

Tekst *Marc Notebomer*
Beeld *Dimitry de Bruin*



Onderzoek naar werkbeleving door ambtenaren

Investeer in teams, saamhorigheid en echte verbinding

In zijn algemeenheid zijn ambtenaren blij met hun werk. Maar liefst 74 procent geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn en 52 procent voelt zich door zijn werkgever gewaardeerd. Toch hebben ze ook wel wat te klagen. Zo is niet iedereen tevreden over de mate van openheid in de eigen organisatie. En kantoortuinen leiden vooral af van het werk en zorgen voor herrie.

In onze samenleving staat werkbeleving steeds meer voorop. Organisaties spelen in op de behoeftes van de medewerker door een werkomgeving te bieden waar medewerkers zich veilig voelen en vitaal blijven. Ook voor de overheid is de werkbeleving van werknemers een belangrijke factor. Om die reden heeft Publiek Denken samen met het Ambtenarenpanel een onderzoek gedaan naar de werkbeleving van ambtenaren.

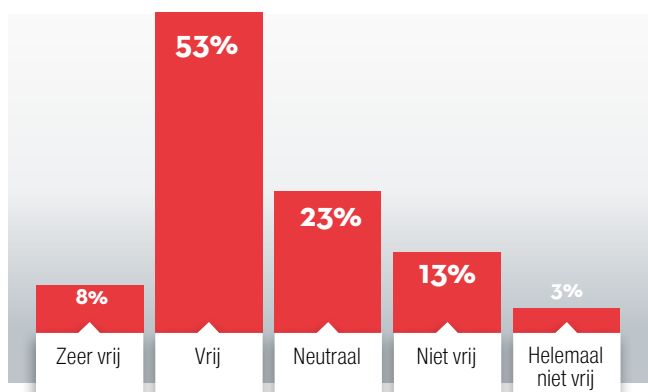
Aan het onderzoek deden 333 ambtenaren mee. Opvallend genoeg - en misschien vanwege het onderwerp van het onderzoek - is 64 procent vrouw en 36 procent man. Een meerderheid van 57 procent werkt bij een gemeente en 32 procent is werkzaam bij de rijksoverheid. Bij de provincie werkt 5 procent

van de deelnemers, bij zbo's en waterschappen ieder 1 procent en 3 procent werkt elders.

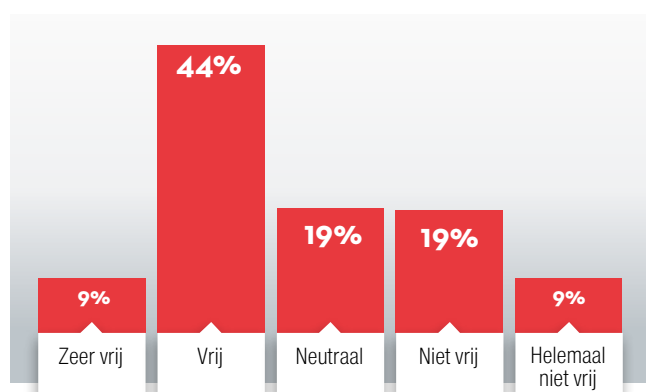
Waardering

Het onderzoek laat zien dat de deelnemende ambtenaren in zijn algemeenheid blij zijn met hun werk. Maar liefst 74 procent geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Een klein percentage van 11 procent heeft het minder naar zijn zin en noemt zichzelf ontevreden tot zeer ontevreden. En rond de 15 procent van de ambtenaren is neutraal of heeft geen mening. De vrijheid om het werk naar eigen inzicht in te richten blijkt een belangrijke voorwaarde voor de tevredenheid die ambtenaren ervaren. Ook de uitdaging in het werk en de relatie met collega's spelen een rol. Gevraagd naar factoren die hun werkbeleving negatief beïnvloeden noemen ambtenaren vooral een gebrek aan flexibiliteit en vertrouwen aan de kant van het management. Ook worden reorganisaties genoemd, of 'veranderen om het veranderen'. Een tweede vraag is of ambtenaren door hun werkgever worden gewaardeerd. Een kleine meerderheid van 52 procent zegt inderdaad waardering te krijgen. Een minderheid van 27 procent ervaart die niet terwijl 21 procent neutraal is of het niet weet. De deelnemers klagen vooral dat er geen bedrijfscultuur van waardering is, maar een van 'zwemmen en het hoofd boven water houden'. Ook hebben ze soms het

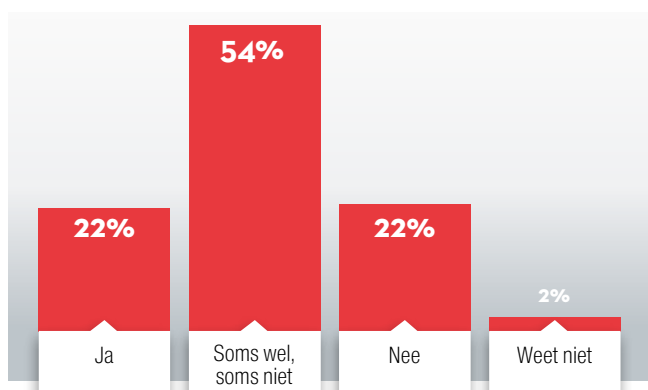
Hoe vrij voelt u zich om uw collega feedback te geven?



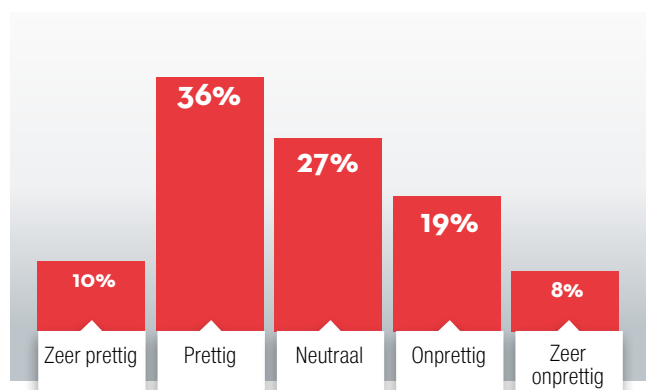
Hoe vrij voelt u zich om uw manager feedback te geven?



Wordt een open cultuur gestimuleerd door uw werkgever?



Hoe ervaart u uw werkplek?



‘De vrijheid om het werk naar eigen inzicht in te richten is een voorwaarde voor tevredenheid’

gevoel dat er niet naar hen wordt geluisterd of dat hun belangen per definitie ondergeschikt zijn aan die van de organisatie. Ook noemen ze opnieuw reorganisaties als oorzaak van een gebrek aan waardering.

Elkaar aanspreken

Belangrijk voor een positieve werkbeleving is een open cultuur waarin mensen (medewerkers onderling

maar ook managers en medewerkers) elkaar aanspreken. Daarbij speelt een grote rol dat medewerkers zich veilig voelen om hun leidinggevenden aan te spreken op zaken die niet goed gaan en dat zij zich kwetsbaar kunnen en durven opstellen bij zaken die belemmerend zijn voor de uitvoering van het werk. Helaas zegt slechts 37 procent van de deelnemers de cultuur op kantoor als open tot zeer open te ervaren. Daar komt bij dat een bijna even grote groep van 35 procent het tegenovergestelde zegt en 28 procent als antwoord geeft: neutraal. De deelnemers geven aan dat openheid vooral van individuele collega's afhangt. Ook wijzen ze naar het middenmanagement. ‘De top en werkvloer staan wel in de juiste stand.’ Op de vraag of een open cultuur gestimuleerd wordt door de werkgever zegt 22 procent ‘ja’ en 22 procent ‘nee’. ‘Soms wel, soms niet’, is het antwoord van 54 procent en 2 procent geeft aan het niet te weten.

Toch hebben ambtenaren weinig problemen om elkaar en leidinggevenden aan te spreken. Maar liefst

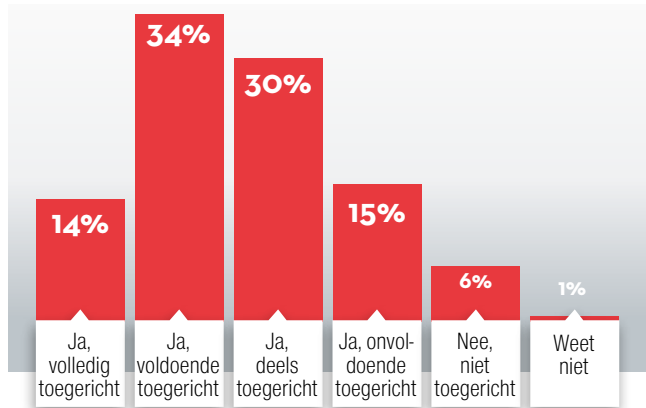
In dienst

- 46 procent 12 jaar of langer
- 20 procent tussen de 9 en 12 jaar
- 9 procent tussen de 6-8 jaar
- 14 procent tussen de 3-5 jaar
- 12 procent tussen de 0-2 jaar

Leeftijd

- 79 procent is tussen de 40 en 65
- 19 procent is jonger dan 40
- 2 procent is ouder dan 65 jaar

Is uw organisatie technisch toegericht om 'het nieuwe werken' mogelijk te maken?



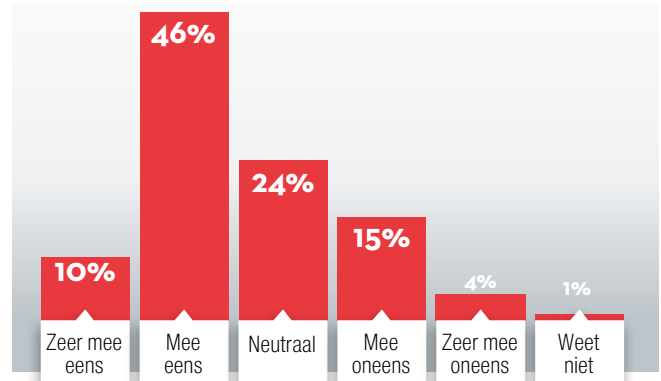
'We zijn geen eenheidsworst'

61 procent voelt zich vrij om een collega feedback te geven en 53 procent spreekt zijn manager zonder problemen aan. Slechts 16 en 28 procent geeft aan zich niet vrij te voelen. En 23 procent en 19 procent is neutraal.

Nieuwe werken

Een ander aspect van de werkbeleving betreft de werkomgeving, waaronder de werkplek. De werkplek dient erop (in)gericht te zijn dat medewerkers op een prettige, duurzame, gezonde en flexibele manier kunnen (samen)werken. Uit het onderzoek blijkt dat de werkplek van 46 procent van de deelnemende ambtenaren aan die eisen voldoet. Helaas meldt 27 procent het tegenovergestelde en is 27 procent neutraal. Als reden voor een negatieve beoordeling van hun werkplek noemen ambtenaren het zogenoemde flex-kantoor en de kantoortuin. Men is snel afgeleid en het zoeken naar een vrije werkplek is lastig. Ook klaagt men dat het teamverband verloren gaat als gevolg van een kantoortuin. Ook het nieuwe werken speelt een rol in de werkbeleving van ambtenaren. Met het nieuwe werken wordt bedoeld: het verbeteren van de digitale omgeving en ondersteuning zodat medewerkers meer onafhankelijk van tijd, plaats en apparaat kunnen werken. Van de deelnemende ambtenaren zegt 14 procent dat de eigen organisatie volledig is ingericht op het nieuwe werken. 34 Procent zegt dat zijn organisatie voldoende is ingericht en nog eens 30 procent geeft aan dat zijn organisatie deels is ingericht. Aan de andere kant van het spectrum, vindt 21 procent dat de eigen organisatie onvoldoende tot totaal niet is ingericht op het

'Mijn werkgever stimuleert 'het nieuwe werken'



nieuwe werken en weet 1 procent het niet. Wel vinden ambtenaren dat hun werkgever moeite doet om het nieuwe werken te stimuleren. 56 Procent is het daar mee eens tot zeer mee eens. Slechts 19 procent vindt dat zijn werkgever weinig tot niets doet om het nieuwe werken te stimuleren. En een relatief grote groep van 24 procent is neutraal.

Tips

Het onderzoek naar de werkbeleving van overheidsmedewerkers sluit af met tips van de deelnemers aan hun werkgever. Maar eerst volgen nog een paar vragen over de betrokkenheid van die werkgever. Vraagt deze bijvoorbeeld hoe de deelnemers hun werk ervaren? 42 Procent zegt dat zijn werkgever dat jaarlijks doet en 28 procent een paar keer per jaar. Slechts 6 procent wordt het maandelijks gevraagd en 1 procent wekelijks. 19 Procent wordt door zijn werkgever nooit gevraagd hoe hij het werk ervaart en 4 procent weet het niet.

Als het gaat om de werkomgeving van ambtenaren, is eenzelfde trend zichtbaar: bij 41 procent informeert de werkgever jaarlijks, bij 14 procent een paar keer per jaar en bij 3 procent maandelijks. 37 Procent zegt dat zijn werkgever nooit informeert en 5 procent weet het niet.

Welke tips willen de deelnemers aan hun werkgever meegeven? Geen tips, zegt 20 procent, mijn werkgever doet het prima. En nog eens 18 procent weet het niet. Maar liefst 62 procent heeft wel tips voor zijn werkgever. Samengevat komen die op het volgende neer: heb oog voor de menselijke maat en behandel de werknemers niet als nummer. Ga uit van het persoonlijk belang van de werknemer en geef aandacht aan individuele behoeften. Of zoals een ambtenaar het formuleert: we zijn geen eenheidsworst. Ook willen de deelnemers meer aandacht voor het geheel: investeer in teams, in saamhorigheid en echte verbinding. Daarvoor zijn noodzakelijk: gezellige werkplekken, geen flex en meer rust en de mogelijkheid om privé te werken. ■