

Vlijtig Liesje Thuishulp MTO 2021

Voorwoord

Namens PeopleGraphics bedankt Gerhard Brethouwer Elisa Kelfkens, directeur van Vlijtig Liesje Thuishulp, voor het gestelde vertrouwen in de opzet en uitvoering van dit tweede (2^e) medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). PeopleGraphics heeft dit onderzoek met veel plezier en interesse begeleid en uitgevoerd.

Inleiding

In de periode medio september – oktober 2021, heeft het tweede (2^e) Vlijtig Liesje Thuishulp medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden; 56 medewerk(st)ers hebben aan het MTO deelgenomen en dat betekent een respons van 82%. De respons bij het vorige MTO was 79%. In dit rapport worden per onderwerp de belangrijkste resultaten weergegeven. Ook is per onderwerp de belangrijkste (individuele) feedback van medewerkers weergegeven; om goed inzicht te krijgen in de beleving van medewerkers bij de verschillende onderwerpen.

Werkzaamheden

Medewerkers zijn blij met hun werk en vinden het leuk om bij Vlijtig Liesje Thuishulp (VLT) te werken. Het werk wordt als belangrijk/zinvol ervaren en medewerkers gaan met plezier naar het werk. 93% voelt zich verbonden met VLT en 91% vindt het leuk om familie en vrienden over het werk te vertellen. 85% van de medewerkers is van mening dat het werk goed aansluit bij de eigen kennis en ervaring; 14% van de medewerkers ervaart (vaak) niet voldoende afwisseling in het werk.





Werkzaamheden (vervolg)

Toelichting bij werkzaamheden:

Af en toe vergeet vlijtig liesje door te geven dat de cliënt bijvoorbeeld is opgenomen of een dagje weg is, zodat je dan voor niks voor de deur staat!

De werkdruk is momenteel heel hoog. Gelukkig is er altijd ruimte om hierover te spreken en te zoeken naar een oplossing.

Het geef een goed gevoel als je merk dat de cliënten echt blij zijn dat je ben geweest. Dat je voor sommigen hun lichtpuntje van de week bent.

Ik ben ontzettend dankbaar voor alle lieve medewerkers op het kantoor! Altijd erg behulpzaam, zorgzaam en je merkt echt dat ze om de werknemers geven. Het zou me wel een keer leuk lijken om mijn collega's, die hetzelfde werk doen als ik, ook een keer te ontmoeten in een gezellige sfeer.

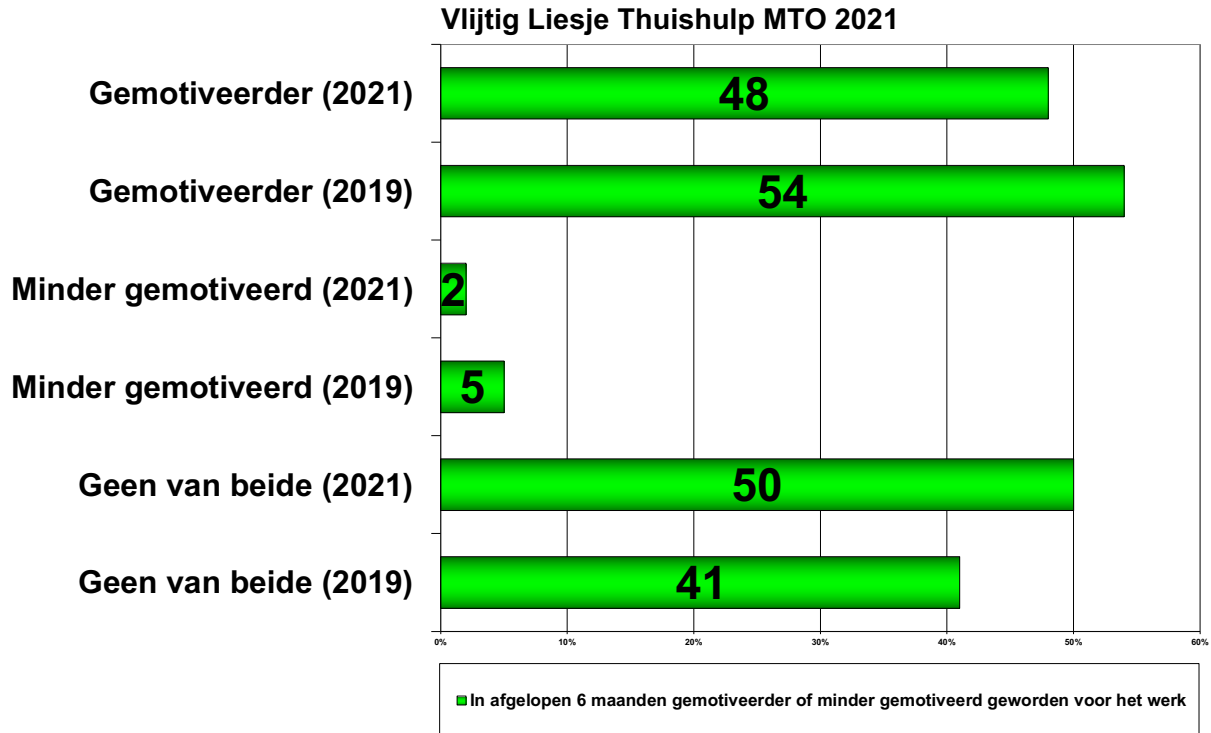
Misschien dat vlijtig liesje niet alleen in huishoudelijke thuishulp maar ook net als de Aafjes ook mensen wassen, aankleden etc. Dat ze dan de vaste medewerkers een cursus kunnen aanbieden om daar ook verder in uit te breiden.

Vlijtig Liesje Thuishulp is een fijn bedrijf waarbij ik mij welkom voel. De mensen zijn erg aardig en ik voel mij daar op mijn plek!



Motivatie voor het werk

48% van de medewerkers is in de afgelopen zes (6) maanden gemotiveerder geworden voor het werk; bij 50% is geen verandering in de motivatie opgetreden en 2% is minder gemotiveerd geworden. In de grafiek is de vergelijking met het MTO in 2019 weergegeven.





Motivatie voor het werk (vervolg)

Toelichting bij motivatie:

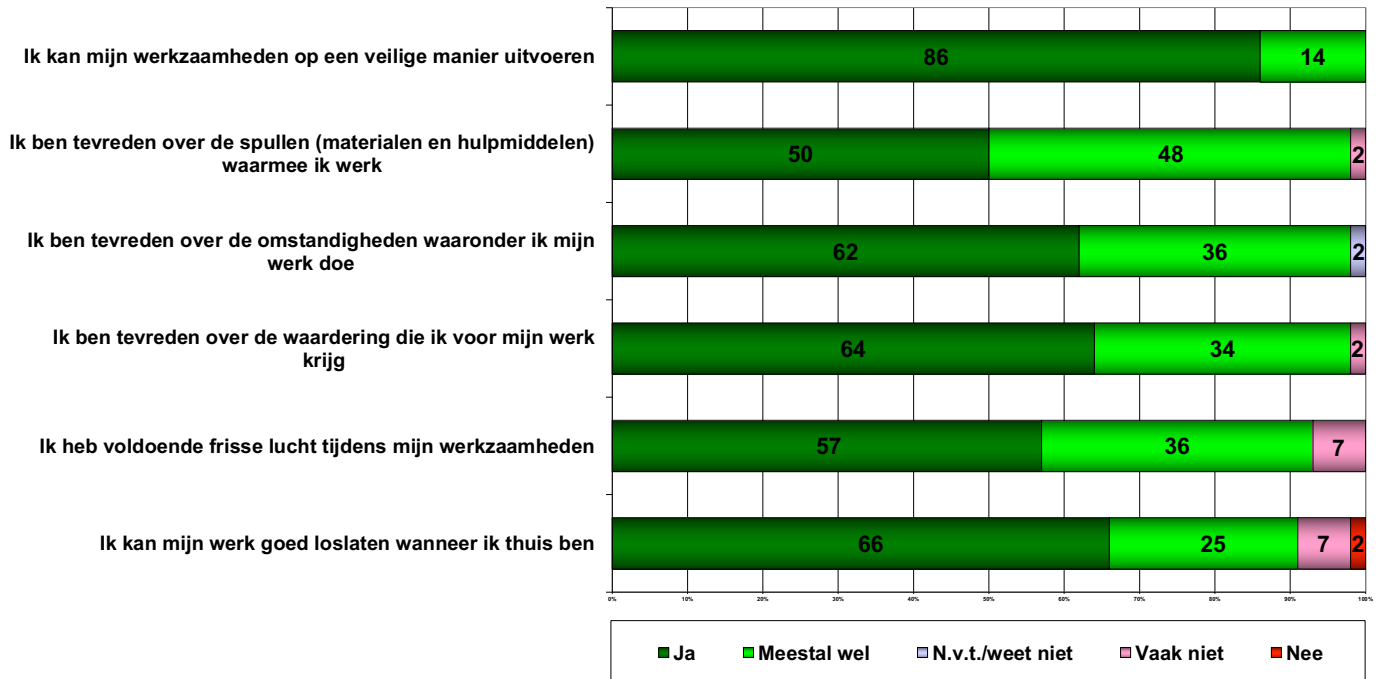
Gemotiveerder
Wij zijn aan het uitbreiden, en ik wil daarin meehelpen dit zo goed mogelijk te laten verlopen.
Daar ik nu wat langer aan het werk ben en heel veel waardering krijg van cliënten en werkgever en uiteraard de band die je toch met sommige cliënten krijg.
Ik krijg begrip voor mijn persoonlijke situatie. Ik vind het belangrijk dat je naast taken ook een luisterend oor mag zijn voor de cliënten. Ook al is het huishoudelijk werk zoek ik altijd naar verbeter punten om het werk zo goed mogelijk te doen. Denk aan bijvoorbeeld werk methoden, materialen om goede kwaliteit te leveren. Ook vind ik het fijn als cliënten blij zijn met wat je voor hen kan doen dit geeft voldoening.
Dat ik altijd en vrolijk naar mijn werk ga, en blij bent dat ik ouderen kan helpen die het niet meer zelf kunnen doen en dat ze ons waarderen in wat wij doen.
Ik ben erg blij met de klanten die ik heb en ik kom graag bij ze werken, ik voel mij erg verantwoordelijk om elke week de huizen schoon en netjes te houden.
Omdat ik het idee heb dat cliënten oprecht blij zijn met de hulp die ik bied.
Door de groei gemotiveerder geworden.
Het werk heeft ook een groot sociaal aspect. Door de band die je met cliënten opbouwt, word ik meer gemotiveerd.



Werkomstandigheden

Medewerkers kunnen het werk (meestal) op een veilige manier uitvoeren. 98% is tevreden over de werkomstandigheden, de werkmaterialen en hulpmiddelen; 93% heeft voldoende frisse lucht tijdens de werkzaamheden. 98% van de medewerkers voelt zich (meestal) gewaardeerd en 91% kan thuis het werk (meestal) goed loslaten.

Vlijtig Liesje Thuishulp MTO 2021



Individuele feedback:

De Wi-Fi is slecht, waardoor het systeem regelmatig vastloopt of er is geen bereik meer.

Het wifi netwerk is overbelast waardoor de computer weleens weigert. En het telefoonsysteem valt af en toe weg. Hopelijk is dit met de nieuwe telefoons opgelost. Ik vind mijn salaris ondergewaardeerd.

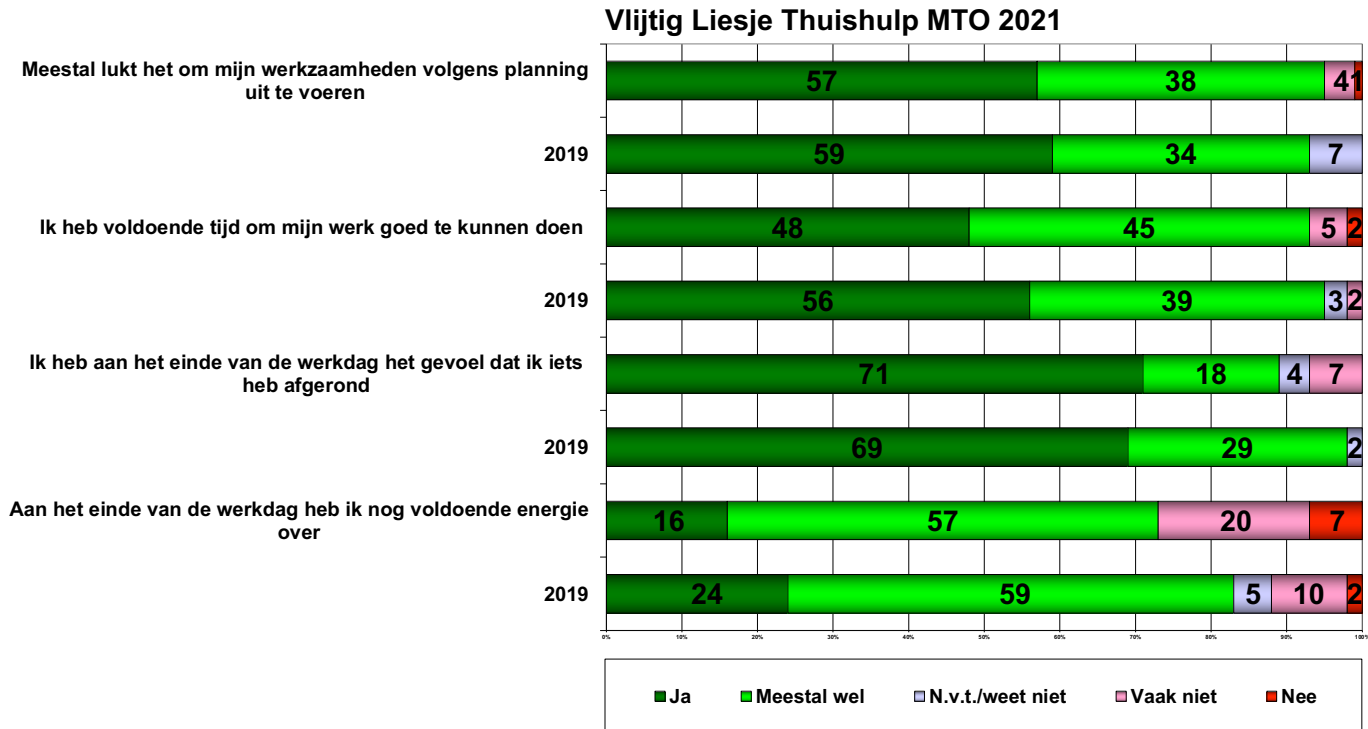
Ventilatie blijft in de wintermaanden altijd lastig. Het is dan fris op kantoor en dan nog ramen om een kier om te ventileren is voor veel mensen te koud. Gezien we nu met redelijk veel mensen zijn is ventilatie wel belangrijk (nu met Corona maar sowieso is dat belangrijk).



Werkdruk & werktempo

95% van de medewerkers kan de werkzaamheden (meestal) volgens planning uitvoeren en 93% heeft voldoende tijd om het werk goed te kunnen doen. 89% heeft aan het einde van de werkdag (meestal) het gevoel iets te hebben afgerond.

27% van de medewerkers heeft aan het einde van de werkdag (vaak) niet voldoende energie over; in vergelijking met het vorige MTO is dit percentage met 15% toegenomen.





Verklaringen (te) hoge werkdruk:

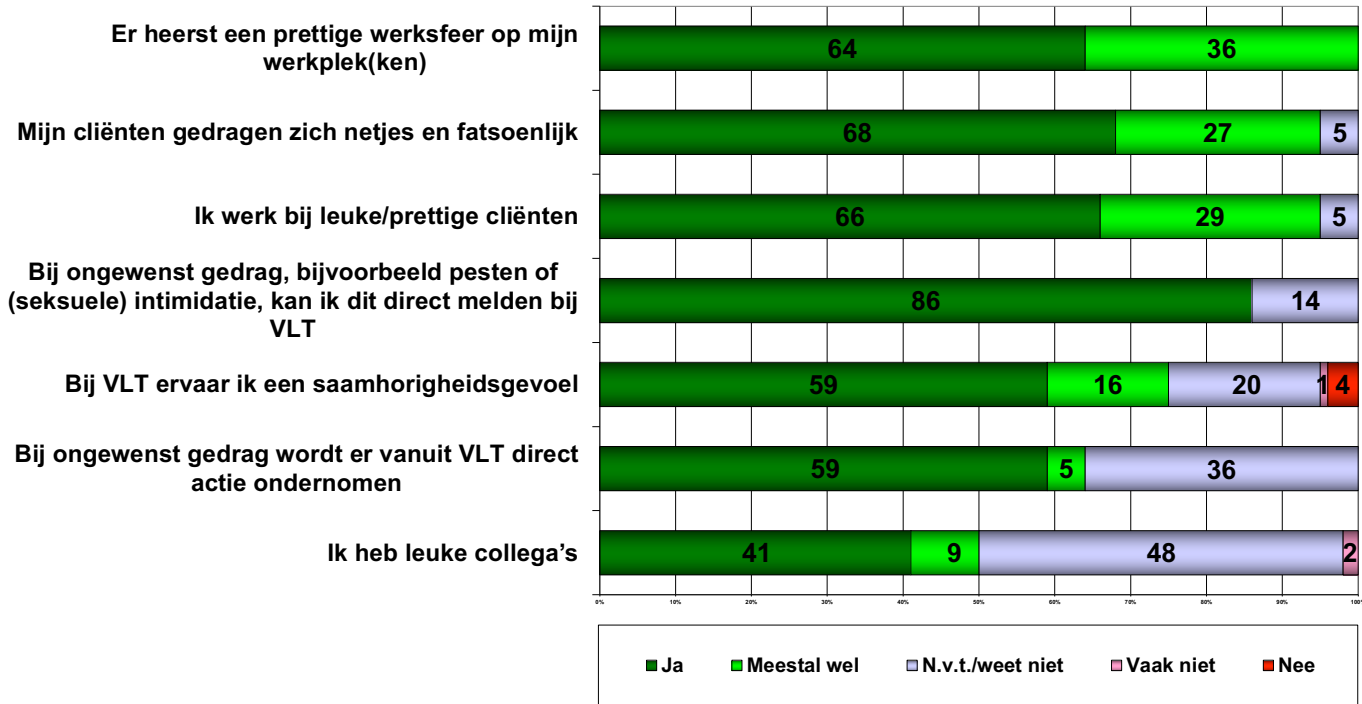
Als ik 2 cliënten op een dag heb, zijn er wel meer rugklachten, dus dan doe ik die dag thuis niet veel meer.
Als ik drie cliënten op een dag heb en geen tijd heb om te pauzeren of te eten dat is drie keer in de week.
Als ik een hoge werkdruk ervaar komt dat hoofdzakelijk door situaties in de persoonlijke sfeer en heeft dat niets met het werk zelf te maken.
Bij een vaste cliënt wanneer je na vakantie weer terug bent ziet dat het werk niet voldoende is uitgevoerd.
De afgelopen periode is de werkdruk bij iedereen enorm toegenomen en is de druk te hoog. Mijn leidinggevende is hier goed voor benaderbaar en er worden nu stappen gezet om in kaart te brengen wat er nodig is om dit beter in balans te brengen. De groei van het bedrijf maakt dat het nodig blijft om dit in de gaten te blijven houden of dat het voor iedereen haalbaar is qua taken.
Ik heb niet altijd tijd voor de normale klussen als ik bijvoorbeeld een grote klus doe zoals ramen wassen. Ik wil dan graag de kleine klussen ook doen ook al heb ik daar niet altijd tijd voor.
Ja, dat heeft te maken met te hoge eisen aan mijzelf stellen. Ik werk niet graag met te Franse slag, maar doe het graag grondig en volledig.
Sommige huizen zijn echt een stuk minder netjes/schoon dan anderen; en ik merk dat ik bij die huizen in die korte tijd zo veel mogelijk wil schoon maken wat natuurlijk niet altijd lukt. Ik vind dit soms lastig om los te laten, zeker als er jongere kinderen in het huis wonen.
Soms heb ik er wel eens last van dat cliënten te veel van je verlangen in 2 uur tijd. En dat heeft te maken met de hoeveelheid werkzaamheden die ze me geven. Maar in het algemeen heb ik daar weinig last van.
Soms wel, sommige klanten verwachten dat je in twee uur door het huis raast op topsnelheid. Willen dan vaak meer uren omdat ze dan te weinig tijd toegewezen krijgen. Of dat altijd reëel is?
Te veel willen doen in te korte tijd.
Door iets kleins kun je de hele ochtend met iets anders bezig zijn dan je wat je eigenlijk van plan was. Maar dat hoort erbij.
We hebben momenteel erg veel nieuwe aanvragen voor ondersteuningsplannen, daardoor kom ik aan de rest van mijn werk niet toe omdat ik veel van kantoor weg ben.



Werksfeer

Medewerkers zijn tevreden over de werksfeer op de werkplek(ken) en 95% is van mening dat cliënten zich netjes en fatsoenlijk gedragen. 75% van de medewerkers ervaart bij Vlijtig Liesje Thuishulp een saamhorigheidsgevoel.

Vlijtig Liesje Thuishulp MTO 2021



Individuele feedback:

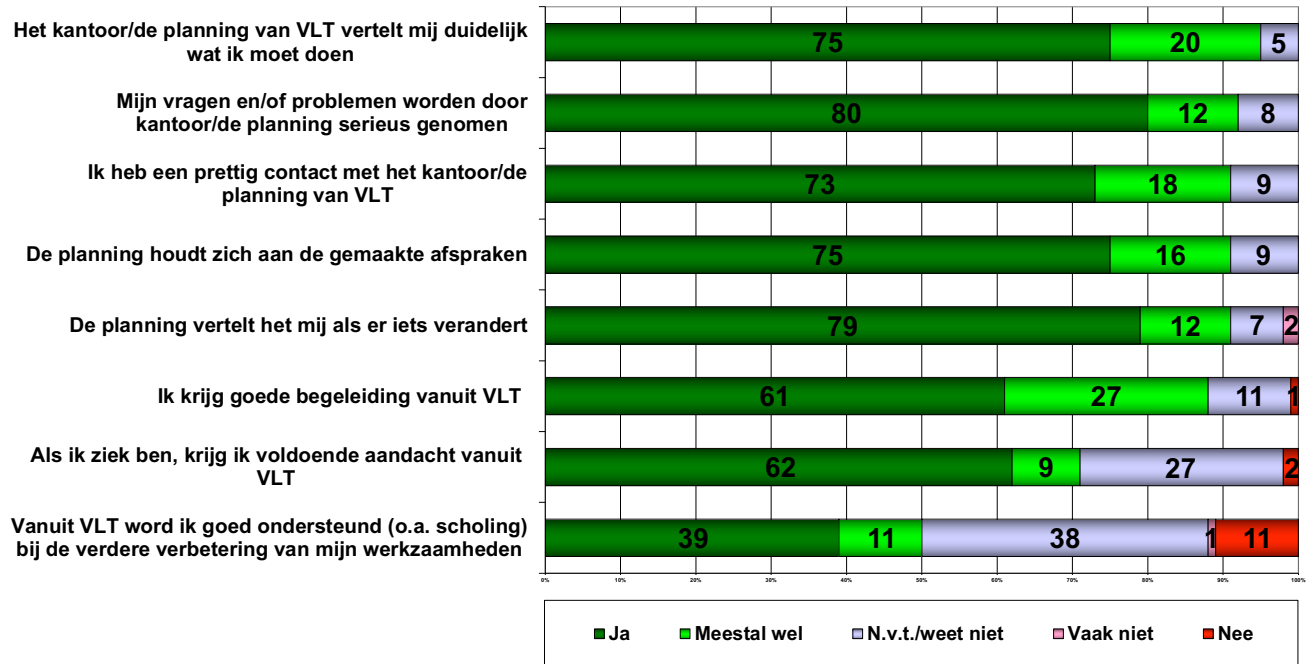
Hele leuke fijne lieve collega's.
Ik ben erg blij dat ik voor deze organisatie mag werken.
Misschien wat meer direct contact met mede werknemers uit de huishouding.
Ik kom soms een collega tegen dan zeggen we wel gedag of lachen naar elkaar, maar eigenlijk kennen we elkaar niet.
Met de collega's van de planning (kantoor) heb ik goed contact. Voel me meestal wel gesteund als ik ergens meezit.
Vlijtig Liesje is een hele fijne werkgever!!!



Het contact met kantoor | de planning

95% van de medewerkers krijgt van kantoor | de planning duidelijk te horen, wat er aan werk gedaan moet worden; 92% ervaart dat vragen en/of problemen serieus worden genomen. 91% is tevreden over het contact met kantoor | de planning en het nakomen van gemaakte afspraken. 11% is ontevreden over de ondersteuning vanuit VLT bij de verdere verbetering van de werkzaamheden; 38% heeft zich daar niet over uitgesproken.

Vlijtig Liesje Thuishulp MTO 2021



Individuele feedback:

Echt toppers op het hoofdkantoor!!!!

Erg behulpzaam en nooit is er een probleem als ik iets veranderd of vrij wil hebben of op het laatste moment weg moet!

Het zou fijn zijn als er eerst contact wordt opgenomen, voordat er iets wordt veranderd in je planning.

Ik was dit jaar behoorlijk ziek; ik werd toen bijna elke dag geappt of gebeld, of ik al wist of ik beter was om een inval 3 weken later!! Vond ik wel jammer want ik ben echt nooit ziek en andere keren word ik nooit zo vaak geappt of gebeld door de werkgever.

Persoonlijk vond ik het te veel aandacht tijdens mijn corona besmetting. Kreeg een benauwd gevoel ervan en dat terwijl ik mij nooit ziekmeld.



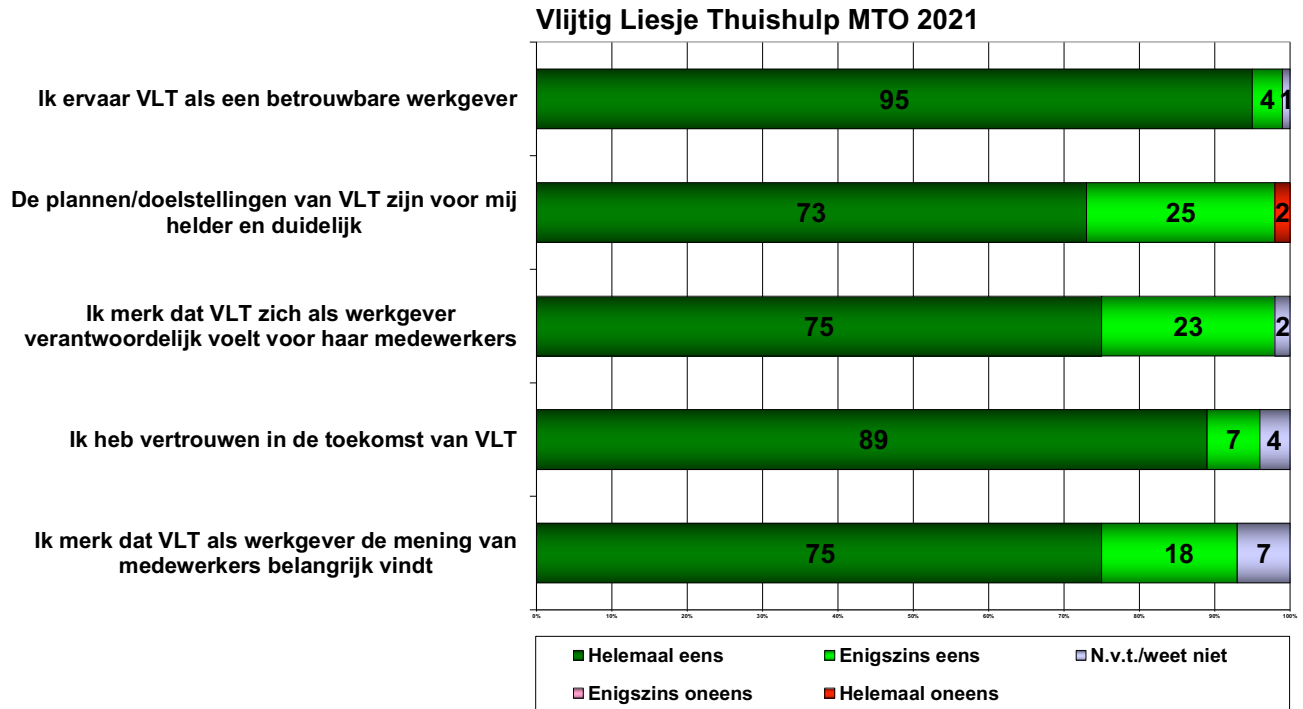
Behoeftte aan specifieke cursus, opleiding of training

In het onderzoek konden medewerkers een eventuele behoefte aan een cursus, opleiding of training aangeven. In onderstaande tabel enkele individuele reacties:

Heb al eens aangegeven een EHBO -cursus.	Zou wel makkelijk en interessant zijn dat wij een BHV-cursus kunnen volgen; als er iets gebeurt bij we klanten wij eerste hulp kunnen bieden.
Ik ben van plan om vanaf volgend schooljaar een opleiding te doen als verzorgende IG zodat ik verder kan in de thuis zorg. Ik weet nog niet of ik dan ook nog verder kan bij vlijtig liesje maar dat is iets wat ik deze week zou bespreken met vlijtig liesje.	Ik heb klanten die geestelijke gezondheidsproblemen hebben zoals dementie en schizo-frenie. Voordat ik bij Vlijtig Liesje werkte, wist ik niet goed hoe ik hier mee om moest gaan. Ik heb zelf onderzoek gedaan, maar een training zou erg fijn zijn geweest.
Hierin zou ik graag een training willen volgen: communicatie bij intakegesprekken als je met lastige personen te maken hebt.	Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn, ben daarin wel geïnteresseerd.

De organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp

Medewerkers ervaren VLT als een betrouwbare werkgever; 98% ervaart de plannen en doelstellingen van VLT als helder en duidelijk. 98% merkt dat VLT zich als werkgever verantwoordelijk voelt voor haar medewerkers; 96% heeft vertrouwen in de toekomst van Vlijtig Liesje Thuishulp.



Individuele feedback:

Betere communicatie zowel naar cliënten als naar personeel.

Er is nu een cliëntenraad; er zou ook wel een werknemersraad mogen komen of vertrouwenspersoon.

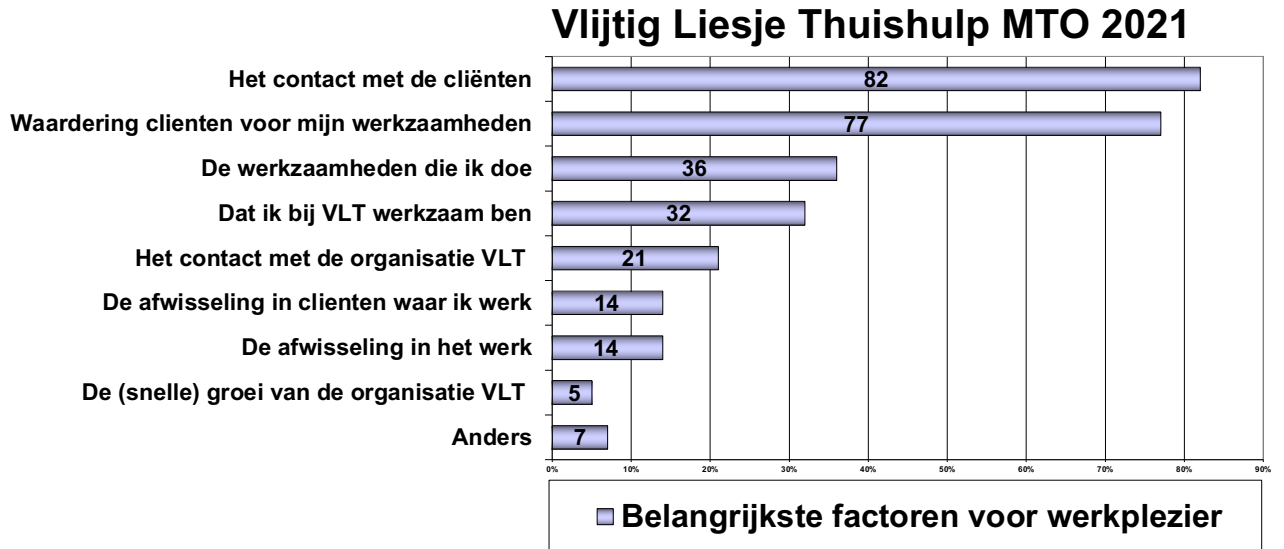
Verbetering wat betreft scholing, persoonlijke begeleiding (functioneringsgesprekken), waardering (iets geregelder een blijk van waardering geven; geen grote dingen) en onderling contact met elkaar als medewerkers. Voor personeel op kantoor zou het ook fijn zijn om functioneringsgesprekken te hebben. En net als in de afgelopen periode is geweest: zo af en toe even 1 op 1 gesprekken plannen met werkgever en werknemer.

Vaak genoeg kloppen de uren niet die ik uitbetaald moet krijgen. Graag meer duidelijkheid over de meer uren; nog los van mijn contracturen.



Belangrijkste factoren voor werkplezier

Het contact met de cliënten en de waardering van de cliënten voor de werkzaamheden, zijn het meest van belang voor het werkplezier van medewerkers.



Overige factoren voor werkplezier:

Behulpzaam en begrip van kantoor/planning.

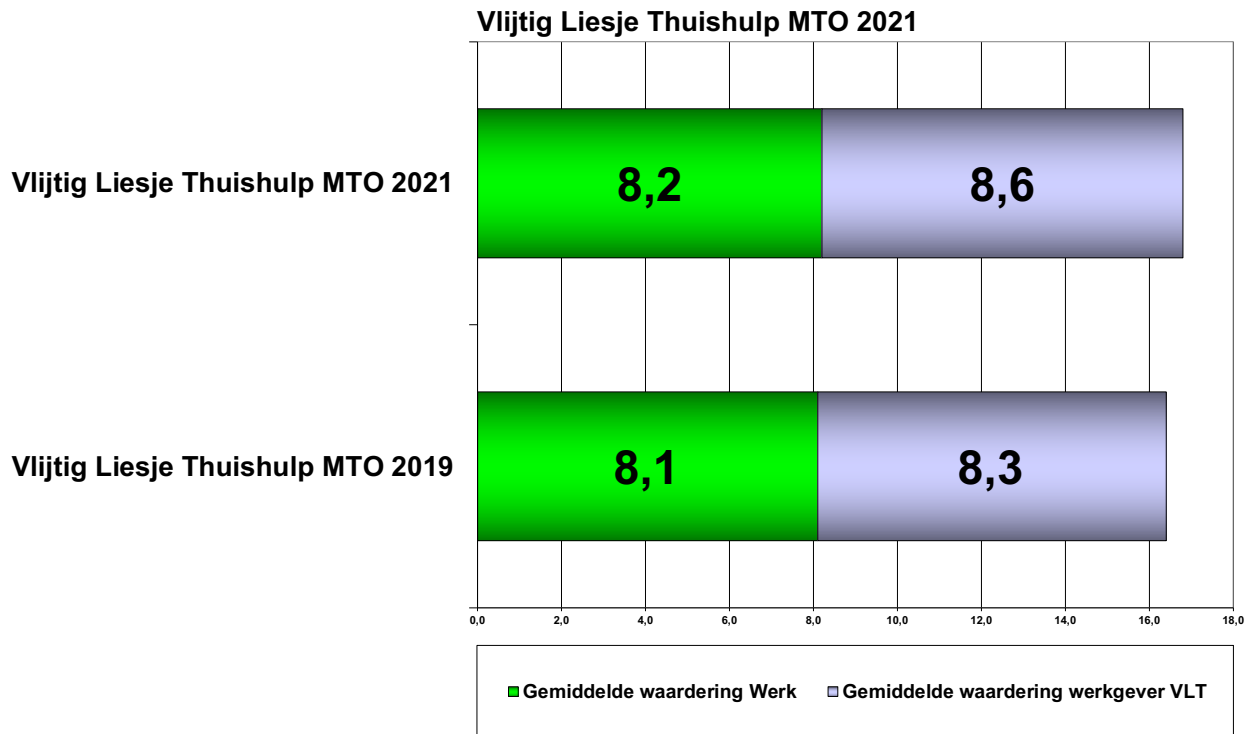
Mijn collega's.

Samenwerking met collega's en met elkaar voor een juiste dienstverlening zorgen.



Waardering inhoud werk en Vlijtig Liesje Thuishulp als werkgever

Medewerkers waarderen de inhoud van het werk gemiddeld met een 8,2. Vlijtig Liesje Thuishulp wordt als werkgever met een 8,6 gemiddeld gewaardeerd. In vergelijking met het vorige MTO is zowel de waardering voor het werk als voor werkgever Vlijtig Liesje Thuishulp toegenomen.



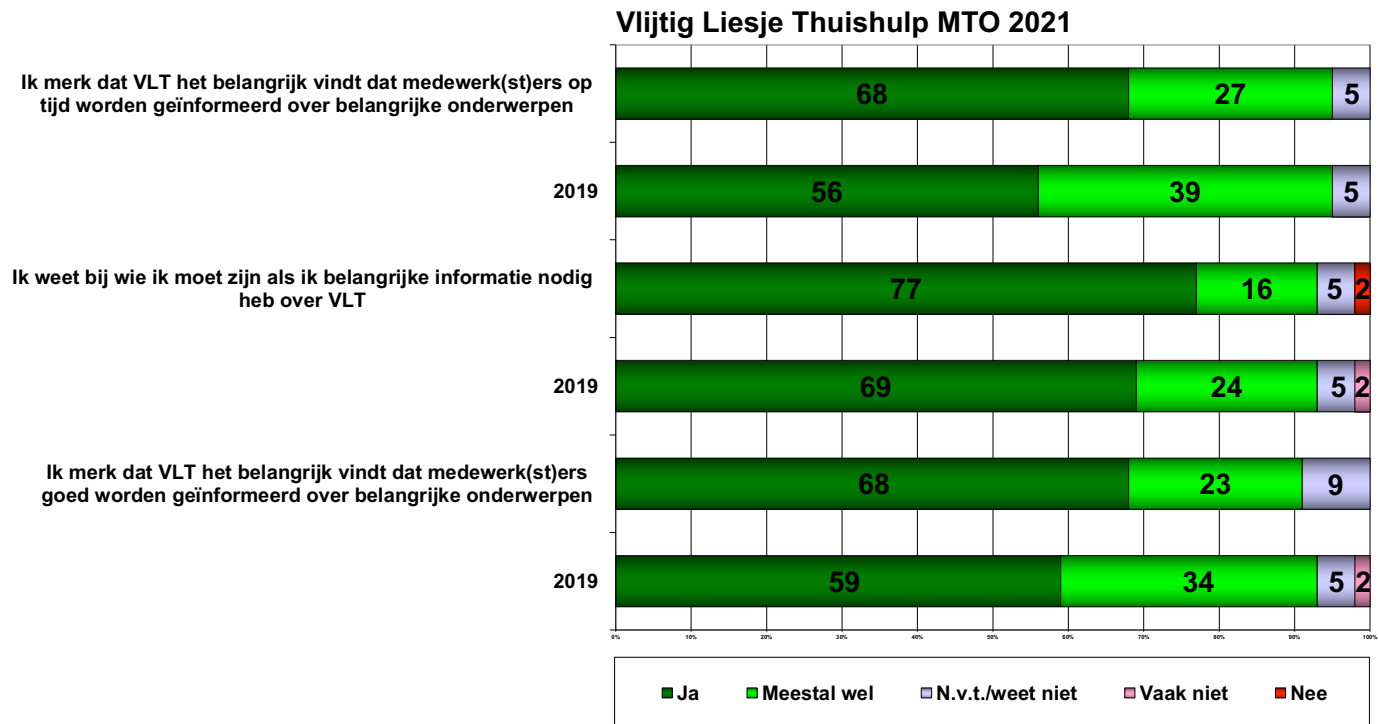


Toelichting bij (individuele) rapportcijfers:

Waardering werk (inhoud)	Waardering werkgever Vlijtig Liesje Thuishulp	Toelichting
10	10	Gewoon erg blij met Vlijtig Liesje als werkgever, zeker de waardering die ik krijg en dat ze voor je klaarstaan bij problemen en het begrip wat ervoor opgebracht wordt.
9	9	Fijn team en staan altijd klaar voor elkaar als iemand iets nodig heeft.
8	10	Ik heb een 10 gegeven omdat mijn werkgever een hele fijne werkgever is, begripvol en ze weten op het kantoor waar ze mee bezig zijn; zowel voor cliënt als personeel vind ik.
8	10	Graag zou ik, als de cliënt erom vraagt, ook wat sociale bezigheden willen uitvoeren. Zoals een luchtje scheppen/ blokje om.
8	9	Goede werkgever, betrouwbaar; lost direct problemen op zowel persoonlijke als financiële zaken.

Het informeren van medewerkers

95% merkt dat Vlijtig Liesje Thuishulp het belangrijk vindt, dat medewerkers op tijd worden geïnformeerd over belangrijke onderwerpen; voor 93% is het duidelijk welke collega aangesproken kan worden voor belangrijke informatie over Vlijtig Liesje Thuishulp.



Gewenste verbeteringen voor de informatievoorziening:

Beter informeren bij wat voor soort klanten we komen. Bijvoorbeeld als ze wat mankeren zoals ziekte, doof, beginnende dementie.



De belangrijkste verbeterpunten voor de komende zes (6) maanden

Medewerkers konden in het medewerkersonderzoek aangeven, wat zij voor de komende zes (6) maanden als de belangrijkste verbeterpunten zien voor VLT. Onderstaand een overzicht.

Belangrijke verbeterpunten voor komende zes maanden:

Betere communicatie onderling op het kantoor en met de werknemers. Soms gebeurt het wel eens dat belangrijke informatie niet wordt doorgegeven of dat er niks mee gedaan wordt, vanwege drukte op het kantoor.
Cursus schoonmaak en teamoverleg organiseren en later functioneringsgesprekken met alle medewerkers.
Dat er kritischer gekeken wordt naar personeel dat in vakantieperiodes werkt. (vakantiekrachten).
Dat Vlijtig Liesje Thuishulp zich meer moet uitbreiden, niet alleen in de huishouding.
Ik zou het leuk vinden om mijn collega's eens te ontmoeten.
Meer vergaderingen met andere medewerkers.
Zodra het kan regelmatig werkoverleg organiseren. Of teambuidingsdag/pv uitje.
Informereren over de klanten wat ze mankeren. Zodat we niet voor verrassingen staan.
Meer tijd tussen de cliënten voor eten of pauze.
Ik zou de aftekenmap geheel anders willen zien; deze die er nu is slaat echt nergens op, hoe die regels zijn opgebouwd snap ik niet.
Nieuwe medewerkers beter inwerken en opleiden.
Proberen om mensen een vaste hulp te blijven behouden. Sommigen krijgen vaak een nieuwe hulp. Ik merk dat de mensen daar ontevreden over zijn
Werkdruk op kantoor verlagen, zodat er meer aandacht is voor functioneringsgesprekken en medewerkers zich meer gehoord kunnen voelen. Voldoende medewerkers vinden die stabiliteit kunnen gaan brengen, waardoor de planning meer tijd/capaciteit heeft voor de aanvraag van nieuwe cliënten.



Complimenten voor Vlijtig Liesje Thuishulp

Overzicht complimenten:

Veel vrijheid wordt er geboden; de groei en mooi om als team op kantoor te mogen meewerken om mensen die het nodig hebben van de juiste zorg te voorzien.
Als je vragen hebt of als er iets is dan wordt er naar je geluisterd er wordt er gelijk naar een oplossing gezocht. De dames van kantoor zijn altijd super vriendelijk.
Altijd ruimte voor overleg en een luisterend oor. Een oplossing kan niet altijd voorhanden zijn. Maar je kunt er altijd op terugkomen. Verder hebben wij veel vrijheid in het plannen van vrije dagen en het indelen van je uren. Dat vertrouwen vind ik heel fijn.
Altijd vriendelijk telefonisch contact met kantoor.
Blijf groeien en maak ons nog meer onmisbaar!
Fijne werkgever. Begripvol, een luisterend oor zijn als dat nodig is.
In een snel tempo flink gegroeid en regelmatig door de WMO aan klanten voorgedragen aan klanten. En toch proberen zowel klanten medewerkers niet te behandelen als nummers, maar als personen.
Is een super bedrijf en ik ben heel blij dat ik erbij hoor. Zou geen andere werkgever willen hebben.
Jullie zijn een hardwerkend team die er elke dag weer voor zorgen dat jullie klanten goed geholpen worden.
Mijn werkgever weet wie ik ben en mijn werk wordt gewaardeerd.
Natuurlijk ben ik blij met mijn werkgever, zij maakten het mogelijk dat ik weer aan het werkproces kon deelnemen. Met een vast contract in de toekomst.
Vlijtig Liesje groeit snel en er komen steeds meer werknemers bij. Het is fijn dat zoveel mensen nu geholpen kunnen worden met de hulp van vlijtig liesje.
Ze zijn altijd goed voor de medewerkers.
Ze zijn duidelijk in wat ze bedoelen. Nemen meteen je rooster door en loggen samen met je in en leggen het uit; staan altijd open voor problemen.
Zeer betrokken werkgever.
Zijn toppers. Ze bellen altijd fijn vragen of er nog iets is. Als ik iets heb lossen ze het op!! Echt toppers blijf het zeggen.

Gemiste onderwerpen

Een overzicht:

Bereik van telefoon en internet zal wat verbeterd moeten worden. WiFi valt vaak uit, de TZP loopt vaak vast en de telefoonlijn is vaak overbelast; waardoor mensen ons niet horen of zomaar de lijn wordt verbroken en dat vind ik niet professioneel en is voor ons als kantoorpersoneel storend. Hierin heeft leidinggevende ook een aantal dingen geprobeerd maar het heeft nog niet het gewenste resultaat.

Vakantie en vrije dagen.

Doorgroeimogelijkheden binnen Vlijtig Liesje Thuishulp.



Vlijtig Liesje Thuishulp gemiddelde scores MTO 2021

De gemiddelde tevredenheidsscores van het MTO 2021 zijn in onderstaande tabel weergegeven; tevens is een vergelijking gemaakt met de scores van het medewerker-tevredenheidsonderzoek in 2019.

Onderwerp	MTO 2021	MTO 2019
De organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp	97%	87%
Werkomstandigheden	96%	95%
Werkzaamheden	94%	96%
Het informeren van medewerkers	93%	94%
Werkdruk & werktempo	88%	92%
Werksfeer	81%	74%
Het contact met kantoor de planning	78%	77%



Aanbevelingen

Gelet op de resultaten van het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) 2021, komt PeopleGraphics tot de volgende vijf (5) belangrijkste aanbevelingen:

1. Specifieke (gezondheids)informatie over cliënten zorgvuldig(er) delen met huishoudelijk medewerk(st)ers;
2. Aandacht voor de gezondheid en vitaliteit van medewerkers; 27% heeft aan het einde van de werkdag niet voldoende energie meer over;
3. Het organiseren van werkoverleg en/of personeelsbijeenkomsten, zodat medewerkers elkaar (beter) kunnen leren kennen; des te meer medewerkers elkaar leren kennen, des te positiever zal dit bijdragen aan het saamhorigheidsgevoel binnen Vlijtig Liesje Thuishulp;
4. Het uitvoeren van functionerings-/evaluatiegesprekken zodat de kwaliteit van (nieuwe) medewerkers geborgd kan worden;
5. Het verzorgen van cursussen/trainingen die met name gericht zijn op de (gezondheids)situatie van cliënten.