



# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

## Bijlage 1 Verantwoording onderzoek



### **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

Ter aanvulling op hoofdstuk 2.3 wordt in deze bijlage uitgebreider ingegaan op de gebruikte kwalitatieve en kwantitatieve methoden, en de wijze van analyseren en rapporteren.

### **Literatuuronderzoek en raadpleging experts ‘technologie en domotica’**

Bij aanvang van het onderzoek is door middel van een korte literatuurreview en raadpleging van enkele experts in kaart gebracht welke technologieën een oplossing kunnen bieden voor de problemen met werkdruk, agressie, en de inzet van personeel in de 10 branches<sup>1</sup> van de sector Zorg en Welzijn. De resultaten van deze inventarisatie zijn verwerkt in een ‘invulblad’ dat tijdens de veldarena is ingezet om in kaart te brengen met welke technologieën deelnemers uit de verschillende branches ervaring hebben, en wat volgens hen de impact hiervan is op werkdruk, agressie en de inzet van personeel. Ook hebben deelnemers technologieën aangewezen die zij nog niet toepassen, maar wel zouden willen gebruiken.

### **Veldarena**

In de periode april-mei 2019 hebben 10 ‘veldarena’s’ van circa vier uur plaatsgevonden met vertegenwoordigers uit de 10 branches van de sector Zorg en Welzijn. Voor elke branche is een aparte veldarena georganiseerd. De organisatie en begeleiding van de veldarena’s was in handen van bureau HHM. Daarnaast was bij elke veldarena een onderzoeker van TNO aanwezig om verslag te leggen.

### *Werving deelnemers*

Het streven was om per veldarena 15-20 deelnemers te werven. In de praktijk bleek het gewenste aantal deelnemers echter moeilijk te realiseren. Veel organisaties en werknemers gaven aan geen tijd te hebben, of al met grote regelmaat aan dit type onderzoek deel te nemen. Er zijn daarom diverse inspanningen gedaan om het aantal deelnemers zo hoog mogelijk te krijgen. Zo zijn circa 150 contacten uit het eigen netwerk van bureau HHM en TNO telefonisch en aanvullend per e-mail benaderd, en zijn 65 leden uit het onderzoekspanel van HHM aangeschreven. Ook zijn er meerdere oproepen op LinkedIn geplaatst, zowel binnen het eigen netwerk, als in branche-groepen. Daarnaast is telefonisch contact gezocht met 50 organisaties buiten het netwerk van bureau HHM en TNO, waarbij ook is verzocht de oproep intern te delen. Tot slot zijn 13 brancheorganisaties benaderd. Via diverse kanalen hebben deze organisaties de veldarena’s nog eens bij circa 3000 mensen onder de aandacht gebracht, variërend van uitvoerenden tot staf en management.

In totaal zijn er 160 aanmeldingen voor de veldarena’s ontvangen. Alle aanmeldingen zijn persoonlijk benaderd en bevestigd (zoveel mogelijk telefonisch). Uiteindelijk resulteerde dit in 130 definitieve aanmeldingen. Zij ontvingen een ontvangstbevestiging en één week voor de veldarena een mail met de agenda en de locatiegegevens.

Niet alle 130 definitieve aanmelders waren aanwezig bij de veldarena’s. Hier lagen diverse redenen aan ten grondslag, met name gebrek aan tijd door grote drukte binnen de organisatie. Omdat de afwezigen zich niet vooraf hebben afgemeld, kon er geen vervanging worden geregeld. Van alle afwezigen is achteraf nog schriftelijke input gevraagd. Bij de veldarena Sociaal Werk lag het werkelijk aantal deelnemers zo laag, dat is besloten achteraf

---

<sup>1</sup> Ziekenhuizen, Universitair Medische Centra, Huisartsenzorg & Gezondheidscentra, Verpleging & Verzorging, Thuiszorg, Gehandicaptenzorg, Jeugdzorg, Geestelijke Gezondheidszorg, Sociaal Werk, en Kinderopvang.

interviews af te nemen met de afwezigen. Ook bij de branches verpleging en verzorging en gehandicaptenzorg zijn aanvullende (groeps)interviews gehouden. In de interviews is gevraagd naar de inbreng uit de eigen organisatie en naar een reactie op de resultaten uit de veldarena. In totaal zijn 11 (groeps)interviews afgenomen.

Een overzicht van de veldarena's, de data waarop ze hebben plaatsgevonden en het aantal *werkelijke* deelnemers en hun achtergrond staat in tabel B1.1.

Tabel B1.1 Overzicht van de veldarena's

Veldarena	Datum	Deelnemers
Verpleging en Verzorging	15 april 2019	7 deelnemers (zorgcoördinator, fysiotherapeut, HR, OR/PvT) + 2 interviews
Gehandicaptenzorg	17 april 2019	7 deelnemers (clusterleider, beleidsmedewerker, HR) + 2 (groeps)interviews
Geestelijke Gezondheidszorg	6 mei 2019	11 deelnemers (verpleegkunde, hulpverlening, beleidsmedewerker, management, HR)
Universitair Medische Centra	7 mei 2019	9 deelnemers (verpleegkunde, facilitaire diensten, management, HR, OR/PvT)
Ziekenhuizen	9 mei 2019	23 deelnemers (verpleegkunde, management, HR, OR/PvT)
Thuiszorg	14 mei 2019	11 deelnemers (verpleegkunde, huishoudelijke hulp, verzorgende, communicatiemedewerker, management, HR, OR/PvT)
Kinderopvang	15 mei 2019	17 deelnemers (pedagogisch werk, management, HR, OR/PvT)
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	15 mei 2019	9 deelnemers (praktijkassistenten, beleidsmedewerker, praktijkmanager, HR, fondsmanager, vertegenwoordiger LHV)
Sociaal Werk	16 mei 2019	3 deelnemers (hulpverlening, HR, OR/PvT) + 7 interviews
Jeugdzorg	17 mei 2019	10 deelnemers (hulpverlening, begeleiding pleegzorg, HR, OR/PvT)

### *Opzet veldarena's*

Alle veldarena's vonden plaats op dezelfde locatie in Utrecht. Tijdens de veldarena's zijn de deelnemers met de onderzoekers én met elkaar in gesprek gegaan over de thema's krimp, aansluiting vraag en aanbod, werkdruk, agressie, en technologie en domotica. Het thema verzuim maakte geen deel uit van de veldarena.

De thema's en bijbehorende onderzoeksvragen zijn besproken aan de hand van diverse werkvormen. Alle vormen waren erop gericht om zoveel mogelijk verdiepende informatie op het thema te verzamelen, aanvullend aan de reeds bekende informatie uit de werkgeversenquête en aansluitend bij de onderzoeksvragen. Daarbij was er zowel ruimte voor individuele inbreng van praktijkverhalen, als reflectie op elkaars inbreng. De thema's krimp en technologie en domotica zijn plenair behandeld. Bij het thema aansluiting vraag en aanbod werd de groep opgesplitst, waarbij de ene helft in gesprek ging over kwalitatieve mismatch en de andere helft over redenen voor vertrek. Daarna volgde nog een korte plenaire terugkoppeling van hetgeen besproken was, zodat kon worden aangevuld door de andere groep. Bij de thema's werkdruk en agressie is de groep eveneens opgesplitst. Hier werd echter het 'world café' principe gehanteerd, waarbij de groepen halverwege wisselden, zodat alle deelnemers een uitgebreide bijdrage konden leveren aan beide thema's.

Omdat het voor veel deelnemers aan de eerste veldarena lastig bleek om met behulp van het 'invulblad technologie' (zie literatuuronderzoek en raadpleging experts) ter plekke input te leveren op het thema technologie en domotica, is voor aanvang van de andere veldarena's aan alle deelnemers een e-mail gestuurd met het verzoek het invulblad zelf in te

vullen, of door een collega te laten invullen die hier goed van op de hoogte is, en dit mee te nemen naar de veldarena. De deelnemers aan de eerste veldarena hebben het technologieblad ingevuld nagestuurd.

#### *Analyse en rapportage*

Tijdens de veldarena is uitgebreid verslag gelegd door een onderzoeker van TNO. Ook is tijdens de sessies gebruikgemaakt van flip-overs, waarop alle input van de deelnemers voor hen zichtbaar is opgeschreven. Samen met de input van de invulbladen technologie en de inbreng van diverse afwezigen na afloop van de veldarena's, is deze informatie door bureau HHM verwerkt tot 10 afzonderlijke brancherapportages. Daarna hebben alle 130 aanmelders aan de veldarena's een e-mail ontvangen met de conceptrapportage voor hun branche en het verzoek hierop hun reactie te geven. Aan de hand van deze feedback zijn de definitieve rapportages opgesteld. Een belangrijk deel van de informatie uit deze rapportages is geïntegreerd in dit rapport. De volledige rapportages van de veldarena's zijn als bijlagen aan het rapport toegevoegd. Deze geven meer achtergrond en voorbeelden uit de praktijk.

#### **Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2018**

Het kwantitatieve deel van het onderzoek bestaat uit vragenlijstonderzoek. Hiervoor is onder andere gebruikgemaakt van bestaande data afkomstig uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2018 van TNO en CBS. De NEA is een grootschalige enquête onder werknemers in Nederland waarin de werkomstandigheden van Nederlanders, hun gezondheid en (duurzame) inzetbaarheid in kaart worden gebracht. De verzamelde gegevens worden door weging representatief gemaakt voor de populatie. Daardoor is het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle werknemers van Nederland. Door de grote omvang van de NEA (60.000 respondenten in 2018) kunnen ook valide uitspraken over sectoren of branches worden gedaan. Omwille van betrouwbaarheid en privacy wordt daarbij wel een ondergrens van 100 werknemers aangehouden. Over kleinere groepen kan niet worden gerapporteerd.

Voor het huidige onderzoek zijn de branches in de sector Zorg en Welzijn ingedeeld op basis van de Standaard Bedrijven Indeling (SBI) codering. Daarbij is zoveel mogelijk dezelfde indeling aangehouden als ook door het CBS in het AZW-onderzoek 2019 wordt gebruikt. Tabel B1.2 geeft een overzicht van de SBI codes per branche.

Tabel B1.2 SBI codes per branche

Branche	SBI codes
Ziekenhuizen	86102; 86103; 86221
Universitair Medische Centra	86101
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	86210; 86921
Verpleging en Verzorging	87100; 87302
Thuiszorg	88101
Gehandicaptenzorg	87200; 87301; 88103
Jeugdzorg	87901; 88991
Geestelijke Gezondheidszorg	86104; 86222; 86913
Sociaal Werk*	87902; 88102; 88992; 88993
Kinderopvang**	88910; 88911; 88912

Noot. \* De indeling van de branche Sociaal Werk wijkt enigszins af van de CBS-indeling, omdat het CBS hiervoor naast de SBI code ook de SCAO code gebruikt. TNO beschikt echter niet over deze data.

\*\* De codes 88911 en 88912 werden voor 2018 gebruikt.

Naast de indeling in branches is ook een selectie gemaakt van werknemers die werkzaam zijn in het primair proces. Hiervoor is gebruikgemaakt van de door ROA en CBS gemaakte indeling in beroepsgroepen. Tot het primair proces worden de 13 onderstaande beroepsgroepen gerekend. Alle beroepsgroepen maken deel uit van de beroepsklasse 'Zorg en Welzijn', met uitzondering van de beroepsgroep 'Leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten' die onder 'Pedagogische Beroepen' valt. Deze beroepsgroep is echter ook meegenomen, omdat dit de belangrijkste beroepsgroep is binnen de branche Kinderopvang. De 13 beroepsgroepen zijn:

- › artsen (onder andere medisch specialisten, huisartsen en basisartsen, apothekers, tandartsen);
- › gespecialiseerd verpleegkundigen (onder andere gespecialiseerd verpleegkundigen en verpleegkundig coördinatoren, verloskundigen);
- › fysiotherapeuten (onder andere fysiotherapeuten, audiologen en logopedisten, optometristen en orthoptisten, diëtisten en voedingsdeskundigen);
- › maatschappelijk werkers (onder andere maatschappelijk werkers en specialistische sociale hulpverleners);
- › psychologen en sociologen (onder andere psychologen; sociologen en antropologen; theologen en voorgangers van de eredienst);
- › laboranten (onder andere laboranten medische diagnostiek en therapie; medisch en pathologisch laboranten);
- › apothekersassistenten (onder andere farmaceutisch medewerkers en apothekersassistenten);
- › verpleegkundigen (mbo) (onder andere verpleegkundigen (geen coördinerende of specialistische taken); assistent verloskundigen en kraamverpleegkundigen);
- › medisch praktijkassistenten (onder andere medisch praktijkassistenten; tandartsassistenten en mondhygiënisten);
- › medisch vakspecialisten (onder andere prothese- en tandtechnici; medewerkers medische registratie en medisch archief; inspecteurs veiligheid, gezondheid en voeding; masseurs en assistenten fysio- en bewegingstherapie; ambulancepersoneel; medewerkers gezondheidsvoorlichting en -opvoeding);
- › sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders (onder andere sociaal werkers, groeps- en woonbegeleiders; notarieel en juridisch assistenten en deurwaarders; pastoraal werkers);

- › verzorgenden (onder andere verzorgenden intramuraal; verzorgenden thuiszorg);
- › leidsters kinderopvang en onderwijsassistenten (kinderverzorgers; onderwijsassistenten).

Het percentage werknemers dat tot een bepaalde beroepsgroep binnen het primair proces behoort verschilt per branche. Echter, om een optimale vergelijking tussen de branches te kunnen maken wordt per branche naar alle 13 beroepsgroepen gekeken.

In tabel B1.3 staat het aantal respondenten van de NEA 2018 binnen de sector Zorg en Welzijn, uitgesplitst naar branche en naar primair proces.

Tabel B1.3 Aantal respondenten op de NEA 2018 uitgesplitst naar branche en primair proces

Branche	Respondenten totaal	Respondenten primair proces
Ziekenhuizen	1462	1040
Universitair Medische Centra	461	274
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	211	183
Verpleging en Verzorging	1914	1413
Thuiszorg	1014	780
Gehandicaptenzorg	1161	928
Jeugdzorg	222	166
Geestelijke Gezondheidszorg	642	473
Sociaal Werk	289	188
Kinderopvang	598	524
<b>Totaal</b>	<b>7974</b>	<b>5969</b>

In totaal is 74,9% van de respondenten binnen de sector Zorg en Welzijn bij het primair proces ingedeeld. Voor de afzonderlijke branches fluctueert dit percentage tussen de 59,4% (UMC's) en 87,6% (Kinderopvang).

Beroepen die niet tot het primair proces behoren betreffen hoofdzakelijk 'Bedrijfseconomische en Administratieve Beroepen' en 'Dienstverlenende Beroepen', en - in mindere mate - 'Managers', 'ICT Beroepen' en 'Technische Beroepen'. Net als in de Kinderopvang is bij de UMC's de beroepsklasse 'Pedagogische Beroepen' relatief groot. Het betreft hier echter hoofdzakelijk docenten, in het bijzonder docenten binnen het hoger onderwijs en hoogleraren. Dit verklaart mede waarom het percentage 'primair proces' bij de UMC's wat lager uitvalt dan bij de overige branches.

#### *Gebruikte variabelen*

De NEA 2018 bevat voor vrijwel alle thema's en onderzoeksvragen relevante informatie. In tabel B1.4 is per thema aangegeven welke informatie voor het onderzoek is gebruikt.

Tabel B1.4 Overzicht van gebruikte variabelen

Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
Krimp	Organisatieverandering (inkrimping zonder én met ontslag)	Deze informatie is toegevoegd om context te schetsen; hoe vaak hebben medewerkers in 2018 te maken gehad met krimp?
Aansluiting vraag en aanbod (redenen vertrek)	<p><b>Uitkomstmaten</b> Vertrekgedrag afgelopen jaar; vertrekintentie toekomst</p> <p><b>Determinanten</b> Kwantitatieve taakeisen; autonomie; extern en intern ongewenst gedrag; tevredenheid met arbeidsomstandigheden; tevredenheid met arbeidsvoorwaarden</p> <p><b>Covariaten</b> Leeftijd; geslacht; hoogst behaalde opleidingsniveau; dienstverband; jaren werkzaam bij huidige werkgever; taakprestatie; risico om baan te verliezen</p>	<p>De NEA bevat twee relevante variabelen waarmee vertrek kan worden vastgesteld (<i>uitkomstmaten</i>): het vertrekgedrag (daadwerkelijke actie) van medewerkers in het afgelopen jaar en de vertrekintentie van medewerkers in de komende vijf jaar.</p> <p>De mogelijke redenen van vertrek (<i>determinanten</i>) zijn teruggebracht tot een minimum, omdat met grote aantallen variabelen het aantal respondenten in de NEA 2018 te klein is om significante verbanden aan te tonen. Kwantitatieve taakeisen, autonomie, en extern en intern ongewenst gedrag zijn gekozen om de rol van werkdruk en agressie inzichtelijk te maken. Echter, omdat werk uit meer aspecten bestaat dan deze vier variabelen zijn ook tevredenheid met arbeidsomstandigheden en tevredenheid met arbeidsvoorwaarden toegevoegd als determinanten. Daarbij is de determinant 'tevredenheid met arbeidsvoorwaarden' een nieuwe variabele waarin acht soorten arbeidsvoorwaarden uit de NEA zijn samengenomen: tevredenheid met interessant werk, de mogelijkheid om te leren, goede leidinggevenden, goed salaris, goede werkzekerheid, de mogelijkheid om zelf werktijden te bepalen, reistijd/afstand naar het werk, en dienstverband/ contractvorm.</p> <p>Een aantal variabelen worden niet beschouwd als reden van vrijwillig vertrek, maar kunnen het vertrek wel beïnvloeden (<i>covariaten</i>). Voor deze variabelen wordt in de analyses gecontroleerd.</p>
Werkdruk	<p><b>Werkstressoren</b> Kwantitatieve taakeisen; werktempo (afhankelijk van targets, (hulp)vraag klanten, collega's, leidinggevende); overwerk; fysiek zwaar werk; beeldschermwerk; onregelmatige diensten; emotioneel zwaar werk; extern en intern ongewenst gedrag; conflicten op het werk; moeilijkheidsgraad; gevarieerd werk; organisatieverandering (reorganisatie, inkrimping zonder én met gedwongen ontslag, fusie automatisering); veranderingen in werk (technologie, uitvoering werk, producten/diensten, contact met klanten); werk-privébalans; risico om baan te verliezen; onzekerheid over behoud baan</p>	<p>Werkdruk is een veelomvattend begrip. In plaats van te focussen op de nauwe definitie van werkdruk ('kwantitatieve taakeisen': veel, snel en hard moeten werken) wordt in dit onderzoek een breder perspectief gehanteerd, waarbij aandacht is voor een drietal factoren: <i>werkstressoren</i> (aspecten van het werk die het stressniveau verhogen), <i>werkhulpbronnen</i> (aspecten van het werk die het stressniveau verlagen) en <i>persoonlijke hulpbronnen</i> (eigenschappen van de persoon die het stressniveau verlagen). Idealiter is er sprake van een balans tussen deze drie factoren, waarbij werkstressoren worden gecompenseerd door werkhulpbronnen en persoonlijke hulpbronnen. Is er sprake van veel werkstressoren en weinig werkhulpbronnen en persoonlijke hulpbronnen, dan neemt de ervaren werkdruk toe. Op den duur kan dit <i>werkstress</i> (fysieke en psychische klachten als gevolg van het werk) in de hand werken.</p>



Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
	<p><b>Werkhulpbronnen</b> Autonomie; sociale steun leidinggevende, sociale steun collega's; Arbo-maatregelen (werkdruk/werkstress, lichamelijk zwaar werk, beeldschermwerk, emotioneel zwaar werk, extern en intern ongewenst gedrag)</p> <p><b>Persoonlijke hulpbronnen</b> Inzetbaarheid; aansluiting skills-werk; ontbreken nieuwe skills</p> <p><b>Werkstress</b> Algemene gezondheid; beroepsziekten (psychische aandoening en bewegingsapparaat aandoening); burn-outklachten; algemene tevredenheid met arbeidsomstandigheden en werk</p>	De NEA bevat een groot aantal indicatoren van werkstressoren, werkhulpbronnen, persoonlijke hulpbronnen, en werkstress. De indicatoren die relevant zijn voor de sector Zorg en Welzijn zijn meegenomen in het onderzoek.
Agressie	Extern ongewenst gedrag; intern ongewenst gedrag	Bij het thema agressie wordt uitgebreider gerapporteerd over 'ongewenst gedrag' dan bij werkdruk, door ook in te gaan op de onderliggende specifieke vormen van ongewenst gedrag.
Verzuim	<p><b>Oorzaken van verzuim</b> Verzuim als gevolg van het werk; belangrijkste factor in het werk die ten grondslag ligt aan verzuim</p> <p><b>Risicofactoren hoog verzuim (kruising met individueel ziekteverzuimpercentage)</b> Leeftijd; samenstelling huishouden; onregelmatig werk; aandacht leidinggevende voor welzijn werknemers; extern en intern ongewenst gedrag; organisatieverandering (reorganisatie, inkrimping met én zonder ontslag, fusie, automatisering); veranderingen in werk (technologie, uitvoering werk, producten/diensten, contacten met klanten); aansluiting skills-werk; ontbreken nieuwe skills; werk-privébalans; onzekerheid over behoud baan; risico om baan te verliezen; beroepsziekte (overspannenheid/burn-out)</p> <p><b>Omgang met verzuim</b> Verzuimcontrole door werkgever of arbodienst; contact met huisarts of specialist tijdens verzuim; informeren naar relatie met werk door huisarts of specialist</p>	<p>De <i>oorzaken van verzuim</i> kunnen worden vastgesteld op basis van vragen waarin werknemers zelf aangeven of hun laatste verzuimepisode (deels) het gevolg was van hun werk en, indien dit het geval is, welke factor in het werk hier voornamelijk aan ten grondslag lag. In het rapport wordt de top 3 genoemd van belangrijkste redenen die leiden tot het ontstaan van verzuimklachten. De antwoordcategorie 'iets anders' is hierbij buiten beschouwing gelaten.</p> <p>Wel zijn n.a.v. deze categorie aanvullende analyses gedraaid om meer inzicht te krijgen in de oorzaken van verzuim. Meer specifiek zijn in de NEA variabelen geselecteerd die mogelijk <i>risicofactoren voor hoog verzuim</i> vormen. Voor deze variabelen zijn kruisingen gemaakt met het individueel ziekteverzuimpercentage van werknemers.</p> <p>Tot slot wordt - ter aanvulling op de onderzoeksvraag - aan de hand van een drietal variabelen inzichtelijk gemaakt hoe werkgevers, arbodiensten en huisartsen/specialisten <i>omgaan met verzuim</i>.</p>

Thema	Variabelen NEA 2018	Toelichting
Technologie en domotica	Gebruik technologie (elektronische communicatie, digitaal systeem, geavanceerd technisch hulpmiddel)	Deze informatie is toegevoegd om context te schetsen; in welke mate maakten medewerkers in 2018 gebruik van verschillende vormen van technologie?

Noot. Sommige variabelen betreffen constructen die zijn opgebouwd uit verschillende vragen (items).

### *Analyse en rapportage*

De resultaten betreffen hoofdzakelijk percentages en in een enkel geval gemiddelden. Alleen bij onderzoeksvraag 4 (redenen voor vertrek) en onderzoeksvraag 8 (oorzaken verzuim) wordt hiervan afgeweken. Hier zijn respectievelijk verbanden tussen werk gerelateerde factoren en vertrekintentie gerapporteerd (op basis van correlaties) en risicogroepen voor hoog verzuim aangewezen (op basis van kruistabellen). Om de betrouwbaarheid van de NEA-resultaten te kunnen garanderen, worden enkel resultaten gerapporteerd als de betreffende vraag door minimaal 100 personen is ingevuld.

De relatie tussen werk gerelateerde factoren en vertrekintentie is getoetst d.m.v. logistische regressie analyses. Daarbij is rekening gehouden met de invloed van factoren die niet worden beschouwd als reden van vrijwillig vertrek, maar die het vertrek wel kunnen beïnvloeden, zoals leeftijd en risico op baanverlies (covariaten). De verbanden die zijn gevonden zeggen niks over causaliteit (oorzaak-gevolg), omdat het hier een enkele meting (2018) betreft.

Op basis van de NEA 2018 kan voor vier branches (UMC's, Huisartsenzorg en Gezondheidscentra, Jeugdzorg en Sociaal Werk) niet worden gerapporteerd over verzuim, omdat het aantal respondenten kleiner is dan 100. Om toch voor zoveel mogelijk branches over verzuim te kunnen rapporteren, zijn de NEA-data van 2018 samengevoegd met de NEA-data van 2015, 2016 en 2017. Alle analyses voor verzuim zijn op deze data gedraaid. Daarbij zijn de risicogroepen voor hoog verzuim onderzocht met behulp van kruistabellen, waarbij als cut-off waarde het gemiddeld individueel ziekteverzuim-percentage over de periode 2015-2018 is gehanteerd (4,06%). De kruisingen zijn op de totale steekproef gedraaid, wat betekent dat in de analyses ook werknemers zijn meegenomen die niet hebben verzuimd ('nul-verzuimers') of die zelf geen link hebben gelegd tussen werk en verzuim.

De percentages en gemiddelden die in het rapport worden genoemd staan ook in de bijlagen 'Resultaten NEA 2018 totaal' en 'Resultaten NEA 2018 primair proces'. De tabellen geven een overzicht van de percentages en gemiddelden voor de Nederlandse beroepsbevolking, de afzonderlijke branches, en de sector Zorg en Welzijn. De tabellen bieden daarmee extra informatie bovenop de resultaten die in het rapport zijn verwerkt.

### **Herbenadering NEA en WEA**

Om de kwantitatieve gegevens verder aan te vullen met informatie over het behoud van personeel, werkdruk, agressie en technologie, zijn twee nieuwe vragenlijsten ontworpen - één voor werknemers en één voor werkgevers. De vragenlijsten zijn als bijlagen aan het rapport toegevoegd.

### Opzet vragenlijsten

Beide vragenlijsten zijn ontwikkeld in samenspraak met AZW en bureau HHM, en bestaan uit gesloten én open vragen. De inhoud van de vragenlijsten is nagenoeg identiek. Zowel werknemers als organisaties is gevraagd naar de manier waarop er in hun organisatie wordt omgegaan met werkdruk en agressie, en de rol van leidinggevenden hierin. Ook is aan zowel werknemers als organisaties gevraagd hoe zij aankijken tegen technologische innovaties in de zorg. Aan organisaties is daarnaast nog gevraagd welke maatregelen zij nemen om werknemers te behouden voor de organisatie, en werkdruk en agressie te voorkomen of verminderen.

### Steekproef

De werkgevervragenlijst is op 9 september 2019 via Survalyzer uitgezet bij alle organisaties uit de sector Zorg en Welzijn die bij de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA) 2018<sup>2</sup> van TNO hebben aangegeven opnieuw benaderd te mogen worden voor vervolgonderzoek. Alleen de UMC's ontbraken in dit overzicht. De UMC's zijn daarom benaderd via de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU). De vragenlijst is uitgezet bij vertegenwoordigers van de UMC's die lid zijn van de werkgroep 'Duurzame Inzetbaarheid'. De vragenlijst heeft twee weken uitgestaan (sluitingsdatum 24 september 2019) en er zijn tussentijds twee herinneringsmails verstuurd (behalve bij de UMC's; deze vragenlijst heeft één week uitgestaan en er is geen herinnering verstuurd). In tabel B1.5 staan per branche het aantal organisaties dat is benaderd voor het onderzoek, dat aan de vragenlijst is begonnen, en dat de vragenlijst heeft afgerond.

Tabel B1.5 Overzicht per branche van het aantal organisaties dat is betrokken bij de WEA-herbenadering

Branche	Benaderd	Begonnen	Afgerond
Ziekenhuizen	24	12	10
Universitair Medische Centra	8	3	2
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	5	2	1
Verpleging en Verzorging	29	11	10
Thuiszorg	8	4	4
Gehandicaptenzorg	13	2	2
Jeugdzorg	3	0	0
Geestelijke Gezondheidszorg	30	13	11
Sociaal werk	7	4	4
Kinderopvang	2	1	1
<b>Totaal</b>	<b>129</b>	<b>52</b>	<b>45</b>
<b>Percentage</b>		<b>40,3%</b>	<b>34,9%</b>

De werknemersvragenlijst is op 24 september 2019 via Survalyzer uitgezet bij werknemers uit de sector Zorg en Welzijn die bij de NEA 2018 hebben aangegeven opnieuw benaderd te mogen worden voor vervolgonderzoek. De vragenlijst heeft twee weken uitgestaan (sluitingsdatum 9 oktober) en er zijn tussentijds twee herinneringsmails verstuurd. In tabel B1.6 staan per branche het aantal werknemers dat is benaderd voor het onderzoek, dat aan de vragenlijst is begonnen, en dat de vragenlijst heeft afgerond.

<sup>2</sup> De Werkgevers Enquête Arbeid (WEA) geeft informatie over de stand van zaken op het gebied van arbeid in bedrijven en instellingen in Nederland, bekeken door de ogen van werkgevers. Hoofddoel van de WEA is het monitoren van trends en ontwikkelingen in het arbeidsbeleid, evenals het effect van dat arbeidsbeleid op bedrijfsresultaten en ziekteverzuim.

Tabel B1.6 Overzicht per branche van het aantal werknemers dat is betrokken bij de NEA-herbenadering

Branche	Benaderd	Begonnen	Afgerond
Ziekenhuizen	94	40	37
Universitair Medische Centra	95	39	34
Huisartsenzorg en Gezondheidscentra	88	43	34
Verpleging en Verzorging	104	44	37
Thuiszorg	95	43	34
Gehandicaptenzorg	87	36	32
Jeugdzorg	109	41	36
Geestelijke Gezondheidszorg	85	36	28
Sociaal werk	95	50	45
Kinderopvang	82	40	31
<b>Totaal</b>	<b>934</b>	<b>412</b>	<b>348</b>
<b>Percentage</b>		<b>44,1%</b>	<b>37,3%</b>

### *Analyse en rapportage*

In verband met de kleine steekproefomvang op brancheniveau, zijn de resultaten van de NEA- en WEA-herbenadering enkel op sectorniveau gerapporteerd.

In de analyses zijn ook de data meegenomen van werknemers en organisaties die zijn begonnen aan de vragenlijst, maar deze niet hebben afgemaakt. Om te kunnen verifiëren dat de werknemers die de vragenlijst (deels) hebben ingevuld ook degenen zijn die zijn aangeschreven bij de NEA-herbenadering, zijn in de vragenlijst twee controlevragen opgenomen: ‘wat is uw leeftijd?’ en ‘wat is uw geslacht?’. De antwoorden op deze vragen zijn naderhand vergeleken met de data uit de NEA 2018. Op basis van deze vergelijking zijn in totaal 11 respondenten uit het bestand verwijderd, omdat hun gegevens niet overeenkwamen.

De resultaten van de analyses op de herbenaderingsdata betreffen percentages, welke worden geïllustreerd met enkele quotes afkomstig uit de open antwoorden.

### **AZW-onderzoek 2019**

Tot slot zijn nog enkele cijfers over vacatures<sup>3</sup>, werkdruk, agressie en technologie aan het rapport toegevoegd die afkomstig zijn uit het AZW-werkgeversonderzoek en het AZW-werknemersonderzoek dat CBS in 2019 heeft uitgevoerd. De data zijn niet specifiek voor dit onderzoek verzameld, maar zijn in overleg met AZW toegevoegd omdat ze aanvullende inzichten bieden in de thema’s die in dit rapport aan de orde komen.

<sup>3</sup> De gegevens over het gemiddeld aantal vacatures per branche zijn afkomstig uit het AZW-werkgeversonderzoek. Omdat in een eerste uitvraag onevenredig veel ZZP’ers zijn meegenomen, kan het gemiddeld aantal vacatures per branche lager uitvallen dan door organisaties en werknemers in de branches wordt ervaren.

A photograph of a caregiver in a light blue uniform leaning over to assist an elderly man with a white beard and glasses. The man is seated, and the caregiver is holding his hands. The scene is set in a bright room with white blinds in the background. A semi-transparent dark blue banner is overlaid on the image, containing the title and subtitle.

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 2 Resultaten NEA 2018 totaal

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

## Bijlage 2 Resultaten NEA 2018 totaal



### **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

## Krimp

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,4%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,5%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,4%]	[7,5%]	
<b>Inkrimping zonder gedwongen ontslag</b>												
› Niet aangekruist	93,1%	87,5%∇	92,5%	99,0%▲	91,2%	93,9%Δ	90,8%	84,2%▼	82,3%▼	89,4%	94,8%Δ	90,3%
› Wel aangekruist	6,9%	12,5%Δ	7,5%	1,00%▼	8,8%	6,1%∇	9,2%	15,8%▲	17,7%▲	10,6%	5,2%∇	9,7%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839
<b>Inkrimping met gedwongen ontslag</b>												
› Niet aangekruist	94,9%	92,8%∇	97,6%Δ	98,3%Δ	94,0%	95,7%	96,0%Δ	91,7%∇	92,5%∇	87,3%▼	98,7%Δ	94,6%
› Wel aangekruist	5,1%	7,2%Δ	2,40%∇	1,70%∇	6,0%	4,3%	4,0%∇	8,3%Δ	7,5%Δ	12,7%▲	1,30%∇	5,4%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Aansluiting vraag en aanbod

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,3%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,5%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,7%]	[8,4%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Heeft u in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk iets ondernomen om ander werk te vinden?</b>												
› Nee	74,7%	77,1%	76,1%	80,8%	77,8%▲	78,9%▲	72,0%∇	71,5%	69,6%∇	69,4%∇	74,8%	75,6%
› Ja	25,3%	22,9%	23,9%	19,2%	22,2%∇	21,1%∇	28,0%▲	28,5%	30,4%▲	30,6%▲	25,2%	24,4%
› Ongewogen - N	62.144	1.452	458	210	1.889	998	1.153	221	637	288	590	7.896
<b>Zou u, als het aan u lag, over 5 jaar nog bij dit bedrijf werken?</b>												
› Ja	59,8%	70,1%▲	64,1%	63,7%	64,2%	63,7%	63,5%	56,6%∇	58,5%∇	56,2%∇	62,1%	64,1%
› Nee	40,2%	29,9%∇	35,9%	36,3%	35,8%	36,3%	36,5%	43,4%▲	41,5%▲	43,8%▲	37,9%	35,9%
› Ongewogen - N	62.006	1.447	456	209	1.881	995	1.154	221	638	288	593	7.882

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.



## Werkdruk

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Kwantitatieve taakeisen</b>												
› Nooit of soms	61,9%	47,7% ▼	49,0% ▽	48,7% ▽	53,9% ▽	68,2% ▲	60,0% Δ	55,7%	56,4%	69,7% ▲	67,1% ▲	56,6%
› Vaak of altijd	38,1%	52,3% ▲	51,0% Δ	51,3% Δ	46,1% Δ	31,8% ▼	40,0% ▽	44,3%	43,6%	30,3% ▼	32,9% ▼	43,4%
› Ongewogen - N	62.358	1.456	457	211	1.901	1.012	1.155	221	639	286	596	7.934
<b>Werktempo afhankelijk van de targets, doelen of deadlines die u moet halen</b>												
› Niet aangekruist	59,6%	72,5% ▽	54,8% ▼	87,2% ▲	83,1% Δ	83,3% Δ	80,5% Δ	64,7% ▼	65,9% ▼	63,9% ▼	88,1% ▲	76,8%
› Wel aangekruist	40,4%	27,5% Δ	45,2% ▲	12,8% ▼	16,9% ▽	16,7% ▽	19,5% ▽	35,3% ▲	34,1% ▲	36,1% ▲	11,9% ▼	23,2%
› Ongewogen - N	61.408	1.415	454	207	1.851	968	1.132	220	637	283	572	7.739
<b>Werktempo afhankelijk van het aantal klanten dat vragen stelt, bestellingen plaatst of contact opneemt</b>												
› Niet aangekruist	55,0%	23,6% ▼	35,1%	19,5% ▼	39,0% Δ	45,0% ▲	35,6%	35,6%	27,8% ▽	41,3% Δ	54,1% ▲	35,6%
› Wel aangekruist	45,0%	76,4% ▲	64,9%	80,5% ▲	61,0% ▽	55,0% ▼	64,4%	64,4%	72,2% Δ	58,7% ▽	45,9% ▼	64,4%
› Ongewogen - N	61.408	1.415	454	207	1.851	968	1.132	220	637	283	572	7.739
<b>Werktempo afhankelijk van het werk dat uw collega's verrichten</b>												
› Niet aangekruist	61,4%	51,0% ▼	52,7% ▽	66,6% Δ	58,3%	76,2% ▲	58,7%	66,7% Δ	62,0%	65,1%	60,3%	59,9%
› Wel aangekruist	38,6%	49,0% ▲	47,3% Δ	33,4% ▽	41,7%	23,8% ▼	41,3%	33,3% ▽	38,0%	34,9%	39,7%	40,1%
› Ongewogen - N	61.408	1.415	454	207	1.851	968	1.132	220	637	283	572	7.739
<b>Werktempo afhankelijk van toezicht door een leidinggevende</b>												
› Niet aangekruist	88,6%	93,3%	89,6% ▼	94,8%	95,3% Δ	96,8% Δ	95,9% Δ	92,7%	91,7% ▽	92,3%	92,1% ▽	94,1%
› Wel aangekruist	11,4%	6,7%	10,4% ▲	5,2%	4,7% ▽	3,2% ▽	4,1% ▽	7,3%	8,3% Δ	7,7%	7,9% Δ	5,9%
› Ongewogen - N	61.408	1.415	454	207	1.851	968	1.132	220	637	283	572	7.739
<b>Werk u regelmatig of soms over?</b>												
› Nee	33,1%	25,6%	23,8%	29,3%	27,4%	31,7% Δ	22,4% ▽	23,9%	28,3%	28,9%	33,7% Δ	27,2%
› Ja (soms of regelmatig)	66,9%	74,4%	76,2%	70,7%	72,6%	68,3% ▽	77,6% Δ	76,1%	71,7%	71,1%	66,3% ▽	72,8%
› Ongewogen - N	61.770	1.456	459	210	1.892	1.002	1.153	220	640	287	598	7.917

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Fysiek belastend/zwaar werk ['kracht', 'trilling', 'houding' en/of 'herhaling']</b>												
› Alleen 'nee' of 'ja'	58,6%	48,8%▼	59,0%Δ	74,9%▲	37,9%▼	37,4%▼	62,9%▲	85,0%▲	80,3%▲	80,9%▲	55,5%	53,4%
› Ten minste één 'ja, regelmatig'	41,4%	51,2%Δ	41,0%▼	25,1%▼	62,1%▲	62,6%▲	37,1%▼	15,0%▼	19,7%▼	19,1%▼	44,5%	46,6%
› Ongewogen - N	62.561	1.462	460	211	1.913	1.014	1.158	222	641	289	598	7.968
<b>Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld aan een beeldscherm voor uw werk?</b>												
› Gemiddelde [Range: 0-13]	4,01	4,62▲	5,03▲	6,05▲	2,34▼	2,24▼	2,75▼	4,35▲	3,90▲	4,55▲	1,94▼	3,33
› Ongewogen - N	62.049	1.453	458	210	1.887	996	1.151	222	642	287	580	7.886
<b>Werkt u in ploegdienst of wisseldienst?</b>												
› Nee	80,7%	59,0%▼	72,6%▲	92,0%▲	46,4%▼	56,7%▼	55,0%▼	83,3%▲	72,0%▲	83,5%▲	88,0%▲	61,7%
› Ja (soms of gewoonlijk)	19,3%	41,0%Δ	27,4%▼	8,0%▼	53,6%▲	43,3%Δ	45,0%Δ	16,7%▼	28,0%▼	16,5%▼	12,0%▼	38,3%
› Ongewogen - N	61.859	1.454	459	210	1.892	1.000	1.148	221	639	288	590	7.901
<b>Emotioneel zwaar werk</b>												
› Nooit of soms	89,5%	81,1%Δ	79,7%	79,6%	81,1%Δ	82,6%Δ	73,8%▼	61,4%▼	61,0%▼	77,5%	87,2%▲	78,3%
› Vaak of altijd	10,5%	18,9%▼	20,3%	20,4%	18,9%▼	17,4%▼	26,2%Δ	38,6%▲	39,0%▲	22,5%	12,8%▼	21,7%
› Ongewogen - N	62.367	1.458	457	211	1.902	1.012	1.156	221	640	286	596	7.939
<b>Extern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee, nooit'	77,0%	55,6%Δ	69,9%▲	42,3%▼	50,5%▼	58,6%Δ	40,9%▼	44,5%▼	38,8%▼	54,5%	83,1%▲	53,5%
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	23,0%	44,4%▼	30,1%▼	57,7%▲	49,5%Δ	41,4%▼	59,1%▲	55,5%Δ	61,2%▲	45,5%	16,9%▼	46,5%
› Ongewogen - N	62.556	1.461	461	211	1.913	1.013	1.160	222	642	289	597	7.969

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Intern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee, nooit'	84,4%	82,4%∇	79,7%∇	83,0%	85,0%	87,9%Δ	84,8%	87,0%	83,2%	83,2%	88,0%Δ	84,5%
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	15,6%	17,6%Δ	20,3%Δ	17,0%	15,0%	12,1%∇	15,2%	13,0%	16,8%	16,8%	12,0%∇	15,5%
› Ongewogen - N	62.577	1.461	461	211	1.913	1.013	1.161	222	642	289	598	7.971
<b>Kort- en/of langdurig conflict met collega's, leidinggevende en/of werkgever</b>												
› Nee	69,8%	69,1%∇	71,7%	76,3%	72,9%	78,2%Δ	71,3%	69,8%	71,9%	69,1%	71,1%	72,2%
› Ten minste één kort- of langdurig conflict	30,2%	30,9%Δ	28,3%	23,7%	27,1%	21,8%∇	28,7%	30,2%	28,1%	30,9%	28,9%	27,8%
› Ongewogen - N	62.570	1.461	461	211	1.914	1.013	1.160	222	642	289	598	7.971
<b>Moeilijkheidsgraad</b>												
› Nooit of soms	23,5%	9,3%▼	9,0%∇	6,7%▼	21,3%Δ	26,2%▲	13,8%∇	8,8%∇	10,6%∇	14,7%	19,8%Δ	15,8%
› Vaak of altijd	76,5%	90,7%▲	91,0%Δ	93,3%▲	78,7%∇	73,8%▼	86,2%Δ	91,2%Δ	89,4%Δ	85,3%	80,2%∇	84,2%
› Ongewogen - N	62.530	1.461	461	211	1.913	1.013	1.161	222	642	288	597	7.969
<b>Gevarieerd werk</b>												
› Nooit of soms	39,4%	27,4%	23,7%∇	24,1%	32,2%Δ	38,1%▲	23,7%∇	18,2%▼	21,5%∇	24,5%	21,6%∇	27,7%
› Vaak of altijd	60,6%	72,6%	76,3%Δ	75,9%	67,8%∇	61,9%▼	76,3%Δ	81,8%▲	78,5%Δ	75,5%	78,4%Δ	72,3%
› Ongewogen - N	62.556	1.462	461	211	1.913	1.013	1.161	222	642	287	598	7.970
<b>Organisatieverandering: een grote reorganisatie</b>												
› Niet aangekruist	87,9%	81,3%∇	81,3%∇	97,1%▲	85,4%	91,0%Δ	87,7%Δ	80,8%∇	79,0%▼	85,1%	95,5%▲	85,8%
› Wel aangekruist	12,1%	18,7%Δ	18,7%Δ	2,9%▼	14,6%	9,0%∇	12,3%∇	19,2%Δ	21,0%▲	14,9%	4,5%▼	14,2%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Organisatieverandering: inkrimping zonder gedwongen ontslagen</b>												
› Niet aangekruist	93,1%	87,5%▼	92,5%	99,0%▲	91,2%	93,9%Δ	90,8%	84,2%▼	82,3%▼	89,4%	94,8%Δ	90,3%
› Wel aangekruist	6,9%	12,5%Δ	7,5%	1,00%▼	8,8%	6,1%▼	9,2%	15,8%▲	17,7%▲	10,6%	5,2%▼	9,7%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839
<b>Organisatieverandering: inkrimping met gedwongen ontslagen</b>												
› Niet aangekruist	94,9%	92,8%▼	97,6%Δ	98,3%Δ	94,0%	95,7%	96,0%Δ	91,7%▼	92,5%▼	87,3%▼	98,7%Δ	94,6%
› Wel aangekruist	5,1%	7,2%Δ	2,40%▼	1,70%▼	6,0%	4,3%	4,0%▼	8,3%Δ	7,5%Δ	12,7%▲	1,30%▼	5,4%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839
<b>Organisatieverandering: fusie met een ander bedrijf</b>												
› Niet aangekruist	96,0%	82,4%▼	79,6%▼	99,5%▲	94,8%Δ	96,0%Δ	97,8%▲	82,2%▼	85,7%▼	91,3%	96,2%Δ	91,0%
› Wel aangekruist	4,0%	17,6%▲	20,4%▲	0,50%▼	5,2%▼	4,0%▼	2,20%▼	17,8%▲	14,3%▲	8,7%	3,8%▼	9,0%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839
<b>Organisatieverandering: automatisering van bedrijfsactiviteiten</b>												
› Niet aangekruist	89,9%	84,4%▼	85,0%▼	96,6%Δ	94,1%Δ	92,7%	93,2%Δ	91,1%	93,8%Δ	95,6%Δ	95,9%Δ	91,5%
› Wel aangekruist	10,1%	15,6%▲	15,0%▲	3,4%▼	5,9%▼	7,3%	6,8%▼	8,9%	6,2%▼	4,4%▼	4,1%▼	8,5%
› Ongewogen - N	61.789	1.449	454	209	1.874	994	1.139	219	632	283	586	7.839
<b>Veranderingen in de technologie, zoals machines of ICT, die u gebruikt</b>												
› Niet aangekruist	64,4%	38,6%▼	44,9%▼	59,2%	64,1%Δ	67,5%▲	58,1%	46,1%▼	53,0%▼	61,3%	72,7%▲	56,6%
› Wel aangekruist	35,6%	61,4%▲	55,1%▲	40,8%	35,9%▼	32,5%▼	41,9%	53,9%▲	47,0%Δ	38,7%	27,3%▼	43,4%
› Ongewogen - N	61.955	1.448	454	211	1.880	1.003	1.152	219	633	288	588	7.876
<b>Veranderingen in de manier waarop u uw werk uitvoert of hoe u leiding krijgt</b>												
› Niet aangekruist	65,6%	58,1%▼	58,3%▼	76,5%▲	64,7%Δ	74,3%▲	59,7%▼	47,2%▼	52,2%▼	52,0%▼	69,8%Δ	62,3%
› Wel aangekruist	34,4%	41,9%Δ	41,7%Δ	23,5%▼	35,3%▼	25,7%▼	40,3%Δ	52,8%▲	47,8%▲	48,0%▲	30,2%▼	37,7%
› Ongewogen - N	61.955	1.448	454	211	1.880	1.003	1.152	219	633	288	588	7.876

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Veranderingen in de producten/diensten die u helpt te maken of te leveren</b>												
› Niet aangekruist	79,1%	77,6%∇	77,9%∇	91,7%▲	86,3%Δ	88,5%Δ	84,5%	72,9%▼	75,4%▼	80,3%	90,9%▲	83,1%
› Wel aangekruist	20,9%	22,4%Δ	22,1%Δ	8,3%▼	13,7%∇	11,5%∇	15,5%	27,1%▲	24,6%▲	19,7%	9,1%▼	16,9%
› Ongewogen - N	61.955	1.448	454	211	1.880	1.003	1.152	219	633	288	588	7.876
<b>Veranderingen in de hoeveelheid contact met cliënten</b>												
› Niet aangekruist	83,5%	74,9%	75,2%	73,7%	72,7%	75,6%	71,0%∇	66,6%∇	64,3%▼	72,8%	87,0%▲	73,6%
› Wel aangekruist	16,5%	25,1%	24,8%	26,3%	27,3%	24,4%	29,0%Δ	33,4%Δ	35,7%▲	27,2%	13,0%▼	26,4%
› Ongewogen - N	61.955	1.448	454	211	1.880	1.003	1.152	219	633	288	588	7.876
<b>Mist u of verwaarloost u familie- of gezinsactiviteiten door uw werk?</b>												
› Nooit tot een enkele keer	90,8%	88,9%∇	90,4%	93,1%	90,2%	90,0%	91,6%	96,5%▲	90,7%	90,7%	94,2%Δ	90,8%
› (Zeer) vaak	9,2%	11,1%Δ	9,6%	6,9%	9,8%	10,0%	8,4%	3,5%▼	9,3%	9,3%	5,8%∇	9,2%
› Ongewogen - N	61.953	1.449	454	210	1.890	1.000	1.148	219	637	286	589	7.882
<b>Mist u of verwaarloost u uw werkzaamheden door familie- en gezinsverantwoordelijkheden?</b>												
› Nooit tot een enkele keer	97,4%	96,9%	96,6%	98,1%	97,4%	97,2%	97,8%	99,5%Δ	97,4%	98,7%	98,4%	97,5%
› (Zeer) vaak	2,6%	3,1%	3,4%	1,90%	2,6%	2,8%	2,20%	0,50%∇	2,6%	1,30%	1,60%	2,5%
› Ongewogen - N	61.923	1.445	454	208	1.885	1.001	1.151	219	636	287	589	7.875
<b>Loopt u het risico om uw baan te verliezen?</b>												
› Ja	16,2%	13,3%	12,8%	6,9%∇	11,4%	9,7%∇	10,3%∇	15,4%	14,4%	24,1%▲	13,8%	12,3%
› Nee	83,8%	86,7%	87,2%	93,1%Δ	88,6%	90,3%Δ	89,7%Δ	84,6%	85,6%	75,9%▼	86,2%	87,7%
› Ongewogen - N	62.250	1.455	460	211	1.893	999	1.155	222	640	289	596	7.920
<b>Maakt u zich zorgen over het behoud van uw baan?</b>												
› Ja	16,3%	13,9%	12,8%	8,0%∇	13,3%	11,1%∇	12,6%	14,2%	17,2%Δ	25,5%▲	14,3%	13,7%
› Nee	83,7%	86,1%	87,2%	92,0%Δ	86,7%	88,9%Δ	87,4%	85,8%	82,8%∇	74,5%▼	85,7%	86,3%
› Ongewogen - N	62.113	1.451	457	209	1.896	1.000	1.154	222	636	288	595	7.908

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Autonomie</b>												
› Nee of soms	44,1%	64,7%▲	50,2%∇	63,5%Δ	60,8%Δ	52,6%∇	52,3%∇	33,5%▼	44,4%▼	25,1%▼	63,8%Δ	55,7%
› Regelmatig	55,9%	35,3%▼	49,8%Δ	36,5%∇	39,2%∇	47,4%Δ	47,7%Δ	66,5%▲	55,6%▲	74,9%▲	36,2%∇	44,3%
› Ongewogen - N	62.217	1.454	461	210	1.897	1.005	1.154	222	637	284	594	7.918
<b>Sociale steun leidinggevende</b>												
› (Zeer) weinig	14,4%	14,2%	15,6%	9,9%∇	16,4%	17,4%	15,8%	15,4%	15,7%	15,2%	14,3%	15,5%
› (Zeer) veel	85,6%	85,8%	84,4%	90,1%Δ	83,6%	82,6%	84,2%	84,6%	84,3%	84,8%	85,7%	84,5%
› Ongewogen - N	59.156	1.401	451	199	1.804	895	1.127	215	620	270	573	7.555
<b>Sociale steun collega's</b>												
› (Zeer) weinig	3,7%	2,20%∇	2,20%	1,70%	3,7%Δ	5,0%Δ	3,1%	2,6%	2,20%	1,70%	3,1%	3,0%
› (Zeer) veel	96,3%	97,8%Δ	97,8%	98,3%	96,3%∇	95,0%∇	96,9%	97,4%	97,8%	98,3%	96,9%	97,0%
› Ongewogen - N	60.123	1.441	454	207	1.828	900	1.135	217	632	278	585	7.677
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van werkdruk, werkstress?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	43,7%	33,5%	29,8%∇	42,8%Δ	33,3%∇	43,1%Δ	35,6%	28,1%∇	35,8%	42,0%Δ	34,5%	35,3%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	56,3%	66,5%	70,2%Δ	57,2%∇	66,7%Δ	56,9%∇	64,4%	71,9%Δ	64,2%	58,0%∇	65,5%	64,7%
› Ongewogen - N	50.690	1.363	427	192	1.720	869	1.072	204	603	259	508	7.217

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van lichamelijk zwaar werk?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	64,6%	59,0%	64,4%	#	53,4%▼	62,2%	62,9%	#	70,4%▲	#	67,3%Δ	60,3%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	35,4%	41,0%	35,6%	#	46,6%▲	37,8%	37,1%	#	29,6%▼	#	32,7%∇	39,7%
› Ongewogen - N	27.369	956	247	34	1.595	787	742	44	180	64	393	5.042
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van langdurig beeldschermwerk (desktop, laptop, tablet en/of smartphone)?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	57,7%	58,9%∇	50,4%▼	58,9%	68,0%Δ	69,5%Δ	68,0%Δ	54,1%∇	57,4%∇	56,8%	75,3%▲	62,4%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	42,3%	41,1%Δ	49,6%▲	41,1%	32,0%∇	30,5%∇	32,0%∇	45,9%Δ	42,6%Δ	43,2%	24,7%▼	37,6%
› Ongewogen - N	36.272	1.122	363	169	958	456	650	168	448	215	183	4.732
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van emotioneel zwaar werk?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	64,4%	67,3%Δ	60,7%	70,1%Δ	59,0%∇	65,5%Δ	55,5%∇	49,6%▼	52,8%∇	61,8%	66,7%Δ	61,0%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	35,6%	32,7%∇	39,3%	29,9%∇	41,0%Δ	34,5%∇	44,5%Δ	50,4%▲	47,2%Δ	38,2%	33,3%∇	39,0%
› Ongewogen - N	33.392	1.209	350	166	1.568	806	1.013	187	591	240	383	6.513

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door cliënten?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	78,2%	82,0%▲	81,7%▲	72,8%	70,8%∇	78,3%Δ	65,7%▼	65,0%∇	66,1%∇	69,8%	85,6%▲	73,3%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	21,8%	18,0%▼	18,3%▼	27,2%	29,2%Δ	21,7%∇	34,3%▲	35,0%Δ	33,9%Δ	30,2%	14,4%▼	26,7%
› Ongewogen - N	23.111	980	234	144	1.249	613	870	182	532	203	160	5.167
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door leidinggevende(n) of collega's?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	76,8%	83,7%Δ	74,1%∇	#	82,9%	81,8%	77,1%	#	77,2%	#	#	80,4%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	23,2%	16,3%∇	25,9%Δ	#	17,1%	18,2%	22,9%	#	22,8%	#	#	19,6%
› Ongewogen - N	15.401	554	180	53	583	290	318	66	209	96	99	2.448
<b>Employability (inzetbaarheid)</b>												
› (Zeer) laag	12,2%	12,4%	11,4%	6,5%∇	15,7%Δ	16,0%Δ	11,4%	7,0%∇	10,1%∇	11,1%	11,3%	12,8%
› (Zeer) hoog	87,8%	87,6%	88,6%	93,5%Δ	84,3%∇	84,0%∇	88,6%	93,0%Δ	89,9%Δ	88,9%	88,7%	87,2%
› Ongewogen - N	62.283	1.456	459	211	1.900	1.003	1.158	222	640	289	595	7.933



	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Hoe sluiten uw kennis en vaardigheden aan bij uw huidige werk?</b>												
› Ik heb minder kennis en vaardigheden dan ik nodig heb voor mijn werk	5,6%	4,0%	5,2%	5,7%	4,8%	4,2%	5,5%	4,8%	6,2%	6,4%	3,0%∇	4,8%
› Het sluit goed aan	61,8%	73,3%Δ	76,0%Δ	77,2%Δ	68,3%	67,4%	65,5%∇	67,2%	69,2%	58,1%▼	64,8%∇	68,9%
› Ik heb meer kennis en vaardigheden dan ik nodig heb voor mijn werk	32,6%	22,7%∇	18,8%∇	17,1%▼	26,9%	28,4%	29,0%Δ	28,0%	24,6%	35,5%▲	32,3%Δ	26,3%
› Ongewogen - N	62.274	1.456	461	209	1.901	1.007	1.158	221	639	289	595	7.936
<b>Ik mis 'nieuwe' kennis of vaardigheden die belangrijk zijn geworden door veranderingen in mijn werk</b>												
› Helemaal niet mee eens tot neutraal	78,1%	80,6%Δ	79,0%	87,8%▲	76,4%∇	79,7%	78,0%	74,9%	75,3%∇	78,6%	79,7%	78,5%
› (Helemaal) mee eens	21,9%	19,4%∇	21,0%	12,2%▼	23,6%Δ	20,3%	22,0%	25,1%	24,7%Δ	21,4%	20,3%	21,5%
› Ongewogen - N	62.025	1.448	459	211	1.884	1.003	1.154	222	641	289	595	7.906
<b>Algemene gezondheidstoestand</b>												
› Gaat wel, slecht of zeer slecht	19,1%	18,6%	14,1%∇	15,3%	20,8%	21,4%	19,5%	17,5%	18,9%	20,8%	19,9%	19,4%
› Goed of zeer goed	80,9%	81,4%	85,9%Δ	84,7%	79,2%	78,6%	80,5%	82,5%	81,1%	79,2%	80,1%	80,6%
› Ongewogen - N	62.379	1.462	459	210	1.902	1.010	1.159	222	642	288	597	7.951

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Bewegingsapparaat beroepsziekte</b>												
› Nee	96,4%	94,9%∇	97,2%	96,9%	94,0%∇	94,4%∇	97,1%Δ	98,5%Δ	97,9%Δ	97,5%	98,2%Δ	95,8%
› Ja	3,6%	5,1%Δ	2,8%	3,1%	6,0%Δ	5,6%Δ	2,9%∇	1,50%∇	2,10%∇	2,5%	1,80%∇	4,2%
› Ongewogen - N	59.867	1.384	445	204	1.801	960	1.094	213	607	273	565	7.546
<b>Psychische beroepsziekte</b>												
› Nee	96,7%	96,7%	97,0%	95,9%	96,1%	97,5%Δ	94,9%∇	95,7%	94,4%∇	96,5%	96,9%	96,2%
› Ja	3,3%	3,3%	3,0%	4,1%	3,9%	2,5%∇	5,1%Δ	4,3%	5,6%Δ	3,5%	3,1%	3,8%
› Ongewogen - N	59.867	1.384	445	204	1.801	960	1.094	213	607	273	565	7.546
<b>Burn-outklachten</b>												
› Nee	82,7%	82,5%	79,0%	79,9%	82,6%	84,1%	81,9%	83,6%	78,2%∇	77,9%	84,1%	82,0%
› Ja	17,3%	17,5%	21,0%	20,1%	17,4%	15,9%	18,1%	16,4%	21,8%Δ	22,1%	15,9%	18,0%
› Ongewogen - N	62.549	1.461	460	211	1.912	1.011	1.160	222	642	289	598	7.966
<b>In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw arbeidsomstandigheden?</b>												
› Zeer ontevreden tot neutraal	27,4%	27,2%∇	28,7%	22,1%∇	31,3%Δ	28,0%	30,8%	31,8%	31,1%	25,9%	30,5%	29,4%
› (Zeer) tevreden	72,6%	72,8%Δ	71,3%	77,9%Δ	68,7%∇	72,0%	69,2%	68,2%	68,9%	74,1%	69,5%	70,6%
› Ongewogen - N	62.436	1.460	460	211	1.905	1.007	1.160	222	642	289	597	7.953
<b>In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw werk?</b>												
› Zeer ontevreden tot neutraal	23,4%	17,2%∇	19,1%	15,2%∇	21,5%	21,9%	20,6%	25,0%	21,0%	19,9%	21,0%	20,2%
› (Zeer) tevreden	76,6%	82,8%Δ	80,9%	84,8%Δ	78,5%	78,1%	79,4%	75,0%	79,0%	80,1%	79,0%	79,8%
› Ongewogen - N	62.431	1.456	460	211	1.901	1.008	1.159	222	642	289	597	7.945

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum. #: Ongewogen-N < 100.  
Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Agressie

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Extern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee', nooit	77,0%	55,6%Δ	69,9%▲	42,3%▼	50,5%∇	58,6%Δ	40,9%▼	44,5%∇	38,8%▼	54,5%	83,1%▲	53,5%
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	23,0%	44,4%∇	30,1%▼	57,7%▲	49,5%Δ	41,4%∇	59,1%▲	55,5%Δ	61,2%▲	45,5%	16,9%▼	46,5%
› Ongewogen - N	62.556	1.461	461	211	1.913	1.013	1.160	222	642	289	597	7.969
<b>Ongewenste seksuele aandacht van cliënten</b>												
› Nooit	94,7%	86,8%Δ	90,8%Δ	84,8%	77,9%▼	81,0%∇	84,0%	90,9%Δ	80,0%∇	87,1%	97,2%▲	84,1%
› Enkele keer tot zeer vaak	5,3%	13,2%∇	9,2%∇	15,2%	22,1%▲	19,0%Δ	16,0%	9,1%∇	20,0%Δ	12,9%	2,8%▼	15,9%
› Ongewogen - N	62.470	1.459	460	211	1.912	1.013	1.157	222	640	289	597	7.960
<b>Intimidatie door cliënten</b>												
› Nooit	81,3%	61,4%∇	72,7%Δ	46,6%▼	68,9%Δ	71,5%Δ	60,9%∇	53,9%▼	47,8%▼	57,4%∇	88,7%▲	65,2%
› Enkele keer tot zeer vaak	18,7%	38,6%Δ	27,3%∇	53,4%▲	31,1%∇	28,5%∇	39,1%Δ	46,1%▲	52,2%▲	42,6%Δ	11,3%▼	34,8%
› Ongewogen - N	62.455	1.460	459	211	1.910	1.009	1.159	221	642	289	596	7.956
<b>Lichamelijk geweld door cliënten</b>												
› Nooit	94,2%	85,4%▲	92,5%▲	90,7%▲	68,6%▼	81,7%Δ	55,3%▼	73,5%	72,9%∇	88,4%▲	95,0%▲	76,8%
› Enkele keer tot zeer vaak	5,8%	14,6%▼	7,5%▼	9,3%▼	31,4%▲	18,3%∇	44,7%▲	26,5%	27,1%Δ	11,6%▼	5,0%▼	23,2%
› Ongewogen - N	62.361	1.457	461	209	1.908	1.006	1.156	221	641	289	594	7.942
<b>Pesten door cliënten</b>												
› Nooit	94,2%	94,2%Δ	94,6%Δ	87,3%∇	91,4%	93,6%Δ	88,6%∇	86,0%▼	83,5%▼	91,6%	96,6%Δ	91,5%
› Enkele keer tot zeer vaak	5,8%	5,8%∇	5,4%∇	12,7%Δ	8,6%	6,4%∇	11,4%Δ	14,0%▲	16,5%▲	8,4%	3,4%∇	8,5%
› Ongewogen - N	62.386	1.457	461	210	1.911	1.010	1.158	222	642	288	596	7.955

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Intern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee, nooit'	84,4%	82,4%∇	79,7%∇	83,0%	85,0%	87,9%Δ	84,8%	87,0%	83,2%	83,2%	88,0%Δ	84,5%
› Ten minste één keer 'ja, een enkele keer' of vaker	15,6%	17,6%Δ	20,3%Δ	17,0%	15,0%	12,1%∇	15,2%	13,0%	16,8%	16,8%	12,0%∇	15,5%
› Ongewogen - N	62.577	1.461	461	211	1.913	1.013	1.161	222	642	289	598	7.971
<b>Ongewenste seksuele aandacht van leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	97,8%	97,9%∇	96,9%∇	98,0%	99,3%Δ	99,7%Δ	97,9%	98,9%	97,8%	96,6%∇	99,3%	98,5%
› Enkele keer tot zeer vaak	2,20%	2,10%Δ	3,1%Δ	2,00%	0,70%∇	0,30%∇	2,10%	1,10%	2,20%	3,4%Δ	0,70%	1,50%
› Ongewogen - N	62.386	1.458	460	210	1.910	1.010	1.156	222	637	288	596	7.947
<b>Intimidatie door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	89,3%	86,5%∇	84,5%∇	87,9%	88,6%	90,6%Δ	88,9%	90,6%	87,0%	86,3%	92,3%Δ	88,3%
› Enkele keer tot zeer vaak	10,7%	13,5%Δ	15,5%Δ	12,1%	11,4%	9,4%∇	11,1%	9,4%	13,0%	13,7%	7,7%∇	11,7%
› Ongewogen - N	62.434	1.456	461	210	1.910	1.012	1.154	222	640	288	598	7.951
<b>Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	99,4%	99,8%	99,2%∇	99,6%	99,7%	99,7%	99,6%	100%	100%	100%	99,3%∇	99,7%
› Enkele keer tot zeer vaak	0,60%	0,20%	0,80%Δ	0,40%	0,30%	0,30%	0,40%	0%	0%	0%	0,70%Δ	0,30%
› Ongewogen - N	62.389	1.458	460	211	1.901	1.007	1.158	222	639	289	597	7.942

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,0%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Pesten door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	92,0%	93,0%	91,1%▼	91,7%	93,3%	94,1%	93,2%	93,8%	93,2%	93,7%	94,0%	93,2%
› Enkele keer tot zeer vaak	8,0%	7,0%	8,9%▲	8,3%	6,7%	5,9%	6,8%	6,2%	6,8%	6,3%	6,0%	6,8%
› Ongewogen - N	62.353	1.452	459	211	1.902	1.011	1.160	220	642	289	595	7.941

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Verzuim

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicaptenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,8%]	[6,7%]	[2,6%]	[22,5%]	[11,9%]	[14,9%]	[2,6%]	[8,4%]	[3,5%]	[7,1%]	
<b>Heeft u de indruk dat de klachten waarmee u de laatste keer heeft verzuimd het gevolg waren van het werk dat u deed?</b>												
› Ja, hoofdzakelijk/ voor een deel gevolg van mijn werk	23,4%	20,8%∇	20,5%∇	18,4%∇	30,8%Δ	28,6%Δ	25,2%	25,7%	23,9%	25,2%	29,8%Δ	25,7%
› Nee, geen gevolg van mijn werk	71,2%	75,2%Δ	75,5%Δ	79,6%▲	62,9%∇	65,6%∇	70,3%	71,9%	72,4%Δ	70,4%	62,9%∇	69,3%
› Weet niet	5,4%	4,0%∇	4,0%	2,00%∇	6,2%Δ	5,8%Δ	4,5%	2,40%∇	3,7%∇	4,4%	7,3%Δ	4,9%
› Ongewogen - N	148.748	4.306	1.453	546	4.934	2.718	3.355	609	1.844	820	1.529	22.114
<b>Wat was naar uw mening de belangrijkste reden in het werk die (geheel of voor een deel) leidde tot het ontstaan van deze klachten?</b>												
› Werkdruk, werkstress	35,8%	37,9%	43,9%Δ	42,7%	30,4%∇	29,4%∇	35,8%	49,7%▲	50,3%▲	51,1%▲	25,3%▼	35,5%
› Emotioneel te zwaar	3,1%	3,1%∇	4,0%	2,20%	2,9%∇	3,4%	8,7%▲	13,1%▲	8,2%Δ	6,4%	2,20%∇	4,6%
› Lichamelijk te zwaar	18,7%	21,4%	12,5%▼	3,7%▼	32,5%▲	35,8%▲	17,8%∇	4,5%▼	6,5%▼	6,5%▼	18,5%∇	22,6%
› Langdurig dezelfde handelingen verrichten, langdurig achter computer werken	11,4%	8,0%Δ	10,3%▲	9,9%Δ	4,8%	5,7%	3,3%∇	3,5%	6,2%	6,3%	2,9%∇	5,6%
› Te moeilijk werk	0,40%	0,40%	0,40%	0,70%	0,40%Δ	0,10%	0%	0%	0%	0,30%	0,10%	0,20%
› Problemen met leiding, werkgever	5,9%	4,4%	5,5%	4,8%	3,2%∇	3,1%∇	5,0%	11,0%▲	7,6%Δ	8,7%Δ	5,1%	4,7%

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,8%]	[6,7%]	[2,6%]	[22,5%]	[11,9%]	[14,9%]	[2,6%]	[8,4%]	[3,5%]	[7,1%]	
› Problemen met collega's of ondergeschikten	1,80%	1,80%	0,70%	1,50%	1,40%	1,70%	2,6% $\Delta$	1,30%	2,20%	1,90%	1,60%	1,70%
› Problemen met cliënten	0,70%	0,40% $\nabla$	0,70%	0%	1,40%	0,80%	4,0% $\blacktriangle$	3,0%	2,5%	2,7%	0,40% $\nabla$	1,60%
› Gevaarlijk werk/bedrijfsongeval	1,90%	0,50%	0%	0%	0,80%	0,50%	2,40% $\blacktriangle$	1,80%	0,40%	0,40%	0,30%	0,80%
› Gevaarlijke stoffen	0,60%	0,30%	0,40%	0%	0,20%	0,20%	0,20%	0%	0,40%	0%	0,20%	0,20%
› Iets anders	19,7%	21,9%	21,7%	34,5% $\blacktriangle$	22,1%	19,4% $\nabla$	20,3%	12,1% $\blacktriangledown$	15,5% $\nabla$	15,6% $\nabla$	43,3% $\blacktriangle$	22,4%
› Ongewogen-N	34.421	889	298	100	1.505	773	838	157	425	205	446	5.636

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast).  $\blacktriangle$  en  $\blacktriangledown$ :  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes  $\Delta$  en  $\nabla$ : eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2015-2018 TNO/CBS.

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[19,7%]	[6,5%]	[2,6%]	[22,9%]	[11,5%]	[14,6%]	[2,6%]	[8,8%]	[3,6%]	[7,3%]	
<b>Heeft er, de laatste keer dat u verzuimde, verzuimcontrole plaatsgevonden door uw werkgever, arbodienst of andere organisatie?</b>												
› Ja	26,5%	25,0%∇	16,4%▼	32,4%	36,4%Δ	38,4%Δ	34,3%Δ	27,7%	23,1%∇	26,0%∇	31,6%	30,6%
› Nee	73,5%	75,0%Δ	83,6%▲	67,6%	63,6%∇	61,6%∇	65,7%∇	72,3%	76,9%Δ	74,0%Δ	68,4%	69,4%
› Ongewogen - N	83.549	2.252	733	297	2.766	1.376	1.825	322	1.018	450	831	11.870
<b>Heeft u, tijdens uw laatste verzuim, contact gehad met uw huisarts of een specialist?</b>												
› Ja	45,7%	45,5%∇	37,9%▼	46,6%	56,0%Δ	60,2%▲	51,2%	46,2%	41,5%∇	43,8%∇	54,4%Δ	50,2%
› Nee	54,3%	54,5%Δ	62,1%▲	53,4%	44,0%∇	39,8%▼	48,8%	53,8%	58,5%Δ	56,2%Δ	45,6%∇	49,8%
› Ongewogen - N	83.686	2.261	736	296	2.766	1.377	1.826	323	1.019	451	830	11.885
<b>Vroeg de huisarts of specialist of uw verzuim misschien te maken had met uw werk?</b>												
› Ja	35,6%	29,5%∇	32,0%	22,4%▼	37,9%Δ	33,0%	31,7%	29,7%	31,7%	29,8%	30,9%	32,7%
› Nee	64,4%	70,5%Δ	68,0%	77,6%▲	62,1%∇	67,0%	68,3%	70,3%	68,3%	70,2%	69,1%	67,3%
› Ongewogen - N	38.471	1.026	279	139	1.557	824	933	149	435	199	444	5.985

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2015-2018 TNO/CBS.



## Technologie en domotica

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,2%]	[6,3%]	[2,8%]	[23,6%]	[12,1%]	[14,1%]	[2,6%]	[8,3%]	[3,5%]	[7,6%]	
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van elektronische communicatie via de computer of mobiele telefoon?</b>												
› Nooit t/m een paar keer per dag	40,4%	33,6%∇	27,6%▼	29,6%▼	49,6%▲	51,3%▲	44,7%Δ	19,1%▼	26,4%▼	14,8%▼	67,3%▲	41,5%
› Een groot aantal keer per dag of de hele dag	59,6%	66,4%Δ	72,4%▲	70,4%▲	50,4%▼	48,7%▼	55,3%∇	80,9%▲	73,6%▲	85,2%▲	32,7%▼	58,5%
› Ongewogen - N	62.512	1.460	461	211	1.913	1.014	1.160	222	642	288	598	7.969
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van een digitaal systeem om informatie te krijgen of op te zoeken?</b>												
› Nooit t/m een paar keer per dag	48,0%	24,5%▼	26,0%▼	19,4%▼	58,3%▲	57,5%▲	59,4%▲	36,1%▼	37,0%▼	34,5%▼	75,2%▲	46,9%
› Een groot aantal keer per dag of de hele dag	52,0%	75,5%▲	74,0%▲	80,6%▲	41,7%▼	42,5%▼	40,6%▼	63,9%▲	63,0%▲	65,5%▲	24,8%▼	53,1%
› Ongewogen - N	62.463	1.460	460	210	1.911	1.011	1.159	222	641	289	598	7.961
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van een geavanceerd technisch hulpmiddel?</b>												
› Nooit	93,0%	84,3%▼	77,9%▼	99,2%▲	89,5%∇	92,5%	94,2%Δ	100%▲	97,5%▲	99,3%▲	98,4%▲	91,0%
› Wel eens of vaker	7,0%	15,7%▲	22,1%▲	0,80%▼	10,5%Δ	7,5%	5,8%∇	0%▼	2,5%▼	0,70%▼	1,60%▼	9,0%
› Ongewogen - N	62.480	1.459	461	210	1.909	1.013	1.158	222	641	289	598	7.960

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.





# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 3 Resultaten NEA 2018 primair proces

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

## Bijlage 3 Resultaten NEA 2018 primair proces



### **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

## Krimp

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,4%]	[5,0%]	[3,3%]	[23,3%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Inkrimping zonder gedwongen ontslag</b>												
› Niet aangekruist	91,0%	88,3%∇	90,5%	98,9%▲	90,4%	93,3%Δ	89,9%	83,0%▼	82,4%▼	91,3%	95,1%Δ	90,1%
› Wel aangekruist	9,0%	11,7%Δ	9,5%	1,10%▼	9,6%	6,7%∇	10,1%	17,0%▲	17,6%▲	8,7%	4,9%∇	9,9%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864
<b>Inkrimping met gedwongen ontslag</b>												
› Niet aangekruist	95,6%	92,9%∇	98,8%Δ	98,1%Δ	94,6%	96,5%	96,3%	93,3%	93,1%∇	90,7%▼	99,2%▲	95,2%
› Wel aangekruist	4,4%	7,1%Δ	1,20%∇	1,90%∇	5,4%	3,5%	3,7%	6,7%	6,9%Δ	9,3%▲	0,80%▼	4,8%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Aansluiting vraag en aanbod

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,3%]	[12,2%]	[15,2%]	[2,7%]	[8,3%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Heeft u in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk iets ondernomen om ander werk te vinden?</b>												
› Nee	75,5%	78,5% $\Delta$	78,2%	82,4% $\Delta$	78,7% $\Delta$	78,9%	71,0% $\nabla$	73,0%	71,6% $\nabla$	69,4% $\nabla$	74,3%	76,2%
› Ja	24,5%	21,5% $\nabla$	21,8%	17,6% $\nabla$	21,3% $\nabla$	21,1%	29,0% $\Delta$	27,0%	28,4% $\Delta$	30,6% $\Delta$	25,7%	23,8%
› Ongewogen - N	8.920	1.033	274	182	1.395	769	923	165	469	188	517	5.915
<b>Zou u, als het aan u lag, over 5 jaar nog bij dit bedrijf werken?</b>												
› Ja	63,8%	71,2% $\Delta$	63,9%	64,7%	65,0%	64,6%	63,8%	56,4% $\nabla$	59,1% $\nabla$	55,9% $\nabla$	63,0%	64,7%
› Nee	36,2%	28,8% $\nabla$	36,1%	35,3%	35,0%	35,4%	36,2%	43,6% $\Delta$	40,9% $\Delta$	44,1% $\Delta$	37,0%	35,3%
› Ongewogen - N	8.896	1.028	271	181	1.390	766	921	165	472	187	519	5.900

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast).  $\blacktriangle$  en  $\blacktriangledown$ :  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes  $\Delta$  en  $\nabla$ : eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Werkdruk

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Kwantitatieve taakeisen</b>												
› Nooit of soms	57,8%	43,2% ▼	42,6% ▼	45,2% ▼	50,9% ▽	67,5% ▲	60,0% Δ	52,9%	58,5%	69,5% ▲	68,3% ▲	55,1%
› Vaak of altijd	42,2%	56,8% ▲	57,4% ▲	54,8% ▲	49,1% Δ	32,5% ▼	40,0% ▽	47,1%	41,5%	30,5% ▼	31,7% ▼	44,9%
› Ongewogen - N	8.967	1.035	272	183	1.406	780	925	165	471	185	523	5.945
<b>Werktempo afhankelijk van de targets, doelen of deadlines die u moet halen</b>												
› Niet aangekruist	76,9%	76,3% ▽	60,5% ▼	89,5% ▲	85,8% Δ	85,4% Δ	83,7% Δ	66,2% ▼	68,1% ▼	65,7% ▼	90,6% ▲	80,3%
› Wel aangekruist	23,1%	23,7% Δ	39,5% ▲	10,5% ▼	14,2% ▽	14,6% ▽	16,3% ▽	33,8% ▲	31,9% ▲	34,3% ▲	9,4% ▼	19,7%
› Ongewogen - N	8.739	1.003	269	181	1.357	743	902	166	469	183	500	5.773
<b>Werktempo afhankelijk van het aantal klanten dat vragen stelt, bestellingen plaatst of contact opneemt</b>												
› Niet aangekruist	32,8%	16,4% ▼	25,1%	14,6% ▼	31,8% Δ	35,8% Δ	31,4%	31,3%	22,8% ▽	34,7%	53,0% ▲	29,7%
› Wel aangekruist	67,2%	83,6% ▲	74,9%	85,4% ▲	68,2% ▽	64,2% ▽	68,6%	68,7%	77,2% Δ	65,3%	47,0% ▼	70,3%
› Ongewogen - N	8.739	1.003	269	181	1.357	743	902	166	469	183	500	5.773
<b>Werktempo afhankelijk van het werk dat uw collega's verrichten</b>												
› Niet aangekruist	60,0%	48,2% ▼	47,5% ▼	69,7% ▲	54,3% ▽	73,0% ▲	55,8%	68,4% ▲	61,6% Δ	63,9%	58,7%	57,5%
› Wel aangekruist	40,0%	51,8% ▲	52,5% ▲	30,3% ▼	45,7% Δ	27,0% ▼	44,2%	31,6% ▼	38,4% ▽	36,1%	41,3%	42,5%
› Ongewogen - N	8.739	1.003	269	181	1.357	743	902	166	469	183	500	5.773
<b>Werktempo afhankelijk van toezicht door een leidinggevende</b>												
› Niet aangekruist	93,6%	93,9%	90,4% ▽	95,0%	94,8%	96,6% Δ	96,7% Δ	92,0%	92,2% ▽	91,0% ▽	92,1% ▽	94,3%
› Wel aangekruist	6,4%	6,1%	9,6% Δ	5,0%	5,2%	3,4% ▽	3,3% ▽	8,0%	7,8% Δ	9,0% Δ	7,9% Δ	5,7%
› Ongewogen - N	8.739	1.003	269	181	1.357	743	902	166	469	183	500	5.773
<b>Werk u regelmatig of soms over?</b>												
› Nee	26,5%	21,0% ▽	20,3%	27,2%	23,8%	25,1%	19,8% ▽	20,7%	26,5%	25,0%	33,5% ▲	23,8%
› Ja (soms of regelmatig)	73,5%	79,0% Δ	79,7%	72,8%	76,2%	74,9%	80,2% Δ	79,3%	73,5%	75,0%	66,5% ▼	76,2%
› Ongewogen - N	8.934	1.035	273	182	1.402	772	921	164	471	187	524	5.931

	Totaal NL	Branche											Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang		
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]		
<b>Fysiek belastend/zwaar werk ['kracht', 'trilling', 'houding' en/of 'herhaling']</b>													
› Alleen 'nee' of 'ja'	55,7%	44,1%∇	56,5%	76,0%▲	32,7%▼	35,8%▼	62,9%▲	89,5%▲	84,9%▲	85,7%▲	52,9%	51,5%	
› Ten minste één 'ja, regelmatig'	44,3%	55,9%Δ	43,5%	24,0%▼	67,3%▲	64,2%▲	37,1%▼	10,5%▼	15,1%▼	14,3%▼	47,1%	48,5%	
› Ongewogen - N	8.996	1.040	273	183	1.413	780	925	166	472	188	524	5.964	
<b>Hoeveel uur per dag werkt u gemiddeld aan een beeldscherm voor uw werk?</b>													
› Gemiddelde [Range: 0-13]	3,36	4,26▲	4,47▲	6,24▲	2,21▼	2,24▼	2,40▼	3,92▲	3,40Δ	4,11▲	1,61▼	3,01	
› Ongewogen - N	8.920	1.034	273	183	1.394	772	921	166	473	187	507	5.910	
<b>Werkt u in ploegendienst of wisseldienst?</b>													
› Nee	62,5%	47,7%∇	60,1%Δ	94,0%▲	33,7%▼	45,1%∇	46,0%∇	79,9%▲	64,5%▲	78,7%▲	87,0%▲	52,6%	
› Ja (soms of gewoonlijk)	37,5%	52,3%Δ	39,9%∇	6,0%▼	66,3%▲	54,9%Δ	54,0%Δ	20,1%▼	35,5%▼	21,3%▼	13,0%▼	47,4%	
› Ongewogen - N	8.917	1.034	273	182	1.396	770	917	165	470	187	517	5.911	
<b>Emotioneel zwaar werk</b>													
› Nooit of soms	77,4%	77,3%Δ	71,5%	77,4%	77,2%Δ	80,0%Δ	70,4%∇	53,0%▼	53,7%▼	70,8%	86,0%▲	74,3%	
› Vaak of altijd	22,6%	22,7%∇	28,5%	22,6%	22,8%∇	20,0%∇	29,6%Δ	47,0%▲	46,3%▲	29,2%	14,0%▼	25,7%	
› Ongewogen - N	8.971	1.037	272	183	1.406	780	925	165	471	185	523	5.947	
<b>Extern ongewenst gedrag (totaal)</b>													
› Alleen 'nee, nooit'	52,1%	48,7%	60,8%▲	38,3%∇	41,8%∇	53,1%Δ	32,7%▼	37,2%∇	31,2%▼	44,5%	81,5%▲	46,5%	
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	47,9%	51,3%	39,2%▼	61,7%Δ	58,2%Δ	46,9%∇	67,3%▲	62,8%Δ	68,8%▲	55,5%	18,5%▼	53,5%	
› Ongewogen - N	8.993	1.039	274	183	1.413	779	927	166	473	188	523	5.965	



	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Intern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee, nooit'	84,9%	83,8%	81,5%	82,6%	84,5%	86,5%	84,8%	88,0%	84,9%	84,9%	86,9%	84,8%
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	15,1%	16,2%	18,5%	17,4%	15,5%	13,5%	15,2%	12,0%	15,1%	15,1%	13,1%	15,2%
› Ongewogen - N	8.998	1.039	274	183	1.413	779	928	166	473	188	524	5.967
<b>Kort- en/of langdurig conflict met collega's, leidinggevende en/of werkgever</b>												
› Nee	72,4%	69,3%∇	73,7%	76,5%	72,7%	77,3%Δ	70,6%	71,4%	76,0%	70,4%	70,4%	72,5%
› Ten minste één kort- of langdurig conflict	27,6%	30,7%Δ	26,3%	23,5%	27,3%	22,7%∇	29,4%	28,6%	24,0%	29,6%	29,6%	27,5%
› Ongewogen - N	8.999	1.039	274	183	1.413	780	927	166	473	188	524	5.967
<b>Moeilijkheidsgraad</b>												
› Nooit of soms	12,9%	6,3%▼	5,3%▼	3,4%▼	14,2%Δ	17,5%▲	12,5%	3,5%▼	9,2%∇	12,7%	19,3%▲	11,8%
› Vaak of altijd	87,1%	93,7%▲	94,7%▲	96,6%▲	85,8%∇	82,5%▼	87,5%	96,5%▲	90,8%Δ	87,3%	80,7%▼	88,2%
› Ongewogen - N	8.992	1.040	274	183	1.412	779	928	166	473	187	523	5.965
<b>Gevarieerd werk</b>												
› Nooit of soms	24,9%	22,7%	17,8%	18,9%	25,7%Δ	28,5%Δ	20,0%	10,6%▼	15,3%∇	18,7%	19,0%	22,0%
› Vaak of altijd	75,1%	77,3%	82,2%	81,1%	74,3%∇	71,5%∇	80,0%	89,4%▲	84,7%Δ	81,3%	81,0%	78,0%
› Ongewogen - N	8.994	1.040	274	183	1.412	779	928	166	473	186	524	5.965
<b>Organisatieverandering: een grote reorganisatie</b>												
› Niet aangekruist	87,5%	82,3%∇	83,9%	97,2%▲	86,2%	91,1%Δ	87,4%	80,7%∇	81,2%∇	85,6%	96,6%▲	86,9%
› Wel aangekruist	12,5%	17,7%Δ	16,1%	2,8%▼	13,8%	8,9%∇	12,6%	19,3%Δ	18,8%Δ	14,4%	3,4%▼	13,1%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Organisatieverandering: inkrimping zonder gedwongen ontslagen</b>												
› Niet aangekruist	91,0%	88,3%▼	90,5%	98,9%▲	90,4%	93,3%Δ	89,9%	83,0%▼	82,4%▼	91,3%	95,1%Δ	90,1%
› Wel aangekruist	9,0%	11,7%Δ	9,5%	1,10%▼	9,6%	6,7%▼	10,1%	17,0%▲	17,6%▲	8,7%	4,9%▼	9,9%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864
<b>Organisatieverandering: inkrimping met gedwongen ontslagen</b>												
› Niet aangekruist	95,6%	92,9%▼	98,8%Δ	98,1%Δ	94,6%	96,5%	96,3%	93,3%	93,1%▼	90,7%▼	99,2%▲	95,2%
› Wel aangekruist	4,4%	7,1%Δ	1,20%▼	1,90%▼	5,4%	3,5%	3,7%	6,7%	6,9%Δ	9,3%▲	0,80%▼	4,8%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864
<b>Organisatieverandering: fusie met een ander bedrijf</b>												
› Niet aangekruist	92,4%	81,5%▼	80,6%▼	99,4%▲	95,2%Δ	95,7%Δ	97,6%▲	80,5%▼	84,8%▼	89,8%	95,9%Δ	91,2%
› Wel aangekruist	7,6%	18,5%▲	19,4%▲	0,60%▼	4,8%▼	4,3%▼	2,40%▼	19,5%▲	15,2%▲	10,2%	4,1%▼	8,8%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864
<b>Organisatieverandering: automatisering van bedrijfsactiviteiten</b>												
› Niet aangekruist	92,7%	86,3%▼	89,6%▼	96,0%	94,1%Δ	92,5%	94,3%Δ	92,0%	94,6%	95,7%	97,4%Δ	92,7%
› Wel aangekruist	7,3%	13,7%▲	10,4%Δ	4,0%	5,9%▼	7,5%	5,7%▼	8,0%	5,4%	4,3%	2,6%▼	7,3%
› Ongewogen - N	8.857	1.030	269	181	1.385	764	911	164	464	182	514	5.864
<b>Veranderingen in de technologie, zoals machines of ICT, die u gebruikt</b>												
› Niet aangekruist	57,9%	36,6%▼	39,7%▼	58,7%	61,2%Δ	62,0%Δ	57,0%	44,3%▼	53,6%	60,9%	73,9%▲	55,0%
› Wel aangekruist	42,1%	63,4%▲	60,3%▲	41,3%	38,8%▼	38,0%▼	43,0%	55,7%▲	46,4%	39,1%	26,1%▼	45,0%
› Ongewogen - N	8.912	1.032	270	183	1.391	771	921	164	466	188	515	5.901
<b>Veranderingen in de manier waarop u uw werk uitvoert of hoe u leiding krijgt</b>												
› Niet aangekruist	63,5%	58,6%▼	59,3%	77,3%▲	63,6%	72,4%▲	60,8%	47,8%▼	52,2%▼	50,5%▼	70,2%Δ	62,4%
› Wel aangekruist	36,5%	41,4%Δ	40,7%	22,7%▼	36,4%	27,6%▼	39,2%	52,2%▲	47,8%▲	49,5%▲	29,8%▼	37,6%
› Ongewogen - N	8.912	1.032	270	183	1.391	771	921	164	466	188	515	5.901

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Veranderingen in de producten/diensten die u helpt te maken of te leveren</b>												
› Niet aangekruist	83,1%	79,2%∇	77,8%∇	90,4%Δ	87,5%Δ	87,6%Δ	85,2%	72,5%▼	77,5%▼	80,6%	92,2%▲	84,2%
› Wel aangekruist	16,9%	20,8%Δ	22,2%Δ	9,6%∇	12,5%∇	12,4%∇	14,8%	27,5%▲	22,5%▲	19,4%	7,8%▼	15,8%
› Ongewogen - N	8.912	1.032	270	183	1.391	771	921	164	466	188	515	5.901
<b>Veranderingen in de hoeveelheid contact met cliënten</b>												
› Niet aangekruist	73,5%	72,2%	72,8%	71,4%	68,7%∇	73,4%	68,9%	62,5%∇	60,5%▼	69,4%	86,6%▲	71,0%
› Wel aangekruist	26,5%	27,8%	27,2%	28,6%	31,3%Δ	26,6%	31,1%	37,5%Δ	39,5%▲	30,6%	13,4%▼	29,0%
› Ongewogen - N	8.912	1.032	270	183	1.391	771	921	164	466	188	515	5.901
<b>Mist u of verwaarloost u familie- of gezinsactiviteiten door uw werk?</b>												
› Nooit tot een enkele keer	90,4%	87,1%∇	89,3%	93,0%	88,5%	88,7%	91,0%	95,9%▲	90,4%	91,2%	94,2%Δ	89,8%
› (Zeer) vaak	9,6%	12,9%Δ	10,7%	7,0%	11,5%	11,3%	9,0%	4,1%▼	9,6%	8,8%	5,8%∇	10,2%
› Ongewogen - N	8.915	1.034	271	182	1.398	770	920	163	469	186	517	5.910
<b>Mist u of verwaarloost u uw werkzaamheden door familie- en gezinsverantwoordelijkheden?</b>												
› Nooit tot een enkele keer	97,3%	96,2%∇	95,3%∇	98,2%	96,9%	97,0%	97,8%	99,3%	97,7%	99,4%	98,7%Δ	97,3%
› (Zeer) vaak	2,7%	3,8%Δ	4,7%Δ	1,80%	3,1%	3,0%	2,20%	0,70%	2,30%	0,60%	1,30%∇	2,7%
› Ongewogen - N	8.907	1.029	270	180	1.392	771	920	164	471	186	516	5.899
<b>Loopt u het risico om uw baan te verliezen?</b>												
› Ja	11,3%	9,9%	11,6%	6,0%∇	8,3%∇	7,8%∇	9,1%	12,3%	10,4%	22,0%▲	13,1%Δ	9,9%
› Nee	88,7%	90,1%	88,4%	94,0%Δ	91,7%Δ	92,2%Δ	90,9%	87,7%	89,6%	78,0%▼	86,9%∇	90,1%
› Ongewogen - N	8.955	1.037	274	183	1.399	773	926	166	471	188	522	5.939
<b>Maakt u zich zorgen over het behoud van uw baan?</b>												
› Ja	12,6%	10,3%	9,6%	6,1%∇	10,6%	9,4%	10,7%	10,4%	13,4%	22,3%▲	14,4%Δ	11,1%
› Nee	87,4%	89,7%	90,4%	93,9%Δ	89,4%	90,6%	89,3%	89,6%	86,6%	77,7%▼	85,6%∇	88,9%
› Ongewogen - N	8.933	1.037	271	181	1.399	771	925	166	468	187	522	5.927

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Autonomie</b>												
› Nee of soms	59,7%	76,0%▲	62,2%	66,4%	68,2%Δ	58,4%∇	59,1%∇	34,3%▼	51,0%▼	25,5%▼	68,2%Δ	63,1%
› Regelmatig	40,3%	24,0%▼	37,8%	33,6%	31,8%∇	41,6%Δ	40,9%Δ	65,7%▲	49,0%▲	74,5%▲	31,8%∇	36,9%
› Ongewogen - N	8.941	1.035	274	182	1.400	774	921	166	470	184	522	5.928
<b>Sociale steun leidinggevende</b>												
› (Zeer) weinig	15,2%	13,6%∇	15,1%	9,6%∇	17,2%Δ	17,8%	16,7%	13,2%	14,7%	12,7%	14,8%	15,5%
› (Zeer) veel	84,8%	86,4%Δ	84,9%	90,4%Δ	82,8%∇	82,2%	83,3%	86,8%	85,3%	87,3%	85,2%	84,5%
› Ongewogen - N	8.536	993	267	174	1.327	692	900	161	459	176	503	5.652
<b>Sociale steun collega's</b>												
› (Zeer) weinig	2,8%	1,40%∇	1,50%	1,40%	3,4%Δ	4,6%Δ	3,0%	1,40%	1,90%	0,90%	2,7%	2,6%
› (Zeer) veel	97,2%	98,6%Δ	98,5%	98,6%	96,6%∇	95,4%∇	97,0%	98,6%	98,1%	99,1%	97,3%	97,4%
› Ongewogen - N	8.731	1.024	270	181	1.369	732	915	163	467	182	514	5.817
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van werkdruk, werkstress?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	34,6%	30,7%	26,2%∇	42,1%▲	28,2%∇	39,5%Δ	33,5%	26,8%	34,1%	41,7%▲	33,6%	32,5%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	65,4%	69,3%	73,8%Δ	57,9%▼	71,8%Δ	60,5%∇	66,5%	73,2%	65,9%	58,3%▼	66,4%	67,5%
› Ongewogen - N	8.150	994	260	172	1.312	707	872	158	456	175	448	5.554

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van lichamelijk zwaar werk?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	60,5%	57,7%	64,6%	#	49,7%▼	61,5%	62,0%	#	70,8%▲	#	67,2%Δ	58,7%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	39,5%	42,3%	35,4%	#	50,3%▲	38,5%	38,0%	#	29,2%▼	#	32,8%∇	41,3%
› Ongewogen - N	5.250	771	179	30	1.260	645	638	31	137	42	369	4.102
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van langdurig beeldschermwerk (desktop, laptop, tablet en/of smartphone)?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	62,7%	60,4%∇	52,4%▼	61,1%	68,4%Δ	71,8%Δ	70,0%Δ	54,1%▼	60,2%	62,2%	80,7%▲	64,7%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	37,3%	39,6%Δ	47,6%▲	38,9%	31,6%∇	28,2%∇	30,0%∇	45,9%▲	39,8%	37,8%	19,3%▼	35,3%
› Ongewogen - N	5.358	780	212	150	725	378	487	122	309	136	136	3.435
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van emotioneel zwaar werk?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	60,8%	65,8%Δ	60,4%	70,4%▲	56,4%∇	64,0%Δ	53,1%∇	49,0%▼	50,9%∇	61,4%	66,7%Δ	59,3%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	39,2%	34,2%∇	39,6%	29,6%▼	43,6%Δ	36,0%∇	46,9%Δ	51,0%▲	49,1%Δ	38,6%	33,3%∇	40,7%
› Ongewogen - N	7.214	916	237	152	1.243	675	859	152	456	166	347	5.203

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door cliënten?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	73,8%	83,3%▲	81,9%▲	74,9%	68,3%∇	79,3%Δ	63,7%▼	63,5%▼	65,5%∇	70,6%	86,2%▲	72,7%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	26,2%	16,7%▼	18,1%▼	25,1%	31,7%Δ	20,7%∇	36,3%▲	36,5%▲	34,5%Δ	29,4%	13,8%▼	27,3%
› Ongewogen - N	5.729	753	164	133	1.001	528	751	151	417	139	146	4.183
<b>Arbo-maatregelen nodig ten aanzien van intimidatie, agressie of geweld door leidinggevende(n) of collega's?</b>												
› Niet nodig, er zijn al voldoende maatregelen	80,4%	86,7%Δ	79,0%	#	82,0%	83,1%	76,1%∇	#	76,5%	#	#	81,3%
› Wel nodig, er zijn nog onvoldoende/geen maatregelen genomen	19,6%	13,3%∇	21,0%	#	18,0%	16,9%	23,9%Δ	#	23,5%	#	#	18,7%
› Ongewogen - N	2.614	393	114	48	429	238	244	48	144	58	93	1.809
<b>Employability (inzetbaarheid)</b>												
› (Zeer) laag	12,0%	11,1%	11,7%	6,5%∇	14,9%Δ	13,7%	10,6%	5,7%∇	8,2%∇	12,2%	11,3%	11,8%
› (Zeer) hoog	88,0%	88,9%	88,3%	93,5%Δ	85,1%∇	86,3%	89,4%	94,3%Δ	91,8%Δ	87,8%	88,7%	88,2%
› Ongewogen - N	8.967	1.036	274	183	1.405	773	926	166	472	188	521	5.944

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Hoe sluiten uw kennis en vaardigheden aan bij uw huidige werk?</b>												
› Ik heb minder kennis en vaardigheden dan ik nodig heb voor mijn werk	4,6%	3,5%	4,9%	5,4%	4,7%	4,2%	5,3%	4,3%	5,9%	6,9%	1,90%∇	4,4%
› Het sluit goed aan	71,1%	78,6%Δ	79,9%Δ	79,8%Δ	72,3%	72,3%	66,3%∇	69,4%	74,7%	59,7%▼	65,3%∇	72,3%
› Ik heb meer kennis en vaardigheden dan ik nodig heb voor mijn werk	24,3%	17,9%∇	15,2%▼	14,8%▼	23,1%	23,5%	28,5%Δ	26,3%	19,4%∇	33,4%▲	32,8%▲	23,3%
› Ongewogen - N	8.964	1.037	274	181	1.403	777	925	165	471	188	521	5.942
<b>Ik mis 'nieuwe' kennis of vaardigheden die belangrijk zijn geworden door veranderingen in mijn werk</b>												
› Helemaal niet mee eens tot neutraal	77,8%	80,7%Δ	81,2%	86,4%▲	75,0%∇	78,3%	76,3%	73,4%	75,6%	80,2%	79,7%	77,9%
› (Helemaal) mee eens	22,2%	19,3%∇	18,8%	13,6%▼	25,0%Δ	21,7%	23,7%	26,6%	24,4%	19,8%	20,3%	22,1%
› Ongewogen - N	8.935	1.032	273	183	1.394	774	925	166	473	188	521	5.929
<b>Algemene gezondheidstoestand</b>												
› Gaat wel, slecht of zeer slecht	18,9%	16,8%	11,8%∇	17,2%	21,1%Δ	21,0%	18,8%	19,0%	16,4%	20,0%	19,2%	18,7%
› Goed of zeer goed	81,1%	83,2%	88,2%Δ	82,8%	78,9%∇	79,0%	81,2%	81,0%	83,6%	80,0%	80,8%	81,3%
› Ongewogen - N	8.973	1.040	273	182	1.405	778	926	166	473	187	523	5.953

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Bewegingsapparaat beroepsziekte</b>												
› Nee	96,0%	95,5%	96,8%	96,4%	93,9%∇	94,1%∇	96,7%	98,7%	98,0%Δ	96,6%	98,0%Δ	95,8%
› Ja	4,0%	4,5%	3,2%	3,6%	6,1%Δ	5,9%Δ	3,3%	1,30%	2,00%∇	3,4%	2,00%∇	4,2%
› Ongewogen - N	8.525	981	261	176	1.318	741	870	159	444	178	495	5.623
<b>Psychische beroepsziekte</b>												
› Nee	96,2%	96,9%	97,1%	95,8%	95,4%	97,6%Δ	94,5%∇	95,6%	95,3%	95,9%	97,2%	96,1%
› Ja	3,8%	3,1%	2,9%	4,2%	4,6%	2,40%∇	5,5%Δ	4,4%	4,7%	4,1%	2,8%	3,9%
› Ongewogen - N	8.525	981	261	176	1.318	741	870	159	444	178	495	5.623
<b>Burn-outklachten</b>												
› Nee	81,8%	83,2%	79,5%	78,8%	81,4%	83,6%	81,1%	81,8%	78,4%∇	77,1%	83,5%	81,6%
› Ja	18,2%	16,8%	20,5%	21,2%	18,6%	16,4%	18,9%	18,2%	21,6%Δ	22,9%	16,5%	18,4%
› Ongewogen - N	8.993	1.039	274	183	1.411	777	928	166	473	188	524	5.963
<b>In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw arbeidsomstandigheden?</b>												
› Zeer ontevreden tot neutraal	29,7%	29,0%∇	32,2%	21,1%▼	35,0%Δ	29,3%	33,5%	34,7%	30,5%	25,5%	31,2%	31,4%
› (Zeer) tevreden	70,3%	71,0%Δ	67,8%	78,9%▲	65,0%∇	70,7%	66,5%	65,3%	69,5%	74,5%	68,8%	68,6%
› Ongewogen - N	8.981	1.040	274	183	1.408	774	927	166	473	188	523	5.956
<b>In hoeverre bent u, alles bij elkaar genomen, tevreden met uw werk?</b>												
› Zeer ontevreden tot neutraal	19,9%	15,8%∇	18,5%	14,4%∇	22,2%Δ	21,3%	21,4%	24,3%	19,1%	18,9%	21,5%	20,0%
› (Zeer) tevreden	80,1%	84,2%Δ	81,5%	85,6%Δ	77,8%∇	78,7%	78,6%	75,7%	80,9%	81,1%	78,5%	80,0%
› Ongewogen - N	8.969	1.035	274	183	1.406	775	927	166	473	188	523	5.950

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Gemiddelden zijn getoetst met de t-test. Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages en/of gemiddelden (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum. #: Ongewogen-N < 100.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.



## Agressie

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Extern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee', nooit	52,1%	48,7%	60,8%▲	38,3%∇	41,8%∇	53,1%Δ	32,7%▼	37,2%∇	31,2%▼	44,5%	81,5%▲	46,5%
› Ten minste één 'ja, een enkele keer' of vaker	47,9%	51,3%	39,2%▼	61,7%Δ	58,2%Δ	46,9%∇	67,3%▲	62,8%Δ	68,8%▲	55,5%	18,5%▼	53,5%
› Ongewogen - N	8.993	1.039	274	183	1.413	779	927	166	473	188	523	5.965
<b>Ongewenste seksuele aandacht van cliënten</b>												
› Nooit	84,2%	82,8%Δ	85,8%Δ	84,2%	72,5%▼	77,0%∇	81,4%	89,7%▲	75,0%∇	82,4%	96,8%▲	80,4%
› Enkele keer tot zeer vaak	15,8%	17,2%∇	14,2%∇	15,8%	27,5%▲	23,0%Δ	18,6%	10,3%▼	25,0%Δ	17,6%	3,2%▼	19,6%
› Ongewogen - N	8.978	1.037	273	183	1.412	779	926	166	472	188	523	5.959
<b>Intimidatie door cliënten</b>												
› Nooit	63,6%	56,1%∇	64,5%	42,2%▼	64,0%Δ	68,4%Δ	56,4%∇	48,4%▼	42,4%▼	47,9%▼	87,7%▲	60,7%
› Enkele keer tot zeer vaak	36,4%	43,9%Δ	35,5%	57,8%▲	36,0%∇	31,6%∇	43,6%Δ	51,6%▲	57,6%▲	52,1%▲	12,3%▼	39,3%
› Ongewogen - N	8.979	1.038	272	183	1.411	777	926	165	473	188	523	5.956
<b>Lichamelijk geweld door cliënten</b>												
› Nooit	77,3%	81,3%▲	88,6%▲	90,9%▲	60,6%▼	77,1%Δ	47,2%▼	68,1%	66,1%∇	87,9%▲	94,5%▲	71,2%
› Enkele keer tot zeer vaak	22,7%	18,7%▼	11,4%▼	9,1%▼	39,4%▲	22,9%∇	52,8%▲	31,9%	33,9%Δ	12,1%▼	5,5%▼	28,8%
› Ongewogen - N	8.962	1.036	274	181	1.410	773	924	165	473	188	520	5.944
<b>Pesten door cliënten</b>												
› Nooit	91,3%	93,9%Δ	94,3%Δ	87,9%	90,5%	93,4%Δ	86,8%∇	83,1%▼	79,9%▼	90,3%	96,3%▲	90,5%
› Enkele keer tot zeer vaak	8,7%	6,1%∇	5,7%∇	12,1%	9,5%	6,6%∇	13,2%Δ	16,9%▲	20,1%▲	9,7%	3,7%▼	9,5%
› Ongewogen - N	8.973	1.037	274	183	1.412	776	926	166	473	187	522	5.956

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Intern ongewenst gedrag (totaal)</b>												
› Alleen 'nee, nooit'	84,9%	83,8%	81,5%	82,6%	84,5%	86,5%	84,8%	88,0%	84,9%	84,9%	86,9%	84,8%
› Ten minste één keer 'ja, een enkele keer' of vaker	15,1%	16,2%	18,5%	17,4%	15,5%	13,5%	15,2%	12,0%	15,1%	15,1%	13,1%	15,2%
› Ongewogen - N	8.998	1.039	274	183	1.413	779	928	166	473	188	524	5.967
<b>Ongewenste seksuele aandacht van leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	98,4%	98,2%	96,7%∇	97,7%	99,4%Δ	99,6%Δ	98,1%	98,6%	97,5%∇	95,3%▼	99,2%	98,5%
› Enkele keer tot zeer vaak	1,60%	1,80%	3,3%Δ	2,30%	0,60%∇	0,40%∇	1,90%	1,40%	2,5%Δ	4,7%▲	0,80%	1,50%
› Ongewogen - N	8.968	1.036	273	182	1.410	776	923	166	471	187	523	5.947
<b>Intimidatie door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	88,9%	87,5%	85,9%	88,2%	88,0%	89,5%	88,8%	92,7%	89,2%	88,6%	91,6%Δ	88,7%
› Enkele keer tot zeer vaak	11,1%	12,5%	14,1%	11,8%	12,0%	10,5%	11,2%	7,3%	10,8%	11,4%	8,4%∇	11,3%
› Ongewogen - N	8.970	1.036	274	182	1.410	778	921	166	471	187	524	5.949
<b>Lichamelijk geweld door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	99,7%	99,8%	99,3%	99,5%	99,8%	99,6%	99,5%	100%	100%	100%	99,4%	99,7%
› Enkele keer tot zeer vaak	0,30%	0,20%	0,70%	0,50%	0,20%	0,40%	0,50%	0%	0%	0%	0,60%	0,30%
› Ongewogen - N	8.965	1.036	274	183	1.403	776	926	166	471	188	523	5.946

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Pesten door leidinggevenden of collega's</b>												
› Nooit	93,5%	93,9%	93,5%	90,4%	93,1%	93,6%	93,5%	93,9%	93,6%	95,7%	93,2%	93,4%
› Enkele keer tot zeer vaak	6,5%	6,1%	6,5%	9,6%	6,9%	6,4%	6,5%	6,1%	6,4%	4,3%	6,8%	6,6%
› Ongewogen - N	8.957	1.031	273	183	1.405	777	927	164	473	188	521	5.942

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.

## Verzuim

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap-tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,0%]	[5,4%]	[2,9%]	[22,6%]	[12,1%]	[16,0%]	[2,4%]	[8,4%]	[3,0%]	[8,1%]	
<b>Heeft u de indruk dat de klachten waarmee u de laatste keer heeft verzuimd het gevolg waren van het werk dat u deed?</b>												
› Ja, hoofdzakelijk/ voor een deel gevolg van mijn werk	25,7%	21,9%∇	21,6%∇	18,6%▼	33,0%Δ	30,3%Δ	26,4%	27,3%	24,2%∇	27,5%	31,4%Δ	27,3%
› Nee, geen gevolg van mijn werk	69,3%	73,9%Δ	73,8%Δ	79,8%▲	60,9%∇	64,3%∇	69,3%	70,5%	72,2%Δ	68,0%	61,0%∇	67,8%
› Weet niet	5,0%	4,2%∇	4,5%	1,60%∇	6,1%Δ	5,4%	4,3%	2,10%∇	3,6%∇	4,5%	7,6%Δ	4,9%
› Ongewogen - N	23.615	3.112	883	473	3.722	2.092	2.716	436	1.375	517	1.305	16.631
<b>Wat was naar uw mening de belangrijkste reden in het werk die (geheel of voor een deel) leidde tot het ontstaan van deze klachten?</b>												
› Werkdruk, werkstress	35,7%	36,7%	44,4%▲	#	31,1%∇	31,5%	33,7%	54,3%▲	48,7%▲	49,2%▲	23,7%▼	34,8%
› Emotioneel te zwaar	5,0%	3,4%∇	4,2%	#	3,2%∇	3,6%∇	9,6%▲	15,0%▲	9,9%▲	8,5%	2,20%∇	5,2%
› Lichamelijk te zwaar	20,7%	23,8%	15,1%▼	#	33,4%▲	35,4%▲	18,5%∇	2,40%▼	7,3%▼	6,4%▼	19,5%∇	23,7%
› Langdurig dezelfde handelingen verrichten, langdurig achter computer werken	5,5%	6,3%Δ	6,3%	#	2,9%∇	4,2%	2,30%∇	2,40%	4,3%	7,2%Δ	2,40%	4,0%
› Te moeilijk werk	0,20%	0,20%	0,60%	#	0,40%	0%	0%	0%	0%	0,50%	0%	0,20%
› Problemen met leiding, werkgever	4,6%	3,1%	0,90%∇	#	2,30%∇	2,6%	4,6%	11,1%▲	6,4%Δ	9,0%▲	5,2%	3,8%

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[19,0%]	[5,4%]	[2,9%]	[22,6%]	[12,1%]	[16,0%]	[2,4%]	[8,4%]	[3,0%]	[8,1%]	
› Problemen met collega's of ondergeschikten	1,80%	1,60%	0,70%	#	1,20%	1,80%	2,9%Δ	0,70%	2,00%	0%	1,70%	1,60%
› Problemen met cliënten	1,50%	0,50%∇	1,10%	#	1,50%	0,90%	4,5%▲	4,0%	3,3%Δ	3,1%	0,50%∇	1,80%
› Gevaarlijk werk/bedrijfsongeval	1,00%	0,70%	0%	#	0,70%	0,60%	2,8%▲	0,70%	0,60%	0,60%	0,30%	0,90%
› Gevaarlijke stoffen	0,30%	0,50%	0,60%	#	0,20%	0,20%	0,20%	0%	0,60%	0%	0,30%	0,30%
› Iets anders	23,6%	23,4%	26,1%	#	23,1%	19,2%∇	20,9%	9,3%▼	16,9%∇	15,6%∇	44,2%▲	23,7%
› Ongewogen-N	5.984	679	191	88	1.221	628	715	120	324	145	404	4.515

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep versus 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum. #: Ongewogen-N < 100  
Bron: NEA 2015-2018 TNO/CBS.

	Totaal NL	Branche										
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezond- heidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicap- tenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	Totaal sector
		[18,7%]	[5,1%]	[2,9%]	[23,1%]	[11,7%]	[15,7%]	[2,6%]	[8,7%]	[3,0%]	[8,5%]	
<b>Heeft er, de laatste keer dat u verzuimde, verzuimcontrole plaatsgevonden door uw werkgever, arbodienst of andere organisatie?</b>												
› Ja	29,9%	25,8%∇	16,9%▼	33,1%	36,6%Δ	39,5%▲	34,5%Δ	28,7%	21,9%▼	27,5%	31,6%	31,3%
› Nee	70,1%	74,2%Δ	83,1%▲	66,9%	63,4%∇	60,5%▼	65,5%∇	71,3%	78,1%▲	72,5%	68,4%	68,7%
› Ongewogen - N	12.900	1.602	431	251	2.089	1.059	1.473	240	759	282	721	8.907
<b>Heeft u, tijdens uw laatste verzuim, contact gehad met uw huisarts of een specialist?</b>												
› Ja	49,0%	45,1%∇	38,5%▼	46,8%	55,9%Δ	60,5%▲	50,8%	46,0%	41,1%▼	43,1%∇	55,0%Δ	50,5%
› Nee	51,0%	54,9%Δ	61,5%▲	53,2%	44,1%∇	39,5%▼	49,2%	54,0%	58,9%▲	56,9%Δ	45,0%∇	49,5%
› Ongewogen - N	12.920	1.610	433	250	2.086	1.060	1.474	240	759	283	721	8.916
<b>Vroeg de huisarts of specialist of uw verzuim misschien te maken had met uw werk?</b>												
› Ja	33,3%	27,8%∇	29,9%	24,3%∇	39,0%Δ	33,9%	33,6%	30,5%	30,9%	31,7%	30,4%	33,1%
› Nee	66,7%	72,2%Δ	70,1%	75,7%Δ	61,0%∇	66,1%	66,4%	69,5%	69,1%	68,3%	69,6%	66,9%
› Ongewogen - N	6.310	723	171	117	1.171	634	744	110	322	123	390	4.505

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep vs 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2015-2018 TNO/CBS.

## Technologie en domotica

	Totaal NL	Branche										Totaal sector
		Ziekenhuizen	UMC	Huisartsenzorg en gezondheidscentra	Verpleging en verzorging	Thuiszorg	Gehandicaptenzorg	Jeugdzorg	GGZ	Sociaal werk	Kinderopvang	
		[18,3%]	[5,0%]	[3,2%]	[23,4%]	[12,3%]	[15,1%]	[2,7%]	[8,2%]	[3,0%]	[8,8%]	
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van elektronische communicatie via de computer of mobiele telefoon?</b>												
› Nooit t/m een paar keer per dag	41,1%	37,6%∇	31,8%▼	27,4%▼	46,9%Δ	45,3%	47,9%Δ	19,9%▼	28,0%▼	14,7%▼	72,0%▲	42,8%
› Een groot aantal keer per dag of de hele dag	58,9%	62,4%Δ	68,2%▲	72,6%▲	53,1%∇	54,7%	52,1%∇	80,1%▲	72,0%▲	85,3%▲	28,0%▼	57,2%
› Ongewogen - N	8.993	1.039	274	183	1.412	780	927	166	473	188	524	5.966
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van een digitaal systeem om informatie te krijgen of op te zoeken?</b>												
› Nooit t/m een paar keer per dag	43,4%	23,2%▼	22,4%▼	16,5%▼	54,6%▲	51,5%Δ	61,9%▲	37,8%∇	36,5%▼	32,5%▼	78,4%▲	46,3%
› Een groot aantal keer per dag of de hele dag	56,6%	76,8%▲	77,6%▲	83,5%▲	45,4%▼	48,5%∇	38,1%▼	62,2%Δ	63,5%▲	67,5%▲	21,6%▼	53,7%
› Ongewogen - N	8.986	1.038	274	182	1.411	779	927	166	472	188	524	5.961
<b>Hoe vaak maakt u in uw werk gewoonlijk gebruik van een geavanceerd technisch hulpmiddel?</b>												
› Nooit	90,0%	80,1%▼	72,1%▼	99,1%▲	86,6%∇	90,6%	93,1%Δ	100%▲	97,0%▲	99,5%▲	98,6%▲	89,2%
› Wel eens of vaker	10,0%	19,9%▲	27,9%▲	0,90%▼	13,4%Δ	9,4%	6,9%∇	0%▼	3,0%▼	0,50%▼	1,40%▼	10,8%
› Ongewogen - N	8.985	1.037	274	182	1.408	780	926	166	472	188	524	5.957

Noot. Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson  $\chi^2$ -test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is subgroep vs 'rest' (gewogen deviatiecontrast). ▲ en ▼:  $p < 0,05$ , significant hoge (lage) percentages (tweezijdig), én Cohen's d is ten minste 0,20. Open pijltjes Δ en ∇: eveneens significant, maar Cohen's d is kleiner dan 0,20. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale NJ: Erlbaum.

Bron: NEA 2018 TNO/CBS.







# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

Bijlage 4 Vragenlijst NEA-herbenadering

November 2019



ONDERZOEKSPROGRAMMA

ARBEIDSMARKT

ZORG & WELZIJN

# Arbeidsmarktproblematiek in de sector Zorg en Welzijn

## Bijlage 4 Vragenlijst NEA-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>Controlevragen</b></p> <p>1. Wat is uw leeftijd?</p> <p>2. Wat is uw geslacht</p>	<p>..... jaar</p> <p>1. Man; 2. Vrouw</p>
<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> <p>a. Ik kan werkdruk bespreekbaar maken bij mijn leidinggevende</p> <p>b. Als ik grenzen stel t.a.v. werkdruk, dan respecteert mijn leidinggevende dat</p> <p>c. Als ik werkdruk ervaar, helpt mijn leidinggevende mij actief bij het zoeken naar een oplossing</p> <p>d. Werkdruk wordt in onze organisatie beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</p>	<p>1. Helemaal mee oneens</p> <p>2. Mee oneens</p> <p>3. Noch mee oneens, noch mee eens</p> <p>4. Mee eens</p> <p>5. Helemaal mee eens</p> <p>6. Niet van toepassing</p>
<p>2. In hoeverre speelt uw leidinggevende een bepalende rol in het voorkomen of verminderen van werkdruk?</p> <p>→ Indien antwoord 2, 3 of 4: Hoe draagt uw leidinggevende bij aan het voorkomen of verminderen van werkdruk? (meerdere antwoorden mogelijk)</p>	<p>1. Helemaal niet</p> <p>2. Een beetje</p> <p>3. In sterke mate</p> <p>4. Volledig</p> <p>5. Niet van toepassing</p> <p>1. Aandacht besteden aan medewerkers (bijv. vragen hoe het gaat)</p> <p>2. Medewerkers waardering en erkenning geven voor hun werk</p> <p>3. Medewerkers informeren over zaken die spelen in de organisatie</p> <p>4. Medewerkers actief betrekken bij zaken die spelen in de organisatie (bijv. meedenken; mee beslissen)</p> <p>5. Een luisterend oor bieden bij signalen over werkdruk</p> <p>6. Direct maatregelen nemen bij signalen over werkdruk</p> <p>7. Anders, namelijk .....</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> <p>a. Ik kan agressie bespreekbaar maken bij mijn leidinggevende</p> <p>b. Als ik te maken krijg met agressie, staat mijn leidinggevende klaar om mij op te vangen en te steunen</p> <p>c. Als ik te maken krijg met agressie, helpt mijn leidinggevende mij actief bij het zoeken naar een oplossing</p> <p>d. Agressie wordt in onze organisatie beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</p>	<p>1. Helemaal mee oneens</p> <p>2. Mee oneens</p> <p>3. Noch mee oneens, noch mee eens</p> <p>4. Mee eens</p> <p>5. Helemaal mee eens</p> <p>6. Niet van toepassing</p>
<p>2. In hoeverre speelt uw leidinggevende 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 draagt uw leidinggevende bij aan het voorkomen of verminderen van intimidatie, agressie en geweld door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)? (meerdere antwoorden mogelijk)</p>	<p>1. Helemaal niet</p> <p>2. Een beetje</p> <p>3. In sterke mate</p> <p>4. Volledig</p> <p>5. Niet van toepassing</p> <p>1. Aandacht besteden aan medewerkers (bijv. vragen hoe het gaat)</p> <p>2. Medewerkers actief betrekken bij zaken die spelen in de organisatie (bijv. meedenken; mee beslissen)</p> <p>3. Rolmodel zijn in de omgang met patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.).</p> <p>4. Het voor de medewerker opnemen bij (dreigende) agressie-incidenten</p> <p>5. Direct maatregelen nemen bij signalen over agressie</p> <p>6. Anders, namelijk .....</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>Bent u 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 u 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 u <b>negatief</b> bent 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja, ik heb hier wel eens gebruik van gemaakt</li> <li>2. Ja, maar ik heb hier nog nooit gebruik van gemaakt</li> <li>3. Nee</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zeer negatief</li> <li>2. Negatief</li> <li>3. Noch negatief, noch positief</li> <li>4. Positief</li> <li>5. Zeer positief</li> </ol> <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 u <b>positief</b> bent over:</p> <p>a. Het gebruik van technologieën t.b.v. de zorgverlening in uw organisatie?</p> <p>b. Het gebruik van technologieën t.b.v. de veiligheid van medewerkers en patiënten/cliënten in uw organisatie?</p> <p>c. Het gebruik van technologieën t.b.v. de administratie, planning en communicatie in uw organisatie?</p> <p>d. Het gebruik van zelflerende systemen in uw organisatie?</p>	<p>Technologieën t.b.v. [a, b, c, d]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zijn makkelijk in gebruik</li> <li>2. Maken het werk simpeler</li> <li>3. Leiden tot minder werkdruk</li> <li>4. Leiden tot minder fysieke belasting van medewerkers</li> <li>5. Leiden tot minder mentale belasting van medewerkers</li> <li>6. Zorgen voor rust/gemak bij patiënten/cliënten</li> <li>7. Leiden tot minder agressie door patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.)</li> <li>8. Zorgen ervoor dat er minder personeel nodig is</li> <li>9. Brengen grote besparingen met zich mee voor de organisatie</li> <li>10. Anders, namelijk .....</li> </ol>
<p>Kunt u uw antwoord toelichten?</p>	<p>Open antwoordbox</p>



# 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 leidinggevend en 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 leidinggevend en 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> <p>a. Medewerkers kunnen agressie bespreekbaar maken bij hun leidinggevende</p> <p>b. Als medewerkers te maken krijgen met agressie, staat hun leidinggevende klaar om hen op te vangen en te steunen</p> <p>c. Als medewerkers te maken krijgen met agressie, helpt hun leidinggevende hen actief bij het zoeken naar een oplossing</p> <p>d. Agressie wordt in onze organisatie beschouwd als 'iets dat erbij hoort'</p>	<p>1. Helemaal mee oneens</p> <p>2. Mee oneens</p> <p>3. Noch mee oneens, noch mee eens</p> <p>4. Mee eens</p> <p>5. Helemaal mee eens</p> <p>6. Niet van toepassing</p>
<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>	<p>1. Helemaal niet</p> <p>2. Een beetje</p> <p>3. In sterke mate</p> <p>4. Volledig</p> <p>5. Niet van toepassing</p> <p>1. Aandacht besteden aan medewerkers (bijv. vragen hoe het gaat)</p> <p>2. Medewerkers actief betrekken bij zaken die spelen in de organisatie (bijv. meedenken; mee beslissen)</p> <p>3. Rolmodel zijn in de omgang met patiënten/cliënten en hun naasten (familie, vrienden, etc.).</p> <p>4. Het voor de medewerker opnemen bij (dreigende) agressie-incidenten</p> <p>5. Direct maatregelen nemen bij signalen over agressie</p> <p>6. Anders, namelijk .....</p>

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>