

Medewerkerbeleving Weener XL

Rapportage medewerkersonderzoek 2022

Februari 2023



**MARKET
RESPONSE**

Inhoudsopgave

- Situatie en vraagstelling
- Vragenlijst, deelname en rapportage
- Bevindingen, conclusie en aanbevelingen
- Resultaten (grafieken en tabellen)
- Onderzoeksopzet

In opdracht van
Gemeente 's Hertogenbosch

Irene Klein Bog
Research Consultant
irene.kleinbog@marketresponse.nl
033-330 33 33



Situatie en vraagstelling

Weener XL is het werk- & participatiebedrijf van de Gemeente 's-Hertogenbosch en is er voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en voor werkgevers die sociaal rendabel willen ondernemen. Werk is volgens Weener XL voor iedereen belangrijk. Het geeft mensen naast een inkomen, structuur, plezier en voldoening. Weener XL biedt een totaalpakket waar passend werk en actief meedoen voorop staan.

In 2013 en 2017 zijn bij Weener XL medewerkersonderzoeken uitgevoerd. De omstandigheden rondom de coronapandemie hebben ervoor gezorgd dat, volgens de frequentie van eens in de 4 jaar, een herhalingsmeting nog niet had plaats gevonden. Ontwikkelingen binnen de organisatie hebben aanleiding gegeven het medewerkersonderzoek eind 2022 uit te voeren.

Naast het beeld over hoe medewerkers het werken bij Weener XL ervaren, was er speciaal behoefte aan inzicht in de beleving van de sociale veiligheid in het algemeen en bij de afdeling 'Schone Ruimte' in het bijzonder.

Om deze inzichten op te halen, heeft MarketResponse twee afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Een 'algemeen' medewerkersonderzoek waar alle medewerkers van Weener XL aan deel konden nemen en een kwalitatief 'plus' onderzoek onder de medewerkers van 'Schone Ruimte'.

De centrale vraag van het algemeen medewerkersonderzoek is:

Hoe kijken medewerkers aan tegen het werken bij/via Weener XL ?

De volgende onderzoeksvragen gaan we beantwoorden:

- Wat is de algemene beleving van de medewerkers ten aanzien van het werken bij/via Weener XL?
- Hoe ervaren de medewerkers:
 - het werk?
 - de werkplek/-omstandigheden?
 - de omgang met en aansturing door leidinggevenden?
 - de ontwikkelingsmogelijkheden?
 - de omgang en samenwerking met collega's?
 - de sociale veiligheid? Hebben medewerkers ongewenst gedrag ervaren (persoonlijk of bij/door anderen)?
- Wat zijn de wensen en behoeften van de medewerkers? Wat gaat er goed, wat kan er beter?
- Hoe gemotiveerd zijn de medewerkers die zelf voor Weener XL als werkgever gekozen hebben (ambtelijk medewerkers)?



Vragenlijst, wijze van deelname en rapportage

Vragenlijst

De vragenlijsten gebruikt in eerdere medewerkersonderzoeken bij Weener XL zijn aangepast aan de huidige opzet van medewerkersonderzoeken in de sector. Daarnaast zijn aanvullende en maatwerkvragen toegevoegd om aan te sluiten bij de situatie alsmede de wensen (van de stakeholders) van Weener XL.

Deelname

Doelgroep medewerkers konden onder werktijd de vragenlijst invullen en daarbij gebruik maken van de ondersteuning van onafhankelijk medewerkers van MarketResponse. Aan medewerkers die niet tijdens de georganiseerde invuldagen aanwezig waren, heeft MarketResponse de vragenlijst opgestuurd*. Door middel van een antwoordvelop konden zij de ingevulde vragenlijst rechtstreeks aan MarketResponse sturen.

Ambtelijk medewerkers zijn door MarketResponse via een email uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. De email was voorzien van een persoonlijke link waarmee medewerkers direct bij de vragenlijst terecht kwamen.

Alle op papier ingevulde vragenlijsten zijn door MarketResponse ingevoerd in een database en samengevoegd met antwoorden van de online deelnemers. De analyse en rapportage is uitgevoerd door MarketResponse. Om de anonimiteit van de deelnemers te bewaken heeft Weener XL (en andere stakeholders) geen inzage in het databestand. MarketResponse zorgt ervoor dat de data van de vragen geanonimiseerd worden opgenomen in de SBCM-benchmark en de MarketResponse benchmark.

Rapportage

De rapportage van het algemene medewerkersonderzoek bestaat uit dit totaalrapport, waarin onderzoeksresultaten van Weener XL totaal en die van de hoofdonderdelen (ambtenaren, Units, gedetacheerden) tekstueel uiteen zijn gezet. Tevens zijn de resultaten grafisch en in tabellen weergegeven. Voor de uitsplitsing van de resultaten van de onderdelen Units en gedetacheerden verwijzen wij naar de tabelrapportages.**

De antwoordschaal is overeenkomstig de huidige onderzoeken in de sector aangepast van een 4-puntsschaal naar een 5-puntsschaal. Cijfermatig vergelijk is daardoor niet mogelijk, wel of een resultaat gelijk is gebleven dan wel een positieve of negatieve ontwikkeling laat zien.

Bij een berekening op de 5-puntsschaal, zoals deze is gehanteerd binnen dit onderzoek, geldt een waarde van **3,5 als ondergrens voor een voldoende**. Een **goede score begint bij een waarde van 4,0**. Een score **lager dan 3,5 is over het algemeen een aandachtspunt**.

**Om deze groep uit te kunnen nodigen voor deelname aan het onderzoek is door MarketResponse bijgehouden wie aanwezig waren bij de invuldagen (vaststellen wie er niet waren, kon alleen door vast te leggen wie er wel waren). De registratie van aanwezigen stond los van de vragenlijst. Er is géén koppeling tussen de ingevulde vragenlijsten en de (namen van aanwezige) medewerkers.*

***Om de anonimiteit te waarborgen worden alleen resultaten weergegeven indien de respons van een groep 10 of meer respondenten (medewerkers) betreft, en/of het responspercentage 100% bedraagt.*



Bevindingen

Respons

Alle 1.466 medewerkers werkzaam bij Weener XL zijn uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Hiervan hebben er 725 de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een gemiddeld responspercentage van 49,5%. Driekwart van de ambtenaren, bijna de helft van medewerkers van Units (47,5%) en ruim een kwart van de medewerkers die gedetacheerd zijn (28,7%) heeft deelgenomen. Uitgaande van medewerkers werkzaam binnen Weener XL (ambtenaren én units) betreft de respons 56,0%. Een lagere respons van gedetacheerden is herkenbaar. Over het algemeen voelen deze medewerkers zich meer verbonden met het bedrijf waar zij werken dan bij het bedrijf dat hen detacheert, waardoor zij zich minder aangesproken (kunnen) voelen om deel te nemen aan een medewerkersonderzoek van Weener XL. De respons is lager dan in 2017 (n=948 en 64%). Mogelijk is de (zeer) beperkte betrokkenheid vanuit Weener XL (i.h.k.v. anonimiteit) hierop van invloed geweest. De gemiddelde respons in de SBCM benchmark 2021 is 59%, hierbij aangetekend dat de respons van de bedrijven die in 2021 onderzoek hebben uitgevoerd gemiddeld 45% is.

Weener XL in 1 woord

De ambtelijk medewerkers is gevraagd hun beleving over het werken bij Weener XL te beschrijven in één of enkele woorden. Hier worden vooral 'positieve' termen genoemd zoals gezellig, plezier, prettige werksfeer, fijne collega's, fijne werkgever, sociaal en uitdagend.

Rapportcijfer

Medewerkers geven het werken bij/via Weener XL gezamenlijk gemiddeld het rapportcijfer 7,2. Dit is gelijk aan het rapportcijfer in de MarketResponse SW-Benchmark én van Weener XL in 2017. 54% van de respondenten geeft in 2022 een rapportcijfer 8 of hoger en 14% geeft een onvoldoende (was in 2017 resp. 48% en 13%). Het gemiddelde rapportcijfer van de ambtenaren is het hoogst (7,9), dat van Units het laagst (6,7). Het aantal onvoldoendes bij deze laatste groep is 21% tegenover 14% bij de gedetacheerden (gemiddeld rapportcijfer 7,3) en 5% bij de ambtenaren. Het laagste rapportcijfer binnen Units is het gemiddelde van de medewerkers van Ontwikkeling & Begeleiding (6,5), het hoogste van Facilitaire medewerkers (7,6).

Verhogen werkplezier

Persoonsgerichte aandacht en de werklocatie zijn aspecten die ambtelijk medewerkers het meest noemen op de vraag wat er nodig is om (nog) meer tevreden te zijn over het werken bij Weener XL. Men kijkt uit naar de nieuwe locatie en hoopt op o.a. meer (rustige) ruimtes en beter meubilair. Meer betrokken worden, waardering voelen en (informatie over) mogelijkheden voor ontwikkeling worden gezien als pijlers voor persoonlijke aandacht. Unit-medewerkers noemen verbeterpunten als oprechte aandacht, complimenten krijgen i.p.v. dat alleen fouten genoemd worden, rekening houden met de mogelijkheden, kansen bieden, duidelijke afspraken en leidinggevend op één lijn om misverstanden te voorkomen. Daarnaast noemen zij, net als gedetacheerden, salaris als verbeterpunt. Zowel ambtenaren als medewerkers van Units spreken over 'de juiste personen op de juiste plek', zorgen voor capabele(re) mensen op posities, zeker gezien de steeds grotere diversiteit van de doelgroep.



Bevindingen

Motivatie ambtelijk medewerkers

Motivatie

De stellingen 'Ik werk met plezier bij Weener XL', 'Ik ben er trots op om bij Weener XL te werken', 'Ik voel me betrokken bij Weener XL', 'Ik ben gemotiveerd mij maximaal in te zetten voor Weener XL' en 'Ik spreek met enthousiasme tegen anderen over Weener XL' geven een indicatie in hoeverre de ambtelijk medewerkers bij Weener XL gemotiveerd zijn. De gemiddelde scores op deze stellingen zijn zeer goed (4,1 tot en met 4,3). Dit resulteert in 69% 'echt gemotiveerde' ambtelijk medewerkers. Dit percentage ligt 5% boven het landelijk gemiddelde (64%) over diverse sectoren heen. Het percentage 'laag gemotiveerden' is net als landelijk 6%.

Wat motiveert?

Zinvol werk met een maatschappelijk tintje is wat ambtelijk medewerkers motiveert in hun werk bij Weener XL, zo blijkt uit *'Bijdrage leveren aan de maatschappij'*; *'Dat ik een bijdrage kan leveren aan de samenleving en de mensen in mijn gemeente kan ondersteunen'*; *'Het werken met de doelgroep (PW en SW) is erg leuk, geeft veel voldoening'*. Maar ook collega's en de vrijheid en afwisseling in het werk zijn belangrijke motivatoren; *'De mensen! (zowel collega's als de mensen waarvoor wij werken)'*; *'de afwisseling, de vrijheid, de mogelijkheid om mezelf te ontwikkelen'*; *'de collega's en het team'*; *'Dat ik redelijk vrij gelaten word en er een goede sfeer heerst waarin samenwerken mogelijk is.'*

Motivatie verhogen rol Weener XL

Op de vraag wat er nodig is om de motivatie (nog) verder te vergroten, geven veel medewerkers geven aan al voldoende gemotiveerd te zijn. Daarnaast zijn voor Weener XL aandachtspunten genoemd als: de werkplek/locatie, meer informatie van en over elkaar, waardering (beloning) en minder langdurige besluitvorming, zo blijkt uit o.a. *'Beter faciliteren qua werkplek en vooral vergaderfaciliteiten'*; *'Voldoende werkplekken en ook hybride werken faciliteren'*; *'Delen van informatie waar is welk team mee bezig '*; *'Vaker meekijken met collega's'*; *'Behouden van open communicatie'*; *'Er voor zorgen dat de inzet van de mensen zichtbaar beloond wordt'*; *'Het belonen van inzet. Dan bedoel ik niet alleen in geld, maar ook in het vieren van successen met het team en de organisatie'*; *'Dat bepaalde regels/zaken/beleid/aanpassingen sneller doorgezet worden'*; *'Minder ambtelijke processen / regels'*.

Motivatie verhogen rol medewerker

Volgens de medewerkers ligt hun aandeel in het (verder) vergroten van de motivatie vooral in bij (blijven) dragen aan contact, communicatie en ontwikkeling: *'Ook goede communicatie en afstemming met de collega's vanuit mijn kant'*; *'Sparren met collega's over hoe we het nog beter kunnen doen. Je merkt dan de passie bij je collega's en dat vergroot mijn motivatie'*; *'Intervisie met collega's, kennis vergroten'*; *'Praatjes maken met andere collega's'*; *'Mezelf blijven uitdagen en ontwikkelen'*. Ook hier benoemen medewerkers dat hun motivatie al (meer dan) genoeg is, *'Momenteel werk ik met veel plezier en ben ik voldoende gemotiveerd'*; *'Niet veel; ben al super gemotiveerd en werk hard'*.



Bevindingen

Werkbeleving

Medewerkers zijn blij met hun werk, vinden het leuk om te gaan werken en om dat bij/via Weener XL te doen. De gemiddelde Weener XL scores liggen rond de benchmarkgemiddelden. Ambtelijk medewerkers laten een positievere werkbeleving zien dan de medewerkers van Units en de gedetacheerden. Dit uit zich vooral in het gevoel van trots op het werken bij/via Weener XL en de mate waarin het werk aansluit bij wat medewerkers willen en kunnen. Zo vinden Unit medewerkers het werk wel enigszins passen bij wat ze kunnen, maar niet geheel bij wat ze willen. Dit geldt ook voor de gedetacheerden. Die zijn wel iets positiever over de afwisseling in het werk dan hun collega's bij Units.

Werkleider/ Leidinggevende*

De gemiddelde scores op de stellingen over de aansturing door de werkleider/leidinggevende laten een positief beeld zien. Medewerkers zijn blij met de werkleider/leidinggevende, krijgen van hem/haar informatie over veranderingen op het werk en vinden de werkleider/leidinggevende over het algemeen prettig in de omgang. Dit draagt allemaal bij aan een positief totaaloordeel over 'leidinggevende geeft goed leiding'. De gemiddelde scores van de medewerkers van Units zijn iets lager dan van ambtelijk medewerkers en gedetacheerden, maar nog ruim voldoende. Eerder zagen we al dat waardering en complimenten als verbeterpunten voor meer werkplezier werden genoemd. Dit is in lijn met het oordeel van de Unit-medewerkers als het gaat over complimenten krijgen van de werkleider/leidinggevende. Waar dit door alle groepen werd genoemd om werkplezier te (kunnen) verhogen, laten de resultaten op de stelling 'ik krijg genoeg complimenten van mijn leidinggevende' zien dat Unit-medewerkers hierover aanmerkelijk minder tevreden zijn dan hun ambtelijke collega's.

Voorman-vrouw/ allrounder/ bandleider/ Werkvoorbereider*

Medewerkers van Units is gevraagd hoe zij de aansturing op de werkplek door de voorman/-vrouw/allrounder/bandleider/werkvoorbereider ervaren. Ongeveer 60% geeft aan dat de leidinggevende op de werkplek helpt bij het werk en afspraken nakomt. Ongeveer 15% vindt dit (in het geheel) niet. Evenals bij de werkleider/leidinggevende, missen medewerkers complimenten en de positieve bijdrage aan een goede sfeer. Nadere analyse laat zien dat binnen Units de medewerkers van Facilitair en Groen meer tevreden zijn over de leidinggevende op de werkplek dan zij die bij Beschut, Post & Logistiek of Ontwikkeling & Begeleiding werken.

**In eerdere metingen is er bij de vragen over (de stijl van) leidinggeven(de) geen onderscheid gemaakt tussen werkleider/leidinggevende en leidinggevende op de werkvloer. Dit maakt vergelijk van resultaten niet mogelijk.*



Bevindingen

Collega's en samenwerking

De resultaten laten zien dat medewerkers vinden dat ze leuke collega's hebben, waarmee ze prettig omgaan en goed kunnen samenwerken. Dit komt de sfeer op de afdeling ten goede, zo blijkt ook uit het positieve oordeel van de medewerkers. De gemiddelde Weener XL totaalscores zijn gelijk of iets hoger dan de benchmarkscores en het oordeel is in lijn met dat van 2017.

Alle bedrijfsonderdelen laten deze meting op dit onderwerp een positief beeld zien. Uitzondering is de aandacht van Weener XL voor het voorkomen van ongewenst gedrag. Met een gemiddelde score van 3,4 is dit bij Units een aandachtspunt. Wel weten deze medewerkers, net als ambtenaren en gedetacheerden waar ze terecht kunnen als ze last hebben van ongewenst gedrag.

Ervaring met ongewenst gedrag

Ondanks de tevredenheid over collega's en de sfeer op de afdeling, geeft 36% van de medewerkers aan de afgelopen 2 jaar gezien te hebben dat er op de werkvloer gevloekt en gescholden wordt, 23% dat er gepest wordt en 21% heeft discriminatie gezien. Online pesten, seksueel intimideren, agressie en stelen is ook waargenomen, maar door minder dan 10% genoemd. De percentages dat medewerkers er last van hebben liggen gelukkig lager (resp. 20%, 10% en 12%), maar in deze is elk percentage er één teveel. Nadere analyse laat zien dat vooral medewerkers van Units vloeken, schelden en pesten zien en ervaren. Ambtelijk medewerkers en gedetacheerden hebben het minder gezien en hebben er aanmerkelijk minder last van gehad.

Toelichting ongewenst gedrag

Veel van de ambtenaren die een toelichting hebben gegeven op dit onderwerp geven aan dat ongewenst gedrag niet wordt geaccepteerd. Het ongewenst gedrag waar ambtenaren over spreken komt niet zozeer vanuit collega's, maar vanuit klanten/cliënten (uitkeringsgerechtigden). En hoewel zij, op een enkeling na, aangeven persoonlijk geen ervaring te hebben met ongewenst gedrag, geven diverse medewerkers aan dat het goed is dit onderwerp bespreekbaar te houden. Duidelijk zijn wat wel en niet kan en mag, wat de sancties zijn als de regels overschreden worden, maar ook wat een medewerker kan doen wanneer hij/zij zich onheus bejegend voelt. Zorgen dat een 'zero tolerance' beleid door de gehele organisatie nageleefd wordt.

De meeste medewerkers van Units geven in de toelichting aan geen ervaring te hebben met ongewenst gedrag. Enkelen uiten hun ervaring: Van geschreeuw door leiding op de werkvloer als er iets fout gaat in het werk tot buitengesloten voelen door collega's, van vriendjespolitiek tot praten over elkaar i.p.v. met elkaar. Hierbij is zeker niet de medewerker alleen doelwit, maar ook genoemd als verantwoordelijke/veroorzaker. Respect naar elkaar, begripvol zijn, meldingen serieus nemen, in vertrouwen je kunnen uitspreken zijn volgens Unit-medewerkers belangrijke aandachtspunten. Zowel voor medewerkers onderling als leidinggevende richting medewerker en vice versa. Vanuit de gedetacheerden is op dit onderwerp weinig toelichting gegeven.



Bevindingen

Werkplek

Evenals in 2017 zijn medewerkers matig tevreden over de plek waar zij werken en de middelen waarmee zij hun werk (moeten) doen. Ambtelijk medewerkers laten hier onvrede zien. In de toelichtingen spreken zij over wensen als betere werkplekken, voldoende (goede) stoelen en zit/sta bureaus, afgeschermd (stille) ruimtes, betere klimaatbeheersing, betere sanitaire en facilitaire voorzieningen en aandacht voor hygiëne. Velen vergelijken de situatie met 'het Stadskantoor', maar er wordt ook gerefereerd aan (en uitgekeken naar) de nieuwe locatie. Ondanks de lage tevredenheid over de werkplek en de middelen, zijn medewerkers nog steeds (net als in 2013 en 2017) tevreden over de mate waarin zij (fysiek) veilig hun werk kunnen uitvoeren. De aandacht voor een correct fysieke werkhouding wordt maar beperkt ervaren en het oordeel hierover is (nog) minder positief dan bij eerdere metingen.

Ontwikkeling

Over het algemeen willen de medewerkers van Weener XL nieuwe dingen leren. Helaas heeft niet iedereen het gevoel daar ook de mogelijkheid voor te krijgen. Zo ervaren medewerkers van Units en de gedetacheerden maar beperkt een rol van de leidinggevende als het gaat om welke nieuwe dingen een medewerker wil leren én de mogelijkheden hiervoor. De Unit-medewerkers ervaren meer dan de gedetacheerden steun van de leidinggevende om hun werk beter te doen, al is de gemiddelde score net voldoende. De uitkomsten van eerdere metingen lieten een gelijksoortig beeld zien. De gemiddelde scores van Weener XL 2022 ten aanzien van de wens om te ontwikkelen ligt boven het benchmark gemiddelde. De beleving ten aanzien van de mogelijkheden voor en ondersteuning bij ontwikkeling is bij Weener XL iets minder positief dan het landelijk gemiddelde. De ambtelijk medewerkers zijn redelijk tevreden over de rol van de leidinggevende als het gaat over ontwikkeling. Ze spreken er vaak genoeg over en worden aangemoedigd en gestimuleerd hiervoor actie te ondernemen. Aangetekend dat diverse ambtelijk medewerkers bij de toelichtingen hebben aangegeven dat (meer) mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling een verbeterpunt is als het gaat om meer motivatie en werkplezier.

Werkconsulent en begeleider detacheringen

9 op de 10 medewerkers van Units en gedetacheerden weet wie hun werkconsulent is en 2 op de 3 weet waarvoor ze bij de werkconsulent terecht kunnen, is tevreden over de bereikbaarheid van de werkconsulent en de mate waarin deze de afspraken nakomt. Dit alles leidt ertoe dat de medewerkers de werkconsulent beoordelen met een ruime voldoende. Het oordeel van de Unit-medewerkers en gedetacheerden ligt dicht bij elkaar. Het percentage medewerkers dat op deze stellingen 'weet niet/geen ervaring' heeft geantwoord is in 2022 beduidend lager dan in 2017. Ten opzichte van 2017 zijn de gedetacheerden minder positief over de begeleiding vanuit Weener XL. De gemiddelde scores liggen op of onder de huidige benchmarkgemiddelden. De betrokkenheid bij Weener XL is nog minder dan in 2017, een natuurlijke ontwikkeling en gezien de hoge betrokkenheid bij het bedrijf waar ze werken, positief.



Bevindingen

Ondernemingsraad

Vergeleken met de benchmarkscores laat de Ondernemingsraad bij Weener XL een nagenoeg gelijk beeld zien als het gaat over 'OR doet goed werk' (3,3 vs. 3,4) en 'contactpersoon van de OR bekend' (3,2 vs. 3,3). De informatievoorziening vanuit de OR wordt bij Weener XL beter beoordeeld dan bij andere bedrijven uit de sector (3,3 vs. 3,0). Echter, evenals in de benchmark is de antwoordoptie 'weet niet/geen ervaring' veel gebruikt (18% - 28%), maar wel minder dan bij de laatste meting in 2017. Bij Weener XL zijn de ambtenaren het meest positief, maar ook hun oordeel valt nog in de categorie 'aandachtspunt'. Al geldt dat dit bedrijfsorgaan ook landelijk binnen de sector geen hoge scores krijgt, wat maakt dat veel hoger scores mogelijk niet opportuun is.



Conclusie en aanbevelingen

Er gaat veel goed bij Weener XL, maar het kan nog beter

Over het algemeen zijn medewerkers van Weener XL blij met (het werken bij/via) Weener XL. Het werk en de collega's spelen hierbij een belangrijke rol, zowel bij de doelgroepmedewerkers als bij de ambtelijk medewerkers. Van deze laatste groep zijn de meeste medewerkers 'echt gemotiveerd'. Dit blijkt uit plezier in het werk hebben (zinnig en maatschappelijk), maximaal willen inzetten voor het succes van de organisatie, gevoel van trots en betrokkenheid en met enthousiasme spreken over Weener XL. Meer van elkaar en van andere afdelingen weten en persoonlijke aandacht en waardering (van schouderklopje tot gratificatie) zorgen er volgens de ambtenaren voor dat de motivatie hoog blijft en mogelijk nog hoger wordt.

De wens voor ontwikkeling in de vorm van nieuwe dingen leren, meekijken bij anderen of op andere werkplekken is bij veel medewerkers aanwezig. De aandacht en ondersteuning hiervoor wordt nog te weinig ervaren. Een eenvoudige(re) verslaglegging van hetgeen besproken is over ontwikkeling is misschien een optie. Geen uitdraai uit een systeem, maar ontworpen zodat iedere medewerker er wat mee kan. Het kan ook helpen dit onderwerp vaker aan de orde te brengen, niet alleen tijdens de vaste en 'verplichte' momenten als ontwikkelgesprekken, maar ook tussendoor. En zoals medewerkers het wel noemen: 'ook eens wat kunnen proberen'. Ambtelijk medewerkers geven in het onderzoek aan redelijk tevreden te zijn over de aanmoediging voor persoonlijke ontwikkeling en hiervoor zelf actie te ondernemen. Kijk in welke mate dit ook bij (een deel van) de doelgroepmedewerkers ingezet kan worden.

Het gedrag van en de samenwerking met collega's komt in het geheel als positief punt uit de resultaten. Los van een enkel tegengeluid, blijkt dat medewerkers hun collega's aardig vinden en er (redelijk) goed mee kunnen samenwerken. Het is wenselijk dat dit minimaal zo blijft. Dat medewerkers zich prettig en veilig voelen bij collega's waar ze mee werken, maar ook collega's elders in de organisatie én bij de leidinggevenden. De resultaten van het onderzoek wijzen niet op een angstcultuur. Wel is in enkele individuele toelichtingen door medewerkers gewezen op het niet altijd even respectvol met elkaar omgaan, gevoel van druk, vriendjespolitiek en schreeuwen op de werkvloer. De relatief hoge percentages (zien en/of last van) ongewenst gedrag nodigen dan ook uit tot extra actie op dit onderwerp voor de gehele organisatie en de groep Units in het bijzonder. Belangrijk is aandacht te (blijven) besteden aan goed (gewenst) gedrag. Dit benoemen in plaats van alleen wijzen op 'fout' gedrag. Zet ook in op het weerbaar(der) maken van medewerkers, zodat zij voor zichzelf kunnen en durven opkomen, dat zij collega's durven aanspreken (corrigeren) op gedrag en dat zij misstanden veilig bespreekbaar kunnen maken*. Ook dit valt onder ontwikkelen van medewerkers.

**SBCM biedt in dit kader diverse modules voor de sector.*



Conclusie en aanbevelingen

Er gaat veel goed bij Weener XL, maar het kan nog beter

De groep medewerkers binnen Weener XL is divers, meer dan in 2017 en mogelijk neemt de diversiteit nog verder toe, denk aan taal, verstandelijk vermogen, fysiek vermogen en cultuur. Bij de aansturing is het daarom belangrijk met deze diversiteit om te kunnen gaan. Vanuit verschillende hoeken geven medewerkers aan dat de huidige leiding op de werkvloer niet altijd geschikt is voor het werk omdat deze zich onvoldoende kunnen inleven in de 'problematiek' van collega's. Dit kan leiden tot (wederzijds) onbegrip met negatieve invloed op samenwerking en sfeer, wat weer negatief van invloed kan zijn op de productie (met het risico van de vicieuze cirkel). Zorg nog beter voor, zoals de medewerkers het zeggen 'de juiste persoon op de juiste plek'. Kwaliteit kan komen vanuit de persoonlijkheid en ervaring van iemand. Daarnaast is het verstandig leidinggevendenden handvatten te (blijven) bieden zoals trainingen, meeloopdagen (door en met collega's en leidinggevendenden), coaching ('on the job' of 'vragenuurtje'). Ook hier geldt goed luisteren, niet meteen oordelen, gelijke behandeling en respect; leiding richting medewerker maar óók medewerker richting leiding.

Vooraf bij de ambtelijk medewerkers zijn de werkplek en omstandigheden een doorn in het oog. Ze missen door de kantoortuinomgeving, ruimte om rustig te kunnen werken, zijn niet te spreken over de stoelen (beschikbaarheid en kwaliteit), willen graag sta/zit bureaus en een betere klimaatbeheersing. Met de nieuwe locatie verwachten medewerkers dat veel van de ongemakken van nu opgelost zijn. Ze hopen dat de input van medewerkers meegenomen wordt in de opzet en indeling op de nieuwe plek.

Ga tijdens het bespreken van de resultaten ook in op de lagere respons. Vraag waar dit volgens de medewerkers door komt en vooral wat te doen om ervoor te zorgen dat een volgende keer meer medewerkers deelnemen. Benoem het doel van het onderzoek en het belang van hun bijdrage. Spreek waardering uit over de medewerkers die hebben deelgenomen. Dat hun deelname de basis is om verder met elkaar in gesprek te gaan over wat er goed gaat in het werken bij Weener XL en wat er beter kan.

Koester het werk en de mensen bij Weener XL. Blijf in gesprek met elkaar, binnen en buiten Weener XL! Zorg dat het tweerichtingsverkeer blijft. Toon wederzijds oprechte aandacht. Draag de 'Weener Waarden' samen uit en gebruik deze als kapstok om goed en waar wenselijk en mogelijk beter en fijner met elkaar te kunnen werken.



Resultaten

Grafieken en tabellen



Respons

	aantal medewerkers	deelgenomen	respons%
Units	769	365	47,5%
Gedetacheerden	349	100	28,7%
Ambtenaren	348	260	74,7%
Totaal Weener XL	1466	725	49,5%



Respons – uitsplitsing units en gedetacheerden

Units

onderdeel	aantal medewerkers	deelgenomen	deelname%
Post & Logistiek	101	24	23,8%
Groen	224	79	35,3%
Beschut	312	154	49,4%
Vindingrijk	57	50	87,7%
Facilitair	47	17	36,2%
Bedrijfsbureau	5	2	40,0%
Plaats & Uitstroom	7	5	71,4%
Ontwikkeling & Begeleiding	16	13	81,3%
onbekend		21	
Totaal units	769	365	47,5%

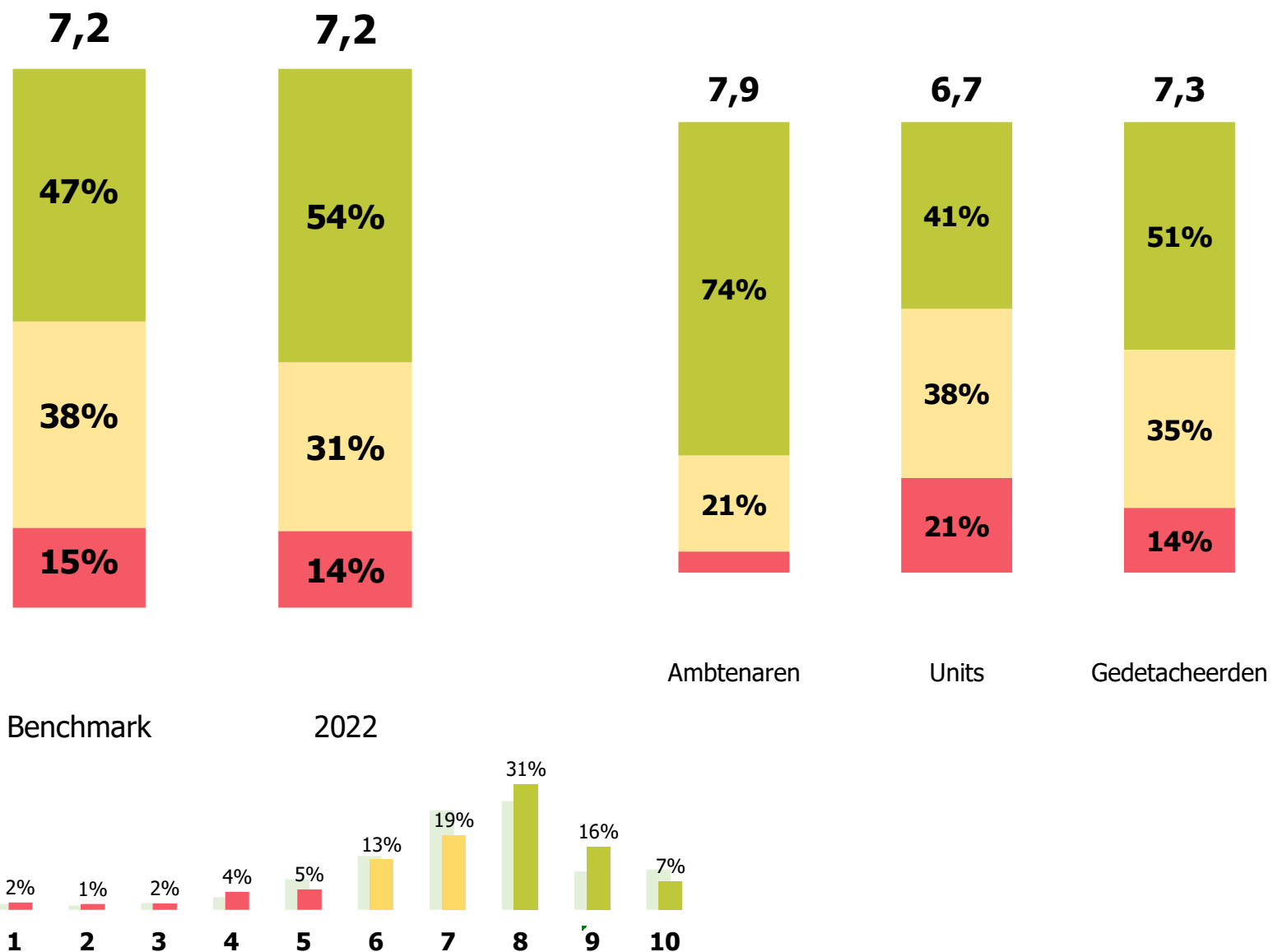
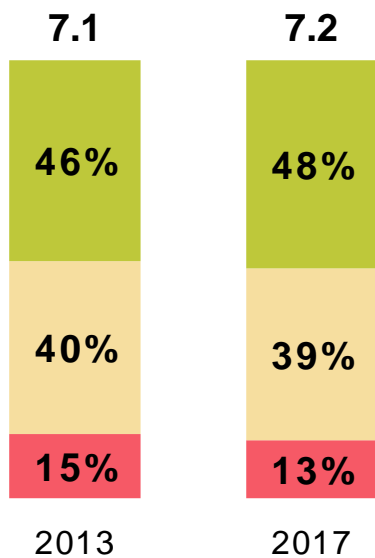
Gedetacheerden

onderdeel	aantal medewerkers	deelgenomen	deelname%
individueel gedetacheerd	129	27	20,9%
Post NL	36	2	5,6%
* de Schoonmaak Coöperatie	175	64	36,6%
andere groepsdetachering	9	1	11,1%
onbekend		6	
Totaal gedetacheerden	349	100	28,7%

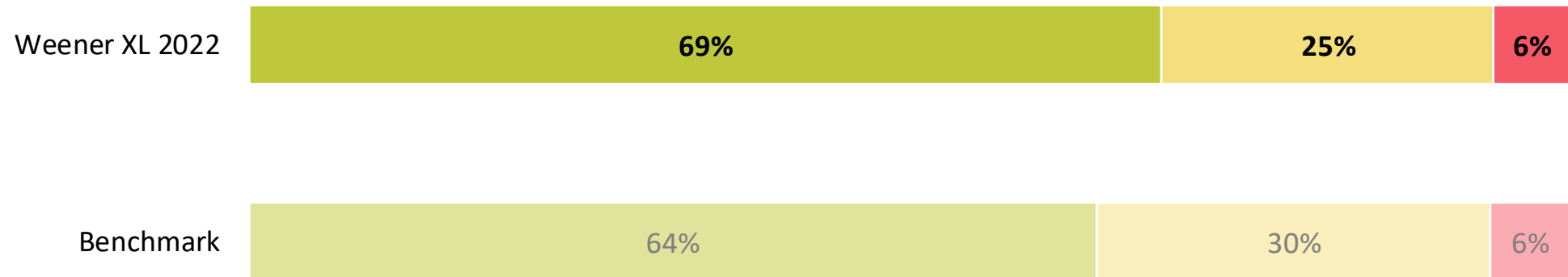
* Uit onderzoek gehouden bij de Schoonmaak Coöperatie



Rapportcijfer

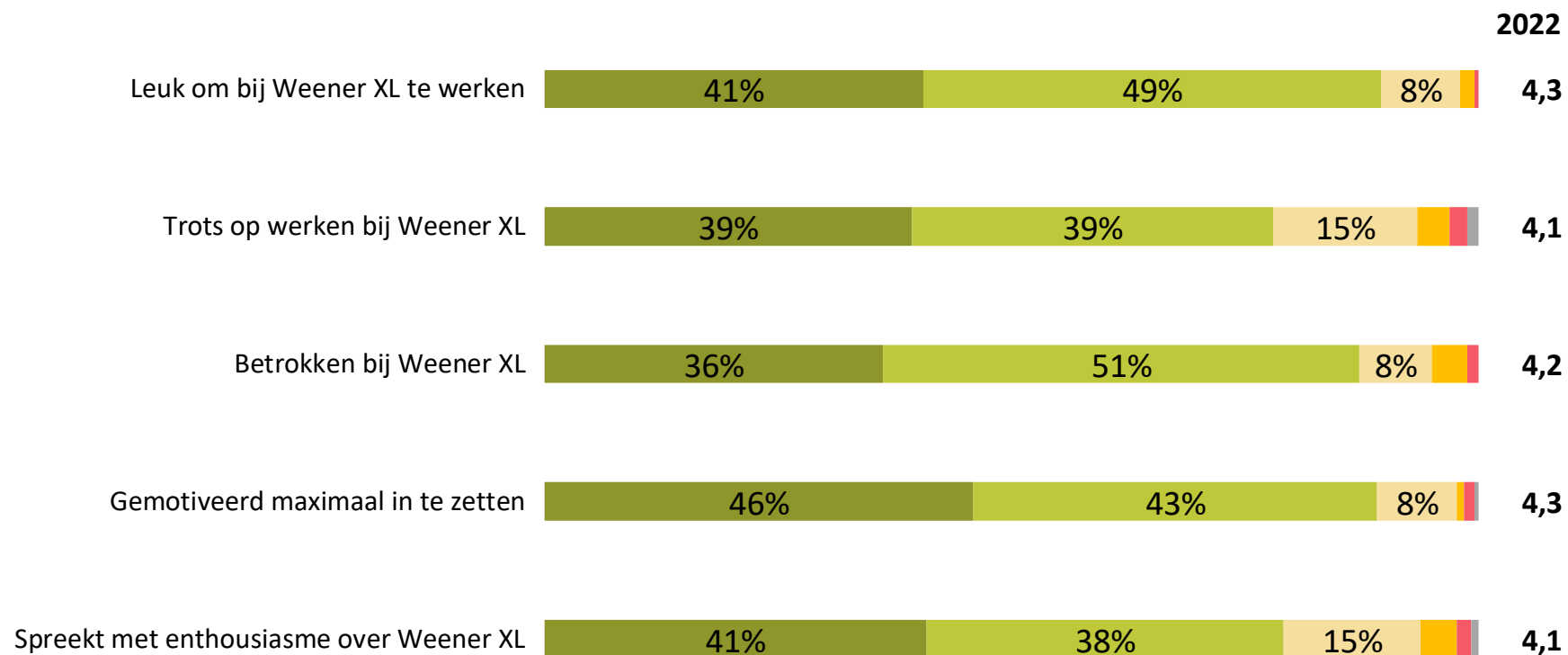


Motivatie ambtelijk medewerkers



Motivatie en betrokkenheid ambtelijk medewerkers

Alleen ambtenaren



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



Weener XL in 1 woord

uitdagend
werk
fijne
fijn
gezellig
prettig
collega's
plezier
ontwikkeling
betrokken
social



Motivatie: Wat motiveert in werken bij Weener XL

Alleen ambtenaren

Dat ik het verschil kan maken om de doelgroep verder te helpen op hun pad naar arbeid.

Afwisseling en de mensen

Dat ik redelijk vrij gelaten wordt en er een goede sfeer heerst waarin samenwerken mogelijk is.

Bijdrage leveren aan de maatschappij, vrijheid bij uitvoeren van taken, uitgedaagd worden meedenken en initiatief mogen nemen. Ik kan volledig mezelf zijn.

collega's en de werkzaamheden, vrijheid, sfeer

De doelgroep waar ik mee werk, de collega's en het team

mensen op weg helpen om zich te ontwikkelen zodat mijn input bijdraagt aan een waardevolle en gelukkig leven voor alle mensen van de doelgroep.

Het doel wat Weener XL nastreeft, burgers van 's-Hertogenbosch zo goed mogelijk laten participeren en ondersteunen om weer op eigen kracht te voorzien van inkomen.

De mensen! (zowel collega's als de mensen waarvoor wij werken)

Het nuttige van mijn werk, de afwisseling, de vrijheid, de mogelijkheid om mezelf te ontwikkelen

Het werken met de doelgroep (PW en SW) is erg leuk, geeft veel voldoening en plezier.

Er heer een prima werksfeer. De leiding heeft een heel open cultuur en tot aan het niveau directeur is iedereen heel benaderbaar en betrokken..

mensen motiveren, in hun kracht zetten, om hun volgende stap te zetten andere collega's motiveren mij ook



Motivatie - Hoe kan Weener XL motivatie verhogen?

Alleen ambtenaren

meer betrokkenheid vanuit management, door rechtstreeks in contact te gaan met medewerkers en te luisteren wat er leeft, wat gaat er goed, wat kan er beter

beter faciliteren qua werkplek en vooral vergaderfaciliteiten

Beter belonen van goed werk, natuurlijk wil iedereen een hoger salaris maar dit kan ook in de vorm van gratificaties. Een compliment of schouderklopje is leuk maar daar koop je niks voor.

meer waardering en respect voor de medewerkers die er werken. meer vertrouwen tonen in de medewerkers. niet het belang van inwoners koste wat kost voor laten gaan t.o.v. de medewerkers

betere samenwerking tussen de diverse afdelingen en goede managers op de juiste plek

de directe leiding meer als coachend inzetten en zorgen dat de leidinggevende meer inhoudelijk de tijd neemt. niet alleen sturen op de dashboardlijstjes maar de ruimte neemt en geeft voor inhoudelijk overleg en zodoende de betrokkenheid toeneemt.

Betere interne communicatie tussen de afdelingen. Ik zou mij nog meer motiveren als ik weet waar andere afdelingen mee aan de slag zijn, zodat ik daar min dienstverlening beter op kan afstemmen.

Dat bepaalde regels/zaken/beleid/aanpassingen sneller doorgezet worden, zonder dat iedereen er 'weken' over doet om er nog een keer overheen te lezen en wat van te vinden

Betere werkomgeving, genoeg bureaus, computers, voldoende werkplekken, beter klimaat, geen lekkages, meer veiligheid qua werkzaamheden, toiletten. Gelukkig komt er op korte termijn een nieuwbouwpand

Het belonen van inzet. Dan bedoel ik niet alleen in geld, maar ook in het vieren van successen met het team en de organisatie.

minder ambtelijke processen / regels

Behouden van open communicatie

meer beeld van wat andere collega's in de organisatie doen



Motivatie - Hoe kan medewerker motivatie verhogen?

Alleen ambtenaren

Zo doorgaan en een ambassadeur zijn en blijven voor WXL

Werk en privé zoveel mogelijk gescheiden houden.

Verder werken aan ontwikkeling, verdieping van de functie.

Ben erg gemotiveerd, hoeft niet vergroot te worden

Veel meer betrokken zijn met het bedrijf Meer weten te komen wat doelgroep inhoud en beleid omheen.

Sparren met collega's over hoe we het nog beter kunnen doen. Je merkt dan de passie bij je collega's en dat vergroot mijn motivatie

Praatjes maken met andere collega's

Mezelf blijven uitdagen en ontwikkelen

Ook goede communicatie en afstemming met de collega's vanuit mijn kant.

Momenteel werk ik met veel plezier en ben ik voldoende gemotiveerd

Blijven ontwikkelen

Kennis en ervaring (blijven) opdoen

uitdaging in mijn werk blijven vinden, ideeën over uitvoering blijven ventileren, meedenken over verbeteringen

Niet veel; ben al super gemotiveerd en werk hard

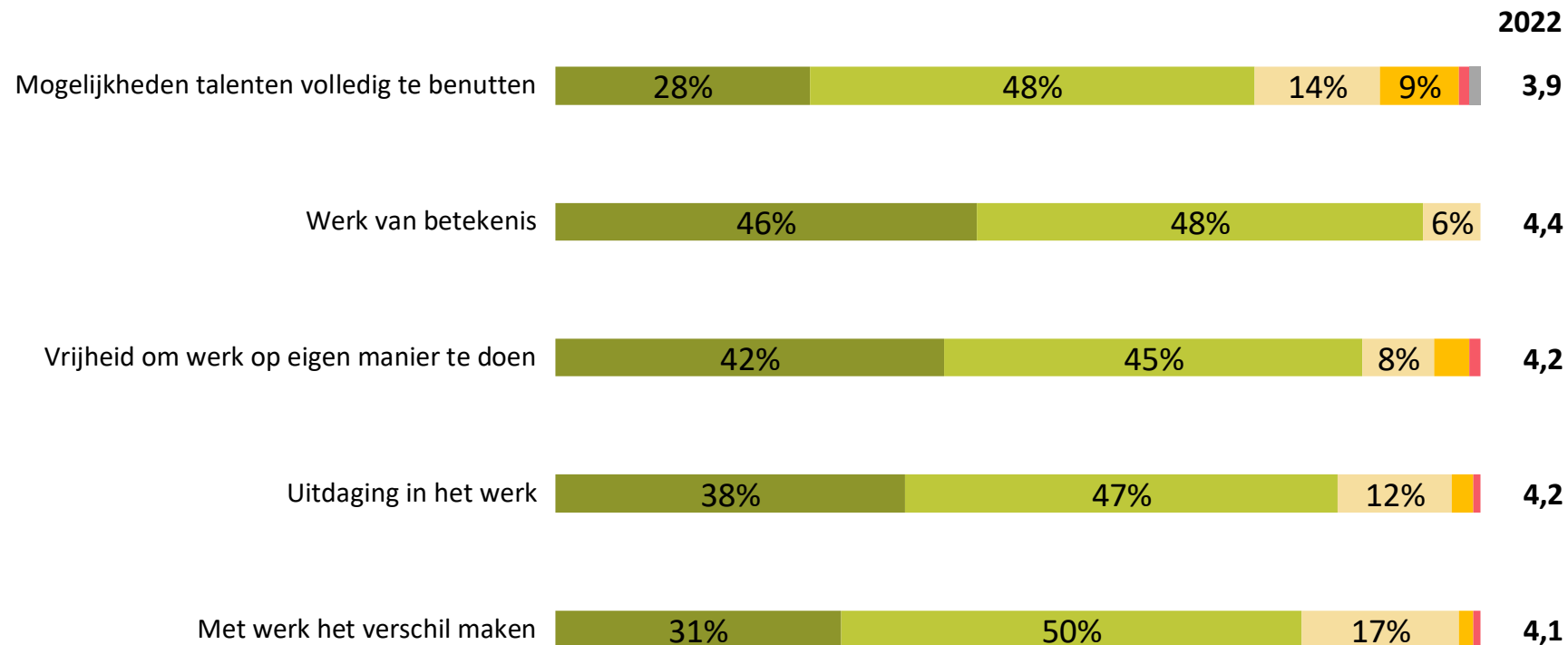
Ik vind niet dat dat nodig is, mijn motivatie is groot!

Intervisie met collega's, kennis vergroten



Inzet talent – betekenisvol – autonomie – groei - impact

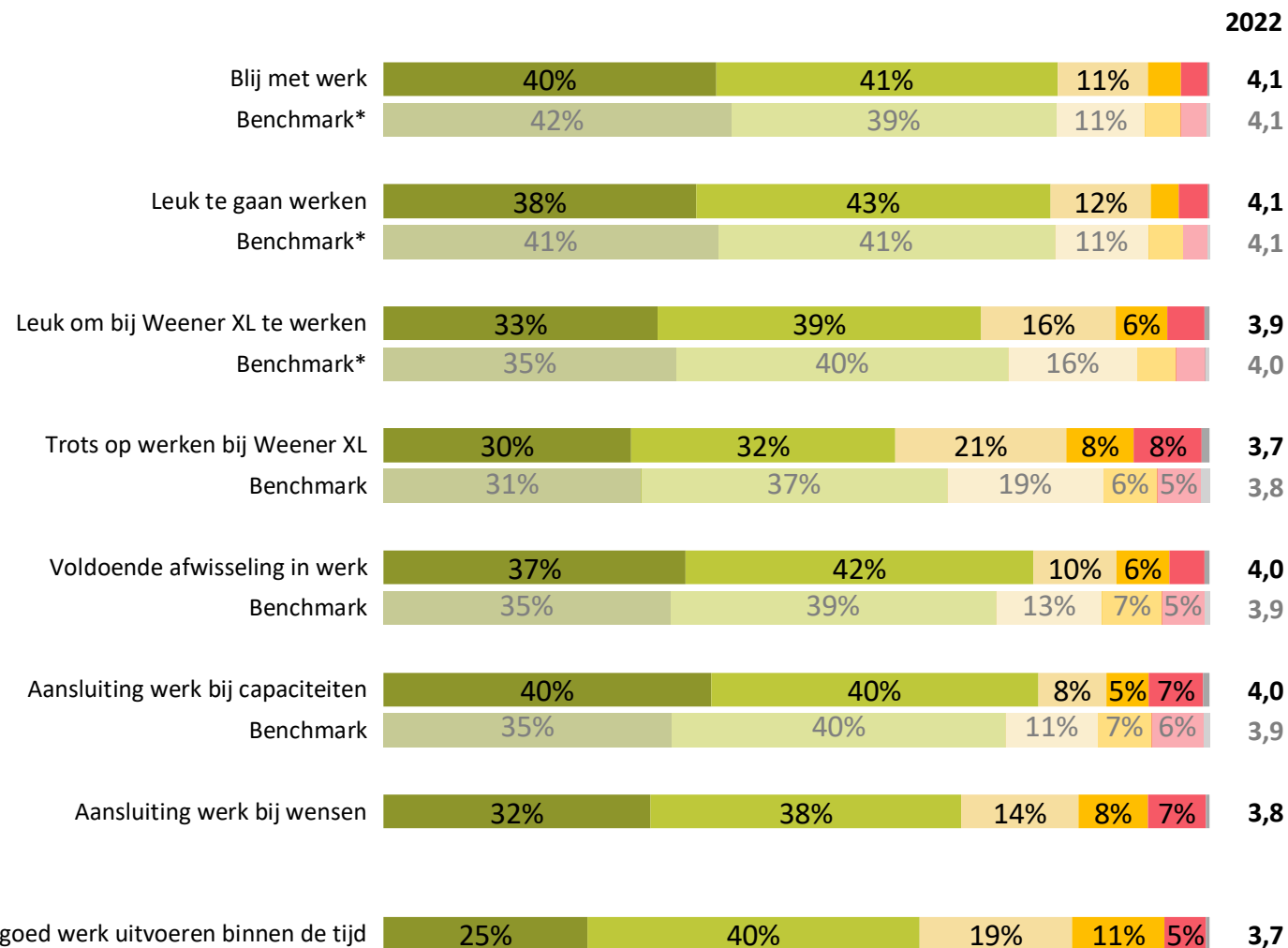
Alleen ambtenaren



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



Werkbeleving - Totaal



* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring

B -> alleen voorgelegd aan ambtenaren



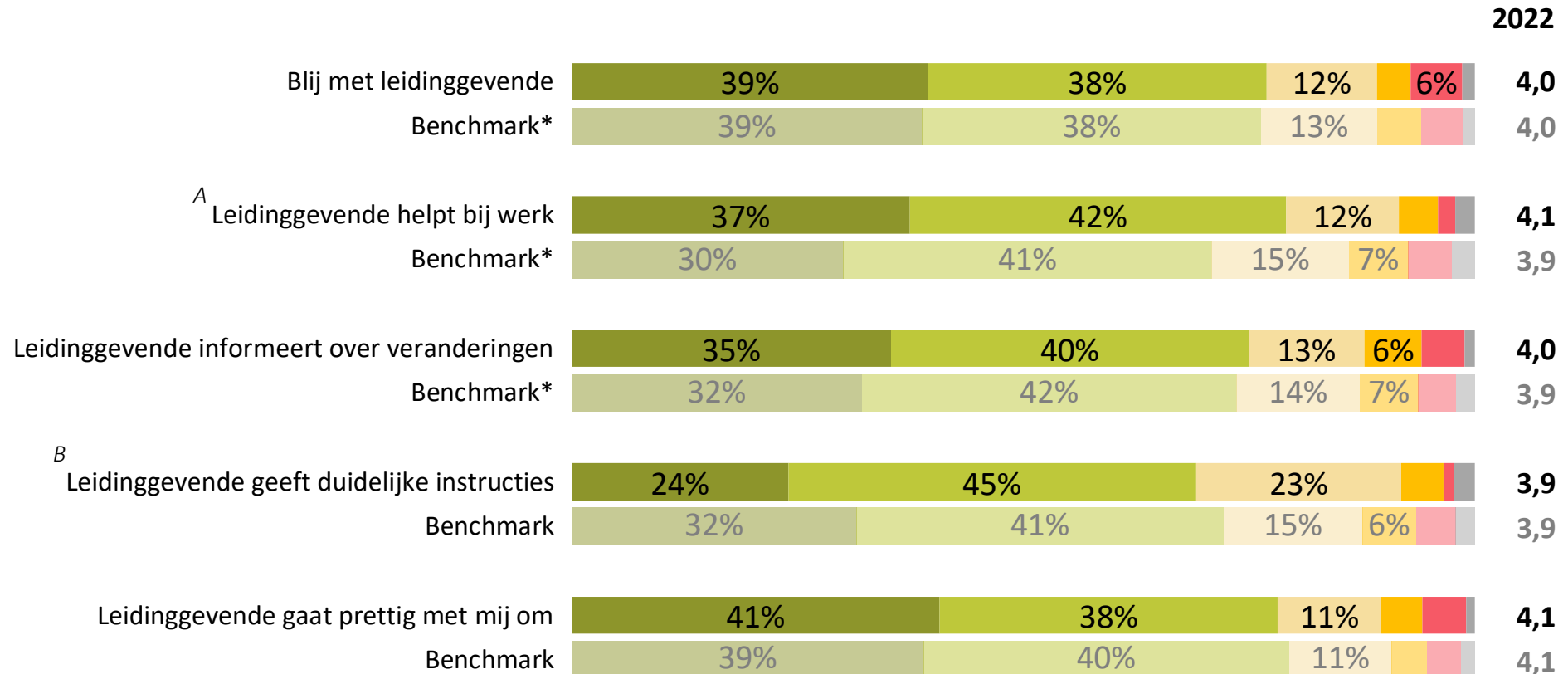
Werkbeleving - onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Blij met werk	4,1	4,4	4,0	4,1
Leuk te gaan werken	4,1	4,3	3,9	4,1
Leuk om bij Weener XL te werken	3,9	4,3	3,7	3,9
Trots op werken bij Weener XL	3,7	4,1	3,4	3,3
Voldoende afwisseling in werk	4,0	4,3	3,8	3,9
Aansluiting werk bij capaciteiten	4,0	4,5	3,7	3,6
Aansluiting werk bij wensen	3,8	4,3	3,5	3,5
Kan goed werk uitvoeren binnen de tijd	3,7	3,7		



(stijl van) Leidinggevende* – totaal (1)

*Units = leidinggevende/werkleider - Gedetacheerden = leidinggevende op de werkplek



A -> units -> bij vragen over voorman/voorzvrouw opgenomen

B -> hier alleen voorgelegd aan ambtenaren

* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



(stijl van)leidinggevende* – onderdelen (1)

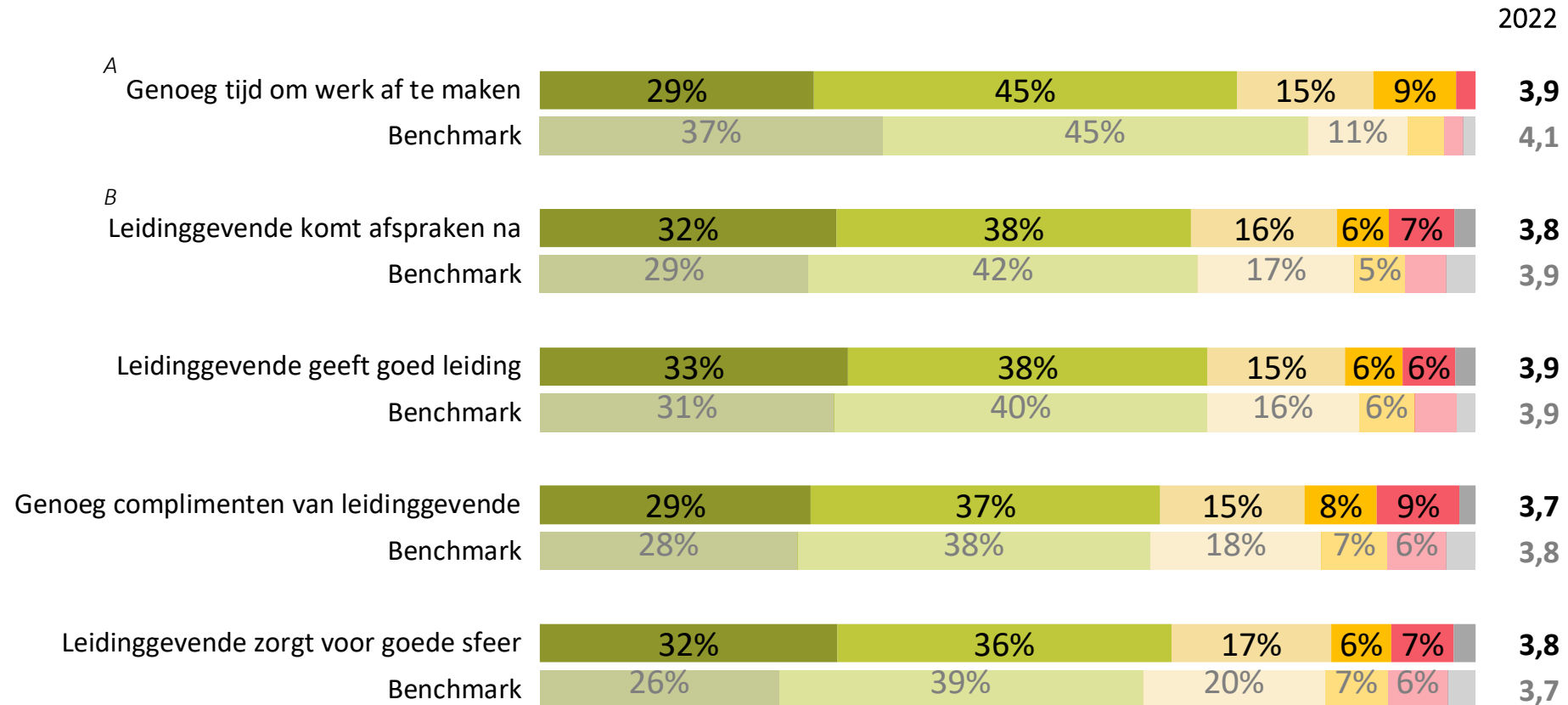
*Units = leidinggevende/werkleider - Gedetacheerden = leidinggevende op de werkplek

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Blij met leidinggevende	4,0	4,2	3,9	4,2
Leidinggevende helpt bij werk	4,1	4,1		4,1
Leidinggevende informeert over veranderingen	4,0	4,2	3,8	4,0
Leidinggevende geeft duidelijke instructies	3,9	3,9		
Leidinggevende gaat prettig met mij om	4,1	4,3	3,9	3,9



(stijl van) Leidinggevende* – totaal (2)

*Units = leidinggevende/werkleider - Gedetacheerden = leidinggevende op de werkplek



A -> units -> bij vragen over voorman/voorzitter opgenomen

B -> niet voorgelegd aan ambtenaren

* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



(stijl van) Leidinggevende* – onderdelen (2)

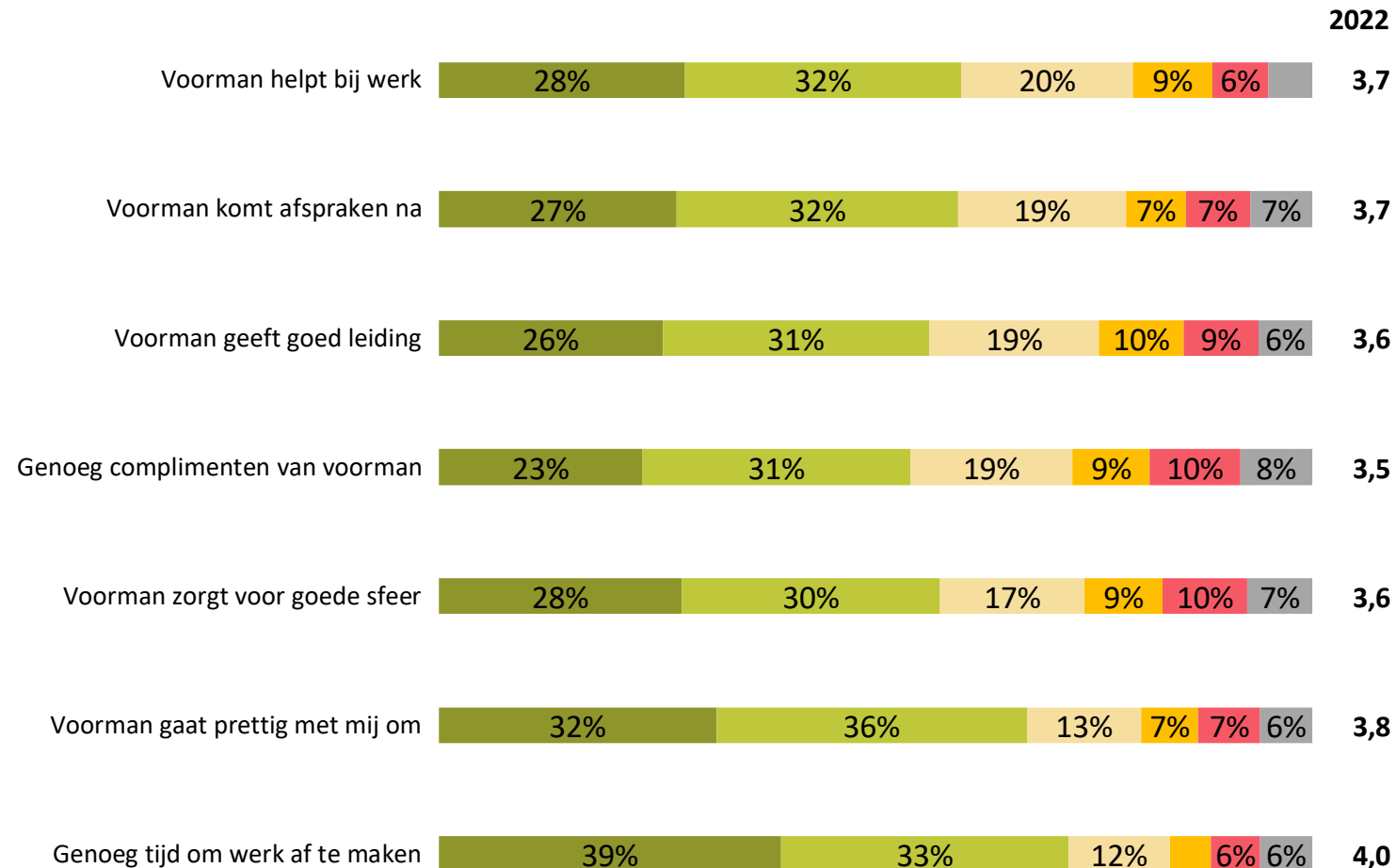
*Units = leidinggevende/werkleider - Gedetacheerden = leidinggevende op de werkplek

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Genoeg tijd om werk af te maken	3,9	3,9		4,3
Leidinggevende komt afspraken na	3,8		3,8	4,0
Leidinggevende geeft goed leiding	3,9	4,0	3,8	3,8
Genoeg complimenten van leidinggevende	3,7	4,0	3,5	3,7
Leidinggevende zorgt voor goede sfeer	3,8	4,1	3,6	3,7



(stijl van) Leidinggevende op de werkvloer*

Alleen voorgelegd aan medewerkers van Units

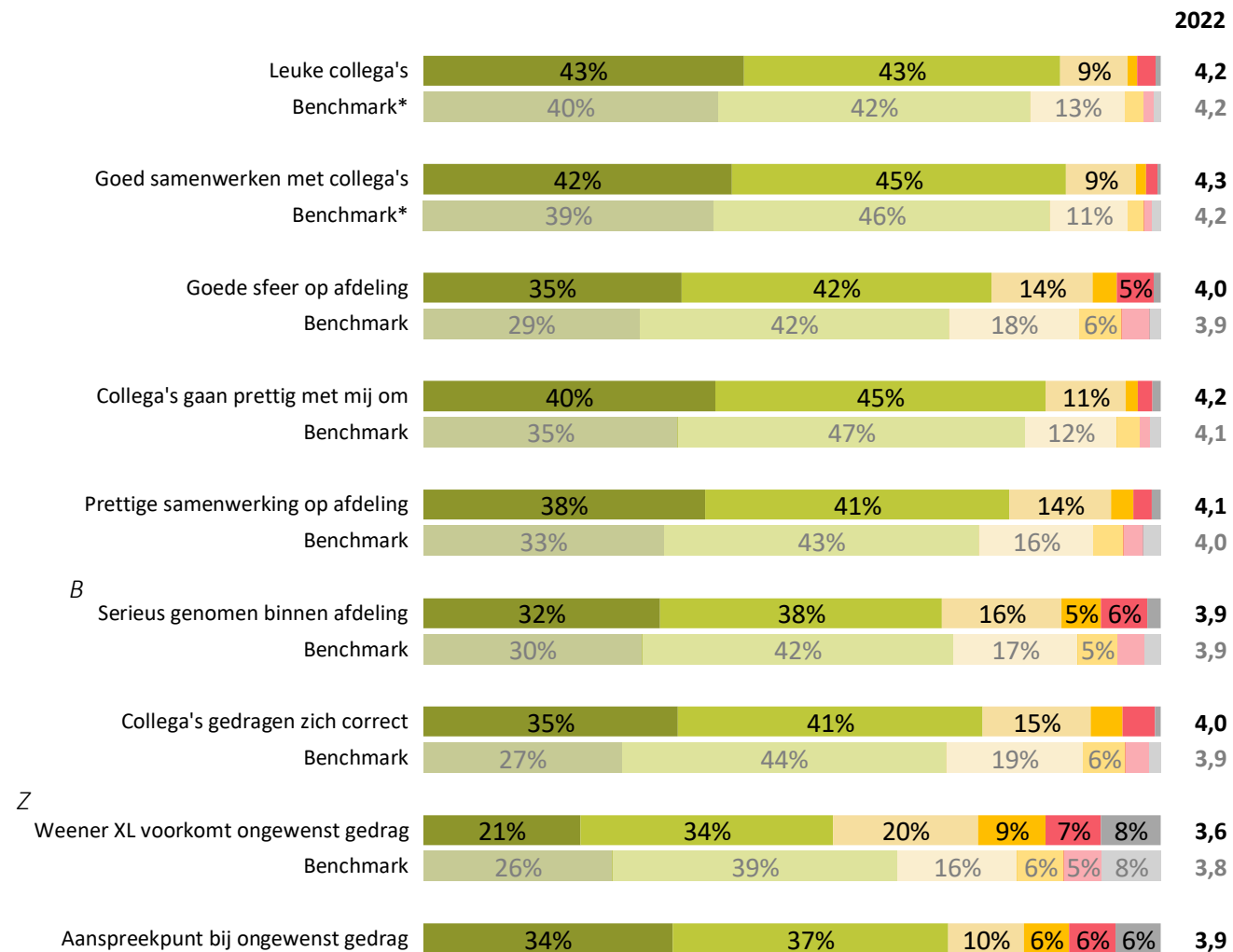


*Voorman = voorman/-vrouw/bandleider/allrounder/werkvoorbereider

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



Omgang met collega's



* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring

B -> niet voorgelegd aan ambtenaren

Z -> gedetacheerden: Weener XL = het bedrijf waar ik werk



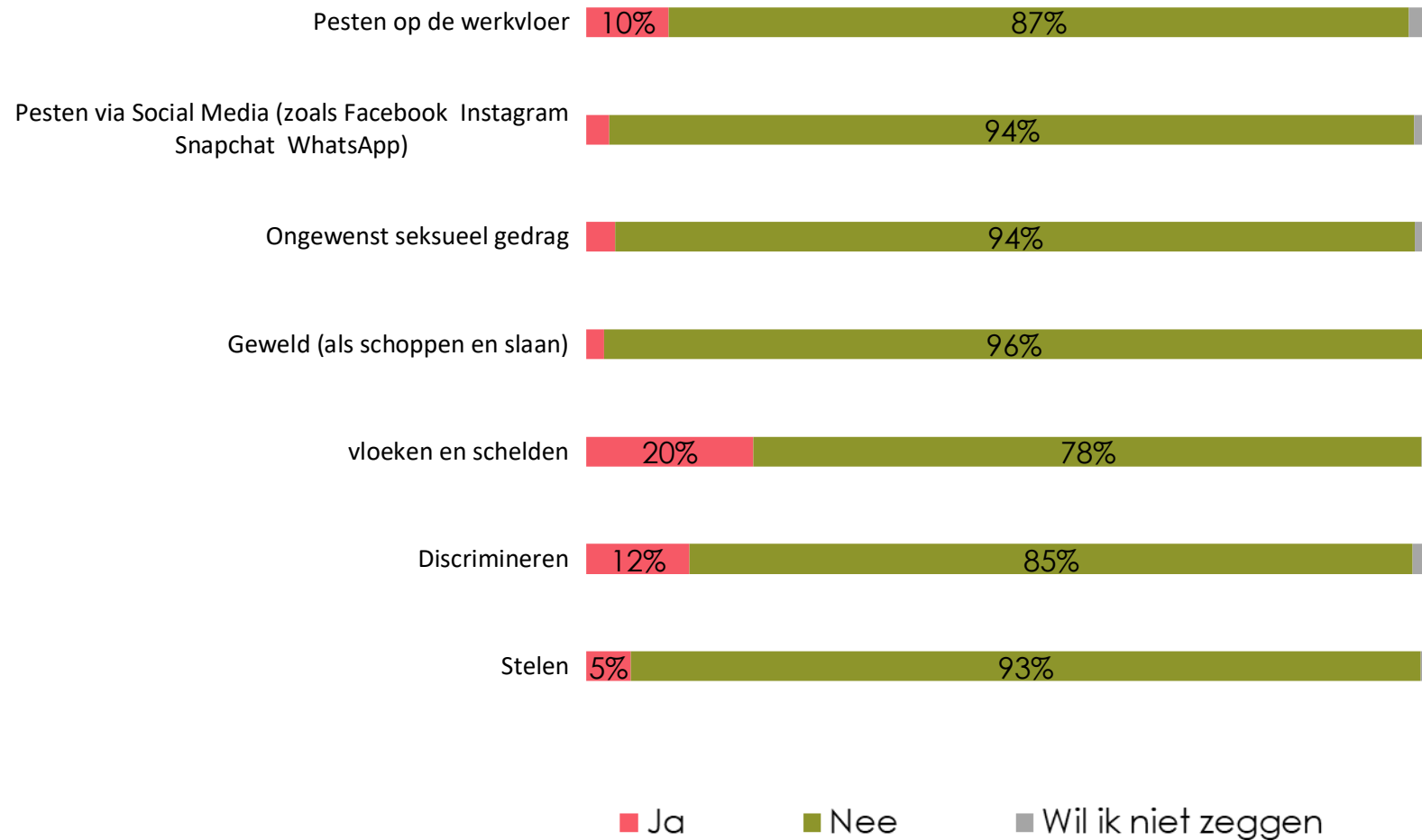
Omgang met collega's - Onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Leuke collega's	4,2	4,5	4,1	4,2
Goed samenwerken met collega's	4,3	4,4	4,1	4,3
Goede sfeer op afdeling	4,0	4,3	3,8	4,0
Collega's gaan prettig met mij om	4,2	4,4	4,1	4,0
Prettige samenwerking op afdeling	4,1	4,4	3,9	4,0
Serieus genomen binnen afdeling	3,9		3,9	3,9
Collega's gedragen zich correct	4,0	4,4	3,7	3,9
^Z Weener XL voorkomt ongewenst gedrag	3,6	3,8	3,4	3,9
Aanspreekpunt bij ongewenst gedrag	3,9	4,0	3,8	4,3

Z -> gedetacheerden: Weener XL = het bedrijf waar ik werk



Afgelopen 2 jaar op werk last van...



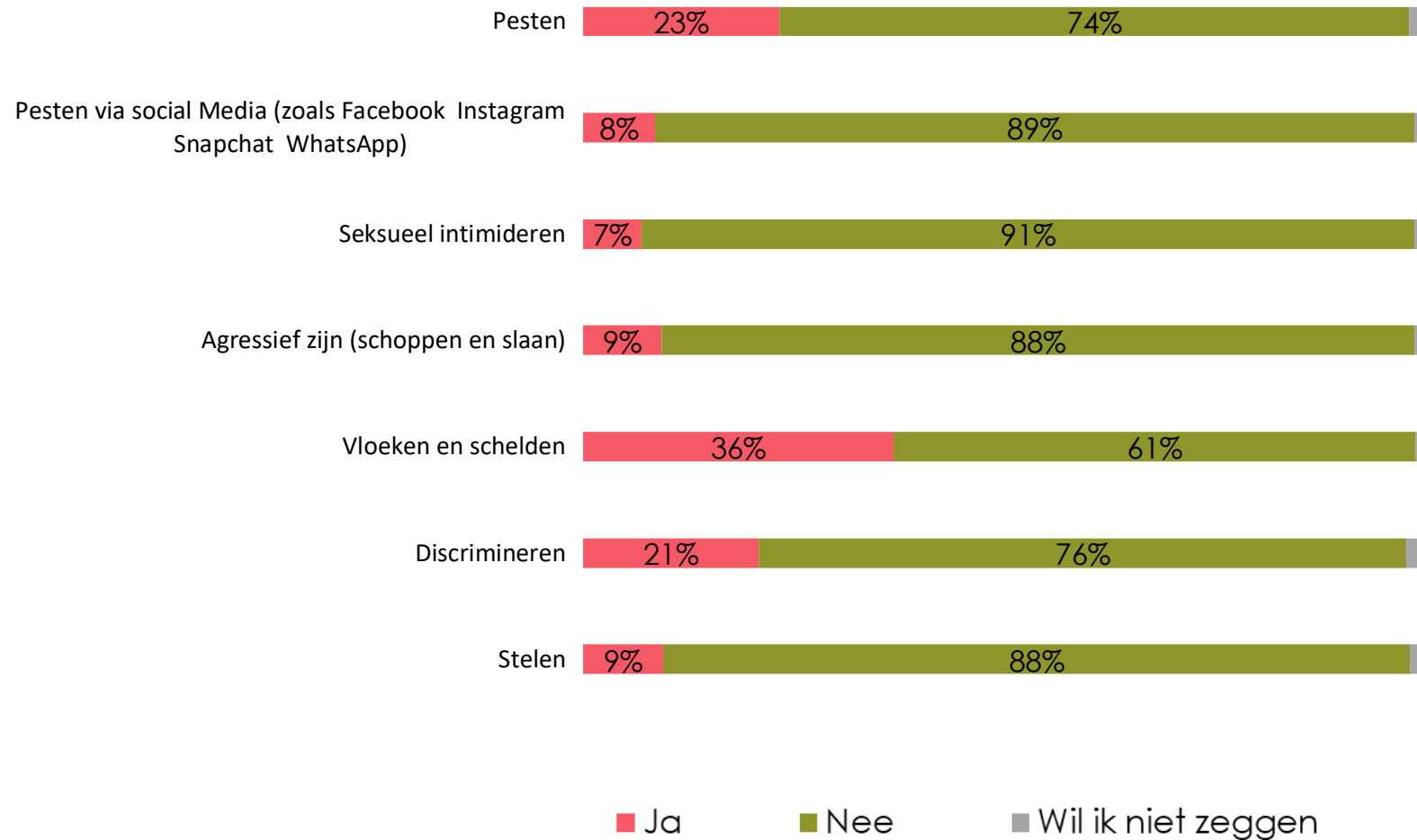
Afgelopen 2 jaar op werk last van...

% nee

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Pesten op de werkvloer	87%	97%	79%	91%
Pesten via Social Media (zoals Facebook Instagram Snapchat WhatsApp)	94%	99%	91%	94%
Ongewenst seksueel gedrag	94%	100%	90%	85%
Geweld (als schoppen en slaan)	96%	100%	93%	91%
vloeken en schelden	78%	91%	68%	88%
Discrimineren	85%	97%	75%	91%
Stelen	93%	98%	89%	88%



Afgelopen 2 jaar op werk gezien



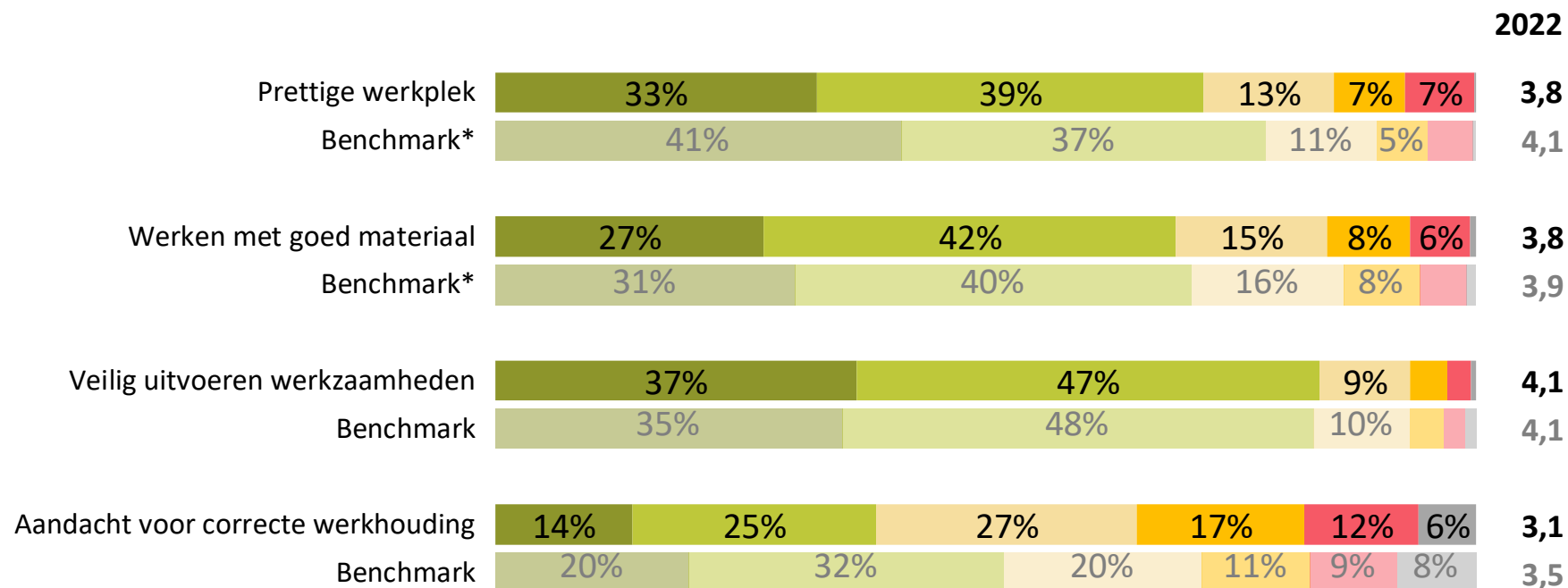
Afgelopen 2 jaar op werk gezien...

% nee

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Pesten	74%	84%	65%	85%
Pesten via social Media (zoals Facebook Instagram Snapchat WhatsApp)	89%	91%	87%	91%
Seksueel intimideren	91%	95%	88%	91%
Agressief zijn (schoppen en slaan)	88%	94%	84%	88%
Vloeken en schelden	61%	70%	53%	82%
Discrimineren	76%	87%	67%	88%
Stelen	88%	93%	83%	91%



Werkplek



* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring

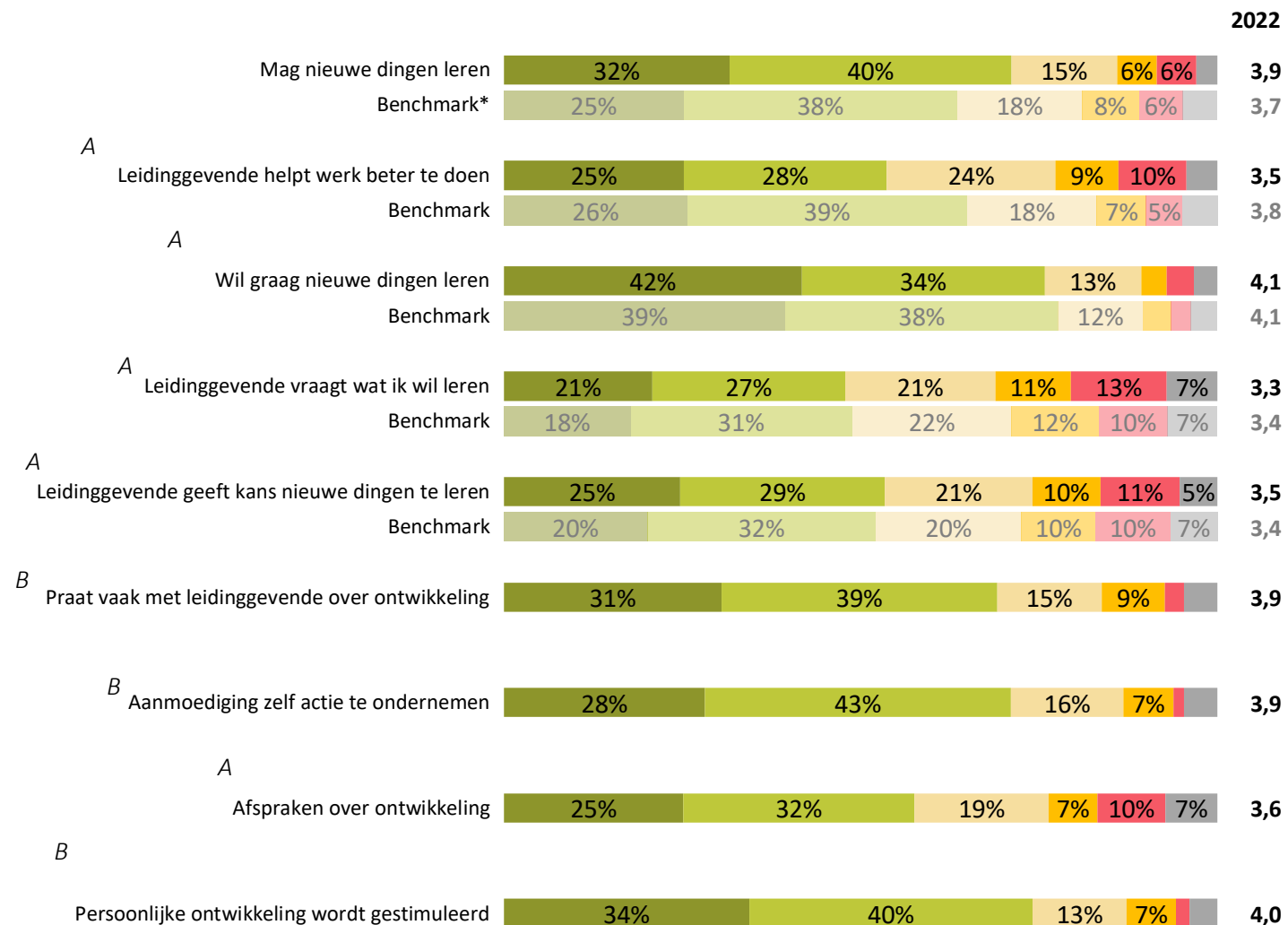


Werkplek - Onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Prettige werkplek	3,8	3,6	3,9	4,3
Werken met goed materiaal	3,8	3,7	3,8	3,8
Veilig uitvoeren werkzaamheden	4,1	4,3	4,0	4,1
Aandacht voor correcte werkhouding	3,1	2,8	3,4	2,9



Ontwikkeling



A -> alleen voorgelegd aan medewerkers units en gedetacheerd

B -> alleen voorgelegd aan ambtenaren

* SBCM Benchmark

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



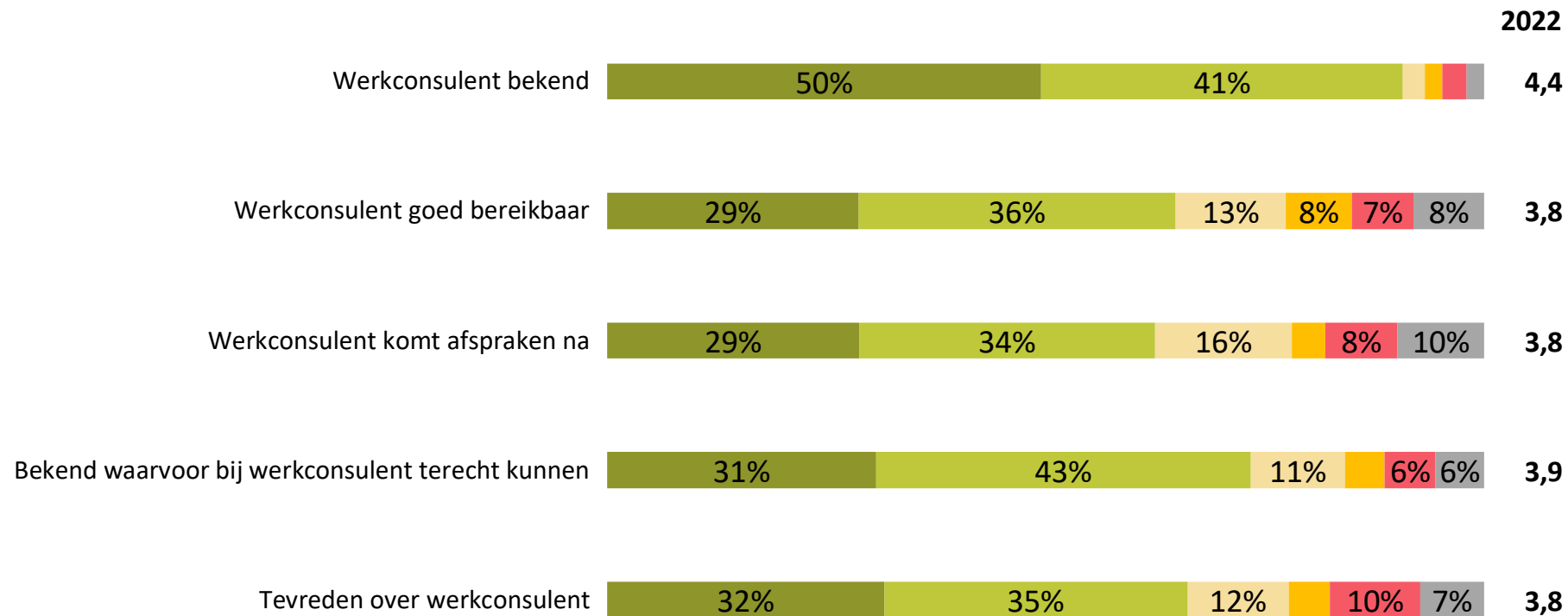
Ontwikkeling - Onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Mag nieuwe dingen leren	3,9	4,3	3,7	3,6
Leidinggevende helpt werk beter te doen	3,5		3,6	3,3
Wil graag nieuwe dingen leren	4,1		4,1	4,0
Leidinggevende vraagt wat ik wil leren	3,3		3,4	3,0
Leidinggevende geeft kans nieuwe dingen te leren	3,5		3,5	3,2
Praat vaak met leidinggevende over ontwikkeling	3,9	3,9		
Aanmoediging zelf actie te ondernemen	3,9	3,9		
Afspraken over ontwikkeling	3,6		3,7	3,1
Persoonlijke ontwikkeling wordt gestimuleerd	4,0	4,0		



Werkconsulent

Alleen voorgelegd aan medewerkers units en gedetacheerden



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens/ niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet niet/ Geen ervaring



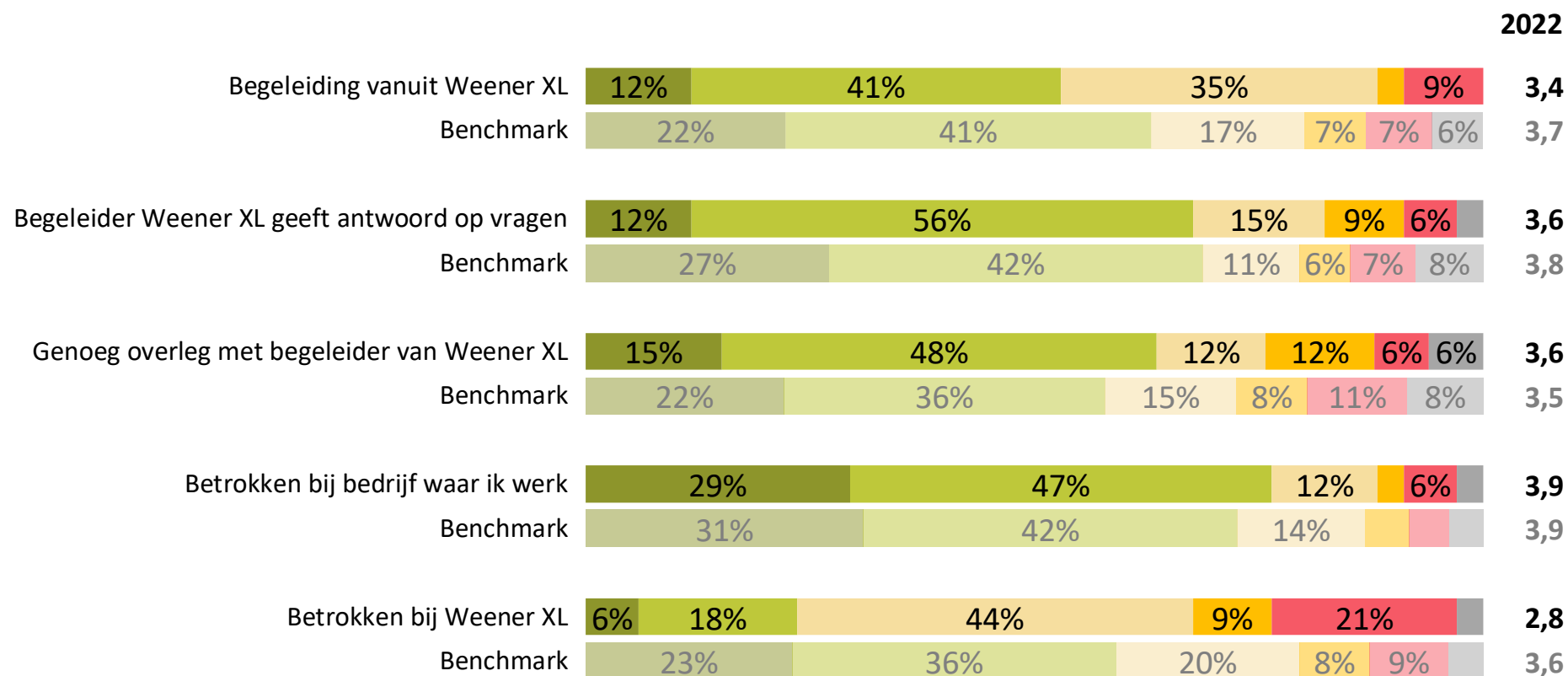
Werkconsulent - onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
Werkconsulent bekend	4,4		4,4	4,2
Werkconsulent goed bereikbaar	3,8		3,8	3,9
Werkconsulent komt afspraken na	3,8		3,8	3,8
Bekend waarvoor bij werkconsulent terecht kunnen	3,9		3,9	3,9
Tevreden over werkconsulent	3,8		3,8	3,9



Begeleiding gedetacheerden

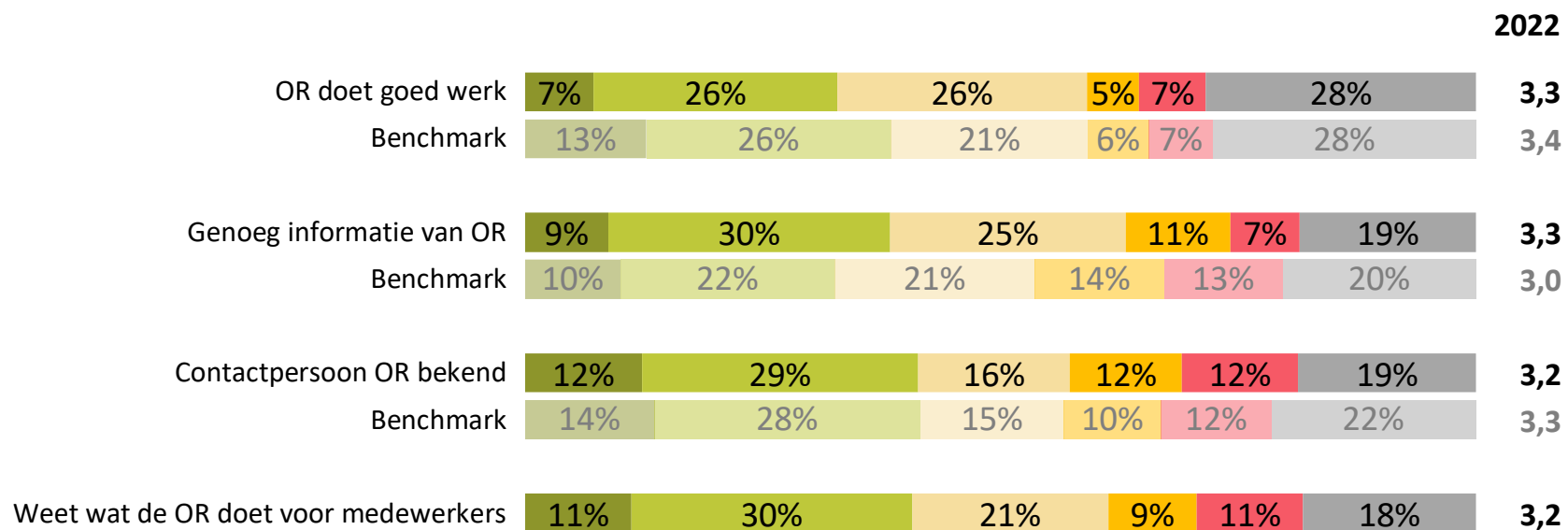
Alleen gedetacheerden



■ Helemaal mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Niet mee eens/ niet mee oneens
 ■ Mee oneens
 ■ Helemaal mee oneens
 ■ Weet niet/ Geen ervaring



Ondernemingsraad



■ Helemaal mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Niet mee eens/ niet mee oneens
 ■ Mee oneens
 ■ Helemaal mee oneens
 ■ Weet niet/ Geen ervaring



Ondernemingsraad - Onderdelen

	Weener XL	Ambtenaren	Units	Gedetacheerden
OR doet goed werk	3,3	3,6	3,1	3,1
Genoeg informatie van OR	3,3	3,3	3,2	3,4
Contactpersoon OR bekend	3,2	3,5	2,9	3,3
Weet wat de OR doet voor medewerkers	3,2	3,5	3,0	3,4



Onderzoeksopzet
Toelichting grafieken en tabellen



Onderzoek in het kort

Methode	<p><i>Doelgroep medewerkers:</i> deelname via papieren vragenlijsten met begeleiding onder werktijd op locaties van Weener XL door begeleiders van MarketResponse. Indien niet aanwezig bij begeleidingsdagen (incl. gedetacheerden), deelname zelfstandig via op huisadres ontvangen vragenlijst en antwoordvelop. Verzending vragenlijsten door MarketResponse</p> <p><i>Ambtelijk medewerkers:</i> online deelname via link in emailuitnodiging (en herinnering) verzonden door MarketResponse</p>
Doelgroep en steekproef	Alle medewerkers van Weener XL
Vragenlijst	<p>De vragenlijst van het onderzoek uitgevoerd in 2017 is aangepast aan de nieuwe situatie; 11 SBCM stellingen, aanvullende en maatwerkvragen en een 5 puntsschaal zoals landelijk gebruikt wordt (i.p.v. 4 puntsschaal van Weener XL 2017).</p> <p>Kenmerken: respondentvriendelijk door uitstraling en taalgebruik.</p>
Oplevering	<p>Totaalrapportage: Grafische rapportage (pdf) met procentuele verdeling van de gegeven antwoorden en de gemiddelde scores, met waar mogelijk de gemiddelde scores van de SBCM- en MR-benchmarks. Het totaalrapport bevat naast de grafische weergave een tekstuele managementrapportage met conclusies en aanbevelingen. Door aanpassing van de antwoordschaal is cijfermatig vergelijk van de resultaten met de meting van 2017 niet mogelijk.</p> <p>Tabelrapportage: Per onderdeel (Units / een weergave van de gemiddelde scores per stelling in een tabel (pdf).</p>

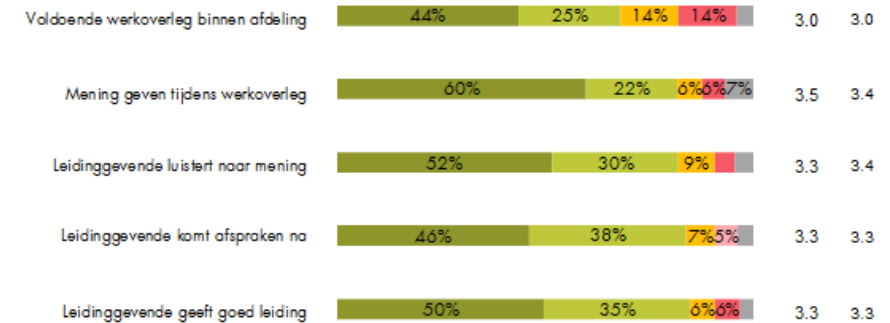


Toelichting grafieken en tabellen

5-puntsschaal

In deze rapportage is op verschillende plaatsen gerefereerd aan een bepaalde score, uitgedrukt op een schaal van 1 tot en met 5. Deze schaal is te herleiden tot de punten die zijn toegekend aan de antwoordmogelijkheden in de vragenlijst: 'helemaal mee eens' krijgt 5 punten, 'helemaal mee oneens' krijgt 1 punt. De tussenliggende antwoorden zijn 'mee eens' (4 punten), 'niet mee eens/niet mee oneens' (3 punten) en 'mee oneens' (2 punten). Door het optellen van alle punten en deze te delen door het aantal respondenten, ontstaat een gemiddelde waarde. Deze gemiddelde waarde maakt het mogelijk de verschillende scores met elkaar te vergelijken. Het antwoord 'weet niet' heeft geen waarde en de respondenten met dit antwoord worden niet meegenomen in de berekening van de gemiddelde score (wel in de frequentieverdeling van de gegeven antwoorden). De gehanteerde schaal is gelijk aan de antwoordschaal die momenteel wordt gehanteerd bij medewerkersonderzoeken in de sector.

Bij een berekening op de 5-puntsschaal, zoals deze is gehanteerd binnen dit onderzoek, geldt een waarde van **3,5 als ondergrens voor een voldoende**. Een **goede score begint bij een waarde van 4,0**. Een score **lager dan 3,5 is een aandachtspunt**.





MARKET RESPONSE

marketresponse.nl