

# Medewerkerstevredenheidsonderzoek Huishoudelijke hulp

Gemeente Zutphen 2024

1 augustus 2024



kennis+  
verkenning  
gemeente Deventer

# Samenvatting

Op verzoek van de gemeente Zutphen hebben de drie huishoudelijke zorgaanbieders in de gemeente (HelpGewoon, Tzorg en De Nieuwe Zorg Thuis) in juni 2024 een online vragenlijst naar hun medewerkers gestuurd. Een vergelijkbare vragenlijst werd in september 2020 verstuurd. In dit huidige onderzoek zijn dezelfde vragen gesteld als in 2020, aangevuld met extra vragen over de tevredenheid met betrekking tot specifieke onderwerpen binnen de organisatie.

Een vergelijking tussen beide onderzoeken bleek niet altijd mogelijk. Dit heeft onder meer te maken met dat in het voorliggende onderzoek drie organisaties huishoudelijke hulp aanbieden en in 2020 waren dit veel meer organisaties. Op hoofdlijnen heeft, waar mogelijk, de vergelijking wel plaats gevonden. Dit staat in de toelichtende tekst beschreven.

Uiteindelijk hebben 158 medewerkers gereageerd, waarvan 130 vragenlijsten in dit onderzoek zijn meegenomen. Een respons van 49%.

Als we kijken naar de resultaten, vinden medewerkers over het algemeen dat om hun mening wordt gevraagd over de gang van zaken binnen de organisatie. Deze tevredenheid ligt hoger dan in 2020. De medewerkers van HelpGewoon zijn het meest tevreden.

Een duidelijke minderheid van de medewerkers geeft aan contact te hebben met het sociaal wijkteam. In 2020 gaven ook weinig medewerkers aan contact te hebben met het sociaal wijkteam. De medewerkers die wel contact hebben zijn hier allemaal tevreden over.

Totaal gaf 23% aan contact te hebben met andere organisaties. Deze medewerkers gaven het vaakst aan contact te hebben met mantelzorgers of familie van de cliënt.

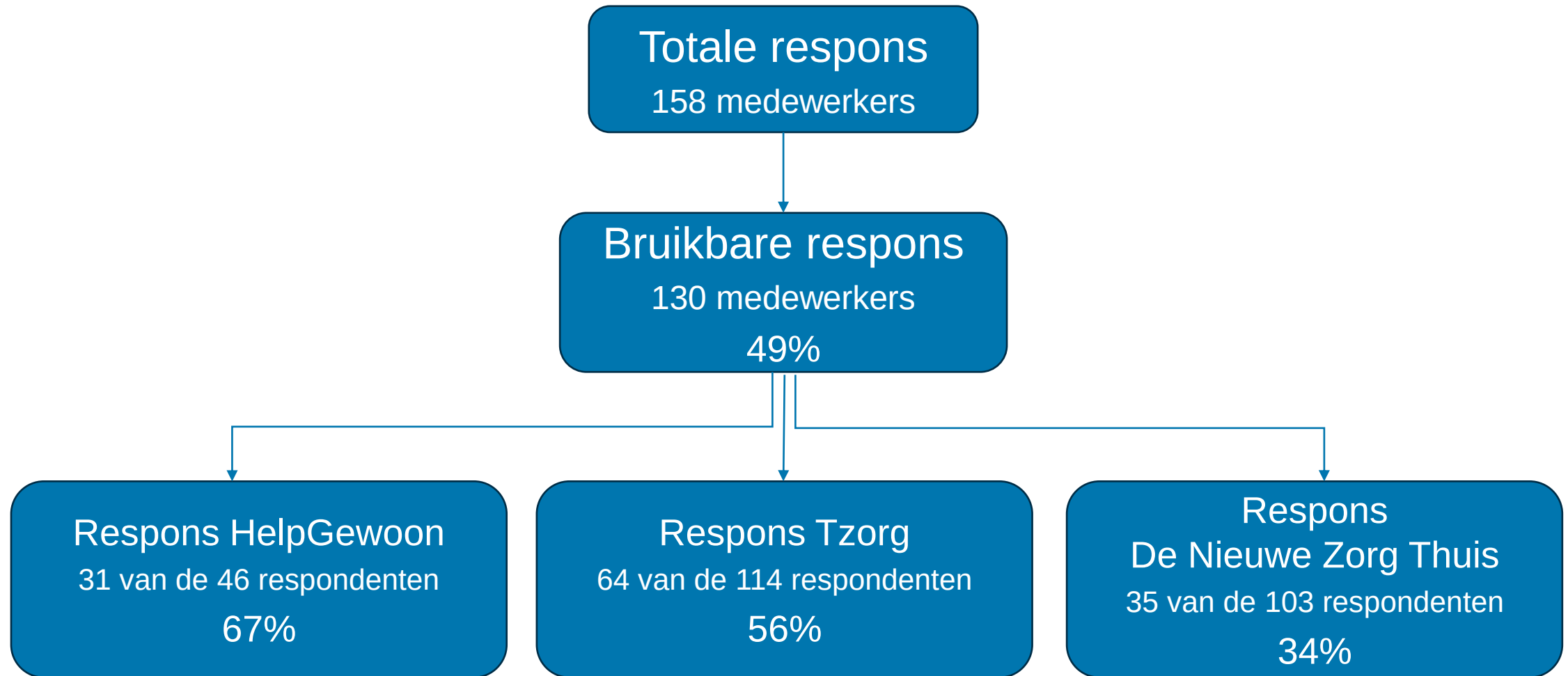
In 2020 hadden de meeste medewerkers 4 tot en met 6 cliënten per persoon. In dit huidige onderzoek hebben de meeste medewerkers 7 tot en met 9 cliënten per persoon, gevolgd door 4 tot en met 6 cliënten per persoon. Bij bijna alle medewerkers zijn dit hun vaste cliënten.

Er zijn duidelijke verschillen tussen de aanbieders kijkende naar de mate en methode van overleg. De medewerkers van HelpGewoon geven aan veelal overleg te hebben via regelmatige vergaderingen (90%). Terwijl bij de andere aanbieders de meerderheid aangeeft dat er geen overleg is tussen collega's.

Bij de meeste medewerkers is geen vaste vervanger voor zijn of haar cliënten (73%), net als in het onderzoek van 2020 (toen was dit 70%). Dit is met name het geval bij Tzorg.

Verder valt op dat vooral de medewerkers van HelpGewoon aangeven scholing te ontvangen en/of themabijeenkomsten aangeboden te krijgen (90%), ten opzichte van Tzorg (61%) en De Nieuwe Zorg Thuis (56%). Bij het onderzoek uit 2020 lag dit gemiddelde percentage een stuk lager (40%). Bij het overgrote deel van de medewerkers vinden deze scholing en/of themabijeenkomsten plaats in eigen tijd.

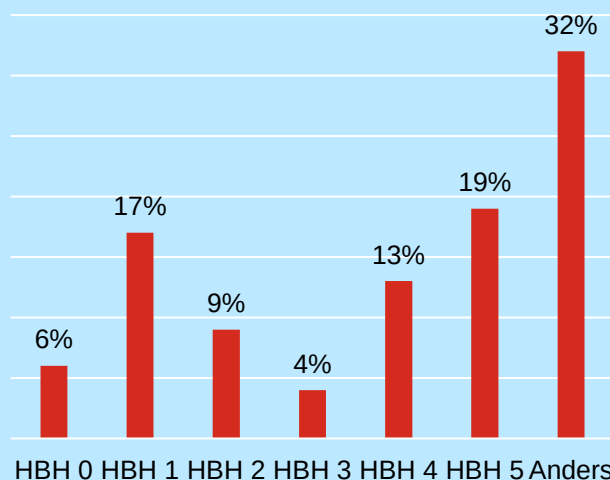
# Respons op dit vragenlijstonderzoek



# Dienstverband medewerkers

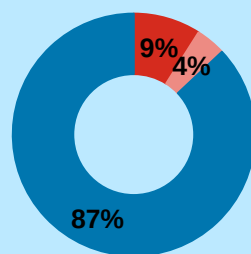
De meeste medewerkers (87%) werken 2 jaar of meer bij de huidige organisatie en hebben een contract voor onbepaalde tijd (vast). Dit laatste item was ook zo in 2020, al was het percentage toen lager (75%). Het merendeel werkt tussen de 10 en 20 uur per week. Bijna iedereen (98%) ontvangt een vorm van reiskostenvergoeding. In 2020 was dit 82%. De meeste medewerkers ontvangen een fietsvergoeding per werkdag. Betreffende de salarisschalen valt op dat veel medewerkers het antwoord “Anders” hebben gegeven. Uitgesplitst per zorgaanbieder valt op dat vooral medewerkers van HelpGewoon het antwoord “Anders” hebben gegeven: HelpGewoon (42%), De Nieuwe Zorg Thuis (9%) en Tzorg (28%).

## Salarisschaal



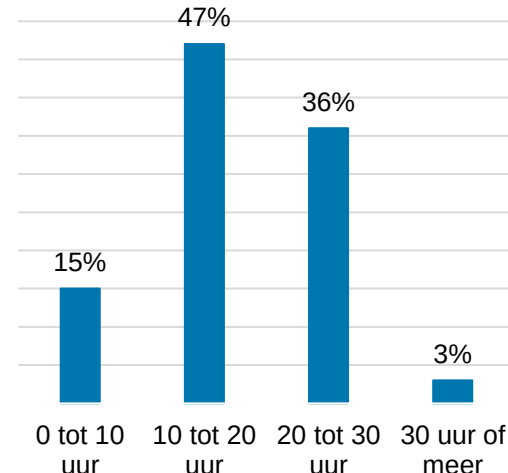
- FWG 15
- schaal A
- weet het niet

## Contractvorm

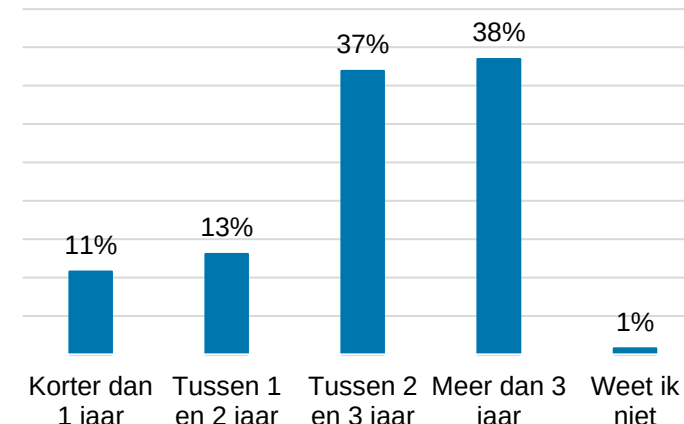


- Tijdelijk contract
- Tweede tijdelijke contract
- Contract voor onbepaalde tijd

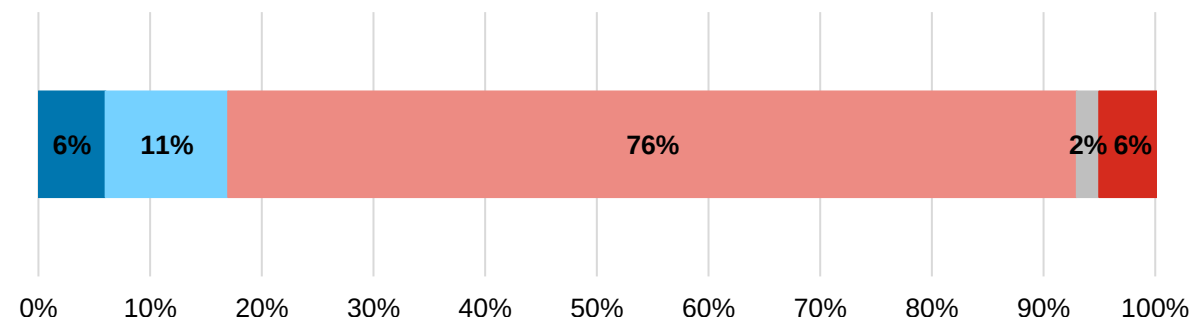
## Aantal werkuren per week



## Periode in dienst bij de huidige organisatie



## Reiskostenvergoeding



- Vaste vergoeding per werkdag
- Bedrag per km per auto
- Fietsvergoeding per werkdag
- Ik ontvang geen reiskostenvergoeding
- Anders
  - Fietsvergoeding per km
  - Vergoeding openbaar vervoer

# Vraagt de organisatie om de mening van medewerkers?

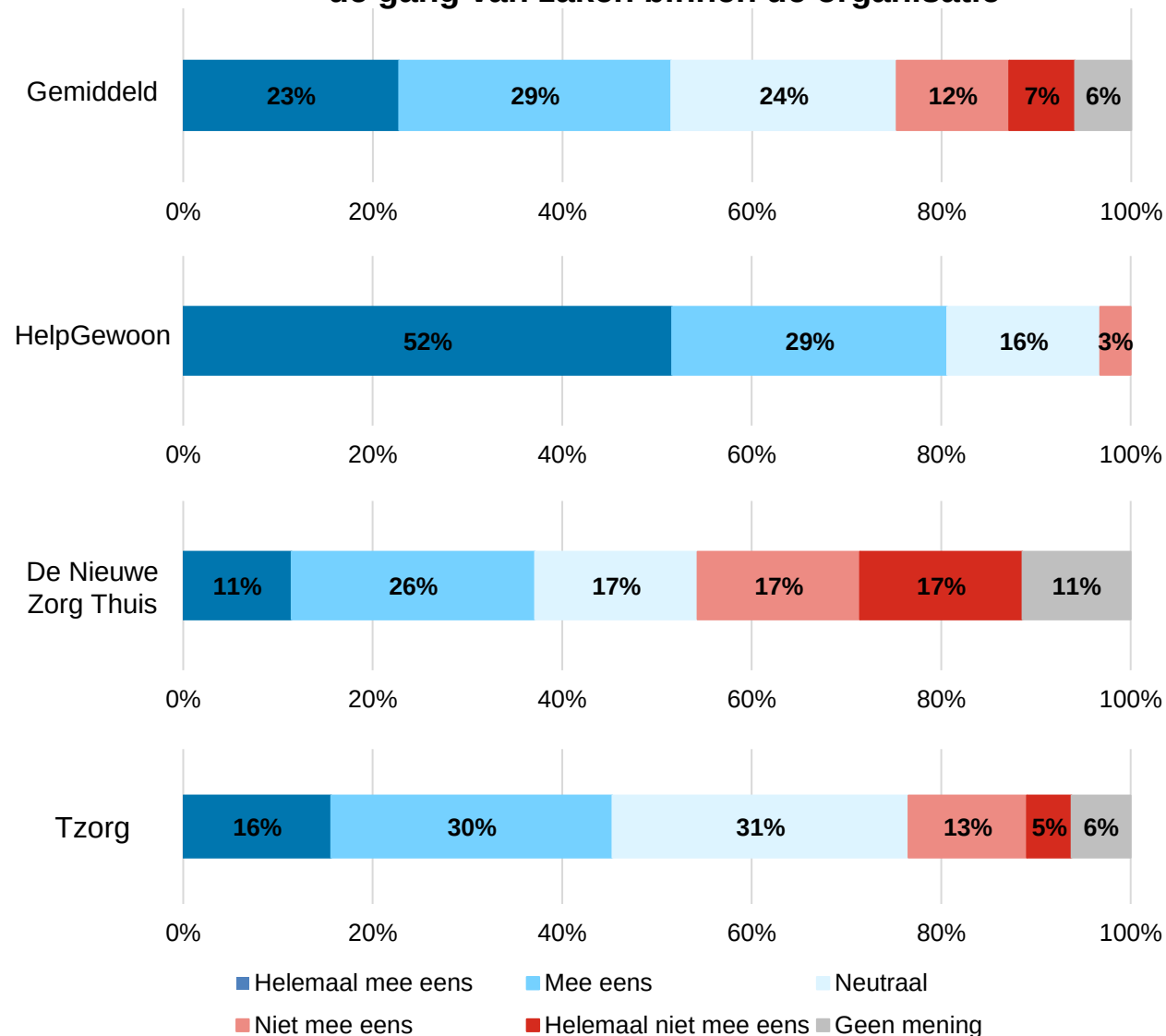
Over het algemeen vinden medewerkers dat om hun mening wordt gevraagd over de gang van zaken binnen de organisatie, 52% is het (helemaal) eens met deze stelling, 24% reageert neutraal en 19 is het (helemaal) niet eens met deze stelling. In 2020 werd gemiddeld iets minder dan de helft van de medewerkers om een mening gevraagd.

De medewerkers van HelpGewoon geven aan dat de organisatie om hun mening vraagt over de gang van zaken binnen de organisatie. Veel medewerkers gaven aan het helemaal eens (52%) te zijn met deze stelling.

De medewerkers van de andere twee aanbieders geven aan het minder sterk eens te zijn met deze stelling. Voor De Nieuwe Zorg Thuis geeft 34% aan het oneens of helemaal oneens te zijn met de stelling en voor Tzorg ligt dit percentage op 17%.

De algemene score van HelpGewoon is **significant** hoger dan de scores van De Nieuwe Zorg Thuis en Tzorg. Dat wil zeggen dat de verschillen niet op basis van toeval te verklaren zijn. Tussen de scores van Tzorg en De Nieuwe Zorg Thuis zit geen significant verschil.

## Mijn organisatie vraagt mij om mijn mening over de gang van zaken binnen de organisatie



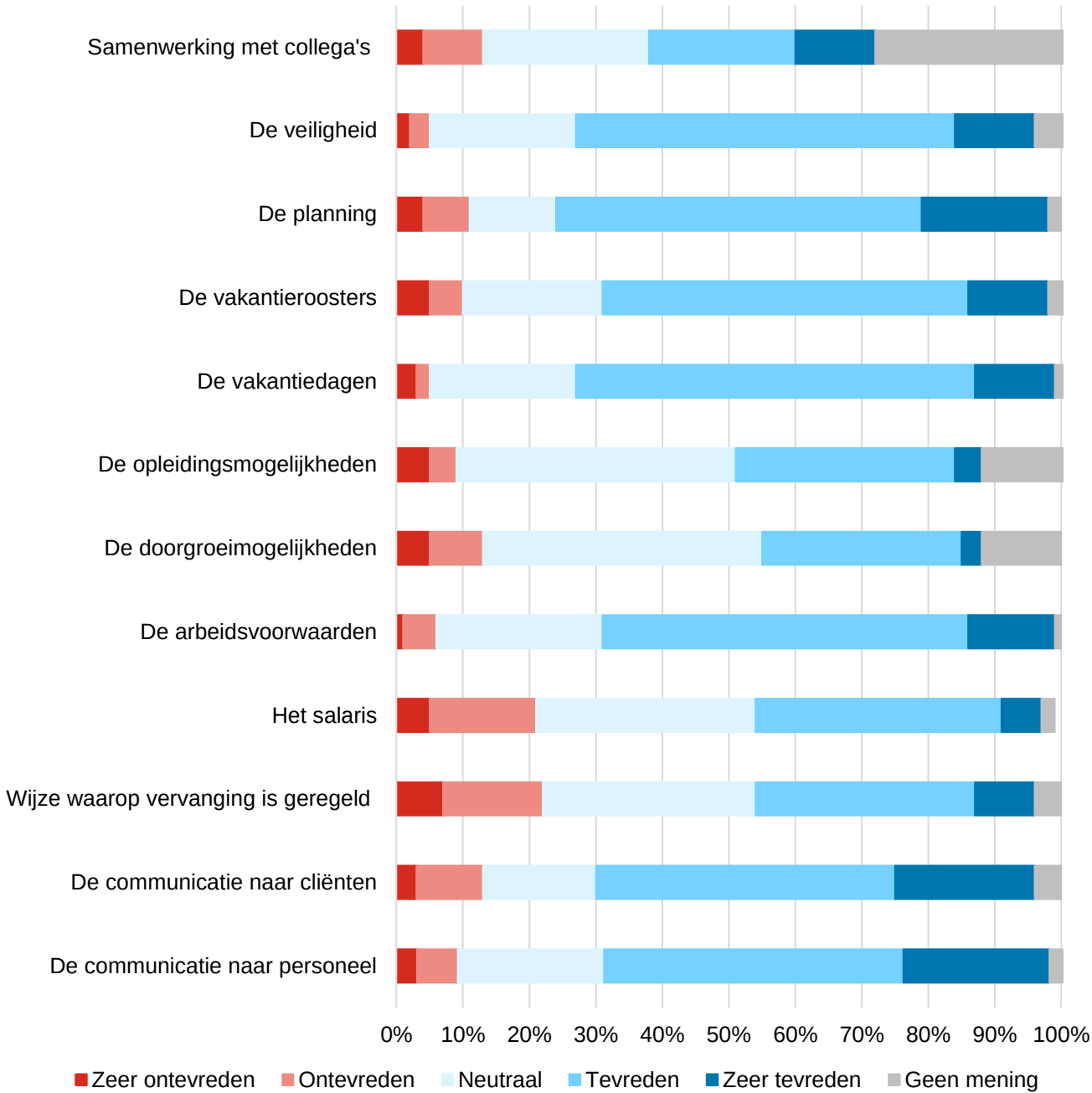
# Tevredenheid binnen de organisatie

Medewerkers is gevraagd hoe tevreden zij zijn over bepaalde onderwerpen binnen hun organisatie. Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden over alle onderwerpen die aan bod kwamen (zie figuur hiernaast). Medewerkers zijn het meest tevreden over de vakantiedagen (60%), de veiligheid (57%), de planning (55%), de vakantieroosters (55%) en de arbeidsvoorwaarden (55%).

Medewerkers zijn het meest ontevreden over het salaris (16%), de wijze waarop vervanging is geregeld (15%) en de communicatie naar cliënten (10%).

Daarnaast valt het op dat veel medewerkers (29%) geen mening wilden geven over de samenwerking met collega's.

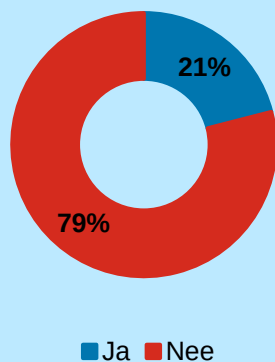
Op de volgende pagina is te zien waar medewerkers in het algemeen graag hun mening over willen geven. Daarna zal per organisatie dieper ingegaan worden op de tevredenheid over verschillende onderwerpen binnen de organisatie. Per organisatie zal steeds worden aangegeven hoeveel medewerkers aangeven dat ze vaker hun mening zouden willen geven over dat onderwerp. In totaal hebben 14 medewerkers (22%) van Tzorg aangegeven dat er onderwerpen zijn waar ze vaker hun mening over willen geven. Voor De Nieuwe Zorg Thuis zijn dit er 8 (23%) en voor HelpGewoon 5 (16%).



# Willen medewerkers (vaker) hun mening geven binnen de organisatie?

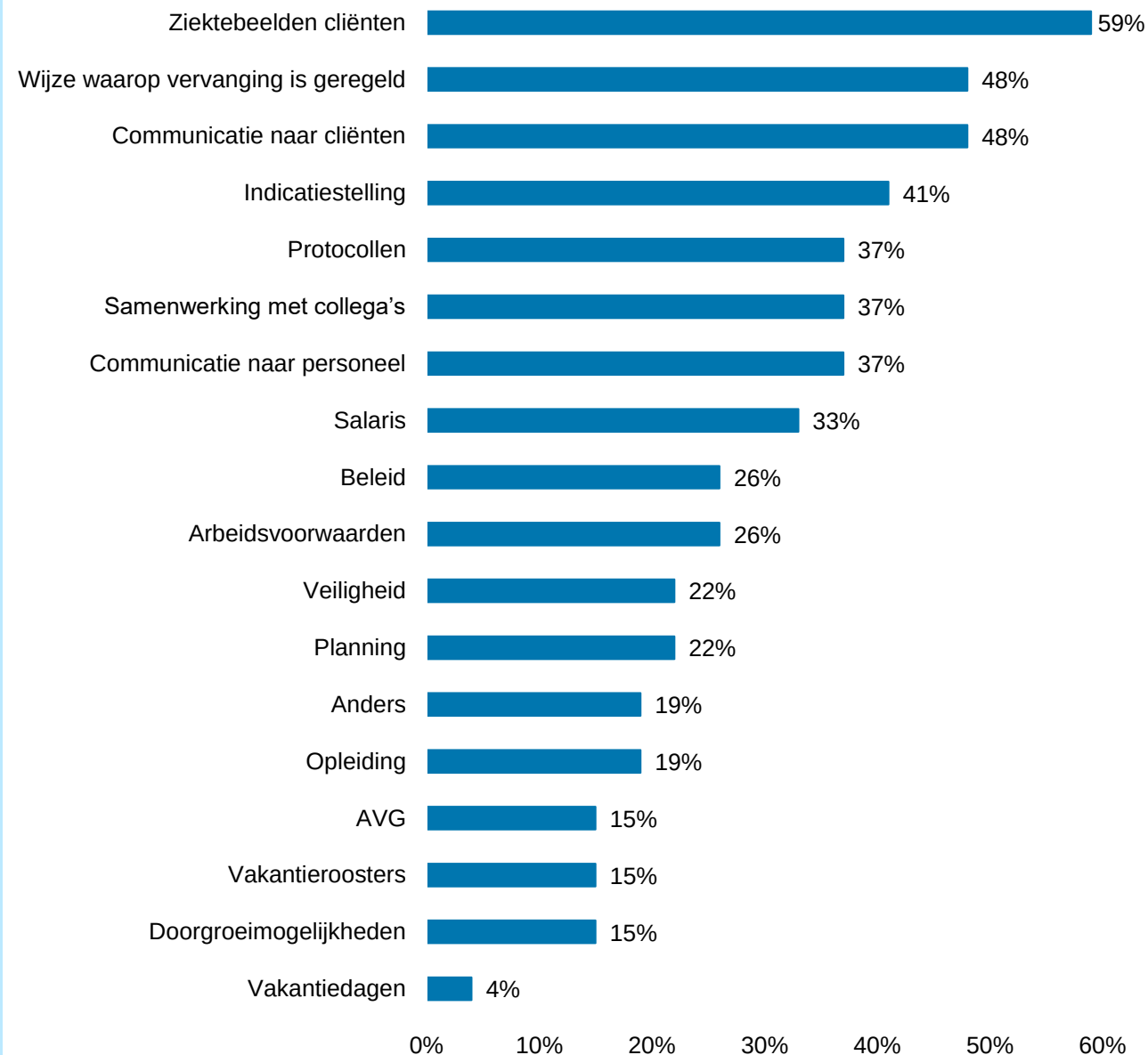
27 medewerkers (21%) zouden vaker hun mening willen geven over allerlei verschillende onderwerpen binnen hun organisatie. In 2020 was dit 30%. Het onderwerp waar zij het meest hun mening over zouden willen geven is ziektebeelden van cliënten (59%).

## Zijn er onderwerpen waar jij (vaker) jouw mening over wil geven?



Op de volgende bladzijdes wordt per aanbieder de tevredenheid binnen de organisatie over deze onderwerpen weergegeven. Tevens zal per organisatie steeds worden aangegeven hoeveel medewerkers aangeven dat ze vaker hun mening zouden willen geven over dat onderwerp.

## Over welke onderwerpen wil jij (vaker) jouw mening geven?



# Tevredenheid over communicatie

De medewerkers van alle aanbieders zijn gemiddeld genomen meer tevreden dan ontevreden over de communicatie naar zowel personeel als cliënten. HelpGewoon heeft hierin de beste beoordeling, gevolgd door respectievelijk Tzorg en De Nieuwe Zorg Thuis.

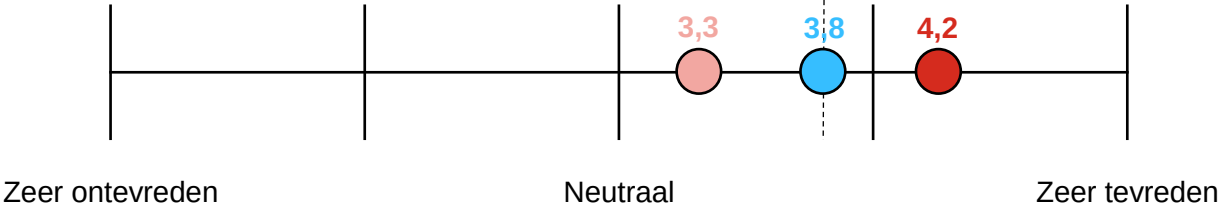
HelpGewoon heeft een **significant** hogere beoordeling dan De Nieuwe Zorg Thuis betreffende de communicatie naar personeel, maar het verschil met Tzorg is niet significant.

Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de aanbieders over de communicatie naar cliënten.

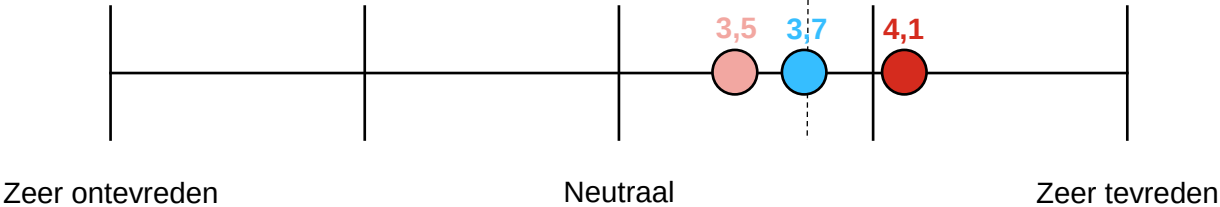
Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?

|                             | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg   |
|-----------------------------|------------|----------------------|---------|
| Communicatie naar personeel | 1 (3%)     | 5 (14%)              | 4 (6%)  |
| Communicatie naar cliënten  | 1 (3%)     | 5 (14%)              | 7 (11%) |

## Hoe tevreden ben je over de communicatie naar personeel?



## Hoe tevreden ben je over de communicatie naar cliënten?





# Tevredenheid over beloning

Gemiddeld genomen zijn de medewerkers niet ontevreden over het salaris en de arbeidsvoorwaarden. De verschillen in rating van de zorgaanbieders over deze onderwerpen zijn klein en daardoor ook niet significant.

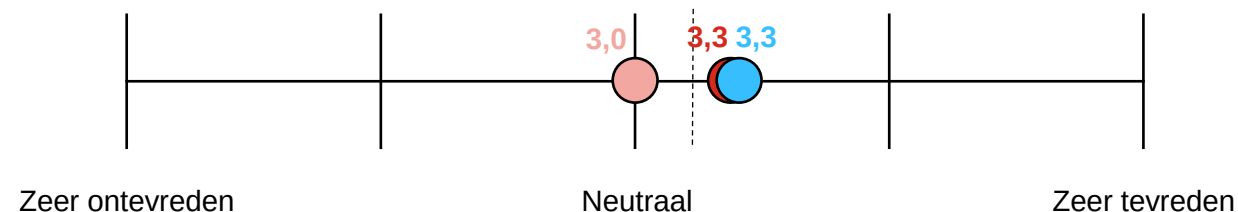
Maar, kijkend naar de onderliggende antwoorden, dan valt op dat voor HelpGewoon (29%) en De Nieuwe Zorg Thuis (31%) een relatief groot percentage (zeer) ontevreden is over het salaris. Voor Tzorg ligt dit percentage lager (13%).

Over de arbeidsvoorwaarden zijn de meeste medewerkers tevreden, maar ook veel medewerkers reageren neutraal.

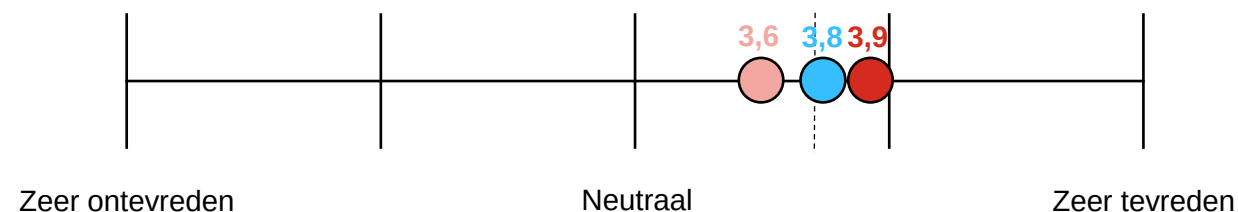
**Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?**

|                    | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg  |
|--------------------|------------|----------------------|--------|
| Salaris            | 4 (13%)    | 4 (11%)              | 1 (2%) |
| Arbeidsvoorwaarden | 2 (7%)     | 3 (9%)               | 2 (3%) |

## Hoe tevreden ben je over je salaris?



## Hoe tevreden ben je over de arbeidsvoorwaarden?



-----  
Gemiddelde score

# Tevredenheid over de mogelijkheden

Voor alle aanbieders geldt dat het merendeel van de medewerkers neutraal of tevreden is over zowel de doorgroeimogelijkheden als de opleidingsmogelijkheden. De verschillen tussen de zorgaanbieders zijn hierin en daarom ook significant.

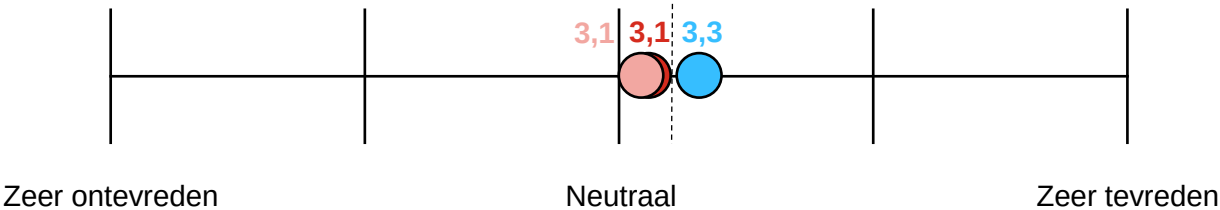
Toch valt op dat, qua doorgroeimogelijkheden, relatief veel medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis (zeer) ontevreden zijn (20%), ten opzichte van Tzorg (9%) en HelpGewoon (10%).

Als we kijken naar opleidingsmogelijkheden zijn de verschillen minder groot betreffende het percentage (zeer) ontevreden medewerkers : Tzorg (6%), HelpGewoon (10%) en De Nieuwe Zorg Thuis (11%).

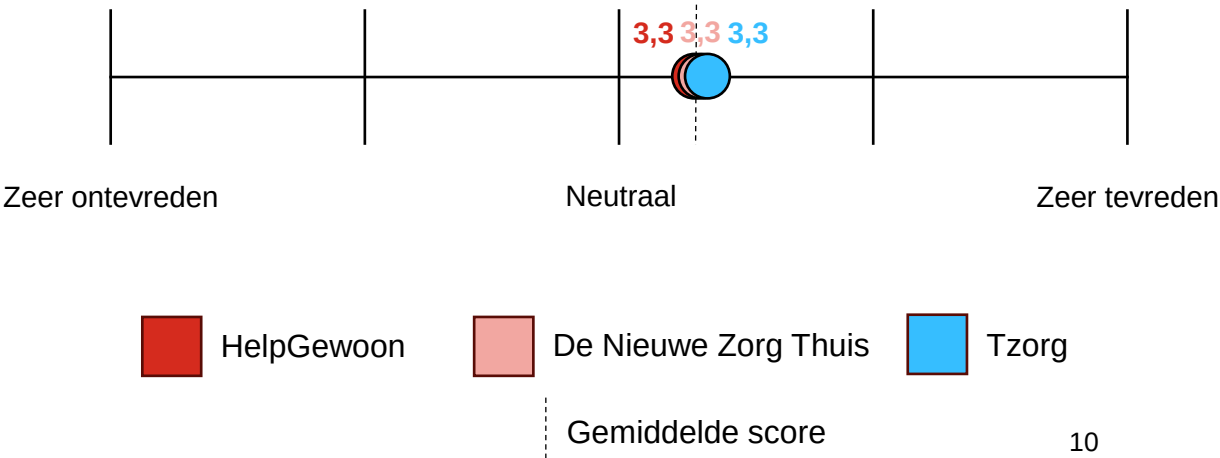
**Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?**

|                          | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg  |
|--------------------------|------------|----------------------|--------|
| Doorgroei-mogelijkheden  | 1 (3%)     | 1 (3%)               | 2 (3%) |
| Opleidings-mogelijkheden | 1 (3%)     | 2 (6%)               | 2 (3%) |

**Hoe tevreden ben je over de doorgroeimogelijkheden?**



**Hoe tevreden ben je over de opleidingsmogelijkheden?**



# Tevredenheid over vakantiedagen en roosters

Gemiddeld genomen zijn de medewerkers van alle drie de aanbieders tevreden over hun vakantiedagen en vakantieroosters. Opnieuw zijn de verschillen tussen de aanbieders niet groot en ook niet significant.

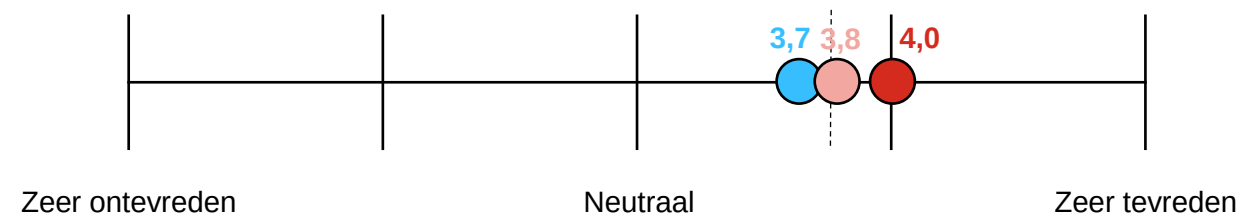
Opvallend is wel dat het percentage medewerkers van Tzorg dat (zeer) ontevreden is over de vakantiedagen (8%) hoger ligt dan bij De Nieuwe Zorg Thuis (3%) en HelpGewoon (0%).

Daar tegenover staat dat Tzorg het laagste percentage (zeer) ontevreden medewerkers heeft betreffende de vakantieroosters (6%). Ter vergelijking: HelpGewoon (10%) en De Nieuwe Zorg Thuis (14%).

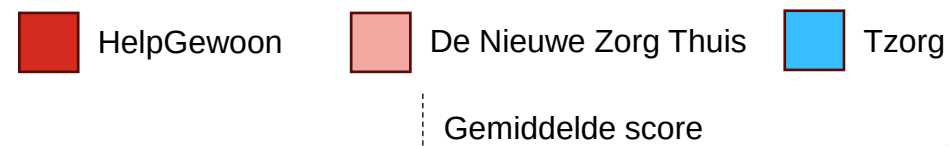
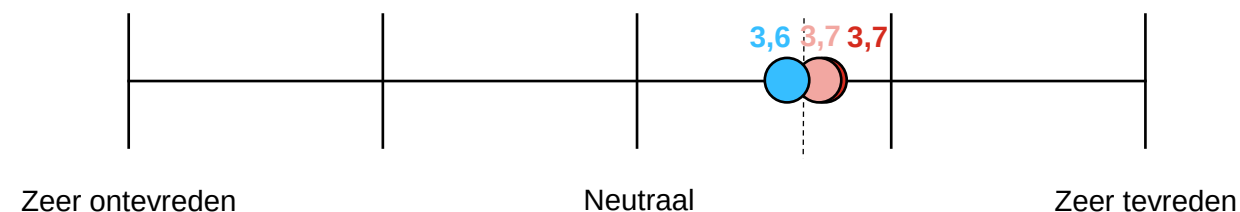
**Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?**

|                  | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg  |
|------------------|------------|----------------------|--------|
| Vakantiedagen    | 0 (0%)     | 1 (3%)               | 0 (0%) |
| Vakantieroosters | 1 (3%)     | 2 (6%)               | 1 (2%) |

**Hoe tevreden ben je over de vakantiedagen?**



**Hoe tevreden ben je over de vakantieroosters?**



# Tevredenheid over vervanging en planning

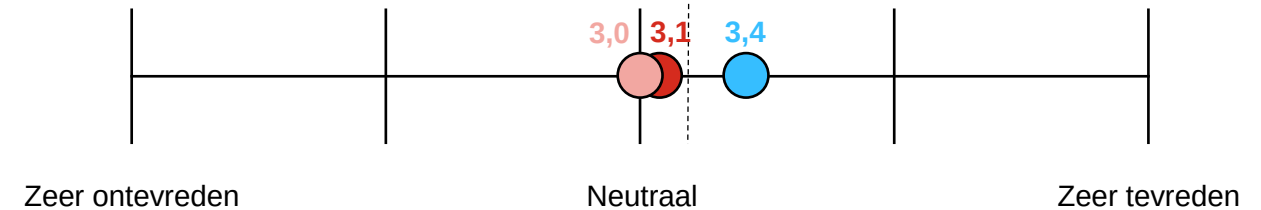
Gemiddeld genomen zijn de medewerkers van alle drie de aanbieders licht tevreden over de wijze waarop vervanging is geregeld. Tzorg heeft een licht hogere gemiddelde beoordeling, maar dit is niet significant. Toch valt het redelijke hoge percentage (zeer) ontevreden medewerkers voor alle zorgaanbieders op: Tzorg (17%), HelpGewoon (21%) en De Nieuwe Zorg Thuis (31%).

De medewerkers geven gemiddeld genomen aan over de planning tevreden te zijn. Ook voor dit onderwerp zijn de verschillen niet significant. Hierin valt wel op dat De Nieuwe Zorg Thuis een hoger percentage medewerkers heeft die (zeer) ontevreden zijn over dit onderwerp (23%), vergeleken met HelpGewoon (6%) en Tzorg (6%).

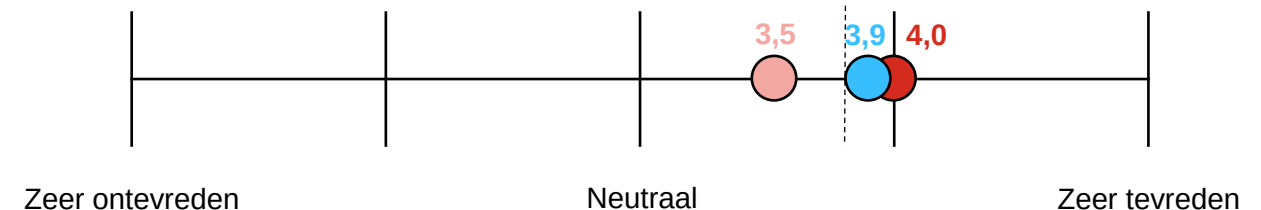
**Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?**

|            | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg  |
|------------|------------|----------------------|--------|
| Vervanging | 3 (10%)    | 5 (14%)              | 5 (8%) |
| Planning   | 0 (0%)     | 4 (11%)              | 2 (3%) |

**Hoe tevreden ben je over de wijze waarop vervanging geregeld is?**



**Hoe tevreden ben je over de planning?**



Gemiddelde score

# Tevredenheid over veiligheid en samenwerking

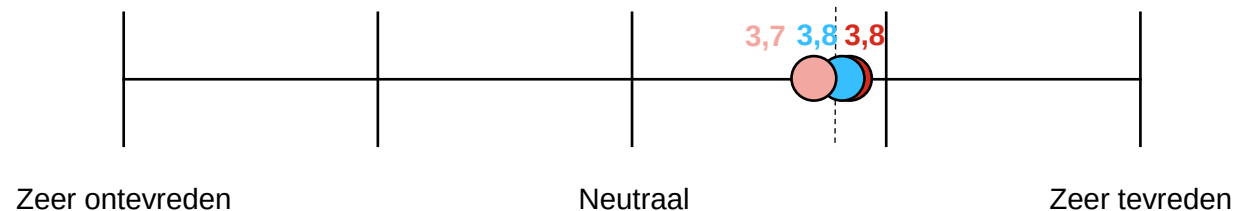
De medewerkers van alle drie de aanbieders zijn gemiddeld genomen tevreden over de veiligheid. Voor alle aanbieders geldt dat ongeveer 6% van de medewerkers (zeer) ontevreden is over dit onderwerp en ongeveer 65% (zeer) tevreden. De beoordelingen liggen dicht bij elkaar en de verschillen zijn daarom ook niet significant.

Kijkend naar de samenwerking met collega's dan scoren de organisaties tussen neutraal en tevreden. HelpGewoon heeft de hoogste gemiddelde beoordeling, maar de verschillen met de andere zorgaanbieders is wederom niet significant. Dit komt waarschijnlijk door het opvallend verschil in het aantal medewerkers dat "Weet niet/geen mening" heeft geantwoord op deze stelling: Tzorg (45%), De Nieuwe Zorg Thuis (23%) en HelpGewoon (3%).

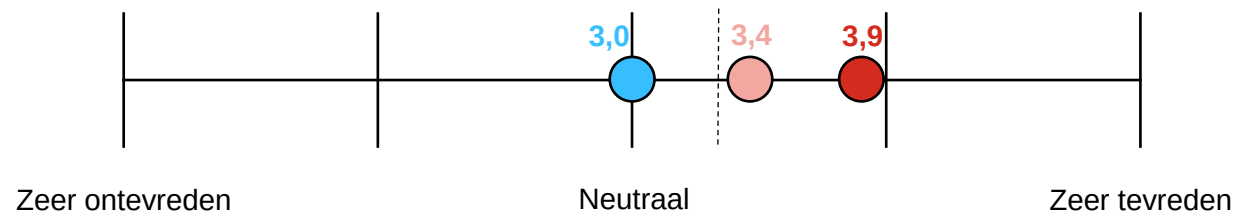
**Hoeveel medewerkers geven aan dat ze (vaker) hun mening willen geven over dit onderwerp?**

|              | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg   |
|--------------|------------|----------------------|---------|
| Veiligheid   | 2 (7%)     | 2 (6%)               | 1 (2%)  |
| Samenwerking | 0 (0%)     | 3 (9%)               | 7 (11%) |

## Hoe tevreden ben je over de veiligheid?



## Hoe tevreden ben je over de samenwerking met collega's?



Gemiddelde score

# Overige onderwerpen waar medewerkers (vaker) hun mening over willen geven

De medewerkers van de drie verschillende aanbieders werden ook nog gevraagd of ze graag (vaker) hun mening zouden willen geven over de onderwerpen AVG, ziektebeelden van cliënten, protocollen, beleid en indicatiestelling.

Hieruit komt naar voren dat medewerkers graag (vaker) hun mening zouden willen geven over de ziektebeelden van cliënten en de indicatiestellingen.

|                           | HelpGewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg   |
|---------------------------|------------|----------------------|---------|
| AVG                       | 2 (7%)     | 2 (6%)               | 0 (0%)  |
| Ziektebeelden<br>Cliënten | 3 (10%)    | 5 (14%)              | 8 (13%) |
| Protocollen               | 2 (7%)     | 3 (9%)               | 5 (8%)  |
| Beleid                    | 2 (7%)     | 2 (6%)               | 3 (5%)  |
| Indicatiestelling         | 3 (10%)    | 2 (6%)               | 6 (10%) |

# Contact met sociaal wijkteam

Een duidelijke minderheid van de medewerkers geeft aan contact te hebben met het sociaal wijkteam. Slechts 12% is het namelijk (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb contact met het sociaal wijkteam voor mijn werk'. Bij het onderzoek in 2020 gaven ook weinig medewerkers aan contact te hebben met het sociaal wijkteam.

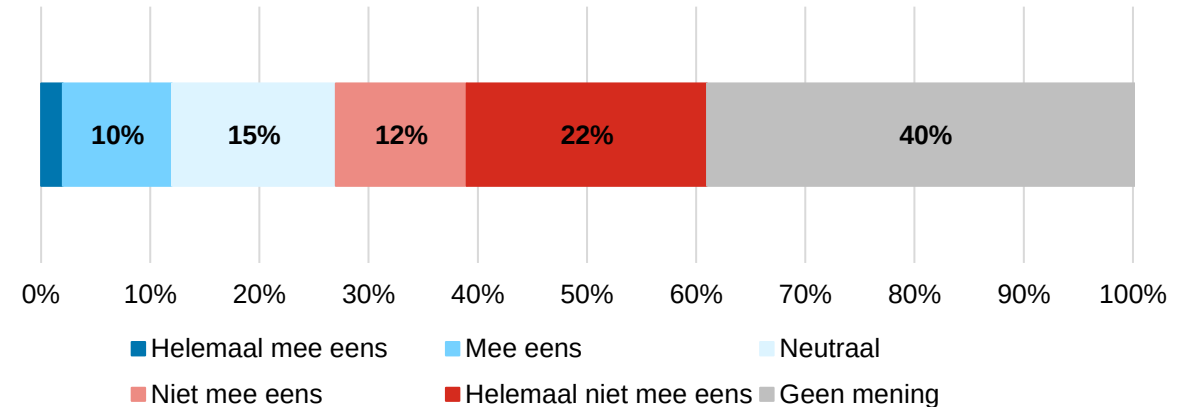
Relatief gezien hebben de meeste medewerkers van Tzorg contact met het sociaal wijkteam (14%), ten opzichte van de medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis (11%) en HelpGewoon (7%).

## Medewerkers zijn wel tevreden over het contact

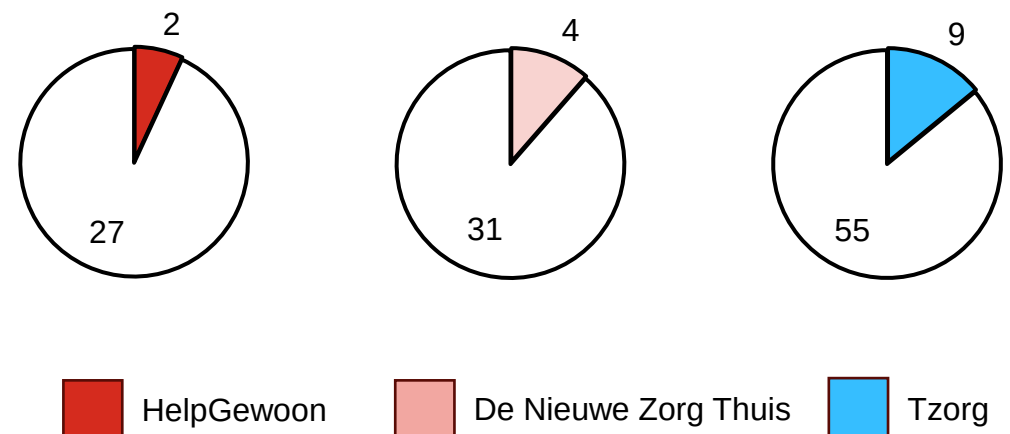
Ondanks dat de minderheid van de medewerkers contact heeft met het sociaal wijkteam, geven ze allemaal wel aan dat ze tevreden zijn over dit contact.

Notitie: 2 medewerkers van HelpGewoon stopten met de vragenlijst vanaf deze vraag. In totaal zijn er vanaf nu dus nog 29 medewerkers die de vragen hebben beantwoord. Percentages zijn nu op basis 29 medewerkers.

## Stelling: Ik heb contact met het sociaal wijkteam voor mijn werk



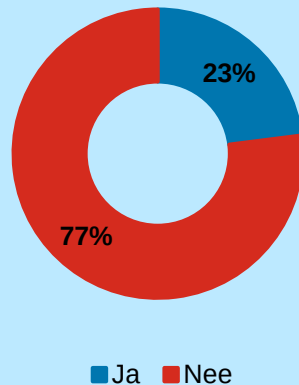
## Hoeveel medewerkers hebben contact met het sociaal wijkteam?



# Contact met andere organisaties

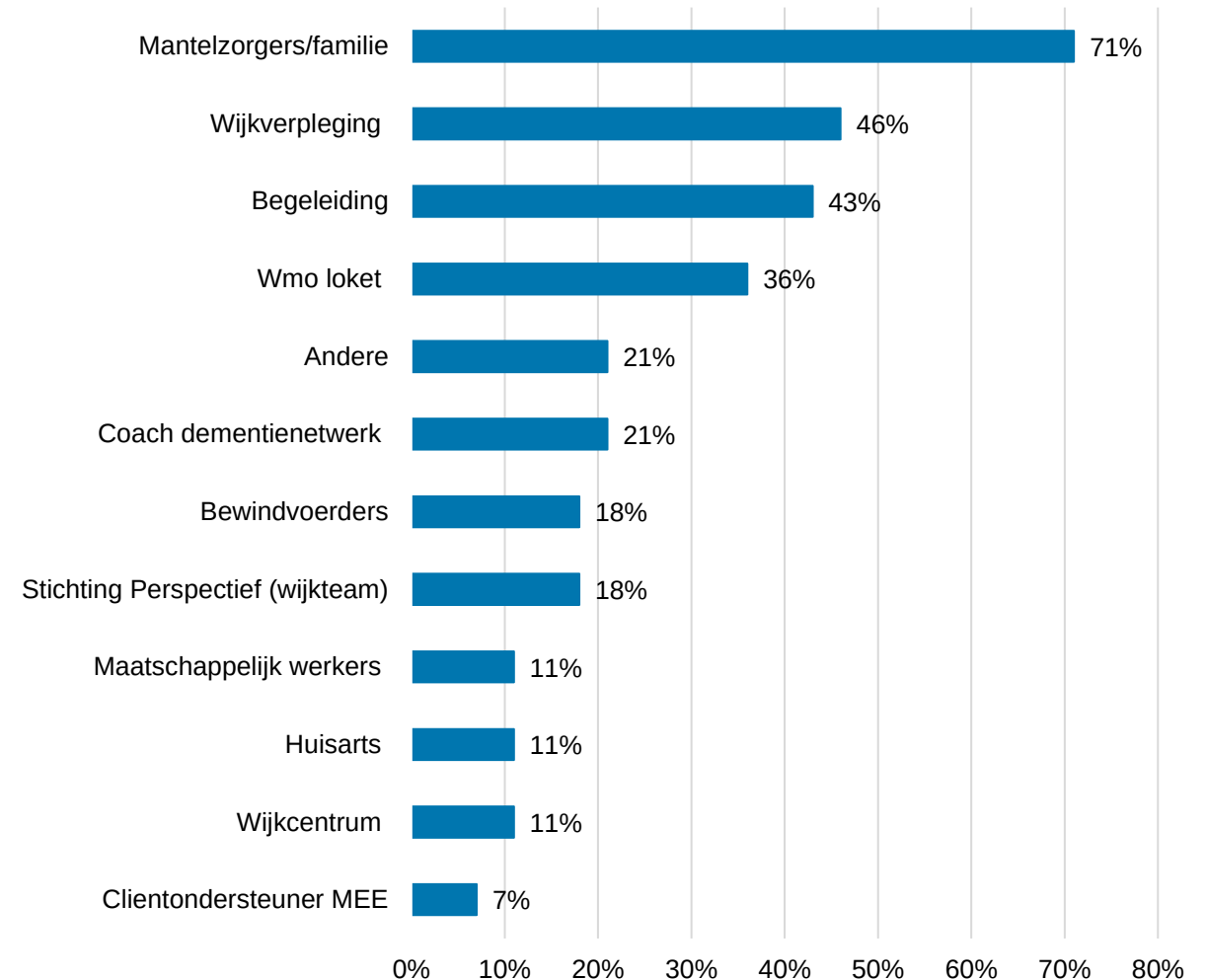
Totaal gaven 30 medewerkers (23%) aan contact te hebben met andere organisaties. In 2020 was dit 35%. Deze medewerkers gaven het vaakst aan contact te hebben met mantelzorgers of familie van de cliënt (71%). Ook is er veel contact met de wijkverpleging (46%), begeleiding (43%) en het Wmo loket (36%).

## Heb je tijdens je werk contact met andere organisaties of andere mensen?



Op de volgende bladzijdes zal het contact met andere organisaties per aanbieder worden uitgesplitst.

## Met welke andere organisaties of mensen heeft u contact?



Andere:

- Ambulante medewerkers
- Humanitas
- Sensire
- Tactus



# Contact met andere organisaties - HelpGewoon

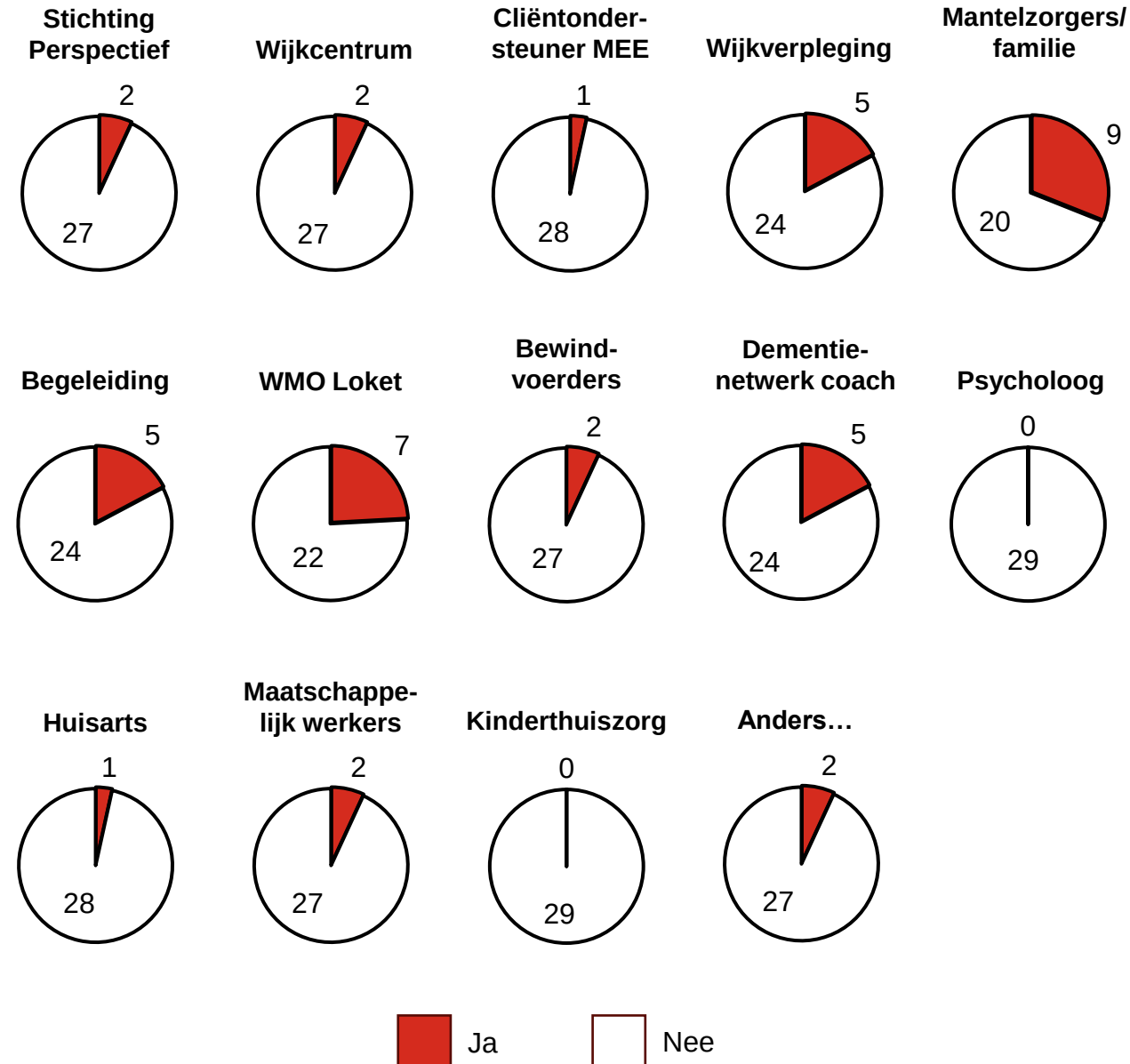
In totaal geven 12 van de 29 medewerkers van HelpGewoon aan dat ze contact hebben met andere organisaties. In de figuur hiernaast kun je zien met welke organisaties de medewerkers contact hebben.

Net als de medewerkers van de andere aanbieders hebben de medewerkers van HelpGewoon veelal contact met de mantelzorgers/familie, wijkverpleging en de begeleiding.

Opvallend is dat, vergeleken met de andere aanbieders, relatief veel medewerkers van HelpGewoon contact hebben met het WMO Loket en de dementienetwerk coach.

Onder de optie "Anders..." zijn Ambulante medewerkers en Humanitas genoemd.

## Heb je contact met ...?



# Contact met andere organisaties - De Nieuwe Zorg Thuis

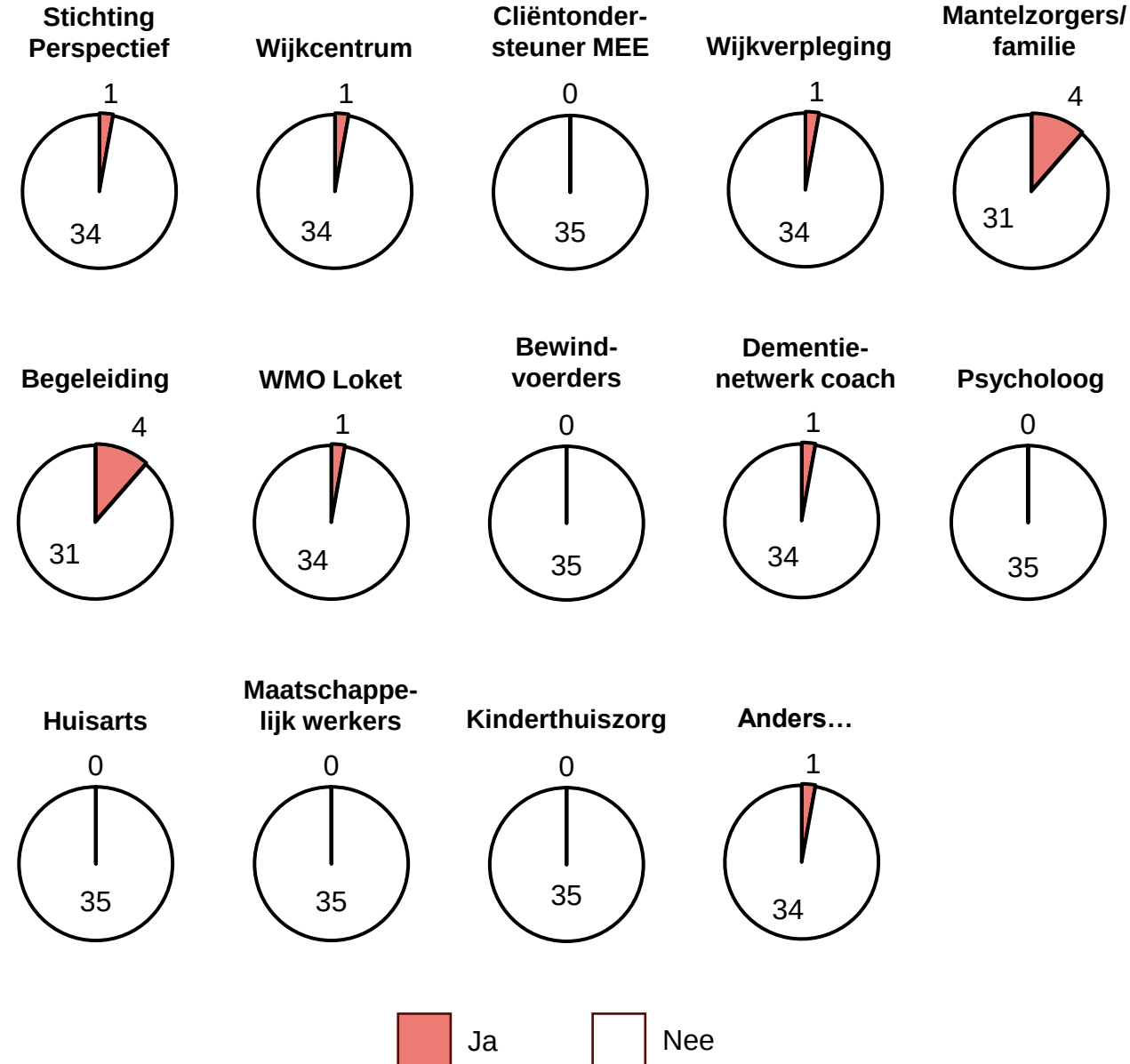
In totaal geven 8 van de 35 medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis aan dat ze contact hebben met andere organisaties. In de figuur hiernaast kun je zien met welke organisaties de medewerkers contact hebben.

Net als de medewerkers van de andere aanbieders hebben de medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis veelal contact met de mantelzorgers/familie en de begeleiding.

Opvallend is vooral dat de medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis verder amper contact hebben met andere organisaties. Vergeleken met de andere aanbieders valt met name het lage aantal medewerkers dat contact heeft met de wijkverpleging op.

Onder de optie "Anders..." is de verzorgende van de cliënt genoemd.

## Heb je contact met ...?



# Contact met andere organisaties - Tzorg

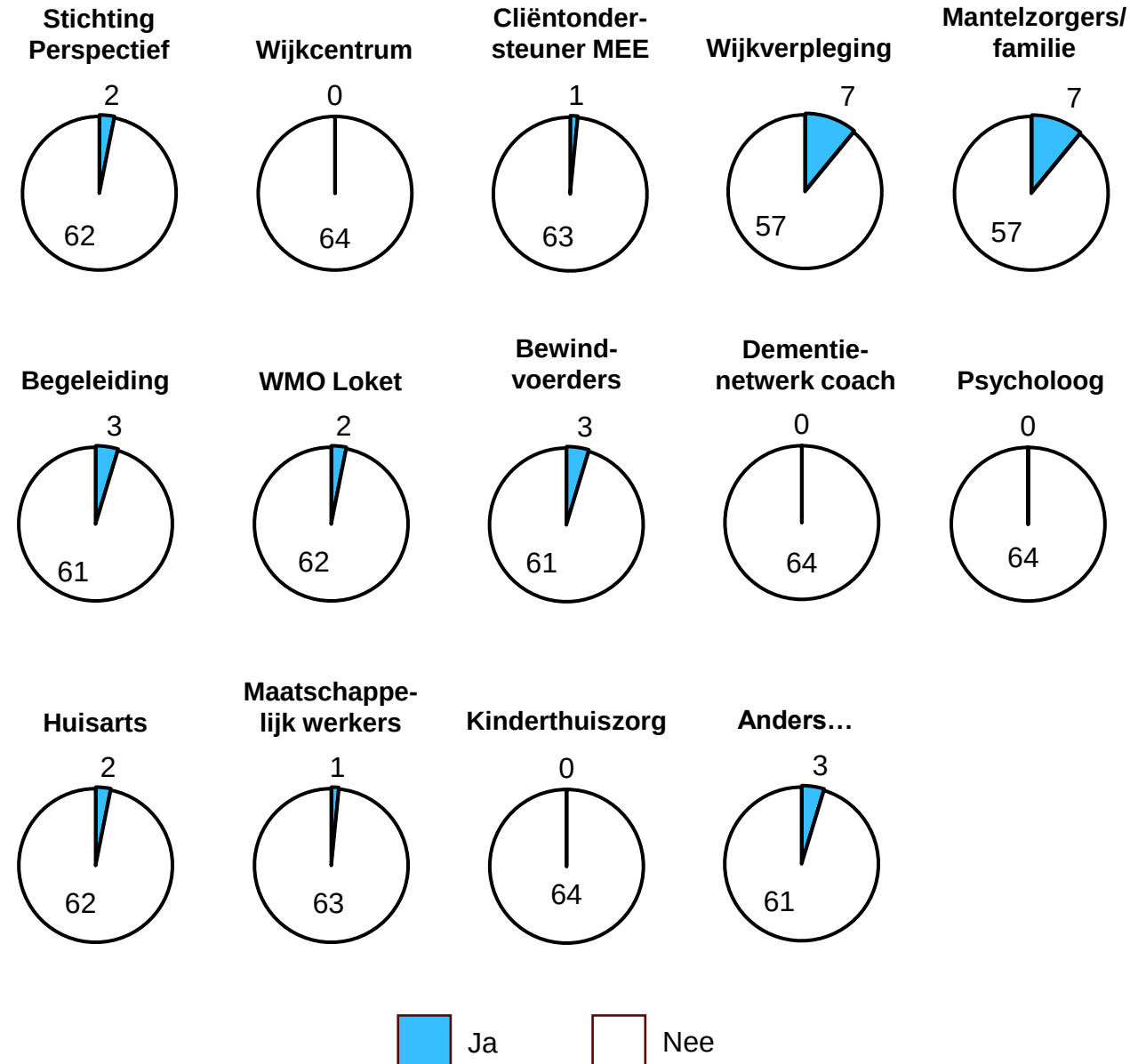
In totaal geven 10 van de 64 medewerkers van Tzorg aan dat ze contact hebben met andere organisaties. In de figuur hiernaast kun je zien met welke organisaties de medewerkers contact hebben.

Net als de medewerkers van de andere aanbieders hebben de medewerkers van Tzorg veelal contact met de mantelzorgers/familie en de wijkverpleging.

Opvallend is hier ook dat de medewerkers van Tzorg relatief gezien minder contact hebben met de begeleiding.

Onder de optie “Anders...” zijn Sensire en Tactus genoemd.

## Heb je contact met ...?

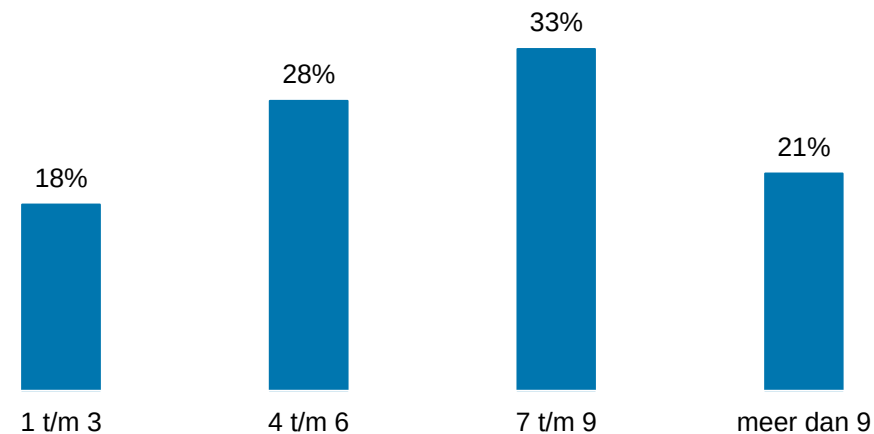


# Aantal cliënten

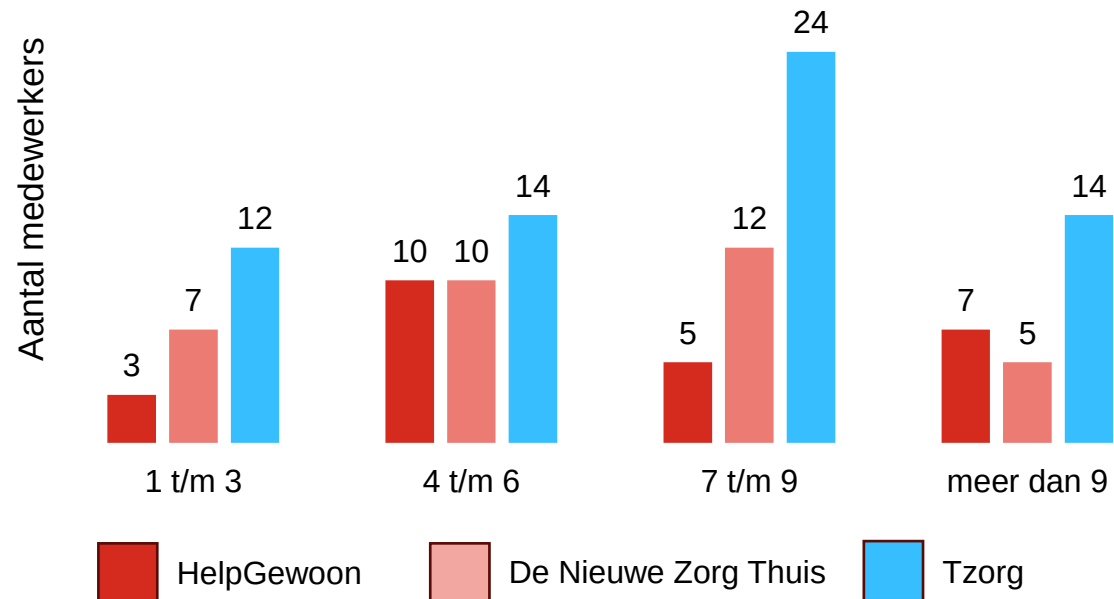
In 2020 hadden de meeste medewerkers 4 tot en met 6 cliënten per persoon. In dit huidige onderzoek hebben de meeste medewerkers 7 tot en met 9 cliënten per persoon (33%), gevolgd door 4 tot en met 6 cliënten per persoon (28%).

Met name de medewerkers van Tzorg hebben relatief gezien veel cliënten. 59% van de medewerkers van Tzorg heeft 7 cliënten of meer, dit is een hoger percentage dan bij HelpGewoon (48%) en De Nieuwe Zorg Thuis (50%).

Hoe veel cliënten heb je?



Hoeveel cliënten heb je? – uitsplitsing per aanbieder

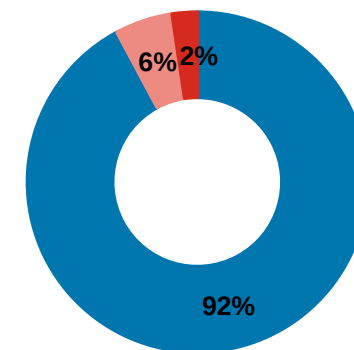


# Vaste cliënten

De meeste medewerkers hebben vaste cliënten (92%), net als in het onderzoek van 2020 (toen was dit 91%).

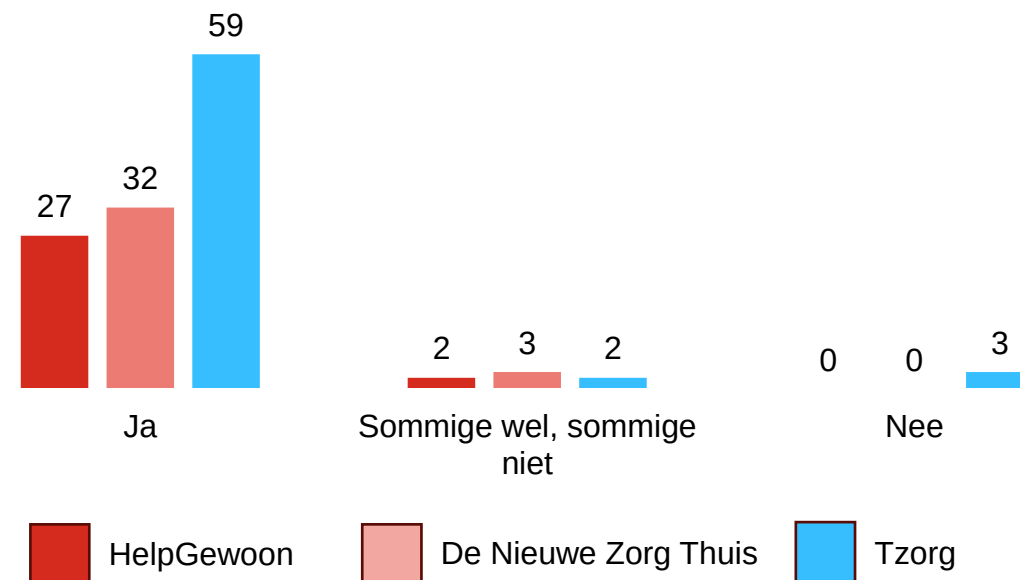
Alleen medewerkers van Tzorg geven aan dat ze helemaal geen vaste cliënten hebben. Dit is wel een duidelijke minderheid (3 van de 64).

## Zijn dit jouw vaste cliënten?



■ Ja ■ Sommige wel, andere niet ■ Nee

## Zijn dit jouw vaste cliënten? – uitsplitsing per aanbieder



# Afspraken maken met cliënten over de hulp

Op de vraag ‘Hoe maak je afspraken met jouw cliënten over wat je in huis doet?’ werden veel verschillende antwoorden gegeven. Er is geprobeerd om soortgelijke antwoorden samen te clusteren. De volgende clusters zijn op deze manier ontdekt:

| Onderwerp                                            | Aantal keer genoemd |
|------------------------------------------------------|---------------------|
| Periodiek mondeling overleg met de cliënt            | 57                  |
| Routine opgebouwd                                    | 13                  |
| Aan de hand van een zorg- of werkmap                 | 11                  |
| Ze laten mij mijn eigen gang gaan                    | 7                   |
| Het verschilt per cliënt                             | 7                   |
| Tijdens eerste bezoek/intake bespreken met de cliënt | 6                   |

In 2020 werd periodiek overleg met de cliënt ook het meest genoemd. Opvallend is dat de medewerkers van HelpGewoon veelal werken via een zorg- of werkmap en dat de medewerkers van de andere organisaties aangeven veelal periodiek overleg te plegen met de cliënt of een routine te hebben opgebouwd.

“Dat wordt bij de start van de zorg vastgelegd in de zorgmap en wekelijks overleg ik ook met de meeste cliënten of er nog wensen of bijzonderheden zijn.”

Medewerker van **HelpGewoon**

“Door altijd met ze te overleggen. Elke keer als ik kom vraag ik wat de extra wensen voor die dag zijn. Ik mis een map, zodat de vervanging weet waar ze aan toe zijn.”

Medewerker van **De Nieuwe Zorg Thuis**

“Per keer overleg ik wat de cliënten graag gedaan willen hebben. En mocht er tijd over zijn wat ik dan als extra zou kunnen doen.”

Medewerker van **Tzorg**

“Dit wordt voor het merendeel vastgelegd in de werkmap. Verder is er altijd wederzijds mondeling overleg over de specifieke wensen van de cliënt op die dag.”

Medewerker van **HelpGewoon**

“Ik weet wat ik moet doen bij mijn cliënten en mocht de cliënt graag iets extra van mij willen dan vragen ze het me.”

Medewerker van **De Nieuwe Zorg Thuis**

“Ik weet zelf overal de weg en dat vinden de cliënten goed. Zo heb ik voor de hele maand een vast patroon van wat ik doe.”

Medewerker van **Tzorg**

# Overleg met collega's

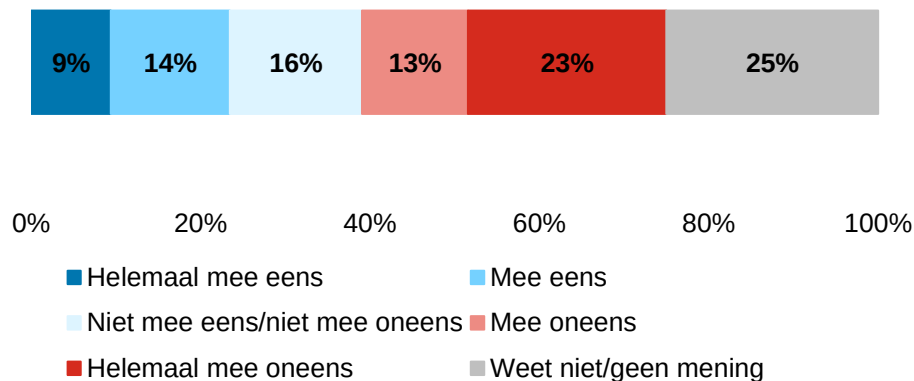
Over het algemeen hebben medewerkers weinig overleg met hun collega's over het werk. In totaal is 23% het (helemaal) eens met de stelling "Ik overleg met collega's over het werk", 16% reageert neutraal en 36% is het (helemaal) niet eens met deze stelling. Ook in 2020 hadden medewerkers weinig overleg met collega's.

De meerderheid geeft aan dat er geen overleg is met collega's (51%). De medewerkers die aangeven wel overleg te hebben met hun collega's geven aan dat dit voornamelijk gebeurt via regelmatige vergaderingen (20%) of via bijeenkomsten waar ze bespreken wat ze meemaken (20%).

Bij de optie "Anders..." hebben een paar medewerkers aangegeven dat de bijeenkomsten 1 of 2 keer per jaar zijn.

Op de volgende pagina is te zien dat er duidelijke verschillen zijn tussen de aanbieders kijkende naar de mate en methode van overleg.

## Stelling: Ik overleg met collega's over het werk



## Hoe zien overlegmomenten met collega's eruit?



# Overleg met collega's – verschillen tussen aanbieders

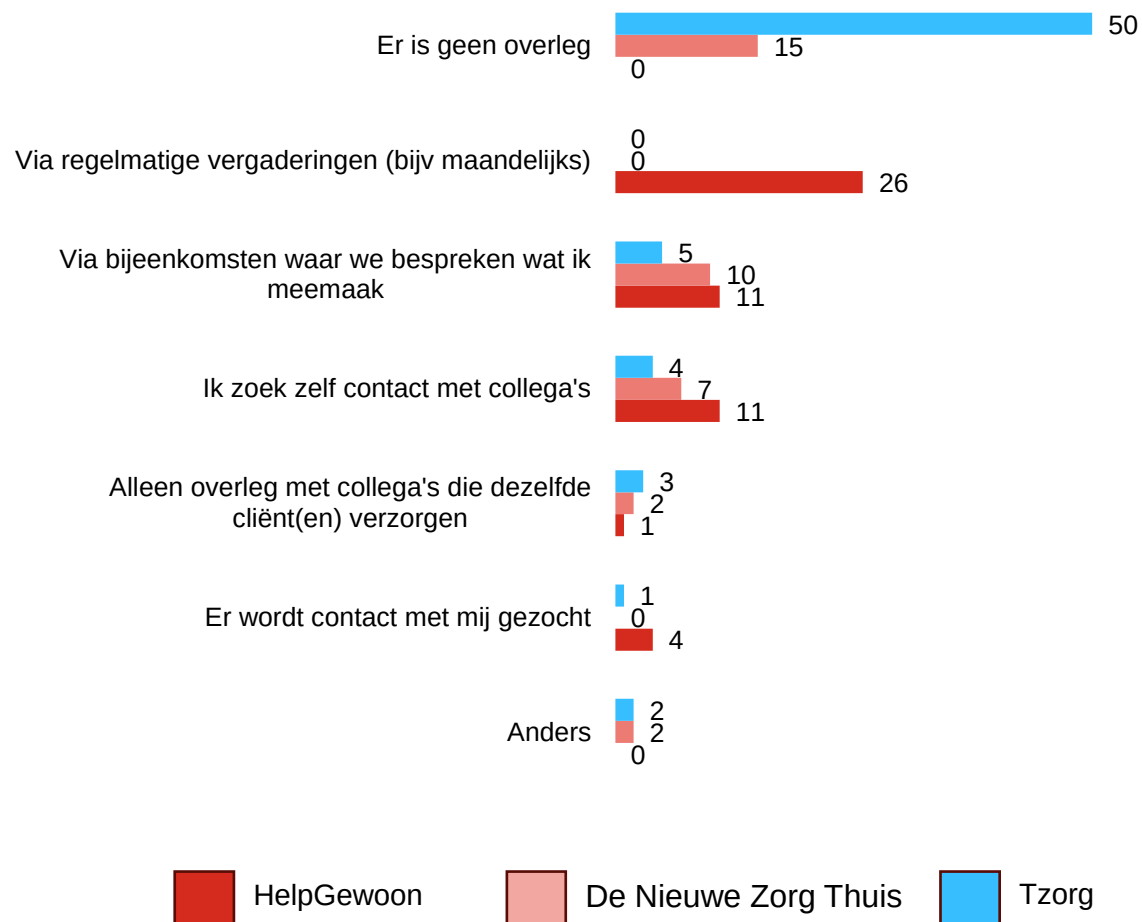
Er zijn duidelijke verschillen tussen de aanbieders kijkende naar de mate en methode van overleg. De medewerkers van Help Gewoon geven aan veelal overleg te hebben via regelmatige vergaderingen (90%), bijeenkomsten (38%) of dat ze zelf contact zoeken met collega's (38%).

Bij de andere aanbieders geeft de meerderheid van de medewerkers aan dat er geen overleg is tussen collega's. Dit is met name het geval voor Tzorg (78%).

Interessant om te vermelden is dat geen van de medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis en Tzorg aangeven dat er regelmatige vergaderingen zijn. Sommige medewerkers hebben ook extra toelichting gegeven en hierin vermeld dat er wel jaarlijkse of tweejaarlijkse bijeenkomsten zijn, maar dat ze graag regelmatig overleg zouden willen.

**Significant** meer medewerkers van HelpGewoon hebben overlegmomenten met collega's vergeleken met de andere twee aanbieders. Ook hebben **significant** meer medewerkers van De Nieuwe Zorg Thuis overlegmomenten met collega's dan de medewerkers van Tzorg.

## Hoe zien overlegmomenten met collega's eruit? – uitsplitsing per aanbieder

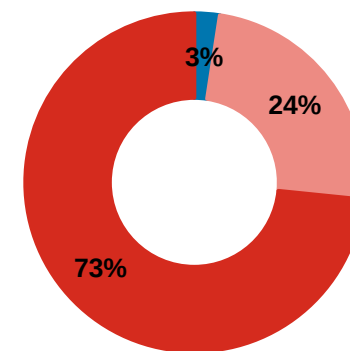




# Vaste vervanger

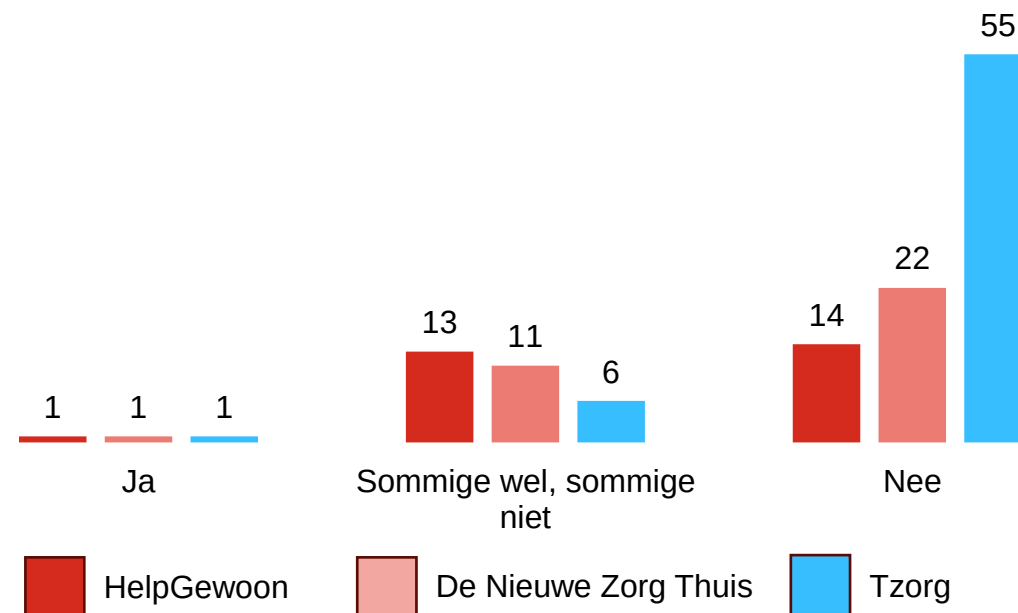
Bij de meeste medewerkers is geen vaste vervanger voor zijn of haar cliënten (73%), net als in het onderzoek van 2020 (toen was dit 70%). Dit is met name het geval bij Tzorg (89%). Ter vergelijking: HelpGewoon (50%) en De Nieuwe Zorg Thuis (65%).

Is er een vaste vervanger voor jouw cliënten?



■ Ja ■ Voor sommige wel, voor andere niet ■ Nee

Is er een vaste vervanger voor jouw cliënten? – uitsplitsing per aanbieder



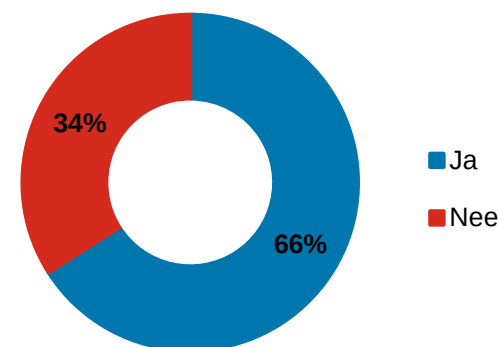
# Scholing en themabijeenkomsten

Gemiddeld ontvangen de meeste medewerkers scholing en/of worden themabijeenkomsten aangeboden (66%). Bij het onderzoek uit 2020 lag dit gemiddelde percentage een stuk lager (40%). Bij het overgrote deel van de medewerkers vinden deze scholing en/of themabijeenkomsten plaats in eigen tijd.

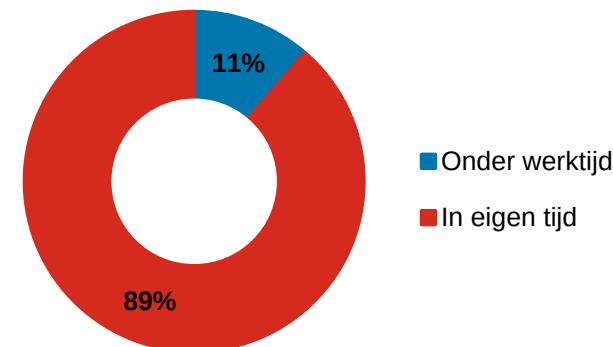
Als we per aanbieder kijken, valt op dat vooral de medewerkers van HelpGewoon aangeven scholing te ontvangen en/of themabijeenkomsten aangeboden te krijgen (90%). Dit is aanzienlijk meer dan bij Tzorg (61%) en De Nieuwe Zorg Thuis (56%).

**Significant** meer medewerkers van HelpGewoon krijgen scholing of themabijeenkomsten aangeboden dan de medewerkers van de andere twee aanbieders. Tussen De Nieuwe Zorg Thuis en Tzorg zit geen significant verschil.

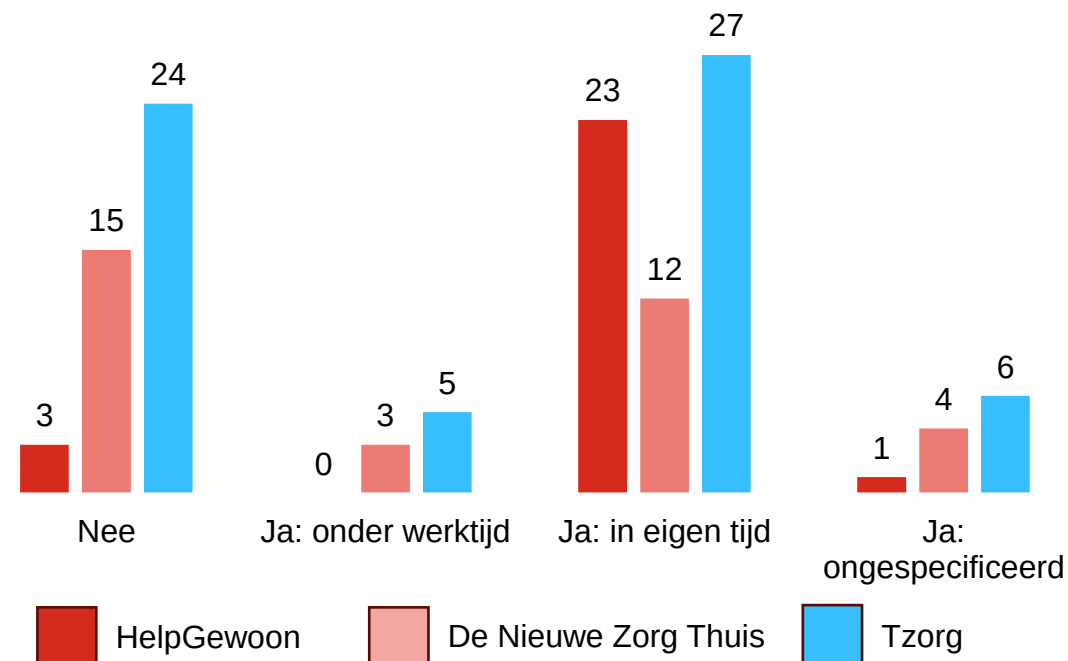
Krijg je scholing en/of themabijeenkomsten aangeboden?



Zo ja, wanneer volg je deze?



Krijg jij scholing en/of themabijeenkomsten aangeboden; en zo ja, wanneer volg je deze? – uitsplitsing per aanbieder



# Open antwoorden: ‘Wil je nog iets kwijt over jouw werk als huishoudelijke hulp?’

In totaal zijn 45 antwoorden gegeven. Soortgelijke antwoorden zijn samen geclusterd. Daarnaast is ook het aantal medewerkers per aanbieder aangegeven dat dit onderwerp aankaarte:

| Onderwerp                                                                                            | Help Gewoon | De Nieuwe Zorg Thuis | Tzorg  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------|
| Gevoel dat het werk ondergewaardeerd wordt                                                           | 0 (0%)      | 2 (6%)               | 2 (3%) |
| Huishoudelijke hulp betekent meer dan alleen een schoon huis                                         | 2 (7%)      | 1 (3%)               | 3 (5%) |
| Fysiek zwaar werk                                                                                    | 2 (7%)      | 1 (3%)               | 4 (6%) |
| Te laag salaris                                                                                      | 1 (4%)      | 3 (9%)               | 2 (3%) |
| Cliënten zijn dankbaar dus het is bevredigend werk                                                   | 3 (10%)     | 3 (9%)               | 0 (0%) |
| Gemeente schat uren indicatie niet altijd goed in                                                    | 1 (4%)      | 1 (3%)               | 4 (6%) |
| Er zijn veel cliënten in Zutphen met problemen, niet iedere (jonge) medewerker is hier geschikt voor | 1 (4%)      | 0 (0%)               | 1 (2%) |
| Communicatie (over afspraken) met organisatie moet beter                                             | 0 (0%)      | 7 (18%)              | 2 (3%) |

“In Zutphen zijn veel cliënten met een ‘rugzakje’. Niet iedereen is er geschikt voor om daar te gaan werken, met name jonge werknemers niet.”

Medewerker van **HelpGewoon**

“Het is dankbaar werk. De dankbaarheid komt 100% vanuit de cliënt en zeker niet via de werkgever.”

Medewerker van **De Nieuwe Zorg Thuis**

“De uren indicaties van de gemeente zijn regelmatig slecht. Hierdoor stoppen ook hulpen omdat ze van de ene naar de andere cliënt moeten vliegen.”

Medewerker van **Tzorg**

“Ik haal veel voldoening uit het contact die je hebt en de hulp die je biedt met/aan je cliënt en de opgebouwde vertrouwensband.”

Medewerker van **HelpGewoon**

“Ik vind dat wij als huishoudelijk hulp heel goed kunnen aangeven hoeveel uur wij nodig hebben om schoon te maken bij een cliënt. De WMO heeft geen idee hoe wij te werk gaan en schatten maar een paar uur in.”

Medewerker van **De Nieuwe Zorg Thuis**

“Ik vind het zwaar werk, vooral omdat wij meestal niet weten in wat voor situaties we terecht komen (bijv. mensen met een verslaving of dementie).”

Medewerker van **Tzorg**