



Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek



Auteurs

Marieke van den Tooren
Wendela Hooftman
Gerben Hulsegge
Luuk Bouwens
Nico Rosenkrantz

Leiden, november 2019

© 2019 TNO, in opdracht van het onderzoekprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn

Ter aanvulling op hoofdstuk 2.3 wordt in deze bijlage uitgebreider ingegaan op de gebruikte kwalitatieve en kwantitatieve methoden, en de wijze van analyseren en rapporteren.

Literatuuronderzoek en raadpleging experts ‘technologie en domotica’

Bij aanvang van het onderzoek is door middel van een korte literatuurreview en raadpleging van enkele experts in kaart gebracht welke technologieën een oplossing kunnen bieden voor de problemen met werkdruk, agressie, en de inzet van personeel in de 10 branches¹ van de sector Zorg en Welzijn. De resultaten van deze inventarisatie zijn verwerkt in een ‘invulblad’ dat tijdens de veldarena is ingezet om in kaart te brengen met welke technologieën deelnemers uit de verschillende branches ervaring hebben, en wat volgens hen de impact hiervan is op werkdruk, agressie en de inzet van personeel. Ook hebben deelnemers technologieën aangewezen die zij nog niet toepassen, maar wel zouden willen gebruiken.

Veldarena

In de periode april-mei 2019 hebben 10 ‘veldarena’s’ van circa vier uur plaatsgevonden met vertegenwoordigers uit de 10 branches van de sector Zorg en Welzijn. Voor elke branche is een aparte veldarena georganiseerd. De organisatie en begeleiding van de veldarena’s was in handen van bureau HHM. Daarnaast was bij elke veldarena een onderzoeker van TNO aanwezig om verslag te leggen.

Werving deelnemers

Het streven was om per veldarena 15-20 deelnemers te werven. In de praktijk bleek het gewenste aantal deelnemers echter moeilijk te realiseren. Veel organisaties en werknemers gaven aan geen tijd te hebben, of al met grote regelmaat aan dit type onderzoek deel te nemen. Er zijn daarom diverse inspanningen gedaan om het aantal deelnemers zo hoog mogelijk te krijgen. Zo zijn circa 150 contacten uit het eigen netwerk van bureau HHM en TNO telefonisch en aanvullend per e-mail benaderd, en zijn 65 leden uit het onderzoekspanel van HHM aangeschreven. Ook zijn er meerdere oproepen op LinkedIn geplaatst, zowel binnen het eigen netwerk, als in branche-groepen. Daarnaast is telefonisch contact gezocht met 50 organisaties buiten het netwerk van bureau HHM en TNO, waarbij ook is verzocht de oproep intern te delen. Tot slot zijn 13 brancheorganisaties benaderd. Via diverse kanalen hebben deze organisaties de veldarena’s nog eens bij circa 3000 mensen onder de aandacht gebracht, variërend van uitvoerenden tot staf en management.

In totaal zijn er 160 aanmeldingen voor de veldarena’s ontvangen. Alle aanmeldingen zijn persoonlijk benaderd en bevestigd (zoveel mogelijk telefonisch). Uiteindelijk resulteerde dit in 130 definitieve aanmeldingen. Zij ontvingen een ontvangstbevestiging en één week voor de veldarena een mail met de agenda en de locatiegegevens.

Niet alle 130 definitieve aanmelders waren aanwezig bij de veldarena’s. Hier lagen diverse redenen aan ten grondslag, met name gebrek aan tijd door grote drukte binnen de organisatie. Omdat de afwezigen zich niet vooraf hebben afgemeld, kon er geen vervanging worden geregeld. Van alle afwezigen is achteraf nog schriftelijke input gevraagd. Bij de veldarena Sociaal Werk lag het werkelijk aantal deelnemers zo laag, dat is besloten achteraf

¹ Ziekenhuizen, Universitair Medische Centra, Huisartsenzorg & Gezondheidscentra, Verpleging & Verzorging, Thuiszorg, Gehandicaptenzorg, Jeugdzorg, Geestelijke Gezondheidszorg, Sociaal Werk, en Kinderopvang.

interviews af te nemen met de afwezigen. Ook bij de branches verpleging en verzorging en gehandicaptenzorg zijn aanvullende (groeps)interviews gehouden. In de interviews is gevraagd naar de inbreng uit de eigen organisatie en naar een reactie op de resultaten uit de veldarena. In totaal zijn 11 (groeps)interviews afgenomen.

Een overzicht van de veldarena's, de data waarop ze hebben plaatsgevonden en het aantal *werkelijke* deelnemers en hun achtergrond staat in tabel B1.1.

Tabel B1.1 Overzicht van de veldarena's

Veldarena	Datum	Deelnemers
Verpleging en Verzorging	15 april 2019	7 deelnemers (zorgcoördinator, fysiotherapeut, HR, OR/PvT) + 2 interviews
Gehandicaptenzorg	17 april 2019	7 deelnemers (clusterleider, beleidsmedewerker, HR) + 2 (groeps)interviews
Geestelijke Gezondheidszorg	6 mei 2019	11 deelnemers (verpleegkunde, hulpverlening, beleidsmedewerker, management, HR)
Universitair Medische Centra	7 mei 2019	9 deelnemers (verpleegkunde, facilitaire diensten, management, HR, OR/PvT)
Ziekenhuizen	9 mei 2019	23 deelnemers (verpleegkunde, management, HR, OR/PvT)
Thuiszorg	14 mei 2019	11 deelnemers (verpleegkunde, huishoudelijke hulp, verzorgende, communicatiemedewerker, management, HR, OR/PvT)
Kinderopvang	15 mei 2019	17 deelnemers (pedagogisch werk, management, HR, OR/PvT)
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	15 mei 2019	9 deelnemers (praktijkassistenten, beleidsmedewerker, praktijkmanager, HR, fondsmanager, vertegenwoordiger LHV)
Sociaal Werk	16 mei 2019	3 deelnemers (hulpverlening, HR, OR/PvT) + 7 interviews
Jeugdzorg	17 mei 2019	10 deelnemers (hulpverlening, begeleiding pleegzorg, HR, OR/PvT)

Opzet veldarena's

Alle veldarena's vonden plaats op dezelfde locatie in Utrecht. Tijdens de veldarena's zijn de deelnemers met de onderzoekers én met elkaar in gesprek gegaan over de thema's krimp, aansluiting vraag en aanbod, werkdruk, agressie, en technologie en domotica. Het thema verzuim maakte geen deel uit van de veldarena.

De thema's en bijbehorende onderzoeksvragen zijn besproken aan de hand van diverse werkvormen. Alle vormen waren erop gericht om zoveel mogelijk verdiepende informatie op het thema te verzamelen, aanvullend aan de reeds bekende informatie uit de werkgeversenquête en aansluitend bij de onderzoeksvragen. Daarbij was er zowel ruimte voor individuele inbreng van praktijkverhalen, als reflectie op elkaars inbreng. De thema's krimp en technologie en domotica zijn plenair behandeld. Bij het thema aansluiting vraag en aanbod werd de groep opgesplitst, waarbij de ene helft in gesprek ging over kwalitatieve mismatch en de andere helft over redenen voor vertrek. Daarna volgde nog een korte plenaire terugkoppeling van hetgeen besproken was, zodat kon worden aangevuld door de andere groep. Bij de thema's werkdruk en agressie is de groep eveneens opgesplitst. Hier werd echter het 'world café' principe gehanteerd, waarbij de groepen halverwege wisselden, zodat alle deelnemers een uitgebreide bijdrage konden leveren aan beide thema's.

Omdat het voor veel deelnemers aan de eerste veldarena lastig bleek om met behulp van het 'invulblad technologie' (zie literatuuronderzoek en raadpleging experts) ter plekke input te leveren op het thema technologie en domotica, is voor aanvang van de andere veldarena's aan alle deelnemers een e-mail gestuurd met het verzoek het invulblad zelf in te

vullen, of door een collega te laten invullen die hier goed van op de hoogte is, en dit mee te nemen naar de veldarena. De deelnemers aan de eerste veldarena hebben het technologieblad ingevuld nagestuurd.

Analyse en rapportage

Tijdens de veldarena is uitgebreid verslag gelegd door een onderzoeker van TNO. Ook is tijdens de sessies gebruikgemaakt van flip-overs, waarop alle input van de deelnemers voor hen zichtbaar is opgeschreven. Samen met de input van de invulbladen technologie en de inbreng van diverse afwezigen na afloop van de veldarena's, is deze informatie door bureau HHM verwerkt tot 10 afzonderlijke brancherapportages. Daarna hebben alle 130 aanmelders aan de veldarena's een e-mail ontvangen met de conceptrapportage voor hun branche en het verzoek hierop hun reactie te geven. Aan de hand van deze feedback zijn de definitieve rapportages opgesteld. Een belangrijk deel van de informatie uit deze rapportages is geïntegreerd in dit rapport. De volledige rapportages van de veldarena's zijn als bijlagen aan het rapport toegevoegd. Deze geven meer achtergrond en voorbeelden uit de praktijk.

Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2018

Het kwantitatieve deel van het onderzoek bestaat uit vragenlijstonderzoek. Hiervoor is onder andere gebruikgemaakt van bestaande data afkomstig uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2018 van TNO en CBS. De NEA is een grootschalige enquête onder werknemers in Nederland waarin de werkomstandigheden van Nederlanders, hun gezondheid en (duurzame) inzetbaarheid in kaart worden gebracht. De verzamelde gegevens worden door weging representatief gemaakt voor de populatie. Daardoor is het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle werknemers van Nederland. Door de grote omvang van de NEA (60.000 respondenten in 2018) kunnen ook valide uitspraken over sectoren of branches worden gedaan. Omwille van betrouwbaarheid en privacy wordt daarbij wel een ondergrens van 100 werknemers aangehouden. Over kleinere groepen kan niet worden gerapporteerd.

Voor het huidige onderzoek zijn de branches in de sector Zorg en Welzijn ingedeeld op basis van de Standaard Bedrijven Indeling (SBI) codering. Daarbij is zoveel mogelijk dezelfde indeling aangehouden als ook door het CBS in het AZW-onderzoek 2019 wordt gebruikt. Tabel B1.2 geeft een overzicht van de SBI codes per branche.

Tabel B1.2 SBI codes per branche

Branche	SBI codes
Ziekenhuizen	86102; 86103; 86221
Universitair Medische Centra	86101
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	86210; 86921
Verpleging en Verzorging	87100; 87302
Thuiszorg	88101
Gehandicaptenzorg	87200; 87301; 88103
Jeugdzorg	87901; 88991
Geestelijke Gezondheidszorg	86104; 86222; 86913
Sociaal Werk*	87902; 88102; 88992; 88993
Kinderopvang**	88910; 88911; 88912

Noot. * De indeling van de branche Sociaal Werk wijkt enigszins af van de CBS-indeling, omdat het CBS hiervoor naast de SBI code ook de SCAO code gebruikt. TNO beschikt echter niet over deze data.

** De codes 88911 en 88912 werden voor 2018 gebruikt.

Naast de indeling in branches is ook een selectie gemaakt van werknemers die werkzaam zijn in het primair proces. Hiervoor is gebruikgemaakt van de door ROA en CBS gemaakte indeling in beroepsgroepen. Tot het primair proces worden de 13 onderstaande beroepsgroepen gerekend. Alle beroepsgroepen maken deel uit van de beroepsklasse 'Zorg en Welzijn', met uitzondering van de beroepsgroep 'Leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten' die onder 'Pedagogische Beroepen' valt. Deze beroepsgroep is echter ook meegenomen, omdat dit de belangrijkste beroepsgroep is binnen de branche Kinderopvang. De 13 beroepsgroepen zijn:

- › artsen (onder andere medisch specialisten, huisartsen en basisartsen, apothekers, tandartsen);
- › gespecialiseerd verpleegkundigen (onder andere gespecialiseerd verpleegkundigen en verpleegkundig coördinatoren, verloskundigen);
- › fysiotherapeuten (onder andere fysiotherapeuten, audiologen en logopedisten, optometristen en orthoptisten, diëtisten en voedingsdeskundigen);
- › maatschappelijk werkers (onder andere maatschappelijk werkers en specialistische sociale hulpverleners);
- › psychologen en sociologen (onder andere psychologen; sociologen en antropologen; theologen en voorgangers van de eredienst);
- › laboranten (onder andere laboranten medische diagnostiek en therapie; medisch en pathologisch laboranten);
- › apothekersassistenten (onder andere farmaceutisch medewerkers en apothekersassistenten);
- › verpleegkundigen (mbo) (onder andere verpleegkundigen (geen coördinerende of specialistische taken); assistent verloskundigen en kraamverpleegkundigen);
- › medisch praktijkassistenten (onder andere medisch praktijkassistenten; tandartsassistenten en mondhygiënisten);
- › medisch vakspecialisten (onder andere prothese- en tandtechnici; medewerkers medische registratie en medisch archief; inspecteurs veiligheid, gezondheid en voeding; masseurs en assistenten fysio- en bewegingstherapie; ambulancepersoneel; medewerkers gezondheidsvoorlichting en -opvoeding);
- › sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders (onder andere sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders; notarieel en juridisch assistenten en deurwaarders; pastoraal werkers);

- › verzorgenden (onder andere verzorgenden intramuraal; verzorgenden thuiszorg);
- › leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten (kinderverzorgers; onderwijsassistenten).

Het percentage werknemers dat tot een bepaalde beroepsgroep binnen het primair proces behoort verschilt per branche. Echter, om een optimale vergelijking tussen de branches te kunnen maken wordt per branche naar alle 13 beroepsgroepen gekeken.

In tabel B1.3 staat het aantal respondenten van de NEA 2018 binnen de sector Zorg en Welzijn, uitgesplitst naar branche en naar primair proces.

Tabel B1.3 Aantal respondenten op de NEA 2018 uitgesplitst naar branche en primair proces

Branche	Respondenten totaal	Respondenten primair proces
Ziekenhuizen	1462	1040
Universitair Medische Centra	461	274
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	211	183
Verpleging en Verzorging	1914	1413
Thuiszorg	1014	780
Gehandicaptenzorg	1161	928
Jeugdzorg	222	166
Geestelijke Gezondheidszorg	642	473
Sociaal Werk	289	188
Kinderopvang	598	524
Totaal	7974	5969

In totaal is 74,9% van de respondenten binnen de sector Zorg en Welzijn bij het primair proces ingedeeld. Voor de afzonderlijke branches fluctueert dit percentage tussen de 59,4% (UMC's) en 87,6% (Kinderopvang).

Beroepen die niet tot het primair proces behoren betreffen hoofdzakelijk 'Bedrijfseconomische en Administratieve Beroepen' en 'Dienstverlenende Beroepen', en - in mindere mate - 'Managers', 'ICT Beroepen' en 'Technische Beroepen'. Net als in de Kinderopvang is bij de UMC's de beroepsklasse 'Pedagogische Beroepen' relatief groot. Het betreft hier echter hoofdzakelijk docenten, in het bijzonder docenten binnen het hoger onderwijs en hoogleraren. Dit verklaart mede waarom het percentage 'primair proces' bij de UMC's wat lager uitvalt dan bij de overige branches.

Gebruikte variabelen

De NEA 2018 bevat voor vrijwel alle thema's en onderzoeksvragen relevante informatie. In tabel B1.4 is per thema aangegeven welke informatie voor het onderzoek is gebruikt.

Tabel B1.4 Overzicht van gebruikte variabelen

Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
Krimp	Organisatieverandering (inkrimping zonder én met ontslag)	Deze informatie is toegevoegd om context te schetsen; hoe vaak hebben medewerkers in 2018 te maken gehad met krimp?
Aansluiting vraag en aanbod (redenen vertrek)	<p>Uitkomstmaten Vertrekgedrag afgelopen jaar; vertrekintentie toekomst</p> <p>Determinanten Kwantitatieve taakeisen; autonomie; extern en intern ongewenst gedrag; tevredenheid met arbeidsomstandigheden; tevredenheid met arbeidsvoorwaarden</p> <p>Covariaten Leeftijd; geslacht; hoogst behaalde opleidingsniveau; dienstverband; jaren werkzaam bij huidige werkgever; taakprestatie; risico om baan te verliezen</p>	<p>De NEA bevat twee relevante variabelen waarmee vertrek kan worden vastgesteld (<i>uitkomstmaten</i>): het vertrekgedrag (daadwerkelijke actie) van medewerkers in het afgelopen jaar en de vertrekintentie van medewerkers in de komende vijf jaar.</p> <p>De mogelijke redenen van vertrek (<i>determinanten</i>) zijn teruggebracht tot een minimum, omdat met grote aantallen variabelen het aantal respondenten in de NEA 2018 te klein is om significante verbanden aan te tonen. Kwantitatieve taakeisen, autonomie, en extern en intern ongewenst gedrag zijn gekozen om de rol van werkdruk en agressie inzichtelijk te maken. Echter, omdat werk uit meer aspecten bestaat dan deze vier variabelen zijn ook tevredenheid met arbeidsomstandigheden en tevredenheid met arbeidsvoorwaarden toegevoegd als determinanten. Daarbij is de determinant 'tevredenheid met arbeidsvoorwaarden' een nieuwe variabele waarin acht soorten arbeidsvoorwaarden uit de NEA zijn samengenomen: tevredenheid met interessant werk, de mogelijkheid om te leren, goede leidinggevers, goed salaris, goede werkzekerheid, de mogelijkheid om zelf werktijden te bepalen, reistijd/afstand naar het werk, en dienstverband/ contractvorm.</p> <p>Een aantal variabelen worden niet beschouwd als reden van vrijwillig vertrek, maar kunnen het vertrek wel beïnvloeden (<i>covariaten</i>). Voor deze variabelen wordt in de analyses gecontroleerd.</p>
Werkdruk	<p>Werkstressoren Kwantitatieve taakeisen; werktempo (afhankelijk van targets, (hulp)vraag klanten, collega's, leidinggevende); overwerk; fysiek zwaar werk; beeldschermwerk; onregelmatige diensten; emotioneel zwaar werk; extern en intern ongewenst gedrag; conflicten op het werk; moeilijkheidsgraad; gevarieerd werk; organisatieverandering (reorganisatie, inkrimping zonder én met gedwongen ontslag, fusie automatisering); veranderingen in werk (technologie, uitvoering werk, producten/diensten, contact met klanten); werk-privébalans; risico om baan te verliezen; onzekerheid over behoud baan</p>	<p>Werkdruk is een veelomvattend begrip. In plaats van te focussen op de nauwe definitie van werkdruk ('kwantitatieve taakeisen': veel, snel en hard moeten werken) wordt in dit onderzoek een breder perspectief gehanteerd, waarbij aandacht is voor een drietal factoren: <i>werkstressoren</i> (aspecten van het werk die het stressniveau verhogen), <i>werkhulpbronnen</i> (aspecten van het werk die het stressniveau verlagen) en <i>persoonlijke hulpbronnen</i> (eigenschappen van de persoon die het stressniveau verlagen). Idealiter is er sprake van een balans tussen deze drie factoren, waarbij werkstressoren worden gecompenseerd door werkhulpbronnen en persoonlijke hulpbronnen. Is er sprake van veel werkstressoren en weinig werkhulpbronnen en persoonlijke hulpbronnen, dan neemt de ervaren werkdruk toe. Op den duur kan dit <i>werkstress</i> (fysieke en psychische klachten als gevolg van het werk) in de hand werken.</p>

Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
	<p>Werkhulpbronnen Autonomie; sociale steun leidinggevende, sociale steun collega's; Arbo-maatregelen (werkdruk/werkstress, lichamelijk zwaar werk, beeldschermwerk, emotioneel zwaar werk, extern en intern ongewenst gedrag)</p> <p>Persoonlijke hulpbronnen Inzetbaarheid; aansluiting skills-werk; ontbreken nieuwe skills</p> <p>Werkstress Algemene gezondheid; beroepsziekten (psychische aandoening en bewegingsapparaat aandoening); burn-outklachten; algemene tevredenheid met arbeidsomstandigheden en werk</p>	De NEA bevat een groot aantal indicatoren van werkstressoren, werkhulpbronnen, persoonlijke hulpbronnen, en werkstress. De indicatoren die relevant zijn voor de sector Zorg en Welzijn zijn meegenomen in het onderzoek.
Agressie	Extern ongewenst gedrag; intern ongewenst gedrag	Bij het thema agressie wordt uitgebreider gerapporteerd over 'ongewenst gedrag' dan bij werkdruk, door ook in te gaan op de onderliggende specifieke vormen van ongewenst gedrag.
Verzuim	<p>Oorzaken van verzuim Verzuim als gevolg van het werk; belangrijkste factor in het werk die ten grondslag ligt aan verzuim</p> <p>Risicofactoren hoog verzuim (kruising met individueel ziekteverzuimpercentage) Leeftijd; samenstelling huishouden; onregelmatig werk; aandacht leidinggevende voor welzijn werknemers; extern en intern ongewenst gedrag; organisatieverandering (reorganisatie, inkrimping met én zonder ontslag, fusie, automatisering); veranderingen in werk (technologie, uitvoering werk, producten/diensten, contacten met klanten); aansluiting skills-werk; ontbreken nieuwe skills; werk-privébalans; onzekerheid over behoud baan; risico om baan te verliezen; beroepsziekte (overspannenheid/burn-out)</p> <p>Omgang met verzuim Verzuimcontrole door werkgever of arbodienst; contact met huisarts of specialist tijdens verzuim; informeren naar relatie met werk door huisarts of specialist</p>	<p>De <i>oorzaken van verzuim</i> kunnen worden vastgesteld op basis van vragen waarin werknemers zelf aangeven of hun laatste verzuimepisode (deels) het gevolg was van hun werk en, indien dit het geval is, welke factor in het werk hier voornamelijk aan ten grondslag lag. In het rapport wordt de top 3 genoemd van belangrijkste redenen die leiden tot het ontstaan van verzuimklachten. De antwoordcategorie 'iets anders' is hierbij buiten beschouwing gelaten.</p> <p>Wel zijn n.a.v. deze categorie aanvullende analyses gedraaid om meer inzicht te krijgen in de oorzaken van verzuim. Meer specifiek zijn in de NEA variabelen geselecteerd die mogelijk <i>risicofactoren voor hoog verzuim</i> vormen. Voor deze variabelen zijn kruisingen gemaakt met het individueel ziekteverzuimpercentage van werknemers.</p> <p>Tot slot wordt - ter aanvulling op de onderzoeksvraag - aan de hand van een drietal variabelen inzichtelijk gemaakt hoe werkgevers, arbodiensten en huisartsen/specialisten <i>omgaan met verzuim</i>.</p>

Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
Technologie en domotica	Gebruik technologie (elektronische communicatie, digitaal systeem, geavanceerd technisch hulpmiddel)	Deze informatie is toegevoegd om context te schetsen; in welke mate maakten medewerkers in 2018 gebruik van verschillende vormen van technologie?

Noot. Sommige variabelen betreffen constructen die zijn opgebouwd uit verschillende vragen (items).

Analyse en rapportage

De resultaten betreffen hoofdzakelijk percentages en in een enkel geval gemiddelden. Alleen bij onderzoeksvraag 4 (redenen voor vertrek) en onderzoeksvraag 8 (oorzaken verzuim) wordt hiervan afgeweken. Hier zijn respectievelijk verbanden tussen werk gerelateerde factoren en vertrekintentie gerapporteerd (op basis van correlaties) en risicogroepen voor hoog verzuim aangewezen (op basis van kruistabellen). Om de betrouwbaarheid van de NEA-resultaten te kunnen garanderen, worden enkel resultaten gerapporteerd als de betreffende vraag door minimaal 100 personen is ingevuld.

De relatie tussen werk gerelateerde factoren en vertrekintentie is getoetst d.m.v. logistische regressie analyses. Daarbij is rekening gehouden met de invloed van factoren die niet worden beschouwd als reden van vrijwillig vertrek, maar die het vertrek wel kunnen beïnvloeden, zoals leeftijd en risico op baanverlies (covariaten). De verbanden die zijn gevonden zeggen niks over causaliteit (oorzaak-gevolg), omdat het hier een enkele meting (2018) betreft.

Op basis van de NEA 2018 kan voor vier branches (UMC's, Huisartsenzorg en Gezondheidscentra, Jeugdzorg en Sociaal Werk) niet worden gerapporteerd over verzuim, omdat het aantal respondenten kleiner is dan 100. Om toch voor zoveel mogelijk branches over verzuim te kunnen rapporteren, zijn de NEA-data van 2018 samengevoegd met de NEA-data van 2015, 2016 en 2017. Alle analyses voor verzuim zijn op deze data gedraaid. Daarbij zijn de risicogroepen voor hoog verzuim onderzocht met behulp van kruistabellen, waarbij als cut-off waarde het gemiddeld individueel ziekteverzuim-percentage over de periode 2015-2018 is gehanteerd (4,06%). De kruisingen zijn op de totale steekproef gedraaid, wat betekent dat in de analyses ook werknemers zijn meegenomen die niet hebben verzuimd ('nul-verzuimers') of die zelf geen link hebben gelegd tussen werk en verzuim.

De percentages en gemiddelden die in het rapport worden genoemd staan ook in de bijlagen 'Resultaten NEA 2018 totaal' en 'Resultaten NEA 2018 primair proces'. De tabellen geven een overzicht van de percentages en gemiddelden voor de Nederlandse beroepsbevolking, de afzonderlijke branches, en de sector Zorg en Welzijn. De tabellen bieden daarmee extra informatie bovenop de resultaten die in het rapport zijn verwerkt.

Herbenadering NEA en WEA

Om de kwantitatieve gegevens verder aan te vullen met informatie over het behoud van personeel, werkdruk, agressie en technologie, zijn twee nieuwe vragenlijsten ontworpen - één voor werknemers en één voor werkgevers. De vragenlijsten zijn als bijlagen aan het rapport toegevoegd.

Opzet vragenlijsten

Beide vragenlijsten zijn ontwikkeld in samenspraak met AZW en bureau HHM, en bestaan uit gesloten én open vragen. De inhoud van de vragenlijsten is nagenoeg identiek. Zowel werknemers als organisaties is gevraagd naar de manier waarop er in hun organisatie wordt omgegaan met werkdruk en agressie, en de rol van leidinggevenden hierin. Ook is aan zowel werknemers als organisaties gevraagd hoe zij aankijken tegen technologische innovaties in de zorg. Aan organisaties is daarnaast nog gevraagd welke maatregelen zij nemen om werknemers te behouden voor de organisatie, en werkdruk en agressie te voorkomen of verminderen.

Steekproef

De werkgevervragenlijst is op 9 september 2019 via Survalyzer uitgezet bij alle organisaties uit de sector Zorg en Welzijn die bij de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA) 2018² van TNO hebben aangegeven opnieuw benaderd te mogen worden voor vervolgonderzoek. Alleen de UMC's ontbraken in dit overzicht. De UMC's zijn daarom benaderd via de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU). De vragenlijst is uitgezet bij vertegenwoordigers van de UMC's die lid zijn van de werkgroep 'Duurzame Inzetbaarheid'. De vragenlijst heeft twee weken uitgestaan (sluitingsdatum 24 september 2019) en er zijn tussentijds twee herinneringsmails verstuurd (behalve bij de UMC's; deze vragenlijst heeft één week uitgestaan en er is geen herinnering verstuurd). In tabel B1.5 staan per branche het aantal organisaties dat is benaderd voor het onderzoek, dat aan de vragenlijst is begonnen, en dat de vragenlijst heeft afgerond.

Tabel B1.5 Overzicht per branche van het aantal organisaties dat is betrokken bij de WEA-herbenadering

Branche	Benaderd	Begonnen	Afgerond
Ziekenhuizen	24	12	10
Universitair Medische Centra	8	3	2
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	5	2	1
Verpleging en Verzorging	29	11	10
Thuiszorg	8	4	4
Gehandicaptenzorg	13	2	2
Jeugdzorg	3	0	0
Geestelijke Gezondheidszorg	30	13	11
Sociaal werk	7	4	4
Kinderopvang	2	1	1
Totaal	129	52	45
Percentage		40,3%	34,9%

De werknemersvragenlijst is op 24 september 2019 via Survalyzer uitgezet bij werknemers uit de sector Zorg en Welzijn die bij de NEA 2018 hebben aangegeven opnieuw benaderd te mogen worden voor vervolgonderzoek. De vragenlijst heeft twee weken uitgestaan (sluitingsdatum 9 oktober) en er zijn tussentijds twee herinneringsmails verstuurd. In tabel B1.6 staan per branche het aantal werknemers dat is benaderd voor het onderzoek, dat aan de vragenlijst is begonnen, en dat de vragenlijst heeft afgerond.

² De Werkgevers Enquête Arbeid (WEA) geeft informatie over de stand van zaken op het gebied van arbeid in bedrijven en instellingen in Nederland, bekeken door de ogen van werkgevers. Hoofddoel van de WEA is het monitoren van trends en ontwikkelingen in het arbeidsbeleid, evenals het effect van dat arbeidsbeleid op bedrijfsresultaten en ziekteverzuim.

Tabel B1.6 Overzicht per branche van het aantal werknemers dat is betrokken bij de NEA-herbenadering

Branche	Benaderd	Begonnen	Afgerond
Ziekenhuizen	94	40	37
Universitair Medische Centra	95	39	34
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	88	43	34
Verpleging en Verzorging	104	44	37
Thuiszorg	95	43	34
Gehandicaptenzorg	87	36	32
Jeugdzorg	109	41	36
Geestelijke Gezondheidszorg	85	36	28
Sociaal werk	95	50	45
Kinderopvang	82	40	31
Totaal	934	412	348
Percentage		44,1%	37,3%

Analyse en rapportage

In verband met de kleine steekproefomvang op brancheniveau, zijn de resultaten van de NEA- en WEA-herbenadering enkel op sectorniveau gerapporteerd.

In de analyses zijn ook de data meegenomen van werknemers en organisaties die zijn begonnen aan de vragenlijst, maar deze niet hebben afgemaakt. Om te kunnen verifiëren dat de werknemers die de vragenlijst (deels) hebben ingevuld ook degenen zijn die zijn aangeschreven bij de NEA-herbenadering, zijn in de vragenlijst twee controlevragen opgenomen: ‘wat is uw leeftijd?’ en ‘wat is uw geslacht?’. De antwoorden op deze vragen zijn naderhand vergeleken met de data uit de NEA 2018. Op basis van deze vergelijking zijn in totaal 11 respondenten uit het bestand verwijderd, omdat hun gegevens niet overeenkwamen.

De resultaten van de analyses op de herbenaderingsdata betreffen percentages, welke worden geïllustreerd met enkele quotes afkomstig uit de open antwoorden.

AZW-onderzoek 2019

Tot slot zijn nog enkele cijfers over vacatures³, werkdruk, agressie en technologie aan het rapport toegevoegd die afkomstig zijn uit het AZW-werkgeversonderzoek en het AZW-werknemersonderzoek dat CBS in 2019 heeft uitgevoerd. De data zijn niet specifiek voor dit onderzoek verzameld, maar zijn in overleg met AZW toegevoegd omdat ze aanvullende inzichten bieden in de thema's die in dit rapport aan de orde komen.

³ De gegevens over het gemiddeld aantal vacatures per branche zijn afkomstig uit het AZW-werkgeversonderzoek. Omdat in een eerste uitvraag onevenredig veel ZZP'ers zijn meegenomen, kan het gemiddeld aantal vacatures per branche lager uitvallen dan door organisaties en werknemers in de branches wordt ervaren.