



Rapportage
Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Versie 1.0.0
Januari 2020

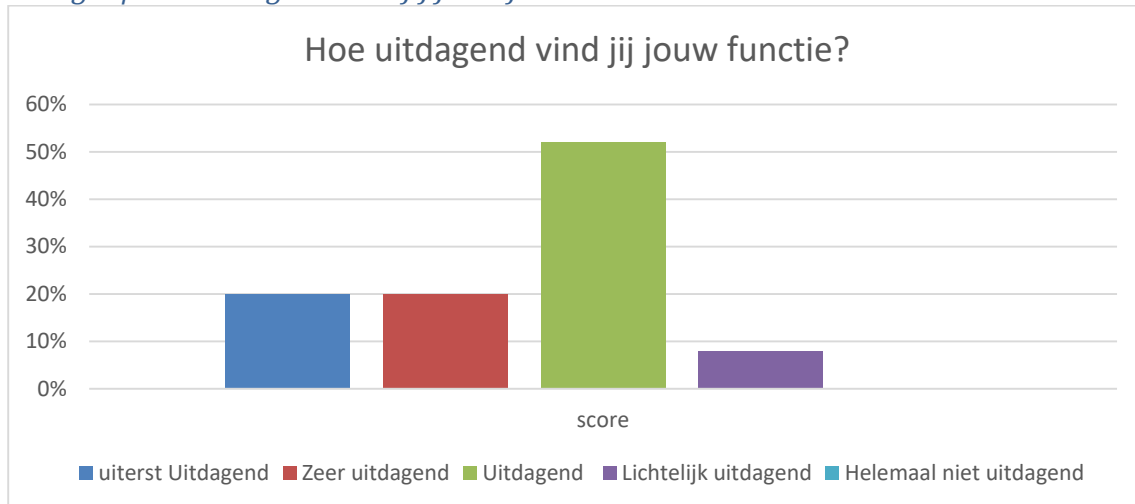
drs. Emeliet Dolstra

01 | Uitkomsten Onderzoek

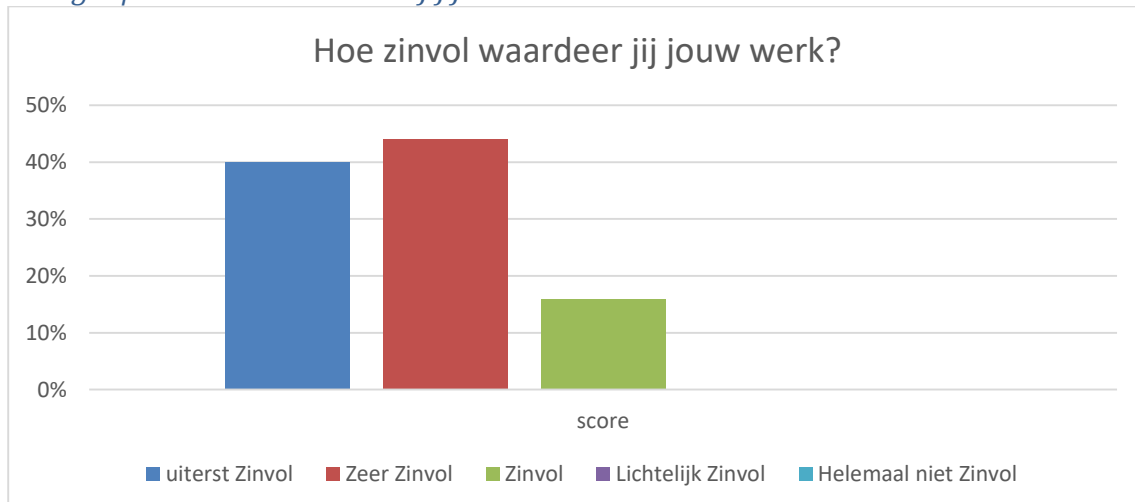
Inleiding

De vragenlijst is door Nieuwe Start Woonzorg zelf ontwikkeld. De medewerkers hebben de vragenlijst kunnen invullen via de website [Survio.com](https://www.surveymonkey.com) waar zij de vragen anoniem hebben beantwoord. In de basis komen dezelfde vragen jaarlijks terug, zoals bijvoorbeeld een meting van de werkdruk. Dit jaar zijn enkele vragen toegevoegd om meer inzicht te krijgen in o.a. de werkdruk.

Vraag 1 | Hoe uitdagend vind jij jouw functie?



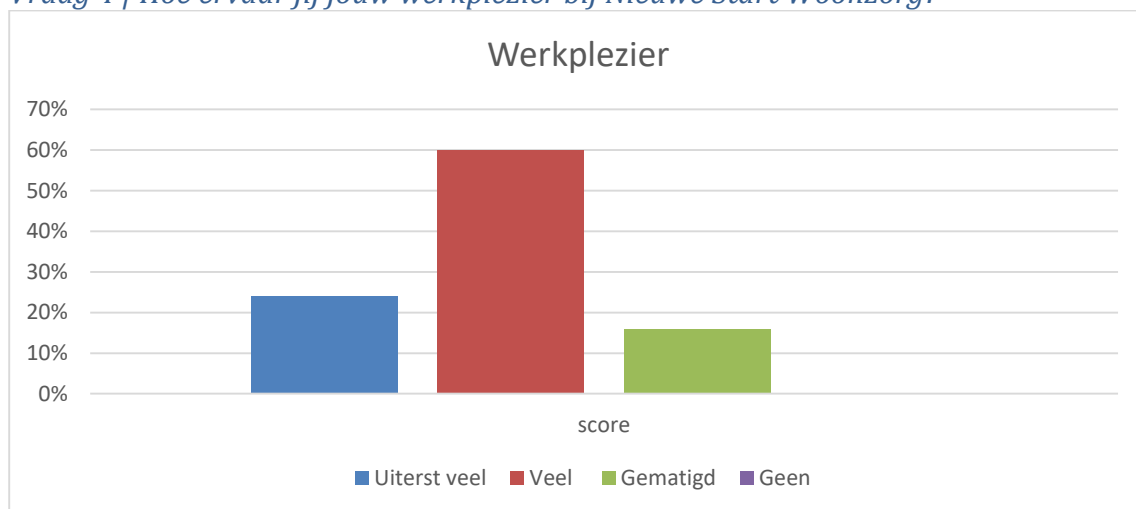
Vraag 2 | Hoe zinvol waardeer jij jouw werk?



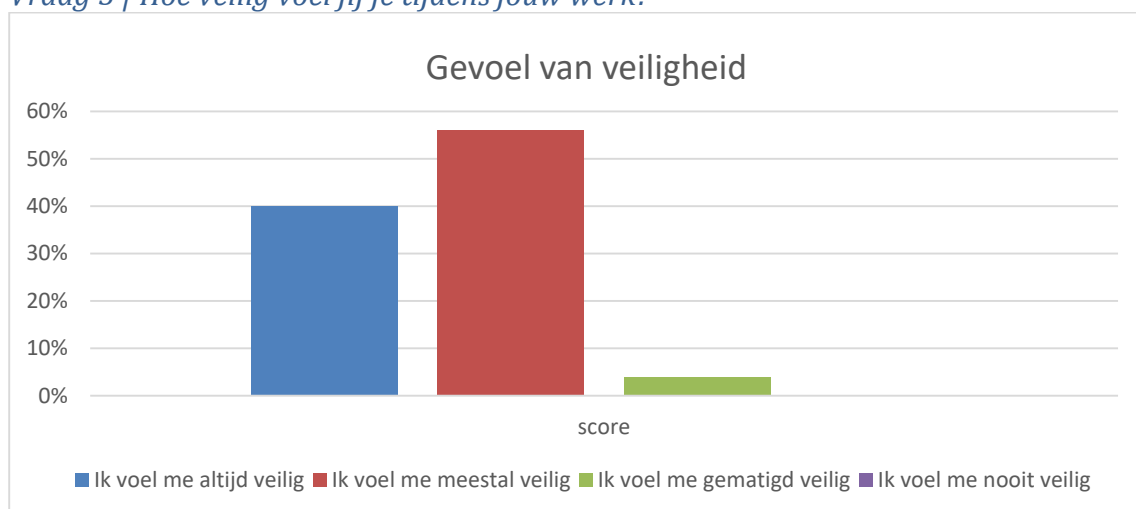
Vraag 3 | Kun jij je vinden in de visie van de organisatie?



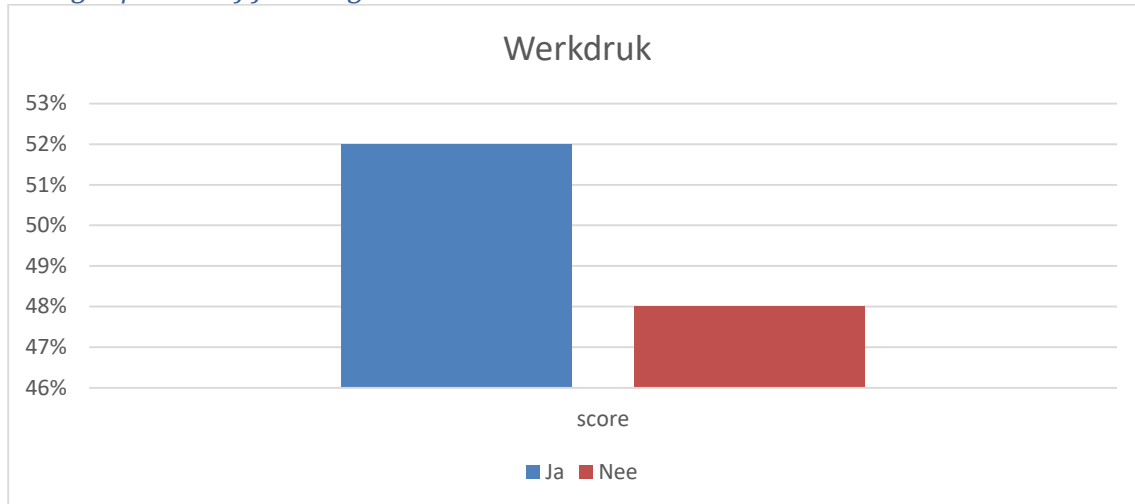
Vraag 4 | Hoe ervaar jij jouw werkplezier bij Nieuwe Start Woonzorg?



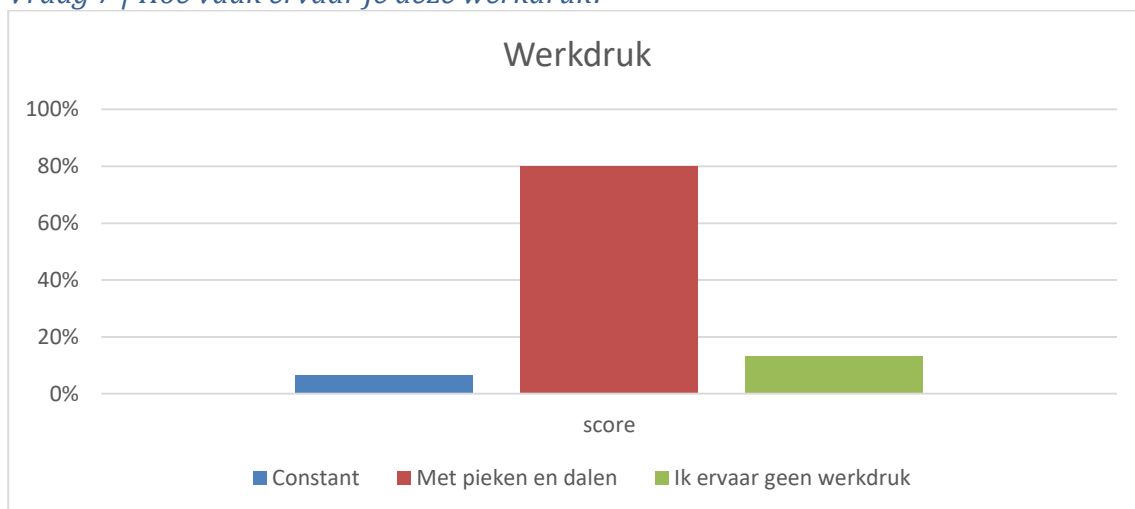
Vraag 5 | Hoe veilig voel jij je tijdens jouw werk?



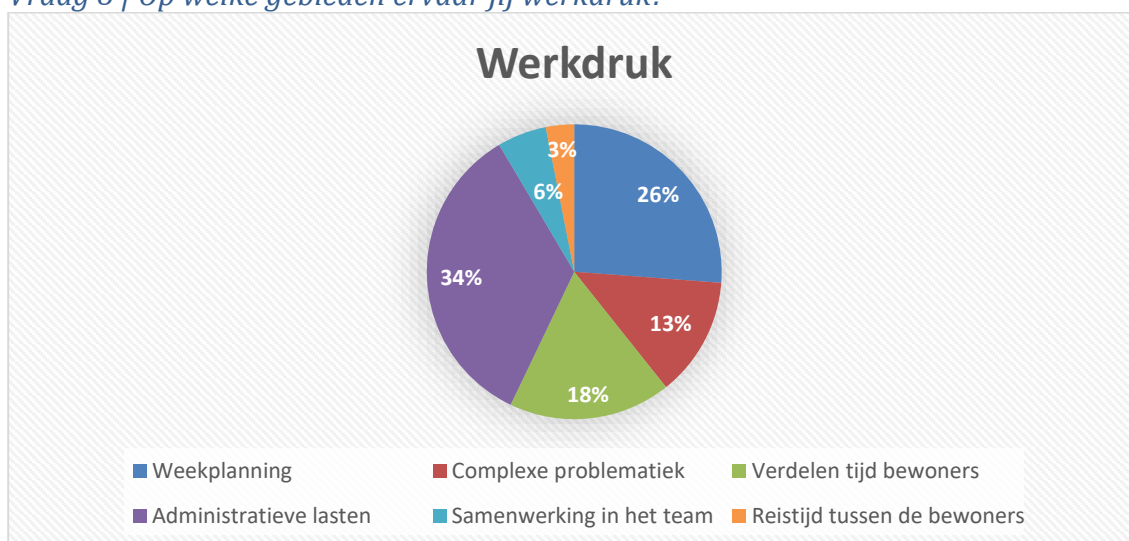
Vraag 6 / Ervaar jij bovengemiddelde werkdruk?



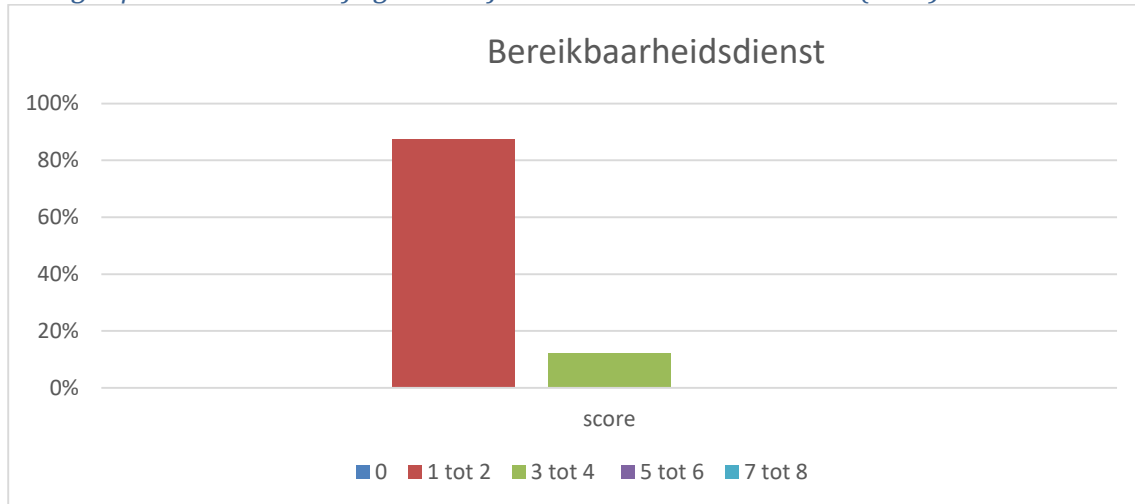
Vraag 7 / Hoe vaak ervaar je deze werkdruk?



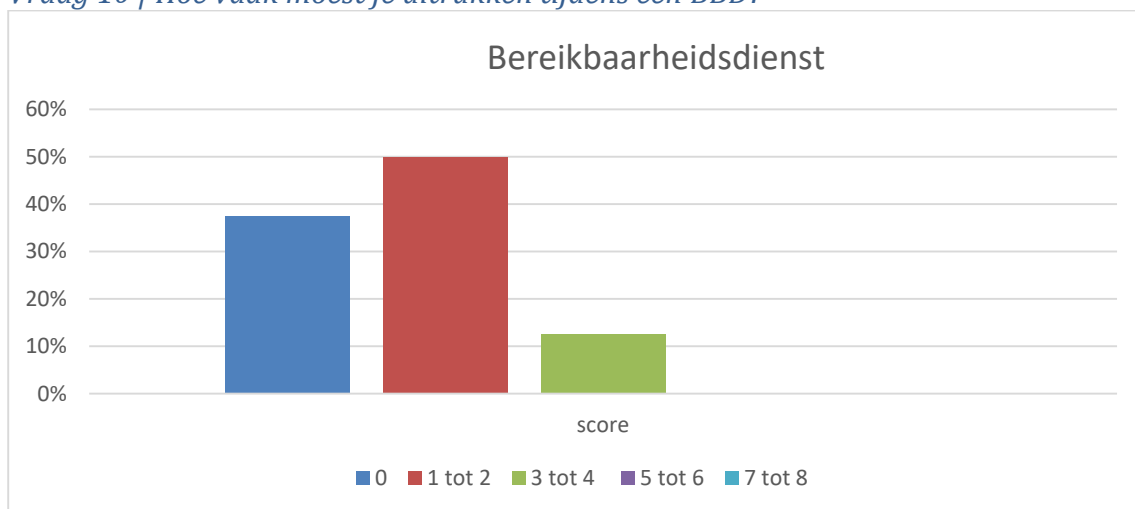
Vraag 8 / Op welke gebieden ervaar jij werkdruk?



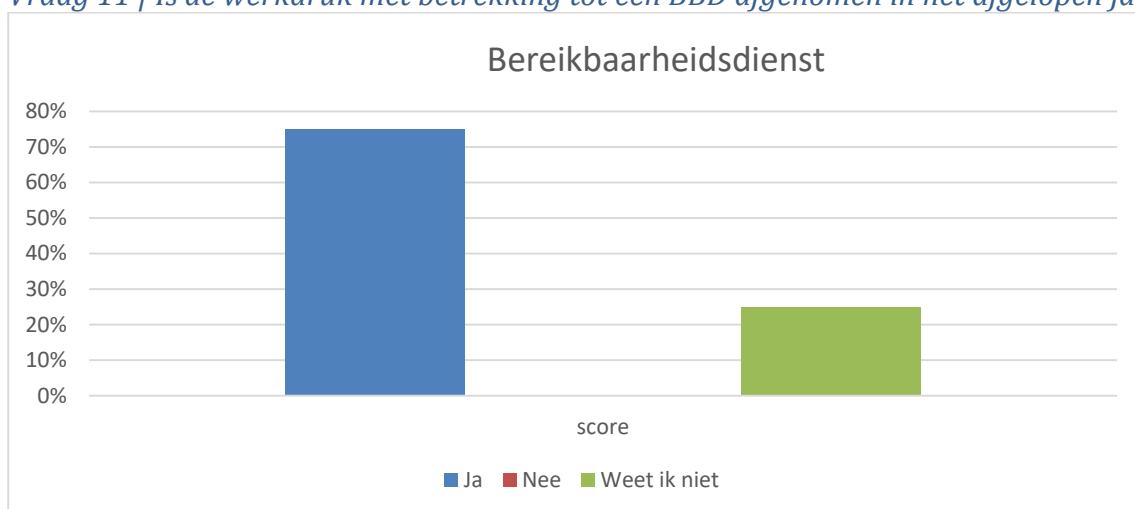
Vraag 9 | Hoe vaak word je gebeld tijdens een bereikbare dienst (BBD)?



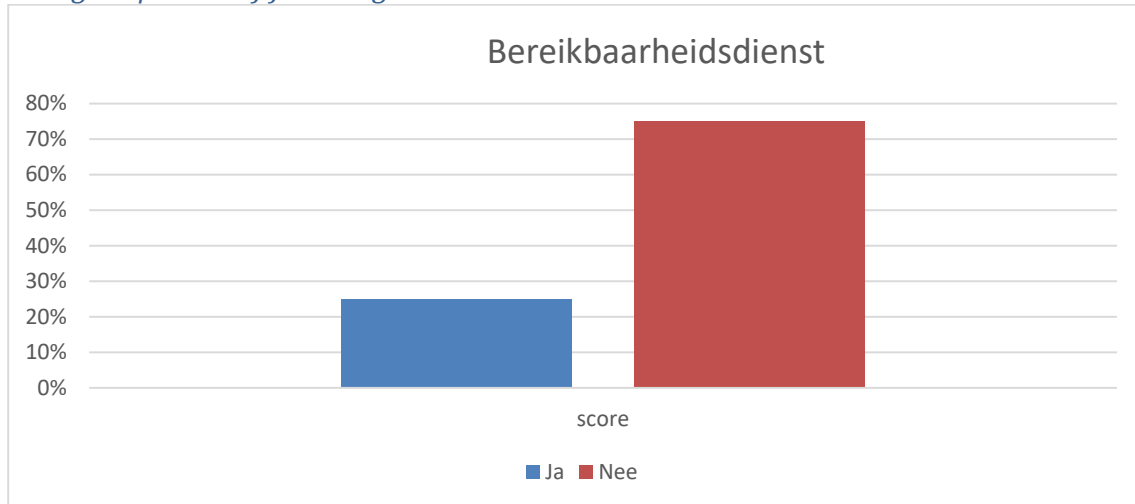
Vraag 10 | Hoe vaak moest je uitrukken tijdens een BBD?



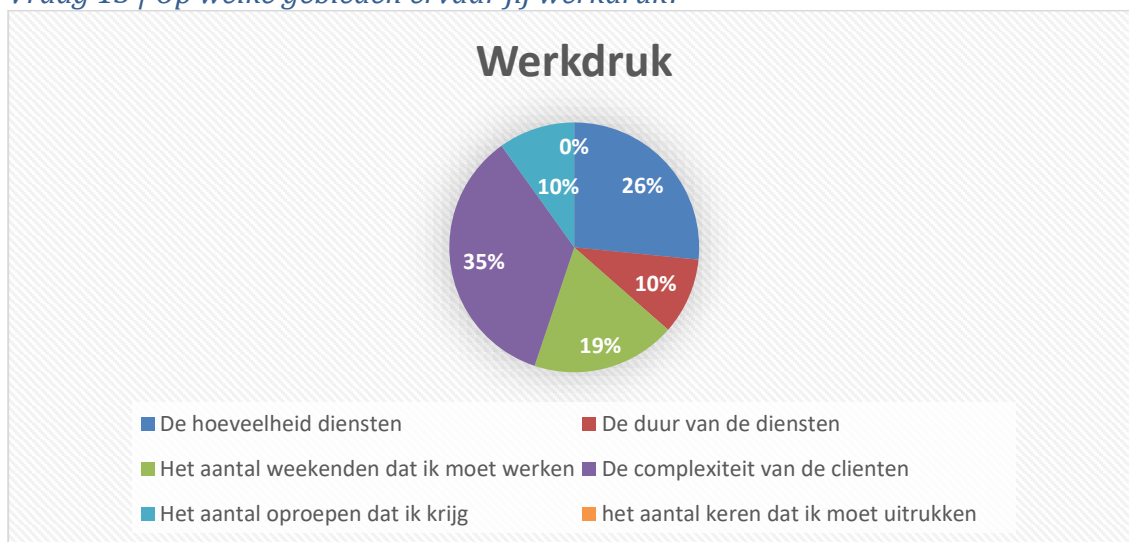
Vraag 11 | Is de werkdruk met betrekking tot een BBD afgenomen in het afgelopen jaar?



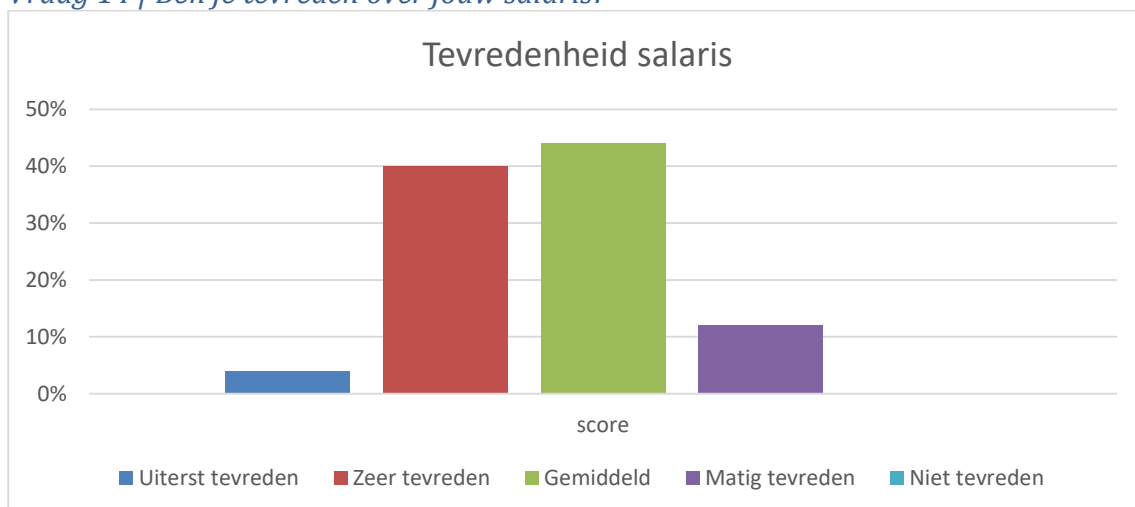
Vraag 12 | Ervaar jij boven gemiddelde werkdruk van de BBD?



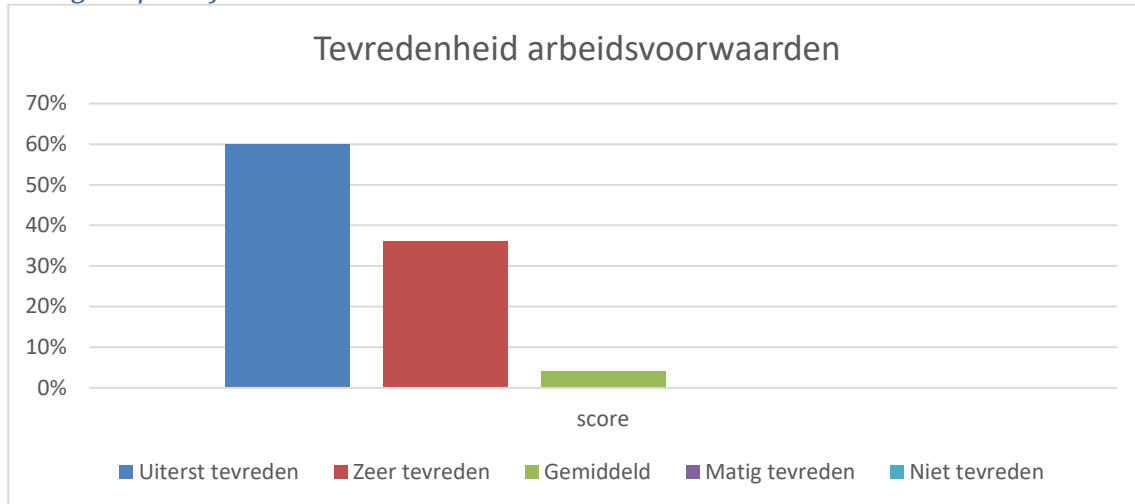
Vraag 13 | Op welke gebieden ervaar jij werkdruk?



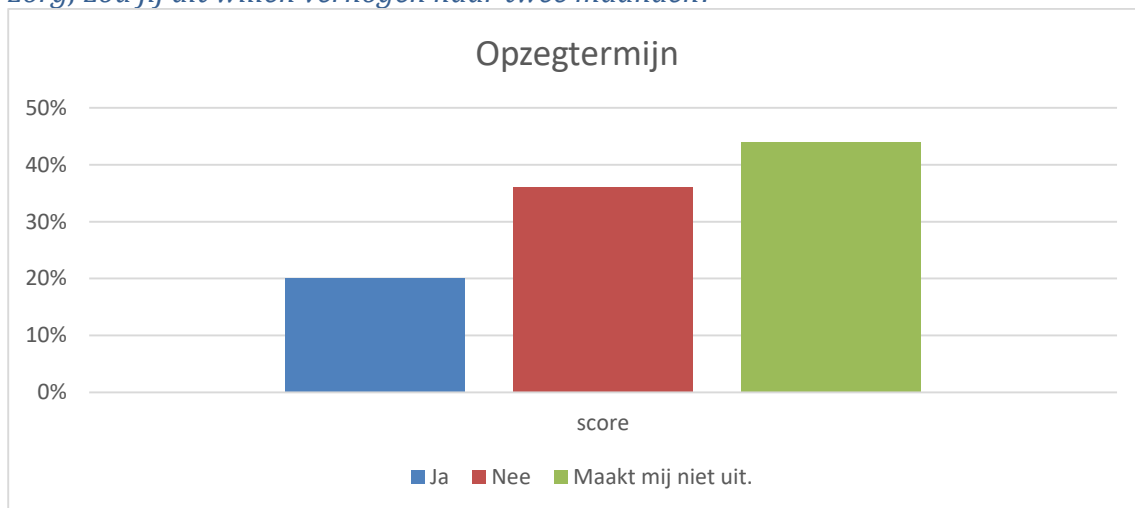
Vraag 14 | Ben je tevreden over jouw salaris?



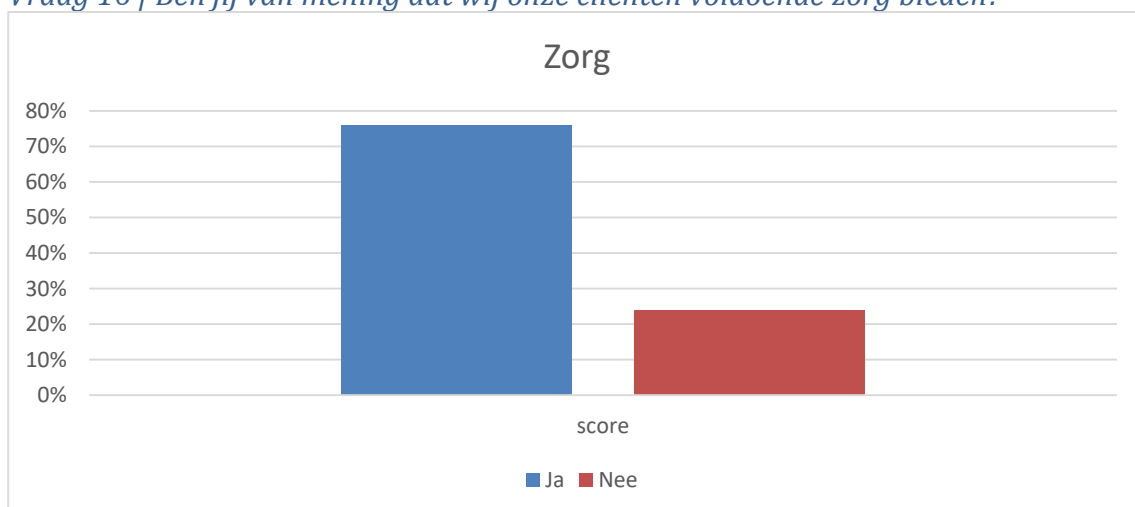
Vraag 15 | Ben je tevreden over de arbeidsvoorwaarden?



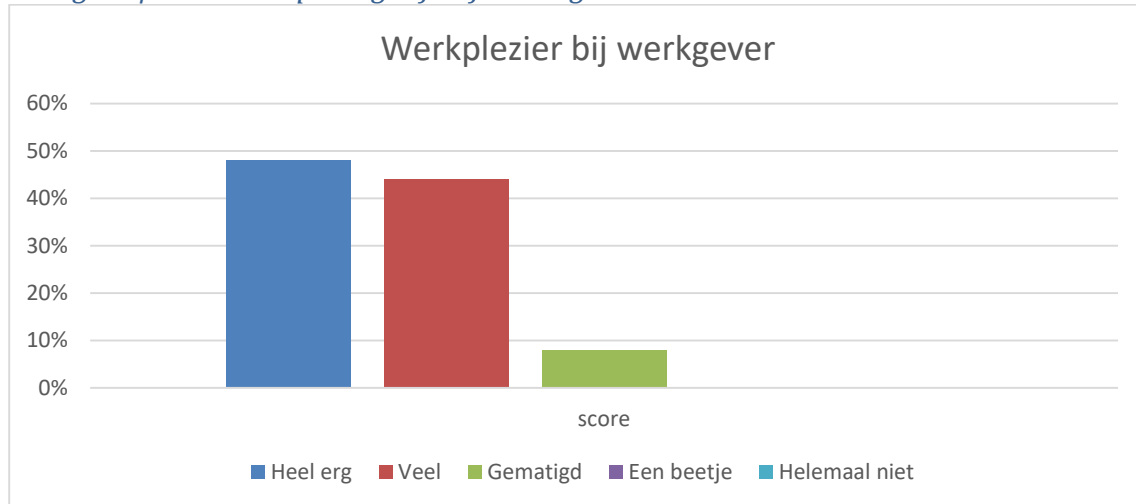
Vraag 15 | Wij hebben een opzegtermijn van een maand. Twee maanden is gangbaar in de zorg; zou jij dit willen verhogen naar twee maanden?



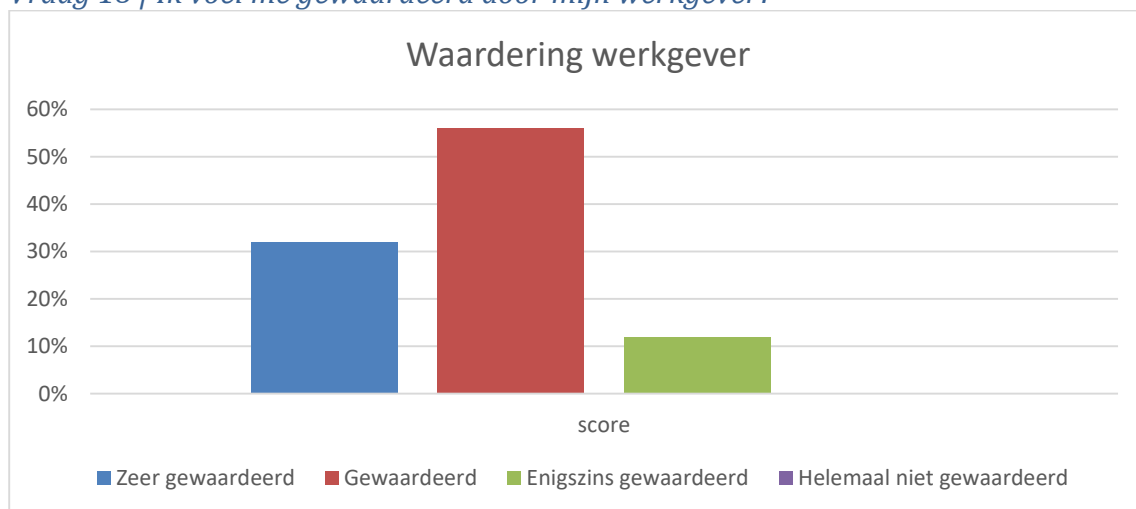
Vraag 16 | Ben jij van mening dat wij onze cliënten voldoende zorg bieden?



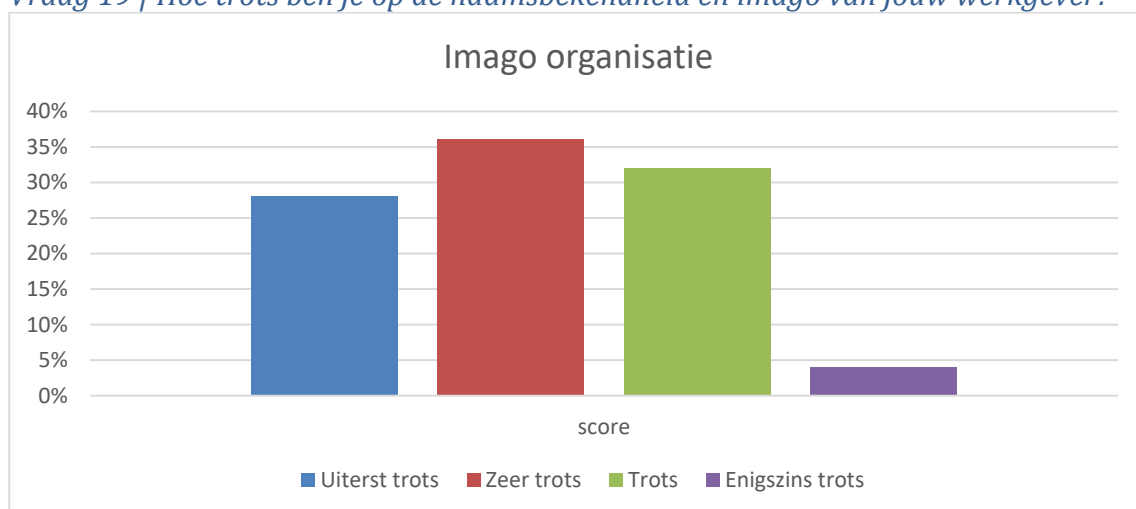
Vraag 17 | Ik voel me prettig bij mijn werkgever?



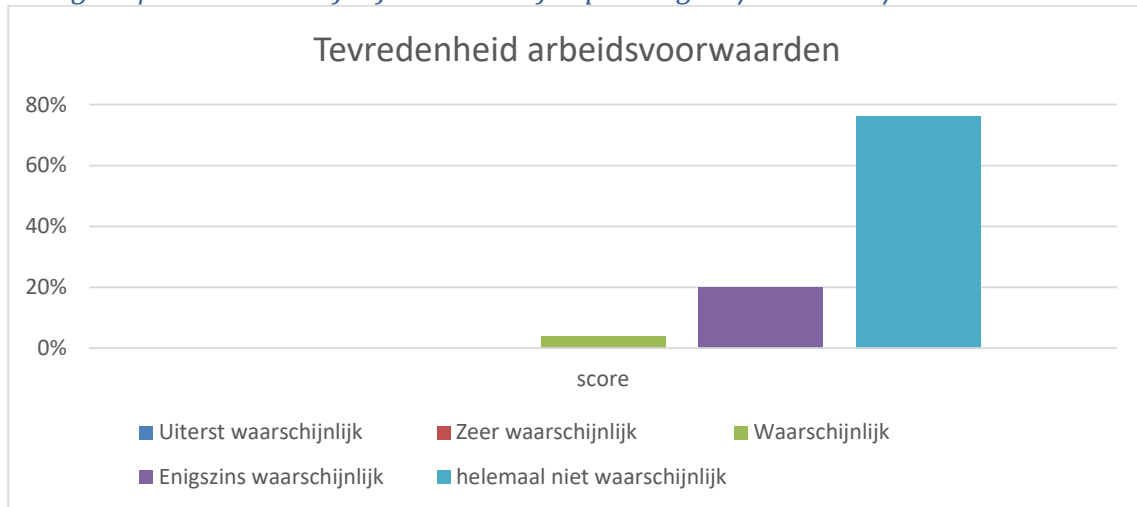
Vraag 18 | Ik voel me gewaardeerd door mijn werkgever?



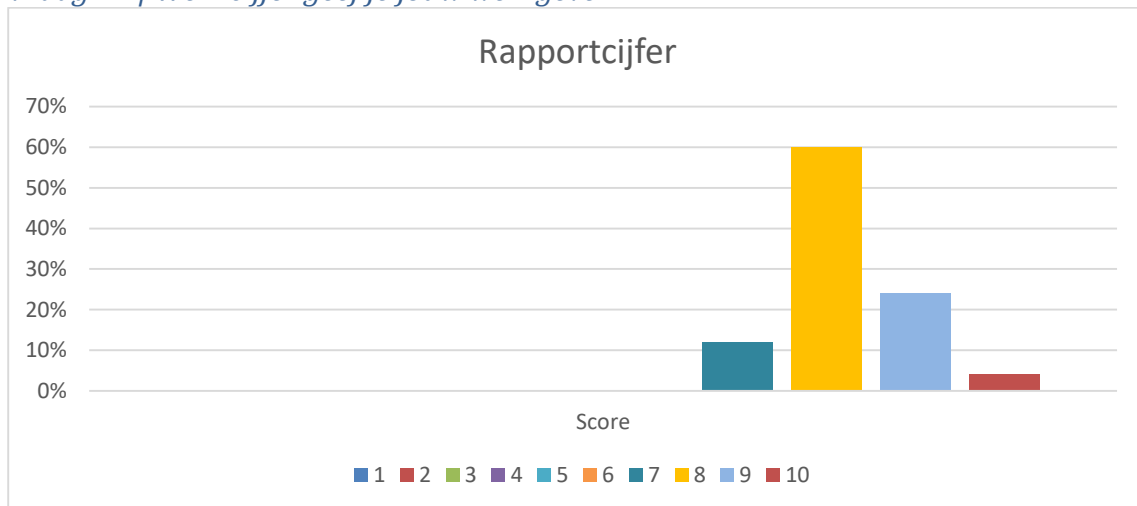
Vraag 19 | Hoe trots ben je op de naamsbekendheid en imago van jouw werkgever?



Vraag 20 | Hoe waarschijnlijk is het dat je op zoek gaat/bent naar/ een andere baan?



Vraag 20 | Welk cijfer geef je jouw werkgever?



02| Samenvatting

Respons

De vragenlijst is ingevuld door 25 medewerkers, dit is een respons van 71.8%.

Algeheel oordeel

We zien aan de scores dat onze medewerkers hun baan als uitdagend beschouwen en veel tot uiterst zinvol. Meer dan 84% ervaart veel tot uiterst veel werkplezier, 16% ervaart gematigd werkplezier. Uit de antwoorden komt naar voren dat 96% zich meestal tot altijd veilig voelt tijdens zijn/haar werk, slechts 4%, dat is 1 respondent, geeft aan zich gematigd veilig te voelen.

In de vragenlijst van dit jaar hebben we meer vragen opgenomen betreffende de werkdruk. Van onze medewerkers geeft 52% aan werkdruk te ervaren en 48% geeft aan geen werkdruk te ervaren. Van de medewerkers die werkdruk ervaren, ervaart 80% dit in pieken en dalen, vier procent ervaart constante werkdruk. We zien dat administratieve lasten (34.4%) en het rondkrijgen van de werkplanning (26.2%) de meeste werkdruk geeft.

Van het totaal aantal respondenten heeft 32% wel bereikbare diensten en 68% niet. In de vragenlijst zijn ook de kantoormedewerkers, leerlingen, medewerkers Westershoven en stagiaires meegenomen, die allen geen bereikbare diensten draaien. Van de 32% (8 medewerkers) die wel bereikbare diensten draaien, geeft 87.5% aan 1-2 keer per dienst te worden gebeld, slechts 1 respondent geeft aan 3-4 keer te worden gebeld. Op de vraag: "Hoe vaak heb je het afgelopen jaar moeten uitrukken tijdens de BBD?" geeft 50% aan 1-2 keer, 37.5% geeft 0 keer aan en 12.5% (1 persoon) geeft aan 3-4 keer uit te hebben moeten rukken. Op de vraag of de werkdruk met betrekking tot de bereikbare dienst is afgenomen in het afgelopen jaar geeft 75% aan dat dit zo is, 25% geeft aan dit niet te weten. Ook hebben we de ervaren werkdruk tijdens of voor een BBD gemeten, 75% geeft aan geen boven gemiddelde werkdruk te ervaren van de BBD, 25% (2 medewerkers) geeft aan dit wel te ervaren. Van de respondenten die wel werkdruk ervaren komt dit voornamelijk door de hoeveelheid diensten (26.6%) de complexiteit van de cliënten (35%) en het aantal weekenden dat moet worden gewerkt (18.7%).

Op de vraag of medewerkers tevreden zijn over het salaris geeft 88% aan dat zij tevreden tot uiterst tevreden zijn, 12% is matig tevreden. Met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden geeft 96% aan tevreden tot uiterst tevreden te zijn over de arbeidsvoorwaarden bij onze organisatie.

Met betrekking tot de vraag of medewerkers er voor open staan om de opzegtermijn van een maand te verlengen naar twee maanden geeft 36% aan hier geen voorstander van te zijn. Van de respondenten geeft 20% hier wel wat in te zien en heeft 44% hierover geen mening.

Op de vraag of wij onze cliënten voldoende zorg bieden geeft 76% "Ja" aan, 24% geeft aan dat ze van mening zijn dat wij niet voldoende zorg bieden.

Meer dan 92% van de medewerkers voelt zich veel tot heel erg prettig bij Nieuwe Start Woonzorg en 100% voelt zich enigszins tot zeer gewaardeerd door hun werkgever.

Gemiddeld krijgt Nieuwe Start Woonzorg een 8.2.

03| Conclusie

Nieuwe Start Woonzorg vindt het belangrijk om jaarlijks de medewerkerstevredenheid in kaart te brengen door middel van een anonieme vragenlijst. We gebruiken de resultaten als input voor de te stellen managementdoelen voor het komende jaar, wijzigingen door te voeren en om resultaten van doorgevoerde zaken te meten en evalueren.

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat medewerkers hun baan bij onze organisatie als zeer zinvol en uitdagend ervaren.

Wij werken met een zeer diverse doelgroep, van lichte tot zwaardere problematiek. Maar zien dat de problematiek in de laatste jaren steeds complexer wordt. Als organisatie zetten wij veel in om de veiligheid van onze medewerkers te waarborgen. Uit de vragenlijst komt naar voren dat 96% van de medewerkers zich meestal tot altijd veilig voelt tijdens zijn/haar werk.

Vorig jaar gaf 87.5% van de medewerkers aan een verhoogde werkdruk te ervaren. In het afgelopen jaar hebben we meer ingezet op een betere samenwerking binnen de teams, hebben we een coach aangenomen die medewerkers o.a. coacht voor een betere balans tussen werk en privé en om beter om te gaan met het verantwoordelijkheidsgevoel als zorgverlener. Daarnaast hebben we meer ervaren zorgmedewerkers aangenomen. Ook hebben we eind 2019 de ICT sterk verbeterd en hebben we medewerkers de keuze gegeven om administratief werk thuis te doen. Uit het onderzoek komt naar voren dat 52% van de medewerkers met pieken en dalen een verhoogde werkdruk ervaart; dit is een daling van 35.5% ten aanzien van vorig jaar. Deze daling is zeer groot, voornamelijk wanneer we hierin meenemen dat COVID 19 dit jaar veel invloed heeft gehad op de zorgverlening.

Aan de medewerkers die wel een verhoogde werkdruk ervaren hebben het afgelopen jaar, hebben we gevraagd op welke specifieke gebieden deze wordt ervaren. Met kop en schouders stijgen administratieve last (34.4%) en het rond krijgen van de werkplanning (26.2%) er bovenuit. Gevolgd door 'het verdelen van de tijd over de bewoners' (17.8%) en 'de complexiteit van de bewoners' (13.1%). In het komende jaar zullen we gaan onderzoeken hoe we medewerkers meer kunnen ontlasten met betrekking tot administratieve werkzaamheden. Het rondkrijgen van de werkplanning is voornamelijk op onze 24-uurs locatie lastig geweest, door een tekort aan medewerkers in combinatie met quarantaine verplichtingen en ziekteverzuim.

Wij willen onze zorg zo persoonlijk mogelijk houden, daarom kiest de organisatie ervoor om de bereikbare diensten door het team te laten uitvoeren in plaats van het uit te besteden aan een callcenter. Door deze werkwijze leveren wij meer persoonlijke zorg, maar gaat dit tegelijk gepaard met een hogere werkdruk voor medewerkers. Om de werkdruk te verminderen hebben we eind 2019 de werkwijze en duur van deze diensten gewijzigd. Dit jaar hebben we gemeten hoe dit wordt ervaren. Van de medewerkers geeft 75% aan dat de werkdruk is verminderd ten aanzien van voorgaande jaren. Ook zien we dat er in verhouding weinig uitgerukt hoeft te worden tijdens de bereikbare diensten; 87.5% geeft aan dat ze in het afgelopen jaar 0-2 hebben moeten uitrukken.

Wij hebben onze medewerkers gevraagd of dat zij van mening zijn dat wij onze bewoners voldoende zorg leveren; 76% geeft aan dat zij van mening zijn voldoende zorg te kunnen leveren, 24% geeft aan dat naar hun mening niet voldoende zorg wordt geleverd. Als redenen geven zij op dat zij door o.a. administratieve lasten en een te lage bezetting niet voldoende aandacht aan de cliënten kunnen geven. Onze organisatie levert in verhouding veel zorg en heeft een hoog percentage aan fte in verhouding tot het aantal cliënten in zorg. In het aankomende jaar zullen we dit nauwgezet in de gaten houden en waar nodig verbetervoorstellen doen.

De organisatie vindt het belangrijk om een goede naamsbekendheid te hebben waarbij voornamelijk maatwerk zorg, betrokkenheid, professionaliteit en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Meer dan

96% van de medewerkers is trots tot uiterst trots op het imago en de naamsbekendheid van Nieuwe Start Woonzorg.

Alle medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan dat ze zich door hun werkgever gewaardeerd voelen. Ze voelen zich gesteund en gehoord en ze waarderen de betrokkenheid en transparantie. Ze geven aan dat de leidinggevenden het wel eens erg druk hebben maar dat ze zoveel mogelijk tijd voor hen maken, om als luisterend oor te fungeren. De korte lijnen binnen de organisatie vinden ze erg prettig.

In 2019 kregen wij als werkgever van onze medewerkers gemiddeld een 7.9, dit jaar is dit een 8.2. Hier zijn we heel erg blij mee en trots op.