



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

## Rapportage

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

*Zeeuwse Gronden*

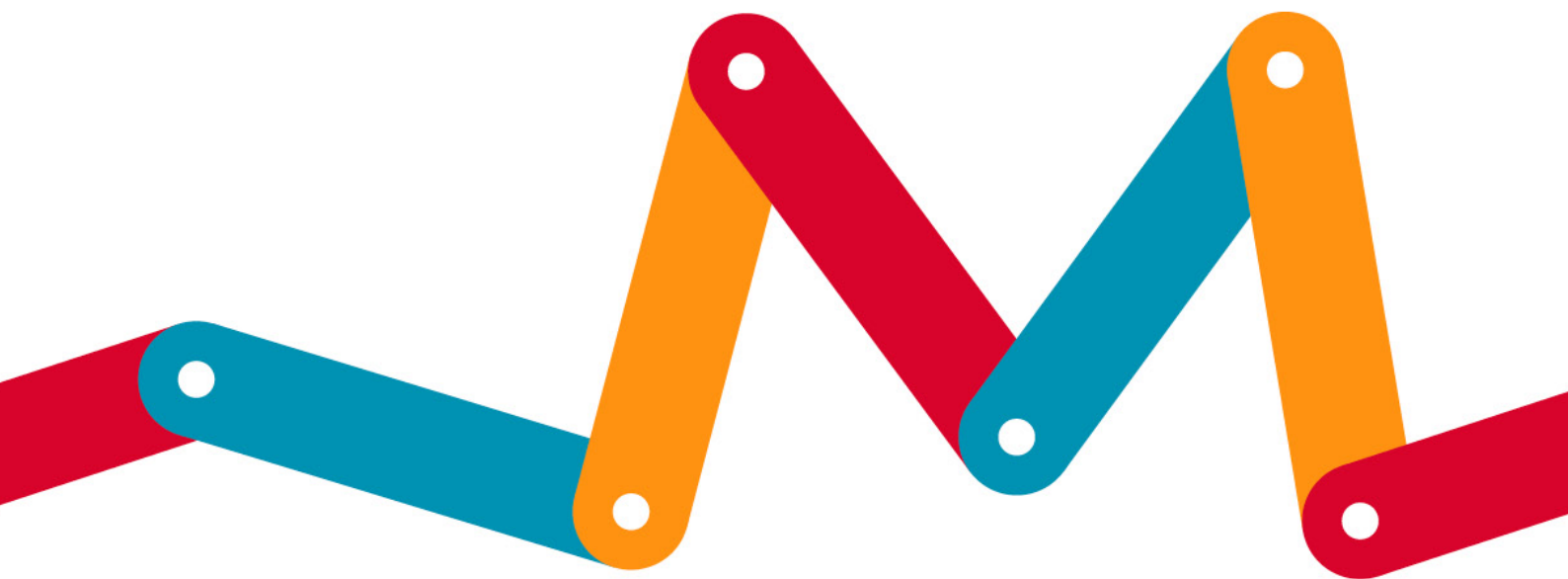
Versie 1.0.0

januari 2023

Drs. J.J. Laninga

MTO-AGW

[www.triqs.nl](http://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 Zeeuwse Gronden. 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 Zeeuwse Gronden. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw Verstraete voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de medewerkers van Zeeuwse Gronden voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, januari 2023



Drs. J.J. Laninga  
Triqs



# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Samenvatting.....	4
Inleiding.....	6
Leeswijzer.....	8
Methode.....	9
01   Uitkomsten onderzoek.....	10
02   Verbeterkwadrant.....	34
03   Benchmark.....	36



## Samenvatting

### Respons

Van de 260 medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek hebben uiteindelijk 139 de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 53,46%.

### Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij Zeeuwse Gronden is een 7,93. Van de medewerkers geeft niemand het cijfer 1 voor het werken bij Zeeuwse Gronden en 4 geven het cijfer 10.

### Opvallende scores

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

- 06 Ik heb plezier in mijn werk. (n=139) (74,10%)
- 07 Mijn werk is voldoende afwisselend. (n=137) (66,42%)
- 12 Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=139) (63,31%)

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

- 33 Ik ben tevreden over de wijze waarop functioneringsgesprekken gevoerd worden. (n=114) (7,89%)
- 40 Mijn salaris staat in verhouding tot het werk wat ik doe. (n=137) (6,57%)
- 50 Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=132) (5,30%)

### Geweld en agressie op de werkvloer: frequentie en ervaren gevolgen

Van de medewerkers geeft 7,19% aan zelf in de afgelopen 3 maanden **fysiek** geweld te hebben meegemaakt (variërend in frequentie). Daarnaast geeft 43,17% aan **verbaal** geweld te hebben meegemaakt en 6,47% van de medewerkers **digitaal** geweld.

Betreffende indirecte ervaringen geeft 15,83% van de medewerkers aan in de afgelopen 3 maanden **fysiek** geweld en/of agressie te hebben meegemaakt tegenover hun naaste collega's. 41,01% geeft aan **verbaal** geweld en/of agressie te hebben meegemaakt tegenover hun naaste collega's en 14,39% **digitaal** geweld.



Onder de leidinggeevenden die vooral leiding geven aan medewerkers met direct cliënt contact, geeft 56,25% (n=9) aan in de afgelopen 3 maanden te maken hebben gehad met een medewerker (onder zijn/haar leiding) die geweld en/of agressie heeft meegemaakt. Hierbij ging het om 1x per maand en een enkele keer in de laatste maanden.

Van de medewerkers die bij vraag 77 hebben aangegeven direct of indirect met een vorm van geweld te maken hebben gehad (n=52), geeft een deel hiervan aan gevolgen te ervaren. De volgende hebben het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'eens'):

- vraag 92 Bij bepaalde cliënten heb ik direct een angstig of onzeker gevoel (n=47) (23,40%)
- vraag 79 Ik voel me wel eens angstig op het werk (n=53) (16,98%)
- vraag 82 Ik werk liever niet alleen (n=53) (13,21%)

### Verbeterkwadrant

In het verbeterkwadrant wordt de ervaring van medewerkers over het belang van verschillende thema's afgezet tegen de tevredenheid erover (hoofdstuk 2). Uit het verbeterkwadrant (kwadrant IV) is af te lezen dat het thema 'communicatie/planning' als verbeterpunt kan worden gezien omdat het belang relatief hoog is en de tevredenheid relatief laag.

Het thema 'collega's/sfeer' wordt door medewerkers als belangrijkste thema gezien. Het gemiddelde rapportcijfer voor het belang van dit thema is een 9,11. Het minste belang wordt gehecht aan het thema 'persoonlijke ontwikkeling', met als gemiddeld rapportcijfer een 8,46.

Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'inhoud werk'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 7,94. Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema 'communicatie/planning', met als gemiddeld rapportcijfer een 6,77.



## 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.

### Agressie en geweld op de werkvloer

Aan het MTO dat is uitgevoerd in opdracht van Zeeuwse Gronden, is een module toegevoegd met vragen over agressie en geweld op de werkvloer. Agressie en geweld (AGW) gericht tegen zorgmedewerkers en personeel van publieke diensten is helaas niet ongewoon meer. Agressie en geweld zijn, in iets minder zichtbare vorm, dagelijks onderdeel van de zorg en publieke diensten, en betreffen alle lagen, van receptioniste tot het hoofd van een psychiatrische unit. Het gaat om zowel verbaal als fysiek geweld incl. seksueel geweld, betreft geweld nú, maar ook de dreiging ermee later, en betreft niet alleen geweld richting de medewerker.

Gevolgen van AGW zijn er in directe en indirecte zin. Extreem incidenteel geweld tegen het individu zelf kan - los van fysieke schade - leiden tot zgn. post-traumatische stress (PTS) klachten of een duurzame stoornis (PTS syndroom/disorder). Als het zover komt, is de weg terug moeilijk: PTSS leidt niet zelden tot duurzaam arbeidsverzuim, en grote eigen relationele en sociale problemen. Maar ook hoog frequent, minder extreem geweld kan tot PTSS leiden en b.v. een burn-out situatie.

De directe omgeving van het individu (collega's, teamleider, leidinggevende) raakt doorgaans zelf betrokken (als ze al niet ook zelf dit geweld ondervinden). Bij de directe omgeving zie je: negatieve psychologische processen (schuldgevoel: waarom hij, niet ik; verantwoordelijkheid), meer werkstress door uitval van collega die AGW ondervond.

Een ander indirect effect is minder vertrouwen hebben in de leiding ('zij kunnen het hier niet veilig maken') en vrijwillig ontslag.



Er zijn dus vele preventieve strategieën die een werkgever kan toepassen om AGW te verminderen en, als het optreedt, de gevolgen te verminderen. Deels algemeen, deels bedrijfssector-specifiek. Maar op sommige plaatsen is AGW onvermijdelijk. Misschien wel de belangrijkste 'houdings'uitgangspunten voor een organisatie zijn, als AGW heeft plaatsgevonden: niet-bagatelliseren en onvoorwaardelijk verantwoordelijkheid nemen als organisatie. Daaraan zit een humaan-ethisch aspect, maar ook een vrij simpel bedrijfseconomisch aspect. Toedekken en normaliseren zijn op den duur schadelijk, niet alleen voor de betrokkenen in psychologisch opzicht, maar ook voor de organisatie. Dat hoeft privacy niet te schaden. Er zijn goede voorbeelden hoe je met het conflict van plichten kan omgaan rond enerzijds openheid en het niet schaden van direct betrokken werknemers.

De AGW-meting dat onderdeel is van dit MTO heeft een tweetal hoofddoelen, namelijk

1. vaststellen in welke mate AGW voorkomt/voorkwam waarbij de ernst mede a.d.h.v. de gevolgen wordt vastgesteld;
2. vaststellen waar de organisatie evt. verbeterpunten heeft richting preventie, en voorkomen/verminderen impact op de werknemer.

### Rapportage

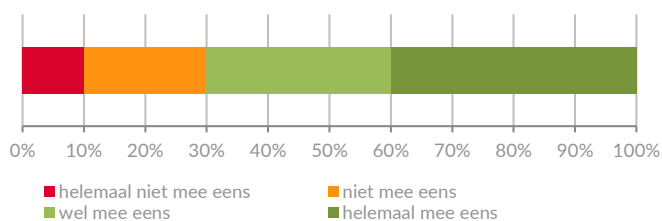
In de periode november 2022 t/m januari 2023 is onder medewerkers van Zeeuwse Gronden een MTO uitgevoerd. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden. Het eerste deel van de rapportage bevat een weergave van de uitkomsten zonder enige vorm van interpretatie. Vervolgens zullen op basis van de uitkomsten interpretaties, aanbevelingen en conclusies 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 naast de benchmark data gepresenteerd.



## Methode

### Vragenlijst

Voor het medewerkerstevredenheidsonderzoek onder medewerkers van Zeeuwse Gronden is een door Triqs ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 57 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, persoonlijke ontwikkeling, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden. Tot slot wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor het werken bij Zeeuwse Gronden. Daarnaast is een module toegevoegd met vragen over geweld en agressie op de werkvloer, veroorzaakt door cliënten of andere personen van buiten de organisatie. Deze vragenlijst bestaat uit 36 vragen en gaat in op verschillende vormen van geweld/agressie: fysiek geweld, verbaal geweld en digitaal geweld. Er wordt zowel gevraagd naar eigen ervaringen als situaties waarover is gehoord tegen naaste collega's.

### Dataverzameling

De medewerkers zijn per mail uitgenodigd een vragenlijst in te vullen. In de mail 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, 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).
- Persoonlijke ontwikkeling (vraag 33 t/m 39).
- Arbeidsvoorwaarden (vraag 40 t/m 46).
- Arbeidsomstandigheden (vraag 47 t/m 55).
- Totaalbeeld (vraag 56 en 57)
- Geweld en agressie op de werkvloer (vraag 58 t/m 94).

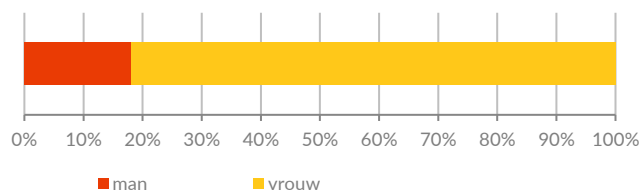
## Respons

In totaal zijn 260 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 260 medewerkers hebben 139 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 53,46%.



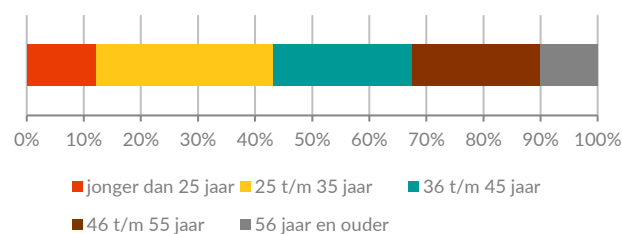
## Algemeen

01 Wat is uw geslacht? (n=139)



	man	%	vrouw	%
<b>v01</b>	25	17,99%	114	82,01%

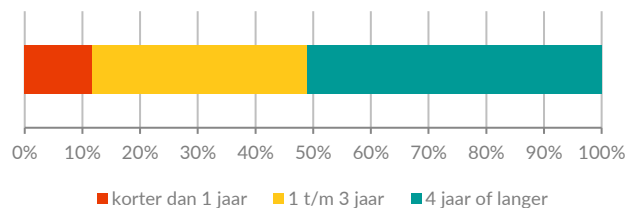
02 Wat is uw leeftijd? (n=139)



	n	%
<b>v02</b>		
jonger dan 25 jaar	17	12,23%
25 t/m 35 jaar	43	30,94%
36 t/m 45 jaar	34	24,46%
46 t/m 55 jaar	31	22,30%
56 jaar en ouder	14	10,07%

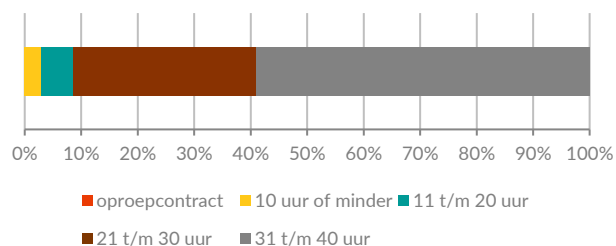


**v03** Hoe lang bent u werkzaam bij de organisatie? (n=137)



<b>v03</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
korter dan 1 jaar	16	11,68%
1 t/m 3 jaar	51	37,23%
4 jaar of langer	70	51,09%

**v04** Hoeveel uren per week werkt u voor de organisatie? (n=139)



<b>v04</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
oproepcontract	0	0,00%
10 uur of minder	4	2,88%
11 t/m 20 uur	8	5,76%
21 t/m 30 uur	45	32,37%
31 t/m 40 uur	82	58,99%



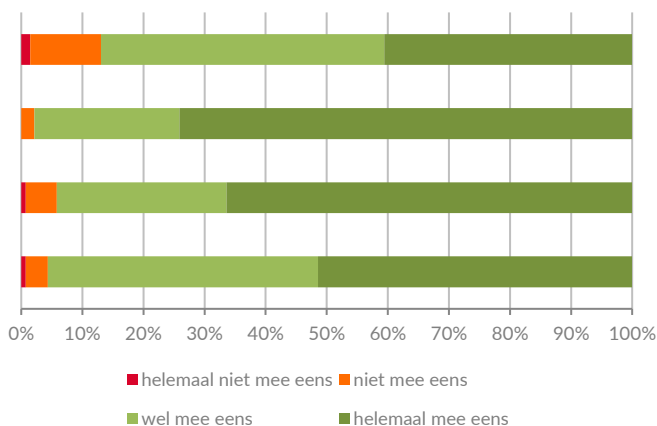
## Inhoud van het werk

05 Mijn taakomschrijving is duidelijk. (n=138)

06 Ik heb plezier in mijn werk. (n=139)

07 Mijn werk is voldoende afwisselend. (n=137)

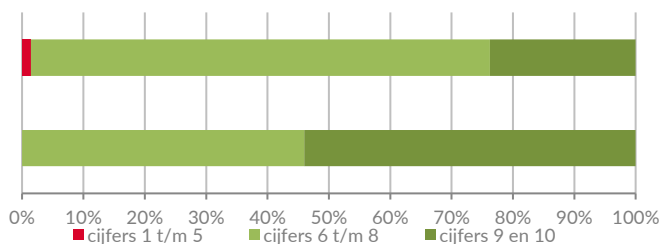
08 Mijn capaciteiten komen in mijn functie goed tot zijn recht. (n=138)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v05	2	1,45%	16	11,59%	64	46,38%	56	40,58%	1
v06	0	0,00%	3	2,16%	33	23,74%	103	74,10%	0
v07	1	0,73%	7	5,11%	38	27,74%	91	66,42%	0
v08	1	0,72%	5	3,62%	61	44,20%	71	51,45%	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=139)

10 Hoe belangrijk vindt u de inhoud van het werk bij de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=137)



	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	2	1,44%	0	0,00%
6	5	3,60%	1	0,73%
7	30	21,58%	10	7,30%
8	69	49,64%	52	37,96%
9	28	20,14%	44	32,12%
10	5	3,60%	30	21,90%
gemiddeld rapportcijfer	7,94		8,67	



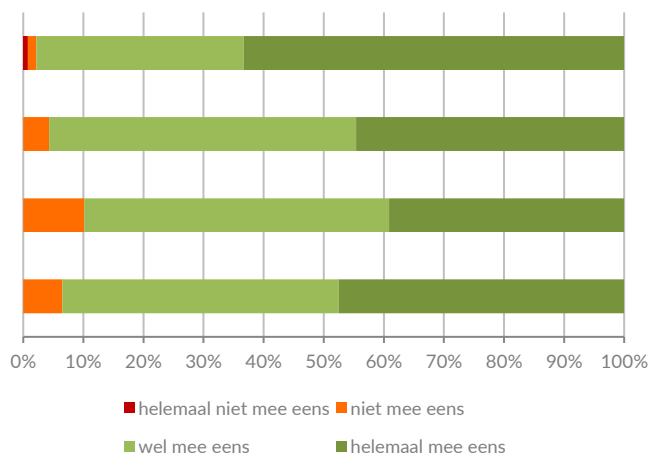
## Collega's/sfeer

12 Ik ben tevreden over het contact en de samenwerking met mijn collega's. (n=139)

13 De sfeer binnen de organisatie is over het algemeen goed te noemen. (n=139)

14 Mijn collega's spreken mij er op aan als ik iets niet goed doe. (n=138)

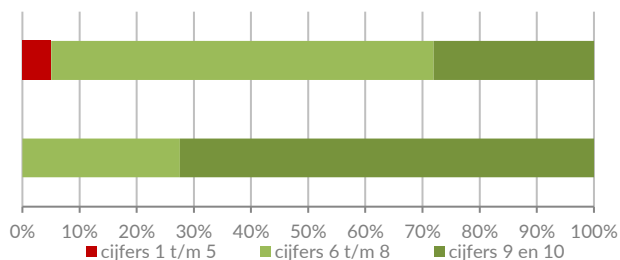
15 Ik vind dat ik voldoende gewaardeerd word door mijn collega's. (n=139)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v12	1	0,72%	2	1,44%	48	34,53%	88	63,31%	0
v13	0	0,00%	6	4,32%	71	51,08%	62	44,60%	0
v14	0	0,00%	14	10,14%	70	50,72%	54	39,13%	1
v15	0	0,00%	9	6,47%	64	46,04%	66	47,48%	0

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=139)

17 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw collega's en de werksfeer binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=138)



	v16	%	v17	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	0,72%	0	0,00%
4	1	0,72%	0	0,00%
5	5	3,60%	0	0,00%
6	6	4,32%	0	0,00%
7	29	20,86%	7	5,07%
8	58	41,73%	31	22,46%
9	29	20,86%	40	28,99%
10	10	7,19%	60	43,48%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,88</b>		<b>9,11</b>	



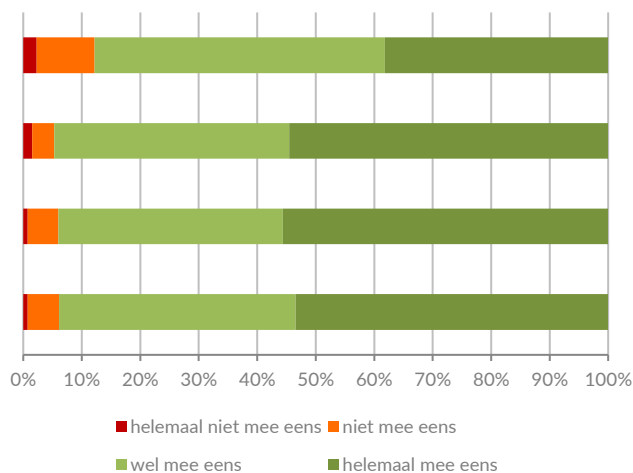
## Leidinggevenden

19 Mijn leidinggevende is duidelijk in wat hij/ zij van mij verwacht. (n=131)

20 Als ik problemen heb bij de uitvoering van mijn werk, kan ik bij mijn leidinggevende terecht. (n=132)

21 Mijn leidinggevende weet voldoende wat er binnen de organisatie speelt. (n=133)

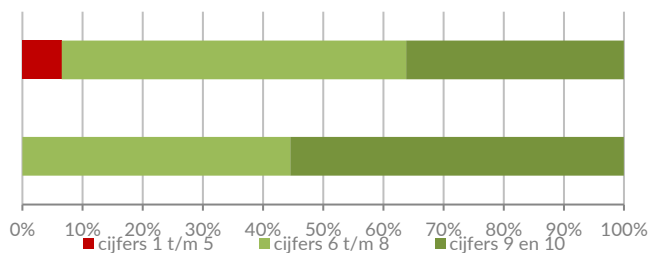
22 Ik heb het gevoel voldoende gewaardeerd te worden door mijn leidinggevende. (n=131)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v19	3	2,29%	13	9,92%	65	49,62%	50	38,17%	8
v20	2	1,52%	5	3,79%	53	40,15%	72	54,55%	7
v21	1	0,75%	7	5,26%	51	38,35%	74	55,64%	6
v22	1	0,76%	7	5,34%	53	40,46%	70	53,44%	7

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=138)

24 Hoe belangrijk vindt u uw relatie met uw leidinggevende binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=137)



	v23	%	v24	%
1	3	2,17%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	0,72%	0	0,00%
4	1	0,72%	0	0,00%
5	4	2,90%	0	0,00%
6	12	8,70%	2	1,46%
7	26	18,84%	12	8,76%
8	41	29,71%	47	34,31%
9	36	26,09%	37	27,01%
10	14	10,14%	39	28,47%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,80</b>		<b>8,72</b>	



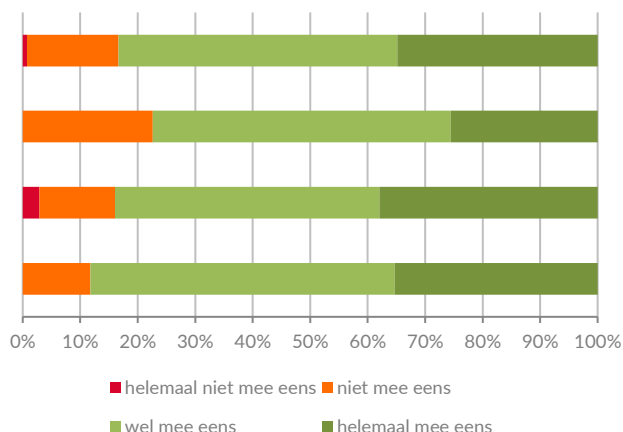
## Communicatie

26 De communicatie van mijn leidinggevende naar de medewerkers verloopt goed. (n=132)

27 Ik krijg voldoende informatie over het beleid en veranderingen in de organisatie. (n=137)

28 Er vindt voldoende werkoverleg plaats. (n=137)

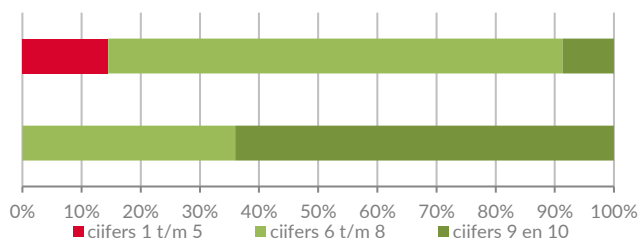
29 Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen waarbij ik betrokken ben als efficiënt en zinvol. (n=136)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v26	1	0,76%	21	15,91%	64	48,48%	46	34,85%	7
v27	0	0,00%	31	22,63%	71	51,82%	35	25,55%	2
v28	4	2,92%	18	13,14%	63	45,99%	52	37,96%	2
v29	0	0,00%	16	11,76%	72	52,94%	48	35,29%	2

30 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de communicatie binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=138)

31 Hoe belangrijk vindt u de communicatie binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=139)



	v30	%	v31	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	0,72%	0	0,00%
3	3	2,17%	0	0,00%
4	3	2,17%	0	0,00%
5	13	9,42%	0	0,00%
6	34	24,64%	2	1,44%
7	45	32,61%	7	5,04%
8	27	19,57%	41	29,50%
9	9	6,52%	45	32,37%
10	3	2,17%	44	31,65%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>6,77</b>		<b>8,88</b>	





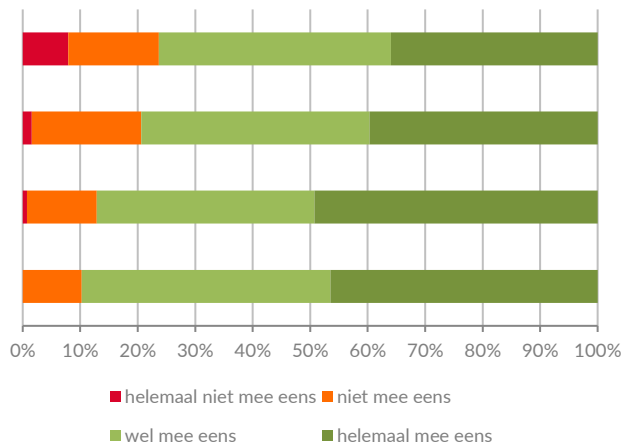
## Persoonlijke ontwikkeling

**33** Ik ben tevreden over de wijze waarop functioneringsgesprekken gevoerd worden. (n=114)

**34** Ik heb voldoende carrièremogelijkheden in mijn werk. (n=126)

**35** Ik krijg voldoende mogelijkheden tot het volgen van trainingen om mijn vaardigheden te verbeteren. (n=132)

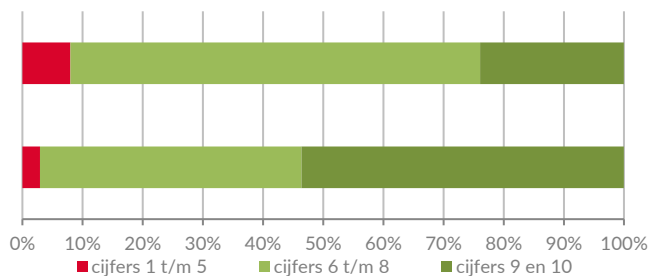
**36** De opleidingen en trainingen die ik volg sluiten goed aan op mijn loopbaanperspectief. (n=127)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
<b>v33</b>	9	7,89%	18	15,79%	46	40,35%	41	35,96%	24
<b>v34</b>	2	1,59%	24	19,05%	50	39,68%	50	39,68%	13
<b>v35</b>	1	0,76%	16	12,12%	50	37,88%	65	49,24%	5
<b>v36</b>	0	0,00%	13	10,24%	55	43,31%	59	46,46%	11

**37** Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=138)

**38** Hoe belangrijk vindt u uw persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=138)



	<b>v37</b>	<b>%</b>	<b>v38</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	1	0,72%	0	0,00%
<b>2</b>	0	0,00%	0	0,00%
<b>3</b>	4	2,90%	1	0,72%
<b>4</b>	2	1,45%	2	1,45%
<b>5</b>	4	2,90%	1	0,72%
<b>6</b>	19	13,77%	5	3,62%
<b>7</b>	33	23,91%	18	13,04%
<b>8</b>	42	30,43%	37	26,81%
<b>9</b>	17	12,32%	40	28,99%
<b>10</b>	16	11,59%	34	24,64%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,50</b>		<b>8,46</b>	



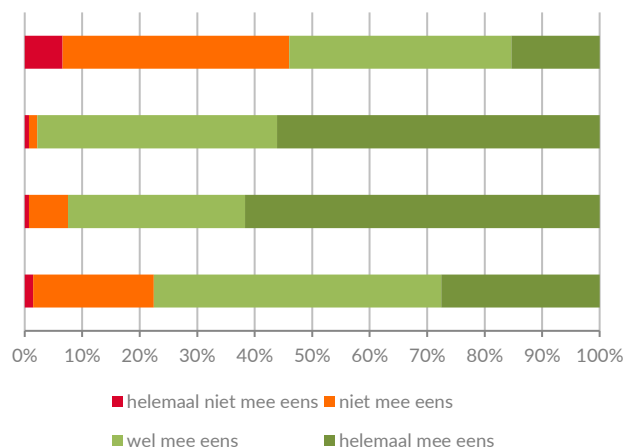
## Arbeidsvoorwaarden

40 Mijn salaris staat in verhouding tot het werk wat ik doe. (n=137)

41 Ik ben tevreden over mijn werktijden. (n=139)

42 Er zijn voldoende mogelijkheden om het aantal uren te werken dat ik graag zou willen. (n=133)

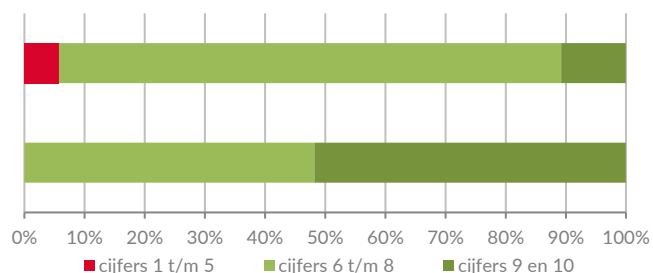
43 Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. (n=138)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
v40	9	6,57%	54	39,42%	53	38,69%	21	15,33%	2
v41	1	0,72%	2	1,44%	58	41,73%	78	56,12%	0
v42	1	0,75%	9	6,77%	41	30,83%	82	61,65%	5
v43	2	1,45%	29	21,01%	69	50,00%	38	27,54%	0

44 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=139)

45 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsvoorwaarden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=139)



	v44	%	v45	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	0,72%	0	0,00%
4	1	0,72%	0	0,00%
5	6	4,32%	0	0,00%
6	16	11,51%	0	0,00%
7	47	33,81%	13	9,35%
8	53	38,13%	54	38,85%
9	13	9,35%	43	30,94%
10	2	1,44%	29	20,86%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,36</b>		<b>8,63</b>	



## Arbeidsomstandigheden

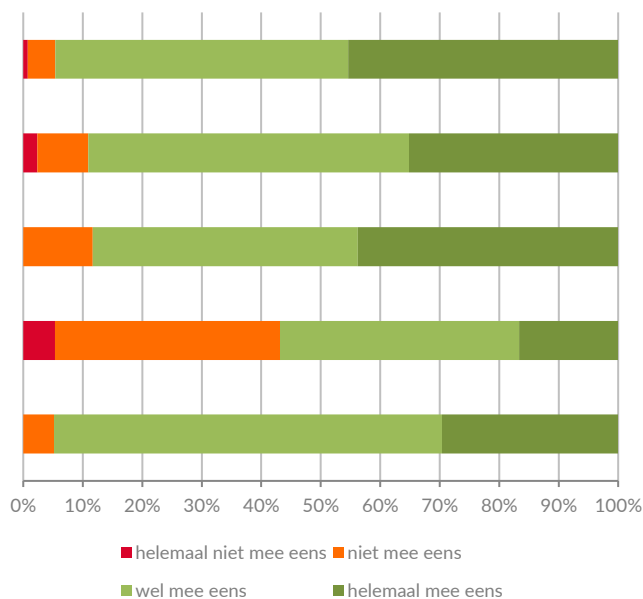
**47** Ik beschik over voldoende faciliteiten en hulpmiddelen (bij de cliënt) om mijn werk goed uit te kunnen voeren. (n=130)

**48** Er zijn duidelijke instructies voor het gebruik van apparatuur, hulpmiddelen, e.d. (n=128)

**49** Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden. (n=137)

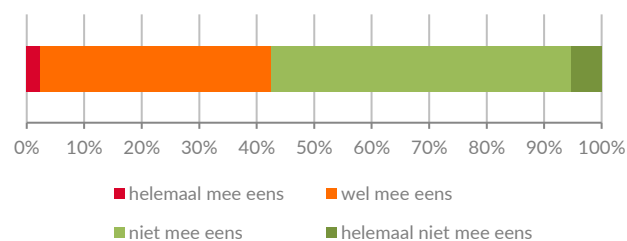
**50** Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen. (n=132)

**52** Ik weet wat ik zelf kan doen om werkdrukbeleving te beperken en/of te voorkomen. (n=135)



	helemaal niet mee eens	%	niet mee eens	%	wel mee eens	%	helemaal mee eens	%	niet van toepassing
<b>v47</b>	1	0,77%	6	4,62%	64	49,23%	59	45,38%	9
<b>v48</b>	3	2,34%	11	8,59%	69	53,91%	45	35,16%	11
<b>v49</b>	0	0,00%	16	11,68%	61	44,53%	60	43,80%	1
<b>v50</b>	7	5,30%	50	37,88%	53	40,15%	22	16,67%	7
<b>v52</b>	0	0,00%	7	5,19%	88	65,19%	40	29,63%	3

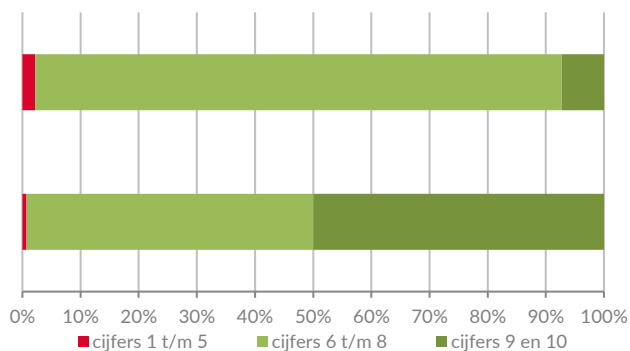
**51** De werkzaamheden die ik verricht ervaar ik regelmatig als zwaar. (n=132)



	helemaal mee eens	%	wel mee eens	%	niet mee eens	%	helemaal niet mee eens	%	niet van toepassing
<b>v51</b>	3	2,27%	53	40,15%	69	52,27%	7	5,30%	2

53 Geef een cijfer over uw algemene tevredenheid m.b.t. de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie. (1 = zeer slecht, 10 = zeer goed) (n=138)

54 Hoe belangrijk vindt u de arbeidsomstandigheden binnen de organisatie? (1=onbelangrijk, 10=belangrijk) (n=138)

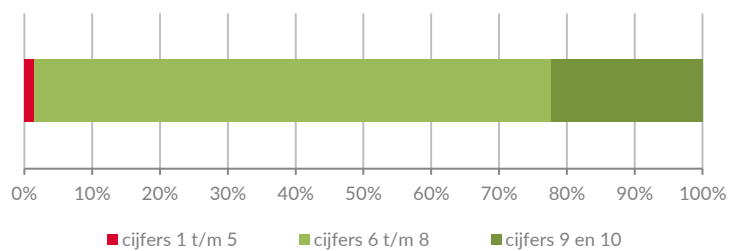


	v53	%	v54	%
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	0,72%	0	0,00%
5	2	1,45%	1	0,72%
6	13	9,42%	1	0,72%
7	58	42,03%	11	7,97%
8	54	39,13%	56	40,58%
9	10	7,25%	42	30,43%
10	0	0,00%	27	19,57%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,39</b>		<b>8,58</b>	



## Totaalbeeld

56 Kunt u een cijfer geven voor uw totale tevredenheid betreffende het werken bij de organisatie? (n=139)



	v56	%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	2	1,44%
6	5	3,60%
7	29	20,86%
8	72	51,80%
9	27	19,42%
10	4	2,88%
<b>gemiddeld rapportcijfer</b>	<b>7,93</b>	

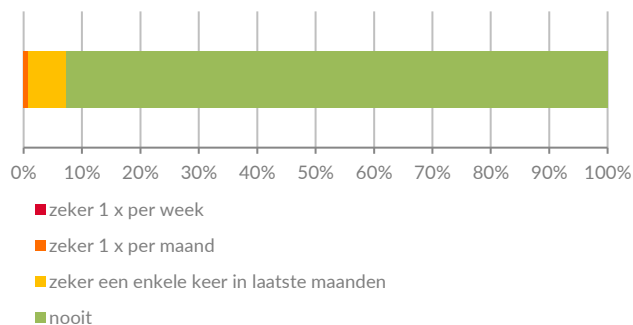


## Geweld en agressie

In het MTO zijn vragen opgenomen over geweld en agressie op de werkvloer, veroorzaakt door cliënten of andere personen van buiten de organisatie. Een medewerker kan er zelf mee te maken hebben gehad of ervan hebben gehoord. Er zijn vragen gesteld over zowel de eigen ervaringen van de medewerker met geweld en agressie als over situaties van geweld en agressie tegen naaste collega's. Onderstaande resultaten beginnen met een weergave van de eigen ervaringen van medewerkers, vervolgens tegen naaste collega's en tot slot worden de gevolgen getoond die medewerkers ervaren doordat zij direct of indirect vorm(en) van geweld en agressie hebben meegemaakt.

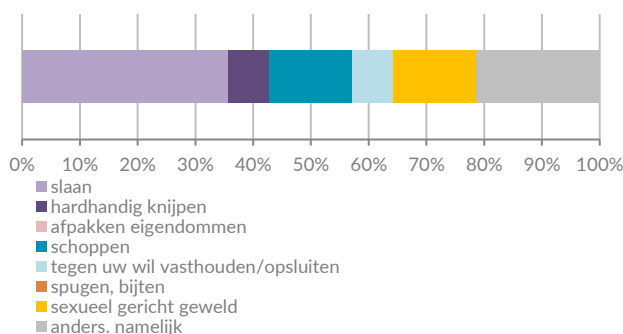
### Fysiek geweld

58 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden fysiek geweld meegemaakt? (n=139)



	zeker 1 x per week	%	zeker 1 x per maand	%	zeker een enkele keer in laatste maanden	%	nooit	%
<b>v58</b>	0	0,00%	1	0,72%	9	6,47%	129	92,81%

59 Wat is de vorm van fysiek geweld of de agressie die u heeft meegemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=14)

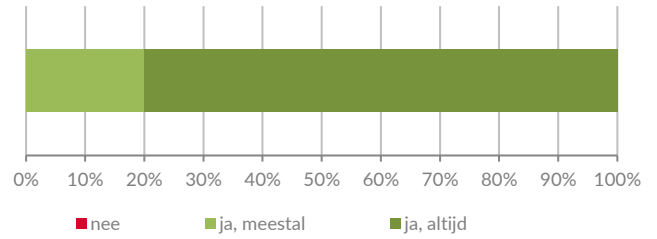


	<b>v59</b>	%
slaan	5	35,71%
hardhandig knijpen	1	7,14%
afpakken eigendommen	0	0,00%
schoppen	2	14,29%
tegen uw wil vasthouden/opsluiten	1	7,14%
spugen, bijten	0	0,00%
seksueel gericht geweld	2	14,29%
anders, namelijk	3	21,43%

\*de n-waarde geeft het aantal waarnemingen weer, omdat het mogelijk was om meerdere antwoorden te kiezen.

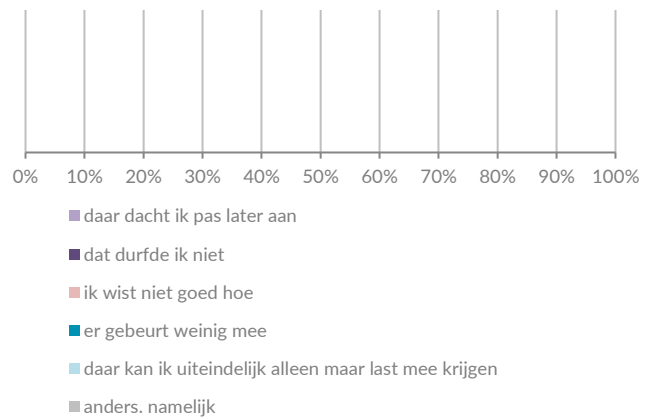


60 Heeft u dit incident/de incidenten gemeld aan leidinggevende/organisatie? (n=10)



	nee	%	Ja, meestal -> ga naar vraag 62	%	Ja, altijd -> ga naar vraag 62	%
<b>v60</b>	0	0,00%	2	20,00%	8	80,00%

61 Met welke reden heeft u dit niet gemeld? (n=0)

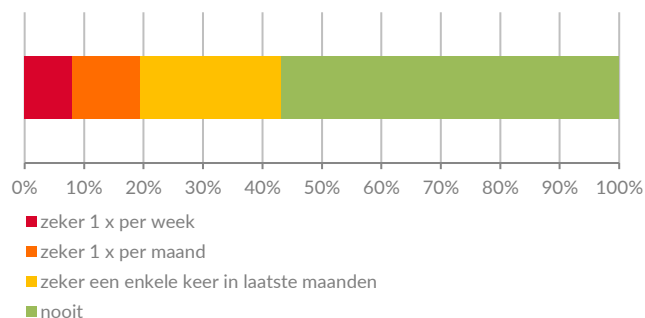


	<b>v61</b>	%
daar dacht ik pas later aan	0	#DIV/0!
dat durfde ik niet	0	#DIV/0!
ik wist niet goed hoe	0	#DIV/0!
er gebeurt weinig mee	0	#DIV/0!
daar kan ik uiteindelijk alleen maar last mee krijgen	0	#DIV/0!
anders, namelijk	0	#DIV/0!



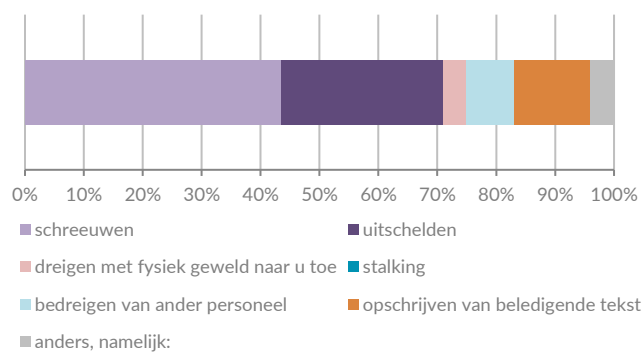
## Verbaal geweld

62. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden verbaal geweld meegemaakt? (n=139)



	zeker 1 x per week	%	zeker 1 x per maand	%	zeker een enkele keer in laatste maanden	%	nooit -> ga naar vraag 66	%
<b>v62</b>	11	7,91%	16	11,51%	33	23,74%	79	56,83%

63. Wat is de vorm van het verbaal geweld of de agressie die u heeft meegemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=124)\*



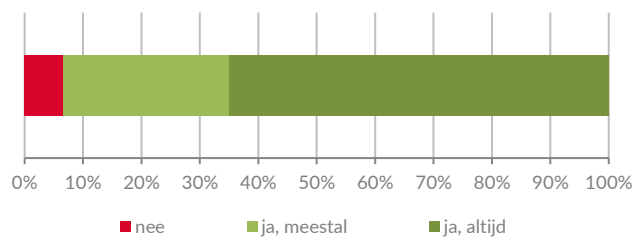
	<b>v63</b>	%
schreeuwen	54	43,55%
uitschelden	34	27,42%
dreigen met fysiek geweld naar u toe	5	4,03%
stalking	0	0,00%
bedreigen van ander personeel	10	8,06%
opschrijven van beledigende tekst	16	12,90%
anders, namelijk:	5	4,03%

\*de n-waarde geeft het aantal waarnemingen weer, omdat het mogelijk was om meerdere antwoorden te kiezen.



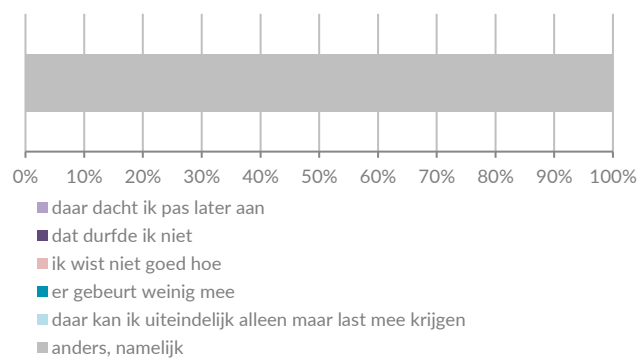


64 Heeft u dit incident/de incidenten gemeld aan leidinggevende/organisatie? (n=60)



	nee	%	Ja, meestal -> ga naar vraag 66	%	Ja, altijd -> ga naar vraag 66	%
<b>v64</b>	4	6,67%	17	28,33%	39	65,00%

65 Met welke reden heeft u dit niet gemeld? (n=4)

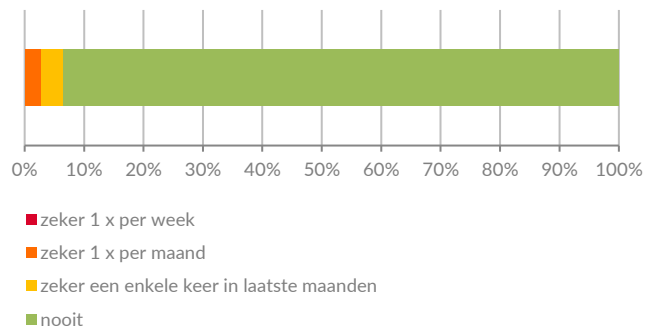


	<b>v65</b>	%
daar dacht ik pas later aan	0	0,00%
dat durfde ik niet	0	0,00%
ik wist niet goed hoe	0	0,00%
er gebeurt weinig mee	0	0,00%
daar kan ik uiteindelijk alleen maar last mee krijgen	0	0,00%
anders, namelijk	4	100,00%



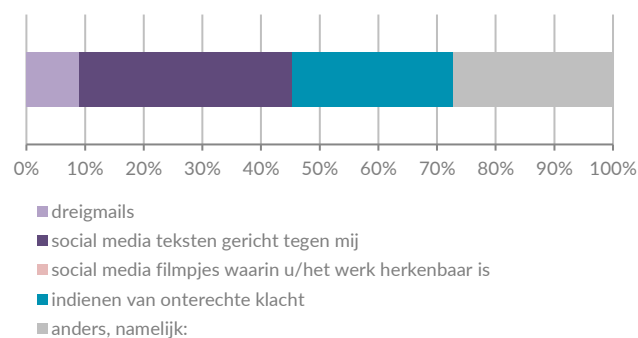
## Digitaal geweld

66 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden digitaal geweld meegemaakt? (n=139)



	zeker 1 x per week	%	zeker 1 x per maand	%	zeker een enkele keer in laatste maanden	%	nooit -> ga naar vraag 71	%
<b>v66</b>	0	0,00%	4	2,88%	5	3,60%	130	93,53%

67 Wat is de vorm van digitaal geweld of de agressie die u heeft meegemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=11)\*

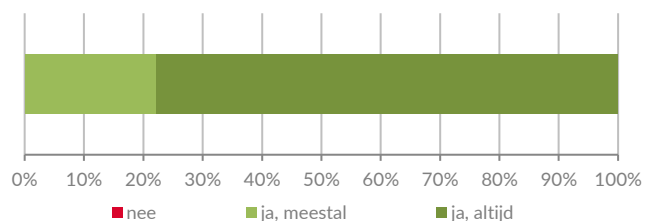


	<b>v67</b>	%
dreigmails	1	9,09%
social media teksten gericht tegen mij	4	36,36%
social media filmpjes waarin u/het werk herkenbaar is	0	0,00%
indienen van onterechte klacht	3	27,27%
anders, namelijk:	3	27,27%

\*de n-waarde geeft het aantal waarnemingen weer, omdat het mogelijk was om meerdere antwoorden te kiezen.

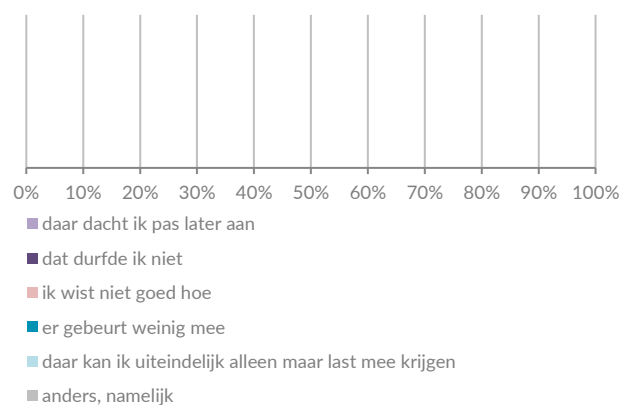


68 Heeft u dit incident/de incidenten gemeld aan leidinggevende/organisatie? (n=9)



	nee	%	Ja, meestal -> ga naar vraag 71	%	Ja, altijd -> ga naar vraag 71	%
<b>v68</b>	0	0,00%	2	22,22%	7	77,78%

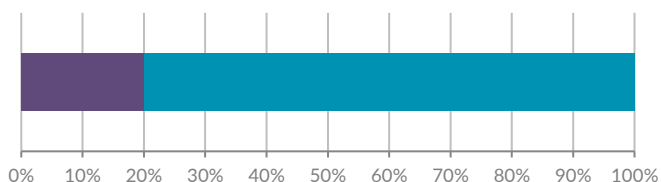
69 Met welke reden heeft u dit niet gemeld? (n=0)



	<b>v69</b>	%
daar dacht ik pas later aan	0	-
dat durfde ik niet	0	-
ik wist niet goed hoe	0	-
er gebeurt weinig mee	0	-
daar kan ik uiteindelijk alleen maar last mee krijgen	0	-
anders, namelijk	0	-



71 Indien u een of meerdere meldingen heeft gedaan bij een vorm van geweld, kunt u iets meer vertellen over deze meldingen? (n=50)



- ik heb het wat minder erg verteld dan het eigenlijk was
- bij mijn naaste collega of direct leidinggevende maar er is verder weinig mee gedaan
- bij de vertrouwenspersoon die ons bedrijf heeft maar er is verder weinig mee gedaan
- bij mijn naaste collega of direct leidinggevende waarna actie is ondernomen
- bij de vertrouwenspersoon die ons bedrijf heeft waarna actie is ondernomen
- anders, namelijk

	v71	%
ik heb het wat minder erg verteld dan het eigenlijk was	0	0,00%
ik heb een of meerdere meldingen gedaan bij mijn naaste collega's of direct leidinggevende maar er is verder weinig mee gedaan	9	18,00%
ik heb een of meerdere meldingen gedaan bij de vertrouwenspersoon die ons bedrijf heeft maar er is verder weinig mee gedaan	0	0,00%
ik heb een of meerdere meldingen gedaan bij mijn naaste collega's of direct leidinggevende waarna actie is ondernomen	36	72,00%
ik heb een of meerdere meldingen gedaan bij de vertrouwenspersoon die ons bedrijf heeft waarna actie is ondernomen	0	0,00%
anders, namelijk:	5	10,00%
nvt, ik heb geen melding(en) gedaan	88	

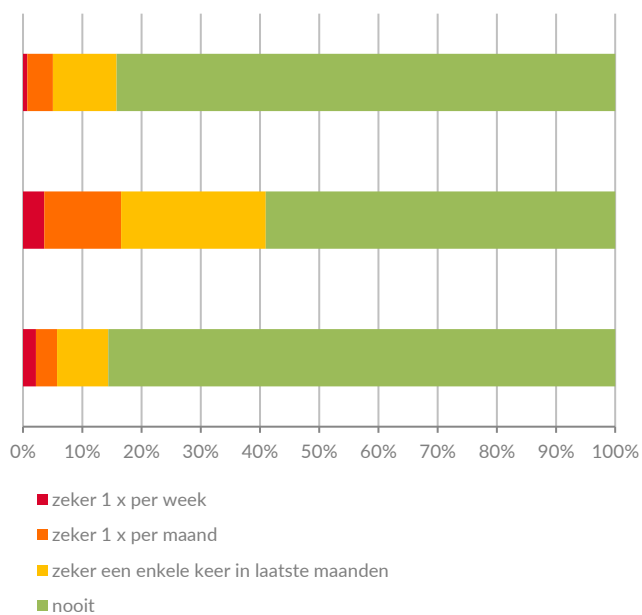


## Geweld en agressie tegenover naaste collega's

**72** Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden fysiek (incl. sexueel) geweld en/of agressie meegemaakt tegenover uw naaste collega's. (n=139)

**73** Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden verbaal geweld en/of agressie meegemaakt tegenover uw naaste collega's. (n=139)

**74** Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden digitaal geweld en/of agressie meegemaakt tegenover uw naaste collega's. (n=139)

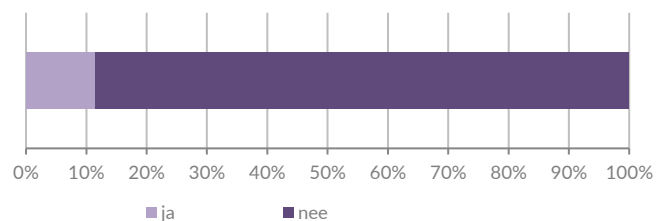


	zeker 1 x per week	%	zeker 1 x per maand	%	zeker een enkele keer in laatste maanden	%	nooit	%
<b>v72</b>	1	0,72%	6	4,32%	15	10,79%	117	84,17%
<b>v73</b>	5	3,60%	18	12,95%	34	24,46%	82	58,99%
<b>v74</b>	3	2,16%	5	3,60%	12	8,63%	119	85,61%



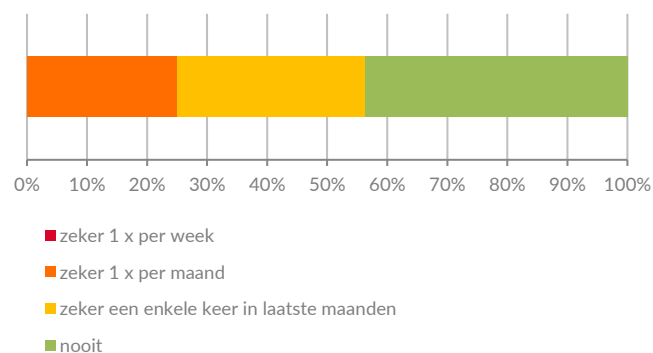
## Leidinggevend en geeft u vooral leiding aan professionals met direct cliënt contact

75 Bent u leidinggevende en geeft u vooral leiding aan professionals met direct cliënt contact? (n=139)



	Ja	%	Nee, ga naar vraag 77	%
<b>v75</b>	16	11,51%	123	88,49%

76 Hoe vaak heeft u de afgelopen 3 maanden te maken gehad met een medewerker van u (onder uw leiding) die te maken had met geweld en/of agressie? (n=16)

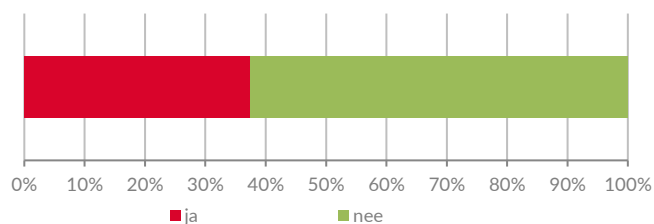


	zeker 1 x per week	%	zeker 1 x per maand	%	zeker een enkele keer in laatste maanden	%	nooit	%
<b>v76</b>	0	0,00%	4	25,00%	5	31,25%	7	43,75%



## Gevolgen van geweld en/of agressie op de werkvloer

77 Heeft u in deze vragenlijst aangegeven dat u (direct/indirect) met fysiek, verbaal of digitaal geweld te maken heeft gehad? (n=139)



	Ja	%	Nee --> ga naar einde vragenlijst	%
v77	52	37,41%	87	62,59%

Medewerkers die bij vraag 77 'ja' hebben beantwoord, hebben zelf of via naaste collega's/medewerkers met geweld en agressie op het werk te maken gehad. De volgende stellingen over de mogelijke gevolgen van geweld en agressie op het werk konden ze beantwoorden met 'eens' of 'oneens'.

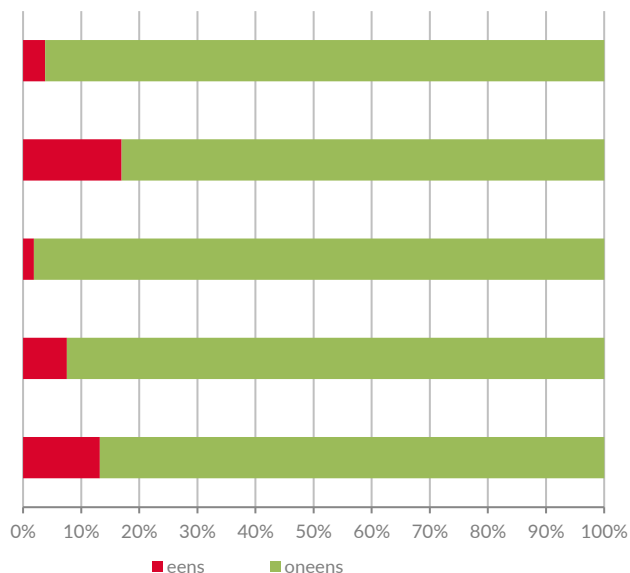
78 Ik voel me onveilig op het werk (n=53)

79 Ik voel me wel eens angstig op het werk (n=53)

80 Ik pieker vaak over agressie en geweld in mijn werk (n=53)

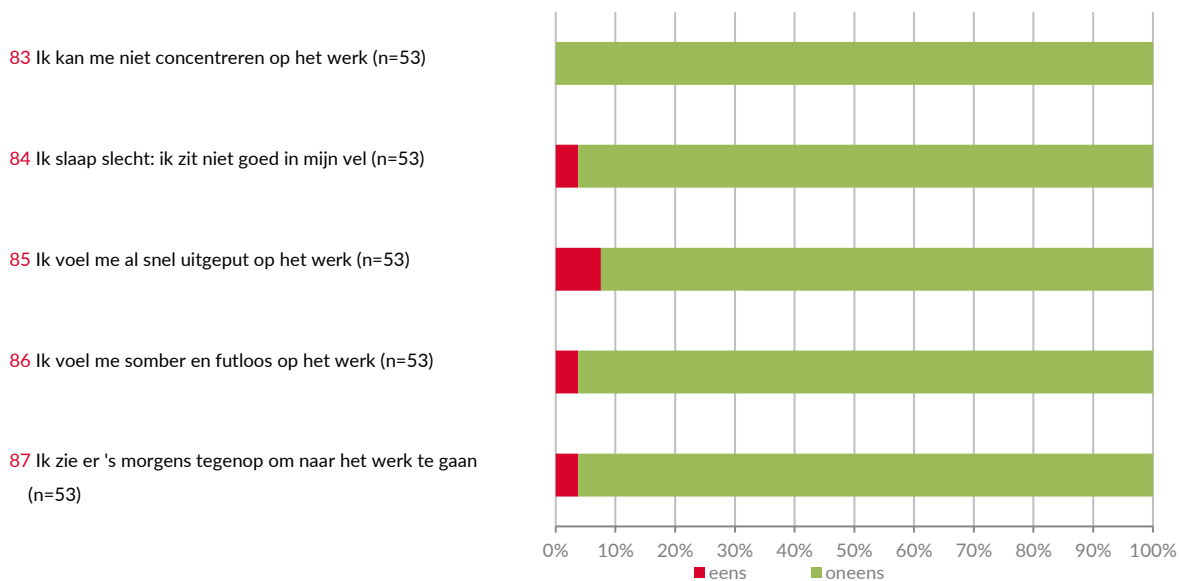
81 Ik vermijd bepaalde werkplekken (n=53)

82 Ik werk liever niet alleen (n=53)

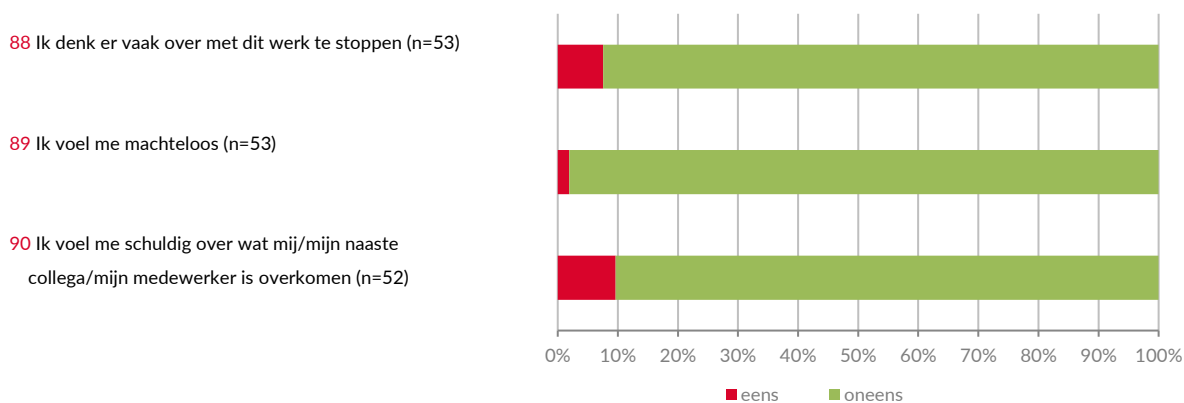


	Eens	%	Oneens	%
v78	2	3,77%	51	96,23%
v79	9	16,98%	44	83,02%
v80	1	1,89%	52	98,11%
v81	4	7,55%	49	92,45%
v82	7	13,21%	46	86,79%





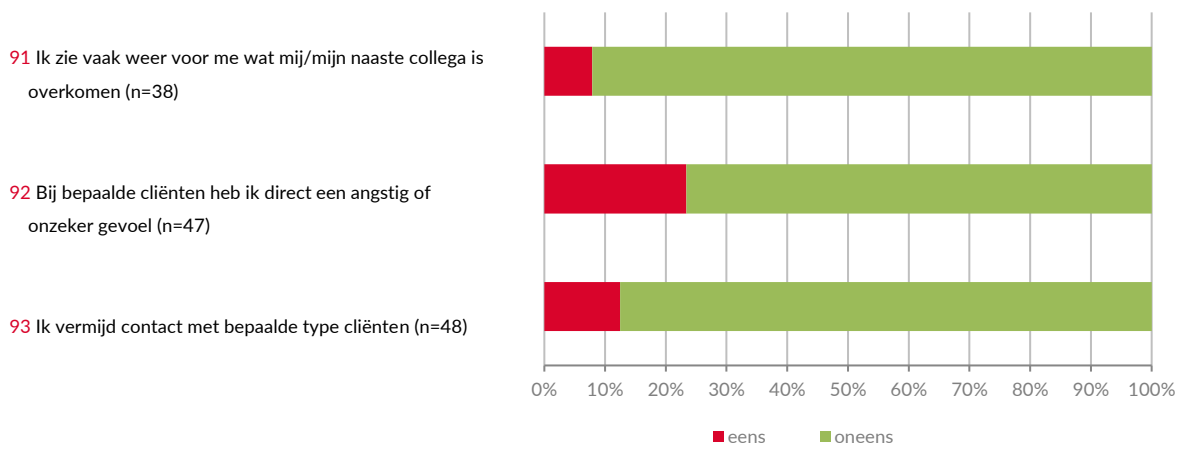
	Eens	%	Oneens	%
<b>v83</b>	0	0,00%	53	100,00%
<b>v84</b>	2	3,77%	51	96,23%
<b>v85</b>	4	7,55%	49	92,45%
<b>v86</b>	2	3,77%	51	96,23%
<b>v87</b>	2	3,77%	51	96,23%



	Eens	%	Oneens	%
<b>v88</b>	4	7,55%	49	92,45%
<b>v89</b>	1	1,89%	52	98,11%
<b>v90</b>	5	9,62%	47	90,38%







	Eens	%	Oneens	%	N.v.t.
<b>v91</b>	3	7,89%	35	92,11%	14
<b>v92</b>	11	23,40%	36	76,60%	5
<b>v93</b>	6	12,50%	42	87,50%	4



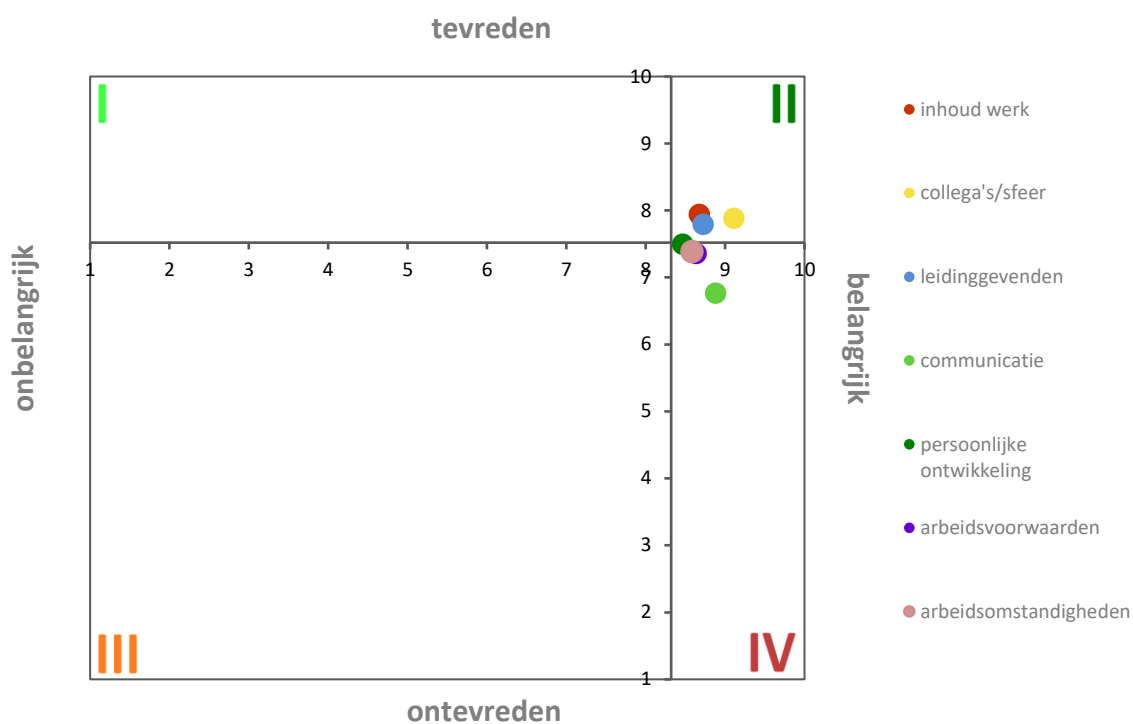
## 02 | Verbeterkwadrant

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.



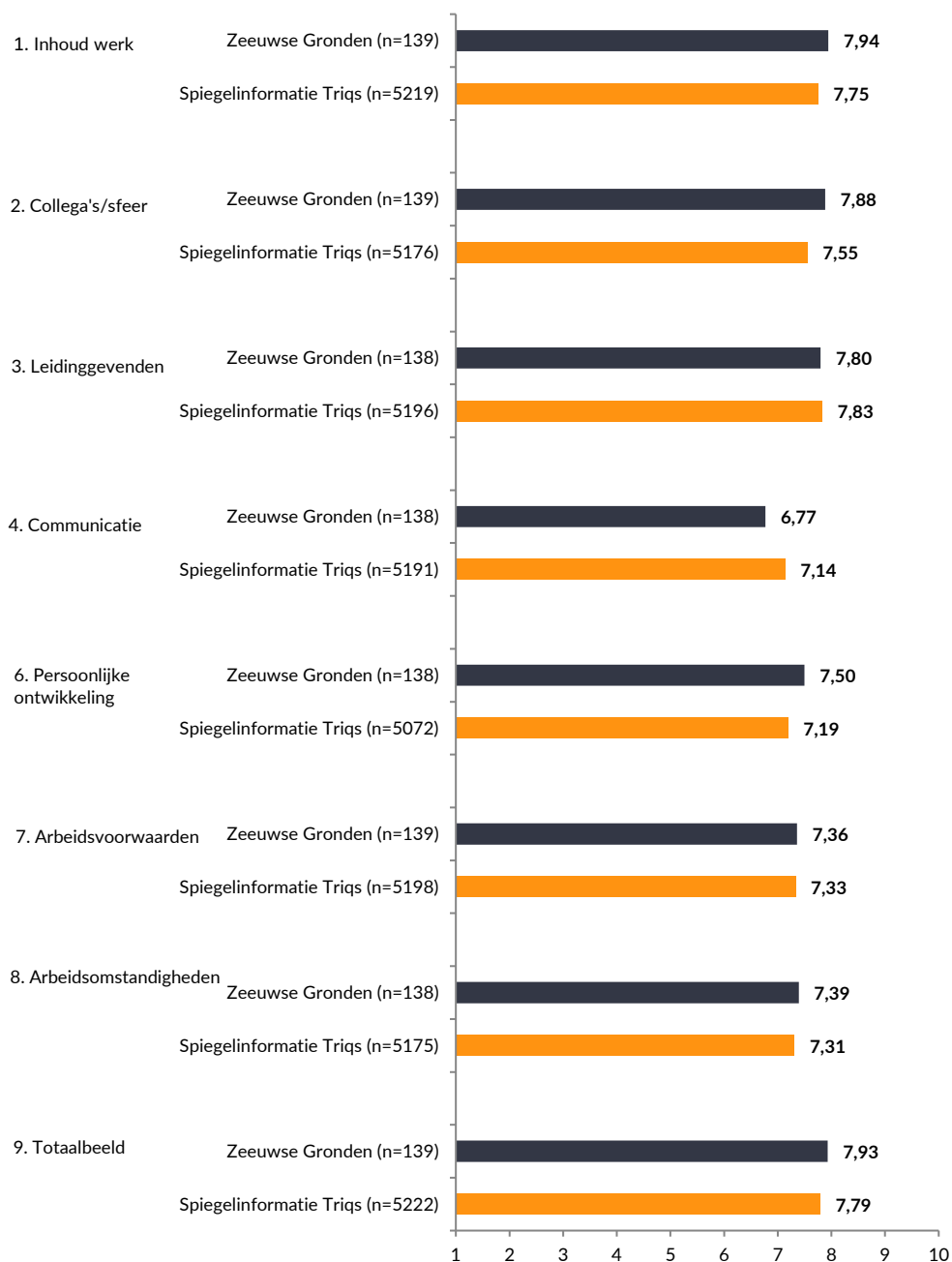
	belang	rapportcijfer
inhoud werk	8,67	7,94
collega's/sfeer	9,11	7,88
leidinggevenden	8,72	7,80
communicatie/planning	8,88	6,77
persoonlijke ontwikkeling	8,46	7,50
arbeidsvoorwaarden	8,63	7,36
arbeidsomstandigheden	8,58	7,39
<b>gemiddelde</b>	<b>8,32</b>	<b>7,52</b>

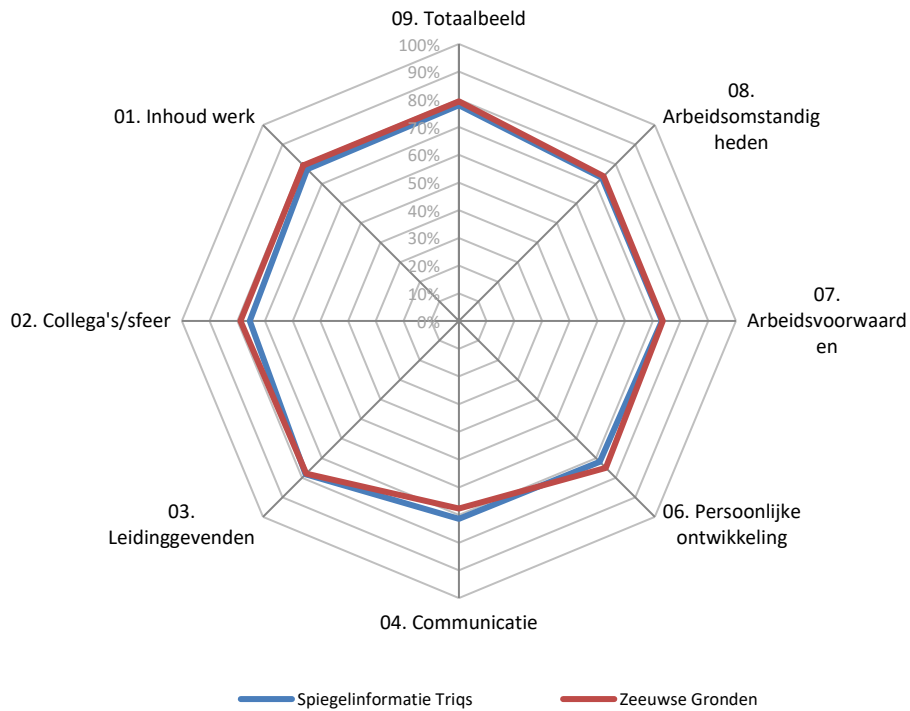


## 03 | Benchmark

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.





	Zeeuwse Gronden			Spiegelinformatie Triqs		
	n=	score	%	n=	score	%
01. Inhoud werk	139	7,94	79,42%	5219	7,75	77,50%
02. Collega's/sfeer	139	7,88	78,85%	5176	7,55	75,50%
03. Leidinggeevenden	138	7,80	77,97%	5196	7,83	78,30%
04. Communicatie	138	6,77	67,68%	5191	7,14	71,40%
06. Persoonlijke ontwikkeling	138	7,50	75,00%	5072	7,19	71,90%
07. Arbeidsvoorwaarden	139	7,36	73,60%	5198	7,33	73,30%
08. Arbeidsomstandigheden	138	7,39	73,91%	5175	7,31	73,10%
09. Totaalbeeld	139	7,93	79,28%	5222	7,79	77,90%





