

Conclusies en opvolging van het medewerkers tevredenheid onderzoek

In deze notitie treffen jullie de conclusies uit bespreking van het medewerkerstevredenheid onderzoek aan.

De enquête 2015 geeft over het algemeen een positiever beeld van de waardering van de organisatie dan het onderzoek in 2012.

De medewerkers zijn tevreden over hun baan, trots op hun prestaties, vinden SBT een mooie en zinvolle organisatie, maar geven ook aan dat het op sommige punten beter kan of moet, zoals de multidisciplinaire samenwerking, werksfeer, waardering en een betere PR.

De uitkomsten en analyse zijn besproken min het MT, de Raad van Toezicht en met de OR.

Samenvattend kunnen ten aanzien van verbeterpunten de volgende acties aan de uitkomsten van het onderzoek worden verbonden:

Voor jaarplan 2016

- De *administratieve belasting* verminderen, herhaling uitleg en instructie OASE.
- De *planning* transparanter maken
- Het *werkoverleg* standaardiseren voor organisatiezaken en te verbeteren
- De *organisatiestructuur* afmaken, vertrouwen in leidinggevenden verbeteren.
- De *beloning* structureel verbeteren en marktconform houden.
- De *multidisciplinaire samenwerking* verbeteren;
- De *vergoedingsregeling studiekosten* evalueren, volgend MT
- Sturen op *voorbeeldgedrag leidinggevenden* op negatief gedrag aanspreken en multidisciplinaire samenwerking.

Voor meerjarenbeleidsplan

De punten uit de SWOT analyse wordt betrokken bij de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan , daarnaast:

- Externe financiering tandartsenopleidingen zoeken.
- Minder tandartsen in opleiding nemen → meerjarenbeleidsplan
- Trots op de organisatie en positieve waardering voor individuele prestaties stimuleren
- Bekendheid en externe beeldvorming van SBT als “merk” (PR) verbeteren.

De samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek treffen jullie op de volgende pagina's aan. Hier worden per vraag en onderwerp conclusies geformuleerd.

Alle uitslagen kan je lezen in het document Personeel enquête 2015.

Raad van Bestuur

Samenvatting uitkomsten medewerkers tevredenheidsonderzoek

Algemene opmerkingen

De enquête 2012 bevatte alleen gesloten vragen.

De enquête 2015 bevatte naast gesloten vragen ook een groot aantal open vragen. Er zijn in totaal 1210 open antwoorden gegeven.

Bij de analyse zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- A. Bij vergelijkbare vragen 2012-2015 zijn de antwoorden met elkaar vergeleken. De antwoorden 2012 worden in de tabel naast de antwoorden 2015 in grijs weergegeven. De precieze vraagstelling is in de tabel opgenomen.
- B. Bij de open vragen zijn frequentietabellen gemaakt van de gegeven antwoorden (vrije tekst) waarbij soortgelijke antwoorden bij elkaar zijn gevoegd (geclusterd)
In de open antwoorden worden regelmatig verschillende dingen naast elkaar gezet. Die zijn dan allemaal gescoord als afzonderlijk antwoord.
- C. Daar waar een antwoord beter past bij een op een andere plek gestelde vraag en de aan het eind gegeven ruimte voor algemene opmerkingen zijn de antwoorden gerubriceerd en geteld bij de meest passende vraag in de enquête.
- D. Met het oog op de privacy en fatsoen zijn antwoorden die gaan, of herleidbaar zijn naar een persoon veralgemeniseerd weergegeven.
- E. In cursief staan de conclusies of acties ten aanzien van dat punt.

1. Respons

In 2015 is er een grotere respons 60% (n=78) dan in 2012 45% (n=54).

Niet iedereen heeft alle vragen beantwoord.

Mogelijk kan de respons volgende keer nog verbeterd worden door het aantal open vragen te beperken en aan te geven hoe lang het duurt om de enquête in te vullen.

2. Verdeling naar afdeling en functies

(vragen 1 en 2)

Uit het oogpunt van privacy was dit een open vraag, dit beperkt de analysemogelijkheden.

De gegeven antwoorden zijn gerangschikt naar de onderverdeling in 2012.

Mogelijk kunnen we de volgende keer door een gesloten vraag beter zicht krijgen op het onderscheid in meningen van a) behandelaars, b) assistenten en c) overige medewerkers.

3.a Werkbeleving

(vragen 3.1 t/m 3.7)

In dit onderdeel wordt met 7 gesloten vragen verschillende aspecten van de werkbeleving uitgevraagd en in 4 open vragen naar positieve, negatieve en verbeter zaken.

Uit de gesloten vragen blijkt dat men zeer tevreden is over zijn werk >85%, gemiddeld rapportcijfer is een ruime 8. Slechts twee personen waarderen hun functie op een 7 of 6.

Uit de open vragen blijkt dat afwisseling, het patiëntencontact, de aard van het werk en de samenwerking met collega's als positief ervaren wordt.

Negatieve aspecten betreffen vooral de administratieve belasting. Ontevredenheid over de functie inhoud en irritatie aan oncollegiaal wordt hier een aantal keren genoemd wordt, de indruk bestaat dat dit vooral onder assistentes leeft.

Over waardering is men weliswaar positief, maar minder dan bij de andere aspecten. "Slechts" 67 % van de medewerkers voelt zich gewaardeerd.

Conclusie: werkbeleving is positief, maar administratieve belasting aanpakken → in jaarplan

3.b Arbeidsomstandigheden (veiligheid, hygiëne, fysieke omgeving)

(vraag 3.8)

Ten opzichte van 2012 is de tevredenheid over de werkomgeving aanzienlijk toegenomen.

Conclusie: niveau handhaven

3.c Werkdruk

(vragen 8.1 t/m 8.4)

Uit de antwoorden blijkt dat de werkdruk als hoog ervaren wordt. Bij de antwoorden over de werkbeleving kwam al naar voren dat vooral de administratieve belasting leidt tot het ervaren van werkdruk.

In de open vragen wordt geïnformeerd naar de sterke en naar de verbeterpunten op het punt van de werkdruk. Als goede punten worden hier de flexibiliteit en de collegialiteit binnen SBT genoemd.

De verbeter suggesties richten zich vooral op verbetering en standaardisering van het gebruik van OASE en een planning die is ook afgestemd op de administratieve werkzaamheden.

Conclusie: administratieve belasting aanpakken → in jaarplan

4. Leidinggevende

(vragen 11 t/m 15)

Ten opzichte van 2012 is men in 2015 iets tevredener over zijn leidinggevende, het gemiddeld rapportcijfer is een 8, er zijn geen onvoldoende gegeven.

Opvallend is dat de duidelijkheid ten aanzien van taken en bevoegdheden wat lijkt afgenomen ten opzichte van 2012.

Als sterke punten van de direct leidinggevende worden vooral de openheid en bereikbaarheid genoemd.

Kritiek punten gaan vooral over deskundigheid, betrokkenheid en stijl. Het niet hebben van praktijkervaring of kennis op het vakgebied van degene waaraan leiding wordt gegeven is een serieus punt.

Kritiek op bereikbaarheid en beschikbaarheid lijkt niet te gaan over slechte leidinggevers, maar juist over mensen die men vaker in de omgeving wil hebben.

De verbeterpunten die worden aangedragen gaan over het verbeteren van het werkoverleg en transparantie in de roosters, ook hier bestaat de indruk dat dit vooral onder de assistentes leeft.

Conclusie: Men is tevreden over zijn leidinggevende, maar wil het liefst een meewerkend voorman/vrouw die veel dagen aanwezig is.

- *De planning en werkoverleg zou men transparanter (beter) willen. → in jaarplan.*
- *Organisatiestructuur afmaken voor duidelijkheid wie over wat gaat → in jaarplan.*

5. Arbeidsvoorwaarden

(vragen 16 t/m 18)

In het algemeen is men tevreden over de arbeidsvoorwaarden, gemiddeld rapportcijfer is een ruime 8.

Tegenover 10 mensen (18%) die zeer tevreden zijn (cijfer 9 of 10) staat 1 zeer ontevreden medewerker (cijfer 3).

De secundaire arbeidsvoorwaarden worden beter gewaardeerd dan de salariering.

De helft van de medewerkers vindt de beloning niet in overeenstemming met de zwaarte van het werk of staat daar neutraal tegenover.

De verbeter suggesties gaan over betere salariering in vergelijking met andere beroepen, prestaties meewegen in beloning, vergroting van het opleidingsbudget en vrije (feest)dagen.

Conclusie:- Indien mogelijk beloning structureel verbeteren (ligt een voorstel voor 2016).--> jaarplan 2016

- *Collectief opleidingsbudget ontlasten door beschikbaarheidsbijdrage → meerjarenbeleidsplan*
- *Betere uitleg over verplichte vrije dagen, wat niet verplicht is afgesproken moet je zelf opnemen. → als je dat wil, tijdig aanvragen.*

6. Bedrijfstijdverlenging

(vragen 19 en 20)

In 2015 staat men minder positief tegenover bedrijfstijdverlenging dan in 2012.

Datzelfde geldt voor de bereidheid hieraan zelf mee te werken. Enkele medewerkers zouden dit wel willen, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan.

Conclusie: geen verdere actie op ondernemen.

7. Samenwerking en werksfeer

(vragen 21 t/m 25)

In het algemeen is men iets positiever over de werksfeer en collegialiteit dan in 2012. Gemiddeld rapportcijfer is een 7,5. (20% geeft een 9 of 10 en 10% een 6 of 5)

De waardering van de samenwerking in het team en met directe collega's is beduidend hoger, dan de waardering van de samenwerking met andere afdelingen.

Mopperen en wandelgangenkritiek zijn de belangrijkste ergernissen die hier genoemd worden (vraag 23). Ook het verslechteren van de patiëntgerichte samenwerking (A&G en MFP) wordt expliciet genoemd. Als oplossing wordt aangegeven dat het niet-tolereren en direct aanspreken van negatief gedrag een verbetering zou kunnen geven. En worden alternatieven voor de combi overleggen gevraagd.

Conclusie:

- Voorbeeldgedrag leidinggevende (mensen direct op negatief gedrag aanspreken).
- Stimuleren multidisciplinaire behandeling, gezamenlijke behandelplannen en combi-afspraken →jaarplan /mjb
- Betere functionele multidisciplinaire overlegvormen introduceren→jaarplan /mjb

8. Opleiding en ontwikkelingsmogelijkheden

(vragen 26 t/m 30)

Uit de gesloten vragen (26.1 t/m 26.3) blijkt dat de ondervraagden matig positief zijn (>50%) over opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden. Het rapportcijfer is gemiddeld een 7, 10% is hierover ontevreden.

Als sterke punten van SBT worden de vergoedingen en het opleidingsaanbod vaak genoemd (in company trainingen/cursussen).

Als verbeterpunten wordt naast een hoger budget, gepleit voor een actiever rol van de leidinggevende, meer promoten van de mogelijkheden en masterclasses (van Acta) openstellen voor SBT medewerkers.

Conclusie:

- Ruimte individueel opleidingsbudget vergroten door
 - a. beschikbaarheidsbijdrage voor de opleidingen te regelen→ meerjarenbeleidsplan
 - b. minder tandartsen in opleiding nemen→ meerjarenbeleidsplan.
- Medewerkers beter informeren over het aanbod→ jaarplan
- Vergoedingsregeling studiekosten evalueren →jaarplan.

9. Communicatie: Werkoverleg en informatievoorziening

(vragen 31 en 32)

In vergelijking met 2012 wordt de kwaliteit van het werkoverleg ongeveer gelijk beoordeeld.

60% van de medewerkers vindt dat het werkoverleg voldoet, 30 tot 40 % vindt dat het interne overleg verbeterd moet worden.

Verbeteringen worden voorgesteld op het punt van gezamenlijk of organisatie breed overleg met tandartsen en assistenten, vaste agendering van organisatie en beleidszaken, beter verslag en follow up van de afspraken. Ook hier bestaat de indruk dat de ontevredenheid vooral bij assistenten leeft.

Conclusies:

- Meer standaardiseren van werkoverlegagenda met organisatorische onderwerpen→jaarplan
- Organiseren van multidisciplinaire en organisatie brede overlegvormen→jaarplan (mjb)

10. Ondernemingsraad

(vragen 33.1 en 33.2)

De vragen gingen over de bereikbaarheid en het gevoel dat de medewerkers door de OR goed vertegenwoordigd worden.

De zichtbaarheid van de ondernemingsraad kan verbeterd worden.

Conclusies: actiepunten voor de OR.

11 Organisatie (verbondenheid, trots op eigen werk en company pride)

(vragen 34.1 t/m 3)

In vergelijking met 2012 is de verbondenheid met de organisatie aanzienlijk toegenomen, van 35% naar 95%.

De trots op het eigen werk is zeer groot.

Opvallend is dat de trots om voor de organisatie te mogen werken een veel minder positief beeld laat zien.

Conclusie:

- Company pride en positieve waardering voor individuele prestaties stimuleren → mjb
- Bekendheid en externe beeldvorming van SBT als “merk” (PR) verbeteren → mjb.

12 SWOT analyse

(vragen 35 t/m 38)

De meest genoemde punten worden hier weergegeven. De punten uit de SWOT analyse wordt betrokken bij de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan (mjb).

Sterke punten: Passie en deskundigheid van medewerkers voor zorg aan doelgroep
 Veel expertise (THK en sociaal), specialismen deskundigheden
 Alle disciplines op één locatie, multidisciplinaire samenwerking
 Professionele autonomie
 Goede kwalitatieve zorg
 Goede werksfeer

Zwakke punten: Samenwerking tussen afdelingen
 Interne informatie en communicatie
 Leeftijdsopbouw professionals (seniors/ ta in opleiding)
 Veel wisselingen in personeel
 Te weinig oog voor (moderne) kwaliteit van medewerkers en organisatie
 Onvoldoende bekendheid (PR en relatiemanagement)
 Schaalgrootte (eenheid, sfeer en bureaucratie)

Bedreigingen: Concurrentie verwijspraktijken (hebben ook minder regels)
 Bezuinigingen (vershraling van de zorg, patiënten worden zwaarder)
 Schaalgrootte (verbondenheid komt onder druk)
 Toenemende regeldruk vanuit verzekeraars
 Focus op enkele samenwerkingspartners ipv alle
 Leeftijdsopbouw (vertrek senioren zonder goede opvolging)

Kansen: Samenwerking en partnerships met ZKH en WLZ- instellingen
 PR beleid en relatiemanagement naar verwijzers
 Marktgericht ondernemen
 Innoveren en professionaliseren
 Investeren in goed personeel
 Organisatie en taken en verantwoordelijkheden inzichtelijker maken.

De medewerkers geven de organisatie als geheel een beoordelingscijfer van 7 of een 8.