

***Augustus 2023:***

***De branche analyse voor deze branche is nog in ontwikkeling en wordt vanaf medio oktober 2023 aan dit dossier toegevoegd.***

***De onderstaande analyse betreft een analyse uit mei 2021 die in samenwerking met PFZW is opgesteld voor sociale partners van de branche. De analyse uit 2023 wordt grotendeels een update van deze analyse.***

## Samenvatting

Voor u ligt een sectoranalyse van de branche sociaal werk. Enkele highlights zijn:

- In sociaal werk zijn in 2020\* 61.300 mensen werkzaam, waarvan 53.300 in loondienst en ongeveer 8.000 als zelfstandige.
- De branche bevat 79% kleinere organisaties met minder dan 25 medewerkers. In deze categorie is 16,7% van de werknemers werkzaam.
- De verwachting is dat de werkgelegenheid in de komende tien jaar met ongeveer 3% zal toenemen.
- 30% van de werknemers vindt de werkdruk (veel) te hoog. De werkdruk ontstaat vooral doordat werknemers hectische omstandigheden ervaren of vinden dat ze heel veel werk moeten doen.
- 57% van de werknemers heeft te maken met (verbale) agressie.
- Van de medewerkers voelt 66% zich fit en sterk tijdens het werk. Tegelijkertijd is te zien dat 16% zich opgebrand voelt door het werk.
- In de periode 2010 tot en met 2019 lag het gemiddelde verzuim in sociaal werk hoger dan het gemiddelde in zorg en welzijn en fors hoger dan het Nederlands gemiddelde. In 2020\* was het verzuim gelijk aan het gemiddelde in zorg en welzijn. Van de medewerkers die verzuimden gaf 25% dat de oorzaak hiervan (deels) in het werk lag. De meest genoemde oorzaak is werkdruk/werkstress.
- Ruim een kwart van de werkgevers noemen werkdruk als belangrijk HRM knelpunt. Een ander knelpunt is het personeelstekort. Bijna de helft ervaart geen knelpunten.
- De gemiddelde uittrede leeftijd in 2020 is 65,1 jaren.
- Om het medewerkers mogelijk te maken om langer door te werken biedt 28% van de organisaties mogelijkheden aan om minder te gaan werken, 19% biedt mogelijkheden om de werktijden aan te passen en 18% investeert in opleiding en ontwikkeling.

Bij het tot stand komen van deze notitie zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Kerncijfers AZW-StatLine
- Kerncijfers PFZW
- AZW Werknemerspanel (2019 en 2020)
- AZW Werkgeverspanel (2019 en 2020)
- Prognosemodel zorg en welzijn – ABF Research
- TNO Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA)

## Beschrijving sector

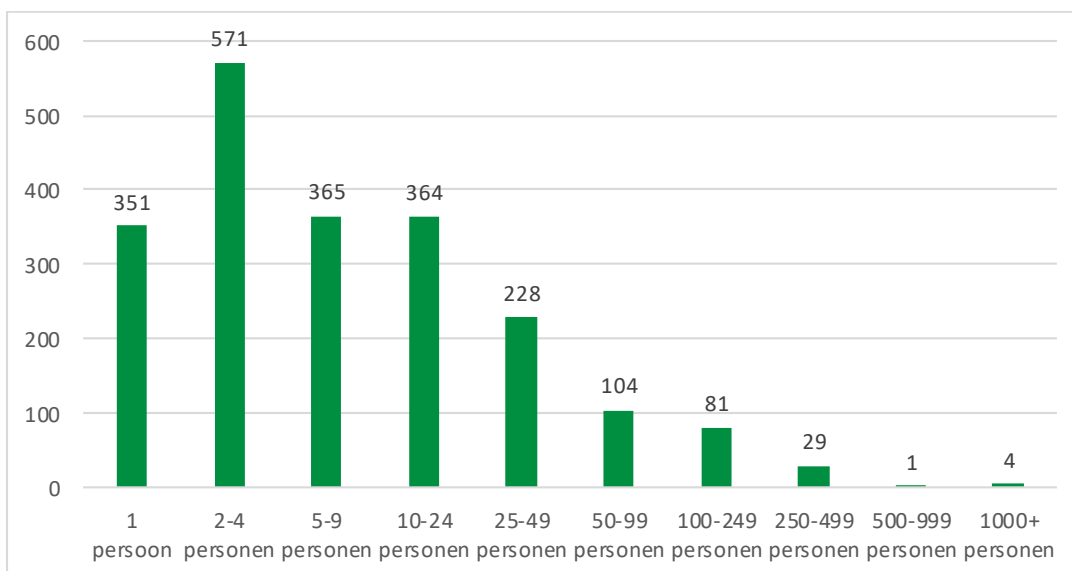
### Samenstelling branche sociaal werk

Binnen de branche sociaal werk zijn in april 2021 zo'n 2.098 organisaties actief<sup>1</sup>. De volgende SBI-codes worden gerekend tot de branche sociaal werk:

- 87902 Maatschappelijke opvang (24-uurs)
- 88102 Welzijnswerk voor ouderen
- 88992 Maatschappelijk werk
- 88993 Lokaal welzijnswerk

Figuur 1 toont de verdeling naar grootteklassen op peilmoment april 2021. Het grootste aantal organisaties zien we in de grootteklassen 2-4 personen.

Figuur 1. Organisaties naar grootteklasse branche sociaal werk (Bron: PFZW, april 2021)



### Kleine ondernemingen in de branche sociaal werk

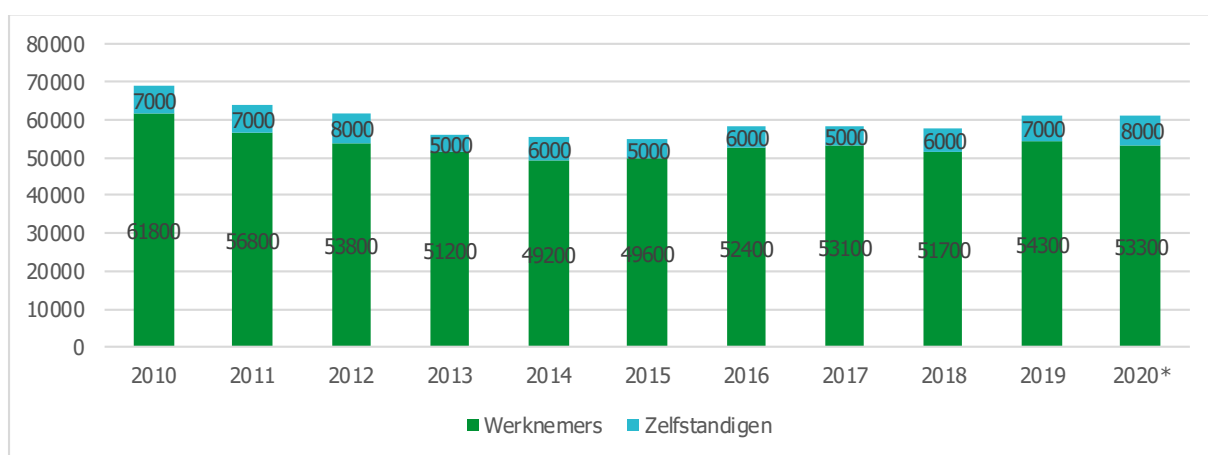
Een aanzienlijk deel van de organisaties 1.651 (of 79%) heeft minder dan 25 medewerkers. Als we kijken naar het aantal medewerkers in kleine organisaties dan zien we dat 16,7% van de werknemers werkzaam is in organisaties met minder dan 25 medewerkers.

<sup>1</sup> PFZW, sectoranalyses branches zorgen welzijn (april 2021)

## Aantal werkenden in de branche sociaal werk

In de branche sociaal werk zijn in Q4 van 2020 in totaal 61.300 mensen werkzaam<sup>2</sup>. Van deze groep zijn 53.300 mensen werkzaam als werknemer in loondienst. Daarnaast zijn ongeveer 8.000 mensen werkzaam als zelfstandige<sup>3</sup>. Figuur 2 toont de totale werkgelegenheid in Q4 van het jaar naar type arbeidsrelatie over de afgelopen jaren<sup>4</sup>.

Figuur 2. Werkzame beroepsbevolking branche sociaal werk (2010-2020\*) naar arbeidsrelatie (Bron: CBS AZW Statline, \* is een voorlopig cijfer).



In de figuur is te zien dat het totaal aantal werkenden is afgenomen tussen 2011 en 2015. In 2016 nam het toe om enkele jaren ongeveer constant te blijven. In 2019 nam het weer toe. In 2020\* zien we een afname van het aantal werknemers en een toename van het aantal zelfstandigen.

## Gemiddelde aantal fte's in de branche sociaal werk

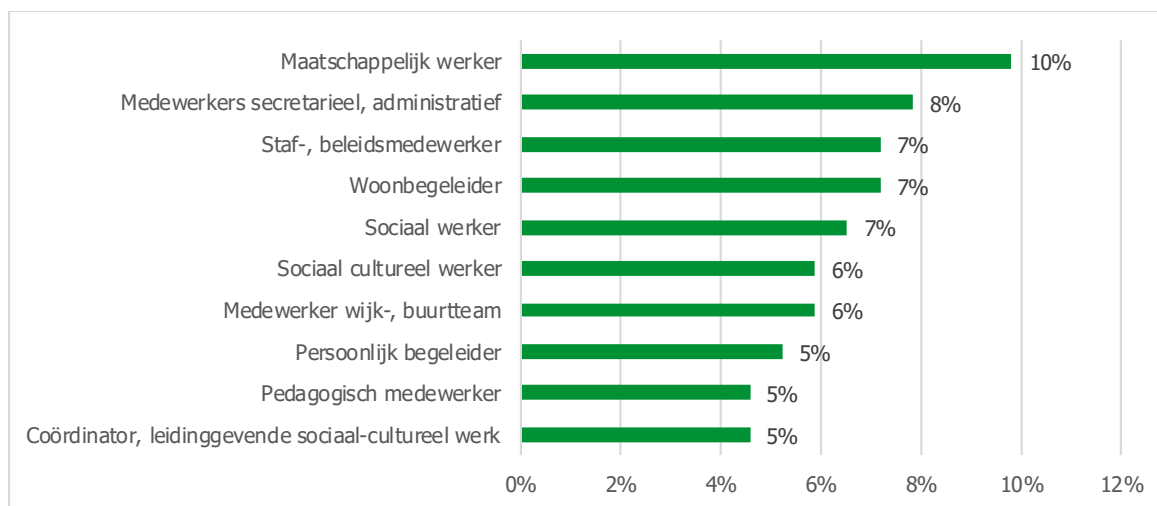
In de branche sociaal werk zijn in totaal gemiddeld per organisatie 15,3 fte aan personeel aanwezig. De meest voorkomende functie is die van maatschappelijk werker (10% fte). Gemiddeld is ook 8% aan secretariële/ondersteunende medewerkers aanwezig. Nog eens 7% van de medewerkers heeft een functie als staf-, of beleidsmedewerker. Verder zien we in het primair proces gemiddeld dat 7% van de medewerkers een functie heeft als woonbegeleider, nog eens 7% een functie als sociaal werker en 6% een functie als sociaal cultureel werker.

<sup>2</sup> CBS Statline dashboard werkgelegenheid (<https://dashboards.cbs.nl/v2/AZWDashboard/>)

<sup>3</sup> Het meest recente standcijfer over zelfstandigen is van 2020. Het cijfer is een schatting gebaseerd op de WNE van 2020. (<https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24096NED/table?ts=1617019384111>)

<sup>4</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24062NED/table?ts=1617007022089>

Figuur 3. Meest voorkomende functies naar aandeel fte<sup>5</sup> sociaal werk (Bron: WGE 2019, eerste meting).



Onderzoeksbureau ABF Research heeft in opdracht van het ministerie van VWS een prognosemodel ontwikkeld op basis waarvan de toekomstige werkgelegenheid binnen sociaal werk is geraamd. In dit prognosemodel arbeidsmarkt zorg en welzijn (PMZW) worden ook cijfers geraamd over het aantal medewerkers naar functie/kwalificatieniveau.

Het prognosemodel beperkt zich tot kwalificaties in primair proces functies op met name mbo- en hbo-niveau. Ook zitten er enkele wo-kwalificaties in. De medische beroepen met een academische achtergrond vallen allemaal buiten de scope van het PMZW omdat de gegevens hierover worden geschat door het capaciteitsorgaan. Ook werkenden die niet in loondienst werkzaam zijn vallen buiten de scope van het PMZW.

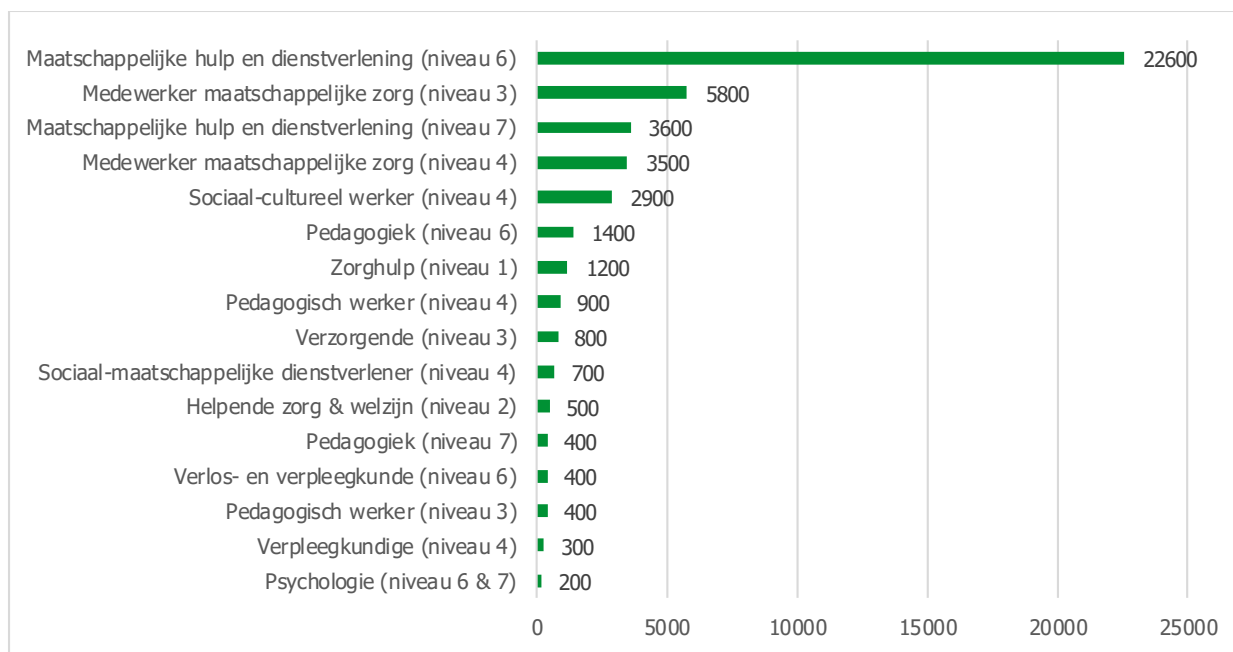
### Meest voorkomende kwalificaties in de branche sociaal werk

Figuur 4 toont de verdeling van medewerkers in loondienst naar kwalificatieniveau in 2020 op basis van gegevens uit het prognosemodel Zorg en Welzijn (PMZW).

Niet van alle medewerkers is de opleidingsachtergrond bekend en in het overzicht worden alleen functies in het primair proces getoond. Binnen de branche sociaal werk zien we dat de grootste groep een achtergrond heeft in hbo maatschappelijke hulp- en dienstverlening. Op afstand volgen medewerkers met een MMZ-achtergrond op mbo-niveau. In omvang de derde kwalificatie is maatschappelijke hulp en dienstverlening (wo).

<sup>5</sup> In de werkgevers enquête uitgevoerd door CBS in 2019 is deze lijst met functies als basis gebruikt voor sociaal werk. Andere functies zijn buiten beschouwing gelaten en er was geen mogelijkheid voor de respondent om andere functies in te vullen. Het overzicht telt daarmee niet op tot 100%.

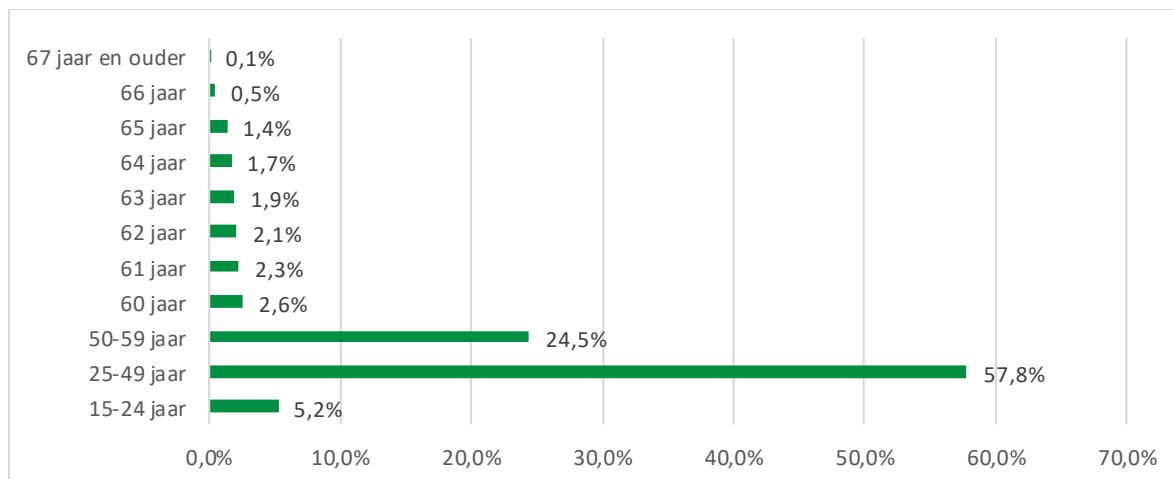
Figuur 4. Vervulde vraag in functies/kwalificaties in loondienst binnen de branche sociaal werk (bron: Prognosemodel arbeidsmarkt zorg en welzijn, jaar 2020)



### Werknemers in loondienst naar leeftijd

PFZW heeft gegevens aangeleverd over de leeftijd van werknemers, deze zijn te zien in figuur 5. Er zijn veel meer vrouwen werkzaam (73%) in de branche sociaal werk dan mannen (27%). Zo'n 58% van de werknemers bevindt zich in de leeftijdscategorie tussen 25 en 49 jaar. In de groep van 65 jaar en ouder zien we 1,9% van de werknemers.

Figuur 5. Medewerkers verdeeld naar leeftijd (Bron: PFZW, april 2021).

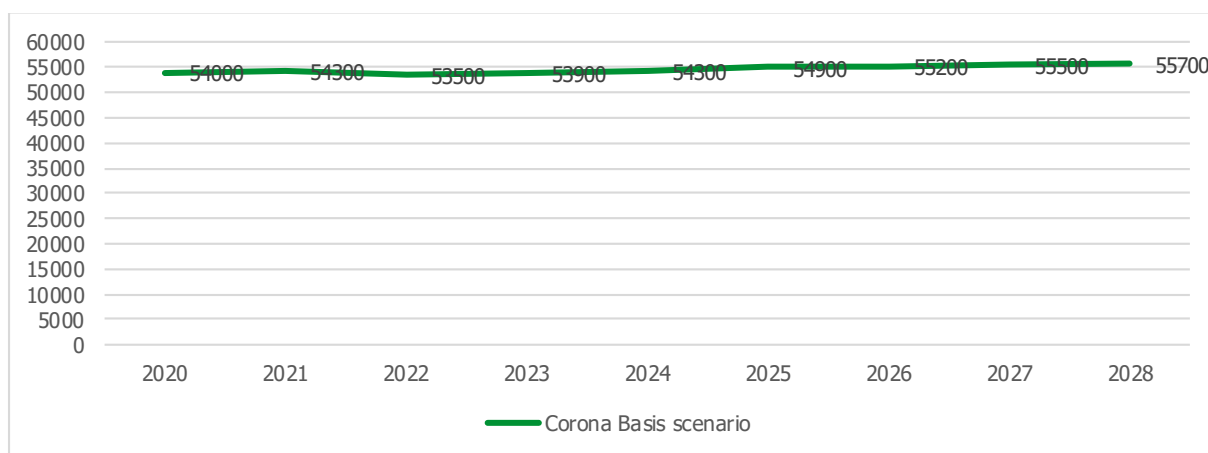


De afgelopen jaren steeg de gemiddelde pensioenleeftijd van 64,0 jaren in 2016 tot 65,1 jaren in 2020. De komende jaren neemt het aantal medewerkers dat de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt toe van ruim 700 in 2021 naar bijna 1.300 in 2025.

## Prognose omvang branche sociaal werk

Het prognosemodel is beperkt tot werknemers met een functie in loondienst als werknemer. Binnen het prognosemodel worden verschillende grootheden in kaart gebracht. In figuur 6 tonen we de prognose in de vorm van de vervulde vraag naar werknemers onder het in het model gehanteerde corona basis scenario.

Figuur 6: Prognose vervulde vraag werknemers branche sociaal werk (Bron: Prognosemodel arbeidsmarkt zorg en welzijn ABF Research, corona basis scenario)



## Kerncijfers duurzame inzetbaarheid

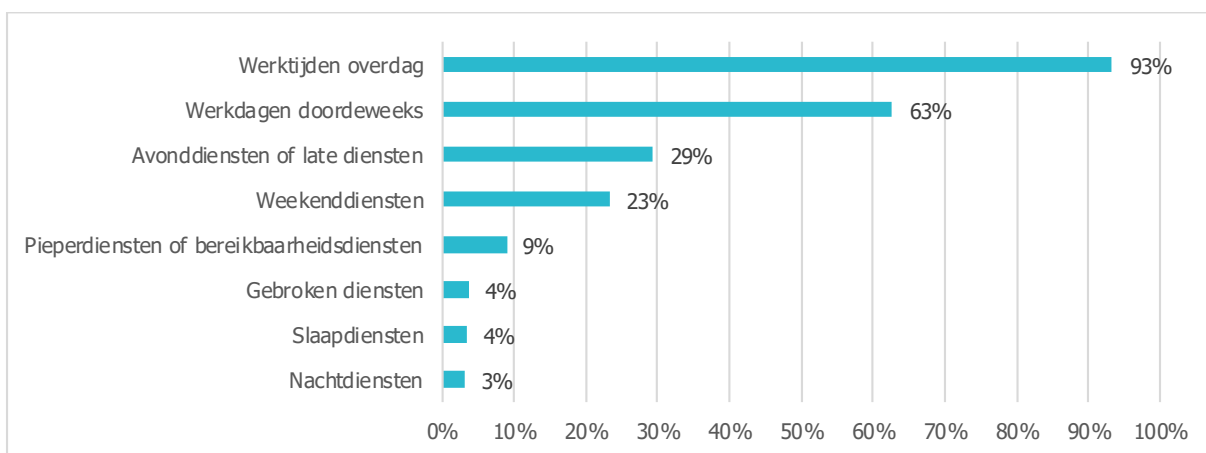
### Werkbeleving

In het AZW-onderzoeksprogramma wordt informatie verzameld over diverse aspecten van werkbeleving door medewerkers door middel van een werknemersonderzoek wat twee x per jaar wordt uitgevoerd. Ook wordt elk jaar minstens een onderzoek uitgevoerd onder werkgevers waarin dezelfde thema's grotendeels worden bevraagd en waarin aandacht wordt besteed aan beleid. We vergelijken in dit deel de branche sociaal werk steeds met het gemiddelde binnen de sector Zorg en Welzijn (breed).

### Werktijden

Gemiddeld werken werknemers in de branche sociaal werk 28 uren per week<sup>6</sup>. 94% is in dienst voor een vast aantal uren per week.

Figuur 7. Welke van de volgende werktijden of diensten maken deel uit van uw rooster? % sociaal werk (Bron: WNE 2019, eerste meting)



Figuur 7 toont de werktijden en diensten binnen de branche sociaal werk van veel naar weinig voorkomend. 93% werkt (onder andere) op werktijden overdag. 63% werkt ook doordeweeks. 29% heeft te maken met avonddiensten of late diensten en 23% werkt in het weekend. Pieper- of bereikbaarheidsdiensten komen voor bij 9%.

### Werkdruk

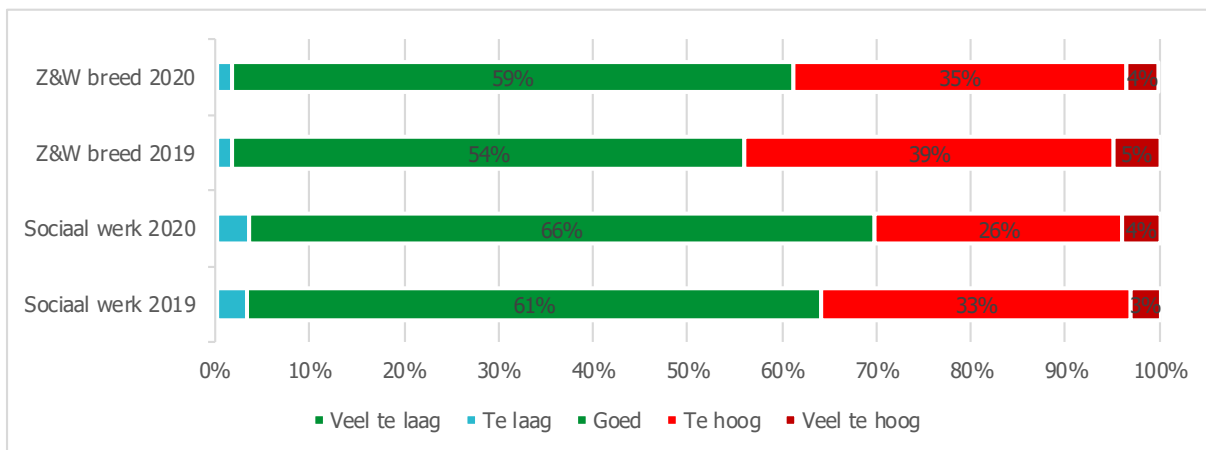
De werkdruk in de branche sociaal werk is volgens 30% van de werknemers (veel) te hoog. 66% van de werknemers vindt de werkdruk goed. In vergelijking met de sector zorg en welzijn is het aandeel werknemers dat de werkdruk goed vindt in de branche sociaal werk hoger. Als de uitkomsten van 2020 vergelijken met de uitkomsten van de eerdere meting in 2019 dan zien we dat het aandeel dat

<sup>6</sup> Bron: Werknemers enquête 2019, eerste meting



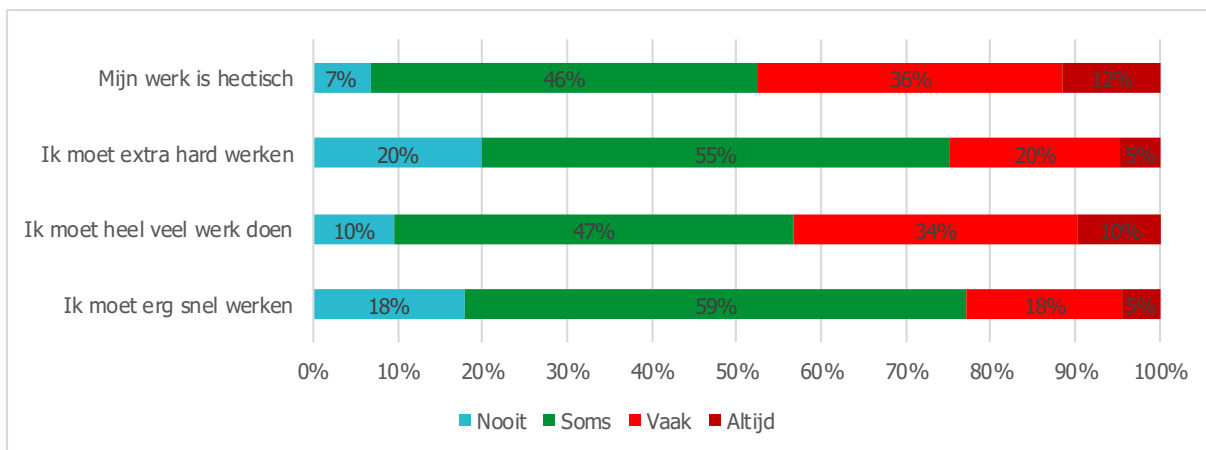
de werkdruk goed vindt is toegenomen van 61% naar 66%. Ook nam het aandeel dat de werkdruk (veel) te hoog vindt af.

Figuur 8. Werkdruk branche sociaal werk in vergelijking met sector zorg en welzijn breed (Bron: WNE 2019 en 2020).



Als we verder kijken naar elementen uit het werk die opvallen bij de werkbelasting dan zien we dat de werkdruk vooral te maken heeft met hectische omstandigheden (48%, tegen 40% in Z&W breed) en met heel veel werk doen (44%, tegen 45% in Z&W breed).

Figuur 9. Elementen werkdruk branche sociaal werk (Bron: WNE 2020).



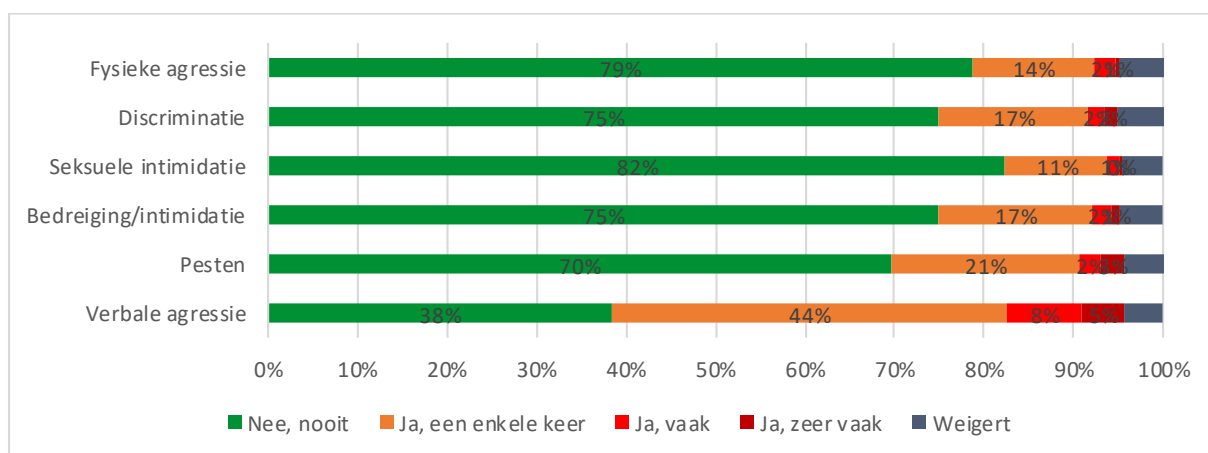
### Agressie

Verbale agressie is de meest voorkomende vorm van agressie en komt in de branche sociaal werk voor bij 57% van de medewerkers. In de sector zorg en welzijn is dit 53%. 20% van de medewerkers geeft aan dat zij te maken hebben gehad met bedreiging/intimidatie (tegen 11% in Z&W).

Discriminatie kwam voor bij 20% van de medewerkers (tegen 14% in Z&W). Van alle soorten agressie komt seksuele intimidatie het minst voor, 13% heeft hiermee te maken. In de sector zorg en welzijn is dit gemiddeld ook 13%. Over de gehele lijn ziet het beeld rond agressie door patiënten/cliënten er

bij de meting in 2020 beter uit dan in 2019 het geval was. Alle soorten agressie kwamen in sociaal werk minder voor in het jaar 2020 dan in het voorgaande jaar.

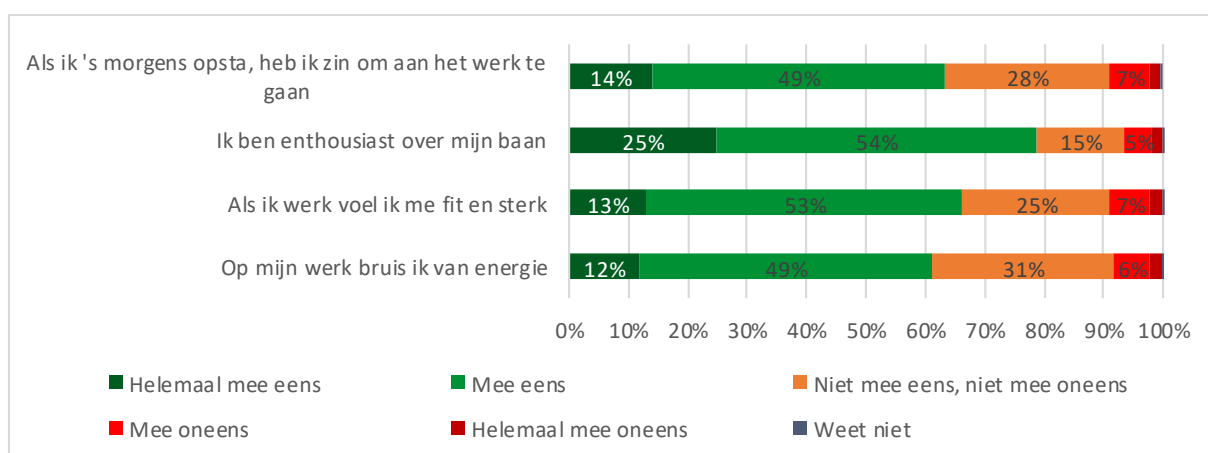
Figuur 10. Agressie door patiënten/cliënten in de branche sociaal werk (Bron: WNE 2020).



### Vitaliteit

In de branche sociaal werk is het grootste deel van de werknemers enthousiast over hun baan (79%, gelijk met het aandeel in Z&W). 66% voelt zich fit en sterk tijdens het werk (tegen 64% in Z&W). Nog eens 61% bruist van energie (tegen 62% in Z&W) en 63% heeft zin om aan het werk te gaan bij het opstaan (gelijk aan het aandeel in Z&W).

Figuur 11. Vitaliteit in de branche sociaal werk (Bron: WNE 2019, tweede meting)<sup>7</sup>.

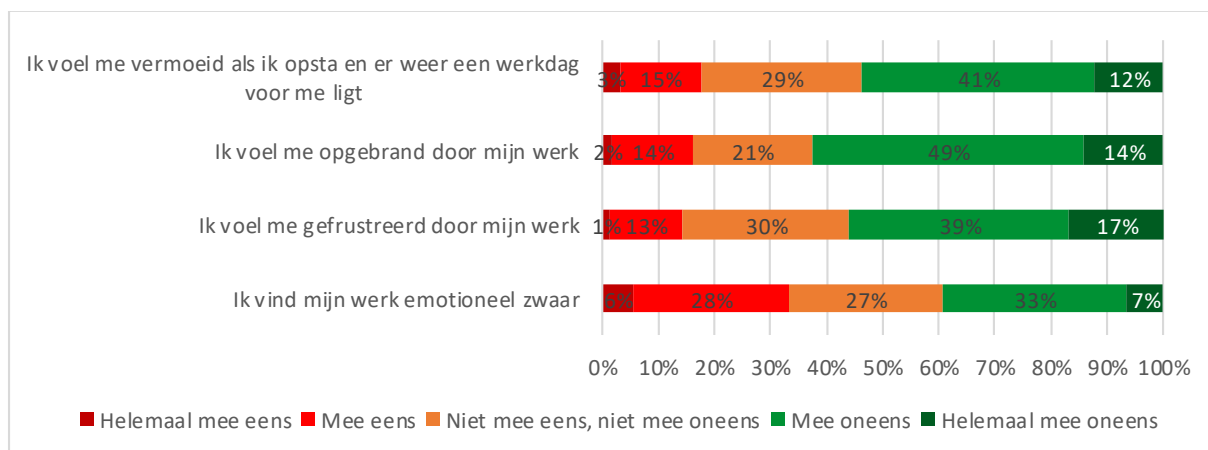


<sup>7</sup> In de WNE-meting 2020 is deze vraag niet gesteld.

## Vermoeidheid

Gemiddeld scoren medewerkers in de branche sociaal werk hoger op de meeste stellingen over vermoeidheid dan medewerkers in de sector zorg en welzijn gemiddeld doen. Het aandeel medewerkers dat aangeeft dat zij te kampen hebben met de verschillende aspecten van vermoeidheid is in 2020 lager dan in de meting van 2019 het geval was.

Figuur 12. Vermoeidheid in de branche sociaal werk (Bron: WNE 2020).

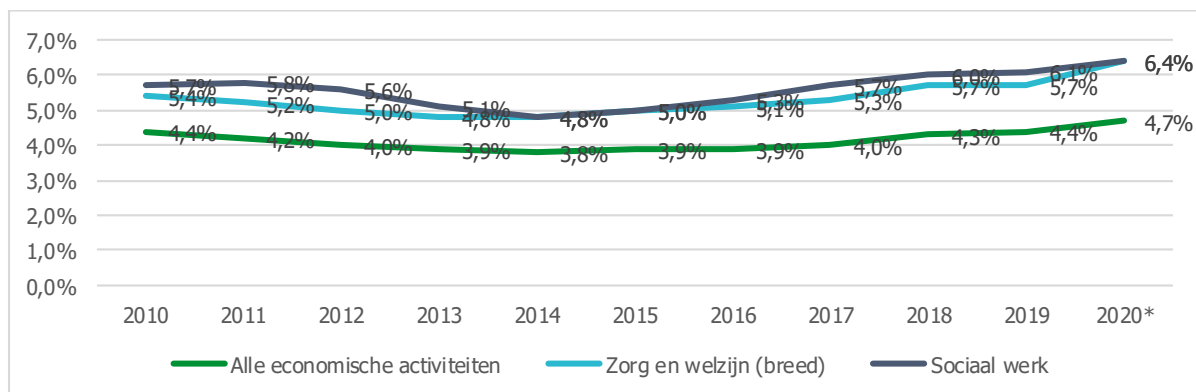


In de branche sociaal werk vindt 33% van de medewerkers het werk emotioneel zwaar (tegen 27% in Z&W). 18% ervaart gevoelens van vermoeidheid aan het begin van de dag (tegen 19% in Z&W). 16% geeft aan zich opgebrand te voelen door het werk (tegen 15% in Z&W) en 14% geeft aan zich gefrustreerd te voelen door het werk (tegen 12% in Z&W).

## Verzuim

In figuur 13 wordt het langjarig verzuim getoond voor de periode 2010 tot en met 2020\*<sup>8</sup>.

Figuur 13. Ontwikkeling verzuim in de branche sociaal werk, vergeleken met Z&W en alle economische activiteiten (Bron: verzuimdata CBSAZW statline).



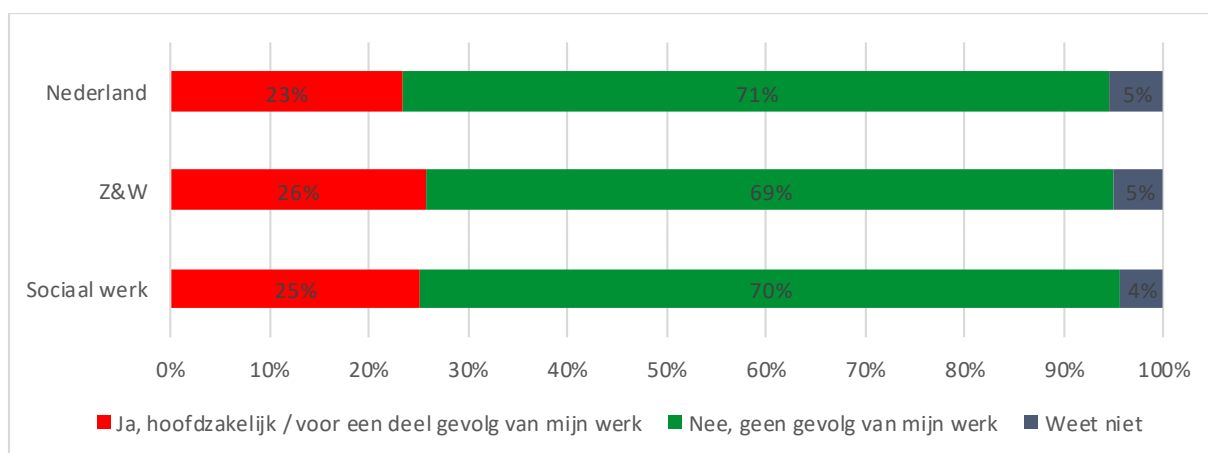
<sup>8</sup> \* is een voorlopig cijfer.

Over deze periode zien we dat het verzuim in de branche sociaal werk in de meeste jaren hoger lag dan het gemiddelde in Z&W en fors hoger dan het Nederlands gemiddelde. In de branche sociaal werk zien we dat het verzuim recent net als in zorg en welzijn hoger is geweest, mede als gevolg van de coronacrisis. In 2020\* pakt het verzuim met 6,4% uit op hetzelfde niveau als gemiddeld in de sector zorg en welzijn. Het is daarmee hoger dan het gemiddeld verzuim in 2019 in deze branche (toen was het 6,1%).

### Aandeel werk gerelateerd verzuim

TNO heeft in het kader van beleidsrijk onderzoek in 2019 een secundaire analyse gemaakt op basis van data uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). In deze enquête zitten enkele vragen over oorzaken van verzuim die zijn uitgevraagd bij werknemers die aangaven dat zij hadden verzuimd. In figuur 13 zien we cijfers op basis van de vraag of de klachten waarmee men verzuimde een oorzaak hadden in het werk. Hieruit komt naar voren dat 25% van de medewerkers in de branche sociaal werk die hadden verzuimd aangaven dat de oorzaak van het verzuim hoofdzakelijk of deels een gevolg was van het werk. Ter vergelijking ligt dit percentage gemiddeld voor Nederland op 23% en voor de sector zorg en welzijn op 26%.

Figuur 14. Werk gerelateerd verzuim sociaal werk (Bron: TNO NEA, 2019).



## Oorzaken werk gerelateerd verzuim

Figuur 15. Oorzaken werk gerelateerd verzuim (Bron: TNO NEA, 2019).

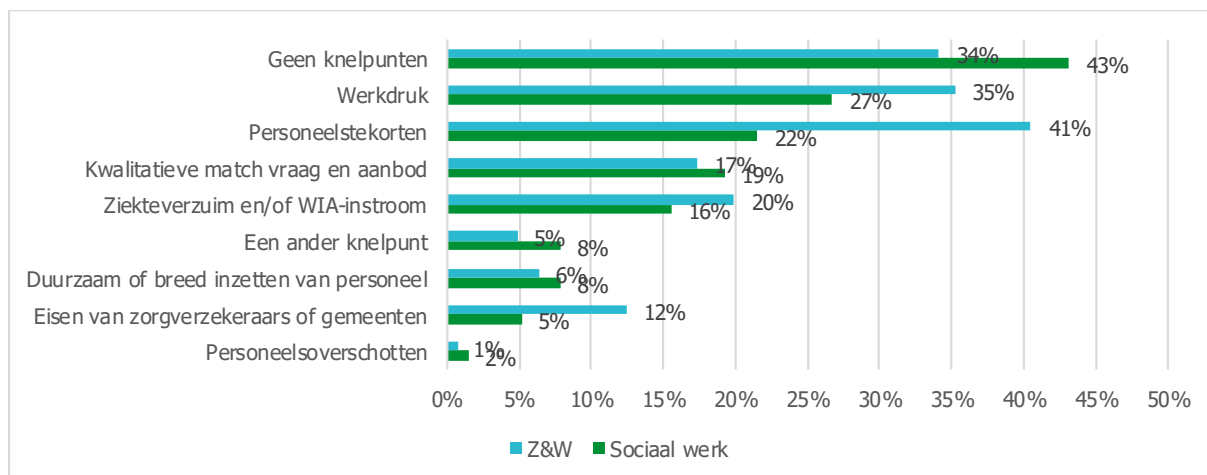


In hetzelfde onderzoek is ook aandacht geschonken aan de oorzaken van het verzuim indien deze in het werk lagen. Het grootste aandeel werknemers (51%) gaf hier als antwoord werkdruk, werkstress, of iets anders (16%). Nog eens 9% noemde problemen met de leiding of werkgever.

## HRM knelpunten

In de werkgeversenquête van 2019 (tweede meting) is ook aandacht geschonken aan de knelpunten in het personeelsbeleid van organisaties. In figuur 15 zijn de gerapporteerde knelpunten weergegeven voor de branche sociaal werk en voor de sector Z&W breed, geordend naar mate van voorkomen in de branche sociaal werk.

Figuur 16. HRM knelpunten sociaal werk en sector Z&W (Bron: WGE 2019, tweede meting)<sup>9</sup>.



<sup>9</sup> In de WGE-meting 2020 is deze vraag niet gesteld.



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

43% van de organisaties rapporteerde geen knelpunten. Het meest genoemde knelpunt daarna is de werkdruk (27%), op de voet gevolgd door personeelstekorten (22%). Ook wordt door veel organisaties een kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod als knelpunt genoemd (19%). In vergelijking met het gemiddelde in de sector Z&W zijn wel ongeveer dezelfde knelpunten genoemd, maar in de branche sociaal werk wordt een deel van de knelpunten minder vaak genoemd en een ander deel juist vaker.

## Personeelsbeleid duurzame inzetbaarheid

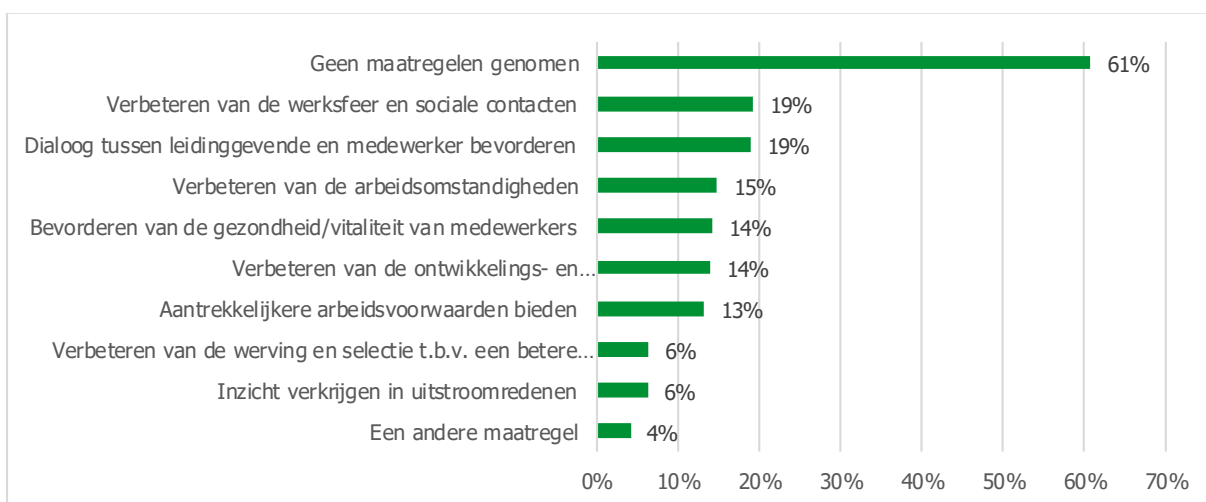
### Personeelsbeleid mobiliteit, werkdruk, agressie en langer doorwerken

In de werkgeversenquête van 2019 (eerste en tweede meting) en 2020 zijn verschillende thema's binnen het personeelsbeleid uitgevraagd. In dit deel presenteren we een overzicht van de cijfers over thema's rond duurzame inzetbaarheid. In de werkgeversenquête van 2020 is een wijziging aangebracht in de samenstelling van het panel<sup>10</sup>. Deze wijziging kan mede de oorzaak zijn van veranderingen in uitkomsten bij de figuren die volgen in dit onderdeel.

#### Maatregelen beperken uitstroom

In figuur 16 zijn de maatregelen te zien die organisaties in de branche sociaal werk hebben getroffen om de uitstroom te beperken. Iets meer dan 60% nam geen maatregelen (tegen 50% in Z&W). 19% van de organisaties heeft actie ondernemen om de werksfeer en sociale contacten te verbeteren (tegen 26% in Z&W). Ook 19% nam maatregelen om de dialoog tussen leidinggevende en medewerker te bevorderen (tegen 23% in Z&W). Nog eens 15% heeft gewerkt aan verbeteren van de arbeidsomstandigheden (tegen 20% in Z&W). Slechts 6% heeft actie ondernomen om inzicht te krijgen in de uitstroomredenen (tegen 9% in Z&W). In vergelijking met de meting uit 2019 zien we dat het aandeel sociaal werk organisaties dat geen maatregelen heeft genomen is toegenomen. In lijn hiermee nam het aandeel organisaties bij de meeste individuele maatregelen af.

Figuur 17. Maatregelen beperken uitstroom sociaal werk (Bron: WGE 2020).



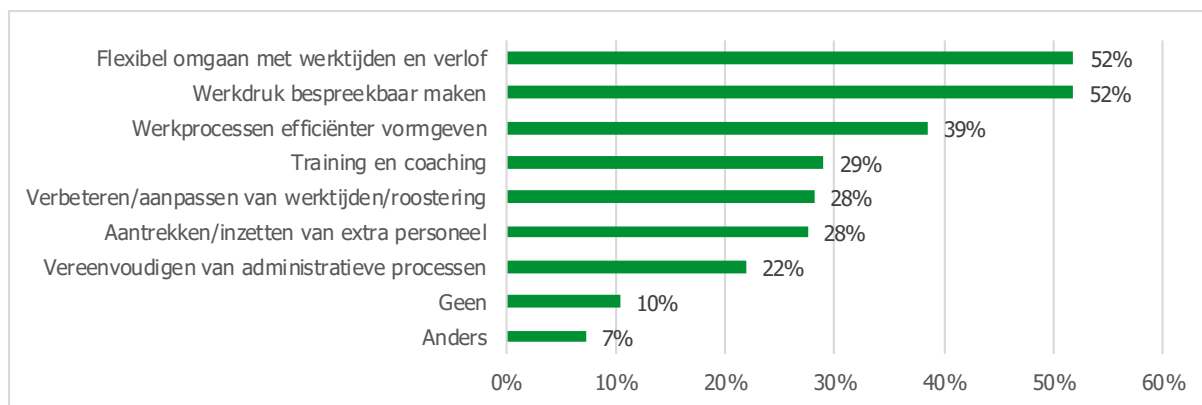
#### Maatregelen tegen werkdruk

In figuur 18 zijn de maatregelen te zien die organisaties hebben genomen om de werkdruk te bestrijden. Meest genoemd worden flexibel omgaan met werktijden en verlof (52% tegen 36% in

<sup>10</sup> Het steekproefontwerp voor de derde peiling is gewijzigd t.o.v. de eerste twee peilingen in 2019. Bedrijven met GK 10 (1 werkzame persoon) zijn geen onderdeel meer van de doelpopulatie.

Z&W) en bespreekbaar maken van de werkdruk (52%, tegen 49% in Z&W). Nog eens 39% rapporteert werkprocessen efficiënter vormgeven (tegen 41% in Z&W). En 28% rapporteert training en coaching (tegen 23% in Z&W). In vergelijking met de meting uit 2019 zien we dat de aandacht voor flexibel omgaan met werktijden en verlof is toegenomen (van 41% naar 52%). Het aandeel dat actief was in het bespreekbaar maken van de werkdruk nam daarentegen af (van 57% naar 52%).

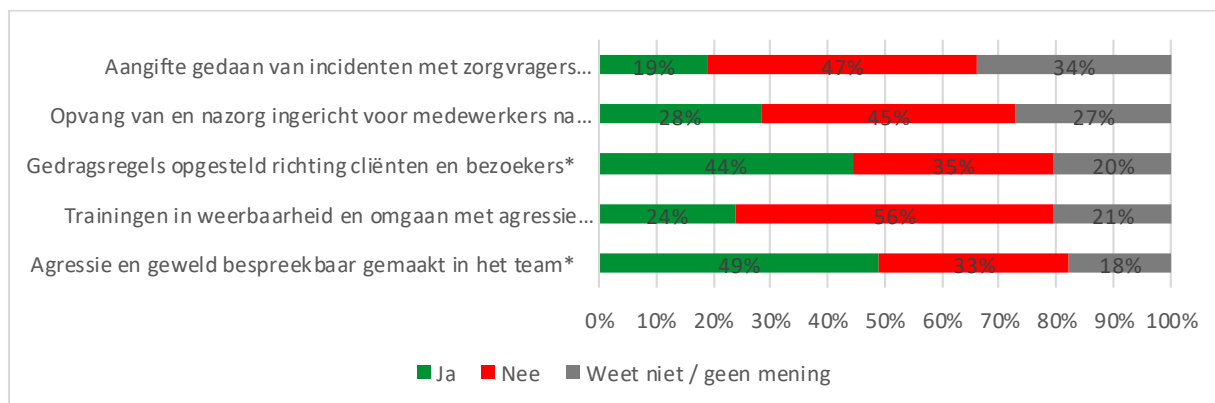
Figuur 18. Maatregelen tegen werkdruk sociaal werk (Bron: WGE 2020)



### Maatregelen tegen agressie

In de branche sociaal werk wordt door 49% van de organisaties maatregelen genomen door agressie en geweld bespreekbaar te maken in de teams (tegen 44% in Z&W). Ook stelt 44% gedragsregels op voor bezoekers (tegen 39% in Z&W). Ook wordt opvang en nazorg verleend voor medewerkers (28%, tegen 27% in Z&W), worden trainingen gegeven aan medewerkers in weerbaarheid en omgaan met agressie (24%, tegen 16% in Z&W). Ook doet 19% van de organisaties aangifte van incidenten met zorgvragers (tegen 16% in Z&W). In vergelijking met de WNE van 2019 zien we bij de meeste maatregelen dat het aandeel organisaties dat deze treft is afgenomen in 2020. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de verschillende soorten agressie door cliënten in 2020 ook minder voorkwamen dan in 2019.

Figuur 19. Maatregelen tegen agressie sociaal werk (Bron: WGE 2020)



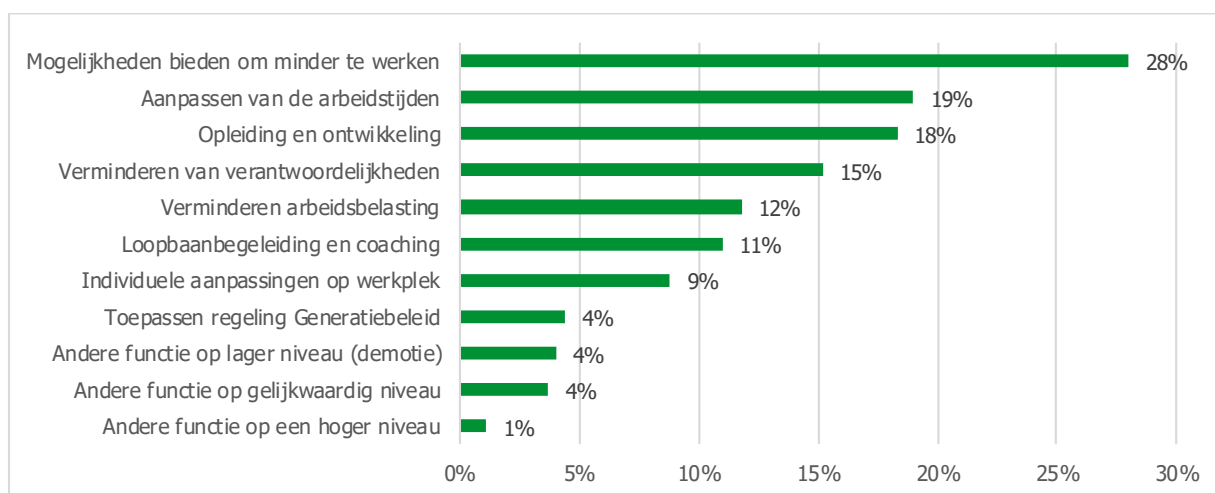
\* Exclusief de bedrijven die worden beschouwd als zelfstandige zonder personeel (zzp).



## Maatregelen voor langer doorwerken

In de tweede meting van de WGE 2019 is ook een serie maatregelen voorgelegd aan respondenten met de vraag of deze werden toegepast om medewerkers in staat te stellen om langer door te werken. 54% van de deelnemende organisaties gaf aan geen van deze maatregelen in te zetten. In de branche sociaal wordt vooral gekozen om medewerkers de mogelijkheid te bieden om minder te werken (28% tegen 33% in Z&W). Ook kiest men vaak voor aanpassing van de werktijden (19% tegen 21% in Z&W). Daarnaast wordt gekozen voor opleiding en ontwikkeling (18%, tegen 20% in Z&W) en voor verminderen van verantwoordelijkheden (15%, tegen 12% in Z&W).

Figuur 20. Maatregelen langer doorwerken sociaal werk (Bron: WGE 2019, tweede meting)<sup>11</sup>.



## Activiteiten fonds sociaal werk

[Zelf aan te vullen door sociale partners]

<sup>11</sup> In de WGE-meting 2020 is deze vraag niet gesteld.