Rijksschoonmaakorganisatie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

MTO

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Voorwoord

In september 2019 heeft de Rijksschoonmaakorganisatie (RSO) voor de tweede keer een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd.

Het is belangrijk dat jullie je werk goed en met plezier kunnen doen. Om dit te toetsen is jullie gevraagd om in het MTO te laten weten wat er goed gaat én waar verbetering nodig is.

In deze nieuwsbrief vind je een overzicht van de meest opvallende resultaten uit het MTO. In de afgelopen twee jaar is vanuit de koers veel aandacht besteed aan de Operatie. Het is goed om te zien dat jullie de kanteling van de organisatie en de introductie van de dienstverleningsmanagers waarderen.

Tegelijkertijd blijven de resultaten in de Ondersteuning achter. Dat is jammer, maar begrijpelijk. De focus heeft ook gelegen op de dienstverlening, schoonmaakmedewerkers en organisatie-inrichting daar omheen. In 2019 is gestart met het op koers brengen van de Ondersteuning. Het fundament hiervoor is aanwezig en in de komende periode gaan we bouwen.

Hiermee wordt bijgedragen aan de doelstelling om per 2021 een toekomstbestendige, staande organisatie te zijn. Wij verwachten dan ook dat de resultaten bij het volgende MTO voor de hele RSO fantastisch zullen zijn.

Samen aan de slag met de resultaten

Wat ontzettend mooi is om te zien, is dat jullie tevreden en bevlogen zijn. Ook komen jullie met plezier naar je werk. Er zijn onderwerpen waar we aandacht aan moeten blijven besteden, zoals de interne communicatie en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Dit zijn punten die in het jaarplan van 2020 zijn opgenomen.

Dank aan alle collega's die het MTO hebben ingevuld. Door jullie mening te laten horen, weten we wat er leeft in de organisatie, waar jullie trots op zijn én waar we nog moeten verbeteren. In de komende periode gaan wij gezamenlijk aan de slag met de resultaten.

Namens het directieteam,

Rogier Trampe
Plaatsvervangend directeur RSO/Manager Operatie

Vragen of meer informatie?
Heb je vragen over de resultaten van het MTO? Of wil je het rapport met alle resultaten ontvangen? Neem dan contact op met je manager. Je kunt het rapport alleen per e-mail ontvangen.

Over het onderzoek

In het MTO heb jij jouw mening gegeven over het werken bij de RSO. Zo is een goed beeld ontstaan van wat er leeft en hoe tevreden jij bent.

Vragenlijsten

Om een goed beeld te krijgen is ervoor gekozen om twee vragenlijsten te maken. Eén vragenlijst voor de medewerkers in de Operatie en één vragenlijst voor de medewerkers in de Ondersteuning. Op deze manier leiden de resultaten tot meer gerichte acties. Er zijn daarom ook twee rapportages.

Doel

- Weten wat er speelt onder medewerkers van de RSO.
- Hoe staat de RSO ervoor ten opzichte van de vorige meting?
- Verdieping op belangrijke thema's als Werkdruk, Ongewenst Gedrag en Rolduidelijkheid.
- Representatief onderzoek: dit betekent hoe meer medewerkers meedoen aan het onderzoek, hoe betrouwbaarder de resultaten zijn.

Respons

Totaal zijn er 1165 medewerkers van de RSO gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Hiervan werken 1082 medewerkers in de Operatie en 83 medewerkers werken in de Ondersteuning.

Van de 1082 medewerkers in de Operatie hebben 435 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 40,2%.

40,2%	60,1%	74,9%
respons	*vorige meting*	*benchmark*

In de Ondersteuning hebben 68 van de 83 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 81,9%.

81,9%	78,6%	75,4%
respons	*vorige meting*	*benchmark*

Aan de slag

Nu is het tijd om aan de slag te gaan met de resultaten. In werkoverleggen zullen verbeteracties worden besproken. Je manager zal je hier verder over informeren. Ook het directieteam van de RSO gaat aan de slag met de verbeteracties, zodat jij met nog meer plezier naar je werk kunt.

Berekening van de scores

Bij veel vragen kon je kiezen uit vijf antwoorden. Het gemiddelde van jullie antwoorden bepaalt de score per vraag.

Antwoord	Score
• Helemaal mee eens >	10
• Mee eens >	7,5
• Niet mee eens/niet mee oneens >	5
• Mee oneens >	2,5
• Helemaal mee oneens >	0

Resultaten Operatie

Algemeen

Jullie zijn bevlogen, betrokken en tevreden:

- Bevlogen: schoonmaken is jullie vak en jullie zetten je in om jezelf en het vak te verbeteren (7,8).
- Betrokken: jullie staan achter de doelen en dragen graag bij aan het verbeteren van de RSO (8,2).
- Tevreden: het werk en de werkomgeving sluiten aan op jullie wensen (8,6).

Jullie zijn trots op:

- dat jullie je werk goed doen (63,8%);
- de samenwerking met collega's (56,6%);
- dat de RSO bestaat (42,9%).

Verschillende tips die jullie hebben gegeven:

- het verbeteren van het materiaal;
- het vaker organiseren van teamuitjes;
- betere verwerking van de salarisadministratie.

Werk(omstandigheden)

In vergelijking met het MTO van 2017 zijn jullie net zo tevreden over het werk:

- "Ik ben blij met mijn werk" van 8,4 naar 8,5.
- "Ik ga met plezier naar mijn werk" is gelijk gebleven op 8,3.
- "Ik ben trots op mijn werk" van 8,4 naar 8,3.
- "Ik ben bereid een stapje extra te zetten" van 7,8 naar 7,9.

Waar we met zijn allen aan kunnen werken is een werkomgeving waarin we fouten mogen maken en nieuwe dingen mogen leren. Hierop scoren we een 6,8 en een 7,4.

Werkdruk

- Goed om te zien dat 72,7% heeft aangegeven dat de werkdruk goed is. Dit is 14% meer dan bij het vorige MTO.
- Ondanks dat het aantal collega's die een (veel) te hoge werkdruk ervaren met 14,9% is gedaald, blijft werkdruk een aandachtspunt.

Collegialiteit

Een reden dat jullie het fijn vinden om bij de RSO te werken, is de fijne samenwerking met collega's.

Jullie geven aan:

- leuke collega's te hebben (8,2);
- goed met elkaar te kunnen samenwerken (8,3);
- een goede werksfeer binnen het team te hebben (8,0).

Over de dienstverleningsmanagers zijn jullie ook tevreden:

- "Ik krijg complimenten" (7,5).
- "Er wordt naar mij geluisterd" (7,9).
- "Ik ben blij met mijn dienstverleningsmanager" (8,2).

RSO als werkgever

In vergelijking met het MTO van 2017 geven meer van jullie aan bij de RSO te willen blijven werken. Zowel de baan die je nu hebt (55,2%) als een andere baan binnen de RSO (42,5%). Ook geeft 8% aan buiten de RSO te willen werken.

Jullie:

- vinden het leuk om bij de RSO te werken (8,6);
- voelen je thuis bij de RSO (8,3);
- weten waarom de RSO bestaat (7,6).

De RSO heeft naar aanleiding van het vorige MTO extra aandacht besteed aan opleidingsmogelijkheden. Jullie zijn hier meer tevreden over (van 6,8 naar 7,1), toch blijft dit een ontwikkelpunt.

Respect en veiligheid

Sommige collega's hebben aangegeven het afgelopen jaar onprettig behandeld te zijn. Het mag nooit zo zijn dat je je onveilig voelt! Is dit wel het geval? Bespreek dit dan met je manager. Voelt dat niet goed? Dan kun je contact opnemen met een vertrouwenspersoon.

Resultaten Ondersteuning

Algemeen

Jullie hebben plezier in het werk en zijn bevlogen. Werkplezier is zelfs gestegen van een 6,7 naar een 7,3.

De meest genoemde verbeterpunten zijn:

- Informatie & Communicatie (51,6%)
- Werkdruk (29,7%)
- Leiderschap (28,1%)

Jullie zijn ook heel tevreden over de samenwerking met directe collega's (8,3). Aan de andere kant wordt samenwerking tussen de teams als belangrijk ontwikkelpunt aangegeven (46,0%).

Werk(omstandigheden)

Een reden dat jullie het fijn vinden om bij de RSO te werken is het werkplezier:

- "Mijn baan, alles bijeengenomen" van 6,9 naar 7,6.
- "De samenwerking met directe collega's" van 7,4 naar 8,1.
- "De hoeveelheid werk" van 4,8 naar 6,2.

Werkdruk

Naar aanleiding van het vorige MTO is ingezet op het verlagen van de werkdruk. Dit heeft geresulteerd in:

- dat meer van jullie aangeven de werkdruk als goed te ervaren (van 39,5% naar 76,1%);
- een verbetering van de werk-privé balans (van 5,5 naar 6,8);
- minder collega's die aangeven te moeten overwerken om het werk af te krijgen (van 3,4 naar 5,3).

Toch geeft 22,4% aan nog steeds een (veel te) hoge werkdruk te ervaren. Inzet om de werkdruk te verlagen blijft dus nodig.

Leiderschap

Leiderschap is een belangrijk thema binnen de RSO. De resultaten hiervan verschillen sterk per groep.

- "De direct leidinggevende zorgt voor een goede samenwerking" (varieert tussen 4,3 en 8,1).
- "De direct leidinggevende toont respect voor persoonlijke gevoelens" (varieert tussen 6,2 en 9,4).
- "De direct leidinggevende geeft een goed voorbeeld" (varieert tussen 4,5 en 8,8).

RSO als werkgever

In vergelijking met het MTO van 2017 zal 42,6% iedereen vertellen hoe leuk het is bij de RSO. Toch heeft 31,6% aangegeven buiten de RSO ander werk te zoeken.

Jullie:

- zijn trots op de RSO (7,5);
- voelen je thuis bij de RSO (7,8);
- staan achter de doelstellingen (8,4).

Jullie geven aan zelf verantwoordelijk te voelen voor je eigen loopbaanontwikkeling (8,3). Uit de resultaten blijkt wel dat jullie onvoldoende gestimuleerd (5,8) en ondersteund (5,1) worden in jullie ontwikkeling. Dit is een aandachtspunt.

Informatievoorziening en Communicatie

Ondanks een stijging in de resultaten over Informatievoorziening en Communicatie, blijft dit een aandachtspunt:

- Tijdig informeren over belangrijke zaken (van 5,2 naar 5,4).
- Communicatie tussen teams (van 3,0 naar 4,5).
- Voldoende informatie om het werk te kunnen doen (van 4,8 naar 6,3).

Colofon

Dit is een uitgave van
de Rijksschoonmaakorganisatie.

Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
Postbus 90801 | 2509 LV Den Haag

www.rijksschoonmaak.nl

Onder voorbehoud van wijzigingen.

Oktober 2019