

Branchemagazine gehandicaptenzorg

Een blik op de werkbeleving van
gehandicaptenzorgmedewerkers



Colofon

Effectory
Singel 126-130
1015 AE Amsterdam

Postbus 20620
1001 NP Amsterdam
t +31 20 30 50 102
w www.effectory.nl
e info@effectory.nl

Auteurs:
Suzanne Mancini
Rutger de Gardeijn

Beeld:
Effectory
Afbeeldingen gebruikt onder licentie van
Shutterstock.com (cover en pagina: 1, 5,
7, 21, 27 en 29)

Vormgeving & infographics:
Niels Visser

Copyright
Effectory B.V.

De inzichten in dit magazine zijn gebaseerd op de medewerkersonderzoeken die Effectory in 2016 uitgevoerd heeft onder bijna 34.000 medewerkers binnen 37 gehandicaptenzorgorganisaties. Ruim 21.000 medewerkers hebben een vragenlijst ingevuld. De gemiddelde respons is 62%. De uitspraken geven daarmee een betrouwbaar beeld van de gemiddelde werkbeleving in de branche.

Voorwoord

Voor je ligt het branchemagazine gehandicaptenzorg 2017. Hiermee geef ik je namens het zorgteam van Effectory graag een inkijkje in de werkbeleving van gehandicaptenzorgmedewerkers in Nederland.

In mijn functie mag ik bij veel organisaties een kijkje in de keuken nemen. Ik kom op de koffie, ga in gesprek en hoor bij de uitvoering van een onderzoek oprechte, pakkende en eerlijke verhalen. Persoonlijke ervaringen van mensen die zich elke dag inzetten om anderen met een beperking te helpen.

Ik ben ervan overtuigd dat duurzame, goed functionerende organisaties, die passende zorg leveren, alleen kunnen bestaan door de inzet van hun eigen medewerkers. Worden zij voldoende ondersteund en in staat gesteld om hun belangrijke werk goed te kunnen uitvoeren?

Ik neem je in dit magazine graag mee op reis. We volgen en bespreken de stappen die de gehandicaptenzorgbranche kan nemen om zorgprofessionals in hun kracht te zetten en de cliënt centraal te stellen. Dit alles vanuit het perspectief van de zorgprofessional zelf.

Ik hoop dat deze reis je inspireert en misschien herkenbaar voor je is. Mocht je vragen hebben of van gedachten willen wisselen over de inhoud, neem dan gerust contact met mij op.

Veel leesplezier!

Hartelijke groet namens het zorgteam,

Rutger de Gardeijn
Consultant gehandicaptenzorg

020-3050102

Rutger.de.Gardeijn@Effectory.nl



Inhoud

De zorgprofessional aan zet	6
Werkbeleving in de branche	8
Bevlogenheid en betrokkenheid	14
Autonomie en werkdruk	18
Rolduidelijkheid	22
Duurzame inzetbaarheid	24
De cliënt centraal	28
Over Effectory	30

De zorgprofessional aan zet

De afgelopen jaren is er veel gaande geweest in de gehandicaptenzorgbranche.

Bezuinigingen hebben vrijwel overal voor onrust gezorgd. Veel organisaties hebben een reorganisatie achter de rug met als doel efficiënter werken.

Hoe heeft dit gehandicaptenzorgorganisaties beïnvloed? En wat is nu de verwachting voor de toekomst?

De situatie in vogelvlucht

De financiële situatie van de branche is al jaren een punt van aandacht. Om te waarborgen dat iedereen die in de toekomst zorg nodig heeft, dit ook kan ontvangen, heeft het kabinet de afgelopen jaren kritisch gekeken naar de beheersbaarheid van de kosten en bezuinigingsmaatregelen doorgevoerd. Daarbij heeft in de branche een herfinanciering plaatsgevonden, waarbij gemeentes de verantwoordelijkheid van het Rijk hebben overgenomen. Een grootschalige en tijdsintensieve ontwikkeling.

Dit soort vraagstukken leverden de afgelopen jaren begrijpelijkerwijs grote zorgen op bij medewerkers en families van cliënten. Wat betekent dit voor de kwaliteit van de zorg? Gelukkig lijkt er inmiddels meer ademruimte te komen. Staatssecretaris Van Rijn heeft de voorgenomen bezuinigingen op de Wet langdurige zorg voor 2016 (45 miljoen euro) en 2017 (500 miljoen) geschrapt. In plaats daarvan is het plan 'Samen werken aan betere gehandicaptenzorg' opgesteld.

Gehandicaptenzorg in Nederland

In Nederland hebben ongeveer 142.000 mensen (een combinatie van) een verstandelijke, lichamelijke en / of zintuiglijke beperking. Zij hebben levenslang en levensbreed zorg en ondersteuning nodig, 24 uur per dag. Daarnaast zijn er ongeveer 2,2 miljoen Nederlanders met zwakbegaafdheid (IQ tussen de 70 en 85). Wanneer er ernstige problemen zijn met sociale redzaamheid worden zij soms licht verstandelijk beperkt genoemd Bron: www.vgn.nl

Hierin staan de volgende speerpunten:

- Versteving van de positie van cliënten; zij moeten zelf keuzes kunnen maken over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen;
- Een passend antwoord op de bijzondere zorgvraag die meerdere groepen mensen met beperkingen hebben;
- Professionals moeten beter toegerust worden op de toekomst, met meer opleiding en meer tijd voor reflectie op het vak.

In toenemende mate is de zorg voor cliënten gericht op individuele behoeften en op deelname aan de maatschappij, waarbij mantelzorg een steeds voornamere rol speelt. Gehandicaptenzorgmedewerkers ontwikkelen zich naast hun primaire taak daarom steeds meer als begeleiders, die zich niet alleen richten op mensen met een beperking, maar ook op hun directe kring van familie en vrienden. Zij delen hun kennis en expertise.

De cliënt centraal

Om dit optimaal te faciliteren zijn veel organisaties zich anders gaan inrichten. Verantwoordelijkheden worden steeds lager in organisaties gelegd, bij de medewerkers die rechtstreeks in contact staan met de cliënt. Hun autonomie groeit, terwijl de vraag om leiderschap afneemt. De ene organisatie noemt dit werken met zelfstandige teams, de andere spreekt over krachtige teams. Hoe dan ook, elke organisatie kiest een eigen oplossing om de professional centraler te stellen. Zij hebben de ruimte nodig om zich te richten op de individuele behoeften en keuzes van cliënten. Maatwerk vraagt om vrijheid. Regelarme zorg wordt hierdoor steeds belangrijker. Kort gezegd betekent dit werken op basis van minder regels en procedures. Hierdoor neemt de focus op het proces af, terwijl de focus op het resultaat (zorg op maat voor elke cliënt) groeit. Na jaren van bezuinigingen, is de branche weer volop in ontwikkeling. De zorgprofessional is aan zet.



Werkbeleving in de branche

Voelen zorgprofessionals de verschuiving in focus van procesgericht werken naar cliëntgericht werken? Ja, een voorzichtige opwaartse trend in werkbeleving is zichtbaar.

Uit ons onderzoek blijkt dat bijna alle belangrijke HR thema's (die samen de werkbeleving van medewerkers vormen) gelijk blijven of iets hoger scoren ten opzichte van het afgelopen jaar. Alleen de mate van rolduidelijkheid is iets afgenomen. Als we de cijfers in een overzicht plaatsen met de jaarlijkse scores vanaf 2011, geeft dit het volgende beeld:



Sterke punten

Positieve uitschieters zijn bevlogenheid, betrokkenheid en cliëntgerichtheid. Bevlogen medewerkers hebben hart voor hun werk. Ze krijgen energie van hun werkzaamheden en zetten alles op alles om hun taken zo goed mogelijk uit te voeren. In de gehandicaptenzorg scoren medewerkers een 7,8 op dit thema. Dit is hoger dan in 2015, toen een 7,6 gescoord werd. Ook de betrokkenheid van medewerkers scoort prima met een 7,7, in 2015 was dit een 7,4. Dit wil zeggen dat medewerkers hart hebben voor hun organisatie. Zij herkennen zich in de visie die hun organisatie uitdraagt en haken hierop aan. Met de opkomst van regelarme zorg ontstaat er meer ruimte om visiegericht aan de slag te zijn.

Ook groeit de branche op het gebied van cliëntgerichtheid. De 7,7 is hoger dan de score van 2015 (7,5). Als het de branche lukt om door te groeien in regelarme zorg en de cliënt centraal te stellen, is de verwachting dat dit thema deze stijgende lijn blijft volgen.

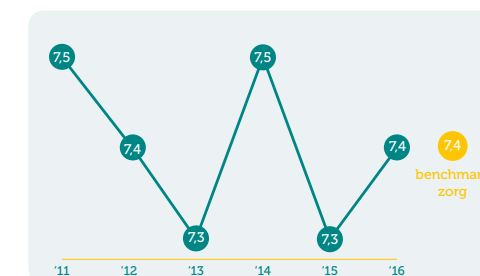
Verbeterpunten

Op het gebied van rolduidelijkheid is een daling zichtbaar ten opzichte van eerdere jaren. Een verklaring hiervoor kan de veranderende rol van de zorgprofessional zijn. Zij krijgen steeds meer autonomie, dit wil zeggen dat hun vrijheid en onafhankelijkheid bij het nemen van beslissingen groeit. De leidinggevende staat verder op afstand en geeft minder directe sturing. Hoewel dit zonder meer voordelen biedt, betekent het ook dat er meer afstemming met collega's nodig is. Wat beslis ik zelfstandig en wat stem ik af? En met wie stem ik wat precies af? Hiervoor zijn heldere kaders, voldoende expertise en ontwikkeling van persoonlijk leiderschap nodig. En aangezien organisaties in transitie zijn, zijn heldere taakomschrijvingen en de verdeling van verantwoordelijkheid waarschijnlijk nog niet volledig uitgewerkt. Dit maakt dat de rolduidelijkheid van medewerkers afneemt.

verloopbestendigheid



vitaliteit



Leeftijd & organisatiegrootte

Hoe zit het met de werkbeleving wanneer we een uitsplitsing maken naar persoonlijke kenmerken, zoals leeftijd en organisatiegrootte?

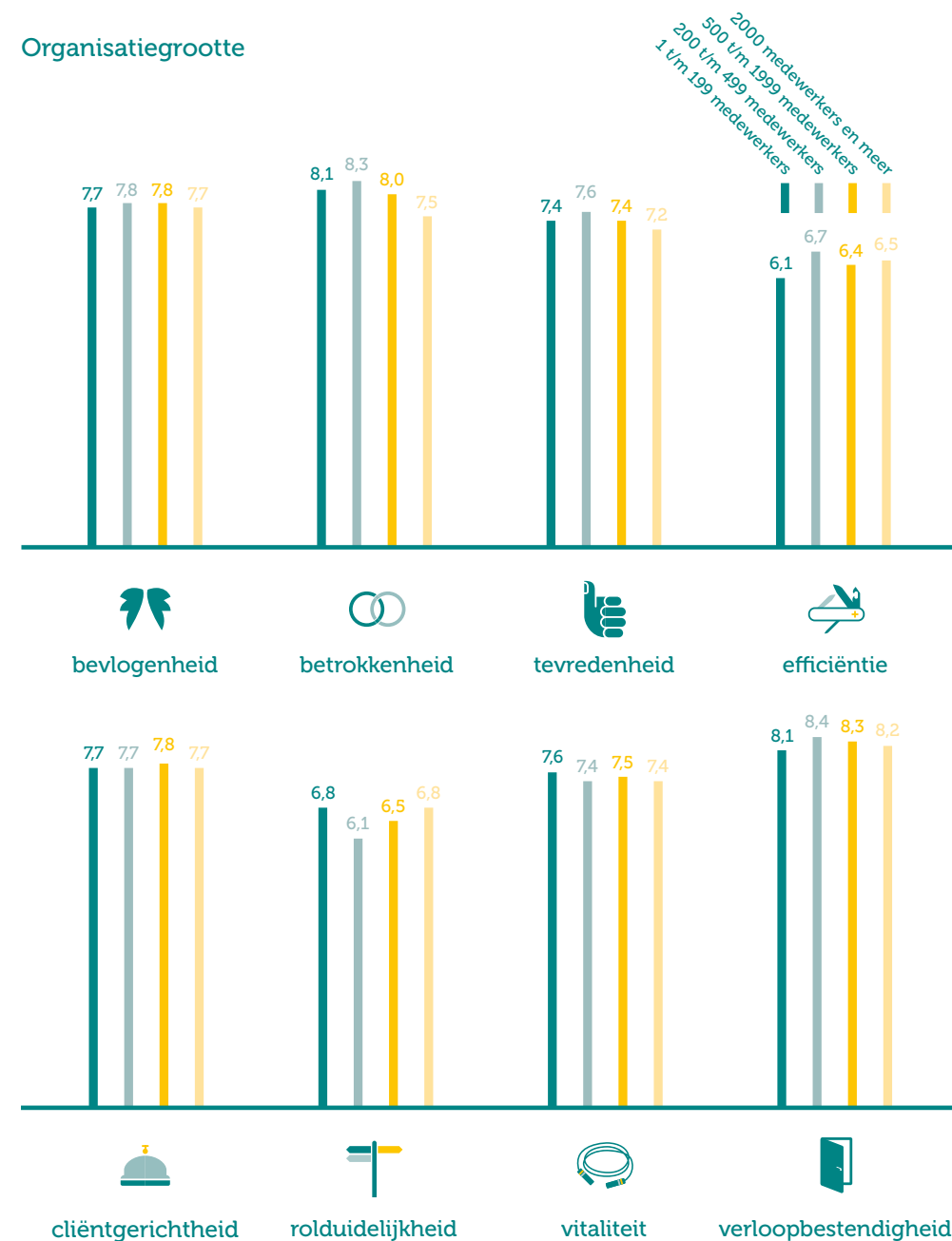
Leeftijd



Wanneer we inzoomen op leeftijd, zien we dat met name de groep medewerkers tussen de 25 en 45 jaar minder positief is. De daling in rolduidelijkheid lijkt voornamelijk vanuit deze groep te komen. Zij hebben al een aantal jaren werkervaring, blijven nog lang werkzaam en hebben duidelijke ideeën over de beste inrichting van het werk.

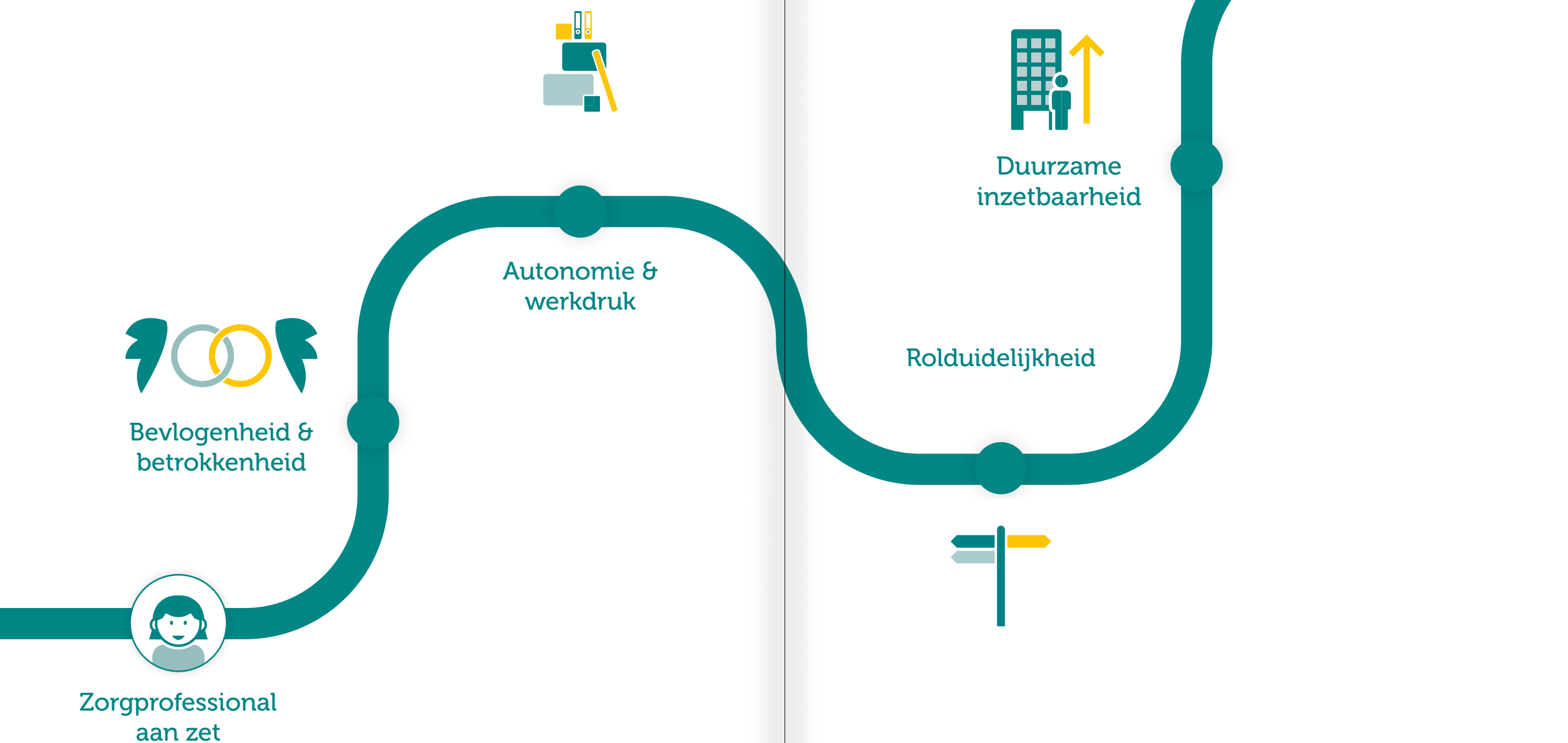
Tenslotte blijkt dat medewerkers in kleine en middelgrote organisaties positiever in hun werk staan dan medewerkers in grote organisaties, met 2000 medewerkers of meer. De persoonlijke benadering van medewerkers in kleinere organisaties kan hier een verklaring voor zijn.

Organisatiegrootte



Op naar de eindbestemming: de cliënt centraal

Na een blik op de branche en de algemene werkbeleving van de medewerkers, nemen we je nu graag mee op reis. Welke stappen kan de branche nemen om zorgprofessionals in hun kracht te zetten en de cliënt centraal te stellen? Aan welke HR thema's kan het beste aandacht gegeven worden worden?



Bevlogenheid & betrokkenheid

De cliënt centraal, de zorgprofessional aan zet. Hiervoor zijn bevlogenheid en betrokkenheid in de eerste plaats essentieel. Wat houden deze thema's in en waarom zijn ze belangrijk? Hoe kunnen medewerkers hierin gestimuleerd worden?

Bevlogen medewerkers hebben hart voor hun werk. Ze krijgen energie van hun werkzaamheden en zetten alles op alles om hun taken zo goed mogelijk uit te voeren. Betrokken medewerkers hebben hart voor hun organisatie. Ze voelen zich verbonden met hun werkgever en vinden zich bij de organisatie passen. Ze staan achter de doelstellingen.

De meerwaarde van bevlogenheid & betrokkenheid

Beide thema's hebben een positieve invloed op de persoonlijke prestaties van medewerkers én op het functioneren van een organisatie. Een gouden combinatie ontstaat wanneer medewerkers bevlogen en betrokken zijn. Medewerkers die hart hebben voor hun werk en hun organisatie zetten zich continu in om zichzelf en de organisatie vooruit te helpen en te verbeteren. Deze medewerkers zijn altijd bereid om een stapje extra te doen. Organisaties met veel bevlogen en betrokken medewerkers zijn daarom duurzamer, innovatiever en cliëntgericht. De positieve houding van bevlogen en betrokken medewerkers heeft een positieve uitstraling naar andere medewerkers, de werksfeer en naar cliënten. Het zijn met recht de pareltjes van een organisatie.

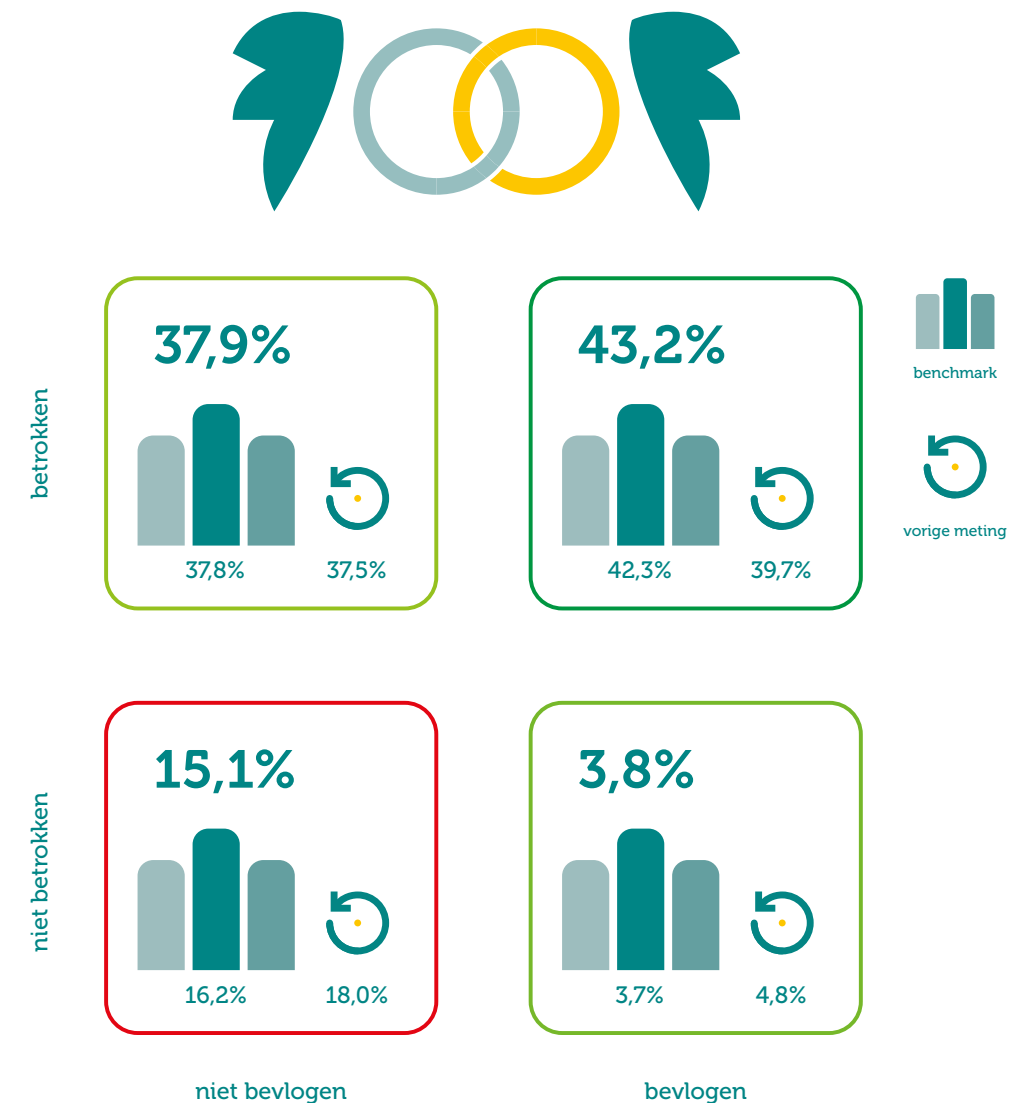
Betrokkenheid, motivatie & bevlogenheid

Betrokkenheid, motivatie en bevlogenheid hebben veel raakvlakken. Ze zijn zelfs nauw aan elkaar verbonden. Medewerkers die zich dus thuis voelen bij de organisatie en achter de doelstellingen staan (betrokkenheid) en die daarnaast gemotiveerd zijn van binnenuit – door een positieve werkomgeving, door groeimogelijkheden en door het leveren van een bijdrage – die medewerkers zullen zich extra inzetten voor de organisatie. Die medewerkers tonen bevlogenheid.

De situatie in de gehandicaptenzorg

De branche scoort op bevlogenheid iets hoger dan de zorgsector als geheel (7,8 versus een 7,7). Ook betrokkenheid scoort bovengemiddeld (7,7 versus een 7,6) versus een 7,6 landelijk.

Ruim 43% van de gehandicaptenzorgmedewerkers is zowel bevlogen als betrokken. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar (39,7% bevlogen en betrokken). Ook het percentage niet bevlogen en niet betrokken medewerkers is gedaald van 18,0% naar 15,1%.



Bevlogenheid

De bovengemiddelde score op bevlogenheid toont aan dat zorgmedewerkers hun werk beslist vanuit een bepaalde roeping doen. Ze willen bijdragen, toegevoegde waarde leveren, mensen helpen. Intrinsieke motivaties die resulteren in een hoge bevlogenheid. De kern is van binnenuit aanwezig, het is waardevol om als organisatie te werken aan het scheppen van de juiste kaders en ondersteuning om deze bevlogenheid de ruimte te geven.

Om meer handvatten te geven om de bevlogenheid van medewerkers binnen de sector nog verder te ontwikkelen, is berekend wat de meest positieve invloed heeft én wat de meest negatieve invloed heeft op het thema. Door de positieve beïnvloeders te benutten en de negatieve beïnvloeders aan te pakken, groeit de bevlogenheid van medewerkers nog verder door:



Benutten (positieve beïnvloeders)

1. Werkdruk	Mijn werk geeft mij energie
2. Ontwikkelingsmogelijkheden	Ik ben tevreden over mijn ontwikkelingsmogelijkheden binnen mijn organisatie
3. Werkzaamheden	Ik heb voldoende beslissingsbevoegdheid
4. Werkzaamheden	Ik voel me veilig om een gemaakte fout open te bespreken
5. Ontwikkelingsmogelijkheden	In mijn werk kan ik voldoende nieuwe kennis opdoen



Aanpakken (negatieve beïnvloeders)

1. Werkzaamheden	Ik ben tevreden over mijn werkzaamheden binnen mijn organisatie
2. Werkdruk	Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan
3. Arbeidsomstandigheden	Ik ben tevreden over de omstandigheden waaronder ik mijn werk doe
4. Organisatie	Ik ben trots op mijn organisatie
5. Organisatie	Ik voel dat ik gewaardeerd word door mijn organisatie

Betrokkenheid

De resultaten laten zien dat het organisaties steeds beter lukt om medewerkers aan te laten haken bij het hogere doel van de organisatie. Dit komt enerzijds doordat medewerkers merken dat de cliënt echt centraal staat. Anderzijds is ruimte voor ontwikkeling en mogen meepraten over organisatiedoelen of oplossingen belangrijk. Om de betrokkenheid verder te verhogen, kan gefocust worden op de volgende beïnvloeders:



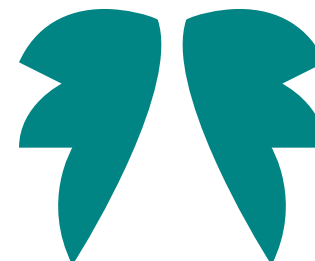
Benutten (positieve beïnvloeders)

1. Organisatie	Clëntgericht werken heeft prioriteit binnen mijn organisatie
2. Organisatie	Mijn organisatie staat open voor suggesties en nieuwe ideeën
3. Werkdruk	Mijn werk geeft mij energie
4. Communicatie	Ik vind dat er voldoende mogelijkheden zijn om mee te praten over organisatiebrede onderwerpen (bottom-up communicatie)
5. Ontwikkelingsmogelijkheden	In ben tevreden over mijn ontwikkelingsmogelijkheden binnen mijn organisatie



Aanpakken (negatieve beïnvloeders)

1. Organisatie	Ik ben trots op mijn organisatie
2. Organisatie	Ik voel dat ik gewaardeerd word door mijn organisatie
3. Werkzaamheden	Ik ben tevreden over mijn werkzaamheden binnen mijn organisatie
4. Arbeidsomstandigheden	Ik ben tevreden over de omstandigheden waaronder ik mijn werk doe
5. Organisatie	Ik voel mij voldoende toegerust om mee te gaan met de ontwikkelingen binnen mijn organisatie



Autonomie en werkdruk

Door de roep om individuele zorg voor elke cliënt krijgt de zorgprofessional een steeds autonomere rol binnen gehandicaptenzorgorganisaties. Dit hebben zij ook nodig om zelf cliënten op maat te kunnen begeleiden. Wat is autonomie precies en hoe wordt dit beoordeeld in de branche?

Autonomie is de mate waarin een medewerker wezenlijke vrijheid en onafhankelijkheid ervaart bij het uitvoeren van zijn of haar werk en het nemen van beslissingen. Organisaties die autonomie bevorderen laten medewerkers zelf belangrijke beslissingen nemen, geven medewerkers de vrijheid om het werk uit te voeren op hun eigen manier, en laten medewerkers zelf hun eigen werk inplannen. Mensen zijn van nature autonoom. Ze willen graag zelf kunnen bepalen wanneer én hoe ze dingen doen. Het is daarom waardevol om medewerkers waar mogelijk mogelijk de ruimte te bieden om het werk op een eigen manier uit te voeren. Dit maakt het werk leuker en het werk wordt op die manier ook vaak op de meest cliëntgerichte manier uitgevoerd.

Wat bepaalt autonomie?

Autonomie is een van de meest bepalende thema's voor de werkbeleving van medewerkers én het is tevens een van de meest makkelijk te beïnvloeden thema's. Omdat autonomie een basis behoefte is van de mens, kiezen mensen vaak al van nature voor een autonome benadering van situaties in zowel hun privé als werkende leven. Het enige wat zij hierbij nodig hebben is een omgeving die een autonome manier van werken ondersteunt. Om autonomie binnen de gehandicaptenzorg mogelijk te maken zijn er dus twee aspecten nodig: de individuele bereidheid van de medewerker om autonoom te handelen (vaak al van nature aanwezig) én een organisatie die bereid is om een medewerker deze vrijheid te geven.



Waarom is autonomie belangrijk?

Autonomie is een belangrijke voorspeller van thema's zoals bevlogenheid en prestatie. Psychologisch geeft het hebben van controle over je eigen werk een gevoel van eigenaarschap, wat vervolgens weer de intrinsieke motivatie verhoogt. Verschillende studies hebben aangetoond dat medewerkers die meer autonomie ervaren tevredener zijn met hun baan, problemen in hun werk makkelijker aanpakken en meer taken uitvoeren naast hun functie.

De situatie in de gehandicaptenzorg

De branche scoort over het algemeen bovengemiddeld op het gebied van autonomie. Dat is heel begrijpelijk, aangezien de branche zich erop focust om verantwoordelijkheden steeds lager in organisaties te leggen. In vergelijking met de zorgsector als geheel is er binnen de gehandicaptenzorg veel ruimte om het werk naar eigen invulling uit te voeren, krijgen medewerkers de kans om uit te blinken, beslissingen te nemen en ervaren zij voldoende verantwoordelijkheid. Ook de mate waarin zij hun tijd zelf in kunnen delen scoort bovengemiddeld.

De situatie in de gehandicaptenzorg

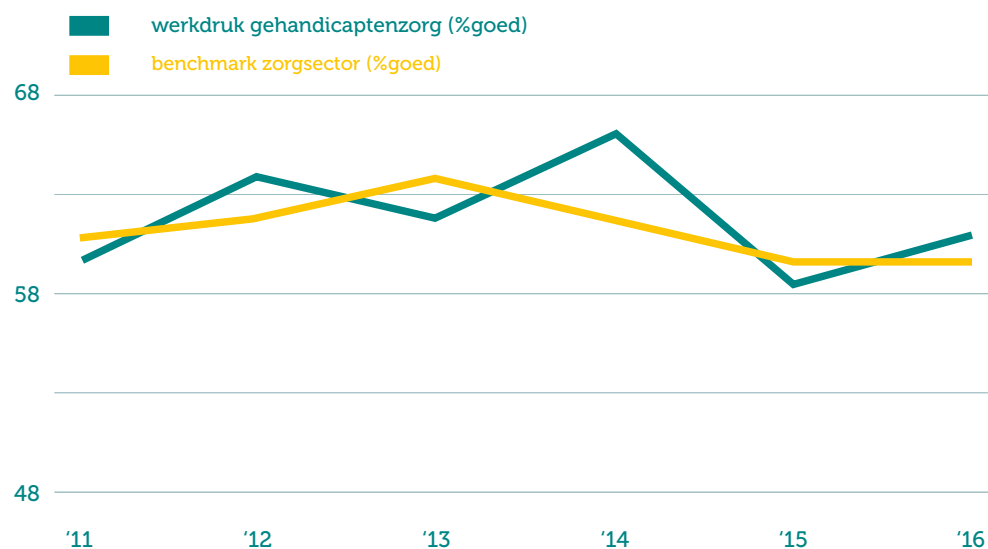
	2016	2015	benchmark zorg
Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren	7,3	7,1	7,3
Ik krijg voldoende de kans om te doen waar ik goed in ben	7,2	7,0	7,2
Ik heb voldoende beslissingsbevoegdheid	7,1	-	6,9
Ik heb voldoende verantwoordelijkheid in mijn werk	7,8	7,8	7,9
Ik kan mijn tijd zelf indelen	6,5	6,0	6,7

De relatie met werkdruk

Wat is het effect van autonomie op de werkdruk van gehandicaptenzorgmedewerkers? In de branche wordt de werkdruk positiever beoordeeld dan vorig jaar.

	2016	2015	benchmark zorg
Ik vind mijn werkdruk (%goed)	61,9	58,6	60,4
Veel te laag	0,1	0,2	0,4
Te laag	1,5	1,4	1,8
Te hoog	33,0	35,9	33,6
Veel te hoog	3,4	4,0	3,8

werkdruk



Wel is de werkdruk over de gehele linie vrij hoog. Ruim een derde van de medewerkers ervaart deze momenteel als te hoog of veel te hoog. De groei van de autonomie van medewerkers kan hier effect op hebben. Enerzijds zien we vaak dat medewerkers hierdoor meer controle ervaren. Dit geeft rust en zorgt ervoor dat zij beter om kunnen gaan met pieken in hun werkdruk. Anderzijds krijgen autonome medewerkers meer verantwoordelijkheden. Soms zijn dit ook taken naast het primaire proces. Hierdoor ervaren zij meer druk.



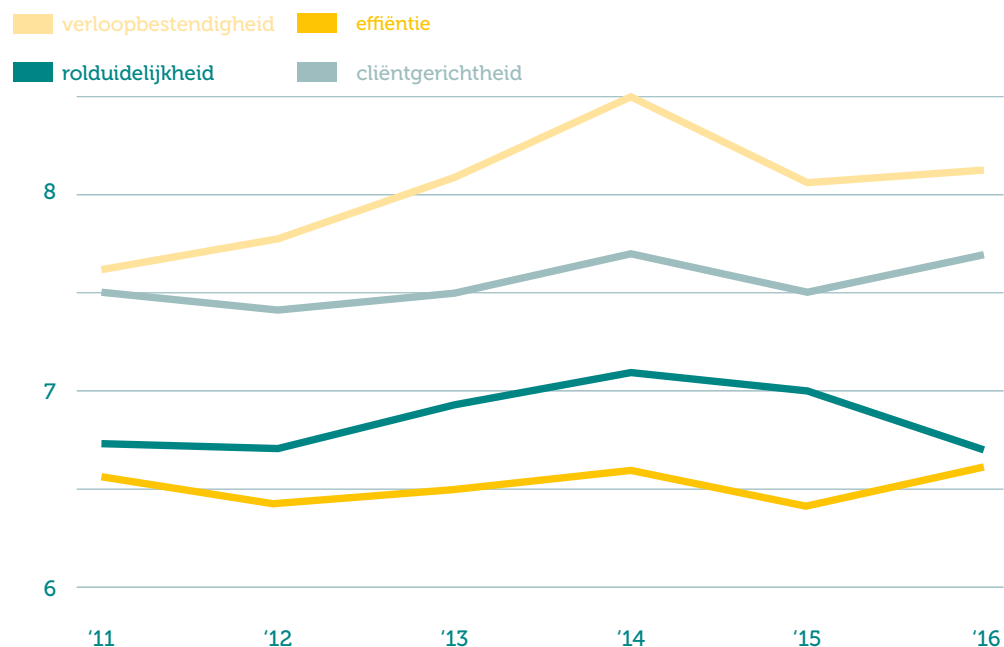
Rolduidelijkheid

Wanneer medewerkers gestimuleerd worden om autonomer te werken, is het belangrijk dat hun rol duidelijk is en zij helder voor ogen hebben wat er van hen verwacht wordt. Is dit nu het geval? Beïnvloed rolduidelijkheid het functioneren van de zorgprofessional en de focus op de cliënt?

Om als medewerker te kunnen presteren, om je werk goed te kunnen doen, is het van groot belang dat je weet wat er precies van je wordt verwacht. Dit lijkt een open deur, maar in de praktijk blijkt dat niet voor elke medewerker duidelijk is wat precies de verwachtingen zijn omtrent zijn of haar functie. Dat werkt contraproductief en heeft een negatieve invloed op de tevredenheid van een medewerker over het werk.

Daling rolduidelijkheid

In de gehandicaptenzorgsector worden verantwoordelijkheden steeds lager in organisaties belegd en zijn medewerkers steeds autonomer in de uitoefening van hun vak. Dit kan rolduidelijkheid complexer maken. Er is immers geen leidinggevende die rechtstreeks zegt wat er moet gebeuren. We zien dit terug in de scores. Rolduidelijkheid wordt lager beoordeeld dan voorgaande jaren en scoort ook lager dan in de zorgsector als geheel. Op het gebied van verloopbestendigheid, cliëntgerichtheid en efficiëntie zien we juist een positieve trend.



Wanneer we specifieker inzoomen op rolduidelijkheid, zien we op alle fronten dalende of gelijkblijvende scores ten opzichte van vorig jaar.

	2016	2015	benchmark zorg
Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht	7,5	7,6	7,6
Het is mij duidelijk hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren	7,5	7,7	7,6
Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	7,5	7,6	7,7
Ik weet wat de prioriteiten in mijn werk	7,8	7,8	7,8

De samenwerking binnen teams wordt ook lager beoordeeld dan in de zorgsector als geheel:

	2016	2015	benchmark zorg
Ik kan goed met mijn directe collega's samenwerken	7,5	-	7,8

Meer autonomie betekent dikwijls dat meer afstemming met collega's nodig is. Wat beslis ik zelfstandig en wat stem ik af? En met wie stem ik wat precies af? De branche is nog in ontwikkeling op dit gebied. Dit heeft momenteel zijn weerslag op de rolduidelijkheidscores.



Duurzame inzetbaarheid

Wanneer de zorgprofessional voldoende autonomie ervaart in combinatie met een heldere rol in de zorgverlening, is het van belang om deze situatie zo lang mogelijk vast te houden en ruimte te creëren waarbinnen zorgprofessionals op duurzame wijze aan zet blijven voor cliëntgerichte zorg.

Duurzame inzetbaarheid gaat over het creëren van een gezonde, langdurige werkrelatie met medewerkers, door arbeidscondities te verbeteren en leeftijdgerelateerde problemen te minimaliseren. In andere woorden, het is de mate waarin medewerkers de kans hebben om hun werk langdurig goed uit te voeren, met behoud van een goede gezondheid, zowel nu als later in hun carrière. In de onderstaande figuur is te zien welke factoren van invloed zijn op duurzame inzetbaarheid.



De situatie in de gehandicaptenzorg

In hoeverre ervaren gehandicaptenzorgmedewerkers ondersteuning vanuit de organisatie om hun werk goed te kunnen uitvoeren? We zien dat de branche nog kan verbeteren op praktisch gebied: medewerkers missen voldoende middelen om hun werk goed te kunnen doen. Hun werkomgeving is voor hun gevoel niet optimaal ingericht, zowel fysiek als digitaal. Ook zien we dat de leidinggevende in veel organisaties wat meer op afstand staat, begeleiding scoort gemiddeld. Een laatste aandachtspunt is dat niet alle medewerkers zich voldoende toegerust voelen om mee te gaan in organisatieveranderingen. Hun nieuwe, autonomere rol vraagt om begeleiding en voldoende informatie en richting vanuit het bestuur.

	2016	2015	benchmark zorg
Ik beschik over voldoende middelen (apparatuur en materiaal) om mijn werk goed te kunnen doen	6,5	6,8	6,7
Ik ben tevreden over de ICT-hulpmiddelen	5,9	-	6,0
Ik krijg voldoende begeleiding van mijn direct leidinggevende	7,4	-	7,4
Ik voel mij voldoende toegerust om mee te gaan met de ontwikkelingen binnen mijn organisatie	6,9	-	7,0

Vitaliteit

Positief is dat medewerkers hun werk mentaal en fysiek goed aankunnen. De branche scoort hier nu beter op dan in 2015.

	2016	2015	benchmark zorg
Ik kan mijn werk lichaaemelijk goed aan	7,7	7,5	7,7
Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan	7,8	7,7	7,9
Mijn werk geeft mij energie	7,1	7,0	7,0
Ik voel me fit	7,1	7,0	7,1
Ik kan goed omgaan met spanningen	7,2	7,1	7,2
Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé	7,0	6,8	7,0

Mentale vitaliteit heeft doorgaans de grootste invloed op duurzame inzetbaarheid. Zitten medewerkers lekker in hun vel? Gaan ze met plezier naar hun werk? Voelen ze zich gewaardeerd? Krijgen ze ook op de lange termijn voldoende kansen om te leren en zich te ontwikkelen? Met werkelijke interesse in het geestelijk welbevinden van medewerkers, vergroot je de kans dat ze langer gezond blijven en bevlogen met hun vak bezig zijn. Daarom is het waardevol om te blijven investeren in de persoonlijke en functionele ontwikkeling van oudere medewerkers. Terwijl het omgekeerde juist vaak het geval is: als een medewerker 50+ is, stopt een organisatie met investeren in die persoon. Niet beseffend dat die medewerker dan nog zeventien jaar meegaat. Focussen op de persoon achter de medewerker komt de gesteldheid van zorgprofessionals op de lange termijn ten goede.



De cliënt centraal

Inmiddels zijn we aangekomen bij het doel van onze reis: het centraal stellen van de cliënt. Als zorgprofessionals in hun kracht gezet worden en de ruimte hebben om goed te functioneren heeft de cliënt daar baat bij.

En de zorg voor cliënten is wat centraal moet staan in elke gehandicaptenzorg organisatie! In de dagelijkse operatie wordt continu geprobeerd om dit optimaal te realiseren. De cliëntgerichtheid van de branche groeit. De 7,7 die hiervoor gescoord wordt is iets hoger dan de zorgsector als geheel (7,6).

Opvallend in de scores is dat het gevoel dat de cliënt echt prioriteit heeft is toegenomen.

	2016	2015	benchmark zorg
Binnen mijn afdeling/ team staat 'de cliënt' voorop	7,9	7,9	7,9
Cliëntgericht werken heeft prioriteit binnen mijn organisatie	7,4	7,1	7,3

Gehandicaptenzorgorganisatie stijgen hiermee boven de zorgsector als geheel uit. Op teamniveau zien we echter dat er weinig veranderd is.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Binnen mijn afdeling/ team staat 'de cliënt' voorop	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9
Cliëntgericht werken heeft prioriteit binnen mijn organisatie	6,9	6,9	7,0	7,6	7,1	7,4

Bewust aan de slag gaan met de thema's in dit magazine kan gehandicaptenzorgorganisaties verder vooruit helpen. Na jaren van bezuinigingen is de branche nu weer gericht op het bouwen van de toekomst, de zorgprofessional is aan zet.



Over Effectory

Effectory wil de werkende wereld mooier maken. Wij geloven dat medewerkers de kracht van een organisatie zijn. We helpen organisaties om van binnenuit te verbeteren. Dit doen we met volle overtuiging en slimme, simpele feedbackinstrumenten. Medewerkers willen graag bijdragen. Ze vinden het fijn als er naar ze geluisterd wordt en er wat met hun input gebeurt. Dit is een mooi én zeer zorgvuldig vak wat Effectory als geen ander verstaat en waar we dagelijks met 160 collega's met veel plezier mee bezig zijn. We bieden hiervoor de volgende feedbackinstrumenten aan:



Flex en Pulse onderzoek

Voorheen werd een medewerkersonderzoek meestal eens per jaar of eens per 2 jaar uitgevoerd. Maar door de steeds snellere opeenvolging van ontwikkelingen binnen én buiten gehandicapten-zorgorganisaties ontstaat frequenter behoefte aan feedback van medewerkers. Hiervoor heeft Effectory Flex & Pulse onderzoek ontwikkeld.

Binnen de branche wordt steeds vaker gevraagd om onderzoek op maat. De inhoud van het werk en de thema's die spelen kunnen per organisatieonderdeel of team verschillen. Daarom is het belangrijk dat de vragenlijst aansluit op de situatie van een specifiek team en de mogelijkheid biedt om eigen vragen op te nemen. Zo worden relevante onderwerpen aangesneden en kunnen teams gericht met hun eigen resultaten aan de slag.

Flex en Pulse onderzoek is eenvoudig zelf in te zetten en toe te spitsen op wat er in jouw organisatie belangrijk is. Nooit vluchtig, want de uitkomsten zijn altijd af te zetten tegen organisatie- en branche-benchmarks. Je ontvangt meerder keren per jaar feedback en tips van je medewerkers via korte vragenlijsten. Ook geef je teams regie over hun eigen onderzoek, zodat ze aan de slag kunnen met wat voor hén telt.



Teamonderzoek

Ook is er, door de groei van autonomie en zelforganisatie in de branche, volop behoefte aan inzicht in de sterktes en zwaktes van de teamdynamiek.

Goed draaiende teams zijn de stuwende kracht van een organisatie. Onze online scan Teamie geeft teams inzicht in hun teamdynamiek. Dat zorgt voor meer eigenaarschap en zelfstandigheid binnen teams en een open en duidelijke communicatie. Teams kunnen hun werk zo optimaal mogelijk doen en collega's benutten elkaars krachten. Teamie is een interactieve tool waarmee teams zélf aan de slag gaan met hun ontwikkeling. Een laagdrempelige scan, die het beste uit teams naar boven haalt. Ieder teamlid reageert op 25 prikkelende stellingen, bijvoorbeeld over onderlinge omgangsvormen. Binnen 5 minuten ingevuld, en in no-time geeft Teamie een helder overzicht met wat er goed gaat – en wat er beter kan.



Vanuit Amsterdam werken we met 160 enthousiaste, gedreven collega's om wereldwijd organisaties duurzaam te verbeteren. Dit jaar hebben bijna 34.000 medewerkers in 37 gehandicaptenzorgorganisaties via ons onderzoek hun mening gegeven. Ben je benieuwd welke feedbackinstrumenten het beste bij jouw organisatie passen? We denken graag met je mee.

Wil je verder praten over ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg?
Neem dan gerust contact met ons op.

Singel 126-130
1015 AE in Amsterdam
Team voorlichting: 020 30 50 102
www.effectory.nl/contact