

40% 60% 80% 100%



Het SRA-Cultuurmodel

Definities Kwaliteitsgerichte cultuur & Medewerkerstevredenheid



Definities Kwaliteitsgerichte cultuur & Medewerkerstevredenheid



Dit document bevat een overzicht van de factoren die binnen de SRA-onderzoeken naar kwaliteitsgerichte cultuur en medewerkerstevredenheid worden gemeten. Deze factoren zijn gebaseerd op het SRA-cultuurmodel en vormen de bouwstenen van de onderzoeken. Per factor is een korte definitie opgenomen om inzicht te geven in wat wordt gemeten.



De onderdelen van het SRA-cultuurmodel en de onderliggende factoren.

KWALITEITSGERICHTE CULTUUR¹

Aansturing

Strategie

Medewerkers zijn op de hoogte van de missie en visie van de organisatie, voelen zich hierbij betrokken en weten deze te vertalen naar gedrag.

Tone at the top

De hoogste leidinggevendenden (directeuren, vennoten, partners) stellen kwaliteit boven financiële motieven, communiceren duidelijk wat de verwachtingen ten aanzien van kwaliteit zijn en geven daarin zelf het goede voorbeeld.

Mensgericht leiderschap

Direct leidinggevendenden luisteren naar de medewerker en bieden steun bij het werk, geven blijk van waardering en tonen persoonlijke belangstelling.

Reflectief leiderschap

De direct leidinggevendenden vragen naar de mening van alle teamleden, staan open voor feedback en afwijkende zienswijzen, geven opvolging aan ingebrachte verbeterpunten, tonen voorbeeldgedrag en hebben oog voor werkdruk.

¹ SRA-leden worden geacht eens per drie jaar een onderzoek uit te voeren naar de kwaliteitsgerichte cultuur. Om te voldoen aan dit SRA-kwaliteitsbeleid dienen in een cultuuronderzoek minimaal de factoren uitgevraagd te worden die vallen onder Kwaliteitsgerichte Cultuur (inclusief Welzijn). Het onderdeel medewerkerstevredenheid is optioneel.

Definities Kwaliteitsgerichte cultuur & Medewerkerstevredenheid



Samenwerking

Onderlinge ondersteuning

Medewerkers kunnen rekenen op de hulp van collega's, en spanningen worden bespreekbaar gemaakt. Nieuwe medewerkers krijgen de begeleiding die zij nodig hebben.

Communicatie

De communicatie tussen teamleden verloopt effectief. Binnen teams luisteren collega's naar elkaars mening, worden spanningen bespreekbaar gemaakt en is duidelijk afgestemd wat ieders taken en verantwoordelijkheden zijn.

Kennisdeling

Informatie en kennis om van te leren worden tijdig en volledig met de medewerkers gedeeld.

Kwaliteit

Kwaliteitsuitdagingen

Medewerkers ervaren geen druk om concessies te doen aan kwaliteit door externe of interne factoren, zoals werkdruk en verwachtingen van klanten en leidinggevendenden.

Kwaliteitsbewustzijn

Medewerkers spreken op individueel, team- en organisatieniveau met elkaar over kwaliteit en zijn zich bewust hoe zij kunnen bijdragen aan de kwaliteit in het werk.

Randvoorwaarden kwaliteit

(Aankomend) accountants en fiscalisten ervaren de ruimte en ondersteuning om hun werk volgens vaktechnische standaarden en met professionele autonomie uit te voeren. Er is voldoende kennis, tijd en bezetting om opdrachten kwalitatief goed af te ronden. Vaktechnische dilemma's worden bespreekbaar gemaakt, richtlijnen worden nageleefd, en kritische oordeelsvorming wordt actief gestimuleerd.

Lerende organisatie

Feedbackcultuur

Een werkklimaat waarin actief feedback wordt gegeven en ontvangen met als doel professionele groei en continue verbetering. Medewerkers geven zichtbaar opvolging aan de ontvangen feedback.

Foutencultuur

Een werkklimaat waarin fouten openlijk worden besproken en geanalyseerd als leermomenten, zonder dat er sprake is van persoonlijke afrekening of veroordeling.

Ontwikkelingsmogelijkheden

Een werkklimaat waarin medewerkers de ruimte en ondersteuning krijgen om op professioneel en persoonlijk vlak te groeien. De organisatie stimuleert ontwikkeling door middel van persoonlijke leerdoelen, coaching en opleiding, en biedt doorgroeimogelijkheden.

Definities Kwaliteitsgerichte cultuur & Medewerkerstevredenheid



Welzijn

Werklast

De hoeveelheid werk is in verhouding tot wat haalbaar is. Medewerkers kampen niet met achterstanden. Er wordt bewust omgegaan met klantverwachtingen en grenzen worden bewaakt wanneer de werkbelasting te hoog dreigt te worden.

Overbelasting

Het werk leidt niet tot fysieke, mentale of emotionele uitputting. De balans tussen werk en privé is goed en er wordt niet structureel overgewerkt.

Psychologische veiligheid

Een werkklimaat waarin medewerkers zich vrij voelen om zich uit te spreken, zonder angst voor negatieve gevolgen. Zij ervaren de ruimte om openlijk hun mening te geven en tegenspraak te bieden, ongeacht functie of hiërarchie. Medewerkers durven om hulp te vragen, moeilijke kwesties te bespreken en toe te geven wanneer kennis tekortschiet. Er is ruimte om een gecalculeerd risico te nemen.

Inclusiviteit

Een werkklimaat waarin iedereen zich geaccepteerd voelt. De normen en waarden van de organisatie komen overeen met die van de medewerkers. Medewerkers kunnen zichzelf zijn, zonder angst voor afwijzing — ook als zij anders zijn.

MEDWERKERSTEVREDENHEID

Werkgeluk

Kantoorloyaliteit

Medewerkers zijn tevreden over hun werkgever, hun leidinggevende en de samenwerking binnen het team. Zij willen graag bij de organisatie blijven werken en zijn bereid het kantoor aan te bevelen als werkgever.

Werkplezier

Medewerkers ervaren plezier in hun werk. Hun unieke kwaliteiten worden benut en gewaardeerd. Het werk is interessant, betekenisvol, gevarieerd en biedt voldoende uitdaging.

Autonomie

Medewerkers ervaren autonomie. Ze kunnen binnen redelijke grenzen zelf beslissen over hun werktempo, werkwijze en deadlines.

Belonen

Beloning

De organisatie hanteert een transparant en gestructureerd beloningssysteem, inclusief duidelijke beoordelingscriteria en salarisschalen. Medewerkers zijn tevreden over het salaris en de secundaire arbeidsvoorwaarden.

Waardering

Medewerkers voelen zich gewaardeerd door collega's en hun leidinggevende. Het geven en ontvangen van complimenten is een vanzelfsprekend onderdeel van de organisatiecultuur.

Werkomgeving

Werkplek & -middelen

Medewerkers zijn tevreden over de fysieke en digitale werkomgeving, zoals ICT-hardware en software, meubilair en klimaatbeheersing.