



# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 5 Vragenlijst WEA-herbenadering

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

## Bijlage 5 Vragenlijst WEA-herbenadering



### **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

Vragen	Antwoorden
<p><b>Behoud</b></p> <p>1. Neemt uw organisatie actief maatregelen om medewerkers te behouden voor de organisatie?</p>	<p>1. Nee 2. Ja 3. Niet van toepassing</p>
<p>→ <i>Indien antwoord 'Ja':</i> Welke maatregel(en) heeft uw organisatie de afgelopen jaren genomen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p>	<p>1. Financiële waardering (bijv. meer salaris; bonus) 2. Waardering en erkenning uitspreken (bijv. compliment van leidinggevende) 3. Herschikken van taken (bijv. meer uitdaging creëren; werk minder belastend maken) 4. Medewerkers meer autonomie geven (bijv. zelfsturing) 5. Anders roosteren (bijv. minder onregelmatige diensten; zelfroosteren) 6. Investeren in teamklimaat (bijv. werksfeer; sociale veiligheid) 7. Investeren in inwerkperiode (bijv. 'mentor' voor nieuwkomers) 8. Investeren in individuele loopbaan (bijv. promotiekansen) 9. Investeren in persoonlijke ontwikkeling (bijv. opleiding) 10. Investeren in zorgvernieuwing (bijv. nieuwe behandelmethoden) 11. Investeren in zorgkwaliteit (bijv. vergroten vakinhoudelijke kracht professionals) 12. Anders, namelijk ....</p>
<p>Welke maatregel werkt volgens u het beste?</p>	<p>1. <i>Overzicht van gegeven antwoorden: optie om één antwoord aan te vinken</i> 2. Géén enkele maatregel heeft gewerkt</p>
<p>→ <i>Indien één antwoord aangevinkt:</i> Kunt u aangeven waarom deze maatregel werkt?</p>	<p>Open antwoordbox</p>

Vragen	Antwoorden
<p><b>Werkdruk</b></p> <p>1. De volgende stellingen hebben betrekking op de wijze waarop er in uw organisatie wordt omgegaan met werkdruk. In hoeverre bent u het eens met deze stellingen?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers kunnen werkdruk bespreekbaar maken bij hun leidinggevende</li> <li>Als medewerkers grenzen stellen t.a.v. werkdruk, dan respecteert hun leidinggevende dat</li> <li>Als medewerkers werkdruk ervaren, helpt hun leidinggevende hen actief bij het zoeken naar een oplossing</li> <li>Werkdruk wordt in onze organisatie beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Helemaal mee oneens</li> <li>Mee oneens</li> <li>Noch mee oneens, noch mee eens</li> <li>Mee eens</li> <li>Helemaal mee eens</li> <li>Niet van toepassing</li> </ol>
<p>2. In hoeverre spelen leidinggevenden in uw organisatie een bepalende rol in het voorkomen of verminderen van werkdruk?</p> <p>→ <i>Indien antwoord 2, 3 of 4:</i>  Hoe dragen leidinggevenden in uw organisatie bij aan het voorkomen of verminderen van werkdruk? (meerdere antwoorden mogelijk)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Helemaal niet</li> <li>Een beetje</li> <li>In sterke mate</li> <li>Volledig</li> <li>Niet van toepassing</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aandacht besteden aan medewerkers (bijv. vragen hoe het gaat)</li> <li>Medewerkers waardering en erkenning geven voor hun werk</li> <li>Medewerkers informeren over zaken die spelen in de organisatie</li> <li>Medewerkers actief betrekken bij zaken die spelen in de organisatie (bijv. meedenken; mee beslissen)</li> <li>Een luisterend oor bieden bij signalen over werkdruk</li> <li>Direct maatregelen nemen bij signalen over werkdruk</li> <li>Anders, namelijk .....</li> </ol>

Vragen	Antwoorden
<p><b>Werkdruk (vervolg)</b></p> <p>3. Neemt uw organisatie actief maatregelen tegen werkdruk?</p> <p>→ <i>Indien antwoord 'Ja':</i> Welke maatregel(en) heeft uw organisatie de afgelopen jaren genomen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Welke maatregel werkt volgens u het beste?</p> <p>→ <i>Indien één antwoord aangevinkt:</i> Kunt u aangeven waarom deze maatregel werkt?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nee</li> <li>2. Ja</li> <li>3. Niet van toepassing</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extra (tijdelijk) personeel aantrekken (bijv. inzet flexpool; uitzendkrachten)</li> <li>2. Werkzaamheden uitbesteden (bijv. outsourcing)</li> <li>3. Investeren in de relatie tussen leidinggevenden en medewerkers (bijv. extra aandacht; steun)</li> <li>4. Investeren in de relatie tussen collega's (bijv. verbeteren sfeer; samenwerking)</li> <li>5. Investeren in 'eigen regie' medewerkers (bijv. zelfroosteren; persoonlijk ontwikkelbudget; cursus time management)</li> <li>6. Omgeving creëren waarin werkdruk bespreekbaar is en mensen grenzen durven stellen</li> <li>7. Het beïnvloeden van klanttypen (bijv. afwisselen van complexe en minder complexe zorgvragers)</li> <li>8. Het beïnvloeden van klantstromen (bijv. voorkomen piekbelasting; inrichten goed werkende planningssystemen)</li> <li>9. Het beïnvloeden van logistieke processen (bijv. binnen bereik hebben van alle benodigde instrumenten en hulpmiddelen)</li> <li>10. Anders, namelijk .....</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Overzicht van gegeven antwoorden: optie om één antwoord aan te vinken</i></li> <li>2. Géén enkele maatregel heeft gewerkt</li> </ol> <p>Open antwoordbox</p>

Vragen	Antwoorden
<p><b>Agressie</b></p> <p>1. De volgende stellingen hebben betrekking op de wijze waarop er in uw organisatie wordt omgegaan met intimidatie, agressie en geweld door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.). In hoeverre bent u het eens met deze stellingen?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers kunnen agressie bespreekbaar maken bij hun leidinggevende</li> <li>Als medewerkers te maken krijgen met agressie, staat hun leidinggevende klaar om hen op te vangen en te steunen</li> <li>Als medewerkers te maken krijgen met agressie, helpt hun leidinggevende hen actief bij het zoeken naar een oplossing</li> <li>Agressie wordt in onze organisatie beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Helemaal mee oneens</li> <li>Mee oneens</li> <li>Noch mee oneens, noch mee eens</li> <li>Mee eens</li> <li>Helemaal mee eens</li> <li>Niet van toepassing</li> </ol>
<p>2. In hoeverre spelen leidinggevend en in uw organisatie een bepalende rol in het voorkomen of verminderen van intimidatie, agressie en geweld door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)?</p> <p>→ Indien antwoord 2, 3 of 4: Hoe dragen leidinggevend en in uw organisatie bij aan het voorkomen of verminderen van intimidatie, agressie en geweld door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Helemaal niet</li> <li>Een beetje</li> <li>In sterke mate</li> <li>Volledig</li> <li>Niet van toepassing</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aandacht besteden aan medewerkers (bijv. vragen hoe het gaat)</li> <li>Medewerkers actief betrekken bij zaken die spelen in de organisatie (bijv. meedenken; mee beslissen)</li> <li>Rolmodel zijn in de omgang met patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.).</li> <li>Het voor de medewerker opnemen bij (dreigende) agressie-incidenten</li> <li>Direct maatregelen nemen bij signalen over agressie</li> <li>Anders, namelijk .....</li> </ol>

Vragen	Antwoorden
<p><b>Agressie (vervolg)</b></p> <p>3. Neemt uw organisatie actief maatregelen tegen agressie?</p> <p>→ <i>Indien antwoord 'Ja':</i> Welke maatregel(en) heeft uw organisatie de afgelopen jaren genomen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Welke maatregel werkt volgens u het beste?</p> <p>→ <i>Indien één antwoord aangevinkt:</i> Kunt u aangeven waarom deze maatregel werkt?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nee</li> <li>2. Ja</li> <li>3. Niet van toepassing</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vroeg-signalering (bijv. aandacht in intakegesprek voor risico op agressie; inzet preventiemedewerkers)</li> <li>2. Invoeren van een gedragscode (bijv. huisregels voor patiënten/cliënten en bezoekers)</li> <li>3. Nemen van beveiligingsmaatregelen (bijv. alarmknop; camera's; aanwezigheid beveiligers; vaststellen vluchtroutes)</li> <li>4. Anders organiseren van zorg (bijv. alternatief voor vrijheidbeperkende maatregelen)</li> <li>5. Investeren in 'eigen regie' medewerkers (bijv. agressietraining gericht op voorkomen escalatie; faciliteren / stimuleren doen van aangifte)</li> <li>6. Instellen van een meldpunt voor agressie</li> <li>7. Investeren in collegiale steun (bijv. opvang door collega's; intervisie)</li> <li>8. Investeren in de relatie tussen leidinggevend en medewerkers (bijv. extra aandacht; steun)</li> <li>9. Omgeving creëren waarin agressie bespreekbaar is en niet wordt beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</li> <li>10. Anders, namelijk .....</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Overzicht van gegeven antwoorden: optie om één antwoord aan te vinken</i></li> <li>2. Géén enkele maatregel heeft gewerkt</li> </ol> <p>Open antwoordbox</p>

Vragen	Antwoorden
<p><b>Technologische innovatie</b></p> <p>1. In de sector Zorg &amp; Welzijn wordt steeds vaker gebruikgemaakt van technologieën t.b.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Zorgverlening (bijv. professionele ondersteuning op afstand (e-health); (zorg)robots)</li> <li>› Veiligheid van medewerker en patiënten/cliënten (bijv. cameratoezicht; alarmknop; bewegingsdetectie)</li> <li>› Administratie, planning en communicatie (bijv. cliëntregistratiesysteem; systeem voor optimalisatie van wachttijden; systeem dat informatieoverdracht faciliteert).</li> </ul> <p>Daarbij wordt ook steeds vaker gewerkt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Zelflerende systemen (artificial intelligence; big data)</li> </ul> <p>Is uw organisatie bekend met:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Technologieën t.b.v. zorgverlening?</li> <li>b. Technologieën t.b.v. veiligheid van medewerkers en patiënten/cliënten?</li> <li>c. Technologieën t.b.v. administratie, planning en communicatie?</li> <li>d. Zelflerende systemen?</li> </ol> <p>→ <i>Indien antwoord 1 en 2:</i></p> <p>Hoe staat uw organisatie in het algemeen tegenover het gebruik van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Technologieën t.b.v. de zorgverlening in uw organisatie?</li> <li>b. Technologieën t.b.v. de veiligheid van medewerkers en patiënten/cliënten in uw organisatie?</li> <li>c. Technologieën t.b.v. de administratie, planning en communicatie in uw organisatie?</li> <li>d. Zelflerende systemen in uw organisatie?</li> </ol> <p>→ <i>Indien antwoord 1 en 2:</i></p> <p>Wat is de belangrijkste reden dat uw organisatie <b>negatief</b> is over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het gebruik van technologieën t.b.v. de zorgverlening in uw organisatie?</li> <li>b. Het gebruik van technologieën t.b.v. de veiligheid van medewerkers en patiënten/cliënten in uw organisatie?</li> <li>c. Het gebruik van technologieën t.b.v. de administratie, planning en communicatie in uw organisatie?</li> <li>d. Het gebruik van zelflerende systemen in uw organisatie?</li> </ol>	<p>1. Ja, hier wordt in onze organisatie gebruik van gemaakt</p> <p>2. Ja, maar hier wordt in onze organisatie geen gebruik van gemaakt</p> <p>3. Nee</p> <p>1. Zeer negatief</p> <p>2. Negatief</p> <p>3. Noch negatief, noch positief</p> <p>4. Positief</p> <p>5. Zeer positief</p> <p>Technologieën t.b.v. [a, b, c, d]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zijn lastig in gebruik</li> <li>2. Maken het werk complexer</li> <li>3. Leiden tot meer werkdruk</li> <li>4. Leiden tot meer fysieke belasting van medewerkers</li> <li>5. Leiden tot meer mentale belasting van medewerkers</li> <li>6. Zorgen voor onrust/ongemak bij patiënten/cliënten</li> <li>7. Leiden tot meer agressie door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)</li> <li>8. Vragen om de inzet van extra personeel</li> <li>9. Brengen grote kosten met zich mee voor de organisatie</li> <li>10. Anders, namelijk .....</li> </ol>



Vragen	Antwoorden
<p><b>Technologische innovatie (vervolg)</b>  → <i>Indien antwoord 4 en 5:</i>  Wat is de belangrijkste reden dat uw organisatie <b>positief</b> is over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Het gebruik van technologieën t.b.v. de zorgverlening in uw organisatie?</li> <li>Het gebruik van technologieën t.b.v. de veiligheid van medewerkers en patiënten/cliënten in uw organisatie?</li> <li>Het gebruik van technologieën t.b.v. de administratie, planning en communicatie in uw organisatie?</li> <li>Het gebruik van zelflerende systemen in uw organisatie?</li> </ol> <p>Kunt u uw antwoord toelichten?</p>	<p>Technologieën t.b.v. [a, b, c, d]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Zijn makkelijk in gebruik</li> <li>Maken het werk simpeler</li> <li>Leiden tot minder werkdruk</li> <li>Leiden tot minder fysieke belasting van medewerkers</li> <li>Leiden tot minder mentale belasting van medewerkers</li> <li>Zorgen voor rust/gemak bij patiënten/cliënten</li> <li>Leiden tot minder agressie door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)</li> <li>Zorgen ervoor dat er minder personeel nodig is</li> <li>Brengen grote besparingen met zich mee voor de organisatie</li> <li>Anders, namelijk .....</li> </ol> <p>Open antwoordbox</p>