

2019



**RAPPORT
MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK
2019**

ANS AMKREUTZ | OPMEZELF

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Doel	2
Werkwijze	2
Onderzoeksresultaten	4
Vergelijking resultaten 2018-2019	10
Eindconclusie	15

Inleiding

Begin augustus hebben de medewerkers van Op Mezelf wederom een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Alle medewerkers van Second Chance Force zijn per 01-01-2019 overgegaan naar Op Mezelf.

Begin augustus waren bij Op Mezelf 26 medewerkers in loondienst. 16 medewerkers hebben het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Het responspercentage komt hiermee op 61,54%. Dit is lager dan het responspercentage van 2018 (80%) maar maakt dat de uitkomsten van het onderzoek toch nog voldoende betrouwbaar zijn voor een weergave van de medewerkerstevredenheid.

Medewerkers konden kiezen of zij het onderzoek anoniem of autonoom wilden invullen.

Doel

Door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek wil de Raad van Bestuur van Op Mezelf de verwachtingen, wensen en ervaringen van haar medewerkers in kaart brengen met betrekking tot:

- A. Management
- B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)
- C. Interne communicatie
- D. Externe communicatie
- E. Arbeidsvoorwaarden
- F. Werkomstandigheden
- G. Samenwerken en betrokkenheid
- H. Kwaliteit
- I. Arbeidstevredenheid
- J. Persoonlijke ontwikkeling
- K. Algemeen

Met als doel om er achter te komen:

- Wat er leeft bij haar medewerkers;
- Ondersteunen de medewerkers de visie, missie en doelstellingen;
- Hebben de medewerkers binding met de cultuur van de organisatie.
- Welke verbeterpunten zijn er voor Op Mezelf om de tevredenheid van de medewerkers naar een hoger niveau te brengen.

Op Mezelf heeft zicht tot taak gesteld dat zij in 2019 een rapportcijfer van 6.5 of hoger moet hebben op alle onderdelen apart maar zeer zeker op organisatieniveau. Eind 2020 moet het rapportcijfer 7.2 of hoger zijn.

Werkwijze

Voor alle vragen en onderdelen die lager dan een 6.2 scoren zal een verbeterplan worden opgesteld. Na een jaar zal het onderzoek opnieuw worden uitgevoerd, de verwachting is dat de verbeterplannen tot het gewenste resultaat leiden.

De vragen 18 (*Ik voer door tijdgebrek taken minder goed uit dan ik eigenlijk zou willen.*), 25 (*Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren.*) en 34 (*Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen.*) zijn niet meegenomen in de weging van het rapportcijfer in betreffend onderdeel en het rapportcijfer voor Op Mezelf in het geheel. Reden hiervan is dat de vraagstelling gericht is op een zo laag mogelijk cijfer. Op Mezelf

heeft zich als taak gesteld dat zij in 2019 een rapportcijfer van 4.0 of lager moet hebben. Eind 2020 moet het rapportcijfer 3.5 of lager zijn.

De resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2018 moeten als een 0 meting worden beschouwd; De resultaten over 2019 zullen worden afgezet tegen deze 0 meting.. De resultaten zullen met de medewerkers, Personeelsvertegenwoordiging, Raad van Commissarissen, Cliëntenraad en stakeholders worden gedeeld en worden eveneens opgenomen in het kwaliteitsrapport van Op Mezelf. Het kwaliteitsrapport moet verplicht worden gepubliceerd op de website van Op Mezelf.

Alle gesloten vragen in dit medewerkerstevredenheidsonderzoek moesten beoordeeld worden op basis van vijf standaard keuzemogelijkheden:

- Zeer oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Zeer eens

Puntenwaardering.

Aan een antwoord worden de volgende punten toegekend

Zeer oneens: 2
Oneens: 5
Neutraal: 6
Eens: 7
Zeer eens: 9

Per vraag worden het aantal punten van alle medewerkers die de vraag hebben beantwoord bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal medewerkers. Dit is het rapportcijfer per vraag. Op deze manier kan een rapportcijfer per onderdeel worden berekend en een rapportcijfer voor Op Mezelf in zijn geheel.

Onderzoeksresultaten

Op Mezelf krijgt van de medewerkers van Op Mezelf een rapportcijfer van 6,74. Geen enkel onderdeel scoort lager dan een 6,2. Er zijn 4 van de 35 gesloten vragen die lager scoren dan een 6,2. Op hoofdlijnen kan gesteld worden dat de taak die de Raad van Bestuur van Op Mezelf zich gesteld heeft hiermee behaald is. Op details zijn er nog verbeterpunten. De vragen en/of onderdelen die niet voldoen aan de streefnorm voor 2019 zijn in rood weergegeven.

Meerkeuzevragen.

A. Management

A. Management	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
1. Ik ben tevreden over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het management team / directie.	124,50	7,78	
2. Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie.	109,00	6,81	7,32
3. Ik heb een goede relatie met het management / directeur.	118,00	7,38	

1. De tevredenheid over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het managementteam/directie wordt door de medewerkers van Op Mezelf als goed tot zeer goed ervaren. Het rapportcijfer ligt boven de streefnorm van 2019.
2. Het vertrouwen in het management en de manier van sturing aan de organisatie krijgt een cijfer van 6,81. Het verbeterplan dat is opgesteld en uitgevoerd om het vertrouwen van de medewerkers van Op Mezelf in het management van de organisatie te vergroten heeft zijn doel bereikt, de streefnorm voor 2019 is behaald.. Uit de verbeterpunten die medewerkers aan de organisatie willen meegeven komt nog vaak naar voren dat er onvoldoende duidelijkheid en structuur is richting cliënten en medewerkers.
3. De vraag: *Ik heb een goede relatie met het management/directeur* krijgt een cijfer van 7,38. Het rapportcijfer ligt boven de streefnorm van 2019.

Het advies m.b.t. het onderdeel Management wordt er geen advies gegeven.

B. Organisatie

B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
4. De organisatie heeft een duidelijke visie en missie	108,00	6,75	
5. Ik sta achter de doelstellingen van de organisatie?	115,00	7,19	7,08
6. Ik ben trots om voor deze organisatie te mogen werken.	117,00	7,31	

4. Het rapportcijfer voor een duidelijke visie en missie is hoger dan de streefnorm in 2019.
5. De vraag of medewerkers achter de doelstellingen van de organisatie staan wordt gewaardeerd met een 7,19. Dit is ruim boven de streefnorm voor 2019..

6. Medewerkers van Op Mezelf zijn trots om voor de organisatie te werken. Het rapportcijfer is ruim boven de streefnorm voor 2019 .

M.b.t. het onderdeel Organisatie wordt er geen advies gegeven.

C. Interne Communicatie

C. Interne communicatie	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
7. Ik word geïnformeerd over wat de organisatie wil bereiken.	107,00	6,69	
8. Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren.	110,00	6,88	
9. Ik ben tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken.	116,00	7,25	6,71
10. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen de medewerkers en afdelingen onderling.	98,00	6,13	
11. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen medewerkers en het management.	106,00	6,63	

7. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen tevreden over de informatie die zij krijgen over hetgeen de organisatie wil bereiken, de streefnorm voor 2019 is behaald.
8. In het rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen om de medewerkers van de juiste informatie te voorzien om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan heeft ertoe geleid dat de streefnorm voor 2019 behaald is.
9. De medewerkers van Op Mezelf zijn tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken. De streefnorm voor 2019 is ruimschoots behaald.
10. Medewerkers van Op Mezelf waarderen de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling met een 6,13. Dit is lager dan de streefnorm voor 2019
11. De medewerkers van Op Mezelf waarderen de open communicatie tussen medewerkers en het management met een 6,63. Dit is boven de streefnorm voor 2019.

M.b.t. het onderdeel Interne communicatie wordt het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen om de open communicatie tussen de medewerkers en de afdeling onderling te verbeteren.

D. Externe Communicatie

D. Externe communicatie	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onderdeel
12. Ik ben tevreden over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten Ik ben tevreden over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur	101	6,31	
13. uitdraagt.	105	6,56	6,46
14. De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld.	104	6,50	

12. De vraag hoe de organisatie omgaat met klachten scoort lager dan de streefnorm voor 2019 maar is hoger dan een 6,2 hetgeen de norm is voor het opstellen van een verbeterplan.
13. De tevredenheid over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt is een fractie hoger dan de streefnorm voor 2019.

14. Bij “De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld” krijgt Op Mezelf een rapportcijfer dat voldoet aan de streefnorm voor 2019.

M.b.t. het onderdeel Externe Communicatie wordt er geen advies gegeven.

E. Arbeidsvoorwaarden

	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
E. Arbeidsvoorwaarden			
15. De zwaarte van mijn werk en de beloning zijn met elkaar in overeenstemming.	105,00	6,56	
16. In ben tevreden over de secundaire arbeidsvoorwaarden.	107,00	6,69	6,77
17. Ik ben tevreden over mijn werktijden.	113,00	7,06	

15. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de beloning ten opzichte van de zwaarte van het werk voldoet aan de streefnorm voor 2019.
16. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de secundaire arbeidsvoorwaarden voldoet aan de streefnorm voor 2019.
17. De tevredenheid van medewerkers van Op Mezelf over de werktijden ligt boven de streefnorm voor 2019.

M.b.t. het onderdeel Arbeidsvoorwaarden wordt er geen advies gegeven.

F. Werkomstandigheden.

	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onderdeel
F. Werkomstandigheden			
18. Ik voer door tijdgebrek taken minder goed uit dan ik eigenlijk zou willen.	101	6,31	
19. Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen dingen zelfstandig uit te voeren.	119	7,44	
20. Ik ben tevreden over de waardering die ik voor mijn werk krijg.	109	6,81	6,63
21. Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen.	95	5,94	

18. Deze vraag gesteld is op een zo laag mogelijke score. Medewerkers van Op Mezelf geven deze vraag een rapportcijfer van 6,31. Dit geeft aan dat de werkdruk als hoog wordt ervaren. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 om een verbeterplan op te stellen is het rapportcijfer omhoog gegaan in plaats van omlaag, de streefnorm voor 2019 is niet behaald.
19. Medewerkers van Op Mezelf ervaren meer dan voldoende ruimte om dingen zelfstandig uit te voeren, de streefnorm voor 2019 wordt ruimschoots behaald.
20. Medewerkers van Op Mezelf zijn tevreden over de waardering die zij voor hun werk krijgen, de streefnorm voor 2019 is behaald.
21. In het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen zodat medewerkers hun werk goed kunnen loslaten als zij thuis zijn en voldoende kunnen ontspannen. Het rapportcijfer is lager dan de streefnorm en is ten opzichte van 2018 zelfs iets lager.

Het advies m.b.t. het onderdeel Werkomstandigheden is om een verbeterplan op- of bij te stellen om de werkdruk te verlagen en een verbeterplan op- of bij te stellen zodat medewerkers hun werk beter kunnen loslaten wanneer zij thuis zijn en meer ontspanningsmogelijkheden kunnen creëren

G. Samenwerken en betrokkenheid

	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onderdeel
G. Samenwerken en betrokkenheid			
22. Mijn collega's en ik werken goed samen als een team.	104	6,50	
23. De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed.	93	5,81	6,25
24. Er heerst een prettige werksfeer binnen de organisatie.	103	6,44	

22. De medewerkers van Op Mezelf vinden dat ze als team goed samenwerken en de streefnorm voor 2019 is behaald.
23. De medewerkers van Op Mezelf vinden de samenwerking tussen de verschillende afdelingen niet goed verlopen. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 is hier geen verbetering in de waardering terug te vinden. De streefnorm voor 2019 is niet behaald.
24. De waardering voor de werksfeer binnen de organisatie voldoet net niet aan de streefnorm voor 2019.

Het advies m.b.t. het onderdeel Samenwerken en betrokkenheid Op Mezelf is om een verbeterplan op- of bij te stellen om de samenwerking tussen de afdelingen beter te laten verlopen.

H. Kwaliteit

	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
H. Kwaliteit			
25. Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren.	130,00	8,13	
26. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van het imago wat de organisatie wil uitdragen.	104,00	6,50	6,50

25. De doelstelling van deze vraag was om een zo laag mogelijke score te behalen. Het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 was om hier een verbeterplan voor op te stellen. De medewerkers van Op Mezelf zijn van mening dat er ten opzichte van 2018 nog meer mogelijkheden zijn om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. De streefnorm voor 2019 is niet behaald.
26. Medewerkers van Op Mezelf geven de stelling dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago dat de organisatie wil uitdragen een rapportcijfer dat voldoet aan de streefnorm voor 2019

Het advies m.b.t. het onderdeel Kwaliteit is om een verbeterplan op- of bij te stellen om de mogelijkheden die de medewerkers van Op Mezelf en de medewerkers van Second Chance Force zien om het kwaliteitsniveau te verbeteren.

I. Arbeidstevredenheid.

	totaal aantal punten	cijfer per vraag	cijfer per onderdeel
I. Arbeidstevredenheid			
27. Ik ga met plezier naar mijn werk.	117,00	7,31	
28. Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht.	112,00	7,00	
29. Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren.	117,00	7,31	7,23
30. Ik zet graag een extra stap om iets extra's bij te dragen aan het succes van de organisatie.	122,00	7,63	
31. Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring.	110,00	6,88	

27. Medewerkers komen met plezier naar hun werk en het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de norm voor 2019.
28. De medewerkers van Op Mezelf weten welke resultaten van hun verwacht worden en voldoet aan de streefnorm voor 2019.
29. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende ruimte om hun werk op hun eigen manier uit te voeren. Het rapportcijfer voldoet aan de streefnorm voor 2019.
30. De medewerkers van Op Mezelf zijn bereid om een stap extra te zetten om bij te dragen aan het succes van de organisatie en de score voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2019.
31. De medewerkers van Op Mezelf geven een rapportcijfer van 6.8 op de stelling dat het werk goed aansluit op de kennis en ervaring, hiermee is de streefnorm van 2019 behaald..

M.b.t. het onderdeel Arbeidstevredenheid wordt geen advies gegeven.

J. Persoonlijke ontwikkeling

	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onderdeel
J. Persoonlijke ontwikkeling			
32. Ik heb voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk.	100	6,25	
33. Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke ontwikkeling.	101	6,31	6,28
34. Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen.	54	3,38	

32. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden, de streefnorm voor 2019 is behaald.
33. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling, de streefnorm voor 2019 is behaald.
34. Bij een aantal medewerkers is het antwoord "neutraal" maar de streefnorm voor 2019 is behaald.

M.b.t. het onderdeel Persoonlijke Ontwikkeling wordt geen advies gegeven.

K. Algemeen

	Totaal aantal punten	Cijfer per vraag	Cijfer per onderdeel
K. Algemeen			
35. Ik ben, over het algemeen, tevreden over het werken bij Op Mezelf	110	6,88	6,88

35. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen tevreden te zijn over het werken bij Op Mezelf, de streefnorm voor 2019 is ruimschoots behaald.

M.b.t. het onderdeel Algemeen wordt geen advies gegeven.

De samenvatting ziet als volgt uit:

Op Mezelf	2019	
A. Management	7,32	6,74
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,08	
C. Interne communicatie	6,71	
D. Externe communicatie	6,46	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,77	
F. Werkomstandigheden	6,63	
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,25	
H. Kwaliteit	6,50	
I. Arbeidstevredenheid	7,23	
J. Persoonlijke ontwikkeling	6,28	
K. Algemeen	6,88	

Open vragen

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers van Op Mezelf is 35,75 jaar.

Op de vraag welke verbetervoorstellen heb jij voor Op Mezelf zijn diverse antwoorden gegeven die wel goed te categoriseren zijn:

Met betrekking tot team/medewerkers:

- We moeten als team sterker gaan staan. En de regels die er zijn samen te handhaven
- meer werken in teamverband en als een team
- Op Mezelf woongroep en Op mezelf Ambulant moet met de neuzen dezelfde richting op staan. Er moet een duidelijk management zijn.
- Meer kwaliteiten van collega's inzetten
- Aandacht besteden aan de krachten van de medewerkers en hierop inspelen.
- We praten met elkaar en niet over elkaar.
- Ander Elektronisch Cliënten Dossier
- Ander roosterprogramma

- Meer scholing m.b.t. verslaving en seksualiteit

Met betrekking tot organisatie/management

- Er vindt sturing plaats op diverse niveaus: Directeur Zorg, Bestuur en coördinator. Dit komt de duidelijkheid niet ten goede.
- Besluiten en het terugdraaien van besluiten beter en meteen communiceren,
- Meer behoefte aan kaders en regels
- Professionele inzichten
- Gebruik drank en drugs aan banden leggen
- Organiseren/afspraken maken
- Duidelijke instructies voor organisatie
 - Management beter communiceren
 - Beloning en arbeidsvoorwaarden
 - Groei cliënten structureren met groei medewerkers.
 - We praten met elkaar en niet over elkaar.
 - Meer en betere (na)zorg m.b.t. MIC meldingen
 - Werkdruk verlagen

Met betrekking tot communicatie zowel intern als extern.

- Duidelijke en open communicatie

Met betrekking tot missie, visie en kwaliteit

- Kwaliteit daadwerkelijk neerzetten en niet alleen roepen dat er kwaliteit van zorg is.
- Puntjes op de i zetten om aan de kwaliteitseisen te voldoen
- Missie en Visie: Deze zijn duidelijk maar komen (nog) niet spontaan uit het hart van het Bestuur en de medewerkers. Door hier, samen met de medewerkers, meer aandacht aan te besteden zullen de visie en missie meer gedragen worden. Mogelijk dat dit medewerker meer in staat stelt om dan de missie en visie in eigen bewoordingen kunnen benoemen.
- Goed kijken naar de intake van bewoners, zodat er een goede inschatting gemaakt kan worden of zij passend zijn in de groep en de begeleiding de draagkracht- last aan kan.
- Cliënten zouden beter ondervraagd kunnen worden bij aanmelding, zodat er vooraf al duidelijk is wat een cliënt wilt bereiken(doelen) zodat een pb'er daar op kan voortwerken en ontwikkelingen evalueren en aanpassen in de plannen.

Vergelijking 2018-2019

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2018 moet als 0 meting beschouwd worden. De Raad van Bestuur van Op Mezelf wil graag een vergelijking maken tussen de onderzoeksresultaten van 2018 en 2019 om te kijken of de medewerkerstevredenheid is toegenomen na het opstellen en uitvoeren van een aantal verbeterplannen. In onderstaande tabellen worden de onderzoeksresultaten van 2018 en 2019 naast elkaar gezet.

A. Management	2018	2019
1. Ik ben tevreden over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het management team / directie.	7,75	7,78
2. Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie.	6,00	6,81
3. Ik heb een goede relatie met het management / directeur.	8,13	7,38

1. De tevredenheid over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het managementteam/directie is door de medewerkers van Op Mezelf een fractie toegenomen
2. Het vertrouwen in het management en de manier van sturing aan de organisatie is flink toegenomen.. Het verbeterplan dat is opgesteld en uitgevoerd om het vertrouwen van de medewerkers van Op Mezelf in het management van de organisatie te vergroten heeft zijn doel bereikt.
3. De vraag: *Ik heb een goede relatie met het management/directeur* krijgt een lager rapportcijfer dan in 2018 maar ligt nog steeds ruimschoots boven de streefnorm van 2019.

	2018	2019
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)		
4. De organisatie heeft een duidelijke visie en missie	6,88	6,75
5. Ik sta achter de doelstellingen van de organisatie?	7,28	7,19
6. Ik ben trots om voor deze organisatie te mogen werken.	8,06	7,31

4. Het rapportcijfer voor een duidelijke visie en missie is iets lager dan in 2018 maar is nog steeds hoger dan de streefnorm van 2019..
5. Ook de vraag of medewerkers achter de doelstellingen van de organisatie staan krijgt een iets lager rapportcijfer maar is nog steeds boven de streefnorm van 2019.
6. Medewerkers van Op Mezelf zijn minder trots om voor de organisatie te werken dan in 2018 maar is nog steeds boven de streefnorm van 2019.

C. Interne communicatie	2018	2019
7. Ik word geïnformeerd over wat de organisatie wil bereiken.	6,88	6,69
8. Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren.	6,09	6,88
9. Ik ben tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken.	7,19	7,25
10. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen de medewerkers en afdelingen onderling.	6,75	6,13
11. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen medewerkers en het management.	7,00	6,63

7. De tevredenheid over de informatie over hetgeen de organisatie wil bereiken is iets afgenomen maar is nog boven de streefnorm van 2019.
8. In het rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen om de medewerkers van de juiste informatie te voorzien om hun werk goed te kunnen uitvoeren. Het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan heeft ertoe geleid dat de streefnorm voor 2019 behaald is.
9. De tevredenheid over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken is iets toegenomen. .
10. De tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling is ten opzichte van 2018 een stuk afgenomen. De streefnorm voor 2019 wordt niet meer behaald.
11. Ook de tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en het management is ten opzichte van 2018 afgenomen maar de streefnorm voor 2019 wordt wel nog behaald.

	2018	2019
D. Externe communicatie		
12. Ik ben tevreden over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten Ik ben tevreden over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur	6,50	6,31
13. uitdraagt.	6,63	6,56
14. De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld.	6,69	6,50

12. De tevredenheid over de manier hoe de organisatie omgaat met klachten is ten opzichte van 2018 iets afgenomen en ligt onder de streefnorm van 2019 .
13. De tevredenheid over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt is ten opzichte van 2018 iets afgenomen maar ligt nog boven de streefnorm van 2019.
14. Bij "De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld" krijgt Op Mezelf een iets lager rapportcijfer ten opzichte van 2018 maar voldoet aan de streefnorm voor 2019.

	2018	2019
E. Arbeidsvoorwaarden		
15. De zwaarte van mijn werk en de beloning zijn met elkaar in overeenstemming.	6,56	6,56
16. In ben tevreden over de secundaire arbeidsvoorwaarden.	6,88	6,69
17. Ik ben tevreden over mijn werktijden.	7,28	7,06

15. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de verhouding van beloning en de zwaarte van het werk is gelijk gebleven ten opzichte van 2018 en voldoet aan de streefnorm van 2019.
16. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de secundaire arbeidsvoorwaarden is iets lager dan in 2018 maar voldoet aan de streefnorm voor 2019.
17. De tevredenheid van medewerkers van Op Mezelf over de werktijden is iets afgenomen maar voldoet aan de streefnorm van 2019.

	2018	2019
F. Werkomstandigheden		
18. Ik voer door tijdgebrek taken minder goed uit dan ik eigenlijk zou willen.	5,69	6,31
19. Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen dingen zelfstandig uit te voeren.	7,81	7,44
20. Ik ben tevreden over de waardering die ik voor mijn werk krijg.	7,00	6,81
21. Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen.	5,97	5,94

18. Deze vraag gesteld is op een zo laag mogelijke score. Medewerkers van Op Mezelf geven deze vraag een rapportcijfer van 6,31. Dit is flink hoger dan in 2018. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 om een verbeterplan op te stellen wordt het tijdgebrek om taken minder goed dan gewenst veel meer ervaren, de streefnorm voor 2019 is niet behaald.
19. De tevredenheid over de ruimte om initiatief te nemen om dingen zelfstandig uit te voeren is iets afgenomen maar de streefnorm voor 2019 wordt ruimschoots behaald.
20. De tevredenheid over de waardering die medewerkers krijgen voor hun werk is iets afgenomen maar ligt boven de streefnorm van 2019.
21. In het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 is het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen zodat medewerkers hun werk goed kunnen loslaten als zij thuis zijn en voldoende kunnen ontspannen. Medewerkers ervaren dit echter nog steeds niet en kunnen het werk nog net zo moeilijk loslaten als zij thuis zijn. De streefnorm van 2019 is niet behaald.

	2018	2019
G. Samenwerken en betrokkenheid		
22. Mijn collega's en ik werken goed samen als een team.	7,19	6,50
23. De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed.	5,84	5,81
24. Er heerst een prettige werksfeer binnen de organisatie.	6,75	6,44

22. De tevredenheid over de samenwerking als een team is in 2019 een stuk minder dan in 2018 maar voldoet aan de streefnorm van 2019.
23. De medewerkers van Op Mezelf vinden de samenwerking tussen de verschillende afdelingen nog steeds niet goed verlopen. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 is hier geen verbetering in de waardering terug te vinden. De streefnorm voor 2019 is niet behaald.
24. De tevredenheid over de werksfeer binnen de organisatie is ten opzichte van 2018 iets afgenomen en voldoet net niet aan de streefnorm voor 2019.

	2018	2019
H. Kwaliteit		
25. Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren.	7,69	8,13
26. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van het imago wat de organisatie wil uitdragen.	6,88	6,50

25. De doelstelling van deze vraag was om een zo laag mogelijke score te behalen. Het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 was om hier een verbeterplan voor op te stellen. De medewerkers van Op Mezelf zijn van mening dat er ten opzichte van 2018 nog meer mogelijkheden zijn om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. Bij de open vraag welke verbetermaatregelen medewerkers aan de organisatie wil meegeven wordt door meerdere medewerkers de verhouding te leveren uren en geleverde uren en het kennisniveau genoemd. De streefnorm voor 2019 is niet behaald.
26. Medewerkers van Op Mezelf geven de stelling dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago dat de organisatie wil uitdragen een lager rapportcijfer dan in 2018 maar het voldoet aan de streefnorm voor 2019.

	2018	2019
I. Arbeidstevredenheid		
27. Ik ga met plezier naar mijn werk.	7,88	7,31
28. Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht.	7,13	7,00
29. Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren.	7,50	7,31
30. Ik zet graag een extra stap om iets extra's bij te dragen aan het succes van de organisatie.	8,00	7,63
31. Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring.	6,75	6,88

27. Medewerkers komen met iets minder plezier naar hun werk maar het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de norm voor 2019.
28. De medewerkers van Op Mezelf weten ten opzichte van 2018 iets minder welke resultaten van hun verwacht worden maar het rapportcijfer voldoet nog steeds aan de streefnorm voor 2019.
29. De medewerkers van Op Mezelf ervaren ten opzichte van 2018 iets minder ruimte om hun werk op hun eigen manier uit te voeren, maar het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2019.
30. De medewerkers van Op Mezelf zijn iets minder bereid om een stap extra te zetten om bij te dragen aan het succes van de organisatie maar de score voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2019.
31. De medewerkers van Op Mezelf geven iets vaker aan dat het werk goed aansluit op de kennis en ervaring, De streefnorm van 2019 is behaald.

	2018	2019
J. Persoonlijke ontwikkeling		
32. Ik heb voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk.	7,25	6,25
33. Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke ontwikkeling.	7,38	6,31
34. Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen.	3,75	3,38

32. De medewerkers van Op Mezelf ervaren flink minder bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden, de streefnorm voor 2019 wordt niet meer behaald.
33. De medewerkers van Op Mezelf ervaren veel minder aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling, de streefnorm voor 2019 wordt niet meer behaald.
34. Bij een aantal medewerkers is het antwoord "neutraal" maar de streefnorm voor 2019 is behaald.

	2018	2019
K. Algemeen		
35. Ik ben, over het algemeen, tevreden over het werken bij Op Mezelf	7,00	6,88

35. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen iets minder tevreden over het werken bij Op Mezelf dan in 2018f, de streefnorm voor 2019 is ruimschoots behaald.

De samenvatting van het vergelijk 2018-2019 is in onderstaande tabel weergegeven:

Op Mezelf en Second Chance Force gezamenlijk (2018)	2018		2019	
A. Management	7,29		7,32	
B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur)	7,41		7,08	
C. Interne communicatie	6,78		6,71	
D. Externe communicatie	6,60		6,46	
E. Arbeidsvoorwaarden	6,91		6,77	
F. Werkomstandigheden	6,93	7,01	6,63	6,74
G. Samenwerken en betrokkenheid	6,59		6,25	
H. Kwaliteit	6,88		6,50	
I. Arbeidstevredenheid	7,45		7,23	
J. Persoonlijke ontwikkeling	7,31		6,28	
K. Algemeen	7,00		6,88	

Eindconclusie

Medewerkers zijn in het algemeen in 2019 minder tevreden dan in 2018 over Op Mezelf als werkgever. De streefnorm van 2018 is bij 6 vragen niet behaald, in 2019 is dit bij 9 vragen.

In 2018 is naar aanleiding van het rapportcijfer in 2018 bij een aantal vragen het advies gegeven om een verbeterplan op te stellen. Het betrof:

- Vraag 2: Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie. Hier zien we in 2019 dat het rapportcijfer van 6,00 in naar 6,81 is gestegen.
- Vraag 8: Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. Het rapportcijfer is van 6,09 naar 6,88 gestegen.
- Vraag 21: Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen. Het rapportcijfer was in 2018 5,97 en in 2019 5,94. Medewerkers kunnen hun werk nog een fractie slechter loslaten wanneer zij thuis zijn en kunnen zich nog steeds onvoldoende ontspannen. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden.
- Vraag 23: De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed. De samenwerking kreeg in 2018 een rapportcijfer van 5,84 tegen 5,81 in 2019. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen zodat de streefnorm in 2020 wel behaald kan worden.
- Vraag 25: Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. Deze vraag is zo geformuleerd dat het rapportcijfer zo laag mogelijk moet zijn. In 2018 was het rapportcijfer 7,69 in 2019 is dit 8,13. Het advies voor 2019 is om een verbeterplan op te stellen of bij te stellen. Medewerkers zien veel meer mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren dan in 2018.
- Vraag 31: Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. Met name de medewerkers die in 2018 bij Op Mezelf in dienst waren gaven aan dat het werk niet goed aansluit op kennis en ervaring. Zij gaven deze vraag een rapportcijfer van 6,00. In 2019 is het rapportcijfer 6,88.

In 2019 zien we in drie gevallen een daadwerkelijke verbetering terug in het rapportcijfer. Bij vier gevallen is geen verbetering te zien maar is er zelfs sprake van een (kleine) verslechtering.

In de vergelijking tussen 2018 en 2019 zijn een paar opvallende dingen:

- Het vertrouwen in het management en de manier van sturing neemt behoorlijk toe maar het lijkt erop dat dit ten koste gaat van de verstandhouding tussen het management en de medewerkers.
- Het rapportcijfer over de visie, missie en het staan achter de doelstellingen van de organisatie is nauwelijks lager in 2019 dan in 2018 maar medewerkers zijn in 2019 een stuk minder trots om voor de organisatie te werken dan in 2018.
- Medewerkers geven aan dat zij beter geïnformeerd worden m.b.t. hetgeen de organisatie wil bereiken en om het werk op de juiste wijze uit te voeren maar geven tegelijkertijd aan dat de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling en tussen medewerkers en management minder is dan in 2018.
- De werkomstandigheden zijn volgens de rapportcijfers van 2019 verslechterd, de werkdruk is hoger geworden, de ruimte om initiatief te nemen om het werk zelfstandig uit te voeren kleiner ervaren en medewerkers kunnen hun werk slechter loslaten als zij thuis zijn. Tegelijkertijd wordt de waardering voor hetgeen zij doen minder ervaren.
- De samenwerking binnen de teams en de afdelingen onderling verloopt minder goed dan in 2018 hetgeen ten koste gaat van de werksfeer binnen de organisatie.
- Medewerkers zien in 2019 meer mogelijkheden om het kwaliteitsniveau te verbeteren en zijn minder van oordeel dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago van de organisatie wil uitdragen.
- Medewerkers zijn in 2019 van mening dat het werk beter aansluit op hun kennis en ervaring maar ervaren minder ruimte om het werk op hun eigen manier uit te voeren. Dit maakt dat zij met minder plezier naar hun werk komen en minder bereid zijn om een stapje extra te doen.
- Medewerkers geven aan dat zij meer behoefte hebben aan bijscholing en ontwikkelingsmogelijkheden maar het rapportcijfer voor het (actief) zoeken naar een ander werk is lager dan in 2018.

De eindconclusie is dat de tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf op de meeste onderdelen op of boven de streefnorm van 2019 ligt. Bijna alle onderdelen scoren echter lager dan in 2018. Dit moet als een signaal naar de Raad van Bestuur en het management gezien worden. Met name de hoge werkdruk, de samenwerking en betrokkenheid en de behoefte aan persoonlijke ontwikkeling vragen om aandacht en verbetering.