

Resultaten enquête intern uitzendbureau september 2011

De enquête is ingevuld door 293 medewerkers waarvan 75 % supportmedewerkers en 16 % gastheer/vrouw en 9 % overige functies.

86 % van de medewerkers die deze enquête hebben ingevuld werken onregelmatige diensten.

Bij de helft van de medewerkers staat de tellerstand meestal op nul. Opmerkelijk is wel dat 37 % plusuren heeft en 13 % minuren. Dit is dus niet in balans.

De ervaring bij de medewerkers over de uitvoering van werkzaamheden door flexmedewerkers is bij 11% goed 56 % vindt het voldoende en 13 % geeft aan de kwaliteit onvoldoende te vinden.

Het invullen van open diensten als gevolg van ziekte, formatietekort of overige redenen geeft 60% aan dit onvoldoende te vinden. Ook geeft 56 % aan dat er vaak een beroep op eigen inzet wordt gedaan ondanks dat er een intern uitzendbureau is. Dit is opmerkelijk hoog, meer dan de helft.

Slechts 4 % geeft aan het intern uitzendbureau een verbetering te vinden op het inzetten van medewerkers.

De helft van de medewerkers die deelnamen aan de enquête geven aan dat het rooster vaak niet conform de roosterregels (CAO) is. (er is geen sprake van gezond roosteren)

De communicatie met het intern uitzendbureau wordt door 25 % van de geënquêteerden als goed beoordeeld, 50 % vindt het voldoende en 25 % vindt de communicatie onvoldoende.

65 % van de geënquêteerden geeft aan geen flexuren contract te hebben. 35 % heeft een flexuren contract naast een vast contract.

Van de geënquêteerde flexmedewerkers heeft 43 % een 0-uren contract, 6 % alleen een flexcontract en 51 % een vast en daarnaast een flexcontract.

Van de flexmedewerkers geeft 60 % aan zelf een flexcontract te willen hebben, 18 % had geen keuze hierin.

Bij 68 % van de flexmedewerkers staat de tellerstand op ongeveer nul. 18 % heeft plusuren en 14 % heeft minuren.

33 % van de flexmedewerkers geeft aan vooraf onvoldoende informatie te krijgen over de werkplek. De ondersteuning daarentegen vanuit de teams wordt door 87 % van de flexmedewerkers als goed ervaren.

De inzet op passende en gevraagde locaties wordt door 95 % als voldoende tot goed ervaren.

83 % geeft aan dat er voldoende rekening gehouden wordt met de af te leggen reistijd.

Ruim 91 % geeft aan niet of bijna nooit 21 dagen van tevoren zijn dienst te weten. 51 % zegt gemiddeld de contracturen per week te kunnen werken. Hier moet meer aandacht voor komen. 65 % van de herbezetting is wegens ziekte en 30 % wegens vacature, voor calamiteiten slechts 4 %.

Er worden nogal wat telefoonkosten gemaakt: 24 % zegt vaak en 63 % zegt soms.

De voorkeur voor werken op een vaste locatie/vast contract of flexen ontloopt elkaar niet veel: 34 % tegen 35 %, de overigen hebben geen voorkeur.

Wil je tot slot nog opmerkingen, verbeterpunten, suggesties kwijt?

Het oude systeem terug

Ik zou graag zien dat er een lijst kwam met de aangeboden diensten voor de flexpool, zodat ik mijn beschikbaarheid hierop kan aanpassen. Nu zet ik minder beschikbaarheid op omdat ik niet voor alles gebeld wil worden. Als ik de diensten kan zien zouden ze mij meer in kunnen zetten.

Het hele grote nadeel van het intern uitzendbureau vind ik dat je niet kunt zien welke woningen er openstaande diensten hebben. Dit weerhoudt mij ervan om op andere woningen te gaan flexen.

Ik werk al vast op een werkplek en doe daarnaast nog flexwerk

GRAAG ER BIJ ZETTEN OF ER PER MAAND OF PER JAAR PLUS OF MIN UREN BEDOELT WORDEN!!!

Voorheen kon je kiezen op welke locatie je kon werken dit is niet meer het geval. Ik vond het oude systeem prettiger werken dan hoe het nu werkt. Ik hoor dit geregeld om mij heen. Het is prettig om op een vaste plek te flexen voor de cliënten maar ook voor jezelf.

Ik vond het systeem waarin je zelf de aangeboden diensten kunt zien erg prettig en zou graag zien dat er iets vergelijkbaars voor terug kwam. Ook heb ik nu meer het idee dat flexdiensten meer ad hok moeten worden opgelost en dit heeft als nadeel dat ik mij minder goed kan inlezen zodat ik naar mijn gevoel ook minder goed ben voorbereid op de werksituatie. Ik geef om die reden aan dat wanneer ik naar een nieuwe locatie ga, ik dit minstens 5 dagen van te voren wil weten. Anders beperk ik mij tot mijn voorkeurslijstje van locaties waar ik al meer geweest ben. Dit systeem maakt mij dus minder flexibel. Wel heb ik regelmatig contact met de medewerkers van het flexburo en die contacten zijn erg plezierig.

Betere communicatie. Ik geef meestal zelf aan waar ik ingezet kan worden omdat ik t idee heb dat er net naar mijn beschikbaarheid wordt gekeken. Ben nog nooit gebeld en op mijn locatie is structureel tekort. Mail die niet beantwoord wordt. Verkeerde locatie gestuurd. Locaties en adressen door elkaar halen

Vraag 9 vind ik onvoldoende. Ik maak wel eens mee dat er een structureel tekort is op een woning waar de cliënten mij kennen. Dan mag ik deze dienst niet werken omdat ik een bopzcontract heb. Dit vind ik een slechte zaak voor de cliënten. nIk heb een gezin en ik ben de kostwinner. Ik kan niet rondkomen van 24 uur per week. Dan kies je voor een flexcontract of een andere baan waar je meer uren kan werken. Dit zit wel regelmatig in mijn hoofd. Aan het werk ligt het niet want dat vind ik ontzettend leuk en waardevol om te doen. Vroeger kon je het dienstaanbod zien en je daarop inschrijven. Ik vind het een nadeel dat dit er niet meer is.

Voor woning is het moeilijk voor het bureau om mensen voor ons te vinden, zelf als flexer ben ik erg positief over de inzet om mij aan het werk te krijgen. Ze doen zeker hun best, maar het valt niet altijd mee om voor een woning die bekend staat als zwaar om daar mensen voor te vinden!

Graag inzicht in waar diensten gevraagd worden. Op sommige woningen werk ik graag, als ik dat weet, ruil ik privé wat. Nu weet ik niet waar er een dienst gevraagd wordt...

Graag inzicht in de openstaande diensten op locatie, zoals vroeger. Ook bij calamiteiten een bereikbaarheidsdienst voor snelle vervanging zodat een en ander soepeler verloopt.

Zou het heel fijn vinden als de oude manier om je op te geven voor een dienst weer terug zou komen, het werkt niet prettig op deze manier en ook het rooster vroeger kon je op een rooster zien waar je moest werken nu moet je steeds van de een naar de ander klikken om te kijken of je moet werken

Ik heb naast mijn vaste locatie een 0 uren flex contract. Ik vind het jammer dat er geen overzicht meer is van openstaande diensten waar je, je voor in kon schrijven.

Ik vind het fijn wanneer (bekende) werkplekken een mail sturen wanneer ze veel flex diensten nodig hebben, ik kan dan vooruitplannen en vind het prettig om regelmatig op de woning terug te komen.

Inzage in openstaande diensten, langer van te voren zicht op openstaande diensten

Jammer dat ik op deze manier verplicht wordt om te flexen. Ik heb hier niet voor gekozen toen ik solliciteerde bij Arduin. En na drie jaar op de woning moet je in eens uren inleveren en verplicht gaan flexen. De ondersteuning van het flexbureau is prima maar het valt niet mee omdat het niet mijn keuze is.

Het zou goed zijn als je van te voren weet welke locaties er open zijn. Zou soms eerder op de hoogte zijn van diensten.

Ik heb een vast contract. Daarnaast een flexcontract met 0 uren. Wilde graag vaste uren, maar dat ging niet. Ik geef altijd mijn beschikbaarheid op, maar wordt niet altijd opgeroepen. Toch hoor je geregeld dat er open diensten zijn op woningen. Ik vond het vorige systeem handiger, omdat je daar diensten kon aanklikken die je graag wilde werken. Nu moet je maar afwachten of je kan werken. Ze kunnen ook nog een dag van te voren bellen, wat niet prettig is. Want als je dan niet meer kan, wordt er gezegd van 'je hebt wel je beschikbaarheid aanstaan'. Maar ik ga niet tot op het laatste moment die dag vrij houden, dan moeten ze maar eerder bellen. Ook ontvangen we op eigen locatie weinig flexers, waardoor het alsnog op de vaste medewerkers aankomt. Ik weet niet hoe het komt, maar eigenlijk zouden ze ook flexers moeten kunnen verplichten. Op deze manier krijg je steeds meer open diensten, omdat de vaste medewerkers op den duur overwerkt raken of ziek worden van de vele extra diensten die ze moeten werken. Eigenlijk zouden ze moeten proberen om op de woning te ruilen, zodat er een andere dag open komt te staan die wel opgevuld kan worden. Kortom, ik vond het vorige systeem veel en veel beter. Je kon meer flexen en je had meer kans om een flexer te krijgen op de woning.

Ik zou het wel prettig vinden als je kan zien als flexer welke locaties beschikbaar zijn , nu krijg je soms een lijst opgenoemd en kan je kiezen , maar zien werkt makkelijker dan horen om te reageren . Dat is beloofd , maar het werkt nog steeds niet . Jammer

Diensten op onze locatie worden zelden tot nooit ingevuld door mensen uit de flexpool. Tot zeer grote ergernis van medewerkers en locatie. Vrijwel altijd wordt er gezegd dat het wel geprobeerd wordt, maar dat er nooit iemand is. Te druk, te laat, altijd wel een "goede" reden. Met als laatste opmerking: "jullie moeten het zelf maar intern oplossen en kijken wat er mogelijk is" met als gevolg dat er vaak gaten zijn

Het is vervelend dat je nu continu moet bellen naar het mobiliteitscentrum ipv in je pipa kijken en aanklikken. Ik merk het echt gigantisch in me telefoonrekening.

Ik vind niet dat men zomaar uren op extra uitbetalen mag zetten, dat moet altijd in overleg vind ik!!! ik beslis daar graag zelf over en anders moet men zeggen dat ik over mijn uren heen ga voordat ik ze werk zodat ik kan beslissen ze wel of niet te werken en of uit te laten betalen

Het zou fijn zijn als er gewoon een dienstaanbod word aangeboden waar je zelf op kan reageren

Ik mis het kunnen zien waar je kunt flexen en op welke diensten.

Toen we van flexpool naar mobiliteitscentrum overgingen, werd ons beloofd dat er een lijst zou komen, waar de open diensten te zien zouden zijn. Zo zou je een beter beeld krijgen voor welke diensten je beschikbaar stelt. Nu is 't maar een gok, als je je voor een slaapdienst beschikbaar stelt of er überhaupt wel een slaapdienst open staat en je niet voor Jan met de korte achternaam zit te wachten. Ook voor de woningen is dit fijn, want dan hebben ze kans om een paar keer dezelfde persoon te krijgen i.p.v. iedere keer een andere. Maar verder ben ik persoonlijk wel tevreden over de inzet van het personeel van het mobiliteitscentrum. (behalve die lijst dan, wat ik een minpunt vind)

Woningen weer op zicht laten zien liever eerder bellen als diensten al een poosje open staan

Ik zou graag niet gebeld worden als ik me niet beschikbaar heb gesteld, dit gebeurt nu nog te vaak.

Ik heb nog niet als in de flexdienst gewerkt Ben wel een keer opgebeld maar toen kon ik niet.

Vanuit mijn positie als vaste medewerker wonen: Ik heb sinds de invoering van het "nieuwe systeem" geen verbetering gezien vwb het herbezetten van ontstane open diensten. In de praktijk komt het er nog steeds op neer dat het team die diensten 8 van de 10 keer zelf invult of zelf een invaller zoekt. Vanuit het oogpunt van flexer met 0-uren contract: Het niet meer dmv zelf online kunnen aanmelden voor flexdiensten heeft me in het begin veel inkomsten gekost. Ik kwam niet meer aan de beurt op locaties waar ik gewoon was te flexen. Ik heb toen diensten op onbekende locaties geaccepteerd om daarna weer regelmatig te worden gebeld voor flexdiensten, meestal door het team van de betreffende woningen. Ik vraag me echt af of het oude systeem niet beter was.

Ik, en met mij vele anderen willen zelf kunnen kiezen uit openstaande diensten zoals het voorheen was.

Er is te weinig informatie vooraf over cliënten in betreffende woning die relevant actueel en compact is. En het is ook regelmatig niet meer nodig dat er een flexwerker is en dan kom je voor niks, Of de woning klopt niet of de coach grijpt in.

Ik vond deze enquête slecht leesbaar en lastig te begrijpen. Bij veel vragen was "anders" de enige juiste optie, maar deze ontbreekt nogal.

Voor mensen zoals ik die al een eigen contract van 27 uur hebben en ernaast nog een 0 uren contract is het niet handig een agenda te moeten invullen en af te wachten of je wel of niet moet werken. Ik schrijf liever in op mijn vaste flexplek als dat daar nodig is zodat ik er ook rekening mee kan houden dat ik moet werken. Het komt er tenslotte erg vaak op neer dat de dienst toch open blijft staan en je dan alsnog benaderd word of je hem wil draaien. Dan weet ik het liever van te voren.

Ik zou graag zien, dat je net als voorheen kunt zien op welke locatie er iemand nodig is.

Communicatie met uitzendbureau kan beter. Ik werk graag op woningen met veel zorg en liever niet op BOPZ. Hier word niet genoeg rekening mee gehouden

Het terug invoeren van de lijst met openstaande diensten, zodat je jezelf kan aanmelden voor een bepaalde dienst.

Ik werk vast op een locatie, maar heb in de maand augustus een flexcontract gehad voor 10 uur ben zelf achter werk aan geweest, waarvan ik nog 3 keer door flex werd afgebeld, omdat er iemand anders zou moeten werken en ze mij niet nodig hadden, 1 keer was dat op onze locatie, heb s avonds gebeld naar de locatie en ze hadden me toch ingezet. Als ik zelf voor werknemers bel naar de flex, dan is er nooit iemand die beschikbaar is, waardoor je eigen team het dus weer kan regelen.

Bij een werkplek waar langdurig iemand ziek/ vacature is zou het goed zijn dat een paar flexmedewerkers hier regelmatig werken ipv veel verschillende flexers.

Vind dit een erg summiere enquête. Ik werk als flexer en vul die bij voorkeur in op eigen woning. Dit wordt vaak niet toegestaan, omdat anderen met minuren voorgaan, maar er is door de aard van de woning vaak geen flexer beschikbaar waardoor de dienst weer zelf opgelost wordt. Het feit dat enkel de roosteraars flexdiensten kunnen roosteren is erg onhandig. Er is voor de rest van team ook niet inzichtelijk wat wel en niet in de flex staat. Als flexer kun je ook niet meer zien waar welke dienst openstaat en moet je òf maar afwachten dat er wat komt òf zelf bellen. Al met al hebben we op de Tramstraat grotendeels veel zelf opgelost. Omdat er òf niemand was òf om maar zeker te weten dat zaak afgedicht was. Wat ook nog heel lastig is, is dat we niet altijd horen/lezen dat het niet gelukt om de dienst op te vullen. Voor degene die "noodinval" zal doen, is het heel vervelend om tot aan de vrijdag niet te weten hoe en wat.

Ik werk gewoon vast op een locatie maar kon ik niet meer invullen op de laatste vraag. Verder weinig met het uitzendbureau te maken locatie vraagt mij zelf. En word dan door gegeven aan de flex

De voorkeurslocaties word niet naar gekeken en word regelmatig gebeld als ik niet beschikbaar sta. Het oude systeem dat je zelf kon kijken waar er diensten zijn vond ik fijner werken

Ik vind momenteel het systeem niet werken. Je weet te laat wanneer je moet werken waardoor het voor werkende moeders lastig is om laat nog je oppas vast te leggen. Oppas baalt ook van onduidelijkheid. Ik vind het erg jammer dat je zelf niet weet op welke locaties gaten vallen. Het aangeven in dagdelen vind ik ook niet fijn. Soms kan je wel een slaapdienst werken vanaf 16:30 maar niet vanaf 15:00. Dus nu geef je wel eens geen beschikbaarheid op. Ook kom ik regelmatig helemaal niet bovendrijven in het systeem terwijl als ik dan bel ik wel de dienst kan werken omdat ze al naar de locatie hebben aangeven dat er niemand kan.

Roterend 3 maanden rooster op locaties waardoor je beter kan flexen. Vakantie periode berekenen hoeveel uren er in een week op vakantie kunnen

Jammer dat je niet weet wat er beschikbaar is zonder contact mob bureau

Ik heb een 0 uur contract. Vind ik prettig omdat ik zo weinig verplichtingen heb. Verder regel ik zelf sneller diensten in de flex dan het bureau

Vraag 27 kunnen alle redenen zijn. Jammer dat we niet meer in de lijst kunnen kijken waar we graag zouden willen werken. Dit zou het mob. centrum veel tijd schelen en wij kunnen dan makkelijker zelf bepalen waar we naar toe willen.

Ik werk slechts op 1 locatie als inval.

Graag openstaande dienste zichtbaar maken

De vragenlijst is erg onduidelijk... regelmatig is het niet duidelijk waar precies naar gevraagd wordt... daarnaast zijn soms alle antwoorden op een vraag niet van toepassing, oftewel staat het juiste antwoord er niet bij... Ik zou het prettiger vinden als ik weet welke diensten er openstaan zodat ik ook kan kiezen uit de verschillende diensten. Stel dat ik wel vanaf 10 uur kan werken, maar niet daarvoor, dan geef ik geen beschikbaarheid op voor die dag. Mede omdat ik niet aan kan geven welke tijden ik beschikbaar ben als die afwijkend zijn. Als ik kan kiezen voor een dienst, kan het mobiliteitsbureau altijd gewoon alsnog kiezen of ik die dienst krijg of dat ze bellen om een andere dienst voor te stellen....

Ik krijg vaak een dag van tevoren een belletje voor een dienst die al lang openstaat en is door gegeven aan de flex.

Als ik aan mijn 40 uren kom per maand, vind ik prima zo als het nu gaat.

Vanuit mijn vaste werkplek vind ik, dat de inzet vanuit van het flexburo voldoende functioneert, wanneer het gaat om de invulling van vacatures (deze zijn al langer van tevoren bekend. Het herbezetten bij ziekte lukt zo goed als niet!.....(op korte termijn)....Verder vind ik, dat er een groter verantwoordelijkheidsgevoel zou moeten liggen bij de flexwerker zelf! Realistisch zicht op eigen kunnen! Maar ook het verkrijgen van voldoende informatie. (bv. het vantevoren inlezen!)

In het verleden kon je zien waar er mensen nodig waren zo kon je kijken of een werkplek waar je graag werkt nog iemand nodig had, ik heb het idee dat ik toen eerder geneigd was om extra te werken dan nu omdat ik nu niet weet als ik mij beschikbaar stel waar ik moet gaan werken.

Er wordt vaak 1 dag van te voren gebeld. Als je een klein kind hebt is dat niet even praktisch. Bij ziekte moet je zelf alle locaties afbellen, bij langdurige ziekte ook alles zelf in de gaten houden. Niet altijd even praktisch. Je moet veel telefoonnummers bellen bij ziekte, eerst je vaste locatie, coach ed dan nogmaals voor de flex 4-6-8 telefoontjes is geen uitzondering. Als je een periode meer kan werken en dit ook doet, dringen ze later aan op extra uitbetalen, dit is ook niet gewenst. Door alle praktische problemen, vind ik het werken bij een flexpool niet fijn.

Het werken voor de Flex vind ik naast het werken op mijn vaste Locatie een echte uitdaging. Je ziet verschillende kanten van Arduin. Wel vind ik het jammer dat je niet via je Pipa kunt zien waar wat opstaat, dit was bij het vorige Systeem wel het geval en dat vond ik zelf wel fijn, je kon dan op de Locaties reageren waar je wilde werken en dan belde ik gelijk op. Nu is het maar afwachten, erg onzeker allemaal. Ik wil graag andere Locaties uit de brand helpen, maar je weet nooit waar dit kan.

Door beperkte/gebrek aan informatie over locaties, het gebeurd dat je soms terecht komt bij bepaalde doelgroep waar je weinig/niks mee hebt dus werkpret minimaal is.