

Dit artikel is met toestemming van de redactie overgenomen uit TvZ Tijdschrift voor verpleegkundigen 2010, nr. 5

Verpleegkundigen en verzorgenden met plezier naar het werk

Negen van de tien verpleegkundigen en verzorgenden gaan met plezier naar het werk. Acht van de tien zijn er trots op om in de zorg te werken. Een raadpleging van het Panel Verpleging & Verzorging laat zien dat verpleegkundigen en verzorgenden doorgaans positief in hun werk staan. Extra aandacht voor waardering van de werkgever, loopbaanperspectieven, werkdruk, overleg binnen het team, en de aansturing door de leidinggevende kunnen het werkplezier vergroten.

Verpleegkundigen en verzorgenden geven hun baan een ruime 7½ als rapportcijfer. Negen van de tien gaan dan ook met plezier naar hun werk, dat zij inhoudelijk leuk vinden. Acht van de tien zijn er trots op om in de zorg te werken. Ook zijn de verpleegkundigen en verzorgenden tevreden over hun contacten met cliënten en collega's. Daarmee scoren verpleegkundigen en verzorgenden hoger dan bijvoorbeeld onderwijsgevenden, waar slechts 64 procent aangeeft er trots op te zijn om in het onderwijs te werken en maar 74 procent met plezier naar het werk gaat (*de Volkskrant*, 18 april 2009). Ook is het percentage verpleegkundigen en verzorgenden dat zijn werk inhoudelijk leuk vindt (91%) hoger dan dat van de totale groep werkenden in Nederland die hier 84 procent scoort (Bekker e.a., 2008). Deze cijfers laten zien dat de zorg een sector is waar mensen doorgaans positief in hun werk staan. Toch is het, mede vanwege het jaarlijkse verloop van ongeveer 10 procent van het personeel en de toenemende druk op de arbeidsmarkt in de zorg (Van der Windt e.a., 2009) belangrijk de werkomstandigheden te optimaliseren.

Er zijn verschillende mogelijkheden hiervoor. Deze zijn grotendeels gebaseerd op de meest recente peiling bij het Panel Verpleging en Verzorging (De Veer e.a., 2010a)¹.

Het **Panel Verpleging & Verzorging** bestaat uit verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en sociaal agogen. De verpleegkundigen zijn werkzaam in vier sectoren: de algemene ziekenhuizen, de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, en de thuiszorg. De verzorgenden zijn werkzaam in drie sectoren: de verpleeghuizen, de verzorgingshuizen, en de thuiszorg. Het Panel Verpleging & Verzorging wordt gecoördineerd door het Nivel met financiële ondersteuning van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport. Doel is om de deelnemers regelmatig te bevragen over beleidsrelevante onderwerpen binnen hun werk. In 2010 wordt het Panel uitgebreid met verpleegkundigen in academische ziekenhuizen, helpenden in de thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen en agogisch opgeleide begeleiders in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Zie ook: www.nivel.nl/panelenv.

Waardering van de werkgever

Verpleegkundigen en verzorgenden die veel waardering ervaren van hun werkgever hebben meer plezier in hun werk. Vrijwel alle verpleegkundigen en verzorgenden (93%) vinden waardering krijgen belangrijk, terwijl 58 procent aangeeft dit weinig of niet te ervaren. Of verpleegkundigen en verzorgenden zich gewaardeerd voelen hangt sterk samen met de vraag of het management weet wat er op de werkvloer speelt. Veel panelleden geven aan dat dit niet het geval is: 62 procent vindt dat de top van de organisatie niet of nauwelijks op de hoogte is van de problemen van de verpleging en verzorging (zie tabel 1). Tweederde (68%) is van mening dat het beroep aantrekkelijker zou worden als het hoger management meer waardering zou tonen. Dit percentage is in de loop van de jaren vrij stabiel gebleven. Dat blijkt uit een vergelijking met resultaten van de vragen over de aantrekkelijkheid van het beroep die sinds 2001 elke twee jaar gesteld worden aan de leden van het panel V&V.

Loopbaanmogelijkheden

Het bieden van loopbaanmogelijkheden is een tweede manier om het werkplezier verder te verhogen. Bijna driekwart van de verpleegkundigen en verzorgenden (72%) hecht waarde aan goede loopbaanmogelijkheden, maar slechts 37 procent is hier tevreden over. Dat wil niet zeggen dat er niet over gesproken wordt: de helft van de panelleden heeft in het voorafgaande jaar een gesprek over loopbaanmogelijkheden gehad.

Sinds 2003 zijn de antwoorden op de vragen over loopbaanmogelijkheden grotendeels hetzelfde gebleven, wat erop duidt dat er weinig veranderd is. Voor ruim een derde van de verpleegkundigen en verzorgenden is een gebrek aan loopbaanmogelijkheden een reden om naar een andere baan te zoeken (De Veer e.a., 2008). Verpleegkundigen denken bij loopbaanmogelijkheden vaak aan doorstroom naar hogere functies, terwijl verzorgenden veel meer denken aan het werken met aandachtsgebieden of specialisaties, bijvoorbeeld psychogeriatricie, of chronisch zieken (De Veer e.a., 2008).

Werkdruk

Werkplezier gaat hand in hand met ervaren werkdruk. Bijna tweederde van de verpleegkundigen en verzorgenden geeft aan dat het (te) druk is op het werk. Ruim een derde slaat vaak pauzes over of werkt vaak over. Slechts 44 procent zegt voldoende tijd te hebben om goede zorg te geven. De ervaren werkdruk is de laatste jaren iets toegenomen (zie figuur 1). Ook in de werknemersenquête van Prismant blijkt de werkdruk tussen 2006 en 2008 licht gestegen (Van der Kwartel e.a., 2008). Bijna de helft vindt dat er onvoldoende werkdrukmaatregelen zijn genomen. Tweederde (66%) van de verpleegkundigen en verzorgenden noemt verlaging van de werkdruk als een van de mogelijkheden om de aantrekkelijkheid van het beroep te vergroten. In verpleeg- en verzorgingshuizen is dit zelfs respectievelijk 85 en 82 procent. Werkdrukverlaging is niet alleen een kwestie van minder overwerken. Een aanpassing

van de werkomstandigheden, in het bijzonder meer waardering vanuit de werkgever, meer invloed op het eigen werk, en een betere ervaren kwaliteit van de zorg kunnen ervoor zorgen dat verpleegkundigen en verzorgenden minder werkdruk ervaren (De Veer e.a., 2010b).

Overleg en besluitvorming

Vrijwel iedereen (96%) vindt het belangrijk in een team te werken waar het overleg en de besluitvorming goed verlopen. Op dit moment is slechts de helft van de verpleegkundigen en verzorgenden tevreden over de overlegstructuur en 18 procent is ontevreden. In de loop van de jaren is het percentage dat tevreden is over de overlegstructuur gedaald van 57 procent in 2003 naar 47 procent in 2009. De helft van de verpleegkundigen en verzorgenden vindt dat het beroep aantrekkelijker zou worden als ze meer inspraak zouden hebben in het afdelings- of teambeleid.

Aansturing door leidinggevende

Ook de wijze waarop de leidinggevende het team aanstuurt hangt samen met het werkplezier. De tevredenheid hierover is sinds 2001 stabiel en verpleegkundigen en verzorgenden zijn hier neutraal tot tevreden over. Viervijfde van de verpleegkundigen en verzorgenden voelt zich voldoende gewaardeerd door de leidinggevende. De rest ervaart weinig of geen waardering van de direct leidinggevende. Over de jaren heen (tussen 2001 en 2009) rapporteren verpleegkundigen en verzorgenden een afname van de zogenoemde sociaal emotionele leiderschapsstijl en tegelijkertijd een toename van een meer instrumentele leiderschapsstijl. Een leidinggevende met een sociaal emotionele manier van leidinggeven heeft aandacht voor comfort, welzijn en arbeidsvoldoening -wat het werkplezier beïnvloedt. Een leidinggevende met een instrumentele manier van leidinggeven heeft aandacht

	ZKH* n=123	PSY n=86	VG n=85	TZ-vp n=82	TZ-vz n=71	VZH n=86	VPH n=95	totaal
niet of nauwelijks	73	68	47	54	64	44	68	62
voldoende/ goed	27	32	53	46	36	56	32	38

Tabel 1. Antwoorden op de vraag 'Is de top van uw organisatie volgens u op de hoogte van de feitelijke problemen van de verpleging en verzorging?', in percentages

*ZKH=verpleegkundigen in algemene ziekenhuizen

PSY=verpleegkundigen in de psychiatrie

VG=verpleegkundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking

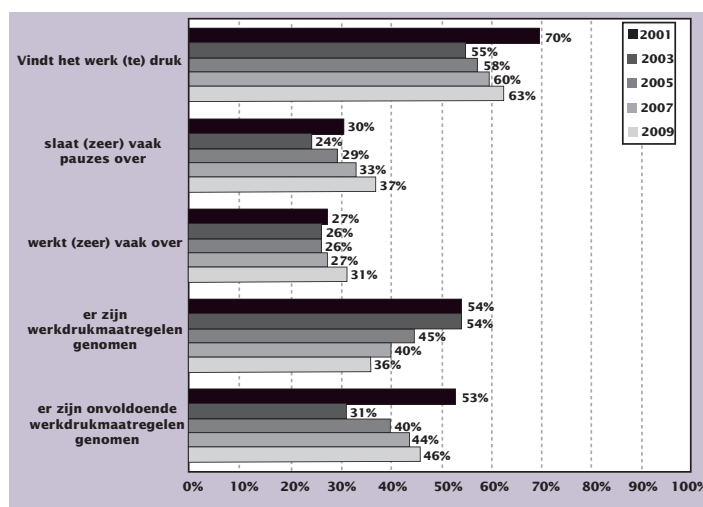
TZ-vp= verpleegkundigen werkzaam bij thuiszorginstellingen

TZ-vz= verzorgenden werkzaam bij thuiszorginstellingen

VZH=verzorgenden in verzorgingshuizen

VPH=verzorgenden in verpleeghuizen

voor productie: de leidinggevende geeft aan wat de uitvoerenden moeten doen en laat weten wat er van hen verwacht wordt. De toename van een meer instrumentele leiderschapsstijl is wellicht een gevolg van de strikte zorgindicaties en het afleggen van verantwoording van de zorg.



Figuur 1 Werkdruk en werkdrukmaatregelen: Veranderingen sinds 2001. * Antwoorden in percentage verpleegkundigen en verzorgenden dat genoemd aspect onderschrijft.

*Bij de interpretatie van de trends moet er rekening mee gehouden worden dat het peiljaar 2001 een uitzonderlijk jaar betrof. Toen het Panel Verpleging & Verzorging in 2001 van start ging was er relatief veel onvrede in de zorg, wat mede aanleiding was voor het opzetten van het Panel. De gevolgen daarvan zien we in de trends terug. In 2001 is de tevredenheid relatief laag ten opzichte van de overige jaren.

Naast plezier ook onvrede

de Volkskrant van 8/9 mei 2010 publiceerde in het extra katern 'Werken in de Zorg' de Barometer Zorg. Hierin werden de uitkomsten beschreven van een peiling onder 378 werkenden in de zorg door onderzoeksbureau Newcom. Ook zorgverzekeraar Menzis liet onderzoek doen naar 'werken in de zorg'.

Het onderzoek van *de Volkskrant* gaat vooral over de ervaren werkdruk en het ervaren imago van de zorg, maar wie het verslag goed leest kan er ook uit opmaken dat het merendeel van de werkenden trots is op de zorg die zij of hij verleent. Goede kwaliteit bieden geeft 95 procent van hen 'energie en werkplezier'. Ruim tweederde van de ondervraagden is blij met de stimulans van collega's die ze tijdens het werk ondervinden. Ruim 55 procent vindt dat eigen ervaring, kennis en talenten volledig ingezet kunnen worden bij het werk. Toch, en dat krijgt de meeste aandacht in de krant, is de onvrede groot. Ruim de helft vindt de werkdruk veel te hoog - 'waardoor je het gevoel hebt dat je altijd tekort schiet' - en een meerderheid vindt dat de invoering van marktwerking de kwaliteit van de zorg niet heeft verbeterd; de helft vindt zelfs dat die achteruit is gegaan.

Een groot ongenoegen blijkt ook de (gevoelde) waardering. Het is dat patiënten, familie, kennissen en burens zoveel waardering laten blijken, zegt driekwart van de ondervraagden, want driekwart van de bevolking doet dat niet. De media tonen nauwelijks respect en een op de vijf werkers voelt geen waardering van de minister van VWS, en 40 procent

'nauwelijks'. Tweederde van de ondervraagden vindt dat de zorg een negatief imago heeft.

Ruim de helft van de geënquêteerden steekt de hand in eigen boezem en verklaart een deel van het ongenoegen uit de klaagcultuur in de zorg. Maar omdat de ondervraagden toch plezier hebben in hun werk en er trots op zijn, blijft er net een vol-

- **Werkdruk:** 4
- **Imago:** 5
- **Handen aan het bed:** 5
- **Tijd voor de patiënt:** 4
- **Interne samenwerking:** 5
- **Carrièreperspectief:** 5
- **Marktwerking in de zorg:** 4

doende over voor de kwaliteit van de zorg: een 6. De overige cijfers die de ondervraagden de zorg geven, leveren volgens *de Volkskrant* een rapport op 'waarmee je als middelbare scholier niet alleen blijft zitten, maar meteen naar een ander schooltype wordt verwezen'. (Zie kadertje.)

Menzis-enquête

Op 18 mei publiceerde zorgverzekeraar Menzis de uitkomsten van de eigen 'Nationale Enquête Werken in de Zorg'.

Daaruit blijkt dat medewerkers in de zorg niet positief zijn over de toekomst. Bijna tweederde (63 procent) verwacht dat binnen nu en vier jaar de kwaliteit van de zorg zal afnemen. Redenen: te weinig geld, te hoge werkdruk, teveel administratie. Ruim de helft zegt te weinig tijd te hebben om al het werk te doen en tweederde heeft het gevoel dat ze daardoor minder goed voor hun patiënten kunnen zorgen. Men verwacht dat dit de komende jaren alleen nog maar erger zal worden. De ondervraagden besteden 40 procent van hun tijd aan administratieve taken. Dat is opvallend, aldus het Menzis-rapport, omdat negen op de tien als uitvoerende werkt. Er blijft dus maar 60 procent van hun tijd over voor de zorg zelf.

De politiek krijgt ook in dit onderzoek een dikke onvoldoende: 4,1.

Bijna 70 procent vindt dat er nu al te weinig geld voor de zorg beschikbaar is. Bezuinigen is dan wel het laatste dat je moet doen, vinden zij. Je moet juist investeren in goed gekwalificeerd personeel om de kwaliteit van de zorg hoog te houden.

Men vindt ook dat marktwerking de zorg duurder maakt en dat het vaak ten koste van de patiënt of cliënt gaat.

De zorgverzekeraars scoren met een gemiddeld rapportcijfer van 4,7 niet veel beter. Zij kijken te veel naar hun eigen belang en te weinig naar de mensen om wie het gaat.

De gegevens van beide onderzoeken laten dezelfde tendensen zien. Jammer is dat in beide publicaties niet duidelijk is wie de geënquêteerden precies zijn en waar ze werken.

Tot slot

Uit deze raadpleging van het Panel V&V blijkt dat verpleegkundigen en verzorgenden betrokken zijn bij hun werk. Zij vinden het werk inhoudelijk leuk én gaan er met plezier naar toe. Plezier in het werk is een waarde op zichzelf. Maar ook met het oog op de toekomstige personele tekorten is het wenselijk dat positieve elementen van het werken in de zorg uitgedragen en gekoesterd worden, terwijl er tegelijkertijd aandacht is voor verbeterpunten. Dat maakt de kans groter dat jongeren voor het vak blijven kiezen en dat verpleegkundigen en verzorgenden meer uren per week en langer door willen werken. ■

Literatuur

Kwartel, A. van der, Velde, F. van der & Windt, W. van der (2008). *Arbeid in Zorg en Welzijn 2008*. Utrecht: Prismant.

Veer, A.J.E. de, Spreeuwenberg, P. & Francke, A.L. (2010a). *De aantrekkelijkheid van het beroep 2009. Cijfers en trends*. Utrecht: NIVEL.

Veer, A.J.E. de, Francke, A.L. (2010b). *Werkdruk; meer dan overwerk*. Factsheet. Utrecht: NIVEL.

Windt, W. van der, Smeets, R.C.K.H. & Arnold, E.J.E. (2009). *De arbeidsmarkt voor verpleegkundigen, verzorgenden en sociaalagogen in de zorgsector 2009-2013*. Regio-Marge 2009. Utrecht: Prismant.

Windt, W. van der, Bos, J.T. & Francke, A.L. (2007). *Feiten over verpleegkundige en verzorgende beroepen in Nederland 2007*. Utrecht: LEVV.

Nawoord

Renate Verkaik en Anke de Veer zijn werkzaam bij het NIVEL, Anneke Francke is werkzaam bij het NIVEL en de afdeling Sociale Geneeskunde, EMGO+/VUmc Amsterdam.

Noot

1 Dit bericht is gebaseerd op de peiling uit mei 2009 waaraan 628 verpleegkundigen en verzorgenden werkzaam in algemene ziekenhuizen, de psychiatrie, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, de thuiszorg, en verpleeg- en verzorgingshuizen deelnamen (respons 66%). De vragen over de aantrekkelijkheid van het beroep worden sinds 2001 elke twee jaar gesteld. Zo kunnen de trends onderzocht worden in de manier waarop verpleegkundigen en verzorgenden tegen hun beroep aankijken.