

2020



**RAPPORT
MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK
2020**

ANS AMKREUTZ | OPMEZELF

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 2 |
| Doel | 2 |
| Werkwijze | 2 |
| Onderzoeksresultaten | 4 |
| Vergelijking resultaten 2018-2019-2020 | 10 |
| Eindconclusie | 15 |

Inleiding

Begin oktober hebben de medewerkers van Op Mezelf voor de derde keer een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Begin augustus waren bij Op Mezelf 43 medewerkers in loondienst. 23 medewerkers hebben het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Het responspercentage komt hiermee op 53.49%. Dit is lager dan het responspercentage van 2019 (61.54%) maar maakt dat de uitkomsten van het onderzoek toch nog representatief zijn.

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 en 2020 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 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 7,17. Geen enkel onderdeel scoort lager dan een 6,2. Van de 35 gesloten vragen, waarvan het de bedoeling was dat zij hoger dan een 6,2, scoren, is slechts 1 vraag die lager scoort. De taak die raad van bestuur zichzelf heeft gesteld namelijk een rapportcijfer van 7,2 eind 2020 gehaald als met een cijfer achter de komma wordt gerekend, bij twee cijfers achter de komma is het rapportcijfer 7,17 en is de taakstelling net niet gehaald. Met name op het gebied van communicatie en samenwerken zijn er nog verbeterpunten. De vragen en/of onderdelen die niet voldoen aan de streefnorm voor 2020 zijn in rood weergegeven.

Meerkeuzevragen.

A. Management

| A. Management | Totaal | per vraag | per onderdeel |
|---|--------|-----------|---------------|
| 1. Ik ben tevreden over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het management team / directie. | 183,0 | 7,96 | |
| 2. Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie.. | 165,0 | 7,17 | 7,67 |
| 3. Ik heb een goede relatie met het management / directeur. | 181,0 | 7,87 | |

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 2020.
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 20 is net niet behaald maar t.o.v. 2019 wel verder gestegen
3. De vraag: *Ik heb een goede relatie met het management/directeur* krijgt een cijfer van 7,87. Het rapportcijfer ligt boven de streefnorm van 2020.

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

B. Organisatie

| B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur) | Totaal | per vraag | per onderdeel |
|---|--------|-----------|---------------|
| 4. De organisatie heeft een duidelijke visie en missie | 173,0 | 7,52 | |
| 5. Ik sta achter de doelstellingen van de organisatie? | 176,0 | 7,65 | 7,80 |
| 6. Ik ben trots om voor deze organisatie te mogen werken. | 189,0 | 8,22 | |

4. Het rapportcijfer voor een duidelijke visie en missie is hoger dan de streefnorm in 2020.

5. De vraag of medewerkers achter de doelstellingen van de organisatie staan wordt gewaardeerd met een 7,65. Dit is ruim boven de streefnorm voor 2020
6. Medewerkers van Op Mezelf zijn trots om voor de organisatie te werken. Het rapportcijfer is ruim boven de streefnorm voor 2020 en is een forse stijging t.o.v. 2019.

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

C. Interne Communicatie

| C. Interne communicatie | | | |
|--|-------|------|------|
| 7. Ik word geïnformeerd over wat de organisatie wil bereiken. | 169,0 | 7,35 | |
| 8. Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. | 164,0 | 7,13 | |
| 9. Ik ben tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken. | 174,0 | 7,57 | 7,04 |
| 10. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen de medewerkers en afdelingen onderling. | 147,0 | 6,39 | |
| 11. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen medewerkers en het management. | 156,0 | 6,78 | |

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 2020 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 het rapportcijfer in 2020 verder is gestegen.
9. De medewerkers van Op Mezelf zijn tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken. De streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.
10. Medewerkers van Op Mezelf waarderen de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling met een 6,39. Dit is iets hoger dan in 2019 maar is nog onder de streefnorm van 2020.
11. De medewerkers van Op Mezelf waarderen de open communicatie tussen medewerkers en het management met een 6,78. Dit is een fractie hoger dan in 2019 maar onder de streefnorm van 2020.

M.b.t. het onderdeel Interne communicatie wordt het advies gegeven om meer aandacht te hebben voor open communicatie binnen de organisatie. Er zijn kleine verbeteringen t.o.v. 2019 maar de streefnorm voor 2020 is nog niet in zicht.

D. Externe Communicatie

| D. Externe communicatie | | | |
|---|-------|------|------|
| 12. Ik ben tevreden over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten van klanten. | 153,0 | 6,65 | |
| 13. Ik ben tevreden over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt. | 161,0 | 7,00 | 6,64 |
| 14. De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld. | 144,0 | 6,26 | |

12. De vraag hoe de organisatie omgaat met klachten scoort lager dan de streefnorm voor 2020 maar is door veel medewerkers met neutraal ingevuld omdat het voor hen niet helemaal inzichtelijk is hoeveel klachten er zijn en hoe deze worden afgewikkeld.
13. De tevredenheid over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt is bijna een half rapportpunt hoger dan in 2019 maar ligt nog onder de streefnorm voor 2020.
14. Het rapportcijfer "De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld" is iets lager dan in 2019 en ligt ruim onder de streefnorm van 2020.

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

E. Arbeidsvoorwaarden

| E. Arbeidsvoorwaarden | | | |
|---|-------|------|------|
| 15. De zwaarte van mijn werk en de beloning zijn met elkaar in overeenstemming. | 152,5 | 6,63 | |
| 16. In ben tevreden over de secundaire arbeidsvoorwaarden. | 150,0 | 6,52 | 6,85 |
| 17. Ik ben tevreden over mijn werktijden. | 170,0 | 7,39 | |

15. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de beloning ten opzichte van de zwaarte van het werk voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.
16. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de secundaire arbeidsvoorwaarden voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.
17. De tevredenheid van medewerkers van Op Mezelf over de werktijden ligt boven de streefnorm voor 2020.

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

F. Werkomstandigheden.

| F. Werkomstandigheden | | | |
|--|-------|------|------|
| 18. Ik voer door tijdgebrek taken minder goed uit dan ik eigenlijk zou willen. | 115,5 | 5,02 | |
| 19. Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen dingen zelfstandig uit te voeren. | 170,0 | 7,39 | |
| 20. Ik ben tevreden over de waardering die ik voor mijn werk krijg. | 164,0 | 7,13 | 7,14 |
| 21. Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen. | 159,0 | 6,91 | |

18. Deze vraag gesteld is op een zo laag mogelijke score. Medewerkers van Op Mezelf geven deze vraag een rapportcijfer van 5.01. Dit geeft aan dat de werkdruk als hoog wordt ervaren. Het rapportcijfer is t.o.v. 2019 met ruim 1,25 punt gedaald maar ligt nog boven de streefnorm van 2019 en 2020.

19. Medewerkers van Op Mezelf ervaren meer dan voldoende ruimte om dingen zelfstandig uit te voeren, de streefnorm voor 2020 wordt ruimschoots behaald.
20. Medewerkers van Op Mezelf zijn tevreden over de waardering die zij voor hun werk krijgen, de streefnorm voor 2020 is bijna behaald.
21. Medewerkers van Op Mezelf kunnen hun werk steeds beter loslaten wanneer zij thuis zijn. Het verbeterplan is bijgesteld en heeft een positieve uitwerking gehad.

Het advies m.b.t. het onderdeel Werkomstandigheden wordt geen advies gegeven.

G. Samenwerken en betrokkenheid

| G. Samenwerken en betrokkenheid | | | |
|---|-------|------|------|
| 22. Mijn collega's en ik werken goed samen als een team. | 159,0 | 6,91 | |
| 23. De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed. | 142,0 | 6,17 | 6,68 |
| 24. Er heerst een prettige werksfeer binnen de organisatie. | 160,0 | 6,96 | |

22. De medewerkers van Op Mezelf vinden dat ze als team goed samenwerken en de streefnorm voor 2020 is weliswaar niet helemaal behaald maar is weer hoger dan in 2019.
23. De medewerkers van Op Mezelf vinden de samenwerking tussen de verschillende afdelingen nog steeds niet goed verlopen. Het rapportcijfer is weliswaar hoger dan in 2019 maar is nog steeds onder 6.2.
24. De waardering voor de werksfeer binnen de organisatie voldoet net niet aan de streefnorm voor 2020 maar is t.o.v. 2019 met ruim een half punt gestegen.

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

| H. Kwaliteit | | | |
|--|-------|------|------|
| 25. Er zijn nog veel mogelijkheden om het kwaliteitsniveau van de organisatie te verbeteren. | 161,0 | 7,00 | |
| 26. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van het imago wat de organisatie wil uitdragen. | 158,0 | 6,87 | 6,87 |

25. De doelstelling van deze vraag was om een zo laag mogelijke score te behalen. De streefnorm voor 2020 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 zien om het kwaliteitsniveau te verbeteren.

I. Arbeidstevredenheid.

| I. Arbeidstevredenheid | | | |
|--|-------|------|------|
| 27. Ik ga met plezier naar mijn werk. | 185,0 | 8,04 | |
| 28. Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht. | 163,0 | 7,09 | |
| 29. Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren. | 170,0 | 7,39 | 7,55 |
| 30. Ik zet graag een extra stap om iets extra's bij te dragen aan het succes van de organisatie. | 179,0 | 7,78 | |
| 31. Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. | 171,0 | 7,43 | |

27. Medewerkers komen met plezier naar hun werk en het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de norm voor 2020.
28. De medewerkers van Op Mezelf weten welke resultaten van hun verwacht worden en voldoet nagenoeg aan de norm voor 2020.
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 2020.
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 2020.
31. De medewerkers van Op Mezelf geven een rapportcijfer van 7.43 op de stelling dat het werk goed aansluit op de kennis en ervaring, hiermee is de streefnorm van 2020 behaald..

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

J. Persoonlijke ontwikkeling

| J. Persoonlijke ontwikkeling | | | |
|--|-------|------|------|
| 32. Ik heb voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk. | 147,0 | 6,39 | |
| 33. Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke ontwikkeling. | 156,0 | 6,78 | 6,59 |
| 34. Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen. | 69,0 | 3,00 | |

32. De medewerkers van Op Mezelf ervaren vanwege de corona maatregelen voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden, de streefnorm voor 2020 is niet behaald.
33. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling, de streefnorm voor 2020 is mede vanwege de corona maatregelen niet behaald.
34. Bij een aantal medewerkers is het antwoord "neutraal" en een medewerker geeft aan actief op zoek te zijn naar een andere baan maar de streefnorm voor 2020 is behaald.

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

K. Algemeen

| K. Algemeen | | | |
|---|-------|------|------|
| 35. Ik ben, over het algemeen, tevreden over het werken bij Op Mezelf | | | |
| | 185,0 | 8,04 | 8,04 |

35. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen tevreden te zijn over het werken bij Op Mezelf, de streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.

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

De samenvatting ziet als volgt uit:

| Op Mezelf | 2020 | |
|--|-------------|------|
| A. Management | 7,67 | 7,17 |
| B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur) | 7,80 | |
| C. Interne communicatie | 7,04 | |
| D. Externe communicatie | 6,64 | |
| E. Arbeidsvoorwaarden | 6,85 | |
| F. Werkomstandigheden | 7,14 | |
| G. Samenwerken en betrokkenheid | 6,68 | |
| H. Kwaliteit | 6,87 | |
| I. Arbeidstevredenheid | 7,55 | |
| J. Persoonlijke ontwikkeling | 6,59 | |
| K. Algemeen | 8,04 | |

Open vragen

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers van Op Mezelf die meegewerkt hebben aan het onderzoek is 42.52 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:

- Door de opsplitsing in Familyhomes is er meer duidelijkheid maar er zijn te weinig mogelijkheden om iets aan teambuilding te doen.
- Meer behoefte aan scholing met name voor medewerkers die al langer in dienst zijn.
- Werkdruk blijft erg hoog
- Communicatie binnen de teams en de teams onderling is nog onvoldoende.

Met betrekking tot organisatie/management

- Management beter communiceren met name rondom ontwikkelingen.
- Beloning en arbeidsvoorwaarden.
- Groei cliënten structureren met groei medewerkers.
- Werkdruk verlagen.
- Kaders mogen nog duidelijker omschreven zijn.
- Duidelijkheid omtrent gedoogbeleid rondom (soft)drugs

Met betrekking tot communicatie zowel intern als extern.

- Duidelijke en open communicatie.

Met betrekking tot missie, visie en kwaliteit

- Wat is kwaliteit van zorg en hoe wordt deze gemeten?
- Missie en visie: Deze zijn duidelijk maar voor medewerkers is het soms lastig om dit toe te passen omdat wet- en/of regelgeving strijdig kunnen zijn met de eigen/mogelijkheden regie van de client. Het is voor medewerkers vaak onduidelijk aan welke kaders de organisatie de organisatie vasthoudt. Er wordt gezegd “maatwerk” maar medewerkers hebben het gevoel dat “maatwerk” niet voor alle cliënten wordt toegepast.

Vergelijking 2018, 2019 en 2020

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 , 2019 en 2020 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 , 2019 en 2020 naast elkaar gezet.

| A. Management | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | 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 | 7,75 | | 125 | 7,78 | | 183 | 7,96 | |
| 2. Ik heb vertrouwen in het management van de organisatie en vind dat het management op een goede manier sturing geeft aan de organisatie. | 96 | 6,00 | 7,29 | 109 | 6,81 | 7,32 | 165 | 7,17 | 7,67 |
| 3. Ik heb een goede relatie met het management / directeur. | 130 | 8,13 | | 118 | 7,38 | | 181 | 7,87 | |

1. De tevredenheid over de aanspreekbaarheid en de beschikbaarheid van het managementteam/directie laat een stijgend lijn zien.

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 is weer hoger dan in 2019, het ligt ruim boven de streefnorm van 2020.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| B. Organisatie | | | | | | | | | |
| (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur) | | | | | | | | | |
| De organisatie heeft een duidelijke visie en | | | | | | | | | |
| 4. missie | 110 | 6,88 | | 108 | 6,75 | | 173 | 7,52 | |
| Ik sta achter de doelstellingen van de | | | | | | | | | |
| 5. organisatie? | 117 | 7,28 | 7,41 | 115 | 7,19 | 7,08 | 176 | 7,65 | 7,80 |
| Ik ben trots om voor deze organisatie te | | | | | | | | | |
| 6. mogen werken. | 129 | 8,06 | | 117 | 7,31 | | 189 | 8,22 | |

4. Het rapportcijfer voor de missie en visie is een flink stuk hoger dan in de voorgaande jaren. Medewerkers kunnen de missie en visie ook steeds beter in eigen bewoordingen uiten.
5. Doordat de missie en visie van de organisatie voor medewerkers veel duidelijker is staan zij ook veel meer achter de doelstellingen van de organisatie.
6. De trots van medewerkers om deel uit te maken van Op Mezelf heeft bijna een rapportpunt meer gekregen dan in 2019.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| C. Interne communicatie | | | | | | | | | |
| 7. Ik word geïnformeerd over wat de organisatie wil bereiken. | 110 | 6,88 | | 107 | 6,69 | | 169 | 7,35 | |
| 8. Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. | 98 | 6,09 | | 110 | 6,88 | | 164 | 7,13 | |
| 9. Ik ben tevreden over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken. | 115 | 7,19 | 6,78 | 116 | 7,25 | 6,71 | 174 | 7,57 | 7,04 |
| 10. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen de medewerkers en afdelingen onderling. | 108 | 6,75 | | 98 | 6,13 | | 147 | 6,39 | |
| 11. Binnen de organisatie is er open communicatie tussen medewerkers en het management. | 112 | 7,00 | | 106 | 6,63 | | 156 | 6,78 | |

7. De tevredenheid over de informatie over hetgeen de organisatie wil bereiken is in het rapportcijfer behoorlijk gestegen dit staat echter haaks op de verbeterpunten die medewerkers aandragen bij de open vragen.
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 en de streefnorm voor 2020 nagenoeg.

9. De tevredenheid over de mogelijkheid om eventuele problemen of aandachtspunten bespreekbaar te maken neemt verder toe en ligt ruim boven de streefnorm van 2020.
10. De tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en afdelingen onderling is ten opzichte van 2019 een stukje toegenomen maar ligt nog onder de tevredenheid van 2018.. De streefnorm voor 2020 wordt niet behaald.
11. Ook de tevredenheid over de open communicatie tussen medewerkers en het management is ten opzichte van 2019 toegenomen maar ligt nog onder de tevredenheid van 2018. De streefnorm voor 2010 wordt niet behaald.
- 12.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| D. Externe communicatie | | | | | | | | | |
| Ik ben tevreden over de manier waarop de organisatie omgaat met klachten van | | | | | | | | | |
| 12. klanten. | 104 | 6,50 | | 101 | 6,31 | | 153 | 6,65 | |
| Ik ben tevreden over hoe de organisatie | | | | | | | | | |
| 13. haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt. | 106 | 6,63 | 6,60 | 105 | 6,56 | 6,46 | 161 | 7,00 | 6,64 |
| De organisatie heeft een goede reputatie | | | | | | | | | |
| 14. naar de buitenwereld. | 107 | 6,69 | | 104 | 6,50 | | 144 | 6,26 | |

12. De tevredenheid over de manier hoe de organisatie omgaat met klachten is ten opzichte van 2018 en 2019 iets toegenomen maar ligt onder de streefnorm van 2020. Mogelijke oorzaak is dat klachten meestal door het bestuur worden opgepakt en medewerkers hier weinig tot niets over meekrijgen. Vraag is ook heel vaak met "neutraal" ingevuld.
13. De tevredenheid over hoe de organisatie haar eigen identiteit en cultuur uitdraagt is ten opzichte van 2018 en 2019 behoorlijk toegenomen maar de streefnorm voor 2020 wordt net niet behaald..
14. Bij "De organisatie heeft een goede reputatie naar de buitenwereld" krijgt Op Mezelf een iets lager rapportcijfer ten opzichte van 2018 en 2019 en voldoet niet aan de streefnorm voor 2020. De mogelijke oorzaak kan de negatieve berichtgeving in de media zijn die door een van de plaatselijke politieke partijen in gang is gezet in aanloop naar de verkiezingen.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|---|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| E. Arbeidsvoorwaarden | | | | | | | | | |
| De zwaarte van mijn werk en de beloning | | | | | | | | | |
| 15. zijn met elkaar in overeenstemming. | 105 | 6,56 | | 105 | 6,56 | | 153 | 6,63 | |
| In ben tevreden over de secundaire | | | | | | | | | |
| 16. arbeidsvoorwaarden. | 110 | 6,88 | 6,91 | 107 | 6,69 | 6,77 | 150 | 6,52 | 6,85 |
| 17. Ik ben tevreden over mijn werktijden. | 117 | 7,28 | | 113 | 7,06 | | 170 | 7,39 | |

15. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de verhouding van beloning en de zwaarte van het werk is iets gestegen ten opzichte van 2018 en 2019 maar voldoet niet aan de streefnorm van 2020. Mogelijke oorzaak hiervan kan de werkdruk zijn die sommige medewerkers ervaren.

16. De tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf over de secundaire arbeidsvoorwaarden is iets lager dan in 2018 maar wel weer iets hoger dan in 2019 maar voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.
17. De tevredenheid van medewerkers van Op Mezelf over de werktijden is toegenomen en voldoet aan de streefnorm van 2020.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| F. Werkomstandigheden | | | | | | | | | |
| Ik voer door tijdgebrek taken minder goed uit dan ik eigenlijk zou willen. | 91 | 5,69 | | 101 | 6,31 | | 116 | 5,02 | |
| Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen | | | | | | | | | |
| 19. dingen zelfstandig uit te voeren. | 125 | 7,81 | | 119 | 7,44 | | 170 | 7,39 | |
| Ik ben tevreden over de waardering die ik | | | | | | | | | |
| 20. voor mijn werk krijg. | 112 | 7,00 | 6,93 | 109 | 6,81 | 6,63 | 164 | 7,13 | 7,14 |
| 21. Ik kan mijn werk goed loslaten wanneer ik thuis ben en kan mij voldoende ontspannen. | 96 | 5,97 | | 95 | 5,94 | | 159 | 6,91 | |

18. Deze vraag gesteld is op een zo laag mogelijke score. Medewerkers van Op Mezelf geven deze vraag een rapportcijfer van 5.02 Dit is flink lager dan in 2019 en iets lager dan in 2018. Ondanks het advies in het Rapport Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 om een verbeterplan op te stellen wordt het tijdsgebrek om taken minder goed dan gewenst nog steeds ervaren, de streefnorm voor 2020 is niet behaald.
19. De tevredenheid over de ruimte om initiatief te nemen om dingen zelfstandig uit te voeren is t.o.v. 2018 en 2019 gestegen, de streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.
20. De tevredenheid over de waardering die medewerkers krijgen voor hun werk is t.o.v. 2018 en 2019 gestegen en de norm voor 2020 is nagenoeg 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 verbeterplan begint zijn vruchten af te werpen en de streefnorm voor 2020 komt in zicht.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|---|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| G. Samenwerken en betrokkenheid | | | | | | | | | |
| Mijn collega's en ik werken goed samen als | | | | | | | | | |
| 22. een team. | 115 | 7,19 | | 104 | 6,50 | | 159 | 6,91 | |
| 23. De samenwerking tussen mijn afdeling en de andere afdelingen verloopt goed. | 94 | 5,84 | 6,59 | 93 | 5,81 | 6,25 | 142 | 6,17 | 6,68 |
| Er heerst een prettige werksfeer binnen de | | | | | | | | | |
| 24. organisatie. | 108 | 6,75 | | 103 | 6,44 | | 160 | 6,96 | |

22. De tevredenheid over de samenwerking als een team is in 2020 een stuk hoger dan in 2019 maar voldoet nog niet aan de streefnorm van 2020.

23. De medewerkers van Op Mezelf vinden de samenwerking tussen de verschillende afdelingen nog steeds niet goed verlopen. Medewerkers geven aan dat er wel verbetering is maar de samenwerking voldoet niet aan de streefnorm. Het verbeterplan zal moeten worden bijgesteld.
24. De tevredenheid over de werksfeer binnen de organisatie is ten opzichte van 2018 en 2019 toegenomen en groeit richting de streefnorm van 2020.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | 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. | 123 | 7,69 | | 130 | 8,13 | | 161 | 7,00 | |
| 26. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van het imago wat de organisatie wil uitdragen. | 110 | 6,88 | 6,88 | 104 | 6,50 | 6,50 | 158 | 6,87 | 6,87 |

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 rondom het thema kwaliteit wel al verbeteringen zijn maar zien ook dat er nog steeds veel winst is te behalen. Scholing en duidelijke kaders kunnen hier onderdeel van zijn. Vanwege de corona maatregelen is er in 2020 nauwelijks iets aan scholing gedaan. In 2021 zal hier een inhaalslag gemaakt worden.
26. Medewerkers van Op Mezelf geven de stelling dat het kwaliteitsbeleid onderdeel is van het imago dat de organisatie wil uitdragen een rapportcijfer dat nagenoeg gelijk is aan 2018 maar voldoet niet aan de streefnorm voor 2020.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| I. Arbeidstevredenheid | | | | | | | | | |
| 27. Ik ga met plezier naar mijn werk. Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht. | 126 | 7,88 | | 117 | 7,31 | | 185 | 8,04 | |
| 28. Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren. | 114 | 7,13 | 7,45 | 112 | 7,00 | 7,23 | 163 | 7,09 | 7,55 |
| 29. Ik zet graag een extra stap om iets extra's bij te dragen aan het succes van de organisatie. | 120 | 7,50 | | 117 | 7,31 | | 170 | 7,39 | |
| 30. Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. | 128 | 8,00 | | 122 | 7,63 | | 179 | 7,78 | |
| 31. Mijn werk sluit goed aan op mijn kennis en ervaring. | 108 | 6,75 | | 110 | 6,88 | | 171 | 7,43 | |

27. Het plezier dat medewerkers in hun werk hebben heeft een forse sprong gemaakt en het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de streefnorm van 2020.
28. De ervaring van welke resultaten van medewerkers wordt verwacht is nagenoeg gelijk gebleven en blijft in de buurt van de streefnorm van 2020.
29. De medewerkers van Op Mezelf ervaren voldoende ruimte om hun werk op hun eigen manier uit te voeren, maar het rapportcijfer voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2020.
30. De medewerkers van Op Mezelf zijn veel meer bereid om een stap extra te zetten om bij te dragen aan het succes van de organisatie. De score voldoet ruimschoots aan de streefnorm voor 2020.

31. De medewerkers van Op Mezelf ervaren vaker aan dat het werk goed aansluit op de kennis en ervaring, De streefnorm van 2020 is behaald.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|--|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| J. Persoonlijke ontwikkeling | | | | | | | | | |
| Ik heb voldoende bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk. | 116 | 7,25 | | 100 | 6,25 | | 147 | 6,39 | |
| Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke ontwikkeling. | 118 | 7,38 | 7,31 | 101 | 6,31 | 6,28 | 156 | 6,78 | 6,59 |
| Ik heb in de afgelopen drie maanden concrete actie genomen om ander werk te krijgen, of ga dat de komende drie maanden doen. | 60 | | | 54 | 3,38 | | 69 | 3,00 | |

32. De medewerkers van Op Mezelf ervaren vanwege de corona maatregelen minder bijscholing- en ontwikkelingsmogelijkheden, de streefnorm voor 2020 wordt behaald. Er is een inhaalslag gepland voor 2020
33. De medewerkers van Op Mezelf ervaren weer meer aandacht voor hun persoonlijke ontwikkeling, Maar vanwege corona maatregelen wordt de streefnorm voor 2020 wordt behaald.
34. Bij een aantal medewerkers is het antwoord "neutraal" maar de streefnorm voor 2020 is behaald.

| | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|---|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| | totaal aantal punten | Cijfer per vraag | cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel | Totaal aantal punten | Cijfer per vraag | Cijfer per onderdeel |
| K. Algemeen | | | | | | | | | |
| Ik ben, over het algemeen, tevreden over het werken bij Op Mezelf | 112 | 7,00 | 7,00 | 110 | 6,88 | 6,88 | 185 | 8,04 | 8,04 |

35. Medewerkers van Op Mezelf zijn in het algemeen veel meer tevreden over het werken bij Op Mezelf dan in 2018 en 2019, de streefnorm voor 2020 is ruimschoots behaald.

De samenvatting van het vergelijk 2018-2019 -2020 is in onderstaande tabel weergegeven:

| Op Mezelf | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--|------|------|------|------|------|------|
| A. Management | 7,29 | | 7,32 | | 7,67 | |
| B. Organisatie (Visie, missie, strategie, doelstellingen, cultuur) | 7,41 | | 7,08 | | 7,80 | |
| C. Interne communicatie | 6,78 | | 6,71 | | 7,04 | |
| D. Externe communicatie | 6,60 | | 6,46 | | 6,64 | |
| E. Arbeidsvoorwaarden | 6,91 | 7,01 | 6,77 | 6,74 | 6,85 | 7,17 |
| F. Werkomstandigheden | 6,93 | | 6,63 | | 7,14 | |
| G. Samenwerken en betrokkenheid | 6,59 | | 6,25 | | 6,68 | |
| H. Kwaliteit | 6,88 | | 6,50 | | 6,87 | |
| I. Arbeidstevredenheid | 7,45 | | 7,23 | | 7,55 | |
| J. Persoonlijke ontwikkeling | 7,31 | | 6,28 | | 6,59 | |
| K. Algemeen | 7,00 | | 6,88 | | 8,04 | |

Eindconclusie

Medewerkers zijn in het algemeen in 2020 meer tevreden dan in 2018 en 2019 over Op Mezelf als werkgever. De streefnorm van 2020 is bij meerdere vragen niet behaald. Dit is deels te wijten aan de coronamaatregelen maar ook aan de ambities die de raad van bestuur aan zichzelf heeft opgelegd.

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 en in 2020 verder naar 7.17.
- Vraag 8: Ik krijg de juiste informatie om mijn werk te kunnen uitvoeren. Het rapportcijfer is van 6,09 naar 6,88 in 2019 gestegen en in 2020 verder naar 7.13.
- 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 was vanwege de coronapandemie niet helemaal uitvoerbaar. Desondanks konden medewerkers het werk thuis beter loslaten dan voorheen
- 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. Medewerkers geven aan dat er wel een verbetering merkbaar is maar er wordt nog onvoldoende samengewerkt. Deels wordt dit ook veroorzaakt door de noodzaak van het op afstand werken i.v.m. de coronamaatregelen.
- 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 zagen in 2019 veel meer mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren dan in 2018. In 2020 zien medewerkers nog genoeg mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren maar een stuk minder dan in 2018 en 2019. Er is een omslag merkbaar.
- 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 en groeit in 2020 naar een rapportcijfer van 7,43.

De eindconclusie is dat de tevredenheid van de medewerkers van Op Mezelf op de meeste onderdelen op of boven de streefnorm van 2020 maar dat medewerkers zeer zeker meer tevredenheid ervaren dan in 2019 maar ook dan in 2018 die als 0 meting moet worden gezien.