

Medewerker Tevredenheidsonderzoek 2019

Heemzicht



Rapportage

Managementsamenvatting

Alle medewerkers van Heemzicht zijn gevraagd om een tevredenheidsonderzoek in te vullen. De doelstelling is om te meten in welke mate de medewerkers tevreden zijn met het werk dat zij doen en de organisatie waarbij ze dat doen en waar mogelijkheden tot verbetering liggen.

Over het algemeen, zijn de ondervraagde medewerkers redelijk tevreden met hun werk en Heemzicht. Daarbij beoordelen zij de mate waarin ze Heemzicht als werkgever zouden aanbevelen gemiddeld met een 7,3. Waarbij dit voor de groep intramuraal met een 6,9 wel aanzienlijk lager scoort dan de andere groepen. Daarnaast geeft 80% van de respondenten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het werk. Over Heemzicht als werkgever is ruim 60% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden, maar is ook bijna 10% ontevreden of zeer ontevreden. Ook hierbij is de respons bij de groep intramuraal duidelijk minder positief als de andere groepen.

Op basis van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers worden hieronder enkele aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen genoemd.

Vooraf bij de groep intramuraal wordt onderbezetting ervaren, wanneer dit binnen de financiële kaders mogelijk is, dienen hier dus meer medewerkers aangetrokken te worden. Ook is bij deze groep duidelijke sprake van een mindere sfeer in het team en voelen zij zich minder gewaardeerd door hun leidinggevende. Dergelijke zaken kunnen het plezier in werk sterk verminderen en dient dus onder de aandacht van de organisatie te zijn. Ook worden niet alle kwaliteiten van het team gebruikt. Daarnaast is er onder de medewerkers frustratie over het aanpassen van roosters zonder communicatie daarover. De afspraken die hierover zijn gemaakt behoren of te worden aangescherpt of beter te worden nageleefd. Daarnaast heeft een groot aandeel van de medewerkers het afgelopen jaar geen functionerings- of beoordelingsgesprek gehad. Bovenstaande punten zijn van belang om te verbeteren, om verzuim en minder tevreden medewerkers te voorkomen.

Medewerkers geven aan dat ze onder hun niveau werken. Mogelijk kan voor die medewerkers worden gekeken of hun takenpakket kan worden uitgebreid. Daarnaast willen medewerkers ook opleidingen volgen wat ook moet worden gestimuleerd door de organisatie.

De medewerkers geven aan dat vooral op het gebied van de werkdruk, fysieke belasting, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en balans werk-privé Heemzicht meer inspanningen moet doen om dit te verbeteren.

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van het onlangs uitgevoerde medewerker tevredenheidsonderzoek. Dit is onderdeel van een breder tevredenheidsonderzoek onder cliënten, medewerkers en vrijwilligers van Heemzicht. Deze onderzoeken zijn in opdracht van Heemzicht uitgevoerd door ParView Advies, interim-management en onderzoek. De resultaten voor de andere doelgroepen zijn in afzonderlijke rapportages opgenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd tussen juni en augustus 2019. Hiertoe is een door ParView, in overleg met Heemzicht, samengestelde vragenlijst afgenomen, die digitaal verspreid is onder alle medewerkers. De vragenlijst gaat in op verschillende thema's en aspecten met betrekking tot de tevredenheid en ervaringen van de medewerkers.

In deze rapportage zijn de resultaten daarvan met bijbehorende analyse gepresenteerd, gevolgd door conclusies en reflecties en op basis daarvan mogelijke richtingen voor verbetering of verder onderzoek. Zo wordt inzicht geboden in de huidige stand van zaken binnen Heemzicht en daarmee ook waar eventuele mogelijkheden liggen om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Op deze plaats willen wij Woonzorgcentrum Heemzicht, hartelijk bedanken voor de prettige samenwerking. Daarnaast bedanken wij uiteraard alle respondenten voor het meewerken aan dit onderzoek.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	1
Voorwoord	2
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Toelichting	4
1.3 Leeswijzer	4
2. Methodologie	6
3. Populatie en respons	7
3.1 Responsanalyse	7
3.1.1 MTO	7
4. Resultaten vragenlijsten	9
4.1 MTO	9
4.1.1 Introductie/Algemene gegevens	9
4.1.2 Huidige werksituatie en werkkring	10
4.1.3 Werkbeleving	12
4.1.4 Personeelsbeleid	33
4.1.5 Competenties, opleiding en ontwikkeling	37
4.1.6 Algehele beoordeling:	38
4.2 Kwalitatieve analyse	39
4.2.1 MTO Intramuraal	39
4.2.2 MTO Extramuraal	40
4.2.3 MTO overige diensten	40
5. Conclusies & reflecties	41
5.1 Algemene beoordeling	41
5.2 Opvallende uitkomsten per thema	41
5.3 Opvallende positieve & negatieve uitkomsten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering	44
5.5 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek	45
Bijlagen	46
Bijlage 1: Vragenlijsten	46
Bijlage 2: Alle antwoorden open vragen	46

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Heemzicht is een zorgaanbieder die veel verschillende soorten van zorg aanbiedt. Daarbij staat de cliënt centraal. Om de cliënt centraal te kunnen stellen is het van belang om te weten wat deze vindt van de geleverde zorg. Daarom is aan ParView gevraagd om een Cliënt Tevredenheidsonderzoek (hierna: "CTO") uit te voeren. Naast tevreden cliënten is het ook van belang dat vrijwilligers en medewerkers hun stem laten horen met hun mening over Heemzicht als werkgever. Heemzicht wil namelijk een goede werkgever zijn. Om dit inzichtelijk te maken is daarom ook een Vrijwilligers Tevredenheidsonderzoek (hierna: "VTO") en een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (hierna: "MTO") gehouden. De resultaten van de verschillende onderzoeken zullen worden gebruikt voor het verbeteren van de dienstverlening en Heemzicht als werkgever. De rapportage die voor u ligt is uitsluitend gericht op het MTO.

1.2 Toelichting

De onderzoeken die ParView heeft uitgevoerd voor Heemzicht zullen worden gebruikt voor het verder verbeteren van de dienstverlening. Dit om nog beter aan te sluiten bij de kernwaarden van Heemzicht: aandacht, gezamenlijkheid, communicatie en professionaliteit. Dit zijn daarom ook de specifieke punten die in de onderzoeken zijn meegenomen. Het MTO sluit aan bij de vereisten en richtlijnen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

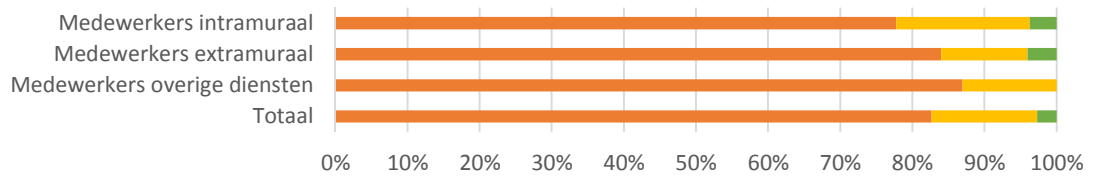
1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt de gehanteerde methodologie nader toegelicht. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van de populatie van cliënten en de respons op dit onderzoek. De resultaten van de vragenlijst worden gepresenteerd in het vierde hoofdstuk, ingedeeld onder de verschillende thema's van het onderzoek. Ook worden hierin de uitkomsten van de open vragen besproken. Tot slot volgen in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies en reflecties. Deze zijn ingedeeld in een algehele beoordeling en opvallende uitkomsten per thema, gevolgd door aanbevelingen voor verbetering en mogelijkheden voor verdiepend onderzoek.

De resultaten in hoofdstuk 4 worden weergegeven met behulp van tabellen en diagrammen. Hieronder is daarvan een voorbeeld weergegeven. De figuren bestaan uit gestapelde staafdiagrammen, die optellen tot 100%. De verschillende kleuren geven de verschillende antwoordcategorieën uit de vragenlijst weer en hoe vaak dit antwoord is gegeven. Daarbij is er onderscheid gemaakt tussen de verschillende groepen waarin de medewerkers zijn ingedeeld. Het absolute aantal is opgenomen in de tabel die onder de grafiek is weergegeven. Het relatieve aantal (% van de respondenten) is op de horizontale as van de grafiek af te lezen. Onderaan is met een legenda de betekenis van de kleuren weergegeven.

<i>Leeftijd respondenten</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>
<i>Leeftijd</i>	63,7	23	81

Wat voor soort dienstverband heeft u?



	Totaal	Medewerkers overige diensten	Medewerkers extramuraal	Medewerkers intramuraal
■ Vast dienstverband (voor onbepaalde tijd)	62	20	21	21
■ Tijdelijk contract (voor bepaalde tijd) met uitzicht op vast dienstverband	11	3	3	5
■ Tijdelijk contract (voor bepaalde tijd) zonder uitzicht op vast dienstverband	2	0	1	1
■ Uitzendkracht/gedetacheerde	0	0	0	0
■ Oproep- of invalkracht	0	0	0	0

2. Methodologie

Voor de verschillende onderzoeken is gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten. Deze speciaal door ParView samengestelde vragenlijsten behandelen alle relevante thema's en zijn vooraf afgestemd met Heemzicht. Daarbij worden er als eerste algemene vragen gesteld over het geslacht, de leeftijd en de relatie tot Heemzicht. Vervolgens worden in het MTO-vragen gesteld over de werkdruk, kwaliteit van het werk, arbeidsethos en betrokkenheid, het contact met en de dienstverlening aan cliënten, collega's en leidinggevenden, het personeelsbeleid, de persoonlijke ontwikkeling, organisatie en arbeidsvoorwaarden. De vragenlijst wordt afgesloten met de vraag om met een cijfer aan te geven in welke mate men Heemzicht zou aanbevelen bij familie en vrienden.

De doelgroep van het MTO zijn alle medewerkers die in dienst zijn van Heemzicht.

Alle medewerkers zijn per e-mail benaderd met daarin een verwijzing naar een digitale vragenlijst. Twee weken na het versturen van de e-mail is voor de personen die nog niet hadden gereageerd een herinnering gestuurd.

De behandeling van de data is in anonimiteit gebeurd. Doordat in het uitlezen van de data een unieke code wordt gegenereerd is deze niet te herleiden tot individueel niveau. De data is vervolgens bewerkt in Excel en SPSS om te kunnen analyseren en verwerken in de rapportage.

3. Populatie en respons

3.1 Responsanalyse

Om gedegen onderzoek te kunnen doen en om gefundeerde uitspraken te doen over de uitkomsten is het van belang om te weten of de ingevulde vragenlijsten representatief zijn voor de gehele populatie. Daarom wordt per onderzoek gekeken wat de foutmarge is. Dit is een statistisch gegeven waarbij wordt berekend in welke mate het antwoord van een willekeurige respondent afwijkt ten opzichte van het gemiddelde. Wanneer deze foutmarge een lagere waarde heeft kan met meer zekerheid worden gezegd dat de steekproef representatief is voor de gehele populatie. De foutmarge wordt bepaald door de volgende formule:

$$foutmarge = z * \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Hierbij is **z** (de z-score), een statistische constante afhankelijk van het gehanteerde betrouwbaarheidsniveau, **n** de steekproefgrootte en **σ** de standaardafwijking van de populatie. In de onderzoeken is gebruik gemaakt van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en de daarbij behorende z-score. Dit houdt in dat de foutmarge die wordt gemeten voor 95% van de gevallen zal gelden.

Hieronder wordt aangegeven hoe de respons is op de vragenlijst en wordt aangegeven in welke deelgroepen een verdere analyse kan worden gemaakt. Uitgangspunt daarbij is dat alleen groepen die een respons hebben van minimaal 15 onderzoeken en een foutmarge kleiner dan 15% hebben hierin worden meegenomen. Normaliter wordt een lager percentage genomen, maar doordat de populatie niet groot is en ook de respons niet voldoet aan de gestelde criteria is hiervoor gekozen. Hierdoor zijn er namelijk wel subgroepen te maken binnen de onderzoeken en kan daarin onderscheid worden gemaakt. Dit geeft Heemzicht meer inzicht in waar de kracht en ontwikkelpunten van Heemzicht liggen.

3.2 MTO

Het MTO is afgenomen bij alle medewerkers van Heemzicht. Deze medewerkers zijn verdeeld over diverse afdelingen. Om te bepalen of er een onderscheid kan worden gemaakt tussen de afdelingen is allereerst een responsanalyse gemaakt per afdeling. Zoals uit onderstaande tabel is af te lezen zijn er geen afdelingen die een respons hebben groter of gelijk aan 15 en daarbij een foutmarge onder de 15%. Op basis van de afdelingen is er daarom geen onderscheid te maken.

Afdeling	Respons MTO	Populatie medewerkers*	%(MTO)	Foutmarge
Algemeen	5	5**	100,0	0,0
Coördinatie Zorg en HO	2	3	66,7	49,0
Dagactiviteiten	1	2	50,0	98,0
Groepswonen (PG)	17	44	38,6	18,8
HO (Extramuraal)	18	32	56,3	15,5
Ondersteunende diensten	8	8	100,0	0,0
Technische dienst	1	1	100,0	0,0
Voedingsdienst	7	15	46,7	28,0
Wijkverpleging	7	15	46,7	28,0
Wonen met Zorg (Somatiek)	9	27	33,3	27,2
Totaal	75	151	49,7	8,1

* Volgens cijfers aangeleverd door Heemzicht, 27-03-2019.

** Respons hoger dan populatie: hiervoor geldt dat de populatiecijfers zijn verouderd, of respondenten hebben iets ingevuld dat niet correspondeert met de gegevens van Heemzicht. De populatie van medewerkers is in die gevallen aangepast aan het aantal respondenten. Daarbij is het totaal niet aangepast.

Om tot meer duidelijkheid en onderscheid te komen in de resultaten van de vragenlijst is besloten de afdelingen te bundelen en in drie groepen in te delen: medewerkers intramuraal, medewerkers extramuraal en medewerkers overige diensten. Dit is weergegeven in onderstaande tabel. Op die manier kan toch onderscheid worden gemaakt tussen de afdelingen, wat met name interessant is in de analyse van onderlinge verschillen en dwarsverbanden tussen de onderzoeken.

Afdeling	Respons MTO	Populatie medewerkers*	%(MTO)
Dagactiviteiten	1	2	50,0
Groepswonen (PG)	17	44	38,6
Wonen met Zorg (Somatiek)	9	27	33,3
Medewerkers intramuraal	27	73	37,0
Foutmarge			15,0
HO (Extramuraal)	18	32	56,3
Wijkverpleging	7	15	46,7
Medewerkers extramuraal	25	47	53,2
Foutmarge			13,5
Algemeen	5	5**	100,0
Coördinatie Zorg en HO	2	3	66,7
Ondersteunende diensten	8	8	100,0
Technische dienst	1	1	100,0
Voedingsdienst	7	15	46,7
Medewerkers overige diensten	23	31	74,2
Foutmarge			10,5
Totaal	75	151	49,7
Foutmarge			8,1

* Volgens cijfers aangeleverd door Heemzicht, 27-03-2019.

** Respons hoger dan populatie: hiervoor geldt dat de populatiecijfers zijn verouderd, of respondenten hebben iets ingevuld dat niet correspondeert met de gegevens van Heemzicht. De populatie van medewerkers is in die gevallen aangepast aan het aantal respondenten. Daarbij is het totaal niet aangepast.

4. Resultaten vragenlijsten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijsten gepresenteerd. Hierbij worden de uitkomsten van de verschillende vragen per thema weergegeven in tabellen en figuren (exclusief de open vragen). In het geval dat er bijzonderheden zijn opgevallen in vergelijking tussen de groepen zal dit worden vermeld. Ook wanneer er andere bijzondere, opmerkelijke, positieve of negatieve resultaten zijn. In hoofdstuk 5 zal meer duiding en interpretatie aan de resultaten worden gegeven.

4.1 MTO

Het medewerker tevredenheidsonderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Algemene gegevens
- Huidige werksituatie en werkring
- Werkbeleving
 - o Werkdruk
 - o Kwaliteit van werk/ arbeid
 - o Tevredenheid over organisatie
 - o Arbeidsethos, betrokkenheid en trots
 - o Veiligheid, agressie en geweld
 - o Bijdrage aan kwaliteit van leven van de cliënt
 - o Cliëntervaringen
 - o Teamsamenwerking
- Personeelsbeleid
 - o Personeelsbeleid algemeen
 - o Verbeteren en maatregelen
- Competenties, opleiding en ontwikkeling
- Algehele beoordeling
 - o NPS
 - o Open vragen

Voor het MTO geldt dat in de weergave van de resultaten een uitsplitsing is gemaakt in medewerkers die intramuraal, extramuraal of bij de overige diensten werken. Daarnaast wordt ook het totaal weergegeven van de respondenten.

4.1.1 Introductie/Algemene gegevens

Het medewerker tevredenheidsonderzoek is ingevuld door 75 personen. Wanneer wordt gekeken naar de leeftijd van de medewerkers valt op dat bij de groep intramuraal deze gemiddeld genomen lager is dan bij de overige groepen. Daarnaast zijn de medewerkers voor het overgrote deel vrouw.

<i>Leeftijd in jaren</i>	<i>Aantal</i>	<i>Gemiddelde</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>
<i>Medewerkers intramuraal</i>	27	41,9	18	59
<i>Medewerkers extramuraal</i>	25	51,3	27	64
<i>Medewerkers overige diensten</i>	23	52,9	26	64
Totaal	75	48,4	18	64

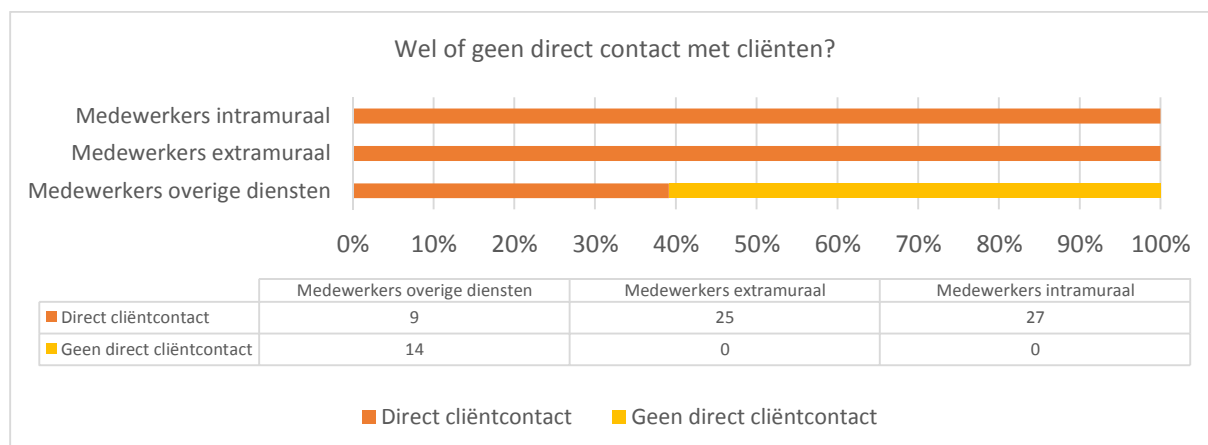
<i>Groep</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>	<i>Percentage vrouw</i>
<i>Medewerkers intramuraal</i>	2	25	92,6
<i>Medewerkers extramuraal</i>	0	25	100,0
<i>Medewerkers overige diensten</i>	3	20	87,0
Totaal	5	70	93,3

4.1.2 Huidige werksituatie en werkring

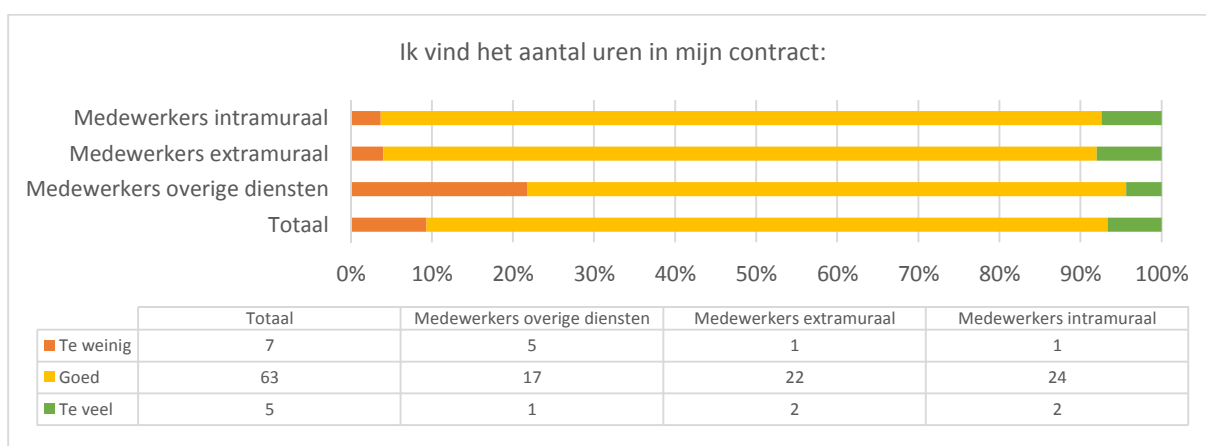
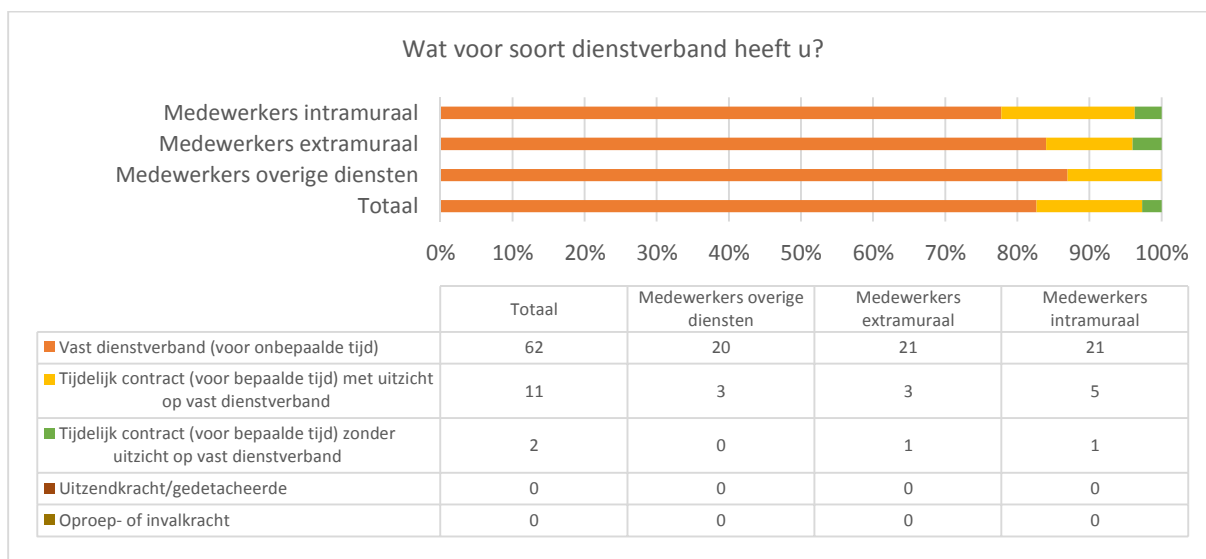
Functie en werksituatie Heemzicht:

Afdeling	Aantal	Percentage van respons
Algemeen	5	6,7%
Coördinatie Zorg en Huishoudelijke Ondersteuning	2	2,7%
Dagactiviteiten	1	1,3%
Groepswonen (PG)	17	22,7%
Huishoudelijke Ondersteuning (Extramuraal)	18	24,0%
Ondersteunende diensten	8	10,7%
Technische dienst	1	1,3%
Voedingsdienst	7	9,3%
Wijkverpleging	7	9,3%
Wonen met zorg (Somatiek)	9	12,0%
Totaal	75	100,0%

Op basis van deze afdelingen worden de respondenten ook ingedeeld naar het feit of zij direct cliënt contact hebben of niet. Waarbij geldt dat de medewerkers op de afdelingen: Algemeen, Ondersteunende diensten en Technische dienst deze niet zullen hebben. Dat leidt tot onderstaande tabel.



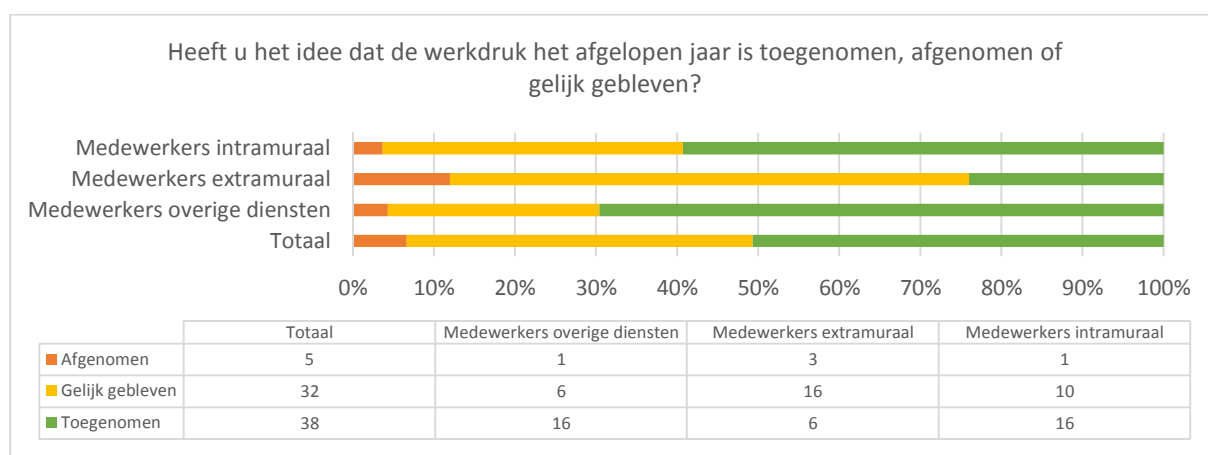
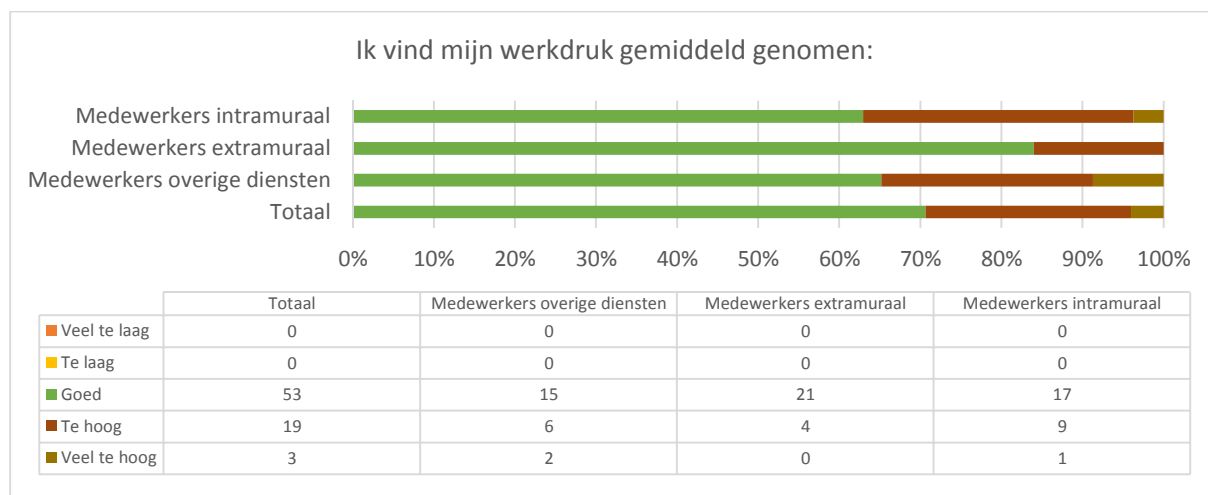
Dienstverband en aanstelling:



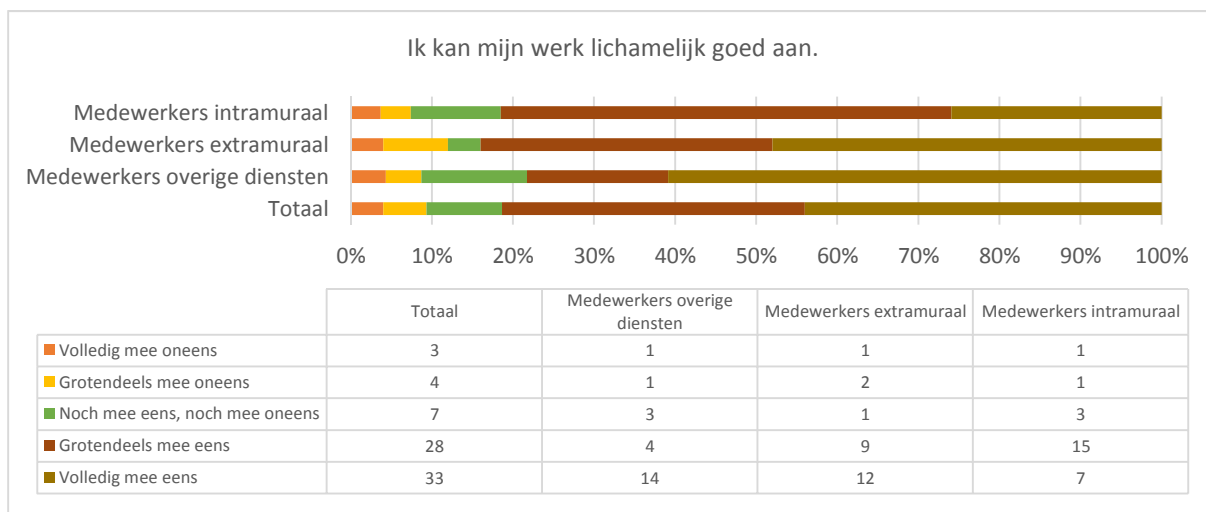
Het overgrote deel van de medewerkers is in vast dienstverband. Wel valt op dat bij de medewerkers intramuraal iets meer tijdelijke contracten met uitzicht op vast dienstverband zijn. Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden met het aantal uren dat zij werken. Bij de medewerkers overige diensten vindt ruim 20% dit te weinig, terwijl dit op de andere afdelingen slechts ca. 5% is. In elke groep zijn er 1 of 2 medewerkers die vinden dat ze te veel uren in hun contract hebben.

4.1.3 Werkbeleving

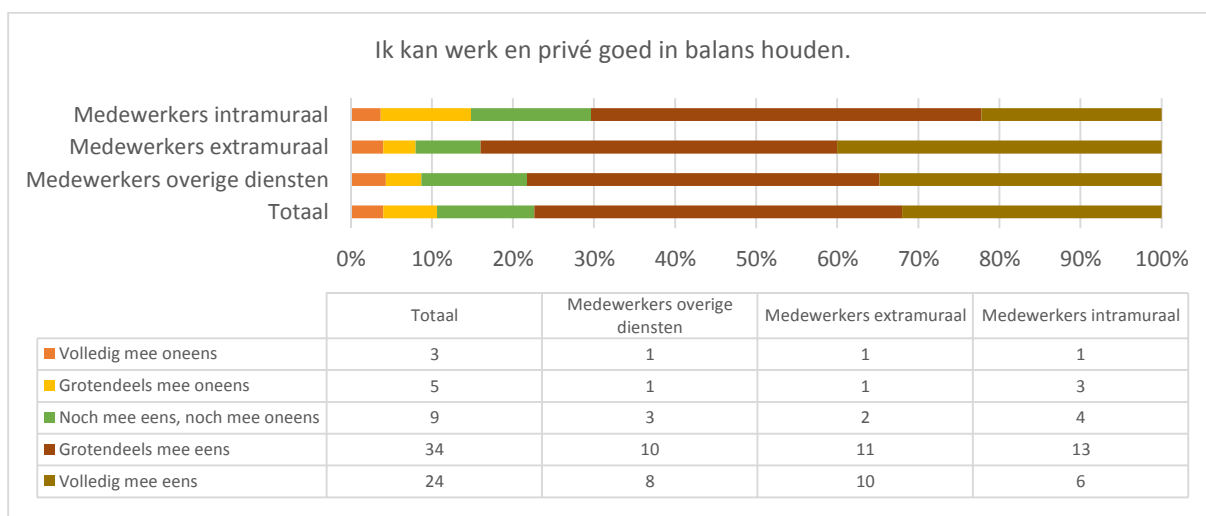
Werkdruk



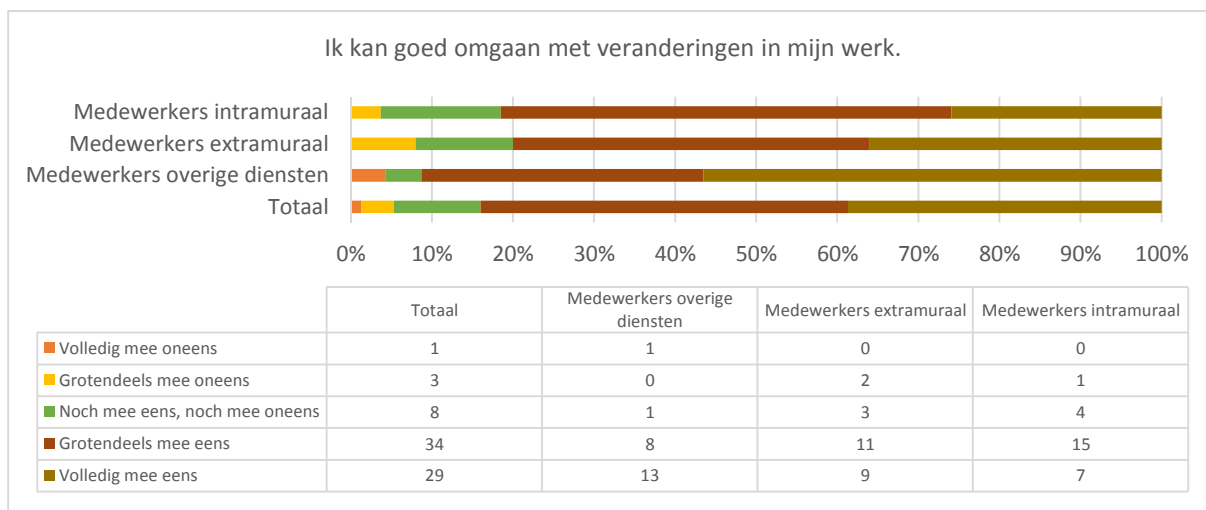
Van alle medewerkers geeft ruim 70% aan dat de werkdruk goed is. Daarbij is wel een verschil te zien tussen de groepen, want bij de medewerkers intramuraal en overige diensten is dit rond de 65% terwijl dit bij de medewerkers extramuraal bijna 85% is. De werkdruk wordt door bijna 10% van de respondenten van de medewerkers overige diensten als veel te hoog aangegeven. Bij de medewerkers intramuraal is dit 5% en bij de medewerkers extramuraal komt dit niet voor. Van de medewerkers intramuraal en de medewerkers overige diensten geeft meer dan de helft aan dat de werkdruk is toegenomen in het afgelopen jaar. Bij de extramurale medewerkers is dit een stuk lager met 25%.



Ongeveer 10% van de medewerkers die de vragenlijst heeft ingevuld geeft aan dat zij het niet eens zijn met de stelling dat zij het werk lichamelijk goed aan kunnen. Daar staat een groep tegenover van 80% die aangeeft dat zij het grotendeels of volledig eens zijn met deze stelling. Daarbij valt op dat de medewerkers overige diensten in meer dan 60% van de gevallen het zelfs volledig eens zijn met de stelling. Dit hoge percentage komt mogelijk doordat deze medewerkers minder fysiek werk hoeven te doen door de aard van hun werkzaamheden.

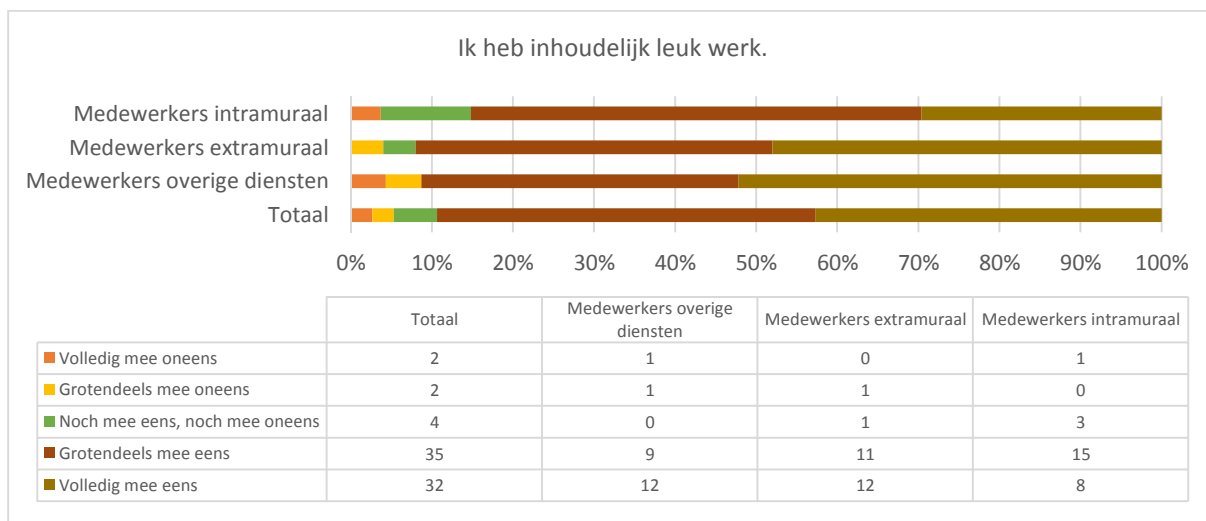


Op de stelling of de medewerkers werk en privé goed in balans kunnen houden geeft ongeveer 77% van de respondenten aan dat ze het hier grotendeels of volledig mee eens zijn. Vooral bij de medewerkers intramuraal zijn er een aantal respondenten die het niet eens is met deze stelling. Dit komt overeen met de vraag over werkdruk, waarbij deze groep ook meer aangaf dat deze te hoog is.

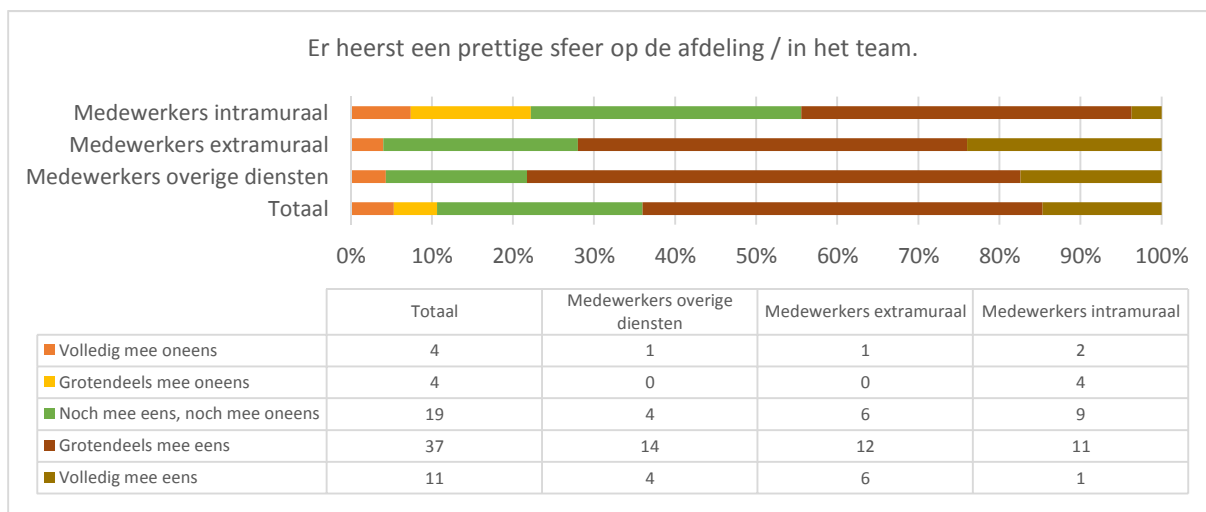


De meeste medewerkers kunnen goed omgaan met veranderingen in het werk. In totaal geven 4 van de 75 respondenten aan het niet eens te zijn met deze stelling. Daarbij valt wel op dat de medewerkers overige diensten het ten opzichte van de andere groepen in veel grotere mate het volledig eens zijn met deze stelling.

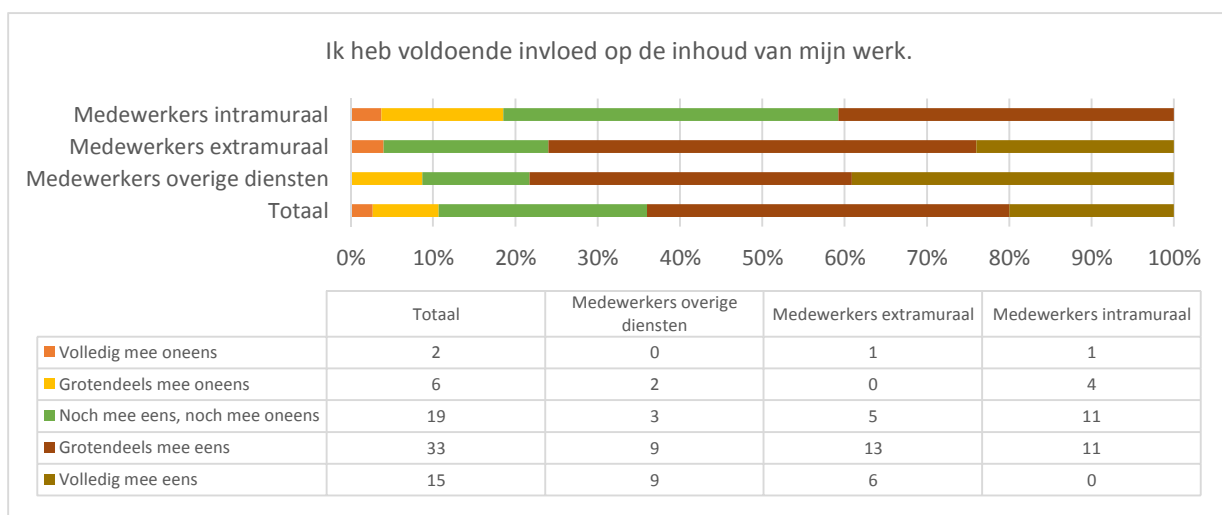
Kwaliteit van werk/arbeid:



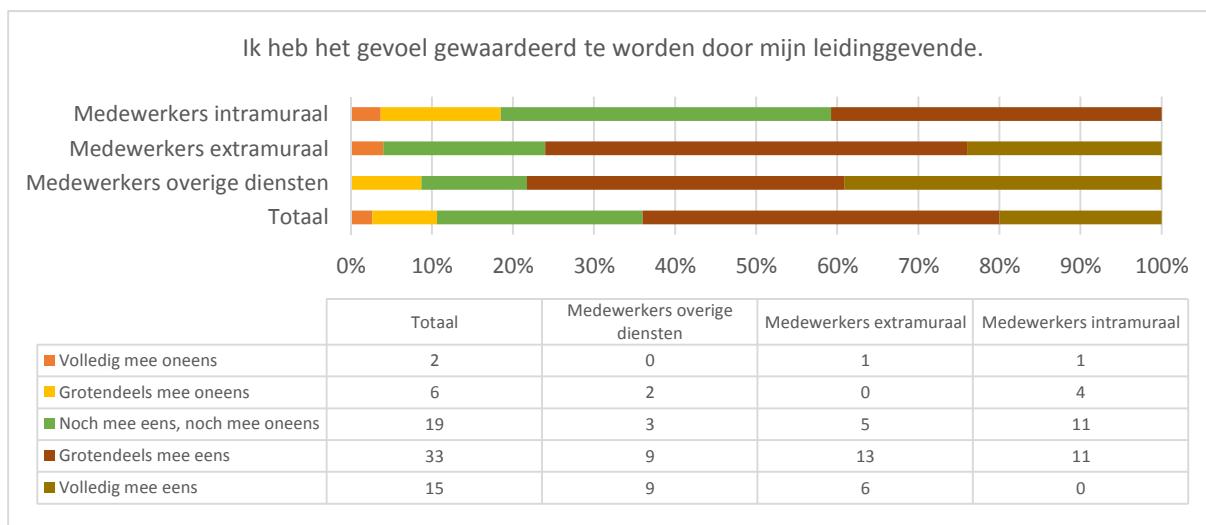
Het grootste gedeelte van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld vinden het werk dat ze doen inhoudelijk ook leuk. Slechts 4 respondenten zijn het niet eens met deze stelling. Daarbij zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de groepen.



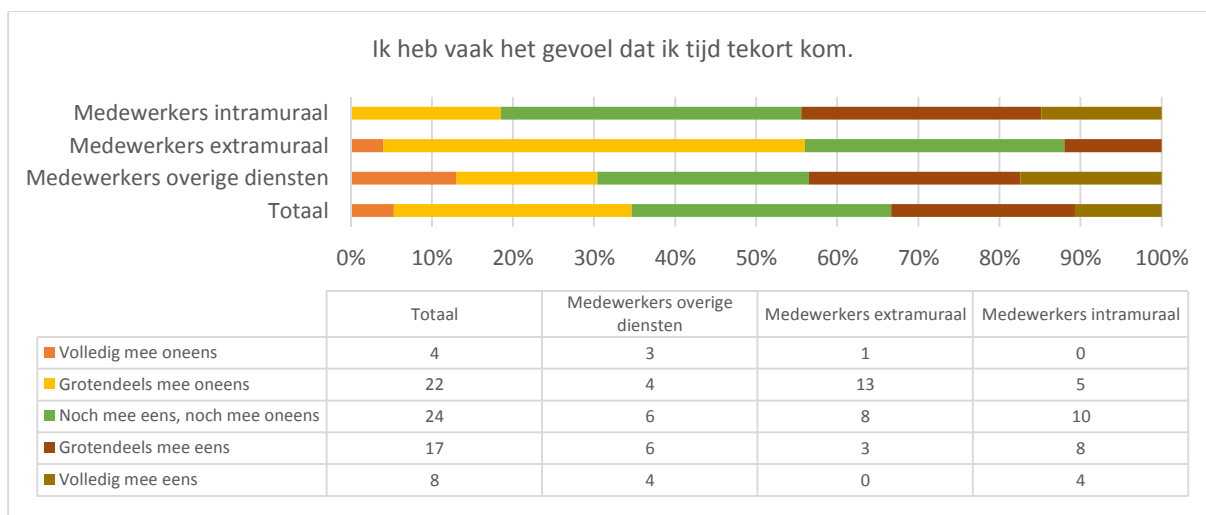
Bij de medewerkers intramuraal is ruim 20% van de respondenten het niet eens met het feit dat er een prettige sfeer heerst op de afdeling/ in het team. Dit in tegenstelling tot de andere groepen waar dit maar bij 5% voor komt. Hier ligt dus vooral voor deze groep een duidelijke mogelijkheid tot verbetering.



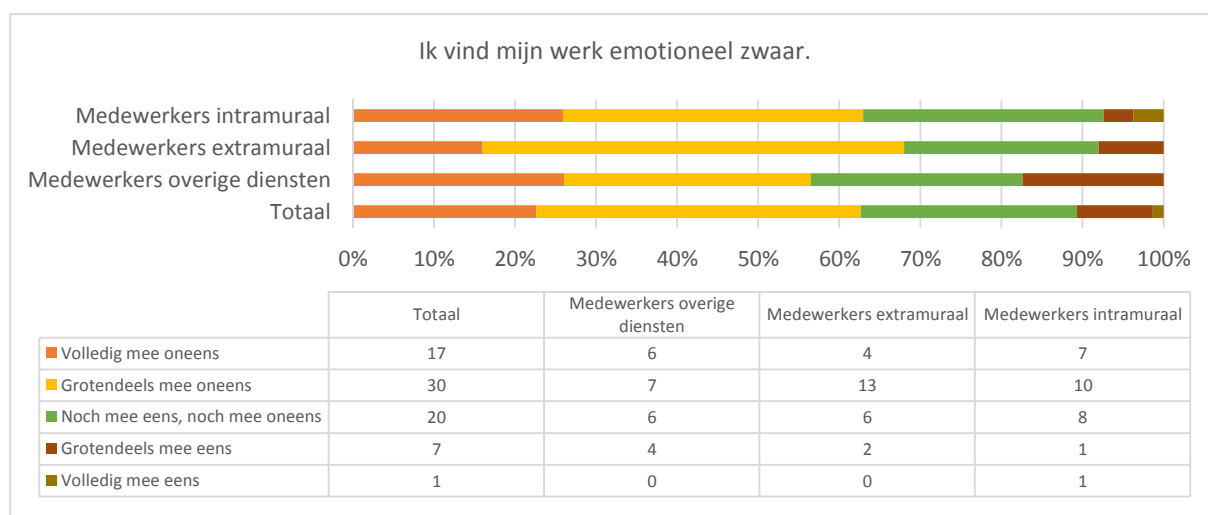
De medewerkers overige diensten en extramuraal zijn het voor ruim 75% eens met de stelling dat ze invloed hebben op de inhoud van het werk. Bij de medewerkers intramuraal is dit slechts 40%. Hier is ook een grotere groep, namelijk bijna 20%, het niet eens met deze stelling. Het is interessant om te bevragen wat hiervan de reden is.



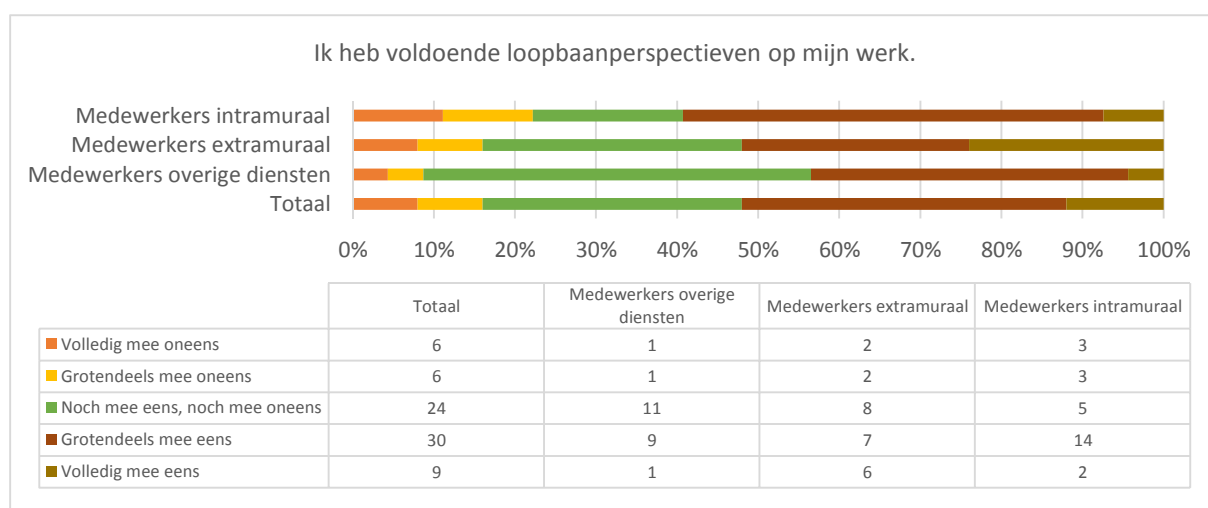
De medewerkers intramuraal zijn het met de stelling dat zij zich gewaardeerd voelen door hun leidinggevende duidelijk meer oneens dan de overige groepen. 40% van de respondenten is het eens met deze stelling, terwijl dit bij de andere groepen ruim 75% is.



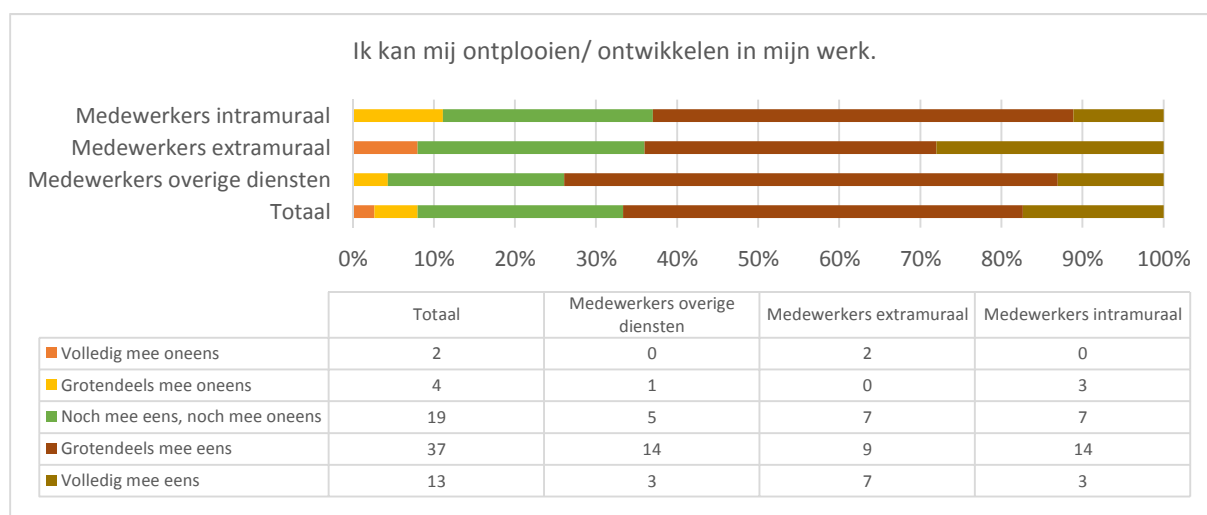
Net als bij de stelling over werkdruk geven de medewerkers intramuraal en overige diensten een sterk ander antwoord dan de medewerkers extramuraal. Deze respondenten in deze twee groepen geven in bijna 45% van de gevallen aan dat ze het gevoel hebben dat ze tijd tekortkomen. Bij de medewerkers extramuraal is dit maar ca 12%.



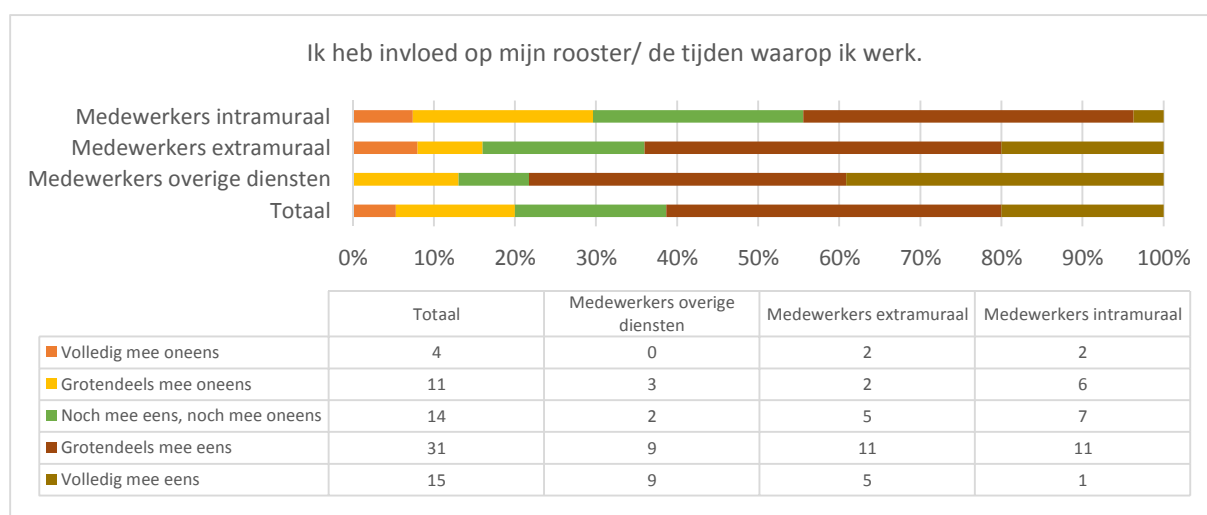
Het werk wordt door ongeveer 65% van de respondenten niet emotioneel zwaar gevonden. Opvallend is dat de medewerkers overige diensten het voor bijna 20% eens zijn met deze stelling terwijl dit bij de overige groepen onder de 10% ligt.



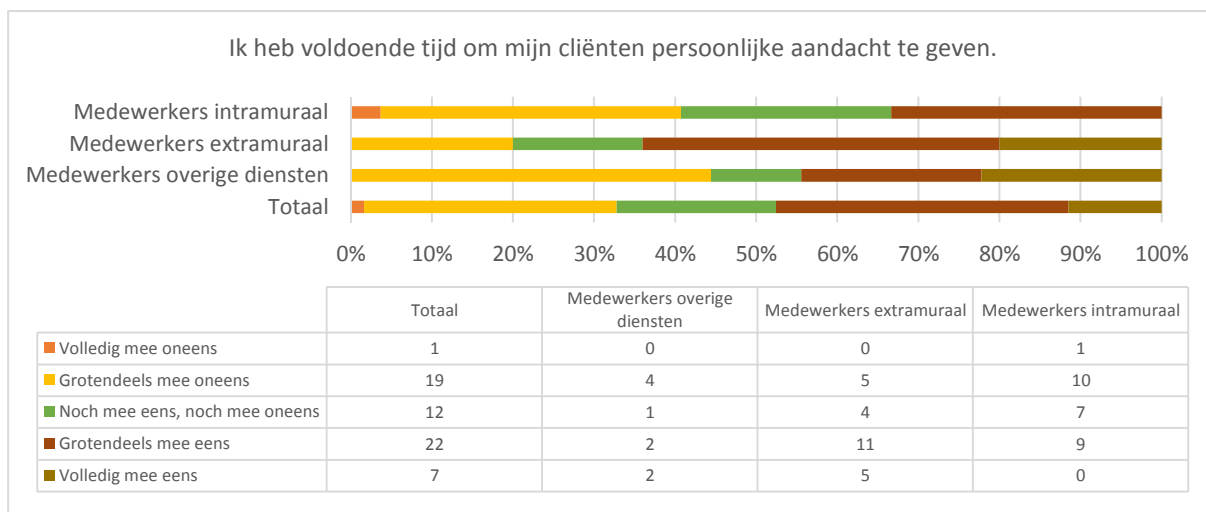
Het perspectief op de loopbaan wordt door ruim de helft van de respondenten als voldoende beoordeeld. Wel is bijna 20% het niet eens met deze stelling en is 30% het niet eens noch mee oneens met deze stelling. Hier lijkt dus wel ruimte voor verbetering te liggen voor Heemzicht om het werk aantrekkelijk te houden voor medewerkers.



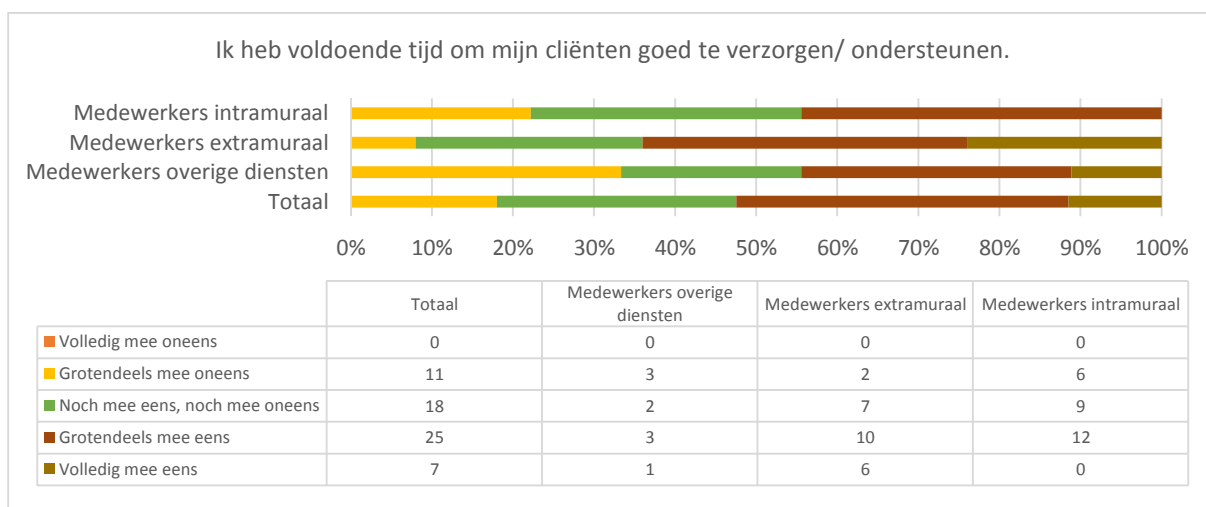
De uitkomsten op de stelling of medewerkers zich kunnen ontplooiën/ ontwikkelen in het werk zijn positiever dan de vorige stelling over loopbaanperspectief. Zo is ongeveer 2/3 van de respondenten het grotendeels of volledig eens met deze stelling en is een kleine 10% het niet eens. Daarbij zijn er weinig verschillen tussen de verschillende groepen.



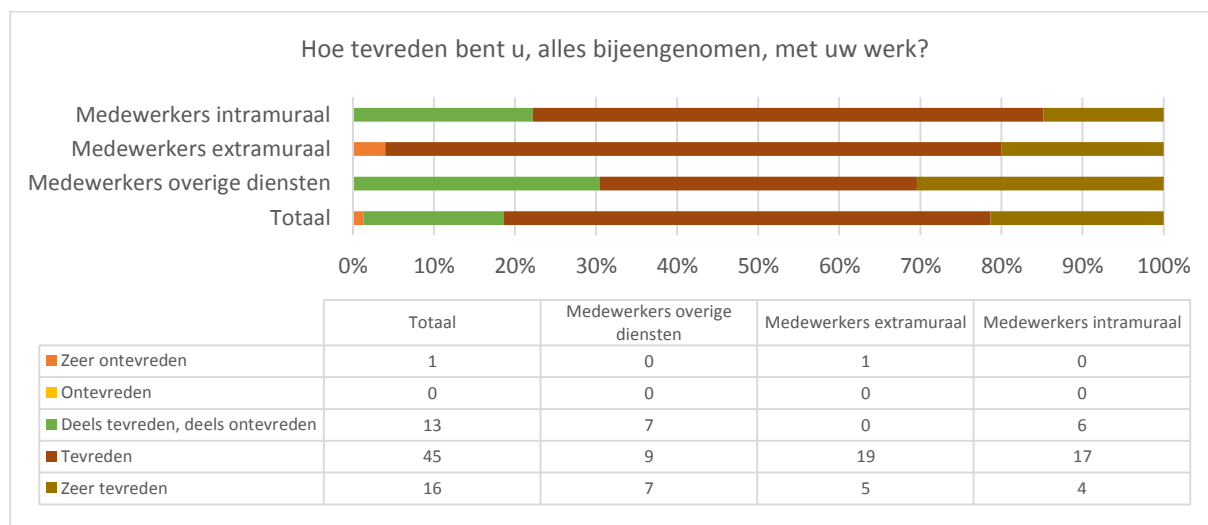
De respondenten van de groep intramuraal geven in sterkere mate aan, ten opzichte van de andere groepen, dat zij het niet eens zijn met de stelling dat ze invloed hebben op het rooster/ de tijden waarop ze werken. 30% van de respondenten van deze groep geeft aan dat ze het niet eens zijn met deze stelling.



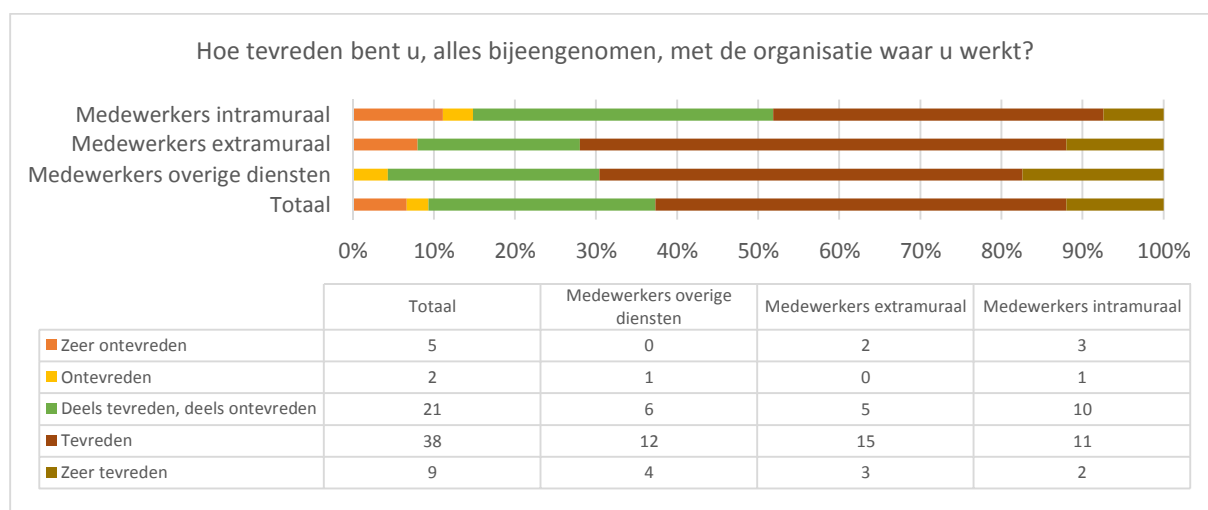
Bij de groepen intramuraal en overige diensten zijn meer dan 40% van de respondenten het niet eens met de stelling dat ze voldoende tijd hebben om de cliënten persoonlijke aandacht te geven. Dit is in lijn met de antwoorden op de stelling dat ze het gevoel hebben tijd tekort te komen. Daarnaast komen de antwoorden op deze stelling sterk overeen met de respons op de stelling of er voldoende tijd is om de cliënten goed te verzorgen/ ondersteunen.



Algemene tevredenheid werk en organisatie:

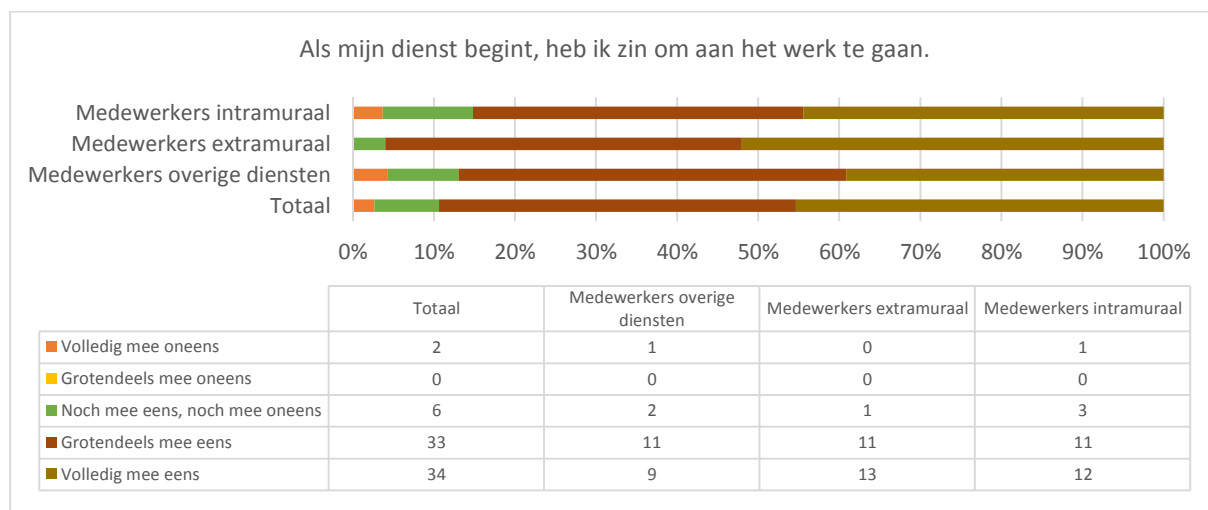


Het merendeel van de medewerkers zijn (zeer) tevreden over het werk. Wel zijn er 7 respondenten die deels tevreden en deels ontevreden zijn het werk en is er 1 respondent zeer ontevreden. Deze respondent is de enige van de groep extramuraal die niet tevreden is over het werk.

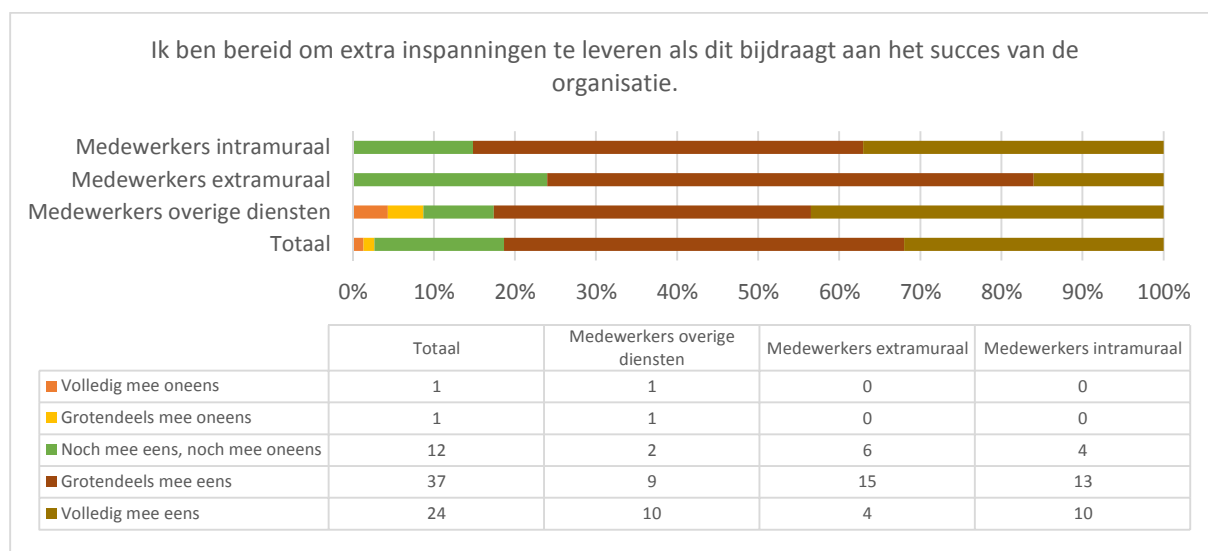


Van alles respondenten zijn er 7 (9%) welke (zeer) ontevreden zijn met Heemzicht als werkgever. Daarnaast zijn er 21 respondenten (28%) welke deels tevreden, deels ontevreden zijn. De overige 47 respondenten (63%) zijn (zeer) tevreden over Heemzicht als werkgever. Daarbij valt op dat bij de medewerkers intramuraal dit in een kleine 50% van de respondenten is, terwijl dit bij de andere groepen rond de 70% ligt. Vooral bij de intramurale groep lijkt hier dus ruimte voor verbetering te zitten.

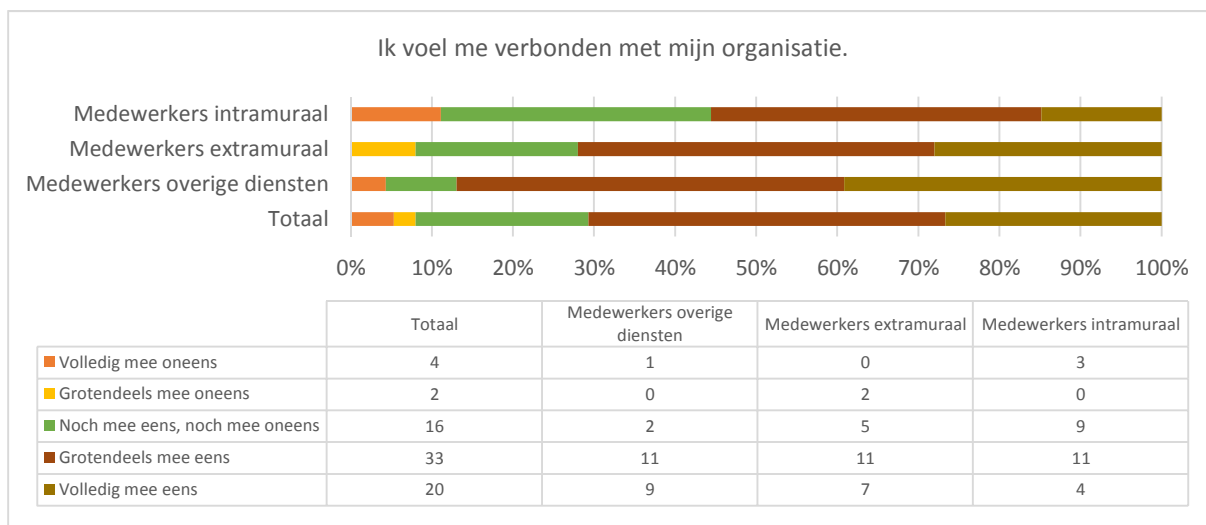
Arbeidsethos, betrokkenheid en trots:



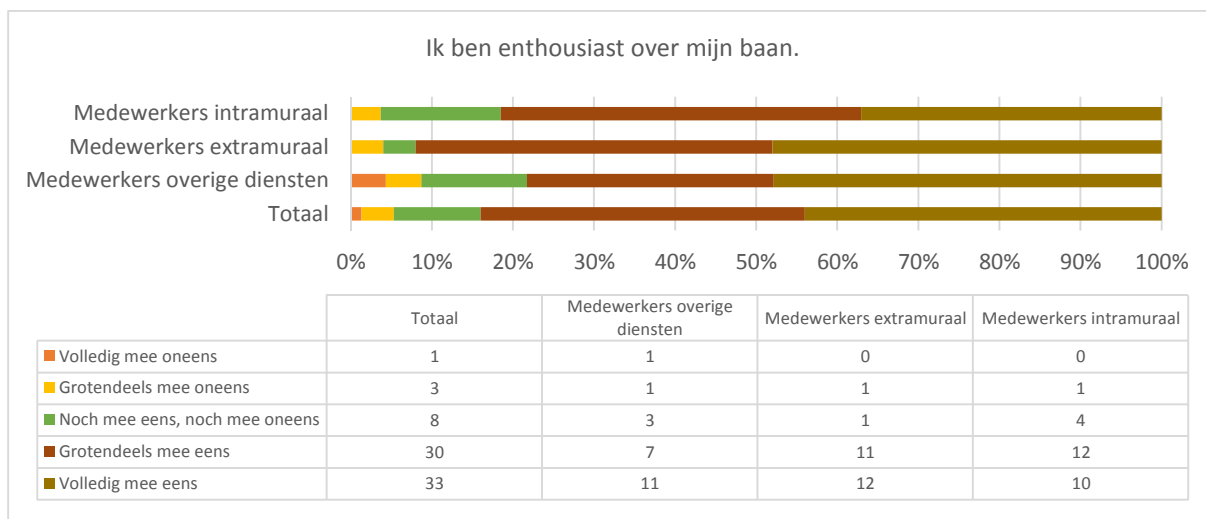
Zo goed als alle respondenten hebben zin om aan het werk te gaan. Slechts 2 respondenten zijn het volledig oneens met deze stelling en 6 zijn het noch eens of oneens. Hierbij is er weinig verschil tussen de verschillende groepen.



Alleen bij de groep medewerkers overige diensten zijn er respondenten (2 in totaal) die aangeven dat ze geen extra inspanningen willen leveren als dit bijdraagt aan het succes van de organisatie. Ruim 80% van de respondenten is het wel eens met de stelling dat ze bereid zijn om extra inspanningen te leveren.

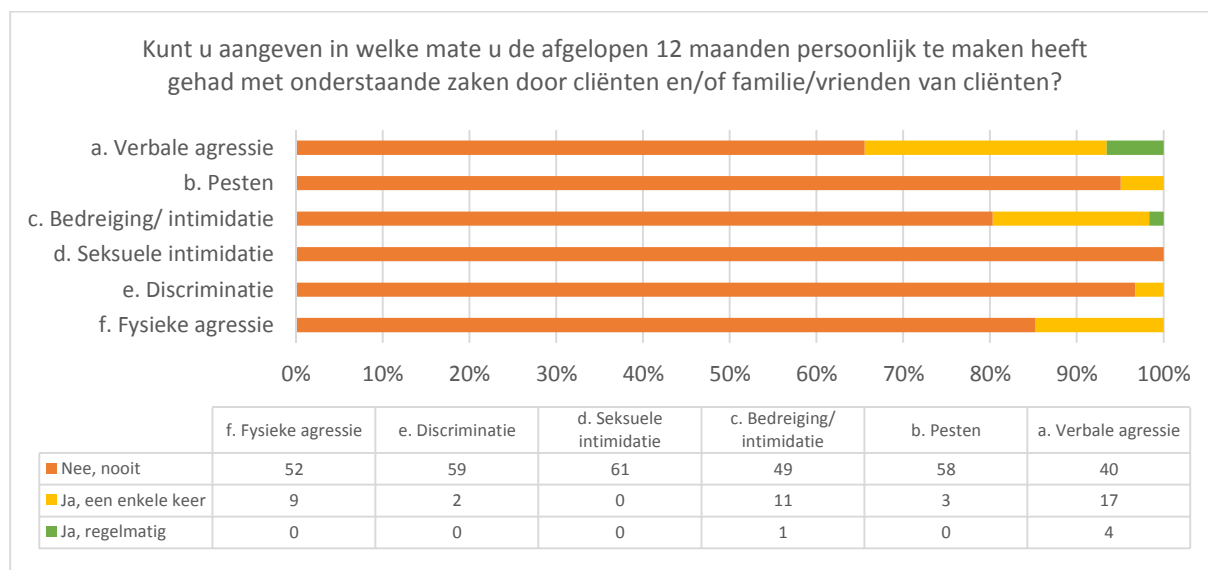


De medewerkers van de overige diensten voelen zich in sterke mate verbonden met de organisatie. Liefst 85% geeft aan het grotendeels of volledig eens te zijn met deze stelling. Bij de overige groepen is dit percentage lager. Daarbij geeft ruim 10% van de medewerkers intramuraal aan dat ze het volledig oneens zijn met de stelling en dus geen verbondenheid voelen met Heemzicht.



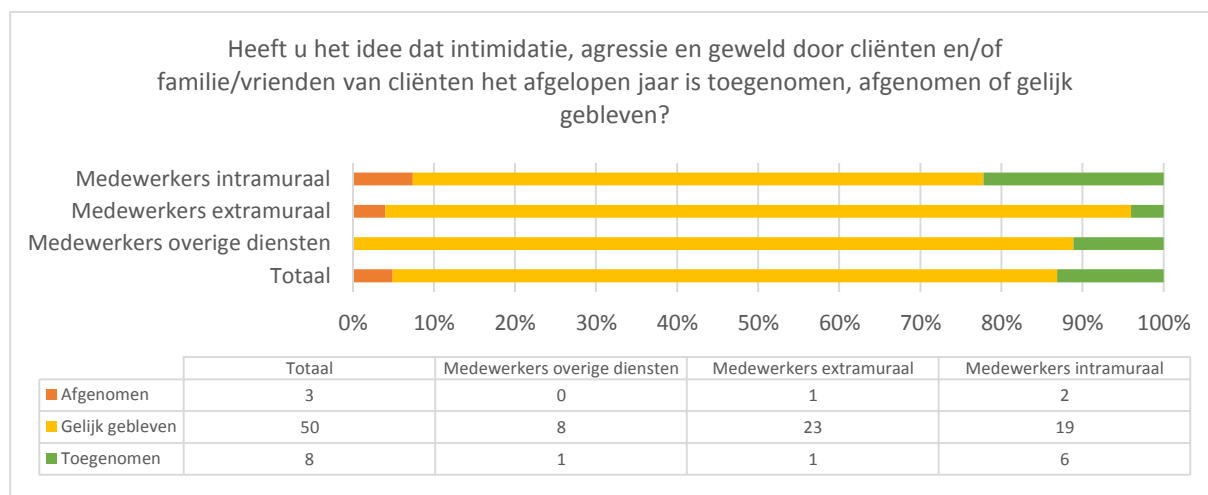
De medewerkers zijn over het algemeen enthousiast over hun baan. Ruim 80% van de respondenten is het grotendeels of volledig eens met deze stelling. Wel zijn er in totaal 4 respondenten die het volledig of grotendeels oneens zijn met de stelling.

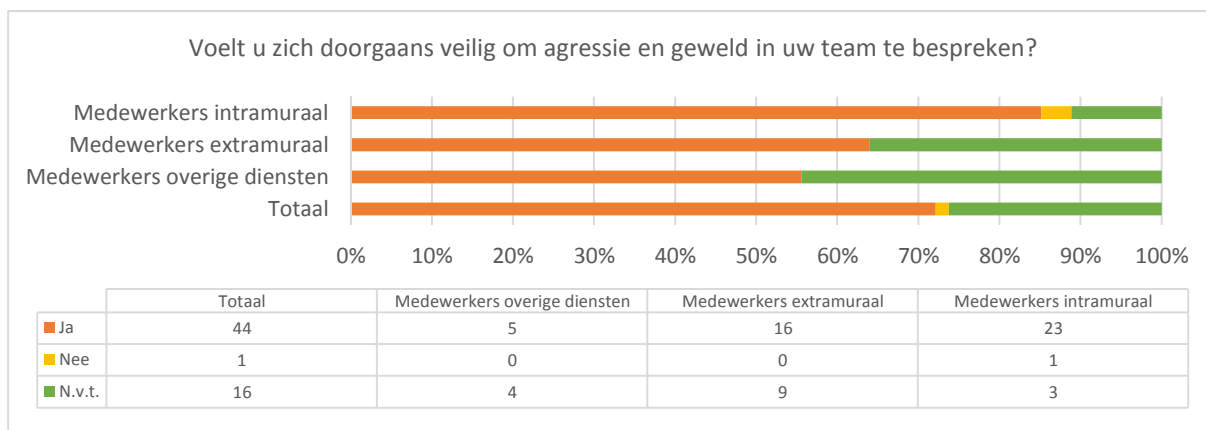
Veiligheid, agressie en geweld:



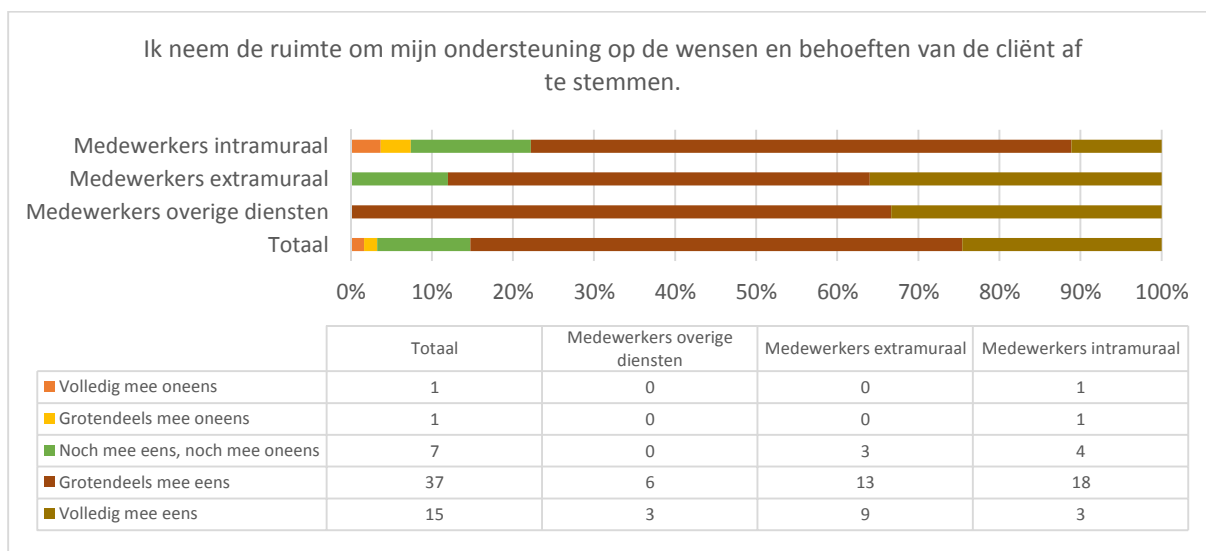
Helaas hebben de medewerkers ervaring met intimidatie, agressie en/ of geweld gehad in het afgelopen jaar. Dit uit zich in verbale agressie en bedreiging/ intimidatie, maar 9 respondenten geven aan dat er ook sprake is geweest van fysieke agressie.

Wanneer per groep wordt gekeken, valt op dat de intimidatie, agressie en/ of geweld voornamelijk voorkomt bij de medewerkers intramuraal. Deze groep ziet dan ook een toename in het afgelopen jaar van deze agressie/ intimidatie. Daarbij voelt het bijna voor iedereen (op 1 respondent na) wel veilig om dit te bespreken in zijn/ haar team.

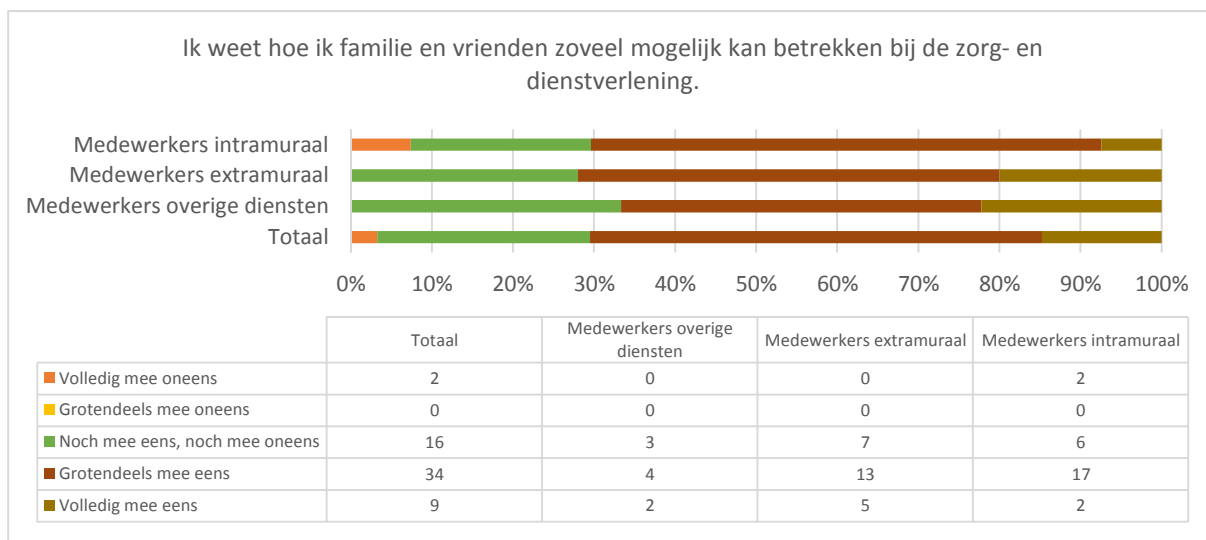




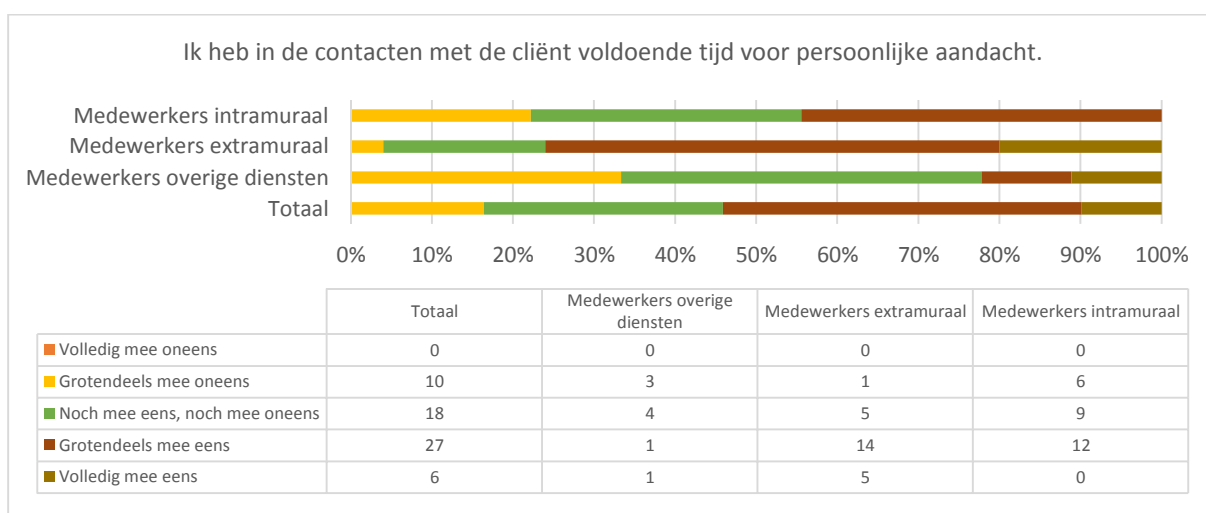
Bijdrage aan kwaliteit van leven van de cliënt:



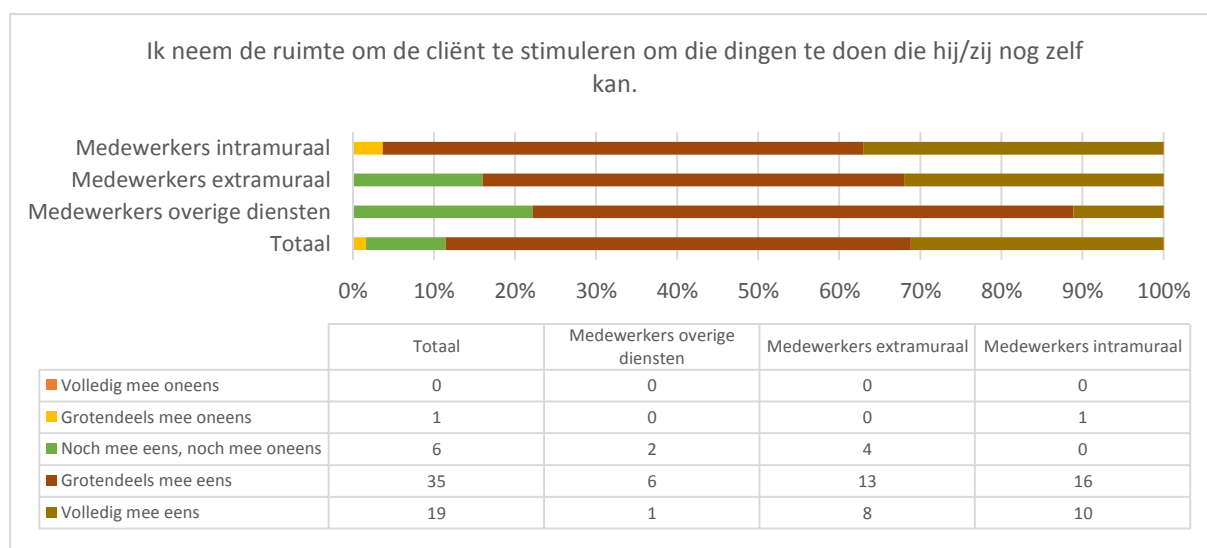
De medewerkers kunnen zich over het algemeen goed vinden in de stelling dat ze de ondersteuning afstemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. Slechts 2 medewerkers geven aan dat ze het niet eens zijn met deze stelling, terwijl 7 aangeven dat ze het hier niet mee eens of oneens zijn. De twee medewerkers die het niet eens zijn vallen wel beiden onder dezelfde groep, namelijk intramuraal.



Volgens de respondenten is er genoeg kennis aanwezig hoe de familieleden ingeschakeld kunnen worden bij de zorg- en dienstverlening. Wederom geven slechts 2 medewerkers van de groep intramuraal aan dat ze het niet eens zijn met deze stelling.

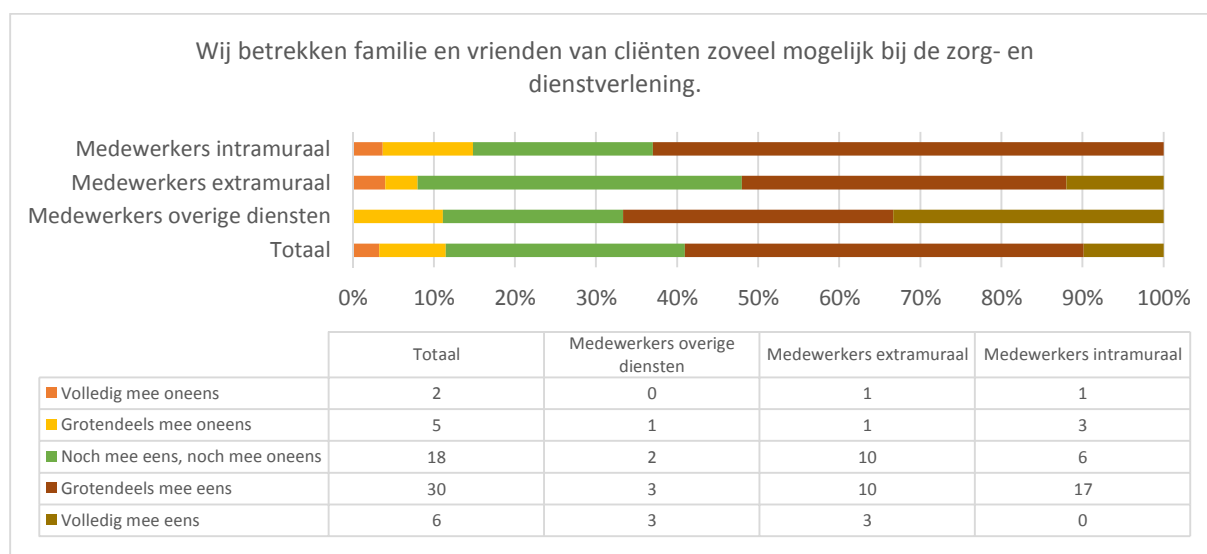


Op de stelling of er voldoende tijd is tijdens de contacten voor persoonlijke aandacht geven 6 van de 27 (of 22%) medewerkers intramuraal aan dat ze het daar grotendeels mee oneens zijn. Bij de medewerkers extramuraal is dit er slechts 1 van de 25 (4%) terwijl dit bij de medewerkers overige diensten 3 van de 9 (33%) zijn. Deze antwoorden komen bijna volledig overeen met de stelling of er voldoende tijd is om de cliënten goed te verzorgen/ ondersteunen.

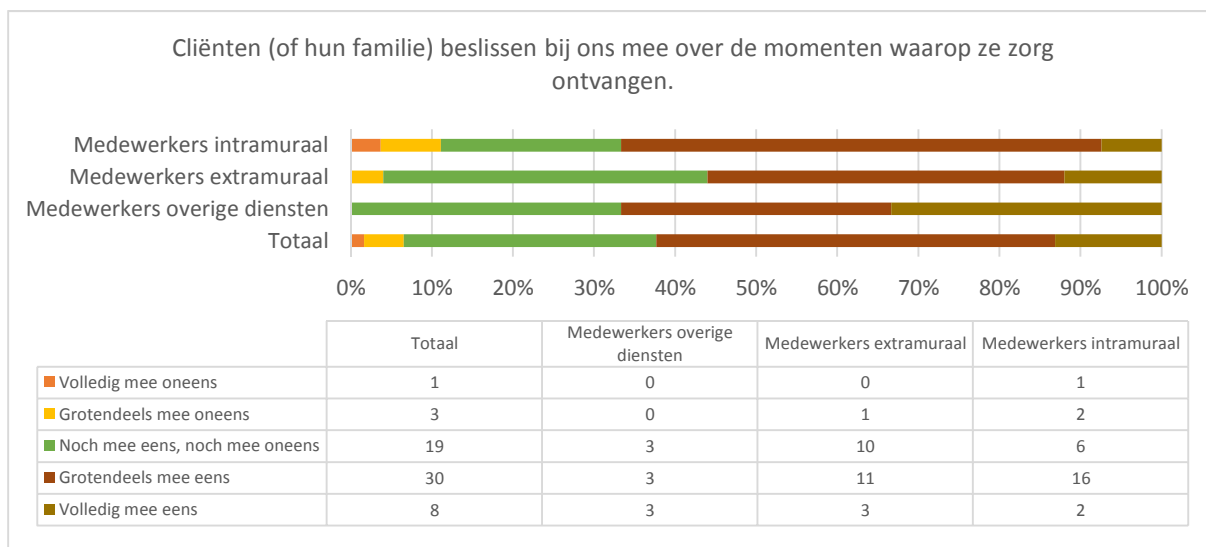


De medewerkers geven overwegend aan dat ze het eens zijn met de stelling dat ze ruimte nemen om de cliënt te stimuleren om die dingen te doen die hij/ zij nog zelf kan. Wel zijn bij de groepen extramuraal en overige diensten een aantal medewerkers het niet eens of oneens met deze stelling en is er 1 medewerker bij de groep intramuraal die het oneens is met de stelling.

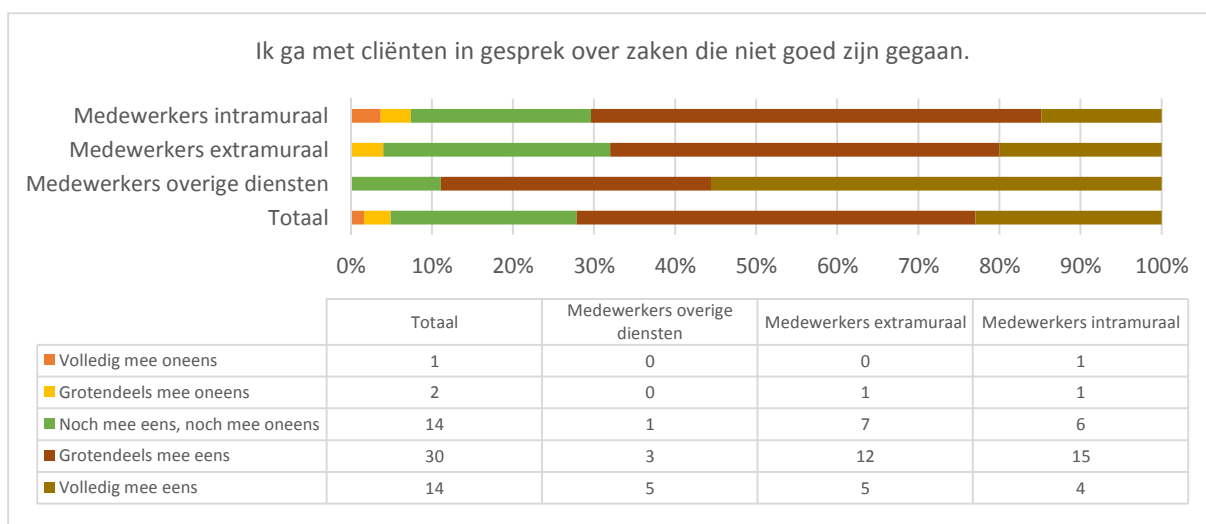
Cliëntervaringen:



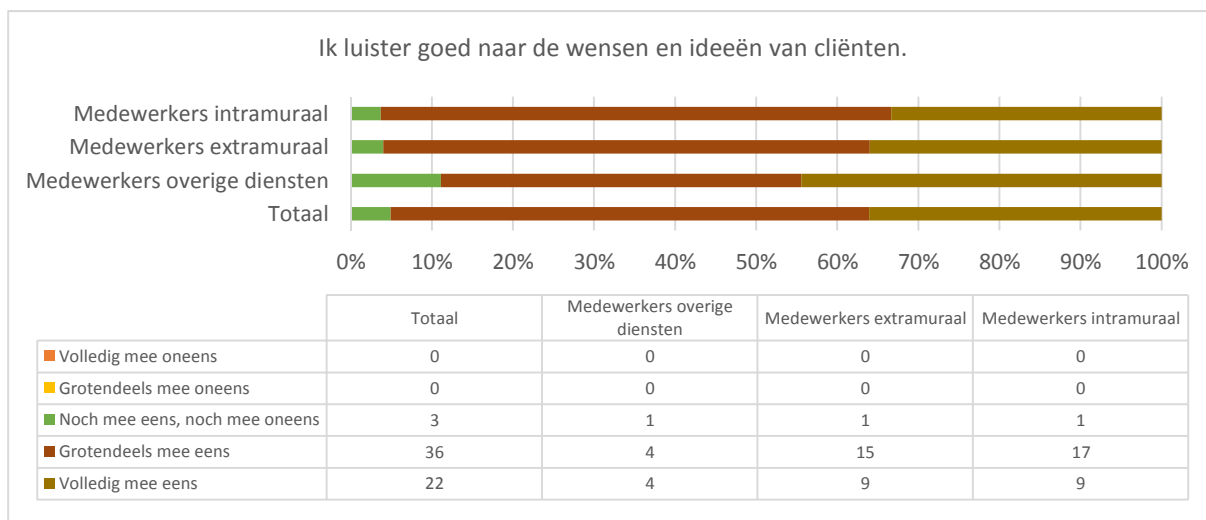
Ongeveer 10% van de medewerkers is het niet eens met de stelling om familie en vrienden van de cliënten zoveel mogelijk bij de zorg- en dienstverlening te betrekken. Dit is over alle groepen ongeveer hetzelfde verdeeld. Hier liggen voor Heemzicht dus verbetermogelijkheden.



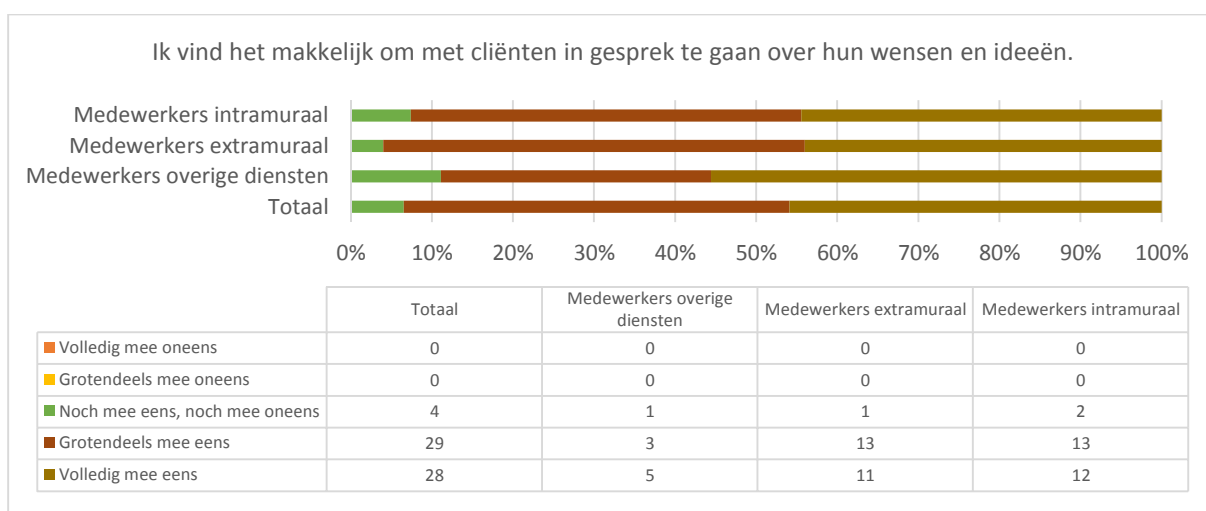
Slechts 4 medewerkers zijn het niet eens met de stelling dat de cliënten (of familie) meebeslissen over de momenten waarop zorg wordt ontvangen. Wel zijn er 19 die aangeven dat ze het niet eens of oneens zijn met deze stelling.



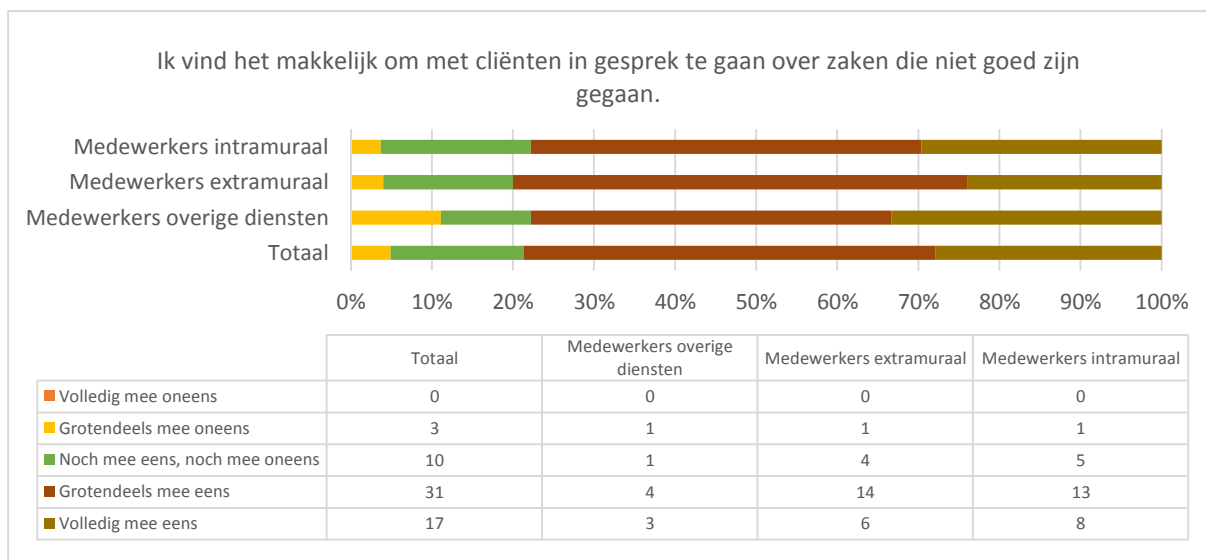
De medewerkers van de overige diensten zijn het in sterke mate (bijna 90%) eens met de stelling dat ze het gesprek aangaan met de cliënten als er zaken niet goed zijn gegaan. Bij de medewerkers intramuraal en extramuraal is dit bij 70% van de respondenten het geval. Daarnaast zijn er drie medewerkers het niet eens met deze stelling.



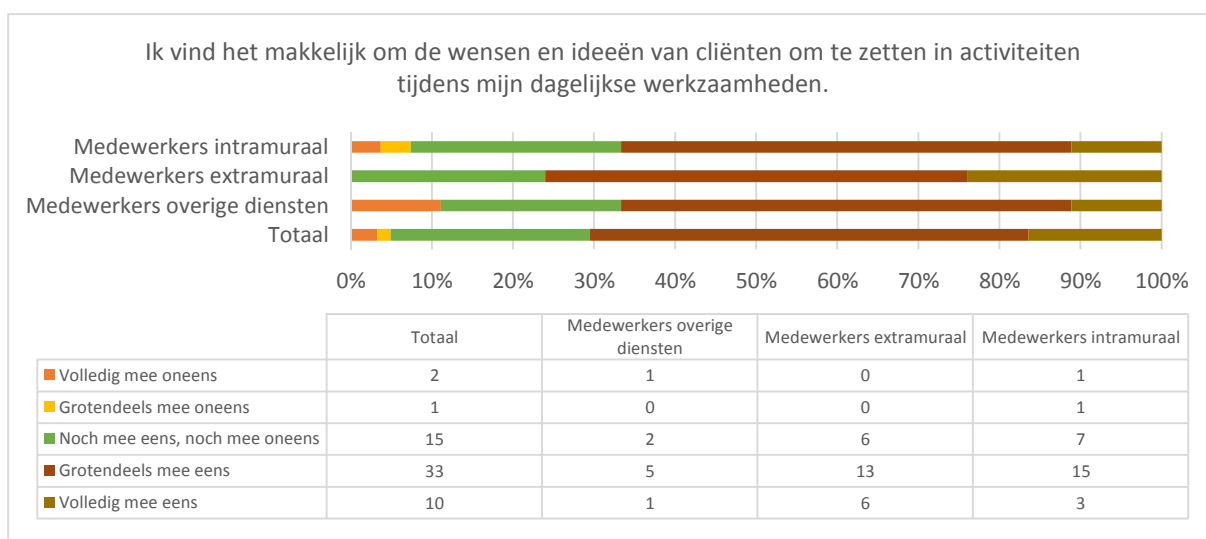
Op 3 respondenten na geven de medewerkers aan dat ze het eens zijn met de stelling dat ze goed luisteren naar de wensen en ideeën van cliënten.



Net als bij de stelling of de medewerkers goed luisteren naar de wensen van cliënten zijn de medewerkers het ook sterk eens met de stelling of ze het makkelijk vinden om met de cliënten het gesprek aan te gaan over hun wensen en ideeën. Hier lijkt daarom weinig ruimte voor verbetering mogelijk.

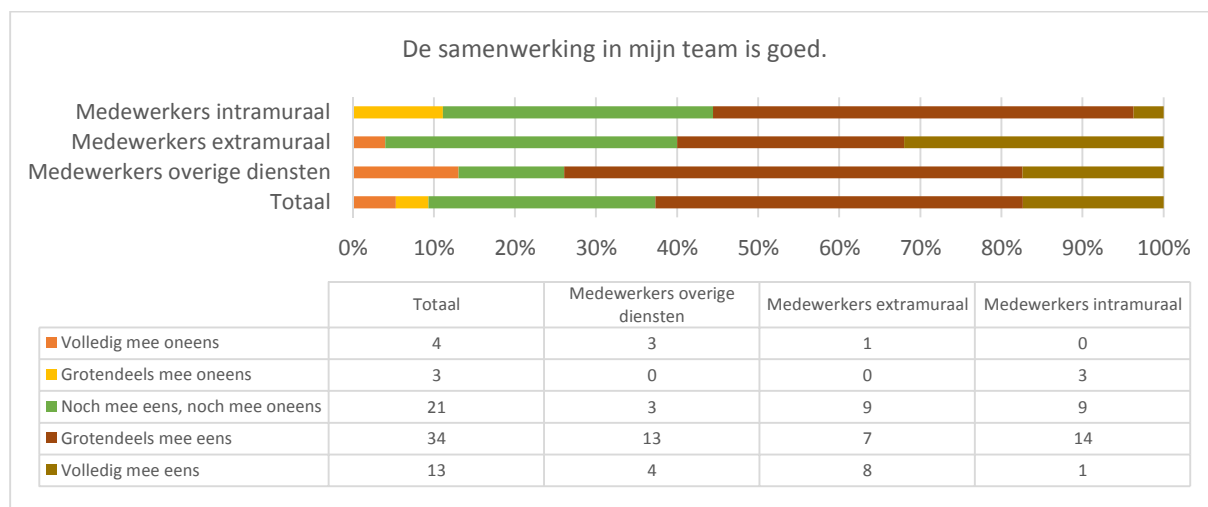


Bij de stelling of medewerkers het makkelijk vinden om het gesprek aan te gaan met cliënten over zaken die niet goed zijn gegaan geeft bijna 80% aan het hier mee eens te zijn. Wel zijn er in totaal 3 respondenten die het hier mee oneens zijn. Mogelijk dat hier met specifieke training verbetering in kan worden aangebracht.

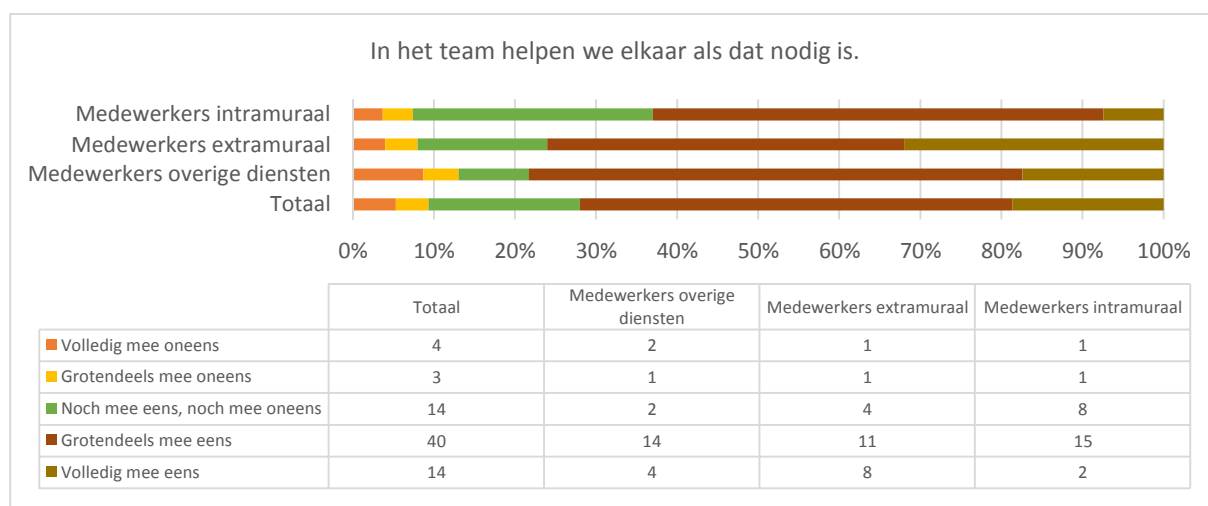


70% van de respondenten is het eens met de stelling dat ze het makkelijk vinden om wensen en ideeën van cliënten om te zetten in activiteiten tijdens dagelijkse werkzaamheden. Dit houdt in dat dit voor ongeveer 30% niet het geval is. Hier ligt dus ruimte voor verbetering ondanks dat slechts drie medewerkers aangeven dat ze het oneens zijn met deze stelling.

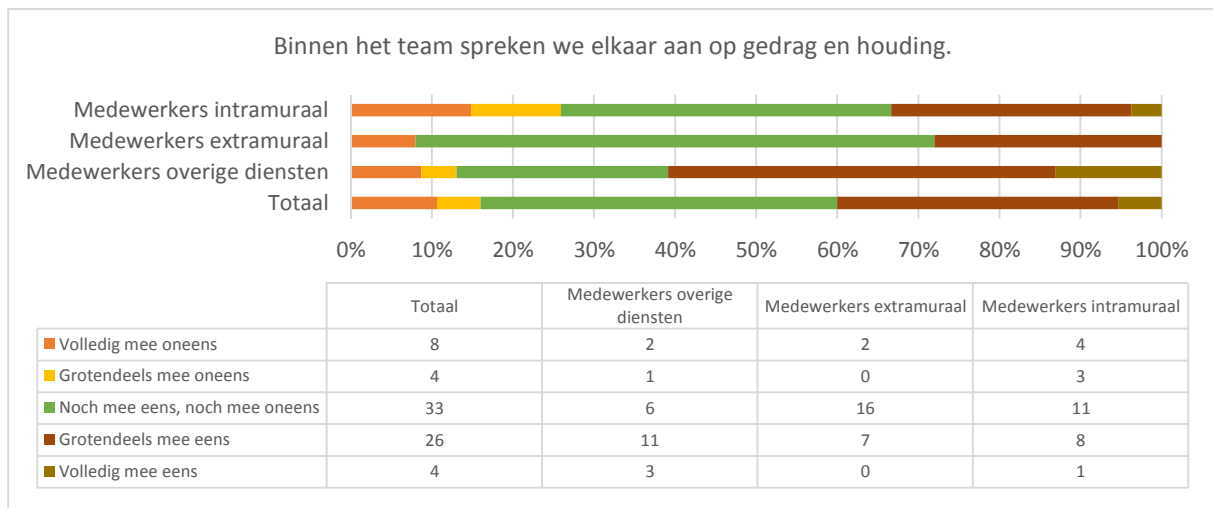
Teamsamenwerking:



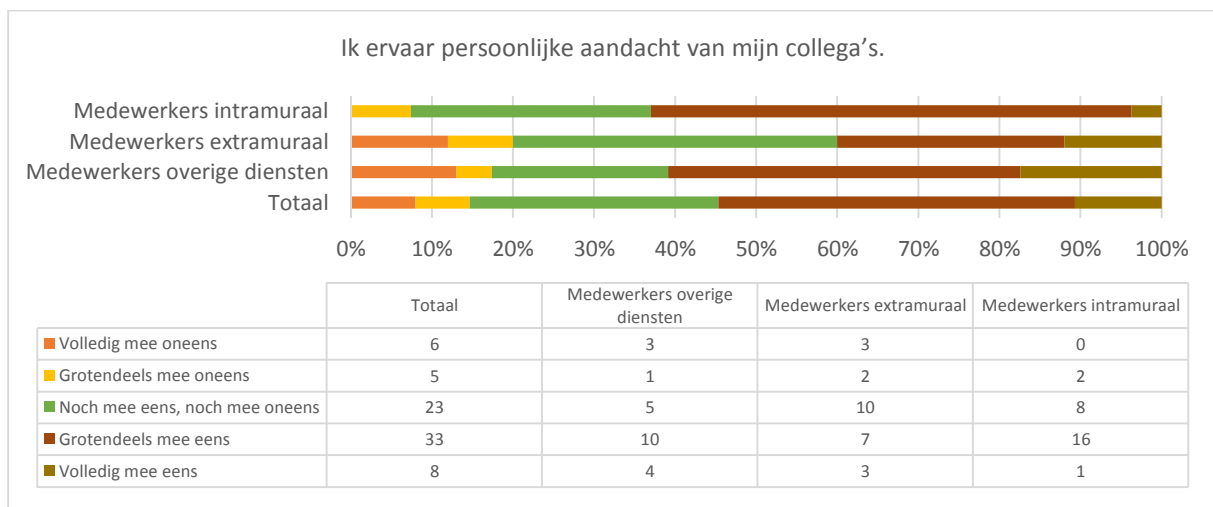
De samenwerking in de teams wordt door het merendeel van de respondenten als goed ervaren. Al is in totaal 10% het hier niet mee eens en geeft bijna 30% aan het hier niet mee eens of oneens te zijn. Dit suggereert dat hier ruimte is voor verbetering in de samenwerking binnen de teams.



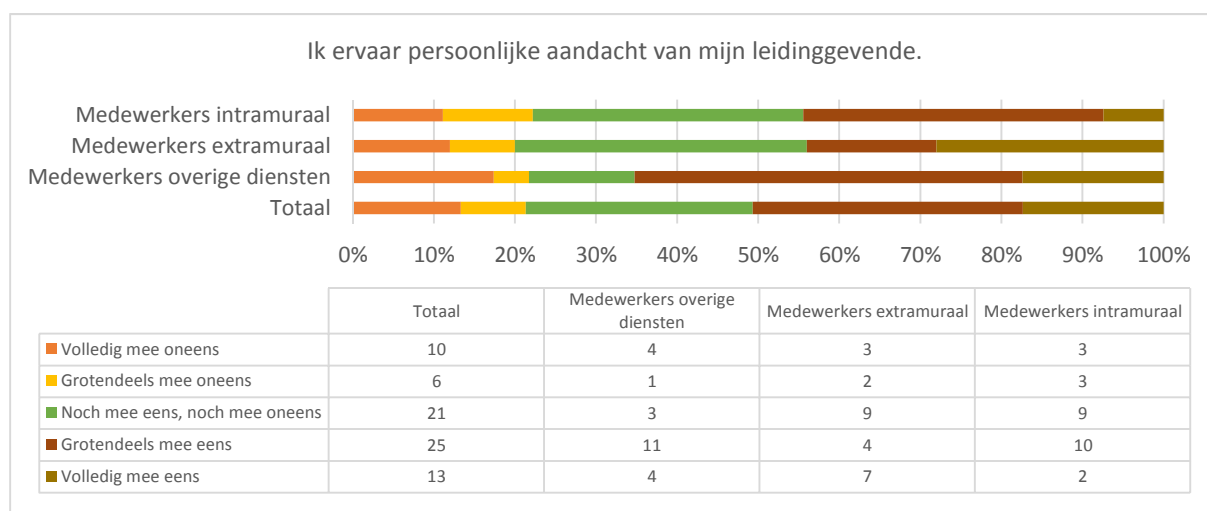
Ruim 70% van de respondenten is het eens met de stelling dat men elkaar helpt in het team als dat nodig is. Daarnaast is 10% het niet eens met deze stelling. Verder valt op dat bij de groep intramuraal er een aanzienlijk aantal is dat het niet eens of oneens met deze stelling is.



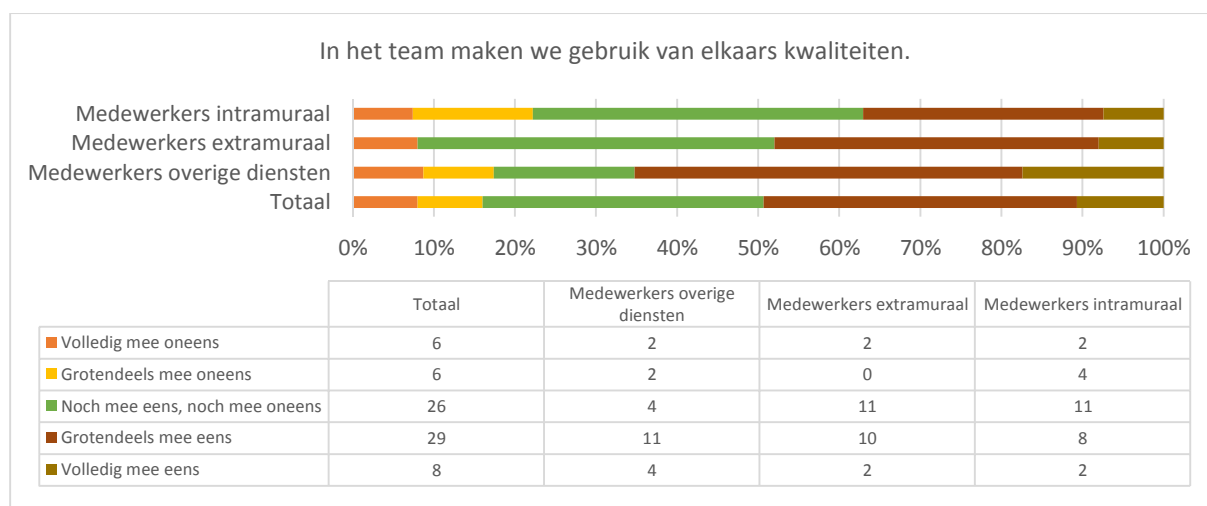
Op de stelling of men elkaar binnen het team aanspreekt op gedrag en houding is een duidelijk verschil te zien tussen de verschillende groepen. Bij de medewerkers overige diensten geeft 60% aan het eens te zijn met deze stelling, terwijl dit bij de andere groepen rond de 30% ligt. Daarnaast geeft bij de groep intramuraal ruim 25% aan dat ze het niet eens zijn met deze stelling. Bij de overige groepen is dat rond de 10%. De medewerkers extramuraal geven voor het grootste gedeelte aan het niet eens of oneens te zijn met deze stelling. Dit wordt mogelijk veroorzaakt doordat de medewerkers hier minder samenwerken als in de andere groepen.



Net als bij de vorige stelling valt bij de stelling of de medewerkers persoonlijke aandacht ervaren van hun collega's op dat bij de groep extramuraal meer dan bij de andere groepen de medewerkers het niet eens of oneens zijn met de stelling. Ook geeft 15% van de respondenten aan dat ze het oneens zijn met deze stelling.



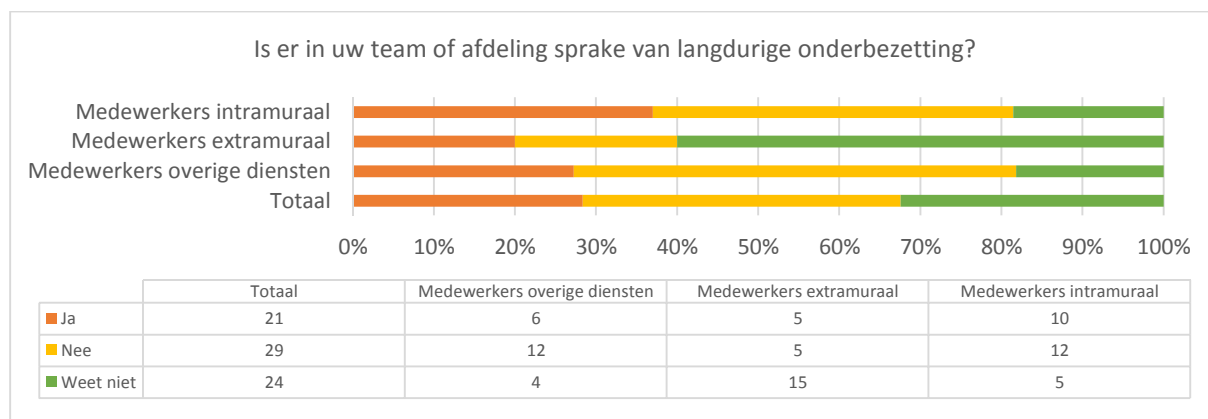
De medewerkers van de overige diensten ervaren de persoonlijke aandacht van hun leidinggevende beter dan de andere groepen. Dit terwijl het percentage dat het oneens is met deze stelling voor alle groepen ongeveer gelijk is.



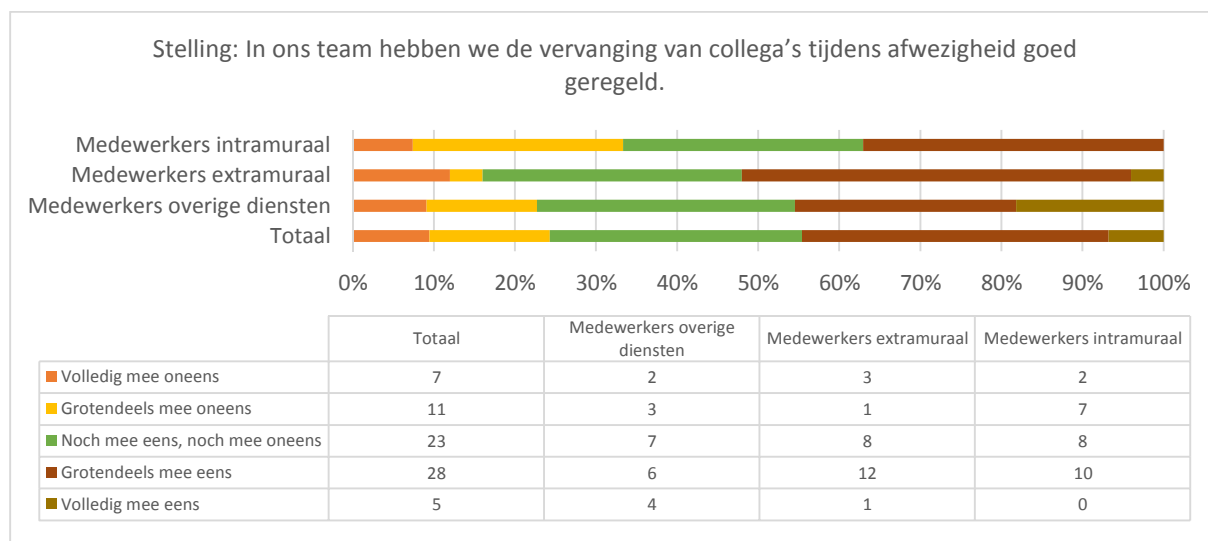
Op de stelling of men in het team gebruik maakt van elkaars kwaliteiten geven de medewerkers overige diensten in 65% van de gevallen aan het eens te zijn met deze stelling. Bij de medewerkers intramuraal en extramuraal is dit respectievelijk ongeveer 37% en 48%. Bij deze twee groepen is ook het aantal respondenten dat het noch eens noch oneens met de stelling aanzienlijk groter. Daarnaast geven in elke groep meerdere respondenten aan dat ze het oneens zijn met deze stelling. Hier ligt dus ruimte voor verbetering.

4.1.4 Personeelsbeleid

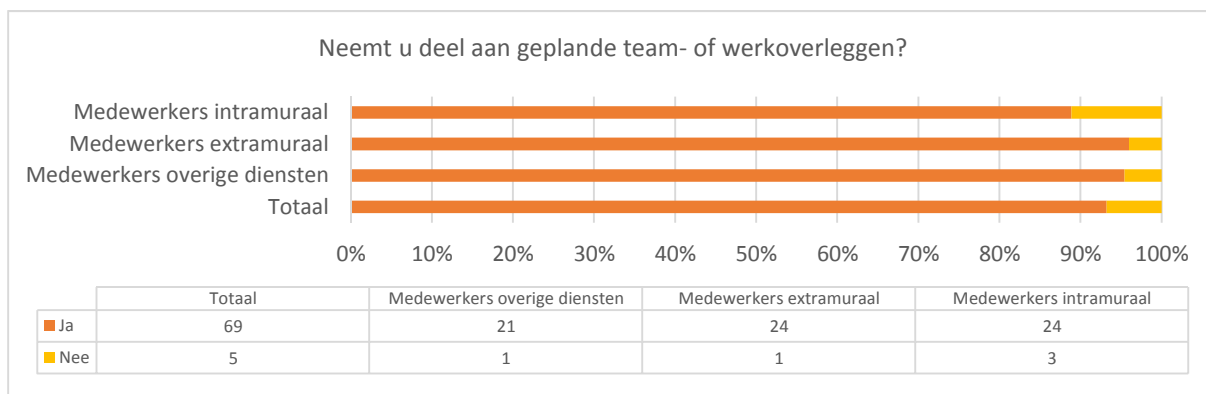
Personeelsbeleid algemeen:



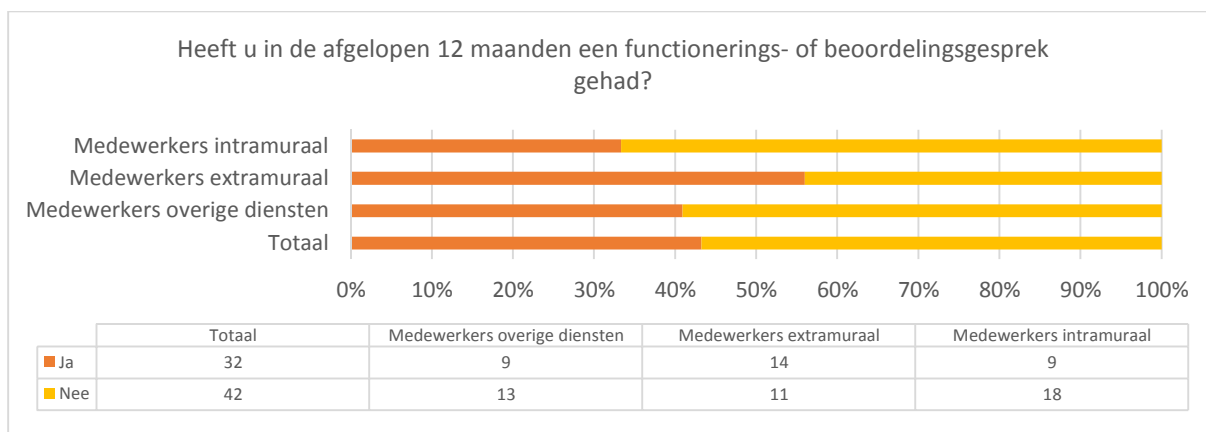
Bijna 40% van de respondenten van de medewerkers intramuraal vindt dat er sprake is van langdurige onderbezetting in zijn/ haar team. Dit is bij de medewerkers extramuraal bijna de helft minder. Hier ligt dus een belangrijk aspect waar verbetering mogelijk is.



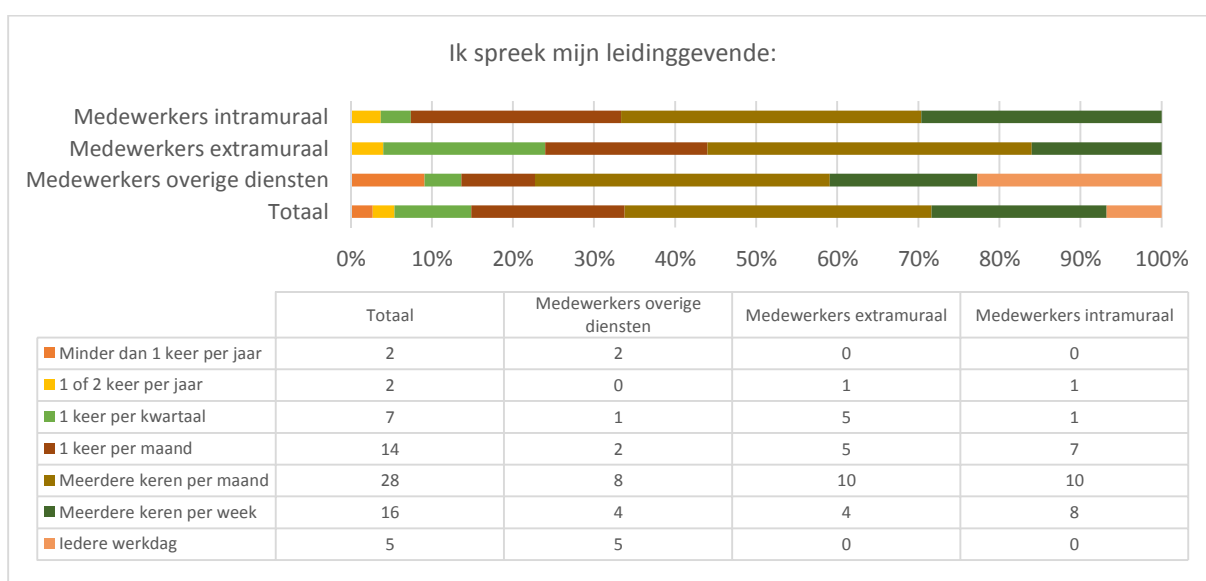
Over het regelen van vervanging van collega's is ongeveer 25% van de respondenten het niet eens met de stelling dat dit goed is geregeld. Dit percentage is bij de intramurale medewerkers nog hoger (33%) terwijl dit bij de extramurale medewerkers 16% is. Dat dit hoger is bij de groep intramuraal is ook in lijn met de vorige stelling over onderbezetting van de afdeling, want bij onderbezetting is het ook lastiger om vervanging te regelen.



Bijna alle medewerkers nemen deel aan geplande team- of werkoverleggen. In totaal geven 5 respondenten aan dat ze dit niet doen.

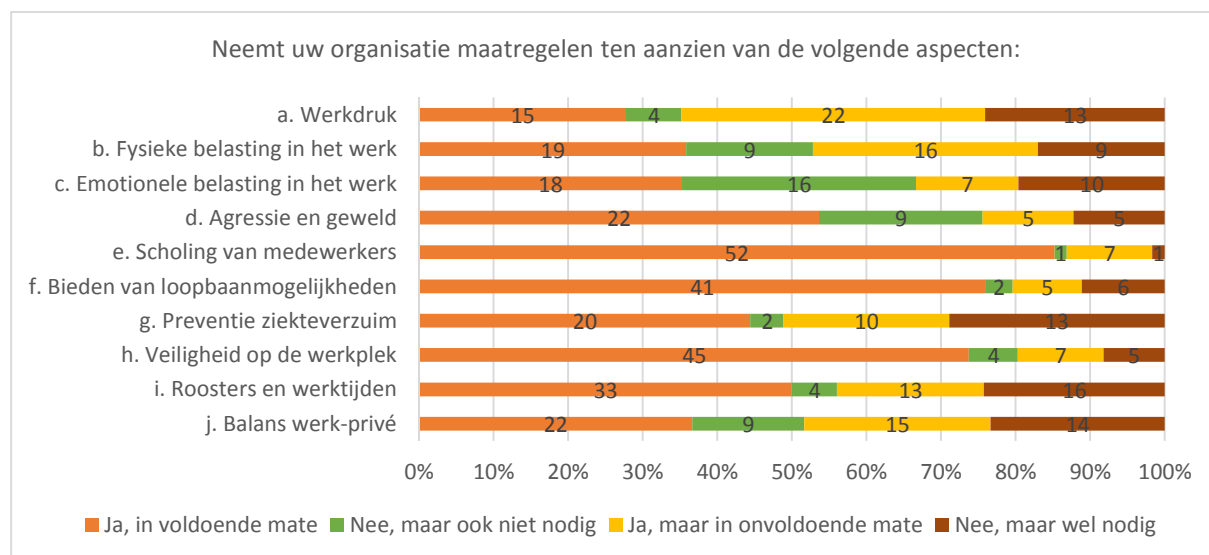


Meer dan de helft van alle respondenten geeft aan in de afgelopen 12 maanden geen functionerings- of beoordelingsgesprek te hebben gehad. Voor de groep medewerkers intramuraal geldt dat zelfs voor 65%. Hierop dient dus actie te worden ondernomen door Heemzicht.



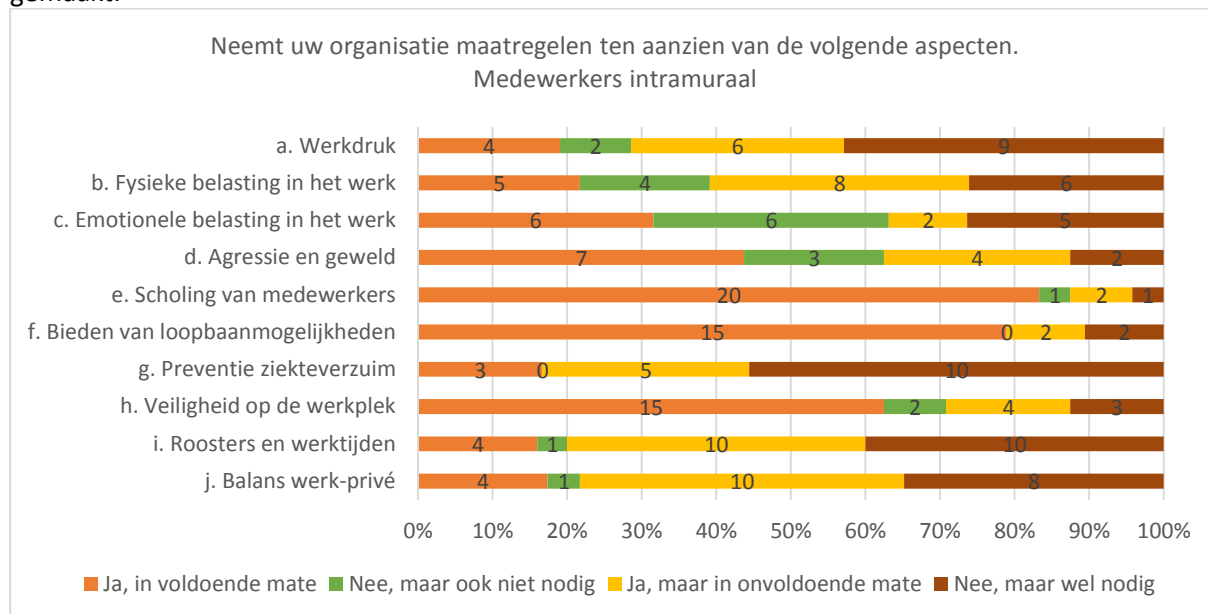
Het merendeel (65%) van de medewerkers spreekt hun leidinggevende meerdere keren per maand. Er is een verschil tussen medewerkers extramuraal met een uitkomst van 55% versus de overige diensten van ruim 75%.

Verbeteren en maatregelen:



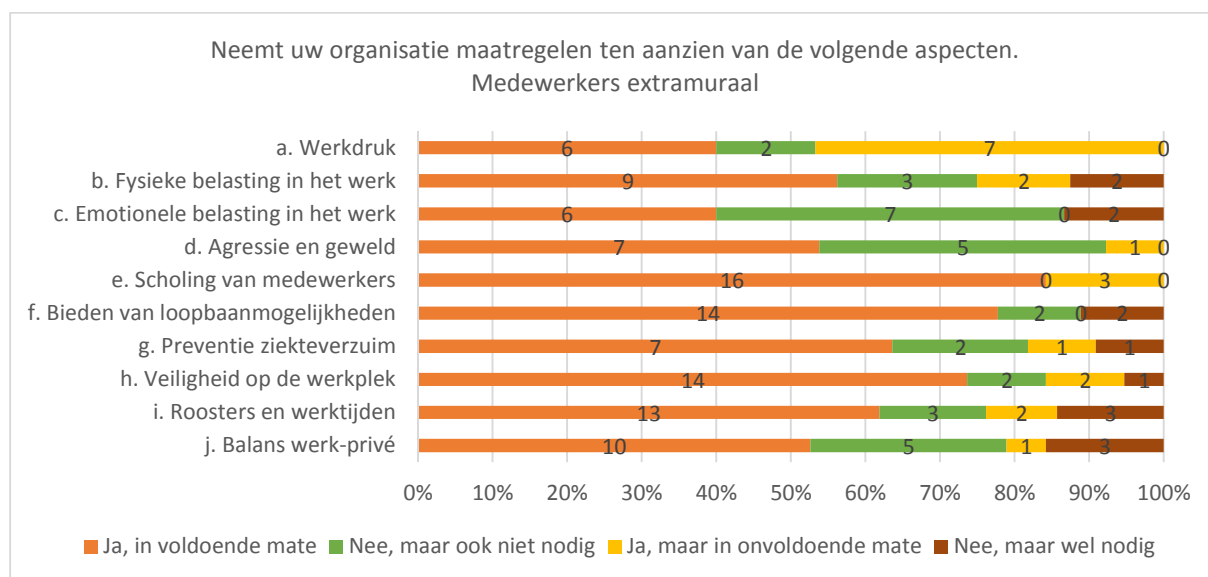
De medewerkers is gevraagd om aan te geven in welke mate Heemzicht maatregelen neemt ten aanzien van enkele aspecten en of dit nodig is. Daarbij valt op dat bij de werkdruk een kwart van de medewerkers aangeeft dat er geen maatregelen worden genomen, maar dat die wel nodig zijn. Daarnaast geeft ook nog eens 40% van de respondenten aan dat er wel maatregelen worden genomen, maar in onvoldoende mate. Ook bij de fysieke belasting, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en balans werk-privé geven ongeveer de helft van de respondenten aan dat er te weinig of geen maatregelen worden genomen terwijl deze wel nodig zijn. De scholing van medewerkers en het bieden van loopbaanmogelijkheden wordt wel door een grote meerderheid als voldoende beschouwd.

Hieronder zal een verdere uitsplitsing naar de drie verschillende groepen medewerkers worden gemaakt.

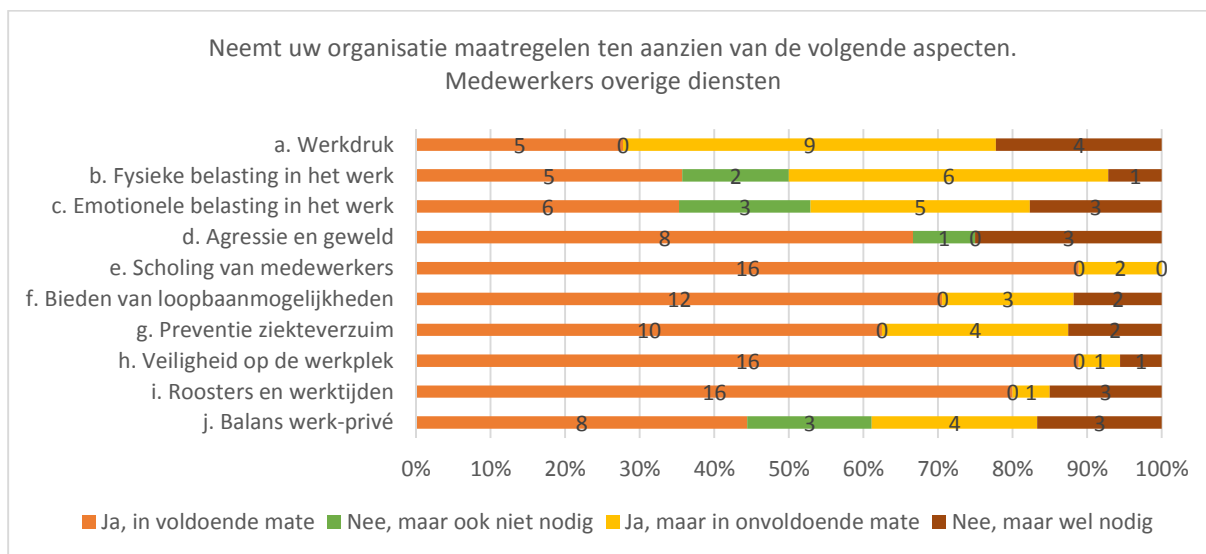


De respondenten uit de groep medewerkers intramuraal geven in sterke mate aan dat er onvoldoende maatregelen worden genomen met betrekking tot de werkdruk, fysieke belasting in het werk, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en d balans werk-privé. Bij deze aspecten geeft minimaal 60% aan dat er niet voldoende maatregelen door Heemzicht worden genomen om dit in te perken.

Bij de groep medewerkers extramuraal is een veel positiever beeld te zien. Daar is op geen van de aspecten een meerderheid te zien van de respondenten die vindt dat er te weinig maatregelen worden genomen terwijl deze wel nodig zijn.

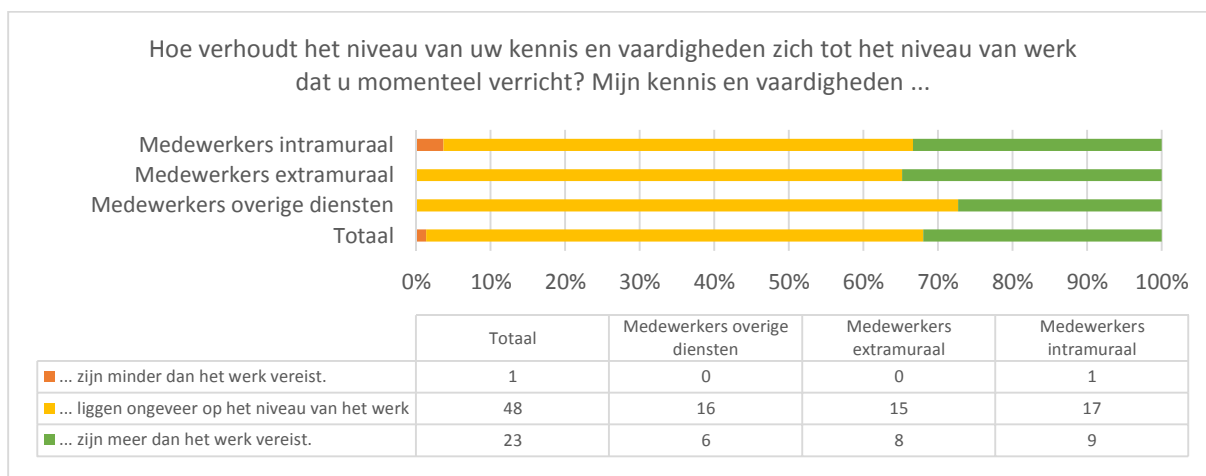


Bij de medewerkers overige diensten geven bij de aspecten werkdruk, fysieke belasting in het werk en balans werk-privé wel meer dan 50% van de respondenten aan dat er te weinig maatregelen door Heemzicht worden genomen terwijl deze wel nodig zijn.



4.1.5 Competenties, opleiding en ontwikkeling

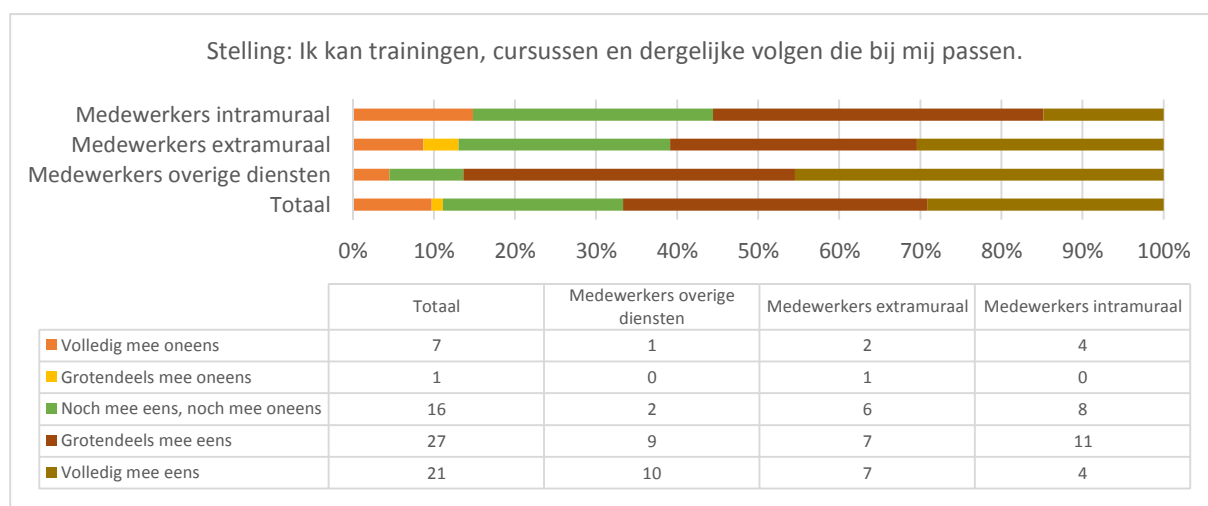
Aansluiting kennis en vaardigheden – huidige functie:



Bijna alle respondenten geven aan dat het werk dat zij doen op of onder het niveau ligt van de kennis en vaardigheden van de medewerker. Slechts één medewerker geeft aan dat het niveau van de kennis en vaardigheden onder het niveau ligt dat is vereist. Dat een aanzienlijk aantal medewerkers aangeeft dat zijn/ haar kennis en vaardigheden een niveau hoger ligt dan de werkzaamheden biedt wel mogelijkheden voor de organisatie. Deze medewerkers kunnen mogelijk meer uitgedaagd worden in hun werkzaamheden.

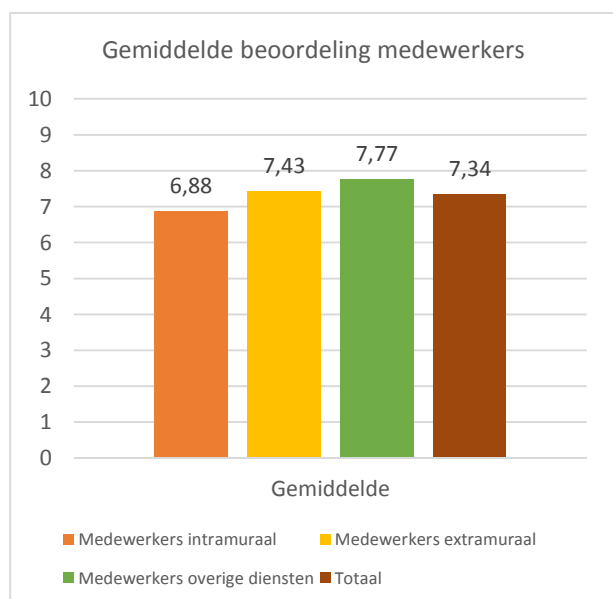
Scholing en ontwikkeling (trainingen, cursussen etc.):

In de vragenlijst is ook een open vraag opgenomen: Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte? Deze vraag zal verder worden behandeld bij de kwalitatieve analyse.



4.1.6 Algehele beoordeling

De vraag waar het onderzoek mee eindigt is of de medewerker Heemzicht als werkgever zou aanbevelen bij uw familie of vrienden. Deze vraag wordt gemiddeld met een 7,3 beoordeeld. Daarbij valt op dat de medewerkers intramuraal gemiddeld bijna 0,9 punt lager geven als de collega's van de overige diensten.



De Net Promoter Score wordt bepaald door het aandeel zogenaamde 'promoters', degenen die de organisatie actief zouden aanbevelen, minus het aandeel 'criticasters', degenen die de organisatie niet aanbevelen. De middengroep zijn 'passief tevreden', maar zullen naar verwachting niet ongevraagd de organisatie aanbevelen.

Daarbij is gekeken naar de originele NPS en de 'Europese' variant, die rekening houdt met een meer gematigde Europese cultuur ten opzichte van de oorspronkelijk Amerikaanse NPS, en ook gebruikt wordt door o.a. Zorginstituut Nederland en Actiz.

In de originele NPS wordt de groep 'promoters' bepaald door de respondenten die een 9 of 10 geven. In de 'Europese' variant wordt de 8 daarbij ook meegenomen. De 'criticasters' zijn in de originele variant de respondenten die een 0 t/m 6 geven, terwijl dit bij de 'Europese' variant van 0 t/m 5 is. De groep 'passief tevredenen' zijn daarom de respondenten die een score van 7 of 8 geven bij de 'originele' variant en een 6 of 7 bij de 'Europese' variant. Daarbij wordt een positieve NPS als goed beschouwd.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totaal	Gemiddelde	NPS	NPS EU
Medewerkers intramuraal	1	0	0	0	0	1	4	10	8	1	0	25	6,9	-20	28
Medewerkers extramuraal	0	0	0	0	0	1	2	11	6	1	2	23	7,4	0	35
Medewerkers overige diensten	0	0	0	0	1	1	2	2	8	8	0	22	7,8	18	64
Totaal	1	0	0	0	1	3	8	23	22	10	2	70	7,3	-1	41

Wanneer wordt gekeken naar de regulier NPS-score, komen de medewerkers intramuraal uit op een negatieve NPS-score van 20. De medewerkers extramuraal komen uit op 0, terwijl de medewerkers overige diensten een positieve score behalen van 18. Voor het totaal komt dit uit op een negatieve NPS-score van -1.

Als de 'Europese' variant wordt bekeken is het beeld veel positiever. In dat geval komt de groep medewerkers intramuraal uit op 28, de groep medewerkers extramuraal op 35 en de groep medewerkers overige diensten zelfs op 64. Dit maakt een totaal van 41.

4.2 Kwalitatieve analyse

Naast de meerkeuze vragen zijn er per vragenlijst ook enkele open vragen gesteld. Hieronder zal een overzicht worden gegeven van de voorkomende zaken. Daarbij zal wederom het verschil in de verschillende groepen medewerkers worden weergegeven. In de bijlage zijn alle antwoorden op de open vragen weergegeven.

4.2.1 MTO Intramuraal

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

Meerdere medewerkers geven aan dat ze al in opleiding zijn bij de instelling en ook zijn er een aanzienlijk aantal die geen idee hebben over een training of opleiding. De medewerkers die wel behoefte hebben aan een training of behoefteopleiding noemen onder andere: omgaan met agressie, dementie en palliatieve zorg, verpleegtechnische handelingen, ergonomisch werken en het rapporteren. Ook is er behoefte aan training of opleiding voor intervisie binnen het team, het aanspreken van mensen binnen het team en een communicatietraining.

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]

Een bron van ontevredenheid bij de medewerkers intramuraal is het zelfsturende rooster. Meerdere opmerkingen van respondenten refereren hieraan en zij zouden graag terug willen naar het vaste rooster. Dit ook om zo de balans tussen werk en privé beter te krijgen. Daarnaast kan ook de communicatie beter, ondanks de cursus die iedereen bij Heemzicht hierin heeft gevolgd. Tot slot is ook de bezetting op de afdeling iets waar meerdere respondenten ontevreden over zijn.

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

De medewerkers intramuraal zijn ook tevreden over enkele aspecten. Zo wordt het contact/ het werken met de cliënten als zeer prettig ervaren evenals met de collega's.

4.2.2 MTO Extramuraal

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

Veel van de medewerkers geven aan dat ze geen behoefte hebben aan een training of opleiding. Daarnaast zijn er enkelen die aangeven dat ze behoefte hebben aan een training of opleiding hoe om te gaan met cliënten (bij dementie en kanker) en EHBO. Ook wordt genoemd, computertraining, uitleg over ONS, verslavingszorg, mishandeling en wondzorg.

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]

Veel medewerkers extramuraal geven aan nergens ontevreden over te zijn. Daarnaast zijn er wel opmerkingen over het rooster en dan voornamelijk veranderingen daarop en de communicatie die daarop volgt (of gebrek daaraan).

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

De medewerkers extramuraal geven aan dat ze tevreden zijn met het werk dat ze doen, de cliënten waarvoor ze het werk doen en de collega's. Daarnaast zijn er ook enkelen die tevreden zijn over de planning.

4.2.3 MTO overige diensten

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

Ook bij de medewerkers overige diensten is er een aanzienlijk aantal die geen behoefte of geen idee hebben met betrekking tot een training of opleiding. Verder geven meerdere respondenten aan dat ze verdieping willen, maar daarbij wordt niet concreet gemeld wat dit dan inhoudt. Ook zijn er enkelen die meer kennis willen van bepaalde computerprogramma's (Excel, ONS). Daarnaast is er behoefte aan een training of opleiding voor het omgaan met weerstanden binnen het team en timemanagement.

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]

Vanuit de medewerkers overige diensten komt naar voren dat zij graag de communicatie zouden zien veranderen. Waarbij dit meer open en directer moet worden gedaan. Dit ook ten behoeve van de sfeer die er is. Daarbij geeft ook 1 van de medewerkers aan deze vraag hier niet in te willen vullen.

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

Net als bij de medewerkers intramuraal en extramuraal geven de medewerkers van de overige diensten aan dat het werk an sich, de collega's en de cliënten zaken zijn waar ze tevreden over zijn.

5. Conclusies & reflecties

5.1 Algemene beoordeling

Over het algemeen, zijn de ondervraagde medewerkers redelijk tevreden met, en positief over hun werk en Heemzicht. Dit blijkt onder meer uit de Net Promoter Score, die (wanneer wordt gekeken naar de 'Europese' variant) voor alle groepen medewerkers ruim boven de nul uitkomt. Daarbij beoordelen zij de mate waarin ze Heemzicht als werkgever zouden aanbevelen gemiddeld met een 7,3. Waarbij dit voor de groep intramuraal met een 6,9 wel aanzienlijk lager scoort dan de andere groepen.

Dit beeld komt verder tot uiting in de vragen over algehele tevredenheid, waarbij plusminus 80% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over het werk. Over de organisatie is ruim 60% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden, maar is ook bijna 10% ontevreden of zeer ontevreden met de Heemzicht als werkgever. Ook hierbij is de respons bij de groep intramuraal duidelijk minder positief als de andere groepen. Verdere duiding van opvallende uitkomsten en specifiekere conclusies volgen onderverdeeld in thema's in de volgende paragraaf.

5.2 Opvallende uitkomsten per thema

Huidige werksituatie en werkring

- 7 medewerkers geven aan dat ze het aantal uren in het contract te weinig vinden. Dit geldt voornamelijk voor medewerkers van de overige diensten.

Werkbeleving

Werkdruk:

- Van alle medewerkers geeft ruim 70% aan dat de werkdruk goed is. De werkdruk wordt door bijna 10% van de respondenten van medewerkers overige diensten als veel te hoog aangegeven. Van de medewerkers intramuraal en de medewerkers overige diensten geeft meer dan de helft aan dat de werkdruk is toegenomen in het afgelopen jaar.
- Enkele medewerkers geven aan het werk niet lichamelijk aan te kunnen. Deze moeten hierin worden ondersteund door de organisatie.
- Ruim 10% van de medewerkers geeft aan dat ze de balans tussen werk in privé niet goed kunnen houden.
- Deze laatste twee punten zijn vaak de voorbode voor ziekteverzuim.

Kwaliteit van werk/arbeid:

- Het grootste gedeelte van de medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld vinden het werk dat ze doen inhoudelijk ook leuk.
- Bij de medewerkers intramuraal is ruim 20% van de respondenten het niet eens met het feit dat er een prettige sfeer heerst op de afdeling/ in het team. Dit in tegenstelling tot de andere groepen waar dit maar bij 5% voor komt.
- De medewerkers intramuraal hebben veel minder het idee dat ze invloed hebben op de inhoud van het werk als de andere groepen.
- De medewerkers intramuraal zijn het met de stelling dat zij zich gewaardeerd voelen door hun leidinggevende duidelijk meer oneens dan de overige groepen. 40% van de respondenten is het eens met deze stelling, terwijl dit bij de andere groepen ruim 75% is.
- Net als bij de stelling over werkdruk geven de medewerkers intramuraal en overige diensten een wezenlijk ander antwoord dan de medewerkers extramuraal. Deze respondenten in deze

twee groepen geven in bijna 45% van de gevallen aan dat ze het gevoel hebben dat ze tijd tekortkomen. Bij de medewerkers extramuraal is dit maar ca 12%.

- Het werk wordt door ongeveer 65% van de respondenten niet emotioneel zwaar gevonden.
- Het perspectief op de loopbaan wordt door ruim de helft van de respondenten als voldoende beoordeeld. Wel is bijna 20% het niet eens met deze stelling en is 30% het niet eens noch mee oneens met de stelling. Hier lijkt dus wel ruimte voor verbetering te liggen voor Heemzicht om het werk aantrekkelijk te houden voor medewerkers.
- Medewerkers zijn behoorlijk positief over de manier waarop zij zich kunnen ontplooiën/ontwikkelen in het werk.
- De respondenten van de groep intramuraal geven in sterkere mate aan, ten opzichte van de andere groepen, dat zij het niet eens zijn met de stelling dat ze invloed hebben op het rooster/ de tijden waarop ze werken. Dit wordt extra benadrukt bij de open vragen, waarin meerdere keren het zelfsturende rooster niet positief wordt beoordeeld. Dit lijkt tegenstrijdig, maar blijktbaar wordt dit door een deel van de medewerkers niet als prettig ervaren.
- Bij de groepen intramuraal en overige diensten zijn meer dan 40% van de respondenten het niet eens met de stelling dat ze voldoende tijd hebben om de cliënten persoonlijke aandacht te geven. Dit is in lijn met de antwoorden op de stelling dat ze het gevoel hebben tijd tekort te komen. Daarnaast komen de antwoorden op deze stelling sterk overeen met de respons op de stelling of er voldoende tijd is om de cliënten goed te verzorgen/ ondersteunen.

Arbeidsethos, betrokkenheid en trots:

- Zo goed als alle respondenten hebben zin om aan het werk te gaan.
- Ruim 80% van de respondenten is het wel eens met de stelling dat ze bereid zijn om extra inspanningen te leveren.
- De medewerkers van de overige diensten voelen zich in sterke mate verbonden met de organisatie. Liefst 85% geeft aan het grotendeels of volledig eens te zijn met die stelling. Bij de overige groepen is dit percentage lager.
- De medewerkers zijn over het algemeen enthousiast over hun baan. Ruim 80% van de respondenten is het grotendeels of volledig eens met deze stelling.

Veiligheid, agressie en geweld:

- Helaas hebben de medewerkers ervaring met intimidatie, agressie en/of geweld gehad in het afgelopen jaar. Dit uit zich in verbale agressie en bedreiging/ intimidatie, maar 9 respondenten geven aan dat er ook sprake is geweest van fysieke agressie. Wanneer per groep wordt gekeken, valt op dat de intimidatie, agressie en/of geweld voornamelijk voorkomt bij de medewerkers intramuraal. Deze groep ziet dan ook een toename in het afgelopen jaar van deze agressie/ intimidatie. Daarbij voelt zo goed als iedereen (op 1 respondent na) dat het wel veilig om dit te bespreken in zijn/ haar team.

Bijdrage aan kwaliteit van leven van de cliënt:

- De medewerkers kunnen zich over het algemeen goed vinden in de stelling dat ze de ondersteuning afstemmen op de wensen en behoeften van de cliënt.
- Ook geven de medewerkers aan dat er genoeg kennis aanwezig is over hoe de familieleden ingeschakeld kunnen worden bij de zorg- en dienstverlening.
- Op de stelling of er voldoende tijd is tijdens de contacten voor persoonlijke aandacht geven 6 van de 27 (of 22%) medewerkers intramuraal aan dat ze het daar niet grotendeels mee oneens zijn.
- De medewerkers geven overwegend aan dat ze het eens zijn met de stelling dat ze ruimte nemen om de cliënt te stimuleren om die dingen te doen die hij/ zij nog zelf kan.

Cliëntervaringen:

- Familie en vrienden worden niet altijd betrokken bij de zorgverlening als mogelijk is of als zou kunnen. Hier liggen dus verbetermogelijkheden voor Heemzicht in het betrekken van deze mensen. Dit ondanks dat de medewerkers aangeven dat er wel voldoende kennis is hierover.
- Slechts 4 medewerkers zijn het niet eens met de stelling dat de cliënten (of familie) meebeslissen over de momenten waarop zorg wordt ontvangen of gegeven???
- De medewerkers van de overige diensten zijn het in sterke mate (bijna 90%) eens met de stelling dat ze het gesprek aangaan met de cliënten als er zaken niet goed zijn gegaan. Bij de medewerkers intramuraal en extramuraal is dit bij 70% van de respondenten het geval.
- Net als bij de stelling of de medewerkers goed luisteren naar de wensen van cliënten zijn de medewerkers het ook sterk eens met de stelling of ze het makkelijk vinden om met de cliënten het gesprek aan te gaan over hun wensen en ideeën.
- Bij de stelling of medewerkers het makkelijk vinden om het gesprek aan te gaan met cliënten over zaken die niet goed zijn gegaan geeft bijna 80% aan het hier mee eens te zijn. Wel zijn er in totaal 3 respondenten die het hier mee oneens zijn. Mogelijk dat hier met specifieke training verbetering in kan worden aangebracht.
- 30% van de respondenten is het niet eens met de stelling dat ze het makkelijk vinden om wensen en ideeën van cliënten om te zetten in activiteiten tijdens dagelijkse werkzaamheden.

Teamsamenwerking:

- De samenwerking in de teams wordt door het merendeel van de respondenten als goed ervaren.
- Tussen de verschillende groepen is een duidelijk verschil te zien in de mate waarop men elkaar aanspreekt op gedrag en houding. Op de stelling of men elkaar binnen het team aanspreekt op gedrag en houding is een duidelijk verschil te zien tussen de verschillende groepen. Waarbij vooral bij de groep intramuraal dit minder gebeurt.
- De medewerkers van de overige diensten ervaren de persoonlijke aandacht van hun leidinggevende beter dan de andere groepen.
- De medewerkers geven aan dat men in de teams niet optimaal gebruik maakt van elkaars kwaliteiten. Hier is ligt dus ruimte voor verbetering.
- Vanuit de open vragen komt naar voren dat de medewerkers graag zien dat er meer en open met elkaar wordt gecommuniceerd. Een belangrijk aspect daarbij is roosterwijzigingen die zonder communicatie worden doorgevoerd.

Personeelsbeleid

Algemeen:

- Vooral bij de groep intramuraal wordt langdurige onderbezetting ervaren.
- 25% van de respondenten vindt niet dat de vervanging van collega's goed is geregeld, dit ligt hoger bij de groep intramuraal.
- Meer dan de helft van alle respondenten geeft aan in de afgelopen 12 maanden geen functionerings- of beoordelingsgesprek te hebben gehad.

Verbeteren en maatregelen:

- Verbetermogelijkheden liggen volgens de medewerkers voornamelijk bij de aspecten werkdruk, fysieke belasting van het werk, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en balans werk-privé. Dit geldt in sterkere mate voor de medewerkers intramuraal dan voor de medewerkers van de andere groepen. De scholing van medewerkers en het bieden van loopbaanmogelijkheden wordt wel door een grote meerderheid als voldoende beschouwd.

- Deze aspecten komen ook in andere stellingen naar voren en dienen dus extra aandacht te krijgen van Heemzicht om in de toekomst te verbeteren.

Competenties, opleiding en ontwikkeling

- Bijna alle respondenten geven aan dat het werk dat zij doen op of onder het niveau ligt van de kennis en vaardigheden van de medewerker. De medewerkers die onder hun niveau werken moeten mogelijk meer worden uitgedaagd in hun werkzaamheden, als dit mogelijk is. Verder blijkt vanuit de open vraag dat veel medewerkers niet de behoefte hebben aan of geen idee hebben van een mogelijke opleiding. De opleidingen die voornamelijk worden genoemd zijn het omgaan met specifieke doelgroepen als dementie, palliatieve zorg en kanker. Daarnaast zijn er meerdere medewerkers die graag een training of opleiding zouden krijgen op ICT-gebied. Ook wordt er gevraagd om trainingen over team aangelegenheden.

5.3 Aanbevelingen voor mogelijke verbetering

Op basis van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers worden hieronder enkele aanbevelingen voor mogelijke verbeteringen genoemd.

Familie en vrienden worden niet altijd zoveel als mogelijk betrokken bij de zorg- en dienstverlening. Wanneer dit meer wordt gedaan kan dit een positief effect hebben op de tevredenheid van cliënten en de mate waarin de zorg aansluit bij de wensen van de cliënt.

Enkele medewerkers geven aan dat ze vinden dat ze te weinig uren in hun contract hebben. Aangezien er ook onderbezetting wordt waargenomen is het misschien mogelijk om deze medewerkers voor meer uren te contracteren.

Vooraf bij de groep intramuraal wordt onderbezetting ervaren, wanneer dit binnen de financiële kaders mogelijk is, dienen hier dus meer medewerkers aangetrokken te worden. Ook is bij deze groep duidelijke sprake van een mindere sfeer in het team en voelen zij zich minder gewaardeerd door hun leidinggevende. Dergelijke zaken kunnen het plezier in werk sterk verminderen en dienen dus onder de aandacht van de organisatie te zijn. Ook worden niet alle kwaliteiten van het team gebruikt. Daarnaast is er onder de medewerkers frustratie over het aanpassen van roosters zonder communicatie daaromtrent. De afspraken die hierover zijn gemaakt of zijn aangescherpt dienen beter te worden nageleefd.

Een groot aandeel van de medewerkers heeft het afgelopen jaar geen functionerings- of beoordelingsgesprek gehad. Het is belangrijk om de afspraken omtrent functionerings- of beoordelingsgesprekken naast deze uitkomsten te leggen.

Medewerkers geven aan dat ze onder hun niveau werken. Mogelijk kan voor die medewerkers worden gekeken of hun takenpakket kan worden uitgebreid. Daarnaast willen medewerkers ook opleidingen volgen wat ook moet worden gestimuleerd door de organisatie.

De medewerkers geven aan dat vooral op het gebied van werkdruk, de fysieke belasting, preventie ziekteverzuim, roosters en werktijden en balans werk-privé door Heemzicht meer inspanningen moeten worden gedaan om deze te verbeteren.

5.4 Mogelijkheden verder/ verdiepend onderzoek

Deze rapportage wordt afgesloten met het bespreken van mogelijkheden tot verder/ verdiepend onderzoek en mogelijke aandachtspunten voor de toekomst.

Om de resultaten van dit onderzoek meer waarde te geven is het van belang dat de komende periode dit onderzoek periodiek wordt herhaald. In dat geval is het mogelijk om te kijken naar trends en kan er mogelijk nog gericht worden gekeken naar verbeterpunten.

De medewerkers extramuraal hebben bij de vragen over teamsamenwerking relatief vaak aangegeven dat ze het niet eens of oneens zijn met deze stelling. Het is mogelijk interessant om te onderzoeken waar dit vandaan komt. Mogelijk dat zij zich door de aard van hun werkzaamheden minder bij het team betrokken voelen.

De medewerkers hebben in de vragenlijst ook stellingen beantwoord over cliëntervaringen. Ook hier is het interessant om verder te onderzoeken hoe de cliënten dit ervaren. Deze hebben in hun CTO ook vragen hieromtrent beantwoord en dus kunnen de resultaten met elkaar worden vergeleken. Daarnaast is het ook van belang hoe de antwoorden van de medewerkers zich verhouden tot de antwoorden van de vrijwilligers. Hierop wordt in het overkoepelende rapport ingegaan.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijsten

Bijlage 2: Alle antwoorden open vragen

MTO Intramuraal:

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

Aan collega' aanspreken die naar met onze cliënten omgaan.
Aan omgaan met agressie.
Communicatie training
Dementie zorg
Dit jaar mag ik een nieuwe opleiding beginnen
Ergonomisch werken
geen
Geen idee.
gerelateerd aan mijn functie
Iedereen kan iets opsteken van wat voor training dan ook
Ik ben in opleiding
ik ben in opleiding binnen de instelling
Intervisie binnen het team
kan zo snel niet iets noemen
n.v.t.
Niet
nvt
Nvt
Palliatieve zorg
rapporteren ,activiteiten voor cliënten ,
toch nog wat meer met de zorgplannen. daar ben ik nog niet helemaal waar ik moet zijn voor mijn gevoel
Verpleegtechnische handelingen. E- learnings
volg een scholing
weet het nog niet

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?]

Als mijn leidinggevende vakantie heeft of vrij is dan gaan andere leidinggevende graag op haar " stoel" zitten om dingen anders te doen.
Beter luisteren naar redenen van ontslag personeel
betere communicatie met iedereen.
Betere communicatie onderling op de afdeling
Coordinator vaker bij de groep langs gaan. Manager op regelmatige basis langs de afdeling gaan. Gelijkwaardige bezetten op elke dag.
Dat er niet steeds zo gerommeld wordt met de roosters. Dat het in overleg gaat en niet zomaar ingevuld wordt. Hier wordt de sfeer niet gezelliger op. Dit geldt voor veel collega's van mij ook. Dat de

<p>teamleidster vaker tijd heeft voor haar team.</p>
<p>De communicatie vind ik nog steeds niet goed ondanks de cursus die heel Heemzicht heeft gevolgd. Ook bij het leidinggevend personeel. Sommige collega's zijn erg negatief/verkeerde houding. Dit beïnvloed de sfeer in het team.</p>
<p>Een leidinggevende die aandacht schenkt aan de werknemers. Niet zelf zonder overleg mensen Kopland die ook een privé leven hebben. En dan zeggen zoek zelf maar naar een oplossing.</p>
<p>Het rooster. Het vaste rooster wat we voorheen hadden brengt meer rust. Dit zelfsturende rooster werkt niet. Veel ontevredenheid doordat knelpunten zonder overleg in je schoenen worden gegeven. Voelt als roofoverval op je privacy.</p>
<p>het zelf roosteren zoals het bedoeld is en niet dat een leidinggevende in de laatste ronde van alles veranderd ,zodat balans werk en prive verstoord wordt. De communicatie verbeteren vanuit het MT en zoco's richting de werkvloer. Meer tijd voor je taken als contactverzorgende ,nu moet het allemaal tussendoor.</p>
<p>Ik vind het soms jammer dat de medewerkers geïnformeerd worden in bepaalde zaken, mijnsinsziens zijn ze ook niet altijd standvastig in afspraken Er wordt iets besproken, iemand vind er wat van en de tam tam gaat.</p>
<p>Ik zou het fijn vinden als er wat beter geroosterd/gepland gaat worden, zodat je eens wat makkelijker afspraken kan maken zowel prive als met bv de tandarts. Op dit moment weet je niet zo heel lang van te voren je vaste rooster en moeten afspraken vaak afgezegd worden, dit gaat wel eens ten koste van je prive en sociale leven. Ook vind ik dat er niet altijd voldoende tijd is om de cliënten met aandacht te verzorgen en om de zelfredzaamheid te kunnen stimuleren. Onder collega's op het werk gaat het vaak wel goed, allen word er ontzettend veel gemopperd over van alles en nog wat. ook zijn er dingen die niet even duidelijk zijn. enz.</p>
<p>in de huiskamers mag iedereen z'n eigen invulling geven. Meer duidelijkheid/eenheid geeft een betere structuur. Bv. dat er eetlijsten zijn van cliënten over hoe en wat . Nu is het zo ,eet meneer/mevrouw 1 boeterham/beschuit dan is het goed ,maar worden er 8boeterhammen/beschuiten gegeten is ook goed."belevings gerichte zorg" zegt men dan. persoonlijk vindt ik dat het welzijn van de client hier voor op staat en max.3/4 boeterhammen/beschuit ruim voldoende is. Er zijn cliënten met diabetes , zover bekend wordt er geen rekening mee gehouden. dat hoeft niet volgens de zorg? De kok doet z'n best , maar er zit nooit iets bij van "vroeger" lekkere stampot sla met spekkies of kaantjes op brood. er zijn heus wel gerechten van vroeger en streekgebonden te vinden. Of vraag eens bij cliënten/familie en de cliënten van tafeldekje wat hun graag zouden willen eten.</p>
<p>Je moet je zelf inroosteren. Maar vervolgens wordt er zoveel veranderd dat je in de min staat. En deze uren allemaal in moet halen. Hier ben ik ontevreden over. En vind ook dat dit beter kan in de instelling. Ook prive en werk word vaak niet aan gedacht. Wanneer je vrij bent wordt je of gebeld door de organisatie of je krijgt mails. Waar je op moet reageren. Dit moet/kan ook verbeterd worden.</p>
<p>Liefde tonen aan cliënten. En cliënten niet uit en in bed jakkeren. En niet schelden en vloeken in het bij zijn van cliënten.</p>
<p>Meer gediplomeerde collega in het team</p>
<p>Meer mensen aan nemen voor de zorg zodat we niet meer onderbezet staan</p>
<p>Meer samenwerken van alle afdelingen van de organisatie</p>
<p>Meer stabiliteit</p>
<p>n.v.t.</p>
<p>Ontevreden over de manier van werken van de locatie manager, tegenover het verzorgend personeel, totaal geen empathisch inleefvermogen. Dominante vrouw die haar eigen zin probeert door te drijven. Onder het mom van een niet bestaand beleid. Als gevolg hiervan heb ik mijn ontslag ingediend en ga ik binnenkort bij een andere werkgever werken.</p>
<p>Onvoldoende bezitting, beter communicatie tussen verzorgende en leidinggevende</p>

rooster moet vast worden gelegd en niet meer veranderen tenzij toestemming van persoon zelf
 werkhouding kan professioneler

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

Mijn leidinggevende en mijn collega's.
Kleinschaligheid
de afdeling waar ik werk is echt mijn ding
Mijn leuke collegas
Begeleiding voor opleiding
Over mijn opleiding, de hulp en tips die ik krijg van collega's.
Fijn team. Zelfroosteren
Dat ik mag werken met onze lieve cliënten.
Dat de collega's elkaar steunen en helpen.
contact met de cliënten
Dat ik gewaardeerd wordt door zowel mijn leidinggevende als collega's
Ik vind mijn vak echt geweldig ik vind het fijn om met ouderen op de afdeling somatiek te werken. Ik vind het fijn om zelf en samenredzaamheid te bevorderen. En om preventief te werken en zo gezondheidsproblemen te helpen voorkomen. enz.
dat het voldoening geeft
Door collega's wordt je gerespecteerd zoals je bent.
Dat ik er mag zijn voor onze cliënten.En dat ik ze de liefde mag geven die ze verdienen.
Leidinggevende die altijd verbonden is met het team
Contacten met collega's en cliënten. het werk zelf.
De persoonlijke contact met de bewoners van de afdeling .
De begeleiding van leerlingen
De opleidingsmogelijkheden
Fijne collega's en zorgvragers op afdeling somatiek. Ik heb veel van ze geleerd.
Omgaan met de cliënten en sommige collega's,
voldoende werkgelegenheid
contact met bewoners is erg goed

MTO Extramuraal:

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

.hoe omgaan met cliënten.
Computer training
Dementie en kanker. (Omgang)
EHBO
Ehbo Omgaan met: Dementie
Geen
Geen
Geen
geen
geen

Geen
Ik weet dat ze aangeboden worden, maar heb daar geen behoefte aan.
n.v.t
Nvt
nvt
nvt
nvt
Uitleg over ONS
verslavingszorg, mishandeling, EHBO, depressiviteit
Weet ik niet
Weet niet
Wondzorg
Zou graag nog een opfriscursus willen doen en volgend jaar de opleiding voor de zorg.

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [*Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?*]

Betere communicatie als er extra gewerkt moet worden door bv een zieke collega, eerst overleggen of het kan, nu is de client op de hoogte en ik nog niet, en dan mij dwingen om te gaan, terwijl ik bv bij mn eigen client zit.
Dat er goed geluisterd wordt naar de werknemers, flexibeler zijn tav contracten, waardoor collega's werk en privé beter kunnen combineren en dus blijven!
Een betere communicatie onderling de planning.
Geen
Iets meer tijd voor klanten
Ik ben gewoon tevreden met mijn werk
Ik ben te kort in dienst om een goed oordeel te geven.
ik ben tevreden
leidinggevende
Leidinggevende stabiel in communicatie.
Minder onderscheid personeel tussen intramuraal en extramuraal
n.v.t
Nergens ben tevreden
Niets
Nvt
nvt
nvt
Reistijden van client naar client.
Rooster niet veranderen zonder overleg
We doen het ermee
We zijn al hard aan het werk om dingen te veranderen in ons team.
weet niet
X

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

Dat de planning is overgenomen.
Contact met de cliënten en collega's.
Samenwerking collega's.
Het werk zelf contact met de cliënten
Team
Mijn fijne cliënten waar ik graag naar toe ga,
Fijne leidinggevenden, fijne cliënten en veel vrijheid.
nooit gen problemen
Werkzaamheden en contact met cliënten en collega's
Ik vind mijn werk fantastisch. Omgang met cliënten en collega's. Cliënten kunnen helpen.
Mijn werk op zich
n.v.t
Gehele werk
Aan al die lieve mensen waar ik kom
Alles eigenlijk wel
De communicatie met de planner en coördinator
over mijn werk en over de organisatie
Dat alles verder goed geregeld is.
Verstandhouding onder collega,s
Vrijheid
Het werken met cliënten, en dat ze tevreden zijn met de zorg die ik verleende.
waardering van cliënten
X

MTO Overige diensten:

Aan wat voor training of opleiding heeft u het meest behoefte?

Excell
Geen
Geen
Geen
Geen behoefde aan een training of opleiding
Grotere kennis van het gebruik van bepaalde computer programma s
Ik werk met plezier Hoop dat het zo blijft als het is. Ik heb geen behoefte aan een opleiding.
Nu niet, pas afgerond
Nvt
omgaan met weerstanden binnen het team.
ONS
Op dit moment geen idee
Op dit moment niets
Op dit moment niets
time-management/prioriteiten stellen

Vakgebied
vakinhoudelijk
Verdieping
Voeding dienst.
Wat aansluit bij mijn huidige baan. In eerste instantie verdieping, in tweede instantie meer management gericht.
Zou ik op dit moment niet weten

Wat zou u willen veranderen in uw werk? [*Waar bent u ontevreden over, wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de organisatie veranderen, kunnen collega's anders doen?*]

Beter borgen
betere balans wrk prive door meer invloed op eigen uren thuis werk/kantoorwerk
collega s die meer hun verantwoording nemen. Collega s die niet goed functioneren in bepaalde aspecten van het werk.
Communicatie en collegialiteit
communicatie, kaders, grote lijnen visie
De communicatie kan beter. Regelmatig komt informatie die wel belangrijk is voor mij niet mijn kant op.
De sfeer onderling. Hier ligt een flink aandachtspunt wat mij betreft. Het gat tussen het MT en de werkvloer is te groot waardoor er onbegrip en wantrouwen is ontstaan. Daarnaast is het geroddel onderling een groot probleem, dit geldt voor de werkvloer maar zeker ook voor de medewerkers uit hoger hand.
Een leidinggevende chef in de keuken die iedereen gelijke kansen geeft en met respect behandelt .
Er is een gebrek aan ruimte/privacy voor vertrouwelijke gesprekken. Je wordt te vaak gestoord.
Ga ik hier niet invullen
Geen idee
Ik ben zeer tevreden maar merk bij andere collega's dat open met elkaar in gesprek gaan en je durven uit te spreken ook naar directie niet goed loopt
Ik zou graag weer 8 uren diensten hebben want na invoering van kortere diensten blijkt dat ik een dag extra moet werken om aan mijn contract uren te komen, dit is behoorlijk lastig icm het verlenen van mantelzorg.
Ik zou willen dat er meer openheid is en er rechtstreeks gecommuniceerd wordt met elkaar. Daarnaast dat er meer naar de medewerkers op de werkvloer geluisterd wordt en rekening wordt gehouden met hun gevoelens.
Ik zou willen niet veranderen omdat ik ben tevreden op mij werk en ik vond nog steeds leuk om te doen mij dienst.
In werktijd meer bezig kunnen zijn met werkrooster met eventueel collega's , zodat deze een beetje met contract uren overeen komen
Kwaliteit van de werkplak. Algemene kennis van automatisering en dit toepassen in het werk.
Meer professionele houding in plaats van laten leiden door emoties en de waan van de dag.
Niets
Niets
Ontevreden over de enorme berg administratieve taken waar we door werkgever, de overheid en zorgverzekeraars aan moeten voldoen. Organisatie doet wat ze kan met de middelen die ze tot hun beschikking hebben.

Waar bent u (zeer) tevreden over in uw werk?

Begeleiding i.n. en onderling contact
Contacten medewerkers en cliënten
De afwisseling en de uitdaging om het weer te fixen.
De mogelijkheden tot ontwikkeling van de medewerkers.
De samenwerking met mijn collega's
De sfeer.
De toewijding aan de cliënten.
De vrijheid en het vertrouwen dat ik krijg
De zorg die de zorgvragers krijgen is van hoge kwaliteit.
Fijne collega's
Ga ik hier niet invullen
Het contact met mensen, het werk op zich, de verscheidenheid, de afwisseling in het werk maakt het aantrekkelijk en motiveert
Het werken met de mensen op de werkvloer.
Inhoud en afwisseling
kleinschaligheid, liefde voor het vak die de zorg heeft
Mijn werk, mijn collega's, het contact met cliënten
Mijn werkzaamheden en het contact met collega's en cliënten.
Over de vrijheid die ik heb om mijn werk te verrichten.
Over het algemeen ben ik wel tevreden met mijn werk, alleen af en toe voel ik me wel eens "vergeten"
Over mij dagsdienst. En over de mensen dat heb ik samen werken en ook allemaal werk in heemzicht en ook natuurlijk cliënten.
samenwerking
Vrijheid om zelfstandig te werken.
Werk sfeer