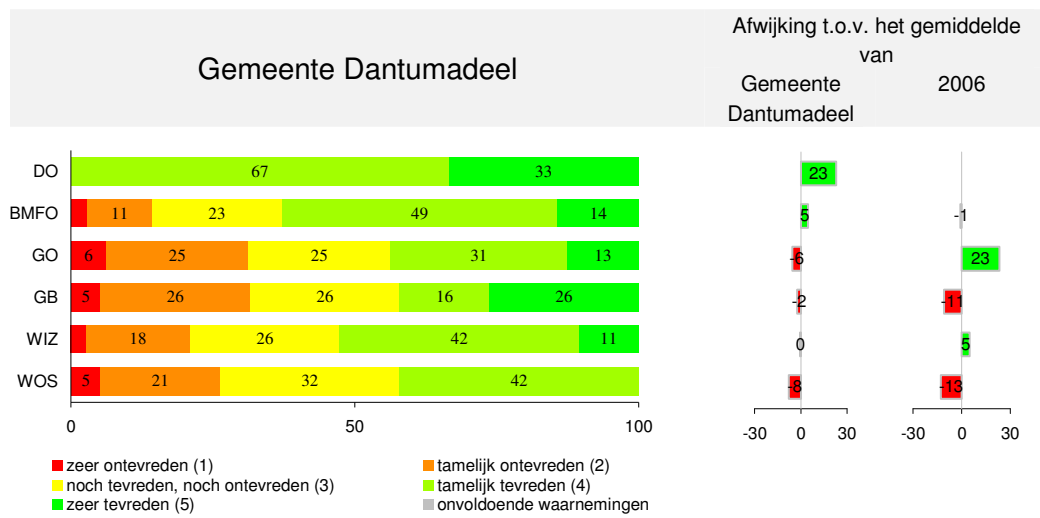
15 | De secundaire arbeidsvoorwaarden (bijvoorbeeld werktijden, vakantiedagen of pensioenregeling)



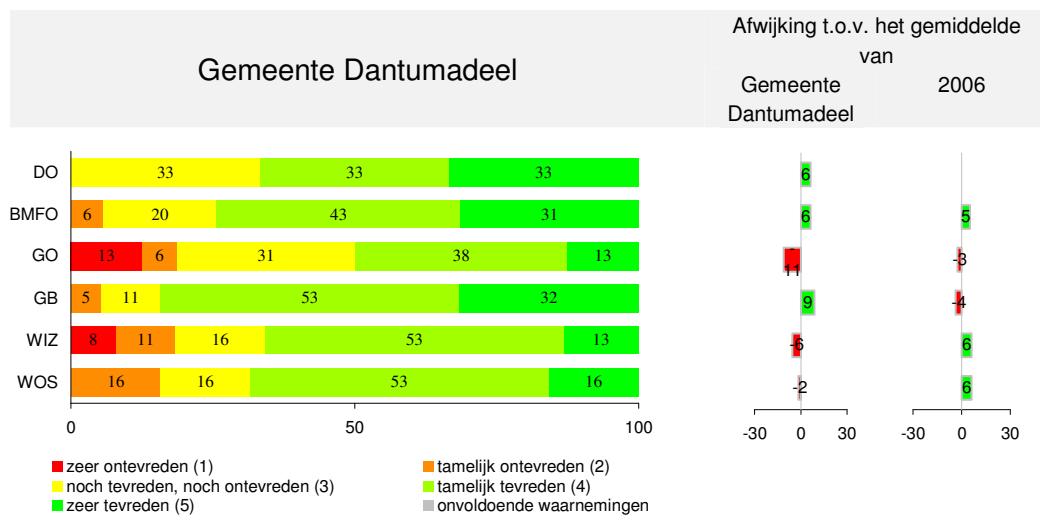
16 | De loopbaanontwikkelingsmogelijkheden

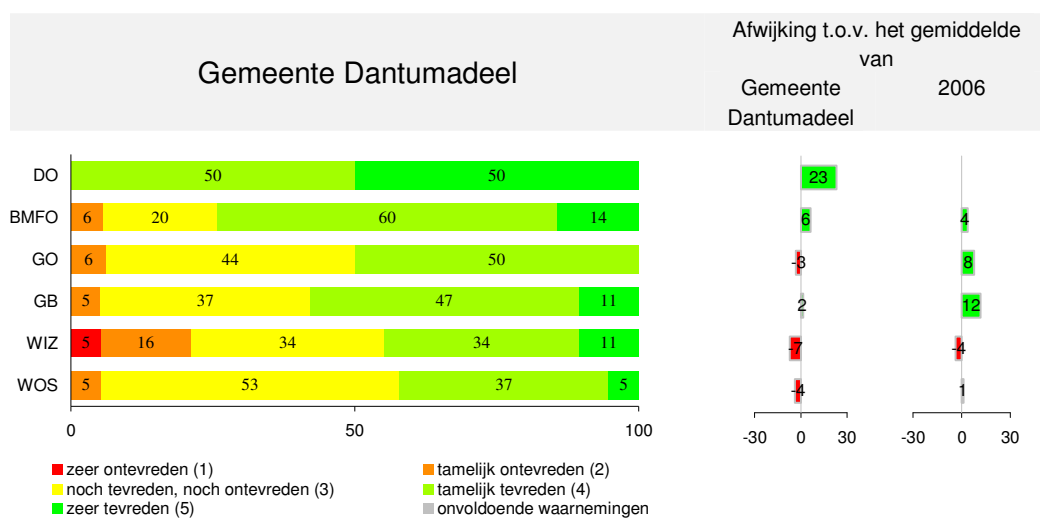


## 17 | De informatievoorziening en communicatie binnen de organisatie



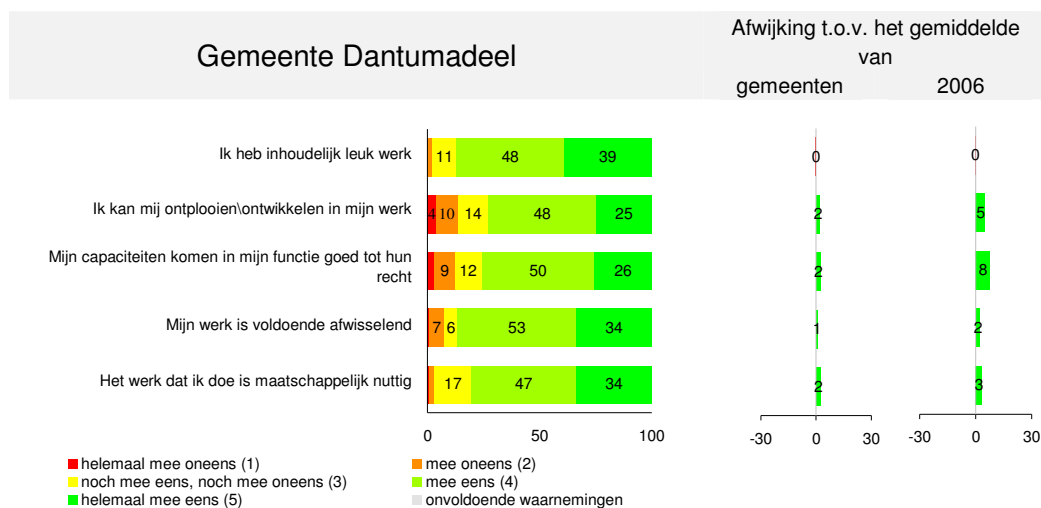
## 18 | De werkplek\fysieke omstandigheden (ruimte per persoon, daglicht, atmosfeer, geluid, e.d.)



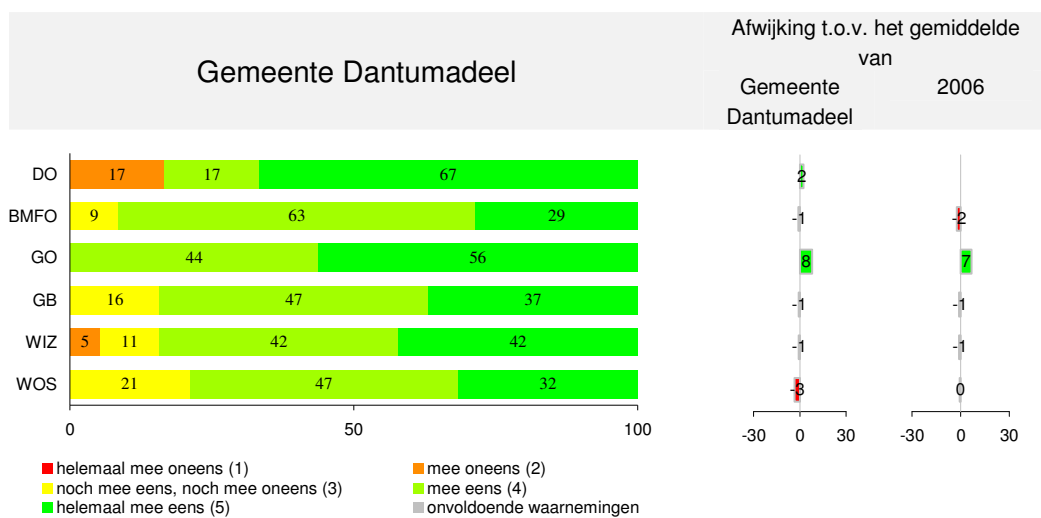


### 3 Inhoud van het werk

#### 20 | Inhoud van het werk

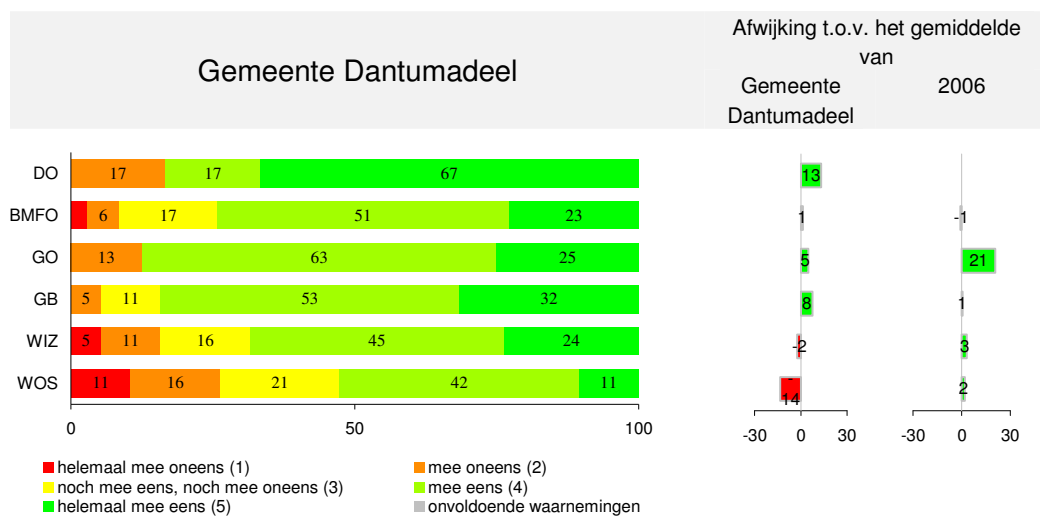


#### 21 | Ik heb inhoudelijk leuk werk

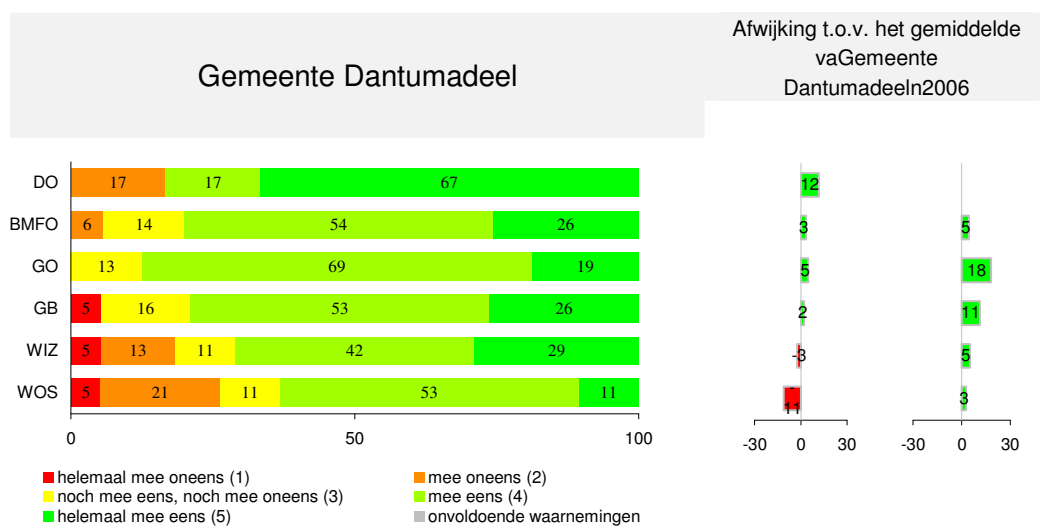




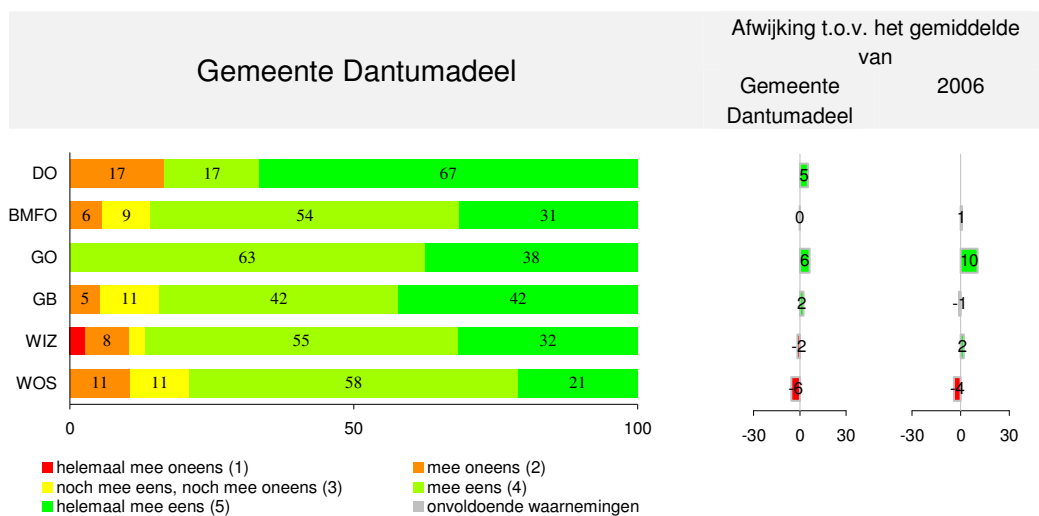
## 22 | Ik kan mij ontplooiën/ontwikkelen in mijn werk



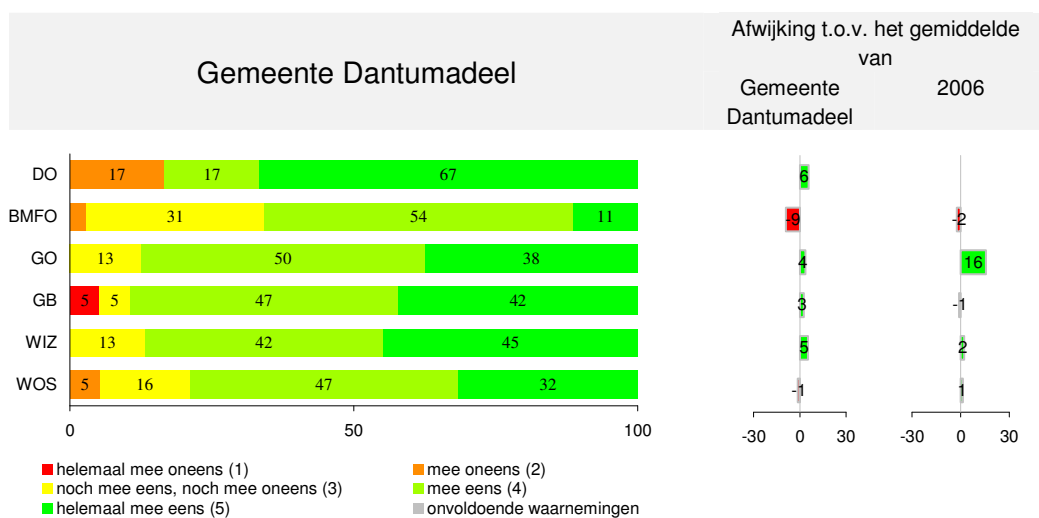
## 23 | Mijn capaciteiten komen in mijn functie goed tot hun recht



24 | Mijn werk is voldoende afwisselend

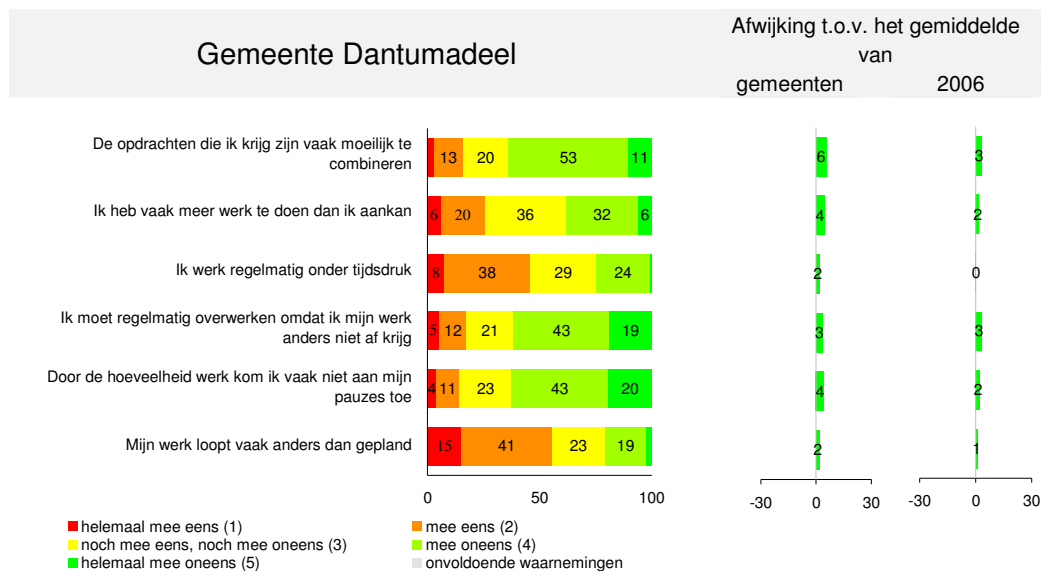


25 | Het werk dat ik doe is maatschappelijk nuttig

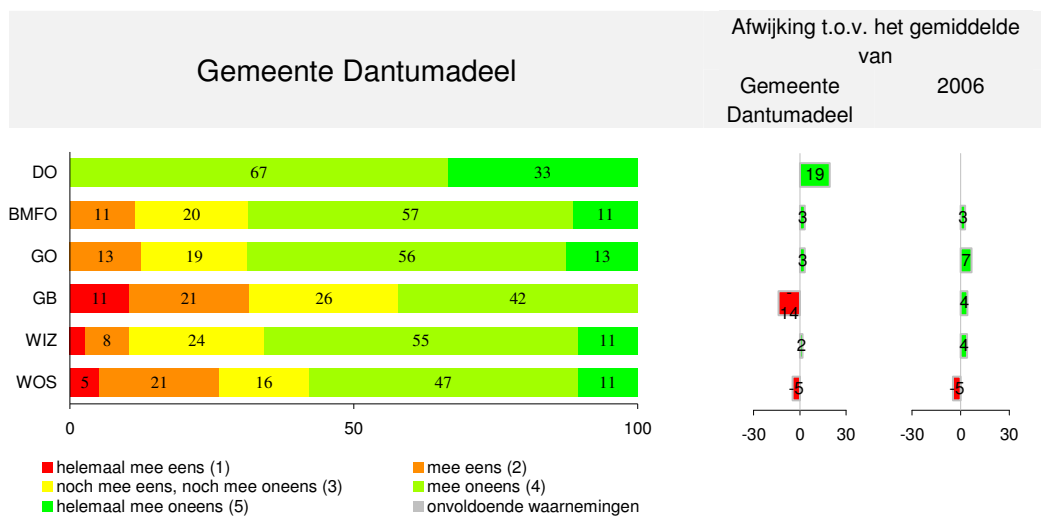


## 4 Hoeveelheid werk

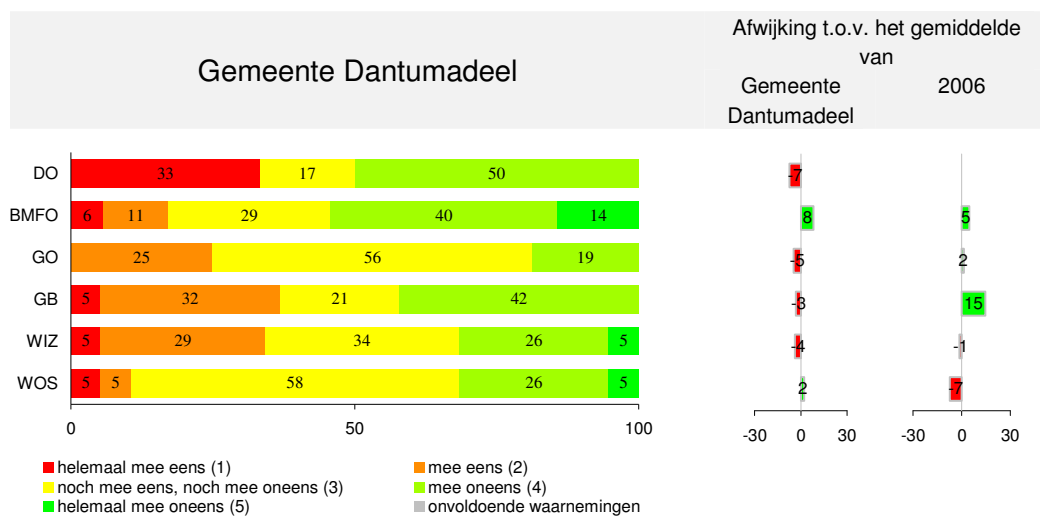
### 26 | Hoeveelheid werk



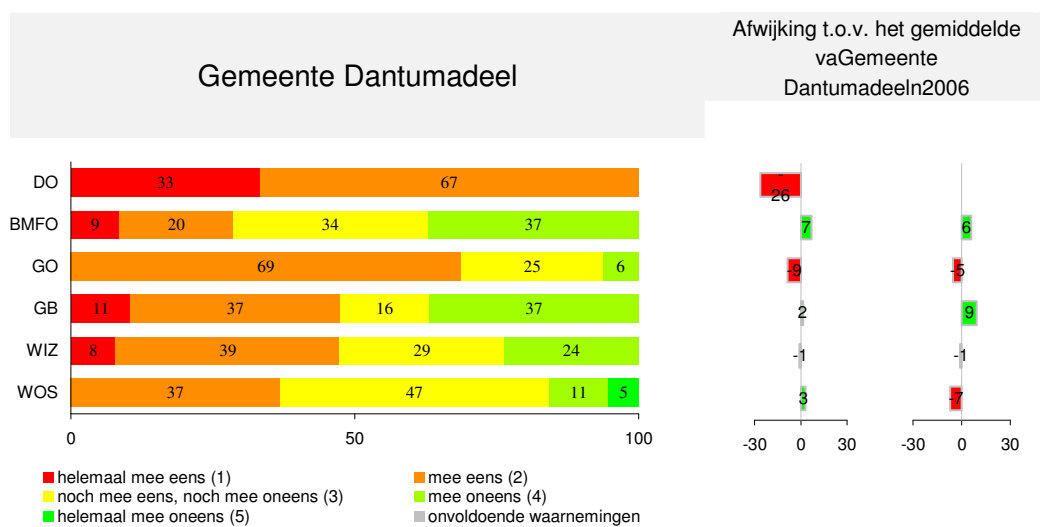
### 27 | De opdrachten die ik krijg zijn vaak moeilijk te combineren



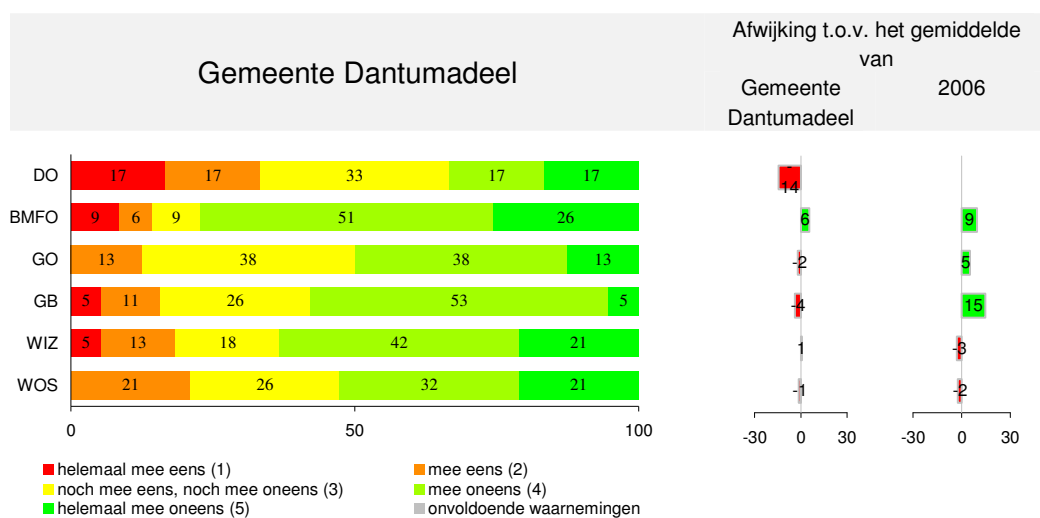
## 28 | Ik heb vaak meer werk te doen dan ik aankan



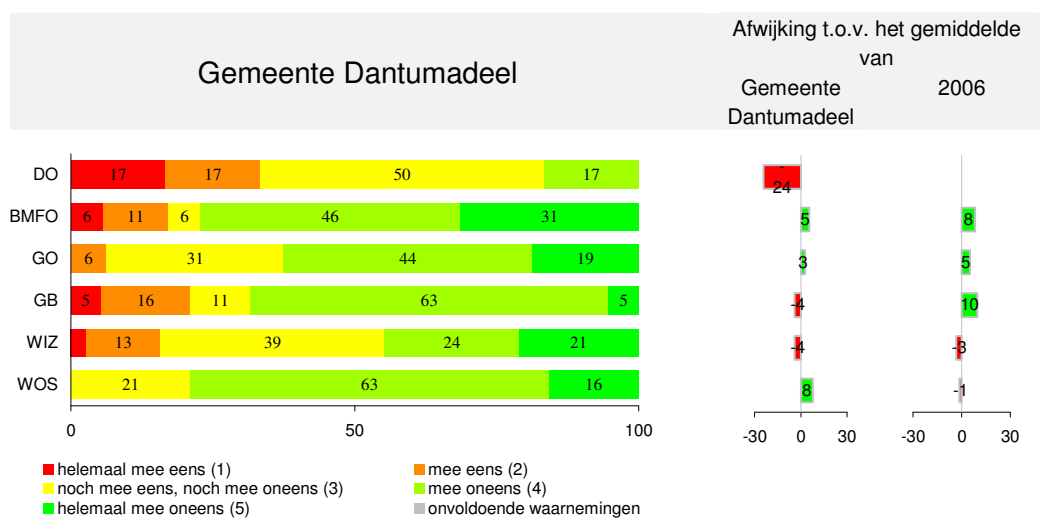
## 29 | Ik werk regelmatig onder tijdsdruk

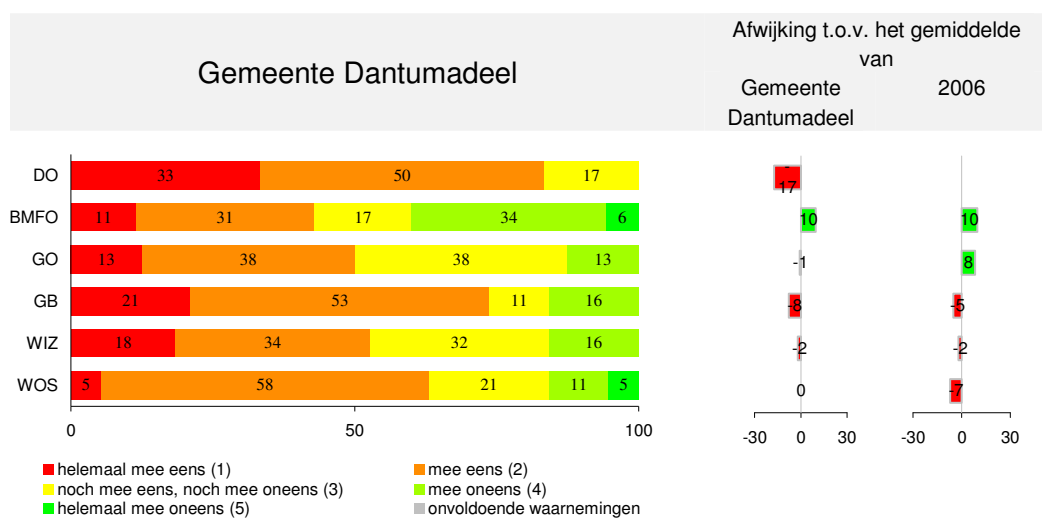


### 30 | Ik moet regelmatig overwerken omdat ik mijn werk anders niet af krijg



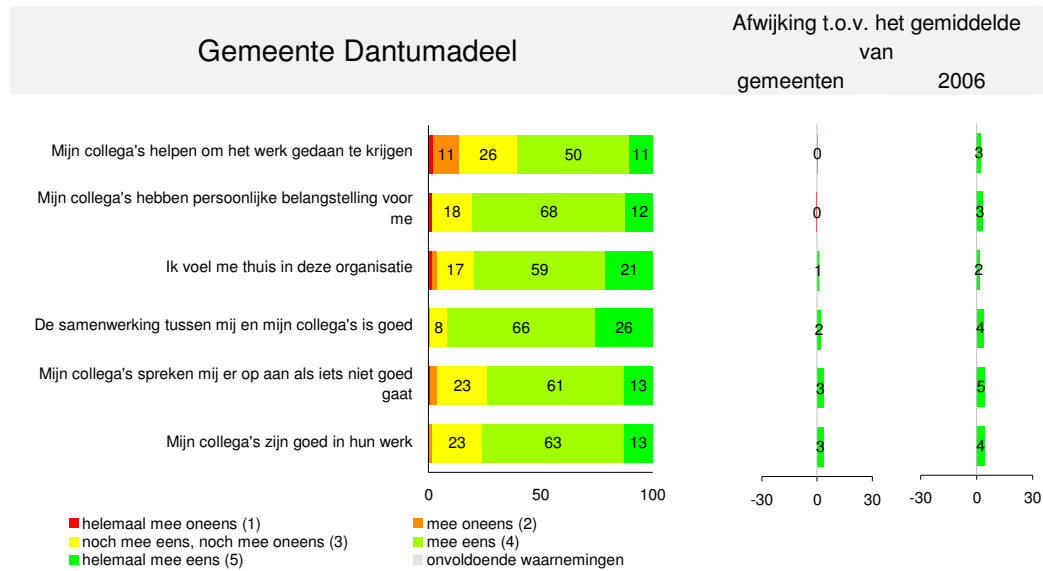
### 31 | Door de hoeveelheid werk kom ik vaak niet aan mijn pauzes toe



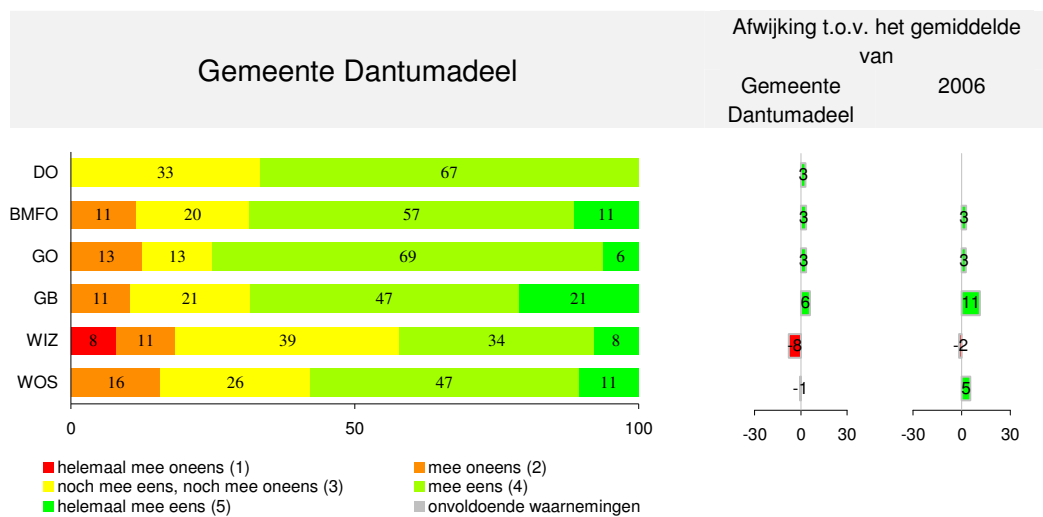


## 5 Relatie met collega's

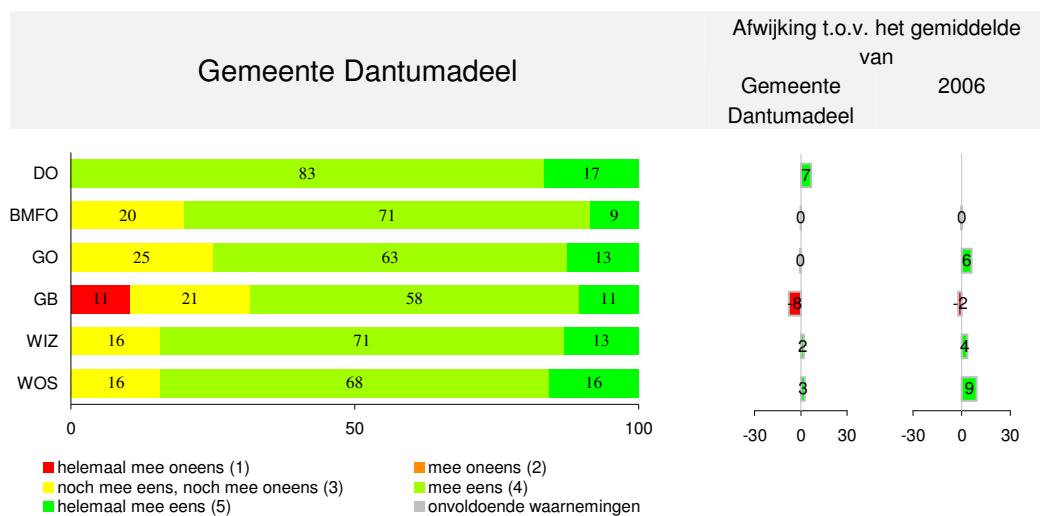
### 33 | Relatie met collega's



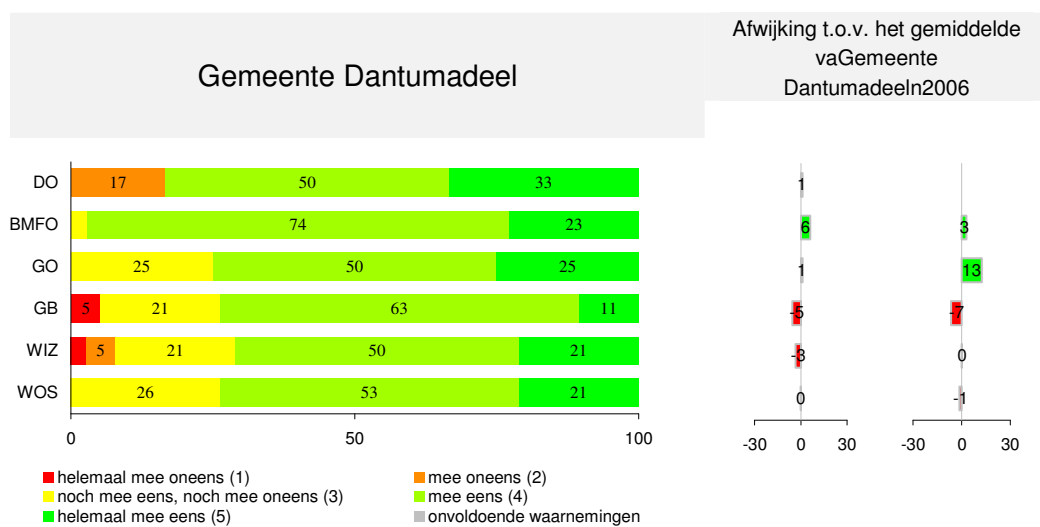
### 34 | Mijn collega's helpen om het werk gedaan te krijgen



### 35 | Mijn collega's hebben persoonlijke belangstelling voor me

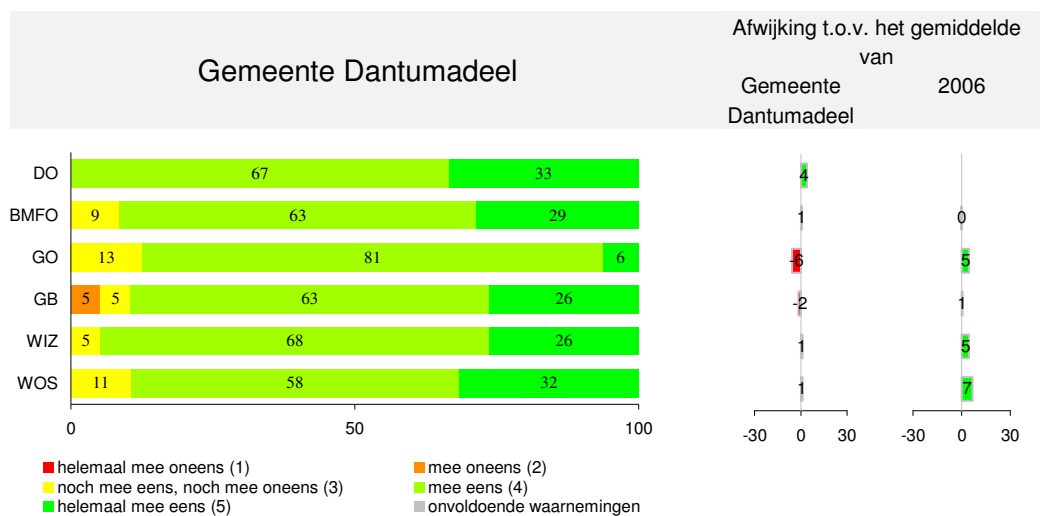


### 36 | Ik voel me thuis in deze organisatie

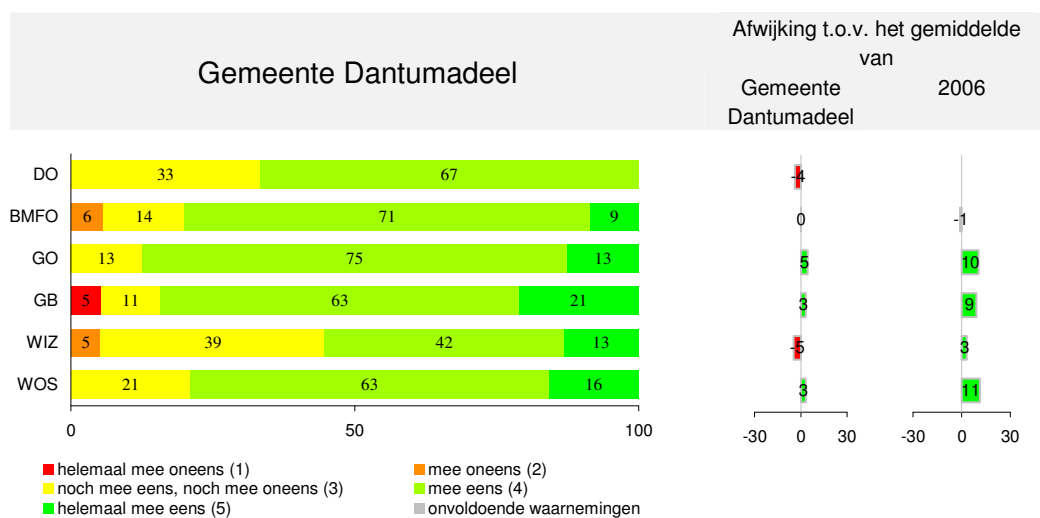


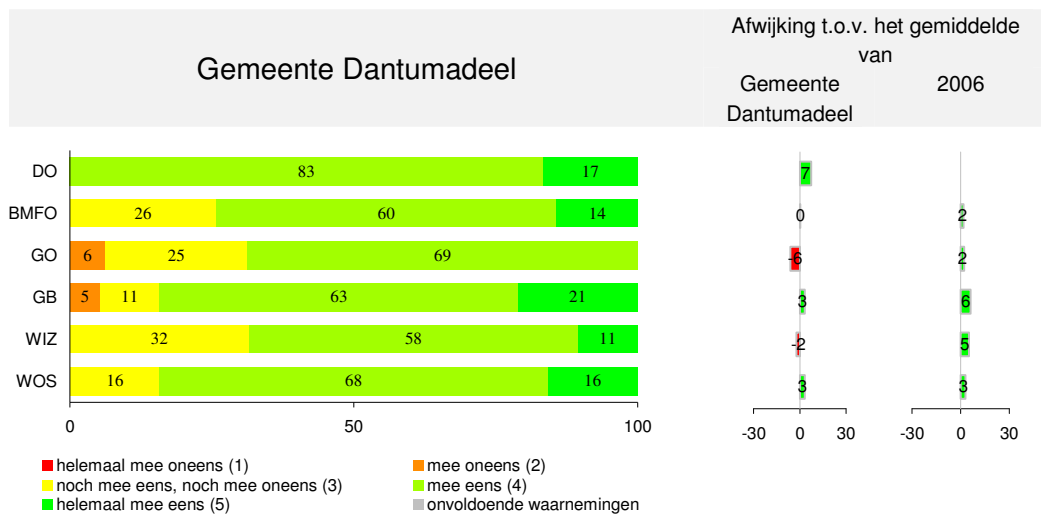


### 37 | De samenwerking tussen mij en mijn collega's is goed



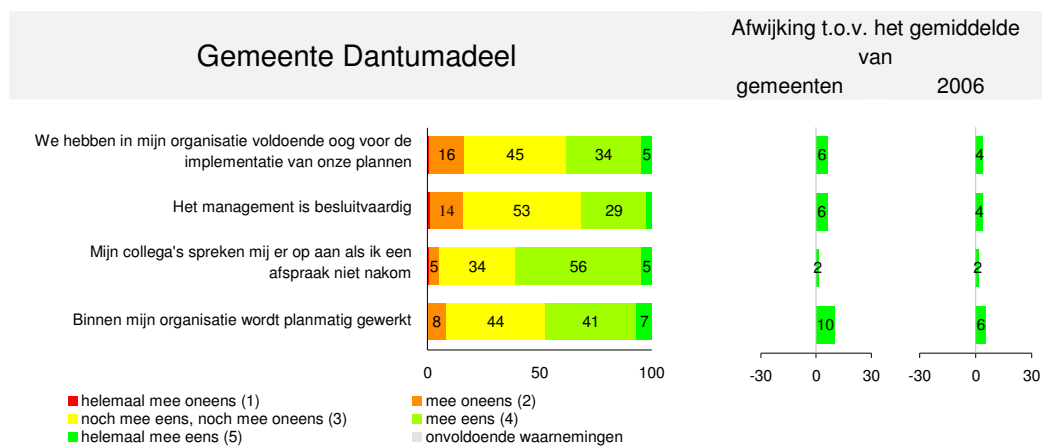
### 38 | Mijn collega's spreken mij er op aan als iets niet goed gaat



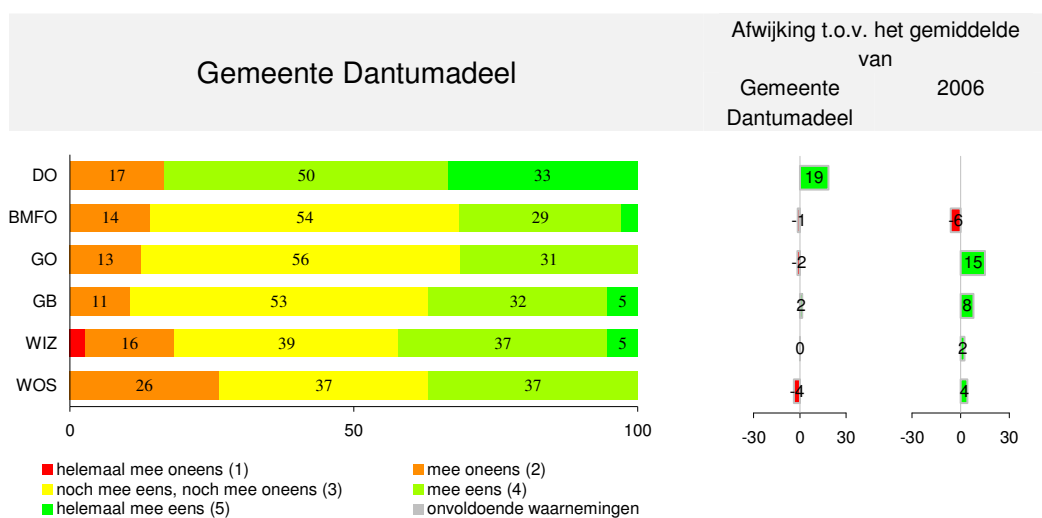


## 6 Resultaatgerichtheid

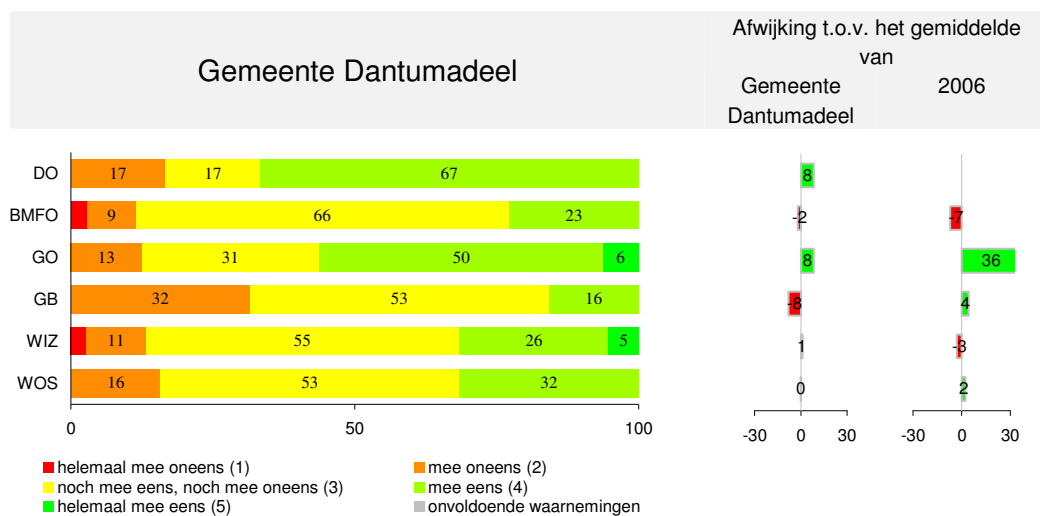
### 40 | Resultaatgerichtheid



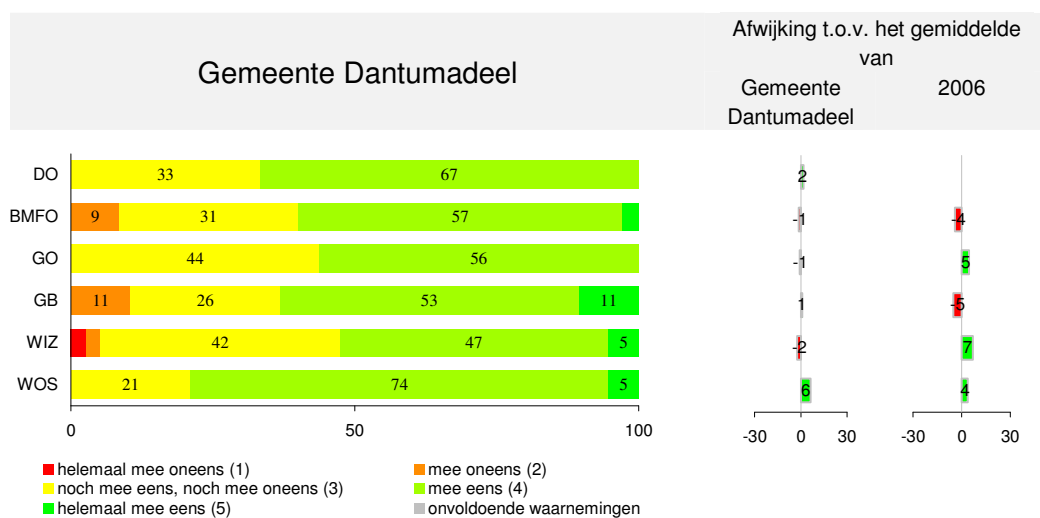
### 41 | We hebben in mijn organisatie voldoende oog voor de implementatie van onze plannen



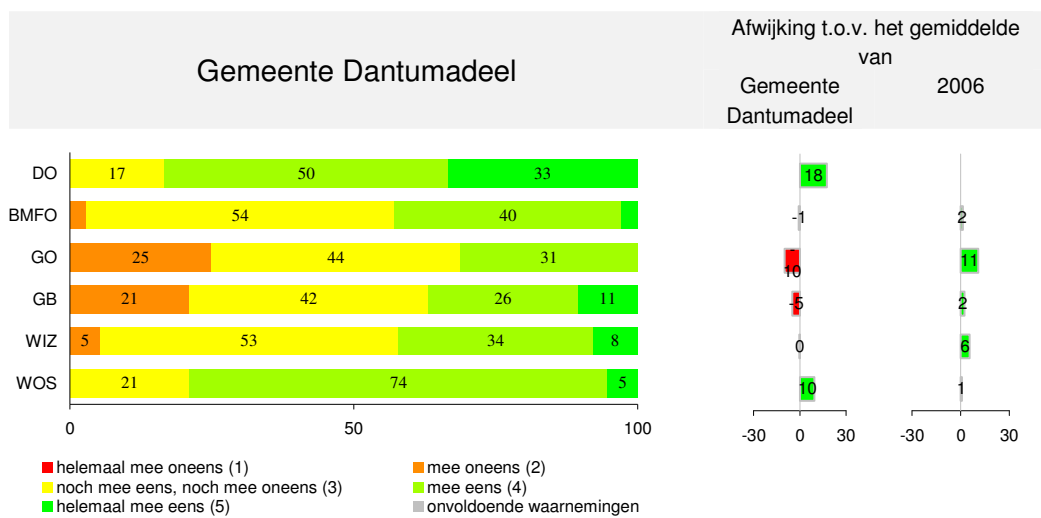
42 | Het management is besluitvaardig



43 | Mijn collega's spreken mij er op aan als ik een afspraak niet nakom

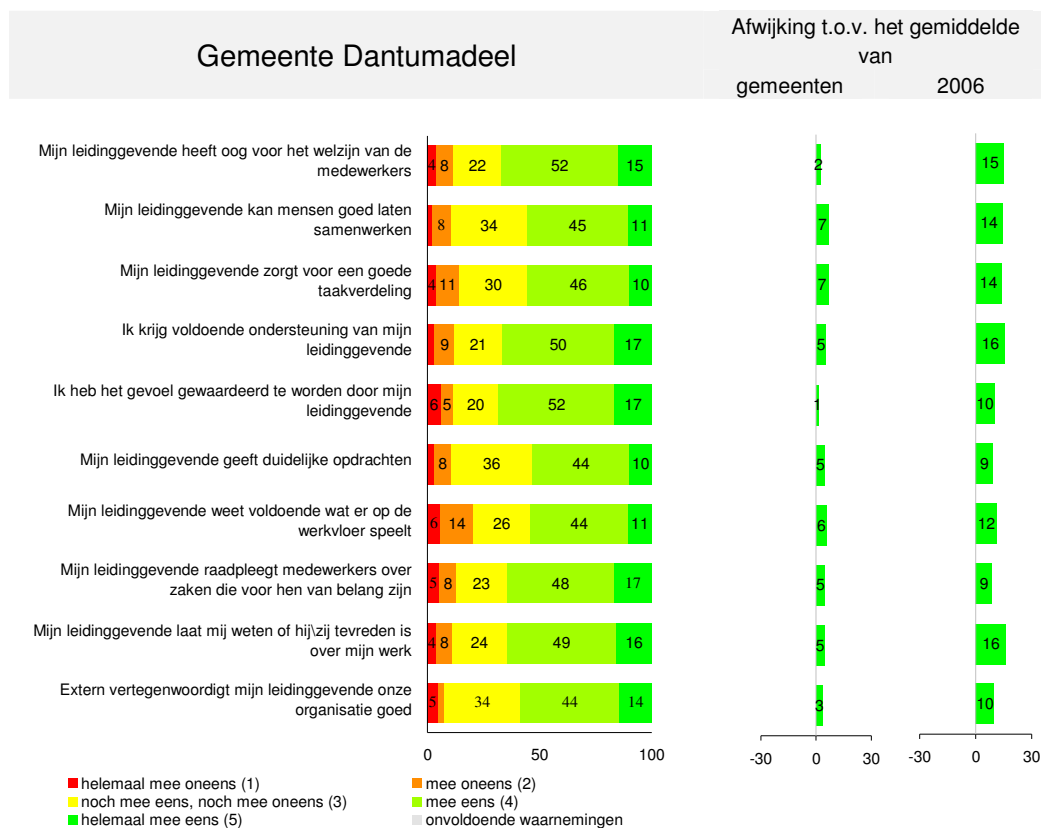


44 | Binnen mijn organisatie wordt planmatig gewerkt

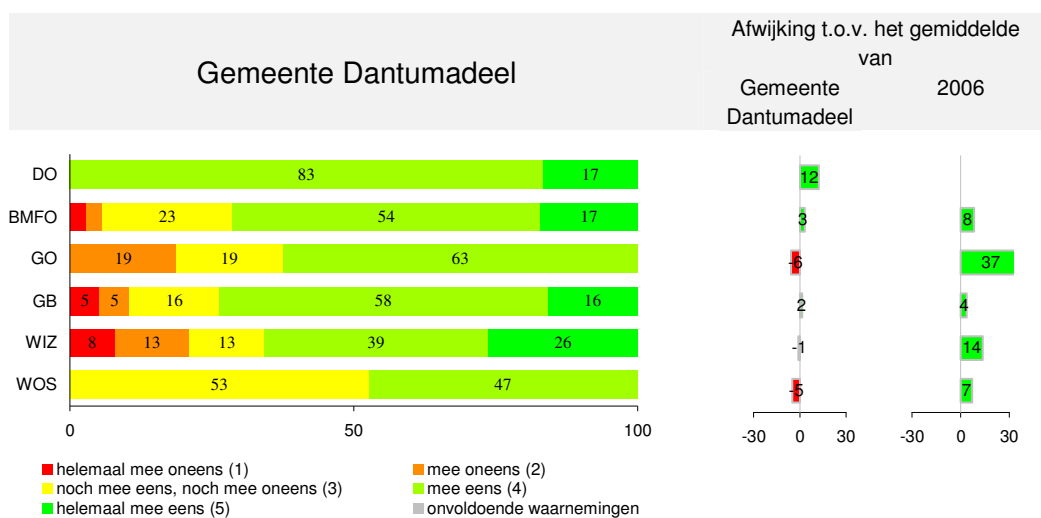


## 7 Wijze van leidinggeven door direct leidinggevende

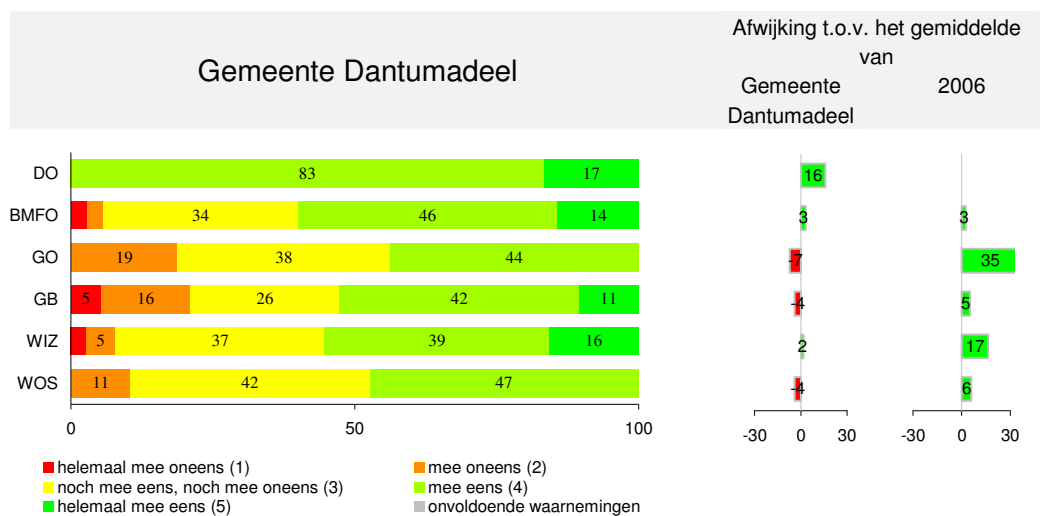
### 45 | Wijze van leidinggeven door direct leidinggevende



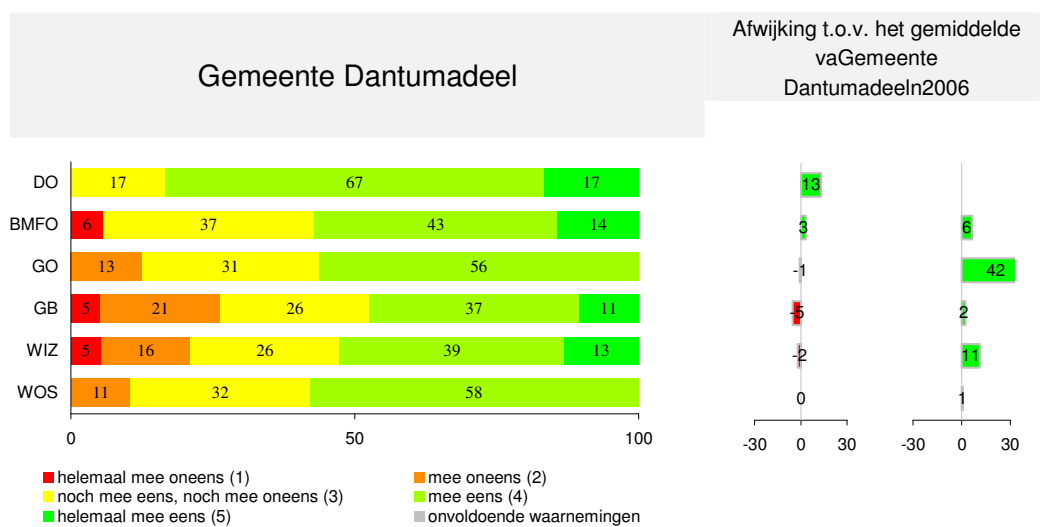
### 46 | Mijn leidinggevende heeft oog voor het welzijn van de medewerkers



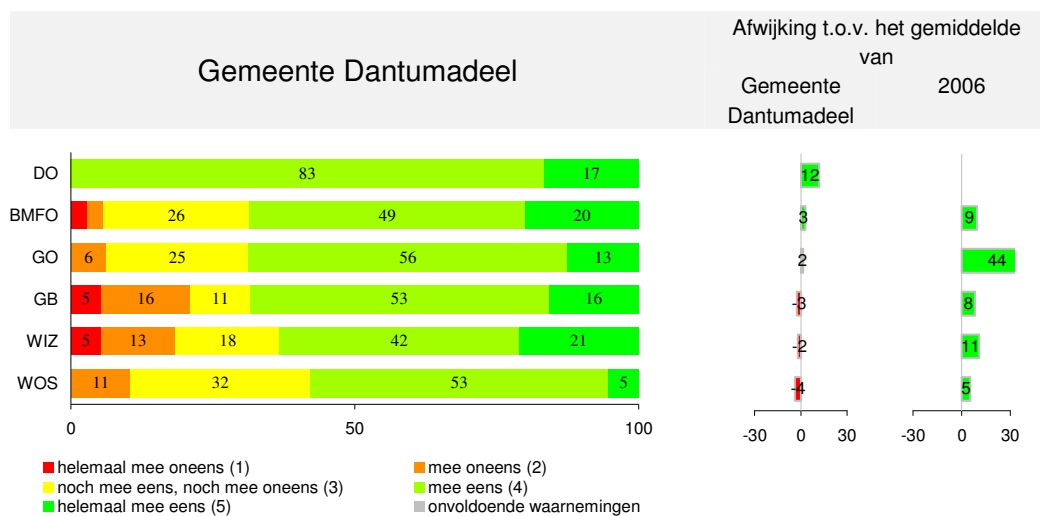
## 47 | Mijn leidinggevende kan mensen goed laten samenwerken



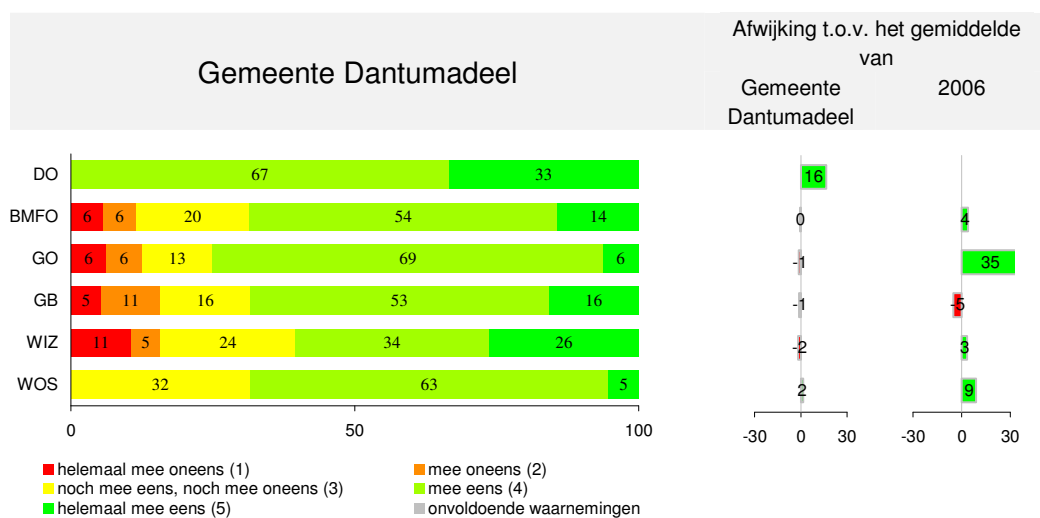
## 48 | Mijn leidinggevende zorgt voor een goede taakverdeling



## 49 | Ik krijg voldoende ondersteuning van mijn leidinggevende

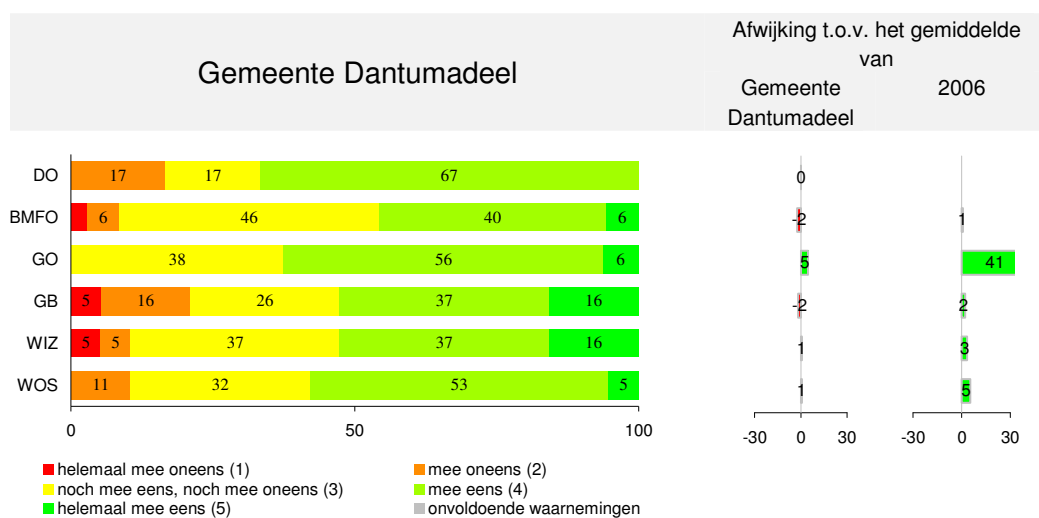


## 50 | Ik heb het gevoel gewaardeerd te worden door mijn leidinggevende

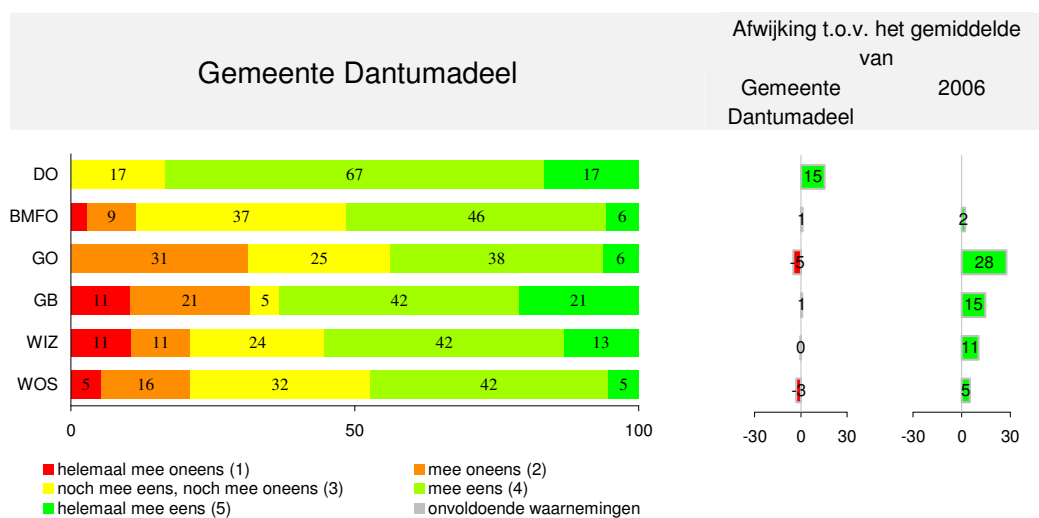




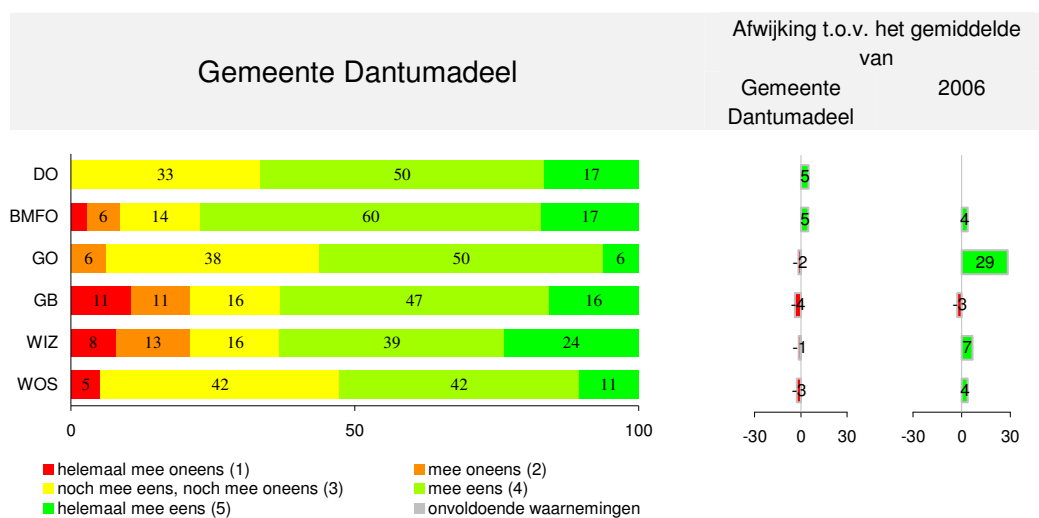
## 51 | Mijn leidinggevende geeft duidelijke opdrachten



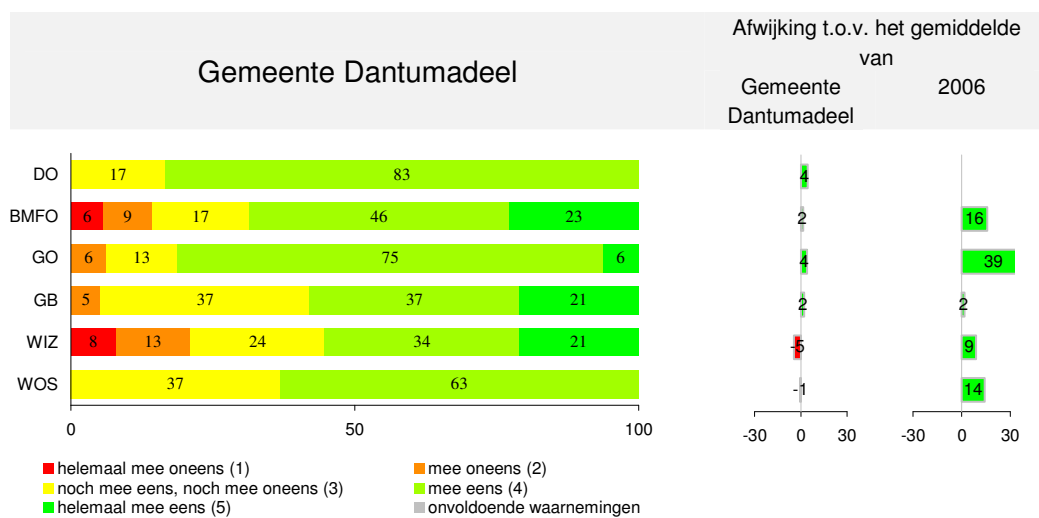
## 52 | Mijn leidinggevende weet voldoende wat er op de werkvloer speelt

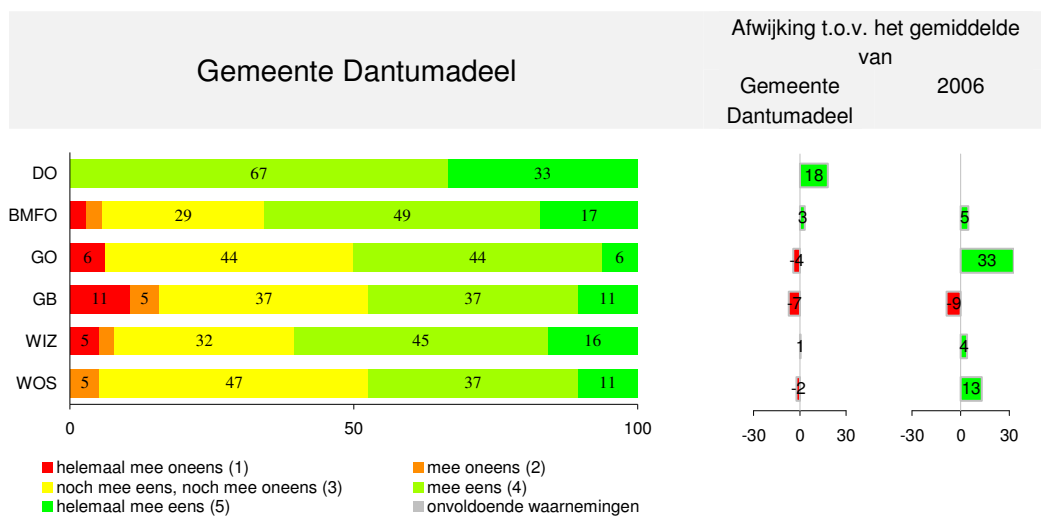


53 | Mijn leidinggevende raadpleegt medewerkers over zaken die voor hen van belang zijn



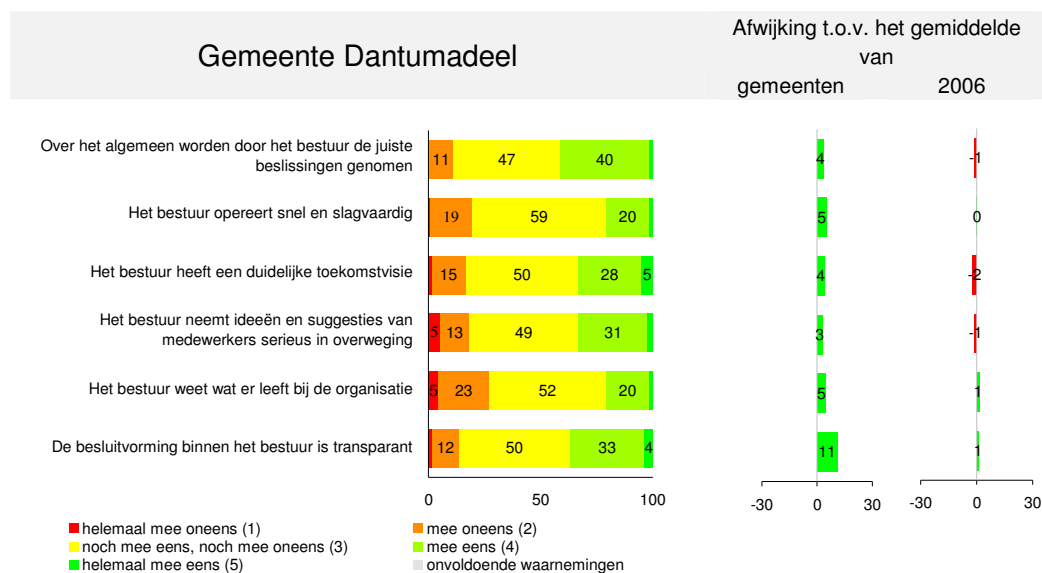
54 | Mijn leidinggevende laat mij weten of hij/zij tevreden is over mijn werk



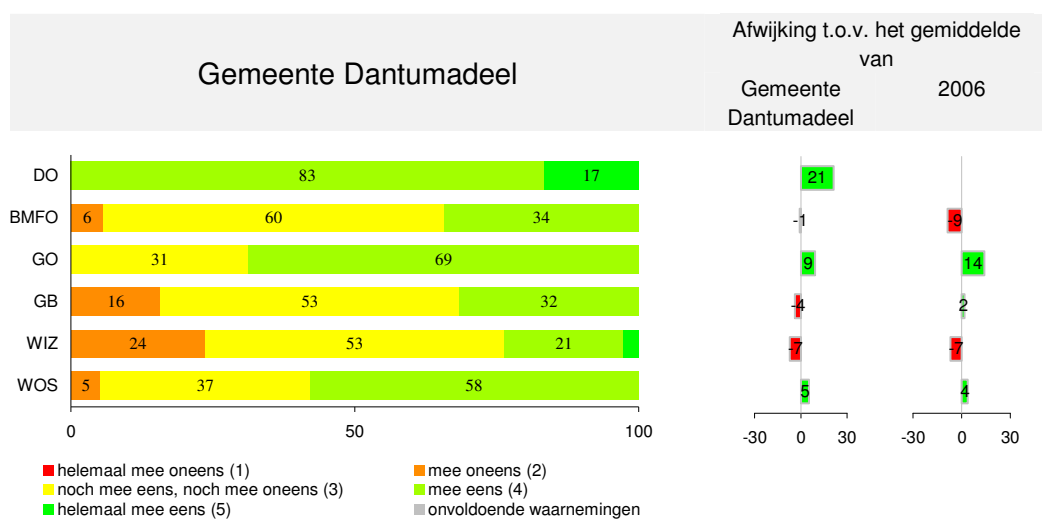


## 8 Wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd

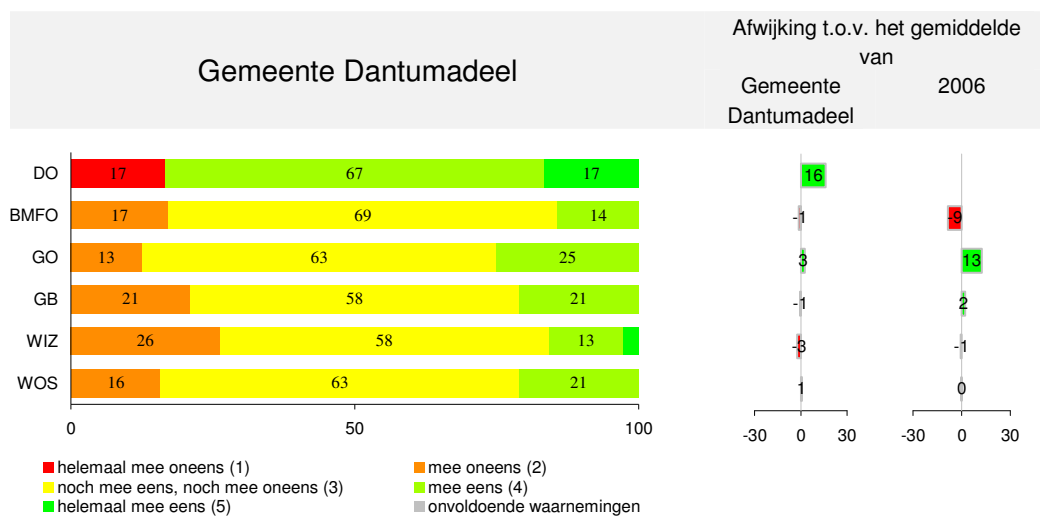
### 56 | Wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd



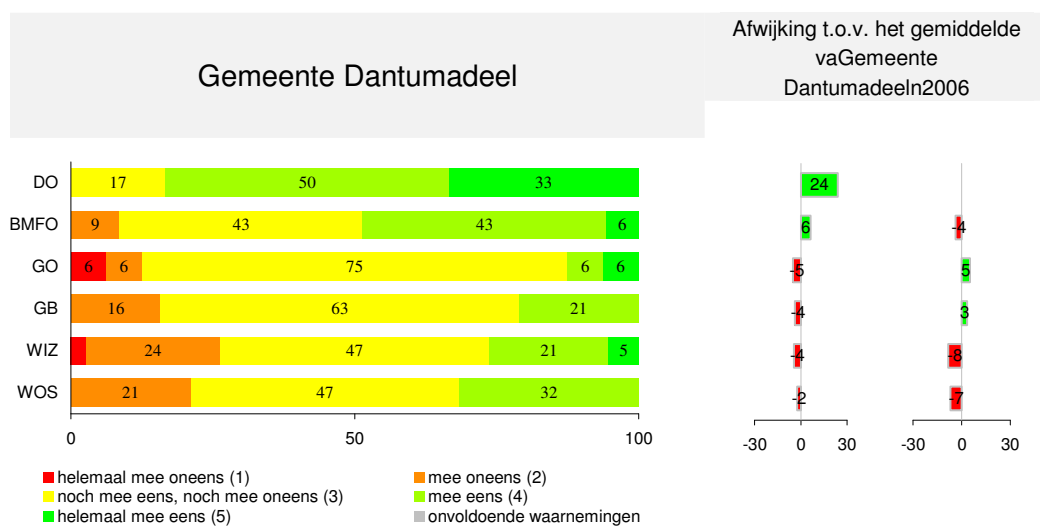
### 57 | Over het algemeen worden door het bestuur de juiste beslissingen genomen



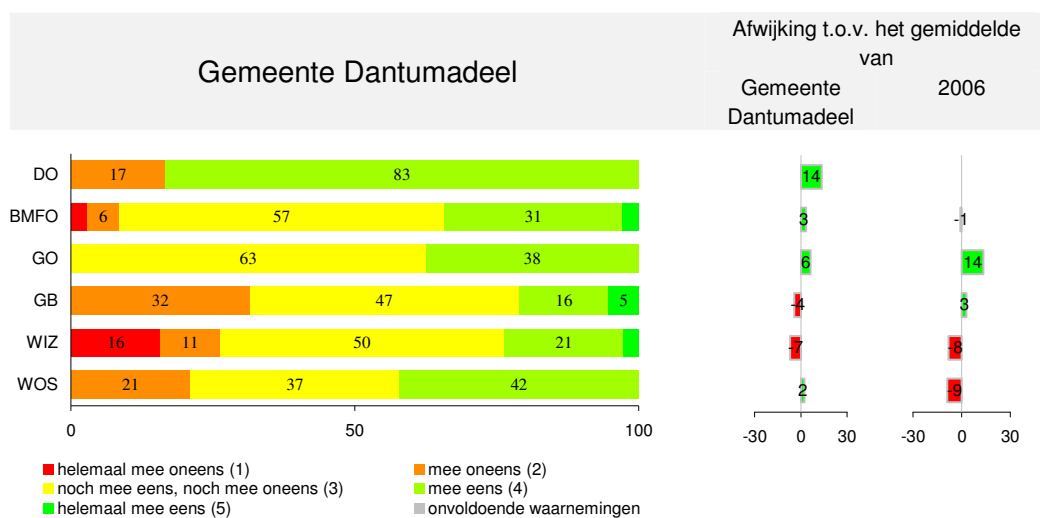
58 | Het bestuur opereert snel en slagvaardig



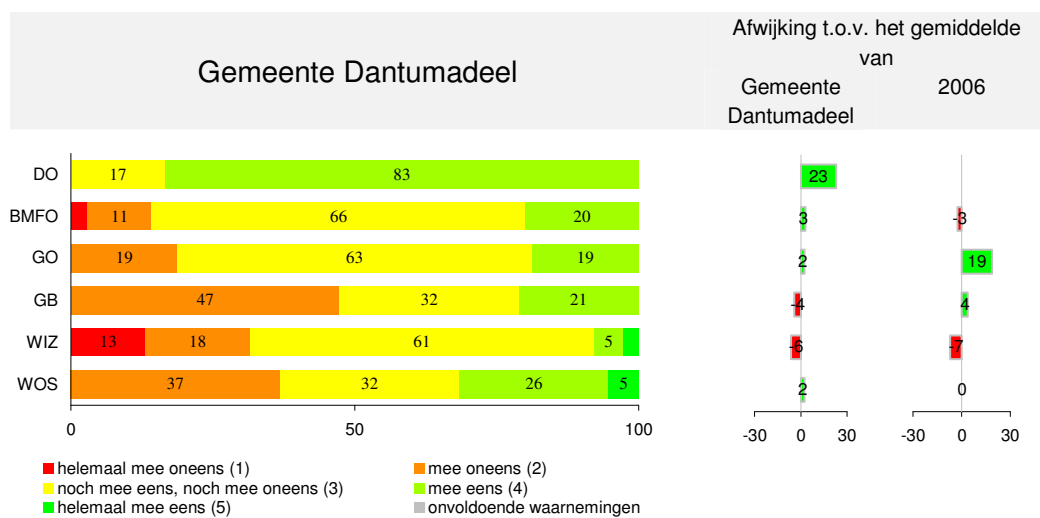
59 | Het bestuur heeft een duidelijke toekomstvisie



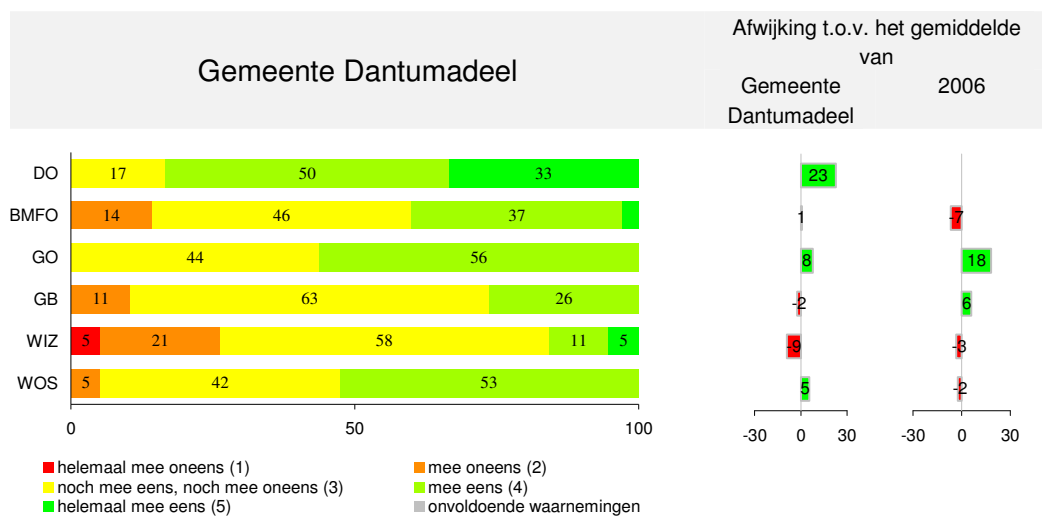
60 | Het bestuur neemt ideeën en suggesties van medewerkers serieus in overweging



61 | Het bestuur weet wat er leeft bij de organisatie

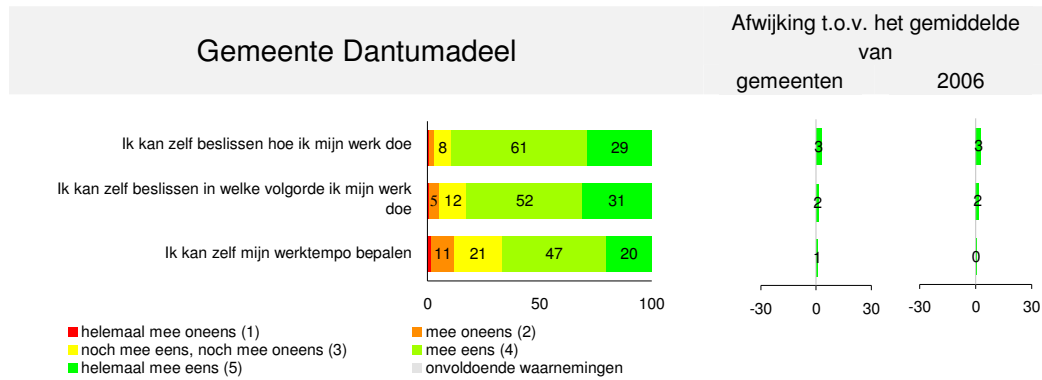


62 | De besluitvorming binnen het bestuur is transparant

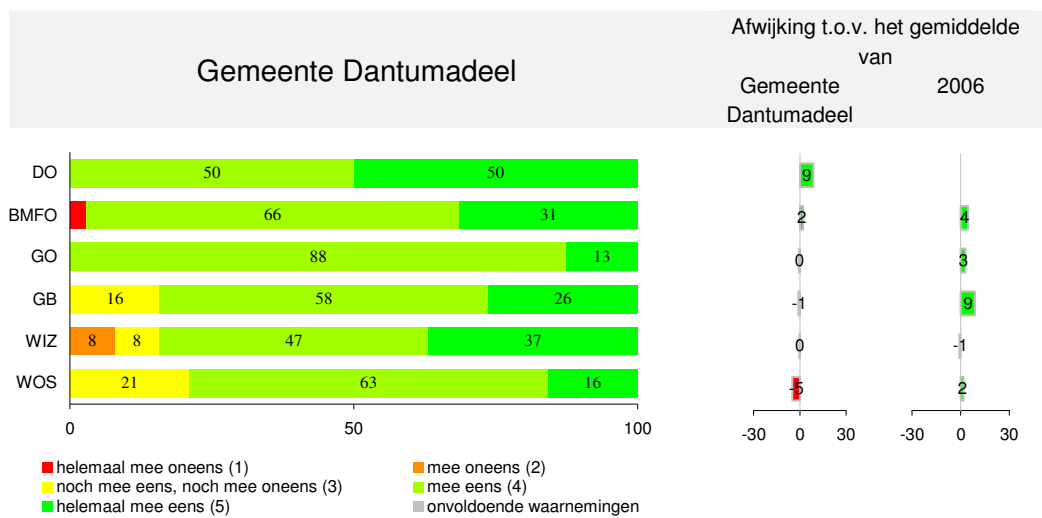


## 9 Zelfstandigheid\verantwoordelijkheid

### 63 | Zelfstandigheid\verantwoordelijkheid

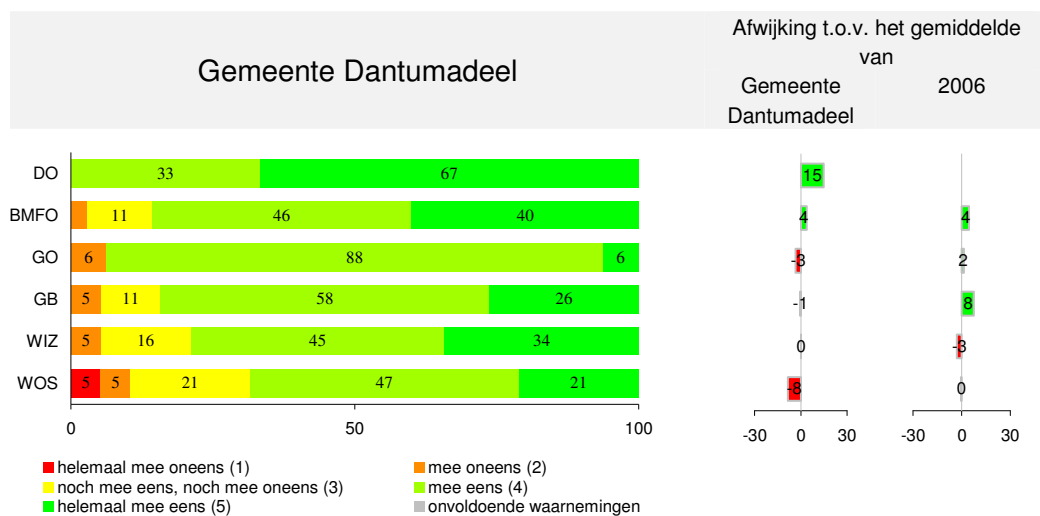


### 64 | Ik kan zelf beslissen hoe ik mijn werk doe

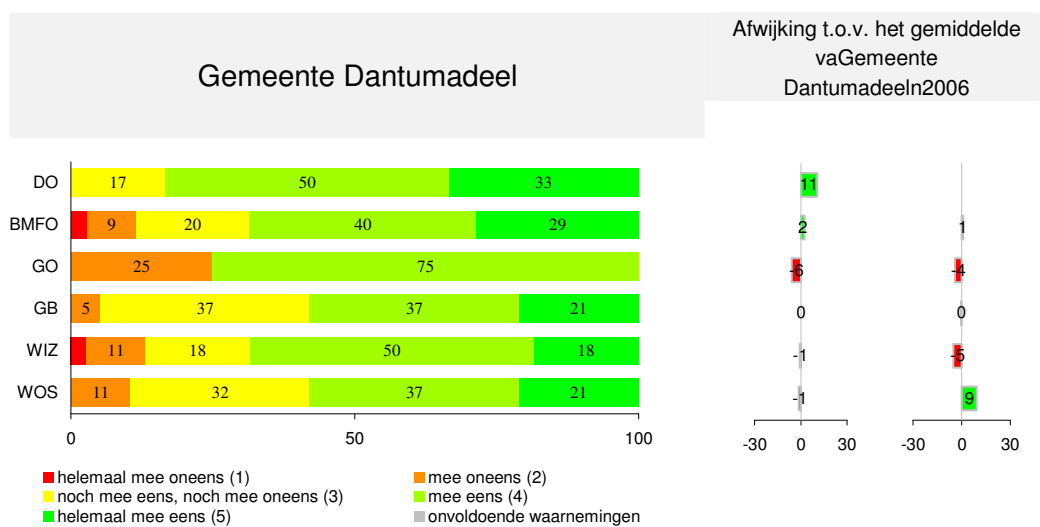




## 65 | Ik kan zelf beslissen in welke volgorde ik mijn werk doe

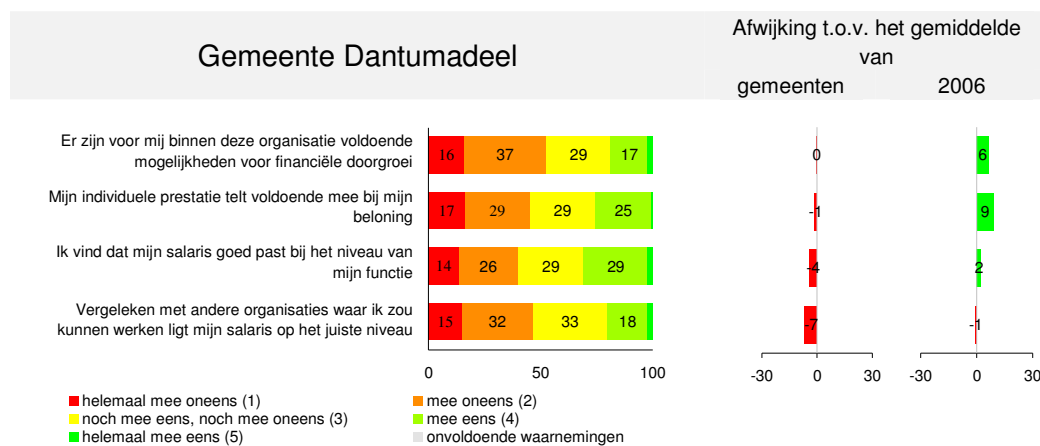


## 66 | Ik kan zelf mijn werktempo bepalen

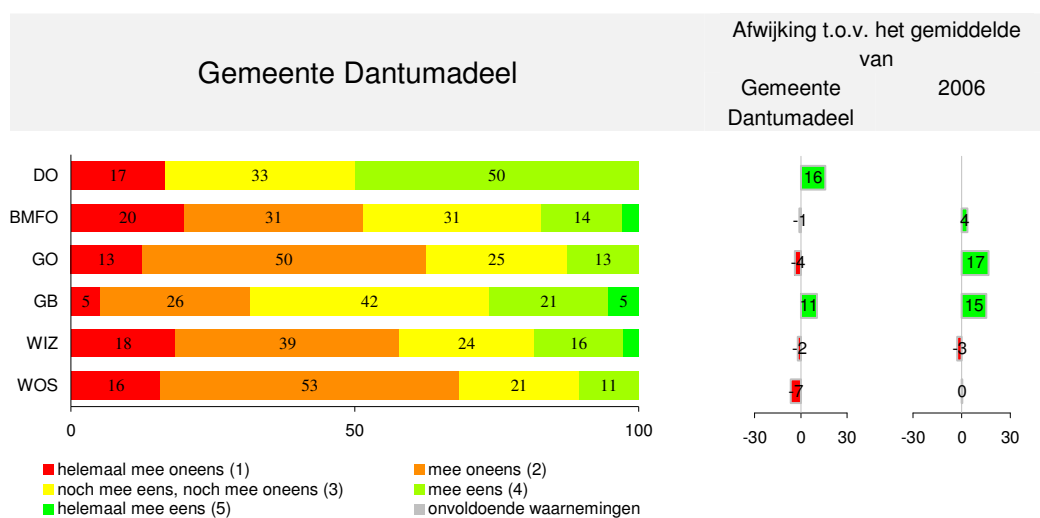


# 10 Primaire arbeidsvoorwaarden

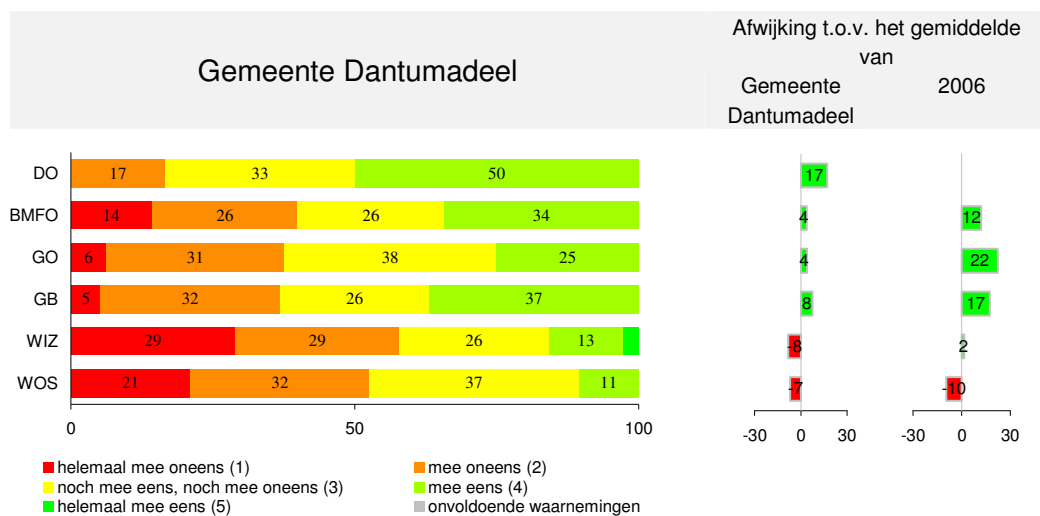
## 67 | Primaire arbeidsvoorwaarden



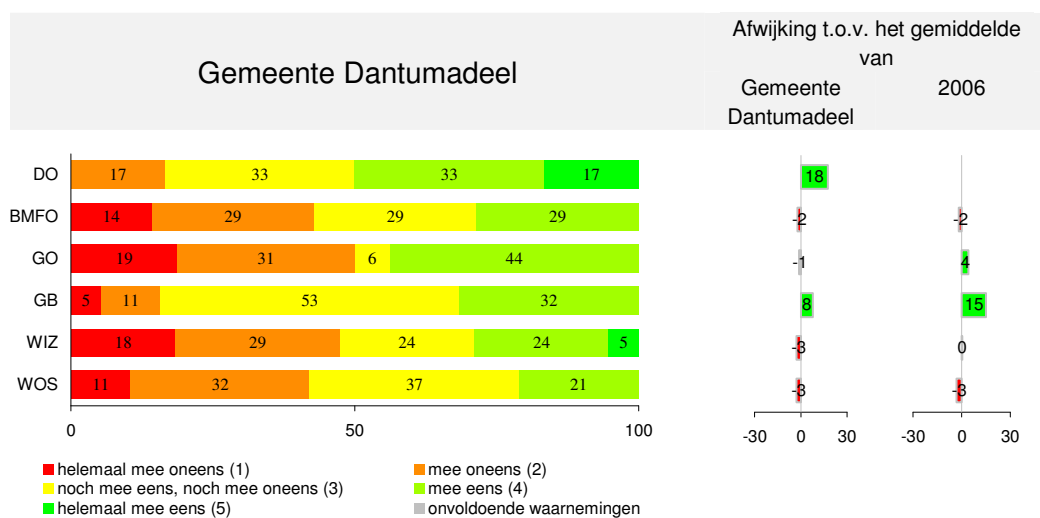
## 68 | Er zijn voor mij binnen deze organisatie voldoende mogelijkheden voor financiële doorgroei



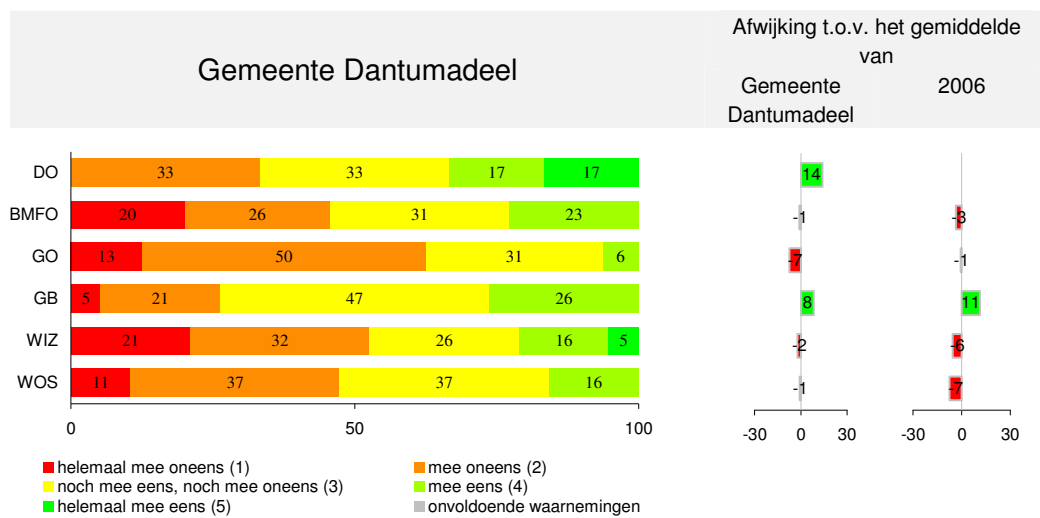
69 | Mijn individuele prestatie telt voldoende mee bij mijn beloning



70 | Ik vind dat mijn salaris goed past bij het niveau van mijn functie

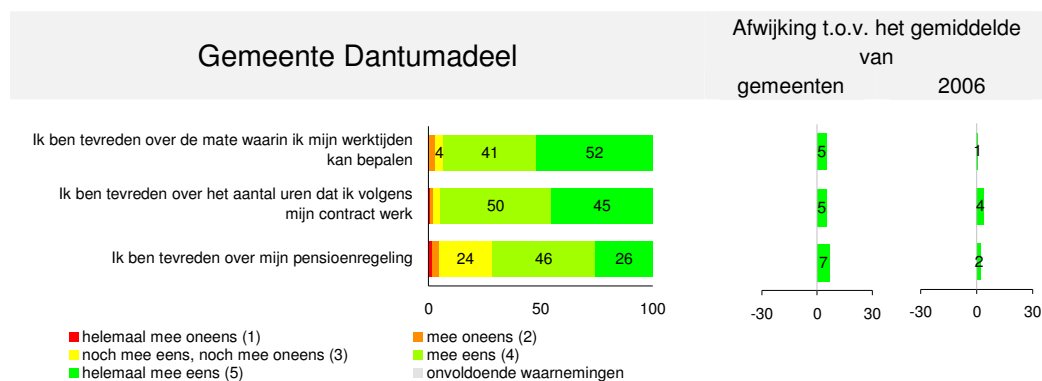


71 | *Vergeleken met andere organisaties waar ik zou kunnen werken ligt mijn salaris op het juiste niveau*

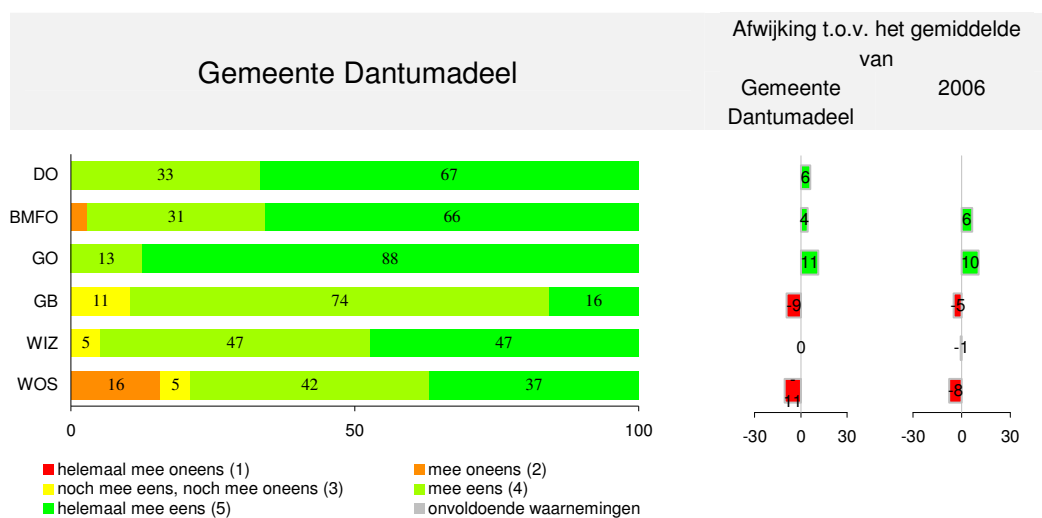


# 11 Secundaire arbeidsvoorwaarden

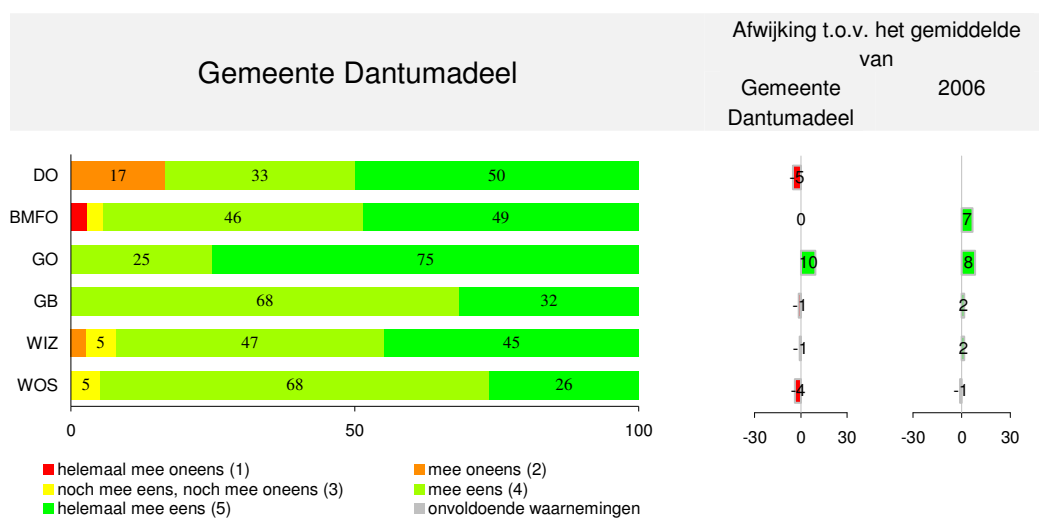
## 72 | Secundaire arbeidsvoorwaarden



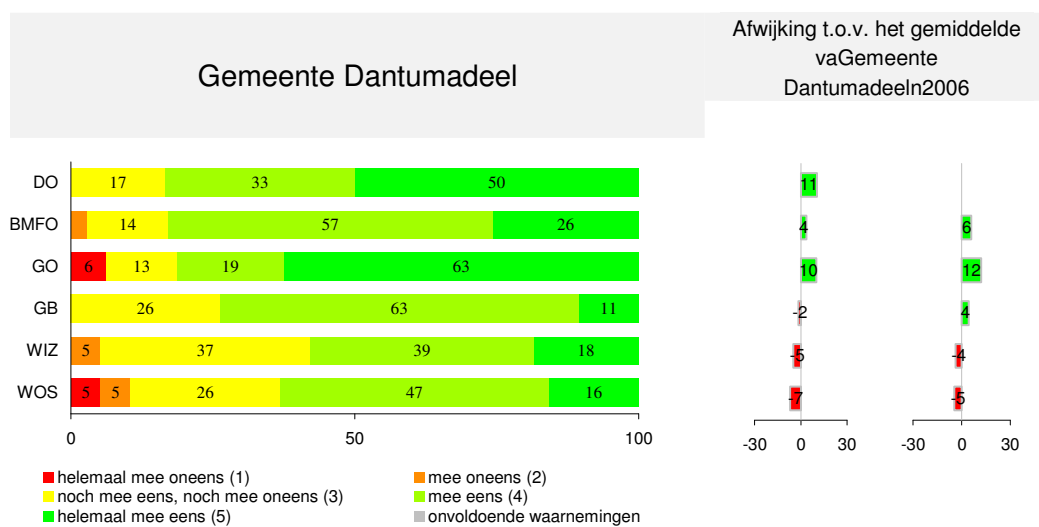
## 73 | Ik ben tevreden over de mate waarin ik mijn werktijden kan bepalen



## 74 | Ik ben tevreden over het aantal uren dat ik volgens mijn contract werk

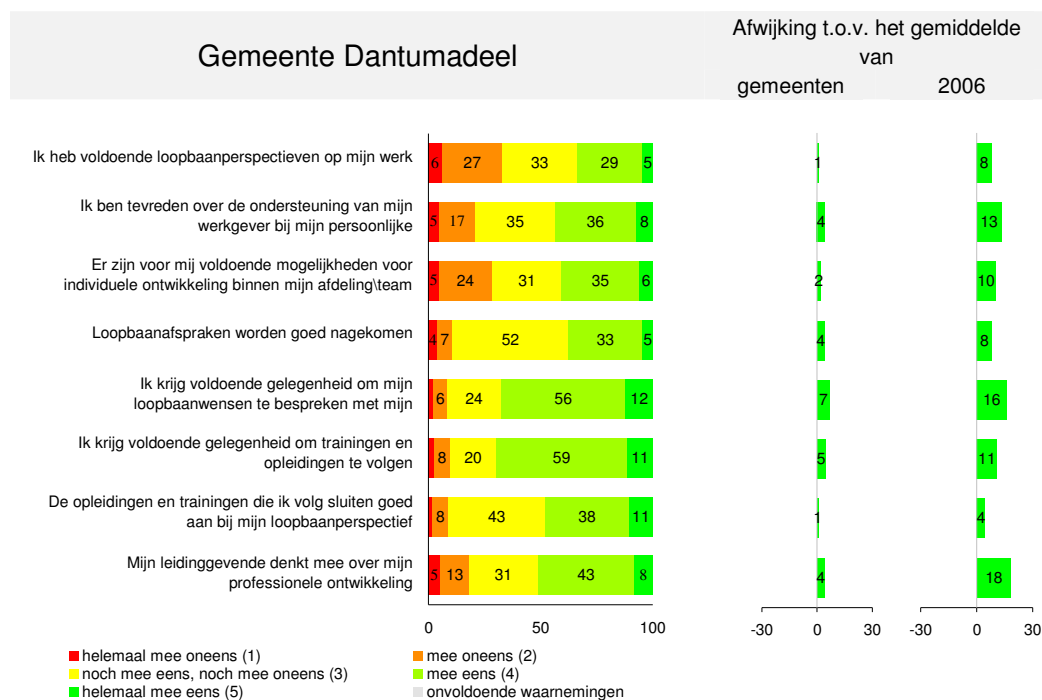


## 75 | Ik ben tevreden over mijn pensioenregeling

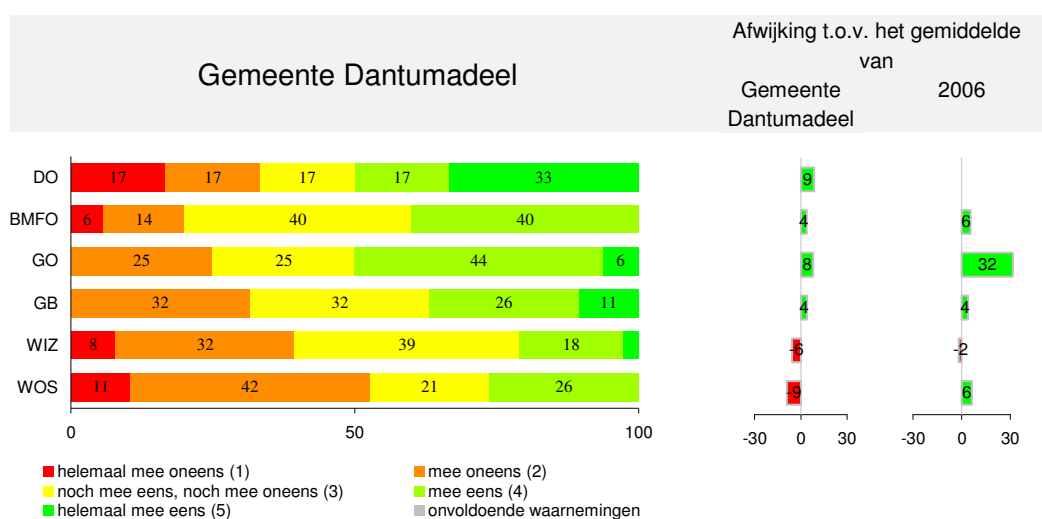


## 12 Loopbaanontwikkelingsmogelijkheden

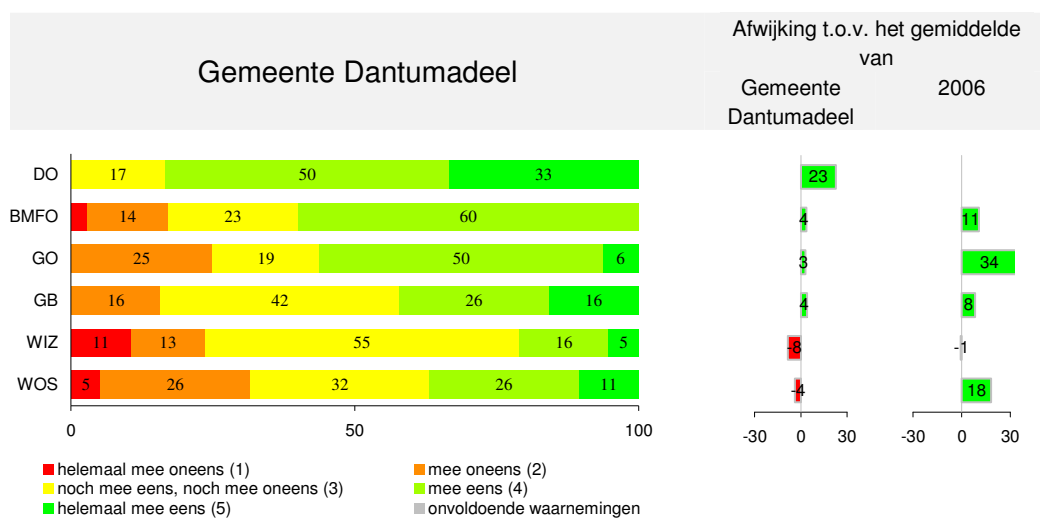
### 76 | Loopbaanontwikkelingsmogelijkheden



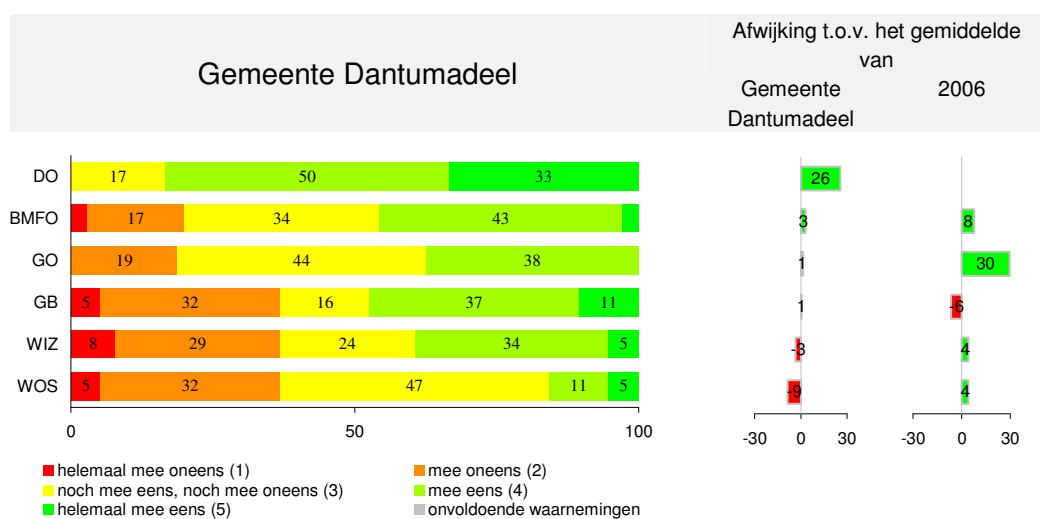
### 77 | Ik heb voldoende loopbaanperspectieven op mijn werk



78 | Ik ben tevreden over de ondersteuning van mijn werkgever bij mijn persoonlijke loopbaanmogelijkheden

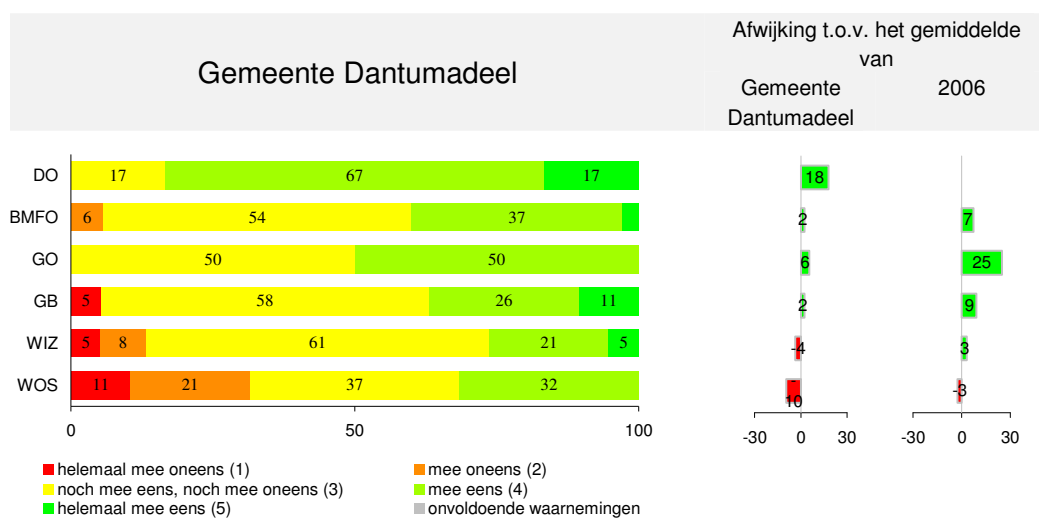


79 | Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor individuele ontwikkeling binnen mijn afdeling/team

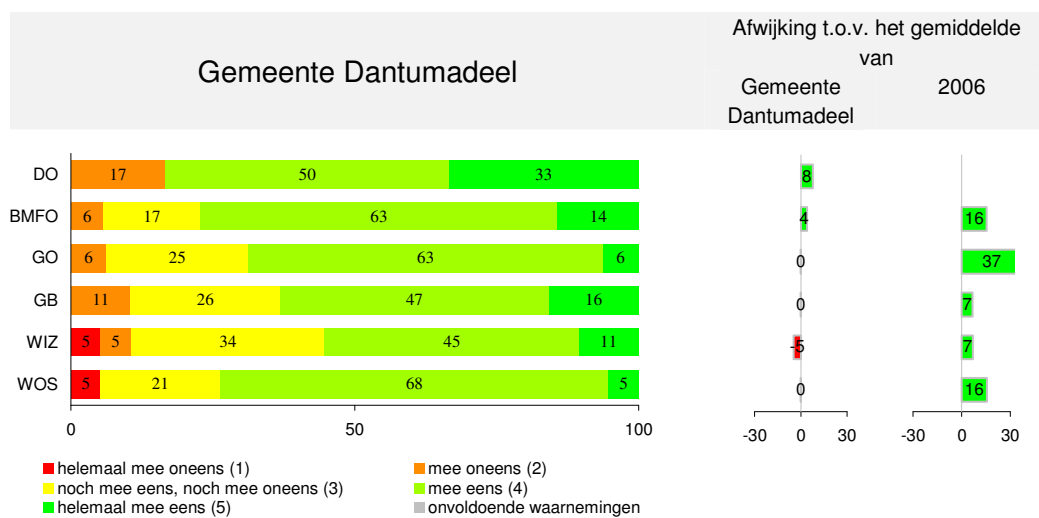




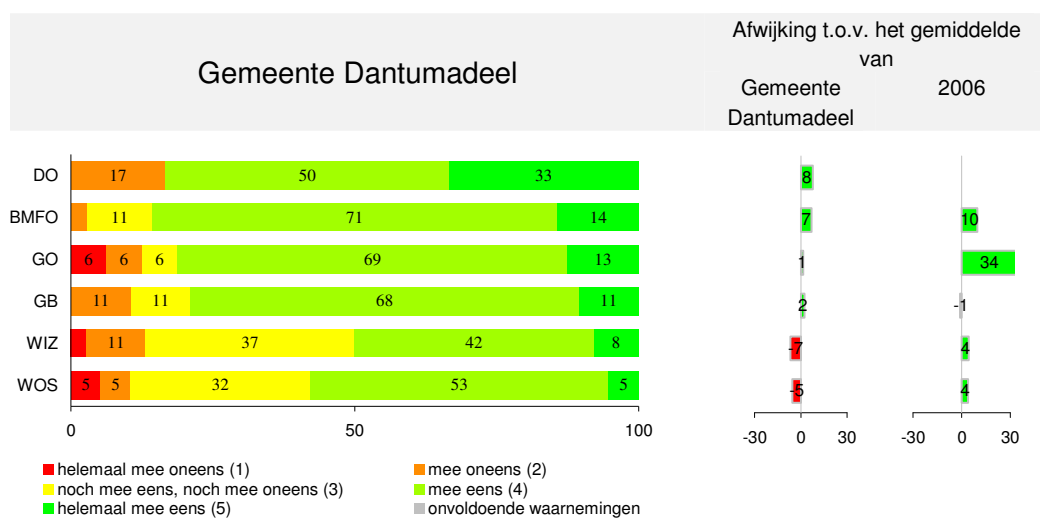
## 80 | Loopbaanafspraken worden goed nagekomen



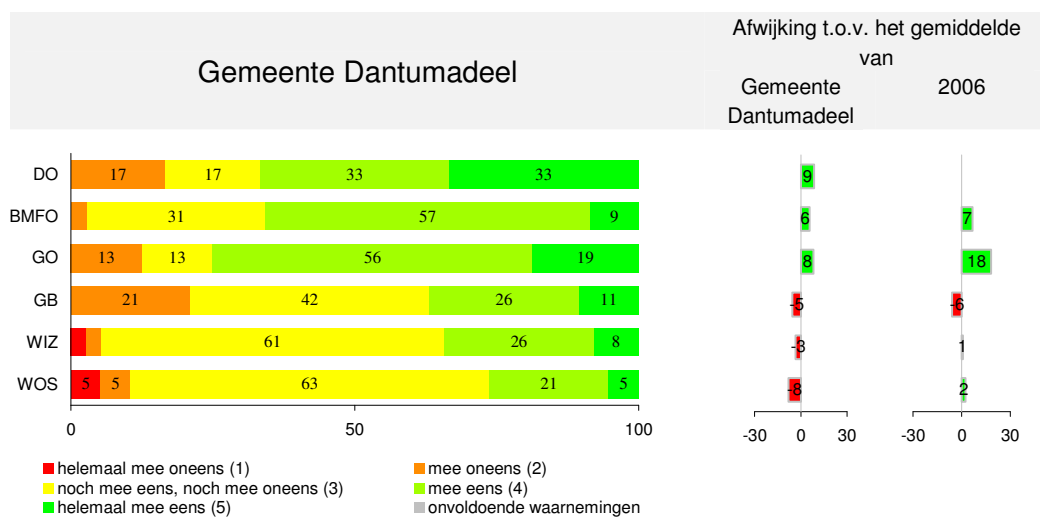
## 81 | Ik krijg voldoende gelegenheid om mijn loopbaanwensen te bespreken met mijn leidinggevende



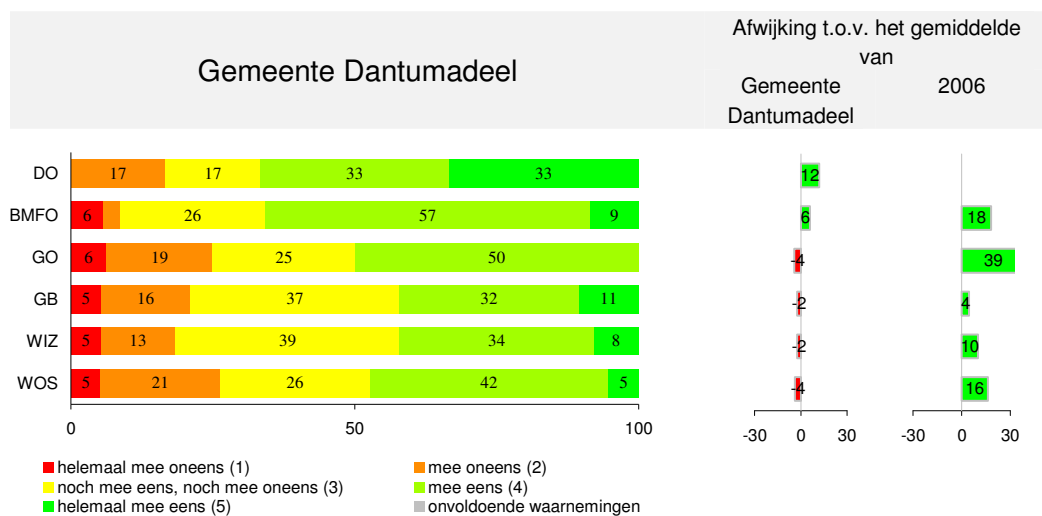
## 82 | Ik krijg voldoende gelegenheid om trainingen en opleidingen te volgen



## 83 | De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan bij mijn loopbaanperspectief

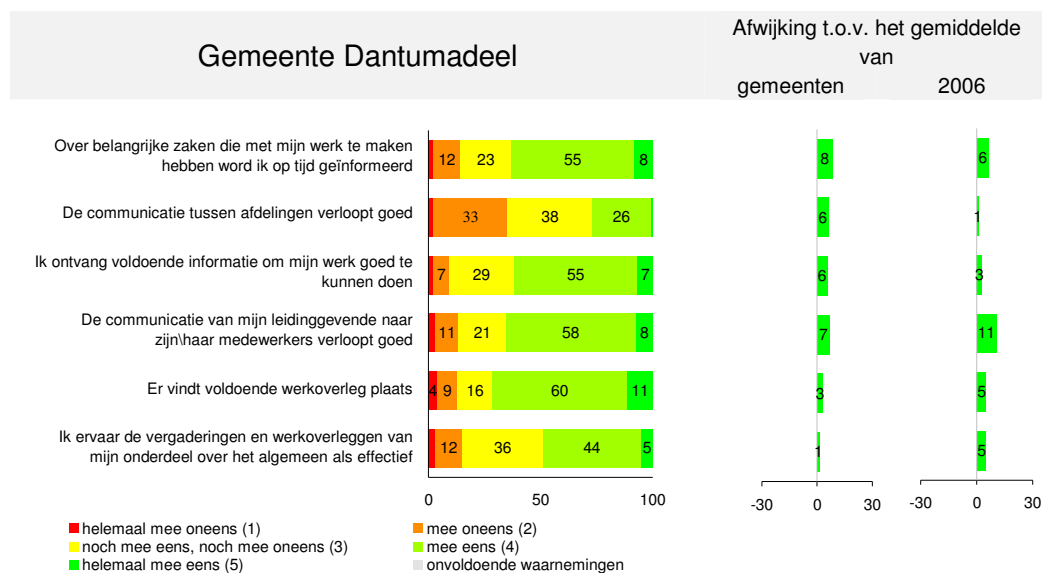


84 | *Mijn leidinggevende denkt mee over mijn professionele ontwikkeling*

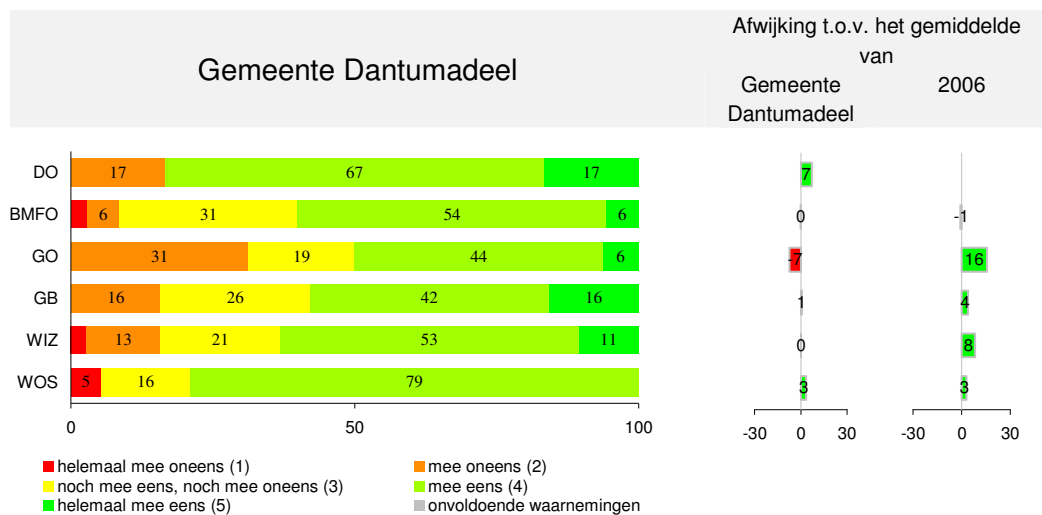


# 13 Informatie en communicatie

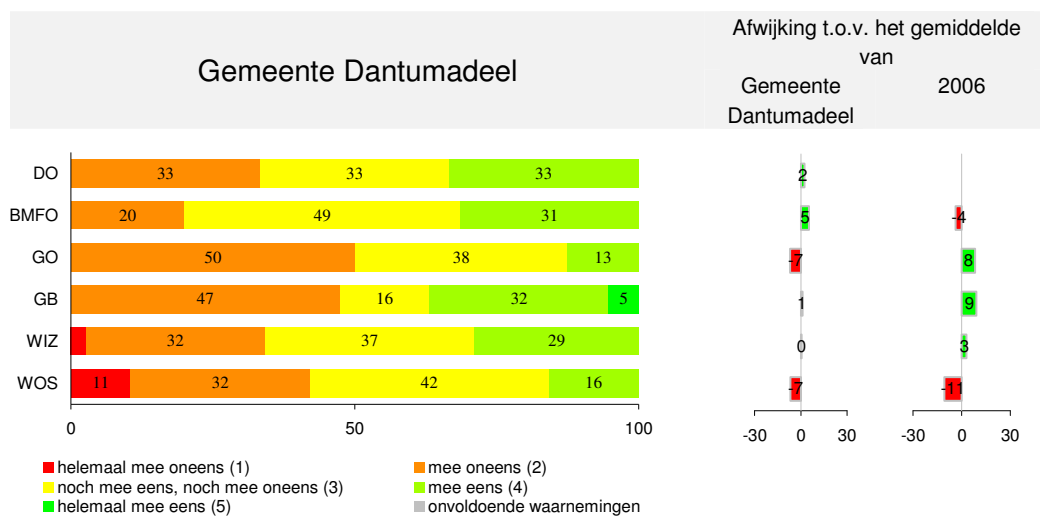
## 85 | Informatie en communicatie



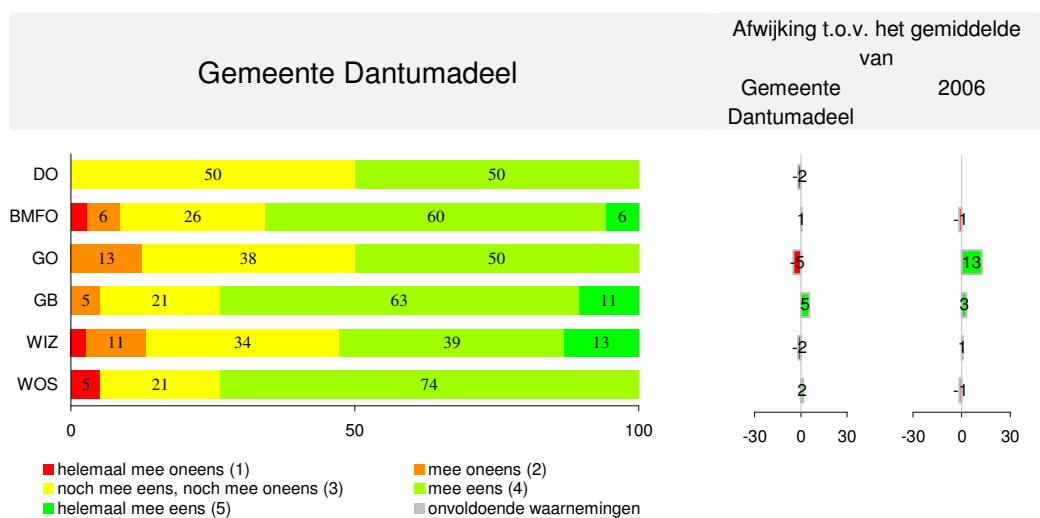
## 86 | Over belangrijke zaken die met mijn werk te maken hebben word ik op tijd geïnformeerd



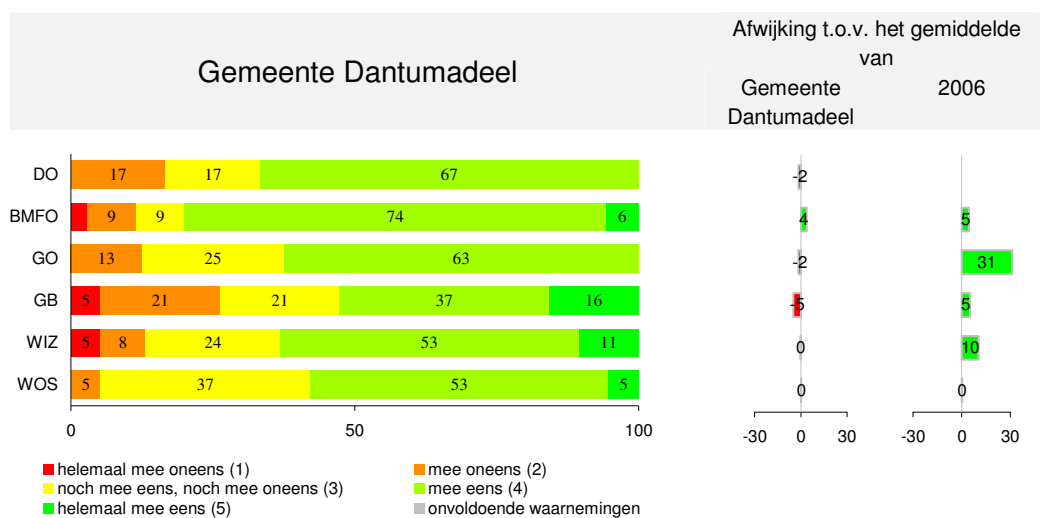
87 | De communicatie tussen afdelingen verloopt goed



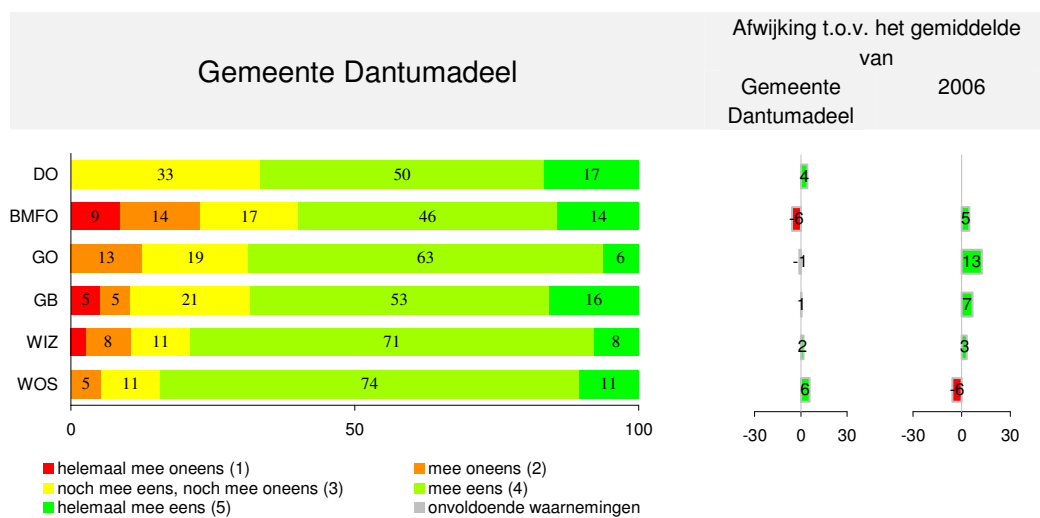
88 | Ik ontvang voldoende informatie om mijn werk goed te kunnen doen



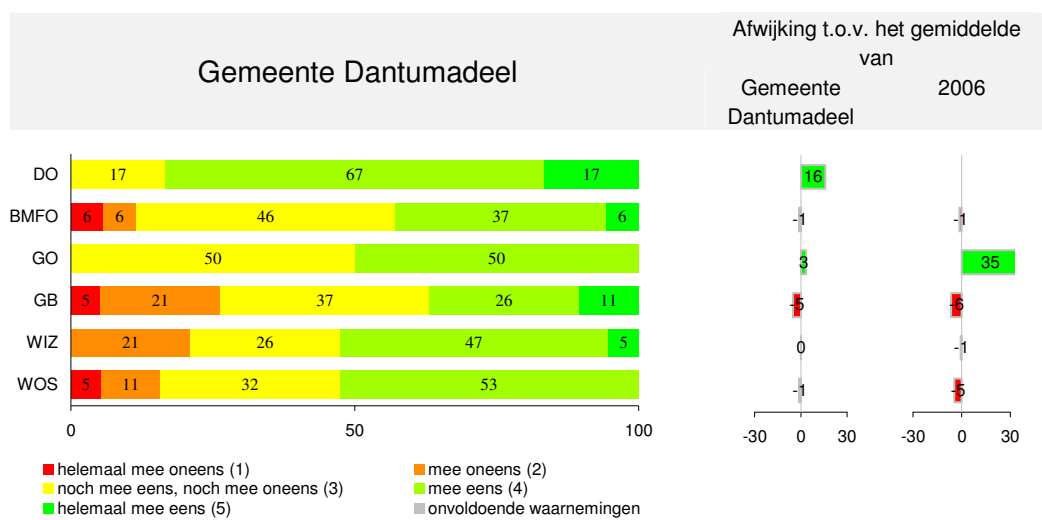
89 | De communicatie van mijn leidinggevende naar zijn\haar medewerkers verloopt goed



90 | Er vindt voldoende werkoverleg plaats

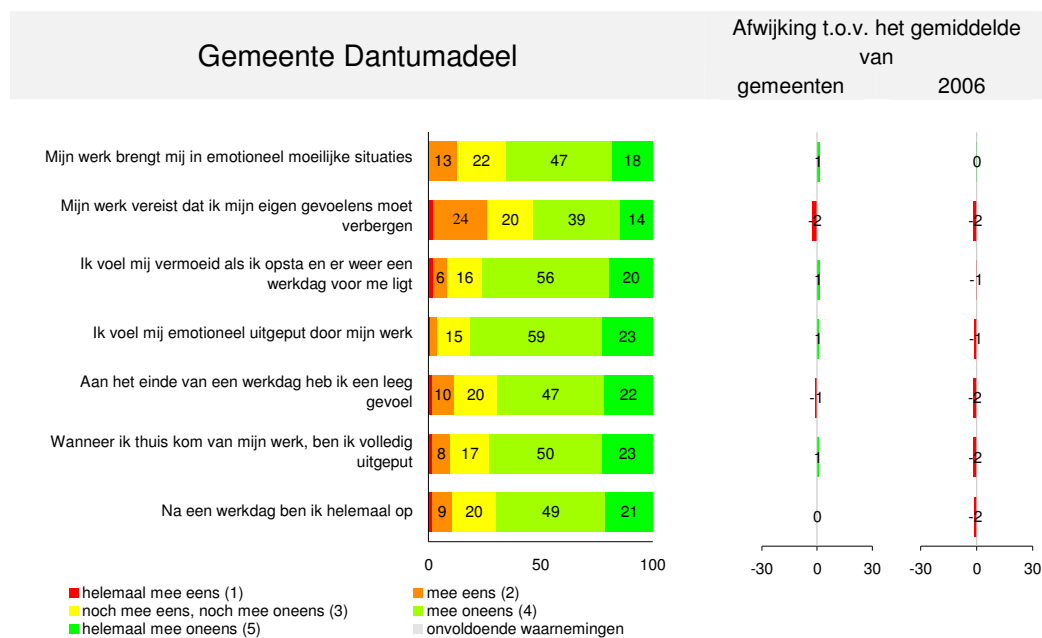


91 | Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen van mijn onderdeel over het algemeen als effectief

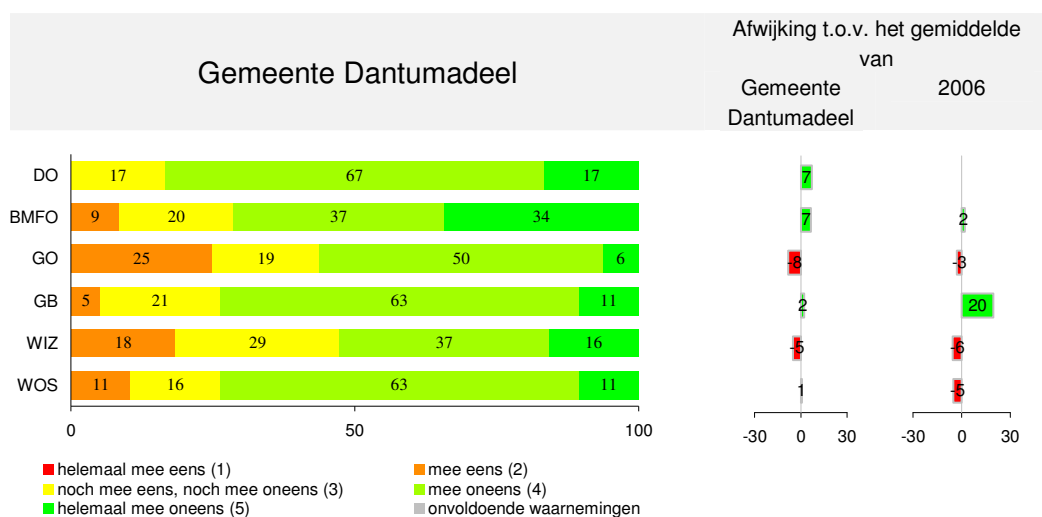


# 14 Werkstress

## 92 | Werkstress

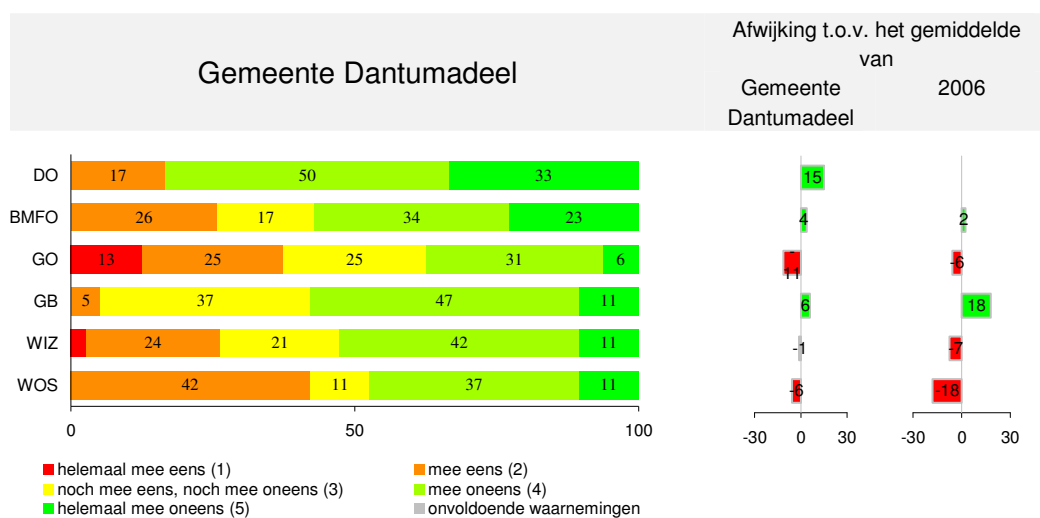


## 93 | Mijn werk brengt mij in emotioneel moeilijke situaties

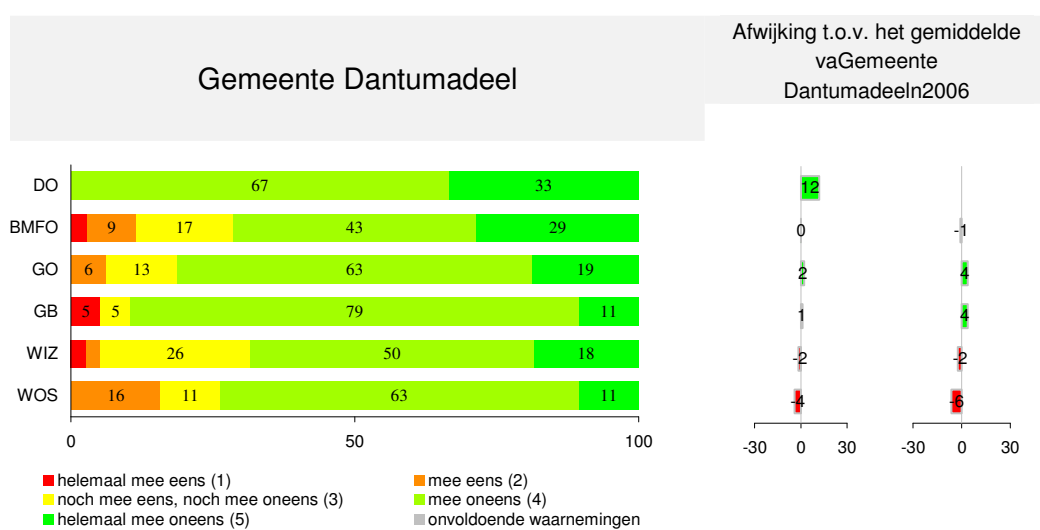




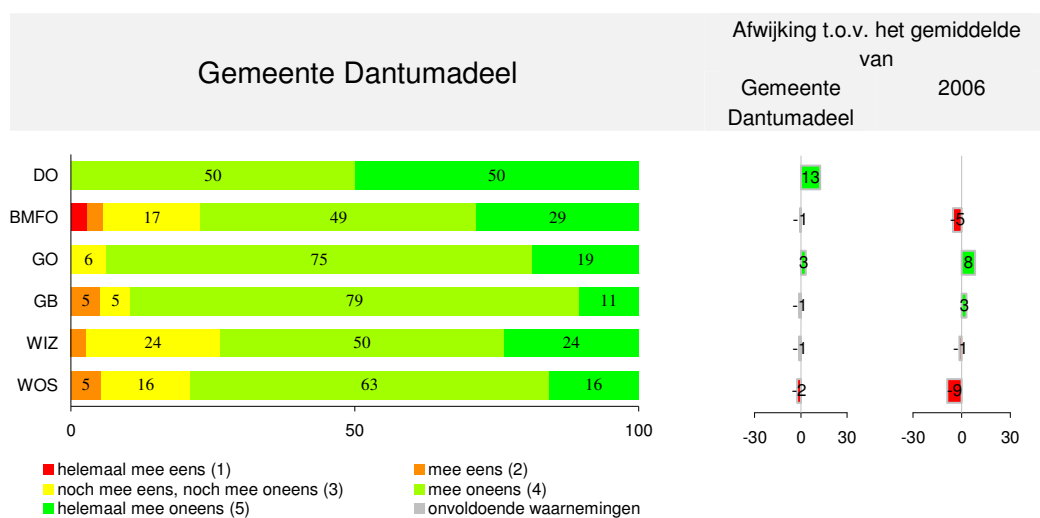
94 | *Mijn werk vereist dat ik mijn eigen gevoelens moet verbergen*



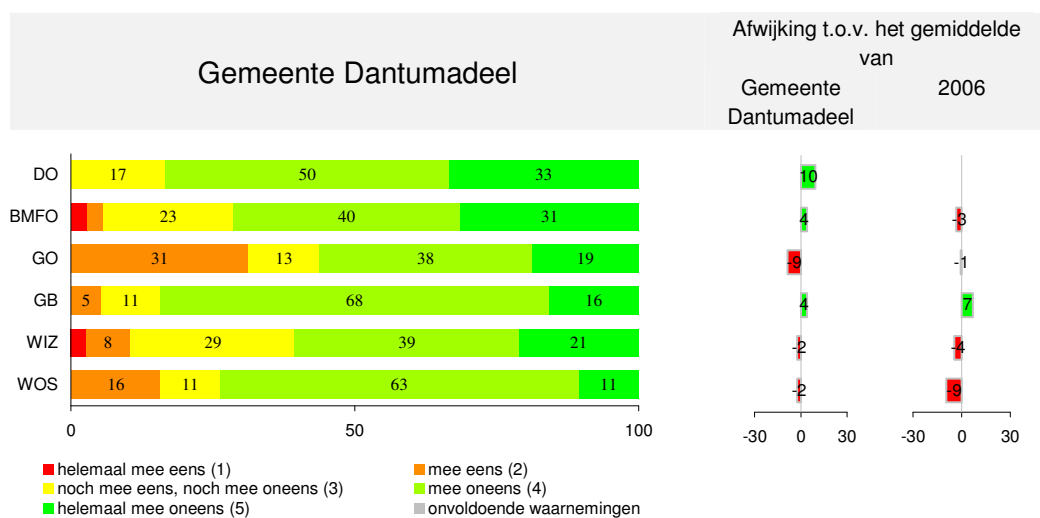
95 | *Ik voel mij vermoeid als ik opsta en er weer een werkdag voor me ligt*



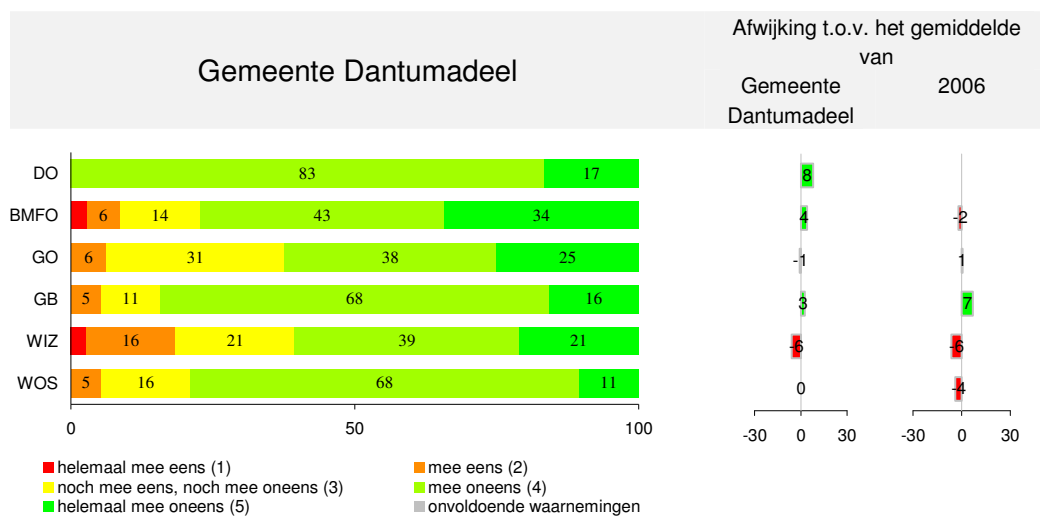
96 | Ik voel mij emotioneel uitgeput door mijn werk



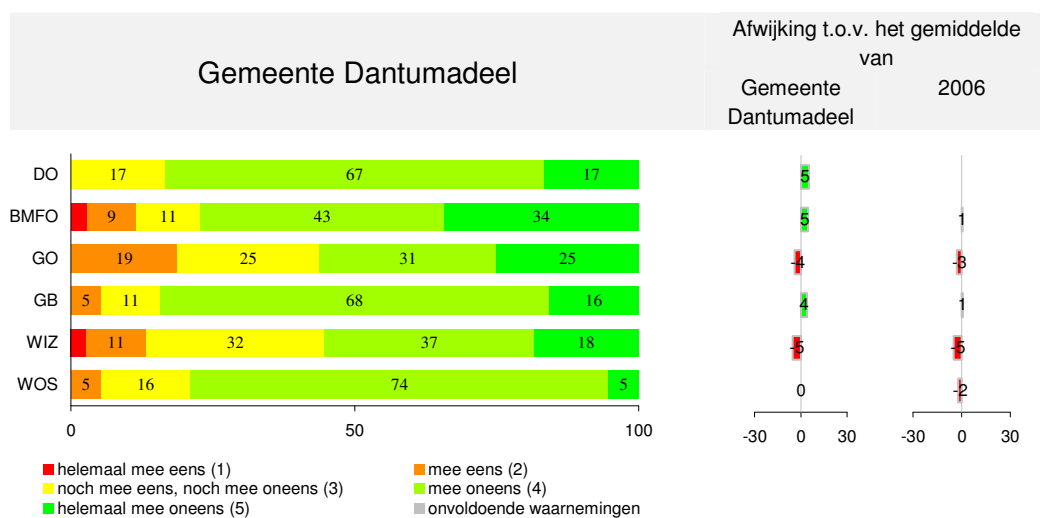
97 | Aan het einde van een werkdag heb ik een leeg gevoel



98 | Wanneer ik thuis kom van mijn werk, ben ik volledig uitgeput

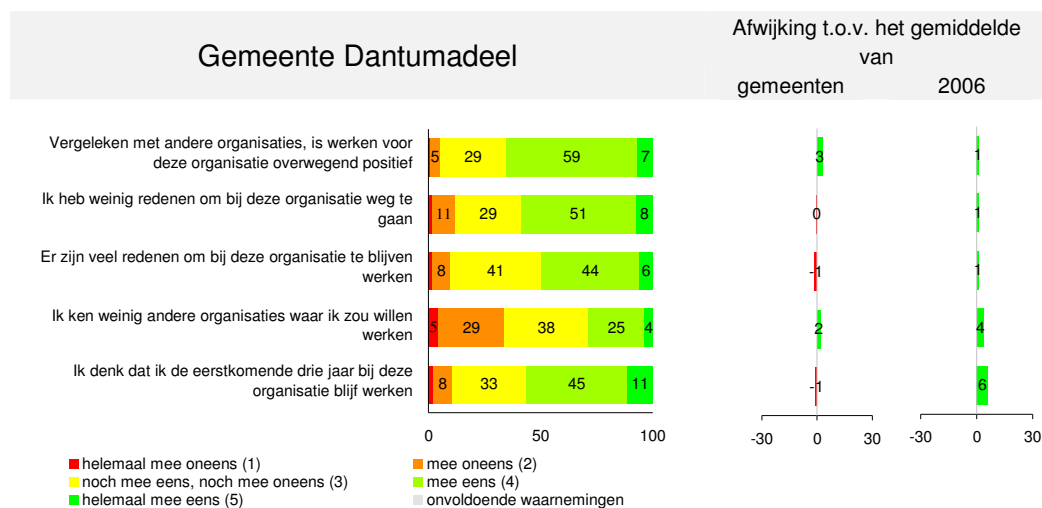


99 | Na een werkdag ben ik helemaal op

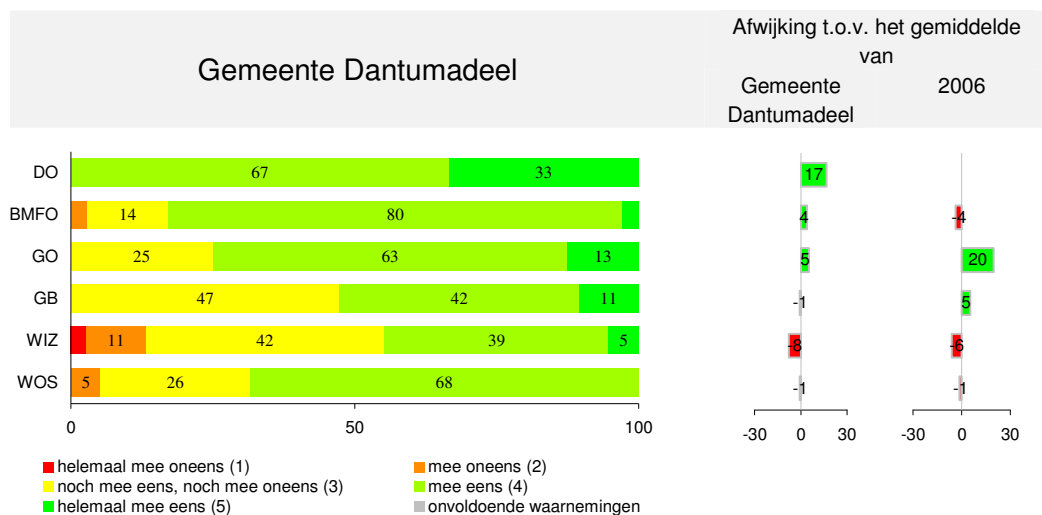


# 15 Loyaliteit

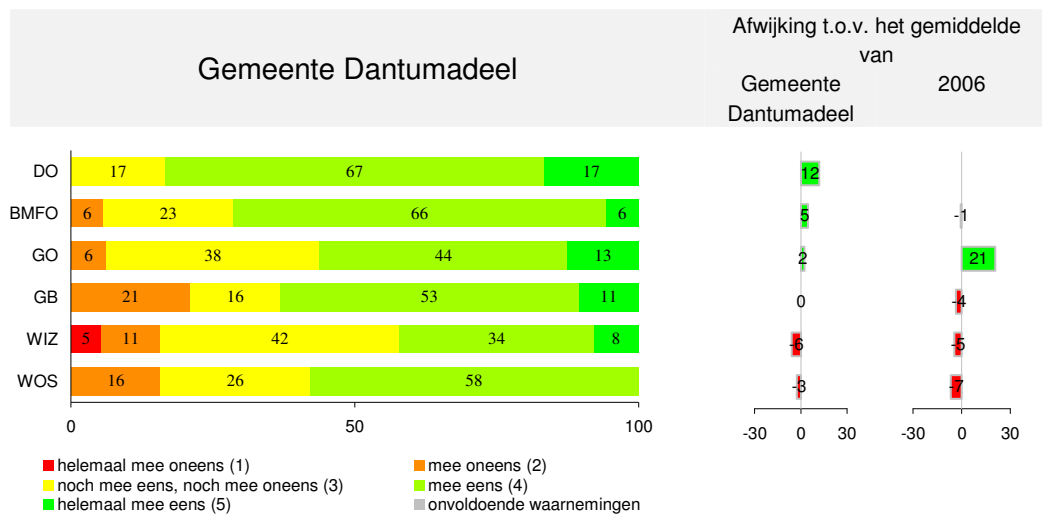
## 100 | Loyaliteit



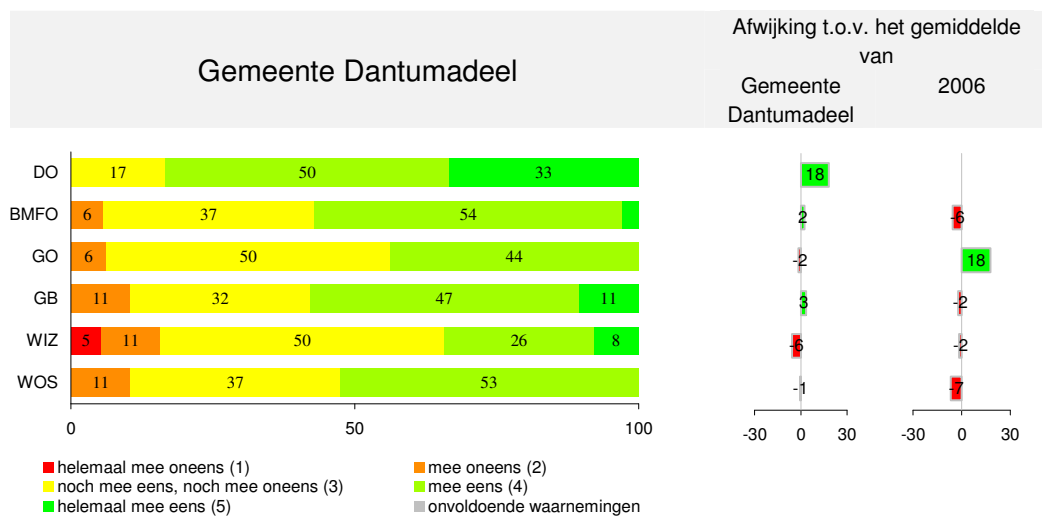
## 101 | *Vergeleken met andere organisaties, is werken voor deze organisatie overwegend positief*



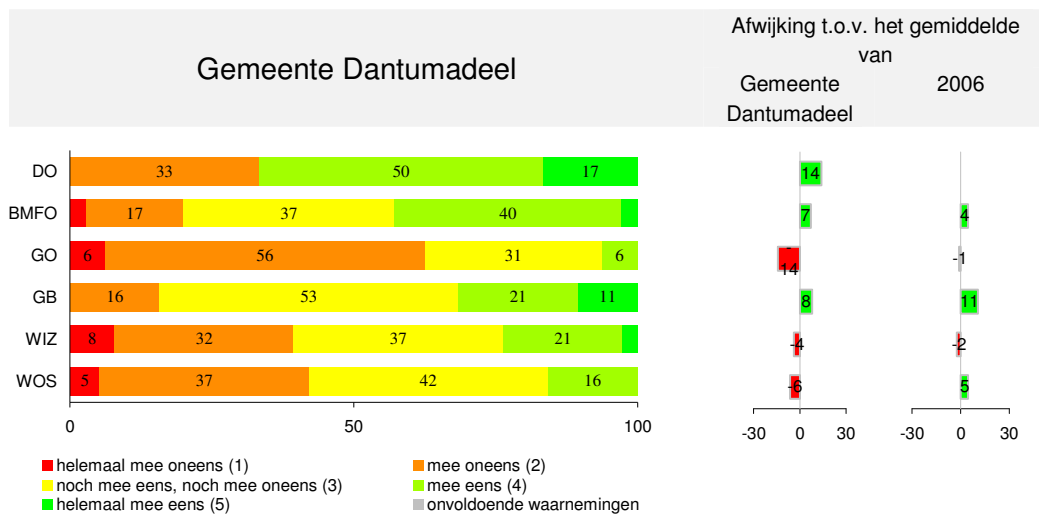
102 | Ik heb weinig redenen om bij deze organisatie weg te gaan



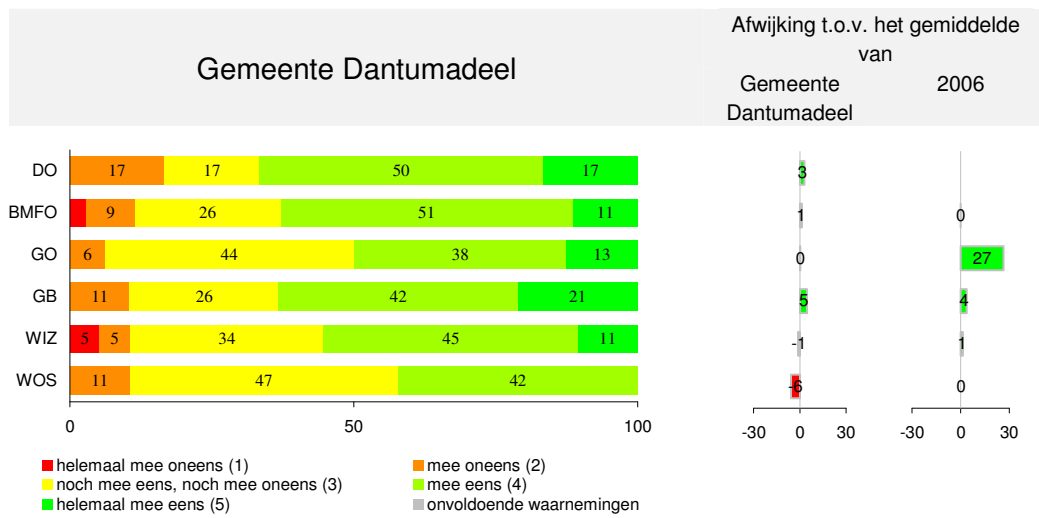
103 | Er zijn veel redenen om bij deze organisatie te blijven werken



104 | Ik ken weinig andere organisaties waar ik zou willen werken

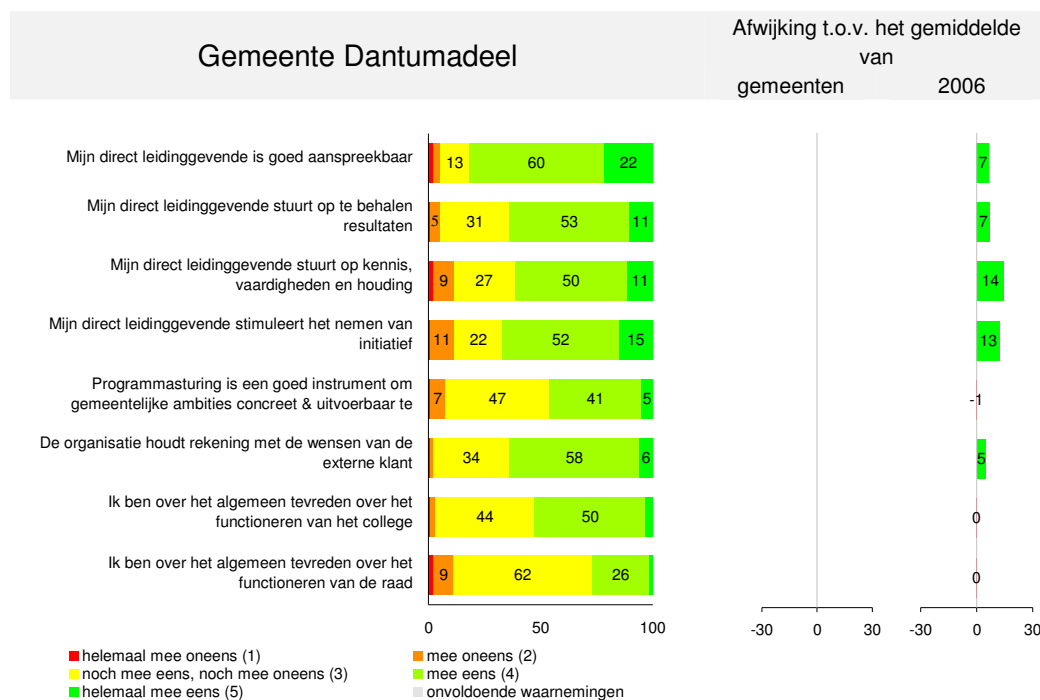


105 | Ik denk dat ik de eerstkomende drie jaar bij deze organisatie blijf werken

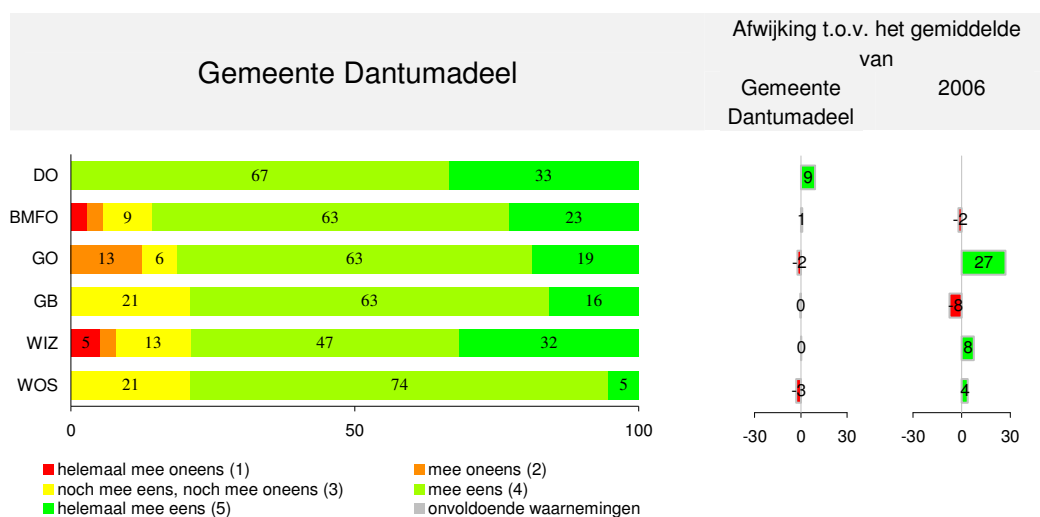


## 16 Leiderschap, strategie en beleid

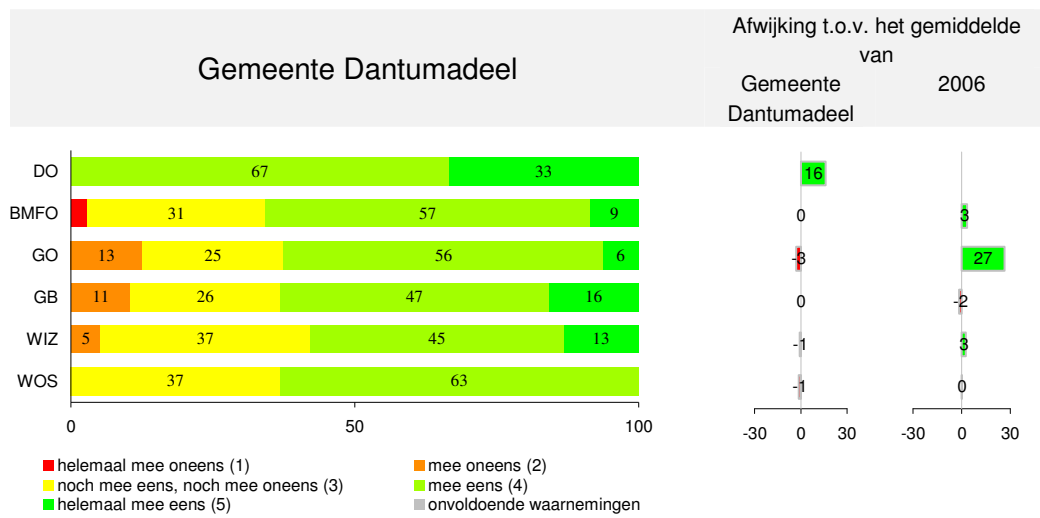
### 106 | Leiderschap, strategie en beleid



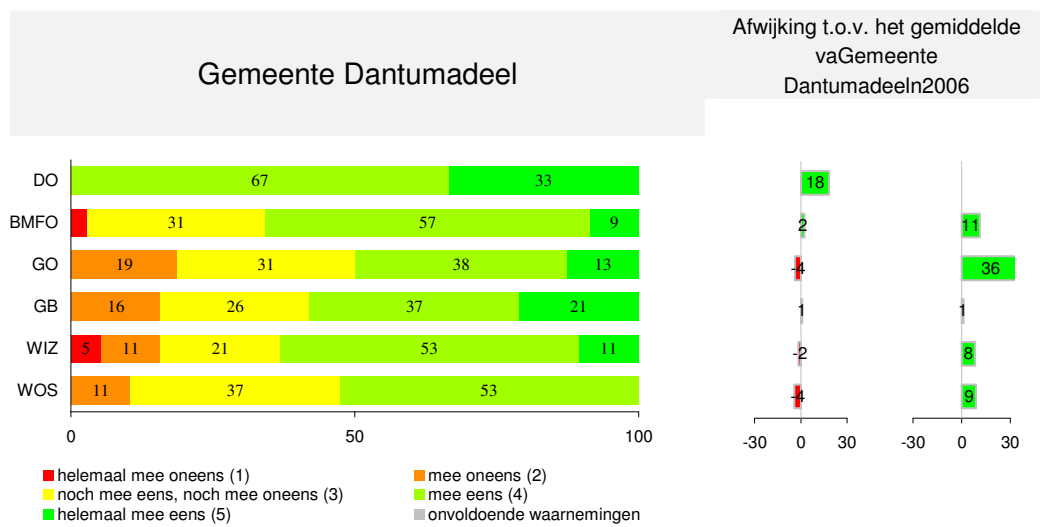
### 107 | Mijn direct leidinggevende is goed aanspreekbaar



108 | Mijn direct leidinggevende stuurt op te behalen resultaten

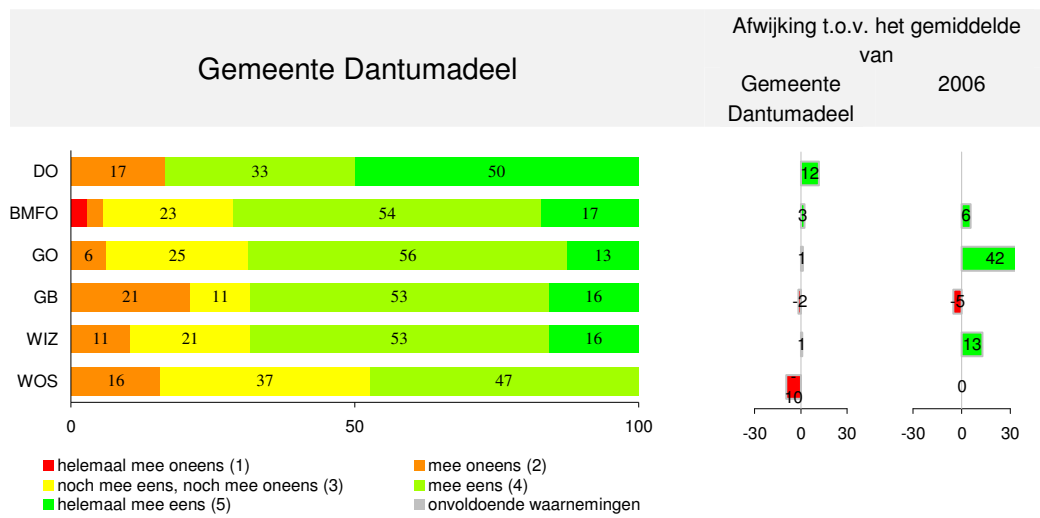


109 | Mijn direct leidinggevende stuurt op kennis, vaardigheden en houding

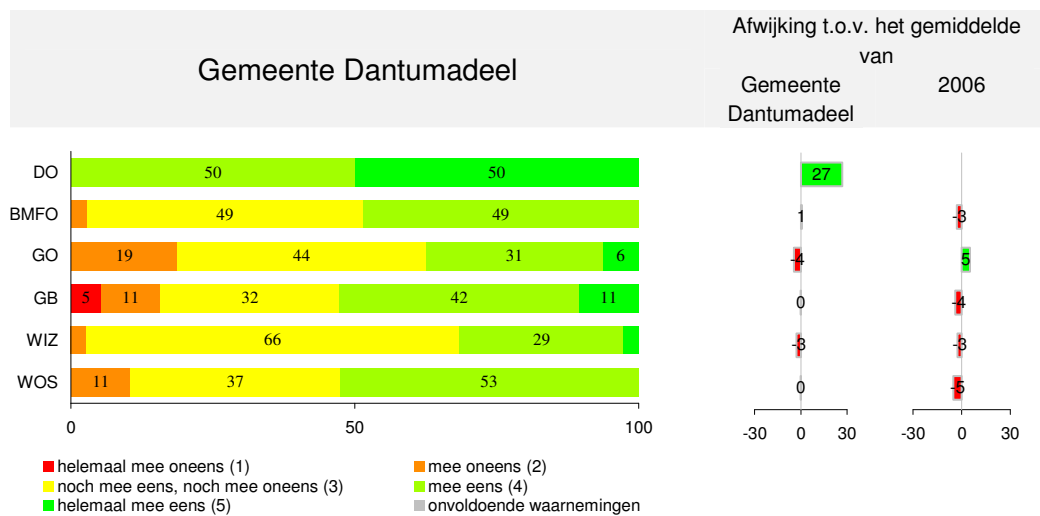




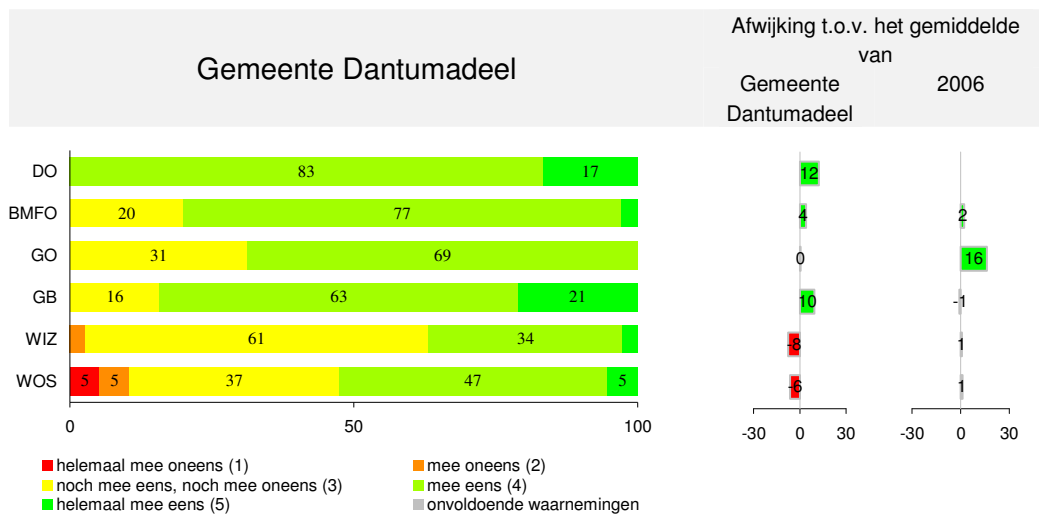
110 | *Mijn direct leidinggevende stimuleert het nemen van initiatief*



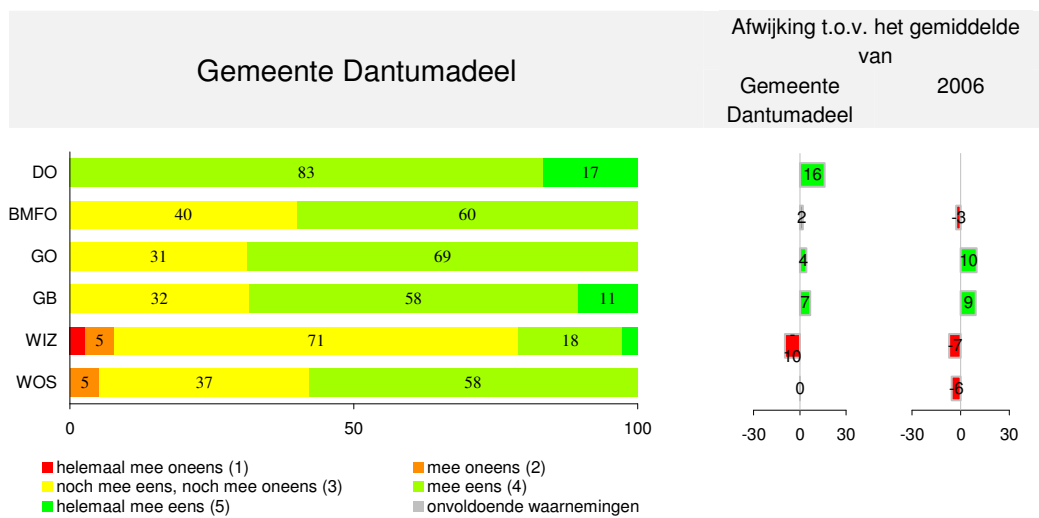
111 | *Programmasturing is een goed instrument om gemeentelijke ambities concreet & uitvoerbaar te maken*

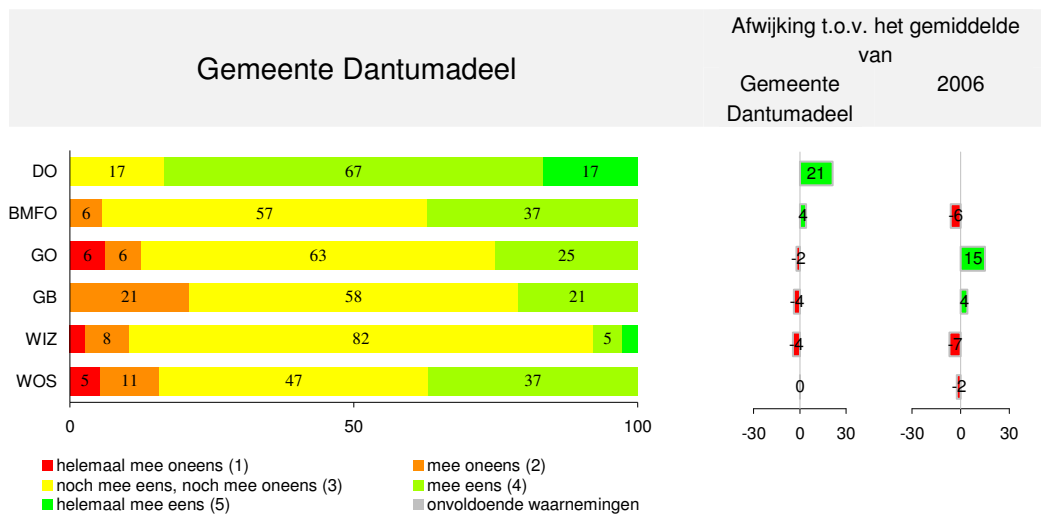


112 | De organisatie houdt rekening met de wensen van de externe klant



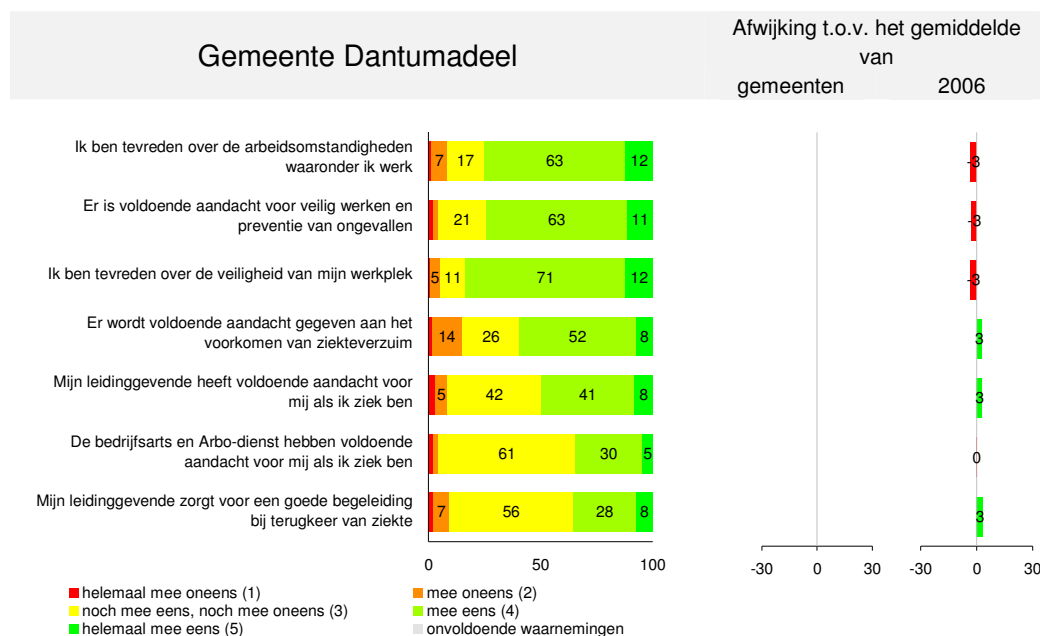
113 | Ik ben over het algemeen tevreden over het functioneren van het college



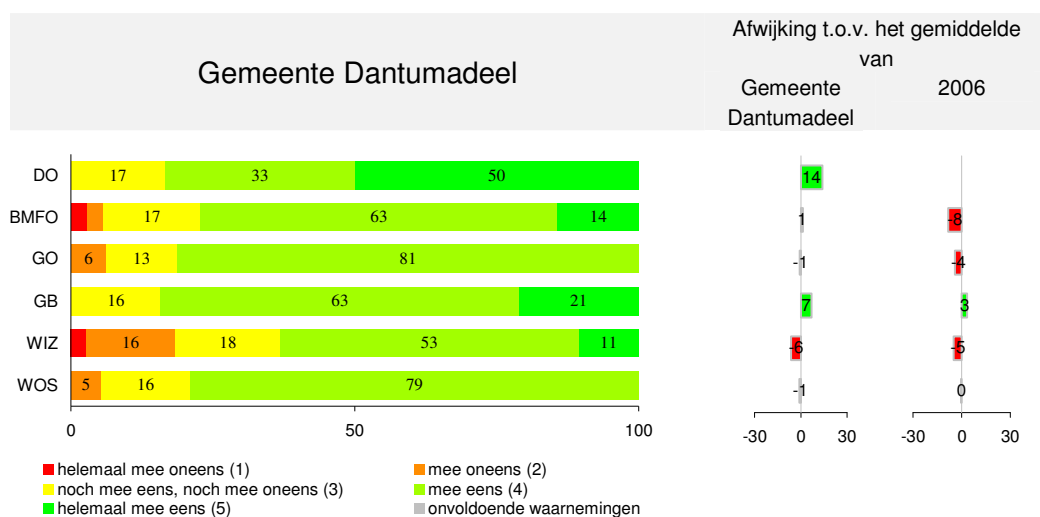


# 17 Arbeidsomstandigheden & ziekteverzuim

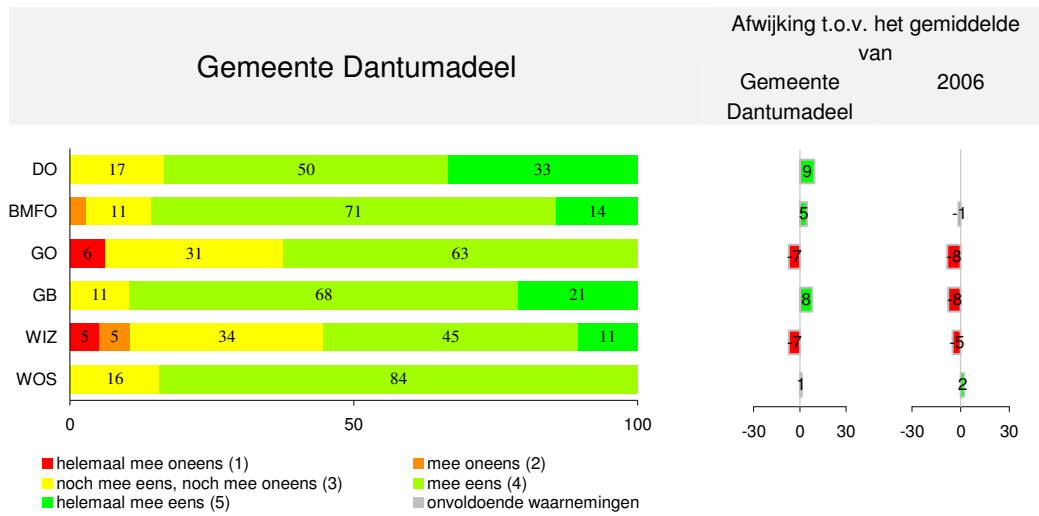
## 115 | Arbeidsomstandigheden & ziekteverzuim



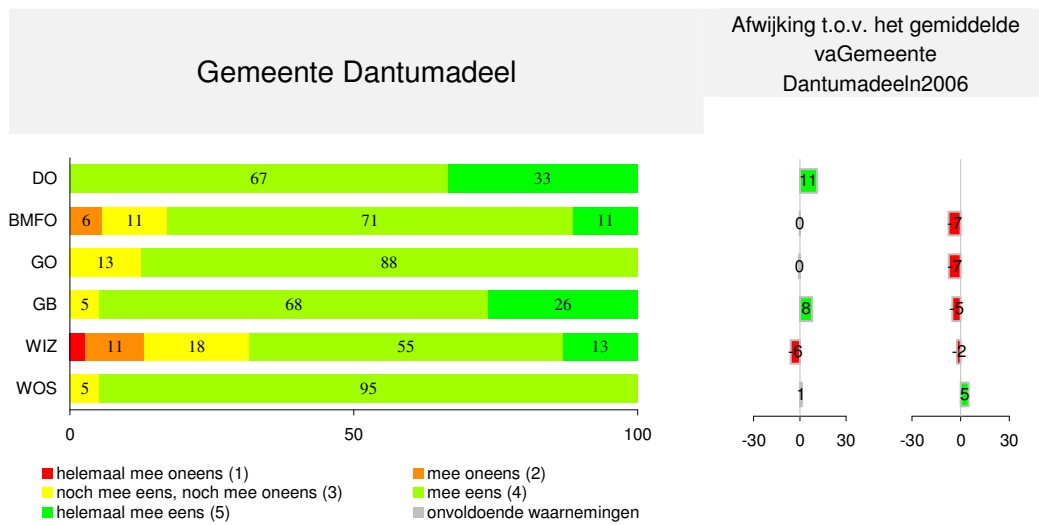
## 116 | Ik ben tevreden over de arbeidsomstandigheden waaronder ik werk



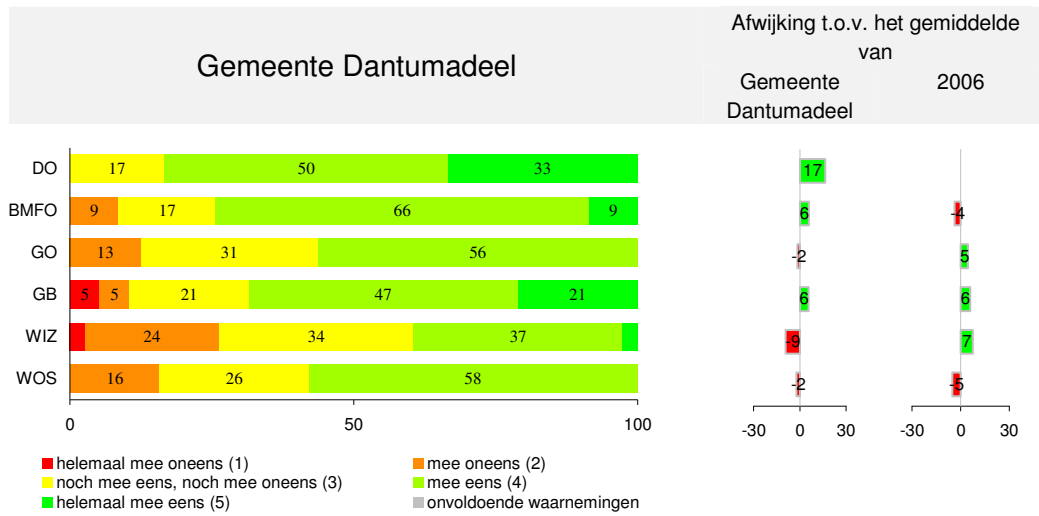
117 | Er is voldoende aandacht voor veilig werken en preventie van ongevallen



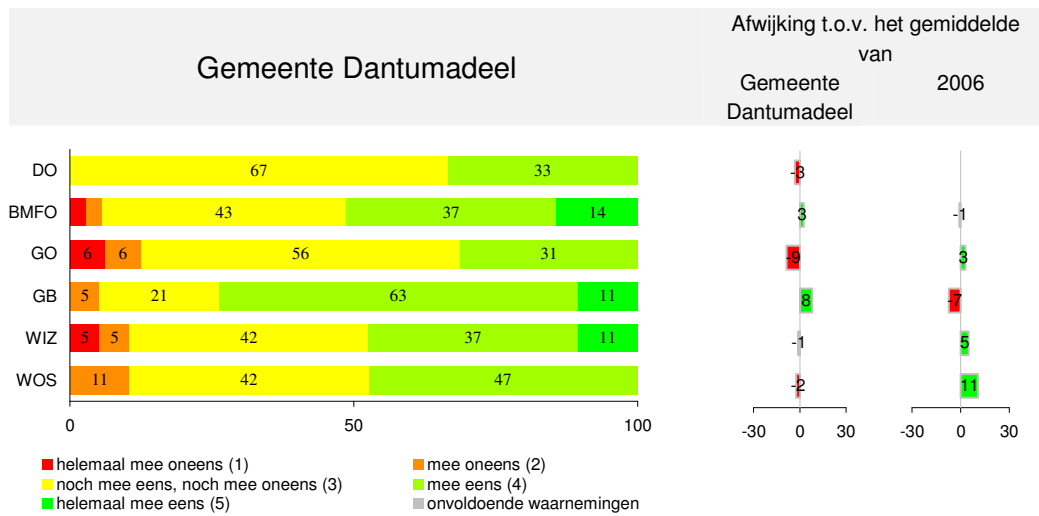
118 | Ik ben tevreden over de veiligheid van mijn werkplek



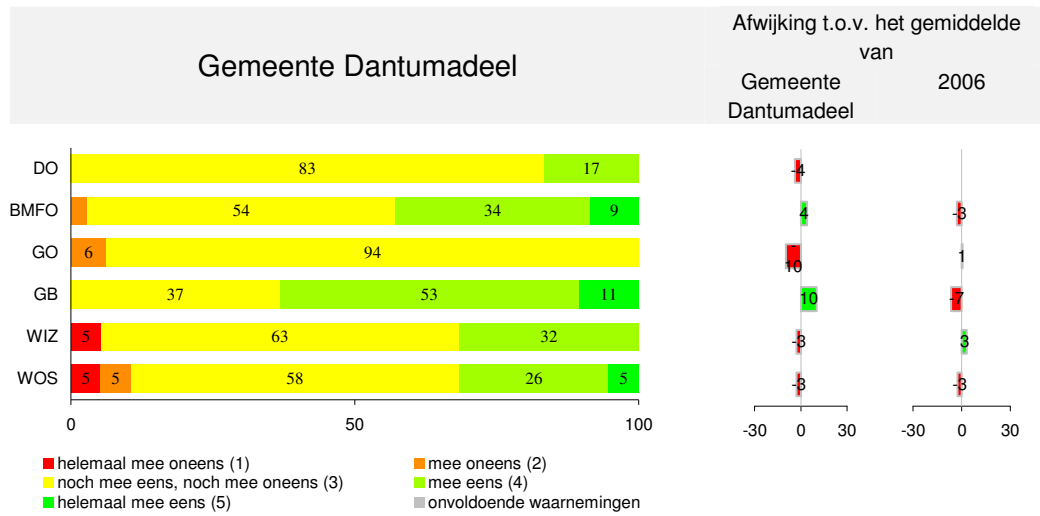
119 | *Er wordt voldoende aandacht gegeven aan het voorkomen van ziekteverzuim*



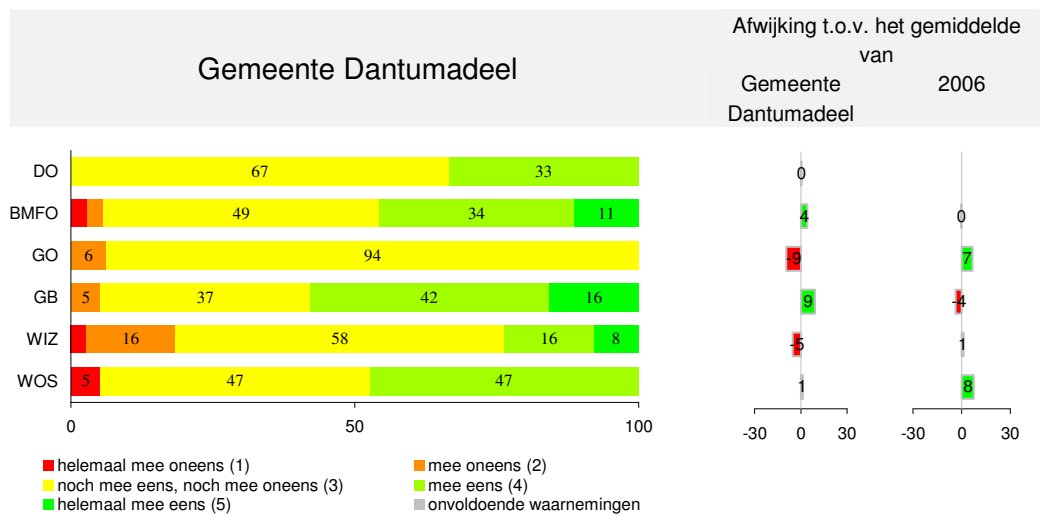
120 | *Mijn leidinggevende heeft voldoende aandacht voor mij als ik ziek ben*



121 | De bedrijfsarts en Arbo-dienst hebben voldoende aandacht voor mij als ik ziek ben

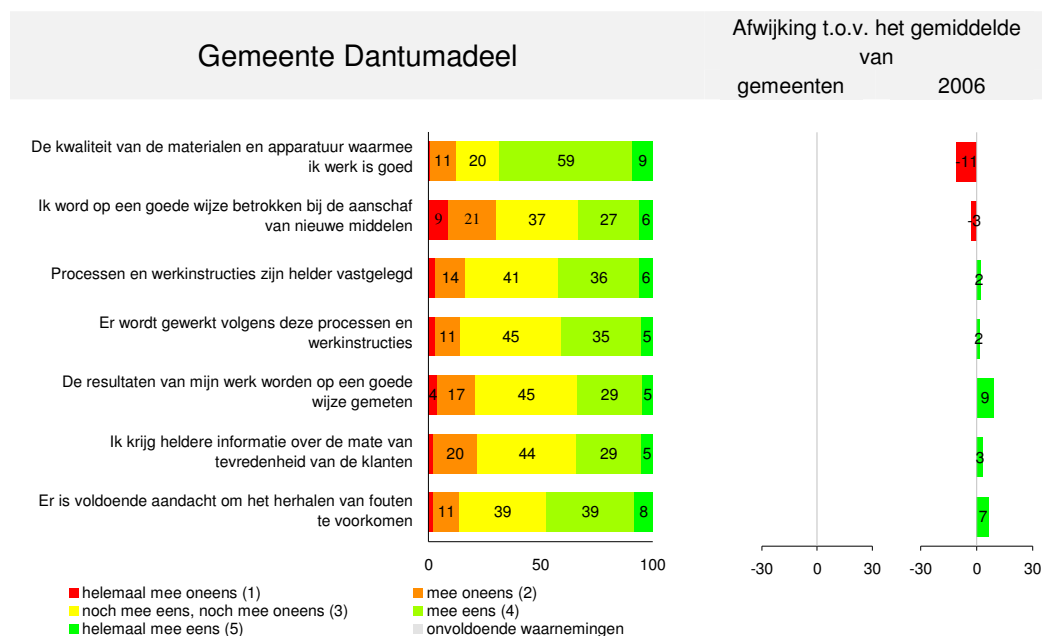


122 | Mijn leidinggevende zorgt voor een goede begeleiding bij terugkeer van ziekte

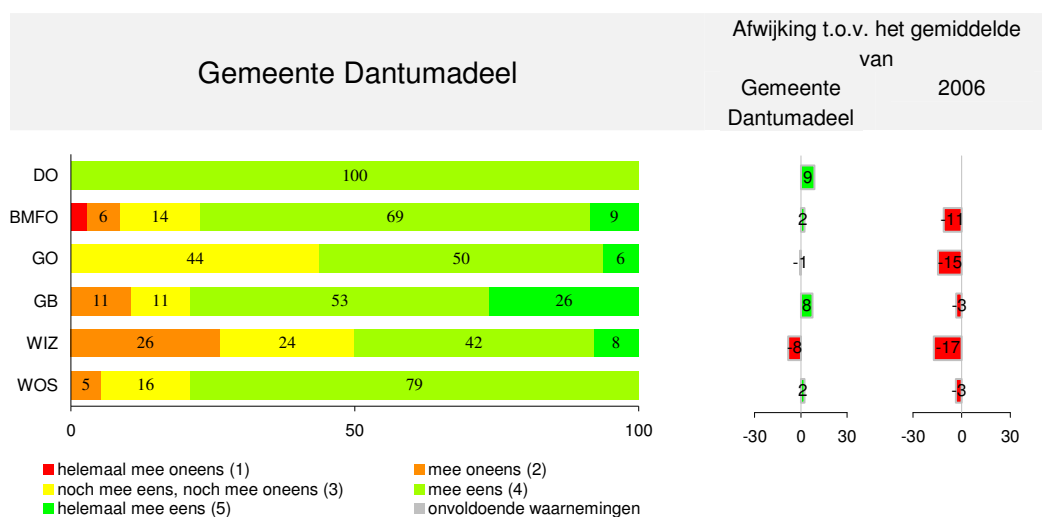


# 18 Management van middelen en processen

## 123 | Management van middelen en processen

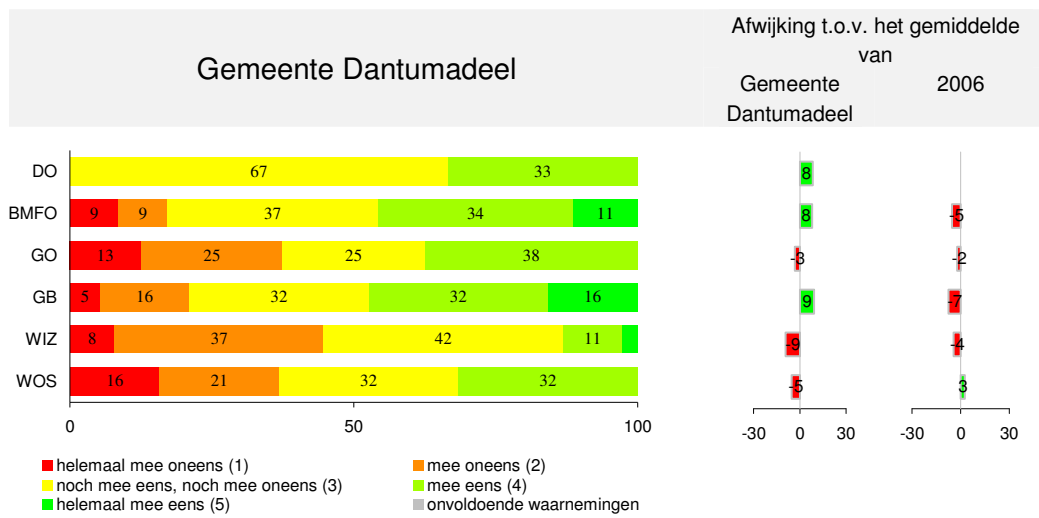


## 124 | De kwaliteit van de materialen en apparatuur waarmee ik werk is goed

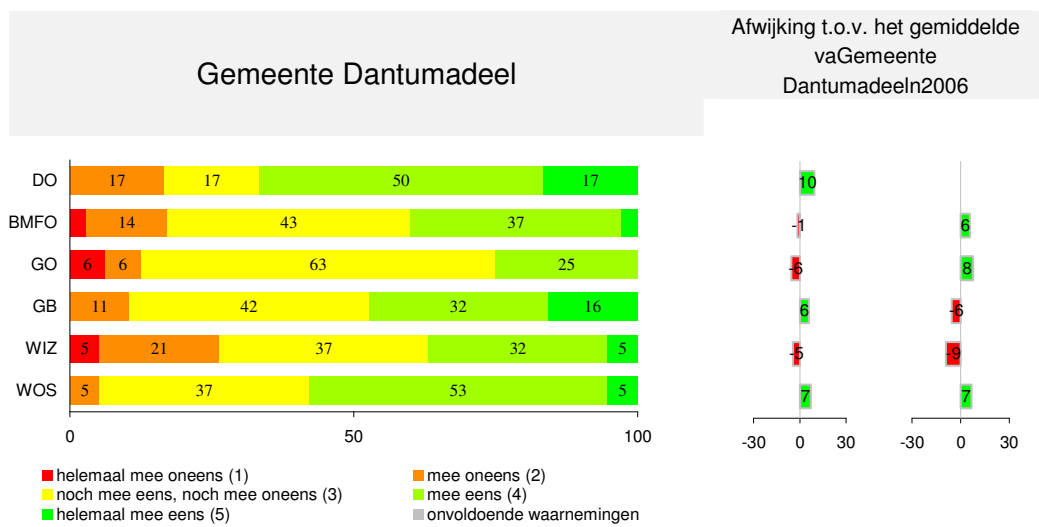




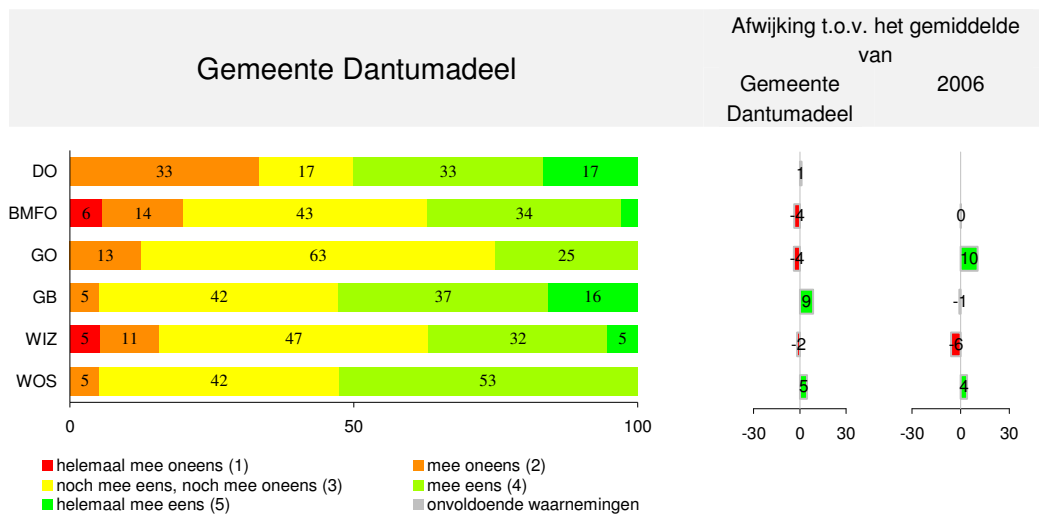
125 | Ik word op een goede wijze betrokken bij de aanschaf van nieuwe middelen



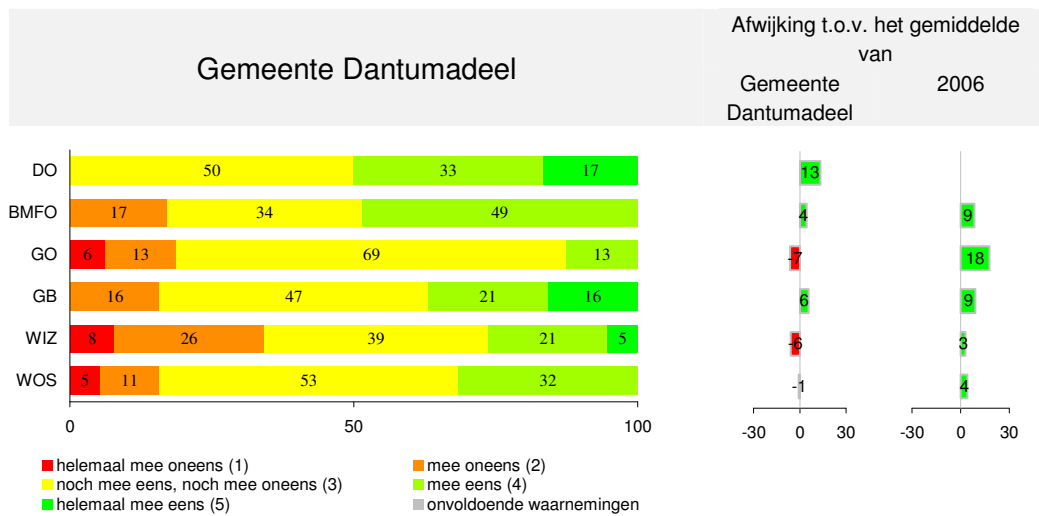
126 | Processen en werkinstructies zijn helder vastgelegd



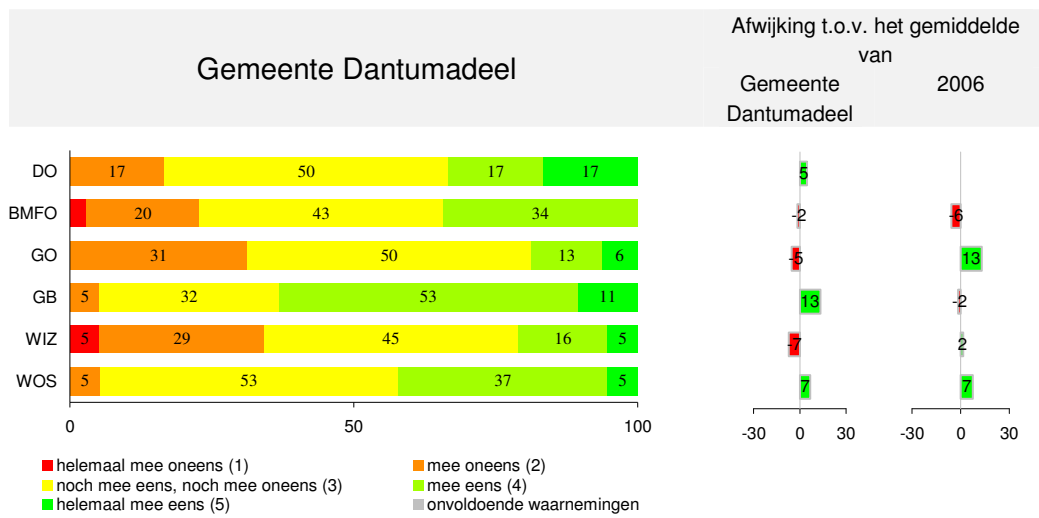
127 | Er wordt gewerkt volgens deze processen en werkinstructies



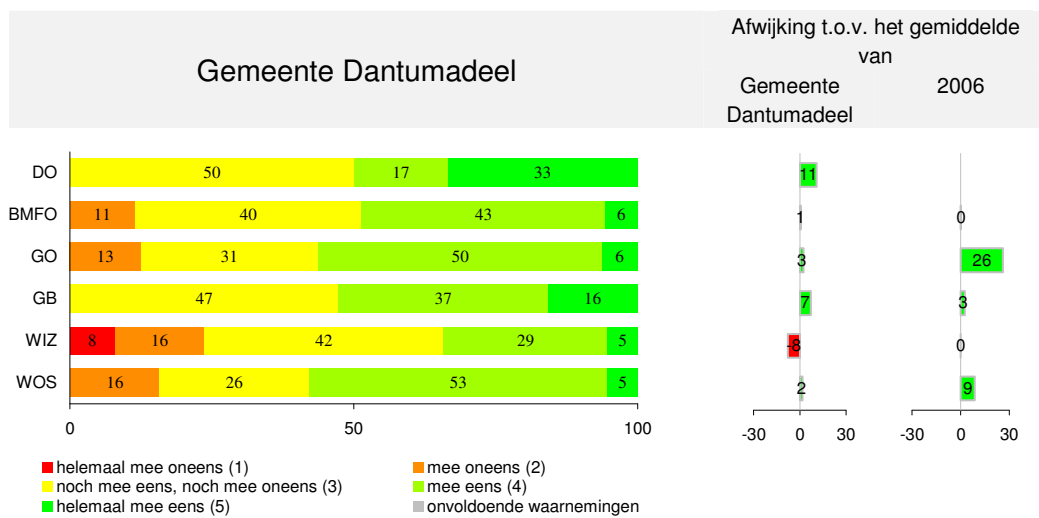
128 | De resultaten van mijn werk worden op een goede wijze gemeten



129 | Ik krijg heldere informatie over de mate van tevredenheid van de klanten



130 | Er is voldoende aandacht om het herhalen van fouten te voorkomen



## 19 Verbetermatrix Gemeente Dantumadeel

131 | *Verbetermatrix*

<b>Scores handhaven</b>	<b>Scores handhaven en 2e prioriteit communiceren</b>	<b>Gebruiken in communicatie en verder bouwen naar doel</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>relatie met collega's</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>inhoud van het werk</li> <li>mate van zelfstandigheid en/of verantwoordelijkheden</li> </ul>	<i>Prestatie beter dan gemiddeld</i>
<b>Scores handhaven</b>	<b>Scores tenminste handhaven</b>	<b>2e prioriteit verbeteren mtv</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>werkplek/fysieke omstandigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>wijze waarop mijn direct leidinggevende leiding geeft</li> <li>secundaire arbeidsvoorwaarden</li> </ul>		<i>Prestatie gemiddeld</i>
<b>3e prioriteit verbeteren</b>	<b>2e prioriteit verbeteren mtv</b>	<b>top prioriteit verbeteren mtv</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>primaire arbeidsvoorwaarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoeveelheid werk</li> <li>loopbaanontwikkelingsmogelijkheden</li> <li>werkstress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>resultaatgerichtheid van de organisatie</li> <li>wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd</li> <li>informatievoorziening en communicatie binnen de organisatie</li> </ul>	<i>Prestatie slechter dan gemiddeld</i>
<i>Minder dan gemiddelde impact op tevredenheid: extra kwaliteit</i>	<i>Gemiddelde impact op tevredenheid: gewenste kwaliteit</i>	<i>Meer dan gemiddelde impact op tevredenheid: basis kwaliteit</i>	