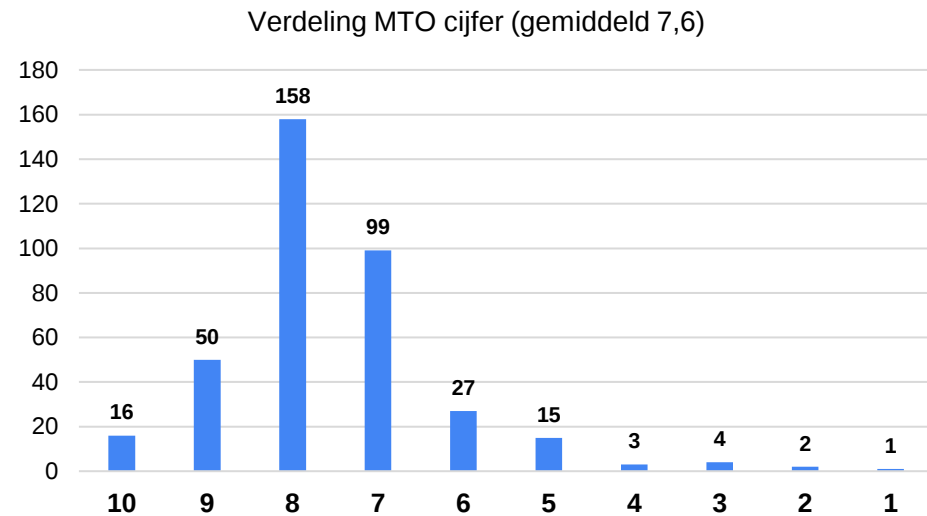


Score op tevredenheid (over-all)

Hoe tevreden ben jij over jouw baan bij de SDD? (schaal 1-10) **7,6**

Gezien de timing van het onderzoek midden in de organisatieontwikkeling, is dit overall cijfer een mooie basis. Zeker als je inzoomt op de verdeling van het dit cijfer: 60% geeft een 8 of hoger.

Positief (8-10)	59,7%
Neutraal (6-7)	33,6%
Negatief (1-5)	6,7%



Scores op betrokkenheid bij werk en bij SDD)

Betrokkenheid werk

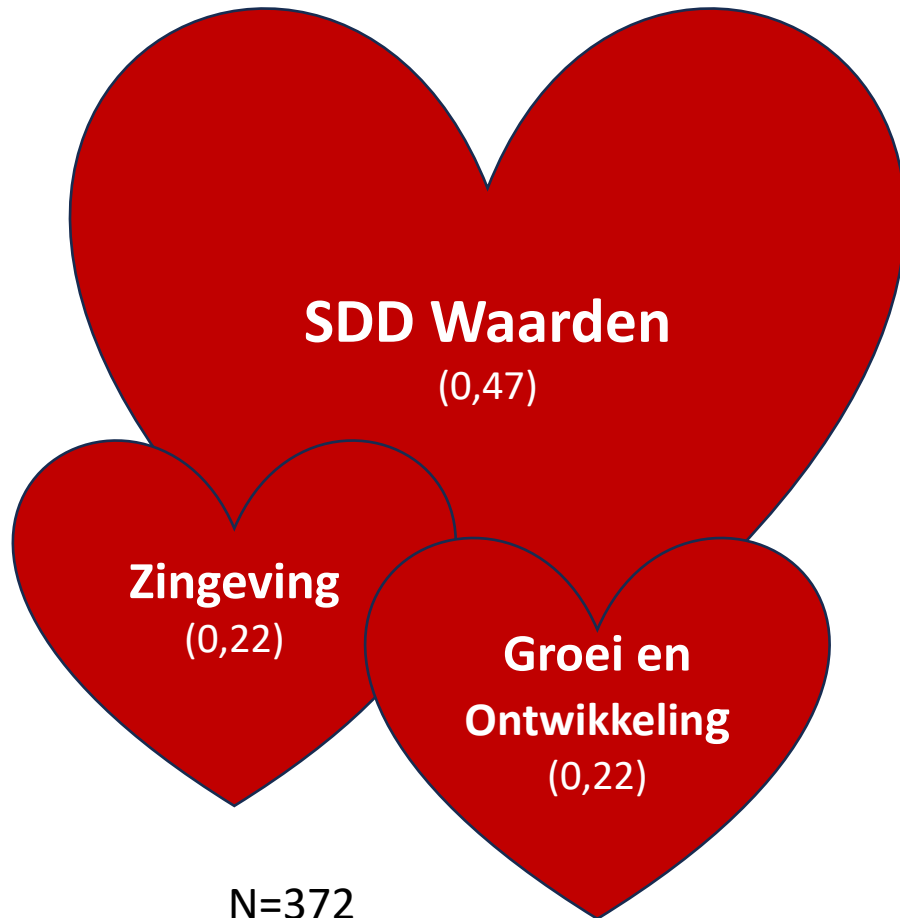
- | | Score (1-5) |
|---|--------------------|
| 1. Als ik op het werk ben bruis ik van de energie | • 3,6 |
| 2. Ik ben enthousiast over mijn werk | • 4,0 |
| 3. Mijn werk inspireert me | • 3,8 |
| 4. Als ik 's morgens opsta heb ik zin om naar mijn werk te gaan | • 3,8 |

Betrokkenheid SDD

- | | |
|---|-------|
| 1. Ik ben er trots op dat ik voor de SDD werk | • 4,0 |
| 2. Ik voel me thuis bij de SDD | • 4,1 |
| 3. Ik geef om het lange termijn succes van de SDD | • 4,2 |
| 4. Het succes van de SDD gaat me aan het hart | • 4,1 |

Ook dit is een mooie basis om op verder te bouwen! We kunnen deze scores verder verbeteren m.b.v. de drivers voor betrokkenheid

Top drivers betrokkenheid SDD



1. SDD Waarden (0.47)

- De SDD is eerlijk naar haar klanten
- Bij de SDD staat samenwerking centraal
- De SDD is een flexibele organisatie
- De SDD is eerlijk naar haar medewerkers

Score (1-5)

- 3.8
- 3.5
- 3.5
- 3.4

2. Zingeving (0.22)

- Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid
- Ik draag bij aan een betrouwbare overheid
- Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen

- 4.1
- 4.2
- 4.3

3. Groei & Ontwikkeling (0.22)

- Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien
- Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen
- Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei

- 3.6
- 3.8
- 3.9

KTV cijfer
8,4

Opgave bestaanszekerheid versterken

MTV
cijfer 7,4

Topdrivers meerwaarde klant

	Score 1-5
1. Mensgerichtheid (0.52)	
• Ik word op waarde geschat.	4.2
• Ik heb het gevoel dat de SDD mij vertrouwt.	4.3
• De SDD behandelt mij als mens, niet als nummer of geval.	4.3
2. Heldere dienstverlening (0.45)	
• Ik begrijp de brieven van de SDD.	4.4
• Voor mij is duidelijk wat ik moet doen.	4.4
• Ik krijg snel antwoord op mijn vragen.	4.3
3. Betrokken medewerkers (impact 0.45)	
• De medewerkers zijn beleefd.	4.5
• De medewerkers geven duidelijke uitleg.	4.4
• De medewerkers zijn vriendelijk.	4.5
• De medewerkers hebben verstand van zaken.	4.4
4. Waarde toevoegen (impact 0.39)	
• Ik ervaar nu minder stress.	3.7
• Ik heb rust in mijn hoofd.	3.6
• Ik zit nu beter in mijn vel.	3.7

Topdrivers betrokkenheid mdw

	Score 1-5
1. SDD Waarden (0.47)	
• De SDD is eerlijk naar haar klanten	• 3.8
• Bij de SDD staat samenwerking centraal	• 3.6
• De SDD is een flexibele organisatie	• 3.6
• De SDD is eerlijk naar haar medewerkers	• 3.5
2. Zingeving (0.22)	
• Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid	• 4.1
• Ik draag bij aan een betrouwbare overheid	• 4.1
• Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen	• 4.1
3. Groei & Ontwikkeling (0.22)	
• Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien	• 3.6
• Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen	• 3.8
• Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei	• 3.9

KTV cijfer
8,1

Opgave Zorgen voor Ondersteuning

MTV
cijfer 7,4

Topdrivers meerwaarde klant

1. Heldere dienstverlening (0.62)

Score 1-5

- De SDD komt haar afspraken na. 4.2
- De SDD is duidelijk over wat er gaat gebeuren. 4.2
- Voor mij is duidelijk wat ik moet doen. 4.2
- Ik krijg snel antwoord op mijn vragen. 4.0
- Ik hoef mijn vraag maar 1 keer te stellen. 4.1

2. Waarde toevoegen (0.46)

- Ik ervaar nu minder stress. 3.7
- Ik kan de dingen nu beter op een rijtje zetten. 3.7
- Ik zit nu beter in mijn vel. 3.6
- Ik heb rust in mijn hoofd. 3.6

3. Betrokken medewerkers (0.42)

- De medewerkers zijn beleefd. 4.4
- De medewerkers gebruiken begrijpelijke taal, geen moeilijke termen. 4.3
- De medewerkers zijn vriendelijk. 4.4

4. Zelfstandigheid (0.14)

- Ik kan zelfstandig meedoen in de maatschappij. 3.7
- Ik kan zelfstandig deelnemen aan activiteiten buiten de deur. 3.8

Topdrivers betrokkenheid mdw

1. SDD Waarden (0.47)

Score 1-5

- De SDD is eerlijk naar haar klanten 3.8
- Bij de SDD staat samenwerking centraal 3.5
- De SDD is een flexibele organisatie 3.5
- De SDD is eerlijk naar haar medewerkers 3.2

2. Zingeving (0.22)

- Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid 4.3
- Ik draag bij aan een betrouwbare overheid 4.2
- Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen 4.4

3. Groei & Ontwikkeling (0.22)

- Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien 3.2
- Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen 3.4
- Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei 3.5

Opgave Ontwikkelen naar Werk

KTV cijfer
7,9

MTV
cijfer 7,6

Topdrivers meerwaarde klant

Topdrivers betrokkenheid mdw

1. Heldere dienstverlening (0.69)

- | | Score 1-5 |
|--|-----------|
| • De medewerkers geven duidelijke uitleg. | 4.2 |
| • De medewerkers hebben verstand van zaken. | 4.1 |
| • Ik hoef mijn vraag maar 1 keer te stellen. | 4.0 |
| • De medewerkers denken mee in oplossingen. | 4.1 |
| • De SDD is duidelijk over wat er gaat gebeuren. | 4.0 |
| • De medewerkers zijn vriendelijk. | 4.4 |

2. Mensgerichtheid (0.47)

- | | |
|--|-----|
| • Ik word op waarde geschat. | 3.9 |
| • De SDD behandelt mij als mens, niet als nummer of geval. | 4.1 |
| • Ik voel me gelijkwaardig behandeld door de SDD. | 4.1 |

3. Waarde toevoegen (0.35)

- | | |
|---|-----|
| • Ik ervaar nu minder stress. | 3.4 |
| • Ik zit nu beter in mijn vel. | 3.5 |
| • Ik kan de dingen nu beter op een rijtje zetten. | 3.6 |

4. Perceptie werk (0.22)

- | | |
|--|-----|
| • Als ik werk heb ik meer zekerheid in mijn leven. | 4.1 |
| • Werk is belangrijk voor mij. | 4.1 |
| • Als ik werk heb ik meer vertrouwen in de toekomst. | 4.0 |

1. SDD Waarden (0.47)

- | | Score 1-5 |
|---|-----------|
| • De SDD is eerlijk naar haar klanten | 3.7 |
| • Bij de SDD staat samenwerking centraal | 3.3 |
| • De SDD is een flexibele organisatie | 3.5 |
| • De SDD is eerlijk naar haar medewerkers | 3.3 |

2. Zingeving (0.22)

- | | |
|---|-----|
| • Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid | 4.1 |
| • Ik draag bij aan een betrouwbare overheid | 4.1 |
| • Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen | 4.4 |

3. Groei & Ontwikkeling (0.22)

- | | |
|--|-----|
| • Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien | 3.6 |
| • Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen | 3.7 |
| • Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei | 3.9 |

Opgave Dienstverlening

MTV
cijfer 8,2

Topdrivers betrokkenheid mdw

1. SDD Waarden (0.47)

- De SDD is eerlijk naar haar klanten
- Bij de SDD staat samenwerking centraal
- De SDD is een flexibele organisatie
- De SDD is eerlijk naar haar medewerkers

Score 1-5

- 3.8
- 3.5
- 3.5
- 3.4

Medewerkers van deze opgave zijn het meest tevreden over hun baan.

2. Zingeving (0.22)

- Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid
- Ik draag bij aan een betrouwbare overheid
- Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen

- 4.1
- 4.2
- 4,3

Voor deze opgave hebben we geen afzonderlijk Publieke waarde cijfer. De topdrivers voor klanten uit het publieke waarde onderzoek zijn natuurlijk ook relevant voor deze opgave.

3. Groei & Ontwikkeling (0.22)

- Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien
- Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen
- Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei

- 3.6
- 3.8
- 3.9

Opgave Bedrijfsvoering

MTV
cijfer 7,5

Topdrivers betrokkenheid mdw

1. SDD Waarden (0.47)

- De SDD is eerlijk naar haar klanten
- Bij de SDD staat samenwerking centraal
- De SDD is een flexibele organisatie
- De SDD is eerlijk naar haar medewerkers

Score 1-5

- 3.8
- 3.6
- 3.5
- 3.6

2. Zingeving (0.22)

- Ik draag bij aan een rechtvaardige overheid
- Ik draag bij aan een betrouwbare overheid
- Ik zet mijn capaciteiten in voor kwetsbare mensen

- 4.1
- 4.2
- 4

3. Groei & Ontwikkeling (0.22)

- Mijn werk is zo ingericht dat ik word uitgedaagd om te ontwikkelen en te groeien
- Bij de SDD kan ik mijn talenten (verder) ontwikkelen
- Mijn baan bij de SDD draagt bij aan mijn persoonlijke ontwikkeling en groei

- 3.6
- 3.8
- 4

Ook voor deze opgave hebben we geen afzonderlijk Publieke waarde cijfer.

De topdrivers voor klanten uit het publieke waarde onderzoek zijn natuurlijk ook relevant voor deze opgave.

Slotvraag MTO (open vraag)

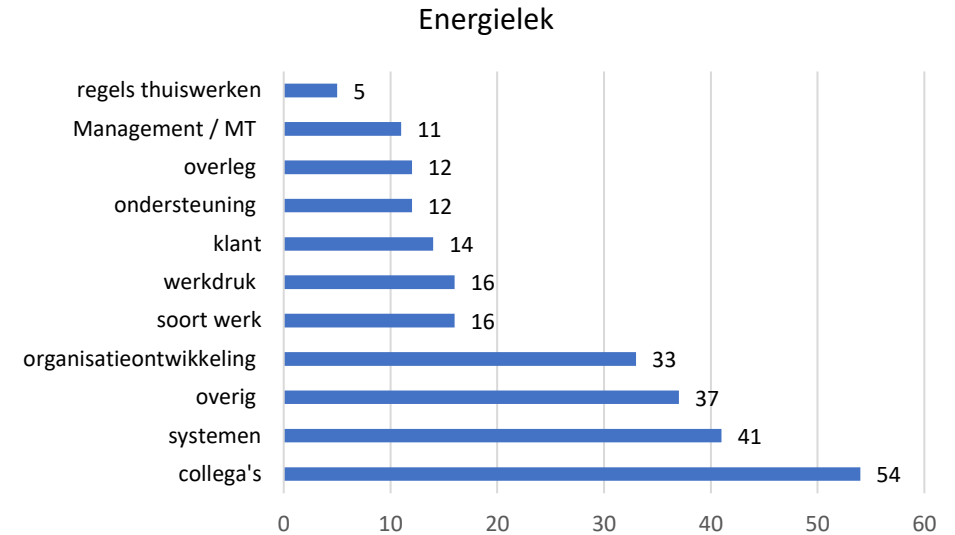
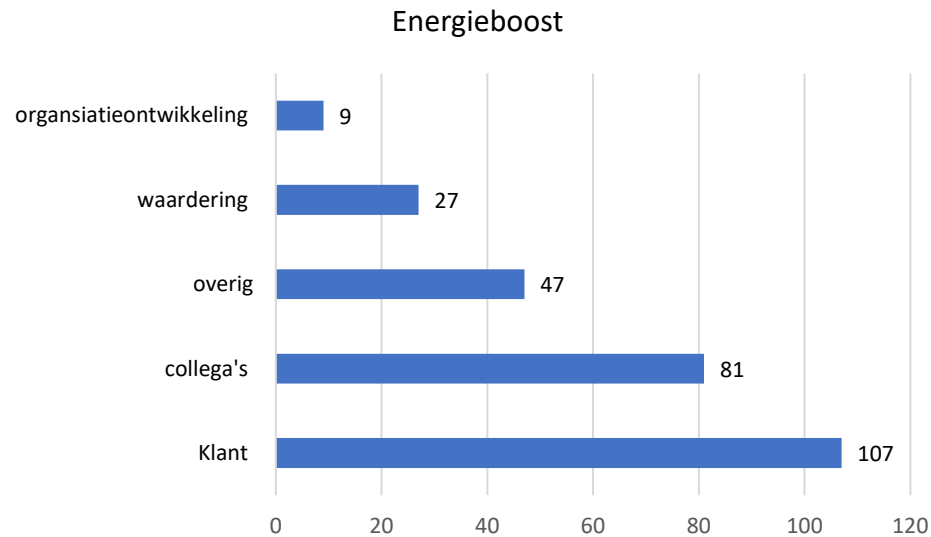
Kun je 1 concreet voorbeeld noemen in jouw werk de afgelopen week waar je een enorme energie-boost van kreeg?

afdeling andere binnen blij cliënt **collega** echt elkaar energie geeft geholpen gehoord gekregen **gesprek** gesprekken goede heel helpen inwoner jaar **klanten** krijg krijgen maken mensen nieuwe oplossing organisatie positieve samen **samenwerking** team tevreden training verder waar waarbij waardering waardoor **werk** zien

Kun je 1 concreet voorbeeld noemen in jouw werk de afgelopen week, waardoor jouw energie helemaal weglekte?

afdeling afdelingen afgelopen altijd andere **collega** drukte eigen elkaar energie gebrek gemaakt iets klanten komen lastig maken medewerkers mensen nieuwe onduidelijkheid organisatie overleg samenwerking snel systemen taken team terwijl teveel tijd vanuit waar waarbij waardoor waarin week weinig **werk** werken willen

Analyse van de antwoorden



Toelichting en wat opvalt:

- De meeste energie krijgen we van blije, tevreden of geholpen klanten. Soms zorgen klanten voor een energielek bv. als ze niet meewerken of geen verantwoordelijkheid nemen.
- Ook collega's geven heel vaak een energie boost: het vaakst werd genoemd de samenwerking met collega's.
- Collega's zorgen echter ook voor energie lekken : wanneer ze de telefoon niet beantwoorden of negatief zijn.
- Systemen die haperen of uitvallen zijn vaak genoemd als energie lek.
- De organisatieontwikkeling geeft meer energie lek dan energie boost. Vooral onduidelijkheid (taken, rol of informatie) en het niet betrekken van medewerkers werden vaker genoemd.

Samengevat

- Het MTO is door 372 medewerkers ingevuld (is 66% respons). Uit de statistische analyse blijkt bovendien dat alle thema's die er voor de medewerkers toe doen, zijn uitgevraagd. We hebben dus een betrouwbare basis om op verder te gaan.
- Een 7,6 als tevredenheidscijfer is een mooie uitgangspositie. Zeker gezien het moment van dit onderzoek midden in roerige tijden(organisatieontwikkeling)
- De thema's die het meeste impact hebben op betrokkenheid (de drivers) zijn onze professionele waarden, zingeving en groei & ontwikkeling. Deze thema's lonen het meest om mee aan de slag te aan.
- We kunnen de drivers uit dit onderzoek prachtig verbinden met de drivers uit het Publieke waarden onderzoek. Medewerkers willen graag zingeving, eerlijkheid naar klanten en samenwerking. Klanten willen graag meer mensgerichtheid, zich goed behandeld voelen en minder stress.
- Op de driver- scores zitten lichte verschillen per opgave. Binnen ZvO scoort zingeving het hoogst. Eerlijkheid en samenwerking scoort bij BV hoger dan bij de andere 2 opgaven.
- Medewerkers krijgen het meeste energie van klanten en collega's, met als aandachtspunt (interne) bereikbaarheid