



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

Rapportage

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Thuiszorg de Oude Haag 2023

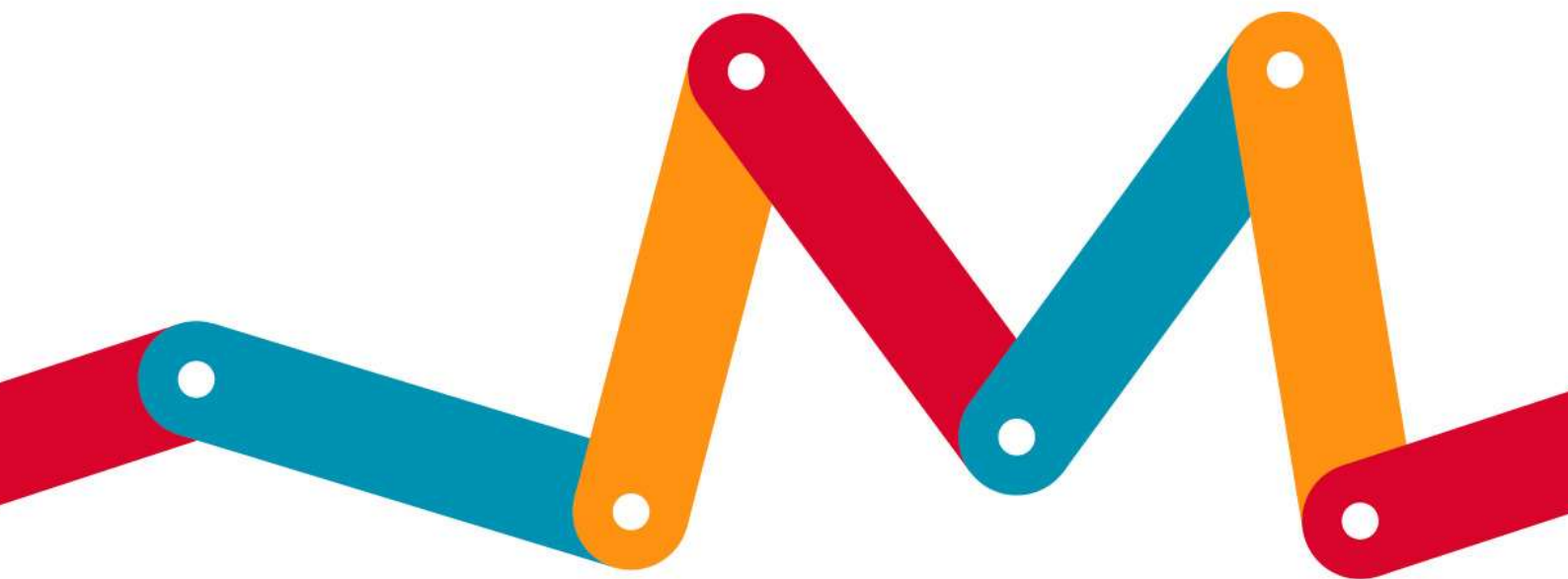
Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

januari 2024

MTO-PREM

www.triqs.nl



Voorwoord

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

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

De succesvolle uitvoering van dit MTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg de Oude Haag. Op deze plaats bedankt Triqs de heer M. van Kempen voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de medewerkers van Thuiszorg de Oude Haag voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, januari 2024



Drs. J.J. Laninga

Triqs



Inhoudsopgave

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



Samenvatting

Respons

Van de 45 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek zijn uiteindelijk 26 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 57,78%.

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Thuiszorg de Oude Haag is een 9,08. Van de medewerkers geeft 0 het cijfer 1 voor het werken bij Thuiszorg de Oude Haag en 12 geeft het cijfer 10.

Opvallende scores

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

- 21 Mijn leidinggevende weet voldoende wat er binnen de organisatie speelt. (n=25) (80,00%)
- 20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=26) (76,92%)
- 26 De communicatie van mijn leidinggevende naar de medewerkers verloopt goed. (n=25) (72,00%)

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

- 57 De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=24) (29,17%)
- 42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=21) (4,76%)
- 12 Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=23) (4,35%)

**(voor vraag 57 is de antwoordoptie 'helemaal mee eens' het meest negatief)*

Verbeterkwadrant

In het verbeterkwadrant wordt de ervaring van medewerkers over het belang van verschillende thema's afgezet tegen de tevredenheid erover (hoofdstuk 2). Op basis van de gegeven score's is er geen sprake van een substantiële verbeterscore. Elk thema wordt aangemerkt als belangrijk, maar wordt vervolgens niet negatief beoordeeld.

Het thema 'leidinggevend' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 9,50. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,88.

Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'leidinggevend'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 9,36. Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,69.



Inleiding

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

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

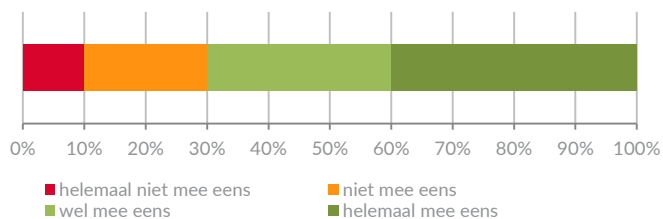
In de periode oktober t/m december 2023 is onder medewerkers van Thuiszorg de Oude Haag een MTO uitgevoerd. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden. Het eerste deel van de rapportage bevat een weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie. Vervolgens zullen op basis van de uitkomsten mogelijke interpretaties vermeld worden.



Leeswijzer

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

5. Mijn taakomschrijving is duidelijk (n=10)



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

Opbouw rapportage

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

Methode

Vragenlijst

Voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek onder medewerkers van Thuiszorg de Oude Haag is een door Triqs ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 74 vragen en kan zowel schriftelijk als digitaal afgenomen worden. De vragenlijst begint met een aantal algemene vragen zoals vragen naar het geslacht, de leeftijd, het aantal jaren dat iemand werkzaam is voor de organisatie en het aantal uren per week dat iemand werkt voor de organisatie. Na deze algemene vragen komen de volgende thema's aan bod: inhoud van het werk, collega's/sfeer, leidinggevend, communicatie, bereikbaarheid, persoonlijke ontwikkeling, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, en vragen over de wijkverpleging. De vragenlijst wordt afgesloten met de vraag een rapportcijfer te geven voor het werken bij Thuiszorg de Oude Haag.

Dataverzameling

De medewerkers zijn per mail uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. Indien het mailadres van een medewerker niet bekend was, heeft deze medewerker per post een uitnodiging gekregen om de vragenlijst digitaal in te vullen. Zowel in de mail als in de brief werd het doel van het onderzoek beschreven en werd aangegeven hoe men de vragenlijst kon invullen. Twee en drie weken na de eerste uitnodiging is er een herinnering verstuurd aan de non-respondenten.

Dataverwerking

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

Databewerking

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



01 | Uitkomsten onderzoek

Inleiding

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

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

- Algemeen (vraag 1 t/m 4).
- Inhoud van het werk (vraag 5 t/m 11).
- Collega's/sfeer (vraag 12 t/m 18).
- Leidinggevenden (vraag 19 t/m 25).
- Communicatie/planning (vraag 26 t/m 32).
- Bereikbaarheid (vraag 33 t/m 38).
- Persoonlijke ontwikkeling (vraag 39 t/m 45).
- Arbeidsvoorwaarden (vraag 46 t/m 52).
- Arbeidsomstandigheden (vraag 53 t/m 61).
- MTO-PREM vragen over wijkverpleging (vraag 62 t/m 72).
- Totaalbeeld (vraag 73 t/m 74)

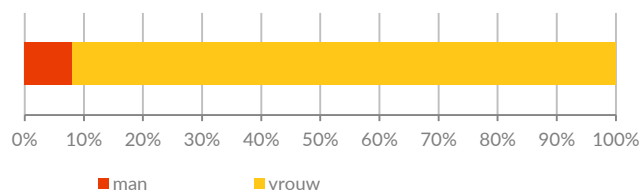
Respons

In totaal zijn 45 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 45 medewerkers hebben 26 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 57,78%.



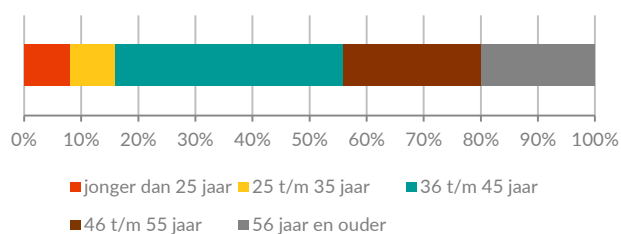
Algemeen

01 Wat is uw geslacht? (n=25)



	man	%	vrouw	%
v01	2	8,00%	23	92,00%

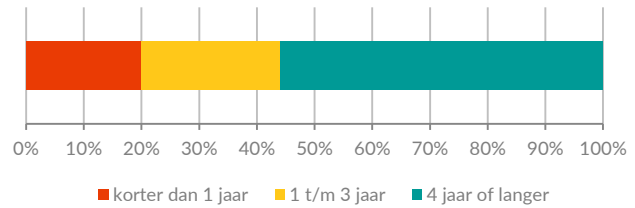
02 Wat is uw leeftijd? (n=25)



	n	%
v02		
jonger dan 25 jaar	2	8,00%
25 t/m 35 jaar	2	8,00%
36 t/m 45 jaar	10	40,00%
46 t/m 55 jaar	6	24,00%
56 jaar en ouder	5	20,00%

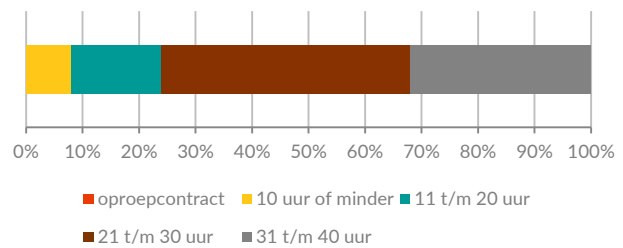


03 Hoe lang bent u werkzaam bij de organisatie? (n=25)



v03	n	%
korter dan 1 jaar	5	20,00%
1 t/m 3 jaar	6	24,00%
4 jaar of langer	14	56,00%

04 Hoeveel uren per week werkt u voor de organisatie? (n=25)



v04	n	%
oproepcontract	0	0,00%
10 uur of minder	2	8,00%
11 t/m 20 uur	4	16,00%
21 t/m 30 uur	11	44,00%
31 t/m 40 uur	8	32,00%



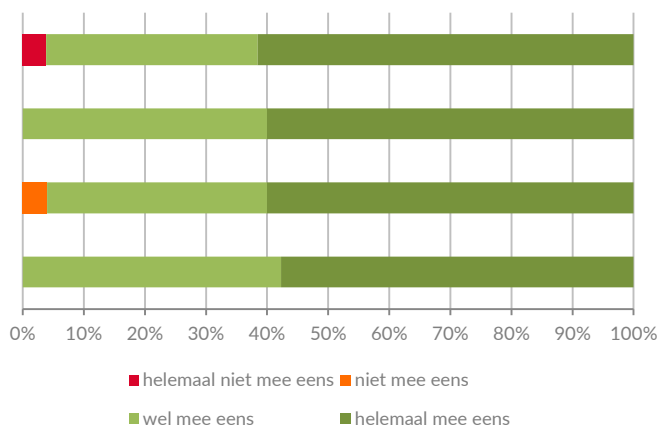
Inhoud van het werk

05 Mijn taakomschrijving is duidelijk. (n=26)

06 Ik heb plezier in mijn werk. (n=25)

07 Mijn werk is voldoende afwisselend. (n=25)

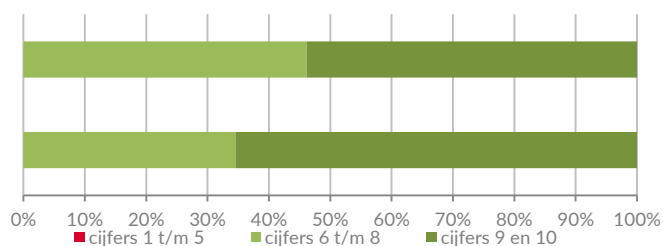
08 Mijn capaciteiten komen in mijn functie goed tot zijn recht. (n=26)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v05	1	3,85%	0	0,00%	9	34,62%	16	61,54%	0
v06	0	0,00%	0	0,00%	10	40,00%	15	60,00%	1
v07	0	0,00%	1	4,00%	9	36,00%	15	60,00%	1
v08	0	0,00%	0	0,00%	11	42,31%	15	57,69%	0

09 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de inhoud van het werk bij de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)

10 Hoe belangrijk vindt u de inhoud van het werk bij de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)

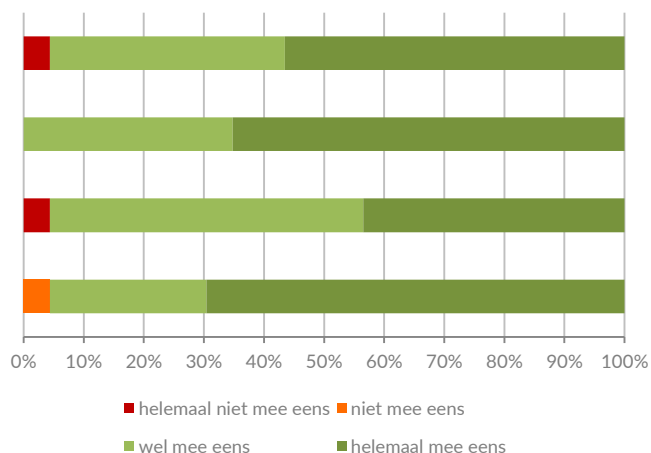


	v09	%	v10	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	6	23,08%	2	7,69%
8	6	23,08%	7	26,92%
9	2	7,69%	5	19,23%
10	12	46,15%	12	46,15%
gemiddeld rapportcijfer	8,77		9,04	



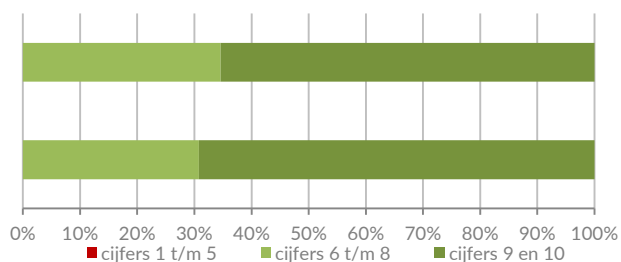
Collega's/sfeer

- 12** Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=23)
- 13** De sfeer binnen de organisatie is over het algemeen goed te noemen. (n=23)
- 14** Mijn collega's spreken mij er op aan als ik iets niet goed doe. (n=23)
- 15** Ik vind dat ik voldoende gewaardeerd word door mijn collega's. (n=23)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v12	1	4,35%	0	0,00%	9	39,13%	13	56,52%	3
v13	0	0,00%	0	0,00%	8	34,78%	15	65,22%	3
v14	1	4,35%	0	0,00%	12	52,17%	10	43,48%	3
v15	0	0,00%	1	4,35%	6	26,09%	16	69,57%	3

- 16** Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)
- 17** Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v16	%	v17	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	3	11,54%	3	11,54%
8	6	23,08%	5	19,23%
9	4	15,38%	4	15,38%
10	13	50,00%	14	53,85%
gemiddeld rapportcijfer	9,04		9,12	



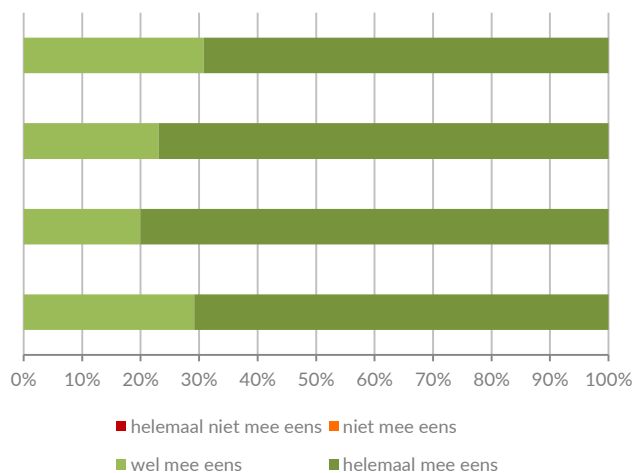
Leidinggevenden

19 Mijn leidinggevende is duidelijk in wat hij/ zij van mij verwacht. (n=26)

20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=26)

21 Mijn leidinggevende weet voldoende wat er binnen de organisatie speelt. (n=25)

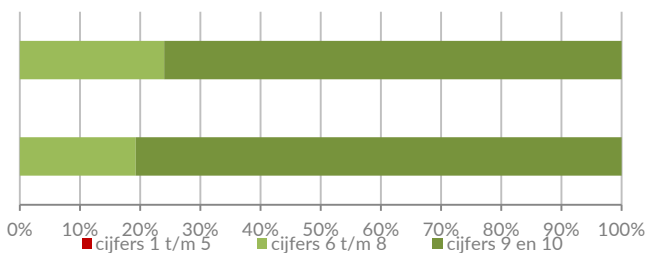
22 Ik heb het gevoel voldoende gewaardeerd te worden door mijn leidinggevende. (n=24)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v19	0	0,00%	0	0,00%	8	30,77%	18	69,23%	0
v20	0	0,00%	0	0,00%	6	23,08%	20	76,92%	0
v21	0	0,00%	0	0,00%	5	20,00%	20	80,00%	1
v22	0	0,00%	0	0,00%	7	29,17%	17	70,83%	2

23 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=25)

24 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v23	%	v24	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	1	4,00%	0	0,00%
8	5	20,00%	5	19,23%
9	3	12,00%	3	11,54%
10	16	64,00%	18	69,23%
gemiddeld rapportcijfer	9,36		9,50	



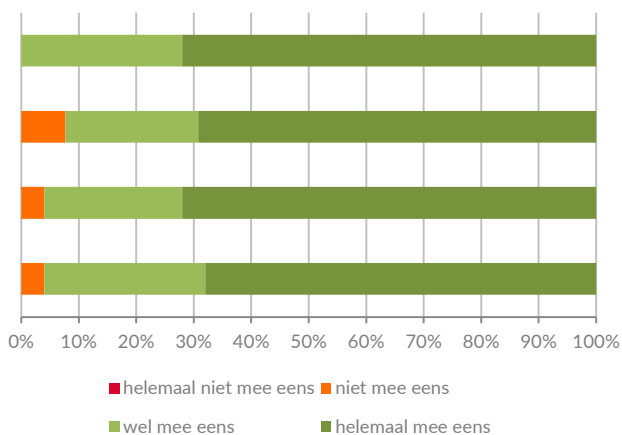
Communicatie

26 De communicatie van mijn leidinggevende naar de medewerkers verloopt goed. (n=25)

27 Ik krijg voldoende informatie over het beleid en veranderingen in de organisatie. (n=26)

28 Er vindt voldoende werkoverleg plaats. (n=25)

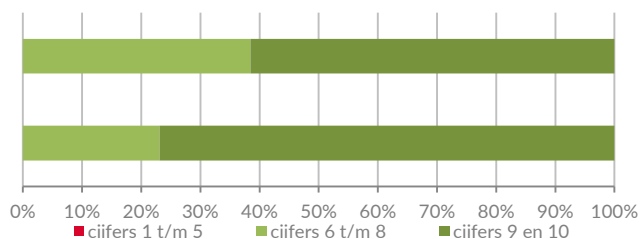
29 Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen waarbij ik betrokken ben als efficiënt en zinvol. (n=25)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v26	0	0,00%	0	0,00%	7	28,00%	18	72,00%	1
v27	0	0,00%	2	7,69%	6	23,08%	18	69,23%	0
v28	0	0,00%	1	4,00%	6	24,00%	18	72,00%	1
v29	0	0,00%	1	4,00%	7	28,00%	17	68,00%	1

30 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de communicatie binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)

31 Hoe belangrijk vindt u de communicatie binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v30	%	v31	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	2	7,69%	2	7,69%
7	3	11,54%	2	7,69%
8	5	19,23%	2	7,69%
9	3	11,54%	3	11,54%
10	13	50,00%	17	65,38%
gemiddeld rapportcijfer	8,85		9,19	

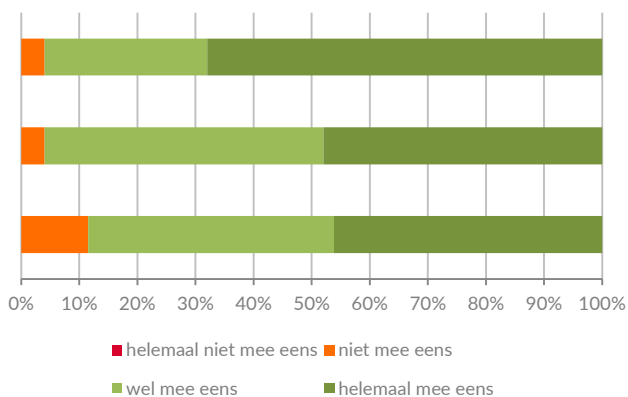


Bereikbaarheid

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

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

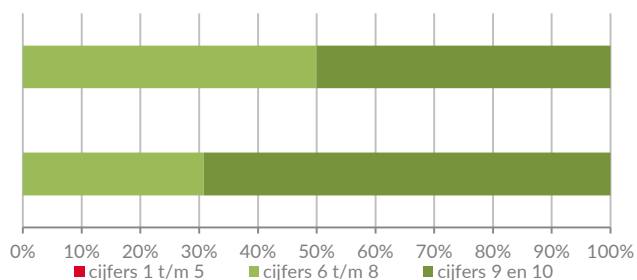
35 De onderlinge afstanden tussen de verschillende cliëntadressen op één dag/route zijn voldoende op elkaar afgestemd. (n=26)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v33	0	0,00%	1	4,00%	7	28,00%	17	68,00%	1
v34	0	0,00%	1	4,00%	12	48,00%	12	48,00%	1
v35	0	0,00%	3	11,54%	11	42,31%	12	46,15%	0

36 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de bereikbaarheid van de cliënten van de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)

37 Hoe belangrijk vindt u de bereikbaarheid van de cliënten van de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v36	%	v37	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	1	3,85%	0	0,00%
7	5	19,23%	3	11,54%
8	7	26,92%	5	19,23%
9	1	3,85%	3	11,54%
10	12	46,15%	15	57,69%
gemiddeld rapportcijfer	8,69		9,15	

Persoonlijke ontwikkeling

39 Ik ben tevreden over de wijze waarop functioneringsgesprekken gevoerd worden. (n=25)

40 Ik heb voldoende carrièremogelijkheden in mijn werk. (n=21)

41 Ik krijg voldoende mogelijkheden tot het volgen van trainingen om mijn vaardigheden te verbeteren. (n=24)

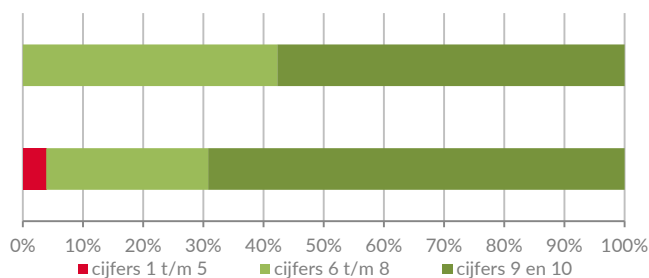
42 De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=21)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v39	0	0,00%	1	4,00%	6	24,00%	18	72,00%	1
v40	0	0,00%	0	0,00%	8	38,10%	13	61,90%	5
v41	1	4,17%	0	0,00%	6	25,00%	17	70,83%	2
v42	1	4,76%	0	0,00%	6	28,57%	14	66,67%	5

43 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)

44 Hoe belangrijk vindt u uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v43	%	v44	%
1	0	0,00%	1	3,85%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	1	3,85%	0	0,00%
7	7	26,92%	3	11,54%
8	3	11,54%	4	15,38%
9	3	11,54%	3	11,54%
10	12	46,15%	15	57,69%
gemiddeld rapportcijfer	8,69		8,88	



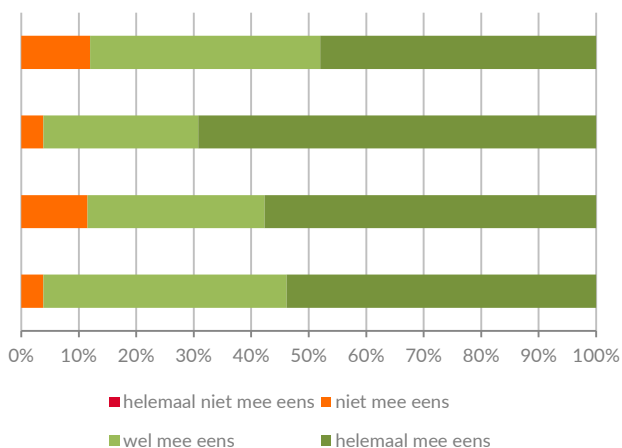
Arbeidsvoorwaarden

46 Mijn salaris staat in verhouding tot het werk wat ik doe. (n=25)

47 Ik ben tevreden over mijn werktijden. (n=26)

48 Er zijn voldoende mogelijkheden om het aantal uren te werken dat ik graag zou willen. (n=26)

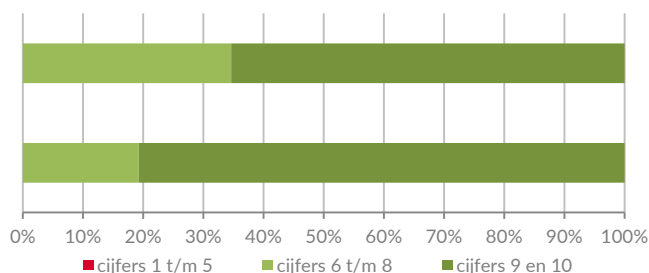
49 Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=26)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v46	0	0,00%	3	12,00%	10	40,00%	12	48,00%	1
v47	0	0,00%	1	3,85%	7	26,92%	18	69,23%	0
v48	0	0,00%	3	11,54%	8	30,77%	15	57,69%	0
v49	0	0,00%	1	3,85%	11	42,31%	14	53,85%	0

50 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=26)

51 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)



	v50	%	v51	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%
7	4	15,38%	2	7,69%
8	5	19,23%	3	11,54%
9	5	19,23%	6	23,08%
10	12	46,15%	15	57,69%
gemiddeld rapportcijfer	8,96		9,31	



Arbeidsomstandigheden

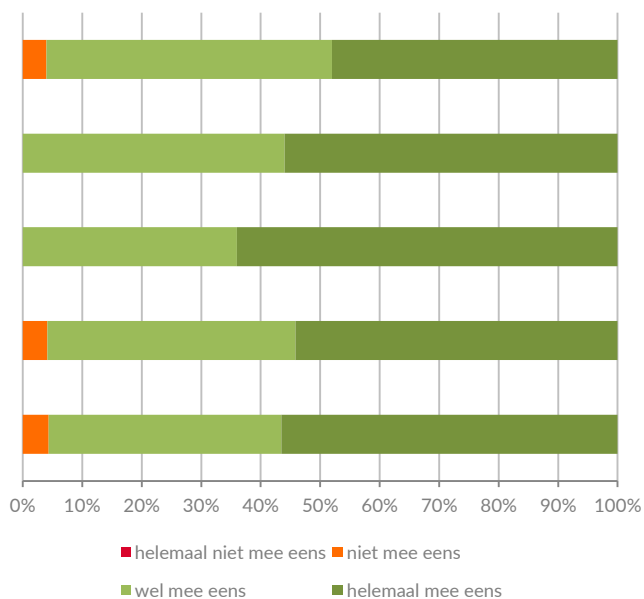
v53 Ik beschik over voldoende faciliteiten en hulpmiddelen (bij de cliënt) om mijn werk goed uit te kunnen voeren. (n=25)

v54 Er zijn duidelijke instructies voor het gebruik van apparatuur, hulpmiddelen, e.d. (n=25)

v55 Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden. (n=25)

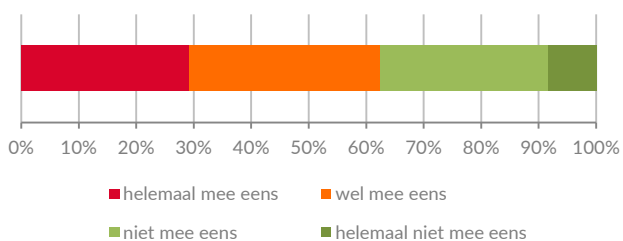
v56 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=24)

v58 Ik weet wat ik zelf kan doen om werkdrukbeleving te beperken en/of te voorkomen. (n=23)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v53	0	0,00%	1	4,00%	12	48,00%	12	48,00%	0
v54	0	0,00%	0	0,00%	11	44,00%	14	56,00%	0
v55	0	0,00%	0	0,00%	9	36,00%	16	64,00%	0
v56	0	0,00%	1	4,17%	10	41,67%	13	54,17%	1
v58	0	0,00%	1	4,35%	9	39,13%	13	56,52%	2

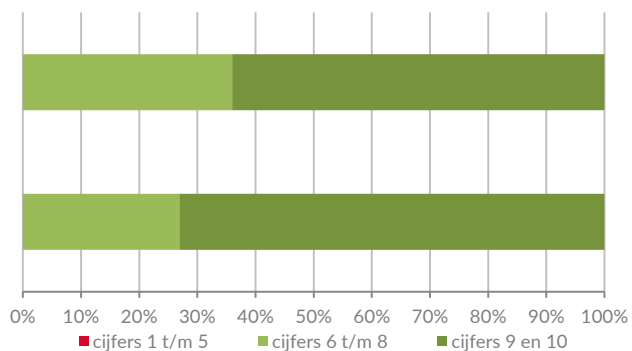
v57 De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=24)



	helemaal mee eens	%	wel mee eens	%	niet mee eens	%	helemaal niet mee eens	%	niet van toepassing
v57	7	29,17%	8	33,33%	7	29,17%	2	8,33%	1

59 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=25)

60 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=26)

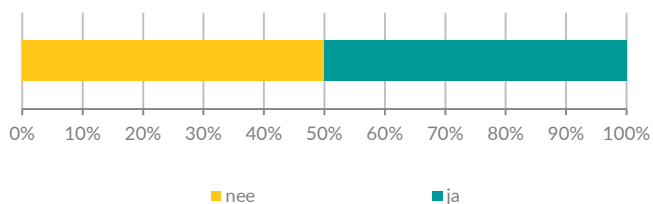


	v59	%	v60	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%
6	2	8,00%	1	3,85%
7	4	16,00%	4	15,38%
8	3	12,00%	2	7,69%
9	4	16,00%	5	19,23%
10	12	48,00%	14	53,85%
gemiddeld rapportcijfer	8,80		9,04	



Wijkverpleging (MTO-PREM)

62 Verleent u zorg aan cliënten in de wijkverpleging?
(n=26)



	nee	%	ja	%
v62	13	50,00%	13	50,00%

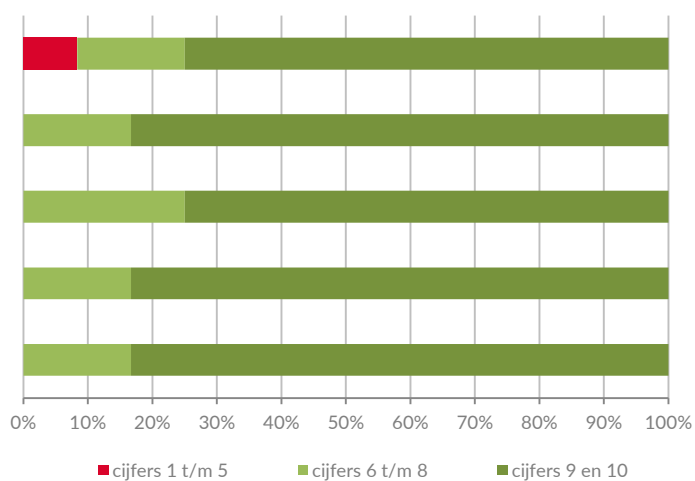
63 Onze zorg is zo georganiseerd dat we per cliënt werken met een vast team van zorgverleners. (n=12)

64 Ik kan op de afgesproken tijd aanwezig zijn bij de cliënt. (n=12)

65 Ik kan rekening houden met de wensen van de cliënt bij het bepalen van de zorg. (n=12)

66 Ik kan de zorg leveren die past bij de manier van leven van de cliënt. (n=12)

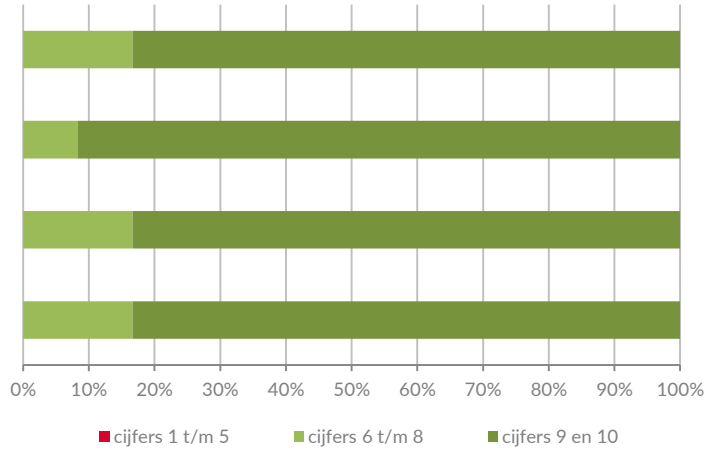
67 Ik kan aandacht besteden aan de cliënt. (n=12)



	v63	%	v64	%	v65	%	v66	%	v67	%
1	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	2	16,67%
8	1	8,33%	2	16,67%	3	25,00%	1	8,33%	0	0,00%
9	2	16,67%	1	8,33%	1	8,33%	2	16,67%	2	16,67%
10	7	58,33%	9	75,00%	8	66,67%	8	66,67%	8	66,67%
gemiddeld rapportcijfer	8,67		9,58		9,42		9,42		9,33	



- 68 Ik kan ervoor zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen bij mij. (n=12)
- 69 Ik voel mij getraind en opgeleid om deskundig te kunnen werken. (n=12)
- 70 Ik kan aandacht besteden aan de gezondheid van de cliënt. (n=12)
- 71 De hulp die ik als zorgverlener lever helpt cliënten beter om te kunnen gaan met hun ziekte of aandoening. (n=12)

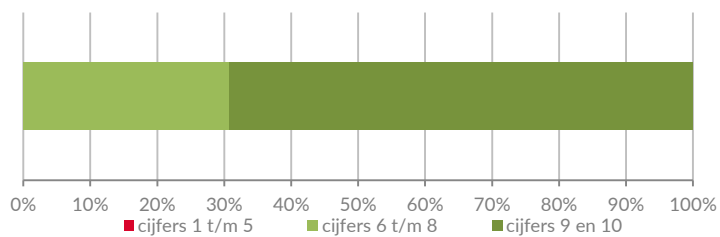


	v68	%	v69	%	v70	%	v71	%
1	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
8	2	16,67%	1	8,33%	2	16,67%	2	16,67%
9	1	8,33%	2	16,67%	1	8,33%	1	8,33%
10	9	75,00%	9	75,00%	9	75,00%	9	75,00%
gemiddeld rapportcijfer	9,58		9,67		9,58		9,58	



Totaalbeeld

73 Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid betreffende het werken bij de organisatie? (n=26)



	v74	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	2	7,69%
8	6	23,08%
9	6	23,08%
10	12	46,15%
gemiddeld rapportcijfer	9,08	



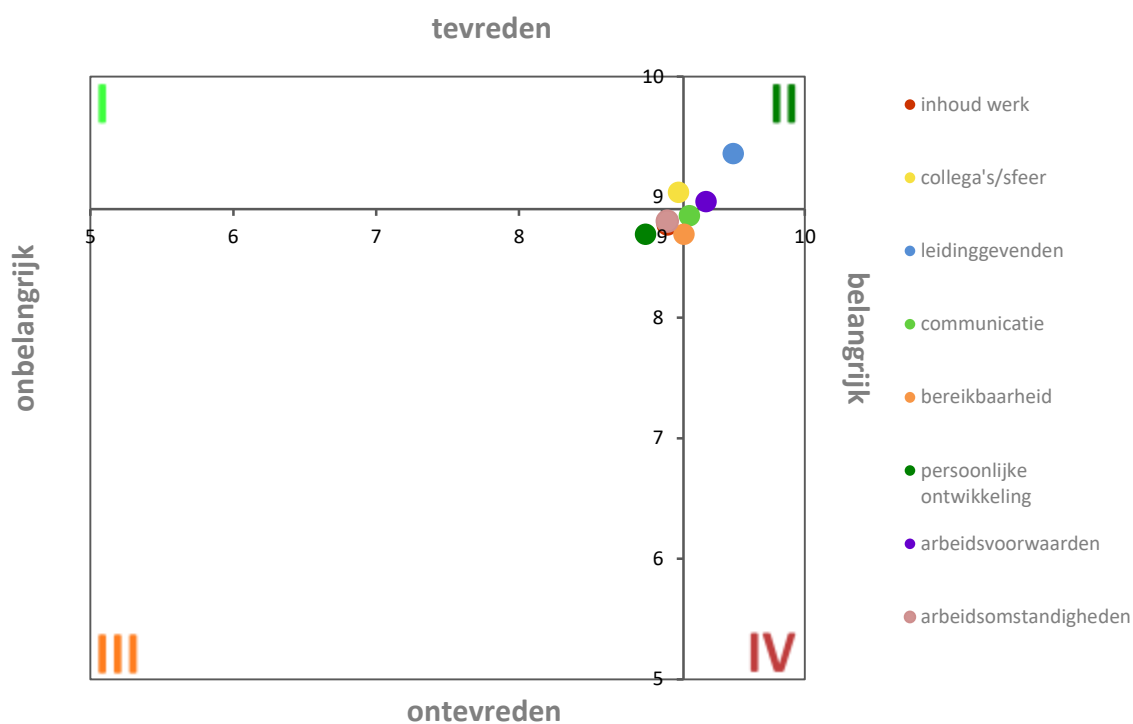
02 | Verbeterkwadrant

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

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



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



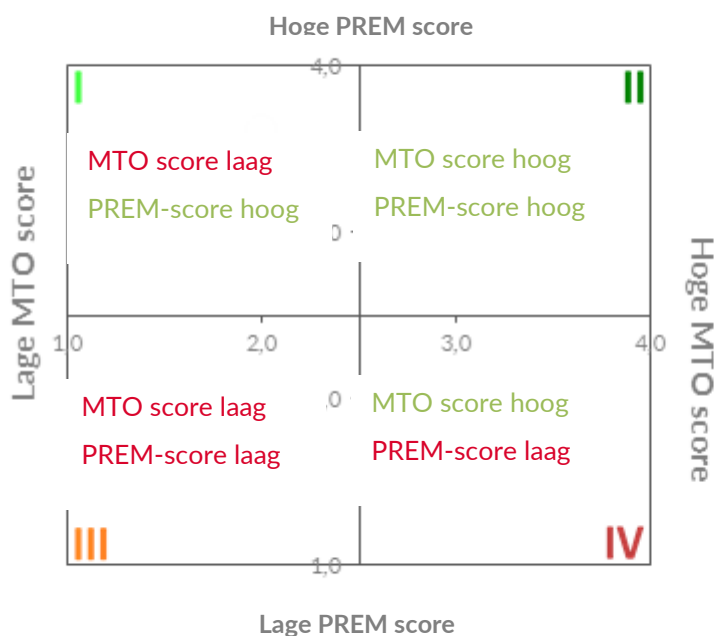
	belang	rapportcijfer
inhoud werk	9,04	8,77
collega's/sfeer	9,12	9,04
leidinggevenden	9,50	9,36
communicatie/planning	9,19	8,85
bereikbaarheid	9,15	8,69
persoonlijke ontwikkeling	8,88	8,69
arbeidsvoorwaarden	9,31	8,96
arbeidsomstandigheden	9,04	8,80
gemiddelde	9,15	8,90

03 | Koppeling MTO en PREM -meting

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

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

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



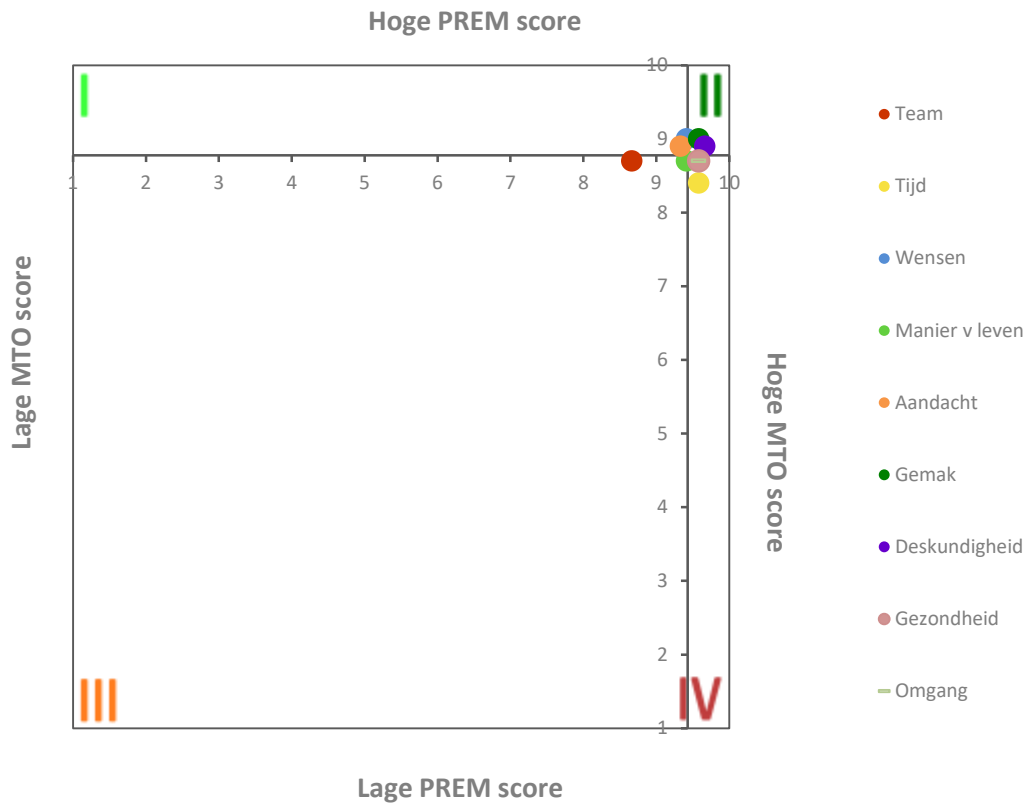
De vier kwadranten hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

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

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



MTO-PREM



Thema	Type	Vraag	Gem. score	Vershil tussen score (mto-prem)
Team	mto	63 Onze zorg is zo georganiseerd dat we per cliënt werken met een vast team van zorgverleners. (n=12)	8,67	-0,03
	prem	1 Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? (n=20)	8,70	
Tijd	mto	64 Ik kan op de afgesproken tijd aanwezig zijn bij de cliënt. (n=12)	9,58	1,18
	prem	2 Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (n=20)	8,40	
Wensen	mto	65 Ik kan rekening houden met de wensen van de cliënt bij het bepalen van de zorg. (n=12)	9,42	0,42
	prem	3 Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? (n=20)	9,00	
Manier v leven	mto	66 Ik kan de zorg leveren die past bij de manier van leven van de cliënt. (n=12)	9,42	0,72
	prem	4 Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? (n=20)	8,70	
Aandacht	mto	67 Ik kan aandacht besteden aan de cliënt. (n=12)	9,33	0,43
	prem	5 Behandelen de zorgverleners u met aandacht? (n=19)	8,90	
Gemak	mto	68 Ik kan ervoor zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen bij mij. (n=12)	9,58	0,58
	prem	6 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? (n=20)	9,00	
Deskundigheid	mto	69 Ik voel mij getraind en opgeleid om deskundig te kunnen werken. (n=12)	9,67	0,77
	prem	7 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (n=20)	8,90	
Gezondheid	mto	70 Ik kan aandacht besteden aan de gezondheid van de cliënt. (n=12)	9,58	0,88
	prem	8 Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=20)	8,70	
Omgang	mto	71 De hulp die ik als zorgverlener lever helpt cliënten beter om te kunnen gaan met hun ziekte of aandoening. (n=12)	9,58	0,88
	prem	9 Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=20)	8,70	
	mto	Gemiddelde mto	9,43	0,65
	prem	Gemiddelde prem	8,78	

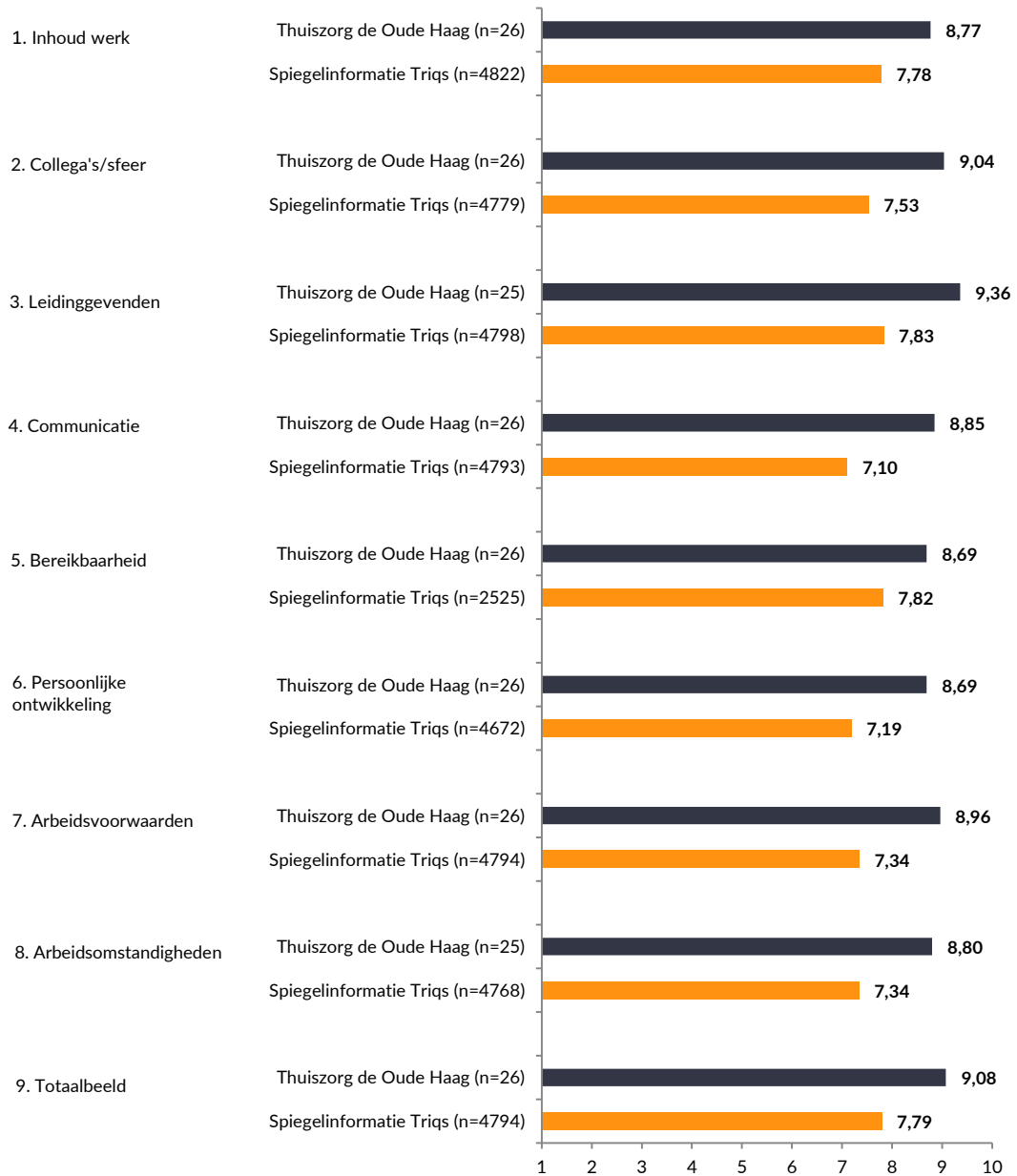
*Als het verschil positief is (>0), dan geven medewerkers dat thema een hogere score dan de cliënten. Als het verschil negatief is (<0), dan geven cliënten dat thema een hogere score dan de medewerkers. Het grootste verschil is **vetgedrukt**. Enige voorzichtigheid is geboden in de interpretatie van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

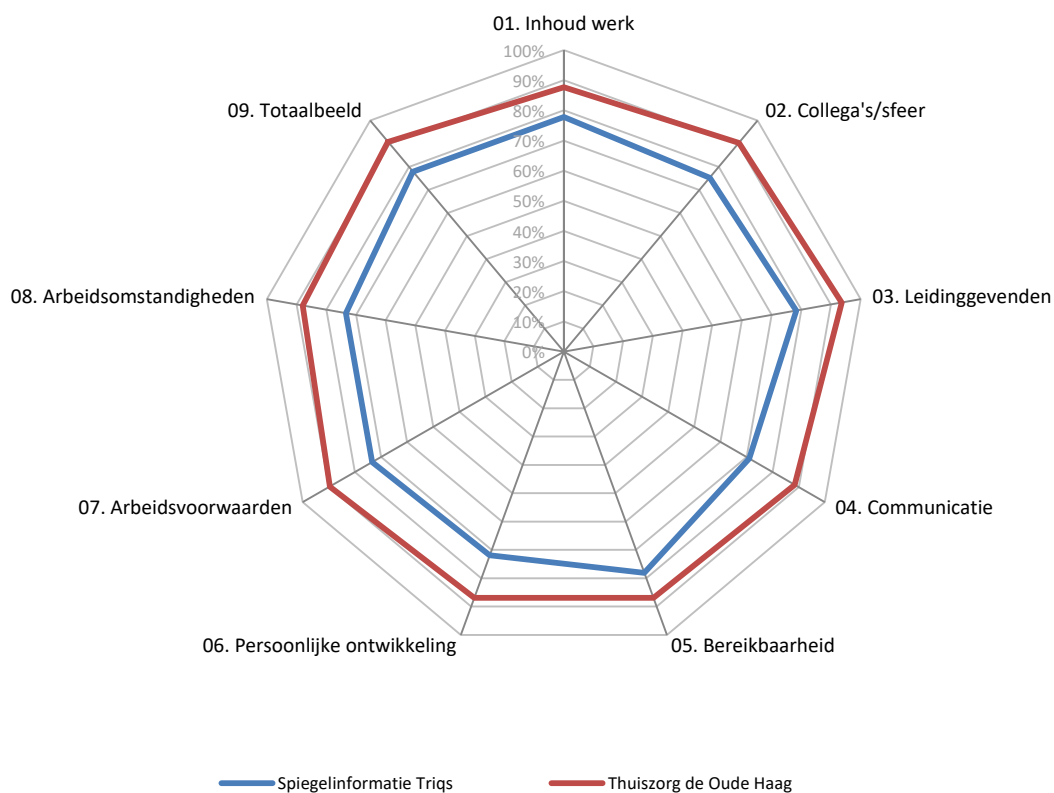


04 | Benchmark

Voor elk thema konden medewerkers een cijfer geven met betrekking tot hun tevredenheid.

Per thema is een gemiddelde totaalscore berekend. De n-waarde voor het thema bereikbaarheid is in de benchmark (spiegelinformatie) lager dan andere thema's, omdat dit thema in enkele organisaties niet wordt uitgevraagd of voor een aantal medewerkers niet van toepassing is.





	Thuiszorg de Oude Haag			Spiegelinformatie Triqs		
	n=	score	%	n=	score	%
01. Inhoud werk	26	8,77	87,69%	4822	7,78	77,81%
02. Collega's/sfeer	26	9,04	90,38%	4779	7,53	75,30%
03. Leidinggevend	25	9,36	93,60%	4798	7,83	78,29%
04. Communicatie	26	8,85	88,46%	4793	7,10	71,02%
05. Bereikbaarheid	26	8,69	86,92%	2525	7,82	78,16%
06. Persoonlijke ontwikkeling	26	8,69	86,92%	4672	7,19	71,88%
07. Arbeidsvoorwaarden	26	8,96	89,62%	4794	7,34	73,43%
08. Arbeidsomstandigheden	25	8,80	88,00%	4768	7,34	73,38%
09. Totaalbeeld	26	9,08	90,77%	4794	7,79	77,92%



