

Werken in de gezinszorg

Kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden

Tussentijds rapport

Wendy Ver Heyen

Tom Vandenbrande

De coördinator van het onderzoek is de dienst Humanisering van de Arbeid (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg). Het onderzoek wordt gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds (ESF) en uitgevoerd door het Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA) van de K.U.Leuven en de faculteit Psychologie van de Universiteit van Bergen



Copyright (2005) Hoger instituut voor de arbeid (K.U.Leuven)
Parkstraat 47, 3000 Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

INHOUD

ALGEMENE INLEIDING	1
<hr/>	
DEEL 1/ CONCEPTUEEL KADER EN METHODOLOGIE	5
<hr/>	
Hoofdstuk 1 / Conceptueel kader	7
1. Kwaliteit van de arbeid	7
2. Welzijn op het werk	9
3. Kenmerken, beleid en organisatie diensten	9
4. Individuele kenmerken	10
Hoofdstuk 2 / Onderzoeksmethode	11
1. Observaties verzorgenden	11
2. Bevraging	11
2.1 Diensten	11
2.2 Verzorgenden	12
3. Populatie, steekproef, respons en weging	13
3.1 Populatie	13
3.2 Steekproeftrekking	14
3.3 Respons	15
3.3.1 Diensten	15
3.3.2 Verzorgenden	16
3.4 Weging	16
3.4.1 Diensten	17
3.4.2 Verzorgenden	18

DEEL 2 / DE VERZORGENDEN	21
<hr/>	
Hoofdstuk 3 / Profiel van de verzorgenden	23
1. Geslacht	23
2. Leeftijd	24
3. Gezinssituatie	25
4. Opleidingsniveau	26
5. Opleiding als verzorgende	27
6. Beginleeftijd als verzorgende in de gezinszorg	28
7. Verleden in een ander beroep	29
8. Vorig werk	29
9. Anciënniteit als verzorgende in de gezinszorg	30
10. Anciënniteit in de dienst	30
11. Aanstellingsomvang	31
12. Regio dienst	31
13. Statuut dienst	32
14. Urbanisatie dienst	32
15. Grootte dienst	33
16. Besluit	33
Hoofdstuk 4 / Welzijn van verzorgenden	35
1. Hoe staat het met het welzijn van verzorgenden?	36
1.1 Arbeidstevredenheid	36
1.1.1 Tevredenheid met jobkenmerken	36
1.1.2 Vergelijking met Vlaamse beroepsbevolking	38
1.1.3 Globale arbeidstevredenheid	39
1.2 Burnout	40
1.2.1 Definitie en meetinstrument	40
1.2.2 Vergelijking UBOS-scores verzorgenden met UBOS-normen	43
1.2.3 Vergelijking met verzorgend en verplegend personeel rusthuissector in Vlaanderen	45
1.3 Verloopintentie	46
1.4 Fysieke klachten	46
1.5 Beroepstrots	47
2. Verschilt het welzijn tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	48
2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken	49
2.2 Methode	49
2.3 Resultaten	50
2.3.1 Leeftijd	50
2.3.2 Gezinssituatie	52

2.3.3	Opleidingsniveau	52
2.3.4	Opleiding als verzorgende	52
2.3.5	Anciënniteit als verzorgende	53
2.3.6	Anciënniteit in de dienst	53
2.3.7	Aanstellingsomvang	54
2.3.8	Regio dienst	54
2.3.9	Urbanisatie dienst	55
2.3.10	Grootte dienst	55
3.	Besluit	56
Hoofdstuk 5 / Motieven om verzorgende te worden		57
1.	Waarom kiezen de verzorgenden voor hun beroep?	57
2.	Verschillen de motieven tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	59
2.1	Methode	59
2.2	Resultaten	60
2.2.1	Geslacht	61
2.2.2	Beginleeftijd	61
2.2.3	Verleden in een ander beroep	61
2.2.4	Opleiding als verzorgende	61
2.2.5	Regio	62
3.	Besluit	62
4.	Aanbevelingen	62
Hoofdstuk 6 / Arbeidsinhoud		63
1.	Hoe ziet de arbeidsinhoud van verzorgenden er uit?	64
1.1	Takenpakket	64
1.1.1	De inhoud van het takenpakket	64
1.1.2	Evaluatie van de taken	68
1.1.3	Tevredenheid met de arbeidsinhoud	70
1.2	Werkdruk	71
1.3	Emotionele belasting	72
1.4	Variatie in het werk	74
1.5	Autonomie	74
1.6	Duidelijkheid over de taak	76
1.7	Complexiteit van het werk	76
2.	Verschilt de arbeidsinhoud tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	77
2.1	Onderzochte achtergrondkenmerken	78
2.2	Methode	78

2.3 Resultaten	79
2.3.1 Takenpakket	79
2.3.2 Andere elementen arbeidsinhoud	84
3. Besluit	87
4. Aanbevelingen	88
4.1 Takenpakket	88
4.1.1 Beeldvorming rond verzorgende als poetsvrouw doorbreken en hoeveelheid poetswerk bewaken	88
4.1.2 Meer verzorgende taken	90
4.2 Andere elementen van de arbeidsinhoud	90
4.2.1 Emotionele ondersteuning	90
4.2.2 Nog maar eens ... minder poetwerk en meer verzorgende en ondersteunende taken	91
4.2.3 Pro-actief beleid rond sociale veiligheid	91
4.2.4 Voldoende autonomie laten aan verzorgenden	92
4.2.5 Goede taakafspraken	92
4.2.6 Verzorgenden voldoende informeren	93
Hoofdstuk 7 / Arbeidsomstandigheden	95
1. Hoe zien de arbeidsomstandigheden van verzorgenden er uit?	96
1.1 Cliënten	96
1.1.1 Hoe is de relatie met de cliënten?	96
1.1.2 Aandeel bejaarden	97
1.1.3 Moeilijke cliënten	98
1.1.4 Tevredenheid met cliënten	103
1.2 Werkomgeving en -materiaal	103
1.2.1 Werkomgeving	104
1.2.2 Tevredenheid met werkmateriaal	105
1.3 Lichamelijk inspannend werk	105
1.4 Tevredenheid met maatschappelijke waardering	106
1.5 Tevredenheid met de werkomstandigheden	106
2. Verschillen de arbeidsomstandigheden tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	107
2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken	107
2.2 Methode	108
2.3 Resultaten	109
2.3.1 Leeftijd	110
2.3.2 Verleden in aan ander beroep	110
2.3.3 Anciënniteit als verzorgende	111
2.3.4 Anciënniteit in de dienst	111
2.3.5 Regio dienst	112
2.3.6 Statuut dienst	112

2.3.7	Urbanisatie dienst	112
2.3.8	Grootte dienst	112
3.	Besluit	113
4.	Aanbevelingen	114
4.1	Taakverdeling, ondersteuning en vorming om verzorgenden te wapenen tegen moeilijke cliënten	114
4.2	Hef- en tiltechnieken en toezicht op de werkomstandigheden om verzorgenden te beschermen tegen fysieke overbelasting en onverantwoorde werkomstandigheden	114
4.3	Duidelijke communicatie over het beroep	116
Hoofdstuk 8 / Arbeidsverhoudingen		117
1.	Hoe zien de arbeidsverhoudingen van verzorgenden er uit?	118
1.1	Directe verantwoordelijke	118
1.1.1	Mate van contact met de directe verantwoordelijke	118
1.1.2	Kwaliteit van de relatie met de directe verantwoordelijke	119
1.1.3	Tevredenheid met directe verantwoordelijke	120
1.2	Collega-verzorgenden	121
1.2.1	Mate van contact met collega-verzorgenden	121
1.2.2	Kwaliteit van de relatie met collega-verzorgenden	122
1.2.3	Tevredenheid met collega-verzorgenden	123
1.3	Andere zorgverleners	124
1.3.1	Mate van contact met andere zorgverleners	124
1.3.2	Tevredenheid met samenwerking met andere zorgverleners	124
2.	Verschillen de arbeidsverhoudingen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	124
2.1	Onderzochte achtergrondkenmerken	125
2.2	Methode	125
2.3	Resultaten	126
2.3.2	Leeftijd	126
2.3.3	Opleidingsniveau	128
2.3.4	Anciënniteit in de dienst	128
2.3.5	Aanstellingsomvang	128
2.3.6	Regio dienst	128
2.3.7	Statuut dienst	129
2.3.8	Urbanisatie dienst	129
2.3.9	Grootte dienst	129
3.	Besluit	130
4.	Aanbevelingen	130
4.1	Een wekelijks teamoverleg en voldoende ondersteuning door de directe chef	130
4.2	Verzorgenden meer betrekken bij multidisciplinair overleg	131

Hoofdstuk 9/ Arbeidsvoorwaarden	133
1. Hoe zien de arbeidsvoorwaarden van verzorgenden er uit?	134
1.1 Primaire arbeidsvoorwaarden	134
1.2 Secundaire arbeidsvoorwaarden	135
1.2.1 Werkzekerheid	136
1.2.2 Statuut	137
1.2.3 Aanstellingsomvang	138
1.2.4 Soort uurrooster	140
1.2.5 Normale werkuren en onregelmatige prestaties	140
1.2.6 Vakantie	145
1.2.7 Verplaatsingen	145
1.2.8 Combinatie arbeid/privé	146
1.3 Tertiaire arbeidsvoorwaarden	147
1.3.1 Loopbaanmogelijkheden	147
1.3.2 Opleidingsmogelijkheden	148
2. Verschillen de arbeidsvoorwaarden tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?	148
2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken	149
2.2 Methode	150
2.3 Resultaten	150
2.3.1 Leeftijd	150
2.3.2 Gezinsituatie	153
2.3.3 Anciënniteit als verzorgende	154
2.3.4 Anciënniteit in de dienst	154
2.3.5 Aanstellingsomvang	154
2.3.6 Regio dienst	155
2.3.7 Statuut dienst	156
3. Besluit	157
4. Aanbevelingen	158
4.1 Financiële waardering van verzorgenden	158
4.2 De combinatie arbeid/gezin als troef uitspelen	158
4.3 Verplaatsingen zo kort mogelijk houden en vergoeden	159
4.3.1 Verplaatsingsafstanden	159
4.3.2 Vervoersonkosten	159
 Hoofdstuk 10/ Impact van de kwaliteit van de arbeid op het welzijn van verzorgenden	 161
1. Onderzochte welzijnsindicatoren en aspecten van de kwaliteit van de arbeid	162
2. Methode	163
3. Resultaten	164
3.1 Arbeidstevredenheid	167

3.2 Emotionele uitputting	167
3.3 Depersonalisatie	168
3.4 Persoonlijke bekwaamheid	168
3.5 Overwogen ander werk te zoeken	168
3.6 Gesolliciteerd	169
3.7 Overwogen te stoppen met werken	169
3.8 Beroepstrots	170
3.9 Fysieke klachten	170
4. Alles op een rij ...	170
4.1 Achtergrondkenmerken	171
4.2 Jobkenmerken	171
4.2.1 Arbeidsinhoud	171
4.2.2 Arbeidsomstandigheden	172
4.2.3 Arbeidsverhoudingen	172
4.2.4 Arbeidsvoorwaarden	172
5. Besluit	172
BIJLAGEN	173
<hr/>	
Bijlage 1a / Vragenlijst diensten: gewogen antwoordpercentages Belgische diensten	175
Bijlage 1b / Vragenlijst diensten: gewogen antwoordpercentages Vlaamse diensten	198
Bijlage 2a / Vragenlijst verzorgenden: gewogen antwoordpercentages Belgische verzorgenden	220
Bijlage 2b / Vragenlijst verzorgenden: gewogen antwoordpercentages Vlaamse verzorgenden	239
Bijlage 3 / Schalen	257
Bijlage 4 / Verslag van bivariate en multivariate analyses	265
BIBLIOGRAFIE	377

ALGEMENE INLEIDING

De belangstelling voor thuiszorg is de laatste jaren sterk toegenomen en de vraag naar thuiszorg neemt nog altijd toe. Enerzijds zorgen de vergrijzing van de bevolking en de stijgende vraag naar zelfbeschikkingsrecht vanuit de cliënten voor een toenemende vraag naar thuiszorg (SERV, 2003). Daarnaast spelen economische factoren een belangrijke rol. Men probeert de uitgaven van de gezondheidszorg te beheersen en een rem te zetten op de overconsumptie van de geneeskunde. Thuiszorg vormt dus een alternatief voor de dure intramurale opvang in ziekenhuizen, rust- en verzorgingstehuizen en rusthuizen (Werkgroep Thuisverzorgers, 1999). Aangezien de mantelzorg de laatste decennia afnam, wordt nu sneller beroep gedaan op professionele thuiszorgvoorzieningen. De diensten voor gezinszorg, waarop deze studie gericht is, vormen één van de betreffende professionele thuiszorgvoorzieningen.

Aangezien ook de gezinszorg in volle expansie is, stijgt het aantal arbeidsplaatsen voor verzorgenden in de gezinszorg. Het beroep van verzorgende wordt echter al verschillende jaren door de VDAB gecatalogeerd als een knelpuntberoep. Om nu en in de toekomst voldoende geschikte verzorgenden aan te trekken en te behouden voor de gezinszorg, is het belangrijk om de kwaliteit van de arbeid te bewaken en zo nodig te verbeteren. Voldoende verzorgenden vinden en aan het werk houden (inclusief de vijftigplussers) kan immers enkel als dit voor de betrokkenen haalbaar en houdbaar is vanuit het oogpunt van welbevinden, gezondheid, stress en de combinatie arbeid en gezin (Van Ruysseveldt, De Witte & Janssens, 2002).

Het gevaar voor een toekomstig tekort aan verzorgenden in de zorg vloeit echter niet enkel voort uit de groei van de sector. Aangezien het beroep voornamelijk door lagergeschoolde vrouwen wordt uitgeoefend, stelt zich tevens de vraag wie het beroep in de toekomst zal uitoefenen. Nu de opleidings- en werkgelegenheidsniveaus onder jonge generaties vrouwen stijgen, is het minder waarschijnlijk dat zij beschikbaar zullen zijn voor informele zorg of een baan zullen willen aanvaarden in de formele zorg, aangezien ze meer andere mogelijkheden hebben. Ook dit wijst op de noodzaak om het werk van verzorgenden kwalitatief te verbeteren (van Ewijk, Hens & Lammersen, 2002).

Daarnaast zal de kwaliteit van de dienstverlening gebaat zijn bij kwalitatief werk. Kwalitatief beter werk zorgt immers voor een hoger welzijn bij werknemers, en uit onderzoek in de ouderenzorg blijkt dat meer tevreden medewerkers tot meer tevreden cliënten leiden (Ott, van Dijk & Messchendorp, 2004).

Maar uiteraard moet de kwaliteit van de arbeid ook als een doel op zich bekeken worden. Werk met een nadelige invloed op het welbevinden en de gezondheid van mensen, veroorzaakt immers onverantwoord hoge menselijke en maatschappelijke kosten (Van Ruysseveldt, De Witte & Janssens, 2002).

Vanuit dit kader ontstond het idee om een project uit te voeren met als doel de kwaliteit van de arbeid van de gezinsverzorgenden in België te onderzoeken en aanbevelingen te doen om deze te verbeteren. Dit enerzijds als doel op zich en anderzijds met de bedoeling nieuwe werknemers aan te trekken, vroegtijdige uitstroom te voorkomen, de oudere werknemers langer aan het werk te houden en uiteindelijk de kwaliteit en de continuïteit van de zorg te verbeteren.

Het onderzoeksproject, genaamd Proxima, bestaat uit drie fasen. De *eerste fase* betreft een onderzoek naar de huidige toestand in de sector van de gezinszorg. Hierbij gaan we eerst kort in op de overkoepelende sector van de thuiszorg. Daarna bekijken we hoe de sector van de gezinszorg in elkaar zit. Hierbij bestuderen we vooral de diensten voor gezinszorg, de cliënten, de gezinsverzorgenden en de omkadering van de sector.

In de *tweede fase* van het project bestuderen we de kwaliteit van de arbeid van de gezinsverzorgenden. Dit gebeurt op drie manieren. Allereerst observeren we de verzorgenden tijdens hun werk. Daarnaast bevragen we de verzorgenden via een schriftelijke vragenlijst. Deze vragenlijst is gericht op de arbeidssituatie en de arbeidsbeleving van de verzorgenden. In de derde plaats verzamelen we informatie over de manier waarop de diensten gezinszorg gemanaged worden. Dit gebeurt aan de hand van interviews met verantwoordelijken van de diensten. Deze interviews zijn vooral gericht op het beleid en de organisatie van de diensten gezinszorg.

Op basis van de resultaten van de twee eerste onderzoeksfases wordt in de *laatste onderzoeksfase* een instrumentarium ontwikkeld om de arbeidssituatie in de sector te verbeteren.

Dit rapport vormt het verslag van de tweede onderzoeksfase, de studie van de kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden in de thuiszorg.

De *onderzoeksvragen* die in dit rapport centraal staan, zijn:

- Hoe ziet de job van een verzorgende in de thuiszorg er uit?
- Hoe staat het met het welzijn van de verzorgenden in hun werk?
- Welke kenmerken hebben de diensten voor gezinszorg? Welk beleid voeren ze? Hoe zijn ze georganiseerd?
- Hangen de jobkenmerken samen met achtergrondkenmerken van de verzorgenden? Hierin zit ook de vraag vervat of de job aangepast wordt aan oudere verzorgenden.

- Hangt het welzijn in het werk samen met de achtergrondkenmerken van de verzorgenden? Daarin zit tevens de vraag naar het welzijn van oudere verzorgenden vervat.
- Welk verband bestaat er tussen het welzijn in het werk en de jobkenmerken van de verzorgenden?
- Bestaat er een samenhang tussen het welzijn in het werk enerzijds en de kenmerken, het beleid of de organisatie van de diensten gezinszorg anderzijds?

De antwoorden op deze onderzoeksvragen moeten ons een zicht geven op de kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden in de thuiszorg en op hetgeen er gedaan kan worden om deze kwaliteit van de arbeid te verbeteren. Zoals reeds aangehaald, is werken aan de kwaliteit van de arbeid immers essentieel om voldoende werknemers warm te maken voor en te behouden in het beroep, alsook om oudere verzorgenden langer aan het werk te kunnen houden.

Structuur van het rapport

In het eerste deel lichten we het conceptueel kader en de onderzoeksmethode toe. Het tweede deel is toegespitst op de verzorgenden. We bekijken zowel het profiel van de verzorgenden, als hun welzijn en jobkenmerken. Het derde deel bekijkt het profiel, de organisatie en het beleid van de diensten gezinszorg. In het vierde deel wordt dieper ingegaan op de verschillende regio's. Het laatste deel zet de voornaamste conclusies op een rij en bevat de beleidsaanbevelingen.

Enkele opmerkingen

Wanneer we spreken over verzorgenden, bedoelen we hiermee enkel de verzorgenden in de thuiszorg, tenzij anders vermeld. De verzorgenden uit de residentiële sector vormen immers niet de focus van dit onderzoek.

Bij het spreken over diensten, bedoelen we steeds de diensten gezinszorg, tenzij anders vermeld.

Aangezien het beroep zeer sterk vervrouwelijkt is, gebruiken we de vrouwelijke vorm om naar de verzorgenden in de thuiszorg te verwijzen.

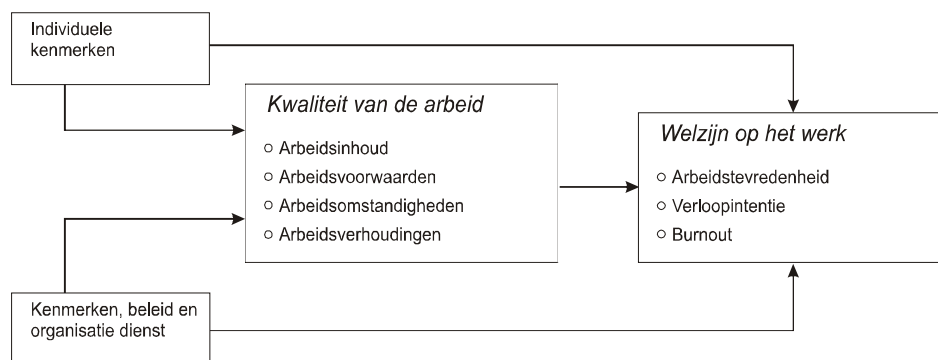
DEEL 1
CONCEPTUEEL KADER EN METHODOLOGIE

HOOFDSTUK 1

CONCEPTUEEL KADER

Dit hoofdstuk belicht het conceptueel kader dat we gebruiken om de arbeidssituatie van de verzorgenden te bestuderen. We gaan hierbij uit van de vrij algemeen aanvaarde aanpak van het onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid. Een synthese van deze aanpak vinden we in Van Ruyseveldt (2001).

Zoals in onderstaande figuur te zien is, bestaat ons conceptueel kader uit vier blokken die hieronder worden toegelicht.



Figuur 1.1 Conceptueel kader

1. Kwaliteit van de arbeid

In het midden van ons model staat de kwaliteit van de arbeid. Hieronder verstaan we vier soorten jobkenmerken, ook wel de vier A's genoemd: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen.

De *arbeidsinhoud* verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop arbeidstaken verricht moeten worden. De arbeidsinhoud wordt in vele benaderingen als het belangrijkste kenmerk van de arbeidssituatie gezien; een uitdagende baan kenmerkt zich meestal door een aantrekkelijke, boeiende, gevarieerde arbeidsinhoud met voortdurende leermogelijkheden.

Binnen dit onderzoek brengen we de arbeidsinhoud in kaart door in te gaan op de taakeisen (welke taken, reële en gewenste tijdsbesteding aan de taken, zwaarte van de taken, werkdruk, emotionele belasting, complexiteit), de variëteit (uitzicht takenpakket, variatie in het werk), de duidelijkheid van de taak en de autonomie van het werk als verzorgende (zelfstandig werken).

De *arbeidsvoorwaarden* betreffen alle afspraken tussen werkgever en werknemer over de voorwaarden waaronder arbeid verricht wordt. Doorgaans worden de arbeidsvoorwaarden verdeeld in primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden. Het gaat dan respectievelijk om aspecten als loon, verlofregelingen en opleidingsmogelijkheden. Dergelijke zaken zijn in het kader van (het verbeteren van) de kwaliteit van de arbeid natuurlijk van belang. Ze worden namelijk doorgaans beschouwd als motiverende factoren voor werknemers.

In het onderzoek wordt niet naar het loonpakket gevraagd. Wel wordt uitgebreid ingegaan op de arbeidstijdregeling (voltijds/deeltijds, reden deeltijds, soort uurrooster, avondwerk, ...) en de permanente vorming (vorming gevolgd, welke vorming, behoefte aan opleiding).

Bij de *arbeidsomstandigheden* gaat het vooral om de fysieke omstandigheden waaronder gewerkt wordt. In dit verband zijn doorgaans klimatologische omstandigheden, veiligheid, lawaai, verlichting, de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen, ... belangrijke zaken. Centraal staat de vraag in hoeverre deze arbeidsomstandigheden de werknemer lichamelijk en/of geestelijk belasten.

Toegepast op het beroep van verzorgende in de thuiszorg zijn deze arbeidsomstandigheden 'de relatie met de cliënten', 'het werken bij moeilijke cliënten', 'de slechte werkomgeving' en 'de lichamelijk inspannende aard van het werk'.

De *arbeidsverhoudingen* betreffen de aard van de verhoudingen tussen de belangenpartijen in de organisatie. Het gaat hier dus om de wijze waarop werkgevers en werknemers - zowel op de werkvloer als buiten het bedrijf - met elkaar omgaan. Het gaat ook om de wijze waarop hun onderlinge samenwerking in de productie is georganiseerd - bijvoorbeeld door middel van werkoverleg - en de wijze waarop hun onderlinge conflicten rond verdelingsvraagstukken worden opgelost - bijvoorbeeld door het afsluiten van CAO's.

In dit onderzoek bekijken we voornamelijk de relatie en het contact met de directe verantwoordelijke, de collega-verzorgenden en de andere zorgverleners, alsook de werkvergaderingen.

Zoals aangegeven in het conceptueel kader, gaan we ervan uit dat de kwaliteit van de arbeid beïnvloed wordt door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken. We vermoeden tevens dat er een samenhang bestaat tussen de kwaliteit van de arbeid en de individuele kenmerken van de verzorgenden.

2. Welzijn op het werk

De vier net besproken deelaspecten van de kwaliteit van de arbeid kunnen dan wel aangeven of een job een 'objectief' goede kwaliteit heeft, tegenover deze stressoren in de arbeidssituatie moeten de gevolgen voor de individuele werknemer geplaatst worden. De 'subjectieve' gevolgen van deze 'objectieve' arbeidssituatie kunnen worden gevat onder het concept 'welzijn op het werk'.

De mate waarin objectief goed werk ook effectief beter is, kan immers enkel worden afgeleid uit de (subjectieve) consequenties van dit werk voor de werknemers die het uitvoeren. Werk waarvan men claimt dat het kwaliteit weerspiegelt, moet zich weerspiegelen in een kwalitatief hoger welzijn van werknemers. Wij hanteren hierbij de volgende welzijnsindicatoren: arbeidstevredenheid, burn-out, verloopintentie, fysieke klachten en beroepstrots. Het omgekeerde is natuurlijk ook waar: enkel de welzijnsindicatoren analyseren, is even eenzijdig en onvolledig (De Witte, 2001).

Zoals te zien in het conceptueel kader veronderstellen we dat het welzijn van de verzorgenden beïnvloed wordt door de kwaliteit van de arbeid en de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst. Ons uitgangspunt is dus dat de oorzaken van (on)welzijn in de werksituatie gelegen zijn. Daarnaast vermoeden we dat het welzijn (in beperkte mate) samenhangt met de individuele kenmerken van de verzorgenden.

3. Kenmerken, beleid en organisatie diensten

Onder de dienstkenmerken verstaan we onder andere de regio, het statuut (privé/publiek), de urbanisatie (stedelijk, landelijk of gemengd) en de grootte van de dienst (uitgedrukt in fulltime equivalenten (FTE)).

Het beleid en de organisatie van de diensten verwijzen voornamelijk naar de manier waarop de diensten vorm geven aan het personeelsbeleid, de arbeidsorganisatie en de preventie en veiligheid op het werk.

Zoals aangegeven in ons conceptueel kader veronderstellen we dat de kenmerken, het beleid en de organisatie van een dienst het welzijn van de verzorgenden kunnen beïnvloeden, dit zowel rechtstreeks als onrechtstreeks via de kwaliteit van de arbeid. Diensten hebben immers een zekere vrijheid bij het bepalen van hun personeelsbeleid, arbeidsorganisatie en preventiebeleid. Op die manier kunnen ze zowel een invloed uitoefenen op de kwaliteit van de arbeid als op het welzijn van hun verzorgenden.

4. Individuele kenmerken

Onder de individuele kenmerken verstaan we de volgende kenmerken van de verzorgenden: geslacht, leeftijd, gezinssituatie, anciënniteit, opleiding en verleden in een andere sector.

Hoewel we beseffen dat persoonskenmerken eveneens een rol kunnen spelen bij het welzijn, nemen we deze niet op in het onderzoek. We zijn immers vooral geïnteresseerd in de rol die de werksituatie (kwaliteit van de arbeid en het beleid en de organisatie van de dienst) speelt bij het welzijn. Dit is immers het domein waarop het beleid kan ingrijpen en dus in het kader van ons onderzoek het meest interessant.

HOOFDSTUK 2

ONDERZOEKSMETHODE

In dit hoofdstuk bespreken we de methode die gevolgd werd om de arbeidssituatie van de verzorgenden in kaart te brengen. We gaan hierbij kort in op de observaties die we deden ter voorbereiding van het onderzoek. Vervolgens belichten we de manier waarop we de diensten en verzorgenden bevroegden. Tot slot bespreken we de wijze van steekproeftrekking en de hieruit volgende noodzaak tot wegen.

1. Observaties verzorgenden

Om een goed zicht te krijgen op het werk van verzorgenden, vergezelden we eind 2003 en begin 2004 een aantal verzorgenden tijdens de uitvoering van hun werk. Tijdens deze bezoeken observeerden we de verzorgenden in hun taakuitvoering en vertelden de verzorgenden over hun job. In totaal volgden we elf verzorgenden (vijf in Vlaanderen en zes in Brussel) bij vijftien cliënten (vijf in Vlaanderen en tien in Brussel).

2. Bevraging

Om een antwoord te kunnen formuleren op onze onderzoeksvragen organiseerden we een bevraging bij verzorgenden en bij (de verantwoordelijken van) de diensten gezinszorg.

2.1 Diensten

De bevraging van de verantwoordelijken van de diensten gebeurde (op twee diensten na) door middel van een interview. We gingen vooral na welke kenmerken de diensten hebben, welk beleid ze voeren en hoe ze georganiseerd zijn. De vragenlijst die hierbij de leidraad vormde, vindt u in bijlage 1. Deze vragenlijst werd ontwikkeld in samenwerking met het werkveld. Op het begeleidingscomité van 17 februari 2004 werd hij besproken met een groep experts. Nadien werd hij bij-

gestuurd en ter commentaar voorgelegd aan vijf verantwoordelijken van een dienst gezinszorg (twee Vlaamse, één Brusselse en twee Waalse). De vragenlijst werd als volgt opgebouwd:

1. identificatie van de dienst;
2. kenmerken van de dienst voor gezinszorg;
3. kenmerken van de verzorgenden;
4. personeelsbeleid - selectie en rekrutering;
5. personeelsbeleid - opvolging van het functioneren van de verzorgenden;
6. personeelsbeleid - opleiding van de verzorgenden;
7. personeelsbeleid - loopbaan van de verzorgenden;
8. afstemming tussen vraag en aanbod;
9. organisatie van het werk;
10. autonomie en inspraak van de verzorgenden;
11. preventie en veiligheid op het werk;
12. de werking van de dienst voor gezinszorg.

De interviews vonden plaats vanaf april 2004 tot en met juli 2004.

2.2 Verzorgenden

De verzorgenden werden eveneens bevraagd tussen april en juli 2004. Dit gebeurde via een schriftelijke vragenlijst waarin we vooral peilden naar de individuele kenmerken van de verzorgenden, de kwaliteit van de arbeid en het welzijn van de verzorgenden.

Gezien de omvang van de vragenlijst en met het oog op een zo hoog mogelijke respons, vroegen we de diensten om de vragenlijst af te nemen tijdens de werkuren van de verzorgenden. Hiertoe organiseerden de meeste diensten een soort werkvergadering waarbij een onderzoeker aanwezig was om de bevraging toe te lichten en te antwoorden op eventuele vragen. Tijdens deze 'vergadering' vulde elke verzorgende individueel een vragenlijst in.

In de diensten waar de afname van de vragenlijst niet tijdens een 'vergadering' kon, kregen de verzorgenden de vragenlijst van hun verantwoordelijke en moesten ze hem buiten de werkuren invullen. Deze verzorgenden moesten hun vragenlijst rechtstreeks terugsturen naar het Hoger Instituut voor de Arbeid.

De volledige vragenlijst vindt u in bijlage 2. Deze vragenlijst werd eveneens ontwikkeld in samenwerking met de sector. Hij werd besproken op het begeleidingscomité van 17 februari 2004. Nadien werd de vragenlijst getest bij zeven verzorgenden (drie Vlaamse, twee Brusselse en twee Waalse).

De structuur van de vragenlijst ziet er als volgt uit:

1. loopbaangegevens;
2. arbeidssituatie:
 - 2.1 arbeidsvoorwaarden;
 - 2.2 arbeidsinhoud;

- 2.3 arbeidsomstandigheden;
- 2.4 arbeidsverhoudingen;
- 3. einde loopbaan;
- 4. werkbeleving en -belasting;
- 5. enkele gegevens over uzelf;

3. Populatie, steekproef, respons en weging

Om onze onderzoeksvragen te beantwoorden, moesten we zowel informatie verzamelen over de diensten, de job als de individuele verzorgenden. Daarnaast wensten we zowel gegevens te verzamelen via de verantwoordelijke van de diensten als via de verzorgenden. Daarom hebben we gewerkt met een tweetraps-steekproef. In eerste instantie werd een aantal diensten geselecteerd en vervolgens werd een aantal verzorgenden van deze diensten geselecteerd.

Hieronder gaan we in op de populatie, de manier waarop de steekproef werd getrokken en de respons. We bespreken tevens de gebruikte wegingscoëfficiënten.

3.1 Populatie

Vooraleer de diensten te kunnen trekken, moesten we de populatie kennen. Bij de bevoegde regionale instanties werden de lijsten van de diensten opgevraagd. Dit gaf ons een beeld van de populatieverdeling van de diensten naar regio en statuut (private versus publieke dienst).

Tabel 2.1 Verdeling populatie, steekproef en respons diensten naar regio, statuut en grootte van de dienst

Diensten	Populatie		Steekproef		Respons	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Regio						
Brussel	28	11	26	28	23	26
Wallonië	94	38	33	35	31	36
Vlaanderen	128	51	34	37	33	38
Totaal	250	100	93	100	87	100
Statuut						
Privé	71	28	44	47	43	49
Publiek	179	72	49	53	44	51
Totaal	250	100	93	100	87	100
Grootte (aantal verzorgenden)						
Maximum 10	76	30	19	20	18	21
10 tot 75	125	50	39	42	36	41
Meer dan 75	46	18	34	37	33	38
Onbekend	3	1	1	1	0	0
Totaal	250	100	93	100	87	100

Daarnaast wensten we een zicht te hebben op de grootte van de diensten. Hiertoe werden de betreffende diensten eind 2003 gecontacteerd met de vraag het aantal verzorgenden op 31 december 2002 door te geven. Slechts drie organisaties weigerden na herhaaldelijk contact om deze informatie aan het onderzoeksteam te bezorgen. In tabel 2.1 wordt de populatieverdeling van de diensten naar regio, statuut en grootte weergegeven. De steekproef- en responscijfers bespreken we in de volgende paragrafen.

3.2 Steekproeftrekking

We startten de steekproeftrekking met de trekking van de diensten. Hierbij hielden we rekening met de variabelen regio, statuut en grootte van de dienst. We gebruikten de volgende selectiecriteria:

- indien mogelijk dertig diensten per regio;
- indien mogelijk vier diensten per cel (statuut x grootte x regio van de dienst);
- ten minste één zesde van de diensten met maximum tien verzorgenden;
- ten minste één vijfde van de diensten met 10-75 verzorgenden;
- ten minste twee derde van de diensten met meer dan 75 verzorgenden.

De toegepaste selectiemethode was nodig om (voldoende) diensten en verzorgenden te hebben in alle cellen (regio x statuut x grootte).¹

Dit resulteerde in een steekproef van 93 diensten.² Tabel 2.1 geeft de steekproefverdeling over de drie selectievariabelen weer.

Vervolgens werd binnen elke dienst 5% van de verzorgenden geselecteerd, met (indien mogelijk) een minimum van tien verzorgenden per dienst. Uit tabel 2.2 lezen we af dat dit resulteerde in een steekproef van 1 278 verzorgenden. De diensten selecteerden de concrete personen die voor hun dienst zouden meewerken zelf. Hierbij benadrukten we het belang van een zo goed mogelijke afspiegeling van de verzorgenden in de dienst naar leeftijd, anciënniteit en arbeidsregime (voltijds/deeltijds).

De gehanteerde selectiemethode (bijvoorbeeld streven naar dertig diensten per regio en 5% verzorgenden per dienst, met een minimum van tien verzorgenden per dienst) maakt dat de steekproef (en respons) van diensten en verzorgenden niet representatief kan zijn voor de populatie met betrekking tot de kenmerken regio, statuut en grootte van de dienst.

¹ Voor de cellen 'groot (meer dan 75 verzorgenden)/Brussel/publiek' en 'klein (maximum 10 verzorgenden)/Vlaams/privaat' was dit niet mogelijk. Geen enkele dienst in de populatie bezit deze combinaties van kenmerken.

² In feite resulteerde dit in een steekproef van 95 diensten: 28 voor Brussel, 33 voor Wallonië en 34 voor Vlaanderen. Aangezien Solidariteit en Familiehulp zowel in Brussel als Vlaanderen werkzaam zijn, werd besloten deze enkel in de Vlaamse steekproef op te nemen. Bijgevolg zitten er 26 in plaats van 28 Brusselse diensten in de steekproef.

Tabel 2.2 Verdeling populatie, steekproef en respons verzorgenden naar regio, statuut en grootte van de dienst waar ze werken

Verzorgenden	Populatie		Steekproef		Respons	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Regio						
Brussel	1 098	5	221	17	241	20
Wallonië	5 714	28	328	26	270	23
Vlaanderen	13 538	67	729	57	674	57
Totaal	20 350	100	1 278	100	1 185	100
Statuut dienst						
Privé	16 219	80	834	65	804	68
Publiek	4 131	20	444	35	381	32
Totaal	20 350	100	1 278	100	1 185	100
Grootte (aantal verzorgenden)						
Maximum 10	527	3	129	10	102	9
10 tot 75	3 141	15	390	31	399	34
Meer dan 75	16 682	82	759	59	684	58
Totaal	20 350	100	1 278	100	1 185	100

In de steekproef van de diensten zien we een oververtegenwoordiging van Brusselse diensten, private diensten en grote diensten (meer dan 75 verzorgenden). In de steekproef van de verzorgenden is de Brusselse regio eveneens oververtegenwoordigd. Met betrekking tot het statuut en de grootte van de dienst waar de verzorgenden werken, zien we net het omgekeerde: een ondervertegenwoordiging van verzorgenden uit private en grote diensten.

Zoals reeds aangehaald, was de toegepaste selectiemethode echter nodig om (voldoende) diensten en verzorgenden te hebben in alle cellen (regio x statuut x grootte).

Om er voor te zorgen dat de gerapporteerde resultaten representatief zijn voor de populatie,³ en dus veralgemeend kunnen worden, zullen we de resultaten wegen.⁴

3.3 Respons

3.3.1 Diensten

Van de 93 diensten uit de steekproef, wensten acht diensten niet mee te werken: twee Waalse, drie Vlaamse en drie Brusselse. Deze weigeringen werden vervangen door diensten van dezelfde regio, statuut en grootte. Voor de drie weigerende Brusselse diensten was dit niet mogelijk aangezien de steekproef heel de Brusselse

³ Met betrekking tot de kenmerken regio, statuut en grootte van de dienst.

⁴ Voor de kenmerken regio, statuut en grootte van de dienst.

populatie betrof. Bijgevolg werden negentig diensten bereid gevonden om mee te werken aan het onderzoek. In de loop van het onderzoek haakten nog drie diensten af omwille van onvoorziene omstandigheden. Zij konden omwille van de timing van het onderzoek niet meer vervangen worden.

In totaal contacteerden we 98 diensten en kregen we de medewerking van 87 diensten. Op het niveau van de diensten mochten we met andere woorden rekenen op een respons van 89%.

3.3.2 Verzorgenden

In totaal vulden 1 185 verzorgenden een vragenlijst in. Bij de steekproeftrekking hadden we 1 278 verzorgenden vooropgesteld. Op basis hiervan besluiten dat er op het niveau van de verzorgenden een respons van 93% is, klopt niet. Het is immers niet zo dat we 1 278 verzorgenden hebben uitgekozen en verzocht om hun medewerking. Per dienst berekenden we het *aantal* verzorgenden dat we wilden bevragen. We vroegen de diensten om dit aantal verzorgenden samen te brengen tijdens een 'werkvergadering'.

De diensten die meer verzorgenden tewerkstellen dan het aantal dat wij wilden bevragen, waren doorgaans in staat dit aantal samen te brengen. Op voorziene afwezigheden (bijvoorbeeld vrije dag of deeltijds werkende verzorgenden) konden zij immers anticiperen. Op onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld plotse ziekte) kon dit uiteraard niet.

De kleine diensten (met maximum tien verzorgenden) konden uiteraard ook niet op onvoorziene afwezigheden anticiperen. Ze konden echter evenmin op voorziene afwezigheden anticiperen omdat al hun verzorgenden reeds in de steekproef zaten.

Vermits de verzorgenden de vragenlijst invulden tijdens hun werkuren en in aanwezigheid van een onderzoeker, zorgde dit voor 100% respons bij de aanwezige verzorgenden.

Voor een aantal diensten was het echter niet mogelijk om de verzorgenden de vragenlijst te laten invullen tijdens een werkvergadering. Deze verzorgenden kregen de vragenlijst van hun verantwoordelijke en werden verzocht de vragenlijsten in te vullen buiten de werkuren en rechtstreeks terug te sturen. In tegenstelling tot de verzorgenden die een vragenlijst tijdens een werkvergadering invulden, was er op de medewerking van deze verzorgenden minder 'controle'.

Toch stuurden maar liefst 218 van de 261 (84%) op die manier benaderde Vlaamse verzorgenden hun vragenlijst terug. Van de 32 op die manier benaderde Waalse verzorgenden, stuurden er 25 (78%) hun vragenlijst terug.

3.4 Weging

We haalden reeds aan dat de gekozen manier van steekproeftrekking impliceert dat de steekproef van diensten en verzorgenden niet representatief is voor de

populatie met betrekking tot de kenmerken regio, statuut en grootte van de dienst. Bijgevolg is de respons dit evenmin. Om dit te corrigeren, wegen we alle resultaten naar regio, statuut en grootte van de dienst.

De twee volgende tabellen bevatten de wegingscoëfficiënten voor de diensten (tabel 2.3) en de verzorgenden (tabel 2.4). Elke tabel bevat tevens het aantal entiteiten (respectievelijk diensten en verzorgenden) in de populatie en in de respons. Deze aantallen worden immers gebruikt voor het berekenen van de wegingscoëfficiënten:

$$\text{Gewicht} = (N_i/n_i) / (N/n)$$

Waarbij:

N_i : aantal entiteiten in de beschouwde categorie;

n_i : aantal entiteiten in de beschouwde categorie dat ondervraagd werd;

N : aantal entiteiten in de populatie;

n : aantal entiteiten in de populatie dat ondervraagd werd.

3.4.1 Diensten

Tabel 2.3 Respons- en populatieverdeling diensten naar statuut, regio en grootte en wegingscoëfficiënten

Statuut	Kenmerken dienst		Respons		Populatie		Wegingscoëfficiënt
	Regio	Grootte*	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	
Privé	Brussel	Max. 10	1	1,1	1	0,4	0,348
Privé	Brussel	10 tot 75	6	6,9	7	2,8	0,406
Privé	Brussel	Meer dan 75	3	3,4	4	1,6	0,464
Privé	Brussel	Blanco	0	0,0	1	0,4	-
Privé	Wallonië	Max. 10	1	1,1	1	0,4	0,348
Privé	Wallonië	10 tot 75	4	4,6	15	6,0	1,305
Privé	Wallonië	Meer dan 75	16	18,4	24	9,6	0,522
Privé	Wallonië	Blanco	0	0,0	0	0,0	-
Privé	Vlaanderen	Max. 10	0	0,0	0	0,0	-
Privé	Vlaanderen	10 tot 75	4	4,6	7	2,8	0,609
Privé	Vlaanderen	Meer dan 75	8	9,2	11	4,4	0,4785
Privé	Vlaanderen	Blanco	0	0,0	0	0,0	-
Publiek	Brussel	Max. 10	5	5,7	6	2,4	0,4176
Publiek	Brussel	10 tot 75	8	9,2	8	3,2	0,348
Publiek	Brussel	Meer dan 75	0	0,0	0	0,0	-
Publiek	Brussel	Blanco	0	0,0	1	0,4	-
Publiek	Wallonië	Max. 10	4	4,6	19	7,6	1,653
Publiek	Wallonië	10 tot 75	3	3,4	31	12,4	3,596
Publiek	Wallonië	Meer dan 75	3	3,4	3	1,2	0,348
Publiek	Wallonië	Blanco	0	0,0	1	0,4	-
Publiek	Vlaanderen	Max. 10	7	8,0	49	19,6	2,436
Publiek	Vlaanderen	10 tot 75	11	12,6	57	22,8	1,80327

Tabel 2.3 Respons- en populatieverdeling diensten naar statuut, regio en grootte en wegingscoëfficiënten. Vervolg

Statuut	Kenmerken dienst		Respons		Populatie		Wegingscoëfficiënt
	Regio	Grootte*	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	
Publiek	Vlaanderen	Meer dan 75	3	3,4	4	1,6	0,464
Publiek	Vlaanderen	Blanco	0	0,0	0	0,0	-
Totaal			87	100,0	250	100,0	

* Aantal verzorgenden.

Uit tabel 2.3 leiden we af dat de diensten die oververtegenwoordigd zijn in de respons, een wegingscoëfficiënt krijgen die kleiner is dan 1. Dit betreft alle Brusselse diensten, alle grote diensten (met meer dan 75 verzorgenden) en alle private diensten (uitgezonderd private Waalse diensten met 10-75 verzorgenden). De andere diensten zijn ondervertegenwoordigd en krijgen dus een wegingscoëfficiënt die groter is dan 1.

3.4.2 Verzorgenden

Tabel 2.4 Respons- en populatieverdeling verzorgenden naar statuut, regio en grootte van de dienst waar ze werken en wegingscoëfficiënten

Statuut	Kenmerken verzorgende		Respons		Populatie		Wegingscoëfficiënt
	Regio	Grootte*	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	
Privé	Brussel	Max. 10	8	0,7	8	0,0	0,058231
Privé	Brussel	10 tot 75	99	8,4	178	0,9	0,104698
Privé	Brussel	75+	32	2,7	735	3,6	1,33749
Privé	Wallonië	Max. 10	5	0,4	5	0,0	0,058231
Privé	Wallonië	10 tot 75	38	3,2	539	2,6	0,82596
Privé	Wallonië	75+	144	12,2	3 752	18,4	1,51724
Privé	Vlaanderen	Max. 10	0	0,0	0	0,0	-
Privé	Vlaanderen	10 tot 75	42	3,5	177	0,9	0,245402
Privé	Vlaanderen	75+	436	36,8	10 825	53,2	1,44576
Publiek	Brussel	Max. 10	21	1,8	35	0,2	0,0970516
Publiek	Brussel	10 tot 75	81	6,8	142	0,7	0,102084
Publiek	Brussel	75+	0	0,0	0	0,0	-
Publiek	Wallonië	Max. 10	23	1,9	128	0,6	0,324068
Publiek	Wallonië	10 tot 75	28	2,4	698	3,4	1,45161
Publiek	Wallonië	75+	32	2,7	592	2,9	1,07727
Publiek	Vlaanderen	Max. 10	45	3,8	351	1,7	0,454201
Publiek	Vlaanderen	10 tot 75	111	9,4	1 407	6,9	0,738117
Publiek	Vlaanderen	75+	40	3,4	778	3,8	1,13259
Totaal			1 185	100,0	20 350	100,0	

* Aantal verzorgenden.

Ook voor de verzorgenden geldt dat de groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de respons, een wegingscoëfficiënt krijgen die groter is dan 1. Het gaat dan om verzorgenden uit grote diensten (meer dan 75 verzorgenden) en verzorgenden uit publieke Waalse middelgrote (10-75 verzorgenden) diensten. De andere groepen verzorgenden zijn oververtegenwoordigd en krijgen bijgevolg een wegingscoëfficiënt die kleiner is dan 1.

DEEL 2

DE VERZORGENDEN

Deel 2 begint met een beschrijving van het profiel van de verzorgenden (hoofdstuk 3). Daarna bekijken we het welzijn van de verzorgenden (hoofdstuk 4).

In de volgende hoofdstukken spitsen we ons toe op de job als verzorgende in de thuiszorg. Hoofdstuk 5 werpt een blik op de motieven die de beroepskeuze van de verzorgenden in de thuiszorg bepalen. Daarna gaan we in op de kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we vier aspecten van het werk, ook wel de vier A's genoemd: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsvoorwaarden.

Aan elk aspect besteden we een apart hoofdstuk. Elk hoofdstuk start met een algemene beschrijving van de jobkenmerken die bij de betreffende 'A' thuishoren. Daarna onderzoeken we of deze jobkenmerken verschillen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting en een aantal beleidsaanbevelingen.

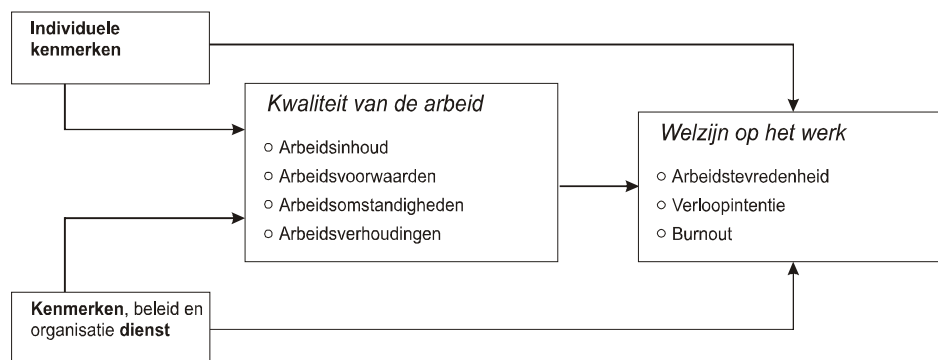
We ronden dit deel af met een hoofdstuk dat de brug slaat tussen de jobkenmerken en het welzijn van de verzorgenden. We gaan na welke aspecten van de kwaliteit van de arbeid het welzijn op het werk positief of negatief beïnvloeden.

HOOFDSTUK 3

PROFIEL VAN DE VERZORGENDEN

Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrondkenmerken van de verzorgenden. We gaan met andere woorden na wie de verzorgenden zijn. We bekijken daarbij zowel individuele kenmerken (zoals leeftijd), als kenmerken die eerder aan de dienst toe te schrijven zijn (zoals werkzaam in private versus publieke dienst). We belichten tevens de eventuele verschillen tussen de regio's wat het profiel van hun verzorgenden betreft.

Om duidelijk te maken waar we ons op dit moment bevinden binnen ons conceptueel kader, hernemen we hieronder ons conceptueel kader waarbij we de achtergrondkenmerken van de verzorgenden in het vet hebben gezet.



Figuur 3.1 Conceptueel kader: achtergrondkenmerken van verzorgenden (individuele kenmerken en kenmerken dienst)

1. Geslacht

Tabel 3.1 toont ons dat er nog steeds nagenoeg geen mannelijke verzorgenden zijn. Amper 1% van de verzorgenden is een man. In de totale Belgische werknemersgroep zijn mannen met 56% overigens nog altijd licht oververtegenwoordigd (NIS, 2003).

Tabel 3.1 Verdeling verzorgenden naar geslacht (n=1 177; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Man	1,4
Vrouw	98,6

Het is echter algemeen bekend dat het meeste werk in de zorgsector verricht wordt door vrouwen. Een Europees onderzoek naar werk in de zorg stelt dat de afwezigheid van mannen in de zorg niet enkel een gevolg is van de geringe betaling en de lage status die het werk meestal heeft. Het heeft ook te maken met de veronderstelling dat werken in de zorg vrouwenwerk is omdat vrouwen hier 'van nature' beter voor geschikt zouden zijn aangezien zij in staat zijn tot moederschap (Johansson & Cameron, 2002).

Om meer mannelijke werknemers aan te trekken, is dus niet enkel een goede kwaliteit van de arbeid en voldoende maatschappelijke waardering belangrijk. Er dienen ook campagnes te worden opgezet die het beeld dat 'verzorgende' een vrouwenberoep is, corrigeren.

In een uitgave naar aanleiding van het vijftigjarig bestaan van Familiehulp lezen we overigens dat de deuren voor mannen in het verleden niet al te wijd openstonden bij de grootste dienst gezinszorg van ons land. Dat blijkt ook op basis van een citaat uit een niet nader vernoemd verslag: "Het openschrijven van de kandidaturen kan gebeuren voor mannen en vrouwen. Na een eerste selectie kunnen de zwakke vrouwelijke en de mannelijke kandidaten uitgeschakeld worden." De verklaring hiervoor is te vinden in het tekort aan kansen voor vrouwen op de arbeidsmarkt waaraan men via deze wervingspolitiek probeerde te verhelpen. Intussen is men hier uiteraard van afgestapt en staan de deuren even wijd open voor mannen als voor vrouwen (Familiehulp, 1999).

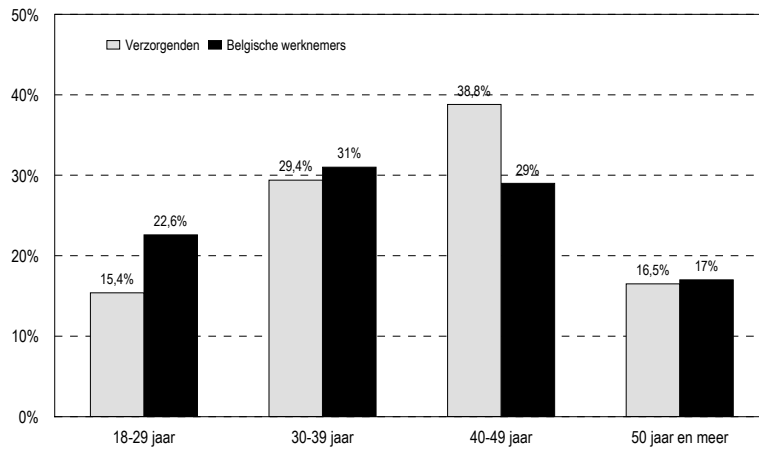
Volgens het Europees onderzoek waarnaar zonet al verwezen werd, zouden mannen vaak in de ouderenzorg terechtkomen na een ingrijpende gebeurtenis in hun leven waardoor ze van baan moesten veranderen (Johansson & Moss, 2004). Aangezien wij dit niet onderzocht hebben, kunnen we dit vanuit ons onderzoek noch bevestigen, noch ontkennen.

2. Leeftijd

De groep verzorgenden heeft een relatief oud profiel. De veertigers vormen met bijna 40% de grootste leeftijdsgroep. In de totale Belgische werknemersgroep behoort maar 29% tot die leeftijdsgroep (NIS, 2003).

De vijftigplussers hebben een aandeel van 17%. Het lage aandeel vijftigplussers is niet verwonderlijk in het licht van de algemeen bekende lage arbeidsdeelname van vijftigplussers en van vrouwen boven de 50 jaar in het bijzonder. In de totale

Belgische werknemersgroep ligt het percentage vijftigplussers eveneens op 17%. Bij vrouwelijke vijftigplussers ligt dit op 15% (NIS, 2003).



Figuur 3.2 Leeftijdverdeling verzorgenden (n=1 159; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst) en Belgische werknemers, in %

Bij de verzorgenden valt vooral het zeer beperkt aantal jongeren op: 15% is jonger dan 30 jaar ten aanzien van 23% van alle Belgische werknemers. Het relatief lage aandeel jonge verzorgenden wijst erop dat verzorgenden al wat ouder zijn vooraleer ze in de thuiszorg aan de slag gaan, wat bevestigd wordt in tabel 3.4.

De net geschetste leeftijdsverdeling van de verzorgenden is vergelijkbaar met deze die een recent onderzoek bij Vlaamse verzorgenden in de thuiszorg vond. Dit onderzoek wees tevens uit dat de residentiële sector meer jonge verzorgenden in dienst heeft dan de thuiszorg: in de residentiële sector is 31% immers jonger dan 30 jaar (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004).

De gemiddelde leeftijd die wij voor de verzorgenden vinden, is 40 jaar. Ook in andere Europese landen (Zweden, Spanje en Engeland) bedraagt de gemiddelde leeftijd van de werknemers in de ouderenzorg 40 jaar (Johansson & Moss, 2004). Van de drie Belgische regio's zijn de Brusselse verzorgenden het oudst (gemiddeld 44,5 jaar).

3. Gezinsituatie

De meeste verzorgenden (57%) wonen samen met hun partner en kind(eren). Een vijfde woont enkel met haar partner. 11% is alleenstaande ouder. Van de verzorgenden die samenwonen met hun partner is het merendeel wellicht gehuwd (we hebben dit niet expliciet bevraagd).

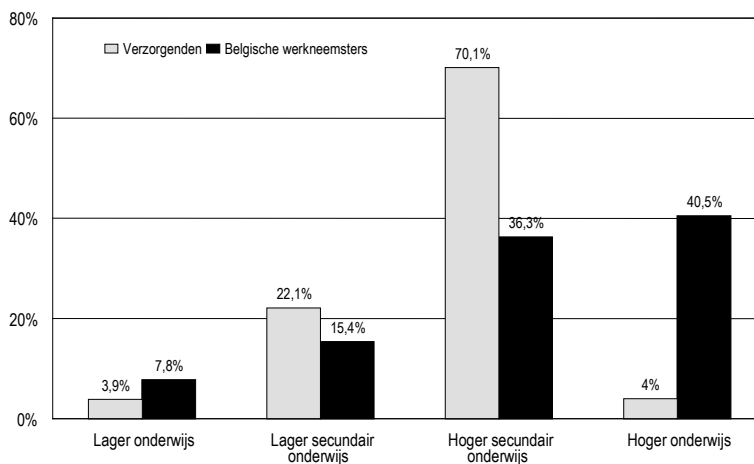
We kunnen ons dan ook nog moeilijk voorstellen dat er een tijd is geweest waarin een huwelijk het einde van het beroepsleven van een verzorgende (toen

nog helpster genoemd) betekende. Pas in de jaren zestig, toen de diensten steeds meer hulpvragen kregen en er een groot tekort was aan hulpkrachten, werden gehuwde helpsters toegelaten (Familiehulp, 1999).

Tabel 3.2 Verdeling verzorgenden naar gezinssituatie (n=1 167; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	57,3
Ik woon met mijn partner	20,9
Ik woon zonder partner, met kind(eren)	11,0
Ik woon alleen	6,8
Ik woon bij mijn ouders	4,0

4. Opleidingsniveau



Figuur 3.3 Verdeling naar hoogste opleidingsniveau van verzorgenden (n=1 144; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst) en Belgische werknemers, in %

70% van de verzorgenden heeft als hoogste diploma een diploma van het hoger secundair onderwijs (ten aanzien van 36% van de Belgische werknemers). Nagenoeg de helft van de verzorgenden heeft hoogstens hoger beroepssecundair onderwijs gedaan. 22% heeft enkel lager secundair onderwijs gevolgd (ten aanzien van 15% van de Belgische werknemers). Verzorgenden die enkel het lager onderwijs hebben afgemaakt en verzorgenden die hoger onderwijs hebben gevolgd, hebben elk een aandeel van 4%. Van de Belgische werkende vrouwen heeft 8% enkel een diploma lager onderwijs (of geen diploma) en maar liefst 41% een diploma hoger onderwijs (NIS, 2003).

Gezien de opleidingsvereisten⁵ die het beroep stelt, is het echter logisch dat verzorgenden over het algemeen lager geschoold zijn dan de gemiddelde Belgische werkneemster. Het opleidingsniveau van mannen en vrouwen is in België overigens tamelijk gelijklopend.

In vergelijking met hun Vlaamse en Waalse collega's, zijn er dubbel zoveel Brusselse verzorgenden die enkel lager secundair onderwijs hebben gevolgd (41% in Brussel ten opzichte van ongeveer 20% in Vlaanderen en Wallonië). Terwijl zeven op tien Vlaamse en Waalse verzorgenden hoogstens hoger secundair onderwijs hebben gevolgd, geldt dit maar voor vier op tien Brusselse verzorgenden. Anderzijds ligt het aandeel verzorgenden dat hoger onderwijs gevolgd heeft in Brussel (17%) aanzienlijk hoger dan in de twee andere regio's (elk ongeveer 3%). De groep Brusselse verzorgenden telt dus zowel meer laag- als hooggeschoolden in vergelijking met de Waalse en Vlaamse verzorgenden.

De vaststelling dat het werk van verzorgenden vooral wordt uitgevoerd door lagergeschoolden, brengt ons bij de vraag wie dit werk nog zal (willen) verrichten in de toekomst. Nu de opleidings- en werkgelegenheidsniveaus onder jonge generaties stijgen, is het minder waarschijnlijk dat ze beschikbaar zullen zijn voor informele zorg of een ('laaggekwalificeerde') baan zullen willen aanvaarden in de formele zorg aangezien ze meer mogelijkheden hebben.

Langs de andere kant is er echter een algemene tendens tot upgrading van de opleidingsvereisten in de economie. Dit zorgt er voor dat lagergeschoolden steeds minder kansen krijgen op de arbeidsmarkt. In de gezinszorg is deze upgrading echter niet echt merkbaar, zodat lagergeschoolden hier nog aan de slag kunnen. Het feit dat lagergeschoolden in verschillende andere sectoren minder aan de bak zullen komen, zou er dus ook voor kunnen zorgen dat het aanbod van verzorgenden net stijgt.

5. Opleiding als verzorgende

De opleiding om als verzorgende te kunnen werken, werd door 42% gevolgd in het hoger beroepssecundair onderwijs. 41% volgde hiertoe een opleiding in een erkend opleidingscentrum. De groep die onderwijs voor sociale promotie gevolgd

⁵ Om als verzorgende te kunnen werken, moet een persoon beschikken over één van de volgende documenten: (1) een diploma, getuigschrift, attest of brevet uit een pedagogische richting of een richting in de zorgsector en dat aantoont dat betrokkene minstens geslaagd is in het hoger beroeps- of technisch secundair onderwijs; (2) een bekwaamheidsattest van verzorgende uitgereikt door een erkend opleidingscentrum; (3) een bekwaamheidsattest uitgereikt door een andere dan de drie Gemeenschappen, of een buitenlands diploma of getuigschrift, mits het gelijkgesteld is (bijlage 1 bij besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, Besluit van de Waalse regering van 16 juli 1998 tot goedkeuring van het statuut van gezins-hulp(st)er, bijlage 1 van het besluit van het college van de Franse Gemeenschapscommissie van 27 april 2000 houdende de erkenning en subsidiëring van diensten voor thuiszorg).

heeft en de groep die hoger secundair technisch onderwijs gevolgd heeft om als verzorgende te kunnen werken, vertegenwoordigen elk minder dan 10% van de verzorgenden.

De helft van de verzorgenden behaalde haar getuigschrift als verzorgende met andere woorden buiten het regulier onderwijs (erkend opleidingscentrum of sociale promotie).

Tabel 3.3 Verdeling verzorgenden naar opleiding als verzorgende (n=1 143; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Hoger beroepssecundair onderwijs	41,7
Hoger technisch secundair onderwijs	8,3
Onderwijs voor sociale promotie	9,2
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	40,8

In Vlaanderen haalt 43% haar getuigschrift als verzorgende buiten het reguliere onderwijs: 1% via sociale promotie en 42% via een erkend opleidingscentrum. In Wallonië ligt dit percentage met 61% een stuk hoger: 28% via sociale promotie en 33% via een erkend opleidingscentrum. In Brussel haalt maar liefst 83% haar getuigschrift als verzorgende via het niet-reguliere circuit: 14% via sociale promotie, 69% via een erkend opleidingscentrum.

6. Beginleeftijd als verzorgende in de gezinszorg

Tabel 3.4 Verdeling verzorgenden naar beginleeftijd als verzorgende in de gezinszorg (n=1 126; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
0-24 jaar	44,8
25-29 jaar	19,1
30-39 jaar	24,5
40 jaar of ouder	11,7

Meer dan de helft van de verzorgenden begint haar loopbaan in de gezinszorg na haar 24ste. Eén op vier stapt in het beroep als dertiger en bijna 12% start op nog latere leeftijd. Arbeidskrachten komen dus vaak op hogere leeftijd in dit werk terecht en niet direct na hun schoolopleiding. Hetzelfde blijkt uit het reeds geciteerde Europees onderzoek in de ouderenzorg (Johansson & Moss, 2004).

Verzorgenden zijn gemiddeld bijna 28 wanneer ze aan de slag gaan in de gezinszorg. De Brusselse verzorgenden wijken echter sterk van dit gemiddelde af: zij zijn al bijna 33 jaar wanneer ze voor dit beroep kiezen.

7. Verleden in een ander beroep

Tabel 3.5 Verdeling verzorgenden naar verleden in een ander beroep (n=1 177; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Verleden in een ander beroep	Percentage
Ja	69,9
Neen	30,1

70% van de verzorgenden heeft vóór haar job als verzorgende in de gezinszorg al een andere job uitgeoefend.

8. Vorig werk

Tabel 3.6 Verdeling verzorgenden naar vorig werk (n=791; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Vorig werk	Percentage
Zorg	41,7
Arbeid(st)er	19,9
Verkoop	18,8
Bediende	11,9
Schoonmaak	10,5
Horeca	6,3
Overige	2,7
Zelfstandige	2,2

Van de verzorgenden die vooraf ander werk hebben gedaan, heeft de grootste groep (42%) reeds een beroep in de zorgsector uitgeoefend (onder andere bejaardentehuis, ziekenhuis, psychiatrie, gehandicaptenzorg, kinderverzorgster). 20% was voordien arbeidster. Ongeveer hetzelfde percentage heeft ervaring in de verkoop. 12% geeft aan als bediende te hebben gewerkt. 10% was aan de slag als schoonmaakster. Een klein percentage heeft in de horeca (6%) of als zelfstandige (2%) gewerkt.

Het aandeel Vlaamse verzorgenden dat vooraf gewerkt heeft als arbeidster (29%) ligt bijna dubbel zo hoog al het aandeel Waalse verzorgenden (16%) en maar liefst vijftien keer hoger dan het aandeel Brusselse verzorgenden (2%). In vergelij-

king met hun Vlaamse en Waalse collega's waren meer Brusselse verzorgenden vooraf werkzaam als zelfstandige: 9% ten opzicht van 2%.

9. Anciënniteit als verzorgende in de gezinszorg

Tabel 3.7 Verdeling verzorgenden naar anciënniteit als verzorgende in de gezinszorg (n=1 152; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
0-9 jaar	45,0
10-19 jaar	32,0
20-29 jaar	17,9
30 jaar en meer	5,0

Bijna de helft van de verzorgenden werkt minder dan tien jaar als verzorgende in de gezinszorg. Slechts 5% heeft een anciënniteit van minstens dertig jaar.

De gemiddelde verzorgende werkt reeds 12,5 jaar als verzorgende in de gezinszorg.

10. Anciënniteit in de dienst

Tabel 3.8 Verdeling verzorgenden naar anciënniteit in de dienst (n=1 175; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
0-9 jaar	47,2
10-19 jaar	33,0
20-29 jaar	16,7
30 jaar en meer	3,1

De verdeling naar anciënniteit in de dienst is vrijwel identiek aan de verdeling naar anciënniteit als verzorgende. De gemiddelde anciënniteit in de dienst bedraagt eveneens bijna twaalf jaar. De meerderheid van de verzorgenden startte haar loopbaan als gezinsverzorgende immers bij haar huidige werkgever.

Van de verzorgenden heeft 47% minder dan tien jaar anciënniteit. In de Belgische werknemersgroep ligt dit met 56% een stukje hoger (NIS, 2003). Dit wijst erop dat verzorgenden trouwer zijn aan hun werkgever dan de gemiddelde werknemer en ontkracht in die zin enigszins de signalen dat er veel verloop zou zijn in de sector gezinszorg.

11. Aanstellingsomvang

Tabel 3.9 Verdeling verzorgenden naar aanstellingsomvang (n=1 157; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Voltijds	37,2
Meer dan 50%	48,5
Maximum 50%	14,3

Slechts 37% van de verzorgenden werkt voltijds. De meerderheid (63%) werkt dus deeltijds. Een kleine helft werkt tussen de 50 en 100%.

Net zoals in andere Europese landen, werken de verzorgenden vaker op part-timebasis dan de gemiddelde beroepsbevolking (van Ewijk, Hens & Lammersen, 2002). In vergelijking met de Belgische werknemersgroep zijn er bijna drie keer zoveel verzorgenden die deeltijds werken. In 2003 werkte immers 22% van de Belgische werknemers deeltijds.

Het is echter geweten dat vrouwen, en verzorgenden zijn bijna uitsluitend vrouwen, meer deeltijds werken, en dat er ook in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening meer deeltijds gewerkt wordt (uiteraard gedeeltelijk omwille van het overwicht aan vrouwen). In België werkt immers 41% van alle vrouwelijke werknemers deeltijds. Van de werknemers in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening werkt 46% deeltijds (NIS, 2003). Maar zelfs in vergelijking met deze cijfers blijft het percentage deeltijdse verzorgenden opvallend hoog.

Het aandeel deeltijds werkende verzorgenden verschilt sterk naargelang de regio. Vlaanderen heeft het hoogste aandeel deeltijds verzorgenden (69%) en Brussel het laagste (33%). In Wallonië werkt 56% deeltijds. Binnen de totale werknemerspopulatie zien we eveneens dat vrouwen in Brussel minder deeltijds werken (29%) dan in Vlaanderen (43%) en Wallonië (41%) (NIS, 2003; bewerking Steunpunt WAV).

12. Regio dienst

Tabel 3.10 Verdeling verzorgenden naar regio dienst (n=1 185; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Vlaanderen	66,5
Wallonië	28,1
Brussel	5,4

Twee op drie verzorgenden is aan de slag in een Vlaamse dienst. 28% werkt in een Waalse dienst en 5% in een Brusselse dienst. Van alle Belgische werknemers is 61% Vlaming, 30% Waal en 9% Brusselaar.

Het hoger aandeel Vlamingen binnen de werknemers tewerkgesteld als verzorgende kan verklaard worden door het feit dat de thuiszorg sterker verankerd is in Vlaanderen en dus ook relatief gezien iets meer verzorgenden tewerkstelt. Het wordt ook deels verklaard doordat in Vlaanderen (veel) meer deeltijds gewerkt wordt dan in de twee andere regio's.

13. Statuut dienst

Tabel 3.11 Verdeling verzorgenden naar statuut dienst (n=1 185; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Privé	79,7
Publiek	20,3

Hoewel er veel meer publieke diensten voor gezinszorg zijn, is de overgrote meerderheid van de verzorgenden (80%) werkzaam in een private dienst. Dit wordt verklaard doordat de private diensten doorgaans veel meer personeel tewerkstellen. Over alle sectoren gezien werkt 71% van de Belgische werknemers in de private sector en 29% in de publieke (NIS, 2003).

De regio's verschillen onderling lichtjes wat het aandeel verzorgenden betreft dat werkt in een private dienst. Zo werkt 84% van de Brusselse, 81% van de Vlaamse en 75% van de Waalse verzorgenden in een private dienst.

14. Urbanisatie dienst

Tabel 3.12 Verdeling verzorgenden naar urbanisatie dienst (n=1 185; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Stedelijk en landelijk	77,0
Stedelijk	12,6
Landelijk	10,4

De grootste groep (77%) werkt in een dienst die zowel in een stedelijke als landelijke omgeving werkt. 13% is aan de slag in een stedelijke dienst en 10% in een landelijke.

Het zal niemand verwonderen dat de verdeling van de verzorgenden naar urbanisatie van hun dienst verschilt tussen de regio's. Terwijl alle Brusselse verzorgenden in een stedelijke dienst werken, is slechts 4% van de Vlaamse en 16% van de Waalse verzorgenden werkzaam in een stedelijke dienst. De meeste Vlaamse en Waalse verzorgenden zijn aan het werk in een dienst die zowel stedelijk als landelijk werkzaam is (respectievelijk 87% en 69%).

15. Grote dienst

Tabel 3.13 Verdeling verzorgenden naar grootte dienst (in FTE verzorgenden) (n=1 178; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Minder dan 30 FTE	14,8
30-74 FTE	15,1
75-224 FTE	15,2
225 FTE	54,9

Meer dan de helft (55%) werkt in een dienst met minstens 225 fulltime equivalenten (FTE) aan verzorgenden. De resterende groep is evenredig verspreid over de diensten met minder dan 30 FTE verzorgenden, de diensten met 30 tot 74 FTE verzorgenden en de diensten met 75 tot 224 FTE verzorgenden (elk 15%).

Er zijn sterke regionale verschillen tussen de verzorgenden betreffende de grootte van de dienst waar ze werken. Meer dan drie kwart van de Vlaamse verzorgenden werkt in een dienst met minstens 225 FTE aan verzorgenden. Geen enkele Brusselse en slechts 12% van de Waalse verzorgenden werkt in een dienst van die omvang. Twee derde van de Brusselse verzorgenden is aan de slag in een dienst met 75-224 FTE. Van de Waalse verzorgenden is 36% werkzaam in een dergelijke dienst en van hun Vlaamse collega's slechts 3%. Van de Waalse verzorgenden heeft de grootste groep (40%) een arbeidscontract in een dienst met 30-74 FTE. Slechts 7% van hun Brusselse en 6% van hun Vlaamse collega's werken in een dienst van die grootte.

16. Besluit

Verzorgenden zijn bijna uitsluitend vrouwen, en relatief laag geschoold. Zeven op tien verzorgenden hebben als hoogste opleidingsniveau het hoger secundair onderwijs. Deze beroepsgroep heeft een relatief oud en ervaren profiel. Vaak hebben verzorgenden ervaring in een ander beroep en behaalden ze op latere leeftijd hun getuigschrift buiten het regulier onderwijs. De gemiddelde verzorgende was 28 jaar toen ze aan de slag ging in de thuiszorg en is momenteel 40 jaar.

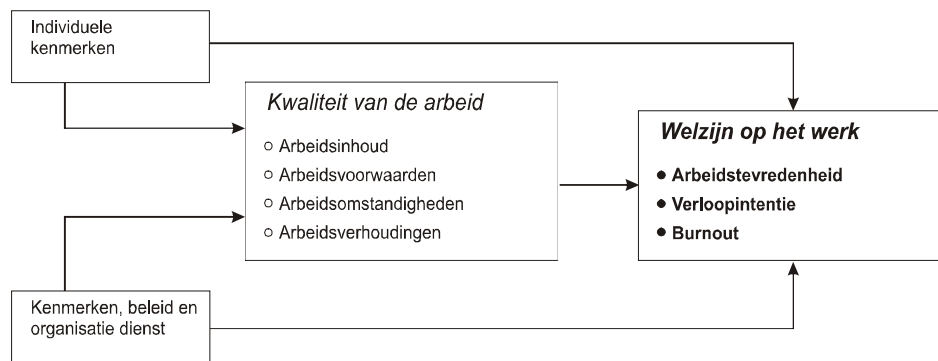
De gemiddelde verzorgende werkt dus twaalf jaar in de gezinszorg, doorgaans nog steeds bij dezelfde werkgever. De grootste groep (57%) woont samen met partner en kind(eren). Maar liefst 63% van de verzorgenden werkt deeltijds. De meeste verzorgenden zijn aan het werk in een Vlaamse dienst, in een private dienst en in een dienst met zowel een stedelijk als landelijk werkingsgebied. De meerderheid werkt in een grote dienst.

HOOFDSTUK 4

WELZIJN VAN VERZORGENDEN

Dit hoofdstuk bekijkt het welzijn van de verzorgenden. Onder het welzijn van verzorgenden verstaan we de (subjectieve) gevolgen van het werk voor de werknemers die dit werk uitvoeren. Hierbij behandelen we welzijnsindicatoren zoals onder andere arbeidstevredenheid en burnout.

Om te verduidelijken waar het welzijn zich situeert binnen ons conceptueel kader, harnemen we hieronder ons conceptueel kader.



Figuur 4.1 Conceptueel kader: het welzijn op het werk

Uit het conceptueel kader kan worden afgeleid dat het welzijn van de verzorgenden beïnvloed wordt door de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde 'objectieve' arbeidssituatie. Daarnaast gaan we ervan uit dat het welzijn beïnvloed wordt door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst. We vermoeden tevens een samenhang met de individuele kenmerken van de verzorgenden.

We starten dit hoofdstuk met een globale bespreking van het welzijn van verzorgenden. Nadien bekijken we of dit welzijn verschilt tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken (individuele kenmerken en kenmerken van de dienst). De impact van de kwaliteit van de arbeid op het welzijn van de verzorgenden bespreken we in hoofdstuk 10 en in hoofdstuk 15 bekijken we het verband

tussen het beleid en de organisatie van de dienst enerzijds en het welzijn anderzijds.

1. Hoe staat het met het welzijn van verzorgenden?

Om een zicht te krijgen op het welzijn van de verzorgenden, maken we gebruik van de volgende indicatoren:

- arbeidstevredenheid;
- burnout: emotionele uitputting, depersonalisatie, persoonlijke bekwaamheid;
- verloopintentie: al/niet overwogen hebben ander werk te zoeken, al/niet gesolliciteerd hebben naar ander werk, al/niet overwogen hebben te stoppen met werken;
- fysieke klachten;
- beroepstrots.

1.1 Arbeidstevredenheid

1.1.1 Tevredenheid met jobkenmerken

Om een goed beeld te krijgen van de mate waarin verzorgenden tevreden zijn in en met hun werk, bestuderen we hun tevredenheid met een 26-tal jobkenmerken. Deze jobkenmerken horen elk thuis bij één van de vier grote domeinen die we binnen de arbeidssituatie onderscheiden: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsvoorwaarden. Concreet vroegen we hen voor de verschillende jobkenmerken aan te geven hoe tevreden ze ermee zijn. De verzorgenden konden hun tevredenheid met elk jobkenmerk uitdrukken op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 stond voor 'zeer ontevreden' en 5 voor 'zeer tevreden'. De waarde 3 staat voor 'tussenin', dus voor 'niet tevreden, maar ook niet ontevreden'. Onderstaande tabel geeft per jobkenmerk de gemiddelde tevredenheid weer.

Geen enkel van de bevraagde jobkenmerken blijkt voor ontevredenheid te zorgen (score lager dan 3). In de loop van ons verhaal (deel 2) komen we nog terug op de tevredenheid van de verzorgenden met de hierboven opgesomde jobelementen. Daarom bespreken we hier enkel kort de jobelementen waar de verzorgenden het meest en minst tevreden mee zijn.

Verzorgenden zijn het meest tevreden over hun directe verantwoordelijke, collega's, uurrooster, aantal werkuren per week en combinatie arbeid-gezin. Elk van deze jobkenmerken heeft een gemiddelde score van 4,2.

De hoge tevredenheid met de directe verantwoordelijke en de collega's heeft te maken met de goede ondersteuning die verzorgenden van hen ervaren (zie hoofdstuk 8).

Tabel 4.1 Gemiddelde tevredenheid van verzorgenden met jobkenmerken (schaal 1-5; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Hoe tevreden bent u met ...	Gemiddelde
Uw directe verantwoordelijke (n=1 177)	4,2
Uw collega's (n=1 176)	4,2
De uurrooster (de momenten waarop u werkt) (n=1 180)	4,2
Het aantal uren dat u per week werkt (n=1 180)	4,2
De mate waarin u uw job kan combineren met uw persoonlijk en familiaal leven (n=1 173)	4,2
De mogelijkheid om (eventueel) deeltijds te werken (n=1 153)	4,1
Uw vakantie­regeling (n=1 175)	4,1
Uw job in zijn geheel (n=1 173)	4,1
Uw werkzekerheid (n=1 176)	4,0
De afstand tussen uw woonplaats en uw werk (n=1 178)	4,0
Uw cliënten (n=1 175)	4,0
De mate waarin u initiatief kunt nemen tijdens het werk (n=1 178)	3,9
Het aantal cliënten dat u hebt (n=1 169)	3,9
De verdeling van de cliënten over u en uw collega's (n=1 174)	3,8
De inhoud van de vorming die u krijgt (n=1 173)	3,8
De mogelijkheden om bij te leren tijdens de werkuren (n=1 173)	3,7
De mogelijkheid om uw loopbaan tijdelijk te onderbreken (n=1 150)	3,7
De verplaatsingsafstanden tussen uw cliënten (n=1 176)	3,7
De inhoud van uw job (n=1 176)	3,6
De werk­omstandigheden (n=1 175)	3,6
Kwaliteit van het materiaal waarmee u moet werken (n=1 178)	3,5
De hoeveelheid vorming die u krijgt (n=1 176)	3,5
De beschikbaarheid van het nodige materiaal om uw werk te doen (n=1 176)	3,5
De samenwerking met andere partners in de thuis­zorg (bv. thuis­verpleging, huisarts, ...) (n=1 173)	3,4
Uw loon (n=1 178)	3,4
De werkdruk (n=1 175)	3,3
De maatschappelijke waardering/status van uw beroep (n=1 177)	3,0

De hoge tevredenheid met het uurrooster en de combinatie arbeid/gezin vloeit wellicht voort uit het feit dat de verzorgenden in de thuis­zorg in vergelijking tot hun collega's in de residentiële sector weinig onregelmatige prestaties moeten verrichten. Dit vergemakkelijkt voor vrouwen in gezinnen met kinderen de combinatie arbeid/gezin (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004). Daarnaast heeft de overgrote meerderheid een vast uurrooster dat slechts zelden op het laatste moment verandert (zie hoofdstuk 9).

Over de maatschappelijke waardering van hun beroep, de werkdruk, hun loon en de samenwerking met andere partners in de thuis­zorg zijn de verzorgenden het minst tevreden (scores tussen 3,0 en 3,4).

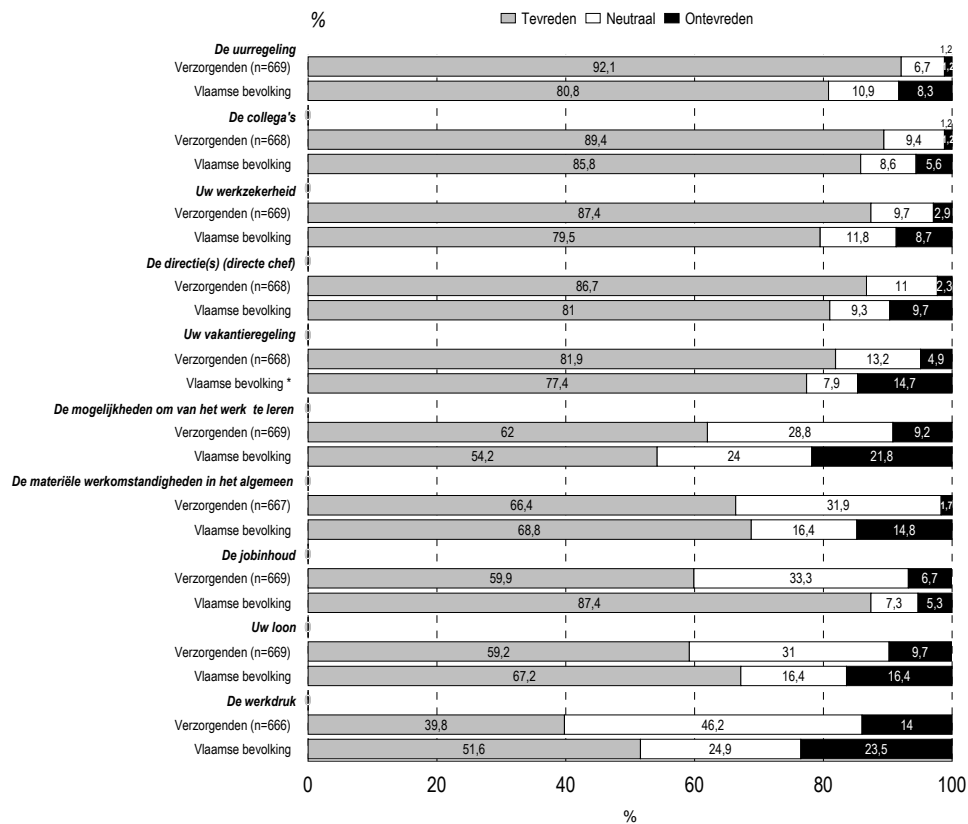
De neutrale houding ten aanzien van de maatschappelijke waardering weerspiegelt de lage status van het beroep. Verzorgenden worden immers maar al te vaak als poetsvrouw aanzien (zie hoofdstuk 7). De lage tevredenheid met de samenwerking met andere partners in de thuis­zorg hangt samen met het feit dat

verzorgenden zich te weinig betrokken en gewaardeerd voelen door de andere zorgverleners zoals thuisverpleegkundigen en huisartsen (zie hoofdstuk 8).

Wat de werkdruk en het loon betreft, wees een grootschalig Europees onderzoek eveneens uit dat het bronnen van ontevredenheid zijn in de zorgsector (Johansson & Cameron, 2002).

1.1.2 Vergelijking met Vlaamse beroepsbevolking

Uit de APS-survey van 2003⁶ weten we hoe tevreden de Vlaamse beroepsbevolking met een aantal jobkenmerken is. Bijgevolg kunnen we de tevredenheid van de verzorgenden hiermee vergelijken. We beperken ons hierbij tot de Vlaamse verzorgenden en de kenmerken die in de APS-survey werden bevraagd.



Figuur 4.2 Tevredenheid met jobkenmerken, vergelijking Vlaamse verzorgenden (gewogen naar statuut en grootte van de dienst) met Vlaamse beroepsbevolking (bron: APS-survey 2003), in %

⁶ De APS-survey is een survey die jaarlijks afgenomen wordt bij de Vlaamse bevolking. In 2003 werden in dit kader meer dan 700 werknemers uit Vlaanderen bevraagd.

In bovenstaande figuur staat 'tevreden' voor de optelsom van 'zeer tevreden' en 'eerder tevreden'. Op dezelfde manier staat 'ontevreden' voor de optelsom van 'zeer ontevreden' en 'eerder ontevreden'.

We lezen af dat Vlaamse verzorgenden in vergelijking met de Vlaamse beroepsbevolking meer tevreden zijn met hun uurregeling, werkzekerheid en leermogelijkheden. Voor elk van deze kenmerken zien we dat het aandeel tevreden verzorgenden groter is dan het aandeel tevredenen bij de andere werknemers. Betreffende de leermogelijkheden sluit dit aan bij de bevinding van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor dat werknemers uit de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg gunstiger scores op leermogelijkheden dan de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

In vergelijking tot de Vlaamse beroepsbevolking zijn verzorgenden ook meer tevreden met hun collega's, directe chef en vakantieregeling, maar deze verschillen zijn eerder beperkt. Wat de directe chef betreft, ligt dit eveneens in de lijn van de resultaten van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor. Deze geeft aan dat werknemers in de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg beter ondersteund worden door hun directe chef dan de gemiddelde Vlaamse werknemer.

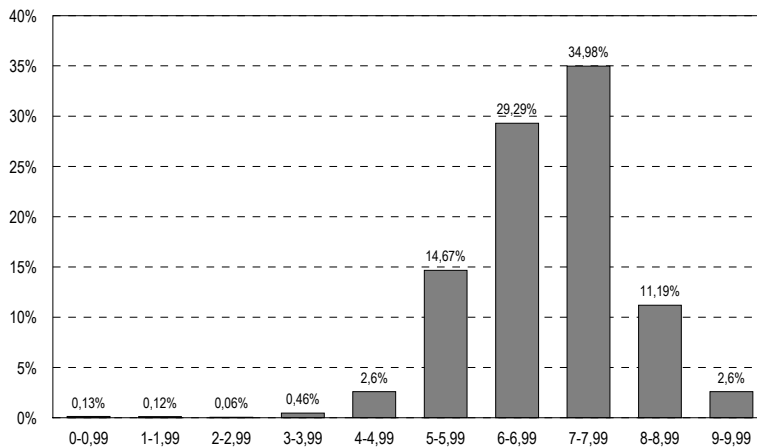
Over hun jobinhoud, loon en werkdruk zijn Vlaamse verzorgenden daarentegen minder tevreden dan de gemiddelde werknemer. Het aandeel tevredenen voor deze kenmerken ligt bij de Vlaamse verzorgenden immers lager dan bij de Vlaamse beroepsbevolking. Wat de jobinhoud betreft, is dit verklaarbaar vanuit de vaststelling dat de verwachtingen en wensen van verzorgenden ten aanzien van hun takenpakket niet overeenstemmen met de realiteit. Zo willen de verzorgenden minder poetsen en meer verzorgende en ondersteunende taken uitvoeren (zie hoofdstuk 6). Met betrekking tot de werkdruk vindt de Vlaamse werkbaarheidsmonitor geen significante verschillen tussen werknemers uit de gezondheids- en welzijnszorg en de gemiddelde werknemer. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat een te hoge werkdruk sowieso het belangrijkste risico voor de kwaliteit van het werk vormt voor Vlaamse werknemers.

Wat de werkomstandigheden betreft, ligt het aandeel tevreden verzorgenden bijna even hoog als het aandeel tevreden Vlaamse werknemers. Het aandeel verzorgenden dat ontevreden is met de werkomstandigheden ligt echter aanzienlijk lager dan in de Vlaamse beroepsbevolking. Volgens de Vlaamse werkbaarheidsmonitor is er aangaande de arbeidsomstandigheden echter geen significant verschil tussen werknemers uit de gezondheids- en welzijnszorg en de gemiddelde werknemer.

1.1.3 Globale arbeidstevredenheid

Om zicht te krijgen op de globale arbeidstevredenheid hebben we de tevredenheid met de verschillende jobkenmerken opgeteld en omgezet naar een tienpunten-

schaal waarbij 0 verwijst naar 'zeer ontevreden' en 10 naar 'zeer tevreden'.⁷ De waarde 5 staat voor 'niet tevreden, maar ook niet ontevreden'. De verzorgenden hebben een gemiddelde score van 7 op de schaal 'arbeidstevredenheid', wat erop wijst dat de verzorgenden tamelijk tevreden zijn. Slechts 3% van de verzorgenden heeft een score die lager is dan 5. Dit betekent dat slechts 3% ontevreden is met haar werk.



Figuur 4.3 Verdeling verzorgenden naar arbeidstevredenheid, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

1.2 Burnout

1.2.1 Definitie en meetinstrument

Burnout is een werkgerelateerde psychische vermoeidheidstoestand. In het Nederlands spreekt men ook wel van 'opgebrand zijn'. Het betreft een syndroom van emotionele uitputting, depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid dat kan voorkomen bij personen die beroepsmatig met andere mensen werken. *Emotionele uitputting* verwijst naar het gevoel helemaal leeg of 'op' te zijn. Bij *depersonalisatie* gaat het om vervreemding ten opzichte van anderen. Dit uit zich in een kille, cynische, afstandelijke en onpersoonlijke houding ten opzicht van diegenen met wie men dagelijks werkt. *Verminderde persoonlijke bekwaamheid* heeft betrekking op het gevoel minder te presteren op het werk, wat gepaard gaat met gevoelens van insufficiëntie en twijfel aan het eigen kunnen.

⁷ De concrete schaalconstructie gebeurde via factoranalyse en betrouwbaarheidsonderzoek. Wie meer informatie wil over deze methode en de gebruikte schaal 'arbeidstevredenheid' (alsook de andere schalen), kan terecht in bijlage 3.

Burnout meten we via de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS). Dit is de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory (MBI). De MBI is wereldwijd het meest gebruikte instrument om burnout te meten. Er zijn drie versies van de UBOS beschikbaar, waaronder een versie voor contactberoepen - UBOS-C (beroepen waarin intensief met mensen gewerkt wordt zoals in de welzijns- en gezondheidszorg). Het is deze versie die wij in het kader van dit onderzoek gebruiken (Schaufeli & van Dierendonck, 2000).

Tabel 4.2 Verdeling verzorgenden volgens hun antwoord op de burnout-items van de UBOS, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit/ af en toe	Regel- matig/ dagelijks
<i>Emotionele uitputting</i>		
Ik denk dat ik me teveel inzet voor mijn werk (n=1 152)	64,8	35,2
Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg (n=1 166)	70,4	29,6
Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk (n=1 166)	79,8	20,2
Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt (n=1 163)	80,5	19,5
Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk (n=1 149)	82,9	17,1
Ik voel me aan het einde van 'mijn Latijn' (n=1 163)	91,3	8,7
De hele dag met mensen werken, vormt een zware belasting voor mij (n=1 154)	91,6	8,4
Ik voel me gefrustreerd door mijn baan (n=1 156)	93,7	6,3
<i>Depersonalisatie</i>		
Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover andere mensen sinds ik deze baan heb (n=1 154)	92,9	7,1
Het kan me echt niet schelen wat er met sommige cliënten gebeurt (n=1 145)	94,6	5,4
Ik heb het gevoel dat cliënten mij hun problemen verwijten (n=1 161)	94,6	5,4
Ik heb het gevoel dat ik sommige cliënten te onpersoonlijk behandel (n=1 141)	96,2	3,8
Ik maak me zorgen dat mijn werk me gevoelsmatig afstompt (n=1 157)	96,7	3,4
<i>Persoonlijke bekwaamheid</i>		
Ik heb het gevoel dat ik het leven van andere mensen op een positieve manier beïnvloed door mijn werk (n=1 149)	24,8	75,2
In mijn werk ga ik heel rustig om met emotionele problemen (n=1 150)	22,6	77,4
Ik weet de problemen van de cliënten adequaat op te lossen (n=1 142)	21,5	78,5
Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt (n=1 153)	14,1	85,9
Met mijn cliënten kan ik gemakkelijk een ontspannen sfeer scheppen (n=1 146)	11,3	88,7
Het werken met cliënten vrolijkt me op (n=1 155)	11,5	88,5
Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de cliënten (n=1 153)	8,9	91,1

De cijfers in het vet geven aan welke antwoorden een indicatie kunnen vormen voor burnout.

De UBOS betreft een zelfbeoordelingslijst met uitspraken die elk verwijzen naar één van de drie componenten die kenmerkend zijn voor burnout. Tabel 4.2 bevat per component de betreffende uitspraken. Op elke uitspraak kon de verzorgende antwoorden met 'nooit', 'sporadisch', 'af en toe', 'regelmatig', 'dikwijls', 'zeer dik-

wijls' of 'dagelijks'. Aan deze antwoordcategorieën kennen we respectievelijk de waarden 0, 1, 2, 3, 4, 5 en 6 toe. In de tabel tellen we de eerste drie ('nooit', 'sporaadisch' en 'af en toe') en de laatste vier antwoordcategorieën ('regelmatig', 'dikwijls', 'zeer dikwijls' en 'dagelijks') samen.

De eerste set van items geeft aan dat een aanzienlijk deel van de verzorgenden regelmatig kampt met emotionele uitputting. Zo vindt meer dan één op drie verzorgenden dat ze zich regelmatig te veel inzet voor haar werk. 30% voelt zich op het einde van een werkdag regelmatig leeg. Daarnaast voelt ongeveer 20% zich op regelmatige basis mentaal uitgeput door haar werk. Hetzelfde percentage voelt zich regelmatig vermoeid als zij 's morgens opstaat en er weer een nieuwe werkdag volgt. 17% geeft aan zich regelmatig opgebrand te voelen door haar werk. Toch is slechts een beperkt percentage (minder dan 9%) regelmatig zwaar belast door het werken met mensen of gefrustreerd door haar baan.

Gevoelens van depersonalisatie komen minder vaak voor bij verzorgenden. Slechts 7% van de verzorgenden geeft aan regelmatig onverschilliger te zijn geworden tegenover andere mensen. Nog een kleiner percentage is het eens met uitspraken als 'het kan me echt niet schelen wat er met sommige cliënten gebeurt', 'ik heb het gevoel dat cliënten mij hun problemen verwijten', 'ik heb het gevoel dat ik sommige cliënten te onpersoonlijk behandel' en 'ik maak me zorgen dat mijn werk me gevoelsmatig afstompt'. Het beperkt voorkomen van depersonalisatie is verklaarbaar doordat verzorgenden vooral kiezen voor het beroep vanuit sociale overwegingen zoals 'graag mensen willen helpen' en 'graag met veel mensen omgaan' (zie hoofdstuk 5).

Aangaande het derde aspect van burnout, met name persoonlijke bekwaamheid, signaleert een groter aandeel verzorgenden een probleem. Maar liefst één op vier heeft nooit of slechts af en toe het gevoel dat ze het leven van andere mensen op een positieve manier beïnvloedt door haar werk. Meer dan één vijfde zegt nooit of slechts af en toe rustig om te gaan met emotionele problemen en de problemen van de cliënten adequaat te kunnen oplossen. 14% denkt nooit of slechts af en toe dat ze in haar baan veel waardevolle dingen heeft bereikt. De andere items van persoonlijke bekwaamheid wijzen voor een beperktere groep op problemen. Ongeveer één op tien verzorgenden geeft aan nooit of slechts af en toe zonder moeite een ontspannen sfeer te kunnen scheppen met haar cliënten, opgevrolijk te worden door het werken met cliënten en zich zonder moeite te kunnen inleven in de gevoelens van de cliënten.

De UBOS is echter niet bedoeld om de verschillende items apart te bekijken. Het is de bedoeling om per component van burnout een schaal te construeren en zo een idee te krijgen van de mate waarin de respondenten uitgeput zijn, depersonalisatie vertonen en zich bekwaam voelen. De schaalscore van elke component wordt berekend door de scores (0, 1, 2, 3, 4, 5 of 6) op de betreffende items op te tellen en te delen door het aantal ingevulde items van de betreffende schaal. Hierdoor ontstaan gemiddelde schaalscores die liggen tussen 0 en 6, waarbij 0 betekent dat de respondent nooit gevoelens van respectievelijk uitputting, depersonalisatie

of verminderde persoonlijke bekwaamheid ervaart. Zes betekent dat de respondent dagelijks met de bevraagde uitputtings-, depersonalisatie- of verminderde persoonlijke bekwaamheidsgevoelens kampt.

1.2.2 Vergelijking UBOS-scores verzorgenden met UBOS-normen

Tabel 4.3 vergelijkt de scores van de verzorgenden met de UBOS-normen. Deze normen laten toe onze resultaten beter te interpreteren. Zowel in vergelijking met de contactberoepen, als met het personeel uit de geriatrie, zijn verzorgenden minder uitgeput en vertonen ze minder depersonalisatie.

Tabel 4.3 Vergelijking UBOS-scores verzorgenden met UBOS-normen

	UBOS-normen ¹ voor contactberoepen	UBOS-normen ¹ geriatrie	UBOS-scores verzorgenden ²
Emotionele uitputting			
Aantal	13 076	778	1 168
Gemiddelde	1,78	1,79	1,39
Standaarddeviatie	0,99	0,89	0,95
Scorebereik	0,00-6,00		0,00-5,57
Depersonalisatie			
Aantal	13 076	721	1 157
Gemiddelde	1,12	0,97	0,52
Standaarddeviatie	0,77	0,71	0,61
Scorebereik	0,00-5,40		0,00-5,00
Persoonlijke bekwaamheid			
Aantal	13 076	775	1 162
Gemiddelde	4,21	4,22	4,08
Standaarddeviatie	0,80	0,60	1,01
Scorebereik	0,14-6,0		0,57-6,00

¹ Bron: Schaufeli & van Dierendonck, 2000

² Cijfers verzorgenden zijn gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst.

Het feit dat verzorgenden in de thuiszorg zich in vergelijking tot de ganse geriatrie minder uitgeput voelen, kan worden toegeschreven aan het feit dat ze meer autonomie hebben dan verzorgenden uit de residentiële ouderenzorg. Wie meer autonomie heeft bij de uitvoering van zijn werk, heeft meer ruimte om problemen die zich voordoen tijdens het werk aan te pakken zodat de risico's op uitputting lager zijn. Een andere verklaring is dat er in de thuiszorg een 'één op één'-relatie tussen cliënt en verzorgende is waardoor de verzorgende meer tijd doorbrengt bij één cliënt en er mogelijk iets rustiger kan gewerkt worden. Het nauwer contact tussen cliënt en verzorgende vormt ook een potentiële verklaring voor het minder gedepersonaliseerd zijn van verzorgenden in de thuiszorg in vergelijking tot de totale bejaardenzorg.

In vergelijking met andere contactberoepen en al het personeel uit de geriatrie, voelen verzorgenden zich wel iets minder bekwaam. Dat verzorgenden zich iets minder bekwaam voelen dan het personeel uit de gehele geriatrie, hangt wellicht samen met een lager zelfwaardegevoel dat verstrekt wordt door een lage maatschappelijke waardering voor het beroep van de verzorgende in de thuiszorg. In vergelijking tot het werk van de verzorgende in de residentiële zorg, bestaat het werk van de verzorgende in de thuiszorg immers uit veel meer schoonmaak en andere huishoudelijke taken en veel minder uit verzorgende taken (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004). Dit brengt met zich mee dat verzorgenden in de thuiszorg al vlug als poetsvrouw beschouwd worden, wat de meeste verzorgenden erg vinden en kan zorgen voor een lager zelfwaardegevoel. Dit kan op zijn beurt uitmonden in een lager gevoel van persoonlijke bekwaamheid.

Om een idee te krijgen van het aandeel verzorgenden dat last heeft van burnout, geven we hieronder per component van burnout de percentages verzorgenden weer die respectievelijk 'zeer laag', 'laag', 'gemiddeld', 'hoog' of 'zeer hoog' scores op de betreffende component. We bekijken met andere woorden hoeveel procent van de verzorgenden aan de normen (oftewel criteria) voor de verschillende groepen (van 'zeer laag' tot 'zeer hoog') voldoen.

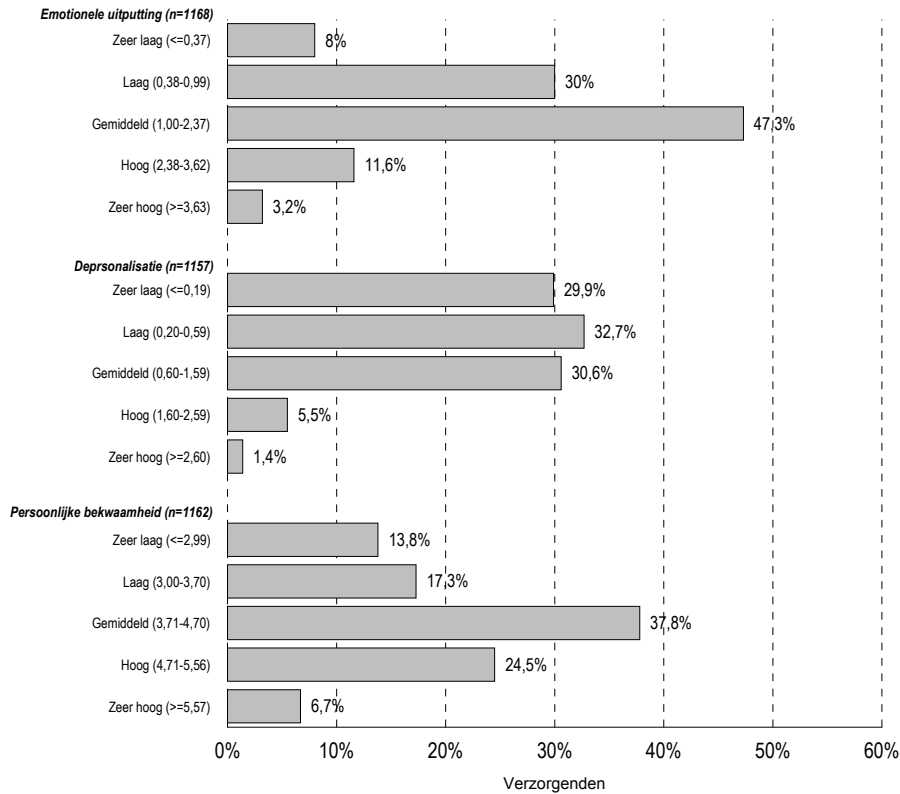
Hierbij zijn een (zeer) hoge score op emotionele uitputting en depersonalisatie en een (zeer) lage score op persoonlijke bekwaamheid indicatief voor burnout.

Uit de figuur lezen we af dat 15% van de verzorgenden emotioneel uitgeput is (12% in hoge mate en 3% in zeer hoge mate) en 7% af te rekenen heeft met depersonalisatie. Opmerkelijk is dat bijna één op drie zich onvoldoende bekwaam voelt.

We vermoeden dat de lage score op persoonlijke bekwaamheid niet voor al deze verzorgenden wijst op burnout. Wellicht onthult deze lage score voor een deel van de groep eerder een laag zelfbeeld. Zoals reeds gesteld, komt dit verminderd zelfwaardegevoel ons inziens voort uit onder andere een lage maatschappelijke waardering voor het beroep. We stellen immers vast dat verzorgenden die minder tevreden zijn met hun maatschappelijke waardering zich minder competent voelen.

Hoewel het niet voor de hand ligt om de scores op de drie schalen te combineren, bestaat er een beslisregel om de verzorgenden te classificeren als al dan niet 'opgebrand'.⁸ Op basis hiervan blijkt dat bijna 6% van de verzorgenden opgebrand is.

⁸ Deze stelt dat de betrokkene enerzijds een (zeer) hoge score op emotionele uitputting (EU) moet hebben en anderzijds een (zeer) hoge score op depersonalisatie (DP) óf een (zeer) lage score op persoonlijke bekwaamheid (PB): (hoge of zeer hoge EU) èn ((hoge of zeer hoge DP) of (lage of zeer lage PB)).



Bron: Schaufeli & van Dierendonck, 2000

Figuur 4.4 Percentage verzorgenden per UBOS-normgroep werkenden (n=13 076), in %

1.2.3 Vergelijking met verzorgend en verplegend personeel rusthuissector in Vlaanderen

Enkele jaren geleden werd burnout reeds onderzocht bij het verzorgend en verplegend personeel in de Vlaamse rusthuizen (De Prins, 2001). Hierbij werd gebruik gemaakt van de Vlaamse Maslach Burnout Inventory die grotendeels overeenkomt met de UBOS-C die wij voor de verzorgenden gebruiken.

Conform aan wat we hierboven zagen bij de vergelijking van de verzorgenden met de normgroep geriatrie, blijkt dat (Vlaamse) verzorgenden in de thuiszorg enerzijds minder uitgeput zijn en minder last van depersonalisatie hebben wanneer we ze vergelijken met het verzorgend en verplegend personeel uit de rusthuissector. Zoals hierboven aangehaald, kan dit worden toegeschreven aan de grotere autonomie van verzorgenden in de thuiszorg en de 'één op één'-relatie tussen cliënt en verzorgende.

Anderzijds voelen de (Vlaamse) verzorgenden in de thuiszorg zich wel minder competent dan het verzorgend en verplegend personeel in de Vlaamse rusthuis-

sector. Dit schreven we hierboven reeds toe aan een lager zelfwaardegevoel ten gevolge van een lagere maatschappelijke waardering bij verzorgenden uit de thuiszorg (zij worden vlugger als poetsvrouw aanzien) in vergelijking tot het verzorgend en verplegend personeel in de rusthuizen.

Tabel 4.4 Vergelijking UBOS-scores verzorgenden met UBOS-scores verzorgend en verplegend personeel Vlaamse rusthuizen

	Emotionele uitputting	Depersonalisatie	Persoonlijke bekwaamheid
Belgische verzorgenden (Proxima)*	1,39	0,52	4,08
Vlaamse verzorgenden (Proxima)*	1,22	0,46	4,06
Vlaams verzorgend en verplegend personeel rusthuissector	1,50	0,99	4,28

* Cijfers verzorgenden Proxima zijn gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst.

1.3 Verloopintentie

Bekijken we de indicatoren van verloopintentie, dan zien we dat bijna één op vier verzorgenden het afgelopen jaar wel eens overwogen heeft om ander werk te zoeken. 8% heeft effectief gesolliciteerd naar ander werk en 15% heeft overwogen om te stoppen met werken. Slechts een beperkt percentage deed elke van deze drie zaken op regelmatige basis.

Tabel 4.5 Verloopintentie verzorgenden, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Hoe dikwijls heeft u de afgelopen 12 maanden het volgende gedaan?	Nooit	Af en toe	Regelmatig
Overwogen ander werk te zoeken (n=1 174)	76,2	20,3	3,6
Gesolliciteerd naar ander werk (n=1 174)	91,9	7,2	0,9
Overwogen te stoppen met werken (n=1 175)	84,7	13,1	2,3

1.4 Fysieke klachten

Aangezien het werk van verzorgenden voor een groot stuk uit fysieke arbeid (poetsen, huishoudelijke taken, heffen en tillen van cliënten) bestaat, onderzochten we tevens het voorkomen van fysieke klachten. We merken dat bijna de helft van de verzorgenden het afgelopen jaar vaak tot altijd last had van pijn in haar rug. Nagenoeg 30% had vaak tot altijd pijn in botten en/of spieren. Meer dan één vierde had vaak tot altijd nek- of schouderproblemen. Over polsen en ellebogen waren er minder klachten.

Maar liefst 62% van de verzorgenden had minstens één van de bevraagde fysieke klachten op regelmatige basis (vaak of altijd).

Tabel 4.6 Frequentie van fysieke klachten bij verzorgenden, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Hoe vaak had u de afgelopen 12 maanden last van pijn in de volgende lichaamsdelen?	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Rug (n=1 175)	14,1	38,7	33,7	13,6
Botten en/of spieren (n=1 164)	32,7	38,2	23,9	5,3
Nek (n=1 174)	33,7	38,9	23,6	3,8
Schouders (n=1 171)	39,9	34,3	22,7	3,1
Polsen (n=1 169)	53,9	28,0	15,3	2,8
Ellebogen (n=1 173)	73,6	15,5	8,5	2,3

Op basis van de zes bevraagde fysieke klachten stellen we de tienpuntenschaal 'fysieke klachten' op, waarbij 10 betekent dat men altijd last heeft van elke bevraagde fysieke klacht en 0 dat men nooit last heeft van de bevraagde fysieke klachten.⁹ Het gemiddelde op de schaal 'fysieke klachten' bedraagt 3,0. Dit bevestigt de signalen dat veel verzorgenden af te rekenen hebben met fysieke klachten.

1.5 Beroepstrots

We hebben de verzorgenden tevens gevraagd hoe vaak ze er trots op zijn om andere mensen te kunnen vertellen dat ze als verzorgende in een dienst voor gezinszorg werken. Hieruit blijkt dat de meeste verzorgenden trots zijn op hun beroep.

Tabel 4.7 Beroepstrots van verzorgenden (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Bent u er trots op dat u andere mensen kan vertellen dat u als verzorgende in een dienst voor gezinszorg werkt? (n=1 173)	Percentage
Nooit	3,6
Soms	23,5
Vaak	31,9
Altijd	41,1

Toch valt op dat meer dan één vierde er meestal niet trots op is. Dit hangt onder andere samen met de vaststelling (zie hoger) dat verzorgenden minder tevreden

⁹ Voor meer informatie over de schaalconstructiemethode en de gebruikte schalen, verwijzen we naar bijlage 3.

zijn over de maatschappelijke waardering van hun beroep. Onderstaande tabel toont immers dat verzorgenden die tevreden zijn met hun maatschappelijke waardering, merkbaar trotser zijn op hun beroep dan verzorgenden die ontevreden zijn met hun maatschappelijke waardering.

Tabel 4.8 Frequentie van beroepstrots van verzorgenden naar hun tevredenheid met hun maatschappelijke waardering, rijpercentages (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

Tevredenheid met de maatschappelijke waardering van het beroep	Frequentie beroepstrots		Totaal
	Nooit/soms	Altijd/Vaak	
(Zeer) ontevreden (n=404)	43,1	56,9	100,0
Tussenin (n=341)	27,6	72,5	100,0
(Zeer) tevreden (n=423)	11,5	88,5	100,0

2. Verschilt het welzijn tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

Zonet zagen we dat de verzorgenden onderling verschillen met betrekking tot hun welzijn. Zo is niet elke verzorgende even tevreden met haar werk en heeft niet elke verzorgende af te rekenen met emotionele uitputting. Met welke factoren hangen deze verschillen samen? Wat maakt dat de ene verzorgende hoog scoort op de welzijnsindicatoren en de andere niet?

Zoals aangegeven in ons conceptueel kader (zie figuur 1.1), gaan we hierbij vooral op zoek naar factoren in de arbeidssituatie, door ons toe te spitsen op de kwaliteit van de arbeid en het beleid en de organisatie van de diensten waar de verzorgenden werken. In hoofdstuk 10 bespreken we de link tussen de kwaliteit van de arbeid en het welzijn van verzorgenden. Hoofdstuk 15 bestudeert de link tussen het beleid en de organisatie van de dienst en het welzijn van verzorgenden.

Vooraleer hiermee te beginnen, bekijken we in dit hoofdstuk of verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken verschillen qua welzijn. Zo bekijken we onder andere of het welzijn verschilt in functie van de leeftijd en de aanstellingsomvang (voltijds versus deeltijds).

De welzijnsindicatoren die we bestuderen zijn:

- arbeidstevredenheid (schaal 0-10);
- emotionele uitputting (schaal 0-6);
- depersonalisatie (schaal 0-6);
- persoonlijke bekwaamheid (schaal 0-6);
- al/niet overwogen hebben ander werk te zoeken;
- al/niet gesolliciteerd hebben naar ander werk;
- al/niet overwogen hebben te stoppen met werken;
- beroepstrots (schaal 1-4);

- fysieke klachten (schaal 0-10).

2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken

De achtergrondkenmerken waarvoor we zullen onderzoeken of ze verband houden met verschillen in welzijn, zijn:

- geslacht: man, vrouw;
- leeftijd: 18-29 jaar, 30-39 jaar, 40-49 jaar, 50 jaar en meer;
- gezinssituatie: 'wonend met partner', 'wonend met partner én kind(eren)', 'wonend zonder partner, maar met kinderen', 'alleenwonend', 'wonend bij ouders';
- opleidingsniveau: lager onderwijs, lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- anciënniteit als verzorgende (in de gezinszorg): 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- anciënniteit in de dienst: 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- aanstellingsomvang: voltijds, deeltijds;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië;
- statuut dienst: privé, publiek;
- urbanisatie dienst: stedelijk, landelijk, stedelijk én landelijk;
- grootte dienst (in FTE verzorgenden): minder dan 30, 30-74, 75-224, 225 en meer.

2.2 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua welzijn voeren we een aantal statistische analyses uit. Per welzijnsindicator gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met de welzijnsindicator. Dit gebeurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: de welzijnsindicator en een achtergrondkenmerk). We gaan bijvoorbeeld na of het hebben van fysieke klachten verschilt tussen jongere en oudere verzorgenden.

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met de welzijnsindicator behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband vertoonden, tegelijk nagaan op de welzijnsindicator. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrond-

kenmerk en de welzijnsindicator overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen. Uit de bivariate analyse blijkt bijvoorbeeld dat oudere verzorgenden meer fysieke klachten hebben. Via de multivariate analyse gaan we na of dit kan toegeschreven worden aan het feit dat oudere verzorgenden doorgaans al langer als verzorgende werken. Wanneer we in de multivariate analyse immers vaststellen dat het verband met leeftijd verdwijnt, terwijl dit met anciënniteit overeind blijft, betekent dit dat het bivaariaat verband tussen leeftijd en fysieke klachten eigenlijk een schijnverband is.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.3 Resultaten

Het geslacht, het al dan niet hebben uitgeoefend van een ander beroep en het statuut van de dienst waar de verzorgenden werken, vertonen geen statistisch significant verband met de welzijnsindicatoren. De andere achtergrondkenmerken hangen wel statistisch significant samen met één of meerdere welzijnsindicatoren. Dit kunnen we aflezen uit tabel 4.9 die via sterretjes de significantie van de gevonden verbanden weergeeft. De streepjes wijzen erop dat er geen statistisch significant verband is tussen twee variabelen.

2.3.1 Leeftijd

Naarmate verzorgenden ouder zijn, overwegen ze minder om ander werk te zoeken, solliciteren ze minder naar ander werk en overwegen ze meer om te stoppen met werken. Vooral de vijftigplussers overwegen opmerkelijk minder om ander werk te zoeken, hebben amper gesolliciteerd en overwegen het meest om te stoppen met werken.

Aangezien we geen leeftijdsverschillen vinden met betrekking tot arbeidstevredenheid, de drie componenten van burnout en beroepstrots, vermoeden we dat deze resultaten voor verloopintentie niet duiden op een hoger (of lager) welzijn van vijftigplussers. We veronderstellen dat de vijftigplussers al wat uitkijken naar hun (pre)pensioen en/of er weinig voor voelen om nog van werk te veranderen. Het is ook aannemelijk dat men zich als vijftigplusser nog weinig kansen toeschrijft op de arbeidsmarkt en bijgevolg niet meer overweegt om ander werk te zoeken.

Uit de bivariate analyses blijkt dat vijftigplussers meer fysieke klachten hebben. Na controle voor andere achtergrondkenmerken, zoals anciënniteit als verzorgende en anciënniteit in de dienst, verdwijnen deze verbanden evenwel. Voor fysieke

Tabel 4.9 Significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en welzijnsindicatoren: resultaat van multivariate analyses

	Arbeids- tevredenheid	Emotionele uitputting	Deperso- nalisatie	Persoonlijke bekwaamheid	Overwogen ander werk te zoeken	Gesollici- teerd	Overwogen te stoppen met werken	Beroepstrots	Fysieke klachten
Geslacht	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	-	***	***	**	-	-
Gezinsituatie	-	-	-	-	-	***	-	-	-
Opleidingsniveau	-	*	-	-	-	-	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	*	-	-	-	-	-
Verleden in een ander werk	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	*	-	-	-	*	-	-
Anciënniteit in de dienst	**	-	-	-	-	-	**	*	**
Aanstellingsomvang	-	-	**	-	-	-	***	-	-
Regio dienst	***	***	-	-	-	-	-	-	**
Statuut dienst	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	**	*	*	-	-	-	*	-	-
Grootte van de dienst	***	-	-	*	***	***	-	***	-

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

klachten lijkt dus niet zozeer de leeftijd, maar vooral de anciënniteit (in de dienst) een rol te spelen.

Zoals we verderop nog zullen zien (hoofdstukken 6 en 7), geldt hetzelfde voor de belasting die het poetswerk (de meest belastende activiteit van een verzorgende) meebrengt en de mate waarin verzorgenden hun werk als lichamenlijk inspannend kwalificeren. Niet de leeftijd op zich, maar het feit dat men al zeer lang als verzorgende werkt (en dus fysiek belastende activiteiten moet verrichten), zorgt er voor dat men het poetswerk zwaarder vindt en dat het werk lichamenlijk inspannender wordt.

2.3.2 Gezinsituatie

Vergeleken met de andere gezinstypes, hebben verzorgenden die zonder partner, maar met kinderen wonen, het meest gesolliciteerd naar ander werk. Mogelijk zijn deze kostwinners op zoek naar financieel aantrekkelijker werk.

2.3.3 Opleidingsniveau

Verzorgenden die lager secundair onderwijs of hoger onderwijs gevolgd hebben, zijn meer uitgeput dan verzorgenden die hoger secundair onderwijs gevolgd hebben.

We vermoeden dat hogeropgeleiden door hun hogere opleiding meer erkenning verwachten vanwege hun job. Wanneer dan blijkt dat het werk maatschappelijk (zowel door cliënten als door andere zorgactoren; zie ook hoofdstuk 7) minder gewaardeerd wordt, verhoogt dit voor hen de gevoelens van uitputting.

Verzorgenden die hoogstens lager secundair onderwijs volgden, hebben mogelijk minder capaciteiten om het hoofd te bieden aan belastende arbeidssituaties waardoor ze meer risico lopen op uitputting. We stellen ook vast dat ze in vergelijking tot verzorgenden die hoger secundair onderwijs volgden een minder goede relatie met hun cliënten hebben (hoofdstuk 7).

2.3.4 Opleiding als verzorgende

Verzorgenden die hun opleiding hebben gevolgd in een erkend opleidingscentrum, voelen zich bekwaamer dan verzorgenden die hoger beroepssecundair onderwijs hebben gedaan om als verzorgende te kunnen werken. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de opleiding in de erkende opleidingscentra de verzorgenden beter voorbereidt op de praktijk in de gezinszorg, onder andere door een uitgebreide praktijkstage.

Voor de andere welzijnsindicatoren vinden we geen verschillen tussen deze twee groepen die elk ongeveer 40% van de verzorgenden vertegenwoordigen. De werkzoekenden die op latere leeftijd via een opleiding in een erkend opleidingscentrum in het beroep stappen, vertonen dus allerminst een lager welzijn dan de

verzorgenden die reeds tijdens hun schoolcarrière beslist hebben om de weg van de verzorging in te slaan.

2.3.5 Anciënniteit als verzorgende

Verzorgenden die tussen tien en negentien jaar beroepservaring hebben, hebben het meest last van depersonalisatie. Dit kan worden gelinkt aan de minder goede relatie die ze hebben met hun cliënten in vergelijking tot de andere verzorgenden. Het is ook aannemelijk dat beginnende (minder dan tien jaar anciënniteit) en meer ervaren verzorgenden (minstens twintig jaar anciënniteit) minder te kampen hebben met depersonalisatie. Beginnende verzorgenden omdat ze nog sterk gemotiveerd en enthousiast zijn om als verzorgende aan te slag te gaan, en meer ervaren verzorgenden omdat ze geleerd hebben op een gepaste manier om te gaan met moeilijke werksituaties.

Verder neemt de kans dat de verzorgenden overwogen heeft om te stoppen met werken toe naarmate ze meer anciënniteit heeft. Dit is begrijpelijk aangezien meer anciënniteit betekent dat men dichterbij de (pre)pensioenleeftijd komt.

We stellen ook vast dat verzorgenden meer fysieke klachten hebben naarmate ze langer als verzorgende werken. Gecontroleerd voor andere achtergrondkenmerken (zoals anciënniteit in de dienst) blijft dit verband echter niet overeind. Dit betekent dat het al lang werken voor dezelfde dienst, belangrijker is dan het al lang werken als verzorgende. Hierbij mogen we natuurlijk niet vergeten dat er een zeer sterke samenhang bestaat tussen beide soorten anciënniteit ($r=0,93^{***}$), zodat het moeilijk is om dit onderscheid heel scherp te maken.

2.3.6 Anciënniteit in de dienst

Verzorgenden die al minstens dertig jaar in hun dienst werken, zijn het meest tevreden met hun werk en het meest trots op hun beroep. Een verklaring hiervoor is dat enkel de meest tevreden en trotse verzorgenden dertig jaar of langer bij dezelfde werkgever blijven.

De verzorgenden die tussen tien en negentien jaar in hun dienst werken, zijn het minst tevreden met hun werk en het minst trots op hun beroep. In vergelijking tot de verzorgenden die pas in hun dienst werken (0-9 jaar), hebben ze tevens meer fysieke klachten. In de volgende hoofdstukken vinden we enkele mogelijke verklaringspistes voor het lager welzijn van verzorgenden met tien tot negentien jaar anciënniteit in de dienst.

Zo kan het lager welzijn van deze verzorgenden in verband worden gebracht met het feit dat ze schoonmaak- en huishoudelijke taken het zwaarst vinden van alle verzorgenden. Daarnaast kan hun verminderd welzijn te wijten zijn aan het feit dat ze hun werk complexer vinden. Bovendien werken ze het meest bij zware

en vervelende¹⁰ cliënten. Deze verschillende verklaringen kunnen ook met elkaar in verband gebracht worden. Zo kan het meer werken bij zware cliënten (zoals bijvoorbeeld zwaar zieke en terminale cliënten) verklaren waarom het poetswerk en de huishoudelijke taken voor hen zwaarder zijn. Deze cliënten kunnen deze taken immers zelf nagenoeg niet meer uitvoeren. Het meer werken met zware en vervelende cliënt kan eveneens verklaren waarom ze hun werk complexer vinden.

Analoog aan wat geldt voor anciënniteit in het beroep, merken we dat verzorgenden die langer in een dienst werken, meer overwegen om te stoppen met werken. Ook hier is dit begrijpelijk omdat meer anciënniteit bij eenzelfde werkgever, betekent dat men dichterbij de (pre)pensioenleeftijd komt.

2.3.7 Aanstellingsomvang

Voltijds werkende verzorgenden hebben meer af te rekenen met gevoelens van depersonalisatie dan deeltijdse verzorgenden. Wellicht komt dit voort uit het feit dat voltijdse verzorgenden minder (vrije) tijd hebben om te recupereren van het werk. Hierdoor nemen ze bij moeilijkheden vlugger een negatieve en afstandelijke houding aan ten aanzien van hun cliënten.

Deeltijdse verzorgenden overwegen meer om te stoppen met werken. Dit kan verklaard worden doordat voor deeltijdse verzorgenden het financiële verschil tussen werken en niet-werken minder groot is dan voor voltijdse verzorgenden.

2.3.8 Regio dienst

In vergelijking met hun collega's in Brussel en Wallonië, zijn Vlaamse verzorgenden meer tevreden met hun werk, minder uitgeput en hebben ze minder fysieke klachten. De Brusselse verzorgenden hebben het meest last van fysieke klachten.

Zoals we in de volgende hoofdstukken zullen zien, kan het lager welzijn van verzorgenden in Brussel in verband worden gebracht met hun kwaliteit van de arbeid. In vergelijking tot de verzorgenden uit de twee andere regio's voeren Brusselse verzorgenden meer taken tegelijk uit, ervaren ze meer werkdruk, zijn ze sterker emotioneel belast en kunnen ze minder autonoom werken.

Bovendien werken ze vaker bij zware cliënten (bv. sterk vereenzaamden) en vervelende cliënten (bv. cliënten die weinig respect vertonen), alsook in een slechtere werkomgeving (minder comfortabel, hygiënisch en/of veilig). Ze beoordelen hun werk ook als lichamelijk inspannender dan hun collega's uit de andere regio's.¹¹

De verschillen tussen Wallonië en Vlaanderen kunnen eveneens in verband worden gebracht met de kwaliteit van de arbeid. In vergelijking tot hun Vlaamse

¹⁰ Gecontroleerd voor de andere achtergrondkenmerken, blijft dit laatste verband echter niet overeind.

¹¹ Dit effect verdwijnt echter na controle voor de andere achtergrondkenmerken.

collega's voelen Waalse verzorgenden zich sterker emotioneel belast. Ze kunnen tevens minder autonoom werken en hebben minder duidelijkheid over hun taak. Daarnaast werken Waalse verzorgenden in een slechtere werkomgeving. In Wallonië ligt het aandeel verzorgenden dat een vast uurrooster heeft lager dan in Vlaanderen en verandert het uurrooster vaker op het laatste moment. Er wordt tevens meer op onregelmatige momenten (zaterdag, zondag, feestdag of 's avonds) gewerkt. Bovendien kunnen we veronderstellen dat de verplaatsingen in Wallonië groter zijn dan in Vlaanderen. Dit hebben we echter niet onderzocht binnen het kader van ons onderzoek. We weten wel dat Vlaamse verzorgenden meer tijd voor hun verplaatsing hebben en ook meer aangeven voldoende tijd te hebben voor hun verplaatsingen.

De opgesomde jobkenmerken bieden echter geen volledige verklaring voor de regionale verschillen qua tevredenheid, emotionele uitputting en fysieke klachten.¹² Dit betekent dat er nog andere factoren in het spel zijn.

Zo vinden we een aantal regionale verschillen wat het beleid en de werkorganisatie betreft. Een eerste voorbeeld hiervan is de 'fractionement des prestations' in Brussel en Wallonië of met andere woorden, het steeds korter worden van prestaties doordat verzorgenden er steeds meer cliënten per dag moeten bezoeken. Hoewel dit fenomeen zich ook in Vlaanderen voordoet, komt dit sterker voor in de twee andere regio's. We zien immers dat verzorgenden in Brussel en Wallonië meer prestaties van maximum twee uur verrichten dan hun Vlaamse collega's. Het omgekeerde geldt voor de langere prestaties.

2.3.9 Urbanisatie dienst

Verzorgenden in landelijke diensten zijn meer tevreden met hun werk en hebben het minst last van uitputting en depersonalisatie. Verzorgenden uit gemengde diensten overwegen het minst om te stoppen met werken.

Het hoger welzijn van verzorgenden in landelijke diensten kan in verband worden gebracht met het feit dat zij het minst last hebben van emotionele belasting (zie hoofdstuk 6) en het minst te maken hebben met vervelende cliënten (bv. cliënten die weinig respect vertonen; zie hoofdstuk 7).

2.3.10 Grootte dienst

Verzorgenden die in de grootste diensten werken (minstens 225 FTE aan verzorgenden), zijn het meest tevreden met hun werk. Samen met verzorgenden uit diensten van 30 tot 74 FTE voelen ze zich meer bekwaam dan verzorgenden uit de kleinste diensten (minder dan 30 FTE). Verzorgenden uit diensten van 75 tot

¹² Gecontroleerd voor de jobkenmerken, merken we immers dat de verbanden tussen regio enerzijds en arbeidstevredenheid, emotionele uitputting en fysieke klachten anderzijds blijven bestaan.

224 FTE verzorgenden overwegen het meest om ander werk te zoeken en hebben tevens het meest gesolliciteerd naar ander werk. De verzorgenden uit de grootste diensten zijn trotser op hun beroep dan de verzorgenden uit diensten met minder dan 30 FTE of tussen 30 en 74 FTE.

Verzorgenden uit de grootste diensten vertonen dus het hoogste welzijn. Een eerste verklaringspiste vinden we in de vaststelling dat deze verzorgenden een betere relatie met hun cliënten hebben en minder geconfronteerd worden met vervelende cliënten (zie hoofdstuk 7).

Daarnaast heeft het hoger welzijn in de grootste diensten wellicht te maken met schaalvoordelen. In de grootste diensten zijn er immers middelen voor de creatie van tussenniveaus en staffuncties (bv. personeelsverantwoordelijke, opleidingsverantwoordelijke, ...). In de kleinste diensten staat de verantwoordelijke daarentegen in voor gans het reilen en zeilen van de dienst. De grootte van een dienst geeft met andere woorden andere mogelijkheden naar organisatiestructuur en werkorganisatie die gunstiger kunnen zijn voor het welzijn van de verzorgenden. Zo merken we bijvoorbeeld dat de verzorgenden in de grootste diensten meer contact hebben met hun directe verantwoordelijke en collega-verzorgenden. Ze ervaren tevens meer ondersteuning vanwege hun collega's (zie hoofdstuk 8).

Het lager welzijn van verzorgenden in diensten met 75-224 FTE kan in verband worden gebracht met het feit dat hun emotionele belasting het hoogst is (zie hoofdstuk 6).

3. Besluit

Verzorgenden zijn gemiddeld genomen relatief tevreden met hun werk. In vergelijking met de gemiddelde werknemer die intensief met mensen werkt, hebben ze minder af te rekenen met burnout. Dit neemt niet weg dat een gedeelte emotioneel uitgeput is en een belangrijke groep zich onvoldoende bekwaam voelt. Hoewel een aanzienlijke groep overweegt om ander werk te zoeken, heeft slechts een beperkt percentage dit effectief gedaan. Het grootste probleem lijkt te liggen op fysiek vlak. Meer dan de helft van de verzorgenden heeft op regelmatige basis fysieke klachten. Het gaat hierbij vooral om rugklachten. Een deel van de verzorgenden is bovendien niet erg trots op haar beroep.

Aangezien verzorgenden onderling verschillen met betrekking tot hun welzijn, stelt zich de volgende vraag. Wat maakt dat de ene verzorgende hoger scoort op de welzijnsindicatoren dan de andere? Uit dit hoofdstuk bleek reeds dat een aantal achtergrondkenmerken een eerste (beperkte) verklaring bieden voor de verschillen die tussen verzorgenden bestaan met betrekking tot hun welzijn.

In de volgende hoofdstukken gaan we na in hoeverre deze verbanden overeind blijven wanneer we ze controleren voor het effect van de kwaliteit van de arbeid en het beleid en de organisatie van de diensten. We gaan er immers van uit dat de verklaring voor de welzijnsverschillen voornamelijk terug te vinden is in de arbeidssituatie van de verzorgenden.

HOOFDSTUK 5

MOTIEVEN OM VERZORGENDE TE WORDEN

Dit hoofdstuk bekijkt de redenen die een rol spelen bij de keuze voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg. Deze redenen weerspiegelen de verwachtingen ten aanzien van het beroep. Aangezien de volgende hoofdstukken ingaan op de kwaliteit van de arbeid of met andere woorden de realiteit van het beroep, kunnen we beide aspecten (verwachtingen en werkelijkheid) nadien ook tegen elkaar afzetten.

1. Waarom kiezen de verzorgenden voor hun beroep?

Om te achterhalen welke motieven een rol spelen bij hun beroepskeuze, legden we de verzorgenden twaalf motieven voor met de vraag aan te geven hoe belangrijk ze elk motief vonden om te kiezen voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg (tabel 5.1).

De belangrijkste redenen om te kiezen voor een beroep als verzorgende situeren zich volgens de verzorgenden op het sociale niveau. Nagenoeg elke verzorgende (99%) vond 'graag mensen willen helpen' (eerder tot heel) belangrijk. Daarnaast speelden 'graag in de verzorging gaan' en 'de mogelijkheid om met veel mensen om te gaan' een belangrijke rol voor respectievelijk 97% en 95% van de verzorgenden. 'Graag met bejaarden willen werken' is belangrijk voor 90% van de verzorgenden. Dit is positief aangezien de overgrote meerderheid van het cliënteel effectief uit bejaarden bestaat.

Met betrekking tot de sociaal bewogen motieven bestaat er met andere woorden een grote eensgezindheid tussen de verzorgenden. Dit bevestigt de bevinding uit recent onderzoek bij Vlaamse verzorgenden (thuiszorg en residentiële zorg) dat 95% van de verzorgenden voor het beroep kiest omwille van de aard en de inhoud van het werk, namelijk het verzorgen van personen en de menselijke contacten (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004).

Verder blijkt uit ons onderzoek dat er drie arbeidsvoorwaarden van belang zijn: de combinatie arbeid/gezin (voor 94%), de werkzekerheid (voor 89%) en de mogelijkheid om deeltijds te werken (voor 70%). De betere mogelijkheid tot combinatie arbeid/gezin is een belangrijke troef van de thuiszorg ten aanzien van de

(semi-)residentiele sector, die de grootste werkgever van verzorgenden is (SERV, 2003, p. 7). Verzorgenden in de thuiszorg moeten in vergelijking tot hun collega's in de residentiële sector weinig onregelmatige prestaties (avond-, nacht- en weekendwerk en werk op feestdagen) verrichten (zie hoofdstuk 9). Dit vergemakkelijkt voor vrouwen in gezinnen met kinderen de combinatie tussen werk en gezin (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004). Ook de mogelijkheid tot deeltijds werken, vergemakkelijkt de combinatie arbeid/privé. Van deze mogelijkheid wordt overigens gretig gebruik gemaakt; maar liefst 63% werkt effectief deeltijds.

Tabel 5.1 Verdeling van verzorgenden naar belang van verschillende redenen om te kiezen voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Heel on- belangrijk	Eerder on- belangrijk	Eerder belangrijk	Heel belangrijk
Wilde graag mensen helpen (n=1 173)	0,5	0,1	24,9	74,5
Wilde graag in de verzorging (n=1 169)	0,7	2,6	29,5	67,2
Mogelijkheid om met veel mensen om te gaan (n=1 168)	1,2	4,2	40,4	54,2
De werkuren zijn goed te combineren met het gezinsleven (n=1 171)	2,0	3,7	25,8	68,4
Het is een beroep waarbij je veel zelfstandigheid hebt (n=1 168)	0,9	6,3	42,6	50,2
Wilde graag met bejaarden werken (n=1 170)	1,7	8,6	42,4	47,3
Wilde werkzekerheid (n=1 148)	4,5	6,2	26,5	62,8
Mogelijkheid om deeltijds te werken (n=1 148)	12,1	18,1	29,9	40,0
Wilde liever niet in een bedrijf werken (n=1 152)	17,3	21,1	24,5	37,1
Wilde graag huishoudelijk werk doen (n=1 160)	10,8	39,4	34,5	15,4
Wilde uit de werkloosheid geraken (n=1 159)	45,5	9,2	11,4	33,9
Kon er meer verdienen dan op een ander werk (n=1 133)	21,5	48,8	25,6	4,2
Onder druk van werkloosheidsdienst (VDAB, RVA) (n=1 156)	84,5	8,7	2,8	4,0
Andere (n=25)	0,0	0,0	19,1	80,9

Voor de overgrote meerderheid (93%) speelt autonomie eveneens een belangrijke rol in de beroepskeuze. De verzorgenden werken immers in de woonplaats van de cliënten en staan dus niet onder rechtstreeks toezicht van hun overste waardoor ze relatief veel vrijheid hebben bij de uitvoering van hun werk.

De meerderheid (62%) wil bovendien liever niet in een bedrijf werken. Bij de helft was 'het graag huishoudelijk werk doen' een belangrijk motief.

Een kleine helft (45%) besloot verzorgende te worden om uit de werkloosheid te geraken. Voor één op drie verzorgenden was deze reden zelfs heel belangrijk. Dit is begrijpelijk in het licht van de opleiding tot polyvalent verzorgende die de VDAB, in samenwerking met de diensten gezinszorg reeds geruime tijd voor werkzoekenden organiseert. Deze opleiding vindt plaats in de opleidingscentra

verbonden aan de diensten gezinszorg. De toeleiding van cursisten gebeurt door de VDAB, die de opleiding mee financiert. Jaarlijks volgen 800 à 900 werkzoekenden de opleiding polyvalent verzorgende (Pacolet et al., 2002). Toch geeft slechts 7% aan onder druk van de werkloosheidsdienst beslist te hebben.

Het meer kunnen verdienen dan op een ander werk, was voor het grootste deel van de verzorgenden (70%) onbelangrijk.

2. Verschillen de motieven tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

Voor elk van de motieven onderzochten we of het belang ervan verschilt in functie van de volgende achtergrondkenmerken:

- geslacht: man, vrouw;
- leeftijd waarop de verzorgende als verzorgende in de thuiszorg is beginnen werken: 0-24 jaar, 25-29 jaar, 30-39 jaar, 40 jaar en meer;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië.

Hierbij moeten we wel in ons achterhoofd houden dat de verzorgenden het over het belang van de meeste motieven ('liever niet in een bedrijf werken', 'graag huishoudelijk werk doen' en 'uit de werkloosheid geraken' na) tamelijk eens zijn. Bij de hieronder gerapporteerde verschillen gaat het bijgevolg vooral om eerder kleine verschillen in belangrijkheid (eerder belangrijk versus heel belangrijk of eerder onbelangrijk versus heel onbelangrijk).

2.1 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua beroepsmotivatie voeren we een aantal statistische analyses uit. Per motief gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken een verband vertonen met het belang van het motief. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met het belang van het motief. Dit gebeurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: het belang van het motief en een achtergrondkenmerk). We gaan bijvoorbeeld na of het belang van 'uit de werkloosheid geraken' verschilt naargelang de leeftijd waarop de verzorgende aan de slag is gegaan in de gezinszorg.

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met het belang van het motief behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband vertoon-

den tegelijk nagaan op het belang van het motief. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrondkenmerk en het belang van het motief overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen. Uit de bivariate analyse blijkt bijvoorbeeld dat verzorgenden die op latere leeftijd aan de slag gingen in de gezinszorg meer belang hechten aan 'uit de werkloosheid geraken'. Via de multivariate analyse gaan we na of dit kan worden toegeschreven aan het feit dat ze vooraf ander werk gedaan hebben. Wanneer we in de multivariate analyse immers vaststellen dat het verband met beginleeftijd verdwijnt, terwijl dit met het al dan niet hebben verricht van ander werk overeind blijft, betekent dit dat het bivariate verband tussen beginleeftijd en belang van het motief 'uit de werkloosheid geraken' eigenlijk een schijnverband is.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.2 Resultaten

In onderstaande tabel geven de sterretjes de statistisch significante verbanden weer die bestaan tussen de achtergrondkenmerken en de motieven voor de beroepskeuze. Een streepje betekent dat er geen statistisch significant verband is. De beschrijving beperkt zich tot de meest interessante verbanden.

Tabel 5.2 Significante verbanden tussen achtergrondkenmerken en motieven voor beroepskeuze: resultaat van multivariate analyses

	Geslacht	Beginleeftijd	Opleiding als verzorgende	Verleden in een ander beroep	Regio dienst
Meer verdienen	-	-	***	***	***
Mogelijkheid om met veel mensen om te gaan	-	-	-	-	-
Combinatie arbeid/gezin	**	-	*	-	***
Zelfstandigheid	-	-	*	-	***
Huishoudelijk werk	-	-	-	-	***
Met bejaarden werken	-	**	**	-	-
Mensen helpen	-	-	-	-	*
Liever niet in een bedrijf	-	*	-	-	***
Mogelijkheid tot deeltijds werken	***	-	-	*	-
Uit de werkloosheid geraken	-	-	-	**	-
Onder druk van de werkloosheidsdienst	-	-	-	-	-
Verzorging	-	-	-	-	**

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

2.2.1 Geslacht

Zoals te verwachten, kozen mannen in vergelijking met vrouwen minder voor het beroep omwille de goede combinatie van de werkuren met het gezinsleven en de mogelijkheid om deeltijds te werken. Over het algemeen steken mannen immers nog steeds minder tijd in het huishouden en de opvoeding van de kinderen dan vrouwen (NIS, 2004).

2.2.2 Beginleeftijd

Verzorgenden die op jonge leeftijd (tussen 18 en 24 jaar) aan de slag gingen als verzorgende, vonden 'liever niet in een bedrijf werken' belangrijker dan verzorgenden die hun loopbaan pas op hun veertigste of later startten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een beroep in de zorg een bewustere keuze was voor de jonge (24 jaar of jonger) starters dan voor de late starters (40 jaar of ouder). Een deel van de late starters heeft wellicht al in een bedrijf gewerkt en voor hen is het dan ook minder belangrijk om 'niet in een bedrijf te werken'. Een andere verklaring is dat het voor de late starters belangrijker is om werk te vinden en dat ze bijgevolg minder kieskeurig kunnen zijn.

Voor de verzorgenden die op latere leeftijd (30 jaar of ouder) gestart zijn, was 'uit de werkloosheid geraken' belangrijker dan voor verzorgenden die reeds jong als verzorgenden werkten (24 jaar of jonger). Mogelijk hebben de later gestarte verzorgenden meer nood aan een beroepsinkomen omwille van familiale redenen (hebben van kinderen, echtscheiding, ...). Gecontroleerd voor het al dan niet hebben gedaan van ander werk, verdwijnt dit laatste verband echter.

2.2.3 Verleden in een ander beroep

Wie vooraf al ander werk gedaan heeft, vindt 'uit de werkloosheid geraken' en 'meer verdienen' belangrijker dan verzorgenden die nooit ander werk gedaan hebben. Wellicht hebben verzorgenden die vooraf ander werk gedaan hebben, dit in belangrijke mate gedaan uit financiële overweging, waardoor nieuw werk vinden voor hen vanuit financieel oogpunt belangrijker is.

2.2.4 Opleiding als verzorgende

'Met bejaarden werken' is voor de verzorgenden uit het niet-regulier onderwijs belangrijker dan voor verzorgenden uit het regulier onderwijs. Een deel van de studenten uit het regulier onderwijs koos wellicht voor een opleiding in de verzorging om als kinderverzorgster aan de slag te kunnen gaan. Het werken in de thuiszorg (waar vooral met bejaarden wordt gewerkt), was voor hen dan ook niet de eerste keuze.

2.2.5 Regio

Voor verzorgenden in Wallonië en Brussel is het 'meer verdienen dan op een ander werk' minder belangrijk dan voor hun Vlaamse collega's.

Hetzelfde geldt voor 'graag huishoudelijk werk doen' en 'liever niet in een bedrijf werken'.

'Graag in de verzorging gaan' is voor Waalse en Brusselse verzorgenden dan weer belangrijker dan voor hun Vlaamse beroepsgenoten.

Vlaamse verzorgenden vinden 'de goede combinatie met het gezinsleven' en 'de grote zelfstandigheid' belangrijker dan Waalse verzorgenden.

Voor verzorgenden uit Wallonië is 'mensen helpen' belangrijker dan voor hun Vlaamse collega's.

In vergelijking tot hun Vlaamse collega's is voor Waalse verzorgenden met andere woorden de aard van het werk (verzorging en mensen helpen) nog belangrijker en zijn de arbeidsvoorwaarden (loon en combinatie arbeid/gezin) iets minder belangrijk. Dit neemt niet weg dat de aard van het werk en de combinatie arbeid/gezin in beide regio's een belangrijke rol spelen en het meer verdienen een eerder onbelangrijke.

3. Besluit

De verzorgenden zijn het onderling tamelijk eens met betrekking tot de motieven die voor hen belangrijk waren bij hun beroepskeuze. Nagenoeg alle verzorgenden kiezen voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg omwille van de aard en de inhoud van het werk, namelijk het helpen en verzorgen van mensen (bejaarden) en de sociale contacten. Daarnaast zijn enkele arbeidsvoorwaarden van belang: de combinatie arbeid/gezin, de werkzekerheid en de mogelijkheid om deeltijds te werken. Ook autonomie speelt een belangrijke rol. Tot slot valt op dat een kleine helft voor het beroep koos om uit de werkloosheid te geraken.

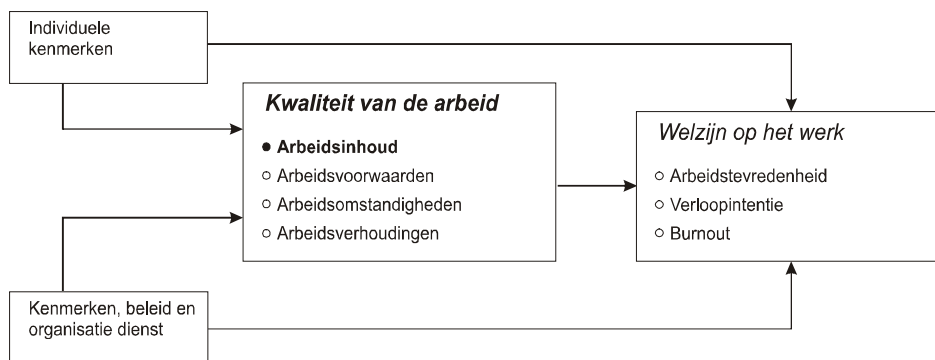
4. Aanbevelingen

Zoals reeds aangehaald in de inleiding, is het beroep van verzorgende een knelpuntberoep. Uit hoofdstuk 12 zal blijken dat onze onderzoeksresultaten dit bevestigen; heel wat diensten gezinszorg geven aan met rekruteringsproblemen te kampen. Om meer mensen warm te maken voor een opleiding en werk als verzorgende dienen promotiecampagnes te worden opgezet. Hierbij moeten de aantrekkingspolen van het beroep die uit dit hoofdstuk bleken extra in de verf worden gezet.

HOOFDSTUK 6

ARBEIDSINHOUD

Dit hoofdstuk gaat in op de arbeidsinhoud van de verzorgenden. De arbeidsinhoud verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop arbeidstaken verricht moeten worden. Onderstaande figuur geeft weer waar dit thema kan worden gesitueerd in ons conceptueel kader.



Figuur 6.1 Conceptueel kader: arbeidsinhoud

We zien dat de arbeidsinhoud deel uitmaakt van de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde 'objectieve' arbeidssituatie. We veronderstellen dat de arbeidsinhoud zowel beïnvloed wordt door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken, als door de individuele kenmerken van de verzorgenden. De arbeidsinhoud zal op zijn beurt het welzijn van de verzorgenden beïnvloeden. Zo zal een betere arbeidsinhoud leiden tot een hoger welzijn. Onder het welzijn van de verzorgenden vatten we de 'subjectieve' gevolgen van de kwaliteit van de arbeid voor de verzorgende.

We starten dit hoofdstuk met een globale bespreking van de arbeidsinhoud. Nadien bekijken we of de arbeidsinhoud verschilt tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken (individuele kenmerken en kenmerken van de

dienst). De impact van de arbeidsinhoud op het welzijn van de verzorgenden bespreken we in hoofdstuk 10.

1. Hoe ziet de arbeidsinhoud van verzorgenden er uit?

Om een goed zicht te krijgen op de arbeidsinhoud, bespreken we eerst uitgebreid het takenpakket van de verzorgenden. Vervolgens gaan we in op de werkdruk, de emotionele belasting, de variatie in het werk, de mate van autonomie, de duidelijkheid over de taak en de complexiteit van het werk.

1.1 Takenpakket

Een eerste belangrijk aspect van de arbeidsinhoud dat we onder de loep nemen, betreft het takenpakket van de verzorgenden. We zijn hierbij geïnteresseerd in de inhoud van het takenpakket: welke taken verrichten de verzorgenden? We willen tevens weten hoeveel tijd ze aan elke taak besteden, of er bepaalde taken zijn die ze meer of minder zouden willen uitvoeren en hoe zwaar elke taak is.

1.1.1 De inhoud van het takenpakket

We starten met een blik op de taken die de verzorgenden uitvoeren en de tijd die aan elke soort taak wordt besteed. We bespreken hierbij eerst de resultaten uit ons onderzoek. Deze vullen we aan met informatie over het takenpakket afkomstig uit het onlangs verrichte onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004). Dit onderzoek bestudeerde het takenpakket immers meer in detail.

1.1.1.1 Volgens ons onderzoek

Binnen de verschillende regio's zijn de taken waarvoor de verzorgende in de thuiszorg verantwoordelijk kan worden gesteld en bevoegd is om uit te voeren, opgesomd in een functieomschrijving.¹³ Geïnspireerd door deze functiebeschrijvingen, voorgaande onderzoeken naar de tijdsbesteding van verzorgenden (De Prins et al., 1995; Hedeboom & Deschamps, 1999) en gesprekken met verzorgenden, onderscheiden we vijf soorten taken:

1. schoonmaak/onderhoud;
2. overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...);

¹³ Deze functieomschrijvingen zijn wettelijk geregeld in de 'Bijlage bij het besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 1997 tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp'; het 'Besluit van de Waalse regering van 16 juli 1998 tot goedkeuring van het statuut van gezinshelp(st)er'; 'Bijlage 1 van het besluit van het college van de Franse Gemeenschapscommissie van 27 april 2000 houdende de erkenning en subsidiëring van diensten voor thuiszorg.

3. verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...);
4. ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...);
5. dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...).

We vroegen de verzorgenden welk gedeelte van hun werktijd ze aan elk van deze soorten taken besteden.

Tabel 6.1 Verdeling verzorgenden volgens het gedeelte van de totale werktijd dat ze besteden aan de verschillende taken, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Minder dan 1/4 van mijn werktijd	Tussen 1/4 en 1/2 van mijn werktijd	Tussen 1/2 en 3/4 van mijn werktijd	Meer dan 3/4 van mijn werktijd
1. Schoonmaak/onderhoud (n=1 164)	4,2	31,1	49,8	14,9
2. Overige huishoudelijke taken (n=1 165)	21,3	50,8	21,9	5,9
3. Verzorgende taken (n=1 157)	70,5	22,0	6,7	0,8
4. Ondersteunende taken (n=1 176)	51,7	31,2	11,5	5,6
5. Dienstgerichte taken (n=1 169)	86,2	9,2	1,9	2,7

Op basis van bovenstaande tabel blijkt dat verzorgenden het meest tijd besteden aan het poetsen. Bijna alle verzorgenden (96%) besteden er minstens één vierde van hun tijd aan en 65% besteedt er minstens de helft van haar tijd aan.

Op de tweede plaats komen de overige huishoudelijke taken zoals strijken en afwassen. Bijna 80% is er minstens één vierde van de tijd mee bezig en 28% minstens de helft van de tijd.

De ondersteunende taken komen op de derde plaats. Bijna 50% brengt er minstens één vierde van haar werktijd mee door en 17% spendeert er de helft van haar tijd aan.

De verzorgende taken komen pas op de vierde plaats. 71% besteedt minder dan één vierde van haar werktijd aan verzorgende taken. Amper 8% is er minstens de helft van de tijd mee bezig.

De dienstgerichte taken nemen tot slot het kleinste gedeelte van de totale werktijd in beslag. Voor de meeste verzorgenden (86%) vragen ze minder dan één vierde van de tijd.

Onze resultaten bevestigen voorgaand onderzoek (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004; Hedebouw & Deschamps, 1999; De Prins et al., 1995) waaruit ook reeds bleek dat er een groot onevenwicht bestaat tussen de verschillende taken van een verzorgende.

1.1.1.2 Volgens het onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden

De Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004) onderzocht onlangs het takenpakket van de verzorgenden meer in detail bij 1 598 werkende verzorgenden uit de thuiszorg (54%) en de residentiële zorg (46%). Hierbij moesten de verzorgenden antwoorden hoe vaak ze een zestigtal taken uitvoeren. De taken werden onderverdeeld in drie groepen:

1. verzorgende taken;
2. woon- en leefklimaattaken (omvat wat wij 'schoonmaak' en 'overige huishoudelijke taken' hebben genoemd);
3. opvoedende en begeleidende taken (conform onze 'ondersteunende taken').

De verzorgenden moesten tevens aangeven hoeveel tijd ze gemiddeld per dag besteden aan elk van deze taakgroepen. Onderstaande tabellen geven de resultaten weer.

Tabel 6.2 Verdeling Vlaamse verzorgenden in de thuiszorg naar frequentie waarmee ze de volgende taken uitvoeren, in %

	Regelmatig	Weinig	Nooit
Schoonmaak (woon- en leefklimaat)	99	1	0
Huishoudelijke taken (woon- en leefklimaat) (5 meest voorkomende)			
Was en strijk	99	1	0
Bedden opmaken en verschoneren	98	2	0
Koken	94	6	0
Boodschappen doen	90	10	0
Maaltijden en drank bedienen	89	10	1
Verzorgende taken (5 meest voorkomende)			
Haarverzorging	60	36	4
Bijstaan van dementerende cliënten	54	38	8
Nagelverzorging	51	38	11
Dagelijks toilet	50	41	9
Klaarzetten van medicatie	50	37	13
Ondersteuning (opvoedende en begeleidende taken)			
Luisteren en motiveren	97	3	0
Zelfredzaamheid bevorderen	82	16	2
Sociale contacten bevorderen	77	21	2
Zelfstandig wonen ondersteunen	72	20	8
Contacten bevorderen met familie, burens, ...	51	41	8
Administratie bijhouden	44	43	13
Op uitstap gaan	27	56	17
Gezinsbudget bijhouden	20	47	33

Bron: Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004

Tabel 6.3 Gemiddelde tijdsbesteding per dag van Vlaamse verzorgenden aan de verschillende taken, in %

	Minder dan 30 min.	Tussen 30 min. en 1 uur	Tussen 1 uur en 2 uur	Meer dan 2 uur
Schoonmaak en andere huishoudelijke taken (woon- en leefklimaattaken)				
Thuiszorg	3	4	12	81
Residentiële zorg	25	16	21	38
Verzorgende taken				
Thuiszorg	20	27	22	31
Residentiële zorg	4	2	2	92
Ondersteunende taken (opvoedende en begeleidende taken)				
Thuiszorg	18	22	25	35
Residentiële zorg	17	20	22	41

Bron: Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004

Schoonmaak en andere huishoudelijke taken

Uit het onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004) blijkt eveneens een overwicht aan schoonmaak en andere huishoudelijke taken in de thuiszorg. Deze taken nemen de meeste tijd in beslag (81% besteedt er meer dan twee uur per dag aan) en minstens 89% van de verzorgenden in de thuiszorg voert ze regelmatig uit.

In de residentiële zorg vragen schoonmaak en andere huishoudelijke taken aanzienlijk minder tijd dan in de thuiszorg. In de residentiële diensten worden de poetsstaken immers vooral opgenomen door poetsvrouwen.

Verzorgende taken

Bij slechts vijf (van de 41 bevraagde) verzorgende taken, zegt minstens de helft van de verzorgenden in de thuiszorg dat ze dit regelmatig doet. De overige 36 verzorgende taken worden door minder dan de helft van de verzorgenden in de thuiszorg op regelmatige basis gedaan. In de thuiszorg besteedt slechts 31% van de verzorgenden meer dan twee uur per dag aan verzorgende taken.

In de residentiële zorg worden verzorgende taken veel meer 'regelmatig' uitgevoerd en nemen ze veel meer tijd in beslag. In de residentiële sector is hier immers meer tijd voor omdat het takenpakket duidelijker afgelijnd is en de verzorgenden er bijna geen poetswerk verrichten.

Ondersteunende taken

De frequentie van ondersteunende taken als luisteren, zelfredzaamheid bevorderen, sociale contacten bevorderen en het zelfstandig wonen ondersteunen, ligt zeer hoog in de thuiszorg. Respectievelijk 97%, 82%, 77% en 72% doet dit regelmatig. De tijd die besteed wordt aan de ondersteunende taken in zijn geheel, ligt hoger dan de tijd besteed aan verzorgende taken. 35% besteedt meer dan twee uur aan de ondersteunende taken.

In de residentiële sector ligt de frequentie van uitvoering van en tijdsbesteding aan ondersteunende taken (iets) hoger.

Vergelijking met tien jaar geleden

Tien jaar geleden verrichte de Vlaamse Federatie van Verzorgenden ook een onderzoek naar het takenpakket van verzorgenden. Toen werd reeds geklaagd dat er in de thuiszorg zeer veel gepoetst moet worden en dat er te weinig kans is tot uitoefening van de verzorgende taken. In vergelijking met tien jaar geleden wordt er al wel meer tijd besteed aan ondersteunende taken.

1.1.1.3 Samengevat

Zowel uit ons onderzoek, als uit het onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004) blijkt dat het grootste deel van de tijd gaat naar schoonmaak en andere huishoudelijke taken. Daarna volgen de ondersteunende taken. De verzorgende taken komen pas op de derde plaats. Deze komen dus veel minder aan bod in het takenpakket dan schoonmaak en andere huishoudelijke taken. Nochtans koos bijna elke verzorgende het beroep omdat ze graag in de verzorging ging en was het 'graag huishoudelijk werk doen' voor slechts de helft een belangrijk motief voor de beroepskeuze. We constateren met andere woorden een discrepantie tussen de motieven om verzorgende te worden en de feitelijke taakuitoefening. In de volgende paragraaf bekijken we welke implicaties dit heeft op de appreciatie van de verschillende soorten taken door de verzorgenden.

1.1.2 Evaluatie van de taken

In de eerste plaats gingen we na hoe de verzorgenden hun tijdsbesteding aan elk van de vijf soorten taken (schoonmaak, overige huishoudelijke taken, verzorgende taken, ondersteunende taken en dienstgerichte taken) evalueren. Vervolgens vroegen we hen een evaluatie van de belasting die elke soort taak meebrengt.

1.1.2.1 Evaluatie van de tijdsbesteding

Voor elke soort taak gingen we na of de verzorgenden ze meer, evenveel of minder willen uitvoeren.

Tabel 6.4 Percentage verzorgenden dat elke soort taak minder, evenveel of meer wil uitvoeren (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Minder uitvoeren	Evenveel uitvoeren	Meer uitvoeren
Schoonmaak/onderhoud (n=1 179)	77,4	22,4	0,2
Overige huishoudelijke taken (n=1 176)	4,0	75,8	20,2
Verzorgende taken (n=1 168)	1,0	23,1	75,9
Ondersteunende taken (n=1 178)	0,4	33,6	66,0
Dienstgerichte taken (n=1 168)	5,6	55,5	38,9

Uit bovenstaande tabel blijkt dat maar liefst 77% van de verzorgenden liever minder zou poetsen. Met de overige huishoudelijke taken zijn er minder problemen. Drie kwart is tevreden met zijn huidige tijdsbesteding aan deze taken en één op vijf zou zelfs meer overige huishoudelijke taken willen uitvoeren.

De verzorgenden zijn echter vooral vragende partij om meer verzorgende en ondersteunende taken uit te voeren; 76% wil meer verzorgende taken uitvoeren en 66% zou graag meer ondersteunende taken uitvoeren. Nagenoeg geen enkele verzorgenden wil deze twee soorten taken minder uitvoeren.

Met betrekking tot de dienstgerichte taken zijn de meningen sterker verdeeld; een grote helft wil deze taken evenveel uitvoeren en bijna 40% wil ze meer uitvoeren. Dit wijst erop dat heel wat verzorgenden vragende partij zijn voor meer ondersteuning vanuit de dienst. Bij de dienstgerichte taken gaat het immers vooral om vorming en allerhande vergaderingen en besprekingen. In de volgende hoofdstukken gaan we hier dieper op in.

Onze resultaten wijzen er niet op dat verzorgenden in feite gewoon een meer gelijke tijdsverdeling over alle soorten taken wensen. Het is immers niet zo dat voor alle taken geldt dat de verzorgenden die ze weinig uitvoeren (minder dan één vierde van de werktijd), deze taken meer willen uitvoeren. Dit geldt enkel voor de verzorgende en ondersteunende taken (respectievelijk 78% en 69% van de verzorgenden die de respectievelijke taken weinig uitvoeren, willen deze meer uitvoeren) en dus niet voor schoonmaak, huishoudelijke taken en dienstgerichte taken (respectievelijk 0%, 24% en 40% van de verzorgenden die deze taken weinig uitvoeren, willen deze meer uitvoeren).

Het is evenmin zo dat voor alle taken geldt dat de verzorgenden die ze veel uitvoeren (meer dan drie vierde van de werktijd), deze taken minder willen uitvoeren. Dit geldt enkel voor schoonmaak (84% van de verzorgenden die dit veel doet, wil dit minder doen) en dus niet voor huishoudelijke taken, verzorgende taken of ondersteunende taken (slechts 1%, 0% en 0% van de verzorgenden die deze taken veel uitvoeren, willen ze minder uitvoeren).

Algemeen beschouwd, kunnen we besluiten dat onze bevindingen in de lijn van vorig onderzoek liggen (Hedebouw & Deschamps, 1999; De Prins et al., 1995), waaruit ook reeds bleek dat heel wat verzorgenden minder willen poetsen en meer verzorgende en ondersteunende taken willen uitvoeren.

1.1.2.2 Evaluatie van de belasting

We verzochten de verzorgenden om voor elke taak aan te geven hoe zwaar ze is. Onderstaande tabel bevat het resultaat hiervan.

Tabel 6.5 Verdeling verzorgenden naar beoordeling belasting vanwege de verschillende taken, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Heel licht	Eerder licht	Eerder zwaar	Heel zwaar
Schoonmaak/onderhoud (n=1 171)	0,6	14,4	65,9	19,1
Overige huishoudelijke taken (n=1 172)	9,7	79,8	10,3	0,3
Verzorgende taken (n=1 162)	18,6	61,7	19,1	0,6
Ondersteunende taken (n=1 169)	27,4	57,6	14,3	0,7
Dienstgerichte taken (n=1 154)	33,3	58,9	7,0	0,7

We zien dat de meeste verzorgenden (85%) poetsen zwaar vinden. De andere taken worden door minstens 80% (heel of eerder) licht bevonden.

1.1.3 Tevredenheid met de arbeidsinhoud

De verwachtingen en wensen van verzorgenden met betrekking tot hun takenpakket stroken niet helemaal met de realiteit. Zo willen de verzorgenden minder poetsen en meer verzorgende (en ondersteunende) taken uitvoeren.

Dit verklaart mee waarom verzorgenden minder tevreden zijn met hun jobinhoud dan de Vlaamse beroepsbevolking. Slechts 61% van de verzorgenden is immers tevreden met haar jobinhoud (bijlage 2a), terwijl binnen de Vlaamse werknemersgroep maar liefst 87% tevreden is met zijn jobinhoud¹⁴ (hoofdstuk 4).

Het is ook duidelijk dat verzorgenden de arbeidsinhoud vooral definiëren aan de hand van het takenpakket. En dat een andere invulling van het takenpakket een duidelijke impact heeft op de tevredenheid ten opzichte van de jobinhoud. Verzorgenden zijn meer tevreden met hun jobinhoud naarmate ze minder tijd besteden aan schoonmaak en meer aan verzorgende en ondersteunende taken. Gecontroleerd voor het effect van de tijdsbesteding aan schoonmaak en aan ondersteunende taken, blijft het effect van de tijdsbesteding aan verzorgende taken op de tevredenheid met de jobinhoud echter niet langer statistisch significant.

Wij bekijken de arbeidsinhoud echter ruimer dan enkel het takenpakket en rekenen er ook andere jobelementen toe. Deze jobelementen worden in de volgende paragrafen besproken.

¹⁴ Bron: APS-survey 2003. Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat slechts 60% tevreden is met haar jobinhoud.

1.2 Werkdruk

Het tweede aspect dat we tot de arbeidsinhoud rekenen, betreft de werkdruk. Onder werkdruk verstaan we de hoeveelheid werk die iemand moet verzetten en de tijdspanne waarover hij beschikt om dit te doen.

Er zijn verschillende signalen dat de werkdruk van verzorgenden de laatste jaren gestegen is. Dit wordt dan in verband gebracht met het aantal cliënten per dag. Zo bezocht een verzorgende vroeger één cliënt in de voormiddag en één in de namiddag. Nu gebeurt het meer en meer dat een verzorgende drie, vier of zelfs vijf gezinnen per dag heeft. Via de items in de onderstaande tabel proberen we ons een idee te vormen van de werkdruk waaronder verzorgenden werken.

Tabel 6.6 Verdeling verzorgenden naar werkdruk, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet u erg snel werken? (n=1 180)	3,7	51,4	38,6	6,2
Hebt u te veel werk te doen? (n=1 180)	4,1	54,2	34,4	7,3
Werkt u onder tijdsdruk? (n=1 169)	10,1	48,6	28,7	12,6
Heeft u tijd tekort om al uw werk bij een cliënt te doen? (n=1 183)	7,3	64,1	25,4	3,2
Is er tijdens uw werk tijd voor een praatje met de cliënt? (n=1 180)	0,0	45,2	38,8	15,9

Een kleine helft van de verzorgenden ervaart vrij veel werkdruk. Zo moet 45% vaak of altijd erg snel werken. 42% heeft vaak of altijd te veel werk te doen en 41% werkt vaak of altijd onder tijdsdruk.

Hoewel niemand aangeeft dat er 'nooit' tijd is voor een praatje tijdens het werk, is dit toch voor 45% maar 'soms' het geval. Slechts 7% heeft nooit tijd te kort om al hun werk bij een cliënt te doen. De meerderheid (64%) heeft soms tijd te kort.

Op basis van de net besproken items construeren we de tienpuntenschaal 'werkdruk'. Hierbij staat de waarde 10 voor 'een heel hoge werkdruk' en de waarde 0 voor 'de afwezigheid van enige werkdruk'.¹⁵ De gemiddelde score van de verzorgenden op 'werkdruk' bedraagt 4,7, wat betekent dat verzorgenden een zekere mate van werkdruk ondervinden.

Op de maatschappelijke waardering na, is de werkdruk het jobkenmerk dat het slechtst scoort qua tevredenheid. Slechts een kleine helft (42%) van de verzorgenden is er tevreden mee. Binnen de Vlaamse beroepsbevolking ligt het aandeel tevredenen met de werkdruk hoger; 52% is er tevreden mee.¹⁶ Maar langs de

¹⁵ De concrete schaalconstructie gebeurde via factoranalyse en betrouwbaarheidsonderzoek. Voor meer informatie over deze methode en de gebruikte schaal 'werkdruk' (alsook de andere schalen), verwijzen we naar bijlage 3.

¹⁶ Bron: APS-survey 2003. Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden vergelijken met de Vlaamse beroepsbevolking, stellen we gelijkaardige verschillen vast: 40% van hen is immers tevreden met de werkdruk, 14% is er ontevreden mee en 46% staat er neutraal tegenover.

andere kant ligt ook het aandeel ontevredenen er hoger (24% in de Vlaamse beroepsbevolking ten aanzien van 17% bij de verzorgenden). Dit betekent dat het percentage dat geen uitgesproken mening heeft over de werkdruk een stuk hoger ligt bij de verzorgenden (41% bij de verzorgenden ten aanzien van 25% bij de Vlaamse werknemers).

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor vindt geen significant verschil qua werkdruk tussen werknemers uit de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg en de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004). Hij geeft wel aan dat de te hoge werkdruk het belangrijkste risico vormt voor de kwaliteit van het werk of de werkbaarheid in Vlaanderen.

Tot slot zal het niemand verbazen dat we vaststellen dat verzorgenden minder tevreden zijn met hun werkdruk, naarmate ze een hogere werkdruk ervaren.

1.3 Emotionele belasting

Een volgend aspect van de arbeidsinhoud is de emotionele belasting die het werk meebrengt. Emotionele belasting betreft de mate waarin het werk de werknemer emotioneel raakt, bijvoorbeeld omdat hij in emotioneel zware en aangrijpende situaties terechtkomt (De Witte & Notelaers, s.d.).

Verzorgenden hebben doorgaans een nauw contact met hun zorgbehoevende cliënt en bouwen een soort vertrouwensrelatie op. Op die manier lopen ze allemaal het risico om rechtstreeks in contact te komen met problemen als verslaving, dementie, depressie, mishandeling, fysieke aftakeling, ontwrichte gezinssituaties, ... die het werk emotioneel erg zwaar kunnen maken.

Tabel 6.7 Verdeling verzorgenden naar emotionele belasting, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw werk emotioneel zwaar? (n=1 180)	4,4	65,2	27,2	3,2
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht? (n=1 176)	6,2	66,4	26,0	1,5
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken? (n=1 179)	7,6	70,7	20,8	0,9

De frequentie waarmee de gemiddelde verzorgende af te rekenen krijgt met emotionele belasting ligt eerder laag. Toch vindt 30% haar werk vaak tot altijd emotioneel zwaar en komt 28% door haar werk vaak tot altijd in aangrijpende situaties terecht. Meer dan 20% wordt in haar werk vaak geconfronteerd met dingen die haar persoonlijk raken.

Op dezelfde manier zoals hierboven voor 'werkdruk', stellen we op basis van de besproken items de tienpuntenschaal 'emotionele belasting' op, waarbij 10 verwijst naar een constant gevoel van emotionele belasting en 0 naar de totale afwe-

zigheid van emotionele belasting.¹⁷ Het gemiddelde op deze schaal is 4,1, hetgeen betekent dat verzorgenden wel eens af te rekenen hebben met emotionele belasting.

Dat slechts een beperkte groep vaak tot altijd in emotioneel belastende situaties terechtkomt, betekent echter niet dat het werk niet emotioneel zwaar zou zijn; af en toe in contact komen met emotioneel belastende situaties kan immers al heel wat van de verzorgenden vragen.

Uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt bovendien dat de emotionele belasting aanzienlijk hoger ligt voor werknemers uit de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg dan voor de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

Doordat verzorgenden zo dicht bij de cliënt staan en bovendien veelal alleen in de woning van de cliënt werken, lopen ze tevens een verhoogd risico op agressie/intimidatie en ongewenste intimiteiten.

Tabel 6.8 Verdeling verzorgenden naar agressie/intimidatie en ongewenste intimiteiten, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk? (n=1 180)	57,6	40,5	1,7	0,3
Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten? (n=1 179)	64,3	33,3	1,2	1,2

Ons onderzoek wijst uit dat 41% zich soms persoonlijk aangevallen of bedreigd voelt in haar werk. Meer dan de helft (58%) ervaart dit echter nooit.

Eén op drie is soms bang om het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten. De meerderheid (64%) is hier nooit bang voor. We stelden de verzorgenden ook de vraag of ze ooit al effectief last gehad hadden van ongewenste intimiteiten vanwege een cliënt. Maar liefst 36% van de verzorgenden is al minstens één keer het slachtoffer geweest van ongewenste intimiteiten. Zoals te verwachten, ligt het aandeel verzorgenden dat bang is voor ongewenste intimiteiten een stuk hoger bij de verzorgenden die al ooit slachtoffer zijn geweest. In de groep die nog nooit last had van ongewenste intimiteiten, is 22% er wel eens bang voor. In de groep die al ooit slachtoffer is geweest, is maar liefst 60% er wel eens bang voor.

¹⁷ Voor meer informatie over de schaalconstructiemethode en de gebruikte schalen, verwijzen we naar bijlage 3.

1.4 Variatie in het werk

Een vierde aspect dat thuishoort onder de arbeidsinhoud heeft betrekking op de variatie in het werk. Concreet voor de werksituatie van een verzorgende kan variatie zowel gaan om variatie in het cliënteel als om variatie in de uit te voeren taken. Variatie in het werk is belangrijk om het werk voldoende uitdagend en boeiend te houden. Om een idee te krijgen van de mate waarin het werk van verzorgenden gevarieerd is, legden we hen de volgende die items voor.

Tabel 6.9 Verdeling verzorgenden naar variatie in het werk, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen? (n=1 180)	3,6	25,9	61,5	9,0
Is voor uw werk creativiteit vereist? (n=1 176)	7,0	58,6	26,7	7,6
Is uw werk gevarieerd? (n=1 176)	3,7	51,0	32,0	13,2

Gemiddeld genomen bevat het werk van de verzorgenden een zekere mate van afwisseling. Toch geeft 71% aan vaak of altijd dezelfde dingen te moeten doen. Niet meer dan 34% vindt dat er voor haar werk vaak of altijd creativiteit vereist is. Een kleine helft vindt haar werk vaak of altijd gevarieerd.

Op basis van de net besproken items wordt geen schaal gemaakt omdat de interne consistentie van de schaal te laag is.

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor geeft aan dat werknemers in de Vlaamse welzijns- en gezondheidszorg beter scoren betreffende variatie in het werk dan de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

1.5 Autonomie

Verder onderzochten we de mate van autonomie waarover verzorgenden beschikken. De mate van autonomie heeft betrekking op de mate van zelfstandigheid in het werk en weerspiegelt in welke mate een werknemer het werk (zowel vormelijk als inhoudelijk) zelf kan organiseren en plannen (De Witte & Notelaers, s.d.).

Doorgaans werken verzorgenden alleen in de woonplaats van de cliënten. Ze staan bijgevolg niet onder rechtstreeks toezicht van hun overste en moeten (of kunnen) tijdens hun werk evenmin afstemmen met hun collega's. Hierdoor zijn ze tijdens hun werkzaamheden vooral op zichzelf aangewezen. De verzorgenden zijn uiteraard wel gebonden aan de taakafspraken tussen dienst en cliënt en ook de cliënten kunnen bepaalde eisen en verwachtingen hebben. Toch veronderstellen we dat de verzorgenden relatief veel vrijheid hebben bij de uitvoering van hun werk. Dit wordt ook bevestigd door ons onderzoek.

Tabel 6.10 Verdeling verzorgenden naar autonomie, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert? (n=1 176)	1,9	25,2	58,1	14,8
Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op? (n=1 177)	2,4	26,9	51,8	19,0
Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen? (n=1 178)	1,9	29,1	55,8	13,2
Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt? (n=1 180)	2,1	34,8	49,8	13,3
Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen? (n=1 178)	3,7	42,0	44,1	10,2
Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt? (n=1 178)	6,4	54,0	28,6	11,0

De meeste verzorgenden (73%) zeggen vaak tot altijd zelf te kunnen bepalen hoe ze hun werk uitvoeren. Slechts 2% beweert dit nooit te kunnen. De meeste verzorgenden (71%) lossen de problemen in hun werkzaamheden vaak tot altijd zelf op. De overgrote meerderheid kan vaak tot altijd de volgorde van haar werkzaamheden bepalen (69%). 63% kan vaak tot altijd bepalen hoeveel tijd ze aan een bepaalde activiteit besteedt. Een grote helft (54%) kan vaak of altijd de inhoud van haar werkzaamheden bepalen. Vier op tien verzorgenden kunnen vaak of altijd hun werk even onderbreken als ze dat nodig vinden. Slechts 6% geeft aan dit nooit te kunnen.

Als we op basis van deze items een tienpuntschaal maken, dan vinden we hierop een gemiddelde score van 5,6, hetgeen betekent dat verzorgenden vrij zelfstandig kunnen werken.

Globaal genomen zijn verzorgenden dan ook best tevreden met de autonomie die ze in hun werk hebben; 78% is immers tevreden met de mate waarin ze initiatief kan nemen tijdens het werk.

Wat autonomie betreft, worden de beroepsverwachtingen van de verzorgenden dus grotendeels ingevuld. Voor de overgrote meerderheid (93%) was autonomie immers een belangrijk motief bij de beroepskeuze. De relatief grote autonomie in de thuiszorg is voor een aantal verzorgenden uit de residentiële zorg bovendien een belangrijke factor om over te stappen naar de thuiszorg. In de residentiële diensten hebben de verzorgenden immers minder autonomie en zelfstandigheid.

Tot slot zal het niemand verwonderen dat verzorgenden meer tevreden zijn met hun autonomie naarmate ze meer autonomie hebben in hun werk.

Volgens de Vlaamse werkbaarheidsmonitor hebben werknemers in de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg meer autonomie in hun werk dan de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

1.6 Duidelijkheid over de taak

Om het werk goed te kunnen uitvoeren en zich goed te voelen bij het werk, moeten werknemers goed weten wat ze precies moeten doen. Aangezien de verzorgenden bij de cliënt thuis werken en dus niet onder rechtstreekse supervisie staan, is het voor hen dubbel zo belangrijk om duidelijk te weten wat hun taak is en wat van hen verwacht wordt. Via de volgende items proberen we te achterhalen of dit zo is.

Tabel 6.11 Verdeling verzorgenden naar duidelijkheid over de taak, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Weet u wat uw directe verantwoordelijke verwacht van uw werk? (n=1 177)	1,1	13,4	45,9	39,6
Weet u duidelijk welke uw taken zijn? (n=1 180)	0,9	19,4	51,3	28,4
Weet u wat uw cliënten verwachten van uw werk? (n=1 179)	1,1	20,7	56,9	21,3
Krijgt u tijdig de nodige informatie om uw werk goed te kunnen uitvoeren? (n=1 178)	0,9	29,3	51,3	18,6
Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk? (n=1 167)	20,6	69,8	8,6	1,0

De meeste verzorgenden (86%) weten vaak tot altijd wat hun directe verantwoordelijke van hun werk verwacht. Voor een iets lager percentage (80%) is het vaak tot altijd duidelijk wat haar taken zijn. Een vergelijkbaar aandeel (78%) weet vaak of altijd wat haar cliënten verwachten. De grote meerderheid (70%) krijgt vaak tot altijd op tijd de nodige informatie om haar werk goed te kunnen uitvoeren. Bij 29% is dit maar soms het geval.

De grootste groep (70%) krijgt soms tegenstrijdige opdrachten. Het gemiddelde op de tienpuntschaal 'duidelijkheid over de taak' bedraagt 6,9. Algemeen beschouwd is het werk dus vrij duidelijk, maar kan niet worden gesteld dat dit 100% duidelijk is. Hoewel de gemiddelde score op de tienpuntschaal 'duidelijkheid over de taak' het best lijkt van alle jobkenmerken die onder arbeidsinhoud thuishoren, betekent dit niet dat aan dit aspect het minst verbeterd kan worden. Duidelijkheid over de taak is immers een voorwaarde om het werk goed te kunnen uitvoeren en zich goed te voelen bij het werk. Daarom zou elke verzorgende steeds goed moeten weten wat van haar verwacht wordt en hierover tijdig de nodige informatie moeten krijgen.

1.7 Complexiteit van het werk

De complexiteit van het werk verwijst naar de mate waarin het werk een mentale inspanning vraagt. Om zicht te krijgen op de complexiteit van het werk, legden we de verzorgenden onderstaande items voor.

Tabel 6.12 Verdeling verzorgenden naar complexiteit van het werk, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Vereist het werk oplettendheid? (n=1 174)	0,3	15,4	46,9	37,5
Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden? (n=1 178)	0,4	37,7	47,9	14,0
Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk? (n=1 171)	2,3	68,8	25,8	3,1
Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken? (n=1 177)	20,7	67,9	10,5	0,9
Kan het werk op routine gedaan worden? (n=1 168)	27,7	40,1	29,7	2,5

Voor de meeste verzorgenden (84%) vraagt het werk vaak tot altijd oplettendheid. 62% van de verzorgenden moet gewoonlijk (vaak tot altijd) veel dingen tegelijk in de gaten houden. Bij nagenoeg elke verzorgende treden er wel eens onverwachte gebeurtenissen op: bij 69% gebeurt dit soms en bij 26% vaak. Amper 11% kan vaak of altijd aan andere dingen denken. Slechts één op drie kan het werk vaak tot altijd op routine doen.

Maken we op basis van deze items een tienpuntenschaal, dan blijkt dat het gemiddelde hierop 5,9 bedraagt. Gemiddeld genomen is het werk dus vrij complex.

2. Verschilt de arbeidsinhoud tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

Zonet gaven we een globale bespreking van de arbeidsinhoud van verzorgenden. Hier onderzoeken we of verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken verschillen vertonen qua arbeidsinhoud. Zo gaan we bijvoorbeeld na of de werkdruk in alle regio's even hoog ligt.

Voor de volgende aspecten van de arbeidsinhoud gingen we na of ze verschillen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken:

- takenpakket:
 - tijdsbesteding;
 - evaluatie tijdsbesteding (minder, evenveel of meer willen uitvoeren);
 - evaluatie belasting (zwaarte vanwege de taken);
 - tevredenheid met jobinhoud;
- werkdruk:
 - mate van werkdruk;
 - tevredenheid met de werkdruk;
- emotionele belasting;
- variatie in het werk;
- autonomie:
 - mate van autonomie;
 - tevredenheid met autonomie;

- duidelijkheid over de taak;
- complexiteit van het werk.

2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken

De achtergrondkenmerken waarvoor we onderzoeken of ze verband houden met verschillen in de arbeidssituatie zijn:

- geslacht: man, vrouw;
- leeftijd: 18-29 jaar, 30-39 jaar, 40-49 jaar, 50 jaar en meer;
- gezinssituatie: 'wonend met partner', 'wonend met partner én kind(eren)', 'wonend zonder partner, maar met kinderen', 'alleenwonend', 'wonend bij ouders';
- opleidingsniveau: lager onderwijs, lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- anciënniteit als verzorgende (in de gezinszorg): 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- anciënniteit in de dienst: 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- aanstellingsomvang: voltijds, deeltijds;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië;
- statuut dienst: privé, publiek;
- urbanisatie dienst: stedelijk, landelijk, stedelijk én landelijk;
- grootte dienst (in FTE verzorgenden): minder dan 30, 30-74, 75-224, 225 en meer.

2.2 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua arbeidsinhoud voeren we een aantal statistische analyses uit. Per aspect van de arbeidsinhoud gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met het aspect van de arbeidsinhoud. Dit gebeurt via een bivariate analyse: een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: het arbeidsinhoudaspect en een achtergrondkenmerk). We gaan bijvoorbeeld na of de emotionele belasting verschilt naargelang de leeftijd van de verzorgenden.

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met het aspect van de arbeidsinhoud behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband

vertoonden tegelijk nagaan op het aspect van de arbeidsinhoud. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrondkenmerk en het aspect van de arbeidsinhoud overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen. Uit de bivariate analyse blijkt bijvoorbeeld dat de jongste verzorgenden minder emotioneel belast zijn. Via de multivariate analyse gaan we na of dit toegeschreven kan worden aan het feit dat ze nog maar pas als verzorgende werken. Wanneer we in de multivariate analyse immers vaststellen dat het verband met leeftijd verdwijnt, terwijl dit met anciënniteit overeind blijft, betekent dit dat het biviaat verband tussen leeftijd en emotionele belasting eigenlijk een schijnverband is.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.3 Resultaten

2.3.1 Takenpakket

In tabel 6.13 wordt met behulp van sterretjes weergegeven welk de statistisch significante verbanden zijn tussen de verschillende aspecten van het takenpakket en de achtergrondkenmerken van de verzorgenden. Een streepje wijst erop dat er geen statistisch significant verband is tussen twee betrokken variabelen. Uit de tabel kunnen we afleiden dat noch de leeftijd, noch het opleidingsniveau, noch het statuut van de dienst waar de verzorgende werkt, een impact heeft op de tijdsbesteding, de evaluatie van de tijdsbesteding, de evaluatie van de belasting of de tevredenheid met de jobinhoud. Hieronder bespreken we de achtergrondkenmerken die wel een rol spelen. We beperken ons hierbij tot de belangrijkste bevindingen.

2.3.1.1 Geslacht

We vinden geen geslachtsgebonden verschillen qua tijdsbesteding aan en ervaren zwaarte vanwege de verschillende taken.

Met betrekking tot de evaluatie van de tijdsbesteding zien we wel dat mannen eerder neigen naar het minder willen uitvoeren van huishoudelijke taken, terwijl vrouwen eerder neigen naar het meer willen uitvoeren van huishoudelijke taken. In het licht van het klassieke rollenpatroon is dit begrijpelijk. Voor schoonmaak vinden we dit verschil echter niet.

Tabel 6.13 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en variabelen takenpakket: resultaat van multivariate analyses

	Tijdsbesteding aan			Evaluatie van tijdsbesteding aan			Evaluatie belasting vanwege			Tevredenheid met jobinhoud ¹		
	Huishoudelijke taken	Verzorgende taken	Ondersteunende taken	Schoonmaak	Huishoudelijke taken	Dienstgerichte taken	Schoonmaak	Huishoudelijke taken	Verzorgende taken		Ondersteunende taken	Dienstgerichte taken
Geslacht	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gezinsituatie	-	-	**	-	-	-	-	-	*	-	-	-
Opleidingsniveau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verleden als verzorgende	***	-	-	*	-	*	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	-	-	-	-	**	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	-	-	-	-	-	**	-	-	-	-	-
Aanstellingsomvang	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	*
Regio dienst	-	***	***	-	-	**	-	-	***	-	-	-
Statuut dienst	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	-	-	***	-	-	-	-	-	-	***	-	-
Grootte dienst	-	-	-	-	**	**	-	*	-	**	-	***

¹ Gecontroleerd voor tijdsbesteding aan schoonmaak en ondersteuning. (De tijdsbesteding aan huishoudelijke en dienstgerichte taken had geen verband met de tevredenheid met de jobinhoud. Het verband tussen tijdsbesteding aan verzorgende taken en tevredenheid met de jobinhoud verdween na controle voor de tijdsbesteding aan schoonmaak en ondersteuning.)

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

2.3.1.2 *Verleden in een ander beroep*

Wie vooraf nog ander werk gedaan heeft, besteedt minder tijd aan poetsen. Dit zou kunnen verklaard worden doordat deze verzorgenden door hun eerdere werkervaring zelfzekerder zijn en hierdoor beter durven ingaan tegen cliënten die te veel poetswerk verwachten.

Wie al een andere werkervaring achter de rug heeft, helt tevens over naar het minder willen uitvoeren van andere huishoudelijke taken en is sterker te vinden voor het meer uitvoeren van dienstgerichte taken.

Het al hebben uitgevoerd van ander werk heeft geen impact op de ervaren zwaarte vanwege de verschillende soorten taken.

2.3.1.3 *Anciënniteit als verzorgende*

De anciënniteit als verzorgende speelt geen rol in de tijdsbesteding en evenmin in de evaluatie van de tijdsbesteding.

De beroepsanciënniteit beïnvloedt wel de ervaren zwaarte van het takenpakket. Verzorgenden die al minstens dertig jaar in het vak staan, vinden poetsen immers zwaarder dan verzorgenden die dit minder dan twintig jaar doen. Tussen leeftijd en ervaren belasting vanwege schoonmaak vinden we echter geen statistisch significant verband. Dit betekent dat niet zozeer de leeftijd op zich er voor zorgt dat verzorgenden poetsen zwaarder vinden, maar vooral het feit dat men al zeer lang deze fysiek belastende activiteit moet verrichten. We stellen immers ook vast dat verzorgenden meer fysieke klachten hebben en hun werk lichamelijk inspannender vinden naarmate ze langer als verzorgende werken.¹⁸

2.3.1.4 *Anciënniteit in de dienst*

Net zo min als de beroepsanciënniteit, speelt de anciënniteit in de dienst een rol in de tijdsbesteding en de evaluatie van de tijdsbesteding, maar wel in de evaluatie van de belasting van het takenpakket.

Gecontroleerd voor de andere achtergrondkenmerken blijkt dat verzorgenden met tien tot negentien jaar dienstanciënniteit schoonmaak het zwaarst vinden, dus ook zwaarder dan verzorgenden die reeds dertig jaar of meer voor hun dienst werken. Wanneer we dit niet controleren voor de andere achtergrondkenmerken is dit immers niet het geval, dan vinden we enkel dat de verzorgenden die langer dan tien jaar in hun dienst werken schoonmaak zwaarder vinden dan de verzorgenden die er minder dan tien jaar werken. De groep met tien tot negentien jaar anciënniteit in hun dienst, vindt tevens de huishoudelijke taken het zwaarst (zowel voor als na controle voor andere achtergrondkenmerken).

¹⁸ Gecontroleerd voor andere achtergrondkenmerken (zoals anciënniteit in de dienst) blijven deze verbanden echter niet overeind.

Deze vaststellingen kunnen verklaren waarom verzorgenden die tussen tien en negentien jaar voor hun werkgever werken het minst tevreden zijn met hun werk en er het minst trots op zijn (zie hoofdstuk 4). De omgekeerde redenering kan echter ook. Zo kan het feit dat ze minder tevreden en trots op hun beroep zijn, verklaren waarom ze in vergelijking met de andere verzorgenden schoonmaken en andere huishoudelijk werk zwaarder vinden. Hoe dan ook wijzen onze bevindingen erop dat verzorgenden tussen tien tot negentien jaar dienstanciënniteit het 'moeilijker' hebben in hun werk.

2.3.1.5 Aanstellingsomvang

Noch de tijdsbesteding, noch de evaluatie van de tijdsbesteding wordt beïnvloed door de aanstellingsomvang. De ervaren zwaarte van het takenpakket wordt er echter wel door beïnvloed. Zo merken we dat deeltijds werkenden de verzorgende taken iets zwaarder vinden dan de voltijds werkende verzorgenden. Dit kan in verband worden gebracht met de vaststelling dat een deel van de deeltijds werkenden heeft gekozen om deeltijds te werken omdat ze hun beroep te zwaar vinden om voltijds uit te oefenen.

Voltijdse verzorgenden zijn meer tevreden met hun jobinhoud dan hun deeltijdse collega's. Het is aannemelijk dat de verzorgenden die het minst tevreden zijn met hun jobinhoud kiezen om minder te werken.

2.3.1.6 Regio dienst

Van de drie regio's besteden de Brusselse verzorgenden het meest tijd aan overige huishoudelijke taken, verzorgende taken, ondersteunende en dienstgerichte taken. Wat de dienstgerichte taken betreft, kan dit alvast gedeeltelijk worden toegeschreven aan het feit dat ze meer vergaderingen en besprekingen hebben. Uit hoofdstuk 8 zal immers blijken dat Brusselse verzorgenden meer contact hebben met hun directe verantwoordelijke en collega's.

Het feit dat Brusselse verzorgenden meer tijd besteden aan vier van de vijf bevraagde soorten taken, vormt reeds een eerste indicatie van het feit dat Brusselse verzorgenden meer taken tegelijk uitvoeren dan de andere verzorgenden. Een tweede aanwijzing hiervoor vinden we wanneer we het aandeel in de tijdsbesteding van de vijf soorten taken optellen. Deze som is voor alle regio's groter dan 100%. Dit komt enerzijds doordat deze aandelen niet exact gemeten zijn (maar via tijdsintervallen: minder dan één vierde, tussen één vierde en de helft, tussen de helft en drie vierde, en meer dan drie vierde van de werktijd). Anderzijds wijst dit erop dat een aantal taken gelijktijdig gebeuren. Zo kan een verzorgende tijdens het strijken met een cliënt praten en dus tegelijk een huishoudelijke en ondersteunende taak uitvoeren. In Brussel ligt de som van het aandeel van de vijf soorten taken echter aanzienlijk hoger dan in de twee andere regio's. Dit wijst erop dat Brusselse verzorgenden meer taken gelijktijdig uitvoeren.

Tussen Wallonië en Vlaanderen vinden we volgende verschillen qua tijdsbesteding: Waalse verzorgenden zijn meer bezig met ondersteunende taken en Vlaamse verzorgenden met dienstgerichte taken. Wat de dienstgerichte taken betreft, kan dit gedeeltelijk worden toegeschreven aan het feit dat Vlaamse verzorgenden meer contact hebben met hun collega's.¹⁹ De tijdsbesteding aan schoonmaak verschilt niet tussen de regio's.

Hoewel zowel Vlaamse als Waalse verzorgenden meer tijd willen besteden aan verzorgende en ondersteunende taken, willen Vlaamse verzorgenden in vergelijking met hun Waalse collega's meer tijd spenderen aan verzorgende taken. Waalse verzorgenden willen meer tijd besteden aan ondersteunende taken. Hierboven zagen we reeds dat ze hier al sowieso meer tijd aan besteden dan de Vlaamse verzorgenden.

Wat de belasting vanwege verzorgende taken betreft, vinden we enkel met betrekking tot de verzorgende taken een regionaal verschil. Hoewel de verzorgenden uit de drie regio's verzorgende taken als eerder licht beoordelen, beoordelen de Waalse verzorgenden deze taken als het lichtst.

2.3.1.7 Urbanisatie dienst

Verzorgenden in stedelijke diensten besteden het meest tijd aan ondersteunende taken. Dit heeft wellicht te maken met het type cliënteel in steden dat meer nood aan ondersteuning heeft. De hogere tijdsinvestering in ondersteunende taken in steden kan verklaren waarom verzorgenden in stedelijke diensten deze taken zwaarder beoordelen dan in de landelijke diensten.

Terwijl verzorgenden in de stedelijke diensten eerder neigen naar het minder willen uitvoeren van huishoudelijke taken, willen de verzorgenden in de landelijke diensten deze taken evenveel uitvoeren. Deze huishoudelijke taken worden in de stedelijke diensten immers zwaarder bevonden dan in de landelijke diensten.

In de landelijke diensten is de vraag naar het meer uitvoeren van verzorgende taken het sterkst. Dit heeft wellicht te maken met de hogere tijdsbesteding aan poetsen in landelijke regio's en die hieruit voortvloeiende behoefte om dit wat af te bouwen in het voordeel van een meer verzorgende taakhoud. Hoewel het verband tussen urbanisatie en tijdsbesteding aan schoonmaak niet overeind blijft in de multivariate analyses, vinden we bivariaat immers een sterk verband tussen deze twee variabelen; in landelijke diensten gaat meer tijd naar poetsen dan in stedelijke of gemengde diensten.

¹⁹ Na controle voor de andere achtergrondkenmerken verdwijnt dit verschil echter.

2.3.1.8 Grootte dienst

We vinden geen verschil in tijdsbesteding in functie van de grootte van de dienst. We vinden daarentegen wel verschillen in de evaluatie van de tijdsbesteding en de ervaren zwaarte vanwege de taken.

De vraag naar het uitvoeren van meer verzorgende taken is het minst sterk in kleine diensten (minder dan 30 FTE verzorgenden) en het sterkst in diensten met 75-224 FTE verzorgenden. Terwijl de grootste diensten (minstens 225 FTE aan verzorgenden) en de diensten met 30-74 FTE ongeveer evenveel tijd willen blijven besteden aan huishoudelijke taken, neigen de verzorgenden uit diensten met 75-224 FTE naar het minder willen uitvoeren van deze taken.

Verzorgenden uit kleine diensten vinden poetsen en ondersteunende taken zwaarder dan verzorgenden uit diensten met 30-74 FTE verzorgenden. De dienstgerichte taken worden in de kleinste en grootste diensten zwaarder beoordeeld dan in de diensten met 30-74 FTE verzorgenden.

Hoewel wij geen verschil in tijdsbesteding aan dienstgerichte taken vinden in functie van de dienstgrootte, heeft dit mogelijk toch te maken met een verschil in tijdsbesteding (in hoofdstuk 8 stellen we immers vast dat verzorgenden in de grootste en kleinste diensten meer contact hebben met hun directe verantwoordelijke en dat er in de grootste diensten ook meer contact is tussen collega's). Onze meting van de tijdsbesteding is immers nogal ruw (minder dan één vierde, tussen één vierde en de helft, tussen de helft en drie vierde, en meer dan drie vierde van de werktijd). Mogelijk hadden we met een exacte meting wel een verschil gevonden.

Deze opmerking geldt overigens voor alle verbanden die we onderzochten tussen de achtergrondkenmerken en de tijdsbesteding aan de verschillende soorten taken. De ruwe meting van de tijdsbesteding maakt het moeilijker om verschillen in de tijdsbesteding te detecteren. We kozen echter voor deze methode omdat we meenden dat het voor de respondenten te moeilijk zou zijn om een exact percentage te plakken op hun tijdsbesteding aan elk van de vijf soorten taken.

Tot slot stellen we vast dat de verzorgenden uit de grootste diensten (≥ 225 FTE) het meest tevreden zijn met hun jobinhoud.

2.3.2 Andere elementen arbeidsinhoud

De volgende tabel geeft door middel van sterretjes weer welk de statistisch significante verbanden zijn tussen de nog niet besproken elementen van de arbeidsinhoud en de achtergrondkenmerken van de verzorgenden. Een streepje duidt op de afwezigheid van een statistisch significant verband tussen twee variabelen. Geen van de opgesomde elementen van de arbeidsinhoud hangt met andere woorden samen met geslacht, gezinssituatie, opleidingsniveau, opleiding als verzorgende, anciënniteit als verzorgende, aanstellingsomvang en statuut van de dienst. De achtergrondkenmerken die wel samenhangen met de arbeidsinhoud bespreken we hieronder.

Tabel 6.14 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en arbeidsinhoud: resultaat van multivariate analyses

	Werkdruk	Tevredenheid met de werkdruk ¹	Emotionele belasting	Variatie in het werk	Autonomie	Tevredenheid met de autonomie ²	Duidelijkheid over de taak	Complexiteit van het werk
Geslacht	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	-	-	-	**	-
Gezinsituatie	-	-	-	-	-	-	-	-
Opleidingsniveau	-	-	-	-	-	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	*	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	-	*	-	-	-	-	**
Aanstellingsomvang	-	-	-	-	-	-	-	-
Regio dienst	**	-	***	-	***	-	*	-
Statuut dienst	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	-	-	*	-	-	-	-	-
Grootte dienst	-	***	**	-	-	-	-	-

¹ Gecontroleerd voor het effect van werkdruk.

² Gecontroleerd voor het effect van autonomie.

* $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$, *** $p \leq 0,001$

2.3.2.1 *Leeftijd*

Verzorgenden die veertig jaar of ouder zijn, hebben meer duidelijkheid over hun taak dan de verzorgenden die jonger zijn. Dit betekent niet noodzakelijk dat oudere verzorgenden beter geïnformeerd worden over wat er van hen verwacht wordt. Het wijst er volgens ons eerder op dat veertigplussers meer ervaring hebben opgedaan (in het beroep of eventueel elders) en daardoor in vergelijking met de jongere verzorgenden duidelijker weten wat er van hen verwacht wordt.

2.3.2.2 *Verleden in een ander beroep*

Wie vooraf nog ander werk gedaan heeft, heeft minder last van werkdruk. Het is mogelijk dat zij omwille van de vroegere werkervaring meer bestand zijn tegen werkdruk. Daarnaast kunnen zij de werkdruk van hun huidige functie vergelijken met een vorige functie en hierdoor de ervaren werkdruk misschien meer relativeren. Nog een andere verklaring ligt in hetgeen we hierboven al bespraken. We vermoeden dat deze verzorgenden door hun vroegere werkervaring zelfzekerder zijn en hierdoor beter durven ingaan tegen cliënten die te veel poetswerk verwachten. Hierdoor besteden ze minder tijd aan poetswerk en hebben ze meer tijd voor andere taken, waardoor hun werkdruk vermindert.

2.3.2.3 *Anciënniteit in de dienst*

De verzorgenden die minder dan tien jaar voor hun dienst werken, hebben het minst af te rekenen met emotionele belasting. Dit wijst erop dat de diensten hun jongste verzorgenden willen sparen van moeilijker (emotioneel belastender) werk.

Verzorgenden met 10-19 jaar dienstanciënniteit en met meer dan dertig jaar dienstanciënniteit, hebben tevens complexer werk dan de verzorgenden die er minder dan tien jaar en tussen 20-29 jaar werken.

Met betrekking tot de verzorgenden die tien tot negentien jaar in hun dienst werken, zagen we ook reeds dat zij het minst tevreden met en trots op hun werk zijn (en schoonmaken en huishoudelijke taken zwaarder vinden dan andere verzorgenden). Dit verminderd welzijn kan dus onder andere te wijten zijn aan het feit dat ze hun werk complexer vinden.

2.3.2.4 *Regio dienst*

De kwaliteit van de arbeidsinhoud scoort het minst goed in Brussel en het best in Vlaanderen. Verzorgenden uit Brussel ervaren de hoogste werkdruk en emotionele belasting en hebben het minst autonomie in hun werk. Een mogelijke verklaring voor hun hogere werkdruk ligt in het feit dat zij meer taken tegelijk moeten uitvoeren dan hun collega's in de andere regio's (zie hoger). Het feit dat zij het meest emotioneel belast zijn, kan in verband worden gebracht met het feit dat zij in vergelijking met de verzorgenden uit de twee andere regio's het meest tijd be-

steden aan verzorgende en ondersteunende taken. Het kan daarnaast gelinkt worden aan de vaststelling dat Brusselse verzorgenden meer met zware en vervelende cliënten te maken hebben (hoofdstuk 7).

De in vergelijking met de andere regio's minder goede arbeidsinhoud in Brussel verklaart wellicht gedeeltelijk waarom Brusselse verzorgenden in vergelijking met hun Vlaamse collega's een lager welzijn vertonen (zie hoofdstuk 4).

Waalse verzorgenden hebben in vergelijking met hun Vlaamse collega's meer emotioneel belastend werk. Dit hangt mogelijk samen met het feit dat ze meer tijd besteden aan ondersteunende taken. Toch geven ze ook aan dat ze nog meer tijd willen besteden aan ondersteunende taken. In vergelijking tot hun Vlaamse collega's hebben Waalse verzorgenden tevens minder autonomie en minder duidelijkheid over hun taak. Deze minder goede arbeidsinhoud voor Waalse verzorgenden ten aanzien van Vlaamse verzorgenden vormt een (gedeeltelijke) verklaring voor hun lager welzijn in vergelijking tot hun Vlaamse beroepsgenoten.

2.3.2.5 *Urbanisatie dienst*

De emotionele belasting ligt in de landelijke diensten lager dan in de stedelijke diensten. Dit vloeit wellicht voort uit het feit dat hun cliënten minder vervelend zijn (zie hoofdstuk 7). We weten ook reeds dat verzorgenden in landelijke diensten minder bezig zijn met ondersteunende taken, die ze bovendien lichter beoordelen in vergelijking met stedelijke diensten. De lagere emotionele belasting in landelijke diensten biedt reeds een eerste verklaring voor hun hoger welzijn.

2.3.2.6 *Grootte dienst*

In diensten met 75-224 FTE verzorgenden ligt de emotionele belasting het hoogst. Dit kan verklaard worden doordat de verzorgenden in die diensten het meest tijd besteden aan ondersteunende taken. Dit effect blijft echter niet significant wanneer we het controleren voor andere variabelen, vandaar dat we dit hierboven niet besproken hebben. De hogere emotionele belasting in diensten met 75-224 FTE verzorgenden vormt waarschijnlijk een verklaring voor het lager welzijn van verzorgenden die in deze diensten werken.

In de diensten met 30-74 FTE verzorgenden, zijn de verzorgenden het meest tevreden met hun werkdruk.

3. Besluit

Verzorgenden besteden het grootste deel van hun tijd aan schoonmaak en andere huishoudelijke taken. Ondersteunende en verzorgende taken komen minder aan bod, hoewel verzorgenden er liever meer tijd aan zouden besteden. Aan poetsen zouden ze daarentegen minder tijd willen besteden. Deze discrepantie verklaart waarom de tevredenheid van de verzorgenden met hun jobinhoud een stuk lager

ligt dan bij de gemiddelde (Vlaamse) werknemer. Aan dienstgerichte taken willen de verzorgenden ofwel evenveel ofwel meer tijd besteden. Voor de verzorgenden die er meer tijd willen aan besteden, kan dit wijzen op een vraag naar meer ondersteuning vanuit de dienst in de vorm van werkoverleg en vormingen.

Algemeen beschouwd ervaren verzorgenden een zekere mate van werkdruk en hebben ze af en toe af te rekenen met emotioneel belastende situaties. Het werk is eveneens vrij complex. Langs de andere kant bevat het werk een zekere mate van afwisseling en kunnen verzorgenden vrij zelfstandig beslissen over de manier waarop ze hun werk invullen. Het werk is ook relatief duidelijk.

4. Aanbevelingen

4.1 Takenpakket

4.1.1 Beeldvorming rond verzorgende als poetsvrouw doorbreken en hoeveelheid poetswerk bewaken

Uit dit hoofdstuk werd duidelijk dat verzorgenden het grote aandeel poetswerk problematiseren. In het volgend hoofdstuk zal nog blijken dat bijna de helft van de verzorgenden regelmatig bij cliënten werkt die hen enkel willen laten poetsen. Bovendien gaven verschillende verzorgenden spontaan (voor, na of tijdens de afname van de vragenlijst) aan het erg te vinden dat ze door heel wat cliënten als poetsvrouw bekeken worden. Om deze beeldvorming te doorbreken en iets te doen aan het hoge aandeel poetswerk, is het belangrijk dat de diensten duidelijk naar buiten toe communiceren wat het beroep van de verzorgende inhoudt.

Bij de intake moet benadrukt worden dat een verzorgende geen poetsvrouw is. Er moeten tevens duidelijke taakafspraken gemaakt worden met de cliënt. Deze moeten nadien opgevolgd worden om te verhinderen dat cliënten die bij de intake om meer dan onderhoud vragen, nadien enkel onderhoud verwachten.

Niet alle cliënten geven bij hun hulpaanvraag immers een juist beeld van hun verwachtingen. Dit wordt deels in de hand gewerkt doordat poetshulp via poetsdiensten voor de cliënt duurder is dan poetshulp via diensten gezinszorg. Anderzijds geven cliënten in de praktijk dikwijls de prioriteit aan onderhoudswerk, ook al hebben ze tevens nood aan andere hulp.

Bij het opvolgen van de taakafspraken speelt de verzorgende uiteraard een belangrijke rol. Zij moet de cliënt duidelijk maken dat haar taak uit meer dan poetsen bestaat. Hier blijkt echter ook vaak het schoentje te knellen. Bepaalde verzorgenden werken het grote aandeel poetswerk zelf in de hand. Niet elke verzorgende is assertief genoeg om in te gaan tegen de verwachtingen van de cliënt. Daarnaast hebben sommige verzorgenden onvoldoende draagkracht om meer verzorgende en ondersteunende taken aan te kunnen. Voor hen is het moeilijk om veel meer dan een poetsvrouw te zijn. Doordat een aantal verzorgenden niet in-

gaat tegen de vraag naar overdreven poetswerk, wordt het voor hun vervangers extra moeilijk om de cliënt erop te wijzen dat te veel poetswerk niet kan.

Bij de opvolging van de taakafspraken speelt naast de verzorgende ook het begeleidend personeelslid een belangrijke rol. Zij moet de verzorgende een duidelijk kader aanreiken waarbinnen ze kan werken (wat kan en wat niet kan) en haar hierin ondersteunen en begeleiden.

Het terugdringen van het aandeel poetswerk impliceert het herbekijken van de territoriumverdeling en de samenwerking van de verzorgenden met de poets-hulpen (De Prins et al., 1995; Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004).

Als de cliënten waar vooral geпоетst wordt, naar de poetsdiensten worden doorgeschoven, zijn er meer poets-hulpen nodig. Vraag is dan of er genoeg personeel te vinden is voor louter poetswerk. Denken we maar aan de wachtlijsten en het gebrek aan personeel voor de dienstencheques.²⁰

Niet iedereen is er echter voor te vinden om meer poetswerk door te schuiven naar de poets-hulpen. Zo verkiezen sommige diensten om via de verzorgenden een integraal pakket aan te bieden, inclusief poetswerk. Dit bleek ook uit onze interviews met de dienstverantwoordelijken. Zij geven hiervoor verschillende redenen.

Voor een aantal diensten staat het doorschuiven van poetswerk naar poets-hulpen haaks op maatwerk en geïntegreerde hulp door verzorgenden en mag je dit vraagstuk niet te eng bekijken. Zo behoort bijvoorbeeld een bejaarde die enkel poetswerk vraagt bij een poetsdienst. Poetswerk bij een 46-jarige Korsakovpatiënt (ziekte met stoornissen in geheugen, vaak ten gevolge van alcoholmisbruik) die binnen drie maanden terug zelfstandig moet leren zijn, hoort echter bij de gezins-zorg. Een ander voorbeeld betreft een palliatieve situatie waar men niet eerst een poets-hulp inschakelt als nadien toch een verzorgende nodig is. Niet alle cliënten zien bovendien in dat ze meer nodig hebben dan poetswerk, zodat er een schemerzone bestaat tussen wat bij een poetsdienst hoort en wat bij een dienst gezins-zorg.

Andere diensten opteren voor posten waar vooral geпоетst wordt vanuit arbeidsorganisatorische overwegingen. Bij afwezigheid van een verzorgende, vergemakkelijkt het hebben van poetsposten de continuïteit van de dienstverlening bij zware cliënten (poetsposten mogen immers al eens wegvallen). Poetsposten kunnen ook worden afgebouwd bij dringende nieuwe aanvragen.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat het onderscheid tussen verzorgenden en poetsvrouwen ook in termen van hun rol moet worden bekeken en niet enkel in termen van hun takenpakket. Zo verricht een poetsvrouw (bv. in het kader van de dienstencheques) poetswerk in de plaats van iemand anders (het poetsen is het doel op zich). Terwijl het poetswerk dat een verzorgende verricht eerder tot doel heeft de autonomie van de cliënt te bewaken en hem te helpen bij het poetsen.

Verzorgenden zouden zich dus ook meer bewust moeten zijn van het feit dat hun poetswerk niet enkel de taak op zich inhoudt, maar dat ze er hierdoor voor

²⁰ Gesprek met Agnes Bode, Radio 1, 6 september 2004.

zorgen dat hulpbehoevenden zo lang mogelijk in hun thuisomgeving kunnen blijven. Het is vooral door die verschillende rol dat ze het verschil maken met een poetshulp. Poetsen vormt immers wel degelijk een wezenlijk onderdeel van het takenpakket van een verzorgende en het is dus een illusie te denken dat dit zo veel mogelijk moet afgebouwd worden. Wel moet worden bewaakt dat verzorgenden te veel zouden poetsen en worden ingeschakeld in situaties waar een 'echte' poetsvrouw meer op haar plaats is.

4.1.2 Meer verzorgende taken

Het claimen van meer verzorgende taken impliceert een territoriumherverdeling en samenwerking met de verpleegkundigen.

Zoals aangegeven door Hedeboom en Deschamps (1999) spelen naast arbeidstevredenheid verschillende andere factoren een rol bij de taakafbakening tussen verzorgenden en verpleegkundigen, zoals de arbeidsorganisatie, efficiëntie en effectiviteit. Ook verschillende institutionele elementen vormen een hinderpaal voor een optimale taakverdeling. Zo is er bijvoorbeeld een verschillende financiële regeling voor de toiletten uitgevoerd door een verpleegkundige (waarbij de kost quasi volledig wordt terugbetaald) of door een verzorgende (waarvoor een persoonlijke bijdrage per uur geldt). Tot slot bemoeilijkt de verkaveling van bevoegdheden op het beleidsniveau een eventuele territoriumherverdeling tussen verzorgenden en verpleegkundigen.

Meer samenwerking of doorverwijzing van gevallen waar een verpleegster strikt genomen niet meer nodig is, wordt bovendien bemoeilijkt doordat continuïteit en permanenties de klok rond (zowel overdag als 's nachts en in de week en het weekend) meestal basisvereisten zijn bij de ADL-ondersteuning (activiteiten van het dagelijks leven, zoals bijvoorbeeld toiletten of eten). Dit vormt vooral voor de kleine diensten gezinszorg een probleem. Daar werken verzorgenden en begeleidend personeel immers vaak enkel in dagdienst. Het aantal onregelmatige prestaties dat een dienst kan leveren, is bovendien wettelijk beperkt. Daarnaast kunnen verzorgenden slechts zelden dagelijks aanwezig zijn bij de cliënt. Maar ook waar dit wel zo is (en waar verpleegkundigen en verzorgenden samen aanwezig zijn), zouden er meer taakafspraken gemaakt moeten worden tussen beide beroepsgroepen (Hedeboom & Deschamps, 1999).

Om de vraag naar meer verzorgende taken meer kans op slagen te geven, dient dus eerst een oplossing te worden gezocht voor de verschillende hinderpalen.

4.2 Andere elementen van de arbeidsinhoud

4.2.1 Emotionele ondersteuning

Nagenoeg alle verzorgenden komen wel eens in aanraking met emotioneel belastende situaties. Het is dan ook belangrijk dat de verzorgenden hierin ondersteund

worden door de dienst en dat ze de kans krijgen om hierover te praten. In acute situaties moeten zij tevens onmiddellijk kunnen terugvallen op de dienst. Zo nodig dient professionele hulpverlening te worden ingeschakeld.

Het spreekt voor zich dat de directe verantwoordelijke de eerste persoon is waar de verzorgende terecht moet kunnen. Daarnaast kunnen ook collega's worden ingeschakeld voor de opvang van verzorgenden met een moeilijke werkervaring. Dit schept tevens een extra loopbaanmogelijkheid binnen een dienst gezinszorg. Zoals zal blijken uit hoofdstuk 14, hebben verzorgenden momenteel immers nagenoeg geen promotiekansen en is er weinig sprake van functiedifferentiatie. Wanneer verzorgenden worden opgeleid en ingeschakeld om collega's op te vangen, creëert dit alvast een beperkte functiedifferentiatie. De tijdsinvestering in deze opleiding en de feitelijke opvang wordt best gecompenseerd in werkuren. De mate waarin dit systeem werkbaar is, zal uiteraard afhangen van de betreffende dienst en haar verzorgenden.

4.2.2 Nog maar eens ... minder poetswerk en meer verzorgende en ondersteunende taken

Het reeds aangehaalde terugdringen van excessief poetswerk en het meer opnemen van verzorgende en ondersteunende taken, komt wellicht ook de variatie in het werk ten goede.

4.2.3 Pro-actief beleid rond sociale veiligheid

Vier op tien verzorgenden voelt zich wel eens aangevallen of persoonlijk bedreigd in haar werk. Bovendien is meer dan één op drie verzorgende al ooit het slachtoffer geweest van ongewenste intimiteiten vanwege een cliënt.

Een samenspel van preventieve en curatieve maatregelen met betrekking tot ongewenst gedrag lijkt ons dan ook aangewezen (TNO Arbeid, 2000). Een voorbeeld van een preventieve maatregel kan bestaan uit vorming die de verzorgende kennis en inzicht bijbrengt in de processen die tot ongewenste situaties kunnen leiden en de mogelijkheden om deze te voorkomen of te beperken. Ook weerbaarheidstrainingen kunnen hun bijdrage leveren. Verder moet de dienst de cliënten duidelijk maken dat ongewenst gedrag onacceptabel is. Dat kan via het vastleggen van de leveringsvoorwaarden voor de zorg en een zorgbeëindigingsprocedure. Deze kunnen via een informatiebrochure van de dienst worden gecommuniceerd zodat de cliënten duidelijk weten wat kan en niet en welke omstandigheden tot zorgbeëindiging kunnen leiden. Verder kan dit worden besproken tijdens de intake en worden opgenomen in een soort van contract. Uiteraard moeten ook de verzorgenden op de hoogte zijn van de leveringsvoorwaarden en de zorgbeëindigingsprocedure. Ongewenst gedrag moet tevens bespreekbaar zijn binnen de dienst.

Daarnaast moeten verzorgenden na een incident worden begeleid. Voor de eerste opvang en begeleiding moet de verzorgende terecht kunnen bij haar directe verantwoordelijke. Ook kunnen (zoals hierboven reeds beschreven) verzorgenden zelf worden inzet voor de opvang van hun collega's. De vertrouwenspersoon kan eveneens een belangrijke rol spelen. Bij ernstige gevallen moet voor verdere begeleiding en nazorg ondersteuning van externe deskundigen gevraagd worden. Lichte incidenten kunnen ook besproken worden tijdens werkoverleg. Het is aan te bevelen dat de dienst een procedure ontwikkelt die gevolgd moet worden bij incidenten. Hierin moet opgenomen zijn dat de incidenten geregistreerd worden zodat inzicht verkregen kan worden in de aard en omvang van het probleem in de dienst.

Het is ook aan te bevelen het beleid rond sociale veiligheid op papier te zetten.

4.2.4 Voldoende autonomie laten aan verzorgenden

Omwille van de werkdruk en de complexiteit van het werk, is het belangrijk dat verzorgenden voldoende autonomie krijgen. Het is immers geweten dat niet louter de taakvereisten bepalen of het welzijn in gevaar is, maar vooral ook de regel-mogelijkheden van de werknemer om met deze eisen om te gaan, of met andere woorden de autonomie in het werk. Zo zijn hogere taakeisen niet per se proble-matisch op voorwaarde dat de werknemer voldoende (regel)mogelijkheden heeft²¹ (Karasek & Theorell, 1990). Verzorgenden hebben reeds heel wat autonomie en het is dan ook belangrijk dat ze deze kunnen behouden en waar mogelijk kunnen uitbreiden.

Dit is bovendien niet enkel belangrijk vanuit het (welzijns)standpunt van de verzorgenden. Ook voor het welslagen van de zorgverlening en de doelstellingen van de diensten, is het belangrijk dat de verzorgenden een zekere autonomie hebben bij het maken van beslissende keuzes in het dagelijks werk. Gastelaars (Gastelaars, 1997, in De Prins, Van den Audenaerde & Henderickx, 2005) stelt in de verband dat de kernactiviteiten binnen de (gezins)zorg bestaan uit transacties tussen uitvoerenden (de verzorgenden) en cliënteel, waarbij de toegevoegde waarde gaandeweg de transactie ontstaat. Dit geeft een zeker gewicht aan de positie van de uitvoerenden, want van hun interventie hangt het welslagen van de interventie af.

4.2.5 Goede taakafspraken

De werkdruk kan daarnaast worden aangepakt door bij de intake voldoende aandacht te besteden aan de reële zorgbehoeften van de cliënt en duidelijke en realis-

²¹ Hierbij moet wel een opmerking gemaakt worden. De relatie tussen enerzijds taakvereisten en regel-mogelijkheden en anderzijds welzijn is niet absoluut, maar wordt ook bepaald door de kwaliteiten en kwalificaties van een werknemer om met de taakeisen en beschikbare regel-mogelijkheden om te gaan.

tische afspraken rond de hulpverlening te maken. Deze afspraken moeten duidelijk en eenduidig aan de verzorgenden worden gecommuniceerd en door zowel de directe verantwoordelijke als de verzorgende worden opgevolgd.

Uiteraard speelt ook de overheid hier een cruciale rol. Zij moet er immers voor zorgen dat de sector de nodige financiële middelen krijgt om aan de toenemende zorgvragen tegemoet te kunnen komen zodat diensten niet genoodzaakt zijn om met te weinig uren zoveel mogelijk mensen te helpen.

Dit alles ontslaat de verzorgende niet van haar eigen verantwoordelijkheid. Zij moet indien nodig de juiste prioriteiten kunnen stellen en assertief genoeg zijn om haar cliënten hierop te wijzen.

4.2.6 Verzorgenden voldoende informeren

Er kan nog meer aandacht besteed worden aan het duidelijk en tijdig informeren van de verzorgenden over wat van hen verwacht wordt. Vooral voor de jongere verzorgenden is dit belangrijk. Zij hebben immers het minst duidelijkheid over hun taak.

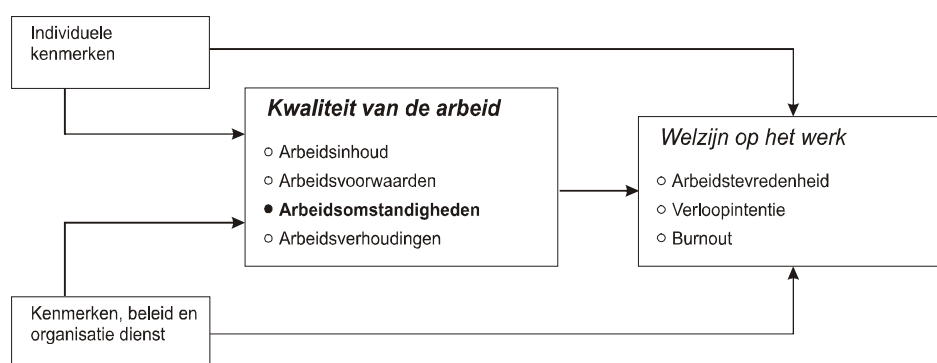
Allereerst kan de dienst een heldere functieomschrijving opmaken. Deze dient uiteraard aan de verzorgenden te worden overhandigd en met hen te worden besproken en verduidelijkt (via werkoverleg en/of functioneringsgesprekken). Dit opdat de verzorgenden duidelijk zouden weten welke hun taken zijn en wat hun directe verantwoordelijke van hen verwacht. Hierbij moet ook aandacht geschonken worden aan wat wel en niet tot het takenpakket behoort. Op die manier kan het een kader bieden voor de verzorgende om bepaalde taken te weigeren. Vermits verzorgenden vaak gewrongen zitten in de tegenstrijdigheid tussen mensen helpen en bepaalde taken niet mogen uitvoeren, is het voor hen immers niet altijd gemakkelijk de grens te trekken.

Verder is het belangrijk om verzorgenden zo mogelijk op tijd te verwittigen wanneer ze naar een 'nieuwe' cliënt moeten en hen voldoende te informeren over de specifieke cliëntsituatie, de zorgvraag en de uit te voeren te taken.

HOOFDSTUK 7

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

In dit hoofdstuk behandelen we de arbeidsomstandigheden van verzorgenden. De arbeidsomstandigheden geven aan in welke omstandigheden (fysiek en relationeel) een werknemer werkt. De volgende figuur situeert dit thema in het conceptueel kader.



Figuur 7.1 Conceptueel kader: arbeidsomstandigheden

De arbeidsomstandigheden maken deel uit van de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde 'objectieve' arbeidssituatie. We veronderstellen dat de arbeidsomstandigheden zowel beïnvloed worden door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken, als door de individuele kenmerken van de verzorgenden. De arbeidsomstandigheden zullen op hun beurt het welzijn van de verzorgenden beïnvloeden. Zo zullen betere arbeidsomstandigheden leiden tot een hoger welzijn. Onder het welzijn van de verzorgenden vatten we de 'subjectieve' gevolgen van de kwaliteit van de arbeid voor de verzorgende.

We starten dit hoofdstuk met een globale bespreking van de arbeidsomstandigheden. Nadien bekijken we of de arbeidsomstandigheden verschillen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken (individuele kenmerken en

kenmerken van de dienst). De impact van de arbeidsomstandigheden op het welzijn van de verzorgenden bespreken we in hoofdstuk 10.

1. Hoe zien de arbeidsomstandigheden van verzorgenden er uit?

Om zicht te krijgen op de arbeidsomstandigheden, gaan we eerst uitgebreid in op de cliënten van de gezinszorg. Daarna bestuderen we de concrete werkomgeving en het werkmateriaal. Verder behandelen we de mate waarin het werk lichamelijk inspannend is. Vervolgens belichten we de maatschappelijke waardering. Om af te sluiten, bekijken we de tevredenheid met de werkomstandigheden in zijn geheel.

1.1 Cliënten

We starten dit hoofdstuk met een blik op de cliënten. Een groot deel van de arbeidsomstandigheden wordt immers door hen bepaald. In de meeste gevallen zijn zij immers continu aanwezig op de werkplaats, aangezien dit hun woonplaats is. Bovendien staan de verzorgenden bij het merendeel van de verzorgende en ondersteunende taken in rechtstreeks contact met de cliënt. Een goede verhouding met de cliënt is dan ook van essentieel belang. Daarom bestuderen we in welke mate de verzorgenden een goede relatie met hun cliënten hebben.

Daarnaast bekijken we de aard van het cliënteel. Gezien de aard van het werk van de verzorgenden, zijn het allemaal zorgbehoevenden. Maar wie zijn deze zorgbehoevenden en met welke 'moeilijke' zorgbehoevenden hebben de verzorgenden te maken? We geven hierop een antwoord door het aandeel bejaarden te bekijken en na te gaan in welke mate verzorgenden met de drie soorten moeilijke cliënten te maken hebben: zware cliënten, vervelende cliënten en veeleisende cliënten. We werpen tevens een blik op de belasting die de verschillende soorten moeilijke cliënten meebrengen. We gaan ook na hoe tevreden verzorgenden met hun cliënten zijn.

1.1.1 Hoe is de relatie met de cliënten?

Om zicht te krijgen op de kwaliteit van de relatie met de cliënt, legden we de verzorgenden een aantal vragen voor (zie tabel 7.1).

Op basis van deze tabel blijkt dat de verstandhouding met de cliënt over het algemeen voor nagenoeg elke verzorgende goed is (bij 98% is deze vaak tot altijd goed). Zeven op de tien geeft aan dat er zich wel eens een vervelende gebeurtenis voordoet tussen haar en de cliënt, maar slechts bij een miniem percentage (1%) gebeurt dit vaak of altijd. De cliënten zijn vaak tot altijd vriendelijk tegen de verzorgenden. Slechts 7% vindt haar cliënten maar 'soms' vriendelijk. De meeste verzorgenden (85%) voelen zich tevens vaak tot altijd gewaardeerd door hun cliënten.

Tabel 7.1 Verdeling verzorgenden naar relatie met cliënten, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw verstandhouding met uw cliënten goed? (n=1 178)	0,0	1,9	63,2	34,9
Doen zich tussen u en uw cliënten vervelende gebeurtenissen voor? (n=1 173)	28,0	70,6	1,1	0,3
Zijn uw cliënten vriendelijk tegen u? (n=1 178)	0,0	6,8	60,4	32,8
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw cliënten? (n=1 173)	0,3	14,3	63,8	21,6

Op basis van de net besproken items stellen we de tienpuntschaal 'relatie met de cliënten' op. Hierbij staat de waarde 10 voor 'een heel goede relatie met de cliënten' en de waarde 0 voor 'een heel slechte relatie met de cliënten'.²² De gemiddelde score van de verzorgenden op de schaal 'relatie met de cliënten' bedraagt 7,4 wat erop wijst dat verzorgenden globaal genomen een vrij goede relatie met hun cliënten hebben.

1.1.2 Aandeel bejaarden

In Vlaanderen maakt men bij de cliënten gezinszorg het onderscheid tussen bejaarden en gezinnen. Al wie 65 jaar of ouder is, wordt hierbij als bejaarde beschouwd. In Wallonië wordt een cliënt reeds als bejaarde aanzien vanaf 60 jaar. Hetzelfde geldt voor de Brusselse diensten die ressorteren onder de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) en de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF). De Brusselse diensten die onder de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) vallen,²³ werken net als de Vlaamse met de leeftijdsgrens van 65 jaar.

Aangezien 'bejaarden' anders worden gedefinieerd afhankelijk van de regio, bespreken we hier het percentage bejaarde cliënten waar verzorgenden werken per regio.

Bijna de helft van de Vlaamse verzorgenden (47%) werkt enkel met bejaarden (65-plussers), terwijl verzorgenden die enkel bij gezinnen werken nagenoeg niet voorkomen in Vlaanderen (nog geen 1%). Gemiddeld over alle Vlaamse verzorgenden bestaat 83% van de cliënten uit bejaarden.

In Wallonië komt 30% van de verzorgenden enkel bij bejaarde cliënten (zestigplussers). Het percentage dat niet bij bejaarde cliënten werkt, is net als in Vlaande-

²² De concrete schaalconstructie gebeurde via factoranalyse en betrouwbaarheidsonderzoek. Meer informatie over deze methode en de gebruikte schaal 'relatie met de cliënten' (alsook de andere schalen), is terug te vinden in bijlage 3.

²³ Aangezien er op het moment van de steekproeftrekking maar twee diensten onder VGC ressorteerden, die bovendien ook in Vlaanderen werkzaam waren, werd besloten deze diensten enkel in de Vlaamse steekproef op te nemen. De steekproef van Brusselse verzorgenden bevat bijgevolg geen verzorgenden uit deze diensten.

ren verwaarloosbaar. Waalse verzorgenden hebben gemiddeld 79% bejaarde cliënten.

Van de Franstalige Brusselse verzorgenden komt 39% enkel bij bejaarde cliënten (zestigplussers). Het percentage dat niet bij bejaarde cliënten werkt, is ook hier verwaarloosbaar. Het gemiddeld aandeel bejaarden over alle Franstalige Brusselse verzorgenden bedraagt 78%. De helft van de Nederlandstalige Brusselse verzorgenden werkt enkel met bejaarden (65-plussers).²⁴ Er zijn geen verzorgenden die niet bij bejaarden werken. Het gemiddeld percentage bejaarden over alle Nederlandstalige Brusselse verzorgenden is 88%.

Samengevat kunnen we stellen dat het cliënteel van verzorgenden voornamelijk uit bejaarden bestaat. Gezien de aard van hun werk is dit voor de hand liggend. Het risico om zorgbehoevend te worden en beroep te moeten doen op gezinszorg, vergroot immers met het ouder worden. In vergelijking met Brussel en Wallonië ligt het aandeel bejaarde cliënten in Vlaanderen het hoogst. Zeker wanneer we er rekening mee houden dat het criterium van een bejaarde in Vlaanderen strenger is dan in Wallonië en Brussel (65-plusser ten aanzien van 60-plusser).

Gezien het hoge aandeel bejaarden, is het goed dat 'graag met bejaarden willen werken' een belangrijke rol speelde in de beroepskeuze voor 90% van de verzorgenden.

1.1.3 Moeilijke cliënten

Hieronder gaan we na hoe vaak verzorgenden bij een aantal specifieke cliënten werken zoals onder andere zwaar zieken, agressieve cliënten en cliënten die hen enkel willen laten poetsen. We bekijken tevens hoe belastend elke cliëntsituatie is voor de verzorgenden die er mee te maken hebben. We delen deze moeilijke cliëntsituaties op in drie categorieën: zware cliënten, vervelende cliënten en veel-eisende cliënten. Deze indeling gebeurde met behulp van een statistische methode, zijnde factoranalyse. Voor meer informatie over deze methode verwijzen we naar bijlage 3.

1.1.3.1 Zware cliënten

Onder zware cliënten verstaan we onder andere zwaar zieke, terminale en dementerende cliënten.

²⁴ In principe hadden alle bevroagde Brusselse verzorgenden een vragenlijst moeten invullen waarin de categorieën 'jonger dan 60 jaar' en '60 jaar of ouder' gehanteerd worden. De Nederlandstalige Brusselse verzorgenden hebben echter dezelfde versie ingevuld als de Vlaamse verzorgenden, dus met de categorieën 'jonger dan 65 jaar' en '65 jaar of ouder'. Het betreft een 25-tal van de 241 bevroagde Brusselse verzorgenden.

*Hoe vaak?***Tabel 7.2** Verdeling verzorgenden naar frequentie van werk bij zware cliënten, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Werk bij sterk vereenzaamde cliënten (n=1 138)	5,1	49,3	42,0	3,6
Werk bij dementerende ouderen (n=1 142)	9,1	61,4	28,2	1,3
Werk bij zwaar zieke cliënten (n=1 138)	11,3	70,6	17,4	0,7
Werk bij een cliënt die behoefte heeft aan meer zorg dan uw werkuren toestaan (n=1 132)	17,8	63,4	17,8	1,0
Werk bij terminale patiënten (n=1 112)	26,3	66,4	7,2	0,0
Uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie, ...) (n=1 147)	7,6	73,6	17,5	1,4

De meeste verzorgenden komen wel eens (minstens 'soms') in contact met de volgende 'zware cliënten': sterk vereenzaamde cliënten (95% van de verzorgenden), dementerenden (91%), zwaar zieke cliënten (89%), cliënten die meer behoefte aan zorg hebben dan de werkuren toestaan (82%) en terminale patiënten (74%). Bijna de helft (46%) werkt vaak tot altijd bij sterk vereenzaamde cliënten en 30% werkt vaak of altijd bij dementerenden. Het aandeel dat vaak tot altijd bij cliënten die meer zorg nodig hebben dan de werkuren toestaan, zwaar zieken of bij terminale patiënten werkt, is kleiner (respectievelijk 19%, 18% en 7%).

Het werken bij 'zware cliënten' impliceert het uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie, ...). Negen op tien verzorgenden moet dit al eens doen en bijna twee op tien verzorgenden moeten dit vaak tot altijd doen.

Op dezelfde manier als voor 'relatie met de cliënten', stellen we op basis van de besproken items de tienpuntenschaal 'zware cliënten' op, waarbij 10 verwijst naar het constant werken bij zware cliënten en 0 naar het nooit werken bij zware cliënten.²⁵ Het gemiddelde op deze schaal bedraagt 3,8, hetgeen betekent dat verzorgenden wel eens te maken hebben met zware cliënten.

Hoe belastend?

Naarmate verzorgenden meer in zorgsituaties met 'zware' cliënten komen, beoordelen ze deze zorgsituaties belastender (enkel voor sterk vereenzaamde cliënten vinden we geen significante samenhang tussen de frequentie van contact en de belasting die ervan uitgaat).

Om een idee te krijgen van de belasting die de zorgsituaties met zware cliënten meebrengen, kijken we naar tabel 7.3. Deze percentages hebben enkel betrekking

²⁵ Voor meer informatie over de schaalconstructiemethode en de gebruikte schalen, verwijzen we naar bijlage 3.

op verzorgenden die ooit met deze zorgsituaties te maken hebben. Wie geïnteresseerd is in de antwoorden van alle verzorgenden op de vraag naar de belasting vanwege deze zorgsituaties, kan terecht in bijlage 2a.

De bevraagde zware cliëntsituaties worden door minstens zes op tien verzorgenden als (enigszins tot sterk) belastend beschouwd. Enkel voor het uitvoeren van onaangename taken is dit aandeel kleiner (vijf op tien). De patiënten die meer zorg nodig hebben dan de werkuren toestaan en de terminale patiënten zijn het zwaarst. Respectievelijk 17 en 24% van de verzorgenden vinden deze cliënten nauwelijks belastend, terwijl respectievelijk 32% en 37% het werken bij deze cliënten sterk belastend vinden. Ongeveer één op vier vindt het werken bij dementerenden en zwaar zieken sterk belastend en bijna de helft vindt deze twee situaties enigszins belastend. Het werk bij sterk vereenzaamde cliënten wordt door 16% sterk belastend bevonden. De minst belastende zware cliëntsituatie is het uitvoeren van onaangename taken. Slechts 7% vindt dit sterk belastend en meer dan de helft vindt het nauwelijks belastend.

Tabel 7.3 Verdeling verzorgenden naar zwaarte van werk bij zware cliënten (antwoordpercentages voor verzorgenden die er ooit mee te maken hebben; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
Werk bij een cliënt die behoefte heeft aan meer zorg dan uw werkuren toestaan (n=885)	17,0	51,2	31,7
Werk bij terminale patiënten (n=763)	23,7	39,5	36,8
Werk bij dementerende ouderen (n=996)	25,8	48,5	25,8
Werk bij zwaar zieke cliënten (n=969)	29,4	46,2	24,4
Werk bij sterk vereenzaamde cliënten (n=1 037)	38,7	45,2	16,1
Uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie, ...) (n=1 028)	51,5	41,7	6,8

1.1.3.2 Vervelende cliënten

Bij vervelende cliënten gaat het onder andere om cliënten die weinig respect vertonen, agressieve cliënten en cliënten die het oneens zijn met de werkwijze van de verzorgenden.

Hoe vaak?

De meeste verzorgenden hebben minstens 'soms' te maken met de volgende vervelende cliënten: cliënten met moeilijke of lastige familieleden (80%), cliënten die weinig respect betonen (80%), cliënten die het oneens zijn met de werkwijze van de verzorgenden (70%), cliënten die weigeren om het juiste werkmateriaal aan te

schaffen (69%), verslaafden (68%) en agressieve cliënten (58%). Maximum 7% werkt 'vaak tot altijd' in deze 'vervelende' situaties.

Als we op basis van deze items een tienpuntschaal maken, dan vinden we hierop een gemiddelde score van 2,5, hetgeen betekent dat verzorgenden over het algemeen eerder weinig last hebben van vervelende cliënten.

Tabel 7.4 Verdeling verzorgenden naar frequentie van werk bij vervelende cliënten, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Werk bij cliënten met moeilijke of lastige familieleden (n=1 134)	19,8	73,2	6,8	0,2
Werk bij cliënten die weinig respect vertonen (n=1 137)	20,2	74,2	5,4	0,2
Werk bij een cliënt die het oneens is met uw werkwijze (n=1 140)	29,8	66,8	3,3	0,1
Werk bij een cliënt die weigert om het juiste werkmateriaal aan te schaffen (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=1 144)	30,9	64,8	4,2	0,1
Werk bij verslaafden (bv. alcohol, ...) (n=1 105)	32,4	61,2	6,1	0,3
Werk bij agressieve cliënten (n=1 108)	42,1	56,3	1,4	0,3

Hoe belastend?

Zoals hierboven het geval was voor 'zware' cliënten, stellen we ook voor 'vervelende' cliënten vast dat verzorgenden dit zwaarder vinden naarmate ze er meer mee geconfronteerd worden.

Tabel 7.5 geeft een beeld van de belasting die vervelende cliënten meebrengen. Ook hier hebben deze percentages enkel betrekking op de verzorgenden die met vervelende cliënten werken.

Tabel 7.5 Verdeling verzorgenden naar zwaarte van werk bij vervelende cliënten (antwoordpercentages voor verzorgenden die er ooit mee te maken hebben; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
Werk bij agressieve cliënten (n=653)	6,7	34,1	59,2
Werk bij cliënten die weinig respect vertonen (n=882)	10,0	39,1	51,0
Werk bij verslaafden (bv. alcohol, ...) (n=750)	16,3	42,9	40,8
Werk bij cliënten met moeilijke of lastige familieleden (n=866)	14,6	51,1	34,3
Werk bij een cliënt die weigert om het juiste werkmateriaal aan te schaffen (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=790)	15,2	59,0	25,8
Werk bij een cliënt die het oneens is met uw werkwijze (n=782)	25,7	49,8	24,6

De verschillende vervelende cliënten worden door minstens drie kwart van de verzorgenden als (enigszins tot sterk) belastend beoordeeld. Van alle bevroegde moeilijke zorgsituaties, vinden verzorgenden het werken bij agressieve cliënten het zwaarst. De grote meerderheid (59%) vindt dit sterk belastend en slechts 7% vindt het nauwelijks belastend. Cliënten die weinig respect vertonen, worden door de helft als sterk belastend ervaren. 41% beoordeelt het werk bij verslaafden als sterk belastend. Moeilijke of lastige familieleden worden nog door 34% als sterk belastend gekwalificeerd. Ongeveer één op vier vindt het sterk belastend om te werken bij cliënten die weigeren het juiste werkmateriaal aan te schaffen of cliënten die het oneens zijn met hun werkwijze.

1.1.3.3 Veeleisende cliënten

Onder een veeleisende cliënt verstaan we bijvoorbeeld een cliënt die de verzorgende enkel wil laten poetsen.

Hoe vaak?

Tabel 7.6 Verdeling verzorgenden naar frequentie van werk bij veeleisende cliënten, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Werk bij veeleisende cliënten (n=1 143)	5,3	78,0	16,4	0,3
Werk bij cliënten die u enkel willen laten poetsen (n=1 148)	5,7	48,3	43,0	3,0
Werk bij cliënten die u taken willen laten uitvoeren die niet tot uw takenpakket behoren (bv. grote schoonmaak, behangen, ...) (n=1 130)	32,8	58,1	8,8	0,3

Nagenoeg elke verzorgende komt in aanraking met 'veeleisende' cliënten. 95% geeft aan wel eens bij veeleisende cliënten te werken. Bijna hetzelfde percentage komt al eens bij cliënten die hun enkel willen laten poetsen. Twee op drie verzorgenden werkt ooit bij cliënten die meer verwachten dan strikt genomen tot het takenpakket behoort (bv. grote schoonmaak, behangen, ...). Bijna de helft van de verzorgenden werkt vaak tot altijd bij cliënten die hen enkel willen laten poetsen.

Het gemiddelde op de tienpuntenschaal 'veeleisende cliënten' bedraagt 3,7. Hieruit kunnen we eveneens besluiten dat verzorgenden wel eens te maken hebben met veeleisende cliënten.

Hoe belastend?

Ook hier stellen we vast dat verzorgenden een zorgsituatie met 'veeleisende' cliënten zwaarder kwalificeren naarmate ze er meer mee in contact komen.

Tabel 7.7 geeft een zicht op de belasting vanwege veeleisende cliënten. Deze percentages hebben weerom enkel betrekking op de verzorgenden die met veeleisende cliënten werken.

Bijna negen op tien verzorgenden vindt het werken bij de verschillende soorten veeleisende cliënten (enigszins tot sterk) belastend. Meer dan de helft (56%) beoordeelt cliënten die taken buiten het takenpakket verwachten als sterk belastend. De helft ervaart cliënten die hen enkel willen laten poetsen als sterk belastend. Werken bij veeleisende cliënten is volgens 42% van de verzorgenden sterk belastend.

Tabel 7.7 Verdeling verzorgenden naar zwaarte van werk bij veeleisende cliënten (antwoordpercentages voor verzorgenden die er ooit mee te maken hebben; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
Werk bij cliënten die u taken willen laten uitvoeren die niet tot uw takenpakket behoren (bv. grote schoonmaak, behangen, ...) (n=733)	10,9	33,2	55,8
Werk bij cliënten die u enkel willen laten poetsen (n=1 042)	12,0	37,7	50,3
Werk bij veeleisende cliënten (n=1 046)	11,3	46,3	42,4

1.1.4 Tevredenheid met cliënten

De overgrote meerderheid (84%) is tevreden met haar cliënten. Nog geen percent van de verzorgenden geeft aan ontevreden te zijn met haar cliënten. Verzorgenden zijn meer tevreden met hun cliënten naarmate ze een betere relatie met hen hebben en minder vaak bij zware, vervelende en veeleisende cliënten werken. Het verband met werken bij zware cliënten verdwijnt echter na controle voor de andere kenmerken.

1.2 Werkomgeving en -materiaal

Specifiek voor de thuiszorg is dat de woonplaats van de cliënt de werkplaats van de verzorgende is. Slechte leefomstandigheden voor de cliënten impliceren bijgevolg een slechte werkomgeving voor de verzorgende. Vandaar dat we hier nagaan hoe het met het comfort, de hygiëne en de veiligheid in deze woningen gesteld is. We bekijken hoe vaak verzorgenden geconfronteerd worden met weinig comfortabele, onhygiënische en onveilige omstandigheden en hoe belastend dit is. We gaan tevens in op de tevredenheid van verzorgenden met de beschikbaarheid en kwaliteit van het nodige werkmateriaal.

1.2.1 Werkomgeving

Hoe vaak?

Tabel 7.8 Verdeling verzorgenden naar frequentie van slechte werkomgeving, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Werk in weinig comfortabele woningen (n=1 153)	5,0	74,5	20,4	0,1
Werk in onhygiënische woningen (n=1 149)	8,2	78,4	13,3	0,2
Werk in onveilige omstandigheden (bv. slechte staat van onderhoudsmateriaal of kookgerief, ...) (n=1 142)	12,0	77,7	10,1	0,2

Globaal genomen blijkt dat bijna alle verzorgenden ooit af te rekenen krijgen met weinig comfortabele woningen (95%), onhygiënische woningen (92%) of onveilige omstandigheden zoals bijvoorbeeld een slechte staat van onderhouds- of kookmateriaal (88%). Het aandeel verzorgenden dat vaak tot altijd in deze omstandigheden werkt, ligt gelukkig een stuk lager (hoogstens één op vijf).

De gemiddelde score op de tienpuntenschaal 'werkomgeving' bedraagt 3,6. Dit betekent eveneens dat verzorgenden wel eens moeten werken in een minder goede werkomgeving.

Hoe belastend?

We merken weerom dat verzorgenden die meer te maken hebben met een slechte werkomgeving, deze situaties zwaarder vinden.

Om zicht te krijgen op de belasting die een slechte werkomgeving inhoudt, bekijken we tabel 7.9. Deze percentages hebben enkel betrekking op verzorgenden die met deze slechte werksituaties geconfronteerd worden.

Tabel 7.9 Verdeling verzorgenden naar zwaarte van slechte werkomgeving (antwoordpercentages voor verzorgenden die er ooit mee te maken hebben; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
Werk in onhygiënische woningen (n=1 031)	7,0	42,4	50,6
Werk in onveilige omstandigheden (bv. slechte staat van onderhoudsmateriaal of kookgerief, ...) (n=965)	10,6	53,8	35,6
Werk in weinig comfortabele woningen (n=1 059)	18,7	63,2	18,2

De bevroegde aspecten van een slechte werkomgeving worden door minstens acht op tien verzorgenden als (enigszins tot sterk) belastend beschouwd.

Van de drie bevroegde items, wordt het werken in onhygiënische woningen als het zwaarst beschouwd. De helft vindt dit sterk belastend. 36% beoordeelt het werken in onveilige omstandigheden als sterk belastend. Werken in weinig comfortabele woningen is voor 18% sterk belastend.

1.2.2 Tevredenheid met werkmateriaal

Tabel 7.10 Verdeling verzorgenden naar tevredenheid met kwaliteit en beschikbaarheid werkmateriaal, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Ze er on- tevreden	Eerder on- tevreden	Tussenin	Eerder tevreden	Ze er tevreden
Kwaliteit van het materiaal waarmee u moet werken (n=1 178)	0,9	6,5	39,3	50,2	3,2
De beschikbaarheid van het nodige materiaal om uw werk te doen (n=1 176)	0,7	7,0	37,0	52,1	3,2

Wat de tevredenheid met het werkmateriaal betreft, zien we dat slechts één op twee verzorgenden tevreden is met de kwaliteit ervan. Bijna 40% is er noch tevreden, noch ontevreden mee. Met betrekking tot de beschikbaarheid van het nodige materiaal vinden we een gelijkaardig resultaat.

Hierboven zagen we ook reeds dat bijna zeven op tien verzorgenden al ooit te maken had met cliënten die weigeren om het juiste werkmateriaal aan te schaffen, maar dat dit bij slechts 4% vaak gebeurt.

1.3 Lichamelijk inspannend werk

Het werk van de verzorgende betreft grotendeels fysieke arbeid: poetsen, huishoudelijke taken, heffen en tillen van cliënten, ... Daarom onderzoeken we tevens in welke mate het werk lichamelijk belastend is.

Vrijwel alle verzorgenden geven aan dat hun werk wel eens lichamelijk inspannend is. Bij een ruime meerderheid (56%) is dit zelfs vaak tot altijd het geval. Negen op de tien verzorgenden heeft al eens hinder van tillen of verplaatsen. 28% heeft hier zelfs vaak of altijd hinder van. De meeste verzorgenden (85%) hebben wel eens hinder van regelmatig te moeten bukken. Bij 37% is dit vaak tot altijd hinderlijk. Van regelmatig te hoog moeten reiken, hebben minder verzorgenden last; ruim één op vier heeft er nooit last van en slechts 17% heeft er vaak tot altijd hinder van.

De tienpuntenschaal 'lichamelijk inspannend werk' heeft een gemiddelde van 4,2. Algemeen beschouwd is het werk dus in zekere mate lichamelijk inspannend.

Tabel 7.11 Verdeling verzorgenden naar lichamelijk inspannend werk, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw werk lichamelijk erg inspannend? (n=1 175)	2,4	41,6	42,6	13,4
Hebt u tijdens het werk hinder van tillen of verplaatsen? (n=1 178)	10,5	61,9	25,2	2,4
Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te moeten bukken? (n=1 179)	15,0	48,2	30,1	6,7
Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te hoog moeten reiken? (n=1 179)	27,2	56,1	14,8	1,8

1.4 Tevredenheid met maatschappelijke waardering

In de voorgaande hoofdstukken wezen we reeds op het gebrek aan maatschappelijke waardering voor het beroep. Zo zagen we dat verzorgenden vaak als poets- of werkvrouw aanzien worden. Dit straalt dan ook af op hun tevredenheid met hun maatschappelijke waardering; slechts 36% is hier tevreden mee, 31% weet het niet goed en 33% is er ontevreden mee. Dit maakt van 'maatschappelijke waardering' het jobelement waarover men het minst tevreden is.

De maatschappelijke waardering blijkt ook in andere Europese landen een pijnpunt te zijn voor werknemers in de ouderenzorg. Uit onderzoek van Johansson & Moss (2004) blijkt immers dat werknemers in de ouderenzorg aangeven dat mensen geen positief beeld hebben van hun werk en dat vele mensen noch begrijpen, noch waarderen wat ze doen. Redenen die men geeft voor de lage status van het werk zijn onder andere de koppeling aan lage kwalificaties, de onzichtbaarheid van het werk en het gebrek aan promotiekansen. Er wordt ook gewezen op de lage maatschappelijke waardering van ouderen. Hierdoor wordt het werken met hen gezien als 'zorgverlening zonder enig resultaat', die bijgevolg een lage prioriteit heeft.

1.5 Tevredenheid met de werkomstandigheden

Vragen we de verzorgenden naar hun tevredenheid met de werkomstandigheden in het algemeen, dan zien we dat zes op tien verzorgenden er tevreden mee is. Drie op tien is er noch tevreden, noch ontevreden mee.

Binnen de Vlaamse beroepsbevolking ligt het percentage tevreden bijna 10% hoger (69%), maar het percentage ontevreden ligt eveneens 6% hoger²⁶ (op 15%). Het aandeel verzorgenden dat neutraal staat ten aanzien van de werkomstandigheden ligt dus dubbel zo hoog dan in de Vlaamse beroepsbevolking.

²⁶ Bron: APS-survey 2003.

Beperken we ons tot de Vlaamse verzorgenden, dan zien we dat deze meer tevreden zijn met de werkomstandigheden dan de gehele groep Belgische verzorgenden. Het aandeel tevreden Vlaamse verzorgenden (66%) ligt niet veel lager dan in de Vlaamse beroepsbevolking. Het aandeel ontevreden Vlaamse verzorgenden ligt met 2% echter aanzienlijk lager en het aandeel 'neutralen' ligt dubbel zo hoog (32%) dan in de Vlaamse beroepsbevolking.

Volgens de Vlaamse werkbaarheidsmonitor verschilt de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden in de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg niet significant van het gemiddelde over alle sectoren (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

Tot slot spreekt het voor zich dat naarmate verzorgenden in een slechtere werkomgeving werken en hun werk lichamelijk inspannender is, ze minder tevreden zijn met hun werkomstandigheden.

2. Verschillen de arbeidsomstandigheden tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

Daarnet schetsten we een globaal beeld van de arbeidsomstandigheden van verzorgenden. Hier gaan we na of verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken verschillen qua arbeidsomstandigheden.

We gingen dit na voor de volgende aspecten van de arbeidsomstandigheden:

- relatie met de cliënten;
- werk bij zware cliënten;
- werk bij vervelende cliënten;
- werk bij veeleisende cliënten;
- tevredenheid met cliënten;
- tevredenheid met aantal cliënten;
- werkomgeving;
- tevredenheid met werkmateriaal;
- lichamelijk inspannend werk;
- tevredenheid met maatschappelijke waardering;
- tevredenheid met de werkomstandigheden.

2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken

De achtergrondkenmerken waarvoor we bestuderen of ze verband houden met verschillen in de arbeidsomstandigheden zijn:

- geslacht: man, vrouw;
- leeftijd: 18-29 jaar, 30-39 jaar, 40-49 jaar, 50 jaar en meer;
- gezinssituatie: 'wonend met partner', 'wonend met partner én kind(eren)', 'wonend zonder partner, maar met kinderen', 'alleenwonend', 'wonend bij ouders';

- opleidingsniveau: lager onderwijs, lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- anciënniteit als verzorgende (in de gezinszorg): 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- anciënniteit in de dienst: 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- aanstellingsomvang: voltijds, deeltijds;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië;
- statuut dienst: privé, publiek;
- urbanisatie dienst: stedelijk, landelijk, stedelijk én landelijk;
- grootte dienst (in FTE verzorgenden): minder dan 30, 30-74, 75-224, 225 en meer.

2.2 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua arbeidsomstandigheden voeren we een aantal statistische analyses uit. Per aspect van de arbeidsomstandigheden gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met het aspect van de arbeidsomstandigheden. Dit gebeurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: het aspect van de arbeidsomstandigheden en een achtergrondkenmerk). We gaan bijvoorbeeld na of vrouwen het werk lichamelijk inspannender vinden dan mannen.

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met het aspect van de arbeidsomstandigheden behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband vertoonden tegelijk nagaan op het aspect van de arbeidsomstandigheden. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrondkenmerk en het aspect van de arbeidsomstandigheden overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen. Uit de bivariate analyse blijkt bijvoorbeeld dat vrouwen hun werk lichamelijk inspannender vinden dan mannen. Via de multivariate analyse gaan we na of dit toegeschreven kan worden aan het feit dat vrouwen gemiddeld meer anciënniteit hebben. Wanneer we in de multivariate analyse immers vaststellen dat het verband met geslacht verdwijnt, terwijl dit met anciënniteit overeind blijft, betekent dit dat het

bivariaat verband tussen geslacht en 'lichamelijk inspannend werk' eigenlijk een schijnverband is.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.3 Resultaten

In tabel 7.12 is met behulp van sterretjes weergegeven welk de statistisch significante verbanden zijn tussen de verschillende aspecten van de arbeidsomstandigheden en de achtergrondkenmerken van de verzorgenden. De streepjes wijzen op de afwezigheid van een statistisch significant verband tussen twee variabelen.

Tabel 7.12 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en arbeidsomstandigheden: resultaat van multivariate analyses

	Relatie met cliënten	Werk bij zware cliënten	Werk bij vervelende cliënten	Werk bij veeleisende cliënten	Tevredenheid met cliënten ¹
Geslacht	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	**	*
Gezinssituatie	-	-	-	-	-
Opleidingsniveau	*	-	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	-	-	*	-	-
Anciënniteit als verzorgende	*	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	*	-	-	-
Aanstellingsomvang	-	-	-	-	-
Regio dienst	-	*	**	-	-
Statuut dienst	-	-	-	*	-
Urbanisatie dienst	-	-	*	-	-
Grootte dienst	**	-	**	-	**

¹ Gecontroleerd voor relatie met cliënten, werk bij vervelende cliënten en werk bij veeleisende cliënten.

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Zo vinden we geen statistisch significant verband tussen de arbeidsomstandigheden enerzijds en geslacht, gezinssituatie, opleiding als verzorgende en aanstellingsomvang anderzijds. De achtergrondkenmerken die wel samenhangen met de arbeidsomstandigheden bespreken we hieronder meer in detail. We beperken ons hierbij tot de belangrijkste bevindingen.

Tabel 7.13 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken en arbeidsomstandigheden: resultaat van multivariate analyses

	Werk- omgeving	Tevreden- heid met de kwaliteit van het werk- materiaal	Tevreden- heid met de beschik- baarheid van het werk- materiaal	Lichamelijk inspannend werk	Tevreden- heid met de maatschap- pelijke waardering	Tevreden- heid met de werk- omstandig- heden ¹
Geslacht	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	*	*	-	-	-
Gezins situatie	-	-	-	-	-	-
Opleidingsniveau	-	-	-	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	-	*	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	-	-	*	**	-
Aanstellingsomvang	-	-	-	-	-	-
Regio dienst	*	-	-	-	***	***
Statuut dienst	*	-	-	*	-	-
Urbanisatie dienst	-	-	-	-	-	-
Grootte dienst	-	**	*	-	-	***

¹ Gecontroleerd voor 'werkomgeving' en 'lichamelijk inspannend werk'.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

2.3.1 Leeftijd

De jongste groep verzorgenden (minder dan dertig jaar) werkt het meest bij veeleisende cliënten en de oudste groep verzorgenden (vijftigplussers) het minst.

Dit kan op verschillende manieren verklaard worden. Een eerste mogelijkheid is dat de jongste verzorgenden effectief bij veeleisendere cliënten werken. Dit kan erop wijzen dat bij de verdeling van de cliënten rekening gehouden wordt met de oudere verzorgenden.

Wat ons echter waarschijnlijker lijkt, is dat cliënten ten aanzien van de jongste groep verzorgenden veeleisender durven zijn dan tegenover de oudste groep. Enerzijds misschien omdat deze jonge verzorgenden bij gebrek aan ervaring minder kordaat optreden tegen dit veeleisend gedrag. Anderzijds misschien omdat de cliënten meer verwachten van jongere verzorgenden dan van oudere, omdat ze ervan uitgaan dat jonge mensen nog hard kunnen en moeten werken en dat de oudere verzorgenden een beetje gespaard moeten worden.

Een derde verklaringsmogelijkheid is dat de perceptie tussen de jongste en oudste verzorgenden verschilt. Zo kan het zijn dat de oudere verzorgenden de eisen van cliënten al gewoon zijn of beter kunnen relativeren.

2.3.2 Verleden in aan ander beroep

Wie vooraf geen ander werk gedaan heeft, geeft aan meer bij vervelende cliënten te werken dan de verzorgenden die nog ander werk gedaan hebben. Mogelijk tre-

den verzorgenden met een eerdere werkervaring kordater en assertiever op tegen vervelend gedrag van cliënten zodat de cliënten zich minder vervelend gedragen ten aanzien van deze verzorgenden. Een andere verklaring kan zijn dat verzorgenden met ervaring meer relativeren omdat ze hun huidig werk kunnen vergelijken met hun vorig werk.

2.3.3 Anciënniteit als verzorgende

Verzorgenden met tien tot negentien jaar beroepsanciënniteit vertonen de minst goede relatie met hun cliënten. Dit kan worden gelinkt met het feit dat ze van alle verzorgenden tevens het meest last van depersonalisatie hebben (zie hoofdstuk 4).

We stellen ook vast dat verzorgenden hun werk lichamelijk inspannender vinden naarmate ze langer als verzorgende werken. Gecontroleerd voor andere achtergrondkenmerken (zoals anciënniteit in de dienst) blijft dit verband echter niet overeind.

2.3.4 Anciënniteit in de dienst

Verzorgenden die minder dan tien jaar in hun dienst werkzaam zijn, werken het minst bij zware cliënten, terwijl verzorgenden die tussen tien en negentien jaar in dienst zijn, het meest werken bij zware cliënten. Hetzelfde geldt voor het werken bij vervelende cliënten: dit gebeurt eveneens meer door verzorgenden met tien tot negentien jaar dienst dan door verzorgenden met minder dan tien jaar dienst. Gecontroleerd voor andere de andere achtergrondkenmerken, blijft dit laatste verband echter niet overeind.

Onze eerste vaststelling kan indiceren dat diensten de beginnende verzorgenden proberen te sparen van 'zware cliënten' zoals terminale en dementerende patiënten. Dat de verzorgenden met tien tot negentien jaar ervaring in hun dienst het meest bij zware cliënten werken, kan verklaren waarom het poetswerk en de huishoudelijke taken voor hen zwaarder zijn (zie hoofdstuk 6). Bij zware cliënten zijn deze taken wellicht zwaarder omdat de cliënten zelf minder kunnen. Dat verzorgenden met tien tot negentien jaar ervaring bij hun huidige dienst aangeven het meest bij zware cliënten te werken, vormt tevens een verklaringspiste voor hun lager welzijn in vergelijking met de andere verzorgenden.

De verzorgenden die minder dan tien jaar voor hun dienst werken, vinden hun werk minder lichamelijk inspannend dan de andere verzorgenden. Doordat zij minder lang werken, is het aannemelijk dat zij nog niet zoveel hinder ondervinden van de fysiek belastende aard van het werk.

Wie tussen tien en negentien jaar in haar dienst werkt, is het minst tevreden met de maatschappelijke waardering voor haar beroep, terwijl de verzorgenden die het langst in hun dienst werken, er het meest tevreden mee zijn.

2.3.5 Regio dienst

Verzorgenden in Brussel werken vaker bij zware en vervelende cliënten dan hun collega's in Wallonië en Vlaanderen. In vergelijking tot hun collega's in de andere regio's werken ze tevens in een slechtere werkomgeving. Dit kan deels verklaren waarom het welzijn van verzorgenden in Brussel lager ligt (zie hoofdstuk 4).

Waalse verzorgenden zijn minder tevreden met de maatschappelijke waardering voor hun beroep dan hun collega's in de twee andere regio's. In vergelijking met de Vlaamse verzorgenden werken ze tevens in een slechtere werkomgeving.

Verzorgenden uit de Vlaamse diensten zijn het meest tevreden met hun werkomstandigheden (ook na controle voor 'werkomgeving' en 'lichamelijk inspannend werk').

2.3.6 Statuut dienst

Verzorgenden in de publieke sector werken meer met veeleisende cliënten dan verzorgenden in de private sector. Daarnaast stellen we vast dat verzorgenden in de publieke sector hun werk lichamelijk inspannender vinden. Het laatste hangt wellicht samen met de hogere eisen van de cliënten in de publieke diensten; het werk is immers lichamelijk inspannender bij cliënten die enkel poetswerk verwachten of cliënten die taken willen laten uitvoeren die niet tot het takenpakket van de verzorgenden behoren (zoals grote schoonmaak en behangen).

De verzorgenden in de publieke diensten werken tevens in een minder goede werkomgeving dan hun collega's in de private diensten. Deze minder goede werkomgeving hangt wellicht samen met de aard van de cliënten in de publieke sector. Zo zouden de OCMW's gezien hun specifieke opdracht meer 'sociaal zwakkeren' onder het cliënteel hebben dan de private diensten. Het is aannemelijk dat de woningen (en dus de werkomgeving van de verzorgenden) van deze sociaal zwakkere cliënten minder comfortabel, hygiënisch en veilig zijn.

2.3.7 Urbanisatie dienst

Verzorgenden uit diensten met zowel een stedelijk als landelijk werkgebied blijken meer bij vervelende cliënten te werken dan verzorgenden uit diensten die enkel in landelijk gebied werken. Dit kan helpen verklaren waarom het welzijn van verzorgenden in landelijke diensten het hoogst ligt (zie hoofdstuk 4); zij hebben immers het minst af te rekenen met vervelende cliënten.

2.3.8 Grootte dienst

De verzorgenden uit de grootste diensten (225 of meer FTE verzorgenden) lijken een betere relatie te hebben met hun cliënten dan verzorgenden uit de kleinste diensten (0-30 FTE verzorgenden) en diensten met 75-224 FTE verzorgenden.

Verzorgenden in de kleinste diensten (minder dan 30 FTE verzorgenden) komen tijdens hun werk meer in aanraking met vervelende cliënten dan verzorgenden uit de grootste diensten (225 FTE en meer).

De betere relatie met de cliënten en het minder geconfronteerd worden met vervelende cliënten, biedt reeds een eerste verklaring voor het hoger welzijn van verzorgenden in de grootste diensten (hoofdstuk 4).

In de grootste diensten zijn verzorgenden het meest tevreden met hun cliënten (ook na controle voor de relatie met de cliënten en het werken bij vervelende en veeleisende cliënten).

Verzorgenden in de grootste diensten (225 FTE en meer) zijn het meest tevreden met de beschikbaarheid en de kwaliteit van de werkmateriaal, terwijl verzorgenden in de diensten met 75-224 FTE er het minst tevreden mee zijn.

In diensten met 75-224 FTE zijn de verzorgenden het minst tevreden met de werkomstandigheden (ook na controle voor 'werkomgeving' en 'lichamelijk inspannend werk').

3. Besluit

Globaal genomen hebben verzorgenden een vrij goede relatie met hun cliënten. Hun cliënteel bestaat voornamelijk uit bejaarden.

De meeste verzorgenden werken wel eens bij verschillende types zware cliënten. Bijna de helft komt frequent (vaak of altijd) in contact met sterk vereenzaamd en drie op tien met dementerenden.

Verzorgenden hebben wel eens te maken met een aantal soorten veeleisende verzorgenden. Eén op zes werkt dikwijls (vaak of altijd) bij veeleisende cliënten en bijna de helft komt regelmatig (vaak of altijd) bij cliënten die hen enkel willen laten poetsen.

Van vervelende cliënten hebben ze over het algemeen eerder weinig last. Slechts een klein percentage komt vaak tot altijd in contact met bijvoorbeeld agressieve of verslaafde cliënten.

Het spreekt voor zich dat verzorgenden het werk in een concrete moeilijke cliëntsituatie zwaarder vinden naarmate ze er meer mee geconfronteerd worden. Van alle moeilijke cliëntsituaties wordt het werk bij agressieve cliënten het zwaarst bevonden en het uitvoeren van onaangename taken het minst zwaar.

Daarnaast werken de meeste verzorgenden wel eens in een minder goede werkomgeving (weinig comfortabele woningen, onhygiënische woningen, onveilige omstandigheden). Een beperkte groep doet dit regelmatig. Het werken in deze minder goede omstandigheden wordt in zekere mate als belastend ervaren.

Gezien de aard van hun werk zal het niemand verbazen dat het werk een zekere lichamelijke inspanning vraagt.

Wat de tevredenheid met enkele aspecten van de arbeidsomstandigheden betreft, zagen we dat verzorgenden over het algemeen tevreden zijn met hun cliënten. Met de beschikbaarheid en kwaliteit van het werkmateriaal ligt de tevreden-

heid lager. Van alle jobelementen zijn verzorgenden het minst tevreden met hun maatschappelijke waardering. Vragen we de verzorgenden naar hun tevredenheid met de werkomstandigheden in het algemeen, dan zien we dat slechts zes op tien verzorgenden er tevreden mee is.

4. Aanbevelingen

4.1 Taakverdeling, ondersteuning en vorming om verzorgenden te wapenen tegen moeilijke cliënten

Aan de cliënten op zich kan uiteraard weinig veranderd worden. De cliënten blijven immers wie ze zijn, inclusief hun zorgbehoeften en eventuele moeilijkheden of gebreken.

Bij het verdelen van de cliënten kan echter gestreefd worden naar een zo goed mogelijke match tussen de cliënten en de verzorgenden zodat de meest competentie en weerbare verzorgenden in de moeilijkste situaties terechtkomen. Men moet er wel over waken dat deze verzorgenden genoeg afwisseling in cliëntsituaties hebben en niet enkel bij moeilijke cliënten moeten werken.

Daarnaast is het belangrijk dat verzorgenden die werken met moeilijke cliënten voldoende ondersteund worden vanuit de dienst. Dit kan via teamvergaderingen en individuele gesprekken met de verantwoordelijke. Daarnaast kunnen verzorgenden worden opgeleid om ondersteuning aan en opvang van hun collega's te voorzien. Dit ligt in de lijn van de aanbeveling uit het vorige hoofdstuk om verzorgenden in te schakelen voor de opvang van collega's in emotioneel belastende situaties of na ongewenst gedrag. Zoals daar gesteld, scheidt dit tevens een extra loopbaanmogelijkheid voor verzorgenden.

Wanneer het echt niet blijkt te klikken tussen een verzorgende en een cliënt, kan de dienst zorgen voor een cliëntwissel, daar waar extra ondersteuning ontoereikend is.

Tot slot kunnen diensten hun verzorgenden wapenen tegen moeilijke cliënten door middel van opleidingen in de vorm van assertiviteitstrainingen en vormingen rond het omgaan met moeilijke cliënten.

4.2 Hef- en tiltechnieken en toezicht op de werkomstandigheden om verzorgenden te beschermen tegen fysieke overbelasting en onverantwoorde werkomstandigheden

Aan de lichamelijk inspannende aard van het werk kan een dienst weinig veranderen (hoewel het terugschroeven van het aandeel poetswerk wellicht minder belastend zou zijn). Een dienst kan haar verzorgenden wel wijzen op de goede hef- en tiltechnieken en de verzorgenden hierrond regelmatig bijscholen.

Dit is echter niet voldoende. Een dienst moet er ook op toezien dat de verzorgenden in veilige en ergonomisch verantwoorde omstandigheden werken (Bruijn

et al., 2003; Stichting Ergonomie en Gezond Bewegen & TNO Arbeid, 1999). Men kan dan wel geen ingrijpende wijzigingen doorvoeren in de woning van de cliënt, maar men kan wel toezien op de (on)geschiktheid van de werkomgeving. Daarnaast kan de dienst het gebruik van verantwoord werkmateriaal aanmoedigen en controleren, en waar nodig aandringen op het gebruik van hulpmiddelen (bv. tilhulpmiddelen).

Tijdens de intake moet de dienst de cliënten duidelijk inlichten over de voorwaarden waaraan werkmateriaal en werkomgeving moeten voldoen. Aan de hand van een checklist kan de intaker (meestal de directe verantwoordelijke van de verzorgenden) de (on)geschiktheid van de materialen en omgeving controleren.

Wanneer uit de intake gebreken blijken, moeten duidelijke afspraken gemaakt worden met de cliënten die verder opgevolgd worden. Hier speelt de verzorgende zelf een belangrijke rol. Het is dan ook van essentieel belang dat de verzorgenden goed ingelicht zijn over wat kan en wat niet kan en dat ze weten waar en hoe ze eventuele mankementen kunnen melden. Verzorgenden moeten tevens aangemoedigd worden om gevaarlijke situaties te signaleren. In bestaande hulpverleningssituaties zijn zij tenslotte degenen die moeten toezien op de kwaliteit van hun werkomstandigheden.

Voor cliënten die zich niet aan de gemaakte afspraken houden, kan worden nagedacht over zorgbeëindiging. De zorgbeëindigingscriteria moeten uiteraard duidelijk zijn voor zowel de cliënt als de verzorgenden. Het is tevens belangrijk een zorgbeëindigingsprocedure te hebben.

Wanneer uit de intake blijkt dat er sprake is van onverantwoorde werkomstandigheden, moet de zorgverlening geweigerd kunnen worden zolang er niets veranderd aan deze onverantwoorde werkomstandigheden. Hiertoe legt een dienst best een zorgweigeringsprotocol vast, dat weerom bekend wordt gemaakt bij cliënten en verzorgenden.

Gezien de verantwoordelijkheid die de intaker draagt bij de beoordeling van de werkomstandigheden, is het belangrijk dat hij voldoende kennis van ergonomie en veiligheid heeft. Dit is niet vanzelfsprekend aangezien de intaker in de praktijk meestal de directe verantwoordelijke van de verzorgende is, die doorgaans een opleiding tot maatschappelijk werker gevolgd heeft. Dit betekent dat voldoende aandacht besteed moet worden aan de vorming van de intaker op het vlak van ergonomie en (on)veilige arbeidsomstandigheden. Hij kan hierin tevens worden bijgestaan door de interne preventieadviseur.

Het gebruik van verantwoord werkmateriaal is niet enkel belangrijk om fysieke klachten te voorkomen, maar ook om mentale belasting te voorkomen. Werken met kwalitatief slecht materiaal verhoogt de mentale belasting omdat de verzorgende moet improviseren, hetgeen aanleiding geeft tot irritatie en spanning. Daarnaast is het werken met slecht materiaal minder efficiënt en effectief.

Enkel toezien op werkmateriaal en -omgeving is echter niet genoeg. Zo moet het werkmateriaal niet alleen ergonomisch verantwoord zijn, het moet ook op een

goede manier worden gebruikt. Verzorgenden dienen dus ook voldoende getraind te worden in technieken om gezond en ergonomisch verantwoord te werken. Dit sluit aan bij de reeds genoemde vormen rond hef- en tiltechnieken.

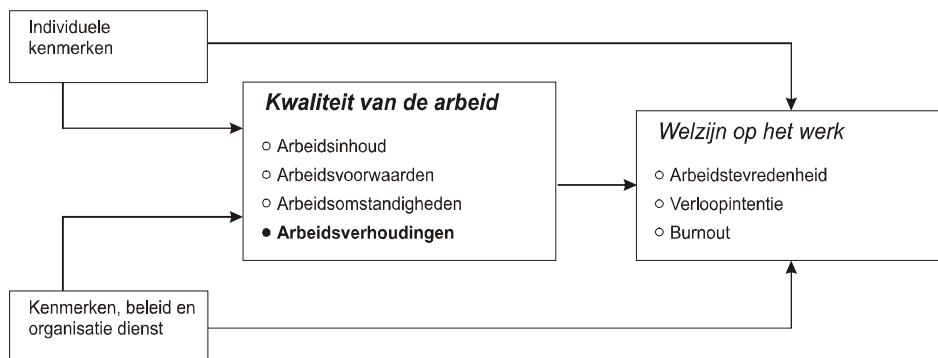
4.3 Duidelijke communicatie over het beroep

Ook in het opkrikken van de maatschappelijke waardering kan de dienst een belangrijke bijdrage leveren. In haar communicatie naar de cliënten en de ruimere maatschappij toe dient zij duidelijk aan te geven wat het beroep van een verzorgende inhoudt en wat ervan verwacht kan worden. Zij kan tevens het waardevolle werk van de verzorgenden onderstrepen. Ook de overheid kan haar bijdrage leveren door middel van informatiecampagnes om het imago van de zorg en het beroep van de verzorgende te verbeteren.

HOOFDSTUK 8

ARBEIDSVERHOUDINGEN

Dit hoofdstuk bekijkt de arbeidsverhoudingen van de verzorgenden. De arbeidsverhoudingen betreffen de verhoudingen tussen de verschillende partijen in een organisatie. Het gaat om de wijze waarop werkgevers en werknemers met elkaar omgaan en de wijze waarop hun onderlinge samenwerking georganiseerd is. De figuur hieronder toont ons waar dit aspect terug te vinden is binnen ons conceptueel kader.



Figuur 8.1 Conceptueel kader: arbeidsverhoudingen

We zien dat de arbeidsverhoudingen deel uitmaken van de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde ‘objectieve’ arbeidssituatie. We veronderstellen dat de arbeidsverhoudingen zowel beïnvloed worden door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken, als door de individuele kenmerken van de verzorgenden. De arbeidsverhoudingen zullen op hun beurt het welzijn van de verzorgenden beïnvloeden. Zo zullen betere arbeidsverhoudingen leiden tot een hoger welzijn. Onder het welzijn van de verzorgenden vatten we de ‘subjectieve’ gevolgen van de kwaliteit van de arbeid voor de verzorgende.

We starten dit hoofdstuk met een globale bespreking van de arbeidsverhoudingen. Nadien bekijken we of de arbeidsverhoudingen verschillen tussen verzorgen-

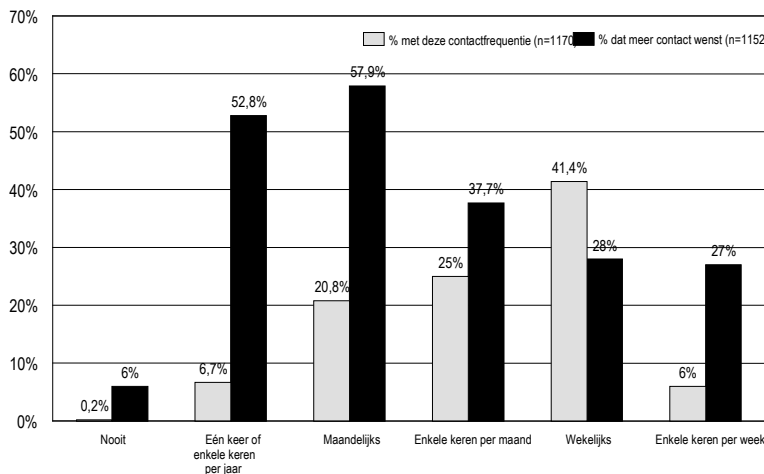
den met verschillende achtergrondkenmerken (individuele kenmerken en kenmerken van de dienst). De impact van de arbeidsverhoudingen op het welzijn van de verzorgenden bespreken we in hoofdstuk 10.

1. Hoe zien de arbeidsverhoudingen van verzorgenden er uit?

Aangezien verzorgenden bij de cliënten thuis werken, ligt regelmatig contact met de directe verantwoordelijke en collega's minder voor de hand. Daarom gaan we in dit hoofdstuk eerst na hoe vaak de verzorgenden contact hebben met hun directe verantwoordelijke en collega's en wat de kwaliteit van deze relaties is. We bekijken tevens hoe tevreden de verzorgenden zijn met hun directe verantwoordelijke en collega-verzorgenden. Daarnaast gaan we in op de mate van en tevredenheid met de samenwerking met andere zorgverleners in de thuiszorg (zoals verpleegkundigen en huisartsen).

1.1 Directe verantwoordelijke

1.1.1 Mate van contact met de directe verantwoordelijke



Figuur 8.2 Verdeling verzorgenden naar contactfrequentie met directe verantwoordelijke en wens tot meer contact met directe verantwoordelijke in functie van de contactfrequentie, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

De meeste verzorgenden (93%) hebben minstens één keer per maand contact met hun directe verantwoordelijke om over het werk te spreken. Een kleine helft (47%) heeft minstens één keer per week contact met haar directe verantwoordelijke. Een beperkt percentage (7%) heeft maximum enkele keren per jaar contact. Onder contact verstaan we alle mogelijke contactvormen zoals telefonische contacten,

vluchtige 'face to face'-contacten (bv. bij afhaken uurrooster), individuele besprekingen en collectieve werkvergaderingen.

Bijna vier op tien verzorgenden zou graag meer contact hebben met zijn directe verantwoordelijke. Zoals te verwachten neemt het aandeel verzorgenden dat meer contact wenst toe naarmate de contactfrequentie daalt. Van de verzorgenden die enkele keren per week contact hebben met hun directe verantwoordelijke, wenst 27% meer contact. Dit percentage stijgt tot 58% in de groep die maar één keer per maand contact heeft met haar directe verantwoordelijke. Bij de verzorgenden die één of enkele keren per jaar contact hebben met hun directe verantwoordelijke, daalt dit percentage terug lichtjes tot 53%.

1.1.2 Kwaliteit van de relatie met de directe verantwoordelijke

De frequentie van contact zegt uiteraard nog niks over de kwaliteit van het contact. Om de kwaliteit van de relatie met de directe verantwoordelijke in kaart te brengen, maakten we gebruik van de items in onderstaande tabel. Ze peilen vooral naar de mate waarin de directe verantwoordelijke de verzorgenden ondersteunt.

Tabel 8.1 Verdeling verzorgenden naar ondersteuning door de directe verantwoordelijke, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw verstandhouding met uw directe verantwoordelijke goed? (n=1 178)	0,1	6,0	31,7	62,2
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe verantwoordelijke? (n=1 172)	0,5	7,6	39,3	52,6
Kunt u, als dat nodig is, uw directe verantwoordelijke om advies vragen? (n=1 179)	0,2	12,9	30,4	56,5
Kunt u op uw directe verantwoordelijke rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=1 178)	0,9	13,5	32,9	52,8
Kunt u uw directe verantwoordelijke gemakkelijk bereiken als u hem/haar nodig heeft? (n=1 179)	0,5	19,2	48,6	31,7

Globaal genomen is de relatie van de verzorgenden met hun directe chef vrij positief en worden de verzorgenden goed ondersteund door hun directe verantwoordelijke.

De meeste verzorgenden hebben vaak tot altijd een goede verstandhouding met hun directe verantwoordelijke (94%) en voelen zich vaak tot altijd door hem/haar gewaardeerd (92%). Minstens de helft van de verzorgenden antwoordde 'altijd' op deze twee items.

Hoewel verzorgenden eerder weinig contact hebben met hun directe verantwoordelijke, kunnen ze meestal wel bij hem terecht wanneer dit nodig is. Zo kunnen ze er vaak tot altijd voor advies terecht wanneer dit nodig is (87%) en kunnen

ze er vaak tot altijd op rekenen wanneer ze het wat moeilijk krijgen in hun werk (86%). Minstens de helft van de verzorgenden antwoordde 'altijd' op deze twee vragen.

De bereikbaarheid van de directe verantwoordelijke scoort echter iets minder goed. Eén op vijf kan haar directe verantwoordelijke slechts 'soms' gemakkelijk bereiken wanneer ze deze nodig heeft. Minder dan één op drie kan dit 'altijd'. Dit betekent dat verzorgenden meestal wel terecht kunnen bij hun verantwoordelijke, maar niet per se onmiddellijk. Het feit dat de werkplaats van de verzorgende bij de cliënten thuis is en haar verantwoordelijke in de dienstzetel werkt (of op huisbezoek is bij andere cliënten), is hier uiteraard niet vreemd aan.

De net besproken items werden samengebracht in de tienpuntschaal 'ondersteuning door directe verantwoordelijke'. De waarde 10 staat voor 'een heel goede ondersteuning door de directe verantwoordelijke' en de waarde 0 voor 'geen ondersteuning door de directe verantwoordelijke'.²⁷ De verzorgenden hebben een gemiddelde score van 8,2 op de schaal 'ondersteuning door directe verantwoordelijke', hetgeen bevestigt dat verzorgenden goed ondersteund worden door hun directe verantwoordelijke.

Uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor blijkt dat werknemers in de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg beter ondersteund worden door hun directe chef dan de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

Volgens ons onderzoek blijkt de ondersteuning vanwege de directe verantwoordelijke niet beïnvloed te worden door de frequentie van contact met de directe verantwoordelijke. De mate van ondersteuning heeft op zijn beurt evenmin een invloed op de wens tot meer contact met de directe chef. Dit betekent dat de kwantiteit van het contact met de directe verantwoordelijke niet direct iets zegt over de kwaliteit ervan. Een illustratie hiervan is een verzorgende die wekelijks haar rooster afhaalt bij haar verantwoordelijke. Wanneer dit contactmoment uitsluitend besteed wordt aan de overhandiging van het rooster, draagt het weinig bij tot de ondersteuning van de verzorgende.

1.1.3 Tevredenheid met directe verantwoordelijke

De goede ondersteuning door de directe verantwoordelijke weerspiegelt zich in de tevredenheid van de verzorgenden met hun directe verantwoordelijke. De meeste verzorgenden (86%) zijn hier immers tevreden mee.²⁸ Binnen de totale

²⁷ De concrete schaalconstructie gebeurde via factoranalyse en betrouwbaarheidsonderzoek. Voor meer informatie over deze methode en de gebruikte schaal 'ondersteuning door directe verantwoordelijke' (alsook de andere schalen), verwijzen we naar bijlage 3.

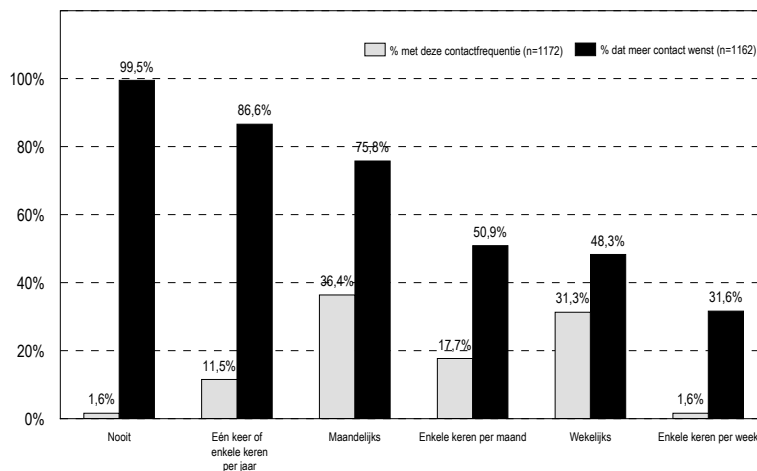
²⁸ Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat een vergelijkbaar percentage (namelijk 87%) tevreden is met haar directe verantwoordelijke.

Vlaamse beroepsbevolking ligt het aandeel tevreden met hun directe chef iets lager (81%).²⁹

De tevredenheid met de directe verantwoordelijke ligt hoger naarmate de verzorgende er meer ondersteuning van krijgt. De kwantitatieve aspecten van het contact (mate van contact of de wens tot al/niet meer contact met de directe chef) hangen slechts zwak samen met de tevredenheid. Ze verliezen bovendien hun verband met tevredenheid na controle voor de mate van ondersteuning.

1.2 Collega-verzorgenden

1.2.1 Mate van contact met collega-verzorgenden



Figuur 8.3 Verdeling verzorgenden naar contactfrequentie met collega-verzorgenden en wens tot meer contact met collega-verzorgenden in functie van de contactfrequentie, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

De overgrote meerderheid (87%) heeft minstens één keer per maand contact met haar collega's om over het werk te spreken. Eén op drie heeft minstens één keer per week contact met haar collega's. Een kleine groep (13%) heeft maximum enkele keren per jaar contact met hun collega's. Deze contacten spelen zich voornamelijk af tijdens werkvergaderingen en bijscholingen.

Een flinke meerderheid (64%) wenst meer contact met haar collega's te hebben. Het zal niemand verwonderen dat het aandeel verzorgenden dat meer contact wenst, toeneemt naarmate de contactfrequentie daalt. Van de verzorgenden die reeds enkele keren per week contact hebben met hun collega's, wenst 32% nog

²⁹ Bron: APS-survey 2003.

meer contact. Bij de groep die slechts één of enkele keren per jaar contact heeft met collega's, stijgt dit percentage tot maar liefst 87%.

1.2.2 Kwaliteit van de relatie met collega-verzorgenden

De relatie met de collega-verzorgenden wordt via gelijkaardige items bestudeerd als de relatie met de directe verantwoordelijke. Vooral de ondersteuning vanwege de collega's wordt bekeken.

Tabel 8.2 Verdeling verzorgenden naar ondersteuning door collega's, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Is uw verstandhouding met uw collega-verzorgenden goed? (n=1 175)	0,0	8,7	50,1	41,2
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega-verzorgenden? (n=1 175)	0,5	12,6	55,7	31,2
Kunt u, als dat nodig is, uw collega-verzorgenden om advies vragen? (n=1 176)	1,8	25,5	39,5	33,2
Kunt u op uw collega-verzorgenden rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=1 177)	2,7	26,8	43,9	26,6

Over het algemeen bekeken, is de relatie van de verzorgenden met hun collega's vrij positief en voelen de verzorgenden zich vrij goed ondersteund door hun collega's. Net zoals met betrekking tot de verstandhouding met de directe verantwoordelijke, oordeelt meer dan 90% van de verzorgenden vaak tot altijd een goede verstandhouding met hun collega's te hebben. De overgrote meerderheid (87%) voelt zich vaak tot altijd gewaardeerd door haar collega's. Een ruime 70% kan de collega's vaak tot altijd om advies vragen en vaak tot altijd op hun rekenen wanneer ze het in hun werk moeilijk krijgen. Tussen 27 en 41% kan elk van de besproken zaken 'altijd'.

Zoals hierboven voor 'ondersteuning door directe verantwoordelijke', stellen we op basis van de besproken items de tienpuntenschaal 'ondersteuning door collega's' op, waarbij 10 verwijst naar 'heel goede ondersteuning door collega's' en de waarde 0 voor 'geen ondersteuning door collega's'.³⁰ Het gemiddelde op deze schaal bedraagt 7,1, wat betekent dat verzorgenden zich vrij goed ondersteund weten door hun collega's.

In tegenstelling tot wat we vonden voor de ondersteuning vanwege de directe chef, wordt de ervaren ondersteuning vanwege de collega's wel beïnvloed door de mate van contact met de collega's. Verzorgenden die maximum enkele keren

³⁰ Meer informatie over de schaalconstructiemethode en de gebruikte schalen is te vinden in bijlage 3.

per jaar contact hebben met hun collega's ervaren minder ondersteuning van hun collega's dan de verzorgenden die minstens maandelijks contact hebben met hun collega's.

Dit verschil tussen collega's en directe chef is verklaarbaar door de verschillende rol die beide partijen te vervullen hebben. Verzorgenden hebben immers niet expliciet de taak om hun collega-verzorgenden te ondersteunen en begeleiden, terwijl dit voor de directe chef uiteraard wel zo is. Verzorgenden kunnen dan ook enkel bij hun collega's terecht tijdens de via de dienst georganiseerde contactmomenten (vergaderingen en bijscholingen). Bij hun directe chef kunnen ze daarentegen (in principe) altijd terecht. Dit brengt mee dat de contactfrequentie met collega's bepalend is voor de ervaren ondersteuning, aangezien de verzorgenden er niet op eigen initiatief (dus indien nodig) terechtkunnen. Bij hun directe chef kunnen verzorgenden daarentegen wel steeds terecht zodat de contactfrequentie niet bepalend is voor de ervaren ondersteuning.

De mate van ondersteuning door collega's heeft echter geen invloed op de wens tot meer contact met de collega's.

1.2.3 Tevredenheid met collega-verzorgenden

De goede ondersteuning door de collega's reflecteert zich in de tevredenheid met de collega's; 88% van de verzorgenden is tevreden met haar collega's.³¹ Binnen de Vlaamse beroepsbevolking ligt dit percentage bijna even hoog (86%).³² De collega's en de directe verantwoordelijke behoren tot de jobkenmerken waar verzorgenden het meest tevreden mee zijn.

Net zoals hierboven met betrekking tot de directe chef, stellen we vast dat de tevredenheid met de collega's toeneemt naarmate de verzorgenden meer ondersteuning ondervinden van hun collega's. De kwantitatieve aspecten van het contact (mate van contact of de wens tot al/niet meer contact) hebben geen invloed op de tevredenheid.

Hoewel verzorgenden meer ondersteund worden door hun directe verantwoordelijke (8,2/10) dan door hun collega's (7,1/10), is hun tevredenheid met beide partijen vergelijkbaar. De directe chef zorgt met het surplus aan ondersteuning wellicht niet voor extra tevredenheid omdat het de taak van de directe chef is om de verzorgenden te ondersteunen en begeleiden. Dit is veel minder expliciet het geval voor de collega's.

³¹ Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat een vergelijkbaar percentage (namelijk 89%) tevreden is met haar collega's.

³² Bron: APS-survey 2003.

1.3 Andere zorgverleners

1.3.1 Mate van contact met andere zorgverleners

Uit de antwoorden op de vraag naar de frequentie waarmee verzorgenden deelnemen aan vergaderingen met andere zorgverleners, blijkt dat verzorgenden niet steeds als een volwaardige gesprekspartner beschouwd worden. Zo geeft een grote helft (58%) aan (bijna) nooit deel te nemen aan vergaderingen met andere zorgverleners. 37% neemt er één of enkele keren per jaar aan deel. Slechts een verwaarloosbaar percentage overlegt met andere woorden maandelijks of meer met een andere zorgverlener. Deze cijfers bevestigen wat de verzorgenden spontaan (voor, tijdens of na de afname van de vragenlijst) aanhalen als pijnpunt in hun werk: "We worden nauwelijks betrokken in overleg, terwijl we het meest bij de cliënten zijn" en "We worden niet altijd gewaardeerd door andere zorgverleners zoals dokters en kinesisten".

Verschillende verzorgenden zeggen zich onvoldoende gewaardeerd te voelen door de andere zorgverleners en zich te weinig betrokken en au sérieux genomen te voelen bij het multidisciplinair cliëntenoverleg (zie bovenstaande uitspraken). Dit komt ook tot uiting in de mate van de tevredenheid met de samenwerking met andere zorgverleners.

1.3.2 Tevredenheid met samenwerking met andere zorgverleners

Terwijl de overgrote meerderheid van de verzorgenden tevreden is over haar directe verantwoordelijke en collega-verzorgenden, is slechts de helft tevreden over de samenwerking met andere partners in de thuiszorg zoals de verpleegkundigen en de huisarts. Eén op drie is er noch tevreden, noch ontevreden mee. Dit maakt van de samenwerking met andere thuiszorgpartners één van de jobelementen waar verzorgenden het minst tevreden over zijn (zie hoofdstuk 4).

De tevredenheid met de samenwerking met andere zorgverleners wordt bepaald door de frequentie van deelname aan vergaderingen met deze zorgverleners; naarmate een verzorgende meer deelneemt aan vergaderingen met andere zorgverleners, is ze meer tevreden over de samenwerking met deze zorgverleners.

2. Verschillen de arbeidsverhoudingen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

In deze paragraaf onderzoeken we of de arbeidsverhoudingen verschillen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken. We bekijken bijvoorbeeld of de contactfrequentie met collega's regionaal verschilt.

De facetten van de arbeidsverhoudingen die we bekijken zijn:

- frequentie van contact met directe verantwoordelijke;

- wens tot meer contact met directe verantwoordelijke;
- ondersteuning door directe verantwoordelijke;
- tevredenheid met directe verantwoordelijke;
- frequentie van contact met collega-verzorgenden;
- wens tot meer contact met collega-verzorgenden;
- ondersteuning door collega-verzorgenden;
- tevredenheid met collega's;
- frequentie van deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners;
- tevredenheid met de samenwerking met andere partners in de thuiszorg.

2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken

De achtergrondkenmerken waarvoor we zullen onderzoeken of ze verband houden met verschillen in de arbeidsverhoudingen, zijn:

- geslacht: man, vrouw
- leeftijd: 18-29 jaar, 30-39 jaar, 40-49 jaar, 50 jaar en meer;
- gezinssituatie: 'wonend met partner', 'wonend met partner én kind(eren)', 'wonend zonder partner, maar met kinderen', 'alleenwonend', 'wonend bij ouders';
- opleidingsniveau: lager onderwijs, lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- anciënniteit als verzorgende (in de gezinszorg): 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- anciënniteit in de dienst: 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- aanstellingsomvang: voltijds, deeltijds;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië;
- statuut dienst: privé, publiek;
- urbanisatie dienst: stedelijk, landelijk, stedelijk én landelijk;
- grootte dienst (in FTE verzorgenden): minder dan 30, 30-74, 75-224, 225 en meer.

2.2 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua arbeidsverhoudingen voeren we een aantal statistische analyses uit. Per aspect van de arbeidsverhoudingen gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met het aspect van de arbeidsverhoudingen. Dit ge-

beurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: het aspect van de arbeidsverhoudingen en een achtergrondkenmerk).

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met het aspect van de arbeidsverhoudingen behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband vertoonden tegelijk nagaan op het aspect van de arbeidsverhoudingen. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrondkenmerk en het aspect van de arbeidsverhoudingen overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.3 Resultaten

Tabel 8.3 geeft met behulp van sterretjes weer welke achtergrondkenmerken een statistisch significant verband hebben met de arbeidsverhoudingen. De streepjes wijzen op de afwezigheid van een statistisch significant verband tussen twee variabelen. Uit de tabel kunnen we afleiden dat de gezinssituatie, het verleden in een ander beroep en de anciënniteit als verzorgende geen impact hebben op de arbeidsverhoudingen. De achtergrondkenmerken die wel relevant zijn, bespreken we hieronder. We beperken ons hierbij tot de belangrijkste bevindingen.

2.3.1 *Geslacht*

Mannen ondervinden in vergelijking met vrouwen minder ondersteuning van hun directe verantwoordelijke. Dit is mogelijk toe te schrijven aan het beperkt aantal mannen dat het beroep uitoefent waardoor de relatie tussen directe verantwoordelijke en mannelijke verzorgenden (vanuit beide perspectieven) wat onwenniger is. Dit kan tot gevolg hebben dat er enerzijds minder beroep gedaan wordt op ondersteuning en er anderzijds minder ondersteuning geboden wordt.

2.3.2 *Leeftijd*

Het aandeel verzorgenden dat meer contact wenst met collega's ligt het hoogst bij de dertigers en het laagst bij de vijftigers. De behoefte aan meer contact met collega's weerspiegelt wellicht de behoefte om over de werkervaringen te kunnen praten met lotgenoten. Dat vijftigplussers hier minder behoefte aan hebben dan de andere verzorgenden, vloeit wellicht voort uit het feit dat ze al meer (levens)ervaring hebben en bijgevolg minder behoefte aan een klankbord dan andere verzor-

Tabel 8.3 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en arbeidsverhoudingen: resultaat van multivariate analyses

	Directe verantwoordelijke		Collega's		Andere zorgverleners				
	Contact-frequentie	Wens tot meer contact	Tevredenheid	Contact-frequentie	Wens tot meer contact	Ondersteuning	Tevredenheid ¹	AI/niet vergaderingen	Tevredenheid met samenwerking ²
Geslacht	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	-	**	**	**	-	-
Gezinsituatie	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Opleidingsniveau	-	-	-	-	-	**	-	-	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	**	-
Verleden in een ander beroep	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	-	-	-	-	-	-	*	**
Aanstellingsomvang	**	-	-	-	-	-	-	-	-
Regio dienst	***	**	-	***	-	-	-	***	-
Statuut dienst	-	-	-	-	*	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	***	***	-	*	-	-	-	-	-
Grootte dienst	***	-	-	***	-	**	-	-	***

1 Gecontroleerd voor ondersteuning door collega's.

2 Gecontroleerd voor frequentie van vergadering met andere zorgverleners.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

genden. Maar ook bij de vijftigers zou nog meer dan de helft liever meer contact hebben met haar collega's.

Van alle verzorgenden zijn de jongste verzorgenden (18-29 jaar) het meest tevreden met hun collega's (ook na controle voor de ondersteuning vanwege collega's).

2.3.3 Opleidingsniveau

Verzorgenden wiens hoogste diploma enkel het lager onderwijs betreft, ervaren minder ondersteuning van hun collega's dan de andere verzorgenden. Het is mogelijk dat zij niet zozeer minder ondersteuning krijgen, maar vooral minder ondersteuning ervaren dan de andere verzorgenden, aangezien zij er door hun lagere scholing meer nood hebben aan hebben.

2.3.4 Anciënniteit in de dienst

De verzorgenden die minstens dertig jaar in hun dienst werken, nemen het meest deel aan vergaderingen met andere zorgverleners en zijn hier tevens het meest tevreden mee (zelfs na controle voor de frequentie van vergadering met andere zorgverleners). Door hun ervaring slagen ze er waarschijnlijk beter in om het vertrouwen van hun dienst en de andere zorgverleners te winnen en zo meer als gesprekspartner te worden beschouwd.

2.3.5 Aanstellingsomvang

Voltijdse verzorgenden hebben meer contact met hun directe verantwoordelijke dan deeltijds werkende verzorgenden. Aangezien zij meer werken, is het begrijpelijk dat zij ook meer over het werk communiceren met hun directe verantwoordelijke. Met hun collega's hebben beide groepen evenveel contact. Dit wijst erop dat de deeltijdse verzorgenden over het algemeen aan evenveel vergaderingen en vormingen deelnemen dan hun voltijdse collega's. Wat vorming betreft, wordt dit eveneens bevestigd in hoofdstuk 13.

2.3.6 Regio dienst

Brusselse verzorgenden hebben het meest contact met hun directe verantwoordelijke, en Vlaamse het minst. De Waalse verzorgenden situeren zich tussenin. Toch is de wens tot meer contact bij de Vlaamse verzorgenden het minst groot en bij de Waalse verzorgenden het grootst.

In vergelijking met de Waalse en Vlaamse verzorgenden hebben Brusselse verzorgenden meer contact met hun collega's.

In vergelijking tot de twee andere regio's nemen verzorgenden uit Vlaanderen het minst deel aan vergaderingen met andere zorgverleners. Deze vaststelling kan in verband worden gebracht met het feit dat er in Vlaanderen geen coördinatiecentra bestaan en in de twee andere regio's wel. Deze coördinatiecentra groeperen

diensten voor gezinszorg met andere soorten diensten zoals diensten voor thuisverpleging. In deze coördinatiecentra wordt het multidisciplinair overleg dan ook gefaciliteerd.

2.3.7 Statuut dienst

Het aandeel verzorgenden dat meer contact wenst met collega's ligt het hoogst in de publieke diensten.

2.3.8 Urbanisatie dienst

In landelijke diensten hebben de verzorgenden het minst contact met hun directe verantwoordelijke en collega's. Hoewel verzorgenden uit stedelijke diensten evenveel contact hebben met hun directe chef als verzorgenden in diensten die stedelijk als landelijk werkzaam zijn, is de voorkeur voor meer contact met de directe chef groter in de stedelijke diensten.

2.3.9 Grootte dienst

In de grootste diensten (225 en meer FTE verzorgenden) hebben de verzorgenden meer contact met hun directe verantwoordelijke dan in de andere diensten, hoewel het verschil met de kleinste diensten (minder dan 30 FTE verzorgenden) niet statistisch significant is. Dat de grootste diensten het meest contact voorzien met de directe verantwoordelijke, heeft wellicht te maken met schaalvoordelen. In de grootste diensten zijn er immers meer middelen voor de creatie van tussenniveaus en staffuncties (bv. personeelsverantwoordelijke, opleidingsverantwoordelijke, ...), zodat de directe verantwoordelijke zich beter kan concentreren op de begeleiding en ondersteuning van de verzorgenden.

In de grootste diensten is er tevens meer contact met de collega-verzorgenden dan in de andere diensten. De verzorgenden in de grootste diensten ervaren dan ook meer ondersteuning vanwege hun collega's dan de verzorgenden in de kleinste diensten.

Het frequenter contact van de verzorgenden met hun directe verantwoordelijke en collega's en de hieruit voortvloeiende betere ondersteuning vanwege collega's, leveren wellicht een belangrijke verklaring voor het hoger welzijn van verzorgenden die in de grootste diensten werkzaam zijn.

De verzorgenden in de grootste diensten zijn bovendien het meest tevreden met de samenwerking met andere partners in de thuiszorg (ook na controle voor de frequentie van vergadering met andere zorgverleners).

3. Besluit

Hoewel de verzorgenden zich globaal genomen goed ondersteund voelen door hun directe verantwoordelijke en dan ook tevreden zijn met hem, wenst een aanzienlijke groep (38%) er meer contact mee. Meer dan de helft (54%) heeft immers minder dan wekelijks contact met haar directe verantwoordelijke.

Ook door hun collega's voelen de verzorgenden zich vrij goed ondersteund. Ze zijn tevens tevreden met hun collega's. Toch wenst een flinke meerderheid (64%) meer contact met haar collega's. Twee op drie verzorgenden hebben immers geen wekelijks contact met hen.

De verhouding met andere zorgverleners blijkt echter het minst goed te zijn. Zo neemt een ruime helft nooit deel aan vergaderingen met andere zorgverleners. Bovendien is de samenwerking met andere partners in de thuiszorg één van de jobelementen waar verzorgenden het minst tevreden mee zijn. Slechts de helft is er expliciet tevreden mee.

4. Aanbevelingen

4.1 Een wekelijks teamoverleg en voldoende ondersteuning door de directe chef

Verzorgenden hebben behoefte aan meer overleg over hun werk. Zo is een deel vragende partij voor meer contact met de directe verantwoordelijke en een grote groep voor meer contact met de collega's. Het betreft hier vooral de verzorgenden die op dit moment weinig contact hebben met beide partijen.

Dat het gebrek aan overleg en contact met collega's een belangrijk pijnpunt is binnen de thuiszorg, blijkt ook uit het feit dat dit door verschillende verzorgenden spontaan aangehaald werd (voor, na, of tijdens de afname van de vragenlijst). De problematisering van het contact met collega's heeft uiteraard te maken met het feit dat verzorgenden in de thuiszorg meestal alleen werken zodat er nagenoeg geen gelegenheid is om vlug wat af te stemmen of om de hulp van collega's in te roepen tijdens het werk. Qua overleg is er dan ook een groot verschil met de verzorgenden die in de residentiële sector werken. Daar is (formeel en informeel) overleg met collega's eenvoudiger en vindt het ook frequenter plaats (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004).

Een wekelijks teamoverleg zou tegemoet kunnen komen aan de vraag naar meer overleg. Het is belangrijk dat hiervoor voldoende tijd voorzien wordt, zodat verder gegaan kan worden dan praktische regelingen en afspraken. De verzorgenden zouden echt de kans moeten krijgen om hun ervaringen met cliënten te bespreken en een klankbord te vinden bij hun collega's. Het werkoverleg zou een forum moeten zijn om de eventuele problemen die verzorgenden in hun werk tegenkomen te bespreken en om samen te zoeken naar mogelijke oplossingen. Een deel van het wekelijks overleg zou bijvoorbeeld gewijd kunnen worden aan het

bespreken in kleine groepjes van de belangrijkste of opvallendste gebeurtenissen tijdens de afgelopen week.

Ook in de individuele contacten met de directe chef moet verder gegaan kunnen worden dan de praktische regeling van het werk. De directe verantwoordelijke moet ook voldoende aandacht schenken aan de sociaal-emotionele ondersteuning van de verzorgenden.

Het voorzien van meer vergaderuren heeft echter een kostenplaatje. Voor deze uren kunnen de diensten immers niet rekenen op de cliëntbijdrage. We zijn er echter van overtuigd dat deze investering zijn vruchten zal afwerpen doordat het bijdraagt aan het welzijn van de verzorgenden en op die manier het ziekteverzuim en vroegtijdig verloop van verzorgenden kan reduceren.

4.2 Verzorgenden meer betrekken bij multidisciplinair overleg

Daarnaast zouden verzorgenden meer betrokken moeten worden bij het multidisciplinair overleg over hun cliënten. In de meeste situaties zijn zij immers de hulpverleners die het meest tijd doorbrengen bij en het nauwst in contact staan met de cliënten. Het is dan ook belangrijk om hen als volwaardige gesprekspartners te aanzien bij het overleg over de cliënten. De verzorgende is immers de aangewezen persoon om de andere zorgverleners feedback te geven over het dagelijks functioneren van een cliënt. Omgekeerd is het belangrijk dat de verzorgende voldoende informatie krijgt over haar cliënten. Zo dient ze bijvoorbeeld op de hoogte te worden gehouden van de medische toestand van haar cliënten.

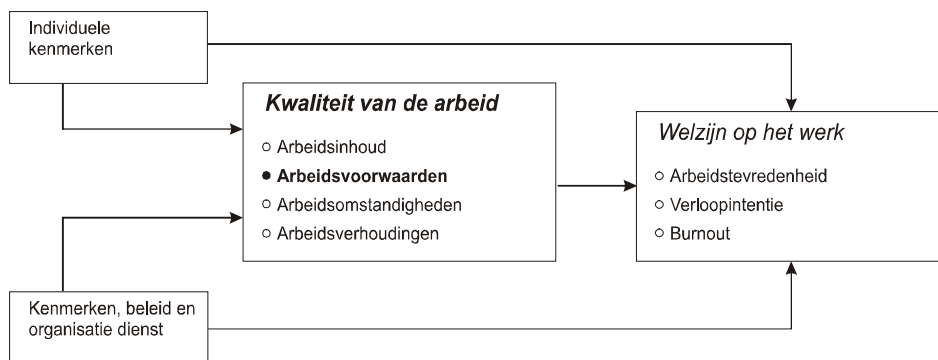
Het meer betrekken van de verzorgenden bij patiëntenoverleg vereist echter een mentaliteitswijziging binnen een aantal diensten. Dat wordt duidelijk geïllustreerd door het beoordelingsformulier van één van de diensten waarop te lezen staat dat communicatieve vaardigheden van beperkt tot zelfs geen belang zouden zijn voor het uitoefenen van de functie.

Het feit dat de verzorgenden nu veel te weinig betrokken zijn bij multidisciplinair overleg wijst er ons inziens dan ook op dat er niet enkel aan de maatschappelijke waardering van het beroep gewerkt moet worden. De waardering van verzorgenden vanuit de zorgsector zelf, is eveneens aan een opkrikbeurt toe.

HOOFDSTUK 9

ARBEIDSVOORWAARDEN

Dit hoofdstuk gaat in op de arbeidsvoorwaarden van de verzorgenden. De arbeidsvoorwaarden betreffen alle afspraken tussen werkgevers en werknemers over de voorwaarden waaronder arbeid verricht wordt. Onderstaande figuur geeft aan waar dit aspect zich bevindt binnen ons conceptueel kader.



Figuur 9.1 Conceptueel kader: arbeidsvoorwaarden

We zien dat de arbeidsvoorwaarden deel uitmaken van de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde ‘objectieve’ arbeidssituatie. We veronderstellen dat de arbeidsvoorwaarden zowel samenhangen met de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken, als met de individuele kenmerken van de verzorgenden. De arbeidsvoorwaarden zullen op hun beurt het welzijn van de verzorgenden beïnvloeden. Zo zullen betere arbeidsvoorwaarden leiden tot een hoger welzijn. Onder het welzijn van de verzorgenden vatten we de ‘subjectieve’ gevolgen van de kwaliteit van de arbeid voor de verzorgende.

We starten dit hoofdstuk met een globale bespreking van de arbeidsvoorwaarden. Nadien bekijken we of de arbeidsvoorwaarden verschillen tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken (individuele kenmerken en ken-

merken van de dienst). De impact van de arbeidsvoorwaarden op het welzijn van de verzorgenden bespreken we in hoofdstuk 10.

1. Hoe zien de arbeidsvoorwaarden van verzorgenden er uit?

Doorgaans worden de arbeidsvoorwaarden verdeeld in primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden. Deze komen hieronder achtereenvolgens aan bod.

1.1 Primaire arbeidsvoorwaarden

De primaire arbeidsvoorwaarden hebben betrekking op de verloning van de verzorgenden. Het loon van de verzorgenden ligt wettelijk vast, dus hebben we hen niet gevraagd naar de hoogte van hun inkomen.

De minimum uurlonen van verzorgenden in de private diensten worden vastgelegd in de paritaire comités (PC). Deze lonen stijgen in functie van het aantal jaren dienst. Onderstaande tabel geeft ter illustratie enkele voorbeelden van minimumlonen van de verzorgenden.

Tabel 9.1 Minimumlonen verzorgenden

Baremieke anciënniteit	Uurloon PC 318.01 ¹ (vanaf 1/10/2004)	Uurloon PC 318.02 ² (vanaf 01/01/2005)
0	9,1559	9,1892
10	10,9764	11,8301
20	12,0945	14,4114
29 ³	13,1061	15,9657

¹ PC 318.01 is het bevoegde paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap (bron: brochure FGTB, services d'aide aux familles et aux personnes âgées).

² PC 318.02 is het bevoegd paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap.

³ Bij een hogere anciënniteit neemt het minimumloon niet meer toe.

De wedden van de verzorgenden in de publieke diensten gezinszorg worden (conform het personeel van de lokale besturen) eveneens vastgelegd bij sectorale akkoorden. De weddenschaalen worden ingedeeld in vijf niveaus (A, B, C, D en E) op basis van de vereiste scholingsgraad.³³

Voor de verzorgenden is het C- en het D-niveau relevant. Niveau C kan worden toegekend aan verzorgenden met een diploma secundair onderwijs. D is bestemd voor de verzorgenden die het secundair onderwijs niet hebben beëindigd (maar wel een brevet polyvalent verzorgende hebben). Hoewel verzorgenden met een niveau C en D in principe hetzelfde werk verrichten, zitten ze dus in een verschillende loonschaal.

Om het personeel in de publieke diensten te motiveren, werden per niveau verschillende weddeschalen ingericht (de zogenaamde functionele loopbaan). Het doorstromen naar een hogere weddeschaal is hierbij gekoppeld aan anciënniteit, een objectieve evaluatie en verplichte vorming.

³³ Gecoördineerde versie van de Krachtlijnen (website VVSG, 15 maart 2005).

Vragen we de verzorgenden hoe tevreden ze met hun loon zijn, dan krijgen we het volgend resultaat.

Tabel 9.2 Tevredenheid met het loon, in %

	Tevreden	Tussenin	Ontevreden
Belgische verzorgenden* (n=1 178)	53,5	28,9	17,6
Vlaamse beroepsbevolking	67,2	16,4	16,4
Vlaamse verzorgenden* (n=669)	59,2	31,0	9,7

* Gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst.

Een ruime helft van de (Belgische) verzorgenden (54%) is tevreden met haar loon. Bijna 30% is noch tevreden, noch ontevreden. 18% is ontevreden. In hoofdstuk 4 zagen we reeds dat het loon één van de jobaspecten is waar verzorgenden het minst tevreden over zijn. De loonstevredenheid van de verzorgenden ligt lager dan in de Vlaamse beroepsbevolking. Van de Vlaamse werknemers is immers 67% tevreden met zijn loon.³⁴

Als we ons beperken tot de Vlaamse verzorgenden, dan merken we dat zij meer tevreden met hun loon zijn dan de totale groep Belgische verzorgenden. In vergelijking tot de beroepsbevolking ligt het aandeel tevredenen bij de Vlaamse verzorgenden echter lager. Het aandeel ontevredenen ligt evenwel ook lager. Een grote groep van de Vlaamse verzorgenden is immers noch tevreden, noch ontevreden.

Verzorgenden kiezen echter niet voor het beroep omwille van de verloning. 'Het meer kunnen verdienen dan op een ander werk' was immers voor het grootste deel van de verzorgenden (70%) onbelangrijk bij hun beroepskeuze (zie hoofdstuk 5). Dit wijst erop dat verzorgenden bij de start van hun loopbaan geen al te hoge loonsverwachtingen hebben.

1.2 Secundaire arbeidsvoorwaarden

De secundaire arbeidsvoorwaarden kaderen voornamelijk binnen de regelingen rond arbeidstijden en werkzekerheid. We bespreken hier het contracttype, het statuut, de aanstellingsomvang, het uurrooster en de vakantieregeling. We bekijken tevens de tevredenheid met verschillende secundaire arbeidsvoorwaarden.

³⁴ Bron: APS-survey 2003.

1.2.1 Werkzekerheid

1.2.1.1 Soort contract

Bij de vraag naar het soort arbeidscontract hadden de verzorgenden de keuze uit de antwoordmogelijkheden die in tabel 9.3 staan opgesomd. De alternatieven 'contract van onbepaalde duur' en 'contract van bepaalde duur' waren enkel bestemd voor verzorgenden uit de private diensten. De alternatieven 'statutair' en 'contractueel' waren gereserveerd voor de verzorgenden uit de publieke diensten. De andere mogelijkheden waren voor alle verzorgenden bedoeld.

Tabel 9.3 Verdeling verzorgenden naar soort contract (n=1 176; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Contract van onbepaalde duur (vast werk)	72,1
Contract van bepaalde duur	4,4
Statutair (vastbenoemd)	5,3
Contractueel	13,3
Interim-contract	0,0
Vervangingscontract	4,8
Andere	0,1

Volgens ons onderzoek heeft minstens drie kwart van de verzorgenden vast werk: 72% heeft een contract van onbepaalde duur in een private dienst en 5% is statutair (openbare dienst). Daarnaast is 13% tewerkgesteld als contractueel in een openbare dienst. Deze groep bevat zowel verzorgenden met een contract van onbepaalde duur als verzorgenden met een contract van bepaalde duur (over het aandeel van deze twee groepen apart hebben we geen informatie). Verder heeft slechts 4% een contract van bepaalde duur in een private dienst en een vergelijkbaar percentage heeft een vervangingscontract (in een private of publieke dienst). Geen enkele verzorgende blijkt te werken met een interim-contract.

Vermits we niet weten of de contractuelen een contract van bepaalde dan wel onbepaalde duur hebben, kunnen we het aantal verzorgenden met een tijdelijk contract helaas niet exact bepalen. Gaan we ervan uit dat alle contractuelen een contract van bepaalde duur hebben, dan zou 22% van de verzorgenden een tijdelijk contract hebben. In de veronderstelling dat alle contractuelen een contract van onbepaalde duur hebben, zou 9% van de verzorgenden een tijdelijk contract hebben. In België heeft 8% van de loontrekkenden een tijdelijk contract en voor vrouwen ligt dit met 11% iets hoger.³⁵ Bij verzorgenden ligt het aandeel tijdelijken dus wellicht iets hoger (ergens tussen 9 en 22%).

³⁵ Eurostat LFS, NIS EAK, Bewerking Steunpunt WAV.

In de openbare diensten is slechts 27% van de verzorgenden statutair (31% als we enkel Vlaanderen beschouwen). Bekijken we al het (Vlaamse) OCMW-personeel, dan merken we dat het aantal statutairen hoger ligt (op 39%), maar nog steeds een minderheid vormt. Over de jaren heen is de contractuele tewerkstelling bij de lokale besturen immers aanzienlijk toegenomen, terwijl het aantal statutairen nagenoeg constant bleef. Voor de betrokken personeelsleden ligt het verschil tussen de twee rechtspositieregelingen vooral in de sociale zekerheidsbescherming, die voor contractuelen veel minder gunstig is dan voor de statutaire personeelsleden (www.vvsg.be, 15 maart 2005).

1.2.1.2 *Tevredenheid met werkzekerheid*

Vermits de overgrote meerderheid een vast contract (statutair of contract van onbepaalde duur) heeft, is het niet verwonderlijk dat meer dan drie kwart van de verzorgenden (79%) tevreden is met haar werkzekerheid. Wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat het aandeel tevreden met de werkzekerheid nog hoger ligt (namelijk op 87%). Binnen de Vlaamse beroepsbevolking is 80% tevreden met haar werkzekerheid,³⁶ hetgeen vergelijkbaar is met het percentage van alle (Belgische) verzorgenden en iets lager ligt dan bij de Vlaamse verzorgenden. De werkzekerheid was overigens voor de meeste verzorgenden (voor 89%) een belangrijk element bij hun beroepskeuze (zie hoofdstuk 5).

Het spreekt voor zich dat de verzorgenden met een vast contract (statutair of onbepaalde duur) meer tevreden zijn met hun werkzekerheid dan verzorgenden met een tijdelijk contract (bepaalde duur of vervangingscontract). Bijna alle statutairen (94%) zijn tevreden met hun werkzekerheid en de overgrote meerderheid van de verzorgenden met een contract van onbepaalde duur eveneens (85%). Van de verzorgenden met een contract van bepaalde duur of een vervangingscontract is minder dan de helft (42%) tevreden. Van de contractuelen is 65% tevreden met haar werkzekerheid.

1.2.2 Statuut

Verzorgenden worden zowel met een arbeiders- als bediendestatuut tewerkgesteld. De meeste verzorgenden (80%) hebben echter een arbeidersstatuut. Zoals we ook in het vervolg van dit hoofdstuk nog zullen zien, hangt het statuut van de verzorgenden sterk af van de regio en het statuut van de dienst waar de verzorgende werkt.

In de private diensten zijn het bijna allemaal (90%) arbeidsters en in de publieke diensten heeft de meerderheid (57%) een bediendestatuut. De verschillen tussen publieke en private diensten hangen echter ook sterk van de regio af.

³⁶ Bron: APS-survey 2003.

In Brussel heeft bijna geen enkele verzorgende het statuut van arbeidster. Nagenoeg elke verzorgende (98%) is er bediende: bijna 100% van de verzorgenden in de private diensten en 88% van de verzorgenden in de publieke diensten. Hierbij moeten we benadrukken dat de verzorgenden uit de twee Nederlandstalige diensten die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) niet in de Brusselse steekproef zaten. In Wallonië is 87% van de verzorgenden arbeidster: 85% van de private diensten en 95% van de publieke diensten. In Vlaanderen is 84% van de verzorgenden arbeidster: 99% van de verzorgenden in de private diensten en 15% van de verzorgenden in de publieke diensten.

Uit een recent onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden blijkt eveneens dat er in de Vlaamse thuiszorg een sterk verschil is tussen private (waar het bijna allemaal arbeidsters zijn) en openbare diensten (waar er een overwicht aan bedienden is). In de Vlaamse residentiële sector hebben de meeste verzorgenden daarentegen het bediendestatuut, zowel in de private als de publieke instellingen (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004).

1.2.3 Aanstellingsomvang

In hoofdstuk 5 zagen we reeds dat de mogelijkheid om deeltijds te werken voor 70% van de verzorgenden een belangrijk element vormt bij de beroepskeuze. Vanuit dit perspectief is het niet verwonderlijk dat de meerderheid van de verzorgenden (63%) ook effectief deeltijds werkt.

1.2.3.1 *Waarom werken de verzorgenden deeltijds?*

De verzorgenden die deeltijds werken, hebben hier in de meeste gevallen (91%) zelf voor gekozen. Bij 9% is het met andere woorden opgelegd vanuit de dienst. Aan de verzorgenden die zelf hebben gekozen om deeltijds te werken, vroegen we welke redenen hierbij meespeelden. De verzorgenden konden meer dan één reden aangeven.

De familiale redenen (bv. opvang kinderen, ziek familielid, ...) blijken de belangrijkste rol te spelen bij de keuze om deeltijds te werken. Maar liefst 71% van de verzorgenden die op eigen initiatief deeltijds werken, gaf deze reden aan.

Bij een kleine helft (43%) ligt het feit dat de job lichamelijk te zwaar is om voltijds uit te oefenen aan de basis om deeltijds te werken. Het werk van verzorgenden bestaat immers voor een groot stuk uit fysieke arbeid (poetsen, huishoudelijke taken, heffen en tillen van cliënten) en uit hoofdstuk 4 weten we reeds dat maar liefst 62% van de verzorgenden regelmatig fysieke klachten heeft, waaronder vooral rugklachten. Deze fysieke klachten verklaren wellicht ook gedeeltelijk het feit dat gezondheidsredenen een rol spelen bij 13% van de 'vrijwillig' deeltijds werkende verzorgenden.

Tabel 9.4 Verdeling verzorgenden naar redenen bij de keuze om deeltijds te werken (n=617; gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Percentage
Familiale redenen (bv. opvang kinderen, ziek familielid, ...)	70,5
De job is lichamelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille van het tillen van zware lasten, zich moeten bukken/rekken, ...)	42,6
De job is geestelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille van het contact met zwaar zieke cliënten, verwerken van overlijden van cliënt, ...)	20,4
Gezondheidsredenen	12,8
Persoonlijke redenen (bv. omwille van een opleiding, vrijwilligerswerk, ...)	10,2
Ik heb nog een andere job naast mijn job als verzorgende	3,3
Andere	3,1

Eén op vijf geeft aan dat de job geestelijk te zwaar is om voltijds uit te oefenen. In hoofdstuk 4 gaven we reeds aan dat een aanzienlijk deel van de verzorgenden regelmatig kampt met emotionele uitputting.

Daarnaast is er een groep (10%) die deeltijds werkt omwille van persoonlijke redenen. Een beperkt percentage (3%) werkt deeltijds omdat ze nog een andere job uitoefent. Hetzelfde percentage geeft een andere reden aan. Twee redenen die meerdere verzorgenden onder 'andere' plaatsen, zijn: 'landingsbaan 50+' en 'weduwepensioen'. 'Landingsbaan 50+' verwijst naar de mogelijkheid om (in Vlaanderen) als oudere werknemer te landen in een deeltijdse job en hierbij een redelijk inkomen gegarandeerd te krijgen (RVA-uitkering en Vlaamse aanmoedigingspremie). Het antwoord 'weduwepensioen' verwijst naar het feit dat werknemers die een overlevingspensioen willen genieten, geen te hoog beroepsinkomen mogen hebben.

1.2.3.2 *Tevredenheid met het aantal werkuren per week en met de mogelijkheid om deeltijds te werken*

De meeste verzorgenden (88%) zijn tevreden met het *aantal uur* dat ze per week werken. Het aantal werkuren per week hoort dan ook tot de jobkenmerken waarmee verzorgenden het meest tevreden zijn. Bij de deeltijds werkenden verzorgenden is het aandeel tevredenen (90%) iets hoger dan bij de voltijdsen (84%), wat niet verwonderlijk is gezien nagenoeg iedereen vrijwillig deeltijds werkt.

De meeste verzorgenden (78%) zijn ook tevreden met de *mogelijkheid om (eventueel) deeltijds* te werken. Het is begrijpelijk dat vooral de verzorgenden die er gebruik van maken (en effectief deeltijds werken) er tevreden mee zijn. Bij de verzorgenden die deeltijds werken, ligt het aandeel tevredenen (86%) aanzienlijk hoger dan bij de verzorgenden die voltijds werken (65%).

1.2.4 Soort uurrooster

Ruim acht op tien verzorgenden heeft een vast uurrooster. Dit betekent dat zij elke week hetzelfde aantal uren werken, op dezelfde tijdstippen. 14% werkt binnen een veranderlijk uurrooster; wekelijks hetzelfde aantal uren, maar waarbij de tijdstippen kunnen verschillen van week tot week. De overige 5% heeft een flexibel uurrooster. Het aantal werkuren dat zij presteren verschilt van week tot week.

Slechts 23% geeft aan dat haar voorziene uurrooster nooit verandert op het laatste moment. Bij 62% is dit soms het geval en bij 14% vaak.

1.2.5 Normale werkuren en onregelmatige prestaties

De meeste verzorgenden werken gedurende de werkweek in dagdienst. Daarnaast kunnen verzorgenden ook zogenaamde onregelmatige prestaties leveren. Het kan dan zowel gaan om uren die afwijken van het dagregime ('s avonds, 's nachts en 's morgens vroeg) als om afwijkingen van de gewone werkweek (werk op zaterdag, zondag en feestdag). Aangezien de verschillende regio's de onregelmatige prestaties anders invullen en er andere voorwaarden aan verbinden, gaan we eerst in op de verschillende (wettelijke) kaders in de regio's. Daarna bekijken we wanneer de verzorgenden effectief werken.

1.2.5.1 Onregelmatige prestaties in de verschillende regio's

Vlaanderen

In Vlaanderen verstaat men onder onregelmatige prestaties het werk op zondag en feestdag en het werk tussen 20 en 7 uur. Prestaties tussen 7 en 20 van maandag tot zaterdag worden met andere woorden als normale werkuren beschouwd.

In wat volgt verwijzen we met 'onregelmatige prestaties' naar alle prestaties die buiten de normale werkuren vallen, inclusief het zaterdagwerk. Deze onregelmatige prestaties zijn aan een aantal voorwaarden verbonden.

Zo moeten ze beperkt blijven tot 3% van het urencontingent van een dienst. Bovendien voorziet de collectieve arbeidsovereenkomst dat de uren gepresteerd tussen 17 uur en 20 uur beperkt moeten blijven tot 2% van het urenpakket waarover de dienst beschikt.

Daarnaast moeten de opdrachten op zater-, zon- en feestdagen en 's avonds tussen 20 uur en 22 uur beperkt blijven tot de ADL-functies (activiteit dagelijks leven). Hierbij gaat het bijvoorbeeld om warme maaltijden bereiden, ontbijt maken, wassen, kleden, verplaatsen, toiletbezoek, continëntie, eten, waarbij de klemtoon ligt op verzorgende taken.

De prestaties 's nachts na 22 uur mogen enkel gebruikt worden voor ADL-verzorging aan cliënten waarvan de behandelende arts oordeelt dat zij palliatief zijn of dat ze zich in een levensbedreigende situaties bevinden. Op dit moment moeten er binnen het paritair comité nog bijkomende afspraken gemaakt worden rond het werken na 22 uur, onder meer over de begeleiding en de vorming van de verzorgenden en de omschrijving van de palliatieve taken. Op dit moment is nachtwerk dus nog niet toegelaten (CCVD, 2004).

De verzorgenden krijgen voor de onregelmatige prestaties een toeslag die wordt uitgekeerd in de vorm van compensatierust.

Wallonië

In Wallonië wordt er een onderscheid gemaakt tussen comfortabele en oncomfortabele prestaties. De oncomfortabele prestaties verwijzen naar prestaties op zaterdag, zondag en feestdagen, alsook het werk tussen 18 uur en 6 uur. De prestaties tussen 20 en 6 uur betreffen nachtwerk, hetgeen niet toegestaan is voor verzorgenden. De prestaties tussen 6 en 18 uur worden als normale werkuren bekeken.

De normale openingsuren van een dienst gaan echter van 8 tot 17 uur. Een groot gedeelte van de publieke diensten beperken bovendien hun prestaties tot deze uren. Slechts zelden werken de verzorgenden er voor 8 uur of na 17 uur.

Aan de oncomfortabele prestaties zijn gelijkaardige voorwaarden verbonden als in Vlaanderen. Ze moeten beperkt blijven tot 4% van het urencontingent van een dienst. Ze mogen enkel gebruikt worden voor de noodzakelijke activiteiten van het dagelijks leven (bereiden en toedienen van maaltijden, toilet, opstaan/slappen, ...).

Verzorgenden die tijdens het weekend en op feestdagen prestaties leveren, ontvangen een salaristoelage.

Brussel

1. Franse Gemeenschapscommissie (COCOF)
Binnen de COCOF definieert men de onregelmatige prestaties als de prestaties tijdens het weekend en op feestdagen. De wetgeving voorziet in tegenstelling tot voor Vlaanderen en Wallonië geen beperkingen wat de hoeveelheid onregelmatige prestaties betreft of de taken die worden uitgevoerd. De verzorgenden ontvangen wel een salarissupplement voor de onregelmatige prestaties.
2. De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)³⁷
De VGC heeft geen eigen regelgeving met betrekking tot de diensten voor gezinszorg. Op de diensten die eronder ressorteren, is de regelgeving van de Vlaamse Gemeenschap van toepassing.
3. De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)
In de diensten die onder GGC ressorteren worden geen onregelmatige prestaties geleverd. Verzorgenden werken er enkel op weekdays tussen 8 en 17 uur.

1.2.5.2 Wanneer werken verzorgenden?

In hoofdstuk 11 bespreken we in welke mate de diensten gebruik maken van de verschillende soorten onregelmatige prestaties. Hier bekijken we het standpunt van de verzorgenden. Hoe vaak werken zij 's avonds, 's nachts en 's ochtends? En hoe vaak op zater-, zon- en feestdagen?

Werken op zaterdag, zondag en feestdagen

De meerderheid van de verzorgenden (58%) werkt wel eens op zaterdag. Bijna 14% doet dit zelfs vaak. Op zon- en feestdagen wordt iets minder gewerkt. Respectievelijk 48% en 46% doet dit wel eens. 11% werkt vaak op een zondag en 6% werkt vaak op een feestdag.

³⁷ Aangezien er op het moment van de steekproeftrekking maar twee diensten onder de VGC ressorteerden, die bovendien ook in Vlaanderen werkzaam waren, werd besloten deze diensten enkel in de Vlaamse steekproef op te nemen. De steekproef van Brusselse verzorgenden bevat bijgevolg geen verzorgenden uit deze diensten.

In hoofdstuk 11 zullen we ook zien dat meer diensten hulp verlenen op zaterdag dan op zon- en feestdagen (voor Brussel geldt echter het omgekeerde).

Tabel 9.5 Verdeling verzorgenden naar frequentie van werk op zaterdag, zondag en feestdagen, in % (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
Hoe dikwijls werkt u op zaterdag? (n=1162)	42,0	43,8	13,7	0,5
Hoe dikwijls werkt u op zondag? (n=1160)	52,1	36,7	11,0	0,3
Hoe dikwijls werkt u op een feestdag? (n=1158)	53,9	39,4	6,4	0,3

Binnen welke tijdsintervallen wordt gewerkt?

De eerder geschetste (wettelijke) kaders verantwoorden de bevraagde tijdsintervallen (zie figuren 9.2 en 9.3). De bevraagde tijdsintervallen verschillen tussen de regio's aangezien de (wettelijke) kaders ook regionaal verschillen. Bijgevolg kunnen we geen globale cijfers voor de Belgische verzorgenden geven. In figuren 9.2 en 9.3 worden de resultaten per regio gegeven.³⁸

Deze figuren bevestigen dat de overgrote meerderheid van de verzorgenden in dagdienst werken. Voor de drie regio's geldt dat minstens negen op tien verzorgenden overdag werken (tussen 7 en 17 uur voor de Vlaamse en Nederlandstalige Brusselse verzorgenden, tussen 8 en 17 uur voor de Waalse en Franstalige Brusselse verzorgenden). Ook in hoofdstuk 11 zullen we zien dat de diensten voornamelijk hulp verlenen overdag.

Het aandeel verzorgenden dat wel eens tussen 17 en 20 uur werkt, ligt het hoogst in Wallonië (41%) en het laagst in Brussel (tussen 5 en 7%). In Vlaanderen werkt 12% wel eens tussen 17 en 20 uur. In hoofdstuk 11 zal ook blijken dat het aandeel diensten dat 's avonds werkt een stuk hoger ligt in Wallonië dan in Brussel.

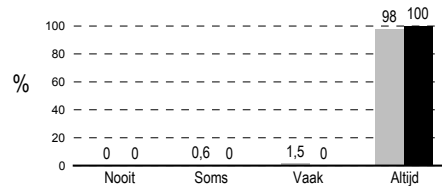
Na 20 uur en voor 7 uur (6 uur voor de Waalse en Franstalige Brusselse verzorgenden) wordt in alle regio's slechts door een miniem percentage gewerkt. Hoewel nachtwerk nog niet wettelijk geregeld is in Vlaanderen en Wallonië, gebeurt het daar dus toch al wel. In hoofdstuk 11 stellen we eveneens vast dat er sporadisch 's nachts wordt gewerkt.

³⁸ In principe hadden de bevraagde tijdsintervallen voor de Brusselse verzorgenden niet moeten verschillen in functie van hun moedertaal (eventueel wel in functie van de Gemeenschapscommissie waaronder ze ressorteren). De Nederlandstalige Brusselse verzorgenden hebben echter dezelfde vragenlijst (en dus bevraagde tijdsintervallen) ingevuld als de Vlaamse verzorgenden en de Franstalige Brusselse verzorgenden als de Waalse verzorgenden.

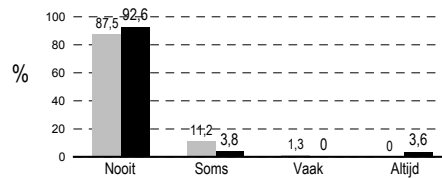
Van de Waalse verzorgenden werkt bijna één op tien in de vroege ochtend (tussen 6 en 8 uur). Van de (Franstalige) Brusselse verzorgenden is dit bijna 16%. Voor de Vlaamse en Nederlandstalige Brusselse verzorgenden beschikken we niet over deze informatie. Uit hoofdstuk 11 zal eveneens blijken dat er meer Waalse dan Brusselse diensten 's ochtends prestaties leveren.

■ Vlaamse verzorgenden (n=673)
 ■ Nederlandstalige Brusselse verzorgenden (n=25)

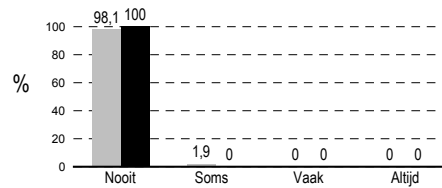
Hoe dikwijls werkt u tussen 7 uur en 17 uur?



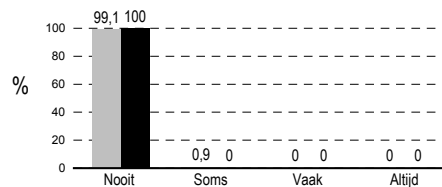
Hoe dikwijls werkt u tussen 17 uur en 20 uur?



Hoe dikwijls werkt u tussen 20 uur en 22 uur?



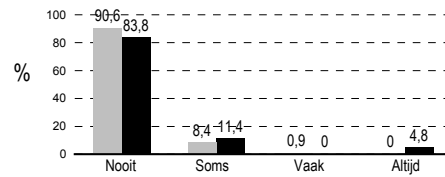
Hoe dikwijls werkt u tussen 22 uur en 7 uur?



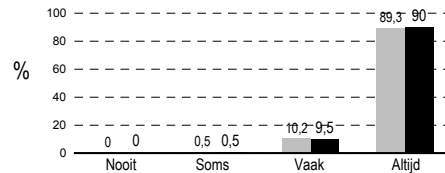
Figuur 9.2 Verdeling verzorgenden naar de frequentie waarmee ze binnen bepaalde tijdsintervallen werken, in % (gewogen naar statuut en grootte van de dienst)

Waalse verzorgenden (n=270)
 Franstalige Brusselse verzorgenden (n=213)

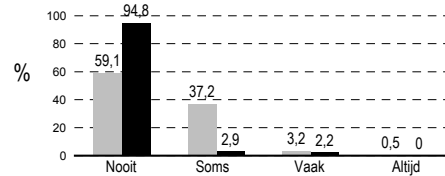
Hoe dikwijls werkt u tussen 6 uur en 8 uur?



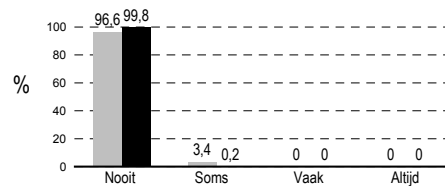
Hoe dikwijls werkt u tussen 8 uur en 17 uur?



Hoe dikwijls werkt u tussen 17 uur en 20 uur?



Hoe dikwijls werkt u tussen 20 uur en 6 uur?



Figuur 9.3 Verdeling verzorgenden naar de frequentie waarmee ze binnen bepaalde tijdsintervallen werken, in % (gewogen naar statuut en grootte van de dienst)

1.2.5.3 Tevredenheid met uurrooster

Verzorgenden in de thuiszorg werken dus relatief weinig op 'onregelmatige' momenten. Dit in tegenstelling tot hun collega's in de residentiële sector. Volgens een onderzoek van de Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004), werkt in de residentiële zorg slechts 54% van de verzorgenden in dagdienst (ten aanzien van 99% in de thuiszorg), 7% tijdens de nacht en 39% heeft er wisselende uren.

Uit ons onderzoek blijkt dat de meeste verzorgenden in de thuiszorg (90%) dan ook tevreden zijn met hun uurrooster³⁹ (gedefinieerd als de momenten waarop ze werken). Dit aandeel ligt hoger dan het aandeel dat binnen de Vlaamse beroepsbevolking tevreden is met de uurregeling (81%).⁴⁰ Het uurrooster is bovendien één van de jobkenmerken waar verzorgenden het meest tevreden over zijn.

We merken wel dat verzorgenden minder tevreden zijn met hun uurrooster naarmate ze meer op onregelmatige momenten (zater-, zon-, feestdagen of 's avonds) moeten werken. Daarnaast blijkt dat verzorgenden die geen vast uurrooster hebben, minder tevreden zijn met hun uurrooster. Hetzelfde geldt voor verzorgenden wiens uurrooster vaak tot altijd op het laatste moment verandert. Na controle voor het al dan niet hebben van een vast uurrooster en de verandering van het uurrooster op het laatste moment, verdwijnen de verbanden tussen tevredenheid met het uurrooster en het werken op onregelmatige momenten.

1.2.6 Vakantie

Met het opnemen van vakantiedagen lijken er weinig problemen te zijn. 68% kon haar vakantiedagen in 2003 steeds opnemen wanneer ze dat wilde en 26% kon dit vaak.

Daarnaast blijken de meeste verzorgenden (83%) tevreden te zijn met hun vakantieregeling.⁴¹ Binnen de Vlaamse beroepsbevolking ligt dit percentage met 77% iets lager.⁴²

Zoals te verwachten zijn verzorgenden meer tevreden met hun vakantieregeling naarmate ze hun vakantiedagen meer kunnen opnemen wanneer ze zelf willen.

1.2.7 Verplaatsingen

1.2.7.1 Aantal verplaatsingen tussen cliënten, voorziene tijd en vergoeding

De werkplaats voor verzorgenden in de thuiszorg betreft de woonplaats van de cliënt. Afhankelijk van het aantal cliënten dat een verzorgende op een dag heeft, moet ze zich nog een bijkomend aantal keren verplaatsen. Een verzorgende heeft gemiddeld 2,5 cliënten per dag (voor de voltijds werkende verzorgenden zijn dit er gemiddeld drie). Dit betekent dat verzorgenden zich tijdens hun werkdag gemiddeld 1,5 keer moeten verplaatsen (twee keer voor de voltijdsen) bovenop hun woon-werkverplaatsing.

³⁹ Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat maar liefst 92% tevreden is met haar uurrooster.

⁴⁰ Bron: APS-survey 2003.

⁴¹ Ook wanneer we enkel de Vlaamse verzorgenden bekijken, zien we dat 82% tevreden is met haar vakantieregeling.

⁴² Bron: APS-survey 2003.

We vroegen de verzorgenden hoeveel tijd ze krijgen voor de verplaatsing tussen twee cliënten.⁴³ In de meeste diensten wordt hier echter geen tijdslimiet op geplakt: de verzorgenden krijgen de tijd die nodig is voor de verplaatsing. Een aantal verzorgenden antwoordde dan ook niet op de vraag naar de tijd die ze krijgen voor de verplaatsing tussen twee cliënten.

Van de verzorgenden die wel antwoordden, zegt tweederde hoogstens een kwartier te hebben en één op vier tussen een kwartier en een half uur. Drie kwart geeft aan meestal voldoende tijd te hebben voor de verplaatsing tussen twee cliënten. Dit betekent dat dit voor één op vier een probleem vormt.

Wat de kilometervergoeding voor de verplaatsingen tussen cliënten betreft, blijkt dat niet alle diensten hierrond dezelfde politiek voeren. Afhankelijk van de dienst ontvangen de verzorgenden hier al dan niet een vergoeding voor. Hetzelfde geldt voor verplaatsingen in functie/opdracht van de cliënt (bv. boodschappen) en verplaatsingen voor bijscholingen.

In de steden zou daarnaast de terugbetaling van parkeertickets voor sommige verzorgenden een pijnpunt vormen.

1.2.7.2 *Tevredenheid met verplaatsingen*

Met de verplaatsingsafstanden tussen de cliënten is ruim tweederde tevreden. Eén op tien is er ontevreden mee.

Met de afstand tussen de woonplaats en het werk ligt de tevredenheid hoger. Acht op tien is er tevreden mee en slechts 6% is er ontevreden mee. Het feit dat verzorgenden meestal in eigen streek werken, is hier niet vreemd aan.

1.2.8 *Combinatie arbeid/privé*

1.2.8.1 *Tevredenheid met combinatie arbeid/privé*

De combinatie arbeid/privé-leven betreft één van de jobaspecten waar verzorgenden het meest tevreden over zijn. Niet minder dan 88% van de verzorgenden is er tevreden mee. De overige verzorgenden staan er vooral neutraal tegenover. De hoge tevredenheid vloeit wellicht voort uit het feit dat het beroep om verschillende redenen geschikt is voor de combinatie met het privé-leven.

Ten eerste is het in de gezinszorg relatief gemakkelijk om deeltijds te werken. We zagen reeds dat een grote groep verzorgenden hier dan ook gebruik van maakt: zo werkt 63% van de verzorgenden deeltijds. Bovendien geven heel wat

⁴³ In Wallonië bedraagt de wettelijk erkende verplaatsingstijd waarvoor de diensten een subsidie ontvangen een kwartier per prestatie (besluit van de Executieve van de Franse Gemeenschap van 16 december 1988). In Vlaanderen hoort de verplaatsingstijd bij de gepresteerde uren die gesubsidieerd worden door de Vlaamse Gemeenschap.

verzorgenden (41% van alle verzorgenden)⁴⁴ aan doelbewust deeltijds te werken om familiale en/of persoonlijke redenen.

Daarnaast zagen we reeds dat de overgrote meerderheid een vast uurrooster heeft dat slechts zelden op het laatste moment verandert.

Last but not least vloeit de hoge tevredenheid met de combinatie arbeid/privé wellicht voort uit het feit dat de verzorgenden in de thuiszorg weinig onregelmatige prestaties moeten verrichten. Dit vergemakkelijkt voor vrouwen in gezinnen met kinderen de combinatie arbeid/gezin. Op dit vlak vertoont de thuiszorg een belangrijk verschil met de grootste werkgever van verzorgenden: de residentiële sector. Zoals reeds vermeld, werkt in de residentiële zorg slechts 54% van de verzorgenden in dagdienst, 7% werkt tijdens de nacht en 39% heeft wisselende uren (Vlaamse Federatie van Verzorgenden, 2004). De gemakkelijkere combinatie arbeid/gezin (door de meer gezinsvriendelijke werkuren) is met andere woorden een belangrijke troef van de thuiszorg ten aanzien van de residentiële zorg. Voor nagenoeg alle gezinsverzorgenden (94%) speelde het dan ook een belangrijke rol bij hun keuze voor het beroep (zie hoofdstuk 5).

Uit de Vlaamse werkbaarheidsmonitor weten we ook dat de werk/privé-balans gunstiger is voor werknemers uit de Vlaamse gezondheids- en welzijnszorg dan voor de gemiddelde Vlaamse werknemer (Bourdeaud'hui, Janssens & Vanderhaeghe, 2004).

1.2.8.2 *Tevredenheid met mogelijkheid tot loopbaanonderbreking*

Het nemen van loopbaanonderbreking is een manier om meer evenwicht te brengen tussen arbeid en privé-leven. De meerderheid van de verzorgenden is tevreden met de mogelijkheid om de loopbaan tijdelijk te onderbreken (60%). Maar liefst 35% heeft er echter geen uitgesproken mening over. Wellicht heeft deze laatste groep geen zicht op de bestaande mogelijkheden of wenst ze er geen gebruik van te maken. Daarnaast is het mogelijk dat een deel van deze groep er wel gebruik van zou willen maken, maar het financieel niet haalbaar vindt.

1.3 Tertiaire arbeidsvoorwaarden

Onder de tertiaire arbeidsvoorwaarden verstaan we de loopbaan- en opleidingsmogelijkheden.

1.3.1 Loopbaanmogelijkheden

De loopbaanmogelijkheden voor verzorgenden binnen de thuiszorg zijn zeer beperkt. Promotiekansen bestaan er nagenoeg niet en ook de horizontale loopbaan-

⁴⁴ $0,63 \times 0,91 \times 0,74 = 0,41$ (63% werkt deeltijds, 91% op eigen initiatief en bij 74% is dit om familiale en/of persoonlijke redenen).

mogelijkheden zijn beperkt. Er is immers weinig sprake van functiedifferentiatie. Voor meer informatie over de loopbaanmogelijkheden van verzorgenden verwijzen we naar hoofdstuk 14.

1.3.2 Opleidingsmogelijkheden

Aan de vorming en opleiding van verzorgenden wordt wel aandacht besteed. Diensten zijn immers verplicht om een bepaald percentage van hun urencontingent aan opleiding te besteden. In Vlaanderen bedraagt het aantal uren bijscholing dat voor subsidiëring in aanmerking komt per dienst minimum 1,3% en maximaal 2% van het toegekende urencontingent. In Wallonië moeten de diensten minstens 1,47% van de gesubsidieerde uren aan bijscholing besteden. In de Brusselse diensten die onder COCOF of GGC ressorteren, moet elke verzorgende jaarlijks minstens twintig en maximum dertig uren vorming volgen. In de diensten van de VGC geldt net als in Vlaanderen dat minimum 1,3% en maximum 2% van het toegekende contingent aan bijscholing besteed wordt.

Op die manier is elke (Belgische) verzorgende in principe zeker om jaarlijks bijscholing te kunnen volgen. 'In principe' omdat niet alle diensten de opleidingsuren spreiden over alle verzorgenden en er diensten zijn die vergaderuren als opleidingsuren doorgeven. Voor meer informatie over de opleidingsmogelijkheden van de verzorgenden en het opleidingsbeleid van de diensten verwijzen we naar hoofdstuk 13.

2. Verschillen de arbeidsvoorwaarden tussen verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken?

Daarnet gaven we een globaal beeld van de arbeidsvoorwaarden van verzorgenden. Hier gaan we na of verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken verschillen qua arbeidsvoorwaarden. Zo onderzoeken we bijvoorbeeld of mannen meer of minder tevreden zijn met hun loon dan vrouwen.

We gingen na of verzorgenden met verschillende achtergrondkenmerken verschillen op de volgende arbeidsvoorwaarden:

- tevredenheid met het loon;
- contract:
 - soort contract (vast of niet);
 - tevredenheid met werkzekerheid;
- statuut;
- aanstellingsomvang:
 - voltijds/deeltijds;
 - tevredenheid met het aantal werkuren per week;
 - tevredenheid met mogelijkheid om deeltijds te werken;

- uurrooster:
 - soort uurrooster (vast of niet);
 - frequentie verandering uurrooster op laatste moment;
 - onregelmatige prestaties (werk op zaterdag, zondag, feestdag, 's avonds en 's morgens);
 - tevredenheid met uurrooster;
- vakantie:
 - frequentie vrije keuze vakantie;
 - tevredenheid met vakantieregeling;
- verplaatsingen:
 - voorziene tijd voor verplaatsingen tussen cliënten;
 - al/niet voldoende tijd voor verplaatsingen tussen cliënten;
 - tevredenheid met verplaatsingsafstanden tussen cliënten;
 - tevredenheid met afstand tussen woonplaats en werk;
- tevredenheid met combinatie arbeid/privéleven;
- tevredenheid met mogelijkheid tot loopbaanonderbreking.

2.1 Onderzochte achtergrondkenmerken

De achtergrondkenmerken waarvoor we bestuderen of ze verband houden met verschillen in de arbeidsvoorwaarden zijn:

- geslacht: man, vrouw;
- leeftijd: 18-29 jaar, 30-39 jaar, 40-49 jaar, 50 jaar en meer;
- gezinssituatie: 'wonend met partner', 'wonend met partner én kind(eren)', 'wonend zonder partner, maar met kinderen', 'alleenwonend', 'wonend bij ouders';
- opleidingsniveau: lager onderwijs, lager secundair onderwijs, hoger secundair onderwijs, hoger onderwijs;
- opleiding als verzorgende: hoger beroepssecundair onderwijs, hoger technisch secundair onderwijs, onderwijs voor sociale promotie, opleiding in een erkend opleidingscentrum;
- verleden in een ander beroep: ja, neen;
- anciënniteit als verzorgende (in de gezinszorg): 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- anciënniteit in de dienst: 0-9 jaar, 10-19 jaar, 20-29 jaar, 30 jaar en meer;
- aanstellingsomvang: voltijds, deeltijds;
- regio dienst: Vlaanderen, Brussel, Wallonië;
- statuut dienst: privé, publiek;
- urbanisatie dienst: stedelijk, landelijk, stedelijk én landelijk;
- grootte dienst (in FTE verzorgenden): minder dan 30, 30-74, 75-224, 225 en meer.

2.2 Methode

Om te achterhalen welke groepen verzorgenden onderling verschillen qua arbeidsvoorwaarden voeren we een aantal statistische analyses uit. Per arbeidsvoorwaarde gaan we na welke van de hierboven opgesomde achtergrondkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per achtergrondkenmerk of het statistisch significant verband houdt met de arbeidsvoorwaarde. Dit gebeurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: de arbeidsvoorwaarde en een achtergrondkenmerk).

Vervolgens controleren we welke achtergrondkenmerken hun statistisch significant verband met de arbeidsvoorwaarde behouden als we de invloed van de verschillende achtergrondkenmerken die in de eerste stap een verband vertoonden tegelijk nagaan op de arbeidsvoorwaarde. Dit gebeurt via een multivariate analyse; een analyse die onderzoekt of de gevonden samenhang tussen een achtergrondkenmerk en de arbeidsvoorwaarde overeind blijft wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder belichten we enkel de achtergrondkenmerken die overeind blijven in de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

2.3 Resultaten

In de volgende tabel is met behulp van sterretjes weergegeven welk de statistisch significante verbanden zijn tussen de verschillende arbeidsvoorwaarden en de achtergrondkenmerken van de verzorgenden. De streepjes wijzen op de afwezigheid van een statistisch significant verband tussen twee variabelen. Zo vinden we geen statistisch significant verband tussen de loonstevredenheid enerzijds en het geslacht anderzijds. De achtergrondkenmerken die wel samenhangen met de arbeidsvoorwaarden, bespreken we hieronder meer in detail. We beperken ons hierbij tot de belangrijkste bevindingen.

2.3.1 Leeftijd

Het ligt in de lijn der verwachtingen dat de kans dat een verzorgende vast werk heeft, toeneemt naarmate ze ouder wordt.

Naarmate een verzorgende ouder is, daalt tevens de kans dat ze voltijds werkt. Wellicht werken jongere verzorgenden meer voltijds uit financiële noodzaak. Daarnaast kunnen we ervan uitgaan dat het werk zwaarder wordt met de leeftijd en dat oudere verzorgenden daarom meer voor deeltijds werk kiezen. We stellen

Tabel 9.6 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken verzorgenden en arbeidsvoorwaarden: resultaat van multivariate analyses

	Tevredenheid met loon	Soort contract	Tevredenheid met werkzekerheid ¹	Statuut ²	Aanstellingsomvang	Tevredenheid met werkuren per week	Tevredenheid met mogelijkheid tot deeltijds werk	Soort uurrooster	Verandering uurrooster	Zaterdag-werk	Zondag-werk
Geslacht	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	*	-		***	-	-	-	*	-	-
Gezinsituatie	-	-	**		***	**	-	-	-	-	-
Opleidingsniveau	-	-	-		-	-	-	-	-	**	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	-	-	-		-	*	-	-	-	-	-
Anciënniteit als verzorgende	-	***	-		*	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	***	-		*	-	-	-	-	-	-
Aanstellingsomvang	-	-	-		-	**	***	**	*	*	**
Regio dienst	***	-	***	***	***	***	-	*	***	***	***
Statuut dienst	*	-	-	***	***	-	-	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	-	-	-	***	**	**	-	-	-	-	-
Grootte dienst	**	-	-	***	-	-	**	-	-	***	***

¹ Gecontroleerd voor contracttype (enkel bij private diensten).

² Het statuut van de verzorgenden (arbeider versus bediende) hebben we enkel onderzocht naar de achtergrondkenmerken: regio, statuut, urbanisatie en grootte van de dienst waar de verzorgenden werken.

Tabel 9.7 Statistisch significante verbanden tussen achtergrondkenmerken en arbeidsvoorwaarden: resultaat van multivariate analyses

	Werk op feestdagen	Avond-werk	Ochtend-werk	Tevredenheid met uurrooster ¹	Vrije keuze vakantie	Tevredenheid met vakantie-regeling ²	Tijd voor verplaatsing tussen cliënten	Voldoende verplaat-singstijd (tussen cliënten)	Tevredenheid met verplaat-sings-afstanden tussen cliënten	Tevredenheid met afstand-werk	Tevredenheid met combinatie arbeid/ ³ privé	Tevredenheid met mogelijkheid fot loopbaan-onderbreking
Geslacht	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Leeftijd	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	-	-
Gezinsituatie	-	-	-	-	-	***	-	-	-	-	-	*
Opleidingsniveau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**	-
Opleiding als verzorgende	-	-	-	-	-	-	**	-	-	-	-	-
Verleden in een ander beroep	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	***	-
Anciënniteit als verzorgende	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anciënniteit in de dienst	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aanstellingsomvang	***	-	*	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Regio dienst	***	**	-	**	-	-	***	-	-	**	*	**
Statuut dienst	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urbanisatie dienst	-	*	-	-	-	-	**	-	**	-	-	-
Grootte dienst	***	-	-	**	-	-	-	-	***	***	*	**

1 Gecontroleerd voor 'soort uurrooster' en 'verandering uurrooster op laatste moment'. (Er is geen verband tussen ochtendwerk en 'tevredenheid met uurrooster'. De verbanden tussen 'tevredenheid met uurrooster' en werk op zaterdag, zondag, feestdag en 's avonds verdwijnen na controle voor 'soort uurrooster' en 'verandering uurrooster op laatste moment'.)

2 Gecontroleerd voor 'vrije keuze vakantie'.

3 Gecontroleerd voor 'verandering uurrooster op laatste moment'. (Er is geen verband tussen werk op zaterdag, zondag, feestdag, 's avonds en 's ochtends en 'tevredenheid met combinatie arbeid/privé'. Het verband tussen 'soort uurrooster' en 'tevredenheid met de combinatie arbeid/privé' verdwijnt na controle voor 'verandering uurrooster op laatste moment'.)

immers vast dat verzorgenden naarmate ze ouder worden meer fysieke klachten hebben, meer werkdruk ervaren en meer emotioneel belast zijn.⁴⁵ We merken dan ook dat het aandeel verzorgenden dat gekozen heeft voor deeltijds werk omdat het werk lichamelijk te zwaar is, dubbel zo hoog ligt bij de dertigplussers dan bij de verzorgenden die jonger dan dertig zijn.

In vergelijking tot de andere leeftijdsgroepen, verandert het uurrooster van de jongste verzorgenden (18-29 jaar) vaker op het laatste moment dan dit van de oudere verzorgenden. Dienstverantwoordelijken gaan er wellicht van uit dat de jongste verzorgenden het meest flexibel zijn en dus het minst hinder ondervinden van last minute veranderingen in hun uurrooster.

De twee jongste groepen verzorgenden (18-29 en 30-39 jaar) kunnen hun vakantiedagen het minst vaak opnemen wanneer ze willen, terwijl de oudste verzorgenden (50+) dit het meest kunnen. Dit wijst erop dat diensten hun oudere verzorgenden niet enkel meer sparen van veranderingen op het laatste moment, maar hen tevens bevoordelen wat de vrije keuze van de vakantiedagen betreft. Het is echter ook mogelijk dat de oudere verzorgenden realistischer zijn in het aanvragen van vakantiedagen (en meer rekening houden met de continuïteit van de dienstverlening), of hierrond meer realistische verwachtingen hebben. Waardoor ze meer dan de jongere verzorgenden het gevoel hebben dat ze zelf hun vakantiedagen kunnen kiezen.

We merken tevens dat de oudere verzorgenden meer tevreden zijn met hun vakantieregeling dan de twee jongste groepen verzorgenden. Gecontroleerd voor het effect van de vrije keuze bij het opnemen van vakantiedagen, verdwijnt het verband tussen leeftijd en tevredenheid met de vakantieregeling echter.

2.3.2 Gezinssituatie

Alleenstaande ouders zijn het minst tevreden met hun werkzekerheid, zelfs wanneer we dit controleren voor het soort contract. Dit is verklaarbaar aangezien het hebben van werk(zekerheid) voor een alleenstaande ouder belangrijker is dan voor de andere groepen.

Het aandeel voltijds werkende verzorgenden ligt het laagst bij verzorgenden met partner en kind(eren). In deze groep zitten immers de meeste verzorgenden die het zich financieel kunnen veroorloven (omwille van het inkomen van hun partner) om de combinatie van hun werk en hun gezin te vergemakkelijken door minder te werken. De groep verzorgenden die bij hun ouders wonen en de groep die alleen woont, tellen het hoogste aandeel voltijdsen. De eerste groep ondervindt wellicht het minst praktische problemen bij het voltijds werken (ze moeten hun werk niet combineren met hun gezin). De tweede groep werkt meer voltijds dan

⁴⁵ Deze verbanden verdwenen evenwel na controle voor andere achtergrondkenmerken (zoals anciënniteit in de dienst).

andere verzorgenden omdat het voor hen praktisch mogelijk (ze moeten niet voor kinderen zorgen) en financieel noodzakelijk is.

Alleenstaande ouders zijn minder tevreden met hun aantal werkuren per week dan zij die enkel met hun partner wonen (ook wanneer we dit controleren voor aanstellingsomvang). Voor alleenstaande ouders is voltijds (of een bepaald aantal uren) werken wellicht financieel noodzakelijk, maar moeilijker te combineren met de zorg voor hun kinderen.

Verzorgenden die enkel met hun partner samenwonen, zijn het meest tevreden met de mogelijkheid om de loopbaan te onderbreken, terwijl de alleenstaande ouders er het minst tevreden mee zijn. Dit verschil is wellicht toe te schrijven aan het feit dat het voor de eerste groep financieel beter haalbaar is om loopbaanonderbreking te nemen.

2.3.3 Anciënniteit als verzorgende

Het zal niemand verwonderen dat hoe langer een verzorgende haar beroep uitoefent, hoe groter de kans is dat ze een vast contract heeft.⁴⁶

Een hogere anciënniteit hangt tevens samen met een kleinere kans op voltijds werken. Met het langer uitoefenen van het beroep, wordt het werk immers fysiek moeilijker haalbaar (meer fysieke klachten, vinden het werk lichamelijk inspannender en vinden schoonmaak zwaarder) en ervaren de verzorgenden meer werkdruk.⁴⁷ Bovendien wordt het financieel beter haalbaar om minder te werken.

2.3.4 Anciënniteit in de dienst

Het spreekt voor zich dat een verzorgende die langer bij haar huidige werkgever werkt, een grotere kans op een vast contract heeft.⁴⁸ Wettelijk gezien kan een dienst immers maar een beperkt aantal contracten van bepaalde duur achter elkaar geven.

Hoe langer een verzorgende in haar dienst werkt, hoe kleiner de kans is dat voltijds werkt. Diensten gaan wellicht vlugger in op de vraag naar deeltijds werk van verzorgenden die reeds langer in dienst zijn.

2.3.5 Aanstellingsomvang

Deeltijds werkende verzorgenden zijn meer tevreden over het aantal werkuren dat ze per week werken dan voltijds werkende verzorgenden. Dit is niet zo vreemd gezien het feit dat de overgrote meerderheid van de deeltijds werkende verzor-

⁴⁶ Bij deze analyse hebben we ons beperkt tot de private diensten.

⁴⁷ De verbanden tussen anciënniteit als verzorgende enerzijds en fysieke klachten, lichamelijke inspanning die het werk vraagt en werkdruk anderzijds verdwijnen echter na controle voor andere achtergrondkenmerken (zoals anciënniteit in de dienst).

⁴⁸ Bij deze analyse hebben we ons beperkt tot de private diensten.

genden zelf gekozen heeft om deeltijds te werken (zie hoger). Minder werken geeft hen de mogelijkheid om hun job beter met hun privé-leven te verzoenen.

We stellen immers vast dat deeltijdse verzorgenden meer tevreden zijn met de mate waarin ze hun job met hun persoonlijke en familiaal leven kunnen combineren. Deze tevredenheid kan tevens verklaard worden door een aantal andere arbeidsvoorwaarden die de combinatie arbeid/privé vergemakkelijken, zoals de stabiliteit in de werkuren. Zo zijn er meer deeltijds werkende verzorgenden die een vast uurrooster hebben en wiens uurrooster minder verandert op de laatste moment. Verder werken deeltijdse verzorgenden minder op zater-, zon- en feestdagen en tijdens de ochtend (tussen 6 en 8 uur).⁴⁹ Enerzijds is dit logisch omdat ze sowieso minder werken. Anderzijds hebben zeven op de tien verzorgenden die er voor kozen om deeltijds te werken, dit gedaan omwille van familiale redenen. Voor hen is het dan ook minder voor de hand liggend om op onregelmatige momenten te werken.

Zoals te verwachten zijn verzorgenden die zelf deeltijds werken, meer tevreden met de mogelijkheid om deeltijds te werken dan verzorgenden die voltijds werken.

2.3.6 Regio dienst

In vergelijking tot hun Waalse en Brusselse collega's zijn de Vlaamse verzorgenden meer tevreden met hun loon en hun werkzekerheid (zelfs wanneer we dit laatste controleren voor het effect van het contracttype).⁵⁰ Uit tabel 9.1 weten we reeds dat het uurloon in de private gezinszorg hoger ligt in de Vlaamse diensten dan in de Waalse en de Brusselse diensten die ressorteren onder de Franse of Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Terwijl verzorgenden in Brussel bijna allemaal een bediendestatuut hebben, hebben de verzorgenden in de twee andere regio's meestal een arbeidersstatuut.

Zoals we reeds in hoofdstuk 3 zagen, ligt het aandeel voltijdsen in Vlaanderen het laagst en in Brussel het hoogst. Wallonië situeert zich hiertussen. De Waalse verzorgenden zijn overigens het minst tevreden met hun aantal werkuren per week, zelfs wanneer we dit controleren voor hun aanstellingsomvang.

In Wallonië zijn er minder verzorgenden met een vast uurrooster dan in de twee andere regio's. Er wordt ook meer gewerkt op zater-, zon- en feestdagen en 's avonds. In Vlaanderen verandert het uurrooster minder vaak op het laatste moment dan in de twee andere regio's.

De verzorgenden in Vlaanderen zijn het meest tevreden met hun uurrooster (zelfs na controle voor soort uurrooster en verandering uurrooster op het laatste moment).

⁴⁹ Dit kon enkel worden nagedaan voor de verzorgenden die een Franstalige vragenlijst invulden, aangezien de vraag naar de werkuren in de Nederlandstalige vragenlijst anders gesteld was (zie vraag 13 in bijlage 2a).

⁵⁰ Bij deze analyse hebben we ons beperkt tot de private diensten.

De Vlaamse verzorgenden zijn tevens het meest tevreden met de mate waarin ze hun job kunnen combineren met hun persoonlijk en familiaal leven (zelfs gecontroleerd voor aanstellingsomvang en verandering uurrooster op het laatste moment).

Hoewel Brusselse verzorgenden het meest tijd voor verplaatsingen hebben (en Waalse het minst), vinden ze tevens het meest dat ze onvoldoende tijd hebben voor hun verplaatsingen tussen cliënten. Ze zijn eveneens het minst tevreden met de afstand tussen hun woonplaats en hun werk.

Vlaamse verzorgenden zijn tot slot het meest tevreden met de mogelijkheid om de loopbaan te onderbreken.

2.3.7 Statuut dienst

Verzorgenden uit de publieke diensten zijn meer tevreden met hun loon dan de verzorgenden uit de private diensten.

In publieke diensten heeft de meerderheid van de verzorgenden een bediendestatuuut en in de private diensten zijn het overwegend arbeiders.

In de publieke diensten wordt meer voltijds gewerkt dan in de private diensten.

2.3.12 Grootte dienst

De verzorgenden in de grootste diensten (225 en meer FTE) zijn het meest tevreden met de mogelijkheid om deeltijds te werken, terwijl de verzorgenden in diensten met 75-224 FTE er het minst tevreden mee zijn (ook na controle voor aanstellingsomvang). In de grootste diensten is het wellicht organisatorisch gemakkelijker om deeltijds werk te organiseren waardoor deze diensten wellicht vlugger ingaan op de vraag naar deeltijds werk. Dit verklaart echter niet waarom de verzorgenden in de diensten met 75-224 FTE minder tevreden zijn met de mogelijkheid tot deeltijds werken dan de verzorgenden die in kleinere diensten (minder dan 75 FTE) werken.

Hoe groter de dienst, hoe meer de verzorgenden op zater-, zon- en feestdagen werken. Dit vloeit verder uit het feit dat diensten naarmate ze groter zijn, het organisatorisch gemakkelijker hebben om onregelmatige prestaties te organiseren en dit dan ook effectief meer doen.

In de grootste diensten zijn verzorgenden meer tevreden met hun uurrooster (zowel met als zonder controle voor soort uurrooster en verandering uurrooster op het laatste moment). Dit kan te maken hebben met het feit dat de grootste diensten omwille van hun grootte bij het opstellen van de uurroosters meer rekening kunnen houden met de wensen van de verzorgenden.

De verzorgenden in de grootste diensten zijn ook het meest tevreden met de mate waarin ze hun werk kunnen combineren met hun persoonlijk en familiaal leven, terwijl de verzorgenden in de kleinste diensten er het minst tevreden mee zijn (zowel met als zonder controle voor aanstellingsomvang en verandering uurrooster op het laatste moment). Zoals we net aanhaalden, is een mogelijke verkla-

ring hiervoor dat gotere diensten bij het opstellen van de uurroosters meer rekening kunnen houden met de wensen van de verzorgenden waardoor een betere combinatie arbeid/privé mogelijk is.

De verzorgenden die in de grootste diensten werken, zijn het meest tevreden met de verplaatsingsafstanden tussen hun cliënten en met de afstand tussen hun woonplaats en hun werk. Wellicht hebben de grootste diensten het gemakkelijker om ervoor te zorgen dat de verzorgenden relatief dicht bij hun woonplaats kunnen werken en geen te grote afstanden moeten afleggen tussen hun cliënten.

In de grootste diensten zijn de verzorgenden tot slot het meest tevreden met de mogelijkheid om de loopbaan tijdelijk te onderbreken. In de grootste diensten hebben verzorgenden hier wellicht ook meer de mogelijkheid toe.

3. Besluit

Met slechts een nipte meerderheid van verzorgenden (54%) die er tevreden mee is, is het loon één van de jobaspecten waar verzorgenden het minst tevreden over zijn. De loonstevredenheid van verzorgenden ligt bovendien lager dan binnen de beroepsbevolking.

De meeste verzorgenden hebben vast werk (onbepaalde duur of statutair). Het spreekt voor zich dat de verzorgenden met een tijdelijk contract het minst tevreden zijn met hun werkzekerheid.

Er zijn veel meer verzorgenden die werken als arbeidster dan als bediende.

De meerderheid van de verzorgenden (63%) werkt deeltijds. In de meeste gevallen was dit een eigen keuze die vooral om familiale redenen werd gemaakt. De meeste verzorgenden zijn tevreden met hun aanstellingsomvang.

Daarnaast heeft de overgrote meerderheid een vast uurrooster dat slechts zelden op het laatste moment verandert.

Verzorgenden werken bovendien voornamelijk tijdens de werkweek in dagdienst. Avondwerk komt slechts in beperkte mate voor en 's nachts wordt vrijwel niet gewerkt. Werk op zaterdag, zondag en feestdag komt meer voor, maar is voor de meeste verzorgenden beperkt qua frequentie.

Rekening houdend met het voorgaande, is het niet verwonderlijk dat het uurrooster en de combinatie arbeid-privéleven twee van de jobaspecten zijn waar verzorgenden het meest tevreden over zijn.

Rond de vakantieregeling lijken er weinig problemen te zijn.

Voor de meeste verzorgenden vormen de verplaatsingsafstanden (naar en tussen cliënten) geen probleem. Eén op vier geeft wel aan onvoldoende tijd te hebben voor de verplaatsing tussen haar cliënten.

Tot slot zagen we dat verzorgenden slechts beperkte (verticale en horizontale) loopbaanmogelijkheden hebben.

4. Aanbevelingen

4.1 Financiële waardering van verzorgenden

Hoewel verzorgenden realistische loonsverwachtingen hebben bij de start van hun loopbaan als verzorgende, zijn ze toch minder tevreden over hun loon dan een gemiddelde werknemer. Om voldoende verzorgenden aan te trekken en te houden voor de gezinszorg, lijkt het ons daarom belangrijk om verzorgenden voldoende financieel te waarderen.

Het verhogen van het loon van de verzorgenden wordt trouwens door de bevolking aangeduid als de belangrijkste maatregel om verzorgenden aan te trekken. Dit blijkt uit een onderzoek van het CBGS (2003) naar zorg in Vlaanderen. Op de vraag 'Hoe kan de overheid mensen er het beste toe aanzetten het beroep te kiezen van verzorgende?' antwoordde 56% van de Vlamingen "het loon van verzorgenden verhogen". Van de personen met een zorgberoep meent 59% dat een loonsverhoging de meest succesvolle maatregel zou zijn. Van de personen met een ander beroep, denkt 55% dit. Beide groepen verschillen echter niet significant van elkaar.

4.2 De combinatie arbeid/gezin als troef uitspelen

Om meer mensen warm te maken voor het beroep als verzorgende in de thuiszorg, is de goede combinatie arbeid/gezin een belangrijke troef. Deze dient zeker uitgespeeld te worden bij het opzetten van campagnes ter promotie van het beroep. Bij de goede mogelijkheid tot combinatie arbeid/gezin spelen de regelmatige uren en de mogelijkheid om deeltijds te werken een belangrijke rol.

4.2.1 Deeltijds werk faciliteren

Deeltijds werken moet daarom zoveel mogelijk gefaciliteerd worden. De diensten zouden zoveel mogelijk moeten (blijven) ingaan op de wensen om deeltijds te werken en tevens verschillende modaliteiten voor deeltijds werken voorzien. Uiteraard binnen de wettelijke beperkingen. Zo bedraagt de arbeidsduur voor de voltijds werkende verzorgenden 38 uur per week. In de Vlaamse private diensten bedraagt de wekelijkse arbeidsduur van een deeltijds werkende verzorgende minstens één derde van het aantal uren van een voltijdse. Verzorgenden werken dus met een contract van minstens dertien uur per week (CCVD, 2004).

In de schoot van de verschillende diensten kan de keuze van de aanstellingsomvang echter aan verdere beperkingen onderworpen zijn. Zo hanteert men binnen bepaalde diensten een minimum arbeidsregime van 24 uur. Halftijds werken is in deze organisaties bijgevolg niet mogelijk. Een studie in één van deze diensten wees uit dat de onmogelijkheid om halftijds te werken een reden voor uitstroom is. Deze dienst is dan ook van plan hiervan af te stappen.

4.2.2 Zorgvuldig omspringen met onregelmatige prestaties

Anderzijds is het belangrijk dat het aantal onregelmatige prestaties beperkt blijft tot het strikt noodzakelijke. Hoewel de verzorgenden relatief weinig onregelmatige prestaties verrichten, merken we immers dat diegene die dit toch doen, minder tevreden zijn met hun uurrooster.

Voor de onregelmatige prestaties zou daarom zoveel mogelijk beroep gedaan moeten worden op vrijwilligers. Er zijn immers verzorgenden (hoewel de groep wellicht beperkt qua omvang is) die liever onregelmatige prestaties verrichten omdat deze geen poetswerk, maar vooral verzorgende taken inhouden.

4.3 Verplaatsingen zo kort mogelijk houden en vergoeden

4.3.1 Verplaatsingsafstanden

Een kwart van de verzorgenden geeft aan meestal onvoldoende tijd te hebben voor haar verplaatsingen tussen cliënten. Bij het opmaken van de planning zouden diensten daarom de afstanden tussen de cliënten zo veel mogelijk moeten proberen te beperken.

4.3.2 Vervoersonkosten

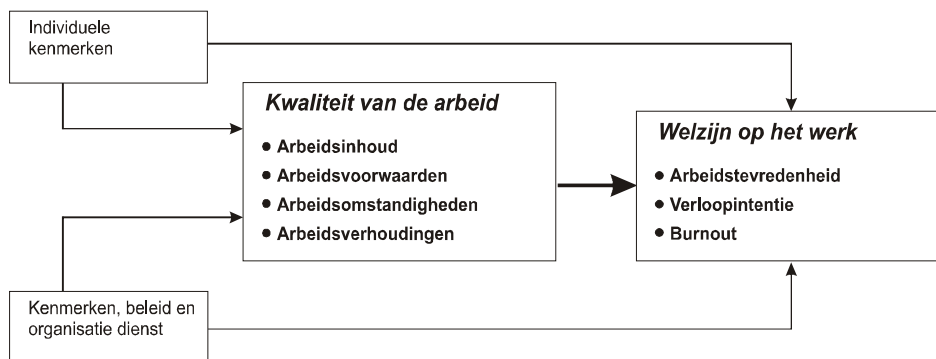
Momenteel ontbreekt een degelijke sectorale regeling voor vervoerskosten in de gezinszorg. Alle verzorgenden zouden echter zowel vergoed moeten worden voor de verplaatsingen die ze verrichten tussen de cliënten, als in opdracht van hun cliënten. Op dit moment hangt het immers van de dienst af of een verzorgende deze ontkosten kan verhalen op haar werkgever of niet.

HOOFDSTUK 10

IMPACT VAN DE KWALITEIT VAN DE ARBEID OP HET WELZIJN VAN VERZORGENDEN

In hoofdstuk 4 bespraken we het welzijn van verzorgenden met betrekking tot hun werk. Hieruit bleek onder andere dat verzorgenden onderling verschillen met betrekking tot hun welzijn. Bijgevolg stelde zich de vraag welke factoren hierbij een rol spelen. We weten reeds dat de achtergrondkenmerken van de verzorgenden een eerste verklaring bieden. In dit hoofdstuk onderzoeken we welke aspecten van de kwaliteit van de arbeid (oftewel jobkenmerken) een rol spelen bij het welzijn van verzorgenden. We gaan tevens na welke achtergrondkenmerken hun verband met welzijn behouden wanneer we hun effect controleren voor de invloed van de kwaliteit van de arbeid.

Onderstaande figuur geeft weer waar we ons op dit moment bevinden binnen ons conceptueel kader.



Figuur 10.1 Conceptueel kader: link tussen welzijn en kwaliteit van de arbeid

Centraal in dit conceptueel kader staat de kwaliteit van de arbeid. Onder de kwaliteit van de arbeid verstaan we de zogenaamde ‘objectieve’ arbeidssituatie. Binnen deze objectieve arbeidssituatie onderscheiden we vier dimensies: de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen en de arbeidsvoorwaarden. Deze dimensies worden uitgebreid besproken in de hoofdstukken 6 tot en met 9. We veronderstellen dat de kwaliteit van de arbeid zowel beïnvloed wordt

door de kenmerken, het beleid en de organisatie van de dienst waar de verzorgenden werken, als door de individuele kenmerken van de verzorgenden. De kwaliteit van de arbeid zal op haar beurt het welzijn van de verzorgenden beïnvloeden. Zo zou een betere kwaliteit van de arbeid moeten leiden tot een hoger welzijn. Onder het welzijn van de verzorgenden vatten we de 'subjectieve' gevolgen van de kwaliteit van de arbeid voor de verzorgende.

In dit hoofdstuk gaan we vooral na of onze onderzoeksresultaten de veronderstelde relatie tussen kwaliteit van de arbeid en welzijn van verzorgenden bevestigen en welke concrete aspecten van de kwaliteit van de arbeid daarbij van belang zijn.

1. Onderzochte welzijnsindicatoren en aspecten van de kwaliteit van de arbeid

Het welzijn van de verzorgenden meten we aan de hand van verschillende indicatoren. Het welzijn van de verzorgenden kunnen we met andere woorden niet uitdrukken met behulp van één maat. We bestuderen hier de volgende welzijnsindicatoren:

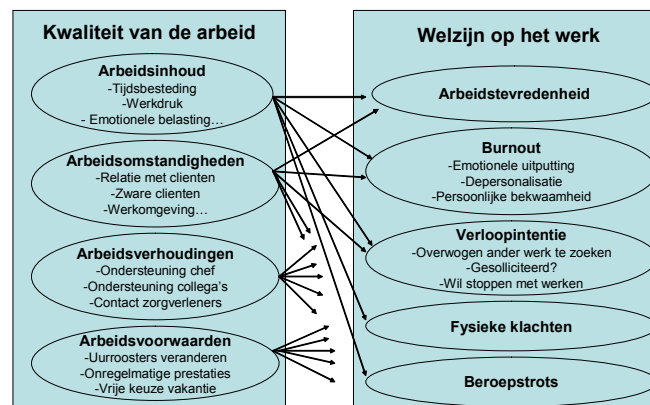
- arbeidstevredenheid;
- burnout: emotionele uitputting, depersonalisatie, persoonlijke bekwaamheid;
- verloopintentie: al/niet overwogen hebben ander werk te zoeken, al/niet gesolliciteerd hebben naar ander werk, al/niet overwogen hebben te stoppen met werken;
- fysieke klachten;
- beroepstrots.

De kwaliteit van de arbeid is evenmin een unidimensioneel begrip. Zoals reeds aangehaald, onderscheiden we er vier dimensies in: arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden. Bij elke dimensie horen verschillende jobkenmerken. De kwaliteit van de arbeid kunnen we dus evenmin uitdrukken met behulp van één maatstaf. De jobkenmerken waarvoor we onderzoeken of ze een verband vertonen met de welzijnsindicatoren worden hieronder opgesomd. Deze aspecten werden reeds in de hoofdstukken 6 tot en met 9 besproken.

- arbeidsinhoud:
 - tijdsbesteding aan schoonmaak;
 - werkdruk;
 - emotionele belasting;
 - variatie in het werk;
 - autonomie;
 - duidelijkheid over de taak;
 - complexiteit van het werk;

- arbeidsomstandigheden:
 - relatie met de cliënten;
 - werk bij zware cliënten;
 - werk bij vervelende cliënten;
 - werk bij veeleisende cliënten;
 - werkomgeving;
 - lichamelijk inspannend werk;
- arbeidsverhoudingen:
 - ondersteuning door directe chef;
 - ondersteuning door collega's;
 - al/niet deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners;
- arbeidsvoorwaarden:
 - frequentie verandering uurrooster op laatste moment;
 - onregelmatige prestaties (werk op zaterdag, zondag, feestdag of 's avonds);
 - frequentie vrije keuze vakantie.

Om het verband tussen het welzijn van verzorgenden en de kwaliteit van de arbeid te onderzoeken, gaan we dus de samenhang van elke welzijnsindicator met elk jobkenmerk na. We gaan niet na wat de impact van 'de kwaliteit van de arbeid' op 'het welzijn van de verzorgenden' is, maar hoe sterk de onderlinge samenhang tussen de diverse componenten is. Deze aanpak is geïllustreerd in figuur 10.2.



Figuur 10.2 Bestudeerde samenhang tussen indicatoren van de kwaliteit van de arbeid en indicatoren van het welzijn bij verzorgenden

2. Methode

Om te achterhalen welke welzijnsindicatoren samenhangen met welke jobkenmerken, voeren we een aantal statistische analyses uit. Per welzijnsindicator gaan we

na welke van de hierboven opgesomde jobkenmerken er een verband mee vertonen. Dit gebeurt in twee stappen.

In een eerste stap onderzoeken we per jobkenmerk of het statistisch significant verband houdt met de welzijnsindicator. Dit gebeurt via een bivariate analyse; een analyse die de samenhang bekijkt tussen twee variabelen (hier: de welzijnsindicator en het jobkenmerk).

Vervolgens brengen we de verschillende jobkenmerken die in de eerste stap een statistisch significant verband vertonen met de welzijnsindicator samen in één multivariate analyse met de welzijnsindicator. In deze multivariate analyse nemen we tevens de achtergrondkenmerken op waarvan uit hoofdstuk 4 blijkt dat ze samenhangen met de welzijnsindicator. Op die manier onderzoeken we welke achtergrondkenmerken en jobkenmerken hun verband met de welzijnsperceptie behouden wanneer deze samenhang gecontroleerd wordt voor het effect van andere achtergrondkenmerken en jobkenmerken. Een multivariate analyse heeft met andere woorden als bedoeling om schijneffecten uit te schakelen.

In bijlage 4 rapporteren we zowel de resultaten van de bivariate als de multivariate analyses. Hieronder beschrijven we enkel de resultaten van de multivariate analyses, tenzij anders vermeld.

3. Resultaten

Onderstaande tabel geeft met behulp van sterretjes een overzicht van de statistisch significante verbanden tussen de welzijnsindicatoren enerzijds en de job- en achtergrondkenmerken anderzijds. Een streepje wijst erop dat er geen statistisch significant verband is tussen de twee betrokken variabelen. Het conceptueel kader (zie figuur 10.2) kan in de tabel teruggevonden worden via de ingelijnde vakjes. Elk vakje met sterretjes en streepjes verwijst naar een relatie tussen een dimensie van de kwaliteit van de arbeid en een component van het welzijn van de verzorgenden.

Een eerste belangrijke resultaat kunnen we halen uit een vogelperspectief over de tabel. In nagenoeg elk 'vakje' vinden we 'sterretjes'.⁵¹ Dit betekent dat nagenoeg elke dimensie van de kwaliteit van de arbeid gerelateerd is met elke component van het welzijn van de verzorgenden. Zowel aspecten van de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen als de arbeidsvoorwaarden spelen een rol bij het verklaren van het welzijn van verzorgenden. Anders gesteld: verzorgenden met andere jobkenmerken, zullen hun job op een verschillende manier beleven. Dit is ogenschijnlijk een voor de hand liggend empirisch verband. Beleidsmatig is het echter een belangrijke bevinding. Dit resultaat ondersteunt het pleidooi om aandacht te besteden aan de manier waarop het

⁵¹ De enige uitzonderingen zijn de relaties tussen arbeidsvoorwaarden en beroepstrots enerzijds en tussen arbeidsvoorwaarden en fysieke klachten anderzijds.

Tabel 10.8 Statistisch significante verbanden tussen welzijnsindicatoren verzorgenden enerzijds en job- en achtergrondkenmerken anderzijds, resultaat van multivariate analyses

	Arbeids- tevredenheid	Emotionele uitputting	Burnout Depersona- lisatie	Persoonlijke bekwaamheid	Overwogen ander werk te zoeken	Verlooptentatie Gesolliciteerd	Overwogen te stoppen met werken	Beroepstrots	Fysieke klachten
<i>Arbeidsinhoud</i>									
Tijdsbesteding aan schoonmaak	-		-	-	-	*	-	-	-
Werkdruk	***	***	-	-	-	-	-	-	-
Emotionele belasting	-	***	-	-	***	-	-	-	***
Variatie in het werk	**	***	-	**	***	-	-	***	***
Autonomie	***	-	-	**	-	-	-	-	-
Duidelijkheid over de taak	***	***	-	-	-	-	-	-	-
Complexiteit in het werk	-	-	***	***	-	-	-	-	-
<i>Arbeidsomstandigheden</i>									
Relatie met cliënten	***	***	-	***	***	*	-	***	**
Zware cliënten	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vervelende cliënten	-	-	***	-	-	-	*	**	-
Veeleisende cliënten	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Slechte werkomgeving	**	-	-	-	-	*	-	-	-
Lichamelijk inspannend werk	***	***	-	-	-	**	***	-	***
<i>Arbeidsverhoudingen</i>									
Ondersteuning door directe chef	***	-	***	*	***	*	**	***	**
Ondersteuning door collega's	***	-	-	***	-	-	-	**	-
Deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Arbeidsvoorwaarden</i>									
Verandering uurrooster	-	-	*	-	*	-	-	-	-
Onregelmatige prestaties	-	-	-	*	-	-	-	-	-
Vrije keuze vakantie	***	-	-	-	-	***	-	-	-

werk georganiseerd is in de diensten voor gezinszorg. Diensten die het werk op een 'goede' manier organiseren, kunnen er wel degelijk voor zorgen dat de verzorgenden die er werken een grotere tevredenheid vertonen, minder last hebben van burnout en minder overwegen om te stoppen met werken als verzorgende.

In wat volgt gaan we in op de specifieke relaties tussen de diverse kenmerken van de kwaliteit van de arbeid enerzijds en het welzijn van de verzorgenden anderzijds. We bespreken hierbij per welzijnsindicator de job- en achtergrondkenmerken die een rol spelen.

3.1 Arbeidstevredenheid

De ondersteuning door de directe chef oefent de belangrijkste invloed uit op de arbeidstevredenheid, gevolgd door de ervaren werkdruk. Zo zijn verzorgenden meer tevreden naarmate ze minder onder werkdruk staan en meer ondersteund worden door hun directe chef.

Verzorgenden zijn ook meer tevreden met hun werk als ze meer variatie in hun werk hebben, meer autonomie hebben en hun taak duidelijker is. Naarmate verzorgenden een betere relatie met hun cliënten hebben, vertonen ze eveneens een hogere arbeidstevredenheid. Hetzelfde geldt voor een betere werkomgeving en lichamenlijk minder zwaar werk. Ondersteuning door de collega's heeft eveneens een positieve invloed. Verzorgenden zijn ook meer tevreden naarmate ze hun verlof meer kunnen opnemen wanneer ze zelf willen.

Wat de achtergrondkenmerken betreft, zien we dat de Vlaamse verzorgenden een hogere arbeidstevredenheid vertonen dan hun collega's uit de twee andere regio's. Aangaande urbanisatie stellen we vast dat de verzorgenden uit de landelijke diensten het meest tevreden zijn met hun werk. De verzorgenden in de grootste diensten (minstens 225 FTE aan verzorgenden) geven blijk van een hogere arbeidstevredenheid dan hun collega's in de kleinere diensten.

3.2 Emotionele uitputting

De werkdruk en de mate waarin het werk lichamenlijk inspannend is, zijn de jobkenmerken die het sterkst samenhangen met emotionele uitputting. We merken dat verzorgenden meer uitgeput zijn naarmate ze meer werkdruk ervaren en lichamenlijk zwaarder werk verrichten.

Verzorgenden zijn tevens meer uitgeput wanneer ze sterker emotioneel belast zijn, minder variatie in hun werk hebben en hun taak minder duidelijk is. Ze zijn tevens meer uitgeput als ze een minder goede relatie met hun cliënten hebben.

Met betrekking tot de achtergrondkenmerken, blijkt dat Vlaamse verzorgenden minder uitgeput zijn dan hun collega's in Brussel en Wallonië. Verzorgenden in landelijke diensten hebben het minst last van uitputting.

3.3 Depersonalisatie

Depersonalisatie lijkt vooral in de hand gewerkt te worden door het werken bij vervelende cliënten.

Verzorgenden vertonen ook meer depersonalisatie wanneer ze hun werk complexer vinden. Ondersteuning door de directe chef kan de gevoelens van depersonalisatie echter tegengaan. Het omgekeerde geldt voor het vaak veranderen van het uurrooster op het laatste moment.

Voltijds werkende verzorgenden hebben meer af te rekenen met gevoelens van depersonalisatie dan hun deeltijdse collega's. Dit brachten we reeds in verband met het feit dat voltijdse verzorgenden minder tijd hebben om te recupereren van het werk, waardoor ze bij moeilijkheden vlugger een negatieve en afstandelijke houding aannemen ten aanzien van hun cliënten (zie hoofdstuk 4).

3.4 Persoonlijke bekwaamheid

Vooral een goede relatie met de cliënten en de complexiteit van het werk blijken de gevoelens van persoonlijke bekwaamheid ten goede te komen.

Verzorgenden voelen zich daarnaast bekwaamer naarmate ze meer afwisseling in hun werk hebben en over meer autonomie beschikken. Verder vertonen zowel de ondersteuning vanwege collega's als vanwege de directe chef een positieve samenhang met persoonlijke bekwaamheid. Tot slot blijkt dat verzorgenden die onregelmatige prestaties verrichten, zich bekwaamer voelen. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat het werk van verzorgenden tijdens onregelmatige uren voornamelijk uit verzorgende taken bestaat en normaal gezien geen poetswerk bevat. Uit hoofdstuk 6 weten we dat de verzorgende in het algemeen graag (meer) verzorgende taken uitvoeren en dat ze liever minder zouden poetsen.

Verzorgenden die hun opleiding hebben gevolgd in een erkend opleidingscentrum voelen zich bekwaamer dan verzorgenden die hoger beroepssecundair onderwijs hebben gedaan om als verzorgende te kunnen werken. Dat deze vaststelling niet wordt wegverklaard door de jobkenmerken, versterkt ons vermoeden (zie hoofdstuk 4) dat dit de maken heeft met een betere voorbereiding op de praktijk in de erkende opleidingscentra. Verzorgenden uit diensten van 30-74 FTE voelen zich bekwaamer dan verzorgenden uit de grootste diensten. Tussen de grootste diensten en de overige diensten is er op dat vlak geen verschil.

3.5 Overwogen ander werk te zoeken

Afgezien van de leeftijd, blijkt de relatie met de cliënten de belangrijkste factor te zijn in de overweging om ander werk te zoeken, gevolgd door de mate waarin het werk emotioneel belastend is. De kans neemt toe dat de verzorgenden overwegen om ander werk te zoeken naarmate ze een minder goede relatie met de cliënten hebben en sterker emotioneel belast zijn.

De kans is ook groter voor wie minder afwisseling in haar werk heeft. Een betere ondersteuning door de directe chef verkleint dan weer de kans dat een verzorgende overweegt ander werk te zoeken. De kans vergroot echter als haar uurrooster meer op het laatste moment verandert.

Oudere verzorgenden overwegen minder om ander werk te zoeken. Wellicht voelen oudere verzorgenden er minder voor om ander werk te zoeken omdat ze meer behoefte hebben aan stabiliteit en zekerheid. Oudere verzorgenden schrijven zich wellicht ook minder kansen toe op de arbeidsmarkt.

3.6 Gesolliciteerd

Afgezien van de leeftijd, lijkt sollicitatiegedrag vooral samen te gaan met de vrije keuze van de vakantie, de relatie met de cliënten en de mate waarin het werk een lichamenlijk inspanning vraagt. De kans dat een verzorgende gesolliciteerd heeft, groeit naarmate ze minder keuzevrijheid heeft bij het opnemen van haar vakantie, naarmate ze een minder goede relatie met de cliënten heeft en naarmate haar werk lichamenlijk zwaarder is.

Deze kans neemt ook toe wanneer ze meer tijd besteedt aan poetsen. Werken in een slechtere werkomgeving vergroot de kans eveneens. Hetzelfde geldt voor een minder goede ondersteuning door de directe chef.

Naarmate verzorgenden ouder worden, solliciteren ze minder vaak. Een verklaring die we hiervoor reeds aanhaalden, is dat verzorgenden er met het ouder worden minder voor voelen om ander werk te zoeken omdat ze meer behoefte hebben aan stabiliteit en zekerheid. Oudere verzorgenden schrijven zich wellicht ook minder kansen toe op de arbeidsmarkt. De verzorgenden in de diensten met 75-224 FTE hebben meer gesolliciteerd naar ander werk dan hun collega's in grotere of kleinere diensten.

3.7 Overwogen te stoppen met werken

De lichamenlijke belastende aard van het werk speelt de belangrijkste rol bij de overweging om te stoppen met werken: naarmate het werk lichamenlijk inspannender is, neemt de kans toe dat de verzorgende overweegt te stoppen met werken.

Ook het werken bij vervelende cliënten vergroot de kans dat de verzorgende overwogen heeft te stoppen met werken. Idem voor een minder goede ondersteuning door de directe chef.

Verzorgenden die ouder zijn, overwegen meer om te stoppen met werken. Hetzelfde geldt voor verzorgenden die langer bij hun huidige werkgever werken. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat het financieel beter haalbaar is om te stoppen met werken als men ouder wordt of al langer in dienst is. Daarnaast komt met het ouder worden en het langer in dienst zijn de (pre)pensioenleeftijd meer in zicht. Deeltijdse verzorgenden overwegen eveneens meer om te stoppen met wer-

ken. Een verklaring hiervoor is dat het financiële verschil tussen werken en niet-werken voor de voltijdse verzorgenden het grootst is. De verzorgenden uit gemengde diensten (met stedelijk en landelijk werkingsgebied) overwegen het minst om te stoppen met werken.

3.8 Beroepstrots

De variatie in het werk hangt van alle onderzochte kenmerken het sterkst samen met de beroepstrots. Verzorgenden zijn trotser op hun werk wanneer ze meer variatie in hun werk hebben. Daarnaast lijkt een goede relatie met de cliënten bij te dragen tot de beroepstrots van verzorgenden. Het omgekeerde geldt voor werken bij vervelende cliënten. Ook een goede ondersteuning door de directe chef en de collega's hangt samen met meer fierheid op het beroep.

De verzorgenden uit de grootste diensten zijn trotser op hun beroep dan de verzorgenden uit diensten met minder dan 30 FTE of tussen 30-74 FTE.

3.9 Fysieke klachten

Het zal niemand verwonderen dat de mate waarin het werk lichamelijk zwaar is een doorslaggevende rol speelt in de mate waarin een verzorgende fysieke klachten heeft.

Daarnaast hebben verzorgenden meer fysieke klachten naarmate ze sterker emotioneel belast zijn en minder variatie in het werk hebben. Hoewel uit de bivariate analyses blijkt dat een betere relatie met de cliënten gepaard gaat met minder klachten, hangt dit volgens de multivariate analyses samen met meer fysieke klachten. Een verklaring hiervoor kan zijn dat verzorgenden bij cliënten waarmee ze een betere relatie hebben, bereid zijn om zwaarder werk te verrichten, hetgeen meer fysieke klachten meebrengt. Verder hangen fysieke klachten samen met een minder goede ondersteuning door de directe chef.

Verzorgenden hebben meer fysieke klachten naarmate ze langer in hun dienst werken. Dit is begrijpelijk aangezien ze langer bloot staan aan de fysiek belastende aard van het werk. Brusselse verzorgenden hebben het meest te kampen met fysieke klachten en Vlaamse verzorgenden het minst. Hun Waalse collega's situeren zich middenin.

4. Alles op een rij ...

We zetten de achtergrond- en jobkenmerken waarvan uit bovenstaande beschrijving blijkt dat ze een verband vertonen met het welzijn van verzorgenden nog eens op een rij.

4.1 Achtergrondkenmerken

Naarmate verzorgenden ouder worden, overwegen ze minder om ander werk te zoeken en solliciteren ze minder naar ander werk. Ze overwegen wel meer om te stoppen met werken.

Verzorgenden die hun opleiding tot verzorgende in een erkend opleidingscentrum hebben gevolgd, voelen zich bekwaamer dan verzorgenden die hun opleiding tot verzorgende in het hoger secundair beroepsonderwijs gevolgd hebben.

Verzorgenden die langer bij hun huidige werkgever werken, overwegen meer om te stoppen met werken. Ze hebben tevens meer fysieke klachten.

Voltijdse verzorgenden hebben meer last van gevoelens van depersonalisatie, maar overwegen minder om te stoppen met werken dan hun deeltijdse collega's.

In Vlaanderen zijn de verzorgenden het meest tevreden met hun werk en het minst emotioneel uitgeput. Brusselse verzorgenden hebben de meeste fysieke klachten en Vlaamse verzorgenden de minste. Hun Waalse collega's situeren zich tussen beide.

Verzorgenden uit landelijke diensten zijn het meest tevreden met hun werk en het minst uitgeput. De verzorgenden in de gemengde diensten overwegen het minst om te stoppen met werken.

De verzorgenden in de grootste diensten vertonen een hogere arbeidstevredenheid dan de verzorgenden in de kleinere diensten. In diensten met 30-74 FTE voelen verzorgenden zich bekwaamer dan in de grootste diensten. Tussen de grootste diensten en de overige diensten is er op dat vlak geen verschil.

De verzorgenden in de diensten met 75-224 FTE hebben meer gesolliciteerd dan hun collega's in grotere of kleinere diensten. Verzorgenden in de grote diensten zijn trotser op hun beroep dan de verzorgenden in de diensten met minder dan 75 FTE.

Er blijven dus welzijnsverschillen bestaan tussen verzorgenden uit diensten die verschillen naar regio, urbanisatie en grootte, ook al controleren we voor de jobkenmerken. Dit betekent dat er nog andere factoren in het spel zijn dan de kwaliteit van de arbeid.

4.2 Jobkenmerken

4.2.1 Arbeidsinhoud

Zoals te verwachten, hebben een hogere tijdsbesteding aan poetsen, werkdruk en emotionele belasting een negatieve impact op het welzijn van verzorgenden. Variatie in het werk, autonomie en duidelijkheid over de taak beïnvloeden het welzijn daarentegen positief. De invloed van complexiteit van het werk hangt af van de concrete welzijnsindicator: enerzijds kan het zorgen voor meer depersonalisatie, maar anderzijds kan het ook de gevoelens van persoonlijke bekwaamheid verhogen.

4.2.2 Arbeidsomstandigheden

Daarnaast spelen ook de cliënten een belangrijke rol bij het welzijn van verzorgenden. Zo ligt het welzijn hoger naarmate een verzorgende een betere relatie met haar cliënten heeft. Werken bij vervelende cliënten, heeft een negatief effect op het welzijn. Ook het werken in een slechte werkomgeving beïnvloedt het welzijn negatief. Het welzijn van verzorgende neemt tevens af naarmate het werk lichamenlijk inspannender wordt.

4.2.3 Arbeidsverhoudingen

Vooraf de ondersteuning die verzorgenden krijgen van hun directe chef heeft een positieve impact op hun welzijn. Daarnaast is ook de ondersteuning vanwege collega's belangrijk.

4.2.4 Arbeidsvoorwaarden

Vermijden dat het uurrooster te vaak op het laatste moment verandert en het vrij kunnen kiezen van de vakantiedagen gaan eveneens samen met een hoger welzijn. Tot slot blijkt dat verzorgenden die onregelmatige prestaties verrichten, zich bekwaamer voelen. Zoals reeds uitgelegd, kan dit worden toegeschreven aan het feit dat het takenpakket tijdens onregelmatige prestaties nagenoeg niet uit poetswerk en vooral uit verzorgende taken bestaat.

5. Besluit

Zoals verwacht op basis van ons conceptueel kader, blijkt dat zowel aspecten van de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen als de arbeidsvoorwaarden een rol spelen bij het welzijn van verzorgenden. Dit bevestigt ons uitgangspunt dat de oorzaken van (on)welzijn (gedeeltelijk) in de werksituatie gelegen zijn. De jobkenmerken verklaren immers een belangrijk gedeelte van de verschillen die tussen verzorgenden bestaan qua welzijn. Dit betekent dat de maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de arbeid (zoals voorgesteld in de vorige hoofdstukken) ook het welzijn van de verzorgenden zullen verbeteren.

We zetten nog eens kort de belangrijkste verklaringen voor het welzijn van verzorgenden op een rij. De mate waarin het werk lichamenlijk inspannend is, speelt veruit de belangrijkste rol ten aanzien van het welzijn van verzorgenden. Daarnaast oefent de relatie met de cliënten een belangrijke invloed uit op het welzijn. Verder bewerkstelligt de ondersteuning door de directe chef een hoger welzijn. Wat de arbeidsinhoud betreft, vertonen vooral de variatie in het werk, de werkdruk en de emotionele belasting een belangrijk verband met welzijn.

BIJLAGEN

Bijlage 1a / Vragenlijst diensten: gewogen antwoordpercentages Belgische diensten¹

Identificatie

1. Datum van de afspraak: ... / ... / 2004
2. Naam van de dienst voor gezinszorg:
3. Adres:
Straat + nummer:
Postnummer: Gemeente:
4. Telefoon:
5. Fax:
6. E-mail:
7. Contactpersoon:
8. Functie van de contactpersoon:

Kenmerken van de dienst voor gezinszorg

9. Welk statuut heeft de dienst voor gezinszorg? (n=87)

<input type="checkbox"/>	1. Private dienst	28,3%
<input type="checkbox"/>	2. Openbare dienst.....	71,7%
<input type="checkbox"/>	3. Andere	0,0%

10. Enkel voor Wallonië/Brussel: Votre service appartient-il à une fédération ou à une association? (n=54)

<input type="checkbox"/>	1. Oui.....	91,3%
<input type="checkbox"/>	2. Non.....	8,7%

Si oui, quelle fédération ou quelle association? (n=53)

<input type="checkbox"/>	1. FASD.....	6,9%
<input type="checkbox"/>	2. FCSD.....	10,9%
<input type="checkbox"/>	3. FESAD.....	20,2%
<input type="checkbox"/>	4. ASB.....	16,5%
<input type="checkbox"/>	5. Fédération des CPAS.....	41,3%
<input type="checkbox"/>	6. Autre(s).....	4,2%

11. Enkel voor Wallonië/Brussel: Votre service appartient-il à un centre de coordination? (n=54)

<input type="checkbox"/>	1. Oui.....	13,9%
<input type="checkbox"/>	2. Non.....	86,1%

Si oui, quel centre?

¹ Gewogen percentages naar statuut en grootte dienst, n betreft steeds het (niet-gewogen) aantal diensten dat de vraag beantwoordde.

12. Beschikt de dienst over andere initiatieven op het vlak van thuiszorg, buiten gezinszorg? (n=87)

1. Ja 92,9%
 2. Neen 7,1%

Indien ja, welke andere initiatieven voor thuiszorg? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
 (n=83)

1. Thuisverpleging..... 12,1%
 2. Maaltijdbedeling..... 64,0%
 3. Klusjes (bv. loodgieterij, betegelen, ...) 43,9%
 4. Was die aan huis wordt gedaan 5,1%
 5. Palliatieve zorg 5,3%
 6. Thuisoppas..... 16,0%
 7. Poets hulp..... 90,2%
 8. Dienstencheques..... 38,9%
 9. Personenalarmering 46,9%
 10. Kraamhulp..... 4,9%
 11. Andere 47,4%

13. In welke omgeving werkt de dienst voor gezinszorg? (n=87)

1. Stedelijke omgeving 22,3%
 2. Landelijke omgeving..... 38,1%
 3. Stedelijke en landelijke omgeving..... 39,6%

14. Hoe groot is de dienst voor gezinszorg?

Personeel in dienst op 31/12/2003	Aantal personen	Aantal voltijdse equivalenten
1. Verzorgenden		
2. Begeleidend personeel (maatschappelijk werker, sociaal assistent) gezinszorg		
3. Leidinggevend personeel (directieleden) gezinszorg		
Totaal		

Cliënten gezinszorg in 2003	Aantal personen	Aantal gepresteerde uren
1. Bejaarden (>65 jaar)		
2. Gezinnen (<65 jaar)		
Totaal		

Aantal contingenturen gezinszorg	Aantal uren
1. In 2002	
2. In 2003	

15. Hoeveel uren werden in 2003 door de verzorgenden gepresteerd in elk van volgende tijdsperiodes? Indien u het exact aantal uren niet kent, kan u aanduiden hoe vaak de verzorgenden tijdens elke tijdsperiode werkten. (n=40)

	Aantal uren	Indien het aantal uren niet gekend is			
		Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Tussen 7 en 17 uur		50,3%	46,1%	1,8%	1,8%
2. Tussen 17 en 20 uur		0,0%	0,0%	2,8%	97,2%
3. Tussen 20 en 22 uur		25,8%	43,7%	18,2%	12,3%
4. Tussen 22 en 7 uur		84,1%	15,9%	0,0%	0,0%
5. Zaterdag		21,5%	16,9%	41,8%	19,8%
6. Zondag		33,8%	16,9%	41,8%	7,5%
7. Feestdag		32,4%	16,9%	43,2%	7,5%
Totaal					

16. Op welke momenten biedt de dienst gezinszorg aan? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)

- 1. Op weekdays: van uur tot uur 100,0%
- 2. Op zaterdag: van uur tot uur 39,5%
- 3. Op zondag: van uur tot uur 31,1%
- 4. Op feestdagen: van uur tot uur 33,7%

Kenmerken van de verzorgenden

17. Hoeveel verzorgenden waren er per leeftijdscategorie in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. 18-24 jaar	
2. 25-29 jaar	
3. 30-34 jaar	
4. 35-39 jaar	
5. 40-44 jaar	
6. 45-49 jaar	
7. 50-54 jaar	
8. ≥55 jaar	
Totaal	

18. Hoeveel verzorgenden waren er per **baremieke** anciënniteit in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. 0-4 jaar	
2. 5-9 jaar	
3. 10-14 jaar	
4. 15-19 jaar	
5. 20-24 jaar	
6. 25-29 jaar	
7. 30-34 jaar	
8. ≥35 jaar	
Totaal	

19. Hoeveel verzorgenden waren er per type contract in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Contract voor bepaalde duur	
2. Contract voor onbepaalde duur	
3. Statutair	
4. Contractueel	
5. Vervangingsovereenkomst	
6. Interim	
Totaal	

20. Hoeveel verzorgenden waren er per soort statuut in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Arbeider	
2. Bediende	
Totaal	

21. Hoeveel verzorgenden waren er per soort arbeidsregime in dienst op 31/12/2003? Let op: het gaat hierbij om het **feitelijke** arbeidsregime en niet om het contractuele arbeidsregime.

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Deeltijds, minder dan 20 uren/week (of bv. halftijds)	
2. Deeltijds, tussen 20 en 24 uren/week	
3. Deeltijds, tussen 25 en 29 uren/week (of bv. 2/3de)	
4. Deeltijds, tussen 30 en 34 uren/week (of bv. 9/10de, 4/5de)	
5. Deeltijds, ≥ 35 uren/week	
6. Voltijds	
Totaal	

22. Hoeveel verzorgenden waren er per soort loopbaanonderbreking in dienst op 31/12/2003? *Gelieve elke verzorgende maar 1 keer mee te tellen.*

	Aantal verzorgenden (in personen)		
	Voltijds	Halftijds	1/5
1. Loopbaanonderbreking/tijdskrediet			
2. Loopbaanvermindering voor verzorgenden ouder dan 50 jaar			
3. Ouderschapsverlof			
4. Palliatief verlof			
5. Verlof voor de verzorging van een ziek familielid			

23. Hoeveel verzorgenden waren er per soort uurrooster in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Vast uurrooster: elke week hetzelfde aantal uren en op dezelfde tijdstippen	
2. Veranderlijk uurrooster: wekelijks hetzelfde aantal uren, maar waarbij de tijdstippen kunnen verschillen van week tot week	
3. Flexibel uurrooster: aantal werkuren verschilt van week tot week	
4. Een ander systeem:	
Totaal	

24. Waarom werken de verzorgenden in dit (deze) uurrooster(s)?

.....

Personeelsbeleid - selectie en rekrutering

25. Is er binnen de dienst voor gezinszorg een personeelsverantwoordelijke? *Met een personeelsverantwoordelijke bedoelen we iemand die voltijds of deeltijds bezig is met het personeelsbeleid.* (n=87)
1. Ja 60,1%
2. Neen 39,9%
26. Op welke van de onderstaande domeinen kan de dienst voor gezinszorg een zelfstandig beleid voeren? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=84)
1. De werving en selectie van de verzorgenden 63,9%
2. Het bepalen van een flexibiliteitsbeleid (bv. inzet van uitzendkrachten, overuren, ...) 57,3%
3. De opleiding van de verzorgenden (bv. types opleiding, doel, deelnemers) 95,2%
4. Het uitwerken van een loopbaanbeleid voor de verzorgenden 38,9%
5. De beoordeling van de verzorgenden 78,6%
6. Het uitwerken van een gezondheids- en veiligheidsbeleid voor de verzorgenden 47,7%
27. Heeft de dienst een functiebeschrijving van de verzorgende opgesteld? *Een functiebeschrijving geeft een globaal beeld van de taken die een verzorgende moet uitvoeren en van de competenties die nodig zijn om het werk uit te voeren.* (n=87)
1. Ja 80,7%
2. Neen 19,3%
28. Hoeveel verzorgenden werden in 2003 in dienst genomen en hoeveel verzorgenden hebben de dienst verlaten in 2003?

	Aantal personen	Aantal voltijdse equivalenten
1. Aantal verzorgenden die in dienst zijn getreden in 2003		
2. Aantal verzorgenden die de dienst hebben verlaten in 2003		

29. Ondervindt de dienst moeilijkheden om verzorgenden aan te werven? (n=87)
1. Nooit 16,5%
2. Soms 43,9%
3. Vaak 28,7%
4. Altijd 10,9%

30. Welke selectiecriteria hanteert de dienst voor het aanwerven van een verzorgende? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)
- 1. Het bezit van een erkend diploma om het beroep van verzorgende te kunnen uitoefenen en van een inschrijvingsnummer als verzorgende 99,5%
 - 2. Ervaring, anciënniteit in het beroep 37,4%
 - 3. Flexibiliteit (bv. op het vlak van arbeidstijd) 31,7%
 - 4. Het gevolgd hebben van specifieke bijscholingen 2,6%
 - 5. Leeftijd 10,5%
 - 6. Het bezit van een rijbewijs en een eigen wagen 59,2%
 - 7. Fysiek voorkomen 39,1%
 - 8. Andere 41,9%
31. Hoe onthaalt en begeleidt de dienst de nieuwe verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)
- 1. Door hen algemene informatie over de organisatie te verstrekken (bv. arbeidsreglement, ...) 94,9%
 - 2. Door hen te informeren over praktische en administratieve zaken (bv. telefoon, fotokopieën, ...) 88,0%
 - 3. Door hen voor te stellen aan collega's 91,6%
 - 4. Door hen voor een aantal bezoeken (prestaties) mee te sturen met een meer ervaren collega 61,2%
 - 5. Door hen een meter (peter) toe te kennen. Een meter (peter) is een oudere en meer ervaren verzorgende die de jongere, minder ervaren verzorgende begeleidt 19,1%
 - 6. Door hen bij hun eerste bezoeken (prestaties) te vergezellen 7,6%
 - 7. Door in het begin vaker gesprekken in te plannen met de maatschappelijk werker/sociaal assistent 69,2%
 - 8. Andere 8,0%
32. Organiseert de dienst het systeem van meter(peter)schap? (n=87)
- 1. Ja, sinds (jaartal) 19,1%
 - 2. Neen ☞ *ga naar vraag 34* 80,9%
33. Hoe wordt het systeem van meter(peter)schap georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=24)
- 1. De verzorgende vergezelt de meter (peter) bij haar (zijn) cliënten 53,3%
 - 2. De meter (peter) vergezelt de verzorgende bij haar (zijn) cliënten 40,1%
 - 3. Ontmoetingen tussen verzorgende en meter (peter) (niet bij de cliënten) 90,0%
 - 4. Andere 5,8%

34. Hoeveel verzorgenden hebben om elk van volgende redenen de dienst verlaten in 2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Einde contract	
2. Pensioen	
3. Vrijwillig vertrek	
4. Ontslag	
5. Andere (bv. overlijden):	
Totaal	

35. Neemt de dienst maatregelen om het personeelsverloop te voorkomen of tegen te gaan? (n=87)
1. Ja 55,2%
2. Neen 44,8%
- Indien ja, welke maatregelen? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=55)
1. (Meer) flexibele werkuren voorstellen..... 32,7%
2. Specifieke aanpak bij afwezigheden wegens ziekte..... 67,7%
3. Gesprekken, motivatie, begeleiding, 90,3%
4. Overstap voorstellen van voltijds naar deeltijds werken (of omgekeerd)..... 71,7%
5. Andere 14,9%

Personeelsbeleid - opvolging van het functioneren van de verzorgenden

36. Worden de verzorgenden geëvalueerd? (n=87)
1. Ja 69,2%
2. Neen *☞ ga naar vraag 40*..... 30,8%
- Indien ja, hoe vaak ongeveer? (n=52)
1. Aan het einde van elk contract (bv. voor interim-krachten)..... 6,0%
2. Eén keer per twee jaar 56,9%
3. Eén keer per jaar 6,3%
4. Meermaals per jaar 2,2%
5. Andere 28,6%
37. Wie voert de evaluatie uit? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=52)
1. De secretaris van het OCMW 9,1%
2. De verantwoordelijke van de dienst voor gezinszorg..... 13,0%
3. De directe chef van de verzorgende 97,1%
4. De personeelsverantwoordelijke 2,0%
5. Externe consultant(s)..... 0,0%
6. Andere 16,2%

38. Welke infobronnen worden gebruikt voor de evaluatie van de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=52)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De mening van de verantwoordelijke van de dienst..... | 11,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. De mening van de directe chef van de verzorgende | 97,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. De mening van de personeelsverantwoordelijke | 3,6% |
| <input type="checkbox"/> 4. De mening van de collega-verzorgenden..... | 27,1% |
| <input type="checkbox"/> 5. De mening van de cliënten..... | 83,8% |
| <input type="checkbox"/> 6. Zelfevaluatie (evaluatie door de verzorgende zelf) | 47,6% |
| <input type="checkbox"/> 7. Bijgewoonde bezoeken (prestaties)..... | 21,9% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 12,4% |
39. Met welke doelstellingen worden de evaluaties uitgevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=51)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Om individuele noden aan voortgezette opleiding te bepalen..... | 48,1% |
| <input type="checkbox"/> 2. Om een loopbaanontwikkeling mogelijk te maken (bv. rotatie, promotie, ...) | 54,4% |
| <input type="checkbox"/> 3. Om te 'sanctioneren' | 23,1% |
| <input type="checkbox"/> 4. Om de hulp aan de cliënten te verbeteren | 77,1% |
| <input type="checkbox"/> 5. Om de vaardigheden van de verzorgenden te verbeteren | 74,5% |
| <input type="checkbox"/> 6. Om het werk van de verzorgenden te waarderen, om de verzorgenden meer te stimuleren en te motiveren | 84,6% |
| <input type="checkbox"/> 7. Om de verzorgenden te helpen zichzelf in vraag te stellen en stil te staan bij hun ontwikkeling..... | 84,1% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 12,6% |
- ☞ ga naar vraag 41
40. Waarom worden er geen evaluaties georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=34)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De dienst heeft onvoldoende tijd | 67,9% |
| <input type="checkbox"/> 2. De dienst heeft onvoldoende middelen | 35,0% |
| <input type="checkbox"/> 3. De verzorgenden die een slechte evaluatie krijgen, kunnen niet voldoende 'gestraft' worden..... | 3,9% |
| <input type="checkbox"/> 4. De verzorgenden die een goede evaluatie krijgen, kunnen niet voldoende 'beloond' worden..... | 7,1% |
| <input type="checkbox"/> 5. Er zou teveel weerstand komen van de verzorgenden en dat zou kunnen leiden tot een verziekte werksfeer | 3,1% |
| <input type="checkbox"/> 6. Andere | 37,5% |
41. Worden er in de dienst functioneringsgesprekken gehouden met de verzorgenden? *Onder een functioneringsgesprek verstaan we een formeel, individueel, wederzijds en toekomstgericht gesprek over het reilen en zeilen in de dienst en over het functioneren van de verzorgenden in dit geheel (problemen, verwachtingen, werksfeer, werkomstandigheden, ...). Het bespreken van het functioneren van de verzorgenden staat centraal en niet het evalueren van de verzorgenden.* (n=87)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 55,8% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen ☞ ga naar vraag 45..... | 44,2% |

- Indien ja, hoe vaak ongeveer? (n=24)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Eén keer per twee jaar | 55,6% |
| <input type="checkbox"/> 2. Eén keer per jaar | 15,8% |
| <input type="checkbox"/> 3. Meermaals per jaar | 20,3% |
| <input type="checkbox"/> 4. Andere | 8,3% |
42. Wie voert het functioneringsgesprek met de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=36)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De secretaris van het OCMW..... | 3,8% |
| <input type="checkbox"/> 2. De verantwoordelijke van de dienst voor gezinszorg..... | 5,4% |
| <input type="checkbox"/> 3. De directe chef van de verzorgende | 97,6% |
| <input type="checkbox"/> 4. De personeelsverantwoordelijke | 0,0% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 6,0% |
43. Welke infobronnen worden gebruikt voor de functioneringsgesprekken met de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=34)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De mening van de verantwoordelijke van de dienst..... | 10,9% |
| <input type="checkbox"/> 2. De mening van de directe chef van de verzorgende | 94,0% |
| <input type="checkbox"/> 3. De mening van de personeelsverantwoordelijke | 0,9% |
| <input type="checkbox"/> 4. De mening van de collega-verzorgenden..... | 42,8% |
| <input type="checkbox"/> 5. De mening van de cliënten..... | 81,1% |
| <input type="checkbox"/> 6. Zelfreflectie (reflectie door de verzorgende zelf)..... | 91,9% |
| <input type="checkbox"/> 7. Bijgewoonde bezoeken (prestaties)..... | 10,6% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 5,2% |
44. Met welke doelstellingen worden de functioneringsgesprekken uitgevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=36)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Om individuele noden aan voortgezette opleiding te bepalen..... | 55,2% |
| <input type="checkbox"/> 2. Om een loopbaanontwikkeling mogelijk te maken (bv. rotatie, promotie, ...) | 40,7% |
| <input type="checkbox"/> 3. Om de hulp aan de cliënten te verbeteren | 76,8% |
| <input type="checkbox"/> 4. Om de vaardigheden van de verzorgenden te verbeteren | 71,9% |
| <input type="checkbox"/> 5. Om het werk van de verzorgenden te waarderen, om de verzorgenden meer te stimuleren en te motiveren | 83,5% |
| <input type="checkbox"/> 6. Om de verzorgenden te helpen zichzelf in vraag te stellen en stil te staan bij hun ontwikkeling..... | 83,5% |
| <input type="checkbox"/> 7. Andere | 0,7% |
- ☞ ga naar vraag 46
45. Waarom worden er geen functioneringsgesprekken gevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=45)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De dienst heeft onvoldoende tijd | 54,3% |
| <input type="checkbox"/> 2. De dienst heeft onvoldoende middelen | 21,8% |
| <input type="checkbox"/> 3. Er zou teveel weerstand komen van de verzorgenden en dat zou kunnen leiden tot een verziekte werksfeer | 2,9% |
| <input type="checkbox"/> 4. Het functioneren van de verzorgenden wordt reeds op informele wijze opgevolgd | 63,9% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 26,7% |

Personeelsbeleid - opleiding van de verzorgenden

46. Analyseert de dienst de opleidingsbehoeften van de verzorgenden? (n=87)
- 1. Ja 100,0%
 - 2. Neen 0,0%
47. Kunnen de verzorgenden zelf kiezen welke opleidingen ze volgen? (n=87)
- 1. Nooit 7,8%
 - 2. Soms 48,9%
 - 3. Vaak 39,7%
 - 4. Altijd 3,6%
48. Stelt de dienst opleidingsplannen op voor de verzorgenden? (n=87)
- 1. Ja 72,5%
 - 2. Neen 27,5%
49. Geeft de dienst de verzorgenden regelmatig informatie over de opleidingsmogelijkheden? (n=86)
- 1. Ja 84,7%
 - 2. Neen 15,3%
50. Evalueert de dienst de opleidingen die de verzorgenden gevolgd hebben? (n=87)
- 1. Ja 94,5%
 - 2. Neen 5,5%
- Indien ja, hoe? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=83)
- 1. Door te evalueren hoe tevreden de verzorgenden zijn die de opleiding hebben gevolgd 96,2%
 - 2. Door te evalueren wat de verzorgenden die de opleiding hebben gevolgd, geleerd hebben (vaardigheden, kennis, ...) 46,5%
 - 3. Door verschillende instanties te raadplegen (CPBW, ondernemingsraad, vakbondsdelegatie, ...) 10,9%
 - 4. Andere 6,9%
51. Werden de opleidingen die de verzorgenden in 2003 hebben gevolgd intern of extern georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)
- 1. Intern, georganiseerd door de dienst 53,1%
 - 2. Intern, georganiseerd door een externe opleidingsinstantie 82,8%
 - 3. Extern 66,0%

52. Op welke domeinen hebben de verzorgenden in 2003 opleiding gevolgd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=86)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Verzorging (bv. EHBO, dieetleer, ...) | 41,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Huishoudelijke taken | 14,3% |
| <input type="checkbox"/> 3. Begeleiding van specifieke cliënten (bv. terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...) | 94,6% |
| <input type="checkbox"/> 4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. voorkomen van stress, tiltechnieken, gebruik van giftige producten, ...) | 54,7% |
| <input type="checkbox"/> 5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en hun familie, ...) | 57,2% |
| <input type="checkbox"/> 6. Deontologie (bv. grenzen stellen, beroepsgeheim, ...) | 64,0% |
| <input type="checkbox"/> 7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...) | 31,9% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 22,6% |
53. Wat is het totaal aantal uren opleiding dat de verzorgenden gevolgd hebben in 2003? *Let op: Hierbij zijn we enkel geïnteresseerd in de opleidingen die door de dienst werden georganiseerd. Het gaat dus niet om de opleidingen die de verzorgenden in hun vrije tijd hebben gevolgd.*
- Aantal uren:

Personeelsbeleid - loopbaan van de verzorgenden

54. Bestaan er in de dienst loopbaanmogelijkheden voor de verzorgenden? Met loopbaanmogelijkheden bedoelen we de mogelijkheid om zich te specialiseren in specifieke taken of door te groeien naar andere functies (bv. expert-verzorgende psychiatrische thuiszorg, expert-verzorgende palliatieve zorgen, ...). (n=87)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 20,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 79,6% |
- Indien ja, welke loopbaanmogelijkheden?
-
-
55. Treft de dienst specifieke maatregelen om de oudere verzorgenden (ouder dan 50 jaar) beter aan het werk te houden? (n=87)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 17,0% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 83,0% |
- Indien ja, welke maatregelen?
-
-
- Indien niet, waarom niet? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=48)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Dat is niet nodig | 51,5% |
| <input type="checkbox"/> 2. Daar is geen tijd voor | 6,1% |
| <input type="checkbox"/> 3. Daar zijn geen middelen voor | 30,0% |
| <input type="checkbox"/> 4. Daar bestaat te weinig regelgeving voor | 28,6% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 21,1% |

Afstemming tussen vraag en aanbod

56. Welk was het aantal aanvragen, geholpen cliënten en niet-geholpen cliënten in 2003?

	Aantal cliënten gezinszorg
1. Aantal aanvragen in 2003 (inclusief cliënten die voorheen reeds hulp kregen)	
2. Aantal effectief geholpen cliënten in 2003	
3. Aantal niet-geholpen cliënten in 2003	

57. Welke situatie van bezetting was het meest van toepassing op de dienst in 2003? (n=87)

- 1. Onderbezetting: tijdens het grootste deel van het jaar was er een wachtlijst..... 30,7%
- 2. Overbezetting: tijdens het grootste deel van het jaar waren er teveel verzorgenden *☞ ga naar vraag 59*..... 2,4%
- 3. Tijdens het grootste deel van het jaar, wisselden perioden van onder- en overbezetting elkaar af 22,6%
- 4. Tijdens het grootste deel van het jaar, was er een gepaste personeelsbezetting *☞ ga naar vraag 59*..... 44,3%

58. Om welke reden(en) had de dienst in 2003 een wachtlijst? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=46)

- 1. Overbelasting, gebrek aan personeel ten gevolge van ziekten, afweziging, vacatures die niet ingevuld werden, 85,9%
- 2. Onvoldoende subsidies, beperkt budget..... 29,6%
- 3. Andere 16,0%

59. Welk criteria hanteert de dienst om in het geval van een wachtlijst te bepalen welke cliënten geholpen worden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=82)

- 1. Zorgbehoefendheid (personen die de hulp fysisch of psychisch het meest nodig hebben, krijgen voorrang)..... 84,0%
- 2. Sociaal isolement van de cliënt of gebrek aan mantelzorg 77,3%
- 3. De volgorde van indiening van de aanvraag (wie eerst zijn aanvraag indient, krijgt voorrang) 41,3%
- 4. De financiële bijdrage van de cliënt (de minst bedeelden krijgen voorrang) 12,6%
- 5. Andere 6,9%

60. Om welke redenen komt de geboden hulpverlening (aantal uren per week, aantal uren per bezoek (prestatie), lengte van de hulpverleningstermijn) niet steeds overeen met de behoeften van de cliënt? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=85)
- 1. De geboden hulpverlening wordt beperkt om aan meer vragen tegemoet te kunnen komen 77,2%
 - 2. De geboden hulpverlening wordt beperkt om financiële redenen (te hoge kosten voor de cliënt)..... 25,7%
 - 3. De geboden hulpverlening wordt beperkt in het licht van de intensiteitsregels die de wetgeving oplegt (in Wallonië mogen bijvoorbeeld maximum 600 uren per semester per cliënt worden besteed) 21,5%
 - 4. De geboden hulpverlening komt steeds overeen met de behoeften van de cliënt 15,4%
 - 5. Andere 2,3%
61. Hoeveel bezoeken (prestaties) levert een voltijdse verzorgende gemiddeld **per week**? *Het aantal bezoeken (prestaties) is niet hetzelfde als het aantal cliënten. Indien een verzorgende één cliënt 2 keer bezoekt op dezelfde dag, heeft de verzorgende die dag 2 bezoeken (prestaties) geleverd.*
Aantal bezoeken (prestaties) per week:

Organisatie van het werk

62. Wordt het werk dat de verzorgenden moeten uitvoeren per cliënt vastgelegd in een specifiek document? (n=87)
- 1. Ja 82,1%
 - 2. Neen ☞ *ga naar vraag 64*..... 17,9%
- Indien ja, in wat voor document?
.....
.....
63. Op welke manier krijgen de verzorgenden inzage in dit document? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=65)
- 1. De verzorgenden krijgen een eigen exemplaar van dit document 25,2%
 - 2. Dit document ligt ter inzage bij de cliënt 77,0%
 - 3. Dit document ligt ter inzage bij de maatschappelijk werker/sociaal assistent..... 77,3%
 - 4. Andere 17,8%
64. Gebruikt de dienst een document dat dienst doet als communicatiemiddel tussen de verzorgende en de andere hulpverleners (andere verzorgenden, thuisverpleging, ...) van een cliënt? (n=87)
- 1. Ja 92,0%
 - 2. Neen 8,0%
- Indien ja, wat voor document?
.....
.....

65. Op welke manier wordt de hulpverlening bij de cliënten bijgestuurd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)
- 1. Op informele wijze, door gesprekken met de verzorgende 83,7%
 - 2. Door geregeld te vergaderen met de verschillende verzorgenden..... 90,0%
 - 3. Door geregeld te vergaderen met de verschillende zorgverleners (bv. huisarts, thuisverpleegkundigen, ...)..... 38,9%
 - 4. Door herzieningsbezoeken en opvolging aan huis door de maatschappelijk werker/sociaal assistent 98,7%
 - 5. Door de verzorgende bij de cliënt te vergezellen..... 26,7%
 - 6. Andere 40,5%
66. Welke criteria hanteert de dienst om de aanvragen te verdelen tussen de verschillende verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=87)
- 1. De beschikbaarheid van de verzorgenden..... 80,8%
 - 2. Het profiel, de noden van de cliënt (bv. voorkomen dat eenzelfde verzorgende alle zware gevallen krijgt) 91,2%
 - 3. Een gelijke verdeling van het aantal bezoeken (prestaties) tussen verschillende verzorgenden met dezelfde arbeidsduur..... 33,5%
 - 4. De geografische ligging (bv. voorkomen van lange verplaatsingen) 60,5%
 - 5. Bijzondere vaardigheden van sommige verzorgenden (bv. gespecialiseerd voor Alzheimerpatiënten of verslaafden, ...)..... 57,3%
 - 6. De persoonlijkheid van de verzorgenden 88,3%
 - 7. De leeftijd van de verzorgenden (bv. ouderen die al wat 'moe' zijn of nog onervaren jongeren) zodat zij niet geconfronteerd worden met fysiek of emotioneel zware situaties 36,5%
 - 8. De band van verzorgenden met sommige cliënten 60,7%
 - 9. Andere 12,0%
67. Welke situatie voor de verdeling van de cliënten is in de dienst van toepassing? (n=85)
- 1. De meeste cliënten worden geholpen door een 'vaste' verzorgende voor de gehele duur van de hulpverlening 32,2%
 - 2. De meeste cliënten worden geholpen door een 'vaste' verzorgende. Op systematische tijdstippen wordt deze verzorgende vervangen door een andere verzorgende 6,4%
 - 3. De meeste cliënten worden geholpen door meerdere 'vaste' verzorgenden. Dat vast team helpt de cliënten voor de gehele duur van de hulpverlening..... 42,9%
 - 4. De meeste cliënten worden geholpen door meerdere verzorgenden. Op systematische tijdstippen wordt dat team vervangen door een ander team verzorgenden 1,5%
 - 5. Andere 17,0%

Waarom hanteert de dienst dit systeem?

.....

68. Wie organiseert de planning van de bezoeken (prestaties) van de verzorgenden?
Meerdere antwoorden mogelijk (n=87)
- 1. De maatschappelijk werker/sociaal assistent..... 73,8%
 - 2. De verzorgenden 1,5%
 - 3. De maatschappelijk werker/sociaal assistent in samenspraak met de verzorgenden..... 14,9%
 - 4. Andere 19,2%
69. Voor welke tijdsperiode wordt de planning van de bezoeken (prestaties) van de verzorgenden over het algemeen opgesteld? (n=86)
- 1. De planning wordt opgesteld per dag..... 0,0%
 - 2. De planning wordt opgesteld per week 57,0%
 - 3. De planning wordt opgesteld per 2 weken..... 14,2%
 - 4. De planning wordt opgesteld per maand 17,6%
 - 5. De planning wordt opgesteld 'voor altijd' en enkel gewijzigd wanneer nodig (bv. nieuwe cliënten, ziekte van verzorgenden, ...)..... 9,6%
 - 6. Andere 1,7%

Autonomie en inspraak van de verzorgenden

70. Hoeveel autonomie en inspraak hebben de verzorgenden op de volgende domeinen?

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Vraagt u de mening van de verzorgenden over de bijsturing van de hulpverleningsovereenkomst? (n=87)	0,0%	11,8%	60,2%	27,9%
2. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in de momenten waarop zij de cliënten bezoeken? (n=87)	10,0%	42,5%	36,7%	10,8%
3. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in het aantal cliënten waar zij heen moeten? (n=87)	36,6%	44,6%	17,8%	1,0%
4. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in het soort cliënten waar zij heen moeten? (n=87)	19,7%	51,0%	25,4%	3,9%
5. Mogen de verzorgenden kiezen hoe zij hun werk uitvoeren (geen opgelegde procedures)? (n=86)	0,5%	1,3%	31,4%	66,8%
6. Mogen de verzorgenden kiezen in welke volgorde zij hun werkzaamheden tijdens een bezoek (prestatie) afwerken? (n=86)	0,5%	1,6%	28,7%	69,2%
7. Mogen de verzorgenden kiezen hoeveel tijd zij aan een bepaalde activiteit besteden tijdens een bezoek (prestatie)? (n=86)	0,0%	6,1%	36,5%	57,4%
8. Mogen de verzorgenden kiezen welke werkzaamheden zij tijdens een bezoek (prestatie) verrichten? (n=85)	8,3%	16,6%	38,6%	36,5%

71. Organiseert de dienst activiteiten waar de verzorgenden terechtkunnen met moeilijke werksituaties die zij beleefd hebben? (n=87)
- 1. Ja 95,3%
 - 2. Neen 4,7%

Indien ja, welke activiteiten?

.....
.....

72. Welke soorten werkvergaderingen organiseert de dienst voor de verzorgenden?

Soort vergaderingen	Frequentie	Doelstelling(en)	Aard van de deelnemers
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar

Preventie en veiligheid op het werk

73. Controleert de dienst de beschikbaarheid en kwaliteit van het werkmateriaal dat de verzorgenden ter beschikking hebben bij hun cliënten? (n=87)
- 1. Ja 26,6%
 - 2. Neen 73,4%
- Indien ja, hoe? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=27)
- 1. Het materiaal wordt gecontroleerd bij de intake, maar zonder behulp van een materiaallijst 85,7%
 - 2. Het materiaal wordt gecontroleerd bij de intake, met behulp van een materiaallijst 6,4%
 - 3. Andere 14,4%

74. Wat zijn de grootste problemen (*moelijkheden verbonden aan het werk*) waar de verzorgenden bij hun werk mee te maken hebben? Welke maatregelen treft u eventueel om de verzorgenden te helpen deze problemen de baas te kunnen?

Problemen	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Werken bij moeilijke cliënten (bv. psychiatrische patiënten, dementen, zware sociale gevallen, zwaar afhankelijke personen, ...) (n=87)	92,2%	7,8%
2. Verschil in cultuur tussen verzorgende en cliënt (n=86)	23,8%	76,2%
3. Gebrek aan hygiëne (n=87)	70,5%	29,5%
4. Slecht werkend materiaal of geen materiaal (bv. stofzuiger, schoonmaakmiddelen, ...), onaangepaste werkomgeving (bv. erg oude huizen, smalle trappen, geen badkamer, geen warm water, ...) (n=87)	54,6%	45,4%
5. Grenzen stellen (bv. aan eisen die cliënt stelt wat poetsen betreft, aan affectie waar cliënt om vraagt ...) (n=86)	91,9%	8,1%
6. Andere	100,0%	0,0%
..... (n=10)		

75. Wat zijn de grootste risico's (*situaties die de fysieke of mentale gezondheid in gevaar kunnen brengen*) waar verzorgenden in hun werk mee te maken krijgen? Welke maatregelen treft u eventueel om deze risico's te voorkomen?

	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Vallen (n=87)	40,4%	59,6%
2. Ongevallen (bv. verkeer, brandwonden, snijwonden, ...) (n=87)	49,3%	50,7%
3. Vergiftiging (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=86)	15,0	85,0
4. Stress (n=87)	83,1%	16,9%
5. Ongewenste intimiteiten (n=85)	60,9%	39,1%
6. Aggressie, geweld (n=85)	38,3%	61,7%
7. Besmettingen (bv. virussen, luizen, ...), allergieën (n=86)	52,7%	47,3%
8. Rugklachten (n=86)	99,6%	0,4%
9. Pijn (bv. spieren, beenderen, ...) (n=83)	59,3%	40,7%
10. Beten van huisdieren (n=79)	24,2%	75,8%
11. Andere..... (n=2)	100,0%	0,0%

76. Hoeveel bedroeg het totaal aantal uren ziekte (van minder dan een jaar) van de verzorgenden in 2003?
Aantal uren ziekte:
77. Neemt de dienst bepaalde maatregelen om het absentieïsme te beperken? (n=87)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 82,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 17,3% |
- Indien ja, welke initiatieven? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=74)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Gesprekken..... | 67,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Medische controle | 75,2% |
| <input type="checkbox"/> 3. Ontslag..... | 13,0% |
| <input type="checkbox"/> 4. Geregeld contact met de zieke..... | 46,0% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 12,4% |
78. Hoeveel bedroeg het totaal aantal arbeidsongevallen van verzorgenden in 2003?
Aantal arbeidsongevallen:
79. Heeft de dienst initiatieven genomen om de arbeidsomstandigheden van de verzorgenden te verbeteren? (n=87)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 45,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 54,6% |
- Indien ja, welke initiatieven?
.....
.....

De werking van de dienst voor gezinszorg

80. Wat zijn de grootste problemen waar de dienst in zijn dagelijkse werking mee te maken heeft? Welke maatregelen zijn eventueel getroffen om die problemen op te lossen?
.....
.....

81. Heeft de dienst te kampen met onderstaande problemen? Zo ja, welke maatregelen zijn getroffen om die problemen op te lossen?

Problemen	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Wachtlijst (n=87)	35,5%	64,5%
2. Tekort aan voldoende gekwalificeerde verzorgenden op de arbeidsmarkt (n=87)	45,5%	54,5%
3. Gebrek aan voldoende kwaliteiten bij de aanwezige verzorgenden (n=87)	22,0%	78,0%
4. Te hoge eisen van de cliënten (n=87)	48,8%	51,2%
5. Stijgende zorgbehoefendheid (n=87)	57,5%	42,5%
6. Toenemende overheidsregulering en -eisen (n=87)	72,7%	27,3%
7. Beperkt budget (n=87)	61,3%	38,7%

Bijlage 1b / Vragenlijst diensten: gewogen antwoordpercentages Vlaamse diensten²

Identificatie

1. Datum van de afspraak: ... / ... / 2004
2. Naam van de dienst voor gezinszorg:
3. Adres:
Straat + nummer:
Postnummer: Gemeente:
4. Telefoon:
5. Fax:
6. E-mail:
7. Contactpersoon:
8. Functie van de contactpersoon:

Kenmerken van de dienst voor gezinszorg

9. Welk statuut heeft de dienst voor gezinszorg? (n=33)

<input type="checkbox"/> 1. Private dienst	14,1%
<input type="checkbox"/> 2. Openbare dienst.....	85,9%
<input type="checkbox"/> 3. Andere	0,0%
10. Vraag naar federatie: enkel voor Wallonië
11. Vraag naar coördinatiecentrum: enkel voor Wallonië
12. Beschikt de dienst over andere initiatieven op het vlak van thuiszorg, buiten gezinszorg? (n=33)

<input type="checkbox"/> 1. Ja	100,0%
<input type="checkbox"/> 2. Neen	0,0%

 Indien ja, welke andere initiatieven voor thuiszorg? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
(n=33)

<input type="checkbox"/> 1. Thuisverpleging.....	4,3%
<input type="checkbox"/> 2. Maaltijdbedeling.....	66,8%
<input type="checkbox"/> 3. Klusjes (bv. loodgieterij, betegelen, ...)	63,1%
<input type="checkbox"/> 4. Was die aan huis wordt gedaan	1,1%
<input type="checkbox"/> 5. Palliatieve zorg	5,7%
<input type="checkbox"/> 6. Thuisoppas.....	9,8%
<input type="checkbox"/> 7. Poets hulp	100,0%
<input type="checkbox"/> 8. Dienstencheques	31,6%
<input type="checkbox"/> 9. Personenalarmering	70,8%
<input type="checkbox"/> 10. Kraamhulp.....	8,9%
<input type="checkbox"/> 11. Andere	60,1%

² Gewogen percentages naar statuut en grootte dienst, n betreft steeds het (niet-gewogen) aantal diensten dat de vraag beantwoordde.

13. In welke omgeving werkt de dienst voor gezinszorg? (n=33)

- 1. Stedelijke omgeving 11,9%
- 2. Landelijke omgeving..... 48,6%
- 3. Stedelijke en landelijke omgeving..... 39,5%

14. Hoe groot is de dienst voor gezinszorg?

Personeel in dienst op 31/12/2003	Aantal personen	Aantal voltijdse equivalenten
1. Verzorgenden		
2. Begeleidend personeel (maatschappelijk werker, sociaal assistent) gezinszorg		
3. Leidinggevend personeel (directieleden) gezinszorg		
Totaal		

Cliënten gezinszorg in 2003	Aantal personen	Aantal gepresteerde uren
1. Bejaarden (>65 jaar)		
2. Gezinnen (<65 jaar)		
Totaal		

Aantal contingenturen gezinszorg	Aantal uren
1. In 2002	
2. In 2003	

15. Hoeveel uren werden in 2003 door de verzorgenden gepresteerd in elk van volgende tijdspannes? Indien u het exact aantal uren niet kent, kan u aangeven hoe vaak de verzorgenden tijdens elke tijdspanne werkten.

	Aantal uren	Indien het aantal uren niet gekend is			
		Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Tussen 7 en 17 uur					
2. Tussen 17 en 20 uur					
3. Tussen 20 en 22 uur					
4. Tussen 22 en 7 uur					
5. Zaterdag					
6. Zondag					
7. Feestdag					
Totaal					

16. Op welke momenten biedt de dienst gezinszorg aan? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
(n=33)
1. Op weekdays: van uur tot uur 100,0%
2. Op zaterdag: van uur tot uur 12,3%
3. Op zondag: van uur tot uur 12,3%
4. Op feestdagen: van uur tot uur 16,4%

Kenmerken van de verzorgenden

17. Hoeveel verzorgenden waren er per leeftijdscategorie in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. 18-24 jaar	
2. 25-29 jaar	
3. 30-34 jaar	
4. 35-39 jaar	
5. 40-44 jaar	
6. 45-49 jaar	
7. 50-54 jaar	
8. ≥55 jaar	
Totaal	

18. Hoeveel verzorgenden waren er per **baremieke** anciënniteit in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. 0-4 jaar	
2. 5-9 jaar	
3. 10-14 jaar	
4. 15-19 jaar	
5. 20-24 jaar	
6. 25-29 jaar	
7. 30-34 jaar	
8. ≥35 jaar	
Totaal	

19. Hoeveel verzorgenden waren er per type contract in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Contract voor bepaalde duur	
2. Contract voor onbepaalde duur	
3. Statutair	
4. Contractueel	
5. Vervangingsovereenkomst	
6. Interim	
Totaal	

20. Hoeveel verzorgenden waren er per soort statuut in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Arbeider	
2. Bediende	
Totaal	

21. Hoeveel verzorgenden waren er per soort arbeidsregime in dienst op 31/12/2003? Let op: het gaat hierbij om het **feitelijke** arbeidsregime en niet om het contractuele arbeidsregime.

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Deeltijds, minder dan 20 uren/week (of bv. halftijds)	
2. Deeltijds, tussen 20 en 24 uren/week	
3. Deeltijds, tussen 25 en 29 uren/week (of bv. 2/3de)	
4. Deeltijds, tussen 30 en 34 uren/week (of bv. 9/10de, 4/5de)	
5. Deeltijds, ≥ 35 uren/week	
6. Voltijds	
Totaal	

22. Hoeveel verzorgenden waren er per soort loopbaanonderbreking in dienst op 31/12/2003? *Gelieve elke verzorgende maar 1 keer mee te tellen.*

	Aantal verzorgenden (in personen)		
	Voltijds	Halftijds	1/5
1. Loopbaanonderbreking/tijdskrediet			
2. Loopbaanvermindering voor verzorgenden ouder dan 50 jaar			
3. Ouderschapsverlof			
4. Palliatief verlof			
5. Verlof voor de verzorging van een ziek familielid			

23. Hoeveel verzorgenden waren er per soort uurrooster in dienst op 31/12/2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Vast uurrooster: elke week hetzelfde aantal uren en op dezelfde tijdstippen	
2. Veranderlijk uurrooster: wekelijks hetzelfde aantal uren, maar waarbij de tijdstippen kunnen verschillen van week tot week	
3. Flexibel uurrooster: aantal werkuren verschilt van week tot week	
4. Een ander systeem:	
Totaal	

24. Waarom werken de verzorgenden in dit (deze) uurrooster(s)?

.....

.....

Personeelsbeleid - selectie en rekrutering

25. Is er binnen de dienst voor gezinszorg een personeelsverantwoordelijke? *Met een personeelsverantwoordelijke bedoelen we iemand die voltijds of deeltijds bezig is met het personeelsbeleid.* (n=33)
1. Ja 41,1%
2. Neen 58,9%
26. Op welke van de onderstaande domeinen kan de dienst voor gezinszorg een zelfstandig beleid voeren? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=31)
1. De werving en selectie van de verzorgenden 57,7%
2. Het bepalen van een flexibiliteitsbeleid (bv. inzet van uitzendkrachten, overuren, ...) 42,3%
3. De opleiding van de verzorgenden (bv. types opleiding, doel, deelnemers) 91,5%
4. Het uitwerken van een loopbaanbeleid voor de verzorgenden 46,1%
5. De beoordeling van de verzorgenden 94,6%
6. Het uitwerken van een gezondheids- en veiligheidsbeleid voor de verzorgenden 43,5%
27. Heeft de dienst een functiebeschrijving van de verzorgende opgesteld? *Een functiebeschrijving geeft een globaal beeld van de taken die een verzorgende moet uitvoeren en van de competenties die nodig zijn om het werk uit te voeren.* (n=33)
1. Ja 96,6%
2. Neen 3,5%

28. Hoeveel verzorgenden werden in 2003 in dienst genomen en hoeveel verzorgenden hebben de dienst verlaten in 2003?

	Aantal personen	Aantal voltijdse equivalenten
1. Aantal verzorgenden die in dienst zijn getreden in 2003		
2. Aantal verzorgenden die de dienst hebben verlaten in 2003		

29. Ondervindt de dienst moeilijkheden om verzorgenden aan te werven? (n=33)
- 1. Nooit 21,2%
 - 2. Soms 34,7%
 - 3. Vaak 31,0%
 - 4. Altijd..... 13,2%
30. Welke selectiecriteria hanteert de dienst voor het aanwerven van een verzorgende? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. Het bezit van een erkend diploma om het beroep van verzorgende te kunnen uitoefenen en van een inschrijvingsnummer als verzorgende 100,0%
 - 2. Ervaring, anciënniteit in het beroep..... 35,4%
 - 3. Flexibiliteit (bv. op het vlak van arbeidstijd) 27,5%
 - 4. Het gevolgd hebben van specifieke bijscholingen 1,1%
 - 5. Leeftijd 6,8%
 - 6. Het bezit van een rijbewijs en een eigen wagen 58,7%
 - 7. Fysiek voorkomen 37,2%
 - 8. Andere 39,0%
31. Hoe onthaalt en begeleidt de dienst de nieuwe verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. Door hen algemene informatie over de organisatie te verstrekken (bv. arbeidsreglement, ...) 100,0%
 - 2. Door hen te informeren over praktische en administratieve zaken (bv. telefoon, fotokopieën, ...) 100,0%
 - 3. Door hen voor te stellen aan collega's 88,7%
 - 4. Door hen voor een aantal bezoeken (prestaties) mee te sturen met een meer ervaren collega 66,7%
 - 5. Door hen een meter (peter) toe te kennen. Een meter (peter) is een oudere en meer ervaren verzorgende die de jongere, minder ervaren verzorgende begeleidt 8,3%
 - 6. Door hen bij hun eerste bezoeken (prestaties) te vergezellen..... 0,0%
 - 7. Door in het begin vaker gesprekken in te plannen met de maatschappelijk werker/sociaal assistent 84,0%
 - 8. Andere 4,3%
32. Organiseert de dienst het systeem van meter(peter)schap? (n=33)
- 1. Ja, sinds (jaartal)..... 8,3%
 - 2. Neen \rightarrow ga naar vraag 34..... 91,7%

33. Hoe wordt het systeem van meter(peter)schap georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=5)
- 1. De verzorgende vergezelt de meter (peter) bij haar (zijn) cliënten..... 100,0%
 - 2. De meter (peter) vergezelt de verzorgende bij haar (zijn) cliënten..... 13,0%
 - 3. Ontmoetingen tussen verzorgende en meter (peter) (niet bij de cliënten) 74,5%
 - 4. Andere 25,6%

34. Hoeveel verzorgenden hebben om elk van volgende redenen de dienst verlaten in 2003?

	Aantal verzorgenden (in personen)
1. Einde contract	
2. Pensioen	
3. Vrijwillig vertrek	
4. Ontslag	
5. Andere (bv. overlijden):	
Totaal	

35. Neemt de dienst maatregelen om het personeelsverloop te voorkomen of tegen te gaan? (n=33)
- 1. Ja 39,7%
 - 2. Neen 60,3%

Indien ja, welke maatregelen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1. (Meer) flexibele werkuren voorstellen..... 29,9%
- 2. Specifieke aanpak bij afwezigheden wegens ziekte..... 52,4%
- 3. Gesprekken, motivatie, begeleiding, 100,0%
- 4. Overstap voorstellen van voltijds naar deeltijds werken (of omgekeerd)..... 76,1%
- 5. Andere 8,1%

Personeelsbeleid - opvolging van het functioneren van de verzorgenden

36. Worden de verzorgenden geëvalueerd? (n=33)
- 1. Ja 83,2%
 - 2. Neen *☞ ga naar vraag 40*..... 16,8%

Indien ja, hoe vaak ongeveer? (n=25)

- 1. Aan het einde van elk contract (bv. voor interim-krachten)..... 0,0%
- 2. Eén keer per twee jaar 56,8%
- 3. Eén keer per jaar 7,8%
- 4. Meermaals per jaar 1,3%
- 5. Andere 34,2%

37. Wie voert de evaluatie uit? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=25)*
- | | |
|--|--------|
| <input type="checkbox"/> 1. De secretaris van het OCMW..... | 4,9% |
| <input type="checkbox"/> 2. De verantwoordelijke van de dienst voor gezinszorg | 9,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. De directe chef van de verzorgende | 100,0% |
| <input type="checkbox"/> 4. De personeelsverantwoordelijke | 1,3% |
| <input type="checkbox"/> 5. Externe consultant(s)..... | 0,0% |
| <input type="checkbox"/> 6. Andere | 18,0% |
38. Welke infobronnen worden gebruikt voor de evaluatie van de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=25)*
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De mening van de verantwoordelijke van de dienst..... | 10,8% |
| <input type="checkbox"/> 2. De mening van de directe chef van de verzorgende | 98,8% |
| <input type="checkbox"/> 3. De mening van de personeelsverantwoordelijke | 2,5% |
| <input type="checkbox"/> 4. De mening van de collega-verzorgenden..... | 32,0% |
| <input type="checkbox"/> 5. De mening van de cliënten..... | 93,4% |
| <input type="checkbox"/> 6. Zelfevaluatie (evaluatie door de verzorgende zelf) | 31,5% |
| <input type="checkbox"/> 7. Bijgewoonde bezoeken (prestaties)..... | 15,3% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 12,7% |
39. Met welke doelstellingen worden de evaluaties uitgevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=25)*
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Om individuele noden aan voortgezette opleiding te bepalen..... | 41,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Om een loopbaanontwikkeling mogelijk te maken (bv. rotatie, promotie, ...) | 70,3% |
| <input type="checkbox"/> 3. Om te 'sanctioneren' | 31,2% |
| <input type="checkbox"/> 4. Om de hulp aan de cliënten te verbeteren | 75,8% |
| <input type="checkbox"/> 5. Om de vaardigheden van de verzorgenden te verbeteren | 72,7% |
| <input type="checkbox"/> 6. Om het werk van de verzorgenden te waarderen, om de verzorgenden meer te stimuleren en te motiveren | 88,6% |
| <input type="checkbox"/> 7. Om de verzorgenden te helpen zichzelf in vraag te stellen en stil te staan bij hun ontwikkeling..... | 75,8% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 1,3% |
- ☞ ga naar vraag 41
40. Waarom worden er geen evaluaties georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=8)*
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. De dienst heeft onvoldoende tijd | 69,3% |
| <input type="checkbox"/> 2. De dienst heeft onvoldoende middelen | 14,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. De verzorgenden die een slechte evaluatie krijgen, kunnen niet voldoende 'gestraft' worden..... | 8,1% |
| <input type="checkbox"/> 4. De verzorgenden die een goede evaluatie krijgen, kunnen niet voldoende 'beloond' worden..... | 0,0% |
| <input type="checkbox"/> 5. Er zou teveel weerstand komen van de verzorgenden en dat zou kunnen leiden tot een verziekte werksfeer | 0,0% |
| <input type="checkbox"/> 6. Andere | 22,6% |

41. Worden er in de dienst functioneringsgesprekken gehouden met de verzorgenden?
*Onder een functioneringsgesprek verstaan we een formeel, individueel, wederzijds en toekomstgericht gesprek over het reilen en zeilen in de dienst en over het functioneren van de verzorgenden in dit geheel (problemen, verwachtingen, werksfeer, werkomstandigheden, ...). Het bespreken van het functioneren van de verzorgenden staat centraal en **niet** het evalueren van de verzorgenden. (n=33)*
1. Ja 76,2%
2. Neen ☞ *ga naar vraag 45* 23,8%
- Indien ja, hoe vaak ongeveer? (n=24)
1. Eén keer per twee jaar 72,0%
2. Eén keer per jaar 19,4%
3. Meermaals per jaar 1,4%
4. Andere 7,2%
42. Wie voert het functioneringsgesprek met de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=24)*
1. De secretaris van het OCMW 5,3%
2. De verantwoordelijke van de dienst voor gezinszorg 0,0%
3. De directe chef van de verzorgende 100,0%
4. De personeelsverantwoordelijke 0,0%
5. Andere 7,2%
43. Welke infobronnen worden gebruikt voor de functioneringsgesprekken met de verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=24)*
1. De mening van de verantwoordelijke van de dienst 8,5%
2. De mening van de directe chef van de verzorgende 92,8%
3. De mening van de personeelsverantwoordelijke 0,0%
4. De mening van de collega-verzorgenden 28,7%
5. De mening van de cliënten 78,9%
6. Zelfreflectie (reflectie door de verzorgende zelf) 90,1%
7. Bijgewoonde bezoeken (prestaties) 2,8%
8. Andere 7,2%
44. Met welke doelstellingen worden de functioneringsgesprekken uitgevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=24)*
1. Om individuele noden aan voortgezette opleiding te bepalen 63,7%
2. Om een loopbaanontwikkeling mogelijk te maken (bv. rotatie, promotie, ...) 57,0%
3. Om de hulp aan de cliënten te verbeteren 86,1%
4. Om de vaardigheden van de verzorgenden te verbeteren 78,9%
5. Om het werk van de verzorgenden te waarderen, om de verzorgenden meer te stimuleren en te motiveren 87,5%
6. Om de verzorgenden te helpen zichzelf in vraag te stellen en stil te staan bij hun ontwikkeling 84,3%
7. Andere 0,0%
- ☞ *ga naar vraag 46*

45. Waarom worden er geen functioneringsgesprekken gevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=8)
- 1. De dienst heeft onvoldoende tijd 57,8%
 - 2. De dienst heeft onvoldoende middelen 4,6%
 - 3. Er zou teveel weerstand komen van de verzorgenden en dat zou kunnen leiden tot een verziekte werksfeer 0,0%
 - 4. Het functioneren van de verzorgenden wordt reeds op informele wijze opgevolgd 57,6%
 - 5. Andere 0,0%

Personeelsbeleid - opleiding van de verzorgenden

46. Analyseert de dienst de opleidingsbehoeften van de verzorgenden? (n=33)
- 1. Ja 100,0%
 - 2. Neen 0,0%
47. Kunnen de verzorgenden zelf kiezen welke opleidingen ze volgen? (n=33)
- 1. Nooit 4,1%
 - 2. Soms 49,0%
 - 3. Vaak 41,8%
 - 4. Altijd 5,1%
48. Stelt de dienst opleidingsplannen op voor de verzorgenden? (n=33)
- 1. Ja 58,4%
 - 2. Neen 41,6%
49. Geeft de dienst de verzorgenden regelmatig informatie over de opleidingsmogelijkheden? (n=33)
- 1. Ja 86,8%
 - 2. Neen 13,2%
50. Evalueert de dienst de opleidingen die de verzorgenden gevolgd hebben? (n=33)
- 1. Ja 100,0%
 - 2. Neen 0,0%
- Indien ja, hoe? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. Door te evalueren hoe tevreden de verzorgenden zijn die de opleiding hebben gevolgd 96,0%
 - 2. Door te evalueren wat de verzorgenden die de opleiding hebben gevolgd, geleerd hebben (vaardigheden, kennis, ...) 50,0%
 - 3. Door verschillende instanties te raadplegen (CPBW, ondernemingsraad, vakbondsdelegatie, ...) 2,2%
 - 4. Andere 2,2%
51. Werden de opleidingen die de verzorgenden in 2003 hebben gevolgd intern of extern georganiseerd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. Intern, georganiseerd door de dienst 45,7%
 - 2. Intern, georganiseerd door een externe opleidingsinstantie 93,5%
 - 3. Extern 71,2%

52. Op welke domeinen hebben de verzorgenden in 2003 opleiding gevolgd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Verzorging (bv. EHBO, dieetleer, ...) | 54,1% |
| <input type="checkbox"/> 2. Huishoudelijke taken | 20,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. Begeleiding van specifieke cliënten (bv. terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...) | 93,8% |
| <input type="checkbox"/> 4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. voorkomen van stress, tiltechnieken, gebruik van giftige producten, ...) | 58,8% |
| <input type="checkbox"/> 5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en hun familie, ...) | 56,1% |
| <input type="checkbox"/> 6. Deontologie (bv. grenzen stellen, beroepsgeheim, ...) | 62,2% |
| <input type="checkbox"/> 7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...) | 24,2% |
| <input type="checkbox"/> 8. Andere | 24,1% |
53. Wat is het totaal aantal uren opleiding dat de verzorgenden gevolgd hebben in 2003? *Let op: Hierbij zijn we enkel geïnteresseerd in de opleidingen die door de dienst werden georganiseerd. Het gaat dus niet om de opleidingen die de verzorgenden in hun vrije tijd hebben gevolgd.*
- Aantal uren:

Personeelsbeleid - loopbaan van de verzorgenden

54. Bestaan er in de dienst loopbaanmogelijkheden voor de verzorgenden? Met loopbaanmogelijkheden bedoelen we de mogelijkheid om zich te specialiseren in specifieke taken of door te groeien naar andere functies (bv. expert-verzorgende psychiatrische thuiszorg, expert-verzorgende palliatieve zorgen, ...). (n=33)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 7,5% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 92,5% |
- Indien ja, welke loopbaanmogelijkheden?
-
-
55. Treft de dienst specifieke maatregelen om de oudere verzorgenden (ouder dan 50 jaar) beter aan het werk te houden? (n=33)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 17,1% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 83,0% |
- Indien ja, welke maatregelen?
-
-
- Indien niet, waarom niet? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=23)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Dat is niet nodig | 62,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Daar is geen tijd voor | 5,4% |
| <input type="checkbox"/> 3. Daar zijn geen middelen voor | 33,4% |
| <input type="checkbox"/> 4. Daar bestaat te weinig regelgeving voor | 18,9% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 25,4% |

Afstemming tussen vraag en aanbod

56. Welk was het aantal aanvragen, geholpen cliënten en niet-geholpen cliënten in 2003?

	Aantal cliënten gezinszorg
1. Aantal aanvragen in 2003 (inclusief cliënten die voorheen reeds hulp kregen)	
2. Aantal effectief geholpen cliënten in 2003	
3. Aantal niet-geholpen cliënten in 2003	

57. Welke situatie van bezetting was het meest van toepassing op de dienst in 2003? (n=33)

- 1. Onderbezetting: tijdens het grootste deel van het jaar was er een wachtlijst..... 19,5%
- 2. Overbezetting: tijdens het grootste deel van het jaar waren er teveel verzorgenden ☞ ga naar vraag 59..... 1,1%
- 3. Tijdens het grootste deel van het jaar, wisselden perioden van onder- en overbezetting elkaar af..... 16,3%
- 4. Tijdens het grootste deel van het jaar, was er een gepaste personeelsbezetting ☞ ga naar vraag 59..... 63,2%

58. Om welke reden(en) had de dienst in 2003 een wachtlijst? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=11)

- 1. Overbelasting, gebrek aan personeel ten gevolge van ziekten, afwezigen, vacatures die niet ingevuld werden, 100,0%
- 2. Onvoldoende subsidies, beperkt budget..... 4,0%
- 3. Andere 0,0%

59. Welk criteria hanteert de dienst om in het geval van een wachtlijst te bepalen welke cliënten geholpen worden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=30)

- 1. Zorgbehoefendheid (personen die de hulp fysisch of psychisch het meest nodig hebben, krijgen voorrang)..... 74,5%
- 2. Sociaal isolement van de cliënt of gebrek aan mantelzorg 68,1%
- 3. De volgorde van indiening van de aanvraag (wie eerst zijn aanvraag indient, krijgt voorrang) 62,9%
- 4. De financiële bijdrage van de cliënt (de minst bedeelden krijgen voorrang) 11,4%
- 5. Andere 12,5%

60. Om welke redenen komt de geboden hulpverlening (aantal uren per week, aantal uren per bezoek (prestatie), lengte van de hulpverleningstermijn) niet steeds overeen met de behoeften van de cliënt? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. De geboden hulpverlening wordt beperkt om aan meer vragen tegemoet te kunnen komen 82,9%
 - 2. De geboden hulpverlening wordt beperkt om financiële redenen (te hoge kosten voor de cliënt)..... 10,4%
 - 3. De geboden hulpverlening wordt beperkt in het licht van de intensiteitsregels die de wetgeving oplegt (in Wallonië mogen bijvoorbeeld maximum 600 uren per semester per cliënt worden besteed) 0,0%
 - 4. De geboden hulpverlening komt steeds overeen met de behoeften van de cliënt 17,1%
 - 5. Andere 1,1%
61. Hoeveel bezoeken (prestaties) levert een voltijdse verzorgende gemiddeld **per week**? *Het aantal bezoeken (prestaties) is niet hetzelfde als het aantal cliënten. Indien een verzorgende één cliënt 2 keer bezoekt op dezelfde dag, heeft de verzorgende die dag 2 bezoeken (prestaties) geleverd.*
Aantal bezoeken (prestaties) per week:

Organisatie van het werk

62. Wordt het werk dat de verzorgenden moeten uitvoeren per cliënt vastgelegd in een specifiek document? (n=33)
- 1. Ja 98,6%
 - 2. Neen ☞ *ga naar vraag 64*..... 1,4%
- Indien ja, in wat voor document?
.....
.....
63. Op welke manier krijgen de verzorgenden inzage in dit document? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=32)
- 1. De verzorgenden krijgen een eigen exemplaar van dit document 14,8%
 - 2. Dit document ligt ter inzage bij de cliënt 78,3%
 - 3. Dit document ligt ter inzage bij de maatschappelijk werker/sociaal assistent..... 81,6%
 - 4. Andere 11,7%
64. Gebruikt de dienst een document dat dienst doet als communicatiemiddel tussen de verzorgende en de andere hulpverleners (andere verzorgenden, thuisverpleging, ...) van een cliënt? (n=33)
- 1. Ja 100,0%
 - 2. Neen 0,0%
- Indien ja, wat voor document?
.....
.....

65. Op welke manier wordt de hulpverlening bij de cliënten bijgestuurd? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. Op informele wijze, door gesprekken met de verzorgende 100,0%
 - 2. Door geregeld te vergaderen met de verschillende verzorgenden..... 88,0%
 - 3. Door geregeld te vergaderen met de verschillende zorgverleners (bv. huisarts, thuisverpleegkundigen, ...)..... 32,7%
 - 4. Door herzieningsbezoeken en opvolging aan huis door de maatschappelijk werker/sociaal assistent 100,0%
 - 5. Door de verzorgende bij de cliënt te vergezellen..... 15,3%
 - 6. Andere 56,7%
66. Welke criteria hanteert de dienst om de aanvragen te verdelen tussen de verschillende verzorgenden? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=33)
- 1. De beschikbaarheid van de verzorgenden..... 93,5%
 - 2. Het profiel, de noden van de cliënt (bv. voorkomen dat eenzelfde verzorgende alle zware gevallen krijgt) 92,1%
 - 3. Een gelijke verdeling van het aantal bezoeken (prestaties) tussen verschillende verzorgenden met dezelfde arbeidsduur..... 11,7%
 - 4. De geografische ligging (bv. voorkomen van lange verplaatsingen) 56,5%
 - 5. Bijzondere vaardigheden van sommige verzorgenden (bv. gespecialiseerd voor Alzheimerpatiënten of verslaafden, ...)..... 56,7%
 - 6. De persoonlijkheid van de verzorgenden 89,1%
 - 7. De leeftijd van de verzorgenden (bv. ouderen die al wat 'moe' zijn of nog onervaren jongeren) zodat zij niet geconfronteerd worden met fysiek of emotioneel zware situaties 34,9%
 - 8. De band van verzorgenden met sommige cliënten 58,8%
 - 9. Andere 17,5%
67. Welke situatie voor de verdeling van de cliënten is in de dienst van toepassing? (n=33)
- 1. De meeste cliënten worden geholpen door een 'vaste' verzorgende voor de gehele duur van de hulpverlening 43,1%
 - 2. De meeste cliënten worden geholpen door een 'vaste' verzorgende. Op systematische tijdstippen wordt deze verzorgende vervangen door een andere verzorgende 12,1%
 - 3. De meeste cliënten worden geholpen door meerdere 'vaste' verzorgenden. Dat vast team helpt de cliënten voor de gehele duur van de hulpverlening..... 19,8%
 - 4. De meeste cliënten worden geholpen door meerdere verzorgenden. Op systematische tijdstippen wordt dat team vervangen door een ander team verzorgenden 0,0%
 - 5. Andere 25,0%

Waarom hanteert de dienst dit systeem?

.....

68. Wie organiseert de planning van de bezoeken (prestaties) van de verzorgenden?
Meerdere antwoorden mogelijk (n=33)
- 1. De maatschappelijk werker/sociaal assistent..... 79,4%
 - 2. De verzorgenden 0,0%
 - 3. De maatschappelijk werker/sociaal assistent in samenspraak met de verzorgenden 5,1%
 - 4. Andere 15,4%
69. Voor welke tijdsperiode wordt de planning van de bezoeken (prestaties) van de verzorgenden over het algemeen opgesteld? (n=33)
- 1. De planning wordt opgesteld per dag..... 0,0%
 - 2. De planning wordt opgesteld per week 38,0%
 - 3. De planning wordt opgesteld per 2 weken..... 18,7%
 - 4. De planning wordt opgesteld per maand 25,2%
 - 5. De planning wordt opgesteld 'voor altijd' en enkel gewijzigd wanneer nodig (bv. nieuwe cliënten, ziekte van verzorgenden, ...)..... 14,9%
 - 6. Andere 3,2%

Autonomie en inspraak van de verzorgenden

70. Hoeveel autonomie en inspraak hebben de verzorgenden op de volgende domeinen?

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Vraagt u de mening van de verzorgenden over de bijsturing van de hulpverleningsovereenkomst? (n=33)	0,0%	7,6%	62,1%	30,4%
2. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in de momenten waarop zij de cliënten bezoeken? (n=33)	0,0%	62,0%	26,0%	12,0%
3. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in het aantal cliënten waar zij heen moeten? (n=33)	37,7%	44,1%	17,1%	1,1%
4. Hebben de verzorgenden bij de planning van de bezoeken (prestaties) inspraak in het soort cliënten waar zij heen moeten? (n=33)	18,7%	46,8%	28,0%	6,5%
5. Mogen de verzorgenden kiezen hoe zij hun werk uitvoeren (geen opgelegde procedures)? (n=33)	0,0%	0,0%	30,6%	69,4%
6. Mogen de verzorgenden kiezen in welke volgorde zij hun werkzaamheden tijdens een bezoek (prestatie) afwerken? (n=33)	0,0%	1,4%	17,9%	80,8%
7. Mogen de verzorgenden kiezen hoeveel tijd zij aan een bepaalde activiteit besteden tijdens een bezoek (prestatie)? (n=33)	0,0%	7,9%	30,0%	62,1%
8. Mogen de verzorgenden kiezen welke werkzaamheden zij tijdens een bezoek (prestatie) verrichten? (n=32)	12,2%	21,4%	29,1%	37,3%

71. Organiseert de dienst activiteiten waar de verzorgenden terechtkunnen met moeilijke werksituaties die zij beleefd hebben? (n=33)
- 1. Ja 100,0%
 - 2. Neen 0,0%

Indien ja, welke activiteiten?

.....
.....

72. Welke soorten werkvergaderingen organiseert de dienst voor de verzorgenden?

Soort vergaderingen	Frequentie	Doelstelling(en)	Aard van de deelnemers
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar
..... keer per week/ maand/ jaar

Preventie en veiligheid op het werk

73. Controleert de dienst de beschikbaarheid en kwaliteit van het werkmateriaal dat de verzorgenden ter beschikking hebben bij hun cliënten? (n=33)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 20,0% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 80,0% |
- Indien ja, hoe? *Meerdere antwoorden mogelijk.* (n=9)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Het materiaal wordt gecontroleerd bij de intake, maar zonder behulp van een materiaallijst | 74,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Het materiaal wordt gecontroleerd bij de intake, met behulp van een materiaallijst | 5,4% |
| <input type="checkbox"/> 3. Andere | 31,0% |

74. Wat zijn de grootste problemen (*moelijkheden verbonden aan het werk*) waar de verzorgenden bij hun werk mee te maken hebben? Welke maatregelen treft u eventueel om de verzorgenden te helpen deze problemen de baas te kunnen?

Problemen	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Werken bij moeilijke cliënten (bv. psychiatrische patiënten, dementen, zware sociale gevallen, zwaar afhankelijke personen, ...) (n=33)	90,5%	9,5%
2. Verschil in cultuur tussen verzorgende en cliënt (n=33)	12,7%	87,4%
3. Gebrek aan hygiëne (n=33)	49,0%	51,0%
4. Slecht werkend materiaal of geen materiaal (bv. stofzuiger, schoonmaakmiddelen, ...), onaangepaste werkomgeving (bv. erg oude huizen, smalle trappen, geen badkamer, geen warm water, ...) (n=33)	30,1%	69,9%
5. Grenzen stellen (bv. aan eisen die cliënt stelt wat poetsen betreft, aan affectie waar cliënt om vraagt ...) (n=33)	92,7%	7,3%
6. Andere	100,0%	0,0%

75. Wat zijn de grootste risico's (*situaties die de fysieke of mentale gezondheid in gevaar kunnen brengen*) waar verzorgenden in hun werk mee te maken krijgen? Welke maatregelen treft u eventueel om deze risico's te voorkomen?

	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Vallen (n=33)	25,7%	74,3%
2. Ongevallen (bv. verkeer, brandwonden, snijwonden, ...) (n=33)	36,0%	64,0%
3. Vergiftiging (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=33)	6,2%	93,8%
4. Stress (n=33)	78,8%	21,2%
5. Ongewenste intimiteiten (n=33)	56,7%	43,3%
6. Aggressie, geweld (n=33)	23,1%	76,9%
7. Besmettingen (bv. virussen, luizen, ...), allergieën (n=33)	25,9%	74,1%
8. Rugklachten (n=32)	100,0%	0,0%
9. Pijn (bv. spieren, beenderen, ...) (n=32)	43,0%	57,0%
10. Beten van huisdieren (n=32)	5,2%	94,8%
11. Andere.....(n=1)	100,0%	0,0%

76. Hoeveel bedroeg het totaal aantal uren ziekte (van minder dan een jaar) van de verzorgenden in 2003?
Aantal uren ziekte:
77. Neemt de dienst bepaalde maatregelen om het absentieïsme te beperken? (n=33)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 91,8% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 8,2% |
- Indien ja, welke initiatieven? *Meerdere antwoorden mogelijk. (n=30)*
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Gesprekken..... | 56,3% |
| <input type="checkbox"/> 2. Medische controle | 79,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. Ontslag..... | 7,1% |
| <input type="checkbox"/> 4. Geregeld contact met de zieke..... | 45,3% |
| <input type="checkbox"/> 5. Andere | 14,2% |
78. Hoeveel bedroeg het totaal aantal arbeidsongevallen van verzorgenden in 2003?
Aantal arbeidsongevallen:
79. Heeft de dienst initiatieven genomen om de arbeidsomstandigheden van de verzorgenden te verbeteren? (n=33)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 28,0% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 72,0% |
- Indien ja, welke initiatieven?
.....
.....

De werking van de dienst voor gezinszorg

80. Wat zijn de grootste problemen waar de dienst in zijn dagelijkse werking mee te maken heeft? Welke maatregelen zijn eventueel getroffen om die problemen op te lossen?
.....
.....

81. Heeft de dienst te kampen met onderstaande problemen? Zo ja, welke maatregelen zijn getroffen om die problemen op te lossen?

Problemen	Ja	Neen	Indien ja, eventuele maatregelen
1. Wachtlijst (n=33)	21,9%	78,1%
2. Tekort aan voldoende gekwalificeerde verzorgenden op de arbeidsmarkt (n=33)	45,8%	54,2%
3. Gebrek aan voldoende kwaliteiten bij de aanwezige verzorgenden (n=33)	10,0%	90,0%
4. Te hoge eisen van de cliënten (n=33)	49,1%	50,9%
5. Stijgende zorgbehoefte (n=33)	86,3%	13,7%
6. Toenemende overheidsregulering en -eisen (n=33)	82,8%	17,2%
7. Beperkt budget (n=33)	55,7%	44,3%

Bijlage 2a / Vragenlijst verzorgenden: gewogen antwoordpercentages Belgische verzorgenden³

Loopbaangegevens

1. In welke dienst voor gezinszorg werkt u momenteel? (*Vul in.*)
.....
2. Sinds wanneer werkt u in deze dienst voor gezinszorg?
Sinds (*Vul jaartal in.*):
3. Sinds wanneer werkt u als verzorgende in een dienst voor gezinszorg?
Sinds (*Vul jaartal in.*):
4. Hebt u hiervoor nog ander werk gedaan? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 177)
 - 1. Ja, namelijk (*Vul soort werk in.*)..... 69,9%
 - 2. Neen..... 30,1%
5. Hoe belangrijk vond u onderstaande redenen om te kiezen voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg? (*Omcirkel per reden het cijfer van het passende antwoord.*)

	Heel on- belangrijk	Eerder on- belangrijk	Eerder belangrijk	Heel be- langrijk
1. Kon er meer verdienen dan op een ander werk (n=1 133)	21,5%	48,8%	25,6%	4,2%
2. Mogelijkheid om met veel mensen om te gaan (n=1 168)	1,2%	4,2%	40,4%	54,2%
3. De werkuren zijn goed te combineren met het gezinsleven (n=1 171)	2,0%	3,7%	25,8%	68,4%
4. Het is een beroep waarbij je veel zelfstandigheid hebt (n=1 168)	0,9%	6,3%	42,6%	50,2%
5. Wilde graag huishoudelijk werk doen (n=1 160)	10,8%	39,4%	34,5%	15,4%
6. Wilde graag met bejaarden werken (n=1 170)	1,7%	8,6%	42,4%	47,3%
7. Wilde graag mensen helpen (n=1 173)	0,5%	0,1%	24,9%	74,5%
8. Wilde liever niet in een bedrijf werken (n=1 152)	17,3%	21,1%	24,5%	37,1%
9. Mogelijkheid om deeltijds te werken (n=1 148)	12,1%	18,1%	29,9%	40,0%
10. Wilde uit de werkloosheid geraken (n=1 159)	45,5%	9,2%	11,4%	33,9%

³ Gewogen percentages naar regio, statuut en grootte dienst, n betreft steeds het (niet-gewogen) aantal verzorgenden dat de vraag beantwoordde.

	Heel on- belangrijk	Eerder on- belangrijk	Eerder belangrijk	Heel be- langrijk
11. Onder druk van werkloosheidsdienst (VDAB, RVA) (n=1 156)	84,5%	8,7%	2,8%	4,0%
12. Wilde graag in de verzorging (n=1 169)	0,7%	2,6%	29,5%	67,2%
13. Wilde werkzekerheid (n=1 148)	4,5%	6,2%	26,5%	62,8%
14. Andere, namelijk (Vul in.): (n=25)	0,0%	0,0%	19,1%	80,9%

Arbeidssituatie

Arbeidsvoorwaarden

6. Welk soort arbeidscontract heeft u? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 176)
- 1. Contract van onbepaalde duur (vast werk) 72,1%
 - 2. Contract van bepaalde duur 4,4%
 - 3. Statutair (vastbenoemd) 5,3%
 - 4. Contractueel 13,3%
 - 5. Interim-contract 0,0%
 - 6. Vervangingscontract 4,8%
 - 7. Andere, namelijk (Vul in.) 0,1%
7. Bent u arbeider of bediende? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 180)
- 1. Arbeider 80,2%
 - 2. Bediende 19,8%
8. Werkt u voltijds of deeltijds? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 182)
- 1. Voltijds ☞ ga naar vraag 11 36,6%
 - 2. Deeltijds. Ik werk namelijk gemiddeld (Vul aantal in.):
... uren per week 63,4%
9. Waarom werkt u deeltijds? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=690)
- 1. Het is opgelegd vanuit de dienst (het is een deeltijdse baan)
☞ ga naar vraag 11 9,0%
 - 2. Het is een eigen keuze 91,0%
10. Welke redenen speelden voor u mee bij die keuze om deeltijds te werken? (Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.) (n=617)
- 1. Familiale redenen (bv. opvang kinderen, ziek familielid, ...) 70,5%
 - 2. Persoonlijke redenen (bv. omwille van een opleiding, vrijwilligerswerk, ...) 10,2%
 - 3. De job is lichamelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille van het tillen van zware lasten, zich moeten bukken/rekken, ...) 42,6%
 - 4. De job is geestelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille van het contact met zwaar zieke cliënten, verwerken van overlijden van cliënt, ...) 20,4%
 - 5. Gezondheidsredenen 12,8%

6. Ik heb nog een andere job naast mijn job als verzorgende,
namelijk (*Vul in.*): 3,3%
7. Andere, namelijk (*Vul in.*): 3,1%
11. Welk uurrooster heeft u? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 175)
1. Vast uurrooster: elke week hetzelfde aantal uren en op dezelfde
tijdstippen..... 81,3%
2. Veranderlijk uurrooster: wekelijks hetzelfde aantal uren, maar
waarbij de tijdstippen kunnen verschillen van week tot week 13,7%
3. Flexibel uurrooster: aantal werkuren verschilt van week tot week..... 5,1%
4. Een ander systeem, namelijk (*Vul in.*):..... 0,0%
12. Hoe dikwijls verandert uw voorziene uurrooster op het laatste moment? (*Kruis het
passende antwoord aan.*) (n=1 177)
1. Nooit 23,4%
2. Soms 61,5%
3. Vaak..... 14,2%
4. Altijd..... 0,9%
13. Onderstaande vragen willen achterhalen hoe dikwijls u op bepaalde momenten
werkt. (*Omcirkel per vraag het cijfer van het passende antwoord.*)

*Deze tabel bevat alle verzorgenden die een Nederlandstalige vragenlijst hebben ingevuld (alle
Vlaamse verzorgenden en 25 Brusselse verzorgenden).*

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hoe dikwijls werkt u tussen 7 uur en 17 uur? (n=699)	0,0%	0,6%	1,5%	98,0%
2. Hoe dikwijls werkt u tussen 17 uur en 20 uur? (n=699)	87,6%	11,2%	1,3%	0,0%
3. Hoe dikwijls werkt u tussen 20 uur en 22 uur? (n=698)	98,1%	1,9%	0,0%	0,0%
4. Hoe dikwijls werkt u tussen 22 uur en 7 uur? (n=698)	99,1%	0,9%	0,0%	0,0%
5. Hoe dikwijls werkt u op zaterdag? (n=679)	46,7%	40,3%	12,3%	0,8%
6. Hoe dikwijls werkt u op zondag? (n=677)	59,0%	31,3%	9,5%	0,2%
7. Hoe dikwijls werkt u op een feestdag? (n=675)	62,7%	32,1%	5,0%	0,2%

Deze tabel bevat alle verzorgenden die een Franstalige vragenlijst hebben ingevuld (alle Waalse verzorgenden en de meeste Brusselse verzorgenden).

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
1. Entre 6 heures et 8 heures (n=486)	89,0%	8,8%	0,8%	1,4%
2. Entre 8 heures et 17 heures (n=484)	0,1%	0,5%	10,1%	89,3%
3. Entre 17 heures et 20 heures (n=484)	64,6%	31,9%	3,1%	0,4%
4. Entre 20 heures et 6 heures (n=484)	97,1%	2,9%	0,0%	0,0%
5. Le samedi (n=483)	33,0%	50,6%	16,4%	0,0%
6. Le dimanche (n=483)	38,6%	47,2%	13,8%	0,4%
7. Les jours fériés (n=483)	37,0%	53,5%	9,2%	0,4%

14. Kon u uw vakantiedagen in 2003 opnemen wanneer u dat zelf wilde? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 155)
- 1. Nooit 1,6%
 - 2. Soms 5,2%
 - 3. Vaak 25,7%
 - 4. Altijd 67,5%
15. Hoeveel tijd krijgt u voor de verplaatsing tussen 2 cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 110)
- 1. Hoogstens een kwartier 67,0%
 - 2. Meer dan een kwartier, maar minder dan een half uur 25,8%
 - 3. Een half uur of meer 7,2%
16. Hebt u meestal voldoende tijd voor de verplaatsing tussen 2 cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 127)
- 1. Ja 74,3%
 - 2. Neen 25,7%
17. Hebt u in 2003 vorming gevolgd? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 179)
- 1. Ja 92,7%
 - 2. Neen ☞ ga naar vraag 19 7,3%
18. Op welk vlak heeft u in 2003 vorming gevolgd? (Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.) (n=1 081)
- 1. Verzorging (EHBO, dieetleer, ...) 40,5%
 - 2. Huishoudelijke taken 7,1%
 - 3. Begeleiding van specifieke cliënten (terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...) 69,0%
 - 4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. tiltechnieken, voorkomen van stress, gebruik van giftige stoffen, ...) 54,6%
 - 5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en familie, ...) 36,4%
 - 6. Deontologie (bv. beroepsgeheim, grenzen stellen, ...) 32,5%
 - 7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...) 25,0%
 - 8. Andere, namelijk (Vul in.): 2,4%

19. Hebt u momenteel behoefte aan of interesse in vorming? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 163)
1. Ja 76,5%
2. Neen *☞ ga naar vraag 21* 23,5%
20. Op welk vlak heeft u momenteel behoefte aan of interesse in vorming? (*Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.*) (n=896)
1. Verzorging (bv. EHBO, dieetleer, ...) 40,4%
2. Huishoudelijke taken 3,5%
3. Begeleiding van specifieke cliënten (bv. terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...) 62,0%
4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. tiltechnieken, voorkomen van stress, gebruik van giftige stoffen, ...) 32,6%
5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en familie, ...) 34,5%
6. Deontologie (bv. beroepsgeheim, grenzen stellen, ...) 22,0%
7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...) 35,2%
8. Andere, namelijk (*Vul in.*): 1,7%

Arbeidsinhoud

21. Volgende vragen gaan over het aantal cliënten dat u momenteel hebt. (*Vul in.*)

	Aantal cliënten
1. Hoeveel cliënten heeft u gemiddeld per dag ?	
2. Hoeveel cliënten heeft u gemiddeld per week ?	
3. Hoeveel cliënten van 65 jaar of ouder heeft u gemiddeld per week ?	

22. De volgende vragen gaan na hoe lang de bezoeken (prestaties) bij uw cliënten duren. (*Omcirkel per vraag het cijfer van het passende antwoord.*)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hoe dikwijls bent u 2 uur of minder bij een cliënt? (n=1 158)	16,2%	40,5%	39,1%	4,2%
2. Hoe dikwijls bent u tussen 2 en 4 uur bij een cliënt? (n=1 169)	1,9%	17,2%	53,3%	27,7%
3. Hoe dikwijls bent u meer dan 4 uur bij een cliënt? (n=1 157)	46,3%	40,7%	9,2%	3,8%

23. Hebt u cliënten die momenteel ook geholpen worden door andere verzorgenden? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 178)

1. Ja 84,6%
2. Neen 15,4%

24. Wordt er in uw dienst op regelmatige tijdstippen gewisseld van cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 170)
- 1. Ja, meestal worden de cliënten om de (Vul in.):
..... maanden aan andere verzorgenden toegewezen 12,6%
 - 2. Neen, meestal blijven cliënten toegewezen aan dezelfde verzorgende(n) (tenzij de verzorgende of de cliënt vraagt om te veranderen) 86,0%
 - 3. Andere, namelijk (Vul in.): 1,4%
25. Bent u voor of tegen het op regelmatige tijdstippen wisselen van cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 178)
- 1. Daar ben ik tegen 33,7%
 - 2. Niet voor, maar ook niet tegen 50,5%
 - 3. Daar ben ik voor 15,9%
26. Welk gedeelte van uw totale werktijd besteedt u gemiddeld aan elk van volgende taken? (Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.)

	Minder dan ¼ van mijn werktijd	Tussen ¼ en ½ van mijn werktijd	Tussen ½ en ¾ van mijn werktijd	Meer dan ¾ van mijn werktijd
1. Schoonmaak/onderhoud (n=1 164)	4,2%	31,1%	49,8%	14,9%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...) (n=1 165)	21,3%	50,8%	21,9%	5,9%
3. Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkle- den, ...) (n=1 157)	70,5%	22,0%	6,7%	0,8%
4. Ondersteunende taken (bv. ge- sprek met de cliënt, taken aan- leren, hulp bieden bij admini- stratie, ...) (n=1 176)	51,7%	31,2%	11,5%	5,6%
5. Dienstgerichte taken (bv. deel- name aan vorming, allerlei ver- gaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=1 169)	86,2%	9,2%	1,9%	2,7%

27. Geef voor elk van de volgende taken aan of u ze graag minder, evenveel of meer zou willen uitvoeren. (Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.)

	Ik zou deze taak graag ...		
	minder uitvoeren	evenveel uitvoeren	meer uitvoeren
1. Schoonmaak/onderhoud (n=1 179)	77,4%	22,4%	0,2%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwas- sen, ...) (n=1 176)	4,0%	75,8%	20,2%

	Ik zou deze taak graag ...		
	minder uitvoeren	evenveel uitvoeren	meer uitvoeren
3. Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...) (n=1 168)	1,0%	23,1%	75,9%
4. Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...) (n=1 178)	0,4%	33,6%	66,0%
5. Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=1 168)	5,6%	55,5%	38,9%

28. Geef voor elk van de volgende taken aan hoe zwaar u ze vindt (*Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.*)

	Heel licht	Eerder licht	Eerder zwaar	Heel zwaar
1. Schoonmaak/onderhoud (n=1 171)	0,6%	14,4%	65,9%	19,1%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...) (n=1 172)	9,7%	79,8%	10,3%	0,3%
3. Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...) (n=1 162)	18,6%	61,7%	19,1%	0,6%
4. Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...) (n=1 169)	27,4%	57,6%	14,3%	0,7%
5. Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=1 154)	33,3%	58,9%	7,0%	0,7%

29. De volgende vragen gaan over uw werkdruk. (*Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.*)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u erg snel werken? (n=1 180)	3,7%	51,4%	38,6%	6,2%
2. Hebt u te veel werk te doen? (n=1 180)	4,1%	54,2%	34,4%	7,3%
3. Werkt u onder tijdsdruk? (n=1 169)	10,1%	48,6%	28,7%	12,6%
4. Is er tijdens uw werk tijd voor een praatje met de cliënt? (n=1 180)	0,0%	45,2%	38,8%	15,9%
5. Heeft u tijd tekort om al uw werk bij een cliënt te doen? (n=1 183)	7,3%	64,1%	25,4%	3,2%

30. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk emotioneel belastend is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Is uw werk emotioneel zwaar? (n=1 180)	4,4%	65,2%	27,2%	3,2%
2. Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken? (n=1 179)	7,6%	70,7%	20,8%	0,9%
3. Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk? (n=1 180)	57,6%	40,5%	1,7%	0,3%
4. Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten? (n=1 179)	64,3%	33,3%	1,2%	1,2%
5. Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht? (n=1 176)	6,2%	66,4%	26,0%	1,5%

31. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk afwisselend is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen? (n=1 180)	3,6%	25,9%	61,5%	9,0%
2. Is voor uw werk creativiteit vereist? (n=1 176)	7,0%	58,6%	26,7%	7,6%
3. Is uw werk gevarieerd? (n=1 176)	3,7%	51,0%	32,0%	13,2%

32. De volgende vragen gaan over de mate waarin u zelfstandig kan zijn in uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert? (n=1 176)	1,9%	25,2%	58,1%	14,8%
2. Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt? (n=1 178)	6,4%	54,0%	28,6%	11,0%
3. Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen? (n=1 178)	1,9%	29,1%	55,8%	13,2%
4. Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt? (n=1 180)	2,1%	34,8%	49,8%	13,3%
5. Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op? (n=1 177)	2,4%	26,9%	51,8%	19,0%
6. Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen? (n=1 178)	3,7%	42,0%	44,1%	10,2%

33. De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt over uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Krijgt u tijdig de nodige informatie om uw werk goed te kunnen uitoefenen? (n=1 178)	0,9%	29,3%	51,3%	18,6%
2. Weet u duidelijk welke uw taken zijn? (n=1 180)	0,9%	19,4%	51,3%	28,4%
3. Weet u wat uw directe verantwoordelijke verwacht van uw werk? (n=1 177)	1,1%	13,4%	45,9%	39,6%
4. Weet u wat uw cliënten verwachten van uw werk? (n=1 179)	1,1%	20,7%	56,9%	21,3%
5. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk? (n=1 167)	20,6%	69,8%	8,6%	1,0%

34. De volgende vragen gaan over de complexiteit van uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden? (n=1 178)	0,4%	37,7%	47,9%	14,0%
2. Vereist het werk oplettendheid? (n=1 174)	0,3%	15,4%	46,9%	37,5%
3. Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk? (n=1 171)	2,3%	68,8%	25,8%	3,1%
4. Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken? (n=1 177)	20,7%	67,9%	10,5%	0,9%
5. Kan het werk op routine gedaan worden? (n=1 168)	27,7%	40,1%	29,7%	2,5%

Arbeidsomstandigheden

35. De volgende vragen gaan over de relatie met uw cliënten. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Is uw verstandhouding met uw cliënten goed? (n=1 178)	0,0%	1,9%	63,2%	34,9%
2. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw cliënten? (n=1 173)	0,3%	14,3%	63,8%	21,6%
3. Zijn uw cliënten vriendelijk tegen u? (n=1 178)	0,0%	6,8%	60,4%	32,8%
4. Doen zich tussen u en uw cliënten vervelende gebeurtenissen voor? (n=1 173)	28,0%	70,6%	1,1%	0,3%

36. Hoe dikwijls hebt u met volgende zorgsituaties te maken en hoe belastend vindt u elk van deze zorgsituaties? (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Nauwelijks belastend	Erngszins belastend	Sterk belastend
1. Werk in weinig comfortabele woningen (n=1 153/1 100)	5,0%	74,5%	20,4%	0,1%	21,3%	60,9%	17,7%
2. Werk in onhygiënische woningen (n=1 149/1 093)	8,2%	78,4%	13,3%	0,2%	11,7%	40,5%	47,8%
3. Werk in onveilige omstandigheden (bv. slechte staat van onderhoudsmateriaal of kookgerief, ...) (n=1 142/1 075)	12,0%	77,7%	10,1%	0,2%	16,9%	49,8%	33,3%
4. Werk bij een cliënt die weigert om het juiste werk materiaal aan te schaffen (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=1 144/1 067)	30,9%	64,8%	4,2%	0,1%	33,0%	45,8%	21,2%
5. Uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie) (n=1 147/1 097)	7,6%	73,6%	17,5%	1,4%	54,2%	39,5%	6,4%
6. Werk bij een cliënt die het oneens is met uw werkwijze (n=1 140/1 058)	29,8%	66,8%	3,3%	0,1%	42,3%	38,3%	19,5%
7. Werk bij cliënten die u enkel willen laten poetsen (n=1 148/1 097)	5,7%	48,3%	43,0%	3,0%	14,9%	36,5%	48,6%
8. Werk bij cliënten die u taken willen laten uitvoeren die niet tot uw takenpakket behoren (bv. grote schoonmaak, behangen, ...) (n=1 130/1 036)	32,8%	58,1%	8,8%	0,3%	28,4%	25,2%	46,4%
9. Werk bij een cliënt die behoefte heeft aan meer zorg dan uw werkuren toestaan (n=1 132/1 054)	17,8%	63,4%	17,8%	1,0%	27,1%	44,9%	28,0%
10. Werk bij cliënten met moeilijke of lastige familieleden (n=1 134/1 050)	19,8%	73,2%	6,8%	0,2%	25,5%	44,6%	29,9%
11. Werk bij veeleisende cliënten (n=1 143/1 085)	5,3%	78,0%	16,4%	0,3%	13,5%	45,5%	41,0%
12. Werk bij agressieve cliënten (n=1 108/981)	42,1%	56,3%	1,4%	0,3%	31,9%	23,4%	44,7%

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
13. Werk bij cliënten die weinig respect vertonen (n=1 137/1 050)	20,2%	74,2%	5,4%	0,2%	20,0%	33,6%	46,4%
14. Werk met zwaar zieke cliënten (n=1 138/1 061)	11,3%	70,6%	17,4%	0,7%	32,5%	43,5%	24,0%
15. Werk bij verslaafden (bv. alcohol, ...) (n=1 105/1 001)	32,4%	61,2%	6,1%	0,3%	31,4%	33,8%	34,8%
16. Werk bij terminale patiënten (n=1 112/999)	26,3%	66,4%	7,2%	0,0%	31,7%	34,9%	33,4%
17. Werk bij sterk vereenzaamde cliënten (n=1 138/1 079)	5,1%	49,3%	42,0%	3,6%	40,4%	43,9%	15,6%
18. Werk bij dementerende ouderen (n=1 142/1 072)	9,1%	61,4%	28,2%	1,3%	28,3%	46,6%	25,1%

37. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk lichamelijke inspanning is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hebt u tijdens het werk hinder van tillen of verplaatsen? (n=1 178)	10,5%	61,9%	25,2%	2,4%
2. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te moeten bukken? (n=1 179)	15,0%	48,2%	30,1%	6,7%
3. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te hoog moeten reiken? (n=1 179)	27,2%	56,1%	14,8%	1,8%
4. Is uw werk lichamenlijk erg inspannend? (n=1 175)	2,4%	41,6%	42,6%	13,4%

Arbeidsverhoudingen

38. De volgende vragen gaan over de relatie met uw directe verantwoordelijke. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u op uw directe verantwoordelijke rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=1 178)	0,9%	13,5%	32,9%	52,8%
2. Kunt u, als dat nodig is, uw directe verantwoordelijke om advies vragen? (n=1 179)	0,2%	12,9%	30,4%	56,5%
3. Is uw verstandhouding met uw directe verantwoordelijke goed? (n=1 178)	0,1%	6,0%	31,7%	62,2%
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe verantwoordelijke? (n=1 172)	0,5%	7,6%	39,3%	52,6%

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
5. Kunt u uw directe verantwoordelijke gemakkelijker bereiken als u hem/haar nodig heeft? (n=1 179)	0,5%	19,2%	48,6%	31,7%

39. Hoe vaak hebt u contact met uw directe verantwoordelijke om over het werk te spreken? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 170)
- 1. Nooit 0,2%
 - 2. Eén keer of enkele keren per jaar..... 6,7%
 - 3. Maandelijks 20,8%
 - 4. Enkele keren per maand 25,0%
 - 5. Wekelijks 41,4%
 - 6. Enkele keren per week..... 6,0%

40. Wenst u meer contact met uw directe verantwoordelijke? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 163)
- 1. Ja 38,2%
 - 2. Neen 61,8%

41. De volgende vragen gaan over de relatie met uw collega-verzorgenden. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u op uw collega-verzorgenden rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=1 177)	2,7%	26,8%	43,9%	26,6%
2. Kunt u, als dat nodig is, uw collega-verzorgenden om advies vragen? (n=1 176)	1,8%	25,5%	39,5%	33,2%
3. Is uw verstandhouding met uw collega-verzorgenden goed? (n=1 175)	0,0%	8,7%	50,1%	41,2%
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega-verzorgenden? (n=1 175)	0,5%	12,6%	55,7%	31,2%

42. Hoe vaak hebt u contact met uw collega-verzorgenden om over het werk te spreken (bv. wijkwerking, teamvergadering, ...)? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 172)
- 1. Nooit 1,6%
 - 2. Eén keer of enkele keren per jaar..... 11,5%
 - 3. Maandelijks 36,4%
 - 4. Enkele keren per maand 17,7%
 - 5. Wekelijks 31,3%
 - 6. Enkele keren per week..... 1,6%

43. Wenst u meer contact met uw collega-verzorgenden? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 171)
- 1. Ja 63,7%
 - 2. Neen 36,3%

44. Zit u momenteel in een systeem van meter/peterschap? *Onder dit systeem verstaan we de begeleiding van een nieuwe verzorgende door een ervaren verzorgende. (Kruis het passende antwoord aan.)* (n=1 157)
- 1. Ja, als 'meter' (dus als ervaren verzorgende die een nieuwe verzorgende begeleidt) 7,6%
 - 2. Ja, als 'metekind' (dus als nieuwe verzorgende die begeleid wordt door een ervaren verzorgende) 1,4%
 - 3. Neen ☞ *ga naar vraag 46*..... 91,0%
45. Wat vindt u van dit systeem? *(Kruis het passende antwoord aan.)* (n=81)
- 1. Slecht 1,3%
 - 2. Goed 98,7%
46. Hoe vaak neemt u deel aan vergaderingen met andere zorgverleners (bv. verpleegkundigen, huisartsen, ...)? *(Kruis het passende antwoord aan.)* (n=1 161)
- 1. Nooit 57,8%
 - 2. Eén keer of enkele keren per jaar 37,1%
 - 3. Maandelijks 3,3%
 - 4. Enkele keren per maand 1,5%
 - 5. Wekelijks 0,3%
 - 6. Enkele keren per week

Einde loopbaan

47. Denkt u dat het werk zwaarder is voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? *(Kruis het passende antwoord aan.)* (n=1 168)
- 1. Ja 91,9%
 - 2. Neen ☞ *ga naar vraag 49*..... 8,1%
48. Waarom is het werk zwaarder voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? *(Vul in.)*

 ☞ *ga naar vraag 50*
49. Waarom is het werk **niet** zwaarder voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? *(Vul in.)*
 ☞ *ga naar vraag 51*
50. Wat kan er gedaan worden om de job voor oudere verzorgenden (**50-plussers**) minder zwaar te maken? *(Vul in.)*

51. Volgende tabel bevat een aantal uitspraken over oudere verzorgenden (**50-plussers**). In welke mate bent u het met deze uitspraken eens? (Omcirkel bij elke uitspraak het cijfer van het passende antwoord.)

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen zelfzekerder in hun werk. (n=1 166)	4,7%	11,1%	56,7%	27,5%
2. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen sneller moe van hun werk. (n=1 162)	4,5%	23,8%	55,7%	16,1%
3. Oudere verzorgenden worden over het algemeen sneller aanvaard door cliënten. (n=1 160)	4,6%	26,0%	47,7%	21,6%
4. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen niet zoveel werk meer aan. (n=1 163)	14,6%	41,2%	35,7%	8,5%
5. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen problemen in hun werk beter van zich afzetten. (n=1 163)	8,8%	32,6%	45,3%	13,2%
6. Oudere verzorgenden hebben over het algemeen meer lichamelijke klachten tengevolge van hun werk. (n=1 157)	4,0%	17,1%	57,7%	21,1%
7. Oudere verzorgenden raken over het algemeen niet zo snel in paniek tijdens hun werk. (n=1 170)	5,3%	20,3%	54,9%	19,5%
8. Oudere verzorgenden recupereren over het algemeen minder snel van hun werk. (n=1 158)	3,7%	23,1%	58,4%	14,9%
9. Oudere verzorgenden kunnen hun werk over het algemeen beter organiseren. (n=1 160)	6,5%	34,0%	42,3%	17,2%
10. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen stressgevoeliger. (n=1 147)	10,8%	54,1%	27,9%	7,2%
11. Oudere verzorgenden raken over het algemeen sneller gewend aan een nieuwe cliënt. (n=1 163)	11,8%	46,9%	32,4%	8,9%
12. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen een cliënt beter inschatten. (n=1 162)	7,3%	28,4%	52,8%	11,6%
13. Voor oudere verzorgenden is het over het algemeen gemakkelijker om met moeilijke cliënten om te gaan. (n=1 159)	10,0%	44,3%	36,9%	8,9%

52. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met het werk **als verzorgende** in de thuiszorg? (Vul in.)

53. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met werken? (Vul in.)

Werkbeleving en -belasting

54. In welke mate bent u tevreden met de volgende elementen van uw job? (Omcirkel telkens het cijfer van het passende antwoord.)

	Zeer on- tevreden	Eerder on- tevreden	Tussenin	Eerder tevreden	Zeer tevreden
1. Uw loon (n=1 178)	4,5%	13,1%	28,9%	45,3%	8,2%
2. Uw werkzekerheid (n=1 176)	1,7%	5,1%	14,6%	52,8%	25,8%
3. Uw vakantieregeling (n=1 175)	1,1%	4,1%	11,8%	52,9%	30,1%
4. De inhoud van uw job (n=1 176)	0,7%	9,0%	29,6%	47,8%	12,9%
5. Uw directe verantwoordelijke (n=1 177)	0,5%	2,3%	11,6%	49,4%	36,2%
6. Uw collega's (n=1 176)	0,5%	1,5%	9,6%	57,0%	31,4%
7. De werkomstandigheden (n=1 175)	0,4%	8,3%	31,5%	53,8%	6,0%
8. De werkdruk (n=1 175)	2,1%	15,2%	40,7%	38,5%	3,5%
9. De uurrooster (de momenten waarop u werkt) (n=1 180)	0,8%	1,9%	7,8%	53,7%	35,8%
10. Het aantal uren dat u per week werkt (n=1 180)	0,7%	3,3%	8,4%	49,9%	37,6%
11. De mogelijkheden om bij te leren tijdens de werkuren (n=1 173)	1,9%	9,0%	27,7%	43,5%	17,9%
12. De mate waarin u initiatief kunt nemen tijdens het werk (n=1 178)	0,3%	3,6%	18,4%	61,9%	15,8%
13. De afstand tussen uw woonplaats en uw werk (n=1 178)	1,4%	4,9%	13,4%	49,1%	31,2%
14. Uw job in zijn geheel (n=1 173)	0,3%	1,4%	12,7%	64,1%	21,5%
15. De mate waarin u uw job kan combineren met uw persoonlijk en familiaal leven (n=1 173)	0,7%	2,2%	9,1%	56,2%	31,9%
16. Uw cliënten (n=1 175)	0,1%	0,8%	15,5%	68,4%	15,2%
17. Het aantal cliënten dat u hebt (n=1 169)	0,3%	2,9%	20,9%	58,1%	17,9%
18. De verdeling van de cliënten over u en uw collega's (n=1 174)	0,5%	4,4%	22,7%	60,5%	12,0%
19. De maatschappelijke waardering/ status van uw beroep (n=1 177)	8,7%	24,2%	30,7%	29,3%	7,1%
20. De mogelijkheid om uw loopbaan tijdelijk te onderbreken (n=1 150)	1,2%	4,1%	35,1%	43,7%	15,9%
21. De mogelijkheid om (eventueel)	1,2%	2,8%	17,7%	46,5%	31,8%

	Zeer ontevreden	Eerder ontevreden	Tussenin	Eerder tevreden	Zeer tevreden
deeltijds te werken (n=1 153)					
22. De verplaatsingsafstanden tussen uw cliënten (n=1 176)	1,9%	8,9%	20,8%	51,5%	16,8%
23. Kwaliteit van het materiaal waarmee u moet werken (n=1 178)	0,9%	6,5%	39,3%	50,2%	3,2%
24. De beschikbaarheid van het nodige materiaal om uw werk te doen (n=1 176)	0,7%	7,0%	37,0%	52,1%	3,2%
25. De samenwerking met andere partners in de thuiszorg (bv. thuisverpleging, huisarts, ...) (n=1 173)	2,7%	15,1%	32,6%	43,1%	6,5%
26. De hoeveelheid vorming die u krijgt (n=1 176)	2,4%	13,8%	27,3%	47,7%	8,9%
27. De inhoud van de vorming die u krijgt (n=1 173)	0,5%	6,2%	22,7%	57,1%	13,5%

55. Hoe dikwijls heeft u de afgelopen 12 maanden het volgende gedaan? (Omcirkel bij elke vraag het passende antwoord.)

	Nooit	Af en toe	Regelmatig
1. Overwogen ander werk te zoeken (n=1 174)	76,2%	20,3%	3,6%
2. Gesolliciteerd naar ander werk (n=1 174)	91,9%	7,2%	0,9%
3. Overwogen te stoppen met werken (n=1 175)	84,7%	13,0%	2,3%

56. Hoe vaak had u de afgelopen 12 maanden last van pijn in de volgende lichaamsdelen? (Omcirkel bij elke vraag het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Nek (n=1 174)	33,7%	38,9%	23,6%	3,8%
2. Schouders (n=1 171)	39,9%	34,3%	22,7%	3,1%
3. Ellebogen (n=1 173)	73,6%	15,5%	8,5%	2,3%
4. Polsen (n=1 169)	53,9%	28,0%	15,3%	2,8%
5. Botten en/of spieren (n=1 164)	32,7%	38,2%	23,9%	5,3%
6. Rug (n=1 175)	14,1%	38,7%	33,7%	13,6%

57. Bent u er trots op dat u andere mensen kan vertellen dat u als verzorgende in een dienst voor gezinszorg werkt? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=1 173)

<input type="checkbox"/> 1. Nooit	3,6%
<input type="checkbox"/> 2. Soms	23,5%
<input type="checkbox"/> 3. Vaak.....	31,9%
<input type="checkbox"/> 4. Altijd.....	41,1%

58. Hoe vaak is elk van onderstaande uitspraken van toepassing op u? (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Sporadisch (een keer per jaar of minder)	Af en toe (eens per maand of minder)	Regelma- tig (een paar keer per maand)	Dikwijls (eens per week)	Zeer dikwijls (een paar keer per week)	Dagelijks
1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk. (n=1 166)	13,5%	37,3%	29,0%	11,6%	5,4%	2,7%	0,6%
2. Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg. (n=1 166)	17,1%	23,8%	29,6%	13,6%	9,0%	5,6%	1,4%
3. Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt. (n=1 163)	27,0%	31,0%	22,5%	8,8%	5,8%	3,3%	1,6%
4. Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de cliënten. (n=1 153)	0,9%	2,0%	6,0%	11,8%	20,2%	31,4%	27,7%
5. Ik heb het gevoel dat ik sommige cliënten te onpersoonlijk behandel. (n=1 141)	55,0%	28,6%	12,5%	2,3%	1,1%	0,4%	0,0%
6. De hele dag met mensen werken, vormt een zware belasting voor mij. (n=1 154)	45,9%	29,5%	16,2%	4,3%	2,3%	1,6%	0,2%
7. Ik weet de problemen van de cliënten goed op te lossen. (n=1 142)	2,0%	5,5%	14,0%	20,4%	25,7%	23,8%	8,7%
8. Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk. (n=1 149)	34,5%	32,0%	16,3%	6,3%	5,9%	3,7%	1,3%
9. Ik heb het gevoel dat ik het leven van andere mensen op een positieve manier beïnvloed door mijn werk. (n=1 149)	4,7%	5,9%	14,2%	18,0%	20,6%	20,8%	15,8%
10. Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover andere mensen sinds ik deze baan heb. (n=1 154)	71,3%	15,0%	6,6%	3,8%	1,7%	0,7%	0,9%
11. Ik maak me zorgen dat mijn werk me ongevoeliger maakt. (n=1 157)	77,1%	14,8%	4,7%	1,6%	1,0%	0,3%	0,5%
12. Ik voel me gefrustreerd door mijn baan. (n=1 156)	65,6%	19,5%	8,6%	3,4%	1,6%	1,0%	0,4%
13. Ik denk dat ik me teveel inzet voor mijn werk. (n=1 152)	21,8%	24,4%	18,7%	10,1%	10,4%	8,2%	6,5%

	Nooit	Sporadisch (een keer per jaar of minder)	Af en toe (eens per maand of minder)	Regelma- tig (een paar keer per maand)	Dikwijls (eens per week)	Zeer dikwijls (een paar keer per week)	Dagelijks
14. Het kan me echt niet schelen wat er met sommige cliënten gebeurt. (n=1 145)	73,5%	16,0%	5,1%	1,7%	1,9%	1,2%	0,7%
15. Met mijn cliënten kan ik gemakkelijk een ontspannen sfeer scheppen. (n=1 146)	1,6%	2,9%	6,8%	13,1%	18,0%	36,0%	21,6%
16. Het werken met cliënten vrolijkt me op. (n=1 155)	1,5%	2,8%	7,3%	15,1%	21,7%	29,1%	22,7%
17. Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt. (n=1 153)	2,1%	3,0%	9,0%	17,1%	19,6%	27,4%	21,8%
18. Ik voel me aan het einde van 'mijn Latijn'. (n=1 163)	48,4%	30,7%	12,2%	3,4%	2,0%	1,9%	1,5%
19. In mijn werk ga ik heel rustig om met emotionele problemen. (n=1 150)	2,8%	5,7%	14,1%	18,4%	22,3%	23,4%	13,4%
20. Ik heb het gevoel dat cliënten mij hun problemen verwijten. (n=1 161)	70,4%	18,5%	5,6%	2,2%	1,9%	0,8%	0,5%
21. Ik heb al last gehad van ongewenste intimiteiten vanwege een cliënt. (n=1 161)	64,1%	32,3%	2,9%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%

Enkele gegevens over uzelf

59. Welk is uw geslacht? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 177)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Man..... | 1,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Vrouw | 98,6% |
60. In welk jaar bent u geboren? (*Vul in.*)
61. Wat is uw huidige gezinssituatie? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 167)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ik woon met mijn partner..... | 20,9% |
| <input type="checkbox"/> 2. Ik woon met mijn partner en kind(eren) | 57,3% |
| <input type="checkbox"/> 3. Ik woon zonder partner, met kind(eren) | 11,0% |
| <input type="checkbox"/> 4. Ik woon alleen..... | 6,8% |
| <input type="checkbox"/> 5. Ik woon bij mijn ouders..... | 4,0% |
| <input type="checkbox"/> 6. Andere, namelijk (<i>Vul in.</i>): | 0,0% |
62. Welk is uw **hoogst** behaalde diploma? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 144)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Lager onderwijs | 3,9% |
| <input type="checkbox"/> 2. Lager secundair onderwijs, beroeps | 11,3% |
| <input type="checkbox"/> 3. Lager secundair onderwijs, technisch..... | 5,7% |
| <input type="checkbox"/> 4. Lager secundair onderwijs, algemeen | 5,1% |
| <input type="checkbox"/> 5. Hoger secundair onderwijs, beroeps | 48,2% |
| <input type="checkbox"/> 6. Hoger secundair onderwijs, technisch..... | 16,4% |
| <input type="checkbox"/> 7. Hoger secundair onderwijs, algemeen | 5,5% |
| <input type="checkbox"/> 8. Hoger onderwijs | 4,0% |
| <input type="checkbox"/> 9. Andere, namelijk (<i>Vul in.</i>): | 0,0% |
63. Omschrijf uw hoogst behaalde diploma (bv. gezins- en sanitair helpster). (*Vul in.*)
.....
.....
64. Welke **opleiding** heeft u gevolgd om **als verzorgende** te kunnen werken? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=1 143)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Hoger secundair onderwijs beroeps | 41,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Hoger secundair onderwijs technisch..... | 8,3% |
| <input type="checkbox"/> 3. Onderwijs voor sociale promotie | 9,2% |
| <input type="checkbox"/> 4. Opleiding in een erkend opleidingscentrum | 40,8% |
65. Indien u opmerkingen hebt over de vragenlijst of over de thema's die er in aan bod kwamen, kan u ze hieronder kwijt.
.....
.....

Hartelijk dank voor het invullen!

Bijlage 2b / Vragenlijst verzorgenden: gewogen antwoordpercentages Vlaamse verzorgenden⁴

Loopbaangegevens

1. In welke dienst voor gezinszorg werkt u momenteel? (*Vul in.*)
.....
2. Sinds wanneer werkt u in deze dienst voor gezinszorg?
Sinds (*Vul jaartal in.*):
3. Sinds wanneer werkt u als verzorgende in een dienst voor gezinszorg?
Sinds (*Vul jaartal in.*):
4. Hebt u hiervoor nog ander werk gedaan? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=666)
 - 1. Ja, namelijk (*Vul soort werk in.*):..... 68,8%
 - 2. Neen..... 31,2%
5. Hoe belangrijk vond u onderstaande redenen om te kiezen voor een beroep als verzorgende in de thuiszorg? (*Omcirkel per reden het cijfer van het passende antwoord.*)

	Heel on- belangrijk	Eerder on- belangrijk	Eerder belangrijk	Heel be- langrijk
1. Kon er meer verdienen dan op een ander werk. (n=636)	15,5%	50,8%	28,4%	5,3%
2. Mogelijkheid om met veel mensen om te gaan. (n=662)	1,4%	4,7%	40,0%	53,9%
3. De werkuren zijn goed te combineren met het gezinsleven. (n=669)	1,3%	2,8%	21,1%	74,8%
4. Het is een beroep waarbij je veel zelfstandigheid hebt. (n=667)	0,6%	5,1%	41,2%	53,1%
5. Wilde graag huishoudelijk werk doen. (n=661)	6,0%	34,6%	41,0%	18,5%
6. Wilde graag met bejaarden werken. (n=668)	1,5%	8,7%	45,0%	44,8%
7. Wilde graag mensen helpen. (n=667)	0,4%	0,2%	28,0%	71,4%
8. Wilde liever niet in een bedrijf werken. (n=656)	11,8%	20,6%	26,7%	41,0%
9. Mogelijkheid om deeltijds te werken. (n=653)	10,8%	17,7%	30,8%	40,6%
10. Wilde uit de werkloosheid geraken. (n=655)	45,1%	10,7%	11,6%	32,6%
11. Onder druk van werkloosheidsdienst (VDAB, RVA). (n=653)	81,7%	11,0%	3,6%	3,7%

⁴ Gewogen percentages naar statuut en grootte dienst, n betreft steeds het (niet-gewogen) aantal verzorgenden dat de vraag beantwoordde.

	Heel on- belangrijk	Eerder on- belangrijk	Eerder belangrijk	Heel be- langrijk
12. Wilde graag in de verzorging. (n=663)	0,6%	3,1%	32,9%	63,4%
13. Wilde werkzekerheid. (n=651)	2,2%	5,6%	26,0%	66,2%
14. Andere, namelijk (<i>Vul in.</i>):(n=9)	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Arbeidssituatie

Arbeidsvoorwaarden

6. Welk soort arbeidscontract heeft u? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=667)
- 1. Contract van onbepaalde duur (vast werk) 74,6%
 - 2. Contract van bepaalde duur 3,4%
 - 3. Statutair (vastbenoemd) 5,8%
 - 4. Contractueel 11,0%
 - 5. Interim-contract 0,0%
 - 6. Vervangingscontract 5,1%
 - 7. Andere, namelijk (*Vul in.*): 0,1%
7. Bent u arbeider of bediende? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=669)
- 1. Arbeider 83,6%
 - 2. Bediende 16,4%
8. Werkt u voltijds of deeltijds? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=671)
- 1. Voltijds ☞ *ga naar vraag 11* 30,8%
 - 2. Deeltijds. Ik werk namelijk gemiddeld (*Vul aantal in.*):
..... uren per week 69,2%
9. Waarom werkt u deeltijds? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=467)
- 1. Het is opgelegd vanuit de dienst (het is een deeltijdse baan)
☞ *ga naar vraag 11* 9,0%
 - 2. Het is een eigen keuze 91,0%
10. Welke redenen speelden voor u mee bij die keuze om deeltijds te werken? (*Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.*) (n=413)
- 1. Familiale redenen (bv. opvang kinderen, ziek familielid, ...) 75,1%
 - 2. Persoonlijke redenen (bv. omwille van een opleiding, vrijwilligers-
werk, ...) 8,4%
 - 3. De job is lichamelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille
van het tillen van zware lasten, zich moeten bukken/rekken, ...) 40,9%
 - 4. De job is geestelijk te zwaar om voltijds uit te oefenen (bv. omwille
van het contact met zwaar zieke cliënten, verwerken van overlijden
van cliënt, ...) 20,8%
 - 5. Gezondheidsredenen 10,7%
 - 6. Ik heb nog een andere job naast mijn job als verzorgende,
namelijk (*Vul in.*): 4,0%
 - 7. Andere, namelijk (*Vul in.*): 3,9%

11. Welk uurrooster heeft u? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=666)
- 1. Vast uurrooster: elke week hetzelfde aantal uren en op dezelfde tijdstippen..... 86,0%
 - 2. Veranderlijk uurrooster: wekelijks hetzelfde aantal uren, maar waarbij de tijdstippen kunnen verschillen van week tot week 11,0%
 - 3. Flexibel uurrooster: aantal werkuren verschilt van week tot week..... 3,0%
 - 4. Een ander systeem, namelijk (Vul in.):..... 0,0%

12. Hoe dikwijls verandert uw voorziene uurrooster op het laatste moment? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=668)
- 1. Nooit 30,5%
 - 2. Soms 61,1%
 - 3. Vaak..... 8,1%
 - 4. Altijd..... 0,3%

13. Onderstaande vragen willen achterhalen hoe dikwijls u op bepaalde momenten werkt. (Omcirkel per vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hoe dikwijls werkt u tussen 7 uur en 17 uur? (n=673)	0,0%	0,6%	1,5%	98,0%
2. Hoe dikwijls werkt u tussen 17 uur en 20 uur? (n=673)	87,5%	11,2%	1,3%	0,0%
3. Hoe dikwijls werkt u tussen 20 uur en 22 uur? (n=673)	98,1%	1,9%	0,0%	0,0%
4. Hoe dikwijls werkt u tussen 22 uur en 7 uur? (n=673)	99,1%	0,9%	0,0%	0,0%
5. Hoe dikwijls werkt u op zaterdag? (n=654)	46,5%	40,4%	12,4%	0,8%
6. Hoe dikwijls werkt u op zondag? (n=652)	58,9%	31,4%	9,5%	0,2%
7. Hoe dikwijls werkt u op een feestdag? (n=650)	62,6%	32,2%	5,0%	0,2%

14. Kon u uw vakantiedagen in 2003 opnemen wanneer u dat zelf wilde? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=660)
- 1. Nooit 1,9%
 - 2. Soms 5,2%
 - 3. Vaak..... 25,2%
 - 4. Altijd..... 67,6%

15. Hoeveel tijd krijgt u voor de verplaatsing tussen 2 cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=600)
- 1. Hoogstens een kwartier 63,5%
 - 2. Meer dan een kwartier, maar minder dan een half uur 25,8%
 - 3. Een half uur of meer..... 10,7%

16. Hebt u meestal voldoende tijd voor de verplaatsing tussen 2 cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=624)
- 1. Ja 77,6%
 - 2. Neen 22,4%

17. Hebt u in 2003 vorming gevolgd? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=671)
1. Ja 94,7%
2. Neen ☞ *ga naar vraag 19*..... 5,3%
18. Op welk vlak heeft u in 2003 vorming gevolgd? (*Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.*) (n=629)
1. Verzorging (EHBO, dieetleer, ...)..... 44,7%
2. Huishoudelijke taken..... 6,7%
3. Begeleiding van specifieke cliënten (terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...)..... 71,1%
4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. tiltechnieken, voorkomen van stress, gebruik van giftige stoffen, ...)..... 54,3%
5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en familie, ...) 29,1%
6. Deontologie (bv. beroepsgeheim, grenzen stellen, ...)..... 25,6%
7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...)..... 17,8%
8. Andere, namelijk (*Vul in.*): 1,9%
19. Hebt u momenteel behoefte aan of interesse in vorming? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=653)
1. Ja 76,3%
2. Neen ☞ *ga naar vraag 21*..... 23,7%
20. Op welk vlak heeft u momenteel behoefte aan of interesse in vorming? (*Kruis de passende antwoorden aan. U mag meerdere antwoorden aankruisen.*) (n=506)
1. Verzorging (bv. EHBO, dieetleer, ...) 42,6%
2. Huishoudelijke taken..... 4,9%
3. Begeleiding van specifieke cliënten (bv. terminaal zieken, dementen, cliënten met psychiatrische problemen, ...)..... 59,5%
4. Gezondheid en veiligheid van het werk (bv. tiltechnieken, voorkomen van stress, gebruik van giftige stoffen, ...)..... 29,9%
5. Communicatie (bv. sociale vaardigheden, communicatie met cliënten en familie, ...) 30,3%
6. Deontologie (bv. beroepsgeheim, grenzen stellen, ...)..... 19,4%
7. Opvolging en organisatie van het werk (bv. toezicht, teamwerk, analyse van moeilijke situaties, ...) 32,4%
8. Andere, namelijk (*Vul in.*): 0,9%

Arbeidsinhoud

21. Volgende vragen gaan over het aantal cliënten dat u momenteel hebt. (*Vul in.*)

	Aantal cliënten
1. Hoeveel cliënten heeft u gemiddeld per dag ?	
2. Hoeveel cliënten heeft u gemiddeld per week ?	
3. Hoeveel cliënten van 65 jaar of ouder heeft u gemiddeld per week ?	

22. De volgende vragen gaan na hoe lang de bezoeken (prestaties) bij uw cliënten duren. (Omcirkel per vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hoe dikwijls bent u 2 uur of minder bij een cliënt? (n=649)	19,6%	50,1%	26,0%	4,3%
2. Hoe dikwijls bent u tussen 2 en 4 uur bij een cliënt? (n=661)	1,7%	15,3%	47,1%	36,0%
3. Hoe dikwijls bent u meer dan 4 uur bij een cliënt? (n=649)	42,1%	38,6%	13,8%	5,8%

23. Hebt u cliënten die momenteel ook geholpen worden door andere verzorgenden? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=670)
1. Ja 82,0%
2. Neen 18,0%
24. Wordt er in uw dienst op regelmatige tijdstippen gewisseld van cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=662)
1. Ja, meestal worden de cliënten om de (Vul in.) maanden aan andere verzorgenden toegewezen 13,3%
2. Neen, meestal blijven cliënten toegewezen aan dezelfde verzorgende(n) (tenzij de verzorgende of de cliënt vraagt om te veranderen) 86,7%
3. Andere, namelijk (Vul in.): 0,0%
25. Bent u voor of tegen het op regelmatige tijdstippen wisselen van cliënten? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=672)
1. Daar ben ik tegen 37,3%
2. Niet voor, maar ook niet tegen 51,6%
3. Daar ben ik voor 11,2%
26. Welk gedeelte van uw totale werktijd besteedt u gemiddeld aan elk van volgende taken? (Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.)

	Minder dan ¼ van mijn werktijd	Tussen ¼ en ½ van mijn werktijd	Tussen ½ en ¾ van mijn werktijd	Meer dan ¾ van mijn werktijd
1. Schoonmaak/onderhoud (n=659)	3,5%	33,1%	50,7%	12,7%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...) (n=658)	21,5%	52,8%	20,1%	5,6%
3. Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...) (n=658)	75,1%	20,3%	4,2%	0,4%
4. Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...) (n=669)	56,9%	32,8%	8,6%	1,7%

	Minder dan ¼ van mijn werktijd	Tussen ¼ en ½ van mijn werktijd	Tussen ½ en ¾ van mijn werktijd	Meer dan ¾ van mijn werktijd
5. Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=671)	87,1%	9,8%	2,1%	1,0%

27. Geef voor elk van de volgende taken aan of u ze graag minder, evenveel of meer zou willen uitvoeren. (Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.)

	Ik zou deze taak graag ...		
	Minder uitvoeren	evenveel uitvoeren	Meer uitvoeren
1. Schoonmaak/onderhoud (n=668)	77,9%	21,8%	0,3%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...) (n=668)	1,2%	76,4%	22,4%
3. Verzorgende taken (bv. Toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...) (n=666)	0,6%	19,0%	80,5%
4. Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...) (n=668)	0,0%	38,9%	61,1%
5. Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=663)	6,4%	57,4%	36,1%

28. Geef voor elk van de volgende taken aan hoe zwaar u ze vindt (Omcirkel per taak het cijfer van het passende antwoord.)

	Heel licht	Eerder licht	Eerder zwaar	Heel zwaar
1. Schoonmaak/onderhoud (n=666)	0,7%	12,3%	68,6%	18,4%
2. Overige huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...) (n=665)	9,4%	81,1%	9,5%	0,0%
3. Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...) (n=662)	13,8%	63,7%	21,8%	0,7%
4. Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...) (n=660)	22,7%	62,0%	14,5%	0,8%
5. Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...) (n=648)	27,8%	62,4%	9,1%	0,7%

29. De volgende vragen gaan over uw werkdruk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u erg snel werken? (n=670)	2,8%	52,4%	39,2%	5,7%
2. Hebt u te veel werk te doen? (n=672)	4,2%	50,0%	37,7%	8,1%
3. Werkt u onder tijdsdruk? (n=666)	10,2%	52,9%	28,8%	8,1%
4. Is er tijdens uw werk tijd voor een praatje met de cliënt? (n=672)	0,0%	51,2%	34,6%	14,3%
5. Heeft u tijd tekort om al uw werk bij een cliënt te doen? (n=673)	8,9%	66,4%	20,9%	3,9%

30. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk emotioneel belastend is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Is uw werk emotioneel zwaar? (n=670)	6,3%	74,4%	18,8%	0,5%
2. Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken? (n=669)	8,4%	74,0%	17,2%	0,3%
3. Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk? (n=672)	60,2%	38,8%	1,0%	0,0%
4. Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten? (n=671)	65,0%	32,7%	1,2%	1,2%
5. Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht? (n=670)	7,6%	70,7%	21,2%	0,5%

31. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk afwisselend is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen? (n=671)	2,2%	23,2%	63,7%	10,8%
2. Is voor uw werk creativiteit vereist? (n=667)	8,0%	58,1%	27,7%	6,2%
3. Is uw werk gevarieerd? (n=667)	3,2%	52,0%	32,6%	12,3%

32. De volgende vragen gaan over de mate waarin u zelfstandig kan zijn in uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert? (n=668)	0,1%	23,7%	60,2%	16,1%
2. Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt? (n=670)	5,8%	56,3%	27,3%	10,7%
3. Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen? (n=671)	0,3%	26,9%	56,6%	16,2%
4. Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt? (n=672)	0,5%	31,9%	51,0%	16,7%
5. Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op? (n=669)	0,5%	17,5%	56,6%	25,5%
6. Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen? (n=669)	1,8%	36,3%	49,0%	12,9%

33. De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt over uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
1. Krijgt u tijdig de nodige informatie om uw werk goed te kunnen uitoefenen? (n=669)	0,6%	27,1%	51,9%	20,3%
2. Weet u duidelijk welke uw taken zijn? (n=671)	0,7%	18,0%	47,3%	34,0%
3. Weet u wat uw directe verantwoordelijke verwacht van uw werk? (n=668)	0,2%	10,6%	46,9%	42,3%
4. Weet u wat uw cliënten verwachten van uw werk? (n=671)	1,2%	21,2%	55,7%	21,9%
5. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk? (n=661)	18,5%	70,9%	9,9%	0,7%

34. De volgende vragen gaan over de complexiteit van uw werk. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden? (n=669)	0,2%	45,0%	46,0%	8,8%
2. Vereist het werk oplettendheid? (n=667)	0,1%	14,7%	48,0%	37,2%
3. Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk? (n=665)	2,7%	71,1%	23,5%	2,7%
4. Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken? (n=668)	15,0%	73,9%	10,4%	0,8%
5. Kan het werk op routine gedaan worden? (n=660)	26,6%	42,7%	28,8%	2,0%

Arbeidsomstandigheden

35. De volgende vragen gaan over de relatie met uw cliënten. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Is uw verstandhouding met uw cliënten goed? (n=668)	0,0%	1,9%	62,5%	35,6%
2. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw cliënten? (n=663)	0,4%	17,8%	60,3%	21,5%
3. Zijn uw cliënten vriendelijk tegen u? (n=668)	0,0%	4,5%	57,3%	38,2%
4. Doen zich tussen u en uw cliënten vervelende gebeurtenissen voor (n=664)?	31,3%	67,9%	0,9%	0,0%

36. Hoe dikwijls hebt u met volgende zorgsituaties te maken en hoe belastend vindt u elk van deze zorgsituaties? (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Hoe vaak?				Hoe belastend?		
	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
1. Werk in weinig comfortabele woningen (n=653/621)	7,0%	75,3%	17,7%	0,0%	18,1%	62,3%	19,6%
2. Werk in onhygiënische woningen (n=648/607)	11,1%	76,8%	12,0%	0,1%	11,6%	36,4%	52,0%
3. Werk in onveilige omstandigheden (bv. slechte staat van onderhoudsmateriaal of kookgerief, ...) (n=642/595)	14,1%	77,4%	8,5%	0,0%	14,9%	50,2%	34,9%
4. Werk bij een cliënt die weigert om het juiste werkmateriaal aan te schaffen (bv. schoonmaakmiddelen, ...) (n=647/594)	34,6%	62,2%	3,2%	0,0%	34,0%	47,1%	18,9%
5. Uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie, ...) (n=649/622)	9,1%	73,1%	16,2%	1,7%	52,5%	42,7%	4,8%
6. Werk bij een cliënt die het oneens is met uw werkwijze (n=644/587)	31,5%	65,3%	3,1%	0,1%	37,9%	40,5%	21,7%
7. Werk bij cliënten die u enkel willen laten poetsen (n=651/624)	6,3%	51,5%	40,1%	2,1%	10,0%	35,7%	54,3%
8. Werk bij cliënten die u taken willen laten uitvoeren die niet tot uw takenpakket behoren (bv. grote schoonmaak, behangen, ...) (n=636/581)	26,6%	63,5%	9,8%	0,2%	25,1%	29,0%	45,8%
9. Werk bij een cliënt die behoefte heeft aan meer zorg dan uw werkuren toestaan (n=636/586)	19,2%	62,8%	16,8%	1,1%	26,1%	44,6%	29,3%

	Hoe vaak?				Hoe belastend?		
	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Nauwelijks belastend	Enigszins belastend	Sterk belastend
10. Werk bij cliënten met moeilijke of lastige familieleden (n=638/583)	22,7%	69,2%	7,9%	0,3%	27,5%	44,2%	28,3%
11. Werk bij veeleisende cliënten (n=646/610)	5,8%	77,1%	16,9%	0,2%	12,9%	49,3%	37,8%
12. Werk bij agressieve cliënten (n=612/516)	51,9%	46,2%	1,5%	0,4%	40,5%	21,9%	37,6%
13. Werk bij cliënten die weinig respect vertonen (n=640/581)	22,6%	73,0%	4,4%	0,1%	21,8%	33,7%	44,5%
14. Werk met zwaar zieke cliënten (n=639/585)	13,8%	71,4%	14,1%	0,8%	24,1%	46,9%	29,0%
15. Werk bij verslaafden (bv. alcohol, ...) (n=606/527)	40,8%	53,5%	5,5%	0,2%	36,0%	30,1%	34,0%
16. Werk bij terminale patiënten (n=619/548)	28,4%	63,0%	8,6%	0,0%	28,5%	34,0%	37,5%
17. Werk bij sterk vereenzaamde cliënten (n=642/604)	5,6%	53,7%	37,9%	2,9%	26,0%	52,2%	21,9%
18. Werk bij dementerende ouderen (n=649/605)	6,5%	57,5%	31,1%	1,9%	20,7%	49,8%	29,6%

37. De volgende vragen gaan over de mate waarin uw werk lichamelijke inspannend is. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Hebt u tijdens het werk hinder van tillen of verplaatsen? (n=669)	11,1%	61,2%	25,0%	2,7%
2. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te moeten bukken? (n=669)	16,3	48,6%	28,3%	6,8%
3. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te hoog moeten reiken? (n=670)	30,7%	54,0%	13,5%	1,7%
4. Is uw werk lichamelijk erg inspannend? (n=667)	2,6%	42,6%	41,6%	13,3%

Arbeidsverhoudingen

38. De volgende vragen gaan over de relatie met uw directe verantwoordelijke. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u op uw directe verantwoordelijke rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=669)	0,8%	13,9%	32,5%	52,8%

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
2. Kunt u, als dat nodig is, uw directe verantwoordelijke om advies vragen? (n=672)	0,2%	11,0%	30,2%	58,7%
3. Is uw verstandhouding met uw directe verantwoordelijke goed? (n=670)	0,1%	6,5%	32,4%	61,0%
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe verantwoordelijke? (n=669)	0,2%	7,2%	32,6%	60,0%
5. Kunt u uw directe verantwoordelijke gemakkelijk bereiken als u hem/haar nodig heeft? (n=672)	0,6%	18,7%	46,6%	34,1%

39. Hoe vaak hebt u contact met uw directe verantwoordelijke om over het werk te spreken? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=665)

- 1. Nooit 0,0%
- 2. Eén keer of enkele keren per jaar..... 9,3%
- 3. Maandelijks 17,3%
- 4. Enkele keren per maand 23,1%
- 5. Wekelijks..... 47,1%
- 6. Enkele keren per week..... 3,2%

40. Wenst u meer contact met uw directe verantwoordelijke? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=662)

- 1. Ja 29,7%
- 2. Neen 70,4%

41. De volgende vragen gaan over de relatie met uw collega-verzorgenden. (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Kunt u op uw collega-verzorgenden rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt? (n=669)	2,5%	29,2%	43,0	25,3%
2. Kunt u, als dat nodig is, uw collega-verzorgenden om advies vragen? (n=667)	1,1%	25,5%	38,2%	35,3%
3. Is uw verstandhouding met uw collega-verzorgenden goed? (n=667)	0,0%	9,3%	49,8%	40,9%
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega-verzorgenden? (n=668)	0,6%	12,3%	51,7%	35,4%

42. Hoe vaak hebt u contact met uw collega-verzorgenden om over het werk te spreken? (bv. wijkwerking, teamvergadering, ...) (Kruis het passende antwoord aan.) (n=666)

- 1. Nooit 2,1%
- 2. Eén keer of enkele keren per jaar..... 14,2%
- 3. Maandelijks 25,7%
- 4. Enkele keren per maand 19,1%
- 5. Wekelijks..... 37,0%
- 6. Enkele keren per week..... 1,9%

43. Wenst u meer contact met uw collega-verzorgenden? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=664)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 57,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen | 42,3% |
44. Zit u momenteel in een systeem van meter/peterschap? *Onder dit systeem verstaan we de begeleiding van een nieuwe verzorgende door een ervaren verzorgende.* (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=646)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja, als 'meter' (dus als ervaren verzorgende die een nieuwe verzorgende begeleidt) | 7,4% |
| <input type="checkbox"/> 2. Ja, als 'metekind' (dus als nieuwe verzorgende die begeleid wordt door een ervaren verzorgende) | 1,1% |
| <input type="checkbox"/> 3. Neen ☞ <i>ga naar vraag 46</i> | 91,6% |
45. Wat vindt u van dit systeem? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=50)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Slecht | 2,1% |
| <input type="checkbox"/> 2. Goed | 97,9% |
46. Hoe vaak neemt u deel aan vergaderingen met andere zorgverleners (bv. verpleegkundigen, huisartsen, ...)? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=660)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Nooit | 63,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Eén keer of enkele keren per jaar..... | 31,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. Maandelijks | 3,4% |
| <input type="checkbox"/> 4. Enkele keren per maand | 1,3% |
| <input type="checkbox"/> 5. Wekelijks..... | 0,1% |
| <input type="checkbox"/> 6. Enkele keren per week..... | 0,0% |

Einde loopbaan

47. Denkt u dat het werk zwaarder is voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=663)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ja | 92,1% |
| <input type="checkbox"/> 2. Neen ☞ <i>ga naar vraag 49</i> | 7,9% |
48. Waarom is het werk zwaarder voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? (*Vul in.*)
- ☞ *ga naar vraag 50*
49. Waarom is het werk **niet** zwaarder voor oudere verzorgenden (**50-plussers**)? (*Vul in.*)
- ☞ *ga naar vraag 51*
50. Wat kan er gedaan worden om de job voor oudere verzorgenden (**50-plussers**) minder zwaar te maken? (*Vul in.*)
-

51. Volgende tabel bevat een aantal uitspraken over oudere verzorgenden (**50-plussers**). In welke mate bent u het met deze uitspraken eens? (Omcirkel bij elke uitspraak het cijfer van het passende antwoord.)

	Helemaal oneens	Eerder oneens	Eerder eens	Helemaal eens
1. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen zelfzekerder in hun werk. (n=666)	3,2%	11,4%	57,5%	27,9%
2. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen sneller moe van hun werk. (n=663)	4,3%	27,4%	54,9%	13,4%
3. Oudere verzorgenden worden over het algemeen sneller aanvaard door cliënten. (n=660)	2,6%	25,0%	48,4%	24,0%
4. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen niet zoveel werk meer aan. (n=664)	9,8%	40,5%	40,0%	9,7%
5. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen problemen in hun werk beter van zich afzetten. (n=662)	6,5%	35,9%	46,7%	10,8%
6. Oudere verzorgenden hebben over het algemeen meer lichamelijke klachten tengevolge van hun werk. (n=661)	3,3%	17,6%	58,2%	20,9%
7. Oudere verzorgenden raken over het algemeen niet zo snel in paniek tijdens hun werk. (n=667)	2,8%	20,4%	55,2%	21,6%
8. Oudere verzorgenden recupereren over het algemeen minder snel van hun werk. (n=659)	3,8%	23,3%	59,1%	13,9%
9. Oudere verzorgenden kunnen hun werk over het algemeen beter organiseren. (n=662)	5,7%	35,4%	41,5%	17,5%
10. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen stressgevoeliger. (n=653)	8,7%	58,9%	26,0%	6,4%
11. Oudere verzorgenden raken over het algemeen sneller gewend aan een nieuwe cliënt. (n=662)	9,7%	50,5%	30,7%	9,1%
12. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen een cliënt beter inschatten. (n=662)	6,6%	28,3%	52,6%	12,5%
13. Voor oudere verzorgenden is het over het algemeen gemakkelijker om met moeilijke cliënten om te gaan. (n=659)	8,5%	47,9%	35,3%	8,3%

52. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met het werk **als verzorgende** in de thuiszorg? (Vul in.)
53. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met werken? (Vul in.)

Werkbeleving en -belasting

54. In welke mate bent u tevreden met de volgende elementen van uw job? (Omcirkel telkens het cijfer van het passende antwoord.)

	Zeer ontevreden	Eerder ontevreden	Tussenin	Eerder tevreden	Zeer tevreden
1. Uw loon (n=669)	1,5%	8,2%	31,0%	48,6%	10,7%
2. Uw werkzekerheid (n=669)	1,1%	1,8%	9,7%	51,9%	35,4%
3. Uw vakantieregeling (n=668)	0,9%	4,0%	13,2%	50,8%	31,1%
4. De inhoud van uw job (n=669)	0,3%	6,4%	33,3%	45,1%	14,8%
5. Uw directe verantwoordelijke (n=668)	0,1%	2,2%	11,0%	49,2%	37,5%
6. Uw collega's (n=668)	0,0%	1,2%	9,4%	56,9%	32,5%
7. De werkomstandigheden (n=667)	0,1%	1,6%	31,9%	58,7%	7,6%
8. De werkdruk (n=666)	1,4%	12,6%	46,2%	35,5%	4,3%
9. De uurrooster (de momenten waarop u werkt) (n=669)	0,2%	1,0%	6,7%	48,0%	44,2%
10. Het aantal uren dat u per week werkt (n=671)	0,4%	1,9%	8,5%	45,6%	43,6%
11. De mogelijkheden om bij te leren tijdens de werkuren (n=669)	1,4%	7,9%	28,8%	42,1%	19,9%
12. De mate waarin u initiatief kunt nemen tijdens het werk (n=670)	0,1%	2,6%	21,1%	57,9%	18,4%
13. De afstand tussen uw woonplaats en uw werk (n=670)	0,7%	3,3%	13,5%	45,3%	37,2%
14. Uw job in zijn geheel (n=667)	0,2%	0,7%	13,5%	61,5%	24,2%
15. De mate waarin u uw job kan combineren met uw persoonlijk en familiaal leven (n=666)	0,4%	0,7%	8,2%	53,7%	37,0%
16. Uw cliënten (n=670)	0,0%	0,6%	15,3%	66,2%	17,9%
17. Het aantal cliënten dat u hebt (n=663)	0,0%	2,2%	23,0%	52,4%	22,4%
18. De verdeling van de cliënten over u en uw collega's (n=667)	0,5%	2,9%	22,6%	59,7%	14,4%
19. De maatschappelijke waardering/status van uw beroep (n=670)	3,1%	19,5%	37,6%	31,1%	8,7%
20. De mogelijkheid om uw loopbaan tijdelijk te onderbreken (n=652)	0,5%	2,1%	30,0%	47,4%	20,0%
21. De mogelijkheid om (eventueel) deeltijds te werken (n=657)	0,5%	2,0%	13,2%	48,9%	35,4%

	Zeer ontevreden	Eerder ontevreden	Tussenin	Eerder tevreden	Zeer tevreden
22. De verplaatsingsafstanden tussen uw cliënten (n=669)	1,4%	4,6%	22,5%	49,6%	21,9%
23. Kwaliteit van het materiaal waarmee u moet werken (n=672)	0,1%	3,9%	42,6%	50,0%	3,4%
24. De beschikbaarheid van het nodige materiaal om uw werk te doen (n=668)	0,1%	4,3%	40,4%	51,1%	4,2%
25. De samenwerking met andere partners in de thuiszorg (bv. thuisverpleging, huisarts, ...) (n=669)	1,9%	11,4%	34,6%	44,5%	7,6%
26. De hoeveelheid vorming die u krijgt (n=670)	2,0%	11,7%	32,8%	45,2%	8,4%
27. De inhoud van de vorming die u krijgt (n=668)	0,5%	4,0%	26,3%	56,8%	12,4%

55. Hoe dikwijls heeft u de afgelopen 12 maanden het volgende gedaan? (Omcirkel bij elke vraag het passende antwoord.)

	Nooit	Af en toe	Regelmatig
1. Overwogen ander werk te zoeken (n=665)	76,9%	19,7%	3,4%
2. Gesolliciteerd naar ander werk (n=665)	93,5%	5,6%	0,9%
3. Overwogen te stoppen met werken (n=666)	88,2%	10,3%	1,5%

56. Hoe vaak had u de afgelopen 12 maanden last van pijn in de volgende lichaamsdelen? (Omcirkel bij elke vraag het passende antwoord.)

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd
1. Nek (n=671)	36,8%	37,1%	23,2%	2,9%
2. Schouders (n=669)	43,3%	32,0%	21,9%	2,8%
3. Ellebogen (n=671)	74,2%	15,4%	8,9%	1,6%
4. Polsen (n=666)	60,6%	25,3%	13,0%	1,1%
5. Botten en/of spieren (n=666)	39,7%	36,7%	19,9%	3,8%
6. Rug (n=669)	18,4%	43,3%	28,0%	10,4%

57. Bent u er trots op dat u andere mensen kan vertellen dat u als verzorgende in een dienst voor gezinszorg werkt? (Kruis het passende antwoord aan.) (n=666)

<input type="checkbox"/> 1. Nooit	2,9%
<input type="checkbox"/> 2. Soms	22,2%
<input type="checkbox"/> 3. Vaak.....	32,5%
<input type="checkbox"/> 4. Altijd.....	42,4%

58. Hoe vaak is elk van onderstaande uitspraken van toepassing op u? (Omcirkel bij elke vraag het cijfer van het passende antwoord.)

	Nooit	Sporadisch (eens per jaar of minder)	Af en toe (eens per maand of minder)	Regelma- tig (een paar keer per maand)	Dikwijls (eens per week)	Zeer dikwijls (een paar keer per week)	Dagelijks
1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk. (n=661)	15,2%	42,3%	25,9%	10,2%	4,4%	1,7%	0,4%
2. Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg. (n=661)	22,3%	28,2%	28,3%	11,2%	6,0%	2,9%	1,1%
3. Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt. (n=660)	29,2%	35,0%	20,4%	8,2%	3,9%	2,1%	1,2%
4. Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de cliënten. (n=656)	1,2%	1,5%	5,6%	12,9%	19,5%	27,2%	32,1%
5. Ik heb het gevoel dat ik sommige cliënten te onpersoonlijk behandel. (n=644)	52,3%	31,8%	11,6%	2,8%	1,1%	0,4%	0,0%
6. De hele dag met mensen werken, vormt een zware belasting voor mij. (n=655)	40,0%	33,6%	17,0%	5,0%	2,6%	1,6%	0,3%
7. Ik weet de problemen van de cliënten goed op te lossen. (n=648)	1,6%	5,5%	13,2%	20,3%	28,2%	21,4%	9,9%
8. Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk. (n=650)	44,1%	32,8%	12,0%	4,3%	4,1%	1,9%	0,8%
9. Ik heb het gevoel dat ik het leven van andere mensen op een positieve manier beïnvloed door mijn werk. (n=646)	2,3%	5,6%	12,5%	18,3%	23,5%	21,0%	16,9%
10. Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover andere mensen sinds ik deze baan heb. (n=650)	71,0%	16,7%	6,0%	3,2%	1,7%	0,8%	0,6%
11. Ik maak me zorgen dat mijn werk me ongevoeliger maakt. (n=658)	76,5%	16,8%	4,4%	1,3%	0,4%	0,1%	0,5%
12. Ik voel me gefrustreerd door mijn baan. (n=654)	68,5%	19,3%	6,9%	2,9%	1,1%	0,9%	0,5%
13. Ik denk dat ik me teveel inzet voor mijn werk. (n=652)	25,5%	24,7%	18,5%	9,8%	8,9%	7,4%	5,1%

	Nooit	Sporadisch (een keer per jaar of minder)	Af en toe (eens per maand of minder)	Regelma- tig (een paar keer per maand)	Dikwijls (eens per week)	Zeer dikwijls (een paar keer per week)	Dagelijks
14. Het kan me echt niet schelen wat er met sommige cliënten gebeurt. (n=646)	80,6%	12,9%	2,7%	0,7%	1,3%	1,1%	0,8%
15. Met mijn cliënten kan ik gemakkelijk een ontspannen sfeer scheppen. (n=648)	1,9%	3,2%	8,0%	13,1%	20,4%	32,1%	21,4%
16. Het werken met cliënten vrolijkt me op. (n=656)	1,4%	3,0%	8,2%	15,3%	22,8%	26,2%	23,1%
17. Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt. (n=648)	2,5%	3,3%	10,4%	17,9%	19,4%	25,6%	20,9%
18. Ik voel me aan het einde van 'mijn Latijn'. (n=659)	59,4%	26,1%	8,0%	2,5%	1,5%	1,1%	1,4%
19. In mijn werk ga ik heel rustig om met emotionele problemen. (n=650)	3,5%	6,9%	15,2%	18,8%	23,4%	18,9%	13,4%
20. Ik heb het gevoel dat cliënten mij hun problemen verwijten. (n=663)	73,9%	18,7%	3,7%	1,5%	1,6%	0,2%	0,4%
21. Ik heb al last gehad van ongewenste intimiteiten vanwege een cliënt. (n=659)	60,1%	36,2%	3,4%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%

Enkele gegevens over uzelf

59. Welk is uw geslacht? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=668)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Man..... | 1,5% |
| <input type="checkbox"/> 2. Vrouw | 98,5% |
60. In welk jaar bent u geboren? (*Vul in.*)
61. Wat is uw huidige gezinssituatie? (*Kruis het passende antwoord aan*) (n=665)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Ik woon met mijn partner..... | 19,2% |
| <input type="checkbox"/> 2. Ik woon met mijn partner en kind(eren) | 59,5% |
| <input type="checkbox"/> 3. Ik woon zonder partner, met kind(eren) | 10,2% |
| <input type="checkbox"/> 4. Ik woon alleen..... | 6,9% |
| <input type="checkbox"/> 5. Ik woon bij mijn ouders..... | 4,2% |
| <input type="checkbox"/> 6. Andere, namelijk (<i>Vul in.</i>): | 0,0% |
62. Welk is uw **hoogst** behaalde diploma? (*Kruis het passende antwoord aan*) (n=646)
- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Lager onderwijs | 3,5% |
| <input type="checkbox"/> 2. Lager secundair onderwijs, beroeps | 11,6% |
| <input type="checkbox"/> 3. Lager secundair onderwijs, technisch..... | 6,4% |
| <input type="checkbox"/> 4. Lager secundair onderwijs, algemeen | 3,5% |
| <input type="checkbox"/> 5. Hoger secundair onderwijs, beroeps | 50,6% |
| <input type="checkbox"/> 6. Hoger secundair onderwijs, technisch..... | 16,9% |
| <input type="checkbox"/> 7. Hoger secundair onderwijs, algemeen | 4,5% |
| <input type="checkbox"/> 8. Hoger onderwijs | 3,1% |
| <input type="checkbox"/> 9. Andere, namelijk (<i>Vul in.</i>): | 0,0% |
63. Omschrijf uw hoogst behaalde diploma (bv. gezins- en sanitair helpster). (*Vul in.*)
.....
64. Welke **opleiding** heeft u gevolgd om **als verzorgende** te kunnen werken? (*Kruis het passende antwoord aan.*) (n=643)
- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> 1. Hoger secundair onderwijs beroeps | 46,7% |
| <input type="checkbox"/> 2. Hoger secundair onderwijs technisch..... | 10,8% |
| <input type="checkbox"/> 3. Onderwijs voor sociale promotie | 0,7% |
| <input type="checkbox"/> 4. Opleiding in een erkend opleidingscentrum | 41,9% |
65. Indien u opmerkingen hebt over de vragenlijst of over de thema's die er in aan bod kwamen, kan u ze hieronder kwijt.
.....
.....

Hartelijk dank voor het invullen!

Bijlage 3 / Schalen

1. Methode

Op basis van de items rond één aspect van het welzijn op het werk of van de kwaliteit van de arbeid, maakten we verschillende schalen. De bundeling van items tot een schaal gebeurde in eerste instantie via factoranalyse. Via deze methode gingen we na welke items een gelijkaardig antwoordpatroon hebben. Zo kwamen we tot factoren of groepjes van items die in aanmerking kwamen om samengenomen te worden in één schaal.

Vervolgens werd van elk groepje items de betrouwbaarheid of interne consistentie nagegaan. Hiertoe werd de Cronbach's alpha berekend. Factoranalyse zoekt immers de items uit die beter bij elkaar passen dan bij andere, maar laat strikt genomen niet toe uitspraken te formuleren over de samenhang van de verschillende items.

Met de items die de betrouwbaarheidstoets doorstonden, construeerden we uiteindelijk schalen. Per groepje werden de uitspraakscores samengevoegd en herberekend tot een schaal. Meestal gaat het om een tienpuntschaal, waarbij 0 een maximale afwijzing van de schaalinhoud betreft en 10 een maximale instemming.

Hieronder geven we een overzicht van de aldus gecreëerde schalen, de samenstellende items, de factorladingen, de Cronbach's alpha (α), het maximum aantal ontbrekende items voor berekening van de schaal op basis van overblijvende items (msn. \leq), het aantal observaties met zulke berekening op basis van beperkter aantal items (sub. $=$) en het aantal overblijvende observaties zonder score voor de schaal (mis).

2. Schalen op basis van factoranalyse

2.1 Welzijn

Tabel B3.1 Arbeidstevredenheid (vraag 54; $\alpha=0,90$; $msn.\leq 3$; $sub.=115$; $mis.=14$)

Items	Factorlading
<i>In welke mate bent u tevreden met de volgende elementen van uw job?</i>	
1. Uw loon	0,42
2. Uw werkzekerheid	0,49
3. Uw vakantieregeling	0,49
4. De inhoud van uw job	0,57
5. Uw directe verantwoordelijke	0,50
6. Uw collega's	0,41
7. De werkomstandigheden	0,66
8. De werkdruk	0,64
9. De uurrooster (de momenten waarop u werkt)	0,59
10. Het aantal uren dat u per week werkt	0,56
11. De mogelijkheden om bij te leren tijdens de werkuren	0,56
12. De mate waarin u initiatief kunt nemen tijdens het werk	0,58
13. De afstand tussen uw woonplaats en uw werk	0,49
15. De mate waarin u uw job kan combineren met uw persoonlijk en familiaal leven	0,65
16. Uw cliënten	0,58
17. Het aantal cliënten dat u hebt	0,59
18. De verdeling van de cliënten over u en uw collega's	0,58
19. De maatschappelijke waardering/status van uw beroep	0,56
20. De mogelijkheid om uw loopbaan tijdelijk te onderbreken	0,58
21. De mogelijkheid om (eventueel) deeltijds te werken	0,58
22. De verplaatsingsafstanden tussen uw cliënten	0,60
23. Kwaliteit van het materiaal waarmee u moet werken	0,55
24. De beschikbaarheid van het nodige materiaal om uw werk te doen	0,55
25. De samenwerking met andere partners in de thuiszorg (bv. thuisverpleging, huisarts, ...)	0,49
26. De hoeveelheid vorming die u krijgt	0,47
27. De inhoud van de vorming die u krijgt	0,48
<i>Volgend item werd niet opgenomen in de factoranalyse:</i>	
14. Uw job in zijn geheel	

Tabel B3.2 Fysieke klachten (vraag 56; $\alpha=0,80$; $msn.\leq 2$; $sub.=19$; $mis.=12$)

Items	Factorlading
<i>Hoe vaak had u de afgelopen 12 maanden last van pijn in de volgende lichaamsdelen?</i>	
1. Nek	0,77
2. Schouders	0,77
3. Ellebogen	0,61
4. Polsen	0,64
5. Botten en/of spieren	0,76
6. Rug	0,68

2.2 Kwaliteit van de arbeid

2.2.1 Arbeidsinhoud

Tabel B3.3 Werkdruk (vraag 29; $\alpha=0,79$; msn. ≤ 1 ; sub.=18; mis.=4)

Items	Factorlading
1. Moet u erg snel werken?	0,82
2. Hebt u te veel werk te doen?	0,79
3. Werkt u onder tijdsdruk?	0,80
5. Heeft u tijd tekort om al uw werk bij een cliënt te doen?	0,68

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

4. Is er tijdens uw werk tijd voor een praatje met de cliënt?

Tabel B3.4 Emotionele belasting (vraag 30; $\alpha=0,65$; msn. ≤ 1 ; sub.=13; mis.=3)

Items	Factorlading
1. Is uw werk emotioneel zwaar?	0,75
2. Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?	0,71
5. Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?	0,69

Volgende items werden bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

3. Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?

4. Bent u bang om tijdens uw werk het slachtoffer te worden van ongewenste intimiteiten?

Tabel B3.5 Autonomie (vraag 32; $\alpha=0,78$; msn. ≤ 1 ; sub.=20; mis.=5)

Items	Factorlading
1. Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?	0,73
2. Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt?	0,62
3. Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen?	0,79
4. Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt?	0,78
6. Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen?	0,70

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

5. Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op?

Tabel B3.6 Duidelijkheid over de taak (vraag 33; $\alpha=0,72$; $msn.\leq 1$; $sub.=10$; $mis.=5$)

Items	Factorlading
1. Krijgt u tijdig de nodige informatie om uw werk goed te kunnen uitoefenen?	0,74
2. Weet u duidelijk welke uw taken zijn?	0,79
3. Weet u wat uw directe verantwoordelijke verwacht van uw werk?	0,77

Volgende items werden bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

4. Weet u wat uw cliënten verwachten van uw werk?
5. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk?

Tabel B3.7 Complexiteit van het werk (vraag 34; $\alpha=0,63$; $msn.\leq 1$; $sub.=14$; $mis.=6$)

Items	Factorlading
1. Moet u veel dingen tegelijk in de gaten houden?	0,77
2. Vereist het werk oplettendheid?	0,74
3. Treden er onverwachte gebeurtenissen op in uw werk?	0,66

Volgende items werden bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

4. Kan u tijdens het werk aan andere dingen denken?
5. Kan het werk op routine gedaan worden?

2.2.2 Arbeidsomstandigheden

Tabel B3.8 Relatie met cliënten (vraag 35; $\alpha=0,71$; $msn.\leq 1$; $sub.=12$; $mis.=5$)

Items	Factorlading
1. Is uw verstandhouding met uw cliënten goed?	0,78
2. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw cliënten?	0,72
3. Zijn uw cliënten vriendelijk tegen u?	0,80

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

4. Doen zich tussen u en uw cliënten vervelende gebeurtenissen voor?

Tabel B3.9 Werk bij zware cliënten (vraag 36a; $\alpha=0,61$; $msn.\leq 1$; $sub.=58$; $mis.=50$)

Items	Factorlading
5. Uitvoeren van onaangename taken (bv. bij incontinentie, ...)	0,49
14. Werk met zwaar zieke cliënten	0,67
16. Werk bij terminale patiënten	0,63
17. Werk bij sterk vereenzaamde cliënten	0,51
18. Werk bij dementerende ouderen	0,59

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

9. Werk bij een cliënt die behoefte heeft aan meer zorg dan uw werkuren toestaan (n=1 132/1 054)

Tabel B3.10 Werk bij vervelende cliënten (vraag 36a; $\alpha=0,69$; $msn.\leq 2$; sub.=94; mis.=44)

Items	Factorlading
4. Werk bij een cliënt die weigert om het juiste werkmateriaal aan te schaffen (bv. schoonmaakmiddelen, ...)	0,59
6. Werk bij een cliënt die het oneens is met uw werkwijze	0,57
10. Werk bij cliënten met moeilijke of lastige familieleden	0,47
12. Werk bij agressieve cliënten	0,60
13. Werk bij cliënten die weinig respect vertonen	0,62
15. Werk bij verslaafden (bv. alcohol, ...)	0,47

Tabel B3.11 Werk bij veeleisende cliënten (vraag 36a; $\alpha=0,54$; $msn.\leq 1$; sub.=38; mis.=35)

Items	Factorlading
7. Werk bij cliënten die u enkel willen laten poetsen	0,74
8. Werk bij cliënten die u taken willen laten uitvoeren die niet tot uw takenpakket behoren (bv. grote schoonmaak, behangen, ...)	0,60
11. Werk bij veeleisende cliënten	0,55

Tabel B3.12 Slechte werkomgeving (vraag 36a; $\alpha=0,72$; $msn.\leq 1$; sub.=15; mis.=34)

Items	Factorlading
1. Werk in weinig comfortabele woningen	0,77
2. Werk in onhygiënische woningen	0,79
3. Werk in onveilige omstandigheden (bv. slechte staat van onderhoudsmateriaal of kookgerief, ...)	0,66

Tabel B3.13 Lichamelijk inspannend werk (vraag 37; $\alpha=0,78$; $msn.\leq 1$; sub.=9; mis.=6)

Items	Factorlading
1. Hebt u tijdens het werk hinder van tillen of verplaatsen?	0,79
2. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te moeten bukken?	0,83
3. Hebt u tijdens het werk hinder van regelmatig te hoog moeten reiken?	0,74
4. Is uw werk lichamelijk erg inspannend?	0,74

2.2.3 Arbeidsverhoudingen

Tabel B3.14 Ondersteuning door directe verantwoordelijke (vraag 38; $\alpha=0,86$; $msn.\leq 1$; $sub.=20$; $mis.=4$)

Items	Factorlading
1. Kunt u op uw directe verantwoordelijke rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	0,85
2. Kunt u, als dat nodig is, uw directe verantwoordelijke om advies vragen?	0,85
3. Is uw verstandhouding met uw directe verantwoordelijke goed?	0,83
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe verantwoordelijke?	0,80

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

5. Kunt u uw directe verantwoordelijke gemakkelijk bereiken als u hem/haar nodig heeft?

Tabel B3.15 Ondersteuning door collega's (vraag 41; $\alpha=0,84$; $msn.\leq 1$; $sub.=19$; $mis.=5$)

Items	Factorlading
1. Kunt u op uw collega-verzorgenden rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	0,84
2. Kunt u, als dat nodig is, uw collega-verzorgenden om advies vragen?	0,85
3. Is uw verstandhouding met uw collega-verzorgenden goed?	0,81
4. Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega-verzorgenden?	0,81

2.3 Einde van de loopbaan

Tabel B3.16 Voordelen als oudere verzorgende (vraag 51; $\alpha=0,84$; $msn.\leq 2$; $sub.=31$; $mis.=25$)

Items	Factorlading
1. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen zelfzekerder in hun werk	0,58
3. Oudere verzorgenden worden over het algemeen sneller aanvaard door cliënten	0,58
5. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen problemen in hun werk beter van zich afzetten	0,58
7. Oudere verzorgenden raken over het algemeen niet zo snel in paniek tijdens hun werk	0,67
9. Oudere verzorgenden kunnen hun werk over het algemeen beter organiseren	0,77
11. Oudere verzorgenden raken over het algemeen sneller gewend aan een nieuwe cliënt	0,73
12. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen een cliënt beter inschatten	0,79
13. Voor oudere verzorgenden is het over het algemeen gemakkelijker om met moeilijke cliënten om te gaan	0,75

Tabel B3.17 Nadelen als oudere verzorgende (vraag 51; $\alpha=0,74$; msn. ≤ 1 ; sub.=29; mis.=22)

Items	Factorlading
2. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen sneller moe van hun werk	0,76
4. Oudere verzorgenden kunnen over het algemeen niet zoveel werk meer aan	0,73
6. Oudere verzorgenden hebben over het algemeen meer lichamelijke klachten tengevolge van hun werk	0,74
8. Oudere verzorgenden recupereren over het algemeen minder snel van hun werk	0,74

Volgend item werd bij het opstellen van de schaal niet opgenomen:

10. Oudere verzorgenden zijn over het algemeen stressgevoeliger.

3. Schalen die niet resulteren uit factoranalyse

Op onderstaande schalen werd geen factoranalyse meer uitgevoerd, aangezien het gaat om de schalen van de UBOS, hetgeen een gevalideerd meetinstrument is.

3.1 Welzijn

Tabel B3.18 Emotionele uitputting (vraag 58; $\alpha=0,83$; msn. ≤ 2 ; sub.=87; mis.=17)

Uitspraken
<i>Hoe vaak is elk van onderstaande uitspraken van toepassing op u?</i>
1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk
2. Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg
3. Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt
6. De hele dag met mensen werken, vormt een zware belasting voor mij
8. Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk
12. Ik voel me gefrustreerd door mijn baan
13. Ik denk dat ik me teveel inzet voor mijn werk
18. Ik voel me aan het einde van mijn Latijn

Tabel B3.19 Depersonalisatie (vraag 58; $\alpha=0,59$; msn. ≤ 1 ; sub.=67; mis.=28)

Uitspraken
<i>Hoe vaak is elk van onderstaande uitspraken van toepassing op u?</i>
5. Ik heb het gevoel dat ik sommige cliënten te onpersoonlijk behandel
10. Ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover andere mensen sinds ik deze baan heb
11. Ik maak me zorgen dat mijn werk me gevoelsmatig afstompt
14. Het kan me echt niet schelen wat er met sommige cliënten gebeurt
20. Ik heb het gevoel dat cliënten mij hun problemen verwijten

Tabel B3.20 Persoonlijke bekwaamheid (vraag 58; $\alpha=0,81$; msn. ≤ 2 ; sub.=103; mis.=23)

Uitspraken

Hoe vaak is elk van onderstaande uitspraken van toepassing op u?

4. Ik kan me gemakkelijk inleven in de gevoelens van de cliënten
 7. Ik weet de problemen van de cliënten adequaat op te lossen
 9. Ik heb het gevoel dat ik het leven van andere mensen op een positieve manier beïnvloed door mijn werk
 15. Met mijn cliënten kan ik gemakkelijk een ontspannen sfeer scheppen
 16. Het werken met cliënten vrolijkt me op
 17. Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt
 19. In mijn werk ga ik heel rustig om met emotionele problemen
-

Bijlage 4/ Verslag van bivariate en multivariate analyses

1. Analysetechnieken

1.1 Bivariate analyses

Om te achterhalen welke onafhankelijke variabelen een verband vertonen met de afhankelijke variabelen, gaan we in een eerste stap de samenhang tussen de afhankelijke variabelen en elke onafhankelijke variabele afzonderlijk na.

Met behulp van een *correlatiecoëfficiënt* bekijken we de samenhang tussen één metrische onafhankelijke variabele en één metrische afhankelijke variabele.

Via de *chikwadraattoets* onderzoeken we het verband tussen één categoriale onafhankelijke variabele en één categoriale afhankelijke variabele.

Met *variantieanalyse* gaan we het verband tussen één categoriale onafhankelijke variabele en één metrische afhankelijke variabele na.

1.2 Multivariate analyses

De onafhankelijke variabelen die een verband vertonen met één van de afhankelijke variabelen, brengen we vervolgens samen in één model met de betreffende afhankelijke variabele. Zo achterhalen we de invloed van meerdere onafhankelijke variabelen tegelijk op de afhankelijke variabele.

Voor de analyses met een metrische afhankelijke variabele gebruiken we *variantieanalyse* en *regressieanalyse*. Wanneer de onafhankelijke variabelen uit veel metrisch continue variabelen bestaan, is het aangewezen om regressieanalyse toe te passen. Wanneer dit niet het geval is, is variantieanalyse de te gebruiken techniek. Wanneer we te maken hebben met een categoriale afhankelijke variabele met twee waarden (bv. wel versus niet gesolliciteerd hebben) doen we beroep op de *logistische regressieanalyse*.

Bij de (logistische) regressieanalyse worden de n klassen van de categoriale onafhankelijke variabelen als $n-1$ dummies ingevoerd in de regressieanalyse. Een aantal variabelen dat we in de bivariate analyses als categoriaal gebruiken, gebruiken we in de regressieanalyse als metrische variabelen (leeftijd, anciënniteit als verzorgende en anciënniteit in de dienst).

De onderstaande tabellen leest men als volgt:

- bivariate invloed: hieronder worden de resultaten van de bivariate analyses weergegeven. De onafhankelijke variabelen die niet significant samenhangen met de bestudeerde afhankelijke variabele, worden niet in de tabel opgenomen:
 - bij de variantieanalyses wordt naast de naam van de onafhankelijke variabele telkens aangegeven welke categorieën significant van elkaar verschillen met betrekking tot de afhankelijke variabele. Hiervoor gebruiken we de

- Tuckey-test. Per categorie van de onafhankelijke variabele wordt het gemiddelde op de afhankelijke variabele gegeven;
- bij de chikwadraattoets wordt per categorie van de onafhankelijke variabele het percentage verzorgenden gegeven dat wel en niet een bepaald kenmerk vertoont (bv. wel of niet gesolliciteerd hebben);
 - multivariate invloed: geeft de resultaten van de multivariate analyses weer:
 - bij de variantieanalyses wordt per categorie van de onafhankelijke variabele het gecorrigeerd gemiddelde op de afhankelijke variabele gegeven. Dit gecorrigeerd gemiddelde is een uitgezuiverd gemiddelde waarbij wordt gecontroleerd voor het effect van de andere onafhankelijke variabelen;
 - bij de regressieanalyse geeft de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt (β) de sterkte van elk effect weer. Hij drukt uit met welke proportie de standaard-score van de afhankelijke variabele toeneemt of afneemt ten gevolge van een toename in de onafhankelijke variabele per eenheid standaardafwijking. Bij de categoriale variabelen worden de effecten uitgedrukt ten opzichte van de referentiecategorie. Hoe dichter het cijfer bij de uiterste waarden ligt, hoe sterker het effect in de ene (plus) of andere richting (min);
 - bij de logistische regressieanalyses worden de gestandaardiseerde logistische regressieparameters gegeven. Deze (additieve) parameter drukt de toe- of afname uit in de logaritme van de kansverhouding (bv. wel of niet hebben gesolliciteerd) ten opzichte van diezelfde kansverhouding in de referentiecategorie. Een positieve coëfficiënt betekent dat het hebben van het betreffende kenmerk de kans op bijvoorbeeld het hebben gesolliciteerd verhoogt. Een negatief teken daarentegen verlaagt die kans. De exponent van de additieve parameter (e^{λ}) drukt uit hoeveel de kansverhouding van het 'al dan niet hebben gesolliciteerd', toe- of afneemt ten opzichte van deze kansverhouding in de referentiecategorie. De effecten van de categoriale variabelen worden steeds uitgedrukt ten aanzien van een referentiecategorie;
 - zowel bij de gewone als de logistische regressieanalyse gebruiken we steeds een stapsgewijze procedure. De variabelen worden één voor één in het model ingebracht, waarbij enkel variabelen met een p-waarde lager dan 0,05 in aanmerking komen. Variabelen met een p-waarde hoger dan 0,10 worden uit het model geweerd;
 - aangezien de achtergrondkenmerken 'anciënniteit in de dienst' en 'anciënniteit als verzorgenden' zeer sterk gecorreleerd zijn ($r=0,93$), brengen we ze nooit samen in een (logistische) regressieanalyse. Als uit de bivariate analyses blijkt dat beide achtergrondkenmerken een significant verband vertonen met de afhankelijke variabele, dan werken we met twee modellen. In model 1 wordt enkel de anciënniteit als verzorgende opgenomen (alsook

- de andere relevante kenmerken), terwijl in model 2 enkel de anciënniteit in de dienst wordt opgenomen (inclusief de andere relevante kenmerken);
- de sterretjes geven aan hoe klein de p-waarde is. p staat voor de probabılıteitswaarde of de kans op vergissing. Wanneer p klein is, is de kans op vergissing klein wanneer we besluiten dat er een verband is tussen de twee bestudeerde variabelen. De p-waarde mag maximum 0,05 zijn:
 - * = kleiner of gelijk aan 0,05;
 - ** = kleiner of gelijk aan 0,01;
 - *** = kleiner of gelijk aan 0,001;
 - R^2 geeft de totale verklarende kracht van de onafhankelijke variabelen weer (proportie verklaarde variantie van de afhankelijke variabele);⁵
 - n betreft het aantal verzorgenden waarop de analyse betrekking heeft.

⁵ Bij de logistische regressieanalyses maken we gebruik van de Nagelkerke R^2 . Dit is een betere maatstaf dan de gewone R^2 .

2. Bijlage bij hoofdstuk 4

2.1 Invloed van achtergrondkenmerken op welzijn

Tabel B4.1 Arbeidstevredenheid (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	30+ > 10-19 **	30+ / 0-9 > 10-19 **
0-9 jaar	7,0	6,9
10-19 jaar	6,8	6,7
20-29 jaar	6,9	6,8
30 jaar en meer	7,4	7,2
Opleiding als verzorgende	HSOB / HSOt / EO > SP **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	7,0	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	7,1	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	6,6	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	7,0	
Aanstellingsomvang	D > V*	-
Deeltijds (D)	7,0	
Voltijds (V)	6,9	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W ***
Brussel (B)	6,4	6,6
Vlaanderen (V)	7,2	7,2
Wallonië (W)	6,6	6,8
Urbanisatie dienst	L / S&L > S **	L > S&L **
Stedelijk (S)	6,7	6,9
Landelijk (L)	7,0	7,1
Stedelijk en landelijk (S&L)	7,0	6,7
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 > 75-224 ***	225 + > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***
Minder dan 30	6,8	6,7
30-74	6,8	6,9
75-224	6,4	6,7
225 en meer	7,2	7,2
		R ² =0,11*** N=1 114

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.2 Emotionele uitputting (schaal 0-6) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 0-9 **	-
0-9 jaar	1,3	
10-19 jaar	1,5	
20-29 jaar	1,5	
30 jaar en meer	1,1	
Anciënniteit als verzorgende	10-19 > 0-9 **	-
0-9 jaar	1,3	
10-19 jaar	1,5	
20-29 jaar	1,5	
30 jaar en meer	1,2	
Opleidingsniveau	HO / LSO > HSO **	LSO > HSO *
Lager onderwijs (LO)	1,4	1,5
Lager secundair onderwijs (LSO)	1,5	1,7
Hoger secundair onderwijs (HSO)	1,3	1,5
Hoger onderwijs (HO)	1,7	1,7
Opleiding als verzorgende	SP > HSO _b / HSO _t / EO **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSO _b)	1,3	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSO _t)	1,2	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	1,7	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,4	
Regio dienst	B > W > V ***	B / W > V ***
Brussel (B)	2,2	1,9
Vlaanderen (V)	1,2	1,3
Wallonië (W)	1,6	1,6
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	S > L *
Stedelijk (S)	1,9	1,8
Landelijk (L)	1,3	1,4
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,3	1,7
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 30-74 > 225+ ***	-
Minder dan 30	1,4	
30-74	1,5	
75-224	1,8	
225 en meer	1,2	
		R ² =0,12*** N=1 066

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.3 Depersonalisatie (schaal 0-6) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit als verzorgende	- *	10-19 > 0-9 *
0-9 jaar	0,5	0,5
10-19 jaar	0,6	0,7
20-29 jaar	0,5	0,5
30 jaar en meer	0,4	0,5
Opleiding als verzorgende	- *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	0,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	0,4	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	0,7	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	0,5	
Aanstellingsomvang	V > D **	V > D **
Deeltijds (D)	0,5	0,5
Voltijds (V)	0,6	0,6
Regio dienst	B / W > V ***	- *
Brussel (B)	0,7	0,7
Vlaanderen (V)	0,5	0,4
Wallonië (W)	0,6	0,5
Urbanisatie dienst	S > L *	S&L > L *
Stedelijk (S)	0,6	0,6
Landelijk (L)	0,4	0,5
Stedelijk en landelijk (S&L)	0,5	0,7
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-244 > 255+ **	-
Minder dan 30	0,6	
30-74	0,5	
75-224	0,6	
225 en meer	0,5	
		R ² =0,04*** N=1 080

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.4 Persoonlijke bekwaamheid (schaal 0-6) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	EO > HSO _b **	EO > HSO _b *
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSO _b)	4,0	4,0
Hoger secundair onderwijs technisch (HSO _t)	4,1	4,0
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	4,2	4,1
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,2	4,2
Verleden in een ander beroep	J > N**	-
Ja (J)	4,1	
Neen (N)	4,0	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	30-74 / 75-224 / 225+ > 0-30 **	30-74 / 225+ > 0-30 *
Minder dan 30	3,8	3,9
30-74	4,2	4,2
75-224	4,1	4,1
225 en meer	4,1	4,1
		R ² =0,04*** N=1 078

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.5 Overweging om ander werk te zoeken naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1	Model 2
	Wel	Niet		
	χ^2			
Leeftijd	44,63***		-0,24***	-0,25***
18-29 jaar	33,3	66,7		
30-39 jaar	29,6	70,4		
40-49 jaar	22,5	77,5		
50 jaar en meer	7,1	92,9		
Anciënniteit in de dienst	20,14***			-
0-9 jaar	28,0	72,1		
10-19 jaar	23,7	76,3		
20-29 jaar	17,0	83,0		
30 jaar en meer	1,5	98,5		
Anciënniteit als verzorgende	23,34***			-
0-9 jaar	28,4	71,6		
10-19 jaar	25,3	74,7		
20-29 jaar	16,0	84,1		
30 jaar en meer	6,0	94,0		
Opleidingsniveau	13,76**			-
Lager onderwijs	11,4	88,6		
Lager secundair onderwijs	17,7	82,3		
Hoger secundair onderwijs	25,6	74,4		
Hoger onderwijs	35,5	64,5		

Tabel B4.5 Overweging om ander werk te zoeken naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet		
Opleiding als verzorgende			10,71*	-
Hoger secundair onderwijs beroeps	28,7	71,3		
Hoger secundair onderwijs technisch	22,0	78,0		
Onderwijs voor sociale promotie	21,3	78,7		
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	19,9	80,1		
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			14,12**	
Minder dan 30	24,3	75,7		
30-74	22,0	78,0		
75-224	34,1	65,9		
225 en meer	20,7	79,3		
				R ² =0,07*** N=1 057
				R ² =0,07*** N=1 078

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 75-224 FTE bedraagt 0,52 (model 1) en 0,53 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.6 Gesolliciteerd hebben naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet	
		χ^2	
Leeftijd		18,84***	
18-29 jaar	13,1	86,9	-0,32***
30-39 jaar	9,8	90,2	-0,32***
40-49 jaar	6,9	93,1	-
50 jaar en meer	1,8	98,3	-
Anciënniteit in de dienst		10,27*	
0-9 jaar	10,3	89,7	
10-19 jaar	7,7	92,3	
20-29 jaar	4,3	95,7	
30 jaar en meer	0,3	99,7	
Anciënniteit als verzorgende		11,56**	
0-9 jaar	10,7	89,3	
10-19 jaar	7,9	92,1	
20-29 jaar	4,0	96,0	
30 jaar en meer	2,6	97,4	
Gezinsituatie		10,51*	
Ik woon met mijn partner	7,2	92,8	
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	7,6	92,4	
Ik woon zonder partner, met kind(eren)	14,2	85,8	***
Ik woon alleen	2,5	97,5	-
Ik woon bij mijn ouders	8,9	91,1	-

Tabel B4.6 Gesolliciteerd hebben naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet		
Opleidingsniveau			12,39**	
Lager onderwijs	8,3	91,7		Opleidingsniveau (ref.: lager onderwijs)
Lager secundair onderwijs	4,4	95,6		Lager secundair onderwijs
Hoger secundair onderwijs	8,5	91,5		Hoger secundair onderwijs
Hoger onderwijs	19,2	80,9		Hoger onderwijs
Aanstellingsomvang			4,29*	Aanstellingsomvang (ref.: deeltijds)
Deeltijds	6,8	93,2		
Volijds	10,3	89,7		Volijds
Regio dienst			8,00*	Regio dienst (ref.: Wallonië)
Brussel	12,0	88,0		Brussel
Vlaanderen	6,5	93,5		Vlaanderen
Wallonië	11,0	89,0		
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			22,40***	Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
Minder dan 30	10,4	89,6		Minder dan 30
30-74	7,4	92,6		30-74
75-224	15,9	84,2		75-224
225 en meer	5,3	94,7		
				R ² =0,11*** R ² =0,11*** N=1 077 N=1 097

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'zonder partner met kinderen' is 1,04 (model 1) en 1,07 (model 2) en van 75-224 FTE is 0,74 (model 1) en 0,72 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.7 Overweging om te stoppen met werken naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed	
	Wel	Niet		Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1	Model 2
Leeftijd			47,96***	0,17**	0,17**
18-29 jaar	7,5	92,5			
30-39 jaar	13,0	87,0			
40-49 jaar	13,6	86,5			
50 jaar en meer	31,3	68,7			
Anciënniteit in de dienst			32,01***		0,16**
0-9 jaar	10,0	90,0			
10-19 jaar	16,9	83,1			
20-29 jaar	24,0	76,0			
30 jaar en meer	32,3	67,7			
Anciënniteit als verzorgende			32,73***		0,14*
0-9 jaar	9,9	90,1			
10-19 jaar	16,4	83,6			
20-29 jaar	22,1	77,9			
30 jaar en meer	32,8	67,2			
Opleidingsniveau			19,13***		-
Lager onderwijs	29,4	70,6			
Lager secundair onderwijs	20,2	79,8			
Hoger secundair onderwijs	12,5	87,5			
Hoger onderwijs	23,9	76,1			
Aanstellingsomvang			11,88***		-
Deeltijds	18,1	81,9			
Volgtijds	10,6	89,4			-0,20***

Tabel B4.7 Overweging om te stoppen met werken naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet		
Regio dienst			23,17***	
Brussel	27,2	72,8		Regio dienst (ref.: Wallonië)
Vlaanderen	11,8	88,2		Brussel
Wallonië	21,3	78,7		Vlaanderen
Statuut dienst			8,29**	
Privé	13,8	86,2		Statuut dienst (ref.: publiek)
Publiek	21,3	78,7		Privé
Urbanisatie dienst			29,95***	
Stedelijk	30,2	69,8		Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)
Landelijk	16,8	83,2		Landelijk
Stedelijk en landelijk	12,7	87,3		Stedelijk en landelijk
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			18,43***	
Minder dan 30	18,2	81,8		Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
30-74	17,5	82,5		Minder dan 30
75-224	23,5	76,5		30-74
225 en meer	11,4	88,6		75-224
				R ² =0,13*** R ² =0,14***
				N=1 083 N=1 103

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'stedelijk en landelijk' bedraagt -0,35 (model 1) en -0,36 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.8 Beroepstrots (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	0-9 > 10-19 **	0-9 > 10-19 *
0-9 jaar	3,2	3,2
10-19 jaar	3,0	3,0
20-29 jaar	3,0	3,1
30 jaar en meer	3,3	3,3
Aanstellingsomvang	V > D*	-
Deeltijds (D)	3,1	
Voltijds (V)	3,2	
Regio dienst	V > W*	-
Brussel (B)	3,2	
Vlaanderen (V)	3,1	
Wallonië (W)	3,0	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74; 5-224 > 0-30 ***	225+ > 0-30 / 30-74 ***
Minder dan 30	2,9	3,0
30-74	2,9	3,0
75-224	3,2	3,3
225 en meer	3,2	3,3
		R ² =0,04*** N=1 139

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.9 Fysieke klachten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	50+ > 40-49 > 18-29/ 30-39 ***	-
18-29 jaar	2,3	
30-39 jaar	2,7	
40-49 jaar	3,2	
50 jaar en meer	3,8	
Anciënniteit in de dienst	10-19 / 20-29 / 30+ > 0-9 ***	10-19 > 0-9 **
0-9 jaar	2,5	3,4
10-19 jaar	3,3	4,4
20-29 jaar	3,5	3,9
30 jaar en meer	3,5	3,0

Tabel B4.9 Fysieke klachten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit als verzorgende	10-19 / 20-29 / 30+ > 0-9 ***	-
0-9 jaar	2,6	
10-19 jaar	3,2	
20-29 jaar	3,6	
30 jaar en meer	3,7	
Gezinssituatie	P > O*	-
Ik woon met mijn partner (P)	3,2	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	3,0	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,1	
Ik woon alleen (A)	3,0	
Ik woon bij mijn ouders (O)	2,3	
Opleidingsniveau	LO > LSO / HSO **	-
Lager onderwijs (LO)	4,0	
Lager secundair onderwijs (LSO)	3,1	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	2,9	
Hoger onderwijs (HO)	3,0	
Opleiding als verzorgende	SP / EO > HSO _b **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSO _b)	2,8	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSO _t)	2,9	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,4	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,2	
Regio dienst	B > W > V ***	B > V / W **
Brussel (B)	4,6	4,4
Vlaanderen (V)	2,7	3,1
Wallonië (W)	3,4	3,5
Statuut dienst	Pu > Pr **	-
Privé (Pr)	2,9	
Publiek (Pu)	3,3	
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	-
Stedelijk (S)	4,1	
Landelijk (L)	3,1	
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,8	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 30-74 / 225+; 30-74 > 225+ ***	-
Minder dan 30	3,1	
30-74	3,2	
75-224	3,8	
225 en meer	2,7	
		R ² =0,15*** N=1 049

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

2.2 Invloed van achtergrondkenmerken op tevredenheid met de job in zijn geheel

Tabel B4.10 Tevredenheid met de job in zijn geheel (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	30+ > 0-9 / 10-19 / 20-29 **	30+ > 10-19 / 20-29 *
0-9 jaar	4,1	4,1
10-19 jaar	4,0	4,1
20-29 jaar	4,0	4,0
30 jaar en meer	4,4	4,4
Gezinssituatie	A > PK *	A > PK *
Ik woon met mijn partner (P)	4,1	4,1
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	4,0	4,1
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	4,1	4,1
Ik woon alleen (A)	4,3	4,3
Ik woon bij mijn ouders (O)	4,1	4,1
Regio dienst	V > W *	-
Brussel (B)	4,0	
Vlaanderen (V)	4,1	
Wallonië (W)	4,0	
Statuut dienst	Pr > Pu *	-
Privé (Pr)	4,1	
Publiek (Pu)	4,0	
Urbanisatie dienst	S&L > S *	-
Stedelijk (S)	3,9	
Landelijk (L)	4,0	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,1	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***	225+ > 30-74 *
Minder dan 30	3,9	4,1
30-74	4,0	4,1
75-224	4,0	4,1
225 en meer	4,1	4,3
		R ² =0,04*** N=1 141

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

3. Bijlage bij hoofdstuk 5

Tabel B4.11 Belang van het motief 'meer verdienen' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSOt > SP / EO ***	HSOb / HSOt > EO ***
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,2	2,1
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,4	2,2
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	1,9	2,0
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,0	1,9
Verleden in een ander beroep	J > N ***	J > N ***
Ja (J)	2,2	2,1
Neen (N)	2,0	1,9
Regio dienst	V > W / B ***	V > W / B ***
Brussel (B)	1,9	1,9
Vlaanderen (V)	2,2	2,2
Wallonië (W)	1,9	1,9
		R ² =0,06*** N=1 089

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.12 Belang van het motief 'mogelijkheid om met veel mensen om te gaan' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geen statistisch significante verbanden		

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.13 Belang van het motief 'combinatie arbeid/gezin' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M *	V > M **
Man (M)	3,2	3,1
Vrouw (V)	3,6	3,6
Opleiding als verzorgende	HSOb > SP / EO, HSOt > SP ***	HSOb > EO *
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,7	3,4
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,7	3,4
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,5	3,3
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,5	3,2
Regio dienst	V > W ***	V > W ***
Brussel (B)	3,5	3,3
Vlaanderen (V)	3,7	3,5
Wallonië (W)	3,4	3,2
		R ² =0,05*** N=1 128

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.14 Belang van het motief 'veel zelfstandigheid' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	HSOt > HSOb / SP / EO **	HSOt > HSOb / EO *
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,4	3,4
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,6	3,6
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,4	3,5
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,4	3,4
Regio dienst	V > W ***	V > W ***
Brussel (B)	3,5	3,5
Vlaanderen (V)	3,5	3,5
Wallonië (W)	3,3	3,3
		R ² =0,02*** N=1 127

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.15 Belang van het motief 'huishoudelijk werk doen' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Beginleeftijd	18-24 > 30-39 / 40+ **	-
18-24 jaar	2,6	
25-29 jaar	2,5	
30-39 jaar	2,4	
40 jaar of ouder	2,4	
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSOT / EO > SP ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,6	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOT)	2,5	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,1	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,6	
Verleden in een ander beroep	N > J **	-
Ja (J)	2,5	
Neen (N)	2,6	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W ***
Brussel (B)	2,2	2,2
Vlaanderen (V)	2,7	2,6
Wallonië (W)	2,2	2,2
		R ² =0,09***
		N=1 070

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.16 Belang van het motief 'met bejaarden werken' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Beginleeftijd	30-39 > 25-29 *	18-24 / 30-39 > 25-29 **
18-24 jaar	3,4	3,4
25-29 jaar	3,2	3,2
30-39 jaar	3,4	3,4
40 jaar of ouder	3,3	3,3
Opleiding als verzorgende	SP / EO > HSOt **	SP / EO > HSOt **
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,3	3,3
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,2	3,1
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,5	3,5
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,4	3,4
		R ² =0,02*** N=1 081

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.17 Belang van het motief 'mensen helpen' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Regio dienst	W > V *
Brussel (B)	3,8
Vlaanderen (V)	3,7
Wallonië (W)	3,8
	R ² =0,01* N=1 173

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.18 Belang van het motief 'liever niet in een bedrijf' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Beginleeftijd	18-24 > 30-39 / 40+ ***	-24 > 40+ *
18-24 jaar	3,0	2,7
25-29 jaar	2,8	2,5
30-39 jaar	2,7	2,5
40 jaar of ouder	2,5	2,4
Opleiding als verzorgende	HSOb / EO > SP **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,9	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,7	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,5	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,8	
Verleden in een ander beroep	N > J *	-
Ja (J)	2,8	
Neen (N)	2,9	
Regio dienst	V > W / B ***	V > W / B ***
Brussel (B)	2,3	2,3
Vlaanderen (V)	3,0	2,9
Wallonië (W)	2,5	2,5
		R ² =0,06*** N=1 059

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Tabel B4.19 Belang van het motief 'mogelijkheid tot deeltijds werken' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M ***	V > M ***
Man (M)	2,1	2,1
Vrouw (V)	3,0	3,0
Verleden in een ander beroep	N > J *	N > J *
Ja (J)	2,9	2,5
Neen (N)	3,1	2,6
		R ² =0,02 N=1 135

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Tabel B4.20 Belang van het motief 'uit de werkloosheid geraken' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Beginleeftijd	30-39 / 40+ > 18-24 ***	-
18-24 jaar	2,2	
25-29 jaar	2,4	
30-39 jaar	2,5	
40 jaar of ouder	2,6	
Verleden in een ander beroep	J > N ***	J > N **
Ja (J)	2,5	2,5
Neen (N)	2,1	2,1
		R ² =0,03*** N=1 100

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.21 Belang van het motief 'onder druk van de werkloosheidsdienst' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geen statistisch significante verbanden		

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.22 Belang van het motief 'verzorging' (schaal 1-4: 1=heel onbelangrijk, 2=eerder onbelangrijk, 3=eerder belangrijk, 4=heel belangrijk) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Regio dienst	B / W > V **
Brussel (B)	3,8
Vlaanderen (V)	3,6
Wallonië (W)	3,7
	R ² =0,01 N=1 169

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

4. Bijlage bij hoofdstuk 6

4.1 Invloed van achtergrondkenmerken op arbeidsinhoud

Tabel B4.23 Tijdsbesteding aan schoonmaak (schaal 1-4: 1=minder dan ¼, 2=tussen ¼ en ½, 3=tussen ½ en ¾, 4=meer dan ¾) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Verleden in een ander beroep	N > J ***	N > J ***
Ja (J)	2,7	2,7
Neen (N)	2,9	2,9
Statuut dienst	Pu > Pr ***	-
Privé (Pr)	2,7	
Publiek (Pu)	2,9	
Urbanisatie dienst	L > S / S&L ***	-
Stedelijk (S)	2,7	
Landelijk (L)	3,0	
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,7	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 > 75-224 / 225+ **	-
Minder dan 30	2,9	
30-74	2,8	
75-224	2,7	
225 en meer	2,7	
		R ² =0,04***
		N=1 109

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.24 Tijdsbesteding aan overige huishoudelijke taken (schaal 1-4: 1=minder dan ¼, 2=tussen ¼ en ½, 3=tussen ½ en ¾, 4=meer dan ¾) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	18-29 > 50+ *	-
18-29 jaar	2,2	
30-39 jaar	2,2	
40-49 jaar	2,1	
50 jaar en meer	2,0	
Opleidingsniveau	- *	-
Lager onderwijs (LO)	2,0	
Lager secundair onderwijs (LSO)	2,0	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	2,2	
Hoger onderwijs (HO)	2,3	
Opleiding als verzorgende	HSOb > EO *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,2	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,2	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,1	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,1	
Aanstellingsomvang	V > D **	-
Deeltijds (D)	2,1	
Voltijds (V)	2,2	
Regio dienst	B > V / W ***	B > V / W ***
Brussel (B)	3,0	3,0
Vlaanderen (V)	2,1	2,1
Wallonië (W)	2,0	2,1
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	-
Stedelijk (S)	2,4	
Landelijk (L)	2,0	
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,1	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 30-74 / 225+, 0-30 > 30-74 **	-
Minder dan 30	2,2	
30-74	2,0	
75-224	2,3	
225 en meer	2,1	
		R ² =0,09*** N=1 071

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.25 Tijdsbesteding aan verzorgende taken (schaal 1-4: 1=minder dan ¼, 2=tussen ¼ en ½, 3=tussen ½ en ¾, 4=meer dan ¾) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	- *	-
18-29 jaar	1,3	
30-39 jaar	1,3	
40-49 jaar	1,4	
50 jaar en meer	1,4	
Gezinssituatie	- *	-
Ik woon met mijn partner (P)	1,4	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	1,3	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	1,5	
Ik woon alleen (A)	1,5	
Ik woon bij mijn ouders (O)	1,3	
Aanstellingsomvang	V > D ***	-
Deeltijds (D)	1,3	
Voltijds (V)	1,5	
Regio dienst	B > W > V ***	B > W / V ***
Brussel (B)	2,3	2,1
Vlaanderen (V)	1,3	1,3
Wallonië (W)	1,4	1,4
Statuut dienst	Pr > Pu *	-
Privé (Pr)	1,4	
Publiek (Pu)	1,3	
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	-
Stedelijk (S)	1,8	
Landelijk (L)	1,2	
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,3	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 30-74 / 225+ ***	-
Minder dan 30	1,3	
30-74	1,4	
75-224	1,6	
225 en meer	1,3	
		R ² =0,11*** N=1 112

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.26 Tijdsbesteding aan ondersteunende taken (schaal 1-4: 1=minder dan ¼, 2=tussen ¼ en ½, 3=tussen ½ en ¾, 4=meer dan ¾) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	K > P / PK; A > PK ***	K > PK **
Ik woon met mijn partner (P)	1,7	2,0
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	1,6	2,0
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	2,0	2,3
Ik woon alleen (A)	2,0	2,3
Ik woon bij mijn ouders (O)	1,6	2,0
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB / EO ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	1,6	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	1,7	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,0	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,7	
Aanstellingsomvang	V > D ***	-
Deeltijds (D)	1,6	
Voltijds (V)	1,9	
Regio dienst	B > W > V ***	B > W > V ***
Brussel (B)	2,7	2,5
Vlaanderen (V)	1,6	1,7
Wallonië (W)	1,9	2,1
Statuut dienst	Pu > Pr *	-
Privé (Pr)	1,7	
Publiek (Pu)	1,8	
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	S > L / S&L ***
Stedelijk (S)	2,4	2,4
Landelijk (L)	1,5	1,8
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,6	2,0
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 30-74 / 225+ ***	-
Minder dan 30	1,8	
30-74	1,7	
75-224	2,0	
225 en meer	1,6	
		R ² =0,16*** N=1 114

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Tabel B4.27 Tijdsbesteding aan dienstgerichte taken (schaal 1-4: 1=minder dan ¼, 2=tussen ¼ en ½, 3=tussen ½ en ¾, 4=meer dan ¾) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleidingsniveau	HO > LO / LSO / HSO ***	-
Lager onderwijs (LO)	1,2	
Lager secundair onderwijs (LSO)	1,2	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	1,2	
Hoger onderwijs (HO)	1,6	
Aanstellingsomvang	V > D **	-
Deeltijds (D)	1,2	
Voltijds (V)	1,3	
Regio dienst	B > V > W ***	B > V > W ***
Brussel (B)	2,5	2,4
Vlaanderen (V)	1,2	1,3
Wallonië (W)	1,1	1,1
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	-
Stedelijk (S)	1,7	
Landelijk (L)	1,2	
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,1	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 75-224 > 30-74 / 225+ ***	-
Minder dan 30	1,3	
30-74	1,1	
75-224	1,4	
225 en meer	1,1	
		R ² =0,23*** N=1 119

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.28 Evaluatie van tijdsbesteding aan schoonmaak (schaal 1-3: 1=minder uitvoeren, 2=evenveel uitvoeren, 3=meer uitvoeren) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geen statistisch significante verbanden		

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.29 Evaluatie van tijdsbesteding aan overige huishoudelijke taken (schaal 1-3: 1=minder uitvoeren, 2=evenveel uitvoeren, 3=meer uitvoeren) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M **	V > M *
Man (M)	1,85	1,82
Vrouw (V)	2,17	2,13
Leeftijd	30-39 / 40-49 > 50+ **	-
18-29 jaar	2,12	
30-39 jaar	2,20	
40-49 jaar	2,19	
50 jaar en meer	2,06	
Gezinssituatie	PK > P / A ***	-
Ik woon met mijn partner (P)	2,07	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	2,21	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	2,17	
Ik woon alleen (A)	2,05	
Ik woon bij mijn ouders (O)	2,10	
Opleiding als verzorgende	HSOb / EO > SP **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,20	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,17	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,01	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,15	
Verleden in een ander beroep	N > J **	N > J *
Ja (J)	2,13	1,94
Neen (N)	2,23	2,01
Aanstellingsomvang	D > V **	-
Deeltijds (D)	2,19	
Voltijds (V)	2,11	
Regio dienst	V > B / W ***	-
Brussel (B)	2,05	
Vlaanderen (V)	2,21	
Wallonië (W)	2,07	
Urbanisatie dienst	L > S&L > S ***	L > S *
Stedelijk (S)	2,05	1,89
Landelijk (L)	2,27	2,08
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,17	1,96
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 30-74 / 225+ > 75-244 ***	30-74 / 225+ > 75-244 **
Minder dan 30	2,17	1,94
30-74	2,17	2,05
75-224	2,00	1,88
225 en meer	2,20	2,02
		R ² =0,07***
		N=1 092

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.30 Evaluatie van tijdsbesteding aan verzorgende taken (schaal 1-3: 1=minder uitvoeren, 2=evenveel uitvoeren, 3=meer uitvoeren) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit als verzorgende	0-9 / 10-19 > 30+ *	-
0-9 jaar	2,75	
10-19 jaar	2,77	
20-29 jaar	2,74	
30 jaar en meer	2,58	
Gezinssituatie	PK > P / A ***	PK > P / A **
Ik woon met mijn partner (P)	2,68	2,59
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	2,79	2,69
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	2,75	2,70
Ik woon alleen (A)	2,58	2,54
Ik woon bij mijn ouders (O)	2,81	2,71
Regio dienst	V > W ***	V > W **
Brussel (B)	2,66	2,68
Vlaanderen (V)	2,80	2,70
Wallonië (W)	2,65	2,56
Statuut dienst	Pr > Pu **	-
Privé (Pr)	2,77	
Publiek (Pu)	2,67	
Urbanisatie dienst	L / S&L > S ***	L > S / S&L ***
Stedelijk (S)	2,56	2,51
Landelijk (L)	2,82	2,83
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,77	2,60
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 ***	75-224 > 0-30 **
Minder dan 30	2,66	2,52
30-74	2,67	2,64
75-224	2,75	2,75
225 en meer	2,80	2,67
		R ² =0,08***
		N=1 086

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.31 Evaluatie van tijdsbesteding aan ondersteunende taken (schaal 1-3: 1=minder uitvoeren, 2=evenveel uitvoeren, 3=meer uitvoeren) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Regio dienst	W > V ***	W > V **
Brussel (B)	2,69	2,68
Vlaanderen (V)	2,61	2,60
Wallonië (W)	2,76	2,76
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 225+ **	-
Minder dan 30	2,59	
30-74	2,70	
75-224	2,76	
225 en meer	2,63	
		R ² =0,02*** N=1 171

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.32 Evaluatie van tijdsbesteding aan dienstgerichte taken (schaal 1-3: 1=minder uitvoeren, 2=evenveel uitvoeren, 3=meer uitvoeren) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Verleden in een ander beroep	J > N *	J > N *
Ja (J)	2,36	2,4
Neen (N)	2,28	2,3
Aanstellingsomvang	V > D *	-
Deeltijds (D)	2,31	
Voltijds (V)	2,39	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 225+ *	-
Minder dan 30	2,35	
30-74	2,35	
75-224	2,44	
225 en meer	2,29	
		R ² =0,01* N=1 150

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.33 Zwaarte van schoonmaak (schaal 1-4: 1=heel licht, 2=eerder licht, 3=eerder zwaar, 4=heel zwaar) naar achtergrondkenmerken variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	20-29 > 0-9 **	10-19 > 30+ **
0-9 jaar	3,0	3,2
10-19 jaar	3,1	3,3
20-29 jaar	3,1	3,1
30 jaar en meer	3,1	2,7
Anciënniteit als verzorgende	20-29 / 30+ > 0-9 ***	30+ > 0-9 / 10-19 **
0-9 jaar	3,0	2,9
10-19 jaar	3,0	2,8
20-29 jaar	3,1	3,1
30 jaar en meer	3,2	3,4
Verleden in een ander beroep	N > J **	-
Ja (J)	3,0	
Neen (N)	3,1	
Urbanisatie dienst	L > S / S&L ***	-
Stedelijk (S)	2,7	
Landelijk (L)	3,0	
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,7	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 > 75-224 / 225+ **	0-30 > 30-74 *
Minder dan 30	2,9	3,2
30-74	2,8	2,9
75-224	2,7	3,0
225 en meer	2,7	3,0
		R ² =0,04***
		N=1 122

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.34 Zwaarte van overige huishoudelijke taken (schaal 1-4: 1=heel licht, 2=eerder licht, 3=eerder zwaar, 4=heel zwaar) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 0-9 *	10-19 > 0-9 **
0-9 jaar	2,0	2,0
10-19 jaar	2,1	2,1
20-29 jaar	2,0	2,1
30 jaar en meer	1,9	2,0
Opleiding als verzorgende	HSOt > HSOB *	HSOt > HSOB *
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,0	2,0
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,1	2,1
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,0	2,1
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,0	2,0
Regio dienst	B > V / W **	-
Brussel (B)	2,2	
Vlaanderen (V)	2,0	
Wallonië (W)	2,0	
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	S > L *
Stedelijk (S)	2,2	2,2
Landelijk (L)	1,9	2,0
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,0	2,0
		R ² =0,04***
		N=1 122

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.35 Zwaarte van verzorgende taken (schaal 1-4: 1=heel licht, 2=eerder licht, 3=eerder zwaar, 4=heel zwaar) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	A > P *	A > P *
Ik woon met mijn partner (P)	1,9	1,9
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	2,0	2,0
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	2,0	2,0
Ik woon alleen (A)	2,2	2,2
Ik woon bij mijn ouders (O)	2,0	2,1
Aanstellingsomvang	D > V **	D > V *
Deeltijds (D)	2,1	2,1
Voltijds (V)	2,0	2,0
Regio dienst	V / B > W ***	V / B > W ***
Brussel (B)	2,1	2,1
Vlaanderen (V)	2,1	2,1
Wallonië (W)	1,8	1,9
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224 ***	-
Minder dan 30	2,0	
30-74	1,9	
75-224	1,9	
225 en meer	2,1	
		R ² =0,05*** N=1 101

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.36 Zwaarte van ondersteunende taken (schaal 1-4: 1=heel licht, 2=eerder licht, 3=eerder zwaar, 4=heel zwaar) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	PK > P *	PK > P *
Ik woon met mijn partner (P)	1,8	1,6
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	1,9	1,8
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	1,9	1,8
Ik woon alleen (A)	1,8	1,7
Ik woon bij mijn ouders (O)	1,8	1,7
Regio dienst	V > W ***	-
Brussel (B)	1,9	
Vlaanderen (V)	1,9	
Wallonië (W)	1,8	
Urbanisatie dienst	S / S&L > L **	S / S&L > L ***
Stedelijk (S)	1,9	1,9
Landelijk (L)	1,7	1,5
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,9	1,8
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224; 0-30 > 30-74 ***	0-30 > 30-74 **
Minder dan 30	1,9	1,9
30-74	1,7	1,6
75-224	1,8	1,7
225 en meer	2,0	1,8
		R ² =0,05 N=1 112

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.37 Zwaarte van dienstgerichte taken (schaal 1-4: 1=heel licht, 2=eerder licht, 3=eerder zwaar, 4=heel zwaar) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	10-19 / 20-29 > 0-9 ***	-
0-9 jaar	1,7	
10-19 jaar	1,8	
20-29 jaar	1,9	
30 jaar en meer	1,7	
Anciënniteit als verzorgende	10-19 / 20-29 > 0-9 ***	-
0-9 jaar	1,7	
10-19 jaar	1,8	
20-29 jaar	1,8	
30 jaar en meer	1,7	
Opleiding als verzorgende	HSOb / EO > SP ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	1,8	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	1,7	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	1,5	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,8	
Aanstellingsomvang	D > V ***	-
Deeltijds (D)	1,8	
Voltijds (V)	1,7	
Regio dienst	V > W / B ***	-
Brussel (B)	1,6	
Vlaanderen (V)	1,8	
Wallonië (W)	1,6	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224, 0-30 / 225+ > 30-74 ** 0-30 > 30-74 ***	
Minder dan 30	1,8	1,7
30-74	1,6	1,5
75-224	1,7	1,6
225 en meer	1,8	1,7
		R ² =0,07*** N=1 075

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.38 Werkdruk (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M *	-
Man (M)	3,7	
Vrouw (V)	4,7	
Leeftijd	40-49 / 50+ > 18-29 **	-
18-29 jaar	4,3	
30-39 jaar	4,5	
40-49 jaar	4,8	
50 jaar en meer	4,9	
Anciënniteit in de dienst	10-19 / 20-29 > 0-9 ***	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,9	
20-29 jaar	5,0	
30 jaar en meer	5,1	
Anciënniteit als verzorgende	10-19 / 20-29 / 30+ > 0-9 ***	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,9	
20-29 jaar	5,0	
30 jaar en meer	5,2	
Verleden in een ander beroep	N > J ***	N > J *
Ja (J)	4,5	4,6
Neen (N)	5,0	4,9
Regio dienst	B > V / W **	B > V / W **
Brussel (B)	5,5	5,3
Vlaanderen (V)	4,6	4,3
Wallonië (W)	4,7	4,6
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 30-74 *	-
Minder dan 30	4,8	
30-74	4,4	
75-224	5,0	
225 en meer	4,6	
		R ² =0,06*** N=1 105

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.39 Emotionele belasting (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	50+ / 40-49 > 18-29 **	-
18-29 jaar	3,8	
30-39 jaar	4,0	
40-49 jaar	4,2	
50 jaar en meer	4,3	
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 0-9 *	10-19 > 0-9 *
0-9 jaar	3,9	4,4
10-19 jaar	4,2	4,7
20-29 jaar	4,1	4,7
30 jaar en meer	4,2	4,7
Opleidingsniveau	HO > HSO *	-
Lager onderwijs (LO)	4,0	
Lager secundair onderwijs (LSO)	4,2	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	4,0	
Hoger onderwijs (HO)	4,7	
Opleiding als verzorgende	SP > EO > HSO _b / HSO _t ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSO _b)	3,9	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSO _t)	3,7	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	4,8	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,2	
Aanstellingsomvang	V > D *	-
Deeltijds (D)	4,0	
Voltijds (V)	4,2	
Regio dienst	B > W > V ***	B > W > V ***
Brussel (B)	5,7	5,3
Vlaanderen (V)	3,8	4,0
Wallonië (W)	4,5	4,5
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	S > L *
Stedelijk (S)	5,0	4,9
Landelijk (L)	3,9	4,3
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,9	4,6
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-244 > 0-30 / 30-74 > 225+ ***	75-244 > 30-74 / 225+ **
Minder dan 30	4,2	4,7
30-74	4,1	4,4
75-224	5,0	4,9
225 en meer	3,8	4,5
		R ² =0,17*** N=1 081

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.40 Variatie in het werk (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	SP > HSO _b *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSO _b)	2,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSO _t)	2,5	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,7	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,6	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 *	-
Minder dan 30	2,4	
30-74	2,5	
75-224	2,7	
225 en meer	2,6	
		R ² =0,01*
		N=1 128

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.41 Autonomie (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Regio dienst	V > W > B ***	V > W > B ***
Brussel (B)	4,4	4,5
Vlaanderen (V)	5,9	5,8
Wallonië (W)	5,3	5,3
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 225+ > 75-224 ***	-
Minder dan 30	5,5	
30-74	5,5	
75-224	5,0	
225 en meer	5,9	
		R ² =0,05***
		N=1 173

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.42 Duidelijkheid over de taak (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	40-49 / 50+ > 18-29 **	40-49 / 50+ > 18-29, 50+ > 30-39 **
18-29 jaar	6,6	6,3
30-39 jaar	6,7	6,4
40-49 jaar	7,0	6,7
50 jaar en meer	7,1	7,0
Opleiding als verzorgende	EO > SP **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	6,8	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	6,9	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	6,4	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	7,1	
Regio dienst	V > W / B ***	V > W *
Brussel (B)	6,5	6,4
Vlaanderen (V)	7,1	6,9
Wallonië (W)	6,5	6,4
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224 ***	-
Minder dan 30	6,7	
30-74	6,5	
75-224	6,4	
225 en meer	7,1	
		R ² =0,05*** N=1 114

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.43 Complexiteit van het werk (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 0-9 / 20-29 **	10-19 > 0-9 / 20-29 **
0-9 jaar	5,7	5,9
10-19 jaar	6,1	6,3
20-29 jaar	5,7	5,8
30 jaar en meer	6,1	6,3
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB / HSOt ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	5,7	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	5,5	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	6,4	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	5,9	
Aanstellingsomvang	V > D *	-
Deeltijds (D)	5,8	
Voltijds (V)	6,0	
Regio dienst	B / W > V ***	-
Brussel (B)	6,5	
Vlaanderen (V)	5,7	
Wallonië (W)	6,1	
Urbanisatie dienst	S > L / L&S *	-
Stedelijk (S)	6,2	
Landelijk (L)	5,6	
Stedelijk en landelijk (S&L)	5,8	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 225+ **	-
Minder dan 30	5,9	
30-74	5,9	
75-224	6,3	
225 en meer	5,7	
		R ² =0,05*** N=1 120

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

4.2 Invloed van achtergrondkenmerken (en ‘objectieve’ jobkenmerken) op tevredenheid met arbeidsinhoud

Tabel B4.44 Tevredenheid met jobinhoud (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Aanstellingsomvang	V > D *	V > D *
Deeltijds (D)	3,6	3,5
Voltijds (V)	3,7	3,7
Regio dienst	V > W *	-
Brussel (B)	3,6	
Vlaanderen (V)	3,7	
Wallonië (W)	3,5	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224 ***	225+ > 75-224 **
Minder dan 30	3,6	3,6
30-74	3,5	3,6
75-224	3,4	3,5
225 en meer	3,7	3,8
		R ² =0,02*** N=1 166

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.45 Tevredenheid met jobinhoud (schaal 1-5) naar tijdsbesteding, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Tijdsbesteding aan schoonmaak	1 / 2 > 3 > 4 ***	1 / 2 / 3 > 4; 2 > 3 ***
Minder dan ¼ (1)	3,9	4,2
Tussen ¼ en ½ (2)	3,8	4,0
Tussen ½ en ¾ (3)	3,6	3,8
Meer dan ¾ (4)	3,3	3,6
Tijdsbesteding aan verzorgende taken	3 > 1 **	-
Minder dan ¼ (1)	3,6	
Tussen ¼ en ½ (2)	3,7	
Tussen ½ en ¾ (3)	3,9	
Meer dan ¾ (4)	3,9	
Tijdsbesteding aan ondersteunende taken	4 / 3 / 2 > 1 ***	4 / 3 / 2 > 1 ***
Minder dan ¼ (1)	3,5	3,7
Tussen ¼ en ½ (2)	3,8	4,0
Tussen ½ en ¾ (3)	3,8	3,9
Meer dan ¾ (4)	3,9	4,0
		R ² =0,08***
		N=1 126

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.46 Tevredenheid met jobinhoud (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en tijdsbesteding aan schoonmaak en ondersteunende taken, variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Tijdsbesteding aan schoonmaak	1/ 2 > 3 > 4 ***
Minder dan ¼ van de werktijd (1)	4,0
Tussen ¼ en ½ van de werktijd (2)	3,8
Tussen ½ en ¾ van de werktijd (3)	3,7
Meer dan ¾ van de werktijd (4)	3,4
Tijdsbesteding aan ondersteunende taken	2 / 3 / 4 > 1 ***
Minder dan ¼ van de werktijd (1)	3,4
Tussen ¼ en ½ van de werktijd (2)	3,8
Tussen ½ en ¾ van de werktijd (3)	3,8
Meer dan ¾ van de werktijd (4)	4,0
Aanstellingsomvang	V > D *
Deeltijds (D)	3,7
Voltijds (V)	3,8
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224 ***
Minder dan 30	3,8
30-74	3,7
75-224	3,6
225 en meer	3,9
	R ² =0,10***
	N=1 139

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.47 Tevredenheid met werkdruk (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	0-9 > 10-19 ***	-
0-9 jaar	3,4	
10-19 jaar	3,2	
20-29 jaar	3,2	
30 jaar en meer	3,1	
Anciënniteit als verzorgende	0-9 > 10-19 / 30+ **	-
0-9 jaar	3,4	
10-19 jaar	3,2	
20-29 jaar	3,3	
30 jaar en meer	3,0	
Regio dienst	V / W > B *	-
Brussel (B)	3,0	
Vlaanderen (V)	3,3	
Wallonië (W)	3,3	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	30-74 > 0-30 / 225+ > 75-224 ***	30-74 > 0-30 / 75-224 / 225+ ***
Minder dan 30	3,3	3,1
30-74	3,5	3,4
75-224	3,0	3,0
225 en meer	3,3	3,1
		R ² =0,05*** N=1 132

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.48 Tevredenheid met werkdruk (schaal 1-5) naar mate van werkdruk, correlatie

	Bivariate invloed Correlatie
Werkdruk	-0,44*** (n=1 173)

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.49 Tevredenheid met werkdruk (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en mate van werkdruk, regressieanalyse

	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	
Minder dan 30	-
30-74	0,09**
75-224	-0,09***
225 en meer	-
Werkdruk	-0,43***
	R ² =0,22***
	N=1 166

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.50 Tevredenheid met de mate waarin initiatief kan genomen worden tijdens het werk (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geen statistisch significante verbanden		

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.51 Tevredenheid met de mate waarin initiatief kan genomen worden tijdens het werk (schaal 1-5) naar mate van autonomie, correlatie

	Bivariate invloed Correlatie
Autonomie	0,35*** (n=1 173)

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

5. Bijlage bij hoofdstuk 7

5.1 Invloed van achtergrondkenmerken op arbeidsomstandigheden

Tabel B4.52 Relatie met cliënten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit als verzorgende	0-9 > 10-19 *	20-29 > 10-19 *
0-9 jaar	7,5	7,2
10-19 jaar	7,2	6,8
20-29 jaar	7,5	7,7
30 jaar en meer	7,7	7,6
Opleidingsniveau	HSO > LSO *	HSO > LSO *
Lager onderwijs (LO)	7,1	7,1
Lager secundair onderwijs (LSO)	7,2	7,2
Hoger secundair onderwijs (HSO)	7,5	7,5
Hoger onderwijs (HO)	7,3	7,6
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ >75-224 *	225+ > 0-30 / 75-224 **
Minder dan 30	7,2	7,2
30-74	7,4	7,3
75-224	7,2	7,2
225 en meer	7,5	7,6
		R ² =0,03***
		N=1 099

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.53 Werk bij zware cliënten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	50+ > 30-39 **	-
18-29 jaar	3,7	
30-39 jaar	3,6	
40-49 jaar	3,9	
50 jaar en meer	4,0	
Anciënniteit in de dienst	10-19 / 20-29 > 0-9 ***	10-19 > 0-9 *
0-9 jaar	3,6	3,6
10-19 jaar	4,1	4,2
20-29 jaar	3,8	4,0
30 jaar en meer	4,1	3,9
Anciënniteit als verzorgende	10-19 / 30+ > 0-9 ***	-
0-9 jaar	3,6	
10-19 jaar	4,0	
20-29 jaar	3,8	
30 jaar en meer	4,1	
Regio dienst	B > V / W ***	B > V / W *
Brussel (B)	4,4	4,3
Vlaanderen (V)	3,8	3,7
Wallonië (W)	3,8	3,8
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 30-74 *	-
Minder dan 30	3,8	
30-74	3,6	
75-224	4,0	
225 en meer	3,8	
		R ² =0,07***
		N=1 063

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.54 Werk bij vervelende cliënten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M *	-
Man (M)	2,0	
Vrouw (V)	2,5	
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 0-9 ***	-
0-9 jaar	2,4	
10-19 jaar	2,7	
20-29 jaar	2,5	
30 jaar en meer	2,7	
Anciënniteit als verzorgende	10-19 > 0-9 ***	-
0-9 jaar		
10-19 jaar	2,7	
20-29 jaar	2,6	
30 jaar en meer	2,8	
Opleidingsniveau	LSO > HSO *	-
Lager onderwijs (LO)	2,6	
Lager secundair onderwijs (LSO)	2,7	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	2,5	
Hoger onderwijs (HO)	2,8	
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	2,4	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	2,4	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,8	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	2,6	
Verleden in een ander beroep	N > J **	N > J *
Ja (J)	2,5	2,6
Nee (N)	2,7	2,8
Regio dienst	B > W > V ***	B > W / V **
Brussel (B)	3,3	3,1
Vlaanderen (V)	2,4	2,4
Wallonië (W)	2,8	2,6
Urbanisatie dienst	S > L / S&L ***	S&L > L *
Stedelijk (S)	2,9	2,7
Landelijk (L)	2,5	2,6
Stedelijk en landelijk (S&L)	2,5	2,9
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 30-74 / 75-224 > 225+ ***	0-30 > 225+ **
Minder dan 30	2,7	2,9
30-74	2,6	2,7
75-224	2,9	2,8
225 en meer	2,3	2,5
		R ² =0,10*** N=1 029

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.55 Werk bij veeleisende cliënten (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	18-29 > 30-39 / 40-49 / 50+ **	18-29 > 50+ **
18-29 jaar	4,0	4,1
30-39 jaar	3,7	3,8
40-49 jaar	3,7	3,8
50 jaar en meer	3,4	3,5
Opleiding als verzorgende	HSOb > EO **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,8	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,9	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,6	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,5	
Verleden in een ander beroep	N > J *	-
Ja (J)	3,6	
Neen (N)	3,8	
Statuut dienst	Pu > Pr *	Pu > Pr *
Privé (Pr)	3,6	3,7
Publiek (Pu)	3,9	3,9
Urbanisatie dienst	L > S / S&L **	-
Stedelijk (S)	3,5	
Landelijk (L)	4,0	
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,7	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 > 30-74 / 75-224 / 225+ ***	-
Minder dan 30	4,1	
30-74	3,6	
75-224	3,7	
225 en meer	3,6	
		R ² =0,03*** N=1 086

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.56 Slechte werkomgeving (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	K > P / PK *	-
Ik woon met mijn partner (P)	3,5	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	3,5	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,9	
Ik woon alleen (A)	3,6	
Ik woon bij mijn ouders (O)	3,3	
Regio dienst	B > W > V ***	B > V *
Brussel (B)	4,3	4,2
Vlaanderen (V)	3,4	3,5
Wallonië (W)	3,8	3,7
Statuut dienst	Pu > Pr **	Pu > Pr *
Privé (Pr)	3,5	3,6
Publiek (Pu)	3,8	4,0
Urbanisatie dienst	S > S&L ***	-
Stedelijk (S)	4,0	
Landelijk (L)	3,6	
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,5	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 75-224 > 225+ ***	-
Minder dan 30	3,8	
30-74	3,6	
75-224	3,9	
225 en meer	3,4	
		R ² =0,06*** N=1 119

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.57 Lichamelijk inspannend werk (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M *	-
Man (M)	3,3	
Vrouw (V)	4,2	
Anciënniteit in de dienst	10-19 / 20-29 / 30+ > 0-9 ***	10-19 / 20-29 > 0-9 *
0-9 jaar	3,9	3,7
10-19 jaar	4,5	4,5
20-29 jaar	4,5	4,8
30 jaar en meer	5,1	5,1
Anciënniteit als verzorgende	10-19 / 20-29 / 30+ > 0-9 ***	-
0-9 jaar	3,9	
10-19 jaar	4,4	
20-29 jaar	4,4	
30 jaar en meer	5,0	
Regio dienst	B > V **	-
Brussel (B)	4,9	
Vlaanderen (V)	4,1	
Wallonië (W)	4,3	
Statuut dienst	Pu > Pr ***	Pu > Pr *
Privé (Pr)	4,1	4,3
Publiek (Pu)	4,7	4,8
Urbanisatie dienst	S > S&L **	-
Stedelijk (S)	4,7	
Landelijk (L)	4,4	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,1	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 > 30-74 / 225+ ***	-
Minder dan 30	4,7	
30-74	4,1	
75-224	4,4	
225 en meer	4,1	
		R ² =0,06*** N=1 128

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

5.2 Invloed van achtergrondkenmerken (en 'objectieve' jobkenmerken) op tevredenheid met arbeidsomstandigheden

Tabel B4.58 Tevredenheid met cliënten (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	30-39 > 18-29 / 40-49 **	30-39 / 50+ > 40-49 **
18-29 jaar	3,9	3,8
30-39 jaar	4,1	4,0
40-49 jaar	3,9	3,8
50 jaar en meer	4,0	4,0
Verleden in een ander beroep	J > N *	-
Ja (J)	4,0	
Neen (N)	3,9	
Regio dienst	V > B / W **	-
Brussel (B)	3,8	
Vlaanderen (V)	4,0	
Wallonië (W)	3,9	
Urbanisatie dienst	*	-
Stedelijk (S)	3,9	
Landelijk (L)	3,9	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,0	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***	225+ > 0-30 / 30-74 **
Minder dan 30	3,8	3,8
30-74	3,9	3,9
75-224	3,9	3,9
225 en meer	4,1	4,0
		R ² =0,04*** N=1 137

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.59 Tevredenheid met cliënten (schaal 1-5) naar relatie met cliënten, soorten cliënten en aandeel bejaarden, correlaties en regressieanalyse

	Bivariate invloed Correlatie	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Relatie met cliënten	0,45***	0,38***
Werk bij zware cliënten	-0,08**	-
Werk bij vervelende cliënten	-0,28***	-0,010**
Werk bij veeleisende cliënten	-0,23***	-0,08**
Aandeel bejaarden (N)	-	-
Aandeel bejaarden (F)	-	-
		R ² =0,21*** N=1 114

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.60 Tevredenheid met cliënten (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, relatie met cliënten en soorten cliënten, regressieanalyse

	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Relatie met cliënten	0,38***
Werk bij vervelende cliënten	-0,09**
Werk bij veeleisende cliënten	-0,06*
Leeftijd (ref.: 50 en meer)	
18-29 jaar	-0,07*
30-39 jaar	-
40-49 jaar	-0,09*
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-0,09**
30-74	-0,08**
75-224	-
	R ² =0,23*** N=1 084

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.61 Tevredenheid met kwaliteit van het werkmateriaal (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	30-39 > 18-29 *	30-39 > 18-29 *
18-29 jaar	3,4	3,3
30-39 jaar	3,6	3,5
40-49 jaar	3,5	3,3
50 jaar en meer	3,5	3,4
Opleidingsniveau	HSO > HO **	-
Lager onderwijs (LO)	3,3	
Lager secundair onderwijs (LSO)	3,4	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	3,5	
Hoger onderwijs (HO)	3,2	
Opleiding als verzorgende	HSOt > SP *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,6	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,3	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,5	
Verleden in een ander beroep	N > J *	N > J *
Ja (J)	3,5	3,3
Neen (N)	3,6	3,4
Regio dienst	V > B / W **	-
Brussel (B)	3,3	
Vlaanderen (V)	3,5	
Wallonië (W)	3,4	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	30-74 / 225+ > 75-224 ***	225+ > 75-224 **
Minder dan 30	3,4	3,3
30-74	3,5	3,4
75-224	3,3	3,2
225 en meer	3,6	3,5
		R ² =0,05*** N=1 084

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.62 Tevredenheid met beschikbaarheid van het nodige werkmateriaal (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	30-39 > 40-49 *	30-39 > 40-49 *
18-29 jaar	3,4	3,4
30-39 jaar	3,6	3,5
40-49 jaar	3,5	3,4
50 jaar en meer	3,5	3,5
Regio dienst	V > B / W **	-
Brussel (B)	3,3	
Vlaanderen (V)	3,5	
Wallonië (W)	3,4	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 75-224 ***	225+ > 75-224 *
Minder dan 30	3,4	3,4
30-74	3,5	3,5
75-224	3,3	3,3
225 en meer	3,6	3,6
		R ² =0,03*** N=1 145

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.63 Tevredenheid met maatschappelijke waardering (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	*	0-9 > 10-19 **
0-9 jaar	3,1	2,9
10-19 jaar	2,9	2,7
20-29 jaar	3,0	2,9
30 jaar en meer	3,3	3,2
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSOt / EO > SP ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,1	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,1	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,6	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,0	
Regio dienst	V > B / W***	V / B > W ***
Brussel (B)	2,8	3,0
Vlaanderen (V)	3,2	3,2
Wallonië (W)	2,6	2,6
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224, 0-30 > 75-224 ***	-
Minder dan 30	3,0	2,9
30-74	2,8	3,0
75-224	2,6	2,8
225 en meer	3,2	3,0
		R ² =0,10*** N=1 121

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.64 Tevredenheid met werkomstandigheden (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleidingsniveau	LSO / HSO > HO **	-
Lager onderwijs (LO)	3,4	
Lager secundair onderwijs (LSO)	3,6	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	3,6	
Hoger onderwijs (HO)	3,2	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W ***
Brussel (B)	3,1	3,1
Vlaanderen (V)	3,7	3,5
Wallonië (W)	3,3	3,2
Statuut dienst	Pr > Pu *	-
Privé (Pr)	3,6	
Publiek (Pu)	3,5	
Urbanisatie dienst	S&L > S ***	-
Stedelijk (S)	3,3	
Landelijk (L)	3,5	
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,6	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 > 75-224 ***	225+ / 30-74 > 75-224 ***
Minder dan 30	3,5	3,3
30-74	3,5	3,4
75-224	3,1	3,1
225 en meer	3,7	3,4
		R ² =0,12*** N=1 129

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.65 Tevredenheid met werkomstandigheden (schaal 1-5) naar slechte werkomgeving en lichamelijk inspannend werk, correlaties en regressieanalyse

	Bivariate invloed Correlatie	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Slechte werkomgeving	-0,29***	-0,25***
Inspannend werk	-0,25***	-0,20***
		R ² =0,12*** N=1 140

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.66 Tevredenheid met werkomstandigheden (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en slechte werkomgeving en lichamelijk inspannend werk, regressieanalyse

	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Slechte werkomgeving	-0,20***
Inspannend werk	-0,19***
Regio dienst (ref.: Wallonië)	
Brussel	-
Vlaanderen	0,17***
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-
30-74	-
75-224	-0,14***
	R ² =0,20***
	N=1 133

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

6. Bijlage bij hoofdstuk 8

6.1 Invloed van achtergrondkenmerken op arbeidsverhoudingen

Tabel B4.67 Ondersteuning door directe verantwoordelijke (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Geslacht	V > M **
Man (M)	6,9
Vrouw (V)	8,2
	R ² =0,006**
	N=1 173

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.68 Frequentie van contact met directe verantwoordelijke (schaal 1-6: 1=nooit, 2=één keer of enkele keren per jaar, 3=maandelijks, 4=enkele keren per maand, 5=wekelijks, 6=enkele keren per week) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	EO > HSOB *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	4,1	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	4,1	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	4,1	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,3	
Aanstellingsomvang	V > D ***	V > D **
Deeltijds (D)	4,1	4,2
Voltijds (V)	4,4	4,4
Regio dienst	B > V/W ***	B > W > V ***
Brussel (B)	5,0	5,0
Vlaanderen (V)	4,2	3,8
Wallonië (W)	4,1	4,1
Statuut dienst	Pr > Pu **	-
Privé (Pr)	4,2	
Publiek (Pu)	4,0	
Urbanisatie dienst	S > S&L > L ***	S / S&L > L ***
Stedelijk (S)	4,5	4,4
Landelijk (L)	3,6	4,0
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,2	4,5
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225 en meer > 30-74 / 0-30; 75-224 > 30-74	225 en meer > 30-74 / 75-224 ***
Minder dan 30	4,0	4,4
30-74	3,9	4,1
75-224	4,2	4,0
225 en meer	4,3	4,6
		R ² =0,10***
		N=1 118

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.69 Wens tot meer contact met directe verantwoordelijke naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Niet-gestandaardiseerde logistische regressieparameters ¹		
	Wel	Niet		χ^2	
Opleiding als verzorgende			26,00***	Opleiding als verzorgende (ref.: opleiding in een erkend opleidingscentrum)	-
Hoger secundair onderwijs beroeps	39,1	60,9		Hoger secundair onderwijs beroeps	-
Hoger secundair onderwijs technisch	32,2	67,8		Hoger secundair onderwijs technisch	-0,42**
Onderwijs voor sociale promotie	57,8	42,2		Onderwijs voor sociale promotie	-
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	32,0	68,0			
Regio dienst			70,64***	Regio dienst (ref.: Wallonië)	
Brussel	53,9	46,1		Brussel	
Vlaanderen	29,7	70,4		Vlaanderen	
Wallonië	55,1	44,9			
Statuut dienst			5,19*	Statuut dienst (ref.: publiek)	
Privé	36,5	63,5		Privé	
Publiek	44,6	55,4			
Urbanisatie dienst			39,50***	Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)	
Stedelijk	60,0	40,0			
Landelijk	45,0	55,0		Landelijk	-
Stedelijk en landelijk	33,7	66,3		Stedelijk en landelijk	-0,44***
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			49,18***	Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	-
Minder dan 30	38,8	61,2		Minder dan 30	
30-74	49,5	50,5		30-74	
75-224	54,9	45,1		75-224	
225 en meer	29,9	70,1			
					R ² =0,12***
					N=1 117

¹ De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt immers niet berekend.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.70 Ondersteuning door collega's (schaal 0-10) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleidingsniveau	LSO / HSO / HO > LO *	LSO / HSO / HO > LO **
Lager onderwijs (LO)	6,1	6,0
Lager secundair onderwijs (LSO)	7,1	6,9
Hoger secundair onderwijs (HSO)	7,1	7,0
Hoger onderwijs (HO)	7,2	7,2
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	-*	225+ > 0-30 **
Minder dan 30	6,7	6,5
30-74	6,9	6,6
75-224	7,3	7,0
225 en meer	7,2	7,0
		R ² =0,02*** N=1 133

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.71 Frequentie van contact met collega's (schaal 1-6: 1=nooit, 2=één keer of enkele keren per jaar, 3=maandelijks, 4=enkele keren per maand, 5=wekelijks, 6=enkele keren per week) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	(HSOt) / (EO) > (HSOb) / (SP) ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,6	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,9	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,4	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,8	
Aanstellingsomvang	V > D **	-
Deeltijds (D)	3,6	
Voltijds (V)	3,8	
Regio dienst	B > V > W ***	B > V / W ***
Brussel (B)	4,8	5,0
Vlaanderen (V)	3,8	3,4
Wallonië (W)	3,3	3,5
Statuut dienst	Pr > Pu ***	-
Privé (Pr)	3,8	
Publiek (Pu)	3,4	
Urbanisatie dienst	S > S&L > L ***	S > L *
Stedelijk (S)	4,2	4,2
Landelijk (L)	3,0	3,7
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,7	4,0
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***
Minder dan 30	3,3	3,7
30-74	3,2	3,8
75-224	3,5	3,7
225 en meer	4,0	4,7
		R ² =0,22***
		N=1 120

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.72 Wens tot meer contact met collega's naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
		χ^2	
Leeftijd		11,44**	Leeftijd
18-29 jaar	64,1	35,9	
30-39 jaar	70,1	29,9	
40-49 jaar	61,0	39,0	
50 jaar en meer	56,7	43,3	
Opleiding als verzorgende		20,58***	Opleiding als verzorgende (ref.: opleiding in een erkend opleidingscentrum)
Hoger secundair onderwijs beroeps	66,1	34,0	Hoger secundair onderwijs beroeps
Hoger secundair onderwijs technisch	47,8	52,2	Hoger secundair onderwijs technisch
Onderwijs voor sociale promotie	76,1	23,9	Onderwijs voor sociale promotie
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	60,2	39,9	
Aanstellingsomvang		3,91*	Aanstellingsomvang (ref.: deeltijds)
Deeltijds	61,5	38,5	
Voltijds	67,2	32,8	Voltijds
Regio dienst		43,31***	Regio dienst (ref.: Wallonië)
Brussel	60,6	39,4	Brussel
Vlaanderen	57,7	42,3	Vlaanderen
Wallonië	78,4	21,6	
Statuut dienst		10,63**	Statuut dienst (ref.: publiek)
Privé	61,4	38,6	Privé
Publiek	72,8	27,2	
Urbanisatie dienst		14,71***	Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)
Stedelijk	72,6	27,4	Landelijk
Landelijk	74,7	25,3	Stedelijk en landelijk
Stedelijk en landelijk	60,8	39,2	

Tabel B4.72 Wens tot meer contact met collega's naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			46,46***
Minder dan 30	70,6	29,4	
30-74	77,2	22,9	
75-224	73,6	26,4	
225 en meer	54,8	45,2	
			Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
			Minder dan 30
			30-74
			75-224
			225 en meer
			R ² =0,10***
			N=1 102

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.73 Deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Anciënniteit in de dienst	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet		
Anciënniteit in de dienst			8,91*	0,08*
0-9 jaar	40,2	59,8		
10-19 jaar	45,9	54,1		
20-29 jaar	37,3	62,7		
30 jaar en meer	58,5	41,5		
Anciënniteit als verzorgende			8,16*	-
0-9 jaar	40,1	59,9		
10-19 jaar	47,8	52,2		
20-29 jaar	38,0	62,0		
30 jaar en meer	49,6	50,4		
Opleiding als verzorgende			23,62***	
Hoger secundair onderwijs beroeps	40,6	59,4		-
Hoger secundair onderwijs technisch	42,7	57,3		-
Onderwijs voor sociale promotie	64,4	35,6		*
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	38,8	61,2		**
Regio dienst			32,82***	
Brussel	52,8	47,2		-
Vlaanderen	36,3	63,7		***
Wallonië	53,9	46,1		***
Urbanisatie dienst			12,26**	
Stedelijk	54,6	45,4		-
Landelijk	45,8	54,2		-
Stedelijk en landelijk	39,7	60,3		-

Tabel B4.73 Deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Wel	Niet	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			17,21***
Minder dan 30	40,7	59,3	
30-74	50,1	49,9	
75-224	51,8	48,2	
225 en meer	37,5	62,5	
			Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
			Minder dan 30
			30-74
			75-224
			225 en meer
			R ² =0,05*** R ² =0,06*** N=1 083 N=1 107

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'onderwijs voor sociale promotie' bedraagt 0,44 (model 1) en 0,52 (model 2) en van 'Vlaanderen' -0,44 (model 1) en -0,42 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

6.2 Invloed van achtergrondkenmerken (en 'objectieve' jobkenmerken) op tevredenheid met arbeidsverhoudingen

Tabel B4.74 Tevredenheid met directe verantwoordelijke (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geen statistisch significante verbanden		

Tabel B4.75 Tevredenheid met directe verantwoordelijke (schaal 1-5) naar contactfrequentie, contactwens en ondersteuning door directe verantwoordelijke, correlaties en regressieanalyse

	Bivariate invloed Correlatie	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Contactfrequentie	0,09**	-
Al/niet wens tot meer contact	-0,08*	-
Ondersteuning	0,61***	0,61***
		R ² =0,37***
		N=1 144

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.76 Tevredenheid met collega's (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Leeftijd	18-29 > 30-39/40-49/50+ ***
18-29 jaar	4,4
30-39 jaar	4,2
40-49 jaar	4,2
50 jaar en meer	4,0
	R ² =0,02
	N=1 150

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.77 Tevredenheid met collega's (schaal 1-5) naar contactfrequentie, contactwens en ondersteuning door collega's, correlaties

	Bivariate invloed Correlatie
Ondersteuning	$r=0,58^{***}$ (n=1172)

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$ **Tabel B4.78** Tevredenheid met collega's (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en ondersteuning door collega's, regressieanalyse

	Multivariate invloed Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt
Ondersteuning	0,58***
Leeftijd	-0,07**
	$R^2=0,35^{***}$
	N=1 146

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$ **Tabel B4.79** Tevredenheid met de samenwerking met andere partners in de thuiszorg (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	0-9 / 30+ > 10-19 **	30+ > 10-19 *
0-9 jaar	3,4	3,3
10-19 jaar	3,3	3,1
20-29 jaar	3,3	3,2
30 jaar en meer	3,7	3,5
Regio dienst	V > W > B***	-
Brussel (B)	2,9	
Vlaanderen (V)	3,4	
Wallonië (W)	3,2	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 30-74 / 225+ > 75-224 ***	30-74 / 225+ > 75-224 *
Minder dan 30	3,3	3,3
30-74	3,4	3,4
75-224	3,0	3,1
225 en meer	3,5	3,4
		$R^2=0,04^{***}$
		N=1 156

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.80 Tevredenheid met de samenwerking met andere partners in de thuiszorg (schaal 1-5) naar frequentie van vergadering, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Frequentie van vergadering met andere zorgverleners	2 / 3 > 1 ***
(Bijna) nooit (1)	3,2
Één keer of enkele keren per jaar (2)	3,5
Minstens maandelijks (3)	3,7
	R ² =0,02 ***
	N=1 149

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.81 Tevredenheid met de samenwerking met andere partners in de thuiszorg (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en frequentie van vergadering, variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	0-9 > 10-19**
0-9 jaar	3,5
10-19 jaar	3,3
20-29 jaar	3,4
30 jaar en meer	3,7
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 30-74 / 225+ > 75-224 ***
Minder dan 30	3,5
30-74	3,6
75-224	3,2
225 en meer	3,7
Frequentie van vergadering met andere zorgverleners	3 > 2 > 1 ***
(Bijna) nooit (1)	3,2
Één keer of enkele keren per jaar (2)	3,5
Minstens maandelijks (3)	3,8
	R ² =0,07***
	N=1 133

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

7. Bijlage bij hoofdstuk 9

7.1 Invloed van achtergrondkenmerken op arbeidsvoorwaarden

Tabel B4.82 Soort contract (al dan niet vast werk) naar achtergrondkenmerken (enkel verzorgenden private diensten), chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1	Model 2
	Vast ¹	Tijde- lijk ²		
Leeftijd			0,18*	0,19*
18-29 jaar	72,2	27,8		
30-39 jaar	91,6	8,4		
40-49 jaar	93,7	6,3		
50 jaar en meer	98,9	1,1		
Anciënniteit in de dienst				1,59***
0-9 jaar	81,6	18,5		
10-19 jaar	98,6	1,4		
20-29 jaar	97,7	2,3		
30 jaar en meer	100,0	0,0		
Anciënniteit als verzorgende			1,85***	
0-9 jaar	81,2	18,8		
10-19 jaar	98,5	1,5		
20-29 jaar	98,9	1,2		
30 jaar en meer	93,2	6,8		
Gezinsituatie				-
Ik woon met mijn partner	89,7	10,3		
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	92,4	7,7		
Ik woon zonder partner, met kind(eren)	89,4	10,6		
Ik woon alleen	92,5	7,5		
Ik woon bij mijn ouders	59,5	40,5		
Gezinsituatie (ref.: ik woon met mijn partner)			-	-
Ik woon met mijn partner en kind(eren)				
Ik woon zonder partner, met kind(eren)				
Ik woon alleen				
Ik woon bij mijn ouders (O)				

Tabel B4.82 Soort contract (al dan niet vast werk) naar achtergrondkenmerken (enkel verzorgenden private diensten), chikwadrattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1 Model 2
	Vast ¹	Tijde- lijk ² χ^2	
Opleidingsniveau		8,4*	
Lager onderwijs	96,0	4,0	Opleidingsniveau (ref.: lager onderwijs)
Lager secundair onderwijs	94,4	5,6	Lager secundair onderwijs
Hoger secundair onderwijs	88,2	11,8	Hoger secundair onderwijs
Hoger onderwijs	92,4	7,6	Hoger onderwijs
Opleiding als verzorgende		8,96*	Opleiding als verzorgende (ref.: opleiding in een erkend opleidingscentrum)
Hoger secundair onderwijs beroeps	89,3	10,7	Hoger secundair onderwijs beroeps
Hoger secundair onderwijs technisch	86,9	13,1	Hoger secundair onderwijs technisch
Onderwijs voor sociale promotie	82,8	17,2	Onderwijs voor sociale promotie
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	92,7	7,3	
Verleden in een ander beroep		5,11*	Verleden in een ander beroep (ref.: neen)
Ja	88,8	11,2	Ja
Neen	93,6	6,4	
Aanstellingsomvang		6,22*	Aanstellingsomvang (ref.: deeltijds)
Deeltijds	92,0	8,0	
Voltijds	86,9	13,1	Voltijds
Regio dienst		6,86*	Regio dienst (ref.: Wallonië)
Brussel	94,2	5,8	Brussel
Vlaanderen	91,5	8,5	Vlaanderen
Wallonië	86,2	13,8	
			R ² =0,39*** R ² =0,36*** N=715 N=730

¹ Vast = contract onbepaalde duur.

² Tijdelijk = contract van onbepaalde duur, interim-contract of vervangingscontract.

Tabel B4.83 Statuut verzorgende (al dan niet arbeider) naar achtergrondkenmerken dienst, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed Arbeider Bediende		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
		χ^2	
Regio dienst		262,74***	
Brussel	2,0	98,0	***
Vlaanderen	83,6	16,4	***
Wallonië	87,3	12,7	
Statuut dienst		263,25***	
Privé	89,7	10,3	0,61***
Publiek	42,8	57,2	
Urbanisatie dienst		212,80***	
Stedelijk	51,3	48,7	
Landelijk	46,7	53,3	-
Stedelijk en landelijk	89,4	10,6	***
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)		373,00***	
Minder dan 30	31,3	68,7	***
30-74	81,1	18,9	*
75-224	68,5	31,5	-
225 en meer	96,0	4,0	
			R ² =0,64*** N=1 173

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'Brussel' bedraagt -5,25; van 'Vlaanderen' 1,99; van 'stedelijk en landelijk' -1,19; van '0-30 FTE' -1,07 en van '30-74 FTE' -0,44.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.84 Aanstellingsomvang (al dan niet voltijds) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1	Model 2
	Vol- tijds	Deel- tijds		
Geslacht				
Man	63,0	37,0	5,16*	-
Vrouw	35,9	64,1		-
Leeftijd			44,62***	-0,19***
18-29 jaar	56,5	43,5		-0,21***
30-39 jaar	29,2	70,8		
40-49 jaar	36,6	63,4		
50 jaar en meer	28,2	71,8		
Anciënniteit in de dienst			31,74***	-0,10*
0-9 jaar	44,8	55,2		
10-19 jaar	29,9	70,1		
20-29 jaar	31,0	69,0		
30 jaar en meer	17,6	82,4		
Anciënniteit als verzorgende			34,92***	-0,13*
0-9 jaar	45,6	54,4		
10-19 jaar	29,5	70,5		
20-29 jaar	33,8	66,2		
30 jaar en meer	18,4	81,6		
Gezinsituatie			106,28***	
Ik woon met mijn partner	44,2	55,8		
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	25,3	74,7		***
Ik woon zonder partner, met kind(eren)	45,7	54,3		-
Ik woon alleen	67,9	32,1		***
Ik woon bij mijn ouders	71,5	28,5		-

Tabel B4.84 Aanstellingsomvang (al dan niet voltijds) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

		Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters Model 1	Model 2
Vol- tijds	Deel- tijds	Vol- tijds	Deel- tijds		
Regio dienst		45,64***			
Brussel	67,2	32,8		**	***
Vlaanderen	30,8	69,2		***	***
Wallonië	44,3	55,7			
Statuut dienst		7,35**			
Privé	34,7	65,3			
Publiek	44,1	55,9		-0,27***	-0,26***
Urbanisatie dienst		37,50***			
Stedelijk	58,0	42,0			
Landelijk	25,7	74,3		**	**
Stedelijk en landelijk	34,5	65,5		-	-
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)		11,11*			
Minder dan 30	37,0	63,0			
30-74	36,2	63,8			
75-224	47,1	52,9			
225 en meer	33,5	66,5			
				R ² =0,23***	R ² =0,24***
				N=1 110	N=1 131

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'ik woon alleen' bedraagt 0,97 (model 1) en 0,95 (model 2); van 'ik woon met partner en kind' is -1,11 (model 1) en -1,09 (model 2); van Brussel is 0,89 (model 1) en 0,97 (model 2); van Vlaanderen is -0,94 (model 1) en -0,99 (model 2) en van landelijk is -0,56 (model 1) en -0,53 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.85 Soort uurrooster (al dan niet vast uurrooster) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Vast	Niet vast		
Leeftijd			12,04**	-
18-29 jaar	73,3	26,7		
30-39 jaar	81,6	18,4		
40-49 jaar	81,7	18,3		
50 jaar en meer	87,3	12,7		
Opleidingsniveau			7,87*	-
Lager onderwijs	83,8	16,2		
Lager secundair onderwijs	86,3	13,7		
Hoger secundair onderwijs	79,0	21,0		
Hoger onderwijs	87,1	12,9		
Opleiding als verzorgende			18,30***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps	78,3	21,7		
Hoger secundair onderwijs technisch	79,1	20,9		
Onderwijs voor sociale promotie	72,6	27,4		
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	87,0	13,0		
Aanstellingsomvang			8,21**	-0,13**
Deeltijds	83,7	16,3		
Voltijds	76,9	23,1		
Regio dienst			43,77***	-
Brussel	85,9	14,1		*
Vlaanderen	86,0	14,0		
Wallonië	69,2	30,8		

Tabel B4.85 Soort uurrooster (al dan niet vast uurrooster) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		χ^2	Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Vast	Niet vast		
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			10,03*	Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
Minder dan 30	81,2	18,8		Minder dan 30
30-74	73,7	26,3		30-74
75-224	79,6	20,4		75-224
225 en meer	84,0	16,0		
				R ² =0,09*** N=1 080

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'Vlaanderen' bedraagt 0,34.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.86 Frequentie van verandering uurrooster op laatste moment (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	18-29 > 30-39 / 40-49 / 50+ ***	18-29 > 30-39 *
18-29 jaar	2,1	2,2
30-39 jaar	1,8	2,0
40-49 jaar	1,9	2,1
50 jaar en meer	1,9	2,0
Anciënniteit in de dienst	0-9 > 10-19 *	-
0-9 jaar	2,0	
10-19 jaar	1,9	
20-29 jaar	1,9	
30 jaar en meer	2,0	
Gezinssituatie	P / A > PK ***	-
Ik woon met mijn partner (P)	2,0	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	1,8	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	1,9	
Ik woon alleen (A)	2,1	
Ik woon bij mijn ouders (O)	2,1	
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB / HSOt / EO ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	1,9	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	1,9	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	2,2	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,9	
Aanstellingsomvang	V > D ***	V > D *
Deeltijds (D)	1,9	2,0
Voltijds (V)	2,1	2,1
Regio dienst	B / W > V ***	B / W > V ***
Brussel (B)	2,1	2,1
Vlaanderen (V)	1,8	1,9
Wallonië (W)	2,2	2,3
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 0-30 / 30-74 > 225+ ***	-
Minder dan 30	2,0	
30-74	2,0	
75-224	2,2	
225 en meer	1,8	
		R ² =0,16*** N=1 092

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.87 Frequentie van zaterdagwerk (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	10-19 > 20-29 **	-
0-9 jaar	1,7	
10-19 jaar	1,8	
20-29 jaar	1,6	
30 jaar en meer	1,8	
Anciënniteit als verzorgende	10-19 > 20-29 *	-
0-9 jaar	1,7	
10-19 jaar	1,8	
20-29 jaar	1,6	
30 jaar en meer	1,6	
Opleidingsniveau	HSO > HO *	HSO > HO **
Lager onderwijs (LO)	1,6	1,5
Lager secundair onderwijs (LSO)	1,7	1,6
Hoger secundair onderwijs (HSO)	1,7	1,7
Hoger onderwijs (HO)	1,4	1,4
Aanstellingsomvang	V > D **	V > D *
Deeltijds (D)	1,7	1,5
Voltijds (V)	1,8	1,6
Regio dienst	W > B / V ***	W > V ***
Brussel (B)	1,5	1,5
Vlaanderen (V)	1,7	1,4
Wallonië (W)	1,9	1,7
Statuut dienst	Pr > Pu ***	-
Privé (Pr)	1,8	
Publiek (Pu)	1,4	
Urbanisatie dienst	S&L > S > L ***	-
Stedelijk (S)	1,6	
Landelijk (L)	1,3	
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,8	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ / 75-224 > 30-74 > 0-30 ***	225+ / 75-224 > 0-30, 225+ > 30-74 ***
Minder dan 30	1,2	1,2
30-74	1,7	1,5
75-224	1,9	1,6
225 en meer	1,8	1,8
		R ² =0,14*** N=1 079

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.88 Frequentie van zondagwerk (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB / HSOT / EO ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	1,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	1,6	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	1,8	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,6	
Aanstellingsomvang	V > D **	V > D **
Deeltijds (D)	1,5	1,5
Voltijds (V)	1,7	1,6
Regio dienst	W > B / V ***	W > B / V ***
Brussel (B)	1,4	1,4
Vlaanderen (V)	1,5	1,4
Wallonië (W)	1,8	1,8
Statuut dienst	Pr > Pu ***	-
Privé (Pr)	1,7	
Publiek (Pu)	1,3	
Urbanisatie dienst	S&L > S / L ***	-
Stedelijk (S)	1,5	
Landelijk (L)	1,3	
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,7	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	30-74 / 75-224 / 225+ > 0-30, 75-224 > 225+ ***	225+/75-224 > 30-74 > 0-30 ***
Minder dan 30	1,1	1,1
30-74	1,6	1,5
75-224	1,8	1,7
225 en meer	1,7	1,8
		R ² =0,16*** N=1 111

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.89 Frequentie van werk op feestdagen (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	SP > HSOB / HSOT / EO ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	1,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	1,4	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	1,8	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	1,5	
Aanstellingsomvang	V > D ***	V > D ***
Deeltijds (D)	1,5	1,5
Voltijds (V)	1,6	1,6
Regio dienst	W > B / V ***	W > V ***
Brussel (B)	1,5	1,5
Vlaanderen (V)	1,4	1,3
Wallonië (W)	1,8	1,7
Statuut dienst	Pr > Pu ***	-
Privé (Pr)	1,6	
Publiek (Pu)	1,3	
Urbanisatie dienst	S / S&L > L ***	-
Stedelijk (S)	1,5	
Landelijk (L)	1,3	
Stedelijk en landelijk (S&L)	1,6	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	75-224 > 30-74 / 225+ > 0-30 ***	225+ / 75-224 > 30-74 > 0-30 ***
Minder dan 30	1,1	1,2
30-74	1,6	1,5
75-224	1,8	1,7
225 en meer	1,6	1,7
		R ² =0,16*** N=1 109

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.90 Al/niet ooit werken tussen 17 en 20 uur naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
Anciënniteit in de dienst			7,83*
0-9 jaar	18,6	81,4	
10-19 jaar	22,0	78,0	
20-29 jaar	17,7	82,3	
30 jaar en meer	35,7	64,3	
Opleiding als verzorgende			20,37***
Hoger secundair onderwijs beroeps	21,0	79,1	
Hoger secundair onderwijs technisch	14,0	86,0	
Onderwijs voor sociale promotie	35,5	64,5	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	17,2	82,8	
Regio dienst			126,60 ***
Brussel	5,3	94,7	
Vlaanderen	12,5	87,5	
Wallonië	40,9	59,1	
Urbanisatie dienst			6,47 *
Stedelijk	12,3	87,7	
Landelijk	20,3	79,7	
Stedelijk en landelijk	21,3	78,7	

Anciënniteit in de dienst

Opleiding als verzorgende (ref.: opleiding in een erkend opleidingscentrum)

Hoger secundair onderwijs beroeps
Hoger secundair onderwijs technisch
Onderwijs voor sociale promotie

Regio dienst (ref.: Wallonië)

Brussel
Vlaanderen

Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)

Landelijk
Stedelijk en landelijk

0,10*

-

-

**

*

-

Tabel B4.90 Al/niet ooit werken tussen 17 en 20 uur naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			33,47***
Minder dan 30	12,5	87,5	
30-74	25,7	74,3	
75-224	32,9	67,1	
225 en meer	16,4	83,6	
			Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)
			Minder dan 30
			30-74
			75-224
			-
			R ² =0,19
			N=1 126

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'Vlaanderen' bedraagt -0,86 en van 'landelijk' 0,46.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.91 Al/niet ooit werken tussen 6 en 8 uur naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse (enkel Franstalige vraaglijsten)

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters		
	Wel	Niet		χ^2	
Aanstellingsomvang				Aanstellingsomvang (ref.: deeltijds)	
Deeltijds	6,5	93,5	7,01**		
Voltijds	14,6	85,4			0,18*
Urbanisatie dienst			7,79*	Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)	-
Stedelijk	16,1	83,9			
Landelijk	2,2	97,8		Landelijk	
Stedelijk en landelijk	9,3	90,7		Stedelijk en landelijk	
					R ² =0,02* N=486

Tabel B4.92 Frequentie vrije keuze vakantiedagen (schaal 1-4: 1=nooit, 2=soms, 3=vaak, 4=altijd) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Leeftijd	50+ > 18-29 / 30-39, 40-49 > 18-29 ***
18-29 jaar	3,5
30-39 jaar	3,5
40-49 jaar	3,6
50 jaar en meer	3,7
	R ² =0,02
	N=1 129

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.93 Tijd voor verplaatsing (al dan niet meer dan een kwartier) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Meer dan ¼ uur	Hoog- stens ¼ uur	
Leeftijd			-
18-29 jaar	31,6	68,4	
30-39 jaar	28,0	72,0	
40-49 jaar	34,8	65,2	
50 jaar en meer	39,5	60,5	
Anciënniteit als verzorgende			-
0-9 jaar	32,9	67,1	
10-19 jaar	29,1	70,9	
20-29 jaar	36,4	63,6	
30 jaar en meer	52,0	48,0	
Opleiding als verzorgende			
Hoger secundair onderwijs beroeps	30,8	69,2	-
Hoger secundair onderwijs technisch	20,8	79,2	**
Onderwijs voor sociale promotie	32,0	68,0	*
Opleiding in een erkend opleidingscentrum	37,1	62,9	
Regio dienst			
Brussel	45,3	54,8	-
Vlaanderen	36,5	63,5	***
Wallonië	23,2	76,8	

Leeftijd

Anciënniteit als verzorgende

Opleiding als verzorgende (ref.: erkend opleidingscentrum)

Hoger secundair onderwijs beroeps
Hoger secundair onderwijs technisch
Onderwijs voor sociale promotie

Regio dienst (ref.: Wallonië)
Brussel
Vlaanderen

7,91*

12,28**

10,37*

22,82***

Tabel B4.93 Tijd voor verplaatsing (al dan niet meer dan een kwartier) naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Meer dan ¼ uur	Hoog- stens ¼ uur	
Urbanisatie dienst			Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)
Stedelijk	45,0	55,0	
Landelijk	22,3	77,7	**
Stedelijk en landelijk	32,3	67,7	-
			R ² =0,07*** N=1 046

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'hoger secundair onderwijs technisch' bedraagt -0,63; van 'onderwijs voor sociale promotie' 0,52; van 'Vlaanderen' 0,55 en van 'landelijk' -0,51.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.94 Al dan niet voldoende tijd voor verplaatsingen naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
Gezinsituatie			Gezinsituatie (ref.: ik woon met mijn partner)
Ik woon met mijn partner	77,3	22,7	
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	75,1	24,9	-
Ik woon zonder partner, met kind(eren)	72,4	27,6	-
Ik woon alleen (A)	59,3	40,7	***
Ik woon bij mijn ouders	86,3	13,7	*

Tabel B4.94 Al dan niet voldoende tijd voor verplaatsingen naar achtergrondkenmerken, chikwadraattoets en logistische regressieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed		Multivariate invloed Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
	Wel	Niet	
Verleden in een ander beroep			
Ja	76,0	24,0	0,08*
Neen	70,0	30,0	
Aanstellingsomvang			
Deeltijds	76,6	23,4	5,71*
Voltijds	70,2	29,9	
Regio dienst			
Brussel	46,7	53,3	29,45***
Vlaanderen	77,6	22,4	
Wallonië	71,8	28,2	
Urbanisatie dienst			
Stedelijk	57,0	43,0	26,13***
Landelijk	81,3	18,7	
Stedelijk en landelijk	76,1	23,9	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)			
Minder dan 30	70,1	29,9	17,19***
30-74	75,2	24,9	
75-224	63,4	36,6	
225 en meer	78,1	21,9	

R²=0,06***
N=1 092

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'ik woon alleen' bedraagt -0,75; van 'ik woon bij mijn ouders' 0,78; van 'Brussel' -0,79 en van 'Vlaanderen' 0,57.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

7.2 Invloed van achtergrondkenmerken (en 'objectieve' jobkenmerken) op tevredenheid met arbeidsvoorwaarden

Tabel B4.95 Tevredenheid met loon (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Geslacht	V > M *	-
Man (M)	2,9	
Vrouw (V)	3,4	
Anciënniteit in de dienst	20-29 / 30+ > 0-9 / 10-19 ***	-
0-9 jaar	3,3	
10-19 jaar	3,3	
20-29 jaar	3,6	
30 jaar en meer	3,9	
Anciënniteit als verzorgende	20-29 / 30+ > 0-9, 20-29 > 10-19 ***	-
0-9 jaar	3,3	
10-19 jaar	3,4	
20-29 jaar	3,6	
30 jaar en meer	3,7	
Opleidingsniveau	HSO > HO ***	-
Lager onderwijs (LO)	3,2	
Lager secundair onderwijs (LSO)	3,3	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	3,5	
Hoger onderwijs (HO)	2,9	
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSOt > EO > SP ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,5	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,6	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,0	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,3	
Verleden in een ander beroep	N > J ***	-
Ja (J)	3,3	
Neen (N)	3,6	
Regio dienst	V > W / B ***	V > W ***
Brussel (B)	2,9	3,2
Vlaanderen (V)	3,6	3,5
Wallonië (W)	3,0	3,1
Statuut dienst	Pu > Pr ***	Pu > Pr *
Privé (Pr)	3,3	3,2
Publiek (Pu)	3,6	3,4

Tabel B4.95 Tevredenheid met loon (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse.
Vervolg

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Urbanisatie dienst	L > S&L > S ***	-
Stedelijk (S)	3,1	
Landelijk (L)	3,7	
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,4	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 225+ > 30-74 > 75-224 ***	225+ > 75-224 **
Minder dan 30	3,6	3,3
30-74	3,2	3,3
75-224	2,9	3,1
225 en meer	3,6	3,5
		R ² =0,16*** N=1 063

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.96 Tevredenheid met werkzekerheid (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Leeftijd	30-39 / 40-49 / 50+ > 18-29 ***	40-49 > 18-29 *
18-29 jaar	3,7	3,6
30-39 jaar	3,9	3,7
40-49 jaar	4,1	3,8
50 jaar en meer	4,0	3,8
Anciënniteit in de dienst	20-29 > 0-9 / 10-19, 30+ > 0-9 ***	-
0-9 jaar	3,9	
10-19 jaar	3,9	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,3	
Anciënniteit als verzorgende	20-29 > 0-9 **	-
0-9 jaar	3,9	
10-19 jaar	4,0	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,2	

Tabel B4.96 Tevredenheid met werkzekerheid (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	P / PK / A > O, PK/ A > K ***	P / PK / A > K / O ***
Ik woon met mijn partner (P)	3,9	3,9
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	4,0	3,9
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,7	3,6
Ik woon alleen (A)	4,1	3,9
Ik woon bij mijn ouders (O)	3,5	3,5
Opleiding als verzorgende	HSOt / EO > SP ***	SP > HSO _b *
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,9	3,6
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	4,0	3,7
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,7	3,9
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,0	3,7
Verleden in een ander beroep	N > J *	-
Ja (J)	3,9	
Neen (N)	4,0	
Aanstellingsomvang	D > V **	-
Deeltijds (D)	4,0	
Voltijds (V)	3,9	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W ***
Brussel (B)	3,5	3,6
Vlaanderen (V)	4,2	4,2
Wallonië (W)	3,5	3,4
Statuut dienst	Pr > Pu ***	-
Privé (Pr)	4,0	
Publiek (Pu)	3,8	
Urbanisatie dienst	L / S&L > S ***	-
Stedelijk (S)	3,6	
Landelijk (L)	3,9	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,0	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 > 75-224 ***	30-74 > 75-224 **
Minder dan 30	3,8	3,6
30-74	3,8	3,9
75-224	3,5	3,6
225 en meer	4,2	3,8
		R ² =0,22*** N=1 063

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.97 Tevredenheid met werkzekerheid (schaal 1-5) naar contracttype (enkel private diensten), variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Contract	V > T ***
Tijdelijk (T)	3,1
Vast (V)	4,1
	R ² =0,11*** N=797

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.98 Tevredenheid met werkzekerheid (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en contracttype (enkel private diensten), variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Contract	V > T ***
Tijdelijk (T)	3,0
Vast (V)	3,8
Gezinssituatie	P / PK / A > K **
Ik woon met mijn partner (P)	3,5
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	3,5
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,2
Ik woon alleen (A)	3,6
Ik woon bij mijn ouders (O)	3,2
Regio dienst	V > W/B ***
Brussel (B)	3,2
Vlaanderen (V)	3,9
Wallonië (W)	3,1
	R ² =0,31*** N=750

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.99 Tevredenheid met het aantal werkuren per week (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken (inclusief aanstellingsvorm), variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	*	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,2	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,1	
Anciënniteit als verzorgende	0-9 > 30+ *	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,2	
20-29 jaar	4,2	
30 jaar en meer	4,0	
Gezinssituatie	P / PK > K **	P > K **
Ik woon met mijn partner (P)	4,3	4,3
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	4,3	4,2
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	4,0	4,0
Ik woon alleen (A)	4,2	4,2
Ik woon bij mijn ouders (O)	4,0	3,9
Opleidingsniveau	*	-
Lager onderwijs (LO)	4,0	
Lager secundair onderwijs (LSO)	4,1	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	4,2	
Hoger onderwijs (HO)	4,2	
Opleiding als verzorgende	HSOb > EO **	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	4,3	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	4,3	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	4,1	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,1	
Verleden in een ander beroep	J > N *	J > N *
Ja (J)	4,2	4,2
Neen (N)	4,1	4,1
Aanstellingsomvang	D > V ***	D > V **
Deeltijds (D)	4,3	4,2
Voltijds (V)	4,1	4,0
Regio dienst	V > W ***	B / V > W ***
Brussel (B)	4,1	4,3
Vlaanderen (V)	4,3	4,1
Wallonië (W)	4,0	3,9
Urbanisatie dienst	L / S&L > S **	L > S&L / S **
Stedelijk (S)	4,0	4,0
Landelijk (L)	4,3	4,3
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,2	4,0

Tabel B4.99 Tevredenheid met het aantal werkuren per week (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken (inclusief aanstellingsvorm), variantieanalyse. Vervolg

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224 ***	-
Minder dan 30	4,2	
30-74	4,0	
75-224	4,0	
225 en meer	4,3	
		R ² =0,10*** N=1 058

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.100 Tevredenheid met de mogelijkheid om deeltijds te werken (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit als verzorgende	30+ > 0-9 / 10-19 / 20-29 **	-
0-9 jaar	4,0	
10-19 jaar	4,1	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,4	
Gezinssituatie	PK > K / O ***	-
Ik woon met mijn partner (P)	4,1	
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	4,1	
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,8	
Ik woon alleen (A)	3,9	
Ik woon bij mijn ouders (O)	3,8	
Opleiding als verzorgende	EO > SP *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	4,0	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	4,1	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,8	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,1	
Aanstellingsomvang	D > V ***	D > V ***
Deeltijds (D)	4,2	4,1
Voltijds (V)	3,8	3,7
Regio dienst	V > W > B ***	-
Brussel (B)	3,6	
Vlaanderen (V)	4,2	
Wallonië (W)	3,9	
Urbanisatie dienst	L / S&L > S ***	-
Stedelijk (S)	3,7	
Landelijk (L)	4,1	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,1	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 30-74 / 75-224, 0-30 > 75-224 ***	225+ > 75-224 **
Minder dan 30	4,0	3,9
30-74	3,9	3,8
75-224	3,7	3,7
225 en meer	4,2	4,1
		R ² =0,13*** N=1 065

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.101 Tevredenheid met uurrooster (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantie-analyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Anciënniteit in de dienst	0-9 > 10-19/20-29 **	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,2	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,3	
Anciënniteit als verzorgende	0-9 > 10-19 / 20-29 **	-
0-9 jaar	4,3	
10-19 jaar	4,2	
20-29 jaar	4,1	
30 jaar en meer	4,1	
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSOt > SP**	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	4,3	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	4,3	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	4,0	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	4,2	
Aanstellingsomvang	D > V *	-
Deeltijds (D)	4,3	
Voltijds (V)	4,1	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W ***
Brussel (B)	3,9	3,8
Vlaanderen (V)	4,3	4,3
Wallonië (W)	4,0	4,0
Urbanisatie dienst	S&L > S *	S / L > S&L ***
Stedelijk (S)	4,1	4,2
Landelijk (L)	4,2	4,2
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,2	3,9
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***	225+ > 0-30 / 30-74 ***
Minder dan 30	4,1	3,9
30-74	4,1	4,0
75-224	4,0	4,1
225 en meer	4,4	4,3
		R ² =0,12***
		N=1 095

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Tabel B4.102 Tevredenheid met uurrooster (schaal 1-5) naar kenmerken uurrooster (werk op zaterdag, zondag, feestdag, avond, ochtend, soort uurrooster en verandering uurrooster), variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Zaterdagwerk	N > S > V ***	-
Nooit (N)	4,3	
Soms (S)	4,2	
Vaak (V)	4,0	
Altijd (A)	4,0	
Zondagwerk	N > V **	-
Nooit (N)	4,3	
Soms (S)	4,2	
Vaak (V)	4,1	
Altijd (A)	4,0	
Werk op feestdagen	N > S / V ***	-
Nooit (N)	4,3	
Soms (S)	4,2	
Vaak (V)	4,0	
Altijd (A)	4,0	
Avondwerk	N > J ***	-
Ja (J)	4,1	
Neen (N)	4,3	
Soort uurrooster	V > N ***	V > N ***
Vast (V)	4,3	3,9
Niet-vast (N)	3,9	3,7
Verandering uurrooster op laatste moment	N > S > V > A ***	N / S > V / A ***
Nooit (N)	4,4	4,1
Soms (S)	4,2	4,0
Vaak (V)	3,9	3,8
Altijd (A)	3,2	3,2
		R ² =0,09***
		N=1 133

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.103 Tevredenheid met uurrooster (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en kenmerken uurrooster, variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Soort uurrooster	V > N ***
Vast (V)	4,0
Niet-vast (N)	3,7
Verandering uurrooster op laatste moment	N / S > V / A ***
Nooit (N)	4,1
Soms (S)	4,1
Vaak (V)	3,8
Altijd (A)	3,4
Regio dienst	V > B / W **
Brussel (B)	3,6
Vlaanderen (V)	4,0
Wallonië (W)	3,9
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 **
Minder dan 30	3,7
30-74	3,8
75-224	3,8
225 en meer	4,0
	R ² =0,13***
	N=1 155

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.104 Tevredenheid met vakantieregeling (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Leeftijd	50+ > 18-29 **
18-29 jaar	3,9
30-39 jaar	4,0
40-49 jaar	4,1
50 jaar en meer	4,2
	R ² =0,01**
	N=1 149

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.105 Tevredenheid met vakantieregeling (schaal 1-5) naar vrije keuze vakantiedagen, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde
Vrije keuze vakantiedagen	A > V > N / S ***
Nooit (N)	2,9
Soms (S)	3,0
Vaak (V)	3,8
Altijd (A)	4,3
	R ² =0,19***
	N=1 145

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.106 Tevredenheid met vakantieregeling (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en vrije keuze vakantiedagen, variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Vrije keuze vakantiedagen	A > V > N / S ***
Nooit (N)	3,0
Soms (S)	3,0
Vaak (V)	3,8
Altijd (A)	4,3
	R ² =0,19***
	N=1 119

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.107 Tevredenheid met verplaatsingsafstanden tussen cliënten (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleiding als verzorgende	EO > SP *	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,7	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSOt)	3,8	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,5	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,8	
Aanstellingsomvang	D > V *	-
Deeltijds (D)	3,8	
Voltijds (V)	3,7	
Regio dienst	V > B / W ***	-
Brussel (B)	3,3	
Vlaanderen (V)	3,9	
Wallonië (W)	3,5	
Urbanisatie dienst	L / S&L > S ***	L > S&L **
Stedelijk (S)	3,5	3,6
Landelijk (L)	3,8	3,8
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,7	3,5
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224, 0-30 > 75-224 ***	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***
Minder dan 30	3,7	3,6
30-74	3,5	3,6
75-224	3,4	3,5
225 en meer	3,9	3,9
		R ² =0,07*** N=1 127

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.108 Tevredenheid met afstand tussen woonplaats en werk (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleidingsniveau	HSO > HO **	-
Lager onderwijs (LO)	3,9	
Lager secundair onderwijs (LSO)	4,0	
Hoger secundair onderwijs (HSO)	4,1	
Hoger onderwijs (HO)	3,6	
Regio dienst	V > W > B ***	V / W > B **
Brussel (B)	3,5	3,4
Vlaanderen (V)	4,2	4,0
Wallonië (W)	3,9	3,9
Urbanisatie dienst	L / S&L > S ***	L > S&L ***
Stedelijk (S)	3,8	3,8
Landelijk (L)	4,2	4,0
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,1	3,6
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	0-30 / 225+ > 30-74 / 75 - 224 ***	225+ > 0-30 / 30-74, 75-224 > 30-74 ***
Minder dan 30	4,1	3,7
30-74	3,8	3,6
75-224	3,8	3,8
225 en meer	4,2	4,0
		R ² =0,07*** N=1 132

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.109 Tevredenheid met de combinatie job/persoonlijk en familiaal leven (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Opleidingsniveau	HSO > LO *	HSO > LO **
Lager onderwijs (LO)	3,9	3,7
Lager secundair onderwijs (LSO)	4,1	3,9
Hoger secundair onderwijs (HSO)	4,2	4,1
Hoger onderwijs (HO)	4,2	4,1
Verleden in een ander beroep	J > N **	J > N ***
Ja (J)	4,2	4,1
Neen (N)	4,1	3,9
Aanstellingsomvang	D > V ***	D > V **
Deeltijds (D)	4,2	4,0
Voltijds (V)	4,1	3,9
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W **
Brussel (B)	3,8	3,8
Vlaanderen (V)	4,3	4,2
Wallonië (W)	4,0	3,9
Statuut dienst	Pr > Pu *	-
Privé (Pr)	4,2	
Publiek (Pu)	4,1	
Urbanisatie dienst	S&L > S **	-
Stedelijk (S)	4,0	
Landelijk (L)	4,1	
Stedelijk en landelijk (S&L)	4,2	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224 ***	75-224 / 225+ > 0-30 **
Minder dan 30	4,0	3,8
30-74	4,1	3,9
75-224	4,0	4,0
225 en meer	4,3	4,1
		R ² =0,08*** N=1 117

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.110 Tevredenheid met de combinatie job/persoonlijk en familiaal leven (schaal 1-5) naar kenmerken uurrooster (werk op zaterdag, zondag, feestdag, avond, ochtend, soort uurrooster en verandering uurrooster), variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Soort uurrooster	V > N ***	-
Vast (V)	4,2	
Niet-vast (N)	4,0	
Verandering uurrooster op laatste moment	N / S > V > A ***	N / S > V > A ***
Nooit (N)	4,2	4,2
Soms (S)	4,2	4,2
Vaak (V)	3,9	3,9
Altijd (A)	3,1	3,1
		R ² =0,04***
		N=1 157

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.111 Tevredenheid met de combinatie job/persoonlijk en familiaal leven (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken en kenmerken uurrooster, variantieanalyse

	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Verandering uurrooster op laatste moment	N/S > V > A ***
Nooit (N)	4,0
Soms (S)	4,0
Vaak (V)	3,8
Altijd (A)	3,1
Opleidingsniveau	HSO > LO / LSO **
Lager onderwijs (LO)	3,5
Lager secundair onderwijs (LSO)	3,7
Hoger secundair onderwijs (HSO)	3,8
Hoger onderwijs (HO)	3,9
Verleden in een ander beroep	J > N ***
Ja (J)	3,8
Neen (N)	3,6
Aanstellingsomvang	D > V *
Deeltijds (D)	3,8
Voltijds (V)	3,7
Regio dienst	V > B / W *
Brussel (B)	3,6
Vlaanderen (V)	3,9
Wallonië (W)	3,7
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30*
Minder dan 30	3,6
30-74	3,7
75-224	3,7
225 en meer	3,8
	R ² =0,10***
	N=1 111

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.112 Tevredenheid met de mogelijkheid om de loopbaan tijdelijk te onderbreken (schaal 1-5) naar achtergrondkenmerken, variantieanalyse

	Bivariate invloed Gemiddelde	Multivariate invloed Gecorrigeerd gemiddelde
Gezinssituatie	P / PK > K **	P > K *
Ik woon met mijn partner (P)	3,8	3,6
Ik woon met mijn partner en kind(eren) (PK)	3,7	3,6
Ik woon zonder partner, met kind(eren) (K)	3,5	3,4
Ik woon alleen (A)	3,5	3,4
Ik woon bij mijn ouders (O)	3,6	3,5
Opleiding als verzorgende	HSOb / HSot / EO > SP ***	-
Hoger secundair onderwijs beroeps (HSOb)	3,7	
Hoger secundair onderwijs technisch (HSot)	3,8	
Onderwijs voor sociale promotie (SP)	3,4	
Opleiding in een erkend opleidingscentrum (EO)	3,7	
Aanstellingsomvang	D > V **	-
Deeltijds (D)	3,8	
Voltijds (V)	3,6	
Regio dienst	V > B / W ***	V > B / W **
Brussel (B)	3,2	3,3
Vlaanderen (V)	3,8	3,7
Wallonië (W)	3,4	3,5
Urbanisatie dienst	S&L / L > S ***	-
Stedelijk (S)	3,4	
Landelijk (L)	3,7	
Stedelijk en landelijk (S&L)	3,7	
Grootte dienst (in FTE verzorgenden)	225+ > 0-30 / 30-74 / 75-224, 0-30 > 75-224 ***	225+ > 30-74 / 75-224 **
Minder dan 30	3,6	3,5
30-74	3,5	3,4
75-224	3,3	3,4
225 en meer	3,9	3,7
		R ² =0,11*** N=1 093

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.113 Correlaties tussen welzijnsindicatoren en aspecten van de kwaliteit van de arbeid (de schuingedrukte aspecten van de kwaliteit van de arbeid die in de bivariate analyses een verband vertoonden met een welzijnsindicator, zijn opgenomen in de multivariate analyses met de welzijnsindicator). Vervolg

	Arbeids- tevredenheid	Emotionele uitputting	Deperso- nalisatie	Persoonlijke bekwaam- heid	Overwogen ander werk te zoeken	Gesollici- teerd	Overwogen te stoppen met werken	Beroeps- trots	Fysieke klachten
Andere elementen arbeidsinhoud									
<i>Werkdruk</i>	-0,30***	0,39***	0,16***	-	0,13***	0,08**	0,13***	-0,10***	0,27***
<i>Emotionele belasting</i>	-0,25***	0,39***	0,18***	-	0,15***	0,10***	0,12***	-0,09**	0,30***
<i>Variatie in het werk</i>	0,23***	-0,14***	-	0,20***	-0,17***	-0,10***	-0,07*	0,24***	-0,14***
<i>Autonomie</i>	0,40***	-0,20***	-0,12***	0,20***	-0,12***	-0,10***	-0,09**	0,17***	-0,07*
<i>Duidelijkheid over de taak</i>	0,41***	-0,22***	-0,15***	0,16***	-0,15***	-0,10***	-0,07*	0,20***	-0,12***
<i>Complexiteit in het werk</i>	-0,10***	0,17***	0,17***	0,17***	-	-	-	-	0,13***
Arbeidsomstandigheden									
<i>Relatie met cliënten</i>	0,40***	-0,26***	-0,19***	0,29***	-0,24***	-0,14***	-0,11***	0,26***	-0,06*
<i>Zware cliënten</i>	-0,09**	0,15***	0,11***	0,13***	-	-	-	-	0,15***
<i>Verevende cliënten</i>	-0,32***	0,29***	0,26***	-0,06*	0,14***	0,08**	0,14***	-0,18***	0,16***
<i>Veeleisende cliënten</i>	-0,26***	0,23***	0,14***	-0,08*	0,14***	0,15***	-	-0,14***	0,13***
<i>Slechte werkomgeving</i>	-0,28***	0,25***	0,11***	-	0,16***	0,11***	0,10**	-0,17***	0,17***
<i>Lichamelijk inspandend werk</i>	-0,27***	0,39***	0,14***	-0,07*	0,14***	0,13***	0,21***	-0,13***	0,48***
Arbeidsverhoudingen									
Mate van contact met directe chef	-	-	-	0,09**	-	-	-	0,08**	-
Wens tot meer contact met directe chef	-0,17***	0,15***	0,11***	-	-	-	-	-0,06*	0,12***
<i>Ondersteuning door directe chef</i>	0,40***	-0,18***	-0,19***	0,17***	-0,23***	-0,12***	-0,09**	0,22***	-0,09**
Mate van contact met collega's	0,09**	-	-	0,10***	-	-0,06*	-	0,09**	-
Wens tot meer contact met collega's	-0,22***	0,11***	0,07*	-	-	0,06*	-	-0,08***	0,12***
<i>Ondersteuning door collega's</i>	0,32***	-0,10***	-0,06*	0,19***	-0,11***	-	-0,07*	0,21***	-
<i>Deelname aan vergaderingen met andere zorgverleners</i>	-	-	-	0,08**	-	-	-	-	-

Tabel B4.113 Correlaties tussen welzijnsindicatoren en aspecten van de kwaliteit van de arbeid (de schuingedrukte aspecten van de kwaliteit van de arbeid die in de bivariate analyses een verband vertoonden met een welzijnsindicator, zijn opgenomen in de multivariate analyses met de welzijnsindicator). Vervolg

	Arbeids- tevredenheid	Emotionele uitputting	Deperso- nalisatie	Persoonlijke bekwaam- heid	Overwogen ander werk te zoeken	Gesollici- teerd	Overwogen te stoppen met werken	Beroeps- trots	Fysieke klachten
Arbeidsvoorwaarden									
Vast werk	-	-	-	-	-	-0,08*	0,08*	-	0,15***
Statuut	0,11***	-0,12***	-	-	-0,06*	-0,07*	-	0,06*	-0,12***
Soort uurrooster	0,09**	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Verandering uurrooster</i>	-0,18***	0,12***	0,14***	-	0,12***	0,08**	-	-	0,11***
Zaterdagwerk	-	-	-	0,09**	-	-	-0,07*	-	-
Zondagwerk	-	-	-	0,10**	-	-	-	-	-
Werk op feestdag	-0,07*	-	-	0,10***	-	-	-	-	-
Avondwerk	-0,07*	-	-	0,10***	-	-	-	-	-
Ochtendwerk	-	-	-	-	-	-	-	0,10*	-
<i>Onregelmatige prestaties</i>	-	-	-	0,08**	-	-	-0,07*	-	-
<i>Vrije keuze vakantie</i>	0,22***	-0,06*	-	-	-0,14***	-0,14***	-	-	-
Tijd voor verplaatsing	0,06*	-0,09**	-	-	-	-	-	0,08**	-
Voldoende tijd voor verplaatsing	0,29***	-0,27***	-0,10**	-	-0,09**	-0,09**	-0,13***	0,14***	-0,13***

8.2 Multivariate analyses

Tabel B4.114 Arbeidstevredenheid verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Werkdruk	-0,14***
Variatie in het werk	0,09***
Autonomie	0,12***
Duidelijkheid over de taak	0,12***
Relatie met cliënten	0,12***
Slechte werkomgeving	-0,08**
Lichamelijk inspannend werk	-0,12***
Ondersteuning door directe chef	0,17***
Ondersteuning door collega's	0,13***
Vrije keuze vakantie	0,10***
Regio dienst (ref.: Wallonië)	
Vlaanderen	0,10**
Brussel	-
Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)	
Landelijk	0,09*
Stedelijk en landelijk	-
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-0,08**
30-74	-0,07*
75-224	-0,13***
R ²	0,46***
N	1 017

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.115 Emotionele uitputting verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Werkdruk	0,22***
Emotionele belasting	0,16***
Variatie in het werk	-0,09***
Duidelijkheid over de taak	-0,09***
Relatie met cliënten	-0,11***
Lichamelijk inspannend werk	0,19***
Regio dienst (ref.: Wallonië)	
Vlaanderen	-0,14***
Brussel	-
Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)	
Landelijk	-0,13***
Stedelijk en landelijk	-0,11*
R ²	0,34***
N	999

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.116 Depersonalisatie verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Complexiteit in het werk	0,12***
Vervelende cliënten	0,18***
Ondersteuning door directe chef	-0,15***
Frequentie verandering uurrooster	0,06*
Aanstellingsomvang (ref: deeltijds)	
Voltijds	0,07*
R ²	0,11***
N	1 042

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.117 Persoonlijke bekwaamheid verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Variatie in het werk	0,08**
Autonomie	0,09**
Complexiteit in het werk	0,16***
Relatie met cliënten	0,19***
Ondersteuning door directe chef	0,07*
Ondersteuning door collega's	0,09**
Onregelmatige prestaties (ref.: niet)	
Wel	0,07*
Opleiding als verzorgende (ref.: opleiding in een erkend opleidingscentrum)	
Hoger secundair onderwijs beroeps	-0,13***
Hoger secundair onderwijs technisch	-
Onderwijs voor sociale promotie	-
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-
30-74	0,07*
75-224	-
R ²	0,17***
N	999

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$ **Tabel B4.118** Overweging van verzorgenden om ander werk te zoeken naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, logistische regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
Emotionele belasting	0,23***
Variatie in het werk	-0,20***
Relatie met cliënten	-0,27***
Ondersteuning door directe chef	-0,19***
Frequentie verandering uurrooster	0,11*
Leeftijd	-0,32***
Nagelkerke R ²	0,25***
N	1 015

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabel B4.119 Gesolliciteerd hebben naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, logistische regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde logistische regressieparameters
Tijdsbesteding aan schoonmaken	0,17*
Relatie met cliënten	-0,20*
Slechte werkomgeving	0,17*
Lichamelijk inspannend werk	0,20**
Ondersteuning door directe chef	-0,16*
Vrije keuze vakantie	-0,21***
Leeftijd	-0,22**
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-
30-74	-
75-224	**
Nagelkerke R ²	0,09***
N	

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 75-224 FTE bedraagt 0,69.

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.120 Overweging van verzorgenden om te stoppen met werken naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, logistische regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde logistische regressieparameters	
	Model 1	Model 2
Vervelende cliënten	0,16**	0,14*
Lichamelijk inspannend werk	0,31***	0,30***
Ondersteuning door directe chef	-0,15**	-0,14**
Leeftijd	0,25***	0,17*
Aanstellingsomvang (ref.: deeltijds)		
Voltijds	-0,19***	-0,19**
Anciënniteit in de dienst		0,14*
Urbanisatie dienst (ref.: stedelijk)		
Landelijk	-	-
Stedelijk en landelijk	**	**
Nagelkerke R ²	0,20	0,20***
N	1 007	1 025

De gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt van de dummies wordt niet berekend; de niet-gestandaardiseerde coëfficiënt van 'stedelijk en landelijk' bedraagt -0,43 (model 1) en -0,42 (model 2).

* p≤0,05; ** p≤0,01; *** p≤0,001

Tabel B4.121 Beroepstrots van verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Variatie in het werk	0,17***
Relatie met cliënten	0,13***
Vervelende cliënten	-0,10**
Ondersteuning door directe chef	0,12***
Ondersteuning door collega's	0,10**
Grootte dienst (in FTE verzorgenden) (ref.: 225 en meer)	
Minder dan 30	-0,11***
30-74	-0,09**
75-224	-
R ²	0,16***
N	1 032

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$ **Tabel B4.122** Fysieke klachten van verzorgenden naar kwaliteit van de arbeid en achtergrondkenmerken, regressieanalyse (gewogen naar regio, statuut en grootte van de dienst)

	Gestandaardiseerde lineaire regressiecoëfficiënt (β)
Emotionele belasting	0,15***
Variatie in het werk	-0,12***
Relatie met cliënten	0,09**
Lichamelijk inspannend werk	0,41***
Ondersteuning door directe chef	-0,07**
Anciënniteit in de dienst	0,12***
Regio dienst (ref.: Wallonië)	
Vlaanderen	-0,12***
Brussel	0,07*
R ²	0,32***
N	1 053

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

BIBLIOGRAFIE

- Bourdeaud'hui R., Janssens F. & Vanderhaeghe S. (2004), *Nulmeting Vlaamse Werkbaarheidsmonitor. Indicatoren voor de kwaliteit van de arbeid op de Vlaamse arbeidsmarkt*, SERV/STV, Brussel.
- Bruijn L., Geverink M., Legters J., Oostendorp Y. & Willemsen M. (2003), *Werkmap RI&E Zorg 2002/2003*, Sectorfondsen Zorg en Welzijn.
- CBGS (2003), *Zorg in Vlaanderen. Postenquête bij personen van 25 tot 64 jaar*, CBGS, Brussel.
- CCVD (2004), *Gezinszorg: Loon- en arbeidsvoorwaarden* (brochure).
- De Prins P., Lanoye H., Hedebouw G. & Henderickx E. (1995), *Het personeel in de bejaardensector: arbeidsorganisatie, werkbelasting, loon- en arbeidsvoorwaarden*, HIVA/RUCA, Leuven/Antwerpen.
- De Prins P. (2001), *Zorgen om zorg(arbeid): een vergelijkend onderzoek naar oorzaken van stress en maatzorg in Vlaamse rusthuizen*, Acco, Leuven.
- De Prins P., Van den Audenaerde K. & Henderickx E. (2005), 'Kwaliteit van arbeid in zorgorganisaties', in *Tijdschrift voor sociologie*, jrg. 26, nr. 1-2, p. 114-136.
- De Witte H. (2001), 'Arbeidstevredenheid: een zinvol concept?', in *Over.Werk*, jrg. 11, nr. 4, p. 18-21.
- De Witte H. & Notelaers G. (s.d.), *Hoe stresserend is werken in België?* Interne nota, Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn – Departement Psychologie K.U.Leuven en DIOVA, Leuven/Brussel.
- Familiehulp (1999), *Kwali-tijd op mensenmaat. Uitgave naar aanleiding van het 50-jarig bestaan van Familiehulp*, Familiehulp, Brussel.
- Hedebouw G. & Deschamps M. (1999), *Tijd voor zorg in de thuiszorgsector*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Johansson S. & Cameron C. (2002), *Literatuuroverzicht vanaf 1990: arbeidsvoldoening, kwaliteit van zorg en gelijkheid tussen seksen. Samenvatting van het geconsolideerd rapport (WP 5)*, Zorg in Europa: huidige situatie en toekomstige ontwikkelingen, Afdeling maatschappelijk welzijn, Universiteit van Umea/Thomas Coram Research Unit, Institute of Education, Zweden/Londen.

- Johansson S. & Moss P. (eds.) (2004), *Werken met ouderen. Een casestudy van Zweden, Spanje en Engeland met aanvullend materiaal uit Hongarije. Samenvatting en geconsolideerd rapport (WP 9)*, Zorg in Europa: huidige begrippen en toekomstige richtlijnen, Thomas Coram Research Unit, Institute of Education, Londen.
- Karasek R. & Theorell T. (1990), *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*, Basic Books Inc. Publishers, New York.
- NIS (2003), *Enquête naar de arbeidskrachten. Jaar 2003*.
- NIS (2004), *TIJDSdruk: verschil in tijdsbesteding tussen mannen en vrouwen*, Nieuwsflits nr. 56, http://www.statbel.fgov.be/press/fl056_nl.asp (11 februari 2005).
- Ott M., van Dijk H. & Messchendorp H.J. (2004), 'HRM en klantentevredenheid in de ouderenzorg', in *Tijdschrift voor HRM*, jrg. 7, Special human resource management en performance.
- Pacolet J., Coudron V., Strobbe S. & Dewilde S. (2002), *Plus est en vous herbekeken. Manpowerplanning in de zorgsector en de socioculturele sector. Deel 1. Het aanbod van zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap 1995-2000*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Schaufeli W. & van Dierendonck D. (2000), *Utrechtse Burnout Schaal: handleiding (UBOS 2000)*, Swets Test Publishers, Lisse.
- SERV i.s.m. de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg en het Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de social profit (VIVO) (2003), *Sector: social profit. Profiel: verzorgende*, <http://www.serv.be/servlet/genweb.servlet.MainServlet?toDo=open&id=1860&> (16 april 2003).
- Stichting Ergonomie en Gezond Bewegen & TNO Arbeid (1999), *Arbo-check. Brochure uit de reeks 'Stilstaan bij bewegen'*, Hoofddorp.
- TNO Arbeid (2000), *Sociale veiligheid in de thuiszorg*, TNO Arbeid/OAT, Hoofddorp/Bunnik.
- van Ewijk H., Hens H. & Lammersen G. (2002), *Het in kaart brengen van diensten en arbeidskrachten in de zorg. Samenvatting van het geconsolideerde rapport (WP 3)*, Werken in de zorg in Europa: de praktijk van nu en wat de toekomst brengt, Thomas Coram Research Unit Institute of Education University of London, Londen.
- Van Ruysseveldt J. (2001), 'Kwaliteit van de arbeid: ontleding van een meer dimensioneel begrip', in *Over.Werk*, jrg. 11, nr. 4, p. 9-12.
- Van Ruysseveldt J., De Witte H. & Janssens F. (2002), *Welzijn in het werk op de weegschaal. Onderzoek naar mogelijke invullingen van het concept 'werkbaarheidsgraad' en de haalbaarheid van een monitoringsysteem voor Vlaanderen*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Vlaamse Federatie van Verzorgenden (2004), *Duizendpoot. 10 jaar later*, Vlaamse Federatie van verzorgenden, Brussel.
- Wergroep Thuisverzorgers (1999), *Gids in de thuiszorg*, http://www.seniorennet.be/Pages/Wonen_zorg/Thuiszorggids/gids_in_de_thuiszorg.php (30 april 2003).