

Zorg inspiratiebundel: Hoe zorgorganisaties medewerkersfeedback inzetten om uitdagingen aan te pakken

Vijf succesverhalen uit de
Nederlandse zorgsector



Inhoudsopgave

Zorguitdagingen aanpakken met medewerkersfeedback	03
Waarom feedback van medewerkers ertoe doet	03
Het implementeren van een medewerkersfeedback-oplossing	04
Samen betere werkplekken creëren	04
Wij zijn JONG: Een continu proces van luisteren, leren en verbeteren	05
SIG: De norm in de gehandicaptenzorg verhogen en uitgroeien tot een World-class Workplace	06
Antoni van Leeuwenhoek: Zelfsturing en kwaliteitszorg bevorderen	07
Jados: Jados Zorg verbeteren door medewerkersfeedback te stroomlijnen	08
TanteLouise: Versterkte ouderenzorg door strategische medewerkersfeedback	09



Zorguitdagingen aanpakken met medewerkersfeedback

De Nederlandse gezondheidszorg staat onder druk. De zorgvraag groeit door vergrijzing en bevolkingsgroei, terwijl het tekort aan medewerkers en de werkdruk blijven toenemen. Dat betekent dat de stijgende zorgvraag door minder handen moet worden gedragen, en dat vraagt om een andere manier van kijken naar organisatieontwikkeling.

Juist hierbij speelt medewerkersfeedback een cruciale rol. Steeds meer zorgorganisaties zetten feedback actief in om inzicht te krijgen in wat medewerkers nodig hebben om hun werk goed en met energie te blijven doen. Door continu te luisteren en hier gericht op te handelen, ontstaat ruimte om uitdagingen, zoals werkdruk, ziekteverzuim en psychologische overbelasting structureel aan te pakken. Zo bouwen organisaties stap voor stap aan een veilige werkomgeving waar medewerkers zich gehoord en gesteund voelen, en waarin zij het verschil kunnen blijven maken voor hun cliënten.

Waarom feedback van medewerkers ertoe doet

Medewerkersfeedback geeft zorgorganisaties inzicht in wat er écht speelt op de werkvloer. Het maakt zichtbaar hoe medewerkers hun werk ervaren, waar knelpunten zitten en waar ruimte is voor verbetering. Door deze inzichten gericht in te zetten, kunnen organisaties concrete stappen zetten om hun werkomgeving én prestaties te versterken.

Dat vertaalt zich onder andere in:



Sterker medewerkersbehoud



Meer aandacht voor welzijn

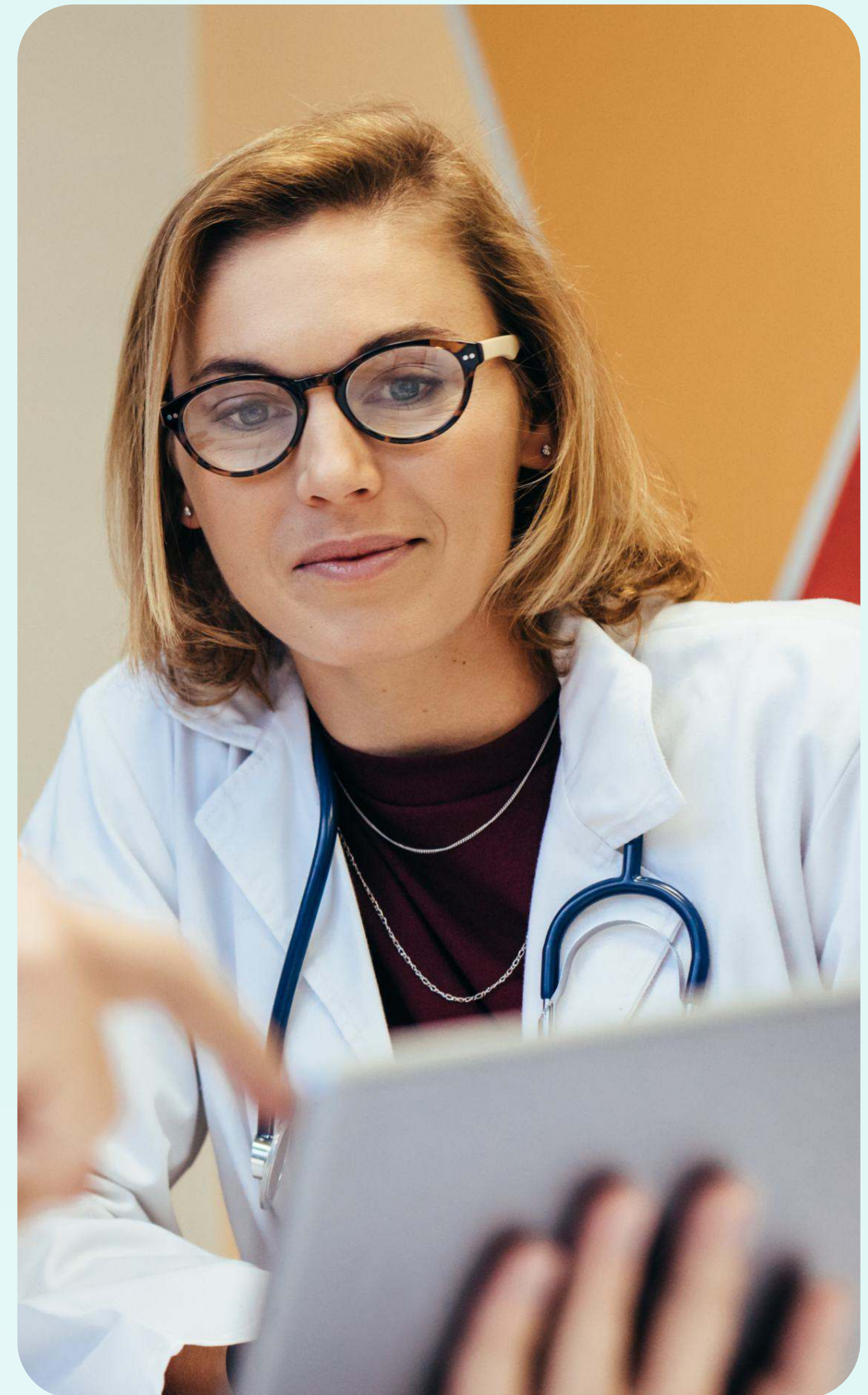


Hogere bevlogenheid



Hogere productiviteit

De waarde van medewerkersfeedback gaat daarmee verder dan alleen het verzamelen van inzichten. Het vormt de basis voor onderbouwde keuzes die direct impact hebben op medewerkers en de organisatie. Omdat elke organisatie uniek is, vraagt dit om een feedbackaanpak die aansluit bij de eigen context, cultuur en ambities.



Het implementeren van een medewerkersfeedback-oplossing

Het opzetten van een feedbackstrategie voor medewerkers kan complex lijken. Organisaties vragen zich vaak af:

- Welke oplossing sluit het beste aan bij onze behoeften?
- Hoe kan dit onze HR-uitdagingen aanpakken?
- Wat komt er kijken bij de implementatie?
- Hoeveel tijd zal het hele proces in beslag nemen?
- Waar beginnen we?

Daarnaast is het vaak onduidelijk welke stappen na een onderzoek nodig zijn en hoe de verzamelde inzichten optimaal benut kunnen worden. Dit maakt het lastig om de echte waarde van medewerkersfeedback volledig in te zien. Toch laten veel zorgorganisaties zien dat het anders kan. Door medewerkersfeedback gericht en structureel in te zetten, weten zij wendbaar om te gaan met veranderingen en deze uitdagingen succesvol te overwinnen. Zo plukken zij de vruchten van een effectieve feedbackstrategie.

In deze inspiratiebundel vind je vier succesverhalen uit de Nederlandse zorgsector die de impact van medewerkersfeedback laten zien. Elk praktijkvoorbeeld belicht de uitdaging, de oplossing en de behaalde impact. Zo krijg je concrete inzichten in hoe medewerkersfeedback bijdraagt aan een betere medewerkerservaring én sterkere organisatieprestaties.

Samen betere werkplekken creëren

In de afgelopen dertig jaar hebben we met talloze Nederlandse zorgorganisaties samengewerkt en gezien hoe een mensgerichte aanpak werkplekken kan verbeteren. Door medewerkers écht te horen en te zorgen dat ze gezien worden, kunnen organisaties positieve veranderingen doorvoeren. Met onze ervaring binnen de zorg combineren we waardevolle kennis, benchmarks en praktijkinzichten om organisaties te helpen hun prestaties beter te begrijpen en te versterken. Zo ontstaat een helder beeld van waar ze staan en waar kansen liggen om de werkomgeving verder te ontwikkelen.

De echte impact van medewerkersfeedback ontstaat wanneer inzichten worden vertaald naar concrete acties. Onze consultants ondersteunen organisaties in elke stap van dit proces – van het opzetten en uitvoeren van onderzoeken tot het interpreteren van resultaten en het realiseren van verbeteringen. Zo werken we samen aan persoonlijke oplossingen die niet alleen inzicht geven, maar ook daadwerkelijk bijdragen aan betere een betere werkomgeving.

Laat je inspireren door hoe toekomstgerichte zorgorganisaties medewerkersfeedback strategisch inzetten





WIJ ZIJN JONG.

Wij zijn JONG

Een continu proces van luisteren, leren en verbeteren

Uitdaging

Met meer dan 3.300 medewerkers, verspreid over ruim 220 locaties, is Wij zijn JONG een toonaangevende speler in de kinderopvang. In een sector waar het aantrekken en behouden van talent een grote uitdaging is, kiest de organisatie er bewust voor om grip te krijgen op de volledige medewerkersreis. Door vanaf de eerste werkdag goed naar medewerkers te luisteren krijgen zij inzicht in wat er nodig is om een omgeving te creëren waarin werkgeluk en bevlogenheid optimaal zijn. Zij streven naar: hoger medewerkersbehoud, stimuleren van ontwikkeling, sterker leiderschap, meer vertrouwen en het faciliteren van medezeggenschap.

Highlights

- Wij zijn JONG heeft onze pulse onderzoeken, Leiderschapskompas en instroom- en uitstroomonderzoeken ingezet.
- Het medewerkersbehoud van Wij zijn JONG is verhoogd naar **81%**.
- [Ontdek meer over de aanpak van Wij zijn JONG in onze podcast Over werkgeluk gesproken.](#)

Oplossing

Wij zijn JONG zette medewerkersfeedback structureel in om inzicht te krijgen in wat er speelt binnen de organisatie. Met behulp van MTO's en korte feedbackmomenten verzamelden zij input van medewerkers op alle locaties en functieniveaus. De laagdrempelige opzet zorgde ervoor dat een brede en representatieve groep medewerkers hun stem kon laten horen. De resultaten werden overzichtelijk teruggekoppeld via dashboards en rapportages, waardoor leidinggevenden direct inzicht kregen in de belangrijkste thema's binnen hun teams. Zij speelden hierin een sleutelrol: met deze inzichten gingen zij het gesprek aan en werkten ze via een actieplanner met hun teams aan concrete verbeteracties.

Medewerkersfeedback werd zo een doorlopend proces waarbij Wij zijn JONG continu kan bijsturen en bouwen aan bevlogenheid en organisatieontwikkeling.

Impact

De structurele inzet van medewerkersfeedback heeft geleid tot meer samenhang en duidelijkheid binnen de organisatie. Verschillen tussen locaties en teams werden zichtbaar, waardoor gericht gestuurd kon worden op wat echt nodig is. Daarnaast heeft de aanpak bijgedragen aan meer bevlogen teams en meer eigenaarschap op de werkvloer. Leidinggevenden en medewerkers nemen samen verantwoordelijkheid voor verbeteringen, wat zorgt voor meer betrokkenheid en vertrouwen. Ook op organisatieniveau biedt de feedback waardevolle input voor strategische keuzes rondom talentontwikkeling en leiderschap. Wij zijn JONG beschikt hierdoor over een stevig fundament om verder te groeien, met een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord voelen en zich kunnen blijven ontwikkelen.



De samenwerking met Effectory ervaren we als prettig en waardevol. Het platform is gebruiksvriendelijk en de ondersteuning is goed geregeld – we kunnen snel schakelen en krijgen duidelijke inzichten terug. Wat het vooral sterk maakt, is dat het ons helpt om écht te luisteren naar onze collega's. De onderzoeken geven ons niet alleen cijfers, maar ook verhalen en signalen waar we mee aan de slag kunnen. Dat draagt bij aan een cultuur waarin feedback serieus genomen wordt en waarin we continu blijven leren en verbeteren. Het helpt ons om keuzes te maken die beter aansluiten bij wat er op de werkvloer leeft."

Anne van Kempen (CHRO) en Ronald Brekelmans (Adviseur Organisatieontwikkeling)



SIG

De norm in de gehandicaptenzorg verhogen en uitgroeien tot World-class Workplace

Uitdaging

Als toonaangevende NGO in de gehandicaptenzorg had SIG te maken met enkele van de meest voorkomende problemen in de zorgsector. Ze stonden voor de uitdaging om het verloop van medewerkers te verminderen, de werk-privé balans te herstellen en te voldoen aan de uiteenlopende behoeften van medewerkers. Dit alles terwijl ze de belangrijke missie om de zelfstandigheid en levenskwaliteit van mensen met een verstandelijke beperking en/of autisme te bevorderen.



Het is belangrijk dat als je medewerkersonderzoek uitvoert, dat je er dan al zichtbaar iets mee doet en ook laat zien, dat medewerkers invloed hebben. Want regie, dat willen we allemaal natuurlijk wel. Onze medewerkers hebben voor 95% zelf de regie. De manier waarop ze hun werk indelen, hoe dat gaat, zij zijn de professionals. Maar de omstandigheden waarin ze werken, dat is wel fijn als wij daarin ondersteuning bieden. Ik maakte net al het grapje, het is net een relatie. Je zal moeten blijven werken, je moet zorgen dat het werkt.”

Astrid Reulen, Cluster Manager van Organisaties & Interim Directeur bij SIG

Oplossing

SIG kiest voor een mensgerichte benadering om retentie te bevorderen. Medewerkersbevlogenheid is een belangrijke KPI om retentie te voorspellen, aangezien tevreden medewerkers overwegend langer bij hun organisatie blijven. Medewerkersfeedback wordt gebruikt om bevlogenheid, werkgeverschap en trots te meten. De scherpe focus op medewerkers heeft SIG in 2024 een World-class Workplace award in de categorie Gehandicaptenzorg opgeleverd. Ook ontwikkelde Stichting SIG een managementstijl, gericht op proactief en ondersteunend leidinggeven. De zorgorganisatie investeerde in het welzijn en de ontwikkeling van medewerkers en houdt rekening met de verschillende behoeften van alle generaties op de werkvloer. Dit helpt om veerkracht van medewerkers te vergroten.

Highlights

→ SIG won de World-class Workplace award in de categorie gehandicaptenzorg binnen de zorgsector



Impact

De nieuwe aanpak van SIG leidde tot een indrukwekkende medewerkerstevredenheid score van 8 op 10 in het World-class Workplace-onderzoek. Dit is een significante verbetering ten opzichte van de branche-benchmark van 7,2. SIG ontving de prestigieuze World-class Workplace award in de categorie gehandicaptenzorg. Medewerkers beoordeelden ‘betekenisvol werk’ met een 8,9 en ‘trots op hun rol’ met een 8,7. Daarnaast bleek uit het onderzoek dat de medewerkers de visie van SIG steunen, met een score van 8,6. Deze hoge betrokkenheid is van groot belang, omdat het resulteert in minder verloop, lagere wervings- en opleidingskosten, en een stabielere werkplek. Door medewerkersfeedback serieus te benaderen en consequent acties te ondernemen, heeft SIG veel van haar uitdagingen succesvol aangepakt. De zorginstelling heeft ontdekt wat medewerkers motiveert en ze zorgen ervoor dat teamleiders begrijpen hoe ze een ondersteunende en positieve werkplek kunnen creëren.



Antoni van Leeuwenhoek

Zelfsturing en kwaliteitszorg bevorderen

Uitdaging

Antoni van Leeuwenhoek is een ziekenhuis dat bekendstaat om zijn uitstekende oncologische zorg. Met de uitbreiding naar een nieuwe locatie in Amsterdam en samenwerking met andere instituten, ontstonden er veranderingen die invloed hadden op zowel de medewerkerservaring als de organisatiecultuur. Er deden zich uitdagingen voor om de kernwaarden te behouden te midden van snelle groei. Het was cruciaal om de hoge standaarden van zorg te handhaven en tegelijkertijd de medewerkers te ondersteunen.

Oplossing

Om de opkomende uitdagingen het hoofd te bieden besloot het Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis om een medewerkersonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek verschaft hen waardevolle inzichten in de organisatiecultuur en helpt hen om de kernwaarden te behouden tijdens de groei. Daarnaast werd een cultuur van zelfsturing gepromoot, waarbij medewerkers werden aangemoedigd om initiatief te nemen en actief bij te dragen aan zowel patiëntenzorg als onderzoek. Dit heeft de bureaucratie verminderd terwijl de hoge standaard van hun dienstverlening behouden bleef.

Impact

Het inzetten van meer technologie in het medewerkersonderzoek leidde tot een indrukwekkend responspercentage van 59,7%, wat ver boven de benchmark van 51,3% voor ziekenhuizen ligt. De resultaten toonden aan dat bijna 45% van de medewerkers zich betrokken en enthousiast voelde. Door te investeren in zelfsturing en een grondig begrip van de organisatiecultuur, heeft het Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis een werkomgeving gecreëerd waar medewerkers zich gewaardeerd en gemotiveerd voelen. Dit heeft niet alleen het welzijn verbeterd, maar ook de succesvolle uitbreiding van de organisatiecultuur naar nieuwe locaties mogelijk gemaakt.



Door de groei is het noodzakelijk om meer formaliteit aan te brengen. De medische staf is bijna verdubbeld. We kunnen niet alles meer informeel bij het koffiezetapparaat regelen, hoewel die informele sfeer altijd zeer gewaardeerd werd door onze medewerkers. Het blijft een uitdaging om die belangrijke culturele aspecten te behouden binnen een groeiende organisatie.”

Wim van Harten,
Lid van de Raad van Bestuur bij Antoni van Leeuwenhoek

Highlights

→ Antoni van Leeuwenhoek behaalde een responspercentage van 59,7%, aanzienlijk hoger dan de ziekenhuis benchmark van 51,3%.



JADOS

Jados

Jados Zorg verbeteren door medewerkersfeedback te stroomlijnen

Uitdaging

Jados is een Nederlandse zorginstelling gespecialiseerd in het ondersteunen van volwassenen met een autisme diagnose. De zorginstelling streefde ernaar haar feedbackstrategie te verbeteren, verbeterpunten te identificeren en medewerkers gewaardeerd te laten voelen, terwijl ze hun prestaties vergeleken met de benchmarks in de branche.

Oplossing

Om de impact van medewerkersfeedback te vergroten, koos Jados ervoor het meer nadruk te geven door een aanpak te hanteren die alle lagen van de organisatie betrof. Ze implementeren de Employer Net Promoter Score (eNPS) en voeren de World-class Workplace Scan uit. Deze analyses maakten duidelijk waar verbeteringen nodig waren, met name op het gebied van training. Dit leidde tot de ontwikkeling van een strategisch opleidingsprogramma dat gericht is om de professionaliteit en vaardigheden te verbeteren.

Impact

De gerichte aanpak van Jados op het gebied van medewerkersfeedback resulteerde in hoge responspercentages bij onderzoeken en positieve medewerkersbeoordelingen, wat bijdroeg aan het winnen van de World-class Workplace award 2022 in de geestelijke gezondheidszorg. Deze erkenning vergrootte hun kansen om toptalent aan te trekken in een competitieve arbeidsmarkt. Het erkende label is een kers op de taart van gezond werkgeverschap omdat het volledig op medewerkersfeedback gebaseerd is. Door de resultaten van de onderzoeken te koppelen aan specifieke managers en teams, kon Jados hun strategieën per team aanpassen en effectief ingrijpen op de zorgen van minder tevreden groepen. Het succes van de feedbackstrategie van Jados kwam voort uit de analyses en in de zorgvuldige opvolging. Denk aan het verwerken van de onderzoeksresultaten en het geven van gerichte feedback aan medewerkers.

Highlights

→ Jados won de World-class Workplace award van 2022 in de GGZ.



“

Er bestaat geen geheim recept. Wanneer medewerkers dezelfde missie en visie delen als jouw organisatie en zich inzetten voor de waarden waarin ze echt geloven, dan wordt werk vanzelf plezierig.”

Martijn van Gompel,
Voorzitter van de Raad van Bestuur bij Jados



TanteLouise

Versterkte ouderenzorg door strategische medewerkersfeedback

Uitdaging

In de regio Brabant werd tanteLouise, een vooraanstaande aanbieder van ouderenzorg, geconfronteerd met de uitdaging om het welzijn van cliënten en medewerkers te waarborgen. TanteLouise bestaat uit een uitgebreid netwerk van zorginstellingen, met meer dan 2.100 professionals die zorg bieden aan meer dan 3.000 cliënten. De zorgorganisatie erkende het belang van de focus op medewerkerswelzijn in de operationele en strategische planning.



Medewerkers ervaren dat ze worden gehoord, gezien en gewaardeerd door middel van hun feedback.”

TanteLouise

Oplossing

TanteLouise heeft de uitdaging aangepakt door zowel grootschalige organisatiebrede onderzoeken als korte, periodieke Pulse onderzoeken te implementeren, onder de noemer 'Werkgelukmeter'. Deze onderzoeken leverden essentiële inzichten op die direct zijn geïntegreerd in haar Lange Termijn Beleidsplan, dat doorloopt tot eind 2026. Door HR-informatiesysteem (AFAS) te integreren met het My Effectory-platform, werd het databeheer vereenvoudigd. Hierdoor verbeterde de efficiëntie van het verzamelen en analyseren van medewerkersfeedback aanzienlijk.

Highlights

→ TanteLouise heeft onze Pulse onderzoeken ingezet

Impact

Het strategisch inzetten van medewerkersfeedback staat centraal in tanteLouise's operaties. Medewerkersfeedback geeft vorm aan het meerjarenbeleidsplan, wat werktevredenheid verbetert en organisatorisch succes bevordert. De Pulse onderzoeken, geïntroduceerd tijdens de COVID-19 pandemie, bieden doorlopend inzichten, waardoor de organisatie snel op de veranderende behoeften van medewerkers kan reageren. TanteLouise's toewijding aan medewerkerswelzijn, ondersteund door Effectory's oplossingen, bewijst dat echt luisteren naar medewerkersfeedback een HRpraktijk is die bijdraagt aan duurzaam succes.

Jouw uitdaging omzetten in impact

In deze zorg inspiratiebundel heb je ontdekt hoe toonaangevende organisaties medewerkersfeedback inzetten om strategische en organisatorische uitdagingen aan te pakken.

Als aanvulling op deze bundel biedt Effectory een vrijblijvende sessie met een van onze experts aan. Met meer dan 30 jaar ervaring in medewerkersfeedback delen we tijdens deze sessie best practices en laten we zien hoe je feedback effectief kunt inzetten om specifieke HR-uitdagingen binnen jouw organisatie aan te pakken.

Ons platform combineert AI-gedreven inzichten met uitgebreide benchmarks en continue signalen van medewerkers. Zo krijg je een helder en actueel beeld van welke teams effectief zijn en waar verbetering mogelijk is. Leidinggevenden, HR en medewerkers werken hierbij vanuit één gedeeld perspectief, ondersteund door intuïtieve dashboards en concrete aanbevelingen die direct toepasbaar zijn.

Met onderzoeken in 60 talen, naadloze integraties met meer dan 30 HR-systemen en **strikte normen voor privacy** verzamelen we op grote schaal betrouwbare en anonieme feedback. Vanuit onze kantoren in Amsterdam en München staan meer dan 200 experts klaar om je te ondersteunen en te adviseren. Zo helpen we om organisaties te bouwen die veerkrachtig en toekomstbestendig zijn.

Boek een demo →

