



BLUEFIELD

# De sector Zorg & Welzijn gedurende de coronapandemie

*Onderzoeksrapport*

Ons kenmerk: 21541

September 2021

[bluefield.eu](https://bluefield.eu)

## Geschreven door

Suzanne Plantinga  
Ruben van Rooijen

Totta Research  
(onderdeel van Blue Field Agency)

## Inhoudsopgave



Inleiding

Pagina 3



Samenvatting

Pagina 5



Resultaten

Pagina 7



Bijlagen

Pagina 29

# Inleiding



# Inleiding

De coronapandemie heeft veel gevraagd van de werknemers in de sector Zorg & Welzijn. Met dit onderzoek willen we in kaart brengen hoe zij de afgelopen anderhalf jaar hebben ervaren.

De volgende onderwerpen staan centraal:

- De werkdruk (urenverdeling, rooster, verlofuren, administratie)
- Verloop
- Thuiswerken
- Veiligheid

Ook blikken we vooruit en staan we stil bij wat zorgmedewerkers graag zien veranderen en willen behouden in de toekomst in de sector Zorg & Welzijn.

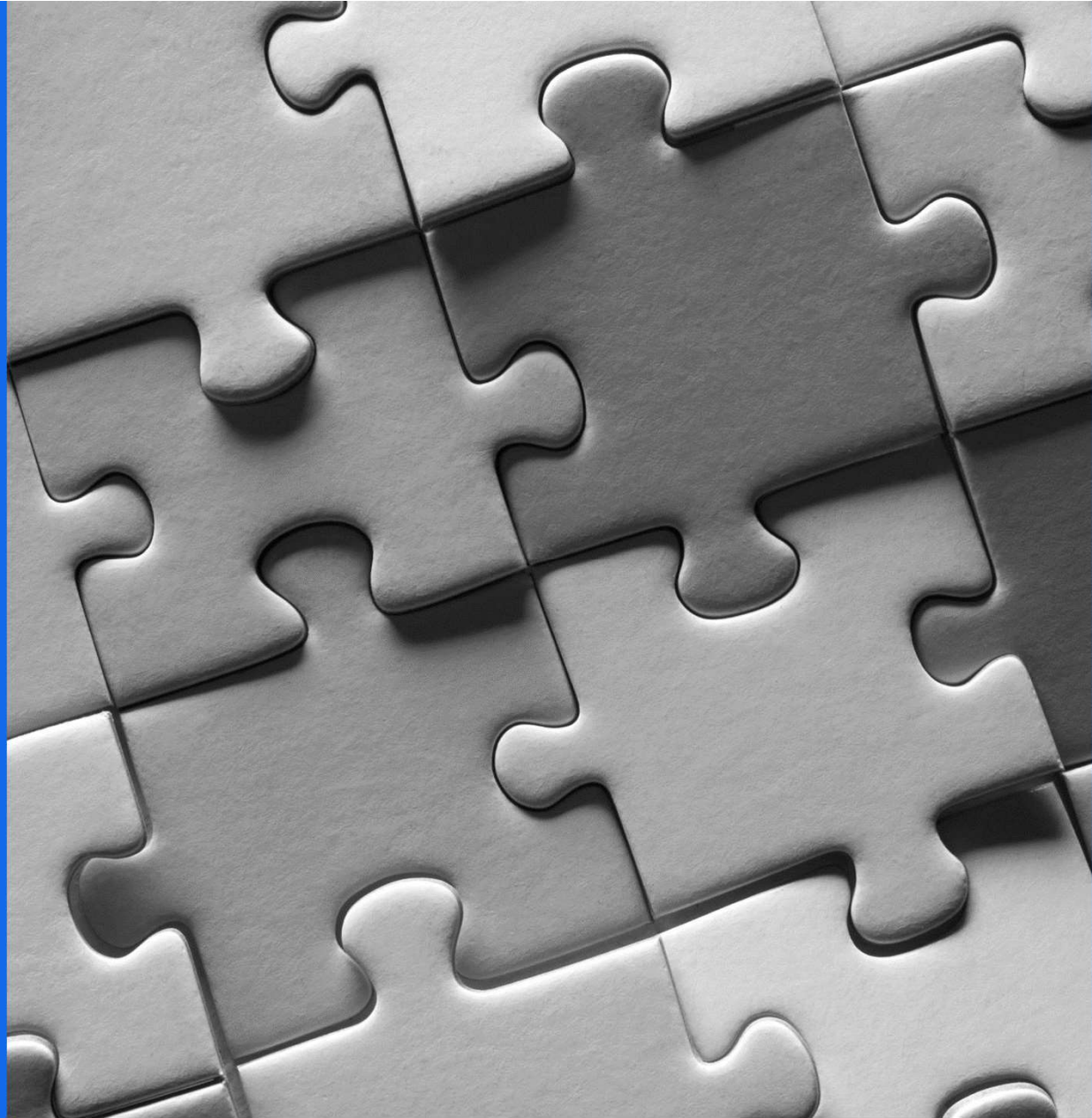
In het onderzoek laten we de stem horen van een diverse groep zorg- en welzijn medewerkers.

Medewerkers uit de volgende sectoren hebben deelgenomen:

Ambulancezorg, Apotheken, Geestelijke gezondheidszorg, Gehandicaptenzorg, Gezondheidscentra, Huisartsenzorg, Jeugdzorg, Kinderopvang, Kraamzorg, Mondzorg, Privé klinieken, Revalidatiecentra, Sanquin, Sociaal werk, Thuiszorg, Verzorgings- en verpleeghuiszorg, Ziekenhuizen (algemeen), Ziekenhuizen (universitair).

De respondenten zijn afkomstig uit het ledenbestand van FNV Zorg & Welzijn. Ieder lid heeft een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen. In totaal deden ruim 12.000 leden mee.

# Samenvatting



# Samenvatting

## **Eén op de drie zorgmedewerkers uit dit onderzoek heeft collega's de zorgsector het afgelopen anderhalf jaar zien verlaten**

Eén op de vijf overweegt zelf om de zorgsector te verlaten. Medewerkers in de jeugdzorg, de verzorgings- en verpleeghuiszorg en in de universitair ziekenhuizen zagen het vaakst een collega de sector verlaten gedurende de coronapandemie. In de huisartsenzorg en in het sociaal werk bleven collega's het vaakst aan.

## **De werkdruk is de belangrijkste reden om (te overwegen) de sector Zorg & Welzijn te verlaten**

De bezetting op de werkvloer heeft grote invloed op de werkdruk. Echter was de bezetting het afgelopen anderhalf jaar niet in elke sector optimaal: een derde stond minimaal een paar keer per week met te weinig collega's ingeroosterd. Vooral in apotheken en universitaire ziekenhuizen kwam dit geregeld voor. De te lage bezetting heeft er daarnaast voor gezorgd dat een derde van de zorgmedewerkers geen verlofuren heeft kunnen opnemen op ieder gewenst moment. Een kwart heeft dan ook meer verlofuren opgebouwd dan voorgaande jaren. Dit had als effect dat een even grote groep niet tot rust is gekomen door de huidige urenverdeling. Ook de toegenomen administratieve last kan hier aan hebben bijgedragen: de helft van het zorgpersoneel had het afgelopen anderhalf jaar meer administratieve taken.

## **Het verzorgen van patiënten, cliënten en kinderen motiveert medewerkers om in de sector Zorg & Welzijn te blijven werken**

Voor velend geldt: eens een zorgverlener/hulpverlener, altijd een zorgverlener/hulpverlener. Zorg & Welzijn medewerkers worden in hun beroep bovenal gesterkt door maatschappelijke en menselijke drijfveren. Naast dat zij hun vak beoefenen om hun medemens te helpen, hebben ze ook collegialiteit hoog in het vaandel.

## **Bijna iedereen voelde zich meestal/altijd veilig op de werkvloer**

Het materiaal is meestal naar wens, maar er is wel ruimte voor verbetering. In het begin van de coronaperiode was het materiaal nog niet altijd voldoende op voorraad. Inmiddels zijn de logistieke problemen veelal verholpen en komt dit niet veel meer voor. Op het gebied van kwaliteit valt soms nog wel winst te behalen. Vooral de handschoenen voldoen niet altijd aan de kwaliteitseisen. Zorg en welzijn medewerkers komen ook op ander vlak in onveilige situaties terecht: ze hebben geregeld te maken met verbale agressie van patiënten/cliënten/kinderen en hun familie. In mindere mate vindt fysieke agressie plaats. Agressie ontstaat naar het idee van de ondervraagde medewerkers vooral omdat steeds meer en betere zorg wordt geëist, die door onderbezetting niet altijd waargemaakt kan worden.

## **Behouden in het nieuwe normaal: de toegenomen erkenning, aandacht voor de patiënt/cliënt/het kind, aandacht voor zorgtaken**

Corona heeft gezorgd voor meer erkenning voor de sector en voor zorg- en welzijn medewerkers. De toegenomen erkenning zouden medewerkers wel graag blijven zien in de toekomst. Hetzelfde geldt voor meer zeggenschap over het eigen werk en minder administratieve taken.

## **Niet behouden in het nieuwe normaal: administratieve last en minder zeggenschap over het eigen werk**

Er zijn ook zaken die men samen met de pandemie achter zich laat. Dit betreft voornamelijk het later duidelijkheid hebben over het dienstrooster, het sluiten van de dagbesteding en de overplaatsing naar een andere werkplek.

# Situatie gedurende coronatijd

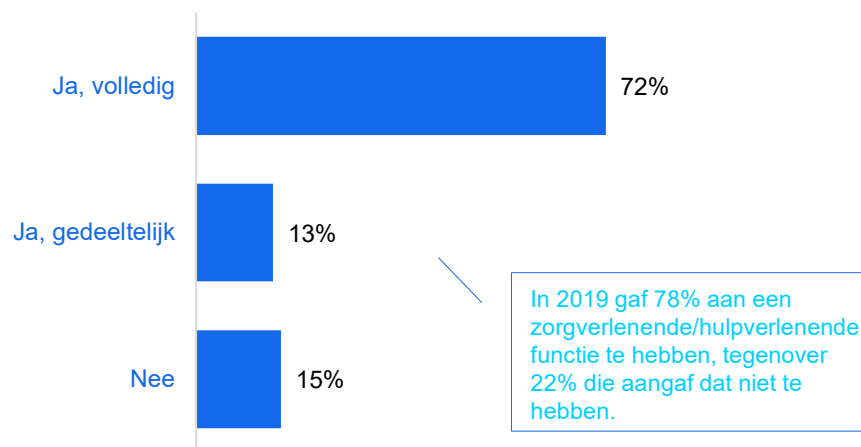


# Zorg/hulpverleners houden zich naast zorg/hulpverlenen ook bezig met administratie en schoonmaak

Twee derde van de werkdag van een zorg/hulpverlener bestaat uit direct contact met cliënten, patiënten en kinderen. Het restant van de dag vullen zij met administratieve taken en met schoonmaken. Ten opzichte van 2019 besteden zorg/hulpverleners in 2021 dagelijks iets meer tijd aan zorg/hulpverlenings- taken en iets minder tijd aan administratieve taken.

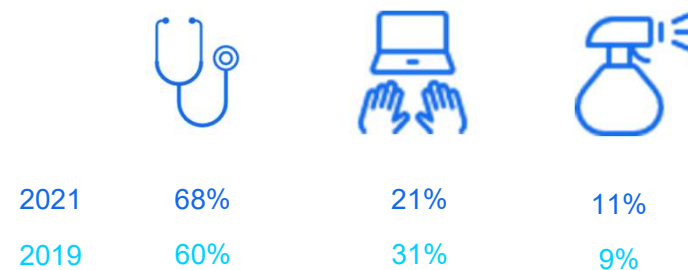
## Heb/had je een zorgverlenende/hulpverlenende functie?

(basis 2021: iedereen, n=12.217; basis 2019: iedereen, n=13.084)



## Welke taken voerde je het afgelopen anderhalf jaar vooral uit in jouw baan?

(basis 2021: heeft een volledig zorgverlenende/hulpverlenende functie, n=10.408; basis 2019: heeft een zorgverlenende/hulpverlenende functie, n=10.269)



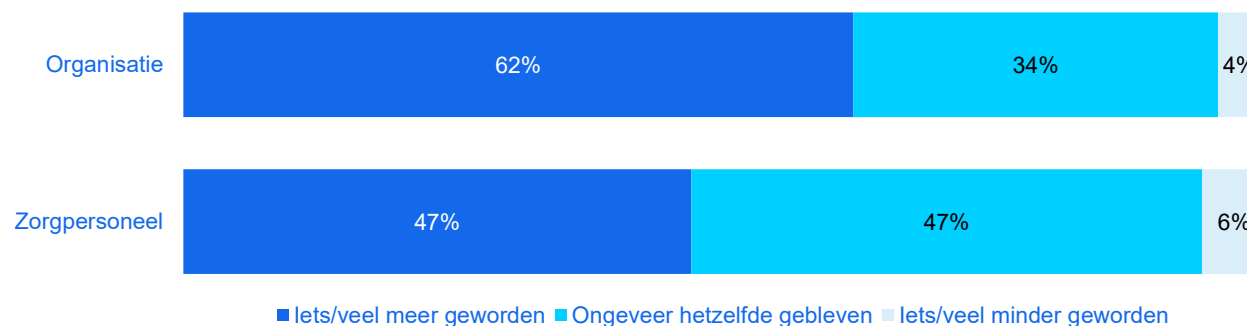


## De helft van het zorgpersoneel had in coronatijd meer administratieve taken dan daarvoor

Ook ervaart twee derde dat de administratieve last in de gehele organisatie gedurende de coronapandemie toenam. Vooral in apotheken (23%), in de kinderopvang (23%) en in de jeugdzorg (23%) kregen werknemers veel meer administratieve taken. In soortgelijke onderzoeken gaf in 2019 71% aan dat de administratieve last was toegenomen ten opzichte van de voorgaande vijf jaar en in 2016 gaf 61% aan dat de administratieve last slechter/veel slechter was geworden ten opzichte van het vorige jaar. De trend lijkt dus al langer gaande dan sinds de start van de coronatijd.

### Is de hoeveelheid administratieve taken voor jou het afgelopen anderhalf jaar verminderd, hetzelfde gebleven of meer geworden?

(basis: heeft een volledig zorg/hulpverlenende functie, n=10.408)

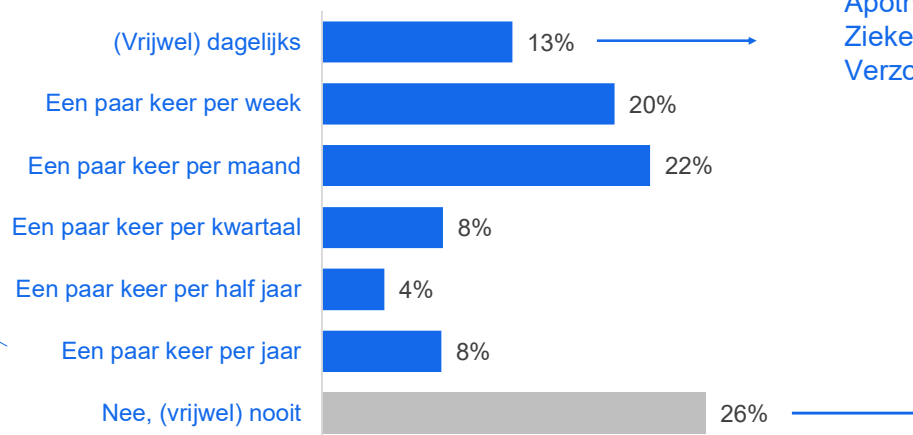


# Een derde stond minimaal een paar keer per week met te weinig collega's ingeroosterd

De mate waarin medewerkers met te weinig collega's ingeroosterd stonden verschilt erg per sector. Eén op de acht medewerkers stond op dagelijkse basis met te weinig collega's ingeroosterd. In apotheken kwam dit twee keer zo vaak voor. Daar staat tegenover dat een kwart vrijwel nooit met personeelstekort te maken had, wat ten opzichte van 2019 een redelijke toename is.

## Komt/kwam het wel eens voor dat je met te weinig collega's ingeroosterd staat/stond?

(basis 2021: iedereen, n=12.218; basis 2019: iedereen, n=13.084)



Apotheken: **28%**  
Ziekenhuizen (universitair): **19%**  
Verzorgings- en verpleeghuiszorg **19% vs. 11% in 2019**

Sociaal werk: **48% vs. 29% in 2019**  
Jeugdzorg: **42% vs. 26% in 2019**  
Huisartsenzorg: **38% vs. 13% in 2019**

In 2019 gaf 16% aan **een paar keer per jaar** en 14% **nooit** met te weinig collega's ingeroosterd te staan.

# Meer dan een derde heeft collega's de zorgsector het afgelopen anderhalf jaar zien verlaten; één op de vijf overweegt dit zelf

Medewerkers in de jeugdzorg (56%), in de universitair ziekenhuizen (42%) en in de verzorgings- en verpleeghuiszorg (40%) zagen het vaakst een collega de sector verlaten in het afgelopen anderhalf jaar.

In de huisartsenzorg (49%) en in het sociaal werk (43%) herkennen medewerkers dit signaal het minst vaak op hun afdeling.

## Heb je het afgelopen anderhalf jaar één of meer keren het signaal gekregen dat collega's de sector willen of hebben verlaten?

(basis: iedereen, n=12.218)



Gemiddeld heeft men **6** collega's zien vertrekken



**22%** overweegt zelf om de zorg te verlaten



Jeugdzorg: **28%**  
Apotheken: **26%**  
Kinderopvang: **24%**

# Een kwart heeft meer verlofuren opgebouwd dan voorgaande jaren

Een tekort aan collega's op de werkvloer heeft invloed op het aantal opgebouwde verlofuren. In sectoren waarin medewerkers het vaakst met te weinig collega's op de werkvloer stonden (apotheken, universitair ziekenhuizen, verzorgings- en verpleeghuiszorg), zijn ook de meeste verlofuren opgebouwd.

Een hoge werkdruk kan eraan bijdragen dat collega's uitvallen, met een nog hogere werkdruk en meer opgebouwde verlofuren als gevolg.

## Heb/had je gedurende de coronapandemie meer of minder verlofuren opgebouwd ten opzichte van voorgaande jaren?

(basis: iedereen, n=12.218)



25%

Heeft meer verlofuren opgebouwd dan voorgaande jaren

| Top-3 redenen  | 2021 |
|--|------|
| Meer gewerkt door het uitvallen van collega's        | 56%  |
| Meer gewerkt door tekort aan collega's               | 55%  |
| De werkdruk liet het niet toe om de uren op te nemen | 50%  |

*"Minder vakantie opgenomen i.v.m. thuiswerken"*

*"i.v.m. werkdruk dagen langer gewerkt"*

*"Heel veel overuren gedraaid (waarvan ook vele niet geregistreerd)"*



7%

Heeft minder verlofuren opgebouwd dan voorgaande jaren

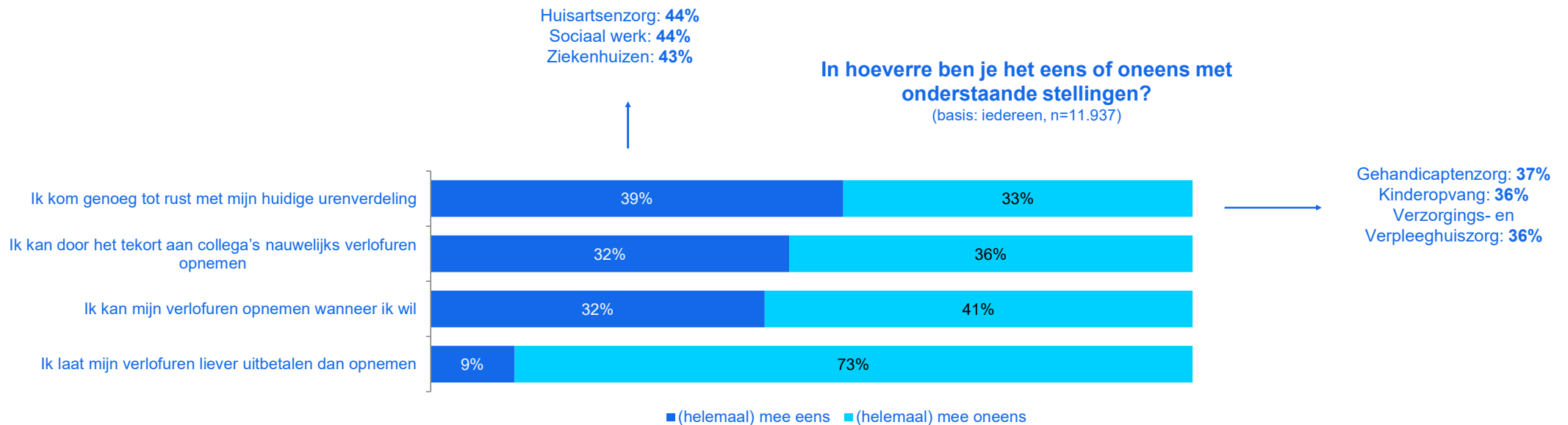
| Top-3 redenen  | %   |
|--|-----|
| Wij werken met een jaarurensysteem, waardoor er met de uren geschoven is | 29% |
| Meer gewerkt door het uitvallen van collega's                            | 23% |
| Ik heb verplicht uren moeten opnemen omdat er minder werk was            | 19% |

*"Door ziekte minder uren opgenomen"*

*"Ik heb verlofuren op moeten nemen i.v.m. quarantaine".*

## Een derde komt niet genoeg tot rust met de huidige urenverdeling

Door het tekort aan collega's op de werkvloer hebben sommige medewerkers meer moeten werken en daardoor meer verlofuren opgebouwd, die ze vervolgens niet konden opnemen door datzelfde tekort aan collega's. Mogelijk komen deze medewerkers daarom niet voldoende tot rust. Aan de andere kant zeggen vier op de tien wél voldoende tot rust te komen en is ruim een derde van mening wel genoeg verlofuren te kunnen opnemen. Het verschilt wederom per sector hoe dit wordt ervaren.



## Een greep uit de door FNV ontvangen opmerkingen van zorgmedewerkers over de (in)directe invloed van het coronavirus op de sector Zorg & Welzijn

*“Er is op dit moment een wachtlijst voor het netwerkgezinsonderzoek van aspirant bestandpleegouders. Er is onvoldoende personeel namelijk om het op te pakken. Aspirant bestandpleegouders haken af en vertrekken naar andere organisaties. Zo zonde, want pleegouders zijn hard nodig om de wachtende kinderen voor een plekje te matchen”.*

*“Op de IC afdeling is het merendeel van het personeel nog steeds vermoeid na de coronadrukke en daarachteraan de gewone IC patiënten. Men komt nog steeds moe terug van vakantie en ziet enorm op tegen de volgende hoos aan niet gevaccineerde patiënten die gaat komen. Dan gaan er zeker weten nog meer mensen uitvallen”.*

*“Doordat we zoveel bezig zijn met alles eromheen (registreren van contacten, overleggen etc.) hebben we minder tijd voor de kinderen en jongeren.”*

*“Door effecten van personeelstekort worden er soms operaties afgeblazen, last minute. Doordat er spoedopnames/spoedovernames/opgedrongen overnames de plaats innemen van een geplande operatie van een geplande patiënt. Of geplande opnames worden soms afgebeld, last minute, door een acuut tekort aan verpleegkundig personeel.”*

*“We waren vorige week met de jongerenraad bij een dak- en thuislozenopvang voor jongeren. Deze hebben al jongeren die op een hotelkamer verblijven omdat ze geen bedden op locatie meer hebben.”*

*“De meldingen van huiselijk geweld stromen binnen en moeten door allerlei protocollen en vinkjes voordat het opgepakt kan worden. Schaalvragen, hoelang en wat en wie vinkjes. Iets waar de cliënten geen fluit aan hebben, maar de overheid wil dat weten.”*

# Een kleine meerderheid heeft een normaal zomerrooster en kan vakantie opnemen

Anderen zullen in de zomerperiode extra werken, vaak uit loyaliteit naar patiënten/cliënten/kinderen en collega's toe.

**Door het extra werken in de coronagolven en het hoge ziekteverzuim is het tekort aan collega's groter dan normaal. Wat betekent dit voor jouw rooster de komende zomerperiode?**

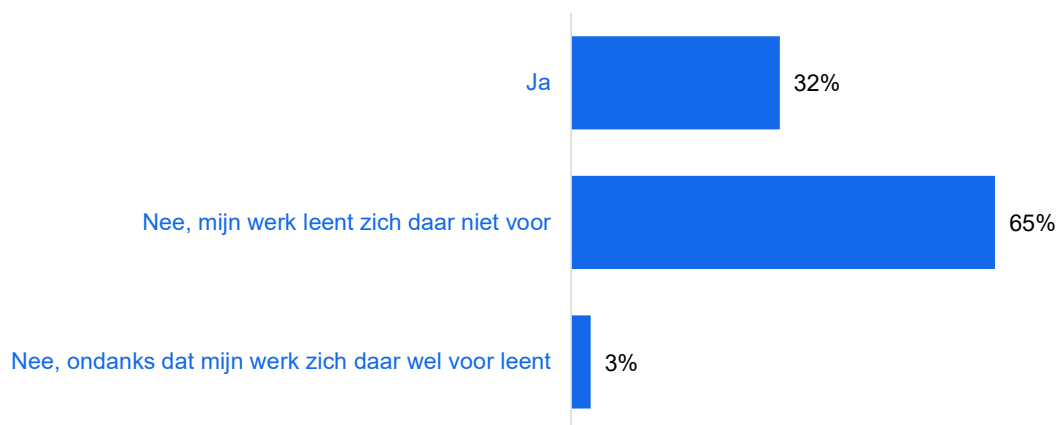
(basis: iedereen, n=11.937)



# Een derde heeft de mogelijkheid om (een gedeelte van) de werktijd thuis te werken

## Biedt/bood jouw werkgever jou de mogelijkheid om (een gedeelte van) de werktijd thuis te werken?

(basis: iedereen n=12.218)



## Stelt/stelde jouw werkgever de volgende faciliteiten beschikbaar voor het thuiswerken?

(basis: medewerkers die (gedeeltelijk) thuis kunnen werken, n=3.865)





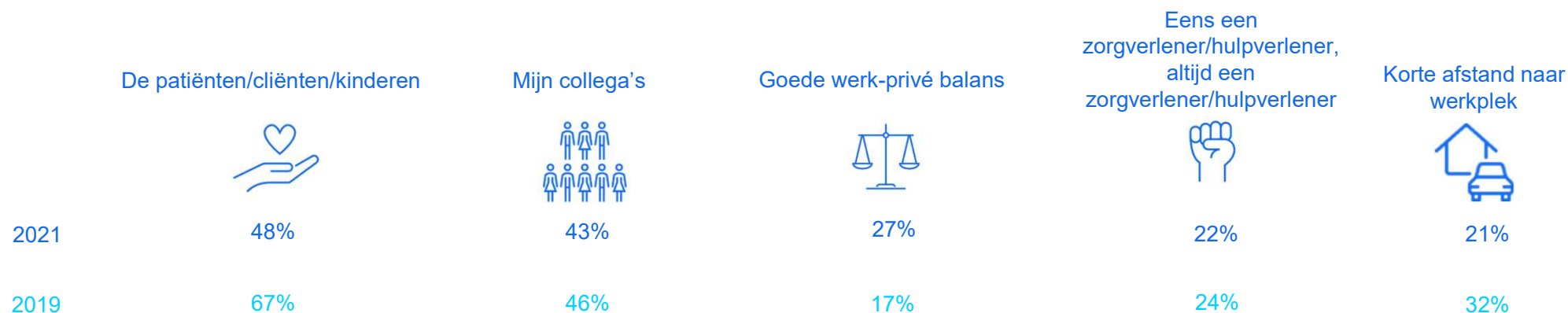
**Motivaties en  
belemmeringen om in de  
zorgsector te werken**



# Het verzorgen van patiënten, cliënten en kinderen motiveert om in de sector Zorg & Welzijn te blijven werken; medewerkers doen het ook voor collega's

Wat zouden/hadden voor jou redenen kunnen zijn om in de sector Zorg & Welzijn te blijven werken?

(basis 2021: iedereen, n=12.218; basis 2019: iedereen, n=13.084)



*"Ik hou van mijn werk"*

*"Mooiste vak van de wereld"*

*"Salaris, werkdruk en opleidingsmogelijkheden zijn het meest van belang, maar niet of onvoldoende geregeld."*

*"Collega's"*

*"Erkenning voor wat ik doe"*

*"Minder administratie, terug naar de basis"*

# De werkdruk is de belangrijkste reden om te overwegen de sector Zorg & Welzijn te verlaten

## Wat zouden/hadden voor jou redenen kunnen zijn om de sector Zorg & Welzijn te verlaten?

(basis 2021: iedereen, n=12.218; basis 2019: iedereen, n=13.084)



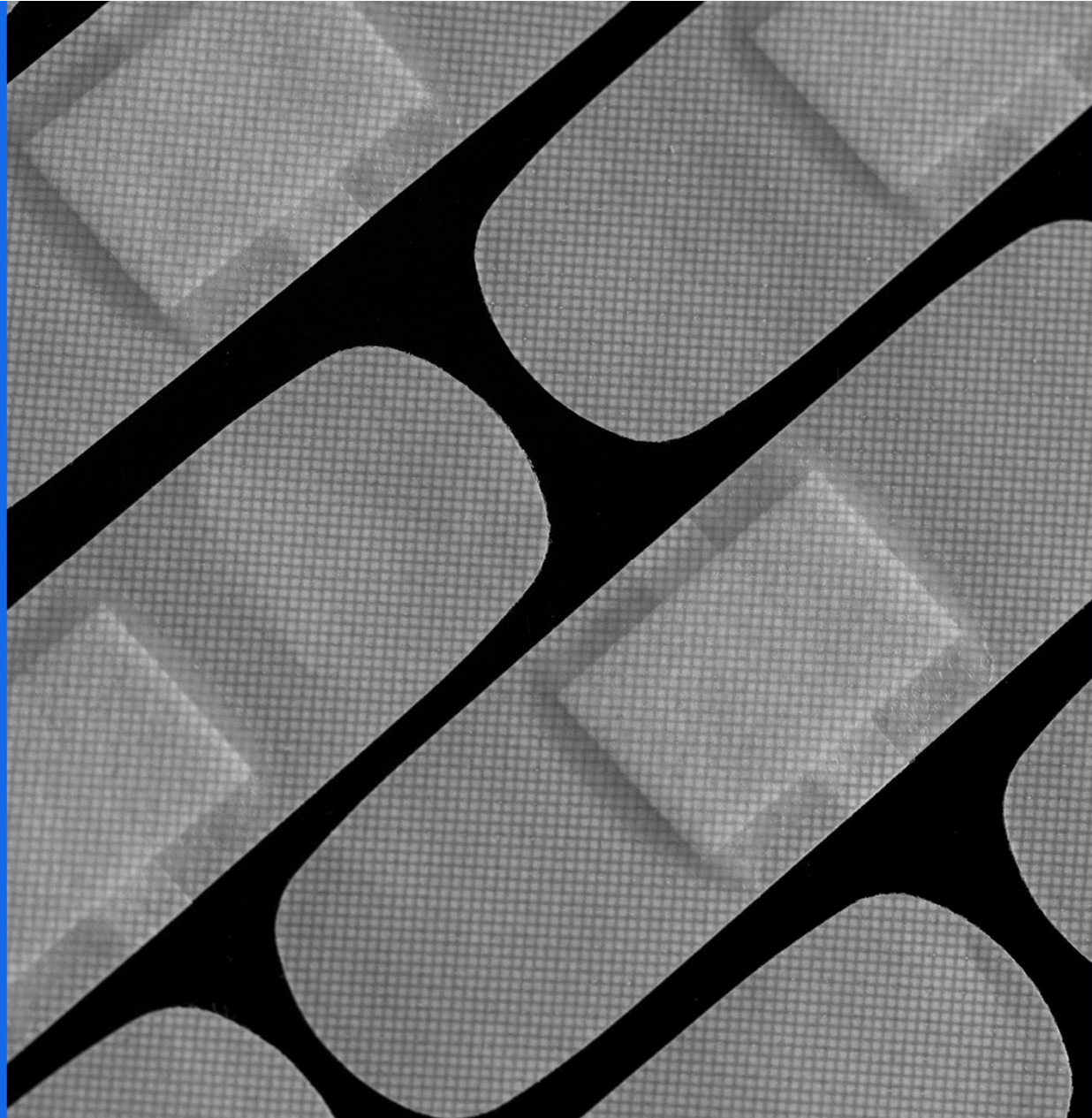
*“Gebrek aan waardering, erkenning.”*

*“Steeds meer tijd kwijt aan administratie dan aan patiëntenzorg.”*

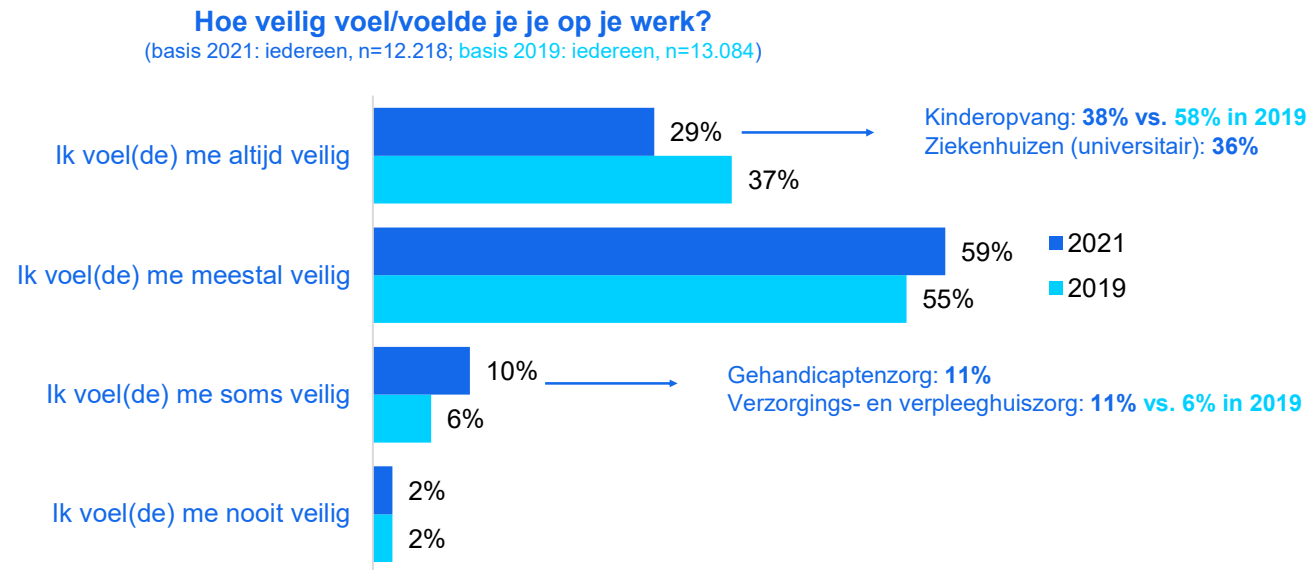
*“Het werk wordt fysiek te zwaar.”*



# Veiligheid op de werkvloer

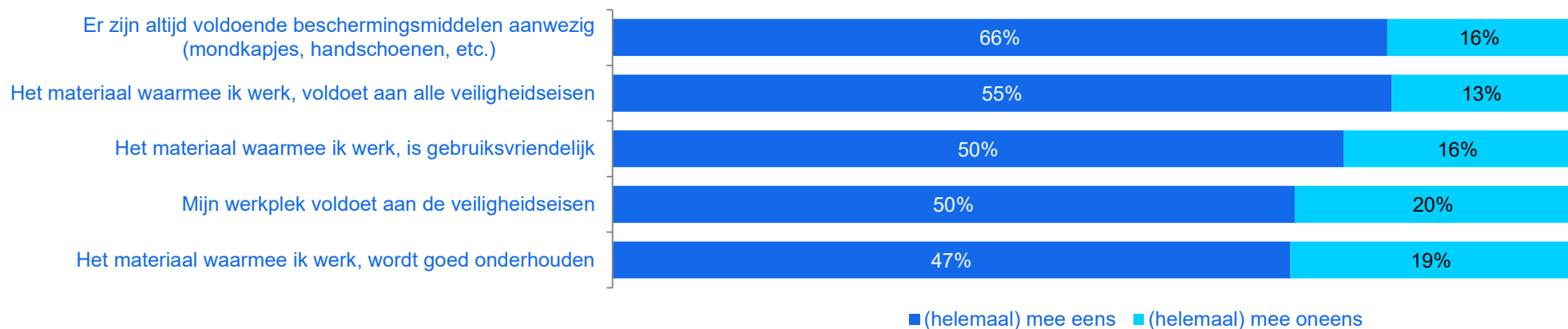


# Bijna iedereen voelde zich meestal/altijd veilig op de werkvloer



# De kwaliteit en voorraad van materiaal is meestal naar wens, maar er is nog ruimte voor verbetering

Kun je aangeven welke van de volgende stellingen op dit moment voor jou van toepassing zijn?  
(basis: iedereen, n=11.937)



*“Het eerste corona jaar was dit minimaal, nu is dit voldoende aanwezig.”*

*“Materiaal is verouderd, maar kan allemaal nog net.”*

*“Onze nieuwe ICT omgeving en het nieuwe administratieprogramma zijn allesbehalve gebruiksvriendelijk.”*

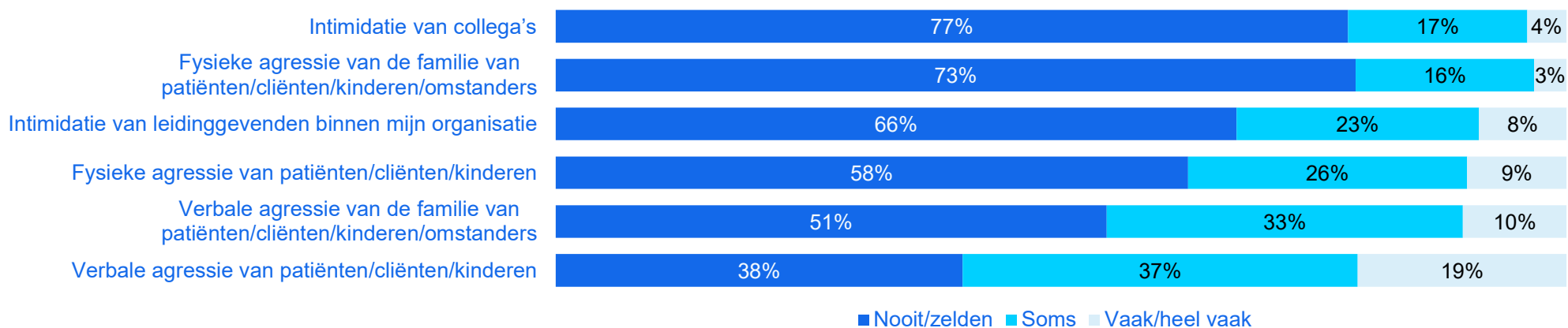
*“Het schoon houden van werkruimtes laat te wensen over.”*

*“Handschoenen wisselen van kwaliteit en merk, voor corona heb ik hier nooit last van gehad.”*

# Verbale agressie van patiënten/cliënten/kinderen en hun familie komt geregeld voor, vaak loopt het zelfs op tot fysieke agressie

## Hoe vaak ervaar jij de volgende situaties op je werk?

(basis: iedereen, n=12.218)



*Leidinggevenden vaker overheersend en intimiderend. Van dienend leiderschap is geen sprake terwijl dit toch echt in hun functieomschrijving staat."*

*"Vooral die intimidatie van collega's onderling kunnen de sfeer verliezen. Daar mag van mij sterker tegen opgetreden worden. Dat maakt het onveilig en soms onwerkzaam en haalt de kwaliteit omlaag. Dat willen we niet!"*

*"Bewoners en familie eisen steeds meer en betere zorg die wij door onderbezetting niet kunnen waarmaken."*

# De zorg na de coronapandemie





# De sector Zorg & Welzijn wil de toegenomen erkenning en aandacht voor de patiënt/cliënt/het kind én voor zorgtaken behouden

Wat wil jij uit de coronatijd behouden of juist niet behouden in het nieuwe normaal?

(basis: iedereen, n=11.937)

## Wat men wil behouden

Meer erkenning



85%

Meer aandacht voor de patiënt/cliënt/het kind



77%

De aandacht voor zorg/hulptaken



75%

Meer zeggenschap over mijn eigen werk



70%

Minder administratieve taken



56%

# Werknemers in de sector willen af van administratieve last en afgenomen zeggenschap over het eigen werk na de coronapandemie

Wat wil jij uit de coronatijd behouden of juist niet behouden in het nieuwe normaal?

(basis: iedereen, n=11.937)

## Wat men niet wil behouden

Meer administratieve taken



65%

Minder zeggenschap over mijn eigen werk



56%

Het later duidelijkheid hebben over mijn dienstrooster



42%

Het sluiten van de dagbesteding



42%

De overplaatsing naar een andere werkplek

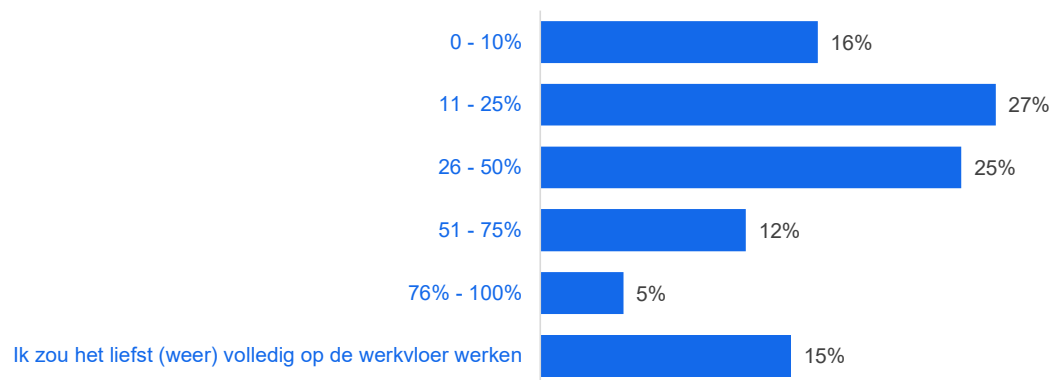


34%

# Een ruime meerderheid van de werknemers die de mogelijkheid hebben om thuis te werken, zouden ook na de coronapandemie deels willen thuiswerken

## Hoeveel procent van je werktijd zou je gemiddeld thuis willen (blijven) werken na de coronapandemie?

(basis: heeft de mogelijkheid om thuis te werken, n=4170)

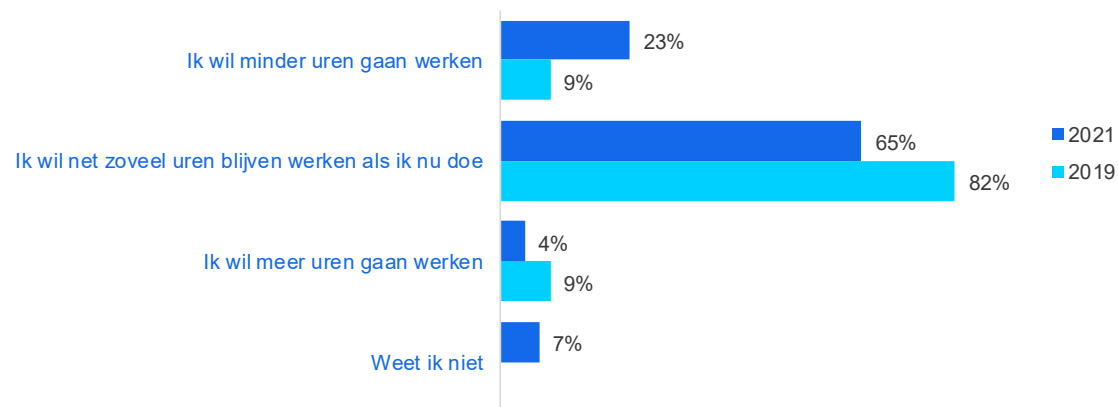


## In 2021 wil een kwart minder uren gaan werken in de toekomst, ten opzichte van 9% in 2019

Twee derde is in niet van plan om minder uren te gaan werken, ten opzichte van 91% in 2019. Dit zou (deels) het resultaat kunnen zijn van het extra aantal gewerkte uren en de toegenomen vermoeidheid gedurende de coronapandemie.

### Kun je aangeven wat van toepassing is op je eigen gewenste hoeveelheid werkzaamheden in de sector?

(basis 2021: iedereen, n=11.937; basis 2019: iedereen, n=13.084)



# Bijlagen



# Steekproef en verantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd via een online kwantitatieve vragenlijst.  
Het volledige ledenbestand van FNV Zorg & Welzijn heeft een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen.

- Totaal aantal respondenten: 12.218 *deelnemers*
- Veldwerkperiode: 12-07-2021 t/m 22-08-2021
- Gemiddelde invulduur: 13 *minuten*

# Achtergrondvariabelen

| Geslacht      | N      | %    |
|---------------|--------|------|
| Man           | 1955   | 16%  |
| Vrouw         | 10.263 | 84%  |
| Anders        | -      | 0%   |
| <i>Totaal</i> | 12.218 | 100% |

| Leeftijd      | N      | %    |
|---------------|--------|------|
| Jonger dan 25 | 122    | 1%   |
| 25 t/m 34     | 855    | 7%   |
| 35 t/m 44     | 1710   | 14%  |
| 45 t/m 54     | 3177   | 26%  |
| 55 t/m 64     | 5969   | 49%  |
| Ouder dan 65  | 489    | 4%   |
| Totaal        | 12.218 | 100% |

| Sector (top-10)                  | N      | %    |
|----------------------------------|--------|------|
| Verzorgings- en verpleeghuiszorg | 2312   | 19%  |
| Gehandicaptenzorg                | 1955   | 16%  |
| Ziekenhuizen (algemeen)          | 1344   | 11%  |
| Kinderopvang                     | 1222   | 10%  |
| Thuiszorg                        | 1100   | 9%   |
| Geestelijke gezondheidszorg      | 977    | 8%   |
| Jeugdzorg                        | 610    | 5%   |
| Sociaal werk                     | 489    | 4%   |
| Ziekenhuizen (universitair)      | 489    | 4%   |
| Apotheken                        | 244    | 2%   |
| Totaal                           | 12.218 | 100% |

# Achtergrondvariabelen

| Werkzaam in provincie | N      | %    |
|-----------------------|--------|------|
| Drenthe               | 489    | 4%   |
| Flevoland             | 244    | 2%   |
| Friesland             | 733    | 6%   |
| Gelderland            | 1466   | 12%  |
| Groningen             | 733    | 6%   |
| Limburg               | 733    | 6%   |
| Noord-Brabant         | 1344   | 11%  |
| Noord-Holland         | 2077   | 17%  |
| Overijssel            | 733    | 6%   |
| Utrecht               | 855    | 7%   |
| Zeeland               | 244    | 2%   |
| Zuid-Holland          | 2566   | 21%  |
| Totaal                | 12.218 | 100% |

| Functie       | N      | %    |
|---------------|--------|------|
| Management    | 489    | 4%   |
| Uitvoerend    | 8308   | 68%  |
| Beleidsmatig  | 367    | 3%   |
| Ondersteunend | 2566   | 21%  |
| <i>Totaal</i> | 12.218 | 100% |