

**PSA RAPPORT**

**HERSTELLING**

Gegevens RME	
Herstelling	
Manager	:
Telefoonnummer	:
Emailadres	:
Locatie	:

## INHOUDSOPGAVE

LEESWIJZER.....	3
RESPONDENTEN .....	4
MELDINGSBEREIDHEID .....	5
ERVARING PSA.....	7
ALGEMENE STELLINGEN .....	10
WERKDRUK .....	11
OPEN VRAGEN .....	13
BIJLAGE 1: RESULTATEN PER FUNCTIEGROEP .....	14
BIJLAGE 2: RESULTATEN PER RVE .....	17

# LEESWIJZER

## Leeswijzer Rapportage RI&E 2013

Deze leeswijzer bevat een leidraad voor het lezen en interpreteren van de resultaten van de Risico Inventarisatie- en Evaluatie 2013.

### Resultaatniveau

Om een goed beeld te krijgen van hoeveel medewerkers van DWI psychosociale arbeidsbelasting (PSA) ervaren en hoeveel managers hiervan op de hoogte zijn worden de resultaten uiteengezet op 4 niveaus:

1. Medewerkers RVE niveau (Geel) – Geeft de resultaten weer van de medewerkers die werkzaam zijn binnen de desbetreffende RVE en in hoeverre zij PSA ervaren/signaleren op de werkvloer.
2. Teammanagers RVE niveau (Oranje) – Geeft de resultaten weer van de teammanagers die werkzaam zijn binnen de desbetreffende RVE, en in hoeverre zij PSA signaleren binnen zijn/haar team.
3. RVE-managers niveau (Groen) – Geeft weer in hoeverre de RVE-manager die verantwoordelijk is voor de desbetreffende RVE, PSA signaleert binnen zijn/haar RVE.
4. Medewerkers DWI niveau (Blauw) - Geeft de resultaten weer van de medewerkers die werkzaam zijn binnen heel DWI en in hoeverre zij PSA ervaren/signaleren op de werkvloer.

### Kleuring/Legenda

Geel = Respons medewerkers binnen desbetreffende RVE
Oranje = Respons teammanagers binnen desbetreffende RVE
Groen = Respons RVE-manager van desbetreffende RVE
Blauw = Respons medewerkers binnen heel DWI
Grijs = Deze vraag/stelling is niet van toepassing

*N* = Het totaal aantal respondenten per resultaatniveau

### Het lezen van het rapport

Het doel van het rapport is het in kaart brengen van de ervaren PSA, zodat eventuele knelpunten gesignaleerd kunnen worden. Daarnaast krijgt men door middel van het opnemen van de verschillende niveau's in één rapport, de mogelijkheid om de mate van ervaren PSA door de medewerkers, te vergelijken met de mate van gesignaleerde PSA door de managers.

### Open vragen

De antwoorden op de open vragen zijn gecategoriseerd en vervolgens uiteengezet in een selectie van meest voorkomende antwoorden. Zo wordt er getracht structuur aan te brengen in de grote hoeveelheden uiteenlopende tekst en komt de kern overzichtelijk naar boven.

## RESPONDENTEN

Hier wordt een overzicht gegeven van de medewerkers uit uw RVE die een volledige vragenlijst hebben ingevuld.

Persoonsgegevens respondenten		
	Antwoord	%
Geslacht	Man	64%
	Vrouw	36%

Leeftijd	18-30 jaar	0%
	31-40 jaar	26%
	41-50 jaar	23%
	51-60 jaar	38%
	60+ jaar	13%

Dienstjaren bij DWI	0-1 jaar	3%
	2-5 jaar	31%
	6-10 jaar	36%
	11-15 jaar	8%
	16-25 jaar	3%
	25+ jaar	21%

Salarisschaal	1 t/m 7	15%
	8 t/m 10(A)	77%
	11 t/m 13	8%
	14 of hoger	0%

Functieverdeling Respondenten Medewerkers-vragenlijst	
<b>Totaal respons</b>	<b>38</b>
Werkmeester	8
Reintegratieconsulent	6
Mentor	4
Klantmanager	3
Teammanager	3
Administratief medewerker	2
Teamassistent	2
Arbocoördinator	1
Beheerder praktijkcentrum	1
Diagnost	1
Facilitair medewerker	1
Inkomensconsulent	1
Kwaliteitsmedewerker	1
Managementassistent	1
Medewerker DIV	1
Projectconsulent	1
Projectmedewerker	1

Respondenten RVE/Teammanagers-vragenlijst	
RVE-Manager	1
Teammanagers	1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>

## MELDINGSBEREIDHEID

In het hoofdstuk Meldingsbereidheid wordt weergegeven hoeveel medewerkers bereid zijn een melding te maken van PSA wanneer zij dit zouden tegenkomen/meemaken op de werkvloer. Daarnaast wordt er weergegeven hoeveel managers verwachten dat hun medewerkers een melding maken van PSA wanneer zij dit zouden meemaken/tegenkomen op de werkvloer. Ook wordt er weergegeven waar/wanneer de medewerker deze melding zouden doen. Hierbij wordt tevens de verwachting van de managers weergegeven.

In de volgende tabel wordt weergegeven hoeveel medewerkers de verschillende PSA vormen zouden melden mochten zij dit tegen komen. Tevens wordt weergegeven hoeveel leidinggevenden verwachten dat hun medewerkers de PSA vormen zouden melden.

Maak je een melding?	Medewerkers RVE N=38
Geeft weer hoeveel medewerkers een melding zouden maken van PSA	% Ja
Als ik onheus bejegend zou worden door een collega/leidinggevende zal ik hier een melding van maken.	82%

Medewerkers DWI N=911
% Ja
69%

Wordt er gemeld door medewerkers?	Teammanagers RVE N=1
Geeft weer hoeveel leidinggevenden denken dat medewerkers PSA zouden melden	% Ja
Als iemand binnen mijn RVE/team onheus bejegend zou worden door een collega/leidinggevende zal hij/zij hier een melding van maken.	100%

RVE manager N=1
% Ja
100%

Waar meld je?	Medewerkers RVE N=38				
	% Collega	% P&O	% Vertrouwenspersoon	% Bedrijfsarts	% Teammanager
De medewerkers die een melding zouden maken van PSA zouden dit bij de volgende personen doen					
Waar of bij wie zou je dit melden? Meerdere keuzes zijn mogelijk.	38%	6%	28%	0%	72%

Medewerkers DWI N=911					
	% Collega	% P&O	% Vertrouwenspersoon	% Bedrijfsarts	% Teammanager
	41%	9%	42%	10%	72%

Waar melden medewerkers?	Teammanagers RVE N=1				
	% Collega	% P&O	% Vertrouwenspersoon	% Bedrijfsarts	% Teammanager
De leidinggevenden die denken dat medewerkers PSA zouden melden, denken dat ze dit bij de volgende personen doen					
Waar of bij wie zou de medewerker dit melden? Meerdere keuzes zijn mogelijk.	100%	0%	100%	100%	100%

RVE manager N=1					
	% Collega	% P&O	% Vertrouwenspersoon	% Bedrijfsarts	% Teammanager
	100%	100%	100%	100%	100%

Wanneer meld je?	Medewerkers RVE N=38		
	% Direct na het 1e incident	% Direct na het 1e incident herhalings van	% Op het moment dat het mij schaadt
De medewerkers die een melding zouden maken van PSA zouden dit op de volgende momenten doen			
Wanneer zou je een melding maken van PSA?	28%	25%	47%

Medewerkers DWI N=911			
	% Direct na het 1e incident	% Direct na het 1e incident herhalings van	% Op het moment dat het mij schaadt
	29%	38%	33%

Wanneer moeten medewerkers melden?	Teammanagers RVE N=1		
	% Direct na het 1e incident	% Direct na het 1e incident herhalings van	% Op het moment dat het hun schaadt
De leidinggevenden die denken dat medewerkers PSA zouden melden, vinden dat ze dit op volgende momenten moeten doen			
Wanneer zou volgens jou een melding gemaakt moeten worden van PSA?	100%	0%	0%

RVE manager N=1			
	% Direct na het 1e incident	% Direct na het 1e incident herhalings van	% Op het moment dat het hun schaadt
	100%	0%	0%

Wat zou je melden?	Medewerkers RVE N=38	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1	Medewerkers DW N=311
Deze labelen geven weer: - Hoeveel medewerkers zeggen dat ze PSA zouden melden als ze dit tegenkomen - Hoeveel leidinggevendenden verwachten dat medewerkers PSA zouden melden als de dit tegenkomen	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
<b>Agressie en geweld</b>				
verbale agressie	63%	0%	100%	65%
fysieke agressie	78%	0%	100%	89%
psychisch	72%	0%	100%	80%

<b>Pesten</b>				
Beledigen	44%	0%	100%	56%
Schelden	47%	0%	100%	66%
Treiteren	69%	0%	0%	73%
Irriteren	31%	0%	0%	33%
Bespotten	44%	0%	0%	55%
Buitensluiten	44%	0%	0%	39%
Roddelen	28%	0%	0%	31%

<b>Intimidatie</b>				
Verbaal	66%	0%	100%	73%
Fysiek	75%	0%	100%	87%
Seksueel	69%	0%	100%	83%

<b>Discriminatie (op basis van)</b>				
Huidskleur	59%	0%	100%	61%
Nationaliteit	63%	0%	100%	63%
Geloof	56%	0%	100%	52%
Lichamelijke Handicap	59%	0%	100%	63%
Geslacht	56%	0%	100%	50%
Seksuele geaardheid	59%	0%	100%	58%
Leeftijd	44%	0%	100%	45%
Opleidingsniveau	37%	0%	100%	42%

## ERVARING PSA

In het hoofdstuk Ervaring PSA wordt uiteengezet hoeveel medewerkers persoonlijk PSA (agressie, pesten, intimidatie, discriminatie) hebben ervaren op de werkvloer en in welke vorm(en) dit voorkwam. Daarnaast wordt er weergegeven hoeveel managers daadwerkelijk PSA hebben gesignaleerd binnen hun team/RVE. Daarnaast gaven de medewerkers aan wie naar hun mening ongewenst gedrag heeft vertoond en of het ervaren ongewenste gedrag in zijn algemeenheid gevolgen met zich mee heeft gebracht.

<i>Komt PSA voor en in welke vorm?</i>	Medewerkers RVE N=38	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1	Medewerkers DMJ N=97
<i>In dit overzicht wordt weergegeven: -Hoeveel medewerkers wel eens een vorm van PSA hebben ervaren -Hoeveel managers merken dat dit gebeurt in hun team/RVE</i>	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
Heb je op de werkvloer weleens een vorm van PSA ervaren?	47%	100%	100%	35%

<i>Agressie en geweld</i>				
<i>In dit overzicht wordt weergegeven: -Hoeveel medewerkers wel eens agressief benaderd zijn -Hoeveel managers merken dat dit gebeurt in hun team/RVE</i>	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
Wordt er binnen jouw RVE/Team agressief en/of gewelddadig gedrag ervaren op de werkvloer?	34%	100%	0%	23%
<i>In welke vorm(en)? Meerdere keuzes mogelijk</i>				
verbale agressie	29%	100%	0%	24%
fysieke agressie	11%	0%	0%	5%
psychische agressie	8%	0%	0%	12%

<i>Pesten</i>				
<i>In dit overzicht wordt weergegeven: -Hoeveel medewerkers wel eens gepest zijn -Hoeveel managers merken dat dit gebeurt in hun team/RVE</i>	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
Wordt er weleens gepest binnen jouw RVE/Team?	18%	100%	100%	16%
<i>In welke vorm(en)? Meerdere keuzes mogelijk</i>				
Beledigen	13%	0%	0%	6%
Schelden	3%	0%	0%	2%
Treiteren	8%	0%	0%	6%
Irriteren	11%	0%	100%	5%
Bespotten	5%	100%	0%	5%
Buitensluiten	3%	100%	0%	6%
Roddelen	8%	100%	100%	7%

	Medewerkers RVE N=38	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1	Medewerkers DVI N=91
<b>Intimidatie</b>				
In dit overzicht wordt weergegeven: -Hoeveel medewerkers wel eens geïntimideerd zijn -Hoeveel managers merken dat dit gebeurt in hun team/RVE	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
Wordt er weleens geïntimideerd binnen jouw RVE/Team?	34%	0%	100%	21%
<b>In welke vorm(en)? Meerdere keuzes mogelijk</b>				
Verbaal	34%	0%	100%	21%
Fysiek	11%	0%	0%	2%
Seksueel	5%	0%	0%	2%

	Medewerkers RVE N=38	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1	Medewerkers DVI N=91
<b>Discriminatie (op basis van)</b>				
In dit overzicht wordt weergegeven: -Hoeveel medewerkers wel eens gediscrimineerd zijn -Hoeveel managers merken dat dit gebeurt in hun team/RVE	% Ja	% Ja	% Ja	% Ja
Wordt er weleens gediscrimineerd binnen jouw RVE/team?	13%	0%	0%	8%
<b>In welke vorm(en)? Meerdere keuzes mogelijk</b>				
Huidskleur	5%	0%	0%	2%
Nationaliteit	3%	0%	0%	2%
Geloof	0%	0%	0%	1%
Lichamelijke Handicap	0%	0%	0%	1%
Geslacht	5%	0%	0%	2%
Seksuele geaardheid	3%	0%	0%	1%
Leeftijd	3%	0%	0%	2%
Opleidingsniveau	3%	0%	0%	2%



Invalide omgang met PSA	Teammanagers RVE N=1
Geeft weer in hoeverre de gevolgen van PSA waarneembaar zijn door de leidinggevenden	% Ja
Heeft het ervaren van ongewenst gedrag invloed gehad op het functioneren van de medewerker	100%
Heeft het ervaren van ongewenst gedrag invloed gehad op het functioneren van een team?	100%
Ben je tevreden over hoe de medewerker(s) is/zijn opgevangen na een dergelijke gebeurtenis?	100%

RVE manager N=1
% Ja
100%
100%
100%

	Medewerkers RVE N=38
Geeft weer wat de gevolgen van PSA zijn geweest voor de medewerkers	% Ja
Heb je van het ervaren ongewenst gedrag hinder ondervonden?	42%
Heeft je werk geleden onder het ervaren ongewenst gedrag?	21%
Ben je tevreden over hoe je bent opgevangen na een dergelijke gebeurtenis?	21%
Heb je door het ongewenste gedrag serieus overwogen om van baan te veranderen?	13%

Medewerkers DWI N=911
% Ja
26%
16%
11%
14%

Wie vertonen PSA gedrag?	Medewerkers RVE N=38		
Stelling	% Directe collega	% Collega uit een ander team	% Leidinggevende
Door wie ben je onheus bejegend?	24%	18%	26%

Medewerkers DWI N=911		
% Directe collega	% Collega uit een ander team	% Leidinggevende
61%	24%	14%

## ALGEMENE STELLINGEN

In het hoofdstuk Algemene Stellingen wordt de algemene houding van de medewerkers en managers t.o.v. PSA (melding, bespreekbaarheid etc.) weergegeven. Daarnaast wordt er uiteengezet of er aandacht wordt besteed door het management aan PSA tijdens werkoverleggen.

<i>Algemene Stellingen rond PSA</i>	Medewerkers RVE N=38	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1	Medewerkers DMINE914
Stelling	% Eens	% Eens	% Eens	% Eens
Ik vind het normaal om collega's aan te spreken op ongewenst gedrag.	92%			84%
Ik maak melding van ongewenst gedrag wanneer ik dat zie.	59%			51%
Ik heb er vertrouwen in dat als ongewenst gedrag gemeld wordt, dat zorgvuldig opgepakt wordt.	70%			53%
Binnen mijn team/afdeling spreken we elkaar aan op ongewenst gedrag	59%			53%
Ik kan terecht bij mijn leidinggevende wanneer ik te maken heb met ongewenste omgangsvormen	69%			74%
Ik heb behoefte aan een nadere toelichting over hulp met betrekking tot dit onderwerp	23%			16%
In mijn team vind er regelmatig (minimaal 1 x per maand) een gestructureerd werkoverleg plaats	69%	100%	100%	76%
Het werkoverleg vindt plaats tussen de directe leidinggevende en de medewerkers/collega's.	84%	100%		85%
Tijdens het werkoverleg staan de (psychosociale) arbeidsomstandigheden als vast agendapunt op de agenda	26%	0%	0%	10%
Er is voldoende tijd om tijdens het werkoverleg waar nodig of gewenst dieper op de PSA-onderwerpen in te gaan	38%	0%	0%	32%
Ik ben van mening dat de leiding voldoende doet om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan	59%			40%
Ik vind het noodzakelijk dat de vertrouwenspersoon een collega medewerker is.	26%			16%
Ik vind dat ik met een klacht ook bij een externe vertrouwenspersoon terecht moet kunnen.	87%			81%
Het management heeft voldoende kennis om naar behoren te handelen wanneer er sprake is van PSA binnen hun team		100%	0%	
Ik beschouw onze vertrouwenspersoon als een samenwerkingspartner voor mij als leidinggevende		100%		

<i>Ondersteuning Management</i>	Teammanagers RVE N=1	RVE manager N=1
Stelling	% Ja	% Ja
Wordt het management voldoende ondersteund om een succesvol werkoverleg te kunnen voeren met hun medewerkers omtrent PSA?*	0%	0%
Krijgt het management trainingen in communicatie over PSA richting hun medewerkers?*	0%	0%

\* Zie tabblad Open Vragen voor een beknopte toelichting op het gegeven antwoord.

## WERKDruk

In het hoofdstuk Werkdruk wordt weergegeven hoeveel medewerkers tevreden zijn over hun hoeveelheid werkdruk en aanverwante onderwerpen. Daarnaast wordt weergegeven hoeveel managers tevreden zijn met deze onderwerpen en hoe vaak zij problemen rond werkdruk signaleren in hun team/RVE.

<b>Werkdrukgerelateerde stellingen</b>	<b>Medewerkers RVE N=38</b>	<b>Teammanagers RVE N=1</b>	<b>RVE manager N=1</b>	<b>Medewerkers DM N=34</b>
	<b>% Eens</b>	<b>% Eens</b>	<b>% Eens</b>	<b>% Eens</b>
<i>De medewerkers beantwoordden deze stellingen vanuit de "ik-vorm".</i>				
De taakeisen, werkbelasting en capaciteiten van de functies sluiten goed op elkaar aan	72%	100%	100%	58%
Er is voldoende taak- en rolduidelijkheid omtrent de functies	54%	100%	0%	63%
De medewerkers worden voldoende betrokken bij de beslissingen die invloed hebben op hun eigen werk	51%	0%	100%	46%
De medewerkers krijgen voldoende ontplooiingsmogelijkheden	59%	100%	100%	40%
Er wordt regelmatig feedback gegeven, waardoor een medewerker inzicht verkrijgt in zijn/haar bekwaamheid	61%	0%	100%	46%

<b>Voldoende werkdruk?</b>	<b>RVE manager N=1</b>		
	<b>% Minimaal 2x per maand</b>	<b>% Minimaal 1x per week</b>	<b>% Dagelijks</b>
<i>Leidinggevendenden beantwoordden deze stellingen op basis van hun eigen inschatting</i>			
Binnen mijn RVE/Team zijn medewerkers ontevreden over de mate van werkdruk die zij ervaren	100%	0%	0%

<b>Teammanagers RVE N=1</b>			
	<b>% Minimaal 2x per maand</b>	<b>% Minimaal 1x per week</b>	<b>% Dagelijks</b>
	100%	0%	0%

In dit overzicht wordt weergegeven hoeveel medewerkers last hebben van klachten, mogelijk voortkomend uit te hoge of te lage werkdruk. Daaronder wordt weergegeven welke facetten van het werk ervoor zorgen dat medewerkers weleens klachten ervaren.

Gevolgen van werkdruk	Medewerkers RVE N=38		
	% Minimaal 2x maand	% Minimaal 1x per week	% Dagelijks
*Alle medewerkers gaven aan hoe vaak zij volgende verschijnselen ervaren op het werk			
Ik raak tijdens of door het werk geïrriteerd	23%	23%	13%
Ik ben tijdens of door het werk vergeetachtig	15%	3%	8%
Ik verveel me op het werk	3%	3%	8%
Ik pieker over het werk	21%	23%	8%
Ik voel me tijdens of door het werk lusteloos	15%	8%	5%
Ik voel me tijdens of door het werk geestelijk uitgeput	23%	13%	10%
Ik kan het werk moeilijk van me afzetten	33%	3%	10%
Ik ben tijdens of door het werk emotioneel	26%	5%	5%
Ik heb tijdens of door het werk gevoelens van angst	8%	0%	3%
Ik heb tijdens of door het werk concentratieproblemen	15%	3%	8%
Ik heb geen zin meer in het werk	13%	5%	10%
Ik heb door het werk slaapklachten	21%	3%	10%
Ik voel me tijdens of door het werk onzeker	18%	0%	3%
Ik voel me tijdens of door het werk gespannen	33%	8%	5%
Ik voel me tijdens of door het werk somber	21%	8%	5%
Ik heb tijdens of door het werk gevoelens van vijandigheid	10%	0%	5%
Ik ben ontevreden over het werk	18%	10%	5%
Ik ben na het werk echt op	31%	3%	15%
Ik ben na het werk uitgeput	21%	5%	15%
Ik lig door problemen op het werk 's nachts wakker	21%	3%	5%
Ik kom na het werk moeilijk tot rust	8%	5%	5%
Ik baal van mijn werk	18%	5%	5%

Medewerkers DWHN=9111		
% Minimaal 2x maand	% Minimaal 1x per week	% Dagelijks
27%	20%	8%
16%	10%	3%
6%	4%	2%
22%	14%	7%
15%	8%	3%
19%	10%	6%
19%	7%	5%
13%	4%	2%
6%	2%	2%
17%	8%	5%
17%	4%	3%
10%	5%	2%
12%	4%	1%
22%	9%	4%
12%	3%	3%
6%	3%	2%
21%	5%	3%
27%	12%	6%
22%	11%	7%
9%	4%	2%
12%	6%	4%
13%	3%	2%

- % Overwerk
- % Pauze en/of snipperdagen
- % Afwijkende werktijden
- % Werktempo
- % Zwaarte van het werk
- % Hoeveelheid werk
- % Inrijpende gebeurtenissen
- % Contacten met leidinggevenden
- % Contacten met collega's
- % Apparatuur en/of machines waar ik mee werk
- % Bepaalde taken/klussen in het werk

Waardoor worden/werden bovenstaande verschijnselen bij jou veroorzaakt?	33%	18%	28%	28%	36%	31%	21%	8%	5%	8%	5%
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	----

44%	28%	32%	8%	23%	40%	20%	12%	8%	2%	20%
-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	----	----	-----

## OPEN VRAGEN

De antwoorden op de open vragen zijn gecategoriseerd en vervolgens uiteengezet in een selectie van meest voorkomende antwoorden. Zo wordt er getracht structuur aan te brengen in de grote hoeveelheden uiteenlopende tekst en komt de kern overzichtelijk naar boven.

<b>Meldingsbereidheid</b>
<u>Top 3 redenen waarom een medewerker een incident niet zou melden:</u>
1. Eerst zelf proberen op te lossen
2. Wanneer het melden ten koste zou gaan van mezelf
3. Management doet verder niks met de melding

<b>Gevolgen PSA</b>
<u>Top 3 klachten van medewerkers ten gevolge van PSA</u>
1. Onzekerheid
2. Stress
3. Angst

<b>Algemene stellingen</b>
<u>Top 3 manieren van ondersteuning om een succesvol werkoverleg te kunnen voeren met medewerkers:</u>
1. NVT
2. NVT
3. NVT

<u>Nuttigheid van de ontvangen trainingen omtrent PSA (Teammanagers):</u>
1. NVT
2. NVT
3. NVT

<u>Top 3 prioriteiten m.b.t. PSA om opgepakt te worden door het management ):</u>
1. Werkdruk
2. Discriminatie
3. Intimidatie

<u>Top 3 tips/ideeen vanuit de medewerkers voor het management om PSA te beperken/tegen te gaan:</u>
1. Meer en beter communiceren met elkaar
2. Voldoende aandacht besteden aan dit onderwerp tijdens werkoverleg, f/b gesprekken
3. Eerlijkheid, openheid en een luisterend oor bieden

<u>Top 3 van manieren waarop een medewerker zijn/haar bijdrage zou kunnen leveren aan het creëren van een prettige en veilige werkomgeving:</u>
1. Gedragsregels naleven
2. Naar elkaar luisteren en alert zijn
3. Zorgen voor een prettige sfeer op de afdeling

<u>Top 3 van functies die volgens de RVE/Teammanagers een hoge mate van werkdruk ervaren:</u>
1. Teammanager
2. Directie
3. Inkomensconsulenten

# BIJLAGE 1: RESULTATEN PER FUNCTIEGROEP

% Heel DWI 2013		911
Onderwerp	Respons	75
<b>Meldingsbeveerders</b>		
% medewerkers dat een melding van PSA zou maken		89%

Klantmanager	195	92%
Teammanager	75	89%
Inkomensconsulent	61	90%
Reintegratie consulent	54	98%
Adviseur	40	83%
Handhaving specialist	38	84%
Medewerker T&V	36	94%
Administratief medewerker	28	100%
Teamassistent	27	85%
Budgetconsulent	22	91%
Jobcoach	20	100%
Kwaliteits medewerker	20	80%
Sociaal rechercheur	16	81%
Werkmeester	15	80%
Accountmanager WSP	14	100%
Medewerker bezwaar	14	57%
Functioneel beheerder	13	69%
Beleidsadviseur	10	80%
Medewerker bedrijfsbureau	9	69%
Communicatie adviseur	7	100%

<b>Wordt er PSA ervaren?</b>		35%
% medewerkers dat weleens PSA heeft ervaren op de werkvloer (PSA slachtoffers)		

32%	40%	36%	24%	25%	45%	42%	29%	48%	32%	25%	55%	75%	67%	43%	64%	54%	30%	44%	14%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

<b>Welke vorm wordt er ervaren?</b>		23%
% medewerkers dat weleens agressie/geweld heeft ervaren op de werkvloer		
% medewerkers dat weleens gepest is op de werkvloer		
% medewerkers dat weleens geïntimideerd is op de werkvloer		
% medewerkers dat weleens gediscrimineerd is op de werkvloer		

20%	25%	23%	19%	15%	18%	19%	11%	26%	14%	15%	25%	50%	53%	36%	50%	38%	0%	22%	14%
10%	7%	16%	6%	10%	21%	11%	4%	19%	18%	0%	35%	38%	47%	14%	29%	31%	20%	0%	0%
16%	17%	18%	19%	18%	37%	19%	11%	19%	18%	5%	40%	31%	53%	29%	57%	46%	20%	33%	0%
9%	5%	5%	4%	3%	18%	14%	11%	11%	9%	0%	0%	31%	27%	7%	43%	0%	0%	0%	14%

<b>Gevolgen van ervaren PSA</b>		28%
% medewerkers dat van het ongewenste gedrag hinder heeft ondervonden		
% medewerkers waarvan het werk heeft geleden onder het ongewenste gedrag		
% medewerkers dat tevreden is met hoe ze zijn opgevangen na het ongewenste gedrag		
% medewerkers dat heeft overwogen van baan te wisselen door het ongewenste gedrag		

26%	28%	23%	17%	28%	39%	31%	29%	33%	27%	15%	50%	63%	53%	36%	57%	38%	10%	44%	0%
13%	8%	11%	15%	23%	32%	22%	18%	11%	23%	5%	35%	38%	40%	14%	36%	31%	10%	33%	0%
9%	13%	7%	11%	5%	13%	11%	14%	22%	5%	15%	10%	13%	13%	21%	21%	31%	10%	22%	0%
14%	9%	13%	6%	18%	32%	6%	4%	11%	14%	5%	25%	25%	47%	21%	29%	38%	10%	33%	0%

Score DWI 2013	911
<b>Onderwerp</b>	<b>Respons</b>
<b>Algemene Stellingen</b>	
Ik vind het normaal om collega's aan te spreken op ongewenst gedrag.	84%
Ik maak melding van ongewenst gedrag wanneer ik dat zie.	51%
Ik heb er vertrouwen in dat als ongewenst gedrag gemeld wordt, dat zorgvuldig opgepakt wordt.	58%
Binnen mijn team/afdeling spreken we elkaar aan op ongewenst gedrag	53%
Ik kan terecht bij mijn leidinggevende wanneer ik te maken heb met ongewenste omgangsvormen	74%
Ik heb behoefte aan een nadere toelichting over hulp met betrekking tot dit onderwerp	16%
In mijn team vind er regelmatig (minimaal 1 x per maand) een gestructureerd werkoverleg plaats	76%
Het werkoverleg vindt plaats tussen de directe leidinggevende en de medewerkers/collega's.	85%
Tijdens het werkoverleg staan de (psychosociale) arbeidsomstandigheden als vast agendapunt op de agenda.	10%
Er is voldoende tijd om tijdens het werkoverleg waar nodig of gewenst dieper op de PSA-onderwerpen in te gaan	32%
Ik ben van mening dat de leiding voldoende doet om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan	40%
Ik vind het noodzakelijk dat de vrouwenspersoon een collega medewerker is.	16%
Ik vind dat ik met een klacht ook bij een externe vrouwenspersoon terecht moet kunnen.	81%

Communicatie adviseur	7																															
Medewerker bedrijfsbureau	9																															
Beleidsadviseur	10																															
Functioneel beheerder	13																															
Medewerker bezwaar	14																															
Accountmanager WSP	14																															
Werkmeester	15																															
Sociaal onderzoeker	16																															
Kwaliteits medewerker	20																															
Jobcoach	20																															
Budgetconsulent	22																															
Teamassistent	27																															
Administratief medewerker	28																															
Medewerker T&V	36																															
Handhaving specialist	38																															
Adviseur	40																															
Reintegratie consulent	54																															
Inkomensconsulent	61																															
Teammanager	75																															
Klantmanager	195																															
	85%	71%	78%	69%	64%	100%	80%	88%	95%	90%	77%	78%	96%	81%	95%	83%	85%	82%	93%	85%	47%	56%	53%	76%	19%	83%	90%	9%	36%	36%	23%	81%
	71%	78%	70%	69%	64%	100%	80%	88%	95%	90%	77%	78%	96%	81%	95%	83%	85%	82%	93%	85%	47%	56%	53%	76%	19%	83%	90%	9%	36%	36%	23%	81%
	86%	56%	40%	31%	21%	71%	47%	38%	50%	45%	32%	59%	50%	47%	66%	38%	61%	45%	76%	76%	63%	45%	59%	70%	61%	69%	68%	3%	20%	44%	15%	70%
	71%	67%	70%	46%	21%	71%	47%	31%	45%	60%	50%	70%	72%	69%	45%	58%	72%	54%	63%	67%	56%	47%	44%	70%	47%	21%	78%	11%	28%	46%	18%	74%
	71%	67%	50%	38%	21%	71%	40%	38%	55%	40%	59%	44%	68%	47%	58%	45%	72%	43%	67%	53%	56%	59%	44%	70%	47%	21%	78%	11%	28%	46%	18%	74%
	86%	56%	80%	54%	43%	79%	40%	50%	55%	85%	50%	70%	82%	61%	76%	75%	89%	72%	80%	76%	58%	50%	70%	82%	61%	69%	68%	3%	20%	44%	15%	70%
	0%	11%	10%	15%	14%	0%	40%	25%	5%	10%	14%	18%	24%	14%	21%	15%	15%	21%	14%	19%	19%	14%	18%	24%	14%	79%	87%	5%	16%	18%	16%	87%
	100%	44%	100%	77%	71%	64%	47%	81%	35%	100%	91%	78%	72%	69%	79%	68%	78%	63%	92%	83%	92%	74%	81%	78%	72%	69%	87%	75%	20%	28%	18%	87%
	100%	78%	100%	85%	93%	79%	60%	88%	50%	95%	95%	81%	71%	78%	87%	75%	87%	74%	92%	90%	92%	90%	87%	81%	78%	79%	87%	75%	20%	28%	18%	87%
	0%	11%	10%	8%	7%	7%	13%	6%	10%	30%	5%	11%	14%	3%	5%	3%	16%	7%	10%	9%	10%	7%	11%	14%	3%	5%	3%	16%	18%	16%	89%	
	29%	22%	30%	31%	29%	36%	40%	13%	25%	45%	27%	30%	11%	30%	29%	20%	35%	18%	50%	36%	57%	36%	30%	11%	30%	29%	36%	36%	36%	23%	81%	
	43%	22%	30%	31%	29%	29%	40%	6%	45%	55%	32%	44%	46%	44%	29%	28%	52%	36%	57%	36%	57%	36%	30%	11%	30%	29%	36%	36%	36%	23%	81%	
	0%	33%	10%	0%	14%	14%	27%	38%	10%	5%	23%	19%	25%	11%	16%	15%	18%	16%	10%	23%	10%	16%	11%	25%	11%	16%	15%	15%	16%	16%	89%	
	86%	89%	70%	46%	100%	93%	93%	81%	80%	75%	95%	74%	82%	72%	92%	70%	87%	89%	71%	81%	71%	75%	95%	74%	82%	72%	92%	70%	87%	89%	81%	

<b>Score DWI 2013</b>	<b>911</b>
<b>Onderwerp</b>	<b>Respons</b>
De taakeisen, werkbelasting en mijn capaciteiten sluiten goed op elkaar aan	56%
Er is voldoende taak- en roluidelijkheid omtrent mijn functie	63%
Ik word voldoende betrokken bij de beslissingen die invloed hebben op mijn eigen werk	46%
Ik heb voldoende ontploingsmogelijkheden	40%
Ik krijg regelmatig feedback, waardoor ik inzicht verkrijgt in mijn bekwaamheid	46%

Communicatie adviseur	7		86%	86%	57%	43%	43%
Medewerker bedrijfsbureau	9		44%	78%	33%	22%	33%
Beleidsadviseur	10		20%	50%	30%	50%	50%
Functioneel beheerder	13		38%	38%	31%	15%	31%
Medewerker bezwaar	14		57%	79%	29%	43%	43%
Accountmanager WSP	14		64%	60%	43%	36%	64%
Werkmeester	15		60%	40%	40%	33%	40%
Sociaal onderzoeker	16		63%	56%	44%	25%	56%
Kwaliteits medewerker	20		30%	45%	40%	10%	40%
Jobcoach	20		75%	80%	55%	35%	45%
Budgetconsulent	22		23%	45%	23%	27%	32%
Teamassistent	27		48%	44%	44%	33%	59%
Administratief medewerker	28		61%	61%	50%	32%	39%
Medewerker T&V	36		44%	67%	44%	22%	42%
Handhaving specialist	38		58%	79%	39%	32%	47%
Adviseur	40		78%	78%	65%	50%	40%
Reintegratie consulent	54		67%	55%	46%	50%	54%
Inkomensconsulent	61		44%	52%	40%	33%	44%
Teammanager	75		67%	65%	64%	62%	52%
Klantmanager	195		51%	70%	38%	38%	40%





Score DWI 2013	911
<b>Onderwerp</b>	<b>Respons</b>
<b>Algemene Stellingen</b>	
Ik vind het normaal om collega's aan te spreken op ongewenst gedrag.	84%
Ik maak melding van ongewenst gedrag wanneer ik dat zie.	51%
Ik heb er vertrouwen in dat als ongewenst gedrag gemeld wordt, dat zorgvuldig opgepakt wordt.	58%
Binnen mijn team/afdeling spreken we elkaar aan op ongewenst gedrag	53%
Ik kan terecht bij mijn leidinggevende wanneer ik te maken heb met ongewenste omgangsvormen	74%
Ik heb behoefte aan een nadere toelichting over hulp met betrekking tot dit onderwerp	16%
In mijn team vind er regelmatig (minimaal 1 x per maand) een gestructureerd werkoverleg plaats	76%
Het werkoverleg vindt plaats tussen de directe leidinggevende en de medewerkers/collega's.	85%
Tijdens het werkoverleg staan de (psychosociale) arbeidsomstandigheden als vast agendapunt op de agenda	10%
Er is voldoende tijd om tijdens het werkoverleg waar nodig of gewenst dieper op de PSA-onderwerpen in te gaan	32%
Ik ben van mening dat de leiding voldoende doet om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan	40%
Ik vind het noodzakelijk dat de vertrouwenspersoon een collega medewerker is.	16%
Ik vind dat ik met een klacht ook bij een externe vertrouwenspersoon terecht moet kunnen.	81%

Armoedebestrijding	18	56	36	23	6	113	39	44	37	19	138	50	13	44	51	48	51	49	53
Werkplein Zuid West	94%	46%	50%	59%	78%	6%	92%	89%	81%	79%	83%	80%	85%	95%	82%	85%	86%	80%	85%
Werkplein Zuid Oost	39%	48%	50%	59%	83%	67%	59%	54%	38%	37%	56%	58%	61%	50%	45%	45%	51%	60%	38%
Werkplein Noord	39%	50%	67%	59%	67%	67%	70%	57%	51%	58%	65%	58%	23%	55%	61%	49%	73%	67%	59%
Werkplein Nieuw West	50%	59%	31%	65%	83%	50%	59%	48%	43%	37%	58%	60%	31%	57%	37%	51%	66%	59%	56%
Werkplein Centrum Oost	78%	63%	67%	82%	67%	69%	69%	75%	70%	58%	83%	92%	38%	68%	68%	77%	94%	67%	74%
Werkbedrijf	6%	18%	19%	13%	17%	14%	23%	18%	5%	27%	16%	6%	28%	11%	10%	15%	19%	33%	24%
Werk en Uitvoering	66%	82%	81%	91%	50%	73%	69%	86%	86%	79%	86%	82%	46%	66%	67%	70%	86%	71%	71%
Strategie & Mensen	83%	91%	81%	92%	83%	81%	84%	95%	84%	95%	92%	82%	69%	82%	74%	74%	92%	84%	83%
RBA/Panter	6%	11%	6%	9%	33%	10%	26%	5%	5%	0%	20%	2%	0%	0%	12%	9%	9%	8%	2%
PCF	39%	39%	31%	43%	50%	39%	39%	49%	32%	21%	43%	34%	8%	21%	20%	15%	41%	18%	23%
Kennis & Kwaliteit	33%	39%	31%	57%	67%	39%	59%	49%	38%	21%	49%	42%	8%	32%	25%	28%	68%	27%	32%
Jongeren	28%	25%	8%	13%	33%	12%	26%	21%	3%	0%	15%	8%	15%	21%	14%	22%	22%	24%	19%
Herstelling	89%	80%	92%	87%	67%	85%	87%	84%	73%	74%	82%	72%	77%	73%	76%	72%	82%	78%	92%
Handhaving	94%	46%	50%	59%	78%	6%	92%	89%	81%	79%	83%	80%	85%	95%	82%	85%	86%	80%	85%
FZ	39%	50%	67%	59%	67%	67%	70%	57%	51%	58%	65%	58%	23%	55%	61%	49%	73%	67%	59%
Educatie & Inburgering	50%	59%	31%	65%	83%	50%	59%	48%	43%	37%	58%	60%	31%	57%	37%	51%	66%	59%	56%
Dienstencentrum	78%	63%	67%	82%	67%	69%	69%	75%	70%	58%	83%	92%	38%	68%	68%	77%	94%	67%	74%
Bijz. Doelgroepen	6%	18%	19%	13%	17%	14%	23%	18%	5%	27%	16%	6%	28%	11%	10%	15%	19%	33%	24%
Armoedebestrijding	66%	82%	81%	91%	50%	73%	69%	86%	86%	79%	86%	82%	46%	66%	67%	70%	86%	71%	71%
Werkplein Zuid West	83%	91%	81%	92%	83%	81%	84%	95%	84%	95%	92%	82%	69%	82%	74%	74%	92%	84%	83%
Werkplein Zuid Oost	6%	11%	6%	9%	33%	10%	26%	5%	5%	0%	20%	2%	0%	0%	12%	9%	9%	8%	2%
Werkplein Noord	39%	39%	31%	43%	50%	39%	39%	49%	32%	21%	43%	34%	8%	21%	20%	15%	41%	18%	23%
Werkplein Nieuw West	33%	39%	31%	57%	67%	39%	59%	49%	38%	21%	49%	42%	8%	32%	25%	28%	68%	27%	32%
Werkplein Centrum Oost	28%	25%	8%	13%	33%	12%	26%	21%	3%	0%	15%	8%	15%	21%	14%	22%	22%	24%	19%
Werkbedrijf	89%	80%	92%	87%	67%	85%	87%	84%	73%	74%	82%	72%	77%	73%	76%	72%	82%	78%	92%
Werk en Uitvoering	94%	46%	50%	59%	78%	6%	92%	89%	81%	79%	83%	80%	85%	95%	82%	85%	86%	80%	85%
Strategie & Mensen	39%	50%	67%	59%	67%	67%	70%	57%	51%	58%	65%	58%	23%	55%	61%	49%	73%	67%	59%
RBA/Panter	50%	59%	31%	65%	83%	50%	59%	48%	43%	37%	58%	60%	31%	57%	37%	51%	66%	59%	56%
PCF	78%	63%	67%	82%	67%	69%	69%	75%	70%	58%	83%	92%	38%	68%	68%	77%	94%	67%	74%
Kennis & Kwaliteit	6%	18%	19%	13%	17%	14%	23%	18%	5%	27%	16%	6%	28%	11%	10%	15%	19%	33%	24%
Jongeren	66%	82%	81%	91%	50%	73%	69%	86%	86%	79%	86%	82%	46%	66%	67%	70%	86%	71%	71%
Herstelling	83%	91%	81%	92%	83%	81%	84%	95%	84%	95%	92%	82%	69%	82%	74%	74%	92%	84%	83%
Handhaving	6%	11%	6%	9%	33%	10%	26%	5%	5%	0%	20%	2%	0%	0%	12%	9%	9%	8%	2%
FZ	39%	39%	31%	43%	50%	39%	39%	49%	32%	21%	43%	34%	8%	21%	20%	15%	41%	18%	23%
Educatie & Inburgering	33%	39%	31%	57%	67%	39%	59%	49%	38%	21%	49%	42%	8%	32%	25%	28%	68%	27%	32%
Dienstencentrum	28%	25%	8%	13%	33%	12%	26%	21%	3%	0%	15%	8%	15%	21%	14%	22%	22%	24%	19%
Bijz. Doelgroepen	89%	80%	92%	87%	67%	85%	87%	84%	73%	74%	82%	72%	77%	73%	76%	72%	82%	78%	92%
Armoedebestrijding	94%	46%	50%	59%	78%	6%	92%	89%	81%	79%	83%	80%	85%	95%	82%	85%	86%	80%	85%

Score DWI 2013	911
Onderwerp	Respons
<b>Werkdruk</b>	
De taakeisen, werkbelasting en mijn capaciteiten sluiten goed op elkaar aan	56%
Er is voldoende taak- en roluidelijkheid omtrent mijn functie	63%
Ik word voldoende betrokken bij de beslissingen die invloed hebben op mijn eigen werk	46%
Ik heb voldoende ontplooiingsmogelijkheden	40%
Ik krijg regelmatig feedback, waardoor ik inzicht verkrijgt in mijn bekwaamheid	46%

Werkplein Zuid West	53	55%	48%	32%	41%
Werkplein Zuid Oost	49	57%	63%	53%	45%
Werkplein Noord	51	55%	78%	61%	57%
Werkplein Nieuw West	48	55%	68%	38%	36%
Werkplein Centrum Oost	51	51%	62%	43%	43%
Werkbedrijf	44	68%	70%	59%	36%
Werk en Uitvoering	13	46%	54%	39%	23%
Strategie & Mensen	50	68%	60%	56%	60%
RBA/Panter	138	60%	60%	39%	42%
PCF	19	63%	37%	42%	42%
Kennis & Kwaliteit	37	46%	49%	46%	41%
Jongeren	44	57%	73%	55%	51%
Herstelling	39	72%	54%	51%	61%
Handhaving	113	56%	63%	46%	46%
FZ	6	67%	67%	67%	50%
Educatie & Inburgering	23	61%	74%	57%	56%
Dienstencentrum	36	50%	64%	36%	39%
Bijz. Doelgroepen	56	45%	71%	28%	34%
Armoedebestrijding	18	34%	71%	66%	44%