



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Thuiszorg Samen Gezond

Versie 0.0.1

maart 2021

Drs. J.J. Laninga

MTO-CQI

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO). De rapportage bevat uitkomsten van het MTO op basis van een door Triqs ontworpen vragenlijst.

Het MTO is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Thuiszorg Samen Gezond. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Tevens voert TRIQS al enige jaren medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van dit MTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg Samen Gezond. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw de Bruijn voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de medewerkers van Thuiszorg Samen Gezond voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, maart 2021



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding	4
Leeswijzer.....	5
Methode	6
01 Uitkomsten onderzoek.....	7
02 Verbeterkwadrant.....	22
03 Samenvatting	27
Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen	28



Inleiding

Elke organisatie streeft naar tevreden klanten. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek kan inzicht bieden in de mate van tevredenheid van klanten en kan tevens aangeven wat mogelijke verbeterpunten zijn. Echter naast het onderzoeken van de tevredenheid van klanten is ook het onderzoeken van de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers belangrijk. Immers tevreden en betrokken medewerkers zullen gemotiveerd zijn om klanten tevreden te maken en te houden. Bovendien zullen tevreden en betrokken medewerkers hun werk met meer plezier en enthousiasme doen, zullen zij een hogere productiviteit hebben en kan dit een positieve invloed hebben op het ziekteverzuim.

Triqs heeft voor het MTO een vragenlijst ontwikkeld welke de mate van tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers van een organisatie meet. De uitkomsten van het MTO bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de organisatiestructuur, de werksituatie en de interne bedrijfscultuur. Dit heeft niet alleen een positief effect op de mate van tevredenheid van de medewerkers, maar kan ook invloed hebben op de mate van tevredenheid van de klanten.

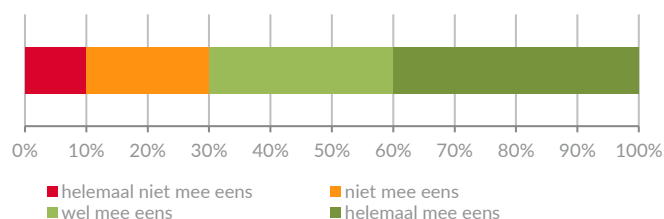
In de periode januari en februari 2021 is onder medewerkers van Thuiszorg Samen Gezond een MTO uitgevoerd. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden. Het eerste deel van de rapportage bevat een weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie. Vervolgens zullen op basis van de uitkomsten interpretaties, aanbevelingen en conclusies vermeld worden.



Leeswijzer

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel. Hieronder vindt u een voorbeeld van een staafdiagram met bijbehorende tabel.

5. Mijn taakomschrijving is duidelijk (n=35)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v05	1	10,00%	2	20,00%	3	30,00%	4	40,00%	2

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 de uitkomsten van het onderzoek weer. In hoofdstuk 4 wordt aan de hand van een verbeterkwadrant aangegeven wat mogelijke verbeterpunten kunnen zijn. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 een samenvatting gegeven.

01 Methode

Vragenlijst

Voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek onder medewerkers van Thuiszorg Samen Gezond is een door Triqs ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 75 vragen en kan zowel schriftelijk als digitaal afgenomen worden. De vragenlijst begint met een aantal algemene vragen zoals vragen naar het geslacht, de leeftijd, het aantal jaren dat iemand werkzaam is voor de organisatie en het aantal uren per week dat iemand werkt voor de organisatie. Na deze algemene vragen komen de volgende thema's aan bod: inhoud van het werk, collega's/sfeer, leidinggevend, communicatie, bereikbaarheid, persoonlijke ontwikkeling, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, deskundigheid en planning & organisatie. De vragenlijst wordt afgesloten met de vraag een rapportcijfer te geven voor het werken bij Thuiszorg Samen Gezond.

Dataverzameling

De medewerkers zijn per brief uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. In de brief werd het doel van het onderzoek beschreven en werd aangegeven hoe men de vragenlijst kon invullen.

Dataverwerking

De vragenlijsten zijn digitaal ingevuld waardoor ze rechtstreeks in de database zijn opgenomen. Daarbij is gebruik gemaakt van een unieke code. Op deze wijze is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd worden.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



02 Uitkomsten onderzoek

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst de respons besproken. Vervolgens worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden in bijlage 1 getoond.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Algemeen (vraag 1 t/m 4).
- Inhoud van het werk (vraag 5 t/m 11).
- Collega's/sfeer (vraag 12 t/m 18).
- Leidinggevenden (vraag 19 t/m 25).
- Communicatie/planning (vraag 26 t/m 32).
- Bereikbaarheid (vraag 33 t/m 38).
- Persoonlijke ontwikkeling (vraag 39 t/m 45).
- Arbeidsvoorwaarden (vraag 46 t/m 52).
- Arbeidsomstandigheden (vraag 53 t/m 61).
- MTO/CQI deskundigheid (vraag 62 t/m 67).
- MTO/CQI planning & organisatie (vraag 68 t/m 73)
- Totaalbeeld (vraag 74 t/m 75)

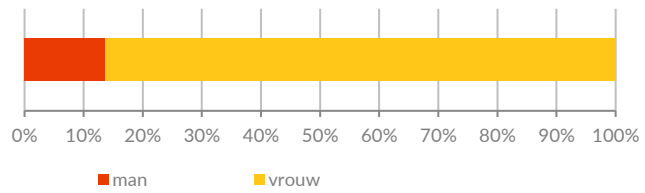
Respons

In totaal zijn 27 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 27 medewerkers hebben 22 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 81,48%.



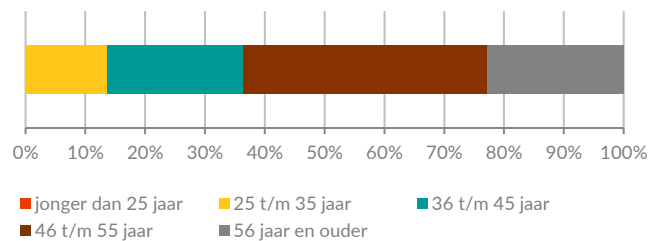
Algemeen

01 Wat is uw geslacht? (n=22)



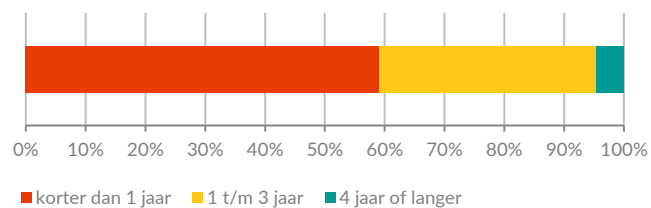
	man	%	vrouw	%
v01	3	13,64%	19	86,36%

02 Wat is uw leeftijd? (n=22)



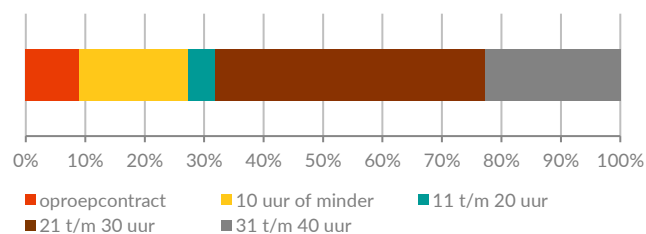
	n	%
v02		
jonger dan 25 jaar	0	0,00%
25 t/m 35 jaar	3	13,64%
36 t/m 45 jaar	5	22,73%
46 t/m 55 jaar	9	40,91%
56 jaar en ouder	5	22,73%

03 Hoe lang bent u werkzaam bij de organisatie? (n=22)



v03	n	%
korter dan 1 jaar	13	59,09%
1 t/m 3 jaar	8	36,36%
4 jaar of langer	1	4,55%

04 Hoeveel uren per week werkt u voor de organisatie? (n=22)



v04	n	%
oproepcontract	2	9,09%
10 uur of minder	4	18,18%
11 t/m 20 uur	1	4,55%
21 t/m 30 uur	10	45,45%
31 t/m 40 uur	5	22,73%



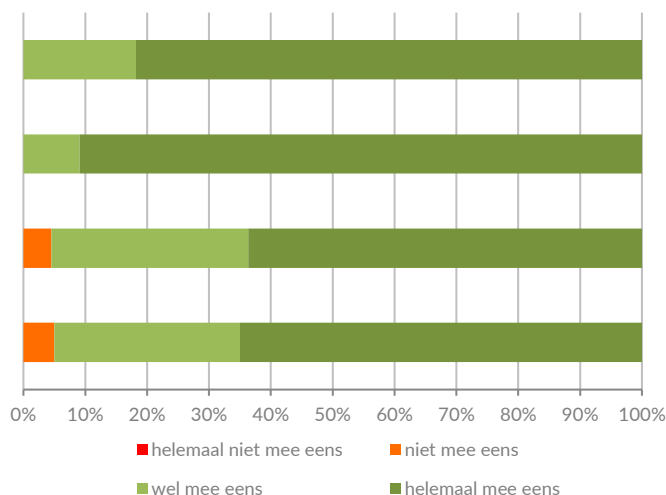
Inhoud van het werk

05 Mijn taakomschrijving is duidelijk. (n=22)

06 Ik heb plezier in mijn werk. (n=22)

07 Mijn werk is voldoende afwisselend. (n=22)

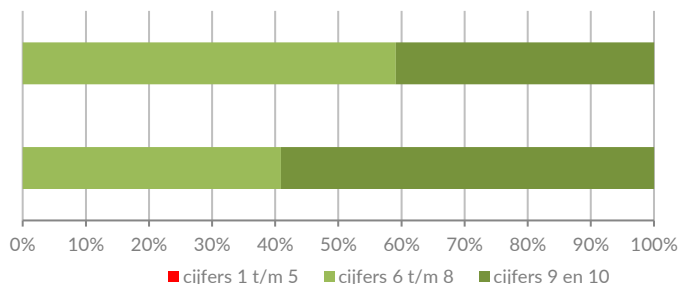
08 Mijn capaciteiten komen in mijn functie goed tot zijn recht. (n=20)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v05	0	0,00%	0	0,00%	4	18,18%	18	81,82%	0
v06	0	0,00%	0	0,00%	2	9,09%	20	90,91%	0
v07	0	0,00%	1	4,55%	7	31,82%	14	63,64%	0
v08	0	0,00%	1	5,00%	6	30,00%	13	65,00%	2

09 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de inhoud van het werk bij de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

10 Hoe belangrijk vindt u de inhoud van het werk bij de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v09	%	v10	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	1	4,55%	1	4,55%
7	3	13,64%	1	4,55%
8	9	40,91%	7	31,82%
9	6	27,27%	6	27,27%
10	3	13,64%	7	31,82%
gemiddeld rapportcijfer	8,32		8,77	



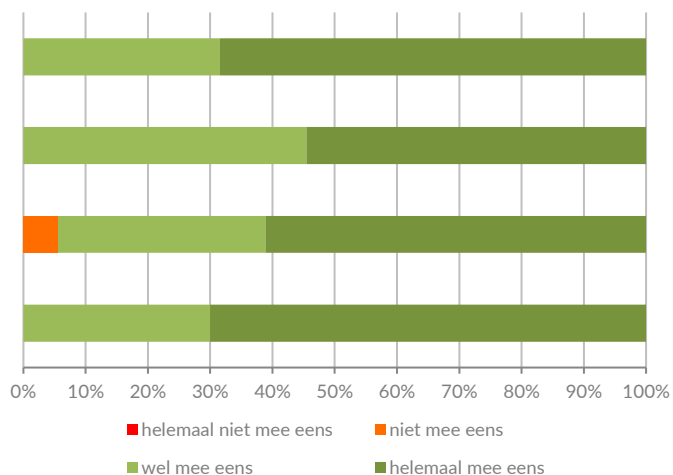
Collega's/sfeer

12 Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=19)

13 De sfeer binnen de organisatie is over het algemeen goed te noemen. (n=22)

14 Mijn collega's spreken mij er op aan als ik iets niet goed doe. (n=18)

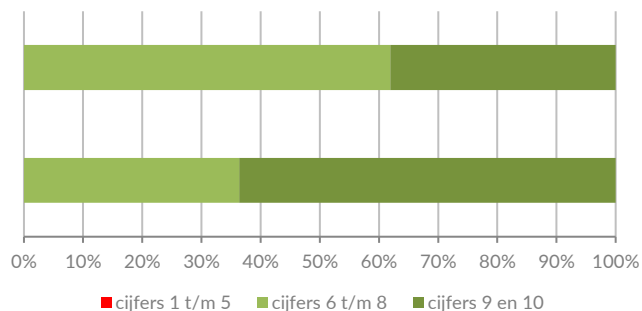
15 Ik vind dat ik voldoende gewaardeerd word door mijn collega's. (n=20)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v12	0	0,00%	0	0,00%	6	31,58%	13	68,42%	3
v13	0	0,00%	0	0,00%	10	45,45%	12	54,55%	0
v14	0	0,00%	1	5,56%	6	33,33%	11	61,11%	3
v15	0	0,00%	0	0,00%	6	30,00%	14	70,00%	2

16 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=21)

17 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v16	%	v17	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	1	4,55%
7	5	23,81%	0	0,00%
8	8	38,10%	7	31,82%
9	4	19,05%	5	22,73%
10	4	19,05%	9	40,91%
gemiddeld rapportcijfer	8,33		8,95	

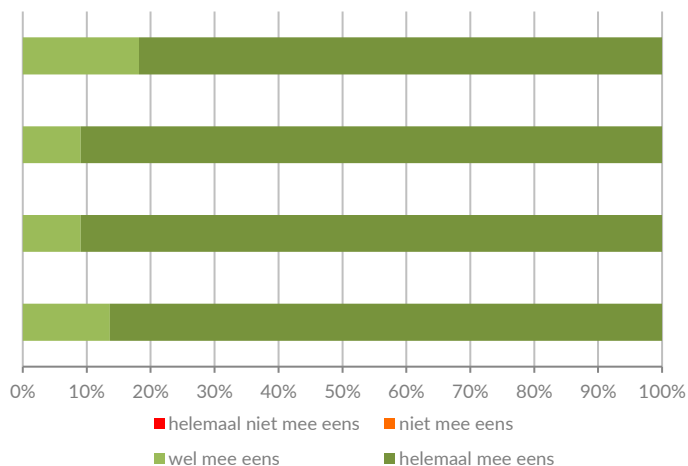
Leidinggevenden

19 Mijn leidinggevende is duidelijk in wat hij/ zij van mij verwacht. (n=22)

20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=22)

21 Mijn leidinggevende weet voldoende wat er binnen de organisatie speelt. (n=22)

22 Ik heb het gevoel voldoende gewaardeerd te worden door mijn leidinggevende. (n=22)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v19	0	0,00%	0	0,00%	4	18,18%	18	81,82%	0
v20	0	0,00%	0	0,00%	2	9,09%	20	90,91%	0
v21	0	0,00%	0	0,00%	2	9,09%	20	90,91%	0
v22	0	0,00%	0	0,00%	3	13,64%	19	86,36%	0

23 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

24 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v23	%	v24	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	1	4,55%
7	3	13,64%	1	4,55%
8	6	27,27%	7	31,82%
9	5	22,73%	2	9,09%
10	8	36,36%	11	50,00%
gemiddeld rapportcijfer	8,82		8,95	



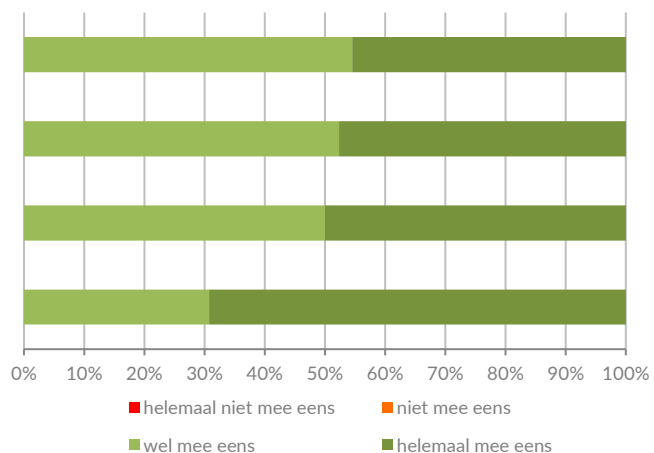
Communicatie

26 De communicatie van mijn leidinggevende naar de medewerkers verloopt goed. (n=22)

27 Ik krijg voldoende informatie over het beleid en veranderingen in de organisatie. (n=21)

28 Er vindt voldoende werkoverleg plaats. (n=16)

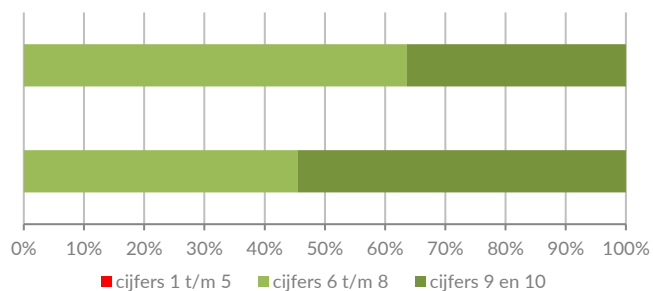
29 Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen waarbij ik betrokken ben als efficiënt en zinvol. (n=13)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v26	0	0,00%	0	0,00%	12	54,55%	10	45,45%	0
v27	0	0,00%	0	0,00%	11	52,38%	10	47,62%	1
v28	0	0,00%	0	0,00%	8	50,00%	8	50,00%	6
v29	0	0,00%	0	0,00%	4	30,77%	9	69,23%	9

30 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de communicatie binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

31 Hoe belangrijk vindt u de communicatie binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



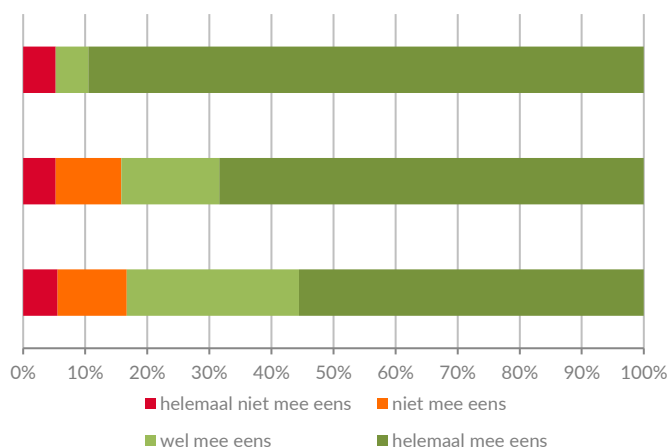
	v30	%	v31	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	2	9,09%	1	4,55%
7	6	27,27%	1	4,55%
8	6	27,27%	8	36,36%
9	5	22,73%	3	13,64%
10	3	13,64%	9	40,91%
gemiddeld rapportcijfer	8,05		8,82	

Bereikbaarheid

v33 De vindbaarheid/ bereikbaarheid van de huisadressen van de cliënten is voldoende. (n=19)

v34 De reisafstand van mijn huisadres tot aan het adres van de cliënt is over het algemeen voldoende. (n=19)

v35 De onderlinge afstanden tussen de verschillende cliëntadressen op één dag/route zijn voldoende op elkaar afgestemd. (n=18)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v33	1	5,26%	0	0,00%	1	5,26%	17	89,47%	3
v34	1	5,26%	2	10,53%	3	15,79%	13	68,42%	3
v35	1	5,56%	2	11,11%	5	27,78%	10	55,56%	4

v36 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de bereikbaarheid van de cliënten van de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=20)

v37 Hoe belangrijk vindt u de bereikbaarheid van de cliënten van de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=20)



	v36	%	v37	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	1	5,00%	0	0,00%
7	4	20,00%	2	10,00%
8	6	30,00%	9	45,00%
9	3	15,00%	2	10,00%
10	6	30,00%	7	35,00%
gemiddeld rapportcijfer	8,45		8,70	

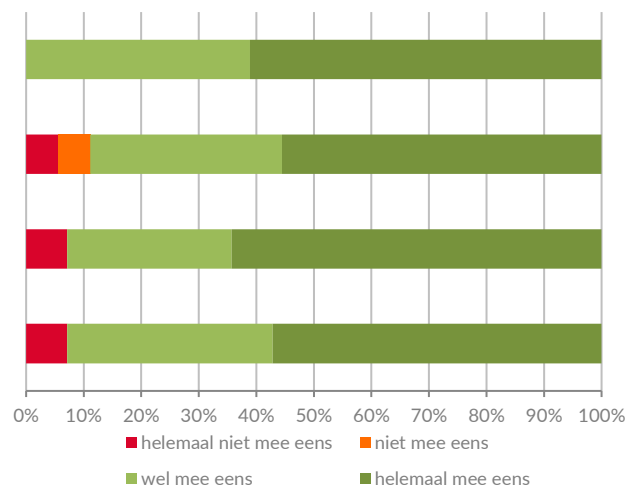
Persoonlijke ontwikkeling

39 Ik ben tevreden over de wijze waarop functioneringsgesprekken gevoerd worden. (n=18)

40 Ik heb voldoende carrièremogelijkheden in mijn werk. (n=18)

41 Ik krijg voldoende mogelijkheden tot het volgen van trainingen om mijn vaardigheden te verbeteren. (n=14)

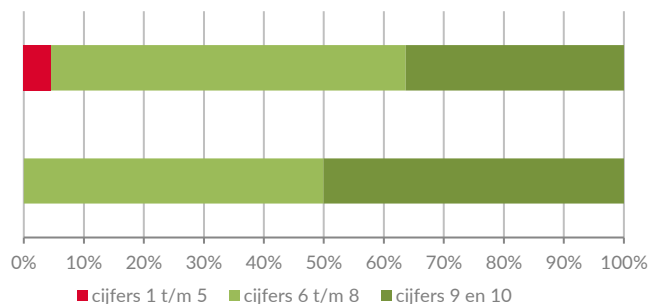
42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=14)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v39	0	0,00%	0	0,00%	7	38,89%	11	61,11%	4
v40	1	5,56%	1	5,56%	6	33,33%	10	55,56%	4
v41	1	7,14%	0	0,00%	4	28,57%	9	64,29%	8
v42	1	7,14%	0	0,00%	5	35,71%	8	57,14%	8

43 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

44 Hoe belangrijk vindt u uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v43	%	v44	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	4,55%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	1	4,55%	0	0,00%
7	5	22,73%	4	18,18%
8	7	31,82%	7	31,82%
9	3	13,64%	3	13,64%
10	5	22,73%	8	36,36%
gemiddeld rapportcijfer	8,00		8,68	

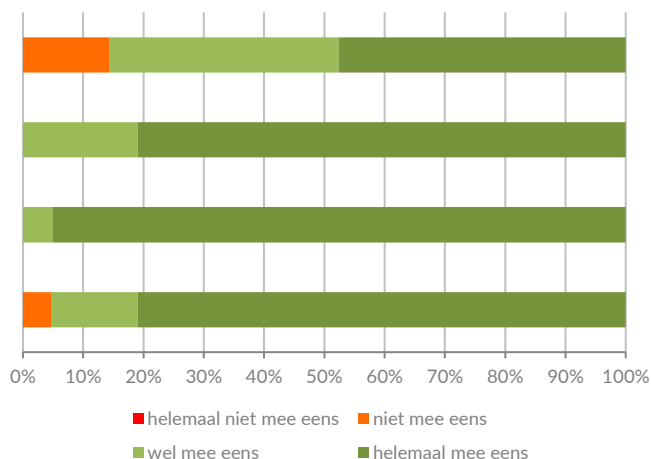
Arbeidsvoorwaarden

46 Mijn salaris staat in verhouding tot het werk wat ik doe. (n=21)

47 Ik ben tevreden over mijn werktijden. (n=21)

48 Er zijn voldoende mogelijkheden om het aantal uren te werken dat ik graag zou willen. (n=20)

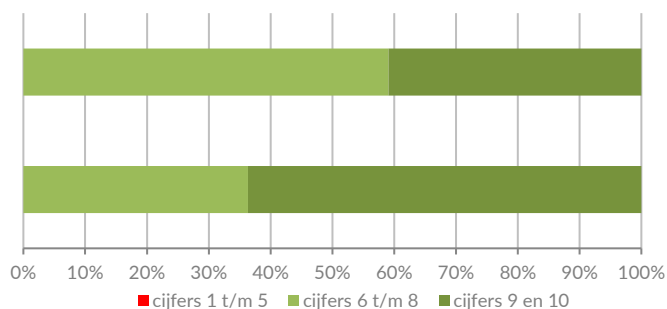
49 Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=21)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v46	0	0,00%	3	14,29%	8	38,10%	10	47,62%	1
v47	0	0,00%	0	0,00%	4	19,05%	17	80,95%	1
v48	0	0,00%	0	0,00%	1	5,00%	19	95,00%	2
v49	0	0,00%	1	4,76%	3	14,29%	17	80,95%	1

50 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

51 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v50	%	v51	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	2	9,09%	1	4,55%
8	11	50,00%	7	31,82%
9	5	22,73%	5	22,73%
10	4	18,18%	9	40,91%
gemiddeld rapportcijfer	8,50		9,00	



Arbeidsomstandigheden

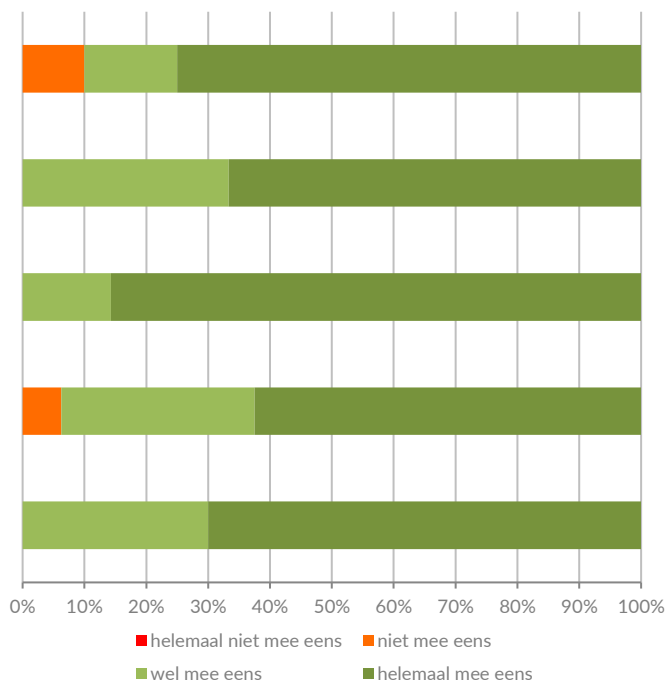
53 Ik beschik over voldoende faciliteiten en hulpmiddelen (bij de cliënt) om mijn werk goed uit te kunnen voeren. (n=20)

54 Er zijn duidelijke instructies voor het gebruik van apparatuur, hulpmiddelen, e.d. (n=15)

55 Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden. (n=21)

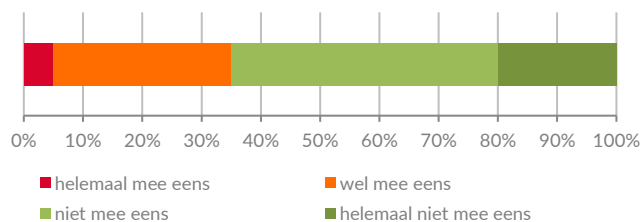
56 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=16)

58 Ik weet wat ik zelf kan doen om werkdrukbeleving te beperken en/of te voorkomen. (n=20)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v53	0	0,00%	2	10,00%	3	15,00%	15	75,00%	2
v54	0	0,00%	0	0,00%	5	33,33%	10	66,67%	7
v55	0	0,00%	0	0,00%	3	14,29%	18	85,71%	1
v56	0	0,00%	1	6,25%	5	31,25%	10	62,50%	6
v58	0	0,00%	0	0,00%	6	30,00%	14	70,00%	2

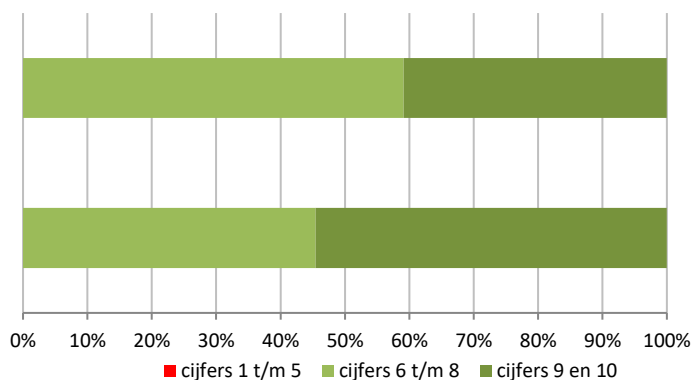
57 De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=20)



	helemaal mee eens	%	wel mee eens	%	niet mee eens	%	helemaal niet mee eens	%	niet van toepassing
v57	1	5,00%	6	30,00%	9	45,00%	4	20,00%	1

59 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=22)

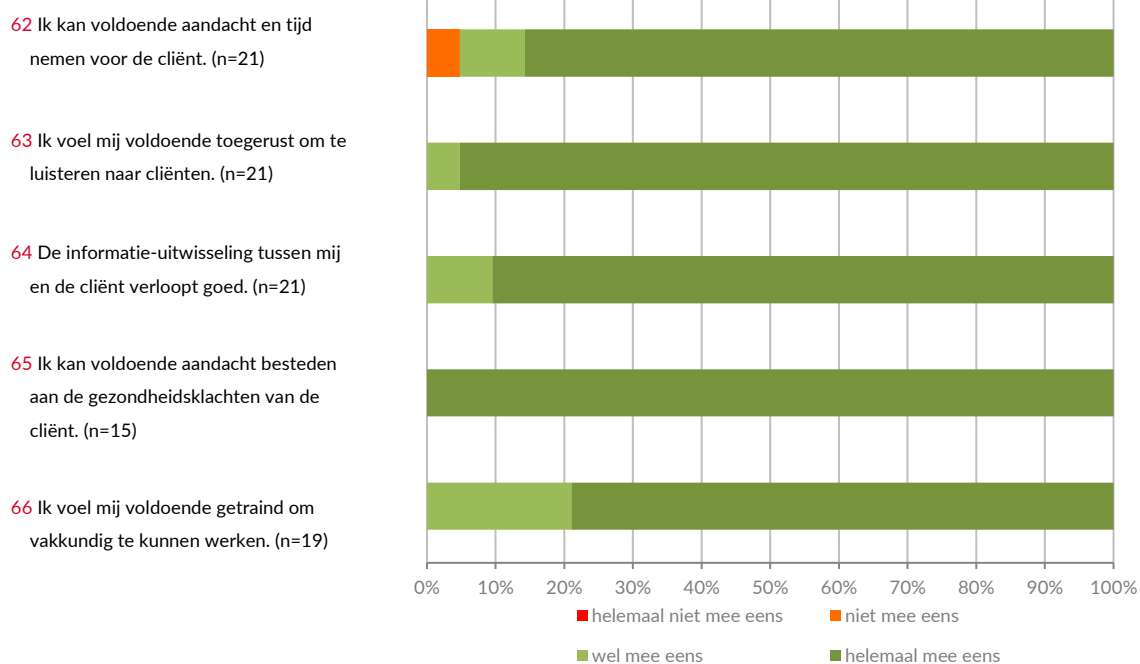
60 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=22)



	v59	%	v60	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	3	13,64%	0	0,00%
8	10	45,45%	10	45,45%
9	7	31,82%	5	22,73%
10	2	9,09%	7	31,82%
gemiddeld rapportcijfer	8,36		8,86	

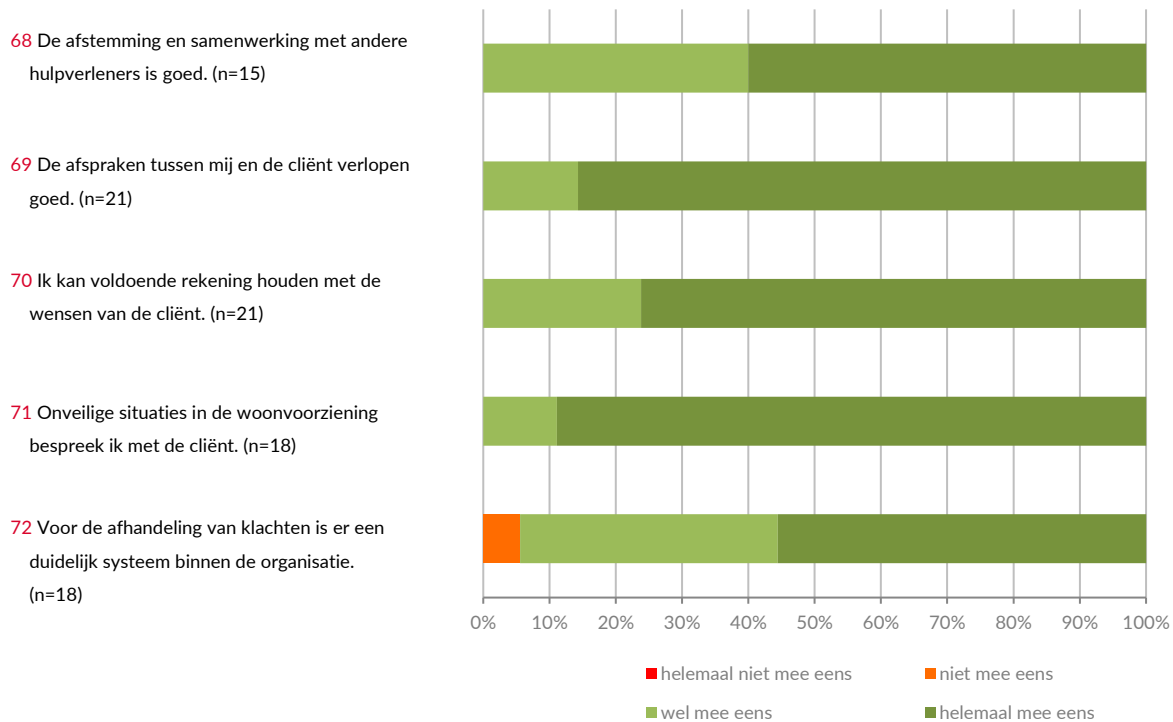


Deskundigheid (MTO/CQI)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v62	0	0,00%	1	4,76%	2	9,52%	18	85,71%	1
v63	0	0,00%	0	0,00%	1	4,76%	20	95,24%	1
v64	0	0,00%	0	0,00%	2	9,52%	19	90,48%	1
v65	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	100,00%	6
v66	0	0,00%	0	0,00%	4	21,05%	15	78,95%	3

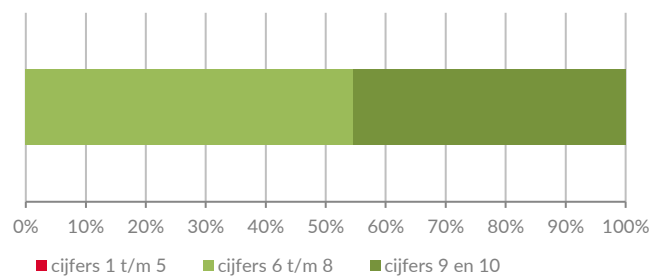
Planning & organisatie (MTO/CQI)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v68	0	0,00%	0	0,00%	6	40,00%	9	60,00%	7
v69	0	0,00%	0	0,00%	3	14,29%	18	85,71%	1
v70	0	0,00%	0	0,00%	5	23,81%	16	76,19%	1
v71	0	0,00%	0	0,00%	2	11,11%	16	88,89%	4
v72	0	0,00%	1	5,56%	7	38,89%	10	55,56%	4

Totaalbeeld

74 Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid
betreffende het werken bij de organisatie? (n=22)



	v74	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	1	4,55%
7	2	9,09%
8	9	40,91%
9	5	22,73%
10	5	22,73%
gemiddeld rapportcijfer	8,50	

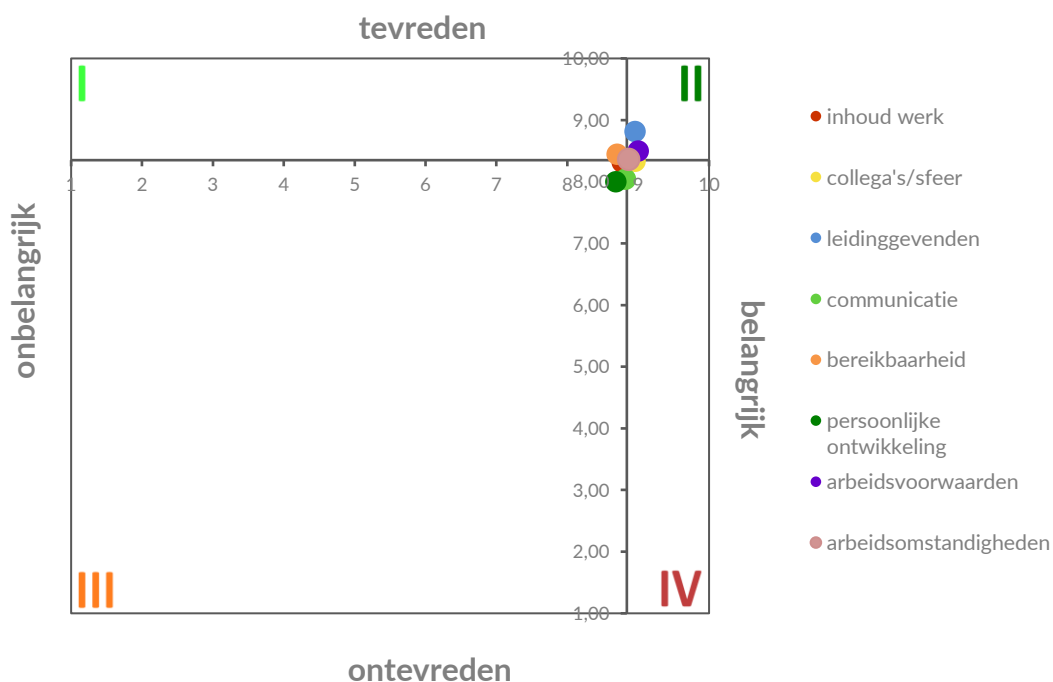
03 Verbeterkwadrant

Voor elk thema uit de vragenlijst is aan medewerkers gevraagd hoe belangrijk men dit thema vindt en hoe tevreden men is over dit thema. Door het belang af te zetten tegen de tevredenheid ontstaat een zogenaamd verbeterkwadrant. Dit verbeterkwadrant maakt inzichtelijk welke thema's verbeterd kunnen worden en wat de mate van prioriteit is van de verbeterpunten. Er zijn vier kwadranten te onderscheiden met elk hun eigen betekenis:

- I** Het belang is laag en de tevredenheid hoog. Er is weinig verbetering nodig. Medewerkers zijn tevreden over het thema maar hechten er weinig belang aan.
- II** Het belang en de tevredenheid zijn beiden hoog waardoor er geen verbetering nodig is. De thema's in dit kwadrant zijn de pluspunten van de organisatie. Immers medewerkers vinden het thema belangrijk en zijn tevens tevreden over dit thema.
- III** Zowel het belang als de tevredenheid van thema's in dit kwadrant zijn laag. Hoewel er wel verbetering nodig is, heeft dit een lagere prioriteit gezien het belang laag is.
- IV** Het belang is hoog en de tevredenheid laag. De thema's in dit kwadrant vormen de verbeterpunten met hoge prioriteit. Immers medewerkers vinden het thema belangrijk maar zijn niet tevreden hierover.



Hieronder vindt u het verbeterkwadrant behorende bij dit onderzoek. Om te bepalen waar de assen elkaar kruisen is zowel voor het belang als de tevredenheid het gemiddelde rapportcijfer over alle thema's berekend.



	belang	rapportcijfer
inhoud werk	8,77	8,32
collega's/sfeer	8,95	8,33
leidinggevenden	8,95	8,82
communicatie/planning	8,82	8,05
bereikbaarheid	8,70	8,45
persoonlijke ontwikkeling	8,68	8,00
arbeidsvoorwaarden	9,00	8,50
arbeidsomstandigheden	8,86	8,36
gemiddelde	8,84	8,35

04 Benchmark

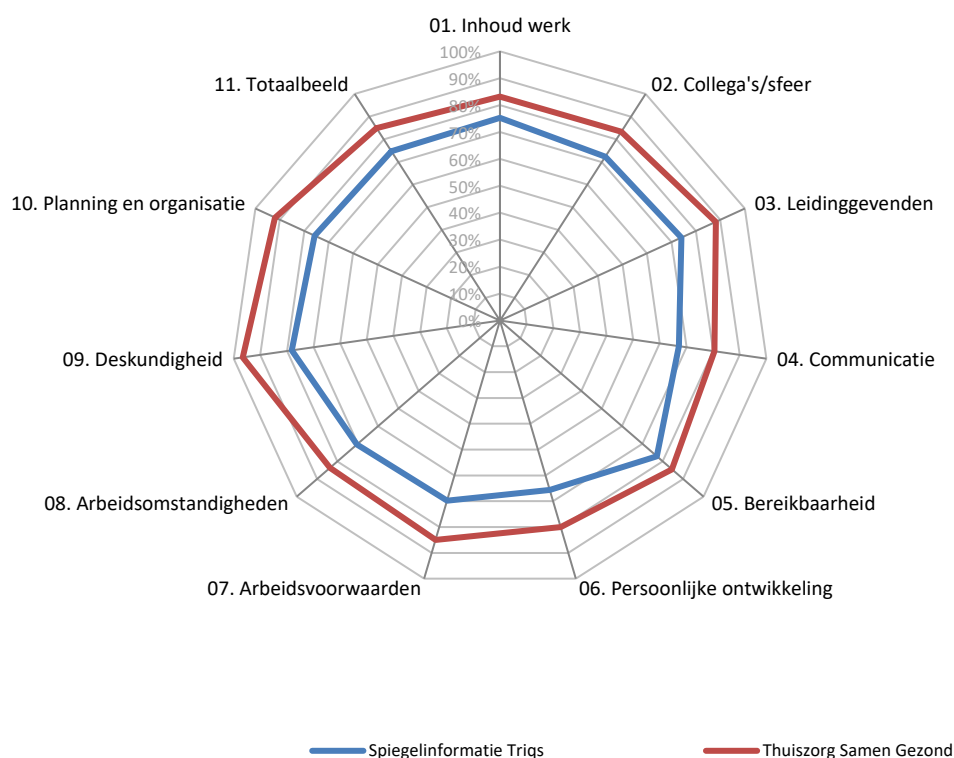
Voor elk thema is een gemiddelde score berekend. Voor de meeste thema's is gebruik gemaakt van de vraag over de tevredenheid mbt het thema. Voor de thema's deskundigheid en planning&organisatie is een gemiddelde score berekend over de vragen die onderdeel zijn van het thema. De n-waarde voor het thema bereikbaarheid is in de benchmark lager dan andere thema's, omdat dit thema in veel organisaties niet wordt uitgevraagd of door medewerkers niet wordt beantwoord.

Deze gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een thema. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties van de vragen punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot het thema. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor het thema.

Antwoordcategorie	score
Helemaal niet mee eens	1
Niet mee eens	2
Wel mee eens	3
Helemaal mee eens	4







	Thuiszorg Samen Gezond			Spiegelinformatie Triqs		
	n=	score	%	n=	score	%
01. Inhoud werk	22	8,32	83,18%	2819	7,53	75,30%
02. Collega's/sfeer	21	8,33	83,33%	2775	7,24	72,40%
03. Leidinggevend	22	8,82	88,18%	2782	7,41	74,10%
04. Communicatie	22	8,05	80,45%	2785	6,71	67,10%
05. Bereikbaarheid	20	8,45	84,50%	1906	7,71	77,10%
06. Persoonlijke ontwikkeling	22	8,00	80,00%	2655	6,56	65,60%
07. Arbeidsvoorwaarden	22	8,50	85,00%	2798	6,98	69,80%
08. Arbeidsomstandigheden	22	8,36	83,64%	2778	7,04	70,40%
09. Deskundigheid	19	9,66	96,60%	2753	7,82	78,20%
10. Planning en organisatie	19	9,19	91,94%	2747	7,57	75,70%
11. Totaalbeeld	22	8,50	85,00%	2816	7,47	74,70%

05 Samenvatting

Respons

Van de 27 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 22 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 81,48%.

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Thuiszorg Samen Gezond is een 8,50. Van de medewerkers geeft 0 het cijfer 1 voor het werken bij Thuiszorg Samen Gezond en 5 geeft het cijfer 10.

Opvallende scores

De drie stellingen met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'helemaal mee eens') zijn:

- 65 Ik kan voldoende aandacht besteden aan de gezondheidsklachten van de client. (100%)
- 63 Ik voel mij voldoende toegerust om te luisteren naar cliënten. (95,24%)
- 48 Er zijn voldoende mogelijkheden om het aantal uren te werken dat ik graag zou willen. (95,00%)

De twee stellingen met het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'helemaal niet mee eens') zijn:

- 41 Ik krijg voldoende mogelijkheden tot het volgen van trainingen om mijn vaardigheden te verbeteren. (7,14%)
- 42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (7,14%)

Verbeterkwadrant

Uit het verbeterkwadrant (kwadrant IV) is af te lezen dat de thema's 'communicatie' en 'collega's/sfeer' als verbeterpunt kunnen worden gezien omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag.

Het thema 'arbeidsvoorwaarden' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 9,00. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,68.

Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'leidinggevend'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 8,82. Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,00.

Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen

Vraag 11 Opmerkingen (m.b.t. de inhoud van het werk)

- Zeer afwisselend en elke dag nieuwe uitdagingen
- Het is veel vz werk
- Daar valt of staat een Dagbesteding bij.
- Ik vind het belangrijk dat ik iets waardevols bijdraag. Dat idee heb ik bij dit werk en organisatie.
- Het is nog even zoeken, maar er heerst een goede sfeer waarbij je mag leren en een foutje maken kan. Dit in allen openheid bespreekt.
- mijn functie sluit goed aan bij de kennis en vaardigheden en is leuk en uitdagend. Het is waardevol om mij als medewerker voldoende te prikkelen. Ik leer iedere dag en voel openheid om ook te mogen leren.

Vraag 18 Opmerkingen (m.b.t. collega's / sfeer)

- Niet veel contact met collega's, alleen cliënten.
- Persoonlijk vind ik de sfeer belangrijk, omdat je elkaar weinig ziet. Dus als je elkaar ziet en spreekt, moet er wel een team sfeer zijn.
- Er kan nog gebouwd worden aan onderlinge relaties van collega's
- Nog niet voorgekomen.
- De sfeer ervaar ik als prettig. Ondanks dat wij elkaar niet zo vaak zien.
- Er zijn toch wel 2 groepen, HH en de wijk. Wij als HH werken voornamelijk ieder voor zich en hebben weinig contact met de wijk. Maar hebben wel een goed en fijn aanspreekpunt op kantoor.
- Als de sfeer niet goed is , werkt dit door op de cliënten
- Ik heb een goede indruk gekregen van collega's. Prettige warme sfeer.
- Ik werk alleen en ik ken wel de mensen van het kantoor maar geen directe werkcollega's ivm corona
- Mijn collega's in de wijk komen regelmatig even langs en vragen om hulp als ze ergens niet uit komen. Mijn gevoel is dat we het met zijn allen doen en iedereen bereid is de schouders er onder te zetten. Mijn collega's van de dagbesteding en kantoor zie ik dagelijks. Er heerst een prettige ontspannen sfeer. Mijn collega's van de huishouding zie ik minder vaak, spreek ik vooral per mail. Toch voel ik wel een zekere betrokkenheid.
- Werksfeer is een basis om in vertrouwen te kunnen werken. Het creëert openheid, een samen gevoel waarbij ik me erg prettig voel en dat ook als organisatie wil uitstralen naar de

klant en externen.

Vraag 25 Opmerkingen (m.b.t. leidinggevenden)

- Top!
- Hele sociale en betrokken leidinggevende.
- Leidinggevende is eerlijk en open en direct dit ervaar kano's prettig .
- Leidinggevende zijn laagdrempelig. Vaak ontspannen sfeer.
- Ik kan er altijd van op aan dat de leidinggevende achter me staat, en er een heel fijn contact is!!
- Ik vind een goede relatie met mijn leidinggevende erg belangrijk. Het heeft te maken met openheid, eerlijkheid en vertrouwen. Fijn dat ik mezelf kan zijn en me gewaardeerd voel. De directheid moest ik erg aan wennen maar ik weet waar ik aan toe ben en weet welke koers we opvaren zodat ik die visie ook kan uitstralen.
- Ze weet echt alles. Werkt met hart en ziel. Kwetsbaarheid als ze ooit langdurig zou uitvallen.

Vraag 32 Opmerkingen (m.b.t. communicatie)

- Laagdrempelig en korte lijnen waarbij we snel kunnen schakelen. Aandachtspunt: goed plannen van overleg en aan de planning houden.
- Geen werkoverleg ivm corona, wel met leidinggevende op kantoor
- Ik vind communicatie erg belangrijk. Door Corona zijn er veel minder overleggen geweest omdat we niet met velen bij elkaar kunnen komen. De overleggen zijn gestart in kleine groepen zodat we elkaar in deze lastige tijd niet uit het oog verliezen en belangrijke informatie gedeeld kan worden. De organisatie is aan het bouwen om communicatie nog beter vorm te geven. Lijnen zijn kort waardoor er snel actie genomen kan worden. Er is altijd iemand bereikbaar omdat de organisatie dat belangrijk vindt.
- Ik ervaar het soms wel een beetje als verwarrend en chaotisch doordat er steeds veranderingen zijn.
- Ik ben tevreden. Er is nog een hoop in ontwikkeling dus het kan alleen maar beter worden. Met dat in het vooruitzicht heb ik deze cijfers gegeven.
- Er zou beter gecommuniceerd kunnen worden.
- Veelal verloopt de communicatie via het MedewerkersPortaal. Inmiddels komen we 1x per maand bij elkaar om een overleg te houden. Ik ervaar dat als prettig.
- Vanwege corona waren er wel minder overleggen.

Vraag 38 Opmerkingen (m.b.t. bereikbaarheid)

- Je kunt iom cliënten werktijden afspreken, ik heb mijn planning zo gemaakt dat het van de een naar de ander maximaal 20 minuten is.
- In de avond soms lange reistijd. Hier is aandacht voor.
- De bereikbaarheid is over het algemeen wel te doen. Thuiszorg SG heeft een groot werkgebied waardoor je soms toch best moet reizen. Er zijn bedrijfsauto's en er wordt altijd wel met je overlegd.
- Ik heb best veel reisen per week, doordat er in mijn woonomgeving weinig tot geen cliënten zijn, en ik meestal ruim een half uur reistijd heb.
- Top geregeld!
- Kan niet anders bij een kleine organisatie

Vraag 45 Opmerkingen (m.b.t. persoonlijke ontwikkeling)

- Ik doe nu de BBI opleiding sociaal maatschappelijke dienstverlener ik wordt hier goed in begeleid
- Voorlopig, persoonlijk niet veel behoefte aan nieuwe opleiding. Echter de mogelijkheid is er altijd en er wordt altijd over meegedacht. Er voldoende ondersteuning vanuit de organisatie voor het volgen van een opleiding.
- Persoonlijke Ontwikkeling vind ik erg belangrijk. In deze kleine organisatie is hier zeker aandacht voor en zijn er veel mogelijkheden als je dit bespreekbaar maakt. Vanwege de corona zijn sommige cursussen uitgesteld maar heeft dit niets met de organisatie zelf te maken.
- Ik denk niet dat HH zich verder kan ontwikkelen
- Ik werk nog tekort bij de organisatie om hiervan uit eigen ervaring wat te zeggen. Op dit moment ook nog geen behoefte aan. Het wordt wel besproken en ik hoor van anderen dat er veel ruimte is.
- Als kleine organisatie bied het voldoende ontwikkelingsmogelijkheden voor het personeel
- Jaarlijks wordt er gekeken wat er mogelijk is.

Vraag 52 Opmerkingen (m.b.t. arbeidsvoorwaarden)

- Het is erg ongelijk per cliënt hoeveel tijd er is. Soms kom ik niet uit. Het is altijd krap omdat er veel moet gebeuren. Ik wil ook veel :-). Dit is altijd bespreekbaar dus geen probleem.
- Arbeidsvoorwaarden zijn goed: Er is veel mogelijk. Dagen/uren zijn bespreekbaar. Er is veel flexibiliteit, je krijgt telefoon, kunt ipad krijgen indien gewenst in bruikleen, je kunt gebruik maken van bedrijfsauto's. Je kunt drinken en eten pakken wat je wil. Er is voldoende ruimte om bij te praten, aandacht voor als er dingen zijn die niet lopen, altijd een luisterend oor.
- Er is voor mijn persoonlijk veel flexibiliteit om mijn uren in te vullen en de mogelijkheid om dit thuis te doen als de situatie daar om vraagt.

Vraag 61 Opmerkingen (m.b.t. arbeidsomstandigheden)

- Mondkapjes en handschoenen.
- Ad vr. 57 fysiek is het soms zwaar bij veel adressen op 1 dag.
- Ik vind het belangrijk dat er aandacht is voor werkdruk/openheid/altijd een luisterend oor. Even sparren om weer verder te kunnen of om hulp te vragen. Het voelt als prettig.

Vraag 67 Opmerkingen (m.b.t. deskundigheid)

- Er is voldoende tijd voor de cliënt, het werkt prettig met een klein team, korte lijnen. Fijn dat er tijd en aandacht gaat komen voor (bij)scholing om bekwaam te blijven.
- Hoe je omgaat met cliënten heeft er ook mee te maken hoe de cliënten zelf zijn, ik werk in volksbuurten waar de ontvangst vaak anders is dan in de betere wijken, ik heb allemaal fijne cliënten.
- ad 62. Dit varieert per cliënt. Soms is er meer nodig maar dit is dan bekend bij organisatie en wordt zo mogelijk actie op ondernomen.
- Organisatie heeft de laatste jaren een hele professionele sprong gemaakt.
- Sorry, is allemaal, helemaal mee eens. (te snel).

Vraag 73 Opmerkingen (m.b.t. planning & organisatie)

- De afstemming met andere hulpverleners/contactpersonen kan beter, Daar werken wij aan.
- Klachten worden vaak voordat het een officiële klacht gaat worden ondervangen door met elkaar in gesprek te gaan door bestuurder.

Vraag 75 Overige opmerkingen

- Ben erg tevreden, zou wel graag meer technologie willen.
- Een fijne organisatie die zich goed ontwikkeld , goed is vóór cliënt en medewerkers . Waar leiding gevende open en eerlijk en direct zijn. En waar het werken goed beloond word.
- Nog nooit zo'n lieve baas gehad. Altijd een luisterend oor. Zeer tevreden over thuiszorg, samen gezond.
- Hele fijne sfeer en veel openheid. Fijn om hier te mogen werken!
- Doordat het een jong bedrijf is, wordt er nog wel eens wat veranderd en aangepast, waarbij ik dan ook weer moet schakelen, maar ik ga ervan uit dat dit na verloop van tijd overzichtelijker wordt.
- Helemaal prima en ik werk er graag.
- Jonge organisatie die aan het bouwen is en waar ik graag in mee wil bouwen. Ik voel me gewaardeerd en voel me hier thuis. Er is aandacht voor elkaar en we zijn er voor onze cliënten.

