

HARD EN HARDER WERKEN IN DE INTRAMURALE OUDERENZORG

EEN POGING OM DE NEDERLANDSE EN VLAAMSE SITUATIE
TE VERGELIJKEN MET SURVEY DATA
(EN EEN METHODOLOGISCHE VERSCHRIKKING)

————— JOS BENDERS, LANDER VERMEERBERGEN —————

Inleiding

Als onderzoeker en als decaan hield Paul Hendriks zich bezig met prestatie management (Sousa, De Nijs & Hendriks, 2010) en versterken van onderzoek over verantwoordelijk besturen. Als onderzoekers vinden we dat mooie thema's. Beiden hebben we ook in Nederland en Vlaanderen gewerkt. Dan ga je automatisch vergelijken, zowel je eigen werk als dat van je onderzoekssubjecten. Een intrigerende aanleiding daarvoor was een opmerking van een Vlaamse senior verpleegkundige. 'Het was gelijk een vakantie', zei zij een jaar of tien geleden over haar vroegere stage in een Nederlands bejaardentehuis. Ze was duidelijk van mening dat er destijds in Vlaamse woonzorgcentra veel harder werd gewerkt dan in Nederlandse bejaardencentra. In beide gebieden verschijnen regelmatig berichten in de media over een hoge werkdruk, en daarmee samenhangende tekorten aan personeel. In Nederland kreeg een motie om extra personeel aan te stellen in 2016 zelfs de unanieme steun van de Tweede Kamer. Dergelijke consensus over de wenselijkheid van een maatregel komt nauwelijks voor. In juni 2020 werd ook in Vlaanderen aangekondigd dat 2000 extra personeelsleden zouden worden aangeworven.

Bovenstaande roept de vraag op hoe de werkdruk van zorgpersoneel in de Nederlandse en Vlaamse intramurale ouderenzorg zich verhoudt. Deze vraag proberen we aan de hand van bestaande gegevens te beantwoorden. Idealiter zou deze vraag te beantwoorden moeten zijn aan de hand van internationaal-vergelijkend onderzoek, waarbij in beide regio's dezelfde vragen zijn gesteld. Dat gebeurt (op nationaal niveau) in de European Working Conditions Survey. Helaas blijkt het aantal respondenten op sector niveau dan vaak te klein om een betrouwbare vergelijking te maken.

Als alternatief gebruiken we gegevens uit twee bevestigingen per regio, namelijk de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (Hooftman et al., 2016) en de Vlaamse werkbaarheidsmonitor van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) (Bourdeaud’hui, 2017). Beide bevestigingen zijn in 2016 afgenomen bij een representatieve groep van werknemers, waarbij 1408 respondenten in de intramurale ouderenzorg in Nederland en 340 in Vlaanderen.

Beschikbare dimensies, items en schalen: een methodologische verkenning en uitdaging

Werkdruk en de verwante concepten ‘kwaliteit van de arbeid’ en ‘werkbaarheid’ zijn brede begrippen die zich voor meerdere uitleg lenen en ook wel verschillend worden ingevuld. We gaan in deze pragmatisch te werk, namelijk door uit te gaan van dimensies en items waarvan we weten dat er gegevens beschikbaar zijn. De genoemde bevestigingen zijn beiden voor een belangrijk deel gebaseerd op de *Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid* (VBBA) (Van Veldhoven & Meijman, 1994), die in Nederland is ontwikkeld en veel wordt gebruikt (Bourdeaud’hui, Vanderhaeghe & Janssens, 2004; Schouteten, 2004).

De term ‘werkbaarheid’ lijkt in Nederland nauwelijks bekend, terwijl die in Vlaanderen gangbaar is (voor een definitie zie: Bourdeaud’hui et al., 2004), zowel in beleidskringen, onder wetenschappers als in de media. Bij werkbaarheid worden vier indicatoren van banen in kaart gebracht (tussen haakjes staat de herkomst van de schaal, en het aantal gebruikte items in de laatste vragenlijst):

1. psychische vermoeidheid (VBBA Herstelbehoefte; 11 items);
2. welbevinden in het werk (VBBA Plezier in het werk; 9 items);
3. leermogelijkheden (VBBA Leermogelijkheden; 4 items);
4. werk-privé balans (SWING Werk-thuis-interferentie; 4 items).

Deze worden beïnvloed door zes ‘risico-factoren’:

5. werkdruk (VBBA Werktempo en vermoeidheid; 11 items);
6. emotionele belasting (VBBA Emotionele belasting; 7 items);
7. taakvariatie (VBBA Afwisseling in het werk; 6 items);
8. autonomie (VBBA Zelfstandigheid in het werk; 11 items);
9. ondersteuning directe leiding (VBBA Relatie directe leiding; 9 items);
10. arbeidsomstandigheden (herkomst niet gespecificeerd; 9 items).

Acht van de tien risico-factoren en indicatoren zijn ontleend aan de VBBA. Deze acht zijn in het totaal gemeten met 68 items.

De Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) is zeer uitgebreid, maar de voor ons doel relevante categorie 5 ‘Uw werkomstandigheden’ bevat maar 34 items. Deze zijn deels ontleend aan de VBBA-lijst, maar de schalen zijn ingekort. Tabel 1 bevat de vragen die, op het eerste oog, in beide vragenlijsten overeen leken te komen.

Nr.	NEA	SERV
V1	Moet u erg snel werken?	Moet u erg snel werken?
V2	<i>Moet u heel veel werk doen?</i>	<i>Heeft u te veel werk te doen?</i>
V3	<i>Moet u extra hard werken?</i>	<i>Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?</i>
V4	<i>Is uw werk emotioneel veeleisend?</i>	<i>Is uw werk emotioneel zwaar?</i>
V5	Is uw werk gevarieerd?	Is uw werk gevarieerd?
V6	<i>Vereist uw baan creativiteit?</i>	<i>Is voor uw werk creativiteit vereist?</i>
V7	<i>Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?</i>	<i>Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?</i>
V8	<i>Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?</i>	<i>Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen?</i>
V9	<i>Kunt u zelf uw werktempo regelen?</i>	<i>Heeft u invloed op het werktempo?</i>
V10	<i>Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg</i>	<i>Aan het einde van de werkdag ben ik echt op</i>

Tabel 1 Vergelijkbare vragen in de NEA en SERV-vragenlijsten

Direct was al duidelijk dat maar zes indicatoren en risicofactoren uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor vertegenwoordigd zijn: psychische vermoeidheid, leermogelijkheden, emotionele belasting en taakvariatie met ieder één vraag, en werkdruk en autonomie beide met drie vragen.

Vet gedrukt zijn de twee identieke formuleringen. De zeven vragen met slechts geringe afwijkingen zijn schuin gezet. Sterk afwijkend zijn de vragen over een aspect van autonomie, namelijk het werktempo. Bij een eerste initiële vergelijking van de scores, bleek Vlaanderen, in tegenstelling tot de verwachting, veel hoger te scoren dan Nederland. Pas bij nadere beschouwing van de vragen viel het verschil op: in Vlaanderen wordt geïnformeerd naar ‘invloed op’ het werktempo, in Nederland wordt de sterkte van invloed gespecificeerd, namelijk ‘zelf regelen’. Vermoedelijk is de hogere score van Vlaanderen te verklaren met deze andere vraagstelling, maar bij gebrek aan nadere gegevens is daar geen zekerheid over te krijgen. Identiek zijn deze vragen echter geenszins.

Op acht van de overgebleven negen vragen konden de Vlaamse bevrageden antwoorden: altijd, vaak, soms of nooit. De stelling ‘Aan het einde van de werkdag ben ik echt op’ was echter alleen met ja of nee te beantwoorden. De eerste zes vragen (uit tabel 1) konden de Nederlandse respondenten op een vergelijkbare manier beantwoorden als de Vlamingen, maar wel in een andere volgorde: nooit, soms, vaak of altijd. Voor de twee overblijvende vragen over autonomie

waren er drie mogelijkheden: ja regelmatig, ja, soms of nee. Voor 'Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg' hadden de Nederlanders de keuze uit zeven antwoordmogelijkheden.

Vanwege het verschil met het Vlaamse dichotome 'ja – nee' viel ook dit item af om in de vergelijking mee te nemen. De scores op de eerste zes vragen zijn te spiegelen, en door het Vlaamse altijd en vaak gelijk te stellen aan het Nederlandse 'ja, regelmatig' zijn ook de scores op deze twee vragen vergelijkbaar te maken.

Een voorlaatste methodologische hobbeld vormden nog de toegekende scores: de schaal van SERV-data loopt van 0 tot 3, die van de NEA van 1 tot 4. We hebben de SERV-data aangepast aan de Nederlandse schaal, waarbij 1 een lage representeert en 4 een hoge score.

Ten slotte zien we dat intramurale ouderenzorg in Nederland en Vlaanderen anders is georganiseerd. In Vlaanderen hebben woonzorgcentra bewoners met uiteenlopende zorgnoden, variërend van nauwelijks tot zwaar zorgbehoevend. In Nederland bestonden ten tijde van de survey verpleeghuizen en verzorgingshuizen, waar in de eerste de bewoners met zwaardere zorgnoden aanwezig zijn. Aangezien de zorgnood van bewoners een invloed heeft op de kwaliteit van de arbeid (Vermeerbergen et al., 2021), is het noodzakelijk om voor Nederland de survey resultaten te splitsen voor beide groepen.

De resultaten: Een precieze en een rekkelijke interpretatie

Wie heel zuiver wil zijn in de methodologische leer, moet concluderen dat de beschikbare data niet toelaten om de werkdruk in de Nederlandse en Vlaamse intramurale ouderenzorg te vergelijken. Verschillen in opgenomen vragen, vraagstellingen, scoremogelijkheden en toegekende scores maken dat geen enkel item op exact dezelfde manier is bevraagd en gescoord. Onze vraag is dus niet te beantwoorden met de ons bekende databronnen.

Als men meer 'rekkelijk' wil zijn, is de vergelijking wel te maken. Met inachtneming van de hierboven aangegeven verschillen en gehanteerde manipulaties van de data kunnen de scores op acht vragen wel naast elkaar worden gezet. Tabel 2 bevat deze gegevens. Om nog eens te wijzen op de verschillen in vraagstelling zijn de vragen uit beide vragenlijsten in deze tabel opgenomen.

Opvallend zijn de scores op de eerste vraag in tabel 2, die in beide gebieden identiek is geformuleerd: de Nederlandse zorgmedewerkers scoren hoger op de vraag 'Moet u erg snel werken?' dan hun Vlaamse collega's. Hetzelfde geldt voor het tweede werkdruk-item. Daarbij moet echter worden aangetekend dat er een verschil zit tussen 'heel veel werken' (Nederland) en 'te veel' (Vlaanderen). De score op 'extra hard werken' is overigens praktisch gelijk. Op alle overige items is de

Nederlandse score gunstiger dan de Vlaamse. Vlaamse zorgmedewerkers vinden hun werk emotioneel zwaarder. Zorgpersoneel in Nederland hebben een meer gevarieerd takenpakket, zijn creatiever in hun werk en bepalen meer hoe ze hun werk uitvoeren. De verschillen tussen de scores in Nederland en Vlaanderen op het tweede autonomie-item 'volgorde van werk bepalen' zijn echter maar gering. Daarnaast zien we ook dat de resultaten voor verpleeghuizen en verzorgingstehuizen in Nederland steeds in eenzelfde richting gaan ten opzichte van de Vlaamse data voor woonzorgcentra. Ze scoren steeds samen hoger of lager dan de Vlaamse data.

Nr.	NEA vragen	NEA Verpleeg	NEA Verzorg	SERV	SERV vragen
V1	Moet u erg snel werken?	2,49	2,52	2,25	Moet u erg snel werken?
V2	Moet u heel veel werk doen?	2,69	2,72	2,16	Heeft u te veel werk te doen?
V3	Moet u extra hard werken?	2,41	2,45	2,45	Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?
V4	Is uw werk emotioneel	2,23	2,13	2,56	af te krijgen?
V5	veeleisend?	2,88	2,86	2,53	Is uw werk emotioneel zwaar?
V6	Is uw werk gevarieerd?	2,86	2,85	2,44	Is uw werk gevarieerd?
V7	Vereist uw baan creativiteit?	1,69	1,69	1,53	Is voor uw werk creativiteit
V8	Kunt u zelf beslissen hoe u uw werk uitvoert?	1,61	1,64	1,57	vereist?
	Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?				Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?
					Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen?

Tabel 2 Vergelijkbaar gemaakte items NEA en SERV vragenlijsten

Conclusies en discussie

Naar strikte methodologische criteria is de vraag hoe de werkdruk zich in de Nederlandse en Vlaamse intramurale ouderenzorg verhoudt met de bestaande databronnen niet te beantwoorden. Hoewel de VBBA een belangrijke bron was voor beide vragenlijsten, zijn in de loop der tijd zo veel afwijkingen opgetreden dat niet één item meer exact hetzelfde gemeten wordt. Terwijl de werkbaarheidsmonitor nog 68 aan de VBBA-ontleende items telt, heeft de categorie 'arbeidsomstandigheden' van de NEA überhaupt nog maar de helft van dit aantal items. De overlap tussen beide vragenlijsten beperkt zich uiteindelijk tot acht praktisch of geheel identieke vragen, die echter nooit op exact dezelfde wijze kunnen worden beantwoord. Onze eigenlijke vraag kunnen we dus op zijn best maar zeer beperkt beantwoorden. Wel zijn we een fenomeen van breder belang op het spoor gekomen: verschillen tussen vragenlijsten die in wezen hetzelfde proberen te meten en vanuit een zelfde basis zijn vertrokken. Wetenschapssociologisch is interessant te onderzoeken wanneer

en waarom de verschillen zijn opgetreden. Naar verwachting spelen continu wijzigende accenten in het overheidsbeleid en pragmatische beslissingen van onderzoekers een rol, maar zeker weten doen we dat pas na nader onderzoek.

De genoemde verschillen belemmeren de Nederlands-Vlaamse mogelijkheden om van elkaar te leren, zowel in de intramurale ouderenzorg als andere economische sectoren. Voor beleidsmakers zou dat interessant moeten zijn, zeker als we veronderstellen dat de rekkelijke interpretatie toch correct is. Dat zou betekenen dat de Vlaamse zorgkundigen dus lager scoren dan hun Nederlandse collega's op de vraag 'Moet u erg snel werken?' terwijl zij meer cliënten onder hun hoede hebben. Dat roept de vraag op hoe dat mogelijk is, en wat Nederlandse zorginstellingen kunnen leren van hun Vlaamse evenknieën. Daarnaast is het voor Vlaamse woonzorgcentra van belang te kijken hoe het komt dat Nederlands zorgpersoneel minder emotioneel zwaar werk verricht, meer creatief kan zijn in hun werk evenals meer autonomie ondervindt in hun jobs. Of zou er slechts sprake zijn van andere normen of percepties in beide regio's van wat 'erg snel werken' is? In dat geval is beeldvorming over normen van invloed op de scores, en ligt een sleutel om de werkdruk te verlagen in het beïnvloeding van de percepties.

Gezien het belang van de ouderenzorg qua welzijn van senioren én gezien de daarmee gepaard gaande economische belangen lijkt nader vergelijkend onderzoek nodig. Er bestaan grote verschillen in de institutionele organisatie van de intramurale ouderenzorg in beide regio's. Dat heeft zijn weerslag op het aantal en de omvang van individuele instellingen. Ook qua interne organisatie is er sprake van grote diversiteit, waarbij het ruime financieringskader in Nederland maakt dat kleinschalig wonen standaard kan zijn terwijl dit in Vlaanderen nog weinig voorkomt. De interne organisatie is op haar beurt in sterke mate bepalend voor de werkbaarheid. Beide regio's hebben hun sterkten en zwakten, en zouden veel van elkaar kunnen leren (De Bruin et al., 2018). Vergelijkend onderzoek vereist echter identieke meetinstrumenten. Voor werkbaarheid leek de uitgangssituatie gunstig, maar bij nadere beschouwing viel dat tegen. Dat zou echter geen belemmering, maar een aanmoediging moeten zijn voor nader onderzoek. Of de politieke moed daarvoor bestaat, betwijfelen we echter.

Eindnoot

Met dank aan Peter Smulders (1939-2020) voor het leveren en analyseren van de NEA-gegevens aan. We hadden deze bijdrage graag samen met hem voltooid.

Literatuur

- Benders, J., Bal, M., & Vermeerbergen, L. (2019). Structure please; continuous improvement and employee consequences in a dynamic task environment. *Sustainability*, 11(20), 5564.
- Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017). *Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2016-werknemers*. Brussel: Stichting Innovatie & Werk.
- Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2020). *Werkbaarheidsprofiel zorg- en welzijnssector 2019*. Brussel: Stichting Innovatie & Werk.
- Bourdeaud'hui, R., Vanderhaeghe, S., & Janssens, F. (2004). Wat maakt werk werkbaar voor werknemers?. *Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de Vlaamse Werkbaarheidsmonitor, 2007-2010*. Brussel: Stichting Innovatie & Werk.
- Bruin, J. de, Hagemans, M., & Kerstens, A. (2018). *Verpleeghuiszorg in Nederland en Vlaanderen: wat kunnen we van elkaar leren?* Amsterdam: Gupta Stragists.
- Christis, J. (1997). *Arbeid, organisatie en stress. Een visie vanuit de sociotechnische arbeids- en organisatiekunde*. Antwerpen: Maklu.
- Hooftman, W. E., Mars, G. M. J., Janssen, B., De Vroome, E. M. M., Janssen, B. J. M., Michiels, J., & Van den Bossche, S. (2016). *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2014. Methodologie en globale resultaten*. Leiden/Heerlen: TNO/CBS.
- Pacolet, J., Vanormelingen, J., & De Coninck, A. (2014). *Tempus Fugit. Een aggiornamento van toekomstverkenningen voor de zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap (SWVG-Rapport 17)*. Leuven: steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Schouteten, R.L.J. (2004). *Balances in well-being at work. Determinants, measurements and improvements of the quality of working life*. Capelle a/d IJssel: Labyrint Publication.
- Sitter, L. U. de, Den Hertog, J. F., & Dankbaar, B. (1997). From complex organizations with simple jobs to simple organizations with complex jobs. *Human Relations*, 50(5), 497-534.
- Sousa, C.A.A., W.F. de Nijs & P.H.J. Hendriks (2010). Secrets of the beehive: Performance management in university research organizations. *Human Relations*, 63(9), 1439-1460.
- Veldhoven, M. van, & Meijman, T. (1994). *Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de vragenlijst beleving en beoordeling*

van de arbeid (VBBA). Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA).

- Vermeerbergen, L., McDermott, A. M., & Benders, J. (2021). Managers shaping the service triangle: Navigating resident and worker interests through work design in nursing homes. *Work and Occupations*, 48(1), 70-98.
- Vermeerbergen, L., Van Hootehem, G., & Benders, J. (2016). Kwaliteit van arbeid in kleinschalige genormaliseerde woonzorgcentra. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 32(4), 377-391.