



## Arbeidsmarktontwikkelingen Sociaal Werk

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

- 1 Focusgroep HHM met werknemers en managers/adviseurs HRM uit het Sociaal Werk
- 2 Analyse NEA 2015-2018 door TNO
- 3 AZW werkgeversonderzoek 2019 (CBS)

### Mismatch



In het Sociaal Werk is sprake van een **kwalitatieve mismatch** door<sup>1</sup>:

- Een tekort aan mensen met een geschikte vooropleiding, het kan zowel gaan om op-  
leidingsrichting als om niveau (het vinden van voldoende hbo-ers wordt als lastig ervaren).
- Een tekort aan mensen met de juiste werk-  
ervaring.
- Een tekort aan mensen mét een geschikte vooropleiding die ook beschikken over de juiste werkervaring, de benodigde specifieke competenties (bijv. solistisch werken) en een goed beeld hebben van wat het werk inhoudt.

### Vertrekredenen

In het Sociaal Werk heeft **31% van de werknemers** in de afgelopen 12 maanden actie ondernomen om **ander werk te zoeken**<sup>2</sup>. 44% heeft de wens om **binnen 5 jaar te vertrekken**<sup>2</sup>.



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

- Ontevredenheid over arbeidsvoorwaarden.
- Ontevredenheid over de arbeidsomstandigheden.

### Vacatures



In het Sociaal Werk heeft **54% moeilijk vervulbare vacatures**<sup>3</sup>. Organisaties in het Sociaal Werk hanteren verschillende aanpakken om vacatures vervuld te krijgen<sup>4</sup>:

- Gebruik maken van een flexpool.
- Inzet van stagiair(e)s en aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan stagiair(e)s.
- Aantrekken zij-instromers.
- Werknemers competentiegericht aannemen met de mogelijkheid om een SKJ-registratie te behalen.
- Inzet op behoud en interne mobiliteit van werknemers, door middel van functiedifferentiatie, extra/andere taken en jobcrafting.





## Behoud voor de sector bij krimp in het Sociaal Werk

Personeel dat **uitstroomt vanwege beleidsmatige keuzes en/of herverdeling van financiële middelen**, blijft over het algemeen behouden voor de sector Zorg en Welzijn. Dit betreft voornamelijk cliëntgebonden personeel en management. Dit komt doordat het werk (ondersteunen van cliënten) blijft bestaan, maar anders wordt georganiseerd.

Door schaarste in personeel kunnen werknemers bij een andere aanbieder of bij een gemeente aan de slag. Soms wordt sociaal werk dusdanig anders ingericht dat er minder (met name ondersteunend) personeel nodig is. Verwachtingen over toekomstige krimp kunnen ertoe leiden dat werknemers vertrekken.

## Agressie

**Externe agressie** komt in het Sociaal Werk niet vaker voor dan gemiddeld in de sector Zorg en Welzijn in totaliteit<sup>2</sup>. Bij externe agressie (door patiënten of cliënten) is er vooral sprake van verbale (69%) en fysieke (23%) agressie<sup>5</sup>. De NEA voegt hieraan toe dat externe agressie vooral plaatsvindt in de vorm van intimidatie<sup>2</sup>. Uit de veldarena blijkt dat verbale agressie en intimidatie vooral afkomstig is van cliënten met psychische problematiek. Werknemers betrekken verbale agressie eerder op zichzelf dan dat er een meldcultuur heerst.

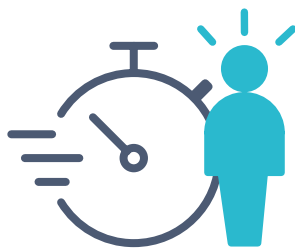
**De volgende maatregelen worden genomen tegen externe agressie<sup>4</sup>:**

- Training in omgaan met agressief gedrag.
- Extra beveiliging (gebouw alleen toegankelijk met alarmcode, camera's, alarmknoppen).

- Steun van het management in specifieke casuïstiek en collegiale steun.
- Investeren in het melden en monitoren van incidenten (bijv. melden laagdrempelig maken).

**Interne agressie** komt in het Sociaal Werk niet meer voor dan in de sector Zorg en Welzijn in zijn geheel. Bijna 17% van de werknemers heeft hiermee te maken. Het gaat hierbij bijna altijd om intimidatie (14%). Naast pesten (6%) komt ook ongewenste seksuele aandacht voor (3%). Het aanstellen van een vertrouwenspersoon wordt genoemd als maatregel tegen interne agressie<sup>4</sup>.



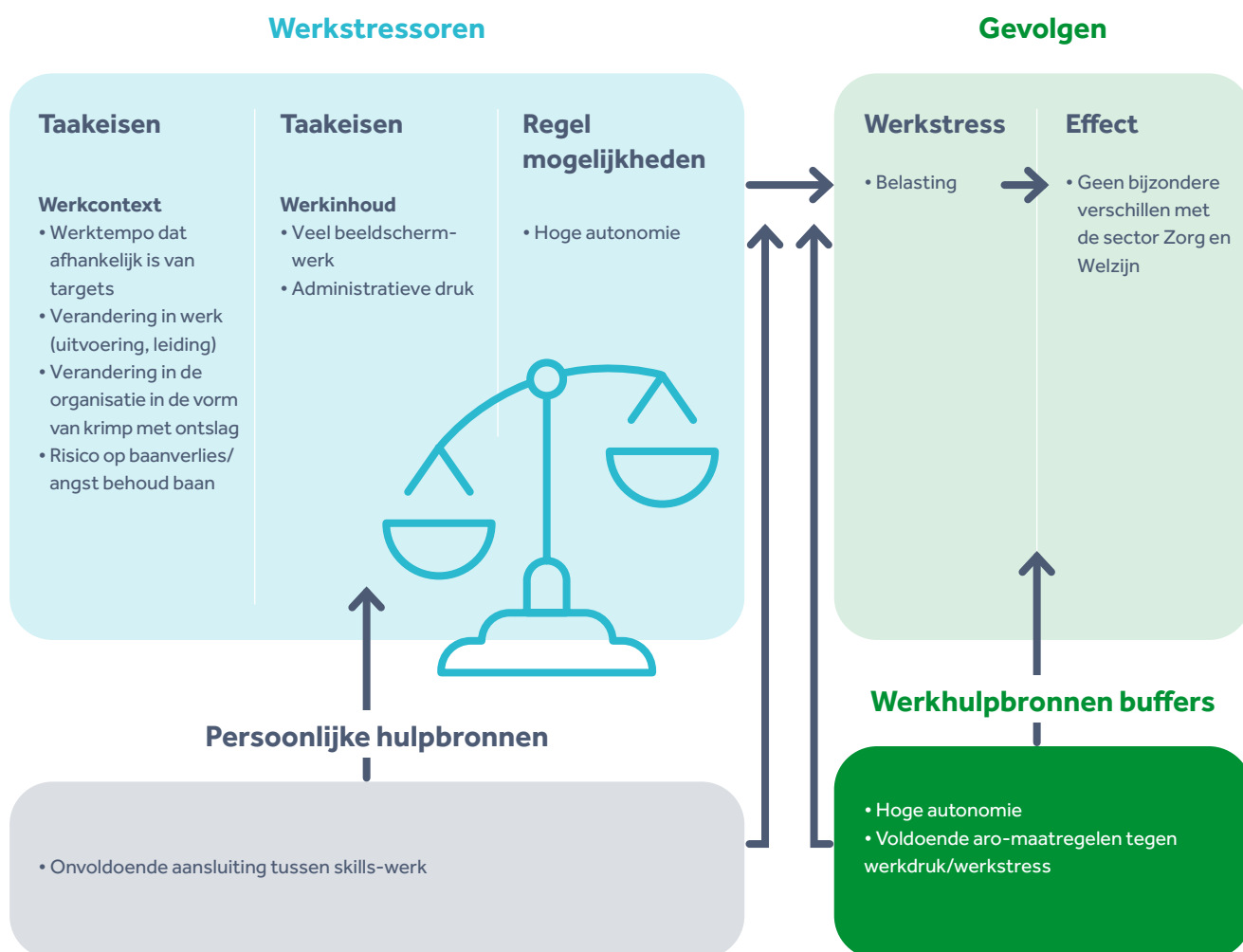


## Werkdruk

**36% van de werknemers** in het Sociaal Werk vindt de **werkdruk (veel) te hoog**<sup>5</sup>. Onderstaand model toont de uitkomsten van werkstressoren, persoonlijke hulpbronnen, werkhulpbronnen en gevolgen voor werknemers in het Sociaal Werk<sup>2</sup>.

In het Sociaal Werk kwamen daarnaast de volgende **oorzaken van werkdruk** naar voren<sup>1</sup>:

- Betrokken werknemers, die veel verantwoordelijkheid voelen bij een hoge werkdruk.
- Hoge caseload met complexe casuïstiek.
- Verzwaring van de doelgroep.
- Formele verantwoording kan leiden tot administratieve lasten en regeldruk.



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

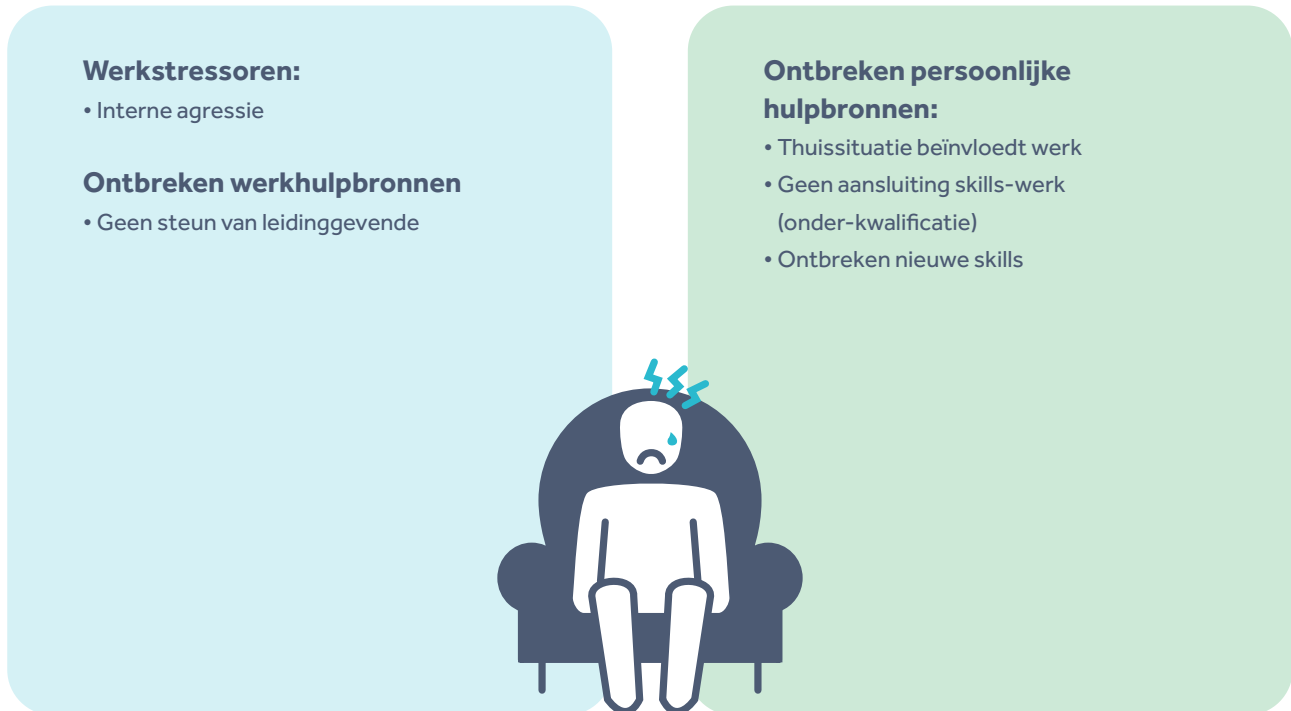


# Verzuim

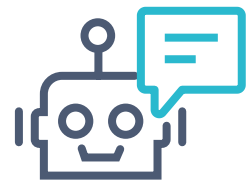
Bij **25%** van de werknemers die verzuimen is het verzuim (deels) het **gevolg van het werk**. De top 3 belangrijkste oorzaken van werk-gerelateerd verzuim zijn<sup>2</sup>:

1. Werkdruk, werkstress (51%)
2. Problemen met leiding, werkgever (9%)
3. Lichamelijk zwaar werk (7%)

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



## Technologie en domotica



Over het algemeen heerst het idee dat de gebruikte technologieën een **positieve invloed hebben op werkdruk, agressie en/of inzet van personeel**. Wat betreft de impact van cliënt-registratiesystemen op werkdruk verschillen de deelnemers aan de veldarena van mening<sup>1</sup>. Sommige deelnemers ervaren een vermindering van werkdruk (efficiënter werken), waar andere deelnemers een negatieve impact ervaren (administratieve last)<sup>1</sup>.

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 het Sociaal Werk<sup>1</sup>:

- Systeem voor automatische verslaglegging.
- Gekoppeld systeem voor planning en cliënt-registratie.

### 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!](#)