



Arbeidsmarktontwikkelingen Thuiszorg

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

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

Mismatch



In de Thuiszorg is sprake van een **kwalitatieve mismatch** door¹:

- Onvoldoende kandidaten die optimaal op het gezochte profiel passen qua opleiding (onvoldoende kennis, met noodzaak tot bijscholing).
- Kandidaten beschikken onvoldoende over gewenste competenties (probleemoplossend vermogen, specialisatie op bepaalde doelgroep, affiniteit voor extramuraal werken) of matchen onvoldoende met het team en de visie van de organisatie.
- Mismatch tussen de behoeften van kandidaten en organisatie in termen van werktijden/diensten en contractomvang (veel korte ochtenddiensten, terwijl werknemers graag langere diensten willen).

Vertrekredenen

In de Thuiszorg heeft **21% van de werknemers** in de afgelopen 12 maanden actie ondernomen om **ander werk te zoeken**². 36% heeft de wens om **binnen 5 jaar te vertrekken**².



Redenen hiervoor zijn²:

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



Behoud voor de sector

In de Thuiszorg is momenteel **geen sprake van krimp**. Maar de dreiging naar de toekomst is er wel doordat tarieven van gemeenten onder druk staan en door fluctuaties in de cliëntpopulatie (door tijdelijke aannamestop). Nu is er een tekort, maar de fluctuaties maken dat werknemers vertrekken uit de branche.



Vacatures

Van de organisaties in de Thuiszorg heeft **67% moeilijk vervulbare vacatures**⁵. Organisaties in de Thuiszorg hanteren verschillende aanpakken om vacatures vervuld te krijgen¹:



- Actief inzetten op een flexpool.
- Brede werving met focus op mogelijkheden en competenties, in plaats van opleiding.
- Bieden van andere arbeidsvoorwaarden en andere diensten (met als probleem dat er ongelijkwaardigheid ontstaat tussen bestaand personeel en nieuwe medewerkers).
- Andere suggesties waren: een regionaal actieplan (o.a. afspraken maken over salaris), duaal traject voor zij-instromers en combinatiebanen (met horeca bijvoorbeeld).

Agressie

Externe agressie (door patiënten of cliënten) komt in de Thuiszorg relatief weinig voor in vergelijking met de sector Zorg en Welzijn (verbale agressie 48% en fysieke agressie (14%)⁵. De NEA voegt hier aan toe: intimidatie (29%), lichamelijk geweld (18%) en ongewenste seksuele aandacht (19%)². Ook pesten komt voor (6%). Verbaal geweld komt het meeste voor, zoals bedreiging en discriminatie (mensen die niet geholpen willen worden door een man of een werknemer met een andere etniciteit)¹. Deelnemers denken dat agressie en geweld steeds meer voorkomt omdat meer cliënten met psychische problematiek thuis ondersteund worden¹.

De volgende maatregelen worden genomen tegen externe agressie¹:

- Een goed intakegesprek met de client.
- Afspraken maken in het zorgplan die alle werknemers naleven.
- Proactieve gesprekken met cliënten door de klachtenfunctionaris als iets 'niet lekker loopt'.

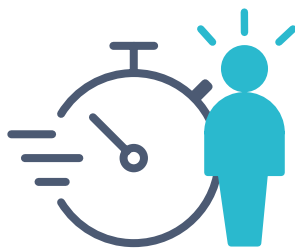
- Advies aan het team kunnen vragen, met twee werknemers naar een cliënt gaan en team thuisbegeleiding kunnen inschakelen.

Interne agressie komt in de Thuiszorg voor bij 12% van de werknemers². Het gaat hierbij bijna altijd om intimidatie (9%). Ook pesten (6%) komt voor. Interne agressie kan zowel voorkomen tussen zorgprofessionals (verworven rechten m.b.t. roosters afdwingen) als tussen management en professionals (veel druk leggen door management en andersom eisen stellen en dreigen door werknemers).

Maatregelen die worden genomen tegen interne agressie zijn:

- Gesprekken binnen teams over agressie, intervisie, samen bespreken waar de grens ligt.
- Vertrouwenspersonen instellen, stimuleren om meldingen te doen en deze ook daadwerkelijk afhandelen.
- Scholing in gesprekstechnieken, specifiek gericht op agressie.





Werkdruk

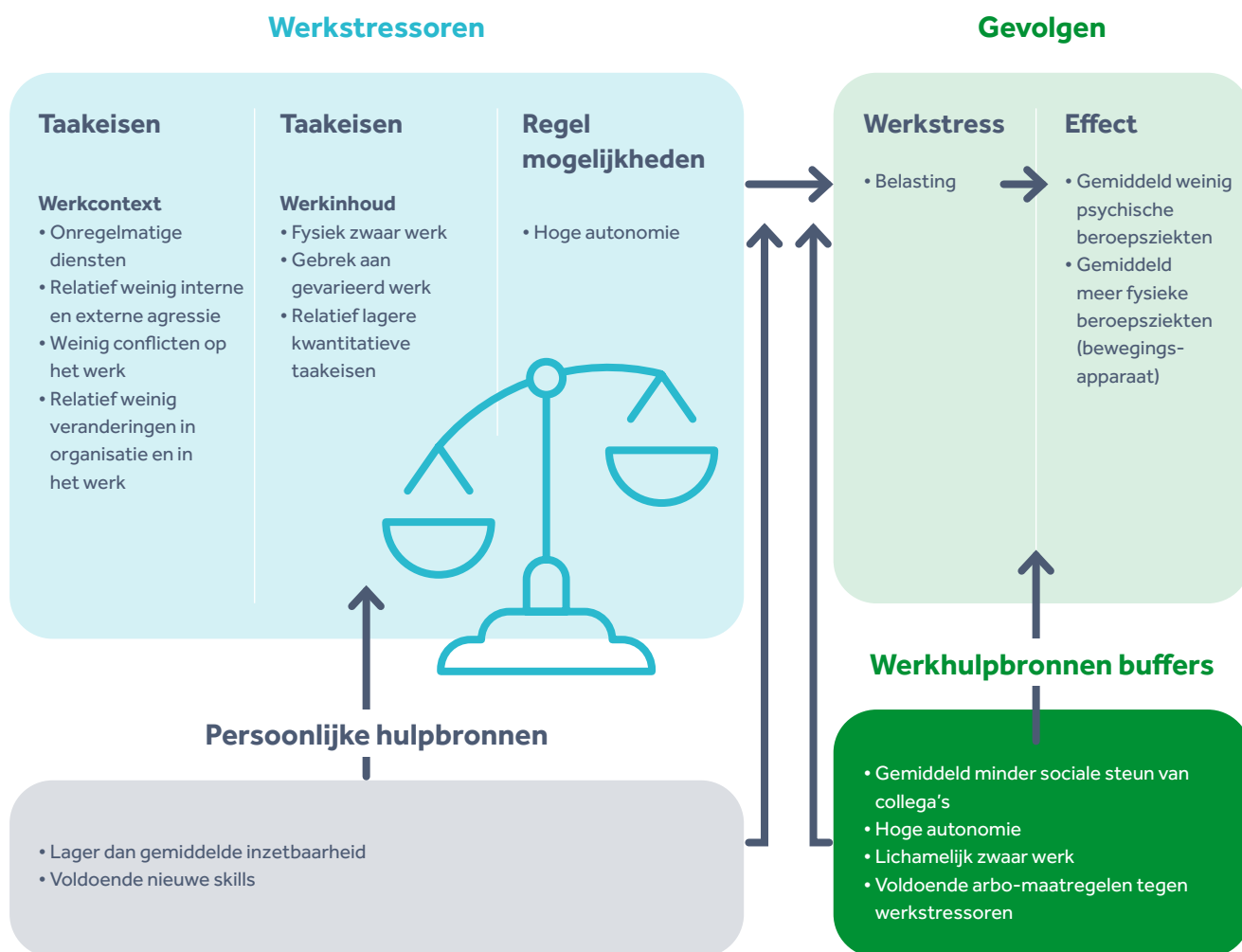
37% van de werknemers in de Thuiszorg vindt de **werkdruk (veel) te hoog**³. Onderstaand model toont de uitkomsten van werkstressoren, persoonlijke hulpbronnen, werkhulpbronnen en gevolgen voor werknemers in de Thuiszorg².

Bij de Thuiszorg kwamen daarnaast de volgende oorzaken van werkdruk naar voren¹:

- De wijze waarop het werk georganiseerd is (opstellen planning, fluctuaties in personeel).
- Interne organisatie (te laag opgeleid personeel, personeelstekort, bereikbaarheidsdiensten

en geen goede aansluiting met 'de lijn').

- Moeizame samenwerking met andere partijen (apothekers, huisartsen en GGZ).
- Verminderde kwaliteit van zorg (relatie met cliënt en verzekeraar komt op gespannen voet te staan als meer tijd en zorg nodig blijkt dan de planning toestaat).
- Te weinig tijd voor het volgen van opleidingen.
- Verslechterde samenwerking in het team en loyaliteit van werknemers die ten koste gaat van hun eigen gezondheid.



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



Verzuim

Bij **29%** van de werknemers die verzuimen is het verzuim (deels) het **gevolg van het werk**. De top 3 belangrijkste oorzaken van werkgerelateerd verzuim zijn²:

1. Lichamelijk zwaar werk (36%)
2. Werkdruk, werkstress (29%)
3. Langdurig dezelfde handelingen verrichten, langdurig achter een computer werken (6%)

Onderstaande figuur toont de privé- en werk-gerelateerde factoren die een risico vormen voor een hoog individueel verzuimpercentage².

Werkstressoren:

- Externe agressie
- Interne agressie
- Grote reorganisatie
- Krimp zonder ontslag
- Verandering in werk (uitvoering en/of leiding)
- Werk beïnvloedt thuissituatie

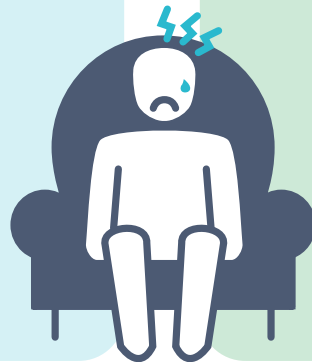
Ontbreken werkhulpbronnen

- Geen steun van leidinggevende

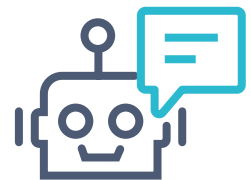
Ontbreken persoonlijke

hulpbronnen:

Geen bijzonderheden ten opzichte van de sector Zorg en Welzijn



Technologie en domotica



Over het algemeen geven deelnemers aan dat **positieve effecten alleen** bereikt worden, **mits technologie goed wordt ingevoerd**. De ervaring is dat nieuwe technologieën te snel worden overgedragen aan werknemers, met te weinig gelegenheid voor vragen. Ook is van belang dat cliënten goed met de techniek om kunnen gaan (bijvoorbeeld een medicatiedispenser) omdat dit anders juist tot meer werkdruk leidt.

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 Thuiszorg⁴:

- Robots (fysiek hulpmiddel).
- Noodknop voor werknemers.
- Woningautomatisering- en beveiliging.
- Slim incontinentiemateriaal.

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!](#)