

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Aandacht Inspectie SZW voor psychosociale arbeidsbelasting in zorg blijft nodig

In het kader van de aanpak Zorg en Welzijn 2012 – 2015 heeft de Inspectie SZW tussen 1 april 2013 en 1 februari 2014 op het onderwerp psychosociale arbeidsbelasting (PSA) geïnspecteerd. Inspecties zijn verricht in 306 zorginstellingen (op 1264 locaties) in de sectoren jeugdzorg, gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en de verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT). Deze sectoren zijn (met uitzondering van de geestelijke gezondheidszorg) ook in 2012 geïnspecteerd, echter dit keer zijn andere instellingen bezocht. In deze factsheet zijn de belangrijkste resultaten van de inspecties in 2013 beschreven en vergelijkingen met de resultaten uit 2012 gemaakt. Deze factsheet en de andere publicaties van de Inspectie SZW over de sector Zorg en Welzijn staan op www.inspectieszw.nl/zorg.

In de sector Zorg en Welzijn veroorzaakt psychosociale arbeidsbelasting (PSA) 50% van het arbeidsgerelateerde verzuim. PSA is in de wet gedefinieerd als de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Werkgevers zijn verplicht om werknemers te beschermen door PSA te voorkomen dan wel zoveel mogelijk te beperken.

De sector Zorg en Welzijn heeft voor de Inspectie SZW hoge prioriteit. Naar verwachting nemen zowel de vraag naar zorg als de zwaarte ervan toe. Dat kan leiden tot een hogere werkdruk. Ook baanonzekerheid en onduidelijkheid, door de veranderingen in de sector Zorg en Welzijn, kunnen eraan bijdragen dat medewerkers extra werkdruk ervaren. Des te belangrijker dat werkgevers de veiligheid en gezondheid van werknemers borgen in het arbozorgsysteem en dat ze stilstaan bij de gevolgen van de veranderingen voor de werkdruk van de werknemers. Daarbij is het van belang dat de communicatie in de instellingen goed verloopt en dat de werkgever de arbeidsbelasting integraal aanpakt.

De belangrijkste conclusies uit de inspecties PSA in 2013

- PSA krijgt te weinig aandacht in de zorginstellingen. Ruim 70% van de instellingen treft onvoldoende maatregelen tegen de risico's werkdruk en/of agressie en/of werktijden.
- De resultaten met betrekking tot werkdruk zijn verbeterd ten opzichte van 2012:
 - 50% van de instellingen heeft voldoende maatregelen getroffen om de werkdruk te kunnen beheersen. In 2012 lag dit percentage op 20%;
 - De andere helft is bezig met het opstellen van een plan van aanpak of het implementeren van de maatregelen.
- Overtredingen ten aanzien van het agressiebeleid van instellingen nemen toe:
 - Ruim 60% heeft één of meer overtredingen op agressie. In 2012 lag dit percentage op 40%;
 - Bij 30% van de geïnspecteerde instellingen is de voorlichting en training onvoldoende;
 - Bij 20% ontbreekt een goede risico-inventarisatie, incidentanalyse en evaluatie.
- Het arbeidstijdenbeleid is bij de meeste instellingen (90%) in orde.
- Een derde van de instellingen heeft onvoldoende aandacht voor de arbeidsomstandigheden in het algemeen, daar ontbreken essentiële elementen van het arbozorgsysteem zoals de RI&E. Het gaat dan vaak om de niet aangesloten, kleine instellingen, die net zijn gestart. Bij deze instellingen is ook nauwelijks aandacht voor de aanpak van PSA.

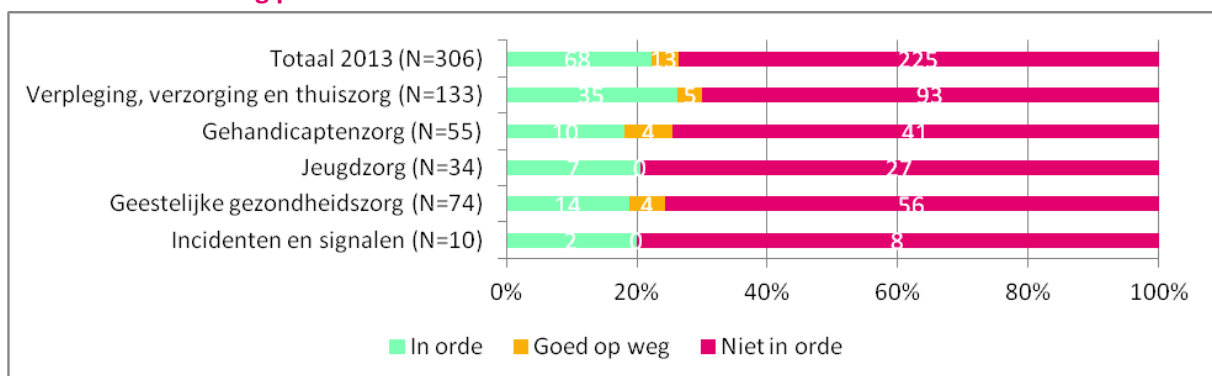
Inspectieresultaten PSA, feiten en cijfers algemeen

De Inspectie SZW inspecteerde op psychosociale arbeidsbelasting in 306 zorginstellingen. De inspecteur beoordeelde het instellingsbeleid voor werkdruk, agressie en arbeidstijden en informeerde actief bij werknemers, arbodeskundigen en ondernemingsraad naar de knelpunten. Daarna bezocht de inspecteur enkele werkplekken van verschillende locaties per instelling om na te gaan of er voldoende maatregelen aanwezig waren. De resultaten van de inspecties laten zien dat er nog onvoldoende aandacht is voor PSA in de geïnspecteerde zorginstellingen.

- 25% van de instellingen treft voldoende maatregelen voor de aandachtsgebieden werkdruk, agressie en arbeidstijden om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of beheersen
- 13 instellingen zijn 'goed op weg'. In deze instellingen ontbrak alleen nog de evaluatie. De Inspectie SZW heeft afgesproken dat ze zelf de 'puntjes op de i' gaan zetten.
- Ruim 70% van de instellingen treft onvoldoende maatregelen voor één of meer van de aandachtsgebieden werkdruk, agressie of arbeidstijden. Deze instellingen kregen een waarschuwing of eis. In 2015 kunnen deze instellingen een herinspectie verwachten.

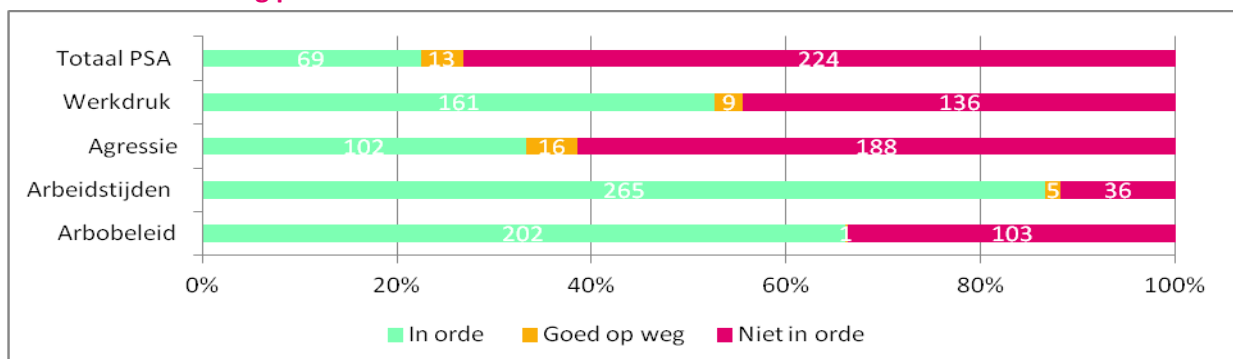
De handhaving per subsector is weer gegeven in Grafiek 1.

Grafiek 1 Handhaving per subsector



In het totaal constateerde de Inspectie SZW 1885 overtredingen: 461 hebben betrekking op werkdruk, 1120 op agressie, 149 op arbeidstijden en 155 op het voeren van arbobeleid in het algemeen. De handhaving in de 306 instellingen per risico is weer gegeven in Grafiek 2. In de volgende hoofdstukken wordt op deze onderwerpen verder ingegaan.

Grafiek 2 Handhaving per risico

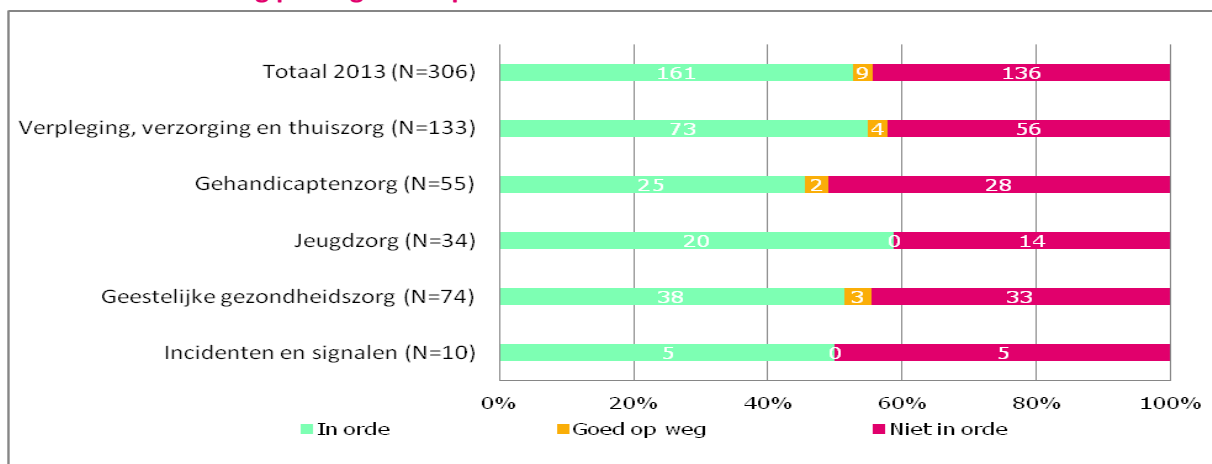


Inspectieresultaten werkdruk

Tijdens de inspectie bepaalt de inspecteur in welke afdelingen of bij welke groepen werknemers het risico op werkdruk het grootste is. Dat kan veel verschillende oorzaken hebben. Belangrijke oorzaken die werknemers noemen zijn de baanonzekerheid en onduidelijkheid rondom de decentralisatie, de toenemende zorgzwaarte zowel extra- als intramuraal, de matige tot slechte communicatie binnen instellingen over verandertrajecten binnen de organisatie ten gevolge van de veranderingen in de zorg, de balans tussen administratieve lasten en noodzakelijke tijd voor de cliënt, en de stijl van leidinggeven en eigen regelruimte. De medewerkers zijn zich nog onvoldoende bewust van hun eigen veiligheid en gezondheid.

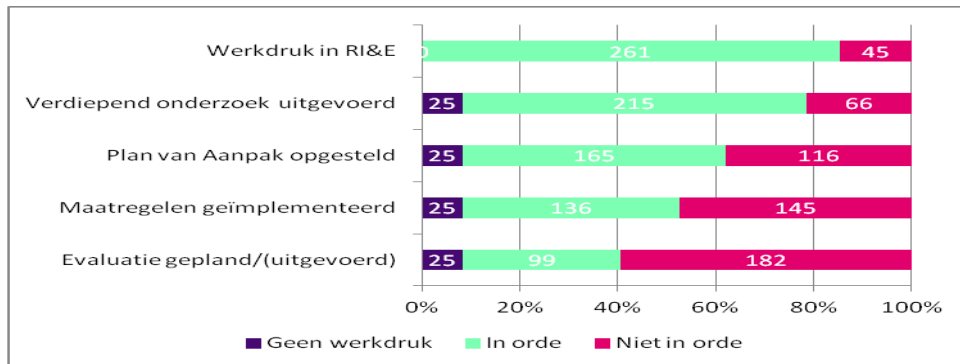
In de flyer “Hollen & stilstaan bij werkdruk” is beschreven hoe een inspectie werkdruk verloopt. De resultaten voor werkdruk zijn in de Grafieken 3 en 4 weergegeven.

Grafiek 3 Handhaving per segment op werkdruk



- Bij 8% van de instellingen is geen werkdruk aantoonbaar.
- Het percentage instellingen dat de aanpak van PSA in orde heeft schommelt tussen 50% en 60% in de verschillende segmenten.
- In alle segmenten is het aantal instellingen dat voldoende maatregelen treft voor werkdruk toegenomen van ongeveer 20% in 2012 tot ongeveer 50% tot 60% in 2013. De jeugdzorg laat de grootste vooruitgang zien van 14% naar 60%.
- Belangrijke maatregelen zijn: het afstemmen van de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) op de toenemende zorgvraag en zorgzwaarte, het beperken van wisselende flexwerkers en oproepkrachten, het vergroten van de eigen regelruimte, opleiding, training en coaching van werknemers, heldere communicatie over veranderingen, goede planning, en meer aandacht voor risicotaxatie en dossieroverdracht.
- Het agenderen van werkdruk op het werkoverleg geeft werknemers en leidinggevende de mogelijkheid om na te gaan of de maatregelen het gewenste effect hebben en of er nieuwe knelpunten aangepakt moeten worden.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over maatregelen werkdruk in instellingen

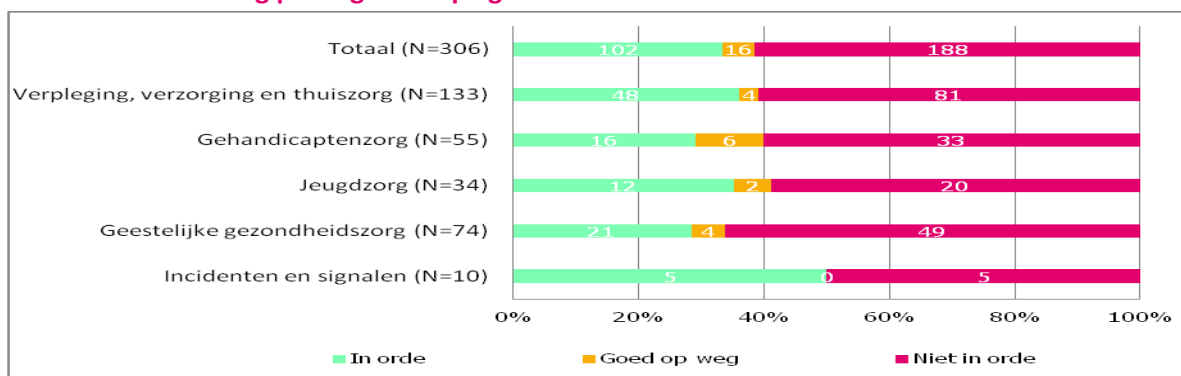


- Meer dan 60% van alle instellingen heeft een plan van aanpak opgesteld op basis van een verdiepend onderzoek naar de achterliggende oorzaken van werkdruk. In 2012 was dat minder dan 40%. Dit percentage varieert per segment: van 55% in de geestelijke gezondheidszorg tot 67% in de gehandicaptenzorg.
- Bij instellingen die niet zijn aangesloten bij een brancheorganisatie is het beeld slechter. Het zijn vooral de nieuwe toetreders die te weinig aandacht hebben voor arbozorg in het algemeen, en werkdruk in het bijzonder.
- Bij 60% van de niet aangesloten instellingen in de verpleging, verzorging en thuiszorg (n=28) heeft 60% geen plan van aanpak en bij 40% ontbreekt zelfs de RI&E.
- Bij de niet aangesloten leden van de geestelijke gezondheidszorg (n=20) heeft 75% geen plan van aanpak voor werkdruk en 50% geen RI&E. Dit zijn vooral kleine instellingen in de verslavingszorg en jeugdpsychiatrie.

Inspectieresultaten agressie

Het afgelopen jaar zijn er een aantal ernstige ongevallen met agressie geweest in de sector Zorg en Welzijn. Door de campagne van sociale partners uit de zorg en jeugdzorg “Wees duidelijk over agressie” is er binnen de instellingen (opnieuw) veel aandacht voor de normen, gedragsregels. Wat is wel en wat is niet acceptabel? In de flyer “Aanpakken & voorkomen van agressie” is beschreven hoe een inspectie op agressie verloopt.

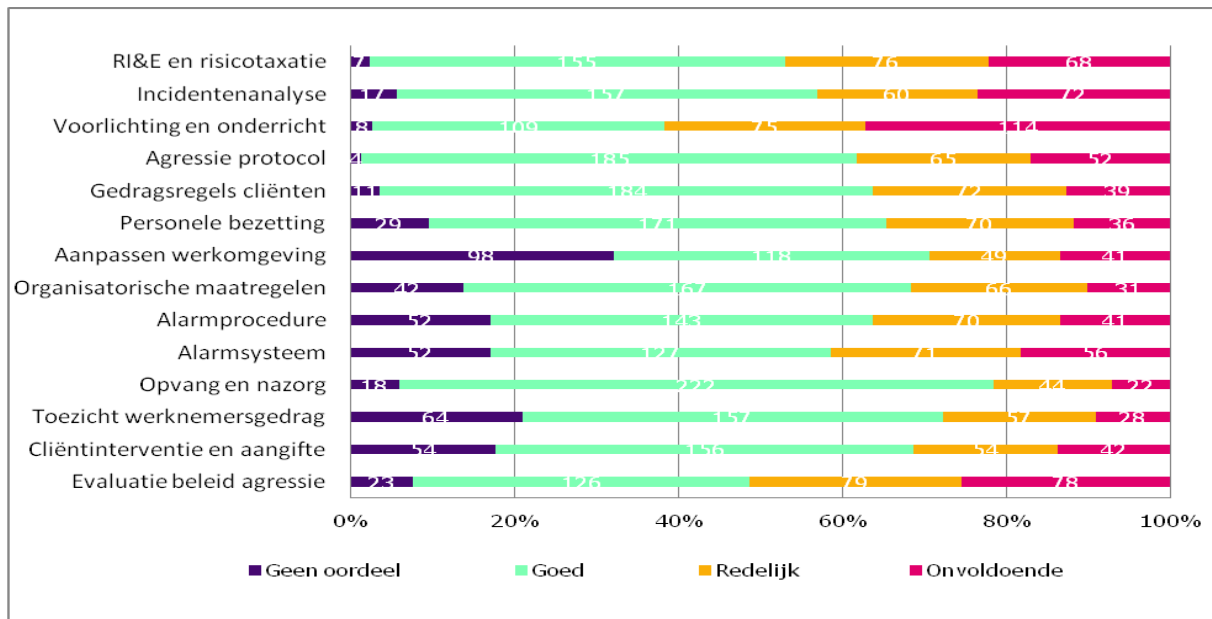
Grafiek 5 Handhaving per segment op agressie



- Het aantal instellingen met een overtreding op agressie steeg van ongeveer 40% in 2012 naar 60% in 2013.
- Deze negatieve tendens is in alle geïnspecteerde segmenten zichtbaar, maar in de verpleging, verzorging en thuiszorg het meest. Daar steeg het handhavingspercentage van ongeveer 35% in 2012 naar 65% in 2013. De belangrijkste oorzaak is dat het beleid en de maatregelen voor agressie niet aansluiten bij de actuele situatie.

- In de geestelijke gezondheidszorg wordt de verslechtering deels veroorzaakt door instellingen die geen lid zijn van een brancheorganisatie (n=20), maar ook de aangesloten instellingen hebben meer overtredingen dan in 2010.
- In de verpleging, verzorging en thuiszorg is de aanpak van agressie in instellingen die geen lid zijn van een brancheorganisatie (n=28) juist beter. De inspecteurs signaleren dat dit mogelijk veroorzaakt wordt door de selectie van de cliëntpopulatie die zij toepassen, meer personeel en heldere gedragsregels.
- Soms heeft de inspectie SZW onderdelen van het agressiebeleid niet beoordeeld tijdens de inspectie omdat er geen aanleiding was (geen oordeel).

Grafiek 6 Oordeel van de inspecteur over maatregelen agressie in instellingen



Er vindt een verschuiving plaats van intramurale zorg naar extramurale zorg. Als gevolg daarvan worden cliënten langer in de thuissituatie verzorgd en begeleid en neemt de zorgzwaarte voor de werknemer zowel in de thuissituatie als in de instellingen toe. Daardoor kan de zorgverlener zowel in de thuissituatie als in de instelling vaker te maken krijgen met agressie. Dat risico wordt niet altijd herkend omdat het agressiebeleid onvoldoende geborgd is in de organisatie en daardoor niet tijdig inspeelt op nieuwe situaties. De instellingen beschikken over een RI&E, maar deze wordt niet altijd aangepast als er veranderingen zijn. Als men start met de zorgverlening aan de cliënt ontbreekt nog vaak een goede inschatting van de arborisico's. Ook ontbreekt de evaluatie, waardoor de knelpunten die zijn ontstaan (door de veranderingen in de organisatie van de zorg), niet zichtbaar worden.

Een belangrijk aandachtspunt bij de inspectie op agressie is de voorlichting en training. Enerzijds zakt bij de werknemers de aandacht voor agressie weg door het ontbreken van terugkerende voorlichting voor dit onderwerp in de instellingen; anderzijds ziet de Inspectie dat er steeds vaker medewerkers ingezet worden die geen voorlichting en training hebben gehad in het omgaan met agressie. Voor een deel van de zorgtaken wordt lager gekwalificeerd of tijdelijk personeel ingezet, bijvoorbeeld vrijwilligers, schoonmakers, medewerkers met flexcontracten en invalkrachten. De instelling is verplicht om ook hen goed voor te lichten en voldoende te trainen in het omgaan met agressie. Dit mag niet uitgesteld worden in afwachting van de decentralisatie en veranderingen in zorgvraag voor de instelling. De instellingen moeten hier juist op anticiperen door werknemers tijdig de noodzakelijke trainingen en opleidingen aan te bieden.

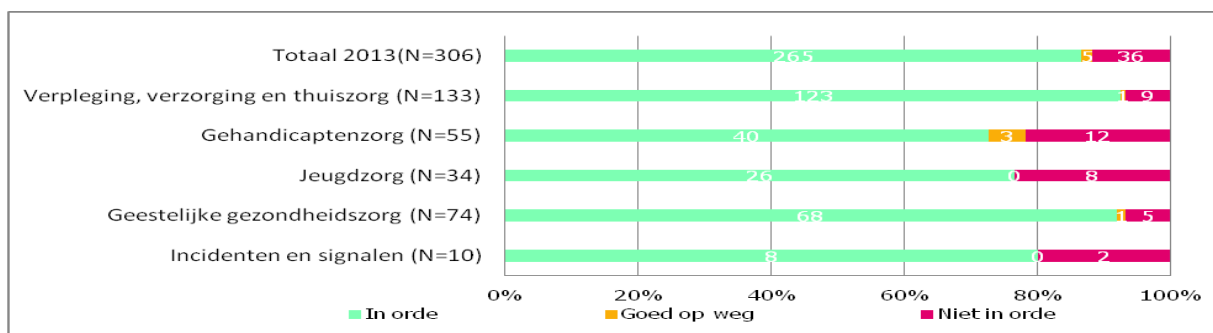
Ten slotte blijkt uit de inspecties dat er nog weinig aandacht is voor het meldgedrag en de incidentanalyse. De incidentanalyse blijft vaak oppervlakkig, waardoor de achterliggende oorzaken zoals het ontbreken van trainingen en onvoldoende gekwalificeerd personeel niet naar boven komen.

Inspectieresultaten Arbeidstijden

De Inspectie SZW controleert of de instellingen hun arbeidstijdenbeleid goed vorm geven. De inspecteurs kijken daarbij of de instellingen toetsen of de basisroosters en de feitelijk gewerkte uren voldoen aan de regels in de Arbeidstijdenwet en het Arbeidstijdenbesluit. Alleen in uitzonderlijke gevallen controleert de inspecteur de roosters als daar aanleiding toe is.

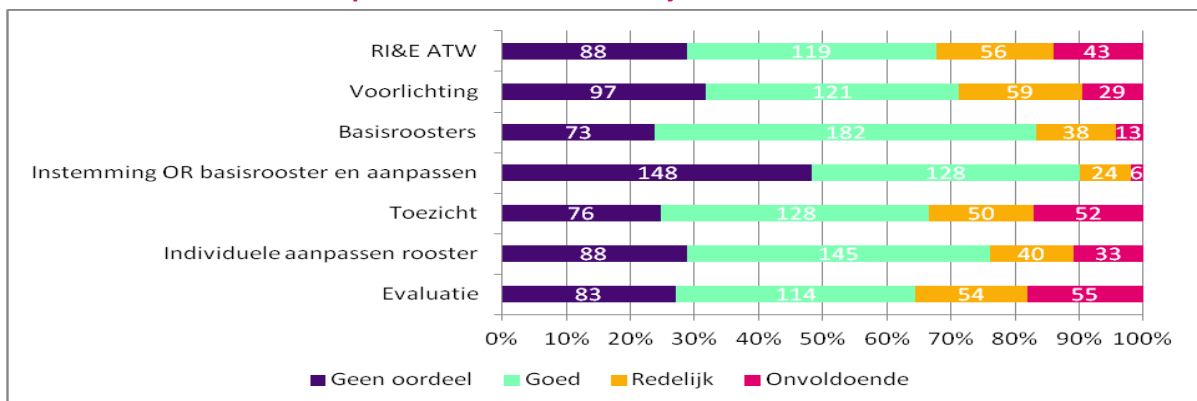
In de flyer “Flexibele & gezonde arbeidstijden” staat beschreven waar de inspectie SZW op let tijdens de inspecties. In Grafiek 7 en 8 staan de belangrijkste resultaten op een rij.

Grafiek 7 Handhaving per subsector op arbeidstijden



- De instellingen beheersen de wettelijke regels voor arbeids- en rusttijden goed. In het algemeen hebben de werknemers geen problemen met hun roosters.
- De Inspectie SZW constateerde bij 40 van de 306 instellingen in het totaal 149 overtredingen van de Arbeidstijdenwet of het Arbeidstijdenbesluit.

Grafiek 8 Oordeel van de inspecteur over het arbeidstijdenbeleid



- 123 overtredingen gaan over de borging van het arbeidstijdenbeleid. Het gaat dan vooral over de risico-inventarisatie, het toezicht en de evaluatie.
- Bij 9 instellingen was er aanleiding om de arbeids- en rusttijden te controleren en daar constateerde de Inspectie SZW de overige 26 overtredingen. Daarbij gaat het vooral om het aantal diensten en de arbeids- en rusttijden.
- De Inspectie SZW benadrukt dat voor medewerkers, die na hun diensten bereikbaar moeten zijn voor hun cliënten, de wettelijke regels voor consignatie of bereikbaarheidsdiensten gelden. Daarin zijn

beperkingen opgenomen voor het aantal bijzondere diensten en de arbeids- en rusttijden. Het is niet mogelijk om 24/7 bereikbaar te zijn voor de cliënt.

- In meer dan 20% van de instellingen heeft de inspectie SZW onderdelen van het arbeidstijdenbeleid niet nader beoordeeld omdat er geen aanleiding toe was.

Bestuurlijke reactie sociale partners

De Inspectie SZW heeft de inspectieresultaten en conclusies van de factsheet 'Hollen en stilstaan bij werkdruk' voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan de sociale partners in de sector. Hieronder een samenvatting van deze reacties van ActiZ, BTN, VGN, GGZ Nederland, Jeugdzorg Nederland, Abvakabo FNV, CNV Publieke Zaak en NU'91.

Werkgeversorganisaties delen de conclusie dat de aanpak van werkdruk is verbeterd. Zij zien positieve effecten, van de inspanningen, terug in hun medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Ze geven aan dat er de afgelopen jaren veel aandacht is voor agressie en dat veel instellingen deel nemen aan het actieplan 'Veilig werken in de zorg'. De belangstelling voor de informatiebijeenkomsten en financiële ondersteuning voor verbetermaatregelen is groot. De werkgevers gaan er vanuit dat instellingen die met het actieplan aan de slag zijn gegaan voldoende aandacht hebben voor agressie. Zij herkennen zich niet in het beeld dat de inspectieresultaten voor agressie zijn verslechterd.

Werknemersorganisaties geven aan dat de instellingen aan de slag zijn met het plan van aanpak voor werkdruk, maar dat de leden zelf geen verbetering ervaren in hun werkbelasting.

Ook bevestigen ze het beeld van de Inspectie SZW dat door de veranderingen, reorganisaties en de bezuinigingen in de zorg de zorgzwaarte is toegenomen en daardoor de werkdruk en agressie toenemen. Vooral als de instellingen onvoldoende personele en organisatorische maatregelen nemen om de werkdruk en agressie te beheersen lopen de werknemers extra risico. Ze vragen ook extra aandacht voor de toename van werklust door flexwerken.

Sociale partners waarderen de samenwerking met de Inspectie SZW en ze nemen de conclusies en aanbevelingen mee in de planning van hun activiteiten. Ze vinden blijvende aandacht voor PSA nodig. Werkgevers en werknemersorganisaties ontwikkelen samen activiteiten om de arbeidsomstandigheden in hun segmenten te verbeteren. Zij doen dat vanuit verschillende invalshoeken: arbocatalogi, duurzame inzetbaarheid, sectorplannen (arbeidsmarkt) en het actieplan 'Veilig werken in de zorg'. Ook nemen ze actief deel aan zorgbrede, landelijke en Europese initiatieven, die er zijn op het gebied van PSA. Per segment zijn voorbeelden van initiatieven opgenomen die organisaties noemen in hun bestuurlijke reacties.

Vervolg 2014-2015

Het ministerie SZW ziet de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting als een van de grote uitdagingen voor de komende periode. Preventie van uitval door ziekte in verband met PSA levert een belangrijke bijdrage aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Investerings in mentale weerbaarheid en het voorkomen van uitval dragen bij aan werkplezier en de arbeidsproductiviteit. Vanwege de ingrijpende persoonlijke gevolgen en de vaak langdurige uitval uit het arbeidsproces, hebben werknemers en werkgevers beiden een groot belang om uitval door psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen. Daarom besteedt het ministerie SZW samen met de Inspectie SZW de komende vier jaar extra aandacht aan de aanpak van PSA.

Blijvende aandacht voor de aanpak van PSA is ook in de sector Zorg en Welzijn noodzakelijk. Juist nu de decentralisatie in volle gang is, is het van belang dat de instellingen de werknemers zien als basiskapitaal voor het verlenen van goede zorg, en waarborgen dat ze veilig en gezond kunnen werken. Door de veranderingen in de zorg ziet de Inspectie SZW dat de zorgzwaarte van de cliënt is toegenomen zonder dat daar voldoende maatregelen zijn getroffen op het gebied van werkdruk en agressie.

De Inspectie SZW inspecteert in 2014 op PSA bij ziekenhuizen, opvanghuizen en asielzoekerscentra. De instellingen met overtredingen (in de afgelopen jaren) worden geselecteerd voor herinspectie in 2015. Bij herhaling van de overtredingen volgt een hogere inspectiedruk en toenemende sancties, totdat voldoende maatregelen zijn getroffen om PSA te beheersen. Ook zal de Inspectie SZW in 2015 inspecties uitvoeren op PSA en arbozorg bij nieuwe toetreders die niet aangesloten zijn bij brancheorganisaties. In de communicatie activiteiten krijgt deze doelgroep extra aandacht van de Inspectie SZW.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl/zorg

Projectnummers A1148-A1152

Projectleider

A. Hertogh

Projectsecretaris

S.C. Spaan

Vijfkeerblauw | SSS-

©Rijksoverheid | Juni 2014

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) 2013

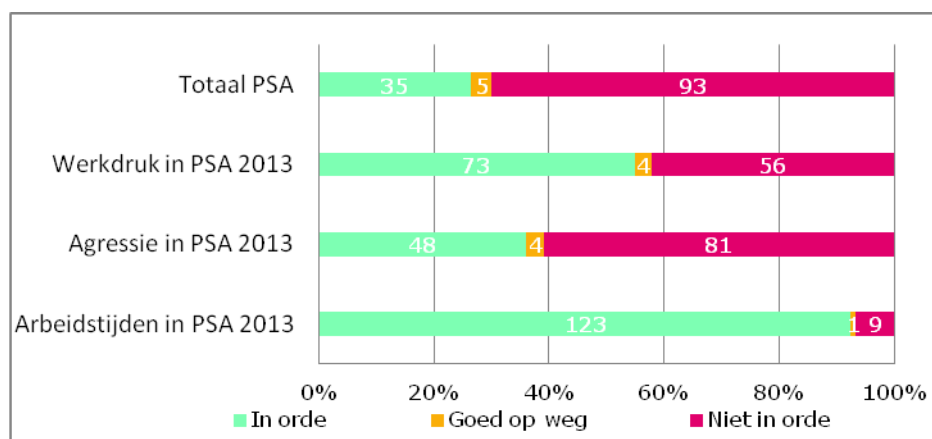
De Inspectie SZW beoordeelde de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij 133 instellingen in de verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT) op 506 locaties. 26% van de geïnspecteerde instellingen heeft voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 98 instellingen trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Hiervan zijn 5 instellingen 'goed op weg', die de incidentele tekortkomingen zelf snel zullen oplossen. De overige 93 instellingen (70%) heeft een waarschuwing of een eis ontvangen.

Binnen de sector VVT is de arbocatalogus bekend; de instellingen zijn op de hoogte van de aanpak van PSA. In vergelijking met 2012 is op werkdruk minder gehandhaafd. Belangrijke stappen in de aanpak van werkdruk zijn in deze sector gezet. 60% heeft de noodzakelijke maatregelen geïmplementeerd, en is nu bezig met de evaluatie of heeft deze reeds uitgevoerd. In 2012 lag dit percentage in deze sector op ca 30%. Er zijn 27 instellingen (20%) die achterblijven op het terrein van werkdruk, zij hebben nog geen verdiepend onderzoek uitgevoerd of RI&E opgesteld. In 2012 lag dit percentage ca. 30%.

In vergelijking met 2012 is op agressie juist meer gehandhaafd (60%). In 2012 lag het handhavingspercentage nog op ca. 30%. Bij een veranderende cliëntpopulatie is het belangrijk om vanaf het begin de agressierisico's goed in kaart te brengen en de noodzakelijke maatregelen te treffen. Ook dient de voorlichting en training van de medewerkers goed aansluiten bij de (nieuwe) doelgroep. De incidentanalyse en de evaluatie kunnen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de maatregelen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

15% van de instellingen heeft onvoldoende aandacht voor de arbeidsomstandigheden in het algemeen. In deze instellingen ontbreken essentiële elementen van het arbozorgsysteem zoals de RI&E. Het gaat vaak om de niet aangesloten, kleine instellingen, die net zijn gestart. Bij deze instellingen is ook nauwelijks aandacht voor de aanpak van werkdruk. De aanpak van agressie scoort hier wel beter. Mogelijk kan dit verklaard worden doordat er in kleine instellingen vaak korte lijnen zijn om maatregelen op de werkvloer door te voeren. Ook kan het zijn dat de zorgzwaarte van de cliënten minder is en de personeelsbezetting goed is afgestemd op de zorgvraag.

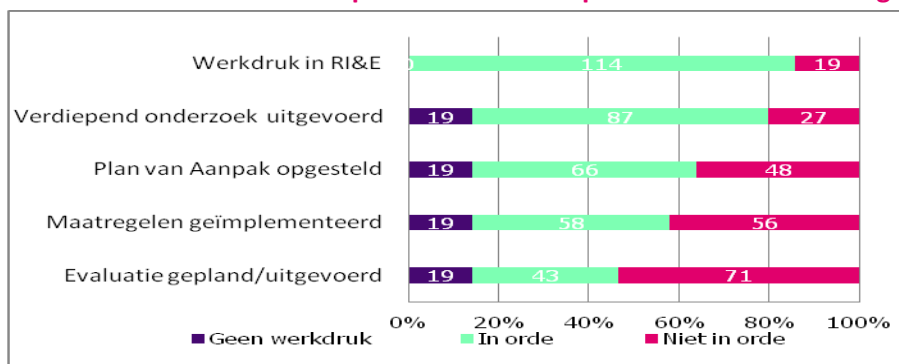
Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de verpleging, verzorging en thuiszorg (N=133)



- Er zijn 716 overtredingen in 93 (van de 133 geïnspecteerde) instellingen geconstateerd.
- Bij 84 instellingen (63%) zijn in het totaal 418 overtredingen op agressie geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op ca 30%.

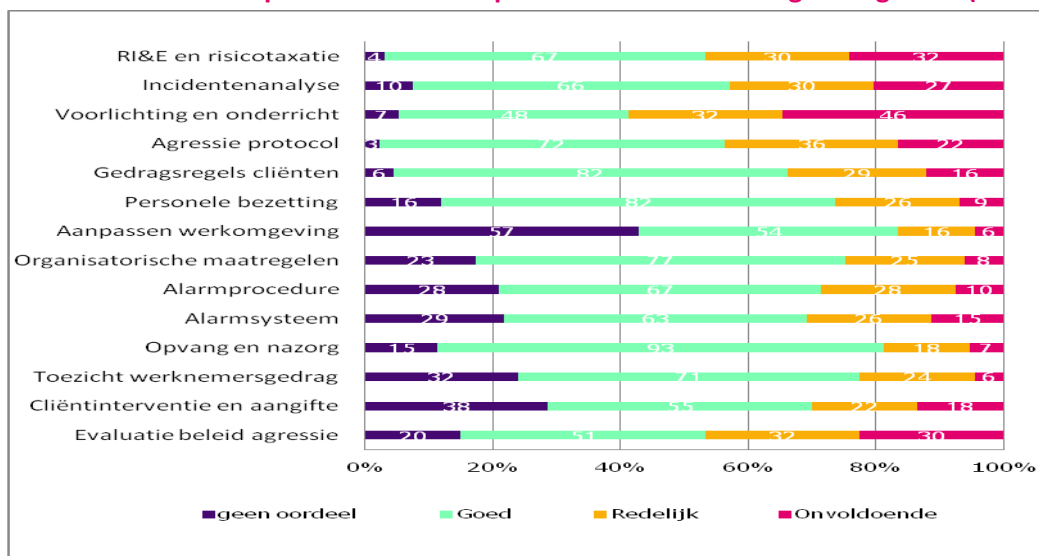
- Voor werkdruk zijn bij 60 instellingen (45%) in totaal 202 overtredingen geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op 80%;
- Het arbeidstijdenbeleid is bij de meeste instellingen in orde. Bij 10 instellingen (7,5%) zijn in het totaal 37 overtredingen van de arbeids- en rusttijden geconstateerd.
- Er zijn 59 overtredingen bij 50 instellingen geconstateerd die te maken hebben met het voeren van arbobeleid en het opstellen van een RI&E in het algemeen. Bij deze instellingen, die over het algemeen niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie, staat het arbobeleid nog in de kinderschoenen.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=133)



- 19 instellingen kunnen aantonen dat er geen werkdruk is.
- In 43 instellingen zijn er voldoende maatregelen genomen om de werkdruk te beheersen. Zij hebben een goede beheerscyclus, waarin ze ook evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben;
- 29 instellingen gebruiken naast het medewerkerstevredenheidsonderzoek ook andere instrumenten uit de arbocatalogus om de oorzaken van werkdruk in kaart te brengen. Op basis daarvan hebben de meeste een plan van aanpak opgesteld en zijn nu bezig om de maatregelen te implementeren.
- Maatregelen bestaan bijvoorbeeld uit het goed afstemmen van de personeelsbezetting op de zorgvraag, heldere communicatie over de veranderingen, het maken van goede afspraken met de gemeente over de condities waaronder zorgverlening plaats kan vinden, en een goede voorbereiding van medewerkers op de noodzakelijke veranderingen in hun werkzaamheden;
- Bij 27 instellingen is werkdruk (nog) niet in de RIE opgenomen, ontbreekt het verdiepend onderzoek of is dit onvoldoende. Deze instellingen moeten nog de grootste stappen maken.

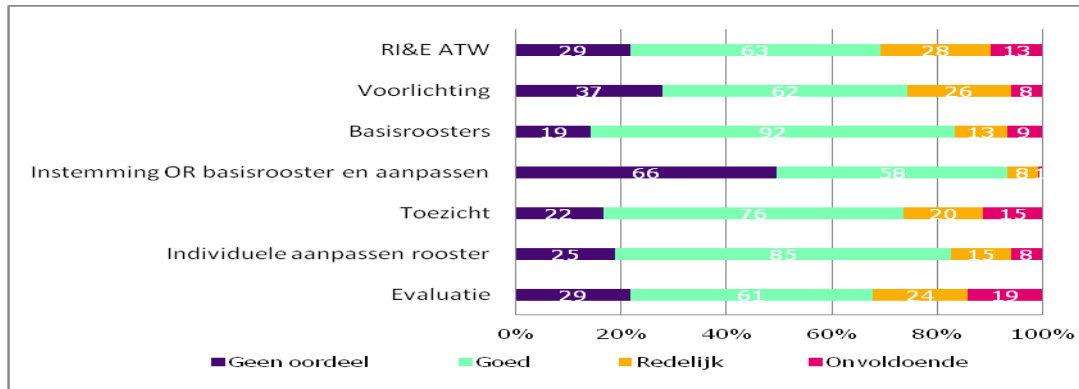
Grafiek 3 Oordeel inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=133)



Grafiek 3 laat het oordeel van de inspecteur zien over de maatregelen die de instellingen hebben getroffen om agressie te voorkomen of beheersen. Soms heeft de inspectie SZW onderdelen van het agressiebeleid niet beoordeeld tijdens de inspectie omdat er geen aanleiding was (geen oordeel).

Het belangrijkste verbeterpunt is de voorlichting. Zowel in de thuissituatie als in de instellingen wordt de zorg zwaarder en neemt de kans op agressie toe. Bijvoorbeeld bij de dementerende ouderen die langer thuis worden verzorgd. De voorlichting en training, de agressieprotocollen en de alarmprocedure zijn daar niet altijd op afgestemd. Verder ontbreekt nog regelmatig een goede risico-inventarisatie en evaluatie. Ook signaleert de Inspectie SZW steeds vaker dat verzorgingstaken uitgevoerd worden door het personeel van schoonmaakbedrijven, zonder training in de omgang met bijvoorbeeld dementerende ouderen of agressie.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over het arbeidstijdenbeleid (N=133)



In ca. 20% van de instellingen heeft de inspectie SZW onderdelen van het arbeidstijdenbeleid niet nader beoordeeld omdat er geen aanleiding toe was (geen oordeel).

Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de verpleging, verzorging en thuiszorg. 24 overtredingen in 10 instellingen hadden te maken met het voeren van goed arbeidstijdenbeleid, 9 op de arbeids- en rusttijden, 2 op het aantal diensten en 2 op de registratie van de daadwerkelijk gewerkte uren.

Bestuurlijke reactie sociale partners in de VVT

Sociale partners vinden blijvende aandacht voor de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting nodig en ontwikkelen samen activiteiten om de arbeidsomstandigheden en duurzame inzetbaarheid in de VVT te verbeteren. Enkele voorbeelden:

- Aan de arbocatalogus is onlangs het onderdeel 'aan de slag in de praktijk' toegevoegd;
- Rondom de arbocatalogus VVT worden regelmatig workshops georganiseerd;
- In het kader van het actieplan 'Veilig werken in de zorg' is de campagne 'Duidelijk over agressie' gelanceerd;
- In bijeenkomsten is aandacht voor de veranderingen in de zorg en de mogelijke risico's daarvan voor de werknemers.
- Sociale partners in de VVT zetten versterkt in op duurzame inzetbaarheid (www.duurzameinzetbaarheidindevvt.nl).
- In de masterclass van de BTN voor nieuwe leden komt het arbobeleid aan de orde.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl/zorg

Projectnummer A1148

Projectleider

A.Hertogh

Projectsecretaris

S.C. Spaan

Vijfkeerblauw | SSS-

©Rijksoverheid | Juni 2014

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Jeugdzorg 2013

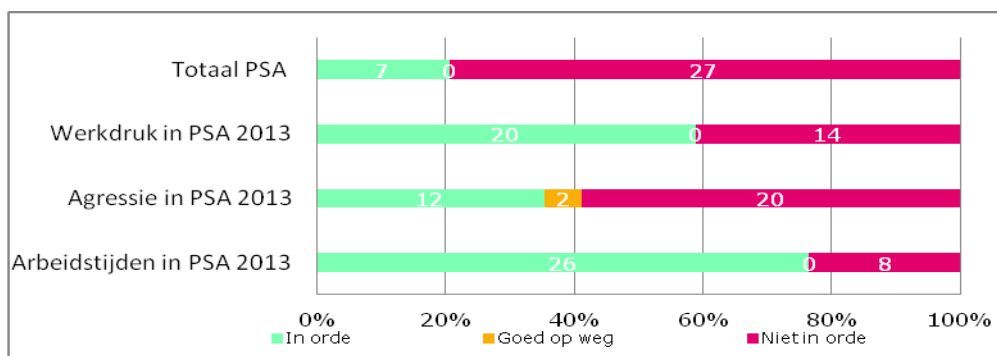
De Inspectie SZW beoordeelde de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij 34 instellingen in de jeugdzorg op 187 locaties. 7 geïnspecteerde instellingen (20%) hebben voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 27 instellingen (80%) trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Deze instellingen hebben een waarschuwing of eis ontvangen.

Het beeld over werkdruk in de jeugdzorg is positiever in vergelijking met de resultaten van 2012. De instellingen hebben belangrijke stappen gezet in de aanpak van werkdruk. 60% heeft een plan van aanpak opgesteld op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek; 25% is bezig met het implementeren van de maatregelen of het uitvoeren van de evaluatie. In 2012 lagen deze percentages op respectievelijk 20% en 10%. De instellingen in de jeugdzorg hebben echter de aanpak van werkdruk nog niet goed geborgd in hun instellingsbeleid.

Voor agressie is het beeld in de jeugdzorg negatiever dan in 2012. Het percentage instellingen met een overtreding in 2013 hoger dan in 2012. Bij een veranderende cliëntpopulatie is het belangrijk om vanaf het begin de agressierisico's goed in kaart te brengen en de noodzakelijke maatregelen te treffen, ook moet de voorlichting en training van de medewerkers goed aansluiten bij de (nieuwe) doelgroep. De incidentanalyse en de evaluatie kunnen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de maatregelen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

De decentralisatie leidt tot veel baanonzekerheid en onduidelijkheid over de hulpverlening aan toekomstige cliënten. Door een betere borging van de aanpak van werkdruk en een goede risico-inventarisatie kunnen negatieve gevolgen voor gezondheid en veiligheid van de medewerkers door de decentralisatie worden voorkomen.

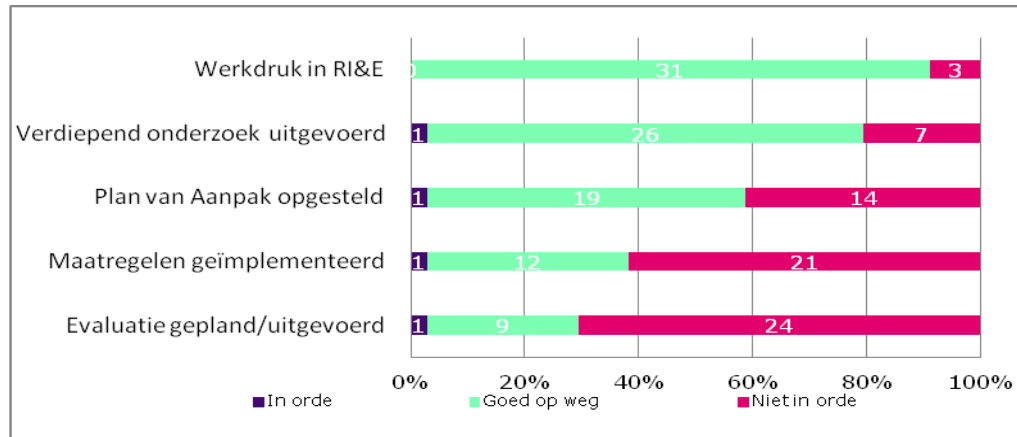
Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de Jeugdzorg (N=34)



- In het totaal heeft de Inspectie SZW 242 overtredingen in 27 (van de 34 geïnspecteerde) instellingen van de jeugdzorg geconstateerd.
- Bij 22 instellingen (65%) zijn in het totaal 139 overtredingen op agressie geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op ca. 45%.
- Voor werkdruk zijn bij 14 instellingen (41%) in totaal 57 overtredingen geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op ca. 85%.
- Het arbeidstijdenbeleid is bij vele instellingen in orde. Bij 8 instellingen (24%) zijn in het totaal 24 overtredingen van de arbeids- en rusttijden geconstateerd.

- Daarnaast zijn er nog 22 overtredingen geconstateerd bij 5 instellingen die te maken hebben met het voeren van arbobeleid en het opstellen van een RI&E in het algemeen. Bij deze instellingen staat het arbobeleid nog in de kinderschoenen.

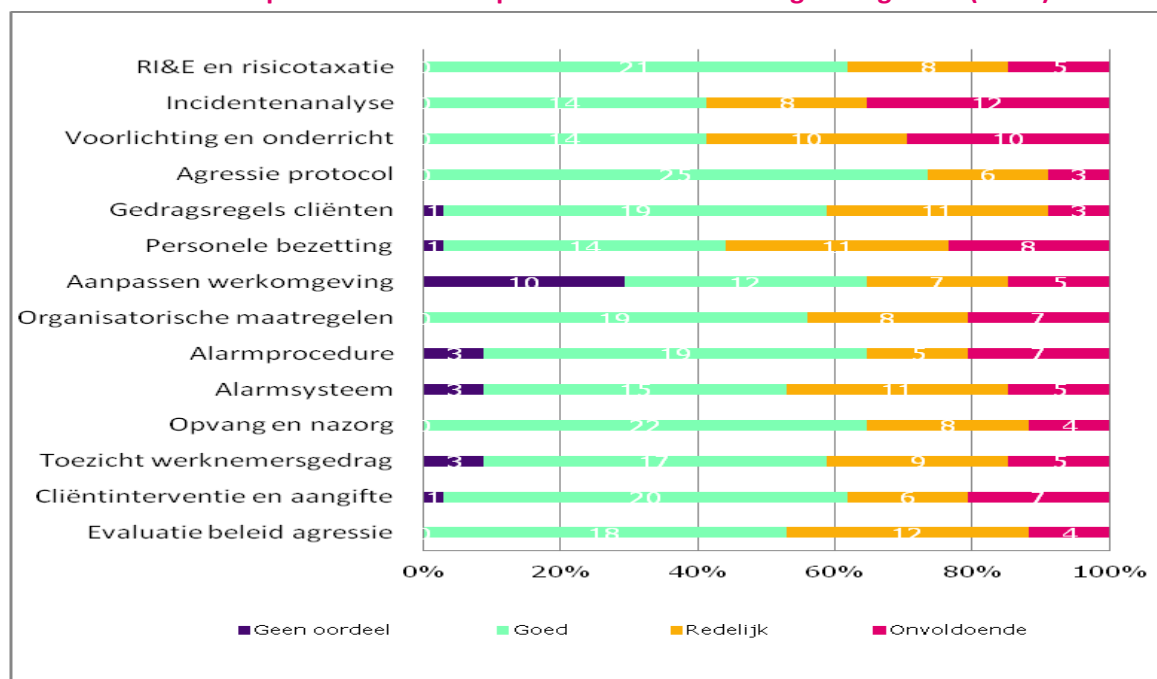
Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=34)



Grafiek 2 laat zien dat 1 instelling kan aantonen dat er geen werkdruk is en 9 instellingen voldoende maatregelen hebben getroffen om de werkdruk te beheersen (samen 29%). Zij hebben een goede beheerscyclus, waarin ze ook evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben. In 2012 was dit nog maar ca. 10%. 17 instellingen (50%) zijn bezig met het opstellen van een plan van aanpak en zijn het treffen van maatregelen. Bij 7 instellingen (21%) ontbreekt werkdruk in de RI&E of ontbreekt het verdiepend onderzoek of is dit onvoldoende. In 2012 was dat respectievelijk ca. 70% en 20%.

Werknemers geven aan dat er veel aandacht is geweest voor de workload en de emotionele belasting van met name jonge werknemers. Maar dat ze momenteel veel onrust en baanonzekerheid ervaren door de decentralisatie. De Inspectie SZW signaleert dat heldere communicatie over de veranderingen en een goede voorbereiding van werknemers over hun nieuwe taken nog onvoldoende is.

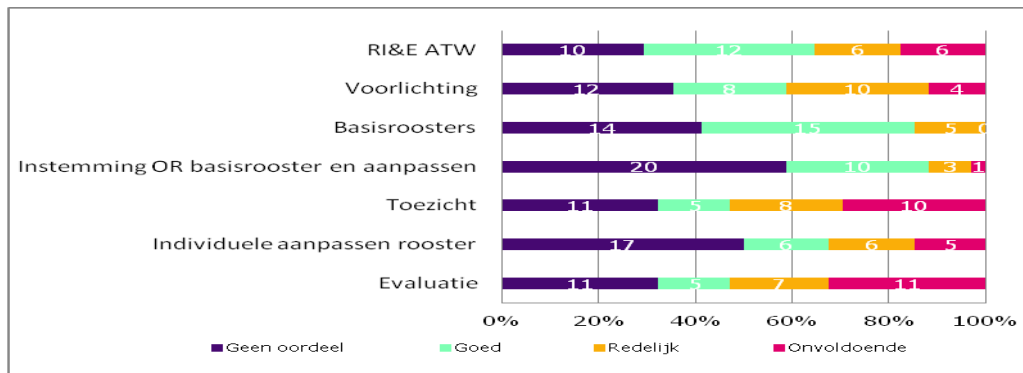
Grafiek 3 Oordeel inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=34)



Grafiek 3 laat het oordeel van de inspecteur zien over de maatregelen die de instellingen heeft getroffen om agressie te voorkomen of beheersen. Soms heeft de inspectie SZW onderdelen van het agressiebeleid niet beoordeeld tijdens de inspectie omdat er geen aanleiding was (geen oordeel).

Het belangrijkste verbeterpunt is de voorlichting. Zowel in de thuissituatie als in de instellingen wordt de zorg zwaarder en neemt de kans op agressie toe. De maatregelen zoals voorlichting en training, personeelsbezetting, agressieprotocollen en de alarmprocedure zijn daar niet altijd op afgestemd. Verder ontbreekt nog regelmatig een goede risico-inventarisatie en evaluatie.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over het arbeidstijdenbeleid (N=34)



In ca. 30% van de instellingen heeft de inspectie SZW onderdelen van het arbeidstijdenbeleid niet nader beoordeeld omdat er geen aanleiding toe was (geen oordeel).

Er zijn in verhouding weinig (24) overtredingen geconstateerd op arbeidstijden bij 8 instellingen in de jeugdzorg. Deze overtredingen hadden te maken met het voeren van goed arbeidstijdenbeleid. De roosters worden over het algemeen goed opgesteld, maar er is onvoldoende zicht op de daadwerkelijk gewerkte uren. Ook is de risico-inventarisatie en de evaluatie voor verbetering vatbaar. Een enkele keer vernam de Inspectie SZW dat werknemers 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar moeten zijn, zodat de cliënt slechts één aanspreekpunt heeft. Dit is een consignatiedienst; een medewerker mag niet altijd geconsigneerd zijn.

Bestuurlijke reactie sociale partners in de jeugdzorg

Sociale partners vinden blijvende aandacht voor de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting nodig en ontwikkelen samen activiteiten om de arbeidsomstandigheden en duurzame inzetbaarheid in de jeugdzorg te verbeteren. Enkele voorbeelden:

- Via het sectorplan zijn extra middelen beschikbaar voor scholings- en loopbaantrajecten van medewerkers en (intersectoraal) samenwerken;
- In het implementatieplan 'Professionalisering jeugdzorg' is aandacht voor de toename van de werkbelasting en agressie doordat er steeds vaker ambulant wordt gewerkt;
- De arbocatalogus wordt in 2014 vernieuwd;
- Nieuwe of aangepaste instrumenten zijn de digitale risicomonitor, de aanpak van werkdruk 'Plezier in uitvoering' en de Checklist Agressie Risico Inschatting Huisbezoek;
- In het kader van het actieplan 'Veilig werken in de zorg' is de campagne 'Duidelijk over agressie' gelanceerd;
- Er staan veel voorbeelden voor de jeugdzorg in het actieplan 'Veilige Publieke Taak';
- Er is een werkdrukspel en een agressiespel ontwikkeld;
- Er zijn CAO-afspraken gemaakt over de caseloadnormen voor de gezinsvoogden.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl/zorg

Projectnummers A1149

Projectleider

A. Hertogh

Projectsecretaris

S.C. Spaan

Vijfkeerblauw | SSS-

©Rijksoverheid | Juni 2014

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Gehandicaptenzorg 2013

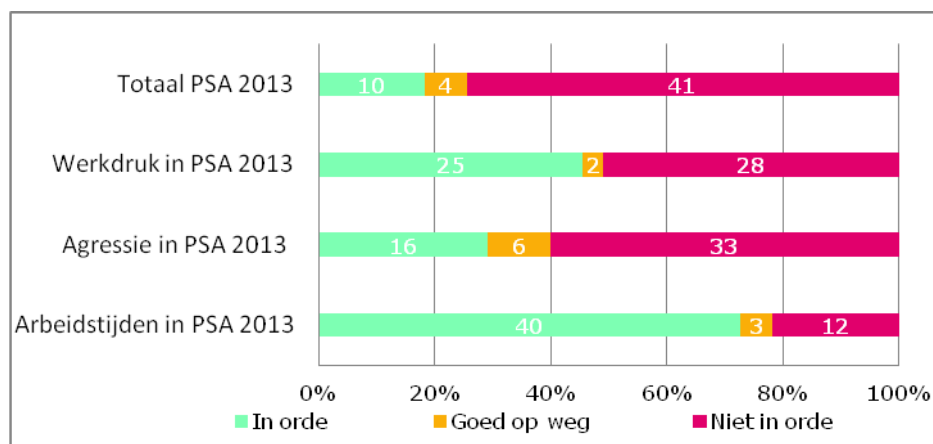
De Inspectie SZW beoordeelde de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij van 55 instellingen in de gehandicaptenzorg, op 247 locaties. 10 geïnspecteerde instellingen (18%) hadden voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 45 instellingen (82 %) trof de Inspectie SZW tekortkomingen aan (zie grafiek 1). Hiervan zijn er 4 goed op weg, die de incidentele tekortkomingen zelf snel zullen oplossen. De overige 41 instellingen hebben een waarschuwing of eis ontvangen.

Binnen de sector Gehandicaptenzorg is de arbocatalogus bekend; de instellingen zijn op de hoogte van de aanpak van PSA.

Het beeld over de aanpak van werkdruk is positiever in vergelijking met de resultaten van 2012. De instellingen hebben belangrijke stappen gezet; ruim 40% heeft de noodzakelijke maatregelen voor werkdruk geïmplementeerd en is nu bezig met de evaluatie of heeft deze uitgevoerd. In 2012 lag dit percentage op ca 15%.

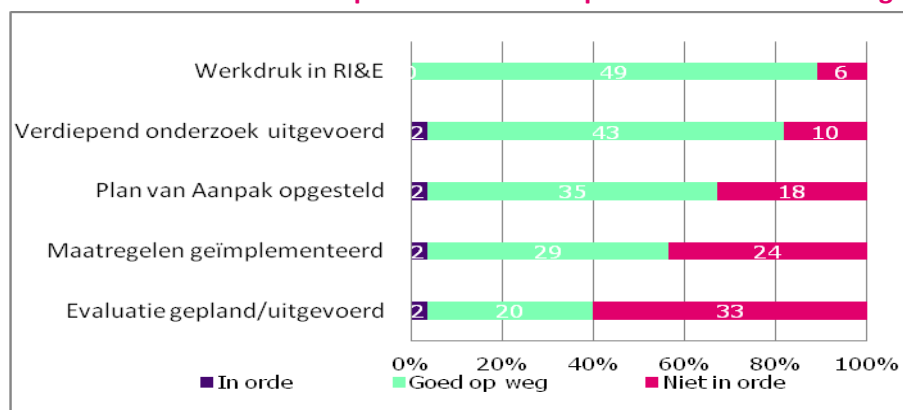
Voor agressie is het beeld negatiever dan in 2012. Bij een veranderende cliëntpopulatie is het belangrijk om vanaf het begin de agressie risico's goed in kaart te brengen en de noodzakelijke maatregelen te treffen, ook moet de voorlichting en training van de medewerkers goed aansluiten bij de (nieuwe) doelgroep. De incidentanalyse en de evaluatie kunnen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de maatregelen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de gehandicaptenzorg (N=55)



- In het totaal zijn 383 overtredingen geconstateerd in 44 (van de 55 geïnspecteerde) instellingen.
- Bij 39 instellingen (71%) zijn in het totaal 201 overtredingen op agressie geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op ca 40%;
- Voor werkdruk zijn bij 30 instellingen (55%) in totaal 88 overtredingen geconstateerd. In 2012 lag dit percentage op ca 15%.
- Het arbeidstijdenbeleid was bij vele instellingen in orde. Bij 15 instellingen (27%) zijn in het totaal 63 overtredingen van de arbeids- en rusttijden geconstateerd;
- Daarnaast zijn er nog 31 overtredingen geconstateerd die te maken hebben met het voeren van arbobeleid en het opstellen van een RI&E in het algemeen. Bij deze 25 instellingen (45%) staat het arbobeleid nog in de kinderschoenen.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=55)

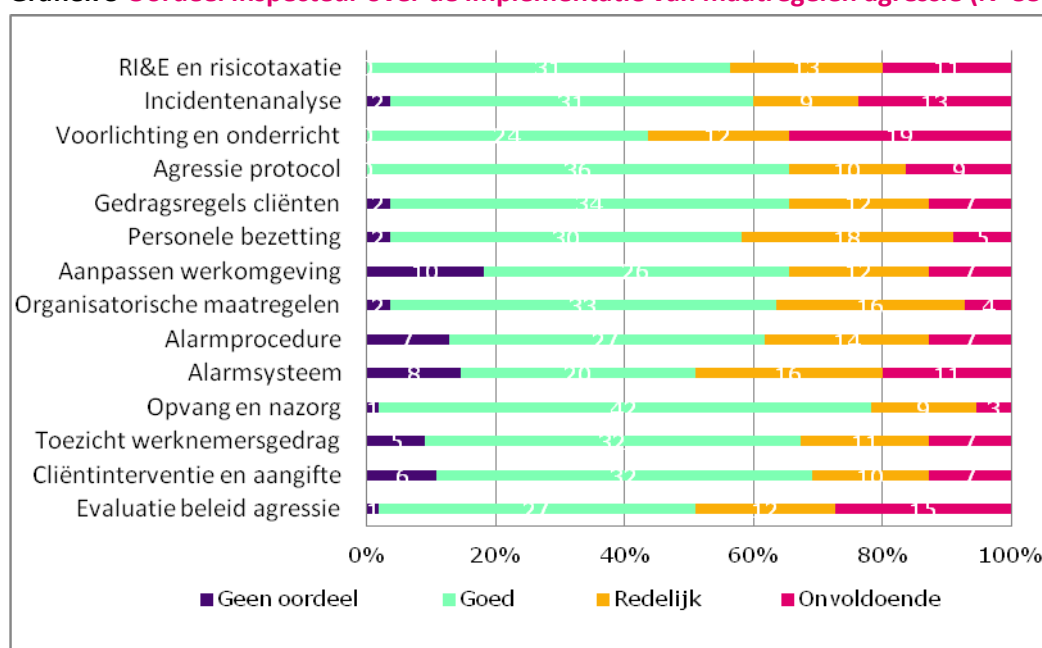


Grafiek 2 laat zien dat 2 instellingen kunnen aantonen dat er geen werkdruk is; bij 20 instellingen zijn er voldoende maatregelen om de werkdruk te beheersen (samen 40%). Zij hebben een goede beheerscyclus, waarin ze ook evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben.

23 instellingen (42%) gebruiken naast het medewerkerstevredenheidsonderzoek ook andere instrumenten uit de arbocatalogus om de oorzaken van werkdruk in kaart te brengen. Op basis daarvan hebben de meeste een plan van aanpak opgesteld en zijn nu bezig om de maatregelen te implementeren en evalueren. Maatregelen zijn bijvoorbeeld het kwalitatief en kwantitatief afstemmen van het personeel op de zorgvraag, heldere communicatie rondom de decentralisatie, en voorlichting over werkdruk. Ook is er blijvende aandacht nodig voor de afweging op welke afdeling een cliënt het beste kan worden geplaatst en welke voorzieningen dan noodzakelijk zijn.

Bij 10 instellingen (18%) ontbreekt werkdruk in de RI&E, of ontbreekt het verdiepend onderzoek of is dit onvoldoende. In 2012 lagen deze percentages op respectievelijk ca. 5%, 70%, en 25%.

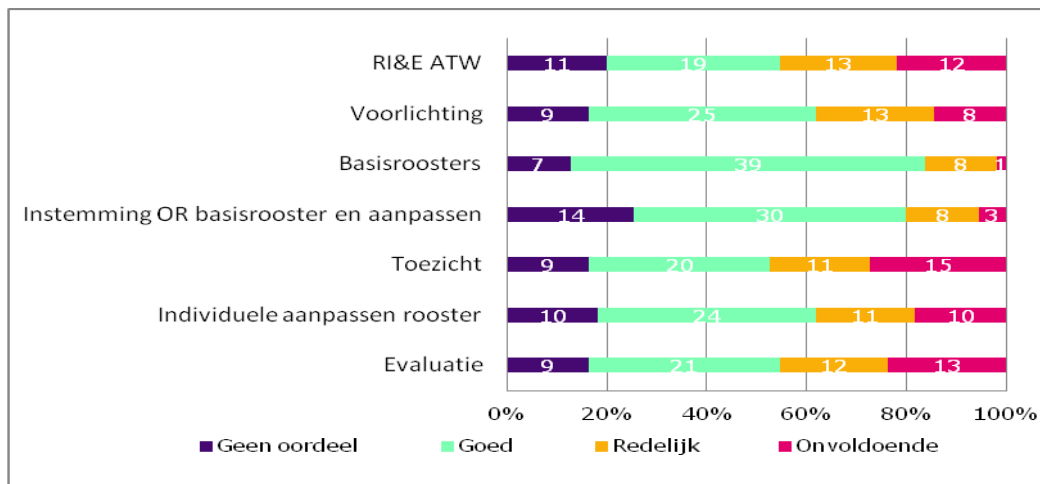
Grafiek 3 Oordeel inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=55)



Grafiek 3 laat het oordeel van de inspecteur zien over de maatregelen die de instellingen hebben getroffen om agressie te voorkomen of beheersen. Soms heeft de inspectie SZW onderdelen van het agressiebeleid niet beoordeeld tijdens de inspectie omdat er geen aanleiding was (geen oordeel).

In 71% van de instellingen zijn overtredingen geconstateerd. Het belangrijkste verbeterpunt is de voorlichting. Zowel in de thuissituatie als in de instellingen wordt de zorg zwaarder en neemt de kans op agressie toe. De voorlichting en training, alarmering en de personeelsbezetting zijn daar niet altijd op afgestemd. Verder ontbreekt nog regelmatig een goede risico-inventarisatie en evaluatie. Het is lastig om de medewerkers bewust te maken van hun eigen veiligheid. Zo is er nog veel discussie over wat te verstaan onder agressie en welke incidenten er binnen de instelling gemeld moeten worden.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over arbeidstijdenbeleid (N=55)



In ca. 20% van de instellingen heeft de inspectie SZW onderdelen van het arbeidstijdenbeleid niet nader beoordeeld omdat er geen aanleiding toe was (geen oordeel).

Er zijn in verhouding weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de gehandicaptenzorg. 59 overtredingen in 15 instellingen hadden te maken met het voeren van goed arbeidstijdenbeleid, 2 met de arbeids- en rusttijden en 2 met het aantal diensten. De roosters worden goed opgesteld, maar er is onvoldoende zicht op de daadwerkelijk gewerkte uren. Ook kan de risico-inventarisatie beter.

Bestuurlijke reactie sociale partners in de gehandicaptenzorg

Sociale partners vinden blijvende aandacht voor de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting nodig en ontwikkelen samen activiteiten om de arbeidsomstandigheden en duurzame inzetbaarheid in de gehandicaptenzorg te verbeteren. Enkele voorbeelden:

- Onderzoek van de Erasmus Universiteit naar beïnvloedbare factoren om de fysieke en psychische belasting te verminderen;
- Bijeenkomsten 'Bent u klaar voor 2015', voor bestuurders en P&O-ers;
- In het kader van het actieplan 'Veilig werken in de zorg' is de campagne 'Duidelijk over agressie' gelanceerd;
- De pilot 'Leergang lenig leiderschap' krijgt mogelijk een vervolg;
- Werkplezier in tijden van verandering.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl/zorg

Projectnummers A1150

Projectleider

A. Hertogh

Projectsecretaris

S.C. Spaan

Vijfkeerblauw | SSS-

©Rijksoverheid | Juni 2014

Hollen & stilstaan bij werkdruk

Geestelijke gezondheidszorg 2013

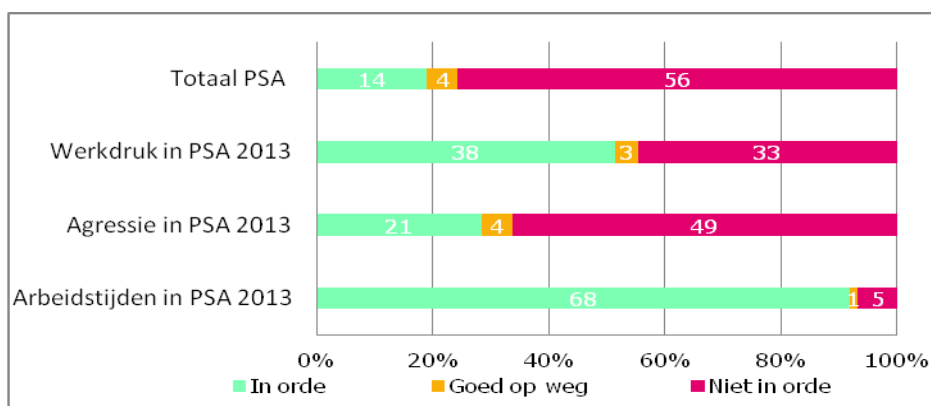
De Inspectie SZW beoordeelde de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij 74 instellingen in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) op 309 locaties. 14 geïnspecteerde instellingen (19%) hadden voldoende maatregelen getroffen om psychosociale arbeidsbelasting te beheersen. Bij 60 instellingen constateerde de Inspectie SZW overtredingen (zie grafiek 1). Hiervan zijn er 4 goed op weg, die de incidentele tekortkomingen zelf snel zullen oplossen. De overige 56 instellingen (76%) hebben een waarschuwing of eis ontvangen.

Het beeld van de geestelijke gezondheidszorg komt overeen met het beeld van de andere segmenten, waar (in tegenstelling tot de geestelijke gezondheidszorg) ook in 2012 is geïnspecteerd. Ondanks de lagere inspectiedruk bij de GGZ heeft bijna de helft de noodzakelijke maatregelen geïmplementeerd en is nu bezig met de evaluatie of heeft deze uitgevoerd. De arbocatalogus is in deze sector bekend; de instellingen zijn goed op de hoogte hoe PSA aangepakt kan worden.

Voor agressie is het beeld negatiever dan in 2010. In 72% van de instellingen zijn overtredingen geconstateerd. In 2010 was dat bij ca. 40%. Bij een veranderende cliëntpopulatie is het belangrijk om vanaf het begin de agressierisico's goed in kaart te brengen en de noodzakelijke maatregelen te treffen, ook moet de voorlichting en training van de medewerkers goed aansluiten bij de (nieuwe) doelgroep. De incidentanalyse en de evaluatie kunnen gebruikt worden om inzicht te krijgen in de maatregelen die noodzakelijk zijn om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.

Een vijfde van de instellingen heeft onvoldoende aandacht voor de arbeidsomstandigheden in het algemeen. De essentiële elementen van het arbozorgsysteem, zoals de RI&E, ontbreken. Het gaat dan vaak om de kleine verslavingszorginstellingen, die net zijn gestart. Zij zijn meestal niet aangesloten bij een brancheorganisatie. Bij deze instellingen is nauwelijks aandacht voor de aanpak van PSA.

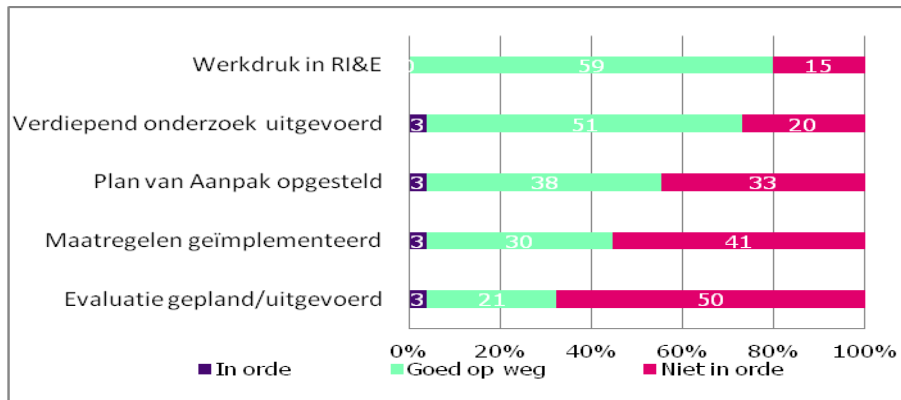
Grafiek 1 Handhaving op werkdruk, agressie en arbeidstijden in de Geestelijke gezondheidszorg (N=74)



- 514 overtredingen zijn in 56 (van de 74 geïnspecteerde) instellingen geconstateerd.
- Bij 53 instellingen (72%) zijn in het totaal 345 overtredingen op agressie geconstateerd. In 2010 lag dit percentage op ca 40%.
- Voor werkdruk zijn bij 36 instellingen (49%) in totaal 109 overtredingen geconstateerd.
- Het arbeidstijdenbeleid was bij de meeste instellingen in orde. Bij 10 instellingen (13%) zijn in het totaal 18 overtredingen van de arbeids- en rusttijden geconstateerd.
- Daarnaast zijn er nog 42 overtredingen in 22 instellingen (30%) geconstateerd die te maken hebben met het voeren van arbobeleid en het opstellen van een RI&E in het algemeen. Vooral bij de kleine

verslavingszorginstellingen of instellingen voor jeugd-ggz, die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie, staat het arbobeleid nog in de kinderschoenen.

Grafiek 2 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen werkdruk (N=74)

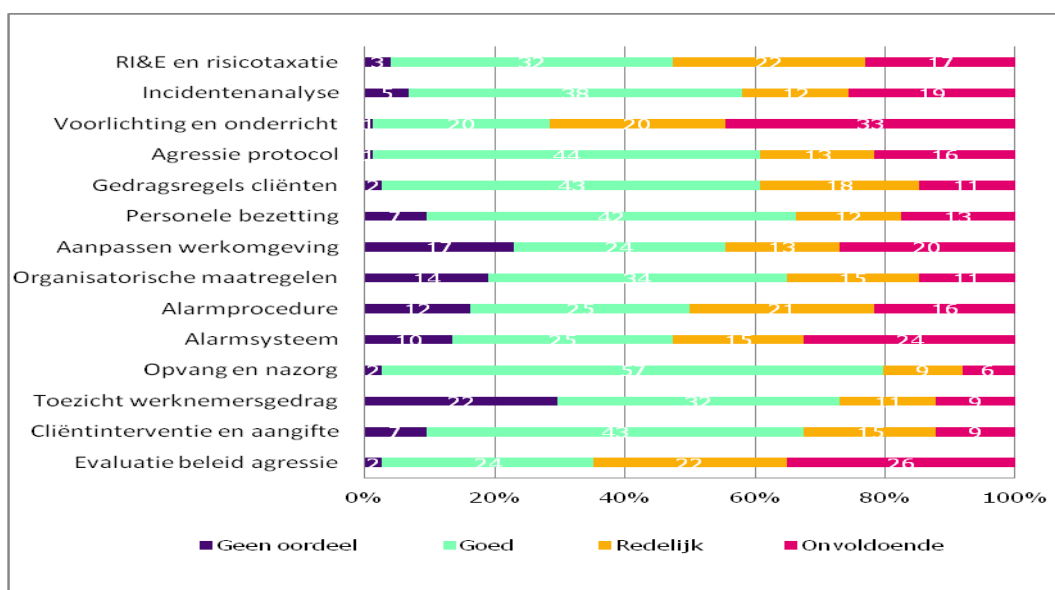


Grafiek 2 laat zien dat 3 instellingen kunnen aantonen dat er geen werkdruk is. Bij 21 instellingen zijn er voldoende maatregelen om de werkdruk te beheersen (samen 32%). Een goede beheerscyclus met evaluatie zorgt voor effectieve maatregelen.

30 instellingen (41%) gebruiken naast het medewerkerstevredenheidsonderzoek ook de instrumenten uit de arbocatalogus om de oorzaken van werkdruk in kaart te brengen. Op basis daarvan hebben deze instellingen een plan van aanpak opgesteld en zijn bezig om de maatregelen te implementeren. Maatregelen zijn bijvoorbeeld het afstemmen van het personeel (kwantitatief en kwalitatief) op de zorgvraag, heldere communicatie rondom de bezuinigingen en decentralisatie, en voorlichting over werkdruk. Ook is er blijvende aandacht nodig voor de afweging op welke afdeling een cliënt het beste kan worden geplaatst en welke voorzieningen dan noodzakelijk zijn. Het gedrag van sommige cliënten kan op een afdeling veel werkdruk veroorzaken als het zorgaanbod op de afdeling niet voldoende is afgestemd op de zorgvraag.

Bij 20 instellingen (27%) ontbreekt de werkdruk in de RI&E, en/of ontbreekt het verdiepend onderzoek, en/of is dit onvoldoende.

Grafiek 3 Oordeel van de inspecteur over de implementatie van maatregelen agressie (N=74)

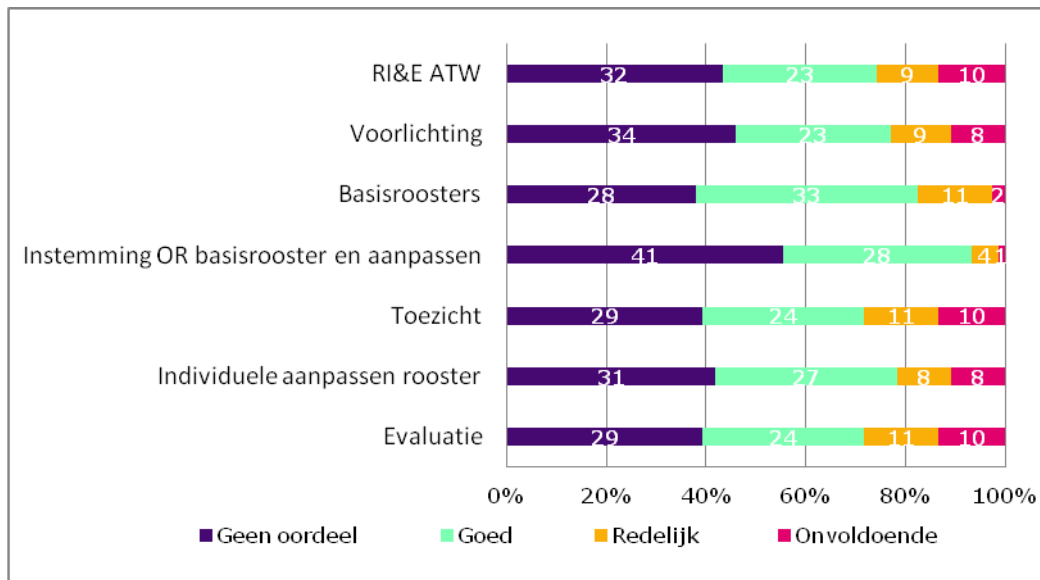


Grafiek 3 laat het oordeel van de inspecteur zien over de maatregelen die de instellingen treffen om agressie te voorkomen of beheersen. Soms heeft de inspectie SZW onderdelen van het agressiebeleid niet beoordeeld tijdens de inspectie omdat er geen aanleiding was (geen oordeel). Het belangrijkste verbeterpunt is de voorlichting. Zowel in de thuissituatie als in de instellingen wordt de zorg zwaarder en neemt de kans op agressie toe. De voorlichting en training, werkomgeving en alarmsystemen zijn daar niet altijd op afgestemd. Regelmatig ontbreekt een goede risico-inventarisatie en evaluatie. Vooral nu de cliënten minder vaak gesepareerd worden, is evaluatie van de gevolgen van dit beleid aan de orde.

Door de campagne “Duidelijk over agressie” is er binnen de instellingen (opnieuw) veel aandacht voor de normen en gedragsregels. Wat is wel en wat is niet acceptabel? Daaruit blijkt tevens dat er veel aandacht nodig is voor het meldgedrag en de incidentanalyse. Welke incidenten dienen wel en niet gemeld te worden? In de analyse dienen directe en indirecte oorzaken (bijvoorbeeld personeelsbezetting en training) in kaart te worden gebracht.

Er zijn signalen dat bij de opvang van bijvoorbeeld verslaafden steeds vaker vrijwilligers worden ingezet en dat deze onvoldoende opleiding en training hebben gekregen. Het is de vraag of in deze situatie de veiligheid van de cliënt en de medewerker voldoende is geborgd. Deze situatie kan ook gevolgen hebben voor de openbare veiligheid.

Grafiek 4 Oordeel van de inspecteur over het arbeidstijdenbeleid (N=74)



In ca 40% van de instellingen heeft de inspectie SZW onderdelen van het arbeidstijdenbeleid niet nader beoordeeld omdat er geen aanleiding toe was (geen oordeel).

In verhouding zijn weinig overtredingen geconstateerd op arbeidstijden in de geestelijke gezondheidszorg in 10 instellingen. 14 overtredingen hadden te maken met het voeren van goed arbeidstijdenbeleid, 2 met de arbeids- en rusttijden, 2 met bijzondere diensten.

Een enkele keer vernam de Inspectie SZW dat medewerkers na hun diensten te vaak inzetbaar moesten zijn voor crisisopvang of vragen van cliënten. Dat zijn consignatiediensten, die moeten voldoen aan de wettelijke regels.

Bestuurlijke reactie sociale partners in de GGZ

Sociale partners vinden blijvende aandacht voor de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting nodig en ontwikkelen samen activiteiten om de arbeidsomstandigheden en duurzame inzetbaarheid in de GGZ te verbeteren. Enkele voorbeelden:

- Het delen van kennis en ervaring tussen de leden en communiceren over de risico's op landelijk niveau naar de bestuurders;
- Onderhoud van het arbocoördinatorennetwerk van GGZ;
- Deelname aan de 'Joint Action on Mental Health at Workplaces' uit het actieplan van de Europese Unie;
- Deelname aan een project van ZonMw waarin een aantal (ggz) organisaties worden geholpen om het probleem van overmatige werkdruk aan te pakken;
- Oriëntatie op aanvullende activiteiten met andere zorgpartijen op het gebied van PSA in lijn met de PSA-campagne van het Ministerie van SZW;
- Bijdrage aan de evaluatie van de 'Eenduidige Landelijke Afspraken' eind 2012;
- Doorontwikkeling van de arbocatalogus;
- Een actieve rol in het Actieplan 'Veilig werken in de zorg';
- Ontwikkelen van instrumenten in het programma 'Patiëntveiligheid';
- Bijdrage aan de evaluatie van de 'Eenduidige Landelijke Afspraken' eind 2012;
- Doorontwikkeling van de arbocatalogus;
- Een actieve rol in het Actieplan 'Veilig werken in de zorg';
- Ontwikkelen van instrumenten in het programma 'Patiëntveiligheid'.

Hollen & stilstaan bij werkdruk

dát maakt zorg beter

Deze factsheet is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

www.inspectieszw.nl/zorg

Projectnummers A1151

Projectleider

A. Hertogh

Projectsecretaris

S.C. Spaan

Vijfkeerblauw | SSS-

©Rijksoverheid | Juni 2014