

# ***Monitor Welbevinden Milieudienst 2001-2004***

***Tweede meting naar het welbevinden  
onder het personeel van de Milieudienst***

**Ard Jan Leeferink**

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, juli 2004

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.



# Inhoud

<b>Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
Inhoud en organisatie van het werk.....	5
Werkomstandigheden en werkomgeving .....	6
Samenwerking en communicatie .....	7
Een totaalbeeld van welbevinden .....	9
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>11</b>
1.1 Onderzoeksopzet .....	11
1.2 Opbouw rapport .....	13
<b>2. Conclusies.....</b>	<b>15</b>
<b>3. Inhoud en organisatie van het werk .....</b>	<b>19</b>
3.1 Organisatie van het werk .....	19
3.2 Waardering van het werk.....	21
3.3 Werkdruk.....	22
<b>4. Werkomstandigheden en werkomgeving .....</b>	<b>25</b>
4.1 Arbeidsvoorwaarden .....	25
4.2 Werkvoorzieningen.....	27
4.3 Overlast werkomgeving .....	29
4.4 Lichamelijke en psychische klachten.....	31
4.5 Veiligheid .....	33
<b>5. Samenwerking en communicatie.....</b>	<b>35</b>
5.1 Samenwerking .....	35
5.2 Informatieoverdracht .....	38
5.3 Rol van de leidinggevende.....	41
5.4 Ongewenst gedrag.....	43
<b>6. Een totaalbeeld van Welbevinden .....</b>	<b>47</b>
6.1 Een totaalscore voor welbevinden.....	47
6.2 Belangrijkste aspecten van welbevinden .....	49
6.3 Verbeterpunten.....	51
<b>Bijlage Een vergelijking tussen enquêteresultaten en bestandsgegevens .....</b>	<b>53</b>



## Samenvatting

Dit voorjaar heeft de Milieudienst voor de tweede keer een onderzoek laten uitvoeren naar het welbevinden onder het personeel. Een eerste meting vond plaats in het voorjaar van 2001. In beide onderzoeken is gebruik gemaakt van dezelfde schriftelijke vragenlijst.

In het onderzoek is het begrip welbevinden onderverdeeld in drie hoofdthema's:

1. Inhoud en organisatie van het werk;
2. Werkomstandigheden en werkomgeving; en
3. Samenwerking en communicatie.

De drie hoofdthema's zijn op hun beurt onderverdeeld in een aantal deelaspecten. De deelaspecten zijn meestal opgebouwd uit een aantal stellingen waar de respondent het in meer of mindere mate mee eens kan zijn. Voor elk thema en deelaspect, en voor welbevinden in zijn algemeenheid, is een (samengestelde) indicator ontwikkeld waarop de respondent een score kan hebben uiteenlopend van 1 tot en met 10. Bij de presentatie van de scores is meestal een onderscheid gemaakt naar de drie vakdirecties zoals de Milieudienst die kent: Middelen, Milieubeheer en Reiniging.

Eind maart 2004 hebben de medewerkers de kans gekregen de vragenlijst in te vullen, waarin de drie hoofdthema's zijn geoperationaliseerd; bijna 90 procent heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

### **Inhoud en organisatie van het werk**

#### *Organisatie van het werk*

Ten opzichte van 2001 is weinig veranderd. Gemiddeld wordt een 7,3 gegeven voor de organisatie van het werk, in 2001 was dat een 7,2. De verschillende vakdirecties wijken evenals in 2001 weinig van dit gemiddelde af. De medewerkers zijn nog het meest tevreden over de mate waarin ze het werktempo kunnen regelen en in hoeverre ze kunnen meebeslissen over de aanpak van het werk. Het minst zijn de medewerkers te spreken over de planning van de eigen werkzaamheden en de betrokkenheid bij werkzaamheden die met het eigen werk hebben te maken.

#### *Waardering van het werk*

De score voor de waardering van het werk is met een 7,9 iets hoger dan de 7,7 in 2001. Voor alle drie vakdirecties is een stijging van de gemiddelde score te zien en wijkt de score weinig af van het dienstgemiddelde. Vooral de toename bij Milieubeheer valt op, van een 7,2 naar een 7,7.

Evenals in 2001 ervaren veruit de meeste medewerkers hun werk als zinvol. Het percentage dat aangeeft trots te zijn om bij de Milieudienst te werken laat in vergelijking met 2001 een mooie stijging zien

### *Werkdruk*

Ten opzichte van 2001 is de werkdruk toegenomen, van 4,6 naar 4,9. Vooral de directies Middelen en Reiniging laten een duidelijke stijging zien. Bij Middelen is de score met een 5,3 opgelopen tot ruim hoger dan gemiddeld. De stelling dat het werk geestelijk erg inspannend is wordt met 40 procent door de medewerkers nog het vaakst onderschreven.

## **Werkomstandigheden en werkomgeving**

### *Arbeidsvoorwaarden*

Gemiddeld is de tevredenheid over de arbeidsvoorwaarden toegenomen. In 2001 bedroeg de gemiddelde score een 6,3, voor 2004 is deze score opgelopen tot een 6,7. De stijging heeft zich vooral gemanifesteerd binnen de directies Middelen en Reiniging. Middelen kent een toename van 6,5 naar 7,2. Bij Reiniging is de score gegroeid van een 6,2 naar een 6,6. Opvallend is dat meer medewerkers dan in 2001 vertrouwen hebben in het behouden van de baan in de toekomst. Het aandeel dat het salaris passend vindt bij het werk is niet hoog. Dat geldt ook voor het percentage dat tevreden is over de mogelijkheden om door te stromen naar andere functies. Dat was in 2001 ook het geval.

### *Werkvoorzieningen*

De gemiddelde indicatorscore voor het voorzieningenniveau is flink opgelopen, van een 6,4 naar een 7,1. De medewerkers die in het hoofdgebouw werkzaam zijn scoren gemiddeld een 7,3. Dat is aanzienlijk hoger dan de 6,3 van 2001. Deze toename kan grotendeels worden toegeschreven aan de verhuizing naar de nieuwbouw aan de Duinkerkenstraat. Ook is de gemiddelde score voor de medewerkers die bij de wijkposten werkzaam zijn duidelijk gestegen, van een 6,4 naar een 6,9. De medewerkers van de Milieudienst zijn vooral meer dan in 2001 te spreken over de sanitaire voorzieningen (toilet en douche), de kleedruimte/kluisjes en de parkeervoorzieningen voor de auto.

### *Overlast werkomgeving*

Gemiddeld is de overlast die wordt veroorzaakt door de fysieke werkomgeving afgenomen, van een 4,8 naar een 4,3. Vooral bij de directies Middelen en Reiniging is de afname aanzienlijk. Met een 3,9 scoort Middelen voor 2004 duidelijk lager (en dus beter) dan de 4,6 van 2001. De directie Reiniging volgt het dienstgemiddelde. Met name het percentage dat last ondervindt van rokende collega's is spectaculair afgenomen.

Dit hangt samen met het bijna algeheel rookverbod zoals dat sinds begin 2004 geldt bij de Milieudienst. Evenals in 2001 hebben medewerkers het meest last van geluidsoverlast, tocht en stof.

#### *Lichamelijke en psychische klachten*

Evenals in 2001 geeft één op de vijf medewerkers van de Milieudienst aan het jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens lichamelijke of psychische klachten te hebben gehad. Ruim een kwart van deze klachten zijn psychisch van aard. Ook dit gegeven is in vergelijking met 2001 gelijk gebleven. Het aantal lichamelijke klachten is bij de medewerkers van Reiniging fors hoger dan bij de andere twee vakdirecties. Bij de directie Reiniging is het aandeel dat het jaar voorafgaand aan het onderzoek langdurig afwezig is geweest wegens ziekte met 20 procent ook veruit het hoogst. De hoge lichamelijke belasting die het werk bij Reiniging over het algemeen vergt verklaart waarschijnlijk de gevonden verschillen. Aan degenen die langdurig afwezig zijn geweest is gevraagd of de direct leidinggevende voldoende aandacht heeft gehad voor de situatie. De helft geeft aan dat die aandacht er is geweest. Dat is (nog) minder dan in 2001.

#### *Veiligheid*

De score voor veiligheid op het werk is gedaald van een 7,8 naar een 7,5. De directies Milieubeheer en Reiniging volgen deze gemiddelden. Een opmerkelijke stijging van de gemiddelde score is te zien bij de directie Middelen, de score opgelopen van een 7,5 tot een 8,2. Ongeveer driekwart is het (helmaal) eens met de stelling dat onder voldoende veilige omstandigheden wordt gewerkt. Het aandeel dat tevreden is over de veiligheid op het werk is met ruim 80 procent iets hoger. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan die van 2001.

### **Samenwerking en communicatie**

#### *Interne samenwerking (werksfeer)*

De werksfeer wordt voor 2004 met een 7,5 iets hoger wordt beoordeeld dan de 7,3 in 2001. Voor zowel Milieubeheer als Reiniging is de gemiddelde score toegenomen. De gemiddelde score bij de directie Milieubeheer is met een 7,9 opgelopen tot ruim boven het dienstgemiddelde. Voor Reiniging is een toename te zien van 7,1 naar 7,5. Bij Middelen is score gedaald, van een 7,6 naar een 7,3.. Het meest tevreden zijn de medewerkers over de sociale contacten met de directe collega's.

#### *Externe samenwerking*

De gemiddelde score voor de externe samenwerking is voor 2004 opgelopen van een 6,6 naar een 6,9. Dit komt hoofdzakelijk door de toename van de score bij de directie Milieubeheer. Voor 2004 scoort deze directie gemiddeld een 7,0, dat was in 2001 nog een 6,4. Bij de andere twee directies is weinig veranderd.

De score bij Middelen bedraagt een 7,3 en de medewerkers van de directie Reiniging geven gemiddeld een 6,5. Circa tweederde van de medewerkers beoordeelt zowel de samenwerking met andere afdelingen als die met andere diensten als goed. In 2001 lagen deze percentages nog op iets meer dan 50 procent.

#### *Werkoverleg*

Het cijfer dat voor het werkoverleg wordt gegeven is met een 6,6 hoger dan de 6,1 van 2001. Vooral bij Milieubeheer is de score opgelopen, van een 6,7 naar een 7,5. Ook bij het personeel van de directie Middelen is het cijfer met een 6,9 hoger dan gemiddeld in de dienst. Tevens is het cijfer in vergelijking met 2001 iets opgelopen. Binnen de directie Reiniging is weinig veranderd ten opzichte van 2001. Het gemiddelde cijfer van een 5,7 is duidelijk lager dan die van de andere directies. Het blijkt dat vooral de kwantiteit van het werkoverleg is toegenomen, terwijl de kwaliteit gelijk is gebleven. Milieubeheer is de enige directie waar zowel het aandeel dat tevreden is over de kwantiteit als over de kwaliteit is gestegen.

#### *Bedrijfsinformatie*

Een 6,9 wordt gemiddeld gegeven voor de mate waarin medewerkers worden geïnformeerd omtrent bedrijfsresultaten en bedrijfsdoelstellingen. Ten opzichte van 2001 een lichte toename. Alle drie directies volgen deze kleine stijging, met geringe onderlinge verschillen. De stijging van de indicatorscore wordt verklaard door een toename van het aandeel medewerkers dat aangeeft voldoende geïnformeerd te worden over de resultaten van de organisatie.

#### *Rol van de leidinggevende*

De rol van de direct leidinggevende wordt beoordeeld met een 6,4 en is daarmee vergelijkbaar met de score van 2001. Opmerkelijk is de grote stijging bij de directie Milieubeheer. In 2001 werd met een 6,1 nog onder het dienstgemiddelde gescoord, voor 2004 is dat met een 7,4 aanzienlijk hoger. Het meest tevreden zijn de medewerkers over de ruimte die men krijgt voor eigen inbreng binnen het werkoverleg. Het minst zijn de medewerkers tevreden over het bespreken met de leidinggevende van ontwikkelingsmogelijkheden. Dat was in 2001 ook het geval.

#### *Ongewenst gedrag*

De gemiddelde score voor de perceptie van ongewenst gedrag is gedaald van een 2,5 naar een 2,2. Voor alle drie de vakdirecties is sprake van een afname. Wel is de afname voor de directie Reiniging minder sterk geweest, van 2,8 naar een 2,6. De score voor deze directie is net als in 2001 duidelijk hoger dan gemiddeld in de dienst. Het cijfer voor Milieubeheer bedraagt nog 1,5 en de vakdirectie Middelen komt voor 2004 uit op een 2,0.



Diefstal en agressie worden nog het meest waargenomen, zij het duidelijk minder dan in 2001.

## **Een totaalbeeld van welbevinden**

### *Een totaalscore*

De totaalscore voor het welbevinden komt uit op 7,1, een kleine toename ten opzichte van de 6,9 van 2001. De 'werkomsandigheden en werkomgeving' laten een behoorlijke verbetering laat zien in vergelijking tot 2001, de score is opgelopen van een 6,6 naar een 7,0. Het thema 'samenwerking en communicatie' laat een kleine toename zien van 7,0 naar 7,2. Het cijfer voor 'inhoud en organisatie' is met een 7,1 gelijk gebleven.

### *Belangrijkste aspecten van welbevinden*

Evenals in 2001 zijn het vooral de aspecten die betrekking hebben op de persoonlijke omgang met collega's, zoals de werksfeer en de samenwerking, die het meest van belang zijn bij het welbevinden op het werk. Ook aspecten met betrekking tot werkomsandigheden en werkomgeving scoren hoog. Zaken als baan zekerheid, de kwaliteit van de werkomgeving en veiligheid worden door bijna elke medewerker als belangrijk gezien.

### *Tevredenheid*

Over een aantal zaken die met de arbeidsvoorwaarden en mogelijkheden hebben te maken hebben zijn de medewerkers minder tevreden. Het gaat hierbij om: salaris, loopbaanmogelijkheden en opleidingsmogelijkheden. Verder zijn een aantal aspecten te noemen die te maken hebben met de samenwerking en communicatie. Het aandeel medewerkers dat tevreden is over het werkoverleg, de rol van de leidinggevende en de informatie die wordt verkregen over het werk is lager dan gemiddeld. De resultaten wijken weinig af met die van 2001.

Aspecten waar de medewerkers het meest tevreden over zijn betreffen de veiligheid, de samenwerking met collega's, de parkeervoorzieningen en de baan zekerheid. Voor vooral de parkeervoorzieningen, maar ook voor de baan zekerheid betekent is de tevredenheid fors toegenomen ten opzichte van 2001.

### *Verbeterpunten*

Het meest wordt de werkomgeving genoemd als verbeterpunt (15 procent). Hierbij gaat het vaak om meer schoonmaken, minder stank, of minder uitlaatgassen. Dit punt wordt vaker genoemd dan in 2001.

De sanitaire voorzieningen, het salaris, de loopbaanmogelijkheden en de rol van de leidinggevende worden door één op de tien medewerkers als verbeterpunt genoemd. Voor de rol van de leidinggevende betekent dat wel een forse daling ten opzichte van 2001.

# 1. Inleiding

De Milieudienst van de gemeente Groningen stelt zichzelf tot eis dat de mate waarin het personeel zich goed voelt op en bij het werk ruim voldoende is. Medewerkers die zich goed voelen op het werk zijn productiever en minder vaak ziek. Om te achterhalen wat de mate van welbevinden is onder medewerkers van de Milieudienst wordt periodiek een onderzoek uitgevoerd.

Dit voorjaar heeft de Milieudienst voor de tweede keer een onderzoek laten verrichten naar het welbevinden onder het personeel. Een eerste meting vond plaats in het voorjaar van 2001. In dit rapport worden de bevindingen van het onderzoek gepresenteerd. Hierbij wordt naast de stand van zaken, ook aandacht besteed aan de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden tussen beide meetmomenten.

In het onderzoek is het welbevinden geoperationaliseerd aan de hand van drie hoofdthema's, te weten: inhoud en organisatie van het werk; werkomstandigheden en werkomgeving; en samenwerking en communicatie.<sup>1</sup> Middels een schriftelijke vragenlijst zijn de medewerkers van de Milieudienst op deze thema's bevraagd. Voor zowel de meting van 2001 als 2004 is gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst. Hierdoor kunnen resultaten met elkaar worden vergeleken.

## 1.1 Onderzoeksopzet

### Monitor

In het kader van de gemeentelijke Control-opleiding hebben twee personeelsleden van de Milieudienst (Marga Rademaker en Yvonne Verhagen) in 2000 een vragenlijst ontwikkeld met als doel het welbevinden van medewerkers van de Milieudienst periodiek te meten. Deze vragenlijst is het uitgangspunt geweest van de definitieve lijst zoals die in beide peiljaren aan de medewerkers is voorgelegd.

De vragenlijst is zodanig opgezet dat ontwikkelingen in welbevinden periodiek kunnen worden gevolgd. Via het periodiek en gestandaardiseerd meten worden ontwikkelingen in de mate van welbevinden zichtbaar gemaakt. Om een dergelijk systeem van monitoring vorm te geven is een indicatorenstelsel nodig. De indicatoren dienen hierbij een geldige vertaling te zijn van de gestelde beleidsdoelen.

Oftewel, zij moeten kunnen beantwoorden aan de vraag in hoeverre medewerkers zich prettig en gezond voelen op het werk.

---

<sup>1</sup> De gekozen onderverdeling is deels gebaseerd op de zogeheten WEBA-methode (WEBA: Welbevinden Bij Arbied).

### **Indicatoren voor welbevinden**

Welbevinden bij arbeid kan worden omschreven als het goed, prettig en gezond voelen op en bij het werk. Om deze definitie zo volledig mogelijk vorm te geven is in de vragenlijst het begrip welbevinden onderverdeeld in drie hoofdthema's, die vervolgens uiteenvallen in een aantal deelaspecten:

#### **1. Inhoud en organisatie van het werk**

- organisatie van het werk
- waardering van het werk
- werkdruk

#### **2. Werkomstandigheden en werkomgeving**

- arbeidsvoorwaarden
- bedrijfsvoorzieningen
- werkomgeving
- lichamelijke en psychische klachten
- veiligheid

#### **3. Samenwerking en communicatie**

- Werksfeer
- Functioneren van leidinggevende
- Werkoverleg
- Informatievoorziening
- Ongewenst gedrag

Voor elk bovengenoemd deelaspect (uitgezonderd lichamelijke en psychische klachten), en voor welbevinden in zijn algemeenheid, is een samengestelde indicator ontwikkeld waarop de respondent een score kan hebben uiteenlopend van 1 tot en met 10. Het woord samengesteld wordt gebruikt omdat een aspect op zijn beurt weer is opgebouwd uit een aantal items. Hierdoor wordt een beter beeld verkregen van het algemene oordeel over het deelaspect, omdat via de items meerdere kanten ervan worden belicht. De items betreffen in de meeste gevallen stellingen. Middels de vragenlijst is aangegeven in hoeverre men het eens dan wel oneens is met iedere stelling. Soms is ook gevraagd naar de mate van tevredenheid over bepaalde voorzieningen gevraagd en de frequentie van bepaalde (ongewenste) voorvallen die zich tijdens het werk voor kunnen voordoen.

### **Afname vragenlijst**

Eind maart 2004 is getracht bij zoveel mogelijk medewerkers van de Milieudienst de vragenlijst af te nemen. Tijdens uren van werkoverleg hebben de medewerkers van de verschillende afdelingen de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen.

Dat is gebeurd onder begeleiding van de afdeling Personeel en Organisatie van de Milieudienst. In totaal hebben 243 medewerkers de vragenlijst ingevuld, een respons van 71 procent. Dat is gelijk aan 2001.

### **Presentatie**

Per hoofdthema van Welbevinden worden de gemiddelde indicatorscores voor elk deelaspect gepresenteerd. Dat is gedaan voor beide meetmomenten. In de meeste gevallen is hierbij een onderverdeling gemaakt naar de drie vakdirecties waaruit de Milieudienst bestaat: Reiniging, Milieubeheer en Middelen. Voor een klein aantal afdelingen geldt dat ze geen onderdeel zijn van de drie genoemde vakdirecties. Hierbij gaat het om de afdelingen P&O, MMT en de Centrale Werkplaats. De afdelingen zijn te klein om afzonderlijk te presenteren. De scores van deze afdelingen zijn dan ook alleen meegenomen in de totaalscores.

## **1.2 Opbouw rapport**

Op basis van de resultaten worden in hoofdstuk 2 de conclusies gepresenteerd. Aangegeven wordt wat de ontwikkeling in welbevinden is geweest. Hierbij wordt beschreven wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen.

In de hoofdstukken 3, 4 en 5 worden per hoofdthema de resultaten gepresenteerd. Naast de gemiddelde indicatorscores voor beide peiljaren zijn ook de scores op de verschillende onderliggende items waaruit de indicator is samengesteld te zien. Hierbij gaat het vaak om het percentage medewerkers dat het (helemaal) eens is met een stelling.

In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op een totaalscore voor welbevinden. Ook hier wordt aangegeven wat de ontwikkeling tussen beide peiljaren is geweest. Het hoofdstuk verschaft verder een algehele evaluatie van de resultaten door de verschillende gevonden scores naast elkaar te leggen en te vergelijken met het peiljaar 2001.



## 2. Conclusies

Op basis van de resultaten worden in dit hoofdstuk een aantal conclusies geformuleerd. Alvorens dit te doen moet eerst worden gezegd dat de medewerkers van de Milieudienst evenals in 2001 enthousiast zijn over het initiatief. Aan het eind van de enquête is gevraagd hoe men het vond om aan het onderzoek mee te doen. Wederom heeft bijna tweederde van de respondenten deze vraag ingevuld. Op een enkele reactie na zijn de antwoorden bijzonder positief. Veel antwoorden worden gegeven in de trant van 'goede zaak', 'blij dat ik mijn eigen mening kan geven', 'belangrijk', of 'zou vaker moeten gebeuren'. Net als 2001 wordt hierbij in veel gevallen aangegeven dat men hoopt dat de resultaten van invloed zullen zijn op het toekomstige beleid.

Een overzicht van de belangrijkste conclusies volgt hieronder.

### 1. *Welbevinden*

Op een schaal van één tot en met tien scoren de medewerkers van de Milieudienst gemiddeld een 7,1 voor de mate van Welbevinden bij werk, een toename ten opzichte van de 6,9 in 2001. De toename is vooral te danken aan de forse stijging van de score voor de werkomstandigheden en werkomgeving.

Voor alle vakdirecties is de score voor het welbevinden hoger dan in 2001. De sterkste stijging kent de vakdirectie Milieubeheer, van 7,0 naar 7,3. Met name de flinke toename van de score voor samenwerking en communicatie is voor deze vakdirectie opvallend.

### 2. *Werksfeer*

De werksfeer is van groot belang voor het welbevinden bij het werk. Dat blijkt ook uit de *quickscan* waarin kon worden aangegeven in hoeverre men bepaalde aspecten van welbevinden belangrijk vindt. Zaken die met de werksfeer hebben te maken scoorden hierbij hoog.

De scores op de stellingen die met de werksfeer hebben te maken zijn voldoende tot goed te noemen. Een gunstige ontwikkeling is dat in vergelijking met 2001 de indicatorscore voor de werksfeer ook iets is toegenomen. De toename komt vooral tot stand doordat meer medewerkers dan in 2001 aangeven dat de binnen de werkeenheden goed wordt samengewerkt.

### 3. *Organisatie en waardering van het werk*

Zowel de organisatie van het werk als de werkwaardering scoren evenals in 2001 ruim voldoende. De gemiddelde scores zijn nog iets hoger in 2001. Een grote meerderheid vindt dat men voldoende kan meebeslissen bij de eigen aanpak van het werk. Tevens zijn de medewerkers trots op het werk en ervaren ze het als zinvol. Een gunstige ontwikkeling die opvalt, is de toename van het aandeel medewerkers dat aangeeft trots te zijn op het werk.

### 4. *Werkdruk*

De werkdruk heeft zich ten opzichte van 2001 minder gunstig ontwikkeld. De gemiddelde score voor de werkdruk is hoger dan in de eerste meting. Bij de vakdirectie Middelen, maar ook bij Reiniging, is de indicatorscore duidelijk toegenomen. Voor Middelen is met name het hoge aandeel medewerkers dat aangeeft het werk wegens drukte niet goed te kunnen doen oorzaak van de stijging.

Binnen de dienst geeft evenals in 2001 één op de vijf medewerkers aan wegens drukte het werk nooit helemaal goed te kunnen doen en thuis vaak niet los te komen van het werk. Bijna de helft vindt het werk geestelijk erg inspannend. Deze cijfers zijn aan de hoge kant.

### 5. *Arbeidsvoorwaarden*

De gemiddelde score voor de arbeidsvoorwaarden heeft zich ten opzichte van 2001 gunstig ontwikkeld. Vooral de toename van het aandeel dat vertrouwen heeft in het behouden van de baan in de toekomst is hiervan oorzaak. Dat is gezien de economische ontwikkelingen van de afgelopen jaren opvallend.

Verder is het beeld zeer vergelijkbaar met dat van 2001. Medewerkers zijn met name minder te spreken over het salaris en de loopbaanmogelijkheden. Om de mobiliteit onder medewerkers te bevorderen is zowel inzet van de Milieudienst zelf als van de andere gemeentelijke diensten nodig. Medewerkers dienen hierbij ook bereid te zijn voor andere diensten aan de slag te willen.

### 6. *Bedrijfsvoorzieningen*

Ten opzichte van 2001 is grote vooruitgang geboekt als het gaat om de bedrijfsvoorzieningen. Met name over de toiletten, douches, kleedruimtes en de parkeervoorzieningen voor de auto is de tevredenheid sterk toegenomen.



Het nieuwe onderkomen van de Milieudienst is de belangrijkste oorzaak van deze gunstige ontwikkeling.

#### 7. *De werkomgeving*

In vergelijking met 2001 wordt minder overlast ondervonden van de werkomgeving. Door een bijna geheel rookverbod heeft nagenoeg niemand nog last van rokende collega's. Verder is de tevredenheid over het binnenklimaat toegenomen. De medewerkers hebben minder vaak last van te hoge of te lage temperaturen en droge/benauwde lucht. Ook hier kan de nieuwbouw worden gezien als oorzaak voor de verbetering.

Ondanks de gunstige ontwikkeling is er nog een aanzienlijk deel van de medewerkers dat regelmatig hinder heeft van geluidsoverlast, tocht, en/of stof. Hier is geen verbetering geboekt ten opzichte van 2001. De werkomgeving wordt door werknemers nog steeds vaak genoemd als verbeterpunt.

#### 8. *Gezondheid*

Wat betreft de gezondheidsaspecten zien we hetzelfde beeld als bij de eerste meting in 2001. Het aantal medewerkers van de vakdirectie Reiniging dat wel eens heeft te kampen met lichamelijke klachten door het werk is aan de hoge kant. Dit is gezien de aard van de werkzaamheden niet verwonderlijk; het werk is lichamelijk vaak zwaar. Lichamelijke klachten zijn ook verantwoordelijk voor het relatief hoge aandeel langdurig afwezig (langer dan zes weken).

Verder zegt bijna de helft van degenen die langdurig afwezig zijn geweest dat de direct leidinggevende voldoende aandacht heeft gehad voor de situatie. Dat aandeel is zeer laag te noemen en afgenomen in vergelijking met 2001.

#### 9. *De rol van de leidinggevende*

In 2001 kwam de rol van de leidinggevende naar voren als aspect dat voor verbetering vatbaar is. Dat is nog steeds zo. Wel heeft zich bij de directie Milieubeheer een grote verbetering voorgedaan, maar bij de overige directies is het beeld weinig veranderd.

Over een groot aantal taken van leidinggevendenden is de tevredenheid van medewerkers nog steeds onvoldoende. Hierbij gaat het om zaken als het maken van goede werkafspraken, het bespreken van prioriteiten, het helpen oplossen bij problemen, het bespreken van het functioneren en het bespreken van de ontwikkelingsmogelijkheden van medewerkers.

### *10. Informatieoverdracht*

Ondanks enkele verbeteringen is de informatieoverdracht nog steeds een punt dat aandacht behoeft. Hierbij gaat het vooral om de kwaliteit van het werkoverleg. Dit aspect hangt nauw samen met de rol van de leidinggevende. Juist op het werkoverleg dienen de werkafspraken te worden gemaakt en behoren de prioriteiten te worden besproken.

De tevredenheid omtrent dienstinformatie heeft zich goed ontwikkeld. Aanzienlijk meer medewerkers dan in 2001 zijn tevreden over de terugkoppeling van de bedrijfsresultaten.

### *11. Ongewenst gedrag*

Voorvallen van ongewenst gedrag doen zich duidelijk minder voor dan in 2001. Dit geldt met name voor de directies Middelen en Milieubeheer, maar ook voor Reiniging is de ontwikkeling gunstig. Als zich voorvallen van ongewenst gedrag voordoen betreft het meestal agressie, pesten, of diefstal. Altijd moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat vormen van ongewenst gedrag zich manifesteren.

### 3. Inhoud en organisatie van het werk

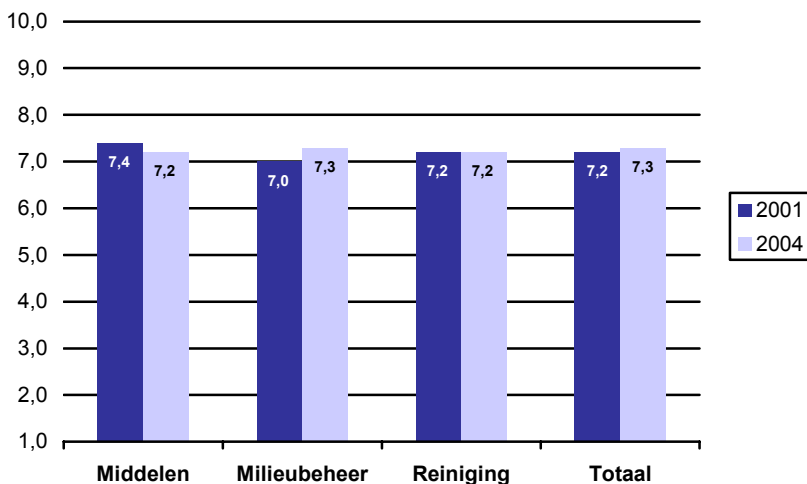
Bij de inhoud en organisatie van het werk worden een drietal aspecten onderscheiden: organisatie van het werk, de waardering van het werk, en de werkdruk.

#### 3.1 Organisatie van het werk

De organisatie van het werk heeft betrekking op de ruimte die een werknemer heeft om aan werktaken een eigen invulling te geven. Hierbij gaat het om zaken als het werktempo en de invloed op beslissingen over werkzaamheden.

Ten opzichte van 2001 is weinig veranderd. Gemiddeld wordt een 7,3 gegeven voor de organisatie van het werk, iets hoger dan in 2001 (figuur 1). De verschillende vakdirecties wijken wederom niet veel van dit gemiddelde af. In vergelijking met 2001 is voor de directie Middelen een kleine daling te zien van 7,4 naar 7,2 en voor Milieubeheer een stijging van 7,0 naar 7,3

**Figuur 1** Indicatorscore Organisatie van het werk



In tabel 1 staat het percentage dat (helemaal) eens is met de onderliggende stellingen. Ook deze verschillen weinig met die van 2001. De medewerkers zijn nog het meest tevreden over de mate waarin ze het werktempo kunnen regelen en in hoeverre ze kunnen meebeslissen over de aanpak van het werk, circa 80 procent is met de bijbehorende stellingen eens.

Het minst zijn de medewerkers te spreken over de planning van de eigen werkzaamheden en de betrokkenheid bij werkzaamheden die met het eigen werk hebben te maken.

Tabel 1 Percentage (helemaal) mee eens per stelling  
(indicator 'organisatie van het werk')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik kan zelf in voldoende mate mijn werktempo regelen	77%	63%	80%	70%	80%	85%	80%	77%
▪ Ik kan voldoende meebeslissen over hoe ik mijn werk aanpak	92%	84%	97%	88%	83%	76%	86%	82%
▪ Ik heb voldoende invloed op de planning van mijn werk op mijn afdeling	71%	72%	67%	69%	62%	62%	63%	68%
▪ Ik word voldoende betrokken bij andere werkzaamheden die met mijn eigen werk samenhangen	61%	69%	53%	68%	63%	61%	61%	64%
▪ Ik kan voldoende meewerken aan het oplossen van problemen in mijn werk	82%	82%	85%	83%	79%	68%	79%	78%

Bij de directies Middelen en Milieubeheer is het percentage dat tevreden is over de mate waarin ze het werktempo kunnen regelen en in hoeverre ze kunnen meebeslissen over de aanpak van het werk wel duidelijk gedaald. Wat betreft het regelen van het werktempo zijn de percentages onder gemiddeld. Aan de andere kant is voor Milieubeheer het aandeel medewerkers dat vindt voldoende betrokken te worden bij aanverwante werkzaamheden duidelijk gestegen. In 2001 vond onderstreepte net de helft de bijbehorende stelling, voor 2004 is dat tweederde.

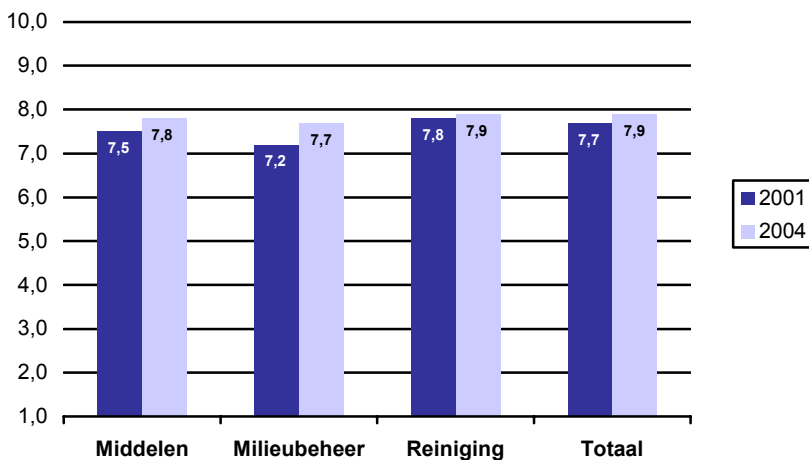
Bij de directie Reiniging is vooral de afname van het aandeel dat vindt voldoende te kunnen meewerken aan problemen in het werk opvallend. Het percentage van 68 procent is onder gemiddeld.

### 3.2 Waardering van het werk

De mate waarin werknemers trots zijn op het werk dat ze doen valt onder de werkwaardering. Ook gaat het hierbij om de vraag of het werk genoeg voldoening geeft en als zinvol wordt ervaren.

De score voor de waardering van het werk is met een 7,9 nog iets hoger dan de 7,7 in 2001 (figuur 2). Voor alle drie vakdirecties is een stijging van de gemiddelde score te zien, maar vooral de toename bij Milieubeheer valt op. Met een 7,7 is het verschil ten opzichte van de andere directies bijna weggewerkt.

**Figuur 2** Indicatorscore Werkwaardering



Evenals in 2001 ervaren veruit de meeste medewerkers hun werk als zinvol (tabel 2). Met de hierop gebaseerde stelling is meer dan 90 procent het eens. Op de overige stellingen wordt met ruim 80 procent ook goed gescoord. Het percentage dat aangeeft trots te zijn om bij de Milieudienst te werken laat in vergelijking met 2001 een mooie stijging zien.

Binnen de vakdirectie Middelen is het aandeel dat trots is op het werk en het aandeel dat trots is om bij de Milieudienst te werken behoorlijk gestegen. In 2001 waren deze percentages nog onder gemiddeld, voor 2004 niet meer.

Het percentage dat aangeeft trots te zijn om bij de Milieudienst te werken is ook bij Milieubeheer flink toegenomen, tweederde onderschrijft nu de bijbehorende stelling. Ondanks de stijging is het percentage nog wel lager dan het dienstgemiddelde. Tevens is bij Milieubeheer een toename te zien van het aandeel dat zegt dat het werk voldoening geeft, van driekwart naar bijna 90 procent. Hiermee scoren zij hoger dan de andere vakdirecties. Milieubeheer scoort wel lager dan gemiddeld als gevraagd wordt naar het trots zijn op het werk, dat was in 2001 ook het geval.

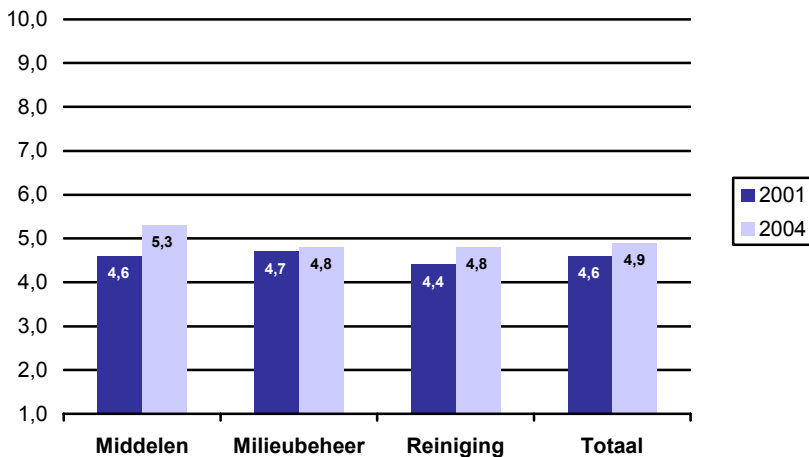
Tabel 2 Percentage (helemaal) mee eens per stelling  
(indicator 'werkwaardering')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik ervaar mijn werk als zinvol	90%	92%	91%	88%	92%	95%	90%	93%
▪ Ik ben trots op het werk dat ik doe	63%	78%	66%	62%	82%	87%	76%	81%
▪ Ik ben er trots op om bij de MD te werken	55%	86%	50%	68%	78%	83%	68%	81%
▪ Mijn werk geeft mij voldoening	80%	82%	73%	88%	80%	79%	80%	83%

### 3.3 Werkdruk

De hoogte van de werkdruk heeft een belangrijke invloed op de mate van welbevinden. Hierbij gaat het niet zozeer om de hoeveelheid werk die moet worden verricht, maar om de psychosociale effecten als gevolg van het werk.

Voor de indicatorscore 'werkdruk' geldt: hoe hoger de score, hoe hoger de werkdruk. Figuur 3 laat zien dat de werkdruk ten opzichte van 2001 is toegenomen, van 4,6 naar 4,9. Vooral de directies Middelen en Reiniging laten een duidelijke stijging zien. Bij Middelen is de score met een 5,3 opgelopen ruim hoger dan gemiddeld.

**Figuur 3 Indicatorscore Werkdruk**

De percentages voor 2004 verschillen weinig met die van 2001 (tabel 3). De stelling dat het werk geestelijk erg inspannend is wordt door de medewerkers nog het vaakst onderschreven, evenals in 2001 is rond de 40 procent het met de stelling eens.

Tabel 3 Percentage (helemaal) mee eens per stelling (indicator 'werkdruk')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik heb het gevoel dat ik in mijn werk voortdurend op mijn tenen loop	8%	13%	12%	15%	10%	16%	11%	14%
▪ Ik kan thuis vaak niet loskomen van mijn werk	10%	13%	18%	13%	14%	19%	17%	17%
▪ Mijn werk is geestelijk erg inspannend	42%	43%	41%	43%	33%	45%	39%	43%
▪ Ik heb het gevoel dat ik wegens drukte mijn werk nooit helemaal goed kan doen	19%	39%	28%	23%	23%	16%	22%	21%

De toename van de indicatorscore voor de directie Middelen is bijna geheel toe te schrijven aan de stijging van het aandeel dat aangeeft wegens drukte het werk nooit helemaal goed te kunnen doen. Ten opzichte van 2001 is het percentage verdubbeld, van 19 naar 39 procent.

Een belangrijke oorzaak voor de stijging van de indicatorscore voor Reiniging is de toename van het percentage dat zegt het werk geestelijk erg inspannend te vinden. Momenteel is bijna de helft het met de bijbehorende stelling eens, in 2001 was dat nog eenderde.



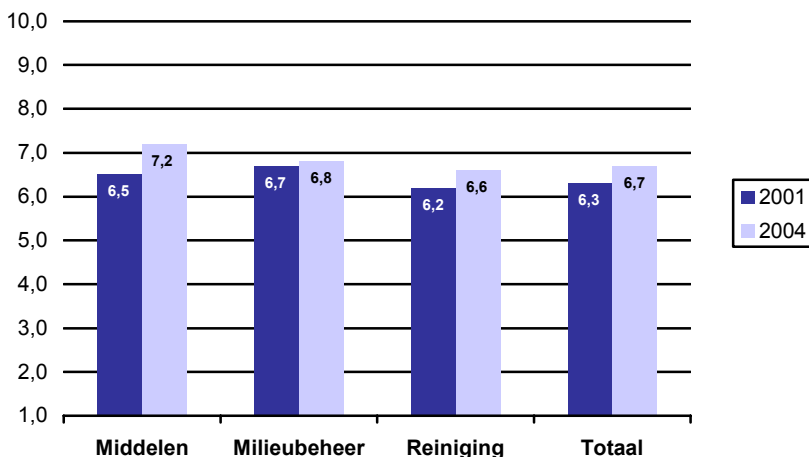
## 4. Werkomstandigheden en werkomgeving

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de werkomstandigheden en de werkomgeving. Hierbij gaat het om de (secundaire) arbeidsvoorwaarden en de bedrijfsvoorzieningen. Hiernaast wordt ook aandacht besteed aan overlast van de werkomgeving, gezondheidsproblemen als gevolg van het werk en de veiligheidsomstandigheden.

### 4.1 Arbeidsvoorwaarden

Een passend salaris, of de mogelijkheid voor het volgen van een cursus zijn aspecten van de arbeidsvoorwaarden. Ook goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden zijn van belang voor het welbevinden op het werk.

**Figuur 4** Indicatorscore Arbeidsvoorwaarden



Gemiddeld is de tevredenheid over de arbeidsvoorwaarden toegenomen. In 2001 bedroeg de gemiddelde score een 6,3, voor 2004 is deze score opgelopen tot een 6,7 (figuur 4). De stijging heeft zich vooral gemanifesteerd binnen de directies Middelen en Reiniging. Middelen kent een toename van 6,5 naar 7,2 en scoort hiermee ruim hoger dan gemiddeld. Bij Reiniging is de score gegroeid van een 6,2 naar een 6,6.

Gezien de huidige economische situatie is het opmerkelijk dat meer medewerkers dan in 2001 vertrouwen hebben in het behouden van de baan in de toekomst (tabel 4). Het percentage dat de stelling onderschrijft is toegenomen van 66 naar 74 procent.

Het aandeel dat het salaris passend vindt voor het werk is daarentegen iets afgenomen. Momenteel vindt nog ruim een derde dat het salaris in overeenstemming is met het werk. Ook is de tevredenheid over de mogelijkheden om door te stromen naar andere functies niet hoog. Dit was in 2001 ook het geval.

Tabel 4 Percentage (helemaal) mee eens per stelling (indicator '(secundaire) arbeidsvoorwaarden')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik heb bij de MD voldoende mogelijkheden voor het volgen van een opleiding of cursus	86%	77%	75%	74%	68%	64%	70%	70%
▪ De MD biedt mij voldoende mogelijkheden om door te stromen naar andere functies	19%	15%	45%	39%	40%	41%	35%	34%
▪ Ik heb er vertrouwen in dat ik mijn baan ook in de toekomst kan behouden	58%	89%	65%	77%	68%	68%	66%	74%
▪ Ik denk dat er zorgvuldig wordt omgegaan met mijn belangen bij de Milieudienst	75%	80%	63%	66%	53%	54%	59%	61%
▪ Mijn salaris is passend voor het werk dat ik doe	58%	68%	64%	48%	36%	29%	44%	36%

Binnen de directie Middelen is het percentage dat vertrouwen heeft in het behouden van de baan in de toekomst sterk toegenomen tot ruim bovengemiddeld. Ook is, in tegenstelling tot de andere directies, een stijging te zien van het aandeel dat het salaris passend vindt bij het werk. Het percentage dat de stelling onderschrijft is voor Middelen bijna twee keer zo hoog als gemiddeld binnen de Milieudienst. Hier staat tegenover dat de tevredenheid over de doorstroommogelijkheden naar andere functies voor deze directie, evenals in 2001, bijzonder laag te noemen is.

Ook voor de directie Milieubeheer is een mooie toename te zien in het aandeel dat vertrouwen heeft in het behouden van de baan in de toekomst. Het percentage volgt de gemiddelde stijging binnen de dienst. Het aandeel dat het salaris passend vindt bij het werk is echter duidelijk gedaald, tot bijna de helft. Hiermee wordt nog wel hoger gescoord dan gemiddeld binnen de dienst.

Bij de directie Reiniging is evenals in 2001 de lage mate van tevredenheid over het salaris vooral opvallend. Bijna 30 procent vindt het salaris in overeenstemming met het werk. Dat is nog iets lager dan in 2001.

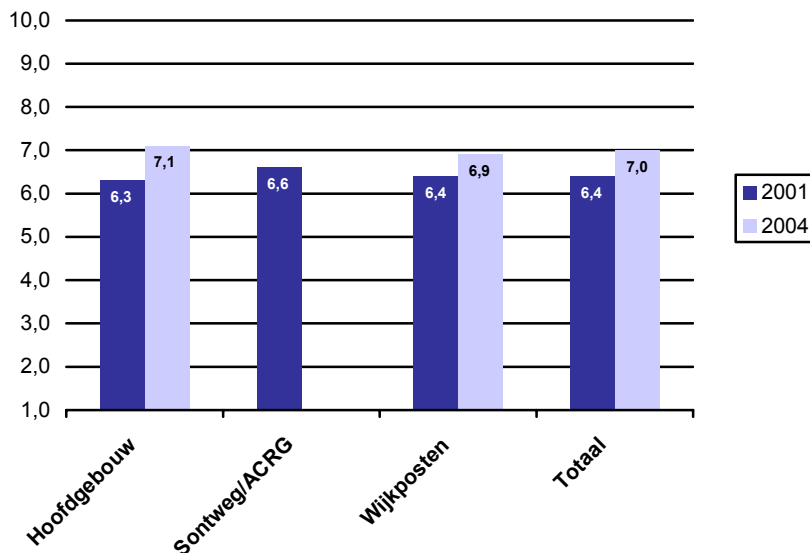
## 4.2 Werkvoorzieningen

De werkvoorzieningen behelzen onder meer de parkeermogelijkheden, de kantine en de sanitaire voorzieningen. Voor het goed voelen op het werk is het van belang dat de kwaliteit van deze voorzieningen hoogwaardig is. Voor de presentatie van de scores is geen onderverdeling gemaakt naar de verschillende vakdirecties, maar naar de werklocatie. Voor de meeste voorzieningen geldt dat de mate van tevredenheid afhangt van de locatie waar men tijdens werkuren het meest aanwezig is. Helaas blijken de aantallen te klein om voor de afzonderlijke wijkposten en het ACRG ook een indeling te maken. Slechts het hoofdgebouw aan de Duinkerkenstraat kan op een goede manier worden onderscheiden. Voor de wijkposten gezamenlijk zijn tevens de scores gepresenteerd.

De gemiddelde indicatorscore voor het voorzieningenniveau is flink opgelopen, van een 6,4 naar een 7,1 (figuur 5). De medewerkers die in het hoofdgebouw werkzaam zijn scoren gemiddeld een 7,3. Dat is aanzienlijk hoger dan de 6,3 van 2001. Deze toename kan worden toegeschreven aan de verhuizing naar de nieuwbouw aan de Duinkerkenstraat. Ook is de gemiddelde score voor de medewerkers die bij de wijkposten werkzaam zijn duidelijk gestegen, van een 6,4 naar een 6,9.

De medewerkers van de Milieudienst zijn vooral meer dan in 2001 te spreken over de sanitaire voorzieningen (toilet en douche), de kleedruimte/kluisjes en de parkeervoorzieningen voor de auto (tabel 5). Inmiddels is driekwart of meer tevreden over deze voorzieningen. In 2001 was de tevredenheid over deze voorzieningen met 50 procent of minder nog laag te noemen. Ook de tevredenheid over de personeelsvereniging laat een lichte toename zien, van 63 naar 71 procent.

Vooraf bij de medewerkers in het hoofdgebouw is de tevredenheid over de voorzieningen sterk toegenomen. De tevredenheid over sanitaire voorzieningen (70 en 74 procent), de kleedruimte/kluisjes (86 procent) en de parkeervoorzieningen voor de auto (85 procent) is twee keer zo hoog als in 2001.

**Figuur 5** Indicatorscore Voorzieningen

Ook bij medewerkers van de wijkposten is de tevredenheid over de sanitaire voorzieningen en de parkeergelegenheid voor de auto gegroeid. Wat betreft de sanitaire voorzieningen is de tevredenheid ongeveer gelijk aan het gemiddelde, circa driekwart is voor 2004 tevreden over deze voorzieningen. De tevredenheid over de parkeergelegenheid voor de auto is toegenomen van 60 naar 70 procent. Door de spectaculaire groei van tevreden medewerkers van het hoofdgebouw over deze voorziening is dit aandeel nu wel lager dan gemiddeld.

Daarnaast is een stijging te zien van het aandeel dat tevreden is over de parkeergelegenheid voor de fiets, van 72 naar 81 procent. Verder is het opvallend dat medewerkers van de wijkposten nu aanzienlijk meer tevreden zijn over de personeelsvereniging dan in 2001. Het aandeel tevreden medewerkers is gestegen van 46 naar 60 procent, dat is nog wel lager dan het dienstgemiddelde.

Tabel 5 Percentage (zeer) tevreden over voorziening (indicator 'voorzieningen')

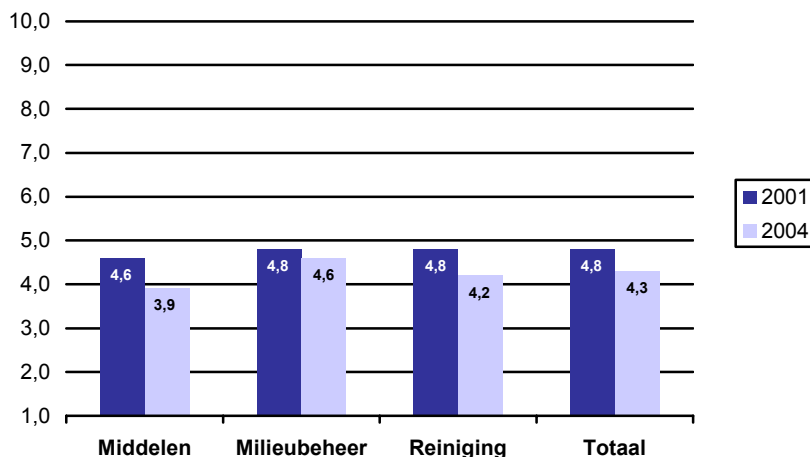
Voorziening	Hoofdgebouw		Sontweg/ACRG		Wijkposten		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Bedrijfskleding	73%	71%	60%	-	78%	74%	72%	71%
▪ Kantine	67%	67%	61%	-	51%	50%	62%	63%
▪ Beroepsvereniging	67%	73%	73%	-	46%	60%	63%	71%
▪ Toiletvoorzieningen	35%	70%	42%	-	67%	75%	44%	73%
▪ Douchevoorzieningen	37%	74%	39%	-	61%	78%	45%	76%
▪ Parkeervoorzieningen (auto)	42%	85%	74%	-	60%	70%	51%	82%
▪ Parkeervoorzieningen (fiets)	67%	70%	82%	-	72%	81%	70%	73%
▪ Kleedruimte/ kluisjes	52%	86%	53%	-	74%	71%	59%	81%

### 4.3 Overlast werkomgeving

Op de werkvloer kan men hinder ondervinden van zaken die betrekking hebben op het milieu van de werkomgeving en bijdragen tot een algeheel minder welbevinden. Hierbij kan gedacht worden aan rokende collega's, geluidsoverlast en tocht. In hoeverre het personeel last heeft van dergelijke voorvallen is het volgende aspect waarvoor een indicator is geconstrueerd.

Voor de indicator geldt hoe hoger de score, des te meer overlast wordt ondervonden. De overlast die medewerkers van de Milieudienst in de werkomgeving ondervinden is afgenomen. De gemiddelde score laat een daling zien van 4,8 naar 4,3 (figuur 6). Vooral bij de directies Middelen en Reiniging is de afname aanzienlijk. Met een 3,9 scoort Middelen voor 2004 duidelijk lager (en dus beter) dan de 4,6 van 2001. De score is hiermee ook lager dan het dienstgemiddelde. De directie Reiniging volgt dit dienstgemiddelde. Voor 2004 is de score gedaald tot een 4,2. Milieubeheer blijft met een 4,6 iets achter op de overige directies.

In tabel 6 is te zien dat in vergelijking met 2001 alle percentages zijn gedaald. Met name het percentage dat last ondervindt van rokende collega's is spectaculair afgenomen, van 27 naar 5 procent. Dit hangt samen met algeheel rookverbod zoals dat sinds begin 2004 geldt bij de Milieudienst. Evenals in 2001 hebben medewerkers het meest last van geluidsoverlast, tocht en stof. Bijna 30 procent geeft aan regelmatig tot vaak last te ondervinden van deze vormen van overlast.

**Figuur 6 Indicatorscore Overlast werkomgeving**

Binnen de directie Middelen geeft niemand nog aan last te hebben van rokende collega's. Ook wordt in vergelijking met 2001 duidelijk minder overlast ondervonden van geluidsoverlast en stof. Een kwart geeft nog aan regelmatig tot vaak hinder te hebben van geluidsoverlast, dit was 40 procent. Het aandeel medewerkers dat last heeft van stof is gedaald tot nog slechts 3 procent. Met 19 procent scoren de medewerkers van Middelen voor 2004 wel iets hoger dan gemiddeld als het gaat om hinder ondervinden van droge/benauwde lucht. Daar staat tegenover dat minder dan in 2001 last wordt ondervonden van te hoge of te lage temperaturen.

Ook bij de directie Milieubeheer is het aandeel dat nog last heeft van rokende collega's nihil. Opvallend is dat in tegenstelling tot de andere directies voor Milieubeheer een stijging is te zien van het percentage medewerkers dat hinder heeft van geluidsoverlast, van 23 naar 40 procent.

Ook de medewerkers van Milieubeheer geven aan dat de temperatuurregeling is verbeterd. Ze ondervinden minder vaak dan in 2001 last van te hoge of te lage temperaturen.

Daarnaast hebben de medewerkers minder dan in 2001 hinder van droge of benauwde lucht, het aandeel is met 11 procent voor 2004 gelijk aan het dienstgemiddelde. Verder is evenals bij Middelen een daling te zien van het percentage dat last heeft van stof. Ruim eenderde van de medewerkers geeft nog aan hiervan hinder te ondervinden, in 2001 was dit bijna de helft.

Tabel 6 Percentage dat aangeeft van genoemd voorval regelmatig tot vaak hinder te ondervinden (indicator 'overlast werkomgeving')

Voorval	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Geluidsoverlast/ lawaai	39%	26%	23%	40%	27%	16%	34%	29%
▪ Tocht	33%	34%	41%	35%	31%	18%	32%	27%
▪ Rokende collega's	27%	0%	14%	0%	36%	8%	27%	5%
▪ Te hoge temperatuur	21%	15%	32%	18%	9%	14%	19%	15%
▪ Te lage temperatuur	19%	13%	14%	3%	14%	9%	17%	9%
▪ Benauwde/ droge lucht	16%	19%	24%	11%	14%	5%	17%	11%
▪ Stof	28%	3%	47%	37%	32%	25%	32%	28%

Bij de directie Reiniging is evenals bij de andere directies een scherpe daling waarneembaar van het aandeel medewerkers dat last heeft van collega's die roken, van 36 naar 8 procent. Ook zijn scherpe dalingen te zien van het percentage dat last ondervindt van tocht, van droge/benauwde lucht en van geluidsoverlast. Voor 2004 zijn deze percentages met respectievelijk 18, 5 en 16 procent gezakt tot ruim onder het dienstgemiddelde.

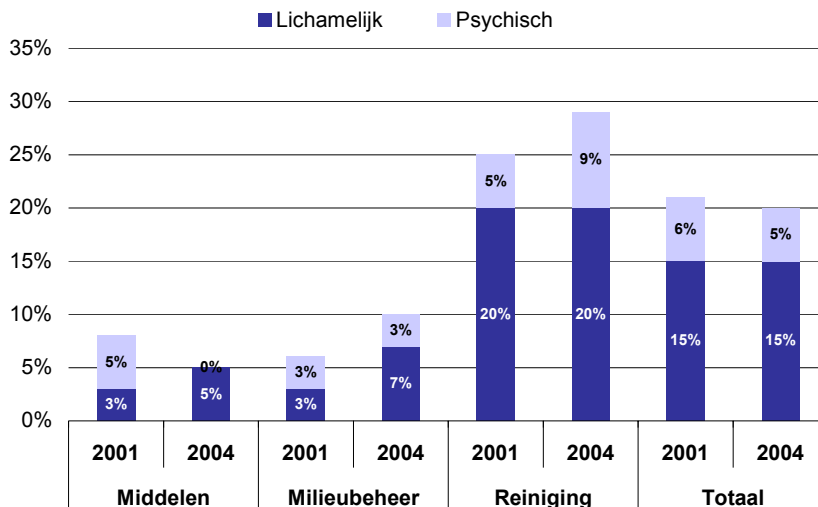
#### 4.4 Lichamelijke en psychische klachten

Lichamelijke klachten, psychische klachten en langdurige ziekte kunnen het gevolg zijn van matige arbeidsomstandigheden. Aan de medewerkers is gevraagd of zij het jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens gezondheidsklachten hebben gehad als gevolg van het werk. Aan degenen die met gezondheidsproblemen te maken hebben gehad is vervolgens gevraagd of het lichamelijke of psychische klachten betrof. Evenals in 2001 geeft één op de vijf medewerkers van de Milieudienst aan het jaar voorafgaand aan het onderzoek wel eens lichamelijke of psychische klachten te hebben gehad (figuur 7). Ruim een kwart van deze klachten zijn psychisch van aard. Ook dit gegeven is in vergelijking met 2001 gelijk gebleven.

Het aantal lichamelijke klachten bij de medewerkers van Reiniging is fors hoger dan bij de andere twee vakdirecties. Dit verschil wordt verklaard doordat lichamenlijk gezien het meest zware werk binnen deze vakdirectie plaatsvindt. Ook het percentage psychische klachten is bij de directie Reiniging het hoogst en gestegen ten opzichte van 2001. Met 9 procent is het aandeel nu bovengemiddeld.

Het aandeel medewerkers bij Milieubeheer met psychische klachten het jaar voorafgaand aan het onderzoek bedraagt 5 procent. Bij Middelen geeft voor 2004 niemand meer aan het jaar voorafgaand aan het onderzoek psychische klachten te hebben gehad.

**Figuur 7 Perc. lichamelijke en psychische klachten**



Het aantal lichamelijke klachten bij de medewerkers van Reiniging is fors hoger dan bij de andere twee vakdirecties. Dit verschil wordt verklaard doordat lichamelijke gezien het meest zware werk binnen deze vakdirectie plaatsvindt. Ook het percentage psychische klachten is bij de directie Reiniging het hoogst en gestegen ten opzichte van 2001. Met 9 procent is het aandeel nu bovengemiddeld. Het aandeel medewerkers bij Milieubeheer met psychische klachten het jaar voorafgaand aan het onderzoek bedraagt 5 procent. Bij Middelen geeft voor 2004 niemand meer aan het jaar voorafgaand aan het onderzoek psychische klachten te hebben gehad.

Aan alle medewerkers is gevraagd of men het jaar voorafgaand aan het onderzoek langdurig afwezig is geweest wegens ziekte (langer dan zes weken achtereen). Hierbij hoefde de ziekte niet per se het gevolg te zijn van het werk.

Van de medewerkers geeft 12 procent aan wegens langdurige ziekte niet op het werk te zijn geweest, deze score is nagenoeg gelijk aan die van 2001. Evenals in 2001 zijn de medewerkers van de Reiniging bijna volledig verantwoordelijk voor het hoge percentage. Van deze groep geeft 20 procent aan langer dan zes weken achtereen afwezig te zijn geweest.



Bij de andere twee vakdirecties ligt dit aandeel rond de 5 procent. De hoge lichamelijke belasting die het werk bij Reiniging over het algemeen vergt verklaart waarschijnlijk de gevonden verschillen.

Tot slot is aan degenen die langdurig afwezig zijn geweest gevraagd of de direct leidinggevende voldoende aandacht heeft gehad voor de situatie. Voor de helft is dit het geval is geweest. Dat is minder dan in 2001. Destijds vond 60 procent dat er voldoende aandacht was van de direct leidinggevende.

#### 4.5 Veiligheid

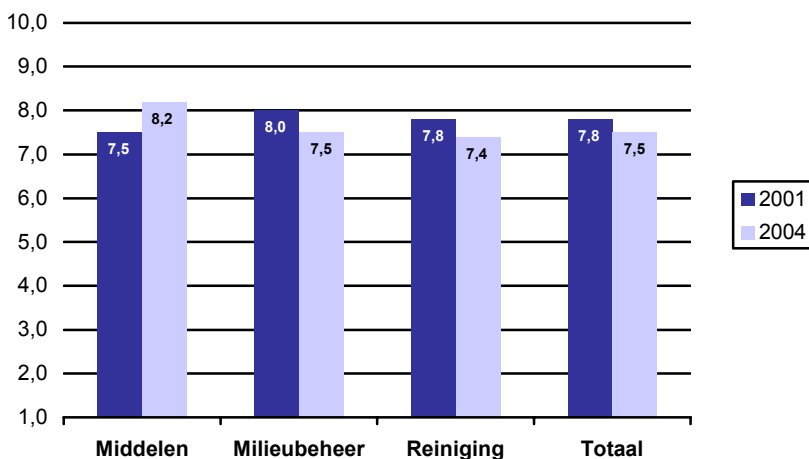
Als laatste in dit hoofdstuk over de werkomstandigheden en werkomgeving wordt ingegaan op de veiligheid bij het werk. Zeker bij een organisatie als de Milieudienst, waar zowel op straat als met machines wordt gewerkt, zijn de veiligheidsomstandigheden voor medewerkers van groot belang.

Twee items over de veiligheid zijn in de vragenlijst opgenomen. De stellingen behandelen de mate van veiligheid in ruime zin, verschillende veiligheidsaspecten worden niet onderscheiden.

Figuur 8 geeft aan dat de veiligheidsbeleving iets lager is dan in 2001. De score is gedaald van een 7,8 naar een 7,5. De directies Milieubeheer en Reiniging volgen deze gemiddelden.

Een opmerkelijke stijging van de gemiddelde score is te zien bij de directie Middelen. Voor 2004 is de score opgelopen tot een 8,2

**Figuur 8** Indicatorscore Veiligheid



De totaalpercentages bij de stellingen zijn vrijwel gelijk aan die van 2001 (tabel 7). Ongeveer driekwart is het eens met de stelling dat onder voldoende veilige omstandigheden wordt gewerkt. Het aandeel dat tevreden is over de veiligheid op het werk is met ruim 80 procent iets hoger.

Bij Middelen is de ontwikkeling van de percentages tegengesteld aan de andere twee directies. Zowel het aandeel dat aangeeft te werken onder voldoende veilige omstandigheden, als het aandeel dat tevreden is over de veiligheid op het werk is toegenomen tot ruim boven het dienstgemiddelde. Voor 2004 zegt 85 procent te werken onder voldoende veilige omstandigheden en 92 procent is tevreden over de veiligheid op het werk. In 2001 was dit respectievelijk 76 en 82 procent.

Tabel 7 Percentage (helemaal) mee eens per stelling (indicator 'veiligheid')

Stelling	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik werk onder voldoende veilige omstandigheden	76%	85%	79%	72%	76%	71%	76%	73%
▪ Ik ben tevreden over de veiligheid op het werk	82%	92%	91%	87%	87%	79%	84%	82%

Zowel bij Milieubeheer als bij Reiniging zijn de percentages ten opzichte van 2001 iets afgenomen en volgen min of meer de dienstgemiddelden. Wel is het aandeel bij Reiniging dat aangeeft tevreden te zijn over de veiligheid op het werk met 79 procent lager dan bij de andere twee vakdirecties. Dit was in 2001 nog niet het geval.

## 5. Samenwerking en communicatie

Het laatste hoofdthema van welbevinden betreft de samenwerking en communicatie. Hierbij gaat het naast zaken als de werksfeer en de informatieoverdracht, ook over de rol van de leidinggevende en de perceptie van ongewenst gedrag

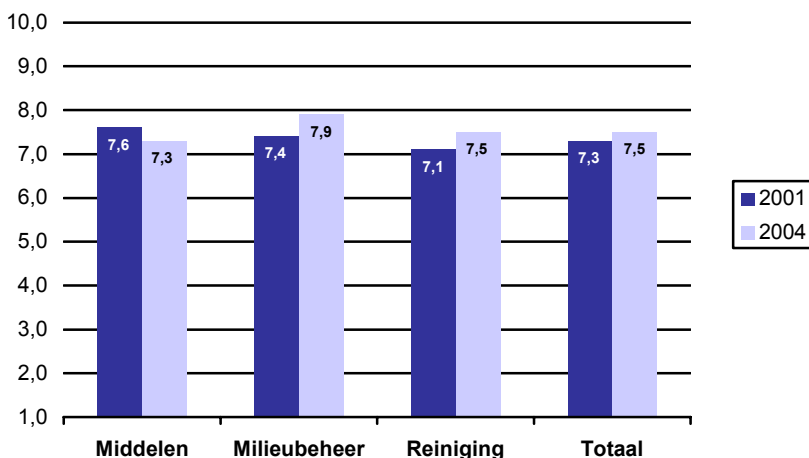
### 5.1 Samenwerking

Een onderscheid wordt gemaakt tussen interne en externe samenwerking. Met het eerste wordt de samenwerking binnen afdelingen bedoeld, met het tweede die tussen afdelingen en andere gemeentelijke diensten.

#### Interne samenwerking (werksfeer)

Een goede werksfeer is misschien wel de belangrijkste factor voor het hebben van plezier in het werk. Bij het meten van de kwaliteit van de interne samenwerking is dan ook vooral met de sociale aspecten rekening gehouden.

**Figuur 9 Indicatorscore Werksfeer**



Figuur 9 laat zien dat met een 7,5 de werksfeer voor 2004 iets hoger wordt beoordeeld dan de 7,3 in 2001. Zowel Milieubeheer als Reiniging scoort in 2004 hoger dan in 2001. De gemiddelde score bij de directie Milieubeheer is met een 7,9 opgelopen tot ruim boven het dienstgemiddelde. Voor Reiniging is een mooie toename te zien van 7,1 naar 7,5. Alleen bij Middelen is score gedaald. Voor 2004 is de score een 7,3, iets lager dan de 7,6 van 2001.

Wanneer wordt gekeken naar de percentages medewerkers die het (helemaal) eens zijn met de stellingen dan valt op dat het aandeel dat zegt dat binnen de werkeenhed goed wordt samengewerkt is gestegen (tabel 8). Voor 2004 wordt de bijbehorende stelling door tweederde onderschreven. Met de overige stellingen is evenals in 2001 driekwart of meer het eens. Het meest tevreden zijn de medewerkers nog over de sociale contacten met de directe collega's.

Tabel 8 Percentage (helemaal) mee eens per stelling (indicator 'werksfeer')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ De werksfeer binnen mijn werkeenhed is goed	74%	70%	94%	93%	67%	71%	75%	74%
▪ De sociale contacten met mijn directe collega's zijn plezierig	77%	82%	91%	93%	74%	83%	79%	84%
▪ Binnen mijn werkeenhed word ik serieus genomen	94%	89%	85%	83%	71%	75%	79%	80%
▪ Binnen mijn werkeenhed wordt goed samengewerkt	63%	51%	47%	78%	54%	67%	59%	67%

In tegenstelling tot de andere vakdirecties is bij Middelen het percentage dat vindt dat binnen de werkeenhed goed wordt samengewerkt behoorlijk afgenomen. Net de helft is de mening toegedaan dat goed wordt samengewerkt, in 2001 was dit nog 63 procent.

Bij Milieubeheer is juist de stijging van dit aandeel opvallend. Momenteel vindt 78 procent dat goed wordt samengewerkt, aanzienlijk hoger dan 47 procent uit 2001. Verder blijft het percentage dat zegt dat de sociale contacten met directe collega's plezierig te vinden onveranderd hoog. Net als in 2001 geeft dit meer dan 90 procent aan, hoger dan gemiddeld in de dienst.

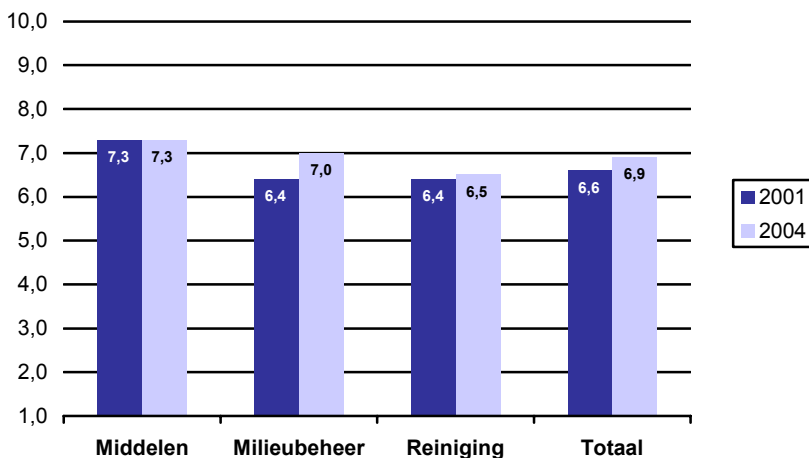
Ook bij Reiniging is het aandeel dat vindt dat goed wordt samengewerkt duidelijk toegenomen, van 54 naar 67 procent. Voor. Daarnaast is ook sprake van een stijging van het percentage dat aangeeft dat de sociale contacten met collega's prettig zijn. Het aandeel is opgelopen van 74 naar 83 procent.

## Externe samenwerking

Kort wordt ingegaan op de externe samenwerking. Hierbij gaat het om de samenwerking met andere afdelingen en met andere gemeentelijke diensten.

De gemiddelde score voor de externe samenwerking is voor 2004 opgelopen van een 6,6 naar een 6,9 (figuur 10). Dit komt hoofdzakelijk door de toename van de score bij de directie Milieubeheer. Voor 2004 scoort deze directie gemiddeld een 7,0, dat was in 2001 nog een 6,4. Bij de andere twee directies is weinig veranderd. De score bij Middelen blijft met een 7,3 de hoogste. De medewerkers van de directie Reiniging geven gemiddeld een 6,5. Daarmee blijven ze iets achter op het dienstgemiddelde.

**Figuur 10** Indicatorscore Externe samenwerking



Circa tweederde van de medewerkers beoordeelt zowel de samenwerking met andere afdelingen als die met andere diensten als goed (tabel 9). In 2001 lagen deze percentages nog op iets meer dan 50 procent.

Het personeel van Middelen is met 81 procent vaker tevreden over de samenwerking met andere diensten dan het personeel van de andere vakdirecties. Dat was in 2001 ook het geval. Ook is men bij Middelen meer dan gemiddeld tevreden over de samenwerking met andere afdelingen. Evenals in 2001 onderschrijft driekwart de bijbehorende stelling.

Tabel 9 Percentage (helemaal) mee eens per stelling  
(indicator 'externe samenwerking')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ De samenwerking met medewerkers van andere afdelingen is goed	74%	76%	48%	76%	47%	49%	54%	64%
▪ De samenwerking met medewerkers van andere diensten is goed	81%	81%	62%	71%	44%	55%	55%	68%

Bij Milieubeheer is ook driekwart tevreden over de samenwerking met andere afdelingen. In 2001 was dat met 48 procent nog behoorlijk lager. Daarnaast is bij Milieubeheer ook een toename te zien van het percentage dat zegt tevreden te zijn over de samenwerking met andere diensten, van 62 naar 71 procent.

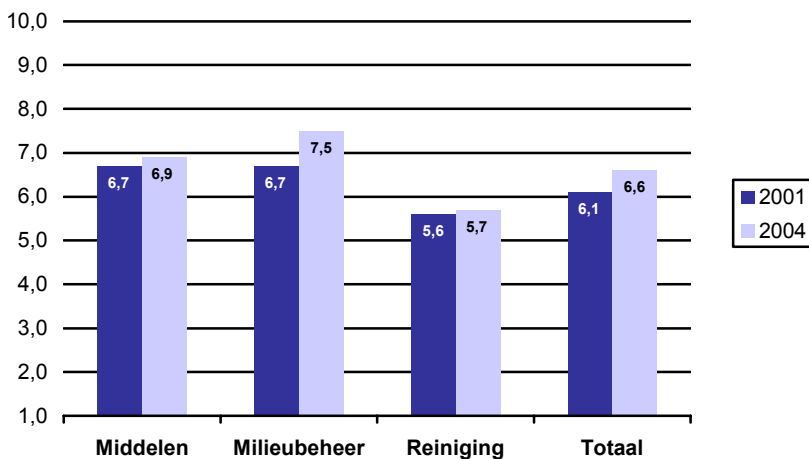
Over de samenwerking met andere diensten is bij het personeel van Reiniging juist minder tevredenheid. Wel is het aandeel in vergelijking met 2001 gestegen, van 44 naar 55 procent. Het percentage dat tevreden is over de samenwerking met andere afdelingen blijft met bijna 50 procent ook achter op de andere directies. Ten opzichte van 2001 is dit aandeel nagenoeg gelijk gebleven

## 5.2 Informatieoverdracht

Voor het goed en efficiënt functioneren binnen de afdeling en dienst is het belangrijk dat medewerkers tijdig informatie krijgen over werktaken, resultaten, doelstellingen, enzovoort. De vorm die hiervoor het meest wordt gebruikt is het werkoverleg.

### Werkoverleg

Het cijfer dat voor het werkoverleg wordt gegeven is met een 6,6 duidelijk hoger dan de 6,1 van 2001 (figuur 11). Met name bij Milieubeheer is een stijging van de gemiddelde score te zien. Deze is toegenomen van een 6,7 naar een 7,5. Hiermee scoren zij ruim hoger dan gemiddeld. Ook bij het personeel van de directie Middelen is het cijfer met een 6,9 hoger dan gemiddeld in de dienst. Tevens is het cijfer in vergelijking met 2001 iets opgelopen. Binnen de directie Reiniging is weinig veranderd ten opzichte van 2001. Het gemiddelde cijfer van een 5,7 is bijna gelijk aan dat van 2001 en duidelijk lager dan die van de andere directies.

**Figuur 11 Indicatorscore Werkoverleg**

Tabel 10 geeft aan dat vooral de kwantiteit van het werkoverleg is toegenomen, terwijl de kwaliteit gelijk is gebleven. Het percentage dat zegt regelmatig werkoverleg te hebben is opgelopen van 59 naar 69 procent. Echter het aandeel dat tevreden is over de kwaliteit van het werkoverleg is gelijk gebleven, circa 50 procent.

Tabel 10 Percentage (helemaal) mee eens per stelling (indicator 'werkoverleg')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik heb regelmatig werkoverleg	68%	87%	85%	93%	47%	44%	59%	69%
▪ Ik ben tevreden over de kwaliteit van het werkoverleg	60%	54%	61%	70%	41%	39%	49%	52%

Bij de directie Middelen zien we bovengeschetst beeld terug. Van de medewerkers zegt 87 procent regelmatig werkoverleg te hebben, dat is ruim hoger dan de 68 procent van 2001 en flink hoger dan het dienstgemiddelde. Wanneer het om de kwaliteit van het werkoverleg gaat is 54 procent tevreden. Dat is zelfs nog iets lager dan in 2001.

Milieubeheer is de enige directie waar zowel het aandeel dat tevreden is over de kwantiteit als over de kwaliteit is gestegen. Het percentage dat aangeeft regelmatig werkoverleg te was al erg hoog, maar is met 93 procent nog hoger dan in 2001.

Het aandeel werknemers van Milieubeheer dat tevreden is over de kwaliteit is toegenomen van 61 naar 70 procent. Ook dit percentage is flink hoger dan gemiddeld in de dienst.

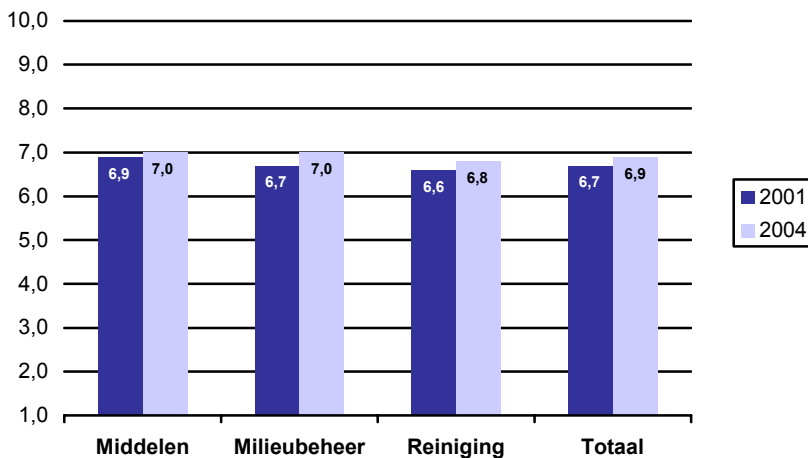
Weinig veranderingen zijn waarneembaar voor de directie reiniging. De percentages zijn vergelijkbaar met die van 2001. Van de medewerkers geeft 44 procent aan regelmatig werkoverleg te hebben en 39 procent is tevreden over de kwaliteit. Dat is in beide gevallen duidelijk lager dan geldt voor de andere directies.

### Bedrijfsinformatie

Ook is bij de medewerkers nagegaan of zij in voldoende mate informatie over de resultaten en de doelstellingen van de dienst als geheel krijgen teruggekoppeld.

Uitgedrukt in een cijfer - tussen één en tien - bedraagt de mate waarin medewerkers worden geïnformeerd omtrent resultaten en doelstellingen van de dienst een 6,9 (figuur 12). Ten opzichte van 2001 een lichte toename. Alle drie directies volgen deze kleine stijging, met geringe onderlinge verschillen.

**Figuur 12** Indicatorscore Bedrijfsinformatie



De stellingen maken duidelijk dat de stijging van de indicatorscore wordt verklaard door een toename van het aandeel medewerkers dat aangeeft voldoende geïnformeerd te worden over de resultaten van de organisatie (tabel 11).



Dit aandeel is gestegen van 52 naar 63 procent en is nu bijna even hoog als het percentage dat zegt voldoende te worden ingelicht over doelstellingen.

Tabel 11 Percentage (helemaal) mee eens per stelling  
(indicator 'bedrijfsinformatie')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ik word voldoende geïnformeerd over de doelstellingen van de organisatie	70%	62%	67%	68%	69%	66%	66%	66%
▪ Ik word voldoende geïnformeerd over de behaalde resultaten van de organisatie	62%	76%	58%	75%	47%	53%	52%	63%

Zowel bij de directies Middelen als Milieubeheer is het percentage dat vindt voldoende te worden geïnformeerd over de resultaten van de organisatie duidelijk gestegen. Voor Middelen geldt een toename van 62 naar 76 procent en voor Milieubeheer is een stijging te zien van 58 naar 75 procent. De directie Reiniging volgt deze ontwikkeling niet. Het aandeel ligt evenals in 2001 rond de 50 procent.

### 5.3 Rol van de leidinggevende

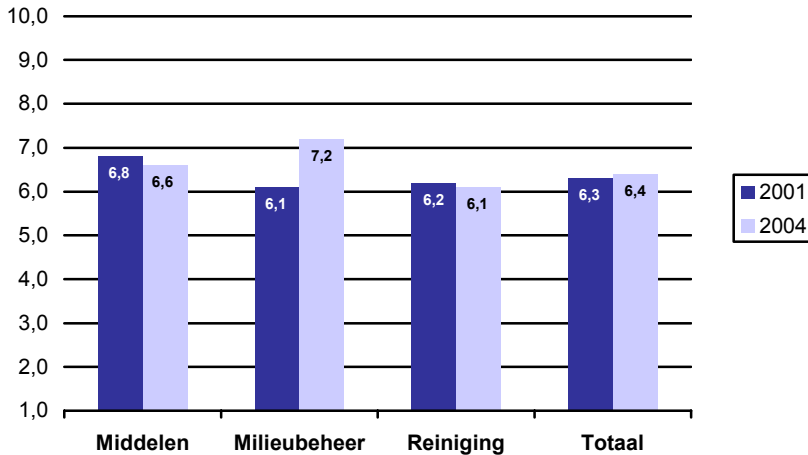
Een goede samenwerking en communicatie met de direct leidinggevende bevordert het algeheel welbevinden bij het werk. Nagegaan is hoe de rol van direct leidinggevendens wordt ervaren door de medewerkers.

De samenwerking en communicatie met de direct leidinggevende wordt beoordeeld met een 6,4 en is daarmee vergelijkbaar met de score van 2001 (figuur 13). Opmerkelijk is de riante stijging bij de directie Milieubeheer. In 2001 werd met een 6,1 nog onder het dienstgemiddelde gescoord, voor 2004 is dat met een 7,4 aanzienlijk hoger.

Ook de percentages voor de dienst als geheel wijken weinig af met die van 2001 (tabel 12). Het meest tevreden zijn de medewerkers over de ruimte die men krijgt voor eigen inbreng binnen het werkoverleg, 70 procent is het (helemaal) eens met bijbehorende stelling. 60 procent is tevreden over het bespreken met de leidinggevende van het eigen functioneren en de hulp die de leidinggevende biedt bij het oplossen van problemen.

Bijna 60 procent van de medewerkers geeft aan tevreden te zijn over het bespreken van de prioriteiten in het werk, het toezien van de leidinggevende op goede werkafspraken en het toezien van de leidinggevende op goed onderling overleg. Over het bespreken van ontwikkelingsmogelijkheden met de leidinggevende zijn evenals in 2001 de minste medewerkers, 43 procent.

**Figuur 13** Indicatorscore Rol van de leidinggevende



Ten opzichte van 2001 zijn de medewerkers van Milieubeheer over de gehele linie meer te spreken over de rol van de leidinggevende. Met bijna elke stelling is zijn meer medewerkers van Milieubeheer het eens dan in 2001. Alleen wanneer het gaat om het bespreken van ontwikkelingsmogelijkheden met de leidinggevende is het resultaat vergelijkbaar. Met de bijbehorende stelling is 54 procent het eens. Dat is overigens wel hoger dan gemiddeld bij de dienst.

De percentages voor Middelen en Reiniging wijken weinig af met die van 2001. De resultaten voor de directie Reiniging zijn in vrijwel alle gevallen iets lager dan gemiddeld in de dienst. Ten opzichte van de andere directies scoort Reiniging minder goed als het gaat om het bespreken van ontwikkelingsmogelijkheden, het toezien op goede werkafspraken, het aangeven hoe over het functioneren wordt gedacht en de ruimte die wordt gegeven om invloed uit te oefenen in het werkoverleg.

Tabel 12 Percentage (helemaal) mee eens per stelling  
(indicator 'rol van de leidinggevende')

Stellingen	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Als ik problemen heb met mijn werk, helpt mijn direct leidinggevende mij met oplossen	60%	61%	53%	75%	59%	61%	60%	65%
▪ Mijn leidinggevende bespreekt met mij welke ontwikkelingsmogelijkheden ik heb	46%	50%	53%	54%	39%	36%	40%	43%
▪ Mijn leidinggevende ziet erop toe dat er goede werkafspraken worden gemaakt	60%	64%	64%	72%	49%	51%	54%	58%
▪ Mijn leidinggevende zorgt ervoor dat het onderling overleg op onze afdeling goed verloopt	47%	50%	46%	77%	52%	45%	51%	55%
▪ Mijn leidinggevende geeft duidelijk aan hoe hij/zij over mijn functioneren denkt	64%	69%	59%	82%	61%	59%	61%	65%
▪ Mijn leidinggevende geeft mij in het werkoverleg voldoende ruimte om invloed uit te oefenen	72%	78%	82%	90%	67%	61%	70%	71%
▪ Mijn leidinggevende bespreekt met mij de prioriteiten in mijn werk	60%	51%	58%	67%	54%	59%	56%	59%

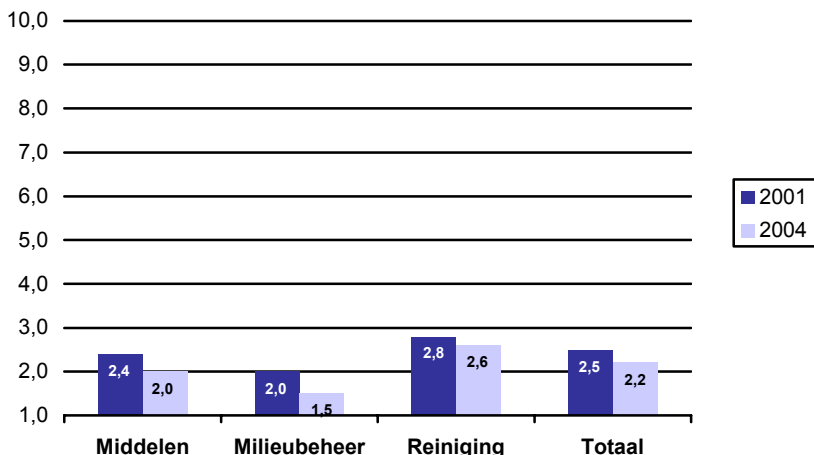
## 5.4 Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag, zoals diefstal, agressie en pestgedrag, heeft een negatieve invloed op de samenwerking, de werksfeer en het functioneren in zijn algemeenheid. Hoe vaak vormen van ongewenst gedrag zich voordoen is samengevat in de hiervoor ontwikkelde indicator.

Voor de indicator geldt hoe hoger de score, des te vaker ongewenst gedrag voorkomt. In figuur 14 is te zien dat de gemiddelde score is gedaald van een 2,5 naar een 2,2. Voor alle drie de vakdirecties is sprake van een afname. Wel is de afname voor de directie Reiniging minder sterk geweest. De score voor deze directie komt voor 2004 uit op een 2,5 en dat is net als in 2001 hoger dan gemiddeld in de dienst.

Het cijfer voor Milieubeheer bedraagt nog 1,5 en nadert daarmee de laagst mogelijke score van 1,0. De vakdirectie Middelen komt voor 2004 uit op een 2,0, een mooie daling ten opzichte van 2001.

**Figuur 14 Indicatorscore Ongewenst gedrag**



In tabel 13 zijn voor alle vormen van ongewenst gedrag duidelijke dalingen te zien in de percentages. Diefstal en agressie worden het meest genoemd, 11 procent geeft aan dat deze vormen af en toe tot vaak voorkomen. In 2001 bedroeg het aandeel voor diefstal nog bijna 30 procent. Het pesten is ten opzichte van 2001 ook behoorlijk terug gedrongen. Bijna 10 procent zegt dat pesten op de werkvloer vaker dan af en toe voorkomt, een halvering ten opzichte van 2001. Verder noemt 6 procent drank- en drugsgebruik en 3 procent ongewenste intimiteiten. Ook hier zijn de percentages twee keer zo laag als in 2001.

Tabel 13 Percentage dat aangeeft dat het voorval af en toe tot vaak voorkomt (indicator 'ongewenst gedrag')

Vormen van ongewenst gedrag	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
▪ Ongewenste intimiteiten	3%	0%	3%	0%	7%	6%	6%	3%
▪ Pesten	9%	0%	6%	0%	26%	16%	19%	8%
▪ Agressie	22%	8%	3%	0%	18%	16%	16%	11%
▪ Drank/drugsgebruik	8%	3%	3%	2%	14%	6%	11%	6%
▪ Diefstal	26%	6%	22%	0%	33%	19%	29%	11%

Als het om vormen van ongewenst gedrag gaat dan doen deze zich nog het meest voor bij de vakdirectie Reiniging. Wel doen een aantal vormen zich minder vaak voor dan in 2001. Het aandeel dat aangeeft dat pesten af en toe tot vaak voorkomt is gedaald van 19 naar 8 procent. Drank- en drugsgebruik wordt met 6 procent ook duidelijk minder vaak gesignaleerd. Dat geldt ook voor diefstal. Een op de vijf medewerkers noemt diefstal, dat was in 2001 nog een op de drie. Verder zegt 6 procent wel eens te maken te hebben met ongewenste intimiteiten, dat is vergelijkbaar met 2001.

Ook bij Middelen en Milieubeheer zijn scherpe dalingen te zien. Bij Milieubeheer wordt door een enkeling nog drank- en drugsgebruik waargenomen, de overige vormen van ongewenst gedrag worden door niemand meer genoemd. Zeker wat betreft diefstal is dat opvallend. In 2001 noemde 22 procent van de medewerkers diefstal als voorval dat af en toe tot vaak voorkomt.

Diefstal wordt door de medewerkers van Middelen ook aanzienlijk minder vaak genoemd. Voor 2004 geeft 6 procent aan dat het voorval zich af en toe of vaker voordoet, in 2001 bedroeg dit aandeel een kwart. Een zelfde ontwikkeling is te zien voor agressie op de werkvloer. Verder geeft niemand nog aan dat ongewenste intimiteiten of pestgedrag zich manifesteren. Drank- en drugsgebruik word door 3 procent waargenomen, ook een daling ten opzichte van 2001.



## 6. Een totaalbeeld van Welbevinden

In dit hoofdstuk wordt getracht een algemeen beeld te schetsen van de verschillende onderdelen van het welbevinden samen. Door de verschillende aspecten bijeen te brengen is nagegaan hoe het welbevinden in zijn algemeenheid wordt ervaren. Indicatorscores zijn ontwikkeld voor de drie afzonderlijke hoofdthema's en het welbevinden in zijn geheel. Hierbij wordt tevens een vergelijking gemaakt met het peiljaar 2001. Verder is onderzocht welke aspecten van welbevinden het belangrijkste worden bevonden door het personeel van de Milieudienst. Daarnaast is nagegaan welke aspecten van welbevinden volgens de medewerkers voor verbetering vatbaar zijn. Ook voor deze onderwerpen zijn de resultaten vergeleken met die van 2001.

### 6.1 Een totaalscore voor welbevinden

Door samenvoeging van de verschillende deelaspecten is voor de drie hoofdthema's en het totale welbevinden een indicatorscore ontwikkeld. Elk deelaspect telt hierbij even zwaar. De score voor het algehele welbevinden komt uit op 7,1, een kleine toename ten opzichte van 2001 (tabel 14).

Tabel 14 Indicatorscores hoofdthema's en algeheel welbevinden naar vakdirectie en peiljaar

	Middelen		Milieubeheer		Reiniging		Totaal	
	2001	2004	2001	2004	2001	2004	2001	2004
<b>Algeheel welbevinden</b>	7,2	7,3	7,0	7,3	6,8	6,9	6,9	7,1
▪ Inhoud en organisatie	7,1	6,9	6,8	7,1	7,2	7,1	7,1	7,1
▪ Werkomstandigheden en werkomgeving	6,9	7,5	6,8	6,9	6,2	6,9	6,6	7,0
▪ Samenwerking en communicatie	7,3	7,5	7,0	7,8	6,7	6,8	7,0	7,2

Als we naar de drie hoofdthema's kijken valt op dat 'werkomstandigheden en werkomgeving' een behoorlijke verbetering laat zien in vergelijking met 2001, de score is opgelopen van een 6,6 naar een 7,0. De toename wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door hogere cijfers voor de arbeidsvoorwaarden en de voorzieningen. Daarnaast ervaren de medewerkers minder overlast van de werkomgeving. Het thema 'samenwerking en communicatie' laat een kleine toename zien van 7,0 naar 7,2.

Voor dit thema geldt dat de score vooral is toegenomen door een hoger cijfer voor het werkoverleg en een lager voor ongewenst gedrag, maar ook op de andere terreinen zijn kleine verbeteringen waarneembaar.

### **Vakdirecties**

Voor de scores op de drie hoofdthema's en het algeheel welbevinden is evenals bij de deelaspecten een onderverdeling gemaakt naar de drie vakdirecties.

#### *Middelen*

Wat betreft 'inhoud en organisatie' is voor de vakdirectie Middelen van een lichte daling te zien tot iets onder het dienstgemiddelde. Een hoger ervaren werkdruk dan in 2001 is hier belangrijkste oorzaak van. Als het 'werkomstandigheden en werkomgeving' gaat is juist sprake van een duidelijke stijging. De score bedraagt voor 2004 een 7,5 en is daarmee ruim hoger dan geldt voor de dienst als geheel. Op alle deelaspecten zijn de scores ten opzichte van 2001 verbeterd. Op het thema 'samenwerking en communicatie' is de score met een 7,5 ook iets hoger dan in 2001. Hier is het met name het minder voorkomen van ongewenst gedrag dat voor de verbetering zorgt.

#### *Milieubeheer*

Vooraf op het thema 'samenwerking en communicatie' scoren de medewerkers van Milieubeheer flink hoger dan in 2001. De score is opgelopen van 7,0 naar 7,8, duidelijk boven het gemiddelde binnen de dienst. Op vrijwel alle punten is het cijfer voor 2004 verbeterd, maar vooral de spectaculaire toename van de score voor de rol van de leidinggevende is opvallend. Ook is het cijfer voor 'inhoud en organisatie' met een 7,1 hoger dan in 2001. Meer medewerkers geven aan het werk goed te kunnen organiseren. Daarnaast is de waardering voor het werk toegenomen. Wanneer het gaat om 'werkomstandigheden en werkomgeving' is voor de directie Milieubeheer weinig veranderd in vergelijking met 2001, de score blijft ongeveer gelijk aan het dienstgemiddelde.

#### *Reiniging*

Binnen de directie reiniging is een mooie verbetering te zien wanneer het gaat om 'werkomgeving en werkomstandigheden'. Het bijbehorende cijfer is toegenomen van een 6,2 naar een 6,9. Hiermee is de achterstand op het dienstgemiddelde vrijwel ingelopen. De werknemers van Reiniging zijn meer te spreken over de arbeidsvoorwaarden en over de voorzieningen. Daarnaast wordt minder dan in 2001 overlast ervaren van de werkomgeving. Wat betreft de overige twee thema's is voor de directie Reiniging weinig veranderd. Wel blijft de score van een 6,8 voor 'samenwerking en communicatie' achter bij de andere twee directies.

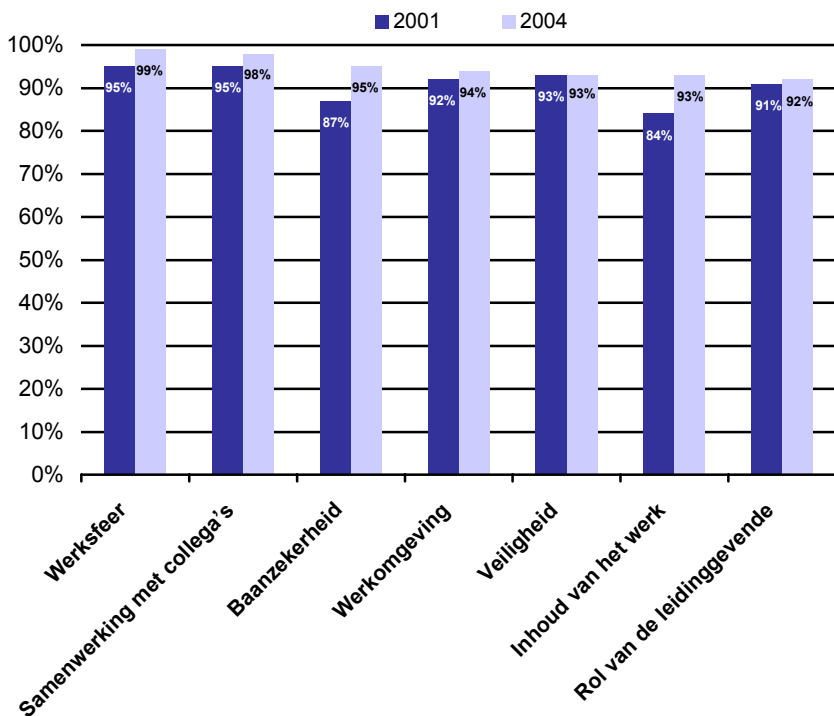


Dit komt omdat lagere cijfers worden gegeven voor de externe samenwerking, het werkoverleg en de rol van de leidinggevende. Daarnaast wordt ongewenst gedrag bij de medewerkers van Reiniging iets vaker waargenomen.

## 6.2 Belangrijkste aspecten van welbevinden

In de vragenlijst is een zogeheten *Quickscan* opgenomen. Middels deze scan kan men op een snelle inventariseren in hoeverre men tevreden is over bepaalde aspecten van het welbevinden. Hierbij zijn items opgenomen uit alle drie de hoofdthema's. Naast het invullen van de mate van tevredenheid, wordt ook gevraagd aan te geven in hoeverre men het aspect als belangrijk beoordeeld. In figuur 15 is de top 7 te zien van de aspecten die als meest belangrijk worden beschouwd voor het welbevinden bij het werk. Hierbij is een vergelijking gemaakt met 2001.

**Figuur 15** Belangrijkste aspecten welbevinden (top 7)



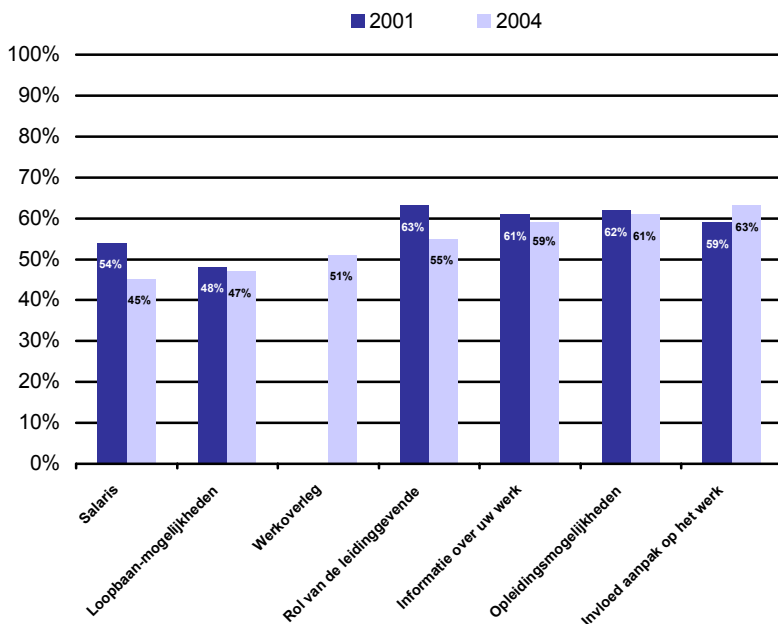
Alle genoemde aspecten in figuur 15 worden in hoge mate belangrijk bevonden. Dat geldt ook voor de aspecten die niet in de figuur zijn opgenomen, alle opgenomen items in de scan worden door 80 procent of meer als belangrijk omschreven.

Toch zijn het vooral de aspecten die betrekking hebben op de persoonlijke omgang met collega's, zoals de werksfeer en de samenwerking, die het meest van belang zijn. Dat was in 2001 ook het geval. Ook aspecten met betrekking tot werkomstandigheden en werkomgeving scoren hoog. Zaken als baan zekerheid, de kwaliteit van de werkomgeving en veiligheid worden door bijna elke medewerker als belangrijk gezien.

### Tevredenheid

In figuur 16 worden de aspecten getoond waar de medewerkers het meest ontevreden over zijn. Over een aantal zaken die met de werkomstandigheden hebben te maken hebben zijn de medewerkers minder tevreden. Het gaat hierbij om: salaris, loopbaanmogelijkheden en opleidingsmogelijkheden. Wat betreft salaris is de tevredenheid ten opzichte van 2001 gedaald. Deze ontwikkeling zagen we ook paragraaf 3.1 (arbeidsvoorwaarden). Verder zijn een aantal aspecten te noemen die te maken hebben met de samenwerking en communicatie. Het aandeel medewerkers dat tevreden is over het werkoverleg, de rol van de leidinggevende en de informatie die wordt verkregen over het werk is lager dan gemiddeld. Deze resultaten wijken weinig af met die van 2001.

**Figuur 16** Aspecten waar de minste medewerkers tevreden over zijn (top 7)

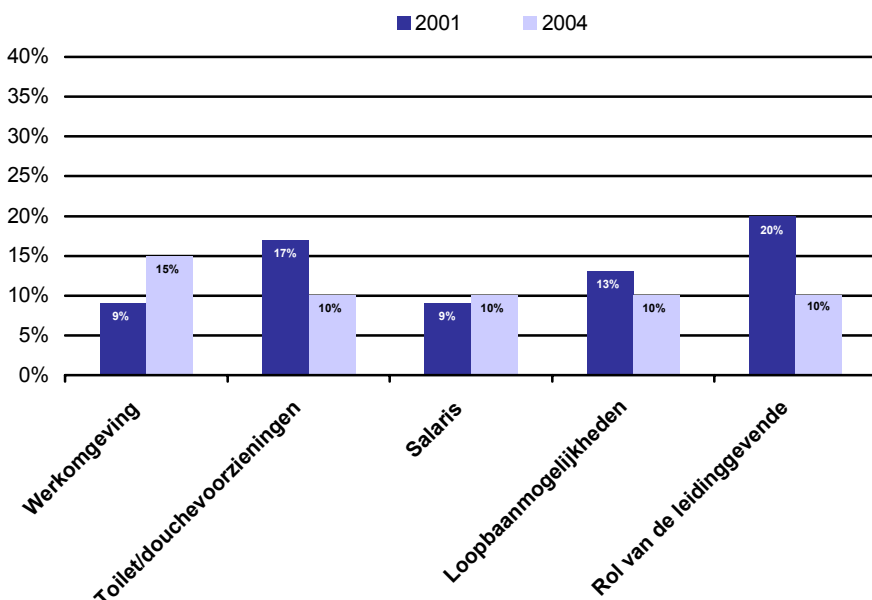


Aspecten waar de medewerkers het meest tevreden over zijn betreffen de veiligheid, de samenwerking met collega's, de parkeervoorzieningen en de baan zekerheid. Ongeveer 80 procent van de medewerkers is tevreden over deze zaken. Voor vooral de parkeervoorzieningen, maar ook voor de baan zekerheid betekent dit een ruime toename ten opzichte van 2001.

### 6.3 Verbeterpunten

Na het invullen van de *Quickscan* is gevraagd of er aspecten zijn die (als eerste) verbeterd zouden moeten worden. Hierbij mochten maximaal drie aspecten worden genoemd. Ruim een kwart heeft deze vraag ingevuld. In onderstaande figuur zijn de meest genoemde aspecten weergegeven.

**Figuur 17 Meest genoemde aspecten die voor verbetering vatbaar zijn**



Van de medewerkers die verbeterpunten noemen zijn er vijf punten die door 10 procent of meer worden genoemd (figuur 17). Het meest wordt de werkomgeving genoemd als verbeterpunt. Hierbij gaat het vaak om schoonmaken, stank, of uitlaatgassen. Dit punt wordt vaker genoemd dan in 2001. Ondanks de toegenomen tevredenheid over de sanitaire voorzieningen (paragraaf 3.2), vindt 10 procent deze voorzieningen voor verbetering vatbaar. Dat is wel duidelijk lager dan in 2001. Het salaris, de loopbaanmogelijkheden en de rol van de leidinggevende worden ook door een op de tien medewerkers als verbeterpunt genoemd. Voor de rol van de leidinggevende betekent dat een forse daling ten opzichte van 2001.



## Bijlage: Een vergelijking tussen enquêteresultaten en bestandsgegevens

Aan het enquêtebestand is door Desan Research Solutions een beperkt aantal uitstroomgegevens uit SZW + toegevoegd. Daardoor is het mogelijk te analyseren in hoeverre beide bronnen in dit opzicht met één stem spreken.

De indeling van respondenten in de categorieën “blijvers” en “uitgestroomden” volgens de enquête kan verschillen van de indeling volgens het SZW + -bestand. In de eerste plaats kan er sprake zijn van een verandering in de situatie van de geënquêteerden: een deel van de oorspronkelijke blijvers kan op het enquêtemoment zijn uitgestroomd en een deel van de oorspronkelijke uitstromers kan weer in de bijstand terecht zijn gekomen. Daarnaast kan het registratiebestand onvolkomenheden bevatten. In onderstaande tabel zijn deze verschillen weergegeven.

Tabel 5.1 In of uit de bijstand volgens het bestand en de enquête (aantallen).

Totaal	Blijver volgens enquête		Uitgestroomd volgens enquête		Subtotaal
		Weer in bijstand (draaideur) op enquêtemoment		Uitgestroomd op enquêtemoment	
Blijver volgens bestand	403	21	8	29	432
Uitgestroomd (geweest) volgens bestand	20	8	138	146	166
Totaal	423	29	146	175	598

De indeling blijkt grotendeels ongewijzigd. Een klein deel (7 procent) van de blijvers volgens het bestand is op het enquêtemoment uitgestroomd of tijdelijk uitgestroomd geweest. En een klein deel (12 procent) van degenen die uitgestroomd of tijdelijk uitgestroomd is geweest volgens het bestand is volgens de enquête te beschouwen als blijver. Deze 20 personen melden in de enquête dat zij sinds 2002 onafgebroken een bijstandsuitkering hebben ontvangen, terwijl uit het registratiebestand blijkt dat zij voor een periode van minstens drie maanden uitgeschreven zijn geweest. Bij deze 20 personen is dus sprake van een wezenlijk verschil tussen beide bronnen. Het is onduidelijk welke bron het bij het juiste eind heeft.

In SZW+ worden de uitstroomredenen geregistreerd. Van eenderde van de (volgens het bestand én de enquête) uitgestroomde (ex-)trajectdeelnemers is de uitstroomreden onbekend, omdat deze niet is ingevuld, er geen inlichtingen zijn, er een "overige oorzaak" in het bestand staat vermeld of er een verhuizing heeft plaatsgevonden. Uit de enquête blijkt dat er sprake is geweest van onderstaande uitstroomredenen (zie tabel 5.2). Bij ongeveer eenderde van de onbekende uitstroomredenen is men uitgestroomd naar regulier werk. Ongeveer een kwart van de onbekende uitstroom is toe te schrijven aan het verkrijgen van gesubsidieerd werk. De overige uitstroomredenen zijn uiteenlopend: men is gaan samenwonen (6 personen), studeren (1 persoon), de partner heeft een betaalde baan gekregen (2 personen), of er is sprake geweest van fraude (1 persoon) of detentie (1 persoon). Bij de resterende 6 personen is er een andere (onbekende) uitstroomreden geweest.

Tabel 5.2 Uitstroomredenen volgens enquête

	Totaal	Regulier werk	Gesubsidieerd werk	Overige redenen
Niet ingevuld	40	14	14	12
Geen inlichtingen	9	5	0	4
Andere oorzaak	1	0	0	1
Verhuizing	1	1	0	0



