



## Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2016



Utrecht, september 2016

**Kiwa Carity is** hét kennis- en expertisecentrum in het hart van de zorg. Wij willen de Nederlandse zorgsector optimaal informeren, adviseren en ondersteunen en daarmee bijdragen aan een goede sturing en kwaliteit van de zorg. Uitgangspunten zijn: objectiviteit, gedegenheid, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid.

**Kiwa Carity wortelt** in de basis en heeft een sterke verbinding met de top van de zorg. Door die unieke sleutelpositie zijn wij bij uitstek in staat om actief bij te dragen aan de ontwikkeling van het landelijke beleid en ontwikkelingen in het veld. Wij ondersteunen onze klanten in hun streven de doeltreffendheid, doelmatigheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren.

© Kiwa Carity BV, Nieuwegein, september 2016. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kiwa Carity BV.

Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

® Kiwa Carity BV is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

**Uitgever**

Kiwa Carity BV  
Nevelgaarde 50  
3436 ZZ Nieuwegein  
Postbus 510  
3430 AM Nieuwegein

Telefoon 030 – 088 - 8993005  
Info.carity@kiwa.nl  
www.kiwacarity.nl

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1	Achtergrond van het onderzoek .....	4
1.2	Onderzoeksmodel.....	4
1.3	Onderzoeksaanpak.....	5
1.4	Samenstelling benchmark .....	5
1.5	Respons.....	5
1.6	Opzet van de rapportage.....	6
<b>2.</b>	<b>Algemene indruk medewerkertevredenheid</b> .....	<b>7</b>
2.1	Tevredenheid werk .....	7
2.2	Tevredenheid organisatie .....	7
2.3	Functioneringsgesprekken .....	7
2.4	Deelname werkoverleg .....	10
2.5	Vertrekgeneigdheid.....	10
<b>3.</b>	<b>Actuele scores werkaspecten</b> .....	<b>12</b>
3.1	Werkkenmerken.....	13
3.2	Communicatie en samenwerking .....	14
3.3	Beleid en leiderschap .....	15
3.4	Betrokkenheid en loyaliteit.....	16
<b>4.</b>	<b>Werken bij Berchmanianum</b> .....	<b>17</b>
5.1	Inleiding.....	17
5.2	Belang van de werkaspecten .....	17
5.3	Prioritering.....	18
5.4	Conclusie .....	20
<b>Bijlage 1</b>	<b>Achtergrondkenmerken respondenten</b> .....	<b>22</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Relevante verschillen</b> .....	<b>24</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Resultaten per werkaspect</b> .....	<b>28</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Vragenlijst</b> .....	<b>34</b>

# 1. Inleiding

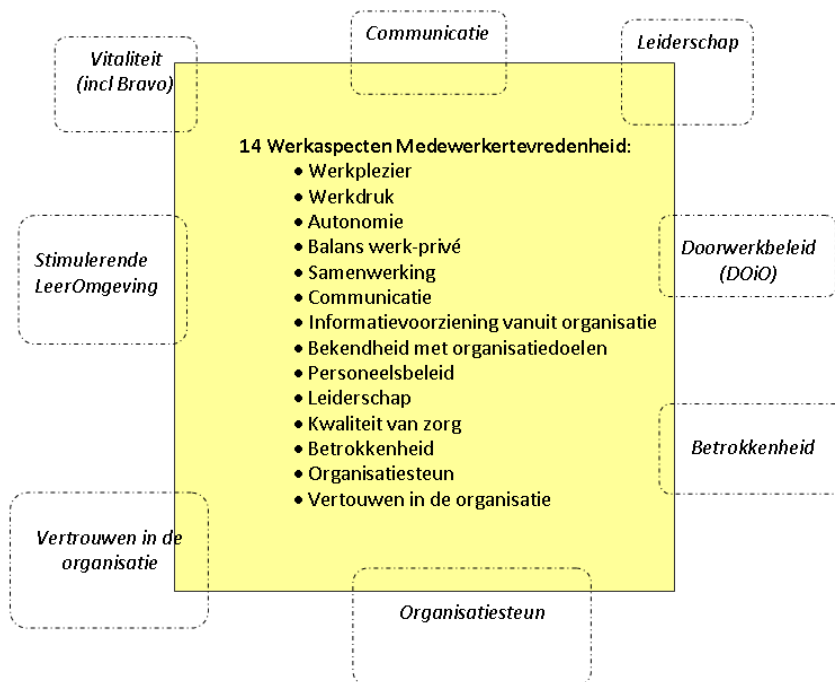
## 1.1 Achtergrond van het onderzoek

Berchmanianum vindt het belangrijk te weten wat haar medewerkers van Berchmanianum als werkgever vinden. Wat vinden medewerkers bijvoorbeeld van de inhoud van het werk en de communicatie binnen de organisatie? Hebben zij problemen met de werkdruk? Voelen ze zich betrokken bij de organisatie?

Om een beeld te krijgen van de tevredenheid van medewerkers heeft Berchmanianum een medewerkertevredenheidsonderzoek laten verrichten. Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de werkbeleving van medewerkers binnen de organisatie. De resultaten van dit onderzoek kunnen een bron van informatie vormen voor de verdere ontwikkeling van het personeelsbeleid.

## 1.2 Onderzoeksmodel

In dit onderzoek staat onderstaand model centraal.



In dit onderzoek worden verschillende factoren of 'werkaspecten' onderscheiden die een rol spelen bij de tevredenheid van medewerkers binnen Berchmanianum. Elk werkaspect is via een aantal stellingen bevraagd. In bijlage 4 vindt u de volledige vragenlijst.

De werkaspecten komen in de achtereenvolgende hoofdstukken aan de orde. Telkens zal gepresenteerd worden hoe medewerkers over ieder aspect oordelen. Indien mogelijk zal ook de vergelijking worden gemaakt met de scores van de vorige meting, en die van de Benchmark. Naast de scores op de verschillende werkaspecten zal ook worden aangegeven hoe belangrijk medewerkers de verschillende onderwerpen vinden.

### **1.3 Onderzoeksaanpak**

Voor het onderzoek is de basisvragenlijst van het Kiwa Carity medewerkertevredenheids-onderzoek als uitgangspunt genomen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juni/juli 2016. Medewerkers ontvingen in juni per brief een uitnodiging met daarbij een vragenlijst.

Na afloop van de responsperiode zijn de data geanalyseerd. Allereerst is de dataset gecontroleerd en opgeschoond. Vervolgens zijn betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd om de betrouwbaarheid van de gebruikte schalen te kunnen bepalen. Voor zover op basis van die analyses een aanpassing moest plaatsvinden, is dat in het rapport bij de betreffende schaal vermeld.

### **1.4 Samenstelling benchmark**

De resultaten van Berchmanianum zijn vergeleken met de resultaten van andere organisaties die vanaf 2014 een medewerkertevredenheidsonderzoek bij Kiwa Carity lieten uitvoeren. Deze benchmark bevat gegevens van 13 organisaties (+/- 4100 medewerkers). Deze benchmark biedt u de mogelijkheid om uw eigen resultaten in perspectief te plaatsen. Kiwa Carity biedt u een benchmarkvergelijking zonder casemix correctie van de data.

### **1.5 Respons**

In totaal hebben 92 medewerkers een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen. Van deze groep vulden 43 de vragenlijst in. Dit brengt de totale respons op 47%. Hieronder ziet u de respons per functie. Uit onze ervaring met organisaties van vergelijkbare omvang blijkt dat de respons over het algemeen ligt tussen de 40 en 50%.

### Respons naar functiegroep

	Uitnodigingen	Ingevuld	Respons
verpleging / verzorgende / helpende	36	16	44.4%
behandeling en begeleiding	0	0	-
facilitaire diensten	41	21	51.2%
staf / administratie	2	0	0.0%
directie / middenkader / leidinggevende	2	2	100.0%
leerling of stagiaire verpleging / verzorging / helpende	0	0	-
vrijwilliger	10	4	40.0%
andere functie	1	0	0.0%
Totaal	92	43	46.7%

## 1.6 Opzet van de rapportage

In Hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de vraag hoe tevreden werknemers over het algemeen zijn met hun werk en met hun organisatie, uitgedrukt in een rapportcijfer. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de verschillende werkaspecten besproken. Per werkaspect wordt steeds een gemiddelde schaalscore weergegeven voor de organisatie. De uitgebreide scores per antwoordcategorie zijn opgenomen in bijlage 3 van dit rapport.

In de vragenlijst zijn ook enkele feitenvragen opgenomen alsmede enkele organisatiespecifieke stellingen, waarvan u de resultaten terug vindt in de hoofdstukken 4 en 5.

Er zal telkens, waar mogelijk, de vergelijking worden gemaakt met de scores van de vorige meting en met de Benchmark.

Wij hopen u met dit rapport inzicht te bieden in zowel de onderwerpen die direct uw aandacht behoeven als de onderwerpen waarop in een volgend onderzoek verdere verdieping wenselijk zou zijn.

## 2. Algemene indruk medewerkertevredenheid

In dit hoofdstuk staan we stil bij de wijze waarop medewerkers binnen Berchmanianum hun werk en hun organisatie beleven. Eerst zullen we kort ingaan op de tevredenheid van medewerkers met hun werk. Vervolgens wordt gekeken naar algemene tevredenheid met de organisatie. Naast de rapportcijfers is er in de vragenlijst van het medewerkertevredenheidsonderzoek ook een aantal feitelijke vragen opgenomen. Deze feitelijke vragen gaan over de volgende onderwerpen: functioneringsgesprekken, deelname werkoverleg, vertrekgeneigdheid.

### 2.1 Tevredenheid werk

Gevraagd is aan medewerkers om de tevredenheid met hun werk in een rapportcijfer uit te drukken. Medewerkers van Berchmanianum beoordelen het werk met een 7.4. Dit ligt lager ten opzichte van de 7.7 waarmee medewerkers in de Benchmark het werk beoordelen.

#### Tevredenheid werk

	Cijfer
Berchmanianum 2016	7.4
Berchmanianum 2014	7.8
Benchmark	7.7

### 2.2 Tevredenheid organisatie

De medewerkers zijn daarnaast gevraagd om ook voor de *organisatie* een rapportcijfer te geven. Binnen Berchmanianum bedraagt het cijfer voor de organisatie een 6.5. Deze score valt lager uit ten opzichte van de Benchmark, waar men de organisatie gemiddeld met een 6.6 beoordeeld.

#### Tevredenheid organisatie

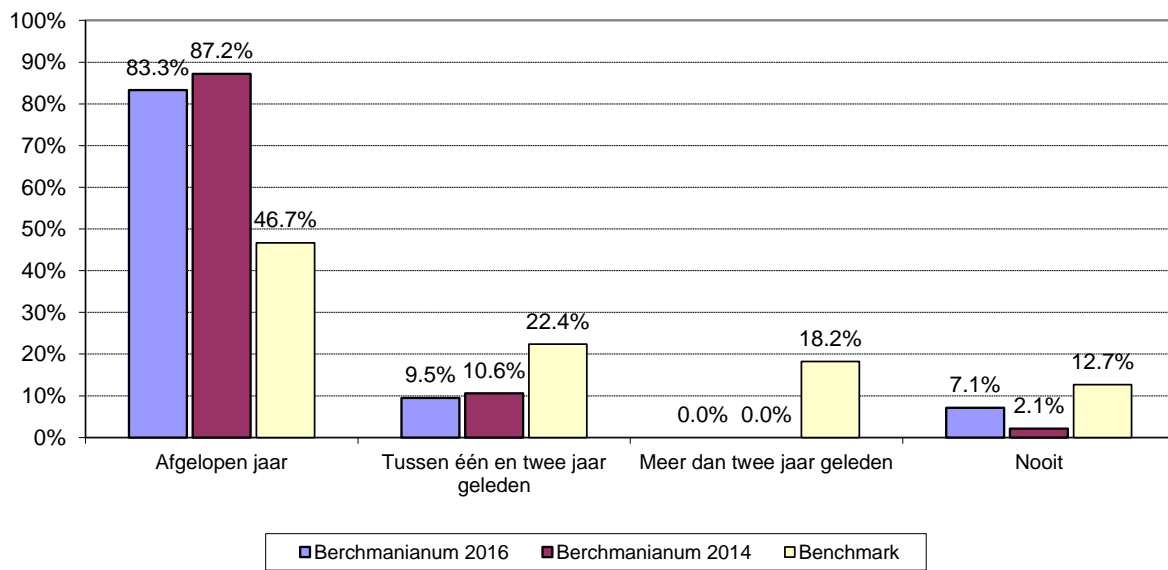
	Cijfer
Berchmanianum 2016	6.5
Berchmanianum 2014	7.2
Benchmark	6.6

### 2.3 Functioneringsgesprekken

Aan medewerkers is de vraag gesteld wanneer zij voor het laatst een functioneringsgesprek hebben gehad. Daarbij is ook gevraagd of de afspraken die daar gemaakt worden schriftelijk vastgelegd worden of niet, en of de afspraken doorgaans worden nagekomen.

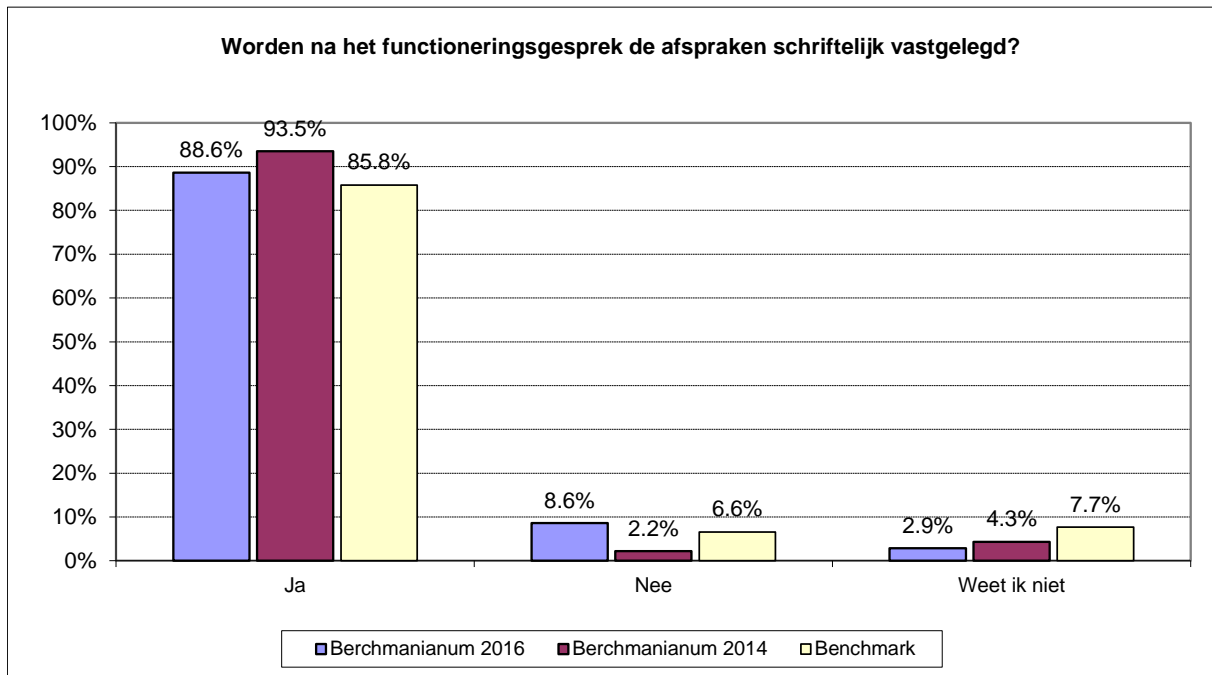
Van de respondenten die langer dan een jaar in dienst zijn, heeft bij Berchmanianum 93% in de afgelopen 2 jaar een jaargesprek gevoerd. Binnen de benchmark is dit 69%.

### Wanneer heeft u voor het laatst een functioneringsgesprek gehad?





Er is de respondenten ook gevraagd of de afspraken uit het functioneringsgesprek schriftelijk worden vastgelegd.

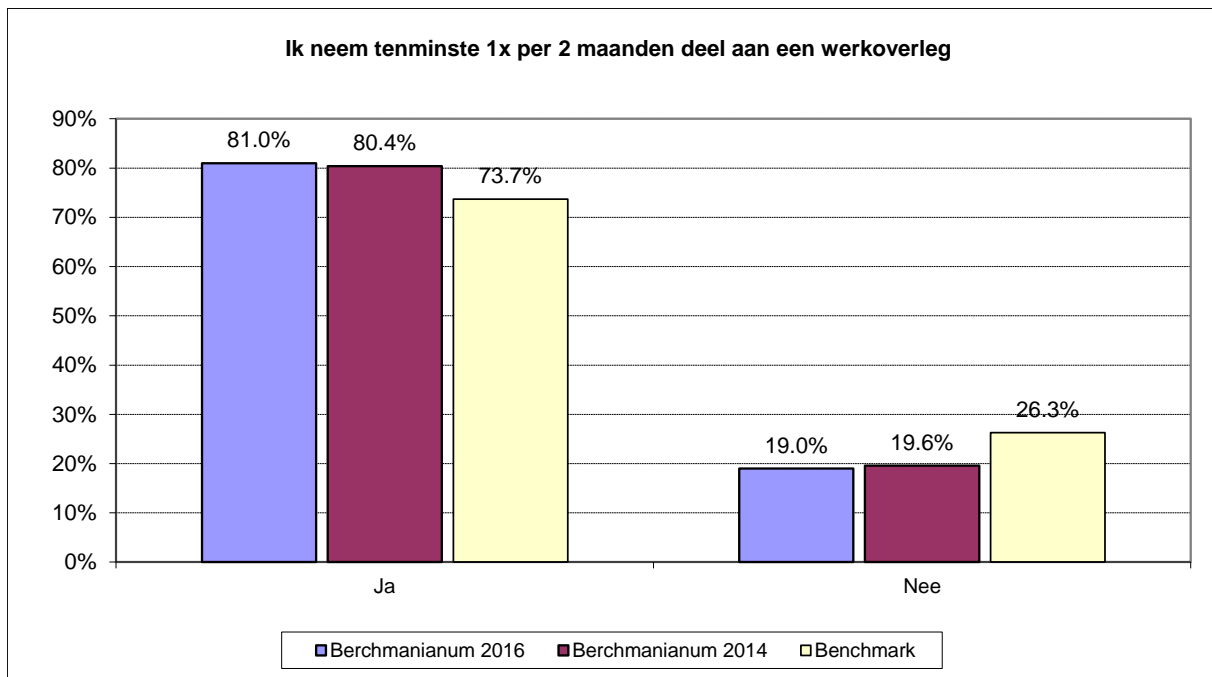


In welke mate de afspraken uit het functioneringsgesprek doorgaans worden nagekomen ziet u in onderstaande tabel.

<b>Worden na het functioneringsgesprek de afspraken doorgaans nagekomen?</b>	Berchmanianum 2016	Berchmanianum 2014	Benchmark
Ja, door zowel mij als mijn werkgever	45.7%	71.7%	69.9%
Door mij wel, door mijn leidinggevende niet	22.9%	13.0%	7.9%
Door mijn leidinggevende wel, door mij niet	0.0%	0.0%	0.4%
Door geen van beiden	5.7%	4.3%	2.6%
Weet ik niet	25.7%	10.9%	19.2%

## 2.4 Deelname werkoverleg

Medewerkers geven aan in hoeverre men deelneemt aan team- of werkoverleg. De resultaten ziet u hieronder. Binnen de Benchmark geeft 74% aan dat men tenminste 1x per twee maanden deelneemt aan team- of werkoverleg.



## 2.5 Vertrekgeneigdheid

Voor het goed functioneren van een organisatie is het belangrijk om goede medewerkers te behouden. Het is daarom ook van belang om inzicht te hebben of, en zo ja waarom, medewerkers van Berchmanianum van plan zijn een andere baan te zoeken.

Hieronder ziet u welk deel van de medewerkers op zoek is naar een andere baan. Daarnaast is te zien, voor diegenen die hebben aangegeven op zoek te zijn naar een andere baan, in welke mate men actie heeft ondernomen en wat de belangrijkste reden is om op zoek te gaan naar een andere baan.

Bent u op zoek naar een andere baan?	Berchmanianum	Benchmark
Ja	17.1%	10.2%
Nee	82.9%	89.8%

<b>In welke mate heeft u actie ondernomen om een andere baan te vinden?</b>	Berchmanianum	Benchmark
Heel veel	14.3%	10.6%
Veel	28.6%	42.3%
Weinig	28.6%	38.5%
Heel weinig	28.6%	4.9%
Niet	0.0%	3.8%

<b>Wat is de belangrijkste reden dat u op zoek bent naar een andere baan?</b>	Berchmanianum	Benchmark
Mijn tijdelijke contract loopt af / (er dreigt) ontslag bij mijn huidige werkgever	0.0%	18.1%
Ik ben toe aan een nieuwe uitdaging	42.9%	19.1%
Ik ben niet tevreden over het contact met mijn leidinggevende	14.3%	4.4%
Ik vind dat er geen prettige sfeer heerst	14.3%	8.8%
Ik ben onvoldoende tevreden met de zorg die hier geleverd wordt	0.0%	4.4%
Ik wil werk dat beter betaalt	0.0%	2.9%
Ik vind de werkdruk te hoog	0.0%	3.4%
De werktijden en roosters zijn ongunstig voor mij	0.0%	2.0%
Ik krijg te weinig verantwoordelijkheid	0.0%	2.0%
Er wordt geen mogelijkheid geboden meer uren te werken	14.3%	8.8%
Er wordt geen mogelijkheid geboden minder uren te werken	0.0%	0.0%
Persoonlijke redenen, bijv. verhuizing, reistijd, gezinssituatie	0.0%	5.9%
Anders	14.3%	20.1%

### 3. Actuele scores werkaspecten

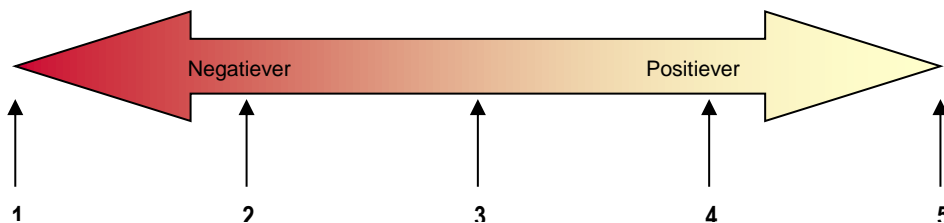
In dit hoofdstuk vindt u de actuele beoordeling van de medewerkers op de 14 verschillende werkaspecten. De werkaspecten zijn geordend naar vier categorieën:

- Kenmerken van het werk
- Communicatie en samenwerking
- Beleid en leiderschap
- Betrokkenheid en loyaliteit

In elke paragraaf wordt per werkaspect de score weergegeven. Een overzicht van de onderliggende vragen per indicator vindt u in Bijlage 3. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen Berchmanianum, de vorige meting en de Benchmark.

#### Interpretatie van scores

Door middel van grafieken worden alle actuele scores op de verschillende werkaspecten weergegeven. De scores liggen op een schaal van 1 (volledig mee oneens) tot 5 (volledig mee eens). Bij alle scores geldt: **hoe hoger het gemiddelde, hoe positiever de werkbeleving en hoe meer tevreden de medewerkers zijn.**



#### Relevante verschillen

Waar sprake is van een relevant verschil van de actuele scores ten opzichte van de scores waarmee wordt vergeleken, is dit aangegeven in de tabel onder de grafiek. Rechts van deze tekst vindt u de betekenis van de kleuren en de tekens in deze vakjes.

Het verschil is berekend door middel van een statistische maat voor relevantie, waarbij een statistisch significant verschil in de scores, rekening houdend met de spreiding van de antwoorden, wordt geïnterpreteerd als een klein, een middelgroot of een groot verschil.

#### Interpretatie van de verschillen

Een vuistregel bij de interpretatie van de relevante verschillen is, dat middelgrote en grote verschillen van belang zijn bij beleidskeuzes in uw personeelsbeleid. Kleine verschillen kunnen houvast bieden bij de interpretatie van de cijfers en een bredere beleidsoriëntatie.

Kleur	Betekenis
+++	De actuele score laat een groot positief verschil zien ten opzichte van de referentiescore
++	Middelgroot positief verschil
+	Klein positief verschil
+/-	Geen relevant verschil
-	Klein negatief verschil
--	Middelgroot negatief verschil
---	Groot negatief verschil

### 3.1 Werkkenmerken

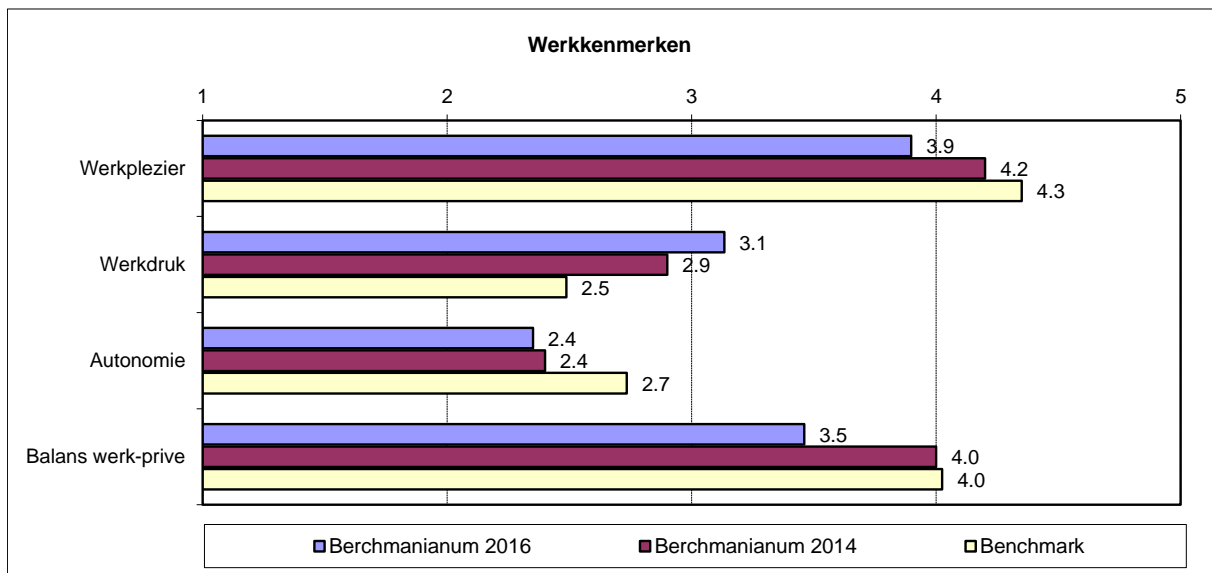
Het cluster 'werkkenmerken' bestaat uit de volgende 4 werkaspecten:

*Werkplezier:* De schaal 'werkplezier' meet de algehele tevredenheid van de medewerker met het werk. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om stellingen als 'Mijn werk is leuk' en 'Mijn werk is boeiend'

*Werkdruk:* Deze schaal meet de ervaren werkdruk van medewerkers. Hierbij wordt gevraagd of de werkdruk te hoog of te laag is en of zij nog werk hebben dat niet af komt. Ook voor dit werkaspect geldt hoe hoger de score, hoe gunstiger de beoordeling voor de organisatie.

*Autonomie:* Beschrijft in welke mate medewerkers grip hebben op hun werkzaamheden en de indeling daarvan zelf kunnen bepalen. Hiervoor worden stellingen voorgelegd als 'Ik kan zelf mijn werktempo bepalen' en 'Bij drukte kan ik werk doorschuiven naar andere dagen'.

*Balans werk-privé:* De mate waarin de organisatie rekening houdt met de wensen van de medewerker bij het opstellen van roosters en vakantieplanningen. Hierbij worden stellingen voorgelegd als 'Er wordt voldoende rekening gehouden met mijn vakantie-/verlofwensen' en 'Ik vind mijn werktijden gunstig'.



Verschil ten opzichte van:	Berchmanianum	Benchmark
	2014	
<b>Werkaspecten</b>		
Werkplezier	--	--
Werkdruk	+	+++
Autonomie	+/-	--
Balans werk-privé	--	--

## 3.2 Communicatie en samenwerking

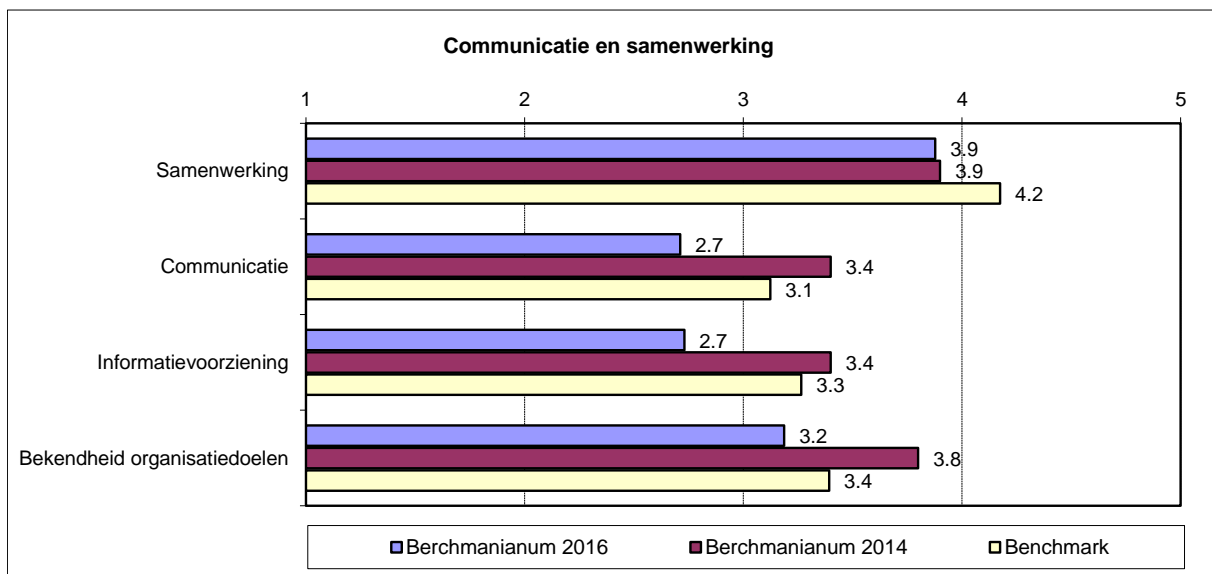
Het cluster "Communicatie en samenwerking" bestaat uit de volgende 4 werkaspecten:

*Samenwerking:* Deze schaal meet de afstemming van werk op collega's en de plek van de medewerker in het gehele werkproces. Om dit te meten werden respondenten gevraagd om te reageren op stellingen als 'Ik kan mijn werk voldoende met anderen afstemmen' en 'Ik weet welke rol mijn werk heeft in het gehele werkproces'.

*Communicatie:* De schaal communicatie meet in hoeverre er binnen de organisatie open over zaken gesproken wordt. Hierbij worden stellingen voorgelegd als 'De directie is open over de bedoelingen en maatregelen die zij neemt' en 'Mijn leidinggevende zorgt ervoor dat de communicatie op de afdeling goed verloopt'.

*Informatievoorziening:* Betreft de informatievoorziening vanuit de organisatie en meet in welke mate de medewerker voldoende informatie krijgt over het beleid van de organisatie, arbeidsvoorwaarden en beloning en het personeelsbeleid. Een voorbeeld van een stelling is 'Ik krijg voldoende informatie over het personeelsbeleid'.

*Bekendheid met organisatiedoelen:* De schaal 'Bekendheid met organisatiedoelen' meet de mate waarin de medewerkers bekend zijn met het doel van Berchmanianum. Hiervoor zijn stellingen voorgelegd zoals 'Ik ben op de hoogte van de toekomstplannen van de organisatie'.



Verschil ten opzichte van:	Berchmanianum 2014	Benchmark
<b>Werkaspecten</b>		
Samenwerking	+/-	--
Communicatie	---	--
Informatievoorziening	---	--
Bekendheid organisatiedoelen	---	-

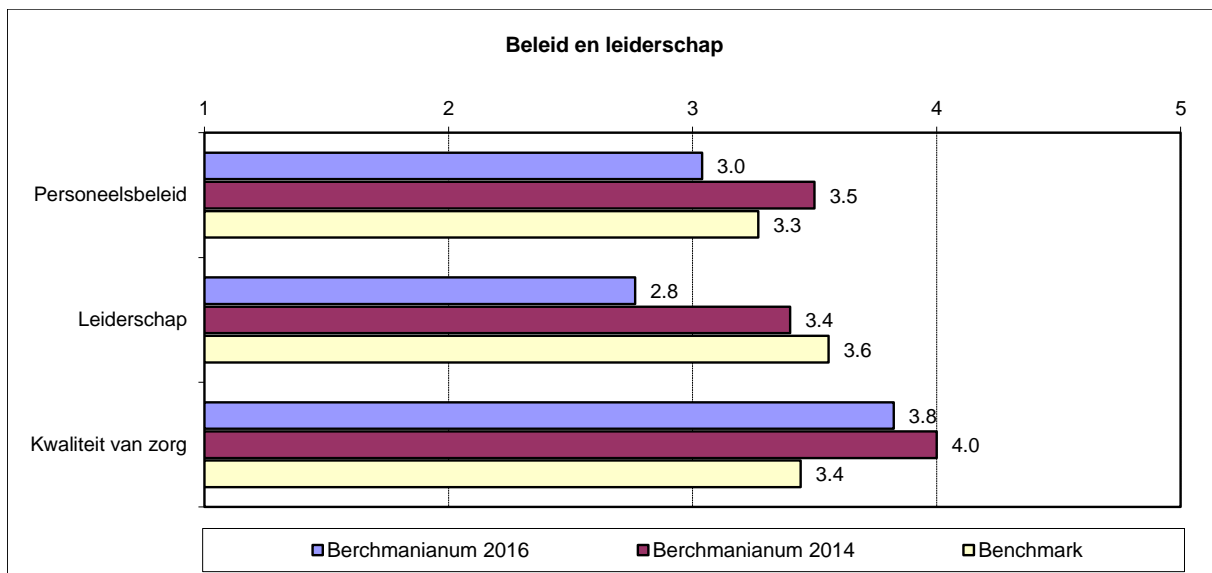
### 3.3 Beleid en leiderschap

Het cluster 'Beleid en leiderschap' omvat de volgende 3 werkaspecten:

*Personeelsbeleid:* In hoeverre zijn informatie, procedures en mogelijkheden van het personeelsbeleid bij de medewerkers bekend en wat vinden zij hiervan. Vragen die hierbij worden gesteld zijn 'De werving en selectie van personeel gebeurt hier zorgvuldig' en 'Ik heb hier voldoende mogelijkheden voor het volgen van een opleiding of cursus'.

*Leiderschap:* Deze schaal meet hoe tevreden werknemers zijn met hun leidinggevende. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de vraag of de leidinggevende een goed voorbeeld is, de prestaties erkent of juist de fouten benadrukt, en de vraag of de leidinggevende zijn medewerkers helpt het beste uit zichzelf te halen.

*Kwaliteit van zorg:* meet in hoeverre werknemers tevreden zijn met de kwaliteit van de zorg die door Berchmanianum geboden wordt. Om dit te meten wordt niet alleen direct gevraagd naar de tevredenheid met de kwaliteit van zorg, maar bijvoorbeeld ook 'Ik zou mijn naasten met een gerust hart overlaten aan deze organisatie'.



Verschil ten opzichte van:	Berchmanianum	Benchmark
	2014	
<b>Werkaspecten</b>		
Personeelsbeleid	--	-
Leiderschap	----	----
Kwaliteit van zorg	-	++

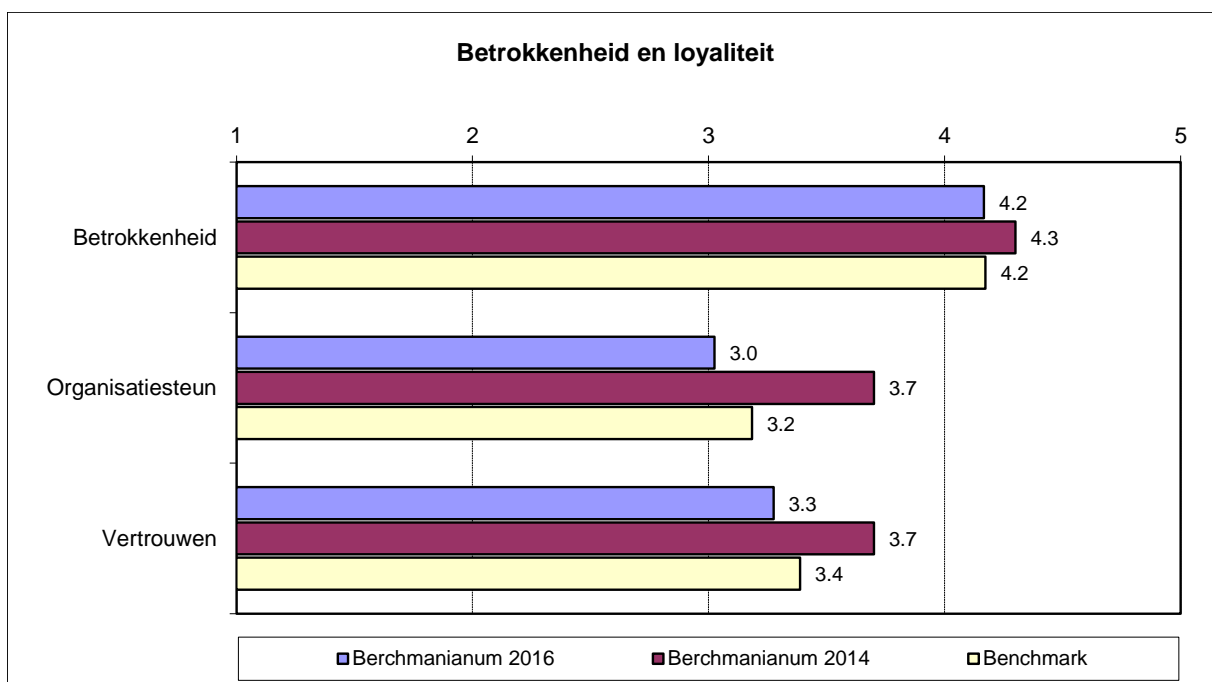
### 3.4 Betrokkenheid en loyaliteit

Het cluster 'Betrokkenheid en loyaliteit' bestaat uit de volgende 3 werkaspecten:

*Betrokkenheid:* De schaal meet in hoeverre werknemers betrokken zijn bij Berchmanianum. Hiervoor zijn aan de respondenten stellingen voorgelegd als 'Ik ben bereid om extra inspanningen te leveren als dit bijdraagt aan het succes van de organisatie.'

*Organisatiesteun:* Meet in hoeverre werknemers het gevoel hebben gesteund te worden door de organisatie. Een voorbeeld is de vraag 'De organisatie draagt echt zorg voor mijn welzijn.'

*Vertrouwen in de organisatie:* Meet in hoeverre werknemers vertrouwen hebben in . Om dat te meten zijn vragen gesteld als 'Deze organisatie is eerlijk en oprecht' en 'De organisatie maakt misbruik van mijn zwakke punten'.



Verskil ten opzichte van:	Berchmanianum 2014	Benchmark
<b>Werkaspecten</b>		
Betrokkenheid	-	+/-
Organisatiesteun	---	+/-
Vertrouwen	--	+/-



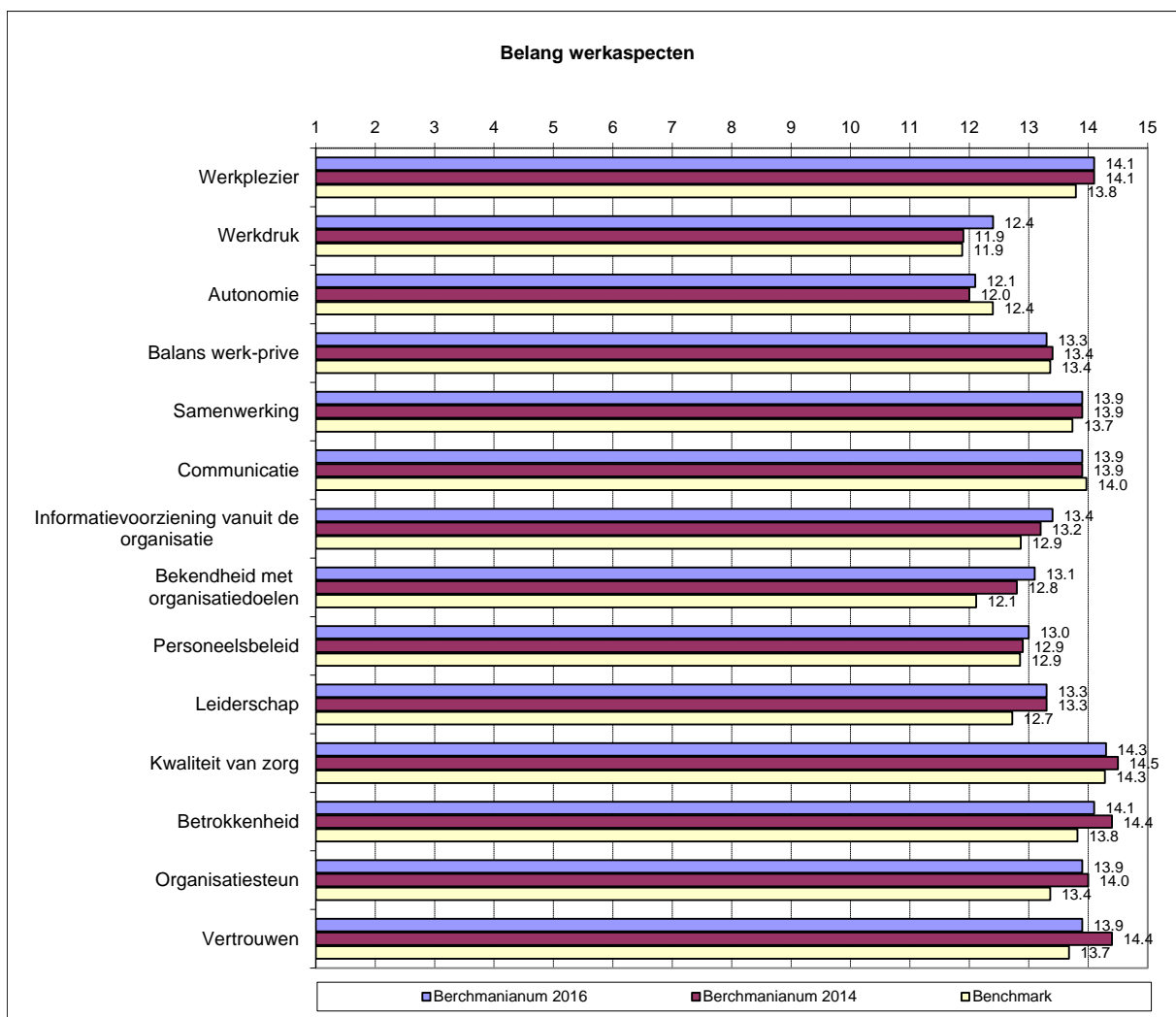
## 4. Werken bij Berchmanianum

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we hoeveel belang medewerkers hechten aan de verschillende werkaspecten binnen Berchmanianum. Vervolgens wordt op basis hiervan samen met de eerder gepresenteerde beoordelingen een prioriteitenmatrix opgesteld. Op basis daarvan kunnen conclusie getrokken worden met betrekking tot de vraag welke werkaspecten uw aandacht verdienen.

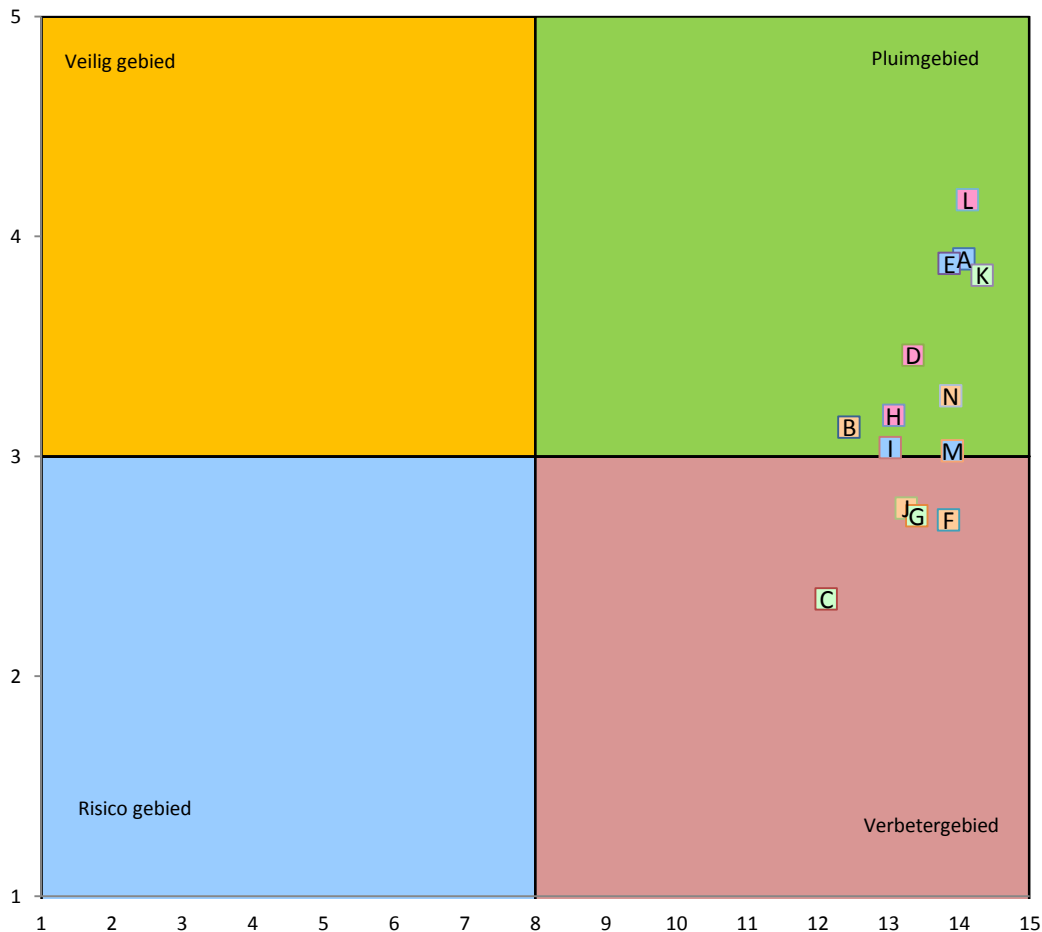
### 5.2 Belang van de werkaspecten

Per werkaspect is aan de medewerkers gevraagd wat het belang is dat zij aan dit werkaspect hechten. De medewerkers konden een antwoord geven op een vijftienpuntsschaal, waarbij 1 staat voor 'zeer onbelangrijk' en 15 voor 'zeer belangrijk'.







### 5.3 Prioritering

Door de scores op tevredenheid met de werkaspecten te combineren met de scores van de belangvragen kan een zgn. prioriteitenmatrix opgesteld worden, waardoor in één oogopslag helder wordt waar de belangrijkste positieve punten en verbeterpunten zitten.



- A Werkplezier      B Werkdruk      C Autonomie      D Balans werk-prive
- E Samenwerking      F Communicatie      G Informatievoorziening      H Bekendheid organisatiedoelen
- I Personeelsbeleid      J Leiderschap      K Kw aliteit van zorg      L Betrokkenheid
- M Organisatiesteun      N Vertrouwen

In de prioriteitenmatrix hierboven worden het *belang* van de werkaspecten en de *tevredenheid* met die aspecten tegen elkaar afgezet. Hierbij geldt dat hoe verder naar rechts een aspect zich in de matrix bevindt, hoe belangrijker; en hoe hoger een aspect zich bevindt, hoe hoger de tevredenheid van medewerkers over dit aspect is. In hoofdlijnen zijn er dan vier vlakken te onderscheiden:

	<p><b>Verbetergebied (A): Actie eerste prioriteit</b></p> <p>het vak rechtsonder laat zien waar de belangrijke prioriteiten voor een verbeterslag liggen; hier bevinden zich de aspecten die laag gewaardeerd worden, maar hoog scoren op belang.</p>
	<p><b>Pluimgebied (B): Bewaken</b></p> <p>in het vak rechtsboven staan de werkaspecten die én als belangrijk, én als positief ervaren worden. Het advies voor deze punten is om de resultaten te borgen.</p>
	<p><b>Risico gebied (C): Actie tweede prioriteit</b></p> <p>het vak linksonder bevat de punten die weliswaar niet erg positief beoordeeld worden, maar ook niet van het grootste belang zijn voor medewerkers. Het is wel een aandachtspunt, verslechtering van de situatie is uiteraard niet gewenst, maar het heeft ook niet de hoogste prioriteit in een eventueel verbetertraject.</p>
	<p><b>Veilig gebied (D): Handhaven</b></p> <p>bevat de items welke minder belangrijk zijn en waarvan de kwaliteitsperceptie van medewerkers hoog is. Belangrijk is het om er zorg voor te dragen dat dit kwadrant niet verslechtert, maar er hoeft minder aandacht aan besteed te worden.</p>

## 5.4 Conclusie

In deze paragraaf presenteren wij u de conclusies van het Kiwa Carity Medewerkersonderzoek 2016 bij Berchmanianum. Hierbij besteden we aandacht aan zowel de positieve uitkomsten als de verbeterpunten, waarbij steeds ook gekeken zal worden naar het belang dat medewerkers aan bepaalde aspecten hechten.

### *Algemene indruk medewerkertevredenheid*

De medewerkers van Berchmanianum geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,4 voor "tevredenheid met het werk". Dit is lager dan het gemiddelde van de benchmark (7,7) en ook lager dan de gemiddelde beoordeling in 2014 (7,8). De "tevredenheid met de organisatie" wordt beoordeeld met een 6,5. Medewerkers binnen de Benchmark beoordelen de eigen organisatie met een 6,6 en in 2014 beoordeelden de medewerkers van Berchmanianum de organisatie met een 7,2.

De algemene medewerkertevredenheid kan ook afgeleid worden van de mate waarin personeel op zoek is naar een andere baan: 17,1% van de respondenten geeft aan op zoek te zijn naar een andere baan. In 2014 was dit nog 10,4% van de respondenten. In de benchmark is dit 10,2%.

### *Werkenmerken*

Werkenmerken bestaat uit de volgende 4 werkaspecten: 'werkplezier', 'werkdruk', 'autonomie' en 'balans werk-privé'. Het thema werkdruk scoort licht hoger dan in 2014. Ten opzichte van de benchmark wordt 'werkdruk' duidelijk positiever beoordeeld. De thema's werkplezier en balans werk-privé zijn ten opzichte van 2014 en de benchmark licht negatiever beoordeeld..

### *Communicatie en samenwerking*

Kijkend naar het cluster "Communicatie en samenwerking" zien we dat de schalen 'communicatie', 'informatievoorziening' en 'bekendheid organisatiedoelen' slechter scoren dan in 2014 en ook in vergelijking met de benchmark. Het verschil met de eigen score in 2014 is sterker dan het verschil met de benchmark. 'Samenwerking' scoort ten opzichte van 2014 gelijk, maar ten opzichte van de benchmark minder goed (middelgroot negatief verschil).

### *Beleid en leiderschap*

Dit cluster gaat over de thema's 'personeelsbeleid', 'leiderschap' en 'kwaliteit van zorg'. Over alle drie de thema's oordelen medewerkers negatiever dan in de laatste meting in 2014. Er is een groot negatief verschil voor 'Leiderschap' ten opzichte van 2014 en de benchmark. Het thema 'kwaliteit van zorg' heeft een 'middelgroot positieve' score ten opzichte van de benchmark.

### *Betrokkenheid en loyaliteit*

'Betrokkenheid', 'loyaliteit' en 'vertrouwen in de organisatie' zijn de onderwerpen waar het hier om gaat. Dit thema wordt door medewerkers gelijk beoordeeld als in de benchmark, maar ten opzichte van de meting 2014 is er een negatief verschil op alle onderwerpen. Het onderwerp 'organisatiesteun' heeft het grootste negatieve verschil ten opzichte van 2014. Het gaat hierbij om in hoeverre werknemers het gevoel hebben gesteund te worden door de organisatie. De overige twee onderwerpen scoren licht negatiever.

De scores op tevredenheid met de werkaspecten zijn gecombineerd met de scores van de belangvragen (zie paragraaf 6.3). Hierdoor wordt het makkelijker om prioriteiten te stellen. De grootste prioriteiten liggen in het kwadrant 'verbetergebied'. Hierin ligt het werkaspect 'autonomie'. Dit aspect wordt laag gewaardeerd (2,4 op een schaal van 1-5), maar scoort hoog op belang (12,1 op een schaal van 1-15). De andere werkaspecten die volgens deze berekening aandacht verdienen zijn 'leiderschap', 'informatievoorziening' en 'communicatie'. Deze drie onderwerpen scoren ook sterk negatiever dan in 2014.

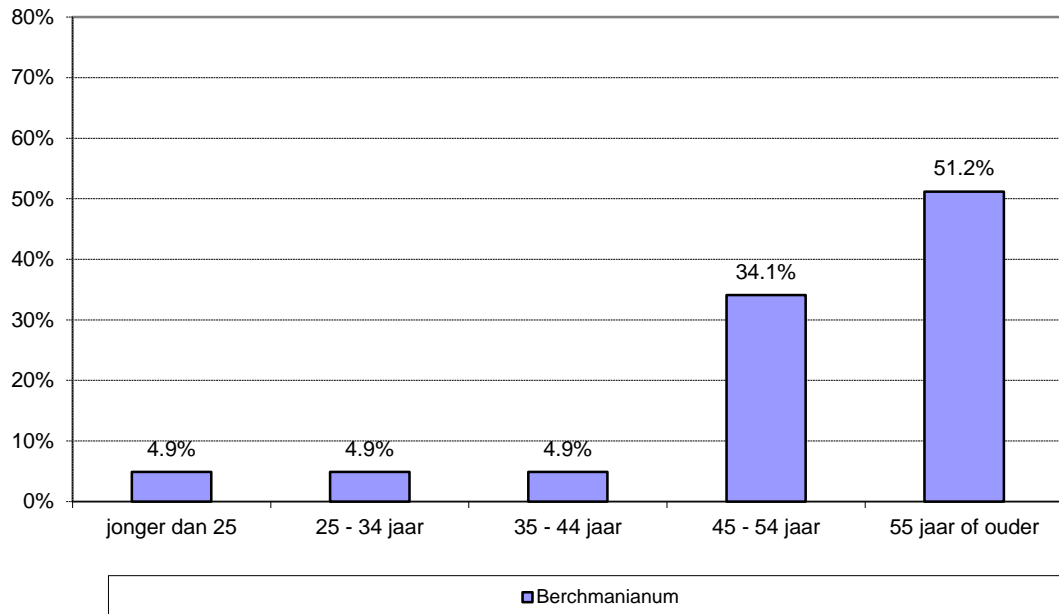
Bovengenoemde punten bieden mogelijk aangrijpingspunten voor verbetering. Wij willen benadrukken dat de benchmarkinformatie geen norm is voor voldoende tevredenheid. Het is aan Berchmanianum om eigen normen vast te stellen; deze normen kunnen per werkaspect en zelfs per vraag verschillen. De scores op de onderliggende vragen van de werkaspecten in bijlage 3 kunnen helpen bij het duiden van de resultaten.

## Bijlage 1 Achtergrondkenmerken respondenten

Aan de hand van deze achtergrondkenmerken kunt u nagaan in hoeverre de groep respondenten afwijkt van het totaal aantal medewerkers.

	Berchmanianum
<b>Geslacht</b>	
Vrouw	88.1%
Man	11.9%
<b>Dienstjaren</b>	
Korter dan 3 maanden	0.0%
Tussen 3 maanden en een jaar	0.0%
1 tot en met 5 jaar	35.7%
6 tot en met 10 jaar	26.2%
Meer dan 10 jaar	38.1%
<b>Dienstverband</b>	
Vast dienstverband	79.1%
Tijdelijk dienstverband	7.0%
Leer/werkovereenkomst	0.0%
Anders	14.0%
<b>Arbeidscontract</b>	
Minder dan 8 uur	9.3%
8 tot en met 15 uur	11.6%
16 tot en met 23 uur	41.9%
24 tot en met 31 uur	25.6%
32 tot en met 35 uur	7.0%
36 uur of meer	4.7%
<b>Diensten</b>	
Regelmatig	42.9%
Onregelmatig	57.1%

### Leeftijd



## Bijlage 2 Relevante verschillen

### Leeswijzer

In deze bijlagen is een tweetal tabellen opgenomen betreffende de verschillen in de scores voor leeftijdsgroepen en functies of afdelingen. De scores van de verschillende deelgroepen worden afgezet tegen die van Berchmanianum. Waar sprake is van een relevant verschil tussen de scores, is dit aangegeven in de tabel onder de grafiek. Rechts van deze tekst vindt u de betekenis van de kleuren en de tekens in deze tabel.

Het verschil is berekend door middel van een statistische maat voor relevantie waarbij een statistisch significant verschil in de scores, rekening houdend met de spreiding van de antwoorden, wordt geïnterpreteerd als een klein, een middelgroot of een groot verschil.

### Interpretatie van de verschillen

Een vuistregel bij de interpretatie van de relevante verschillen is dat middelgrote en grote verschillen van belang zijn bij beleidskeuzes in uw personeelsbeleid. Kleine verschillen kunnen houvast bieden bij de interpretatie van de cijfers en een bredere beleidsoriëntatie.

Kleur	Betekenis
+++	De actuele score laat een groot positief verschil zien ten opzichte van de referentiescore
++	Middelgroot positief verschil
+	Klein positief verschil
+/-	Geen relevant verschil
-	Klein negatief verschil
--	Middelgroot negatief verschil
---	Groot negatief verschil



## B2.1 Leeftijdsgroepen

Verschil ten opzichte van Berchmanianum	jonger dan 25 (N=2)	25 - 34 jaar (N=2)	35 - 44 jaar (N=2)	45 - 54 jaar (N=14)	55 jaar of ouder (N=21)
<b>Werkaspecten</b>					
Werkplezier	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Werkdruk	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Autonomie	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Balans werk-prive	nb*	nb*	nb*	-	+
Samenwerking	nb*	nb*	nb*	+/-	++
Communicatie	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Informatievoorziening	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Bekendheid organisatiedoelen	nb*	nb*	nb*	+	-
Personeelsbeleid	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Leiderschap	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Kwaliteit van zorg	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Betrokkenheid	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Organisatiesteun	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Vertrouwen	nb*	nb*	nb*	+/-	+/-
Tevredenheid werk	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Tevredenheid organisatie	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*

\* = niet bekend, de groep is te klein

B2.2 functie

Verschil ten opzichte van Berchmanianum	verpleging / verzorgende / helpende (N=15)	behandelingen begeleiding (N=1)	facilitaire diensten (N=18)	staf / administratieve (N=2)	directie / middenkader / leidinggevende (N=2)	leerling of stagiaire verpleging / verzorging / helpende (N=0)	vrijwilliger (N=4)	andere functie (N=1)
<b>Werkaspecten</b>								
Werkplezier	+/-	nb*	-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Werkdruk	---	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Anatomie	--	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Balans werk-privé	---	nb*	+	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Samenwerking	--	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Communicatie	+/-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Informatievoorziening	-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Bekendheid organisatiedoelen	+/-	nb*	--	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Personeelsbeleid	+/-	nb*	-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Leiderschap	+	nb*	-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Kwaliteit van zorg	-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Betrokkenheid	-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Organisatiesteun	+/-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Vertrouwen	+/-	nb*	+/-	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Tevredenheid werk	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*
Tevredenheid organisatie	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*	nb*

\* = niet bekend, de groep is te klein



## Bijlage 3 Resultaten per werkaspect

Hieronder ziet u de antwoorden per individuele vraag, gesorteerd per werkaspect. Onderstaande staat enkel gepresenteerd ter verdieping of duiding van de algemene scores.

<b>Werkplezier</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Mijn werk past goed bij mij	0.0%	2.3%	11.6%	44.2%	41.9%
<i>Benchmark</i>	<i>0.6%</i>	<i>1.8%</i>	<i>4.8%</i>	<i>21.4%</i>	<i>71.4%</i>
Mijn werk is voldoende uitdagend	4.9%	14.6%	26.8%	24.4%	29.3%
<i>Benchmark</i>	<i>2.1%</i>	<i>5.0%</i>	<i>11.8%</i>	<i>30.9%</i>	<i>50.3%</i>
Ik ga met tegenzin naar mijn werk	41.5%	26.8%	22.0%	4.9%	4.9%
<i>Benchmark</i>	<i>58.4%</i>	<i>22.0%</i>	<i>9.9%</i>	<i>6.5%</i>	<i>2.9%</i>
Mijn werk is leuk	0.0%	2.4%	26.8%	39.0%	31.7%
<i>Benchmark</i>	<i>1.1%</i>	<i>2.8%</i>	<i>9.2%</i>	<i>31.8%</i>	<i>55.0%</i>
Mijn werk is boeiend	2.4%	9.8%	36.6%	19.5%	31.7%
<i>Benchmark</i>	<i>1.5%</i>	<i>4.3%</i>	<i>12.9%</i>	<i>30.4%</i>	<i>50.9%</i>

<b>Werkdruk</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik heb te maken met gejaagdheid en tempodruk	7.3%	12.2%	31.7%	43.9%	4.9%
<i>Benchmark</i>	<i>6.4%</i>	<i>10.5%</i>	<i>20.7%</i>	<i>32.7%</i>	<i>29.7%</i>
Ik heb werk liggen dat eigenlijk al af had moeten zijn	25.7%	25.7%	28.6%	20.0%	0.0%
<i>Benchmark</i>	<i>22.9%</i>	<i>17.1%</i>	<i>20.1%</i>	<i>22.5%</i>	<i>17.3%</i>
Ik vind de werkdruk te laag	53.7%	22.0%	19.5%	0.0%	4.9%
<i>Benchmark</i>	<i>58.6%</i>	<i>24.3%</i>	<i>13.7%</i>	<i>2.6%</i>	<i>0.7%</i>
Ik moet te hard werken	9.8%	17.1%	41.5%	24.4%	7.3%
<i>Benchmark</i>	<i>13.0%</i>	<i>17.4%</i>	<i>33.3%</i>	<i>24.1%</i>	<i>12.2%</i>

<b>Autonomie</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik kan zelf mijn werktempo bepalen	21.4%	23.8%	28.6%	19.0%	7.1%
<i>Benchmark</i>	13.3%	24.4%	25.5%	26.0%	10.7%
Ik kan mijn werk zelf indelen	17.1%	19.5%	24.4%	29.3%	9.8%
<i>Benchmark</i>	13.2%	18.8%	24.2%	29.0%	14.9%
Bij drukte kan ik werk doorschuiven naar andere dagen	37.5%	22.5%	15.0%	17.5%	7.5%
<i>Benchmark</i>	31.2%	19.7%	17.1%	22.5%	9.5%
Ik kan meebeslissen over de organisatie en planning van het werk	43.6%	12.8%	30.8%	7.7%	5.1%
<i>Benchmark</i>	18.7%	19.7%	25.4%	24.7%	11.5%
Ik kan even mijn werkplek verlaten als ik dat wil	39.0%	17.1%	14.6%	22.0%	7.3%
<i>Benchmark</i>	28.4%	18.6%	15.4%	19.0%	18.6%
Ik kan zelf mijn werktijden bepalen	79.5%	10.3%	0.0%	5.1%	5.1%
<i>Benchmark</i>	48.6%	17.7%	13.7%	13.4%	6.6%

<b>Balans werk-privé</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik vind mijn werktijden gunstig	2.4%	12.2%	26.8%	24.4%	34.1%
<i>Benchmark</i>	2.2%	6.2%	14.0%	35.0%	42.6%
Er wordt voldoende rekening gehouden met mijn vakantie-/ verlofwensen	14.6%	7.3%	26.8%	29.3%	22.0%
<i>Benchmark</i>	3.6%	6.6%	12.7%	35.3%	41.7%
Ik kan mijn werktijden voldoende afstemmen op mijn privé-leven	5.0%	15.0%	20.0%	42.5%	17.5%
<i>Benchmark</i>	2.9%	7.1%	15.0%	36.3%	38.4%
Er wordt bij verlof voldoende rekening gehouden met mijn persoonlijke omstandigheden	15.0%	12.5%	30.0%	27.5%	15.0%
<i>Benchmark</i>	3.4%	7.0%	19.4%	32.8%	37.4%

<b>Samenwerking</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik kan mijn werk voldoende met anderen afstemmen	2.4%	9.8%	34.1%	34.1%	19.5%
<i>Benchmark</i>	1.7%	6.1%	18.8%	46.9%	26.2%
Ik weet welke collega's afhankelijk zijn van mijn werk en wat voor hen belangrijk is in mijn functioneren	0.0%	8.1%	13.5%	45.9%	32.4%
<i>Benchmark</i>	1.0%	1.9%	15.7%	37.9%	43.6%
Ik weet welke rol mijn werk heeft in het gehele werkproces op de afdeling en in de instelling	0.0%	2.4%	19.5%	41.5%	36.6%
<i>Benchmark</i>	0.3%	1.1%	8.2%	32.7%	57.4%
De samenwerking op het werk is goed	4.9%	12.2%	22.0%	31.7%	29.3%
<i>Benchmark</i>	1.8%	6.2%	14.3%	39.7%	37.9%
Op het werk helpen wij elkaar altijd als dat nodig is	2.4%	14.6%	17.1%	29.3%	36.6%
<i>Benchmark</i>	1.4%	5.7%	11.9%	36.9%	44.0%

<b>Communicatie</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
De directie is open over de bedoelingen en maatregelen die zij neemt	23.7%	28.9%	34.2%	7.9%	5.3%
<i>Benchmark</i>	11.4%	25.6%	32.2%	23.4%	7.1%
Ik vind de communicatie en sfeer in onze organisatie open	14.0%	44.2%	18.6%	14.0%	9.3%
<i>Benchmark</i>	10.6%	25.8%	28.8%	26.7%	8.0%
Het overleg op het werk verloopt over het algemeen goed	4.8%	19.0%	35.7%	28.6%	11.9%
<i>Benchmark</i>	3.8%	11.8%	24.6%	42.5%	17.2%
Wij hebben voldoende overleg op het werk om belangrijke zaken te kunnen bespreken	19.0%	9.5%	21.4%	38.1%	11.9%
<i>Benchmark</i>	6.5%	17.4%	20.7%	35.0%	20.2%
Mijn leidinggevende zorgt ervoor dat de communicatie op de afdeling goed verloopt	22.0%	19.5%	34.1%	14.6%	9.8%
<i>Benchmark</i>	7.8%	16.8%	22.6%	31.8%	20.6%
De informatie-uitwisseling tussen organisatieonderdelen is vaak een probleem	7.9%	18.4%	39.5%	15.8%	18.4%
<i>Benchmark</i>	4.1%	12.7%	35.7%	28.9%	18.3%

<b>Informatievoorziening vanuit de organisatie</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik krijg voldoende informatie over het beleid omtrent arbeidsvoorwaarden en beloning	12.8%	30.8%	30.8%	23.1%	2.6%
<i>Benchmark</i>	7.5%	20.2%	30.5%	28.5%	13.2%
Ik krijg voldoende informatie over het beleid in de organisatie	17.5%	32.5%	27.5%	17.5%	5.0%
<i>Benchmark</i>	7.8%	21.7%	29.6%	29.8%	11.1%
Ik word voldoende geïnformeerd over wat er speelt binnen ons team	12.8%	25.6%	25.6%	28.2%	7.7%
<i>Benchmark</i>	4.9%	13.1%	20.0%	39.2%	22.7%
Ik krijg voldoende informatie over het personeelsbeleid	17.9%	25.6%	28.2%	23.1%	5.1%
<i>Benchmark</i>	8.1%	21.8%	31.2%	27.0%	11.7%

<b>Bekendheid met organisatiedoelen</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik ben op de hoogte van de missie van de organisatie	2.4%	16.7%	38.1%	26.2%	16.7%
<i>Benchmark</i>	5.2%	10.5%	21.9%	36.2%	26.1%
Ik ben bekend met het organisatiebeleid	4.9%	7.3%	51.2%	26.8%	9.8%
<i>Benchmark</i>	5.7%	14.8%	29.5%	34.0%	15.8%
Ik ben op de hoogte van de toekomstplannen van deze organisatie	11.6%	25.6%	30.2%	14.0%	18.6%
<i>Benchmark</i>	11.0%	20.8%	25.9%	29.7%	12.5%

<b>Personeelsbeleid</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
De regelingen en procedures over vergoedingen en dergelijke worden zorgvuldig toegepast	13.5%	13.5%	18.9%	37.8%	16.2%
<i>Benchmark</i>	4.3%	10.9%	35.6%	33.5%	15.2%
De werving en selectie van personeel gebeurt hier zorgvuldig	5.4%	18.9%	51.4%	21.6%	2.7%
<i>Benchmark</i>	7.4%	16.5%	38.6%	26.4%	11.0%
Ik ben tevreden over het personeelsbeleid	2.6%	23.7%	42.1%	23.7%	7.9%
<i>Benchmark</i>	7.9%	18.4%	36.9%	27.7%	8.8%
Ik heb hier voldoende mogelijkheden voor het volgen van een opleiding of cursus	17.1%	14.3%	31.4%	22.9%	14.3%
<i>Benchmark</i>	8.3%	14.0%	26.2%	30.8%	20.7%

<b>Leiderschap</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Mijn leidinggevende handelt niet uit eigenbelang	11.1%	22.2%	33.3%	19.4%	13.9%
<i>Benchmark</i>	4.3%	7.4%	23.5%	28.5%	36.1%
Mijn leidinggevende verdient mijn respect	2.8%	19.4%	36.1%	30.6%	11.1%
<i>Benchmark</i>	2.7%	5.7%	18.8%	32.9%	39.8%
Mijn leidinggevende beloont mijn prestaties	20.0%	22.9%	34.3%	14.3%	8.6%
<i>Benchmark</i>	6.5%	14.3%	31.7%	26.8%	20.2%
Mijn leidinggevende is een goed voorbeeld voor hoe je je hoort te gedragen	11.1%	38.9%	30.6%	8.3%	11.1%
<i>Benchmark</i>	6.2%	11.8%	29.8%	28.7%	23.3%
Mijn leidinggevende helpt mij het beste uit mezelf te halen	20.6%	26.5%	35.3%	11.8%	5.9%
<i>Benchmark</i>	6.4%	14.6%	29.6%	28.4%	20.8%
Mijn leidinggevende is altijd optimistisch	14.3%	14.3%	45.7%	22.9%	2.9%
<i>Benchmark</i>	3.8%	9.9%	29.1%	32.3%	24.7%
Mijn leidinggevende erkent mijn prestaties	25.0%	16.7%	30.6%	13.9%	13.9%
<i>Benchmark</i>	5.3%	11.1%	25.4%	31.7%	26.2%
Mijn leidinggevende benadrukt mijn fouten	8.6%	17.1%	37.1%	14.3%	22.9%
<i>Benchmark</i>	12.0%	19.0%	35.8%	20.2%	13.0%

<b>Kwaliteit van zorg</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik zou mijn naasten met een gerust hart overlaten aan de zorg van onze organisatie	5.0%	2.5%	37.5%	30.0%	25.0%
<i>Benchmark</i>	5.4%	11.0%	23.9%	37.4%	22.0%
Ik ben tevreden over de kwaliteit van zorg die hier geleverd wordt	0.0%	7.5%	32.5%	35.0%	25.0%
<i>Benchmark</i>	4.2%	12.7%	25.6%	37.9%	19.2%
Ik vind dat deze organisatie betere kwaliteit biedt dan andere organisaties in de regio	0.0%	8.3%	16.7%	38.9%	36.1%
<i>Benchmark</i>	5.2%	11.1%	55.9%	17.5%	10.2%



<b>Betrokkenheid</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
Ik ben bereid om extra inspanningen te leveren als dit bijdraagt aan het succes van de organisatie	2.4%	2.4%	17.1%	39.0%	39.0%
<i>Benchmark</i>	1.2%	2.7%	15.4%	40.3%	40.3%
Mijn waarden komen sterk overeen met de waarden van de organisatie	0.0%	2.4%	38.1%	40.5%	19.0%
<i>Benchmark</i>	2.2%	6.1%	28.8%	40.0%	22.6%
Ik zou net zo goed bij een andere organisatie kunnen werken als het soort werk maar hetzelfde is	7.1%	31.0%	23.8%	16.7%	21.4%
<i>Benchmark</i>	7.2%	13.0%	26.4%	30.3%	22.7%
De beslissing om voor deze organisatie te gaan werken is voor mij een echte misstap geweest	73.2%	19.5%	7.3%	0.0%	0.0%
<i>Benchmark</i>	73.3%	16.6%	7.1%	1.7%	1.0%

<b>Organisatiesteun</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
De organisatie waardeert mijn inbreng in de organisatie	4.8%	14.3%	45.2%	23.8%	11.9%
<i>Benchmark</i>	5.2%	11.1%	37.3%	30.6%	15.8%
De organisatie draagt echt zorg voor mijn welzijn	7.5%	22.5%	42.5%	22.5%	5.0%
<i>Benchmark</i>	6.9%	16.1%	40.4%	24.8%	11.7%
Ook al lever ik optimale inspanningen tijdens mijn werk, dan zal de organisatie dit niet opvallen	11.9%	21.4%	33.3%	19.0%	14.3%
<i>Benchmark</i>	12.1%	18.5%	30.7%	22.5%	16.2%

<b>Vertrouwen in de organisatie</b>	helemaal oneens	redelijk oneens	neutraal	redelijk eens	helemaal eens
De organisatie is eerlijk en oprecht	7.1%	19.0%	42.9%	16.7%	14.3%
<i>Benchmark</i>	5.9%	15.6%	42.9%	24.6%	10.9%
Deze organisatie houdt zich aan haar woord	7.5%	17.5%	45.0%	17.5%	12.5%
<i>Benchmark</i>	6.9%	16.9%	43.3%	23.0%	9.9%
De organisatie maakt misbruik van mijn zwakke punten	31.7%	14.6%	39.0%	12.2%	2.4%
<i>Benchmark</i>	35.9%	22.9%	32.2%	6.3%	2.8%

## Bijlage 4 Vragenlijst

Onderstaande twee antwoordschalen worden voor het grootste deel van de vragen gebruikt. Waar 'antwoordschaal 1' of 'antwoordschaal 2' staat, worden deze schalen ingevoegd. Waar een kruisje staat, kan een antwoord aangeklikt worden

### Antwoordschaal 1

	Helemaal mee oneens	1	2	3	4	5	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
Stelling 1		x	x	x	x	x		x
Stelling 2		x	x	x	x	x		x
Stelling 3		x	x	x	x	x		x

### Antwoordschaal 2

	Ze onbelangrijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Ze belangrijk
Punt 1		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Punt 2		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Punt 3		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

---

### Kiwa Carity MedewerkersOnderzoek

Voor u ligt de vragenlijst 'Kiwa Carity MedewerkersOnderzoek 2016'. Deze vragenlijst wordt in opdracht van uw werkgever door het onafhankelijke onderzoeksbureau Kiwa Carity onder alle medewerkers afgenomen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

#### Anonimiteit

U neemt helemaal anoniem deel aan dit onderzoek. Kiwa Carity garandeert dat de resultaten niet herleidbaar zijn naar individuele personen. Kiwa Carity rapporteert alleen over afdelingen of groepen als er meer dan 10 personen van de betreffende afdeling de vragenlijst hebben ingevuld.

#### Hoe vult u de vragenlijst in?

- Vul de vragenlijst in met zwarte of blauwe balpen
  - Fouten wijzigen door het hele vakje zwart of blauw te maken; vervolgens kunt u het juiste antwoordvakje aankruisen
  - Ga bij het beantwoorden van de vragen op uw eerste gevoel af. Er is g een goed of fout antwoord.
  - Stuur de vragenlijst uiterlijk **7 juli 2016** terug in de bijgevoegde antwoordenvolp.  
Een postzegel plakken is niet nodig.
-

### **A - Persoonskenmerken**

- 1** Wat is uw geboortejaar?  
19 \_ \_
- 2** Wat is uw geslacht?  
1 vrouw  
2 man
- 3** Hoe lang werkt u in deze organisatie?  
1 Korter dan 3 maanden  
2 Tussen 3 maanden en een jaar  
3 1 tot en met 5 jaar  
4 6 tot en met 10 jaar  
5 meer dan 10 jaar
- 4** Wat voor soort contract heeft u?  
1 Vast dienstverband  
2 Tijdelijk dienstverband  
3 Leer/werkovereenkomst  
4 Anders
- 5** Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week?  
1 Minder dan 8 uur  
2 8 tot en met 15 uur  
3 16 tot en met 23 uur  
4 24 tot en met 31 uur  
5 32 tot en met 35 uur  
6 36 uur of meer
- 6** Bent u ingedeeld in een rooster met onregelmatige diensten?  
1 Ja  
2 Nee

### **B - Werkplezier**

[Antwoordschaal 1](#)

- 7** Mijn werk past goed bij mij  
**8** Mijn werk is voldoende uitdagend  
**9** Ik ga met tegenzin naar mijn werk  
**10** Mijn werk is leuk  
**11** Mijn werk is boeiend

### **C - Werkdruk**

[Antwoordschaal 1](#)

- 12** Ik heb te maken met gejaagdheid en tempodruk  
**13** Ik heb werk liggen dat eigenlijk al af had moeten zijn  
**14** Ik vind de werkdruk te laag  
**15** Ik moet te hard werken

**D - Autonomie**

Antwoordschaal 1

- 16 Ik kan zelf mijn werktempo bepalen
- 17 Ik kan mijn werk zelf indelen
- 18 Bij drukte kan ik werk doorschuiven naar andere dagen
- 19 Ik kan meebeslissen over de organisatie en planning van het werk
- 20 Ik kan even mijn werkplek verlaten als ik dat wil
- 21 Ik kan zelf mijn werktijden bepalen

**E - Balans werk-privé**

Antwoordschaal 1

- 22 Ik vind mijn werktijden gunstig
- 23 Er wordt voldoende rekening gehouden met mijn vakantie-/verlofwensen
- 24 Ik kan mijn werktijden voldoende afstemmen op mijn privé-leven
- 25 Er wordt bij verlof voldoende rekening gehouden met mijn persoonlijke omstandigheden

**F - Samenwerking**

Antwoordschaal 1

- 26 Ik kan mijn werk voldoende met anderen afstemmen
- 27 Ik weet welke collega's afhankelijk zijn van mijn werk en wat voor hen belangrijk is in mijn functioneren
- 28 Ik weet welke rol mijn werk heeft in het gehele werkproces op de afdeling en in de organisatie
- 29 De samenwerking op het werk is goed
- 30 Op het werk helpen wij elkaar altijd als dat nodig is

**G - Hoe belangrijk vindt u de volgende onderwerpen?**

Antwoordschaal 2

- 31 Werkplezier
- 32 Werkdruk
- 33 Autonomie
- 34 Balans werk-privé
- 35 Samenwerking

**H - Communicatie**

Antwoordschaal 1

- 36 De directie is open over de bedoelingen en maatregelen die zij neemt
- 37 Ik vind de communicatie en sfeer in onze organisatie open
- 38 Het overleg op het werk verloopt over het algemeen goed
- 39 Wij hebben voldoende overleg op het werk om belangrijke zaken te kunnen bespreken
- 40 Mijn leidinggevende zorgt ervoor dat de communicatie op de afdeling goed verloopt
- 41 De informatie-uitwisseling tussen organisatieonderdelen is vaak een probleem
- 42 Ik neem tenminste één keer per twee maanden deel aan een werkoverleg
  - 1 Ja
  - 2 Nee

**I - Informatievoorziening vanuit de organisatie**

Antwoordschaal 1

- 43 Ik krijg voldoende informatie over het beleid omtrent arbeidsvoorwaarden en beloning

- 44 Ik krijg voldoende informatie over het beleid in de organisatie
- 45 Ik word voldoende geïnformeerd over wat er speelt binnen ons team
- 46 Ik krijg voldoende informatie over het personeelsbeleid

**J - Bekendheid met organisatiedoelen**

*Antwoordschaal 1*

- 47 Ik ben op de hoogte van de missie van de organisatie
- 48 Ik ben bekend met het organisatiebeleid
- 49 Ik ben op de hoogte van de toekomstplannen van deze organisatie

**K - Personeelsbeleid**

*Antwoordschaal 1*

- 50 De regelingen en procedures over vergoedingen en dergelijke worden zorgvuldig toegepast
- 51 De werving en selectie van personeel gebeurt hier zorgvuldig
- 52 Ik ben tevreden over het personeelsbeleid
- 53 Ik heb hier voldoende mogelijkheden voor het volgen van een opleiding of cursus
  
- 54 Wanneer heeft u voor het laatst een functionerings-/jaargesprek gehad?
  - 1 Afgelopen jaar
  - 2 Tussen één en twee jaar geleden
  - 3 Meer dan twee jaar geleden
  - 4 Nooit ==> ga verder naar vraag 57 ...
  
- 55 Worden na het functionerings-/jaargesprek de afspraken schriftelijk vastgelegd?
  - 1 Ja
  - 2 Nee
  - 2 Weet ik niet
  
- 56 Worden na het functionerings-/jaargesprek de afspraken doorgaans nagekomen?
  - 1 Ja, door zowel mij als mijn leidinggevende
  - 2 Door mij wel, door mijn leidinggevende **niet**
  - 3 Door mijn leidinggevende wel, door mij **niet**
  - 4 Door geen van beiden
  - 5 Weet ik niet

**L - Vertrekgenigheid**

- 57 Bent u op zoek naar een andere baan?
  - 1 Ja
  - 2 Nee ==> ga verder naar vraag 60 ...
  
- 58 In welke mate heeft u actie ondernomen om een andere baan te vinden?
  - 1 Heel veel
  - 2 Veel
  - 3 Weinig
  - 4 Heel weinig
  - 5 Niet

- 59** Wat is de belangrijkste reden dat u op zoek bent naar een andere baan?
- 1 Mijn tijdelijke contract loopt af / (er dreigt) ontslag bij mijn huidige werkgever
  - 2 Ik ben toe aan een nieuwe uitdaging
  - 3 Ik ben **niet** tevreden over het contact met mijn leidinggevende
  - 4 Ik vind dat er geen prettige sfeer heerst
  - 5 Ik ben onvoldoende tevreden met de zorg die hier geleverd wordt
  - 6 Ik wil werk dat beter betaald
  - 7 Ik vind de werkdruk te hoog
  - 8 De werktijden en roosters zijn ongunstig voor mij
  - 9 Ik krijg te weinig verantwoordelijkheid
  - 10 Er wordt geen mogelijkheid geboden **meer** uren te werken
  - 11 Er wordt geen mogelijkheid geboden **minder** uren te werken
  - 12 Persoonlijke redenen, bijv. verhuizing, reistijd, gezinssituatie
  - 13 Anders

**M - Leiderschap**

*Antwoordschaal 1*

- 60** Mijn leidinggevende handelt **niet** uit eigenbelang
- 61** Mijn leidinggevende verdient mijn respect
- 62** Mijn leidinggevende beloont mijn prestaties
- 63** Mijn leidinggevende is een goed voorbeeld voor hoe je je hoort te gedragen
- 64** Mijn leidinggevende helpt mij het beste uit mezelf te halen
- 65** Mijn leidinggevende is altijd optimistisch
- 66** Mijn leidinggevende erkent mijn prestaties
- 67** Mijn leidinggevende benadrukt mijn fouten

**N - Hoe belangrijk vindt u de volgende onderwerpen?**

*Antwoordschaal 2*

- 68** Communicatie
- 69** Informatievoorziening vanuit de organisatie
- 70** Bekendheid met organisatiedoelen
- 71** Personeelsbeleid
- 72** Leiderschap

**O - Kwaliteit van zorg**

*Antwoordschaal 1*

- 73** Ik zou mijn naasten met een gerust hart overlaten aan de zorg van onze organisatie
- 74** Ik ben tevreden over de kwaliteit van de zorg die hier geleverd wordt
- 75** Ik vind dat deze organisatie betere kwaliteit biedt dan andere organisaties in de regio

**P - Betrokkenheid bij organisatie**

*Antwoordschaal 1*

- 76** Ik ben bereid om extra inspanningen te leveren als dit bijdraagt aan het succes van de organisatie
- 77** Mijn waarden komen sterk overeen met de waarden van de organisatie
- 78** Ik zou net zo goed bij een andere organisatie kunnen werken als het soort werk maar hetzelfde is
- 79** De beslissing om voor deze organisatie te gaan werken is voor mij een echte misstap geweest

**Q - Organisatiesteun**

*Antwoordschaal 1*

- 80 De organisatie waardeert mijn inbreng in de organisatie
- 81 De organisatie draagt echt zorg voor mijn welzijn
- 82 Ook al lever ik optimale inspanningen tijdens mijn werk, dan zal de organisatie dit **niet** opvallen

**R - Vertrouwen in de organisatie**

*Antwoordschaal 1*

- 83 De organisatie is eerlijk en oprecht
- 84 Deze organisatie houdt zich aan haar woord
- 85 De organisatie maakt misbruik van mijn zwakke punten

**S - Hoe belangrijk vindt u de volgende onderwerpen?**

*Antwoordschaal 2*

- 86 Kwaliteit van zorg
- 87 Betrokkenheid
- 88 Organisatiesteun
- 89 Vertrouwen in de organisatie

**T - Rapportcijfers**

- 90 Hoe tevreden bent u met uw werk? Geef een rapportcijfer (1-10)
- 91 Hoe tevreden bent u met uw organisatie? Geef een rapportcijfer (1-10)

**V- Tot slot**

- 92 Wat voor functie heeft u? Kruis de functie aan die het meeste met uw huidige functie overeenkomt.
  - 1 verpleging / verzorgende / helpende
  - 2 behandeling en begeleiding
  - 3 facilitaire diensten
  - 4 staf / administratie
  - 5 directie / middenkader / leidinggevende
  - 6 leerling of stagiaire verpleging / verzorging / helpende
  - 7 vrijwilliger
  - 8 andere functie

---

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.