



Rapportage

# Werkgeversenquête zorg en welzijn

Uitkomsten 1e meting 2019

Deze rapportage is gemaakt voor het Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (AZW).



Francis van der Mooren  
Willem Gielen

September 2019

# Inhoud

Inleiding	3
Moeilijk vervulbare vacatures	3
Verwacht personeelstekort	4
Uitstroom van personeel	5
Stageplaatsen	6
Opleidingsplaatsen	6
Bijscholen van vaardigheden en competenties	7
Kwalificatieniveauverhogende scholing	7
Ervaren werkdruk	8
Ervaren agressie en geweld	9
Toename agressie en geweld	10
Inzet van technologie	11
Verwachte gevolgen inzet technologie	12
Begrippen	13

# Inleiding

In mei en juni 2019 heeft een nieuwe meting van de werkgeversenquête plaatsgevonden. Dit is de eerste van de twee metingen die in 2019 door het CBS in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) worden uitgevoerd voor het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn. Voor dit onderzoek is een steekproef getrokken uit de bijna 127 duizend bedrijven<sup>1)</sup> die er in april 2019 in de zorg- en welzijnssector (breed) waren. In dit document worden de belangrijkste resultaten uit het onderzoek gepresenteerd, waarbij het gaat om drie thema's: arbeidsmarkt, scholing en vaardigheden, en gezond en veilig werken. De cijfers gaan over de zorg- en welzijnssector inclusief kinderopvang (breed), tenzij anders is vermeld. Vanwege het geringe aantal bedrijven in de branche UMC's wordt deze bij de branche Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg geteld. Alle cijfers in deze factsheet zijn tevens terug te vinden in de bijbehorende tabellenset. In deze tabellenset is daarnaast nog meer informatie opgenomen op basis van de werkgeversenquête, waaronder cijfers naar subbranche.

## Moeilijk vervulbare vacatures

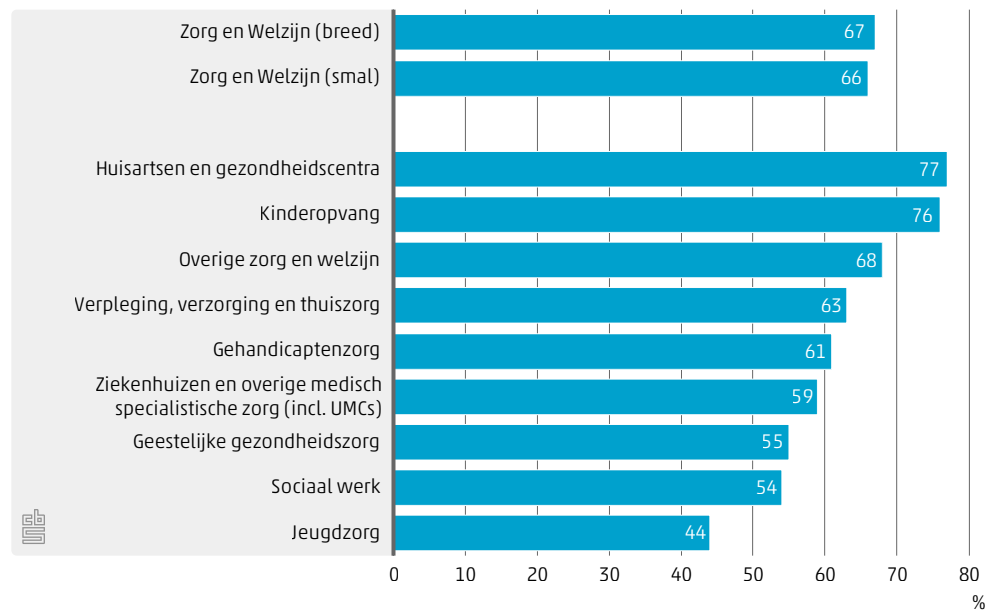
Werkgevers in zorg en welzijn gaven op het moment van enquêteren aan gemiddeld 1,1 openstaande vacatures te hebben. In de Verpleging, verzorging en thuiszorg was het gemiddelde aantal vacatures per organisatie met 6 het hoogst. In de branches Huisartsenzorg en gezondheidscentra, Overige zorg, Sociaal werk en Jeugdzorg was het gemiddeld aantal vacatures juist relatief laag: allen gemiddeld minder dan 1.

Ruim twee derde van de openstaande vacatures was volgens werkgevers moeilijk vervulbaar. Dit aandeel moeilijk vervulbare vacatures was met ruim 77 procent het grootst in de branche Huisartsen en gezondheidscentra, maar ook de Kinderopvang had met 76 procent relatief veel moeilijk opvulbare vacatures.

Bij de moeilijk vervulbare vacatures ging het met 26 procent vooral om paramedische beroepen (zoals een fysiotherapeut, logopedist, oefentherapeut of diëtist). Ook ging het relatief vaak om medisch-assisterende of ondersteunde beroepen en praktijkondersteuners huisartsen voor de geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ): beide beroepsgroepen werden door 22 procent van de werkgevers in de zorg- en welzijnssector genoemd.

<sup>1)</sup> Bedrijfseenheden zoals opgenomen in het Algemeen Bedrijven Register (ABR).

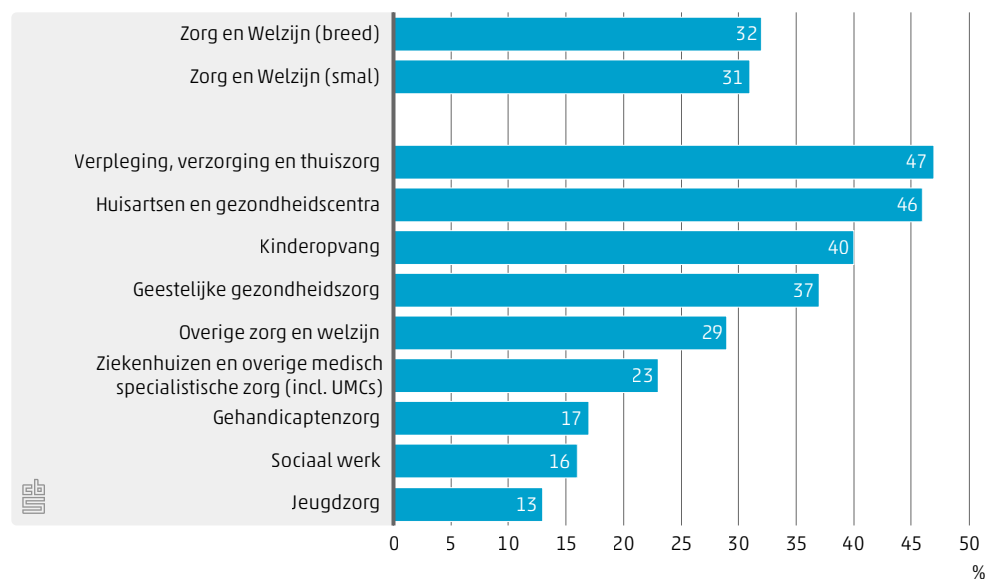
## 1. Aandeel moeilijk vervulbare vacatures



## Verwacht personeelstekort

Ruim 3 op de 10 werkgevers verwachtte in de 12 maanden na het onderzoek een personeelstekort in bepaalde functies. Branches waar werkgevers naar verhouding vaak tekorten verwachtten zijn de Verpleging, verzorging en thuiszorg (47 procent) en de

## 2. Werkgevers die een personeelstekort verwachten in de komende 12 maanden



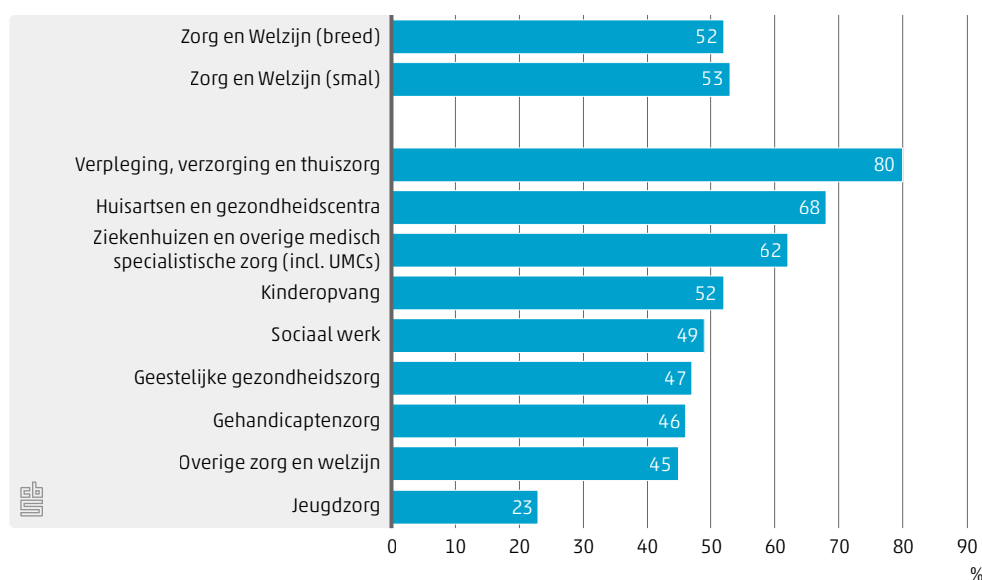
Huisartsen en gezondheidscentra (46 procent). In de Jeugdzorg werd met 13 procent door minder werkgevers een tekort verwacht. De grootste tekorten werden verwacht bij de medisch wetenschappelijke beroepen, de medisch-assisterende of ondersteunende beroepen en paramedische beroepen.

## Uitstroom van personeel

Personeelstekorten kunnen deels ondervangen worden door te voorkomen dat personeel uitstroomt. Iets meer dan de helft (52 procent) van de werkgevers nam in de 12 maanden voorafgaande aan het onderzoek maatregelen om de uitstroom van personeel tegen te gaan. Het verbeteren van de werksfeer en sociale contacten werd het vaakst genoemd als maatregel (32 procent van de werkgevers die maatregelen hebben genomen), daarna komt het bevorderen van de dialoog tussen leidinggevende en medewerker (28 procent van de werkgevers die maatregelen hebben genomen) en het bieden van aantrekkelijkere arbeidsvoorwaarden (28 procent van de werkgevers die maatregelen hebben genomen).

Vooraf in de Verpleging, verzorging en thuiszorg namen werkgevers relatief vaak maatregelen tegen de uitstroom van medewerkers: 80 procent. Ook bij Huisartsen en gezondheidscentra was dat een naar verhouding grote groep (68 procent). In de jeugdzorg namen met 23 procent juist relatief weinig werkgevers maatregelen om de uitstroom van personeel tegen te gaan.

### 3. Werkgevers die maatregelen hebben genomen om de uitstroom van medewerkers te te gaan



Als belangrijkste redenen voor de uitstroom van medewerkers noemden werkgevers met name het vervroegd uittreden of pensionering (21 procent). Ook het vertrek naar een andere werkgever vanwege beter salaris en/of gunstigere arbeidsvoorwaarden (18 procent) of vanwege woon-werkverkeer/werk-privébalans (16 procent) werd relatief vaak opgegeven als reden.

## Stageplaatsen

Werkgevers in de sector zorg en welzijn hadden ten tijde van het onderzoek gemiddeld 2,6 stageplaatsen voor cliëntgebonden functies. Voor niet-cliantgebonden functies waren dat er gemiddeld 0,6 per werkgever.

Vooraf in de Geestelijke gezondheidszorg was het gemiddelde aantal cliëntgebonden stageplaatsen relatief hoog: gemiddeld 11,6 plaatsen. Ook in de Verpleging, verzorging en thuiszorg (9,1 plaatsen) en in de Gehandicaptenzorg (6,4 plaatsen) beschikten werkgevers over een bovengemiddeld aantal cliëntgebonden stageplaatsen. Het gemiddelde aantal niet-cliantgebonden stageplaatsen was in de Geestelijke gezondheidszorg met 2,9 plaatsen tevens het grootst. Branches waar dit aantal relatief ook wat hoger lag zijn de Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg (1,8 plaatsen) en de Kinderopvang (1,2 plaatsen).

## Opleidingsplaatsen

Werkgevers in de sector zorg en welzijn hadden ten tijde van het onderzoek gemiddeld 1,6 cliëntgebonden opleidingsplaatsen en 0,1 niet-cliantgebonden opleidingsplaatsen.

In de Verpleging, verzorging en thuiszorg hadden werkgevers met 7,7 plaatsen gemiddeld de meeste opleidingsplaatsen voor cliëntgebonden functies. Hierna komen de Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg (7,1 plaatsen) en de Geestelijke gezondheidszorg (4,6 plaatsen). Voor de niet-cliantgebonden functies was het gemiddelde aantal opleidingsplaatsen per werkgever relatief groot in de Verpleging, verzorging en thuiszorg (0,5 plaatsen) en de Kinderopvang (0,4 plaatsen).

# Bijscholen van vaardigheden en competenties

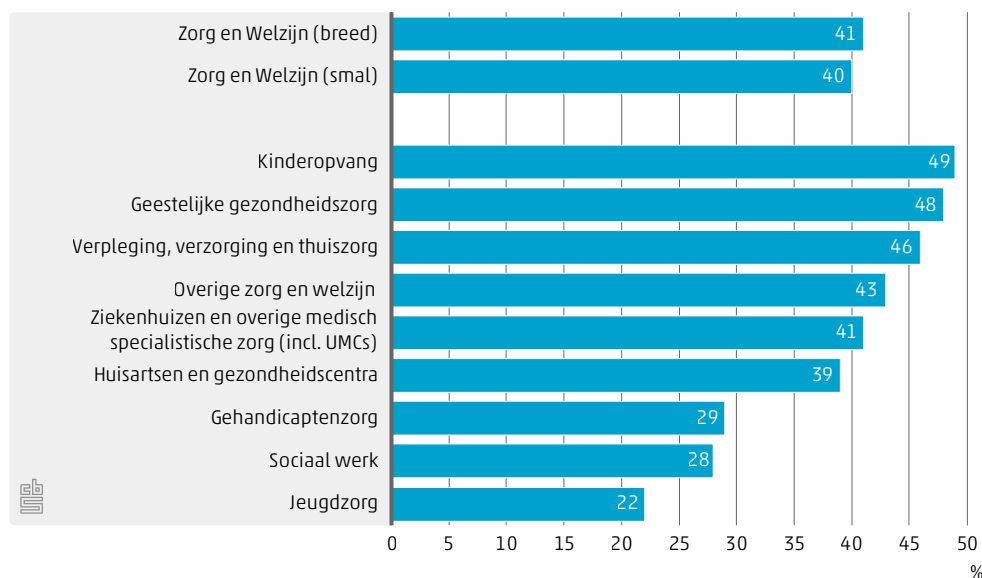
De helft van de werkgevers gaf aan dat hun cliëntgebonden personeel in de afgelopen 12 maanden bijscholing heeft gehad die gericht was op (verplichte) vakinhoudelijke competenties. Daarnaast gaf iets minder dan de helft (48 procent) van de werkgevers aan dat werknemers zijn bijgeschoold in EHBO of BHV. Bijscholing in technologische en digitale vaardigheden en veiligheid werd met 17 procent van de werkgevers minder vaak genoemd.

In de Gehandicaptenzorg werd het vaakst bijgeschoold in het kunnen werken met andere, complexere cliëntgroepen. Ook werd in deze branche bijscholing gericht op veiligheid, het samenwerken in het team, en vakinhoudelijke begeleiding en omgang met cliënten en sociaal netwerk relatief vaak genoemd. In de branche Huisartsen en gezondheidscentra werd relatief vaak bijscholing in technologische en digitale vaardigheden en (verplichte) vakinhoudelijke competenties gevolgd. In de Geestelijke gezondheidszorg was de groep werkgevers die aangaf dat hun medewerkers niet bijgeschoold zijn in de genoemde vaardigheden en competenties het grootst.

## Kwalificatieniveauperhogende scholing

Ongeveer 4 op de 10 werkgevers gaven aan dat ze in de afgelopen 12 maanden hun werknemers scholing hebben laten volgen met als doel het kwalificatieniveau van het personeel te verhogen. Dit percentage was in verhouding het laagst in de Jeugdzorg (22 procent) en Sociaal werk (28 procent), en het hoogst bij de Kinderopvang (49 procent) en de Geestelijke gezondheidszorg (48 procent).

#### 4. Werkgevers die hun personeel scholing hebben laten volgen om hun kwalificatieniveau te verhogen



Naast het volgen van scholing kunnen ook andere activiteiten worden ondernomen om het kwalificatieniveau te verhogen. Het lezen van vakliteratuur werd met 70 procent van de werkgevers het vaakst aangedragen. Ook het onderhouden van contact met vakgenoten (67 procent) en het bezoeken van congressen of beurzen (51 procent) werden relatief vaak genoemd om de kennis en vaardigheden van het personeel op peil te houden.

## Ervaren werkdruk

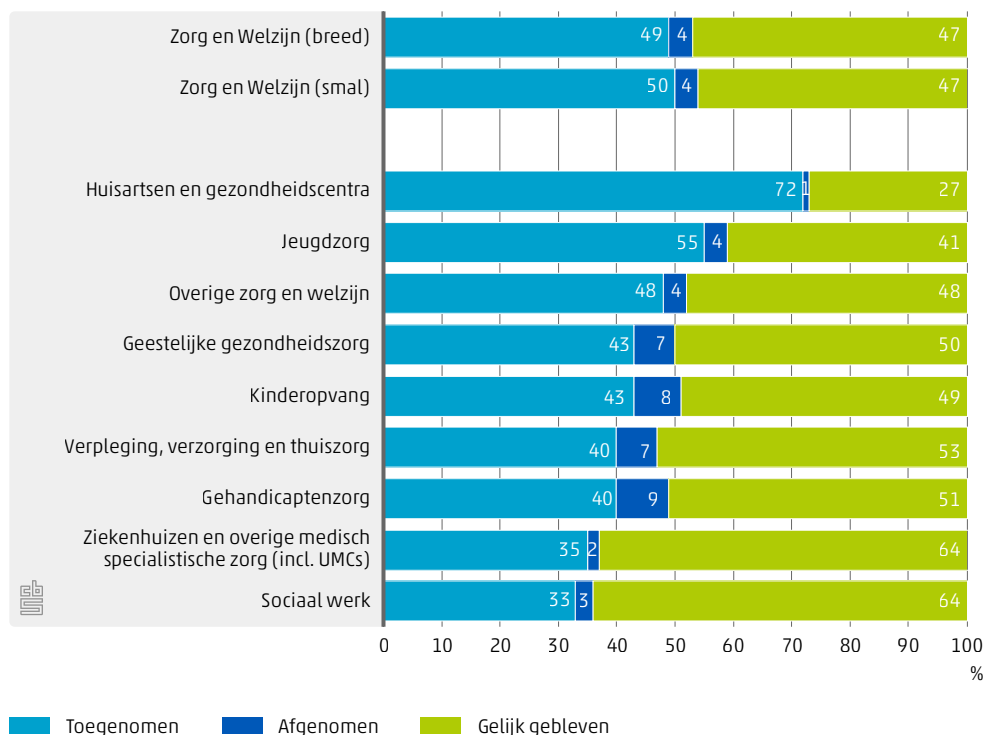
Bijna de helft van alle werkgevers (49 procent) gaf aan dat de werkdruk in hun organisatie in de voorgaande 12 maanden is toegenomen. Een iets kleiner aandeel (47 procent) zei dat de werkdruk gelijk bleef, en volgens 4 procent daalde de werkdruk in het voorgaande jaar. Bij de Huisartsen en gezondheidscentra was het aandeel werkgevers volgens wie de werkdruk toenam het grootst (72 procent), daarna kwam de Jeugdzorg (55 procent) en de Overige zorg en welzijn (48 procent).

Belangrijke redenen voor de toegenomen werkdruk zijn volgens werkgevers regeldruk en administratieve lasten: 75 procent van de werkgevers die hebben aangegeven dat de werkdruk is toegenomen noemde deze reden. Ook meer, nieuwe of moeilijkere taken werd door ruim de helft (53 procent) aangedragen als oorzaak. Andere relatief vaak genoemde oorzaken waren mondigere cliënten (36 procent) en te weinig personeel (35 procent). In de Gehandicaptenzorg en Overige zorg en welzijn werden regeldruk en administratieve lasten het vaakst genoemd als belangrijkste oorzaken van de toegenomen werkdruk. Meer,



nieuwe of moeilijkere taken werden bij Huisartsen en gezondheidscentra en Sociaal werk het meeste aangedragen.

## 5. Ontwikkeling van de werkdruk in voorgaande 12 maanden

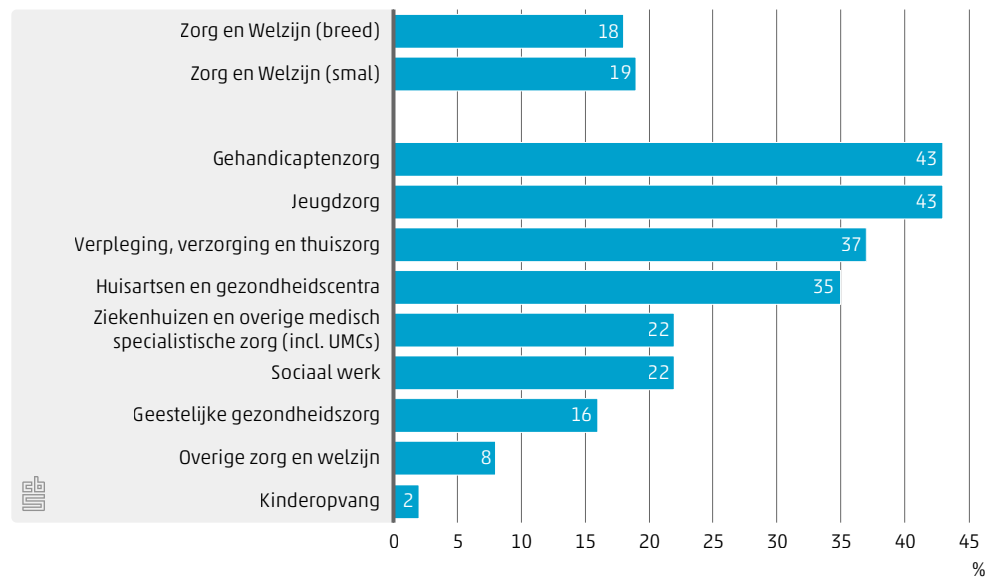


Om de werkdruk te verminderen, kunnen werkgevers verschillende maatregelen nemen. Het bespreekbaar maken van de werkdruk met de leidinggevende of het team werd met 44 procent naar verhouding vaak genoemd, net als het aantrekken van nieuw personeel (39 procent) en het efficiënter vormgeven van werkprocessen (38 procent).

## Ervaren agressie en geweld

Van de werkgevers gaf 18 procent aan dat zij of hun medewerkers in de 12 maanden voorafgaande aan het onderzoek te maken kregen met agressie en geweld op het werk. In de branches Gehandicaptenzorg en de Jeugdzorg heeft men het vaakst te maken met agressie en geweld: 43 procent van de werkgevers in deze branches gaf dit aan. In de Verpleging, verzorging en thuiszorg (37 procent) en de Huisartsen en gezondheidscentra (35 procent) was deze groep ook relatief groot. In de Kinderopvang en Overige zorg en welzijn was dit juist een kleiner percentage (respectievelijk 2 en 8 procent).

## 6. Werkgevers die rapporteren dat zij of hun medewerkers te maken hadden met agressie en geweld



## Toename agressie en geweld

Volgens 41 procent van de werkgevers is de frequentie van agressie en geweld op het werk toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Iets meer dan de helft zei dat dit gelijk is gebleven en 5 procent van de werkgevers antwoordde dat er minder agressie en geweld op het werk voorkomt dan in het voorgaande jaar. Bij de Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg werd het vaakst een toename in agressie en geweld gerapporteerd (63 procent), bij de Kinderopvang het minst (15 procent). Daarentegen gaven relatief veel werkgevers in de Kinderopvang aan dat er minder agressie en geweld op het werk voorkomt dan een jaar eerder (54 procent). Dit is een aanzienlijk grotere groep dan bij alle andere branches.

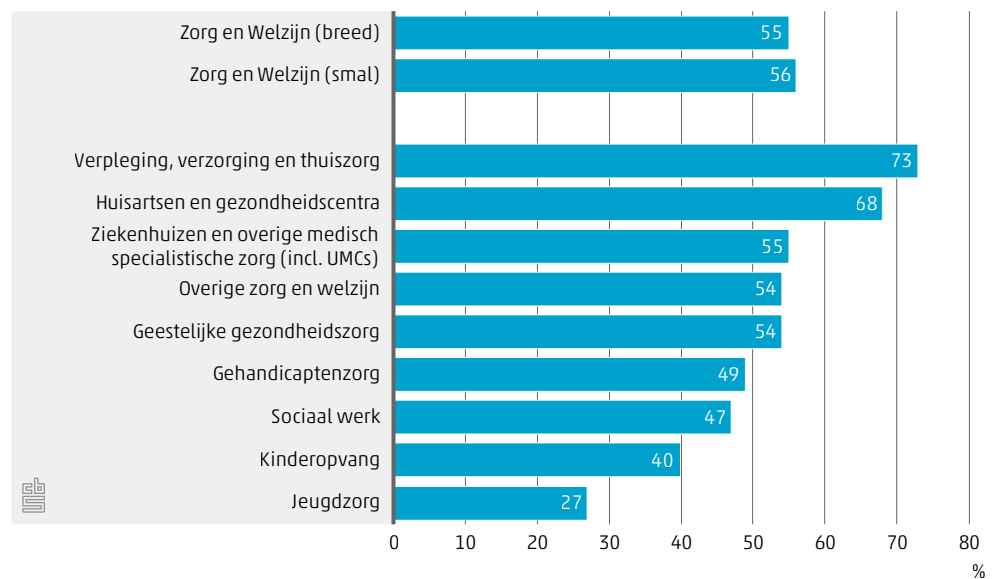
Om te voorkomen dat men te maken krijgt met agressie of geweld, heeft 46 procent van de werkgevers agressie en geweld bespreekbaar gemaakt in het team. 37 procent heeft gedragsregels opgesteld richting cliënten en bezoekers en 26 procent heeft gezorgd voor opvang van en nazorg voor werknemers die een incident hebben meegemaakt. Verder doet 17 procent namens de organisatie altijd aangifte bij incidenten met zorgvragers en biedt 15 procent trainingen in weerbaarheid en het omgaan met agressie aan.

# Inzet van technologie

Nieuwe technologieën en innovaties kunnen er aan bijdragen om ook in de toekomst optimaal te blijven functioneren. 55 procent van de werkgevers heeft een vorm van nieuwe technologieën en/of innovaties in de voorgaande 12 maanden ingevoerd of voorbereid. Het gaat dan met name om twee vormen: technologieën gericht op het contact met de cliënt (32 procent) en technologieën gericht op interne werkprocessen (29 procent). Technologieën of innovaties gericht op e-learning (21 procent), e-health (13 procent), domotica (3 procent) en zorgrobots en andere technologische hulpmiddelen in diagnose en behandeling (1 procent) werden in mindere mate genoemd.

In de Jeugdzorg werd naar verhouding door werkgevers het minst gebruik gemaakt van nieuwe technologieën en innovaties: 27 procent had of meerdere vormen ingevoerd of voorbereid. In de Verpleging, verzorging en thuiszorg was dat met 73 procent het meest.

## 7. Werkgevers die vormen van nieuwe technologieën en innovaties hebben ingezet



# Verwachte gevolgen inzet technologie

Werkgevers verwachtten over het algemeen dat door het gebruik van deze nieuwe technologieën en innovaties de vraag naar cliëntgebonden personeel gelijk zal blijven (70 procent van de werkgevers). Voor 26 procent geldt dat ze verwachtten dat nieuwe technologie de vraag naar cliëntgebonden personeel zal doen toenemen en 4 procent verwachtte dat de vraag hierdoor zal afnemen. Dit laatste aandeel is overigens in de branche Ziekenhuizen en overig medisch specialistische zorg (25 procent) aanzienlijk groter dan in andere branches. Daarentegen is de groep die juist een stijging verwachtte in de vraag naar cliëntgebonden personeel met bijna 34 procent ook relatief groot in deze branche. Met name in de branche Sociaal werk verwachtten werkgevers dat door het gebruik van nieuwe technologieën en innovaties de vraag naar cliëntgebonden personeel zal toenemen (46 procent).

Voor de niet-clientgebonden functies verwachtte 72 procent van de werkgevers dat de vraag gelijk zal blijven door het gebruik van nieuwe technologieën en innovaties. 20 procent verwachtte dat de vraag zal toenemen en ruim 8 procent dat deze zal afnemen. Ook hiervoor geldt dat vooral in de branche Ziekenhuizen en overig medisch specialistische zorg een toename van niet-clientgebonden functies verwacht wordt (51 procent), in de Jeugdzorg (7 procent) en Gehandicaptenzorg (11 procent) werd door een relatief kleine groep werkgevers een toename verwacht. In de Jeugdzorg werd ook door relatief veel werkgevers een afname van niet-clientgebonden functies verwacht door de inzet van nieuwe technologieën en innovaties: 14 procent. Ditzelfde geldt voor de Geestelijke gezondheidszorg (15 procent).

Ruim de helft (52 procent) van de werkgevers verwachtte dat door de inzet van nieuwe technologieën en innovaties de competenties van hun werknemers zullen toenemen, terwijl 46 procent verwachtte dat deze gelijk zullen blijven. Slechts een kleine groep verwachtte dat de competenties zullen afnemen (2 procent). Het aandeel dat een toename van competenties verwachtte, was het grootst in de branche Ziekenhuizen en overig medisch specialistische zorg (76 procent) en juist relatief klein in de Kinderopvang, de Verpleging, verzorging en thuiszorg (beide 39 procent) en de Gehandicaptenzorg (40 procent).

# Begrippen

## **Zorg en welzijn breed**

Dit is een samentelling van de tien afzonderlijke branches in het project Arbeidsmarkt, zorg en welzijn (AZW) die samen het terrein van de zorg en welzijn beschrijven.

## **Zorg en welzijn smal**

Dit is een samentelling van de tien afzonderlijke branches in het project Arbeidsmarkt, zorg en welzijn (AZW) die samen het terrein van de zorg en welzijn beschrijven, zonder de branche Kinderopvang.

## Verklaring van tekens

Niets (blanco)	Een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen
.	Het cijfer is onbekend, onvoldoende betrouwbaar of geheim
*	Voorlopige cijfers
**	Nader voorlopige cijfers
2018-2019	2018 tot en met 2019
2018/2019	Het gemiddelde over de jaren 2018 tot en met 2019
2018/'19	Oogstjaar, boekjaar, schooljaar enz., beginnend in 2018 en eindigend in 2019
2016/'17-2018/'19	Oogstjaar, boekjaar, enz., 2016/'17 tot en met 2018/'19

In geval van afronding kan het voorkomen dat het weergegeven totaal niet overeenstemt met de som van de getallen.

## Colofon

### *Uitgever*

Centraal Bureau voor de Statistiek  
Henri Faasdreef 312, 2492 JP Den Haag  
[www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

### *Prepress*

Centraal Bureau voor de Statistiek

### *Ontwerp*

Edenspiekermann

### *Inlichtingen*

Tel. 088 570 70 70  
Via contactformulier: [www.cbs.nl/infoservice](http://www.cbs.nl/infoservice)

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen/Bonaire, 2019.  
Verveelvoudigen is toegestaan, mits het CBS als bron wordt vermeld.