

Panel

Kloof tussen directie en zorgverleners wordt kleiner

Veel zorgverleners voelen zich betrokken bij hun zorgorganisatie en vinden de organisatie prettig. Omgekeerd lijken directies minder betrokken bij de zorgverleners. De helft van de zorgverleners voelt zich niet of weinig gewaardeerd door de directie en vindt dat de top van de organisatie weinig weet heeft van de problemen van de verpleging en de verzorging. Sinds een jaar of vijf is hierin echter een positieve ontwikkeling gaande. Zorgverleners ervaren meer waardering en zijn tevredener.

E.E.M. Maurits, A.J.E. de Veer, A.L. Francke, NIVEL

Wederzijdse betrokkenheid tussen directie en medewerkers is belangrijk om gezamenlijk doelen na te kunnen streven. Door die onderlinge verbondenheid voelen medewerkers zich erkend en gesteund in hun werk en zijn ze meer gemotiveerd. Uit grootschalig onderzoek onder werknemers in Nederland blijkt dat medewerkers die vinden dat hun directie weet wat

er op de werkvloer speelt, meer bevlogen en tevreden zijn dan medewerkers met een directie die niet goed op de hoogte is (Effectory, 2014). Interessant om te weten is hoe het bij Nederlandse zorgorganisaties is gesteld met de wederzijdse betrokkenheid tussen zorgverleners en directie. Het NIVEL onderzocht dit onder het Panel Verpleging & Verzorging.

OVER HET PANEL VERPLEGING & VERZORGING

Vanaf 2001 beantwoorden deelnemers van het landelijke Panel Verpleging & Verzorging (www.nivel.nl/panelvenv) elke twee jaar vragen over hun werkomstandigheden die te maken hebben met de aantrekkelijkheid van de beroepsuitoefening. De laatste peiling was in 2013. Aan deze peiling namen 1053 verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch begeleiders deel (respons 66%). Zij werken in ziekenhuizen, de GGZ, de gehandicaptenzorg, thuiszorginstellingen, verzorgingshuizen, zorgcentra en verpleeghuizen. De respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 48 jaar en zijn veelal vrouw (89%). De groep respondenten is hiermee gemiddeld ouder en bestaat uit meer vrouwen dan de algemene populatie medewerkers in de zorg.

Betrokken zorgverleners

Uit het Panelonderzoek (zie kader), uitgevoerd in 2013, blijkt dat zorgverleners over het algemeen tevreden zijn met de organisatie waarin ze werken (Maurits et al., 2014). Ongeveer twee derde van de verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch begeleiders vindt hun organisatie prettig (zie tabel). Dit is een stijging ten opzichte van 2009. Daarnaast voelt ruim vier vijfde zich voldoende of sterk betrokken bij de organisatie. Dit is vanaf 2009 onverminderd hoog.

Directie minder betrokken

Omgekeerd lijkt de betrokkenheid van de directie bij zorgverleners minder sterk. Bijna de helft van de zorgverleners ervaart geen of weinig waardering vanuit de directie. Twee derde is van mening dat meer waardering het werken in de zorg aantrekkelijker maakt. Daarnaast vindt meer dan de helft van de ondervraagden dat de top van de organisatie niet of nauwelijks op de hoogte is van de feitelijke problemen van de verpleging en verzorging. Deze zorgverleners ervaren doorgaans ook minder waardering vanuit de directie. Ongeveer driekwart van de zorgverleners vindt dat meer gelijkwaardigheid tussen de top van de organisatie en uitvoerenden de beroepsuitoefening aantrekkelijker maakt.

Positieve ontwikkeling

Sinds een jaar of vijf is een positieve ontwikkeling zichtbaar in de betrokkenheid



Ruim 80 procent van de zorgverleners voelt zich voldoende of sterk betrokken bij de organisatie. Omgekeerd lijkt de betrokkenheid minder sterk.

van de directie die zorgverleners ervaren. In vergelijking met 2009 vinden zorgverleners in 2013 vaker dat de top voldoende van hun problemen weet. Daarnaast steeg in die periode de waardering van de directie die zorgverleners ervaren en hun werktevredenheid. Zorgverleners die meer waardering ervaren zijn ook meer tevreden met hun werk.

Communicatie van belang

De vraag is welke inspanningen van de directie ertoe hebben geleid dat zorgverleners zich meer gewaardeerd voelen en het gevoel hebben dat de top van de organisatie beter op de hoogte is van hun problemen. Een interessante vraag, want er is nog steeds winst te behalen op dit terrein. Mogelijk speelt mee dat zorgverleners in deze tijden van economische crisis en

lage werkgelegenheid minder kritisch zijn over hun organisatie. Hier zou vervolgonderzoek een antwoord op kunnen geven. Het onderzoek geeft wel een indicatie van de rol die de directie speelt bij het verkleinen van de kloof. Directies van zorgorganisaties kunnen hun betrokkenheid tonen door te informeren naar de problemen die zorgverleners ervaren in hun werk en daar een oplossing voor te zoeken. Daarnaast doen ze er goed aan om te zorgen

voor goede informatievoorziening over beleids- en besluitvorming. Dat draagt bij aan de ervaren waardering. ■

Literatuur

Effectory (2014). *Het verborgen potentieel van werkend Nederland*. Amsterdam, Effectory.
Maurits, E.E.M., De Veer, A.J.E., Spreeuwenberg, P., Francke, A.L. (2014). *De aantrekkelijkheid van werken in de zorg 2013*. Cijfers en Trends. Utrecht, NIVEL.

SAMENVATTING

De meeste zorgverleners voelen zich betrokken bij de organisatie waarvoor ze werken. Omgekeerd voelt slechts de helft zich gewaardeerd door de eigen directie. Ook vindt nauwelijks de helft dat de top van de organisatie de problemen op de werkvloer voldoende kent. De afgelopen vijf jaar is wel verbetering te zien: zorgverleners ervaren meer waardering vanuit de directie en zijn meer tevreden met hun werk.