

# Resultaten PSA-Werkbelevingsonderzoek



In april 2023 vroeg het COA alle medewerkers hoe zij het werken bij het COA ervaren. Het onderzoek werd uitgevoerd door Right Marktonderzoek. De inhoud van het onderzoek is gebaseerd op het Werkstressoren en Energiebronnenmodel. Dit document is een verkorte weergave van de eindrapportage van Right Markt-onderzoek.

## Resultaten themaspecifiek

- ➔ Bevlogen- en betrokkenheid
- ➔ Samenwerking en werkbeleving
- ➔ Werkdruk, werkbelasting en herstelbehoefte
- ➔ Ongewenst gedrag bewoners
- ➔ Veilig werken
- ➔ Ongewenst gedrag intern

## Respons

**2.804**  
MEDEWERKERS  
(52%)



**2204** (79%)

deelnemers zijn werkzaam onder de directie Opvang & Begeleiding

**883** (31%)

deelnemers aan enquête waren minder dan een jaar in dienst

**84%**

**is tevreden**

**met zijn werk**

### Respons per organisatorische eenheid

Bedrijfsvoering	58%
Opvang & Begeleiding	50%
Programmadirectie capaciteit	67%
Stafdiensten	64%
Vakontwikkeling en -ondersteuning	69%
<b>Totaal respons onderzoek</b>	<b>52%</b>

# Bevlogen- en betrokkenheid

## Het COA heeft bevlogen en betrokken medewerkers

Ik heb plezier in mijn werkzaamheden



Het COA is een leuke organisatie om voor te werken



Ik vind het werk dat ik doe nuttig en zinvol



Ik doe graag iets extra's om bij te dragen aan de opdracht die het COA heeft



Ik vertel anderen dat ik trots ben om bij het COA te werken

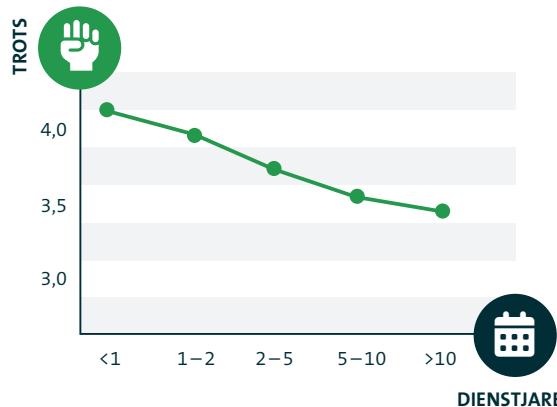


## In hoeverre ben je, alles bij elkaar genomen, tevreden met je werk?



## Wat opvalt

De trots op het werk neemt af bij toename van het aantal dienstjaren.



Het COA scoort op gebied van bevlogen- en betrokkenheid hoger dan vergelijkbare organisaties in Nederland

# Samenwerking en werkbeleving

## Elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden is een punt van aandacht

De samenwerking binnen mijn team is goed



De sfeer tussen mij en mijn collega's is goed



Ik krijg hulp van collega's als het nodig is



Ik voel me veilig bij mijn collega's om te zeggen of te vragen wat ik wil



Ik durf collega's aan te spreken op hun gedrag



Binnen het COA spreken wij elkaar aan op verantwoordelijkheden



De werkrelatie met mijn direct leidinggevende is goed



Als ik ergens mee zit, kan ik bij mijn direct leidinggevende terecht



Ik voel mij veilig bij mijn direct leidinggevende om te zeggen of te vragen wat ik wil



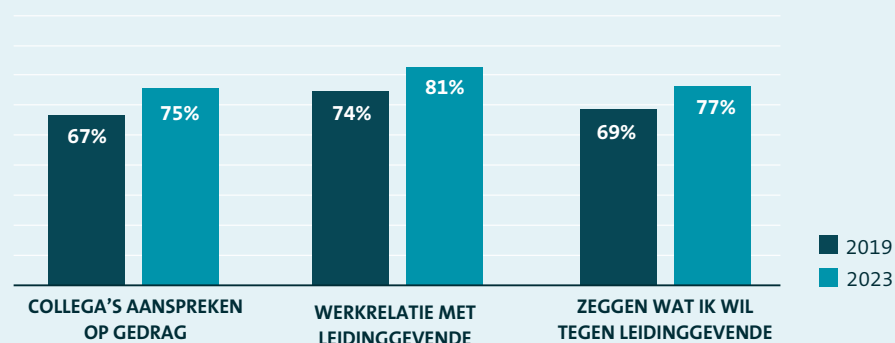
De samenwerking en relatie met collega's en leidinggevenden is over het algemeen goed



## Samenwerking en werkbeleving (vervolg)

### Wat opvalt

De relatie tussen medewerkers en leidinggevendenden is significant verbeterd ten opzichte van 2019.



### Veel afwisseling en autonomie, informatievoorziening kan beter

Ik heb voldoende afwisseling in mijn werk



Ik kan zelf beslissen hoe ik mijn werk uitvoer



Ik voel mij gewaardeerd



Er zijn voor mij voldoende ontwikkelingsmogelijkheden



Het is voor mij duidelijk wat er van mij wordt verwacht



Ik ontvang de juiste informatie om mijn werk goed te doen



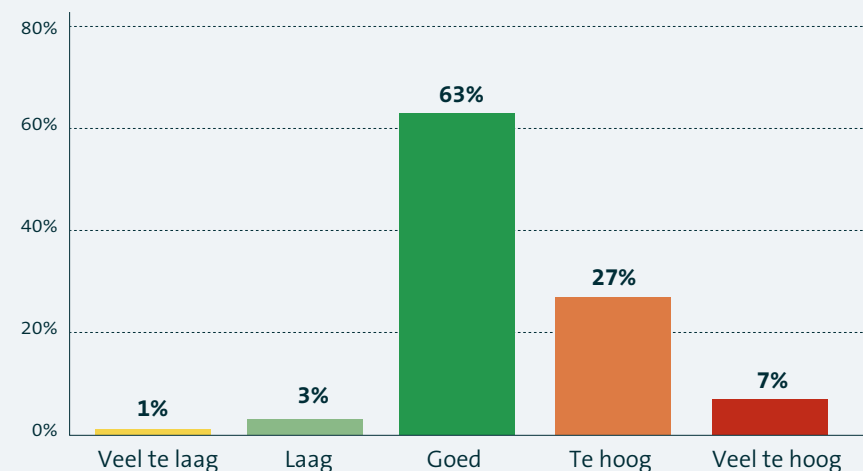
Ik ontvang de juiste informatie over hoe ik veilig en gezond kan werken



■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens

## Werkdruk, werkbelasting en herstelbehoefte

### Ik vind mijn werkdruk gemiddeld genomen:



### Hoge werkdruk

De werkdruk wordt bij 34% van de respondenten als (veel) te hoog ervaren. Bij het COA gaat het dan om potentieel 1800 medewerkers die risico lopen op bijvoorbeeld verzuim en uitval. Het risico daarop wordt versterkt door het feit dat bijna een kwart van alle respondenten aangeeft na een werkdag onvoldoende energie te hebben voor andere activiteiten.



De ervaren werkdruk is bij ondersteunende diensten hoger dan op de opvanglocaties

## Werkdruk, werkbelasting en herstelbehoefte (vervolg)

### Top 5 redenen voor ervaren werkdruk

Te veel werk en te weinig tijd  
**47%**

Hoge instroom / groei organisatie  
**16%**

Veel ad hoc en spoed  
**16%**

Onduidelijkheid / te weinig sturing / visie  
**23%**

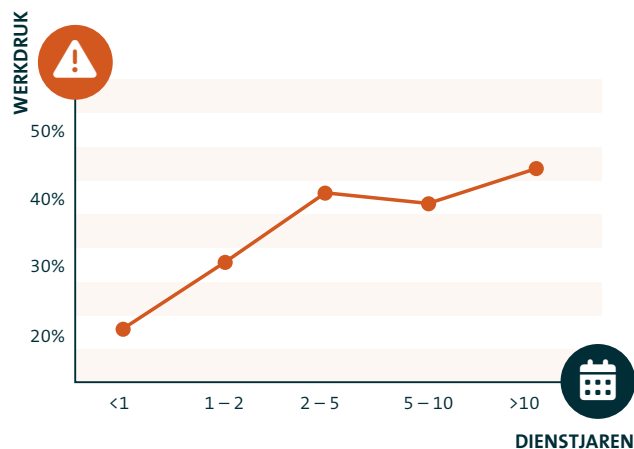
Onderbezetting  
**22%**

Leidinggevend<sup>en</sup> hebben vaker te weinig tijd om hun werk uit te voeren en kunnen in hun vrije tijd minder goed afstand nemen van hun werk



### Wat opvalt

Hoe langer medewerkers in dienst zijn, hoe vaker medewerkers de werkdruk als (veel) te hoog ervaren, en hoe minder energie er na een werkdag is voor andere activiteiten.



### 85% kan werk emotioneel goed aan, 52% heeft niet voldoende energie na een werkdag

Ik krijg voldoende tijd om mijn werk uit te voeren



Mijn werk kan ik emotioneel goed aan



Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé



Ik kan in mijn vrije tijd afstand nemen van mijn werk



Ik heb na een werkdag voldoende energie voor andere activiteiten



Als ik 's morgens opsta, heb ik zin om aan het werk te gaan



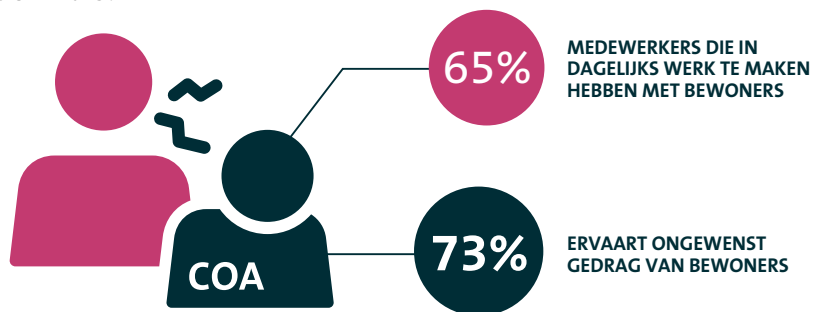
■ Helemaal oneens ■ Oneens ■ Neutraal ■ Eens ■ Helemaal eens

# Ongewenst gedrag door bewoners

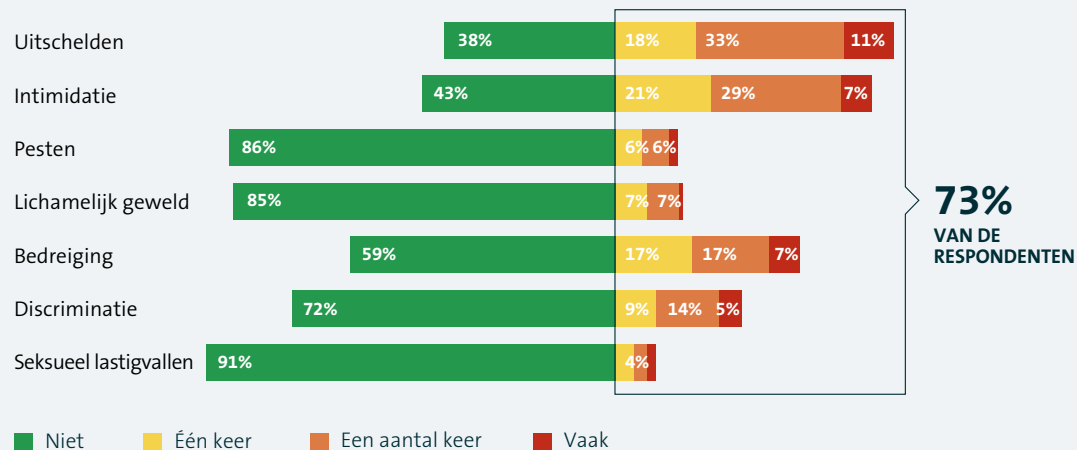
## Ongewenst gedrag bewoners

### blijft zeer hoog

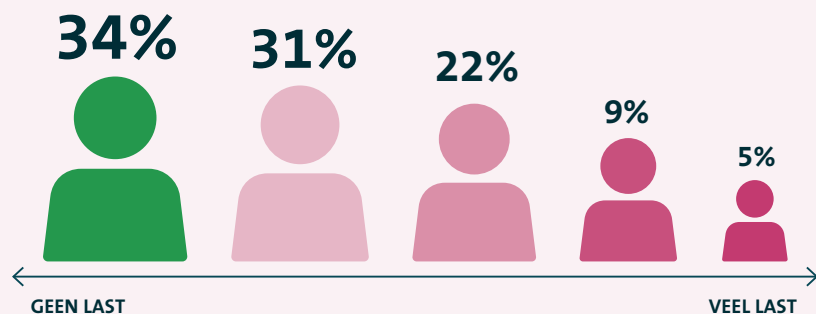
Hoewel niet één op één met elkaar te vergelijken zien we vergelijkbare cijfers als in 2019.



## Ongewenst gedrag door bewoners



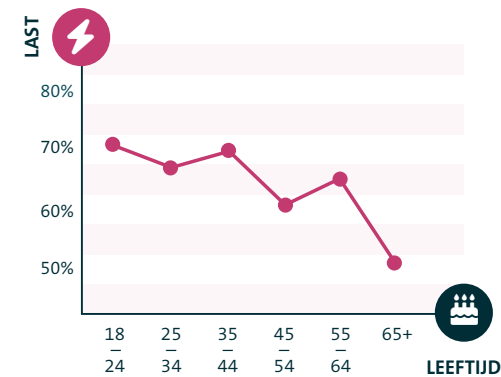
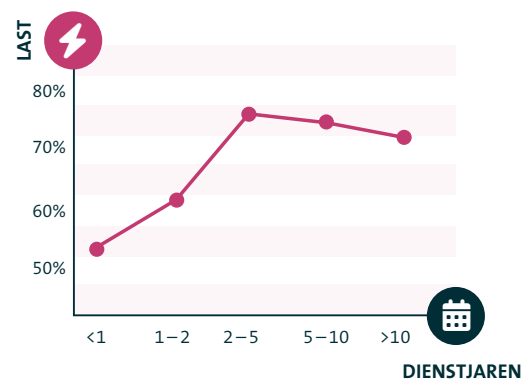
## 66% ondervindt in meer of mindere mate last van het ongewenst gedrag van bewoners



## Wat opvalt

Medewerkers die langer in dienst zijn hebben het afgelopen jaar vaker te maken gehad met ongewenst gedrag van bewoners en hebben hier ook meer last van. Hetzelfde geldt voor jongere medewerkers.

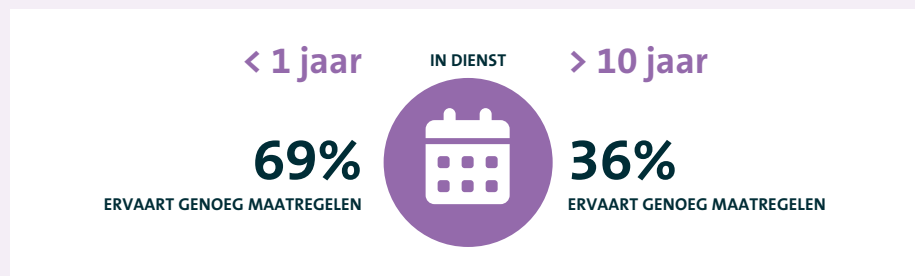
## Ervaring ongewenst gedrag



# Veilig werken

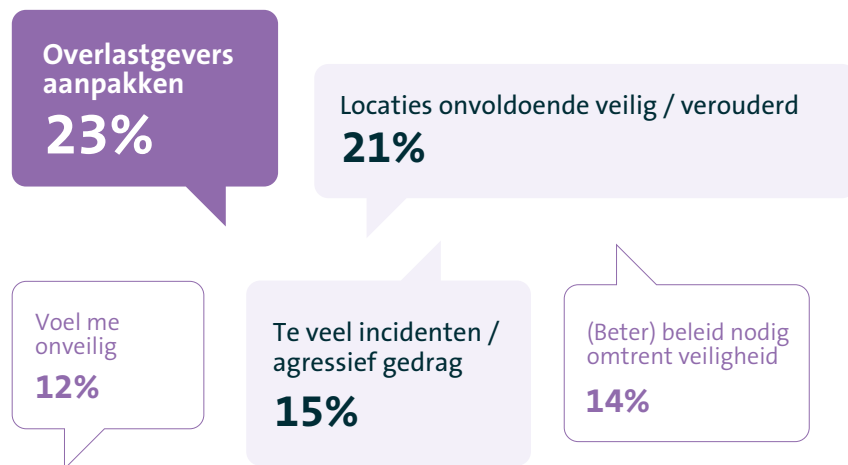
## Maatregelen veilig werken

**29%** van de medewerkers die met bewoners te maken heeft, vindt dat het COA onvoldoende maatregelen treft als het gaat om veilig werken.



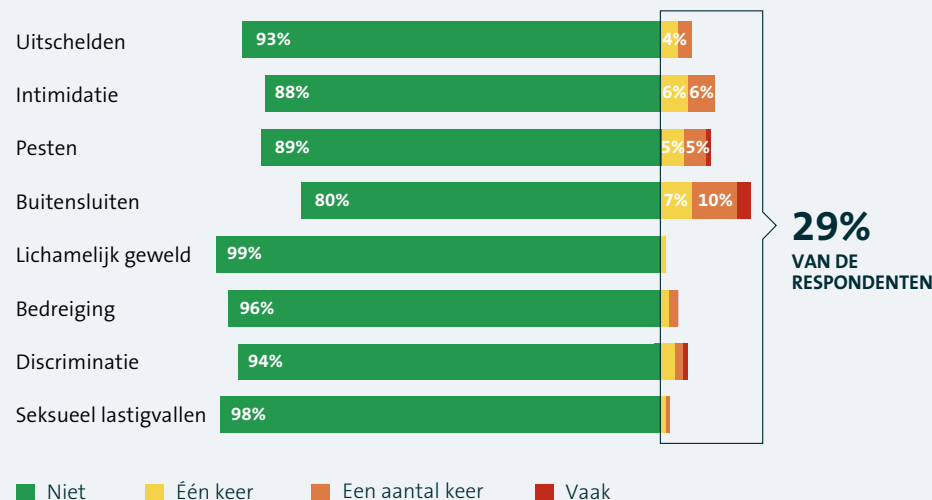
## Kun je toelichten waarom het COA te weinig maatregelen treft rondom veilig werken?

### De top 5 meest genoemde toelichtingen



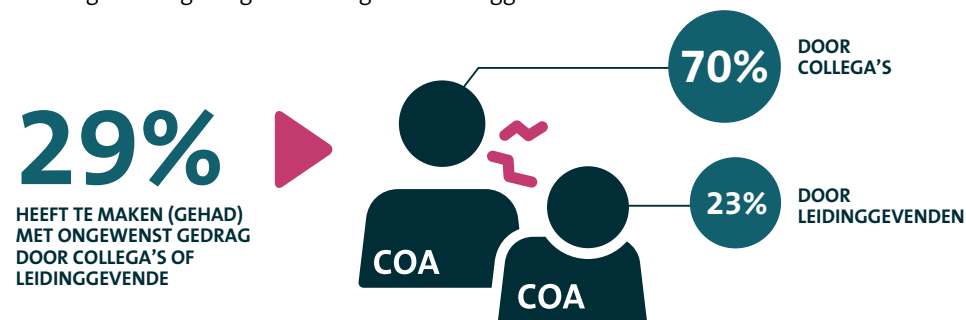
# Ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden

## Ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden

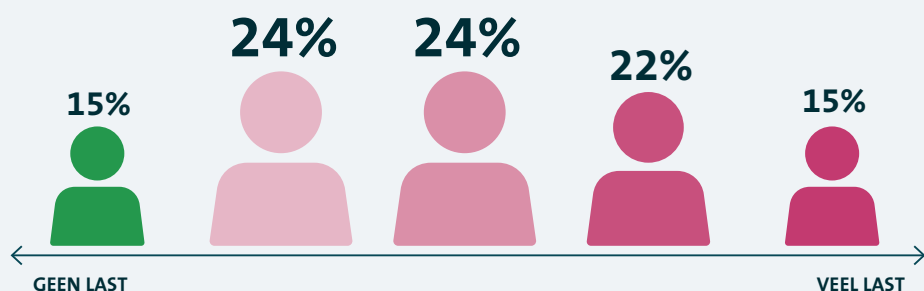


## Ongewenst gedrag intern niet verbeterd

Hoewel niet één op één met elkaar te vergelijken zien we vergelijkbare cijfers als in 2019. 29% van de medewerkers heeft in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een vorm van ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden.

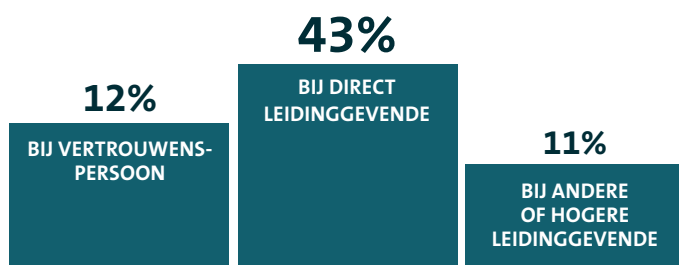


Van de **29%** die te maken heeft (gehad)  
van **ongewenst gedrag, ondervindt 85%**  
hier in meer of mindere mate last van.



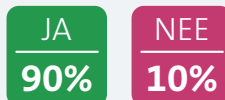
## Melden van intern ongewenst gedrag

Dit is de top 3 van waar medewerkers ongewenst gedrag bespreken of melden (meerdere antwoorden waren mogelijk).



Opvallend is dat **46%** het ervaren ongewenste gedrag niet bespreekt of meldt

Weet je waar je terecht kan in situaties van ongewenst gedrag?



# Aanbevelingen

## Aanbevelingen door Right Marktonderzoek

- Behoud bevoegen- en betrokkenheid van medewerkers.
- Behoud afwisseling en autonomie in het werk.
- Blijf werken aan de relatie tussen medewerkers en leidinggevenden en het elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden.
- Verken de wensen van ontwikkelingsmogelijkheden.
- Pak werkdruk doelgroepgericht én individueel aan (met aandacht voor medewerkers die langer in dienst zijn).
- Toon waardering naar medewerkers.
- Inventariseer de behoeftes qua informatievoorziening.
- Pak ongewenst gedrag aan op team- en locatieniveau; zowel als het gaat om ongewenst gedrag van bewoners als intern door het gesprek hierover aan te gaan.
- Verlaag drempels om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.

## Disclaimer

De gegevens uit dit document komen uit het rapport van Right Marktonderzoek. Het betreft geen volledige weergave van het rapport. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. U vindt het volledige rapport op [coa.nl](https://www.coa.nl).