



# Geestelijke Gezondheidszorg in beeld

## Werkbeleving GGZ medewerkers



De Geestelijke Gezondheidszorg is een onmisbare schakel in de zorgketen. GGZ medewerkers bieden hulp aan volwassenen, kinderen en ouderen bij psychische problemen en ernstige psychische en psychiatrische ziektes. Jaarlijks monitort Effectory de werkbeleving van deze mensen. Hierbij wordt ingezoomd op diverse werkgerelateerde thema's, zoals betrokkenheid, bevlogenheid, werkdruk, veiligheid, duurzame inzetbaarheid en cliëntgerichtheid. Elk thema wordt belicht vanuit het perspectief van de medewerker. Hoe ervaren GGZ medewerkers hun werk momenteel? We baseren ons hierbij op de uitspraken van ruim 10.000 GGZ medewerkers afkomstig uit 21 organisaties.



GGZ 2016



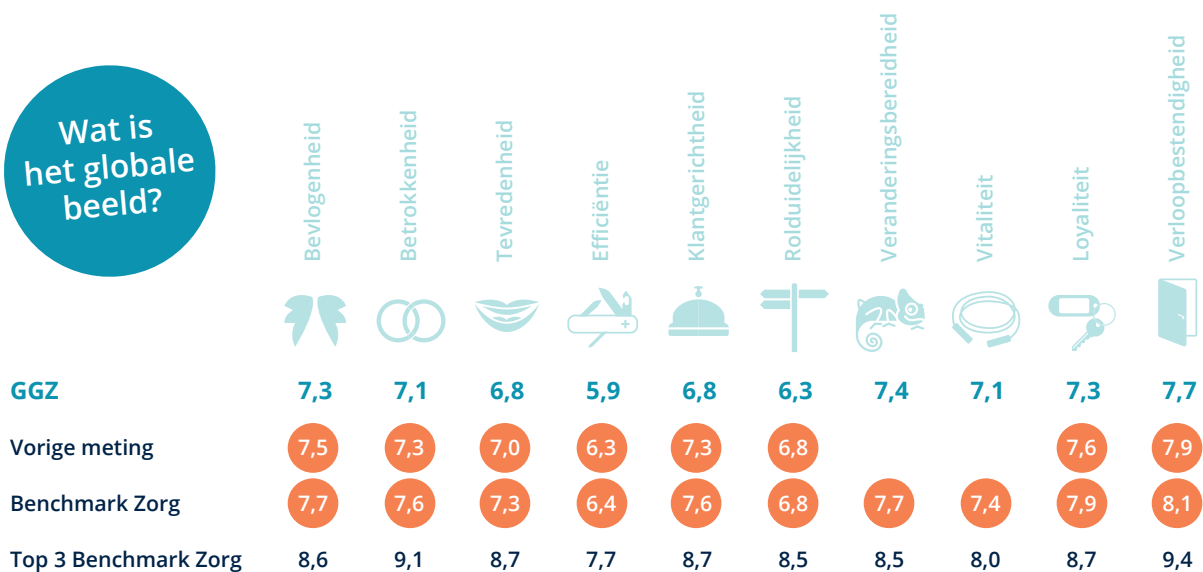
GGZ 2015



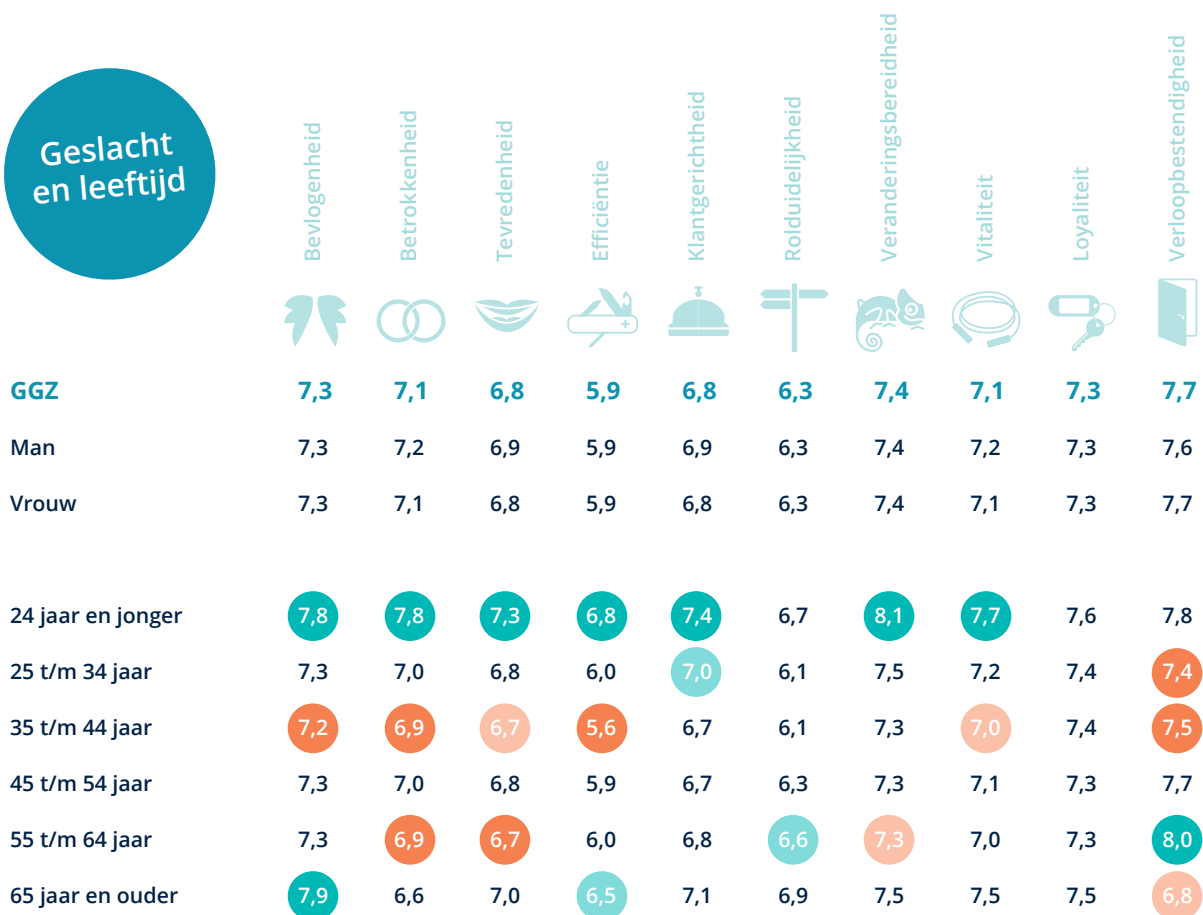
Benchmark Zorg

## Scores op werkbeleving

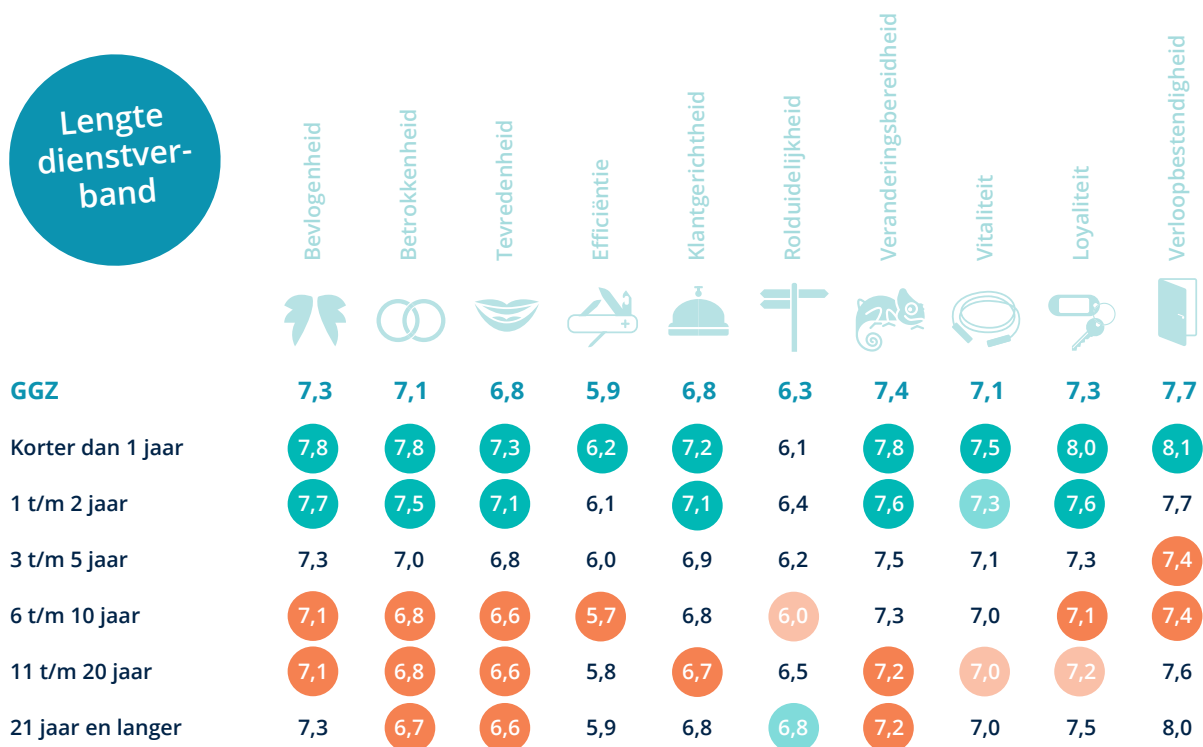
Hoe staat het ervoor met de belangrijkste thema's op het gebied van werkbeleving in de branche?



Over de hele linie is een daling zichtbaar in de werkbeleving van medewerkers. Alle scores op de thema's zijn ten opzichte van 2015 en de benchmark zorg gedaald. Met name efficiëntie, cliëntgerichtheid en rolduidelijkheid zijn afgenomen. Hoe is de situatie wanneer we inzoomen op de leeftijd en de lengte van het dienstverband van medewerkers?



Met name de groep tussen de 35 en 45 jaar is minder positief. Hun bevologenheid, betrokkenheid, efficiëntie en verloopbestendigheid is lager dan in andere leeftijdscategorieën. Jongere medewerkers (tot 24 jaar) oordelen positiever, net zoals de oudere groep (65 jaar en ouder).



Wanneer we kijken naar het aantal jaren dat medewerkers in dienst zijn, zien we dat de groep die tussen de 6 en 20 jaar bij een organisatie werkt het meest kritisch is. Medewerkers die tussen de 0 en 2 jaar bij een organisatie werken scoren op alle thema's het meest positief.

## Speerpunten O&O-fonds GGZ

Recent heeft het O&O-fonds GGZ een aantal programmalijnen vastgesteld. In dit whitepaper brengen we namens Effectory per programmalijn een aantal relevante onderwerpen in beeld:

- 1 Werken aan een toekomstgerichte organisatie
- 2 Inzetten op arbeidsmarktfitheid
- 3 Investeren in de eigen kracht van medewerkers

Hoe staat de branche er op deze gebieden voor vanuit medewerkersperspectief? Op basis van onze onderzoeksresultaten geven we antwoord op deze vraag.

## Werken aan een toekomstgerichte organisatie

Vanuit de sociale partners in Zorg en Welzijn is in 2016 het actieplan 'Veilig werken in de zorg' opgesteld. Het O&O-fonds GGZ verkent nu de opvolging hierop. Een belangrijk speerpunt is dat agressief gedrag niet wordt geaccepteerd binnen de geestelijke gezondheidszorg. Hoe oordelen medewerkers momenteel over hun fysieke en sociale veiligheid?

## Fysieke veiligheid

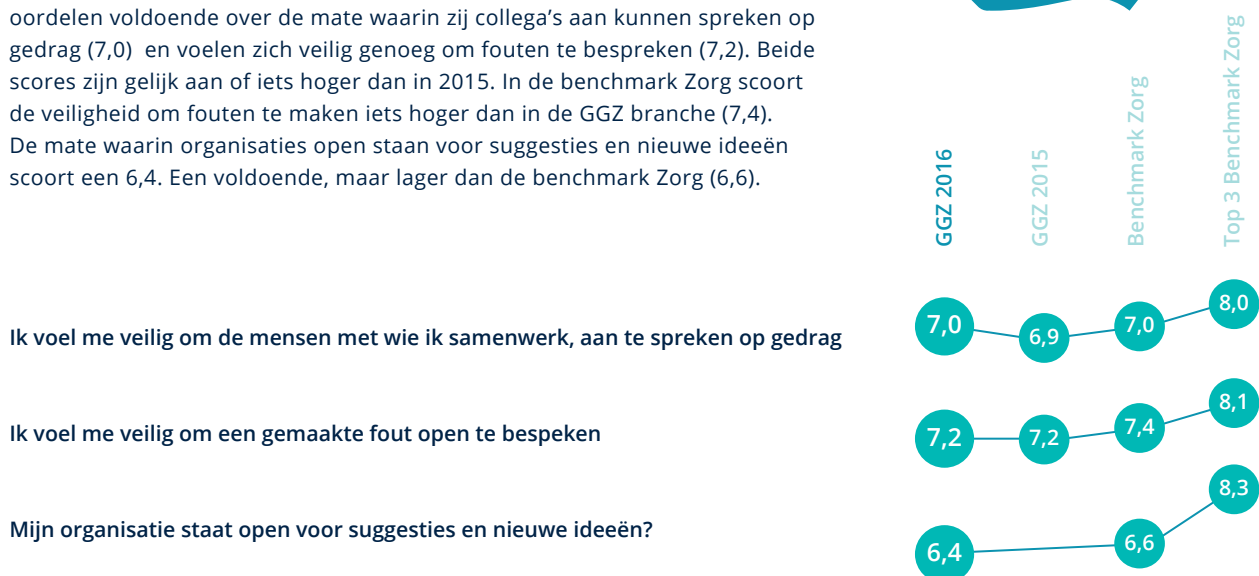
Het percentage medewerkers dat te maken heeft met ongewenst gedrag door collega's is laag, slechts 8,2%. Dit is lager dan in 2015 (9,6%) en gelijk aan de benchmark Zorg. Het percentage medewerkers dat te maken heeft gehad met ongewenst gedrag door cliënten is daarentegen hoger dan vorige meting, 55,8% ten opzichte van 54,6% vorig jaar. In de benchmark zorg is dat percentage nog een stuk lager, 40,9%. Wel geeft 88,7% van de GGZ medewerkers die te maken heeft gehad met ongewenst gedrag door cliënten aan dat zij tevreden zijn over de manier waarop zij hierna zijn opgevangen in hun organisatie. Dit percentage is gestegen ten opzichte van de vorige meting (85,1% tevreden) en hoger dan de benchmark Zorg (86,3% tevreden).



	GGZ 2016	GGZ 2015	Benchmark Zorg	Top 3 Benchmark Zorg	
Ik heb het afgelopen jaar te maken gehad met ongewenst gedrag door collega's.	91,8	90,4	91,8	100	(% nooit)
Ik heb het afgelopen jaar te maken gehad met ongewenst gedrag door cliënten.	44,2	45,4	59,1	98,1	(% nooit)
Indien je soms of regelmatig te maken hebt met ongewenst gedrag door cliënten, heb je hier melding van gemaakt?	71,3	-	-	-	(% ja)
	28,7	-	31,9	-	(% nee)
Indien je soms of regelmatig te maken hebt met ongewenst gedrag door cliënten, ben je tevreden over de manier waarop je daarna bent opgevangen?	88,7	85,1	86,3	98,9	(%ja)
	11,3	14,9	13,7	-	(% nee)

## Sociale veiligheid

In een sociaal veilige omgeving durven collega's elkaar aan te spreken op gedrag, durven mensen openlijk hun fouten te bespreken en bestaat er ruimte om met eigen ideeën te komen. In hoeverre is hier sprake van binnen GGZ instellingen? Binnen de teams lijkt er een veilige cultuur te zijn. Medewerkers oordelen voldoende over de mate waarin zij collega's aan kunnen spreken op gedrag (7,0) en voelen zich veilig genoeg om fouten te bespreken (7,2). Beide scores zijn gelijk aan of iets hoger dan in 2015. In de benchmark Zorg scoort de veiligheid om fouten te maken iets hoger dan in de GGZ branche (7,4). De mate waarin organisaties open staan voor suggesties en nieuwe ideeën scoort een 6,4. Een voldoende, maar lager dan de benchmark Zorg (6,6).



Medewerkers voelen zich veilig om hun leidinggevende aan te spreken op gedrag (6,7, gelijk aan de benchmark Zorg) en horen ook voldoende verbeterpunten (6,9, benchmark Zorg 6,8). Wel wordt er benedengemiddeld gescoord op de mate waarin de leidinggevende open staat voor suggesties (7,1 ten opzichte van een 7,5 bij de vorige meting). De benchmark Zorg scoort een 7,4.

Als er verbeterpunten zijn voor mij, dan hoor ik het direct van mijn leidinggevende

Mijn direct leidinggevende staat open voor suggesties

Ik voel me veilig om mijn direct leidinggevende aan te spreken op gedrag

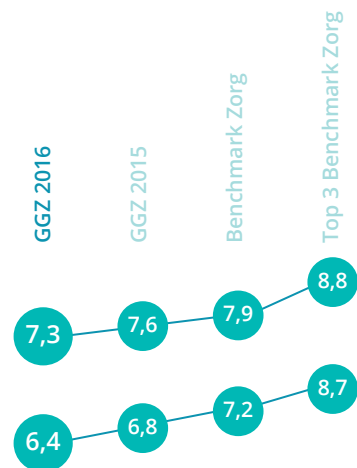


## Cliëntgerichtheid

Binnen de branche wordt ook ingezet op meer ambulante en minder klinische zorg. Wat heeft dit voor invloed op de cliëntgerichtheid van medewerkers? Zowel binnen teams, als binnen de organisatie is het gevoel dat de cliënt voorop staat afgenomen.

Binnen mijn team/ afdeling staat 'de klant' voorop

Klantgericht werken heeft prioriteit binnen mijn organisatie



Wanneer we terugblikken op de afgelopen jaren, blijkt dat in 2016 de laagste score is behaald. De branche staat voor de uitdaging om deze trend te doorbreken.

Binnen mijn team/ afdeling staat 'de klant' voorop

Klantgericht werken heeft prioriteit binnen mijn organisatie



## Inzetten op arbeidsmarktfitheid

In het kader van arbeidsmarktfitheid is het in de eerste plaats interessant om te kijken naar het thema werkdruk. De werkdruk in de zorgsector is relatief hoog, dit is ook het geval in de GGZ branche.

## Werkdruk

59,7% van de GGZ medewerkers is hier tevreden over, ten opzichte van 60,3% in de benchmark Zorg. In 2015 was 60,8% van de GGZ medewerkers tevreden over de werkdruk, er heeft dus een lichte daling plaatsgevonden.



% Goed  
% Veel te laag  
% Te laag  
% Te hoog  
% Veel te hoog



De absolute hoeveelheid werk wordt laag beoordeeld. De mate waarin medewerkers voldoende tijd hebben voor hun taken scoort een 5,4, ten opzichte van een 5,6 in 2015. De mate waarin de hoeveelheid werk haalbaar is scoort een 5,7. Beide stellingen scoren echter gelijk aan de benchmark Zorg.

Ik heb voldoende tijd om mijn taken naar behoren uit te voeren

De hoeveelheid werk die ik moet verzetten, is haalbaar

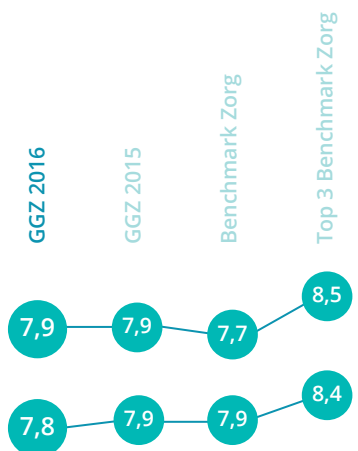


## Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid is momenteel een actueel thema, gezien het feit dat medewerkers in heel Nederland langer door moeten werken dan een aantal jaren geleden. Hoe staat de GGZ branche ervoor op dit gebied? Lukt het de branche om medewerkers goed, gemotiveerd én gezond aan het werk te houden?

Ik kan mijn werk lichamelijk goed aan

Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan



Fysiek en emotioneel gezien kunnen medewerkers hun werk goed aan. Fysiek scoren GGZ medewerkers hetzelfde als in 2015 en hoger dan de benchmark (7,7). Emotioneel gezien is de score ten opzichte van 2015 licht gedaald (7,9 naar een 7,8). Dit is iets lager dan de benchmark Zorg (7,9).

Medewerkers voelen zich daarnaast verantwoordelijk voor hun ontwikkeling en hebben ook genoeg motivatie om zich te ontwikkelen. Echter zijn ze niet tevreden over de ontwikkelingsmogelijkheden die de organisatie biedt. O&O fonds GGZ heeft als wens dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen, op dit gebied is dus nog winst te behalen bij GGZ instellingen.

Ik wil me ontwikkelen binnen mijn vakgebied

Ik voel mij verantwoordelijk voor mijn eigen loopbaanontwikkeling

Ik voel mij zelf verantwoordelijk voor mijn duurzame inzetbaarheid

Ik ben tevreden over mijn ontwikkelingsmogelijkheden binnen mijn organisatie



## Investeren in de eigen kracht van medewerkers

Binnen de branche wordt steeds meer ingezet op ambulante zorg. Dit vraagt meer regie van de medewerkers. Rolduidelijkheid en autonomie zijn hiervoor belangrijk. Omdat er van de zorgmedewerker meer gevraagd wordt op het gebied van eigen regie, moeten ze immers wel het vertrouwen hebben hiertoe in staat te zijn. Is dit het geval?

Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht

Het is mij duidelijk hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren

Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren

Ik heb de ruimte om mijn werk op mijn manier uit te voeren

Ik krijg voldoende de kans om te doen waar ik goed in ben

Ik heb voldoende beslissingsbevoegdheid

Ik heb voldoende verantwoordelijkheid in mijn werk

Ik kan mijn tijd zelf indelen



Wat betreft rolduidelijkheid zijn de scores wat gedaald ten opzichte van 2015 en de benchmark Zorg. Overigens zijn deze verschillen klein, slechts een paar tienden.

Uit de scores blijkt dat GGZ instellingen op een goede manier bezig zijn om meer autonomie naar de teams te brengen. Medewerkers geven enkel aan nog meer ruimte te wensen om hun werk op hun eigen manier uit te voeren. Op alle andere aspecten zijn de scores gelijk gebleven of gestegen ten opzichte van 2015. Ten opzichte van de benchmark Zorg is wel nog verbetering mogelijk.



## Over Effactory

Effactory helpt organisaties met het verzamelen en benutten van de feedback en ideeën van hun eigen medewerkers. Zij zien als geen ander wat er goed gaat en wat er beter, slimmer, klantgerichter, goedkoper en leuker kan. Hun energie en ideeën zijn bepalend voor je innovatieve vermogen en de wendbaarheid van je organisatie.

- |   |  |
|---|--|
| Eén platform voor al je feedbackinstrumenten                | Wereldwijde en branchespecifieke benchmarks          |
| Handige apps en tools waarmee aan de slag kunt              | Uitgebreide mogelijkheden voor internationale uitrol |
| Resultaten snel beschikbaar en gekoppeld aan best practices | 150 bevlogen professionals staan voor je klaar       |



## Klantervaringen

Wil je weten hoe andere organisaties onze feedbackinstrumenten benutten?  
Ga dan naar: [www.effactory.nl/klanten](http://www.effactory.nl/klanten)

## Data in vertrouwde handen

Effactory is ISO/IEC 27001 gecertificeerd. Dit betekent dat we persoonsgegevens, onderzoeksresultaten en overige informatie van klanten en respondenten op adequate wijze beveiligen.

