



UNIVERSITEIT GENT  
FACULTEIT GENEESKUNDE EN GEZONDHEIDSWETENSCHAPPEN  
Medisch-Sociale Wetenschappen  
Optie Beheer & Beleid  
Academiejaar 2003-2004

**STUDIE NAAR DE RELEVANTIE VAN MISSION STATEMENTS IN VLAAMSE  
NOT-FOR-PROFIT INSTELLINGEN.**

## **Bijlagen**

Scriptie voorgelegd tot het behalen van de  
graad van Licentiaat in de Medisch-Sociale  
Wetenschappen.

Door DOMINIQUE VANDIJCK

Promotor: Prof. Dr. M. Buelens



## Universiteit Gent

Faculteit Economie en Bedrijfskunde  
Vakgroep Management en Organisatie

Gent, 5 maart 2004

Geachte directie

Als student 2<sup>de</sup> licentie Medisch Sociale Wetenschappen optie Beheer en Beleid aan de Universiteit Gent, voer ik onderzoek uit naar de relevantie van mission statements in Vlaamse not-for-profit instellingen in het kader van mijn thesis. Met dit onderzoek beoog ik een beeld te schetsen van de inhoudelijke dimensies en de tevredenheid met de opdrachtsverklaring (mission statement).

Graag zou ik willen rekenen op uw medewerking om deze korte vragenlijst zo volledig mogelijk in te vullen. Het invullen van de vragenlijst neemt maximaal 10 minuten tijd in beslag. U zou ons zeker helpen bij het onderzoek wanneer u een kopie van het mission statement van uw instellingen toevoegt bij de vragenlijst. Deze vragenlijst zal ten laatste 1 week na het bezorgen terug opgehaald worden. Doordat u meewerkt aan dit onderzoek, verschaft u belangrijke informatie, die toelaat meer kennis te verwerven over dit weinig onderzochte medium.

Uw antwoorden blijven strikt persoonlijk, worden anoniem verwerkt en zullen uitsluitend gebruikt worden binnen het kader van deze scriptie. De gegevens zullen enkel door de onderzoekers ingekeken en verwerkt worden. Wees dus zo volledig mogelijk. Dit zal de kwaliteit van het onderzoek alleen maar ten goede komen.

U kan ons steeds contacteren voor bijkomende informatie:

op het telefoonnummer: 0479/93.28.01  
op het e-mailadres: [dominique.vandijck@pandora.be](mailto:dominique.vandijck@pandora.be)

Met dank voor uw medewerking,

Dominique Vandijck

Prof. Dr. Marc Buelens  
Vakgroep Management en Organisatie

# STUDIE NAAR DE RELEVANTIE VAN MISSION STATEMENTS IN VLAAMSE NOT-FOR-PROFIT INSTELLINGEN

## Demografische en persoonlijke factoren

Gelieve een kruisje te plaatsen bij wat voor u van toepassing is.

### Uw functie binnen het ziekenhuis:

Directiefunctie ...

Niet-directiefunctie ...

Bent u rechtstreeks betrokken bij het formuleren van het mission statement? JA ...

NEE ...

### Uw geslacht:

Vrouw ...

Man ...

### Uw leeftijd:

... jaar jong

### Aantal dienstjaren:

... jaar

# STUDIE NAAR DE RELEVANTIE VAN MISSION STATEMENTS IN VLAAMSE NOT-FOR-PROFIT INSTELLINGEN

## DEEL 1

### Metten van het mission statement: drivers, inhoudelijke componenten

Hieronder vindt u een lijst met potentiële inhoudelijke mission statement componenten.

Vraag 1: In welke mate zijn volgende componenten opgenomen in het mission statement van uw ziekenhuis?

Duid met een cirkel het nummer aan dat het best weergeeft hoe u zich voelt bij elke bewering.

Betekenis van de codes:

1 = component wordt nergens vermeld

2 = component wordt niet vermeld in het mission statement, maar elders (ander document)

3 = weet het niet (gelieve dit zo weinig mogelijk te gebruiken)

4 = component wordt min of meer vermeld in het mission statement

5 = component wordt duidelijk vermeld in het mission statement

	<u>Nergens vermeld</u>		<u>Duidelijk vermeld</u>		
1. Document met voornemens.	1	2	3	4	5
2. Vermelding van de waarden, filosofie van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
3. Vastleggen van de competenties, sterktes van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
4. Gewenste concurrentiële positie.	1	2	3	4	5
5. Strategiebepaling.	1	2	3	4	5
6. Opnemen van een gedragscode, standaard.	1	2	3	4	5
7. Weergave van de gemeenschappelijke doelstellingen.	1	2	3	4	5
8. Eén duidelijk, overtreffende doelstelling.	1	2	3	4	5
9. Specifieke financiële objectieven.	1	2	3	4	5
10. Specifieke niet-financiële objectieven.	1	2	3	4	5
11. Bepalen en vastleggen van de doelgroep (patiëntenpopulatie).	1	2	3	4	5
12. Aangeboden diensten en producten.	1	2	3	4	5
13. Unieke identiteit.	1	2	3	4	5
14. Gewenste imago van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
15. Gebied waarbinnen het ziekenhuis een plaats wil innemen.	1	2	3	4	5
16. Technologiekeuze.	1	2	3	4	5

	<u>Nergens vermeld</u>			<u>Duidelijk vermeld</u>	
17. Belang van het voortbestaan van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
18. Belang van de klanttevredenheid (patiënten).	1	2	3	4	5
19. Belang van de werknemers.	1	2	3	4	5
20. Belang van de leveranciers.	1	2	3	4	5
21. Belang van de maatschappij.	1	2	3	4	5
22. Belang van investeerders.	1	2	3	4	5
23. Weergave van de visie van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5

Vraag 2: In welke mate bent u tevreden met de wijze waarop elke component is opgenomen in het mission statement van uw ziekenhuis?

Duid met een cirkel het nummer aan dat het best weergeeft hoe u zich voelt bij elke bewering.

Betekenis van de codes:

1 = zeer ontevreden

2 = eerder ontevreden

3 = onbeslist (gelieve dit zo weinig mogelijk te gebruiken)

4 = tevreden

5 = zeer tevreden

	<u>Ontevreden</u>			<u>Tevreden</u>	
1. Document met voornemens.	1	2	3	4	5
2. Vermelding van de waarden, filosofie van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
3. Vastleggen van de competenties, sterktes van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
4. Gewenste concurrentiële positie.	1	2	3	4	5
5. Strategiebepaling.	1	2	3	4	5
6. Opnemen van een gedragscode, standaard.	1	2	3	4	5
7. Weergave van de gemeenschappelijke doelstellingen.	1	2	3	4	5
8. Eén duidelijk, overtreffende doelstelling.	1	2	3	4	5
9. Specifieke financiële objectieven.	1	2	3	4	5
10. Specifieke niet-financiële objectieven.	1	2	3	4	5
11. Bepalen en vastleggen van de doelgroep (patiëntenpopulatie).	1	2	3	4	5
12. Aangeboden diensten en producten.	1	2	3	4	5
13. Unieke identiteit.	1	2	3	4	5
14. Gewenste imago van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
15. Gebied waarbinnen het ziekenhuis een plaats wil innemen.	1	2	3	4	5
16. Technologiekeuze.	1	2	3	4	5
17. Belang van het voortbestaan van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5
18. Belang van de klanttevredenheid (patiënten).	1	2	3	4	5

	<u>Ontevreden</u>			<u>Tevreden</u>	
19. Belang van de werknemers.	1	2	3	4	5
20. Belang van de leveranciers.	1	2	3	4	5
21. Belang van de maatschappij.	1	2	3	4	5
22. Belang van de investeerders.	1	2	3	4	5
23. Weergave van de visie van het ziekenhuis.	1	2	3	4	5

## DEEL 2

### Metten van de mission statement performantie

Hieronder vindt u 7 meetindicatoren die gebruikt worden om de relatie te bepalen tussen enerzijds de inhoud van het mission statement en de performantie. Wij willen onderzoeken of bepaalde componenten van het mission statement invloed hebben op de performantie en zo ja, welke de belangrijkste componenten zijn.

Vraag 3: In welke mate vindt u dat de performantie van het ziekenhuis beïnvloed wordt door deze componenten?

Druk, op een 5-puntenschaal, voor elke component de mate uit waarin u vindt dat deze in relatie staat met de performantie van het ziekenhuis?

Betekenis van de codes:

1 = helemaal niet

5 = in de grootst mogelijke mate

	<u>Helemaal niet</u>				<u>Grootst mogelijke mate</u>
1. Tevredenheid van het management met het huidige mission statement.	1	2	3	4	5
2. Mate waarin het mission statement motiverend werkt (energiebron).	1	2	3	4	5
3. Mate waarin het mission statement gebruikt wordt als leidraad bij het nemen van beslissingen.	1	2	3	4	5
4. Mate waarin het mission statement uw (respondent) gedrag, handelen beïnvloedt.	1	2	3	4	5
5. Mate waarin het mission statement het gedrag, handelen van de werknemers beïnvloedt.	1	2	3	4	5
6. Mate waarin de werknemers zich verbonden voelen met het mission statement.	1	2	3	4	5
7. Mate waarin het mission statement gehanteerd wordt als evaluatiecriterium voor het meten van de financiële performantie.	1	2	3	4	5

Vraag 4: Wanneer is het mission statement geformuleerd of voor het laatst herzien? Duid met een cirkel aan wat in uw ziekenhuis van toepassing is.

< 1 jaar

< 2 jaar

< 5 jaar

> 5 jaar

**Wij danken u voor het invullen van deze vragenlijst!**

