

A photograph of two women in a park. One woman, with short blonde hair, is seated in a wheelchair, wearing a pink long-sleeved shirt, a brown vest, and a blue scarf. She is smiling. Another woman, with long dark hair, stands behind her, wearing a red patterned jacket over a yellow top, also smiling. The background consists of lush green trees and a path.

wat leeft er in  
de zorg?

## Wat leeft er in de zorg?

Samenvatting uitkomsten Nationale Enquête

'Werken in de Zorg' 2010.



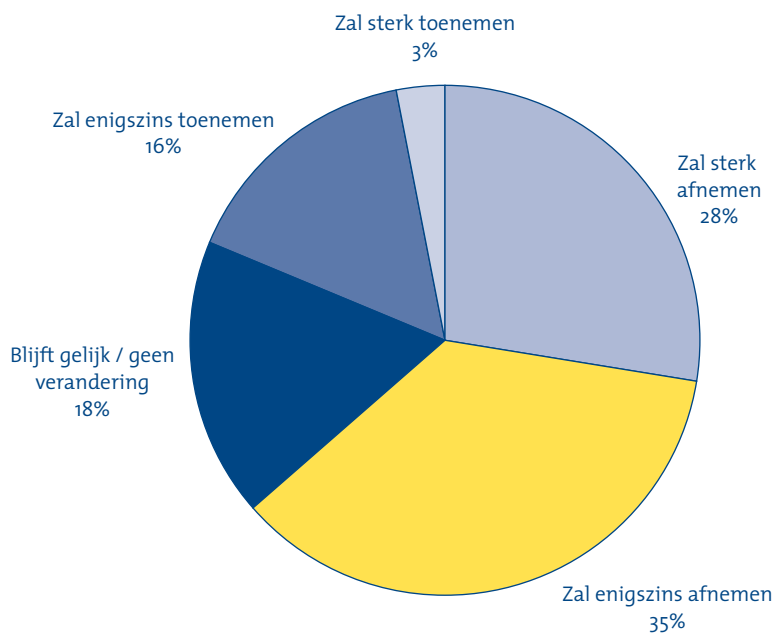
elk menz is er één.

# Kwaliteit van de zorg onder druk

Nationale Enquête 'Werken in de Zorg' van Menzis: zorgverleners zien de toekomst niet rooskleurig

Medewerkers in de zorg zijn niet positief over de toekomst. Bijna tweederde (63 procent) verwacht dat binnen nu en vier jaar de kwaliteit van de zorg afneemt. De belangrijkste redenen? Te weinig geld voor de zorg, te hoge werkdruk en te veel administratie. De helft van de mensen denkt wel eens na over een baan buiten de zorg.

## Verwachting kwaliteit in de zorg over 4 jaar



## Vraag naar zorg neemt toe

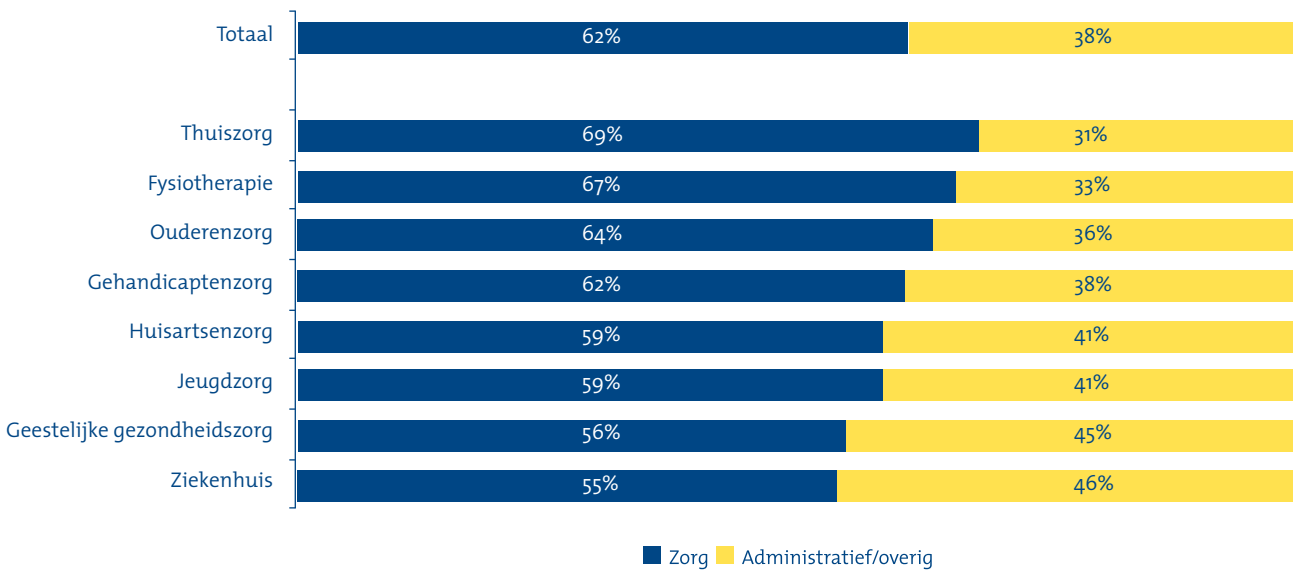
Dit blijkt uit een landelijke enquête onder ruim vierduizend mensen. Deelnemers werken onder meer in de jeugdzorg, ouderenzorg, ziekenhuizen, thuiszorg en huisartsenzorg. De enquête is gehouden door zorgverzekeraar Menzis. De komende jaren neemt de vraag naar zorg toe. Er komen meer ouderen en chronisch zieken. Maar er is minder geld voor de zorg en minder zorgpersoneel beschikbaar. De mensen die in de zorg werken, zijn heel belangrijk voor de kwaliteit van de zorg. Daarom wil Menzis graag weten wat er bij hen leeft. Nu en in de toekomst.



## Te weinig tijd voor werk

Werkdruk is en blijft een belangrijk onderwerp. Er is te weinig tijd om al het werk te doen. Dat vindt ruim de helft (53 procent) van de mensen in de zorg. Tweederde heeft het gevoel dat ze daardoor minder goed voor patiënten kunnen zorgen. Nu kan het meeste personeel de druk lichamelijk en geestelijk nog wel aan. Maar ze verwachten dat het de komende jaren alleen maar erger wordt. En dan ontstaat er écht een groot probleem. Opvallend is dat zorgverleners veel tijd kwijt zijn aan hun administratie. Negen op de tien mensen in het onderzoek werkt als uitvoerende in de zorg. Toch besteden zij 40 procent van hun tijd aan administratieve taken. En dus blijft er maar 60 procent van de tijd over voor de zorg.

### Verdeling zorgwerkzaamheden en administratieve werkzaamheden



## Investeren in mensen

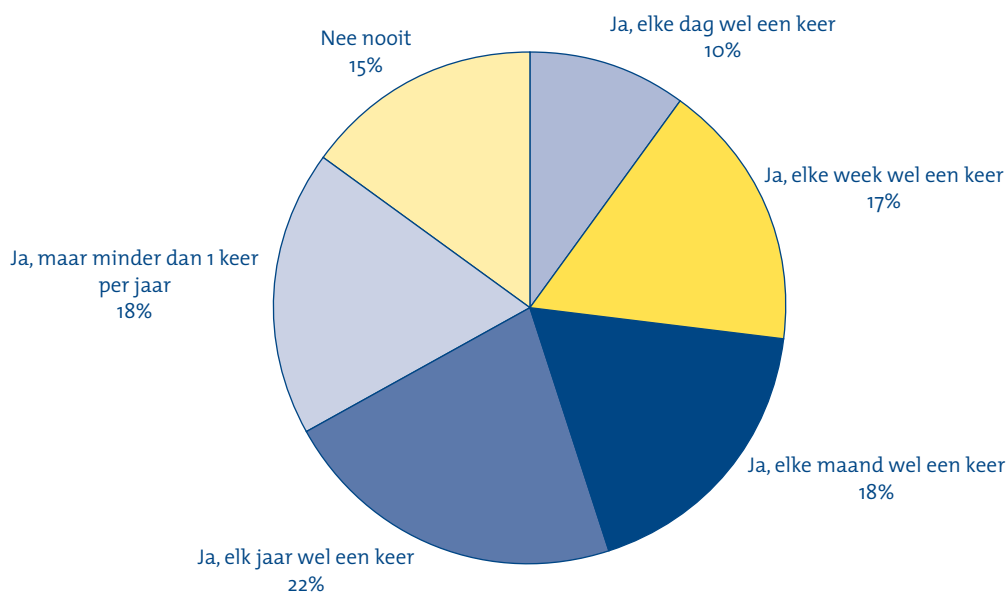
In het onderzoek krijgt de politiek een dikke onvoldoende, een 4,1. Bijna 70 procent vindt dat er te weinig geld voor de zorg beschikbaar is. Bezuinigen is dan wel het laatste dat je moet doen. Volgens hen moet je juist investeren in goed gekwalificeerd personeel. Alleen dan houdt je de kwaliteit van de zorg hoog. Zorgverleners zijn daarnaast kritisch over marktwerking. Het maakt de zorg duurder.

En het gaat vaak ten koste van de patiënt of cliënt. De zorgverzekeraars scoren met een gemiddeld rapportcijfer van 4,7 niet veel beter. Zorgverzekeraars kijken te veel naar hun eigen belang. Ze zijn uit op winst, vindt het zorgpersoneel. En daardoor kijken zorgverzekeraars te weinig naar de mensen om wie het gaat. Blijkt uit het onderzoek.

## Agressie in de zorg

Bijna de helft van het zorgpersoneel heeft elke maand wel eens met agressie op het werk te maken. Ruim een kwart zelfs wekelijks. Zij hebben vooral te maken met verbale agressie (schelden, ruzie maken). Dit komt vooral voor binnen de geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg en ouderenzorg. Agressie komt dus vaak voor. Toch voelen mensen in de zorg zich veilig op het werk. 60 procent voelt zich (zeer) veilig en nog eens 22 procent redelijk veilig. Voor 15 procent van de zorgverleners is agressie en veiligheid een belangrijk knelpunt.

### Agressie op het werk



Bezuinigingen, werkdruk, agressie. Het vergroot het werkplezier niet. De helft denkt wel eens over een andere baan buiten de zorg. Zij hebben meer last van de werkdruk. Ook is deze groep negatiever over de kwaliteit van de zorg in de toekomst.



# Wat doet Menzis?

Menzis vindt de uitkomsten van het onderzoek verontrustend. Menzis richt zich niet op het maken van winst. We willen dat de zorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar blijft. En natuurlijk ook van goede kwaliteit voor onze leden. Voldoende, goed en gemotiveerd personeel is dan onmisbaar. Zeker omdat door de vergrijzing de vraag naar zorg toeneemt. En dus ook de vraag naar zorgpersoneel. Het is daarom belangrijk dat het huidige personeel blijft. En dat zij niet vertrekken naar een andere baan buiten de zorg.

Menzis speelt daar als zorgverzekeraar een rol in. We helpen om de administratieve taken terug te dringen. We willen afspraken maken met zorgverleners op basis van vertrouwen. Binnen die afspraken kan de zorgverlener zelf keuzes maken. De zorgverlener moet niet elke minuut verantwoorden of overal vooraf toestemming voor vragen. Hierover overlegt Menzis samen met brancheorganisaties en zorgverleners.

Andere problemen, zoals landelijke regelgeving, agressie of werksfeer, maakt Menzis bespreekbaar. Samen met zorgverleners, koepelorganisaties en politiek. We willen

bureaucratische procedures vereenvoudigen of afschaffen. Medewerkers in de zorg moeten zoveel mogelijk tijd kunnen besteden aan de echte zorg. Er valt nog veel te winnen zonder dat de werkdruk verhoogt.

In het huidige zorgstelsel zijn de partijen in de zorg (patiënten, zorgverleners, zorgverzekeraars en toezichthouders) verantwoordelijk voor de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Toch is er geen overlegorgaan waarin al deze partijen om tafel zitten. Menzis heeft het initiatief genomen om een overlegorgaan op te richten waarin al deze partijen vertegenwoordigd zijn.

De komende maanden zijn er veel debatten over de toekomst van de zorg. Menzis neemt de uitkomsten van dit onderzoek daarin mee. De toekomst van de zorg is immers niet alleen de verantwoordelijkheid van de overheid. Menzis neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus. De rol van de werknemers in de zorg staat hoog op de agenda. Door dit onderzoek weten wij wat er speelt en wat er van ons wordt verwacht.

Samen maken we de zorg beter!

# Wat leeft er in de zorg?

Samenvatting uitkomsten Nationale Enquête 'Werken in de Zorg' 2010



elk menz is er één.

Postbus 75000

7500 KC Enschede

☎ Medewerker in de zorg? (088) 222 40 40

☎ Werkgever in de zorg? (088) 222 47 70

🌐 [www.menzis.nl/werkenindezorg](http://www.menzis.nl/werkenindezorg)

© 2010 Stichting Menzis Beheer: alle rechten voorbehouden