

29 september 2022



OR-Dialog  
weten wat er leeft

## Communicatiematrix OR

**Metamorfase**  
Professionaliseert medezeggenschap





- 1964
- HBO Bedrijfseconomie
- Master Bedrijfskunde – medezeggenschap in de overgang
- 20 jaar financiële dienstverlening en pensioenfondsen
- 10e jaar als OR-coach, trainer en adviseur **Metamorfase**
- Eindredacteur Kennisplatform Ondernemingsraden: [www.WORonline.nl](http://www.WORonline.nl)
- Auteur **‘Zet je tanden in de WOR’** (2018)
- Auteur e-learning WOR basiscursus (2019)
- Beheert YouTube-kanaal WORonline (2021)
- ‘Schrijft’ aan zijn tweede boek **‘De voorzitter van de OR’**

• 06 – 83 56 18 29

• JOhan@metamorfase.nl

# Visie op medezeggenschap

- De OR is een vertegenwoordigend orgaan
- Achterbanraadpleging is (dus) vereist om de brede mening op te halen
- Professionele aanpak en tooling verhoogt de respons en de kwaliteit daarvan
- De pro-activiteit van de OR wordt versterkt
- Levert input voor herkenbare initiatief-voorstellen (artikel 23)
- De WOR vraagt je het te doen (artikel 17) en de bestuurder heeft er recht op:
- De bestuurder mag er op rekenen dat je spreekt namens de achterban
- Je recht van spreken, adviseren en instemmen versterkt en verstevigt zich
- Casussen zijn er
- Zichtbaarheid én positie OR stijgt, nieuwe kandidaten melden zich

# De mening van de OR-leden doet er toe. Toch?

- Je bent toch gekozen?
- Jij **vertegenwoordigt** je collega's in de OR
- Én niemand reageert toch ooit op onze 'vraag van de maand'
- Het kost zoveel tijd en energie al dat communiceren
- Kunnen we ff een enquête uitzetten met Survey Monkey
- Zet gewoon een berichtje op Intranet
- Doe maar een facebookgroep dan



# wat zegt de WOR over 'communicatie' door de OR?

- Artikel 11, lid 2
- Artikel 14, lid 2 f, h
- Artikel 17
  
- Artikel 22

## Artikel 11. Bekendmaking van de verkiezingsuitslag en vermelding van de OR-leden

1. De ondernemingsraad draagt er zorg voor, dat de uitslag van de verkiezingen bekend wordt gemaakt aan de ondernemer, aan de in de onderneming werkzame personen, alsmede aan degenen die kandidatenlijsten hebben ingediend.
2. Hij draagt er zorg voor, dat de namen en de functies in de onderneming van de leden van de ondernemingsraad blijvend worden vermeld op een plaats die vrij toegankelijk is voor alle in de onderneming werkzame personen, op zodanige wijze dat daarvan gemakkelijk kennis kan worden genomen.

# agenda en verslagen van de OR-vergaderingen

## Artikel 14. Regeling van de werkwijze

1. De ondernemingsraad regelt in zijn reglement zijn werkwijze.
2. Het reglement bevat in ieder geval voorschriften omtrent:
  - f. het opmaken en het bekendmaken aan de ondernemer, de leden van de ondernemingsraad en aan de andere in de onderneming werkzame personen van de agenda van de vergaderingen van de ondernemingsraad;
  - h. het opmaken en het bekendmaken aan de ondernemer, de leden van de ondernemingsraad en aan de andere in de onderneming werkzame personen van de verslagen van de vergaderingen van de ondernemingsraad en van het jaarverslag van de ondernemingsraad.

## Artikel 17. Faciliteiten en doorbetaling van loon

1. De ondernemer is **verplicht** de ondernemingsraad en de commissies van die raad, en, indien de ondernemer aan de ondernemingsraad een secretaris heeft toegevoegd, de secretaris van die raad het gebruik toe te staan van de voorzieningen waarover hij als zodanig kan beschikken en die de ondernemingsraad, de commissies en de secretaris van die raad voor de vervulling van hun taak redelijkerwijze nodig hebben.

De ondernemer stelt de ondernemingsraad en de commissies van die raad in staat de in de onderneming werkzame personen te raadplegen en stelt deze personen in de gelegenheid hieraan hun medewerking te verlenen, een en ander voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de vervulling van de taak van de raad en de commissies.



de kosten van achterbanraadpleging kennen enkel de beperking van redelijkheid

## Artikel 22. Kosten

1. De kosten die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taak van de ondernemingsraad en de commissies van die raad komen ten laste van de ondernemer.
4. De ondernemer kan in overeenstemming met de ondernemingsraad de kosten die de ondernemingsraad en de commissies van die raad in enig jaar zullen maken, voor zover deze geen verband houden met het bepaalde in de artikelen 17 en 18 vaststellen op een bepaald bedrag, dat de ondernemingsraad naar eigen inzicht kan besteden.

- Raadplegen is iemand ‘om advies vragen’
- Je dient andermans ‘belangen’
- Je moet een inschatting maken van de impact op de organisatie en haar medewerkers van het voorgestelde besluit
- Hoe stel je dat echt goed vast?
- En je zal als OR op enig moment moeten vaststellen of het geïmplementeerde beleid voldoet:

*Is er mee bereikt wat eerder als doel werd gesteld?*

*Wat als noodzakelijke ingreep in een adviesaanvraag werd voorgelegd aan de OR?*

*Heeft de gewijzigde regeling waarmee de OR heeft ingestemd de beoogde verbetering van de arbeidsomstandigheden opgeleverd?*

# halen en brengen is van alle tijden: communicatie



- Hoe oud is het internet : 1969
- Hoe oud is LinkedIn : 2003
- Hoe oud is YouTube : 2005
- Hoe oud was Hyves : 2004 - **2013**
- Hoe oud is Facebook : 2004
- Hoe oud is Twitter : 2006
- Hoe oud is Pinterest : 2009
- Hoe oud is Whatsapp : 2009
- Hoe oud is Instagram : 2010
- Hoe oud is Snapchat : 2011
- Hoe oud is TikTok : 2017

# Wat is jullie communicatiematrix?

RESPONS %	%		
OR-communicatie matrix	ZENDEN	HALEN	DIALOOG
Online			
Offline			

# Wat is jullie communicatiematrix?

	RESPONS %		
	0 – 2%	3 – 10%	30 – 90%
OR-communicatie matrix	ZENDEN	HALEN	DIALOOG
Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwsbrief</li> <li>- Notulen</li> <li>- Twitter</li> <li>- facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquête</li> <li>- Poll</li> <li>- SurveyMonkey</li> <li>- Vraag van de maand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De OR-Dialoog</li> </ul>
Offline	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brochure in standaard</li> <li>- Kerstkaart</li> <li>- Placemat in het restaurant</li> <li>- Prikbord kantine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezoek aan locatie</li> <li>- Werkoverleg</li> <li>- Hoorzitting</li> </ul>	

Schrijf eens 3 thema's op waarover je wat zou willen vragen aan alle medewerkers.

1)

2)

3)

**Metamorfase**  
Professionaliseert medezeggenschap

Formuleer een open vraag voor elk thema:

1)

2)

3)



**OR-Dialog**  
weten wat er leeft

# Casus Toyota Material Handling



**OR-Dialog**  
weten wat er leeft

## Casus 1 interactieve achterbanraadpleging

**Opdrachtgever: ondernemingsraad en HR van  
Toyota Material Handling Nederland te Ede**

**13 september 2019**

**Metamorfase**  
Professionaliseert medezeggenschap

Toyota Material Handling Nederland heeft eerder (2016) een **Medewerkers onderzoek (MTO) uitgevoerd**. In dat onderzoek kwamen resultaten naar voren die erop wezen dat door medewerkers stress werd ervaren, er sprake was van hoge werkdruk en fysieke overbelasting in een deel van de organisatie.

De idee heerst (2019) dat die beleving nog niet verandert is ondanks de destijds genomen maatregelen door HR. (Aanbod o.a. tilcursussen)

De OR heeft haar verantwoordelijkheid genomen (eind 2019) om deze aspecten op een constructieve wijze in een achterbanraadpleging **in beeld te brengen en te voorzien van nieuwe initiatieven**.

Met de inbreng van **veel collega's** - en gericht op het achterhalen van de oorzaken en de daarbij passende oplossingen - wil de OR de **verantwoordelijkheid intensiveren op afdelingsniveau** om gezamenlijk tot maatregelen te komen en daar **draagvlak** voor te krijgen.



# opzet van de vragen is doorslaggevend

Elk onderwerp in de OR-dialoog is voorzien van **vijf identieke vragen**. De antwoordmogelijkheden in vraag 1 registreert een kwantitatieve score, maar de vragen 2 tot en met 5 nodigen de werknemers nadrukkelijk uit mee te denken over de oorzaken van zijn ervaring en de mogelijke oplossing daarvan. Daardoor komt de nadruk te liggen op een goede analyse van de oorzaak (en niet het gevolg) én de daarbij passende oplossingen.

Ervaat u  
werkdruk?

Schaal 1 -10

Geef aan in  
welke situatie u  
dit ervaart:

Concreet  
voorbeeld

Wat ziet u als  
belangrijkste  
oorzaak?

*(Waardoor ervaar je het?)*

Heeft u een  
idee voor de  
organisatie?

Kunt u zelf iets  
doen om het op te  
lossen?

# deelname/respons altijd hoger dan 45%

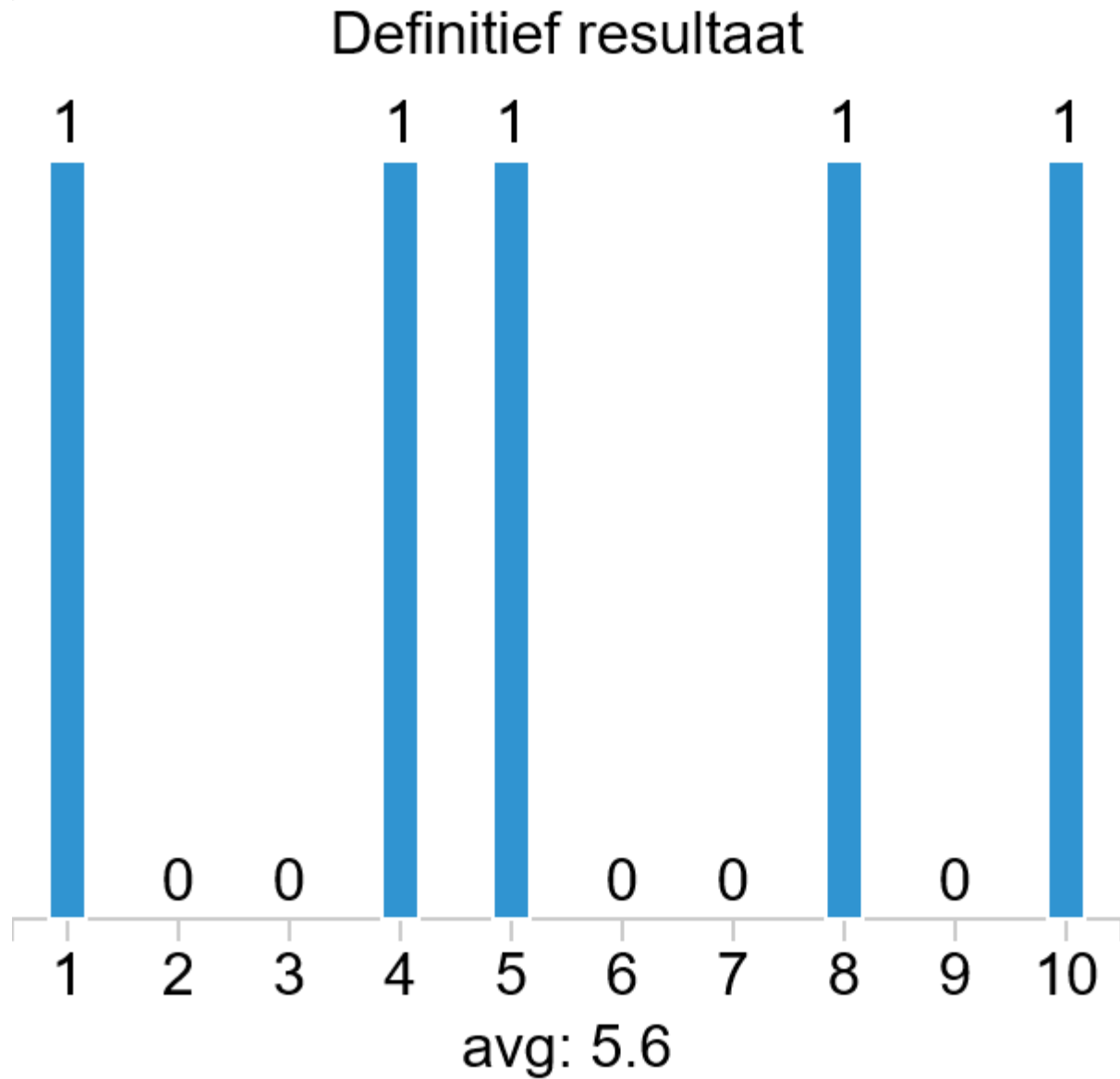
Aantal medewerkers	: 417
Actieve deelnemers	: 225
Aantal stemmers in de 2 <sup>e</sup> ronde	: hoger dan in ronde 1
Responspercentage overall	: <b>54%</b>
Aantal spontane suggesties ( <b>de 6<sup>e</sup> vraag</b> )	: 38 nieuwe onderwerpen voor de OR

**Alle gegeven antwoorden** blijven beschikbaar en zijn per afdeling te tonen om zo het gesprek op dat niveau in de organisatie voor de betrokken werknemers herkenbaar te kunnen voeren.

# kwantitatieve resultaten geven bekende gemiddelden in een MTO

Antwoorden op vraag 1	Ervaren werkdruk							
Afdeling	Dienstjaren							
	< 2 jr	2 - 5 jr	6 - 10 jr	11- 20 jr	21 - 30 jr	> 30 jr	TOTAAL	Deelnemers
Directie/Staf				5,6			5,94	35
Log Solutions/TLS/TLA							7,11	21
Rental/Used Desk	6,8						6,9	17
Sales Buitendienst	5,33	6,8		7,4			7,1	47
Sales Desk/Marketing		8,2					7,56	33
Service Noord	6,28			6,14			6,23	53
Service Support					7,7		6,11	46
Service West	4,33			7,33			5,83	50
Service Zuid				6,5	5,71		6,14	78
Werkplaats Logistiek	5,71						7	37
<b>TOTAAL</b>	<b>5,61</b>	<b>6,8</b>	<b>7,35</b>	<b>6,57</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>6,53</b>	417
Deelnemers	119	69	36	98	70	25	417	

# een gemiddelde zet je op het verkeerde been (elk MTO lijdt eraan)



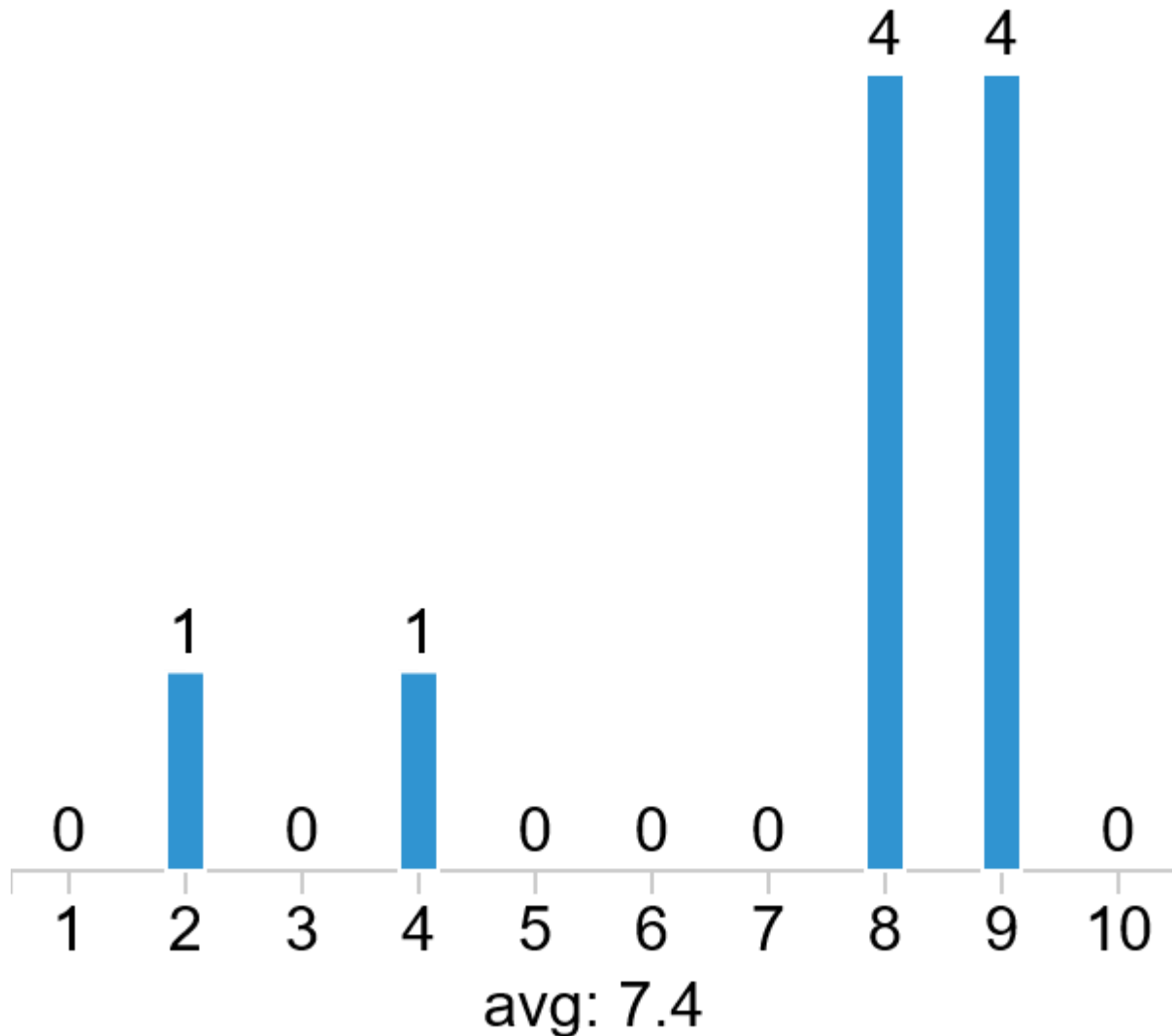
## Ervaren werkdruk

Afdeling: Directie/Staf  
Dienstjaren: 11 – 20 jr

Het gemiddelde is niet schokkend, wel de spreiding in deze groep

alleen wanneer het beeld niet divers is, klopt het gemiddelde.

Definitief resultaat



### Ervaren werkdruk

Afdeling: Sales Buitendienst  
Dienstjaren: 11 – 20 jr

Het gemiddelde is aan  
de hoge kant.  
**8 van de 10**  
medewerkers ervaren  
een zeer hoge werkdruk

# onderscheid tussen gevolg en oorzaak

## THEMA: klanten

met **klanten** bellen om bezookafspraak te maken. Zijn vaak moeilijk bereikbaar. tijdens rijden niet kunnen bellen. tussen bezoeken door weinig tijd. maar geen telefoontjes = geen bezookafspraak

In de verkoop sta je altijd onder druk. Je moet een **target** halen, **klanten** zien jou als aanspreekpunt en leggen alles bij je neer, ook niet sales zaken, zoals facturatie en after-sales.

Veel afspraken bij **klanten**, meetings en trainingen, waardoor te weinig tijd voor **verzoeken per mail van klanten**. Als nieuwe medewerker extra tijd nodig om vragen te kunnen beantwoorden

## Het gevolg (stress, werkdruk) kende als oorzaken:

**bereikbaarheid** binnendienst slecht, hoge verwachtingen bij klanten, niet na te komen toezeggingen over after-sales

Duidelijkheid naar klant over **contactpunten per soort dienstverlening** ontbreekt

Verstoring prioriteiten intern door **niet werkende administratieve systemen**

**Telefooncentrale** sterk veroudert en overbelast door eigen storingsmonteurs

## Ervaren stress bij startende medewerkers (<2 jaar in dienst)

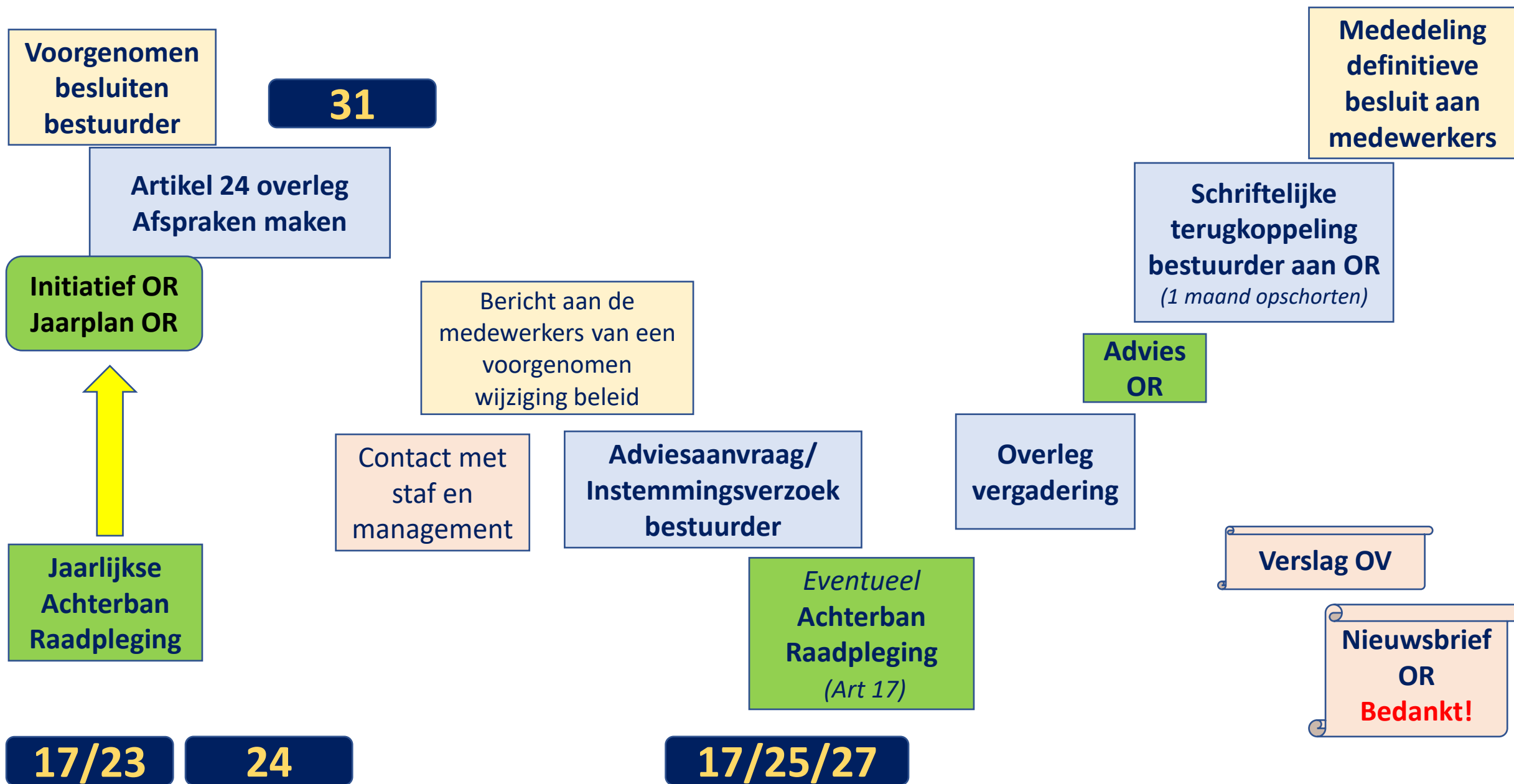
Blijkbaar neemt de stress af naarmate het aantal dienstjaren toeneemt. Waren zij te druk ;-), Wat is voor hen stress? Wanneer ervaren ze dat? Worden ze wel ingeschakeld, of weten/kunnen ze nog niks?



Antwoorden op vraag 6	STRESS							
Afdeling	Dienstjaren						TOTAAL	Deelnemers
	< 2 jr	2 - 5 jr	6 - 10 jr	11- 20 jr	21 - 30 jr	> 30 jr		
Directie/Staf				3.4			5	35
Log Solutions/TLS/TLA							7	21
Rental/Used Desk	5.2						5.7	17
Sales Buitendienst	4	6		7.7			6.28	47
Sales Desk/Marketing							6.56	33
Service Noord	3.5			6			4.68	53
Service Support					6.57		5.26	46
Service West	3.83			5.33			5.33	50
Service Zuid				6	4.57		5.24	78
Werkplaats Logistiek	4.29						5.69	37
<b>TOTAAL</b>							<b>5,58</b>	417
Deelnemers	119	69	36	98	70	25	417	

1. Productbeschrijvingen
2. Telefooncentrale
3. Brief aan klanten
4. Nieuwe collega's krijgen een ervaren buddy
5. **Bolderkar** voor 50+ storingsmonteurs

# Adviseren naar de letter én de geest van de WOR

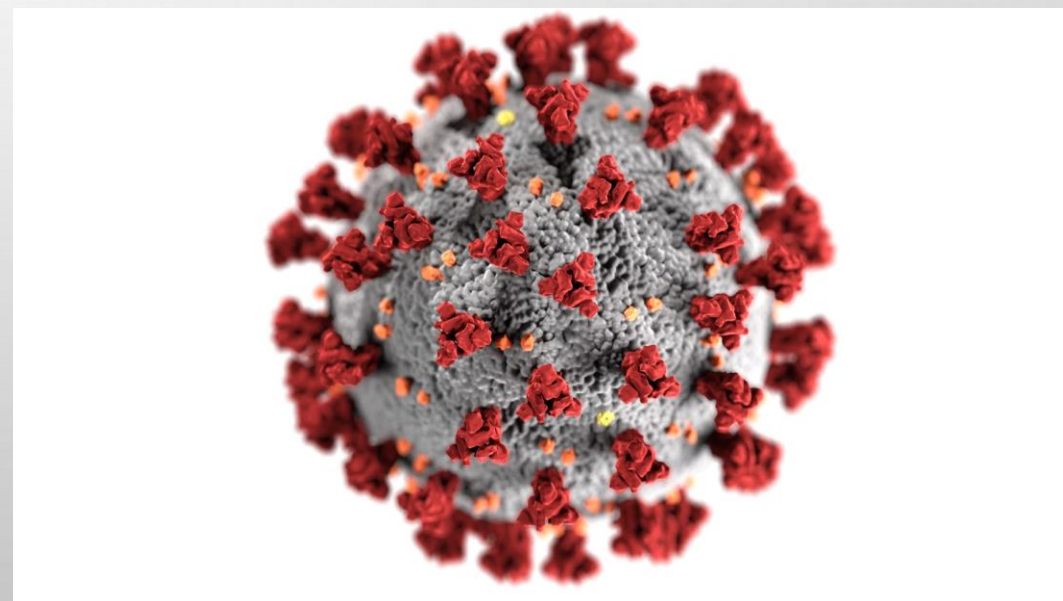




# KORT VERSLAG *RAADPLEGING* *MEDEWERKERS* GEMEENTE GROENE HART

ONDERNEMINGSRAAD GEMEENTE

**DECEMBER 2020**



# AANBEVELINGEN OR 1/3

1. GEEF (TEAM)MANAGERS/AFDELINGSHOOFDEN OPDRACHT OM 1X PER KWARTAAL AL HUN MEDEWERKERS **1 OP 1** TE SPREKEN.
2. MAAK 1 IEMAND VERANTWOORDELIJK VOOR **ALLE STARTENDE** (EN IN 2020 GESTARTE) MEDEWERKERS.
3. STA BIJ WIJZE VAN UITZONDERING TOE DAT MEDEWERKERS DIE NIET IN STAAT ZIJN THUIS ONGESTOORD TE WERKEN OM 1 OF 2 DAGEN PER WEEK NAAR KANTOOR TE KOMEN. DEZE **KANTOOR-VOUCHERS** WORDEN CENTRAAL VERSTREKT



# AANBEVELINGEN OR 2/3

4. ORGANISEER 1 X PER MAAND VOOR ELK TEAM IN KLEINE GROEPJES EEN ONLINE 'WERKOVERLEG'. HOU EEN **KOFFERBAK-OVERLEG** OP P&R.
5. BOUW EEN BEDRIJFSVOERTUIG OM TOT '**ARBO-BUSJE GEMEENTE**', DIE OP VERZOEK VAN MEDEWERKERS THUIS LANGSKOMT EN DAN ALLES NALOOPT (REDELIJKE WERKPLEK, BUREAU EN STOEL OP DE GOEDE HOOGTE, EIGEN BUREAUSTOEL VAN KANTOOR MEEBRENGT VOOR DIE MEDEWERKER, WIFIVERSTERKER PLAATST EN KABELS NAAR DE 1E ETAGE TREKT, KOPTELEFOON MET MICROFOON AFGEEFT, EEN **VITALITEITSPAKKET** BEZORGT, ETC).



# AANBEVELINGEN OR 3/3

6. GEBRUIK DE **FINANCIËLE RUIJTE** DIE ONTSTAAT DOOR LAGERE KOSTEN VOOR KANTOOR GERELATEERDE MIDDELEN (MINDER KOFFIE, PAPIER, SCHOONMAAK, ONDERHOUD, BEVEILIGING, REISKOSTEN, ETC) OM MEDEWERKERS THUIS GOED TE ONDERSTEUNEN.
7. COMMUNICEER HELDER EN HERHAALDELIJK OVER ALLE MOGELIJKHEDEN EN MIDDELEN DIE BESCHIKBAAR ZIJN VOOR DE MEDEWERKERS OM THUISWERKEN ZO HAALBAAR MOGELIJK TE MAKEN. STEL EEN **MENUKAART** OP WAARUIT MEDEWERKERS EEN KEUZE KUNNEN MAKEN VOOR DE SUPPORT DIE ZIJ NODIG HEBBEN.



MENU		
TOSTI'S	PANINI	
<b>CHICKEN TEX-MEX €6,75</b> Eggs met kaas, paprika en ui. * Sausen: ketchup, mayonaise, salsa	<b>HAM KAAS €5,50</b> Geraspte kaas en beleggen bij keuze. * Sausen: ketchup, mayonaise, salsa	<b>MOZZARELLA €6,75</b> Mozzarella, peen, zongedroogde tomaten, gerookte tonijn en kaas. * Sausen: pesto, mayonaise
<b>OH MY GOAT €6,95</b> Gekookte, v. vigen, gerookte tonijn en kaas. * Sausen: pesto, mayonaise	<b>SALAMI €5,95</b> Salami, zongedroogde tomaten en beleggen bij keuze. * Sausen: sweet chili	<b>PARMAHAM €7,25</b> Parmaham, peen, mozzarella, vigen, gerookte tonijn en kaas. * Sausen: pesto, mayonaise
<b>CHOCO BANANEN €4,95</b> Chocolade en bananen, geserveerd met ijs. * Sausen: slagroom	<b>SAUZEN €0,20</b> Pesto, mayo, ketchup, curry, BBQ, etc.	<b>VEGGIE €6,75</b> Hummus, peen, zongedroogde tomaten, beleggen bij keuze, v. vigen, gerookte tonijn en kaas. * Sausen: pesto, mayonaise
<b>KAAS €4,95</b> Toef met beleggen bij keuze. * Sausen: mayonaise		

De brochure van de OR-dialogoog vind je op:

[www.metamorfase.nl/Aanbod/achterbanraadpleging](http://www.metamorfase.nl/Aanbod/achterbanraadpleging)



**OR-Dialogoog**  
weten wat er leeft

Een professionele  
achterbanraadpleging  
levert een **hoge respons** op  
en het **oplossend**  
**vermogen** van de  
**organisatie** komt tot leven

# Samenvatting

Medezeggenschap veronderstelt:

- Vroegtijdig geïnformeerd worden over ‘voorgenomen besluiten’
- Op het moment dat het advies van de OR nog van wezenlijke invloed kan zijn
- Het achterhalen van de bewegredenen bij de bestuurder
- Onderkennen welke ontwikkelingen buiten en binnen de organisatie er zijn
- Je daar een representatief beeld van vormen door de inzet van de **OR-**  
**dialogoog**
- Het beoordelen en wegen van de mogelijke scenario's en oplossingen
- De impact bij medewerkers duiden

Kies voor proactief, professioneel en vertegenwoordigend zijn. Neem contact op:

# Metamorfase

Professionaliseert medezeggenschap



OR-Dialog  
weten wat er leeft



4 oktober 2022 : 7<sup>e</sup> Landelijke WORdag

**JOhan Berends**  
**06 – 83 56 18 29**  
**[JOhan@metamorfase.nl](mailto:JOhan@metamorfase.nl)**

12 december 2022 : cursus Voorzitter OR