



De-Bruggen b.v.

Samenvatting Psycho Sociale Arbeidsbelasting (PSA)

Intern medewerkersonderzoek

Inhoud

1.	Het onderzoek	2
1.1	De vragen	2
1.2	De antwoorden	2
2.	Uitkomsten onderzoek	3
2.1	Werkdruk en emotionele belasting.....	3
2.2	Agressie en geweld	5
2.3	Seksuele intimidatie – discriminatie.....	6
2.4	Pesten	7
2.5	Bijna- ongevallen	9
2.6	Fysieke belasting	10
3.	Uitkomsten	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Werkdruk en emotionele belasting.....	12
3.3	Agressie en geweld	12
3.4	Seksuele intimidatie – discriminatie.....	12
3.5	Pesten	12
3.6	Bijna – ongevallen	13
3.7	Fysieke belasting	13
4.	Verbetermaatregelen.....	14
	Colofon.....	15

1. Het onderzoek

Vos Advies heeft namens De-Bruggen in de periode 10 februari 2020 t/m 17 februari 2020 een PSA vragenlijst verspreid onder de medewerkers van De-Bruggen. In totaal hebben 38 medewerkers de vragenlijst ontvangen. Van deze 38 medewerkers hebben 34 medewerkers de vragenlijst ingevuld.

Een PSA gaat in op de werkdruk welke medewerkers binnen de organisatie ervaren en het ongewenste gedrag van/ naar medewerkers. Voor De-Bruggen is het belangrijk om een PSA af te nemen omdat landelijk gemiddeld 30% van het werk gerelateerd verzuim voorkomt uit werkdruk of ongewenst gedrag door medewerkers.

Na het uitvoeren van een analyse van de binnengekomen antwoorden zal De-Bruggen verbetermaatregelen doorvoeren binnen de organisatie. Deze verbetermaatregelen worden opgenomen in het beheersplan van De-Bruggen.

1.1 De vragen

De vragen in het onderzoek kunnen worden ingedeeld per onderwerp, te weten:

- 1) Werkdruk en emotionele belasting**
- 2) Agressie en geweld**
- 3) Seksuele intimidatie – discriminatie**
- 4) Pesten**
- 5) Bijna – ongevallen**
- 6) Fysieke belasting**

1.2 De antwoorden

De medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om op een vaste manier antwoorden te geven op de gestelde vragen, te weten:

Altijd (elke dag)
Regelmatig (1-2x per week)
Soms (1-2x per maand)
Zelden (1x per jaar)
Nooit

Of

Helemaal eens
Eens
Neutraal
Oneens
Helemaal oneens

Of

Ja
Nee

2. Uitkomsten onderzoek

Zoals in hoofdstuk één genoemd is zijn er zes onderwerpen binnen het onderzoek. De antwoorden binnen dit onderzoek worden schematisch weergegeven in een apart document verkregen vanuit Vos advies. De-Bruggen heeft hieronder kort een samenvatting van deze antwoorden weergegeven.

2.1 Werkdruk en emotionele belasting

Ervaart u in uw werk een te hoge werkdruk?

	n	%
Altijd (elke dag)	2	5,9
Regelmatig (1-2x per week)	8	23,5
Soms (1-2x per maand)	19	55,9
Zelden (1x per jaar)	4	11,8
Nooit	1	2,9
Totaal	34	100,0

Kunt u het werk op tijd klaar krijgen?

	n	%
Altijd (elke dag)	5	14,7
Regelmatig (1-2x per week)	21	61,8
Soms (1-2x per maand)	7	20,6
Zelden (1x per jaar)	1	2,9
Nooit	0	0
Totaal	34	100,0

Is het vaak extreem druk?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	13	38,2
Soms (1-2x per maand)	17	50,0
Zelden (1x per jaar)	3	8,8
Nooit	1	2,9
Totaal	34	100,0

Heeft u regelmatig te weinig werk?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	1	2,9
Soms (1-2x per maand)	5	14,7
Zelden (1x per jaar)	14	41,2
Nooit	14	41,2
Totaal	34	100,0

Heeft u voldoende regelmogelijkheden om te plannen/regelen?

	n	%
Helemaal eens	3	8,8
Eens	21	61,8
Neutraal	9	26,5
Oneens	1	2,9
Helemaal oneens	0	0
Totaal	34	100,0

Heeft u regelmatig conflicterende taken of opdrachten?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	4	11,8
Soms (1-2x per maand)	21	61,8
Zelden (1x per jaar)	7	20,6
Nooit	2	5,9
Totaal	34	100,0

Moet er regelmatig worden overgewerkt?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	3	8,8
Soms (1-2x per maand)	15	44,1
Zelden (1x per jaar)	14	41,2
Nooit	2	5,9
Totaal	34	100,0

Bent u tevreden met uw werk?

	n	%
Helemaal eens	15	44,1
Eens	14	41,2
Neutraal	3	8,8
Oneens	2	5,9
Helemaal oneens	0	0
Totaal	34	100,0

Wordt u in het werk met cliënten/patiënten geconfronteerd met omstandigheden die u persoonlijk raken?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	2	5,9
Soms (1-2x per maand)	19	55,9
Zelden (1x per jaar)	12	35,3
Nooit	1	2,9
Totaal	34	100,0

Vindt u dat uw werk u emotioneel te zwaar belast?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	3	8,8
Neutraal	12	35,3
Oneens	17	50,0
Helemaal oneens	2	5,9
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp werkdruk?

	n	%
Ja	10	29,4
Nee	24	70,6
Totaal	34	100,0

2.2 Agressie en geweld

Komt er op de werkplek agressie en/of geweld voor?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	8	23,5
Soms (1-2x per maand)	17	50,0
Zelden (1x per jaar)	6	17,6
Nooit	3	8,8
Totaal	34	100,0

Als het voorkomt, kunt u daar met uw leidinggevende over praten?

	n	%
Helemaal eens	22	64,7
Eens	9	26,5
Neutraal	2	5,9
Oneens	1	2,9
Helemaal oneens	0	0
Totaal	34	100,0

Ervaart u verbale en/of fysieke vijandigheid?

	n	%
Helemaal eens	1	2,9
Eens	14	41,2
Neutraal	10	29,4
Oneens	6	17,6
Helemaal oneens	3	8,8
Totaal	34	100,0

Is er een vertrouwenspersoon in de organisatie?

	n	%
Ja	33	97,1
Nee	1	2,9
Totaal	34	100,0

Voelt u zich veilig op uw werk?

	n	%
Altijd (elke dag)	23	67,6
Regelmatig (1-2x per week)	11	32,4
Soms (1-2x per maand)	0	0
Zelden (1x per jaar)	0	0
Nooit	0	0
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp agressie en/of geweld?

	n	%
Ja	2	5,9
Nee	32	94,1
Totaal	34	100,0

2.3 Seksuele intimidatie – discriminatie

Worden er op het werk seksueel getinte grappen gemaakt?

	n	%
Altijd (elke dag)	1	2,9
Regelmatig (1-2x per week)	4	11,8
Soms (1-2x per maand)	15	44,1
Zelden (1x per jaar)	8	23,5
Nooit	6	17,6
Totaal	34	100,0

Voelt u zich gediscrimineerd vanwege godsdienst en/of politieke- en/of levensovertuiging?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	1	2,9
Neutraal	2	5,9
Oneens	7	20,6
Helemaal oneens	24	70,6
Totaal	34	100,0

Voelt u zich gediscrimineerd wegens uw burgerlijke staat, nationaliteit, leeftijd, ras, geslacht, seksuele gerichtheid, handicap en/of chronische ziekte?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	1	2,9
Neutraal	3	8,8
Oneens	7	20,6
Helemaal oneens	23	67,6
Totaal	34	100,0

Voelt u zich gediscrimineerd vanwege de arbeidsduur (full- of parttime) en/of soort contract (vast of tijdelijk)?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	0	0
Neutraal	2	5,9
Oneens	11	32,4
Helemaal oneens	21	61,8
Totaal	34	100,0

Kunt u een vertrouwenspersoon benaderen indien u te maken heeft met ongewenst gedrag?

	n	%
Ja	33	97,1
Nee	1	2,9
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp seksuele intimidatie / discriminatie?

	n	%
Ja	0	0
Nee	34	100,0
Totaal	34	100,0

2.4 Pesten

Komt plagen, kleineren, uitschelden, uitlachen, roddelen voor?

	n	%
Altijd (elke dag)	1	2,9
Regelmatig (1-2x per week)	5	14,7
Soms (1-2x per maand)	15	44,1
Zelden (1x per jaar)	8	23,5
Nooit	5	14,7
Totaal	34	100,0

Komt knijpen, laten struikelen, duwen, vechten voor?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	0	0
Soms (1-2x per maand)	2	5,9
Zelden (1x per jaar)	7	20,6
Nooit	25	73,5
Totaal	34	100,0

Heeft u last van dreigende gezichtsuitdrukkingen of gebaren?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	4	11,8
Neutraal	7	20,6
Oneens	9	26,5
Helemaal oneens	14	41,2
Totaal	34	100,0

Komt afpersing voor, bijvoorbeeld eisen dat geld of de middagboterham moet worden afgegeven?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	3	8,8
Neutraal	4	11,8
Oneens	5	14,7
Helemaal oneens	22	64,7
Totaal	34	100,0

Wordt u soms buitengesloten; niet mee mogen doen, bij activiteiten steeds worden buitengesloten?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	1	2,9
Neutraal	0	0
Oneens	9	26,5
Helemaal oneens	24	70,6
Totaal	34	100,0

Heeft u last van geniepigheiden - tas afpakken en dingen laten verdwijnen?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	0	0
Neutraal	1	2,9
Oneens	4	11,8
Helemaal oneens	29	85,3
Totaal	34	100,0

Heeft u last van pesterijen via de telefoon of internet (e-mail, chatten)?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	0	0
Neutraal	1	2,9
Oneens	4	11,8
Helemaal oneens	29	85,3
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp pesten?

	n	%
Ja	0	0
Nee	34	100,0
Totaal	34	100,0

2.5 Bijna- ongevallen

Is afgesproken en bekend gemaakt waar u knelpunten over arbeidsomstandigheden en (bijna) ongevallen kunt melden?

	n	%
Ja	31	91,2
Nee	3	8,8
Totaal	34	100,0

Bent u op de hoogte gesteld van de plicht om gevaarlijke situaties te melden?

	n	%
Ja	32	94,1
Nee	2	5,9
Totaal	34	100,0

Meldt u onveilige situaties?

	n	%
Helemaal eens	18	52,9
Eens	13	38,2
Neutraal	2	5,9
Oneens	0	0
Helemaal oneens	1	2,9
Totaal	34	100,0

Is er nazorg geregeld bij ernstige ongevallen en/of calamiteiten?

	n	%
Helemaal eens	12	35,3
Eens	14	41,2
Neutraal	6	17,6
Oneens	1	2,9
Helemaal oneens	1	2,9
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp (bijna) ongevallen?

	n	%
Ja	2	5,9
Nee	32	94,1
Totaal	34	100,0

2.6 Fysieke belasting

Moet u werkzaamheden uitvoeren die een grote fysieke belasting met zich meebrengen?

	n	%
Altijd (elke dag)	0	0
Regelmatig (1-2x per week)	0	0
Soms (1-2x per maand)	5	14,7
Zelden (1x per jaar)	14	41,2
Nooit	15	44,1
Totaal	34	100,0

Krijgt u voorlichting en instructie over fysieke belasting?

	n	%
Helemaal eens	1	2,9
Eens	1	2,9
Neutraal	14	41,2
Oneens	12	35,3
Helemaal oneens	6	17,6
Totaal	34	100,0

Heeft u voldoende ruimte op de arbeidsplaats om de gewenste lichaamshouding in te nemen en de noodzakelijke bewegingen uit te voeren?

	n	%
Helemaal eens	9	26,5
Eens	12	35,3
Neutraal	8	23,5
Oneens	5	14,7
Helemaal oneens	0	0
Totaal	34	100,0

Bent u op de hoogte van richtlijnen voor een goede werkhouding en instelling van de werkplek?

	n	%
Helemaal eens	4	11,8
Eens	15	44,1
Neutraal	7	20,6
Oneens	5	14,7
Helemaal oneens	3	8,8
Totaal	34	100,0

Moet u krachtinspanning leveren die voor u belastend is?

	n	%
Helemaal eens	0	0
Eens	0	0
Neutraal	5	14,7
Oneens	11	32,4
Helemaal oneens	18	52,9
Totaal	34	100,0

Heeft u hulpmiddelen ter beschikking om fysieke belasting te beperken?

	n	%
Helemaal eens	2	5,9
Eens	6	17,6
Neutraal	13	38,2
Oneens	7	20,6
Helemaal oneens	6	17,6
Totaal	34	100,0

Ervaart u klachten met betrekking tot het onderwerp fysieke belasting?

	n	%
Ja	2	5,9
Nee	32	94,1
Totaal	34	100,0

3. Uitkomsten

Naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek kan De-Bruggen een aantal conclusies trekken. Deze zijn hieronder per onderwerp geformuleerd.

3.1 Algemeen

De contactpersoon van De-Bruggen binnen Vos Advies heeft aangegeven dat De-Bruggen tevreden mag zijn met de gegeven antwoorden door de medewerkers. Er zijn geen bijzonderheden die Vos Advies meeneemt als aandachtspunt / tekortkoming binnen de RI&E.

De-Bruggen miste binnen het afgenomen onderzoek uitleg over het niveau¹ waarop de antwoorden dienden te worden gegeven. De-Bruggen is dus niet 100% zeker dat er geen medewerker het contact met cliënten heeft meegenomen in het beantwoorden van de vragen.

Ten slotte is De-Bruggen van mening efficiënter verbetermaatregelen te kunnen inzetten indien antwoorden per afdeling of discipline worden weergegeven. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de anonimiteit en privacy van de medewerkers.

3.2 Werkdruk en emotionele belasting

Op het gebied van werkdruk en emotionele belasting ervaart één op de drie medewerkers klachten. Deze cijfers ligt rond het landelijk gemiddelde van rond de 40% (CBS, 2019). Echter, De-Bruggen is van mening dat minder medewerkers werkdruk behoren te ervaren. Er zal dan ook gekeken worden wat er voor middelen ingezet kunnen worden. Er kan gedacht worden aan coaching trajecten op het gebied van timemanagement en/of het aanbieden van hulpmiddelen.

3.3 Agressie en geweld

De cijfers omtrent agressie en geweld op de werkvloer zijn voor De-Bruggen zoals verwacht. Uiteraard wil De-Bruggen incidenten minimaliseren en heeft het veiligheid hoog in het vaandel staan. Omdat deze incidenten al minimaal zijn en de veiligheid door veel medewerkers wordt ervaren zal De-Bruggen vooral de ingevoerde maatregelen verder onder de aandacht brengen onder de medewerkers.

3.4 Seksuele intimidatie – discriminatie

Helaas komt seksuele intimidatie en discriminatie overal voor. Binnen De-Bruggen proberen wij dit te beheersen door het onder de aandacht van medewerkers te brengen en te houden. Er is onder andere beleid binnen het personeelshandboek blijkbaar wordt dit als positief ervaren want geen enkele medewerker ervaart klachten op het gebied van seksuele intimidatie – discriminatie.

3.5 Pesten

De-Bruggen is geschrokken van de cijfers omtrent het pesten op de werkvloer (meer dan 50% van de medewerkers geeft aan dat plagen, kleineren, uitschelden, uitlachen of roddelen voorkomt. Omdat geen enkele medewerker aangeeft klachten te ervaren op het gebied van pesten vraagt De-Bruggen zich af op welk niveau² dit pesten ervaart wordt. De-Bruggen zal hier dan ook meer op gaan inzoomen voor er verbetermaatregelen worden opgesteld en doorgevoerd.

¹ Cliënt- cliënt / medewerker – cliënt / cliënt- medewerker of medewerker – medewerker.

² Cliënt- cliënt / medewerker – cliënt / cliënt- medewerker of medewerker – medewerker.

3.6 Bijna – ongevallen

Omdat De-Bruggen wil groeien en als organisatie wil inspelen op situaties waar nodig is het belangrijk dat alle medewerkers (bijna-) ongelukken melden. Uit de antwoorden is naar voren gekomen dat een klein aantal medewerkers (9,8%) (bijna-) ongelukken niet meldt. Omdat dit voor De-Bruggen noodzakelijk is zal er ingezet worden op bewustwording van medewerkers.

3.7 Fysieke belasting

Vanuit de antwoorden op het gebied van fysieke belasting komt naar voren dat medewerkers onvoldoende kennis lijken te hebben van hun rechten, plichten en de mogelijkheden binnen De-Bruggen. Door onder andere de afname van dit PSA onderzoek en de afname en de verbetermaatregelen vanuit de RI&E zal hier sowieso meer bewustwording onder medewerkers door ontstaan. Aan De-Bruggen de taak om ervoor te zorgen dat medewerkers de voorlichting en middelen verkrijgen die zij nodig zijn. Dit zal ook op individueel niveau moeten plaatsvinden.

4. Verbetermaatregelen

Gezien bovenstaande uitkomsten zijn de volgende verbetermaatregelen opgesteld voor De-Bruggen op het gebied van Psycho Sociale Arbeidsbelasting.

De afdeling HR binnen De-Bruggen heeft op 1 februari 2021 een plan opgesteld om werkdruk onder de medewerkers op individueel niveau te verminderen.

Werkdruk is vaak een individueel probleem van een medewerker, echter, mocht deze medewerker (deels) uitvallen dienen andere medewerkers de werkzaamheden op te vangen en vergroot de werkdruk van deze medewerkers weer. Om deze cirkel te doorbreken ligt er een taak bij de afdeling HR om coaching trajecten aan te bieden en/of hulpmiddelen aan te reiken aan de individuele medewerker. Aan de coördinatoren van de locaties / disciplines is er een taak om werkdruk te signaleren en aan te kaarten bij zowel de medewerker als de afdeling HR.

Op 1 september 2020 is er onder de medewerkers van De-Bruggen een aanvullend onderzoek uitgevoerd op het gebied van pesten.

De afdeling HR van De-Bruggen voert een aanvullend onderzoek (d.m.v. een vragenlijst) uit welke problematiek/ klachten medewerkers ervaren wordt op het gebied van pesten. Vanuit de uitkomsten van dit aanvullend onderzoek wordt er gekeken of, en zo ja, welke verbetermaatregelen dienen te worden ingevoerd binnen De-Bruggen.

In de periode mei 2020 tot februari 2021 worden medewerkers gewezen op hun plicht omtrent het melden van (bijna-) ongevallen binnen hun werkzaamheden.

De afdeling beleid en kwaliteit van De-Bruggen zal medewerkers door middel van uitleg (bijvoorbeeld in de beleidsbrieven, vergaderingen en scholingen over melden) voorlichten in het melden van (bijna-) ongevallen en hierbij ook medewerkers bewust maken van hun plicht met betrekking tot het melden. Hierbij wordt ook onder de aandacht gebracht dat (bijna-) ongevallen vaak geen individueel falen van de medewerker is maar juist het missen van algemene handvatten binnen het bedrijf aankaarten.

Vanaf juli 2020 wordt er elk kwartaal in de beleidsbrief voor de medewerkers een onderdeel over fysieke belasting tijdens de werkzaamheden uitgelicht.

Het is belangrijk dat medewerkers weten waar hun rechten, plichten en mogelijkheden liggen op het gebied van fysieke belasting. Hierbij is het belangrijk dat er ook op individueel gebied gekeken wordt welke mogelijkheden er zijn. Medewerkers op kantoor ervaren mogelijk andere fysieke belasting als de medewerkers op de groep. Daarnaast zorgt fysieke bouw ook voor de noodzaak tot individuele maatregelen. Medewerkers worden in de beleidsbrief op de hoogte gesteld van algemene tips en regels. Daarnaast worden ze uitgenodigd om dit individueel op te pakken met de HR indien noodzakelijk en wordt er een koppeling gemaakt met het vitaliteitsbeleid.

Colofon

Dit is het overzicht van het cliënt tevredenheidsonderzoek wat De Bruggen heeft uitgevoerd over het jaar 2019. De Bruggen is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag.

April 2020

Contactgegevens De Bruggen

Postbus 2016
9640CA Veendam

Telefoon 0598 820 990

E-mail info@bijdebruggen.nl

Inlichtingen bij

K. Jonker
Beleidsmedewerker cliëntzaken

Telefoon 06 83 60 70 35

E-mail K.jonker@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl