

Samenvatting Onderzoek InternetSpiegel: Werkdruk

Introductie

InternetSpiegel ontwikkelt en beheert online onderzoeksinstrumenten voor organisaties met een publieke taak, waarmee deze organisaties medewerkeronderzoek kunnen uitvoeren. InternetSpiegel is bezig met het vernieuwen van de onderzoeksinstrumenten. De focus van het instrument zal niet alleen meer liggen op tevredenheid van de medewerker; meerdere thema's kunnen onderzocht worden.

De doelstelling van het Flitspanelonderzoek InternetSpiegel is: *het valideren van concepten die in het vernieuwde medewerkeronderzoek (MTO) worden gemeten.*

1987 Flitspanel-leden hebben een uitnodiging ontvangen voor dit onderzoek naar diverse aspecten van werkdruk. 45 procent hiervan deed mee aan het onderzoek; de vragenlijst is door 883 personen ingevuld.

In deze terugkoppeling worden de belangrijkste resultaten uit het onderzoek gepresenteerd.

Hulpbronnen

De medewerkers zijn het in sterke mate eens met de stellingen die betrekking hebben op **afwisseling** in het werk. 96% kan zich vinden in de uitspraak *Mijn werk vraagt om eigen inbreng*. Negen op de tien (91%) vindt het eigen werk gevarieerd, 89% is van mening dat je vindingrijk moet zijn voor de eigen baan, 86% heeft in het werk voldoende afwisseling en 84% vindt dat het werk voldoende beroep doet op de eigen vaardigheden en capaciteiten.

Ook zijn de meeste respondenten positief over de **samenwerking met collega's**. Negen op de tien (89%) vindt de samenwerking met collega's goed, acht op de tien (81%) geeft aan dat collega's persoonlijke belangstelling voor hen hebben. Bijna driekwart is het eens met de stellingen *Mijn collega's helpen om het werk gedaan te krijgen* en *Mijn collega's spreken mij er op aan als ik een afspraak niet nakom*.

De grote meerderheid geeft aan dat de **leidinggevende** vriendelijk is tegen hem/haar (89%). Circa vier op de vijf geeft ook aan dat de sfeer tussen hem/haarzelf en de leidinggevende goed is (78%), de verstandhouding goed is (81%) en men de leidinggevende om hulp kan vragen als dat nodig is (76%). Tweederde zegt zich gewaardeerd te voelen door de leidinggevende en een even grote groep zegt op hem/haar te kunnen rekenen in moeilijke situaties in het werk. 12% van de respondenten geeft te kennen dat zich wel eens conflicten voordoen tussen hem/haarzelf en de leidinggevende (zij zijn het oneens met de stelling *Tussen mij en mijn leidinggevende doen zich geen conflicten voor*).

Over de stellingen die betrekking hebben op **zelfstandigheid** zijn de antwoorden wisselend. Men geeft aan de meeste zelfstandigheid te hebben wat betreft de beslissing in welke volgorde het werk wordt gedaan (tweederde is het hiermee eens), wat betreft het aangaan van interessante samenwerkingsrelaties (64% mee eens) en hoe het werk wordt gedaan (60% mee eens). Minder respondenten geven aan dat ze kunnen beslissen wanneer (44%) en waar (30%) ze het werk doen, en ze werktijden flexibel kunnen inrichten (40%). Circa de helft geeft aan geen zelfstandigheid te hebben in de beslissing *met wie* ze hun werk doen (52%).

Tweederde voelt zich goed gewaardeerd in vergelijking met collega's met een vergelijkbare functie in de organisatie. 61% is er zeker van te mogen blijven in geval van een reorganisatie. Al met al voelt men zich redelijk tot goed **inzetbaar**. Eenderde zegt zich makkelijk te kunnen omscholen om elders binnen de organisatie beter inzetbaar te zijn (ook eenderde denkt van niet).

Risicofactoren

De stellingen die betrekking hebben op **hoeveelheid werk** laten ook een meer verdeeld antwoordpatroon zien. Tweederde geeft aan regelmatig onder tijdsdruk te werken en geeft aan dat het werk vaak anders loopt dan gepland. 41% vindt het *niet* moeilijk opdrachten die ze krijgen te combineren (23% vindt van wel), 44% geeft aan meer werk te hebben dan ze aankunnen, 45% geeft aan regelmatig te moeten overwerken en tenslotte ook 46% geeft aan vaak niet aan pauzes toe te komen door de hoeveelheid werk.

Middels een aantal stellingen is de mate van **emotionele belasting** gemeten. De meerderheid van de medewerkers (80%) moet in het werk mensen kunnen overtuigen of overreden. De helft (52%) wordt in het werk geconfronteerd met situaties die hem/haar persoonlijk raken. Tenslotte is 44% het eens met de stelling *Ik heb in mijn werk contact met lastige klanten of patiënten*, 43% vindt het eigen werk emotioneel zwaar en 38% komt door het werk in aangrijpende situaties terecht.

De overgrote meerderheid is tevreden over de **omgangsvormen** op het werk. Een kleine minderheid geeft aan wel eens door collega's te worden geïntimideerd (3%), heeft regelmatig te maken met verbale agressie (3%), ervaart wel eens discriminatie (2%). 76% is het oneens met de stelling *Ik wordt wel eens genegeerd door collega's*. 10% geeft aan wel eens genegeerd te worden en 14% heeft geen uitgesproken mening.

Toekomstzekerheid is middels vier stellingen gemeten. Iets meer dan een vijfde heeft behoefte aan meer zekerheid dat de baan het komende jaar behouden blijft (22%), dat het functieniveau behouden blijft (22%), dat de afdeling/ organisatie over een jaar nog bestaat (23%), en dat men over een jaar nog werk heeft (23%).

Ruim eenderde (36%) geeft aan na thuiskomst van werk te moe te zijn om dingen te doen die hij/zij graag zou willen (**privé-omstandigheden**). Eenvijfde (21%) geeft aan zoveel werk te hebben dat het privé-leven er onder lijdt, 23% zegt dat werk veel tijd vergt die hij/zij liever met vrienden/familie zou willen doorbrengen. En als gevolg hiervan; 18% geeft aan dat vrienden/familie zich eraan storen dat men thuis zoveel bezig is met werk. Andersom, het te moe zijn op het werk vanwege privé zaken en een privé-leven dat zo veeleisend is dat het werk er onder lijdt, komt bij een zeer klein deel van de respondenten voor (5% vs. 1%).

Over de baan in het algemeen (86%), en de organisatie (67%) is het merendeel (zeer) tevreden.

Werkstress, bevlogenheid en motivatie

Een deel van de respondenten heeft een **herstelbehoefte**; circa een derde (35%) geeft aan dat men vaak na een werkdag door vermoeidheid niet meer toekomt aan andere dingen, 33% stemt in met de stelling *Als ik thuiskom, moeten ze me even met rust laten* en 32% is het eens met *Na een werkdag ben ik helemaal op*. Ongeveer een vijfde (21%) vindt het moeilijk zich te ontspannen na een werkdag, en 18% is volledig uitgeput bij thuiskomst van een werkdag.

Medewerkers geven blijk van veel **bevlogenheid**: men is trots op het werk dat men doet (86%), voelt zich gelukkig tijdens werk (83%), is enthousiast over het beroep (82%) en geeft aan dat het vak hem/haar inspireert (80%). Een iets lager percentage (57%) herkent zich in de stelling *Als ik 's ochtends wakker wordt, heb ik zin om aan het werk te gaan*.

De grote meerderheid is **gemotiveerd** en doet er alles aan om het werk goed te doen, ongeacht problemen die spelen (97%), is bereid vroeg te beginnen of langer door te gaan om een klus af te maken (88%), 87% ervaart het als makkelijk om erg betrokken te zijn bij de baan, voor 86% vliegt de tijd als men aan het werk is. Iets meer dan de helft (55%) zegt meer werk te doen dan er van hem/haar wordt verwacht (37% antwoordt hier neutraal).

Binding

Bijna driekwart (72%) denkt de eerstkomende drie jaar bij hun organisatie te blijven werken. Een even grote groep (72%) geeft aan dat ze weinig redenen hebben om bij de organisatie weg te gaan, 65% vindt - vergeleken met andere organisaties - het werken voor de organisatie positief, en 66% heeft veel redenen om bij de organisatie te blijven werken.

Achtergrondvragen

- Van de respondenten is 51% man en 49% vrouw.
- 24% is in de leeftijd t/m 39 jaar, 22% is tussen 40-49 jaar, 43% is 50-59 jaar en 9% is 60+.
- De meesten hebben HBO als hoogst voltooide opleiding (48%), daarna WO (29%), en 19% heeft MBO of lager.
- De respondenten zijn gemiddeld 14 jaar bij hun werkgever in dienst en werken gemiddeld 34 uur per week.
- Het merendeel heeft een vast contract (93%)
- Het merendeel is samenwonend met partner of getrouwd (80%), circa de helft (49%) heeft thuiswonende kinderen.