

Onderzoek – Zorg- & Welzijnsbarometer

Mei 2024



Inhoud / van de rapportage

Inleiding	p. 3
Samenvatting	p. 4
Administratie in de zorg	p. 5
Administratiedruk: oorzaken en oplossingen	p. 15
Bijlage: achtergrond respondenten	p. 21

Medewerkers in de sector Zorg & Welzijn (FNV-leden en niet-leden) zijn gevraagd om mee te werken aan het onderzoek naar administratie- en regeldruk in de sector. In totaal hebben 11.312 medewerkers de vragenlijst (deels) ingevuld. In deze rapportage zijn alleen de 6.146 volledig ingevulde vragenlijst meegenomen. Waarvan 2,3% FNV Opiniepanelleden en 97,7% niet FNV Opiniepanelleden. In het vervolg van de rapportage zullen we hiernaar verwijzen als ‘respondenten’.

De uitnodigingen voor het onderzoek voor de Zorgbarometer zijn op 6 mei naar de leden van het Opiniepanel FNV verstuurd. Daarnaast is er een link naar de vragenlijst gedeeld via andere kanalen, waaronder de nieuwsbrief van de FNV en social media, waaronder LinkedIn en Facebook. Na één week is een herinnering verstuurd (naar de leden van het Opiniepanel FNV). Op 21 mei is het veldwerk van het onderzoek afgerond.

Inleiding / van de rapportage

Achtergrond

FNV Zorg & Welzijn vindt het hoog tijd om de administratie- en regeldruk in de sector Zorg en Welzijn flink te verminderen. Wat zijn de meest tijdrovende taken, welke taken zijn nuttig en welke overbodig? Er zijn al zorginstellingen en zorg- en welzijnsaanbieders die op eigen initiatief met innovatieve ideeën aan de slag gaan om de hoeveelheid administratie te verminderen. Want de tijd die zorg- en welzijnsmedewerkers aan administratie kwijt zijn moet omlaag. FNV Zorg & Welzijn wil verandering op landelijk niveau mogelijk maken.

Onderzoeksdoel

De Zorgbarometer wordt door FNV Zorg & Welzijn ingezet om medewerkers in Zorg & Welzijn (zowel leden als niet-leden) over verschillende thema's te bevragen. Het thema van deze meting van de barometer betreft de administratie- en regeldruk in de sector Zorg & Welzijn. Hoe wordt die druk door zorgmedewerkers ervaren en wat zijn de gevolgen ervan? FNV wil de resultaten van dit onderzoek gebruiken om inzichten te verkrijgen en om aandacht te vragen voor dit probleem. Daarnaast wil FNV de onderzoekresultaten onder de aandacht brengen van politiek Den Haag in het algemeen en de verantwoordelijke ministeries in het bijzonder.

In samenwerking met FNV heeft Expoints de inhoud van het onderzoek (en daarmee vragenlijst) vormgegeven. Het onderzoek moet helpen bij het vinden van antwoorden op (o.a.) de volgende vragen:

- Hoeveel tijd zijn medewerkers in de sector Zorg & Welzijn kwijt aan administratieve taken?
- Wat wordt er binnen organisaties in de sector zelf gedaan om de administratiedruk te beheersen?
- Welke gevolgen heeft de administratiedruk voor factoren als werkplezier, patiëntenzorg, et cetera?
- Welke oorzaken liggen ten grondslag aan (de toename van) administratiedruk?
- Welke ideeën en oplossingen zien zorgmedewerkers zelf om de druk te verminderen?

Rapportage

In de rapportage die volgt zijn de getoonde resultaten op basis van volledig ingevulde vragenlijsten. Alleen van deze respondenten weten we zeker dat ze voldoen aan de gestelde doelgroep criteria. Bovendien zijn personen die aangeven gepensioneerd te zijn, werkzaam te zijn binnen jeugdzorg of niet werkzaam zijn binnen Zorg & Welzijn uit het onderzoek gelaten. De getoonde resultaten zijn ongewogen. De resultaten worden visueel weergegeven o.b.v. de totale respons. Waar relevant worden verschillen tussen branches of andere segmenten tekstueel gedeut.



Samenvatting / van de rapportage

Belangrijkste resultaten

Hieronder volgt beknopt en puntsgewijs een opsomming van de belangrijkste inzichten en conclusies.

- Respondenten zijn een aanzienlijk deel van hun totale werktijd kwijt aan administratie. Bijna de helft besteedt minimaal een kwart (of meer) van de werktijd aan administratieve taken. Een op de vijf respondenten besteedt er zelfs de helft van de totale werktijd aan. Waarbij veel diverse en dubbele rapportages/registraties als veroorzaker worden genoemd.
- Driekwart van de respondenten bespreekt de administratiedruk wel eens met iemand in de organisatie, veelal met collega's en/of een leidinggevende. In de praktijk heeft men de indruk dat er maar weinig wordt gedaan met de feedback over de administratiedruk. Slechts een op de vijf merkt wel dat er follow-up aan wordt gegeven. Oplossingen zijn vaak te vinden in extra capaciteit of goed werkende digitale tools.
- Ruim acht op de tien respondenten vindt dat er teveel tijd verloren gaat aan administratieve taken en driekwart denkt dat hun werkplezier zou toenemen als de administratiedruk minder zou zijn. Een ruime meerderheid is ook van mening dat patiënten dan betere zorg zouden krijgen en dat directe zorg belangrijker is dan administratie. Of automatisering een oplossing zou kunnen bieden blijft de vraag: circa vier op de tien respondenten denken dat automatisering zou kunnen helpen om de administratiedruk te verminderen, maar het overige deel twijfelt daaraan of denkt dat dat niet zou helpen.
- Een ruime meerderheid, driekwart van de respondenten, signaleert dat de tijd die zij aan administratieve taken besteden in de laatste vijf jaar is toegenomen. Ondanks de pogingen die er binnen de sector Zorg & Welzijn al zijn gedaan om de hoeveelheid administratie naar beneden te brengen, is dit duidelijk niet voldoende gelukt. De belangrijkste reden daarvoor is dat zorgverzekeraars steeds meer eisen stellen, aldus een derde van de respondenten. Een op de vijf wijst naar de eigen organisatie als grootste 'boosdoener'. Ook wordt in bijna één op de vijf gevallen naar de overheid gewezen (ministerie en gemeente samen).

**Nog meer
resultaten?
Zie e-mail**

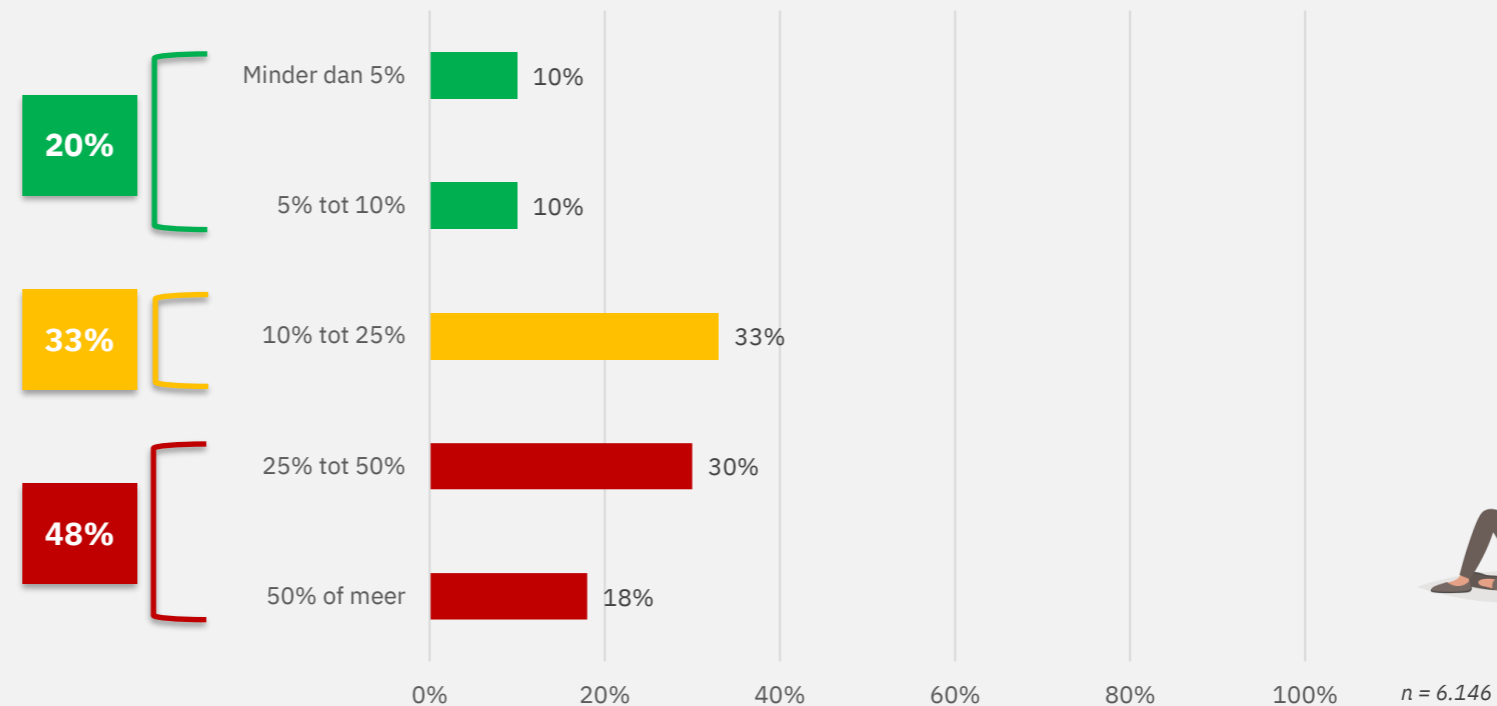


A scientist wearing a white protective suit, hood, and mask is working in a laboratory. The scientist is focused on a task, possibly using a pipette. In the background, there is a bookshelf filled with binders and a window. In the foreground, there are laboratory equipment like a pipette and a rack of test tubes.

**Administratieve
druk**

Administratieve druk / hoeveel tijd kost het?

Welk deel van je werktijd (per week) ben je kwijt met administratie?



De grafiek bevat een percentage boven de 100% door afrondingsverschillen.

48%

besteedt minimaal een kwart van de totale werktijd aan administratieve taken. Een op de vijf respondenten besteedt er zelfs de helft of meer van de werktijd aan

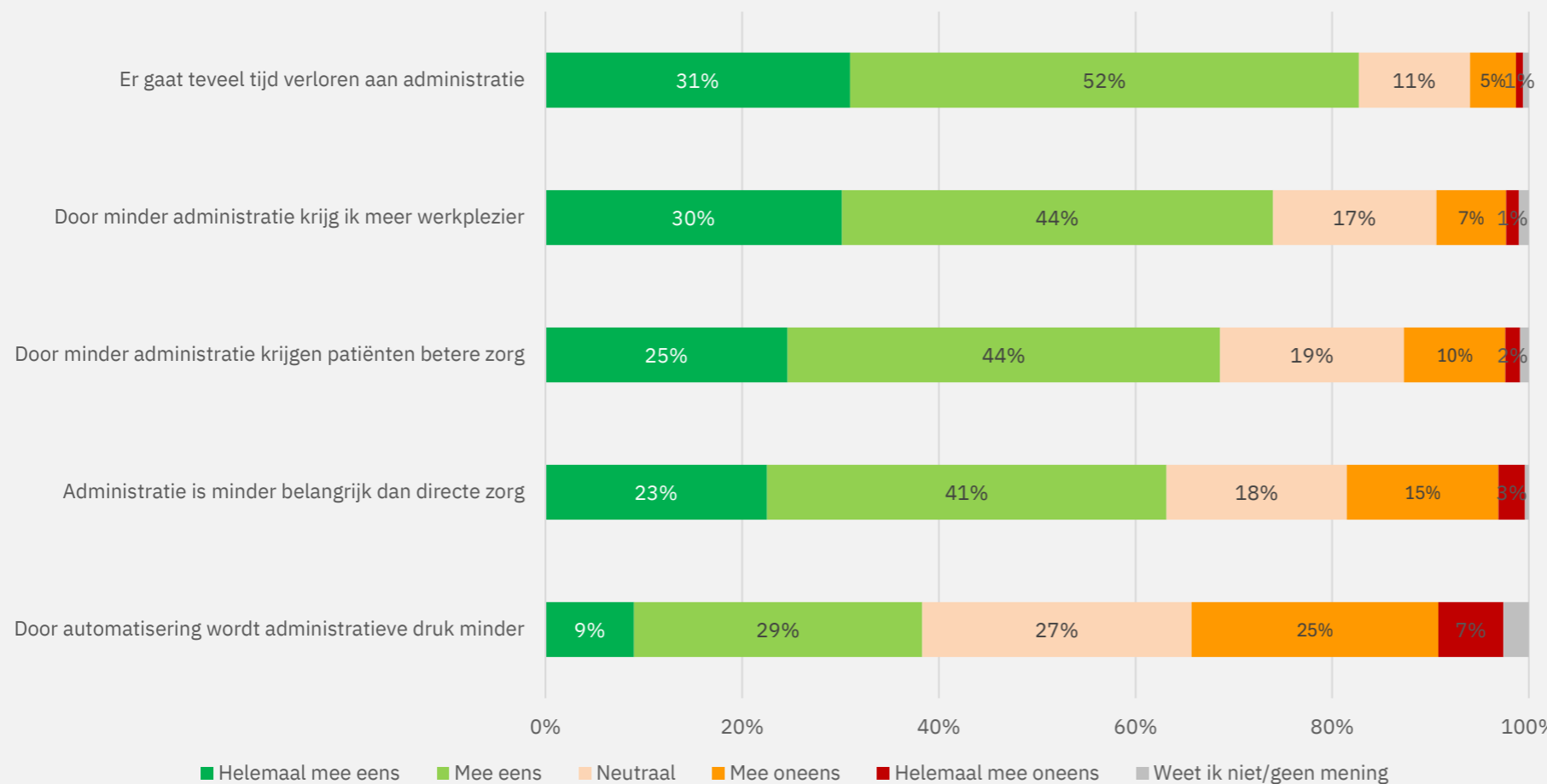
De administratieve druk is het hoogst onder respondenten in universitaire- en algemene ziekenhuizen/revalidatiecentra (resp. 66% en 61% minimaal een kwart van de werktijd). Zij worden op de voet gevolgd door de 1^e lijns zorg en geestelijke gezondheidszorg.

Binnen de functiegroepen is de administratieve druk het hoogst bij de leidinggevende-/managementfuncties. Van deze functiegroep geeft 77% aan dat minimaal een kwart van de (werk)tijd wordt besteed aan administratieve taken.

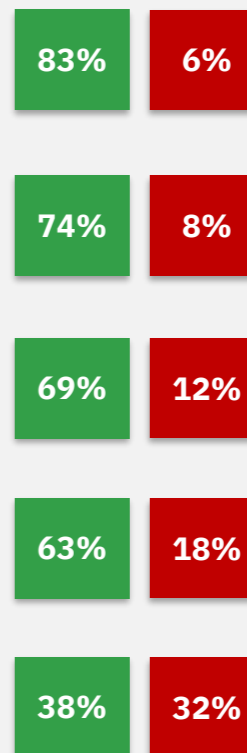
Administratie is ook inherent aan deze functies. Maar ook bij medewerkers in het **primaire proces is dit nog steeds 46%**.

Administratieve druk / wat vinden medewerkers?

In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?



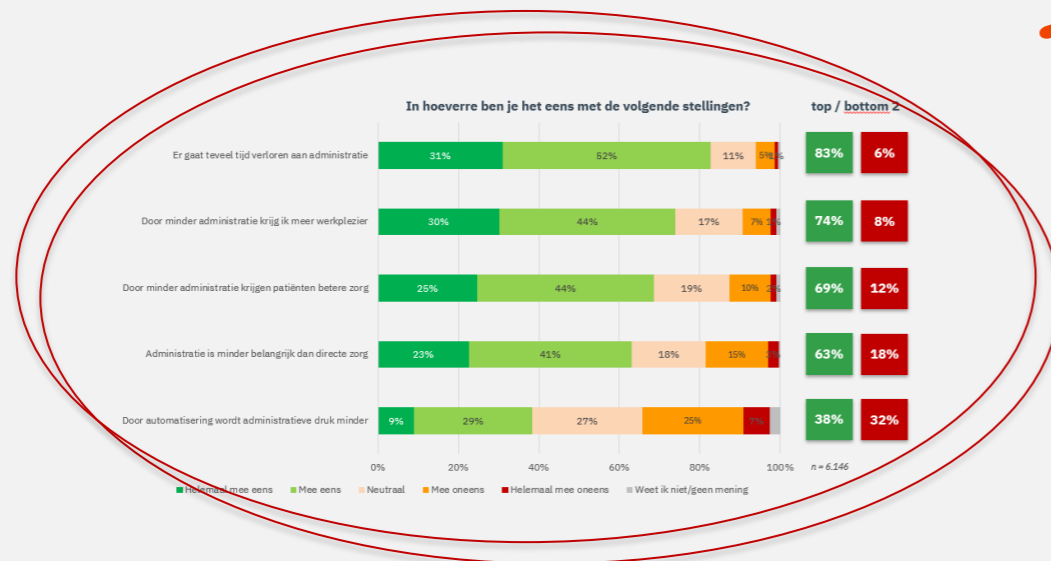
top / bottom 2



n = 6.146



Administratieve druk / wat vinden medewerkers?



83%

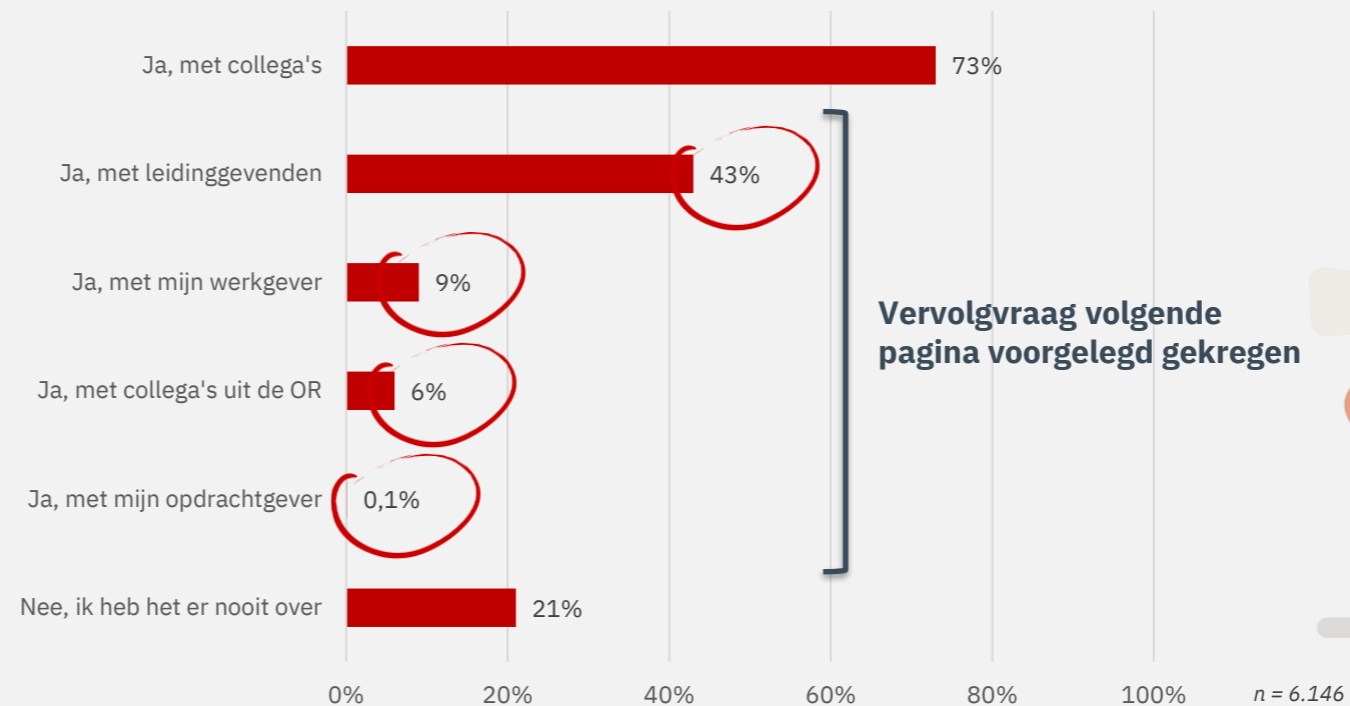
vindt dat er teveel tijd verloren gaat aan administratieve taken. Minder administratie zou tot meer werkplezier en betere zorg voor patiënten leiden



Respondenten in een administratieve/facilitaire rol zijn er minder vaak dan respondenten in andere rollen van overtuigd dat hun werkplezier erop vooruit zou gaan als de administratieve last zou afnemen. Jonge respondenten (tot 45 jaar) zien vaker dan gemiddeld een oplossing in automatisering om de administratiedruk te verminderen.

Administratieve druk / onderwerp van gesprek?

Bespreek je het aantal uren dat je in je werk kwijt bent aan administratie wel eens met iemand?



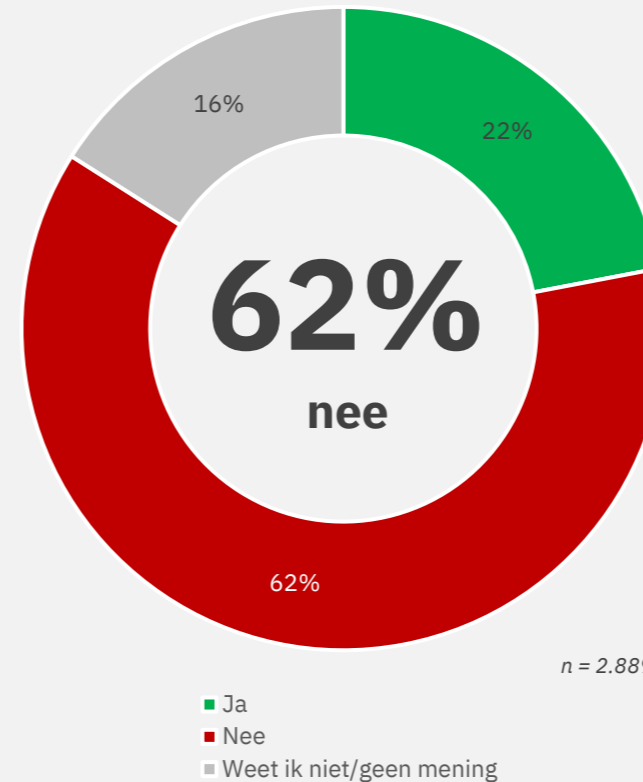
79%

bespreekt de tijd die men kwijt is aan administratie wel eens met iemand: vooral met collega's en/of een leidinggevende

Hoe meer tijd respondenten kwijt zijn aan administratieve taken, hoe groter het aandeel dat daar het gesprek wel eens over aangaat. Mannelijke respondenten bespreken dit vaker dan vrouwelijke respondenten met hun leidinggevende (resp. 49% en 42%) en collega's uit de OR (resp. 11% en 6%).

Administratieve druk / volgt er dan actie?

Heb je het idee dat er iets mee gedaan wordt?



In slechts

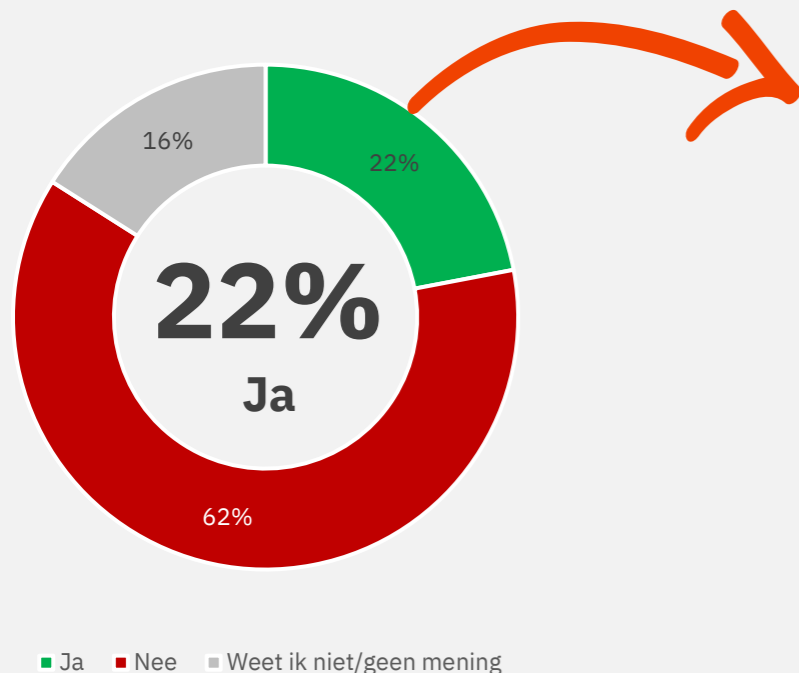
22%

van de gevallen heeft de respondent het idee dat er daadwerkelijk iets gedaan wordt met de uitkomst van gesprekken over administratieve druk

Respondenten in functies in het primaire proces hebben minder vaak dan respondenten in andere functies het idee dat er iets met hun feedback over de administratiedruk wordt gedaan.

Administratieve druk / luisteren feedback

Heb je het idee dat er iets mee gedaan wordt? = Ja



Wil je jouw antwoord toelichten?

Uit de toelichtingen zijn de tien meest genoemde redenen gehaald waarom men vindt dat er iets gedaan wordt met de gesprekken over de administratieve taken:

Top 10

1. Efficiëntie en minder dubbele registratie
2. Gebruik van technologische oplossingen
3. Reductie van verplichte formulieren
4. Meer tijd voor directe cliëntzorg
5. Ondersteuning en taakverdeling
6. Beperken tot noodzakelijke registratie
7. Inzet van extra uren of overuren
8. Bewustzijn en aanpakken van werkdruk
9. Onderzoek naar en implementatie van nieuwe methoden
10. Wet- en regelgeving



“De administratie wordt verminderd door een app voor wondzorg o.a.”

“Bij een intake moesten er 16 formulieren ingevuld worden, nu 2.”

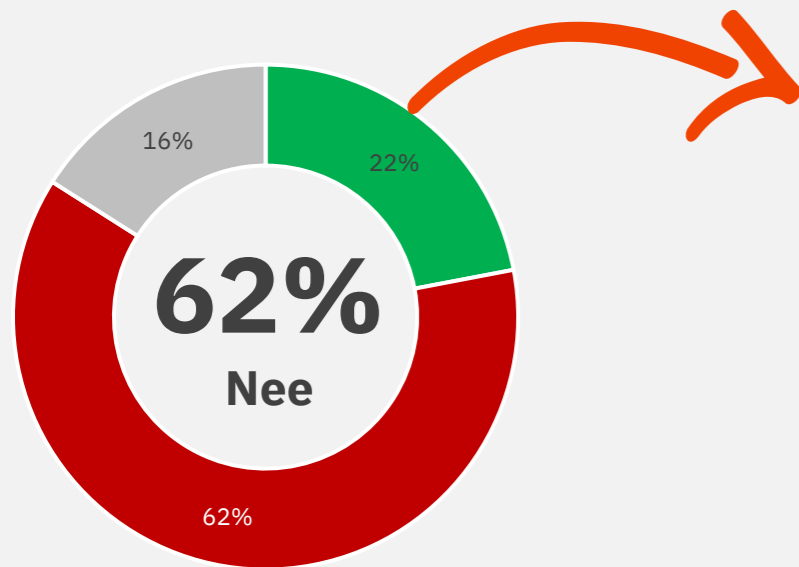
“We gaan nu spraakgericht rapporteren.”

“Administratie hoort bij het werk. Ik heb juist het idee dat als dat minder wordt de kwaliteit van het werk naar beneden gaat. Denk aan rapporten maken/observaties/intake gesprekken/veiligheid/gesprekken met ouders et cetera.”

“Er is inmiddels iemand aangenomen om ons te ondersteunen, dus kunnen wij ons meer met de cliënten bezighouden.”

Administratieve druk / NIET luisteren feedback

Heb je het idee dat er iets mee gedaan wordt? = Nee



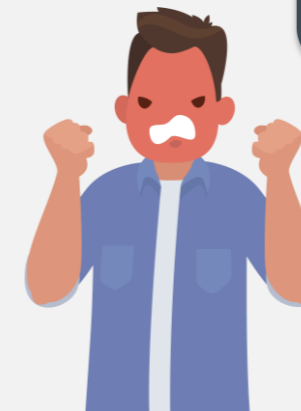
■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet/geen mening

Wil je jouw antwoord toelichten?

Uit de toelichtingen zijn de tien meest genoemde redenen gehaald waarom men vindt dat er **NIETS** gedaan wordt met de gesprekken over de administratieve taken:

Top 10

1. Regels van bovenaf
2. Gebrek aan actie van leidinggevenden
3. Essentieel onderdeel van het werk
4. Verplichte verantwoording
5. Toename in administratieve taken
6. Tijd en middelen
7. Onaangepaste systemen
8. Veranderende regelgeving
9. Financiële beperkingen
10. Wantrouwen en controle



“Administratieve werkzaamheden zijn ondanks digitalisering niet verminderd.”

“We zijn als organisatie gegijzeld door ICT. In 15 jaar van 8 collega's naar nu 88. Leve automatisering, Er is geen client beter van geworden.”

“Administratie neemt eerder toe vanuit management.”

“Afhankelijk van ICT systemen, zorgverzekeraars.”

“Alles moet geregistreerd worden, maar vele ad hoc werkzaamheden verhinderen tijdige registratie waardoor de werkdruk enorm is en iedereen in z'n vrije uren nog verslagen zit te typen.”

Administratieve druk / noodzakelijke taken?

De 10 administratieve taken die als belangrijk worden gezien zijn:

Top 10

1. Bijhouden van cliëntdossiers
2. Rapportage en verslaglegging
3. Registratie van medicatie en medische handelingen
4. Bijhouden van financiële administratie
5. Planvorming en evaluatie
6. Urenregistratie en declaratie
7. Communicatie en correspondentie
8. Registratie van observaties en incidenten
9. Voorbereiding en deelname aan overleg
10. Bijhouden van kind-gegevens en voortgang

"Financiële administratieve t.b.v. client aanvragen uitkering belastingformulier evalueren."

"Aftekenen medicatie en zorgdossier op orde houden."

"Anamnese, rapportage, afspraken met andere disciplines."

"Klachtenregistratie, meldingen, cliënt dossiers."

"Aan en afmelden van kinderen, kindgegevens bijhouden."

"Overdracht naar afdelingen, up to date houden van protocollen, patiënt folders en werkinstructies."



Administratieve druk / overbodige taken?

De 8 administratieve taken die als overbodig worden gezien zijn:

Top 8

1. Te veel dezelfde formulieren/vragen invullen
2. Notuleren en verslaglegging van overleggen
3. Dagelijks invullen van lijsten zoals temperatuur, poets, CO2, koelkast, diepvries, slaapkamer, etc...
4. Vaak dezelfde informatie rapporteren in verschillende systemen
5. Voortdurende kwaliteitsregistraties
6. Te uitgebreide evaluaties en zorgplannen
7. Administratie voor niet zorg- en welzijngerichte taken
8. Verplichte administratieve handelingen voor subsidie of kwaliteitscontrole

“Een labformulier maken in opdracht van het ZKH, daarbij denk ik dit zouden jullie zelf moeten organiseren voor de patiënt.”

“Dubbele rapportage, bijvoorbeeld: bij incidenten verschillende lijsten invullen.”



“Notuleren bij vergaderingen, terugkoppeling scholing, werkuren bijhouden en verantwoorden.”

“Notuleren, frequentie van zorgplannen ‘Verplichte’ rapportages.”

“Formulieren invullen die op elkaar lijken. (Soms 3 keer hetzelfde invullen)”

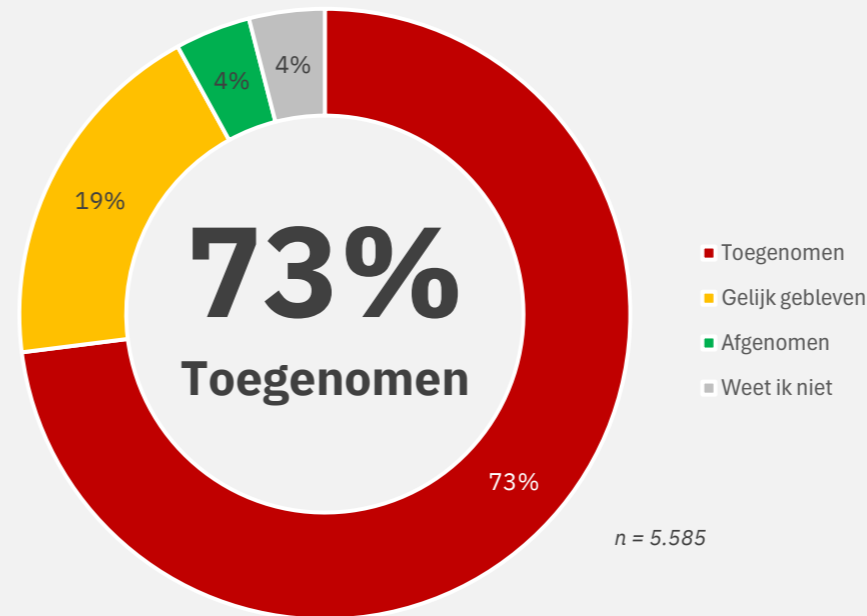
“Eindeloos hetzelfde rapporteren, alleen afwijkende dingen is prima.”

**Administratieve
druk: oorzaken
en oplossingen**



Administratieve druk / is de druk toegenomen?

Is de tijd die je besteedt aan administratie de laatste vijf jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?



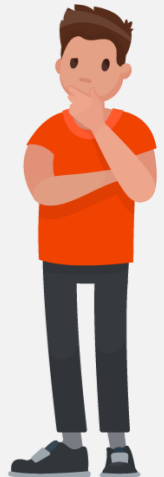
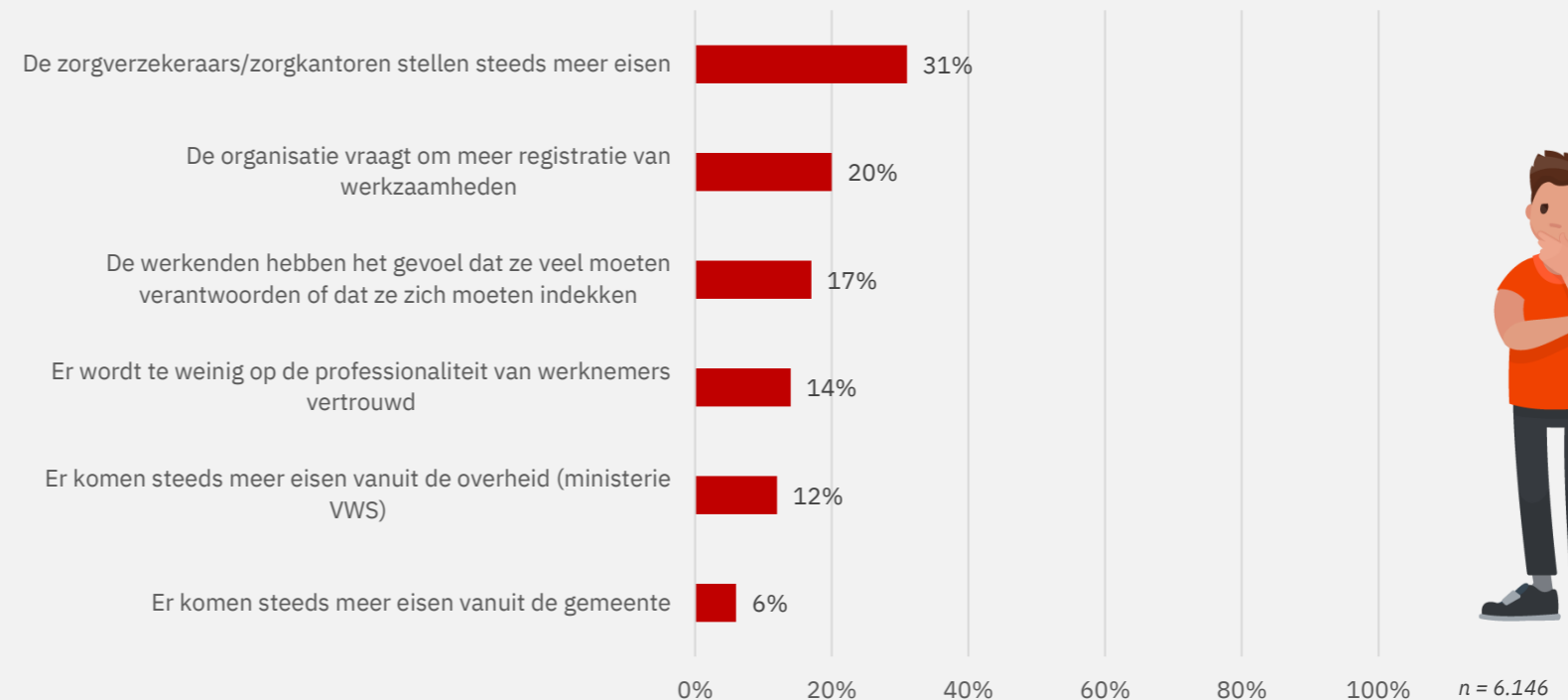
73%

geeft aan dat de tijd die zij aan administratie besteden in de laatste vijf jaar is toegenomen

Respondenten die minimaal een kwart (of meer) van hun werktijd aan administratieve taken kwijt zijn, vinden vaker dan gemiddeld dat de tijd die zij aan administratie besteden in de afgelopen vijf jaar is toegenomen.

Administratieve druk / belangrijkste oorzaken

Er zijn al veel pogingen gedaan om de hoeveelheid administratie in de sector Zorg & Welzijn naar beneden te brengen. Dat is nog niet voldoende gelukt. Wat is volgens jou de belangrijkste reden dat dit nog niet gelukt is?



31%

noemt als belangrijkste reden voor de administratieve druk de toenemende eisen die zorgverzekeraars stellen. Een op de vijf wijst naar de eigen organisatie als grootste 'boosdoener'.

Respondenten in de 1^e lijns-gezondheidszorg, geestelijke gezondheidszorg en thuiszorg geven vaker dan gemiddeld aan dat het de zorgverzekeraars zijn die steeds meer eisen stellen. In universitaire ziekenhuizen en de kinderopvang wordt de organisatie zelf vaker dan in andere sub-sectoren als oorzaak aangewezen. Respondenten in de kinderopvang wijzen ook beduidend vaker naar het Ministerie van VWS; binnen het sociaal werk is dat de gemeente. In de kraamzorg hebben respondenten vaker dan gemiddeld het gevoel dat zij veel moeten verantwoorden of zich moeten indekken.

Administratieve druk / mogelijke oplossingen



Wat is er volgens jou nodig om succesvol de hoeveelheid administratie terug te brengen?

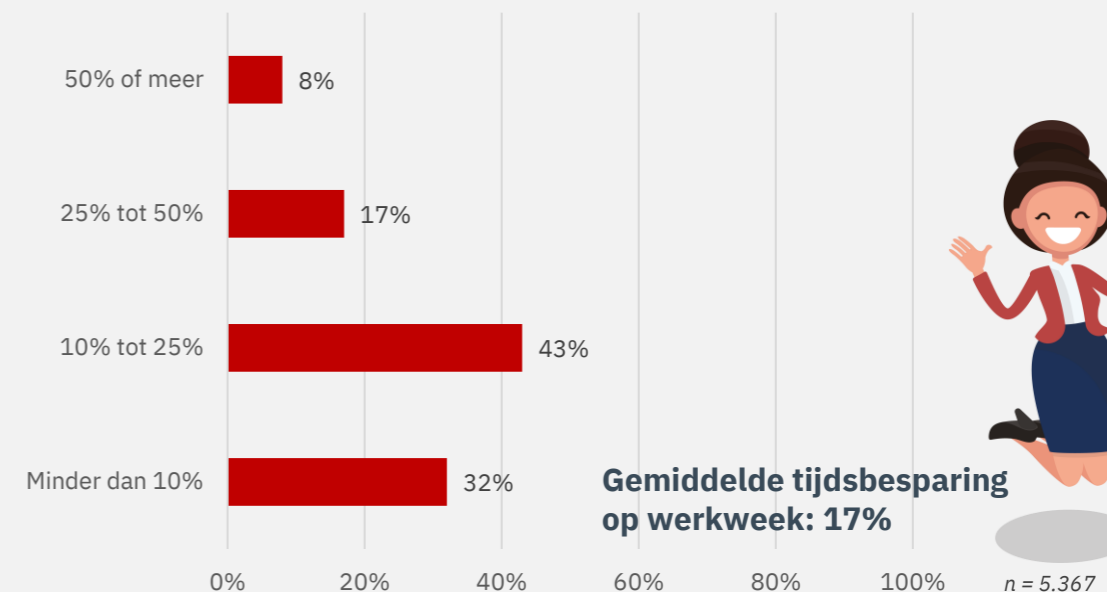
#1

Meer vertrouwen en **minder controle**: Vertrouwen hebben in professionals binnen en alleen noodzakelijke administratieve taken laten uitvoeren. Verminderen van gedetailleerde rapportages en controlelijsten. Minder verantwoordelijkheid te vragen door middel van uitgebreide administratie.

Gebruik van **technologie**, **automatisering** en **AI** om administratieve taken te verminderen en/of te stroomlijnen: Het inzetten van technologie, zoals spraakgestuurd rapporteren en betere ICT-faciliteiten. Het goed en continu laten functioneren van de gebruikte systemen.



Welk deel van je werktijd per week zou dit schelen?
% van (contract)uren per week



Administratieve druk / mogelijke oplossingen



Wat is er volgens jou nodig om succesvol de hoeveelheid administratie terug te brengen?

#2

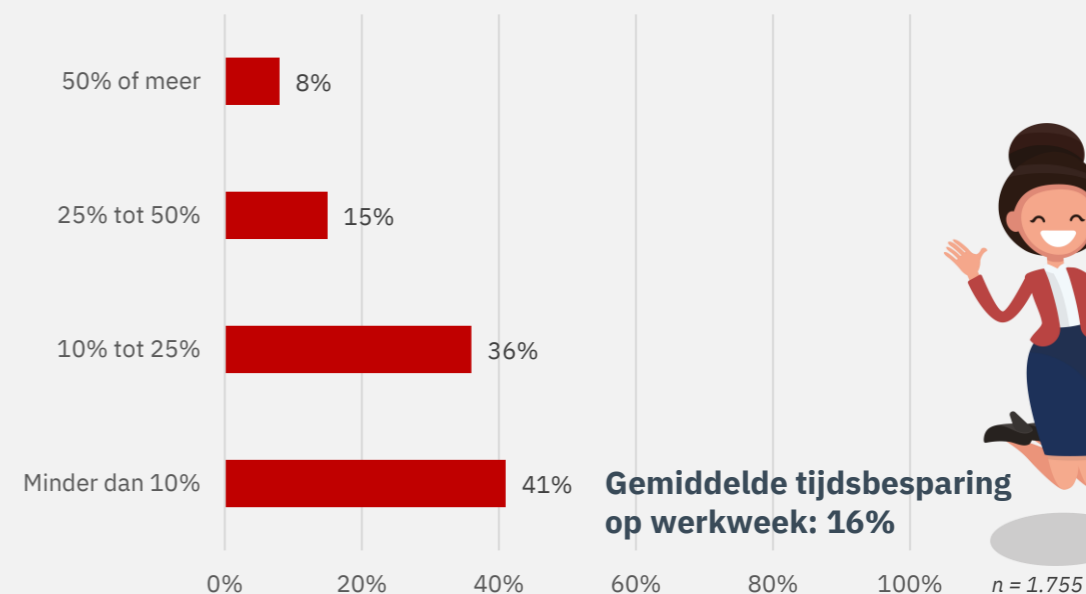
Minder verplichtingen en regels van zorgverzekeraars en overheidsinstanties: De roep om minder strenge regels en minder administratieve verplichtingen van zorgverzekeraars en overheidsinstanties is vaak genoemd, omdat deze de administratiedruk verhogen.

Eenvoudigere en gestandaardiseerde registratiesystemen: Het gebruik van eenvoudige en gestandaardiseerde systemen voor rapportage en registratie wordt voorgesteld om de administratieve last te verminderen.

Meer administratieve ondersteuning en personeel: Inzetten van administratieve medewerkers om zorgprofessionals te ontlasten van administratieve taken. Aannemen van administratief personeel specifiek voor administratieve zaken op de locatie.

Minder vergaderingen en overlegmomenten: Er is een sterke suggestie om het aantal vergaderingen en overleggen te verminderen, omdat deze veel tijd in beslag nemen en vaak niet efficiënt zijn.

Welk deel van je werktijd per week zou dit schelen?
% van (contract)uren per week



Administratieve druk / mogelijke oplossingen



Wat is er volgens jou nodig om succesvol de hoeveelheid administratie terug te brengen?

#3

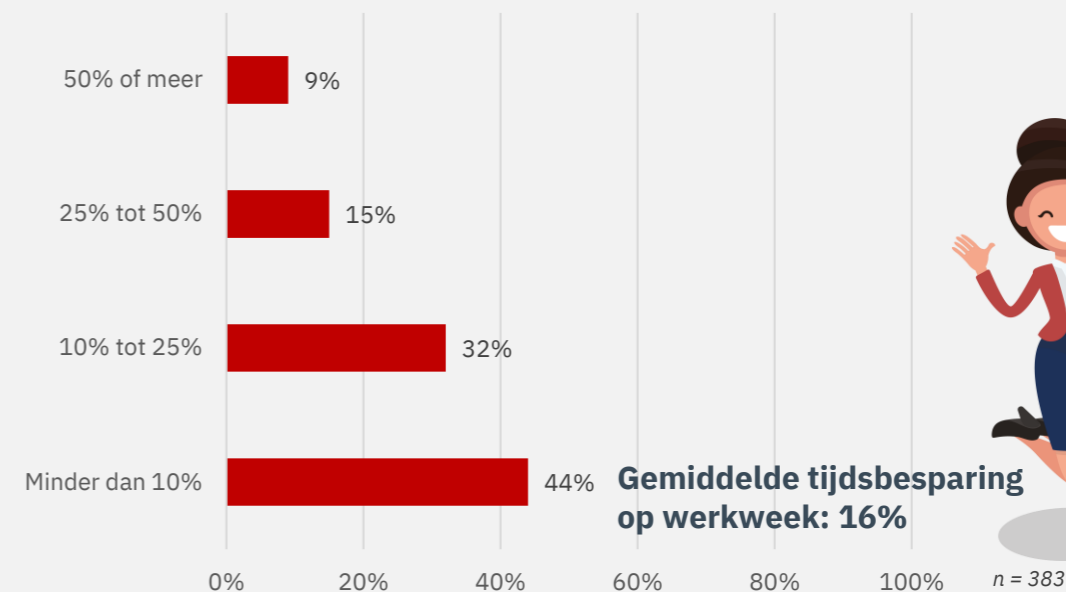
Minder dubbele en overbodige administratie: Schaf dubbele administraties af en vermijd onnodige handelingen die niet bijdragen aan de kerntaken.

Minder rapportage en verslaglegging: Beperk rapportages tot alleen de essentiële zaken en schaf onnodige verslagen af.

Decentralisatie en regie bij professionals: Geef meer autonomie aan professionals en minder inmenging van hogere instanties zoals zorgverzekeraars.

Betere taakverdeling en rolverduidelijking: Duidelijke scheiding van administratieve taken zodat niet iedereen alles hoeft te registreren. Taakverdeling waarbij administratieve taken bij medewerkers met grotere contracten worden gelegd.

Welk deel van je werktijd per week zou dit schelen?
% van (contract)uren per week

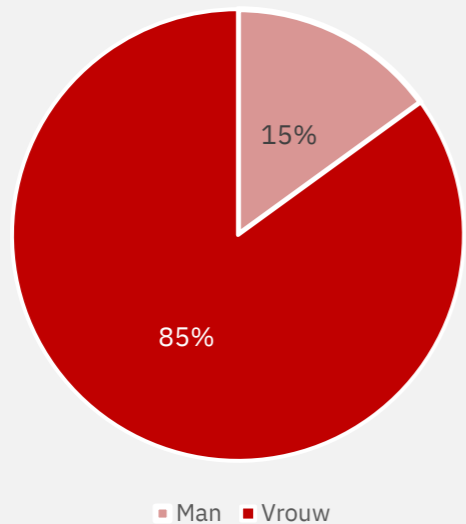


A woman with brown hair, wearing a grey cardigan over a pink shirt and dark pants, is smiling and holding the hands of several young children. The children are in a classroom setting with white shelves in the background. The shelves contain various items like books, bags, and containers. A red circular graphic is overlaid on the left side of the image, containing white text.

**Bijlage:
Achtergrond
respondenten**

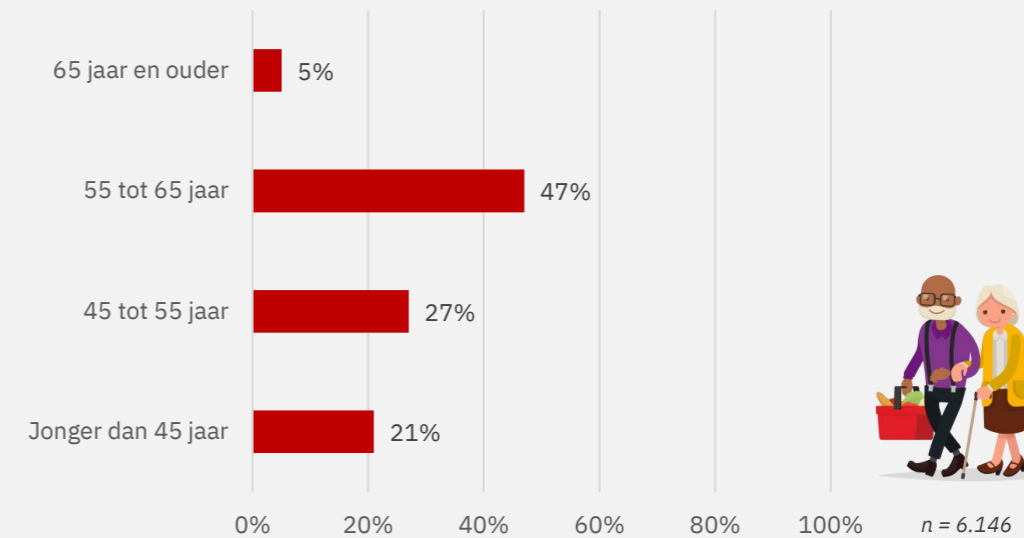
Respondenten / een profielschets

Geslacht



n = 6.146

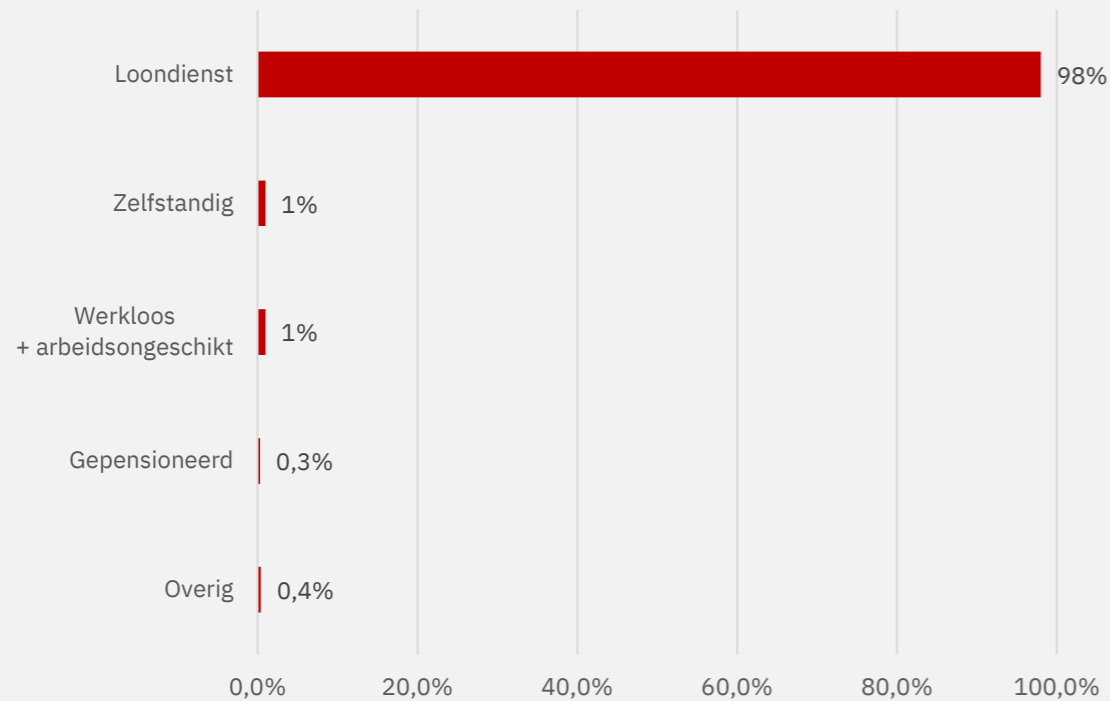
Leeftijd



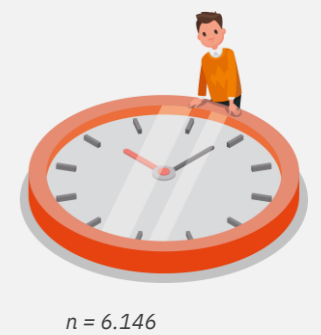
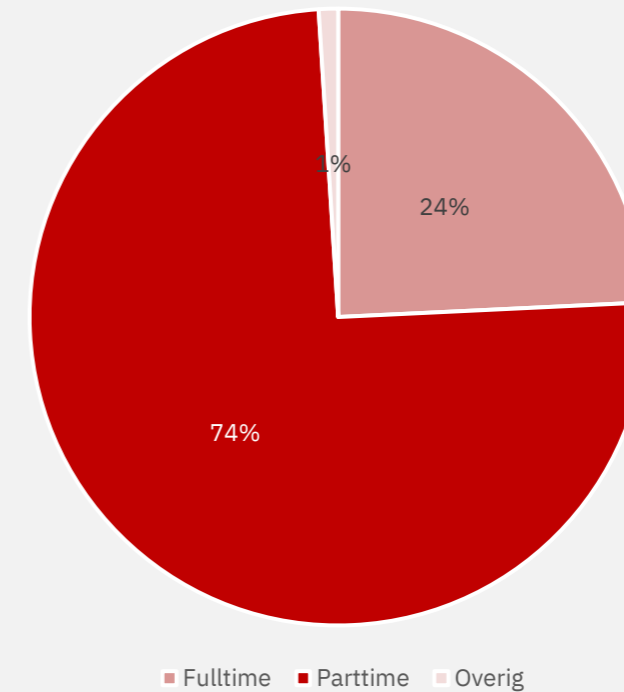
n = 6.146

Respondenten / een profielschets

Arbeidssituatie

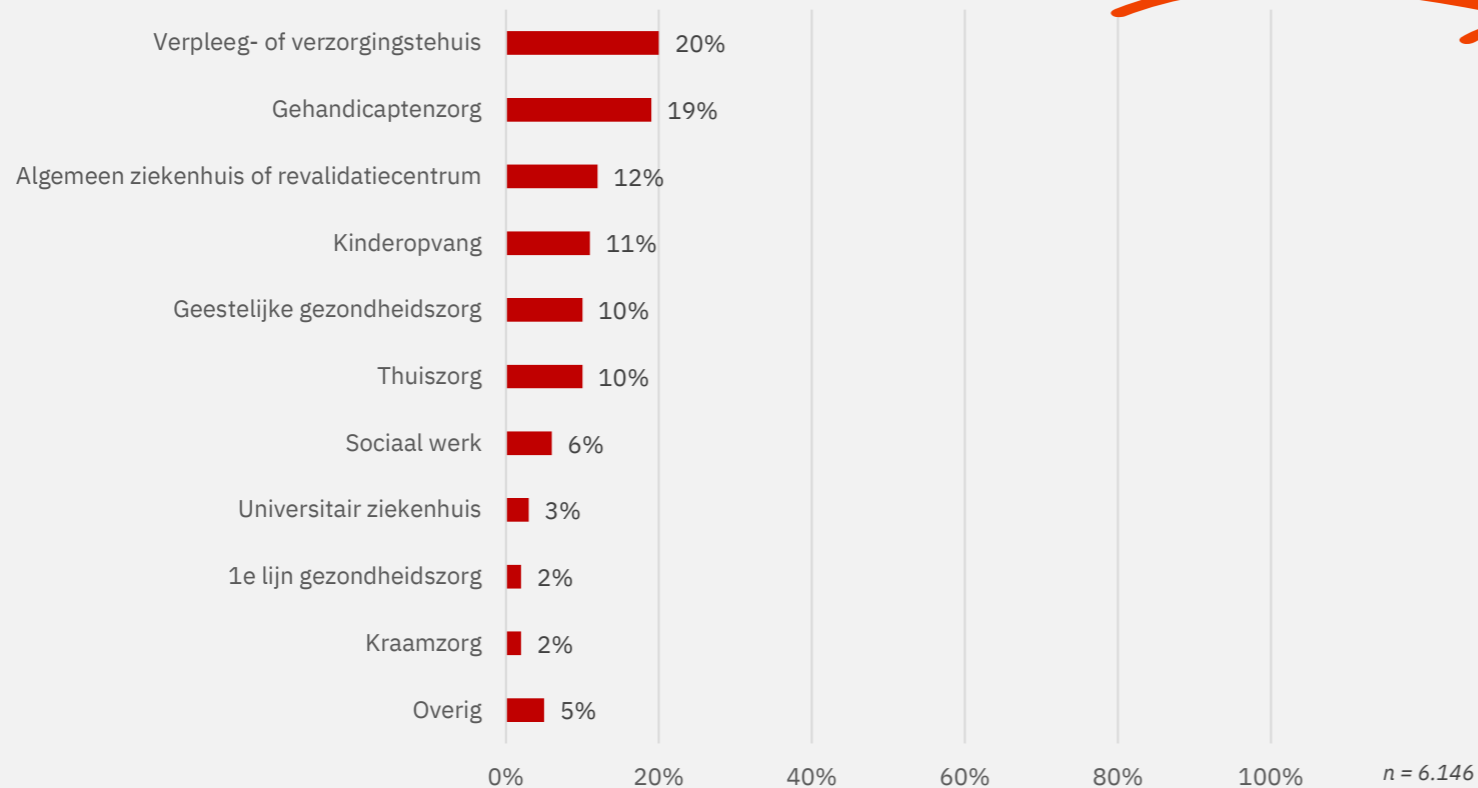


Dienstverband



Werken in zorg- & welzijn / branche

In welke branche ben je werkzaam?

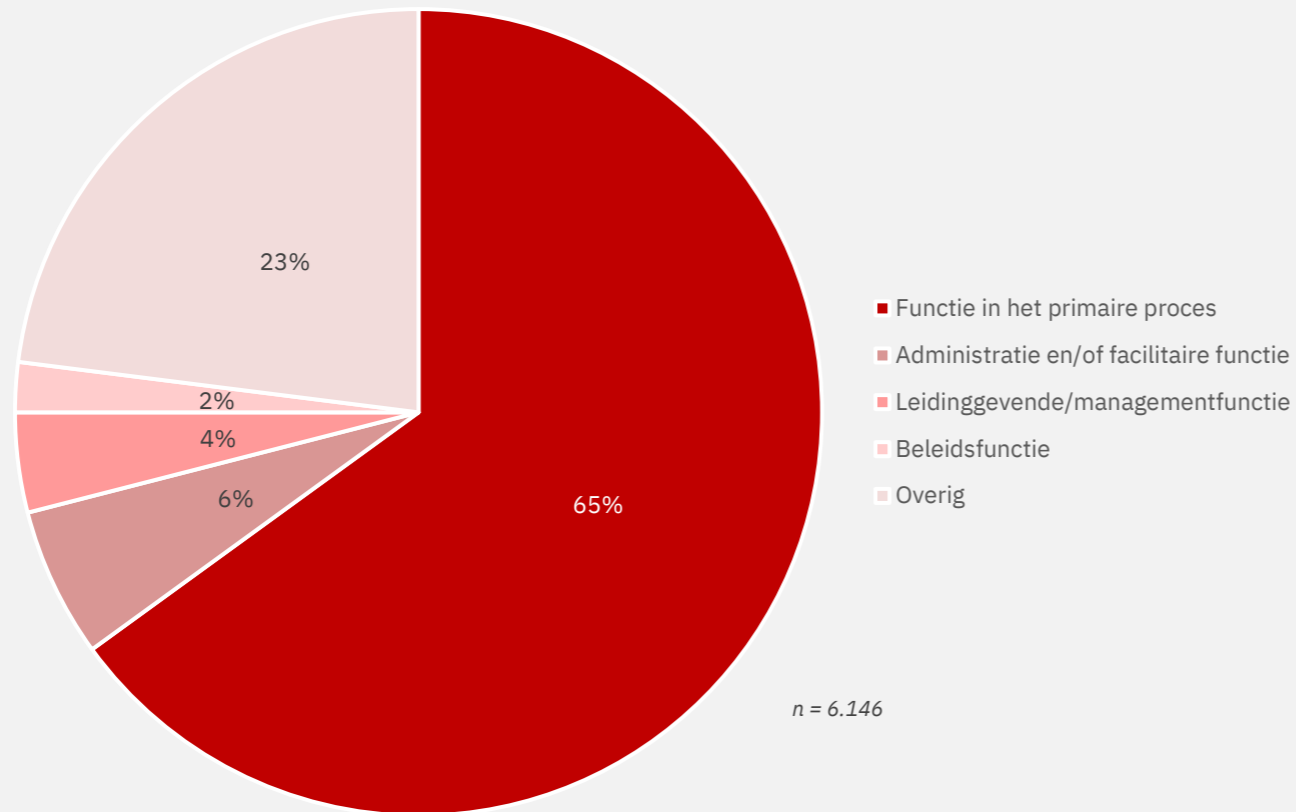


Hier heeft een selectie plaatsgevonden; indien iemand aangeeft werkzaam te zijn in de jeugdzorg, niet werkzaam te zijn binnen zorg & welzijn of gepensioneerd, dan zijn deze personen buiten het onderzoek gehouden.



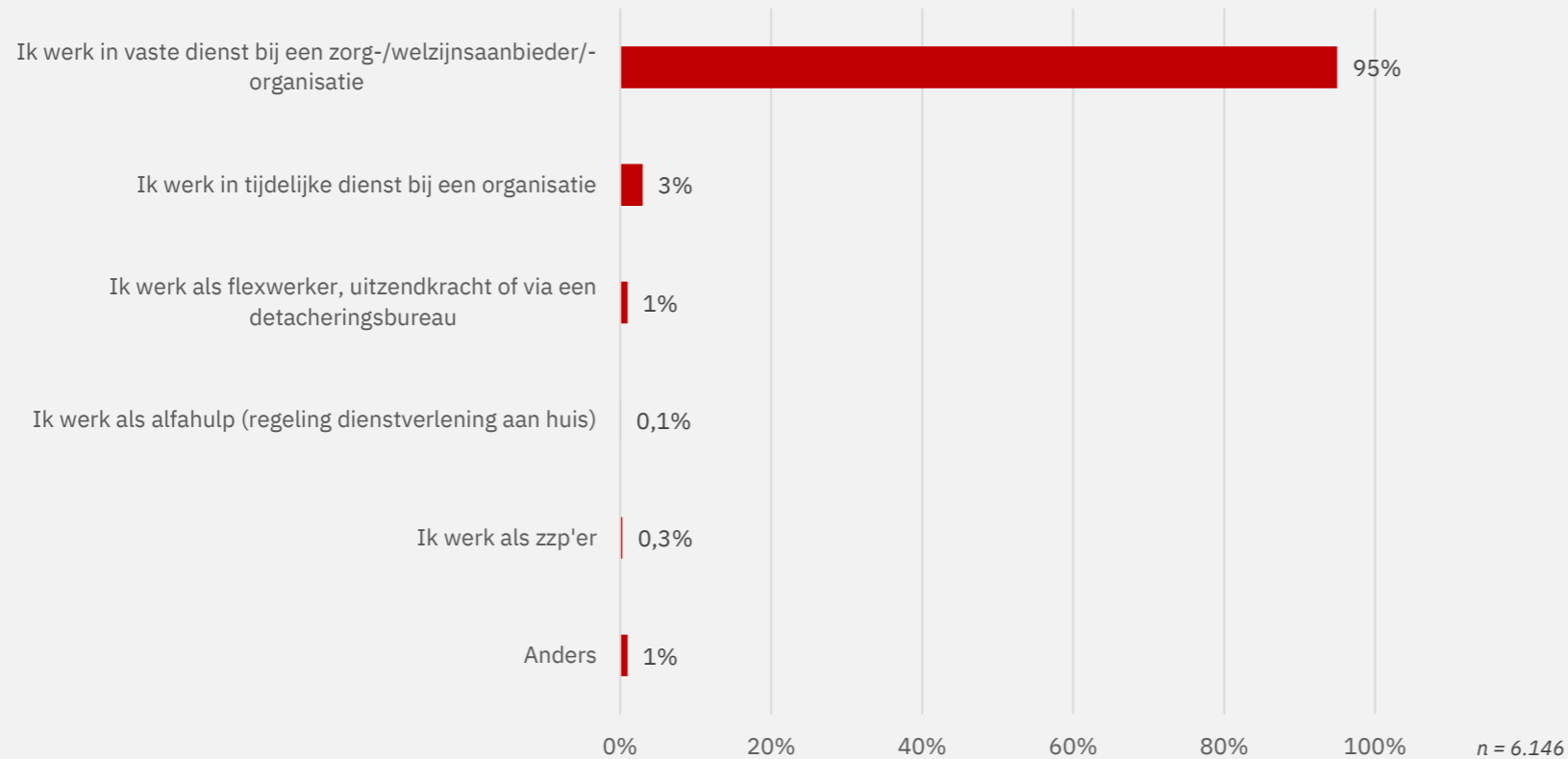
Werken in zorg- & welzijn / functie

Wat voor functie heb je?



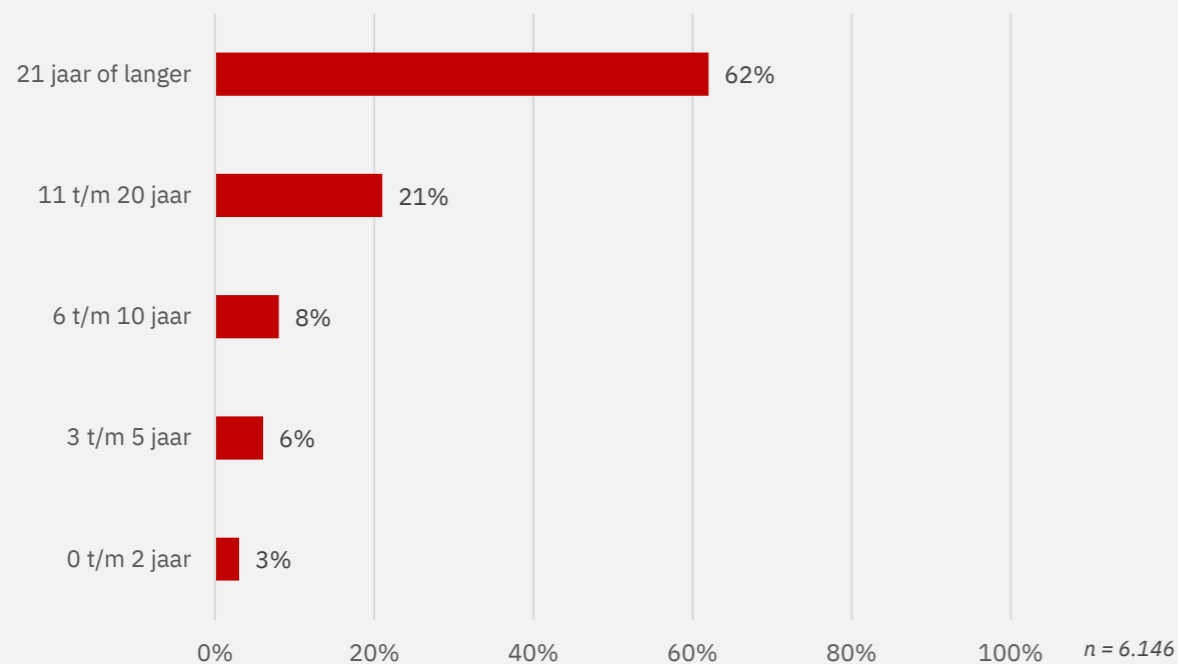
Werken in zorg- & welzijn / dienstverband

Welk dienstverband heb je?



Werken in zorg- & welzijn / werkzaam

Hoe lang werk je in de sector Zorg & Welzijn?



Hoeveel uur werk je per week volgens je contract/overeenkomst?

