



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

Rapportage

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Thuiszorg Samen Gezond

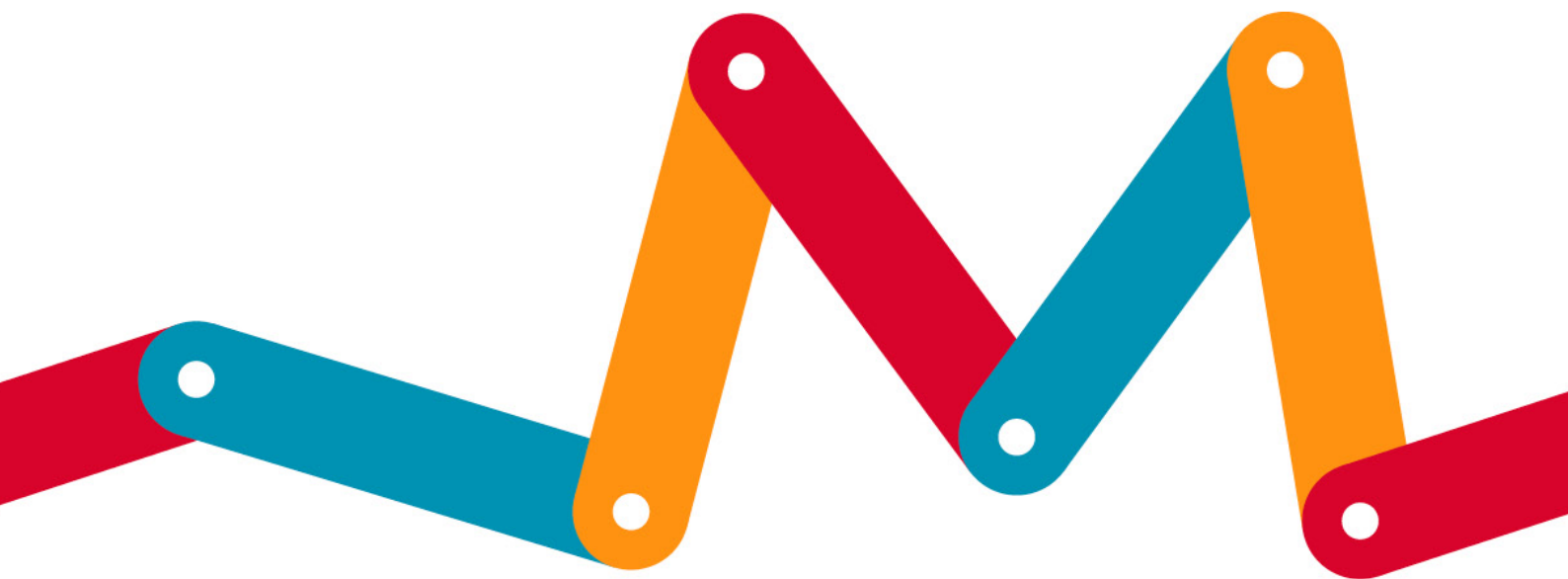
Versie 1.0.0

mei 2023

Drs. J.J. Laninga

MTO-STEPS

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 W. 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, mei 2023



Drs. J.J. Lahinga
Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
Inleiding.....	5
Leeswijzer	6
Methode	7
01 Uitkomsten onderzoek	8
02 Verbeterkwadrant	23
03 Koppeling MTO en STEPS -meting.....	25
04 Benchmark	29



Samenvatting

Respons

Van de 38 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 28 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 73,68%.

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Thuiszorg Samen Gezond is een 7,79. Van de medewerkers geeft 0 het cijfer 1 voor het werken bij Thuiszorg Samen Gezond en 3 geeft het cijfer 10.

Opvallende scores

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

- 33 De vindbaarheid/bereikbaarheid van de huisadressen van de cliënten is voldoende. (n=25) (76%)
- 49 Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=28) (75%)
- 66 Ik kan luisteren naar de cliënt (n=28) (75%)

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

- 42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=12) (16,67%)
- 28 Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=26) (7,69%)
- 56 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=27) (7,41%)

Verbeterkwadrant

In het verbeterkwadrant wordt de ervaring van medewerkers over het belang van verschillende thema's afgezet tegen de tevredenheid erover (hoofdstuk 2). In het verbeterkwadrant (kwadrant IV) is af te lezen dat het thema 'communicatie' als verbeterpunt kan worden gezien omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag.

Het thema 'leidinggevenden' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 9,25. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,43.

Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'bereikbaarheid en 'leidinggevenden'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 8,11. Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema 'communicatie/planning', met als gemiddeld rapportcijfer een 7,18.



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.

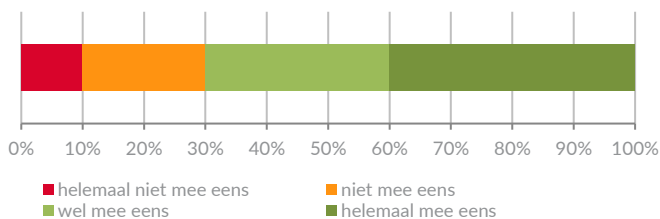
In de periode april en mei 2023 is onder medewerkers van Thuiszorg Samen Gezond een MTO uitgevoerd. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden. Het eerste deel van de rapportage bevat een weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie. Vervolgens zullen op basis van de uitkomsten mogelijke interpretaties 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=10)



	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 het volgende hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 1 de uitkomsten van het onderzoek weer. In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van een verbeterkwadrant aangegeven wat mogelijke verbeterpunten kunnen zijn. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de STEPS algemeen meting gekoppeld aan de resultaten van de bijbehorende MTO vragen. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de resultaten naast de benchmark data gepresenteerd.

Methode

Vragenlijst

Voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek onder medewerkers van Thuiszorg Samen Gezond is een door Triqs ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 73 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, en vragen over de zorg/hulp. De vragenlijst wordt afgesloten met de vraag een rapportcijfer te geven voor het werken bij Thuiszorg Samen Gezond.

Dataverzameling

De medewerkers zijn per mail uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. In de mail werd het doel van het onderzoek beschreven en werd aangegeven hoe men de vragenlijst kon invullen. Twee en drie weken na de eerste uitnodiging is er een herinnering verstuurd aan de non-respondenten.

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 (waaronder gemiddelde scores), alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



01 | 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 een apart document 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-STEPS vragen over zorg/hulp (vraag 62 t/m 71).
- Totaalbeeld (vraag 72 t/m 73)

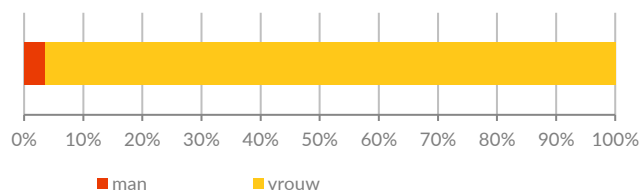
Respons

In totaal zijn 38 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 38 medewerkers hebben 28 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 73,68%.



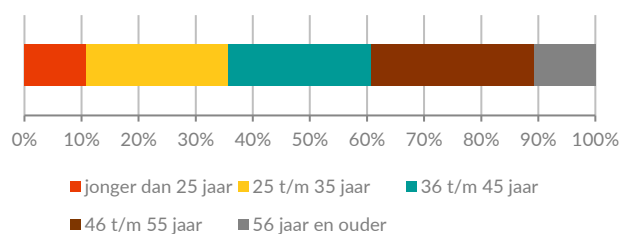
Algemeen

01 Wat is uw geslacht? (n=28)



	man	%	vrouw	%
v01	1	3,57%	27	96,43%

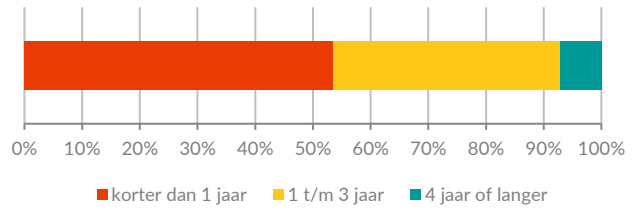
02 Wat is uw leeftijd? (n=28)



	n	%
jonger dan 25 jaar	3	10,71%
25 t/m 35 jaar	7	25,00%
36 t/m 45 jaar	7	25,00%
46 t/m 55 jaar	8	28,57%
56 jaar en ouder	3	10,71%

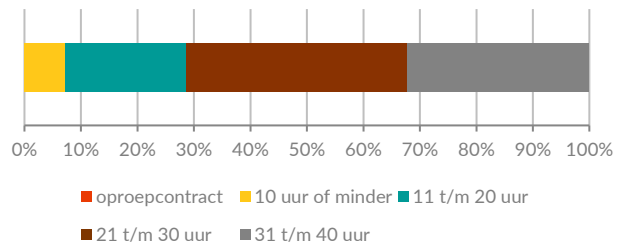


v03 Hoe lang bent u werkzaam bij de organisatie? (n=28)



v03	n	%
korter dan 1 jaar	15	53,57%
1 t/m 3 jaar	11	39,29%
4 jaar of langer	2	7,14%

v04 Hoeveel uren per week werkt u voor de organisatie? (n=28)



v04	n	%
oproepcontract	0	0,00%
10 uur of minder	2	7,14%
11 t/m 20 uur	6	21,43%
21 t/m 30 uur	11	39,29%
31 t/m 40 uur	9	32,14%



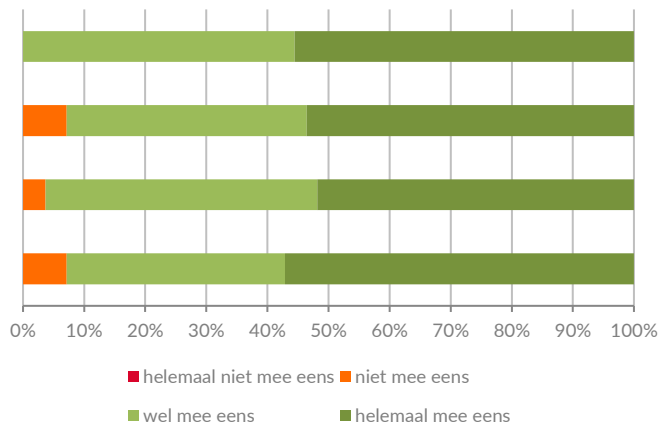
Inhoud van het werk

v05 Mijn taakomschrijving is duidelijk. (n=27)

v06 Ik heb plezier in mijn werk. (n=28)

v07 Mijn werk is voldoende afwisselend. (n=27)

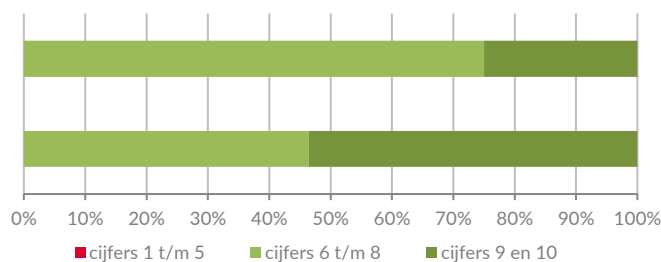
v08 Mijn capaciteiten komen in mijn functie goed tot zijn recht. (n=28)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v05	0	0,00%	0	0,00%	12	44,44%	15	55,56%	1
v06	0	0,00%	2	7,14%	11	39,29%	15	53,57%	0
v07	0	0,00%	1	3,70%	12	44,44%	14	51,85%	1
v08	0	0,00%	2	7,14%	10	35,71%	16	57,14%	0

v09 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=28)

v10 Hoe belangrijk vindt u de inhoud van het werk bij de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)



	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	2	7,14%	1	3,57%
7	10	35,71%	3	10,71%
8	9	32,14%	9	32,14%
9	4	14,29%	8	28,57%
10	3	10,71%	7	25,00%
gemiddeld rapportcijfer	7,86		8,61	



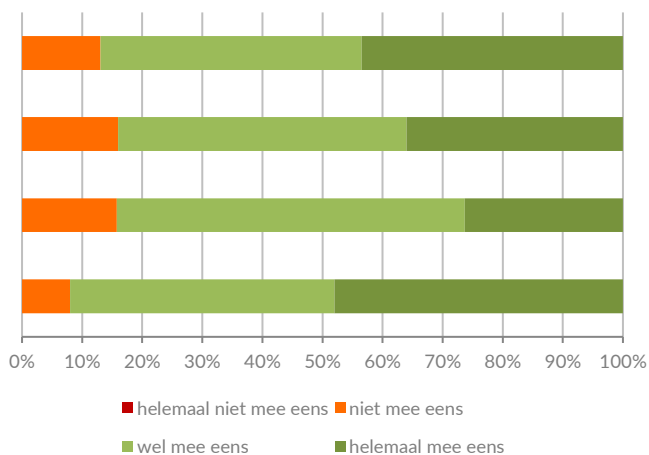
Collega's/sfeer

v12 Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=23)

v13 De sfeer binnen de organisatie is over het algemeen goed te noemen. (n=25)

v14 Mijn collega's spreken mij er op aan als ik iets niet goed doe. (n=19)

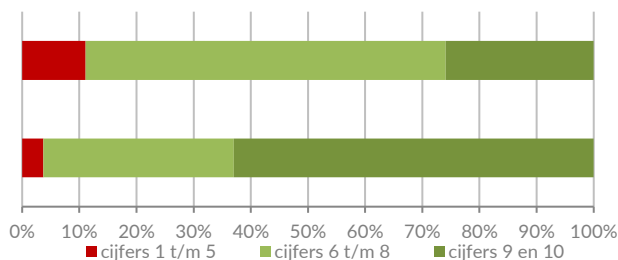
v15 Ik vind dat ik voldoende gewaardeerd word door mijn collega's. (n=25)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v12	0	0,00%	3	13,04%	10	43,48%	10	43,48%	4
v13	0	0,00%	4	16,00%	12	48,00%	9	36,00%	2
v14	0	0,00%	3	15,79%	11	57,89%	5	26,32%	8
v15	0	0,00%	2	8,00%	11	44,00%	12	48,00%	2

v16 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=27)

v17 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=27)



	v16	%	v17	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	3,70%	1	3,70%
4	1	3,70%	0	0,00%
5	1	3,70%	0	0,00%
6	6	22,22%	0	0,00%
7	4	14,81%	4	14,81%
8	7	25,93%	5	18,52%
9	3	11,11%	4	14,81%
10	4	14,81%	13	48,15%
gemiddeld rapportcijfer	7,37		8,78	



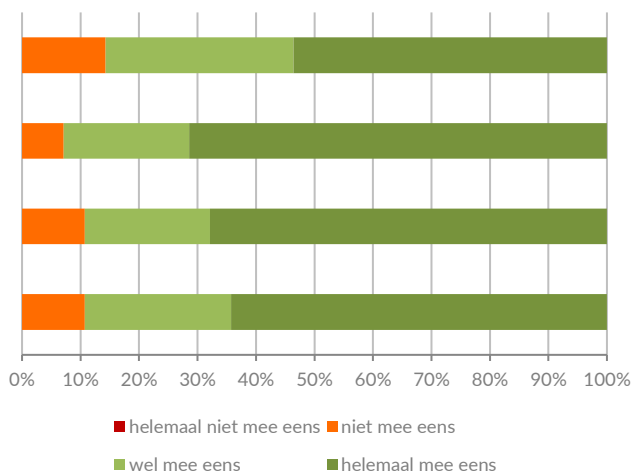
Leidinggevenden

v19 Mijn leidinggevende is duidelijk in wat hij/ zij van mij verwacht. (n=28)

v20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=28)

v21 Mijn leidinggevende weet voldoende wat er binnen de organisatie speelt. (n=28)

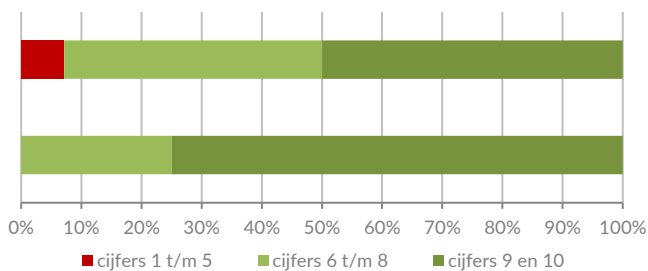
v22 Ik heb het gevoel voldoende gewaardeerd te worden door mijn leidinggevende. (n=28)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v19	0	0,00%	4	14,29%	9	32,14%	15	53,57%	0
v20	0	0,00%	2	7,14%	6	21,43%	20	71,43%	0
v21	0	0,00%	3	10,71%	6	21,43%	19	67,86%	0
v22	0	0,00%	3	10,71%	7	25,00%	18	64,29%	0

v23 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=28)

v24 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)



	v23	%	v24	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	7,14%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	2	7,14%	0	0,00%
7	3	10,71%	1	3,57%
8	7	25,00%	6	21,43%
9	8	28,57%	6	21,43%
10	6	21,43%	15	53,57%
gemiddeld rapportcijfer	8,11		9,25	



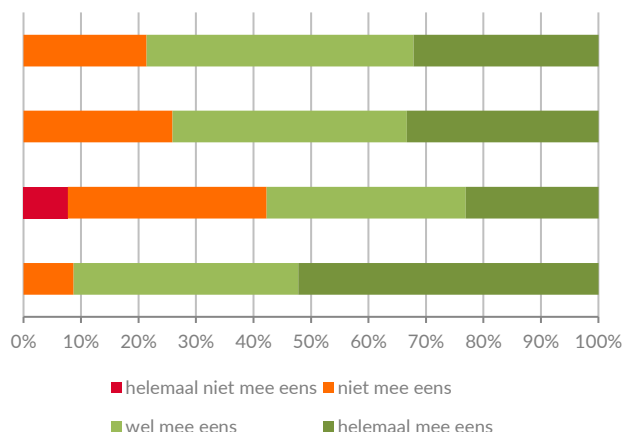
Communicatie

v26 De communicatie van mijn leidinggevende naar de medewerkers verloopt goed. (n=28)

v27 Ik krijg voldoende informatie over het beleid en veranderingen in de organisatie. (n=27)

v28 Er vindt voldoende werkoverleg plaats. (n=26)

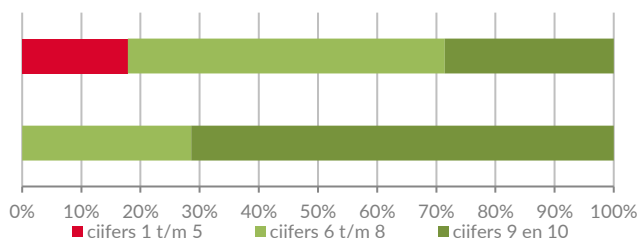
v29 Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen waarbij ik betrokken ben als efficiënt en zinvol. (n=23)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v26	0	0,00%	6	21,43%	13	46,43%	9	32,14%	0
v27	0	0,00%	7	25,93%	11	40,74%	9	33,33%	1
v28	2	7,69%	9	34,62%	9	34,62%	6	23,08%	2
v29	0	0,00%	2	8,70%	9	39,13%	12	52,17%	4

v30 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de communicatie binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=28)

v31 Hoe belangrijk vindt u de communicatie binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)



	v30	%	v31	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	2	7,14%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	3	10,71%	0	0,00%
6	3	10,71%	0	0,00%
7	8	28,57%	1	3,57%
8	4	14,29%	7	25,00%
9	4	14,29%	6	21,43%
10	4	14,29%	14	50,00%
gemiddeld rapportcijfer	7,18		9,18	

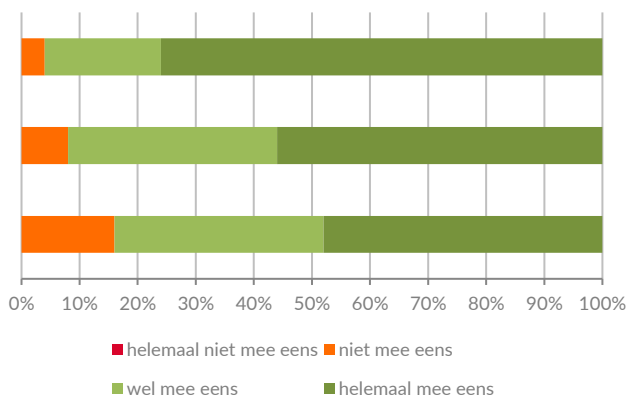


Bereikbaarheid

v33 De vindbaarheid/ bereikbaarheid van de huisadressen van de cliënten is voldoende. (n=25)

v34 De reisafstand van mijn huisadres tot aan het adres van de cliënt is over het algemeen voldoende. (n=25)

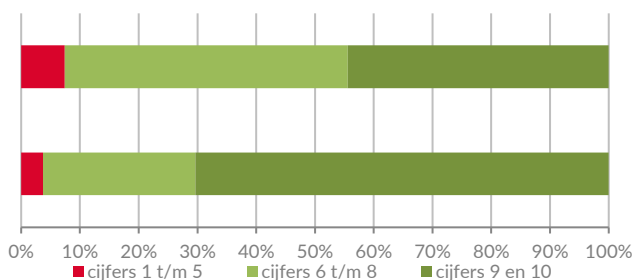
v35 De onderlinge afstanden tussen de verschillende cliëntadressen op één dag/route zijn voldoende op elkaar afgestemd. (n=25)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v33	0	0,00%	1	4,00%	5	20,00%	19	76,00%	3
v34	0	0,00%	2	8,00%	9	36,00%	14	56,00%	3
v35	0	0,00%	4	16,00%	9	36,00%	12	48,00%	3

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=27)

v37 Hoe belangrijk vindt u de bereikbaarheid van de cliënten van de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=27)



	v36	%	v37	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	1	3,70%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	2	7,41%	0	0,00%
6	3	11,11%	0	0,00%
7	4	14,81%	2	7,41%
8	6	22,22%	5	18,52%
9	5	18,52%	8	29,63%
10	7	25,93%	11	40,74%
gemiddeld rapportcijfer	8,11		8,85	



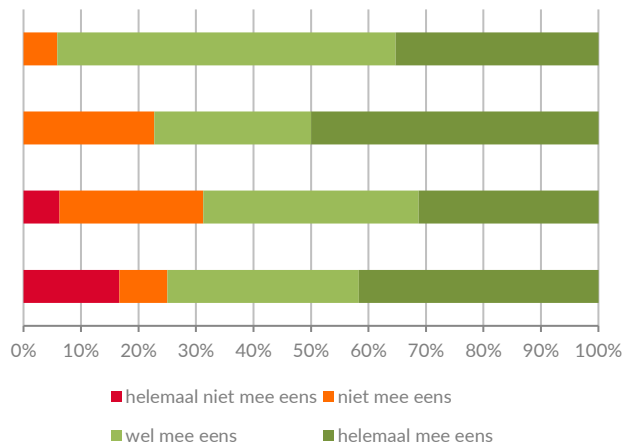
Persoonlijke ontwikkeling

39 Ik ben tevreden over de wijze waarop functioneringsgesprekken gevoerd worden. (n=17)

40 Ik heb voldoende carrièremogelijkheden in mijn werk. (n=22)

41 Ik krijg voldoende mogelijkheden tot het volgen van trainingen om mijn vaardigheden te verbeteren. (n=16)

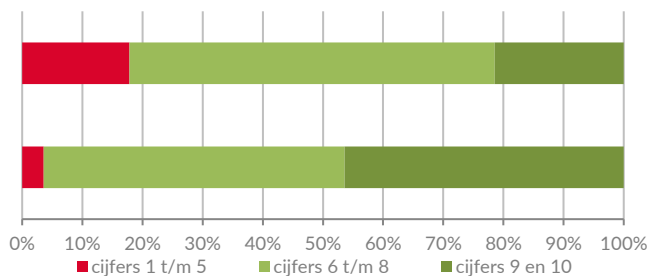
42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=12)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v39	0	0,00%	1	5,88%	10	58,82%	6	35,29%	11
v40	0	0,00%	5	22,73%	6	27,27%	11	50,00%	6
v41	1	6,25%	4	25,00%	6	37,50%	5	31,25%	12
v42	2	16,67%	1	8,33%	4	33,33%	5	41,67%	16

43 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=28)

44 Hoe belangrijk vindt u uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)

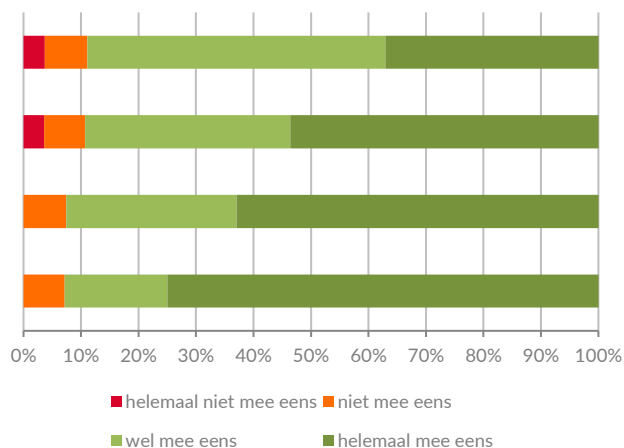


	v43	%	v44	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	7,14%	0	0,00%
4	0	0,00%	1	3,57%
5	3	10,71%	0	0,00%
6	1	3,57%	0	0,00%
7	6	21,43%	5	17,86%
8	10	35,71%	9	32,14%
9	2	7,14%	5	17,86%
10	4	14,29%	8	28,57%
gemiddeld rapportcijfer	7,39		8,43	



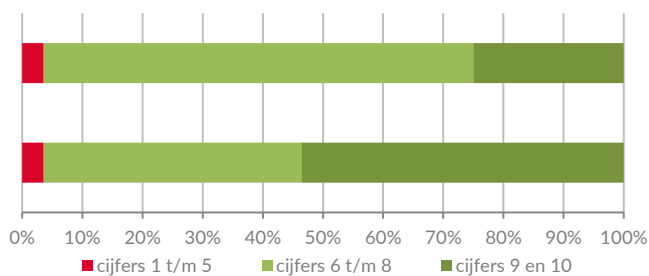
Arbeidsvoorwaarden

- 46** Mijn salaris staat in verhouding tot het werk wat ik doe. (n=27)
- 47** Ik ben tevreden over mijn werktijden. (n=28)
- 48** Er zijn voldoende mogelijkheden om het aantal uren te werken dat ik graag zou willen. (n=27)
- 49** Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=28)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v46	1	3,70%	2	7,41%	14	51,85%	10	37,04%	1
v47	1	3,57%	2	7,14%	10	35,71%	15	53,57%	0
v48	0	0,00%	2	7,41%	8	29,63%	17	62,96%	1
v49	0	0,00%	2	7,14%	5	17,86%	21	75,00%	0

- 50** Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=28)
- 51** Hoe belangrijk vindt u de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)



	v50	%	v51	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	3,57%	1	3,57%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	2	7,14%	1	3,57%
7	6	21,43%	1	3,57%
8	12	42,86%	10	35,71%
9	2	7,14%	6	21,43%
10	5	17,86%	9	32,14%
gemiddeld rapportcijfer	7,89		8,57	



Arbeidsomstandigheden

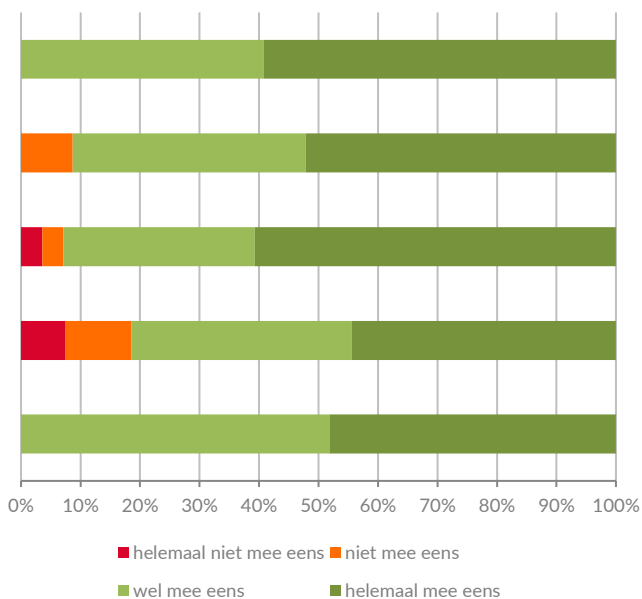
v53 Ik beschik over voldoende faciliteiten en hulpmiddelen (bij de cliënt) om mijn werk goed uit te kunnen voeren. (n=27)

v54 Er zijn duidelijke instructies voor het gebruik van apparatuur, hulpmiddelen, e.d. (n=23)

v55 Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden. (n=28)

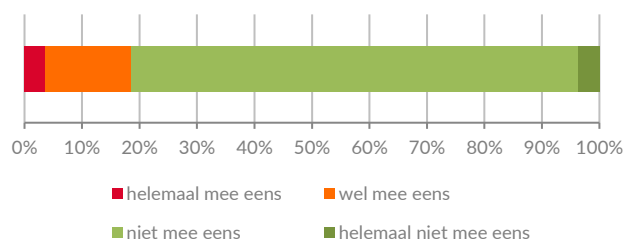
v56 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=27)

v58 Ik weet wat ik zelf kan doen om werkdrukbeleving te beperken en/of te voorkomen. (n=27)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v53	0	0,00%	0	0,00%	11	40,74%	16	59,26%	1
v54	0	0,00%	2	8,70%	9	39,13%	12	52,17%	5
v55	1	3,57%	1	3,57%	9	32,14%	17	60,71%	0
v56	2	7,41%	3	11,11%	10	37,04%	12	44,44%	1
v58	0	0,00%	0	0,00%	14	51,85%	13	48,15%	1

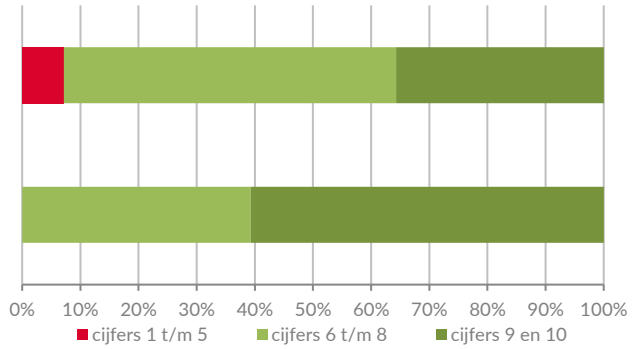
v57 De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=27)



	helemaal mee eens	%	wel mee eens	%	niet mee eens	%	helemaal niet mee eens	%	niet van toepassing
v57	1	3,70%	4	14,81%	21	77,78%	1	3,70%	1

59 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=28)

60 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=28)



	v59	%	v60	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	2	7,14%	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	3,57%	0	0,00%
7	7	25,00%	1	3,57%
8	8	28,57%	10	35,71%
9	6	21,43%	7	25,00%
10	4	14,29%	10	35,71%
gemiddeld rapportcijfer	7,75		8,93	



Wijkverpleging (MTO-STEPS)

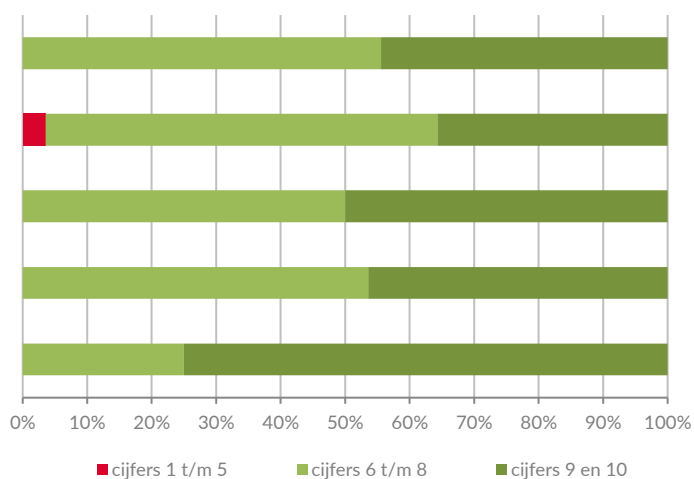
62 Onze zorg/hulp is zo georganiseerd dat we per cliënt werken met een vast team van zorgverleners. (n=27)

63 Ik kan op de afgesproken tijd aanwezig zijn bij de cliënt. (n=28)

64 Ik kan rekening houden met de wensen van de cliënt bij het bepalen van de zorg/hulp. (n=28)

65 Ik kan de zorg/hulp leveren die past bij de manier van leven van de cliënt. (n=28)

66 Ik kan luisteren naar de cliënt. (n=28)



	v62	%	v63	%	v64	%	v65	%	v66	%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6	2	7,41%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%
7	6	22,22%	5	17,86%	5	17,86%	6	21,43%	0	0,00%
8	7	25,93%	12	42,86%	9	32,14%	8	28,57%	7	25,00%
9	3	11,11%	3	10,71%	8	28,57%	5	17,86%	5	17,86%
10	9	33,33%	7	25,00%	6	21,43%	8	28,57%	16	57,14%
gemiddeld rapportcijfer	8,41		8,32		8,54		8,46		9,32	

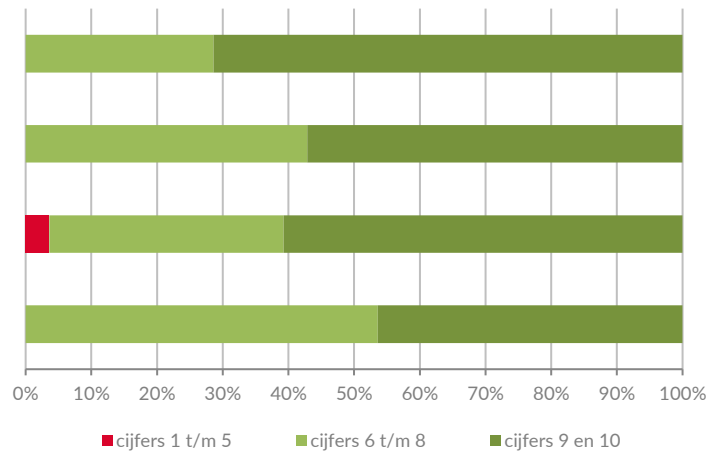


67 Ik kan ervoor zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen bij mij. (n=28)

68 Ik voel mij getraind en opgeleid om deskundig te kunnen werken. (n=28)

69 Ik kan aandacht besteden aan de gezondheid van de cliënt. (n=28)

70 De hulp die ik als zorgverlener lever helpt cliënten beter om te kunnen gaan met hun ziekte of aandoening. (n=28)

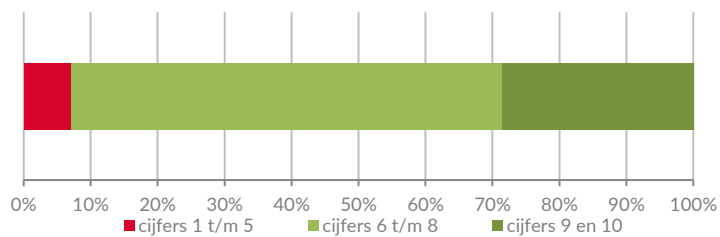


	v67	%	v68	%	v69	%	v70	%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%	1	3,57%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7	0	0,00%	2	7,14%	0	0,00%	4	14,29%
8	8	28,57%	10	35,71%	10	35,71%	11	39,29%
9	6	21,43%	9	32,14%	7	25,00%	8	28,57%
10	14	50,00%	7	25,00%	10	35,71%	5	17,86%
gemiddeld rapportcijfer	9,21		8,75		8,86		8,50	



Totaalbeeld

72 Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid betreffende het werken bij de organisatie? (n=28)



	v72	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	3,57%
4	1	3,57%
5	0	0,00%
6	2	7,14%
7	4	14,29%
8	12	42,86%
9	5	17,86%
10	3	10,71%
gemiddeld rapportcijfer	7,79	



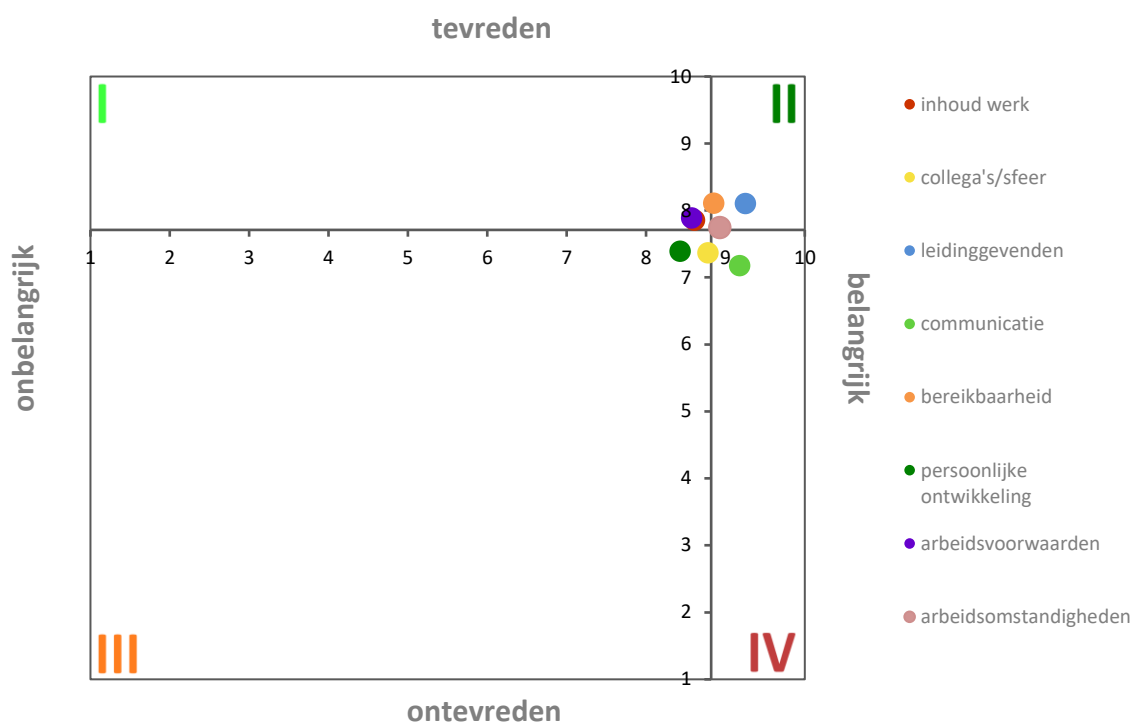
02 | Verbeterkwadrant

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	8,61	7,86
collega's/sfeer	8,78	7,37
leidinggeevenden	9,25	8,11
communicatie/planning	9,18	7,18
bereikbaarheid	8,85	8,11
persoonlijke ontwikkeling	8,43	7,39
arbeidsvoorwaarden	8,57	7,89
arbeidsomstandigheden	8,93	7,75
gemiddelde	8,82	7,71

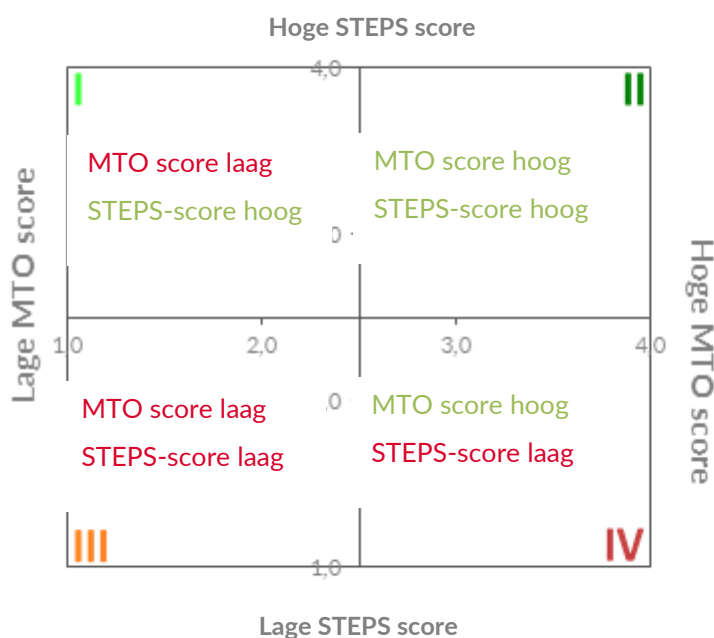


03 | Koppeling MTO en STEPS -meting

In dit onderdeel van de rapportage wordt er een koppeling gelegd tussen de resultaten van de STEPS-meting en het MTO. Op deze manier is het mogelijk ervaringen van cliënten en medewerkers met elkaar te vergelijken. De koppeling tussen de MTO en STEPS-meting biedt verdiepende informatie en mogelijke verklaringen voor verschillen in bepaalde thema's van de geleverde zorg.

In zowel de STEPS-meting als het MTO zijn vragen gesteld die met elkaar verband houden. De uitkomsten van beide vragen worden in het MTO rapport weergegeven in een kwadrant waarbij in één oogopslag zichtbaar is wat de ervaringen zijn van de medewerker en de cliënten met het desbetreffende thema.

De scores van de medewerkers worden op de x-as geplaatst en de scores van de cliënten worden op de y-as geplaatst. De koppeling van de scores van de medewerkers en de cliënten bepaalt in welk kwadrant de gecombineerde scores geplaatst worden. Een lage score op een vraag is niet per se slecht; het kan betekenen dat een medewerker of cliënt geen ervaring heeft met het in de vraag gestelde thema. Hieronder ziet u een uitleg van de kwadranten waarin de scores worden geplaatst:



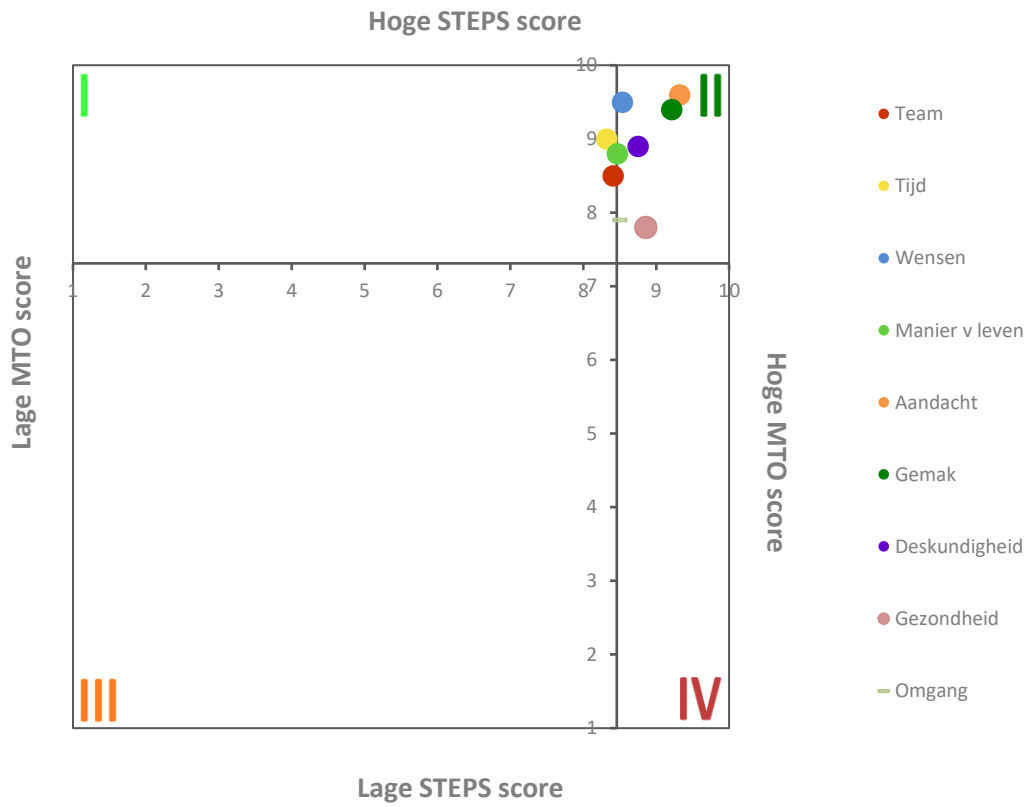
De vier kwadranten hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

- I. Er is een verschil in de waargenomen ervaring tussen de medewerkers en de cliënten. De cliënten geven een hoge score terwijl de medewerkers juist een lage score geven op de vraag.
- II. De vraag bij het thema wordt door zowel medewerkers als cliënten met een hoge score gewaardeerd.
- III. De vraag bij het thema wordt door de medewerkers als de cliënten met een lage score gewaardeerd.
- IV. Er is een verschil in de waargenomen ervaring tussen de medewerkers en de cliënten. De cliënten geven een lage score terwijl de medewerkers juist een hoge score geven op de vraag.

Op basis van de uitleg van het kwadrant is in één oogopslag duidelijk wat de ervaringen per vraag zijn van de medewerkers en cliënten.



MTO-STEPS



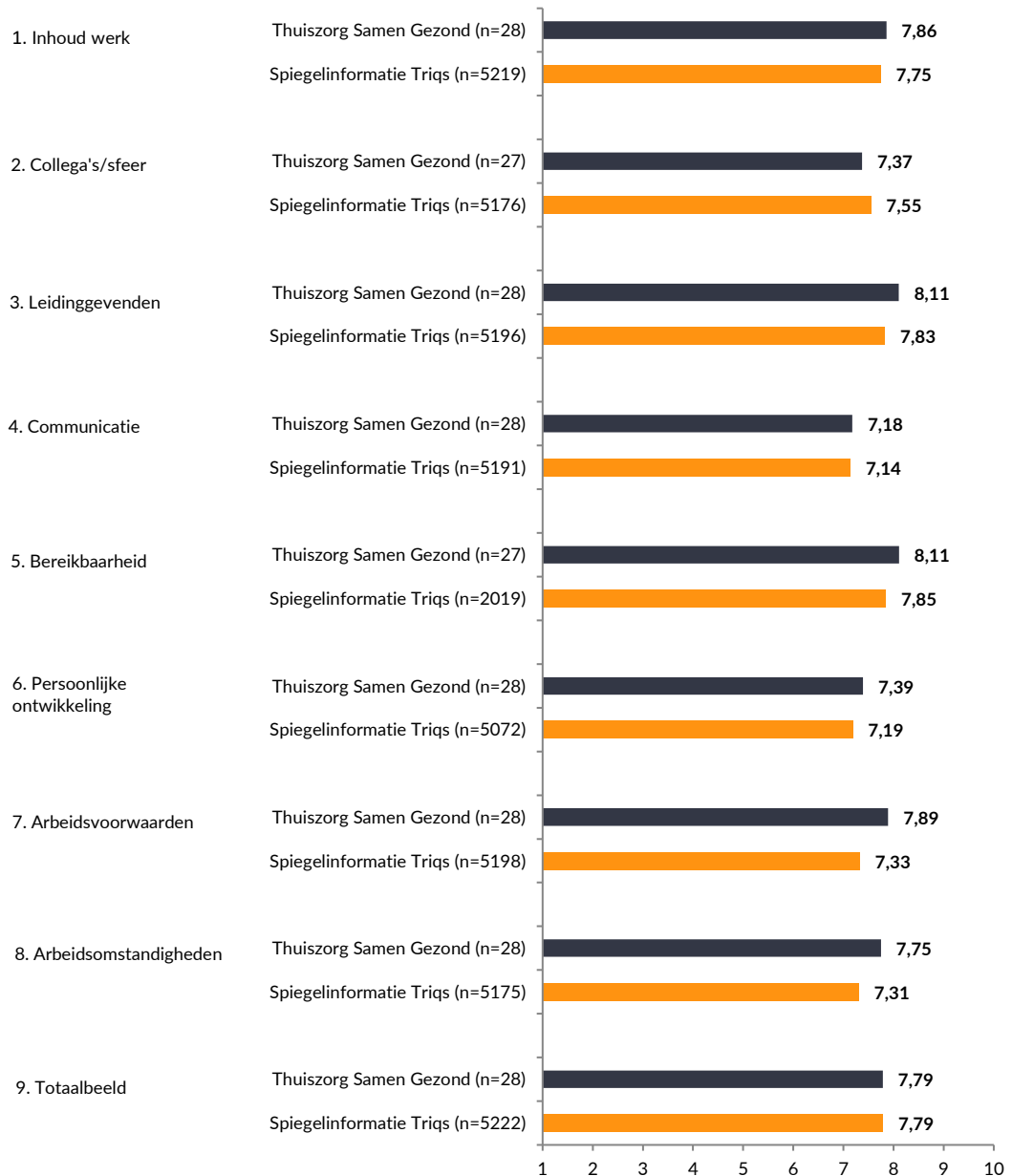
Thema	Type	Vraag	Gem. score	Vershil tussen score (mto-steps)
Team	mto	62 Onze zorg/hulp is zo georganiseerd dat we per cliënt werken met een vast team van zorgverleners. (n=27)	8,41	-0,09
	steps	3 Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener? (n=50)	8,50	
Tijd	mto	63 Ik kan op de afgesproken tijd aanwezig zijn bij de cliënt. (n=28)	8,32	-0,68
	steps	4 Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd? (n=50)	9,00	
Wensen	mto	64 Ik kan rekening houden met de wensen van de cliënt bij het bepalen van de zorg/hulp. (n=28)	8,54	-0,96
	steps	5 Neemt de zorgverlener uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp? (n=50)	9,50	
Manier v leven	mto	65 Ik kan de zorg/hulp leveren die past bij de manier van leven van de cliënt. (n=28)	8,46	-0,34
	steps	6 Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven? (n=50)	8,80	
Aandacht	mto	66 Ik kan luisteren naar de cliënt. (n=28)	9,32	-0,28
	steps	7 Luistert de zorgverlener naar u? (n=49)	9,60	
Gemak	mto	67 Ik kan ervoor zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen bij mij. (n=28)	9,21	-0,19
	steps	8 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener? (n=50)	9,40	
Deskundigheid	mto	68 Ik voel mij getraind en opgeleid om deskundig te kunnen werken. (n=28)	8,75	-0,15
	steps	9 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener? (n=50)	8,90	
Gezondheid	mto	69 Ik kan aandacht besteden aan de gezondheid van de cliënt. (n=28)	8,86	1,06
	steps	10 Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=48)	7,80	
Omgang	mto	70 De hulp die ik als zorgverlener lever helpt cliënten beter om te kunnen gaan met hun ziekte of aandoening. (n=28)	8,50	0,60
	steps	11 Kunt u met de hulp van de zorgverlener beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=40)	7,90	
	mto	Gemiddelde mto	8,71	-0,11
	steps	Gemiddelde steps	8,82	

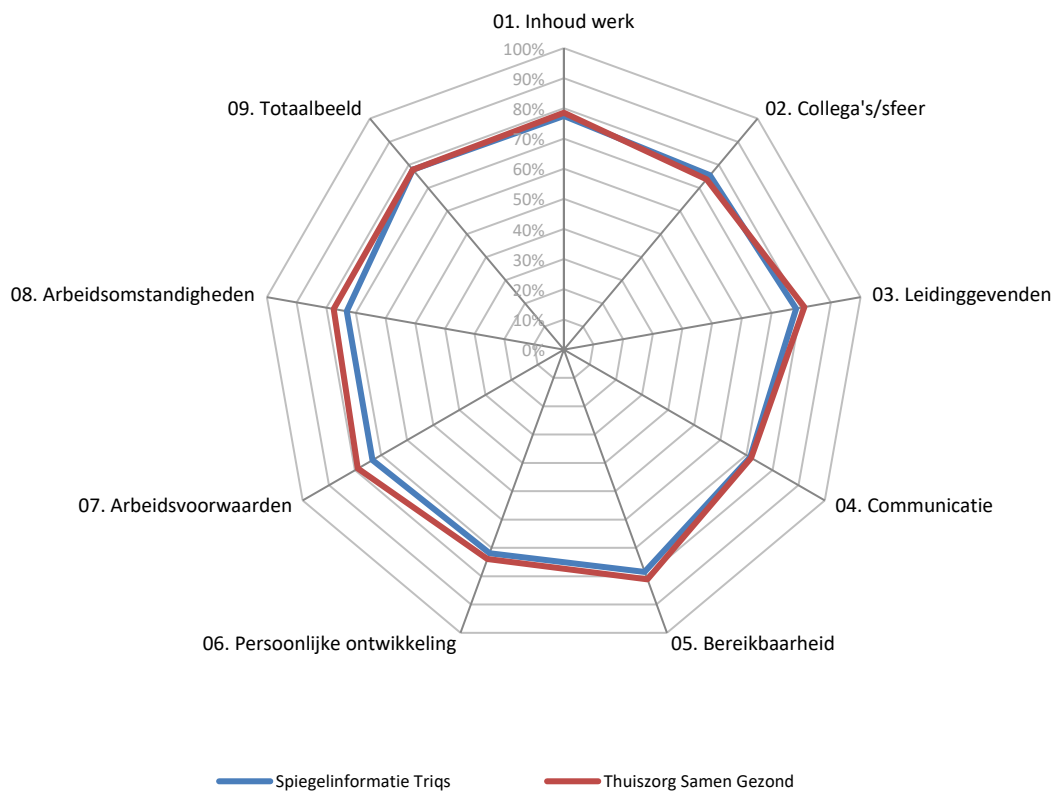
*Als het verschil positief is (>0), dan geven medewerkers dat thema een hogere score dan de cliënten. Als het verschil negatief is (<0), dan geven cliënten dat thema een hogere score dan de medewerkers. Het grootste verschil is **vetgedrukt**. Enige voorzichtigheid is geboden in de interpretatie van de resultaten wegens de lage n-waarde.



04 | Benchmark

Voor elk thema konden medewerkers een cijfer geven met betrekking tot hun tevredenheid. Per thema is een gemiddelde totaalscore berekend. De n-waarde voor het thema bereikbaarheid is in de benchmark (spiegelinformatie) lager dan andere thema's, omdat dit thema in enkele organisaties niet wordt uitgevraagd of voor een aantal medewerkers niet van toepassing is.





	Thuiszorg Samen Gezond			Spiegelinformatie Triqs		
	n=	score	%	n=	score	%
01. Inhoud werk	28	7,86	78,57%	5219	7,75	77,50%
02. Collega's/sfeer	27	7,37	73,70%	5176	7,55	75,50%
03. Leidinggevend	28	8,11	81,07%	5196	7,83	78,30%
04. Communicatie	28	7,18	71,79%	5191	7,14	71,40%
05. Bereikbaarheid	27	8,11	81,11%	2019	7,85	78,50%
06. Persoonlijke ontwikkeling	28	7,39	73,93%	5072	7,19	71,90%
07. Arbeidsvoorwaarden	28	7,89	78,93%	5198	7,33	73,30%
08. Arbeidsomstandigheden	28	7,75	77,50%	5175	7,31	73,10%
09. Totaalbeeld	28	7,79	77,86%	5222	7,79	77,90%



