

Resultaten medewerkers tevredenheidsonderzoek Valkenhof najaar 2018



Inhoud

1. Vragenlijst.....	3
2. Respons	3
3. Resultaten per thema	3
4. Werkgever Net Promotor Score (WNPS).....	5
5. Resultaten bibliotheekvragen	7
6. Conclusies en aanbevelingen op basis van resultaten	8
Bijlage 1 - vragenlijst Valkenhof Medewerker Monitor.....	9

Inleiding

In de periode 16 oktober tot en met 2 december 2018 is er binnen Valkenhof een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Valkenhof heeft ervoor gekozen om - net als in voorgaande jaren - deel te nemen aan de MedewerkerMonitor (MM) van Actiz, die tot stand komt in samenwerking met Deloitte.

Deze rapportage bevat de Valkenhofbrede resultaten. Er zijn ook locatie- en functiespecifieke rapportages beschikbaar (gegenereerd door Actiz). Deze specifieke rapportages kunnen de betreffende managers gebruiken voor verbeterplannen van hun eigen locatie.

1. Vragenlijst

De vragenlijst is in het najaar van 2016 beknopter gemaakt, waarbij nog wel steeds de mogelijkheid bestaat om te vergelijken met voorgaande jaren. Valkenhof heeft de basisvragenlijst van in totaal 29 vragen aangevuld met 19 vragen uit de bibliotheek. Zie [bijlage 1](#) voor de volledige vragenlijst.

2. Respons

De totale respons van het MTO was 39%. Dit is een daling van 4% t.o.v. de respons van 2015 (43%). De streefrespons van 55% is hiermee niet behaald.

De gemiddelde respons in de sector was 54,8% (30 deelnemende instellingen). Wat we zien is dat het gemiddelde van grote organisaties (>500 mdw) 46% en dat van kleinere organisaties 66% is. We wijken dus -7% af van het gemiddelde van grote organisaties.

3. Resultaten per thema

De MM kan worden ingedeeld in vier thema's, die gebaseerd zijn op vragen uit de basisvragenlijst en op de uitkomst van de Werkgever Net Promotor Score (WNPS):

- werkbeleving (vraag 1 t/m 11)
- mogelijkheid tot veranderen (vraag 12)
- bevlogenheid (vraag 13 t/m 16)
- WNPS

De vier thema's komen als zodanig ook terug in deze rapportage. Waar mogelijk is de vergelijking meegenomen met eerdere jaren.

In tabel 2 op pagina 4 staan de resultaten per thema weergegeven voor Valkenhof als geheel, met daarbij de vergelijking met de jaren 2013 en 2015 en de sector (2018). In de zesde kolom staat aangegeven of er sprake is van een stijging of daling ten opzichte van de score in 2015. Kolom 7 laat zien hoe groot die stijging dan wel daling is tov 2015.

Tabel 2: resultaten Valkenhof per thema

Thema	Indicator	2013	2015	2018	▲ ▼	verschil	Sector
Bevlogenheid*		-	-	47,5%			55,4%
Mogelijkheid tot veranderen	Borgen van veranderingen	6,1	6,7	4,7	▼	-2,0	5,6
Tevredenheid (NPS)	NPS	-	-13,0	-21,9	▼	-8,9	-9,4
Werkbeleving	Aanvaardbare werkdruk	6,4	6,5	5,8	▼	-0,7	6,0
"	Communicatie gericht op samenwerking	6,6	7,1	7,1	=	0,0	7,1
"	Gedragen visie en ambitie	6,5	6,5	5,3	▼	-1,2	6,1
"	Inspirerend leiderschap	6,1	7,3	6,2	▼	-1,1	6,9
"	Inspraak van en overleg met cliënten	8,3	8,5	8,7	▲	0,2	9,1
"	Lage vertrekgenigheid	8,6	8,6	7,9	▼	-0,7	8,0
"	Plezier in het werk	8,0	8,3	7,7	▼	-0,6	7,7
"	Sterke organisatiecultuur	7,2	7,6	7,0	▼	-0,6	7,4
"	Voldoende ondersteuning in ontwikkeling	6,9	7,1	6,5	▼	-0,6	7,1
"	Zelfstandigheid in de uitvoering van het werk	7,2	7,3	6,7	▼	-0,6	6,8
"	Zorg voor cliënten	7,0	7,9	7,4	▼	-0,5	7,7
Werkbeleving totaal	Gemiddelde	6,4	7,5	6,9	▼	-0,6	7,2

Wat opvalt is dat er binnen vrijwel alle thema's een daling van de score te zien is ten opzichte van de editie van 2015. Alleen het cijfer voor 'Inspraak van en overleg met cliënten' is licht gestegen. Het cijfer voor 'Communicatie gericht op samenwerking' is gelijk gebleven. De scores op Mogelijkheid tot veranderen en Gedragen visie en ambitie zijn lager dan een 5,5 en scoren daarmee onvoldoende.

Bevlogenheid

Het percentage bij bevlogenheid geeft aan hoeveel procent van de medewerkers gemiddeld een 8 of hoger heeft gegeven bij de vragen 13-16. Dat is in het geval van Valkenhof 47,5%. Het cijfer telt alleen als alle vier de vragen binnen het thema zijn ingevuld. In de sector geldt een gemiddelde van 55,4%.

Mogelijkheid tot veranderen

Dit thema laat de grootste daling zien van alle thema's (-2,0). Het is het antwoord op de vraag: 'Mijn organisatie maakt voldoende tijd vrij om veranderingen door te voeren'. Dit thema laat ook sectorbreed een lage score zien (5,6).

Werkbeleving

Het gemiddelde cijfer van dit thema is gedaald met 0,6 naar een 6,9. De grootste dalers zijn 'Gedragen visie en ambitie' (-1,2) en 'Inspirerend leiderschap' (-1,1). We wijken hier ook negatief af van het gemiddelde in de sector (7,2).

Het zijn respectievelijk de scores op de vragen:

1. Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil
2. Mijn leidinggevende maakt vernieuwing en verandering mogelijk

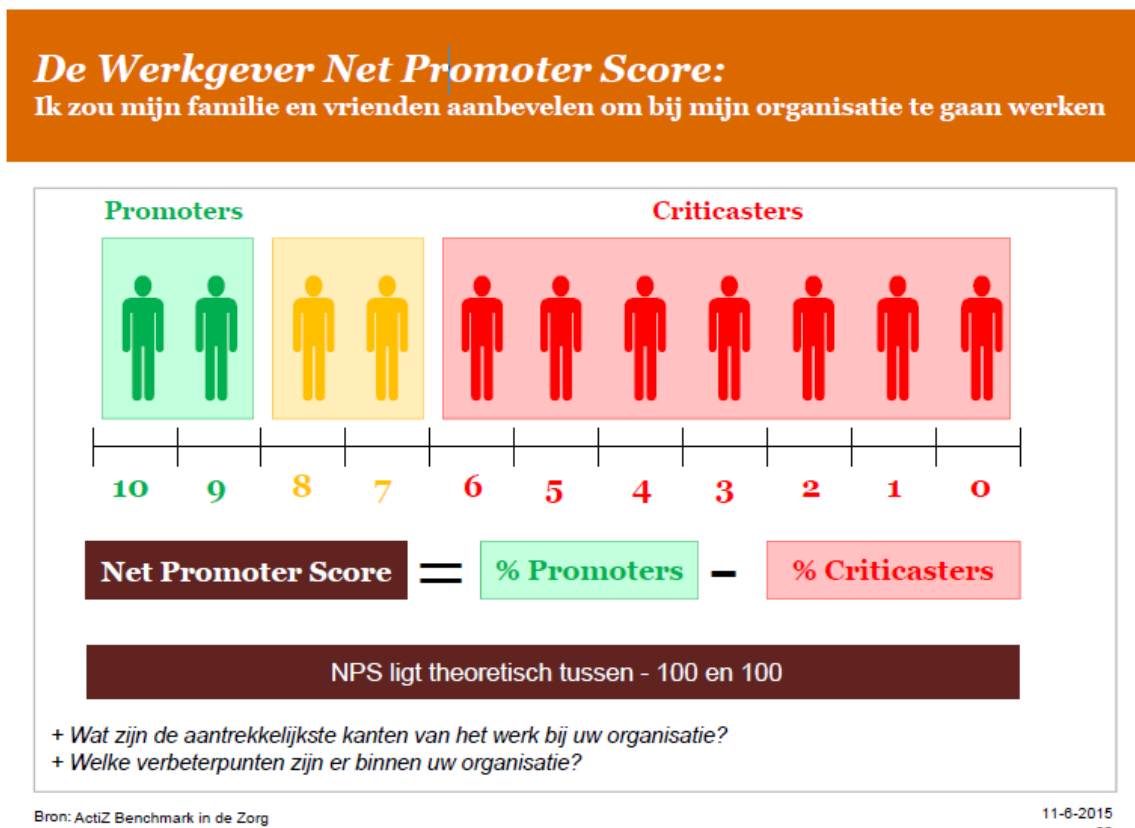
Binnen thema 'Werkbeleving' is de vertrekgenigheid gedaald met 0,7. Deze vraag zegt iets over de vertrekkans van medewerkers. Dit moet als volgt worden gelezen: wanneer de score op deze vraag hoog is, wil dat zeggen dat de vertrekgenigheid

heel laag is. Het feit dat de score is gedaald van 8,6 naar 7,9 wil zeggen dat de vertrekgenigheid is gestegen. We zitten echter dicht bij de gemiddelde score van de sector, die staat op 8,0.

4. Werkgever Net Promotor Score (WNPS)

De Werkgever Net Promotor Score (WNPS) wordt berekend op basis van de vraag: 'Ik zou mijn familie en vrienden aanbevelen om bij mijn organisatie te gaan werken'. Waarbij een 0 als antwoord staat voor 'totaal niet' en een 10 gelijk aan 'absoluut wel'.

De WNPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (mensen die een 6 of lager geven) in mindering te brengen op het percentage promotors (mensen die een 9 of 10 geven). Een score van 7 of 8 is neutraal en wordt niet meegenomen in de WNPS. Zie ook de afbeelding hieronder.



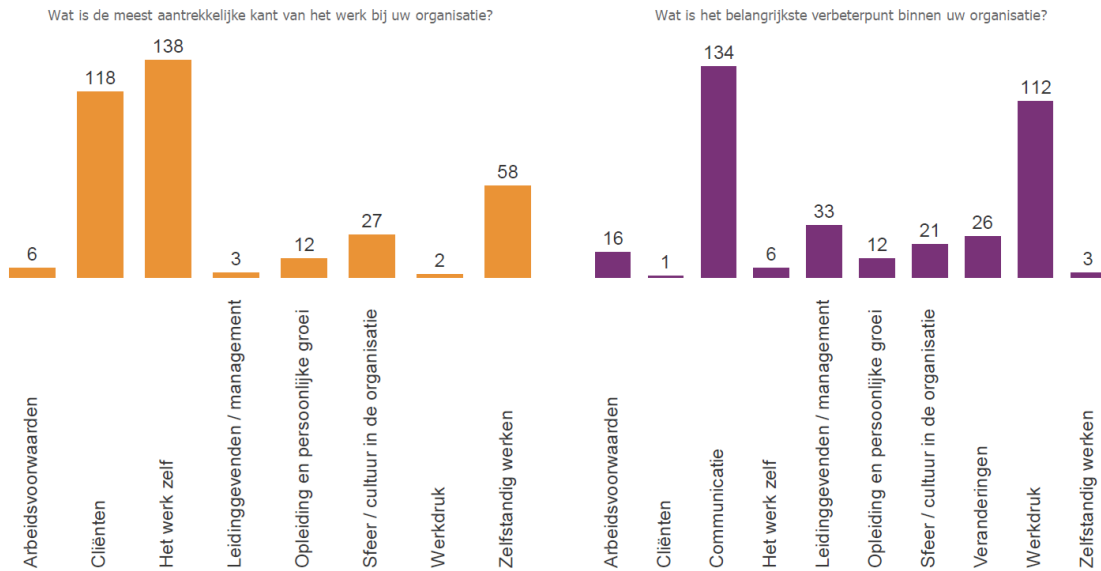
Valkenhof scoort op de WNPS -21,9, terwijl het gemiddelde van de sector - 9,4 is. De score is gedaald ten opzichte van 2015 (-8,9 punten). Dit betekent dat Valkenhof meer criticasters heeft dan promotors en dat het aantal criticasters t.o.v. promotors ook is toegenomen.

Positieve en negatieve punten

Naast de 'WNPS'-vraag, hebben medewerkers ook de vraag gekregen wat de meest aantrekkelijke kant van het werk is en wat ze de grootste verbeterpunten vinden. De uitkomsten van die vragen staan in grafiek 1 weergegeven.

Als meest aantrekkelijke kanten worden genoemd: 'Het werk zelf' en 'de cliënten'. De belangrijkste verbeterpunten zijn 'Communicatie' en 'Werkdruk'.

Grafiek 1 - aantrekkelijke punten en verbeterpunten



5. Resultaten bibliotheekvragen

Naast de basisvragen zijn nog 19 vragen uit de bibliotheek gesteld. De resultaten daarvan zijn te zien in de tabel hieronder, met daarbij de vergelijking met de sector.

Tabel 6 - resultaten bibliotheekvragen

Vraag	Valkenhof	Sector	+/-
Samenwerking mantelzorgers en vrijwilligers			
Mantelzorgers en vrijwilligers verlichten onze werk	6,9	7,1	-0,2
Arbeidsomstandigheden			
Ik kan voldoende maatregelen nemen om veilig en gezond te werken	6,6	7,2	-0,6
Ondernemingsraad en medezeggenschap			
Ik word goed geïnformeerd door de ondernemingsraad	6,8	6,5	0,3
Mijn belangen worden goed vertegenwoordigd worden door de ondernemingsraad	6,0	6,2	-0,2
Ik vind de ondernemingsraad een goede gesprekspartner voor de bestuurder	6,5	6,5	0,0
Rooster en roosterproces			
Ik heb er geen bezwaar tegen om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn roosterwensen kan realiseren.	4,8	5,9	-1,1
Organisatie in verandering			
Ik heb het gevoel dat ik mee kan met de veranderingen in mijn werk	7,4	7,6	-0,2
Veranderingen			
Mijn organisatie informeert mij tijdig	5,9	6,3	-0,4
Cultuur binnen mijn team			
Wij lachen veel in mijn team/afdeling	7,1	7,3	-0,2
Leiderschap			
Mijn leidinggevende motiveert mij	5,6	6,8	-1,2
Samenwerking en collegialiteit			
Mijn collega's en ik spreken elkaar aan op gedrag en houding	7,0	6,9	0,1
Motivatie			
Mijn organisatie motiveert mij	6,0	6,1	-0,1
Ik krijg voldoende erkenning voor mijn werk	6,1	6,7	-0,6
Verandering van baan			
Ik zoek actief naar een baan buiten de zorgsector	7,8	8,1	-0,3
Zelfstandigheid			
Eigen initiatief wordt op prijs gesteld	6,8	7,6	-0,8
Ondernemerschap			
Ik ben geïnteresseerd in de veranderingen in de zorg	7,8	8,0	-0,2
Mijn team past graag nieuwe werkwijzen toe	6,4	6,7	-0,3
Ondersteuning in ontwikkeling			
Ik krijg voldoende ondersteuning van de organisatie als ik iets nieuws moet leren	6,4	6,9	-0,5

Het algemene beeld toont hier dat we als organisatie op een groot deel van de gekozen bibliotheekvragen lager scoren dan het gemiddelde in de sector.

De groene scores zijn hoger dan het gemiddelde in de sector, waarbij 'Ik word goed geïnformeerd door de ondernemingsraad' het grootste positieve verschil laat zien (+0,3).

De rode scores zijn lager dan de gemiddelde score in de sector, waarbij de stellingen 'Mijn leidinggevende motiveert mij' (-1,2) en 'Ik heb er geen bezwaar tegen om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn roosterwensen kan realiseren' (-1,1) het grootste verschil laten zien.

6. Conclusies en aanbevelingen op basis van resultaten

1. Valkenhof scoort op vrijwel alle thema's lager dan in 2015. Een duidelijke verklaring voor de gemiddelde daling is lastig te geven. Mogelijk speelt de algehele werkdruk en de krapte op de arbeidsmarkt een rol; de tijd is nu immers anders dan drie jaar geleden. Sectorbreed is er echter geen sprake van een duidelijke algemene daling. De thema's 'Mogelijkheid tot veranderen' en 'Gedragen visie en ambitie' verdienen over vrijwel de gehele organisatie aandacht.
2. Bevlogenheid (zingeving, energie) scoort lager dan gemiddeld in branche. Het is de eerste keer dat deze vragen in de MM voorkomen, dus conclusies trekken op basis hiervan is lastig.
3. De WNPS is gedaald ten opzichte van 2015 en ook lager dan het gemiddelde in de branche. Er is in drie jaar tijd veel veranderd in de zorg. De werkgroep adviseert dan ook om de MM frequenter uit te voeren om een betere vinger aan de pols te houden ten aanzien van het sentiment binnen de organisatie.
4. Aantrekkelijke punten en verbeterpunten: het is goed om te zien dat de cliënt bij alle groepen binnen de organisatie voorop staat en dat de inhoud van het werk als zeer aantrekkelijk wordt gezien. Aandacht is nodig voor (interne) communicatie en de werkdruk op de afdelingen. Dit geldt overigens voor vrijwel de gehele branche. Managers zouden met hun medewerkers het gesprek aan kunnen gaan over deze thema's om te kijken hoe deze punten verbeterd zouden kunnen worden.
5. Uit de bibliotheekvragen vallen de positieve score voor de ondernemingsraad op. Er is aandacht nodig voor de thema's 'Mijn leidinggevende motiveert mij' en de flexibiliteit in het roosteren. Het eerste thema lijkt in het verlengde te liggen van de punten zoals genoemd in punt 1. Voor wat betreft het roosteren is de uitkomst van deze vraag interessant om te vergelijken met de uitkomsten van het onderzoek dat de OR reeds heeft uitgevoerd rondom het roosteren. Hieruit kunnen vervolgens verbeterstappen worden gedefinieerd.

Bijlage 1 - vragenlijst Valkenhof Medewerker Monitor

Algemeen - Actiz

	Vraag
1.	Wat voor soort functie heeft u? Hebt u een leidinggevende functie of bent u meewerkend leidinggevende?
2.	Welke soort zorg levert u? Als u zelf geen zorg levert, wilt u dan de zorg invullen die wordt geleverd op of vanuit de locatie of eenheid waar u werkt?
3.	Hoe veel jaren werkt u in de sector (Verzorging, Verpleging, Thuiszorg, Kraamzorg of Jeugdgezondheidszorg/ Ouder-Kindzorg)?
4.	Hoeveel jaren werkt u bij uw huidige werkgever?
5.	Wat is uw leeftijd?
6.	Wat is de omvang van uw formele arbeidscontract in uren per week? Als u meer dan één contract hebt, tel deze dan bij elkaar op
7.	Bent u tevreden met het aantal uren dat u werkt?
8.	Heeft u een vast contract?
9.	Bent u man of vrouw?
10.	Wat is de meest aantrekkelijke kant van het werk bij uw organisatie?
11.	Wat is het belangrijkste verbeterpunt binnen uw organisatie?
12.	Ik zou mijn familie en vrienden aanbevelen om bij mijn organisatie te gaan werken –Maak een keuze uit een schaal van 0 tot 10 punten waarbij 0 gelijk staat aan “totaal niet” en 10 gelijk aan “absoluut wel”.
13.	Indien u opmerkingen hebt naar aanleiding van deze vragenlijst, kunt u die in het onderstaande kader aangeven.

Basisvragen - Actiz

	Indicator	Vraag
14.	Sfeer en plezier op het werk	De werksfeer binnen mijn team is goed
15.	Zelfstandigheid	Ik heb de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen
16.	Communicatie	In mijn team wordt gesproken over zaken die minder goed zijn gegaan, want daar leert het hele team van
17.	Cultuur binnen mijn team	Ik ben er trots op bij deze organisatie te werken
18.	Leiderschap	Mijn leidinggevende maakt vernieuwing en verandering mogelijk
19.	Ondersteuning in ontwikkeling	Ik kan me ontwikkelen binnen deze organisatie
20.	Werkdruk	Ik kan al mijn werk doen binnen de tijd die ik daarvoor heb
21.	Visie en ambitie	Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil
22.	Verandering van baan	Ik zoek actief naar een baan in een andere zorgorganisatie
23.	Zorg voor cliënten	Cliënten (of hun familie) beslissen mee over wanneer ze welke zorg ontvangen
24.	Cliëntcontact	Ik overleg met cliënten over wat ik voor ze kan betekenen
25.	Veranderingen	Mijn organisatie maakt voldoende tijd vrij om veranderingen door te voeren
26.	Nieuw: Bevlogenheid	Ik heb plezier in mijn werk
27.	Nieuw: Bevlogenheid	Ik ben trots op het werk dat ik doe
28.	Nieuw: Bevlogenheid	Ik doe zinvol werk
29.	Nieuw: Bevlogenheid	Mijn werk geeft mij energie

Bibliotheekvragen Valkenhof

	Domein	Vraag	Argumentatie: Geeft inzicht in
30.	Medewerker	Ik krijg voldoende erkenning voor mijn werk	Behoud van medewerkers
31.	Medewerker	Mijn organisatie motiveert mij	Behoud van medewerkers (OR)
32.	Medewerker	Ik zoek actief naar een baan buiten de zorgsector	Behoud van medewerkers (OR)
33.	Medewerker	Eigen initiatief wordt op prijs gesteld	Eigenaarschap/ ondernemerschap
34.	Medewerker in ontwikkeling	Ik krijg voldoende ondersteuning van de organisatie als ik iets nieuws moet leren	Ondersteuning/begeleiding (OR)
35.	Medewerker in ontwikkeling	Ik ben geïnteresseerd in de veranderingen in de zorg	Verandermogelijkheid (OR)
36.	Medewerker in ontwikkeling	Mijn team past graag nieuwe werkwijzen toe	Verandermogelijkheid
37.	Organisatie van het werk	Ik heb er geen bezwaar tegen om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn roosterwensen kan realiseren.	Mogelijkheden roosterbeleid
38.	Organisatie van het werk	Ik word goed geïnformeerd door de OR	Rol Ondernemingsraad (OR)
39.	Organisatie van het werk	Mijn belangen worden goed vertegenwoordigd door de OR	Rol Ondernemingsraad (OR)
40.	Organisatie van het werk	Ik vind de OR een goede gesprekspartner voor de bestuurder	Rol Ondernemingsraad (OR)
41.	Organisatie van het werk	Ik kan voldoende maatregelen nemen om veilig en gezond te werken	Vitaliteit
42.	Collega's, team en leidinggevende	Wij lachen veel in mijn team/afdeling	Behoud van medewerkers/werkplezier
43.	Collega's, team en leidinggevende	Mijn leidinggevende motiveert mij	Inspirerend leiderschap
44.	Collega's, team en leidinggevende	Mijn collega's en ik spreken elkaar aan op gedrag en houding	Aanspreekcultuur, feedback
45.	Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers	Mantelzorgers en vrijwilligers verlichten ons werk	Inzet van informele zorg
46.	Organisatie in verandering	Mijn organisatie informeert mij tijdig	Kwaliteit van communicatie

47.	Organisatie in verandering	Ik heb het gevoel dat ik mee kan met de veranderingen in mijn werk	Verandermogelijkheid
48.	Evaluatie	Welke onderwerpen heeft u gemist in deze vragenlijst	(OR)