



CLAUDIA DE GRAAUW
EFFECTMETING & DOELBEREIK

Werkgeluk in de apotheek

Onderzoeksrapport

Juni 2023

Saskia von der Fuhr



Inleiding

1

De SBA (Stichting Bedrijfsfonds Apotheken) is een Opleidings- en Ontwikkelingsfonds (O&O-fonds) dat door werkgevers- en werknemersorganisaties in de apotheekbranche wordt bestuurd. De SBA zorgt ervoor dat het niveau van vakbekwaamheid van zowel de apotheker als de medewerkers binnen de openbare apotheken actueel blijft.

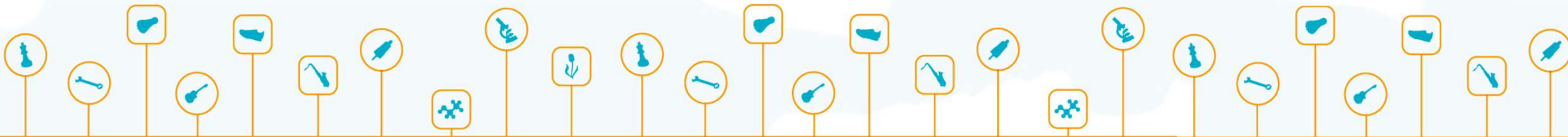
Duurzame inzetbaarheid

Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) heeft een onderzoek laten voeren naar knelpunten met betrekking tot duurzame inzetbaarheid en meer specifiek naar de invloed van de rol van de leidinggevende op arbeidsmobiliteit en verzuim. Het verzuim binnen de apotheekbranche is hoog door bijvoorbeeld de werkdruk en de agressie aan de balie. Daarnaast is er een te grote arbeidsmobiliteit. Medewerkers kiezen voor een andere apotheek of vertrekken uit de apotheekbranche.

Onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Claudia de Graauw. In de maand mei van 2023 is er een online vragenlijst uitgezet binnen de apotheekbranche. Na correctie voor dubbele respondenten en andersoortige onbetrouwbare respondenten kwam de uiteindelijke respons uit op 322 leidinggevend en 2870 medewerkers.

Verder is het van belang om te vermelden dat we in dit onderzoek meningen hebben opgehaald van leidinggevend en medewerkers en geen 'harde data'. In dat licht dienen de resultaten geïnterpreteerd te worden.



Inhoudsopgave

1. Te hoge werkdruk voor medewerkers
2. Te weinig uitdaging voor medewerkers
3. Te weinig werk voor medewerkers
4. Ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting
5. Medewerkers die uit dienst gaan
6. Ongewenst gedrag van klanten
7. Pesten op de werkvloer
8. Functioneren van leidinggevende
9. Achtergrondkenmerken
10. Conclusies en aanbevelingen

Indien mogelijk zijn deze onderwerpen geanalyseerd vanuit het perspectief van de medewerkers aan de ene kant en de leidinggevenden aan de andere kant. Verder is er getoetst op verschillen naar achtergrondkenmerken. Bij de medewerkers is er een 99% betrouwbaarheidsinterval gehanteerd en bij de leidinggevenden een 95% betrouwbaarheidsinterval. Deze keuze is gemaakt op basis van het aantal respondenten. Bij een groot aantal respondenten is een klein verschil sneller significant dan bij een kleiner aantal respondenten. Daarom is het legitiem om bij een grote responsgroep (werknemers) een betrouwbaarheid van 99% aan te houden en bij een kleine responsgroep (leidinggevenden) een betrouwbaarheid van 95%.

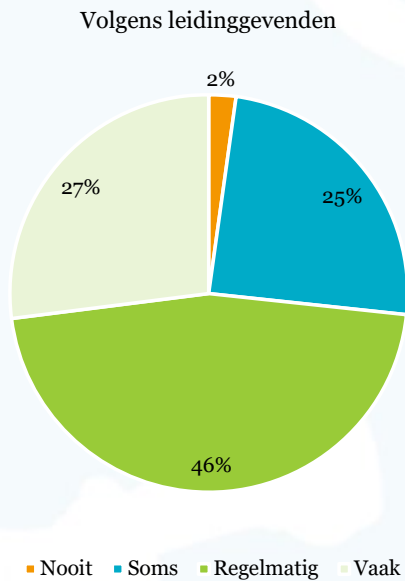


1. Te hoge werkdruk voor medewerkers

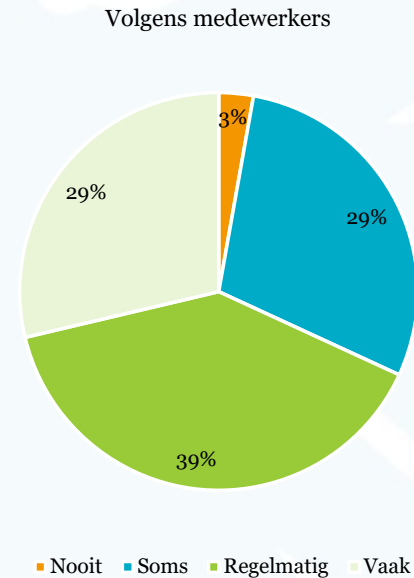
1. Te hoge werkdruk

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

Te hoge werkdruk voor medewerkers



De werkdruk is te hoog voor mij



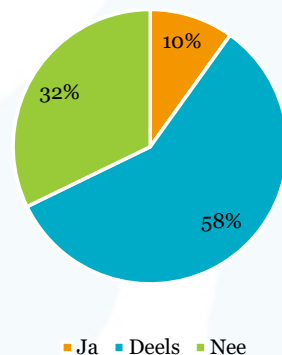
Als het gaat over de werkdruk, dan is het beeld vanuit de medewerkers ongeveer gelijk aan dat van de leidinggevenden. Het percentage 'Regelmatig' ligt bij de leidinggevenden wat hoger dan bij de medewerkers.

1. Te hoge werkdruk - leidinggevenden

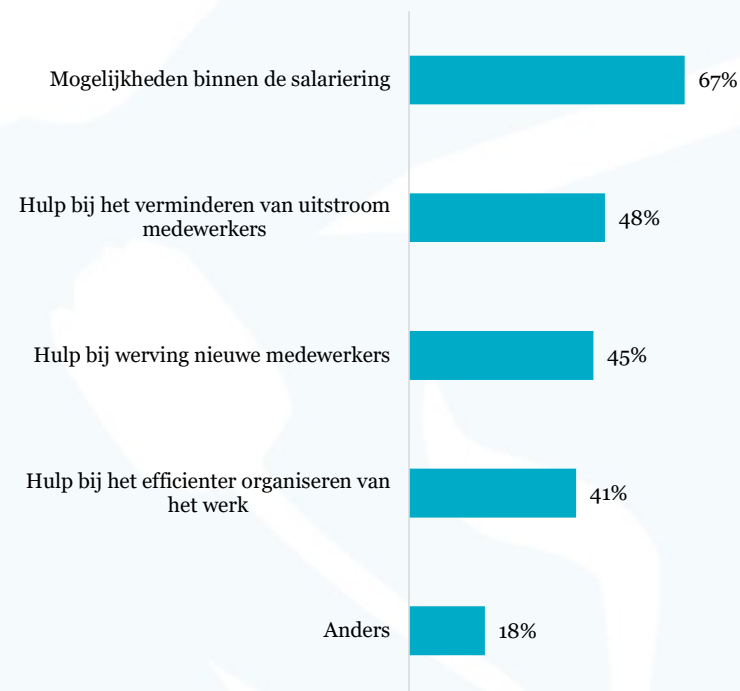
Wat heb je gedaan om dit tegen te gaan?



Denk je dat dit voldoende is?



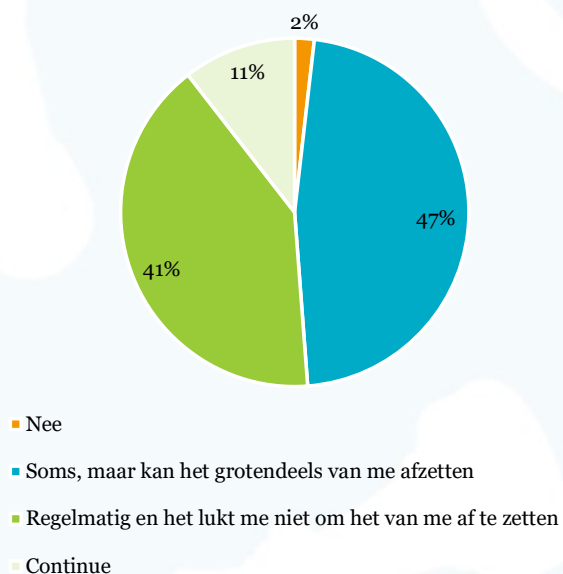
Wat heb je nodig om dit beter aan te pakken?



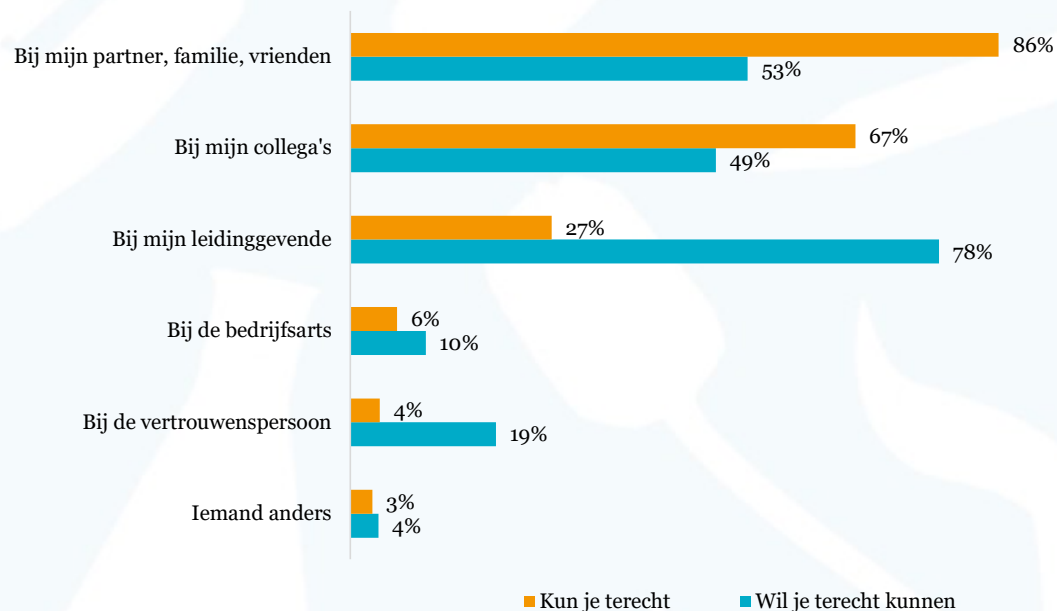
Ruim driekwart van de leidinggevenden gaat de te hoge werkdruk te lijf door aanpassingen te maken in de werkstromen en de taakverdeling. Bijna de helft heeft tevergeefs geprobeerd nieuwe medewerkers aan te trekken. Bijna 6 op de 10 leidinggevenden is van mening dat de genomen maatregelen niet voldoende zijn om de te hoge werkdruk terug te dringen. Twee derde deel geeft mogelijkheden binnen de salariering aan als belangrijkste optie om de werkdruk beter aan te kunnen pakken.

1. Te hoge werkdruk - medewerkers

Heb je hier last van?



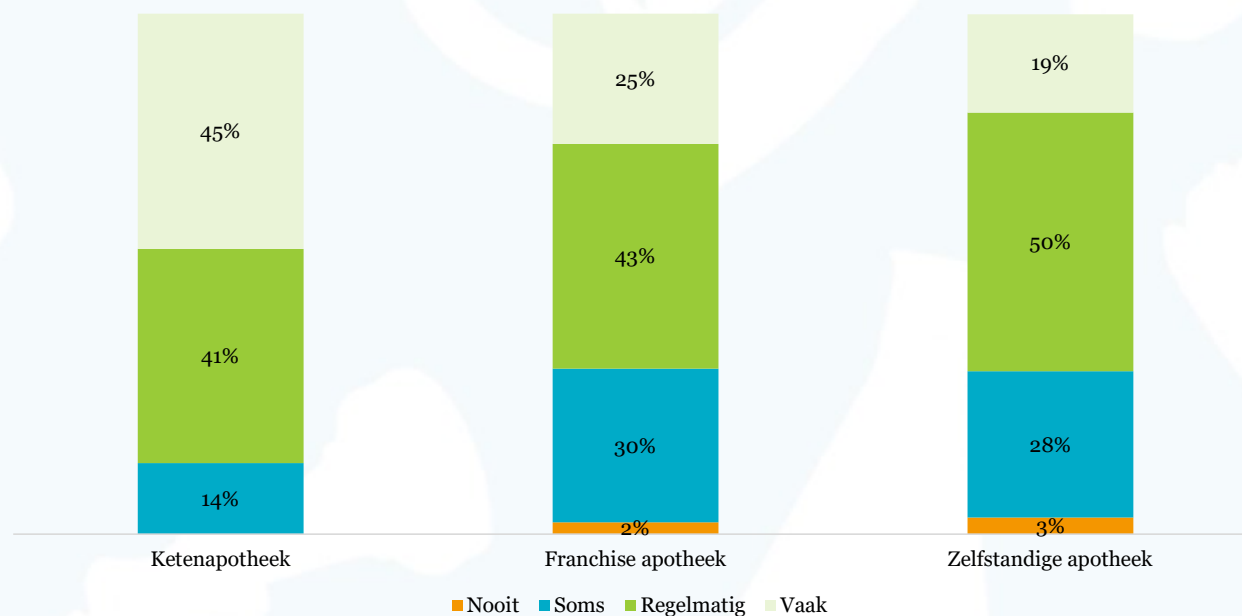
Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem?



Medewerkers die hebben aangegeven regelmatig of vaak een te hoge werkdruk te ervaren, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. De helft van deze medewerkers heeft hier regelmatig of zelfs continue last van. Ook een groot deel (47%) geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van de te hoge werkdruk, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden, maar ook wel bij hun collega's, echter ze willen dit probleem vooral bespreken met hun leidinggevende (78,1%), maar slechts een kwart (26,7%) geeft aan hiervoor ook daadwerkelijk terecht te kunnen bij hun leidinggevende.

1. Te hoge werkdruk – leidinggevenden – analyse achtergrondkenmerken

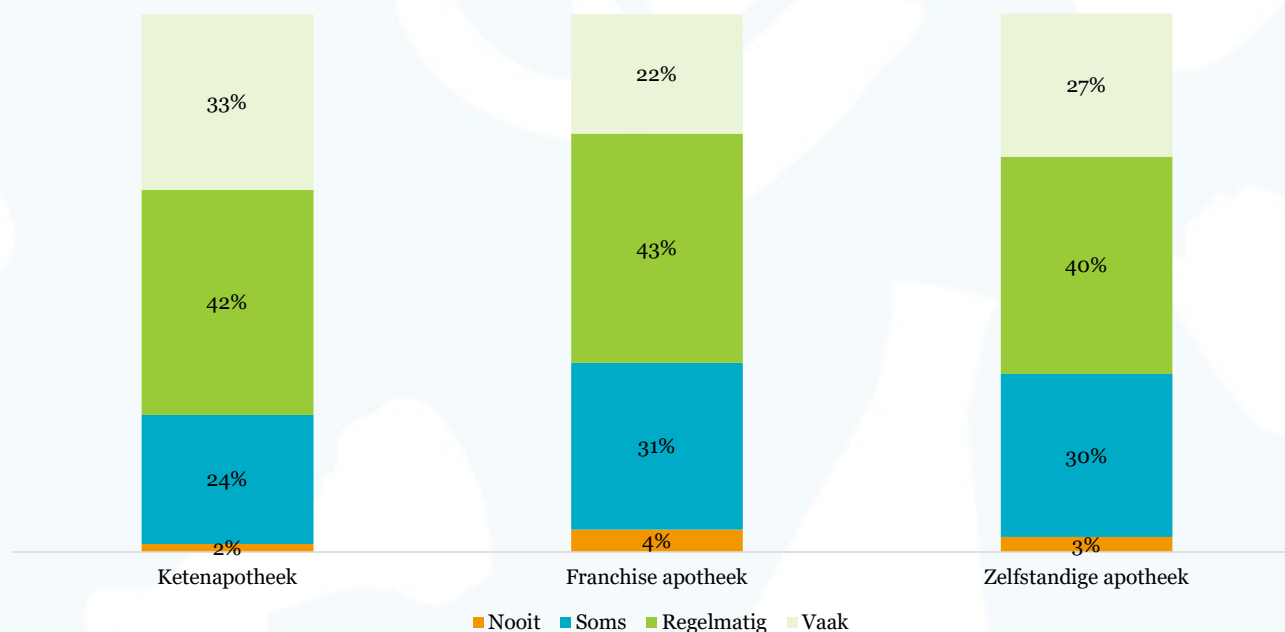
Hoe vaak te hoge werkdruk voorgekomen versus soort apotheek



De te hoge werkdruk is bij ketenapotheken een groter probleem dan bij de franchise apotheken en zelfstandige apotheken, zo geven de leidinggevenden aan. Het percentage leidinggevenden werkzaam binnen een ketenapotheek dat aangeeft dat er continue sprake is van een te hoge werkdruk ligt met 45% een heel stuk hoger dan bij de franchise apotheek (25%) en de zelfstandige apotheek (19%).

1. Te hoge werkdruk – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

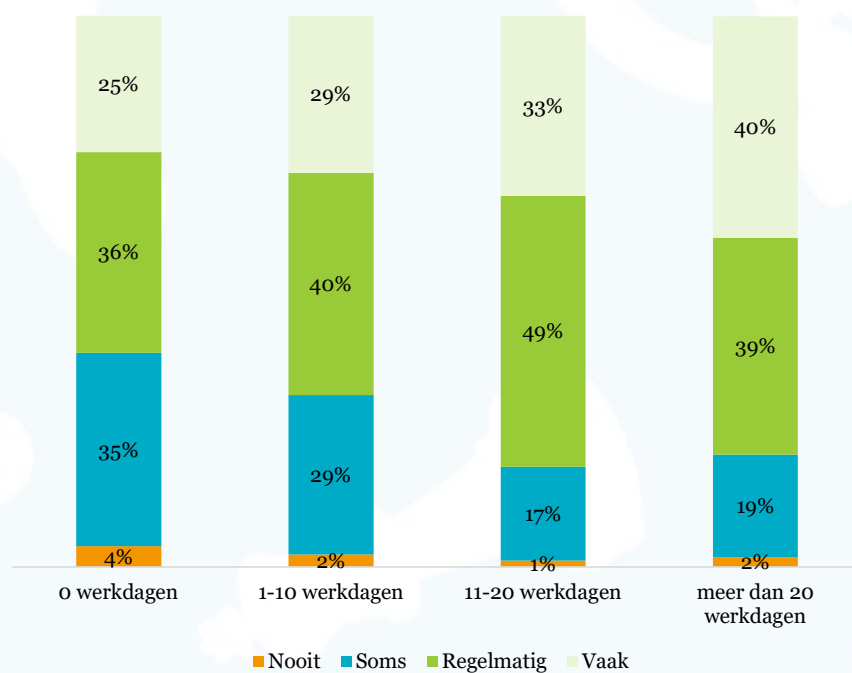
Hoe vaak te hoge werkdruk voorgekomen versus soort apotheek



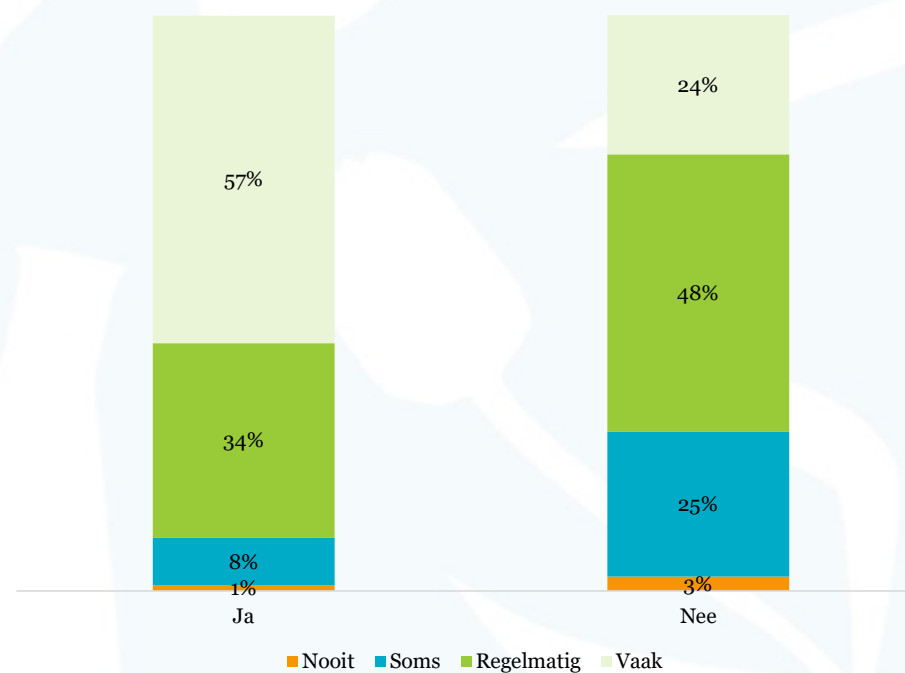
Ook bij de medewerkers is de te hoge werkdruk bij ketenapotheken een groter probleem dan bij de franchise apotheken en zelfstandige apotheken, al zijn de verschillen wel minder groot dan bij de leidinggevendenden, maar wel significant. Het percentage leidinggevendenden werkzaam binnen een ketenapotheek dat aangeeft dat er continue sprake is van een te hoge werkdruk is 33%. Bij de franchise apotheek ligt dit op 22% en bij de zelfstandige apotheek op 27%. Niet geheel verrassend komt ook uit de analyses dat het percentage medewerkers dat continue last heeft van te hoge werkdruk groter wordt naarmate het aantal dagen ziekteverzuim stijgt en het verband is nog sterker wanneer het verzuim te maken heeft met het werk in de apotheek.

1. Te hoge werkdruk – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak te hoge werkdruk voorgekomen versus aantal ziekte-dagen



Hoe vaak te hoge werkdruk voorgekomen versus werkgerelateerd verzuim



Niet geheel verrassend komt ook uit de analyses dat het percentage medewerkers dat continue last heeft van te hoge werkdruk groter wordt naarmate het aantal dagen ziekteverzuim stijgt en het verband is nog sterker wanneer het verzuim te maken heeft met het werk in de apotheek.

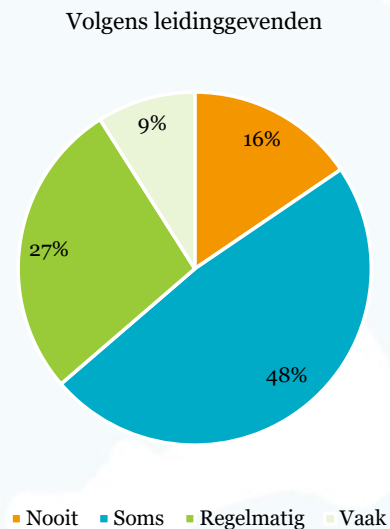


2. Te weinig uitdaging voor medewerkers

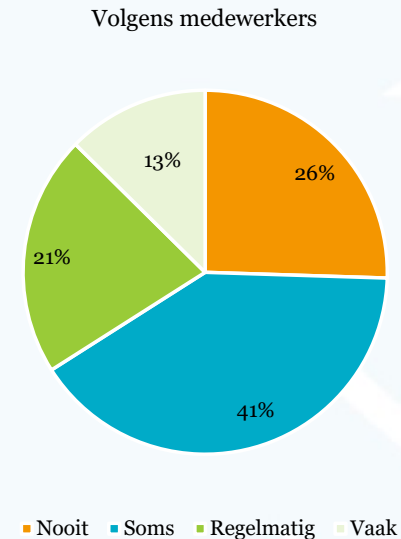
2. Te weinig uitdaging

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

Te weinig uitdaging voor medewerkers



Ik heb te weinig uitdaging in mijn werk



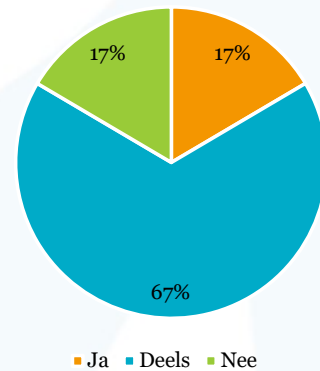
De leidinggevenden zijn iets minder positief over de uitdaging in het werk dan de medewerkers zelf. Ruim een kwart van de medewerkers geeft aan nooit te maken te hebben met te weinig uitdaging in het werk. Bij de leidinggevenden ligt dit percentage lager (16%). Wanneer we kijken naar het percentage dat regelmatig/vaak te maken heeft met te weinig uitdaging, dan ligt het percentage bij beide groepen respondenten zo goed als gelijk.

2. Te weinig uitdaging - leidinggevenden

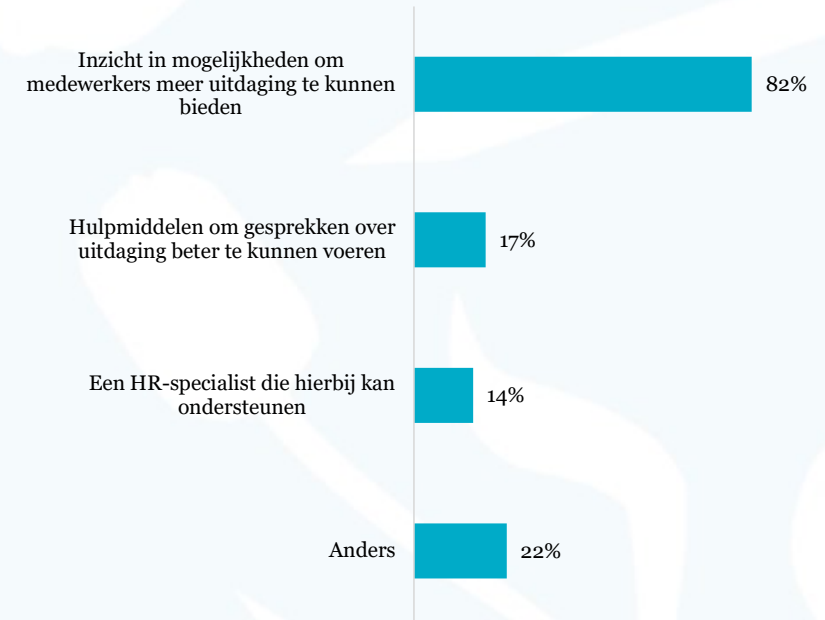
Wat heb je gedaan om dit tegen te gaan?



Denk je dat dit voldoende is?



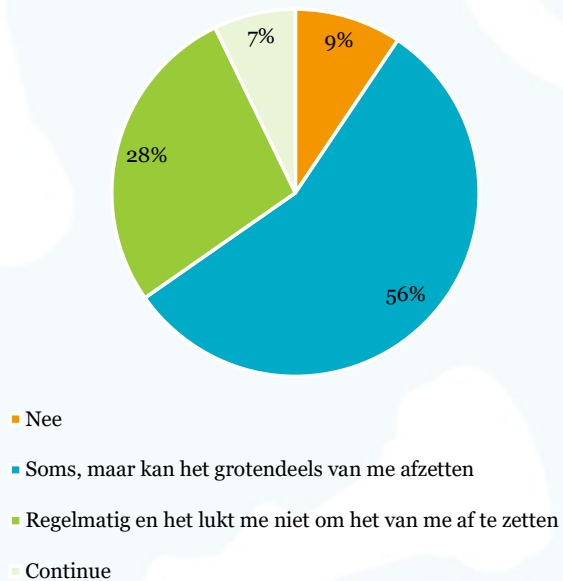
Wat heb je nodig om dit beter aan te pakken?



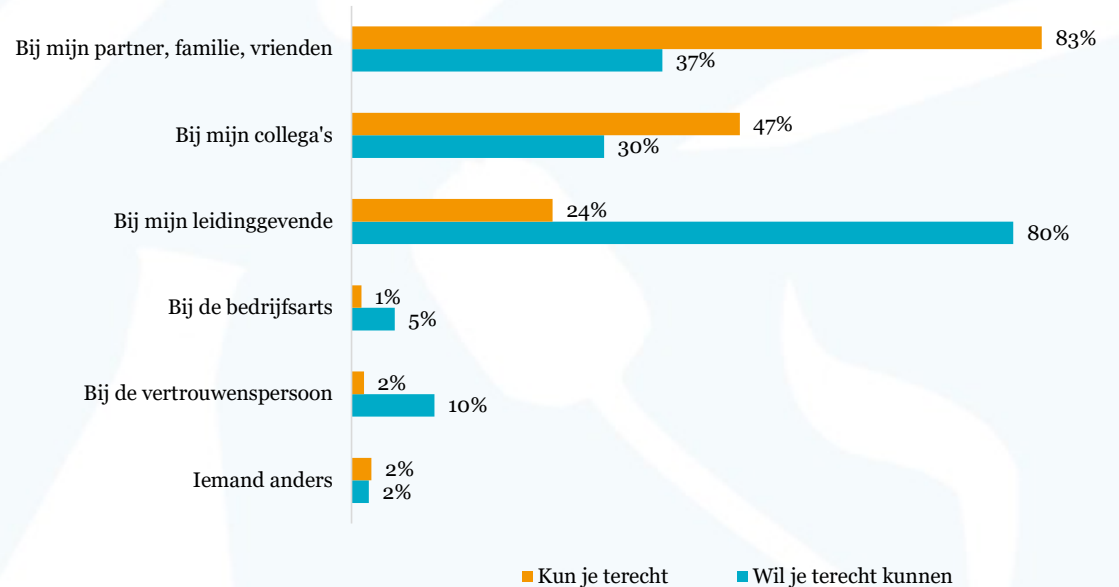
Bijna driekwart van de leidinggevenden gaat het gesprek aan met de betreffende medewerkers om de mogelijkheden te bespreken wat betreft het takenpakket en bijna de helft bespreekt de mogelijkheden rondom trainingen zodat complexere taken tot de mogelijkheden gaan behoren. Twee derde deel van de leidinggevenden geeft aan dat deze maatregelen niet voldoende zijn om genoeg uitdaging te creëren. Een heel groot deel van de leidinggevenden (82%) heeft behoefte aan inzicht in de mogelijkheden om medewerkers meer uitdaging te kunnen bieden.

2. Te weinig uitdaging - medewerkers

Heb je hier last van?



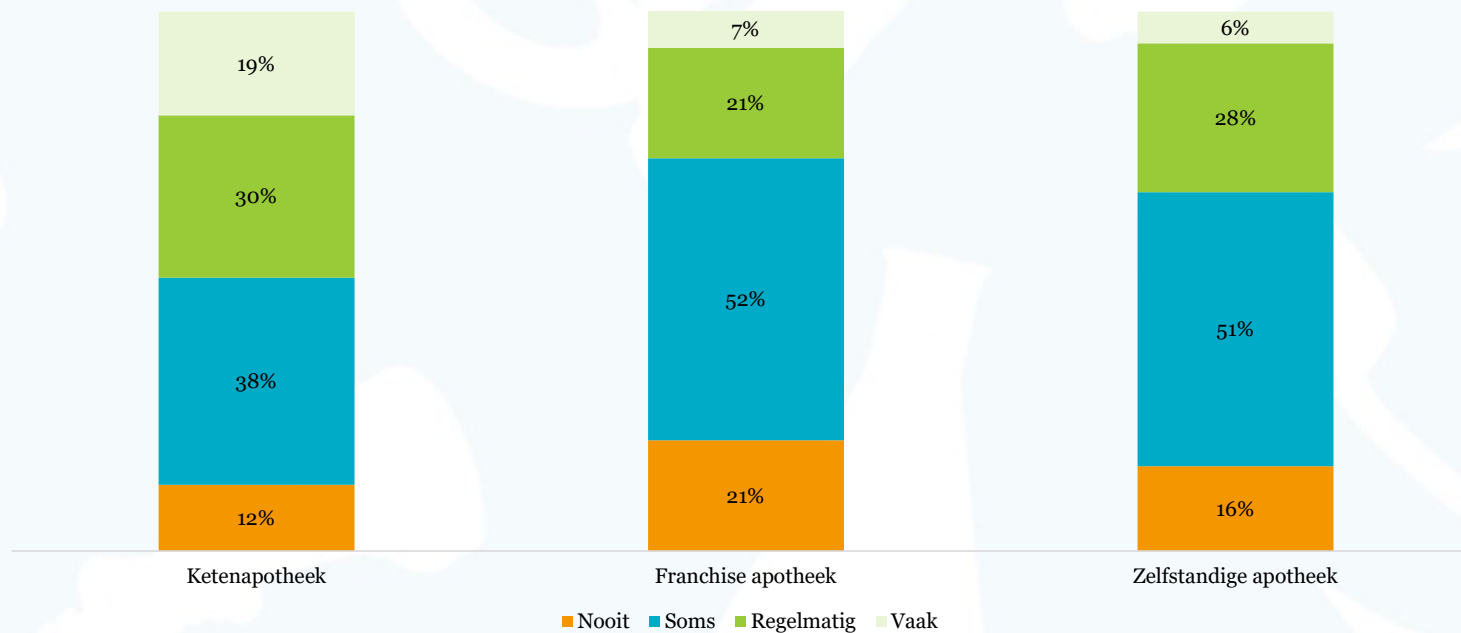
Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem?



Medewerkers die hebben aangegeven regelmatig of vaak te weinig uitdaging in hun werk te ervaren, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. Ruim een derde deel van deze medewerkers heeft hier regelmatig of zelfs continue last van. Meer dan de helft (56%) geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van de te hoge werkdruk, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden en bijna de helft van de respondenten geeft aan ook bij hun collega's hiervoor terecht te kunnen. Het grootste deel van de betreffende medewerkers (80%) wil dit graag met zijn of haar leidinggevende bespreken, maar slechts 24% is van mening hiervoor daadwerkelijk terecht te kunnen bij de leidinggevende.

2. Te weinig uitdaging – leidinggevenden – analyse achtergrondkenmerken

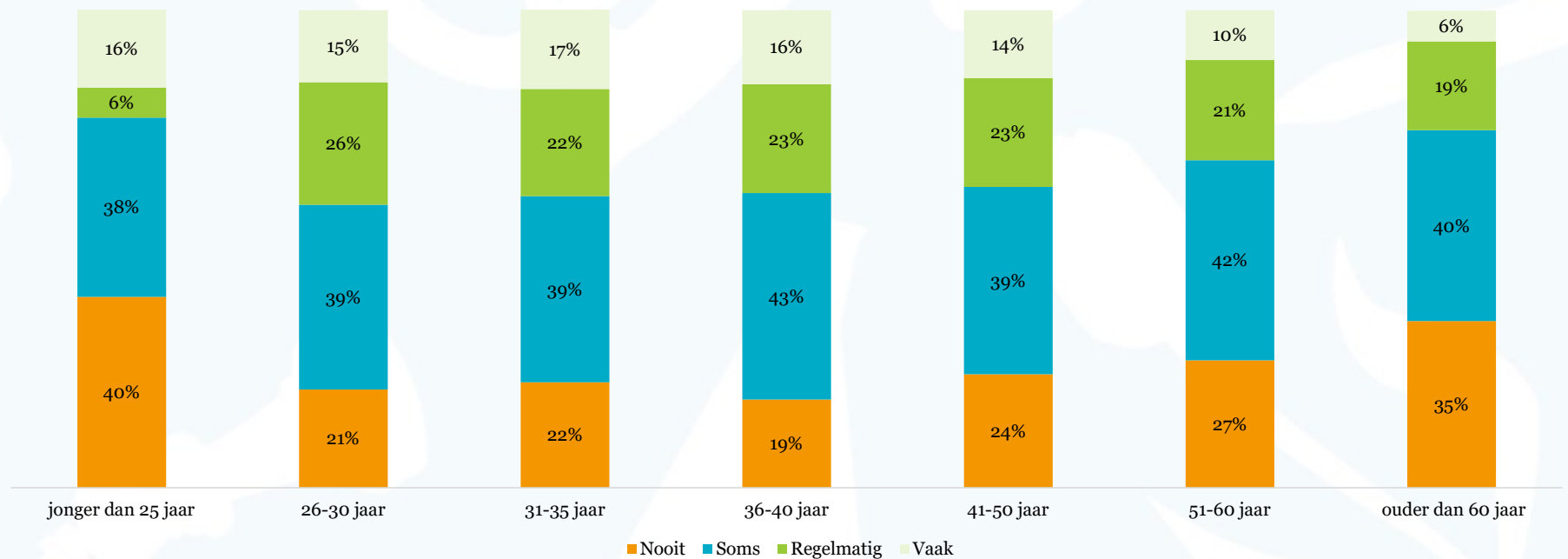
Hoe vaak te weinig uitdaging voorgekomen versus soort apotheek



Te weinig uitdaging in het werk is bij ketenapotheken een groter probleem dan bij de franchise apotheken en zelfstandige apotheken, zo geven de leidinggevenden aan. Het percentage leidinggevenden werkzaam binnen een ketenapotheek dat aangeeft dat er continue dan wel regelmatig sprake is van een te weinig uitdaging ligt met 49% een heel stuk hoger dan bij de franchise apotheek (28%) en de zelfstandige apotheek (34%).

2. Te weinig uitdaging – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

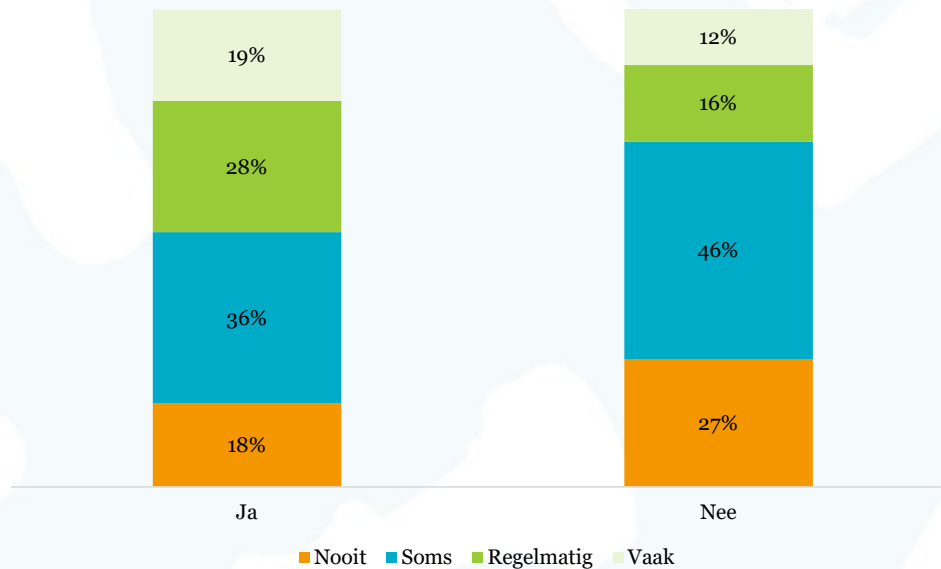
Hoe vaak te weinig uitdaging voorgekomen versus leeftijd



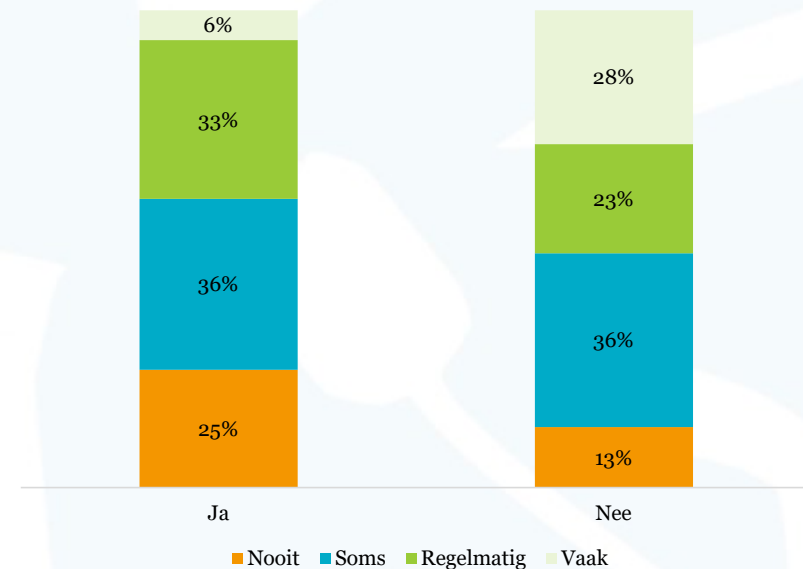
Wanneer we de allerjongste categorie buiten beschouwing laten (bij deze groep is te weinig uitdaging nog geen groot probleem), zien we dat de mate waarin sprake is van te weinig uitdaging afneemt naarmate de medewerkers ouder worden. Zo heeft in de leeftijdsgroep 26-30 jaar, 41% regelmatig/vaak last van te weinig uitdaging in het werk. Dit percentage loopt gestaag af richting de leeftijdsgroep 'ouder dan 60 jaar' waar dit percentage op 25% ligt.

2. Te weinig uitdaging – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak te weinig uitdaging voorgekomen versus werkgerelateerd verzuim



Hoe vaak te weinig uitdaging voorkomen versus positieve rol van de leidinggevende op het terugkomen op het werk



Verder is er een significante relatie tussen te weinig uitdaging en verzuim gerelateerd aan werk. Wanneer er sprake is van verzuim gerelateerd aan werk, is er meer sprake van te weinig uitdaging dan wanneer dat verzuim geen relatie had met het werk. En wanneer de leidinggevende een positieve rol speelde in het terugkomen op het werk was er in minder mate sprake van te weinig uitdaging dan wanneer de leidinggevende hierin geen positieve rol had.

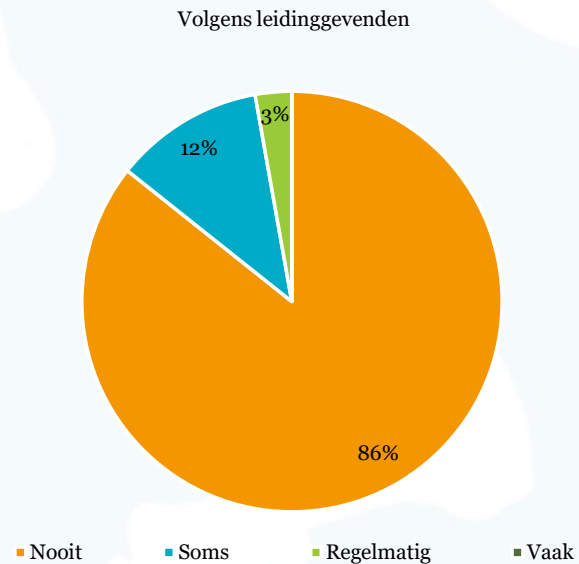


3. Te weinig werk

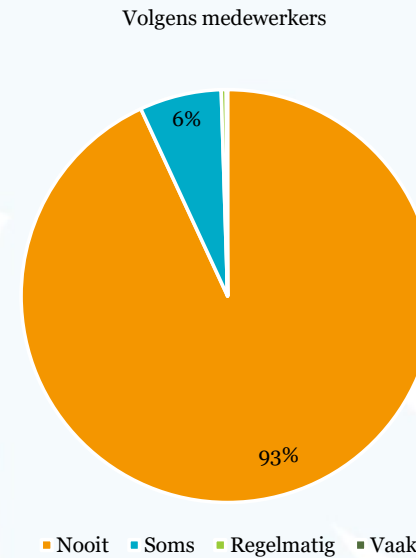
3. Te weinig werk

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

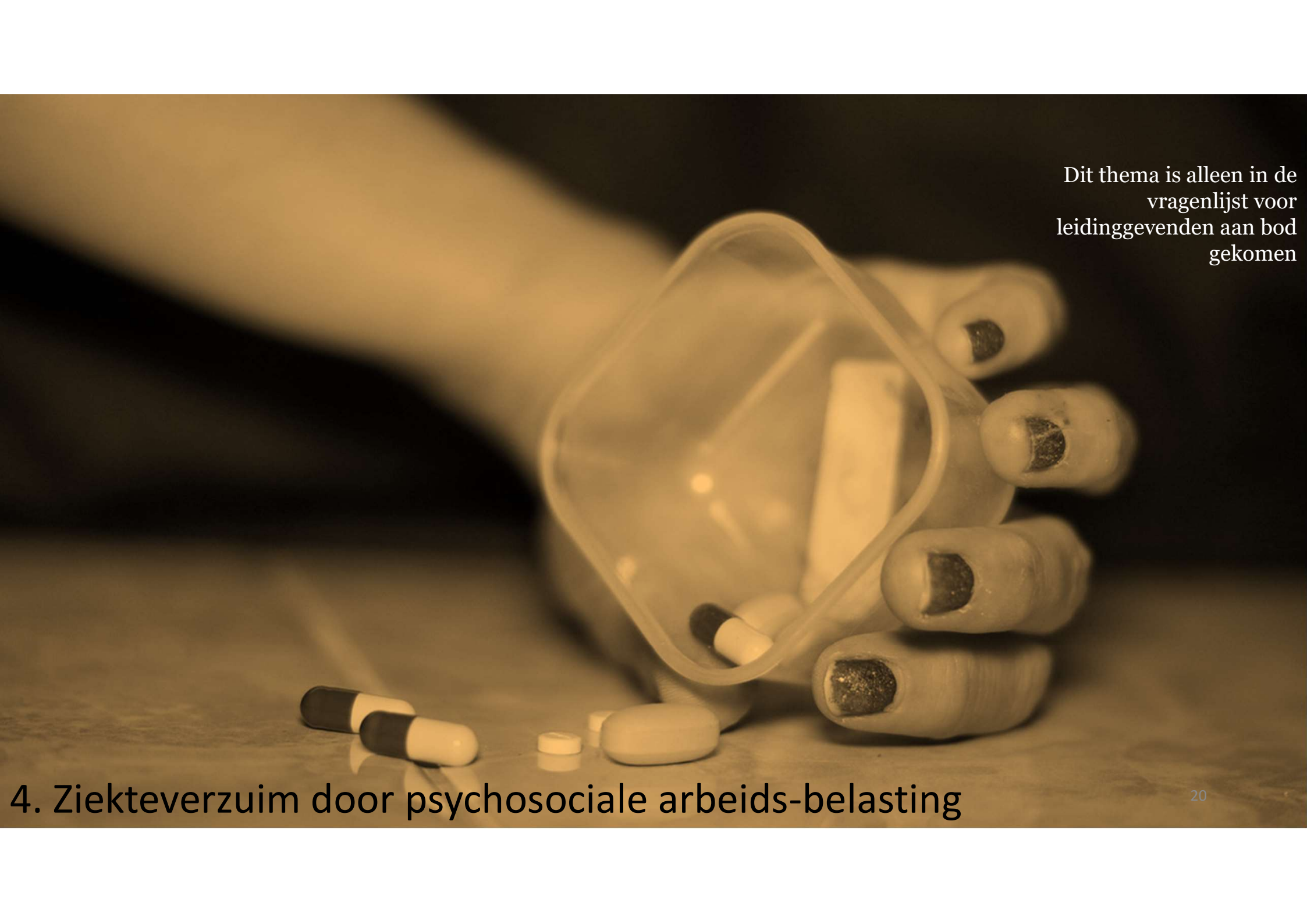
Te weinig werk voor medewerkers



Ik heb te weinig werk



Duidelijk is het beeld dat te weinig werk, geen probleem is in de apotheekbranche. Zowel leidinggevenden als de medewerkers zelf geven aan dat hier vrijwel geen sprake van is en als het al gebeurt is het soms. Gezien de kleine aantallen waarbij te weinig werk voor medewerkers voorkomt, waren verdere analyses rondom dit thema niet nodig en niet betrouwbaar.

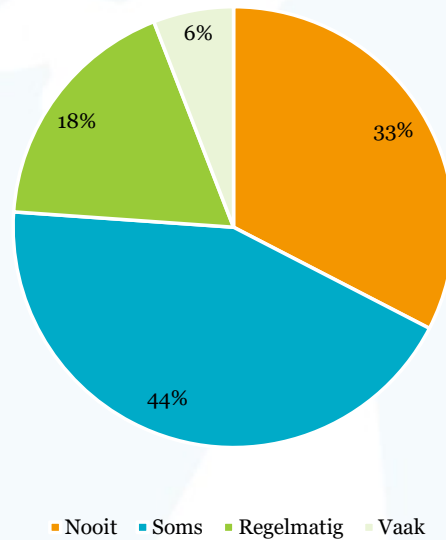
A close-up photograph of a hand holding a clear plastic pill container that has tipped over, spilling several pills onto a surface. The hand is positioned in the center-right of the frame, with fingers curled around the container. The pills are scattered on a light-colored, reflective surface in the foreground. The lighting is warm and focused on the hand and the spilled pills, creating a somber and contemplative mood. The background is dark and out of focus.

Dit thema is alleen in de
vragenlijst voor
leidinggevend en aan bod
gekomen

4. Ziekteverzuim door psychosociale arbeids-belasting

4. Ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting

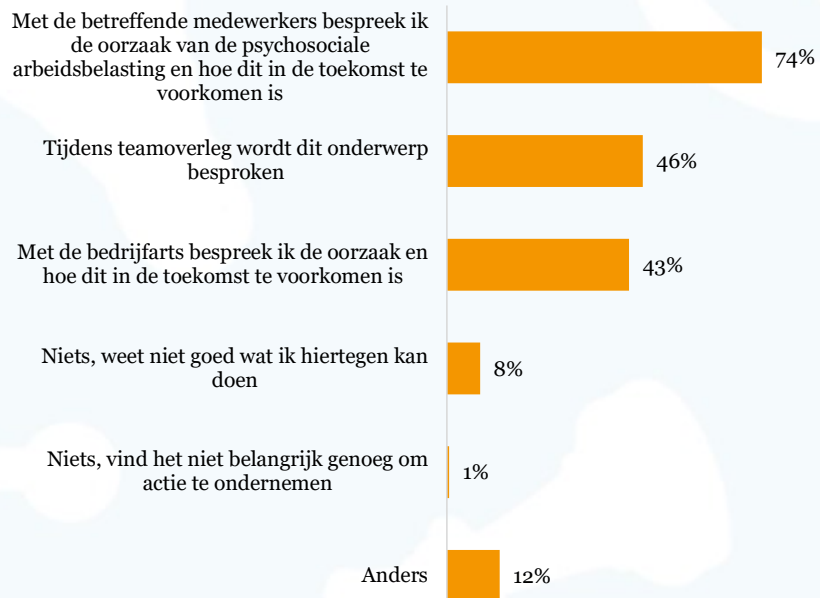
Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?



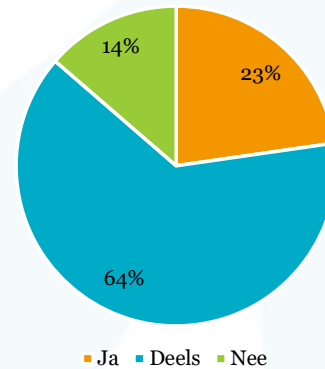
Als werkomstandigheden, zoals de psychische druk en de omgang met anderen, niet goed zijn, kan er werkstress ontstaan. Ook wel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd. Bijna een kwart van de leidinggevenden die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, geven aan dat PSA in het afgelopen jaar regelmatig of zelfs vaak is voorgekomen.

4. Ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting

Wat heb je gedaan om dit tegen te gaan?



Denk je dat dit voldoende is?



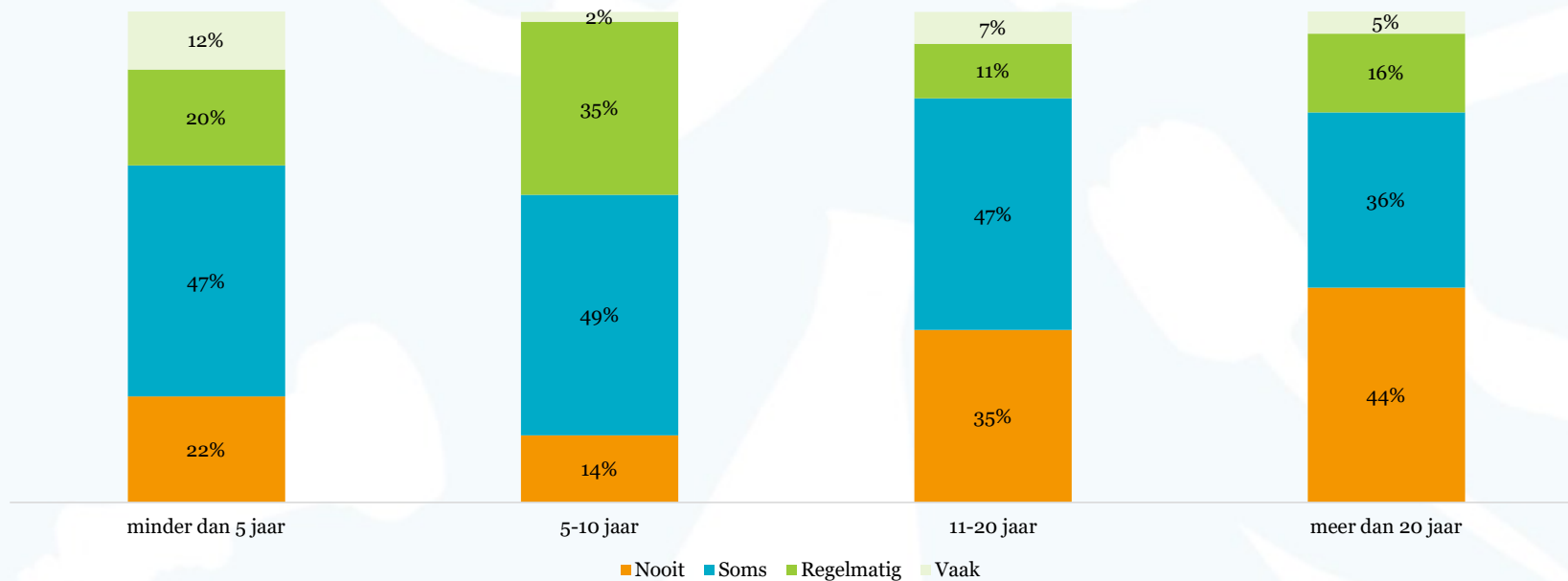
Wat heb je nodig om dit beter aan te pakken?



Bijna driekwart van de leidinggevendenden gaat het gesprek aan met de betreffende medewerkers om de oorzaak van PSA te bespreken en hoe dit in de toekomst te voorkomen is. Bij bijna de helft van de leidinggevendenden wordt dit onderwerp tijdens teamoverleg besproken. Ruim 40% van de leidinggevendenden gaat hierover het gesprek aan met de bedrijfsarts om de oorzaak te bespreken en de mogelijkheden om dit in de toekomst te voorkomen. Bijna een kwart geeft aan dat deze maatregelen voldoende zijn. De grootste groep is van mening dat dit een deel van de oplossing is. Ruim 40% van de leidinggevendenden wil graag ondersteuning van een professional bij de gesprekken over dit onderwerp. Een kwart tot een derde deel wil graag hulpmiddelen om het gesprek met de betrokkenen te voeren of om het teamoverleg over PSA te voeren en om het contact met de bedrijfsarts te onderhouden.

4. Ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting voorgekomen versus aantal jaar werkzaam als leidinggevende in de apotheekbranche



Bij respondenten die al langer dan 10 jaar werkzaam zijn als leidinggevende in de apotheekbranche komt ziekteverzuim door psychosociale arbeidsbelasting minder vaak voor (18-21% regelmatig/vaak) dan bij respondenten die minder lang als leidinggevende in de apotheekbranche werkzaam zijn (32-37% regelmatig/vaak).

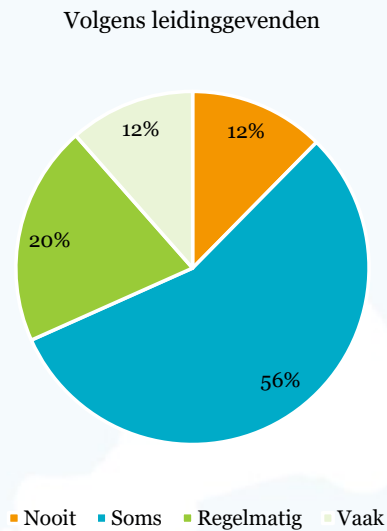
A photograph with a warm, yellowish-orange tint. In the foreground, a clear glass filled with water is partially visible on the right side. Scattered on the white surface in front of the glass are several capsules, some whole and some broken. The background is a plain, light-colored surface.

5. Medewerkers die uit dienst gaan

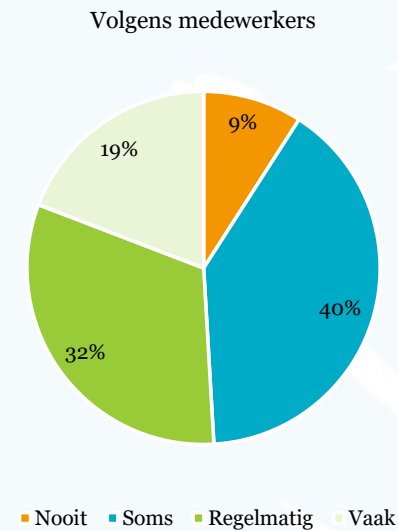
5. Medewerkers die uit dienst gaan

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

Medewerkers die vertrekken



Er is verloop van collega's



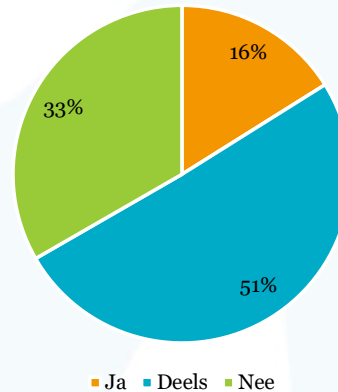
Medewerkers geven in grotere mate aan dat er verloop is van collega's dan de leidinggevenden. Ongeveer de helft van de medewerkers zijn van mening dat er regelmatig/vaak sprake is van verloop van collega's. Bij de leidinggevende ligt dit percentage met 32% een stuk lager.

5. Medewerkers die uit dienst gaan - leidinggevenden

Wat heb je gedaan om dit tegen te gaan?



Denk je dat dit voldoende is?



Wat heb je nodig om dit beter aan te pakken?



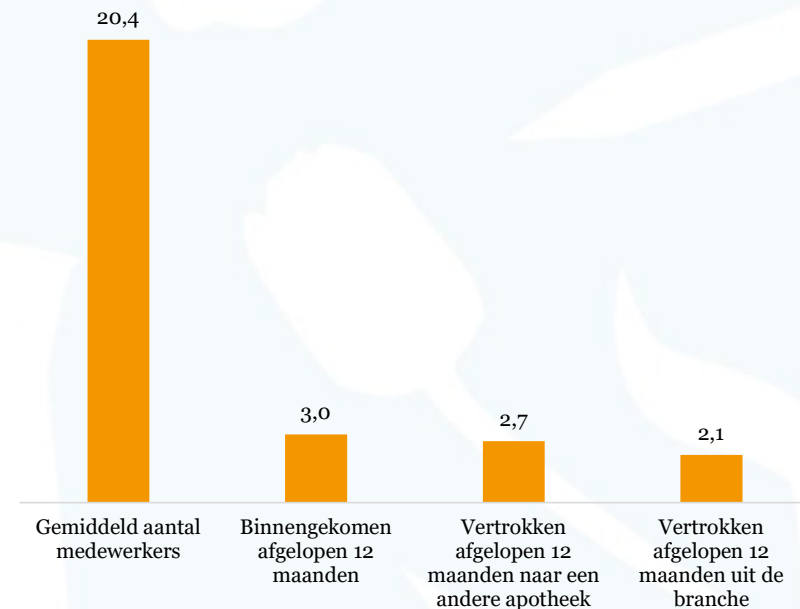
Leidinggevende zijn wel hard bezig om het vertrek van medewerkers tegen te gaan. Ongeveer twee derde deel van hen voert met regelmaat gesprekken met medewerkers om hun tevredenheid over het werk te peilen. Een ongeveer even groot deel voert exit gesprekken om goed in beeld te krijgen wat de vertrekreden is om vertrek in de toekomst terug te dringen. Ook wordt door iets minder dan de helft van de leidinggevenden activiteiten georganiseerd. Dit alles is slechts door 16% van de leidinggevende beoordeeld als voldoende en de helft is van mening dat het deels voldoende is. Ongeveer een derde deel van de leidinggevenden zou graag in contact treden met andere leidinggevenden in de apothekbranche om hierover te praten en een ongeveer gelijk deel zou graag trainingen volgen in het voeren van voortgangsgesprekken.

5. Medewerkers die uit dienst gaan – leidinggevenden – waarom vertrekken medewerkers en wat is de instroom en de uitstroom?

Waarom vertrekken er regelmatig medewerkers?



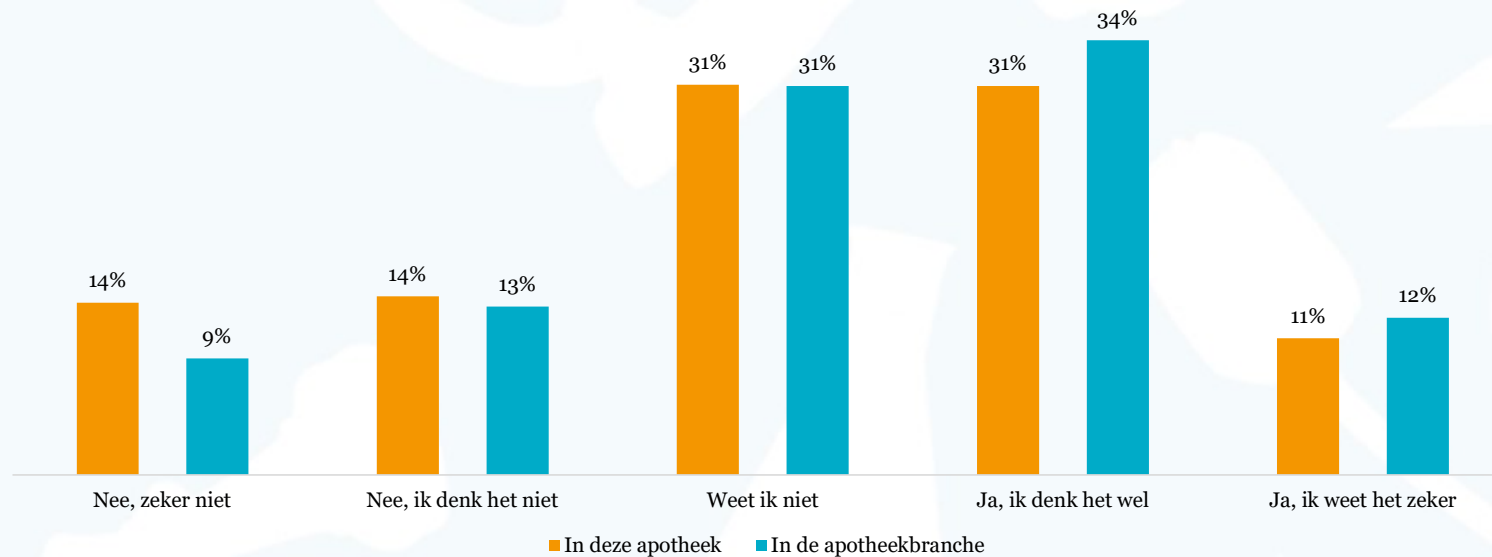
Wat zijn de aantallen?



Aan de leidinggevenden waar regelmatig/vaak medewerkers vertrekken is gevraagd wat de reden van vertrek is. Hier komt een hele duidelijke top 3 naar voren. Het salaris is de belangrijkste reden, medewerkers denken elders meer te kunnen verdienen, aldus 74% van de leidinggevenden. Twee derde deel van de leidinggevende denkt dat medewerkers vertrekken omdat ze elders betere loopbaanperspectieven krijgen en ruim 60% is van mening dat de vertrekreden van medewerkers de hoge werkdruk is. Van de ruim 20 medewerkers bij een gemiddelde apotheek waar regelmatig/vaak medewerkers uit dienst zijn gegaan, zijn er bijna 5 medewerkers vertrokken in de afgelopen 12 maanden (2,7 naar een andere apotheek en 2,1 naar een andere branche). Daarvoor zijn er 3 medewerkers bijgekomen. Er vertrekken dus meer medewerkers dan dat er bijkomen.

5. Medewerkers die uit dienst gaan – medewerkers

Zijn medewerkers voornemens om de komende 3 jaar in dezelfde apotheek te blijven en/of zijn ze voornemens om de komende 3 jaar in de apotheekbranche te blijven?

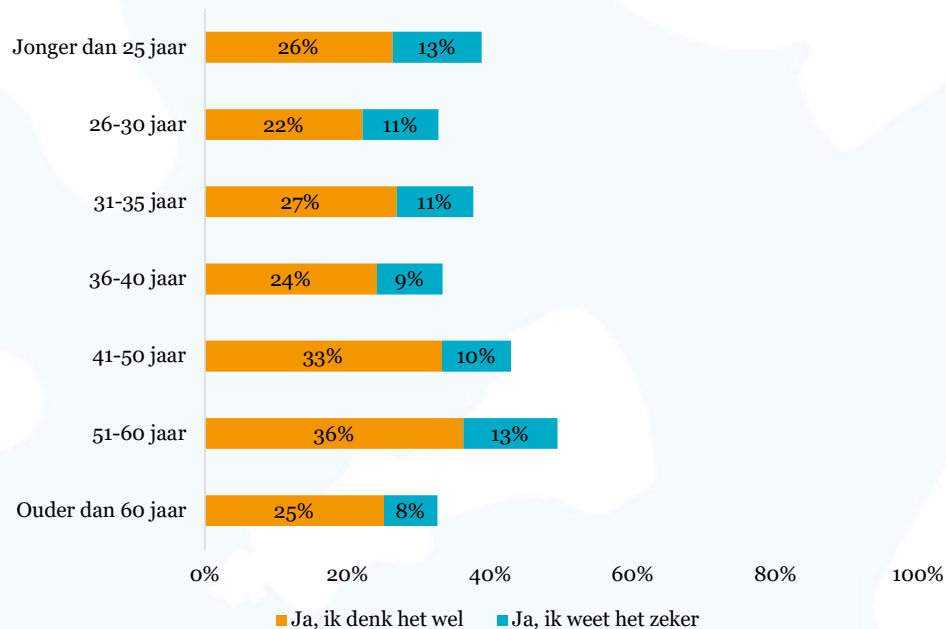


De vraag die aan de medewerkers is gesteld is of ze over ongeveer 3 jaar nog werkzaam zijn in deze apotheek, dan wel in de apotheekbranche. Echt uitgesproken is maar een kleine groep. 14% weet zeker dat ze de betreffende apotheek gaan verlaten en 9% weet zeker dat de branche wordt verlaten. Aan de andere kant weet 11% zeker dat ze in de huidige apotheek blijven en 12% blijft zeker in de branche werkzaam. Ongeveer een derde deel denkt wel te blijven, maar is niet zeker en een ongeveer even grote groep weet het echt nog niet. Er is ten slotte nog een groep van 13-14% die er aan denkt een andere baan te zoeken, maar is daar nog niet zeker van.

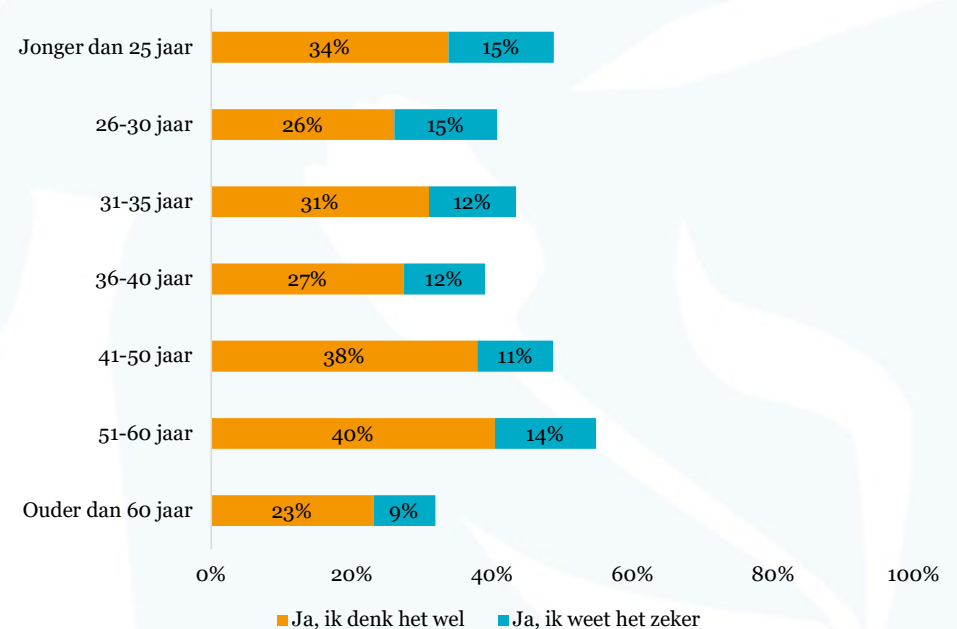
5. Medewerkers die uit dienst gaan – medewerkers

Zijn medewerkers voornemens om de komende 3 jaar in dezelfde apotheek te blijven en/of zijn ze voornemens om de komende 3 jaar in de apotheekbranche te blijven?

Blijven (waarschijnlijk) werken in deze apotheek versus leeftijd



Blijven (waarschijnlijk) werken in de apotheekbranche versus leeftijd

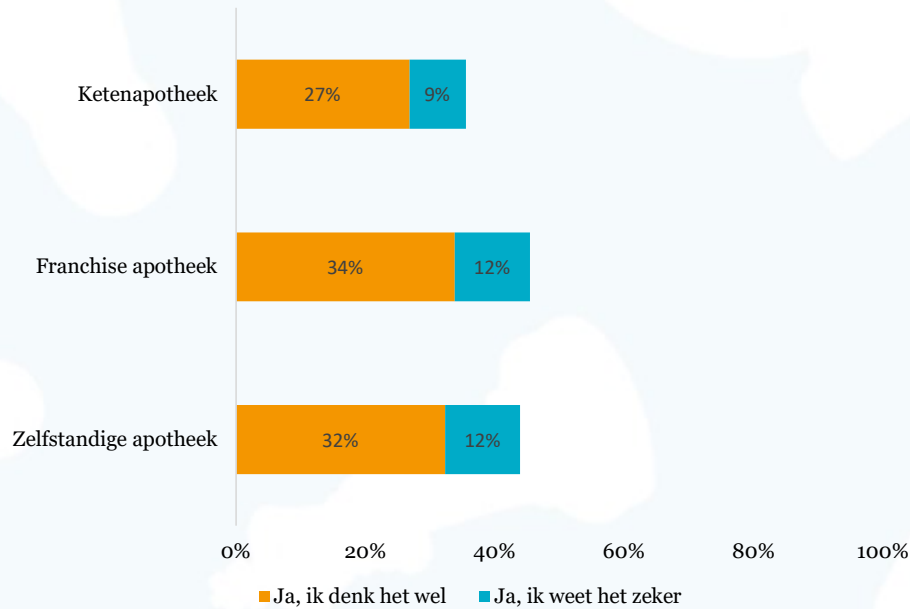


Er is een significant verschil tussen vertrek versus blijven in relatie tot leeftijd. Er is echter geen duidelijk trend waar te nemen. Al kun je met enige voorzichtigheid zien dat tussen de 26 en 60 jaar het percentage dat (waarschijnlijk) blijft zowel in de huidige apotheek als in de branche, licht stijgt.

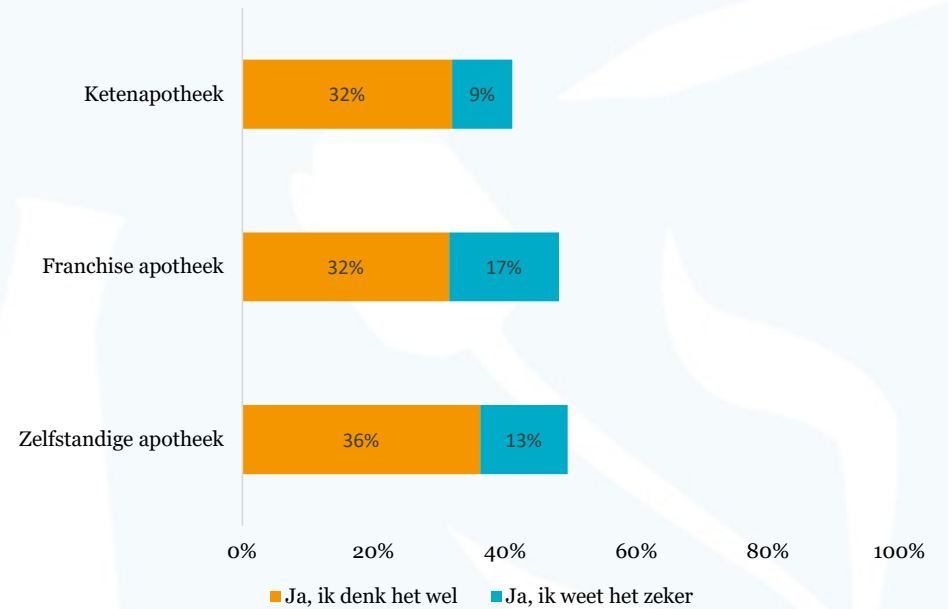
5. Medewerkers die uit dienst gaan – medewerkers

Zijn medewerkers voornemens om de komende 3 jaar in dezelfde apotheek te blijven en/of zijn ze voornemens om de komende 3 jaar in de apotheekbranche te blijven?

Blijven (waarschijnlijk) werken in deze apotheek versus soort apotheek

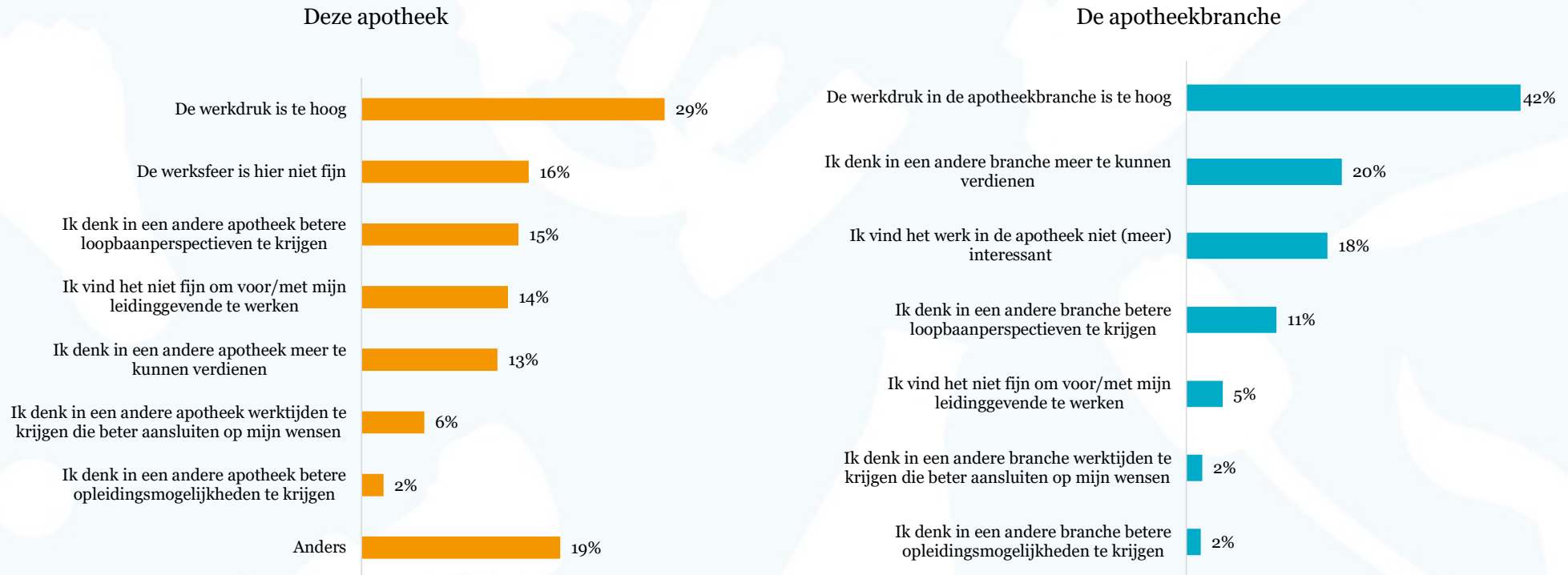


Blijven (waarschijnlijk) werken in de apotheekbranche versus soort apotheek



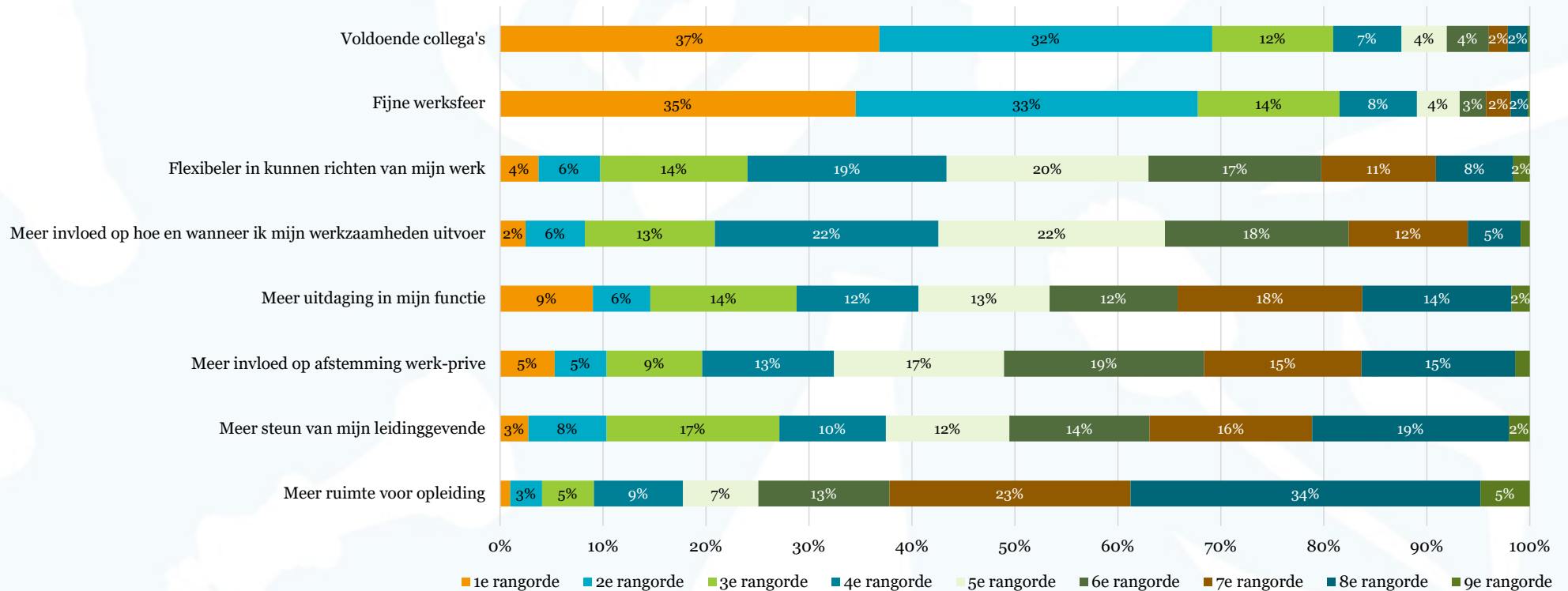
Het percentage medewerkers dat (waarschijnlijk) over 3 jaar nog in dezelfde apotheek zal werken is bij de ketenapotheken lager dan bij de andere apotheken. Dat geldt ook voor het percentage medewerkers dat (waarschijnlijk) in de branche zal blijven.

5. Medewerkers die uit dienst gaan – medewerkers – waarom vertrekken?



Werkdruk is de voornaamste reden om de branche te verlaten en ook om de apotheek te verlaten waar men op dit moment werkzaam is. Ook is het salaris en het werk zelf voor zo'n 1 op de 5 medewerkers reden om de branche te gaan verlaten. Behalve werkdruk zijn er nog veel redenen om de apotheek te verlaten die ongeveer even vaak genoemd zijn. Bij anders worden nog zaken genoemd als verhuizing en het gaan volgen van een opleiding en een paar medewerkers gaan met pensioen.

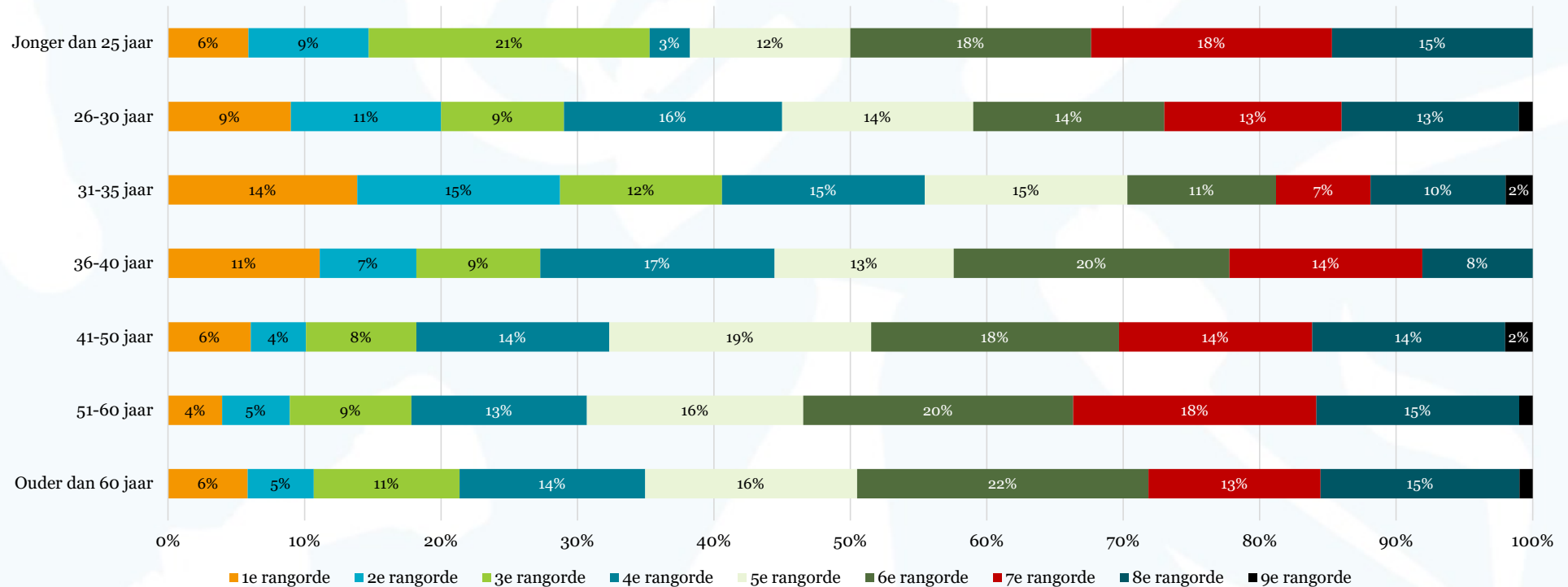
5. Wat is ervoor nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen?



Aan de medewerkers is gevraagd om bovenstaande voorwaarden te rang ordenen. 1^e rangorde geeft aan dat het de belangrijkste voorwaarde is om het werk op een fijne en gezonde manier te blijven doen en de 9^e rangorde is van het minste belang. Heel duidelijk komt naar voren dat voldoende collega's en een fijne werksfeer van het allergrootste belang is voor medewerkers om het werk op een fijne en gezonde manier te kunnen blijven doen. Meer ruimte voor opleiding is met afstand het minst belangrijk voor medewerkers.

5. Wat is ervoor nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen?

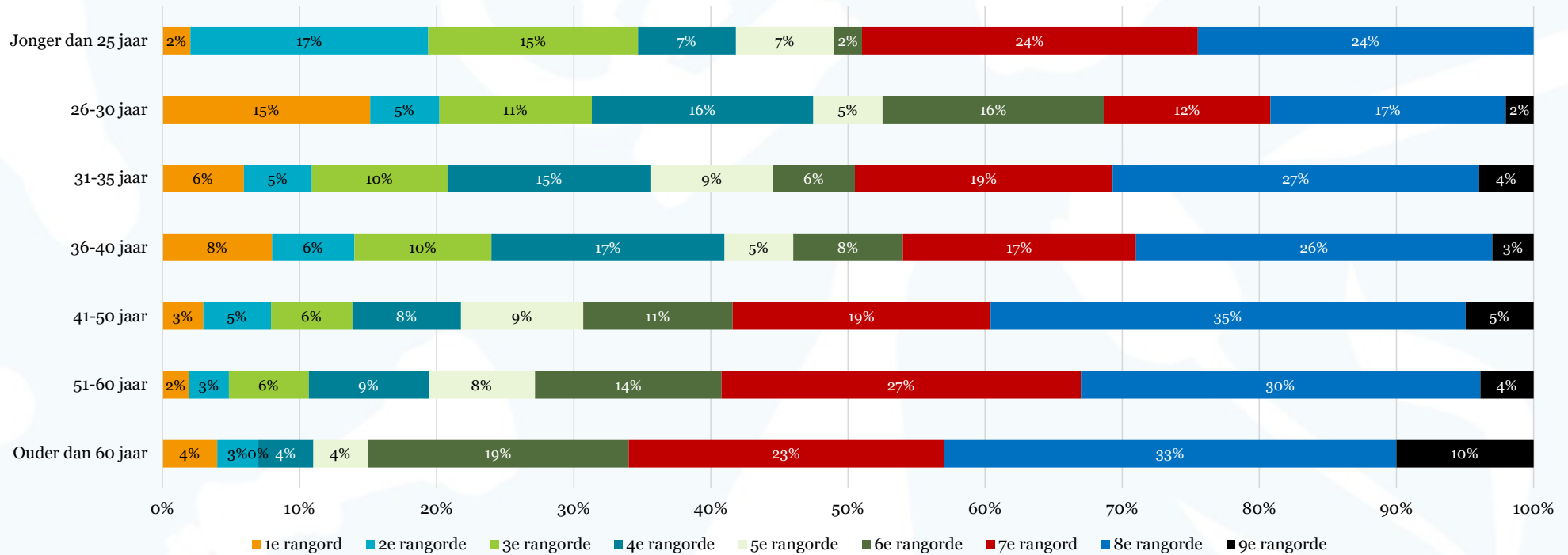
Afstemming werk-privé versus leeftijd



Voor medewerkers t/m 40 jaar is de afstemming tussen werk en privé belangrijker dan in de andere oudere leeftijdsgroepen. Voor de 30-ers en 40-ers kan dit te maken hebben met thuiswonende kinderen, maar ook voor de groep jonger dan 25 jaar is de afstemming werk en privé belangrijk.

5. Wat is ervoor nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen?

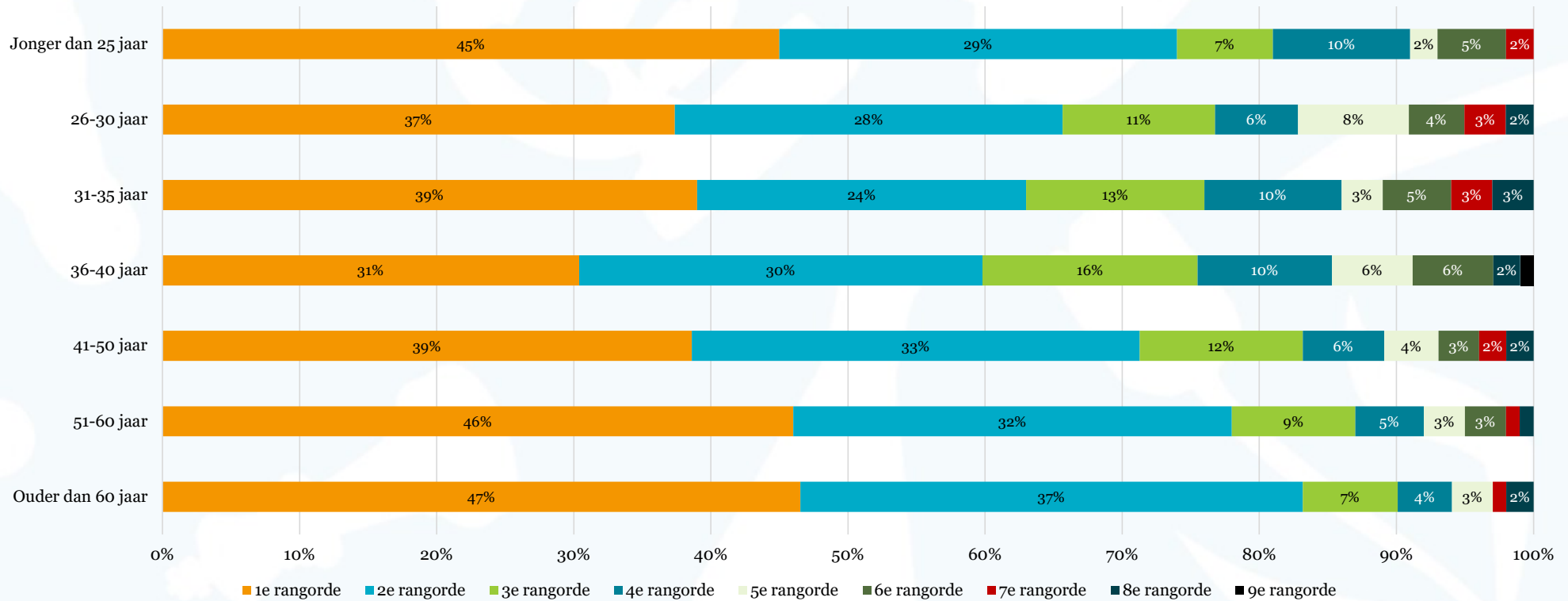
Meer ruimte voor opleiding versus leeftijd



Alhoewel meer ruimte voor opleiding in zijn algemeenheid geen belangrijke factor is om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen, is dit voor de jongere medewerkers t/m 30 jaar wel belangrijker dan voor de oudere medewerkers. De tendens is duidelijk dat de wens voor meer opleiding afneemt met de leeftijd.

5. Wat is ervoor nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen?

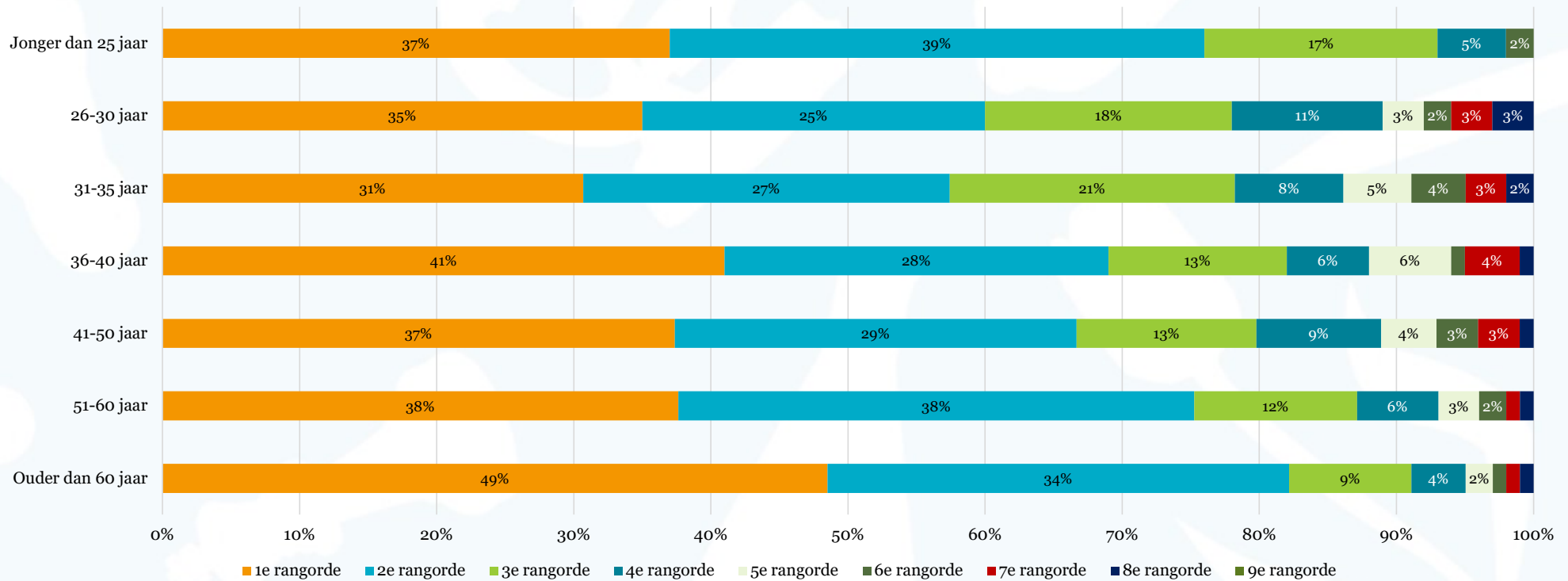
Voldoende collega's versus tegen leeftijd



Ondanks dat de verschillen in leeftijdscategorieën behoorlijk groot zijn, wanneer het gaat over 'voldoende collega's', nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen, is het verschil NIET significant.

5. Wat is ervoor nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen?

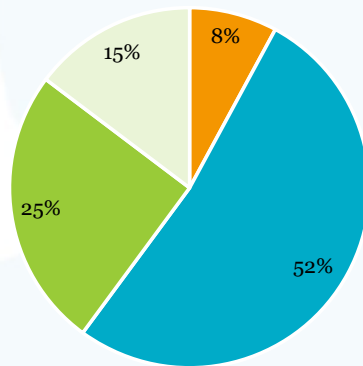
Fijne werksfeer versus leeftijd



Ondanks dat de verschillen in leeftijdscategorieën behoorlijk groot zijn, wanneer het gaat over 'fijne werksfeer, nodig om op een fijne en gezonde manier het werk te kunnen blijven doen, is het verschil NIET significant.

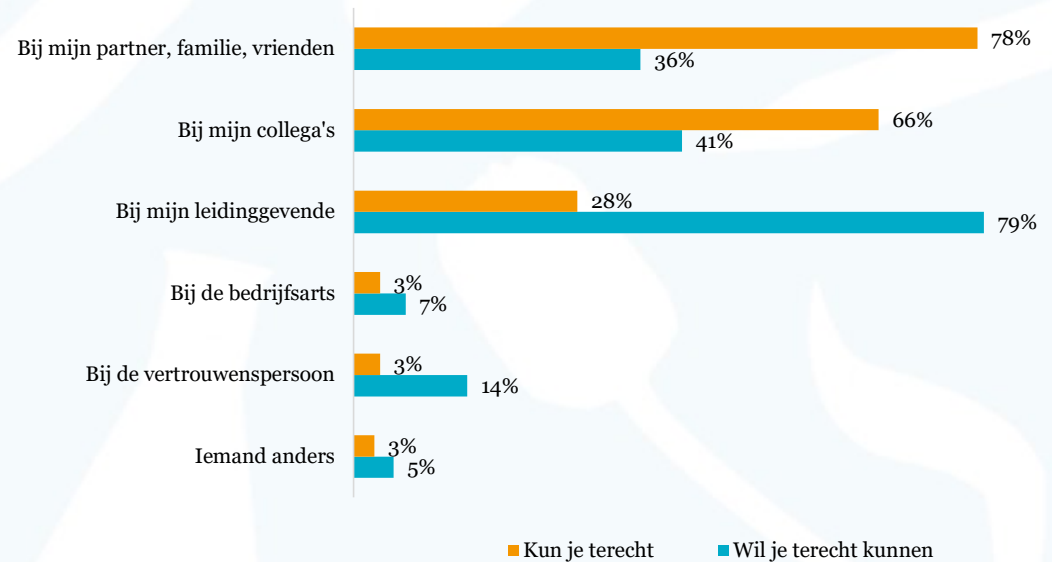
5. Medewerkers die uit dienst gaan - medewerkers

Heb je hier last van?



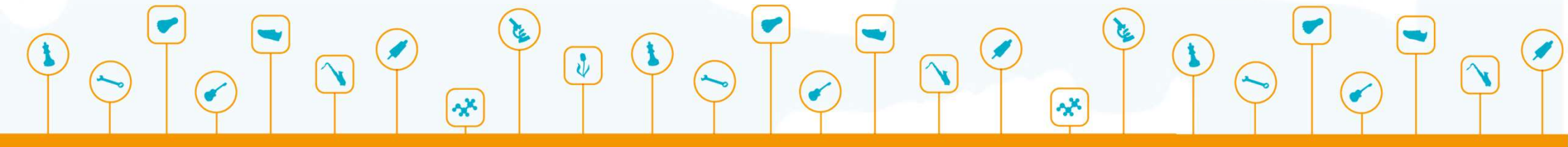
- Nee
- Soms, maar kan het grotendeels van me afzetten
- Regelmatig en het lukt me niet om het van me af te zetten
- Continue

Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem?



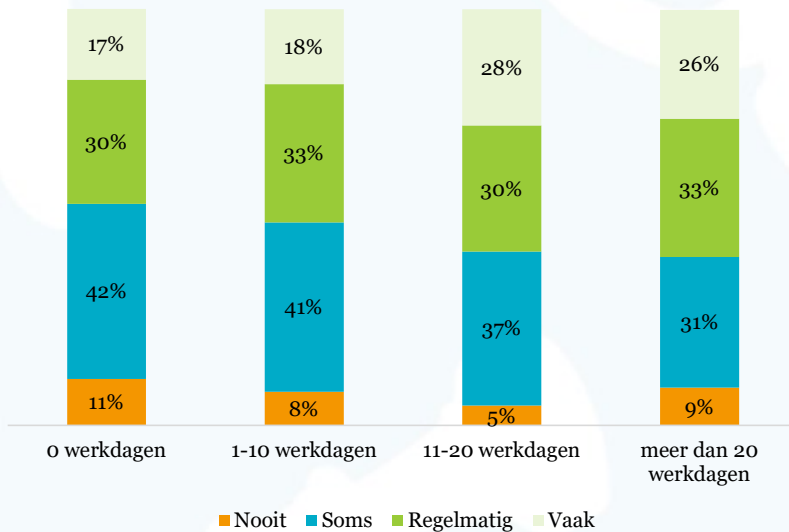
Medewerkers die hebben aangegeven regelmatig of vaak hebben aangegeven dat er verloop van collega's is, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. 40% van deze medewerkers heeft hier regelmatig of zelfs continue last van. Iets meer dan de helft (52%) geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van het verloop van collega's, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden en twee derde deel van de respondenten geeft aan ook bij hun collega's hiervoor terecht te kunnen. Het grootste deel van de betreffende medewerkers (79%) wil dit graag met zijn of haar leidinggevende bespreken, maar slechts 28% is van mening hiervoor daadwerkelijk terecht te kunnen bij de leidinggevende.

Analyse naar achtergrondkenmerken leveren geen significante verschillen op.

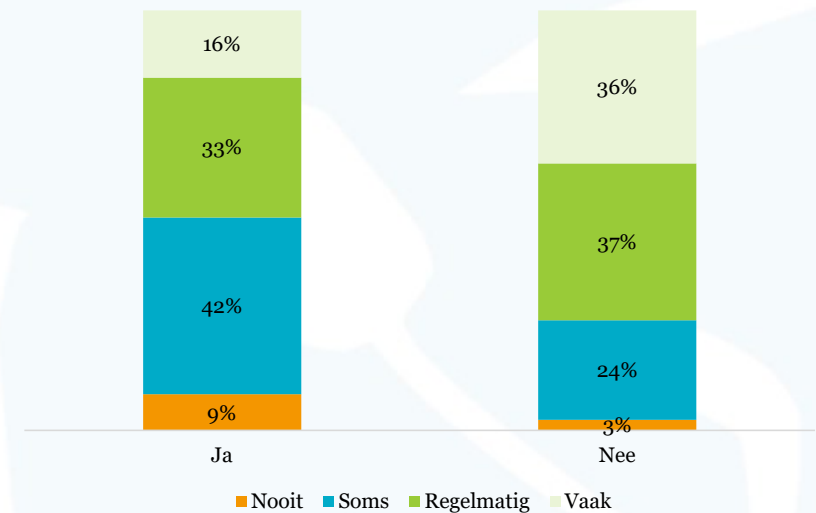


5. Medewerkers die uit dienst gaan – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak uit dienst gegaan versus aantal werkdagen niet kunnen werken in verband met ziekte



Hoe vaak uit dienst gegaan versus positieve invloed van leidinggevende op het terugkomen op je werk



Er is een relatie tussen het aantal werkdagen dat medewerkers ziek zijn geweest en de mate waarin het verloop van collega's vaker voorkomt. Van de medewerkers die niet ziek zijn geweest geeft 47% aan dat er regelmatig/vaak verloop van collega's is geweest. Dit percentage loopt op tot 59% bij medewerkers die meer dan 20 werkdagen ziek zijn geweest. Wanneer de leidinggevende een positieve invloed had op het terugkeren naar het werk was er in mindere mate sprake van verloop van collega's (49% regelmatig/vaak) dan wanneer de leidinggevende die positieve invloed niet had (73% regelmatig/vaak).

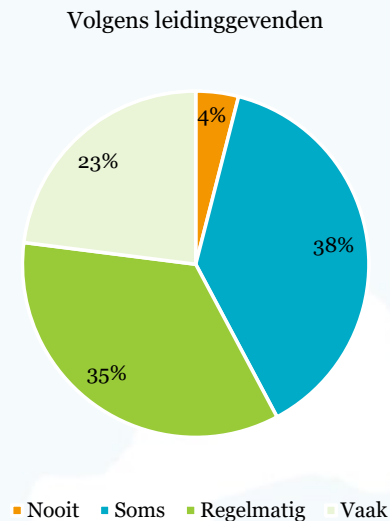
A close-up, sepia-toned photograph of a clenched fist, symbolizing anger or aggression. The hand is the central focus, with fingers tightly curled and the thumb tucked in. The skin texture is highly detailed, showing wrinkles and creases. The background is a soft, out-of-focus gradient of light and dark tones.

6. Ongewenst gedrag van klanten

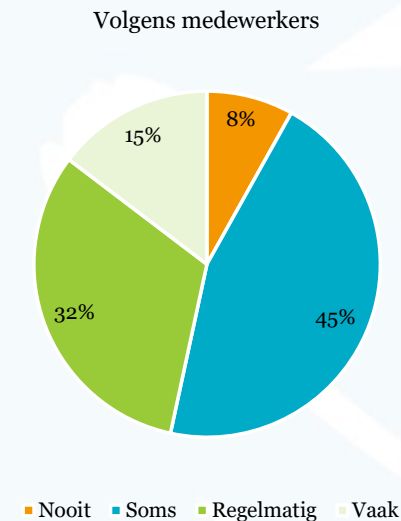
6. Ongewenst gedrag van klanten

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

Ongewenst gedrag van klanten



Ik heb te maken met ongewenst gedrag van klanten



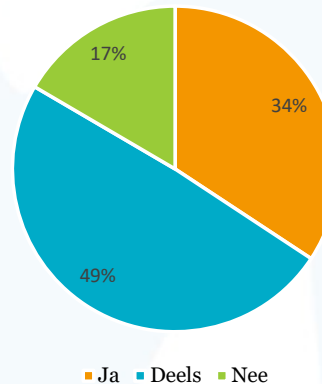
Leidinggevenden zien ongewenst gedrag door klanten vaker voorkomen dan de medewerkers die er zelf mee te maken hebben. Volgens 58% van de leidinggevenden komt die regelmatig/vaak voor. Volgens 47% van de medewerkers komt ongewenst gedrag van klanten regelmatig dan wel vaak voor. Minder dan bij de leidinggevenden, maar alsnog is bijna de helft van de medewerkers van mening dat ongewenst gedrag van klanten frequent voorkomt.

6. Ongewenst gedrag van klanten - leidinggevenden

Wat heb je gedaan om dit tegen te gaan?



Denk je dat dit voldoende is?



Wat heb je nodig om dit beter aan te pakken?



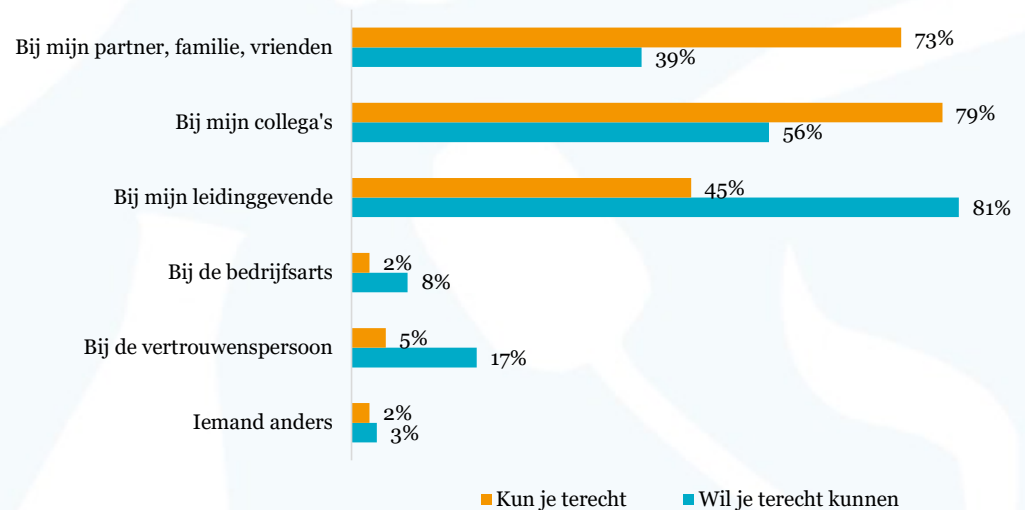
Een groot deel van de leidinggevenden onderneemt actie wanneer zich ongewenst gedrag van klanten voordoet. 84% van de leidinggevenden ondersteunt de medewerkers wanneer dit voorkomt en een zelfde deel spreekt klanten hierop aan. Ook nog meer dan de helft van de leidinggevenden zorgt ervoor dat medewerkers worden getraind in het omgaan met ongewenst gedrag van klanten en 51% heeft voor fysieke beveiligingsmaatregelen gezorgd. Ongeveer een derde deel van de leidinggevenden is van mening dat deze maatregelen voldoende zijn. Ongeveer twee derde deel van de leidinggevenden die hebben aangegeven dat de genomen maatregelen slechts deels of helemaal niet voldoende zijn, geeft aan graag ondersteuning te willen in een training voor medewerkers.

6. Ongewenst gedrag van klanten - medewerkers

Heb je hier last van?

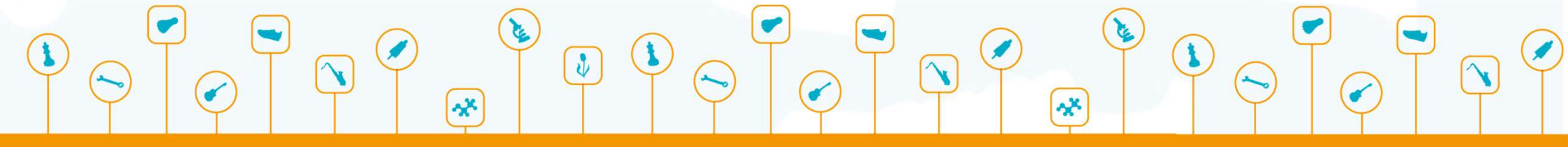


Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem?



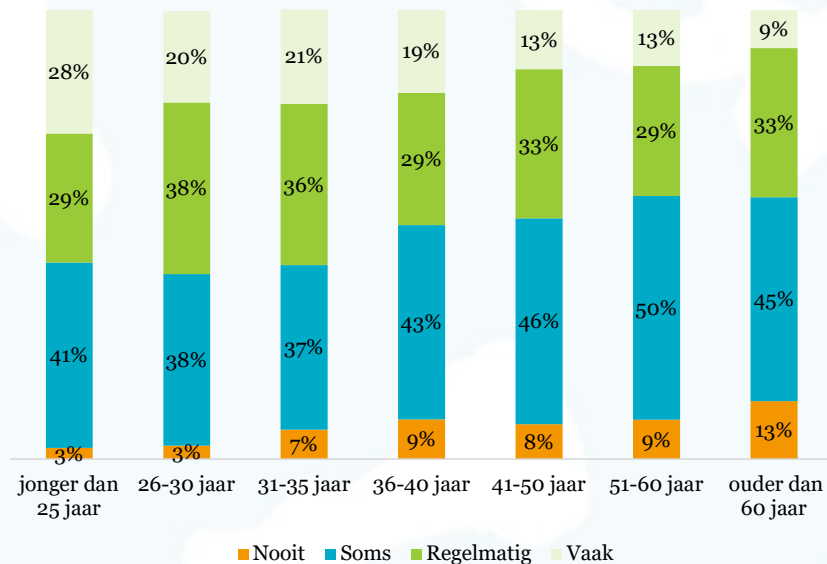
Medewerkers die hebben aangegeven regelmatig of vaak in het afgelopen jaar last te hebben gehad van ongewenst gedrag van klanten, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. 34% van deze medewerkers heeft hier regelmatig of zelfs continue last van. Bijna twee derde deel (62%) geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van het verloop van collega's, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden, maar een zelfs nog iets groter deel bespreekt dit met collega's. Vaker dan bij andere issues kunnen ze hiervoor ook terecht bij hun leidinggevende, al is het percentage dat dit graag wil nog ruim groter dan het percentage dat het ook daadwerkelijk kan.

Analyse naar achtergrondkenmerken leveren geen significante verschillen op.

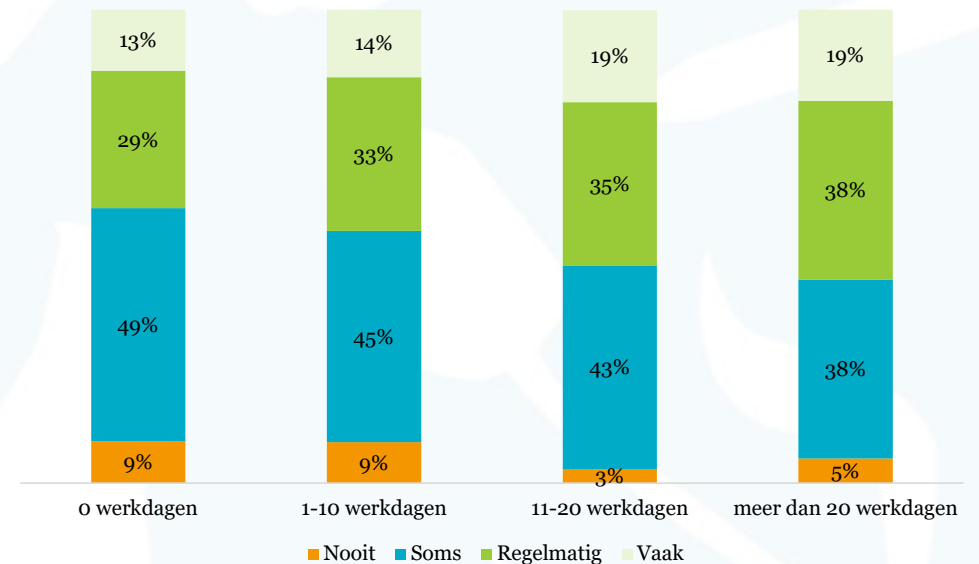


6. Ongewenst gedrag van klanten – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak ongewenst gedrag van klanten voorgekomen versus leeftijd



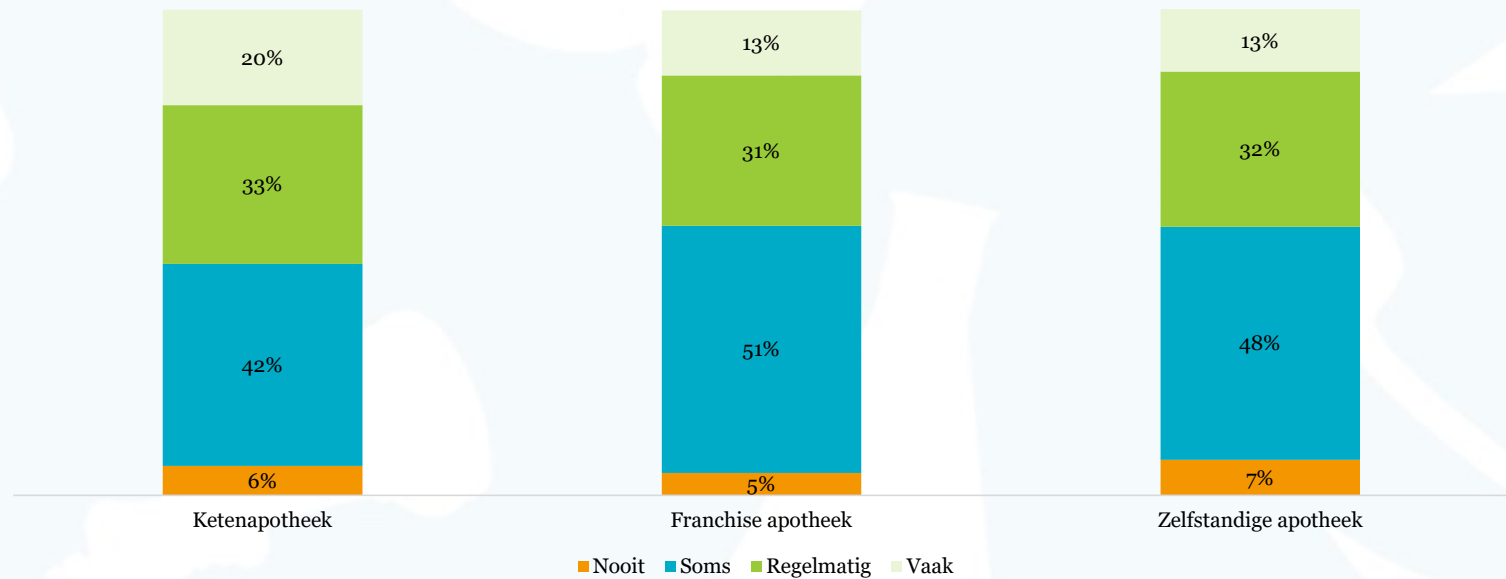
Hoe vaak ongewenst gedrag van klanten voorgekomen versus aantal werkdagen afgelopen 12 maanden niet kunnen werken in verband met ziekte



Ongewenst gedrag van klanten komt bij jonge medewerkers vaker voor dan bij oudere medewerkers, zo komt duidelijk uit bovenstaand figuur (links) naar voren. Bij medewerkers van 30 jaar of jonger ligt het percentage dat hier regelmatig/vaak mee te maken heeft op 57-58% en bij medewerkers van 50 jaar en ouder op 42%. Ruim lager dus bij deze oudere groep ten opzichte van de jongere groep medewerkers. Er is een duidelijk verband tussen het aantal ziekte-dagen en het voorkomen van ongewenst gedrag van klanten. Bij medewerkers die geen ziekte-dagen hebben gehad heeft 42% regelmatig/vaak te maken gehad met ongewenst gedrag door klanten. Dit percentage loopt op naar 57% bij medewerkers die meer dan 20 werkdagen ziek zijn geweest (zie figuur hierboven rechts).

6. Ongewenst gedrag van klanten – medewerkers – analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak ongewenst gedrag voorgekomen versus soort apotheek



Bij ketenapotheken komt ongewenst gedrag door klanten vaker voor (53% regelmatig/vaak) dan bij franchise apotheken (44% regelmatig/vaak) of zelfstandige apotheken (45% regelmatig/vaak).

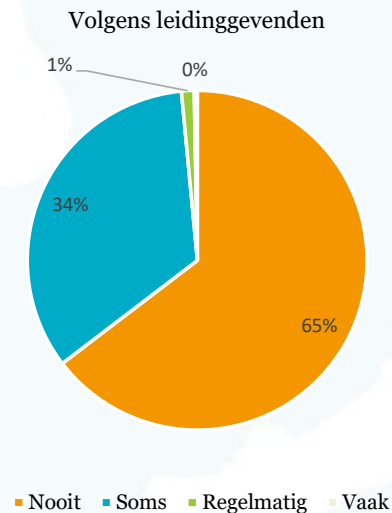
A photograph showing the lower half of a person sitting on a brown, textured surface. The person's hands are clasped together in their lap, and their feet are visible at the bottom of the frame. They are wearing a dark, striped garment. The overall tone is somber and contemplative.

7. Pesten op de werkvloer

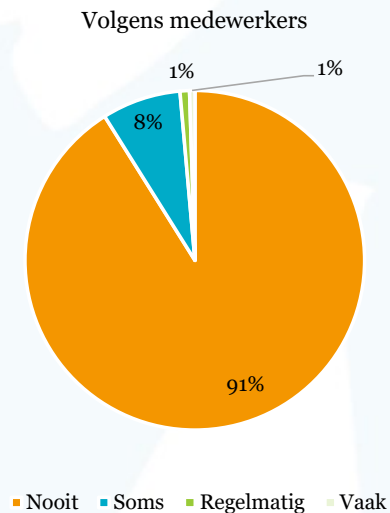
7. Pesten op de werkvloer

Hoe vaak voorgekomen in het afgelopen jaar?

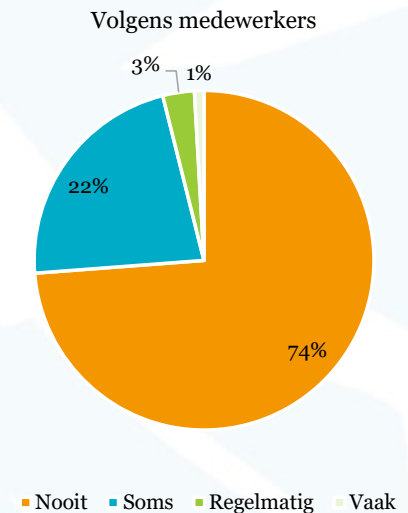
Pesten op de werkvloer



Ik word gepest op het werk door collega's



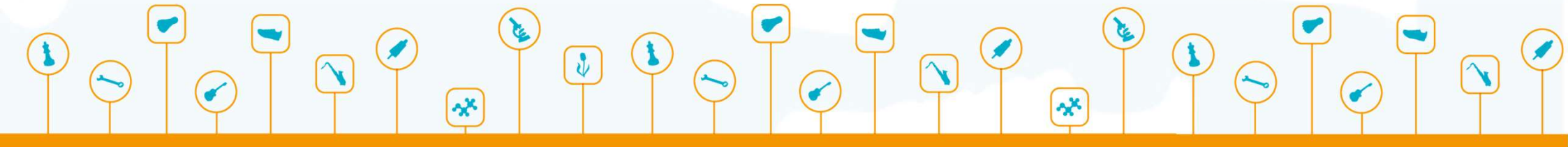
Collega's van mij worden gepest op het werk



Leidinggevenden zien pesten op de werkvloer vaker voorkomen dan de medewerkers die er zelf mee te maken hebben en/of die het bij collega's zien gebeuren. Sowieso komt pesten op de werkvloer weinig voor. Slechts een heel klein percentage van zowel de leidinggevenden als de medewerkers geeft aan dat dit regelmatig/vaak gebeurt. Wel geeft iets meer dan een derde deel van de leidinggevenden aan dat het soms gebeurt. Wanneer de medewerkers naar hun eigen situatie kijken, dan geeft slechts 8% aan dat dit soms gebeurt. Wel zien ze het wat vaker voorkomen bij hun collega's (22% soms).

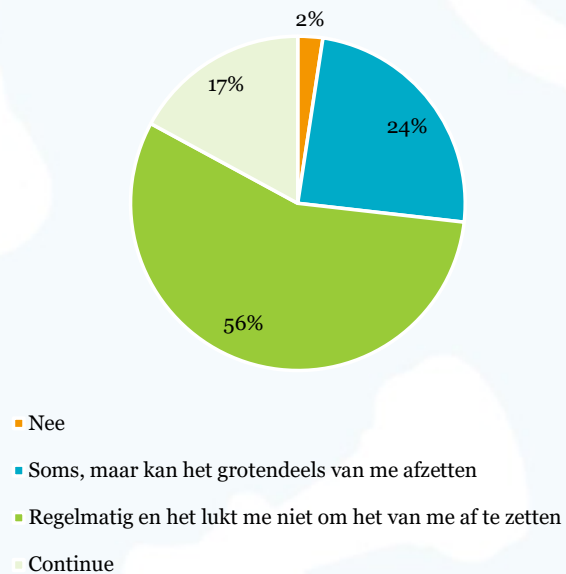
7. Pesten op de werkvloer - leidinggevenden

Bij de leidinggevendenden waren de aantallen te klein die aangaven dat pesten op de werkvloer regelmatig/vaak voorkwam, dat verdere analyses niet mogelijk waren.

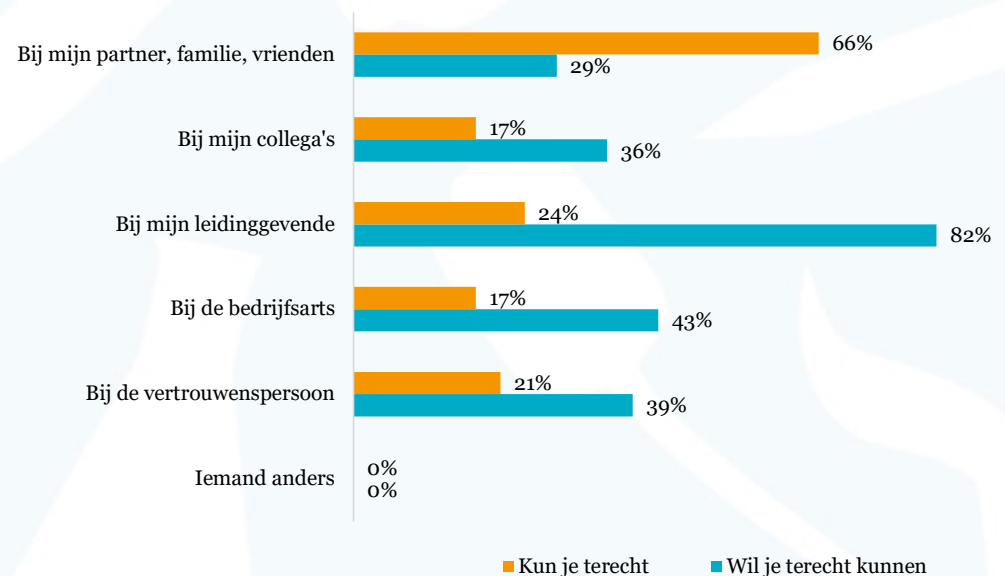


7. Pesten op de werkvloer – medewerkers – Ik word gepest

Heb je hier last van? (n=41)



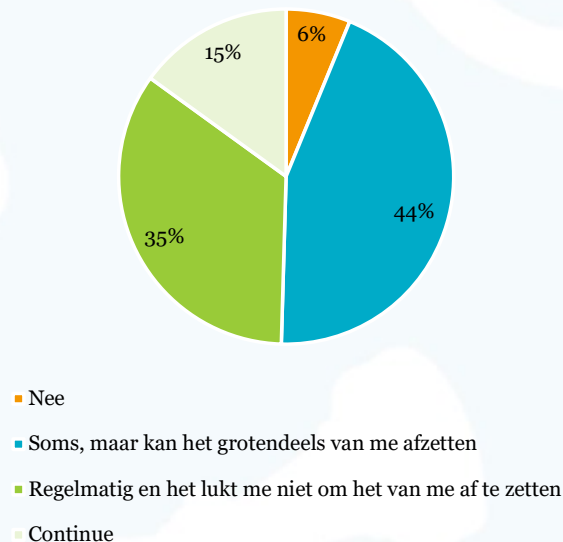
Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem? (n=29)



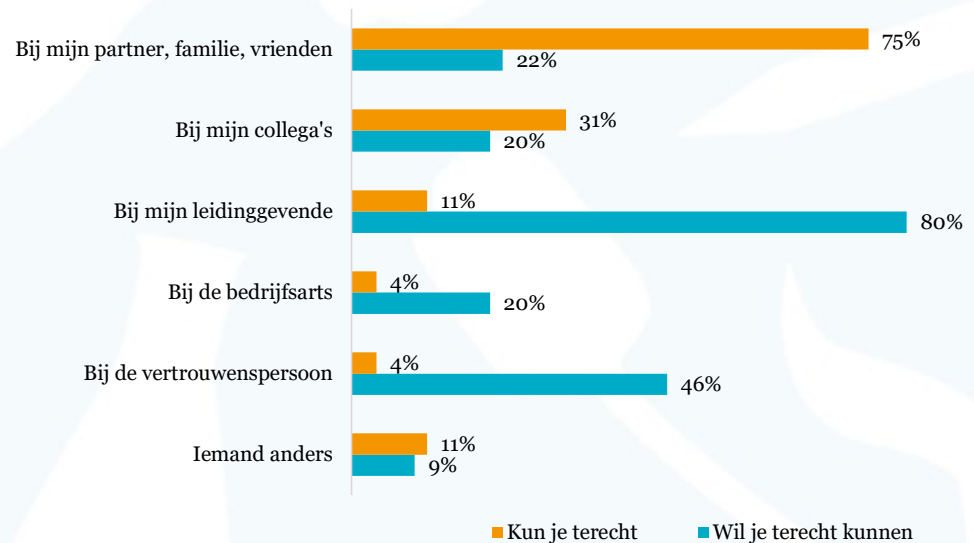
Medewerkers die hebben aangegeven regelmatig of vaak in het afgelopen jaar gepest te zijn op de werkvloer, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. Bijna driekwart van deze medewerkers geeft aan hier regelmatig of zelfs continue last van te hebben. Bijna een kwart (24%) geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van het pesten op de werkvloer, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden. Slechts ongeveer een kwart kan hiervoor terecht bij de leidinggevende, terwijl ruim 80% dit graag zou willen. Ook zou ongeveer 40% graag terecht willen bij de bedrijfsarts of de vertrouwenspersoon, terwijl slechts 20% bij deze functionarissen terecht kan.

7. Pesten op de werkvloer – medewerkers – Collega's van mij worden gepest

Heb je hier last van?



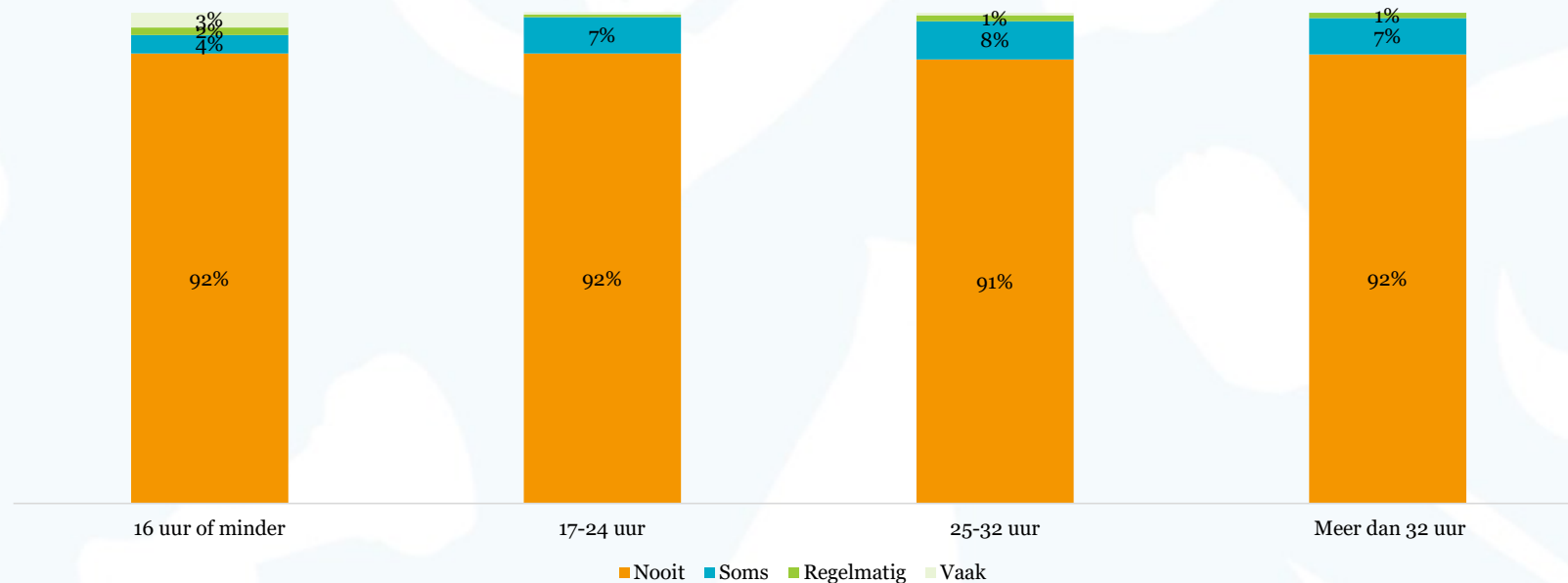
Bij wie wil en kun je terecht met dit probleem?



Medewerkers die hebben aangegeven dat collega's regelmatig of vaak in het afgelopen jaar gepest zijn, hebben de vraag gekregen of ze hier last van hebben. De helft van deze medewerkers geeft aan hier regelmatig of zelfs continue last van te hebben. Meer dan 40% van de medewerkers geeft aan er soms last van te hebben, maar het grotendeels van zich af te kunnen zetten. Wanneer ze regelmatig of continue last hebben van dat collega's gepest worden, hebben ze nog de vraag gekregen bij wie ze hiervoor terecht (willen) kunnen. Met dit probleem kunnen ze met name terecht bij partner, familie en vrienden. Slechts een heel klein deel (11%) kan hiervoor terecht bij de leidinggevende, terwijl 80% dit graag zou willen. Ook zou bijna de helft van de medewerkers graag terecht willen bij de vertrouwenspersoon om hierover te praten, terwijl slechts 4% hierbij terecht kan.

7. Pesten op de werkvloer – medewerkers – ik word gepest - analyse achtergrondkenmerken

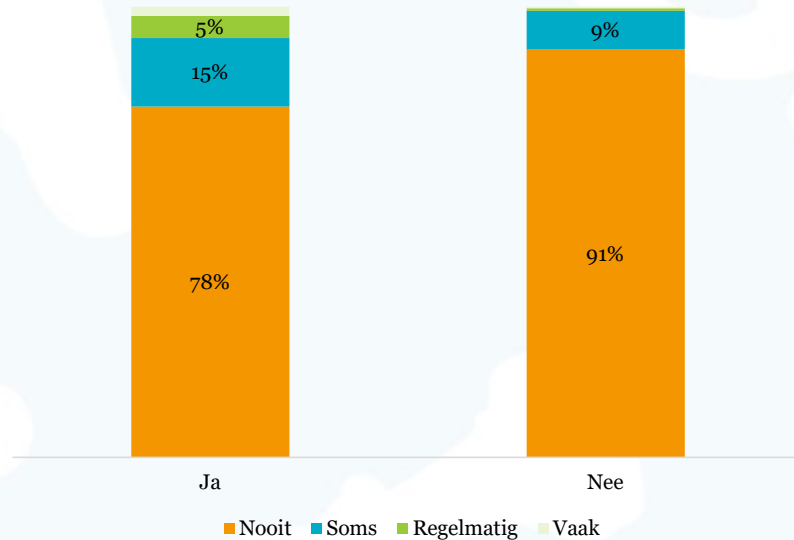
Hoe vaak pesten bij medewerker zelf voorgekomen versus grootte arbeidscontract



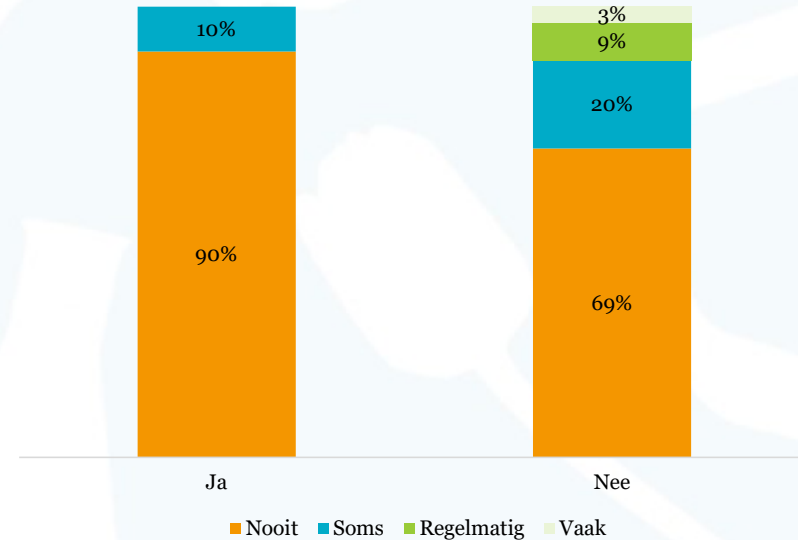
Uit de analyses komt naar voren dat medewerkers met een klein contract (16 uur of minder) vaker worden gepest dan hun collega's die meer uren per week werken. Op het eerste gezicht lijken de verschillen klein. Maar wanneer ingezoomd wordt op medewerkers die regelmatig of vaak gepest worden dan komt er een ander beeld naar voren. Het percentage medewerkers met een contract van 16 uur of minder dat regelmatig/vaak gepest wordt ligt op 5%. Bij medewerkers met een groter contract komt dit percentage niet boven de 2%. Bij medewerkers met een klein contract komt pesten dus 2,5 x vaker voor dan bij medewerkers die meer uren per week werken.

7. Pesten op de werkvloer – medewerkers – ik word gepest - analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak pesten mij medewerker zelf voorgekomen versus had het verzuim te maken met het werk in de apotheek



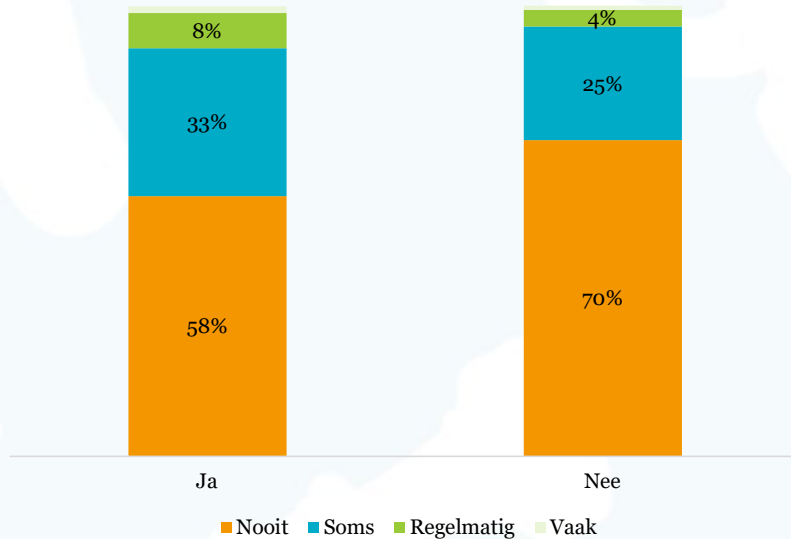
Hoe vaak pesten bij medewerker zelf voorgekomen versus had je leidinggevende een positieve invloed op het terugkomen op je werk



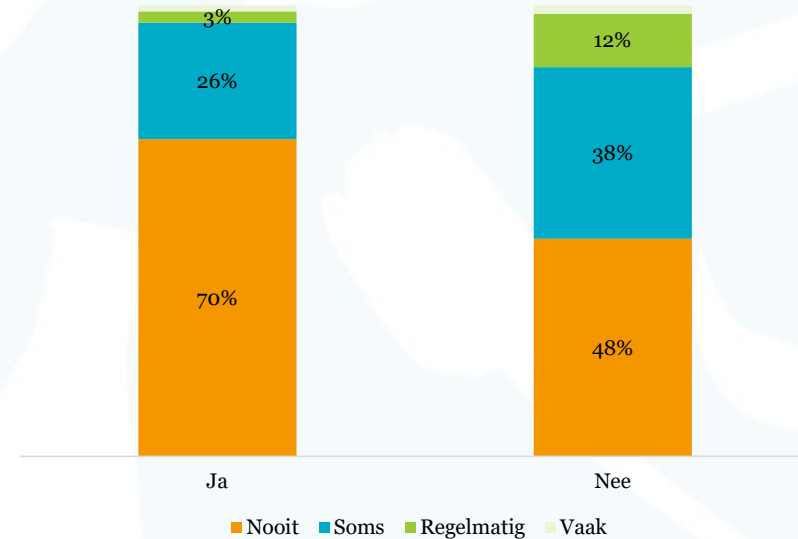
Uit de analyses komt naar voren dat medewerkers met een klein contract (16 uur of minder) vaker worden gepest dan hun collega's die meer uren per week werken. Verder heeft het pesten een duidelijke relatie met het verzuim. Medewerkers die gepest worden zijn meer dagen ziek en dit verzuim had ook vaker te maken met het werk in de apotheek. Wanneer leidinggevende geen positieve invloed had op het terugkomen op het werk was er vaker sprake van gepest worden.

7. Pesten op de werkvloer – medewerkers – collega's worden gepest- analyse achtergrondkenmerken

Hoe vaak pesten bij de medewerker zelf versus had het verzuim te maken met het werk in de apotheek



Hoe vaak pesten bij de medewerker zelf versus had je leidinggevende een positieve invloed op het terugkomen op je werk



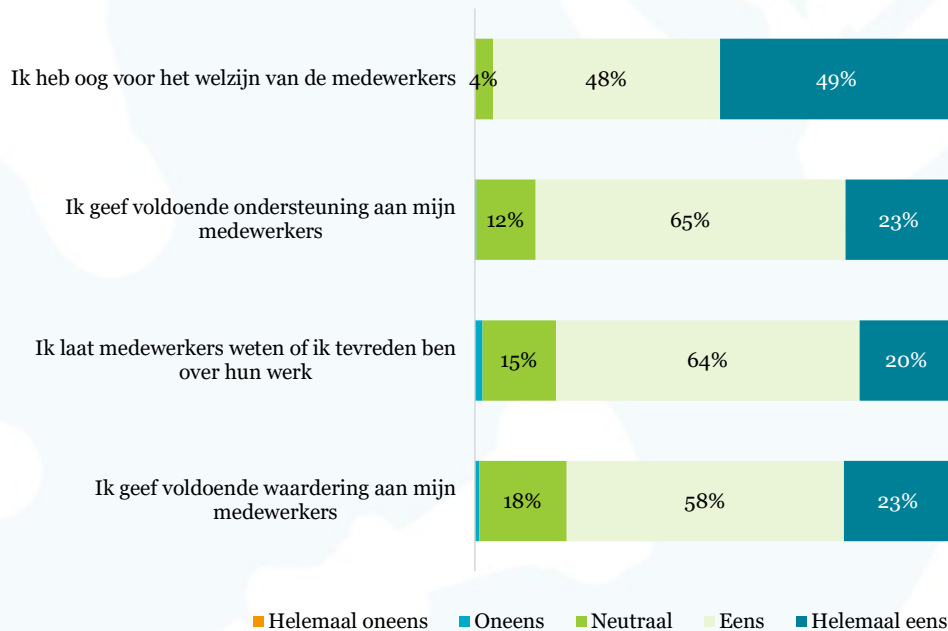
De gebeurtenis dat collega's worden gepest heeft een duidelijke relatie met het verzuim. Medewerkers waarvan collega's gepest worden zijn meer dagen ziek en dit verzuim had ook vaker te maken met het werk in de apotheek. Wanneer leidinggevende geen positieve invloed had op het terugkomen op het werk was er vaker sprake van gepest worden.



8. Functioneren van leidinggevende

8. Functioneren van de leidinggevende – stellingen over sociale aspecten

Stellingen over leidinggevende, standpunt leidinggevende



Stellingen over leidinggevende, standpunt medewerker



Niet bevraagd

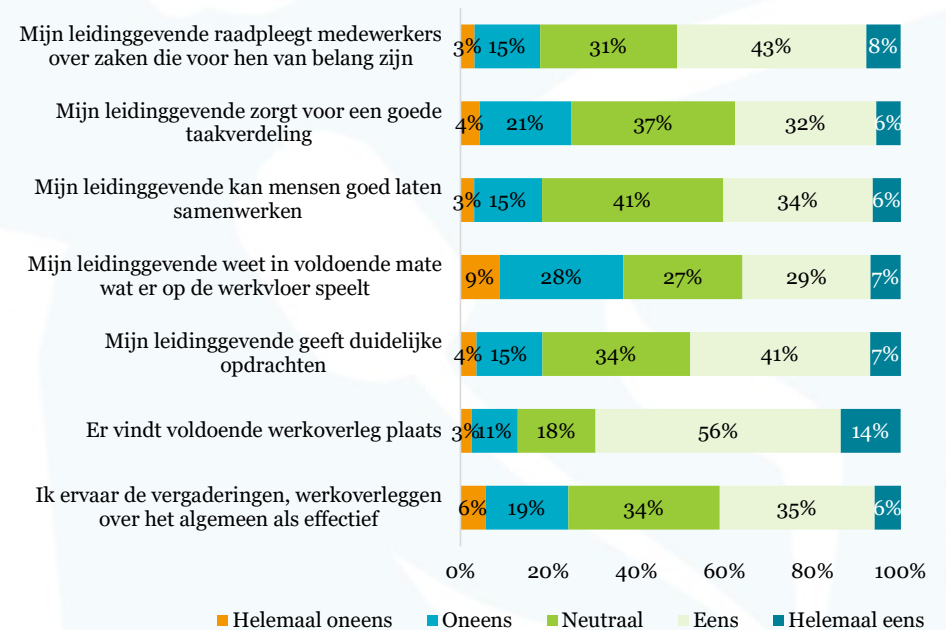
In bovenstaande figuren staan de resultaten van stellingen over het functioneren van de leidinggevende. Op deze sheet staan stellingen die over sociale zaken gaan en op de volgende sheet de meer algemene zaken. In de figuur links is de leidinggevende zelf aan het 'woord'. In de figuur rechts de medewerkers. De twee figuren laten een duidelijk verschillend beeld zien. De leidinggevende zijn duidelijk positiever over hun eigen functioneren dan de medewerkers zijn over hun leidinggevende. Het verschil in mening tussen de leidinggevende en de medewerker is het grootst wanneer het gaat de mate waarin de leidinggevende oog heeft voor het welzijn van de medewerkers.

8. Functioneren van de leidinggevende – stellingen over algemene aspecten

Stellingen over leidinggevende, standpunt leidinggevende

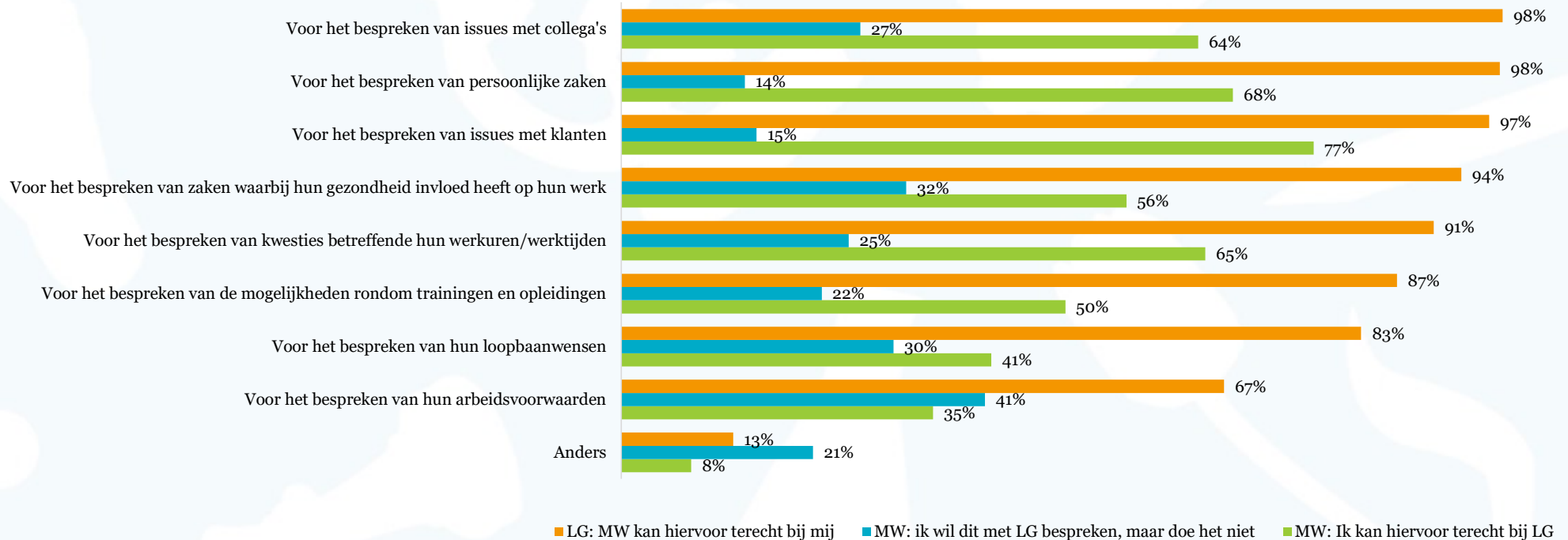


Stellingen over leidinggevende, standpunt medewerker



Ook wanneer het gaat over meer algemene zaken zijn leidinggevenden duidelijk positiever over hun eigen functioneren dan de medewerkers zijn over hun leidinggevende. Het verschil in mening tussen de leidinggevende en de medewerker is het grootst wanneer het gaat over de mate waarin de leidinggevende weet wat er op de werkvloer speelt, de mate waarin de leidinggevende mensen goed laat samenwerken en de mate waarin de leidinggevende zorgt voor een goede taakverdeling.

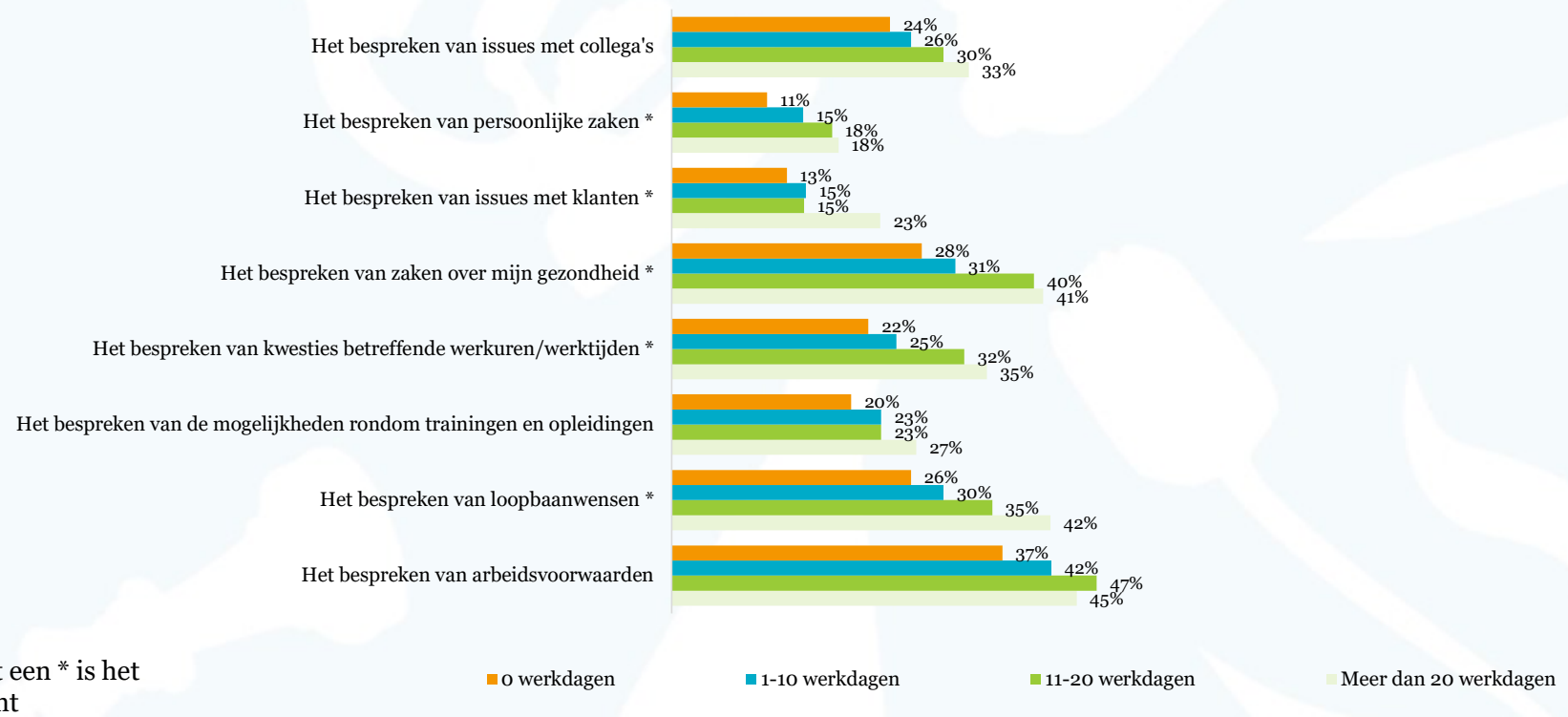
8. Functioneren van de leidinggevende – de medewerkers kunnen bij de leidinggevende terecht:



In bovenstaande figuur staat weergegeven waarvoor medewerkers bij hun leidinggevende terecht kunnen. Dit volgens de leidinggevende en de medewerkers. En ook staat weergegeven waarvoor medewerkers bij hun leidinggevende terecht **willen** kunnen. Ook nu komt naar voren dat de leidinggevers veel positiever zijn dan de medewerkers. Het verschil is het grootst wanneer het gaat over het bespreken van loopbaanwensen, het bespreken van zaken waarbij de gezondheid invloed heeft op het werk en het bespreken van mogelijkheden rondom trainingen en opleidingen.

Ruim 40% geeft aan dat ze graag met hun leidinggevende willen praten over hun arbeidsvoorwaarden, maar dit niet doen. Ongeveer 30% wil graag met hun leidinggevende spreken over zaken waarbij hun gezondheid invloed heeft op het werk en over hun loopbaanwensen, maar doen dit niet. Op een aantal punten is een hoger percentage jongere medewerkers (jonger dan 25 jaar) van mening dat ze terecht kunnen bij hun leidinggevers dan hun oudere collega's. Hierbij gaat het over het bespreken van issues met collega's, van mogelijkheden rondom trainingen/opleidingen, van loopbaanwensen en van arbeidsvoorwaarden.

8. Functioneren van de leidinggevende – medewerkers willen onderwerpen met leidinggevende bespreken, maar doen het niet – analyse naar ziektedagen



In bovenstaande figuur komt duidelijk naar voren dat er een relatie is tussen het aantal ziektedagen aan de ene kant en het willen bespreken, maar niet doen van allerlei onderwerpen met de leidinggevende, aan de andere kant.

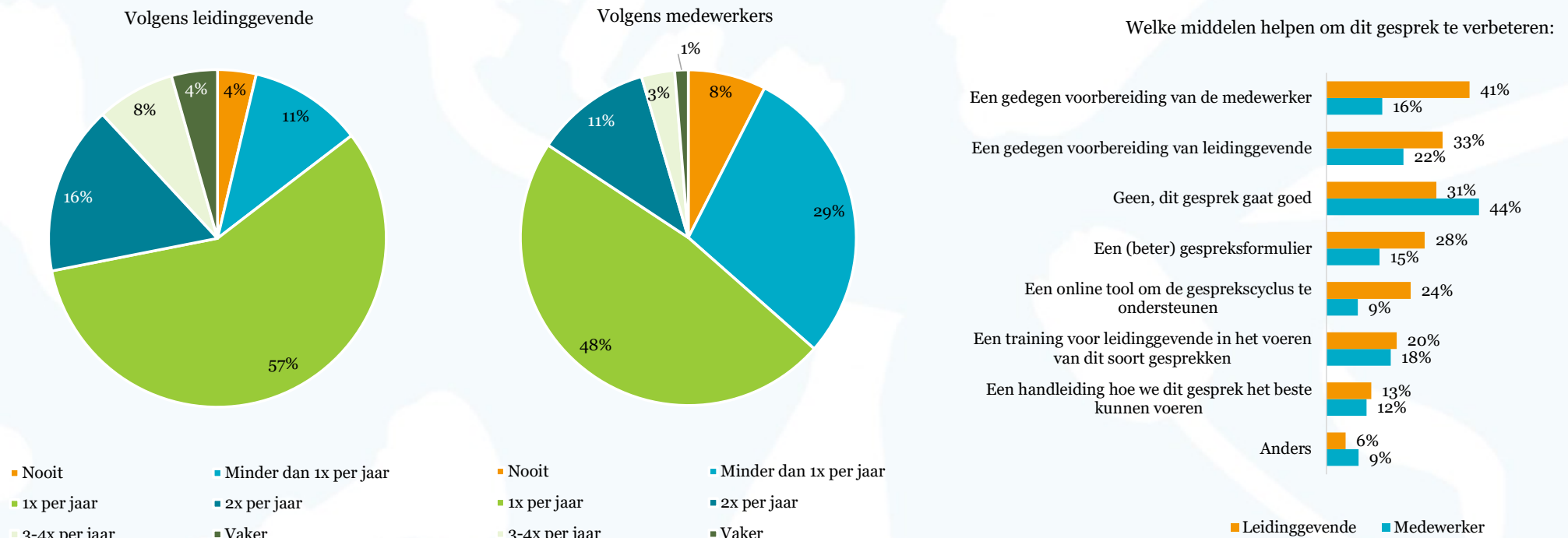
8. Functioneren van de leidinggevende – Mijn medewerkers kunnen bij mij terecht: Analyse naar achtergrondkenmerken



Bij stellingen met een * is het verschil significant

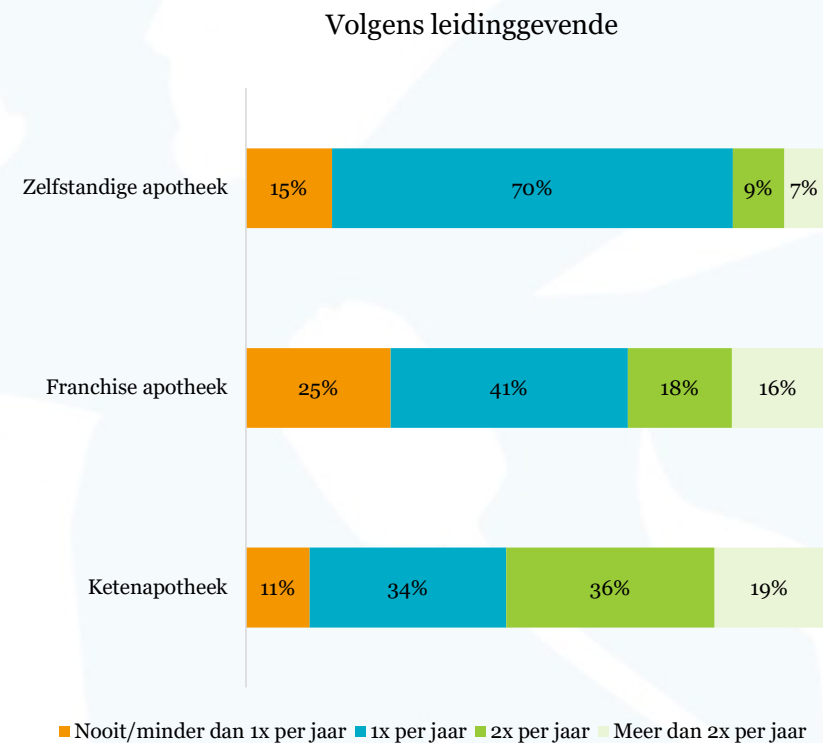
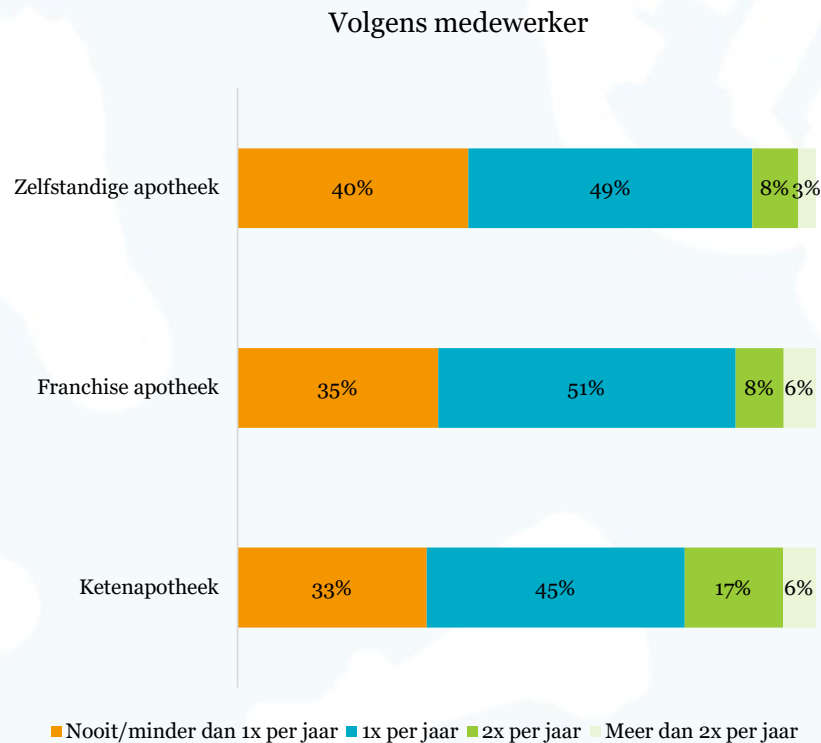
Op veel vlakken is de mate waarin medewerkers bij hun leidinggevende terecht kunnen afhankelijk van het aantal jaren dat die leidinggevende als leidinggevende werkzaam is. Wanneer een leidinggevende minder dan 5 jaar leidinggevend is, kunnen medewerkers op veel vlakken in mindere mate terecht bij hun leidinggevende. Het verschil is het grootst wanneer het gaat over het bespreken van zaken waarbij gezondheid van invloed is op het werk, het bespreken van mogelijkheden rondom trainingen/opleidingen en het bespreken van arbeidsvoorwaarden.

8. Functioneren van de leidinggevende – Hoe vaak gesprek over het functioneren van de medewerker



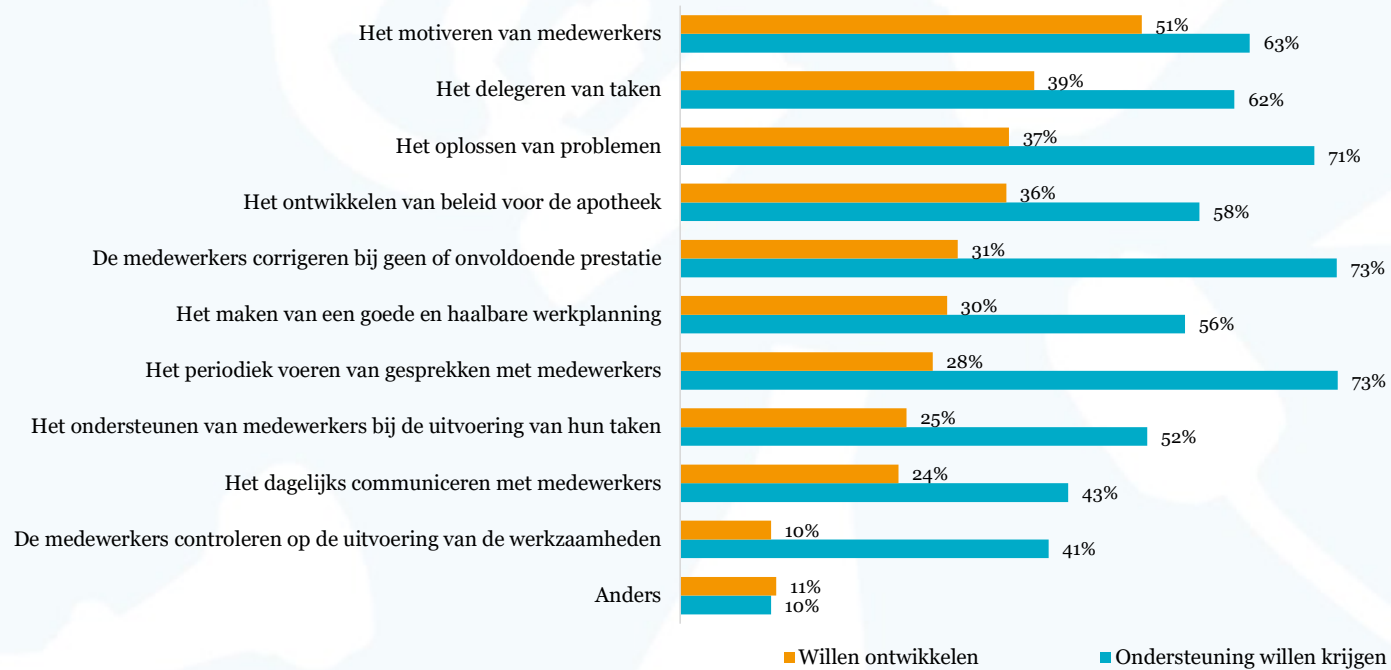
Bovenstaande figuren laten zien dat ook over de frequentie van gesprekken over het functioneren van medewerkers er verschillende inzichten bestaan bij de medewerkers en de leidinggevende. Slechts 15% van de leidinggevende is van mening dat deze gesprekken minder dan 1x per jaar voorkomen of nooit. Volgens een veel groter deel van de medewerkers (37%) is dit het geval. Volgens 28% van de leidinggevenen vinden deze gesprekken minimaal 2x per jaar plaats. Dit percentage ligt bij de medewerkers op 15%. De leidinggevende hebben over het algemeen meer behoefte aan hulpmiddelen om dit gesprek te verbeteren, dan de medewerkers. Daarbij gaat het met name om een betere voorbereiding van zowel de leidinggevende als de medewerker zelf. Ook geeft ruim een kwart van de leidinggevende aan behoefte te hebben aan een (beter) gespreksformulier. Volgens bijna 60% van de medewerkers komt ook de rol als leidinggevende aan bod in deze gesprekken. Volgens de leidinggevenen zelf is dit 93%. Medewerkers werkzaam in een ketenapotheek hebben naar eigen zeggen minder vaak een functioneringsgesprek dan medewerkers in andere apotheken. Met name het verschil met de zelfstandige apotheken is behoorlijk groot.

8. Functioneren van de leidinggevende – Hoe vaak gesprek over het functioneren van de medewerker



Medewerkers werkzaam in een ketenapotheek hebben naar eigen zeggen vaker een functioneringsgesprek dan medewerkers in andere apotheken. Met name het verschil met de zelfstandige apotheken is behoorlijk groot. Wanneer deze vraag aan de leidinggevende wordt gesteld, komen er veel grotere verschillen naar voren. Bij de ketenapotheken heeft 45% 2x per jaar of vaker een functioneringsgesprek met een medewerker. Bij de franchise apotheken ligt dit percentage op 34% en bij de zelfstandige apotheken op 16%. Grote verschillen.

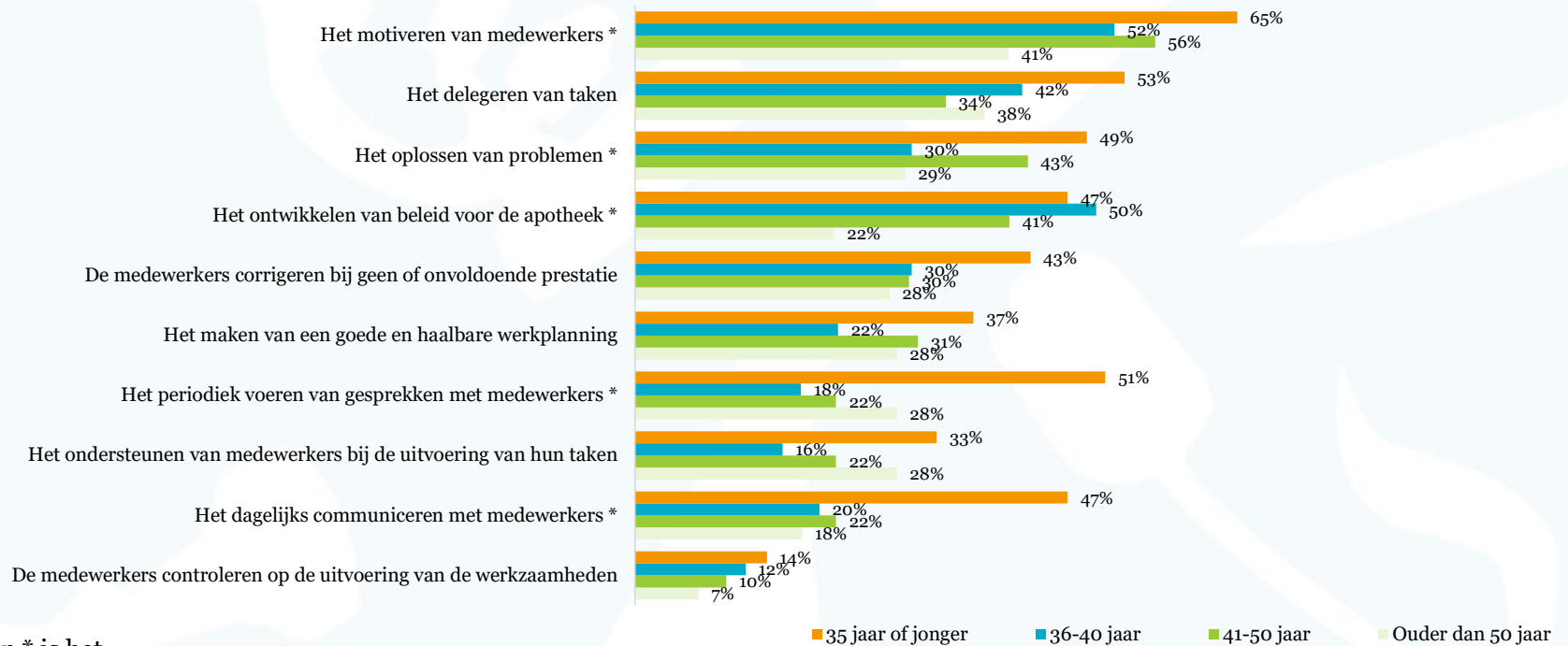
8. Functioneren van de leidinggevende – Ontwikkeling



Aan de leidinggevendenden is gevraagd op welke vlakken ze zich de komende 2 jaar zouden willen ontwikkelen en wanneer ze zich willen ontwikkelen of ze hier ondersteuning bij zouden willen krijgen. Het motiveren van medewerkers is het thema waarop ongeveer de helft van de leidinggevendenden zich wil gaan ontwikkelen en van deze groep zou 63% hier ondersteuning bij willen krijgen. Op een drietal vlakken is het animo om te ontwikkelen niet al te hoog, maar de leidinggevendenden die zich daarop willen ontwikkelen willen in grote getale daar ondersteuning bij. Het gaat hier over het oplossen van problemen, het corrigeren van medewerkers bij geen of onvoldoende prestatie en het periodiek gesprekken voeren met medewerkers.

8. Functioneren van de leidinggevende – Ontwikkeling – analyse naar achtergrondkenmerken

Op welke vlakken als leidinggevende zou je je de komende 2 jaar willen ontwikkelen?



Bij stellingen met een * is het verschil significant

Wellicht niet geheel verrassend is het dat op veel vlakken jongere leidinggevendenden zich in grotere mate willen ontwikkelen dan hun oudere collega's. Op 2 vlakken is het verschil tussen de leidinggevendenden van 35 jaar of jonger en de oudere leidinggevendenden echt heel groot. Dan gaat het over het periodiek voeren van gesprekken met medewerkers en het dagelijks communiceren met medewerkers. Er zijn ook verschillen te zien wanneer we dit overzicht maken uitgesplitst naar aantal jaren ervaring, echter dat correleert weer sterk met leeftijd.

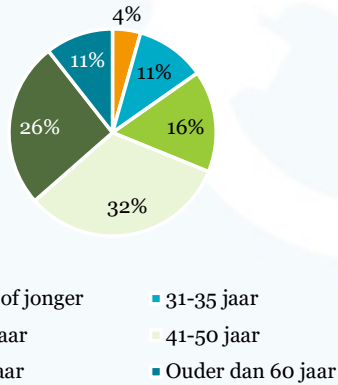
Deze jongste leeftijdsgroep zou ook graag ondersteuning willen krijgen bij het motiveren van medewerkers en het periodiek voeren van gesprekken met medewerkers.



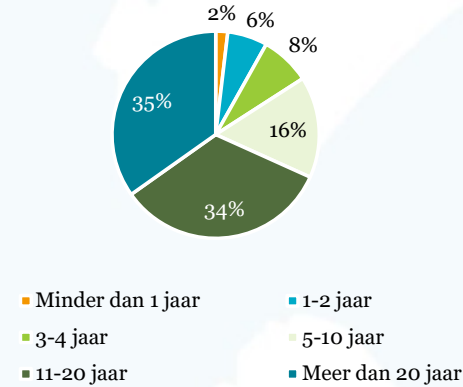
9. Achtergrondkenmerken

9. Leidinggevenden - achtergrondkenmerken

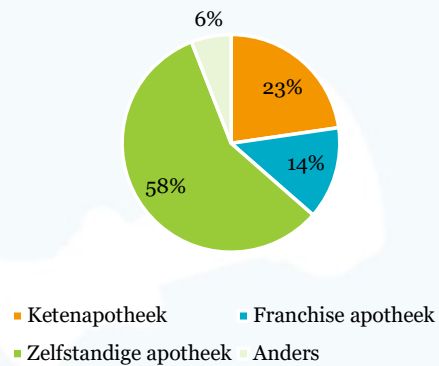
Leeftijd
(n=321)



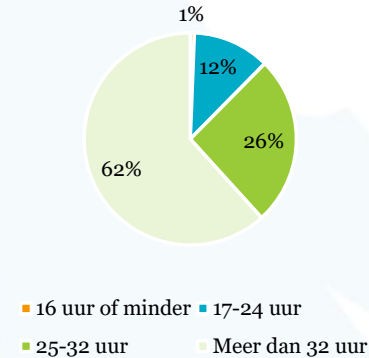
Aantal jaren leidinggevend
(n=322)



Soort apotheek
(n=321)



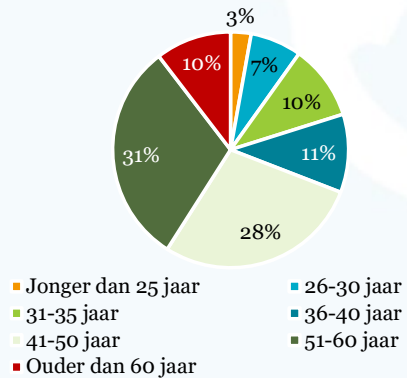
Aantal uren werkzaam per week
(n=321)



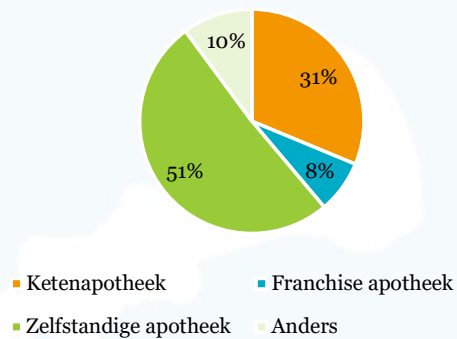
Dat leidinggevenden over het algemeen wat ouder zijn, zal niet als een verrassing komen. Slechts 31% van de ondervraagden is 40 jaar of jonger. De leidinggevenden in deze responsgroep zijn al heel wat jaren leidinggevend in de apotheekbranche. Bijna 70% doet dit al meer dan 10 jaar en 35% meer dan 20 jaar. Het grootste deel (58%) werkt in een zelfstandige apotheek en werkt over het algemeen (62%) meer dan 32 uur.

9. Medewerkers - achtergrondkenmerken

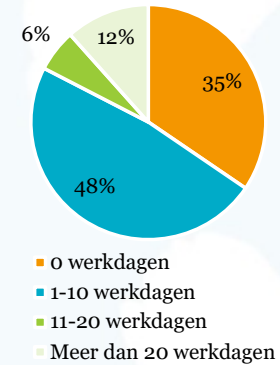
Leeftijd
(n=2825)



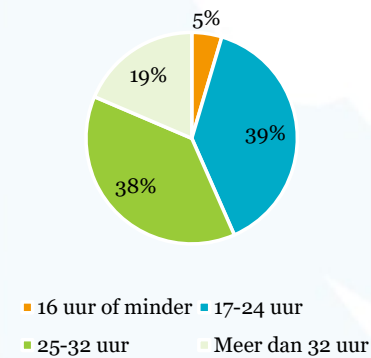
Soort apotheek
(n=2826)



Aantal ziekte-dagen afgelopen
12 maanden
(n=2833)



Aantal uren werkzaam per week
(n=2841)



Medewerkers in de apotheekbranche zijn gemiddeld wat ouder dan over alle branches heen. 41% van de ondervraagden is 50 jaar of ouder. Het percentage medewerkers dat in het afgelopen jaar meer dan 10 werkdagen ziek is geweest, ligt met 18% niet al te hoog. Iets meer dan de helft van de medewerkers werkt in een zelfstandige apotheek en ongeveer een derde deel in een ketenapotheek. Er zijn vrij veel medewerkers in de apotheekbranche met een klein contract. 44% werkt namelijk 24 uur of minder.



10. Conclusies en aanbevelingen

10. Conclusies - 1

Uit de cijfers komt naar voren dat binnen de apotheekbranche er een duidelijk top 3 is van problemen die spelen:

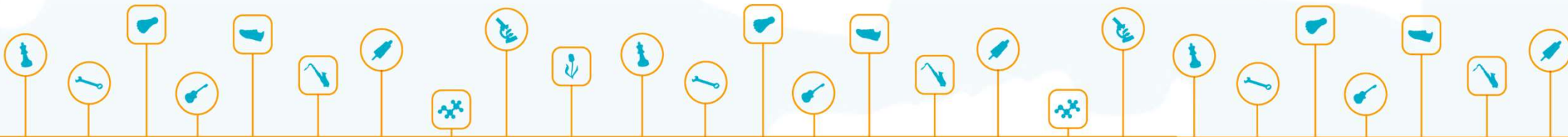
- ☐ De te hoge werkdruk (wat te maken heeft met het verloop van personeel)
- ☐ Het ongewenst gedrag van klanten
- ☐ Te weinig uitdaging

Alhoewel ziekteverzuim door PSA en pesten op de werkvloer in kwantitatieve zin minder vaak voorkomt, geldt hier de regel: elke medewerker die hiermee te maken heeft, is er één teveel.

Veel van de leidinggevenden probeert de hoge werkdruk aan te pakken door personeel aan te trekken, maar dat is problematisch. Gemiddeld vertrekken er meer medewerkers dan dat er bij komen. En mindere bezetting betekent weer een hogere werkdruk.

Ongewenst gedrag van klanten is helaas iets van deze tijd. Hier zijn al cursussen voor beschikbaar, echter ongeveer twee derde deel van de leidinggevenden geeft aan een training voor medewerkers nodig te hebben om het probleem beter aan te kunnen pakken. Het inzetten van extra beveiliging om ongewenst gedrag te bestrijden en wellicht ook te voorkomen wordt amper gedaan. Wellicht heeft dit een financiële grondslag.

Het hebben van te weinig uitdaging is een probleem dat bij ongeveer een derde deel van de medewerkers voorkomt. Leidinggevende willen graag inzicht in de mogelijkheden om medewerkers meer uitdaging te kunnen bieden. Medewerkers bespreken dit probleem met name met partner, familie, vrienden en collega's.

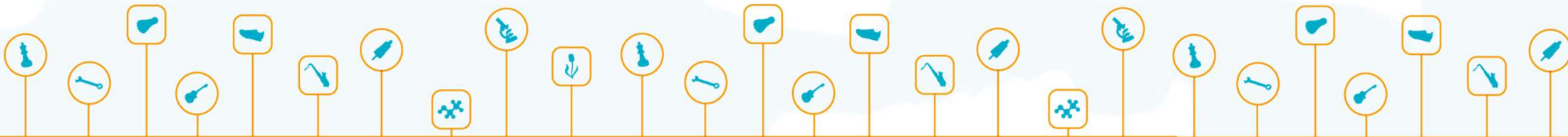


10. Conclusies - 2

Gelukkig zijn zowel de leidinggevendenden als de medewerkers van mening dat pesten op de werkvloer amper regelmatig/vaak voorkomt. Wel is er een behoorlijk percentage leidinggevendenden en medewerkers dat aangeeft dat pesten wel soms voorkomt. Enorm vervelend voor diegenen die hiermee te maken hebben. En diegenen hebben er vanzelfsprekend veel last van, maar ook wanneer het collega's betreft hebben medewerkers hier last van. Medewerkers zouden dit probleem heel graag met hun leidinggevende bespreken, maar hebben niet het gevoel hiermee bij de leidinggevende terecht te kunnen.

Een kwart van de leidinggevendenden geeft aan dat ziekteverzuim door PSA regelmatig/vaak voorkomt. Een groot deel hiervan gaat hiermee om door het gesprek met de betrokkenen aan te gaan. Bijna de helft heeft hierbij wel behoefte aan een professional die bij die gesprekken aanwezig is. Bij leidinggevendenden met minder ervaring lijkt PSA meer voor te komen dan bij leidinggevendenden die meer jaren ervaring hebben.

De leidinggevendenden zijn over het algemeen van mening dat medewerkers voor veel zaken bij hen terecht kunnen, echter de medewerkers hebben daar een ander beeld bij. Het percentage medewerkers dat bij hun leidinggevende terecht wil kunnen is bij elk onderwerp ruim hoger dan het percentage dat daadwerkelijk bij hun leidinggevende terecht kan.





06 42 88 77 29
Ericssonstraat 2 5121 ML Rijen
Info@claudiadegraauw.nl www.claudiadegraauw.nl