[](https://www.google.nl/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjW9K3Yn_PYAhUSyaQKHfy1DAIQjRwIBw&url=https://www.detelefoongids.nl/zorgstroom/19346444/5-1/&psig=AOvVaw3fitVoE9AqlqPYk6dEdqY0&ust=1516974273365826)

Bijlagenboek

Duurzame inzetbaarheid: de regie in eigen handen!

Een kwalitatief onderzoek naar hoe duurzame inzetbaarheid beter kan worden én blijven

*Auteur*

Celine Pouwer

*Cursus*

CU13269 Afstuderen BK-MER

*Opleiding*

Bedrijfskunde-MER

*Studiejaar*

2017 - 2018, semester 8

*Instelling*

HZ University of Applied Sciences

*Afstudeerbegeleider*

Ruud de Groot

*Bedrijfsbegeleider*

Ineke Muizelaar

*Plaats van uitgave*

Arnemuiden

*Datum van uitgave*

14 mei 2018

*Versienummer*

1.0

Inhoudsopgave

[Bijlage 1 Tijdsplanning 3](#_Toc512953089)

[Bijlage 2 Operationalisatie 4](#_Toc512953090)

[Bijlage 3 Topiclijst groepsinterview 5](#_Toc512953091)

[Bijlage 4 Topiclijst interview medewerkers zorg en facilitair 6](#_Toc512953092)

[Bijlage 5 Transcripten interviews medewerkers zorg en facilitair 7](#_Toc512953093)

[Bijlage 6 Transcripten groepsinterviews 153](#_Toc512953094)

[Bijlage 7 Transcripten proefinterviews 171](#_Toc512953095)

[Bijlage 8 Duurzaam inzetbaarheidsbeleid Zorgstroom 185](#_Toc512953096)

[Bijlage 9 Codeboek medewerkers zorg en facilitair jonger dan 45 jaar 190](#_Toc512953097)

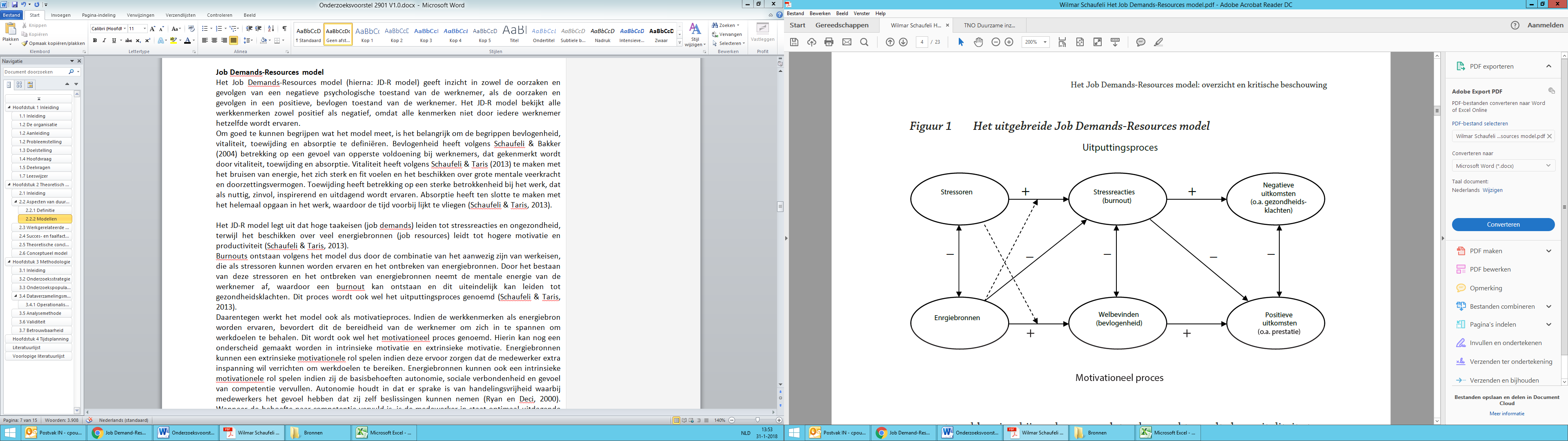
[Bijlage 10 Codeboek medewerkers zorg en facilitair ouder dan 45 jaar 221](#_Toc512953098)

[Bijlage 11 Codeboek groepsinterviews 258](#_Toc512953099)

[Bijlage 12 Implementatieplan aanbevelingen 274](#_Toc512953100)

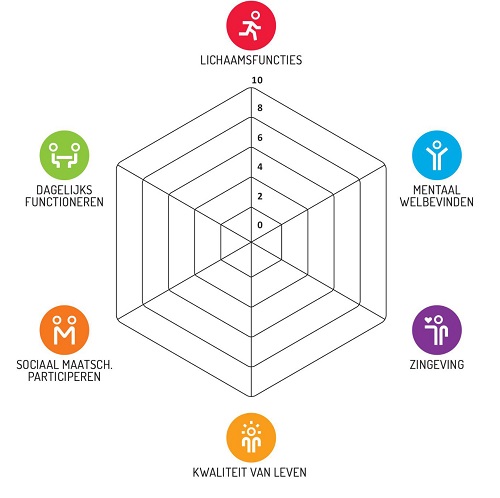
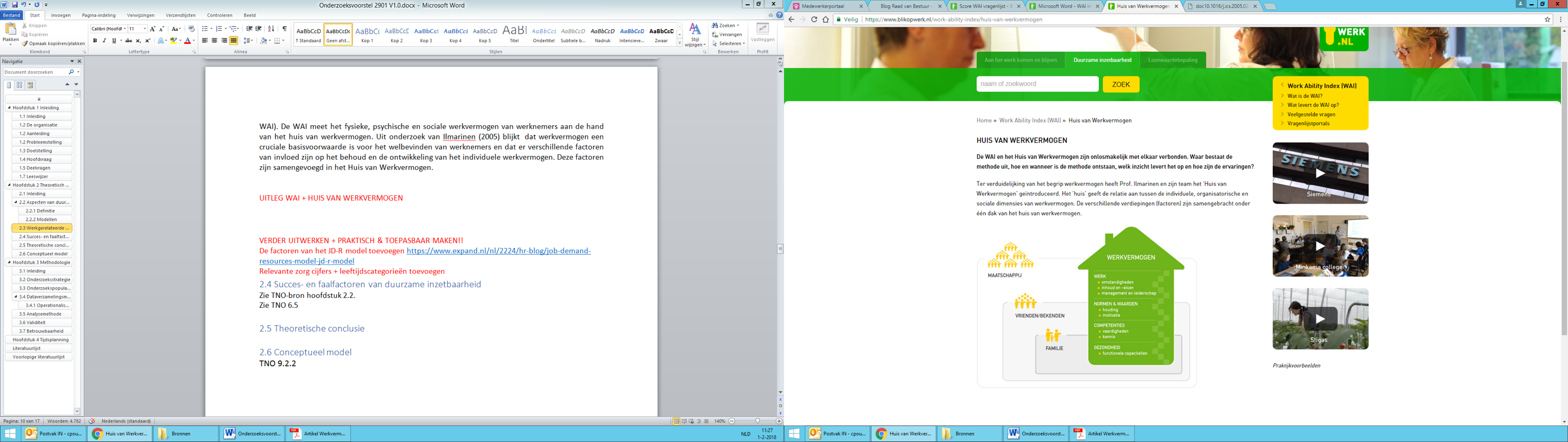
# **Bijlage 1 Tijdsplanning**

# **Bijlage 2 Figuren**



Figuur 1: Job Demands-Resources model (Schaufeli & Taris, 2013)

Figuur 2: Het huis van werkvermogen (Ilmarinen, Tuomi & Seitsamo, 2005)



Figuur 3: Positieve gezondheid (Huber, 2014)

# **Bijlage 3 Operationalisatie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Begrip | Dimensie | Indicator | Interviewvraag |
| Duurzame inzetbaarheid | Vitaliteit | Veerkracht | In hoeverre vind je dat je doorgaans voldoende energie hebt om je werkzaamheden goed uit te voeren? |
| Onvermoeibaar | Voel je jezelf onvermoeibaar als je aan het werk bent? |
| Bevlogenheid | Toewijding | Vind jij jezelf toegewijd tot het werk wat je doet? |
| Absorptie | Voel je wel eens alsof je helemaal opgaat in je werk? |
| Job Demands-Resources Model | Uitputtingsproces | Taakeisen | Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk? |
| Stressreacties | Heb je wel eens stress door de taken die je moet uitvoeren? |
| Ongezondheid | Voel je wel eens dat het uitvoeren van je werkzaamheden een negatief effect heeft op je gezondheid? |
| Burn-out | Heb je last of ooit last gehad van een burn-out door je werk? |
| Motivationeel proces | Energiebronnen | Wat zie jij als energiebronnen? |
| Motivatie | Waar krijg jij motivatie van? |
| Productiviteit | Onder welke omstandigheden werk jij het productiefst? |
| Person-job fit model | Demands-abilities | Gezondheid | Voel jij je gezond genoeg om je werk uit te blijven voeren tot je pensioen? |
| Prestatie | Vind je dat de prestatie die jij levert in je werk voldoet aan de eisen die gesteld worden? Indien nee: wat is volgens jou de oorzaak hiervan? |
| Supplies-values | Motivatie | Raak jij gemotiveerd van het werk wat je doet? |
| Houding | Wat is jouw houding ten opzichte van je werk? |
| Huis van Werkvermogen | Gezondheid | Lichamelijk | Wat heb je nodig om lichamelijk gezond te kunnen werken? |
| Psychisch | Wat heb je nodig om psychisch gezond te kunnen werken? |
| Competenties | Werkbekwaamheid | In hoeverre vind jij jezelf bekwaam voor het werk wat je doet? |
| Normen en waarden | Werknemer/werkgever | In hoeverre komen jouw normen en waarden overeen met die van Zorgstroom? |
| Werk | Werkinhoud | Wat vind je van jouw werkinhoud? |
| Werkdruk | Hoe ervaar je de werkdruk op dit moment? |
| Omgeving | Familie/vrienden | Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou? |
| Positieve gezondheid | Lichaamsfuncties | Energieniveau | Welk cijfer van 1 tot 10 zou jij jouw energieniveau geven? |
| Mentaal welbevinden | Eigen regie | Vind jij dat jij zelf regie zou moeten hebben over jouw duurzame inzetbaarheid? |
| Zingeving | Toekomstperspectief | Hoe zie jij jouw toekomstige loopbaan tot de pensioengerechtigde leeftijd voor je? |
| Doelen en idealen | Welke doelen en idealen streef jij na? |
| Kwaliteit van leven | Geluk | Waar word jij gelukkig van? |
| Ontspannen | Waar word jij ontspannen van? |
| Sociaal maatschappelijk participeren | Sociale contacten | Vind jij dat je voldoende sociale contacten hebt? |
| Betrokkenheid | In hoeverre ben jij betrokken bij jouw eigen duurzame inzetbaarheid? |
| Dagelijks functioneren | Werkvermogen | Hoe zou jij jouw eigen werkvermogen omschrijven en kunnen verbeteren? |

# **Bijlage 4 Topiclijst groepsinterview**

**Introductie**

Allereerst hartelijk dank voor jullie tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot jullie privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn.

Het interview bestaat uit twee delen: eerst een paar vragen over hoe de medewerkers hun werk ervaren. Vervolgens zullen we het hebben over duurzame inzetbaarheid. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar jullie doorgestuurd, zodat jullie het nog kunnen nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar geregistreerd. Hebben jullie nog vragen hierover?

**Het werk**

1. Waar denken jullie dat medewerkers energie van krijgen in hun werk?
2. Wat denken jullie dat als uitputtende taken wordt ervaren?
3. Denken jullie dat er veel stress voorkomt op de werkvloer?
4. Hoe denken jullie dat de werkdruk wordt ervaren?
5. Hoe is de verhouding werk-privé over het algemeen bij de medewerkers? Hebben jullie daar informatie over?
6. Zijn alle medewerkers vakbekwaam genoeg om hun werk goed uit te kunnen voeren?

**Duurzame inzetbaarheid**

1. Wat vinden jullie van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers?
2. Wat vinden jullie van hetgeen wat er nu binnen Zorgstroom gedaan wordt aan duurzame inzetbaarheid?
3. Hoe duurzaam inzetbaar denken jullie dat de medewerkers zich voelen?
4. Wat denken jullie dat medewerkers nodig hebben om nog meer duurzaam inzetbaar te worden en vooral te blijven?
5. Wat werkt volgens jullie wel wat juist niet?

# **Bijlage 5 Topiclijst interview medewerkers zorg en facilitair**

**Introductie**

Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

**Algemeen**

1. Wat vind je van je werk en hoe gaat het met je?
2. Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?
3. Welk cijfer van 1 tot 10 zou jij jouw energieniveau geven?
4. Waar word jij gelukkig en ontspannen van?

**Het werk**

1. Waar krijg je motivatie van?
2. Onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?
3. Hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?
4. Heb je wel eens stress door je werk?
5. Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?
6. Voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?
7. Wat zie jij als energiebronnen in je werk?
8. Vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking met de eisen die gesteld worden?

Indien nee: wat is volgens jou de oorzaak hiervan?

1. Wat heb je nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

**Duurzame inzetbaarheid**

1. Vind jij dat jij zelf regie zou moeten hebben over jouw duurzame inzetbaarheid?
2. In hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden Open, Passie en Samen van Zorgstroom?
3. Hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan verbeteren?

En wat kan Zorgstroom doen om hierbij te helpen?

# **Bijlage 6 Transcripten interviews medewerkers zorg en facilitair**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 1** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 1 |
| Datum | 13-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Welkom bij dit interview voor mijn afstudeeronderzoek. Dit interview gaat over duurzame inzetbaarheid. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe je als medewerker je leven lang gezond en gelukkig kan blijven werken. En wat ik dus ga onderzoeken is wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en ook te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, dan een paar vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal ik nadat het klaar is uittypen en naar je doorsturen, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd, dus ook geen locatie of iets dergelijks. De opname wordt alleen door mij afgeluisterd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor, dank je.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk op dit moment en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Goed, met mij gaat het goed. En van mijn werk? Ja, ik heb er plezier in, dus ik denk dat dat het belangrijkste is. Als je plezier in je werk blijft houden is het goed.*

SP1: Kun je ook aangeven waarom je plezier hebt in je werk?

*SP2: Ik heb een goede afwisseling. Ik werk in het verpleeghuis, maar ik werk ook nog in de thuiszorg. Voor mij is dat best wel een uitdaging. In het verpleeghuis kan ik alles pakken wat ik nodig heb en dat heb ik in de thuiszorg niet, dus dat is een goede combi voor mij. Zo kan ik een beetje creatief worden. Dat vind ik wel leuk.*

SP1: Oké, hartstikke goed. En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Goed.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Nu is het wel goed, maar twee jaar terug niet. Toen is mijn man erg ziek geworden en zelf ben ik* toen ook erg ziek geworden, dus dan is de balans weg. Maar dat is nu weer gewoon op orde.

SP1: Dus het was niet door je werk dat de balans niet op orde was?

*SP2: Nee, nee.*

SP1: Oké en over jouw energieniveau: als je een cijfer tussen 1 en 10 aan je energieniveau mag geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

*SP2: Een 8.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Ik voel mezelf goed, dus dan is het toch prima. Dan doe je ook veel. Ik heb ook wel eens dagen dat het wat minder gaat of dat ik niet lekker in mijn vel zit of dat je een beetje grieperig ben.*

SP1: En hoe komt dat dan dat je wat minder lekker in je vel zit?

*SP2: Te druk misschien of misschien een beetje grieperig. Net als vorige week was ik een beetje grieperig. Ja dan zit je toch niet zo heel lekker in je vel. Dat blijft wel werken en het heerst gewoon. Over het algemeen is mijn energielevel soms te hoog.*

SP1: Te hoog?

*SP2: Ja, soms moet ik echt denken: nu even niet, want het wordt een beetje te.*

SP1: Oké. Lekker veel energie is ook wel goed toch?

*SP2: Ja, maar soms moet je wel aan de bel trekken, want dan ga je misschien te veel doen.*

SP1: Dan loop je jezelf voorbij?

*SP2: Dat moet ik niet doen, nee.*

SP1: En waar word je nu echt ontspannen en gelukkig van? Hoeft niet met werk te maken te hebben, kan een hobby zijn, een activiteit die je doet?

*SP2: Ik doe heel veel hobby’s. Wandelen, ik knutsel heel veel, breien, op stap met mijn vriendinnen. Daar word ik wel blij en gelukkig van.*

SP1: En ook echt ontspannen, zodat je echt je hoofd kunt leegmaken?

*SP2: Ja, ja. Maar dat is meer met wandelen.*

SP1: Ja? Is dat hetgeen waardoor jij je werk goed kan loslaten?

*SP2: Ja hoor, maar dat kan ik toch wel.*

SP1: Heb je daar niet iets extra’s voor nodig?

*SP2: Nee, eigenlijk niet.*

SP1: Oké, nu een paar vragen over je werk. Waar krijg jij motivatie van in je werk?

*SP2: Haha, ik denk van de bewoners, ja. En van mijn collega waar ik heel veel mee werk, dus eigenlijk* *van beide.*

SP1: En kun je zeggen waarom je motivatie krijgt van je collega’s en de bewoners?

*SP2: Ja, omdat het gewoon heel leuk is. Ik werk in een verpleeghuis, dus veel mensen zijn dementerend. Maar als ik ’s nachts bij iemand kom en die belt, omdat hij een ongelukje heeft gehad. Dan zegt hij: ‘goh kind moet je nu helemaal door de kou heen komen’. Dan zeg ik: ‘nee, ik was al in de buurt, dus dat is makkelijk. Dan ben ik zo bij u in huis’. Dan is ze hartstikke blij, dus daar raak ik ook gemotiveerd van.*

SP1: Beetje waardering misschien?

*SP2: Ja, niet zo zeer. Ook wel motiverend. Dat ik denk: ‘ja, daar doe ik het voor’.*

SP1: Oké en je collega’s noemde je net ook?

*SP2: Ja, ik werk vaak met een vaste collega. Wij motiveren elkaar en versterken elkaar ook wel.*

SP1: Is dat dan toevallig dat jullie elkaar zo versterken of is dat ook echt zo ingedeeld?

*SP2: Nee, wij werken gewoon al jaren samen.*

SP1: Oké. En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Als het toch heel druk is. Als het echt druk is. Ik heb wel werkdruk en uitdaging nodig, want het moet allemaal niet te saai worden. Het moet natuurlijk ook weer niet te druk worden.*

SP1: Wat is dan de grens?

*SP2: De grens is net als vorige week. Dan hadden wij vier nachten gewerkt en toen was het echt hartstikke druk. Gewoon van 11 tot 7 uur gaan er bellen en dan moet je eigenlijk om 7 uur klaar zijn, maar dan zijn wij niet klaar. Dan moeten we nog rapporteren, dus uiteindelijk levert dat wel wat stress op omdat je dan nog niet klaar bent.*

SP1: Dus voor jou is de grens als je binnen je werktijd niet je werk kan doen?

*SP2: Ja, dat vind ik wel ja.*

SP1: En is dat vaak?

*SP2: Nee, dat is nu zo’n periode. Volgende week is het misschien weer heel rustig. Er is ook geen pijl op te trekken hoor in het verpleeghuis.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment over het algemeen?

*SP2: Ja, dat heb ik eigenlijk niet hoor.*

SP1: Je ervaart geen werkdruk?

*SP2: Nee, ik ga mezelf ook niet stressen. Ik heb twee handen en ik kan niet iedereen tegelijk helpen. Ik doe mijn best om iedereen gewoon wel te geven wat ze nodig hebben, maar ik ga er niet voor stressen.*

SP1: Heb je ook wel eens stress buitenom je werk?

*SP2: Nee, niet meer. Wel gehad natuurlijk, maar voor de rest niet.*

SP1: En als het heel erg druk is, zoals je net benoemde, heb je dan ook stress?

*SP2: Nee, eigenlijk zijn mijn collega en ik dan twee typetjes. Dan krijgen wij een soort slappe lach. Dan denken wij van: ‘oké, wat zullen we als eerste hier gaan doen’. Nee, wij doen dat altijd wel met humor en hebben dan ook vreselijk veel lol als het dan druk is.*

SP1: Oké, dat is denk ik alleen maar goed.

*SP2: Maar dat heb ik niet met iedereen natuurlijk, dat heb ik wel met haar, maar niet met iedereen.*

SP1: Dus het is wel anders als je met iemand anders samenwerkt?

*SP2: Ja, want die kunnen wel gestrest ervan raken.*

SP1: Raak je dan ook gestrest als iemand anders heel erg gestrest is?

*SP2: Nee, toch niet. Nee, dan probeer ik toch… nee ik kan als een kip zonder kop rond gaan rennen, maar dat schiet niet op. Dat doe ik niet hoor.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Ik zou het niet weten.*

SP1: Dus er zijn geen werkzaamheden die je niet zo leuk vindt of die energie zuigen?

*SP2: Nee, eigenlijk niet.*

SP1: Oké, prima! En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Nou, ik zou niet zonder mijn werk kunnen. Daar haal ik ook positiviteit uit. Je hebt contacten met je collega’s, met je bewoners. Dat vind ik allemaal erg positief. En negatief? Ja, als iets niet lekker loopt. Net als bij ons het alarmsysteem, dat loopt niet altijd even lekker. Soms krijg je zo veel bellen tegelijk dat je een heleboel bellen mist. En dat vind ik wel frustrerend ja. Dat heeft geen invloed op mijn gezondheid, nee.*

SP1: Ook niet op je humeur?

*SP2: Nee, eigenlijk niet. Ik vind het vervelend als het systeem niet goed werkt. Dat vind ik frustrerend.*

SP1: En hoe ga je daar op dat moment dan mee om?

*SP2: Ik kan maar 1 bel tegelijk beantwoorden of helpen. Dus dan vind ik het vervelend voor de mensen, want sommigen moeten dan toch eventjes wachten en dat vind ik wel lastig.*

SP1: Ja, kan ik me goed voorstellen. En wat zie jij als energiebronnen op je werk?

*SP2: Ja ik ben wel een gezelligheidsmens, dus het moet wel een beetje gezellig zijn. Dan vind ik het al wel allemaal prima.*

SP1: En verder?

*SP2: En verder, ja. Mag ik nog een keer de vraag?*

SP1: Ging over welke energiebronnen jij hebt in je werk, dus waar je energie van krijgt in je werk?

*SP2: Oh, ja energiebronnen. Als alles lekker loopt en alles goed gaat, dan denk ik ‘kijk, daar heb ik mijn plezier in’. Ik ben ook nog ergocoach, dus ik krijg ook energie als ik mijn kennis kan overdragen aan mijn collega’s door middel van een tiltraining ofzo. Daar krijg ik ook energie van.*

SP1: En vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot wat er van je verwacht wordt?

*SP2: Ja, ik denk het wel. Maar ik denk ook inderdaad net als vorige week ’s nachts. Dan kom je ergens iets tekort, omdat het dan te druk is. Dan kan ik mijn werk niet helemaal doen zoals ik zou willen. Dan weet ik dat er weer iemand anders zit te wachten. Even een praatje gaat op dat moment dan even niet en dat vind ik lastig.*

SP1: Zit je dan wel nog steeds lekker in je vel als je op zo’n manier aan het werk bent?

*SP2: Jawel, maar soms kom ik dan wel weer eens terug en dan moeten anderen even wachten. Ja, dat is dan zo. Het is niet dat ik dan niet lekker in mijn vel zit. Ik kan niets aan het systeem veranderen. Als ik dan zou kunnen veranderen, zou ik het doen, maar ik kan het gewoon niet zelf veranderen.*

SP1: Dus je trekt het jezelf niet aan?

*SP2: Nee, want ik doe mijn best en probeer iedereen zijn zorg te geven die hij nodig heeft. Maar op dat moment kan ik even geen babbeltje maken.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Nou, psychisch eigenlijk niets, want wat dat betreft kan ik het allemaal wel achter me laten als er iets is. En lichamelijk… ja. Doordat ik ergocoach ben, let ik natuurlijk sowieso wel op mijn fysieke belasting. Als het echt heel erg de pan uitrijst, trek ik ook wel aan de bel natuurlijk. We hebben nu geen manager natuurlijk, maar als die er weer is, trek ik wel aan de bel.*

SP1: Weet je wel bij wie je nu terecht zou kunnen?

*SP2: Ja, bij de manager van Nieuw-Sandenburgh. Die kwam een keer in de week, maar dan moet ik er natuurlijk ook net zijn. Maar anders kan ik ook altijd bellen als het heel erg nodig is. Ik weet wel waar ik terecht kan als het nodig is.*

SP1: Ervaar je dat nu, die fysieke belasting?

*SP2: Nee, vorige week was het wel hoog.*

SP1: Heb je dan ergens last van?

*SP2: Nee, ik heb nergens last van…*

SP1: Misschien wat meer vermoeid?

*SP2: Ja, dat kan. Maar een nachtdienst is fysiek natuurlijk altijd al zwaar. Ik ben het wel gewend, een nachtdienst. Ik werk in de thuiszorg ook en dan denk ik: ‘goh, hier word ik echt niet moe van’. Het is toch een andere tak van sport.*

SP1: Misschien ook te maken met de hoeveelheid energie die je hebt?

*SP2: Ja, dat kan. Ik heb gister gewerkt en had ik een heel saai rondje. Dat heb ik ook gezegd: ‘ik vind het echt een saai rondje dit’. Dan denk ik van: ‘het is toch anders dan werken in het verpleeghuis’.*

SP1: Heb je dan nog wel motivatie als je zo’n saai rondje hebt?

*SP2: Ja, want dat heb ik nog maar één keer gehad hoor. Ik heb meestal niet van die saaie rondjes. Toevallig deze keer een keer, maar ik heb nooit geen saaie rondjes.*

SP1: Gelukkig. Dan ga ik nu over naar duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het was?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Wat bedoel je daarmee?*

SP1: Duurzame inzetbaarheid gaat natuurlijk over hoe je zo lang mogelijk gezond en gelukkig kan blijven werken. En vind je dat je daar zelf inspraak en invloed in moet hebben?

*SP2: Ja, dat vind ik wel.*

SP1: En waarom vind je dat?

*SP2: Dan houd je werk het langste vol denk ik. Als er allemaal regels van bovenaf wordt opgelegd waaraan je moet voldoen, daar schiet je niets mee op. Maar als je dan de regie zelf hebt, dan kun je zelf nog eens een keer met ideeën komen, waardoor je toch langer je werk kunt blijven doen.*

SP1: En heb je al ideeën over wat misschien anders kan waardoor je langer en met meer plezier kunt werken?

*SP2: Nee, op dit moment eigenlijk niet. Nee, het gaat doet. Als ik klachten zou krijgen, moet ik misschien denken dat iets anders moet, maar dat heb ik niet. Ik ga fluitend naar mijn werk.*

SP1: Dat is goed toch! Dus Zorgstroom kan eigenlijk niets doen om het jou nog meer naar de zin te maken en nog meer mogelijkheden te bieden?

*SP2: Ja, nou wel het piepensysteem. Dat mogen ze wel veranderen hoor. Dat er een goed systeem komt, want dit werkt af en toe niet.*

SP1: Zodat je beter de mensen kunt helpen en verzorgen?

*SP2: Ja en dat je geen bellen mist, want als er natuurlijk vijf mensen tegelijk bellen, mis je ergens bellen.*

SP1: Ja en dat geeft frustratie?

*SP2: Ja, dat vind ik wel. Dat kan eigenlijk gewoon niet. Je moet iedereen gewoon kunnen zien. Op dit moment slapen mensen heel erg slecht.*

SP1: En hoe denkt u dat dat komt?

*SP2: Ja ik weet het ook niet. Misschien gewoon een periode. Ik durf het niet te zeggen.*

*Dat zorgt natuurlijk wel dat er weer meer belletjes komen. Ja of dat mensen meer vallen, dus dan moet je ze toch weer helpen en ze weer van de grond af halen. Dat is toch weer fysieke belasting natuurlijk.*

SP1: Ja en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Passie en samen kan ik mezelf heel goed in vinden, open weet ik eigenlijk niet.*

SP1: En kun je toelichten waarom je je goed kunt vinden in Passie en Samen?

*SP2: Nou, ja. Ik ga er altijd vanuit of je nu schoonmaker bent of directeur en alles wat ertussen zit. Je moet het allemaal samen doen, je kan het niet alleen. We moeten het met z’n allen doen, dat blijf ik gewoon belangrijk vinden. Ik vind samenwerken ook heel erg belangrijk, want alleen kan je dingen toch niet voor elkaar krijgen. Die passie die hebt ik wel en die blijf ik nog wel houden denk ik, dat gaat niet meer weg. Open weet ik eigenlijk niet. Ik weet niet of er zo’n open cultuur is.*

SP1: Ervaar je dat niet nu, een open cultuur?

*SP2: Grotendeels wel, maar niet altijd.*

SP1: Kun je toelichten waarom je dat niet ervaart?

*SP2: Nou als je soms in een team werkt en er is wat aan de hand, wordt er wel eens omheen gedraaid. Dat vind ik dus niet open.*

SP1: En hoe zou je dat dan liever zien?

*SP2: Gewoon dat het wel gezegd wordt.*

SP1: En wie zou dat dan moeten zeggen op dat moment?

*SP2: Collega’s. Dat vind ik wel zo eerlijk. Binnen de organisatie niet hoor. Ik kom niet genoeg op de Breestraat om dat allemaal te zien, maar je kan hier wel zo naar binnen stappen als je ergens mee zit denk ik, dus dat vind ik wel positief.*

SP1: Dus meer openheid onder de collega’s, dat zou jij fijn vinden?

*SP2: Ja dat zou ik wel prettig vinden ja en dat is op beide locaties wel.*

SP1: Dan ben ik eigenlijk door mijn vragen heen. Heb je nog vragen?

*SP2: Nee, ik hoor ook wel eens mensen klagen over Zorgstroom, maar het gras is echt niet groener bij de buren hoor. Overal is er wat en het is gewoon een leerproces. Als de directeur iets verkeerd doet, denk ik ‘ook dat is een mens en ook dat zijn leermomenten’ en die hebben we allemaal. Ik denk wel dat we met z’n allen proberen om iedereen goede zorg te geven, op wat voor manier dan ook.*

SP1: Vind je dan wel dat er leerpunten liggen waarvan je denkt: ‘oh dat kan echt wel beter binnen de organisatie’?

*SP2: Nou, een stukje communicatie mis ik soms wel eens, maar dat komt omdat ik in de nachtdienst zit.*

SP1: Waarom mis je dat op dit moment?

*SP2: Nou goed er gaan natuurlijk wel eens mailtjes rond. Dit gaat niet over de thuiszorg trouwens hoor, alleen intramuraal. Er gaan weleens mailtjes rond over het afscheid van iemand. De nachtdienst ziet die mailtjes niet, dus dan mis je dat gewoon. Dat vind ik wel eens jammer en dat hebben we ook al meerdere keren aangegeven. Over dat we dat gewoon missen. Belangrijke informatie moet ook gewoon naar de nachtdienst gestuurd worden, want het wordt dan naar alle afdelingen gestuurd, behalve de nachtdienst. Nu tegenwoordig is het iets verbeterd, omdat we het weer hebben aangekaart. Dat werkt niet zo, want als iemand afscheid neemt waar je lang mee hebt gewerkt of die je al heel lang kent, is het wel fijn als je daarnaar toe kunt gaan.*

SP1: Bij wie kaart je zoiets dan aan?

*SP2: Dat hebben we toen bij de manager en teamcoach aangekaart. Over dat wij de belangrijke dingen echt missen. Het gaat wel iets beter, maar soms worden we nog wel vergeten als nachtdienst.*

SP1: Verder nog verbeterpunten, buitenom de communicatie?

*SP2: Nee, je kunt jezelf overal wel druk om maken, maar dat helpt toch niet. Zo steek ik ook niet in elkaar. Overal is wat en het kan niet altijd vlekkeloos verlopen. Dat willen we altijd wel, maar dat kan niet. Wel mis ik functioneringsgesprekken wel eens, niet zozeer om mijn functioneren, want ik ga ervan uit dat ik het goed doe. Ook omdat ik bijna nooit iets hoor, maar tijdens zo’n gesprek kun je ook nog wel eens dingen aangeven, zoals of je een cursus wilt doen.*

SP1: Oké, nou helder. Dan wil ik je hartstikke bedanken voor je antwoorden en je tijd.

*SP2: Nou graag gedaan.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 2** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 2 |
| Datum | 14-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst bedankt voor uw tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en wat ik zal doen voor uw privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. We hebben voor het interview natuurlijk al eventjes gehad over wat duurzame inzetbaarheid is. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te worden en ook te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal ik nadat het is afgenomen uittypen en naar u doorsturen, zodat u het nog kunt nalezen. Pas als u het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of u ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heeft u nog vragen hierover?

*SP2: Ja, heel duidelijk.*

SP1: Dank u wel. Dan gaan we beginnen met de eerste vraag: wat vindt u van uw werk en hoe gaat het nu met u?

*SP2: Ik vind het heel leuk, het werk. En zo lang ik ’s nachts kan blijven werken, gaat het prima met me.*

SP1: U vindt ’s nachts werken fijner?

*SP2: Ja, dat vind ik veel fijner dan overdag werken.*

SP1: Waarom?

*SP2: Je bent alleen, dus je bent echt op jezelf aangewezen. In sommige gevallen kan ik een collega raadplegen, maar het meeste moet je toch zelf op zien te lossen en dat vind ik leuk om te doen.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij u?

*SP2: Hoe bedoel je dat?*

SP1: De balans tussen werk en privé, dus of u uw werk kunt loslaten of dat u het mee naar huis neemt?

*SP2: Heel soms als er echt iets is voorgevallen, neem ik het wel eens mee naar huis. Voor de rest: om 7 uur trek ik de deur dicht en dan is het ook klaar.*

SP1: Heeft u daar dan ook last van als u het meeneemt naar huis?

*SP2: Het ligt er al aan wat het is geweest wat ik meeneem. Soms kan het een heel ontevreden gevoel zijn. En soms, zeker in het geval van overlijden ofzo. Met de ene bewoner heb je een betere klik dan met de andere bewoner en bij sommigen heb je het best even moeilijk, ook al na zo veel jaar. Dat blijft gewoon.*

SP1: Oké en wat doet u daaraan als u daar last van heeft? Praat u daarover met collega’s of kunt u uw ei thuis kwijt?

*SP2: Ik praat er meestal met collega’s over, want die kennen de situatie toch beter dan thuis natuurlijk.*

SP1: Ja, oké. En als we het over uw energieniveau hebben, dus hoeveel energie u heeft. Als u een cijfer tussen de 1 en de 10 zou mogen geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

*SP2: Ja, toch altijd een 10.*

SP1: Een 10!?

*SP2: Ja!*

SP1: Kunt u uitleggen waarom of hoe dat komt?

*SP2: Omdat ik nooit voel dat ik moe ben, ik weet niet wat dat is. Ik kan ook altijd door blijven gaan.*

SP1: Is dat iets goed volgens u?

*SP2: Soms wel en soms niet.*

SP1: Wanneer wel en wanneer niet?

*SP2: Ik werk nu omgerekend 48 uur achter elkaar, 6 nachten. Ik heb een poos gehad dat ik ook nog overdag erbij werkte en dan had ik soms weken van 78 uur ofzo. Het is dat ik dan moest zeggen van: ‘nu even niet’. Dat was niet omdat ik moe was, maar gewoon omdat ik denk: ‘er is nog meer dan het werken alleen’.*

SP1: Dus om uzelf in bescherming te nemen?

*SP2: Ja.*

SP1: En merkt u dan ook als u zoveel werkte dat u daar last van had?

*SP2: Nee hoor.*

SP1: Nee, oké. Waar wordt u echt gelukkig en ontspannen van? Kan iets zijn buitenom uw werk, een hobby, activiteit.

*SP2: Alleen al als het mooi weer is. Dat maakt mij al blij.*

SP1: En verder? Heeft u bijvoorbeeld een hobby of activiteit die u graag doet?

*SP2: Wandelen met mijn honden en gewoon in en om het huis van alles doen, buiten in de tuin.*

SP1: Alles op het gemakje?

*SP2: Ja, alles op het gemakje dan.*

SP1: Dan ga ik nu een paar vragen stellen over het werk. Waar krijgt u motivatie van?

*SP2: Ehm. Ja als collega’s ook meewerken en als ik iets vraag en het wordt gedaan, dat motiveert mij ook weer om verder te gaan. Af en toe heb ik wel eens dat ik iets vraag wat ik zelf niet op kan lossen en dan wordt er niets mee gedaan. Dan baal ik heel erg.*

SP1: Raakt u niet gemotiveerd van en werkt misschien wel frustrerend voor u?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werkt u het productiefst?

*SP2: Ja, als er toch wel een beetje druk achter staat.*

SP1: Werkdruk?

*SP2: Ja.*

SP1: En ervaart u op dit moment veel werkdruk?

*SP2: Nee.*

SP1: Heeft u wel eens een periode gehad dat u veel werkdruk heeft ervaren?

*SP2: Ik heb wel eens nachten erbij zitten wat heel druk is, dat je amper aan eten toekomt.*

SP1: En heeft u daar dan ook stress door.

*SP2: Dat probeer ik zo min mogelijk, want als ik heel gestrest ben, hebben de bewoners daar ook last van.*

*SP1: Maar u zegt dat u geen stress probeert te hebben, maar heeft u er dan wel eens last van? Want het kan natuurlijk wel dat u het goed kunt verbloemen voor de bewoners, maar dat u er eigenlijk wel last van heeft. Is dat zo?*

*SP2: Soms wel ja.*

SP1: En wat doet u daar dan aan om die stress even kwijt te kunnen?

*SP2: Toch gewoon proberen rustig te blijven, want dan heb ik wel eens dat er 4 of 5 achter elkaar bellen dat ze moeten plassen ofzo. Als ik er met één bezig ben, zeg ik ook: ‘ik ben nu bezig, er zijn er nog 4 voor u’. Dan weten ze ook dat het nog even duurt, want als ik dat niet zeg of als ik zeg dat ik er zo aankom, blijven ze bellen en dat voert de stress nog erger op natuurlijk.*

SP1: Ja, dus door duidelijk te zijn naar de bewoners probeert u de stress voor uzelf zo klein mogelijk te houden?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en wat ziet u als uitputtende werkzaamheden in uw werk, dus bijvoorbeeld werkzaamheden die energie kosten?

*SP2: Nou, weinig.*

SP1: Er zijn geen werkzaamheden die energie kosten of waarvan u weinig energie krijgt?

*SP2: Nee.*

SP1: Nou, dat is hartstikke goed denk ik. Voelt u wel eens dat uw werk een positief of negatief effect heeft op uw gezondheid?

*SP2: Nee, ook niet.*

SP1: Ook niet positief?

*SP2: Ja, positief wel.*

SP1: Kunt u dat toelichten?

*SP2: Nou, ja. Het is sinds ik die nachtdiensten draai, ben ik ook eigenlijk nooit ziek. Vorig jaar één of twee keer één of twee dagen ziek geweest, maar dan was het al jaren geleden.*

SP1: Oké, dat is positief. Dus geen negatief effect en positief effect is voor u dat u eigenlijk bijna nooit ziek bent?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en wat ziet u als energiebronnen in uw werk, dus waar krijgt u energie van in uw werkzaamheden?

*SP2: Hm, even denken hoor.*

SP1: Dat mag, is geen probleem.

*SP2: Ja, als alles goed loopt en als ik de avonddienst aflos en dat is allemaal op rolletjes gegaan en ik kan dan gewoon weer verder. Dat geeft toch wel meer energie dan wanneer je komt en het is een zootje, dat je dat eerst nog allemaal moet gaan doen en dat je dan pas aan je eigen werkzaamheden kan beginnen. Verder zou ik nog willen zien dat er waardering en belangstelling van leidinggevende is. Dat zou me ook meer energie geven. Ik zie en hoor haar bijna nooit, alleen bij teamoverleg.*

*De laatste keren laat ze alleen wat horen als iets niet goed is gegaan. Een complimentje of wat persoonlijke belangstelling zou wel op zijn plaats zijn.*

SP1: Ja, dat kan ik me voorstellen en verder nog zaken waarvan u energie krijgt of wat u fijn vindt?

*SP2: Nou, ja. Als ik van vrije dagen terugkom, dat de bewoners ook zeggen dat ze blij zijn dat ik er weer ben.*

SP1: Dus een stukje waardering?

*SP2: Ja en net als nu als ik vakantie heb en dat er bewoners bij zijn die zeggen een klacht te gaan indienen, omdat ze niet willen dat ik op vakantie ga. En dan denk ik van: ‘ja, ik ben op de goede weg bezig’.*

SP1: Dus waardering van de bewoners krijg u veel energie van?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké, krijgt u veel waardering?

*SP2: Nou, niet allemaal. Mijn vaste klantjes, de meesten, toch weer wel dat ze blij zijn.*

*Dat is leuk om te horen denk ik.*

SP1: Ja.

*SP2: Even kijken hoor: wat heeft u nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?*

SP1: Ja gewoon op deze voet door blijven gaan.

*SP2: U heeft niets extra’s nodig?*

SP1: Kunt u dan toelichten waarom het zo goed gaat, waardoor dat komt?

*SP2: Omdat ik het gewoon naar mijn zin heb en omdat ik gewoon die nachtdiensten kan blijven draaien.*

SP1: Oké, nu een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kan u nog een beetje voor de geest halen wat het is?

*SP2: Ja, dat je in ieder geval… ehm, even denken hoor. Ja gewoon met veel plezier en zin naar je werk gaan.*

SP1: Ja, klopt. En gezond zijn en blijven. Dat is ‘m ja. Vindt u dat u zelf regie zou moeten hebben over uw eigen duurzame inzetbaarheid? Dus dat u zelf dingen mag bepalen?

*SP2: In feite mag ik dat al.*

SP1: Kunt u daar een voorbeeld van geven?

*SP2: Ze hebben een paar keer gehad dat ze mij iedere keer 3 nachten en dan weer een paar nachten vrij en dan weer. Dat gaat opbreken, dus daar heb ik het met degene van de planning over gehad en nu doet ze gewoon dat ze me 6 nachten inzet en dan ben ik een week vrij. Dat probeert ze ook zo veel mogelijk te doen.*

SP1: Dus u vindt wel dat u zo veel mogelijk regie erover zou moeten hebben?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké. En in hoeverre kunt u zich vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: En hoe bedoel je dat precies?*

SP1: Nou de kernwaarden van Zorgstroom zijn Open, Passie en Samen. Dat is waar Zorgstroom voor wil staan. Dus mijn vraag is: kunt u zich daarin vinden? Vindt u het goede kernvragen, past het bij u?

*SP2: Ja, toch wel.*

SP1: Kunt u uitleggen waarom?

*SP2: Ja, ik denk als het dingen zijn waar ik het niet mee eens zou zijn, dat ik niet zo lang al bij Zorgstroom zou werken. Als het echt me tegen staat, zou ik er niet meer werken denk ik.*

SP1: Dus u heeft wel passie voor uw werk?

*SP2: Dat zeker*

SP1: En u houdt ook van open zijn, open cultuur?

*SP2: Ja.*

SP1: En Samen, kunt u daar iets over zeggen?

*SP2: We moeten het gewoon met z’n allen samen doen, met het hele team. Als er bij zijn die net iets andere gedachten hebben, dan is het moeilijker om toch één team te gaan vormen. Dat is gewoon moeilijk.*

SP1: Is dat vaak, dat het moeilijk is om één team te vormen?

*SP2: Nou, nee.*

SP1: Dus dat samen-gevoel is er altijd wel?

*SP2: Ja, ja.*

SP1: Dan heb ik nog één vraag: hoe denkt u dat uw duurzame inzetbaarheid kan verbeteren en wat kan Zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Op dit moment niks, want het gaat gewoon goed.*

SP1: En om het misschien nóg beter te laten gaan?

*SP2: Dat zou ik zo niet weten, want het gaat gewoon goed naar mijn zin.*

SP1: Dat is hartstikke mooi. Dan ben ik door mijn vragen heen. Heeft u zelf nog vragen over de vragen die ik heb gesteld, over mijn onderzoek of over het interview zelf.

*SP2: Nee.*

SP1: Wilt u nog iets kwijt over het interview of onderzoek?

*SP2: Nee, ik hoop dat ik er iets aan bij heb kunnen dragen.*

SP1: Ja, natuurlijk. Alle antwoorden zijn goed hoor. Dan wil ik u hartelijk bedanken voor uw tijd.

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 3** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 3 |
| Datum | 14-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer, of je een zorgmedewerker bent of medewerker facilitair en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, maar je mag mijn naam erbij zetten hoor als je dat wilt.*

SP1: Nee, het is allemaal anoniem.

*SP2: Oké, dat is prima.*

SP1: Nou, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk echt fantastisch. Ik had het echt tien jaar eerder moeten doen. Het gaat goed, ik ga met plezier naar mijn werk en het voelt niet alsof ik aan het werk ben. Een paar keer al gehad dat ik ongemerkt langer bleef dan nodig was. Het is gewoon fantastisch.*

SP1: Kun je uitleggen waarom je het zo fantastisch vindt?

*SP2: Ja, het contact met de mensen, leuk collega’s, iedere dag is weer anders, met de bewoners heb je ook een andere band steeds. Ik heb hiervoor tien jaar in de detailhandel gezeten en dan is iedere dag een beetje hetzelfde en dat is in de zorg totaal niet zo.*

SP1: En dat is wel iets wat jij nodig hebt, afwisseling?

*SP2: Ja en een stukje zelfstandigheid.*

SP1: En dat heb je wel nu?

*SP2: Ja, zeker. De eerste drie maanden stond ik overgepland, dus dan loop je eigenlijk mee met je werkbegeleidster en dan wordt alles een beetje uitgelegd. Na die drie maanden word je eigenlijk een soort van indirect losgelaten en dan mag je zelf je bewoners gaan helpen, handelingen doen en dan heb je ook het idee dat je het allemaal zelf kan. Ik haal er dan wel voldoening uit, ja. Erg leuk.*

SP1: Oké en hoe is de balans tussen werk en privé nu voor jou?

*SP2: Ik kan het heel makkelijk loslaten, maar dat heb ik altijd wel gekund. Ik heb wel in het begin toen er een bewoner op sterven lag stiekem gekeken op het medewerkersportaal hoe het met haar gaat en of ze nog leefde of al was gegaan. Ik kan het wel heel makkelijk loslaten.*

SP1: Oké en doe je daar ook iets voor om dat makkelijk los te kunnen laten of zit dat in je?

*SP2: Dat zit gewoon in me, ja. Was bij de detailhandel ook: deur op slot en morgen weer een dag. Dat is nu ook. Als ik naar buiten loop denk ik: ‘morgen ben ik er weer en dan zie ik het wel weer’.*

SP1: Oké en welk cijfer zou jij jouw energieniveau geven als je zou mogen kiezen? 1 is heel slecht, 10 is super goed.

*SP2: Energie om naar het werk te gaan of energie in het algemeen?*

SP1: Algemeen

*SP2: Ja, 8 denk ik.*

SP1: Kun je toelichten hoe het komt dat je een hoog energieniveau hebt?

*SP2: Vind je dat hoog?*

SP1: Ja 8 van de 10 is hoog toch?

*SP2: Ja, ik haal heel veel energie uit mijn werk en ik heb er ook altijd echt zin in om te werken. Dus dan geeft dat jezelf een beetje een adrenaline-kick, dat je weer mag.*

SP1: Oké, dat is goed. Waar word jij gelukkig en ontspannen van? Buitenom je werk wat je net al noemde. Heb jij activiteiten wat heel erg ontspannend voor jou is?

*SP2: Ik voetbal, ik fitness en ik ga graag met vrienden of met mijn vriendin iets doen, dus dat is wel leuk. Af en toe in de stad wat drinken, een dagje weg of in de kroeg. Dus, ja.*

SP1: En daar word jij echt ontspannen van en daardoor kun je alles nog meer loslaten?

*SP2: Ja, juist, ja.*

SP1: Oké, nu een paar vraagjes over je werk. Waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Ja… ja waar niet van eigenlijk. Van alles wel.*

SP1: En kun je het benoemen waar je motivatie van krijgt?

*SP2: De reacties van bewoners die krijgt, tussentijdse evaluaties, feedback vanuit school. Dan krijg ik wel het gevoel dat ik voor mezelf echt goed bezig ben en dan heb ik nog meer zin om te gaan werken.*

SP1: Dus waardering?

*SP2: Ja, eigenlijk wel. Beknopt samengevat wel ja.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Druk.*

SP1: Werkdruk?

*SP2: Ja.*

SP1: En waar ligt dan de grens, want ik kan me voorstellen dat lekkere werkdruk is fijn, maar op een gegeven moment kan het ook doorslaan natuurlijk. Waar ligt voor jou de grens?

*SP2: Ben ik nog niet tegengekomen eigenlijk.*

SP1: Kun je je er een voorstelling bij maken of heb je daar nu nog geen zicht op?

*SP2: Nee, nu niet echt 1 2 3 zicht op, nee.*

SP1: Ervaar je werkdruk nu?

*SP2: Soms ‘s ochtends met de ADL. Dus met de ochtendzorg. Als we een zieke hebben of er moet een collega beneden helpen, waardoor we in een keer met 1 of 2 minder staan. We moeten toch zorgen dat ze voor 10 uur aan de koffie zitten. De meeste bewoners hebben een vast tijdstip dat ze geholpen willen worden, dus daar moet je je zo veel mogelijk aan proberen te houden. Als je dan met 1 of 2 personen minder staat, merk je al een wereld van verschil. De ene bewoner heeft ook een zwaardere ochtendzorg dan de ander.*

SP1: Heb je dan ook stress daardoor?

*SP2: Nee.*

SP1: Heb je überhaupt stress?

*SP2: Nee.*

SP1: Kun je toelichten waarom je geen stress ervaart?

*SP2: Ik kan dingen heel makkelijk opzij zetten en loslaten. Niet op persoonlijk vlak zeg maar. Even heel iets stoms: stel wij kennen elkaar al langer en jij bent boos op mij bijvoorbeeld, kan ik dat niet loslaten. Dan wil ik weten waarom en wil ik dat ook uitgesproken hebben met je, dat wel. Met werkgerelateerde dingen of met vrienden: ik leg het heel makkelijk naast me neer, morgen weer een dag.*

SP1: Ja, oké. Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk? Je hebt net al benoemd dat je het eigenlijk super naar je zin hebt, maar als je iets zou moeten noemen?

*SP2: Wat echt uitputtend is voor mij?*

SP1: Ja, mentaal of fysiek…

*SP2: Misschien op langere termijn dat je iedere keer hetzelfde verhaal hoort tijdens het verzorgen van de bewoner, denk ik. Zo ervaar ik het nu niet, maar dat zou misschien op langere termijn kunnen gebeuren.*

SP1: En waarom kun je je voorstellen dat dat uitputtend is voor jou?

*SP2: Ja, als je iedere keer hetzelfde verhaal hoort, weet ik het wel. Zo mag je niet reageren natuurlijk, want die man of vrouw weet niet beter. Dus op een gegeven moment zou dat wel uitputtend kunnen zijn. Fysiek niet echt hoor, zou ik niet echt iets kunnen bedenken waarvan je uitgeput zou kunnen raken.*

SP1: Met tillen of iets dergelijks heb je geen probleem?

*SP2: Nee, we hebben tilliften natuurlijk, passieve liften.*

SP1: En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Daar werk ik er nog te kort voor denk ik. Ik ben in september begonnen en sinds januari eigenlijk zelfstandig aan het werk gegaan. Ik denk dat ik er daar nog te kort voor werk om te weten of het effect heeft op mijn gezondheid.*

SP1: En positief, merk je dat wel?

*SP2: Ja, ik ben minder moe. Ik voel geen werkdruk. In de detailhandel had ik dat wel heel erg. Dan moet je binnen bepaalde termijnen je winkel verhangen, je personeel aansturen, bezig zijn met administratie, de cijfers, de omzetten. Dat is hier helemaal niet.*

SP1: En waarom heb je de switch gemaakt als ik vragen mag?

*SP2: Ik wilde het toen al, toen ik een jaar of 14, 15 was. Je vrienden gaan een bepaalde kant op, iedereen ging de detailhandel-kant op en ja het was eigenlijk wel een makkelijke opleiding. Binnen 3 jaar heb je toch een niveau 4 diploma en dan zien we dan wel weer verder. Ik heb er geen spijt van, want ik heb wel 10 jaar echt met veel plezier in detailhandel gewerkt, maar toch altijd in mijn achterhoofd gehad dat ik eigenlijk de zorg had moeten kiezen. 2 vrienden van mij werken bij Buitenrust en toen ik weg moest bij mijn laatste werkgever zeiden ze: ‘waarom probeer je het niet gewoon, ze zoeken nu 15 leerlingen voor intramuraal en 15 leerlingen voor extramuraal’. Toen ben ik dat eigenlijk gaan doen. Toen de hele sollicitatieprocedure doorlopen, heeft wel lang geduurd hoor. Ze nemen er wel echt de tijd voor, vind ik ook wel goed. Toen eigenlijk doorlopen en de kans gekregen.*

SP1: Oké, hartstikke leuk. En nu heel erg naar je zin?

*SP2: Ja, zeker, absoluut.*

SP1: Dus je zegt eigenlijk dat werk een positief effect op je heeft, meer energie, gaat met plezier naar je werk?

*SP2: Ja, eigenlijk wel ja.*

SP1: En wat zie jij als energiebronnen in je werk, wat zijn nou echt dingen waar jij energie van krijgt?

*SP2: De reactie van de bewoners, hun positieve reacties zeg maar. Niet zo zeer dat ze je overal voor bedanken, maar dat ze met non-verbale communicatie ook waarderen wat je doet.*

SP1: Kun je een voorbeeld daarvan geven?

*SP2: We hebben een mevrouw en die is bedlegerig. Mevrouw weet eigenlijk niet meer dat ze er nog is, maar is wel heel erg amicaal nog. Je maakt een praatje en dan zegt ze ineens van: ‘goh ik moet zo wel uit bed, want ik moet nog gaan werken’. Dan zeg je bijvoorbeeld: ‘zullen we eerst nog wat gaan eten voordat u gaat werken?’. Dan zegt ze: ‘och, dat zou ik nou toch eens lekker vinden’. En dan begint ze te vertellen. En dan gewoon de positiviteit die zij dan uitstraalt en hoe blij ze is met kleine dingetjes: een slokje drinken, wat eten of… ja dat is gewoon echt mooi. Dat is echt leuk om te zien. Ja, heb je zelf wel eens in de praktijk gestaan in de zorg?*

SP1: Nee, nee.

*SP2: Eigenlijk zou je eens een dag mee moeten lopen…*

SP1: Ja, ik val al flauw als ik een spuit krijg in mijn arm haha. Nee, maar ik kan ook heel slecht tegen ontlasting en geuren. Mijn beste vriendin werkt in de zorg en ik weet dat je daar op een gegeven moment overheen stapt. Vroeger had echt zo’n droom om ambulancebroeder te worden. Dat leek me heel tof, maar ja nee. Ik val flauw en ik kan het allemaal niet aan joh.

*SP2: Nee, als je niet tegen bloed kan, lijkt het me niet zo’n succes, nee. Wel jammer.*

SP1: Ja, ergens wel. Ik denk dat ik wel iemand ben die heel rustig kan blijven en heel erg goed en snel kan handelen. Bij naaste familie kan ik het wel heel erg goed hebben, maar bij vreemden: ik kan niet eens naar een ziekenhuisprogramma kijken op tv. Dat vind ik echt niks.

*SP2: Echt waar?*

SP1: Ja, nee dat kan ik niet zien. Echt wel jammer, maar wie weet ooit nog.

*SP2: Misschien draait het wel bij. Ik had in het begin heel erg afkeer tegen ontlasting.*

SP1: Ja kan ik me voorstellen.

*SP2: Dat overgeven en als ze moesten plassen maakte me niet uit of dat ik billen moest wassen, gaf ik niet om. Maar zodra ze een vol incontinentiesysteem hadden… Had ik ook in het begin aangegeven van dat kan ik niet hoor, maar nu boeit het niet.*

SP1: Ja, ik hoor het van heel veel mensen. Ja, ik weet het niet. Ik vind het echt een ontzettend mooi vak en ik vind het super mooi hoe jij bijvoorbeeld met passie over je werk praat. Vind ik echt heel erg gaaf, maar ik heb nooit echt het gevoel gehad dat het echt mijn ding was. Wel super mooi dat mensen het doen en kunnen. Ik denk dat de waardering die je krijgt ook echt heel erg fijn is en dat dat ook wel motivatie geeft, wat je net al aangaf. Maar, nee… ik heb nooit het idee gehad dat dit echt mijn ding was. Ik weet niet, wel super mooi, maar niet voor mij denk ik.

*SP2: Dat kan. Ja, iedereen heeft zijn eigen maniertjes toch.*

SP1: Ik heb nu dit gekozen en we zien wel waar het schip strandt, maar goed dat is een heel ander verhaal. Even kijken we hadden het net over energiebronnen die je aangaf. Vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je gesteld worden?

*SP2: Oh, dat vind ik lastig. Ik vind het echt verschrikkelijk om over mezelf te zeggen of ik iets goed doe of niet. Ik denk het wel, anders had ik het wel gehoord met de tussentijdse evaluatie of feedback van mijn werk- en praktijkopleidster. Denk ik. Dus ik denk wel dat ik het goed doe.*

SP1: Maar als je nog geen negatieve feedback hebt gehad, mag je dat misschien wel zeggen?

*SP2: Ja, maar houd ik niet van.*

SP1: Hoezo niet?

*SP2: Ja, weet ik niet. Dat vind ik lastig. Wie ben ik om van mezelf te bepalen of ik het goed doe. Er zijn mensen die veel langer werken dan ik in de zorg en die bepalen wel of het goed gaat of niet, vind ik.*

SP1: Oké en wat heb jij lichamelijk en psychisch nodig om gezond te kunnen blijven werken?

*SP2: Een gezellige en schone werkomgeving.*

SP1: Je benadrukt schoon heel erg, kun je dat toelichten?

*SP2: Ja, er moet iedere dag worden schoongemaakt op de afdeling. Bij mijn vorige werkgever was dat niet zo. Een keer in de week werd er eens een stofdoek over het een of ander gehaald. Dan had je heel snel van een verstopte neus of collega’s met allergieën. Stof allergieën, huismijt en hier is dat niet. En gezelligheid. Tamtam is er niet, er wordt niet geroddeld, tenminste niet dat je weet.*

SP1: Ervaar je niet?

*SP2: Nee.*

SP1: Je ervaart een heel open cultuur dus?

*SP2: Ja, alles kan alles mag. Er wordt ook niet gewerkt met rangen. We hebben bijvoorbeeld een verpleegkundige, maar die doet zich niet voor alsof ze meer is dan een leerling. Ze zegt ook: ‘we zijn hier met z’n allen en we moeten het allemaal samen doen en de een mag meer, maar dat wil niet zeggen dat hij meer is’. Dat is in de detailhandel helemaal niet zo, daar heb je natuurlijk een storemanager, assistent.*

SP1: Veel hiërarchie

*SP2: Ja, klopt ja.*

SP1: Misschien ook nog wel een verschil tussen een commerciële organisatie en tussen een minder commerciële organisatie, zoals Zorgstroom.

*SP2: Ja, het is gewoon non-profit eigenlijk.*

SP1: Ja, oké. Stukje over duurzame inzetbaarheid nu. Vind jij dat je zelf regie over je eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Nee.*

SP1: Waarom niet?

*SP2: Als ik kijk nu naar mijn functie, vind ik dat de zone-assistent dat gewoon moet invullen.*

SP1: Hoe zie je dat dan voor je, hoe zij dat voor jou gaat doen?

*SP2: Op een gegeven moment krijg je een bepaalde functie. Ik ben nu op de locatie Helpende, dus ik mag geen medicatie delen, geen wondbehandeling doen en geen verpleegtechnische handelingen. Een verzorgende IG hebben ze veel meer aan dan een leerling. Dus een zone-assistent zou nu op dit moment zelf moeten bepalen wanneer ik mijn diensten moet gaan draaien.*

SP1: Maar nu heb je het heel erg over je werk, maar duurzame inzetbaarheid is meer dan alleen je werk natuurlijk. Het gaat erom hoe jij gelukkig en gezond kan blijven werken en als jij bijvoorbeeld aangeeft dat je te veel nachtdiensten draait en je vraagt of dat aangepast kan worden, vind je dan dat je daar zelf iets over mag zeggen of vind je dat het opgelegd moet worden?

*SP2: Nee, kijk ik vind dat iedereen bijvoorbeeld nachtdiensten moet draaien. Een collega van mij kan dat bijvoorbeeld niet, die wordt de dag erna echt ziek ervan en is ook naar de bedrijfsarts geweest. Die heeft een negatief advies voor een nachtdienst en daar wordt wel rekening mee gehouden.*

SP1: Dus in principe zeg je wel eigen regie.

*SP2: Tot op zekere hoogte wel. Ik vind dat bijvoorbeeld iedereen zijn nachtdiensten moet draaien, als je daar mentaal en fysiek toe in staat bent zeker.*

SP1: Dus dat is de grens voor jou. Als je ergens fysiek en mentaal toe in staat bent, mag het voor je bepaald worden en daarnaast is het je eigen regie?

*SP2: Ja.*

SP1: En in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Oh, daar heb ik eigenlijk helemaal niet over nagedacht.*

SP1: Maakt niet uit.

*SP2: Ehm, ja ik denk dat ik me daar wel gewoon in kan vinden.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Nee, eigenlijk niet. Ik heb er helemaal niet bij stil gestaan.*

SP1: Dat geeft niet. Als je bijvoorbeeld de kernwaarde open neemt: hoe voel je je daarbij, wat vind je daarvan?

*SP2: Niks is een geheim, merk ik. Zowel op de locatie of als je naar het hoofdkantoor belt.*

SP1: Dus dat open ervaar je wel?

*SP2: Ja.*

SP1: En past dat ook bij jouzelf?

*SP2: Ja, maar ik moest er in het begin wel heel erg aan wennen. Bij mijn vorige werkgever was het allemaal heel erg zakelijk. Tot op een bepaalde hoogte liet je mensen toe en daarna eigenlijk niet meer. Als je hier iets vraagt aan een collega, wordt daar open en eerlijk over verteld. Zowel zakelijk als privé.*

SP1: En passie?

*SP2: Ja, dat stralen ze allemaal uit. Ik vind het echt fantastisch om collega’s bezig te zien, dat is echt leuk. Iedereen doet het weer op een andere manier. De een is heel erg begaan met de mensen. Mijn werkbegeleidster is wat zakelijker. Die kan ook heel makkelijker, een bewoner afkappen wil ik het niet noemen, maar zeggen dat ze door moet en zeggen dat ze later terugkomt. Een andere collega is heel bekommerend en neemt ook wel een spulletjes mee als ze een boodschap moet hebben, dan neemt ze dat zelf mee. Het is echt leuk om te zien: de diversiteit die erin zit. Ze werken allemaal met passie, maar allemaal op hun eigen manier. En van iedereen kun je een beetje meepakken en kun je een beetje van leren. Is wel leuk om te zien hoor. Daarom zeg ik, je zou eens een dag mee moeten lopen.*

SP1: Ja, eigenlijk wel he. Wie weet. Ik ga sowieso nog naar locaties toe voor interviews, dus dan zal ik ook wel het een en ander zien. En samen tot slot, de laatste kernwaarde?

*SP2: Ja, je moet het allemaal wel samen doen, dus daar kan ik me wel in vinden. In je eentje kun je de afdeling niet trekken.*

SP1: Dus het is ook wel echt een samen-gevoel wat er heerst op de afdeling?

*SP2: Ja, zeker bij ons op de afdeling. Een klasgenoot van mij zit op een andere afdeling en die ervaart dat helemaal niet zo. Die heeft echt het gevoel dat ze met rangordes werken en dat er echt verschil gemaakt wordt en wie wat kan en wie wat niet kan. Dat is heel anders, maar bij ons is dat niet zo.*

SP1: En hoe denk je dat dat komt, dat dat zo’n verschil is?

*SP2: Ligt aan de type mensen die er zitten.*

SP1: Dus eigenlijk is het heel erg willekeurig?

*SP2: Wij hebben heel erg het geluk gehad dat we de juiste mensen op de juiste plek hebben. Dus geen tamtam, geen hiërarchie, gewoon echt één team. Dat je het met z’n allen doet.*

SP1: Hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Door te luisteren naar je mensen, denk ik.*

SP1: Vind je dat dat nu te weinig wordt gedaan?

*SP2: Nee, dat denk ik niet. Misschien werk ik daar nog wel te kort voor hoor bij Zorgstroom. Pasgeleden is mijn schoonvader overleden, in januari. Alles kon eigenlijk. Met collega’s, de zone-assistent, de locatiemanager. Alles kon besproken worden en de dag dat het gebeurde: mijn vriendin belde met de vraag of ik naar huis kon komen, omdat het echt niet goed ging. Ik kon ook direct weg en hoefde ook geen vervanging te regelen. Er wordt wel echt goed geluisterd en dat helpt daar wel aan mee. Alles is bespreekbaar en dat maakt het wel fijn. Ik weet niet hoe dat op andere locaties is hoor, maar…*

SP1: Dus luisteren is voor jou belangrijk?

*SP2: Ja, eigenlijk wel.*

SP1: En dan zeg je niet dat Zorgstroom dat meer zou moeten doen, maar juist blijven doen?

*SP2: Ja, zoals ik het nu ervaar wel.*

SP1: Oké, dan ben ik eigenlijk door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen of opmerkingen?

*SP2: Nee*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 4** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 4 |
| Datum | 15-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken.

*SP2: Ja*

SP1: Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Ik zal het interview nadien uitgetypt worden en naar je doorsturen, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer, of je ouder of jonger bent dan 45 jaar en of je een zorgmedewerker of medewerker facilitair bent van je geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ja, goed. Ik vind mijn werk heel leuk en doe nu sinds een jaar ook de EVV erbij. Dat is eerste verantwoordelijke verzorgende, dus dan werk ik gewoon 3 dagen per week op de afdeling en 1 dag per week op kantoor. En dan doe ik ook nog die cursus erbij, dus het is heel afwisselend nu en echt wel heel leuk.*

SP1: Dus de combi vind je leuk?

*SP2: Ja, klopt. Je hebt toch wat meer verantwoording en je moet wat meer dingen regelen dan als je alleen maar op de afdeling werkt. Dus het is heel leuk eigenlijk.*

SP1: Mooi en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ja, wel goed eigenlijk. Ik heb er niet echt problemen mee. Mijn vriend werkt gewoon van 9 tot 5, dus dat is wel eens lastig als je veel avonddiensten hebt, maar het is wel goed te combineren eigenlijk.*

SP1: Geen last van?

*SP2: Nee, helemaal niet, nee. Niet dat ik thuis kom en dat ik denk ‘poeh, ik kan niks meer’. Nee.*

SP1: Kun je je werk goed loslaten als je thuis bent?

*SP2: Ja, soms als het heel druk is geweest is het wel lekker als je thuis even je beklagt kan doen enzo, maar het is niet dat ik er echt wakker van lig. Eigenlijk niet, ik kan het wel goed loslaten.*

SP1: Oké mooi. En als we het over je energieniveau hebben, dus over hoeveel energie je hebt. Welk cijfer zou jij je jouw energieniveau dan geven als je tussen de 1 en 10 kunt kiezen. 1 is heel slecht, 10 is heel goed.

*SP2: En op mijn werk of…?*

SP1: Nee, over het algemeen.

*SP2: Pfoe, ik denk wel een 8. Ik ben altijd wel fit.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Ik ga vaak op de fiets naar mijn werk vanuit Vlissingen, dat scheelt misschien ook al iets. Als je aan het werk bent hier, ben je eigenlijk wel continu bezig. Je hebt ook niet echt tijd om even lekker rustig te zitten of in te dutten ofzo. Soms heb ik wel eens als ik een kantoor dag heb, dat ik daar meer moe van ben dan dat je continu bezig bent. Verder doe ik thuis ook sporten en ik ben natuurlijk ook niet best wel jong. Ik ben gewoon fit denk ik.*

SP1: Nou, hartstikke goed. En waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van? Kan buitenom je werk zijn, kan in je werk zijn, activiteiten die je doet?

*SP2: Ik ga graag op vakantie, ik houd van reizen. Verder houd ik ook van lekker een serie kijken op de bank.*

SP1: En als het gaat om dingen die jij doet om je werk los te laten?

*SP2: Dingen die ik doe om mijn werk los te laten? Nee… dat doe ik eigenlijk niet echt. Meestal als ik thuis ben, dan ben ik ook thuis en doe ik mijn ding wat ik thuis doe en ga ik met vriendinnen wat doen. Dan ben je je werk eigenlijk zo wel weer kwijt.*

SP1: Dus je hebt er geen moeite mee om het los te laten?

*SP2: Nee, helemaal niet.*

SP1: Oké, paar vraagjes over je werk nu. Waar krijg je motivatie van in je werk?

*SP2: Als je gewoon ziet dat de mensen blij zijn dat je komt en dat ze een fijne dag hebben gehad als je dienst erop zit. Dat vind ik wel echt belangrijk. Ik werk wel op een pg-afdeling, dus er zijn wel wat mensen die je nog herkennen. En die zeggen: ‘oh wat fijn dat je er weer bent’ en ‘hoe was je vakantie?’. Ze zijn wel echt enthousiast en je hebt wel echt het gevoel dat je iets kunt bereiken met ze.*

SP1: Dus een stukje waardering krijg je wel motivatie van? En verder nog dingen?

*SP2: Even denken hoor. Als je gewoon lekker hebt gewerkt met je collega’s. We hebben best een leuk team nu, dus het is wel gewoon fijn dat je merkt dat iedereen iets wil doen voor elkaar of een dienst willen oplossen. We hebben wel gewoon een sterk team daarin.*

SP1: Leuk! En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Hoe bedoel je onder welke omstandigheden?*

SP1: In welke situaties werk jij het productiefst. Daarmee bedoel ik bijvoorbeeld dingen die daarop van invloed zijn, misschien werkdruk, collega’s.

*SP2: De werkdruk is momenteel best wel hoog, dus het is lekker als je om 7 uur komt dat je alles al gelezen hebt en dat je meteen kunt beginnen. Dat je collega dat ook heeft, dat je weet wat je aan elkaar hebt: ‘jij gaat naar die en jij gaat naar die, daar moet dat gebeuren, we moeten dit nog doen’. En dat je dag gewoon loopt hoe die moet te lopen. Als je soms met onbekende medewerkers staat, is het wel moeilijker als je die nog moet aansturen. Daar gaat best wel wat tijd in zitten, dus als je met een vast team werkt, werkt dat wel lekker eigenlijk.*

SP1: Oké en je had het net al eventjes over werkdruk, hoe ervaar je die op dit moment? Is het veel?

*SP2: Ik heb het wel eens erger gehad. We hebben in onze groep nu best wat lopertjes, dus dat scheelt ook al heel erg. Iedereen klaagt altijd wel, maar soms vind ik ook wel dat er erg veel word geklaagd. Het is nu prima zoals het nu is. De werkdruk is wel hoog, je bent de hele dag wel constant bezig, maar het is niet dat je echt moet rennen en vliegen.*

SP1: Heb je stress door de werkdruk?

*SP2: Nee, kan ik niet zeggen. Maar dat is misschien ook wel een beetje hoe je er zelf in staat. Ik ben niet echt heel stressgevoelig. Sommige mensen komen om 7 uur en die hebben direct stress. Als je zo begint, duurt de dag natuurlijk wel heel lang. Ik heb zelf niet echt stress ervan, nee.*

SP1: Hoe komt dat? Dat je weinig stress ervaart?

*SP2: Ja, ik denk dat dat komt door hoe ik ben. Ik heb vroeger ook altijd in de horeca gewerkt en daar had je altijd veel en een beetje dezelfde werkdruk. Dus ik ben wel wat gewend op zich. Ik weet niet, daar leer je wel een beetje omgaan met werken met de mensen die je hebt. Je kan wel gaan stressen, maar het heeft toch geen nut. Je kan niet harder lopen dan dat je kan.*

SP1: Ja, dat herken ik ook wel vanuit mijn eigen baan in de horeca ja. Wat zie je als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Nou, we hebben wel een paar zware mensen en soms is het wel vermoeiend als je net iedereen gewassen hebt en alles is schoon. Dan krijgen ze soms een ongelukje en moeten ze weer op bed, verschonen en dan weer eten. Daarna gaan ze weer middagdutje doen, dus weer naar bed. Soms heb je het gevoel dat je een beetje een machine bent van in bed, uit bed, verschonen. Dat is soms wel vermoeiend. We hebben nu ook één mevrouw die heel erg onrustig is en die veel aan het roepen en aan het gillen is. De eerste dag kun je dan wel iets meer hebben dan de derde dag. De derde dag denk je dan wel eens ‘pff’. Je raakt toch wel wat sneller geïrriteerd en dat is wel wat vermoeiender soms.*

SP1: En is dat dan lichamelijk of psychisch zwaar voor je?

*SP2: Nou met die mevrouw die zo aan het gillen is, is dat wel eens psychisch zwaar. Als je dan thuiskomt, heb je wel eens het gevoel dat je het nog in je hoofd hebt. Lichamelijk, nee. Ik kan niet echt zeggen dat ik last heb van mijn rug ofzo.*

SP1: En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Positief is denk ik wel dat je continu loopt, je zit niet. Dus ik heb wel altijd een beetje het idee bij een kantoorbaan dat je dan de hele dag zit en dat je daar ook best wel van aankomt. Dus dat is denk ik wel positief. Ik hoor van oudere collega’s wel dat ze last hebben van hun schouders of rug. Dat zijn wel dingen die je later misschien wel tegen gaat komen.*

SP1: Doe je iets om dat nu al te voorkomen?

*SP2: Ik probeer er wel altijd goed op te letten met bukken, tillen, mensen in bed draaien. Dat ik het via de goede manier doet. Of als je een bed opmaakt dat je het bed helemaal omhoog zet. Soms als het druk is, is het wel makkelijk om dat er even door te laten glippen. Soms moet daar wel wat vaker op gehamerd worden denk ik.*

SP1: Ja, wordt dat te weinig gedaan?

*SP2: We weten het natuurlijk gewoon allemaal zelf, maar soms is het best wel druk en dan denk ik dat veel collega’s dat wel hebben hoor. Dat ze denken van: ‘ik maak dat bed wel even zo op’, maar dat is hartstikke zwaar natuurlijk voor je rug. We hebben dan een keer in de zoveel tijd een ergotraining, dus dan kijken ze weer even hoe je het doet en zeggen ze hoe je het beter kunt doen.*

SP1: Vind je dat die vaak genoeg komt die ergotraining?

*SP2: Volgens mij is het één keer per jaar, maar dat durf ik niet met zekerheid te zeggen. Dus ja, ik denk wel dat dat vaak genoeg is hoor. Je leert het ook op school, dus eigenlijk moet je je er ook gewoon aan houden. Denk ik dan.*

SP1: En wat zie jij als energiebronnen in je werk, dus waar krijg jij echt energie van?

*SP2: Poeh, energie… Even denken hoor. Ja waar krijg ik energie van? Ik zou het niet weten eigenlijk, kun je een voorbeeld geven?*

SP1: Ik krijg bijvoorbeeld energie als ik voor mijn afstudeeronderzoek een hele dag hard heb gewerkt en ik ben ver gekomen. Dan denk ik ‘yes!’, dan heb ik ook zin om ’s avonds te sporten. Tenminste op zo’n manier krijg ik energie. Of als ik in de horeca echt een lekkere dag heb gedraaid en alles is vlekkeloos verlopen, iedereen was blij, er waren geen klachten. Normaal als ik een hele zware dag heb gehad, denk ik ’s avonds ‘poeh, ik ga wel film kijken’. Maar als ik een lekkere dag heb gehad dan heb ik veel meer energie, dat is voor mij het verschil.

*SP2: Hier is het gewoon als je merkt dat de mensen blij zijn en tevreden en dat het gezellig was. Het is eigenlijk hetzelfde als de vorige vraag.*

SP1: Over motivatie?

*SP2: Ja.*

SP1: Dat is hetzelfde voor jou?

*SP2: Ja, beetje hetzelfde ja.*

SP1: Oké en vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot wat er van je verwacht wordt?

*SP2: Ja, denk het wel. Ik was dan vorig jaar aangenomen voor die EVV-functie, dus toen kreeg ik een paar weken later ook nog een functioneringsgesprek. Toen zeiden ze ook dat ik het goed deed en dat ze tevreden waren. Van de mensen hoor ik het ook wel, dus meer kun je niet doen denk ik.*

SP1: Maar je vindt het wel fijn om te horen?

*SP2: Ja, vooral als je zo’n nieuwe functie krijgt, wil je toch wel eens horen of je het goed doet of juist niet en wat je kunt veranderen, want anders blijf je maar door gaan terwijl je het misschien helemaal niet goed doet. Dus het is wel goed om het af en toe wel eens te zeggen denk ik, of je het goed doet of juist niet goed doet.*

SP1: Hoor je dat vaak nu?

*SP2: Nee, helemaal niet eigenlijk. We hadden vorig jaar een functioneringsgesprek, maar daarvoor heb ik dat eigenlijk nooit gehad en ik werk er nu 4 jaar.*

SP1: Hoor je van collega’s ook niet dat je het goed doet of niet?

*SP2: Ja, af en toe wel. Nee ik kan niet zeggen dat we elkaar daarin motiveren.*

SP1: Mis je dat?

*SP2: Missen niet echt, maar soms is het wel eens voor je zelfvertrouwen goed om te horen dat je het goed doet. Het is ook goed om te horen dat je het niet goed doet natuurlijk, maar ja. Zorgstroom zelf doet er denk ik ook niet zo veel aan.*

SP1: Zou je dat wel willen?

*SP2: Ja, dat je eens een keer in de zoveel tijd een functioneringsgesprek krijgt. Ik denk dat dat wel belangrijk is voor je medewerkers. We hebben hier momenteel ook niet echt een manager, dus dan is het helemaal lastig.*

SP1: Kan het me voorstellen. Wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Lichamelijk denk ik dat een ergotraining belangrijk is, zodat erop gehamerd wordt hoe je moet bukken en tillen. En de juiste hulpmiddelen, zoals de tilliften, glijzeilen in bed, dat soort dingetjes. Psychisch en mentaal, ja… dat is lastig. Soms op de pg-afdeling is het best wel zwaar als mensen heel erg onrustig zijn en als je dan bijvoorbeeld 4 of 5 dagen achter elkaar moet werken en je staat 4 dagen op zo’n onrustige groep dan is het wel eens zwaar. Dus meestal werken we 3 dagen ofzo en* *zijn we wel 1 of 2 dagen vrij. Dat is denk ik wel echt belangrijk, dat je weer rust hebt.*

SP1: Dus echt je grenzen bewaken?

*SP2: Ja, echt je grenzen ja.*

SP1: Oké, nou helder. Nu even een paar vraagjes over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het is?

*SP2: Nee.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid is zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunnen blijven werken.

*SP2: Ohja!*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Dat ik zo lang mogelijk gezond zou kunnen blijven werken…*

SP1: Dat je er zelf invloed op uit mag oefenen en dat het eigenlijk bij je eigen regie ligt.

*SP2: Ja, denk ik wel. Denk dat het ook wel belangrijk is dat je met veel plezier naar je werk gaat en als je dat niet meer hebt, dat je dan ook wel ongelukkiger kan worden. Dat kan dan weer op je gezondheid gaan spelen. Dus daar heb je zelf wel regie in en natuurlijk hoe je zelf werkt. Dat je niet alleen maar strest en ja. Dat je let op je houding, zulk soort dingen denk ik.*

SP1: En wat zou jij nog nodig hebben om je eigen duurzame inzetbaarheid nog meer te verbeteren en hoe zou Zorgstroom jou daarin kunnen helpen?

*SP2: Even denken hoor. Ja ik denk gewoon de nieuwste hulpmiddelen blijven gebruiken, cursussen blijven geven over hoe het moet en hoe het niet moet.*

SP1: Doel je dan op lichamelijke belasting?

*SP2: Ja, lichamelijk ja.*

SP1: Dus meer cursussen zou wel een toevoeging zijn voor jou?

*SP2: Ja, ik denk het wel. Met de hulpmiddelen hebben ze meestal wel de nieuwste dingetjes, dus ik denk niet dat we daar echt over te klagen hebben.*

SP1: En verder nog zaken die je misschien mist?

*SP2: Nee, ik kan het eigenlijk niet zo bedenken. Nee zou het niet weten eigenlijk.*

SP1: Geeft niks. Dan ben ik nu bij de laatste vraag aangekomen: in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen.

*SP2: Open sowieso wel denk ik. Ik denk dat iedereen bij zorgstroom wel gewaardeerd wordt, dat ze iedereen ontvangen. Passie. Ja de meeste denk ik. Ik denk als je dat niet doet, dat je in de zorg ook niet echt aan het juiste adres bent. Wat was de laatste nou?*

SP1: Samen.

*SP2: Ja bij ons in het team is er wel echt een samen-gevoel. Iedereen werkt voor elkaar en helpt elkaar. Soms is het wel dat de organisatie daar een beetje anders in staat denk ik.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Ja er wordt wel veel van je gevraagd en verwacht, maar als het dan andersom zou zijn… ik zit even een voorbeeld te bedenken, maar… Als ze bijvoorbeeld wel eens vragen om extra te werken, dat doe je dan. Maar als je dan zelf eens extra vrij wil, kan dat dan weer niet. Dan denk ik van: ‘het moet wel van twee kanten komen’.*

SP1: En hoe denk je dat dat opgelost kan worden of hoe dat beter kan?

*SP2: Ja, nu met onze planner hier hebben we dat nog niet echt, dat is wel een goede planner. Ik weet het niet zo goed. Ze hebben natuurlijk wel heel veel personeel, maar je wilt je personeel natuurlijk ook behouden, dus als het alleen maar van één kant moet komen… soms moet je een beetje meer schipperen.*

SP1: Kun je een oplossing bedenken hoe dat meer zou kunnen? Wat zou je verwachten van Zorgstroom wat ze daaraan kunnen doen?

*SP2: Wat onze planner wel eens doet als ze vraagt of je extra wilt werken, dan zegt ze erbij welk weekend je dan vrij krijgt.*

SP1: Dus er iets tegenover stellen?

*SP2: Ja, dat je niet alleen extra werkt, maar dat je er ook iets voor terugkrijgt. Het kan niet altijd* *natuurlijk, maar soms zou dan wel wat meer kunnen denk ik.*

SP1: Dus meer voor wat hoort wat eigenlijk?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij zelf nog vragen?

*SP2: Nee, denk het niet.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd.

*SP2: Graag gedaan.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 5** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 5 |
| Datum | 16-3-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst bedankt voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en wat ik ga doen voor je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Dan kun je zo nodig nog aanvullingen doen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer, of je medewerker zorg of facilitair bent en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, hoor dank je. Is allemaal duidelijk.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk heel uitdagend, ook heel veel veranderingen merk ik de laatste jaren. Ik ben van scholing ben ik activiteitenbegeleider. Tegenwoordig is dat welzijnsmedewerker binnen Zorgstroom. Ik werk op een dagverzorgingsproject en daar komen deelnemers die nog zelfstandig thuis wonen en die dan 1 2 3 of 4 dagen op locatie komen en daar een dag doorbrengen in een groep van maximaal 10 deelnemers. De groepen variëren van 10 personen tot 14 personen. Op de groep van 14 personen staan we altijd met z’n tweeën op. Ik vind het heel erg uitdagend werk ook, omdat ik op een locatie de enigste medewerker per dag die dan op de groep staat, dus wat dat betreft heb je een grote zelfstandigheid binnen de groep. Dat vormt ook wel soms een beetje het eilandjesgevoel, dus dat je af en toe voor bepaalde dingen alleen staat. Dus als er problemen zijn met een deelnemer waar je niet meer helemaal uitkomt met de familie, heb ik dus geen back-up waarmee ik dat echt kan bespreken behalve mijn leidinggevende of de zonemanager. Dat vind ik dan soms een beetje een te grote stap om daar dan weer direct bij aan te kloppen. Ik heb wel een collega die van mij het werk overneemt als ik ziek ben of als ik op vakantie ben, maar ik werk nooit met haar samen.*

SP1: Vind je dat lastig dat je nooit met haar samenwerkt, want je kan dan niet eventjes sparren?

*SP2: Nee, daarom. Dat kan ik missen als je tegen bepaalde dingen aanloopt als je dat eigenlijk graag wil bespreken. Ik kan het wel aan haar vragen, maar we hebben nooit op hetzelfde moment dat we samen dat we iets meemaken.*

SP1: Dus dat is uitdagend?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Op dit moment een beetje lastig, want ik ben ook mantelzorger van mijn moeder die 86 jaar moet worden. Dat vind ik soms wel een beetje lastig, want ik ga ook soms voordat ik moet werken op bepaalde dagen langs. Ik heb nog 2 zussen en 1 zus helpt mijn moeder ook opstarten aan het begin van de dag, maar als zij om 7 uur moet beginnen, is dat nogal vroeg om mijn moeder al uit bed te helpen. Dus ik doe dat op die dagen. Dan ben ik al om half 8 bij mijn moeder, zodat ik dan weer op tijd op mijn werk ben. Dat kan soms wel een beetje belastend zijn, omdat je dan toch weer extra vroeg uit je bed moet komen. Nu met het voorjaar merk ik dat ik er minder last van heb, maar ik heb het een beetje taai gehad in de wintermaanden. Lang donker en vroeg donker, veel regen gehad. Toen heb ik wel taaie maanden gehad.*

SP1: Dus dat heeft wel veel invloed gehad op jou?

*SP2: Ja, klopt. Terwijl ik er anders helemaal nooit zo’n last van heb gehad, maar ik denk dat dat ook gewoon komt door de belastbaarheid die je op dat moment als te veel ervaar. Dan is het een beetje moeilijk geweest. Nu merk ik gewoon dat het weer wat lichter wordt. Mijn moeder heeft ook erge griep gehad, dus dat gaat nu ook wel weer beter. Dat werkt ook allemaal wel een beetje mee in de luchtigheid in de situatie.*

SP1: Ja, ik kan het me voorstellen en als we het dan over jouw energie hebben. Als je jouw energieniveau een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Wat is dat dan voor jou?

*SP2: Ja dat kan bij mij dus heel erg wisselen per week. Ik merk dat ik op de ene locatie met collega’s werk. Iedereen heeft natuurlijk wel eens wat en dan merk ik als zij ook met iets zitten. Dan beredeneer ik dan al heel snel dat dat erger is dan mijn situatie en dan laat ik dat voorgaan en houd ik mijn mond maar over mijn eigen situatie, omdat ik geen wedstrijdje daarvan wil maken over wie het het moeilijkst heeft op dat moment. En dat merk ik wel: doordat je het niet kwijt kunt, bouwt je spanning op. De ene keer denk ik weer: ‘goh, fijne week gehad, lekker gewerkt’ Het is dan allemaal goed verlopen en loop je tegen veel dingen aan. Zoals een paar weken geleden, toen werd een vrouw ineens niet goed tijdens het eten. Dan wekt dat bij mij ook weer spanning op, dus wat dat betreft ben ik een heel wisselvallig persoon.*

SP1: En als een norm moet aangeven?

*SP2: Ja de ene keer geef ik het een 7 en de andere keer geef ik het net een 6, maar nooit onvoldoende hoor. Ik zit niet zo in de put of dat ik denk: ‘nu red ik het echt niet meer’. Maar ik merk het gewoon in lichamelijk pijntjes, pijntje hier, pijntje daar. Dat is dan terug te brengen op de stresssituatie.*

SP1: En waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van? Je zegt nu net dat je best wel wat uitdaging en misschien wel druk ervaart. Wat doe je om dat allemaal los te laten?

*SP2: Ik vind het zelf heerlijk om thuis wat te bakken of om zelf creatief bezig zijn. Dat vind ik het allerfijnst en dat heb ik ook een hele tijd gemist in mijn werk, omdat je heel veel nijgt naar de administratieve kant. Allerlei dingen bijhouden, veranderingen van Cura naar ons en dat soort zaken. Mijn hart ligt gewoon niet in de administratieve kant, dus ik heb voor mezelf in mijn werkzaamheden ook echt het creatieve proberen terug te brengen. Er is een meneer die medisch etaleur is geweest, dus nu zijn we bezig op locatie om dingen voor op de balie in de zaal te zetten. Voor het voorjaar en voor de winter hebben we dan een hele grote sneeuwpop gemaakt. Dat is dan iets wat ik echt bewust terug heb gebracht in mijn werk om via dat ook weer een beetje terug op mijn roots te komen van activiteitenbegeleider.*

SP1: Heb je dat zelf gedaan of heb je daar ook hulp bij gehad?

*SP2: Nee, dat heb ik zelf gedaan. Gewoon bewust kijken wat ik miste in mijn werk. Omdat die meneer ook aangaf dat hij etaleur is geweest en altijd dingen heeft gecreëerd, versierd en gedaan. Wij vonden de zaal dan ook een beetje aan de saaie kant, dus 1 en 1 is 2. Ik voel me daar heel gelukkig bij, nu ik dat een beetje heb opgepakt. Die man is ook ontzettend trots op de dingen die wij maken. En het werken in het team op de andere locaties doet mij ook ontzettend goed, collega’s daar hebben. Dan doen we ook na het werk, sporadisch 2 keer in het jaar, een etentje of dat soort dingen. Het is dan ontzettend leuk om elkaar in een hele andere sfeer te ontmoeten. Ook gewoon privé: ik heb zussen waar ik een hele goede band mee heb, ik heb vrienden, vriendinnen, dat soort dingen. Ik vind het ook heerlijk om af en toe alleen op de bank te liggen, even zomaar met mijn ogen dicht even relaxen. En fietsen vind ik ook heerlijk.*

SP1: Dus eigenlijk zoek jij het meer in de kleine dingetjes?

*SP2: Ja, ik ben niet iemand van hele grote mensenmassa’s. Nee, kleiner vind ik ook gewoon gezelliger en dan heb je ook beter contact met elkaar.*

SP1: Oké. Nog even teruggrijpen wat je net zei over dat je creativiteit miste in je baan. Dat je dat zelf hebt bedacht dat je dat wilde veranderen. Had je daar hulp van Zorgstroom bij willen hebben of had je dat verwacht?

*SP2: Nee, kan ik niet zeggen. Bepaalde dingen lopen ook zo, omdat je als welzijnsmedewerker heel snel wordt aangekeken door mensen die zelf projecten opstarten. Ik werk dan hulp uit bij hun project. Zo heb je het project Samenspel met de vrijwilligers en de professionele medewerkers. Dan wordt er al heel snel naar welzijn gekeken van hoe gaan we dat vormgeven in de praktijk? Het project Uw leven samen zorgen wordt er ook gekeken dat familie informatief op de hoogte worden gebracht over wat het inhoudt voor Zorgstroom. Op dat moment wordt er gekeken naar welzijn over hoe dat vormgegeven kan worden. Welzijn is natuurlijk de activiteitenbedenker en dat soort informatie helpen invullen. Dat vind ik dan wel lastig dat dat er allemaal bijkomt op je bordje naast het werk wat je al hebt. En ook het feit dat als je werkt en er is wat zoals dit of iets anders op mijn vrije dag, dat je dat dan moet doen op je vrije dag. Je kan niet uitgepland worden. Ze zeggen gewoon heel snel dat er geen vervanging is.*

SP1: Ik hoop niet dat je dit interview als iets verplichts ervaart?

*SP2: Nee, helemaal niet. Nee, want ik had nee kunnen zeggen tegen jou.*

SP1: Nee, zeker, klopt.

*SP2: Je doet het wel in je vrije tijd en voor bepaalde dingen krijg je ook uren terug, maar het zou soms fijner zijn als je weet dat er back-up is als er iets is.*

SP1: Ja, precies. Minder druk op jezelf.

*SP2: Ja, dat bedoel ik. Dan denk wel eens: wat nou als ik mij morgen moet ziekmelden. Wie neemt mijn werk dan over?*

SP1: Ja, ik kan het me heel goed voorstellen.

*SP2: Dat geeft bij mij wel eens druk en dat ik dan val collega’s hoor: ‘goh als je ’s ochtends belt, neemt er hier niemand de telefoon op’. Dat zijn dingen die gaan in je achterhoofd spelen en waarvan je denkt: stel je voor. Nou ben ik gelukkig niet vaak ziek, maar ik klop het maar af.*

SP1: We hebben het er eigenlijk al een beetje over, maar spring ik even over naar wat vragen over je werk. Waar krijg jij motivatie van in je werk?

*SP2: Als de deelnemers het naar hun zin hebben, als alles voor hun gezellig verloopt, als ik goed contact heb met de collega’s en dat zij ook mijn stukje werk binnen de organisatie waarderen. Dat vind ik ook wel fijn.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Productief? Bij ons is dat moeilijk, ik kan geen productie laten zien dat ik 3 mensen heb gewassen.*

SP1: Nee, maar goed als je voor jezelf het gevoel hebt dat je lekker bezig bent geweest, kun je ook al zeggen dat je productief bent geweest.

*SP2: Ja, dus als mensen gelukkig naar huis gaan en tegen mij zeggen dat ze een hele fijne dag hebben gehad. Of dat ze zeggen dat ze het jammer vinden dat ze weer naar huis moeten of dat ze blij zullen zijn als het weer maandag is als ze een stil weekend voor de boeg hebben.*

SP1: Dus jij werkt het productiefst tussen blije en tevreden mensen?

*SP2: Ja.*

SP1: En mensen die waardering uitspreken?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké. We hebben het er al even over gehad, maar in welke mate ervaar jij werkdruk op dit moment?

*SP2: De dingen die erbij komen en waarvan ik denk: ‘en de deelnemers van de dagbesteding dan?’. Dat je gewoon heel veel dingen erbij moet doen, zoals: lees even deze brief of even met de vrijwilligers. Er komt gewoon heel veel bij kijken, terwijl mensen dat vaak helemaal niet realiseren van een welzijnsmedewerker.*

SP1: En ervaar je dan ook veel stress?

*SP2: Nou ja, stress. Het geeft bij mij onvrede dat ik voor mijn gevoel te weinig tijd aan de deelnemers kan besteden, terwijl ze dat dan niet altijd zo uiten. Dus dat is dan een beetje moeilijk om in te schatten of dat daadwerkelijk ook zo is of dat ze verwachten dat ik altijd bij hun zit of niet… Ik vind het wel fijn dat ik nu voldoende vrijwilligers en een stagiair heb die dingen kunnen overnemen. Dan voel ik me niet zo schuldig als ik even met een collega meeloop om een brief van haar te lezen die zij als uitnodiging moet versturen naar familie of iets dergelijks. Dus dat vind ik dan wel lastig. Alleen op de groep staan geeft mij wel stress. Als er dan iets gebeurt en ik moet even weg, vind ik dat wel te lang voor de deelnemers om dan alleen te blijven zitten.*

SP1: Je wilt eigenlijk wel alles een beetje in controle houden hoor ik?

*SP2: Ja, dat wel hoor. Ik probeer ook steeds meer voor dingen open te staan, maar ik weet wat ik heb en daar ben ik dan heel blij mee en dat werkt dan heel goed. Als er dan voor mij veranderingen zijn, moet ik me wel heel erg mezelf ertoe zetten door te denken dat dat ook heel goed kan zijn.*

SP1: Een beetje loslaten eigenlijk?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk? Dus werkzaamheden waardoor je misschien wat minder energie krijgt of die energie kosten.

*SP2: Dat is dan toch dat administratieve. Ik heb ook de opdracht gekregen om te rapporteren over al mijn deelnemers, elke dag weer. Dat vind ik dan toch wel eens lastig als ik dan 10 deelnemers heb en je moet dat nog even aan het einde van de middag doen. Ik werk 32 uur in de week en je hebt dan je laatste werkdag, zit ik echt wel eens achter de computer van: pff leeg… Dan moet je dat nog doen, dat vind ik ook een kwestie van móéten en daar haal ik ook geen plezier uit.*

SP1: Dus administratie is echt wel een uitputtend iets voor jou?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En heb je wel eens het gevoel dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Nou zeker wel, want ik werk in een vrij kleine ruimte met hele zware stoelen aan de tafel. Deelnemers kunnen ook niet altijd zelf de stoel naar voor of achter schuiven en ikzelf heb daar ook al heel veel moeite mee om dat te doen. Je moet gewoon heel erg wringen om iemand met een rollator of rolstoel erdoor te krijgen, dat is echt passen en meten.*

SP1: Dus dat is dan vooral fysiek en een negatieve invloed. Heb je ook het idee dat je werk een positieve invloed op je heeft?

*SP2: Tuurlijk, ik haal heel veel voldoening uit mijn werk. Ik kan ook zeggen dat ik bijna nooit met tegenzin naar mijn werk ga. Ik heb het wel als ik mijn zomervakantie heb gehad en ik heb 3 weken echt een relax-vakantie gehad. Dan zie ik wel eens tegenop om te werken, maar als ik er eenmaal ben, ga ik gewoon weer door. Ik doe mijn werk ook wel met heel veel plezier, omdat er ook weer deelnemers afvallen en er weer nieuwe deelnemers bijkomen. Dan ben ik toch altijd weer een beetje gespannen of ze het leuk vinden en of ze blijven. Dat voel ik nog steeds.*

SP1: Krijg je die feedback veel terug van de deelnemers: of ze het leuk vinden of niet?

*SP2: Ja en ik vind het ook een uitdaging om te kijken wat mensen aanspreekt. Ik probeer ook de mensen als individu te zien met activiteiten. Ik probeer ook te kijken wat ze nu leuk vinden om te doen. Dus dan hebben we de ochtend individueel ingedeeld, zodat mensen hun eigen activiteiten kunnen doen en ’s middags doen we gezamenlijk activiteiten.*

SP1: Leuke balans denk ik?

*SP2: Ja, zeker. Voor de deelnemers ook.*

SP1: En vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot wat er van je verwacht wordt?

*SP2: Ik heb altijd positieve functioneringsgesprekken gehad, dus er wordt wel waardering uitgesproken voor mijn werk door leidinggevenden. Niet altijd door collega’s. Zij zien niet altijd de meerwaarde van een welzijnsmedewerker, zij zien dat een beetje als een makkelijk baantje.*

SP1: Mis je dat, waardering van collega’s?

*SP2: Soms wel, maar er zijn altijd collega’s zie het wel waarderen. Dan probeer ik me daar maar op te richten. Het steekt me soms wel, moet ik heel eerlijk zeggen, als er minderwaardig over je werk wordt gesproken.*

SP1: Zeker als je je best doet en je het druk hebt.

*SP2: Daarom en ik heb ook het idee dat het meer is als een beetje bij de mensen zitten en bingo spelen, zoals sommige mensen misschien denken.*

SP1: Er schuilt wel meer achter?

*SP2: Ik vind van wel ja.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Voor dat lichamelijke: het meubilair. Dat staat dan wel al op de begroting die nieuwe stoelen, maar ik had gehoopt dat ze de ruimte wat groter zouden maken met de verbouwing, maar dat is dan niet gebeurd. Dan is het ook roeien met de riemen die je hebt. En dat vind ik wel eens lastig. Sommige dingen ligt ook wel aan mij, want we krijgen een keer in het jaar van de tilspecialist een cursus ergonomisch werken en ik merk dat ik in mijn haast wel eens de verkeerde houding aanneem.*

SP1: En wat zou daaraan gedaan kunnen worden?

*SP2: Bewuster met je eigen lichaam omgaan en bewuster met je werk bezig zijn.*

SP1: Hoe zou dat dan beter kunnen? Zou je meer trainingen willen of moet je het zelf doen?

*SP2: Ja, voor mezelf ja. Ik krijg daar de handvaten in en als ik ze niet wil gebruiken of niet kan gebruiken, dan ligt dat ook aan mij.*

SP1: Dus het is wel je eigen verantwoording vind je?

*SP2: Ja, wel wederzijds natuurlijk. Ik zou graag die stoelen veranderd willen zien. Als je al jaren aangeeft dat de stoelen al te zwaar zijn en je hoort het van meerdere mensen en het schuift maar door op de begroting. Dat vind ik wel heel jammer dat die keuze dan gemaakt wordt vanuit Zorgstroom. Ik snap ook wel dat er vanuit Zorgstroom gekeken wordt in orde van belangrijkheid, maar ik zou het wel fijn vinden als die stoelen een keer aan de beurt kwamen na zoveel jaar.*

SP1: Nu heb je het vooral over lichamelijk. En psychisch, wat heb je dan nodig om gezond te kunnen blijven werken?

*SP2: Dat is de balans die ik moet vinden in de inspanning en ontspanning. De ene keer is het hollen en de andere keer weer stilstaan, dus wat dat betreft vind ik niet dat ik het geestelijk niet aankan ofzo.*

SP1: Nee, oké. Maar je zou misschien nog een betere balans kunnen vinden?

*SP2: Ja, maar dat is dan mijn privé-situatie die daarin meespeelt. Ik ben een totaal mens, dus dat neem je toch mee naar je werk.*

SP1: Helpt Zorgstroom daarin mee om flexibel te zijn?

*SP2: Ja, dan kun je een vrije dag aanvragen om voor jezelf even pas op de plaats te maken, maar dat doe ik dan eigenlijk weer niet. Dan worstel ik gewoon maar door.*

SP1: En waarom doe je dat niet?

*SP2: Dat is ook weer mijn verantwoording die ik voel naar mijn werkzaamheden en het gevoel van: ‘wie moet mijn werk dan overnemen!?’.*

SP1: Dus je voelt je misschien wel te verantwoordelijk?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké. Nu een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat duurzame inzetbaarheid is?

*SP2: Ja, moet je me misschien even helpen.*

SP1: Geeft niets. Het gaat over hoe medewerkers hun leven lang gezond en met veel plezier kunnen blijven werken. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ik vind dat juist een samenspel tussen werknemer en werkgever. Het is ook wel iets wat ik zelf in de gaten moet houden en aan moet geven. Dat doe ik gewoon te weinig en ik ben het type die maar doorworsteld en ik zie wel hoe ver ik kom.*

SP1: En hoe komt dat, dat je dat zo weinig aangeeft?

*SP2: Dan vind ik dat weer lastig of niet belangrijk genoeg.*

SP1: Dus je cijfert jezelf eigenlijk een beetje weg?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En wat zou jij nou nodig hebben om jouw duurzame inzetbaarheid beter te maken en hoe zou Zorgstroom daarin kunnen helpen?

*SP2: Ik zou het fijn vinden als ik weet dat er een goede back-up is voor mij en mijn werkzaamheden. Dat is hetgeen wat mij het meeste bezighoudt.*

SP1: Een beetje geruststelling misschien?

*SP2: Ja.*

SP1: En van wie zou je dat dan verwachten?

*SP2: Nou dat ik weet dat stel dat ik uitval, dat er een goede back-up is. Desnoods dat ik zelf iemand kan bellen. We gaan natuurlijk steeds meer naar dat zelfsturende toe. Dat we 2 of 3 personeelsleden of FLIP’ers hebben die ik kan benaderen om mijn werk over te nemen. Dat is ook weer de regie in eigen hand nemen. Ik zou het liefst alles zelf doen, want dan weet ik dat het is geregeld en dat geeft mij dan weer de geruststelling. Als ik het aan een ander moet vragen, weet ik nog niet zeker of het geregeld is.*

SP1: Heb je dit wel eens aangekaart?

*SP2: Nee.*

SP1: En waarom niet?

*SP2: Nu hebben we tijdelijke leidinggevende, maar de vorige leidinggevende zei ook tegen mij dat ik altijd weg kan als er iets is. Ik geloof dat dat niet zo en dat gaf me dan niet helemaal de geruststelling.*

SP1: Dus dat heb je dan meer nodig: geruststelling?

*SP2: Nou gewoon ook weten. Dat is ook het stukje loslaten en vertrouwen hebben in dat anderen het ook kunnen regelen.*

SP1: Dan kom ik bij de laatste vraag aan. In hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Moet ik even goed over nadenken hoor. Dat samen vind ik heel belangrijk, collega’s onder elkaar. Ik heb wel eens het gevoel van het ‘eilandje’. Ik heb ook geen pauzes, dus koffiedrinken en eten doe ik met de deelnemers samen en als ik dan even een momentje heb om te zitten, zijn alle personeelsleden weer aan het werk. Dat open weet ik niet altijd. Er moeten bepaalde besluiten worden genomen omdat dat wettelijk zo moet of omdat Zorgstroom dat zo wil, dus niet alles wordt openlijk gedeeld heb ik het idee. Maar dat kan ook niet.*

SP1: Zou je dat wel willen?

*SP2: Nee, ik wil niet alles weten. Ik hoef ook niet alles te weten en als je aan iedereen zijn mening gaat vragen, heb je te veel meningen. En soms kan dat ook gewoon niet en ik zou ook niet willen helpen beslissen. Ik vind het ook wel fijn dat je een leidinggevende hebt waaraan je bepaalde dingen kan overlaten. Het is ook wel fijn dat je erin gekend wordt, maar niet in alles. Wel dingen die mijn werk aangaan, dat wil ik wel in overleg hebben.*

SP1: Gebeurt dat ook?

*SP2: Ja, ook niet altijd vind ik.*

SP1: Dat zou je dus wel meer willen zien? Meer informatie over beslissingen die jouw werk aangaan?

*SP2: Ja, maar zoals ik net al zei: bij beslissingen moeten sommige dingen ook wettelijk geregeld worden en sommige dingen wil Zorgstroom gewoon zo hebben. Het kan niet altijd zijn zoals ik dingen het liefst heb.*

SP1: Maar een stukje communicatie zou je wel fijn vinden?

*SP2: Ja, dat wel ja.*

SP1: Oké en passie als laatste?

*SP2: Passie binnen Zorgstroom? Ja, dat vind ik een hele lastige. We hebben laatste een hele verbouwing meegemaakt, dan is het hangen en wurgen om je werk te kunnen doen. Ik merk ook heel veel onvrede. Dan hoor ik geroezemoes op de achtergrond als ik zit te eten en dat vind ik dan wel een beetje lastig. Ik kan mijn vinger er niet op leggen, want ik hoor niet wat ze allemaal zeggen. Maar je merkt aan de intonatie en de manier waarop. Ik hoor dat wel van een naaste collega van welzijn dat zij er heel veel last van heeft dat er zo’n negativiteit is.*

SP1: Is dat dan negativiteit richting jou?

*SP2: Nee, meer dingen richting Zorgstroom. Dus over passie kan ik op dit moment niet zo veel* *zeggen.*

SP1: Dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij zelf nog vragen of opmerkingen, dingen die je kwijt wil?

*SP2: Nee, ik zou het even niet weten. Ik geloof dat ik al heel veel heb gezegd.*

SP1: Ja, zeker hartstikke veel informatie, dank je wel!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 6** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 6 |
| Datum | 19-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Nogmaals dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer, of je zorgmedewerker bent of medewerker facilitair en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk op dit moment en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik heb het heel goed naar mijn zin. Ik werk nu vanaf vorig jaar april bij de locatie waar ik nu zit en ja ik heb het goed naar mijn zin, leuk team, leuke leidinggevenden. Daar kun je gewoon terecht en ik kan er niets meer van vertellen, nee…*

SP1: Als het goed is, is het goed toch?

*SP2: Ja.*

SP1: En hoe is je werk-privé balans?

*SP2: Heel erg goed. Ik werkte voorheen doordeweeks als praktijkopleider bij mijn vorige werkgever en toen moest ik veel met oppas regelen voor mijn kinderen. Nu werk ik onregelmatig in de zorg en heb ik geen oppas nodig. Dat is eigenlijk heel perfect. Wat ik van mijn werk meeneem, zit nog een beetje in mijn hoofd, maar niet extreem. Ik kan het goed loslaten.*

SP1: En wat doe je dan om je hoofd leeg te maken na je werk?

*SP2: Als het er echt iets is voorgevallen, spui ik even tegen collega’s of mijn vriend en dat is het dan. Dan is het goed voor mij.*

SP1: Gewoon even je hart luchten is voldoende?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt. Als je dan een cijfer mag geven tussen 1 en 10: 1 is heel slecht en 10 is heel goed. Hoe zou jij jouw energieniveau dan nu becijferen?

*SP2: Toch wel een 7 of 7,5 denk ik wel hoor.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Omdat die balans gewoon goed is nu en ik werk nu ook niet volledig 8-uurs diensten, maar soms ook een halve dag en dat werkt privé eigenlijk ook heel erg prettig. Ik werk dan wel 24 uur, maar zo voelt het eigenlijk niet. Het voelt altijd als minder. Ik moet altijd even nadenken of ik wel genoeg uren heb gewerkt en dat is altijd wel goed.*

SP1: Dus je hebt het eigenlijk zo naar je zin dat je niet eens doorhebt dat je veel werkt?

*SP2: Het is wel hard werken, maar het is wel goed te doen. En wat ik al zei: het is niet altijd 8-uurs diensten, dus ik ben ook wel eens om half 1 klaar en dan heb ik nog de hele middag.*

SP1: Lekker!

*SP2: Ja.*

SP1: En waar word jij nou echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Gewoon in mijn privé bedoel je?*

SP1: Kan ook werk zijn, over het algemeen bedoel ik.

*SP2: Lekker met mijn gezin iets leuks met z’n allen doen en met mijn werk geeft het me heel veel voldoening als ik goed voor de mensen heb kunnen zorgen en dat ik van hen voldoening krijg. Dat ik denk: ‘ja, nu heb ik echt wat gedaan voor ze’.*

SP1: Dus misschien ook wel een stukje waardering wat je van de mensen krijgt?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: Oké, dan een paar vragen over je werk. Misschien een beetje overlap met net, maar waar krijg jij motivatie van in je werk?

*SP2: Even denken hoor. Door die waardering van de bewoners en de familie en door het contact met de bewoners, krijg ik wel veel motivatie om goede zorg te geven. En ik krijg motivatie als ik nog iets extra’s kan ontwikkelen.*

SP1: Hoe bedoel je dat?

*SP2: Ik heb kortgeleden gesolliciteerd voor Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie en dat eindigt overmorgen, dus dat hoor ik dan wel.*

SP1: Spannend!

*SP2: Dat zou mij wel een hele motivatie geven, lekker ontwikkelen en leren. Gewoon verder gaan. Ik vind het werk nu leuk, maar over 10 jaar wil ik dat niet meer doen. Dan wil ik verder zijn.*

SP1: Dus blijven leren, blijven ontwikkelen, nieuwe dingen doen?

*SP2: Ja, klopt*

SP1: Oké. En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Als het in goede balans is: als er te weinig personeel is, ga je wel als een speer en komt er wel heel veel adrenaline vrij, maar die dienst erna ben je helemaal op. Als het in balans is en als je genoeg goede mensen inzetbaar hebt, werk ik wel productief.*

SP1: Dus genoeg mensen, lekker team om mee te werken?

*SP2: Ja, dat scheelt heel veel.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Ja, dat hangt eigenlijk samen met de vorige vraag. Als je met een goed team werkt die er helemaal voor gaat… Daar herken ik mezelf in, maar als er iemand de kantjes ervan afloopt, mat dat eigenlijk ook al af. Het scheelt heel erg met wie je werkt en of er een goede balans is in personeelsleden die ingezet zijn.*

SP1: En als je nu kijkt naar afgelopen tijd, kun je dan iets zeggen over de werkdruk of is dat heel wisselen?

*SP2: Ik moet eerlijk zeggen dat Zorgstroom er heel goed op schakelt. We hebben het als team aangegeven en er is goed op gereageerd. We hebben een nieuwe klant in zorg gekregen en die kostte veel zorguren. We hebben aangegeven dat we iemand extra nodig hebben, al is het maar tot half 11. Daar is op gehandeld en dat werkt prima, het werkt echt heel fijn. Anders zou het van de tijd en kwaliteit afgaan van de andere mensen. Dat wil je niet, want dat ga je merken aan je motivatie, de kwaliteit die je levert. De werkdruk is niet minder geworden, die is hetzelfde gebleven, maar er is door Zorgstroom goed op gehandeld.*

SP1: Persoonlijk is de werkdruk dus minder, omdat het beter te verdelen is?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En heb je wel eens stress op je werk?

*SP2: Kan ik niet zeggen nee. Eigenlijk niet. Soms heb je wel eens een tijd dat alles heel snel moet en vragen mensen veel zorg. Dan loop je een stapje harder, maar ik ervaar eigenlijk niet echt stress.*

SP1: Hoe komt dat, dat je weinig tot geen stress ervaart?

*SP2: Ik denk dat dat komt door hoe ik zelf ben.*

SP1: Je laat je niet gek maken?

*SP2: Nee, als het druk is loop ik een stapje harder, maar de mensen moeten begrip hebben dat ik ook maar 2 handen heb. Ik werk ook op een locatie waar iedereen nog goed bij is, het is somatiek, dus ik kan het ook uitleggen aan de mensen. Dus dat scheelt heel erg.*

SP1: Dan heb je wel weer een stukje begrip.

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Ik merk dat de nachtdiensten wel uitputtend zijn. Niet heel erg druk en lichamelijke druk, maar gewoon de omschakeling.*

SP1: Als je ritme verstoord wordt?

*SP2: Ja, het is wel fijn dat ik 2 of hooguit 3 nachten krijg, dat is ook de max. Maar ik merk wel gewoon dat ik tijd nodig heb om weer bij te komen door dat omschakelen.*

SP1: Oké en voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja positief is, wat ik al eerder zei, dat de balans thuis heel erg prima is. Dat het contact met de bewoners en de collega’s heel goed is. Negatief merk ik wel eens dat mijn rug zeer doet of dat ik even wat rustiger aan moet doen. Het is nog niet extreem hoor, na een nacht slapen is het ook wel weer over, maar ik merk het wel.*

SP1: Maar je doet er niets speciaals voor?

*SP2: Nee, ik doe oefeningen die ik wel eens van de fysio heb meegekregen.*

SP1: Dus je loopt wel bij de fysio?

*SP2: Nee, dat heb ik in het verleden gedaan en die oefeningen heb ik nog in mijn hoofd.*

SP1: En dat helpt voor jou nu?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en wat zie jij als energiebronnen in je werk? Dus waar krijg jij nou echt energie van?

*SP2: Waardering van de bewoners, dat is het meeste eigenlijk wel.*

SP1: Oké, vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die worden gesteld?

*SP2: Ja, ik ben ervan overtuigd dat ik een goede kracht ben. Dat klinkt heel erg raar, maar ik weet heel veel protocollen uit mijn hoofd en als ik iets niet weet, zoek ik het op. Wat ik bij de bewoners merk: ik kan een stille kracht zijn, gewoon heel rustig, maar ik weet wel wat ik doe. Ze hebben wel het vertrouwen erin.*

SP1: Dus door de waardering en ervaring van de bewoners weet je dat je het goed doet?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Ik denk dat als ik dat nodig zou hebben psychisch, dat ik altijd wel bij de teamcoach of leidinggevende terecht kan. Als ik het eventjes teveel vind of als ik een situatie met een zorgvrager of collega moeilijk vindt, kan ik daar altijd wel terecht.*

SP1: Welke omstandigheden heb je nodig om gezond te kunnen werken?

*SP2: Lichamelijk?*

SP1: Ja, en/of psychisch.

*SP2: Goh, moeilijke vraag.*

SP1: Je mag er even over nadenken hoor, ik kan me voorstellen dat het geen vraag is die je iedere dag krijgt.

*SP2: Nee, inderdaad. Op het lichamelijke gebied moeten we alert blijven om goede hulpmiddelen te blijven gebruiken en dat we daar als team ook op 1 lijn blijven. Dat is in het verleden ook wel eens niet gedaan en dat werkt eigenlijk tegen je natuurlijk, dan gaat het lichamelijk zeer doen. Dat zorgt er ook voor dat het in je team niet zo lekker loopt, maar daar hebben we de teamcoach voor en het team zelf. Verder kan ik niets bedenken eigenlijk.*

SP1: Dus elkaar goed herinneren aan het goed tillen en hulpmiddelen gebruiken?

*SP2: Ja en ook niet maar door blijven gaan, want er zitten ook mensen in ons team die al heel erg lang in het vak zitten en die hebben vroeger echt getild. Dat mag gewoon niet meer en we moeten daar alert op zijn en we moeten elkaar met z’n allen eraan herinneren dat we dat wel doen.*

SP1: Oké. Nu een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Weet je nog een beetje wat het is?

*SP2: Herinner me er nog even aan.*

SP1: Ga ik doen. Duurzame inzetbaarheid is zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kunnen blijven werken. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ik denk het wel ja.*

SP1: Waarom?

*SP2: Ik heb een collega en die is ergens in de 50 en doet nog nachten. Die zit nog net voor die leeftijdsgrens en bij haar kost het te veel energie. Als zij die keuze zou mogen hebben, zou zij die nachten niet meer kiezen en zou zij toch met wat meer plezier werken. Ik denk dat dat voor mezelf ook wel is. Ik heb er nu nog geen last van, maar als ik er wel last van zou krijgen.*

SP1: Wil je wel zelf de keuze kunnen maken?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Dat vind ik mooie kernwaardes, ja. Daar kan ik me wel in vinden.*

SP1: Kun je uitleggen waarom?

*SP2: Open in je team, maar ook naar de bewoners en hun familieleden. Ik heb toch ook wel het gevoel dat mijn leidinggevende open is. En passie: je moet als je in de zorg werkt, passie hebben voor het vak. Anders moet je het gewoon niet doen, daar ben ik van overtuigd. Anders moet je maar gewoon bij de Hema gaan werken ofzo. Wat was de laatste?*

SP1: Samen.

*SP2: Ja, samen moet het, anders kan het niet. Als je het niet met z’n allen doet, gaat het niet. Vaak is er in een team wel een kartrekker en dan moet de rest volgen, maar als de rest niet gaat is het wel een hele zware kar.*

SP1: Dus het past wel bij jou als persoon en hoe je graag wilt werken?

*SP2: Ja.*

SP1: Dat is mooi en dan ben ik aangekomen bij de laatste vraag: hoe denk jij dat jouw duurzame inzetbaarheid nog verder kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Ik denk, en dat is ook wel een vraag die speelt onderling. De ene week werk ik 12 uur en die week erna moet ik het van die vorige week inhalen, dus dan heb ik een volledige week. Ik zei daarnet dat ik dat niet zo voel, maar soms is het wel dat ik heel veel moet werken en dan weer een paar dagen dat ik moet werken. Als het een beetje meer gelijkmatig zou zijn en dat hoor ik eigenlijk van collega’s ook. Je kiest niet voor niets zoveel uren per week. Je hebt aangevraagd hoeveel uur je wilt werken. Soms moet ik 36 uur werken en dan zijn er ook nachten bij hoor, maar dan moet ik die week erna maar 2 ochtenden werken. En dan denk ik: als je dat nou eens meer zou verdelen, dat is dan voor de roosteraars. Dat zou denk ik voor iedereen wat fijner werken. Eventueel een continurooster of een standaardrooster is, dat maakt voor mij niet uit.*

SP1: Dat je vaste dagen en diensten krijgt bijvoorbeeld?

*SP2: Ja, bijvoorbeeld en ik denk dat het voor de roosteraar ook veel makkelijker is, anders moet je iedere keer het wiel uitvinden en dat werkt denk ik niet. Ik snap dat het ook met vakanties en feestdagen moeilijk is, maar ik denk dat het voor iedereen wel fijner is om een vast ritme te hebben. Ik denk dat ik dat vanuit mijn team zo kan meegeven.*

SP1: Is dat dan echt richting de roosteraars, dat zij het misschien niet goed zien of zijn zij niet goed op de hoogte van de wensen?

*SP2: Jawel, ik geloof wel dat zij op de hoogte zijn van de wensen, maar ze moeten ook de diensten invullen. Ik weet ook niet waarom dat nooit is aangegeven. Ik had het misschien wel kunnen zeggen.*

SP1: En waarom heb je dat niet aangegeven?

*SP2: Ja, weet ik niet. Ik heb het er wel eens over, maar dan houdt het ook wel op. Ik weet het niet.*

SP1: En verder nog dingen die beter zouden kunnen waardoor je meer duurzaam inzetbaar kunt worden?

*SP2: Nee, ik zou het niet weten, ja dat rooster. Dat is wel de basis. Als ik dan naar mezelf kijk: wat ik nu ga vertellen heb ik wel aan de roosteraar doorgegeven. Afgelopen maanden heb ik gemiddeld gezien over een maand 5 nachten. Dat is goed te overzien, maar in april heb ik er 10 en dat vind ik gewoon eigenlijk te veel. Ik heb nog maar een paar normale diensten overdag. Dat heeft ook wel met duurzaamheid te maken, want na april kun je me opvegen na de nachtdiensten. Dan heb ik er zoveel, elke week 1 en dan overdag nog tussendoor werken. Dat breekt wel ja.*

SP1: Dus dat helpt niet mee aan jouw duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Nee, nee.*

SP1: Oké, dan zijn mijn vragen eigenlijk op. Heb jij nog vragen aan mij? Over het interview, het onderzoek?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je graag bedanken!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 7** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 7 |
| Datum | 20-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Voor je privacy doe ik het volgende. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen en eventueel op of aanmerkingen plaatsen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik doe dit nu sinds een jaar. Ik ben vanaf de schoonmaak naar verzorgingsassistente gegaan en dat vind ik hartstikke leuk. Veel meer bezig zijn met de mensen, dus ik ben er echt wel blij mee.*

SP1: Miste je dat ook in de schoonmaak?

*SP2: Ja, eigenlijk wel. Ik was het schoonmaakwerk zelf gewoon heel erg beu. Ik ben heel erg creatief en ik kon daar niet echt mijn ei in kwijt. Ik ben heel erg oplossingsgericht en ik kan hier veel meer mijn ei in kwijt om mensen te helpen en oplossingen te zoeken. Geen een dag is hetzelfde en dat vind ik er leuk aan. In de schoonmaak is het altijd hetzelfde, elke dag hetzelfde werk, dat is gewoon niet leuk.*

SP1: Heb je zelf de keuze gemaakt of heeft Zorgstroom jou daarin begeleid?

*SP2: Nee, ik heb zelf die keuze gemaakt.*

SP1: Oké en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ja, goed. Mijn kinderen zijn allemaal groot. De jongste is 15 en de oudste is 27, dus die woont niet meer thuis. Dan nog een van 21 en een van 20, dus die gaan hun eigen gang al een beetje. Voor mij is dat dus prima te combineren en ik werk alleen in de ochtenden. Dat vind ik ook heel erg fijn en daarom ga ik ook de opleiding niet doen. Er is wel eens gevraagd waarom ik de opleiding niet ging doen, omdat er werd gezegd dat ik daar hartstikke geschikt voor ben. Ik vind het echt fijn om alleen de ochtenden te werken, dus vandaar dat ik echt verzorgingsassistent wil blijven.*

SP1: Oké en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij je voelt. Als je daar een cijfer tussen de 1 en de 10 aan mag geven, waarbij 1 heel slecht is en 10 heel goed. Welk cijfer zou dat dan zijn voor jou?

*SP2: Ja dat is wel een 7 of een 8 bij mij.*

SP1: Kun je toelichten waarom het een 7 of een 8 is?

*SP2: Ik sport heel veel en ben zelf heel actief. Het werk is vooral ook in de ochtend, dus dan ben ik ook al een stuk fitter dan dat je een nachtdienst moet draaien.*

SP1: Gewoon je normale ritme.

*SP2: Ja, dus ik ben ‘s ochtends vroeg wakker altijd en dan ga ik lekker aan de slag. Ik heb daar geen problemen mee.*

SP1: Oké, je zei net al eventjes dat je veel sport. Wat doe je nog meer om gelukkig en ontspannen te worden?

*SP2: Ja, ik zwem veel en thuis zijn wij veel met sport bezig met de kinderen. Die jongens van mij hebben 2 altijd op hoog niveau gesport en 1 sport nog op hoog niveau, dus daar zijn wij altijd veel mee bezig en mee weg. Dat is wel leuk.*

SP1: Dus sport is echt wel iets waardoor jij kan ontspannen?

*SP2: Ja, het draait bij ons in het gezin wel veel om sport ja.*

SP1: Oké en dan nu een paar vragen over je werk. Als eerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Ja, dat je echt de mensen kan helpen. Dan is er eentje een alarm kwijt en dat zijn ze helemaal in paniek en dan kun je echt wat voor ze betekenen. Of dat ze helemaal in paniek zijn, omdat ze niet weten wat voor boodschapjes ze nodig hebben. Gewoon hele kleine dingetjes, dat vind ik echt heel erg leuk. Dat je echt wat voor ze kan betekenen en dat ze echt heel erg blij met je zijn. Dat laten ze dan ook echt zien.*

SP1: Stukje waardering?

*SP2: Ja, ze waarderen het gewoon. Ze zeggen ook altijd: ‘we worden zo goed geholpen hier en jullie zijn er altijd voor ons’. Dat is gewoon echt heel leuk. Dat had je in de schoonmaak natuurlijk niet en dat is iets wat ik heel erg miste.*

SP1: Ja, dat kan ik me voorstellen. Hoewel dat ook gewoon belangrijk werk is wat ook gedaan moet worden.

*SP2: Ja.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Ik doe nu echt van alles, dus bedden opmaken, de vuilnis en ja ik zou het eigenlijk niet weten.*

SP1: Dus je werkt eigenlijk altijd wel productief? Het maakt niets uit voor jou?

*SP2: Nee, nee.*

SP1: Oké en hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Bij ons is het prima. Ik heb niet echt het idee dat die er echt is. Er is wel eens een zieke en dan moeten we er echt harder tegenaan. Dan zetten we met z’n allen de schouders eronder en dan redden we het eigenlijk ook altijd. We helpen elkaar ook heel veel. Ik help dan ook wel eens mee, zodat we met z’n tweeën iets doen, want ik mag gewoon assisteren. Dan zetten we de schouders eronder en dan komt het eigenlijk gewoon goed. Ik merk niet echt een werkdruk bij ons.*

SP1: Ervaar je wel stress?

*SP2: Nee, eigenlijk niet. Ik niet, maar ik merk het ook niet onder de collega’s eigenlijk.*

SP1: Komt dat dan door hoe je zelf bent of komt het door de lage werkdruk?

*SP2: Ja, bij ons komt het gewoon doordat we allemaal goed met elkaar kunnen werken en dat scheelt gewoon heel erg. We weten wat we aan elkaar hebben en we helpen elkaar. Dat scheelt gewoon. Als je minder met elkaar bent en je wilt niet voor elkaar klaarstaan, is dat niet goed. Maar wij helpen elkaar echt en dat scheelt gewoon. Ik denk dat je dan ook niet echt stress ervaart, omdat je weet dat je er voor elkaar bent.*

SP1: Dus door collega’s en goede samenwerking ervaar jij geen stress?

*SP2: Ja, door het team waar ik in zit.*

SP1: En wat ervaar jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Op dit moment het enige wat vrij zwaar is, is de bedden opmaken, omdat het geen verstelbare hoog-laag bedden zijn, dus van de 25 bedden zijn er maar 7 hoog-laag bedden. Het zijn allemaal eigen bedden, dus het is best wel zwaar om die op te moeten maken.*

SP1: Dus dat is voor fysiek zwaar voor jou?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ik heb laatst wel een poosje last van mijn rug gehad door die bedden, maar daar zijn ze ook mee aan de slag om een oplossing te zoeken, omdat mijn collega beneden ons, van een andere afdeling, precies hetzelfde ervaart. Onze nieuwe manager is daar wel mee bezig, dus dat is wel goed natuurlijk. De matrassen zijn zwaar, die moet je optillen. Daarna de hoes eroverheen, dus je bent toch een beetje in een vervelende houding bezig.*

SP1: Dus een negatief effect is op je rug en een positief effect?

*SP2: Ja, dat het echt gewoon heel leuk werk is, net als wat ik net zei. Dat maakt gewoon heel veel goed. Dan is het niet erg als het even wat zwaarder is. Het werk is gewoon heel leuk en ik ga met heel veel plezier naar mijn werk, dus dat is goed.*

SP1: Dat is belangrijk ja. Wat zie jij als energiebronnen op je werk, dus waar krijg jij echt energie van?

*SP2: Net wat ik net zei: als er iemand ziek is dat we dat met z’n allen oppakken. We kunnen ook naar de andere afdeling bellen om te vragen of zij ons willen werken, maar we lossen het dan gewoon zelf samen op. We doen het dan gewoon even samen en daar krijg je dan ook gewoon energie van: dat we dan om 10 uur tegen elkaar zeggen ‘dat hebben we nu wel even mooi gedaan!’. Daar pep je elkaar ook mee op, dan zeg je ook tegen elkaar wie wat goed heeft gedaan.*

SP1: Dus complimenten ook geven aan elkaar?

*SP2: Ja, klopt. Dat is echt heel erg leuk.*

SP1: Hartstikke goed. Vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Dat denk ik wel, ja.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Ik ben heel ruimdenkend, oplossingsgericht en heel meegaand, makkelijk in de omgang met andere collega’s. Ik kan ook niet echt problemen laten liggen, ik wil het graag oplossen. Ik wil ook echt iets aanpakken als ik het zie en meedenken. Niet zo van: dat doet een ander wel. Dus daardoor denk ik wel dat ik goed functioneer binnen het team.*

SP1: Komt dat ook door wat je van collega’s hoort?

*SP2: Ja, ik denk dat ik zelf ook wel een beetje zo in elkaar steek. Ik probeer ook altijd met collega’s mee te denken als er iets met hun aan de hand is. Of dat nu in de huishouding is of niet, dan help ik ook mee. Als hun problemen hebben, help ik hun ook.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Het enige wat een minpunt is, zijn eigenlijk de bedden. Dat zou wel fijn zijn als dat echt een keer opgelost wordt en dat dat allemaal hoog-laag bedden worden, zodat we dan minder last van onze rug en schouders krijgen. Dat is het enige minpuntje en voor de rest heb ik psychisch nergens last van. Het loopt en functioneert goed in het team.*

SP1: En doe je ook wat aan je schouders en je rug?

*SP2: Ja, ik krijg echt fysio ervoor en ook wel een kraker die het wel eens recht kraakt. Het zit ook precies in mijn onderste wervels en eens in de 6 weken ga ik terug en dan duwt hij alles weer op z’n plek. Dan kan ik weer vooruit.*

SP1: Is dat ook op aanraden van Zorgstroom geweest of heb je dit zelf geregeld?

*SP2: Nee, dat heb ik zelf gedaan.*

SP1: Oké, dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor je halen wat het is? Ik heb het aan het begin genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het weggezakt is.

*SP2: Ik ben het een beetje kwijt.*

SP1: Oké, duurzame inzetbaarheid is dat je zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kunt blijven werken.

*SP2: Ja.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Een beetje wel. Net als mijn collega en mij nu denken van: ‘dat kan niet met die bedden, daar moet wat aan gedaan worden, want we hebben er allebei last van’. We hebben dat ook gemeld, dus in dat geval vind ik van wel. Want het is wel je rug en daar moeten we ons hele leven nog mee doen, dus deels vind ik van wel.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, dat merk je wel bij ons op de afdeling. Dat zal niet iedereen zo ervaren, maar ik tref het gewoon heel erg. Ik vind de locatie ook al echt heel leuk en ik vind echt dat het bij onze afdeling past.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Ja, echt het samenwerken. Met alles komen alle drie de woorden terug.*

SP1: Er heerst ook echt een open cultuur?

*SP2: Ja, we zeggen alles tegen elkaar, we helpen. Als iemand problemen heeft, wordt dat besproken. Schouderklopjes geven aan elkaar, medelijden tonen aan elkaar en er ook op terugvragen een paar dagen later over hoe het nu is. We hebben ook een groepsapp en als iemand ziek is dan wordt erop gereageerd en wordt er beterschap gewenst. Verjaardagen ook, dan wordt iedereen altijd even gefeliciteerd. Dat is gewoon heel erg leuk, want we helpen elkaar ook echt en staan ook voor elkaar klaar. Ik ben er wel positief over en die 3 woorden horen wel echt bij onze afdeling.*

SP1: Past het ook bij jou persoonlijk?

*SP2: Ja.*

SP1: Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen. Hoe denk jij dat jouw duurzame inzetbaarheid kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom hierbij helpen?

*SP2: Dat is moeilijk, maar eigenlijk doen ze dat soms al wel een beetje. We hebben teamrollen, dus ze kijken echt al wie wat doet. Er moet bijvoorbeeld een nieuwe tafel komen en dan kijken ze naar de teamrollen en roepen ze die teamrollen bij elkaar. Dus de teamrollen worden echt benut en dat vind ik wel heel goed.*

SP1: Dus dat is voor jou duurzaam inzetbaar zijn?

*SP2: Ja, bijvoorbeeld ook met Arduin. Er lopen veel mensen van Arduin bij ons rond en mijn collega’s hebben soms een beetje moeite met de omgang ervan en ik kan er eigenlijk heel goed mee omgaan en ik ben er elke ochtend, dus ik zie het ook allemaal. Dan vraagt de manager ook aan mij of ik met hem en Arduin een gesprek wil voeren over wat er wel en niet goed gaat. Hij weet gewoon wie wat kan en zo benutten ze de kwaliteiten van de mensen heel goed. De een is goed in dit en de ander is goed in dat. Dan wordt er niet gekeken wat je functie is, maar echt waar je goed in bent. Als je je rol niet fijn vindt, kun je aangeven dat je graag een andere teamrol wilt. Je ziet ook echt dat dat goed benut wordt. Ik heb wel echt ervaren dat ze soms dingen aan je vragen over zaken die jij goed kunt. Tot nu toe vind ik dat ze dat al best wel goed doen.*

SP1: Misschien buitenom de hoog-laagbedden die aangeschaft kunnen worden?

*SP2: Ja, maar als dat doorzet dat er dan een groep komt die erover gaan discussiëren en dat is het leuk ervan.*

SP1: Dus verder zou je niet zoveel kunnen bedenken?

*SP2: Nee, verder zou ik het niet zo willen bedenken. Als ik bijvoorbeeld doorgroeimogelijkheden zou willen, zouden ze een opleiding kunnen aanbieden. Dat is voor mij nu niet van toepassing, maar het is wel leuk als er gekeken wordt wie wat zou kunnen. Ik heb het idee dat dat al echt gedaan wordt bij ons, dat er echt aan je gevraagd wordt of je de opleiding niet wilt doen of wat er goed bij je past. Mij is ook wel eens gevraagd of ik niet meer creatief bezig wil zijn met de mensen, dus ik vind eigenlijk dat ze dat al best wel doen.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké, dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 8** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 8 |
| Datum | 20-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Facilitair |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Wat ik voor je privacy ga doen. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ja, gaat heel goed. Het werk gaat prima, dus ik ga er met plezier naar toe en ja prima eigenlijk.*

SP1: Naar je zin?

*SP2: Ja, prima.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Bedoel je gewoon dat je privé dingen vertelt op het werk, bedoel je dat?*

SP1: Ik bedoel of je je werk goed kunt combineren thuis?

*SP2: Ja, ik vind van wel. Als je ergens mee zit privé kun je het aan iemand vertellen, maar ja de balans is eigenlijk prima.*

SP1: Kun je het ook goed combineren met activiteiten of dingen die je thuis moet doen. Is het niet te druk allemaal bij elkaar?

*SP2: Nou, ik ben ’s middags vrij. Ik werk maar heel weinig, drie ochtenden, dus ik ben ’s middags vrij. Ik kan het wel goed combineren met thuis, maar straks komt de tuin weer en dat is wel heel veel werk eigenlijk. Mijn moeder heeft mantelzorg, maar het is goed te combineren en ik woon ook heel dicht bij mijn werk, dus dat is fijn. Het is 1 minuut lopen.*

SP1: Oh dat is fijn! En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie jij hebt en je mag daar een cijfer tussen de 1 en 10 aan geven. 1 is heel slecht en 10 is heel goed. Wat voor cijfer zou jij dan aan jezelf geven?

*SP2: Een 8.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Ik werk heel weinig en ik probeer op tijd te gaan slapen en gezond te leven. Ik probeer ook goed uit te rusten.*

SP1: En hoe probeer je gezond te leven?

*SP2: Op tijd slapen, gezond eten. Soms ben ik ook best wel moe, maar dan heb ik gewoon heel veel gedaan op mijn vrije dag. Dan ga ik gewoon op tijd slapen en dan lukt dat ook wel goed.*

SP1: Oké en waar word jij echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Bedoel je privé?*

SP1: Privé of in je werk, allebei.

*SP2: Als mensen blij zijn met mij, ja.*

SP1: Als je waardering krijgt?

*SP2: Ja.*

SP1: Heb je bijvoorbeeld ook een activiteit die je doet om je werk even te vergeten?

*SP2: Ik zit op een cursus Italiaans sinds 5 jaar. Ik vind het wel steeds moeilijker worden, maar ik kan wel iets in een restaurant bestellen, iets drinken bestellen of hoe gaat het. Het wordt steeds moeilijker, want net als bij Frans heb je de mannelijke en vrouwelijke woorden en dat vind ik toch wel heel moeilijk. Het is wel heel leuk, want we zitten al 5 jaar met dezelfde mensen op de woensdagavond en dan gaan we meestal nog iets drinken daarna. Het is gewoon heel gezellig en het is helemaal niet erg als je iets niet goed kan. Het is van de ZVU en het is een uur en drie kwartier per week en het is gewoon hartstikke leuk. Alle rangen en standen doen ook mee.*

SP1: Oké, wat leuk! Dan heb ik nog een paar vragen over je werk. Als eerst: waar krijg je motivatie van?

*SP2: Als mensen het waarderen als je komt en als ze blij zijn als je er bent. Als ze bijvoorbeeld zeggen dat je het goed hebt gedaan.*

SP1: Dus van de waardering krijg je extra motivatie?

*SP2: Ja, vind ik wel.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Ik krijg maar 1 uur bij de mensen en bij sommigen 2 uur, die kopen dan een uur bij. Ik probeer zo veel mogelijk te doen dan: stoffen, stofzuigen, de badkamer. Soms probeer ik nog weleens iets extra’s te doen.*

SP1: En wat maakt dan het verschil? Dat je bij de een meer doet als bij de ander?

*SP2: Dat je wat extra dingen kan doen en dat je wat uitgebreider dingen kan doen. Als je een uur stofzuigt, kun je veel stofzuigen, maar als je 2 uur hebt, kun je veel meer doen. Zoals de plinten doen en wat dingetjes wegschuiven.*

SP1: Dus als je meer tijd hebt, kun je ook meer doen? Dus hoe meer tijd je hebt, hoe productiever je bent?

*SP2: Ja, klopt. Ook wat meer tijd voor de mensen, even een praatje. Als ze iets vertellen, blijf je toch even staan of ga je even zitten. Dat uur is echt heel weinig en snel om.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Met dat uur is het wel een werkdruk, maar soms verdeel ik het ook wel. Soms doe ik dan een paar ramen zemen en dan het aanrecht niet meepakken. Dan doe ik wel de badkamer, de wc en de vloeren even dweilen, omdat ik dan wel belangrijk vind. Volgende week doe ik alles weer gewoon en dat kan ik goed verdelen, dat doe ik zelf ook.*

SP1: Oké, dus je maakt zelf de verdeling over wat nodig is?

*SP2: Ja, tenzij de mensen vragen of ik iets speciaals wil doen, want het is hun woning en als ze vragen of ik de tegeltjes van de badkamer wil doen, dan doe ik dat. Maar dan zeg ik wel dat ik iets anders dan niet kan doen.*

SP1: En dat vinden ze dan goed?

*SP2: Ja, als ze het zelf vragen wel.*

SP1: En heb je dan wel eens stress?

*SP2: Dat heb ik wel gehad hoor.*

SP1: Waarom?

*SP2: Vorig jaar had ik bijvoorbeeld 4 woningen per uur en dat is wel even stress. Er zijn 2 blokken en dan loop je van het ene blok naar het andere blok en dan moet je heel snel heen en weer. Dan is 4,5 uur gewoon heel snel om ook met even koffiedrinken in de pauze. Nu is het wat relaxter, want ik heb nu ook minder bewoners, dus kun je ook wat langer blijven en is alles wat relaxter.*

SP1: Oké en wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Wat bedoel je daarmee?*

SP1: Je hebt bijvoorbeeld werkzaamheden waar je veel energie van krijgt, maar ook werkzaamheden die je energie kosten.

*SP2: Ik denk bijvoorbeeld stofzuigen. Dat kost veel energie en is best zwaar. Het gaat wel, maar als je het bijvoorbeeld heel druk hebt, heb je einde van de ochtend gewoon weinig energie meer.*

SP1: En dan alleen het stofzuigen of is er nog meer?

*SP2: Ik vind het verder eigenlijk wel meevallen. Vroeger had ik wel tijdnood en dan moet je veel doen. Soms vroegen de mensen ook wel veel aandacht. Dat is niet erg, maar dan had ik best vaak geen energie van.*

SP1: En werkzaamheden waar je wel energie van krijgt?

*SP2: Ja, het is best wel makkelijk allemaal. Je gaat zonder nadenken aan het werk. Ik denk wel dat ik energie krijg als ik tevreden ben met mijn werk. Als ik lekker heb gewerkt en veel heb gedaan, als ik lekker moe ben.*

SP1: Oké en voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Kun je dat eens herhalen?*

SP1: Voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Soms negatief, want dan heb ik wel eens hoofdpijn door de warmte bij de mensen. Buiten loop je met een dikke trui en bij de mensen is het gewoon 23 graden en loop je in je t-shirt. De volgende dag heb ik wel eens hoofdpijn door de warmte en dan moet ik er ook echt goed over nadenken dat ik veel moet drinken, veel water.*

SP1: Je moet er echt wel even goed op letten?

*SP2: Ja, vind ik wel.*

SP1: En een positief effect?

*SP2: Ja, als je lekker gewerkt hebt. Dan voel je je wat lekkerder, een voldaan gevoel.*

SP1: Oké en denk je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot wat er van je verwacht wordt?

*SP2: Ik denk dat ik mijn werk wel goed doe.*

SP1: Oké en hoe merk je dat?

*SP2: Als de mensen blij zijn en me bedanken en zeggen dat het netjes is. Als de mensen het waarderen en blij zijn met mij dat ik er ben. Sommige mensen kunnen niet goed zien en vinden het dan toch leuk dat je er bent. Als ik na de vakantie terugkom en de mensen zijn weer blij als ik er ben.*

SP1: Dus wel weer waardering?

*SP2: Ja.*

SP1: Dat is leuk. En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

Bijvoorbeeld hulpmiddelen? Bijvoorbeeld waar je mee werk?

*SP2: Ja, de mensen kopen alles zelf. Zij hebben zelf de materialen en als je in een bejaardentehuis werkt, heb je een kar op werkhoogte, zodat je er goed bij kan. De mensen hebben eigen materiaal, maar ik heb wel zelf een emmertje met een wringer erin. Ik heb best wat last van mijn handen en vingers en met zo’n wringer gaat dat eigenlijk heel goed. Ik heb helemaal niet meer zoveel last.*

SP1: Dus hulpmiddelen om het lichaam te ontlasten?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en psychisch of mentaal, dus hoe je omgaat met werkdruk en stress. Wat heb je dan nodig om het allemaal even te vergeten?

*SP2: Als het de werkdruk is, heb ik het er wel over met een collega of de leidinggevende. Ik vind dat je daar wel goed over kan praten, ja. Thuis doe ik het ook wel eens. Niet dat ik dan de naam zeg tegen mijn man, maar ik kan wel zeggen hoe de dag was.*

SP1: Oké, dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Weet je nog een beetje wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Zeg het nog maar even ja.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid is zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kunnen werken.

*SP2: Oké.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie moet hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid, dus dat je zelf invloed hebt?

*SP2: Ja, ik denk het wel.*

SP1: En waarom?

*SP2: Ik vind dat je er ook voor je werk moet zijn en dat je gezond moet leven en op tijd moet slapen, zodat je op je werk fit bent. Gezond leven en privé en werk gescheiden houden, dat hoeft trouwens niet altijd. Maar dat je wel met veel plezier naar je werk gaat en uitgerust bent.*

SP1: Dat is dan wel een beetje je eigen verantwoording door gezond te leven?

*SP2: Ja, dat vind ik wel. Dat het je voor je medemens op je werk ook fijn is. Je mag wel eens chagrijnig zijn of moe zijn, maar dan zeg je dat ook wel vind ik. Je moet er wel zijn voor de mensen op het werk. Je moet proberen zo veel mogelijk goed te doen.*

SP1: Oké en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Passie wel, maar het is wel een tijd wat minder geweest door omstandigheden privé en op het werk. Toen ging ik niet met veel plezier naar mijn werk. Nu hebben we een ander team en ander personeel en nu gaat het weer goed.*

SP1: Kwam het door het team dat je het niet zo naar je zin had?

*SP2: Nou er is heel veel gebeurd eigenlijk en daar wil ik niet te veel over zeggen eigenlijk, maar er zijn er ook heel veel weggegaan. Deze week neemt er weer iemand afscheid en er was ook een tijd dat er veel mensen weg moesten. Nu gaat het weer goed. De mensen kunnen er niets aan doen, maar je moet wel passie hebben voor de bewoners.*

SP1: Dus het zijn goede kernwaarden voor jou?

*SP2: Ja, gister hadden we teamcoaching en hadden we het over samenwerking, openheid en duidelijkheid naar de collega’s, feedback. Als je werkt, moet je ook wel open zijn vind ik.*

SP1: Oké dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat je jouw duurzame inzetbaarheid kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Ik denk dat je zo goed mogelijk je werk probeert te doen en gezond leven, meedoen aan teamcoaching. Als er wat is dat ze kunnen helpen en naar je luisteren, dat vind ik wel heel belangrijk.*

SP1: Oké dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 9** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 9 |
| Datum | 20-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en ook te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer.

*SP2: Prima hoor*

SP1: Ja, geen vragen over?

*SP2: Nee hoor.*

SP1: Oké, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind het werk op zich momenteel erg zwaar en dat hoor ik van mijn collega’s ook. De werkdruk is erg hoog, maar dat is landelijk bekend. We hebben soms heel veel stagiaires en soms zelfs meer stagiaires dan dat we aan gekwalificeerd personeel hebben, dus dan loop je ook nog met 2 leerlingen die je moet begeleiden en dat is gewoon niet handig. Qua fysiek zou er ook nog wel wat verbeterd kunnen worden, want we hebben wel de middelen om de transfers van mensen te begeleiden met tilliften en dergelijke. Maar ik heb het ook over de inrichting van de zorghotelkamers. We hebben op locatie 8 zorghotelkamers en die zijn ingericht zonder overleg met het personeel. Dat betekent dat daar hele lage kasten in staan waar het serviesgoed in wordt gezet. Je moet continu bukken om dingen te pakken. De draaicirkel met tilliften is ook niet altijd even handig, dus je moet meerdere bewegingen maken om tussen de meubeltjes, het bed en de kasten door te kunnen manoeuvreren. Dat is eigenlijk niet de bedoeling. Daar zijn we al mee bezig geweest, maar die kasten zijn nu eenmaal besteld. Het had beter geweest als het een hoge kast was geweest waar je op stahoogte het servies in kan leggen. Wij maken dan het ontbijt voor de mensen, maar de medewerkers facilitair moeten dat ophalen en weer terugzetten, dus dat is voor alle partijen ergonomisch niet helemaal zoals het zou moeten. Verder zijn wij al heel lang bezig over goede was-karren. Nu lopen wij gewoon met waszakken en vuilniszakken over de gang heen, dus we hebben gevraagd om was-karren met een vuilniszak en geïntegreerd wielen. Ook met voetpedalen voor de hygiëne. De vuilnisbakken hetzelfde verhaal. Dat waren van die tonnen met deksels die je met de hand open moest doen, dus dat was qua hygiëne niet oké, maar ook ergonomisch niet. Je bent heel veel aan het bukken, dus dat merk je gewoon. De bedden kun je hoog en laag doen, dus dat is allemaal prima in orde. Die kleine dingetjes erbij… Als je dan gaat kijken hoe vaak je die bewegingen maakt, denk ik dat we er wel naar moeten kijken in de toekomst. Dus dat is eigenlijk wel belangrijk.*

SP1: We gaan daar later nog verder over door, maar eerst ben ik benieuwd hoe de balans tussen werk en privé is bij jou?

*SP2: Bij mij is dat nu goed, omdat ik sinds 2 maart werkzaam ben bij het team wondzorg extramuraal en dat is fysiek veel minder belastend dan intramuraal. Ik werk nu nog maar 2 dagen in plaats van 4 dagen op locatie intramuraal, dus ik merk nu al dat ik minder last heb van mijn schouder en mijn nek, waarvoor ik nog wekelijks behandeld wordt bij de fysio. Ik heb mijn keuze daardoor gemaakt om dat te gaan doen, omdat ik nog wel een paar jaar moet. We zijn er allemaal mee bezig natuurlijk en deze kans kwam voorbij en die heb ik met beide handen aangegrepen, want dit ga ik niet volhouden tot mijn 68e, 69e. Mijn hart ligt ook wel bij de wondzorg en de combinatie is prima nu.*

SP1: Dus eigenlijk is de werk-privebalans alleen maar beter geworden?

*SP2: Nu wel ja, omdat ik minder intramuraal werk. Dat wil ik wel echt onderstrepen, want dat was niet zo.*

SP1: Dus intramuraal wordt wel als zwaarder ervaren?

*SP2: Ja, zeker wel.*

SP1: Oké en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt en je mag daar een cijfer aan verbinden tussen de 1 en de 10 waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Welk cijfer zou je dan geven?

*SP2: Ja een 8 wel hoor.*

SP1: Kun je toelichten waarom?

*SP2: Ja, ik voel me fit. De ene dag ben je wat fysieke inspannender bezig dan de andere dag, maar over het algemeen is het goed hoor. Een 10 is het niet helemaal, want dan zou je super fit zijn en dat is niet zo. Maar een 8, ja hoor.*

SP1: Oké en waar word jij nou echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Nou, als er gewoon voldoende personeel is, zodat de klanten de zorg krijgen die ze nodig hebben. Dat is soms wel een struggelen.*

SP1: En bijvoorbeeld buitenom je werk? Wat doe je om het allemaal te vergeten?

*SP2: Ik ga regelmatig met mijn man een dagje naar de sauna, lekker wandelen, lekker naar het strand, dat soort dingen. Gezellig met vrienden en vriendinnen op pad, koffie drinken, afspraken maken, dus dat is wel in orde hoor.*

SP1: Kleine dingetjes dus?

*SP2: Ja, kleine dingetjes, want dat is belangrijk.*

SP1: Oké dan gaan we even terug naar het werk: waar krijg je motivatie van?

*SP2: Dat er naar je geluisterd wordt. Als wij bijvoorbeeld aangeven dat het niet zo werkt met die was-kar dat er actie wordt ondernomen. Het duurt wel lang, maar ze zijn er wel mee bezig, maar het geeft wel een goed gevoel dat je weet dat ernaar geluisterd wordt en dat eraan gewerkt wordt.*

SP1: En verder?

*SP2: Als alles op rolletjes loopt, dat er gedaan kan worden wat er gedaan moet worden, dat iedereen zich aan de afspraken houdt en aan het protocol en dat het ziekteverzuim laag is. Op dit moment heb je met de griep iedere week wel zieken. Dat geeft als gevolg dat de anderen weer sneller overbelast raken en dan kom je in een vicieuze cirkel en dat is gewoon best wel eens lastig dan. Iedereen wil graag extra werken, maar of het ook goed is en of het ook kan, merk je vaak pas achteraf. We gaan de goede kant weer op gelukkig, maar het is toch wel een heel belangrijk punt.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk je het productiefst?

*SP2: Dat je af kan maken waar je mee bezig bent en dat je niet constant gebeld wordt, want ik ben natuurlijk ook nog verpleegkundige. Dus als je op de afdeling staat moet je ook wel eens naar de verpleegafdeling voor een wondje of een katheter en als er dan niet voldoende personeel is, blijft jouw afdeling wel liggen. Dan moet je zeggen tegen je klanten dat je zo terugkomt en dat vind ik ontzettend vervelend.*

SP1: Dus jezelf moeten opsplitsen?

*SP2: Nee, dat vind ik niet prettig. De klant heeft daar ook niet altijd begrip voor.*

SP1: En hoe gaat het dan nu op de werkdruk?

*SP2: Het wisselt enorm per dag. Dit weekend hadden we weer veel zieken en dan is het even pittig allemaal en dan red je het wel weer, maar moet je toch een flinke stap harder lopen. Dat is gewoon vervelend en als het heel erg druk is, vraag ik ook wel eens of het goed is als ik de klant nu even was en op een later moment douche. Je kan als iemand zich om 7 uur ziekmeldt, kun je dit niet meer vervangen.*

SP1: Krijg je veel begrip van de bewoners?

*SP2: Jawel, dat wel. Zeker wel, maar ze vinden het zelf wel heel vervelend dat als je met ze bezig bent dat ze dan half naakt zitten. Dat zou ik zelf ook echt óntzettend vervelend vinden.*

SP1: Ervaar je dan wel eens stress?

*SP2: Ja, je raakt geïrriteerd. Dat heeft natuurlijk wel met je stresslevel te maken en hoe meer dat gebeurt, hoe hoger dat stresslevel wordt. Ik kan het wel heel goed van me afzetten hoor door de leuke dingen die ik doe. Als ik dan thuis kom en ik heb lekker gedoucht, dan spoel ik het allemaal door het putje en denk ik: ‘de avond is van mij’.*

SP1: Oké en wat zie je als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Het uitputtende vind ik dat de transfer van zware mensen. Dat je ze soms drie keer per dag in bed en uit bed en weer naar het toilet moet brengen. Dat vind ik fysiek echt heel zwaar.*

SP1: En verder mentaal?

*SP2: Mentaal heb ik niet zo’n last van, mentaal kan ik het wel aan. Ik kan goed het overzicht houden en dingen coördineren. Ik vind het ook leuk om te doen, maar echt het fysieke is zwaar. In het verleden heeft er ook een breuk gezeten in mijn schouder met gescheurde pezen, dus dat is een heel zwak punt. Ik merk dat als ik heel veel til, kan ik af en toe mijn nek niet draaien en heb ik daar heel veel last van. Ik probeer wel mensen te motiveren en collega’s aan te sporen dat de mensen zo veel mogelijk helpen met het staan.*

SP1: Krijg je daar veel medewerking in?

*SP2: De bewoners zelf snappen het wel, maar er zijn ook mensen bij die denken dat ze het niet kunnen dus die het dan ook gewoon niet doen. Dan vraag ik wel een collega erbij. Dat geef ik ook aan via feedback aan de collega’s dat zij dat ook niet moeten doen op die manier, omdat zij misschien nog wel veel langer mee moeten dan ik.*

SP1: Dus je geeft wel goed je grenzen aan?

*SP2: Heel goed ja. We hebben ook een goede ergocoach en die kunnen we ook altijd om advies vragen en we hebben hulpmiddelen. Het is natuurlijk soms ook de klant een beetje zelf die zich helemaal laat bedienen. Als ze niet meewerken, weegt het allemaal super zwaar. Aan de ergocoach kunnen we ook altijd tips en tricks vragen en ook even meekijken met elkaar hoe iedereen het doet. Dan gaat het wel goed.*

SP1: Voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja, naast mijn schouder af en toe een beetje een hoge bloeddruk denk ik door de irritaties. Voor de rest niet hoor.*

SP1: En positief?

*SP2: Ik krijg wel energie van het werk. Ik vind het nog steeds heel leuk, anders zou ik het niet meer doen denk ik, want dan kan je het niet volhouden hoor.*

SP1: En hoe komt dat dan dat je het zo leuk vindt?

*SP2: We hebben een heel leuk team en we hebben leuke klanten die waardering uitspreken over dat je er bent en ook wel eens wat minder natuurlijk, maar dat weegt niet op tegen de positiviteit.*

SP1: En waar krijg jij echt energie van in je werk?

*SP2: Als alles goed is gegaan en dat mensen blij zijn dat je er bent en dat je daar een compliment over krijgt en dat het hele team een bedankje krijgt van iemand uit de zorghotelkamer. Dat is super, echt leuk, want dan weet je dat je het goed gedaan hebt.*

SP1: Dus waardering?

*SP2: Ja, waardering is heel belangrijk.*

SP1: Hm hm. Vind jij dat jij je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, ik ben toch wel vrij perfectionistisch, dus ik probeer toch altijd wel het beste eruit te halen. Ik probeer ook altijd verder te kijken, dat is ook wel een taak van de verpleegkundige denk ik. Er wordt heel veel gezegd: ‘we doen dit altijd al zo’, maar je kan soms ook eens kijken waarom dat zo gedaan wordt. Wanneer de klant bijvoorbeeld vooruit is gegaan, kun je ook kijken hoe iets anders kan. Dus blijven verbeteren. Als iemand bijvoorbeeld op bed wordt gewassen, leer je op school van boven beginnen. Als iemand dan z’n handen en armen goed kan bewegen, kun je ook van onder beginnen en het bed laag zetten. Met het bed laag en een waskom ervoor kunnen de mensen ook zichzelf wassen. Dus altijd kijken wat de klant zelf nog kan, want je moet niet alles over gaan nemen. Dat soort dingen ben ik wel sterk in denk ik, dus niet allemaal in het oude blijven verzanden.*

SP1: Krijg je dat ook terug van collega’s?

*SP2: Ja, jawel.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Ik vind het heel belangrijk dat het team goed functioneert, want je moet het samen doen. Als daar irritaties zijn, merk je dat in de sfeer en heeft dat invloed op je algemene welzijn. Dus een open team, we kunnen alles tegen elkaar zeggen en dat is gewoon heel belangrijk. Voor elkaar klaarstaan is ook heel belangrijk en elkaar helpen. Ook kunnen aangeven dat als je je dag een keer niet hebt, dat een collega dan zegt: ‘ik kom wel even helpen, dan hoef jij er eentje minder te doen’. Dat soort dingen zijn heel belangrijk in het team.*

SP1: Dus vooral het samen-gevoel?

*SP2: Ja, het samen-gevoel, de sfeer, elkaar ondersteunen.*

SP1: Oké, een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het is?

*SP2: Zo lang mogelijk op een goede gezonde manier je werk zo lang mogelijk kunnen blijven doen.*

SP1: Ja, helemaal goed. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja.*

SP1: Kun je uitleggen waarom?

*SP2: Wij zijn nu zelf aan het roosteren vanwege de kanteling werktijden ook en ik merk dat het voor iedereen heel fijn is dat je zelf in overleg kan roosteren. Dat is gewoon geweldig, want op die manier kun je veel beter rekening houden met je privé-situatie. Anders kon je ook wel wat dingetjes aanvragen, maar op een gegeven moment was het rooster gewoon klaar en dat was het gewoon en moet je maar kijken of je kon ruilen. Nu kan iedereen gewoon zijn rooster invullen en kunnen we in overleg kijken of het klopt, of we genoeg hebben en of we nog een beetje moeten schuiven. We zijn er in januari mee begonnen en het gaat hartstikke goed.*

SP1: Dus die verantwoording en zelfstandigheid wordt wel als fijn ervaren?

*SP2: Ja, heel fijn.*

SP1: En voor jou persoonlijk?

*SP2: Ik vind het geweldig ja. Ik ben zelf niet zo gek op de late diensten, dus dan werk ik wat meer dagdiensten. Er zijn collega’s die liever de avonden werken, dus dan is het elkaar een beetje helpen.*

SP1: En in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, open passie en samen vind ik een beetje lastig. Het komt toch op de werkvloer op de werkdruk en dan is het soms lastig om die kernwaarden toe te passen. We doen ons best wel, maar soms schiet het er wel een beetje bij in en kunnen we de kernwaarden misschien niet helemaal waarmaken. Je kan niet zeggen dat iedereen op ieder moment gedoucht kan worden, want daar hebben we het personeel gewoon niet voor. Dat heeft er ook weer mee te maken en dat vind ik wel eens jammer. Dat de klant niet meer keuzes heeft, omdat wij eigenlijk niet kunnen schuiven met het rooster en het personeel.*

SP1: Kun je je persoonlijk wel vinden in de kernwaarden?

*SP2: Jawel, over het algemeen wel.*

SP1: Maar eigenlijk zeg je dat er te weinig middelen zijn om ze goed tot uiting te laten komen?

*SP2: Ja, maar dat kun je ook wel zien aan het aantal vacatures die openstaan. Alle organisaties vissen in dezelfde vijver, dus het is gewoon heel lastig om alles op te vullen. Je kan niet altijd aan ieders wensen tegemoetkomen. Dat verwachten mensen wel die in het zorghotel zitten. Zij vinden dat het echt een hotel is en zij willen dan bijvoorbeeld ook gewoon ’s avonds gedoucht worden, maar dat kan gewoon niet en daar is het personeel niet voor. Dat is dan een klein voorbeeld en komt gelukkig niet zo vaak voor. Je merkt wel dat de generatie mensen die wij nu intramuraal krijgen, mondiger is. Ook de familie wordt mondiger, dus dat is altijd wel schipperen en onderhandelen. Maakt het aan de ene kant ook wel weer heel leuk, dat je iets krijgt waar we allemaal tevreden mee zijn en wat ook mogelijk is. Maar ja goed dan zouden we wel meer personeel kunnen hebben, want dan kun je veel meer betekenen voor de klant.*

SP1: Dan ben ik alweer bij mijn laatste vraag aangekomen: hoe denk jij dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daaraan meehelpen?

*SP2: Ik vind dat zelfroosteren al een heel goed onderdeel daarvan. Er zou misschien nog meer gekeken moeten worden naar de inrichting van de zorghotelkamers en ook de inrichting van de verpleeghuizen. Ik zie het bij ons op de locatie dat de familie niet altijd helemaal op de hoogte is over wat wel en niet kan en dat dan de halve huisraad wordt meegenomen. Als mensen dan immobiel worden en meer ondersteuning nodig hebben door een tillift, dat het bijna niet te doen is. Het is natuurlijk een oud huis en het is ook wel verbouwd, maar het zijn echt kleine kamertjes. De ruimte om te werken is niet zo handig allemaal.*

SP1: En wat zou Zorgstroom daaraan kunnen doen?

*SP2: Ik denk als er ooit nog eens her- of verbouwd wordt, dat er dan wel goede afspraken daarover gemaakt moeten worden. Nu zit je met een gebouw en dat is het gewoon en daar moet je het ook mee doen. Wij hadden meer van de verbouwing verwacht eigenlijk.*

SP1: Is dat misschien ook een stukje overleg wat niet is gebeurd?

*SP2: Ja, dat is misschien met de vorige manager niet helemaal goed gecommuniceerd denk ik.*

SP1: Mis je communicatie?

*SP2: Op dit moment hebben we geen manager. We hadden eerst een vrouwelijke manager en die is met pensioen gegaan, toen hebben we een andere manager gekregen en daar was de communicatie ook wel heel goed mee, maar ja toen was de verbouwing al klaar. Een oud gebouw kun je wel wat herstructureren vanbinnen, maar je zit toch met het aantal kamers wat je moet hebben. Dus je moet een beetje schipperen met de ruimte, maar voor een afdeling die veel tilliften nodig heeft, is het best wel lastig soms. Familie wil toch ok wel meubeltjes erin zetten en hebben soms ook geen begrip dat het niet kan. Misschien zou daar wat meer centrale ondersteuning kunnen komen vanuit het steunpunt misschien. Dat die kamertjes niet onbeperkt ingeruimd kan worden, dus daar zouden we nog wat aan kunnen doen van tevoren.*

SP1: En verder nog dingen waarin Zorgstroom kan ondersteunen?

*SP2: Ja, toch wel de aanvragen van bijvoorbeeld de was-karren. Dat is nu al bijna een jaar aan de gang en dat gaat over veel te veel lagen, dus dat zou wel verbeterd kunnen worden. Ik weet wel dat er een financiële toestand aan vast zit, maar ja dit heeft wel te maken met inzetbaarheid van personeel die continu moeten bukken en daarnaast functioneert de hygiëne ook niet. Dus als het goed is, zou het vandaag of morgen binnenkomen, maar we zijn wel bijna een jaar verder. Dat duurt veel te lang allemaal en dat moet sneller kunnen. Voor de rest ben ik allemaal wel tevreden.*

SP1: Oké hartstikke goed. Dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee eigenlijk niet.*

SP1: Bedankt voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 10** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 10 |
| Datum | 20-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en ook te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk nog steeds wel heel erg leuk, anders zou ik het niet meer doen. Nee, daar ben ik heel eerlijk in. Als ik het niet meer leuk zou vinden, zou ik er onmiddellijk mee stoppen.*

SP1: Daar is geen sprake van nu?

*SP2: Nee, nee.*

SP1: Oké hartstikke goed en hoe je werk privé balans?

*SP2: Dat is wel eens lastig, want ik heb bewust gekozen om 24 uur per week te werken, daar zit wel een verhaal aan vast en is ook in overleg gegaan met de Arboarts. Als de planning daar dan niet helemaal rekening mee houdt en je de ene week veel meer laat komen en de andere week minder, dan vind ik dat wel eens lastig. Dan heb ik daar wel eens last van.*

SP1: Wat doe je daar op dat moment aan?

*SP2: Ik heb het wel eens meer bij onze planster aangegeven en zij zou er meer rekening mee houden. Ik heb het nog een keer met onze coach besproken en zij vertelde dat ik er wel echt wat mee moet, dus vervolgens weer aangegeven. Het vervalt nu weer in oude gewoontes.*

SP1: Oké, vervelend.

*SP2: Ja, dat is wel vervelend ja.*

SP1: Als we het dan over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Een 8.*

SP1: Kun je uitleggen waarom?

*SP2: Ik voel me op dit moment en de laatste jaren heel goed. Ik ondervind geen hinder en heb overal volle energie voor.*

SP1: Hartstikke goed en waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Werkgericht of buitenom het werk?*

SP1: Kan beide. Het kan natuurlijk ook zijn dat je van een dag werken ontspannen wordt.

*SP2: Van een hele drukke dag doorgaans niet, maar als je gewoon heerlijk je werk hebt kunnen doen en iedereen voldoende aandacht hebt kunnen geven, ga je wel met een heel voldaan gevoel naar huis en geeft het je ook wel energie. Je hebt ook van die dagen dat het slurpt en dat je niet met energie naar je werk gaat en je je helemaal leeggetrokken voelt. Wat ik dan doe? Privé lekker met de hond een fikse wandeling gaan maken, paardrijden en hardlopen, maar ook in de zomer lekker luieren op het strand. We hebben een strandhuisje en met mooi weer ben ik daar bijna dagelijks te vinden. Verder heb ik af en toe ook echt behoefte aan een hele dag niets, dus huispak aan en lekker met een stapel tijdschriften of een goed boek op de bank. Ik heb ook wel behoefte aan een stuk rust. Niet direct vanuit werk in een keer door. Ik merk wel dat ik van hele dagen thuis zitten en niets doen ik niet heel veel gelukkiger word.*

SP1: Nee, oké. Een paar vragen over je werk: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Door in een leuke, goede werkomgeving te mogen werken met fijne collega’s waarmee je een goed team vormt en waarmee je samen dezelfde doelen nastreeft. Dat.*

SP1: En wat is een leuke, goede werkomgeving voor jou?

*SP2: Ja, een fijne werkomgeving. Ik werk nu anderhalf jaar op deze locatie en dat is wel een fijne plek. Het is vrij nieuw met mooie, overzichtelijke appartementen. Hiervoor werkte ik in de thuiszorg en als je dan op een regenachtige dag van deur naar deur moet in de plenzende regen is dat niet altijd even prettig. Op 1 locatie werken met alle middelen en mogelijkheden is toch wel fijn.*

SP1: Dus je krijgt motivatie van een fijne werkomgeving en fijne collega’s?

*SP2: Ja, goede zorg leveren vooral.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Dat is in mijn geval toch wel als ik de hele dag alles een beetje kan coördineren en zelf ook de tijd heb om mijn klanten te bedienen, maar daar omheen toch wel het team een stukje aan te sturen en vragen of het bij iedereen lukt en bij te springen her en der.*

SP1: Dus eigenlijk een beetje ondersteunende factor zijn voor iedereen hoor ik terug?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Da’s een goeie. Ik vind de werkdruk wel hoog. Met steeds minder mensen steeds meer werk moeten verrichten. Nu hebben wij gelukkig de laatste tijd wel personeel erbij gekregen, waardoor we met meer mensen dezelfde klanten wel bedienen, maar dat werkt wel fijner. Ik vond de werkdruk wel te hoog, het zat op het randje.*

SP1: En dat kwam doordat je met te weinig mensen stond?

*SP2: Ja en door best wel zware zorgvragers. Ik kreeg mijn werk gewoon niet af en dan geeft het geen voldaan gevoel als je naar huis gaat. Als je een hele avond holzorg moet leveren, zoals wij dat noemen. Dat je wel even binnen bent geweest, maar niet het idee hebt dat je echt zorg hebt kunnen leveren.*

SP1: En heb je daar dan wel eens stress door?

*SP2: Ja, daar had ik wel stress van ja.*

SP1: En hoe ga je daar mee om?

*SP2: Ja, door toch eigenlijk te blijven aangeven dat er iets moet gaan veranderen en door ook met goede argumenten te komen. Dan toch hopen te overtuigen dat er iets moet gaan veranderen.*

SP1: En heb je het idee dat er iets mee wordt gedaan?

*SP2: Ja, daar is iets mee gedaan ja.*

SP1: Oké, dat is wel fijn denk ik.

*SP2: Ja.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Uitputtende werkzaamheden? Goh… ja ik denk dat dat echt puur is als je te weinig tijd hebt voor dingen, dus dat je de hele avond loopt te rennen. Dus dat je achter de feiten aanloopt. Wij hebben veel mensen die heel veel bellen en dan kun je niet iedereen op hetzelfde moment helpen. Dat geeft een bepaalde druk en dan belandt je wel eens in een spagaat en dat is niet prettig.*

SP1: Dus vooral het niet kunnen doen van je werk op een manier hoe je dat wel wilt doen is uitputtend voor jou?

*SP2: Ja, holzorg geven. Een hele avond rennen en niet het idee hebben dat je iets echt hebt kunnen afronden. Dus dat is eigenlijk meer geestelijk uitputtend dan dat het lichamelijk uitputtend is. Dat ervaar ik al wel zwaarder.*

SP1: Oké, dat kan ik me wel voorstellen. Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Ja, ik ben erg overgevoelig voor stress en ik mag eigenlijk ook geen stress en als dat er wel is merk ik dat en heb ik daar privé last van. Dan heb ik mindere dagen op mijn vrije dagen en kan ik niet doen wat ik wil doen.*

SP1: En dat geef je dan aan door je aantal uren te handhaven?

*SP2: Zo veel mogelijk proberen ja.*

SP1: En positief?

*SP2: Ja, ik heb bijvoorbeeld vorige week iets heel leuks gedaan. Of nou ja iets leuks, eigenlijk was het niet heel leuk. We hebben multidisciplinair een hele lastige casus behandeld en daar hebben we heel veel mensen bij betrokken en door het daarover te hebben met elkaar en oplossingen te zoeken, ga ik wel met energie naar huis. Dan denk ik van: ‘yes, dit is het!’.*

SP1: Als je iets hebt bereikt?

*SP2: Ja, ik wil niet per se zeggen iets bereikt, maar lekker je ding kunnen doen.*

SP1: Ja, dat kan. Lekker bezig zijn misschien?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Dat is wel eens lastig, want sommige dingen zou ik wel eens beter willen doen, maar dan is tijd altijd een factor in de zorg. Dat is met name in de nachtdienst als je helemaal alleen bent in het gebouw en je hebt meerdere zorgvragers op dat moment, kun je er maar 1 tegelijk helpen, dus je krijgt ook wel eens negatieve reacties als je ergens binnenkomt.*

SP1: Dat is dan denk ik van de bewoners dat je dat terughoort, maar over je functioneren? Iedereen heeft te maken met die tijdsdruk, dus denk je dat je desondanks die tijdsdruk je werk wel goed uitoefent?

*SP2: Jawel, daar probeer ik wel alles aan te doen ja. Maar je zit, zoals ik zei, wel eens in een spagaat. Dat je denkt: ‘ja, daar had ik meer uit willen halen’. Maar soms gaat dat gewoon niet.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Lichamelijk is ook wel heel belangrijk dat bij de klanten de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn en dat we heel goed bewaken met z’n allen of onze klanten nog op de juiste plek wonen. Soms kunnen ze zo veel zorg vragen dat wij het eigenlijk niet meer kunnen bieden en dat je over een bepaalde grens heen gaat. Psychisch is het denk ik toch wel heel erg dat alles eromheen goed geregeld is en dat je een lekker lopend team hebt en een fijn rooster, dat soort dingen.*

SP1: Dus grenzen aangeven is belangrijk voor jou?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Oké. Nu een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor de geest halen wat het inhoudt? Ik heb het aan het begin genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Ja, herhaal het nog maar even.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid gaat over het zo lang mogelijk met veel plezier en veel gezondheid blijven werken. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ik denk dat bijvoorbeeld dat zelfroosteren een beetje een issue is. Ik denk wel dat dat een bijdrage zou kunnen geven, omdat je zelf kunt aangeven wanneer je wilt werken. Ik ben op zich altijd heel flexibel en ja er zit natuurlijk verschil in hoe goed iemand roostert. Als je gewoon een goed rooster hebt, is het allemaal goed vol te houden. Maar als iemand niet roostert volgens de regels en dat soort dingetjes, vraag ik me wel eens af waar ze mee bezig zijn, want je maakt je medewerkers kapot en dat is niet de bedoeling.*

SP1: En wat kan daaraan gedaan worden denk je?

*SP2: Ik denk dat dat zelfroosteren wel een positief iets kan zijn, maar ons team werkt daar anders over. Ik zie het nog niet 123 gebeuren.*

SP1: Is er veel weerstand?

*SP2: Ja, want we kregen de vraag om deel te nemen aan de pilot en ik en een andere collega wilde dat wel graag oppakken, maar daar kregen we geen bijstand in.*

SP1: Hoe komt dat denk je?

*SP2: Ja, iets nieuws, iets onbekends. Ik zit best wel in een team die veel moeite heeft met veranderingen.*

SP1: En hoe komt het dan bijvoorbeeld dat jij er wel enthousiast over bent, want voor jou is het natuurlijk ook iets nieuws?

*SP2: Ja, ik zit wat anders in elkaar denk ik. We hebben natuurlijk allemaal een DISC-profiel af laten nemen en ja daar komt dan wat uit. Ik ben anders dan de meeste teamleden, dat is er wel uitgekomen. Ik ben altijd juist wel voor nieuwe dingen uitproberen en eens even buiten de lijntjes gaan. Ik zit in een team die daar heel veel moeite mee heeft, waardoor we echt met coaching ook bezig zijn om daar verandering in aan te brengen. Dat is niet eenvoudig en dat heeft tijd nodig.*

SP1: Al met al vind je dus wet dat zelfregie een goed iets is wat betreft duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, gedeeltelijk. Ik heb hiervoor in de thuiszorg gewerkt en daar heb ik in een zelfsturend team gezeten en dat ging me op sommige vlakken wel weer te ver. Dat legde wel een hele zware druk op je schouders en was je privé wel heel veel bezig met je werk.*

SP1: Dus stel het blijft bij dat zelfroosteren, dat zou voor jou wel prima zijn?

*SP2: Ja, ik werk nu intramuraal en dan zijn wel zelf organiserend. Dat vind ik prima en kan ik me heel goed in vinden. Ik heb de zelfsturing gemist in af en toe je mening mogen geven en af en toe dingen zelf uit mogen zoeken, maar ik heb het geen tel gemist in hoeveelheid extra werk die er naast het zorgwerk nog extra bij kwam. Dat vond ik te veel.*

SP1: Dus liever zelf organiserend voor jou?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Da’s een goeie. Die zijn vrij nieuw en ik heb pas de switch naar intramuraal gemaakt en ik heb heel die Samen leven, samen zorgen heb ik helemaal gemist. Ik heb geen enkele bijscholing of cursusdag meegemaakt, dus dat is voor mij af en toe wel eens lastig als collega’s het daarover hebben. Ik kwam uit de thuiszorg en ik wist daar wel alles te vinden.*

SP1: Dit is natuurlijk Zorgstroom-breed.

*SP2: Ja, klopt. Maar dit zijn wel de nieuwste kreten. We hebben het nu wel in het team een heel klein beetje bij stilgestaan. Ik sta er wel achter, maar dat is wel iets wat met het hele team handen en voeten moet krijgen.*

SP1: Bestaat er veel weerstand net als bij dat zelfroosteren, omdat het iets nieuws is?

*SP2: Ja, er is op alles wel weerstand geweest ja.*

SP1: Ik kan me voorstellen dat het jou wel afremt, omdat jij juist wel open staat voor nieuwe dingen?

*SP2: Ja, dat heeft me in het begin wel heel erg dwarsgezeten, omdat je denkt: ‘ik wil verder’. Ik stond natuurlijk ook al een stap verder, omdat ik die zelfsturing gewend was vanuit de thuiszorg en als je dan ziet dat de rest niet wil en niet kan. Daar heb ik in het begin best wel mee geworsteld ja. Daar hebben we samen met de coach en de manager best veel over gepraat en zijn we nu een traject ingegaan om het toch te proberen.*

SP1: Dat is wel fijn voor jou dan, dat het in ieder geval geprobeerd wordt.

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Oké en hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid nog kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom daarin bijdragen?

*SP2: Poeh. Ja ik vind een gezond rooster heel belangrijk, goede werkomgeving, dat de faciliteiten geboden worden om goed je werk te kunnen doen. Dat is voldoende personeel, ook op niveau. Ik ben niet zo’n iemand die heel graag in niveaus denk, maar intramuraal loop ik er toch best wel tegenaan dat er heel veel diensten worden met een niveau die niet alles kan, dus dat er veel op ons terecht komt. We moeten eigenlijk wel heel vaak dubbel zo hard lopen en ik denk dat daar nog wel wat in verbeterd kan worden, zodat we het meer samen dragen. Je kan wel zeggen tegen een collega die geen medicijnen mag delen: ‘hier heb je andere werkzaamheden van mij’. Maar bijna alle mensen hebben medicijnen, dus je kunt heel weinig overdragen naar je collega. Je moet het dus eigenlijk zelf doen.*

SP1: Ben je wel iemand die dat zou kunnen met overdragen, dat loslaten?

*SP2: Ja hoor, dat kon ik vroeger niet, maar dat heb ik wel geleerd.*

SP1: Je had het net over een goede werkomgeving. Kun je uitleggen wat je daaronder verstaat?

*SP2: Ik denk dat dat intramuraal is dat er bij de klant de goede hulpmiddelen aanwezig zijn en ik werk dan wel intramuraal, maar ik werk op VPT. Ik word niet helemaal als intramuraal gezien, dus het is best lastig om dan bij de mensen de juiste hulpmiddelen te krijgen. Er gaat dan ook vaak lang overheen voordat de WMO over de brug komt, dus je bent best lang aan het modderen om het zo te zeggen voordat je iets hebt. Dat maakt het wel eens zwaar. Waar we op dit moment heel erg tegenaan lopen binnen de VPT-afdeling is dat we heel veel echtparen hebben waarvan er 1 heel erg hulpbehoevend is. De appartementen zijn daar eigenlijk te klein voor, waardoor je de hulpmiddelen wel hebt, maar je ze eigenlijk niet goed kunt gebruiken omdat je ruimtes te beperkt zijn. Lichamelijk vraagt dat ineens best wel veel van je. Of je met een grote lift rechtdoor gaat of dat je allerlei bochtjes moet maken… ik ben ook niet groot. Als er dan iemand van 90 of 100 kilo in zo’n lift hangt, dat voel je wel na zo’n dienst. Er moet ook goed worden gekeken wie we in zo’n appartement plaatsen en wie we zo’n appartement aanbieden.*

SP1: Nog kritischer zijn misschien?

*SP2: Ja, soms wordt er wel gezegd van we moeten diegene daar plaatsen en ik snap ook wel dat dat moet gebeuren, dat is ook een centenkwestie. Wij moeten dat iedere dag doen en daar wordt in mijn optiek te weinig naar gekeken. Dan denk ik van: ‘nou hoge meneer of mevrouw, kom zelf die tillift maar eens even door die 3 deuropeningetjes laveren, dan kom je erachter dat dat heel zwaar werk is’.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je bedanken!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 11** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 11 |
| Datum | 21-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, kom maar op.*

SP1: Oké dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Nu weer goed. Ik zit nog wel in de ziektewet. Ik heb een fikse burn-out gehad in november 2016 en daar ben ik nog van aan het terugkomen.*

SP1: Is dat werkgerelateerd geweest?

*SP2: Ook, ja. Ook wel een stukje thuissituatie, maar de hoofdreden is toch wel het werk. Het had ook wel te maken met dat ik geen nee durfde te zeggen. De planning was niet altijd even prettig en vele afwisselende diensten in 1 week. Of dan belde ze op voor een extra dienst en ik zei maar ja.Af en toe werk je bijvoorbeeld maandag en dinsdag en ben je woensdag vrij. Dan mag je donderdag en vrijdag weer, terwijl ik maar 24 uur werk. Dan werk ik er gewoon 32 en die week erna dan weer minder. Er zitten heel veel wisselingen in en dat heeft mij ook de kop gekost. Maar goed ik heb afgelopen zondag de nachtdienst gedraaid die ik moest draaien om de ziektewet uit te gaan. Maar ik kan gewoon niet slapen. Ik slaap maar 2 uur, dus ik was blij dat ik er maar 1 had. Als ik er 2 heb, gaat het gewoon niet goed. Ik stond maandag al helemaal te trillen van de vermoeidheid, dus dan weet ik dat 1 nachtje prima is. Mijn psycholoog geeft ook aan dat na een burn out mijn accu nog niet zo sterk is dan van iemand die nog nooit een burn out heeft ondervonden.*

SP1: Jeetje. Wordt er ook goed rekening mee gehouden?

*SP2: Nee.*

SP1: En hoe komt dat?

*SP2: Ik heb aangegeven bij mijn manager dat ik echt geen 2 nachten kan draaien, 1 gaat wel goed. Dan wordt er gezegd dat ik naar de bedrijfsarts moet gaan, dus ik ben daar geweest en die zegt dat ik een rondje moet gaan hardlopen na mijn dienst. Dan denk ik: ‘laat maar gaan’. Ik voelde mezelf niet gehoord, dus bij ons mag je 1 vaste aanvraag doen. Ik heb zelf 2 kinderen, dus ik kan nooit om 7 uur beginnen, dus dat is mijn vaste aanvraag. Ik had gevraagd waarom ik niet 1 nachtdienst kan draaien in plaats van 2. Mijn manager zei daarop dat ik al een aanvraag had lopen voor 7 dagen in de week, waarop ik zei dat dat niet waar is, omdat ik op vrijdag zaterdag en zondag om 7 uur kan beginnen. Andere collega’s hebben soms 3 aanvragen lopen en dat wordt wel gehonoreerd, , dus ik vind het niet altijd even eerlijk hoe alles loopt*

SP1: Oké, vervelend. We komen hier later nog eventjes op terug. Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou op dit moment?

*SP2: Tijdens mijn burn-out was deze echt enorm verstoord. Ik was 24/7 met mijn werk bezig en ik kon ook niet meer genieten van mijn kinderen en ook niet meer van de kleine dingetjes die we met het gezin deden, omdat ik continu bezig was met mijn werk. Die drive heb ik gelukkig niet meer, ook door psychologische zorg en fysiotherapie. En ik durf ook gewoonweg nu Nee te zeggen en me daardoor niet schuldig voel. Dat heeft mij geholpen om weer balans te krijgen in mijn leven dat heb ik gelukkig weer terug, dus daar ben ik wel heel erg blij om.*

SP1: Fijn dat dat nu zo is.

*SP2: Ja, gelukkig wel.*

SP1: En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt en je mag daar een cijfer tussen de 1 en 10 aan geven. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan, hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Dan zit ik momenteel wel op een 8.*

SP1: Kun je uitleggen waarom?

*SP2: Omdat ik nu ook wel weet tot waar ik kan gaan en ook doordat ik van mijn psycholoog een dagstructuur heb aangemeten gekregen. Ik weet gewoon dat ik niet alles in 1 keer moet doen. Net als vanochtend moeten om half 9 de kinderen naar school en normaal gesproken ga ik dan naar huis en even op de bank een kopje koffie. Pas daarna ga ik de dingen doen die ik moet doen, dus echt met pauzes ertussen. Ik moet echt zorgen dat ik mijn accu niet in 1 keer leegtrek. Voordien deed ik alles in 1 keer en dat heeft ook wel heel mijn accu leeggetrokken. Ik moet ook wel echt gestructureerd dingen doen. Daar heb ik gelukkig wel mijn balans in teruggekregen, ook wel mede dankzij mijn psycholoog. Dus dat is wel gelukt.*

SP1: Fijn en waar word jij nu echt ontspannen en gelukkig van?

*SP2: Wat ik heel leuk vind is wandelen, we zijn aan het trainen voor de kustmarathon. Voor de vijfde keer doe ik al met de ladiesrun mee en de wandelmarathon voor de eerste keer. Daar geniet ik van, met een vriendin lekker kletsen. Skiën doe ik ook heel erg graag en knutselen met mijn kinderen, een beetje stoeien. En als ik hun dan zie lachen, krijg ik echt een warm gevoel vanbinnen. Hun hebben ook wel een enorme dauw gehad, omdat ik heel diep in die burn-out zat, waardoor ik alleen maar boos op ze kon zijn. Gelukkig gaat dat nu heel goed.*

SP1: Fijn. Dus nu kun je wel van de kleine dingetjes genieten?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Oké, nu een paar vragen over je werk. Om te beginnen: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Als ik zie dat bewoners van mij enorm gaan lachen en dan denk ik: ‘hier doe je het toch voor’. Als er bewoners zijn die veel op bed liggen en weinig contact hebben, als ik die zie lachen en van de kleine dingetjes zie genieten, krijg ik echt een drive om toch weer door te gaan. Ook een stuk aandacht door even een knuffel te geven en dat je dan merkt dat ze zich gewaardeerd voelen is toch mooi. Ondanks dat je soms beperkte middelen hebt, denk ik toch: ‘hier doe ik het voor’.*

SP1: Dus echt de waardering van de bewoners?

*SP2: Ja, van hele kleine dingetjes.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Toch wel als er een kleine druk achter zit. Dus als we met te veel mensen lopen, we hebben nu ook best wat leerlingen in huis, merk ik dat je niet meer weet wie waar is en wie wat doet. Dan werk ik eigenlijk net zo lief me z’n vieren en dan weet je wat er moet gebeuren. Vorige week hadden we er 7 en dat is veel te veel en dan weet je niet meer wie wat heeft gedaan.*

SP1: Dus een beetje werkdruk is wel fijn om productief te werken?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Acceptabel, ja. De ene zegt dat het hartstikke druk is, maar het is ook afhankelijk van hoe druk jij jezelf maakt. Ik vind de werkdruk acceptabel.*

SP1: Oké en ervaar je wel eens stress?

*SP2: Nu zijn een aantal zware bewoners overleden, dus de echte werkdruk valt wel mee en ik ervaar nu geen stress.*

SP1: Nee, oké, fijn. Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Ja, de nachten. Echt de nachten zijn voor mij uitputtende werkzaamheden. De nacht zelf niet hoor, maar vooral daarna. Dat is voor mij echt uitputtend. .Ook komt er wel eens een negatieve sfeer op afdeling omdat er dan iets voorgesteld om de kwaliteit van leven te verbeteren maar dit wordt niet door het hele team geaccepteerd. Dan merk je onderling wat spanning en dan denk ik voor wie zijn we hier nou?Dus dat zijn wel kleine dingetjes waar je snel moe van wordt en waaraan je je snel gaat irriteren. Maar je moet roeien met de riemen die je hebt en we moeten blij zijn dat we mensen hebben.*

SP1: Dat is weer de keerzijde…

*SP2: Ja, want we kunnen ze helaas niet zomaar oprapen van de straat.*

SP1: En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja, anderhalf jaar terug wel, maar nu kan ik het wel goed loslaten. Nu kan ik weggaan op mijn werk en de deur dichtdoen en denken: ‘ik heb gedaan wat ik moest doen en ik heb mijn best gedaan’. Soms hangt er wel een hele negatieve sfeer, maar we kunnen niet alle neuzen dezelfde kant op krijgen.*

SP1: En hoe komt dat? Die negatieve sfeer?

*SP2: Ook wel door heel veel veranderingen met FLIP’ers. Er worden heel veel dingen dan verkeerd gedaan en dingen vergeten. Bijvoorbeeld wel een glijzijl op bed, maar geen steeklaken. Daardoor ben je allemaal heen en weer aan het lopen en krijg je heel veel negatieve sfeer. Dat vind ik soms wel eens jammer, maar nu ervaar ik niet dat ik ziek word van mijn werk. Ik heb ook als stok achter de deur mijn man thuis. Hij zegt dan dat ik vrij ben en het lekker moet laten gaan.*

SP1: Fijn dat je dat hebt!

*SP2: Ja.*

SP1: Waar krijg jij energie van op je werk?

*SP2: Toch ook wel wat ik net zei. Als ik kan zien dat de mensen zelf ook ontspannen zijn en dat ze op een goede en juiste manier benaderd worden. Ik ben ook GVP’er op mijn werk, dus gespecialiseerd verzorgende voor dementerende. Als ik dan zie dat collega’s ook dat stukje overnemen en als ik zie dat bewoners daar echt van ontspannen, heb ik zoiets van: ‘kijk we gaan de goede kant op’. Daar haal ik zelf mijn energie ook wel uit. Een stukje warme zorg leveren, iemand in bad doen en als die echt ligt te genieten, dan geniet ik ook. Dat vind ik echt mooi, dat je dit nog kan doen. Hele kleine dingetjes waardoor de kwaliteit van zorg nog beter wordt, dus dat vind ik wel mooi.*

SP1: En vind je dat je je werk goed genoeg uitvoert in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Nee.*

SP1: En waarom niet?

*SP2: Zoals ik net zei, ik ben GVP’er. Ik mis gewoon tijd. Ik moet signaleringsplannen invullen en omgangsadviezen maken, maar ik heb er gewoon geen tijd voor. Daar baal ik wel van, want binnen Zorgstroom willen ze wel dat de GVP’ers op alle locaties even veel uren krijgen om uitgepland te worden, maar dat gebeurt nog niet. Ik ben nu bijna 5 jaar gediplomeerd maar nog is het wat zoeken naar de tijd. Geregeld doe ik ook veel dingetjes thuis. We moeten de uren bijhouden wat we voor onze gvp functie allemaal om het in kaart te brengen hoeveel uur we nodig hebben.*

SP1: Nu zeg je dat je je werk niet goed genoeg doet omwille van de tijd, maar buitenom die tijdsdruk? Iedereen heeft natuurlijk met die tijdsdruk te maken, maar desondanks kun je naar verhouding je werk nog wel heel goed doen. Vind je dat wel van jezelf?

*SP2: Op dat punt wel, dan vind ik wel dat ik goede zorg lever, als ik dat zo van mezelf mag zeggen. Gewoon ook de benadering richting de mensen, een stukje aandacht, een stukje warme zorg, iemand een knuffel geven of even in het gezicht aanraken. Ik mag wel van mezelf zeggen dat ik goede zorg kan leveren. En er meer probeer uit te halen*

SP1: Je wil graag net iets extra’s doen voor de mensen hoor ik.

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Een goed rooster en daar een stukje balans in krijgen. En ik denk ook wel een stukje bescherming van mijn collega’s. Als zij bijvoorbeeld zien dat ik weer te snel of te veel dingen ga doen, dat ze mij daarin beschermen en dat doen ze nu ook wel. Ik hoop dat ze dat ook blijven doen. Voor de rest gaat het eigenlijk wel goed.*

SP1: Oké hartstikke goed. Dus collega’s en een goed rooster is voor jou belangrijk?

*SP2: En als het thuis goed gaat, denk ik dat het ook wel richting het werk goed gaat.*

SP1: Ja, dat is een wisselwerking natuurlijk. Nu even een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor je halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Dat is inderdaad een beetje weggezakt.*

SP1: Geeft niets. Duurzame inzetbaarheid gaat over hoe je zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken.

*SP2: Oh ja.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Bedoel je dan dat we bijvoorbeeld zelf gaan roosteren?*

SP1: Bijvoorbeeld. Waar je als eerst aan denkt.

*SP2: Dat zou voor ons op de verpleegafdeling wel goed zijn. Ik denk dat ikzelf meer balans zou kunnen vinden voor mezelf.*

SP1: Sommige teams werken natuurlijk al met zelfroostering, werken jullie er nu ook al mee?

*SP2: Ze zijn natuurlijk met een pilot bezig in Veere, dus daarom hebben ze het bij ons nog niet gedaan. Ik weet toevallig van een collega dat het bij hun wel goed draait, die pilot,maar ik denk dat ze het bij ons op de afdeling wel heel fijn zouden vinden. Op die manier kunnen we zelf plannen en hebben we op tijd de roosters..*

SP1: Dus zelf verantwoording en regie over duurzame inzetbaarheid is voor jou wel belangrijk?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: In sommige dingen kan ik me inderdaad wel vinden, de passie van Zorgstroom vind ik wel aanwezig bij ons. Het stukje samen, ben ik nog wel eens bang voor. Als er bijvoorbeeld vrijwilligers ingezet worden in een stukje zorg, ben ik soms wel eens bang over hoe ver de verantwoordelijkheid moet liggen. Dan vraag ik me af tot hoe ver we gaan en wat we moeten willen. Ik merk bij ons op de afdeling dat ze zich afvragen hoe ver ze willen gaan, omdat we ook een vrij intensieve bewonersgroep hebben. Ik sta er helemaal voor open. Ik ben helemaal geen vernieuwer bij ons in het team, maar wel een promotor en mentaal welbevinder. Ik merk toch ook wel dat nog niet iedereen achter de vernieuwingen staat.*

SP1: Dus het samen gevoel is er nog niet helemaal?

*SP2: Nee, klopt.*

SP1: En openheid, is dat aanwezig?

*SP2: Wel onder de collega’s hoor, wij zijn wel een hecht team. Als er iets niet of juist wel goed gaat, kunnen we het bespreken. We geven elkaar ook wel complimenten als er iets goed gaat of je ziet iets. De openheid richting de vrijwilligers mist nog wel.*

SP1: En je benadrukt net heel erg dat het onder de collega’s wel is, hoe ervaar je de openheid naar de organisatie toe?

*SP2: Ik vind wel dat ze daar op ZIN wel heel open over zijn en toen Leon er nog was, waren ze ook wel heel open in blogs. Ook via het portaal dat Christian dan berichten stuurt wat er allemaal op ZIN staat. Dat vind ik wel mooi en daar houd ik ook wel van. Ik wil wel weten waar ze een beetje mee bezig zijn, maar dat idee heb ik ook wel.*

SP1: Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Goh, da’s een hele goeie. Ik denk voor mijzelf ook wel eerder m’n mond opendoen. Dan worden er bijvoorbeeld dingen afgesproken in de planning. Ik heb een schema van mijn psycholoog waarmee ik rekening moet houden en dat is 2 op 2 af. Maar dan wordt er weer door de planning 2 op 1 af en 2 op geroosterd, dus dan zegt mijn man ook dat ik assertiever moet worden. Als ik dat niet doe, weet ik dat ik omval en houd ik het niet lang vol. En Zorgstroom, ja. Ik denk ook wel een stukje luisteren naar de medewerkers. Dat er geluisterd wordt als er dingen niet lopen. Als we bijvoorbeeld meer mensen nodig hebben, dat ze samen met ons kijken waar we nog dingen kunnen doen waardoor het wel mogelijk is en waardoor we het wel langer met z’n allen vol blijven houden. 1 ½ jaar geleden moesten we echt een half jaar strijden voordat we een vierde man erbij kregen. Sommige gingen er bijna aan onderdoor , waaronder ik, maar ik heb wel het idee dat er op dit moment vanuit Zorgstroom geluisterd wordt. Ik denk ook wel dat als ik mijn grenzen aan blijf geven, dat ik het op deze manier heel lang vol ga houden. Zo lang ze maar gewoon blijven luisteren naar de medewerkers kunnen we het wel lang vol blijven houden. Ook een stukje omkijken naar elkaar.*

SP1: Dus jij zegt dat duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd doordat zorgstroom luistert, zelf aangeven wat nodig is en naar elkaar omkijken.

*SP2: Ja.*

SP1: Oké dan ben ik door mijn vragen heen. Heb je nog vragen aan mij?

*SP2: Nee, ik vond het wel leuk.*

SP1: Leuk te horen! Bedankt voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 12** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 12 |
| Datum | 21-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, hoor.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk leuk, uitdagend. Ik werkte eerst altijd in een verzoringshuis-setting en nu op een verpleegkuisafdeling. Ik dacht dat ik dat niks vond of zou vinden, maar het blijkt helemaal mijn ding te zijn. Ik werk er nu 4 jaar en ik ben nog steeds aan het leren eigenlijk.*

SP1: Oké, leuk! En hoe is jouw werk privé balans?

*SP2: Ja, ik denk wel goed. Ik werk 20 uur en ik kom uit een ziekteproces. Ik ben eerste verantwoordelijke verzorgende geweest en werk nu als helpende plus, maar nu voel ik me goed en ik heb niet de grote verantwoordelijkheden.*

SP1: Was dat lastig die grote verantwoordelijkheid?

*SP2: Ja, maar goed dat ben je niet ineens natuurlijk, dus daar groei je wel in. Door persoonlijke omstandigheden, werd dat steeds lastiger. Alles stapelt op zeg maar. De stapel wordt niet minder, maar blijft groeien. Ik wil altijd alles af kunnen sluiten en dat kan niet altijd. Dat mis ik niet, maar bepaalde dingen mis ik wel. Maar ik ben nu gelukkig zoals het gaat.*

SP1: Oké hartstikke goed. Als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit en energiek jij je voelt en je mag dan een cijfer geven tussen de 1 en de 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 heel goed. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

*SP2: Ja, toch wel een 7.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Ik werk 20 uur en dat is ook bewust zo. Ik zou graag meer willen werken, maar dan gaat die balans uit elkaar, dus dat is een bewuste keuze. Daardoor gaat het goed en is het een 7. Anders was het steeds een mager zesje.*

SP1: Oké en waar word jij echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Muziek. Is het werkgerelateerd?*

SP1: Mag ook. Als jij van dingen op je werk gelukkig en ontspannen wordt, mag je dat ook noemen.

*SP2: Knutselen, allerlei creatieve dingen, maar ook met de bewoners. Als de bewoners dankbaar zijn en bijvoorbeeld een aai over je wang geven, kan me dat ook heel erg gelukkig maken.*

SP1: Oké. Nu een paar vragen over je werk. Om te beginnen: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Een goede sfeer in het team, dan ga ik mezelf ook inzetten. Ik zet me anders ook wel in, maar dan kost het veel energie. Als het gewoon lekker loopt met de bewoners.*

SP1: Dus als het lekker loopt met een goede sfeer onderling, kun jij net even een stapje harder lopen?

*SP2: Ja, dan kun je net wat meer aan samen en heb je meer het samen gevoel.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Ja, hetzelfde als wat ik net noemde. Dus een goede sfeer en als alles lekker loopt.*

SP1: Hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Zeer wisselend. Nu zijn er net heel veel leerlingen gestart en dat start allemaal tegelijk. De afgelopen 2 dagen dat ik heb gewerkt, waren er meer leerlingen dan vast personeel. Dat geeft heel veel rommeligheid en ik ben nogal een rustig type en iedereen komt vaak ook naar mij toe met vragen. Dat vind ik heel leuk, maar dat kost ook wel heel veel energie.*

SP1: Is ook wel een compliment natuurlijk.

*SP2: Ja, klopt. Ik doe dat graag, maar dan merk ik achteraf dat het best wel veel was. Als ik dat 4 dagen zou moeten doen, zou dat wel opbreken. Omdat het normale bezetting is, gaat het op dit moment wel goed. We hebben nu ook 2 lege kamers, dus is het ook lastig te vergelijken. Een paar maanden geleden liep je zo van hot naar her dat je bijna geen tijd had om adem te halen, dus het is sterk wisselend.*

SP1: Dus door de leerlingen is de werkdruk wel wat hoger.

*SP2: Het is anders hoger.*

SP1: Ervaar je wel eens stress?

*SP2: Heel soms.*

SP1: En waar komt dat dan door?

*SP2: Als ik met een collega werk waar er minder communicatie is en waar we achter de feiten aanlopen of dat er nog andere disciplines nog in het spel zijn die veel aandacht vragen van ons als team. Dan loop je achter de feiten aan en ben ik een beetje gestrest. Of als er ineens dingen moeten veranderen, ervaar ik wel stress.*

SP1: Hoe bedoel je dat veranderen?

*SP2: Ja van hogerhand, dus als we anders moeten werken. We zijn een poosje geleden gestart met in kleinere groepjes in het team werken en dat is een heel mooi plan, maar niet altijd haalbaar. Daarin krijg je ook een teamrol, ook heel nuttig en zie ik ook echt wel de meerwaarde van in. Maar ik heb het gevoel dat het je opgelegd wordt. En dan krijg je wel een cursus, maar eigenlijk niet over die taak. Het is meer algemeen over feedback geven en dat soort dingen. Dat doen we bijna in elke cursus en het is altijd goed hoor om dat weer even op te halen, maar het ging niet echt zozeer over waar het voor mijn gevoel wel over zou moeten gaan.*

SP1: Hoe zouden ze dat beter kunnen aanpakken, zodat jij niet het idee krijgt dat het je opgelegd wordt?

*SP2: Meer tijd vooraf met over hoe we het gaan doen met meer uitleg, want het is gelijk zo ‘boem het is zo’.*

SP1: Oké en wat ervaar jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Maanden geleden hebben we gehad dat het lichamelijk heel zwaar is. Dat is het geval als heel veel mensen volledig met alles geholpen moeten worden. Zeker als je dan met te weinig staat dan blijf je achter de feiten aanlopen en dan is het lichamelijk ook nog eens zwaar. Dan doe je wel eens dingen die eigenlijk niet verstandig zijn, dus bijvoorbeeld even alleen iemand tillen. En dat is niet verstandig en dat moeten we eigenlijk niet doen, maar door die tijdsdruk ga je dat wel krijgen. Dat is al eventjes geleden.*

SP1: En voel je wel eens dat jouw werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja, beide. Positief gewoon zoals ik net zei: die glimlach of herkenning van de bewoners. Dat doet zo veel. Ik schrijf ook wel eens stukjes op Facebook over wat ik meemaak met de bewoners. Je gaat soms heel snel aan iets positiefs voorbij en dan schrijf je het op, dus dan ben je veel meer bewust van hoe mooi dat is. En negatief, wat was precies de vraag?*

SP1: Of je werk een werk positief of negatief effect heeft op je gezondheid.

*SP2: Ja, dat zware weer. Lichamelijk zware werkdruk. Dat, maar dat is heel variabel zeg maar.*

SP1: En wat zie jij echt als energiebronnen, dus waar krijg jij energie van in je werk?

*SP2: De interactie met de bewoner, maar ook met collega’s.*

SP1: Vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ik vind altijd dat ik het beter moet doen. Ik ben altijd zeer kritisch op mezelf, dus dan is het altijd voor verbetering vatbaar. Ik krijg wel altijd hele goede reacties van collega’s of leerlingen. Ik zal het waarschijnlijk wel goed doen, maar voor mezelf kan het altijd beter.*

SP1: Oké, maar door de reacties die je krijgt merk je wel dat iedereen tevreden over je is?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Nou ja ik heb natuurlijk zelf al aanpassingen gemaakt in die uren en dat is ook goed zo. Ik ga tijdelijk 4 uur meer werken om te ervaren hoe dat gaat. Dus dat heb ik eigenlijk allemaal al een beetje toegepast, dus echt die balans zien te houden tussen werk en privé.*

SP1: Dus vooral de balans zorgt dat je zowel lichamelijk als psychisch gezond kan blijven werken?

*SP2: Ja en vooral ook blijven delen, want ik houd nog wel eens wat dingen voor mezelf. Zeker omdat ik zo kritisch ben op mezelf. Ik ben ook zeer gevoelig op sfeer, dus dan vind ik het wel eens lastig… ik vermijd het liever dan dat ik het aanga, maar dat clasht wel eens in mijn hoofd. Dus ik moet daar wel bewust mee omgaan, dat dat niet opstapelt. Dat is gewoon een dingetje van mij.*

SP1: Oké dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid, ik heb aan het begin van het interview genoemd wat het is, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje weggezakt is. Kun je het nog een beetje voor je halen?

*SP2: Ja, misschien is het goed als je het even herhaalt.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid gaat over hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kunt blijven werken.

*SP2: Ja.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ik denk dat dat wel goed zou zijn, omdat je dan zelf meer gemotiveerd bent dan dat een ander dat allemaal voor jou bepaalt.*

SP1: Je zegt ‘zou zijn’. Betekent dat dat dit nu nog niet het geval is?

*SP2: Nou, op zich wel. Maar zo voelt het misschien niet altijd.*

SP1: Hoe komt dat, dat je dat niet zo voelt?

*SP2: Ik dacht wel dat je dat ging vragen. Ja dat is een goede vraag en ik denk er niet veel over na hoor. Dat kan ik zo even niet benoemen.*

SP1: Dat geeft niet, dan gaan we naar de volgende. Misschien dat je je straks nog wat te binnen schiet.

*SP2: Ja.*

SP1: In hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, het klinkt heel mooi en daar probeer ik zelf ook wel naar te streven om dat uit te stralen naar de bewoners, in hoeverre dat kan. Ja, dat.*

SP1: Dus het past bij je en je ervaart het ook?

*SP2: Niet altijd, nee. Waardoor ik dat gevoel niet heb is doordat de organisatie heel snel dingen* *oplegt. Ze zetten vaak iets neer, maar dan hebben ze nog niet helemaal nagedacht over de uitwerking. Zoals wat ik net ook zei met die teamrollen, maar het gebeurt wel vaker met dingetjes. Ik kan even niet zo snel nog een voorbeeld noemen. Zo’n gevoel heb ik dan. Dan verander je iets en dan kom je er later achter dat dat niet zo goed werkt. Dan denk ik: ‘denk er van tevoren iets beter over na’. Misschien doen ze dat wel hoor, maar misschien zijn wij daar niet zo van op de hoogte.*

SP1: Een stukje communicatie wat je mist dan misschien?

*SP2: Ja, dat blijft een dingetje.*

SP1: En hoe denk je dat jij jouw duurzame inzetbaarheid nog kan verbeteren en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Poeh, dat is een goede vraag even denken hoor. Wat was duurzame inzetbaarheid ook alweer?*

SP1: Hoe je zo lang mogelijk op een gezonde en gelukkige manier zo lang mogelijk kunt blijven werken.

*SP2: Nou ja als je veel veranderingen moet doorstaan en die zijn logisch, bezuinigingen enz. Dat hebben we nu een beetje gehad ook wel, misschien stopt het nu enigszins. De zorg blijft veranderen en daar zijn hele positieve dingen aan, maar daarin moet je als werknemer heel flexibel zijn en soms vraagt dat best veel. Zeker onderling op het werk ontstaat daar best wel veel stress over. Dat ervaar ik best wel als belasting, dus die stresspieken zouden wat minder hoog moeten zijn.*

SP1: Wat mis je van Zorgstroom daarin? De veranderingen zijn misschien onvermijdelijk…

*SP2: Ja, dat vind ik lastig te verwoorden. Toch meer communicatie, daar komen we weer op uit. Soms heb je het gevoel dat je in het diepe gegooid wordt, dus meer begeleiding. Ik ben bijvoorbeeld helpende plus en een jaar geleden is daar welzijn bijgekomen, maar dat is niet mijn bewuste keuze. Ik was dat ineens, dus kreeg ik een opleidinkje. Dat soort dingen geeft druk. Ik ben dan wel goed in welzijnswerk en ik kan het ook goed 1 op 1 met bewoners, maar dan heb je een huiskamer vol met bewoners. Ik weet niet goed hoe ik er dan mee om moet gaan, hoe je alle bewoners in het oog houdt en hoe je om moet gaan met groepsdynamiek. Dat soort dingentjes wordt je opgelegd. Als je dan vraagt hoe je ermee om moet gaan… In die cursus over welzijn heb ik die vraag ook gesteld, maar dan krijg je antwoord op hele andere dingen. Dat zijn dingen waar je meer gehoor van wilt krijgen.*

SP1: Dus je wilt meer begeleiding, betere communicatie en meer gehoord worden als ik het even voor je mag samenvatten?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: Oké dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen aan mij.

*SP2: Nee, eigenlijk niet.*

SP1: Oké dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 13** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 13 |
| Datum | 21-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, begin maar.*

SP1: Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ja, daar vraag je me wat. Eigenlijk gaat het wel goed, alleen is bij mij een paar weken geleden artrose in mijn handen en pols geconstateerd. We zijn aan het kijken naar ander werk, want de zorg gaat het niet meer worden, dat mag niet meer.*

SP1: Oh jeetje, dat is heftig…

*SP2: En dat is wel even een plaatsje geven.*

SP1: En heeft u al uitzicht op wat het gaat worden?

*SP2: Ja, ik heb al met de manager gesproken en die wist het hoor dat ik al bij de reumatoloog was geweest. Toen wist ik nog geen uitslag, dus toen dacht ik: ‘ik wacht het wel even af’. Toen moest ik na 2 weken weer en ben ik blijven werken. Toen moest ik toch wel in gesprek zei de reumatoloog en dat heb ik toch wel gedaan. Ik sta in ieder geval tot juni ingepland op welzijn op onze locatie, dus dat vind ik heel prettig. En ja het is niet anders, het is niet anders…*

SP1: Oké lastig.

*SP2: Zeker om het zo af te moeten sluiten.*

SP1: Kan ik me voorstellen en hoe is ondanks alles de balans tussen werk en privé?

*SP2: Goed, ik heb gewoon wel contact met werk en maandag ben ik naar het werkoverleg geweest. Ik ben eerst 14 dagen thuis geweest. Afgelopen zaterdag was een begrafenis van een bewoner van* *ons waar ik naar toe ben geweest, dus ik blijf er wel mee bezig, maar anders dan ik gewend was. En dat verloopt heel soepel vind ik.*

SP1: Is de artrose een gevolg van het werk?

*SP2: Ja, waarschijnlijk wel. Mijn vader had al reuma, dus ik was heel bang dat dat mee zou spelen. Maar dat is het niet, het is echt overbelasting. Ik werk 30 jaar bij Zorgstroom en daarvoor heb ik in een ander ziekenhuis en verpleeghuis gewerkt, dus het kan eigenlijk niet missen. Dus ik zeg nu tegen collega’s dat ze op hun lijf moeten letten.*

SP1: Oké en welk cijfer tussen 1 en 10 zou u uw energieniveau geven? Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan, dus het gaat om hoe fit u bent.

*SP2: Een 8.*

SP1: Kunt u uitleggen waarom?

*SP2: Ik voel me eigenlijk heel goed verder. Ik heb jaren geen ziekteverzuim gehad en ik kan alles goed doseren. Dat scheelt ook en ik werk niet zo veel uur meer, dus dat scheelt ook wel. Ik neem verder ook niet veel extra diensten meer aan. Dus dan dacht ik het een beetje vol te houden.*

SP1: Oké en waar wordt u gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Het zonnetje word ik blij van. Muziek, mijn kleinkinderen, de hond, het strand, van alles.*

SP1: Oké, nu een paar vraagjes over het werk. Waar krijgt u motivatie van in het werk?

*SP2: Eigenlijk van de bewoners. Ja dat is toch wel een hoog doel als ze vragen wanneer je weer komt, dus dat vind ik wel een hoge motivator.*

SP1: Waardering?

*SP2: Ja, klopt, ja.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werkt u het productiefst?

*SP2: Wat zeg je?*

SP1: Onder welke omstandigheden werkt u het productiefst?

*SP2: Een goede bezetting is wel prettig, dus genoeg personeel is wel heel prettig. Dus niet te veel FLIP’ers of FLEX’ers, want dat geeft heel veel onrust.*

SP1: En hoe ervaart u de werkdruk?

*SP2: Ja, dat gaat af en aan. Als je met eigen personeel bent, loopt het gewoon. Dan weet iedereen wie wat kan doen en als die klaar is bij een ander kan bijspringen. Als er meer wisselingen zijn, wordt het op veel vlakken wat onrustiger.*

SP1: Oké en ervaart u wel eens stress?

*SP2: Ja, vast wel. Iedereen wel eens denk ik.*

SP1: Kunt u benoemen waardoor de stress ontstaat?

*SP2: Het is niet zozeer stress. Laatste hebben we ook weer meegemaakt dat iemand die niet zo bekend was, werd weggestuurd bij een bewoner en dat ik met iemand bezig was om te douchen. Dan kreeg ik een telefoontje dat het niet lukte, dus dan moet je even nadenken over wat nu. Toen zei ik: ‘als je wil en deze meneer vindt het oké, kun je het hier overnemen en ga ik daar naartoe’. Dat is niet echt stress, maar dan moet je wel even nadenken hoe je het gaat aanpakken en moet je even goed schakelen.*

SP1: En wat ziet u als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Ja, toch het fysieke soms. Dat is ook wel de leeftijd waarmee het te maken heeft, maar toch wel het fysieke.*

SP1: Dus de fysieke belasting, zoals tillen?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké, misschien is deze vraag overbodig, maar voelt u wel eens dat uw werk een positieve of negatieve invloed heeft op uw gezondheid?

*SP2: Ja, de artrose is negatief ja en positief: je blijft wel met beide benen in de wereld staan. We hebben oudere bewoners, maar we hebben ook jongere bewoners en dat relativeert wel. Het gras lijkt soms groener bij een ander, maar dat is echt niet altijd zo.*

SP1: En waar krijgt u energie van in uw werk?

*SP2: Nou, als het allemaal lekker loopt met een goede bezetting. Als je einde van de dienst kunt zeggen: ‘ik heb lekker gewerkt’. Dan ga je met een goed gevoel naar huis.*

SP1: Oké en vindt u dat u uw werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan u worden gesteld?

*SP2: Moet ik daar wat van zeggen? Nou ik hoor niks, dus ik neem aan dat het zal goed zal zijn.*

SP1: U bedoelt dat denk ik dat u niets negatiefs hoort, maar hoort u wel eens iets positiefs?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Dan zal het wel goed zijn toch?

*SP2: Ja, dat denk ik dan maar.*

SP1: Hartstikke goed. En wat heeft u nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Toch af en toe een stukje afstand nemen en even heel iets anders doen in mijn vrije tijd en vrije dagen tussendoor is ook wel lekker. Dan kan ik mijn huis wel gaan schoonmaken, maar dat doe ik niet altijd, ik doe dan ook wel eens wat leuks. Dat houdt me wel alert en alles.*

SP1: De afwisseling tussen inspanning en ontspanning?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid zelf. Ik heb aan het begin van het interview genoemd wat het is, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt. Kunt u het nog herinneren?

*SP2: Nee, vertel maar.*

SP1: Oké, duurzame inzetbaarheid is hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken.

*SP2: Hm hm.*

SP1: Vindt u dat u zelf regie zou moeten hebben over uw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Tot op bepaalde hoogte denk ik, nu weer wel wat meer. Nu wordt er van alle kanten gezegd dat ik mijn grenzen moet aangeven. Dat heb ik dus ook al gezegd en nu komt straks de zomervakantie eraan en dan is het natuurlijk heel veel overwerken. Dat gaat ‘m niet meer worden nu, ik draai gewoon mijn eigen uren en dat is het. Dat is voor mij op dat moment duurzaam inzetbaar en daar blijft het ook bij.*

SP1: Dus u zegt dat eigen regie heel belangrijk is, zeker om de grenzen aan te geven.

*SP2: Ja, anders denk je misschien wel waarom ook niet. Het is toch je eigen ploegje en dan ga je wel. Nu word ik wel met de neus op de feiten gedrukt en moet ik mezelf even in bescherming nemen.*

SP1: En in hoeverre kunt u zich vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, hebben we het pas over gehad. Ik werk nu 30 jaar bij Zorgstroom en ik vind wel dat alles zakelijker is geworden en daar geef ik mijn eigen invulling aan. Er zijn een heleboel regels van wat wel en niet in iemands pakket hoort en ja daar ga ik soms wel eens met een boogje omheen.*

SP1: En waarom?

*SP2: Ja, voor de bewoners. Ik mag geen plantjes water geven en ik mag geen krant doen, zulk soort dingen die niet beschreven zijn. Dat zijn dingen waar bewoners soms wel blij mee zijn, want het is maar een kleinigheidje en dat doe ik dan wel.*

SP1: Dus toch even dat stapje extra voor de bewoners?

*SP2: Ja, toch wel. Het is tegenwoordig allemaal zo vastgelegd in regels en tuurlijk houd je je wel aan de hooflijnen, maar ik ga er ook wel eens vanaf.*

SP1: En als we even teruggaan naar de kernwaarden, Open, Passie en Samen. Kunt u zich daar wel persoonlijk in vinden?

*SP2: Nou, ja ik vind wel dat er meer afstand naar de Breestraat is gekomen. Niet qua locatie, maar wel naar de organisatie.*

SP1: En hoe merkt u die vergrote afstand?

*SP2: Ik praat nu veel vanuit vroeger, maar vroeger was het natuurlijk een stuk kleiner en ik weet nog* *dat ik kwam en tijdens mijn sollicitatie gooide iemand zijn koffie om. Dus hij vroeg: ‘kun je het voor* *me opruimen’ en dat was een jongeman, dus ik zei: ‘ik denk dat u dat zelf wel kan’. Dus toen zei hij dat ik aangenomen was. Ik had toen nog kleine kinderen en ik zei dat ik het nog niet wist. We zaten toen net voor de grote vakantie en dat kon zomaar niet, maar er was wel wat te regelen. En zo bedoel ik het: ze deden echt moeite voor je als ze je wilden hebben.*

SP1: Wordt dat nu minder gedaan?

*SP2: Ja, er wordt nu wel sneller afscheid genomen.*

SP1: Oké dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen. Hoe denkt u dat uw duurzame inzetbaarheid verbeterd kan worden en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Ja dat is voor mij natuurlijk nu even kijken en even aftasten. Ik moet maandag naar de bedrijfsarts en dan gaan we kijken hoe en wat. Dat vind ik ook goed hoor, want ik werk wel weer gewoon. Ik weet niet hoe de toekomst loopt, dus door dingen vast te gaan leggen denk ik dat dat wel goed is. Straks krijg je weer een andere teamleider, andere mensen, andere wensen, dus ik denk dat het heel goed is om alles vast te leggen.*

SP1: Dus vooral meedenken en luisteren, flexibel zijn.

*SP2: Ja.*

SP1: Heeft u vertrouwen in dat dat gebeurt?

*SP2: Eigenlijk wel hoor, ja. Als ik zie hoe het nu al loopt, had het me verbaasd als het anders was gelopen. Het blijft zakelijk, maar het had me verbaasd als het anders was gelopen. Maar dan was het ook zo geweest en dan moet je ook verder.*

SP1: Fijn. En verder nog verbeterpunten voor zorgstroom ten aanzien van duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Nee, ja ik weet nog dat ik 40 werd en toen hadden ze een soort fit plan voor 40-plussers en dat was eigenlijk wel heel leuk. Dan kon je naar de gezonde zaak en daar kon je sporten en dat was vanuit Zorgstroom geregeld. Dat kun je natuurlijk ook zelf doen, maar dat werd toen vanuit Zorgstroom geregeld en dat vond ik toen een heel goed ding. Dat kun je wel doen als bedrijfsfitness ofzo en niet iedereen zal dat leuk vinden, maar ik denk een heleboel wel. Er is wel een wandelclub en een personeelsvereniging, maar qua duurzaamheid moet je dat wel zelf doen. Zorgstroom doet daar nu niet veel aan. Dat vond ik toen wel heel positief.*

SP1: Oké, leuk. Leuk te horen! Dan ben ik door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen voor mij?

*SP2: Nee, ik hoop dat je er wat aan hebt.*

SP1: Zeker, bedankt voor uw tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 14** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 14 |
| Datum | 22-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor, duidelijk*

SP1: Dan begin ik met de eerste vraag. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Dat is wel een leuke vraag. Inmiddels loop ik hier al 25 jaar rond en ik ben nu dus bezig om wat anders te gaan doen. Ik ben bezig met een opleiding, omdat ik mezelf dit niet nog eens 25 jaar zie doen.*

SP1: En waarom niet?

*SP2: Ik heb vaak wat meer uitdaging nodig en ik zit nu in een sleur qua werkzaamheden. Ik heb weinig uitdaging, het is veel hetzelfde. Ik vind het heel leuk om met de mensen om te gaan, dat wel. Er is gewoon weinig uitdaging, want ik heb nog even wat meer nodig.*

SP1: En welke opleiding doe je als ik vragen mag?

*SP2: Ik ben bezig met de opleiding doktersassistent.*

SP1: Oké, leuk! Daar komen we straks nog even op terug. Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ja, als ik het alleen hierop baseer gaat het gewoon goed. Ik heb 2 kinderen van 14 en 16, dus die zijn als zelfstandig. Als ik moet werken, weten ze dat ik er niet ben en dat ik later terugkom. Met de avonddiensten is dat ook geen probleem, dus het gaat goed.*

SP1: Oké en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt en hoe fit jij jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen 1 en 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Ik denk wel een 8 of 9, omdat ik altijd vol energie bent. Ik zal niet snel gaan zitten, ik ben altijd bezig. Als je altijd bezig bent, zit je gewoon vol energie. Als ik bijvoorbeeld ’s avonds tv ga kijken, kan ik beter naar mijn bed gaan. Ik ben altijd bezig, dus dat probleem heb ik gewoon niet.*

SP1: Oké, fijn! En waar word jij nu gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Leuke dingen doen, zeker op vakantie gaan. Dan heb ik echt ontspanning. Ik ben altijd bezig en dat is echt waar. Ik zoek altijd wel iets. Als ik niet aan het werk ben, ben ik thuis wel bezig of ik ga om boodschappen of wat dan ook. Dus op het moment dat ik vakantie heb, ben ik daar echt wel aan toe en kan ik daar ook heel erg van genieten. Dat is echt een stukje ontspanning.*

SP1: Dan kun je het ook loslaten?

*SP2: Ja, nu wel. Een paar jaar terug niet hoor, dan nam ik het werk echt wel overal mee naar toe en voelde ik me echt alleen. Nu hebben we meer teamverband, dus dat scheelt veel.*

SP1: Maakt een team zo’n groot verschil tussen of je het wel of niet meeneemt?

*SP2: Ja, ik denk wel dat dat zeker meetelt. Als je altijd het gevoel hebt dat je er alleen voor staat, voel je je ook overal verantwoordelijk voor. Nu we nog meer in een team bezig zijn, merk je toch wel dat je dingen aan een ander kan overdragen. Als het een keer niet gebeurt, kan ik het ook gewoon naast me neer leggen. Dan denk ik: ‘jammer, het is niet alleen aan mij’. Een paar jaar terug deed ik dat wel.*

SP1: Ja, precies. Je kunt nu beter loslaten?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en dan nu een paar vraagjes over je werk. Om te beginnen: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Als er dingen gebeuren die niet standaard zijn, ben ik super gemotiveerd en doe ik er alles aan om dat perfect te hebben en goed geregeld te hebben. Dat motiveert mij wel, maar wat ik net al aangaf: dat is niet zo veel vaak.*

SP1: Kun je dat meer uitleggen, dingen die normaal niet gebeuren?

*SP2: Als er bijvoorbeeld ineens iemand niet goed wordt, ga ik daar echt gelijk op handelen en weet ik precies wat ik moet doen.*

SP1: Adrenaline misschien ook wel?

*SP2: Ja, misschien wel. Dan krijg ik echt een gevoel van ‘yes!’, even wat anders dan de standaard.*

SP1: Dus weer die uitdaging eigenlijk?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Onder druk. Nu hebben we zo veel leerlingen dat we het op onze slofjes aankunnen en dan is het zo 10 uur. Voorheen hadden we zo aan een stuk door 10 mensen geholpen met wassen en aankleden, nu zijn het er 2 of 3. Dat komt gewoon omdat er zo veel leerlingen zijn en dan voel ik me niet voldaan. Ik werk het liefst hard door.*

SP1: En hoe is het dan nu met de werkdruk?

*SP2: Op dit moment is die dus eigenlijk heel erg goed. Qua werkzaamheden is die ook heel goed. Wij hebben looplijsten die per persoon worden verdeeld ’s morgens en die looplijsten zijn ook wel aan elkaar gewaagd. Het is niet zo dat de een alle zware heeft en de ander alle tabletjes mag delen. Het is echt keurig verdeeld en het heeft evenveel zware en minder zware mensen.*

SP1: Heb je wel eens stress?

*SP2: Nee, dat ervaar ik nooit. Er is altijd wel iets te doen en omdat ik EVV’er ben, kan ik ook andere taken op mij nemen als ik even niets te doen heb in de zorg. Het is niet zo dat ik stress ervaar.*

SP1: Nou, fijn! Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Jeetje, uitputtend… Ik kan het niet echt uitputtend noemen, maar als ik iets moet noemen… Ik kan niet echt iets opnoemen wat echt uitputtend is, maar waar ik niet heel blij van word zijn nachtdiensten. En dan puur omdat ik overdag niet kan slapen en dat put je wel uit. Echt qua doelgerichte werkzaamheden, kan ik niet echt iets opnoemen wat niet te doen is of te zwaar is.*

SP1: Wordt daar wel rekening mee gehouden?

*SP2: Ja, wij doen de zelfroorsterpilot, dus nu zijn de nachtdiensten enorm snel opgevuld. Ik hoef me er gewoon niet voor in te zetten, dus dat is fijn. Voor het zelfroosteren deed ik het wel af en toe, maar goed toen had ik zoiets van: ‘als ik moet, moet iedereen’. Het is niet zo dat als andere EVV’ers geen nachtdiensten moeten, ik het wel moet doen. Dat heb ik ook gezegd en toen hoefde ik ze ineens niet meer, dus ik heb ze al een poos niet meer gehad. Niet zozeer alleen tegenover de EVV’ers, maar ook tegenover anderen vind ik ook niet eerlijk. Het is niet zo dat de een belangrijker is of meer mag of kan dan de ander. We zijn allemaal gelijk en als de een bepaalde dingen moet doen, moet de ander het ook doen. Of het nu wel of niet passend is bij jou en of het nu wel of niet leuk is voor je. Maar goed door het zelfroosteren is dat nu niet aan de orde, want er zijn er een paar die het heel graag doen.*

SP1: Oké en voel je wel eens dat jouw werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ik had pas geleden dat er een klant was gevallen en die heb ik samen met een collega opgetild. Dat ging op zich goed. Vervolgens werd hij niet goed en had hij een wegraking en hebben we hem naar zijn bed moeten slepen, omdat hij verder zelf geen sta-functie meer had op dat moment. Het was dus en tillen en slepen en op bed leggen. Met het gevolg dat ik enorme pijn in mijn rug had, ik kon niet meer op of om. Normaal heb ik dat nooit hoor, dus ik denk wel dat het daarmee te maken had.*

SP1: En een positief effect?

*SP2: Ik kan nou niet echt dat het een positief effect heeft op het lichaam. We zijn natuurlijk wel heel bewust bezig met tillen en bepaalde handelingen, steunkousen aandoen. Vroeger deden we dat zonder enig hulpmiddel en nu hebben we alle hulpmiddelen die we kunnen gebruiken om het makkelijk te maken, dus op dat gebied ben je wel positief ten opzichte van je lichaam bezig zodat de druk op je lichaam minder wordt.*

SP1: Dus heel bewust zijn hoe je inspanning moet doen, is wel positief voor jou?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en wat zie jij als energiebronnen in je werk, dus waar krijg jij echt energie van?

*SP2: Ja, dan toch ook weer als er iets gebeurt wat niet standaard is. Dat ik dan kan handelen en uiteindelijk het effect van het handelen het juiste effect laten halen, dus toch weer die uitdaging.*

SP1: Oké en vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking met de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, dat vind ik wel.*

SP1: Kun je uitleggen hoe je dat merkt?

*SP2: Ik loop nooit de kantjes ervan af, de taken die ik als EVV’ers heb, doe ik ook gewoon zoals die moeten en ik hoor ook nooit klachten. Dus ik denk dat als er klachten zijn, ik ze ook wel terughoor. Ik heb wel het idee dat ik goed functioneer.*

SP1: En hoor je ook de andere kant? Dat je het goed doet, dat je goed functioneert?

*SP2: Ja, dat hoor ik soms ook wel eens. Niet alleen van bewoners, maar ook van familie. Toevallig kreeg ik laatst nog een hele grote door met Merci-chocolade.*

SP1: Oh wat leuk, wel leuk dat stukje waardering.

*SP2: Ja precies*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Nou, sowieso de hulpmiddelen die we nu ook gebruiken. Ook wel een stukje rust tussendoor, want wij hebben eigenlijk geen eigen ruimte. We hebben wel een kantoor, maar vanuit dat kantoor werk je. Daar zitten we ook best wel regelmatig, we rapporteren daar, als je een PB-dag hebt, zit je daar. Maar echt een ruimte om even een kopje thee of wat dan ook te drinken, hebben we niet. Dus op het moment dat we pauze hebben, zitten we in de zaal, maar zien we ook nog steeds alle mensen die we normaal gesproken verzorgen. Dan komt er weer iemand naar je toe die iets wil vragen, het zij bewoners of familie. Dat gebeurt geregeld, dus op dat moment heb je nog niet echt je half uur pauze. Je moet echt wel kunnen genieten en tot jezelf komen, zodat je de rust weer kunt terugkrijgen. Dus ja het zou wel fijn zijn als we zo’n ruimte zouden hebben ja.*

SP1: Oké, dan nu een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar kan me voorstellen dat het wat is weggezakt.

*SP2: Kun je het nog herhalen?*

SP1: Ja, duurzame inzetbaarheid gaat over hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kan blijven werken en dan wil ik vragen of jij vindt dat je zelf regie zou moeten hebben over je eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, dat vind ik wel, maar tot op zekere hoogte en in overleg met je collega’s. Aan de andere kant vind ik dat we er ook al wel aan bezig zijn door het zelfroosteren, want je plant je eigen rooster naar hoe het voor jou uitkomt, hoe jij het prettig vindt en op wanneer jij graag wilt werken. En ergens zijn wij er ook al een beetje mee bezig en zoals ik al zei: in overleg met collega’s vind ik ook wel heel erg belangrijk. Stel voor dat je niet in staat bent om 3 dagen achter elkaar te moeten werken, dat je overlegt met je collega’s dat je misschien 2 dagen vrij bent en 2 dagen werkt. Dus op dat gebied vind ik wel dat een stukje regie belangrijk is en dat je dat zelf kunt bepalen.*

SP1: Je zegt ‘tot op zekere hoogte’, maar wat is die hoogte dan?

*SP2: Als jij niet kan functioneren naar wat eigenlijk van je verwacht wordt… Stel voor dat je maximaal 2 dagen achter elkaar kunt werken en bepaalde diensten niet kunt doen, bijvoorbeeld een avonddienst of een nachtdienst omdat je dat niet aan kan om wat voor rede dan ook. Dan denk ik dat je je moet afvragen of het werk nog wel geschikt is, dus op dat gebied tot op zekere hoogte. Je moet nog wel het werk kunnen blijven doen zo lang je werkzaam bent, waar dat dan ook is. Kan je dat dan niet meer? Dan tot op zekere hoogte, anders moet je misschien iets anders doen.*

SP1: Oké, duidelijk en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Jeetje, dat vind ik wel heel lastig hoor. Qua team vind ik dat de samenwerking wel heel goed is. Ik vind het samen naar hogerhand, dan heb ik het over het stukje Breestraat, vind ik vaak minder samen eigenlijk. We zien weinig. Het loopt hier, maar we zien nooit iemand van de Raad of wat dan ook en ik denk dat het best wel goed is dat zij ook zien hoe het hier gaat en hoe wij het hier doen. Plus dat we nu natuurlijk aan het omzetten zijn in een andere manager. De manager die hier nu voor ons is, is er een dag in de week en daar kun je eigenlijk ook niet op bouwen, dus het stukje samen kan ik nou niet echt prijzen.*

SP1: Zou dat al opgelost zijn als er hier een vaste manager zou komen?

*SP2: Nou, in ieder geval meer dan 1 middag in week, want onze vorige manager zat hier ook niet dagelijks, maar we wisten wel waar we aan toe waren. We wisten wanneer hij hier was, zijn deur stond ook altijd open. Als zijn deur dicht was, had hij een gesprek, maar anders stond zijn deur altijd open en kon je bij hem binnen. Dat stuk mis ik nu wel heel erg.*

SP1: Dus open, passie en samen wel in het team, maar richting de organisatie zou het voor jou beter kunnen?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Oké, dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Jeetje, nu vraag je echt iets lastigs hoor. Er moet toch wat meer uitdaging voor mij moeten zijn en ja… nee verder weet ik het eigenlijk niet zo, ik vind het heel moeilijk.*

SP1: Snap ik, het is ook niet iets waar je dagelijks over nadenkt. Dus je zou eigenlijk willen dat Zorgstroom jou meer uitdaging biedt, misschien door je functie uit te breiden?

*SP2: Ja, maar ook gewoon wat meer mogelijkheden. We leren genoeg en volgens leerplein hebben we ook genoeg certificaten die we moeten behalen. En ja we halen ze, maar met heel veel doen we nooit iets, omdat het ook niet aan de orde is. Dat is wel een stukje uitdaging. Je kan het, maar je kan er eigenlijk niks mee en dat is wel heel jammer. Zorgstroom kan ook geen mensen van de straat plukken met bijvoorbeeld een stoma. Dat gaat niet, dus dat maakt het heel lastig.*

SP1: Dus het is misschien ook een beetje overmacht?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen?

*SP2: Nee, eigenlijk niet.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 15** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 15 |
| Datum | 22-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Hartstikke goed, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind het nog steeds leuk ondanks te veranderingen met computersystemen en registreren enz. Daar heb ik ook door mijn leeftijd moeite mee, maar de mensen verzorgen vind ik nog steeds leuk. En de dankbaarheid en waardering die je ervoor terugkrijgt vind ik leuk.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Dat is goed, want de kinderen zijn het huis uit en ik heb kleinkinderen waar ik af en toe op pas. Dat oppassen wordt weer aangepast aan mijn diensten. Mijn dochter moet minimaal 1 week van tevoren doorgeven wanneer haar kinderen komen, omdat ze flexibele opvang heeft dus geen vaste dagen en tijden. En ik weet mijn diensten 2 maanden van tevoren, dus dat gaat eigenlijk heel goed.*

SP1: Fijn. Als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie je hebt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan, hoe zou je dan jezelf becijferen.

*SP2: Nou, toch wel een 7. Je wordt wat ouder en dat merk je en met het onthouden is het soms wel eens wat trager dan die jonge meiden. Ik ga ook twee keer in de week naar de sportschool om wat sterker te blijven in mijn schouders voor mijn werk. De ene dag ben je wel eens wat meer moe dan de andere dag, toch?*

SP1: Ja, zeker. En doe je dat zelf naar de sportschool gaan voor je schouders of is dat van advies vanuit Zorgstroom?

*SP2: Niet vanuit Zorgstroom, maar van mijn therapeut.*

SP1: Zou je wel willen dat er vanuit Zorgstroom zoiets aangeboden zou worden?

*SP2: We hebben ergonomisch werken ieder jaar een herhaling en daar krijg je ook wat tips, maar dat advies zou ik wel eens willen ja. Maar ja van wie moet je dat krijgen? Dan moet je eerst ziek geweest zijn…*

SP1: Dus je zou eigenlijk meer aandacht willen voor het lichaam, zonder dat je ziek hoeft te worden. Dus eigenlijk vooraf al?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van? Kan iets buitenom je werk zijn…

*SP2: De tijd hebben om een mooi boek te lezen, mooi weer, in de tuin en mijn kleinkinderen. Soms ga ik met een vriendin nog wel eens op stap.*

SP1: En nu een paar vraagjes over het werk, als eerste: waar krijg je motivatie van?

*SP2: De zorgvraag van de mensen, als ik precies weet wat ik moet doen. Ik werk al 17 jaar op dezelfde afdeling en locatie, maar ja er wisselen veel mensen. Dat als je dat deurtje weer sluit dat je tevreden kan zijn met wat je hebt gedaan, dat vind ik fijn. Zodat je het nog beter kan doen en luisteren naar de bewoners. Sommigen ken je al zo lang en dan doe je iets automatisch en zeggen ze: ‘jij bent van de oude garde, aan jou hoef ik het niet meer te vragen’. En dat vind ik soms wel een leuk compliment.*

SP1: Oké, dat is een leuk compliment. Onder welke omstandigheden werk je het productiefst?

*SP2: Zo min mogelijk stress, want als er bijvoorbeeld iemand ziek wordt, moet ik even goed nadenken en raak ik soms wel eens in paniek. Dan moet ik eerst even tot 10 tellen en goed nadenken wat ik als eerst moet doen. Ik sta vaak alleen, de laatste keer dan met een leerling. Dan moet ik goed nadenken wat het belangrijkste is.*

SP1: Prioriteiten stellen?

*SP2: Ja, ik zou het moeten opschrijven, maar ik doe het in mijn hoofd. Als ik het moet opschrijven, kost het weer meer tijd. Dat doe ik niet en soms als iemand niet goed wordt, raak ik een beetje in paniek. Dan weet ik even niet goed wat ik moet doen, maar als ik dan even diep inadem, weet ik weer wat het belangrijkst is.*

SP1: En hoe is het nu met de werkdruk?

*SP2: Op dit moment gaat het goed, maar het is erg wisselend. We hebben een periode gehad dat er 2 mensen erg ziek waren en dan zou je iets meer aandacht aan de mensen willen geven. Als je ’s avonds alleen bent, ben je soms blij dat er familie is die dan bij de mensen zitten als dat je het allemaal alleen moet doen. Dan vind ik mezelf wel eens tekortschieten.*

SP1: Je zei net al dat je stress hebt als er iets gebeurt of als er iemand niet goed wordt. Heb je wel eens stress door de werkdruk of andere dingen?

*SP2: Ja, ook door de werkdruk. Dan denk ik dat ik het allemaal alleen op moet lossen, maar dat is natuurlijk niet zo. Ik moet meer overdragen aan iemand en daar heb ik soms moeite mee. Dat is gewoon mijn karakter, zo ben ik gewoon.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Toch wel veel lichamelijk. Veel met liften werken en bewoners. Ze kunnen niet allemaal meewerken, dus echt zware zorgvraag. Dan denk ik wel eens: ‘pfoe, ik ben blij dat die 8 uur voorbij zijn’.*

SP1: Dus het is voor jou vooral lichamelijk uitputtend?

*SP2: Ja, ja.*

SP1: En wat heb jij nodig om psychisch en lichamelijk gezond te kunnen blijven werken?

*SP2: Ik werk 18 uur en sommigen zeggen dat ik wel meer kan werken, omdat de kinderen ook al de deur uit zijn, maar dat ga ik niet doen.*

SP1: Dus goed je grenzen bewaken?

*SP2: Ja, want ik werk 18 uur, dus de ene week moet ik meer werken dan de andere week. Dus ook niet teveel op mijn bordje nemen en mijn grenzen goed aangeven.*

SP1: Oké, duidelijk. Voelt u wel eens dat uw werk een positief of negatief effect heeft op de gezondheid?

*SP2: Ik haal wel positieve energie uit met collega’s werken doordat zij met je meeleven en ik met hun meeleef. Ook leerlingen die ik begeleid, dan vertel ik wel eens dingen over vroeger en dan zijn ze echt helemaal verbaasd en dan denk ik: ‘ja, dat heb ik allemaal meegemaakt en dat kan ik weer doorgeven’. Ik heb ook blij dat de zorg een stuk verbeterd is ten opzichte van de jaren ’70 en ’80. En als de leerlingen mij helpen met de computer, ben ik daar heel blij mee. Ik heb moeite met die computer, het komt wel, maar niet gelijk.*

SP1: Soms gaat het snel he al die veranderingen in technologie.

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En een negatief effect?

*SP2: Dat is hoofdzakelijk als het erg druk is en je dienst is afgelopen en je hebt je taken niet naar behoren kunnen doen. Dat vind ik moeilijk, maar ik moet het dan gewoon overdragen aan de avonddienst en die lost het dan wel op. Dat geeft mij dan het gevoel dat ik tekortgeschoten ben en dat wil ik niet.*

SP1: En heb je wel het idee dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, ik hoop het wel. Anders hoop ik feedback te krijgen.*

SP1: Krijg je die wel eens?

*SP2: Soms wel, maar dat zijn kleine dingetjes.*

SP1: Maar ook bijvoorbeeld positieve feedback?

*SP2: Jawel, gelukkig wel.*

SP1: Fijn en waar krijg je echt energie van in je werk?

*SP2: Ja, da’s een moeilijke… Als alles gewoon lekker loopt en als je denkt: ‘we gaan er weer voor’. Dan ga ik blij naar huis.*

SP1: Oké, dan nu het laatste stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Ja duurzaam dan denk ik aan energie en gescheiden afval, zoiets.*

SP1: Nou ja, hier gaat het om hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kan blijven werken. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Dat hebben we al een klein beetje, want bij ziekte word je gevraagd om extra te werken. Dan moet je ook weer je grenzen bewaken, zodat je het ook allemaal wel op een rijtje hebt. Dat het niet te veel van je vergt.*

SP1: Dus vooral je grenzen aangeven is de regie in handen houden?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Op mijn locatie bevalt het prima, het is een niet te grote locatie, iedereen kent iedereen. Passie geloof ik wel dat dat er is, ik heb een prima team en iedereen heeft genoeg passie om alles zo goed mogelijk te doen. Sinds 2 jaar doen we een BBB-bespreking en dat vind ik heel goed. Dan praat je eens even met elkaar, want je ziet elkaar heel weinig. De ene heeft die tip voor die mevrouw.*

SP1: Dus de passie is er wel en samen?

*SP2: We doen het samen en zijn een goed team en samen vind ik ook heel belangrijk.*

SP1: Dus eigenlijk passen de kernwaarden wel bij je?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: En hoe kan de duurzame inzetbaarheid nog verder worden verbeterd? Dus wat zou Zorgstroom misschien nog meer kunnen doen om het beter te maken?

*SP2: Er zijn natuurlijk ontzettend veel dingen veranderd. Er wordt door het bestuur bijeenkomsten georganiseerd om het ziekteverzuim naar beneden te brengen en dat zit me soms een beetje dwars. Dan wordt er gezegd: ‘als jij je niet lekker voel, dan bel jij je collega om te vragen of zij voor je kan werken en dat jij een andere keer voor haar doet’. Maar in mijn ogen werkt dat niet zo, want wij melden onszelf pas ziek als we echt ziek zijn en dan ga je niet ’s avonds of ’s morgensvroeg alle collega’s bellen om te vragen of ze voor jou kunnen werken. Dat stuit me wel een beetje tegen de borst, want je meldt jezelf niet zomaar ziek. Als je niet lekker bent, ga je gewoon door. Je neemt een paracetamol en je gaat gewoon door.*

SP1: En wat zou Zorgstroom dan kunnen doen om het beter te doen op dat vlak?

*SP2: Ik vind het nogal eisen die worden gesteld aan je. Het moet ook leefbaar zijn en het moet ook kunnen. Volgens mij werkt dat niet echt op deze manier. Ik snap wel dat het ziekteverzuim naar beneden moet. De teamgenoten vinden ook niet dat het werkt, want als je soms niet lekker bent, zeg je dat tegen je collega en neem je paracetamol. Dan helpen ze je wel en vang je elkaar op. Ik werk in een prima team.*

SP1: Dus eigenlijk wil je minder eisen hebben die niet leefbaar zijn?

*SP2: Nee, volgens mij werkt dat niet.*

SP1: Dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nou ja, ik hoop dat je wat hebt aan mijn antwoorden.*

SP1: Ja, zeker. Alle antwoorden zijn welkom. Bedankt voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 16** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 16 |
| Datum | 22-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor, begin maar.*

SP1: Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk heel leuk en ben net begonnen op een nieuwe locatie. Het is weer even wennen, je moet de mensen weer leren kennen, maar ik vind het heel leuk, ja. En het gaat goed met me.*

SP1: Dat is prima! En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Dat is goed, ik probeer dat echt wel in balans te houden. Ik heb een contract van 18 uur en een nul-urencontract bij de FLIP en ik vind het nog leuk om op mijn oude locatie te FLIP’en. Ik kijk wel in de week wat ik verder heb, want buiten mijn werk heb ik nog een privé en dat houd ik echt wel gescheiden. Ik kan het goed in balans houden en goed mijn grens aangeven.*

SP1: Hm hm en als we het over jouw energieniveau hebben en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10, dus hoe fit jij jezelf voelt. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan, hoe zou jij jezelf becijferen?

*SP2: Ik denk een 7, een dikke 7. Ik ben pas ziek geweest en heb de griep gehad. Het was wel een pittige griep en op het werk gaat het goed, maar thuis moet ik nog wel vroeg naar bed. Ik moet weer wat sporten, dat moet ik weer een beetje oppakken.*

SP1: Oké en waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Ook van mijn werk, ja. De mensen geven veel voldoening. En buitenom mijn werk vind ik het fijn om thuis te zijn en met mijn man op stap te gaan, vakantie of gewoon lekker aan te tutten thuis. Met vriendinnen afspreken, de kleine dingetjes en sporten vind ik ook heel leuk.*

SP1: En dan een paar vragen over je werk: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Dat het met collega’s goed is, van de mensen en als er iets onverwachts gebeurt hoe je dat op gaat lossen met elkaar. De samenwerking is heel belangrijk en de sfeer ook.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Dat maakt me niets uit.*

SP1: Dus je werkt onder alle omstandigheden even productief?

*SP2: Ja, ik denk het wel.*

SP1: Oké, hartstikke goed als je dat kunt. En hoe is de werkdruk op dit moment?

*SP2: Voor mij is het goed, het is maar 18 uur dus het is makkelijk te behappen.*

SP1: En heb je wel eens stress?

*SP2: Nee, ik ben net begonnen en ik heb dat niet.*

SP1: En hoe komt het dat je geen stress hebt?

*SP2: Ik ben nu helpende plus en ik ben voor de kerst gestopt met de opleiding voor IG, omdat het te veel was. Het was allemaal digitaal en het was niet te behappen voor mij, ik kon het gewoon niet en het was te veel. Die beslissing neem je niet zomaar, maar het luchtte wel op.*

SP1: En kwam dat door het digitale, dat het te veel was?

*SP2: Ja, ik denk het wel. Je moet ook veel verslagen maken met een eindnoot en een voetnoot en ik weet daar helemaal niks van. Of dat je een streepje ergens onder wil zetten en dan was ik zo lang aan het zoeken. De volgende dag wist ik het ook niet meer, dus ik was al uren bezig om die dingen uit te zoeken. En het is goed zo, ik ben liever een goede helpende plus. Het is goed zo, het is te behappen…*

SP1: Oké, hartstikke goed. Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Dat heb ik niet, heb ik nu niet nee.*

SP1: En wat zie jij als werkzaamheden waar je energie van krijgt?

*SP2: Ik krijg overal energie van, ik vind het heel leuk om te doen.*

SP1: Kun je voorbeelden geven?

*SP2: Moeilijk hoor… Ik kan dat niet zo zeggen… wel in het verleden dat je… nee ik kan niet echt een voorbeeld opnoemen. Van mijn werk zelf krijg ik energie, van de mensen. Ik krijg er ook een heel voldaan gevoel van dat je het verschil kan maken. Ik ben heel erg van de humor, dus een beetje luchtig maken. Ookal zitten we in een pittige situatie, probeer ik ook serieus te zijn, maar ik vind humor wel heel belangrijk in mijn werk.*

SP1: Voel jij wel eens dat jouw werk een positief of negatief effect heeft op jouw gezondheid?

*SP2: Nee, ja soms heb je natuurlijk wel eens als je het bed vergeet omhoog te doen dat je het wel eens aan je rug voelt, dus dan doe je het bed snel omhoog. Dat soort dingetjes en ja soms vergeet je dat wel eens. Maar waar ik nu zit, is het niet zo waar. Op een verpleegafdeling is het zwaarder.*

SP1: Dus zwaar tillen heeft een negatief effect op je gezondheid?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En een positief effect?

*SP2: Ik word heel blij van mijn werk, de voldoening. Ik vind het niet echt werk, ik vind het gewoon heel erg leuk.*

SP1: Vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, dat vind ik wel. Dat voel je ook wel. Ik ben er nog maar net, maar ik probeer wel altijd contact te maken met de mensen. Ik ben ook altijd wel snel eigen met de mensen, niet te natuurlijk. Ik vind een vertrouwensband ook wel heel erg belangrijk. Dan krijg je ook wel meer voor elkaar.*

SP1: Dan krijg je ook wel waardering en een signaal dat je het goed doet?

*SP2: Ja.*

SP1: En krijg je dat ook van collega’s en leidinggevende terug?

*SP2: Ik ben er nog maar net, maar denk het wel ja. Ik ben gewoon zoals ik ben en zo moet iedereen ook kunnen zijn, dat je jezelf bent. Dat vind ik heel belangrijk en ik vind het ook wel een leuk team.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Sporten. Dat vind ik dus ook een ding wat vanuit Zorgstroom ook best gestimuleerd mag worden. Door bijvoorbeeld een sportschoolsponsor. Dat je lid wordt van een sportschool, dat zou best wel iets zijn.*

SP1: Oké, dan nu het laatste stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Vertel het nog maar.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid is hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kan blijven werken.

*SP2: Ja, oké.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Dat heb je toch in wezen ook. Als jij zelf je grenzen aangeeft en daarbij blijft, is dat voor mij eigen regie.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ze zijn wel goed bezig. We hebben toevallig vorige week een teambespreking daarover gehad met een flip-over. Dat is dan ook het einddoel wat je wilt halen voor dit jaar. Het was mijn eerste keer dat ik zo’n teambespreking had en ik vind dat ze er wel goed mee bezig zijn.*

SP1: Past het ook bij je?

*SP2: Ja, zeker. Ik vind het heel belangrijk. Ik had dan zelf communicatie nog erbij. Dat vind ik ook heel belangrijk, dat er vertrouwen is in het team en dat je goed kunt communiceren. Dat als er iets is in het team, dat je het rechtstreeks zegt. We hebben communicatie ook toegevoegd.*

SP1: Oké, dan ben ik alweer bij de laatste vraag. Hoe denk jij dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe denk je dat Zorgstroom daarbij kan helpen?

*SP2: Ik vind zelf dat het wel goed gaat eigenlijk. Ik ben ook heel tevreden over Zorgstroom. Dat sporten is het enige, ik denk dat dat heel goed is ja. Het is altijd goed om af en toe een cursus ergonomisch werken aan te bieden, maar dat wordt al gedaan. Wat goed zou zijn is een teambuilding, zodat je elkaar anders leert kennen. Dat is ook wel gaande denk ik, dus ik ben eigenlijk wel tevreden.*

SP1: Dan wil ik je bedanken, heb je nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 17** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 17 |
| Datum | 22-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind dat ik heel erg leuk werk heb, zeker. Het gaat goed met me eigenlijk, ik zit er lekker in. Ik ben wat minder gaan werken toen de jongste is geboren, want ik heb 3 kinderen dus nu kan ik dat goed combineren, dus dat is heel fijn.*

SP1: Oké en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ja, goed. Werk blijft op mijn werk, dus ik neem het niet mee naar huis. Ik kan het goed loslaten, dus dat is erg belangrijk.*

SP1: Oké en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij jezelf voet en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan.

*SP2: Ik zou een 8 zeggen, want het kan altijd nog beter. Ik heb altijd energie, zowel op mijn werk als thuis. Ook op het werk, want je krijgt er ook wat voor terug, dus ik krijg ook energie van mijn werk.*

SP1: En wat doe jij nu echt om ontspannen en gelukkig te worden?

*SP2: In mijn vrije tijd vind ik winkelen heel leuk en gewoon met de kinderen leuke dingen doen, met mijn man eens een keer uit eten. Lekker ontspannen en dat zijn dan echt kleine dingetjes waar ik van geniet.*

SP1: Oké, dan nu een paar vragen over je werk. Als eerste: waar krijg je motivatie van?

*SP2: Ik werk met dementerenden en als je dan werkt dat mensen door jouw aanwezigheid rustiger worden en dat ze je nodig hebben, waardeer ik heel erg. Daar doe ik het voor en krijg ik ook meer motivatie van.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Zo rustig mogelijk, want ik werk in een huiskamer en ik wil zo min mogelijk onrust daar creëren. Zo min mogelijk mensen ook, zodat jij daar alleen bent met de bewoners zodat je ze continu aandacht kan geven, maar echt niet te veel prikkels voor hun in de omgeving. Dat is voor mij het meest ideaal.*

SP1: En is dat in de praktijk ook zo?

*SP2: Nee, niet altijd. Zeker niet. Ik probeer aan collega’s uit te leggen dat als ze ineens de huiskamer binnenkomen en praatjes gaan maken, dat de mensen daar onrustig gaan worden. Dat kunnen ze ook op de gang gaan doen. Soms wordt dat niet in dank afgenomen, maar dat maakt me niet uit. Je doet het uiteindelijk voor de mensen.*

SP1: Oké en hoe ervaar jij de werkdruk?

*SP2: Op dit moment vind ik de werkdruk best wel hoog worden. Dat komt door achteruitgang van de bewoners en te weinig personeel. Het is vooral tijdens de pieken, dus bij etenstijd en mensen naar bed doen, dan is het echt heel druk.*

SP1: En ervaar je dan ook wel eens stress?

*SP2: Ik probeer mezelf zo min mogelijk te stressen, want dat werkt alleen maar tegen je. Je probeert jezelf zo rustig mogelijk te houden, want als je gaat stressen werkt het niet en de mensen hebben er ook alleen maar last van. Je merkt wel een druk op je en je wil niet altijd dingen achterlaten voor je collega’s, maar soms moet dat gewoon.*

SP1: Oké, jij laat je niet gek maken?

*SP2: Nee, zeker niet.*

SP1: Oké en wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Geestelijk, dus dat je de mensen niet altijd kan bieden wat je zou willen. Dat is ook niet altijd realistisch hoor, want soms zijn mensen gewoon dement en onrustig en dan kun je ze niet bieden wat je wilt geven. Dan weet ik soms gewoon even niet wat ik nou kan doen om ze dat wel te bieden. Soms laat ik ze ook gewoon even op de gang lopen of zoeken naar iets wat er niet is, maar dat vind ik lastig.*

SP1: Ja, kan ik me voorstellen. Dat is mentaal dus en fysiek?

*SP2: Nee, fysiek niet. Dat valt mee.*

SP1: Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Vooral als er mensen overlijden, neem ik dat wel mee naar huis. Over het algemeen valt het reuze mee.*

SP1: En wat doe je daaraan als je het toch mee naar huis neemt?

*SP2: Dan probeer ik het even tegen mijn man te zeggen, zodat je het eventjes kwijt bent. Op een teamoverleg hebben we het er nog wel eens over met de collega’s om het even af te sluiten. Ik praat het van me af.*

SP1: Je had het net al eventjes over waar je energie van krijgt in je werk, kun je nog meer dingen bedenken naast wat je net noemde?

*SP2: Ook gewoon het even loslaten van mijn gezin en even tijd voor mezelf hebben vind ik fijn.*

SP1: Oké en vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ik denk het wel eigenlijk, ik hoor nooit geen dingen.*

SP1: Hoor je ook wel eens positieve dingen?

*SP2: Ja, zeker wel. Vaak hebben we gesprekken met de bewoners of de familie van de bewoners over hoe het wordt ervaren en hoe het gaat en zij komen altijd met mooie en positieve verhalen. Wat dat betreft denk ik dat wij het vrij goed doen.*

SP1: En van je leidinggevende bijvoorbeeld?

*SP2: Ja op team overleggen hebben we het er wel eens over, maar niet overmatig nee. Ik mis het soms wel hoor, het zou wel meer mogen. Soms twijfel je ook aan jezelf, omdat je er zoveel energie in steekt en je probeert alles netjes te doen. Ik zou van een leidinggevende wel meer waardering willen, maar dat wordt niet altijd gezegd.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Een niet te hoge werkdruk en dat is op dit moment… ja het is best druk. Ergonomisch werken is ook heel erg belangrijk, zodat je geen lichamelijk klachten krijgt.*

SP1: Oké, dan heb ik nu een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Ja, noem het nog maar een keertje.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid is hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken. Vind jij dat je zelf regie moet hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, enigszins wel. Nu ook op het werk, hebben we al aangegeven dat de werkdruk heel hoog is. Ze zei dat wij er vanuit de overheid 2,5 uur hulp bij krijgen, dus dan moesten we zelf gaan kijken hoe we dit het beste kunnen inplannen. We zijn met een paar collega’s rond de tafel gegaan en hebben we gekeken wanneer de pieken zijn en wanneer we dus het beste die extra hulp kunnen inzetten. Een stukje eigen verantwoording vind ik wel fijn.*

SP1: En in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passen Samen?

*SP2: Ja, op dit moment wel. Het is soms druk, maar dat is de zorg he. Dat zou toch minder moeten kunnen, door meer personeel. Maar die kernwaardes passen wel bij mij en die ervaar ik ook. We zijn echt een goed team met elkaar en we zorgen goed voor de mensen en dat is het belangrijkste.*

SP1: Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Ja, wat ik zeg. Meer verantwoording geven aan het personeel, want je kan als hogerhand wel van alles gaan bepalen. Maar de mensen op de werkvloer zien het beste hoe alles verloopt. Dus meer verantwoording, zodat we het zelf mogen invullen en dat het minder wordt bepaald door de Breestraat.*

SP1: Oké, dan heb ik geen vragen meer. Heb jij nog vragen?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 18** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 18 |
| Datum | 22-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Facilitair |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, het is wel duidelijk.*

SP1: Oké, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk leuk, belangrijk. Het is voor de mensen waar ik kom belangrijk dat er schoon wordt gemaakt. De hygiëne en het contact is belangrijk en ik merk echt dat het werk nodig is en ook gewaardeerd wordt.*

SP1: En hoe is de werk privé balans bij jou?

*SP2: Ja, dat is wel goed. Ik werk niet heel veel uur, 15 uur. Ik werk van 8 tot 1, dus ik heb nog tijd om mijn zoontje van school te halen. Dus wat dat betreft is het geen probleem.*

SP1: Oké, fijn. En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit je jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

*SP2: Op dit moment, op donderdag ben ik altijd wel een beetje moe, maar toch nog wel een 8. Ik ben fit en gezond en ik kan alles doen wat ik wil. Ik heb geen klachten, maar doordat ik nu 3 dagen om 6 uur ben opgestaan en ’s nachts wel eens wakker ben voor de kinderen, dat hakt er wel in en dan zou ik nu liever op de bank gaan zitten.*

SP1: En waar word jij echt ontspannen en gelukkig van?

*SP2: Dat zijn wel meer dingen, maar lekker buiten zijn, wandelen en de zomer komt er weer aan als het goed is, dus daar word ik wel heel gelukkig van. Muziek luisteren, zelf zingen en samen zijn met mijn man en kinderen.*

SP1: Oké dan nu een paar vragen over je werk. Als eerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Voor mij is het wel belangrijk dat ik het gevoel heb dat het nut heeft wat ik doe en zorgen voor andere mensen. Dus mezelf gewaardeerd voelen en zorgen voor andere mensen.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Als ik gewoon lekker mijn gang kan gaan en niet teveel gestoord wordt. Ik vind het fijn als het duidelijk is wat er van me verwacht wordt, dat vind ik belangrijk: duidelijkheid. En dat het fijn is om te werken en gezellig is met de collega’s.*

SP1: Hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Ik ervaar wel eens wat druk, want alles is gepland en als er een keer iets is, bijvoorbeeld het helpen zoeken naar een gehoorapparaat… dan kom ik toch tijd tekort. Dat vind ik wel eens jammer en ik zou wel eens meer ruimte willen hebben, maar het is niet dat ik er gestrest van raak. Zo erg is het nu ook weer niet.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Schrobben, badkamervloeren schrobben. Ik word sowieso moe van mijn werk, want het is lichamelijk werk.*

SP1: En voel jij wel eens dat jouw werk een negatief of positief effect heeft op jouw gezondheid?

*SP2: Nou voor mij is dat toch vooral positief, want ik merk dat ik me vooral psychisch beter voel als ik werk. Ik was een tijdje terug met zwangerschapsverlof, dan heb je natuurlijk ook al die hormonen, maar ik merkte wel dat ik blij was dat ik weer naar mijn werk kon. Even het huis uit, hoe fijn het ook is thuis, maar toch die afwisseling tussen werk en thuis is heel goed voor mij.*

SP1: Oké en waar krijg jij energie van in je werk?

*SP2: Ja, het contact met de bewoners en collega’s, dat het gezellig is. En weer dat je het gevoel hebt dat je wat kan betekenen.*

SP1: Oké en vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, want ik merk dat de kamers die ik schoonmaak er netjes uitzien. Ik weet dat ik mijn werk goed doe en ik weet wat ik moet doen.*

SP1: Krijg je het ook te horen van de bewoners, collega’s of leidinggevenden?

*SP2: Soms wel, ja. Van collega’s of bewoners vooral. Van leidinggevende niet zo, maar ik mis het ook niet.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Goede materialen om mee te werken en genoeg tijd om mijn werk goed te kunnen doen.*

SP1: Dan heb ik nu nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Ja, dat je lang aan het werk kunt blijven.*

SP1: Ja, lang, gelukkig en gezond. Dat is ‘m! Vind jij dat je regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, maar ik denk ook wel dat ik dat heb. Als ik denk dat mijn werk te zwaar wordt, zou ik wel wat anders gaan doen.*

SP1: Oké, in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, dat is mooi. Open herken ik me sowieso wel in. Passie… ik ben nogal een gematigd mens, maar het is wel goed om passie voor je vak te hebben en samen is ook belangrijk. Samen met de collega’s, maar ook samen met de bewoners.*

SP1: Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen. Hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Waar ik wel eens aan denk. Het is nu heel erg gescheiden facilitair en zorg en huishoudelijk werk mag je officieel maar 15 uur in de week doen, anders is het te belastend. Dat vind ik wel eens jammer. Voor nu is het prima, maar voor de lange termijn vind ik het wel eens jammer zo weinig uren. Je zou er makkelijker andere dingen naast kunnen doen, zoals wat lichtere zorgtaken. Dat wordt al gauw door vrijwilligers gedaan, maar dat zou ook door facilitair gedaan kunnen worden. Dat kost allemaal geld natuurlijk…*

SP1: Dan ben ik door mijn vragen heen, heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

SP1: Hartstikke bedankt voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 19** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 19 |
| Datum | 27-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, helder.*

SP1: Oké, dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk inhoudelijk heel leuk, het is heel divers. Ik ben medewerker welzijn, maar dat wil niet alleen zeggen dat ik alleen spelletjes organiseer. Ik overleg ook buiten mijn locatie en organisatie. Zo onderhandel ik met de gemeente, stichting welzijn Veere en andere zorglocaties en -organisaties. Dat is het leuke, om te kijken hoe wij onze krachten kunnen bundelen, zodat de oudere, minder vitale mens het zo leuk mogelijk heeft. En hoe halen we de mensen van buiten naar binnen?*

SP1: Oké, klinkt leuk! Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ik probeer het gescheiden te houden, ja. Ik werk hier nu 20 jaar en je merkt dat er thuis steeds meer van je wordt gevraagd. Je kan al inloggen op Nedap en dat soort dingen, je kan het leerplein thuis zijn, dus die grens wordt steeds dunner.*

SP1: Zou je liever zien dat je dat niet thuis kan doen?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Ervaar je dat ook als extra druk?

*SP2: Nee, eigenlijk niet. Ik heb een groot contract, dus ik ervaar altijd wel een gaatje om dat hier op het werk te doen.*

SP1: Ja, precies en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan verbinden tussen de 1 en de 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Dat kan verschillend zijn van dag tot dag, maar over het algemeen toch wel een 7,5 tot een 8. Het scheelt of je je werk leuk vindt of niet en of je veel druk ervaart scheelt een hele hoop. De afgelopen maanden is voor mij een verlichting gekomen, dus ik heb nu veel meer energie.*

SP1: En een verlichting in privé of werk?

*SP2: In werk.*

SP1: Oké, wil je dat uitleggen?

*SP2: Ja, er is gewoon verandering opgetreden op locatie. En die is voor mij positief.*

SP1: En waar word jij gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Van mijn kleinkinderen, sporten dus lekker basketballen. Gewoon lekker achter dat balletje aanrennen, verstand op nul en blik op oneindig. Dus ontspanning door middel van inspanning.*

SP1: Nou, leuk. Dan heb ik nu nog een paar vragen over je werk. Als eerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Als je aan een project ben gestart en je doet het samen met anderen, het zij samen met vrijwilligers of het zij samen met collega’s. Als je dan een commissie vormt en het project slaagt, dat vind ik geweldig. Als mensen na een dag zeggen dat ze het leuk vonden of als je na vakantie terugkomt dat ze zeggen dat ze blij zijn dat ik terug ben. Dat doet je toch wel wat, die waardering.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Zelfstandigheid, want je moet met niet vertellen wat ik moet doen als je zelf niet beter weet hoe het gaat. Laat mij doen en ik zoek zelf wel de contacten op en ik weet zelf wie ik nodig heb om een project te laten slagen. Die zelfstandigheid is heel belangrijk en die ervaar en krijg ik ook hoor binnen deze muren. Ze kunnen erop vertrouwen dat ik het ook niet schaad, dus dat vind ik heel fijn.*

SP1: Hoe ervaar je de werkdruk?

*SP2: Die werkdruk leg ik mezelf op. 23 juni is er een fair en die week voor 23 juni heb ik een hele hoge werkdruk, ook in mijn hoofd enz. Waarom? Omdat ik wil dat het slaagt en als het is geslaagd, haal ik er ook weer voldoening uit. Ook de aanloop ernaartoe: je bent vanaf november met een commissie bezig en je komt maandelijks met die commissie bij elkaar tot aan de uitvoering 23 juni. Als je van diverse organisaties subsidies trekt en je weet al in de aanloop naar de fair toe dat je die binnen hebt gehaald, geeft dat ook echt voldoening.*

SP1: Dus het varieert wel met pieken en dalen zeg je, maar vind je hem te hoog op dit moment of is het nog te doen?

*SP2: Ik vind het prima te doen, want ik presteer het beste onder een beetje werkdruk.*

SP1: Ja, oké. Een beetje maar niet te veel?

*SP2: Nee, niet te veel.*

SP1: En ervaar je wel eens stress?

*SP2: Ik heb stress ervaren ja door verkeerd beleid en een verkeerde manager op locatie.*

SP1: Wil je dat verder toelichten?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké prima. Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Het gesjouw met stoelen en tafels. Als je een zaal moet verbouwen als er bijvoorbeeld een koor komt, dus lichamelijks en fysieke inspanning. Ik ben lichamelijk gezond hoor, maar het continu moeten blijven sjouwen met tafels en stoelen.*

SP1: Komt dat dat door het meubilair?

*SP2: Het ideaalste zou zijn dat er al een zaal klaar zou staan, maar ja de stoelen zijn vrij zwaar inderdaad. Voor de tafels hebben we een tafellift, maar ja dat sjouwen.*

SP1: Ja, precies. Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Voor oktober 2017 wel negatief, geestelijk. Maar daarna niet meer. En positief is het ideaal van werken dat er ritme en regelmaat in je dag zit. Als ik thuis ben, verslobt dat ritme en regelmaat en ik denk dat ik toch het best functioneer met ritme en regelmaat.*

SP1: Oké en wat zie jij als energiebronnen in je werk?

*SP2: De waardering van mensen, bewoners en collega’s. Als je een commissie hebt samengesteld met collega’s en vrijwilligers en dat die het zo leuk hebben ervaren. Ik voer de commissie aan en als ze dan voorstellen om na het project met z’n allen uit eten te gaan, dan denk ik: ‘nou dat heb ik toch goed gedaan’.*

SP1: Nee, dat doen ze niet als ze het niet naar hun zin hebben gehad. Vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Te goed, omdat ik hoger geschoold ben dan dat ik nu uitvoer. Ik heb besloten om dat niet in te zetten, maar je kan een bewoner met individuele begeleiding niet tekort doen. Ik ben opgeleid als maatschappelijk werker, maar ik voer ook individuele gesprekken met bewoners en daar kan ik mijn tools ook op inzetten. Een medewerker welzijn doet dat niet, want die heeft dat niet geleerd.*

SP1: Dus je hebt er wel baat bij?

*SP2: Voor mezelf en de bewoner ja.*

SP1: Dus je zegt eigenlijk dat je extra taken uitvoert?

*SP2: Ik zie het zelf niet als extra taken, maar meer als diepgang. Ik kan heel erg genieten als een bewoner tegen mij zegt ‘wat een fijn gesprek hebben we gehad’ of als een bewoner tegen een collega zorg zegt ‘goh, nu heb ik iets tegen haar verteld, maar ik was helemaal niet van plan om dat te vertellen. Hoe komt dat nou’. En dat een collega dan zegt ‘wat u vertelt bij haar, daar kunt u op vertrouwen’. Dat zijn de dingen waar ik mijn kick uithaal, dus ook de waardering van bewoners en collega’s.*

SP1: Nu hoor ik niet terug de waardering van leidinggevenden.

*SP2: Daar is hij nog te kort voor hier op locatie.*

SP1: Zou je dan missen als je dat niet zou krijgen op langere termijn?

*SP2: Ja, dat zou ik wel missen.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Minder fysieke inspanning en ik hoop dat ik geen negatieve stress meer ga ervaren. Een beetje werkdruk presteer ik het beste onder, maar ik hoop dat ik niet meer de negatieve stress hoef mee te maken die ik de afgelopen jaren heb meegemaakt.*

SP1: Dan nu een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog herinneren wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Leg het nog eens uit.*

SP1: Ja, natuurlijk. Hoe je zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken als medewerker. En dan de eerste vraag: vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ligt eraan in wat voor opzicht je bedoelt. Er zijn diverse dingen natuurlijk. Ik vind namelijk dat ik al een behoorlijke vrijheid heb binnen deze muren en dat vind ik zelf heel prettig werken. Als je het hebt over bijvoorbeeld dat je op je 60e nog mee moet doen aan de cursussen op leerplein, dus dat je dingen moet gaan doen die medewerkers van de zorg moeten doen. Dan vraag ik me af of een medewerker welzijn dat nodig heeft. Als je dan bijvoorbeeld met z’n allen op scholing moet, hoor ik wel eens oudere collega’s zich afvragen of ze nog wel mee moeten. Dan zou ik zeggen dat er een grens moet worden getrokken tot welke leeftijd het verplicht wordt. Je kan ze ook de keuze laten.*

SP1: Dus je zegt eigenlijk minder opleggen en meer keuzevrijheid?

*SP2: Ja, maar niet met alles hoor. Sommige dingen zijn wel echt nodig, maar in bepaalde aspecten toch wel een keuze laten ja.*

SP1: Oké en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Heel goed, want ik zat bij de bedenkers. Open past zeker bij mij, want je moet eerlijk zijn tegenover familie, bewoners en collega’s. Samen, zeker. Samen met familie. Alhoewel Zorgstroom zich blind staart op familie, want de familie die komt hebben ten eerste ook kinderen in een bepaalde leeftijd, werk en misschien nog wel kleinkinderen. En aan de andere kant verwacht Zorgstroom ontzettend veel van de familie, maar dat kan niet. Daarbij gaat het om huishoudelijke hulp, vader of moeder in bad doen, helpen in de huiskamer, helpen bij het eten of als vrijwilliger bij een activiteit. Maar zo’n familielid, en ik spreek uit eigen ervaring, is blij dat hij weekend heeft en dat hij bij vader of moeder ontspannen op visite kan en dat hij even niks hoeft. Dat Zorgstroom dan van alles verwacht, kan eigenlijk niet. Dus samen kan ook met zorg en welzijn, dus ook welzijn. Dat is nog even omdenken, zeker ook van zorg maar ook van welzijn. Dat moet zeker meer samen, want nu hebben we heel leuk de helpende zorg en welzijn in het leven geroepen, maar dan vraag ik me af wat dat kopje inhoudt. Mag ik ook aanspraak maken op die collega of is het alleen maar zorgtaken? Dat is heel onduidelijk. Verder zit ik vol met passie. Ik heb laatst een netwerk bij elkaar geroepen over bewegen. Ik had een stichting laten komen die bewegen op muziek faciliteert en toen dacht ik ‘dit moet ik niet alleen horen, dit moeten meerdere horen’. Dus vandaar dat ik alle mensen bij elkaar heb geroepen om dit te kunnen delen, maar wat kunnen wij dan voor elkaar betekenen? Kan ik iets van de Gemeente verwachten? Kan ik iets van Zorgstroom verwachten op het gebied van financiën? Zo houd je met elkaar contact en zo probeer je iets te bereiken. Vele handen maken licht werk, maar misschien ook wel financieel lichter. Daarom probeer ik zo veel mogelijk te delen en zo veel mogelijk mensen bij elkaar te roepen. Toen hoorde ik van de sportambassadrice Veere ‘jij doet het wel met passie he, je werk’. Ik vind bewegen ook heel belangrijk voor de bewoner.*

SP1: Ja, leuk te horen. Dan ben ik alweer aangekomen bij de laatste vraag: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Zeker voor de discipline welzijn meer waardering. Ik hoor continu dat ze helemaal weg zijn van verpleegkundigen en zij krijgen ook alles voor elkaar. Ze zijn niveau 4 en zitten 2 schalen hoger dan welzijn niveau 4. En dan denk ik oei, oei, jammer. Hoe kan dit?*

SP1: Heb je het wel eens aangekaart?

*SP2: Dat hoef je niet aan te kaarten, want dat krijg je er toch niet door. Binnen welzijn heb je ook een diversiteit, want je hebt medewerkers welzijn die op een huiskamer staan, je hebt medewerkers welzijn die een dagbesteding draaien. Onze nieuwe manager noemt mij de medewerker welzijn centraal. Waarom? Ik werk ook outreachend en heb contacten met buiten, ik haal netwerken bij elkaar, ik ben organiserend en een beetje overkoepelend. Wat ik zou willen om mijn gedachten tevreden te houden: ik zou wel eens met René de Voogd om de tafel willen zitten om eens die taakomschrijving te herzien. Nu is het 1 taakomschrijving voor de medewerker welzijn in de organisatie, terwijl er zo’n diversiteit aan taken is, snap je? Daar zouden ze eens naar moeten kijken.*

SP1: Oké, nou dank je wel. Dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 20** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 20 |
| Datum | 27-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké, dan ga ik beginnen: wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk heel leuk, heel gevarieerd en doe het al 22 jaar. Ik ben ook een opleiding aan het doen voor een specialisatie in de psychogeriatrie. Elke dag is weer een uitdaging om met* *bewoners te werken, dus ik heb het naar mijn zin.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Die is goed. Ik ben de afgelopen jaren steeds iets meer gaan werken, want eerst waren de kinderen wat kleiner. Dan werkte ik met name ’s avonds en ik werkte 24 uur, nu werk ik 30 uur en werk ik ook nachtdiensten. En dat werkt prima voor mij, want ik heb overdag veel huishoudelijke taken en als iedereen thuis komt, ga ik werken. Dus de balans tussen werk en privé is goed.*

SP1: Hartstikke mooi. En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan verbinden tussen de 1 en de 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen.

*SP2: Ik denk een 8, omdat ik elke dag een uur tot anderhalf uur loop met de hond, ik fiets graag, ik sport niet. Echt wandelen en hardlopen, dus ik denk dat het daardoor komt.*

SP1: En waar word jij nou echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Die dagelijkse wandelingen, naar het strand. Ik houd echt wel van beweging, want als ik een dag niet gewandeld heb, mis ik het wel.*

SP1: Dan een paar vragen over je werk. Allereerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Ik denk door wat ik in de bewoner of groep stop, krijg je direct terug. Dus als het goed loopt of als iets lukt krijg je daar energie van. Als je iets kunt betekenen van de bewoners en ze hebben daardoor een betere dag, krijg ik wel energie van. Dus een stukje waardering.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Als er ook gekeken wordt naar mijn mensen, want als ze mij steeds dagdiensten zouden geven, ben ik niet zo productief denk ik. Dan ben ik hier wel productief, maar thuis niet meer. Dus als er echt rekening wordt gehouden met wat ik fijn vind, dus nachtdiensten en avonddiensten. Dan ben ik er ook helemaal. Dus onder die omstandigheden en als er voldoende personeel is, ook heel belangrijk om mijn werk goed te kunnen doen. Frisse lucht, dat mis ik wel eens. Op de afdeling waar ik werk is geen balkon en voor de bewoners vind ik het ook echt jammer. Dat vind ik wel eens moeilijk als bewoners wel eens zeggen ‘het is mooi weer, ik zou graag naar buiten willen’. Dat is moeilijk, want daar kun je geen gehoor aan geven omdat je maar alleen bent.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Op dit moment gaat het ’s nachts goed, want dan ben je met z’n tweeën op heel het huis en die werkdruk is prima en kunnen we goed aan, maar ’s avonds zou ik het liefst volledig met z’n tweeën staan. Nu staat 1 iemand vast en de ander mag je inroepen, maar het liefst zou ik met z’n tweeën zijn. Dus tussen 3 en 7 is de werkdruk wel hoog, dan zou ik het liefst met z’n tweeën staan en dat is niet altijd zo. Ik kan het wel aan, maar voor de bewoners zou het echt wel wenselijk zijn als je met z’n tweeën bent. Als wij zo praten en je ziet iemand anders opstaan die naar het toilet zou moeten, moeten we dit stoppen. Dus dat is best wel jammer.*

SP1: Dan heb je misschien niet het idee dat je kan geven wat je wil geven?

*SP2: Ja, een beetje vervelend voor die andere persoon.*

SP1: En ervaar je wel eens stress?

*SP2: Eigenlijk op mijn werk niet nee.*

SP1: En hoe komt het dat je bijvoorbeeld wel de werkdruk ervaart, maar geen stress.

*SP2: Als je gestrest gaat doen of dat gaat uiten, werkt dat heel erg door op de bewoners. Ik denk altijd maar ‘je kan maar 1 ding tegelijk’. Ik ervaar niet echt stress.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Dat is wel een goeie ja, want we zitten hier in werkgroepen en je krijgt iets toebedeeld vanuit de teamcoaches. Je hebt een boekje moeten invullen, een DISC en dan komt er een teamrol uit. Daar worden dan weer taken aan gekoppeld en dan denk ik wel eens ‘hier word ik nu moe van, dit put me uit, want het heeft niet zo veel betrekking op de bewoners’. Het zijn allemaal die taken die erbij komen. Bijvoorbeeld versiering van het huis of het organiseren van feestdagen. Ik vind het een beetje zonde en ik ben er niet zo van.*

SP1: Denk je niet dat de bewoners er uiteindelijk weer profijt van hebben?

*SP2: Ja, bij sommige taken wel, maar sommigen ook niet. Dat gaat dan van de tijd af van de bewoners. Ik wil het gewoon bij het zorgen houden. Alles eromheen ervaar ik als belastend. Verder vind ik de werkbesprekingen waar we niet uitkomen, omdat er bijvoorbeeld personeelstekort is en er vakanties gepland moeten worden. Je weet van tevoren al dat je niet 3 weken vakantie op kan nemen en dat vind ik echt waardeloos. Dat blijft altijd maar terugkomen dat personeelstekort en het gestrijd van ‘ik heb kinderen’. Dat vind ik echt jammer, dat dat een bijkomstigheid is.*

SP1: Dat kan ik me voorstellen ja. Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: De warmte vind ik soms echt killing en verder eigenlijk niet. Een positief effect is als ik het gevoel heb gehad dat ik nuttig ben geweest, dat is heel leuk.*

SP1: En wat zie jij als energiebronnen in je werk, dus waar krijg jij echt energie van?

*SP2: Ja als ik tijd en mogelijkheden heb om iets te doen wat de bewoners heel leuk vinden. We zijn pas naar Intratuin geweest en dan zie ik iedereen in de bus zitten, de opmerkingen die de mensen maken, is echt heel leuk en krijg ik echt energie van. Of met z’n allen in de tuin komen. Dat is echt een hele onderneming met de lift en rolstoelen, maar als we dan eenmaal zitten is het echt heel leuk.*

SP1: Dus als de mensen genieten?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja hoor, ja. Er wordt van mij verlangd dat ik belevingsgericht werk. Wat voor eisen worden er gesteld he? Het is een beetje moeilijk, want ik zit al zo lang in het vak… wat zijn nou eigenlijk de eisen en wat zijn mijn verantwoordelijkheden? Je doet het al zo lang… Ik heb nu wel ja gezegd, maar aan de andere kant zou ik toch wel meer personeel willen. Dus dan denk ik dat we niet voldoen, want ik zou meer personeel willen zodat we meer met de bewoners kunnen doen. Ik zou bijvoorbeeld vanmiddag een cake willen gaan bakken met 1 bewoner, maar dat kan niet want ik moet er soms vanaf om anderen te helpen en dat vind ik jammer. Ik doe het wel eens en dan moet ik keuzes maken. Ik voldoe wel aan de eisen, maar op mijn manier.*

SP1: Maar omwille van externe factoren, waaronder tijdsdruk en personeelstekort is het niet altijd zoals je het wil.

*SP2: Ja, precies. Ik zou elke dag wel iets willen doen. Een lekkere handmassage geven, nagels lakken en ja het moet nu allemaal een beetje snel.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Een gezond rooster sowieso en dat ze gehoor geven aan mijn wensen en dat gaat best wel goed. Niet te veel ziekmeldingen en niet te veel onverwachte veranderingen. Je bent er zelf ook een beetje verantwoordelijk voor wat je in je privé doet vind ik, dus dat is gezond eten, regelmaat behouden en sporten. Daar ben je ook zelf verantwoordelijk voor, dat kan niet je werkgever voor je bepalen.*

SP1: Oké, dan nu een stukje over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het is weggezakt.

*SP2: Nee, zeg het nog maar even.*

SP1: Duurzame inzetbaarheid is hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kan blijven werken.

*SP2: Ja.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, je hebt wel eens een periode dat je eigenlijk wel eens wat meer vrij wilt zijn en dat is altijd beperkt. Dat zou ik wel eens vaker willen.*

SP1: Biedt zelfroosteren dan een oplossing?

*SP2: Dat hebben we gedaan en dat biedt helemaal geen oplossing. Ik was een voorstander ervan en ik heb het ook opgezet samen met een collega en we zijn er samen aan begonnen. Ik dacht ook: dan ben je er, maar de ziekmeldingen moet je zelf oplossen, het uitzendgebeuren en FLIP moet je zelf regelen. Alleen het zelfroosteren is wel interessant, maar alle dingen die erbij komen kijken is niet te doen. Die ziekmeldingen alleen al kun je niet opvangen, dus dat is echt geen optie. Nu ben ik pas een week ziek geweest en eigenlijk liep ik er al een beetje tegenaan. Ik was moe enz., maar dan kun je niet zeggen van ik neem eens een weekje vrij. Dus de flexibiliteit zou wel fijn zijn, maar dat kan gewoon niet. En ik weet niet of het nog steeds zo is dat naar mate je ouder wordt je meer vrije dagen zou krijgen. Vroeger was dat wel zo, maar ik weet niet of dat nu ook zo is. Misschien dat Zorgstroom iets aanbiedt van een sportabonnement of onbeperkt fruit. Gewoon laten zien dat Zorgstroom ook goed voor ons wil zorgen, omdat je ook goed voor jezelf moet zorgen.*

SP1: Wordt dat nu te weinig gedaan?

*SP2: Nou, ja er wordt niets aan gedaan.*

SP1: Zijn er nog meer dingen, want je noemt al hele concrete dingen over hoe je duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd. Je noemt al fruit, een sportabonnement, meer flexibiliteit en meer gehoord worden.

*SP2: Waardering ook wel, dus een bosje bloemen een keer. Of dat het echt gezien wordt en gezegd, zo van ik zie dat je dit en dit doet.*

SP1: En van wie zou je dat dan willen horen?

*SP2: Van iemand die hoger staat, een manager ofzo, iemand die er zicht op heeft.*

SP1: En in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Die gaan we uitwerken. Van de week heb ik het voorbij zien komen dat we dat als team moeten gaan uitwerken en daar moet ik echt over na gaan denken. Open, samen en passie… Daar moet ik over na gaan denken. Ik kan er niet echt iets over zeggen en ik vind het allemaal mooie woorden, maar je kunt er alle kanten mee op ook.*

SP1: Vind je de woorden te breed?

*SP2: Nou, ja iedere kernwaarde is zo’n woord, dus het kan alle kanten op en dat is ook allemaal goed. Als je zegt passie: plezier in je werk. Open: vertrouwen, noem het maar op. Het kan alle kanten op. Dus ik vind de kernwaarden prima, maar ik ga ze nog als team uitwerken om te kijken wat er nog uit voortkomt. Dan kun je er misschien op terugvallen, maar we gaan ermee aan de slag*

SP1: Oké dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Wordt dit ook aan Zorgstroom aangeboden, van dit leeft er bij de werknemers?*

SP1: Ja, het wordt waarschijnlijk op Zin gepubliceerd. Het is wel de bedoeling dat dit open naar heel de organisatie wordt gecommuniceerd.

*SP2: Oké, dan heb ik geen vragen meer.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 21** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 21 |
| Datum | 28-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Facilitair |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en je krijgt een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee hoor, het is goed.*

SP1: Oké dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Mijn werk vind ik ontzettend leuk, het is echt heel leuk. Ik heb wel pas een slijmbeursontsteking gehad door het vele sjouwen, het tillen. Het is soms best zwaar en die slijmbeursontsteking komt dan ook door mijn werk. Al die zware dingen… en het is toch een beetje een terugkerende beweging, veel poetsen, dus het is best wel heftig voor je lichaam. Dus dat is echt wel een dingetje bij ons.*

SP1: Oké en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Jawel hoor, ik doe mijn ding. Dat gaat allemaal hartstikke goed.*

SP1: Oké en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10 waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Dan geef ik mezelf wel een 7 of een 8, omdat ik mezelf gewoon fit, vrolijk en blij voel. Voor mezelf voel ik me happy.*

SP1: Hartstikke goed. Waar word jij nu echt ontspannen en gelukkig van om je werk even te vergeten?

*SP2: Ja, de kleinkinderen. Dat is zo leuk. Een ander wordt soms doodmoe van de kleinkinderen, maar ik niet. Als ze komen slapen, heerlijk. Zelf slaap je niet, maar dat geeft niet. Dat doe je gewoon de volgende nacht. Nee, heerlijk die kleinkinderen. Daar word ik helemaal blij van. En onze vissen. We hebben in de tuin koi karpers en in huis een aquarium en ik vind het heerlijk om ernaar te kijken en even te zitten.*

SP1: Gewoon even relaxen?

*SP2: Ja, dat vind ik heerlijk.*

SP1: Verder nog dingen naast de kleinkinderen en vissen?

*SP2: Ja, soms nog wat handwerken, maar dan moet het een doel hebben. Als ik een dekentje of zo maak voor mijn kleinkind, vind ik het leuk om te doen. Dat vind ik ontspannend.*

SP1: Oké en dan nu een paar vraagjes over je werk. Als eerst: waar krijg je motivatie van?

*SP2: Als de bewoners blij zijn en lekker gegeten hebben, dus van de bewoners zelf. Dat ze je groeten en dat ze je kennen, dat vind ik leuk. Gek he?*

SP1: Nee hoor vind ik niet gek, ik kan het me wel voorstellen. Onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Rust. Ja, rust. Dat er rust om je heen is. Als ik een collega naast me heb die heel druk is, word ik daar zelf ook een beetje rommelig van. Nee, ja dus van rust. Rust om me heen en rust van collega’s.*

SP1: Oké en hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Geen, ik heb geen werkdruk. Ik denk omdat ik zelf rustig ben. Net als maandag hebben we paaslunch en die heb ik zelf bedacht. Met kerst heb ik het ook gedaan en ik voelde geen druk. Het is wel hard werken, maar ik voel geen druk.*

SP1: En stress?

*SP2: Ook niet. Op mijn werk heb ik geen stress, omdat ik mezelf gewoon niet druk maak.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Het zware tillen soms als Sligro bijvoorbeeld binnenkomt en dan al die zware pakken, dat is soms best wel zwaar hoor. Bij ons in de keuken is het ook erg klein, want het gangetje waar alles binnenkomt is best smal. Dat maakt het soms ook wel een beetje zwaar, je moet dan duwen en trekken aan de kar. Ook de kar van tafel thuis moet je zo net om een smal bochtje doen en die posten zien er daardoor ook niet meer uit. Dat zijn dingen die zijn best zwaar. En waar ik ook last van heb is de warmte in het restaurant. Het kan zo heet zijn, maar dan doe je een raampje open en krijg je te horen dat het tocht.*

SP1: Ja, dat heb je toch als je met oudere mensen werkt.

*SP2: Ja, dat wist ik al, maar ik probeer het wel eens.*

SP1: En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid? Je hebt net al gezegd dat je al een keer een slijmbeursontsteking hebt gehad, dus dat is negatief. En verder?

*SP2: Ik vind wel dat als je collega’s hebt die negatief zijn, word ik zelf ook chagrijnig van. Als je dat rond je hebt, word ik daar heel moe van. Ik word daar echt super chagrijnig van, al dat gezeur van iedereen. Hup weg.*

SP1: En een positief effect op je gezondheid?

*SP2: Ja, dat merk je niet zo he. Als het goed gaat, gaat het goed.*

SP1: Oké en wat zie jij als energiebronnen in je werk, dus waar krijg jij echt energie van?

*SP2: Toch het contact met de bewoners vind ik ontzettend leuk.*

SP1: En vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, dat zit wel goed. Ik geloof niet dat ik minpuntjes heb. Dat merk ik door feedback van de collega’s. Ik geloof wel dat dat goed zit.*

SP1: Hoor je het ook wel eens van een leidinggevende?

*SP2: Nee, eigenlijk niet en we hebben ook niet echt een leidinggevende. We doen zelf ons ding met ons clubje en we hebben eigenlijk niemand die boven ons staat. Soms vind ik dat niet fijn, want dan word je ook nooit aangesproken over wat je goed of fout doet. We hebben eigenlijk niet echt een leidinggevende. We hebben wel een locatiemanager, maar die weet eigenlijk niet wat wij doen. Voor de rest zit er niemand tussen, maar niet iemand die je echt direct kunt aanspreken. Soms zou ik dat wel willen.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Rust, ja. Rust.*

SP1: En misschien hulpmiddelen om te tillen?

*SP2: Ja, soms wel. Maar dat werkt niet altijd prettig. De stoelen en de tafels in het restaurant zijn enorm zwaar en daar heb je wel van die liften voor, maar dat werkt niet handig. Dan heb je ook die tijdsdruk, want om 12:00 of 11:45 komen de bewoners eten en dan moet je toch opschieten. Dan ga je niet met zo’n ding sjouwen, dan doe je het gewoon even zo.*

SP1: Oké, dan heb ik nu nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je je nog een beetje voor de geest halen wat het is? Ik heb het aan het begin genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Ja, dat je zo lang mogelijk je werk kunt blijven doen tot je oud bent.*

SP1: Ja, precies. Gezond en gelukkig. Daar gaat het eigenlijk om en vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Nee, dat gaat niet. Je moet je werk doen, nee dat overkomt je gewoon. Als je een stoel tilt kun je dat wel op verschillende manieren doen, daar ben je zelf verantwoordelijk voor. Ik kan natuurlijk ook de tafellift pakken, maar ja. Het is om en om. Ik zou meer tijd moeten hebben om die liften te kunnen gebruiken, maar ik kan het ook even snel zo doen want dan ben ik zo klaar. Dus het is wel je eigen verantwoording, maar het is ook wel wederzijds.*

SP1: Oké en in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Nog nooit zo over nagedacht eigenlijk… het ligt ook een beetje aan de leidinggevende. De vorige die we hadden, was geen aangename man. Hij zette je echt onder druk en als je een keer niet kon, moest je komen want dan was het werkweigering. Ik weiger nooit werk, maar soms kan het niet uitkomen als je al iets anders had gepland. Wat doe je dan? De rest afzeggen en toch maar weer gaan werken en dat vind ik niet netjes. Hij is nu gelukkig weg. Ik zet me altijd 100% in en dan moeten ze niet zulke dingen flikken, want dan word ik echt nijdig.*

SP1: En hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daarbij helpen?

*SP2: Nu hebben we een stagiair en dat is een hartstikke handige meid. Daar hebben we super veel plezier van, dus dan kunnen we dingen samen doen. Misschien meer hulp, maar geen Arduin. Echt helemaal niets tegen zulke mensen hoor, maar ze vreten energie. Zulke hulp bedoel ik niet. Dus meer hulp om even dingen samen te doen of samen te tillen.*

SP1: En kun je dat niet aan iemand anders vragen?

*SP2: Nou, ja. Die meiden hebben het allemaal al zo druk. Het gaat maar even om momenten, even een kratje, tafel of stoel. Boven in het restaurant is het ook klein en als je ouder wordt kan ik me voorstellen dat het best wel moeilijk wordt. Het is te zwaar denk ik, ondanks dat ik super fit ben.*

SP1: Dus je zou extra hulp willen, zeker voor op de lange termijn?

*SP2: Ja, dat denk ik wel. Toch wat meer samen staan… Ze gaan trouwens wel het rooster veranderen, dus het gaat even over de situatie van nu. Net als een emmer met bestek en water, dat is echt zwaar hoor. En als je een keer ziek bent dat ze niet direct je dwingen om te komen werken.*

SP1: Dus genoeg hulp, vertrouwen en vrijheid.

*SP2: Ja, vertrouwen. Want als ik ziek ben, ben ik ziek. Dat gebeurt bijna nooit, ik heb het 2 keer gehad. Als ik bel dat ik ziek ben, ben ik ook echt ziek en dan moeten ze niet zitten dwingen dat ik* *moet komen werken.*

SP1: Nee, ik snap het. Dan ben ik eigenlijk door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee, niet echt.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 22** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 22 |
| Datum | 29-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Dan ga ik beginnen. Hoe gaat het nu met je en hoe vind je je werk?

*SP2: Het gaat hartstikke goed en ik vind mijn werk hartstikke leuk. Ik ben nog leerling, dus ik ben later de zorg in gegaan, maar het is prima. Ik heb ook gesolliciteerd op een andere functie, zodat ik wat door kan groeien.*

SP1: En waarom heb je later de keuze gemaakt om in de zorg te gaan?

*SP2: Ik denk dat dat er eigenlijk altijd al wel een beetje in zat. Toen ik 36 was dacht ik ‘waarom niet’. En eigenlijk via een omweg, via de psychiatrie, in de ouderenzorg terecht gekomen en dat bevalt me wel.*

SP1: Hartstikke goed en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ik denk wel oké. Het is niet zo dat als ik hier wegga, dat mijn werk weg is. Werken is een groot deel van je leven en als je het met plezier doet, wil je er ook nog wel in je vrije tijd mee bezig zijn. Dus ik denk dat die balans wel gewoon oké is. Ik weet wanneer ik mijn rust en ontspanning moet pakken.*

SP1: Dat is goed en als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit jij je voelt. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan?

*SP2: Dat is op dit moment wel wat minder, maar over het algemeen genomen wel een 7. Ik vind het fysiek best wel zwaar werk en het kan ook zo zijn dat het met mijn leeftijd te maken heeft. Vroeger kon ik als ik een avonddienst had nog de stad in of verschillende afspraken maken, maar nu doe ik dat niet meer. Ik merk aan mezelf dat ik dan ook mijn rust moet pakken. Die andere zaken doe ik wel op vrije dagen. Ik merk gewoon dat ik daardoor wat stabieler blijf en ik denk dat dat nu ook wel komt omdat het voorjaar mag komen.*

SP1: En je zei net dat het nu wat minder is, kun je uitleggen hoe dat komt?

*SP2: Ja, ik ben heel de winter niet ziek geweest. Wel af en toe dat ik me moe voelde, wat vermoeidheid. Dus het heeft denk ik meer te maken met de tijd van het jaar.*

SP1: En waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van? Dus waarvan vergeet jij nou echt even je werk?

*SP2: Sauna, gewoon heel simpel in bad, vriendinnen, familie en je gezin dus. In kleine dingen zoek ik het dus, maar wat voor mij klein is, is voor een ander weer groot. Ik heb laatst een stedentrip met vrienden gedaan, dus dat zijn voor mij dingen die ik echt wel bewust plan ook. Dus ook nu in de zorg neem ik om de zo veel weken een week vrij, omdat ik dat nodig heb. Dat vind ik fijn en ik merk dat het voor mezelf werkt.*

SP1: Dan heb ik nu een paar vragen over je werk zelf. Als eerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Dat kunnen meerdere dingen zijn. Onder andere de respons en reactie van de bewoners, dat je merkt dat de sfeer in een huiskamer rustig is, dus dat de mensen voldaan zijn en gezellig aan een bak koffie zitten. Daar kan ik sowieso de motivatie uit halen. Dat is natuurlijk ook wel eens anders en dan vraag ik mezelf af hoe dat komt, misschien heb ik iets anders gedaan. Lag dat voor de hand of is er eerder iets gebeurd waardoor de onrust ontstaat? Ook door open communicatie onderling met de collega’s, merk ik dat ik gemotiveerd blijf. Dat is natuurlijk ook wel lastig bij ons, omdat je niet altijd met elkaar werkt. Verder mis ik feedback, niet zozeer positief, maar ook dingen die anders kunnen. Ik denk dat we daarin wel kunnen verbeteren.*

SP1: En van wie mis je dat?

*SP2: Van collega’s, ja.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Ik denk toch wel met het vaste team, ja.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Ik denk dat die niet anders is dan toen ik hier anderhalf jaar geleden binnen kwam. Dat is een feit en daar kunnen we in blijven hangen, maar we kunnen ook naar oplossingen kijken. Dus: hoe kunnen we de zorg leveren met de middelen die we hebben. Dat zie ik ook wel als een stukje motivatie, dat je anders denkt en oplossingsgericht denkt en niet blijft hangen in zaken op korte termijn toch niet gaan veranderen.*

SP1: En ervaar jij wel eens stress?

*SP2: Ja, gezonde stress toch wel.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Uitputtend vind ik wel erg zwaar, maar het eerste wat in mij opkomt is toch wel met passieve liften werken, dus met een zwaardere bewoner. Niet iedereen in de passieve lift is zwaar, maar als je een bewoner hebt die obesitas heeft en een groot iemand is, vind ik dat dus wel fysiek zwaar. Of het uitputtend is, niet echt eigenlijk. Dus het is alleen fysiek zwaar.*

SP1: En voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op jouw gezondheid?

*SP2: Positief krijg ik energie en zin door mijn werk, zeker als het allemaal lekker loopt met het team. Bijvoorbeeld als de communicatie goed is, als de zorg verbeterd. Een negatief effect kan ik eigenlijk niet zo snel noemen. Ik denk als de complexiteit vergroot bij bewoners en dan heb ik het ook wel weer over zo’n passieve lift. Als je dan met weinig mensen staat, is het bijna niet haalbaar om dat met z’n tweeën te doen, dus dan moet je dat alleen doen. Ik denk dat dat voor mij wel een belasting zal gaan worden. Gezien mijn leeftijd denk ik: ‘dit ga ik niet op deze manier volhouden tot mijn 68e of 69e’. Daar denk ik nu wel over na natuurlijk, maar nu kan ik het nog goed volhouden.*

SP1: En hoe zou je het wel kunnen volhouden?

*SP2: Ik denk toch wel meer personeel, meer handen aan het bed.*

SP1: Ja, oké. Er is nu natuurlijk een enorm tekort in de zorg, dus zouden andere hulpmiddelen dan niet helpen?

*SP2: Ja, maar als je kijkt naar de hulpmiddelen die wij nu hebben, zijn die Arbo technisch gewoon goed. Als je ze zou gebruiken, zoals je ze hoort te gebruiken zou je dat alleen kunnen doen. Maar ’s avonds sta ik gewoon alleen op een huiskamer met 8 bewoners. Nu heb ik 2 mensen in een passieve lift, maar zodra je er meer krijgt met een zwaardere ZZP dan vind ik het eigenlijk bijna niet te doen. Het gaat wel, maar het gaat dus ook ten koste van de zorgvraag.*

SP1: Meer personeel dus en meer hulp?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké. Vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, vind ik wel. Goed kan altijd beter, maar met de middelen die we nu hebben, denk ik dat ik nog wel meer doe dan wat er in een dienst van je wordt verlangd. Ik denk doordat je naar oplossingen gaat zoeken… we hebben het over belevingsgerichte zorg he. Voor de belevingsgerichte zorg die je hoort te geven, vind ik al dat er te weinig mensen zijn. Als ik op 1 huiskamer iemand naar bed ga brengen, blijven er 7 andere bewoners achter zonder een verzorgende of een helpende. Dat vind ik eigenlijk niet oké, maar hoe ik het doe denk ik wel dat ik het op de juiste manier doe en dat het niet beter zou kunnen. Ik benoem altijd wat ik ga doen, hoe lang ze alleen zijn en ik geef alternatieven. Als iemand eerder wil en de ander maakt het niet uit, kun je daarmee spelen. Puur praktisch is voor mij prioriteit de bewoner, want wij moeten bijvoorbeeld ook stofzuigen en dweilen, maar als het er niet in zit, zit het er niet in. Het liefst wil ik dat natuurlijk wel, want dan blijf ik liever 10 minuten langer zodat ik het wel kan doen. Als ik moet kiezen tussen de bewoner of dat, gaat de bewoner natuurlijk voor.*

SP1: En wat heb jij nodig om psychisch en lichamelijk gezond te kunnen werken?

*SP2: Ook wel feedback van bovenaf en ook van een coach. Als je positief benaderd wordt, willen mensen nog meer hun best doen. Iedereen heeft eigenlijk een soort bevestiging nodig van: ‘het gaat goed zoals jullie het doen en we begrijpen dat je met weinig personeel staat’. Maar als ze dan zien dat het goed gaat, dat ze dat wel zeggen. Dat mis ik nu wel een beetje, ook collega’s onderling. Misschien is het een beetje mens eigen, maar mensen geven eerder kritiek als er iets niet gedaan is of als ze vinden dat iets anders kan of vanuit hun eigen visie dan dat je complimenten ontvangt over hoe goed het gaat binnen het team. Ik merk zelf ook wel dat je daarvoor moet waken en ik zie wel dat als je de sfeer zo positief mogelijk probeert te houden, dat dan de productiviteit omhoog gaat en iedereen zich daar prettiger bij voelt.*

SP1: Dan heb ik nu nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Ik heb aan het begin van het interview genoemd waar het kort over gaat. Ik weet niet of je het nog voor je kunt halen?

*SP2: Ja, maar kun je het nog even samenvatten?*

SP1: Ja, natuurlijk. Duurzame inzetbaarheid gaat over hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken.

*SP2: Ja, oké.*

SP1: Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, dat vind ik een moeilijke. Want als ik het mag, mag een ander het ook. Ik denk dat op het niveau waar wij werkzaam zijn niet iedereen kan bepalen wat goed is. Als je dan denkt aan hulpmiddelen, dus ik denk dat het juist goed is dat er een bepaald beleid is.*

SP1: Kun je er voorbeelden bij geven?

*SP2: Ja, wat ik zeg: het niveau. Niets ten nadele van het niveau, maar nu hebben wij bijvoorbeeld een passieve lift we hebben er nu 2 en in verband met financiële middelen krijgen we einde van het jaar nog 2. Dat is een aangepaste lift en die is beter voor zowel werknemer als bewoner. Op die lift zit een automatische stop, dus je hoeft maar een vinger op die lift te leggen en dan gaat hij rijden en zodra je deze loslaat, stopt die. Die heeft natuurlijk een begrenzing, dus die gaat maar 1 kilometer per uur en misschien nog wel minder. Dat is dus bescherming voor de bewoner, want veel verzorgenden willen snel werken. Dat zit er toch nog in, dus je ziet ze bijna racen over een gang, wat heel eng is en voor angst kan zorgen bij een bewoner. Die angst komt dan over de gehele dag weer naar boven, dus dat moet je dan weer reduceren. Dus er zijn andere mensen voor om zulke dingen te bedenken.*

SP1: Dus even samenvattend: er moet niet te veel eigen regie komen, omdat het bedenken en bepalen van bepaalde zaken aan anderen overgelaten moet worden.

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Oké, dan begrijp ik het.

*SP2: Ik denk dat we namelijk wel in een beroep zitten waarin mensen die er al lang in werken een beetje vastgeroest zitten hoe ze het altijd al deden. Mensen vinden het niet nodig, omdat het altijd al zo ging. Vernieuwing zit er niet echt in, dus die regie moet je deels hebben.*

SP1: En in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Voor mezelf passen die 3 kernwaarden ook wel bij mij. Passie voor je werk, maar ook passie als je iets doet dat je het ook doet. Open communicatie zou ik heel veel voor over hebben dat dat meer gebeurt. Ik denk in de gehele maatschappij ook wel. En samen, met elkaar, want alleen krijg je geen verandering voor elkaar. En alleen ben je denk ik ook minder gelukkig. Samen heeft op heel veel vlakken betrekking. Dus die passen bij mij.*

SP1: Dan ben ik bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid nog verder verbeterd kan worden en wat kan Zorgstroom doen om daarbij te helpen?

*SP2: Meer personeel denk ik toch. Nu hebben we heel veel te maken met uitzendkrachten en FLIP’ers en ik kan daarmee omgaan, maar de kwetsbare bewoner waar we voor zorgen, kunnen daar toch wat minder goed mee omgaan.*

SP1: Denk je dat dat realistisch is? Want alle zorginstanties zijn in dezelfde vijver aan het vissen voor personeel…

*SP2: Ik denk niet d at dat heel realistisch is, dus ik denk dat we naar andere oplossingen moeten gaan zoeken. Ik denk dat Zorgstroom zelf al wel met ideeën komt en ook via dat e-learning. We hebben nu allemaal prachtige iPads op de afdeling. Die zijn er zat, dus daar ligt het niet aan, maar we moeten de mensen proberen in beweging zien te krijgen om die producten ook te gaan gebruiken. Dan heb ik het over FLIP’ers en uitzendkrachten. Het vaste personeel gebruikt het wel, maar ik denk dat daar nog veel meer uit te halen is. Ook bijvoorbeeld het rapporteren: daar moet meer in geschoold worden, want dat is ook een onderdeel van communicatie. Dan denk ik: wat kan ik hiermee, dus kennis ontbreekt wel. Een aantal jaar geleden zijn de helpende eruit gegaan of moesten aan de opleiding. En dan denk ik van: ‘ja, ze moeten wat’.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee, nee hoor.*

SP1: Oké, dan wil ik je bedanken voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 23** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 23 |
| Datum | 29-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, vlug door.*

SP1: Oké, dan gaan we gelijk beginnen: wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Mijn werk is geweldig, ik heb een prachtig vak en het gaat goed, maar ik werk wel een beetje te veel doordat we te weinig personeel hebben. Dan kun je nee of ja zeggen en als iedereen nee zegt, gaan we met z’n allen over de kop, dus we zeggen omstebeurt ja.*

SP1: En hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Meer werk, maar dat ligt ook wel aan mezelf, omdat ik heel veel hersteltijd nodig door een ziekte die ik heb.*

SP1: En als we het over jouw energie hebben, dus hoe fit jij je voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

*SP2: De energie op mijn werk is een 10 en als ik thuis kom is het nog maar een 2 en dat komt door de rede die ik net noemde.*

SP1: En waar word jij gelukkig en ontspannen van om je werk even te vergeten?

*SP2: Met de hond wandelen en verder slaap ik.*

SP1: Oké, dan nu een paar vragen over je werk. Waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Oh, van de mensen. Ik werk niet voor mijn baas, ik werk voor de mensen.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Het meest productief als het druk is en als er wat stress is, dan ben ik het meest productief.*

SP1: En hoe is het nu met de werkdruk?

*SP2: Ik vind het op zich wel meevallen. De werkdruk op zich valt wel mee, het is alleen vaak en veel.*

SP1: En heb je dan wel eens stress?

*SP2: Nee.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Eigenlijk niks. Ja, de fysieke zorg soms. We hebben bewoners die door een aandoening heel erg tegenwerken en nog ontzettend sterk zijn. Dat is echt fysiek ontzettend uitputtend om die te helpen met omkleden of wassen.*

SP1: Oké en voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Ja. Omdat je zo heel veel werkt, merk je dat je steeds meer slaap nodig hebt en minder energie voor andere dingen over hebt. En af en toe flinke rugklachten door al het tillen enz.*

SP1: En wat zie jij als energiebronnen op je werk, dus waar krijg je echt energie van?

*SP2: Van de bewoners, van de mensen. Als je daar de lichtjes in de ogen ziet, dan krijg je weer eens een kus en die stralende gezichten als je komt is geweldig.*

SP1: En vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, hoor. Meer als goed genoeg.*

SP1: En hoe merk je dat?

*SP2: Je merkt het van je collega’s en als je dienstdag klaar is, dat er dingen gedaan zijn. Maar ik moet eerlijk zeggen: ik ben verpleegkundige en het meeste werk wat ik doe is IG-werk. Dus wat dat betreft ben ik overgekwalificeerd voor het werk wat ik doe.*

SP1: En wat vind je daarvan?

*SP2: Zonde voor de instelling. Ik heb het recht om een bepaald aantal uur uitgepland te worden voor andere werkzaamheden, maar ik word alleen maar extra ingepland voor IG-werkzaamheden, omdat die mensen er niet zijn.*

SP1: En wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Lichamelijk toch dat je kunt eisen van familie dat ze bepaalde kleding voor bewoners aanschaffen of laten vermaken, zodat voor ons het werk minder zwaar is. De familie moet voor faciliteiten zorgen.*

SP1: En psychisch?

*SP2: Psychisch niet. Ja meer handjes aan het bed, maar daar kan niemand wat aan doen.*

SP1: Dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Ik heb aan het begin van het interview genoemd wat het is. Kun je het nog voor je halen?

*SP2: Ja.*

SP1: In hoeverre vind jij dat je regie moet hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ligt eraan wat je met regie bedoelt. Je kunt wel regie willen, maar je bent wel afhankelijk van je werkgever. Je kan wel iets willen, maar dan moet je werkgever wel de mogelijkheden hebben om daarin mee te kunnen gaan. Dat is lastig, omdat er te weinig personeel is. Je kunt wel allebei willen, maar de zorg moet wel door blijven draaien.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, helemaal.*

SP1: Oké, dan ben ik bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Dat is dan die meer handjes die Zorgstroom moet zien te vinden ergens, zodat ik gewoon mijn contracturen kan werken en dus ook hersteltijd heb. Qua tilliften en dergelijken mag je niks van zeggen, dat hebben we allemaal. Nog wel wat meer achter je staan als je van familie wat vraagt. Je hebt een wettelijke regeling over hoe je bewoners wel of niet mag fixeren en we hebben een hele tijd gehad dat twee van onze bewoners steeds uit bed vielen. We mogen officieel de bedrekken niet omhoog doen, maar die lagen soms wel 5 keer op een dag buiten bed. Nou, ga maar eens 5 keer op een dag een bewoner terug in bed tillen. Na 1 keer doet het me al pijn in de rug. Soms moet er ook worden gekeken naar de zorg, want het is niet te doen om iedereen steeds maar van de grond af te slepen. Dat mis ik dan wel eens. Begrip zal er wel zijn, maar er wordt zo vastgehouden aan het non-fixatiebeleid. Een bewoner kan niet eens meer beoordelen wat hij daarvan vindt, die rolt gewoon zijn bed uit. Ik denk dat daar nog wel eens wat soepeler naar gekeken mag worden. Toen er een nieuwe arts was die zei dat we wel gebruik gaan maken van de bedrekken, zijn die mensen nooit meer uit bed gevallen en dat scheelt heel veel in de fysieke belastbaarheid van ons. Dat soort dingen mag wel eens naar gekeken worden.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee, hoor.*

SP1: Bedankt voor je tijd!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 24** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 24 |
| Datum | 30-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Ouder |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Dat is prima.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Als eerst: wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ja, op dit moment gaat het natuurlijk niet zo goed, omdat ik gevallen ben. Maar ik sta heel positief in mijn werk. Ik heb werk wat ik graag doe. Ik hoopte tot mijn 66e gezond te blijven werken. Ik ben net 65 geworden, dus ik dacht ‘nou lekker nog een jaartje er tegenaan’. Ik heb geen griep gehad deze winter, dus ik dacht dat dat wel ging lukken. Maar nu zit ik in de lappenmand.*

SP1: Erg vervelend. Hoe is de balans tussen werk en privé op dit moment?

*SP2: Nou, eigenlijk wel heel goed. Mijn man en ik wonen samen, dus we hebben geen kinderen over de vloer. Ik draai alleen maar nachtdiensten en daar voel ik me ook zeer wel bij. Ik heb ook artrose aan mijn handen en polsen. Het werk overdag zou te zwaar zijn en daarom heb ik ook al jaren geleden voor de nacht gekozen.*

SP1: En hoe komt die artrose, komt dat door uw werk?

*SP2: Ik denk het niet. Al ongeveer 15 jaar geleden had ik er al last van, ook een duim die kapot was er is ook al een nieuw gewricht in gezet. Ik ben nogal een bezig figuur. Ik werk in de tuin en toe van alles en het is een beetje familie bepaald denk ik toch wel die reumatische klachten. Toentertijd ben ik ook bij de bedrijfsarts geweest en die zei dat ik uit de zorg moest, omdat ik anders geen handen meer over zou hebben. Maar ik dacht ‘ik kan achter de geraniums gaan zitten wachten tot ik niet meer kan, maar ik kan ook mijn werk aanpassen’. Dat heb ik nu ook gedaan, omdat ik altijd nachtwerk doe. Dat is lichamelijk voor mij minder zwaar.*

SP1: En als we het over uw energieniveau hebben, dus hoe dit u zichzelf voelt en u mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou u zichzelf dan becijferen?

*SP2: Als ik in mijn normale doen ben een 9, omdat ik eigenlijk altijd zin heb om de dag te beginnen en ik bruis ’s morgens al van de energie. Niks is me te veel. Even boodschappen doen, even de tuin in, even werken, mijn moeder bezoeken. Ik denk gewoon dat ik best wel veel energie heb en bovendien hebben we een heerlijk huisje om in te wonen en ik zeg altijd: ‘we hebben onderdak, eten en we zijn gezond. Dus wat wens je nog meer?’.*

SP1: Oké, een goede instelling denk ik zo! En waar wordt u nou echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Dat ben ik vooral als ik fietstochten ga maken met mijn man. Dan rijden we eigenlijk alleen fietstochten door Nederland in de vakantie en dat is dan heerlijk, heel de dag fietsen, mooie dingen en dorpjes zien, lekker relaxed. Dan trappen we er in een kleine 3 weken toch wel 1500 kilometer doorheen. Dat vinden we heerlijk gewoon, heel de dag in de buitenlucht, vogels bekijken, oude stadjes, monumentale gebouwen. Dat vind ik gewoon heerlijk. Beslist niet aan het strand liggen in een stoeltje, daar worden we niet goed van.*

SP1: Oké dan heb ik nog een paar vraagjes over het werk. Als eerst: waar krijgt u motivatie van?

*SP2: Voornamelijk door de bewoners. Ik werk op een afdeling met alzheimerpatiënten en over het algemeen is het zo dat ze slapen ’s nachts, maar toch zijn er vaak mensen wakker. In de nacht heb je daar alle tijd voor en je gaat er eens naast zitten, ze strekken hun armen naar je uit, je krijgt een grote glimlach en dat is heel motiverend om ermee verder te gaan. Het personeel krijg ik ook motivatie van, want we hebben heel leuk personeel bij ons op locatie waar ook een aantal jongeren bij zitten. Ik vind het zo positief dat die dan toch ook weer voor de zorg hebben gekozen, terwijl de zorg helemaal niet goed bekend staat, want het is vies werk, met ouderen, het wordt onderbetaald en je moet boven je krachten werken. Dan zie ik toch bij jongeren elke keer weer energie die omhoog komt en dat is super positief. We moeten proberen die erbij te houden.*

SP1: En onder welke omstandigheden werkt u het productiefst?

*SP2: Dat is toch in de nachtelijke uren. Ik ga voor mezelf altijd eerst de afdeling op en de ene collega is netter dan de ander, dus dan ga ik het eerst allemaal de schemerlampen aan, vieze was weg doen. Alle rommel moet eerst opgeruimd worden en eerst bij alle mensen langs om te kijken of iedereen goed ligt, of de sensoren aanstaan en dan heb ik gewoon een gerust gevoel. Dan denk ik: ‘ziezo, laat nu de nacht maar komen’.*

SP1: Ja, dus goede voorbereidingen?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké en hoe is de werkdruk?

*SP2: Voor mij niet zo zeer, maar voor de afdeling wel. Ik merk wel dat ik heel veel extra word ingezet. Ik werk officieel 12 uur per week, maar dat is eigenlijk tussen de 20 en 30 uur per week en soms nog meer. Pasgeleden heb ik 7 nachten achter elkaar gewerkt, dus dat is dan 56 uur wat je draait. Ik kan er best heel goed tegen, maar ik merk aan collega’s dat ze op hun tenen gaan lopen. Het komt niet door het gebrek aan personeel, maar door hele ongelukkige omstandigheden. Er zijn een heleboel mensen ziek, 2 zwanger IG’ers, mensen die last hebben van gewrichten of een operatie zijn ondergaan, iemand die spierreuma heeft gekregen. Het is allemaal een opeenstapeling van dingen eigenlijk en dat maakt de werkdruk toch wel groot.*

SP1: En ervaart u dan ook wel eens stress?

*SP2: Ik voor mezelf niet, want ik kan nee en ja zeggen. Als ze mij opbellen of ik nog een nacht wil werken, ligt het aan mezelf of ik nee of ja zeg. Een heel enkele keer zeg ik nee, want dan heb ik afspraken. Maar aan de andere kant denk ik ‘ach die nachtjes kunnen er ook nog wel bij’. Ik ervaar het niet als zwaar.*

SP1: Dus gewoon goed de eigen grenzen aangeven?

*SP2: Ja, ja.*

SP1: Oké en wat ziet u als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Dat vind ik de vele huishoudelijke werkzaamheden die je erbij moet doen. Dat is vooral in de nacht en daar loop ik dan weer wel tegen mijn artrose aan. Het is een vrij grote huiskamer en een vrij groot gebouw. We moeten de hele vloer swifferen en dweilen. De keuken moet ook schoongemaakt worden en als dat dan in 1 nacht komt allemaal, dat heb je wel eens als alles in een keer gedaan moet worden. Dan vind ik het lichamelijk heel zwaar en dan probeer ik het wel te spreiden over de hele nacht. Ik vind het best moeilijk om dan te zeggen dat ik het niet doe, want als ik het niet doe, moet een andere collega het doen die ook al een beetje last van haar schouder heeft. Of die het overdag altijd al zo druk heeft met haar gezin, dus die wil je ’s nachts ook een beetje rust geven. Dat is dan een soort stress-ervaring.*

SP1: Oké en voelt u wel eens dat uw werk een positief of negatief effect heeft op uw gezondheid?

*SP2: Ja, positief vind ik het in de roulatie blijven ook boven je 60e, mensen ontmoeten, met mensen omgaan. Ik ga dat heel erg missen als ik met pensioen ga denk ik. Negatief is wel denk ik dat ik geen goede slaper ben, ik slaap altijd te weinig. Gelukkig heb ik een sterk lichaam, maar soms denk ik wel eens: oei, put ik mijn lichaam niet te veel uit?*

SP1: Ja, dus weer die grenzen aangeven?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: Oké en wat ziet u als energiebronnen op uw werk, dus waar krijgt u echt energie van?

*SP2: Ja, dat heb ik eigenlijk al gezegd: toch wel het bezig zijn, het met mensen omgaan. Straks komt de zomer weer en hebben we een prachtige binnentuin. Dan vind ik het heerlijk om midden in de nacht de bloemen verzorgen. Dan denk ik ‘oh wie kan dat nou midden in de nacht, met bloemen bezig zijn?’. Daar krijg ik echt veel energie van.*

SP1: Wat leuk! Vind u dat u uw werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan u worden gesteld?

*SP2: Ik denk het wel. Ik ben niet zo goed in het computergedeelte. Dus als er lijsten bijgewerkt moeten worden en nieuwe lijsten moeten worden gemaakt, vraag ik dat vriendelijk aan mijn jongere collega’s. De dingen die ik moet doen, de rapportage enz. Ik denk dat me dat nog aardig afgaat allemaal. Alleen loop je wel tegen bepaalde zaken aan: het is een kleine groep, 13 mensen. Bepaalde verpleegkundige of verpleegtechnische handelingen gebeuren bijna nooit. Dus als je ineens een bloedsuiker moet prikken denk ik ‘oh, hoe was het ook alweer’. En dan word je wel bijgeschoold op het leerplein, maar dat is theoretisch. Maar ik voel me niet te groot om aan de avonddienst te vragen of zij het even voor willen doen.*

SP1: Dus misschien zou het beter zijn om een keer geen online bijscholing te doen, maar dat er iemand langs komt?

*SP2: Ja, af en toe wel. Dat gebeurt ook wel hoor, want we hebben bijvoorbeeld een nieuwe tillift en die wordt dan uitgelegd. Dat is allemaal leuk en aardig en dat zie je dan 1 keer. Vervolgens heb je dat ding over een half jaar pas een keer nodig en dan denk ik ‘oei, hoe ging dat ook alweer’.*

SP1: Dat kan ik me voorstellen. Wat heeft u nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: In ieder geval een goede thuishaven en die heb ik gewoon. Ik houd heel erg van lekker en gezond eten. Ook veel bewegen en het fietsen is heerlijk. Als ik helemaal vol zit of tegen een nacht aan zit te hikken en ik ga nog een rondje hier lopen of fietsen door de polder, ben ik het helemaal kwijt.*

SP1: Oké, dan heb ik nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Ik heb aan het begin van het interview genoemd wat het inhoudt. Kunt u nog een beetje voor de geest halen wat het is?

*SP2: Dat is hoe mensen zo lang mogelijk op een gezonde en productieve manier kunnen werken denk ik hè?*

SP1: Ja, zeker. Gezond en gelukkig zijn de kernwoorden. Vindt u dat u zelf regie zou moeten hebben over uw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, maar dat heb ik eigenlijk wel, omdat ik gekozen heb voor de nachtdiensten en dat ligt me ook wel. Dit houd ik het langst vol in tegenstelling tot collega’s, want er zijn collega’s die constant aangeven dat ze alleen avonddiensten willen draaien. Dat kan dan niet, want iedereen moet alle diensten draaien. Diegene voelt zich daar ongelukkig bij, want er moet oppas worden geregeld of de thuissituatie loopt niet lekker. Dan vind ik dat we meer oog moeten hebben voor dat de mensen naar hun wensen ingezet worden. Daar geef je al een groot stuk geluk mee af.*

SP1: Dus dat zou wel meer kunnen, meer naar de wensen luisteren?

*SP2: Ja, ja.*

SP1: En in hoeverre kunt u zich vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, dat is heel mooi op papier. Men streeft wel naar openheid, maar je voorkomt niet in zo’n vrouwencultuur dat er kliekjes ontstaan die onderling weer zitten te ruziën of ja in ieder geval niet open zijn. Passie merk ik op onze locatie wel, dat verbaast me heel erg. Je werkt toch met een doelgroep van alzheimer cliënten die best heel moeilijk zijn. Dan denk ik: zo veel passie ook van jongeren op deze groep. Als ze bij mensen die niet kunnen slapen een kopje thee gaan drinken of nagels gaan lakken. Dat vind ik wel passie. Samen gebeurt misschien te weinig. We proberen met elkaar alles op te lossen en dat zie je vooral in noodsituaties vind ik. Als er genoeg personeel is, verslobt dat weer. Als er een noodsituatie is of er zijn veel zieken zie je gelijk dat iedereen gaat kijken hoe we dat gaan regelen. Dan pakt men dat toch ook gelijk weer op, iedereen bellen of met diensten schuiven. Ik denk toch wel dat je dan samen bezig bent. Dat is niet alleen over de dienstlijst of ook samen een verpleegplan opstellen, dat je daarover praat.*

SP1: Ja, oké. Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen. Hoe denkt u dat uw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Mijn duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd door meer huishoudelijk personeel aan te nemen, zodat ik minder huishoudelijk werk hoef te doen. Daar loop ik wel tegenaan, niet dat er onwil is. Ik snap ook wel dat die huiskamer het beste ’s nachts kan worden schoongemaakt, want dan lopen er geen patiënten door. Laat iemand komen van de huishoudelijke hulp van half 9 tot half 11 ’s avonds om de boel schoon te maken. Ook die mensen willen best wel flexibel werken. Dat kost mij werkelijk veel lichamelijke inspanning, want af en toe heb ik een soort tenniselleboog. Dan moet ik even voorzichtig zijn en niet te hard wrijven op die vieze vlekken op de vloer. Het is niet de onwil, maar als ik 20 jaar jonger zou zijn, zou ik het erbij doen. Nu gaat het wel meewegen hoor met de jaren. Dus willen ze mij duurzaam tot mijn pensioen, dat is nog 1 jaar, zou ik zeggen: haal al die huishoudelijke klussen alsjeblieft weg. Dan houd ik het zeker vol.*

SP1: Oké, helder. Dan ben ik door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké, dan wil ik u bedanken voor uw tijd en veel beterschap wensen!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 25** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 25 |
| Datum | 04-04-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan gaan we beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het met je?

*SP2: Ja, nou ja goed. Ik vind het werk op zich heel erg leuk om te doen. Ik mis alleen een stukje uitdaging en daarom ben ik nu ook verder aan het leren. Ik vind dat er voor mij nog meer in het verschiet ligt en dat ik ook wat aantrekkelijker op de arbeidsmarkt ben.*

SP1: En is deze opleiding vanuit Zorgstroom?

*SP2: Ja, de werkgever betaalt.*

SP1: Oké en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou nu?

*SP2: Nu met die opleiding en werk is het best belastend en ervaar ik ook wat meer stress.*

SP1: En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoeveel energie jij hebt en hoe fit jij je voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en de 10. Waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Ik denk op een 6, want alles vraagt best wel wat energie. Ik heb ook het gevoel dat ik alle touwtjes vasthoud en dat er aan alle kanten aan me getrokken wordt. Voor mijn opleiding zou het een hoger cijfer zijn, omdat het dan wat rustiger was. Nu wordt er heel veel van mij gevraagd, dus ik merk dat ik ook wat moeier ben en wat minder energie heb.*

SP1: Vind je het nog wel de moeite waard om de opleiding te blijven doen?

*SP2: Jawel, ik heb wel mijn doel voor ogen. Ik heb wel eens van die momenten dat ik er helemaal* *doorheen zit. Ik hoor van andere studenten dat zij dat ook wel eens hebben, dus dat neem ik eigenlijk voor lief.*

SP1: Oké en wat doe jij dan om gelukkig en ontspannen te worden, dus om alles een beetje los te laten en te vergeten?

*SP2: Dan ga ik leuke dingen doen met mijn gezing of eens gewoon een avondje uit te gaan met mijn man, zonder de kinderen. Dat is wel mijn stukje ontspanning.*

SP1: Oké, leuke dingen doen dus met je gezin en je man.

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: Dan heb ik nu nog een paar vragen over je werk. Allereerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Ik denk wel wat ik terugkrijg van de klant. De ene keer zijn dat leuke reacties, maar soms is dat ook wat minder. Soms heb je met meer mantelzorgers te maken. En als mensen dan tevreden zijn of als ze je bedanken voor de goede zorgen, dat vind ik wel heel leuk.*

SP1: Oké, een stukje waardering misschien?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Kun je daar een voorbeeld van noemen?*

SP1: Ja, een antwoord wat is gegeven is bijvoorbeeld werkdruk, dat mensen daar productiever van gaan werken. Maar goed dat is dus helemaal afhankelijk van wat jij zelf vindt.

*SP2: Nee, meer in een ontspannen sfeer. Ook een goed temverband. Je merkt ook wel dat als het team niet lekker in z’n vel zit of als er dingen gebeuren, merk ik aan mezelf ook wel dat ik een tikje meekrijg.*

SP1: En hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Op het werk ervaar ik die niet. Ik ervaar geen werkdruk, nee.*

SP1: Kun je uitleggen waarom niet?

*SP2: We hebben nu echt heel veel leerlingen, dus die nemen best wat dingen uit handen. Het is eigenlijk heel slecht om te zeggen, maar sommige dingen gaan ook gewoon op de automatische piloot door het stukje ervaring. Er spelen nu ook niet echt hele spannende dingen.*

SP1: En ervaar je dan wel eens stress?

*SP2: Nee, niet op mijn werk.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Ik denk de vele administratie. We moeten heel veel dingen registreren, dus dat we minder tijd voor de klant hebben en minder handen aan het bed hebben. Als ik echt naar het fysieke kijk, is het ook wel de vele transfers die je moet maken. De vele liften enz. Er zijn veel mensen met rug- en schouderklachten door het verkeerd gebruiken van de materialen.*

SP1: En hoe kan dat opgelost worden?

*SP2: Ik denk dat dat komt doordat we alles snel willen doen, dat je daardoor maar iets doet en dat je niet zo goed aan de ergo-richtlijnen denkt. Ik denk dat we meer moeten kijken naar wat goed is voor ons eigen lichaam. Dat doe je niet, omdat je door moet.*

SP1: Oké en voel je wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op jouw gezondheid?

*SP2: Ja, dat merk ik wel. Ik heb dat kortgeleden nog gemerkt. Ik had allemaal vage lichamelijke klachten en dat kwam uiteindelijk wel door alles bij elkaar bij mij. De druk van alles bij elkaar, de duizendpoot zijn. Ik merkte dat doordat ik allerlei vage klachten kreeg en een beetje geprikkeld was.*

SP1: En hoe los je dat op?

*SP2: Ik was ermee naar de huisarts gegaan en die zei dat het stressgerelateerd was en nu probeer ik voor mezelf om juist extra te kiezen voor een stukje ontspanning. Alle dingen die ik moet, moet ik een klein beetje verdelen. Niet alleen maar keihard in die opleiding zitten, want er is nog meer. Ik ben me er wel bewust van geworden, omdat mijn lichaam echt ‘HO!’ zei.*

SP1: Oké en wat zie jij als energiebronnen in je werk, dus waar krijg je echt energie van?

*SP2: Eigenlijk wel de gezelligheid, want ik zit echt wel in een heel leuk team die elkaar ook ondersteunt. Dus echt wel de gezelligheid en de lol die we met elkaar hebben. Ook wel weer met de klanten, want daar kun je het ook heel leuk mee hebben. Het is niet alleen maar narigheid, maar soms ook heel leuk en daar word ik wel heel blij van.*

SP1: Oké en vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ik vind dat ik altijd beter kan, maar dat is een beetje perfectionistisch van mij. Ik denk dat er voor mezelf wel meer dingen uit te halen zijn.*

SP1: Hoe merk je dat?

*SP2: Als ik bijvoorbeeld kijk naar andere collega’s, directe collega’s die dingen doen die ik wat minder goed kan. Dan denk ik ‘ah kijk, ik kan wel een voorbeeld nemen aan hoe zij dat aanpakt’. Ik kan iedere dag nog bijleren.*

SP1: Oké en wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Ik denk ook wel wat meer waardering vanuit de organisatie. Dat schouderklopje. Nu hebben we ook een teamcoach die af en toe een presentje geeft en die zegt dat we het goed hebben gedaan en dat is heel leuk, maar ik vind het ook wel eens leuk om dat te horen van mijn manager. Dat ze zeggen: ‘je bent nu zo druk daarmee bezig geweest, dat heb je echt goed gedaan’. Een stukje bevestiging, dat doet de mens doet en dat doet mij goed om dat stukje bevestiging te hebben.*

SP1: Heb je dat nodig?

*SP2: Ja, af en toe wel.*

SP1: Dan heb ik nu nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Kun je het nog een beetje voor je halen? Ik heb het aan het begin van het interview genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt.

*SP2: Nee, dat mag je heel even toelichten voor mij.*

SP1: Ja, ga ik doen. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en met veel plezier kan blijven werken. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, nou ja ik denk het wel. Ik weet nog even niet zo goed hoe ik dat dan wil en hoe ik dat bedenk, maar ik denk wel dat je zelf over iets zou moeten beslissen. Ik denk dat ik daar wel zelf een beetje vinger in de pap zou willen hebben.*

SP1: Kun je onderwerpen noemen waar je zelf invloed op uit zou willen oefenen?

*SP2: Een stukje planning, want als je je planning zelf in de hand hebt, ben je dan ook meer verantwoordelijk over hoeveel je werkt. Dus dat je de druk voor jezelf kunt verdelen. Wij zijn nu bijvoorbeeld bezig met zelfroosteren en ik vind het heel prettig, omdat ik mijn rooster zelf kan bepalen.*

SP1: Oké en in hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, als ik naar de medewerkers en directie kijk vind ik het allemaal nog erg gesloten. Als je kijkt naar communicatie: als er iets gebeurt over en weer, weet ik bijvoorbeeld niet goed wat er in de organisatie gebeurt.*

SP1: Kun je daar een voorbeeld bij geven?

*SP2: Klein voorbeeldje: wij hebben nu een tijdelijke manager en ze zijn bezig met een nieuwe manager. Dat is eigenlijk allemaal heel stiekem, alsof we dat nog niet mogen weten. Ik had het fijn gevonden als we een beetje in dat proces werden meegenomen, want het wordt wel onze baas.*

SP1: En op wat voor manier zou je dan willen worden meegenomen?

*SP2: Ook gewoon een beetje de stand van zaken. Daar hebben een aantal collega’s van ons bijgezeten, maar die mogen niks zeggen over de sollicitatieprocedure. Stiekem is het niet, maar wel een beetje wegstoppen. Via via horen we dan dat er wel iemand is aangenomen en de een zegt dat het een man is, maar het is allemaal gissen. Je kan beter gewoon zeggen: ‘het is die en die persoon en we kunnen verder nog niets zeggen, maar die begint dan en dan’. Dan weet ik genoeg. Meer duidelijkheid, niet allemaal achter je rug om. Dus passie en samen past mij wel, maar open mag nog wat meer.*

SP1: Dan ben ik bij mijn laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daaraan bijdragen?

*SP2: Dus hoe kunnen ze mij zo ver mogelijk krijgen zodat ik lang bij Zorgstroom blijf. Nou ja wat ik al eerder zei: het stukje waardering en de communicatie vind ik heel belangrijk. Ook een beetje meer zorgen voor elkaar. We zijn heel erg zorgzaam voor de klanten, maar Zorgstroom mag ook wel een* *beetje meer zorgzaam zijn voor de medewerkers.*

SP1: En op welke manier?

*SP2: Ook eens leuke dingen organiseren. Misschien wel een sportactiviteit. We hebben wel een personeelsvereniging, maar dat is een aparte tak. Misschien wat geld vrijmaken voor cursussen ofzo, zodat mensen zich kunnen ontplooien of iets leuks. Misschien eens een teambuilding of geef eens een feest, zodat je ook eens anders je collega’s en je werkgever kent. Nu is het zo van: daar is de Breestraat en wij zitten hier op van die locaties. Soms heb ik wel het gevoel alsof ik een nummer ben, maar ik vind het ook wel leuk als het wat laagdrempeliger zou zijn. Dus toch een beetje meer samen, dat mis ik een beetje.*

SP1: Oké bedankt, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee.*

SP1: Dan wil ik je bedanken!

|  |  |
| --- | --- |
| **Interview 26** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | 26 |
| Datum | 05-04-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | Zorg |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, vervolgens vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt geregistreerd of je ouder of jonger bent dan 45, of je medewerker zorg of facilitair bent en een respondentnummer. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, een hoop informatie.*

SP1: Nou, dan gaan we gelijk beginnen. Wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk ontzettend leuk. Ik heb een leuke werkplek en het gaat heel goed met me.*

SP1: Oké, hartstikke goed en hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Dat is ook goed te doen. Het is fijn dat ik wisselende diensten heb, zodat ik wel eens overdag en ’s avonds thuis ben. Er is ook wel veel mogelijk vind ik, want we hebben een goede planner. Als het een keertje echt niet gaat, zie ik ook dat ze actief op zoek is naar vervanging.*

SP1: En als we het over jouw energieniveau hebben, dus hoe fit en energiek jij jezelf voelt en je mag daar een cijfer aan geven tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht is en 10 niet beter kan. Hoe zou jij jezelf dan becijferen?

*SP2: Een 8, want ik heb eigenlijk gewoon altijd genoeg energie en ik heb altijd plezier in de dingen die ik doe.*

SP1: Oké en wat doe jij om ontspannen en gelukkig te worden, dus om je werk ook even te vergeten?

*SP2: Dat is vooral thuis met de kinderen bezig zijn, dingen thuis doen. Bakken en koken vind ik leuk, een beetje creatief bezig zijn.*

SP1: Oké, dan heb ik nog een paar vragen over je werk. Als eerst: waar krijg jij motivatie van?

*SP2: Motivatie krijg ik wel van collega’s. Ik heb leuke collega’s. Ook van de bewoners. Ik vind het erg leuk om met deze doelgroep te werken, dus ik ga er altijd met veel plezier naar toe.*

SP1: En van wat van de collega’s en bewoners krijg jij motivatie?

*SP2: Van collega’s leuke gesprekken en goede samenwerking en van bewoners: als je veel liefde geeft, krijg je het ook weer terug.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Als er een goede sfeer is, daar ben ik wel gevoelig voor. Het fijnste werk ik altijd als er vast personeel is, dus dat scheelt denk ik wel. Dan heb je gewoon goede samenwerking en je weet van elkaar wat er verwacht wordt en wat er moet gebeuren. Dus dat gaat gewoon het prettigst.*

SP1: Ja, precies en hoe ervaar je de werkdruk nu?

*SP2: Werkdruk vind ik soms wel heftig, omdat er niet altijd genoeg personeel is en gevonden kan worden om gaten op te vullen. Er wordt daardoor wel meer verwacht van ons.*

SP1: En ervaar je dan ook wel eens stress?

*SP2: Ja, soms als ik dingen moet gaan doen die eigenlijk niet tot mijn taken horen en waar ik niet bevoegd voor ben, maar die wel moeten gebeuren. Dat geeft soms wel stress.*

SP1: En hoe los je dat op?

*SP2: Door het toch te doen, omdat het gebeuren moet.*

SP1: Ja, je kan niet anders…

*SP2: Nee.*

SP1: Wat zie jij als uitputtende werkzaamheden?

*SP2: Dat weet ik eigenlijk niet en dat heb ik eigenlijk niet zo… Toch wel dingen oplossen die niet nodig zijn, waardoor ik dan langer blijf. Dat gaat dan soms over hele onbenullige huishouddingen die niet goed geregeld zijn. Bijvoorbeeld: we hebben vaak gedoe met afvalpassen, dus dat we te weinig afvalbeurten hebben. Dan moet je naar de gemeente bellen en word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd en dat duurt lang. Dat moet ook na werktijd en dat vind ik ook niet altijd prettig.*

SP1: Nee, ik kan me voorstellen dat je daar geen energie van krijgt.

*SP2: Nee, inderdaad.*

SP1: Voel jij wel eens dat je werk een positief of negatief effect heeft op jouw gezondheid?

*SP2: Negatief is denk ik als ik veel late diensten achter elkaar heb. Ik ben echt wel kapot als ik er 5 achter elkaar heb gehad. Positief vind ik het heel leuk om te doen, dus dat geeft me ook wel weer goede energie.*

SP1: Ben je dan mentaal of fysiek moe?

*SP2: Ja, dat is vooral fysiek. Ik ben dan echt gewoon moe, want ik heb dan lange dagen gemaakt. Ik heb ook een gezin, dus voor een late dienst heb ik eerst nog van alles thuis gedaan en als ik er dan een paar achter elkaar heb, vind ik dat wel heftig ja.*

SP1: Ja, oké. En waar krijg jij energie van in je werk?

*SP2: Ik krijg energie van goede samenwerking, fijne collega’s, leuke gesprekken. Als er een fijne sfeer is bij de bewoners.*

SP1: Oké en vind jij dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ja, ik ga er wel altijd voor 100% voor.*

SP1: Merk je dat wel eens door collega’s of bewoners?

*SP2: Ja, ik heb eigenlijk nooit gehoord dat ze het niet fijn vinden om met me samen te werken? Ik hoor het ook wel van collega’s en bewoners. Er was laatst een bewoner die zei: ‘ik zou willen dat je hier altijd was, dat je nooit naar huis hoefde’. Dus dat is leuk om te horen.*

SP1: Zeker! Wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Lichamelijk denk ik dat er een goede verdeling is tussen vrije dagen en werkdagen, dus niet te veel dagen achter elkaar werken. En psychisch dat er geen spanningen zijn onderling, dus dat alles makkelijk gezegd kan worden.*

SP1: Is dat ook zo?

*SP2: Nee, dat is niet altijd zo. Het komt doordat we allemaal aardige mensen zijn en liever geen negatieve dingen zeggen.*

SP1: Oké, dan heb ik nu nog een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Ik heb aan het begin van het interview genoemd wat het is. Kun je het nog een beetje voor je halen?

*SP2: Ja, zeg het nog maar even.*

SP1: Hoe je als medewerker zo lang mogelijk gezond en gelukkig kunt blijven werken. En dan heb ik daarbij de vraag: vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, dat vind ik wel. Omdat je dan het beste aan kan geven wat bij je past, waardoor je het gezondst blijft. Een ander weet dat niet, die kan dat niet voelen.*

SP1: En op welke manier zou je dat willen?

*SP2: Ik denk toch door het inroosteren van mijn dagen en uren, dat het ook goed bij mijn privé zou passen.*

SP1: En is zelfroosteren dan een optie?

*SP2: Ja, misschien wel. We hadden ons wel aangemeld voor de pilot, maar we zijn niet uitgekozen.*

SP1: Oké, wie weet in de toekomst. In hoeverre kun jij je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Ja, daar kan ik me wel in vinden. Ik denk dat het allemaal wel bij mij past. Als je er positief in staat, heb je elkaar nodig om het samen voor elkaar te krijgen. Open staan voor wat een ander vindt en voelt. De meeste collega’s hebben ook wel dezelfde passie als die ik heb.*

SP1: Dan ben ik alweer bij de laatste vraag aangekomen: hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd en hoe kan Zorgstroom daarbij bijdragen?

*SP2: Dat vind ik echt een moeilijke vraag. Het optimale zou zijn als er altijd alleen maar vaste collega’s zouden zijn denk ik. Minder gaten en minder mensen die je niet zo vaak ziet op de werkvloer.*

SP1: Zo veel mogelijk continuïteit voor het team en voor de bewoners?

*SP2: Ja, absoluut.*

SP1: Oké dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen aan mij?

*SP2: Nee, ik ben blij dat ik je kon helpen.*

SP1: Dan wil ik je bedanken voor je tijd!

# **Bijlage 7 Transcripten groepsinterviews**

|  |  |
| --- | --- |
| **Groepsinterview 1** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Aantal respondenten | 2 |
| Datum | 26-03-2018 |
| Functie respondenten | Teamcoach |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent 1: spreker 2 (SP2)  Respondent 2: spreker 3 (SP3) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor jullie tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot jullie privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te worden en te blijven. De insteek van het interview is dan ook dat jullie niet kijken vanuit jezelf, maar de medewerker.

Het interview bestaat uit twee delen: eerst een paar vragen over hoe de medewerkers hun werk ervaren. Vervolgens zullen we het hebben over duurzame inzetbaarheid. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar jullie doorgestuurd, zodat jullie het nog kunnen nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar geregistreerd. Hebben jullie nog vragen hierover?

*SP2: Nee, helder.*

SP3: Nee.

*SP1: Oké, dan ga ik beginnen: waar denken jullie dat medewerkers energie van krijgen in hun werk?*

SP2: Voornamelijk echt het zorgen voor de mensen en een leuk team hebben, dus dat er veel collegialiteit is en dat ze dingen samen kunnen doen. Ik denk dat ze daar wel echt de meeste energie uit halen.

*SP1: En waarom denk je dat?*

SP2: Voornamelijk omdat ze gewoon lekker voor de mensen kunnen zorgen en daar dus ook een stukje betekenisvol bezig kunnen zijn voor de bewoners en de cliënten. En richting elkaar, omdat ze daar toch een stukje steun en toeverlaat vinden om een gezellige en gemoedelijke sfeer creëren. Ze geven zelf al aan dat ze daar wel behoefte aan hebben.

*SP3: Ik sluit me daar wel bij aan. Het zit ‘m vooral in het contact en het zijn zorgmensen natuurlijk, dus hun hart ligt in de zorg en bij deze doelgroep. Dus het 1 op 1 contact halen ze denk ik wel het meeste energie uit en vooral het ervaren dat ze iets kunnen betekenen en dat ze iets kunnen bijdragen aan de zingeving van de bewoners. Daar merk ik wel dat ze hun prioriteiten leggen. Als je het dan bijvoorbeeld hebt over een VPU-afdeling, dus als je het over pg-mensen hebt, zie je ook dat ze gaan stralen als ze iets voor elkaar hebben gekregen of als ze een bewoner die altijd onbegrepen gedrag laat zien een fijne dag hebben bezorgd. Of wanneer een bewoner een keer geen hele dag op de gang heeft gestruind, als ze maar een mooi momentje hebben gehad. Dus als ze net even die glimlach hebben gehad. Dat soort dingetjes, zeker op de VPU, zie ik dat mensen daar hun energie uit halen. Dat ze het voor elkaar hebben gekregen in zo’n moeilijke doelgroep, zodat ze kunnen zeggen ‘zo dat liep echt lekker’. Ze hebben natuurlijk ook dagen dat het stoom ze uit de oren komt of dat alles moeizaam verloopt en dat ze tegen de werkdruk aanlopen. Als ze met z’n allen kunnen zeggen dat alles goed liep, dat alles rustig op de gang en huiskamer was, zie ik dat ze daar energie uit halen.*

SP1: Oké, jullie zeggen dat het echt een type mens is en heb ik zelf ook al ervaren in de interviews. Dus heel veel de bewoners op 1 zetten en dan pas naar jezelf kijken. Hoe denken jullie dat dat in verhouding staat tot hun eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP3: Het is bewoners op 1, maar ook de collegialiteit is erg belangrijk. Qua inzetbaarheid merk je wel dat ze het moeilijk vinden richting collega’s en bewoners om er niet te kunnen zijn. Dus het hele ziek zijn en het verzuimen… De gedachte alleen al wat het doet met de afdeling op het moment dat je er niet zou zijn, creëert zo veel druk bij de meesten dat dat alleen al afbreuk doet aan hun inzetbaarheid. Gewoon omdat ze continu die druk ervaren en dat ze weten als zij er niet zijn dat er dan een FLIP gevraagd moet worden en een FLIP-medewerker zorgt weer voor zo veel onrust op de huiskamer en daar gaan collega’s ook weer aan onderdoor. Er zijn periodes geweest in de zomer dat het verzuim echt heel hoog lag en dat ik zelf ook even niet meer wist hoe we hier doorheen zouden komen, dus dat is wel een heikel puntje qua inzetbaarheid. Dat ze die druk continu voelen om niet weg te kunnen.*

SP1: Ja, dus eigenlijk nog druk buitenom de werkdruk.

*SP2: Ja en of dat het type mens is wat we binnen Zorgstroom hebben, weet ik niet. Maar ik merk wel dat ze het aangeven van grenzen dusdanig lastig vinden en daar tegenover staat dan ook weer een super hoog verantwoordelijkheidsgevoel. Als ik dat tegenover de inzetbaarheid ga zetten, dan gaan medewerkers echt net zo lang door tot ze echt letterlijk omvallen. Dat prijst ze aan de ene kant heel erg, omdat ze echt de zorg voor de cliënt of bewoner willen geven. Aan de andere kant heeft dat dus als nadeel dat als ze uitvallen, dat voor langere tijd is. In plaats van dat ze bij wijze van spreken een keer een weekje griep hebben, is het nu bij wijze van 3 weken dat ze er last van hebben. Dus dat verschil is wel zichtbaar.*

SP1: Ja, oké. En wat denken jullie dat als uitputtende taken wordt ervaren in het werk?

*SP3: Alles buitenom de zorg. Tenminste dat is wat ik continu hoor. In hun beleving verzint Zorgstroom elke keer weer nieuwe dingen die ze erbij moeten doen. Bijvoorbeeld die teamrollen en allerlei zaken waar ze terug moeten komen, zoals cursussen en trainingen. Dat ervaren zij echt als belastend. Nu moeten ze in juni een kennisbijeenkomst gaan doen en moeten ze een teamplan presenteren aan een jury en je ziet al de paniek ontstaan, want voor hun is dat heel groots. Wij denken: ‘hup je maakt een PowerPoint en vertelt je verhaal even’, maar voor hun is dat niet zo. Dat is een heel ander type mens die daar eigenlijk echt niet op zit te wachten en dat soort dingen creëert heel veel onnodige spanning en druk.*

SP1: En wat vinden jullie daar zelf van?

*SP3: Lastig vind ik dat. Ik snap altijd wel de intentie waarmee het wordt gedaan, maar het past nog niet bij waar de teams nu zijn denk ik. We zien gewoon dat de teams daar nog niet klaar voor zijn. De medewerkers zien het nut er nog niet van in en als zij dat niet zien, weet ik niet of je behaalt wat je ermee wilt behalen.*

SP1: En hoe zou je dat volgens jullie kunnen ondervangen om dat beter te laten verlopen?

*SP2: In nog kleinere stapjes dan dat het nu al wordt gedaan, want daarin merk ik wel dat de ene medewerker er makkelijker mee overweg kan dan de andere medewerker. De een zal eerder het nut* *zien van bijvoorbeeld een kwaliteitsweb en een reflectietool dan de ander. De een zal dat ook sneller als een hulpmiddel ervaren als ‘we moeten het weer doen’. Dat is wel echt een cultuurverandering en daarin merk ik ook wel dat er stappen zijn gezet, maar het wordt nog als te veel in 1 keer ervaren. Vorig jaar zijn er best wel veel trainingen geweest net voor en na de zomerperiode en toen werd er ook letterlijk gezegd: ‘oh we moeten weer iets gaan doen, weer iets wat buitenom de zorg valt’. En dat terwijl ze het liefst met de mensen bezig willen zijn. Nu beginnen ze langzamerhand dat ze meer bij de bewoner moeten neerleggen, dus dat het niet meer het ouderwetse zorgen voor is, maar zorgen dat. Dat begint nu langzaam wel te komen en door te dringen, alleen ze ervaren het alsnog als heel veel in korte tijd wat ze moeten doen. En wat dan weer, zoals ze het zelf zeggen, ‘wordt bedacht in de Breestraat en wij moeten het weer uitvoeren’. Dus daar zit denk ik ook nog wel een stuk in wat qua tijdsplanning wat aangepast zou mogen worden.*

SP1: Ja, dus kleinere stukjes. Misschien medewerkers ook meer betrekken?

*SP3: Ja, ze voelen zich niet betrokken nee.*

SP1: Hoe denken jullie dat de werkdruk op dit moment wordt ervaren?

*SP2: Hoog, zeker omdat er ook veel verzuim is en zeker nu omdat er al 15 weken een griepgolf aanhoudt. Dat drukt op alle teams en daardoor ervaren ze de werkdruk ook als heel hoog. Ik weet niet in hoeverre ze al weten wat ze allemaal nog moeten gaan doen dit jaar en ik gok dat als ze nu allemaal horen dat ze een presentatie moeten geven en nog meer van dat soort dingen. Dan denk ik dat ze langzamerhand wel over gaan lopen en dat ze zeggen: ‘dat is te veel, dat kan allemaal niet’.*

SP1: Dat weten ze nog niet wat ze te wachten staat?

*SP2: Nog niet alle teams. Een aantal wel, maar nog niet allemaal.*

SP1: En hoe staat het dan met stress nu?

*SP2: Ja, het ene moment is het echt wel een piekmoment en voor de rest is het wel soort continu aanwezig. Er is wel een continue druk die medewerkers ervaren en de ene keer kunnen ze het relativeren en de andere keer lukt dat ze niet, omdat het planning technisch gezien die dag even niet loopt waardoor ze weer meer werkdruk ervaren. Er is wel een continue druk aanwezig.*

SP1: En hoe zit dat dan met het zelfroosteren? Ik heb daar ook al best wel wat reacties op gehad, zowel positief als negatief. De een vind het heel fijn, maar de ander zei juist: ‘weer iets erbij’.

*SP3: Wat ik zie is dat zoiets heel erg individueel afhankelijk is. Als je in je team een individu hebt die dat kan, dat leuk vindt en er een uitdaging in ziet of die bijvoorbeeld in een vorige functie daar al mee te maken heeft gehad, kan dat heel goed werken. Wij hebben ook 1 team die doen dat en dat is voortgekomen die langdurig verzuimde. Die kon het fysieke niet meer aan en zij wilde daar wel haar tijd in steken en is dat op zich gaan nemen. Voor dat team werkt dat heel goed en die zijn er ook ontzettend blij mee. Ik heb ook 2 andere teams waarvan ik nu al weet dat dat het niet gaat worden, want zij zouden het als extra druk ervaren om zoiets erbij te moeten doen.*

SP1: Hoe komt dat verschil dan he?

*SP2: Persoonsafhankelijk.*

SP3: Persoonsafhankelijk ja. Ik kan me ook helemaal voorstellen als in dat ene team die persoon zal wegvallen, dat het ook niet meer opgepakt wordt, want het is echt die persoon die dat draagt. Dat hoorde ik ook al van een collega-teamcoach die een team heeft die ook zelfroosteren. Daar wordt het gedaan door iemand die dat al deed vanuit vorig werk. Je moet ook wel bereid zijn om daar veel eigen tijd in te steken, want ook dat gebeurt wel. Die willen dat graag en hebben dat ook zo besproken, maar als diegene de taak zou neerleggen, vraag ik me af of er iemand anders dat oppakt. In mijn beleving is of zelfroostering wel of niet lukt heel persoonsgebonden.

*SP1: Er wordt natuurlijk nu wel in die teamrollen gewerkt en als het goed is worden die ingericht dat alle rollen er zijn, dus in theorie zou het moeten kunnen.*

SP3: Daar zeg je het wel. Ik sta zelf heel erg achter de teamrollen en zie daar heel veel winst in, maar ik merk wel aan mezelf dat de aanpak heel erg verschilt qua teams. Er zijn ook echt teams waar ik heb gezegd: ‘deze teamrollen zijn er en laat ze maar even voor wat het is’. Nu voel ik dat er ruimte voor komt en dat ze ervoor open staan, dus nu zijn we dat aan het vormgeven. Terwijl een ander team heel gretig was en er direct mee aan de slag wilde. Die waren ook al teamfases verder, dus het is voor ons heel erg aftasten hoe snel een team is en hoe snel je met een team wil gaan. Het punt waar je ook nog mee te maken hebt is het type mens. In zorgland heb je veelal 1 type mens en hoe mooi je die verdeling idealiter dan ook zou willen hebben, het kan gewoon gebeuren dat je in je team geen geschikt persoon kan vinden om bijvoorbeeld voorzitter te zijn. Die teams waren al samengesteld op het moment dat wij die teamrollen moesten gaan verdelen. Het is niet altijd ideaal. Er zijn teams waarbij iedereen op zijn plek zit en waarbij het loopt, maar er zijn ook teams waarbij dat niet is en mensen rollen niet ten volste kunnen neerzetten. Dat moet je dan ook niet verwachten, want dan ga je de druk alleen maar verder verhogen. Dat vind ik wel lastig, want teamrollen zijn heel mooi, maar het komt niet altijd uit de verf. Dat komt doordat je dingen gaat vragen aan medewerkers waar ze niet altijd toe in staat zijn.

*SP1: Het blijft een beetje maatwerk dan ook per team en aftasten.*

SP2: Ja, zeer zeker.

*SP3: Ja en soms komt er een vacature en kun je best nog wel gericht zoeken naar het type wat je nodig hebt, maar ook daar heb je ze niet voor het uitkiezen. Door de krapte op de arbeidsmarkt moet je gewoon blij zijn als je iemand het gevonden. Als het dan in DISC-taal weer een S is, is dat wel jammer, want het zou mooi zijn als je een gevarieerd beeld hebt en een mooie verdeling. Dan kun je gericht kijken wie welke rol kan gaan doen, maar ik heb 1 team waarin 95% S is. Dan kun je niet verwachten dat die teamrollen goed uit de verf gaan komen.*

SP1: Oké, helder. Hoe denken jullie dat de verhouding tussen werk en privé is bij de medewerkers.

*SP3: Wat ik hoor is dat de mannen thuis af en toe best wel eens klagen dat het alleen maar Zorgstroom is wat hun leven beheerst. Dat ook als ze vrij zijn de telefoon gaat of zijn ze ermee bezig. Ik kan niet voor iedereen spreken natuurlijk, maar ik hoor het wel vaak.*

SP1: Ligt dat dan aan Zorgstroom? Dat er heel veel van de medewerkers gevraagd wordt of is dat gewoon weer de medewerker zelf?

*SP3: Ik denk dat het een combinatie van is.*

SP2: Ja, het is wel situatie-afhankelijk. Maar goed wat ik dan wel vaker hoor, is dat er wel begrepen wordt dat de diensten opgevuld moeten worden. Maar de medewerkers geven wel aan dat ze op hun vrije dag wel gestoord worden, dus ze zijn dan alsnog met Zorgstroom bezig. Dat is dan nu de afgelopen tijd ook meer vanwege de griepgolf, maar over het algemeen hoor ik ze wel vaak zeggen dat ze alle dagen in de week bezig zijn met Zorgstroom. Dat is dan wel een combinatie van een hoog verantwoordelijkheidsgevoel, maar ook vanuit Zorgstroom om de diensten opgevuld te krijgen. Dat is een beetje en-en. Over het algemeen denk ik dat de werk privé balans net iets meer uitslaat naar het werk in plaat van naar privé en werk mooi in balans. Ik denk wel dat er toch voor de medewerkers een bepaalde druk is waarin ze altijd bezig zijn met Zorgstroom.

*SP1: En hoe zou dat beter kunnen worden?*

SP2: Ja, daar heb ik geen pasklaar antwoord op.

*SP3: Ik weet niet of dat beter kan, want het is niet dat Zorgstroom de boeman is hier, want die moet het ook maar gewoon doen met hoe de situatie is. De ZZP’s zijn krap en de mensen zijn er niet. De zorg is ook steeds minder aantrekkelijk en complexer geworden. Het is ergens logisch dat Zorgstroom dit vraagt van zijn medewerkers…*

SP2: Maar de hoeveelheid wordt wel iets te veel denk ik op sommige momenten.

*SP1: Iedereen die bij Zorgstroom werkt is natuurlijk op de hoogte van de krapte en de krapte op de arbeidsmarkt. Zou het dan niet helpen als er meer open kaart wordt gespeeld over hoe de situatie is, misschien vanuit leidinggevende of directie. Dat er wordt verteld hoe Zorgstroom ervoor staat en dat er heel centraal een uitleg wordt gegeven.*

SP3: Dat helpt zeker en dat gebeurt ook hoor. Vanuit de directie denk ik niet, maar op de locaties merk je wel dat de managers er op die manier in staan. Er wordt ook wel gezegd door de managers dat zij het zelf soms ook even niet meer weten en dat creëert ook wel begrip hoor. Het belangrijkste voor de medewerkers is nog steeds wel het stukje erkenning krijgen voor wat ze allemaal doen. Waardering en erkenning, want ze doen het met zo veel liefde. Het is bijna ontroerend om te zien hoe ze voor elkaar en de bewoners klaarstaan, maar soms is het te veel. Maar waardering en erkenning vinden ze heel belangrijk om te krijgen.

*SP1: Dat missen ze misschien soms wel een beetje?*

SP2: Ja, zeker.

*SP3: Ja, ik denk het wel.*

SP1: Oké en denken jullie dat alle medewerkers zich vakbekwaam genoeg voelen om hun werk uit te kunnen voeren?

*SP3: Nee, zeker niet en daar heb je wel een pijnpunt te pakken. Dat komt omdat de zorg steeds complexer wordt. Zeker op een pg-afdeling zie ik dit het meest, maar ook al op een VPT waar eigenlijk nog redelijk zelfstandige mensen moeten wonen. Daar zie je dat er eigenlijk ook al een psychiatrisch beeld om de hoek komt kijken of werken met dementie, dat soort zaken allemaal. Ik hoor zo vaak van medewerkers ‘we zijn hier niet voor geschoold, we missen kennis en de kunde om om te gaan met onbegrepen gedrag’. Het wordt wel van ze verwacht.Ook niveau 2 medewerkers die in de zorg zijn gestart waarvan op een gegeven moment de functie is veranderd naar zorg en welzijn. Ze hebben een cursus van 3 dagen gehad waarin ze het stukje welzijn hebben geleerd, waar een welzijnsmedewerker 3 of 4 jaar lang voor heeft geleerd. Die mensen worden ook wel ingezet op een huiskamer met gemiddeld 10 bewoners om die draaiende en rustig te houden. Daar zie ik heel veel frustratie en onmacht ontstaan, omdat ze denken ‘dit wordt maar van ons verwacht en wij moeten dit maar doen, maar we kunnen het niet’. Dus zeker in die groep zie ik zeker dat mensen zich niet bekwaam voelen.*

SP2: Dat ligt dan voornamelijk wel aan de complexiteit van zorg dat die nu steeds complexer wordt ten opzichte van hetgeen wat ze op school of via cursussen geleerd hebben. Op het moment dat je nu nog een extra cursus gaat geven om er extra bekwaam in te worden, vinden ze dat aan de ene kant fijn, maar aan de andere kant is het weer iets wat ze buitenom de zorg moeten doen. Daar zit wel de wrijving.

*SP3: Ik wil daar wel op inhaken, want ik denk bij dit soort dingen zouden ze het zonder weerstand doen, omdat ze de toegevoegde waarde ervan inzien. Als het iets is wat Zorgstroom heeft bedacht in hun beleving, dat ze denken: ‘we moeten weer eens iets leren’. Zoals zo’n kwaliteitsweb, waar ze zelf nog niet de toegevoegde waarde van inzien, dan krijg je weerstand. Als er echt een gedegen opleiding of training zou komen over onbegrepen gedrag, denk ik dat ze staan te springen met z’n allen. Zelfs de IG’ers en de verpleegkundigen die vanuit het verzorgingstehuis komen en nu dan op zo’n afdeling komen zeggen ook ‘ik heb leren zorgen, maar dit heb ik niet geleerd’. Dus zelfs zij zouden daar heel erg voor open staan.*

SP2: En dan denk ik wel dat de beste manier is om dat op vrije inschrijving te doen, want op het moment dat je dat weer gaat verplichten gaan ze het voelen alsof het van Zorgstroom moet. Op het moment dat het inderdaad bekend is bij iedereen dat er een gedegen training is voor een stukje omgang met.

*SP3: Ik vermoed dat heel veel mensen zich dan zouden inschrijven.*

SP2: Een deel denk ik, nu. Maar dat zijn dan vooral de personen die voorop lopen en die erin willen investeren.

*SP1: Zou het dan ook niet als een olievlek werken?*

SP2: Ik denk het wel ja, want daarin zul je wel het verschil zien tussen een medewerker die al voorop loopt en zich wil aanpassen aan de complexere zorgvraag. Op het moment dat zij de meerwaarde van zo’n training ervaren, zullen ze dat ook echt aan de medecollega’s gaan meegeven. Dus dan werkt het wel echt als een olievlek.

*SP1: Oké, dan heb ik nu een paar vragen over duurzame inzetbaarheid. Het is net al even kort ter sprake gekomen, maar wat vinden jullie van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers?*

SP3: Kun je dat iets specifieker maken?

*SP1: Jullie hebben net al gezegd dat de persoonlijkheid, de houding en het verantwoordelijk voelen afbreuk doet aan de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers zelf. Wat is jullie algemene beeld van de medewerkers?*

SP2: Ik denk dat ze heel inzetbaar zijn, maar de duurzaamheid durf ik niet te zeggen. Dat is ook wel persoonsafhankelijk in hoeverre iemand zijn eigen grens aan durft te geven. Dan ligt het nog niet eens zo zeer aan het durven richting cliënten of zelfs richting collega’s, maar meer van: ‘kan ik het maken richting mijn werkgever om nee te zeggen als ze bellen op mijn vrije dag om een dienst te gaan vervullen’. Daarin durven ze niet snel nee te zeggen en dat is ook wel gedragstype afhankelijk en daarin kan ik niet echt zo een pasklaar antwoord geven of ze echt duurzaam inzetbaar zijn, omdat ze in dat opzicht denk ik heel snel over hun eigen grenzen heengaan door te zeggen dat ze het wel doen. Dus ze zijn inzetbaar tot op het moment dat ze eigenlijk te vaak zichzelf hebben in laten of zichzelf hebben ingezet en dan wordt het niet meer duurzaam. Over het algemeen denk ik dat ze wel heel lang door kunnen gaan.

*SP1: Je noemt net dat ze het moeilijk vinden om nee te zeggen tegen hun werkgever. Is dat een stukje cultuur wat bij Zorgstroom heerst, dat ze het idee hebben dat die verwachting bij hen ligt of dat weer een stukje niet kunnen loslaten?*

SP3: Niet kunnen loslaten.

*SP2: Het niet kunnen loslaten en ook wel de vraag als het op de locatie niet goed gaat of het management wel achter hen staat. Ik denk dat daarin wel een overlap plaatsvindt, zo van: ‘als ik nee zeg, gaat het management mij nog wel oké vinden?’*

SP1: Een stukje angst?

*SP2: Niet zozeer angst, maar meer het niet ervaren dat het management achter hen staat op een concrete wijze. Dat is wel wat ik toch met enige regelmaat hoor, dus als er iets niet goed gaat of het management achter hen staat. Dat trekken ze zo ver door dat ze geen nee durven te zeggen als er een dienst vervuld moet worden. Dus dan komen ze maar opdraven om op het goede blaadje te blijven staan.*

SP3: Ik moet zeggen dat ik dat niet zie bij mijn locatie. Ik heb ook echt niet het idee dat ze komen voor Zorgstroom, dat zeggen ze ook letterlijk: ‘ik kom niet voor Zorgstroom, maar ik kom voor die bewoners en de collega’s’. Zorgstroom staat er voor hun gevoel ook echt helemaal los van. Ik heb ook gesprekken over de weerbaarheid, dus durf je nee te zeggen en voel je de ruimte om nee te zeggen. Ze voelen die ruimte wel en ze weten ook echt wel dat het ze niet kwalijk wordt genomen op het moment dat ze het zouden doen, alleen ze kunnen het gevoel niet loslaten dat ze weten wat voor effect dat heeft op de bewoners en collega’s als ze nee hebben gezegd. Ze zien het elke dag gebeuren als er te veel FLIP-medewerkers op een afdeling werken. Ze weten wat dat doet met hun bewoners. Daarom komen ze dan maar weer zelf.

*SP1: Toch weer een stukje verantwoordelijk voelen, geen nee durven zeggen, niet kunnen loslaten.*

SP3: Ja, maar ook dat ze het gevoel hebben dat het oprecht niet kan. Ze zouden het wel willen en ze weten ook echt wel dat het wordt geaccepteerd, maar in hun beleving kan het gewoon niet en kun je het niet maken ten opzichte van die bewoners. Zo voelen ze dat echt, alsof ze een onmenselijke daad zouden verrichten.

*SP1: Het type mens dus, daar komen we weer op terug.*

SP2 & SP3: Ja.

*SP1: Wat vinden jullie van hetgeen wat nu wordt gedaan bij Zorgstroom aan duurzame inzetbaarheid?*

SP2: Ja… wat wordt er op dit moment gedaan? Weet ik niet, vind ik een lastige om te beantwoorden.

*SP1: Waarom?*

SP2: Omdat ik zelf niet in de praktijk zie wat eraan wordt gedaan. Ik zou het oprecht niet weten, omdat ik nu zelf niet zie wat eraan wordt gedaan. Het enige wat wij zien, is dat er heel veel van ze wordt gevraagd en ik zie ook de noodzaak ervan, dus ik zie ook waar het vandaan komt.

*SP1: Doen jullie zelf iets om dat misschien op te vangen?*

SP3: We hebben het erover en verzuim is een vast agendapunt bij ons en we proberen wel heel veel oog te houden voor elkaar in het team, zodat ze dingen als team kunnen oplossen. Wat er bijvoorbeeld bij ons is bedacht is dat ze voordat het overleg begint, doet iedereen een rondje met de vraag hoe iedereen erbij zit en je bent dan vrij om te delen hoe het met je gaat. Je mag dan ook gewoon vertellen dat het allemaal prima gaat en daarmee uit. Je merkt toch dat daar de ruimte wordt gepakt om even in te gaan op en stil te staan bij hoe het met iedereen gaat. Alleen al gehoor geven aan elkaar en luisteren naar elkaar doet al heel veel, maar dat is iets wat we zelf proberen te doen. Onze manager maakt verzuim wel heel belangrijk en probeert daar wel aandacht aan te blijven besteden. Alleen hoe is lastig, want dat ligt ook voornamelijk weer bij je team zelf.

*SP1: Ja, dus ook weer een stukje maatwerk.*

SP2: Ja en de teams hebben daar onderling echt wel oog voor en proberen er ook echt voor elkaar te zijn. Er is op zich wel een beetje bekend bij de teams dat er bijvoorbeeld medische fitness, psychologische of maatschappelijke ondersteuning is. Dat is op zich wel bekend, maar ik heb geen concrete casussen of voorbeelden waar dat wordt toegepast. Daarin is het echt wel het team wat het zelf opvangt, zo goed en zo kwaad als het kan. Daarin zijn ze ook echt wel nog in het stukje dat ze vanuit het verzuim echt het medische pakken, dus: ziek is ziek. Als ik griep heb, heb ik griep en dan kan ik niet komen. Dat is nog steeds zo en dat accepteert ook iedereen. De teams zijn nog niet zo ver dat ze zelf aan hun collega gaan vragen wat ze wel kunnen. Bijvoorbeeld als iemand zijn knie heeft verdraaid en daardoor minder makkelijk uit de voeten kan komen, zal het team niet zelf aangeven: ‘oké, je verzuimt nu. Is het niet mogelijk dat je wat administratief werk doet?’. De teams zeggen nu gewoon: ‘je bent ziek, dus je bent ziek, klaar. Dan moet je ook thuisblijven om uit te zieken’. De teams zijn nog niet zo ver dat ze zelf het verzuim actief bespreekbaar maken. De manager doet dat dan bijvoorbeeld weer wel tijdens de teamvergadering, maar daar is het wel voornamelijk het team wat het onderling oppakt.

*SP3: Ik merk daar wel een stukje verschil in teamfases in hoe ze ermee omgaan. Vorig jaar of 2 jaar geleden is er een nieuw verzuimbeleid toegepast, omdat dat op dat moment heel hoog was en de boodschap daarvan was:*

SP2: ‘Kijk wat je wel kunt in plaats van wat je niet kunt’.

*SP3: Ja, dus je kiest voor verzuim. Je kiest er niet voor om ziek te worden, maar je kiest wel voor verzuim. Er zijn medewerkers die daar zelf al zo instaan. De meeste zijn toch wel types die doorgaan tot ze omvallen. Je merkte bij een club ook wel een stukje belediging, zo van: ‘denk je nou echt dat ik dat niet zou zoen’. Ik merk wel een verschil in teamfases als ze verzuimen. Een team wat verder is zoekt heel gericht wat diegene kan betekenen op de afdeling, hoe de uren zo gericht mogelijk ingezet kunnen worden of hoe op vrijwillige basis iets gedaan kan worden. Dus daarin zie ik wel een verschil.*

SP2: Ja, dat is echt wel teamfase-afhankelijk. Op de ene locatie is het: als je ziek bent, ben je ziek. Op de andere locatie zijn ze ook qua teamfase wat verder en zullen ze ook in oplossingen denken en bepaalde werkzaamheden juist oppakken. Daarin verschilt het ook echt in teamfase.

*SP1: Oké. Ik heb net gevraagd wat jullie vinden van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers zelf en hoe denken jullie hoe duurzaam inzetbaar de medewerkers zichzelf voelen?*

SP2: Dan denk ik dat ik weer terugkom op het type persoon. Ze zullen zichzelf altijd inzetbaar voelen, ook al hebben ze kwaaltjes of medische klachten. Ze zullen zichzelf wel inzetbaar vinden en ervaren tot het moment dat ze echt ziek zijn. Maar of ze echt duurzaam inzetbaar zijn en dat van zichzelf vinden, kan ik niet echt zeggen. Ik kan een schatting maken, maar ik kan het niet echt voor ze invullen.

*SP3: Nee, het is ook lastig om dan over een hele groep te spreken, omdat ik zo’n groot verschil zie tussen medewerkers. Er zijn een paar medewerkers die ook gewoon minder snel druk en stress ervaren. Die zijn heel duurzaam inzetbaar, want die zijn zo goed in het balanceren van het voelen van de druk, het werk en privé. De grootste groep zal voelen dat er te veel van ze gevraagd wordt denk ik. Ze voelen zich wel inzetbaar en ontzettend flexibel, maar die hebben denk ik het gevoel dat als het nog veel langer zou doorgaan zo, dat ze niet meer heel duurzaam inzetbaar zijn.*

SP1: Oké, dan ga ik naar de laatste vraag toe: wat denken jullie wat de medewerkers nodig hebben om meer duurzaam inzetbaar te worden en ook te blijven en op welke manier kan Zorgstroom daaraan bijdragen volgens jullie?

*SP3: Als ik letterlijk met hun woorden mag spreken, dan zou ik zeggen: dat ze gewoon mogen zorgen. Dat hoor ik zo vaak van laat ons gewoon zorgen en niet alles eromheen. Het zou heel fijn zijn als er wat meer stabiliteit komt in het rooster en dat er niet zo veel vacatures openstaan. Mensen worden ziek en er is echt wel begrip voor dat dat met een FLIP-medewerker opgelost moet worden, maar ik denk dat de gaten nu wel heel groot zijn die opgevuld moeten worden doordat er zo veel openstaat en zoveel verloop is.*

SP1: Dat is natuurlijk niet iets waar Zorgstroom direct invloed op heeft?

*SP3: Nou ja tot op zekere hoogte, want bijvoorbeeld de functie verpleegkundige zie je heel veel verloop, omdat wat ik ervan begrijp is de functie gewoon niet aantrekkelijk. Nu is Zorgstroom daar wel mee bezig om daarnaar te kijken. Je werkt natuurlijk met EVV’ers en verpleegkundigen, dus die 2 zitten soort van in elkaars vaarwater. Ik denk zo lang er daar niets mee gebeurt, ga je dat verloop wel blijven zien. Daar lopen de medewerkers ook wel heel erg tegenaan, omdat de teams niet stabiel zijn. Zeker bij de verpleegkundigen zie je veel mensen vertrekken, dus dat creëert ook een extra druk. Dus het interessant maken van functies, ja daar zit denk ik wel winst.*

SP2: Ja, en ook gewoon echt de waardering en de erkenning geven voor het werk wat ze wel doen in plaats van het stukje wat ze nog mogen leren. Ik denk wel dat op het moment dat medewerkers meer erkenning en waardering ervaren voor hetgeen wat ze wel allemaal al doen, dat ze dan ook daar wel een stukje vrolijker en gemoedelijker van worden. Of dat uiteindelijk invloed heeft op de duurzame inzetbaarheid, moet dan natuurlijk nog blijken. Idealistisch gezien zou je in eerste instantie denken dat Zorgstroom er overal 1 fte bij moet zetten, maar dat gaat ook niet helpen denk ik. Het is nu eenmaal gewoon een nieuwe manier van werken. Het aantrekkelijk maken en houden van de functies door ook misschien wat minder administratieve taken om het zorgen heen erop na te houden is wel belangrijk en ik denk dat dat wel ten goede komt van de zorgmedewerkers. En daarin moet ook nog maar blijken hoe dat gaat uitpakken.

*SP3: Ik hoor de laatste tijd wel dingen over Nedap, dat zou het allemaal makkelijker moeten maken. De medewerkers zijn niet ontevreden over Nedap zelf hoor, maar wel over de hoeveelheid formulieren en lijsten. Dat ervaren ze als heel veel en zeker omdat het al een ding is dat er weinig wordt gelezen. Dan zijn EVV’ers hun tijd volledig kwijt aan het vullen en aanmaken van allerlei formulieren en vervolgens leest niemand ze en kijkt niemand ernaar, dus voor hun gevoel gaat er aardig wat tijd verloren in de administratieve rompslomp om het maar even zo te noemen. Terwijl het in hun beleving eigenlijk veel korter en concreter zou moeten, want er kijkt toch geen mens naar. En dat is natuurlijk niet goed en dat weten ze zelf ook wel.*

SP1: Nee, maar als er wel iemand naar zou kijken zouden ze ook misschien het gevoel krijgen dat ze het ergens voor doen.

*SP3: Ja, maar het nodigt blijkbaar ook niet uit, omdat het zo veel is.*

SP2: En te ingewikkeld ook denk ik voor hetgeen wat ik hoor en zeker ook als ik ga kijken naar de gemiddelde leeftijdsgroep. Ik denk dat dat net in het omslagpunt zit van wel of niet digitaal. Toch een x aantal medewerkers zegt daar echt niet handig in te zijn en op het moment dat je dan een programma hebt waar je toch redelijk wat moet klikken om de informatie zichtbaar te krijgen, haken die medewerkers vrij snel af. In die zin zou het fijn zijn als het overzichtelijker wordt vormgegeven, zodat ze echt met 1 tot 3 klikjes alle informatie hebben.

*SP3: Dat is ook wel een dingetje: zich gefaciliteerd voelen. Nu hebben ze op VPT bijvoorbeeld allemaal iPad en ze vinden het dan ook heel goed dat Zorgstroom dat faciliteert, dat is natuurlijk sper. Het is wel dermate lastig om met die dingen te werken, waarschijnlijk door de privacy of veiligheid. Ze moeten een x aantal keer inloggen en om de zo veel tijd moet je weer opnieuw inloggen. Dus ze zeggen ook dat als ze bij een bewoner komen, je heel het riedeltje weer opnieuw moet doen. Dan gaan ze naar de volgende en dan is hij weer uitgelogd en moet je weer het hele riedeltje opnieuw doen. Het nodigt ook niet uit om effectief met die iPad te gaan werken. Er zit daar zo veel tijdswinst in en daar valt echt heel veel te behalen. Dat hebben ze volgens mij ook een aantal keer aangekaart, maar ze vinden geen gehoor of het kan gewoon echt niet anders. Dat maakt het wel lastig.*

SP1: Ja, ik kan het me voorstellen. Dank jullie wel in eerste instantie, want ik ben door mijn vragen heen. Hebben jullie nog vragen aan mij?

*SP3: Nou wil ik wel benoemd hebben dat medewerkers over het algemeen wel beseffen dat Zorgstroom helemaal geen slechte werkgever is, want nu voelt het wel een beetje alsof we hier het geklaag van de medewerkers aan het verwoorden zijn, maar ze zijn zich wel heel erg bewust van het feit dat het overal zo is of dat het ergens anders misschien wel erger is. Er zijn genoeg mensen die een uitstapje maken en vervolgens weer terugkomen, dus het is echt niet zo dat ze Zorgstroom zien als een boeman, maar ik denk dat ze zich op sommige punten gewoon een beetje verloren en minder gehoord voelen.*

SP2: En dat verloren voelen heeft dan ook wel te maken met het type mens vanuit de DISC gezien. Het S-type of het groene kleurtje is wel het type mens wat het liefst bij de hand genomen wordt om hun ding te doen en daarin heeft Zorgstroom wel een kanteling gemaakt. Daarin voelen ze zich nog wel verloren en zijn ze aan het zoeken naar iemand die ze bij de hand neemt en die gaat er waarschijnlijk niet meer komen. Dat zorgt er wel voor dat ze zich wel beseffen dat Zorgstroom echt een goede werkgever is, alleen ze zijn nu nog heel erg op zoek hoe het allemaal vorm moet gaan krijgen.

*SP3: Nu zeg je op zich wel wat he. We verwachten een stukje zelforganisatie van mensen die helemaal geen behoefte aan zelforganisatie, dus daar zit misschien nog wel het grootste euvel. Dit zijn mensen die heel graag aangestuurd worden en onder sturing ook goed gedijen. Dus zij willen op de afdeling iemand die zegt wie wat gaat doen en dat werkt voor hun fijn. Ze zitten echt in die omslag, dat voelen ze en vinden ze moeilijk.*

SP1: Oké, dat was het voor jullie? Hebben jullie nog toevoegingen?

*SP2 & SP3: Nee hoor.*

SP1: Oké, dan wil ik jullie bedanken voor jullie tijd.

|  |  |
| --- | --- |
| **Groepsinterview 2** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Aantal respondenten | 2 |
| Datum | 27-03-2018 |
| Functie respondenten | Locatiemanager |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent 1: spreker 2 (SP2)  Respondent 2: spreker 3 (SP3) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor jullie tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot jullie privacy. Dit interview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek over duurzame inzetbaarheid voor de opleiding Bedrijfskunde-MER. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te worden en te blijven. De insteek van het interview is dan ook dat jullie niet kijken vanuit jezelf, maar de medewerker.

Het interview bestaat uit twee delen: eerst een paar vragen over hoe de medewerkers hun werk ervaren. Vervolgens zullen we het hebben over duurzame inzetbaarheid. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar jullie doorgestuurd, zodat jullie het nog kunnen nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar geregistreerd. Hebben jullie nog vragen hierover?

*SP2 & SP3: Nee.*

SP1: Oké dan ga ik beginnen met de eerste vraag: waar denken jullie dat medewerkers energie van krijgen in hun werk?

*SP2: Ten eerste een tevreden klant. Als een klant zich helemaal herkent in de zorgverlening die de medewerker geeft, zie je dat verbaal en non-verbaal bij klanten.*

SP3: Een stukje dankbaarheid, dankbaarheid van de cliënt. Als ze dat voelen: dat de cliënt dankbaar is voor hetgeen wat de medewerker heeft gedaan.

*SP1: En verder?*

SP2: Dat komt misschien ook bij andere vragen terug, maar dat ook de medewerker in zijn kracht gezet wordt. Als iemand een talent heeft in goed omgaan met onbegrepen gedrag en diegene wordt op die situatie ingezet, dan is diegene in zijn element. Ben jij iemand die goed om kan gaan met een cliënt die nog goed op kan komen voor zichzelf, een somatische cliënt, en jij vindt dat juist leuk, heb je ook een stukje plezier in je werk.

*SP1: Dus ook een stukje gehoord worden misschien? Dat er gekeken wordt waar je goed in bent en dat daar ook op geschakeld wordt?*

SP3: Ik zou niet zeggen gehoord, dat is misschien iets anders.

*SP2: Dat er een match gemaakt wordt tussen talenten en de werkplek, ja.*

SP1: Oké en wat denken jullie wat als uitputtende taken wordt ervaren door de medewerkers?

*SP3: Lichamelijk belasting is ook wel een ding.*

SP2: Dus als ze niet conform de Arbo werken, dus als ze bijvoorbeeld tilliften verkeerd gebruiken of het even zelf willen doen. Niet gehoord worden, dus als medewerkers ergens 3 keer tegenaan lopen en ze kunnen hun verhaal kwijt bij een collega of manager die er niets mee doet, loop je ook helemaal leeg. En als ze interventies zien van hun collega’s bij bewoners waarvan zij zelf niet zo behandeld zouden willen worden en dat niet bespreekbaar kunt maken, omdat je je niet veilig voelt. Dat is ook een punt waarop mensen leeglopen.

*SP3: Ja en ook dat ze niet toegerust zijn tot de dingen die bewoners van hun vragen. Je ziet steeds toenemend mondigere bewoners, verbaal wat mondiger dat ze niet precies kunnen doen wat ze altijd al gedaan hebben. Het zorgen voor is natuurlijk voor ze, maar het zorgen dat is lastig voor hen. De onderhandeling aangaan over wat ze kunnen bieden en wat de klant wilt, dat kost wel energie. Het gaat niet meer vanzelf.*

SP2: Ja, de complexe hulpvraag komt niet meer overeen met de verantwoordelijkheid of de bevoegdheden van onze collega’s. Ze worden soms overvraagd, want je ziet steeds meer cliënten met zowel een dementiebeeld en een psychiatrisch beeld gecombineerd. Dat is een combinatie die je 10 jaar geleden niet zag. Je krijgt steeds meer mensen met de hulpvraag die ze niet kennen, maar ook onbegrepen gedrag waar je eigenlijk een stukje psychiatrie voor nodig hebt.

*SP3: Ja, ik denk dat dat stukje psychiatrie steeds een stukje toenemende zorgvraag is.*

SP2: En wat jij ook zegt he, die mondigheid. Als ik straks 82 ben, zullen we andere vragen hebben in de praktijk en andere vragen stellen dan de generatie nu.

*SP3: Veel medewerkers en met name diegene die wat langere tijd geleden die opleiding hebben gedaan, willen nog steeds zorgen en vinden het leuk om complimentjes te krijgen en dat soort dingen. Als dat dan niet gebeurt en als er alleen maar nieuwe vragen worden gesteld waar je voor je gevoel niet aan kan voldoen of waar je het lastig vindt je grenzen aan te geven.*

SP1: En hoe zouden de medewerkers daarin ondersteund kunnen worden?

*SP3: Coaching on the job waar we ook al mee bezig zijn vanuit Emergis met het werkplekleren. Ik denk dat dat voor zorgmedewerkers de beste manier is door coaching on the job te geven. Je kan ze naar allerlei instituten en scholen sturen, maar veel zorgmedewerkers leren het beste on the job, door te doen en daarop te reflecteren met een professional die hen handvatten daarin kan geven.*

SP2: Helemaal mee eens en daar hebben we onze teamcoaches ook voor.

*SP3: Ook de reflectietool, is ook een mooi instrument. Dat is een tool die de teamcoaches gebruiken op een vraag van een klant om te bekijken hoe hiermee omgegaan kan worden. Om te kijken wat echt de zorgvraag is en wat we ermee kunnen.*

SP2: En een stukje moreel beraad. Soms heb je ook wat ethische problematiek als familie of een cliënt iets wil wat tegen jouw normen en waarden botst. Een voorbeeld is dat we nu een bewoner hebben die al een jaar tot anderhalf jaar enorm roepgedrag heeft en we zien bijvoorbeeld daar geen vererging, maar ook geen vermindering in, dus een stabilisatie. De omgeving en medewerking van deze cliënt hebben er last van. Medewerkers kunnen er soms niet meer tegen, tegen dat schelle geluid. Hoe ga je daarmee om? Want we hebben natuurlijk wel een zorgplicht… Je moet er aandacht aan geven en kijken of er andere zaken zijn die we nog niet besproken hebben, familie erbij betrekken die het ook best wel begrijpt, maar ook onmacht voelen. Dat geeft soms al een gedeeldheid, waardoor je meer energie krijgt om het toch nog te blijven doen.

*SP1: Ja, oké. Veel mentaal zeggen jullie door de extra druk door de complexere zorgvraag. Lichamelijk noemde jullie ook, kunnen jullie dat meer toelichten?*

SP2: Het gaat om dat ze alle hulpmiddelen die Zorgstroom biedt soms niet gebruiken, ze vergeten het, willen het even snel zelf doen. Of dat ze denken dat ze het wel even alleen denken te kunnen.

*SP1: Oké en hoe gaat het met de werkdruk volgens jullie?*

SP2: Werkdruk is datgeen wat je beleeft, jij bedoelt waarschijnlijk werklast? Werklast kunnen we meten. Of wil je beide horen?

*SP1: Beide, ik vind beide wel erg interessant.*

SP2: Werkdruk is natuurlijk hetgeen wat je beleeft als medewerker en dat kan verschillende oorzaken hebben. De complexiteit van de hulpvraag bijvoorbeeld of de balans of disbalans zie zij voelen in hun rooster. Onze branche kenmerkt zich wel door de korte diensten. Gelukkig geen diensten zoals in de thuiszorg dat je 2 keer op een dag terug moet komen, tenzij er een hoog ziekteverzuim is. Dat betekent dat als je een wat groter contract hebt, dat je vaak 5 keer of 6 keer achter elkaar moet komen en maar 1 dag vrij bent, dan weer 3 en weer 1 dag vrij. Dat wordt als werkdruk ervaren: de combinatie met de cliënt die de complexe hulpvraag heeft.

*SP3: En de wisselende diensten ook wel. Ik ervaar wel dat er steeds minder medewerkers het plezierig vinden om de nachtdienst te werken. Het is best een knelpunt vind ik. Dat mensen dat minder graag doen, heeft vaak te maken met de werk privé balans, slechter slapen of dat soort dingen. Dus dat is best een dingetje.*

SP2: Dan heb je de werklast en daarin zie je gewoon dat het aantal mensen met een indicatie steeds complexer wordt. Vroeger of 3 jaar geleden was het nog heel normaal dat je een ZZP 1,2 of 3 had. Nu zijn de verzorgingstehuizen weg, dus dat betekent dat als de mensen nu komen binnen onze locaties, de zorg heel zwaar is. De mensen wonen zo lang mogelijk thuis en als het echt niet meer gaat, dus een complexe hulpvraag hebben, waardoor de meeste mensen die hier wonen ZZP 4 tot 8 hebben. Vroeger had je een beetje een mix van goede bewoners die de minder goede bewoners een beetje meetrokken. Tegenwoordig zijn mensen zo zwaar dat je die last, een stukje nazorg, stukje aandacht… dat willen medewerkers wel geven aan de bewoners, maar hebben ze gewoon geen tijd voor. Dat wordt dan ook als een last ervaren, die ook concreet te meten is. Ze hebben alleen tijd voor de hoognodige basale zorg en dan is hun dienst ineens over.

*SP1: Dus eigenlijk is het een beetje een vicieuze cirkel waar ze in zitten? Omdat ze het eigenlijk niet kunnen afmaken hoe ze het willen doen en dat in combinatie met de druk en last die er als is, kan ik me voorstellen dat ze soms niet met een voldaan gevoel weggaan. Als ze niet de zorg hebben kunnen leveren op de manier hoe ze dat zouden willen doen…*

SP3: Niet altijd.

*SP2: Niet altijd inderdaad. Het is een golfbeweging.*

SP3: Het scheelt ook of je een hoog ziekteverzuim hebt, wat we de afgelopen maand hebben gehad, dan neemt de druk toe. Dan moeten diensten opgevuld worden, waardoor mensen vaker moeten komen en die last weer ervaren wordt. Doordat je dan met anderen staat, die minder bekend zijn bij de bewoners. Ik denk dat dat ook wel een punt is, dat je zo veel mogelijk bekende mensen bij de bewoner hebt. Dan merk je dat er rust blijft en sta je met onbekendere, moet je als wel bekende medewerker denken voor 2 soms. Dus als die factoren bij elkaar maken dat die last zwaarder wordt.

*SP2: Ja, en de verwachtingen die dan niet uitkomen voor de medewerker, ziet familie natuurlijk ook. Die gaan ondanks het feit dat je heel hard werkt als medewerker, gaan ze toch nog een kritische vraag stellen of het woordje niet goed gebruiken. Zeker als de familie nog in een stukje rouw- of acceptatieproces zit, omdat ze hun vader of moeder dementerend ziet. Dan ben jij als zorgmedewerker de boksbal en de uitlaatklep. Dat maakt het af en toe wel eens lastig. Wat het de afgelopen jaren wel eens lastig maakt en nog wel extremer de laatste maanden, is de wisseling van artsen. De arts bouwt ook met de familie en de cliënt een band op, maar ook als je een goede afspraak hebt gemaakt met de familie en de arts over een bepaald medicijnbeleid. En als er dan iets gebeurt met een bewoner ’s avonds en een dienstdoende arts herschrijft het beleid van onze eigen arts dan, geeft dat ook weer een bepaalde stressfactor. Dus de continuïteit in de medische dienst speelt ook een rol bij de artsen.*

SP3: Continuïteit van collega’s, maar dus ook de ondersteunende dienst.

*SP1: Jullie noemde net al stress. Hoe denken jullie dat het op dit moment met het stressniveau is?*

SP2: Kun je die vraag nog concreter maken?

*SP1: In hoeverre denken jullie dat medewerkers nu stress ervaren?*

SP3: Ik denk dat dat heel individueel is, ik denk dat het heel verschillend is. Ik heb een locatie en daar is het stresslevel heel hoog op dit moment bij iedereen. Dat komt door een specifieke casus daar op de locatie, door mondige familieleden. Ze vinden het lastig om daarmee om te gaan. Andere locaties en binnen andere teams, is het op dit moment iets minder denk ik. Vorige maand iets meer, omdat het ziekteverzuim dan heel hoog was. Dus je kan het nooit helemaal op 1 lijn trekken.

*SP2: Nee, klopt. Een beetje stress heb je nodig in het leven, want stress geeft een stukje persoonlijke ontwikkeling. Alleen als het niveau hoger gaat, zie je ook vaak het frequent verzuim omhoog gaan. Ben jij van nature een gesloten persoonlijkheid, ben je heel gevoelig voor hoog ziekteverzuim. Je weerstand gaat achteruit en stress moet je wel proberen te reguleren. Dus als je een team hebt en een complexe casus met familie, moet daar wel aandacht aan worden besteed zodat mensen zich gehoord voelen. Als je het vergelijkt met een schaal tussen 0 en 10 zat hij 2 jaar geleden op een 4 en nu zitten we door alle complexe situaties wel op een dikke 6.*

SP3: Ja, dik.

*SP1: Oké en hoe is de verhouding tussen werk en privé over het algemeen onder de medewerkers?*

SP2: Wil je een eerlijk antwoord? Als ik praat over mijn locaties, waar we vandaan komen en nu zitten. Ik denk waar we vandaan komen 75% werk was en 25% privé. Normaal is het 50% om 50% en nu zitten we door het ziekteverzuim al wel op 60% werk en 40% privé. Door de werktijdenregeling, zelfroosteren, mensen meer in balans brengen met hun rooster, het zoeken naar andere dienstenpatronen waardoor mensen minder vaak hoeven te komen, zitten we nog niet op de 50%/50% procent.

*SP3: Daar kan ik het denk ik wel mee eens zijn.*

SP1: Je zei andere diensten. Zou dat misschien structureel een oplossing kunnen bieden om dat anders in te richten?

*SP2: Ook, want we hebben natuurlijk een krimpende arbeidsmarkt en mensen met een leeftijd zoals jij willen een huis kopen en daarvoor sparen. Als je dan zegt dat je bij Zorgstroom kunt werken voor maximaal 24 of 28 uur, omdat je anders een ongezond rooster krijgt… ja als je jong bent wil je natuurlijk zo veel mogelijk uren maken om te sparen. Daardoor missen we soms goede collega’s die op andere plekken gaan werken waar ze wel grotere diensten hebben. We moeten dus onze dienstenstructuur zo maken dat het en past bij de beleving van de bewoner, of onze organisatie goed georganiseerd is, of we elke dag aan de verwachting van de bewoner kunnen voldoen.*

SP3: Een aspect wat daarbij komt is dat het wel binnen de budgetten moet die we hebben. Als die wat onbeperkter zouden zijn, maakt het niet uit als er niemand overloopt of als ze geen bewonersactiviteiten hebben. Maar ja dat is niet altijd zo.

*SP2: Maar dat is ook weer creatief zoeken: hebben we allemaal dure krachten niveau 5 nodig of kunnen we ook met mensen van FWG 15 op bepaalde plekken laten werken, waardoor we de professional met de deskundigheid iets meer lucht kunnen geven, zodat ze bepaalde taken niet hoeven te doen. Als het aantal taken dan afneemt, kan het dienstpatroon ook toe gaan nemen, omdat bepaalde dingen door andere collega’s gedaan worden. Dat is zoeken naar de ideale oplossing.*

SP3: Het is goed om daar meer zicht op te krijgen. Nu hebben we wel zicht op het aantal uren wat er ingezet wordt, maar daar moeten we ook kosten tegenover zetten. Dan moeten er wel mogelijkheden zijn.

*SP1: En het zelfroosteren? Ik heb vanuit interviews zowel positieve als negatieve reacties gehad.*

SP2: Het heeft natuurlijk te maken met de talenten, kwaliteiten en deskundigheid van een groep medewerkers. Als je vraagt aan een doorsnee medewerker of hij wil zelfroosteren, zeggen ze ja want dan kunnen ze de diensten aanvragen die past bij hun privé. Maar het is een balans, het is 50/50. Je moet kijken naar je privé, zodat je je partner en kinderen nog een keer ziet. Je moet ook een stukje continuïteit op je werk waarborgen. Als je dan het zelfroosteren toepast, zie je dat ze heel veel naar hun eigen privéomstandigheden kijken en dienstenpatroon maken wat goed voor hun uitkomen, maar wat minder goed uitkomt voor de cliënt. Mensen die dat wel kunnen, zijn er op dit moment binnen Zorgstroom heel weinig. Als je zelf roostert moet je ook veel met elkaar kunnen overleggen, want je bent een team en geen individu. Als je 24 uursdiensten draait, moet je wel goed kunnen overleggen. Dus als je je niet veilig voelt of als het team er nog niet aan toe is en in fase 1 zit, is het dus een stap te ver. Ze moeten eerst antwoord vinden op de vraag van de cliënt. Als ze dat allemaal kunnen beantwoorden en als die basis goed is, is stap 2 zelfroosteren. Je kan ze wel meer vrijheid geven door ze een dag in de week vrij te geven of om de week een weekend vrij zijn. Dat zijn natuurlijk kaders waarin je medewerkers meer vrijheid kunt geven. Dus als je mensen mee laat denken over het rooster, zie je dat er ook meer tevredenheid komt.

*SP1: Dus meer verantwoording en inspraak zorgt voor meer tevredenheid?*

SP2: Ja.

*SP3: Een team moet er wel aan toe zijn, want als dit geeft aan een team wat er niet klaar voor is, zorgt dat voor frictie. Als niet iedereen even goed zijn grenzen aan kan geven kan het juist weer allemaal doorslaan naar een medewerker die niet zo goed zijn grenzen aan kan geven. Dus het is goed om er goed oog voor te houden.*

SP1: Oké, denken jullie dat de medewerkers zich vakbekwaam genoeg voelen om hun werk uit te oefenen?

*SP2: En wat versta je onder goed?*

SP1: Dat ze zelf met een tevreden gevoel de deur uit kunnen lopen na hun dienst.

*SP2: 80% van de medewerkers wel. Ik moet direct aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek denken en als dat niet zo zou zijn, wat jij nu aangeeft, hebben we een mega probleem. Dan hebben we een groot verloop onder medewerkers, een structureel hoog ziekteverzuim en ik denk dat heel veel medewerkers de tevredenheid van onze klanten dat dat hun overeind houdt.*

SP3: Volgens mij is je vraag ook dat ze zelf voldoende toegerust zijn, dat ze zelf genoeg kennis en kunde hebben om hun werk goed te kunnen doen.

*SP1: Precies. Dat ze zelf dat idee hebben. Dat ze zelfverzekerd genoeg zijn om te zeggen: ‘ik heb lekker gewerkt, alles goed af kunnen ronden en ik kan nu met een goed gevoel de deur dicht doen en alles overdragen aan mijn collega’s’.*

SP3: Dan weet ik niet of je aan 80% komt hoor. Ik denk iets minder wel, 70%.

*SP2: Ja? Dat ze zich niet helemaal toegerust voelen?*

SP1: En waar zit dat ‘m in, dat verschil tussen die 70% of 80%?

*SP2: Er zijn een aantal medewerkers die helpende niveau 2 of helpende plus zijn en die geen hogere opleiding willen of kunnen doen om wat voor omstandigheden ook. Die worden wel ingezet op de cliënten bij complexe hulpvraag en die kunnen zich soms wel eens ongemakkelijk voelen.*

SP3: Ja of als er niet genoeg hulpmiddelen of collega’s waren of dat ze inderdaad niet goed antwoord hebben kunnen geven op de vraag van de klant.

*SP1: En zou daar een stukje training on the job kunnen helpen?*

SP3: Ik denk het wel, ja. In mijn achterhoofd zit nog steeds die casus op die locatie en dat we daarmee aan de slag gaan een belevingsgerichte trainer op gaan zetten. Die gaat kijken wat bij beide partijen nog nodig is om medewerkers met meer plezier hun werk daar te laten doen. Ik vind ook dat de inzet van training op the job werkplekleren vanuit Emergis nog meer zou mogen zijn.

*SP2: Of ook dat we niet alleen verpleegkundige met ziekenhuis- of ouderenzorgervaring aantrekken, maar ook mensen uittrekken vanuit de psychiatrie. Het leren tijdens het werk is inderdaad het meest ideale.*

SP1: Oké, dan ga ik door naar de vragen over duurzame inzetbaarheid. Kunnen jullie nog een beetje voor de geest halen wat het is. Ik heb het aan het begin genoemd, maar ik kan me voorstellen dat het een beetje is weggezakt?

*SP2: Ja, goede balans tussen werk en privé, hoe houd je de medewerkers zo lang mogelijk gelukkig en gezond.*

SP1: Ja, zo lang mogelijk gelukkig en gezond blijven werken inderdaad. En wat vinden jullie van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers op dit moment?

*SP2: Ik moet dan direct aan een rapportcijfers denken, waarbij 0 heel slecht is en 10 heel goed is. Dan zit ik op een magere 6. Dat heeft deels te maken doordat we een vacatureprobleem hebben. Dan hebben we heel veel niet vaste medewerkers die de teams komen ondersteunen. Die doen alleen de zorg rondom de cliënt, maar extra taken niet, die blijven liggen. Dus daar worden medewerkers niet gelukkig van, dat sommige taken blijven liggen en ze zien ook dat sommige dingen niet goed lopen. Ze moeten frequent terugkomen, omdat onze dienststructuur is ingezet op piekmomenten.*

SP3: Het heeft voornamelijk ook te maken met die ingewikkelde casussen waar ze niet altijd tevreden vandaan komen. Dat ze naar huis gaan en denken: ‘goh heb ik die bewoner nou wel helemaal geholpen, zoals ik wilde’.

*SP1: Ik hoor nu eigenlijk twee oorzaken: het vacatureprobleem en de complexere zorg.*

SP3: En daar niet toe uitgerust zijn, want de complexe zorg hebben we gewoon en dat beseft ook iedereen ook wel.

*SP2: Speelt de wisseling van management ook een rol?*

SP3: Dat denk ik wel. Medewerkers hebben aandacht nodig en al is het alleen maar een luisterend oor. Ik heb het gevoel dat dat nu tekort schiet.

*SP2: Dat is ook een stukje behoud van duurzaamheid, dat mensen zich gehoord voelen. Het verhaal horen, begrip tonen en iets anders doen waardoor de werklast kan worden verminderd. Daardoor gaat de medewerker soms al met een prettiger gevoel naar huis dan wanneer er geen manager is.*

SP3: We merken allebei op beide locaties die we er nu tijdelijk bij hebben dat er bepaalde dingen in gang gezet moeten worden, bijvoorbeeld een stukje teambuilding. Wat nu toch stil ligt, omdat er geen vaste manager is.

*SP1: Oké en wat vinden jullie van hetgeen wat Zorgstroom nu doet aan duurzame inzetbaarheid?*

SP3: De kanteling werktijden zijn we mee bezig, de verzuimcoach die er nu komt. Ik denk dat dat ook goed is op dit gebied en de Arbo/preventiemedewerker komt er ook nog, dus in die zin denk ik dat er daar wel dingen aan gedaan worden.

*SP2: Ik vind dat er iets meer energie mag worden gestopt in de duurzaamheid. Het is heel goed om veranderingen ook gefaseerd te laten plaatsvinden en proberen niet altijd koploper te willen zijn. Als je koploper bent als organisatie en je hebt de basis niet op orde, heeft dat effect op de duurzaamheid van je collega’s. Soms begrijpen ze de snelheid van de verandering en de noodzaak van de verandering niet, want vaak doen we het voor de cliënt en indirect voor de medewerker. Door dat onbegrip krijg je op een gegeven moment ontevredenheid en stress.*

SP1: Kun je een voorbeeld geven?

*SP2: Er is een cursus geweest oplossingsgericht werken en denken, die kwam ineens heel snel. We hebben het kwaliteitsweb wat geïntroduceerd is. We praten over monitorontwikkelen, terwijl ik denk joh… Het kwaliteitsweb vind ik goed, want dat gaat over een dieper en goed gesprek met de cliënt en zorgt voor diepgang. Vervolgens komen daar ook nog andere veranderingen bij die moeten. We zijn nog niet klaar met het ene en dan moet het volgende alweer. Het kwaliteitskader, dus* *mensen moeten iets presenteren. Dan denk ik: ‘ja, probeer even prioriteiten te stellen’. Dus het stellen van prioriteiten in veranderingen, heeft effect op de duurzaamheid van de medewerkers.*

SP3: Dat heb je mooi gezegd en ben ik het mee eens.

*SP1: Vind ik ook mooi gezegd. Wat denken jullie dat medewerkers nog nodig hebben om meer duurzaam inzetbaar te worden en te blijven en hoe kan Zorgstroom daaraan bijdragen?*

SP3: Rust, prioriteiten stellen en niet alles tegelijk.

*SP2: Ja en bijvoorbeeld ook creatief nadenken over de vacatures. Over twee jaar is dat probleem er nog steeds, want we zitten allemaal te vissen in het hele kleine Veerse Meer. Dan ervaar ik wel dat ik gehoor krijg als ik bijvoorbeeld een huiskamerbegeleider voorstel. Dat is een hele nieuwe functie die in Den Haag geïntroduceerd is en waar op 1 advertentie bijna 100 reacties waren. Hoe komt dat? Omdat de advertentie zo omschreven is wat je daar moet gaan doen. Dat is niet alleen zorggerelateerd, want als je daar iemand neerzet die zorgt voor een veilige sfeer en koffie verzorgd en appels schilt. Dan scheelt dat voor de professional heel veel, want die kan heel even weg om iemand te toiletteren en heeft geen stress als een kamer onbeheerd achter wordt gelaten. Dat is toch anders als bij domotica: er moet toch iemand op die kamer gaan kijken. Dat geeft heel veel effect op de duurzaamheid en dan hebben we ook een bredere branche waaruit we mensen kunnen aantrekken. Ik zou me daar zeker wel in willen verdiepen.*

SP1: Dus prioriteiten stellen, rust, creatief denken over nieuwe oplossingen, niet in het oude blijven hangen.

*SP2: En aandacht door groeien. Een van onze belangrijkste taken is aandacht geven aan mensen en we moeten verwachtingen creëren die we ook kunnen waarmaken.*

SP1: Dan ben ik door mijn vragen heen, hebben jullie nog vragen, op- of aanmerkingen?

*SP2 & SP3: nee.*

SP1: Dan wil ik jullie bedanken voor jullie tijd!

# **Bijlage 8 Transcripten proefinterviews**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proefinterview 1** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | P1 |
| Datum | 08-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | n.v.t. |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het interview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit proefinterview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek naar duurzame inzetbaarheid. Duurzame inzetbaarheid gaat kort gezegd over hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. Binnen mijn onderzoek wil ik dus achterhalen wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, dan een paar vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, laten we beginnen.*

SP1: Ja, dan wil ik graag beginnen met de eerste vraag: wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ik vind mijn werk heel erg leuk. Het is wel heel druk, al heel lang. Dat weten we allemaal en we weten ook wel hoe dat komt. De ene keer lukt het beter om daar een balans in te vinden dan de andere keer, maar goed daar werken we aan en daar komt hulp bij. Maar ik zit hier met plezier en ik doe mijn werk met plezier, maar dat komt ook door mijn collega’s.*

SP1: Oké, fijn. En is het dan meer dat je plezier haalt uit je werk, uit je collega’s of is het een combinatie van beide?

*SP2: Het is een combinatie. Ik heb ook werk waarbij je elke dag weer wat nieuws leert en elke dag is verschillend en dat heb ik wel nodig in mijn werk.*

SP1: Die afwisseling?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: En hoe is je werk privé balans?

*SP2: Op zich goed, denk ik nu. Ik moet ervoor waken om niet te veel werk mee naar huis te nemen. Niet alleen het echte werk, maar ook in mijn hoofd. Dat is dan precies wat niet altijd lukt, maar goed daar moet ik zelf aan werken en daar krijg ik ook hulp bij, ik kan er met anderen over praten. Maar dat is denk ik mijn grootste valkuil, dat ik te veel meeneem en daar in het weekend of doordeweeks soms nog wakker van lig of wat dan ook. Dat moet natuurlijk niet, maar ik denk dat je bij Zorgstroom heel goed, en dan zeker bij ons op de afdeling, de kans krijgt om je privé en werk in balans te houden. Zeker als je een gezin hebt en jonge kinderen hebt dat je kunt schuiven met je dagen of dat je wat later begint, eerder weg moet, de mogelijkheid krijgt om thuis te werken. Ook al is dat niet altijd goed, omdat je dan weer met je werk bezig bent. Ik werk hier nu twaalf jaar en daarin is ook best veel gebeurd, ook met mijn kinderen. Ik heb altijd de kans gekregen om dat op te lossen, er voor ze te zijn, mijn werk daar goed op af te stemmen, dus daar ben ik heel blij mee.*

SP1: Dus flexibiliteit vind je wek belangrijk vanuit de werkgever?

*SP2: Ja, ik realiseer me wel dat dat op onze afdeling gewoon kan en dat dat in de zorg heel anders is, maar ik vind wel dat Zorgstroom daar heel erg aan meehelpt en voor open staat. Ik denk dat je op die manier ook gelukkigere medewerkers hebt.*

SP1: Oké en welk cijfer zou jij jouw energieniveau geven als je kunt kiezen tussen 1 en 10?

*SP2: Nou, ja. Ik denk dat het niet alleen met mijn werk te maken heeft, maar ook met mijn eigen lichamelijke conditie. Ik moet heel erg goed waken voor mijn balans en dat is op dit moment niet altijd even goed. Dus als ik het gemeten over vandaag zou moeten zeggen, zou ik zeggen een 7, maar ik kan ook wel eens zeggen dat het een 4 is.*

SP1: Waar heeft dat dan mee te maken?

*SP2: Ja, ook wel de tijd van het jaar, of ik goed geslapen heb, of ik het druk heb.*

SP1: Dan heb je het nu over fysiek, maar hoe zit het met mentaal?

*SP2: Mentaal ging het vandaag best goed, maar dat wisselt ook. Hangt ook wel samen met mijn fysiek denk ik en hoe goed ik dingen kan loslaten in mijn hoofd. Het is wel wisselend en ik denk dat daar nog wel wat winst te behalen is zeg maar.*

SP1: En waar word jij nou echt ontspannen en gelukkig van?

*SP2: In privé of…?*

SP1: Over het algemeen, mag privé zijn, mag werk zijn. Hetgeen waar jij gelukkig van wordt.

*SP2: In mijn werk denk ik als ik nieuwe dingen kan doen, kleine successen behalen, dat alles lekker loopt, dat het goed gaat, dat mensen tevreden zijn, dat ik zelf tevreden mag zijn over wat ik gedaan heb en gewoon gezelligheid met elkaar. Dat je dingen met elkaar kunt delen. Privé is voor mij dat iedereen gelukkig is en gezond vooral, lekker met elkaar buiten zijn, lezen. Daar houd ik van. Het hoeft voor mij allemaal niet groots en meeslepend.*

SP1: Ik hoor heel veel dat je gelukkig word als anderen gelukkig zijn om je heen, maar heb jij echt iets waar je zelf heel erg ontspannend van wordt? Een hobby of activiteit bijvoorbeeld?

*SP2: Nee, dat is gewoon thuis, koken, lezen, heel klein. Lekker naar buiten op de fiets bijvoorbeeld. Ik ben daar wel beperkt in, ik sport ook niet.*

SP1: Lezen kan ook gewoon een hobby zijn toch?

*SP2: Ja precies, ik denk wel eens van ik wil meer willen…*

SP1: Less is more toch, soms?

*SP2: Ja precies, gewoon lekker thuis of op vakantie. Dat vind ik ook fijn, om weer nieuwe dingen te zien enz. Nee geen grote dingen.*

SP1: Oké, dank je wel. Nu wil ik een paar vragen stellen over het werk. We hebben het er al kort over gehad. Waar krijg jij motivatie van in je werk?

*SP2: Ik heb het al een beetje gezegd, maar nieuwe dingen leren, ergens bij betrokken worden, zodat je ook kunt meedenken. Die kleine successen ook. Het is ook wel zoeken naar een balans, want we zijn gewend te werken vanuit het ‘u vraagt wij draaien’ en dat je alles maar ook gewoon kunt doen, goed kunt oplossen en iedereen tevreden kunt houden. Dat is ook mijn valkuil: je kunt niet met iedereen vrienden zijn en je kunt ook niet iedereen gelukkig maken en ook niet alles oplossen voor iedereen. Dus dat is wat ik hier ook moet leren. Ik haal wel mijn motivatie uit juist die afwisseling, de gezelligheid, het leren elke dag weer, dat is het.*

SP1: En onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Toch wel onder enigszins druk hoor, maar ja het kan ook wel eens de andere kant op schieten natuurlijk. Maar bijvoorbeeld samen met mijn collega, waar ik heel goed mee kan sparren. We kunnen heel goed met elkaar lachen, maar ook goed op hetzelfde level zitten. Dat is belangrijk, weer die collega’s haha. Maar goed ik kan ook op vrijdag als ik alleen zit, kan ik ook heel productief zijn. Dus aan de ene kant heb ik rust nodig, zodat ik ongestoord aan iets kan werken, want dat mis ik hier wel eens. Soms ben je met zo veel dingen tegelijk bezig, omdat er altijd wel weer iemand komt of de telefoon gaat. De spreekuren hebben dan wel wat rust gebracht daarin, maar soms heb je het wel eens nodig om gewoon even ongestoord te kunnen werken.*

SP1: Dus dan wel weer die afwisseling? Toch wel weer druk, toch wel weer rustig…

*SP2: Ja, ik zou niet werk kunnen doen waarbij je moet zoeken wat je moet doen. Dus dat is eigenlijk best heel dubbel, want je denkt af en toe van ‘waah’ waar moet ik beginnen!? Maar ik zou eigenlijk niet anders willen… soms zou het wel ietsje minder mogen, maar ja. Is dat een goed antwoord op je vraag?*

SP1: Ja, alle antwoorden zijn goed! Hoe ervaar je de werkdruk op dit moment?

*SP2: Die is hoog, ja.*

SP1: Vind je die te hoog, kun je het nog aan?

*SP2: Soms wel, soms is die te hoog. Dan praten we er even over en kijken we wat het belangrijkst is, wat eerst moet. Het is hier heel erg met pieken he. Dan weet je niet goed waar je moet beginnen en dan ga je er weer eens even voor zitten en denk je: ‘oké, gewoon weer even bij het begin’, even rustig. De werkdruk is al heel lang heel hoog en dat weten we. Wat ik al zei: we weten hoe het komt.*

SP1: Oké, dank je. Misschien nu een overbodige vraag, maar krijg je daardoor wel eens stress?

*SP2: Nou, ja af en toe ja. En goed dat heb ik ook aangegeven bij mijn leidinggevende en daar heb ik ook samen met mijn collega een gesprek over gehad samen. Ik had eerder al gezegd dat ik er wakker van lig en dat is niet goed. Het is niet goed dat je om vijf uur ’s ochtends wakker ligt dat je denk dat alles voorbij komt ongeveer. In de voorjaarsvakantie heb ik er echt even afstand van genomen en dan gaat het wel weer. Als je het maar benoemd is het ook al goed. Als anderen ook vragen waar ze kunnen helpen, dat is ook al heel fijn. Er zijn zo veel dingen die lopen bij mijn werkzaamheden, dus dat is best wel lastig overdragen. Ik heb er wel eens stress van ja.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Hmm, uitputtende werkzaamheden?*

SP1: Je mag er even over nadenken hoor. Ik kan me voorstellen dat het een lastige vraag is.

*SP2: Ja… ik kan het niet precies zeggen. Het zijn wel mensen met wie je niet verder komt zeg maar of dat steeds tegen muren aanloopt, dat je niet verder komt.*

SP1: Kun je dat verder uitleggen: mensen met wie je niet verder komt?

*SP2: Ja, nu speelt het op dit moment niet helemaal, maar dat zou ik me kunnen voorstellen dat dat lastig is. Of mensen die je aan de telefoon hebt die je niet willen begrijpen of dat je ze niet kunt helpen en dat ze dan boos worden. Ik heb ook een hekel aan boze mensen, dat vind ik echt uitputtend.*

SP1: Boze mensen?

*SP2: Ja, als je het idee hebt dat je je werk goed hebt gedaan en dat zij je het gevoel geven dat je het niet goed doet. In die zin kan ik inderdaad wel wat noemen. Ik krijg bijvoorbeeld heel veel mail en het lukt niet altijd binnen de termijn te antwoorden en dan gaan mensen vaak nog een keer een mail sturen van ‘ik heb nog geen antwoord’. Soms zijn mensen ook heel boos of ik kan zelf het antwoord ook niet geven en ik wacht weer op anderen die het ook niet goed weten. Dat zijn dan ook weer muren waar je tegenaan loopt: dat je niet de juiste informatie krijgt, dat je niet voorzien bent van informatie en als andere mensen daar dan boos om worden richting mij, dan vind ik dat heel lastig.*

SP1: Misschien een stukje onbegrip dan?

*SP2: Ja.*

SP1: Een stukje waardering mis je dan?

*SP2: Ja, naja je hoeft niet van elke collega waardering te krijgen. Het gaat dan nu vaak om medewerkers uit de zorg. Dan heb jij het idee van ‘ik doe gewoon mijn best’ en iemand zegt dat ik mijn werk niet goed heb gedaan of jullie maken er een potje van. Dat vind ik wel heel lastig.*

SP1: Oké. Net al eventjes over gehad dat werk soms een negatief effect heeft op je gezondheid. Heeft het werk dan daar tegenover ook een positief effect op je gezondheid?

*SP2: Ik denk dat ik een gelukkiger mens ben als ik werk, dat wel. Ik moet wel goed de balans bewaken, dat is altijd aanwezig.*

SP1: Want wat ik je inderdaad hoor zeggen is dat je wel die werkdruk wilt, maar ook rust. Dat je juist die afwisseling nodig hebt om gelukkig te kunnen zijn eigenlijk.

*SP2: Ja, maar ik zou niet thuis willen zitten.*

SP1: Dus het werk op zich is positief voor jou?

*SP2: Ja, dat je iets kunt bijdragen in de samenleving. En gewoon werken, ik denk dat het heel goed is en ik denk dat ik er een leuker mens van word. Het moet alleen niet doorslaan naar de andere kant, dus die energiebalans is altijd aanwezig.*

SP1: En wat zie jij als energiebronnen in je werk?

*SP2: Volgens mij heb ik er al een paar genoemd. De afwisseling, collega’s, de inhoud van het werk. Dat is het voor mij denk ik. Of waar moet ik aan denken?*

SP1: Het is echt wat jij vindt en jouw eigen interpretatie.

*SP2: Oké, prima.*

SP1: En vind jij dat je jouw werk goed genoeg dit in vergelijking tot de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Ik denk het wel.*

SP1: Dus je bent zelfverzekerd genoeg om te kunnen zeggen: ‘ik doe mijn werk gewoon goed’.

*SP2: Ja, ja.*

SP1: Wat heb jij nodig om psychisch en lichamelijk gezond te kunnen werken? Als alle middelen tot je beschikking zijn.

*SP2: Een betere fysieke gesteldheid, maar dat kan de werkgever niet realiseren. Dit pand is niet ideaal voor mij met al die trappen en ongelijkheden, dus ik loop zo min mogelijk. Maar goed ik kan daar niet mijn werk minder door doen. Ik kan hier parkeren, hoef niet te lopen. Dat is allemaal fijn. Wat was de vraag ook alweer?*

SP1: Wat heb je nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen werken?

*SP2: Oh, ja. Nou psychisch ja. Ik denk dat we daaraan werken. Ik heb twee jaar geleden hulp gehad van een coach om ook mee te praten waarom ik de lat voor mijzelf zo hoog leg. Ik had toen echt het gevoel dat ik mijn eigenwaarde uit mijn werk haalde; dat dat het enige was waar ik goed in was. Nou goed, daar ga je mee praten, gesprekken en dat heeft wel echt geholpen. Ik kan mijn behoeftes aangeven en ik denk dat daar ook iets mee gedaan wordt. En alle reorganisaties die we gehad hebben, ik zit er ook nog steeds. Nu heb je daar niet altijd invloed op, maar het heeft me wel gevormd zoals ik nu ben en hoe ik er nu in sta. Dan weet ik wel dat ze blij met me zijn en dat ik ook blij met mezelf mag zijn om hier te werken en ik denk dat dat een doorgaand proces is. Dat we steeds aangeven wat we nodig hebben.*

SP1: Dus je zegt wel dat het een wederzijds proces is?

*SP2: Ja, zeker. Ja en dat iemand dat ook ziet. Ik denk dat het ook al echt verbeterd is sinds de nieuwe leidinggevende er is. De vorige leidinggevende was hartstikke aardig, niets mis mee, maar was een heel ander mens met heel andere inzichten. Mijn huidige leidinggevende pakt dat heel anders op. Toen hij hier nog maar net was, was de werkdruk ook heel hoog en zat ik echt helemaal aan mijn top. Toen zei hij: ‘je gaat gewoon met iemand praten hierover’. Dat hebben we gedaan en dat is best een traject geweest van een aantal maanden, bijna een jaar misschien wel. Dat heeft me geleerd andere keuzes te maken.*

SP1: Oké dat is positief. Dan komen we aan bij het laatste onderwerp: duurzame inzetbaarheid. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ja, in samenspraak met je werkgever.*

SP1: Kun je toelichten waarom je dat vindt?

*SP2: Ik denk dat als het een wederzijds proces is, dat je een gelukkigere werknemer hebt die het langer volhoudt. Als je iemand alleen maar dingen oplegt en daar geen ruimte voor laat om te zoeken naar een privé-werkbalans of psychische interventies. Daarmee jaag je mensen het verzuim in denk ik of mensen gaan zelf weg. Ik denk dat je door dat wederzijdse proces gewoon gelukkigere mensen krijgt.*

SP1: Als het in samenspraak gaat?

*SP2: Als het in samenspraak gaat ja, dus wat heb je nodig en wat kunnen wij bieden. Mensen moeten ook durven aangeven, dat is ook erg belangrijk. Je moet durven aangeven dat je grens bereikt is.*

SP1: Stukje sfeer is dan misschien ook belangrijk?

*SP2: Ja, die veiligheid moet er zijn. Dat je niet doorgaat tot je er ongeveer bij neervalt en dat er dan pas wat gedaan wordt. Dat is ook heel erg belangrijk.*

SP1: In hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Daar kan ik me zeker in vinden.*

SP1: Kun je dat toelichten?

*SP2: Open is zeker voor onze afdeling en ook denk ik hoe wij met andere collega’s omgaan. Aan de ene kant wordt onze afdeling wel een beetje als een eiland beschouwd, maar ik denk dat wij naar de mensen toe juist heel open zijn met een hele persoonlijke benadering, dus met je aanspreken. Ook zijn we heel transparant. Ik denk zeker dat de meeste mensen in de zorg heel veel passie voor hun werk hebben en dat heb ik zelf ook. Dit kan ook doorslaan, dus je moet die veiligheid ook wel hebben om te durven zeggen dat je grens is bereikt. En niet van: ‘niet zeuren, maar doorgaan’. Samen is bij onze afdeling zeker met het team wat we nu hebben, dat we er met z’n allen voor gaan. Voor een goed resultaat.*

SP1: En tot slot de laatste vraag: hoe denk je dat jij jouw duurzame inzetbaarheid kunt verbeteren?

*SP2: Nou goed die balans in de gaten houden, misschien minder taart eten haha, nee gezond eten. Goed op mijn eigen gezondheid passen. Ik heb ook wel eens de neiging om het niet te doen. Dus vooral goed de balans bewaken van inspanning en ontspanning. Tijdig aangeven wanneer de grens bereikt is, erover praten, hulp zoeken, dat soort dingen.*

SP1: En hoe zou Zorgstroom jou daarin kunnen helpen?

*SP2: Door ernaar te luisteren en met me mee te denken, maar dat doen ze al.*

SP1: Oké hartstikke goed. Dat waren mijn vragen. Heb jij nog vragen over de vragen die ik gesteld heb, vragen over het onderzoek of het interview?

*SP2: Nee, ja ik hoop dat ik antwoorden heb gegeven die passen bij je onderzoek en ik wens je veel succes.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Proefinterview 2** | |
| Naam interviewer | Celine Pouwer |
| Respondentnummer | P2 |
| Datum | 08-03-2018 |
| Ouder of jonger dan 45 | Jonger |
| Zorg of facilitair | n.v.t. |
| Legenda | Interviewer: spreker 1 (SP1)  Respondent: spreker 2 (SP2) |

SP1: Allereerst hartelijk dank voor je tijd. Ik zal even kort toelichten wat het proefinterview inhoudt, voor welk doel het bestemd is en welke maatregelen getroffen worden met betrekking tot je privacy. Dit proefinterview wordt gehouden voor mijn afstudeeronderzoek naar duurzame inzetbaarheid. Duurzame inzetbaarheid houdt kort in hoe medewerkers hun leven lang gezond en gelukkig kunnen blijven werken. En wat ik dus ga onderzoeken is wat alle medewerkers van de divisie Wonen en Zorg zelf nodig denken te hebben om meer duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Het interview bestaat uit drie delen: eerst een paar algemene vragen, dan een paar vragen over je werk en tot slot zullen we het over duurzame inzetbaarheid hebben. Het interview zal nadien uitgetypt worden en naar je doorgestuurd, zodat je het nog kunt nalezen. Pas als je het uitgewerkte interview hebt goedgekeurd, zullen de resultaten volledig anoniem verwerkt worden en alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Er wordt alleen een respondentnummer en of je ouder of jonger bent dan 45 jaar worden geregistreerd. Heb je nog vragen hierover?

*SP2: Nee, duidelijk.*

SP1: Nou de eerst vraag: wat vind je van je werk en hoe gaat het nu met je?

*SP2: Ehm, goed. De ene dag ben je wat fitter dan de andere dag, maar tot nu toe vind ik alles heel erg leuk. Af en toe heb je wel eens wat vermoeide dagen, maar die overleef ik ook wel weer.*

SP1: En hoe komt dat dan dat je de ene dag fitter bent dan de andere dag?

*SP2: Ligt eraan wat ik de avond ervoor heb gedaan. Soms is er niet heel veel te doen en dan heb ik niet echt de energie om echt door te blijven gaan. Dan kost het allemaal net wat meer moeite. De andere dag heb je weer dat je super veel afspraken hebt of dingen die je kunt doen. Dan gaat de dag heel snel voorbij en ben je ook wel wat fitter.*

SP1: Ja, oké. Hoe is de balans tussen werk en privé bij jou?

*SP2: Ja, op zich prima. Ik bedoel als ik klaar ben met werken dan is het ook gewoon klaar, het gaat niet mee naar huis of zo. Ik heb naast werk thuis genoeg andere leuke dingen te doen. Dus dat is op zich wel prima.*

SP1: Oké, genoeg afleiding buitenom je werk?

*SP2: Ja, zeker.*

SP1: En als je jouw energieniveau een cijfer mag geven tussen 1 en 10, wat is dat dan?

*SP2: Verschilt heel erg per dag, maar ik denk dat ik gemiddeld wel rond de 7 zit. Ik weet van mezelf dat ik niet altijd de fitste ben, dus ik ben ook wel sneller moe dan anderen. Maar ik weet wel als ik moet werken dat ik op tijd naar bed ga en dan doe ik ook lekker ’s avonds rustig aan. Dan gaat het ook prima en heb ik er geen last van, maar als ik een keer laat naar bed ga of ik heb een druk weekend gehad, dan merk je dat wat sneller.*

SP1: En hoe zou je er een 8 van kunnen maken?

*SP2: Ehm, weet ik niet. Ik denk niet dat het zo heel snel een 8 zou worden, want ik denk dat iedereen het wel merkt als je een druk weekend hebt gehad. Ik sport genoeg, ik eet gezond, dus in principe zou het daar niet echt aan hoeven liggen.*

SP1: Oké en waar word jij nu echt gelukkig en ontspannen van?

*SP2: Ehm, verschilt ook heel erg. Als ik heel lang niet heb gesport vind ik het echt wel weer lekker om te sporten en dan word ik daar echt wel blij van. Op het andere moment denk ik van goh ik zou het echt heerlijk vinden om gewoon een week of een weekend in mijn bed te liggen en een beetje te Netflixen en niets te doen. Een andere keer vind ik het heerlijk om door het bos te lopen of over het strand, lekker op het terras zitten. Zulke dingen vind ik sowieso heel leuk, weekendjes weg ook. Daar kan ik echt van genieten.*

SP1: En wat zijn dan echt leuke dingen voor jou?

*SP2: Sowieso weekendjes weg, vakantie, gewoon even weg van het normale. Dus even echt ergens anders naartoe.*

SP1: Wat doe je dan bijvoorbeeld doordeweeks om ontspannen en gelukkig te worden, want weekendjes en weg en vakantie doe je natuurlijk niet iedere week.

*SP2: Nee, klopt. Als ik er echt behoefte aan heb zorgen we dat we in het weekend naar het strand gaan of ergens naar het bos. Even ergens een nieuw plekje zoeken om te wandelen of iets te doen. En dat hoeft helemaal niet ver weg te zijn, dat kan ook gewoon bij ons in de wijk of in de wijk van mijn vriend. Dat we gewoon weer eens een rondje gaan lopen en eens huizen gaan kijken ofzo. Vinden we ook heel erg leuk. Of als er een huis te koop staat dat we deze gaan opzoeken. Gewoon even met iets heel anders bezig zijn, dingen die je niet kent.*

SP1: Je gedachten verleggen?

*SP2: Ja, precies.*

SP1: Oké. Dan een paar vragen over je werk. Waar krijg je motivatie van?

*SP2: Nieuwe projecten die goed lopen, waar je wel veel werk aan hebt, maar waar je wel voldoening uit haalt. Dus dat je er ook leuke reacties op krijgt en dat het een succes is.*

SP1: Dus waardering krijg je motivatie van?

*SP2: Ja.*

SP1: Nog meer waar je motivatie van krijgt?

*SP2: Ja, als je een goede dag hebt gehad of als ik ergens heel erg tegenop zag om te doen. Bijvoorbeeld een hele stapel papieren en dat ik aan het einde van de dag denk van ja ik heb het wel gedaan. Dat is dan nu af en dat geeft wel een lekker gevoel.*

SP1: Oké en onder welke omstandigheden werk jij het productiefst?

*SP2: Stilte en als ik alleen ben. Als ik met andere mensen zit merk ik dat ik best wel snel afgeleid kan zijn, omdat ik het dan gezellig vind. Als ik alleen zit en het is stil, kan ik goed doorwerken. Als iedereen om mij geen stil is en doorwerkt, werkt dat ook prima. Maar ik ben dan wel wat sneller afgeleid.*

SP1: Ervaar je op dit moment werkdruk?

*SP2: Nee, op dit moment niet. Soms heb ik wel eens als er iets word gevraagd en het niet helemaal duidelijk is dat ik zoiets heb van oké. Dan moet het ineens gedaan worden en weet je niet goed hoe of wat. Over het algemeen niet.*

SP1: Hoe los je dat soort situaties op?

*SP2: Door achteraf te vragen wat ik anders had kunnen doen of wat ik de volgende keer beter kan doen. Ik merk ook wel dat dat nu beter gaat, dat ik nu van tevoren ook wel weet van dit en dit moet ik weten om dat te kunnen doen. Dus door erover te praten en feedback te vragen, kun je het de volgende keer wel beter doen en ook weer fouten voorkomen.*

SP1: En ondanks dat je geen werkdruk ervaart, heb je weleens stress door je werk?

*SP2: Soms.*

SP1: Kun je dat benoemen?

*SP2: Is lastig. Meer stress als er dingen niet goed gaan zeg maar. Als ik dan het gevoel heb dat ik het niet goed heb gedaan of zo en ik wil het heel erg goed doen. Dan komt er veel stress en druk, omdat ik het heel graag goed wil doen. Dat is meer door mezelf, dan dat het stress is dat ik nog heel veel moet doen.*

SP1: Dus je legt de lat eigenlijk gewoon hoog voor jezelf?

*SP2: Ja daar ontstaat eerder stress door dan dat je heel veel moet doen.*

SP1: En wat zie jij als uitputtende werkzaamheden in je werk?

*SP2: Ehm, uitputtende werkzaamheden? Als ik een hele dag administratieve werkzaamheden heb gedaan, ben ik wel kapot. Dat is gewoon een beetje hersenloos werk en je wordt er gewoon een beetje slaperig van. Je gaat daardoor ook heel snel voelen dat je niet lekker zit of dat je ergens last van hebt. Als je lekker bezig bent met allerlei verschillende projecten, of je hebt weer een vergadering, of je moet even iets navragen. Dan ben je veel lekkerder bezig dan dat je steeds hetzelfde, saaie werk aan het doen bent eigenlijk.*

SP1: Dus uitputtend ervaar jij als repeterende werkzaamheden en niet uitputtend: afwisseling?

*SP2: Ja, klopt. En de afwisseling juist met leuke projecten bezig zijn en administratie. Dat is prima, maar niet heel de dag één ding.*

SP1: Nee, nee. Voel je wel eens dat je werk een negatief of positief effect heeft op je gezondheid?

*SP2: Positief zeker. Ik voel me veel fitter doordat ik werk en ik had altijd een beetje moeite met ’s ochtends opstaan. Dat gaat nu echt prima, ik voel me echt veel fitter en in het weekend ben ik ook een stuk fitter, veel eerder wakker. Zeker wel fitter, maar aan het einde van de week ben ik wat moeier. Ik denk dat dat ook meer dan normaal is dat je na een lange werkweek wat vermoeider bent. Als er dan dingen zijn op de planning die we nog moeten doen, vind ik het ook prima. Dan ga ik gewoon lekker mee. Normaal gesproken had ik er dan niet meer zo’n zin in.*

SP1: Oké. Heb je ook dingen die je ziet als energiebronnen in je werk? Waar je echt energie van krijgt?

*SP2: Even denken hoor. Ik denk sowieso dingen die ik nu zelfstandig mag gaan doen zegmaar, dat ik daarmee bezig ben en het mijn projectje is vind ik wel heel erg leuk. Als ik over dingen mag meedenken en vervolgens worden je ideeën ook gebruikt, dat vind ik wel heel erg vet. Dat is wel echt leuk en krijg ik ook wel energie van dan.*

SP1: Dus verantwoording, dingen zelf mogen doen?

*SP2: Ja. Ook al doe je het met anderen, maar als het een positief resultaat heeft, vind ik dat ook echt wel leuk.*

SP1: Dus eigenlijk als je presteert en je ziet je resultaat terug?

*SP2: Ja, als ik het resultaat terugzie ja.*

SP1: Vind je dat je je werk goed genoeg doet in vergelijking met de eisen die aan je worden gesteld?

*SP2: Verschilt ook heel erg per week en per dag. De ene week heb ik beter het gevoel dat ik eraan voldoe dan de andere week.*

SP1: Wat is dan de oorzaak dat je het gevoel hebt dat je er minder aan voldoet?

*SP2: Dat ik de ene dag misschien wat nuttigere dingen doe dan de andere dag, denk ik. De ene dag heb je gewoon wat hogere werkzaamheden dan de andere dag. Wat simpeler werk en dan denk ik ‘ja, misschien voldoe ik nu niet helemaal aan wat er gedaan moet worden’. Dus dat.*

SP1: Dat ligt dan meer bij jezelf? Het is niet dat je van anderen hoort dat je iets niet goed doet?

*SP2: Nee, nee. Ja soms hoor je dat ook wel eens en in het begin is dat wel eens even lastig. Maar dan kun je het erover hebben en dan vind ik het ook goed en kan ik het ook wel weer loslaten.*

SP1: Wat heb jij nodig om lichamelijk en psychisch gezond te kunnen zijn?

*SP2: Wat ik nodig heb… ja, afwisseling in mijn werk. Maar ook wel ontspanning na het werk, dat ik het niet mee ga nemen naar huis. Weekend is weekend en vrij is vrij. Dat ik buitenom het werk genoeg leuke dingen blijf plannen, dus niet als ik dan een dag vrij ben dat ik elke vrije dag niets ga doen. Dan blijf ik ermee bezig. Het is sowieso lekker dat ik iedere zaterdag sport, op zondag rustig dagje en dat als ik op vrijdag een keer vrij bent dat ik dan ook leuke dingen kan doen.*

SP1: Oké, dus gewoon bezig zijn, afwisseling, bezig blijven en niet stil zitten?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké, stukje over duurzame inzetbaarheid. Vind jij dat je zelf regie zou moeten hebben over jouw eigen duurzame inzetbaarheid?

*SP2: Ik vind wel dat als ik daar ideeën over zou hebben of als ik daar iets mee zou willen, dat ik dat kwijt zou moeten kunnen en dat er wel naar geluisterd zou moeten worden vanuit het werk. Voor thuis heb je zelf regie over en mag je zelf bepalen. Vanuit werk vind ik wel dat er geluisterd moet worden en dat medewerkers wel input moeten kunnen brengen.*

SP1: Maar het is wel een wederzijds proces zeg je?

*SP2: Ja, klopt.*

SP1: En in hoeverre kun je je vinden in de kernwaarden van Zorgstroom: Open, Passie en Samen?

*SP2: Binnen Zorgstroom denk ik dat dat wel erg naar buiten komt. Als je een idee hebt, mag je dat ook uiten en tot z’n recht brengen. Daarnaast is iedereen heel erg open, je kan zeggen wat je wilt, het wordt niet doorverteld. Je wordt er niet minder serieus door genomen. Je kan ook heel goed communiceren met elkaar over waar je tegenaan loopt en wat je lastig vind. Dan wordt ook wel direct de deur op slot gedaan en wordt erover gesproken. Dat vind ik wel heel fijn, dat je niet met dingen blijft lopen en je het direct kwijt kunt.*

SP1: Voor jou persoonlijk zijn dat ook wel kernwaarden die bij jou passen en waar je je in kunt vinden?

*SP2: Ja, ik vind het heel fijn.*

SP1: En hoe denk je dat jouw duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd?

*SP2: Lastig. Ik denk dat het nu op de afdeling heel bewust gaat, maar algemeen breed kan er nog wel meer aandacht aan besteed worden door nog meer dingen te organiseren of het meer onder de aandacht te brengen. Voor mezelf weet ik wel dat ik er bewust bezig mee moet zijn, maar ik denk dat het Zorgstroom breed nog niet helemaal tot z’n recht is gekomen.*

SP1: En als je echt naar jezelf kijkt. Wat heb jij nog meer nodig en waarin kan Zorgstroom jou nog helpen om meer duurzaam inzetbaar te worden of om bijvoorbeeld minder moe te zijn?

*SP2: Sowieso trainingen, cursus of informatie daarover vind ik sowieso interessant om te lezen, dat spreekt me ook aan. Ik denk dat als er meer aanbod daarvoor is, dat je het sneller gaat volgen enz. Ik vind het wel interessant, maar omdat ik er nu weinig van zie, doe ik er voor de rest niets mee.*

SP1: Meer bewustwording misschien?

*SP2: Ja, als je dan dingen voorbij ziet komen dat ik dan denk van ‘goh dat vind ik wel interessant om te lezen’ of dat zou ik leuk vinden om naartoe te gaan. Bijvoorbeeld cursussen hoe om te gaan met stress of hoe zorg je voor ontspanning op je werk. Dat zou ik best wel interessante dingen vinden om te lezen of aan deel te nemen. Omdat ik het nu niet zie, doe ik er ook niets mee. Het is niet dat ik het in mijn vrije tijd ga opzoeken.*

SP1: Nee, dus je verwacht eigenlijk van Zorgstroom dat ze daarin meer aanbieden?

*SP2: Ja, meer op de voorgrond. Meer kunnen lezen daarover. Als Zorgstroom dat zou willen he. Als Zorgstroom dat niet wil, is dat ook goed. Het is mijn eigen keuze om in mijn vrije tijd te gaan opzoeken. Als zij er iets aan willen doen, denk ik dat met zulke stukken wel aandacht kan worden getrokken.*

SP1: Dus dat zou voor jou helpen?

*SP2: Ja.*

SP1: Oké, dan ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen?

*SP2: Nee.*

SP1: Oké, bedankt voor je tijd!

# **Bijlage 9 Duurzaam inzetbaarheidsbeleid Zorgstroom**

**1 Aanleiding**

In het strategisch beleid 2018-2022 geeft Zorgstroom aan dat het zich wil profileren als een aantrekkelijk werkgever om voor te werken en een veilige, gezonde en plezierige werkomgeving wil bieden. Daarbij komt dat het steeds krapper wordende arbeidspotentieel een serieuze bedreiging vormt en ons voor de uitdaging stelt onze huidige medewerkers zo goed en zo lang mogelijk inzetbaar te houden. In het P&O beleid 2018-2022 ligt de focus nadrukkelijk op de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers binnen Zorgstroom. Het thema Duurzaam inzetten wordt als volgt verwoord (paragraaf 7.4): *Zorgstroom richt zich de komende vier jaar tevens op het bieden van een veilige, gezonde en plezierige werkomgeving. Net als bij ontwikkeling gaat het hierbij om een gezamenlijke verantwoordelijkheid van medewerkers en de werkgever. Onze medewerkers zien en weten wat zij nodig hebben om duurzaam inzetbaar te blijven. De kunst is dat samen te delen en gerichte acties c.q. interventies in te zetten, die recht doen aan de veiligheid, gezondheid en het werkplezier van onze medewerkers.*

Ook in de jaarplannen van de verschillende divisies is duurzame inzetbaarheid nadrukkelijk een thema.

Daarnaast komt vanuit het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), dat in het najaar van 2017 is afgenomen, het thema werkdruk als belangrijkste verbeterpunt binnen Zorgstroom naar voren. Bij de analyse van de resultaten van het onderzoek, in het MT van 20 februari 2018, is afgesproken dat het plan van aanpak Duurzame inzetbaarheid het uitgangspunt vormt voor de verdere uitwerking van dit thema.

**2 Voorbereidende activiteiten/huidige stand van zaken**

In 2017 is door een werkgroep vanuit P&O reeds een eerste aanzet gegeven en zijn voorbereidende activiteiten ondernomen rondom het thema duurzame inzetbaarheid binnen Zorgstroom. Het uitgangspunt was klein te beginnen met bewustwording over het thema en reeds bestaande mogelijkheden/activiteiten als vertrekpunt te nemen. Zodoende zijn verkennende gesprekken gevoerd met diverse, ook reeds eerder bekende, aanbieders van workshops en trainingen. Tevens zijn regelmatig stellingen op ZIN gepubliceerd om medewerkers aan het denken te zetten en bewust te maken van onderwerpen die te maken hebben met hun eigen duurzame inzetbaarheid. Daarnaast zijn mogelijkheden voor onderzoek m.b.t. dit thema geïnventariseerd en voorbereid. Ook is er budget gereserveerd in de begroting 2018 voor zelfzorg-trainingen en workshops. Tot slot is de vorming van een stuurgroep Duurzame inzetbaarheid met een brede vertegenwoordiging vanuit de verschillende organisatieonderdelen voorbereid.

**3 Doelstelling 2018**

Vanuit het jaarplan P&O is de doelstelling voor 2018 voor het thema duurzaam inzetten:

*Het opleveren van een plan van aanpak m.b.t. preventiegerichte interventies dat eraan bijdraagt dat medewerkers langer inzetbaar blijven. Tevens aandacht voor bewustwording en eigen verantwoordelijkheid.*

**4 Scope**

De afstemming tussen werk en privé d.m.v. roostering en werktijden wordt –hoewel dit nadrukkelijk raakt aan het thema duurzame inzetbaarheid- niet meegenomen in dit plan van aanpak, omdat het reeds is opgenomen in het kader kanteling werktijden dat in 2017 is vastgesteld en geïmplementeerd. Tevens wordt dit onderwerp meegenomen in de pilot zelfroostering binnen de divisie Wonen en Zorg die momenteel loopt.

**5 Definities/begripsbepalingen**

Bij het denken over en onderzoeken van duurzame inzetbaarheid worden we geconfronteerd met een woud aan begrippen en definities. Duurzame inzetbaarheid is een containerbegrip waar momenteel heel veel over te doen is. Om duidelijk te krijgen waar het wat ons betreft binnen Zorgstroom over gaat als we spreken over duurzame inzetbaarheid kiezen wij ervoor de definitie van de Sociaal Economische Raad te hanteren:

*‘Duurzame inzetbaarheid is de mate waarin de behoefte van zowel de werknemer als werkgever in vitaliteit, werkvermogen en employability vervuld is en waarin de werknemer, met de regie in eigen handen, in huidig en toekomstig werk met behoud van gezondheid en welzijn kan blijven functioneren.’*

De definitie van de Sociaal Economische raad zorgt ervoor dat duurzame inzetbaarheid meetbaar wordt. Dit komt door de categorieën waarin duurzame inzetbaarheid opgedeeld wordt:

* Vitaliteit: energiek, vitaal, motivatie ⇨ gemotiveerd
* Werkvermogen: fysiek en mentaal in staat zijn tot ⇨ gezond
* Employability: kennis & vaardigheden passend bij de arbeidsmarkt ⇨ gekwalificeerd

(ook in de toekomst!)

Er wordt hierbij ook wel gesproken over de drie G’s: *Gemotiveerd, Gezond, Gekwalificeerd*

Tevens sluit de eigen regie in de definitie aan bij het beleid van Zorgstroom dat zowel voor klanten als medewerker eigen regie hoog in het vaandel heeft. We vinden het belangrijk om in dat kader ook het begrip Individueel zelfleiderschapnader te definiëren:

*‘Jezelf dusdanig sturen zodat je goed functioneert, en zodat het goed met jou gaat. Je neemt de regie over de kwaliteit van je werk, je welzijn en je leven. Belangrijk is ook dat je weet waar je naartoe gaat: wat is je doel?’*

Uit onderzoek blijkt dat de mens drie psychologische basisbehoeften heeft. Het is belangrijk ons dat te realiseren bij het denken over en werken aan duurzame inzetbaarheid. Deze behoeften zijn universeel, los van cultuur, religie, ras e.d.:

1. Autonomie (in het werk maar ook in het leven)
2. Gevoel van sociale verbondenheid
3. Behoefte aan competent zijn (op je eigen niveau werken, niet erboven of eronder).

**6 Interventies**

In de uitvoering van ons personeelsbeleid kiezen we voor maatwerk. Dit is ook ons uitgangspunt bij het faciliteren van onze medewerkers in het kader van duurzame inzetbaarheid. Dit resulteert in een brede aanpak, met daarbij verschillende aandachtspunten en diverse faciliteiten, zodat medewerkers daarbinnen -vanuit eigen regie- zelf keuzes kunnen maken die aansluiten bij hun mogelijkheden, behoefte en situatie.

We stellen de volgende interventies voor:

1. versterken bewustwording bij medewerkers t.a.v. duurzame inzetbaarheid en zelfregie;
2. aanbieden preventieve workshops/trainingen;
3. onder de aandacht brengen van (bestaande) interventiemogelijkheden en herziening van beleidsonderdelen binnen het thema duurzame inzetbaarheid;
4. onderzoeken van mogelijkheden voor het stimuleren en faciliteren van sportmogelijkheden in samenwerking met sportcommissie;
5. onderzoeken interne mogelijkheden voor beperking bureaucratie en verbeteren servicegerichtheid, gericht op verminderen werkdruk;
6. nader empirisch onderzoek (laten) uitvoeren binnen de organisatieonderdelen Zorg Thuis en Wonen met Zorg om duidelijk te krijgen wat medewerkers nodig hebben om duurzaam inzetbaar te blijven.

Ad 1

Bewustwording bij medewerkers t.a.v. duurzame inzetbaarheid en zelfregie verder versterken door o.a. het maandelijks publiceren van stellingen op ZIN. De stellingen worden afwisselend door werkgroep verzuim en stuurgroep duurzame inzetbaarheid voorbereid en afgestemd.

Ad 2

Preventieve workshops/trainingen aanbieden m.b.t. de volgende onderwerpen: weerbaarheid, stressmanagement, zelfregie, leefstijl. We doen dit om medewerkers bewust te maken van de invloed en keuzes die ze hebben, vaardigheden te versterken en stress, agressie e.d. te voorkomen;

Ad 3

De bestaande interventiemogelijkheden zullen geïnventariseerd en indien nodig bijgesteld worden. Verder zullen de interventiemogelijkheden zoals oa: het vitalityportal, een vitaliteitstest en ondersteuning bij interventies die ziektekostenverzekeraars CZ en IZZ (kosteloos) aanbieden nader onderzocht worden. Vervolgens zullen de verschillende interventiemogelijkheden onder de aandacht worden gebracht. Verder zal het beleid agressie en geweld waar nodig herzien worden en opnieuw onder de aandacht worden gebracht.

Ad 4

Onderzoeken van mogelijkheden voor het stimuleren en faciliteren van sportmogelijkheden in samenwerking met sportcommissie. De sportcommissie zal uitgenodigd worden om aan te sluiten bij de stuurgroep duurzame inzetbaarheid om samen de mogelijkheden in kaart te brengen.

Ad 5

Interne mogelijkheden onderzoeken voor beperking bureaucratie en vergroten servicegerichtheid, gericht op het beperken van de werkdruk. Bij bovengenoemde interventies 1 t/m 4 faciliteert Zorgstroom voornamelijk en de medewerkers moeten daar vervolgens zelf mee aan de slag. Dit past ook bij de visie van Zorgstroom waarbij nadrukkelijk gekozen wordt voor eigen regie van medewerkers. Daarnaast is het echter ook belangrijk dat vanuit organisatieperspectief gekeken wordt waar Zorgstoom bureaucratie zoveel mogelijk kan voorkomen en/of beperken, zodat de werkdruk voor medewerkers verminderd of niet onnodig wordt vergroot. Vanwege de diversiteit binnen de verschillende organisatieonderdelen is het voorstel om dit binnen de verschillende organisatieonderdelen nader te onderzoeken en per organisatieonderdeel een eigen plan van aanpak te maken, dan wel aansluiting te zoeken bij reeds bestaande werkgroepen/interventies, zoals bijv. werkgroep processen binnen Zorg Thuis.

Ad 6

Nader empirisch onderzoek (laten) uitvoeren binnen de divisies Zorg Thuis en Wonen met Zorg om duidelijk te krijgen wat medewerkers nodig hebben om duurzaam inzetbaar te blijven. We vinden het belangrijk om te weten waar de behoefte van onze medewerkers ligt en welke interventies bewezen toegevoegde waarde hebben. Ook met het oog op de investeringen in duurzame inzetbaarheid, denk bijvoorbeeld aan inzet van tijd en budget voor zelfzorgtrainingen, willen we bewust keuzes kunnen maken en verantwoord omgaan met de (soms krappe) budgetten. Voor het organisatieonderdeel Wonen en Zorg is reeds een HBO afstudeer-stagiaire gestart in januari 2018. Haar onderzoeksvraag luidt: ‘*Wat hebben de medewerkers van de divisie Wonen en Zorg van Zorgstroom nodig om aan de hand van een duurzaam inzetbaarheidsplan op korte termijn meer duurzaam inzetbaar te worden en te blijven?* ‘ De resultaten zullen voor 1 juli 2018 worden opgeleverd. Voor het organisatieonderdeel Zorg Thuis zijn in 2017 reeds contacten gelegd met Prof. B. v/d Heijden, hoogleraar strategisch HRM met veel expertise op het gebied van employability en duurzame inzetbaarheid. In samenwerking met de werkgroep verzuim Zorg Thuis is een voorlopige onderzoeksvraag geformuleerd. Naar verwachting wordt het onderzoek uitgevoerd via de Open Universiteit en zal er begin april een eerste afspraak volgen met de begeleiders van het onderzoek.

**7 Samenstelling stuurgroep duurzame inzetbaarheid**

De stuurgroep duurzame inzetbaarheid bestaat uit:

* teamcoach Wonen en zorg (Michella Barten);
* teamcoach Zorg thuis (Dorien Hoekstra);
* verzuim- en re-integratie adviseur (Petra Henderickx);
* adviseur P&O Wonen en Zorg (Ineke Muizelaar);
* adviseur P&O Zorg Thuis (Rianne Wattel);
* stagiaire P&O (Lisanne Pouwer);
* afstudeerstagiaire P&O (Celine Pouwer), op afroep.

**8 Actieplan en tijdpad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actie** | **Door** | **Tijd** |
| Vervolg bewustwordingscampagne (o.a. stellingen) | Stuurgroep DI | Doorlopend |
| Informatie publiceren en inschrijfmogelijkheid openen voor trainingen/workshops *weerbaarheid, stressmanagement, zelfregie* | Nader te bepalen stuurgroeplid | Q2-2018 |
| Trainingen/workshops m.b.t. *leefstijl* onderzoeken | Nader te bepalen stuurgroeplid | Q4-2018? |
| Inventarisatie interventiemogelijkheden CZ/IZZ/bestaande | Nader te bepalen stuurgroeplid | Q3-2018 |
| Herzien beleid agressie/geweld | Nader te bepalen stuurgroeplid | Q3-2018 |
| Onderzoeken stimuleren/faciliteren sportmogelijkheden door Zs | Stuurgroep DI/sportcommissie | Q3-2018 |
| Onderzoeken mogelijkheden voor beperking bureaucratie en vergroten servicegerichtheid | Verantwoordelijk MT-lid | Q4-2018 |
| Begeleiden/coördineren onderzoek naar DI | WZ: Ineke ZT: Rianne | Q3-2018 pm |
| Evaluatie beleid | Stuurgroep DI | Q1-2019 |

Bovenstaand actieplan en tijdpad geeft een globale weergave van de activiteiten. Het is geen statisch plan, maar zal gaandeweg steeds worden aangevuld en indien nodig bijgesteld.

De communicatie rondom duurzame inzetbaarheid is cruciaal voor het welslagen van dit beleidsplan. Daarvoor is een apart communicatieplan opgesteld, zie bijlage 1.

Bijlagen:

1 Communicatieplan duurzame inzetbaarheid

# **Bijlage 10 Codeboek medewerkers zorg en facilitair jonger dan 45 jaar**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODE**  **NR.** | **LABEL** | **BEGRIP** | **RESP. NR.** | **TEKST** | **KLEUR CODE** |
| **1.0** | **DUURZAME INZETBAARHEID** |  |  |  | **ROOD** |
| 1.1 |  | Vitaliteit | 4 | *Ik ben altijd wel fit.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik ondervind geen hinder en heb overal volle energie voor.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ik zit nog wel in de ziektewet. Ik heb een fikse burn-out gehad in november 2016 en daar ben ik nog van aan het terugkomen.* |  |
|  |  |  | 11 | *En als het thuis goed gaat, denk ik dat het ook wel richting het werk goed gaat.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik mis alleen een stukje uitdaging en daarom ben ik nu ook verder aan het leren. Ik vind dat er voor mij nog meer in het verschiet ligt en dat ik ook wat aantrekkelijker op de arbeidsmarkt ben.* |  |
| 1.2 |  | Bevlogenheid | 3 | *Ik vind mijn werk echt fantastisch. Ik had het echt tien jaar eerder moeten doen. Het gaat goed, ik ga met plezier naar mijn werk en het voelt niet alsof ik aan het werk ben. Een paar keer al gehad dat ik ongemerkt langer bleef dan nodig was. Het is gewoon fantastisch.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ja, goed. Ik vind mijn werk heel leuk en doe nu sinds een jaar ook de EVV erbij. Dat is eerste verantwoordelijke verzorgende, dus dan werk ik gewoon 3 dagen per week op de afdeling en 1 dag per week op kantoor. En dan doe ik ook nog die cursus erbij, dus het is heel afwisselend nu en echt wel heel leuk.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik heb het heel goed naar mijn zin. Ik werk nu vanaf vorig jaar april bij de locatie waar ik nu zit en ja ik heb het goed naar mijn zin, leuk team, leuke leidinggevenden.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik vind mijn werk nog steeds wel heel erg leuk, anders zou ik het niet meer doen. Nee, daar ben ik heel eerlijk in. Als ik het niet meer leuk zou vinden, zou ik er onmiddellijk mee stoppen.* |  |
|  |  |  | 11 | *Nu weer goed.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ik vind mijn werk leuk, uitdagend. Ik werkte eerst altijd in een verzoringshuis-setting en nu op een verpleegkuisafdeling. Ik dacht dat ik dat niks vond of zou vinden, maar het blijkt helemaal mijn ding te zijn. Ik werk er nu 4 jaar en ik ben nog steeds aan het leren eigenlijk.* |  |
|  |  |  | 14 | *Inmiddels loop ik hier al 25 jaar rond en ik ben nu dus bezig om wat anders te gaan doen.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik vind dat ik heel erg leuk werk heb, zeker. Het gaat goed met me eigenlijk, ik zit er lekker in. Ik ben wat minder gaan werken toen de jongste is geboren, want ik heb 3 kinderen dus nu kan ik dat goed combineren, dus dat is heel fijn.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ik vind mijn werk leuk, belangrijk. Het is voor de mensen waar ik kom belangrijk dat er schoon wordt gemaakt. De hygiëne en het contact is belangrijk en ik merk echt dat het werk nodig is en ook gewaardeerd wordt.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ik vind mijn werk heel leuk, heel gevarieerd en doe het al 22 jaar. Elke dag is weer een uitdaging om met bewoners te werken, dus ik heb het naar mijn zin.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ja, nou ja goed. Ik vind het werk op zich heel erg leuk om te doen.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ik vind mijn werk ontzettend leuk. Ik heb een leuke werkplek en het gaat heel goed met me.* |  |
| 1.3 |  | Verbeterpunten | 3 | *Door te luisteren naar je mensen, denk ik.* *Nee, dat denk ik niet. Misschien werk ik daar nog wel te kort voor hoor bij Zorgstroom. Pasgeleden is mijn schoonvader overleden, in januari. Alles kon eigenlijk. Met collega’s, de zone-assistent, de locatiemanager. Alles kon besproken worden en de dag dat het gebeurde: mijn vriendin belde met de vraag of ik naar huis kon komen, omdat het echt niet goed ging. Ik kon ook direct weg en hoefde ook geen vervanging te regelen. Er wordt wel echt goed geluisterd en dat helpt daar wel aan mee. Alles is bespreekbaar en dat maakt het wel fijn.* |  |
|  |  |  | 4 | *Missen niet echt, maar soms is het wel eens voor je zelfvertrouwen goed om te horen dat je het goed doet. Het is ook goed om te horen dat je het niet goed doet natuurlijk, maar ja. Zorgstroom zelf doet er denk ik ook niet zo veel aan.*  *Ja, dat je eens een keer in de zoveel tijd een functioneringsgesprek krijgt. Ik denk dat dat wel belangrijk is voor je medewerkers. We hebben hier momenteel ook niet echt een manager, dus dan is het helemaal lastig.* |  |
|  |  |  | 4 | *Wat onze planner wel eens doet als ze vraagt of je extra wilt werken, dan zegt ze erbij welk weekend je dan vrij krijgt.*  *Ja, dat je niet alleen extra werkt, maar dat je er ook iets voor terugkrijgt. Het kan niet altijd* *natuurlijk, maar soms zou dan wel wat meer kunnen denk ik.* |  |
|  |  |  | 4 | *Even denken hoor. Ja ik denk gewoon de nieuwste hulpmiddelen blijven gebruiken, cursussen blijven geven over hoe het moet en hoe het niet moet.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik denk, en dat is ook wel een vraag die speelt onderling. De ene week werk ik 12 uur en die week erna moet ik het van die vorige week inhalen, dus dan heb ik een volledige week. Ik zei daarnet dat ik dat niet zo voel, maar soms is het wel dat ik heel veel moet werken en dan weer een paar dagen dat ik moet werken. Als het een beetje meer gelijkmatig zou zijn en dat hoor ik eigenlijk van collega’s ook. Je kiest niet voor niets zoveel uren per week. Je hebt aangevraagd hoeveel uur je wilt werken. Soms moet ik 36 uur werken en dan zijn er ook nachten bij hoor, maar dan moet ik die week erna maar 2 ochtenden werken. En dan denk ik: als je dat nou eens meer zou verdelen, dat is dan voor de roosteraars. Dat zou denk ik voor iedereen wat fijner werken. Eventueel een continurooster of een standaardrooster is, dat maakt voor mij niet uit.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ja ik vind een gezond rooster heel belangrijk, goede werkomgeving, dat de faciliteiten geboden worden om goed je werk te kunnen doen. Dat is voldoende personeel, ook op niveau. Ik ben niet zo’n iemand die heel graag in niveaus denk, maar intramuraal loop ik er toch best wel tegenaan dat er heel veel diensten worden met een niveau die niet alles kan, dus dat er veel op ons terecht komt. We moeten eigenlijk wel heel vaak dubbel zo hard lopen en ik denk dat daar nog wel wat in verbeterd kan worden, zodat we het meer samen dragen. Je kan wel zeggen tegen een collega die geen medicijnen mag delen: ‘hier heb je andere werkzaamheden van mij’. Maar bijna alle mensen hebben medicijnen, dus je kunt heel weinig overdragen naar je collega. Je moet het dus eigenlijk zelf doen.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ja, soms wordt er wel gezegd van we moeten diegene daar plaatsen en ik snap ook wel dat dat moet gebeuren, dat is ook een centenkwestie. Wij moeten dat iedere dag doen en daar wordt in mijn optiek te weinig naar gekeken. Dan denk ik van: ‘nou hoge meneer of mevrouw, kom zelf die tillift maar eens even door die 3 deuropeningetjes laveren, dan kom je erachter dat dat heel zwaar werk is’.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ik denk voor mijzelf ook wel eerder m’n mond opendoen. Dan worden er bijvoorbeeld dingen afgesproken in de planning. Ik heb een schema van mijn psycholoog waarmee ik rekening moet houden en dat is 2 op 2 af. Maar dan wordt er weer door de planning 2 op 1 af en 2 op geroosterd, dus dan zegt mijn man ook dat ik assertiever moet worden. Als ik dat niet doe, weet ik dat ik omval en houd ik het niet lang vol. En Zorgstroom, ja. Ik denk ook wel een stukje luisteren naar de medewerkers. Dat er geluisterd wordt als er dingen niet lopen. Als we bijvoorbeeld meer mensen nodig hebben, dat ze samen met ons kijken waar we nog dingen kunnen doen waardoor het wel mogelijk is en waardoor we het wel langer met z’n allen vol blijven houden. 1 ½ jaar geleden moesten we echt een half jaar strijden voordat we een vierde man erbij kregen. Sommige gingen er bijna aan onderdoor , waaronder ik, maar ik heb wel het idee dat er op dit moment vanuit Zorgstroom geluisterd wordt. Ik denk ook wel dat als ik mijn grenzen aan blijf geven, dat ik het op deze manier heel lang vol ga houden. Zo lang ze maar gewoon blijven luisteren naar de medewerkers kunnen we het wel lang vol blijven houden. Ook een stukje omkijken naar elkaar.* |  |
|  |  |  | 12 | *Meer tijd vooraf met over hoe we het gaan doen met meer uitleg, want het is gelijk zo ‘boem het is zo’.* |  |
|  |  |  | 12 | *Waardoor ik dat gevoel niet heb is doordat de organisatie heel snel dingen oplegt. Ze zetten vaak iets neer, maar dan hebben ze nog niet helemaal nagedacht over de uitwerking. Zoals wat ik net ook zei met die teamrollen, maar het gebeurt wel vaker met dingetjes. Ik kan even niet zo snel nog een voorbeeld noemen. Zo’n gevoel heb ik dan. Dan verander je iets en dan kom je er later achter dat dat niet zo goed werkt. Dan denk ik: ‘denk er van tevoren iets beter over na’. Misschien doen ze dat wel hoor, maar misschien zijn wij daar niet zo van op de hoogte.)* |  |
|  |  |  | 12 | *Toch meer communicatie, daar komen we weer op uit. Soms heb je het gevoel dat je in het diepe gegooid wordt, dus meer begeleiding. Ik ben bijvoorbeeld helpende plus en een jaar geleden is daar welzijn bijgekomen, maar dat is niet mijn bewuste keuze. Ik was dat ineens, dus kreeg ik een opleidinkje. Dat soort dingen geeft druk. Ik ben dan wel goed in welzijnswerk en ik kan het ook goed 1 op 1 met bewoners, maar dan heb je een huiskamer vol met bewoners. Ik weet niet goed hoe ik er dan mee om moet gaan, hoe je alle bewoners in het oog houdt en hoe je om moet gaan met groepsdynamiek. Dat soort dingentjes wordt je opgelegd. Als je dan vraagt hoe je ermee om moet gaan… In die cursus over welzijn heb ik die vraag ook gesteld, maar dan krijg je antwoord op hele andere dingen. Dat zijn dingen waar je meer gehoor van wilt krijgen.* |  |
|  |  |  | 14 | *Nou, in ieder geval meer dan 1 middag in week, want onze vorige manager zat hier ook niet dagelijks, maar we wisten wel waar we aan toe waren. We wisten wanneer hij hier was, zijn deur stond ook altijd open. Als zijn deur dicht was, had hij een gesprek, maar anders stond zijn deur altijd open en kon je bij hem binnen. Dat stuk mis ik nu wel heel erg.* |  |
|  |  |  | 14 | *Er moet toch wat meer uitdaging voor mij moeten zijn en ja… nee verder weet ik het eigenlijk niet zo, ik vind het heel moeilijk.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ja op team overleggen hebben we het er wel eens over, maar niet overmatig nee. Ik mis het soms wel hoor, het zou wel meer mogen. Soms twijfel je ook aan jezelf, omdat je er zoveel energie in steekt en je probeert alles netjes te doen. Ik zou van een leidinggevende wel meer waardering willen, maar dat wordt niet altijd gezegd.* |  |
|  |  |  | 17 | *Meer verantwoording geven aan het personeel, want je kan als hogerhand wel van alles gaan bepalen. Maar de mensen op de werkvloer zien het beste hoe alles verloopt. Dus meer verantwoording, zodat we het zelf mogen invullen en dat het minder wordt bepaald door de Breestraat.* |  |
|  |  |  | 18 | *Waar ik wel eens aan denk. Het is nu heel erg gescheiden facilitair en zorg en huishoudelijk werk mag je officieel maar 15 uur in de week doen, anders is het te belastend. Dat vind ik wel eens jammer. Voor nu is het prima, maar voor de lange termijn vind ik het wel eens jammer zo weinig uren. Je zou er makkelijker andere dingen naast kunnen doen, zoals wat lichtere zorgtaken. Dat wordt al gauw door vrijwilligers gedaan, maar dat zou ook door facilitair gedaan kunnen worden. Dat kost allemaal geld natuurlijk…* |  |
|  |  |  | 20 | *Dus tussen 3 en 7 is de werkdruk wel hoog, dan zou ik het liefst met z’n tweeën staan en dat is niet altijd zo. Ik kan het wel aan, maar voor de bewoners zou het echt wel wenselijk zijn als je met z’n tweeën bent.* |  |
|  |  |  | 20 | *Misschien dat Zorgstroom iets aanbiedt van een sportabonnement of onbeperkt fruit. Gewoon laten zien dat Zorgstroom ook goed voor ons wil zorgen, omdat je ook goed voor jezelf moet zorgen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Waardering ook wel, dus een bosje bloemen een keer. Of dat het echt gezien wordt en gezegd, zo van ik zie dat je dit en dit doet. Van iemand die hoger staat, een manager ofzo, iemand die er zicht op heeft.* |  |
|  |  |  | 25 | *Nou ja wat ik al eerder zei: het stukje waardering en de communicatie vind ik heel belangrijk. Ook een beetje meer zorgen voor elkaar. We zijn heel erg zorgzaam voor de klanten, maar Zorgstroom mag ook wel een beetje meer zorgzaam zijn voor de medewerkers.*  *Ook eens leuke dingen organiseren. Misschien wel een sportactiviteit. We hebben wel een personeelsvereniging, maar dat is een aparte tak. Misschien wat geld vrijmaken voor cursussen ofzo, zodat mensen zich kunnen ontplooien of iets leuks. Misschien eens een teambuilding of geef eens een feest, zodat je ook eens anders je collega’s en je werkgever kent. Nu is het zo van: daar is de Breestraat en wij zitten hier op van die locaties. Soms heb ik wel het gevoel alsof ik een nummer ben, maar ik vind het ook wel leuk als het wat laagdrempeliger zou zijn. Dus toch een beetje meer samen, dat mis ik een beetje.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ja, als ik naar de medewerkers en directie kijk vind ik het allemaal nog erg gesloten. Als je kijkt naar communicatie: als er iets gebeurt over en weer, weet ik bijvoorbeeld niet goed wat er in de organisatie gebeurt.Klein voorbeeldje: wij hebben nu een tijdelijke manager en ze zijn bezig met een nieuwe manager. Dat is eigenlijk allemaal heel stiekem, alsof we dat nog niet mogen weten. Ik had het fijn gevonden als we een beetje in dat proces werden meegenomen, want het wordt wel onze baas.* |  |
|  |  |  | 26 | *Het optimale zou zijn als er altijd alleen maar vaste collega’s zouden zijn denk ik. Minder gaten en minder mensen die je niet zo vaak ziet op de werkvloer.* |  |
| **2.0** | **JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL** |  |  |  | **GROEN** |
| 2.1 |  | Uitputtingsproces | Taakeisen | |  |
|  |  |  | 3 | *Met werkgerelateerde dingen of met vrienden: ik leg het heel makkelijk naast me neer, morgen weer een dag.* |  |
|  |  |  | 3 | *Misschien op langere termijn dat je iedere keer hetzelfde verhaal hoort tijdens het verzorgen van de bewoner, denk ik. Zo ervaar ik het nu niet, maar dat zou misschien op langere termijn kunnen gebeuren. Ja, als je iedere keer hetzelfde verhaal hoort, weet ik het wel. Zo mag je niet reageren natuurlijk, want die man of vrouw weet niet beter. Dus op een gegeven moment zou dat wel uitputtend kunnen zijn. Fysiek niet echt hoor, zou ik niet echt iets kunnen bedenken waarvan je uitgeput zou kunnen raken.* |  |
|  |  |  | 4 | *Nou, we hebben wel een paar zware mensen en soms is het wel vermoeiend als je net iedereen gewassen hebt en alles is schoon. Dan krijgen ze soms een ongelukje en moeten ze weer op bed, verschonen en dan weer eten. Daarna gaan ze weer middagdutje doen, dus weer naar bed. Soms heb je het gevoel dat je een beetje een machine bent van in bed, uit bed, verschonen. Dat is soms wel vermoeiend. We hebben nu ook één mevrouw die heel erg onrustig is en die veel aan het roepen en aan het gillen is. De eerste dag kun je dan wel iets meer hebben dan de derde dag. De derde dag denk je dan wel eens ‘pff’. Je raakt toch wel wat sneller geïrriteerd en dat is wel wat vermoeiender soms.* *Nou met die mevrouw die zo aan het gillen is, is dat wel eens psychisch zwaar. Als je dan thuiskomt, heb je wel eens het gevoel dat je het nog in je hoofd hebt. Lichamelijk, nee. Ik kan niet echt zeggen dat ik last heb van mijn rug ofzo.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik merk dat de nachtdiensten wel uitputtend zijn. Niet heel erg druk en lichamelijke druk, maar gewoon de omschakeling. Ja, het is wel fijn dat ik 2 of hooguit 3 nachten krijg, dat is ook de max. Maar ik merk wel gewoon dat ik tijd nodig heb om weer bij te komen door dat omschakelen.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik denk dat dat echt puur is als je te weinig tijd hebt voor dingen, dus dat je de hele avond loopt te rennen. Dus dat je achter de feiten aanloopt. Wij hebben veel mensen die heel veel bellen en dan kun je niet iedereen op hetzelfde moment helpen. Dat geeft een bepaalde druk en dan belandt je wel eens in een spagaat en dat is niet prettig.* *Een hele avond rennen en niet het idee hebben dat je iets echt hebt kunnen afronden. Dus dat is eigenlijk meer geestelijk uitputtend dan dat het lichamelijk uitputtend is. Dat ervaar ik al wel zwaarder.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik zit best wel in een team die veel moeite heeft met veranderingen.* *Ja, dat heeft me in het begin wel heel erg dwarsgezeten, omdat je denkt: ‘ik wil verder’. Ik stond natuurlijk ook al een stap verder, omdat ik die zelfsturing gewend was vanuit de thuiszorg en als je dan ziet dat de rest niet wil en niet kan. Daar heb ik in het begin best wel mee geworsteld ja. Daar hebben we samen met de coach en de manager best veel over gepraat en zijn we nu een traject ingegaan om het toch te proberen.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ja en door best wel zware zorgvragers. Ik kreeg mijn werk gewoon niet af en dan geeft het geen voldaan gevoel als je naar huis gaat. Als je een hele avond holzorg moet leveren, zoals wij dat noemen. Dat je heel even binnen bent geweest, maar niet het idee hebt dat je echt zorg hebt kunnen leveren. Daar had ik wel stress van ja.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ja, de nachten. Echt de nachten zijn voor mij uitputtende werkzaamheden. De nacht zelf niet hoor, maar vooral daarna. Dat is voor mij echt uitputtend. .Ook komt er wel eens een negatieve sfeer op afdeling omdat er dan iets voorgesteld om de kwaliteit van leven te verbeteren maar dit wordt niet door het hele team geaccepteerd. Dan merk je onderling wat spanning en dan denk ik voor wie zijn we hier nou? Dus dat zijn wel kleine dingetjes waar je snel moe van wordt en waaraan je je snel gaat irriteren. Maar je moet roeien met de riemen die je hebt en we moeten blij zijn dat we mensen hebben.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ik heb vaak wat meer uitdaging nodig en ik zit nu in een sleur qua werkzaamheden. Ik heb weinig uitdaging, het is veel hetzelfde. Ik vind het heel leuk om met de mensen om te gaan, dat wel. Er is gewoon weinig uitdaging, want ik heb nog even wat meer nodig.* |  |
|  |  |  | 17 | *Geestelijk, dus dat je de mensen niet altijd kan bieden wat je zou willen. Dat is ook niet altijd realistisch hoor, want soms zijn mensen gewoon dement en onrustig en dan kun je ze niet bieden wat je wilt geven. Dan weet ik soms gewoon even niet wat ik nou kan doen om ze dat wel te bieden. Soms laat ik ze ook gewoon even op de gang lopen of zoeken naar iets wat er niet is, maar dat vind ik lastig. Nee, fysiek niet. Dat valt mee.* |  |
|  |  |  | 20 | *Dat is wel een goeie ja, want we zitten hier in werkgroepen en je krijgt iets toebedeeld vanuit de teamcoaches. Je hebt een boekje moeten invullen, een DISC en dan komt er een teamrol uit. Daar worden dan weer taken aan gekoppeld en dan denk ik wel eens ‘hier word ik nu moe van, dit put me uit, want het heeft niet zo veel betrekking op de bewoners’. Het zijn allemaal die taken die erbij komen. Bijvoorbeeld versiering van het huis of het organiseren van feestdagen. Ik vind het een beetje zonde en ik ben er niet zo van.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ik wil het gewoon bij het zorgen houden. Alles eromheen ervaar ik als belastend. Verder vind ik de werkbesprekingen waar we niet uitkomen, omdat er bijvoorbeeld personeelstekort is en er vakanties gepland moeten worden. Je weet van tevoren al dat je niet 3 weken vakantie op kan nemen en dat vind ik echt waardeloos. Dat blijft altijd maar terugkomen dat personeelstekort en het gestrijd van ‘ik heb kinderen’. Dat vind ik echt jammer, dat dat een bijkomstigheid is.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk de vele administratie. We moeten heel veel dingen registreren, dus dat we minder tijd voor de klant hebben en minder handen aan het bed hebben. Als ik echt naar het fysieke kijk, is het ook wel de vele transfers die je moet maken. De vele liften enz. Er zijn veel mensen met rug- en schouderklachten door het verkeerd gebruiken van de materialen.* |  |
|  |  |  | 26 | *Toch wel dingen oplossen die niet nodig zijn, waardoor ik dan langer blijf. Dat gaat dan soms over hele onbenullige huishouddingen die niet goed geregeld zijn. Bijvoorbeeld: we hebben vaak gedoe met afvalpassen, dus dat we te weinig afvalbeurten hebben. Dan moet je naar de gemeente bellen en word je vaak van het kastje naar de muur gestuurd en dat duurt lang. Dat moet ook na werktijd en dat vind ik ook niet altijd prettig.* |  |
|  |  |  | Stressreacties/burn-out | |  |
|  |  |  | 4 | *Ik ben niet echt heel stressgevoelig. Sommige mensen komen om 7 uur en die hebben direct stress. Als je zo begint, duurt de dag natuurlijk wel heel lang. Ik heb zelf niet echt stress ervan, nee.* |  |
|  |  |  | 6 | *Dan loop je een stapje harder, maar ik ervaar eigenlijk niet echt stress.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ook wel een stukje thuissituatie, maar de hoofdreden is toch wel het werk. Het had ook wel te maken met dat ik geen nee durfde te zeggen. De planning was niet altijd even prettig en vele afwisselende diensten in 1 week. Of dan belde ze op voor een extra dienst en ik zei maar ja. Af en toe werk je bijvoorbeeld maandag en dinsdag en ben je woensdag vrij. Dan mag je donderdag en vrijdag weer, terwijl ik maar 24 uur werk. Dan werk ik er gewoon 32 en die week erna dan weer minder. Er zitten heel veel wisselingen in en dat heeft mij ook de kop gekost. Maar goed ik heb afgelopen zondag de nachtdienst gedraaid die ik moest draaien om de ziektewet uit te gaan. Maar ik kan gewoon niet slapen. Ik slaap maar 2 uur, dus ik was blij dat ik er maar 1 had. Als ik er 2 heb, gaat het gewoon niet goed. Ik stond maandag al helemaal te trillen van de vermoeidheid, dus dan weet ik dat 1 nachtje prima is. Mijn psycholoog geeft ook aan dat na een burn out mijn accu nog niet zo sterk is dan van iemand die nog nooit een burn out heeft ondervonden.* |  |
|  |  |  | 11 | *Nu zijn een aantal zware bewoners overleden, dus de echte werkdruk valt wel mee en ik ervaar nu geen stress.* |  |
|  |  |  | 12 | *Als ik met een collega werk waar er minder communicatie is en waar we achter de feiten aanlopen of dat er nog andere disciplines nog in het spel zijn die veel aandacht vragen van ons als team. Dan loop je achter de feiten aan en ben ik een beetje gestrest. Of als er ineens dingen moeten veranderen, ervaar ik wel stress.* |  |
|  |  |  | 14 | *Het is niet zo dat ik stress ervaar.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik probeer mezelf zo min mogelijk te stressen, want dat werkt alleen maar tegen je. Je probeert jezelf zo rustig mogelijk te houden, want als je gaat stressen werkt het niet en de mensen hebben er ook alleen maar last van. Je merkt wel een druk op je en je wil niet altijd dingen achterlaten voor je collega’s, maar soms moet dat gewoon.* |  |
|  |  |  | 20 | *Als je gestrest gaat doen of dat gaat uiten, werkt dat heel erg door op de bewoners. Ik denk altijd maar ‘je kan maar 1 ding tegelijk’. Ik ervaar niet echt stress.* |  |
|  |  |  | 25 | *Nee, niet ik ervaar geen stress op mijn werk.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ja, soms als ik dingen moet gaan doen die eigenlijk niet tot mijn taken horen en waar ik niet bevoegd voor ben, maar die wel moeten gebeuren. Dat geeft soms wel stress.* |  |
|  |  |  | Ongezondheid | |  |
|  |  |  | 11 | *Ik heb aangegeven bij mijn manager dat ik echt geen 2 nachten kan draaien, 1 gaat wel goed. Dan wordt er gezegd dat ik naar de bedrijfsarts moet gaan, dus ik ben daar geweest en die zegt dat ik een rondje moet gaan hardlopen na mijn dienst. Dan denk ik: ‘laat maar gaan’. Ik voelde mezelf niet gehoord, dus bij ons mag je 1 vaste aanvraag doen. Ik heb zelf 2 kinderen, dus ik kan nooit om 7 uur beginnen, dus dat is mijn vaste aanvraag. Ik had gevraagd waarom ik niet 1 nachtdienst kan draaien in plaats van 2. Mijn manager zei daarop dat ik al een aanvraag had lopen voor 7 dagen in de week, waarop ik zei dat dat niet waar is, omdat ik op vrijdag zaterdag en zondag om 7 uur kan beginnen.* |  |
|  |  |  | 12 | *Maanden geleden hebben we gehad dat het lichamelijk heel zwaar is. Dat is het geval als heel veel mensen volledig met alles geholpen moeten worden. Zeker als je dan met te weinig staat dan blijf je achter de feiten aanlopen en dan is het lichamelijk ook nog eens zwaar. Dan doe je wel eens dingen die eigenlijk niet verstandig zijn, dus bijvoorbeeld even alleen iemand tillen. En dat is niet verstandig en dat moeten we eigenlijk niet doen, maar door die tijdsdruk ga je dat wel krijgen. Dat is al eventjes geleden.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ik kan niet echt iets opnoemen wat echt uitputtend is, maar waar ik niet heel blij van word zijn nachtdiensten. En dan puur omdat ik overdag niet kan slapen en dat put je wel uit.* |  |
|  |  |  | 18 | *Schrobben, badkamervloeren schrobben. Ik word sowieso moe van mijn werk, want het is lichamelijk werk.* |  |
| 2.2 |  | Motivationeel proces | Energiebronnen | |  |
|  |  |  | 3 | *Ja, het contact met de mensen, leuk collega’s, iedere dag is weer anders, met de bewoners heb je ook een andere band steeds. Ik heb hiervoor tien jaar in de detailhandel gezeten en dan is iedere dag een beetje hetzelfde en dat is in de zorg totaal niet zo.* |  |
|  |  |  | 3 | *De eerste drie maanden stond ik overgepland, dus dan loop je eigenlijk mee met je werkbegeleidster en dan wordt alles een beetje uitgelegd. Na die drie maanden word je eigenlijk een soort van indirect losgelaten en dan mag je zelf je bewoners gaan helpen, handelingen doen en dan heb je ook het idee dat je het allemaal zelf kan. Ik haal er dan wel voldoening uit, ja. Erg leuk.* |  |
|  |  |  | 3 | *De reacties van bewoners die krijgt, tussentijdse evaluaties, feedback vanuit school. Dan krijg ik wel het gevoel dat ik voor mezelf echt goed bezig ben en dan heb ik nog meer zin om te gaan werken.* |  |
|  |  |  | 4 | *Hier is het gewoon als je merkt dat de mensen blij zijn en tevreden en dat het gezellig was.* |  |
|  |  |  | 6 | *Waardering van de bewoners, dat is het meeste eigenlijk wel.* |  |
|  |  |  | 10 | *Van een hele drukke dag doorgaans niet, maar als je gewoon heerlijk je werk hebt kunnen doen en iedereen voldoende aandacht hebt kunnen geven, ga je wel met een heel voldaan gevoel naar huis en geeft het je ook wel energie.* |  |
|  |  |  | 11 | *Toch ook wel wat ik net zei. Als ik kan zien dat de mensen zelf ook ontspannen zijn en dat ze op een goede en juiste manier benaderd worden. Ik ben ook GVP’er op mijn werk, dus gespecialiseerd verzorgende voor dementerende. Als ik dan zie dat collega’s ook dat stukje overnemen en als ik zie dat bewoners daar echt van ontspannen, heb ik zoiets van: ‘kijk we gaan de goede kant op’. Daar haal ik zelf mijn energie ook wel uit. Een stukje warme zorg leveren, iemand in bad doen en als die echt ligt te genieten, dan geniet ik ook. Dat vind ik echt mooi, dat je dit nog kan doen. Hele kleine dingetjes waardoor de kwaliteit van zorg nog beter wordt, dus dat vind ik wel mooi.* |  |
|  |  |  | 12 | *De interactie met de bewoner, maar ook met collega’s.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ja, dan toch ook weer als er iets gebeurt wat niet standaard is. Dat ik dan kan handelen en uiteindelijk het effect van het handelen het juiste effect laten halen, dus toch weer die uitdaging.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ook gewoon het even loslaten van mijn gezin en even tijd voor mezelf hebben vind ik fijn.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, het contact met de bewoners en collega’s, dat het gezellig is. En weer dat je het gevoel hebt dat je wat kan betekenen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ja als ik tijd en mogelijkheden heb om iets te doen wat de bewoners heel leuk vinden. We zijn pas naar Intratuin geweest en dan zie ik iedereen in de bus zitten, de opmerkingen die de mensen maken, is echt heel leuk en krijg ik echt energie van. Of met z’n allen in de tuin komen. Dat is echt een hele onderneming met de lift en rolstoelen, maar als we dan eenmaal zitten is het echt heel leuk.* |  |
|  |  |  | 25 | *Eigenlijk wel de gezelligheid, want ik zit echt wel in een heel leuk team die elkaar ook ondersteunt. Dus echt wel de gezelligheid en de lol die we met elkaar hebben. Ook wel weer met de klanten, want daar kun je het ook heel leuk mee hebben. Het is niet alleen maar narigheid, maar soms ook heel leuk en daar word ik wel heel blij van.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ik krijg energie van goede samenwerking, fijne collega’s, leuke gesprekken. Als er een fijne sfeer is bij de bewoners.* |  |
|  |  |  | Motivatie | |  |
|  |  |  | 3 | *De reactie van de bewoners, hun positieve reacties zeg maar. Niet zo zeer dat ze je overal voor bedanken, maar dat ze met non-verbale communicatie ook waarderen wat je doet.* |  |
|  |  |  | 4 | *Als je gewoon ziet dat de mensen blij zijn dat je komt en dat ze een fijne dag hebben gehad als je dienst erop zit. Dat vind ik wel echt belangrijk. Ik werk wel op een pg-afdeling, dus er zijn wel wat mensen die je nog herkennen. En die zeggen: ‘oh wat fijn dat je er weer bent’ en ‘hoe was je vakantie?’. Ze zijn wel echt enthousiast en je hebt wel echt het gevoel dat je iets kunt bereiken met ze. Als je gewoon lekker hebt gewerkt met je collega’s. We hebben best een leuk team nu, dus het is wel gewoon fijn dat je merkt dat iedereen iets wil doen voor elkaar of een dienst willen oplossen. We hebben wel gewoon een sterk team daarin.* |  |
|  |  |  | 6 | *Door die waardering van de bewoners en de familie en door het contact met de bewoners, krijg ik wel veel motivatie om goede zorg te geven. En ik krijg motivatie als ik nog iets extra’s kan ontwikkelen. Ik heb kortgeleden gesolliciteerd voor Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie en dat eindigt overmorgen, dus dat hoor ik dan wel. Dat zou mij wel een hele motivatie geven, lekker ontwikkelen en leren. Gewoon verder gaan.* |  |
|  |  |  | 10 | *Door in een leuke, goede werkomgeving te mogen werken met fijne collega’s waarmee je een goed team vormt en waarmee je samen dezelfde doelen nastreeft.* |  |
|  |  |  | 11 | *Als ik zie dat bewoners van mij enorm gaan lachen en dan denk ik: ‘hier doe je het toch voor’. Als er bewoners zijn die veel op bed liggen en weinig contact hebben, als ik die zie lachen en van de kleine dingetjes zie genieten, krijg ik echt een drive om toch weer door te gaan. Ook een stuk aandacht door even een knuffel te geven en dat je dan merkt dat ze zich gewaardeerd voelen is toch mooi. Ondanks dat je soms beperkte middelen hebt, denk ik toch: ‘hier doe ik het voor’.* |  |
|  |  |  | 12 | *Een goede sfeer in het team, dan ga ik mezelf ook inzetten. Ik zet me anders ook wel in, maar dan kost het veel energie. Als het gewoon lekker loopt met de bewoners.* |  |
|  |  |  | 14 | *Als er dingen gebeuren die niet standaard zijn, ben ik super gemotiveerd en doe ik er alles aan om dat perfect te hebben en goed geregeld te hebben. Dat motiveert mij wel, maar wat ik net al aangaf: dat is niet zo veel vaak.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik werk met dementerenden en als je dan werkt dat mensen door jouw aanwezigheid rustiger worden en dat ze je nodig hebben, waardeer ik heel erg. Daar doe ik het voor en krijg ik ook meer motivatie van.* |  |
|  |  |  | 18 | *Voor mij is het wel belangrijk dat ik het gevoel heb dat het nut heeft wat ik doe en zorgen voor andere mensen. Dus mezelf gewaardeerd voelen en zorgen voor andere mensen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ik denk door wat ik in de bewoner of groep stop, krijg je direct terug. Dus als het goed loopt of als iets lukt krijg je daar energie van. Als je iets kunt betekenen van de bewoners en ze hebben daardoor een betere dag, krijg ik wel energie van. Dus een stukje waardering.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk wel wat ik terugkrijg van de klant. De ene keer zijn dat leuke reacties, maar soms is dat ook wat minder. Soms heb je met meer mantelzorgers te maken. En als mensen dan tevreden zijn of als ze je bedanken voor de goede zorgen, dat vind ik wel heel leuk.* |  |
|  |  |  | 26 | *Motivatie krijg ik wel van collega’s. Ik heb leuke collega’s. Ook van de bewoners. Ik vind het erg leuk om met deze doelgroep te werken, dus ik ga er altijd met veel plezier naar toe.* *Van collega’s leuke gesprekken en goede samenwerking en van bewoners: als je veel liefde geeft, krijg je het ook weer terug.* |  |
|  |  |  | Productiviteit | |  |
|  |  |  | 3 | *Ik werk het productiefst onder werkdruk.* |  |
|  |  |  | 4 | *De werkdruk is momenteel best wel hoog, dus het is lekker als je om 7 uur komt dat je alles al gelezen hebt en dat je meteen kunt beginnen. Dat je collega dat ook heeft, dat je weet wat je aan elkaar hebt: ‘jij gaat naar die en jij gaat naar die, daar moet dat gebeuren, we moeten dit nog doen’. En dat je dag gewoon loopt hoe die moet te lopen. Als je soms met onbekende medewerkers staat, is het wel moeilijker als je die nog moet aansturen. Daar gaat best wel wat tijd in zitten, dus als je met een vast team werkt, werkt dat wel lekker eigenlijk.* |  |
|  |  |  | 6 | *Als het in goede balans is: als er te weinig personeel is, ga je wel als een speer en komt er wel heel veel adrenaline vrij, maar die dienst erna ben je helemaal op. Als het in balans is en als je genoeg goede mensen inzetbaar hebt, werk ik wel productief.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik werk het productiefst wanneer ik de hele dag alles een beetje kan coördineren en zelf ook de tijd heb om mijn klanten te bedienen, maar daar omheen toch wel het team een stukje aan te sturen en vragen of het bij iedereen lukt en bij te springen her en der.* |  |
|  |  |  | 11 | *Toch wel als er een kleine druk achter zit. Dus als we met te veel mensen lopen, we hebben nu ook best wat leerlingen in huis, merk ik dat je niet meer weet wie waar is en wie wat doet. Dan werk ik eigenlijk net zo lief me z’n vieren en dan weet je wat er moet gebeuren. Vorige week hadden we er 7 en dat is veel te veel en dan weet je niet meer wie wat heeft gedaan.* |  |
|  |  |  | 12 | *Dus een goede sfeer en als alles lekker loopt.* |  |
|  |  |  | 14 | *Onder druk. Nu hebben we zo veel leerlingen dat we het op onze slofjes aankunnen en dan is het zo 10 uur. Voorheen hadden we zo aan een stuk door 10 mensen geholpen met wassen en aankleden, nu zijn het er 2 of 3. Dat komt gewoon omdat er zo veel leerlingen zijn en dan voel ik me niet voldaan. Ik werk het liefst hard door.* |  |
|  |  |  | 17 | *Zo rustig mogelijk, want ik werk in een huiskamer en ik wil zo min mogelijk onrust daar creëren. Zo min mogelijk mensen ook, zodat jij daar alleen bent met de bewoners zodat je ze continu aandacht kan geven, maar echt niet te veel prikkels voor hun in de omgeving. Dat is voor mij het meest ideaal.* |  |
|  |  |  | 18 | *Als ik gewoon lekker mijn gang kan gaan en niet teveel gestoord wordt. Ik vind het fijn als het duidelijk is wat er van me verwacht wordt, dat vind ik belangrijk: duidelijkheid. En dat het fijn is om te werken en gezellig is met de collega’s.* |  |
|  |  |  | 20 | *Als er ook gekeken wordt naar mijn mensen, want als ze mij steeds dagdiensten zouden geven, ben ik niet zo productief denk ik. Dan ben ik hier wel productief, maar thuis niet meer. Dus als er echt rekening wordt gehouden met wat ik fijn vind, dus nachtdiensten en avonddiensten. Dan ben ik er ook helemaal. Dus onder die omstandigheden en als er voldoende personeel is, ook heel belangrijk om mijn werk goed te kunnen doen. Frisse lucht, dat mis ik wel eens. Op de afdeling waar ik werk is geen balkon en voor de bewoners vind ik het ook echt jammer. Dat vind ik wel eens moeilijk als bewoners wel eens zeggen ‘het is mooi weer, ik zou graag naar buiten willen’. Dat is moeilijk, want daar kun je geen gehoor aan geven omdat je maar alleen bent.* |  |
|  |  |  | 25 | *Nee, meer in een ontspannen sfeer. Ook een goed temverband. Je merkt ook wel dat als het team niet lekker in z’n vel zit of als er dingen gebeuren, merk ik aan mezelf ook wel dat ik een tikje meekrijg.* |  |
|  |  |  | 26 | *Als er een goede sfeer is, daar ben ik wel gevoelig voor. Het fijnste werk ik altijd als er vast personeel is, dus dat scheelt denk ik wel. Dan heb je gewoon goede samenwerking en je weet van elkaar wat er verwacht wordt en wat er moet gebeuren. Dus dat gaat gewoon het prettigst.* |  |
| **3.0** | **PERSON-JOB FIT MODEL** |  |  |  | **ORANJE** |
| 3.1 |  | Demands-abilities | Gezondheid | |  |
|  |  |  | 3 | *Ik denk dat ik er daar nog te kort voor werk om te weten of het effect heeft op mijn gezondheid.* |  |
|  |  |  | 4 | *Positief is denk ik wel dat je continu loopt, je zit niet. Dus ik heb wel altijd een beetje het idee bij een kantoorbaan dat je dan de hele dag zit en dat je daar ook best wel van aankomt. Dus dat is denk ik wel positief. Ik hoor van oudere collega’s wel dat ze last hebben van hun schouders of rug. Dat zijn wel dingen die je later misschien wel tegen gaat komen.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ja positief is, wat ik al eerder zei, dat de balans thuis heel erg prima is. Dat het contact met de bewoners en de collega’s heel goed is. Negatief merk ik wel eens dat mijn rug zeer doet of dat ik even wat rustiger aan moet doen. Het is nog niet extreem hoor, na een nacht slapen is het ook wel weer over, maar ik merk het wel.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ja, ik ben erg overgevoelig voor stress en ik mag eigenlijk ook geen stress en als dat er wel is merk ik dat en heb ik daar privé last van. Dan heb ik mindere dagen op mijn vrije dagen en kan ik niet doen wat ik wil doen.* *We hebben multidisciplinair een hele lastige casus behandeld en daar hebben we heel veel mensen bij betrokken en door het daarover te hebben met elkaar en oplossingen te zoeken, ga ik wel met energie naar huis. Dan denk ik van: ‘yes, dit is het!’.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ja, anderhalf jaar terug wel, maar nu kan ik het wel goed loslaten. Nu kan ik weggaan op mijn werk en de deur dichtdoen en denken: ‘ik heb gedaan wat ik moest doen en ik heb mijn best gedaan’. Soms hangt er wel een hele negatieve sfeer, maar we kunnen niet alle neuzen dezelfde kant op krijgen. Die negatieve sfeer komt door heel veel veranderingen met FLIP’ers. Er worden heel veel dingen dan verkeerd gedaan en dingen vergeten. Bijvoorbeeld wel een glijzijl op bed, maar geen steeklaken. Daardoor ben je allemaal heen en weer aan het lopen en krijg je heel veel negatieve sfeer. Dat vind ik soms wel eens jammer, maar nu ervaar ik niet dat ik ziek word van mijn werk. Ik heb ook als stok achter de deur mijn man thuis. Hij zegt dan dat ik vrij ben en het lekker moet laten gaan.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ja, beide. Positief gewoon zoals ik net zei: die glimlach of herkenning van de bewoners. Dat doet zo veel. Ik schrijf ook wel eens stukjes op Facebook over wat ik meemaak met de bewoners. Je gaat soms heel snel aan iets positiefs voorbij en dan schrijf je het op, dus dan ben je veel meer bewust van hoe mooi dat is. En negatief dat zware weer. Lichamelijk zware werkdruk* |  |
|  |  |  | 14 | *Het was dus en tillen en slepen en op bed leggen. Met het gevolg dat ik enorme pijn in mijn rug had, ik kon niet meer op of om. Normaal heb ik dat nooit hoor, dus ik denk wel dat het daarmee te maken had.* |  |
|  |  |  | 17 | *Vooral als er mensen overlijden, neem ik dat wel mee naar huis. Over het algemeen valt het reuze mee.* *Dan probeer ik het even tegen mijn man te zeggen, zodat je het eventjes kwijt bent. Op een teamoverleg hebben we het er nog wel eens over met de collega’s om het even af te sluiten. Ik praat het van me af.* |  |
|  |  |  | 18 | *Nou voor mij is dat toch vooral positief, want ik merk dat ik me vooral psychisch beter voel als ik werk. Ik was een tijdje terug met zwangerschapsverlof, dan heb je natuurlijk ook al die hormonen, maar ik merkte wel dat ik blij was dat ik weer naar mijn werk kon. Even het huis uit, hoe fijn het ook is thuis, maar toch die afwisseling tussen werk en thuis is heel goed voor mij.* |  |
|  |  |  | 20 | *De warmte vind ik soms echt killing en verder eigenlijk niet. Een positief effect is als ik het gevoel heb gehad dat ik nuttig ben geweest, dat is heel leuk.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ja, dat merk ik wel. Ik heb dat kortgeleden nog gemerkt. Ik had allemaal vage lichamelijke klachten en dat kwam uiteindelijk wel door alles bij elkaar bij mij. De druk van alles bij elkaar, de duizendpoot zijn. Ik merkte dat doordat ik allerlei vage klachten kreeg en een beetje geprikkeld was.* |  |
|  |  |  | 26 | *Negatief is denk ik als ik veel late diensten achter elkaar heb. Ik ben echt wel kapot als ik er 5 achter elkaar heb gehad. Positief vind ik het heel leuk om te doen, dus dat geeft me ook wel weer goede energie. Ja, dat is vooral fysiek. Ik ben dan echt gewoon moe, want ik heb dan lange dagen gemaakt. Ik heb ook een gezin, dus voor een late dienst heb ik eerst nog van alles thuis gedaan en als ik er dan een paar achter elkaar heb, vind ik dat wel heftig ja.* |  |
|  |  |  | Prestatie | |  |
|  |  |  | 3 | *Ja, weet ik niet. Dat vind ik lastig. Wie ben ik om van mezelf te bepalen of ik het goed doe. Er zijn mensen die veel langer werken dan ik in de zorg en die bepalen wel of het goed gaat of niet, vind ik.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ja, denk het wel. Ik was dan vorig jaar aangenomen voor die EVV-functie, dus toen kreeg ik een paar weken later ook nog een functioneringsgesprek. Toen zeiden ze ook dat ik het goed deed en dat ze tevreden waren. Van de mensen hoor ik het ook wel, dus meer kun je niet doen denk ik.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ja, ik ben ervan overtuigd dat ik een goede kracht ben. Dat klinkt heel erg raar, maar ik weet heel veel protocollen uit mijn hoofd en als ik iets niet weet, zoek ik het op. Wat ik bij de bewoners merk: ik kan een stille kracht zijn, gewoon heel rustig, maar ik weet wel wat ik doe. Ze hebben wel het vertrouwen erin.* |  |
|  |  |  | 10 | *Dat is wel eens lastig, want sommige dingen zou ik wel eens beter willen doen, maar dan is tijd altijd een factor in de zorg. Dat is met name in de nachtdienst als je helemaal alleen bent in het gebouw en je hebt meerdere zorgvragers op dat moment, kun je er maar 1 tegelijk helpen, dus je krijgt ook wel eens negatieve reacties als je ergens binnenkomt.* |  |
|  |  |  | 11 | *Nee. Zoals ik net zei, ik ben GVP’er. Ik mis gewoon tijd. Ik moet signaleringsplannen invullen en omgangsadviezen maken, maar ik heb er gewoon geen tijd voor. Daar baal ik wel van, want binnen Zorgstroom willen ze wel dat de GVP’ers op alle locaties even veel uren krijgen om uitgepland te worden, maar dat gebeurt nog niet. Ik ben nu bijna 5 jaar gediplomeerd maar nog is het wat zoeken naar de tijd. Geregeld doe ik ook veel dingetjes thuis. We moeten de uren bijhouden wat we voor onze gvp functie allemaal om het in kaart te brengen hoeveel uur we nodig hebben.* |  |
|  |  |  | 11 | *Op dat punt wel, dan vind ik wel dat ik goede zorg lever, als ik dat zo van mezelf mag zeggen. Gewoon ook de benadering richting de mensen, een stukje aandacht, een stukje warme zorg, iemand een knuffel geven of even in het gezicht aanraken. Ik mag wel van mezelf zeggen dat ik goede zorg kan leveren. En er meer probeer uit te halen* |  |
|  |  |  | 12 | *Ik vind altijd dat ik het beter moet doen. Ik ben altijd zeer kritisch op mezelf, dus dan is het altijd voor verbetering vatbaar. Ik krijg wel altijd hele goede reacties van collega’s of leerlingen. Ik zal het waarschijnlijk wel goed doen, maar voor mezelf kan het altijd beter.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ja, dat vind ik wel.* *Ik loop nooit de kantjes ervan af, de taken die ik als EVV’ers heb, doe ik ook gewoon zoals die moeten en ik hoor ook nooit klachten. Dus ik denk dat als er klachten zijn, ik ze ook wel terug hoor. Ik heb wel het idee dat ik goed functioneer.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik denk het wel eigenlijk, ik hoor nooit geen dingen. Vaak hebben we gesprekken met de bewoners of de familie van de bewoners over hoe het wordt ervaren en hoe het gaat en zij komen altijd met mooie en positieve verhalen. Wat dat betreft denk ik dat wij het vrij goed doen.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, want ik merk dat de kamers die ik schoonmaak er netjes uitzien. Ik weet dat ik mijn werk goed doe en ik weet wat ik moet doen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Dus dan denk ik dat we niet voldoen, want ik zou meer personeel willen zodat we meer met de bewoners kunnen doen. Ik zou bijvoorbeeld vanmiddag een cake willen gaan bakken met 1 bewoner, maar dat kan niet want ik moet er soms vanaf om anderen te helpen en dat vind ik jammer. Ik doe het wel eens en dan moet ik keuzes maken. Ik voldoe wel aan de eisen, maar op mijn manier.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik vind dat ik altijd beter kan, maar dat is een beetje perfectionistisch van mij. Ik denk dat er voor mezelf wel meer dingen uit te halen zijn. Als ik bijvoorbeeld kijk naar andere collega’s, directe collega’s die dingen doen die ik wat minder goed kan. Dan denk ik ‘ah kijk, ik kan wel een voorbeeld nemen aan hoe zij dat aanpakt’. Ik kan iedere dag nog bijleren.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ja, ik ga er wel altijd voor 100% voor. Ik heb eigenlijk nooit gehoord dat ze het niet fijn vinden om met me samen te werken? Ik hoor het ook wel van collega’s en bewoners. Er was laatst een bewoner die zei: ‘ik zou willen dat je hier altijd was, dat je nooit naar huis hoefde’. Dus dat is leuk om te horen.* |  |
| 3.2 |  | Supplies-values | Motivatie/houding | |  |
|  |  |  | 3 | *Een gezellige en schone werkomgeving.* *Ja, er moet iedere dag worden schoongemaakt op de afdeling. Bij mijn vorige werkgever was dat niet zo. Een keer in de week werd er eens een stofdoek over het een of ander gehaald. Dan had je heel snel van een verstopte neus of collega’s met allergieën. Stof allergieën, huismijt en hier is dat niet. En gezelligheid. Tamtam is er niet, er wordt niet geroddeld, tenminste niet dat je weet.* |  |
|  |  |  | 4 | *Als je gewoon ziet dat de mensen blij zijn dat je komt en dat ze een fijne dag hebben gehad als je dienst erop zit. Dat vind ik wel echt belangrijk. Ik werk wel op een pg-afdeling, dus er zijn wel wat mensen die je nog herkennen. En die zeggen: ‘oh wat fijn dat je er weer bent’ en ‘hoe was je vakantie?’. Ze zijn wel echt enthousiast en je hebt wel echt het gevoel dat je iets kunt bereiken met ze. Als je gewoon lekker hebt gewerkt met je collega’s. We hebben best een leuk team nu, dus het is wel gewoon fijn dat je merkt dat iedereen iets wil doen voor elkaar of een dienst willen oplossen. We hebben wel gewoon een sterk team daarin.* |  |
|  |  |  | 6 | *Door die waardering van de bewoners en de familie en door het contact met de bewoners, krijg ik wel veel motivatie om goede zorg te geven. En ik krijg motivatie als ik nog iets extra’s kan ontwikkelen. Ik heb kortgeleden gesolliciteerd voor Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie en dat eindigt overmorgen, dus dat hoor ik dan wel. Dat zou mij wel een hele motivatie geven, lekker ontwikkelen en leren. Gewoon verder gaan. Ik vind het werk nu leuk, maar over 10 jaar wil ik dat niet meer doen. Dan wil ik verder zijn.* |  |
|  |  |  | 10 | *Door in een leuke, goede werkomgeving te mogen werken met fijne collega’s waarmee je een goed team vormt en waarmee je samen dezelfde doelen nastreeft. Dat.* |  |
|  |  |  | 11 | *Als ik zie dat bewoners van mij enorm gaan lachen en dan denk ik: ‘hier doe je het toch voor’. Als er bewoners zijn die veel op bed liggen en weinig contact hebben, als ik die zie lachen en van de kleine dingetjes zie genieten, krijg ik echt een drive om toch weer door te gaan. Ook een stuk aandacht door even een knuffel te geven en dat je dan merkt dat ze zich gewaardeerd voelen is toch mooi. Ondanks dat je soms beperkte middelen hebt, denk ik toch: ‘hier doe ik het voor’.* |  |
|  |  |  | 12 | *Een goede sfeer in het team, dan ga ik mezelf ook inzetten. Ik zet me anders ook wel in, maar dan kost het veel energie. Als het gewoon lekker loopt met de bewoners.* |  |
|  |  |  | 14 | *Als er dingen gebeuren die niet standaard zijn, ben ik super gemotiveerd en doe ik er alles aan om dat perfect te hebben en goed geregeld te hebben. Dat motiveert mij wel, maar wat ik net al aangaf: dat is niet zo veel vaak.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik werk met dementerenden en als je dan merkt dat mensen door jouw aanwezigheid rustiger worden en dat ze je nodig hebben, waardeer ik heel erg. Daar doe ik het voor en krijg ik ook meer motivatie van.* |  |
|  |  |  | 18 | *Voor mij is het wel belangrijk dat ik het gevoel heb dat het nut heeft wat ik doe en zorgen voor andere mensen. Dus mezelf gewaardeerd voelen en zorgen voor andere mensen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ik denk door wat ik in de bewoner of groep stop, krijg je direct terug. Dus als het goed loopt of als iets lukt krijg je daar energie van. Als je iets kunt betekenen van de bewoners en ze hebben daardoor een betere dag, krijg ik wel energie van. Dus een stukje waardering.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk wel wat ik terugkrijg van de klant. De ene keer zijn dat leuke reacties, maar soms is dat ook wat minder. Soms heb je met meer mantelzorgers te maken. En als mensen dan tevreden zijn of als ze je bedanken voor de goede zorgen, dat vind ik wel heel leuk.* |  |
|  |  |  | 26 | *Motivatie krijg ik wel van collega’s. Ik heb leuke collega’s. Ook van de bewoners. Ik vind het erg leuk om met deze doelgroep te werken, dus ik ga er altijd met veel plezier naar toe.* *Van collega’s leuke gesprekken en goede samenwerking en van bewoners: als je veel liefde geeft, krijg je het ook weer terug.* |  |
| **4.0** | **HUIS VAN WERKVERMOGEN** |  |  |  | **BLAUW** |
| 4.1 |  | Gezondheid | 3 | *Ik denk dat ik er daar nog te kort voor werk om te weten of het effect heeft op mijn gezondheid. Ik ben wel minder moe.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ik probeer er wel altijd goed op te letten met bukken, tillen, mensen in bed draaien. Dat ik het via de goede manier doet. Of als je een bed opmaakt dat je het bed helemaal omhoog zet. Soms als het druk is, is het wel makkelijk om dat er even door te laten glippen. Soms moet daar wel wat vaker op gehamerd worden denk ik.*  *We weten het natuurlijk gewoon allemaal zelf, maar soms is het best wel druk en dan denk ik dat veel collega’s dat wel hebben hoor. Dat ze denken van: ‘ik maak dat bed wel even zo op’, maar dat is hartstikke zwaar natuurlijk voor je rug. We hebben dan een keer in de zoveel tijd een ergotraining, dus dan kijken ze weer even hoe je het doet en zeggen ze hoe je het beter kunt doen.* |  |
|  |  |  | 4 | *Lichamelijk denk ik dat een ergotraining belangrijk is, zodat erop gehamerd wordt hoe je moet bukken en tillen. En de juiste hulpmiddelen, zoals de tilliften, glijzeilen in bed, dat soort dingetjes. Psychisch en mentaal, ja… dat is lastig. Soms op de pg-afdeling is het best wel zwaar als mensen heel erg onrustig zijn en als je dan bijvoorbeeld 4 of 5 dagen achter elkaar moet werken en je staat 4 dagen op zo’n onrustige groep dan is het wel eens zwaar. Dus meestal werken we 3 dagen ofzo en* *zijn we wel 1 of 2 dagen vrij. Dat is denk ik wel echt belangrijk, dat je weer rust hebt.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik denk dat als ik dat nodig zou hebben psychisch, dat ik altijd wel bij de teamcoach of leidinggevende terecht kan. Als ik het eventjes teveel vind of als ik een situatie met een zorgvrager of collega moeilijk vindt, kan ik daar altijd wel terecht. Op het lichamelijke gebied moeten we alert blijven om goede hulpmiddelen te blijven gebruiken en dat we daar als team ook op 1 lijn blijven. Dat is in het verleden ook wel eens niet gedaan en dat werkt eigenlijk tegen je natuurlijk, dan gaat het lichamelijk zeer doen. Dat zorgt er ook voor dat het in je team niet zo lekker loopt, maar daar hebben we de teamcoach voor en het team zelf. Verder kan ik niets bedenken eigenlijk.* |  |
|  |  |  | 10 | *Lichamelijk is ook wel heel belangrijk dat bij de klanten de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn en dat we heel goed bewaken met z’n allen of onze klanten nog op de juiste plek wonen. Soms kunnen ze zo veel zorg vragen dat wij het eigenlijk niet meer kunnen bieden en dat je over een bepaalde grens heen gaat. Psychisch is het denk ik toch wel heel erg dat alles eromheen goed geregeld is en dat je een lekker lopend team hebt en een fijn rooster, dat soort dingen.* |  |
|  |  |  | 11 | *Een goed rooster en daar een stukje balans in krijgen. En ik denk ook wel een stukje bescherming van mijn collega’s. Als zij bijvoorbeeld zien dat ik weer te snel of te veel dingen ga doen, dat ze mij daarin beschermen en dat doen ze nu ook wel. Ik hoop dat ze dat ook blijven doen. Voor de rest gaat het eigenlijk wel goed.* |  |
|  |  |  | 12 | *Nou ja ik heb natuurlijk zelf al aanpassingen gemaakt in die uren en dat is ook goed zo. Ik ga tijdelijk 4 uur meer werken om te ervaren hoe dat gaat. Dus dat heb ik eigenlijk allemaal al een beetje toegepast, dus echt die balans zien te houden tussen werk en privé.* |  |
|  |  |  | 14 | *Nou, sowieso de hulpmiddelen die we nu ook gebruiken. Ook wel een stukje rust tussendoor, want wij hebben eigenlijk geen eigen ruimte. We hebben wel een kantoor, maar vanuit dat kantoor werk je. Daar zitten we ook best wel regelmatig, we rapporteren daar, als je een PB-dag hebt, zit je daar. Maar echt een ruimte om even een kopje thee of wat dan ook te drinken, hebben we niet. Dus op het moment dat we pauze hebben, zitten we in de zaal, maar zien we ook nog steeds alle mensen die we normaal gesproken verzorgen. Dan komt er weer iemand naar je toe die iets wil vragen, het zij bewoners of familie. Dat gebeurt geregeld, dus op dat moment heb je nog niet echt je half uur pauze. Je moet echt wel kunnen genieten en tot jezelf komen, zodat je de rust weer kunt terugkrijgen. Dus ja het zou wel fijn zijn als we zo’n ruimte zouden hebben ja.* |  |
|  |  |  | 17 | *Een niet te hoge werkdruk en dat is op dit moment… ja het is best druk. Ergonomisch werken is ook heel erg belangrijk, zodat je geen lichamelijk klachten krijgt.* |  |
|  |  |  | 18 | *Goede materialen om mee te werken en genoeg tijd om mijn werk goed te kunnen doen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Een gezond rooster sowieso en dat ze gehoor geven aan mijn wensen en dat gaat best wel goed. Niet te veel ziekmeldingen en niet te veel onverwachte veranderingen. Je bent er zelf ook een beetje verantwoordelijk voor wat je in je privé doet vind ik, dus dat is gezond eten, regelmaat behouden en sporten. Daar ben je ook zelf verantwoordelijk voor, dat kan niet je werkgever voor je bepalen.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk ook wel wat meer waardering vanuit de organisatie. Dat schouderklopje. Nu hebben we ook een teamcoach die af en toe een presentje geeft en die zegt dat we het goed hebben gedaan en dat is heel leuk, maar ik vind het ook wel eens leuk om dat te horen van mijn manager. Dat ze zeggen: ‘je bent nu zo druk daarmee bezig geweest, dat heb je echt goed gedaan’. Een stukje bevestiging, dat doet de mens doet en dat doet mij goed om dat stukje bevestiging te hebben.* |  |
|  |  |  | 26 | *Lichamelijk denk ik dat er een goede verdeling is tussen vrije dagen en werkdagen, dus niet te veel dagen achter elkaar werken. En psychisch dat er geen spanningen zijn onderling, dus dat alles makkelijk gezegd kan worden.* |  |
| 4.2 |  | Competenties | 3 | *Oh, dat vind ik lastig. Ik vind het echt verschrikkelijk om over mezelf te zeggen of ik iets goed doe of niet. Ik denk het wel, anders had ik het wel gehoord met de tussentijdse evaluatie of feedback van mijn werk- en praktijkopleidster. Denk ik. Dus ik denk wel dat ik het goed doe. Ja, weet ik niet. Dat vind ik lastig. Wie ben ik om van mezelf te bepalen of ik het goed doe. Er zijn mensen die veel langer werken dan ik in de zorg en die bepalen wel of het goed gaat of niet, vind ik.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ja, denk het wel. Ik was dan vorig jaar aangenomen voor die EVV-functie, dus toen kreeg ik een paar weken later ook nog een functioneringsgesprek. Toen zeiden ze ook dat ik het goed deed en dat ze tevreden waren. Van de mensen hoor ik het ook wel, dus meer kun je niet doen denk ik.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ja, ik ben ervan overtuigd dat ik een goede kracht ben. Dat klinkt heel erg raar, maar ik weet heel veel protocollen uit mijn hoofd en als ik iets niet weet, zoek ik het op. Wat ik bij de bewoners merk: ik kan een stille kracht zijn, gewoon heel rustig, maar ik weet wel wat ik doe. Ze hebben wel het vertrouwen erin.* |  |
|  |  |  | 10 | *Dat is wel eens lastig, want sommige dingen zou ik wel eens beter willen doen, maar dan is tijd altijd een factor in de zorg. Dat is met name in de nachtdienst als je helemaal alleen bent in het gebouw en je hebt meerdere zorgvragers op dat moment, kun je er maar 1 tegelijk helpen, dus je krijgt ook wel eens negatieve reacties als je ergens binnenkomt.* |  |
|  |  |  | 11 | *Nee. Zoals ik net zei, ik ben GVP’er. Ik mis gewoon tijd. Ik moet signaleringsplannen invullen en omgangsadviezen maken, maar ik heb er gewoon geen tijd voor. Daar baal ik wel van, want binnen Zorgstroom willen ze wel dat de GVP’ers op alle locaties even veel uren krijgen om uitgepland te worden, maar dat gebeurt nog niet. Ik ben nu bijna 5 jaar gediplomeerd maar nog is het wat zoeken naar de tijd. Geregeld doe ik ook veel dingetjes thuis. We moeten de uren bijhouden wat we voor onze gvp functie allemaal om het in kaart te brengen hoeveel uur we nodig hebben.* |  |
|  |  |  | 11 | *Op dat punt wel, dan vind ik wel dat ik goede zorg lever, als ik dat zo van mezelf mag zeggen. Gewoon ook de benadering richting de mensen, een stukje aandacht, een stukje warme zorg, iemand een knuffel geven of even in het gezicht aanraken. Ik mag wel van mezelf zeggen dat ik goede zorg kan leveren. En er meer probeer uit te halen* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik denk het wel eigenlijk, ik hoor nooit geen dingen. Vaak hebben we gesprekken met de bewoners of de familie van de bewoners over hoe het wordt ervaren en hoe het gaat en zij komen altijd met mooie en positieve verhalen. Wat dat betreft denk ik dat wij het vrij goed doen.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, want ik merk dat de kamers die ik schoonmaak er netjes uitzien. Ik weet dat ik mijn werk goed doe en ik weet wat ik moet doen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Dus dan denk ik dat we niet voldoen, want ik zou meer personeel willen zodat we meer met de bewoners kunnen doen. Ik zou bijvoorbeeld vanmiddag een cake willen gaan bakken met 1 bewoner, maar dat kan niet want ik moet er soms vanaf om anderen te helpen en dat vind ik jammer. Ik doe het wel eens en dan moet ik keuzes maken. Ik voldoe wel aan de eisen, maar op mijn manier.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik vind dat ik altijd beter kan, maar dat is een beetje perfectionistisch van mij. Ik denk dat er voor mezelf wel meer dingen uit te halen zijn. Als ik bijvoorbeeld kijk naar andere collega’s, directe collega’s die dingen doen die ik wat minder goed kan. Dan denk ik ‘ah kijk, ik kan wel een voorbeeld nemen aan hoe zij dat aanpakt’. Ik kan iedere dag nog bijleren.* |  |
| 4.3 |  | Normen en waarden | 3 | *Ehm, ja ik denk dat ik me daar wel gewoon in kan vinden. Niks is een geheim, merk ik. Zowel op de locatie of als je naar het hoofdkantoor belt.* *Ja, maar ik moest er in het begin wel heel erg aan wennen. Bij mijn vorige werkgever was het allemaal heel erg zakelijk. Tot op een bepaalde hoogte liet je mensen toe en daarna eigenlijk niet meer. Als je hier iets vraagt aan een collega, wordt daar open en eerlijk over verteld. Zowel zakelijk als privé. Ja, dat stralen ze allemaal uit. Ik vind het echt fantastisch om collega’s bezig te zien, dat is echt leuk. Iedereen doet het weer op een andere manier. De een is heel erg begaan met de mensen. Mijn werkbegeleidster is wat zakelijker. Die kan ook heel makkelijker, een bewoner afkappen wil ik het niet noemen, maar zeggen dat ze door moet en zeggen dat ze later terugkomt. Een andere collega is heel bekommerend en neemt ook wel een spulletjes mee als ze een boodschap moet hebben, dan neemt ze dat zelf mee. Het is echt leuk om te zien: de diversiteit die erin zit. Ze werken allemaal met passie, maar allemaal op hun eigen manier. En van iedereen kun je een beetje meepakken en kun je een beetje van leren. Is wel leuk om te zien hoor. Daarom zeg ik, je zou eens een dag mee moeten lopen.*  *Ja, je moet het allemaal wel samen doen, dus daar kan ik me wel in vinden. In je eentje kun je de afdeling niet trekken.* |  |
|  |  |  | 4 | *Open sowieso wel denk ik. Ik denk dat iedereen bij zorgstroom wel gewaardeerd wordt, dat ze iedereen ontvangen. Passie. Ja de meeste denk ik. Ik denk als je dat niet doet, dat je in de zorg ook niet echt aan het juiste adres bent.* *Ja bij ons in het team is er wel echt een samen-gevoel. Iedereen werkt voor elkaar en helpt elkaar. Soms is het wel dat de organisatie daar een beetje anders in staat denk ik. Ja er wordt wel veel van je gevraagd en verwacht, maar als het dan andersom zou zijn… ik zit even een voorbeeld te bedenken, maar… Als ze bijvoorbeeld wel eens vragen om extra te werken, dat doe je dan. Maar als je dan zelf eens extra vrij wil, kan dat dan weer niet. Dan denk ik van: ‘het moet wel van twee kanten komen’.* |  |
|  |  |  | 6 | *Dat vind ik mooie kernwaardes, ja. Daar kan ik me wel in vinden.* |  |
|  |  |  | 10 | *We hebben het nu wel in het team een heel klein beetje bij stilgestaan. Ik sta er wel achter, maar dat is wel iets wat met het hele team handen en voeten moet krijgen.* |  |
|  |  |  | 11 | *Andere collega’s hebben soms 3 aanvragen lopen en dat wordt wel gehonoreerd, , dus ik vind het niet altijd even eerlijk hoe alles loopt.* |  |
|  |  |  | 11 | *In sommige dingen kan ik me inderdaad wel vinden, de passie van Zorgstroom vind ik wel aanwezig bij ons. Het stukje samen, ben ik nog wel eens bang voor. Als er bijvoorbeeld vrijwilligers ingezet worden in een stukje zorg, ben ik soms wel eens bang over hoe ver de verantwoordelijkheid moet liggen. Dan vraag ik me af tot hoe ver we gaan en wat we moeten willen. Ik merk bij ons op de afdeling dat ze zich afvragen hoe ver ze willen gaan, omdat we ook een vrij intensieve bewonersgroep hebben. Ik sta er helemaal voor open. Ik ben helemaal geen vernieuwer bij ons in het team, maar wel een promotor en mentaal welbevinder. Ik merk toch ook wel dat nog niet iedereen achter de vernieuwingen staat.* *Wel onder de collega’s hoor, wij zijn wel een hecht team. Als er iets niet of juist wel goed gaat, kunnen we het bespreken. We geven elkaar ook wel complimenten als er iets goed gaat of je ziet iets. De openheid richting de vrijwilligers mist nog wel.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ja, het klinkt heel mooi en daar probeer ik zelf ook wel naar te streven om dat uit te stralen naar de bewoners, in hoeverre dat kan. Ja, dat.* |  |
|  |  |  | 14 | *Qua team vind ik dat de samenwerking wel heel goed is. Ik vind het samen naar hogerhand, dan heb ik het over het stukje Breestraat, vind ik vaak minder samen eigenlijk. We zien weinig. Het loopt hier, maar we zien nooit iemand van de Raad of wat dan ook en ik denk dat het best wel goed is dat zij ook zien hoe het hier gaat en hoe wij het hier doen. Plus dat we nu natuurlijk aan het omzetten zijn in een andere manager. De manager die hier nu voor ons is, is er een dag in de week en daar kun je eigenlijk ook niet op bouwen, dus het stukje samen kan ik nou niet echt prijzen.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ja, op dit moment wel. Het is soms druk, maar dat is de zorg he. Dat zou toch minder moeten kunnen, door meer personeel. Maar die kernwaardes passen wel bij mij en die ervaar ik ook. We zijn echt een goed team met elkaar en we zorgen goed voor de mensen en dat is het belangrijkste.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, dat is mooi. Open herken ik me sowieso wel in. Passie… ik ben nogal een gematigd mens, maar het is wel goed om passie voor je vak te hebben en samen is ook belangrijk. Samen met de collega’s, maar ook samen met de bewoners.* |  |
|  |  |  | 20 | *Daar moet ik over na gaan denken. Ik kan er niet echt iets over zeggen en ik vind het allemaal mooie woorden, maar je kunt er alle kanten mee op ook.* *Dus ik vind de kernwaarden prima, maar ik ga ze nog als team uitwerken om te kijken wat er nog uit voortkomt.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ja, als ik naar de medewerkers en directie kijk vind ik het allemaal nog erg gesloten. Als je kijkt naar communicatie: als er iets gebeurt over en weer, weet ik bijvoorbeeld niet goed wat er in de organisatie gebeurt.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ja, daar kan ik me wel in vinden. Ik denk dat het allemaal wel bij mij past. Als je er positief in staat, heb je elkaar nodig om het samen voor elkaar te krijgen. Open staan voor wat een ander vindt en voelt. De meeste collega’s hebben ook wel dezelfde passie als die ik heb.* |  |
| 4.4 |  | Werk | 3 | *Ik voel geen werkdruk.* |  |
|  |  |  | 3 | *Soms ervaar ik ’s ochtends werkdruk met de ADL. Dus met de ochtendzorg. Als we een zieke hebben of er moet een collega beneden helpen, waardoor we in een keer met 1 of 2 minder staan. We moeten toch zorgen dat ze voor 10 uur aan de koffie zitten. De meeste bewoners hebben een vast tijdstip dat ze geholpen willen worden, dus daar moet je je zo veel mogelijk aan proberen te houden. Als je dan met 1 of 2 personen minder staat, merk je al een wereld van verschil. De ene bewoner heeft ook een zwaardere ochtendzorg dan de ander.* |  |
|  |  |  | 4 | *De werkdruk is momenteel best wel hoog, dus het is lekker als je om 7 uur komt dat je alles al gelezen hebt en dat je meteen kunt beginnen. Ik heb het wel eens erger gehad. We hebben in onze groep nu best wat lopertjes, dus dat scheelt ook al heel erg. Iedereen klaagt altijd wel, maar soms vind ik ook wel dat er erg veel word geklaagd. Het is nu prima zoals het nu is. De werkdruk is wel hoog, je bent de hele dag wel constant bezig, maar het is niet dat je echt moet rennen en vliegen.* |  |
|  |  |  | 6 | *Als je met een goed team werkt die er helemaal voor gaat… Daar herken ik mezelf in, maar als er iemand de kantjes ervan afloopt, mat dat eigenlijk ook al af. Het scheelt heel erg met wie je werkt en of er een goede balans is in personeelsleden die ingezet zijn.* |  |
|  |  |  | 6 | *De werkdruk is niet minder geworden, die is hetzelfde gebleven, maar er is door Zorgstroom goed op gehandeld.* |  |
|  |  |  | 10 | *Da’s een goeie. Ik vind de werkdruk wel hoog. Met steeds minder mensen steeds meer werk moeten verrichten. Nu hebben wij gelukkig de laatste tijd wel personeel erbij gekregen, waardoor we met meer mensen dezelfde klanten wel bedienen, maar dat werkt wel fijner. Ik vond de werkdruk wel te hoog, het zat op het randje.* |  |
|  |  |  | 11 | *Acceptabel, ja. De ene zegt dat het hartstikke druk is, maar het is ook afhankelijk van hoe druk jij jezelf maakt. Ik vind de werkdruk acceptabel.* |  |
|  |  |  | 12 | *Zeer wisselend. Nu zijn er net heel veel leerlingen gestart en dat start allemaal tegelijk. De afgelopen 2 dagen dat ik heb gewerkt, waren er meer leerlingen dan vast personeel. Dat geeft heel veel rommeligheid en ik ben nogal een rustig type en iedereen komt vaak ook naar mij toe met vragen. Dat vind ik heel leuk, maar dat kost ook wel heel veel energie.* |  |
|  |  |  | 14 | *Op dit moment is die dus eigenlijk heel erg goed. Qua werkzaamheden is die ook heel goed. Wij hebben looplijsten die per persoon worden verdeeld ’s morgens en die looplijsten zijn ook wel aan elkaar gewaagd. Het is niet zo dat de een alle zware heeft en de ander alle tabletjes mag delen. Het is echt keurig verdeeld en het heeft evenveel zware en minder zware mensen.* |  |
|  |  |  | 17 | *Op dit moment vind ik de werkdruk best wel hoog worden. Dat komt door achteruitgang van de bewoners en te weinig personeel. Het is vooral tijdens de pieken, dus bij etenstijd en mensen naar bed doen, dan is het echt heel druk.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ik ervaar wel eens wat druk, want alles is gepland en als er een keer iets is, bijvoorbeeld het helpen zoeken naar een gehoorapparaat… dan kom ik toch tijd tekort. Dat vind ik wel eens jammer en ik zou wel eens meer ruimte willen hebben, maar het is niet dat ik er gestrest van raak. Zo erg is het nu ook weer niet.* |  |
|  |  |  | 20 | *Op dit moment gaat het ’s nachts goed, want dan ben je met z’n tweeën op heel het huis en die werkdruk is prima en kunnen we goed aan, maar ’s avonds zou ik het liefst volledig met z’n tweeën staan.* |  |
|  |  |  | 25 | *Op het werk ervaar ik die niet. Ik ervaar geen werkdruk, nee.* |  |
|  |  |  | 26 | *Werkdruk vind ik soms wel heftig, omdat er niet altijd genoeg personeel is en gevonden kan worden om gaten op te vullen. Er wordt daardoor wel meer verwacht van ons.* |  |
| 4.5 |  | Omgeving | 3 | *Ik kan het heel makkelijk loslaten, maar dat heb ik altijd wel gekund. Ik heb wel in het begin toen er een bewoner op sterven lag stiekem gekeken op het medewerkersportaal hoe het met haar gaat en of ze nog leefde of al was gegaan. Ik kan het wel heel makkelijk loslaten. Dat zit gewoon in me, ja. Was bij de detailhandel ook: deur op slot en morgen weer een dag. Dat is nu ook. Als ik naar buiten loop denk ik: ‘morgen ben ik er weer en dan zie ik het wel weer’.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ja, wel goed eigenlijk. Ik heb er niet echt problemen mee. Mijn vriend werkt gewoon van 9 tot 5, dus dat is wel eens lastig als je veel avonddiensten hebt, maar het is wel goed te combineren eigenlijk. Ja, soms als het heel druk is geweest is het wel lekker als je thuis even je beklagt kan doen enzo, maar het is niet dat ik er echt wakker van lig. Eigenlijk niet, ik kan het wel goed loslaten.* |  |
|  |  |  | 6 | *Heel erg goed. Ik werkte voorheen doordeweeks als praktijkopleider bij mijn vorige werkgever en toen moest ik veel met oppas regelen voor mijn kinderen. Nu werk ik onregelmatig in de zorg en heb ik geen oppas nodig. Dat is eigenlijk heel perfect. Wat ik van mijn werk meeneem, zit nog een beetje in mijn hoofd, maar niet extreem. Ik kan het goed loslaten.* |  |
|  |  |  | 10 | *Dat is wel eens lastig, want ik heb bewust gekozen om 24 uur per week te werken, daar zit wel een verhaal aan vast en is ook in overleg gegaan met de Arboarts. Als de planning daar dan niet helemaal rekening mee houdt en je de ene week veel meer laat komen en de andere week minder, dan vind ik dat wel eens lastig. Dan heb ik daar wel eens last van.* |  |
|  |  |  | 11 | *Tijdens mijn burn-out was deze echt enorm verstoord. Ik was 24/7 met mijn werk bezig en ik kon ook niet meer genieten van mijn kinderen en ook niet meer van de kleine dingetjes die we met het gezin deden, omdat ik continu bezig was met mijn werk. Die drive heb ik gelukkig niet meer, ook door psychologische zorg en fysiotherapie. En ik durf ook gewoonweg nu nee te zeggen en me daardoor niet schuldig voel. Dat heeft mij geholpen om weer balans te krijgen in mijn leven dat heb ik gelukkig weer terug, dus daar ben ik wel heel erg blij om.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ja, ik denk wel goed. Ik werk 20 uur en ik kom uit een ziekteproces. Ik ben eerste verantwoordelijke verzorgende geweest en werk nu als helpende plus, maar nu voel ik me goed en ik heb niet de grote verantwoordelijkheden.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ja, als ik het alleen hierop baseer gaat het gewoon goed. Ik heb 2 kinderen van 14 en 16, dus die zijn als zelfstandig. Als ik moet werken, weten ze dat ik er niet ben en dat ik later terugkom. Met de avonddiensten is dat ook geen probleem, dus het gaat goed.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ja, goed. Werk blijft op mijn werk, dus ik neem het niet mee naar huis. Ik kan het goed loslaten, dus dat is erg belangrijk.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, dat is wel goed. Ik werk niet heel veel uur, 15 uur. Ik werk van 8 tot 1, dus ik heb nog tijd om mijn zoontje van school te halen. Dus wat dat betreft is het geen probleem.* |  |
|  |  |  | 20 | *Die is goed. Ik ben de afgelopen jaren steeds iets meer gaan werken, want eerst waren de kinderen wat kleiner. Dan werkte ik met name ’s avonds en ik werkte 24 uur, nu werk ik 30 uur en werk ik ook nachtdiensten. En dat werkt prima voor mij, want ik heb overdag veel huishoudelijke taken en als iedereen thuis komt, ga ik werken. Dus de balans tussen werk en privé is goed.* |  |
|  |  |  | 26 | *Dat is ook goed te doen. Het is fijn dat ik wisselende diensten heb, zodat ik wel eens overdag en ’s avonds thuis ben. Er is ook wel veel mogelijk vind ik, want we hebben een goede planner. Als het een keertje echt niet gaat, zie ik ook dat ze actief op zoek is naar vervanging.* |  |
| **5.0** | **POSITIEVE GEZONDHEID** |  |  |  | **PAARS** |
| 5.1 |  | Lichaamsfuncties | 3 | *Ja, 8 denk ik.* *Ja, ik haal heel veel energie uit mijn werk en ik heb er ook altijd echt zin in om te werken. Dus dan geeft dat jezelf een beetje een adrenaline-kick, dat je weer mag.* |  |
|  |  |  | 4 | *Pfoe, ik denk wel een 8.* *Ik ga vaak op de fiets naar mijn werk vanuit Vlissingen, dat scheelt misschien ook al iets. Als je aan het werk bent hier, ben je eigenlijk wel continu bezig. Je hebt ook niet echt tijd om even lekker rustig te zitten of in te dutten ofzo. Soms heb ik wel eens als ik een kantoor dag heb, dat ik daar meer moe van ben dan dat je continu bezig bent. Verder doe ik thuis ook sporten en ik ben natuurlijk ook niet best wel jong. Ik ben gewoon fit denk ik.* |  |
|  |  |  | 6 | *Toch wel een 7 of 7,5 denk ik wel hoor. Omdat die balans gewoon goed is nu en ik werk nu ook niet volledig 8-uurs diensten, maar soms ook een halve dag en dat werkt privé eigenlijk ook heel erg prettig. Ik werk dan wel 24 uur, maar zo voelt het eigenlijk niet. Het voelt altijd als minder. Ik moet altijd even nadenken of ik wel genoeg uren heb gewerkt en dat is altijd wel goed.* |  |
|  |  |  | 10 | *Een 8. Ik voel me op dit moment en de laatste jaren heel goed. Ik ondervind geen hinder en heb overal volle energie voor.* |  |
|  |  |  | 11 | *Dan zit ik momenteel wel op een 8. Omdat ik nu ook wel weet tot waar ik kan gaan en ook doordat ik van mijn psycholoog een dagstructuur heb aangemeten gekregen. Ik weet gewoon dat ik niet alles in 1 keer moet doen. Net als vanochtend moeten om half 9 de kinderen naar school en normaal gesproken ga ik dan naar huis en even op de bank een kopje koffie. Pas daarna ga ik de dingen doen die ik moet doen, dus echt met pauzes ertussen. Ik moet echt zorgen dat ik mijn accu niet in 1 keer leegtrek. Voordien deed ik alles in 1 keer en dat heeft ook wel heel mijn accu leeggetrokken. Ik moet ook wel echt gestructureerd dingen doen. Daar heb ik gelukkig wel mijn balans in teruggekregen, ook wel mede dankzij mijn psycholoog. Dus dat is wel gelukt.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ja, toch wel een 7. Ik werk 20 uur en dat is ook bewust zo. Ik zou graag meer willen werken, maar dan gaat die balans uit elkaar, dus dat is een bewuste keuze. Daardoor gaat het goed en is het een 7. Anders was het steeds een mager zesje.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ik denk wel een 8 of 9, omdat ik altijd vol energie bent. Ik zal niet snel gaan zitten, ik ben altijd bezig. Als je altijd bezig bent, zit je gewoon vol energie. Als ik bijvoorbeeld ’s avonds tv ga kijken, kan ik beter naar mijn bed gaan. Ik ben altijd bezig, dus dat probleem heb ik gewoon niet.* |  |
|  |  |  | 17 | *Ik zou een 8 zeggen, want het kan altijd nog beter. Ik heb altijd energie, zowel op mijn werk als thuis. Ook op het werk, want je krijgt er ook wat voor terug, dus ik krijg ook energie van mijn werk.* |  |
|  |  |  | 18 | *Op dit moment, op donderdag ben ik altijd wel een beetje moe, maar toch nog wel een 8. Ik ben fit en gezond en ik kan alles doen wat ik wil. Ik heb geen klachten, maar doordat ik nu 3 dagen om 6 uur ben opgestaan en ’s nachts wel eens wakker ben voor de kinderen, dat hakt er wel in en dan zou ik nu liever op de bank gaan zitten.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ik denk een 8, omdat ik elke dag een uur tot anderhalf uur loop met de hond, ik fiets graag, ik sport niet. Echt wandelen en hardlopen, dus ik denk dat het daardoor komt.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk op een 6, want alles vraagt best wel wat energie. Ik heb ook het gevoel dat ik alle touwtjes vasthoud en dat er aan alle kanten aan me getrokken wordt. Voor mijn opleiding zou het een hoger cijfer zijn, omdat het dan wat rustiger was. Nu wordt er heel veel van mij gevraagd, dus ik merk dat ik ook wat moeier ben en wat minder energie heb.* |  |
|  |  |  | 26 | *Een 8, want ik heb eigenlijk gewoon altijd genoeg energie en ik heb altijd plezier in de dingen die ik doe.* |  |
| 5.2 |  | Mentaal welbevinden | 3 | *Nee.* *Als ik kijk nu naar mijn functie, vind ik dat de zone-assistent dat gewoon moet invullen. Op een gegeven moment krijg je een bepaalde functie. Ik ben nu op de locatie Helpende, dus ik mag geen medicatie delen, geen wondbehandeling doen en geen verpleegtechnische handelingen. Een verzorgende IG hebben ze veel meer aan dan een leerling. Dus een zone-assistent zou nu op dit moment zelf moeten bepalen wanneer ik mijn diensten moet gaan draaien.* |  |
|  |  |  | 3 | *Tot op zekere hoogte wel. Ik vind dat bijvoorbeeld iedereen zijn nachtdiensten moet draaien, als je daar mentaal en fysiek toe in staat bent zeker.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ja, denk ik wel. Denk dat het ook wel belangrijk is dat je met veel plezier naar je werk gaat en als je dat niet meer hebt, dat je dan ook wel ongelukkiger kan worden. Dat kan dan weer op je gezondheid gaan spelen. Dus daar heb je zelf wel regie in en natuurlijk hoe je zelf werkt. Dat je niet alleen maar strest en ja. Dat je let op je houding, zulk soort dingen denk ik.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik denk het wel ja.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik denk dat bijvoorbeeld dat zelfroosteren een beetje een issue is. Ik denk wel dat dat een bijdrage zou kunnen geven, omdat je zelf kunt aangeven wanneer je wilt werken.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ja, klopt.* *Zelfroosteren zou voor ons op de verpleegafdeling wel goed zijn. Ik denk dat ikzelf meer balans zou kunnen vinden voor mezelf.* |  |
|  |  |  | 12 | *Ik denk dat dat wel goed zou zijn, omdat je dan zelf meer gemotiveerd bent dan dat een ander dat allemaal voor jou bepaalt.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ja, dat vind ik wel, maar tot op zekere hoogte en in overleg met je collega’s* |  |
|  |  |  | 17 | *Ja, enigszins wel.* |  |
|  |  |  | 18 | *Ja, maar ik denk ook wel dat ik dat heb.* |  |
|  |  |  | 20 | *Ja, je hebt wel eens een periode dat je eigenlijk wel eens wat meer vrij wilt zijn en dat is altijd beperkt. Dat zou ik wel eens vaker willen.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ja, nou ja ik denk het wel.* |  |
|  |  |  | 25 | *Ik denk dat ik daar wel zelf een beetje vinger in de pap zou willen hebben.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ja, dat vind ik wel. Omdat je dan het beste aan kan geven wat bij je past, waardoor je het gezondst blijft. Een ander weet dat niet, die kan dat niet voelen.* |  |
| 5.3 |  | Zingeving | 6 | *Ik vind het werk nu leuk, maar over 10 jaar wil ik dat niet meer doen. Dan wil ik verder zijn.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ik ben bezig met een opleiding, omdat ik mezelf dit niet nog eens 25 jaar zie doen.* |  |
| 5.4 |  | Kwaliteit van leven | 3 | *Ik voetbal, ik fitness en ik ga graag met vrienden of met mijn vriendin iets doen, dus dat is wel leuk. Af en toe in de stad wat drinken, een dagje weg of in de kroeg. Dus, ja.* |  |
|  |  |  | 4 | *Ik ga graag op vakantie, ik houd van reizen. Verder houd ik ook van lekker een serie kijken op de bank. Dingen die ik doe om mijn werk los te laten? Nee… dat doe ik eigenlijk niet echt. Meestal als ik thuis ben, dan ben ik ook thuis en doe ik mijn ding wat ik thuis doe en ga ik met vriendinnen wat doen. Dan ben je je werk eigenlijk zo wel weer kwijt.* |  |
|  |  |  | 6 | *Lekker met mijn gezin iets leuks met z’n allen doen en met mijn werk geeft het me heel veel voldoening als ik goed voor de mensen heb kunnen zorgen en dat ik van hen voldoening krijg. Dat ik denk: ‘ja, nu heb ik echt wat gedaan voor ze’.* |  |
|  |  |  | 10 | *Privé lekker met de hond een fikse wandeling gaan maken, paardrijden en hardlopen, maar ook in de zomer lekker luieren op het strand. Verder heb ik af en toe ook echt behoefte aan een hele dag niets, dus huispak aan en lekker met een stapel tijdschriften of een goed boek op de bank. Ik heb ook wel behoefte aan een stuk rust. Niet direct vanuit werk in een keer door. Ik merk wel dat ik van hele dagen thuis zitten en niets doen ik niet heel veel gelukkiger word.* |  |
|  |  |  | 11 | *Wat ik heel leuk vind is wandelen, we zijn aan het trainen voor de kustmarathon. Voor de vijfde keer doe ik al met de ladiesrun mee en de wandelmarathon voor de eerste keer. Daar geniet ik van, met een vriendin lekker kletsen. Skiën doe ik ook heel erg graag en knutselen met mijn kinderen, een beetje stoeien. En als ik hun dan zie lachen, krijg ik echt een warm gevoel vanbinnen. Hun hebben ook wel een enorme dauw gehad, omdat ik heel diep in die burn-out zat, waardoor ik alleen maar boos op ze kon zijn. Gelukkig gaat dat nu heel goed.* |  |
|  |  |  | 12 | *Muziek, knutselen, allerlei creatieve dingen, maar ook met de bewoners. Als de bewoners dankbaar zijn en bijvoorbeeld een aai over je wang geven, kan me dat ook heel erg gelukkig maken.* |  |
|  |  |  | 14 | *Leuke dingen doen, zeker op vakantie gaan. Dan heb ik echt ontspanning. Ik ben altijd bezig en dat is echt waar. Ik zoek altijd wel iets. Als ik niet aan het werk ben, ben ik thuis wel bezig of ik ga om boodschappen of wat dan ook. Dus op het moment dat ik vakantie heb, ben ik daar echt wel aan toe en kan ik daar ook heel erg van genieten. Dat is echt een stukje ontspanning.* |  |
|  |  |  | 17 | *In mijn vrije tijd vind ik winkelen heel leuk en gewoon met de kinderen leuke dingen doen, met mijn man eens een keer uit eten. Lekker ontspannen en dat zijn dan echt kleine dingetjes waar ik van geniet.* |  |
|  |  |  | 18 | *Dat zijn wel meer dingen, maar lekker buiten zijn, wandelen en de zomer komt er weer aan als het goed is, dus daar word ik wel heel gelukkig van. Muziek luisteren, zelf zingen en samen zijn met mijn man en kinderen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Die dagelijkse wandelingen, naar het strand. Ik houd echt wel van beweging, want als ik een dag niet gewandeld heb, mis ik het wel.* |  |
|  |  |  | 25 | *Dan ga ik leuke dingen doen met mijn gezing of eens gewoon een avondje uit te gaan met mijn man, zonder de kinderen. Dat is wel mijn stukje ontspanning.* |  |
|  |  |  | 26 | *Dat is vooral thuis met de kinderen bezig zijn, dingen thuis doen. Bakken en koken vind ik leuk, een beetje creatief bezig zijn.* |  |
| 5.5 |  | Sociaal maatschappelijk participeren | 3 | *Tamtam is er niet, er wordt niet geroddeld, tenminste niet dat je weet.* |  |
|  |  |  | 3 | *Ja, alles kan alles mag. Er wordt ook niet gewerkt met rangen. We hebben bijvoorbeeld een verpleegkundige, maar die doet zich niet voor alsof ze meer is dan een leerling. Ze zegt ook: ‘we zijn hier met z’n allen en we moeten het allemaal samen doen en de een mag meer, maar dat wil niet zeggen dat hij meer is’.* |  |
|  |  |  | 3 | *Nee, kijk ik vind dat iedereen bijvoorbeeld nachtdiensten moet draaien. Een collega van mij kan dat bijvoorbeeld niet, die wordt de dag erna echt ziek ervan en is ook naar de bedrijfsarts geweest. Die heeft een negatief advies voor een nachtdienst en daar wordt wel rekening mee gehouden.* |  |
|  |  |  | 6 | *Ik heb een collega en die is ergens in de 50 en doet nog nachten. Die zit nog net voor die leeftijdsgrens en bij haar kost het te veel energie. Als zij die keuze zou mogen hebben, zou zij die nachten niet meer kiezen en zou zij toch met wat meer plezier werken. Ik denk dat dat voor mezelf ook wel is. Ik heb er nu nog geen last van, maar als ik er wel last van zou krijgen.* |  |
|  |  |  | 10 | *Ik ben op zich altijd heel flexibel en ja er zit natuurlijk verschil in hoe goed iemand roostert. Als je gewoon een goed rooster hebt, is het allemaal goed vol te houden. Maar als iemand niet roostert volgens de regels en dat soort dingetjes, vraag ik me wel eens af waar ze mee bezig zijn, want je maakt je medewerkers kapot en dat is niet de bedoeling. Ik heb hiervoor in de thuiszorg gewerkt en daar heb ik in een zelfsturend team gezeten en dat ging me op sommige vlakken wel weer te ver. Dat legde wel een hele zware druk op je schouders en was je privé wel heel veel bezig met je werk.* |  |
|  |  |  | 11 | *Ze zijn natuurlijk met een pilot bezig in Veere, dus daarom hebben ze het bij ons nog niet gedaan. Ik weet toevallig van een collega dat het bij hun wel goed draait, die pilot, maar ik denk dat ze het bij ons op de afdeling wel heel fijn zouden vinden. Op die manier kunnen we zelf plannen en hebben we op tijd de roosters..* |  |
|  |  |  | 14 | *Een paar jaar terug niet hoor, dan nam ik het werk echt wel overal mee naar toe en voelde ik me echt alleen. Nu hebben we meer teamverband, dus dat scheelt veel.* |  |
|  |  |  | 14 | *Ja, wij doen de zelfroorsterpilot, dus nu zijn de nachtdiensten enorm snel opgevuld. Ik hoef me er gewoon niet voor in te zetten, dus dat is fijn.* |  |
|  |  |  | 14 | *Aan de andere kant vind ik dat we er ook al wel aan bezig zijn door het zelfroosteren, want je plant je eigen rooster naar hoe het voor jou uitkomt, hoe jij het prettig vindt en op wanneer jij graag wilt werken. En ergens zijn wij er ook al een beetje mee bezig en zoals ik al zei: in overleg met collega’s vind ik ook wel heel erg belangrijk. Stel voor dat je niet in staat bent om 3 dagen achter elkaar te moeten werken, dat je overlegt met je collega’s dat je misschien 2 dagen vrij bent en 2 dagen werkt. Dus op dat gebied vind ik wel dat een stukje regie belangrijk is en dat je dat zelf kunt bepalen.* |  |
|  |  |  | 17 | *Nu ook op het werk, hebben we al aangegeven dat de werkdruk heel hoog is. Ze zei dat wij er vanuit de overheid 2,5 uur hulp bij krijgen, dus dan moesten we zelf gaan kijken hoe we dit het beste kunnen inplannen. We zijn met een paar collega’s rond de tafel gegaan en hebben we gekeken wanneer de pieken zijn en wanneer we dus het beste die extra hulp kunnen inzetten. Een stukje eigen verantwoording vind ik wel fijn.* |  |
|  |  |  | 18 | *Als ik denk dat mijn werk te zwaar wordt, zou ik wel wat anders gaan doen.* |  |
|  |  |  | 20 | *Alleen het zelfroosteren is wel interessant, maar alle dingen die erbij komen kijken is niet te doen. Die ziekmeldingen alleen al kun je niet opvangen, dus dat is echt geen optie.* |  |
|  |  |  | 25 | *Een stukje planning, want als je je planning zelf in de hand hebt, ben je dan ook meer verantwoordelijk over hoeveel je werkt. Dus dat je de druk voor jezelf kunt verdelen. Wij zijn nu bijvoorbeeld bezig met zelfroosteren en ik vind het heel prettig, omdat ik mijn rooster zelf kan bepalen.* |  |
|  |  |  | 26 | *Ik denk toch door het inroosteren van mijn dagen en uren, dat het ook goed bij mijn privé zou passen. Ja, misschien is zelfroostering we een optie.. We hadden ons wel aangemeld voor de pilot, maar we zijn niet uitgekozen.* |  |

# **Bijlage 11 Codeboek medewerkers zorg en facilitair ouder dan 45 jaar**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODE**  **NR.** | **LABEL** | **BEGRIP** | **RESP. NR** | **TEKST** | **KLEUR CODE** |
| **1.0** | **DUURZAME INZETBAARHEID** |  |  |  | **ROOD** |
| 1.1 |  | Vitaliteit | 1 | *Ik voel mezelf goed, dus dan is het toch prima. Dan doe je ook veel. Ik heb ook wel eens dagen dat het wat minder gaat of dat ik niet lekker in mijn vel zit of dat je een beetje grieperig ben.* |  |
|  |  |  | 2 | *En zo lang ik ’s nachts kan blijven werken, gaat het prima met me.* |  |
|  |  |  | 5 | *Tuurlijk, ik haal heel veel voldoening uit mijn werk. Ik kan ook zeggen dat ik bijna nooit met tegenzin naar mijn werk ga.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ik vind het werk op zich momenteel erg zwaar en dat hoor ik van mijn collega’s ook.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik heb ook gesolliciteerd op een andere functie, zodat ik wat door kan groeien.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ik werk wel een beetje te veel doordat we te weinig personeel hebben.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ik hoopte tot mijn 66e gezond te blijven werken. Ik ben net 65 geworden, dus ik dacht ‘nou lekker nog een jaartje er tegenaan’. Ik heb geen griep gehad deze winter, dus ik dacht dat dat wel ging lukken. Maar nu zit ik in de lappenmand.* |  |
| 1.2 |  | Bevlogenheid | 1 | *Ja, ik heb er plezier in, dus ik denk dat dat het belangrijkste is. Als je plezier in je werk blijft houden is het goed.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ik heb een goede afwisseling. Ik werk in het verpleeghuis, maar ik werk ook nog in de thuiszorg. Voor mij is dat best wel een uitdaging. In het verpleeghuis kan ik alles pakken wat ik nodig heb en dat heb ik in de thuiszorg niet, dus dat is een goede combi voor mij. Zo kan ik een beetje creatief worden. Dat vind ik wel leuk.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ik vind het heel leuk, het werk.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik vind mijn werk heel uitdagend* |  |
|  |  |  | 7 | *Ik doe dit nu sinds een jaar. Ik ben vanaf de schoonmaak naar verzorgingsassistente gegaan en dat vind ik hartstikke leuk. Veel meer bezig zijn met de mensen, dus ik ben er echt wel blij mee.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ja, gaat heel goed. Het werk gaat prima, dus ik ga er met plezier naar toe en ja prima eigenlijk.* |  |
|  |  |  | 13 | *Eigenlijk gaat het wel goed, alleen is bij mij een paar weken geleden artrose in mijn handen en pols geconstateerd. We zijn aan het kijken naar ander werk, want de zorg gaat het niet meer worden, dat mag niet meer.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ik vind het nog steeds leuk ondanks te veranderingen met computersystemen en registreren enz. Daar heb ik ook door mijn leeftijd moeite mee, maar de mensen verzorgen vind ik nog steeds leuk. En de dankbaarheid en waardering die je ervoor terugkrijgt vind ik leuk.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ik vind mijn werk heel leuk en ben net begonnen op een nieuwe locatie. Het is weer even wennen, je moet de mensen weer leren kennen, maar ik vind het heel leuk, ja. En het gaat goed met me.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ik krijg overal energie van, ik vind het heel leuk om te doen.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik vind mijn werk inhoudelijk heel leuk, het is heel divers.* |  |
|  |  |  | 21 | *Mijn werk vind ik ontzettend leuk, het is echt heel leuk.* |  |
|  |  |  | 22 | *Het gaat hartstikke goed en ik vind mijn werk hartstikke leuk. Ik ben nog leerling, dus ik ben later de zorg in gegaan, maar het is prima.* |  |
|  |  |  | 23 | *Mijn werk is geweldig, ik heb een prachtig vak en het gaat goed.* |  |
|  |  |  | 24 | *Maar ik sta heel positief in mijn werk. Ik heb werk wat ik graag doe.* |  |
| 1.3 |  | Verbeterpunten | 1 | *Nee, op dit moment eigenlijk niet. Nee, het gaat doet. Als ik klachten zou krijgen, moet ik misschien denken dat iets anders moet, maar dat heb ik niet. Ik ga fluitend naar mijn werk.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, nou wel het piepensysteem. Dat mogen ze wel veranderen hoor. Dat er een goed systeem komt, want dit werkt af en toe niet.* |  |
|  |  |  | 1 | *Nou, een stukje communicatie mis ik soms wel eens, maar dat komt omdat ik in de nachtdienst zit. Nou goed er gaan natuurlijk wel eens mailtjes rond. Dit gaat niet over de thuiszorg trouwens hoor, alleen intramuraal. Er gaan weleens mailtjes rond over het afscheid van iemand. De nachtdienst ziet die mailtjes niet, dus dan mis je dat gewoon. Dat vind ik wel eens jammer en dat hebben we ook al meerdere keren aangegeven. Over dat we dat gewoon missen. Belangrijke informatie moet ook gewoon naar de nachtdienst gestuurd worden, want het wordt dan naar alle afdelingen gestuurd, behalve de nachtdienst. Nu tegenwoordig is het iets verbeterd, omdat we het weer hebben aangekaart. Dat werkt niet zo, want als iemand afscheid neemt waar je lang mee hebt gewerkt of die je al heel lang kent, is het wel fijn als je daarnaar toe kunt gaan. Dat hebben we toen bij de manager en teamcoach aangekaart. Over dat wij de belangrijke dingen echt missen. Het gaat wel iets beter, maar soms worden we nog wel vergeten als nachtdienst.* |  |
|  |  |  | 1 | *Wel mis ik functioneringsgesprekken wel eens, niet zozeer om mijn functioneren, want ik ga ervan uit dat ik het goed doe. Ook omdat ik bijna nooit iets hoor, maar tijdens zo’n gesprek kun je ook nog wel eens dingen aangeven, zoals of je een cursus wilt doen.* |  |
|  |  |  | 2 | *Verder zou ik nog willen zien dat er waardering en belangstelling van leidinggevende is. Dat zou me ook meer energie geven. Ik zie en hoor haar bijna nooit, alleen bij teamoverleg. De laatste keren laat ze alleen wat horen als iets niet goed is gegaan. Een complimentje of wat persoonlijke belangstelling zou wel op zijn plaats zijn.* |  |
|  |  |  | 2 | *Op dit moment niks, want het gaat gewoon goed.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik zou het fijn vinden als ik weet dat er een goede back-up is voor mij en mijn werkzaamheden. Dat is hetgeen wat mij het meeste bezighoudt.*  *Desnoods dat ik zelf iemand kan bellen. We gaan natuurlijk steeds meer naar dat zelfsturende toe. Dat we 2 of 3 personeelsleden*  *of FLIP’ers hebben die ik kan benaderen om mijn werk over te nemen. Dat is ook weer de regie in eigen hand nemen. Ik zou het liefst alles zelf doen, want dan weet ik dat het is geregeld en dat geeft mij dan weer de geruststelling. Als ik het aan een ander moet vragen, weet ik nog niet zeker of het geregeld is.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ja, ik zou wel meer communicatie willen ja.* |  |
|  |  |  | 8 | *Als er wat is dat Zorgstroom kan helpen en naar je luistert, dat vind ik wel heel belangrijk.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ik vind dat zelfroosteren al een heel goed onderdeel daarvan. Er zou misschien nog meer gekeken moeten worden naar de inrichting van de zorghotelkamers en ook de inrichting van de verpleeghuizen. Ik zie het bij ons op de locatie dat de familie niet altijd helemaal op de hoogte is over wat wel en niet kan en dat dan de halve huisraad wordt meegenomen. Als mensen dan immobiel worden en meer ondersteuning nodig hebben door een tillift, dat het bijna niet te doen is. Op dit moment hebben we geen manager. We hadden eerst een vrouwelijke manager en die is met pensioen gegaan, toen hebben we een andere manager gekregen en daar was de communicatie ook wel heel goed mee, maar ja toen was de verbouwing al klaar. Ja, toch wel de aanvragen van bijvoorbeeld de was-karren. Dat is nu al bijna een jaar aan de gang en dat gaat over veel te veel lagen, dus dat zou wel verbeterd kunnen worden.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nou, ja ik vind wel dat er meer afstand naar de Breestraat is gekomen. Niet qua locatie, maar wel naar de organisatie, er wordt nu wel sneller afscheid genomen.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nee, ja ik weet nog dat ik 40 werd en toen hadden ze een soort fit plan voor 40-plussers en dat was eigenlijk wel heel leuk. Dan kon je naar de gezonde zaak en daar kon je sporten en dat was vanuit Zorgstroom geregeld. Dat kun je natuurlijk ook zelf doen, maar dat werd toen vanuit Zorgstroom geregeld en dat vond ik toen een heel goed ding. Dat kun je wel doen als bedrijfsfitness ofzo en niet iedereen zal dat leuk vinden, maar ik denk een heleboel wel. Er is wel een wandelclub en een personeelsvereniging, maar qua duurzaamheid moet je dat wel zelf doen. Zorgstroom doet daar nu niet veel aan. Dat vond ik toen wel heel positief.* |  |
|  |  |  | 15 | *We hebben ergonomisch werken ieder jaar een herhaling en daar krijg je ook wat tips, maar advies op het gebied van sport zou ik wel eens willen ja. Maar ja van wie moet je dat krijgen? Dan moet je eerst ziek geweest zijn…* |  |
|  |  |  | 15 | *Ik vind het nogal eisen die worden gesteld aan je. Het moet ook leefbaar zijn en het moet ook kunnen. Volgens mij werkt dat niet echt op deze manier. Ik snap wel dat het ziekteverzuim naar beneden moet. De teamgenoten vinden ook niet dat het werkt, want als je soms niet lekker bent, zeg je dat tegen je collega en neem je paracetamol. Dan helpen ze je wel en vang je elkaar op. Ik werk in een prima team.* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat vind ik dus ook een ding wat vanuit Zorgstroom ook best gestimuleerd mag worden. Door bijvoorbeeld een sportschoolsponsor. Dat je lid wordt van een sportschool, dat zou best wel iets zijn.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ik vind zelf dat het wel goed gaat eigenlijk. Ik ben ook heel tevreden over Zorgstroom. Dat sporten is het enige, ik denk dat dat heel goed is ja. Het is altijd goed om af en toe een cursus ergonomisch werken aan te bieden, maar dat wordt al gedaan. Wat goed zou zijn is een teambuilding, zodat je elkaar anders leert kennen. Dat is ook wel gaande denk ik, dus ik ben eigenlijk wel tevreden.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ja, waardering van leidinggevenden zou ik wel missen.* |  |
|  |  |  | 19 | *Dan zou ik zeggen dat er een grens moet worden getrokken tot welke leeftijd opleidingen en cursussen verplicht zijn. Je kan ze ook de keuze laten.* |  |
|  |  |  | 19 | *Dat is nog even omdenken, zeker ook van zorg maar ook van welzijn. Dat moet zeker meer samen, want nu hebben we heel leuk de helpende zorg en welzijn in het leven geroepen, maar dan vraag ik me af wat dat kopje inhoudt. Mag ik ook aanspraak maken op die collega of is het alleen maar zorgtaken? Dat is heel onduidelijk.* |  |
|  |  |  | 19 | *En aan de andere kant verwacht Zorgstroom ontzettend veel van de familie, maar dat kan niet. Daarbij gaat het om huishoudelijke hulp, vader of moeder in bad doen, helpen in de huiskamer, helpen bij het eten of als vrijwilliger bij een activiteit. Maar zo’n familielid, en ik spreek uit eigen ervaring, is blij dat hij weekend heeft en dat hij bij vader of moeder ontspannen op visite kan en dat hij even niks hoeft. Dat Zorgstroom dan van alles verwacht, kan eigenlijk niet.* |  |
|  |  |  | 19 | *Zeker voor de discipline welzijn meer waardering. Ik hoor continu dat ze helemaal weg zijn van verpleegkundigen en zij krijgen ook alles voor elkaar. Ze zijn niveau 4 en zitten 2 schalen hoger dan welzijn niveau 4. En dan denk ik oei, oei, jammer. Hoe kan dit? Dat hoef je niet aan te kaarten, want dat krijg je er toch niet door.*  *Wat ik zou willen om mijn gedachten tevreden te houden: ik zou wel eens met René de Voogd om de tafel willen zitten om eens die taakomschrijving te herzien. Nu is het 1 taakomschrijving voor de medewerker welzijn in de organisatie, terwijl er zo’n diversiteit aan taken is, snap je? Daar zouden ze eens naar moeten kijken.* |  |
|  |  |  | 21 | *Nee, eigenlijk niet en we hebben ook niet echt een leidinggevende. We doen zelf ons ding met ons clubje en we hebben eigenlijk niemand die boven ons staat. Soms vind ik dat niet fijn, want dan word je ook nooit aangesproken over wat je goed of fout doet. We hebben eigenlijk niet echt een leidinggevende. We hebben wel een locatiemanager, maar die weet eigenlijk niet wat wij doen. Voor de rest zit er niemand tussen, maar niet iemand die je echt direct kunt aanspreken. Soms zou ik dat wel willen.* |  |
|  |  |  | 21 | *De stoelen en de tafels in het restaurant zijn enorm zwaar en daar heb je wel van die liften voor, maar dat werkt niet handig. Dan heb je ook die tijdsdruk, want om 12:00 of 11:45 komen de bewoners eten en dan moet je toch opschieten. Dan ga je niet met zo’n ding sjouwen, dan doe je het gewoon even zo.* |  |
|  |  |  | 21 | *Misschien meer hulp, maar geen Arduin. Echt helemaal niets tegen zulke mensen hoor, maar ze vreten energie. Zulke hulp bedoel ik niet. Dus meer hulp om even dingen samen te doen of samen te tillen. Ja, vertrouwen. Want als ik ziek ben, ben ik ziek. Dat gebeurt bijna nooit, ik heb het 2 keer gehad. Als ik bel dat ik ziek ben, ben ik ook echt ziek en dan moeten ze niet zitten dwingen dat ik moet komen werken.* |  |
|  |  |  | 22 | *Verder mis ik feedback van collega’s, niet zozeer positief, maar ook dingen die anders kunnen. Ik denk dat we daarin wel kunnen verbeteren.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk toch wel meer personeel, meer handen aan het bed.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ook wel feedback van bovenaf en ook van een coach. Als je positief benaderd wordt, willen mensen nog meer hun best doen. Iedereen heeft eigenlijk een soort bevestiging nodig van: ‘het gaat goed zoals jullie het doen en we begrijpen dat je met weinig personeel staat’. Maar als ze dan zien dat het goed gaat, dat ze dat wel zeggen. Dat mis ik nu wel een beetje, ook collega’s onderling.* |  |
|  |  |  | 22 | *Meer personeel denk ik toch. Nu hebben we heel veel te maken met uitzendkrachten en FLIP’ers en ik kan daarmee omgaan, maar de kwetsbare bewoner waar we voor zorgen, kunnen daar toch wat minder goed mee omgaan.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk dat we naar andere oplossingen moeten gaan zoeken. Ik denk dat Zorgstroom zelf al wel met ideeën komt en ook via dat e-learning. We hebben nu allemaal prachtige iPads op de afdeling. Die zijn er zat, dus daar ligt het niet aan, maar we moeten de mensen proberen in beweging zien te krijgen om die producten ook te gaan gebruiken. Dan heb ik het over FLIP’ers en uitzendkrachten. Het vaste personeel gebruikt het wel, maar ik denk dat daar nog veel meer uit te halen is. Ook bijvoorbeeld het rapporteren: daar moet meer in geschoold worden, want dat is ook een onderdeel van communicatie. Dan denk ik: wat kan ik hiermee, dus kennis ontbreekt wel. Een aantal jaar geleden zijn de helpende eruit gegaan of moesten aan de opleiding. En dan denk ik van: ‘ja, ze moeten wat’.* |  |
|  |  |  | 23 | *Dat is dan die meer handjes die Zorgstroom moet zien te vinden ergens, zodat ik gewoon mijn contracturen kan werken en dus ook hersteltijd heb. Qua tilliften en dergelijken mag je niks van zeggen, dat hebben we allemaal. Nog wel wat meer achter je staan als je van familie wat vraagt. Je hebt een wettelijke regeling over hoe je bewoners wel of niet mag fixeren en we hebben een hele tijd gehad dat twee van onze bewoners steeds uit bed vielen. We mogen officieel de bedrekken niet omhoog doen, maar die lagen soms wel 5 keer op een dag buiten bed. Nou, ga maar eens 5 keer op een dag een bewoner terug in bed tillen. Na 1 keer doet het me al pijn in de rug. Soms moet er ook worden gekeken naar de zorg, want het is niet te doen om iedereen steeds maar van de grond af te slepen. Dat mis ik dan wel eens. Begrip zal er wel zijn, maar er wordt zo vastgehouden aan het non-fixatiebeleid. Een bewoner kan niet eens meer beoordelen wat hij daarvan vindt, die rolt gewoon zijn bed uit. Ik denk dat daar nog wel eens wat soepeler naar gekeken mag worden. Toen er een nieuwe arts was die zei dat we wel gebruik gaan maken van de bedrekken, zijn die mensen nooit meer uit bed gevallen en dat scheelt heel veel in de fysieke belastbaarheid van ons. Dat soort dingen mag wel eens naar gekeken worden.* |  |
|  |  |  | 24 | *Dat gebeurt ook wel hoor, want we hebben bijvoorbeeld een nieuwe tillift en die wordt dan uitgelegd. Dat is allemaal leuk en aardig en dat zie je dan 1 keer. Vervolgens heb je dat ding over een half jaar pas een keer nodig en dan denk ik ‘oei, hoe ging dat ook alweer’.* |  |
|  |  |  | 24 | *Dan vind ik dat we meer oog moeten hebben voor dat de mensen naar hun wensen ingezet worden. Daar geef je al een groot stuk geluk mee af.* |  |
|  |  |  | 24 | *Mijn duurzame inzetbaarheid kan worden verbeterd door meer huishoudelijk personeel aan te nemen, zodat ik minder huishoudelijk werk hoef te doen. Daar loop ik wel tegenaan, niet dat er onwil is. Ik snap ook wel dat die huiskamer het beste ’s nachts kan worden schoongemaakt, want dan lopen er geen patiënten door. Laat iemand komen van de huishoudelijke hulp van half 9 tot half 11 ’s avonds om de boel schoon te maken. Ook die mensen willen best wel flexibel werken. Dat kost mij werkelijk veel lichamelijke inspanning, want af en toe heb ik een soort tenniselleboog. Dan moet ik even voorzichtig zijn en niet te hard wrijven op die vieze vlekken op de vloer. Het is niet de onwil, maar als ik 20 jaar jonger zou zijn, zou ik het erbij doen. Nu gaat het wel meewegen hoor met de jaren. Dus willen ze mij duurzaam tot mijn pensioen, dat is nog 1 jaar, zou ik zeggen: haal al die huishoudelijke klussen alsjeblieft weg. Dan houd ik het zeker vol.* |  |
| **2.0** | **JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL** |  |  |  | **GROEN** |
| 2.1 |  | Uitputtingsproces | Taakeisen | |  |
|  |  |  | 1 | *Nee, er zijn eigenlijk geen uitputtende werkzaamheden.* |  |
|  |  |  | 2 | *Af en toe heb ik wel eens dat ik iets vraag wat ik zelf niet op kan lossen en dan wordt er niets mee gedaan. Dan baal ik heel erg.* |  |
|  |  |  | 2 | *Nou, weinig.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik merk dat ik op de ene locatie met collega’s werk. Iedereen heeft natuurlijk wel eens wat en dan merk ik als zij ook met iets zitten. Dan beredeneer ik dan al heel snel dat dat erger is dan mijn situatie en dan laat ik dat voorgaan en houd ik mijn mond maar over mijn eigen situatie, omdat ik geen wedstrijdje daarvan wil maken over wie het het moeilijkst heeft op dat moment. En dat merk ik wel: doordat je het niet kwijt kunt, bouwt je spanning op. De ene keer denk ik weer: ‘goh, fijne week gehad, lekker gewerkt’ Het is dan allemaal goed verlopen en loop je tegen veel dingen aan. Zoals een paar weken geleden, toen werd een vrouw ineens niet goed tijdens het eten. Dan wekt dat bij mij ook weer spanning op, dus wat dat betreft ben ik een heel wisselvallig persoon.* |  |
|  |  |  | 5 | *Dat is dan toch dat administratieve. Ik heb ook de opdracht gekregen om te rapporteren over al mijn deelnemers, elke dag weer. Dat vind ik dan toch wel eens lastig als ik dan 10 deelnemers heb en je moet dat nog even aan het einde van de middag doen. Ik werk 32 uur in de week en je hebt dan je laatste werkdag, zit ik echt wel eens achter de computer van: pff leeg… Dan moet je dat nog doen, dat vind ik ook een kwestie van móéten en daar haal ik ook geen plezier uit.* |  |
|  |  |  | 5 | *Het geeft bij mij onvrede dat ik voor mijn gevoel te weinig tijd aan de deelnemers kan besteden, terwijl ze dat dan niet altijd zo uiten. Dus dat is dan een beetje moeilijk om in te schatten of dat daadwerkelijk ook zo is of dat ze verwachten dat ik altijd bij hun zit of niet…* |  |
|  |  |  | 13 | *Ja, toch het fysieke soms. Dat is ook wel de leeftijd waarmee het te maken heeft, maar toch wel het fysieke.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ja, ook door de werkdruk. Dan denk ik dat ik het allemaal alleen op moet lossen, maar dat is natuurlijk niet zo. Ik moet meer overdragen aan iemand en daar heb ik soms moeite mee. Dat is gewoon mijn karakter, zo ben ik gewoon.* |  |
|  |  |  | 22 | *Uitputtend vind ik wel erg zwaar, maar het eerste wat in mij opkomt is toch wel met passieve liften werken, dus met een zwaardere bewoner. Niet iedereen in de passieve lift is zwaar, maar als je een bewoner hebt die obesitas heeft en een groot iemand is, vind ik dat dus wel fysiek zwaar. Of het uitputtend is, niet echt eigenlijk. Dus het is alleen fysiek zwaar.* |  |
|  |  |  | Stressreacties/burn-out | |  |
|  |  |  | 1 | *Nee, ik ga mezelf ook niet stressen. Ik heb twee handen en ik kan niet iedereen tegelijk helpen. Ik doe mijn best om iedereen gewoon wel te geven wat ze nodig hebben, maar ik ga er niet voor stressen.* |  |
|  |  |  | 2 | *Dat probeer ik zo min mogelijk, want als ik heel gestrest ben, hebben de bewoners daar ook last van. Ik heb wel eens nachten erbij zitten wat heel druk is, dat je amper aan eten toekomt.* |  |
|  |  |  | 2 | *Toch gewoon proberen rustig te blijven, want dan heb ik wel eens dat er 4 of 5 achter elkaar bellen dat ze moeten plassen ofzo. Als ik er met één bezig ben, zeg ik ook: ‘ik ben nu bezig, er zijn er nog 4 voor u’. Dan weten ze ook dat het nog even duurt, want als ik dat niet zeg of als ik zeg dat ik er zo aankom, blijven ze bellen en dat voert de stress nog erger op natuurlijk.* |  |
|  |  |  | 5 | *Dat is ook weer mijn verantwoording die ik voel naar mijn werkzaamheden en het gevoel van: ‘wie moet mijn werk dan overnemen!?’.* |  |
|  |  |  | 8 | *Vorig jaar had ik bijvoorbeeld 4 woningen per uur en dat is wel even stress. Nu is het wat relaxter, want ik heb nu ook minder bewoners, dus kun je ook wat langer blijven en is alles wat relaxter.* |  |
|  |  |  | 9 | *Je raakt geïrriteerd. Dat heeft natuurlijk wel met je stresslevel te maken en hoe meer dat gebeurt, hoe hoger dat stresslevel wordt. Ik kan het wel heel goed van me afzetten hoor door de leuke dingen die ik doe. Als ik dan thuis kom en ik heb lekker gedoucht, dan spoel ik het allemaal door het putje en denk ik: ‘de avond is van mij’.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik heb stress ervaren ja door verkeerd beleid en een verkeerde manager op locatie.* |  |
|  |  |  | 21 | *Op mijn werk heb ik geen stress, omdat ik mezelf gewoon niet druk maak.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ja, gezonde stress toch wel.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ik ervaar voor mezelf geen stress, want ik kan nee en ja zeggen.* |  |
|  |  |  | Ongezondheid | |  |
|  |  |  | 7 | *Op dit moment het enige wat vrij zwaar is, is de bedden opmaken, omdat het geen verstelbare hoog-laag bedden zijn, dus van de 25 bedden zijn er maar 7 hoog-laag bedden. Het zijn allemaal eigen bedden, dus het is best wel zwaar om die op te moeten maken.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ik denk bijvoorbeeld stofzuigen. Dat kost veel energie en is best zwaar. Het gaat wel, maar als je het bijvoorbeeld heel druk hebt, heb je einde van de ochtend gewoon weinig energie meer.* |  |
|  |  |  | 9 | *Het uitputtende vind ik dat de transfer van zware mensen. Dat je ze soms drie keer per dag in bed en uit bed en weer naar het toilet moet brengen. Dat vind ik fysiek echt heel zwaar.* *Mentaal heb ik niet zo’n last van, mentaal kan ik het wel aan. Ik kan goed het overzicht houden en dingen coördineren.* |  |
|  |  |  | 13 | *De artrose is echt overbelasting. Ik werk 30 jaar bij Zorgstroom en daarvoor heb ik in een ander ziekenhuis en verpleeghuis gewerkt, dus het kan eigenlijk niet missen. Dus ik zeg nu tegen collega’s dat ze op hun lijf moeten letten.* |  |
|  |  |  | 15 | *Toch wel veel lichamelijk. Veel met liften werken en bewoners. Ze kunnen niet allemaal meewerken, dus echt zware zorgvraag. Dan denk ik wel eens: ‘pfoe, ik ben blij dat die 8 uur voorbij zijn’.* |  |
|  |  |  | 19 | *Het gesjouw met stoelen en tafels. Als je een zaal moet verbouwen als er bijvoorbeeld een koor komt, dus lichamelijks en fysieke inspanning. Ik ben lichamelijk gezond hoor, maar het continu moeten blijven sjouwen met tafels en stoelen.* |  |
|  |  |  | 21 | *Het zware tillen soms als Sligro bijvoorbeeld binnenkomt en dan al die zware pakken, dat is soms best wel zwaar hoor. Bij ons in de keuken is het ook erg klein, want het gangetje waar alles binnenkomt is best smal. Dat maakt het soms ook wel een beetje zwaar, je moet dan duwen en trekken aan de kar. Ook de kar van tafel thuis moet je zo net om een smal bochtje doen en die posten zien er daardoor ook niet meer uit. Dat zijn dingen die zijn best zwaar. En waar ik ook last van heb is de warmte in het restaurant. Het kan zo heet zijn, maar dan doe je een raampje open en krijg je te horen dat het tocht.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ja, de fysieke zorg soms. We hebben bewoners die door een aandoening heel erg tegenwerken en nog ontzettend sterk zijn. Dat is echt fysiek ontzettend uitputtend om die te helpen met omkleden of wassen.* |  |
|  |  |  | 24 | *Dat vind ik de vele huishoudelijke werkzaamheden die je erbij moet doen. Dat is vooral in de nacht en daar loop ik dan weer wel tegen mijn artrose aan. Het is een vrij grote huiskamer en een vrij groot gebouw. We moeten de hele vloer swifferen en dweilen. De keuken moet ook schoongemaakt worden en als dat dan in 1 nacht komt allemaal, dat heb je wel eens als alles in een keer gedaan moet worden. Dan vind ik het lichamelijk heel zwaar en dan probeer ik het wel te spreiden over de hele nacht. Ik vind het best moeilijk om dan te zeggen dat ik het niet doe, want als ik het niet doe, moet een andere collega het doen die ook al een beetje last van haar schouder heeft. Of die het overdag altijd al zo druk heeft met haar gezin, dus die wil je ’s nachts ook een beetje rust geven. Dat is dan een soort stress-ervaring.* |  |
| 2.2 |  | Motivationeel proces | Energiebronnen | |  |
|  |  |  | 1 | *Ja ik ben wel een gezelligheidsmens, dus het moet wel een beetje gezellig zijn. Dan vind ik het al wel allemaal prima. Als alles lekker loopt en alles goed gaat, dan denk ik ‘kijk, daar heb ik mijn plezier in’. Ik ben ook nog ergocoach, dus ik krijg ook energie als ik mijn kennis kan overdragen aan mijn collega’s door middel van een tiltraining ofzo. Daar krijg ik ook energie van.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja, als alles goed loopt en als ik de avonddienst aflos en dat is allemaal op rolletjes gegaan en ik kan dan gewoon weer verder. Dat geeft toch wel meer energie dan wanneer je komt en het is een zootje, dat je dat eerst nog allemaal moet gaan doen en dat je dan pas aan je eigen werkzaamheden kan beginnen. Als ik van vrije dagen terugkom, dat de bewoners ook zeggen dat ze blij zijn dat ik er weer ben en net als nu als ik vakantie heb en dat er bewoners bij zijn die zeggen een klacht te gaan indienen, omdat ze niet willen dat ik op vakantie ga. En dan denk ik van: ‘ja, ik ben op de goede weg bezig’.* |  |
|  |  |  | 7 | *Dus de teamrollen worden echt benut en dat vind ik wel heel goed.* *De manager weet gewoon wie wat kan en zo benutten ze de kwaliteiten van de mensen heel goed. De een is goed in dit en de ander is goed in dat. Dan wordt er niet gekeken wat je functie is, maar echt waar je goed in bent. Als je je rol niet fijn vindt, kun je aangeven dat je graag een andere teamrol wilt. Je ziet ook echt dat dat goed benut wordt. Ik heb wel echt ervaren dat ze soms dingen aan je vragen over zaken die jij goed kunt. Tot nu toe vind ik dat ze dat al best wel goed doen.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ik denk wel dat ik energie krijg als ik tevreden ben met mijn werk. Als ik lekker heb gewerkt en veel heb gedaan, als ik lekker moe ben.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ik krijg wel energie van het werk. Ik vind het nog steeds heel leuk, anders zou ik het niet meer doen denk ik, want dan kan je het niet volhouden hoor.* *We hebben een heel leuk team en we hebben leuke klanten die waardering uitspreken over dat je er bent en ook wel eens wat minder natuurlijk, maar dat weegt niet op tegen de positiviteit.* *Ja, waardering is heel belangrijk.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nou, als het allemaal lekker loopt met een goede bezetting. Als je einde van de dienst kunt zeggen: ‘ik heb lekker gewerkt’. Dan ga je met een goed gevoel naar huis.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ja, da’s een moeilijke… Als alles gewoon lekker loopt en als je denkt: ‘we gaan er weer voor’. Dan ga ik blij naar huis.* |  |
|  |  |  | 16 | *Van mijn werk zelf krijg ik energie, van de mensen. Ik krijg er ook een heel voldaan gevoel van dat je het verschil kan maken. Ik ben heel erg van de humor, dus een beetje luchtig maken. Ookal zitten we in een pittige situatie, probeer ik ook serieus te zijn, maar ik vind humor wel heel belangrijk in mijn werk.* |  |
|  |  |  | 19 | *De waardering van mensen, bewoners en collega’s. Als je een commissie hebt samengesteld met collega’s en vrijwilligers en dat die het zo leuk hebben ervaren. Ik voer de commissie aan en als ze dan voorstellen om na het project met z’n allen uit eten te gaan, dan denk ik: ‘nou dat heb ik toch goed gedaan’.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik kan heel erg genieten als een bewoner tegen mij zegt ‘wat een fijn gesprek hebben we gehad’ of als een bewoner tegen een collega zorg zegt ‘goh, nu heb ik iets tegen haar verteld, maar ik was helemaal niet van plan om dat te vertellen. Hoe komt dat nou’. En dat een collega dan zegt ‘wat u vertelt bij haar, daar kunt u op vertrouwen’. Dat zijn de dingen waar ik mijn kick uithaal, dus ook de waardering van bewoners en collega’s.* |  |
|  |  |  | 21 | *Toch het contact met de bewoners vind ik ontzettend leuk.* |  |
|  |  |  | 23 | *Van de bewoners, van de mensen. Als je daar de lichtjes in de ogen ziet, dan krijg je weer eens een kus en die stralende gezichten als je komt is geweldig.* |  |
|  |  |  | 24 | *Toch wel het bezig zijn, het met mensen omgaan. Straks komt de zomer weer en hebben we een prachtige binnentuin. Dan vind ik het heerlijk om midden in de nacht de bloemen verzorgen. Dan denk ik ‘oh wie kan dat nou midden in de nacht, met bloemen bezig zijn?’. Daar krijg ik echt veel energie van.* |  |
|  |  |  | Motivatie | |  |
|  |  |  | 1 | *Haha, ik denk van de bewoners, ja. En van mijn collega waar ik heel veel mee werk, dus eigenlijk* *van beide.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, omdat het gewoon heel leuk is. Ik werk in een verpleeghuis, dus veel mensen zijn dementerend. Maar als ik ’s nachts bij iemand kom en die belt, omdat hij een ongelukje heeft gehad. Dan zegt hij: ‘goh kind moet je nu helemaal door de kou heen komen’. Dan zeg ik: ‘nee, ik was al in de buurt, dus dat is makkelijk. Dan ben ik zo bij u in huis’. Dan is ze hartstikke blij, dus daar raak ik ook gemotiveerd van.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, ik werk vaak met een vaste collega. Wij motiveren elkaar en versterken elkaar ook wel.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja, ik vind ’s nachts werken veel fijner dan overdag werken. Je bent alleen, dus je bent echt op jezelf aangewezen. In sommige gevallen kan ik een collega raadplegen, maar het meeste moet je toch zelf op zien te lossen en dat vind ik leuk om te doen.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja als collega’s ook meewerken en als ik iets vraag en het wordt gedaan, dat motiveert mij ook weer om verder te gaan.* |  |
|  |  |  | 5 | *Als de deelnemers het naar hun zin hebben, als alles voor hun gezellig verloopt, als ik goed contact heb met de collega’s en dat zij ook mijn stukje werk binnen de organisatie waarderen. Dat vind ik ook wel fijn.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja, dat je echt de mensen kan helpen. Dan is er eentje een alarm kwijt en dat zijn ze helemaal in paniek en dan kun je echt wat voor ze betekenen. Of dat ze helemaal in paniek zijn, omdat ze niet weten wat voor boodschapjes ze nodig hebben. Gewoon hele kleine dingetjes, dat vind ik echt heel erg leuk. Dat je echt wat voor ze kan betekenen en dat ze echt heel erg blij met je zijn. Dat laten ze dan ook echt zien.* |  |
|  |  |  | 8 | *Als mensen het waarderen als je komt en als ze blij zijn als je er bent. Als ze bijvoorbeeld zeggen dat je het goed hebt gedaan.* *Ja, klopt. Ook wat meer tijd voor de mensen, even een praatje. Als ze iets vertellen, blijf je toch even staan of ga je even zitten. Dat uur is echt heel weinig en snel om.* |  |
|  |  |  | 9 | *Dat er naar je geluisterd wordt. Als alles op rolletjes loopt, dat er gedaan kan worden wat er gedaan moet worden, dat iedereen zich aan de afspraken houdt en aan het protocol en dat het ziekteverzuim laag is.* |  |
|  |  |  | 13 | *Eigenlijk van de bewoners. Ja dat is toch wel een hoog doel als ze vragen wanneer je weer komt, dus dat vind ik wel een hoge motivator.* |  |
|  |  |  | 15 | *De zorgvraag van de mensen, als ik precies weet wat ik moet doen. Ik werk al 17 jaar op dezelfde afdeling en locatie, maar ja er wisselen veel mensen. Dat als je dat deurtje weer sluit dat je tevreden kan zijn met wat je hebt gedaan, dat vind ik fijn. Zodat je het nog beter kan doen en luisteren naar de bewoners. Sommigen ken je al zo lang en dan doe je iets automatisch en zeggen ze: ‘jij bent van de oude garde, aan jou hoef ik het niet meer te vragen’. En dat vind ik soms wel een leuk compliment.* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat het met collega’s goed is, van de mensen en als er iets onverwachts gebeurt hoe je dat op gaat lossen met elkaar. De samenwerking is heel belangrijk en de sfeer ook.* |  |
|  |  |  | 19 | *Als je aan een project ben gestart en je doet het samen met anderen, het zij samen met vrijwilligers of het zij samen met collega’s. Als je dan een commissie vormt en het project slaagt, dat vind ik geweldig. Als mensen na een dag zeggen dat ze het leuk vonden of als je na vakantie terugkomt dat ze zeggen dat ze blij zijn dat ik terug ben. Dat doet je toch wel wat, die waardering.* |  |
|  |  |  | 21 | *Als de bewoners blij zijn en lekker gegeten hebben, dus van de bewoners zelf. Dat ze je groeten en dat ze je kennen, dat vind ik leuk. Gek he?* |  |
|  |  |  | 22 | *Dat kunnen meerdere dingen zijn. Onder andere de respons en reactie van de bewoners, dat je merkt dat de sfeer in een huiskamer rustig is, dus dat de mensen voldaan zijn en gezellig aan een bak koffie zitten. Daar kan ik sowieso de motivatie uit halen. Dat is natuurlijk ook wel eens anders en dan vraag ik mezelf af hoe dat komt, misschien heb ik iets anders gedaan. Lag dat voor de hand of is er eerder iets gebeurd waardoor de onrust ontstaat? Ook door open communicatie onderling met de collega’s, merk ik dat ik gemotiveerd blijf.* |  |
|  |  |  | 24 | *Voornamelijk door de bewoners. Ik werk op een afdeling met alzheimerpatiënten en over het algemeen is het zo dat ze slapen ’s nachts, maar toch zijn er vaak mensen wakker. In de nacht heb je daar alle tijd voor en je gaat er eens naast zitten, ze strekken hun armen naar je uit, je krijgt een grote glimlach en dat is heel motiverend om ermee verder te gaan. Het personeel krijg ik ook motivatie van, want we hebben heel leuk personeel bij ons op locatie waar ook een aantal jongeren bij zitten. Ik vind het zo positief dat die dan toch ook weer voor de zorg hebben gekozen, terwijl de zorg helemaal niet goed bekend staat, want het is vies werk, met ouderen, het wordt onderbetaald en je moet boven je krachten werken. Dan zie ik toch bij jongeren elke keer weer energie die omhoog komt en dat is super positief. We moeten proberen die erbij te houden.* |  |
|  |  |  | Productiviteit | |  |
|  |  |  | 1 | *Als het toch heel druk is. Als het echt druk is. Ik heb wel werkdruk en uitdaging nodig, want het moet allemaal niet te saai worden. Het moet natuurlijk ook weer niet te druk worden.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja, als er toch wel een beetje druk achter staat.* |  |
|  |  |  | 7 | *Net wat ik net zei: als er iemand ziek is dat we dat met z’n allen oppakken. We kunnen ook naar de andere afdeling bellen om te vragen of zij ons willen werken, maar we lossen het dan gewoon zelf samen op. We doen het dan gewoon even samen en daar krijg je dan ook gewoon energie van: dat we dan om 10 uur tegen elkaar zeggen ‘dat hebben we nu wel even mooi gedaan!’. Daar pep je elkaar ook mee op, dan zeg je ook tegen elkaar wie wat goed heeft gedaan.* |  |
|  |  |  | 8 | *Dat je wat extra dingen kan doen en dat je wat uitgebreider dingen kan doen. Als je een uur stofzuigt, kun je veel stofzuigen, maar als je 2 uur hebt, kun je veel meer doen. Zoals de plinten doen en wat dingetjes wegschuiven.* |  |
|  |  |  | 9 | *Dat je af kan maken waar je mee bezig bent en dat je niet constant gebeld wordt, want ik ben natuurlijk ook nog verpleegkundige. Dus als je op de afdeling staat moet je ook wel eens naar de verpleegafdeling voor een wondje of een katheter en als er dan niet voldoende personeel is, blijft jouw afdeling wel liggen. Dan moet je zeggen tegen je klanten dat je zo terugkomt en dat vind ik ontzettend vervelend.* |  |
|  |  |  | 13 | *Een goede bezetting is wel prettig, dus genoeg personeel is wel heel prettig. Dus niet te veel FLIP’ers of FLEX’ers, want dat geeft heel veel onrust.* |  |
|  |  |  | 15 | *Zo min mogelijk stress, want als er bijvoorbeeld iemand ziek wordt, moet ik even goed nadenken en raak ik soms wel eens in paniek. Dan moet ik eerst even tot 10 tellen en goed nadenken wat ik als eerst moet doen. Ik sta vaak alleen, de laatste keer dan met een leerling. Dan moet ik goed nadenken wat het belangrijkste is.* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat maakt me niets uit.* |  |
|  |  |  | 19 | *Zelfstandigheid, want je moet met niet vertellen wat ik moet doen als je zelf niet beter weet hoe het gaat. Laat mij doen en ik zoek zelf wel de contacten op en ik weet zelf wie ik nodig heb om een project te laten slagen. Die zelfstandigheid is heel belangrijk en die ervaar en krijg ik ook hoor binnen deze muren. Ze kunnen erop vertrouwen dat ik het ook niet schaad, dus dat vind ik heel fijn.* |  |
|  |  |  | 21 | *Rust. Ja, rust. Dat er rust om je heen is. Als ik een collega naast me heb die heel druk is, word ik daar zelf ook een beetje rommelig van. Nee, ja dus van rust. Rust om me heen en rust van collega’s.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk toch wel met het vaste team, ja.* |  |
|  |  |  | 23 | *Het meest productief als het druk is en als er wat stress is, dan ben ik het meest productief.* |  |
|  |  |  | 24 | *Dat is toch in de nachtelijke uren. Ik ga voor mezelf altijd eerst de afdeling op en de ene collega is netter dan de ander, dus dan ga ik het eerst allemaal de schemerlampen aan, vieze was weg doen. Alle rommel moet eerst opgeruimd worden en eerst bij alle mensen langs om te kijken of iedereen goed ligt, of de sensoren aanstaan en dan heb ik gewoon een gerust gevoel. Dan denk ik: ‘ziezo, laat nu de nacht maar komen’.* |  |
| **3.0** | **PERSON-JOB FIT MODEL** |  |  |  |  |
| 3.1 |  | Demands-abilities | Gezondheid | |  |
|  |  |  | 1 | *Nou, ik zou niet zonder mijn werk kunnen. Daar haal ik ook positiviteit uit. Je hebt contacten met je collega’s, met je bewoners. Dat vind ik allemaal erg positief. En negatief? Ja, als iets niet lekker loopt. Net als bij ons het alarmsysteem, dat loopt niet altijd even lekker. Soms krijg je zo veel bellen tegelijk dat je een heleboel bellen mist. En dat vind ik wel frustrerend ja. Dat heeft geen invloed op mijn gezondheid, nee.* |  |
|  |  |  | 5 | *Nou zeker wel, want ik werk in een vrij kleine ruimte met hele zware stoelen aan de tafel. Deelnemers kunnen ook niet altijd zelf de stoel naar voor of achter schuiven en ikzelf heb daar ook al heel veel moeite mee om dat te doen. Je moet gewoon heel erg wringen om iemand met een rollator of rolstoel erdoor te krijgen, dat is echt passen en meten.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ik heb laatst wel een poosje last van mijn rug gehad door die bedden, maar daar zijn ze ook mee aan de slag om een oplossing te zoeken, omdat mijn collega beneden ons, van een andere afdeling, precies hetzelfde ervaart. Onze nieuwe manager is daar wel mee bezig, dus dat is wel goed natuurlijk. De matrassen zijn zwaar, die moet je optillen. Daarna de hoes eroverheen, dus je bent toch een beetje in een vervelende houding bezig. Ja, dat het echt gewoon heel leuk werk is, net als wat ik net zei. Dat maakt gewoon heel veel goed. Dan is het niet erg als het even wat zwaarder is. Het werk is gewoon heel leuk en ik ga met heel veel plezier naar mijn werk, dus dat is goed.* |  |
|  |  |  | 8 | *Soms negatief, want dan heb ik wel eens hoofdpijn door de warmte bij de mensen. Buiten loop je met een dikke trui en bij de mensen is het gewoon 23 graden en loop je in je t-shirt. De volgende dag heb ik wel eens hoofdpijn door de warmte en dan moet ik er ook echt goed over nadenken dat ik veel moet drinken, veel water. Ja, als je lekker gewerkt hebt. Dan voel je je wat lekkerder, een voldaan gevoel.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja, naast mijn schouder af en toe een beetje een hoge bloeddruk denk ik door de irritaties. Voor de rest niet hoor.* |  |
|  |  |  | 13 | *Ja, de artrose is negatief ja en positief: je blijft wel met beide benen in de wereld staan. We hebben oudere bewoners, maar we hebben ook jongere bewoners en dat relativeert wel. Het gras lijkt soms groener bij een ander, maar dat is echt niet altijd zo.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ik ga ook twee keer in de week naar de sportschool om wat sterker te blijven in mijn schouders voor mijn werk. De ene dag ben je wel eens wat meer moe dan de andere dag, toch?* |  |
|  |  |  | 15 | *Ik haal wel positieve energie uit met collega’s werken doordat zij met je meeleven en ik met hun meeleef. Ook leerlingen die ik begeleid, dan vertel ik wel eens dingen over vroeger en dan zijn ze echt helemaal verbaasd en dan denk ik: ‘ja, dat heb ik allemaal meegemaakt en dat kan ik weer doorgeven’. Ik heb ook blij dat de zorg een stuk verbeterd is ten opzichte van de jaren ’70 en ’80. En als de leerlingen mij helpen met de computer, ben ik daar heel blij mee. Ik heb moeite met die computer, het komt wel, maar niet gelijk.* *Negatief is hoofdzakelijk als het erg druk is en je dienst is afgelopen en je hebt je taken niet naar behoren kunnen doen. Dat vind ik moeilijk, maar ik moet het dan gewoon overdragen aan de avonddienst en die lost het dan wel op. Dat geeft mij dan het gevoel dat ik tekortgeschoten ben en dat wil ik niet.* |  |
|  |  |  | 16 | *Nee, ja soms heb je natuurlijk wel eens als je het bed vergeet omhoog te doen dat je het wel eens aan je rug voelt, dus dan doe je het bed snel omhoog. Dat soort dingetjes en ja soms vergeet je dat wel eens. Maar waar ik nu zit, is het niet zo waar. Op een verpleegafdeling is het zwaarder. Ik word heel blij van mijn werk, de voldoening. Ik vind het niet echt werk, ik vind het gewoon heel erg leuk.* |  |
|  |  |  | 19 | *Voor oktober 2017 wel negatief, geestelijk. Maar daarna niet meer. En positief is het ideaal van werken dat er ritme en regelmaat in je dag zit. Als ik thuis ben, verslobt dat ritme en regelmaat en ik denk dat ik toch het best functioneer met ritme en regelmaat.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ik heb wel pas een slijmbeursontsteking gehad door het vele sjouwen, het tillen. Het is soms best zwaar en die slijmbeursontsteking komt dan ook door mijn werk. Al die zware dingen… en het is toch een beetje een terugkerende beweging, veel poetsen, dus het is best wel heftig voor je lichaam. Dus dat is echt wel een dingetje bij ons.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ik vind wel dat als je collega’s hebt die negatief zijn, word ik zelf ook chagrijnig van. Als je dat rond je hebt, word ik daar heel moe van. Ik word daar echt super chagrijnig van, al dat gezeur van iedereen. Hup weg.* |  |
|  |  |  | 22 | *Positief krijg ik energie en zin door mijn werk, zeker als het allemaal lekker loopt met het team. Bijvoorbeeld als de communicatie goed is, als de zorg verbeterd. Een negatief effect kan ik eigenlijk niet zo snel noemen. Ik denk als de complexiteit vergroot bij bewoners en dan heb ik het ook wel weer over zo’n passieve lift. Als je dan met weinig mensen staat, is het bijna niet haalbaar om dat met z’n tweeën te doen, dus dan moet je dat alleen doen. Ik denk dat dat voor mij wel een belasting zal gaan worden.* |  |
|  |  |  | 23 | *Omdat je zo heel veel werkt, merk je dat je steeds meer slaap nodig hebt en minder energie voor andere dingen over hebt. En af en toe flinke rugklachten door al het tillen enz.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ja, positief vind ik het in de roulatie blijven ook boven je 60e, mensen ontmoeten, met mensen omgaan. Ik ga dat heel erg missen als ik met pensioen ga denk ik. Negatief is wel denk ik dat ik geen goede slaper ben, ik slaap altijd te weinig. Gelukkig heb ik een sterk lichaam, maar soms denk ik wel eens: oei, put ik mijn lichaam niet te veel uit?* |  |
|  |  |  | *Prestatie* | |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, ik denk het wel. Maar ik denk ook inderdaad net als vorige week ’s nachts. Dan kom je ergens iets tekort, omdat het dan te druk is. Dan kan ik mijn werk niet helemaal doen zoals ik zou willen. Dan weet ik dat er weer iemand anders zit te wachten. Even een praatje gaat op dat moment dan even niet en dat vind ik lastig.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik heb altijd positieve functioneringsgesprekken gehad, dus er wordt wel waardering uitgesproken voor mijn werk door leidinggevenden. Niet altijd door collega’s. Zij zien niet altijd de meerwaarde van een welzijnsmedewerker, zij zien dat een beetje als een makkelijk baantje.* |  |
|  |  |  | 7 | *Dat denk ik wel, ja. Ik ben heel ruimdenkend, oplossingsgericht en heel meegaand, makkelijk in de omgang met andere collega’s. Ik kan ook niet echt problemen laten liggen, ik wil het graag oplossen. Ik wil ook echt iets aanpakken als ik het zie en meedenken. Niet zo van: dat doet een ander wel. Dus daardoor denk ik wel dat ik goed functioneer binnen het team.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ik denk dat ik mijn werk wel goed doe. Als de mensen blij zijn en me bedanken en zeggen dat het netjes is. Als de mensen het waarderen en blij zijn met mij dat ik er ben. Sommige mensen kunnen niet goed zien en vinden het dan toch leuk dat je er bent. Als ik na de vakantie terugkom en de mensen zijn weer blij als ik er ben.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja, ik ben toch wel vrij perfectionistisch, dus ik probeer toch altijd wel het beste eruit te halen. Ik probeer ook altijd verder te kijken, dat is ook wel een taak van de verpleegkundige denk ik.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nou ik hoor niks, dus ik neem aan dat het zal goed zal zijn.* |  |
|  |  |  | 15 | *Als je ’s avonds alleen bent, ben je soms blij dat er familie is die dan bij de mensen zitten als dat je het allemaal alleen moet doen. Dan vind ik mezelf wel eens tekortschieten.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ja, ik hoop het wel. Anders hoop ik feedback te krijgen.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ja, dat vind ik wel. Dat voel je ook wel. Ik ben er nog maar net, maar ik probeer wel altijd contact te maken met de mensen. Ik ben ook altijd wel snel eigen met de mensen, niet te natuurlijk. Ik vind een vertrouwensband ook wel heel erg belangrijk. Dan krijg je ook wel meer voor elkaar.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik presteer het beste onder een beetje werkdruk.* |  |
|  |  |  | 19 | *Te goed, omdat ik hoger geschoold ben dan dat ik nu uitvoer.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ja, dat zit wel goed. Ik geloof niet dat ik minpuntjes heb. Dat merk ik door feedback van de collega’s. Ik geloof wel dat dat goed zit.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ja, vind ik wel. Goed kan altijd beter, maar met de middelen die we nu hebben, denk ik dat ik nog wel meer doe dan wat er in een dienst van je wordt verlangd. Ik denk doordat je naar oplossingen gaat zoeken… we hebben het over belevingsgerichte zorg he. Voor de belevingsgerichte zorg die je hoort te geven, vind ik al dat er te weinig mensen zijn. Als ik op 1 huiskamer iemand naar bed ga brengen, blijven er 7 andere bewoners achter zonder een verzorgende of een helpende. Dat vind ik eigenlijk niet oké, maar hoe ik het doe denk ik wel dat ik het op de juiste manier doe en dat het niet beter zou kunnen. Ik benoem altijd wat ik ga doen, hoe lang ze alleen zijn en ik geef alternatieven. Als iemand eerder wil en de ander maakt het niet uit, kun je daarmee spelen. Puur praktisch is voor mij prioriteit de bewoner, want wij moeten bijvoorbeeld ook stofzuigen en dweilen, maar als het er niet in zit, zit het er niet in. Het liefst wil ik dat natuurlijk wel, want dan blijf ik liever 10 minuten langer zodat ik het wel kan doen. Als ik moet kiezen tussen de bewoner of dat, gaat de bewoner natuurlijk voor.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ja, hoor. Meer als goed genoeg. Je merkt het van je collega’s en als je dienstdag klaar is, dat er dingen gedaan zijn. Maar ik moet eerlijk zeggen: ik ben verpleegkundige en het meeste werk wat ik doe is IG-werk. Dus wat dat betreft ben ik overgekwalificeerd voor het werk wat ik doe.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ik denk het wel. Ik ben niet zo goed in het computergedeelte. Dus als er lijsten bijgewerkt moeten worden en nieuwe lijsten moeten worden gemaakt, vraag ik dat vriendelijk aan mijn jongere collega’s. De dingen die ik moet doen, de rapportage enz. Ik denk dat me dat nog aardig afgaat allemaal. Alleen loop je wel tegen bepaalde zaken aan: het is een kleine groep, 13 mensen. Bepaalde verpleegkundige of verpleegtechnische handelingen gebeuren bijna nooit. Dus als je ineens een bloedsuiker moet prikken denk ik ‘oh, hoe was het ook alweer’. En dan word je wel bijgeschoold op het leerplein, maar dat is theoretisch. Maar ik voel me niet te groot om aan de avonddienst te vragen of zij het even voor willen doen.* |  |
| 3.2 |  | Supplies-values | Motivatie/houding | |  |
|  |  |  | 1 | *Haha, ik denk van de bewoners, ja. En van mijn collega waar ik heel veel mee werk, dus eigenlijk* *van beide.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, omdat het gewoon heel leuk is. Ik werk in een verpleeghuis, dus veel mensen zijn dementerend. Maar als ik ’s nachts bij iemand kom en die belt, omdat hij een ongelukje heeft gehad. Dan zegt hij: ‘goh kind moet je nu helemaal door de kou heen komen’. Dan zeg ik: ‘nee, ik was al in de buurt, dus dat is makkelijk. Dan ben ik zo bij u in huis’. Dan is ze hartstikke blij, dus daar raak ik ook gemotiveerd van.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, ik werk vaak met een vaste collega. Wij motiveren elkaar en versterken elkaar ook wel.* |  |
|  |  |  | 5 | *Allerlei dingen bijhouden, veranderingen van Cura naar ons en dat soort zaken. Mijn hart ligt gewoon niet in de administratieve kant, dus ik heb voor mezelf in mijn werkzaamheden ook echt het creatieve proberen terug te brengen. Er is een meneer die medisch etaleur is geweest, dus nu zijn we bezig op locatie om dingen voor op de balie in de zaal te zetten. Voor het voorjaar en voor de winter hebben we dan een hele grote sneeuwpop gemaakt. Dat is dan iets wat ik echt bewust terug heb gebracht in mijn werk om via dat ook weer een beetje terug op mijn roots te komen van activiteitenbegeleider.* |  |
|  |  |  | 5 | *Als de deelnemers het naar hun zin hebben, als alles voor hun gezellig verloopt, als ik goed contact heb met de collega’s en dat zij ook mijn stukje werk binnen de organisatie waarderen. Dat vind ik ook wel fijn.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja, dat je echt de mensen kan helpen. Dan is er eentje een alarm kwijt en dat zijn ze helemaal in paniek en dan kun je echt wat voor ze betekenen. Of dat ze helemaal in paniek zijn, omdat ze niet weten wat voor boodschapjes ze nodig hebben. Gewoon hele kleine dingetjes, dat vind ik echt heel erg leuk. Dat je echt wat voor ze kan betekenen en dat ze echt heel erg blij met je zijn. Dat laten ze dan ook echt zien.* |  |
|  |  |  | 8 | *Als mensen het waarderen als je komt en als ze blij zijn als je er bent. Als ze bijvoorbeeld zeggen dat je het goed hebt gedaan.* |  |
|  |  |  | 9 | *Dat er naar je geluisterd wordt. Als alles op rolletjes loopt, dat er gedaan kan worden wat er gedaan moet worden, dat iedereen zich aan de afspraken houdt en aan het protocol en dat het ziekteverzuim laag is.* |  |
|  |  |  | 13 | *Eigenlijk van de bewoners. Ja dat is toch wel een hoog doel als ze vragen wanneer je weer komt, dus dat vind ik wel een hoge motivator.* |  |
|  |  |  | 15 | *De zorgvraag van de mensen, als ik precies weet wat ik moet doen. Ik werk al 17 jaar op dezelfde afdeling en locatie, maar ja er wisselen veel mensen. Dat als je dat deurtje weer sluit dat je tevreden kan zijn met wat je hebt gedaan, dat vind ik fijn. Zodat je het nog beter kan doen en luisteren naar de bewoners. Sommigen ken je al zo lang en dan doe je iets automatisch en zeggen ze: ‘jij bent van de oude garde, aan jou hoef ik het niet meer te vragen’. En dat vind ik soms wel een leuk compliment.* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat het met collega’s goed is, van de mensen en als er iets onverwachts gebeurt hoe je dat op gaat lossen met elkaar. De samenwerking is heel belangrijk en de sfeer ook.* |  |
|  |  |  | 19 | *Als je aan een project ben gestart en je doet het samen met anderen, het zij samen met vrijwilligers of het zij samen met collega’s. Als je dan een commissie vormt en het project slaagt, dat vind ik geweldig. Als mensen na een dag zeggen dat ze het leuk vonden of als je na vakantie terugkomt dat ze zeggen dat ze blij zijn dat ik terug ben. Dat doet je toch wel wat, die waardering.* |  |
|  |  |  | 21 | *Als de bewoners blij zijn en lekker gegeten hebben, dus van de bewoners zelf. Dat ze je groeten en dat ze je kennen, dat vind ik leuk. Gek he?* |  |
|  |  |  | 23 | *Oh, van de mensen. Ik werk niet voor mijn baas, ik werk voor de mensen.* |  |
|  |  |  | 24 | *Voornamelijk door de bewoners. Ik werk op een afdeling met alzheimerpatiënten en over het algemeen is het zo dat ze slapen ’s nachts, maar toch zijn er vaak mensen wakker. In de nacht heb je daar alle tijd voor en je gaat er eens naast zitten, ze strekken hun armen naar je uit, je krijgt een grote glimlach en dat is heel motiverend om ermee verder te gaan. Het personeel krijg ik ook motivatie van, want we hebben heel leuk personeel bij ons op locatie waar ook een aantal jongeren bij zitten. Ik vind het zo positief dat die dan toch ook weer voor de zorg hebben gekozen, terwijl de zorg helemaal niet goed bekend staat, want het is vies werk, met ouderen, het wordt onderbetaald en je moet boven je krachten werken. Dan zie ik toch bij jongeren elke keer weer energie die omhoog komt en dat is super positief. We moeten proberen die erbij te houden.* |  |
| **4.0** | **HUIS VAN WERKVERMOGEN** |  |  |  |  |
| 4.1 |  | Gezondheid | 1 | *Nou, psychisch eigenlijk niets, want wat dat betreft kan ik het allemaal wel achter me laten als er iets is. En lichamelijk… ja. Doordat ik ergocoach ben, let ik natuurlijk sowieso wel op mijn fysieke belasting. Als het echt heel erg de pan uitrijst, trek ik ook wel aan de bel natuurlijk. We hebben nu geen manager natuurlijk, maar als die er weer is, trek ik wel aan de bel.* | **BLAUW** |
|  |  |  | 1 | *Maar een nachtdienst is fysiek natuurlijk altijd al zwaar. Ik ben het wel gewend, een nachtdienst. Ik werk in de thuiszorg ook en dan denk ik: ‘goh, hier word ik echt niet moe van’. Het is toch een andere tak van sport.* |  |
|  |  |  | 1 | *Dat zorgt natuurlijk wel dat er weer meer belletjes komen. Ja of dat mensen meer vallen, dus dan moet je ze toch weer helpen en ze weer van de grond af halen. Dat is toch weer fysieke belasting natuurlijk.* |  |
|  |  |  | 5 | *Nou zeker wel, want ik werk in een vrij kleine ruimte met hele zware stoelen aan de tafel. Deelnemers kunnen ook niet altijd zelf de stoel naar voor of achter schuiven en ikzelf heb daar ook al heel veel moeite mee om dat te doen. Je moet gewoon heel erg wringen om iemand met een rollator of rolstoel erdoor te krijgen, dat is echt passen en meten.* |  |
|  |  |  | 5 | *Voor dat lichamelijke: het meubilair. Dat staat dan wel al op de begroting die nieuwe stoelen, maar ik had gehoopt dat ze de ruimte wat groter zouden maken met de verbouwing, maar dat is dan niet gebeurd. Dan is het ook roeien met de riemen die je hebt. En dat vind ik wel eens lastig. Sommige dingen ligt ook wel aan mij, want we krijgen een keer in het jaar van de tilspecialist een cursus ergonomisch werken en ik merk dat ik in mijn haast wel eens de verkeerde houding aanneem. Psychisch is de balans die ik moet vinden in de inspanning en ontspanning. De ene keer is het hollen en de andere keer weer stilstaan, dus wat dat betreft vind ik niet dat ik het geestelijk niet aankan ofzo.* |  |
|  |  |  | 7 | *Het enige wat een minpunt is, zijn eigenlijk de bedden. Dat zou wel fijn zijn als dat echt een keer opgelost wordt en dat dat allemaal hoog-laag bedden worden, zodat we dan minder last van onze rug en schouders krijgen. Dat is het enige minpuntje en voor de rest heb ik psychisch nergens last van. Het loopt en functioneert goed in het team.*  *Ik krijg echt fysio voor mijn rug en schouders en ook wel een kraker die het wel eens recht kraakt. Het zit ook precies in mijn onderste wervels en eens in de 6 weken ga ik terug en dan duwt hij alles weer op z’n plek. Dan kan ik weer vooruit.* |  |
|  |  |  | 8 | *Zij hebben zelf de materialen en als je in een bejaardentehuis werkt, heb je een kar op werkhoogte, zodat je er goed bij kan. De mensen hebben eigen materiaal, maar ik heb wel zelf een emmertje met een wringer erin. Ik heb best wat last van mijn handen en vingers en met zo’n wringer gaat dat eigenlijk heel goed. Ik heb helemaal niet meer zoveel last. Als het de werkdruk is, heb ik het er wel over met een collega of de leidinggevende. Ik vind dat je daar wel goed over kan praten, ja. Thuis doe ik het ook wel eens. Niet dat ik dan de naam zeg tegen mijn man, maar ik kan wel zeggen hoe de dag was.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ik vind het heel belangrijk dat het team goed functioneert, want je moet het samen doen. Als daar irritaties zijn, merk je dat in de sfeer en heeft dat invloed op je algemene welzijn. Dus een open team, we kunnen alles tegen elkaar zeggen en dat is gewoon heel belangrijk. Voor elkaar klaarstaan is ook heel belangrijk en elkaar helpen. Ook kunnen aangeven dat als je je dag een keer niet hebt, dat een collega dan zegt: ‘ik kom wel even helpen, dan hoef jij er eentje minder te doen’. Dat soort dingen zijn heel belangrijk in het team.* |  |
|  |  |  | 13 | *Toch af en toe een stukje afstand nemen en even heel iets anders doen in mijn vrije tijd en vrije dagen tussendoor is ook wel lekker. Dan kan ik mijn huis wel gaan schoonmaken, maar dat doe ik niet altijd, ik doe dan ook wel eens wat leuks. Dat houdt me wel alert en alles. De afwisseling tussen inspanning en ontspanning.* |  |
|  |  |  | 15 | *Ik werk 18 uur en sommigen zeggen dat ik wel meer kan werken, omdat de kinderen ook al de deur uit zijn, maar dat ga ik niet doen. Dus ook niet teveel op mijn bordje nemen en mijn grenzen goed aangeven.* |  |
|  |  |  | 16 | *Sporten.* |  |
|  |  |  | 19 | *Minder fysieke inspanning en ik hoop dat ik geen negatieve stress meer ga ervaren. Een beetje werkdruk presteer ik het beste onder, maar ik hoop dat ik niet meer de negatieve stress hoef mee te maken die ik de afgelopen jaren heb meegemaakt.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ik heb wel pas een slijmbeursontsteking gehad door het vele sjouwen, het tillen. Het is soms best zwaar en die slijmbeursontsteking komt dan ook door mijn werk. Al die zware dingen… en het is toch een beetje een terugkerende beweging, veel poetsen, dus het is best wel heftig voor je lichaam. Dus dat is echt wel een dingetje bij ons.* |  |
|  |  |  | 21 | *Rust, ja. Rust.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ook wel feedback van bovenaf en ook van een coach. Als je positief benaderd wordt, willen mensen nog meer hun best doen. Iedereen heeft eigenlijk een soort bevestiging nodig van: ‘het gaat goed zoals jullie het doen en we begrijpen dat je met weinig personeel staat’. Maar als ze dan zien dat het goed gaat, dat ze dat wel zeggen. Dat mis ik nu wel een beetje, ook collega’s onderling. Misschien is het een beetje mens eigen, maar mensen geven eerder kritiek als er iets niet gedaan is of als ze vinden dat iets anders kan of vanuit hun eigen visie dan dat je complimenten ontvangt over hoe goed het gaat binnen het team. Ik merk zelf ook wel dat je daarvoor moet waken en ik zie wel dat als je de sfeer zo positief mogelijk probeert te houden, dat dan de productiviteit omhoog gaat en iedereen zich daar prettiger bij voelt.* |  |
|  |  |  | 23 | *Lichamelijk toch dat je kunt eisen van familie dat ze bepaalde kleding voor bewoners aanschaffen of laten vermaken, zodat voor ons het werk minder zwaar is. De familie moet voor faciliteiten zorgen. Ja meer handjes aan het bed, maar daar kan niemand wat aan doen.* |  |
|  |  |  | 24 | *Al ongeveer 15 jaar geleden had ik er al last van, ook een duim die kapot was er is ook al een nieuw gewricht in gezet. Ik ben nogal een bezig figuur. Ik werk in de tuin en toe van alles en het is een beetje familie bepaald denk ik toch wel die reumatische klachten. Toentertijd ben ik ook bij de bedrijfsarts geweest en die zei dat ik uit de zorg moest, omdat ik anders geen handen meer over zou hebben. Maar ik dacht ‘ik kan achter de geraniums gaan zitten wachten tot ik niet meer kan, maar ik kan ook mijn werk aanpassen’. Dat heb ik nu ook gedaan, omdat ik altijd nachtwerk doe. Dat is lichamelijk voor mij minder zwaar.* |  |
|  |  |  | 24 | *In ieder geval een goede thuishaven en die heb ik gewoon. Ik houd heel erg van lekker en gezond eten. Ook veel bewegen en het fietsen is heerlijk. Als ik helemaal vol zit of tegen een nacht aan zit te hikken en ik ga nog een rondje hier lopen of fietsen door de polder, ben ik het helemaal kwijt.* |  |
| 4.2 |  | Competenties | 1 | *Ja, ik denk het wel. Maar ik denk ook inderdaad net als vorige week ’s nachts. Dan kom je ergens iets tekort, omdat het dan te druk is. Dan kan ik mijn werk niet helemaal doen zoals ik zou willen. Dan weet ik dat er weer iemand anders zit te wachten. Even een praatje gaat op dat moment dan even niet en dat vind ik lastig.* |  |
|  |  |  | 7 | *Dat denk ik wel, ja. Ik ben heel ruimdenkend, oplossingsgericht en heel meegaand, makkelijk in de omgang met andere collega’s. Ik kan ook niet echt problemen laten liggen, ik wil het graag oplossen. Ik wil ook echt iets aanpakken als ik het zie en meedenken. Niet zo van: dat doet een ander wel. Dus daardoor denk ik wel dat ik goed functioneer binnen het team.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja, ik ben toch wel vrij perfectionistisch, dus ik probeer toch altijd wel het beste eruit te halen. Ik probeer ook altijd verder te kijken, dat is ook wel een taak van de verpleegkundige denk ik.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ik denk dat ik mijn werk wel goed doe.*  *Als de mensen blij zijn en me bedanken en zeggen dat het netjes is. Als de mensen het waarderen en blij zijn met mij dat ik er ben. Sommige mensen kunnen niet goed zien en vinden het dan toch leuk dat je er bent. Als ik na de vakantie terugkom en de mensen zijn weer blij als ik er ben.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nou ik hoor niks, dus ik neem aan dat het zal goed zal zijn.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ja, dat vind ik wel. Dat voel je ook wel. Ik ben er nog maar net, maar ik probeer wel altijd contact te maken met de mensen. Ik ben ook altijd wel snel eigen met de mensen, niet te natuurlijk. Ik vind een vertrouwensband ook wel heel erg belangrijk. Dan krijg je ook wel meer voor elkaar.* |  |
|  |  |  | 19 | *Te goed, omdat ik hoger geschoold ben dan dat ik nu uitvoer.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ja, dat zit wel goed. Ik geloof niet dat ik minpuntjes heb. Dat merk ik door feedback van de collega’s. Ik geloof wel dat dat goed zit.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ja, vind ik wel. Goed kan altijd beter, maar met de middelen die we nu hebben, denk ik dat ik nog wel meer doe dan wat er in een dienst van je wordt verlangd. Ik denk doordat je naar oplossingen gaat zoeken… we hebben het over belevingsgerichte zorg he. Voor de belevingsgerichte zorg die je hoort te geven, vind ik al dat er te weinig mensen zijn. Als ik op 1 huiskamer iemand naar bed ga brengen, blijven er 7 andere bewoners achter zonder een verzorgende of een helpende. Dat vind ik eigenlijk niet oké, maar hoe ik het doe denk ik wel dat ik het op de juiste manier doe en dat het niet beter zou kunnen. Ik benoem altijd wat ik ga doen, hoe lang ze alleen zijn en ik geef alternatieven. Als iemand eerder wil en de ander maakt het niet uit, kun je daarmee spelen. Puur praktisch is voor mij prioriteit de bewoner, want wij moeten bijvoorbeeld ook stofzuigen en dweilen, maar als het er niet in zit, zit het er niet in. Het liefst wil ik dat natuurlijk wel, want dan blijf ik liever 10 minuten langer zodat ik het wel kan doen. Als ik moet kiezen tussen de bewoner of dat, gaat de bewoner natuurlijk voor.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ja, hoor. Meer als goed genoeg. Je merkt het van je collega’s en als je dienstdag klaar is, dat er dingen gedaan zijn. Maar ik moet eerlijk zeggen: ik ben verpleegkundige en het meeste werk wat ik doe is IG-werk. Dus wat dat betreft ben ik overgekwalificeerd voor het werk wat ik doe.* |  |
| 4.3 |  | Normen en waarden | 1 | *Passie en samen kan ik mezelf heel goed in vinden, open weet ik eigenlijk niet.* |  |
|  |  |  | 1 | *Nou, ja. Ik ga er altijd vanuit of je nu schoonmaker bent of directeur en alles wat ertussen zit. Je moet het allemaal samen doen, je kan het niet alleen. We moeten het met z’n allen doen, dat blijf ik gewoon belangrijk vinden. Ik vind samenwerken ook heel erg belangrijk, want alleen kan je dingen toch niet voor elkaar krijgen. Die passie die hebt ik wel en die blijf ik nog wel houden denk ik, dat gaat niet meer weg. Open weet ik eigenlijk niet. Ik weet niet of er zo’n open cultuur is. Nou als je soms in een team werkt en er is wat aan de hand, wordt er wel eens omheen gedraaid. Dat vind ik dus niet open. Binnen de organisatie niet hoor. Ik kom niet genoeg op de Breestraat om dat allemaal te zien, maar je kan hier wel zo naar binnen stappen als je ergens mee zit denk ik, dus dat vind ik wel positief.* |  |
|  |  |  | 1 | *Nee, ik hoor ook wel eens mensen klagen over Zorgstroom, maar het gras is echt niet groener bij de buren hoor. Overal is er wat en het is gewoon een leerproces. Als de directeur iets verkeerd doet, denk ik ‘ook dat is een mens en ook dat zijn leermomenten’ en die hebben we allemaal. Ik denk wel dat we met z’n allen proberen om iedereen goede zorg te geven, op wat voor manier dan ook.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja, ik denk als het dingen zijn waar ik het niet mee eens zou zijn, dat ik niet zo lang al bij Zorgstroom zou werken. Als het echt me tegen staat, zou ik er niet meer werken denk ik. We moeten het gewoon met z’n allen samen doen, met het hele team. Als er bij zijn die net iets andere gedachten hebben, dan is het moeilijker om toch één team te gaan vormen. Dat is gewoon moeilijk.* |  |
|  |  |  | 5 | *Dat samen vind ik heel belangrijk, collega’s onder elkaar.*  *Dat open weet ik niet altijd. Er moeten bepaalde besluiten worden genomen omdat dat wettelijk zo moet of omdat Zorgstroom dat zo wil, dus niet alles wordt openlijk gedeeld heb ik het idee. Maar dat kan ook niet.*  *Passie binnen Zorgstroom? Ja, dat vind ik een hele lastige. We hebben laatste een hele verbouwing meegemaakt, dan is het hangen en wurgen om je werk te kunnen doen. Ik merk ook heel veel onvrede. Dan hoor ik geroezemoes op de achtergrond als ik zit te eten en dat vind ik dan wel een beetje lastig. Ik kan mijn vinger er niet op leggen, want ik hoor niet wat ze allemaal zeggen. Maar je merkt aan de intonatie en de manier waarop. Ik hoor dat wel van een naaste collega van welzijn dat zij er heel veel last van heeft dat er zo’n negativiteit is.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja, dat merk je wel bij ons op de afdeling. Dat zal niet iedereen zo ervaren, maar ik tref het gewoon heel erg. Ik vind de locatie ook al echt heel leuk en ik vind echt dat het bij onze afdeling past.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ja, gister hadden we teamcoaching en hadden we het over samenwerking, openheid en duidelijkheid naar de collega’s, feedback. Als je werkt, moet je ook wel open zijn vind ik.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja, open passie en samen vind ik een beetje lastig. Het komt toch op de werkvloer op de werkdruk en dan is het soms lastig om die kernwaarden toe te passen. We doen ons best wel, maar soms schiet het er wel een beetje bij in en kunnen we de kernwaarden misschien niet helemaal waarmaken.* |  |
|  |  |  | 13 | *Ja, hebben we het pas over gehad. Ik werk nu 30 jaar bij Zorgstroom en ik vind wel dat alles zakelijker is geworden en daar geef ik mijn eigen invulling aan. Er zijn een heleboel regels van wat wel en niet in iemands pakket hoort en ja daar ga ik soms wel eens met een boogje omheen.* *Ik mag geen plantjes water geven en ik mag geen krant doen, zulk soort dingen die niet beschreven zijn. Dat zijn dingen waar bewoners soms wel blij mee zijn, want het is maar een kleinigheidje en dat doe ik dan wel.* |  |
|  |  |  | 15 | *Op mijn locatie bevalt het prima, het is een niet te grote locatie, iedereen kent iedereen. Passie geloof ik wel dat dat er is, ik heb een prima team en iedereen heeft genoeg passie om alles zo goed mogelijk te doen. Sinds 2 jaar doen we een BBB-bespreking en dat vind ik heel goed. Dan praat je eens even met elkaar, want je ziet elkaar heel weinig. De ene heeft die tip voor die mevrouw.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ze zijn wel goed bezig. We hebben toevallig vorige week een teambespreking daarover gehad met een flip-over. Dat is dan ook het einddoel wat je wilt halen voor dit jaar. Het was mijn eerste keer dat ik zo’n teambespreking had en ik vind dat ze er wel goed mee bezig zijn.* *Ik had dan zelf communicatie nog erbij. Dat vind ik ook heel belangrijk, dat er vertrouwen is in het team en dat je goed kunt communiceren. Dat als er iets is in het team, dat je het rechtstreeks zegt. We hebben communicatie ook toegevoegd.* |  |
|  |  |  | 19 | *Heel goed, want ik zat bij de bedenkers. Open past zeker bij mij, want je moet eerlijk zijn tegenover familie, bewoners en collega’s. Samen, zeker. Samen met familie. Verder zit ik vol met passie. Ik heb laatst een netwerk bij elkaar geroepen over bewegen.* |  |
|  |  |  | 21 | *Nog nooit zo over nagedacht eigenlijk… het ligt ook een beetje aan de leidinggevende. De vorige die we hadden, was geen aangename man. Hij zette je echt onder druk en als je een keer niet kon, moest je komen want dan was het werkweigering. Ik weiger nooit werk, maar soms kan het niet uitkomen als je al iets anders had gepland. Wat doe je dan? De rest afzeggen en toch maar weer gaan werken en dat vind ik niet netjes. Hij is nu gelukkig weg. Ik zet me altijd 100% in en dan moeten ze niet zulke dingen flikken, want dan word ik echt nijdig.* |  |
|  |  |  | 22 | *Voor mezelf passen die 3 kernwaarden ook wel bij mij. Passie voor je werk, maar ook passie als je iets doet dat je het ook doet. Open communicatie zou ik heel veel voor over hebben dat dat meer gebeurt. Ik denk in de gehele maatschappij ook wel. En samen, met elkaar, want alleen krijg je geen verandering voor elkaar. En alleen ben je denk ik ook minder gelukkig. Samen heeft op heel veel vlakken betrekking. Dus die passen bij mij.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ja, helemaal.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ja, dat is heel mooi op papier. Men streeft wel naar openheid, maar je voorkomt niet in zo’n vrouwencultuur dat er kliekjes ontstaan die onderling weer zitten te ruziën of ja in ieder geval niet open zijn. Passie merk ik op onze locatie wel, dat verbaast me heel erg. Je werkt toch met een doelgroep van alzheimer cliënten die best heel moeilijk zijn. Dan denk ik: zo veel passie ook van jongeren op deze groep. Als ze bij mensen die niet kunnen slapen een kopje thee gaan drinken of nagels gaan lakken. Dat vind ik wel passie. Samen gebeurt misschien te weinig. We proberen met elkaar alles op te lossen en dat zie je vooral in noodsituaties vind ik. Als er genoeg personeel is, verslobt dat weer. Als er een noodsituatie is of er zijn veel zieken zie je gelijk dat iedereen gaat kijken hoe we dat gaan regelen. Dan pakt men dat toch ook gelijk weer op, iedereen bellen of met diensten schuiven. Ik denk toch wel dat je dan samen bezig bent. Dat is niet alleen over de dienstlijst of ook samen een verpleegplan opstellen, dat je daarover praat.* |  |
| 4.4 |  | Werk | 1 | *Ja, soms moet ik echt denken: nu even niet, want het wordt een beetje te.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, maar soms moet je wel aan de bel trekken, want dan ga je misschien te veel doen.* |  |
|  |  |  | 1 | *De grens is net als vorige week. Dan hadden wij vier nachten gewerkt en toen was het echt hartstikke druk. Gewoon van 11 tot 7 uur gaan er bellen en dan moet je eigenlijk om 7 uur klaar zijn, maar dan zijn wij niet klaar. Dan moeten we nog rapporteren, dus uiteindelijk levert dat wel wat stress op omdat je dan nog niet klaar bent.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja, werkdruk heb ik eigenlijk niet hoor.* |  |
|  |  |  | 1 | *Nee, eigenlijk zijn mijn collega en ik dan twee typetjes. Dan krijgen wij een soort slappe lach. Dan denken wij van: ‘oké, wat zullen we als eerste hier gaan doen’. Nee, wij doen dat altijd wel met humor en hebben dan ook vreselijk veel lol als het dan druk is.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ik vind het vervelend als het systeem niet goed werkt. Dat vind ik frustrerend.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ik werk nu omgerekend 48 uur achter elkaar, 6 nachten. Ik heb een poos gehad dat ik ook nog overdag erbij werkte en dan had ik soms weken van 78 uur ofzo. Het is dat ik dan moest zeggen van: ‘nu even niet’. Dat was niet omdat ik moe was, maar gewoon omdat ik denk: ‘er is nog meer dan het werken alleen’.* |  |
|  |  |  | 5 | *Dat vind ik dan wel lastig dat dat er allemaal bijkomt op je bordje naast het werk wat je al hebt. En ook het feit dat als je werkt en er is wat zoals dit of iets anders op mijn vrije dag, dat je dat dan moet doen op je vrije dag. Je kan niet uitgepland worden. Ze zeggen gewoon heel snel dat er geen vervanging is.* |  |
|  |  |  | 5 | *Dan denk wel eens: wat nou als ik mij morgen moet ziekmelden. Wie neemt mijn werk dan over? Dat geeft bij mij wel eens druk en dat ik dan val collega’s hoor: ‘goh als je ’s ochtends belt, neemt er hier niemand de telefoon op’. Dat zijn dingen die gaan in je achterhoofd spelen en waarvan je denkt: stel je voor. Nou ben ik gelukkig niet vaak ziek, maar ik klop het maar af.* |  |
|  |  |  | 5 | *De dingen die erbij komen en waarvan ik denk: ‘en de deelnemers van de dagbesteding dan?’. Dat je gewoon heel veel dingen erbij moet doen, zoals: lees even deze brief of even met de vrijwilligers. Er komt gewoon heel veel bij kijken, terwijl mensen dat vaak helemaal niet realiseren van een welzijnsmedewerker. Ik vind het wel fijn dat ik nu voldoende vrijwilligers en een stagiair heb die dingen kunnen overnemen. Dan voel ik me niet zo schuldig als ik even met een collega meeloop om een brief van haar te lezen die zij als uitnodiging moet versturen naar familie of iets dergelijks. Dus dat vind ik dan wel lastig. Alleen op de groep staan geeft mij wel stress. Als er dan iets gebeurt en ik moet even weg, vind ik dat wel te lang voor de deelnemers om dan alleen te blijven zitten.* |  |
|  |  |  | 7 | *Bij ons is het prima. Ik heb niet echt het idee dat die er echt is. Er is wel eens een zieke en dan moeten we er echt harder tegenaan. Dan zetten we met z’n allen de schouders eronder en dan redden we het eigenlijk ook altijd. We helpen elkaar ook heel veel. Ik help dan ook wel eens mee, zodat we met z’n tweeën iets doen, want ik mag gewoon assisteren. Dan zetten we de schouders eronder en dan komt het eigenlijk gewoon goed. Ik merk niet echt een werkdruk bij ons.* |  |
|  |  |  | 7 | *We weten wat we aan elkaar hebben en we helpen elkaar. Dat scheelt gewoon. Als je minder met elkaar bent en je wilt niet voor elkaar klaarstaan, is dat niet goed. Maar wij helpen elkaar echt en dat scheelt gewoon. Ik denk dat je dan ook niet echt stress ervaart, omdat je weet dat je er voor elkaar bent.* |  |
|  |  |  | 8 | *Met dat uur is het wel een werkdruk, maar soms verdeel ik het ook wel.*  *tenzij de mensen vragen of ik iets speciaals wil doen, want het is hun woning en als ze vragen of ik de tegeltjes van de badkamer wil doen, dan doe ik dat. Maar dan zeg ik wel dat ik iets anders dan niet kan doen.* |  |
|  |  |  | 9 | *De werkdruk is erg hoog, maar dat is landelijk bekend. We hebben soms heel veel stagiaires en soms zelfs meer stagiaires dan dat we aan gekwalificeerd personeel hebben, dus dan loop je ook nog met 2 leerlingen die je moet begeleiden en dat is gewoon niet handig.* *Qua fysiek zou er ook nog wel wat verbeterd kunnen worden, want we hebben wel de middelen om de transfers van mensen te begeleiden met tilliften en dergelijke. Maar ik heb het ook over de inrichting van de zorghotelkamers.* |  |
|  |  |  | 9 | *De werkdruk wisselt enorm per dag. Dit weekend hadden we weer veel zieken en dan is het even pittig allemaal en dan red je het wel weer, maar moet je toch een flinke stap harder lopen. Dat is gewoon vervelend en als het heel erg druk is, vraag ik ook wel eens of het goed is als ik de klant nu even was en op een later moment douche. Je kan als iemand zich om 7 uur ziekmeldt, kun je dit niet meer vervangen.* |  |
|  |  |  | 13 | *Ja, dat gaat af en aan. Als je met eigen personeel bent, loopt het gewoon. Dan weet iedereen wie wat kan doen en als die klaar is bij een ander kan bijspringen. Als er meer wisselingen zijn, wordt het op veel vlakken wat onrustiger.* |  |
|  |  |  | 15 | *Op dit moment gaat het goed, maar het is erg wisselend. We hebben een periode gehad dat er 2 mensen erg ziek waren en dan zou je iets meer aandacht aan de mensen willen geven.* |  |
|  |  |  | 16 | *Voor mij is het goed, het is maar 18 uur dus het is makkelijk te behappen. Ik ben nu helpende plus en ik ben voor de kerst gestopt met de opleiding voor IG, omdat het te veel was. Het was allemaal digitaal en het was niet te behappen voor mij, ik kon het gewoon niet en het was te veel. Die beslissing neem je niet zomaar, maar het luchtte wel op.* |  |
|  |  |  | 19 | *Die werkdruk leg ik mezelf op. 23 juni is er een fair en die week voor 23 juni heb ik een hele hoge werkdruk, ook in mijn hoofd enz. Waarom? Omdat ik wil dat het slaagt en als het is geslaagd, haal ik er ook weer voldoening uit.* |  |
|  |  |  | 21 | *Geen, ik heb geen werkdruk. Ik denk omdat ik zelf rustig ben. Net als maandag hebben we paaslunch en die heb ik zelf bedacht. Met kerst heb ik het ook gedaan en ik voelde geen druk. Het is wel hard werken, maar ik voel geen druk.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk dat de werkdruk niet anders is dan toen ik hier anderhalf jaar geleden binnen kwam. Dat is een feit en daar kunnen we in blijven hangen, maar we kunnen ook naar oplossingen kijken. Dus: hoe kunnen we de zorg leveren met de middelen die we hebben. Dat zie ik ook wel als een stukje motivatie, dat je anders denkt en oplossingsgericht denkt en niet blijft hangen in zaken op korte termijn toch niet gaan veranderen.* |  |
|  |  |  | 22 | *Het gaat wel, maar het gaat dus ook ten koste van de zorgvraag.* |  |
|  |  |  | 23 | *Ik vind het op zich wel meevallen. De werkdruk op zich valt wel mee, het is alleen vaak en veel.* |  |
|  |  |  | 24 | *Voor mij niet zo zeer, maar voor de afdeling wel. Ik merk wel dat ik heel veel extra word ingezet. Ik werk officieel 12 uur per week, maar dat is eigenlijk tussen de 20 en 30 uur per week en soms nog meer. Pasgeleden heb ik 7 nachten achter elkaar gewerkt, dus dat is dan 56 uur wat je draait. Ik kan er best heel goed tegen, maar ik merk aan collega’s dat ze op hun tenen gaan lopen. Het komt niet door het gebrek aan personeel, maar door hele ongelukkige omstandigheden. Er zijn een heleboel mensen ziek, 2 zwanger IG’ers, mensen die last hebben van gewrichten of een operatie zijn ondergaan, iemand die spierreuma heeft gekregen. Het is allemaal een opeenstapeling van dingen eigenlijk en dat maakt de werkdruk toch wel groot.* |  |
| 4.5 |  | Omgeving | 1 | *Nu is de balans tussen werk en privé wel goed, maar twee jaar terug niet. Toen is mijn man erg ziek geworden en zelf ben ik toen ook erg ziek geworden, dus dan is de balans weg. Maar dat is nu weer gewoon op orde.* |  |
|  |  |  | 2 | *Heel soms als er echt iets is voorgevallen, neem ik het wel eens mee naar huis. Voor de rest: om 7 uur trek ik de deur dicht en dan is het ook klaar.*  *Het ligt er al aan wat het is geweest wat ik meeneem. Soms kan het een heel ontevreden gevoel zijn. En soms, zeker in het geval van overlijden ofzo. Met de ene bewoner heb je een betere klik dan met de andere bewoner en bij sommigen heb je het best even moeilijk, ook al na zo veel jaar. Dat blijft gewoon. Ik praat er meestal met collega’s over, want die kennen de situatie toch beter dan thuis natuurlijk.* |  |
|  |  |  | 5 | *Op dit moment een beetje lastig, want ik ben ook mantelzorger van mijn moeder die 86 jaar moet worden. Dat vind ik soms wel een beetje lastig, want ik ga ook soms voordat ik moet werken op bepaalde dagen langs. Ik heb nog 2 zussen en 1 zus helpt mijn moeder ook opstarten aan het begin van de dag, maar als zij om 7 uur moet beginnen, is dat nogal vroeg om mijn moeder al uit bed te helpen. Dus ik doe dat op die dagen. Dan ben ik al om half 8 bij mijn moeder, zodat ik dan weer op tijd op mijn werk ben. Dat kan soms wel een beetje belastend zijn, omdat je dan toch weer extra vroeg uit je bed moet komen.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja, goed. Mijn kinderen zijn allemaal groot. De jongste is 15 en de oudste is 27, dus die woont niet meer thuis. Dan nog een van 21 en een van 20, dus die gaan hun eigen gang al een beetje. Voor mij is dat dus prima te combineren en ik werk alleen in de ochtenden. Dat vind ik ook heel erg fijn en daarom ga ik ook de opleiding niet doen. Er is wel eens gevraagd waarom ik de opleiding niet ging doen, omdat er werd gezegd dat ik daar hartstikke geschikt voor ben. Ik vind het echt fijn om alleen de ochtenden te werken, dus vandaar dat ik echt verzorgingsassistent wil blijven.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ja, ik vind van wel. Als je ergens mee zit privé kun je het aan iemand vertellen, maar ja de balans is eigenlijk prima. Nou, ik ben ’s middags vrij. Ik werk maar heel weinig, drie ochtenden, dus ik ben ’s middags vrij. Ik kan het wel goed combineren met thuis, maar straks komt de tuin weer en dat is wel heel veel werk eigenlijk. Mijn moeder heeft mantelzorg, maar het is goed te combineren en ik woon ook heel dicht bij mijn werk, dus dat is fijn. Het is 1 minuut lopen.* |  |
|  |  |  | 9 | *Bij mij is dat nu goed, omdat ik sinds 2 maart werkzaam ben bij het team wondzorg extramuraal en dat is fysiek veel minder belastend dan intramuraal.* |  |
|  |  |  | 13 | *Goed, ik heb gewoon wel contact met werk en maandag ben ik naar het werkoverleg geweest. Ik ben eerst 14 dagen thuis geweest. Afgelopen zaterdag was een begrafenis van een bewoner van ons waar ik naar toe ben geweest, dus ik blijf er wel mee bezig, maar anders dan ik gewend was. En dat verloopt heel soepel vind ik.* |  |
|  |  |  | 15 | *Dat is goed, want de kinderen zijn het huis uit en ik heb kleinkinderen waar ik af en toe op pas. Dat oppassen wordt weer aangepast aan mijn diensten. Mijn dochter moet minimaal 1 week van tevoren doorgeven wanneer haar kinderen komen, omdat ze flexibele opvang heeft dus geen vaste dagen en tijden. En ik weet mijn diensten 2 maanden van tevoren, dus dat gaat eigenlijk heel goed.* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat is goed, ik probeer dat echt wel in balans te houden. Ik heb een contract van 18 uur en een nul-urencontract bij de FLIP en ik vind het nog leuk om op mijn oude locatie te FLIP’en. Ik kijk wel in de week wat ik verder heb, want buiten mijn werk heb ik nog een privé en dat houd ik echt wel gescheiden. Ik kan het goed in balans houden en goed mijn grens aangeven.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik probeer het gescheiden te houden, ja. Ik werk hier nu 20 jaar en je merkt dat er thuis steeds meer van je wordt gevraagd. Je kan al inloggen op Nedap en dat soort dingen, je kan het leerplein thuis zijn, dus die grens wordt steeds dunner.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk wel oké. Het is niet zo dat als ik hier wegga, dat mijn werk weg is. Werken is een groot deel van je leven en als je het met plezier doet, wil je er ook nog wel in je vrije tijd mee bezig zijn. Dus ik denk dat die balans wel gewoon oké is. Ik weet wanneer ik mijn rust en ontspanning moet pakken.* |  |
|  |  |  | 23 | *Meer werk, maar dat ligt ook wel aan mezelf, omdat ik heel veel hersteltijd nodig door een ziekte die ik heb.* |  |
|  |  |  | 24 | *Nou, eigenlijk wel heel goed. Mijn man en ik wonen samen, dus we hebben geen kinderen over de vloer. Ik draai alleen maar nachtdiensten en daar voel ik me ook zeer wel bij. Ik heb ook artrose aan mijn handen en polsen. Het werk overdag zou te zwaar zijn en daarom heb ik ook al jaren geleden voor de nacht gekozen.* |  |
| **5.0** | **POSITIEVE GEZONDHEID** |  |  |  |  |
| 5.1 |  | Lichaamsfuncties | 1 | *Een 8. Ik voel mezelf goed, dus dan is het toch prima. Dan doe je ook veel. Ik heb ook wel eens dagen dat het wat minder gaat of dat ik niet lekker in mijn vel zit of dat je een beetje grieperig ben.* | **PAARS** |
|  |  |  | 1 | *Te druk misschien of misschien een beetje grieperig. Net als vorige week was ik een beetje grieperig. Ja dan zit je toch niet zo heel lekker in je vel. Dat blijft wel werken en het heerst gewoon. Over het algemeen is mijn energielevel soms te hoog.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ja, toch altijd een 10. Omdat ik nooit voel dat ik moe ben, ik weet niet wat dat is. Ik kan ook altijd door blijven gaan.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ja dat kan bij mij dus heel erg wisselen per week.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja dat is wel een 7 of een 8 bij mij. Ik sport heel veel en ben zelf heel actief. Het werk is vooral ook in de ochtend, dus dan ben ik ook al een stuk fitter dan dat je een nachtdienst moet draaien.* |  |
|  |  |  | 8 | *Een 8. Ik werk heel weinig en ik probeer op tijd te gaan slapen en gezond te leven. Ik probeer ook goed uit te rusten. Op tijd slapen, gezond eten. Soms ben ik ook best wel moe, maar dan heb ik gewoon heel veel gedaan op mijn vrije dag. Dan ga ik gewoon op tijd slapen en dan lukt dat ook wel goed.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja een 8 wel hoor. Ja, ik voel me fit. De ene dag ben je wat fysieke inspannender bezig dan de andere dag, maar over het algemeen is het goed hoor. Een 10 is het niet helemaal, want dan zou je super fit zijn en dat is niet zo. Maar een 8, ja hoor.* |  |
|  |  |  | 13 | *Een 8.Ik voel me eigenlijk heel goed verder. Ik heb jaren geen ziekteverzuim gehad en ik kan alles goed doseren. Dat scheelt ook en ik werk niet zo veel uur meer, dus dat scheelt ook wel. Ik neem verder ook niet veel extra diensten meer aan. Dus dan dacht ik het een beetje vol te houden.* |  |
|  |  |  | 15 | *Nou, toch wel een 7. Je wordt wat ouder en dat merk je en met het onthouden is het soms wel eens wat trager dan die jonge meiden.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ik denk een 7, een dikke 7. Ik ben pas ziek geweest en heb de griep gehad. Het was wel een pittige griep en op het werk gaat het goed, maar thuis moet ik nog wel vroeg naar bed. Ik moet weer wat sporten, dat moet ik weer een beetje oppakken.* |  |
|  |  |  | 19 | *Dat kan verschillend zijn van dag tot dag, maar over het algemeen toch wel een 7,5 tot een 8. Het scheelt of je je werk leuk vindt of niet en of je veel druk ervaart scheelt een hele hoop. De afgelopen maanden is voor mij een verlichting gekomen, dus ik heb nu veel meer energie.* |  |
|  |  |  | 21 | *Dan geef ik mezelf wel een 7 of een 8, omdat ik mezelf gewoon fit, vrolijk en blij voel. Voor mezelf voel ik me happy.* |  |
|  |  |  | 22 | *Dat is op dit moment wel wat minder, maar over het algemeen genomen wel een 7. Ik vind het fysiek best wel zwaar werk en het kan ook zo zijn dat het met mijn leeftijd te maken heeft. Vroeger kon ik als ik een avonddienst had nog de stad in of verschillende afspraken maken, maar nu doe ik dat niet meer. Ik merk aan mezelf dat ik dan ook mijn rust moet pakken. Die andere zaken doe ik wel op vrije dagen. Ik merk gewoon dat ik daardoor wat stabieler blijf en ik denk dat dat nu ook wel komt omdat het voorjaar mag komen.*  *Ja, ik ben heel de winter niet ziek geweest. Wel af en toe dat ik me moe voelde, wat vermoeidheid. Dus het heeft denk ik meer te maken met de tijd van het jaar.* |  |
|  |  |  | 23 | *De energie op mijn werk is een 10 en als ik thuis kom is het nog maar een 2 en dat komt door een ziekte die ik heb.* |  |
|  |  |  | 24 | *Als ik in mijn normale doen ben een 9, omdat ik eigenlijk altijd zin heb om de dag te beginnen en ik bruis ’s morgens al van de energie. Niks is me te veel. Even boodschappen doen, even de tuin in, even werken, mijn moeder bezoeken. Ik denk gewoon dat ik best wel veel energie heb en bovendien hebben we een heerlijk huisje om in te wonen en ik zeg altijd: ‘we hebben onderdak, eten en we zijn gezond. Dus wat wens je nog meer?’.* |  |
| 5.2 |  | Mentaal welbevinden | 1 | *Dan houd je werk het langste vol denk ik. Als er allemaal regels van bovenaf wordt opgelegd waaraan je moet voldoen, daar schiet je niets mee op. Maar als je dan de regie zelf hebt, dan kun je zelf nog eens een keer met ideeën komen, waardoor je toch langer je werk kunt blijven doen.* |  |
|  |  |  | 2 | *Ze hebben een paar keer gehad dat ze mij iedere keer 3 nachten en dan weer een paar nachten vrij en dan weer. Dat gaat opbreken, dus daar heb ik het met degene van de planning over gehad en nu doet ze gewoon dat ze me 6 nachten inzet en dan ben ik een week vrij. Dat probeert ze ook zo veel mogelijk te doen.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik vind dat juist een samenspel tussen werknemer en werkgever.* |  |
|  |  |  | 7 | *Een beetje wel.* |  |
|  |  |  | 8 | *Ja, ik denk het wel. Ik vind dat je er ook voor je werk moet zijn en dat je gezond moet leven en op tijd moet slapen, zodat je op je werk fit bent.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ja.* |  |
|  |  |  | 13 | *Tot op bepaalde hoogte denk ik, nu weer wel wat meer.* |  |
|  |  |  | 15 | *Dat hebben we al een klein beetje* |  |
|  |  |  | 16 | *Dat heb je toch in wezen ook. Als jij zelf je grenzen aangeeft en daarbij blijft, is dat voor mij eigen regie.* |  |
|  |  |  | 19 | *Ik vind namelijk dat ik al een behoorlijke vrijheid heb binnen deze muren en dat vind ik zelf heel prettig werken.* |  |
|  |  |  | 21 | *Nee, dat gaat niet. Je moet je werk doen, nee dat overkomt je gewoon.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ja, dat vind ik een moeilijke. Want als ik het mag, mag een ander het ook. Ik denk dat op het niveau waar wij werkzaam zijn niet iedereen kan bepalen wat goed is. Als je dan denkt aan hulpmiddelen, dus ik denk dat het juist goed is dat er een bepaald beleid is.* |  |
|  |  |  | 23 | *Je kunt wel regie willen, maar je bent wel afhankelijk van je werkgever.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ja, maar dat heb ik eigenlijk wel* |  |
| 5.3 |  | Zingeving | 22 | *Gezien mijn leeftijd denk ik: ‘dit ga ik niet op deze manier volhouden tot mijn 68e of 69e’. Daar denk ik nu wel over na natuurlijk, maar nu kan ik het nog goed volhouden.* |  |
| 5.4 |  | Kwaliteit van leven | 1 | *Ik doe heel veel hobby’s. Wandelen, ik knutsel heel veel, breien, op stap met mijn vriendinnen. Daar word ik wel blij en gelukkig van.* |  |
|  |  |  | 1 | *Ja hoor, maar ik kan mijn werk toch wel goed loslaten.* |  |
|  |  |  | 2 | *Alleen al als het mooi weer is. Dat maakt mij al blij. Wandelen met mijn honden en gewoon in en om het huis van alles doen, buiten in de tuin.* |  |
|  |  |  | 5 | *Ik vind het zelf heerlijk om thuis wat te bakken of om zelf creatief bezig zijn. Dat vind ik het allerfijnst en dat heb ik ook een hele tijd gemist in mijn werk, omdat je heel veel nijgt naar de administratieve kant. En het werken in het team op de andere locaties doet mij ook ontzettend goed, collega’s daar hebben. Dan doen we ook na het werk, sporadisch 2 keer in het jaar, een etentje of dat soort dingen. Het is dan ontzettend leuk om elkaar in een hele andere sfeer te ontmoeten. Ook gewoon privé: ik heb zussen waar ik een hele goede band mee heb, ik heb vrienden, vriendinnen, dat soort dingen. Ik vind het ook heerlijk om af en toe alleen op de bank te liggen, even zomaar met mijn ogen dicht even relaxen. En fietsen vind ik ook heerlijk.* |  |
|  |  |  | 7 | *Ja, ik zwem veel en thuis zijn wij veel met sport bezig met de kinderen. Die jongens van mij hebben 2 altijd op hoog niveau gesport en 1 sport nog op hoog niveau, dus daar zijn wij altijd veel mee bezig en mee weg. Dat is wel leuk.* |  |
|  |  |  | 8 | *Als mensen blij zijn met mij, ja. Ik zit op een cursus Italiaans sinds 5 jaar. Het is gewoon heel gezellig en het is helemaal niet erg als je iets niet goed kan. Het is van de ZVU en het is een uur en drie kwartier per week en het is gewoon hartstikke leuk. Alle rangen en standen doen ook mee.* |  |
|  |  |  | 9 | *Ik ga regelmatig met mijn man een dagje naar de sauna, lekker wandelen, lekker naar het strand, dat soort dingen. Gezellig met vrienden en vriendinnen op pad, koffie drinken, afspraken maken, dus dat is wel in orde hoor.* |  |
|  |  |  | 13 | *Het zonnetje word ik blij van. Muziek, mijn kleinkinderen, de hond, het strand, van alles.* |  |
|  |  |  | 15 | *De tijd hebben om een mooi boek te lezen, mooi weer, in de tuin en mijn kleinkinderen. Soms ga ik met een vriendin nog wel eens op stap.* |  |
|  |  |  | 16 | *Ook van mijn werk, ja. De mensen geven veel voldoening. En buitenom mijn werk vind ik het fijn om thuis te zijn en met mijn man op stap te gaan, vakantie of gewoon lekker aan te tutten thuis. Met vriendinnen afspreken, de kleine dingetjes en sporten vind ik ook heel leuk.* |  |
|  |  |  | 19 | *Van mijn kleinkinderen, sporten dus lekker basketballen. Gewoon lekker achter dat balletje aanrennen, verstand op nul en blik op oneindig. Dus ontspanning door middel van inspanning.* |  |
|  |  |  | 21 | *Ja, de kleinkinderen. Dat is zo leuk. Een ander wordt soms doodmoe van de kleinkinderen, maar ik niet. Als ze komen slapen, heerlijk. Zelf slaap je niet, maar dat geeft niet. Dat doe je gewoon de volgende nacht. Nee, heerlijk die kleinkinderen. Daar word ik helemaal blij van. En onze vissen. We hebben in de tuin koi karpers en in huis een aquarium en ik vind het heerlijk om ernaar te kijken en even te zitten en soms nog wat handwerken, maar dan moet het een doel hebben. Als ik een dekentje of zo maak voor mijn kleinkind, vind ik het leuk om te doen. Dat vind ik ontspannend.* |  |
|  |  |  | 22 | *Sauna, gewoon heel simpel in bad, vriendinnen, familie en je gezin dus. In kleine dingen zoek ik het dus, maar wat voor mij klein is, is voor een ander weer groot. Ik heb laatst een stedentrip met vrienden gedaan, dus dat zijn voor mij dingen die ik echt wel bewust plan ook. Dus ook nu in de zorg neem ik om de zo veel weken een week vrij, omdat ik dat nodig heb. Dat vind ik fijn en ik merk dat het voor mezelf werkt.* |  |
|  |  |  | 23 | *Met de hond wandelen en verder slaap ik.* |  |
|  |  |  | 24 | *Dat ben ik vooral als ik fietstochten ga maken met mijn man. Dan rijden we eigenlijk alleen fietstochten door Nederland in de vakantie en dat is dan heerlijk, heel de dag fietsen, mooie dingen en dorpjes zien, lekker relaxed. Dan trappen we er in een kleine 3 weken toch wel 1500 kilometer doorheen. Dat vinden we heerlijk gewoon, heel de dag in de buitenlucht, vogels bekijken, oude stadjes, monumentale gebouwen. Dat vind ik gewoon heerlijk. Beslist niet aan het strand liggen in een stoeltje, daar worden we niet goed van.* |  |
| 5.5 |  | Sociaal maatschappelijk participeren | 2 | *Ze hebben een paar keer gehad dat ze mij iedere keer 3 nachten en dan weer een paar nachten vrij en dan weer. Dat gaat opbreken, dus daar heb ik het met degene van de planning over gehad en nu doet ze gewoon dat ze me 6 nachten inzet en dan ben ik een week vrij. Dat probeert ze ook zo veel mogelijk te doen.* |  |
|  |  |  | 5 | Ik heb altijd positieve functioneringsgesprekken gehad, dus er wordt wel waardering uitgesproken voor mijn werk door leidinggevenden. Niet altijd door collega’s. Zij zien niet altijd de meerwaarde van een welzijnsmedewerker, zij zien dat een beetje als een makkelijk baantje. Het steekt me soms wel, moet ik heel eerlijk zeggen, als er minderwaardig over je werk wordt gesproken. |  |
|  |  |  | 5 | Ik heb wel eens het gevoel van het ‘eilandje’. Ik heb ook geen pauzes, dus koffiedrinken en eten doe ik met de deelnemers samen en als ik dan even een momentje heb om te zitten, zijn alle personeelsleden weer aan het werk. |  |
|  |  |  | 5 | *Het is ook wel iets wat ik zelf in de gaten moet houden en aan moet geven. Dat doe ik gewoon te weinig en ik ben het type die maar doorworsteld en ik zie wel hoe ver ik kom.* |  |
|  |  |  | 7 | *Net als mijn collega en mij nu denken van: ‘dat kan niet met die bedden, daar moet wat aan gedaan worden, want we hebben er allebei last van’. We hebben dat ook gemeld, dus in dat geval vind ik van wel. Want het is wel je rug en daar moeten we ons hele leven nog mee doen, dus deels vind ik van wel.* |  |
|  |  |  | 8 | *Gezond leven en privé en werk gescheiden houden, dat hoeft trouwens niet altijd. Maar dat je wel met veel plezier naar je werk gaat en uitgerust bent. Je moet er wel zijn voor de mensen op het werk. Je moet proberen zo veel mogelijk goed te doen.* |  |
|  |  |  | 9 | *Wij zijn nu zelf aan het roosteren vanwege de kanteling werktijden ook en ik merk dat het voor iedereen heel fijn is dat je zelf in overleg kan roosteren. Dat is gewoon geweldig, want op die manier kun je veel beter rekening houden met je privé-situatie. Anders kon je ook wel wat dingetjes aanvragen, maar op een gegeven moment was het rooster gewoon klaar en dat was het gewoon en moet je maar kijken of je kon ruilen. Nu kan iedereen gewoon zijn rooster invullen en kunnen we in overleg kijken of het klopt, of we genoeg hebben en of we nog een beetje moeten schuiven. We zijn er in januari mee begonnen en het gaat hartstikke goed.* |  |
|  |  |  | 13 | *Nu wordt er van alle kanten gezegd dat ik mijn grenzen moet aangeven. Dat heb ik dus ook al gezegd en nu komt straks de zomervakantie eraan en dan is het natuurlijk heel veel overwerken. Dat gaat ‘m niet meer worden nu, ik draai gewoon mijn eigen uren en dat is het. Dat is voor mij op dat moment duurzaam inzetbaar en daar blijft het ook bij.* |  |
|  |  |  | 15 | *Want bij ziekte word je gevraagd om extra te werken. Dan moet je ook weer je grenzen bewaken, zodat je het ook allemaal wel op een rijtje hebt. Dat het niet te veel van je vergt.* |  |
|  |  |  | 16 | *Als jij zelf je grenzen aangeeft en daarbij blijft, is dat voor mij eigen regie.* |  |
|  |  |  | 21 | *Als je een stoel tilt kun je dat wel op verschillende manieren doen, daar ben je zelf verantwoordelijk voor. Ik kan natuurlijk ook de tafellift pakken, maar ja. Het is om en om. Ik zou meer tijd moeten hebben om die liften te kunnen gebruiken, maar ik kan het ook even snel zo doen want dan ben ik zo klaar. Dus het is wel je eigen verantwoording, maar het is ook wel wederzijds.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ja, wat ik zeg: het niveau. Niets ten nadele van het niveau, maar nu hebben wij bijvoorbeeld een passieve lift we hebben er nu 2 en in verband met financiële middelen krijgen we einde van het jaar nog 2. Dat is een aangepaste lift en die is beter voor zowel werknemer als bewoner. Op die lift zit een automatische stop, dus je hoeft maar een vinger op die lift te leggen en dan gaat hij rijden en zodra je deze loslaat, stopt die. Die heeft natuurlijk een begrenzing, dus die gaat maar 1 kilometer per uur en misschien nog wel minder. Dat is dus bescherming voor de bewoner, want veel verzorgenden willen snel werken. Dat zit er toch nog in, dus je ziet ze bijna racen over een gang, wat heel eng is en voor angst kan zorgen bij een bewoner. Die angst komt dan over de gehele dag weer naar boven, dus dat moet je dan weer reduceren. Dus er zijn andere mensen voor om zulke dingen te bedenken.* |  |
|  |  |  | 22 | *Ik denk dat we namelijk wel in een beroep zitten waarin mensen die er al lang in werken een beetje vastgeroest zitten hoe ze het altijd al deden. Mensen vinden het niet nodig, omdat het altijd al zo ging. Vernieuwing zit er niet echt in, dus die regie moet je deels hebben.* |  |
|  |  |  | 23 | *Je kan wel iets willen, maar dan moet je werkgever wel de mogelijkheden hebben om daarin mee te kunnen gaan. Dat is lastig, omdat er te weinig personeel is. Je kunt wel allebei willen, maar de zorg moet wel door blijven draaien.* |  |
|  |  |  | 24 | *Als ze mij opbellen of ik nog een nacht wil werken, ligt het aan mezelf of ik nee of ja zeg. Een heel enkele keer zeg ik nee, want dan heb ik afspraken. Maar aan de andere kant denk ik ‘ach die nachtjes kunnen er ook nog wel bij’. Ik ervaar het niet als zwaar.* |  |
|  |  |  | 24 | *Ik heb gekozen voor de nachtdiensten en dat ligt me ook wel. Dit houd ik het langst vol in tegenstelling tot collega’s, want er zijn collega’s die constant aangeven dat ze alleen avonddiensten willen draaien. Dat kan dan niet, want iedereen moet alle diensten draaien. Diegene voelt zich daar ongelukkig bij, want er moet oppas worden geregeld of de thuissituatie loopt niet lekker.* |  |

# **Bijlage 12 Codeboek groepsinterviews**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODE**  **NR.** | **LABEL** | **BEGRIP** | **TC/LM** | **TEKST** | **KLEUR CODE** |
| **1.0** | **DUURZAME INZETBAARHEID** |  |  |  | **ROOD** |
| 1.1 |  | Vitaliteit | TC | *Maar ik merk wel dat ze het aangeven van grenzen dusdanig lastig vinden en daar tegenover staat dan ook weer een super hoog verantwoordelijkheidsgevoel. Als ik dat tegenover de inzetbaarheid ga zetten, dan gaan medewerkers echt net zo lang door tot ze echt letterlijk omvallen.* |  |
|  |  |  | TC | *De meeste zijn toch wel types die doorgaan tot ze omvallen.* |  |
| 1.2 |  | Bevlogenheid | LM | *Ik moet dan direct aan een rapportcijfers denken, waarbij 0 heel slecht is en 10 heel goed is. Dan zit ik op een magere 6. Dat heeft deels te maken doordat we een vacatureprobleem hebben. Dan hebben we heel veel niet vaste medewerkers die de teams komen ondersteunen. Die doen alleen de zorg rondom de cliënt, maar extra taken niet, die blijven liggen. Dus daar worden medewerkers niet gelukkig van, dat sommige taken blijven liggen en ze zien ook dat sommige dingen niet goed lopen. Ze moeten frequent terugkomen, omdat onze dienststructuur is ingezet op piekmomenten.* |  |
|  |  |  | LM | *Het heeft voornamelijk ook te maken met die ingewikkelde casussen waar ze niet altijd tevreden vandaan komen. Dat ze naar huis gaan en denken: ‘goh heb ik die bewoner nou wel helemaal geholpen, zoals ik wilde’.* |  |
|  |  |  | LM | *Dat is ook een stukje behoud van duurzaamheid, dat mensen zich gehoord voelen. Het verhaal horen, begrip tonen en iets anders doen waardoor de werklast kan worden verminderd. Daardoor gaat de medewerker soms al met een prettiger gevoel naar huis dan wanneer er geen manager is.* |  |
|  |  |  | TC | *Qua inzetbaarheid merk je wel dat ze het moeilijk vinden richting collega’s en bewoners om er niet te kunnen zijn. Dus het hele ziek zijn en het verzuimen…* |  |
|  |  |  | TC | *Ik denk dat ze heel inzetbaar zijn, maar de duurzaamheid durf ik niet te zeggen.*  *Dan ligt het nog niet eens zo zeer aan het durven richting cliënten of zelfs richting collega’s, maar meer van: ‘kan ik het maken richting mijn werkgever om nee te zeggen als ze bellen op mijn vrije dag om een dienst te gaan vervullen’. Daarin durven ze niet snel nee te zeggen en dat is ook wel gedragstype afhankelijk en daarin kan ik niet echt zo een pasklaar antwoord geven of ze echt duurzaam inzetbaar zijn, omdat ze in dat opzicht denk ik heel snel over hun eigen grenzen heengaan door te zeggen dat ze het wel doen. Dus ze zijn inzetbaar tot op het moment dat ze eigenlijk te vaak zichzelf hebben in laten of zichzelf hebben ingezet en dan wordt het niet meer duurzaam. Over het algemeen denk ik dat ze wel heel lang door kunnen gaan.* |  |
| 1.3 |  | Verbeterpunten | LM | *Coaching on the job waar we ook al mee bezig zijn vanuit Emergis met het werkplekleren. Ik denk dat dat voor zorgmedewerkers de beste manier is door coaching on the job te geven. Je kan ze naar allerlei instituten en scholen sturen, maar veel zorgmedewerkers leren het beste on the job, door te doen en daarop te reflecteren met een professional die hen handvatten daarin kan geven.* |  |
|  |  |  | LM | *Ook, want we hebben natuurlijk een krimpende arbeidsmarkt en mensen met een leeftijd zoals jij willen een huis kopen en daarvoor sparen. Als je dan zegt dat je bij Zorgstroom kunt werken voor maximaal 24 of 28 uur, omdat je anders een ongezond rooster krijgt… ja als je jong bent wil je natuurlijk zo veel mogelijk uren maken om te sparen. Daardoor missen we soms goede collega’s die op andere plekken gaan werken waar ze wel grotere diensten hebben. We moeten dus onze dienstenstructuur zo maken dat het en past bij de beleving van de bewoner, of onze organisatie goed georganiseerd is, of we elke dag aan de verwachting van de bewoner kunnen voldoen.* |  |
|  |  |  | LM | *Een aspect wat daarbij komt is dat het wel binnen de budgetten moet die we hebben. Als die wat onbeperkter zouden zijn, maakt het niet uit als er niemand overloopt of als ze geen bewonersactiviteiten hebben. Maar ja dat is niet altijd zo.* |  |
|  |  |  | LM | *Maar dat is ook weer creatief zoeken: hebben we allemaal dure krachten niveau 5 nodig of kunnen we ook met mensen van FWG 15 op bepaalde plekken laten werken, waardoor we de professional met de deskundigheid iets meer lucht kunnen geven, zodat ze bepaalde taken niet hoeven te doen. Als het aantal taken dan afneemt, kan het dienstpatroon ook toe gaan nemen, omdat bepaalde dingen door andere collega’s gedaan worden. Dat is zoeken naar de ideale oplossing.* |  |
|  |  |  | LM | *Het is goed om daar meer zicht op te krijgen. Nu hebben we wel zicht op het aantal uren wat er ingezet wordt, maar daar moeten we ook kosten tegenover zetten. Dan moeten er wel mogelijkheden zijn.* |  |
|  |  |  | LM | *Of ook dat we niet alleen verpleegkundige met ziekenhuis- of ouderenzorgervaring aantrekken, maar ook mensen uittrekken vanuit de psychiatrie. Het leren tijdens het werk is inderdaad het meest ideale.* |  |
|  |  |  | LM | *Medewerkers hebben aandacht nodig en al is het alleen maar een luisterend oor. Ik heb het gevoel dat dat nu tekort schiet.* |  |
|  |  |  | LM | *We merken allebei op beide locaties die we er nu tijdelijk bij hebben dat er bepaalde dingen in gang gezet moeten worden, bijvoorbeeld een stukje teambuilding. Wat nu toch stil ligt, omdat er geen vaste manager is.* |  |
|  |  |  | LM | *Ja en bijvoorbeeld ook creatief nadenken over de vacatures. Over twee jaar is dat probleem er nog steeds, want we zitten allemaal te vissen in het hele kleine Veerse Meer. Dan ervaar ik wel dat ik gehoor krijg als ik bijvoorbeeld een huiskamerbegeleider voorstel. Dat is een hele nieuwe functie die in Den Haag geïntroduceerd is en waar op 1 advertentie bijna 100 reacties waren. Hoe komt dat? Omdat de advertentie zo omschreven is wat je daar moet gaan doen. Dat is niet alleen zorggerelateerd, want als je daar iemand neerzet die zorgt voor een veilige sfeer en koffie verzorgd en appels schilt. Dan scheelt dat voor de professional heel veel, want die kan heel even weg om iemand te toiletteren en heeft geen stress als een kamer onbeheerd achter wordt gelaten. Dat is toch anders als bij domotica: er moet toch iemand op die kamer gaan kijken. Dat geeft heel veel effect op de duurzaamheid en dan hebben we ook een bredere branche waaruit we mensen kunnen aantrekken. Ik zou me daar zeker wel in willen verdiepen.* |  |
|  |  |  | LM | *En aandacht door groeien. Een van onze belangrijkste taken is aandacht geven aan mensen en we moeten verwachtingen creëren die we ook kunnen waarmaken.* |  |
|  |  |  | LM | *Het is heel goed om veranderingen ook gefaseerd te laten plaatsvinden en proberen niet altijd koploper te willen zijn. Als je koploper bent als organisatie en je hebt de basis niet op orde, heeft dat effect op de duurzaamheid van je collega’s. Soms begrijpen ze de snelheid van de verandering en de noodzaak van de verandering niet, want vaak doen we het voor de cliënt en indirect voor de medewerker. Door dat onbegrip krijg je op een gegeven moment ontevredenheid en stress.* |  |
|  |  |  | TC | *In nog kleinere stapjes dan dat het nu al wordt gedaan, want daarin merk ik wel dat de ene medewerker er makkelijker mee overweg kan dan de andere medewerker. De een zal eerder het nut zien van bijvoorbeeld een kwaliteitsweb en een reflectietool dan de ander. De een zal dat ook sneller als een hulpmiddel ervaren als ‘we moeten het weer doen’. Dat is wel echt een cultuurverandering en daarin merk ik ook wel dat er stappen zijn gezet, maar het wordt nog als te veel in 1 keer ervaren. Vorig jaar zijn er best wel veel trainingen geweest net voor en na de zomerperiode en toen werd er ook letterlijk gezegd: ‘oh we moeten weer iets gaan doen, weer iets wat buitenom de zorg valt’. En dat terwijl ze het liefst met de mensen bezig willen zijn. Nu beginnen ze langzamerhand dat ze meer bij de bewoner moeten neerleggen, dus dat het niet meer het ouderwetse zorgen voor is, maar zorgen dat. Dat begint nu langzaam wel te komen en door te dringen, alleen ze ervaren het alsnog als heel veel in korte tijd wat ze moeten doen. En wat dan weer, zoals ze het zelf zeggen, ‘wordt bedacht in de Breestraat en wij moeten het weer uitvoeren’. Dus daar zit denk ik ook nog wel een stuk in wat qua tijdsplanning wat aangepast zou mogen worden.* |  |
|  |  |  | TC | *Ja, ze voelen zich niet betrokken nee.* |  |
|  |  |  | TC | *Het belangrijkste voor de medewerkers is nog steeds wel het stukje erkenning krijgen voor wat ze allemaal doen.* |  |
|  |  |  | TC | *Als het iets is wat Zorgstroom heeft bedacht in hun beleving, dat ze denken: ‘we moeten weer eens iets leren’. Zoals zo’n kwaliteitsweb, waar ze zelf nog niet de toegevoegde waarde van inzien, dan krijg je weerstand. Als er echt een gedegen opleiding of training zou komen over onbegrepen gedrag, denk ik dat ze staan te springen met z’n allen. Zelfs de IG’ers en de verpleegkundigen die vanuit het verzorgingstehuis komen en nu dan op zo’n afdeling komen zeggen ook ‘ik heb leren zorgen, maar dit heb ik niet geleerd’. Dus zelfs zij zouden daar heel erg voor open staan.* *En dan denk ik wel dat de beste manier is om dat op vrije inschrijving te doen, want op het moment dat je dat weer gaat verplichten gaan ze het voelen alsof het van Zorgstroom moet. Op het moment dat het inderdaad bekend is bij iedereen dat er een gedegen training is voor een stukje omgang met.* |  |
|  |  |  | TC | *Niet zozeer angst, maar meer het niet ervaren dat het management achter hen staat op een concrete wijze. Dat is wel wat ik toch met enige regelmaat hoor, dus als er iets niet goed gaat of het management achter hen staat. Dat trekken ze zo ver door dat ze geen nee durven te zeggen als er een dienst vervuld moet worden. Dus dan komen ze maar opdraven om op het goede blaadje te blijven staan.* |  |
|  |  |  | TC | *Als ik letterlijk met hun woorden mag spreken, dan zou ik zeggen: dat ze gewoon mogen zorgen. Dat hoor ik zo vaak van laat ons gewoon zorgen en niet alles eromheen. Het zou heel fijn zijn als er wat meer stabiliteit komt in het rooster en dat er niet zo veel vacatures openstaan. Mensen worden ziek en er is echt wel begrip voor dat dat met een FLIP-medewerker opgelost moet worden, maar ik denk dat de gaten nu wel heel groot zijn die opgevuld moeten worden doordat er zo veel openstaat en zoveel verloop is.* |  |
|  |  |  | TC | *Daar lopen de medewerkers ook wel heel erg tegenaan, omdat de teams niet stabiel zijn. Zeker bij de verpleegkundigen zie je veel mensen vertrekken, dus dat creëert ook een extra druk. Dus het interessant maken van functies, ja daar zit denk ik wel winst.* |  |
|  |  |  | TC | *Ja, en ook gewoon echt de waardering en de erkenning geven voor het werk wat ze wel doen in plaats van het stukje wat ze nog mogen leren. Ik denk wel dat op het moment dat medewerkers meer erkenning en waardering ervaren voor hetgeen wat ze wel allemaal al doen, dat ze dan ook daar wel een stukje vrolijker en gemoedelijker van worden. Of dat uiteindelijk invloed heeft op de duurzame inzetbaarheid, moet dan natuurlijk nog blijken.* |  |
|  |  |  | TC | *Het aantrekkelijk maken en houden van de functies door ook misschien wat minder administratieve taken om het zorgen heen erop na te houden is wel belangrijk en ik denk dat dat wel ten goede komt van de zorgmedewerkers. En daarin moet ook nog maar blijken hoe dat gaat uitpakken.* |  |
|  |  |  | TC | *Ik hoor de laatste tijd wel dingen over Nedap, dat zou het allemaal makkelijker moeten maken. De medewerkers zijn niet ontevreden over Nedap zelf hoor, maar wel over de hoeveelheid formulieren en lijsten. Dat ervaren ze als heel veel en zeker omdat het al een ding is dat er weinig wordt gelezen.* |  |
|  |  |  | TC | *Dat is ook wel een dingetje: zich gefaciliteerd voelen. Nu hebben ze op VPT bijvoorbeeld allemaal iPad en ze vinden het dan ook heel goed dat Zorgstroom dat faciliteert, dat is natuurlijk sper. Het is wel dermate lastig om met die dingen te werken, waarschijnlijk door de privacy of veiligheid. Ze moeten een x aantal keer inloggen en om de zo veel tijd moet je weer opnieuw inloggen. Dus ze zeggen ook dat als ze bij een bewoner komen, je heel het riedeltje weer opnieuw moet doen. Dat hebben ze volgens mij ook een aantal keer aangekaart, maar ze vinden geen gehoor of het kan gewoon echt niet anders. Dat maakt het wel lastig.* |  |
|  |  |  | TC | *We verwachten een stukje zelforganisatie van mensen die helemaal geen behoefte aan zelforganisatie, dus daar zit misschien nog wel het grootste euvel. Dit zijn mensen die heel graag aangestuurd worden en onder sturing ook goed gedijen. Dus zij willen op de afdeling iemand die zegt wie wat gaat doen en dat werkt voor hun fijn. Ze zitten echt in die omslag, dat voelen ze en vinden ze moeilijk.* |  |
| 1.4 |  | Huidig beleid | LM | *De kanteling werktijden zijn we mee bezig, de verzuimcoach die er nu komt. Ik denk dat dat ook goed is op dit gebied en de Arbo/preventiemedewerker komt er ook nog, dus in die zin denk ik dat er daar wel dingen aan gedaan worden.* |  |
|  |  |  | LM | *Ik vind dat er iets meer energie mag worden gestopt in de duurzaamheid.* |  |
|  |  |  | LM | *Er is een cursus geweest oplossingsgericht werken en denken, die kwam ineens heel snel. We hebben het kwaliteitsweb wat geïntroduceerd is. We praten over monitorontwikkelen, terwijl ik denk joh… Het kwaliteitsweb vind ik goed, want dat gaat over een dieper en goed gesprek met de cliënt en zorgt voor diepgang. Vervolgens komen daar ook nog andere veranderingen bij die moeten. We zijn nog niet klaar met het ene en dan moet het volgende alweer. Het kwaliteitskader, dus mensen moeten iets presenteren. Dan denk ik: ‘ja, probeer even prioriteiten te stellen’. Dus het stellen van prioriteiten in veranderingen, heeft effect op de duurzaamheid van de medewerkers.* |  |
|  |  |  | TC | *Ik snap altijd wel de intentie waarmee de teamrollen worden gedaan, maar het past nog niet bij waar de teams nu zijn denk ik. We zien gewoon dat de teams daar nog niet klaar voor zijn. De medewerkers zien het nut er nog niet van in en als zij dat niet zien, weet ik niet of je behaalt wat je ermee wilt behalen.* |  |
|  |  |  | TC | *Daar zeg je het wel. Ik sta zelf heel erg achter de teamrollen en zie daar heel veel winst in, maar ik merk wel aan mezelf dat de aanpak heel erg verschilt qua teams. Er zijn ook echt teams waar ik heb gezegd: ‘deze teamrollen zijn er en laat ze maar even voor wat het is’. Nu voel ik dat er ruimte voor komt en dat ze ervoor open staan, dus nu zijn we dat aan het vormgeven. Terwijl een ander team heel gretig was en er direct mee aan de slag wilde. Die waren ook al teamfases verder, dus het is voor ons heel erg aftasten hoe snel een team is en hoe snel je met een team wil gaan. Dat vind ik wel lastig, want teamrollen zijn heel mooi, maar het komt niet altijd uit de verf. Dat komt doordat je dingen gaat vragen aan medewerkers waar ze niet altijd toe in staat zijn.* |  |
|  |  |  | TC | *Ik weet niet of dat beter kan, want het is niet dat Zorgstroom de boeman is hier, want die moet het ook maar gewoon doen met hoe de situatie is. De ZZP’s zijn krap en de mensen zijn er niet. De zorg is ook steeds minder aantrekkelijk en complexer geworden. Het is ergens logisch dat Zorgstroom meer vraagt van zijn medewerkers…* |  |
|  |  |  | TC | *Er wordt ook wel gezegd door de managers dat zij het zelf soms ook even niet meer weten en dat creëert ook wel begrip hoor.* |  |
|  |  |  | TC | *Omdat ik zelf niet in de praktijk zie wat eraan wordt gedaan. Ik zou het oprecht niet weten, omdat ik nu zelf niet zie wat eraan wordt gedaan. Het enige wat wij zien, is dat er heel veel van ze wordt gevraagd en ik zie ook de noodzaak ervan, dus ik zie ook waar het vandaan komt.* |  |
|  |  |  | TC | *We hebben het erover en verzuim is een vast agendapunt bij ons en we proberen wel heel veel oog te houden voor elkaar in het team, zodat ze dingen als team kunnen oplossen. Wat er bijvoorbeeld bij ons is bedacht is dat ze voordat het overleg begint, doet iedereen een rondje met de vraag hoe iedereen erbij zit en je bent dan vrij om te delen hoe het met je gaat. Je mag dan ook gewoon vertellen dat het allemaal prima gaat en daarmee uit. Je merkt toch dat daar de ruimte wordt gepakt om even in te gaan op en stil te staan bij hoe het met iedereen gaat. Alleen al gehoor geven aan elkaar en luisteren naar elkaar doet al heel veel, maar dat is iets wat we zelf proberen te doen. Onze manager maakt verzuim wel heel belangrijk en probeert daar wel aandacht aan te blijven besteden. Alleen hoe is lastig, want dat ligt ook voornamelijk weer bij je team zelf.* |  |
|  |  |  | TC | *Ja en de teams hebben daar onderling echt wel oog voor en proberen er ook echt voor elkaar te zijn. Er is op zich wel een beetje bekend bij de teams dat er bijvoorbeeld medische fitness, psychologische of maatschappelijke ondersteuning is. Dat is op zich wel bekend, maar ik heb geen concrete casussen of voorbeelden waar dat wordt toegepast. Daarin is het echt wel het team wat het zelf opvangt, zo goed en zo kwaad als het kan.* |  |
| **2.0** | **JOB DEMANDS-RESOURCES MODEL** |  |  |  | **GROEN** |
| 2.1 |  | Uitputtingsproces | Taakeisen | |  |
|  |  |  | LM | *Lichamelijk belasting is ook wel een ding.* |  |
|  |  |  | LM | *Dus als ze niet conform de Arbo werken, dus als ze bijvoorbeeld tilliften verkeerd gebruiken of het even zelf willen doen. Niet gehoord worden, dus als medewerkers ergens 3 keer tegenaan lopen en ze kunnen hun verhaal kwijt bij een collega of manager die er niets mee doet, loop je ook helemaal leeg. En als ze interventies zien van hun collega’s bij bewoners waarvan zij zelf niet zo behandeld zouden willen worden en dat niet bespreekbaar kunt maken, omdat je je niet veilig voelt. Dat is ook een punt waarop mensen leeglopen.* |  |
|  |  |  | LM | *Ja en ook dat ze niet toegerust zijn tot de dingen die bewoners van hun vragen. Je ziet steeds toenemend mondigere bewoners, verbaal wat mondiger dat ze niet precies kunnen doen wat ze altijd al gedaan hebben. Het zorgen voor is natuurlijk voor ze, maar het zorgen dat is lastig voor hen. De onderhandeling aangaan over wat ze kunnen bieden en wat de klant wilt, dat kost wel energie. Het gaat niet meer vanzelf.* |  |
|  |  |  | LM | *Je krijgt steeds meer mensen met de hulpvraag die ze niet kennen, maar ook onbegrepen gedrag waar je eigenlijk een stukje psychiatrie voor nodig hebt.* |  |
|  |  |  | LM | *Het gaat om dat ze alle hulpmiddelen die Zorgstroom biedt soms niet gebruiken, ze vergeten het, willen het even snel zelf doen. Of dat ze denken dat ze het wel even alleen denken te kunnen.* |  |
|  |  |  | LM | *De aandacht willen medewerkers wel geven aan de bewoners, maar hebben ze gewoon geen tijd voor. Dat wordt dan ook als een last ervaren, die ook concreet te meten is. Ze hebben alleen tijd voor de hoognodige basale zorg en dan is hun dienst ineens over.* |  |
|  |  |  | LM | *Ja, en de verwachtingen die dan niet uitkomen voor de medewerker, ziet familie natuurlijk ook. Die gaan ondanks het feit dat je heel hard werkt als medewerker, gaan ze toch nog een kritische vraag stellen of het woordje niet goed gebruiken. Zeker als de familie nog in een stukje rouw- of acceptatieproces zit, omdat ze hun vader of moeder dementerend ziet. Dan ben jij als zorgmedewerker de boksbal en de uitlaatklep. Dat maakt het af en toe wel eens lastig.* |  |
|  |  |  | TC | *Alles buitenom de zorg. Tenminste dat is wat ik continu hoor. In hun beleving verzint Zorgstroom elke keer weer nieuwe dingen die ze erbij moeten doen. Bijvoorbeeld die teamrollen en allerlei zaken waar ze terug moeten komen, zoals cursussen en trainingen. Dat ervaren zij echt als belastend. Nu moeten ze in juni een kennisbijeenkomst gaan doen en moeten ze een teamplan presenteren aan een jury en je ziet al de paniek ontstaan, want voor hun is dat heel groots. Wij denken: ‘hup je maakt een PowerPoint en vertelt je verhaal even’, maar voor hun is dat niet zo. Dat is een heel ander type mens die daar eigenlijk echt niet op zit te wachten en dat soort dingen creëert heel veel onnodige spanning en druk.* |  |
|  |  |  | Stressreacties/burn-out | |  |
|  |  |  | LM | *Ik denk dat dat heel individueel is, ik denk dat het heel verschillend is. Ik heb een locatie en daar is het stresslevel heel hoog op dit moment bij iedereen. Dat komt door een specifieke casus daar op de locatie, door mondige familieleden. Ze vinden het lastig om daarmee om te gaan. Andere locaties en binnen andere teams, is het op dit moment iets minder denk ik. Vorige maand iets meer, omdat het ziekteverzuim dan heel hoog was. Dus je kan het nooit helemaal op 1 lijn trekken.* |  |
|  |  |  | LM | *Een beetje stress heb je nodig in het leven, want stress geeft een stukje persoonlijke ontwikkeling. Alleen als het niveau hoger gaat, zie je ook vaak het frequent verzuim omhoog gaan. Ben jij van nature een gesloten persoonlijkheid, ben je heel gevoelig voor hoog ziekteverzuim. Je weerstand gaat achteruit en stress moet je wel proberen te reguleren. Dus als je een team hebt en een complexe casus met familie, moet daar wel aandacht aan worden besteed zodat mensen zich gehoord voelen. Als je het vergelijkt met een schaal tussen 0 en 10 zat hij 2 jaar geleden op een 4 en nu zitten we door alle complexe situaties wel op een dikke 6.* |  |
|  |  |  | LM | *Ik vind dat er iets meer energie mag worden gestopt in de duurzaamheid. Het is heel goed om veranderingen ook gefaseerd te laten plaatsvinden en proberen niet altijd koploper te willen zijn. Als je koploper bent als organisatie en je hebt de basis niet op orde, heeft dat effect op de duurzaamheid van je collega’s. Soms begrijpen ze de snelheid van de verandering en de noodzaak van de verandering niet, want vaak doen we het voor de cliënt en indirect voor de medewerker. Door dat onbegrip krijg je op een gegeven moment ontevredenheid en stress.* |  |
|  |  |  | TC | *Ja, het ene moment is het echt wel een piekmoment en voor de rest is het wel soort continu aanwezig. Er is wel een continue druk die medewerkers ervaren en de ene keer kunnen ze het relativeren en de andere keer lukt dat ze niet, omdat het planning technisch gezien die dag even niet loopt waardoor ze weer meer werkdruk ervaren. Er is wel een continue druk aanwezig.* |  |
| 2.2 |  | Motivationeel proces | Energiebronnen | |  |
|  |  |  | LM | *Ten eerste een tevreden klant. Als een klant zich helemaal herkent in de zorgverlening die de medewerker geeft, zie je dat verbaal en non-verbaal bij klanten.* |  |
|  |  |  | LM | *Een stukje dankbaarheid, dankbaarheid van de cliënt. Als ze dat voelen: dat de cliënt dankbaar is voor hetgeen wat de medewerker heeft gedaan.* |  |
|  |  |  | LM | *Dat komt misschien ook bij andere vragen terug, maar dat ook de medewerker in zijn kracht gezet wordt. Als iemand een talent heeft in goed omgaan met onbegrepen gedrag en diegene wordt op die situatie ingezet, dan is diegene in zijn element. Ben jij iemand die goed om kan gaan met een cliënt die nog goed op kan komen voor zichzelf, een somatische cliënt, en jij vindt dat juist leuk, heb je ook een stukje plezier in je werk.* |  |
|  |  |  | LM | *Dat er een match gemaakt wordt tussen talenten en de werkplek, ja.* |  |
|  |  |  | TC | *Voornamelijk echt het zorgen voor de mensen en een leuk team hebben, dus dat er veel collegialiteit is en dat ze dingen samen kunnen doen. Ik denk dat ze daar wel echt de meeste energie uit halen.* |  |
|  |  |  | TC | *Voornamelijk omdat ze gewoon lekker voor de mensen kunnen zorgen en daar dus ook een stukje betekenisvol bezig kunnen zijn voor de bewoners en de cliënten. En richting elkaar, omdat ze daar toch een stukje steun en toeverlaat vinden om een gezellige en gemoedelijke sfeer creëren. Ze geven zelf al aan dat ze daar wel behoefte aan hebben.* |  |
|  |  |  | TC | *Het zit ‘m vooral in het contact en het zijn zorgmensen natuurlijk, dus hun hart ligt in de zorg en bij deze doelgroep. Dus het 1 op 1 contact halen ze denk ik wel het meeste energie uit en vooral het ervaren dat ze iets kunnen betekenen en dat ze iets kunnen bijdragen aan de zingeving van de bewoners.* |  |
|  |  |  | TC | *ze gaan stralen als ze iets voor elkaar hebben gekregen of als ze een bewoner die altijd onbegrepen gedrag laat zien een fijne dag hebben bezorgd.* |  |
|  |  |  | TC | *Dat ze het voor elkaar hebben gekregen in zo’n moeilijke doelgroep, zodat ze kunnen zeggen ‘zo dat liep echt lekker’. Als ze met z’n allen kunnen zeggen dat alles goed liep, dat alles rustig op de gang en huiskamer was, zie ik dat ze daar energie uit halen.* |  |
|  |  |  | TC | *Waardering en erkenning, want ze doen het met zo veel liefde. Het is bijna ontroerend om te zien hoe ze voor elkaar en de bewoners klaarstaan, maar soms is het te veel. Maar waardering en erkenning vinden ze heel belangrijk om te krijgen.* |  |
|  |  |  | Motivatie | |  |
|  |  |  | TC | *Ik heb ook echt niet het idee dat ze komen voor Zorgstroom, dat zeggen ze ook letterlijk: ‘ik kom niet voor Zorgstroom, maar ik kom voor die bewoners en de collega’s’. Zorgstroom staat er voor hun gevoel ook echt helemaal los van.* |  |
|  |  |  | Productiviteit | |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **3.0** | **PERSON-JOB FIT MODEL** |  |  |  | **ORANJE** |
| 3.1 |  | Demands-abilities | Gezondheid | |  |
|  |  |  | LM | *Het gaat om dat ze alle hulpmiddelen die Zorgstroom biedt soms niet gebruiken, ze vergeten het, willen het even snel zelf doen. Of dat ze denken dat ze het wel even alleen denken te kunnen.* |  |
|  |  |  | Prestatie | |  |
|  |  |  | LM | *De aandacht willen medewerkers wel geven aan de bewoners, maar hebben ze gewoon geen tijd voor. Dat wordt dan ook als een last ervaren, die ook concreet te meten is. Ze hebben alleen tijd voor de hoognodige basale zorg en dan is hun dienst ineens over.* |  |
|  |  |  | LM | *80% van de medewerkers wel. Ik moet direct aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek denken en als dat niet zo zou zijn, wat jij nu aangeeft, hebben we een mega probleem. Dan hebben we een groot verloop onder medewerkers, een structureel hoog ziekteverzuim en ik denk dat heel veel medewerkers de tevredenheid van onze klanten dat dat hun overeind houdt.* |  |
|  |  |  | LM | *Volgens mij is je vraag ook dat ze zelf voldoende toegerust zijn, dat ze zelf genoeg kennis en kunde hebben om hun werk goed te kunnen doen.* |  |
|  |  |  | LM | *Er zijn een aantal medewerkers die helpende niveau 2 of helpende plus zijn en die geen hogere opleiding willen of kunnen doen om wat voor omstandigheden ook. Die worden wel ingezet op de cliënten bij complexe hulpvraag en die kunnen zich soms wel eens ongemakkelijk voelen.* |  |
|  |  |  | TC | *Nee, zeker niet en daar heb je wel een pijnpunt te pakken. Dat komt omdat de zorg steeds complexer wordt. Zeker op een pg-afdeling zie ik dit het meest, maar ook al op een VPT waar eigenlijk nog redelijk zelfstandige mensen moeten wonen. Daar zie je dat er eigenlijk ook al een psychiatrisch beeld om de hoek komt kijken of werken met dementie, dat soort zaken allemaal. Ik hoor zo vaak van medewerkers ‘we zijn hier niet voor geschoold, we missen kennis en de kunde om om te gaan met onbegrepen gedrag’. Het wordt wel van ze verwacht. Ook niveau 2 medewerkers die in de zorg zijn gestart waarvan op een gegeven moment de functie is veranderd naar zorg en welzijn. Ze hebben een cursus van 3 dagen gehad waarin ze het stukje welzijn hebben geleerd, waar een welzijnsmedewerker 3 of 4 jaar lang voor heeft geleerd. Die mensen worden ook wel ingezet op een huiskamer met gemiddeld 10 bewoners om die draaiende en rustig te houden. Daar zie ik heel veel frustratie en onmacht ontstaan, omdat ze denken ‘dit wordt maar van ons verwacht en wij moeten dit maar doen, maar we kunnen het niet’. Dus zeker in die groep zie ik zeker dat mensen zich niet bekwaam voelen.* |  |
|  |  |  | TC | *Dat ligt dan voornamelijk wel aan de complexiteit van zorg dat die nu steeds complexer wordt ten opzichte van hetgeen wat ze op school of via cursussen geleerd hebben. Op het moment dat je nu nog een extra cursus gaat geven om er extra bekwaam in te worden, vinden ze dat aan de ene kant fijn, maar aan de andere kant is het weer iets wat ze buitenom de zorg moeten doen. Daar zit wel de wrijving.* |  |
| 3.2 |  | Supplies-values | Motivatie | |  |
|  |  |  | TC | *Ik heb ook echt niet het idee dat ze komen voor Zorgstroom, dat zeggen ze ook letterlijk: ‘ik kom niet voor Zorgstroom, maar ik kom voor die bewoners en de collega’s’. Zorgstroom staat er voor hun gevoel ook echt helemaal los van.* |  |
|  |  |  | Houding | |  |
|  |  |  | LM | *Veel medewerkers en met name diegene die wat langere tijd geleden die opleiding hebben gedaan, willen nog steeds zorgen en vinden het leuk om complimentjes te krijgen en dat soort dingen. Als dat dan niet gebeurt en als er alleen maar nieuwe vragen worden gesteld waar je voor je gevoel niet aan kan voldoen of waar je het lastig vindt je grenzen aan te geven.* |  |
|  |  |  | TC | *Ik heb ook gesprekken over de weerbaarheid, dus durf je nee te zeggen en voel je de ruimte om nee te zeggen. Ze voelen die ruimte wel en ze weten ook echt wel dat het ze niet kwalijk wordt genomen op het moment dat ze het zouden doen, alleen ze kunnen het gevoel niet loslaten dat ze weten wat voor effect dat heeft op de bewoners en collega’s als ze nee hebben gezegd. Ze zien het elke dag gebeuren als er te veel FLIP-medewerkers op een afdeling werken. Ze weten wat dat doet met hun bewoners. Daarom komen ze dan maar weer zelf.* |  |
|  |  |  | TC | *De teams zijn nog niet zo ver dat ze zelf aan hun collega gaan vragen wat ze wel kunnen. Bijvoorbeeld als iemand zijn knie heeft verdraaid en daardoor minder makkelijk uit de voeten kan komen, zal het team niet zelf aangeven: ‘oké, je verzuimt nu. Is het niet mogelijk dat je wat administratief werk doet?’. De teams zeggen nu gewoon: ‘je bent ziek, dus je bent ziek, klaar. Dan moet je ook thuisblijven om uit te zieken’. De teams zijn nog niet zo ver dat ze zelf het verzuim actief bespreekbaar maken. De manager doet dat dan bijvoorbeeld weer wel tijdens de teamvergadering, maar daar is het wel voornamelijk het team wat het onderling oppakt.* |  |
|  |  |  | TC | *Nou wil ik wel benoemd hebben dat medewerkers over het algemeen wel beseffen dat Zorgstroom helemaal geen slechte werkgever is, want nu voelt het wel een beetje alsof we hier het geklaag van de medewerkers aan het verwoorden zijn, maar ze zijn zich wel heel erg bewust van het feit dat het overal zo is of dat het ergens anders misschien wel erger is. Er zijn genoeg mensen die een uitstapje maken en vervolgens weer terugkomen, dus het is echt niet zo dat ze Zorgstroom zien als een boeman, maar ik denk dat ze zich op sommige punten gewoon een beetje verloren en minder gehoord voelen.* |  |
| **4.0** | **HUIS VAN WERKVERMOGEN** |  |  |  | **BLAUW** |
| 4.1 |  | Competenties | LM | *80% van de medewerkers wel. Ik moet direct aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek denken en als dat niet zo zou zijn, wat jij nu aangeeft, hebben we een mega probleem. Dan hebben we een groot verloop onder medewerkers, een structureel hoog ziekteverzuim en ik denk dat heel veel medewerkers de tevredenheid van onze klanten dat dat hun overeind houdt.* |  |
|  |  |  | LM | *Volgens mij is je vraag ook dat ze zelf voldoende toegerust zijn, dat ze zelf genoeg kennis en kunde hebben om hun werk goed te kunnen doen.* |  |
|  |  |  | LM | *Er zijn een aantal medewerkers die helpende niveau 2 of helpende plus zijn en die geen hogere opleiding willen of kunnen doen om wat voor omstandigheden ook. Die worden wel ingezet op de cliënten bij complexe hulpvraag en die kunnen zich soms wel eens ongemakkelijk voelen.* |  |
|  |  |  | TC | *Nee, zeker niet en daar heb je wel een pijnpunt te pakken. Dat komt omdat de zorg steeds complexer wordt. Zeker op een pg-afdeling zie ik dit het meest, maar ook al op een VPT waar eigenlijk nog redelijk zelfstandige mensen moeten wonen. Daar zie je dat er eigenlijk ook al een psychiatrisch beeld om de hoek komt kijken of werken met dementie, dat soort zaken allemaal. Ik hoor zo vaak van medewerkers ‘we zijn hier niet voor geschoold, we missen kennis en de kunde om om te gaan met onbegrepen gedrag’. Het wordt wel van ze verwacht.Ook niveau 2 medewerkers die in de zorg zijn gestart waarvan op een gegeven moment de functie is veranderd naar zorg en welzijn. Ze hebben een cursus van 3 dagen gehad waarin ze het stukje welzijn hebben geleerd, waar een welzijnsmedewerker 3 of 4 jaar lang voor heeft geleerd. Die mensen worden ook wel ingezet op een huiskamer met gemiddeld 10 bewoners om die draaiende en rustig te houden. Daar zie ik heel veel frustratie en onmacht ontstaan, omdat ze denken ‘dit wordt maar van ons verwacht en wij moeten dit maar doen, maar we kunnen het niet’. Dus zeker in die groep zie ik zeker dat mensen zich niet bekwaam voelen.* |  |
|  |  |  | TC | *Dat ligt dan voornamelijk wel aan de complexiteit van zorg dat die nu steeds complexer wordt ten opzichte van hetgeen wat ze op school of via cursussen geleerd hebben. Op het moment dat je nu nog een extra cursus gaat geven om er extra bekwaam in te worden, vinden ze dat aan de ene kant fijn, maar aan de andere kant is het weer iets wat ze buitenom de zorg moeten doen. Daar zit wel de wrijving.* |  |
| 4.2 |  | Normen en waarden | LM | *En een stukje moreel beraad. Soms heb je ook wat ethische problematiek als familie of een cliënt iets wil wat tegen jouw normen en waarden botst. Een voorbeeld is dat we nu een bewoner hebben die al een jaar tot anderhalf jaar enorm roepgedrag heeft en we zien bijvoorbeeld daar geen vererging, maar ook geen vermindering in, dus een stabilisatie. De omgeving en medewerking van deze cliënt hebben er last van. Medewerkers kunnen er soms niet meer tegen, tegen dat schelle geluid. Hoe ga je daarmee om? Want we hebben natuurlijk wel een zorgplicht… Je moet er aandacht aan geven en kijken of er andere zaken zijn die we nog niet besproken hebben, familie erbij betrekken die het ook best wel begrijpt, maar ook onmacht voelen. Dat geeft soms al een gedeeldheid, waardoor je meer energie krijgt om het toch nog te blijven doen.* |  |
| 4.3 |  | Werk | Werkinhoud | |  |
|  |  |  | LM | *Ja, de complexe hulpvraag komt niet meer overeen met de verantwoordelijkheid of de bevoegdheden van onze collega’s. Ze worden soms overvraagd, want je ziet steeds meer cliënten met zowel een dementiebeeld en een psychiatrisch beeld gecombineerd. Dat is een combinatie die je 10 jaar geleden niet zag.* |  |
|  |  |  | LM | *Ja, ik denk dat dat stukje psychiatrie steeds een stukje toenemende zorgvraag is.* |  |
|  |  |  | LM | *Ook de reflectietool, is ook een mooi instrument. Dat is een tool die de teamcoaches gebruiken op een vraag van een klant om te bekijken hoe hiermee omgegaan kan worden. Om te kijken wat echt de zorgvraag is en wat we ermee kunnen.* |  |
|  |  |  | LM | *Dan heb je de werklast en daarin zie je gewoon dat het aantal mensen met een indicatie steeds complexer wordt. Vroeger of 3 jaar geleden was het nog heel normaal dat je een ZZP 1,2 of 3 had. Nu zijn de verzorgingstehuizen weg, dus dat betekent dat als de mensen nu komen binnen onze locaties, de zorg heel zwaar is. De mensen wonen zo lang mogelijk thuis en als het echt niet meer gaat, dus een complexe hulpvraag hebben, waardoor de meeste mensen die hier wonen ZZP 4 tot 8 hebben. Vroeger had je een beetje een mix van goede bewoners die de minder goede bewoners een beetje meetrokken. Tegenwoordig zijn mensen zo zwaar dat je die last, een stukje nazorg, stukje aandacht…* |  |
|  |  |  | LM | *Wat het de afgelopen jaren wel eens lastig maakt en nog wel extremer de laatste maanden, is de wisseling van artsen. De arts bouwt ook met de familie en de cliënt een band op, maar ook als je een goede afspraak hebt gemaakt met de familie en de arts over een bepaald medicijnbeleid. En als er dan iets gebeurt met een bewoner ’s avonds en een dienstdoende arts herschrijft het beleid van onze eigen arts dan, geeft dat ook weer een bepaalde stressfactor. Dus de continuïteit in de medische dienst speelt ook een rol bij de artsen.* |  |
|  |  |  | Werkdruk | |  |
|  |  |  | LM | *Werkdruk is natuurlijk hetgeen wat je beleeft als medewerker en dat kan verschillende oorzaken hebben. De complexiteit van de hulpvraag bijvoorbeeld of de balans of disbalans zie zij voelen in hun rooster. Onze branche kenmerkt zich wel door de korte diensten. Gelukkig geen diensten zoals in de thuiszorg dat je 2 keer op een dag terug moet komen, tenzij er een hoog ziekteverzuim is. Dat betekent dat als je een wat groter contract hebt, dat je vaak 5 keer of 6 keer achter elkaar moet komen en maar 1 dag vrij bent, dan weer 3 en weer 1 dag vrij. Dat wordt als werkdruk ervaren: de combinatie met de cliënt die de complexe hulpvraag heeft.* |  |
|  |  |  | LM | *En de wisselende diensten ook wel. Ik ervaar wel dat er steeds minder medewerkers het plezierig vinden om de nachtdienst te werken.* |  |
|  |  |  | LM | *Het scheelt ook of je een hoog ziekteverzuim hebt, wat we de afgelopen maand hebben gehad, dan neemt de druk toe.* |  |
|  |  |  | LM | *Doordat je dan met anderen staat, die minder bekend zijn bij de bewoners. Ik denk dat dat ook wel een punt is, dat je zo veel mogelijk bekende mensen bij de bewoner hebt. Dan merk je dat er rust blijft en sta je met onbekendere, moet je als wel bekende medewerker denken voor 2 soms. Dus als die factoren bij elkaar maken dat die last zwaarder wordt.* |  |
|  |  |  | TC | *De gedachte alleen al wat het doet met de afdeling op het moment dat je er niet zou zijn, creëert zo veel druk bij de meesten dat dat alleen al afbreuk doet aan hun inzetbaarheid. Gewoon omdat ze continu die druk ervaren en dat ze weten als zij er niet zijn dat er dan een FLIP gevraagd moet worden en een FLIP-medewerker zorgt weer voor zo veel onrust op de huiskamer en daar gaan collega’s ook weer aan onderdoor. Dat ze die druk continu voelen om niet weg te kunnen.* |  |
|  |  |  | TC | *Hoog, zeker omdat er ook veel verzuim is en zeker nu omdat er al 15 weken een griepgolf aanhoudt. Dat drukt op alle teams en daardoor ervaren ze de werkdruk ook als heel hoog. Ik weet niet in hoeverre ze al weten wat ze allemaal nog moeten gaan doen dit jaar en ik gok dat als ze nu allemaal horen dat ze een presentatie moeten geven en nog meer van dat soort dingen. Dan denk ik dat ze langzamerhand wel over gaan lopen en dat ze zeggen: ‘dat is te veel, dat kan allemaal niet’.* |  |
| 4.5 |  | Omgeving | LM | *En de wisselende diensten ook wel. Ik ervaar wel dat er steeds minder medewerkers het plezierig vinden om de nachtdienst te werken. Het is best een knelpunt vind ik. Dat mensen dat minder graag doen, heeft vaak te maken met de werk privé balans, slechter slapen of dat soort dingen. Dus dat is best een dingetje.* |  |
|  |  |  | LM | *Als ik praat over mijn locaties, waar we vandaan komen en nu zitten. Ik denk waar we vandaan komen 75% werk was en 25% privé. Normaal is het 50% om 50% en nu zitten we door het ziekteverzuim al wel op 60% werk en 40% privé. Door de werktijdenregeling, zelfroosteren, mensen meer in balans brengen met hun rooster, het zoeken naar andere dienstenpatronen waardoor mensen minder vaak hoeven te komen, zitten we nog niet op de 50%/50% procent.* |  |
|  |  |  | LM | *Het heeft natuurlijk te maken met de talenten, kwaliteiten en deskundigheid van een groep medewerkers. Als je vraagt aan een doorsnee medewerker of hij wil zelfroosteren, zeggen ze ja want dan kunnen ze de diensten aanvragen die past bij hun privé. Maar het is een balans, het is 50/50. Je moet kijken naar je privé, zodat je je partner en kinderen nog een keer ziet. Je moet ook een stukje continuïteit op je werk waarborgen.* |  |
|  |  |  | TC | *Wat ik hoor is dat de mannen thuis af en toe best wel eens klagen dat het alleen maar Zorgstroom is wat hun leven beheerst. Dat ook als ze vrij zijn de telefoon gaat of zijn ze ermee bezig. Ik kan niet voor iedereen spreken natuurlijk, maar ik hoor het wel vaak.* |  |
|  |  |  | TC | *Maar goed wat ik dan wel vaker hoor, is dat er wel begrepen wordt dat de diensten opgevuld moeten worden. Maar de medewerkers geven wel aan dat ze op hun vrije dag wel gestoord worden, dus ze zijn dan alsnog met Zorgstroom bezig. Dat is dan wel een combinatie van een hoog verantwoordelijkheidsgevoel, maar ook vanuit Zorgstroom om de diensten opgevuld te krijgen. Dat is een beetje en-en. Over het algemeen denk ik dat de werk privé balans net iets meer uitslaat naar het werk in plaat van naar privé en werk mooi in balans. Ik denk wel dat er toch voor de medewerkers een bepaalde druk is waarin ze altijd bezig zijn met Zorgstroom.* |  |
| **5.0** | **POSITIEVE GEZONDHEID** |  |  |  | **PAARS** |
| 5.1 |  | Mentaal welbevinden | LM | *Als je dan het zelfroosteren toepast, zie je dat ze heel veel naar hun eigen privéomstandigheden kijken en dienstenpatroon maken wat goed voor hun uitkomen, maar wat minder goed uitkomt voor de cliënt.* *Mensen die dat wel kunnen, zijn er op dit moment binnen Zorgstroom heel weinig.* |  |
|  |  |  | LM | *Als je zelf roostert moet je ook veel met elkaar kunnen overleggen, want je bent een team en geen individu. Als je 24 uursdiensten draait, moet je wel goed kunnen overleggen. Dus als je je niet veilig voelt of als het team er nog niet aan toe is en in fase 1 zit, is het dus een stap te ver. Ze moeten eerst antwoord vinden op de vraag van de cliënt. Als ze dat allemaal kunnen beantwoorden en als die basis goed is, is stap 2 zelfroosteren. Je kan ze wel meer vrijheid geven door ze een dag in de week vrij te geven of om de week een weekend vrij zijn. Dat zijn natuurlijk kaders waarin je medewerkers meer vrijheid kunt geven. Dus als je mensen mee laat denken over het rooster, zie je dat er ook meer tevredenheid komt.* |  |
| 5.2 |  | Sociaal maatschappelijk participeren | TC | *Wat ik zie is dat zelfroosteren heel erg individueel afhankelijk is. Als je in je team een individu hebt die dat kan, dat leuk vindt en er een uitdaging in ziet of die bijvoorbeeld in een vorige functie daar al mee te maken heeft gehad, kan dat heel goed werken.* |  |
|  |  |  | LM | *Een team moet er wel aan toe zijn, want als dit geeft aan een team wat er niet klaar voor is, zorgt dat voor frictie. Als niet iedereen even goed zijn grenzen aan kan geven kan het juist weer allemaal doorslaan naar een medewerker die niet zo goed zijn grenzen aan kan geven. Dus het is goed om er goed oog voor te houden.* |  |

# **Bijlage 13 Implementatieplan aanbevelingen**

## Inleiding

In dit implementatieplan zullen de aanbevelingen die in het onderzoeksrapport gegeven worden nader worden uitgewerkt en meer concreet worden gemaakt. Hierbij worden verschillende opties gegeven over hoe de aanbevelingen kunnen worden geïmplementeerd. Deze opties staan niet vast en bieden Zorgstroom enkel handvatten voor de uiteindelijke, eventuele implementatie van de aanbevelingen. Zorgstroom kan er echter ook voor kiezen om de implementatie anders in te vullen dan in het implementatieplan staat beschreven.

## Implementatie per aanbeveling

In het onderzoeksrapport zijn in totaal 5 aanbevelingen gedaan. Per aanbeveling zal worden uitgewerkt hoe deze kan worden geïmplementeerd en hierbij zal een tijdspad worden gemaakt.

**Aanbeveling 1: Faciliteren van sportfaciliteiten**

In het onderzoek wordt aanbeveling 1 als volgt beschreven: *“Om de behoefte van de medewerkers van de divisie Wonen en Zorg aan sportfaciliteiten te bevredigen, dient Zorgstroom actief faciliteiten op het gebied van sport aan te bieden. De aanbeveling hierbij is om in ieder geval korting op fitness te faciliteren vanuit Zorgstroom voor de medewerkers, zodat het sporten toegankelijker wordt. Daarnaast kunnen samenwerkingsmogelijkheden met Walcherse sportverenigingen worden onderzocht. Zo faciliteert Zorgstroom ook in sportfaciliteiten voor medewerkers die fitness niet leuk vinden of dit al zelf doen. De samenwerking die aangegaan kan worden met sportscholen of sportverenigingen kan in de vorm van korting op een abonnement of het aanbieden van een trainingsprogramma speciaal voor medewerkers in de zorg.”*

In deze aanbeveling zijn drie acties te onderscheiden, namelijk:

* Het faciliteren in bedrijfsfitness.
* Samenwerking met Walcherse sportverenigingen.
* Aanbieden van kortingen op abonnementen.

Om te faciliteren in de behoefte aan bedrijfsfitness kan Zorgstroom zich aansluiten bij Bedrijfsfitness Nederland. Met het Nationaal Bedrijfsfitness Plan kan Zorgstroom geheel kosteloos een gezonde extra arbeidsvoorwaarde aanbieden aan de medewerkers. Bedrijfsfitness Nederland is een onafhankelijke intermediair en ondersteunt in het aanbieden van een fiscaal voordelige bedrijfsfitnessregeling. Het aansluiten bij bedrijfsfitness Nederland heeft de volgende voordelen:

1. Een groot netwerk: alleen al 13 aangesloten fitnesscentra in Walcheren
2. Belastingvoordeel voor medewerkers en de organisatie op basis van het werkkostenregeling forfait
3. Gelijke voorwaarde voor deelnemers, ongeacht de keuze voor een fitnesscentrum
4. Bedrijfsfitness Nederland verzorgt de klantenservice op het gebied van administratie, financiële afhandeling en vragen
5. Het Nationaal Bedrijfsfitness Plan is kosteloos

Zorgstroom kan zich dus aansluiten bij Bedrijfsfitness Nederland zonder dat dit geld of extra werk kost. Het is namelijk kosteloos en de abonnementenadministratie en financiële afhandeling wordt verzorgd door de klantenservice van Bedrijfsfitness Nederland. Indien Zorgstroom zich aansluit, moet het dus alleen de promotie onder de medewerkers verzorgen. Dit kan via ZIN en het medewerkersportaal worden gedaan. Ook kunnen de teamcoaches worden ingezet om dit nieuws te verspreiden.

Verder kunnen verschillende Zeeuwse sportverenigingen worden benaderd om een samenwerking aan te gaan op het gebied van sport. De keuze voor de sportverenigingen die kunnen worden benaderd, is afhankelijk van de interesses en vraag van de medewerkers. Dit moet dus eerst door de sportcommissie geïnventariseerd worden alvorens sportverenigingen worden benaderd. Momenteel is de sportcommissie al bezig met het opzetten van een bedrijfsvolleybalteam. Hierbij kan worden gekeken in hoeverre dit aanslaat en daarna kan hierop uitgebouwd worden.

Hieronder een overzicht van de te nemen acties naar aanleiding van aanbeveling 1, wanneer deze gestart kunnen worden, hoe lang deze duren en wat de kosten en baten zijn:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Taak | Startdatum | Duur | Kosten | Baten | Wie? |
| 1. | Aansluiten Bedrijfsfitness Nederland | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4 weken voor de gehele implementatie | Niet van toepassing | 40% korting op abonnement | Sportcommissie i.s.m. stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 2. | Inventariseren interesses medewerkers sport | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Sportcommissie |
| 3. | Samenwerking met sportverenigingen realiseren | Indien actie 2 is voltooid, dus vanaf 01-07-2018 | 12 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Sportcommissie i.s.m. stuurgroep duurzame inzetbaarheid |

**Aanbeveling 2: Trainingen/cursussen aanbieden**

In het onderzoek wordt aanbeveling 2 als volgt beschreven: *“Het aanbieden van trainingen en cursussen heeft Zorgstroom al meerdere malen gedaan. Aanbeveling is echter om dit anders te gaan doen in de toekomst. Allereerst zijn er verplichte trainingen die Zorgstroom haar medewerkers moet laten volgen om zo vakbekwaam te blijven. Momenteel wordt dit via het Leerplein of via klassikale training gegeven, maar aanbevolen wordt om dit zo ver als mogelijk via training on the job te gaan aanbieden. Daarnaast is het raadzaam om medewerkers trainingen en/of cursussen over duurzame inzetbaarheid vrijblijvend aan te bieden. Hierbij is het belangrijk om continu te evalueren op de behoeften en ervaringen van de medewerkers. Zo blijft het aanbod van trainingen en/of cursussen goed aansluiten op de behoefte van de medewerkers.”*

In deze aanbeveling zijn twee acties te onderscheiden, namelijk:

* Aanbieden van training on the job.
* Aanbieden trainingen op het gebeid van duurzame inzetbaarheid.

Om de medewerkers zo goed mogelijk te kunnen laten leren en dit op een manier aan te bieden die bij hen past, kan door gespecialiseerde aanbieders training on the job worden aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld ingericht worden door een samenwerking te realiseren met Het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis, Emergis, Scalda en/of de HZ University of Applied Sciences (hierna: HZ). Vooral in geval van een psychiatrisch ziektebeeld is veel behoefte aan bijscholing. Dit kan bijvoorbeeld verzorgd worden door beroepsprofessionals van Emergis of door docenten van de HZ en/of Scalda. Zo kan de inzet van eerdergenoemde zorginstellingen en opleidingsinstituten ook worden gebruikt bij bijscholing op het gebied van zorggerelateerde zaken.

Ook met het aanbieden van trainingen op het gebied van duurzame inzetbaarheid is Zorgstroom al mee bezig. Op dit moment worden trainingen aangeboden op het gebied van weerbaarheid, zelfregie en stressmanagement. Het is belangrijk om continu te blijven reflecteren op de keuzes voor deze trainingen en de trainingen zelf ook te evalueren. Dit dient te worden gedaan aan de hand van de ervaringen van de medewerkers, zodat het trainingsaanbod continu aansluit op wat de medewerkers van Zorgstroom nodig hebben. Na iedere trainingsronde dient deze evaluatie plaats te vinden en moet de stuurgroep duurzame inzetbaarheid kritisch kijken naar de ervaringen van de medewerkers en in hoeverre het aanbod hier nog op aansluit. Dit kan gedaan worden door middel van het evaluatieformulier wat al is opgesteld.

Hieronder een overzicht van de te nemen acties naar aanleiding van aanbeveling 2, wanneer deze gestart kunnen worden, hoe lang deze duren en wat de kosten en baten zijn:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Taak | Startdatum | Duur | Kosten | Baten | Wie? |
| 1. | Onderzoeken samenwerkings- mogelijkheden training on the job | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4-8 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 2. | Inzetten training on the job | Nadat actie 1 is voltooid, starten indien vraag naar training. | 4-8 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 3. | Evalueren trainingsaanbod duurzame inzetbaarheid | Na eerste trainingsronde | Duur niet van toepassing. Frequentie: na iedere trainingsronde | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 4. | Aanpassen trainingsaanbod naar aanleiding van nieuwe wensen medewerkers | Nadat actie 3 is voltooid | 4-12 weken | Afhankelijk van keuzes | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |

**Aanbeveling 3: Meer aandacht en waardering voor medewerkers**

In het onderzoek wordt aanbeveling 3 als volgt beschreven: *“Om te voorzien in de behoefte van de medewerkers van de divisie Wonen en Zorg aan meer aandacht en waardering dient Zorgstroom in ieder geval te zorgen voor een derde locatiemanager. Zo kunnen alle locatiemanagers hun aandacht beter verdelen en zich focussen op de eigen locaties. De locatiemanagers kunnen ook meer op locatie aanwezig zijn, waardoor de medewerkers de locatiemanagers ook meer zien en de locatiemanagers ook meer aandacht kunnen schenken aan de medewerkers. Zo wordt aanbevolen om functioneringsgesprekken in te voeren met daarin ook het onderwerp duurzame inzetbaarheid. Dit hoeft niet alleen gedaan te worden door de locatiemanager, maar kan ook per team opgepakt worden. In dit gesprek kunnen al preventieve maatregelen worden besproken om uiteindelijk de slijtage aan het bewegingsapparaat te voorkomen.*

*Naast de derde locatiemanager kan Zorgstroom ook een blijk van aandacht en waardering geven door het (laten) organiseren van een jaarlijkse activiteit voor alle medewerkers van Zorgstroom. Er blijkt veel behoefte te zijn aan een leuke activiteit en/of teambuilding. Dit kan ondervangen worden door een dag in het jaar te gebruiken om een activiteit te organiseren vanuit Zorgstroom. Ook kan ervoor gekozen worden om dit per team of afdeling in te richten met een vooraf vastgesteld budget.”*

In deze aanbeveling zijn drie acties te onderscheiden, namelijk:

* Aannemen van een derde locatiemanager
* Introductie functioneringsgesprekken
* Meer waardering uiten

Allereerst wordt aanbevolen om een derde locatiemanager aan te nemen. Dit is ondertussen al gedaan door Zorgstroom; de werving is helemaal rond en er is een kandidaat gevonden. Op dit deel van de aanbeveling zal dus verder niet meer ingegaan worden.

Omdat Zorgstroom drie locatiemanagers heeft, kunnen de locatiemanagers meer tijd gaan besteden aan hun locaties. Hierbij wordt aanbevolen meer aandacht te geven aan de medewerkers. Dit wordt al gedeeltelijk ondervangen door de aanwezigheid op de locaties van de locatiemanagers, maar dit kan nog verder worden vormgegeven door middel van de introductie van functioneringsgesprekken per medewerker. Dit hoeft niet volledig door de locatiemanager gedaan te worden. Hierbij kunnen zij hulp inroepen van bepaalde teamrollen. Wel wordt aanbevolen om in ieder geval de volgende vragen/onderwerpen terug te laten komen in de functioneringsgesprekken:

* Wat gaat goed?
* Wat kan beter?
* Hoe vind je dat je zelf functioneert?
* Heb je het idee dat je dit werk op deze manier nog tot je pensioen volhoudt?
  + Zo nee: wat heb je nodig om dit wel vol te houden?

Als deze vragen worden gebruikt, wordt een stukje eigen verantwoordelijkheid bij de medewerker gelegd en is hij/zij zelf verantwoordelijk voor de eigen gezondheid en de maatregelen die daarvoor genomen moeten worden, maar wel met een faciliterende rol van Zorgstroom. Ook is het belangrijk om tijdens deze functioneringsgesprekken concrete feedback te geven op het functioneren van de medewerker, zodat zij zelf horen van een leidinggevende wat goed gaat en wat niet.

Om te voldoen aan de behoefte aan meer waardering dient Zorgstroom in ieder geval de zaken die zij hiervoor nu inzetten, zoals een kerstpakket, in stand te houden. Ook kan dit verder uitgebreid worden door het vaststellen van een budget per team wat per jaar gebruikt kan worden voor een teamuitje of teambuildingsactiviteiten. Hierbij mogen de teams zelf beslissen welke activiteit ze doen. Daarnaast kan Zorgstroom waardering uiten door kleine dingen, zoals bijvoorbeeld voor iedere medewerker een chocoladeletter rond Sinterklaas. Dit als een Sinterklaascadeautje voor de medewerkers van Zorgstroom.

Hieronder een overzicht van de te nemen acties naar aanleiding van aanbeveling 3, wanneer deze gestart kunnen worden, hoe lang deze duren en wat de kosten en baten zijn:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Taak | Startdatum | Duur | Kosten | Baten | Wie? |
| 1. | Introductie functioneringsgesprekken | Na inwerken nieuwe locatiemanager, dus vanaf 1-10-2018 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Locatiemanagers en P&O |
| 2. | Introductie budget per team voor teamuitje | Begin 2019 | Implementatie incl. voorbereiding 4 weken. | Afhankelijk van budget | Niet van toepassing | Raad van Bestuur |
| 3. | Sinterklaascadeau voor medewerkers Zorgstroom | 01-10-2018 | 8 weken | €1700,-  (uitgaande van +/- €1,- per stuk) | Niet van toepassing | Raad van bestuur |

**Aanbeveling 4: Faciliteren van meer ondersteuning voor de medewerkers**

In het onderzoek wordt aanbeveling 4 als volgt beschreven: *“Door de krapte op de arbeidsmarkt moeten de uitvoerende zorgfuncties veel opvangen wat betreft werkzaamheden. Het is aan te raden om meer ondersteuning te ontwikkelen die de zorgmedewerkers zouden kunnen ontlasten. Dit kunnen functies zijn die niet zorg gerelateerd zijn, waardoor de arbeidsmarkt ook weer breder wordt waarin gezocht kan worden. Maar dit kunnen ook vrijwilligers of familie zijn. Hierbij is het belangrijk ook zorgmedewerkers te betrekken in dit proces om meer draagvlak en betrokkenheid te creëren. Ook dienen meer medewerkers met een psychiatrische zorgachtergrond aangetrokken te worden, zodat zij de complexer wordende zorgvraag kunnen opvangen en dit niet terecht komt bij medewerkers die hier eigenlijk niet voor zijn geschoold.*

*Er moet voor zo ver mogelijk meer vastigheid in de roosters komen. Dit kan gedaan worden door te kijken naar de mogelijkheden in standaardroosters of continuroosters. Hierdoor krijgen medewerkers meer vastigheid en zekerheid in de roosters. Zelfroostering is ook iets wat zou kunnen werken, maar hierin moet goed gekeken worden of een team hier klaar voor is. Als dit niet zo is, zal zelfroostering zorgen voor frictie en weerstand.”*

In deze aanbeveling zijn drie acties te onderscheiden, namelijk:

* Meer ondersteuning voor zorgmedewerkers
* Aantrekken medewerkers met psychiatrische zorgachtergrond
* Onderzoeken mogelijkheden standaardrooster/continurooster en zelfroostering

Om meer ondersteuning voor de zorgmedewerkers te bereiken zal een werkgroep met betrekking tot dit onderwerp aangesteld moeten worden. Deze werkgroep zou de mogelijkheden kunnen onderzoeken over het aanstellen van nieuwe, niet-zorg functies en de inzet van vrijwilligers en familie. Het wordt hierbij aangeraden om in ieder geval de volgende leden in deze werkgroep te laten participeren: locatiemanager(s), P&O adviseur, teamcoach(es) en medewerker(s). Het is erg belangrijk dat medewerkers hierin betrokken worden, zodat er draagvlak en participatie bereikt wordt.

Een actie die ook voortvloeit uit aanbeveling 4 en waarmee de eerdergenoemde werkgroep zich ook mee bezig kan houden is het aantrekken van medewerkers met een psychiatrische zorgachtergrond. Hierin zijn verschillende opties hoe dit aangepakt kan worden: actief ‘headhunten’ via bijvoorbeeld LinkedIn door de recruiters en/of de vacatures aanpassen/herschrijven. Hierbij is het wel belangrijk te noemen dat dit plaats moet vinden naast de reguliere werving en niet ter vervanging van bestaande vacatures dient.

Tot slot is het ook belangrijk dat de mogelijkheden in standaardroosters, continuroosters en zelfroostering onderzocht worden. Binnen dit onderzoek is hierover te weinig bekend om hier een concrete aanbeveling over te kunnen geven, dus hierover wordt aangeraden om dit nader te onderzoeken door een afstudeer stagiair. Afhankelijk van hoe dit probleem benaderd wordt, vanuit de zorg-kant of de procesmatige kant, kan een keuze worden gemaakt naar welke student gezocht moet worden. Indien het probleem benaderd wordt vanuit de zorg-kant is het raadzaam een student HBO Verpleegkunde aan te trekken voor dit probleem. In dat geval kan het probleem heel specifiek uitgezocht worden. Indien het probleem wat breder benaderd wordt vanuit de proceskant is het nuttig om hiervoor een bedrijfskunde- of Human Resource Management student aan te trekken. In dat geval kan het probleem wat generalistischer aangepakt worden.

Hieronder een overzicht van de te nemen acties naar aanleiding van aanbeveling 4, wanneer deze gestart kunnen worden, hoe lang deze duren en wat de kosten en baten zijn:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Taak | Startdatum | Duur | Kosten | Baten | Wie? |
| 1. | Werkgroep instellen over ondersteuning zorgmedewerkers | 01-01-2019 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Locatiemanager(s), P&O, teamcoach(es), medewerker(s). |
| 2. | Aantrekken medewerkers psychiatrische achtergrond | Indien taak 1 voltooid is, dus 01-02-2019 | 12 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | P&O |
| 3. | Aantrekken afstudeerstagiair onderzoek continuroosters, standaardroosters en zelfroostering | 01-06-2018 in verband met start afstudeerperiode in 01-09-2018 of 01-02-2019. | 12 weken | €1800,- (uitgaande van 5 maanden stage à €350,- per maand) | Nog niet bekend | P&O |

**Aanbeveling 5: Duurzaam inzetbaarheidsbudget**

In het onderzoek wordt aanbeveling 5 als volgt beschreven: *“Om medewerkers zelf verantwoordelijk te maken voor hun eigen duurzame inzetbaarheid en daar hen daarin ook zelf regie te geven zou in de toekomst een budget kunnen worden aangesteld per medewerker wat uitgegeven kan worden aan activiteiten rondom duurzame inzetbaarheid. Hierbij kan gedacht worden aan sportactiviteiten of -uitrusting, cursussen, leefstijl en ontspanningsactiviteiten.*

*Wel wordt hierbij aangeraden om dit pas te doen als het duurzaam inzetbaarheidsbeleid verder ontwikkeld is en goed duidelijk is waar de behoefte van medewerkers ligt en wat wel en niet werkt. Ook kan ervoor gekozen worden om dit budget eerst per team toe te kennen om zo in de vorm van een pilot te testen hoe dat verloopt.”*

In deze aanbeveling is een actie te onderscheiden, namelijk het invoeren van een keuzebudget op het gebied van duurzame inzetbaarheid per medewerker. Dit is iets wat Zorgstroom pas kan doen als alle vorige aanbevelingen uitgevoerd zijn en het duurzaam inzetbaarheidsbeleid al enige tijd geïmplementeerd is. Het is erg belangrijk om te weten wat wel en niet werkt voor de medewerkers van Zorgstroom voordat een duurzaam inzetbaarheidsbudget wordt ingevoerd per medewerker. Vandaar dat aangeraden wordt in ieder geval tot en met 2019 het huidige duurzaam inzetbaarheidsbeleid uit te breiden en verder te implementeren voordat een duurzaam inzetbaarheidsbudget wordt geïmplementeerd.

Als Zorgstroom zo ver is om een duurzaam inzetbaarheidsbudget te implementeren, kan dit gecombineerd worden met een cafetariamodel op het gebied van duurzame inzetbaarheid. Een cafetariamodel is een keuzemodel op het gebied van arbeidsvoorwaarden waar de medewerkers van Zorgstroom hun keuzebudget voor kunnen inzetten. In het cafetariamodel zouden de volgende keuzemogelijkheden kunnen worden opgenomen:

* Fietsplan
* Sportartikelen
* Kookboeken of andere producten op het gebied van leefstijl
* Vergoeding sportabonnement
* Mogelijkheid tot extra verlof

Buitenom de opties die aanbeveling 5 geeft, is het aan te raden dat Zorgstroom de andere aanbevelingen in ere blijft houden. Dus de kosteloze vrijblijvende trainingen op het gebied van duurzame inzetbaarheid moeten aangeboden blijven worden. Dit kan ook in het cafetariamodel opgenomen worden, maar dan kosteloos. Dus zonder inzet van het duurzaam inzetbaarheidsbudget.

Omdat aanbeveling 5 een aanbeveling is die pas ver in de toekomst kan worden geïmplementeerd, wordt hiervoor geen implementatietabel gemaakt. Er is simpelweg te weinig bekend over wanneer, hoe en of deze aanbeveling geïmplementeerd wordt.

## Totaaloverzicht

Hieronder een overzicht van alle taken en acties die in dit implementatieplan beschreven staan met uitzondering van aanbeveling 5:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Taak | Startdatum | Duur | Kosten | Baten | Wie? |
| AANBEVELING 1 | | | | | | |
| 1. | Aansluiten Bedrijfsfitness Nederland | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4 weken voor de gehele implementatie | Niet van toepassing | 40% korting op abonnement | Sportcommissie i.s.m. stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 2. | Inventariseren interesses medewerkers sport | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Sportcommissie |
| 3. | Samenwerking met sportverenigingen realiseren | Indien actie 2 is voltooid, dus vanaf 01-07-2018 | 12 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Sportcommissie i.s.m. stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| AANBEVELING 2 | | | | | | |
| 1. | Onderzoeken samenwerkings- mogelijkheden training on the job | Ieder moment vanaf 01-06-2018 | 4-8 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 2. | Inzetten training on the job | Nadat actie 1 is voltooid, starten indien vraag naar training. | 4-8 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 3. | Evalueren trainingsaanbod duurzame inzetbaarheid | Na eerste trainingsronde | Duur niet van toepassing. Frequentie: na iedere trainingsronde | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| 4. | Aanpassen trainingsaanbod naar aanleiding van nieuwe wensen medewerkers | Nadat actie 3 is voltooid | 4-12 weken | Afhankelijk van keuzes | Nog niet bekend | Stuurgroep duurzame inzetbaarheid |
| AANBEVELING 3 | | | | | | |
| 1. | Introductie functioneringsgesprekken | Na inwerken nieuwe locatiemanager, dus vanaf 1-10-2018 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Locatiemanagers en P&O |
| 2. | Introductie budget per team voor teamuitje | Begin 2019 | Implementatie incl. voorbereiding 4 weken. | Afhankelijk van budget | Niet van toepassing | Raad van Bestuur |
| 3. | Sinterklaascadeau voor medewerkers Zorgstroom | 01-10-2018 | 8 weken | €1700,-  (uitgaande van +/- €1,- per stuk) | Niet van toepassing | Raad van bestuur |
| AANBEVELING 4 | | | | | | |
| 1. | Werkgroep instellen over ondersteuning zorgmedewerkers | 01-01-2019 | 4 weken | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Locatiemanager(s), P&O, teamcoach(es), medewerker(s). |
| 2. | Aantrekken medewerkers psychiatrische achtergrond | Indien taak 1 voltooid is, dus 01-02-2019 | 12 weken | Nog niet bekend | Nog niet bekend | P&O |
| 3. | Aantrekken afstudeerstagiair onderzoek continuroosters, standaardroosters en zelfroostering | 01-06-2018 in verband met start afstudeerperiode in 01-09-2018 of 01-02-2019. | 12 weken | €1800,- (uitgaande van 5 maanden stage à €350,- per maand) | Nog niet bekend | P&O |