

Zaaknummer :
Afdeling : P&O
Portefeuillehouder : A. Nienhuis
Openbaarheid : Actief openbaar

In het 1^{ste} kwartaal van 2021 is een MedewerkersTevredenheidsOnderzoek (MTO) gehouden bij de medewerkers van de ambtelijke organisatie van Heemstede. Om de paar jaar wordt een MTO uitgevoerd, de vorige edities waren in 2013 en 2016. In 2020 is gekozen om alleen een MTO uit te zetten op Corona gerelateerde onderwerpen.

In 2021 is opnieuw een volledig MTO uitgezet. Een MTO is een middel om in kaart te brengen waar de organisatie een risico loopt dat de organisatiedoelen niet bereikt worden en waar er kansen liggen om te verbeteren. Hierbij informeren wij u over de uitkomsten.

Algemeen beeld

De onderzoekers geven het volgende algemene beeld: '...de gemeente Heemstede kent een bovengemiddelde medewerkerstevredenheid. Medewerkers zijn te spreken over de werksfeer, de organisatie van de gemeente en de collegialiteit.'

Als aandachtspunt wordt werkdruk benoemd.

'De werkdruk en aan werkdruk gerelateerde items behoren tot de grootste dalers in het onderzoek. Daarnaast wordt het door medewerkers het meest genoemd als aandachtspunt. Werkdruk is een klassiek thema in het MTO. Dit laat onverlet dat een – te- hoge werkdruk een risico vormt voor de organisatie en daarmee permanent aandacht verdient. De Corona crisis zet op bepaalde plekken in de organisatie de werkdruk verder op scherp.'

Hieronder het beeld op de hoofdthema's uit het MTO over de laatste 3 onderzoeken, plus de algemene tevredenheid.

Nr	Item	2021	2016	2013
A	Gemiddelde mijn werk	7,2	7,0	7,0
B	Gemiddelde interne organisatie en dienstverlening	7,2	7,0	6,9
C	Gemiddelde arbeidsomstandigheden	7,2	7,1	7,1
D	Gemiddelde collega's	7,7	7,0	7,0
E	Gemiddelde leidinggevendenden	7,1	6,3	6,6
F	Gemiddelde personeelsbeleid	7,1	6,1	6,3
T	Gemiddelde totale onderzoek	7,22	6,79	6,82

Corona

De vergelijking tussen (mei) 2020 en (januari) 2021 van de scores van de corona-gerelateerde vragen kent grote schommelingen: de tevredenheid in de corona-crisis is meer volatiel dan gebruikelijk. De tevredenheid over de arbeidsomstandigheden rondom het thuiswerken (werkplek, werk/privé-balans) en de samenwerking met collega's, teamsfeer en het werkplezier zijn naar verhouding aanzienlijk toegenomen. Omgekeerd was de tevredenheid over de digitale

werkomgeving (door de grotere afhankelijkheid) behoorlijk afgenomen. Ook bracht de corona-crisis in het werk extra taken met zich mee die leidde tot een hogere werkdruk. En langdurig zonder collega's en / of met kinderen moeten thuiswerken, had bij aantal medewerkers invloed op hun productiviteit. Tot slot kwam naar voren dat medewerkers behoefte hebben aan duidelijkheid hoe het thuiswerken een structureel onderdeel wordt binnen het werkconcept: welke balans tussen thuiswerken en op het gemeentehuis werken?

Vervolg

De uitkomsten van het MTO zijn door alle teams besproken en geduid en verdiept voor het eigen team.

Ook is samen met de OR een actieplan gemaakt om organisatiebrede aspecten op te pakken. Daarbij zijn 2 focuspunten:

werkdruk

- Ieder team doet nog voor zomerperiode een werkdrukscan waarmee het team inzicht krijgt hoe ieder individueel invloed kan uitoefenen op de beleving van zijn / haar eigen werkdruk, hoe je als team werkdruk kan beïnvloeden en wat op organisatieniveau aandacht vraagt. Voor dat laatste aspect ligt de verantwoordelijkheid bij het managementteam om daar gerichte acties op te doen.
- In overleg met het bestuur wordt gekeken in hoeverre het werk nog beter gefaseerd en geprioriteerd kan worden.

werkconcept

- Er wordt een traject gestart om alle teams het gesprek te laten voeren over de invulling van het werkconcept na corona. In augustus / september willen we uitvoering geven aan de eerste opbrengsten ervan.
- Samenhangend hiermee zal ook de (strategische) koers van de organisatie breed in de organisatie worden besproken en geactualiseerd. Dit om na de corona-crisis de binding met de organisatie weer extra aan te halen.

Bijlage: samenvatting MTO in sheets van onderzoeksbureau Bijboom.