

# Handleiding werkbaarheidsscan

De werkbaarheidsscan van Vorm DC werd in 2015 gelanceerd. In 2022 lanceren we een volledig nieuwe versie van de scan. Het doel was en is om inzicht te krijgen op de werkbaarheid van de job van huishoudhulpen.

Deze handleiding wil je meehelpen in de voorbereiding, uitvoering en de opvolging van de werkbaarheidsscan. Je kan bij vragen ook altijd contact opnemen met de [accountmanager uit jouw regio](#).

# Inhoudsopgave

1	Voorbereiding .....	3
1.1	Output .....	3
1.2	Bedrijfsniveau of deelscans .....	3
1.3	Timing scan .....	4
1.4	Toegang scan .....	4
2	Uitvoering.....	5
2.1	Scan aanmaken.....	5
2.2	Linken doorsturen .....	5
2.3	Vragenlijst invullen.....	5
2.4	Scan afsluiten .....	6
3	Opvolging.....	7
3.1	Rapport bekijken .....	7
3.2	Opvolggesprek Vorm DC .....	7
3.3	Verdere acties.....	8
4	FAQ.....	8
4.1	Waar kan ik de benchmark van de provincies terugvinden? .....	8
4.2	Hoeveel scans kan ik aanmaken? .....	8
4.3	Mag ik de tools zomaar gebruiken en aanpassen? .....	8
4.4	Hoe kan ik de vragenlijsten bekijken en testen?.....	9
4.5	Hoe kan ik zorgen voor een hoge responsgraad? .....	9
4.6	Wat geef ik als feedback naar de HHH, het intern personeel en de klanten? 9	
5	Bijlages.....	10
5.1	Communicatie naar de HHH .....	10
5.2	Communicatie naar de klant.....	15
5.3	Communicatie intern .....	16

# 1 Voorbereiding

Als voorbereiding van de werkbaarheidsscan is het belangrijk om na te denken over de volgende vragen:

- Wat willen wij als bedrijf met de output van de scan gaan doen en welk budget voor acties staat hier eventueel tegenover?
- Willen we de scan uitvoeren op bedrijfsniveau? Of willen we werken met deelscans volgens regio / provincies / clusters?
- Wanneer willen we de scan uitvoeren?

## 1.1 Output

Voordat je aan de scan begint, vragen we jullie om even na te denken over wat je met de output wil gaan doen. Denk na over de volgende vragen:

- Waarom willen jullie de werkbaarheidsscan uitvoeren? Is er een specifieke aanleiding, een issue dat jullie in het bedrijf opmerken of een aspect van werkbaarheid waar jullie willen op inzetten?
- Is er een budget voor specifieke acties rond werkbaar werk? Het uitvoeren van een scan schept ook verwachtingen bij iedereen die er aan meewerkt, dus zorg dat er ook acties aan de output kunnen gekoppeld worden. Eventueel kan gekeken worden naar subsidies zoals [de Drive oproep van ESF](#) en/of [werkbaarheidscheques](#).

De scan bestaat uit een vragenlijst voor intern personeel (management, consultants, leidinggevenden), huishoudhulpen en klanten. Door zoveel mogelijk antwoorden te verzamelen krijg je een zo breed mogelijk beeld op de werkbaarheid van de job van de huishoudhulpen in jouw onderneming.

De resultaten van de scan krijg je via een rapport te zien, waar we in de opvolging nog dieper op ingaan. Het is wel zo dat een rapport enkel opgemaakt kan worden als er minstens 1 vragenlijst is ingevuld bij het intern personeel en 5 vragenlijsten van huishoudhulpen.

## 1.2 Bedrijfsniveau of deelscans

De werkbaarheidsscan maakt het mogelijk om zoveel scans als jullie willen tegelijkertijd aan te maken. Je kan er dus voor kiezen om alle data samen te laten binnenkomen op bedrijfsniveau (in 1 scan), maar je kan ook deelscans aanmaken (verschillende scans die op hetzelfde tijdstip worden afgenomen).

Door te werken met deelscans zal je later ook deze onderling kunnen vergelijken met elkaar. Zorg wel dat de kritische massa (het aantal huishoudhulpen of klanten) die invult voldoende groot is.

Bij het aanmaken van een scan ga je die toewijzen aan een bepaalde provincie zodat de gegevens ook op globaal niveau worden meegenomen in de benchmark van die provincie.

### 1.3 Timing scan

Bij het aanmaken van een (deel)scan kies je de periode waarin je de scan 'open' stelt. Dat wil zeggen dat in die periode de linken voor de vragenlijst werken en antwoorden verzamelen. Is de periode afgelopen, dan werken de linken niet meer en is de scan automatisch afgesloten.

We raden aan om de scan minstens 1 maand open te laten en hierrond een 3tal communicaties te voeren:

- De eerste bij het opstellen van de scan.
- Een reminder na 2 weken.
- Een laatste herinnering 1 week na de eerste reminder.

Hou rekening met vakantieperiodes en verlof. Als mensen met vakantie zijn (bv tijdens de zomerperiode), is de kans kleiner dat ze tijd nemen om de vragenlijst in te vullen, ook al duurt het maar 5 min.

Hou rekening met de timing van andere communicaties of nieuwsbrieven die je verstuurt en laat de start van de scan hier mogelijks mee samenvallen. De scan kan je bijvoorbeeld aankondigen in een algemene nieuwsbrief en kort erna kan je de link naar de vragenlijst via sms doorsturen.

### 1.4 Toegang scan

Om toegang te hebben tot de scan, moet je eerst een profiel aanmaken op de startpagina. Vorm DC zal alle gegevens nakijken en je dan toegang geven. Het gebruik van de scan is gratis voor alle dienstenchequebedrijven.

Na goedkeuring van Vorm DC krijg je meteen toegang tot de scan met de e-mail en het paswoord dat je zelf gekozen hebt.

## 2 Uitvoering

De scan aanmaken is in principe een kort werkje. De uitvoering zit vooral bij het invullen van de vragenlijsten en het stimuleren van de klanten en de huishoudhulpen om de vragenlijst in te vullen.

### 2.1 Scan aanmaken

Eens je toegang tot de werkbaarheidsscan hebt, kan je zelf een scan aanmaken via de knop 'nieuwe scan aanmaken'. Je kiest de looptijd van de scan, de provincie waaraan je de scan wil koppelen en geeft de scan eventueel een eigen naam.

Wil je een scan maken die over meerdere provincies gaat dan kan je kiezen voor de optie 'België'. Als het merendeel van bv je cluster in 1 provincie ligt, kies dan die provincie. Door te linken aan een provincie kunnen we achteraf ook benchmarks opmaken per provincie en kan je je resultaten ook vergelijken met deze benchmarks.

Als je deze gegevens hebt ingevuld, klik je op 'scan aanmaken' en zie je de scan meteen verschijnen, samen met de linken naar de vragenlijsten die specifiek voor deze scan van toepassing zijn.

### 2.2 Linken doorsturen

Voor elke doelgroep (intern personeel, huishoudhulpen en klanten) krijg je per scan een unieke link. Als je dus met verschillende scans werkt is het belangrijk om de juiste link naar de juiste personen te sturen.

Het doorsturen van de url's of linken kan via verschillende manieren: via een eigen app, mail, sms, WhatsApp. De vragenlijst is ontworpen om op een mobiel toestel makkelijk te kunnen invullen. Via je eigen website kan je bv een nieuwsbericht aanmaken en ook hierin de linken naar de juiste vragenlijsten ter beschikking stellen.

We raden aan om de vragenlijst voor intern personeel en klanten via mail te versturen. De vragenlijst voor de huishoudhulpen kan ook via mail doorgestuurd worden, maar sms en WhatsApp zijn zeker ook aan te raden.

### 2.3 Vragenlijst invullen

Na het klikken op de link krijgt iedereen een scherm te zien met een aantal talen. De scan is beschikbaar in de volgende talen:

- Intern personeel
  - o Nederlands

- Frans
- Klanten
  - Nederlands
  - Frans
  - Engels
- Huishoudhulpen
  - Nederlands
  - Frans
  - Engels
  - Duits
  - Spaans
  - Portugees
  - Roemeens
  - Pools
  - Bulgaars

Door te klikken op de taal die je zelf wil kom je op een welkomspagina met een korte inrotekst. Deze is dezelfde bij intern personeel, klanten als huishoudhulpen.

De vragenlijst zelf bestaat uit verschillende hoofdstukken, die gelinkt zijn aan de risico-indicatoren die in dit project gebruikt werden. Het laatste hoofdstuk is 'mijn mening' en omvat 2 open vragen rond werkbaar werk:

- Wat zou helpen om jouw job meer werkbaar te maken?
- Heb je nog andere tips die je aan ons wil geven?

De antwoorden op deze vragen komen niet in een benchmark, maar kan je bij rapporten (details van de vragen) zien.

## 2.4 Scan afsluiten

Als de termijn waarin de scan 'open' stond is afgelopen, verdwijnt de scan vanop het tabblad 'scans' en kan je het volledige rapport bekijken bij het tabblad rapporten. Je hoeft in principe dus niets te doen om een scan af te sluiten. Je houdt wel best de looptijd van de scan in de gaten en verlengt eventueel als je dat zou willen. Als je een scan vlugger wil afsluiten, dan verkort je deze termijn.

Als een scan is afgesloten, dan zijn de linken naar de vragenlijsten niet meer geldig. Als iemand er toch nog zou op klikken, dan krijgen ze een foutmelding.

## 3 Opvolging

### 3.1 Rapport bekijken

Vanaf het moment dat je een scan aanmaakt, is deze ook zichtbaar bij het tabblad 'rapporten'. Vanaf het moment dat er voldoende antwoorden binnen zijn, kunnen rapporten bekeken worden. Eens de scan is afgerond, is het rapport definitief.

Je kan de algemene resultaten bekijken per thema (motivatie, werkstress, werk/privé balans, opleiding). Per thema krijg je ook een overzicht van de risico indicatoren en hoe de verschillende deelnemers aan de bevraging scoorden. Voor elk onderdeel krijg je dus steeds te zien hoe het intern personeel scoorde, hoe de huishoudhulpen en hoe de klanten.

Bij het onderdeel 'resultaten per vraag' kan je doorklikken op elke vraag van elke vragenlijst en zo zien hoe een bepaalde vraag scoorde. Hier kan veel nuttige info uit gehaald worden om de totaalscore van een bepaald thema beter te begrijpen.

Bij het tabblad 'algemene score' krijg je een overzicht van alle cijfers naast elkaar.

Op elke pagina van de rapporten kan je klikken op 'afdrukken' en krijg je een afdrukvoorbeeld te zien. Dat kan handig zijn als je bv 5 verschillende scans naast elkaar wil leggen.

Rapporten vergelijken kan ook binnen de scan, door op de eerste pagina met het overzicht van de rapporten te klikken op 'rapporten vergelijken'. Selecteer erna 2 rapporten en dan krijg je deze visueel naast elkaar op het scherm te zien. Je kan dus telkens 2 rapporten met elkaar vergelijken en zo bv de resultaten van de ene scan vergelijken met de resultaten van elke andere scan die je hebt aangemaakt.

### 3.2 Opvolggesprek Vorm DC

Bedrijven die dat willen kunnen een opvolggesprek inplannen met Vorm DC. In dat gesprek nemen we de tijd om samen het rapport en de resultaten van jullie scan te bekijken.

Door dit gesprek kunnen we samen bekijken welke actiepunten er eventueel opgesteld kunnen worden.

Indien het bedrijf hier akkoord mee is, dan neemt Vorm DC na een zestal maand opnieuw contact met het bedrijf om te zien of met de vooropgestelde acties iets is gedaan binnen het bedrijf en wat de resultaten hiervan waren.

### 3.3 Verdere acties

Het is de bedoeling om uit de werkbaarheidsscan werkpunten te halen voor de dienstenchequeonderneming. Hiervoor bekijken we eerst de doelstelling of uitgangspunt waarmee het bedrijf aan de scan is begonnen.

Wil je rond werkdruk werken? Bekijk dan vooral alle resultaten hieromtrent. Zie je dat er een duidelijk lagere score is bij het thema 'opleiding'? Dan kan je hierrond specifiek acties ondernemen.

De dienstenchequeonderneming kiest zelf welke acties er genomen worden. Ter inspiratie kan Vorm DC tips geven, subsidiemogelijkheden of samenwerkingen met partners die aansluiten bij de acties van de dienstenchequeonderneming.

Je kan de scan jaarlijks of 2-jaarlijks herhalen. Op die manier kan je ook rapporten van 1 regio jaar na jaar vergelijken en krijg je een zicht op de eventuele impact van vroegere acties.

## 4 FAQ

### 4.1 Waar kan ik de benchmark van de provincies terugvinden?

De benchmark van een specifieke provincie is momenteel nog niet zichtbaar bij de rapporten van de bedrijven. De admin login van Vorm DC heeft hier wel zicht op. Wil je deze gegevens bekijken? Neem dan gerust contact op met Vorm DC.

### 4.2 Hoeveel scans kan ik aanmaken?

In principe kan je zoveel scans aanmaken als je zelf wil. Bedenk elke keer wel de juiste linken naar de juiste mensen moet versturen alsook de aparte rapporten moet bekijken. Een kritische noot: zorg steeds dat je voldoende respons kan krijgen per scan. Vergeet dit ook niet in de vergelijking. Stel dat de ene scan 10 reacties kreeg van huishoudhulpen en de andere scan 100, dan moet je dit ook meenemen bij het bekijken van de resultaten.

### 4.3 Mag ik de tools zomaar gebruiken en aanpassen?

In het tabblad 'tools' kan je heel wat documenten terugvinden die je kunnen verder helpen rond werkbaar werk. Je kan er bijvoorbeeld een tevredenheidsbevraging terugvinden, maar ook wat meer uitleg over de verschillende websites van Vorm DC. De meeste documenten staan in Word formaat, zodat je makkelijk kan aanpassen aan je eigen huisstijl.



We vragen wel om het logo van het werkbaarheidsfonds en ESF in de footer te laten staan als je de documenten integraal overneemt.

#### 4.4 Hoe kan ik de vragenlijsten bekijken en testen?

Alle vragenlijsten kan je terugvinden bij 'tools, in alle talen die beschikbaar zijn.

Wil je zelf even testen hoe de vragenlijst er online uit ziet en hoe de link werkt op een smartphone? Maak dan gerust zelf een scan aan en test even. Vergeet niet om de test achteraf te wissen zodat de resultaten niet meetellen in het bedrijfsrapport.

#### 4.5 Hoe kan ik zorgen voor een hoge responsgraad?

In eerste instantie zorg je er best voor dat het thema 'werkbaar werk' en de scan leven in jullie dienstenchequeonderneming. Als er zomaar uit het niets een link wordt doorgestuurd, zal hier weinig respons op komen.

Kondig de scan dus aan voordat je de bevraging effectief doorstuurt. Gebruik hiervoor de verschillende manieren van communiceren die jullie hanteren met de huishoudhulpen (en klanten).

Elke keer dat je de link van de bevraging doorstuurt, kies dan voor een andere invalshoek.

1. Wat is de kwaliteit van je (professionele) relatie met jullie klanten? Laat het ons weten via de bevraging werkbaar werk!
2. Ben je tevreden van je werkkledij? Laat het ons weten via de bevraging werkbaar werk!
3. Heb je voldoende mogelijkheden om een opleiding te volgen? Laat het ons weten via de bevraging werkbaar werk!

Je kan zelf de vragen van de scan gebruiken ter inspiratie. Op deze manier geef je meteen al mee waarover de vragen concreet zullen gaan.

#### 4.6 Wat geef ik als feedback naar de HHH, het intern personeel en de klanten?

Na het invullen van de bevraging zullen de verschillende doelgroepen nood hebben aan feedback. Laat hun dus concreet weten hoe de antwoorden op de bevraging waren en hoe je ermee aan de slag gaat. Op die manier betrek je iedereen al in toekomstige acties of projecten.

Ons voorstel is om een algemene feedback te geven en er dan 1 of 2 zaken specifiek uit te pikken die je op korte termijn zal aanpakken. Waren er veel vragen en opmerkingen rond werkkledij? Pik dit thema er dan uit. Het is beter om er enkele zaken uit te pikken dan een groot 'actieplan' met 8 punten te communiceren.

Wacht qua timing niet te lang met het communiceren van deze resultaten. Uiteraard weet iedereen dat er even tijd nodig is om antwoorden te verzamelen en te interpreteren, maar geen 6 maand.

## 5 Bijlages

### 5.1 Communicatie naar de HHH

Hieronder kan je een berichtvoorstel terugvinden dat voor de eerste communicatie met de huishoudhulpen kan gebruikt worden. Dit bericht kan je aanvullen met de link van de juiste vragenlijst. Het eerste bericht hebben we opgenomen in de talen waarin de scan voor de huishoudhulpen beschikbaar is.

#### *Nederlands*

Met (naam dienstencheque onderneming) willen we de werkbaarheid van jouw job als huishoudhulp in kaart brengen. We gebruiken daarvoor een werkbaarheidsscan en sturen hierbij een link door om een vragenlijst in te vullen.

Hoe denk je over je werk als huishoudhulp? Dat willen we weten met deze vragen.

Twijfel je aan een vraag? Denk dan even na. Hoe is het meestal?

Vragen we bijvoorbeeld of je moe bent 's avonds na je werk? Denk dan aan een normale avond. Ben je moe als je thuiskomt? Dan kies je dat antwoord.

Bedankt voor je hulp!

#### *Frans*

Avec (naam dienstencheque onderneming), nous voulons cartographier la faisabilité de votre travail en tant qu'aide ménagère. Pour cela, nous utilisons un scan de maniabilité et envoyons un lien pour remplir un questionnaire.

Que pensez-vous de votre travail d'aide ménagère ? Nous aimerions le connaître grâce à ces questions.

Vous hésitez à une question ? Réfléchissez. Comment cela se passe-t-il en général ?

Si nous vous demandons si vous êtes fatigué(e) le soir. Songez à une soirée normale. Vous êtes fatigué(e) en rentrant du travail ? Choisissez alors cette réponse.

Merci pour votre aide !

#### *Engels*

With (naam dienstencheque onderneming) we want to map the workability of your job as a household help. We use a workability scan for this and send a link to complete a questionnaire.

How do you feel about your work as a household help? That's what we want to know with these questions.

You are not sure about a question? Then think for a moment. How is it usually?

For example, when we ask if you are tired in the evening after work? Think of a normal evening. Are you tired when you get home? Then you choose this answer.

Thanks for your help!

#### *Spaans*

Con (naam dienstencheque onderneming) queremos mapear la viabilidad de su trabajo como ayudante del hogar. Usamos un escaneo de viabilidad para esto y enviamos un enlace para completar un cuestionario.

¿Qué opina de su trabajo como personal doméstico? Eso es lo que queremos saber con estas preguntas.

¿Tiene dudas sobre alguna pregunta? Reflexione un momento. ¿Cómo es en la mayoría de los casos?

Por ejemplo, si le preguntamos si está cansado/a en la tarde después del trabajo. Piense en una tarde normal. ¿Está cansado/a cuando llega a casa? Así pues, elige esa respuesta.

¡Gracias por su ayuda!

#### *Portugees*

Com (naam dienstencheque onderneming) queremos mapear a viabilidade do seu trabalho como ajudante de casa. Usamos uma verificação de viabilidade para isso e enviamos um link para preencher um questionário.

O que acha do seu trabalho com auxiliar de trabalho doméstico? É isso que pretendemos saber com estas questões.

Tem dúvidas numa questão? Pense um pouco mais. Como é na maior parte das vezes?

Por exemplo, se perguntamos se depois do trabalho, ao final do dia, sente cansaço? Pense num final de dia normal. Sente cansaço quando chega a casa? Então escolha essa resposta.

Agradecemos a ajuda!

#### *Pools*

Za pomocą (naam dienstencheque onderneming) chcemy zmapować wykonalność Twojej pracy jako pomoc domowa. Używamy do tego skanu wykonalności i wysyłamy link do wypełnienia kwestionariusza.

Co myślisz o swojej pracy jako pomoc domowa? Liczymy na to, że się tego dowiemy dzięki tym pytaniom.

Masz wątpliwości dotyczące jakiegoś pytania? Zastanów się. Jak się zwykle czujesz?

Gdy pytamy na przykład, czy wieczorem po pracy odczuwasz zmęczenie, mamy na myśli normalny wieczór. Odczuwasz zmęczenie po powrocie do domu? Udziel nam takiej odpowiedzi.

Dziękujemy za Twoją pomoc!

#### *Roemeens*

Cu (naam dienstencheque onderneming) dorim să mapam funcționalitatea jobului tău ca ajutor în gospodărie. Utilizăm o scanare de funcționabilitate pentru aceasta și trimitem un link pentru a completa un chestionar.

Care este opinia ta despre munca ta de ajutor casnic? Cu ajutorul acestor răspunsuri dorim să aflăm acest lucru.

Nu ești sigur de o întrebare? Atunci gândește-te o clipă. Cum este de obicei?

De exemplu, te întrebăm dacă sunteți obosit(ă) seara după muncă? Atunci gândește-te la o seară normală. Ești obosit(ă) când ajungi acasă? Alege răspunsul.

Multumesc pentru ajutor!

*Bulgaars*

С (наам dienstencheque onderneming) искаме да начертаем работоспособността на вашата работа като помощник в домакинството. Ние използваме сканиране за работоспособност за това и изпращаме връзка за попълване на въпросник.

Какво е Вашето отношение към работата си като домашен помощник? Това е целта на тези въпроси.

Не сте сигурни относно някой въпрос? Обмислете отговора си тогава. Каква би била обичайната ситуация?

Питаме, например, дали сте уморен вечер след работа? Тогава, помислете каква е една Ваша обичайна вечер. Уморен ли сте, когато се приберете? Тогава, изберете именно този отговор.

Благодарим за съдействието!

## **Reminders**

*Nederlands*

Heb je onze bevraging rond werkbaar werk al ingevuld? Super! Was je het eerste berichtje uit het oog verloren? Neem dan vandaag 5min de tijd om dit even te doen via deze link. Op die manier telt jouw ervaring ook mee.

Bedankt!

Heb jij al je ervaring rond werkbaar werk gedeeld? Top! Als je je persoonlijke link niet hebt ontvangen, dan kan je deze hier terugvinden. We vinden het belangrijk om ook jouw ervaring mee te nemen in dit project.

Bedankt!

Jouw ervaring rond werkbaar werk al gedeeld via deze link? Bedankt alvast! Was je het even vergeten? Geen probleem, je hebt nog een paar dagen de tijd om te antwoorden, maar het zou leuk zijn als je dit even vandaag deed.

Bedankt!

We kregen reeds veel reacties op de bevraging rond werkbaar werk. En daar zijn we blij mee! Maar misschien heb jij dat nog niet gedaan? Klik dan vlug even op deze link en vul de vragenlijst in. Zo telt jouw ervaring straks ook mee!

Bedankt!

*(Frans)*

Avez-vous déjà répondu au questionnaire que nous vous avons envoyé récemment ? Peut-être avez-vous perdu cela de vue ? Prenez 5 minutes de votre temps pour faire le nécessaire aujourd'hui via ce lien. De cette façon, votre expérience sera également prise en compte.

Merci !

Avez-vous pu partager votre expérience autour du travail faisable et maniable ? Si vous n'avez pas reçu votre lien personnel, vous le trouverez ici. Il est important pour nous d'inclure votre expérience dans cette étude.

Merci !

Nous avons déjà reçu de nombreuses réponses à l'enquête sur le travail faisable et maniable. Et nous en sommes très heureux ! Mais peut-être que vous n'avez pas encore eu l'occasion de répondre au questionnaire. Cliquez sur ce lien et remplissez votre questionnaire. De cette façon, votre expérience comptera également!

Merci!

## 5.2 Communicatie naar de klant

Dit bericht kan je aanvullen met de link van de juiste vragenlijst.

*Nederlands*

Beste klant

Binnen (naam dienstencheque onderneming) vinden we het belangrijk om na te gaan hoe werkbaar de job van onze huishoudhulpen is. Daarom willen we je graag vragen om een vragenlijst in te vullen via deze link.

Weet je bij een bepaalde vraag niet goed wat te antwoorden? Bedenk dan wat in de meeste gevallen het antwoord zou zijn. Als we bv vragen of je huishoudhulp op tijd komt, bedenk dan of hij/zij in normale omstandigheden op tijd komt.

Alvast bedankt!

*Frans*

Cher client

Au sein de (naam dienstencheque onderneming), nous trouvons important de vérifier dans quelle mesure le travail de nos aides ménagères est réalisable. C'est pourquoi nous vous demandons de remplir un questionnaire via ce lien.

Vous ne savez pas quoi répondre à une certaine question? Ensuite, réfléchissez à ce que serait la réponse dans la plupart des cas. Par exemple, si nous demandons si votre aide ménagère arrive à l'heure, demandez-vous si il/elle arrive à l'heure dans des circonstances normales.

Merci d'avance!

*Engels*

Dear customer

Within (naam dienstencheque onderneming) we find it important to check how workable the job of our household helpers is. That is why we would like to ask you to fill in a questionnaire via this link.

Are you not sure what to answer for a certain question? Then think about what the answer would be in most cases. For example, if we ask if your household helper comes on time, think about whether she/he comes on time in normal circumstances.

Thanks in advance!

### 5.3 Communicatie intern

Dit bericht kan je aanvullen met de link van de juiste vragenlijst. Voor het intern personeel raden we aan om een persoonlijke mail te sturen naar deze die de interne vragenlijst zullen invullen. Hieronder kan je enkele Nederlandstalige voorbeelden terugvinden.

Beste collega,

We zijn gestart met het uitsturen van de vragenlijsten rond de werkbaarheidsscan. Jouw mening en ervaring is ook belangrijk, omdat we op die manier een volledig beeld krijgen van de aspecten van werkbaar werk voor huishoudhulpen in onze onderneming.

Neem je even de tijd om de bevraging in te vullen? Weet je bij een bepaalde vraag niet goed wat te antwoorden? Bedenk dan wat in de meeste gevallen het antwoord is en kies dat.

Alvast bedankt!

Beste office manager,

De huishoudhulpen en klanten uit jouw kantoor ontvangen binnenkort een link naar een vragenlijst rond werkbaar werk. We willen ook graag jouw ervaring mee opnemen in de scan en sturen je daarom ook een vragenlijst door. Als leidinggevende heb je immers ook een impact en die brengen we graag in kaart.

Via deze link kan je de bevraging invullen. Reken hiervoor een 15-tal minuutjes. Weet je bij een bepaalde vraag niet goed wat te antwoorden? Bedenk dan wat in de meeste gevallen het antwoord is en kies dat.

Alvast bedankt!