



# Arbeidsmarktontwikkelingen Verpleging en Verzorging

In dit onderzoek naar arbeidsmarktontwikkelingen zijn de volgende 3 bronnen het meest belangrijk:

- 1 Focusgroep HHM met werknemers en managers/adviseurs HRM uit de branche Verpleging en Verzorging
- 2 Analyse NEA 2015-2018 door TNO
- 3 AZW werkgeversonderzoek 2019 (CBS)

## Mismatch

In de Verpleging en verzorging (V&V) is sprake van een **kwalitatieve mismatch** door<sup>1</sup>:

- Een tekort aan mensen met een bepaalde deskundigheid (onder meer door aanscherping kwaliteitseisen).
- Het ontbreken van bepaalde competenties bij het zittende personeel (ondernemende en resultaatgerichte competenties).
- Nieuwe eisen staan op gespannen voet met behoefte van werknemers om te 'zorgen'.



## Vertrekredenen

In de V&V heeft **22% van de werknemers** in de afgelopen 12 maanden actie ondernomen om **ander werk te zoeken**<sup>2</sup>. 36% heeft de wens om **binnen 5 jaar te vertrekken**<sup>2</sup>.

Redenen hiervoor zijn<sup>2</sup>:

- Interne agressie.
- Autonomie.
- Ontevredenheid over de arbeidsomstandigheden.
- Ontevredenheid over arbeidsvoorwaarden.



## Behoud voor de sector

Omdat **krimp** in V&V momenteel **niet voorkomt** momenteel is dit onderwerp niet ter sprake gekomen<sup>1</sup>.



## Vacatures

Van de organisaties in de V&V heeft **67% moeilijk vervulbare vacatures**<sup>5</sup>.

Organisaties in de V&V hanteren verschillende aanpakken om vacatures vervuld te krijgen<sup>1</sup>:

- Samenwerkingsverbanden aangaan met andere zorgaanbieders om personeel te 'delen' (bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde) en om zij-instromers te werven.
- Stimuleren van zij-instroom van mensen met een uitkering (in samenwerking met gemeente).
- Andere inrichting van het wervings- en selectieproces (speeddates en promotieactiviteiten op scholen en andere locaties, geïnteresseerden krijgen de gelegenheid om mee te kijken in de praktijk en werving en selectie is niet alleen meer gericht op kennis en vaardigheden maar ook op persoonlijke kenmerken van kandidaten, ook worden uitzendbureaus ingezet bij de werving.
- Werknemers intern opleiden voor hogere functies, leerling-gezel systeem en leiderschapsprogramma.
- Ook worden helpenden ingezet om medewerkers met een hogere functie (IG-ers) te assisteren.



## Agressie

**Externe agressie** (door patiënten of cliënten) komt in de V&V in de volgende mate voor: verbale (68%) en fysieke (45%) agressie<sup>3</sup>. De NEA voegt hier aan toe: intimidatie (31%), lichamelijk geweld (31%) en ongewenste seksuele aandacht (22%)<sup>2</sup>. Ook pesten komt voor (9%). Uit de veldarena komt naar voren dat agressie afkomstig is van cliënten én hun familie en naasten.

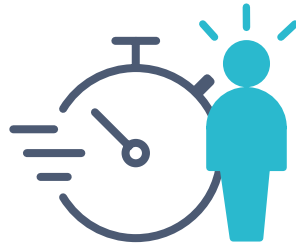
**De volgende maatregelen worden genomen tegen externe agressie**<sup>4</sup>:

- Agenderen van agressie tijdens werkoverleggen en intervisie (als onderdeel van een omgeving waarin agressie bespreekbaar is).
- Agressietrainingen (bijv. gesprekstechnieken ter voorkoming van escalatie – als onderdeel van eigen regie).

- Ook wordt in het kader van agressie gepleit voor een evaluatie en eventuele aanpassing van de organisatie van zorg.

**Interne agressie** komt in de V&V ook voor. 15% van de werknemers in de V&V heeft te maken gehad met interne agressie<sup>2</sup>. Het gaat hierbij bijna altijd om intimidatie (11%). Ook pesten (7%) komt voor. In de veldarena is interne agressie en het voorkomen ervan verder niet besproken.



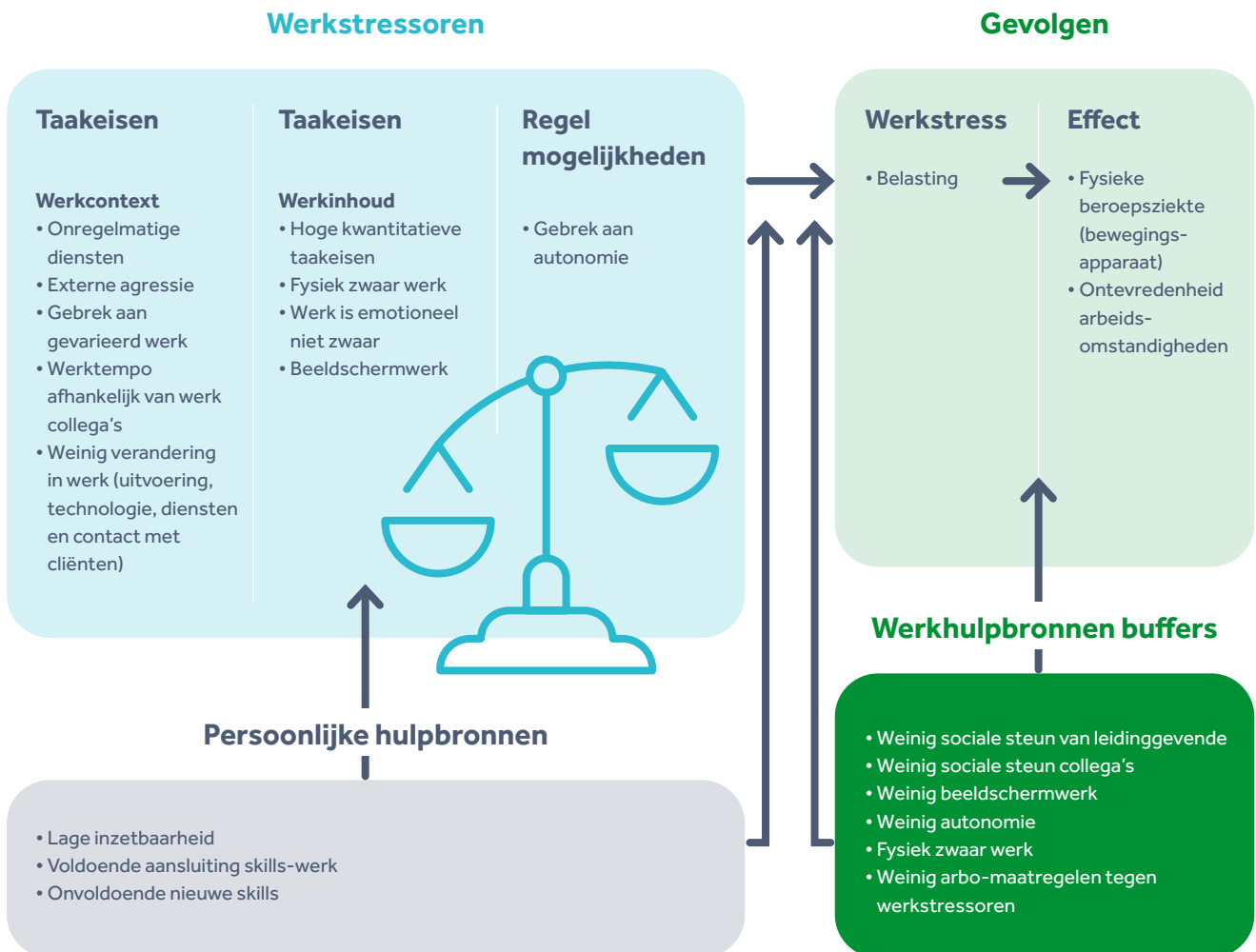


## Werkdruk

**50% van de werknemers** in de Verpleging en Verzorging vindt de **werkdruk (veel) te hoog**<sup>5</sup>. Onderstaand model toont de uitkomsten van werkstressoren, persoonlijke hulpbronnen, werkhulpbronnen en gevolgen voor werknemers in de Verpleging en Verzorging<sup>2</sup>.

Bij de V&V kwamen daarnaast de volgende **oorzaken van werkdruk** naar voren<sup>1</sup>:

- Het gevoel niet genoeg tijd te hebben voor cliënten.
- Cliënten en familie zijn veeleisend, wat gepaard gaat met agressie en dreigementen met media als zij hun zin niet krijgen.
- Vaak telefonische werkonderbrekingen (o.a. door cliënten).
- Druk door hoge implementatiesnelheid bij veranderingen.



Het werkdrukmodel wordt landelijk gehanteerd in alle sectoren en is wetenschappelijk gevalideerd. In het model staan de significante verschillen tussen de branche V&V en de sector Zorg en Welzijn weergegeven.



# Verzuim

Bij **31%** van de werknemers die verzuimen is het verzuim (deels) het **gevolg van het werk**. De top 3 belangrijkste oorzaken van werk-gerelateerd verzuim zijn<sup>2</sup>:

1. Lichamelijk zwaar werk (33%)
2. Werkdruk, werkstress (30%)
3. Langdurig dezelfde handelingen verrichten, langdurig achter een computer werken (5%)

Onderstaande figuur toont de privé- en werk-gerelateerde factoren die een risico vormen voor een hoog individueel verzuimpercentage<sup>2</sup>.

## Werkstressoren:

- Onregelmatig werken
- Externe agressie
- Interne agressie
- Grote reorganisatie
- Fusie met andere organisatie
- Verandering in werk (contact met cliënten)
- Werk beïnvloedt thuissituatie
- Risico op baanverlies
- Zorgen over behoud baan

## Ontbreken werkhulpbronnen

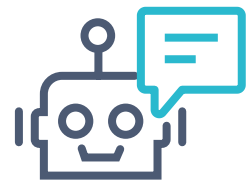
- Geen steun van leidinggevende

## Ontbreken persoonlijke hulpbronnen:

- Thuissituatie beïnvloedt werk
- Ontbreken nieuwe skills



## Technologie en domotica



Terwijl **sommige deelnemers een positieve impact** ervaren (minder werkdruk en agressie, en betere inzet personeel), hebben anderen hier geen uitgesproken mening over (neutraal). Een negatieve impact wordt nauwelijks ervaren (één enkele keer bij agressie en de inzet van personeel).

De volgende technologieën en domotica worden nu nog niet toegepast, maar werkgevers en

werknemers zien het wel als een mogelijke oplossing voor de problemen met werkdruk, agressie en de inzet van personeel in de Verpleging en Verzorging<sup>1</sup>:

- Robots (fysiek hulpmiddel).
- Systeem voor automatische verslaglegging.
- Systeem voor optimalisatie van wachttijden.
- GPS-systemen waarmee cliënten traceerbaar zijn (geeft cliënten meer vrijheid en werknemers meer rust).

## MEER INFORMATIE

Het rapport geeft ook een uitgebreid overzicht van technologieën waar werkgevers en werknemers ervaring mee hebben. Wil je daar meer over weten? [Check de uitgebreide brancherapportage!](#)