

# Anders werken in zorg en welzijn

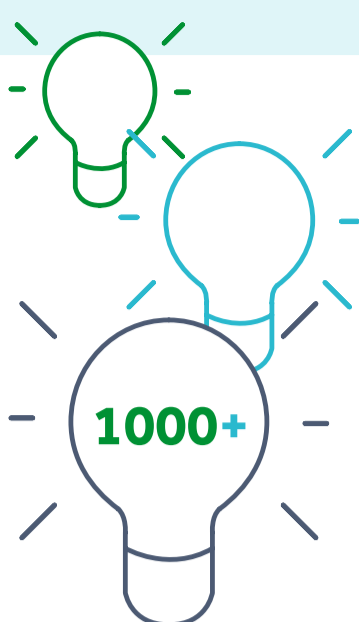
1000+ ervaringen en ideeën van werknemers in cijfers en verhalen

## Werknemers in de zorg en welzijn werken met hart en ziel om goede zorg te kunnen verlenen aan hun cliënten

De beroepstrots en het verantwoordelijkheidsgevoel onder werknemers is hoog. Het maakt daarbij niet uit in welke branche of provincie in Nederland iemand werkt.

## Maar we zien ook een sector die overbelast is

Het verschuiven van verantwoordelijkheden wordt als lastig ervaren. Er wordt soms met scepsis gekeken naar andere disciplines, beroepsbeoefenaren en systeempartners.



## Het is bekend dat het tekort aan professionals niet wordt opgelost als het werk op de huidige wijze blijft georganiseerd

Daarom is AZW gestart met het kennisdossier 'anders werken'. De inzichten en aanbevelingen in dit dossier zijn voornamelijk geschreven vanuit het perspectief van beleidsadviseurs.

## Wat aan het palet van inzichten ontbreekt zijn ervaringen en ideeën van werknemers in de sector

n opdracht van AZW heeft onderzoeksbureau Senseguide een onderzoek uitgevoerd naar anders werken in zorg en welzijn vanuit het werknemersperspectief.

De hoofdvraag van het onderzoek:

## “ Hoe kunnen we anders werken vormgeven: met minder arbeidsmarkttekorten, waarbij werknemers het werk op een plezierige manier kunnen verrichten? ”

Zo'n 629 werknemers uit zorg en welzijn hebben in eigen woorden beschreven wat zij onder goed werk verstaan, wat voorwaarden zijn om hun werk goed te kunnen doen en hoe het anders zou kunnen.

Het onderzoek levert meer dan 1000 ideeën van werknemers op. De ideeën lopen uiteen van de wensen die werknemers hebben, de kansen en knelpunten die zij zien om anders te werken, tot aan concrete voorstellen om anders te gaan werken.

### Hoe kan het anders volgens werknemers?

De oplossingen richten zich vooral op de efficiency van het werk. De meest kansrijke oplossingen liggen op het terrein van verlichting van administratieve lasten, vertrouwen teruggeven en een ander, breder mensbeeld op zorg ontwikkelen. Daarnaast zijn ook tal van andere voorbeelden gegeven voor anders werken op andere belangrijke thema's.

## 1. Verlichting van administratieve lasten

Uit de verhalen blijkt dat de verlichting van administratieve lasten het werkplezier aanzienlijk kan verhogen. Werknemers willen hun tijd namelijk aan goede zorg voor cliënten besteden.

### Veelgenoemde oplossingen zijn:

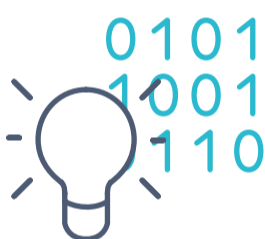
- Slimmere inrichting softwaresystemen.
- Goede afstemming tussen digitale oplossingen en vaardigheden werknemers.
- Terugkoppeling belang van de registraties en verantwoording.
- Open dialoog over interpretatie, nut en noodzaak van de administratieve verplichtingen met alle betrokken systeempartners inclusief de werknemers.
- Herschikking van taken of inzet van vrijwilligers en lager gekwalificeerd personeel.



'Zet meer in op automatiseren, softbots en andere IM-middelen. Enkele elementen van mijn werk zouden kunnen worden versneld met softbots of meer kennis van IT. Toch merk ik dat ik daar niet helemaal de ruimte voor heb om dit zelf op te pakken of daarin word ondersteund. Vandaag een uur investeren in automatiseren betaalt zich vooral in de toekomst uit. Hier is ruimte voor nodig.' (UMC's)

'Zorg dat de cliënten centraal blijven staan. Het tempo van een cliënt verschilt per dag(deel). Kunnen aansluiten, ruimte hebben voor stimuleren tot persoonlijke groei en minder onnodige administratieve werkzaamheden kunnen allemaal meer ruimte maken voor wat echt belangrijk is: aansluiten bij de behoeften van de cliënten.' (Sociaal Werk)

'Geef indicaties van de WMO langer af dan voor een jaar, zeker bij dove en blinde cliënten. Wanneer zij ouder worden is meer speciale begeleiding nodig. Vooral bij deze doelgroep gaat mijn voorkeur daarom uit naar vijf jaar. Dit scheelt enorm veel tijd in het steeds opnieuw aanvragen van indicaties.' (Gehandicaptenzorg)



'Betere ondersteuning bij administratieve last kan helpen. Denk aan een beter werkzaam en overzichtelijker EPD voor chronische zorg, waardoor ik mij arts in plaats van typist kan voelen.' (Ziekenhuizen)



## 2. Vertrouwen teruggeven

Werknemers ervaren een kloof tussen hun eigen leefwereld en de systeemwereld van hun werk. Werknemers vragen om andere, nieuwe vormen van samenwerking waarin het vertrouwen weer centraal staat. Nieuwe vormen van samenwerking vragen ook om korte lijntjes met zorgpartijen en andere systeempartners en andere vormen van toezicht en verantwoording.

### Veelgenoemde oplossingen zijn:

- Bestuurders/beleidsmakers/managers mee laten lopen met de werknemers op de werkvloer.
- Ruimte om nieuwe vormen van samenwerking te initiëren en samen continue leren wat (niet) werkt.
- Vanuit cliëntenperspectief reflecteren op wat nodig is om passende zorg te leveren.
- De verantwoording moet bijdragen aan goede zorg.



Zorgverzekeraars kunnen al vertrouwen teruggeven. Maar ook de politiek kan meer denken vanuit de mens zelf en de regie meer bij het personeel direct op de werkvloer laten.' (Verpleging en verzorging)

'Laat de GGD niet zwart-wit controleren, maar laat hen meedenken over hoe we op een goede en veilige manier kinderopvang kunnen blijven leveren.' (Kinderopvang)



'Werk als team met een eigen budget en krijg het vertrouwen dat dit budget goed ingezet wordt. Zo kun je met elkaar je werk ontwikkelen en echt creatief en buiten de nu geëigende paden aan de slag.' (Jeugdzorg)



## 3. Een ander, breder mensbeeld op zorg ontwikkelen

Werknemers geven een signaal af aan branche-organisaties, vakbonden, werkgevers en ministeries om vanuit hun rol te reflecteren op de vraag: 'In wat voor samenleving willen wij leven en welke plek heeft zorg hierin?'

### Veelgenoemde oplossingen zijn:

- Werknemers vinden het belangrijk dat er meer maatschappelijk besef is voor het belang van informele zorg, preventie en gezonde levensstijl.
- Gedeelde verantwoordelijkheden en reële verwachtingen over een zorgbehandeling.
- Aandacht voor betere arbeidsvoorwaarden en waardering van zorgmedewerkers.
- De zorg moet een aantrekkelijke sector zijn om in te (blijven) werken.



'Haal de hulpverlening uit de instelling en breng deze naar het dagelijks leven van patiënten. Richt de zorg zoveel mogelijk in op het bevorderen van eigen controle en verantwoordelijkheid over de eigen gezondheid, in plaats van de patiënt iets op te leggen wat die controle niet ten goede komt.' (Geestelijke Gezondheidszorg)

'Zorg voor meer zelfredzaamheid bij de personen zelf en voor betere educatie op scholen. Leer kinderen bijvoorbeeld de basis gezondheid. Wat doe je bij pijn? Waar zoek je naar juiste informatie?' (Huisartsen en Gezondheidscentra)



'Zorg dat de kraamzorg weer gewaardeerd wordt en dat de jeugd die zo graag in dit vak werkt een toekomst krijgt. Er is een personeelstekort, maar er worden geen grote contracten gegeven. De jeugd krijgt hierdoor geen hypotheek en gaat naar ander werk zoeken waar ze meer voor betaald krijgen.' (Thuiszorg)



### Benieuwd naar alle andere ideeën?

Ga dan direct naar de databank van het onderzoek of kijk op [www.azwinfo.nl](http://www.azwinfo.nl)

Hoe kunnen we 'anders werken' in zorg en welzijn waardoor we met plezier ons werk kunnen blijven verrichten? In 2022 hebben ruim 600 professionals in zorg en welzijn meegewerkt aan een AZW-onderzoek (in samenwerking met PGM&CO en uitgevoerd door Senseguide) om deze vraag te beantwoorden. **Meer weten?** Download het rapport bij het onderzoek.