



Valkenhof

Resultaten
Medewerkerstevredenheidsonderzoek
Najaar 2020

| | |
|----------------------------|-------------------------------|
| Auteur: | Birgit de Koning, HR adviseur |
| Verschijningsdatum: | Januari 2021 |
| Autorisator: | Frans vd Vranden |

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Vragenlijst | 3 |
| 2. Respons | 3 |
| 3. Resultaten Basisthema's | 4 |
| 4. Resultaten bibliotheekvragen | 10 |
| 5. Resultaten per leeftijdsgroep | 11 |
| 6. Conclusies en aanbevelingen op basis van resultaten..... | 14 |
| 7. Hoe nu verder? Stappenplan | 15 |
| Bijlage 1 - vragenlijst Valkenhof Medewerker Monitor | 17 |
| Bijlage 2 - open antwoorden op de meest aantrekkelijke punten en verbeterpunten..... | 20 |
| Bijlage 3 – voorbeeld actieplan Actiz | 21 |

Inleiding

In het najaar van 2020 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. Het laatste onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2018.

Deze rapportage bevat de Valkenhof brede resultaten en vergelijkingen met de resultaten van 2018 en 2015 (indien mogelijk). Er zijn ook locatie- en functie- en leeftijdsspecifieke rapportages beschikbaar (gegenereerd door Actiz). Deze specifieke rapportages kunnen worden opgevraagd bij de afdeling HR en worden ingezien.

1. Vragenlijst

Het uitgevoerde MTO geeft inzicht in de betrokkenheid, motivatie en werkbeleving van medewerkers bij Valkenhof. De vragenlijst is onderverdeeld in basisvragen en vragen vanuit een eigen gekozen bibliotheek.

De volgende thema's staan centraal bij de basisvragen:

- Werkgever net promotor score (WNPS)
- Werkbeleving
- Mogelijkheid tot veranderen
- Bevlogenheid

De volgende thema's staan centraal bij de bibliotheekvragen (eigen gekozen):

- Medewerker in ontwikkeling
- Cliënt, mantelzorgers en vrijwilligers
- Organisatie in verandering
- Collega's, teams en leidinggevenden

Zie *bijlage 1* voor de volledige vragenlijst.

2. Respons

Dit jaar was de totale respons van het MTO 59,3%. Dit is een stijging t.o.v. de respons van 2018, welke 39,1% was. De gemiddelde respons in de sector was in 2020 55,2%.

De verdeling van de respons (van hoog naar laag) onder de verschillende locaties/afdelingen is te zien in *tabel 1*.

Tabel 1 – respons 2020 per locatie

| Locatie/afdeling | Respons% |
|----------------------------------|-----------------|
| Managementteam | 90% |
| Vlasgaard | 76,3% |
| Den Haagacker | 74,5% |
| Wijkzorg-Dagcentra | 71,4% |
| Behandelcentrum | 64,8% |
| De Bogen | 64,4% |
| Hotelzorg | 62,7% |
| Staf-Ondersteunende diensten-CBS | 62,3% |
| Taxandria-Hoog | 61,4% |
| Kempenhof 2, 3 | 57,8% |
| Taxandria-Laag | 57,1% |
| Kempenhof 1 | 56,3% |
| Leenderhof | 54,3% |
| Facilitair bedrijf | 51,1% |
| Flexmedewerkers | 41,1% |
| Totaal | 59,3% |

3. Resultaten Basisthema's

De resultaten van de basisthema's uit het MTO kunnen 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):

- WNPS
- Bevlogenheid (vraag 13 t/m 16)
- Mogelijkheid tot veranderen (vraag 12)
- Werkbeleving (vraag 1 t/m 11)

In *tabel 2* staan de resultaten per thema weergegeven voor Valkenhof als geheel, met daarbij de vergelijking met de jaren 2015 en 2018 en de sector (2020).

Tabel 2: resultaten Valkenhof per thema

| Thema | Indicator | 2015 | 2018 | 2020 | ▲▼ | verschil tov 2018 | sector | |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|------------|
| Tevredenheid (NPS) | Aanbeveling bij vrienden/familie | -13.0 | -21.9 | 0.3 | ▲ | 22.2 | -1.4 | |
| Bevlogenheid (cijfer) | Ik heb plezier in mijn werk | - | 8.1 | 8.4 | ▲ | 0.3 | 8.3 | |
| | Ik ben trots op het werk dat ik doe | - | 8.4 | 8.7 | ▲ | 0.3 | 8.7 | |
| | Ik doe zinvol werk | - | 8.9 | 9.1 | ▲ | 0.2 | 9.0 | |
| | Mijn werk geeft mij energie | - | 7.4 | 7.9 | ▲ | 0.5 | 7.8 | |
| Bevlogenheid (%)* | | - | 47.5% | 59.7% | ▲ | 12.2% | 57.8% | |
| Mogelijkheid tot veranderen | Borgen van veranderingen | 6.7 | 4.7 | 5.6 | ▲ | 0.9 | 5.8 | |
| Werkbeleving | Sfeer en plezier op het werk | 8.3 | 7.7 | 7.9 | ▲ | 0.2 | 7.9 | |
| | Zelfstandigheid | 7.3 | 6.7 | 6.5 | ▼ | -0.2 | 6.7 | |
| | Cultuur binnen mijn team | 7.6 | 7.0 | 7.7 | ▲ | 0.7 | 7.7 | |
| | Werkdruk | 6.5 | 5.8 | 6.4 | ▲ | 0.6 | 6.3 | |
| | Zorg voor cliënten | 7.9 | 7.4 | 7.5 | ▲ | 0.1 | 7.7 | |
| | Cliëntcontact | 8.5 | 8.7 | 8.4 | ▲ | 0.3 | 9.0 | |
| | Communicatie | 7.1 | 7.1 | 6.7 | ▼ | -0.4 | 6.8 | |
| | Leiderschap | 7.3 | 6.2 | 6.5 | ▲ | 0.3 | 6.7 | |
| | Ondersteuning in ontwikkeling | 7.1 | 6.5 | 7.2 | ▲ | 0.7 | 7.3 | |
| | Visie en ambitie | 6.5 | 5.3 | 6.0 | ▲ | 0.7 | 6.2 | |
| | Verandering van baan | 8.6 | 7.9 | 8.3 | ▲ | 0.4 | 8.0 | |
| | | Gemiddelde | 7.5 | 6.9 | 7.2 | ▲ | 0.3 | 7.3 |

Werkgever Net Promoter 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.

Valkenhof scoort op de WNPS +0.3. Dit wil zeggen dat de criticasters en promotors in balans zijn. Dit cijfer geeft een positieve ontwikkeling weer t.o.v. 2018, toen het cijfers -21.9. Ook t.o.v. de sector (-1.4) scoren we bovengemiddeld.

In *tabel 3* is te zien hoe hoog de WNPS is voor de verschillende locaties (van hoog naar laag).

Tabel 3 – WNPS per locatie

| <u>Locatie</u> | <u>WNPS-score</u> |
|------------------|-------------------|
| Managementteam | 38,9 |
| Den Haagacker | 17,1 |
| De Bogen | 15,8 |
| Taxandria-laag | 11,1 |
| Flex-medewerkers | 10,0 |
| Kempenhof 1 | 7,4 |
| Vlasgaard | 4,7 |
| Hotelzorg | 1,6 |
| Leenderhof | 0 |
| Kempenhof | -3,1 |
| Kempenhof 2, 3 | -6,1 |

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Staf-ondersteunende diensten-CSB | -6,1 |
| Behandelcentrum | -10,9 |
| Taxandria-hoog | -14 |
| Facilitair bedrijf | -14,9 |
| Wijkzorg-Dagcentra | -15,4 |
| Totaal | 0,3 |
| Sector | -1,4 |

Bevlogenheid

Het thema bevlogenheid is gebaseerd op vier bevlogenheidsvragen. 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 59,7%. Het cijfer telt alleen als alle vier de vragen binnen het thema zijn ingevuld. In de sector geldt een gemiddelde van 57,8%.

Mogelijkheid tot veranderen

Dit thema laat een stijging zien t.o.v. 2018 (+0.9). Ten opzichte van de sector blijven we iets achter op dit thema (-0,2). Het thema geeft antwoord op de vraag: 'Mijn organisatie maakt voldoende tijd vrij om veranderingen door te voeren'.

Werkbeleving

Het gemiddelde cijfer van dit thema is gestegen met +0,3 naar een 7.2. Hiermee scoren we nagenoeg gelijk met de sector (7.3) en komen we een stap dichterbij het cijfer van 2015 (7.5).

Positieve ontwikkelingen:

- De vertrekgenoeidheid is lager (hoge score, wil zeggen dat de vertrekgenoeidheid laag is) dan in 2018 en de sector (+0,4 t.o.v. 2018 en +0,3 t.o.v. sector)
- Medewerkers zijn t.o.v. 2018 trotser om bij Valkenhof te werken (+0.7).
- Medewerkers ervaren t.o.v. 2018 minder werkdruk (+0.6)
- Medewerkers ervaren t.o.v. 2018 meer ontwikkelmogelijkheden (+0.7)
- Medewerkers begrijpen de visie en ambitie van Valkenhof beter t.o.v. 2018 (+0.7)

Aandachtspunten:

- Wat opvalt is dat er binnen vrijwel alle thema's een stijging van de score te zien is ten opzichte van de editie van 2018. Alleen het cijfer voor 'zelfstandigheid' (-0,2) en 'communicatie' (-0,4) is licht gedaald.
- Daarnaast scoren we t.o.v. de sector redelijk gemiddeld met een negatieve uitschieter op het punt 'inspraak van en met cliënten' (-0,6).

Positieve- en verbeterpunten

Naast de vragen in de basisthema's, 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 *tabel 4* weergegeven.

De uitkomsten van 2020 komen nagenoeg overeen met 2018 en de sector.

Tabel 4 - aantrekkelijke punten en verbeterpunten

| | 2018 | 2020 | sector |
|---|-----------------------------|-----------------|--------------------|
| Meest aantrekkelijke kant van het werk? | Het werk zelf | Het werk zelf | Het werk zelf |
| | Clienten | Clienten | Clienten |
| | Zelfstandig werken | Sfeer / cultuur | Zelfstandig werken |
| Belangrijkste verbeterpunt? | Communicatie | Communicatie | Communicatie |
| | Werkdruk | Werkdruk | Werkdruk |
| | Leidinggevende / management | Veranderingen | Veranderingen |











































In *bijlage 2* staan toelichtingen van medewerkers op de positieve en verbeterpunten. Deze punten zijn ook per locatie beschikbaar.

Resultaten per thema per locatie

Naast de resultaten voor Valkenhof als gehele organisatie is het natuurlijk ook interessant om in te zoomen per locatie onderdeel.

In *tabel 5* zijn de resultaten per locatie/afdeling in beeld gebracht. Hierbij is het vergelijk gemaakt met de resultaten van 2018.

Tabel 5 – resultaten per locatie/afdeling

| De Bogen | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -23,5 | 7 | 24,0% | 4 | 6,3 |
| 2020 | 15,8 | 8,6 | 71,1% | 5,8 | 7,4 |
|   (tov 2018) |  |  |  |  |  |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
|   (tov gemiddeld) |  |  |  |  |  |
| Den Haagacker | | | | | |
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -37,5 | 7,3 | 40,0% | 4,9 | 7 |
| 2020 | 17,1 | 8,7 | 71,4% | 6,8 | 7,5 |
|   (tov 2018) |  |  |  |  |  |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
|   (tov gemiddeld) |  |  |  |  |  |
| Facilitair bedrijf (vergeleken met facilitair-hoteldienst 2018) | | | | | |
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -38,1 | 7,2 | 43,0% | 4,5 | 6,4 |
| 2020 | -14,9 | 8,1 | 65,2% | 5 | 6,6 |
|   (tov 2018) |  |  |  |  |  |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
|   (tov gemiddeld) |  |  |  |  |  |

| Hotelzorg (vergeleken met HHD extramuraal 2018) | | | | | |
|---|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | 5,9 | 7,7 | 47,0% | 6,1 | 7,4 |
| 2020 | 1,6 | 8,3 | 55,7% | 6 | 7,3 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▼ | ▲ | ▲ | ▼ | ▼ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | ▲ | ▼ | ▲ | ▲ |

| Kempenhof 1 | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -25 | 8 | 62,5% | 4,4 | 6,8 |
| 2020 | 7,4 | 8,2 | 55,6% | 5,4 | 7,3 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▼ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | -/- | ▼ | ▼ | ▲ |

| Kempenhof 2, 3 (vergeleken met gemiddelde KH 2, 3 2018) | | | | | |
|---|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -24 | 7,7 | 41,3% | 4,8 | 7 |
| 2020 | -6,1 | 7,9 | 50,8% | 5,6 | 7 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | -/- |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | ▼ | ▼ | -/- | ▼ |

| Leenderhof | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -15,8 | 8,3 | 55,0% | 4,3 | 6,8 |
| 2020 | 0 | 8,2 | 56,9% | 5,7 | 6,9 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | | ▲ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | -/- | ▼ | ▲ | ▼ |

| Staf-ondersteunende diensten-CSB (vergeleken met gemiddelde Centraal, Concern, Management + CSB 2018) | | | | | |
|---|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -39,15 | 7 | 29,7% | 3,6 | 6,5 |
| 2020 | -6,1 | 7,8 | 48,5% | 5,4 | 7 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ |

| Taxandria-hoog | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -21,4 | 7 | 51,0% | 5 | 6,6 |
| 2020 | -14 | 8 | 55,8% | 4,9 | 6,9 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▼ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ |

| Taxandria-laag | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -13,6 | 8,2 | 60,0% | 5,8 | 7,1 |
| 2020 | 11,1 | 7,9 | 59,3% | 5,1 | 7,1 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▼ | ▼ | ▼ | -/- |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | ▼ | ▼ | ▼ | ▼ |

| Vlasgaard (vergeleken met gemiddelde VG 1, 2, 3 2018) | | | | | |
|---|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -28,2 | 7,8 | 32,0% | 5,2 | 7 |
| 2020 | 4,7 | 8,4 | 65,9% | 5,5 | 7 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | -/- |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | ▲ | ▲ | ▼ | ▼ |

| Wijkzorg-Dagcentra (vergeleken met thuiszorg 2018) | | | | | |
|--|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -12 | 8,7 | 71,0% | 5,7 | 7,3 |
| 2020 | -15,4 | 8,5 | 65,0% | 6,1 | 7,3 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▼ | ▼ | ▲ | -/- |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |

| Behandelcentrum | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -26,9 | 8,3 | 50,0% | 4,1 | 7 |
| 2020 | -10,9 | 8,2 | 58,7% | 4,7 | 7,4 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▼ | ▲ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▼ | -/- | ▼ | ▼ | ▲ |

| Flexmedewerkers | | | | | |
|----------------------|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -16,7 | 7,8 | 58,3% | 4,9 | 6,9 |
| 2020 | 10 | 8,4 | 59,6% | 6,6 | 7,4 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | ▲ | ▼ | ▲ | ▲ |

| Management Team (vergeleken met centraal. concern en management 2018) | | | | | |
|---|-----------|--------------|-------|------------------|--------------|
| Thema: | NPS | Bevlogenheid | | Verandering | Werkbeleving |
| Indicator: | NPS-score | Cijfer | % | Mogelijkheid tot | Totaal |
| 2018 | -14,7 | 8 | 41,2% | 4,5 | 7,2 |
| 2020 | 38,9 | 8,6 | 66,7% | 5,5 | 7,7 |
| ▲▼ (tov 2018) | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |
| Gemiddelde Valkenhof | 0,3 | 8,2 | 59,7% | 5,6 | 7,2 |
| ▲▼ (tov gemiddeld) | ▲ | ▲ | ▲ | ▼ | ▲ |

Per locatie is een individueel rapport op te vragen om dieper in te zoomen op de resultaten per locatie en de onderliggende vragen vanuit het MTO.

4. Resultaten bibliotheekvragen

Naast de basisvragen zijn nog 19 aanvullende vragen gesteld in het MTO. Deze vragen zijn in het MTO van 2018 ook gesteld, waardoor er nu een vergelijk te maken is met de resultaten van 2020. De resultaten daarvan zijn te zien in *tabel 6* hieronder, met daarbij de vergelijking met het MTO van 2018 en de sector.

Tabel 6 - resultaten bibliotheekvragen

| Vraag | 2018 | 2020 | ▲▼ (tov 2018) | sector | ▲▼ (tov sector) |
|--|------|------|------------------|--------|--------------------|
| Samenwerking mantelzorgers en vrijwilligers | | | | | |
| Mantelzorgers en vrijwilligers verlichten ons werk | 6,9 | 6,9 | -/- | 7,1 | ▼ |
| Arbeidsomstandigheden | | | | | |
| Ik kan voldoende maatregelen nemen om veilig en gezond te werken | 6,6 | 7 | ▲ | 7,3 | ▼ |
| Ondernemingsraad en medezeggenschap | | | | | |
| Ik word goed geïnformeerd door de OR | 6,8 | 6,8 | -/- | 6,8 | -/- |
| Mijn belangen worden goed vertegenwoordigd door de OR | 6 | 7,1 | ▲ | 5,8 | ▲ |
| Ik vind de OR een goede gesprekspartner voor het bestuur | 6,5 | 6,3 | ▼ | 6,1 | ▲ |
| Rooster en roosterproces | | | | | |
| Ik heb geen bezwaar om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn roosterwensen kan realiseren | 4,8 | 5,7 | ▲ | 5,9 | ▼ |
| Organisatie in verandering | | | | | |
| Ik heb het gevoel dat ik mee kan met de veranderingen in mijn werk | 7,4 | 7,8 | ▲ | 7,5 | ▲ |
| Veranderingen | | | | | |
| Mijn organisatie informeert mij tijdig | 5,9 | 6,9 | ▲ | 7,1 | ▼ |
| Cultuur binnen mijn team | | | | | |
| Wij lachen veel in mijn team/afdeling | 7,1 | 7,5 | ▲ | 7,6 | ▼ |
| Leiderschap | | | | | |
| Mijn leidinggevende motiveert mij | 5,6 | 6,2 | ▲ | 6,6 | ▼ |
| Samenwerking en collegialiteit | | | | | |
| Mijn collega's en ik spreken elkaar aan op gedrag en houding | 7 | 7 | -/- | 6,9 | ▲ |
| Motivatie | | | | | |
| Mijn organisatie motiveert mij | 6 | 6,7 | ▲ | 6,9 | ▼ |
| Ik krijg voldoende erkenning voor mijn werk | 6,1 | 6,8 | ▲ | 6,8 | -/- |
| Verandering van baan | | | | | |
| Ik zoek actief naar een baan buiten de zorgsector | 7,8 | 8,4 | ▲ | 8,5 | ▼ |
| Zelfstandigheid | | | | | |
| Eigen initiatief wordt op prijs gesteld | 6,8 | 7,1 | ▲ | 7,6 | ▼ |
| Ondernemerschap | | | | | |
| Ik ben geïnteresseerd in de veranderingen in de zorg | 7,8 | 7,8 | -/- | 8 | ▼ |
| Mijn team past graag nieuwe werkwijze toe | 6,4 | 6,6 | ▲ | 6,5 | ▲ |
| Ondersteuning in ontwikkeling | | | | | |
| Ik krijg voldoende ondersteuning van de organisatie als ik iets nieuws moet leren | 6,4 | 7 | ▲ | 7,1 | ▼ |

Het algemene beeld toont hier dat we als organisatie op vrijwel alle vragen hoger scoren dan in 2018. Ten opzichte van de sector scoren we daarentegen op veel onderwerpen lager. Aandachtspunten zijn: 'eigen initiatief wordt op prijs gesteld' (-0,5 lager dan sector) en 'mijn leidinggevende motiveert mij' (-0,4 lager dan sector).

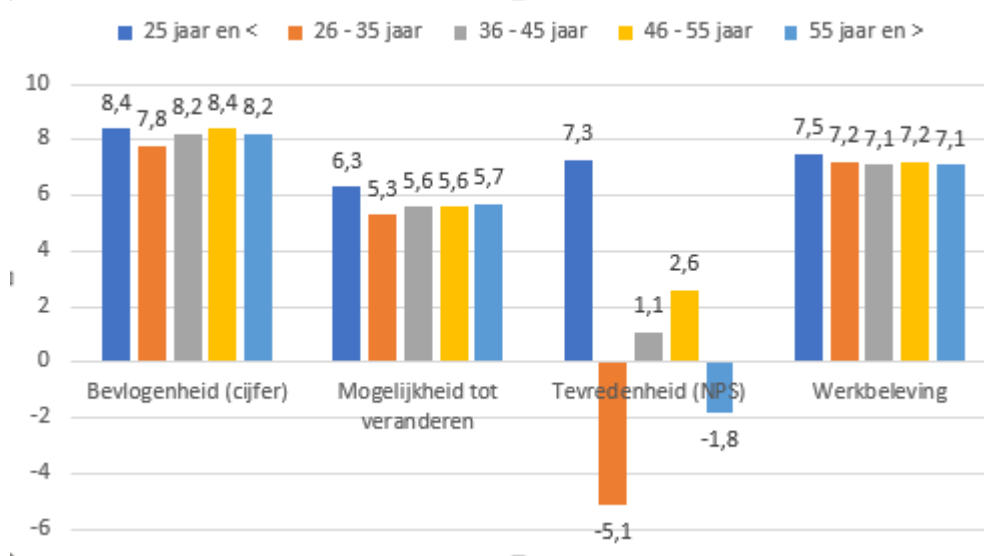
5. Resultaten per leeftijdsgroep

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste bevindingen uit de rapportages die beschikbaar zijn per leeftijdscategorie. Ook hierin is het vergelijk gemaakt met het MTO van 2018 en de algemene resultaten van Valkenhof.

Resultaten per hoofdthema's

In *tabel 7* staan de resultaten op de vier hoofdthema's (werkbeleving, mogelijkheid tot veranderen, bevlogenheid en NPS) per leeftijdscategorie. In *tabel 8* zijn de resultaten per leeftijdscategorie vergeleken met 2018 en de algemene resultaten van Valkenhof.

Tabel 7 – resultaten per leeftijdscategorie



Tabel 8 – resultaten per leeftijdscategorie (inclusief vergelijk 2018 & algemeen Valkenhof)

| 25 jaar of jonger (2020: N=56) | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Thema | Cijfer 2018 | Cijfer 2020 | Valkenhof algemeen |
| Werkbeleving | | 7 | 7,5 |
| Mogelijkheid tot veranderen | | 5,1 | 6,3 |
| Bevlogenheid (cijfer) | | 8,1 | 8,4 |
| Bevlogenheid (%) | | 63,2% | 63,0% |
| Tevredenheid (NPS) | | -26,3 | 7,3 |
| 26 - 35 jaar (2020: N=78) | | | |
| Thema | Cijfer 2018 | Cijfer 2020 | Valkenhof algemeen |
| Werkbeleving | | 7,2 | 7,2 |
| Mogelijkheid tot veranderen | | 4,6 | 5,3 |
| Bevlogenheid (cijfer) | | 7,9 | 8,2 |
| Bevlogenheid (%) | | 39,6% | 51,3% |
| Tevredenheid (NPS) | | -16,7 | -5,1 |

| 36 - 45 jaar (2020: N=93) | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Thema | Cijfer 2018 | Cijfer 2020 | Valkenhof algemeen |
| Werkbeleving | 6,6 | 7,1 | 7,2 |
| Mogelijkheid tot veranderen | 4,8 | 5,6 | 5,6 |
| Bevlogenheid (cijfer) | 7,1 | 8,2 | 8,2 |
| Bevlogenheid (%) | 41,7% | 57,6% | 59,7% |
| Tevredenheid (NPS) | -25,5 | 1,1 | 0,3 |
| 46 - 55 jaar (2020: N=189) | | | |
| Thema | Cijfer 2018 | Cijfer 2020 | Valkenhof algemeen |
| Werkbeleving | 6,7 | 7,2 | 7,2 |
| Mogelijkheid tot veranderen | 4,6 | 5,6 | 5,6 |
| Bevlogenheid (cijfer) | 7,9 | 8,4 | 8,2 |
| Bevlogenheid (%) | 46,5% | 62,8% | 59,7% |
| Tevredenheid (NPS) | -21,9 | 2,6 | 0,3 |
| 56 jaar of ouder (2020: N=229) | | | |
| Thema | Cijfer 2018 | Cijfer 2020 | Valkenhof algemeen |
| Werkbeleving | 7,1 | 7,1 | 7,2 |
| Mogelijkheid tot veranderen | 4,9 | 5,7 | 5,6 |
| Bevlogenheid (cijfer) | 8 | 8,2 | 8,2 |
| Bevlogenheid (%) | 51,7% | 60,0% | 59,7% |
| Tevredenheid (NPS) | -21,8 | -1,8 | 0,3 |

We zien geen grote verschillen tussen de leeftijdscategorieën op de hoofdthema's: werkbeleving, mogelijkheid tot veranderen en bevlogenheid. Enkel dat de leeftijdscategorie 25 jaar en jonger op alle drie deze thema's het hoogste scoort (8,4 bevlogenheid, 6,3 mogelijkheid tot veranderen en 7,5 op werkbeleving).

De NPS score per leeftijdscategorie laat zien dat in de leeftijdscategorie 25 of jonger (7,3) en 46 tot 55 jaar (2,6) de hoogste score geeft. De leeftijdscategorie 26 tot 35 jaar scoort het laagste NPS (-5,1).

Daarnaast zijn de resultaten ten opzichte van 2018 bij de meeste thema's in iedere leeftijdscategorie gestegen. Dit in lijn met de algemene resultaten van Valkenhof in 2020.

Meest/minst aantrekkelijke punten

In *tabel 9* zijn de meest genoemde aantrekkelijke punten en belangrijkste verbeterpunten per leeftijdscategorie weergegeven. De genoemde punten komen over alle groepen behoorlijk overeen. De onderwerpen: cliënten, sfeer/cultuur en het werk zelf komen in alle categorieën terug. De leeftijdscategorie 56 jaar en ouder geeft daarnaast – op plaats 3 (21%) – ook nog zelfstandig werken aan als meest aantrekkelijke kant van het werk.

Ook bij de belangrijkste verbeterpunten zien we gelijkenissen in alle leeftijdscategorieën. Hier worden communicatie, werkdruk, veranderingen benoemd. De leeftijdscategorie 56 jaar en ouder geeft daarnaast – op plaats 3 (10%) ook nog aan dat de leidinggevende/management de belangrijkste verbeterpunten in de organisatie zijn.

Tabel 9 – meest/minste aantrekkelijke punten per leeftijdscategorie

| | Meest aantrekkelijke kant van het werk? | Belangrijkste verbeterpunt? |
|--------------|--|------------------------------------|
| 25 jaar en < | Cliënten | Communicatie |
| | Sfeer/cultuur | Werkdruk |
| 26 - 35 jaar | x | x |
| | Het werk zelf | Communicatie |
| | Sfeer/cultuur | Werkdruk |
| 36 - 45 jaar | Cliënten | Veranderingen |
| | Cliënten | Communicatie |
| | Het werk zelf | Werkdruk |
| 46 - 55 jaar | Sfeer/cultuur | x |
| | Het werk zelf | Communicatie |
| | Cliënten | Werkdruk |
| 56 jaar en > | Sfeer/cultuur | Veranderingen |
| | Het werk zelf | Communicatie |
| | Cliënten | Werkdruk |
| | Zelfstandig werken | Leidinggevendenden/ management |

6. Conclusies en aanbevelingen op basis van resultaten

1. De respons op het MTO van 2020 is goed te noemen en laat een flinke stijging zien ten opzichte van de respons in 2018 (+20%). We hebben er dit jaar voor gekozen om veel in de nieuwsbrief te communiceren over het MTO (aankondigingen, tussenstanden respons etc.). Dit lijkt een positief effect te hebben gehad op de hoogte van het responspercentage.
2. Valkenhof scoort op het MTO van 2020 hoger dan 2018. De stijging is op ieder thema en vrijwel alle onderliggende indicatoren te zien. De NPS-score is verhoogd van -21,9 in 2018 naar +0,3 in 2020. Het cijfer op werkbeleving is gestegen van 6,9 in 2018 naar 7,2 in 2020. Het cijfer op het thema 'mogelijkheid tot veranderen' is gestegen van 4,7 in 2018 naar 5,6 in 2020. Het cijfer op bevlogenheid is gestegen van 7,8 in 2018 naar 8,2 in 2020 en het % bevlogen medewerkers is gestegen van 47,5% in 2018 naar 59,7% in 2020.
3. Het cijfer op de indicatoren 'zelfstandigheid' en 'communicatie' is in 2020 licht gedaald ten opzichte van 2018. Waarbij het cijfer op zelfstandigheid in 2018 6,7 was en in 2020 6,5 en het cijfer op communicatie in 2018 7,1 en in 2020 6,7.
4. De WNPS-score laat een forse stijging zien ten opzichte van de score in 2018 (=+22,2 punt). Dit betekent dat we fors minder criticasters – medewerkers die een 6 of lager geven op de vraag: ik zou mijn familie en vrienden aanbevelen om bij mijn organisatie te gaan werken' - hebben en/of fors meer promotors – medewerkers die een 9 of 10 geven op deze vraag.
5. De sector laat ten opzichte van 2018 ook een stijging zien. De NPS-score in de sector is gestegen van -9,4 in 2018 naar -1,4 in 2020. Het cijfer op werkbeleving is gelijk gebleven (7,2) en de cijfers op mogelijkheid tot veranderen (+0,2), bevlogenheid (+0,1) zijn gestegen. Valkenhof laat in 2020 op de meeste thema's een gelijkenis met de sector zien. In 2018 scoort Valkenhof op alle thema's onder de sector.
6. De aantrekkelijke punten en verbeterpunten in het werk liggen in lijn met die in 2018 en met de sector. De cliënten en het werk zelf vormen een hoge score. De interne communicatie en werkdruk blijft een aandachtspunt binnen Valkenhof.
7. In de vergelijking van de resultaten tussen de locaties zijn hier en daar opvallende verschillen te zien. De resultaten per locatie zijn over het algemeen in 2020 hoger dan in 2018, echter zijn er onderling wel grote verschillen te zien. Met bijvoorbeeld de hoogste NPS-score van 38,9 bij het managementteam en -15,4 bij Wijkzorg/dagcentra. De locatie-specifieke rapportages zijn bij team HR op te vragen en vormen voor locatiemanagers een goede basis om mee te nemen in de verbeterplannen van desbetreffende locatie.

8. Uit de bibliotheekvragen komen geen opvallende resultaten. Het algemene beeld toont hier dat we als organisatie op vrijwel alle vragen hoger scoren dan in 2018. Ten opzichte van de sector scoren we daarentegen op veel onderwerpen lager. Aandachtspunten zijn: 'eigen initiatief wordt op prijs gesteld' (-0,5 lager dan sector) en 'mijn leidinggevende motiveert mij' (-0,4 lager dan sector).
9. We zien geen grote verschillen tussen de leeftijdscategorieën op de hoofdthema's: werkbeleving, mogelijkheid tot veranderen en bevlogenheid. De NPS score per leeftijdscategorie laat zien dat in de leeftijdscategorie 25 of jonger (7,3) en 46 tot 55 jaar (2,6) de hoogste score geeft. Daarnaast zijn de resultaten ten opzichte van 2018 bij de meeste thema's in iedere leeftijdscategorie gestegen. Dit is in lijn met de algemene resultaten van Valkenhof in 2020.

7. Hoe nu verder? Stappenplan

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek is natuurlijk pas effectief als er iets met de resultaten gebeurt. Hoe zorgen we er als organisatie voor dat we daadwerkelijk aan de slag gaan met de resultaten? Hieronder een voorstel.

| | Acties | Wie | Wanneer |
|---|--|---|------------------------|
| 1 | Resultaten uit rapportage bespreken en opdracht bepalen. | RvB + afdeling HR | Jan 2021 |
| 2 | Resultaten MTO presenteren binnen MT + locatie rapportages delen | MT + afdeling HR | Jan 2021 |
| 3 | Factsheet MTO opstellen + delen binnen gehele organisatie | HR + communicatie | Jan 2021 |
| 4 | Resultaten MTO bespreken binnen teams + dialoog. <i>*locatie-resultaten op een interactieve manier onder de aandacht brengen (bv Kahoot/mentimeter tijdens werkoverleg) + samen met team op zoek naar verbeteracties.</i> | Management + medewerkers + ondersteuning HR | Feb – maart 2021 |
| 5 | Opstellen actieplannen per locatie <i>* zie bijlage 3 voor voorbeeld actieplan Actiz</i> | Management + ondersteuning HR | April 2021 |
| 6 | Bespreken + bijstellen acties per locatie | Management + RvB + HR | Doorlopend 2021 / 2022 |
| 7 | Metten effectiviteit verbeteracties d.m.v. MTO 2022 | HR | Najaar 2022 |

Bijlagen

- ❖ Bijlage 1 - vragenlijst Valkenhof Medewerker Monitor 2018
- ❖ Bijlage 2 - open antwoorden op de meest aantrekkelijke punten en verbeterpunten.
- ❖ Bijlage 3 – voorbeeld actieplan Actiz

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. | Bevlogenheid | Ik heb plezier in mijn werk |
| 27. | Bevlogenheid | Ik ben trots op het werk dat ik doe |
| 28. | Bevlogenheid | Ik doe zinvol werk |
| 29. | Bevlogenheid | Mijn werk geeft mij energie |

Bibliotheekvragen Valkenhof

| | Domein | Vraag |
|-----|--|--|
| 30. | Medewerker | Ik krijg voldoende erkenning voor mijn werk |
| 31. | Medewerker | Mijn organisatie motiveert mij |
| 32. | Medewerker | Ik zoek actief naar een baan buiten de zorgsector |
| 33. | Medewerker | Eigen initiatief wordt op prijs gesteld |
| 34. | Medewerker in ontwikkeling | Ik krijg voldoende ondersteuning van de organisatie als ik iets nieuws moet leren |
| 35. | Medewerker in ontwikkeling | Ik ben geïnteresseerd in de veranderingen in de zorg |
| 36. | Medewerker in ontwikkeling | Mijn team past graag nieuwe werkwijzen toe |
| 37. | Organisatie van het werk | Ik heb er geen bezwaar tegen om op andere afdelingen te werken als ik daarmee mijn roosterwensen kan realiseren. |
| 38. | Organisatie van het werk | Ik word goed geïnformeerd door de OR |
| 39. | Organisatie van het werk | Mijn belangen worden goed vertegenwoordigd door de OR |
| 40. | Organisatie van het werk | Ik vind de OR een goede gesprekspartner voor de bestuurder |
| 41. | Organisatie van het werk | Ik kan voldoende maatregelen nemen om veilig en gezond te werken |
| 42. | Collega's, team en leidinggevende | Wij lachen veel in mijn team/afdeling |
| 43. | Collega's, team en leidinggevende | Mijn leidinggevende motiveert mij |
| 44. | Collega's, team en leidinggevende | Mijn collega's en ik spreken elkaar aan op gedrag en houding |
| 45. | Cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers | Mantelzorgers en vrijwilligers verlichten ons werk |
| 46. | Organisatie in verandering | Mijn organisatie informeert mij tijdig |
| 47. | Organisatie in verandering | Ik heb het gevoel dat ik mee kan met de veranderingen in mijn werk |
| 48. | Evaluatie | Welke onderwerpen heeft u gemist in deze vragenlijst |

Bijlage 2 - open antwoorden op de meest aantrekkelijke punten en verbeterpunten

Toelichting aantrekkelijke kant

Sfeer / cultuur in de organisatie: Gemoedelijke sfeer op onze locatie

Het werk zelf: zelfstandigheid, expertise

Werkdruk: Je krijgt heel veel tijd voor het werk en er blijft meestal genoeg tijd over voor extra dingen met de mensen.

Cliënten: Het contact hebben met de cliënten maakt mijn werk aantrekkelijk.

Het werk zelf: Doe mijn werk met veel plezier, contact met cliënten en collega's vind ik de leukste kant van mijn werk, heb ivm mijn leeftijd weinig ambitie meer

Cliënten: Ik tevreden als de cliënten tevreden zijn en het naar hun zin hebben

Het werk zelf: ik ben in januari van functie verandert en dat werk motiveert en stimuleert mij op dit moment

Cliënten: Ik vind het fijn om iets te kunnen betekenen voor deze doelgroepen (bewoners).

Het werk zelf: Ik werk graag in het vak dat ik uitoefen.

Cliënten: Dat ik leuke gesprekken kan voeren met cliënten

Cliënten: echtparen

Het werk zelf: Nvt

Cliënten: Geen

Cliënten: Als je tijd krijgt om de zorg te leveren heb je fijne cliënten

Het werk zelf: Met mensen omgaan

Opleiding en persoonlijke groei: Ik loop stage en ik merk dat ik persoonlijk erg aan het groeiem ben.

Het werk zelf: Ik kan mijn eigen agenda maken en zelfstandig mij werk indelen.

Het werk zelf: Als ik kan zeggen dat ik het werk na 25 dienstjaren nog steeds leuk vind heb ik de goede keuze gemaakt om dit werk te doen.

Cliënten: elke dag is anders als je op een gesloten PG afd. werkt dat maakt het leuk

Het werk zelf: Veel in beweging, dat past prima bij mij. Werk bij interntransport.

Cliënten: De cliënten zijn tevreden en goed gezelschap

Cliënten: Cliënten zijn lief en dankbaar.

Sfeer / cultuur in de organisatie: Onder de werknemers hangt een fijne sfeer

Sfeer / cultuur in de organisatie: Het is altijd leuk

Arbeidsvoorwaarden: Het contact met de cliënten is leuk en gezellig.

Het werk zelf: na 40 jaar in de zorg nog steeds het werk om vooral door cliënten somatiek met

Toelichting verbeterpunten

Werkdruk: De werkdruk is groot, en daar komt bij dat je cursussen moet blijven herhalen, nieuwe systemen moet leren. Ik ben daar niet goed in. Meer een praktisch mens

Cliënten: Soms gekeken moet worden na hoeveel zwaardere cliënten op afdeling geplaagd worden

Werkdruk: Laatste jaar op de afdeling grote werkdruk wat terug te zien is bij alle collega's. Belasting en belastbaarheid niet in balans door verschillende factoren. (niet alleen door Corona)

Werkdruk: Werkdruk is op bepaalde dagen vrij hoog

Communicatie: Ik voel me steeds meer een nummer binnen Valkenhof. Diensten worden bijvoorbeeld veranderd zonder dat ik gevraagd of op de hoogte word gesteld. De managers hebben vaak overleg, ik vind het jammer dat ik niet weet wat er speelt binnen Valkenhof.

Arbeidsvoorwaarden: Moeite met veranderingen in het rooster zonder overleg door de planning

Arbeidsvoorwaarden: Het aantrekkelijk houden voor de medewerker om bij Valkenhof te willen blijven werken. Denk bijvoorbeeld aan kortingen, voordelen of extraatjes omdat iedereen zich goed inzet.

Werkdruk: Ik vind dat de werkdruk steeds groter wordt en merk dat ik minder tevreden ben over wat ik voor een cliënt of team kan betekenen. Ik zou meer zichtbaar willen zijn, maar moet nu zoveel rapporteren en plannen schrijven dat ik daar maar weinig aan toe kom.

Opleiding en persoonlijke groei: Ik zou nog wel wat meer willen leren. Ik zou wel medicijnen willen geven voor als ik ergens heen niet nog een verzorgende nodig heb.

Werkdruk: Veel open diensten en vragen om terug te komen

Communicatie: Zowel vanuit het management

Werkdruk: Met stagiaires, vrijwilligers en mantelzorgers meer aandacht voor individuele behoeften cliënten waar door werkdruk minder tijd voor is.

Werkdruk: Er moet veel gebeuren in korte tijd en daardoor ook weinig tijd voor de cliënten

Communicatie: Alles wat hier boven staat!

Werkdruk: voor de zorgverleners komen er steeds taken bij en hebben er weinig tijd om alles voor mekaar te krijgen.




Sfeer / cultuur in de organisatie: meer op een lijn zitten met elkaar in de stichting.

Leidinggeven / management: Goede leidinggevende zorgen ook voor een goede communicatie

Opleiding en persoonlijke groei: Verbeterpunt vind ik opleiding. Bv leerplein. Ik vind dat dit op een bepaalde leeftijd wel wat minder kan.

Arbeidsvoorwaarden: Vooral het rooster. Op dit moment ik met school heb een pittig rooster ik moet wel i.v.m mijn 28 uur werken en 4 uur school. Maar merk dat ik een erg ongezond rooster heb vooral met de corona periode breekt dit mij op.

Bijlage 3 – voorbeeld actieplan Actiz






Welke verandering zou u in uw organisatie wensen?

Wat zijn de 3 prioriteiten van uw organisatie? (Wat zijn de uitschieters?)

- 1.
- 2.
- 3.

Wat zijn de vervolgstappen?

| 3 dagen (Acties op korte termijn) | 3 weken (Acties op middellange termijn) | 3 maanden (Acties op lange termijn) |
|---|---|---|
| | | |



Dit zijn de meest inspirerende / verrassende / innovatieve / leuke / ... ideeën en inzichten van de sessie: