



## **MedewerkerMonitor**

In het najaar van 2017 heeft de Koperhorst deelgenomen aan de medewerkersraadpleging georganiseerd door Actiz. Dit is een onderdeel van de benchmark van Actiz, welke uitgevoerd wordt door Deloitte.

De medewerker tevredenheid is gemeten op organisatie- en afdelingsniveau. Verschillende onderwerpen zijn aan de orde gekomen zoals: communicatie, werkdruk, werkplezier, sfeer/cultuur in de organisatie, cliënten, enzovoorts.

De uitslagen van het onderzoek hebben wij voor de Koperhorst geanalyseerd en de belangrijkste punten zijn hieronder weergegeven. Omdat het onderzoek van 2017 andere stellingen heeft en de indeling van de afdelingen anders is, zijn de resultaten van het onderzoek niet geheel te vergelijken met de resultaten uit het onderzoek van 2014. Daar waar relevant zijn de uitslagen vergeleken met de cliëntenraadpleging 2017 om de dwarsverbanden te belichten.

### **1. Besproken punten**

De volgende punten zijn uitgelicht en waar relevant vergeleken met de landelijke uitkomsten:

- de totale respons;
- de verbeterpunten en aantrekkelijke punten op organisatieniveau;
- de belangrijkste resultaten op organisatieniveau;
- de verbeterpunten op afdelingsniveau (in vergelijking met de cliëntenraadpleging);
- de grote verschillen op afdelingsniveau;
- de NPS score (in vergelijking met de cliëntenraadpleging);
- vijf opvallende uitkomsten.

### **2. Respons, verbeterpunten en aantrekkelijke punten (organisatie)**

De totale respons van de Koperhorst is 76,7%. Dit is hoger dan het gemiddelde respons van de gehele zorgsector. Die bedroeg 57%.

De medewerkers gaven de volgende punten aan als meest aantrekkelijke punten in hun werk:

- de cliënten,
- het werk zelf
- de sfeer/cultuur in de organisatie.

De belangrijkste verbeterpunten in het werk zijn:

- de werkdruk
- communicatie.

### **3. Belangrijkste resultaten (organisatie)**

Ondanks dat het door de medewerkers als verbeterpunten zijn aangegeven, scoren communicatie en werkdruk binnen de Koperhorst een voldoende. In vergelijking met de sector zijn de cijfers zelfs hoger. T.o.v. 2014 zijn de cijfers gestegen, en zijn de medewerkers er positiever over.

### **4. Werkdruk (afdeling)**

Door in te zoomen op het verbeterpunt werkdruk op afdelingsniveau vallen verschillende dingen op. De zorgafdelingen Groepswonen, Wonen met Zorg, Zorg Thuis en Verpleegkundigen scoren allemaal lager dan de afdelingen Facilitair, Huishouding en Staf

Uit de cijfers van de cliëntenraadpleging van 2017 t.o.v. 2016 blijkt dat op de afdeling Groepswonen de medewerkers (volgens de cliënten en familie) minder gehaast overkomen. Op de afdeling Wonen met Zorg zijn de medewerkers juist meer gehaast geworden volgens de cliënten. In de Zorg Thuis is de score goed: de zorgverleners komen volgens de cliënten niet echt gehaast over, net als in 2016. Ondanks dat de medewerkers de werkdruk in de Zorg Thuis als hoog ervaren, komen de medewerkers nauwelijks gehaast over op cliënten en familie.

### **5. Communicatie (afdeling)**

Uit de resultaten blijkt dat de afdelingen Huishouding en Zorg Thuis vinden dat hun inbreng tijdens het teamoverleg er weinig toe doet. Op de overige afdelingen doet de inbreng tijdens het teamoverleg er wel toe. De Zorg Thuis geeft aan dat de organisatie onvoldoende motiveert om samen te werken met andere teams of personen binnen de organisatie (is ook moeilijk omdat ze aan strakke looproutes vastzitten).

Alle afdelingen geven een ruim voldoende op de stelling 'In mijn team wordt gesproken over zaken die minder goed zijn gegaan, want daar leert het hele team van'. Hieruit blijkt dus dat binnen de teams de communicatie tussen collega's goed verloopt.

Uit de resultaten van de cliëntenraadpleging van 2017 in vergelijking met 2016 blijkt dat de communicatie tussen bewoners en medewerkers op de afdelingen Groepswonen, Wonen met Zorg en Zorg Thuis licht gedaald is.

### **6. Grote verschillen**

Per afdeling zijn de resultaten van 2017 vergeleken met die van 2014. De resultaten die met elkaar vergeleken zijn, zijn van de afdelingen Facilitair, Groepswonen, Wonen met Zorg en Zorg Thuis. Het gaat hierbij om verschillen van 1 punt of meer op schaal 1 tot 10.

Uit de resultaten blijkt:

- De afdelingen Facilitair, Wonen met Zorg en Zorg Thuis hebben lager gescoord op de visie en ambitie. Hierbij hoort de stelling 'Ik weet wat de organisatie in de toekomst anders en beter wil'.

- Facilitair geeft aan dat de medewerkers zich minder kunnen ontwikkelen binnen dit deel van de organisatie. (weinig tot bijna geen hiërarchie in functies) De werkdruk is afgenomen.
- Op Groepswonen is de werkdruk ook afgenomen en de medewerkers geven aan dat zij zich beter kunnen ontwikkelen.
- In de Zorg Thuis zijn de verschillen:
  - De werkdruk is toegenomen.
  - De organisatie maakt onvoldoende tijd vrij om veranderingen door te voeren.

## 7. NPS

De Net Promotor Score = % promotors - % criticasters. De promotors geven een cijfer 9 of 10 op de stelling 'Hoe waarschijnlijk is het dat u uw organisatie zou aanbevelen aan een vriend of collega?'. De criticasters geven een 6 of lager. De cijfers 7 en 8 worden niet meegenomen in bovenstaande berekening.

De NPS voor de totale organisatie is 15,7. Landelijk is de NPS -10,5. In 2014 bedroeg onze NPS 18,3.

De NPS van Facilitair is gestegen van 12,5 naar 27,3. Ook Groepswonen is gestegen: van 13,2 naar 23,5. Van Wonen met Zorg is de NPS gedaald van 25,7 naar 8,6. De NPS van Zorg Thuis is gedaald, van 24,1 naar -35,3. De afdelingen Huishouding, Staf en Verpleegkundigen zijn in het onderzoek van 2014 niet gemeten. De NPS van deze afdelingen is op volgorde: 36,4 en 33,3 en 20,0.

Uit de cliëntenraadpleging blijkt dat de NPS van Groepswonen is gestegen van 42 naar 70. De NPS van Wonen met Zorg is gedaald van 78 naar 52. Van de Zorg Thuis is de NPS vrijwel gelijk gebleven: van 61 naar 59. De bijbehorende stelling is 'In welke mate beveelt u de Koperhorst aan bij uw familie en vrienden?'.  
 De NPS van de afdelingen is op volgorde: 36,4 en 33,3 en 20,0.

## 8. Opvallende uitkomsten

- 'Mijn leidinggevende motiveert mij' scoort een voldoende op de afdelingen. Alleen de afdeling Huishouding scoort een onvoldoende.
- 'Ik zoek actief naar een baan in een andere zorgorganisatie' krijgt van elke afdeling een lage score. De vertrekgenegenheid is klein.
- 'Ik wordt goed geïnformeerd door de OR' krijgt van elke afdeling een lage score.
- Uit de cijfers blijkt dat de Verpleegkundigen erg leergierig zijn maar dat de opleidingseisen onvoldoende aansluiten op hun wensen.

## 9. Vervolgacties

De uitslag van het medewerker tevredenheidsonderzoek is besproken in het MT en de OR.

In maart zal het besproken worden met de medewerkers per afdeling door de bestuurder in samenwerking met de verantwoordelijke in het MT en personeelszaken. Per afdeling zal er daarna door het verantwoordelijk MT lid samen met de medewerkers een verbeterplan per afdeling maken.

Op het gebied van communicatie en werkdruk zijn, naast bovenstaande, al enkele stappen gezet:

- Alle zorgteams ( echt per afdeling) gaan in april samen het MT lid wat hen leidt een dag "de hei op" .
- Er is voor een half jaar een externe coach aangesteld die met de teams aan de slag gaat met roosteren, werkbesprekingen houden, feed-backgeven, tweezijdige communicatie ( wat verwachten ze van het MT / collega's en wat mogen het MT /collega-afdelingen van hen verwachten?).