

# Kwaliteit en veiligheid van zorg in 2023

De meningen van verpleegkundigen, verzorgenden,  
verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners

Sofie Noorland  
Peter Spreeuwenberg  
Kim de Groot



**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

Dit project is mogelijk gemaakt met financiering van:



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

November 2023

ISBN 978-94-6122-831-4

030 272 97 00

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

[www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

© 2023 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

<b>Beleidssamenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Doel en onderzoeksvragen	6
1.2 Aanpak van het onderzoek	7
<b>2 Mening over de kwaliteit van zorg en werkplezier</b>	<b>9</b>
2.1 Ervaren kwaliteit van zorg	9
2.2 Voldoende competent personeel?	11
2.3 Tevredenheid over persoonsgerichtheid zorg	13
2.4 Ervaren veranderingen in kwaliteit van zorg	15
2.5 Werkplezier	17
<b>3 Mening over veiligheid van zorg</b>	<b>19</b>
3.1 Ervaren veiligheid van zorg	19
3.2 Voldoende competent personeel?	21
3.3 Ervaren cliëntveiligheid en communicatie	23
3.4 Ervaren veranderingen in veiligheid	26
<b>4 Mening over registratie(last)</b>	<b>29</b>
4.1 Ervaren kwaliteit van verslaglegging	29
4.2 Ervaren registratielast	32
4.3 Ervaring met elektronisch cliëntendossiers	35
<b>5 Mening over zeggenschap</b>	<b>39</b>
5.1 Zeggenschap in de praktijk	39
5.2 Zeggenschap in de organisatie	41
<b>6 Discussie en conclusie</b>	<b>44</b>
<b>Literatuur</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage A Onderzoeksgroep</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage B Vragenlijst en analyse</b>	<b>51</b>
B.1 Vragenlijst	51
B.2 Analyses	51
<b>Bijlage C Cijfers van 2019 tot 2023</b>	<b>53</b>

# Beleidsamenvatting

Elke twee jaar vraagt het Nivel aan verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, praktijkondersteuners en begeleiders<sup>1</sup> wat zij vinden van de kwaliteit en veiligheid van de zorg die zij verlenen. Om inzichtelijk te maken wat goed gaat en welke knelpunten er zijn, vragen we zorgprofessionals in een online vragenlijst naar hun ervaringen met de directe cliëntenzorg in ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, wijkverpleging, verpleeghuiszorg en huisartsenzorg. Dit is de derde peiling in dit monitoronderzoek dat sinds 2019 met subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wordt uitgevoerd.

## Ervaren kwaliteit en veiligheid van zorg blijven stabiel en voldoende

Verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners geven de kwaliteit van de zorg die zij verlenen gemiddeld genomen een 7,2 als rapportcijfer en de veiligheid van zorg een 7,0. Een ruime meerderheid (61%) vindt de kwaliteit van de geboden zorg (zeer) goed en bijna de helft (46%) vindt het veiligheidsbeleid (zeer) goed. Deze ervaringen van zorgprofessionals blijven stabiel over de jaren 2019, 2021 en 2023. Toch lijken de kwaliteit en veiligheid van zorg onder druk te staan. Zo ervaart 44% van de zorgprofessionals dat de kwaliteit van zorg is verslechterd in de afgelopen twee jaar. Bij de veiligheid van zorg geeft ruim de helft (57%) aan dat deze gelijk is gebleven, maar merkt 29% een verslechtering. Als redenen voor verslechtering van de kwaliteit en/of veiligheid van zorg noemen zorgprofessionals vooral hogere werkdruk en personeelstekorten.

Zorgprofessionals zijn relatief tevreden over de mate waarin zij persoonsgerichte zorg kunnen verlenen. In 2023 scoorden zij een 3,2 (op een schaal van 1-5). Deze score is stabiel ten opzichte van 2019 en 2021. Zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg zijn het minst vaak tevreden over de mate van persoonsgerichte zorg, vergeleken met zorgprofessionals uit andere sectoren.

Daarnaast blijkt dat een meerderheid van de zorgprofessionals het werk inhoudelijk leuk vindt (89%) en trots is om in de zorg te werken (79%). Deze resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Verder blijken zorgprofessionals net als in de vorige peiling redelijk tevreden over hun werkprocessen en communicatiecultuur over veiligheid van zorg. Zo zijn de meeste zorgprofessionals bezig om de cliëntveiligheid te verbeteren (65%) en voelen zich vrij om te spreken over zaken die betrekking hebben op de cliëntveiligheid (68%). Zorgprofessionals in de GGZ vinden vaker dat de veiligheid van zorg niet goed is dan zorgprofessionals in andere sectoren.

## Verbanden tussen kwaliteit en veiligheid van zorg en voldoende personeel, goede verslaglegging en zeggenschap

Zorgprofessionals noemen meerdere factoren die verband houden met de kwaliteit en veiligheid van zorg. Zo is de aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel essentieel. Als zorgprofessionals de kwaliteit en/of veiligheid van zorg niet goed vinden, constateren zij vaker een tekort aan competent personeel. Zorgprofessionals die vinden dat de kwaliteit en veiligheid van zorg in de afgelopen twee jaar achteruit zijn gegaan, benoemen ook het personeelstekort als reden daarvoor. Daarnaast vinden zorgprofessionals de kwaliteit en veiligheid van zorg vaker goed als zij ook positief zijn over de kwaliteit van de verslaglegging over de zorg aan cliënten. Ook blijkt dat als

---

<sup>1</sup> In dit rapport worden verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners verder kortweg aangeduid als zorgprofessionals vanwege de leesbaarheid.

zorgprofessionals meer zeggenschap ervaren over hun dagelijks werk, zij ook vaker de kwaliteit en veiligheid van zorg goed vinden. Ditzelfde geldt voor de zeggenschap die zorgprofessionals ervaren over beleidsbeslissingen in hun organisaties; degenen die zeggenschap ervaren vinden de kwaliteit en veiligheid vaker goed.

### **Geen afname van ervaren registratielast**

Bijna de helft van de zorgprofessionals (47%) vindt de hoeveelheid administratief werk onredelijk en denkt dat dit werk ten koste gaat van de cliëntenzorg. Dit percentage blijft stabiel tussen 2019 en 2023. In de gehandicaptenzorg vinden de meeste zorgprofessionals de hoeveelheid registratie onredelijk, vergeleken met andere sectoren.

Verder is het aantal uren dat zorgprofessionals besteden aan verslaglegging over de cliëntenzorg (bijvoorbeeld het zorgplan) en registraties voor organisaties (bijvoorbeeld over kwaliteitskeurmerken) met 7,1 en 3,1 uren per week ook vergelijkbaar met de vorige peilingen in 2019 en 2021. Daarbij besteden zorgprofessionals werkzaam in de ziekenhuizen de meeste uren aan de verslaglegging over de zorgverlening.

Zorgprofessionals uit alle sectoren ervaren even vaak als in de vorige peilingen een verhoogde werkdruk door de verslaglegging en registraties voor organisaties.

### **Het onderzoek**

Deze resultaten uit deze peiling volgen uit een online vragenlijstonderzoek uitgevoerd in maart 2023 onder 841 zorgprofessionals. Zij zijn verspreid over het land werkzaam in de ziekenhuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg, wijkverpleging, verpleeghuiszorg of huisartsenzorg. De ondervraagde zorgprofessionals zijn grotendeels (86%) deelnemer van het Nivel Panel Verpleging & Verzorging. De overige deelnemers zijn geworven via de Nivel-website en sociale media. De resultaten zijn statistisch gewogen. Deze weging zorgt ervoor dat de verdeling van de respondenten over opleidingsniveau en zorgsector overeenkomt met de landelijke populatiecijfers. De verschillen tussen 2019, 2021 en 2023 zijn getoetst op significantie met multilevel analyses (MLA). Ook toetsten we bij de resultaten uit 2023 of verschillen tussen zorgprofessionals uit verschillende zorgsectoren significant waren.

# 1 Inleiding

De kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg in Nederland zijn in vergelijking tot andere westerse landen relatief goed (Schneider e.a., 2021). Tegelijkertijd staat de zorg onder druk, zoals onder meer het Integraal Zorg Akkoord (IZA) en het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) aangeven (VWS, 2022a; VWS, 2022b). Onder andere de stijgende vraag naar zorg, hoge werk- en regeldruk, niet-effectieve zorg en versnippering van het gezondheidszorgsysteem worden genoemd als oorzaken dat de zorg onder druk staat (VWS, 2022a; VWS, 2022b).

Het Ministerie van VWS beschrijft dat kwalitatief goede zorg moet voldoen aan de kenmerken veilige zorg, cliëntgerichte zorg, beschikbare zorg en effectieve zorg (VWS, z.d.). Bovendien wordt benadrukt dat individuen bij goede zorg ook keuzevrijheid en eigen regie hebben.

Veiligheid in de zorg houdt in dat lichamelijke en/of psychische schade bij cliënten wordt voorkomen door het vermijden van fouten van zorgprofessionals of tekortkomingen in het zorgsysteem. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van zorg (IGJ, z.d.). Belangrijke thema's hierbij zijn onder andere de kwaliteit van persoonsgerichte zorg en de beschikbaarheid van zorgprofessionals in een veranderende arbeidsmarkt (IGJ, 2019).

Een belangrijk aspect van het bieden van kwalitatief goede en veilige zorg is dat zorgprofessionals accurate gegevens over de verleende zorg vastleggen (de Groot, 2022). Verslaglegging is geen doel op zichzelf, maar vormt een belangrijke bron van informatie voor het gehele proces van zorgverlening aan individuele cliënten. Tegelijkertijd is bekend dat de werkdruk die zorgprofessionals ervaren van het registreren hoog is en de laatste jaren een blijvend probleem vormt (Bemelmans e.a., 2021). Om die reden worden de ervaringen van zorgprofessionals met registreren ook belicht in dit onderzoek.

Daarnaast is zeggenschap van zorgprofessionals een belangrijke voorwaarde voor kwalitatief goede zorg. Zeggenschap betekent dat de zorgprofessional ruimte krijgt en neemt om vanuit het eigen beroep een bijdrage te leveren aan de kwaliteit en veiligheid van zorg (V&VN, z.d.). Sinds 1 juli 2023 hebben verpleegkundige en verzorgende professionals een plek aan tafel bij hun werkgever en kunnen zij meepraten over besluiten die hun werk aangaan op basis van de 'Wet Zeggenschap zorg'. Voordat deze wet inging vroegen we in dit onderzoek zorgprofessionals naar hun ervaren zeggenschap.

Het Ministerie van VWS hecht veel belang aan de ervaringen van zorgprofessionals over de kwaliteit en veiligheid van zorg. Om deze ervaringen inzichtelijk te maken voert het Nivel tweejaarlijks de zogenaamde monitor 'Kwaliteit en Veiligheid van zorg' uit onder een grote groep verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners (zie 1.2 voor onderzoeksmethode).

## 1.1 Doel en onderzoeksvragen

Doel van de monitor is inzicht bieden in de ervaringen van verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners met de kwaliteit en veiligheid van de zorg in 2023. Daarnaast besteedt dit rapport aandacht aan de ervaren registratielast, de ervaren zeggenschap en het werkplezier van zorgprofessionals.

In vier hoofdstukken worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- **Hoofdstuk 2:** Hoe beoordelen zorgprofessionals de kwaliteit van de zorg? Vinden ze dat er voldoende competent personeel is? Hoe tevreden zijn zorgprofessionals over de mate van persoonsgerichtheid van de zorg? Hoe beoordelen de zorgprofessionals het werkplezier?
- **Hoofdstuk 3:** Hoe beoordelen de zorgprofessionals de veiligheid van de zorg? Vinden ze dat er voldoende competent personeel is? Wat zijn de meningen rond cliëntveiligheid, het werkproces en communicatiecultuur?
- **Hoofdstuk 4:** Hoe beoordelen zorgprofessionals de kwaliteit van de verslaglegging? Hoe beoordelen zorgprofessionals de elektronisch cliëntendossiers waarmee zij werken? In hoeverre ervaren zorgprofessionals werkdruk door registreren?
- **Hoofdstuk 5:** In hoeverre ervaren zorgprofessionals zeggenschap in hun dagelijks werk en binnen hun organisatie?

Elk hoofdstuk beschrijft de resultaten over de hele groep zorgprofessionals uit 2023, de veranderingen ten opzichte van 2019 en 2021 en de verschillen per zorgsector.

## 1.2 Aanpak van het onderzoek

### Kenmerken van respondenten

De monitor vindt plaats door online vragenlijstonderzoek onder zorgprofessionals die allen werkzaam zijn in de directe zorgverlening aan cliënten, te weten:

- Verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten in ziekenhuizen (ZKH).
- Verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ).
- Verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten en agogisch opgeleide begeleiders in de zorg voor mensen met een beperking (gehandicaptenzorg (GZ<sup>2</sup>)).
- Verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten in de wijkverpleging (WIJK).
- Praktijkondersteuners en verpleegkundig specialisten in de huisartsenzorg (HA).
- Verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten in de intramurale ouderenzorg (IO).

De online vragenlijst werd in maart 2023 verzonden naar 2.440 deelnemers van het landelijke [Panel Verpleging & Verzorging](#). Tegelijkertijd werd een link naar de vragenlijst online verspreid, onder andere via de Nivel-website en de Nivel-LinkedInpagina. In totaal vulden 841 respondenten de vragenlijst in. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de kenmerken van de respondenten per sector. De respondenten worden nader beschreven in bijlage A.

---

<sup>2</sup> De zorg voor mensen met een (verstandelijke) beperking wordt in dit rapport aangeduid als 'gehandicaptenzorg' conform de gebruikte terminologie volgens het landelijk competentieprofiel in deze sector. Zie: VGN Competentieprofielen Gehandicaptenzorg, 2018

Tabel 1.1 Kenmerken van de respondenten per sector

Kenmerken	ZKH	GGZ	GZ	WIJK	HA	IO
% (N)	21,2 (178)	8,3 (70)	9,6 (81)	26,2 (220)	16,8 (141)	18 (151)
Geslacht (% vrouw)	90,4	67,1	88,9	92,2	93,6	91,7
Leeftijd (gem. (SD))	48 (11,8)	55 (8,8)	53 (9,4)	51 (11)	53 (9,3)	52 (10)
Leidinggevende taken (%)	15,7	11,4	16,1	21,4	14,9	21,6
Werkuren per week (gem. (SD))	29,5 (5,9)	29,7 (6,3)	26,7 (5,8)	26,3 (6,9)	26,9 (6,6)	26,6 (6,8)
Werkervaring in jaren (gem. (SD))	26 (11,9)	29,5 (11,1)	28,5 (10,7)	25,9 (11,6)	28,3 (10,0)	26,6 (12,0)
<b>Opleidingsniveau (%)</b>						
Mbo-verpleegkundige/begeleider	45,0	41,4	70,4	22,3	0	29,8
Hbo(+)-verpleegkundige/begeleider <sup>1</sup>	55,1	58,6	29,6	55,5	100 <sup>2</sup>	23,2
Mbo-verzorgende	0	0	0	22,3	0	47,0

<sup>1</sup> Vanwege het kleine aantal verpleegkundig specialisten dat deelnam aan het onderzoek is deze groep samengevoegd met de hbo-opgeleide professionals

<sup>2</sup> Het competentieprofiel van de praktijkondersteuner gaat uit van een hbo-niveau of daarmee vergelijkbaar  
<https://www.lhv.nl/product/competentieprofiel-poh/>

## Vragenlijst

De online vragenlijst bestond uit drie onderdelen. De eerste twee delen van de vragenlijst bestonden uit vragen over de ervaren kwaliteit van de zorg en de ervaren veiligheid van de zorg. Het derde deel bestond uit vragen over de verslaglegging en ervaren registratielast. Meer informatie over de vragenlijst staat in bijlage B.

## Analyses

De percentages en gemiddelden voor de totale groep zijn statistisch gewogen. De weegfactor is vastgesteld op basis van het landelijk aantal zorgprofessionals per zorgsector en de verdeling van opleidingsniveaus per zorgsector. Door de weging komt de verdeling van de respons over opleidingsniveau en zorgsector overeen met de verdeling in de populatie (zie bijlage B). Verschillen tussen sectoren en verbanden tussen categoriale variabelen zijn getoetst op significantie ( $p < 0,01$ ) met Chi-kwadraattoetsen of Kruskal Wallis toetsen. Verschillen tussen 2019, 2021 en 2023 zijn getoetst op significantie met multilevel analyses (MLA:  $p < 0,01$ ). Hiervoor zijn schaalscores getoetst en zijn variabelen gehercodeerd naar dichotome indicatoren. Meer informatie over de analyses staat in bijlage B. In bijlage C worden de resultaten van de MLA per zorgsector weergegeven in grafieken.



## 2 Mening over de kwaliteit van zorg en werkplezier

### Kernbevindingen

- Zorgprofessionals geven de kwaliteit van zorg een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 (SD 1,2) en 61% beoordeelt de kwaliteit als (zeer) goed.
- Daarentegen vindt 20,9% van de zorgprofessionals de kwaliteit van de zorg regelmatig tot vaak niet goed. Zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg vinden vaker dat de kwaliteit van zorg niet goed is dan zorgprofessionals in andere sectoren.
- Twee op de vijf zorgprofessionals (46,4%) vindt dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel is voor een goede kwaliteit van zorg. Van deze groep vindt 27,1% de kwaliteit van de zorg regelmatig tot vaak niet goed.
- De meeste zorgprofessionals zijn neutraal of tevreden over de mate waarin zij persoonsgerichte zorg kunnen bieden. Van de zorgprofessionals is 28,4% (zeer) ontevreden over de beschikbare tijd om cliënten goed te kunnen verzorgen. Zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg zijn het minst vaak tevreden over de mate van persoonsgerichte zorg.
- 78,6% van de zorgprofessionals is trots om in de zorg te werken en 89% vindt het werk inhoudelijk leuk.

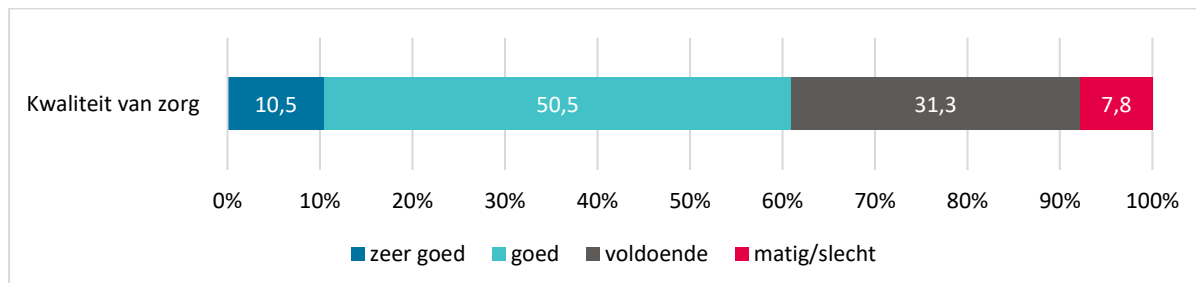
### Vergelijking met 2019 en 2021

- De ervaringen van zorgprofessionals over de kwaliteit van de zorg bleven vrijwel stabiel in de jaren 2019, 2021 en 2023. Ten opzichte van de voorgaande jaren zijn er in 2023 geen statistisch significante verschillen.

### 2.1 Ervaren kwaliteit van zorg

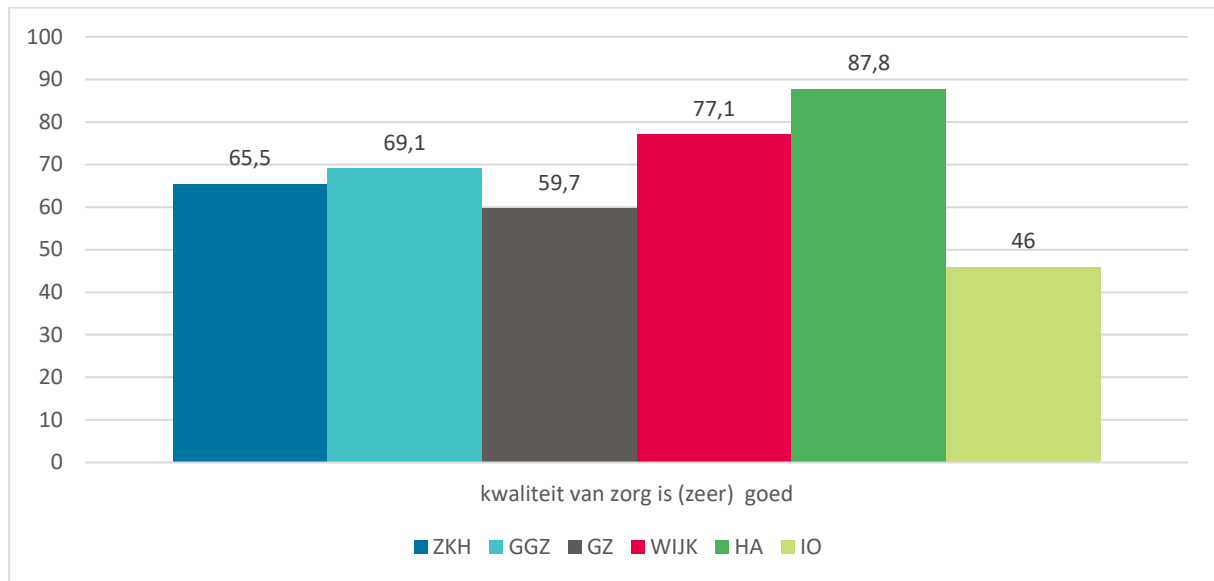
Zorgprofessionals die deelnamen aan de monitor in 2023 geven de kwaliteit van zorg die zij bieden een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 (SD 1,2; spreiding 2-10). Dit rapportcijfer is vergelijkbaar met het rapportcijfer van de voorgaande jaren. Daarnaast beoordeelt 61% de kwaliteit van zorg als zeer goed of goed (figuur 2.1). Dit percentage is relatief weinig veranderd ten opzichte van 2021 (↓6 procentpunten; MLA:  $p>0,01$ ).

Figuur 2.1 Beoordeling van zorgprofessionals van de kwaliteit van de zorg in 2023 (gewogen %, n=817)



Het percentage zorgprofessionals dat de kwaliteit van de zorg als (zeer) goed beoordeeld verschilt statistisch significant per zorgsector. Dit percentage varieert van 46% in de intramurale ouderenzorg tot 87,8% in de huisartsenzorg (figuur 2.2). Binnen de sectoren zijn tussen 2019 en 2023 geen significante veranderingen te vinden (MLA:  $p>0,01$ ).

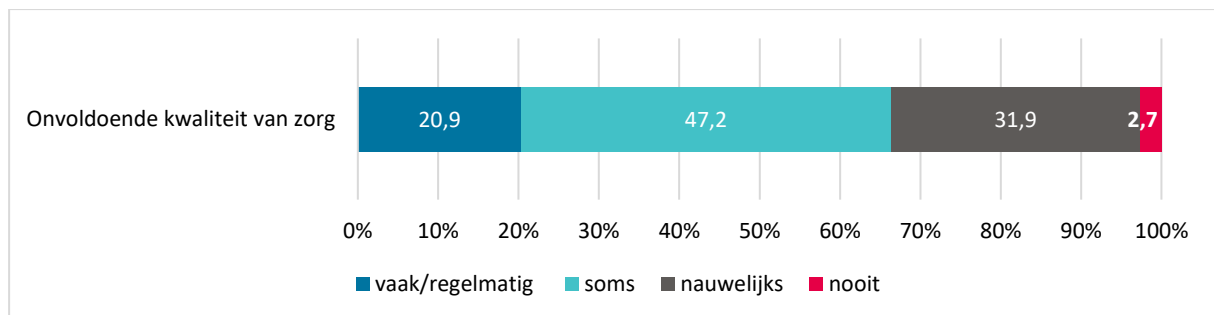
**Figuur 2.2** Percentage zorgprofessionals dat de kwaliteit van zorg als (zeer) goed beoordeelt, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=69,8, p<0,00$

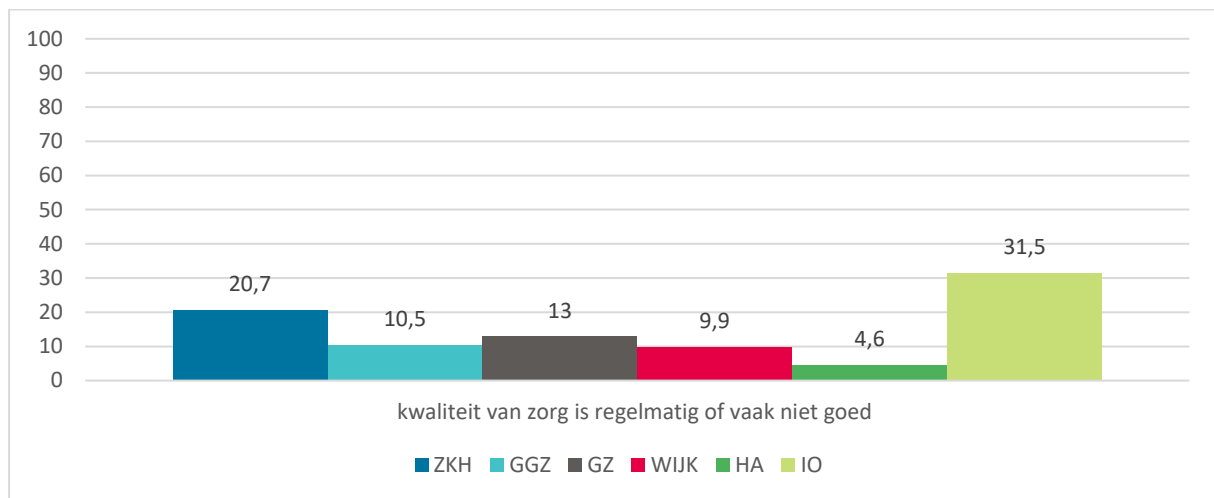
Ondanks dat een meerderheid de kwaliteit van zorg als (zeer) goed ervaart, vindt 20,9% van de zorgprofessionals dat het regelmatig tot vaak voorkomt dat de kwaliteit van zorg niet goed is (figuur 2.3). Dit percentage is omhoog gegaan sinds 2021 ( $\uparrow 6$  procentpunten), maar uit de MLA blijkt dat dit geen statistisch significant verschil is.

**Figuur 2.3** Zorgprofessionals over hoe vaak het voorkomt dat de kwaliteit van zorg onvoldoende is in 2023 (gewogen %, n=797)



Het percentage dat de kwaliteit van zorg regelmatig of vaak als onvoldoende ervaart verschilt per sector (figuur 2.4). Praktijkondersteuners ervaren het minst vaak (4,6%) dat de kwaliteit van zorg onvoldoende is. Daartegenover staat dat bijna een derde van de zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg ervaart dat de kwaliteit van zorg regelmatig of vaak niet goed is. Tussen 2019 en 2023 zijn binnen sectoren geen significante verschillen zichtbaar in het percentage professional dat de kwaliteit van zorg onvoldoende ervaart (MLA:  $p>0,01$ ).

Figuur 2.4 Percentage zorgprofessionals dat de kwaliteit van zorg regelmatig of vaak niet goed vindt, per sector in 2023<sup>1</sup>

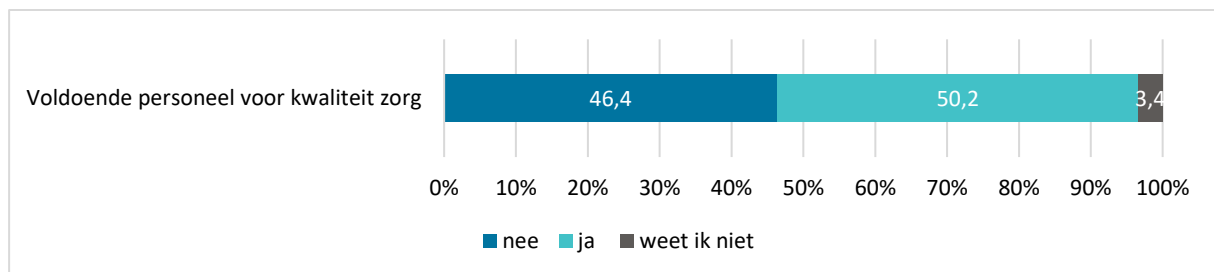


<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=49,7, p<0,00$

## 2.2 Voldoende competent personeel?

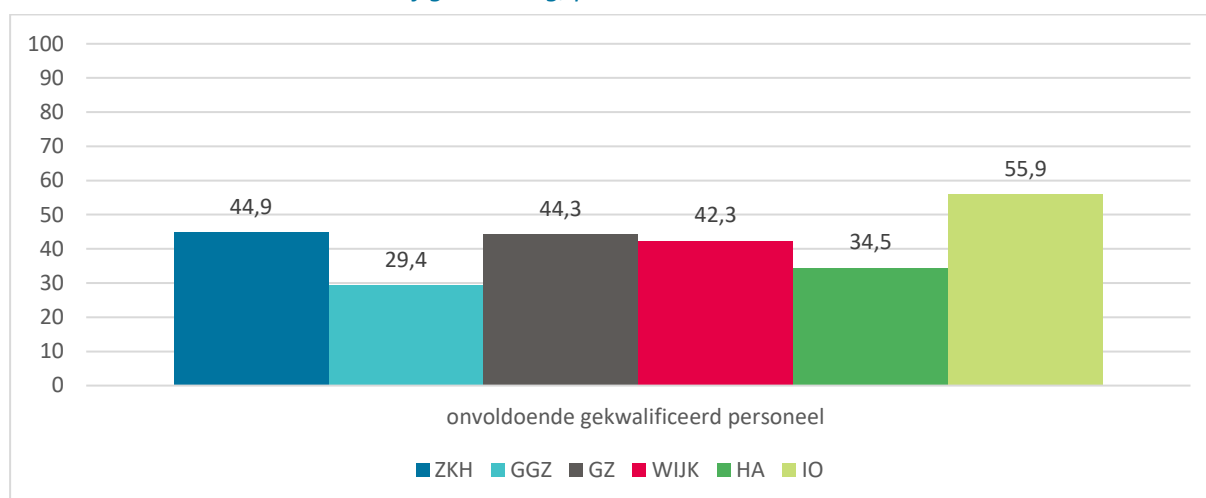
In 2023 geeft 46,4% van de zorgprofessionals aan dat er niet voldoende gekwalificeerd personeel is om een goede kwaliteit van zorg te verlenen (figuur 2.5). Dit percentage is met  $\uparrow 9,3$  procentpunten toegenomen ten opzichte van 2021, maar deze stijging is niet statistisch significant (MLA:  $p>0,01$ ).

Figuur 2.5 Mening zorgprofessionals over voldoende gekwalificeerd personeel voor een goede kwaliteit van de zorg in 2023 (gewogen %,  $n=811$ )



Het percentage zorgprofessionals dat rapporteert dat er onvoldoende competent personeel is voor kwalitatief goede zorg, loopt uiteen van 29,4% in de GGZ tot 55,9% in de intramurale ouderenzorg (figuur 2.6). Binnen de sectoren zijn geen statistisch significante verschillen zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren (MLA:  $p>0,01$ ).

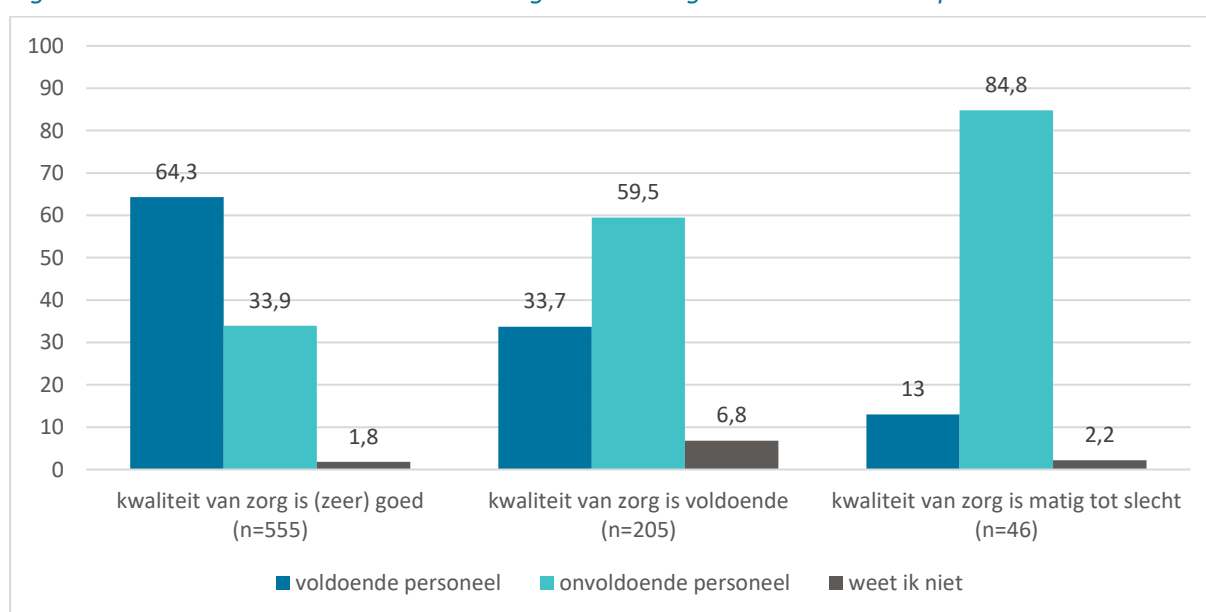
**Figuur 2.6** Percentage zorgprofessionals dat rapporteert dat er onvoldoende competent personeel is voor een kwalitatief goede zorg, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=19,3, p<0,00$

Naarmate zorgprofessionals de kwaliteit van zorg vaker niet goed vinden, constateren de zorgprofessionals vaker een tekort aan competent personeel (figuur 2.7). Als de ervaren kwaliteit van zorg zeer goed of goed is, geeft ongeveer een op de drie zorgprofessionals aan dat er te weinig gekwalificeerd personeel aanwezig is. Dit stijgt naar bijna negen van de tien als de ervaren kwaliteit matig of slecht is.

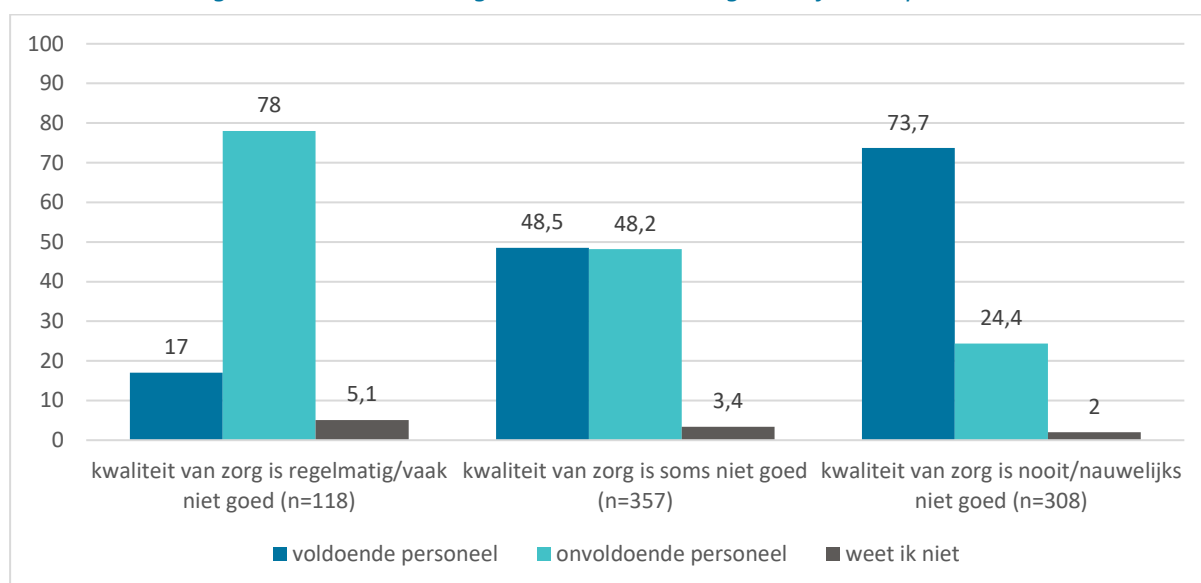
**Figuur 2.7** Relatie tussen kwaliteit van zorg en aanwezigheid van voldoende personeel<sup>1</sup>



<sup>1</sup>  $\chi^2(4)=95,7; p<0,01$

Deze tendens zien we ook terug als we kijken naar hoe vaak zorgprofessionals de kwaliteit van zorg niet goed vinden. Van de zorgprofessionals die aangeven dat het regelmatig tot vaak voorkomt dat de zorg niet goed is, vindt ruim driekwart dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel is. Dit is nog geen kwart onder de zorgprofessionals die vinden dat de zorg nauwelijks of nooit niet goed is (figuur 2.8).

Figuur 2.8 Relatie tussen hoe vaak het volgens zorgverleners voorkomt dat de kwaliteit van zorg niet goed is en de aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel<sup>1</sup>



<sup>1</sup>  $\chi^2(4)=117,7$ ;  $p<0,01$

## 2.3 Tevredenheid over persoonsgerichtheid zorg

Ruim een derde tot de helft van de zorgprofessionals is in 2023 (zeer) tevreden over de mate waarin zij aspecten van persoonsgerichte zorg kunnen bieden (tabel 2.1). Daartegenover staat dat 28,4% van de zorgprofessionals aangeeft (zeer) ontevreden te zijn met de beschikbare tijd om cliënten goed te verzorgen. Daarnaast is 30,9% (zeer) ontevreden met de mate waarin zij individuele zorgverlening kunnen geven en 38,5% (zeer) ontevreden over de mate waarin zij psychosociale begeleiding kunnen geven aan de cliënten. Deze percentages zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2019 en 2021 (MLA:  $p>0,01$ ).

Tabel 2.1 Mate van tevredenheid over de persoonsgerichtheid van de zorg (gewogen %,  $n=814-823$ )<sup>1</sup>

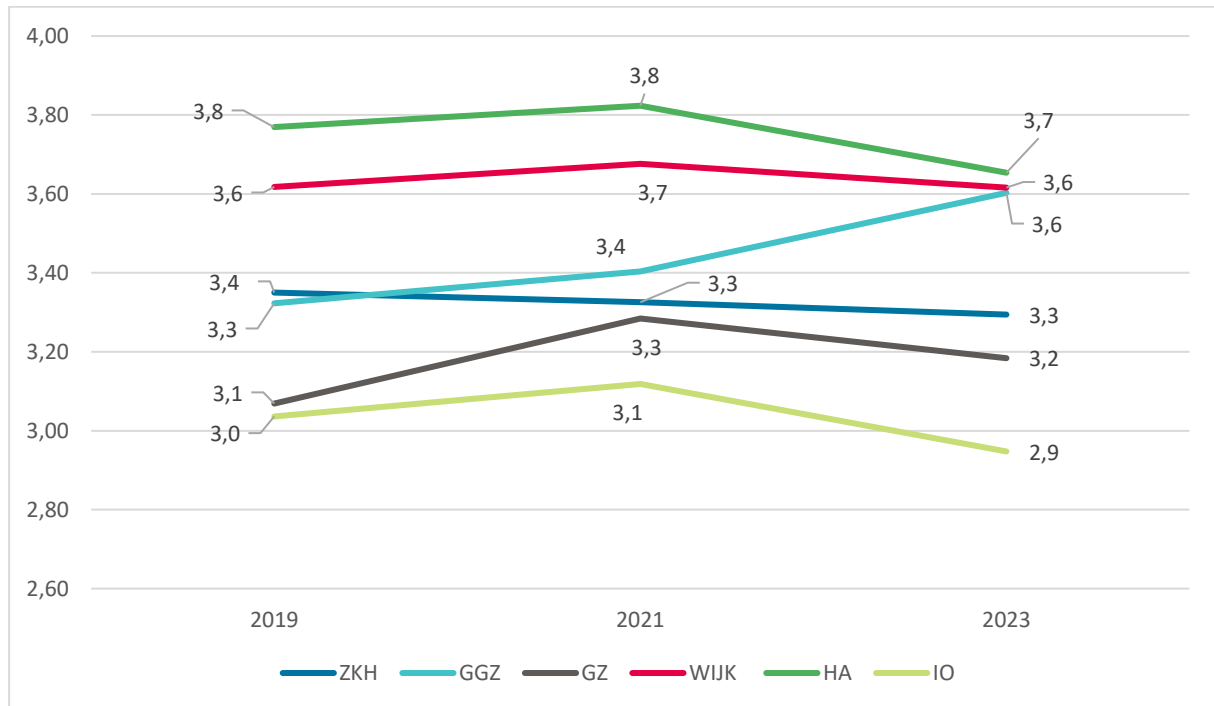
Hoe tevreden bent u met de mate waarin u...	(zeer) ontevreden	neutraal	(zeer) tevreden
over het algemeen tijd hebt om uw cliënten goed te verzorgen	28,4	18,9	52,7
individuele zorgverlening aan uw cliënten kunt geven	30,9	20,4	48,8
het gevoel hebt psychosociale begeleiding aan uw cliënten te geven	38,5	23,0	38,5

<sup>1</sup> Gewogen gemiddelde schaalscore 3,2 (SD 0,93), 3 items; 1=zeer ontevreden, 2= ontevreden, 3=neutraal, 4=tevreden, 5=zeer tevreden

Wanneer we kijken naar een gemiddelde score over de drie items uit tabel 2.1 blijkt dat zorgprofessionals gemiddeld een 3,2 (SD 0,93) scoren in 2023. Deze score zit tussen neutraal (score 3) en tevreden (score 4) in. In vergelijking met 2021 en 2019 verschilt deze score niet statistisch significant (MLA:  $p>0,01$ ).

De gemiddelde schaalscores verschillen wel significant per zorgsector (Kruskal-Wallis:  $p < 0,00$ ; figuur 2.9). Hierbij blijkt dat zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg minder tevreden zijn ten opzichte van zorgprofessionals uit ziekenhuizen, GGZ, wijkverpleging en huisartsenzorg. De zorgprofessionals in de huisartsenzorg en wijkverpleging daarentegen zijn meer tevreden ten opzichte van zorgprofessionals in ziekenhuizen en gehandicaptenzorg. Binnen de verschillende sectoren blijven de gemiddelde schaalscores tussen 2019 en 2023 relatief gelijk (figuur 2.9).

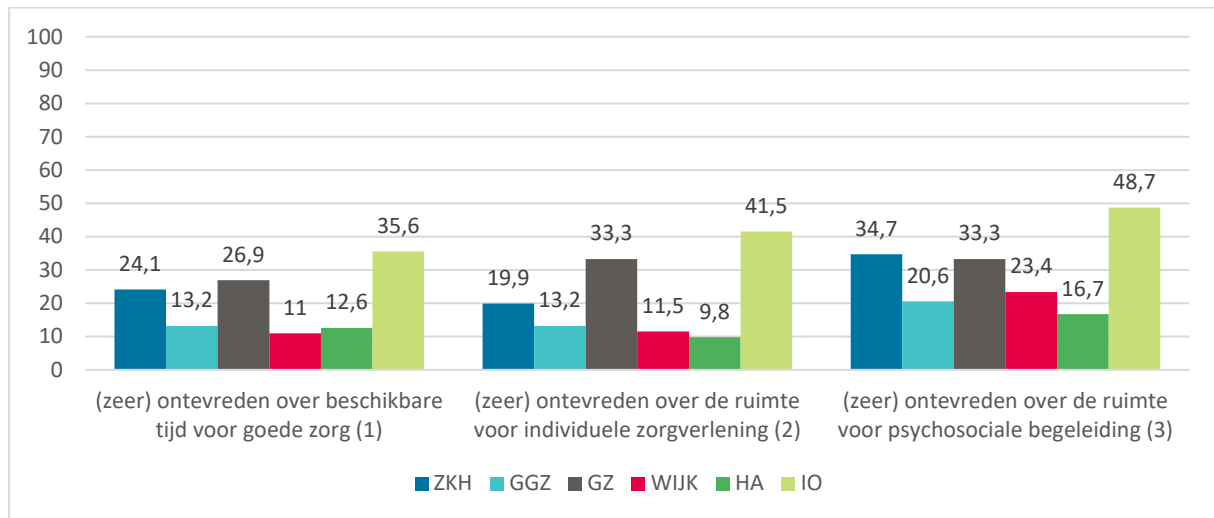
**Figuur 2.9** Gemiddelde schaalscore over persoonsgerichtheid van de zorg, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=65,8$ ;  $p < 0,00$ ; MLA:  $p > 0,01$

De percentages zorgprofessionals die (zeer) ontevreden zijn over de mate waarin zij persoonsgerichte zorg kunnen bieden, verschillen significant per sector (figuur 2.10). Zorgprofessionals die werkzaam zijn in de intramurale ouderenzorg zijn over alle drie de items het meest ontevreden.

Figuur 2.10 Percentage zorgprofessionals dat (zeer) ontevreden is over persoonsgerichte zorg, per sector in 2023



(1) Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=59,3$ ,  $p<0,01$

(2) Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=99,2$ ,  $p<0,01$

(3) Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=52,2$ ,  $p<0,01$

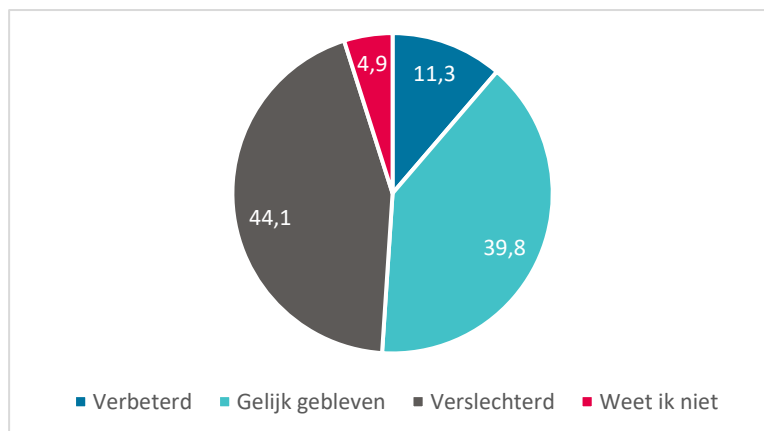
## 2.4 Ervaren veranderingen in kwaliteit van zorg

In deze paragraaf beschrijven we op welke manier zorgprofessionals in de laatste twee jaar veranderingen in de kwaliteit van zorg hebben opgemerkt. Zorgprofessionals lichten toe welke verbeteringen of verslechtingen in de kwaliteit zij merken en welke mogelijke redenen zij daarvoor zien. We illustreren de gevonden factoren met citaten van zorgprofessionals uit de vragenlijsten.

### Ervaren verandering in kwaliteit van zorg

Ruim twee op de vijf (44,1%) van de zorgprofessionals heeft de indruk dat de kwaliteit van zorg in de laatste twee jaar verslechterd is (figuur 2.11). Ook bijna twee op de vijf (39,8%) ervaart dat de kwaliteit van zorg gelijk is gebleven en een tiende (11,3%) ervaart een verbetering van de kwaliteit van zorg.

Figuur 2.11 Ervaren verandering in kwaliteit van zorg in laatste twee jaar (gewogen %, n=816)



## Verslechtering van kwaliteit van zorg

In totaal lichten 289 zorgprofessionals toe op welke manier zij een verslechtering van de kwaliteit van zorg ervaren. Zij benoemen deze verslechtering te merken door een ervaren gebrek aan tijd. Zo ervaren zorgprofessionals dat er minder tijd beschikbaar is voor individuele cliëntenzorg, waardoor zij minder aandacht kunnen besteden aan de persoonlijke behoeften van cliënten. Zorgprofessionals hebben het gevoel keuzes te moeten maken in welke zorg zij kunnen verlenen. Ook ervaren zij de zorg gehaast uit te voeren. Daarnaast benoemen zorgprofessionals dat ze te weinig tijd hebben om nieuwe collega's of stagiaires te begeleiden, te evalueren en om aan hun persoonlijke ontwikkeling te werken. Verder geven zorgprofessionals aan dat zij ook een tijdsgebrek merken bij andere disciplines. Hierdoor is er niet altijd ruimte is voor het stellen van vragen of overleg tussen verschillende disciplines, wat maakt dat zij vinden dat de kwaliteit van zorg verslechterd.

*“Zorgzwaarte is fors toegenomen in de afgelopen jaren, waarbij er weinig tot geen personeel is bijgekomen. Steeds vaker moet ik de keuze maken welke interventie(s) ik laat. Er is sowieso al erg lang geen tijd voor goede psychosociale begeleiding van patiënt en mantelzorger.”*  
- verpleegkundige in ziekenhuis

*“Weinig tijd om echt te kunnen reflecteren met het team om kwaliteit en te evalueren hoe we dit kunnen verbeteren.”*  
- verpleegkundige in ziekenhuis

Zorgprofessionals benoemen een verhoogde werkdruk ook vaak als reden voor de ervaren verslechtering van de kwaliteit van zorg. Deze verhoogde werkdruk ontstaat volgens zorgprofessionals door het tekort aan personeel. Zij lichten toe dat er sprake is van aanzienlijke personeelsuitstroom en dat er regelmatig een beroep wordt gedaan op ZZP'ers of gewerkt met collega's die minder ervaren zijn of niet voldoende zijn opgeleid. Het personeelstekort maakt dat zorgprofessionals zich soms niet in staat voelen om de continuïteit van zorg te waarborgen. Een andere reden dat zorgprofessionals een verhoogde werkdruk ervaren is dat de complexiteit van de zorg toeneemt volgens hen. Daarnaast merken zorgprofessionals op dat administratieve taken toenemen, wat volgens hen ten koste gaat van de tijd die beschikbaar is voor directe cliëntenzorg.

*“Veel uitstroom van ervaren personeel. Jong personeel is niet goed ingewerkt, wisselt regelmatig. Zijn ze net goed ingewerkt stromen ze door na andere functies of verlaten de zorg.”*  
- verpleegkundige in ziekenhuis

*“Veel ingewikkelde problematieken/casuïstiek. Veel van de 2e naar de 1e lijn. Veel ouderen die thuis moeten blijven met intensieve zorg. Veel overleg, veel administratie. Kortom druk is toe genomen.”*  
- praktijkondersteuner in huisartsenpraktijk

## Verbetering van kwaliteit van zorg

In totaal lichten 136 zorgprofessionals toe op welke manier zij merken dat de kwaliteit van zorg is verbeterd. Deze zorgprofessionals ervaren dat zij in staat zijn om met voldoende tijd en aandacht persoonsgerichte zorg aan hun cliënten te bieden.

*“Meer tijd voor de bewoners, oog voor individuele zorgvraag en meer inbreng in de kwaliteit.”*  
- verpleegkundige in intramurale ouderenzorg

Als voornaamste redenen dat kwaliteit van zorg is verbeterd noemen zorgprofessionals dat zij ervaren dat de aandacht en bewustzijn voor kwaliteit van zorg binnen hun team is toegenomen en dat er meer scholingsmogelijkheden beschikbaar waren. Hierbij noemen zorgprofessionals dat zij



voldoende ruimte hebben om te werken aan verbetering van kennis en kwaliteit. Daarnaast noemen zorgprofessionals dat ze goed samenwerken met ervaren en gespecialiseerde collega's. Ook goede communicatie en een duidelijk uitdraagbaar beleid zorgt volgens zorgprofessionals voor een verbetering van de kwaliteit van zorg.

*“Mijn team heeft veel ervaring, hebben alle nascholingen bijgehouden, zijn alle post hbo (nlaf6 niveau) opgeleid. Hebben een grote mate van zelfstandigheid en doen aan intervisie.”*  
- verpleegkundige in ziekenhuis

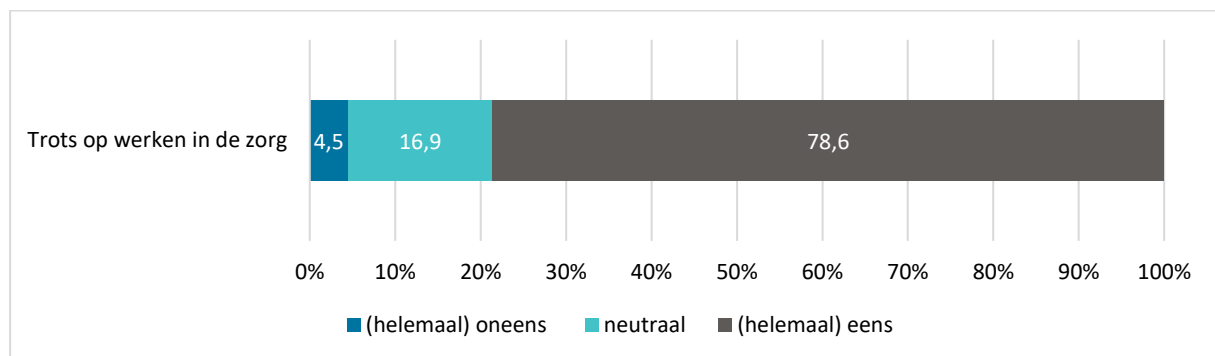
Een andere reden is een afname van de werkdruk van zorgprofessionals. Deze afname leidt volgens de zorgprofessionals tot meer aandacht voor cliënten en voor kwaliteit van zorg. Om de werkdruk te verminderen is de bezetting van het team verbeterd bij een aantal respondenten. Daarnaast noemen zij ook als reden een verschuiving naar een focus op de zelfredzaamheid van cliënten. Cliënten krijgen passende zorg waarbij de implementatie van eHealth en innovatieve hulpmiddelen ook bijdraagt aan een vermindering van de werkdruk bij de zorgprofessionals.

*“Er wordt meer gekeken naar het totale functioneren van de cliënt. Eigen regie en eigen keuzes worden meer gerespecteerd. Zelfstandigheid wordt bevorderd, meer samengewerkt met welzijn, en meer gericht op preventie.”*  
- verpleegkundige in wijkverpleging

## 2.5 Werkplezier

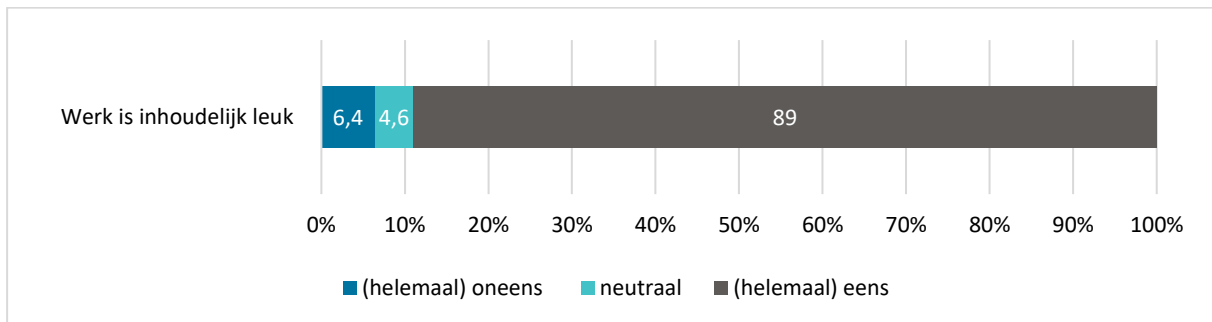
Het werkplezier van zorgprofessionals is gemeten met twee stellingen: “Ik ben er trots op dat ik in de zorg werk” en “Ik heb inhoudelijk leuk werk”. Een ruime meerderheid van de zorgprofessionals (78,6 %) is trots om in de zorg te werken (figuur 2.12). Dit percentage blijft relatief stabiel en verschilt niet significant met voorgaande jaren ( $\downarrow 6,1$  procentpunten; MLA:  $p > 0,01$ ). Ook verschilt het percentage niet significant per sector.

*Figuur 2.12 Mening over stelling om trots te zijn om in de zorg te werken in 2023 (gewogen %, n=728)*



Het overgrote deel van de zorgprofessionals (89%) is het ook eens met de stelling dat zij inhoudelijk leuk werk hebben (figuur 2.13). Ook dit percentage is vergelijkbaar met de voorgaande jaren ( $\uparrow 0,03$  procentpunt; MLA:  $p > 0,01$ ). Daarbij zijn er geen significante verschillen in percentages waarneembaar tussen de sectoren.

Figuur 2.13 Mening over stelling dat het werk inhoudelijk leuk is in 2023 (gewogen %, n=728)



### 3 Mening over veiligheid van zorg

#### Kernbevindingen

- Zorgprofessionals geven de veiligheid van zorg een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 (SD 1,3) en bijna de helft (46,4%) vindt het veiligheidsbeleid goed.
- Daarentegen vindt 13,9% van de zorgprofessionals dat de veiligheid van zorg regelmatig tot vaak in gevaar is. Zorgprofessionals in de GGZ vinden vaker dat de veiligheid van zorg niet goed is dan zorgprofessionals in andere sectoren.
- Bijna een derde van de zorgprofessionals (29,7%) vindt dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel is voor een goede veiligheid van de zorg. Van deze groep vindt 30,1% dat het regelmatig tot vaak voorkomt dat de veiligheid van de zorg in gevaar is.
- De meeste zorgprofessionals zijn neutraal tot tevreden over hoe omgegaan wordt met feedback en het leren van fouten binnen hun team. Zo geeft 64,9% aan dat hun team actief bezig is met het verbeteren van cliëntveiligheid. Daarnaast vindt 48% dat fouten tot positieve veranderingen in het team leiden.
- Zorgprofessionals hebben gemiddeld een neutrale kijk op de open communicatie over veiligheid binnen hun team. Ongeveer de helft (49,7%) is zelden tot nooit bang om iets wat niet juist lijkt aan de orde te stellen.

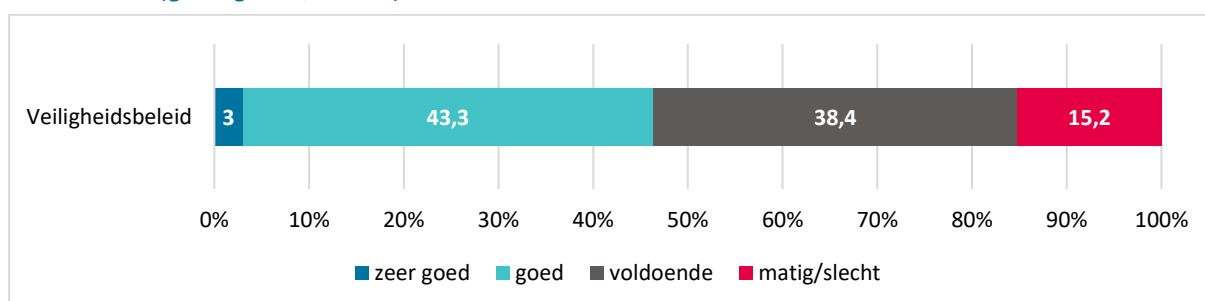
#### Vergelijking met 2019 en 2021

- De algemene ervaringen van zorgprofessionals over de veiligheid van de zorg bleven vrijwel hetzelfde tussen 2019 en 2023. Ten opzichte van de voorgaande jaren zijn er in 2023 geen statistisch significante verschillen.

#### 3.1 Ervaren veiligheid van zorg

Zorgprofessionals die deelnamen aan de monitor in 2023 geven de veiligheid van zorg binnen hun team een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 (SD 1,3; spreiding 0-10). Dit rapportcijfer is vergelijkbaar met het rapportcijfer van de voorgaande jaren. Daarnaast beoordeelt bijna de helft van de zorgprofessionals (46,4%) het veiligheidsbeleid in hun team als zeer goed of goed (figuur 3.1). Dit percentage is niet significant veranderd ten opzichte van 2021 ( $\downarrow 1,4$  procentpunten; MLA:  $p > 0,01$ ).

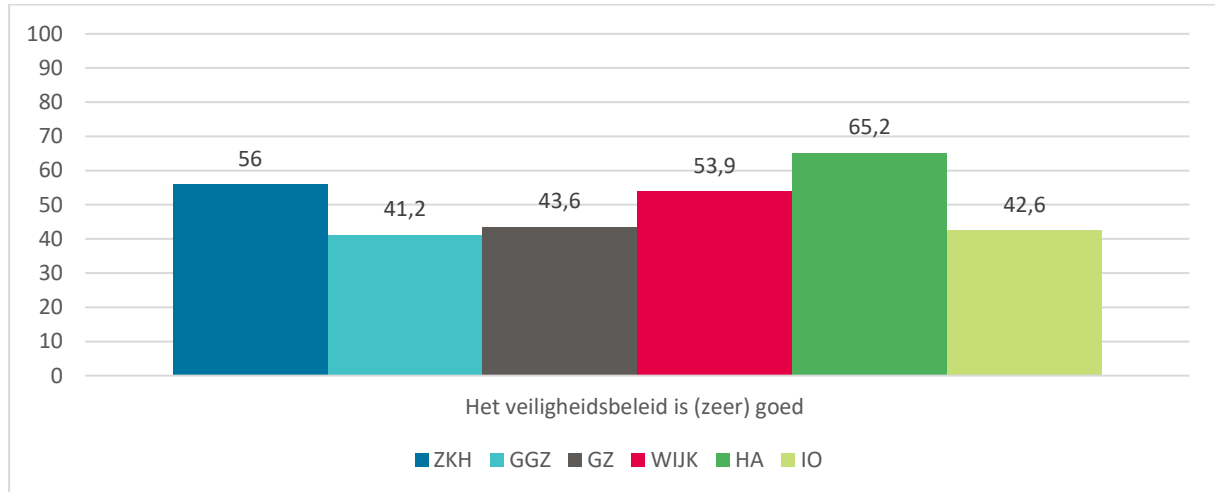
Figuur 3.1 Beoordeling van zorgprofessionals van veiligheidsbeleid in team in 2023 (gewogen %, n=783)



Het percentage zorgprofessionals dat het veiligheidsbeleid als (zeer) goed beoordeelt verschilt statistisch significant per zorgsector (figuur 3.2). Van de praktijkondersteuners in de huisartsenzorg beoordeelt 65,2% het veiligheidsbeleid binnen hun team als (zeer) goed, waarmee zij het meest

positief zijn in vergelijking met zorgprofessionals andere zorgsectoren. Ook binnen de sectoren is er tussen 2019 en 2023 geen significante verandering in ervaren veiligheidsbeleid zichtbaar (MLA:  $p>0,01$ ).

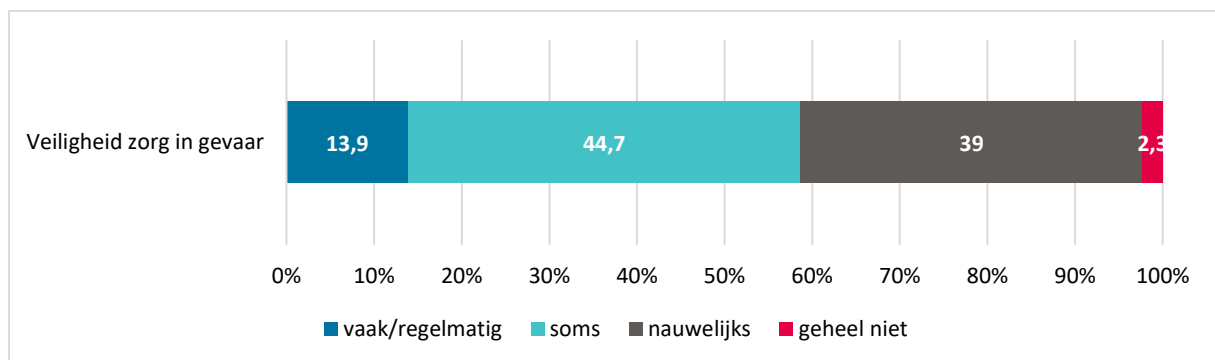
**Figuur 3.2** Percentage zorgprofessionals dat het veiligheidsbeleid als (zeer) goed beoordeelt, per sector in 2023



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2 (5)=21,1, p<0,00$

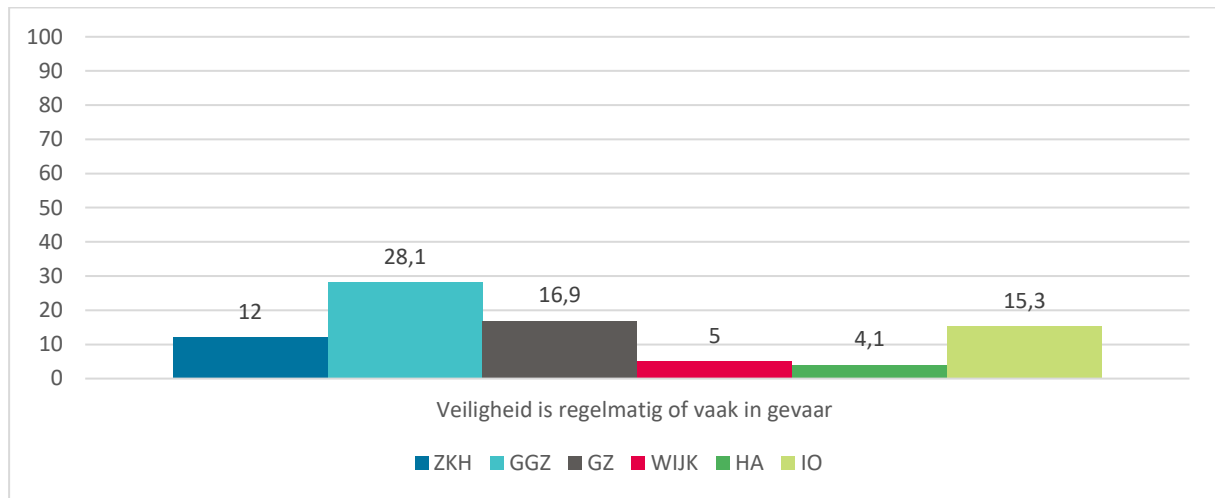
Ondanks dat de helft van de zorgprofessionals het veiligheidsbeleid als (zeer) goed ervaart, vindt 13,9% dat de veiligheid van de zorg vaak of regelmatig in gevaar is (figuur 3.3). Dit percentage is licht omhoog gegaan sinds 2021 ( $\uparrow 4,4$  procentpunten), maar dit blijkt geen statistisch significant verschil te zijn (MLA:  $p>0,01$ ). Daartegenover staat dat 41,4% van de zorgprofessionals aangeeft dat het nauwelijks of niet voorkomt dat de veiligheid in gevaar komt. Dit percentage blijft stabiel ten opzichte van 2021 ( $\downarrow 12,8$  procentpunten; MLA:  $p>0,01$ ).

**Figuur 3.3** Zorgprofessionals over de frequentie dat de veiligheid van de zorg in gevaar is in 2023 (gewogen %,  $n=757$ )



De opvattingen van zorgprofessionals over de frequentie waarmee de veiligheid van de zorg binnen hun team in gevaar komt verschilt statistisch significant per sector (figuur 3.4). Het percentage zorgprofessionals dat aangeeft dat de veiligheid van zorg regelmatig of vaak in gevaar is, varieert van 4,1% in de huisartsenzorg tot 28,1% van de geestelijke gezondheidszorg. Per sector zijn geen verschillen zichtbaar ten opzichte van de voorgaande jaren (MLA:  $p>0,01$ ).

**Figuur 3.4** Percentage zorgprofessionals dat vindt dat de veiligheid regelmatig of vaak in gevaar is, per sector in 2023<sup>1</sup>

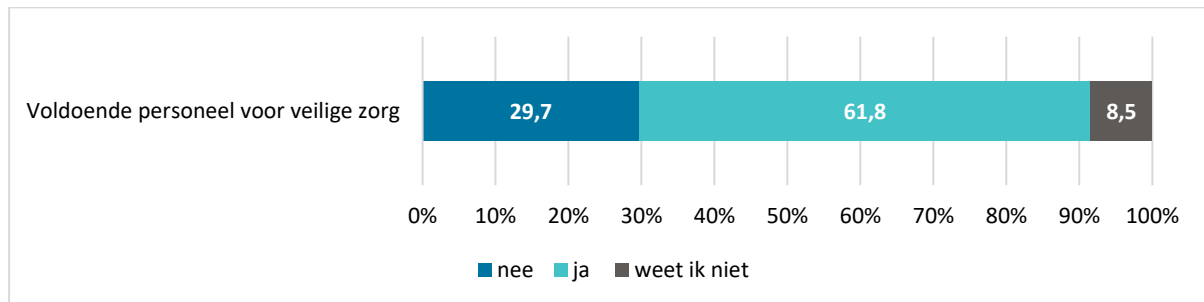


<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=66,8, p<0,00$

### 3.2 Voldoende competent personeel?

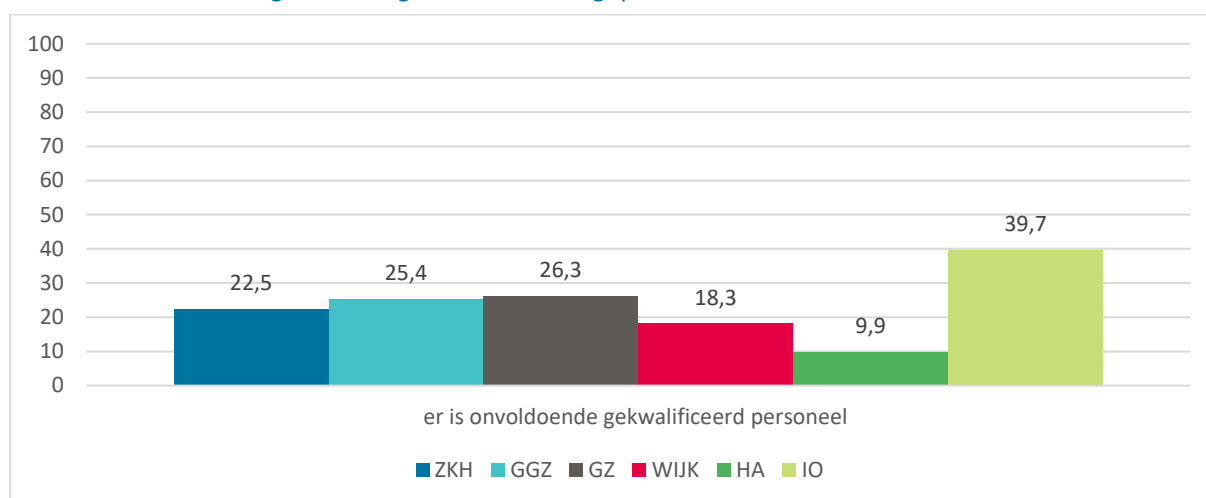
In 2023 geeft 29,7% van de zorgprofessionals aan dat er niet voldoende gekwalificeerd personeel is om goede veiligheid van de zorg te waarborgen (figuur 3.5). Dit percentage is niet significant veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren ( $\downarrow 0,2$  procentpunten ten opzichte van 2021; MLA:  $p>0,01$ ).

**Figuur 3.5** Mening zorgprofessionals over voldoende gekwalificeerd personeel voor een veilige zorg in 2023 (gewogen %, n=779)



Het percentage zorgprofessionals dat rapporteert dat er onvoldoende competent personeel is voor een veilige zorg verschilt significant per sector (figuur 3.6). De percentages variëren van 9,9% in de huisartsenzorg tot 39,7% in de intramurale ouderenzorg. De verschillen in percentages per sector zijn niet significant veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren (MLA:  $p>0,01$ ).

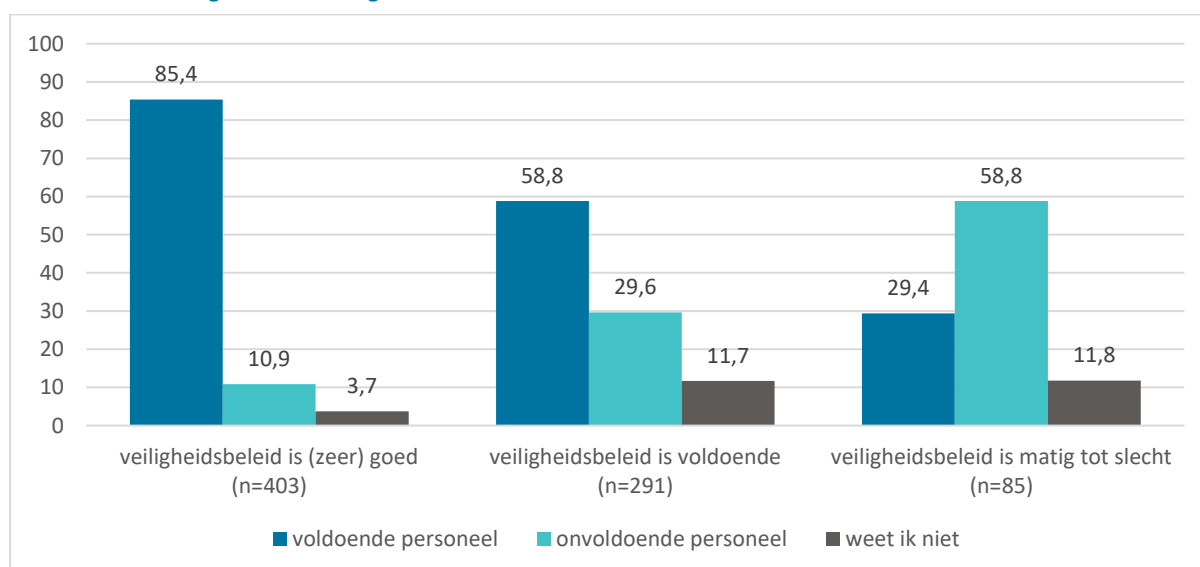
Figuur 3.6 Percentage zorgprofessionals dat vindt dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel is voor een goede veiligheid van de zorg, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=42,5, p<0,00$

Naarmate zorgprofessionals de veiligheid van zorg vaker niet goed vinden, constateren de zorgprofessionals vaker een tekort aan competent personeel (figuur 3.7). Als het ervaren veiligheidsbeleid (zeer) goed is, geeft ongeveer één op de tien zorgprofessionals aan dat er te weinig gekwalificeerd personeel aanwezig is. Dit stijgt naar 60% van de zorgprofessionals als de ervaren kwaliteit matig of slecht is.

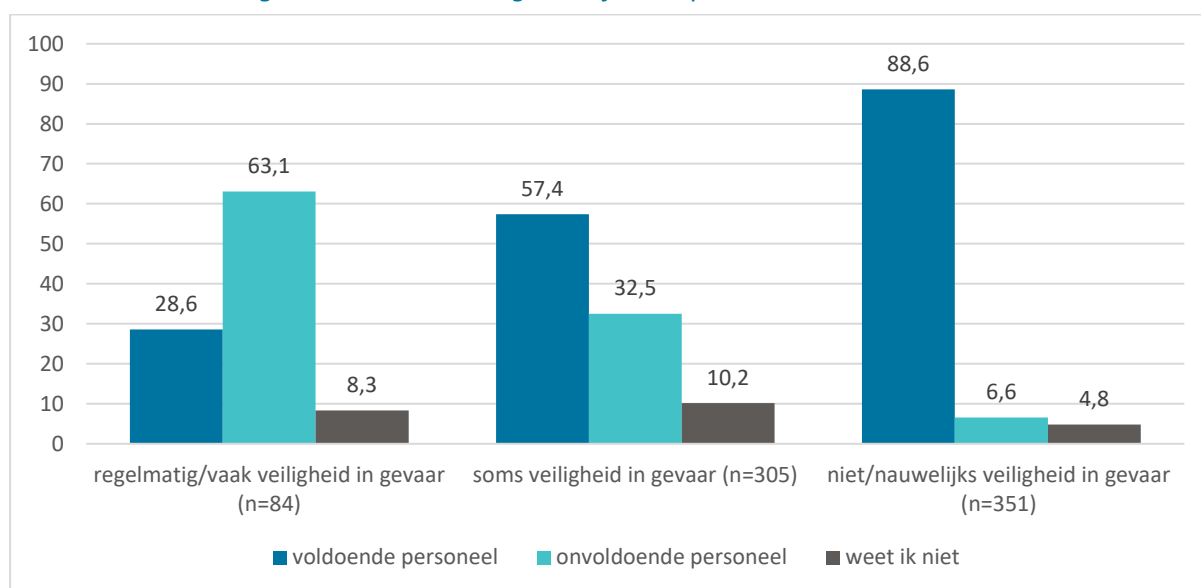
Figuur 3.7 Relatie tussen de aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel en de ervaren veiligheid van zorg in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup>  $\chi^2(4)=133,6; p<0,00$

Een vergelijkbare tendens zien we ook terug als we kijken naar de ervaring van zorgprofessionals over hoe vaak het voorkomt dat de veiligheid van zorg in gevaar is. Van de zorgprofessionals die aangeven dat het regelmatig tot vaak voorkomt dat de veiligheid in gevaar is, vindt 63,1% dat er onvoldoende gekwalificeerd personeel is. Dit is 6,6% onder de zorgprofessionals die vinden dat de veiligheid niet of nauwelijks in gevaar is (figuur 3.8).

Figuur 3.8 Relatie tussen hoe vaak het voorkomt dat de veiligheid van zorg in gevaar is en de aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup>  $\chi^2(4)=160.5$ ;  $p<0,01$ .

### 3.3 Ervaren cliëntveiligheid en communicatie

#### Ervaren cliëntveiligheid

Zorgprofessionals zijn over het algemeen neutraal tot positief over de cliëntveiligheid binnen hun team. De meerderheid geeft aan geen problemen te ervaren met de cliëntveiligheid en dat eigen werkprocessen adequaat zijn om vergissingen te voorkomen (tabel 3.1). Toch geeft bijna kwart (24%) van de zorgprofessionals aan dat het feit dat ernstige fouten niet (vaker) gebeuren berust op toeval. Daarnaast geeft 31,4% van de zorgprofessionals aan het gevoel te hebben in een crisissituatie te werken waarin zij proberen te veel te snel te doen. Deze percentages zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2019 en 2021 (MLA:  $p>0,01$ ).

Tabel 3.1 Algemene perceptie van de cliëntveiligheid in het eigen team in 2023 (gewogen %,  $n=761-767$ )<sup>1</sup>

Item	(zeer) mee oneens	neutraal	(zeer) mee eens
dat ernstige fouten niet (vaker) gebeuren, berust eigenlijk op toeval <sup>1</sup>	57,2	18,8	24,0
wij werken in een "crisissituatie": we proberen te veel te snel te doen <sup>2</sup>	45,1	23,4	31,4
wij hebben problemen met de cliëntveiligheid in ons team <sup>2</sup>	61,8	22,6	15,6
onze werkprocessen zijn adequaat om vergissingen te voorkomen	18,5	30,6	50,9

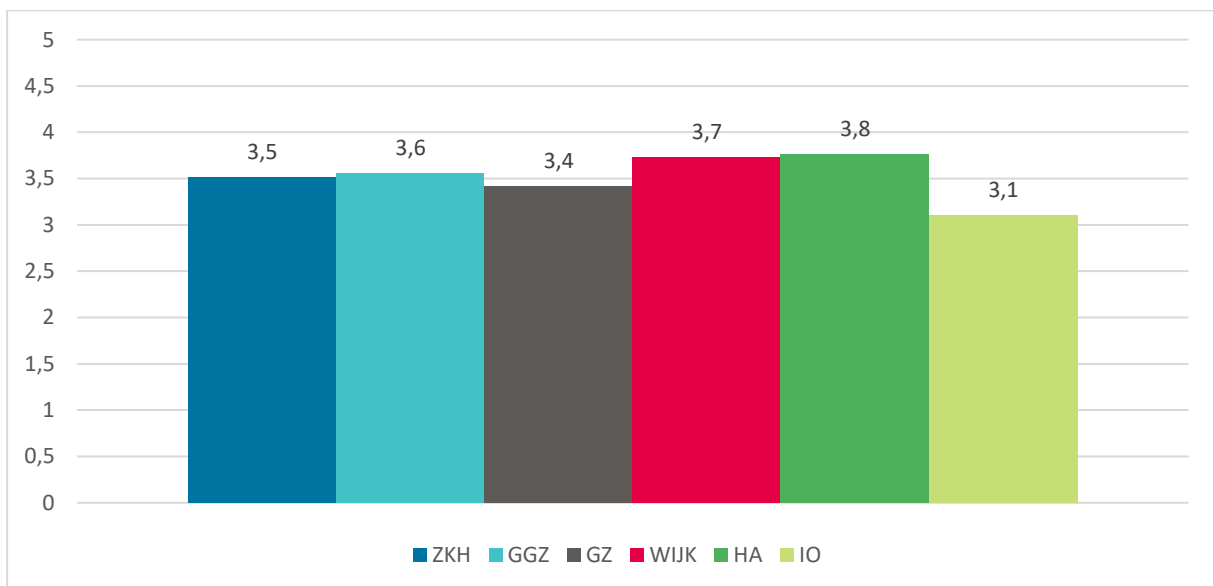
<sup>1</sup> Gewogen gemiddelde schaaftscore 3,4 (SD 0,71),  $n=766$ ; 4 items, 1=zeer mee oneens, 2= mee oneens, 3=niet oneens/niet eens, 4=me eens, 5=zeer mee eens

<sup>2</sup> Omgecodeerd voor berekening gemiddelde schaaftscore

Wanneer we kijken naar een gemiddelde score over de vier items uit tabel 3.1, blijkt dat zorgprofessionals gemiddeld een 3,4 (SD 0,71) scoren. Deze score zit tussen neutraal (score 3) en tevreden (score 4) in. Deze schaalscore is niet significant veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren (MLA:  $p>0,01$ ).

Ook de gemiddelde schaalscore voor de algemene perceptie van de cliëntveiligheid per sector blijft tussen 2019 en 2023 relatief gelijk (MLA:  $p>0,01$ ). Echter de gemiddelde schaalscores verschillen wel significant tussen de sectoren (Kruskal-Wallis:  $p<0,00$ ; figuur 3.9). Hierbij blijkt dat zorgprofessionals in de huisartsenzorg en wijkverpleging meer tevreden zijn ten opzichte van zorgprofessionals in ziekenhuizen, gehandicaptenzorg en intramurale ouderenzorg. Zorgprofessionals in verpleeghuiszorg zijn ook minder tevreden ten opzichte van zorgprofessionals in de GGZ en ziekenhuizen.

**Figuur 3.9** Gemiddelde schaalscore voor de algemene perceptie van de cliëntveiligheid, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren: Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=60,9$ ;  $p<0,01$

### Feedback en leren van fouten

In 2023 geeft meer dan de helft (64,9%) van de zorgprofessionals aan in een team te werken dat actief bezig is met het verbeteren van de cliëntveiligheid (tabel 3.2). Daarbij geeft 71% van de zorgprofessionals aan binnen het team te bespreken hoe te voorkomen dat vergissingen zich herhalen. Het minst positief zijn de zorgprofessionals over de evaluatie van de effectiviteit van veranderingen. In totaal is 46,5% van de zorgprofessionals het ermee eens dat dit gebeurt. Deze percentages zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2019 en 2021 (MLA:  $p>0,01$ ).



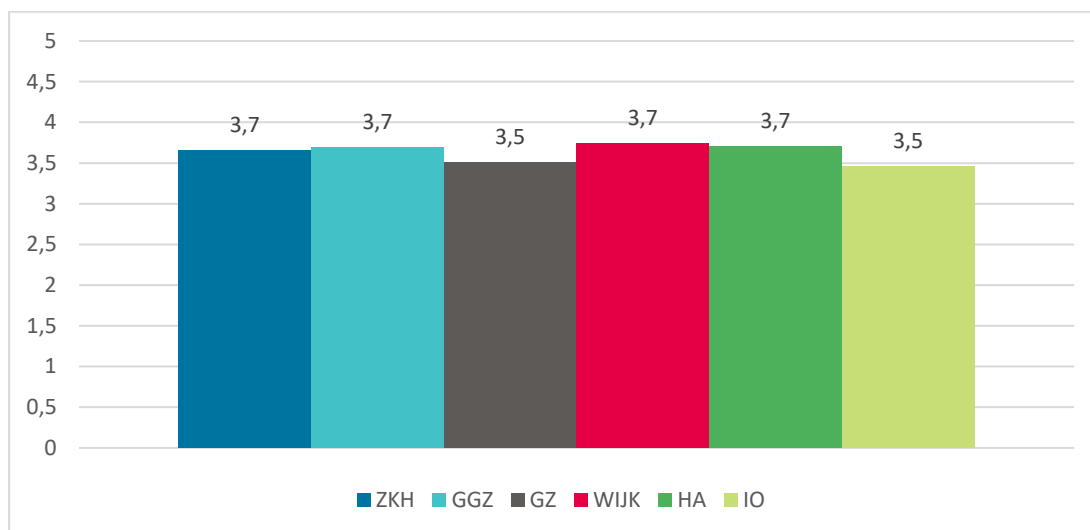
Tabel 3.2 *Mening zorgprofessionals over feedback en leren van fouten in 2023 (gewogen %, n=757-769)<sup>1</sup>*

Item	(zeer) mee oneens	neutraal	(zeer) mee eens
wij zijn actief bezig met het verbeteren van cliëntveiligheid	9,4	25,7	64,9
fouten hebben in ons team tot positieve veranderingen geleid	13,3	38,4	48,3
nadat veranderingen zijn aangebracht om de cliëntveiligheid te verbeteren, wordt hiervan de effectiviteit geëvalueerd	19,0	34,5	46,5
	<b>zelden of nooit</b>	<b>Soms</b>	<b>meestal of altijd</b>
we krijgen of geven elkaar feedback over de veranderingen die ten gevolge van het melden van incidenten zijn ingevoerd.	15,4	24,0	60,6
we worden geïnformeerd over vergissingen die in ons team voorkomen	15,6	22,9	61,5
in ons team bespreken we mogelijkheden om te voorkomen dat vergissingen zich herhalen	8	21,1	71,0

<sup>1</sup> Gewogen gemiddelde schaalscore 3,6 (SD 0,65), n=765; 6 items in totaal; 3 items: 1=zeer mee oneens, 2= mee oneens, 3=niet oneens/niet eens, 4=mee eens, 5=zeer mee eens en 3 items: 1=nooit, 2= zelden, 3=soms, 4=meestal, 5=altijd

Uit de gemiddelde score over de items uit tabel 3.2 over feedback en leren van fouten blijkt dat zorgprofessionals gemiddeld een van 3,6 (SD 0,65) scoren in 2023. Deze score zit gemiddeld tussen neutraal (3) en mee eens (4) in. In vergelijking met 2019 en 2021 verschilt deze score niet statistisch significant (MLA:  $p > 0.01$ ). Uit de vergelijking tussen sectoren blijkt dat zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg significant minder tevreden zijn ten opzichte van zorgprofessionals in ziekenhuizen, wijkverpleging en huisartsenzorg (figuur 3.10).

Figuur 3.10 *Gemiddelde schaalscore voor feedback en leren van fouten, per sector in 2023<sup>1</sup>*



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren: Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5) = 21,7$ ;  $p < 0,00$

### Open communicatie

Een ruim meerderheid van de zorgprofessionals voelt zich meestal of altijd vrij om zich uit te spreken wanneer zij iets zien dat mogelijk een negatief effect heeft op de cliëntenzorg of om beslissingen of acties van personen met meer bevoegdheden ter discussie te stellen (tabel 3.3). Ook bijna de helft

(49,7%) van de zorgprofessionals geeft aan zelden of nooit bang te zijn om iets wat niet juist lijkt aan de orde te stellen.

**Tabel 3.3** *Mening zorgprofessionals over communicatie over veiligheid in het eigen team in 2023 (gewogen %, n=765-767)<sup>1</sup>*

Item	zelden of nooit	Soms	meestal of altijd
we voelen ons vrij om te spreken als we iets zien dat mogelijk een negatief effect heeft op de cliëntenzorg	10,4	21,5	68,1
we voelen ons vrij om beslissingen of acties van personen met meer bevoegdheden ter discussie te stellen	16,0	30,6	53,4
we zijn bang om iets wat niet juist lijkt aan de orde te stellen <sup>2</sup>	49,7	33,7	16,6

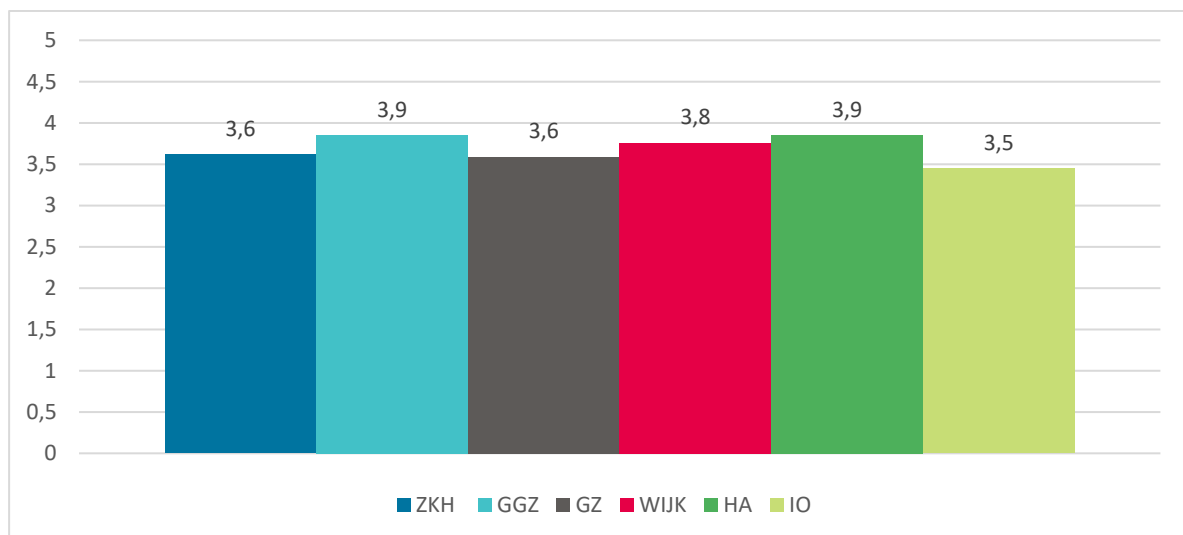
<sup>1</sup> Gewogen gemiddelde schaalscore 3,6 (SD 0,76), n=750; 3 items, 1=nooit, 2=zelden, 3=soms, 4=meestal, 5=altijd

<sup>2</sup> Omgecodeerd voor berekening gemiddelde schaalscore

Uit de gemiddelde scores van de items uit tabel 3.3 over communicatie over veiligheid binnen het eigen team blijkt dat zorgprofessionals gemiddeld een 3,6 (SD 0,76) scoren (tabel 3.3). Deze score zit gemiddeld tussen soms (3) en meestal of altijd (4) in. In vergelijking met 2019 en 2021 verschilt deze score niet statistisch significant (MLA:  $p > 0,01$ ).

Binnen de verschillende sectoren blijven de gemiddelde schaalscores tussen 2019 en 2023 relatief gelijk. Echter, de gemiddelde schaalscore varieert wel significant tussen de sectoren. Daarbij zijn de zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg minder tevreden met de open communicatie over veiligheid, ten opzichte van zorgprofessionals in de GGZ, wijkverpleging en huisartsenzorg (figuur 3.11).

**Figuur 3.11** *Gemiddelde schaalscore voor de open communicatie over veiligheid, per sector 2023<sup>1</sup>*



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5) = 25,2$ ;  $p < 0,01$

### 3.4 Ervaren veranderingen in veiligheid

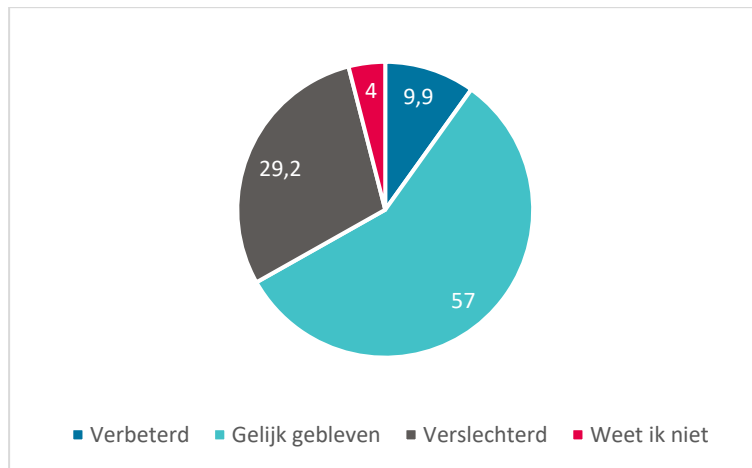
In deze paragraaf beschrijven we op welke manier zorgprofessionals in de laatste twee jaar veranderingen in de veiligheid van zorg hebben opgemerkt. Zorgprofessionals lichten toe welke verbeteringen of verslechtingen in de veiligheid zij merken en welke mogelijke redenen zij

daarvoor zien. We illustreren de gevonden factoren met citaten van zorgprofessionals uit de vragenlijsten.

### Ervaren verandering in veiligheid van zorg

Bijna een derde (29,2%) van de zorgprofessionals heeft de indruk dat de veiligheid van zorg in de laatste twee jaar verslechterd is (figuur 3.12). Ruim de helft (57%) van de zorgprofessionals ervaart dat de veiligheid van zorg gelijk is gebleven en een tiende (9,9%) ervaart een verbetering van veiligheid van zorg.

Figuur 3.12 Ervaren verandering in veiligheid van zorg in laatste twee jaar (gewogen %, n=737)



### Verslechtering van veiligheid van zorg

In totaal geven 156 zorgprofessionals een toelichting op welke manier ze de achteruitgang van de veiligheid van zorg ervaren. De zorgprofessionals geven aan een afname van veiligheid te ervaren doordat gehaast wordt gewerkt en met onvoldoende aandacht. Daarnaast benoemen zorgprofessionals dat collega's of leidinggevendenden niet altijd op de hoogte zijn van veiligheidsrisico's. Ook worden medicatiefouten niet altijd opgemerkt of gemeld. Daarnaast geven zorgprofessionals aan dat fouten na het melden niet altijd worden geëvalueerd of leiden tot verbeteringen van de veiligheid van de zorg.

*"Fouten worden niet met het hele team besproken, na invullen van een VIM melding hoor niet altijd iets terug."  
- praktijkondersteuner in huisartsenpraktijk*

*"Op de vloer staan collega's zonder diploma (dit zijn zorghulpverleners) naast één verzorgende. Dat wil zeggen dat de verzorgende voor de medicatie, de metingen, kortom alles, de eindverantwoordelijkheid heeft en dat heeft invloed op de veiligheid."  
- verzorgende in intramurale ouderenzorg*

Net als bij verslechtering van de kwaliteit van zorg noemen zorgprofessionals een verhoogde werkdruk vaak als reden voor de ervaren verslechtering van de veiligheid van zorg. Zorgprofessionals geven aan dat een tekort aan gekwalificeerde zorgprofessionals en een toename van complexe zorgvragen ertoe leiden dat veiligheid niet altijd kan worden gegarandeerd. Daarnaast speelt een onduidelijk beleid of te weinig ondersteuning en zichtbaarheid van leidinggevendenden volgens zorgprofessionals een rol.

*"Meer en complexere zorg in de buitendienst GGZ, waardoor meer verwarde personen die in thuissituatie verblijven met minder ervaren personeel (veelal jongeren en anders opgeleid dan GGZ verpleegkundigen) te maken hebben"  
- verpleegkundige in geestelijke gezondheidszorg*

*“Geen continuïteit in medewerkers, cliënten komen zeer complex binnen omdat ze langer thuis blijven met onvoldoende ondersteuning. Te hoge werkdruk, geen tijd om bijscholingen te volgen en onvoldoende budget om dit adequaat te kunnen doen. Geen tijd om ‘in the job’ te trainen. Veel e-learning, die zijn minder effectief.”*  
- verpleegkundige in intramurale ouderenzorg

## **Verbetering van veiligheid van zorg**

In totaal lichten 90 zorgprofessionals toe op welke manier zij merken dat de veiligheid van zorg is verbeterd. De zorgprofessionals benoemen vooral dat werkprocessen anders zijn ingericht om toekomstige fouten te voorkomen. Daarnaast geven zorgprofessionals aan dat binnen hun team frequent gebruik gemaakt wordt van veiligheidschecks en protocollen.

*“Werkprocessen zijn aangepast na MIC meldingen ter voorkoming van nieuwe incidenten, met succes.”*  
- verpleegkundige in intramurale ouderenzorg

*“Het herhaald bespreken van fouten heeft gezorgd voor borging van de gemaakte afspraken. Denk daarbij aan medicatieveiligheid, maar ook verbale agressie hiermee zien te voorkomen.”*  
- verpleegkundige in wijkverpleging

De zorgprofessionals noemen verschillende redenen waardoor de veiligheid van zorg is verbeterd. Zo geven de zorgprofessionals aan dat een combinatie van aandacht voor veiligheid en een actieve betrokkenheid van zorgprofessionals en leidinggevenden bij veiligheidsverbeteringen een positief effect heeft. Zorgprofessionals geven aan dat ze actief melding maken van fouten, deze vervolgens binnen het team evalueren en daarna werkprocessen aanpassen. Ook zeggen zorgprofessionals dat het inzetten van protocollen en werkafspraken, heeft geleid tot gestandaardiseerde en veilige werkmethoden. Verder heeft meer scholingsmogelijkheden geleid tot een verbetering van kennis. Daarnaast benoemen de zorgprofessionals dat ze zich veilig en vrij voelen binnen hun team om feedback aan elkaar te geven.

*“VIM/MIM meldingen worden beter geanalyseerd en er worden verbeterpunten geformuleerd. VIM meldingen worden besproken in teamoverleg er wordt veel gemeld doormiddel van VIM/MIM dus veilige meldcultuur.”*  
- verpleegkundige in intramurale ouderenzorg

*“We hebben het eigenaarschap rondom VIM meldingen naar de teams gebracht, waardoor hier actiever, en met richtlijnen, gebruik van wordt gemaakt om de kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren.”*  
- verpleegkundige in wijkverpleging

## 4 Mening over registratie(last)

### Kernbevindingen

- Een derde (36,4%) van de zorgprofessionals vindt dat kwaliteit van verslaglegging binnen hun team (zeer) goed is. Daarentegen vindt een kwart van de zorgprofessionals (26%) dat het regelmatig tot vaak voorkomt dat de kwaliteit van de verslaglegging onvoldoende is.
- 47% van de zorgprofessionals heeft het gevoel dat de hoeveelheid registratie onredelijk is en denkt dat de cliënten hier onder lijden. In de gehandicaptenzorg vinden de meeste zorgprofessionals de hoeveelheid registratie onredelijk.
- Zorgprofessionals besteden per week gemiddeld 7,1 uur aan verslaglegging over de zorgverlening en 3,1 uur aan registraties voor organisaties. Daarbij geeft 59,2% van de zorgprofessionals aan regelmatig tot altijd een verhoogde werkdruk te ervaren door verslaglegging over de zorgverlening en 47,5% door registraties voor organisaties.
- Het elektronisch cliëntendossier wordt door 65,2% van de zorgprofessionals als gebruiksvriendelijk ervaren. Het verpleegkundig proces staat volgens 64,7% van de zorgprofessional centraal staat in het dossier. Vooral zorgprofessionals in de GGZ en ziekenhuizen zijn hier kritisch over.

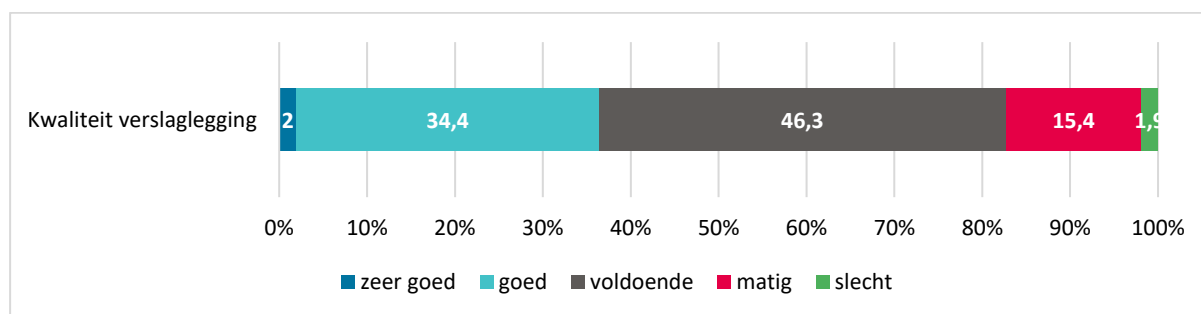
### Vergelijking met 2019 en 2021

- De ervaringen van zorgprofessionals over de registratie(last) bleven vrijwel stabiel tussen 2019 en 2023. Ten opzichte van de voorgaande jaren zijn er geen statistisch significante verschillen.

### 4.1 Ervaren kwaliteit van verslaglegging

Ruim een derde (36,4%) van de zorgprofessionals beoordeelt de kwaliteit van verslaglegging over de zorgverlening aan individuele cliënten als zeer goed tot goed (figuur 4.1).

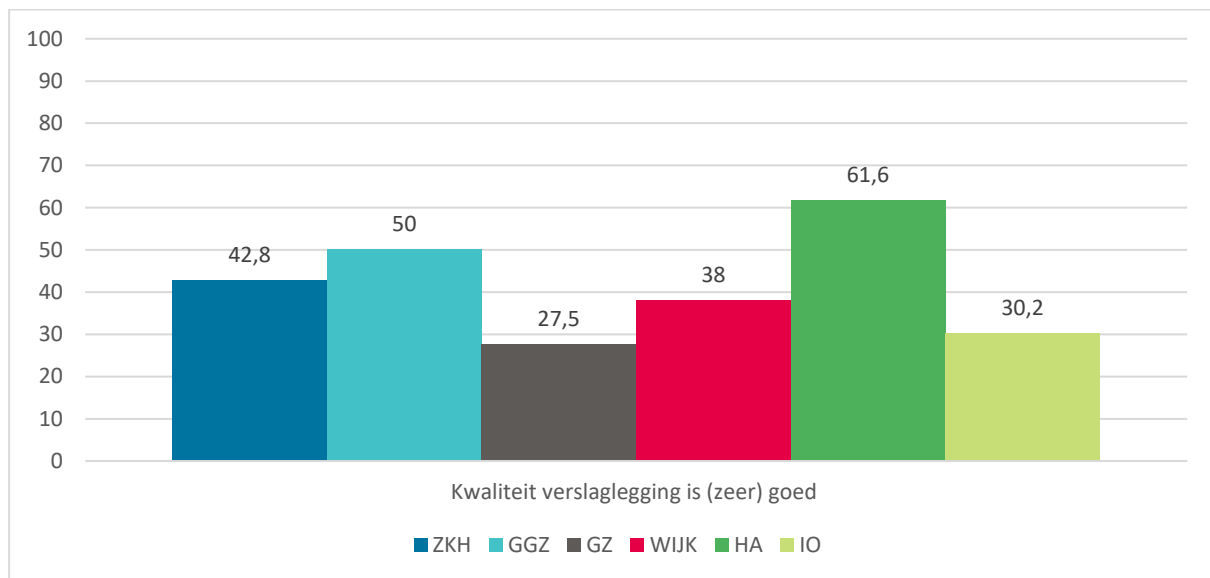
Figuur 4.1 Beoordeling van zorgprofessionals van kwaliteit van verslaglegging in 2023 (gewogen %, n=783)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

Hoe zorgprofessionals de kwaliteit van verslaglegging beoordelen verschilt significant per zorgsector (figuur 4.2). Zo geeft 61,6% van de zorgprofessionals in de huisartsenzorg aan de kwaliteit van verslaglegging als (zeer) goed te ervaren, ten opzichte van 27,5% in de gehandicaptenzorg.

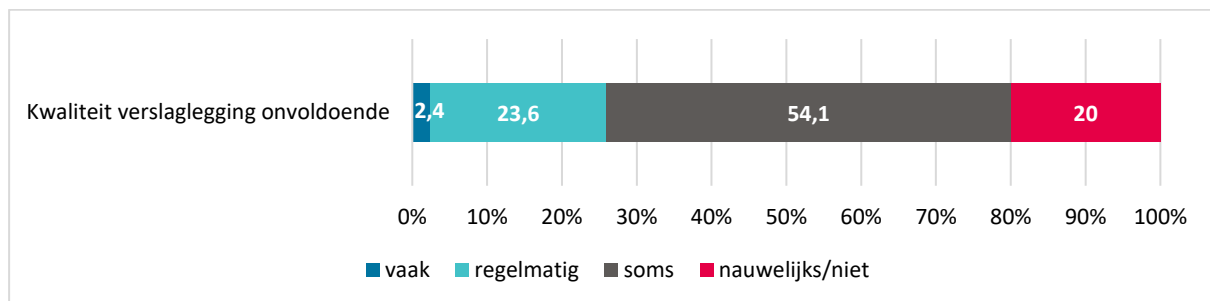
**Figuur 4.2** Percentage zorgprofessionals dat kwaliteit verslaglegging als (zeer) goed beoordeelt, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=43,1$ ;  $p<0,00$

Ondanks dat een derde van de zorgprofessionals de kwaliteit van de verslaglegging als (zeer) goed beoordeelt, blijkt ook dat een kwart van de zorgprofessionals (26%) ervaart dat de kwaliteit van de verslaglegging regelmatig of vaak onvoldoende is (figuur 4.3).

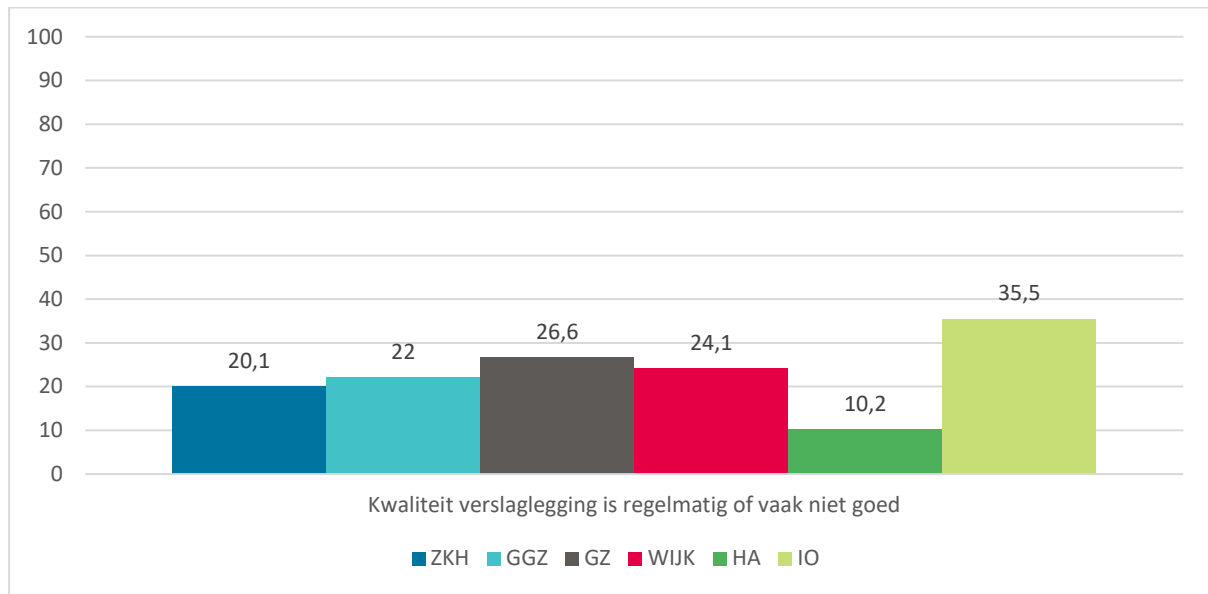
**Figuur 4.3** Zorgprofessionals over de frequentie dat kwaliteit verslaglegging onvoldoende is in 2023 (gewogen %, n=685)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

De frequentie waarmee zorgprofessionals de kwaliteit van verslaglegging als onvoldoende ervaren, verschilt ook significant tussen de zorgsector (figuur 4.4). Zo geeft 35,5% van de zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg aan dat de kwaliteit van de verslaglegging regelmatig tot vaak onvoldoende is, ten opzichte van 10,2% van de zorgprofessionals in de huisartsenzorg.

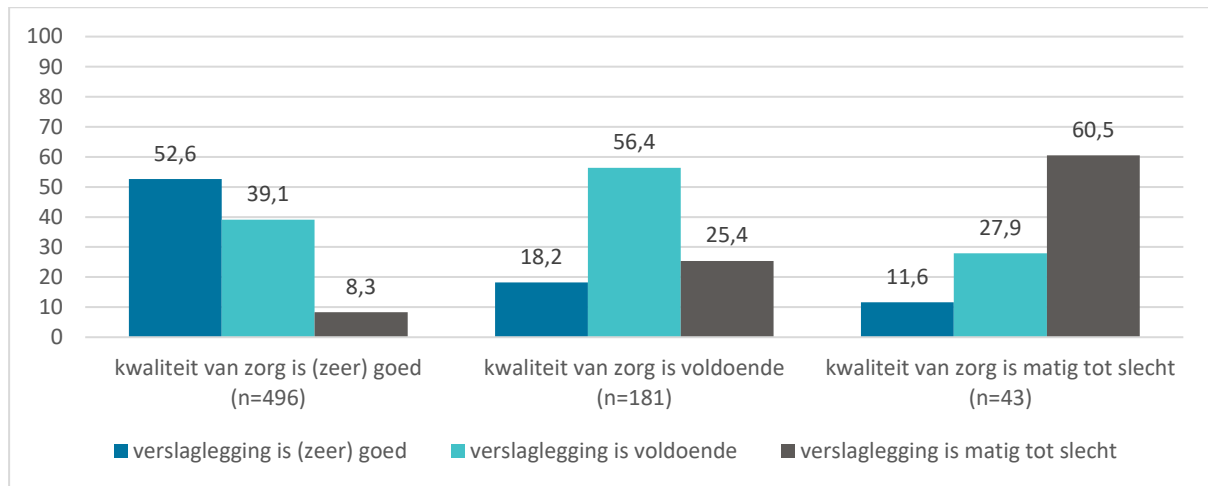
**Figuur 4.4** Zorgprofessionals over de frequentie dat kwaliteit van de verslaglegging onvoldoende is, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=48,1$ ;  $p<0,00$

Wanneer zorgprofessionals de kwaliteit van verslaglegging positief beoordelen, vinden zij ook vaker dat de kwaliteit van zorg goed is (figuur 4.5). Als de ervaren kwaliteit van zorg matig tot slecht is, ervaart 11,6% van de zorgprofessionals dat de kwaliteit van de verslaglegging (zeer) goed is. Dit percentage stijgt naar 52,6% als de ervaren kwaliteit van zorg (zeer) goed is.

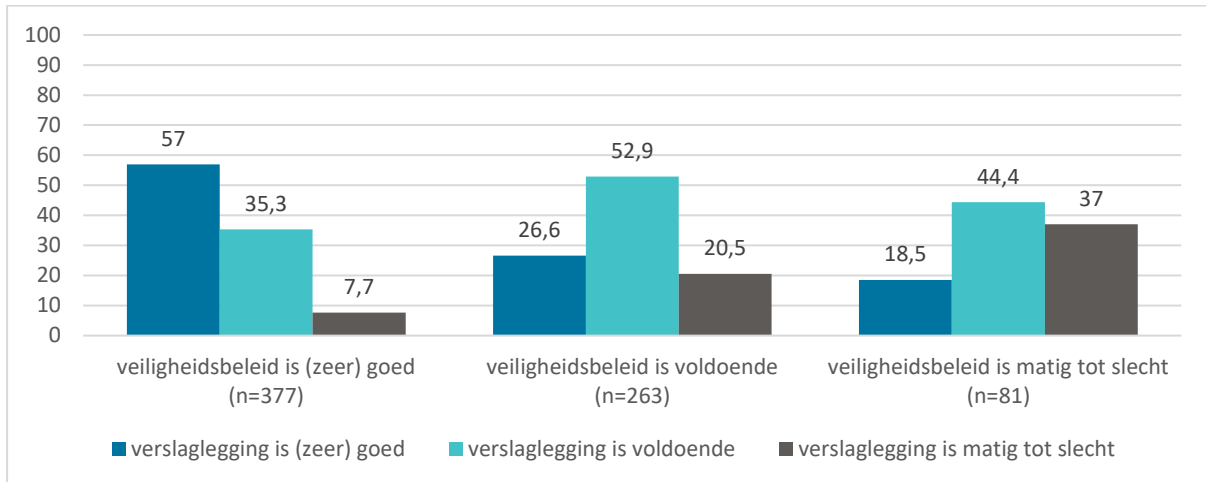
**Figuur 4.5** Relatie tussen ervaren kwaliteit verslaglegging en ervaren kwaliteit van zorg<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(4)=142,4$ ;  $p<0,00$

Deze tendens zien we ook terug als we kijken naar de relatie tussen de kwaliteit van verslaglegging en veiligheid van zorg (figuur 4.6). Als de ervaren veiligheid van zorg (zeer) goed is, geeft 57% van de zorgprofessionals aan dat de kwaliteit van de verslaglegging ook (zeer) goed is. Dit daalt naar 18,5% van de zorgprofessionals als de ervaren veiligheid matig of slecht is.

Figuur 4.6 Relatie tussen ervaren kwaliteit verslaglegging en ervaren veiligheid van zorg<sup>1</sup>

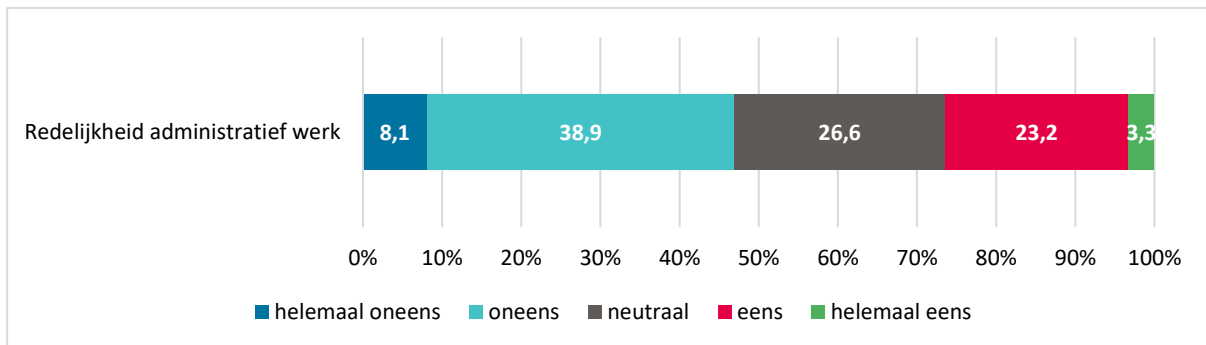


<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=100,3$ ;  $p<0,00$

## 4.2 Ervaren registratielast

Bijna de helft van de zorgprofessionals (46,9%) is het (helemaal) oneens met de stelling: “De hoeveelheid tijd die ik besteed aan administratief werk is redelijk en ik weet zeker dat de cliënten er niet onder te lijden hebben” (figuur 4.7). Deze groep zorgprofessionals denkt dat cliënten lijden onder de tijd die zij als zorgprofessionals besteden aan registraties. Dit percentage blijft relatief stabiel met voorgaande jaren ( $\uparrow 3,9$  procentpunten ten opzichte van 2021; MLA:  $p>0,01$ ).

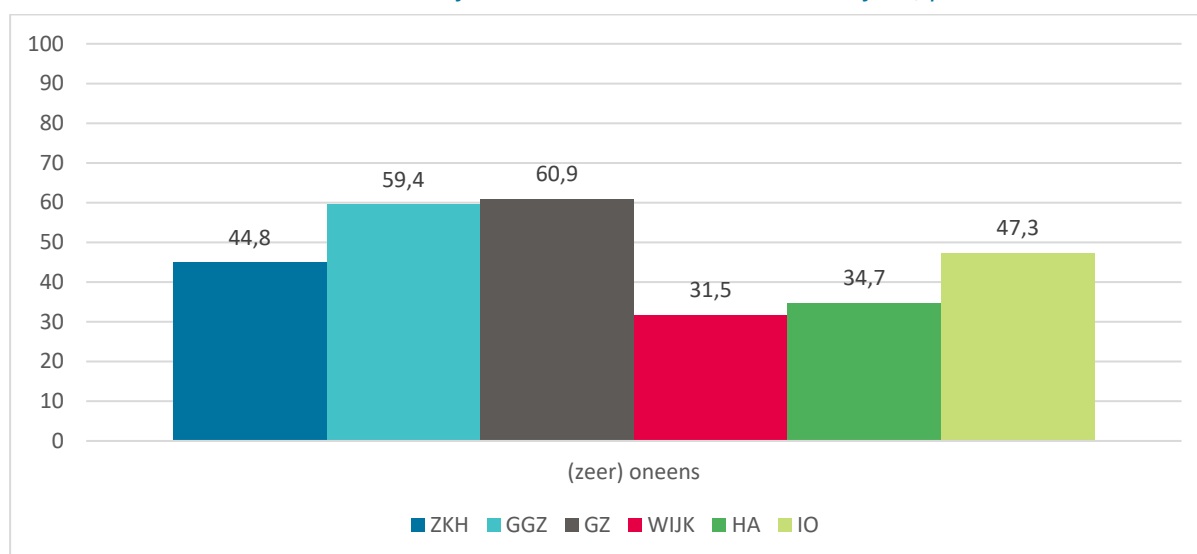
Figuur 4.7 Mening over redelijkheid van administratief werk en impact ervan op cliënten in 2023 (gewogen %; n=726)



Hoeveel zorgprofessionals het (helemaal) oneens zijn met de stelling verschilt statistisch significant per sector (figuur 4.8). In de wijkverpleging vinden de minste zorgprofessionals (31,5%) de hoeveelheid administratief werk onredelijk. Terwijl in de gehandicaptenzorg de meeste zorgprofessionals (60,9%) de hoeveelheid administratief werk onredelijk vinden. In geen van de sectoren zijn er significante veranderingen ten opzichte van 2019 en 2021 zichtbaar (MLA:  $p>0,01$ ).



Figuur 4.8 Percentage zorgprofessionals dat het (zeer) oneens is met de stelling dat het administratie werk redelijk is en dat cliënten er niet onder lijden, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=42,5$ ;  $p<0,00$

In 2023 besteden zorgprofessionals per week gemiddeld 7,1 uren per week aan verslaglegging over de zorgverlening en 3,1 uren aan registraties voor organisaties (tabel 4.1). Dit aantal uren blijft relatief stabiel en verschilt niet statistisch significant ten opzichte van vorige jaren (MLA:  $p>0,01$ ).

Tabel 4.1 Tijd die zorgprofessionals besteden aan verslaglegging en registraties in 2019, 2021 en 2023 (gewogen gemiddelde en betrouwbaarheidsinterval (CI), respectievelijk gewogen mediaan en range)

	Uren per week	2019 (N=1049)	2021 (N=677)	2023 (N=711)
Verslaglegging <sup>1</sup>	Gemiddelde (95% CI)	6,7 (6,4 - 7,1)	7,0 (6,5 - 7,5)	7,1 (6,6 - 7,6)
	Mediaan (range)	5 (2 - 12)	5 (2 - 12)	5 (2 - 12)
Registraties <sup>2</sup>	Gemiddelde (95% CI)	3,1 (2,8 - 3,3)	2,9 (2,6 - 3,2)	3,1 (2,8 - 3,5)
	Mediaan (range)	2 (0,5 - 7)	2 (0,2 - 6)	2 (0,5 - 6)

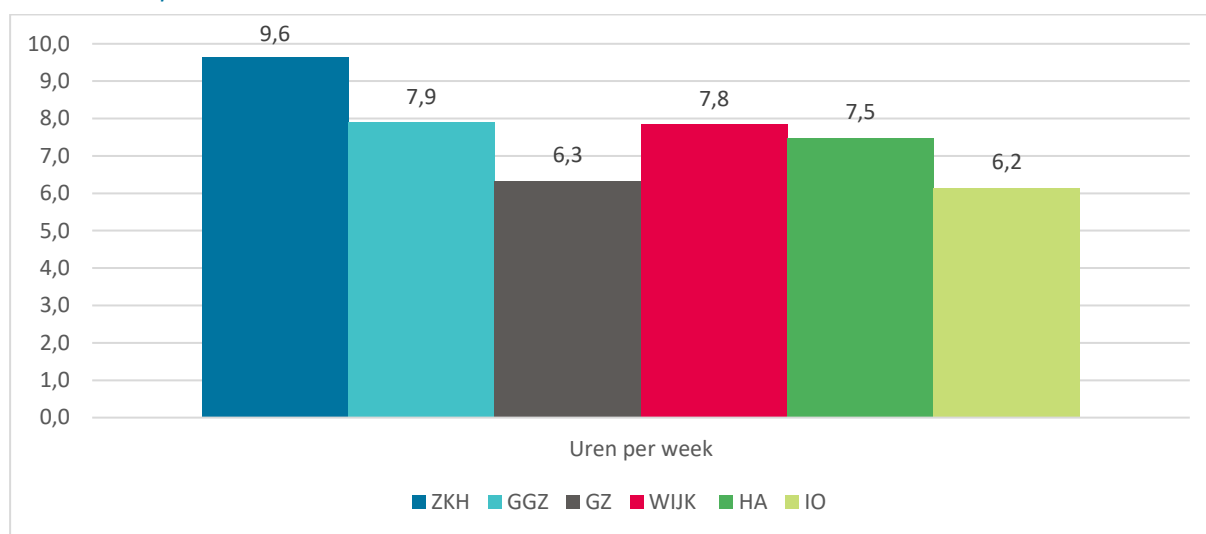
1 werkzaamheden zoals het noteren van gegevens uit de anamnese, het opstellen van zorg(leef)plannen, het schrijven van rapportages en het maken van overdrachten

2 werkzaamheden zoals het registreren van gewerkte uren, registreren van declaraties, registreren van informatie voor kwaliteitskeurmerken of het invullen van machtigingsformulieren voor hulp- en verbandmiddelen

Het gemiddelde aantal uren dat zorgprofessionals besteden aan registratie voor organisaties verschilt niet tussen de sectoren. Echter, het gemiddelde aantal uren dat zorgprofessionals besteden aan verslaglegging verschilt wel statistisch significant tussen de sectoren (figuur 4.9).

Zorgprofessionals in ziekenhuizen besteden de meeste uren aan verslaglegging, wat significant meer is ten opzichte van zorgprofessionals in de gehandicaptenzorg, wijkverpleging, huisartsenzorg en intramurale ouderenzorg. Daarentegen besteden zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg gemiddeld de minste uren aan verslaglegging, wat significant minder is dan zorgprofessionals in ziekenhuizen, GGZ en huisartsenzorg.

Figuur 4.9 Gemiddeld aantal uren per week dat zorgprofessionals besteden aan verslaglegging, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=41,18$ ;  $p<0,00$

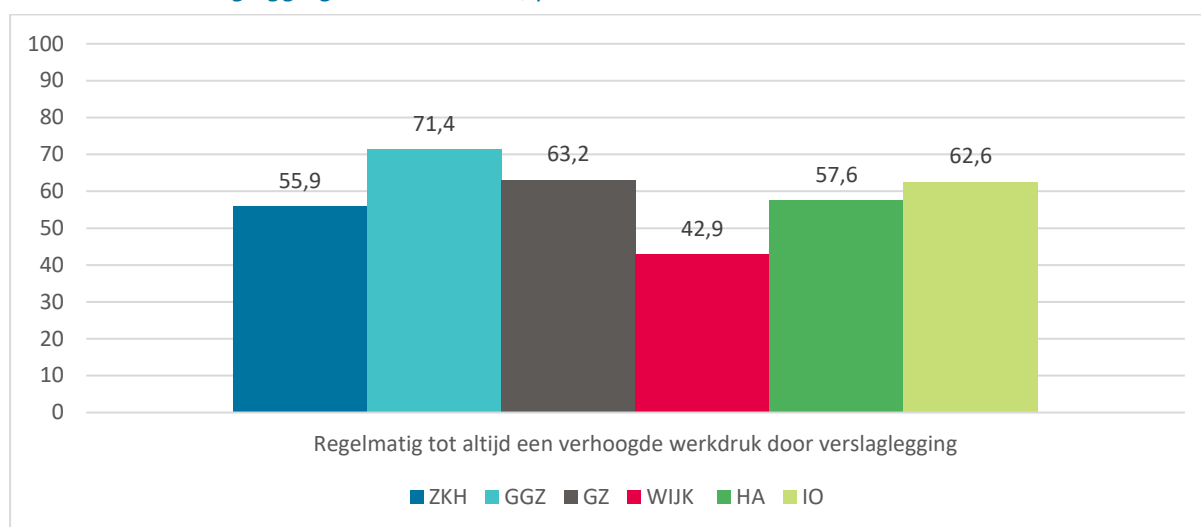
In 2023 geeft ruim de helft (59,2%) van de zorgprofessionals aan regelmatig tot altijd een verhoogde werkdruk te ervaren door verslaglegging over de zorgverlening (tabel 4.2). Daarnaast geeft de helft (47,5%) regelmatig tot altijd een verhoogde werkdruk te ervaren door registraties voor organisaties. De percentages zorgprofessionals die een verhoogde werkdruk door verslaglegging of registraties ervaren blijven stabiel in vergelijking met 2019 en 2021 (MLA:  $p>0,01$ ).

Tabel 4.2 Frequentie van ervaren van verhoogde werkdruk door verslaglegging en registraties in 2023 (gewogen %; n=679-725)

Ervaart u een verhoogde werkdruk door..	nooit of zelden	regelmatig	vaak of altijd
Verslaglegging	40,8	43,4	15,8
Registratie	52,5	33,7	13,8

Het percentage zorgprofessionals dat een verhoogde werkdruk ervaart door registraties verschilt niet significant tussen de sectoren. We zien wel statistisch significante verschillen als het gaat om het percentage zorgprofessionals dat een verhoogde werkdruk ervaart door verslaglegging (figuur 4.10). Dit percentage varieert van 71,4% in de GGZ tot 42,9% in de wijkverpleging.

Figuur 4.10 Percentage zorgprofessionals dat regelmatig tot altijd een verhoogde werkdruk door verslaglegging ervaart in 2023, per sector<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren IN 2023:  $\chi^2(5)=23,7$ ;  $p<0,00$

### 4.3 Ervaring met elektronisch cliëntendossiers

In 2023 hebben de meeste zorgprofessionals (91%) altijd toegang tot het elektronische cliëntendossier (tabel 4.3). Verder vindt bijna twee derde (65,2%) dat het dossier waar zij mee werken gebruiksvriendelijk is en dat het verpleegkundig proces centraal staat in het dossier (64,7%). De ervaringen van zorgprofessionals met het elektronische cliëntendossier zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2019 en 2021 (tabel 4.3; MLA:  $p>0,01$ ). In 2019 en 2021 werden praktijkondersteuners en begeleiders nog niet naar hun mening over het elektronisch cliëntendossier gevraagd, maar in 2023 includeerden we hun ervaringen wel.

Tabel 4.3 Percentage zorgprofessionals dat het eens is met de onderstaande stellingen over de opbouw van elektronisch cliëntendossier 2019-2023 (MLA gewogen %)

Stellingen over het elektronisch cliëntendossier	2019*	2021*	2023**
Ik heb bij cliënten altijd toegang tot het elektronisch dossier van individuele cliënten	80,3	87,7	91,0
Het elektronisch dossier waarmee ik werk is gebruiksvriendelijk	65,5	71,2	65,2
Het verpleegkundig proces staat centraal in het elektronisch dossier	65,1	62,0	64,7
Het elektronische dossier omvat de onderdelen: anamnese, cliëntproblemen, doelen, interventies en evaluaties	89,9	88,3	83,0
In het elektronisch dossier zijn de fases van het verpleegkundig proces met elkaar verbonden (bijvoorbeeld de rapportages zijn verbonden aan de interventies)	68,1	70,1	61,9

\* Percentages zonder praktijkondersteuners en begeleiders

\*\* Percentages inclusief praktijkondersteuners en begeleiders

Bij de voorgaande stellingen over het elektronische cliëntendossier zijn wel significante verschillen tussen de verschillende sectoren zichtbaar (tabel 4.4). Zo zijn zorgprofessionals in de GGZ over het algemeen kritischer over de gebruiksvriendelijkheid en de integratie van het verpleegkundig proces in de dossiers dan andere zorgprofessionals. Zorgprofessionals in het ziekenhuis zijn kritisch over dat

het elektronisch cliëntendossier de fase van het verpleegkundig proces omvat en dat deze fase met elkaar verbonden zijn. Daarentegen zijn zorgprofessionals in de wijkverpleging het vaakst positief over de gebruiksvriendelijkheid en integratie van het verpleegkundig proces.

*Tabel 4.4 Percentage zorgprofessionals dat het eens is met de onderstaande stellingen over de opbouw van elektronische cliëntendossier in 2023, per sector<sup>1</sup>*

Stellingen over opbouw van elektronisch dossier	ZKH	GGZ	GZ	WIJK	HA	IO
Ik heb bij cliënten altijd toegang tot het elektronisch dossier	93,2	87,5	82,6	94,9	84,8	92,4
Het elektronisch dossier is gebruiksvriendelijk	54,8	35,9	54,4	82,7	79,2	68,7
Het verpleegkundig proces staat centraal in het elektronisch dossier	47,3	28,1	46,4	83,1	37,6	76,9
Het elektronisch dossier omvat de onderdelen: anamnese, cliëntproblemen, doelen, interventies en evaluaties	62,3	82,8	81,2	92,9	72,0	84,6
In het elektronisch dossier zijn de fases van het verpleegkundig proces met elkaar verbonden	35,4	42,2	55,9	87,2	37,9	64,9

<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren:  $\chi^2$ ,  $p < 0,01$  bij alle variabelen uit de tabel

Ongeveer de helft van de zorgprofessionals geeft aan dat het elektronische cliëntendossier functies biedt voor het koppelen van meetinstrument en het integreren van informatie van verschillende disciplines (tabel 4.5). Bij twee op de vijf (39,7%) zorgprofessionals geeft het dossier ook aanwijzingen bij de verslaglegging. Deze percentages blijven tussen 2019 en 2023 relatief gelijk (MLA:  $p > 0,01$ ).

*Tabel 4.5 Percentage zorgprofessionals dat het eens is met de onderstaande stellingen over functies in het elektronische cliëntendossier 2019-2023 (MLA gewogen %)*

Stellingen over opties in het elektronisch dossier	2019*	2021*	2023**
Het elektronisch dossier geeft aanwijzingen bij verslaglegging (bijvoorbeeld na het noteren van rapportages geeft het dossier mij aanwijzingen voor mogelijke cliëntproblemen)	46,6	45,6	39,7
Het elektronisch dossier verbindt resultaten van meetinstrumenten (zoals pijn-score of gewicht aan de cliëntproblemen, interventies of evaluaties)	42,3	47,1	48,0
Het elektronisch dossier verbindt de informatie die ik noteer met informatie van andere disciplines (zoals artsen of fysiotherapeuten)	49,9	51,3	50,3

\* Percentages zonder praktijkondersteuners en begeleiders

\*\* Percentages inclusief praktijkondersteuners en begeleiders

De mening van zorgprofessionals over voornoemde functies van het dossier verschilt significant tussen de sectoren (tabel 4.6). Zorgprofessionals in de GGZ geven minder vaak aan dat het elektronische cliëntendossier aanwijzingen geeft tijdens de verslaglegging en de resultaten van meetinstrumenten verbindt, dan zorgprofessionals in andere sectoren. De zorgprofessionals in de wijkverpleging geven het minst vaak aan dat het dossier informatie verbindt met informatie van andere disciplines. Binnen de sectoren blijven de percentages tussen 2019 en 2023 wel relatief gelijk (MLA:  $p > 0,01$ ).

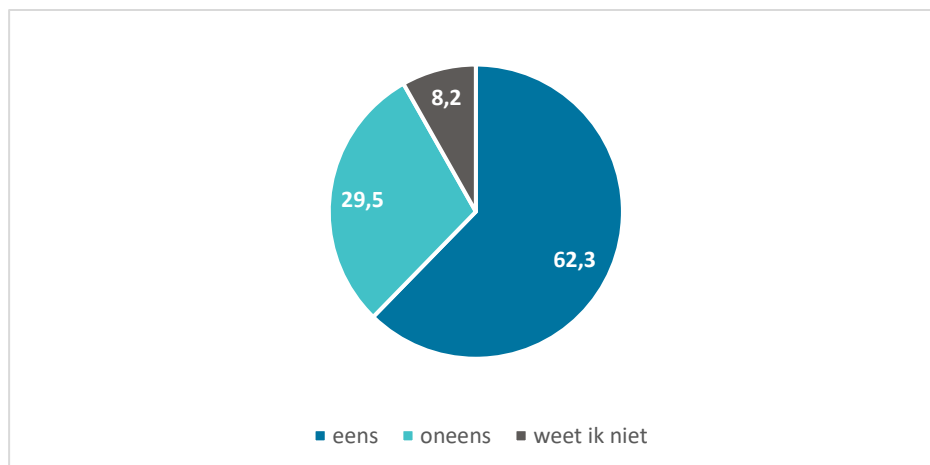
Tabel 4.6 Percentage zorgprofessionals dat het eens is met de onderstaande stellingen over functies in het elektronische cliëntendossier in 2023, per sector<sup>1</sup>

Stellingen over opties in het elektronisch dossier	ZKH	GGZ	GZ	WIJK	HA	IO
Het elektronisch dossier geeft aanwijzingen bij verslaglegging	34,0	25,0	36,8	50,0	43,6	41,2
Het elektronisch dossier verbindt resultaten van meetinstrumenten	42,4	17,5	47,8	60,4	40,8	50,0
Het elektronisch dossier verbindt de informatie die ik noteer met informatie van andere disciplines	48,0	40,6	50,0	27,8	61,9	62,3

<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren:  $\chi^2$ ,  $p < 0,00$  bij alle variabelen uit de tabel

Tot slot blijkt dat meer dan de helft van de zorgprofessionals (62,3%) ervaart dat het elektronische cliëntendossier informatie bevat die volledig, relevant en nauwkeurig is (figuur 4.11).

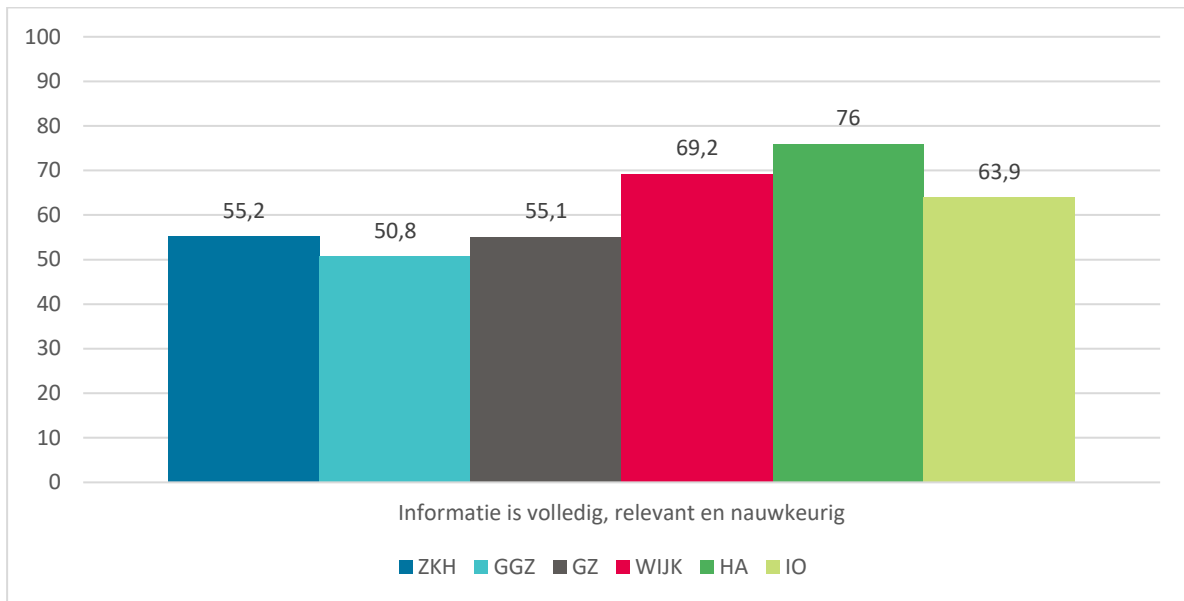
Figuur 4.11 Zorgprofessionals over de informatie in het elektronische cliëntendossier in 2023 (gewogen %; n=725)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

De mening van zorgprofessionals over de accuraatheid van de informatie in het elektronische cliëntendossier, verschilt significant tussen de zorgsector (figuur 4.12). Zo geeft 76% van de zorgprofessionals in de huisartsenzorg aan de informatie volledig, relevant en nauwkeurig is, ten opzichte van 50,8% van de zorgprofessionals in de GGZ.

Figuur 4.12 Zorgprofessionals over accuraatheid van informatie in het elektronische cliëntendossier in 2023, per sector<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=24,8$ ;  $p<0,00$

## 5 Mening over zeggenschap

Met het begrip zeggenschap bedoelen we dat de zorgprofessionals ruimte krijgen en nemen om vanuit hun beroep een bijdrage te leveren aan de kwaliteit en veiligheid van zorgverlening.

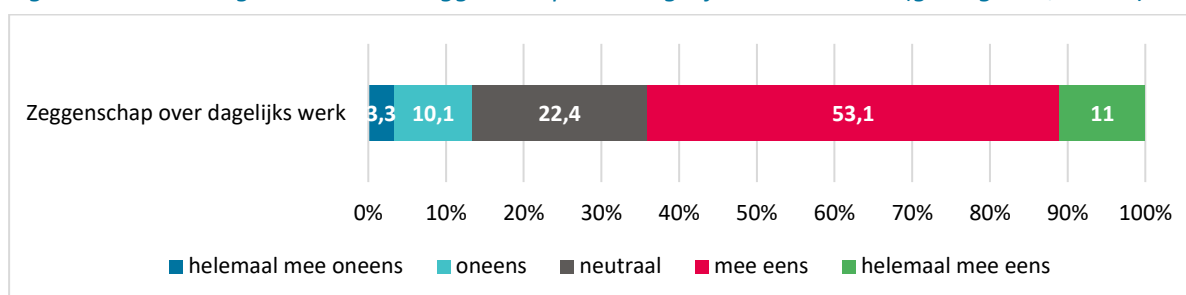
### Kernbevindingen:

- Bijna twee derde (64,1%) van de zorgprofessionals ervaart zeggenschap over hun dagelijks werk.
- Bijna een derde (29,3%) van de zorgprofessionals ervaart zeggenschap over beleidsbeslissingen binnen hun organisatie.
- Zorgprofessionals in de huisartsenzorg ervaren vaker zeggenschap over het dagelijks werk en beleidsbeslissingen dan zorgprofessionals werkzaam in andere sectoren.
- Als zorgprofessionals zeggenschap ervaren over hun dagelijks werk en/of beleidsbeslissingen in hun organisatie dan zijn zij vaker positief over de kwaliteit en veiligheid van zorg.

### 5.1 Zeggenschap in de praktijk

Figuur 5.1 toont in welke mate zorgprofessionals het eens zijn met de stelling: “Ik ervaar dat ik zeggenschap heb over mijn dagelijks werk”. Bijna twee derde van de zorgprofessionals (64,1%) is het (helemaal) eens met deze stelling en ervaart zeggenschap over het eigen werk.

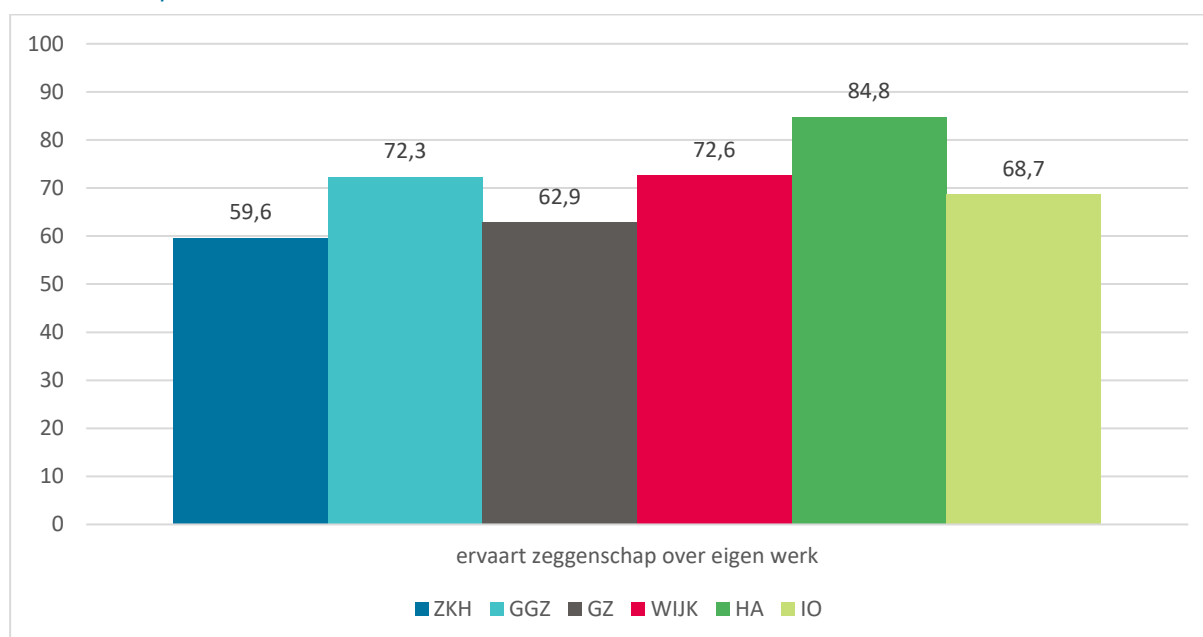
Figuur 5.1 Mening over ervaren zeggenschap over dagelijks werk in 2023 (gewogen %, n=841)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

Of zorgprofessionals zeggenschap ervaren over hun eigen werk verschilt significant per sector (figuur 5.2). Zorgprofessionals in de huisartsenzorg (84,8%) ervaren vaker zeggenschap ten opzichte van zorgprofessionals in andere sectoren. Zorgprofessionals in ziekenhuizen (59,6%) ervaren het minst vaak zeggenschap over hun dagelijks werk.

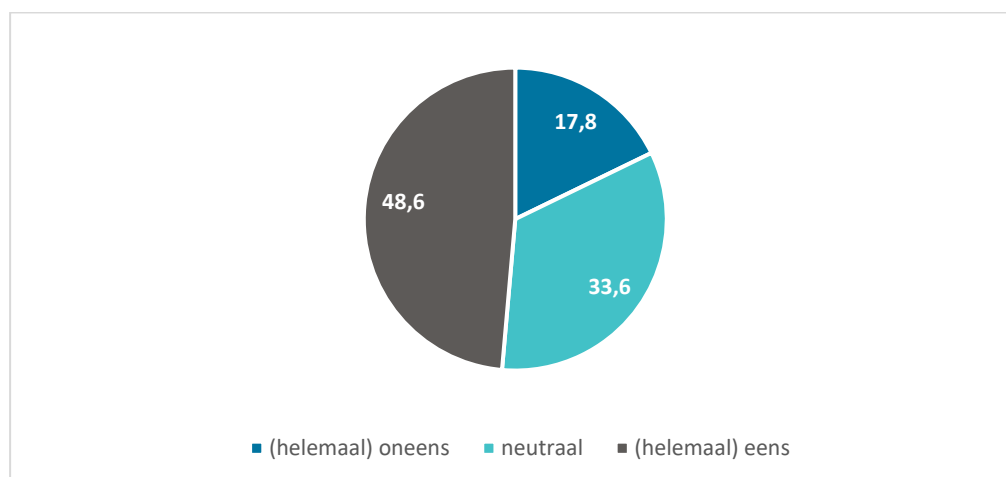
**Figuur 5.2** Percentage zorgprofessionals dat zeggenschap ervaart over dagelijks werk, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Verskil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=29,3; p<0,00$

Bijna de helft (48,6%) van de zorgprofessionals ervaart een leider te zijn binnen het eigen werk (figuur 5.3). Zij waren het (helemaal) eens met de stelling: “Ik beschouw mijzelf als een leider binnen mijn werk”. Het merendeel van de overige zorgprofessionals staat neutraal ten opzichte van deze stelling, terwijl 17,8% aangeeft zichzelf niet als leider te beschouwen. Deze percentages verschillen niet significant tussen de sectoren.

**Figuur 5.3** Zorgprofessionals in 2023 over de stelling “Ik beschouw mijzelf als een leider binnen mijn werk.” (gewogen %, n=708)<sup>1</sup>

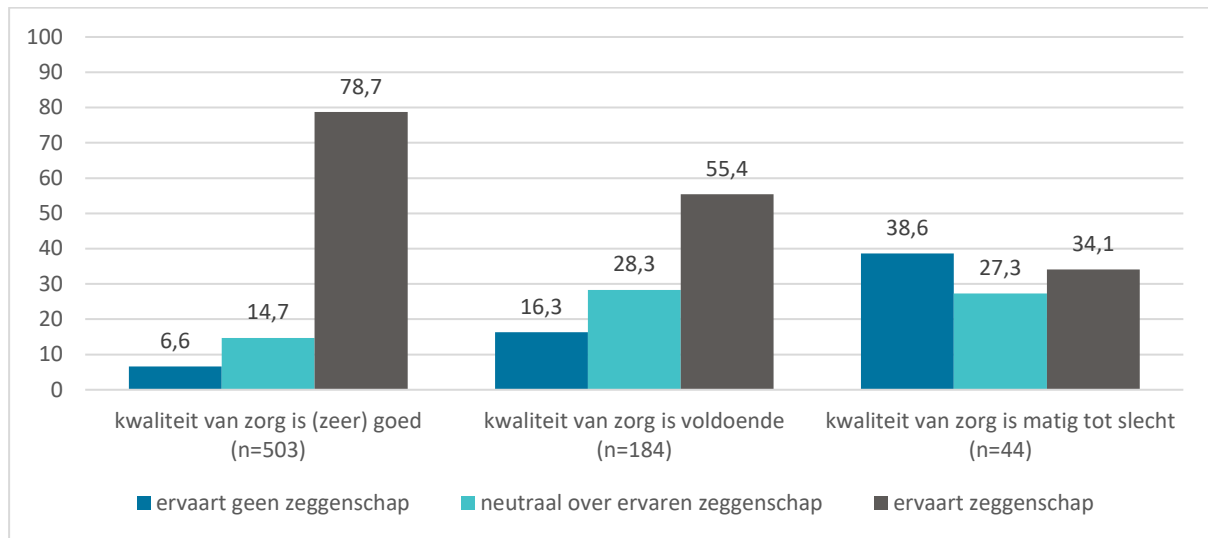


<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

Wanneer zorgprofessionals zeggenschap ervaren over hun eigen werk, vinden zij vaker dat de kwaliteit van zorg goed is (figuur 5.4). Als de ervaren kwaliteit van zorg matig tot slecht is, ervaart 34,1% van de zorgprofessionals zeggenschap over het eigen werk. Dit percentage stijgt naar 78,7% als de ervaren kwaliteit van zorg (zeer) goed is.



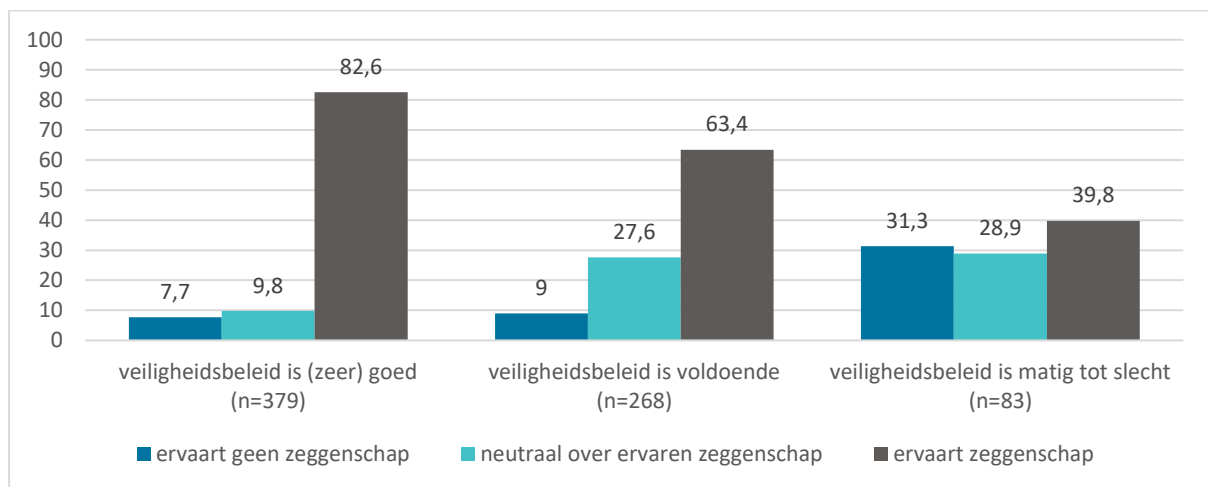
**Figuur 5.4** Relatie tussen de ervaren zeggenschap in praktijk en ervaren kwaliteit van zorg<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(4)=78,5$ ;  $p<0,00$

Deze tendens zien we ook terug als we kijken naar de relatie tussen de ervaren zeggenschap en veiligheid van zorg (figuur 5.5). Als de ervaren veiligheid van zorg zeer goed of goed is, geeft 82,6% van de zorgprofessionals aan zeggenschap te ervaren. Dit daalt naar 39,8% van de zorgprofessionals als de ervaren veiligheid matig of slecht is.

**Figuur 5.5** Relatie tussen ervaren zeggenschap in praktijk en ervaren veiligheid van zorg<sup>1</sup>

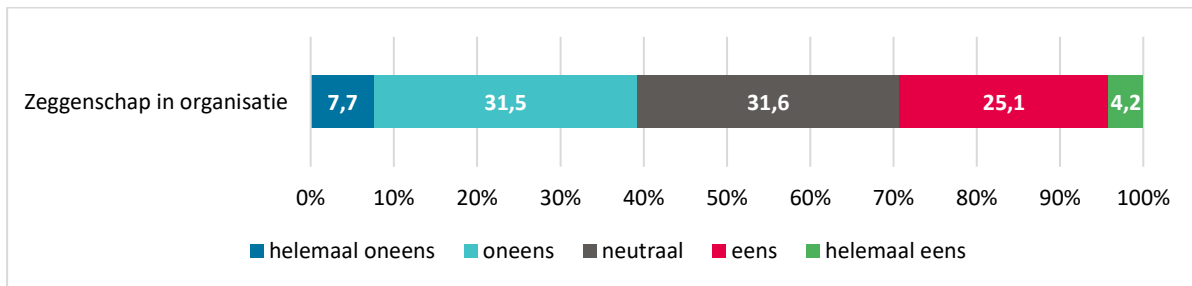


<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=90,0$ ;  $p<0,00$

## 5.2 Zeggenschap in de organisatie

De ervaringen van zorgprofessionals over zeggenschap binnen de organisatie zijn meer verdeeld, vergeleken met de ervaren zeggenschap over het eigen werk. Figuur 5.6 geeft weer in welke mate zorgprofessionals het eens zijn met de stelling: "Ik ervaar dat ik de mogelijkheid heb om deel te nemen aan beleidsbeslissingen binnen mijn organisatie." Nog geen derde van de zorgprofessionals (29,3%) ervaart deze mogelijkheid te hebben. Meer dan een derde (39,2%) ervaart niet deel te kunnen nemen aan beleidsbeslissingen binnen de eigen organisatie.

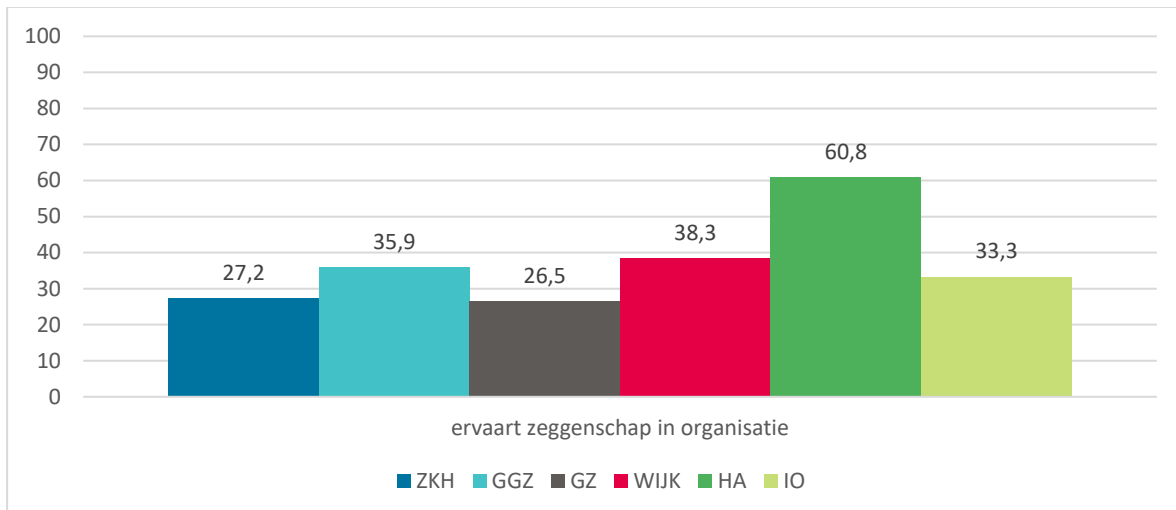
**Figuur 5.6** Mening over ervaren zeggenschap over beleidsbeslissingen in organisatie in 2023 (gewogen %, n=733)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Deze vraag is nieuw in 2023, waardoor de uitkomsten niet vergeleken kunnen worden met 2019 en 2021

Bij de ervaren zeggenschap binnen organisatie zien we ook significant verschillen tussen sector (figuur 5.7). In de huisartsenzorg geven de meeste zorgprofessionals (60,8%) aan dat ze kunnen deelnemen aan beleidsbeslissingen binnen hun organisatie. In de overige sectoren is dit minder dan de helft, waarbij het percentage in de gehandicaptenzorg het laagste ligt met 26,5%.

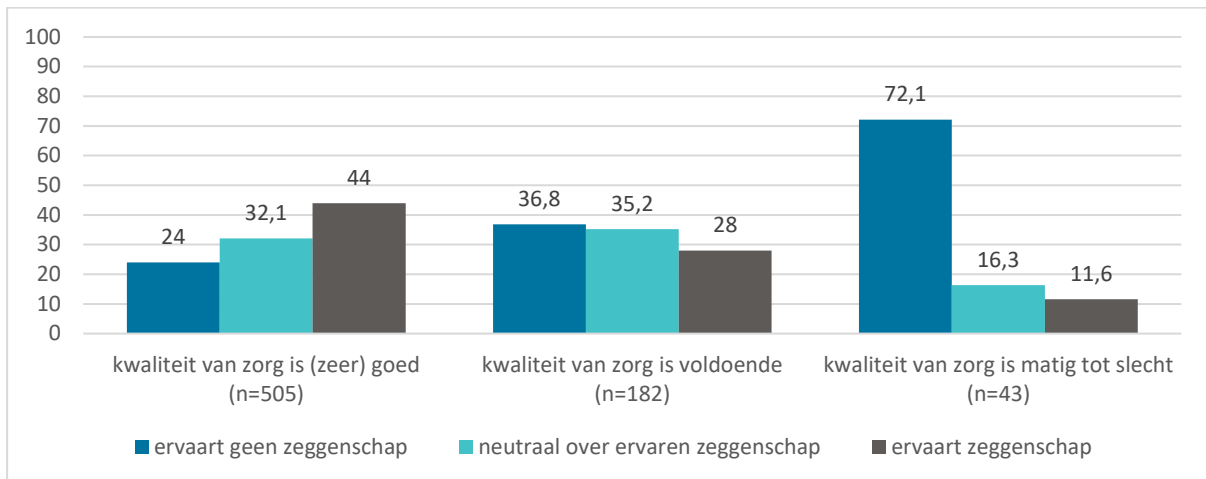
**Figuur 5.7** Percentage zorgprofessionals dat zeggenschap ervaart over beleidsbeslissingen in organisatie, per sector in 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=49,0$ ;  $p<0,00$

Naarmate zorgprofessionals de kwaliteit van zorg vaker niet goed vinden, ervaren de zorgprofessionals vaker dat zij geen zeggenschap binnen de organisatie hebben (figuur 5.8). Als de ervaren kwaliteit van zorg zeer goed of goed is, ervaart 44% van de zorgprofessionals deel te kunnen nemen aan beleidsbeslissingen binnen de organisatie. Dit daalt naar 11,6% van de zorgprofessionals als de ervaren kwaliteit matig of slecht is.

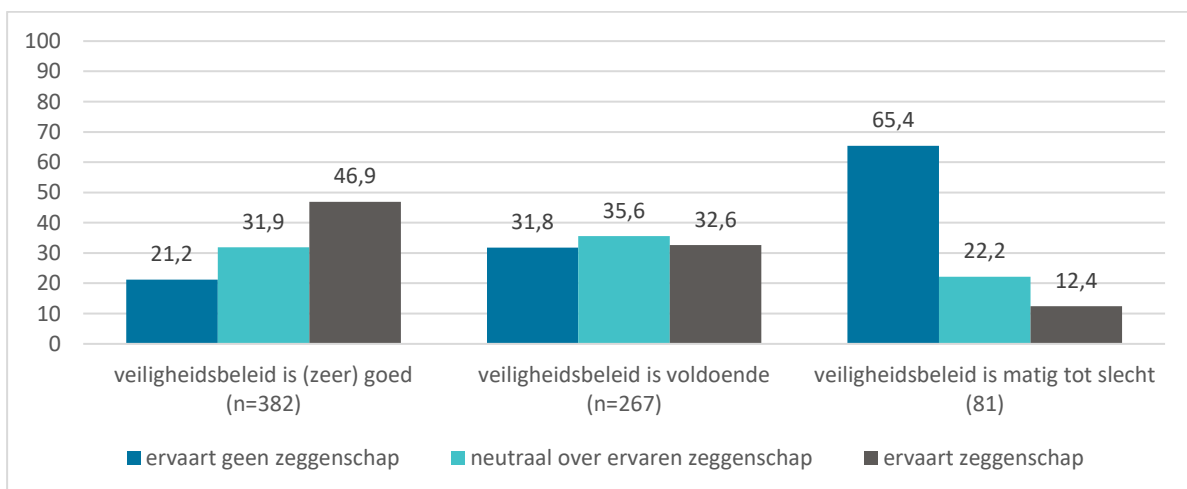
Figuur 5.8 Relatie tussen ervaren zeggenschap in organisatie en ervaren kwaliteit van zorg<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Verskil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(4)=55,6$ ;  $p<0,01$

Deze tendens zien we ook terug als we kijken naar de relatie tussen ervaren zeggenschap in de organisatie en de ervaren veiligheid van zorg (figuur 5.9). Als de ervaren veiligheid van zorg (zeer) goed is, geeft 46,9% van de zorgprofessionals aan deel te kunnen nemen aan beleidsbeslissingen binnen de organisatie. Dit daalt naar 12,4% van de zorgprofessionals als de ervaren veiligheid matig of slecht is.

Figuur 5.9 Relatie tussen ervaren zeggenschap in organisatie en ervaren veiligheid van zorg<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Verskil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=71,6$ ;  $p<0,00$

## 6 Discussie en conclusie

In dit hoofdstuk reflecteren we op de resultaten aan de hand van de vier hoofdthema's die voortkomen uit de onderzoeksvragen: de ervaren kwaliteit van zorg (hoofdstuk 2), de ervaren veiligheid van de zorg (hoofdstuk 3), de ervaren kwaliteit van verslaglegging en registratielast (hoofdstuk 4) en de ervaren zeggenschap (hoofdstuk 5).

### Ervaren kwaliteit van zorg blijft op peil, maar staat onder druk

Een ruime meerderheid van de zorgprofessionals (61%) beoordeelt de kwaliteit van zorg als (zeer) goed. Zorgprofessionals geven de kwaliteit van de zorg die zij bieden een ruime voldoende met een rapportcijfer van 7,2. Deze ervaringen blijven vrijwel stabiel in de jaren 2019, 2021 en 2023. De stabiliteit is een positieve bevinding, gezien eerdere signalen dat de kwaliteit van zorg onder druk staat, zoals ook beschreven in het IZA en WOZO (VWS, 2022a; VWS, 2022b).

Tegelijkertijd geeft ook ons onderzoek signalen dat de kwaliteit van zorg inderdaad onder druk staat. Zo is 20,9% van de zorgprofessionals kritisch en geeft aan dat de kwaliteit van zorg 'regelmatig' tot 'vaak' onvoldoende is. Ook heeft 44,1% de indruk dat de kwaliteit van zorg in de laatste twee jaar verslechterd is. Redenen die ze daarvoor noemen zijn tijdsgebrek, een hoge werkdruk en personeelstekort. Deze redenen sluiten aan bij andere onderzoeken die laten zien dat zorgprofessionals een hoge werkdruk ervaren (CBS, 2023) en hoe groot het personeelstekort in de zorg is (ABF Research, 2022).

Toch blijven zorgprofessionals binnen ons onderzoek relatief tevreden over de mate waarin zijn persoonsgerichte zorg kunnen verlenen. In 2023 scoorden zij een 3,2 (op een schaal van 1-5). Deze score is stabiel gebleven ten opzichte van 2019 en 2021.

Een andere positieve bevinding is dat zorgprofessionals veelal het werk inhoudelijk leuk blijven vinden (89%) en trots zijn om in de zorg te werken (78,6%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met voorgaande peilingen van dit monitoronderzoek (Verest e.a. 2019; Bemelmans e.a., 2021).

### Ervaren veiligheid van zorg blijft stabiel

Ook over de veiligheid van zorg is het merendeel van de zorgprofessionals positief. Zo beoordeelt 46,4% van de zorgprofessionals het veiligheidsbeleid binnen het team als (zeer) goed en 38,4% als voldoende. Zorgprofessionals geven een ruim voldoende rapportcijfer van 7,0 voor de veiligheid van de zorg binnen hun team. Ook deze ervaringen blijven stabiel net als voorgaande jaren.

Alhoewel de meerderheid van de zorgprofessionals aangeeft dat de veiligheid van zorg gelijk is gebleven, zijn er ook zorgen onder zorgprofessionals. Bijna een derde van de zorgprofessionals (31,4%) geeft aan het gevoel te hebben in een crisissituatie te werken. Verder heeft bijna een derde (29,2%) de indruk dat de veiligheid van zorg in de laatste twee jaar verslechterd is. Opnieuw zijn de redenen hiervoor verhoogde werkdruk, personeelstekort en gehaast te werk gaan door een gebrek aan tijd.

Toch blijven zorgprofessionals binnen ons onderzoek relatief tevreden over de cliëntveiligheid, hun werkprocessen en de communicatiecultuur over veiligheid van zorg. Sterke punten zijn dat ongeveer twee derde van zorgprofessionals (64,9%) bezig is om de cliëntveiligheid te verbeteren en ook twee derde (68,1%) zich vrij voelt om te spreken over zaken die betrekking hebben op de cliëntveiligheid. Deze bevinding sluit aan op divers beleid, zoals van de IGJ en het programma Tijd voor Verbinding (Tijd voor Verbinding, 2023).

## **Verband tussen personeelstekort en de ervaren kwaliteit en veiligheid van zorg**

Uit ons onderzoek blijkt een sterke samenhang tussen de ervaren kwaliteit en veiligheid van zorg enerzijds en de ervaren aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel anderzijds. Naarmate zorgprofessionals de kwaliteit of veiligheid van zorg vaker niet goed vinden, constateren zij vaker een tekort aan competent personeel.

Een ervaren tekort aan competent personeel komt het meest naar voren in de intramurale ouderenzorg. Daar geeft meer dan de helft van de zorgprofessionals (55,9%) aan dat er onvoldoende personeel is voor kwalitatief goede zorg en een derde (39,7%) voor veilige zorg. Deze bevindingen zijn in lijn het Prognosemodel Zorg en Welzijn dat laat zien dat het personeelstekort het grootst is in de intramurale ouderenzorg (ABF Research, 2022). Mogelijk is dit grote personeelstekort de reden dat zorgprofessionals in de intramurale ouderenzorg ook vaker vinden dat de kwaliteit van zorg niet goed is, vergeleken met zorgprofessionals in andere sectoren.

Uit de voorgaande peiling in 2021 kwam een positieve bevinding naar voren dat er minder zorgprofessionals aangaven dat er onvoldoende competent personeel was (Bemelmans e.a., 2021). Uit de huidige peiling blijkt echter dat deze positieve tendens niet doorzet. In 2023 waren er geen significant verschillen zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren.

## **Een derde zorgprofessionals is tevreden over kwaliteit van verslaglegging**

In dit onderzoek beoordeelden zorgprofessionals ook de kwaliteit van de verslaglegging. Ruim een derde (36,4%) vindt de kwaliteit van verslaglegging over de zorgverlening aan individuele cliënten zeer goed tot goed. Aan de andere kant geeft een kwart (26%) van de zorgprofessionals aan dat de kwaliteit van de verslaglegging regelmatig tot vaak onvoldoende is. Zorgprofessionals die de kwaliteit van de verslaglegging positief beoordelen, ervaren ook vaker dat de kwaliteit en veiligheid van zorg goed zijn.

In voorgaande peilingen van dit monitoronderzoek vroegen we zorgprofessionals ook naar hun ervaringen met het elektronische cliëntendossier (Bemelmans e.a., 2021; Verest e.a., 2019). Uit de huidige peiling blijkt dat deze ervaringen stabiel blijven, waarbij het positief is dat bijna alle zorgprofessionals (91%) altijd toegang hebben tot het elektronische cliëntendossier. Daarnaast is bijna twee derde van mening dat het dossier gebruiksvriendelijk (65,2%) is en dat het verpleegkundig proces centraal staat (64,7%). Daarbij blijkt dat zorgprofessionals in de GGZ kritischer zijn over de elektronische cliëntendossiers dan hun collega's in andere sectoren.

## **Geen afname van ervaren registratielast**

Bijna de helft van de zorgprofessionals (46,9%) vindt de hoeveelheid administratief werk onredelijk en denkt dat dit werk ten koste gaat van de cliëntenzorg. In 2021 leek een gunstige ontwikkeling zichtbaar dat dit percentage afnam (Bemelmans e.a., 2021). De huidige peiling van 2023 laat echter zien dat dit percentage stabiel blijft tussen 2019 en 2023. Ook het aantal uren dat zorgprofessionals besteden aan verslaglegging over zorg en registraties voor organisaties en de werkdruk die zij daardoor ervaren nemen niet af, maar blijven stabiel. Dit is geen gunstige ontwikkeling gezien de acties die worden uitgevoerd om de registratielast van zorgprofessionals te verminderen, onder andere vanuit het VWS-programma '[Ont]Regel de zorg'. Tegelijkertijd sluiten deze bevindingen aan bij de kamerbrief van minister Helder waarin zij beschreef nog te weinig resultaten te zien van dit programma (Helder, 2023).

Andere onderzoeken over registratielast richten zich veelal op langdurige zorg (Hanekamp e.a., 2019; Vilans, 2020). Ons onderzoek laat echter zien dat dit onderwerp ook in de curatieve zorg om aandacht vraagt. Zo ervaren zorgprofessionals uit de GGZ het vaakste een verhoogde werkdruk door verslaglegging en besteden de zorgprofessionals in ziekenhuizen de meeste tijd aan verslaglegging over de zorg. Deze bevinding onderschrijft eerder onderzoek waaruit bleek dat een brede aanpak nodig is om de regeldruk in de zorg te verminderen (de Veer e.a., 2022).

## Zeggenschap vooral ervaren binnen het dagelijks werk, minder bij beleidsbeslissingen

Bijna twee derde van de zorgprofessionals (64,1%) ervaart zeggenschap over het eigen werk. Echter nog geen derde van alle zorgprofessionals (29,3%) vindt dat ze geen mogelijkheid hebben om deel te nemen aan beleidsbeslissingen binnen de organisatie. Deze bevinding komt overeen met een peiling vanuit het Actieplan Zeggenschap en Veerkracht waaruit ook bleek dat zorgprofessionals het minst tevreden zijn met zeggenschap op organisatieniveau (Landelijk Actieplan Zeggenschap en Veerkracht, 2022). Bij die peiling werd geen onderscheid naar zorgsectoren gemaakt. Ons onderzoek laat zien dat de ervaringen van zorgprofessional wel verschillen per sector. Zorgprofessionals in de huisartsenzorg geven het vaakst aan dat zij zeggenschap ervaren, zowel over het eigen werk als binnen de organisatie. Zorgprofessionals in ziekenhuizen zijn het minst tevreden over de zeggenschap in het eigen werk en zorgprofessionals in de gehandicaptenzorg over zeggenschap binnen de organisatie. Verder laat ons onderzoek een samenhang zien tussen de ervaren zeggenschap en ervaren kwaliteit en veiligheid van zorg. Naarmate zorgprofessionals vaker zeggenschap ervaren, zijn zij ook positiever over de kwaliteit en veiligheid van zorg.

## Conclusie

De meerderheid (61%) van verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners vindt de kwaliteit van zorg (zeer) goed en bijna de helft (46%) vindt het veiligheidsbeleid (zeer) goed. Deze percentages bleven stabiel over de jaren 2019, 2021 en 2023. Ook zijn de percentages zorgprofessionals met plezier in hun werk hetzelfde gebleven (89%). Dit zijn positieve bevindingen gezien dat zorgprofessionals tussen 2019 en 2023 te maken kregen met moeilijke omstandigheden door de wereldwijde coronacrisis.

Toch laat het huidige onderzoek ook zien dat de kwaliteit en veiligheid van zorg onder druk staan, aangezien een derde van de zorgprofessionals de indruk heeft dat de kwaliteit en veiligheid van zorg achteruit gaan. Reden daarvoor zijn volgens zorgprofessionals vaak een verhoogde werkdruk en personeelstekorten. Herhaling van dit monitoronderzoek over twee jaar zal uitwijzen of de kwaliteit en veiligheid van zorg op niveau blijven met de oplopende personeelstekorten en een stijgende vraag naar zorg.

## Literatuur

- ABF Research (2022). Prognosemodel Zorg en Welzijn: Arbeidsmarkttekort per branche. Geraadpleegd via: <https://prognosemodelzw.databank.nl/dashboard/dashboard-branches/totaal-zorg-en-welzijn--smal->
- Bemelmans, W., Spreeuwenberg, P., Veer, A. de (2021). Kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten in 2021: De mening van verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners huisartsenzorg in vergelijking met 2019. Utrecht: Nivel
- CBS (2023). Werknemersenquête (WNE) zorg en welzijn: uitkomsten meting november/december 2022. Geraadpleegd via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>
- Groot, K. de (2022). Notes on Nursing Documentation: Quality criteria and views of nurses and patients. Utrecht/Amsterdam: Nivel/VU
- Hanekamp, M., Heesbeen, S., Helm, I. van der, Valks, R. (2019). Administratieve belasting langdurige zorg 2019: uitkomsten onderzoek Berenschot. Geraadpleegd via: [https://www.berenschot.nl/media/qw0n45zi/rapportage\\_administratieve\\_belasting\\_langdurige\\_zorg\\_2019.pdf](https://www.berenschot.nl/media/qw0n45zi/rapportage_administratieve_belasting_langdurige_zorg_2019.pdf)
- Helder, C. (2023, 6 juli). Voortgang [Ont]Regel de zorg [Kamerbrief]. Geraadpleegd via: <https://open.overheid.nl/documenten/b273d548-32af-45a6-a9df-31fe0fd3a584/file>
- IGJ. (2019). Meerjarenbeleidsplan 2020-2023. Geraadpleegd via: <https://www.igj.nl/over-ons/publicaties/jaarplannen/2019/11/26/meerjarenbeleidsplan-2020---2023>
- IGJ. (z.d.). Over ons. Geraadpleegd via: <https://www.igj.nl/over-ons>
- Lake, E.T. (2002). Development of the practice environment scale of the Nursing Work Index. Res Nurs Health. 25(3):176-188
- Landelijk Actieplan Zeggenschap en Veerkracht (2022). Peiling zeggenschap in de zorg. Geraadpleegd via: <https://zeggenschapindezorg.nl/wp-content/uploads/2023/01/Rapportage-peiling-zeggenschap-in-de-zorg.pdf>
- Landeweerd J., Boumans N., Nissen J. (1996). Arbeidsvoldoening bij verplegenden en verzorgenden. De Maastrichtse arbeidssatisfactieschaal voor de gezondheidszorg. Handboek verpleegkundige innovatie. Houten
- Müller-Staub M., Graaf-Waar H. de, Paans W. (2016). An internationally consented standard for Nursing Process-Clinical Decision Support Systems in electronic health records. Computers, informatics, nursing. 34(11):493-502
- Patrick, A., Laschinger, H.K., Wong, C., Finegan, J. (2011). Developing and testing a new measure of staff nurse clinical leadership: the clinical leadership survey. Journal of nursing management. 19(4):449-460
- Schneider, E.C., Shah, A., Doty, M.M., Tikkanen, R., Fields, K., Williams II, R.D. (2021). Mirror, mirror 2021. Reflecting Poorly: Health care in the U.S. compared to other high-income countries. The Commonwealth Fund. Geraadpleegd via: <https://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2021/aug/mirror-mirror-2021-reflecting-poorly>

Smits M., Christiaans-Dingelhoff I., Wagner C., Wal G. van der, Groenewegen P. (2007). De validiteit van COMPaZ: een vergelijking tussen een Nederlandse en Amerikaanse vragenlijst naar patiëntveiligheidscultuur in ziekenhuizen. Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen 2:105-114

Tijd voor Verbinding (2023). Tijd voor Verbinding. Geraadpleegd via: <https://www.programmatvv.nl>

Vilans (2020). Regeldruk in de langdurige zorg boosdoeners blootgelegd. Utrecht: Vilans

Veer, A.J.E. de & Groot, K. de (2022). Zorgprofessionals willen aanpak van regeldruk op alle niveaus. Utrecht: Nivel

Verest, W., Veer, A.J.E. de, Groot, K. de, Francke, A.L. (2019). Kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten: verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners over wat ze nodig hebben voor goede zorg. Utrecht: Nivel

V&VN (z.d.) Professionele zeggenschap. Geraadpleegd via: <https://www.venvn.nl/professionele-zeggenschap/>

VWS. (2022a). Integraal Zorg Akkoord: Samen werken aan gezonde zorg. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/documenten/rapporten/2022/09/16/integraal-zorgakkoord-samen-werken-aan-gezonde-zorg>

VWS (2022b). Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor ouderen. Geraadpleegd via: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-63e851f8e45b8662a4d04b1d5832b98231d40670/pdf>

VWS (z.d.). Wat is goede zorg? Geraadpleegd 20 juni 2023 via: <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/kwaliteit/goede-zorg>



## Bijlage A Onderzoeksgroep

Deze bijlage geeft toelichting op het Panel Verpleging & Verzorging en de respondenten in dit vragenlijstonderzoek.

### Het Panel Verpleging & Verzorging

Het [Panel Verpleging & Verzorging](#)<sup>3</sup> brengt op landelijk niveau de meningen en ervaringen van verpleegkundigen, verzorgenden, verpleegkundig specialisten, begeleiders en praktijkondersteuners in kaart over beroepsinhoudelijke onderwerpen. Paneldeelnemers werken allen in de directe cliëntenzorg. Tot 2018 vond de werving van paneldeelnemers plaats via de werknemersenquête in het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn ([www.azwinfo.nl](http://www.azwinfo.nl)). Sinds 2018 vindt de werving plaats via de sneeuwbalmethode en oproepen op sociale media.

### Respons

De voorgestructureerde vragenlijst is via e-mail in maart 2023 verzonden naar 2.440 deelnemers van het Panel Verpleging & Verzorging. Na een herinnering na één en na drie weken hebben 720 deelnemers de vragenlijst ingevuld (respons van 29,5%). Tegelijkertijd werd een websitelink naar de vragenlijst online verspreid, onder andere via de Nivel-website en LinkedIn. Via deze link vulden nog eens 121 respondenten de vragenlijst in.

### Kenmerken van respondenten

De verdeling van de respondenten over de zorgsectoren kan licht veranderen per peilingsjaar dat dit monitoronderzoek wordt uitgevoerd. Tabel A.1 laat de verdeling van de respondenten over de sectoren per peilingsjaar zien.

Tabel A.1 Respondenten naar sectoren en per peilingsjaar

Sectoren (%)	2019 (n=1187)	2021 (n=844)	2023 (n=841)
Ziekenhuizen	16,9	16,2	21,2
Geestelijke gezondheidszorg	10,8	9,2	8,3
Gehandicaptenzorg	12,7	13,5	9,6
Wijkverpleging	25,7	25,8	26,2
Huisartsenzorg	17,6	14,7	16,8
Intramurale ouderenzorg	16,3	20,5	18,0

Tabel A.2 laat een aantal algemene kenmerken van respondenten per peilingsjaar zien. In de jaren 2019, 2021 en 2023 blijkt de verdeling van respondenten over geslacht en leeftijd vergelijkbaar te zijn. In 2023 was 10% van de respondenten man en was de gemiddeld leeftijd 51,4 jaar (SD 10,5). Ter vergelijking, de populatiecijfers van alle medewerkers in de gehele zorgsector bestond in 2022 voor 17% uit mannen en de gemiddelde leeftijd was 42,5 jaar<sup>4</sup>. De respondentengroep van het huidige onderzoek is gemiddeld ouder en bestaat uit meer vrouwen dan de populatie van alle medewerkers in de zorg.

<sup>3</sup> [www.nivel.nl/panelvenv](http://www.nivel.nl/panelvenv)

<sup>4</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/?dl=470D9#/AZW/nl/dataset/24016NED/table> (geraadpleegd op 10-7-2023)

Tabel A.2 Algemene kenmerken van de respondenten per peilingsjaar

Algemene kenmerken	2019 (n=1187)	2021 (n=884)	2023 (n=841)
<b>Geslacht (%)</b>			
Man	10,0	9,8	10,2
Vrouw	80,0	90,2	89,8
<b>Leeftijd (%)</b>			
35 jaar en jonger	12,8	12,1	10,6
36-45 jaar	12,6	13,4	16,1
46-55 jaar	33,4	30,2	29,4
56-65 jaar	41,2	44,3	44,0
Leidinggevende taken (%)	13,9	15,8	17,8
Aantal uren per week (gem. (SD))	26,6 (6,6)	26,8 (6,5)	27,5(6,6)
Jaren werkervaring met diploma (gem. (SD))	25,2 (11,7)	25,8 (11,6)	27(11,4)

Tabel A.3 laat het opleidingsniveau van de respondenten per peilingsjaar zien. In 2023 zijn zeven van de tien (71,8%) respondenten opgeleid als verpleegkundige. Van alle respondenten heeft 55% ten minste een opleiding op hbo-niveau afgerond. Bijna een derde (28,8%) van de respondenten is verpleegkundige op mbo-niveau en 15,2% is opgeleid als verzorgende. De kleinste groepen respondenten zijn de hbo- en mbo-agogisch opgeleide begeleiders.

Tabel A.3 Respondenten naar opleidingsniveau per peilingsjaar

Opleidingsniveau (%)	2019 (n=1187)	2021 (n=844)	2023 (n=841)
mbo - verzorgende	16,4	18,7	15,2
mbo - verpleegkunde	31,9	31,4	28,8
hbo (+) - verpleegkunde	28,2	28,7	43,0
mbo - agogisch opgeleide begeleider	2,6	4,3	1,9
hbo - agogisch opgeleide begeleider	3,2	2,3	1,8
praktijkondersteuner*	17,6	14,7	9,3

\*Alle respondenten in de huisartsenzorg zijn gecodeerd als praktijkondersteuner

## Bijlage B Vragenlijst en analyse

Deze bijlage verstrekt toelichting op de vragenlijst (B.1) en de statistische analyses (B.2).

### B.1 Vragenlijst

De online vragenlijst, welke opvraagbaar is bij de auteurs, bestond uit drie onderdelen. Het eerste deel van de vragenlijst ging in op de ervaren kwaliteit van zorg. Dit onderdeel bestond uit vragen die uit eerdere monitorvragenlijsten komen. Daarbij werd een korte versie van de ‘Maastrichtse arbeidstevredenheid voor de gezondheidszorg’ (MAS-GZ) gebruikt om de tevredenheid over kwaliteit van zorg te meten (Landeweer e.a., 1996). Nieuwe vragen in 2023 zijn de vragen naar perceptie op veranderingen in kwaliteit van zorg.

Het tweede deel van de vragenlijst ging over de ervaren veiligheid van zorg. Ook dit onderdeel bestond uit vragen die uit eerdere monitorvragenlijsten komen. Daarbij werden subschalen van de ‘Cultuur Onderzoek onder Medewerkers over de Patiëntveiligheid in Ziekenhuizen’ vragenlijst (COMPaz-vragenlijst) gebruikt om de patiëntveiligheidscultuur te meten (Smits e.a., 2006). Nieuwe vragen in de peiling van 2023 zijn de vragen naar perceptie op veranderingen in veiligheid van zorg. Daarnaast stelden we nieuwe vragen om de ervaren zeggenschap van zorgprofessionals te meten. Daarbij gebruikten we afgeleide vragen van de ‘Clinical Leadership Scale’ (Patrick e.a., 2011) en de ‘Practice Environment Scale of the Nursing Work Index’ (Lake, 2002).

Het derde deel van de vragenlijst ging over de verslaglegging en ervaren registratielast. De vragen in dit onderdeel waren grotendeels vragen die uit eerdere monitorvragenlijsten komen. De stellingen over de elektronische cliëntendossiers zijn gebaseerd op de internationale Nursing Process-Clinical Decision Support Systems (NP-CDSS) standaard (Müller-Staub e.a., 2016). In de peiling van 2023 zijn nieuwe vragen toegevoegd naar een beoordeling van de kwaliteit van de verslaglegging.

### B.2 Analyses

#### Toetsen

Met het statistisch programma STATA versie 16.1 zijn beschrijvende analyses uitgevoerd. Percentages zijn berekend over de respondenten die de vraag beantwoord hebben. Relaties en verschillen tussen sectoren zijn getoetst met Chi-kwadraattoetsen, Kruskal-Wallis en Post-Hoc Mann-Whitney U (met bonferroni correctie) toetsen. Bij het toetsen werd als significantieniveau  $p < 0,01$  gehanteerd. Als er sprake was van te kleine groepen werden de variabelen met een vijfpuntsschaal aangepast naar een driepuntsschaal, waarbij de uiterste categorieën zijn samengevoegd.

#### Weging

De verdeling van de respondenten over de zorgsectoren en opleidingsniveaus wijkt af van de verdeling in de landelijke populatie van zorgprofessionals. Om uitspraken te doen over de hele groep is daarom gewogen. De weegfactor is vastgesteld op basis van de aantallen zorgprofessionals per zorgsector en de verdeling van opleidingsniveaus per zorgsector (tabel B.1). De populatiecijfers zijn

gebaseerd op de meest recente cijfers (eind 2022) vanuit het Prognosemodel Zorg en Welzijn van het Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn-programma ([www.azwinfo.nl](http://www.azwinfo.nl))<sup>5</sup>.

Voor de praktijkondersteuners in de huisartsenzorg zijn vanuit het prognosemodel zorg en welzijn geen landelijke populatiecijfers beschikbaar. Het aantal praktijkondersteuners in de populatie is gebaseerd op een schatting met behulp van beschikbare Nivel gegevens over de arbeidsmarkt van de huisartsenzorg<sup>6</sup>.

*Tabel B.1 Landelijke populatiecijfers over aantal zorgprofessionals per sector\**

Sector	Opleidingsniveau	Populatie 2022
Ziekenhuis (ZKH)	hbo- verpleegkundige	22.700
	mbo-verpleegkundige	35.600
Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)	hbo-verpleegkundige	10.100
	mbo-verpleegkundige	7.500
Gehandicaptenzorg (GZ)	hbo-verpleegkundige /agoog	42.200
	mbo-verpleegkundige /agoog	50.000
Wijkverpleging (WIJK)	hbo-verpleegkundige	12.400
	mbo-verpleegkundige	20.300
	mbo-verzorgende	27.600
Intramurale ouderenzorgen (IO)	hbo-verpleegkundige	7.700
	mbo-verpleegkundige	31.600
	mbo-verzorgende	105.200
Huisartsenzorg (HA)	praktijkondersteuner**	8.865

\* Bron: Prognosemodel Zorg en Welzijn voor 2022: <https://prognosemodelzw.databank.nl/dashboard/dashboard-branches/totaal-zorg-en-welzijn--smal->

\*\* Bron: praktijkondersteuner schatting, zie <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/arbeidsmarkt-van-de-huisartsenzorg-de-regio-maakt-het-verschil>

Door de weging komt de verdeling van de respons over opleidingsniveau en zorgsector overeen met de verdeling in de totale populatie zorgprofessionals voor deze zorgsectoren in Nederland. In het vorige rapport zijn bij de weging oudere populatiecijfers gebruikt. Doordat het huidige rapport uitgaat van de laatste stand van zaken en we deze ook toepassen voor de cijfers uit 2019 en 2021, kunnen de percentages wat afwijken ten opzichte van het eerdere rapporten. Wel wordt hiermee de vergelijkbaarheid tussen de panelrespons uit 2019, 2021 en 2023 geoptimaliseerd.

<sup>5</sup> <https://prognosemodelzw.databank.nl/dashboard/dashboard-branches/totaal-zorg-en-welzijn--smal->

<sup>6</sup> <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/arbeidsmarkt-van-de-huisartsenzorg-de-regio-maakt-het-verschil>

## Bijlage C Cijfers van 2019 tot 2023

Naast de toetsing op significantie van de veranderingen tussen 2019, 2021 en 2023 in de MLA voor de totale groep zorgprofessionals, keken we ook naar de verandering per zorgsector voor dezelfde jaren. In deze bijlage presenteren we de resultaten.

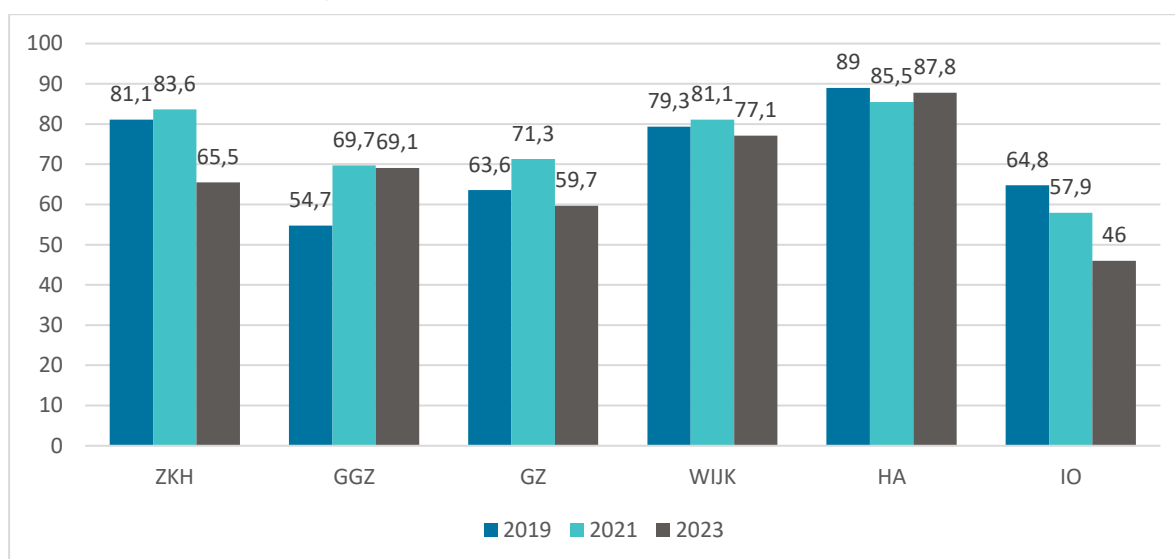
### Kwaliteit van zorg

Tabel C.1 Rapportcijfer kwaliteit van zorg, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>

Sector	2019	2021	2023
ZKH	7,5	7,5	7,4
GGZ	7,0	7,3	7,5
GZ	7,3	7,3	7,1
WIJK	7,7	7,7	7,7
HA	7,9	7,9	7,8
IO	7,2	7,0	6,8

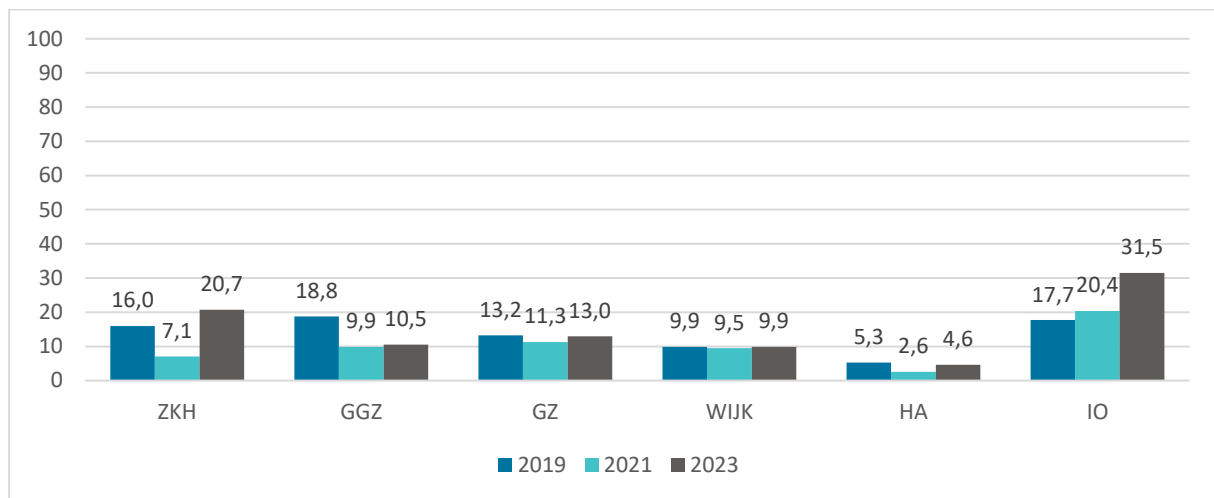
<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren in 2023 is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.1 Percentage zorgprofessionals dat de kwaliteit van zorg als (zeer) goed beoordeelt, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



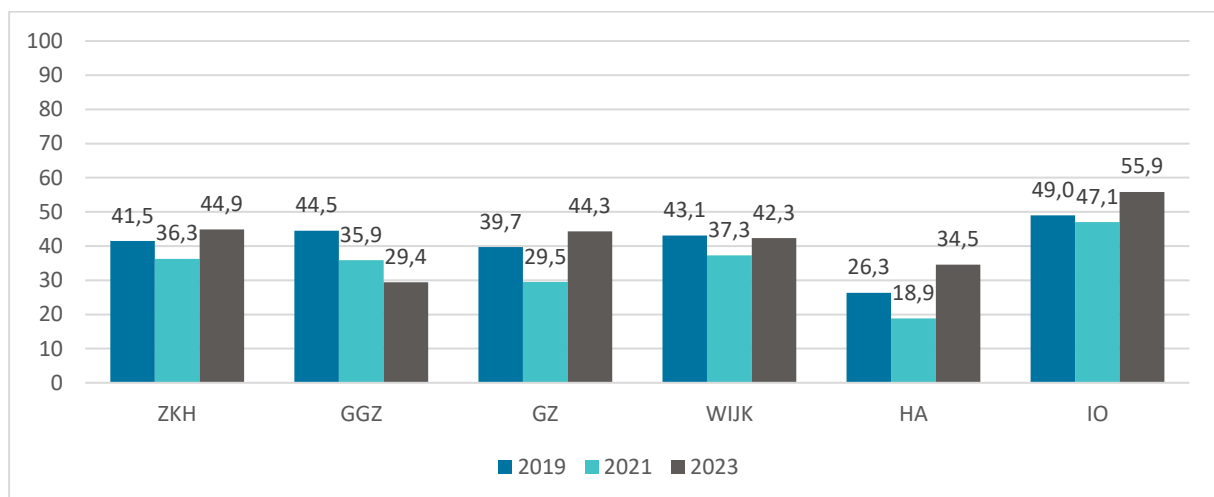
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=69.8, p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.2** Percentage zorgprofessionals dat de kwaliteit van zorg regelmatig of vaak niet goed vindt, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



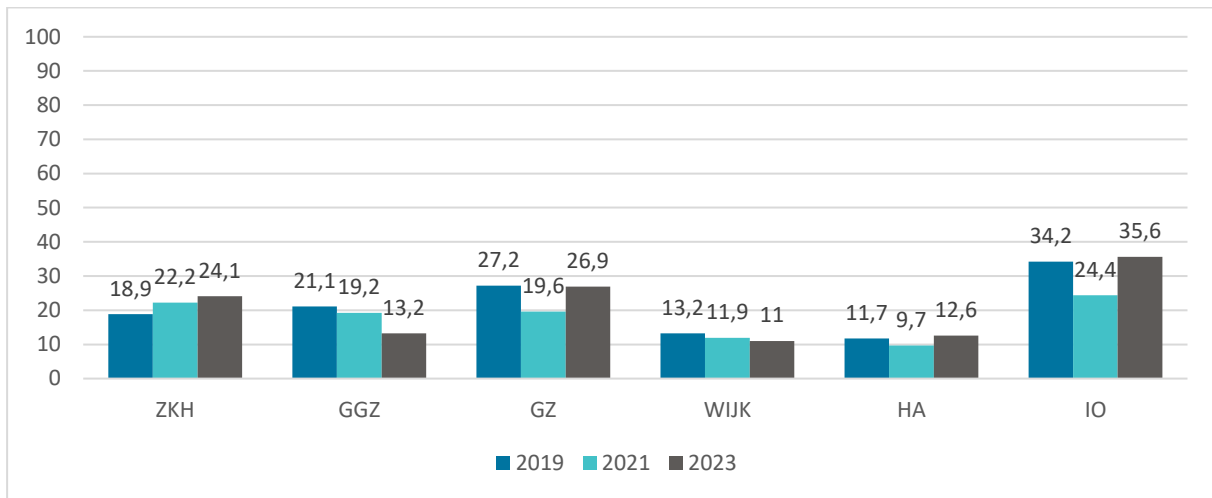
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=49,7$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.3** Percentage zorgprofessionals dat rapporteert dat er onvoldoende competent personeel is voor een kwalitatief goede zorg, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



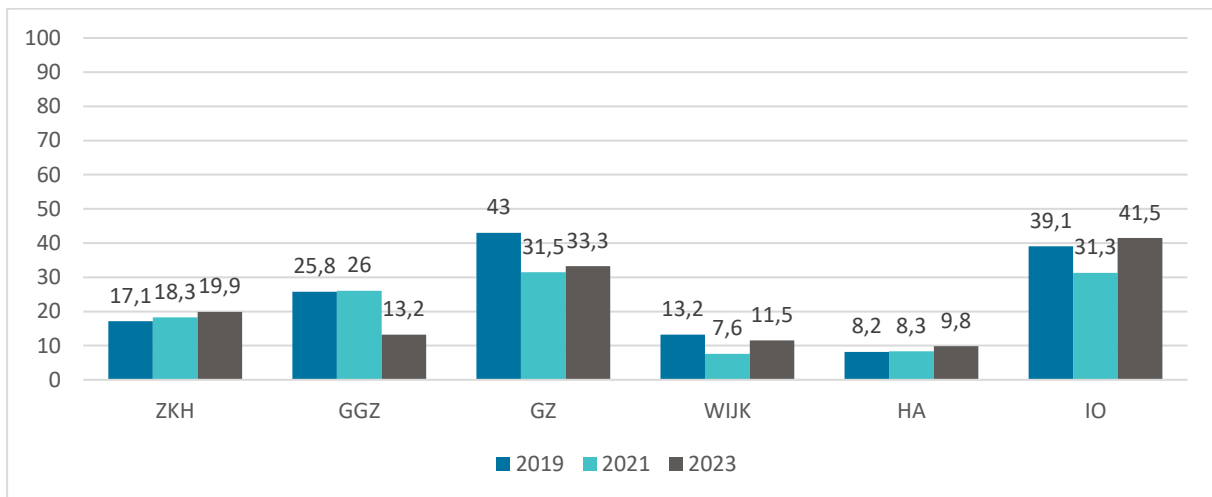
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=19,3$ ,  $p<0,00$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.4** Percentage zorgprofessionals dat (zeer) ontevreden is over de tijd voor een goede zorg, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



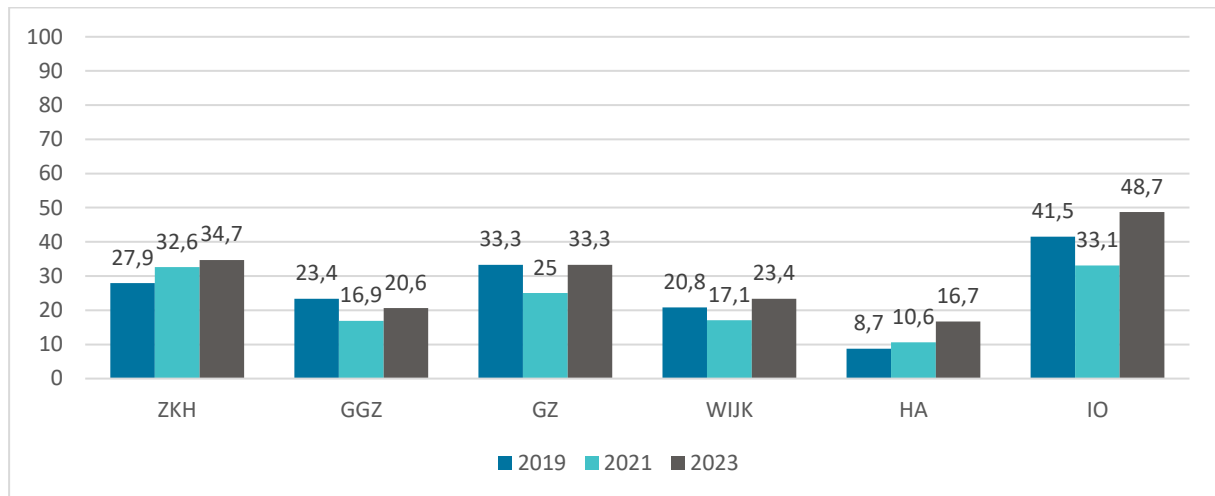
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=59.3$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.5** Percentage zorgprofessionals dat (zeer) ontevreden is over de ruimte voor individuele zorgverlening, per sector in 2019, 2021, 2023<sup>1</sup>



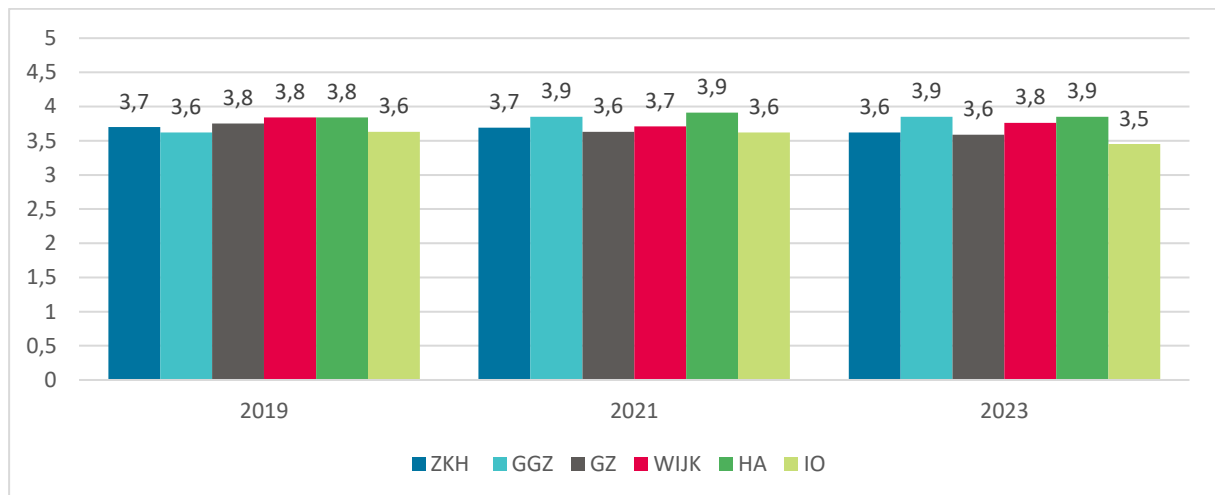
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=99.2$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.6** Percentage zorgprofessionals dat (zeer) ontevreden is over de ruimte voor psychosociale begeleiding, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=52.2$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.7** Schaalscore over mate van tevredenheid over de persoonsgerichtheid van de zorg<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Gemiddelde score bestaande uit de drie items van figuur C4, C5 en C6; ; items zijn beoordeeld van 1 tot 5 (1=zeer ontevreden, 2= ontevreden, 3=neutraal, 4=tevreden, 5=zeer tevreden); MLA 2019-2023 niet significant



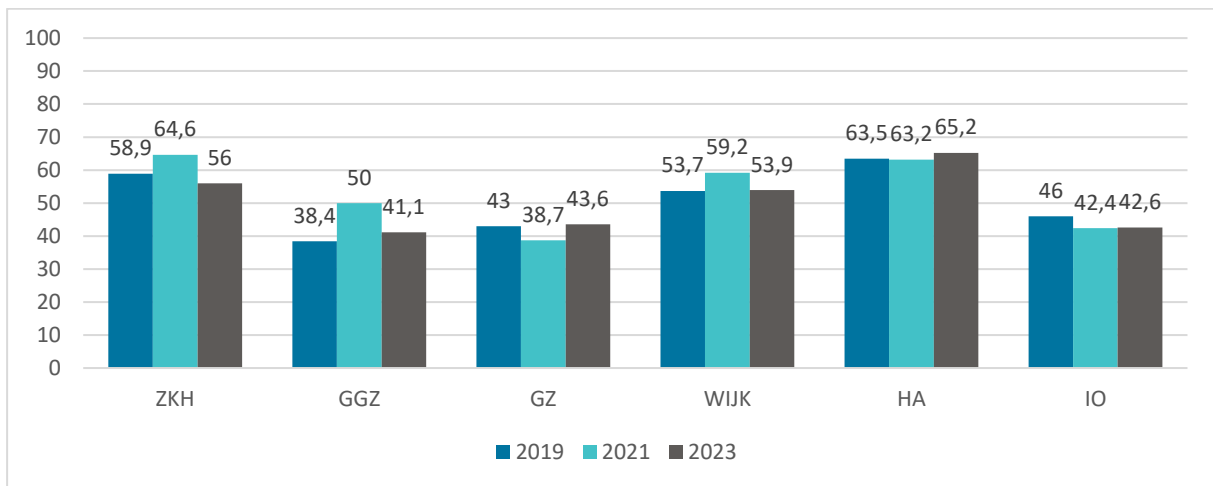
## Veiligheid van zorg

Tabel C.2 Rapportcijfer veiligheid van zorg, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>

Sector	2019	2021	2023
ZKH	7,3	7,4	7,2
GGZ	6,8	7,2	7,0
GZ	7,2	7,1	7,0
WIJK	7,6	7,7	7,5
HA	7,8	7,9	7,7
IO	7,1	7,0	6,7

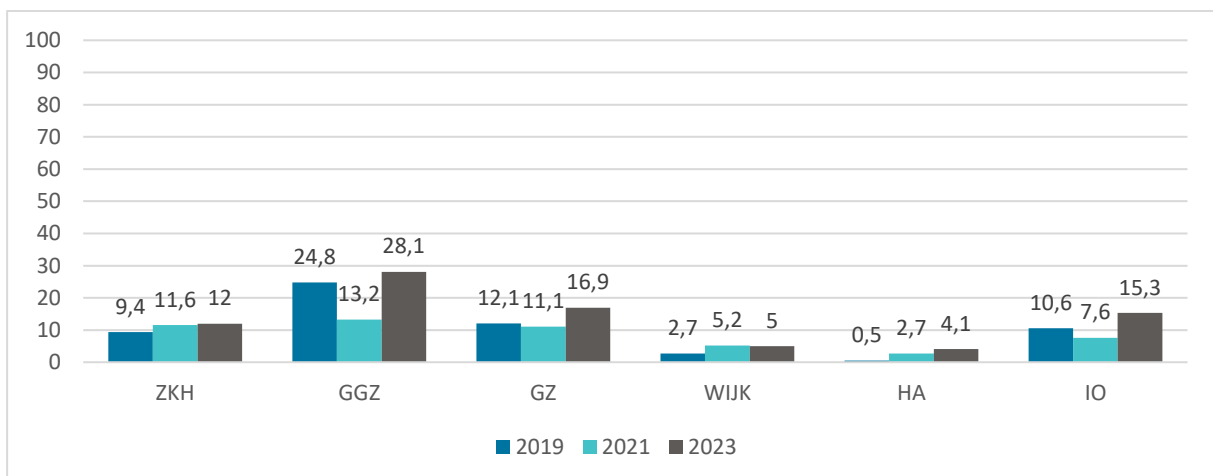
<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren in 2023 is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.8 Percentage zorgprofessionals dat het veiligheidsbeleid als (zeer) goed beoordeelt, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



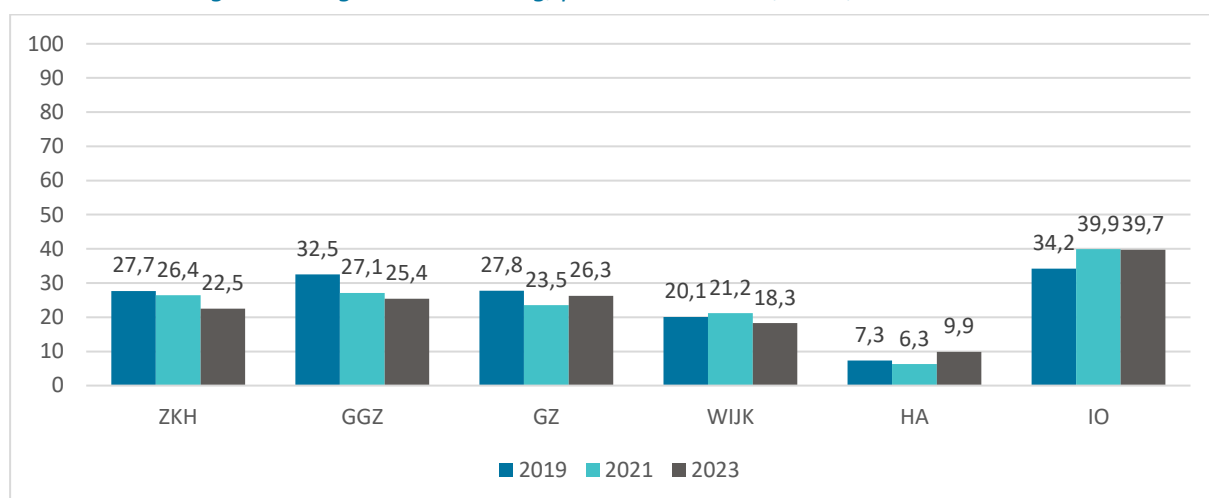
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(5)=21.1, p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.9 Percentage zorgprofessionals dat vindt dat de veiligheid regelmatig of vaak in gevaar is, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



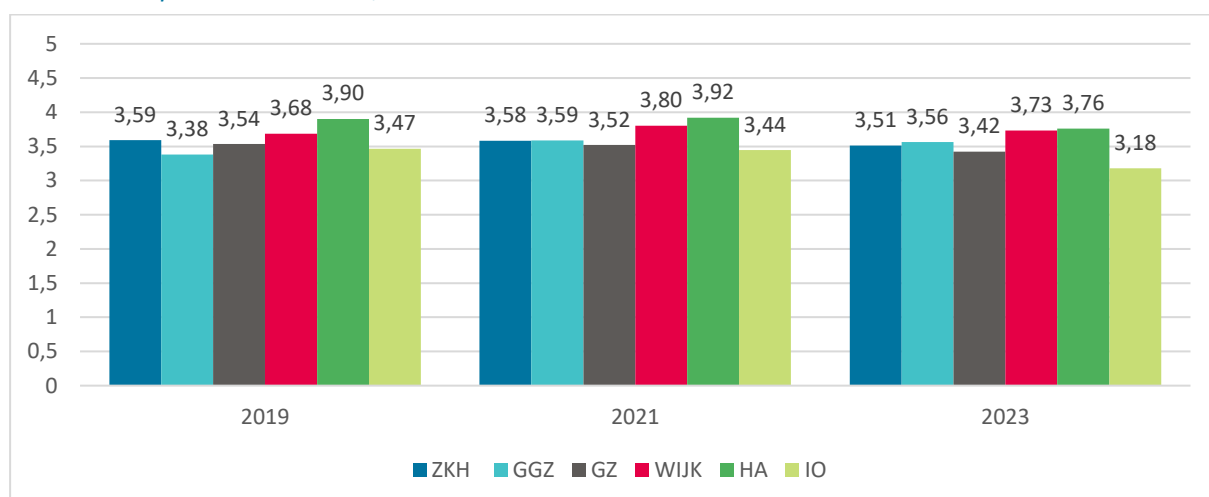
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=66.8, p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.10 Percentage zorgprofessionals dat vindt dat er onvoldoende competent personeel is voor een goede veiligheid van de zorg, per sector in 2019, 2021, 2023<sup>1</sup>



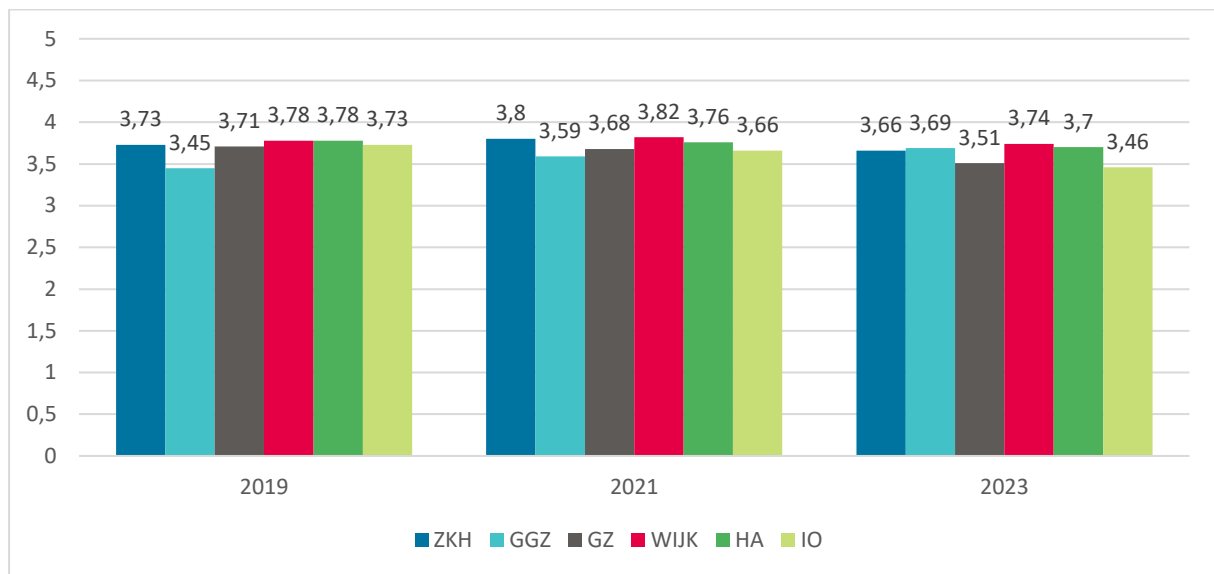
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=42.5$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.11 Gemiddelde schaalscore voor de algemene perceptie van de cliëntveiligheid, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



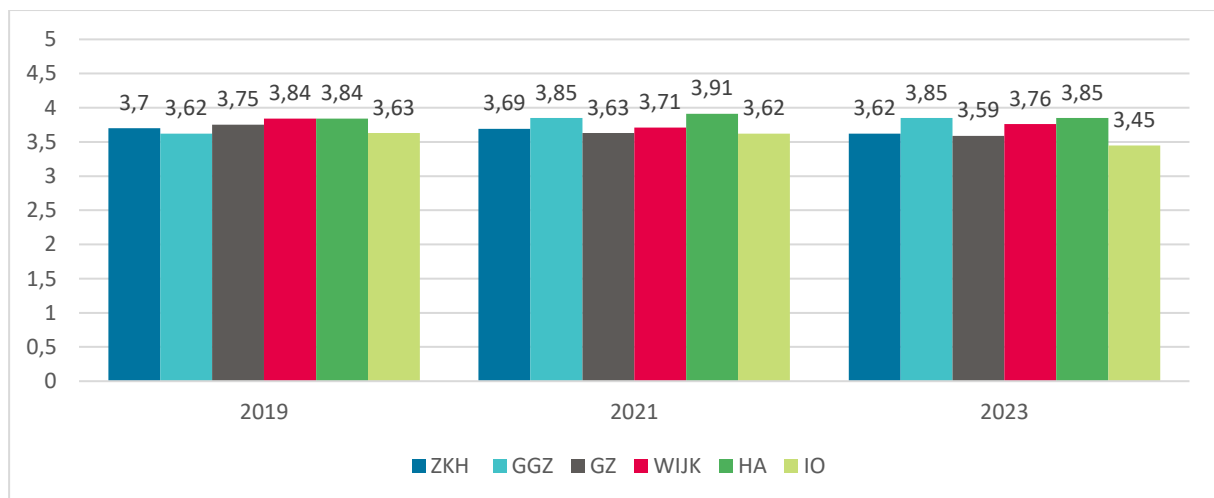
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren: Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=60,9$ ;  $p<0,01$ ; items zijn beoordeeld van 1 tot 5 (1=zeer oneens, 2= mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5=zeer mee eens); MLA 2019-2023 niet significant

**Figuur C.1 Gemiddelde schaaftscore voor feedback en leren van fouten, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>**



<sup>1</sup>Verschil in 2023 tussen sectoren Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=21,7$ ;  $p<0.01$ ; items zijn beoordeeld van 1 tot 5 (1=nooit, 2=zelden, 3=soms, 4=meestal, 5=altijd); MLA 2019-2023 niet significant

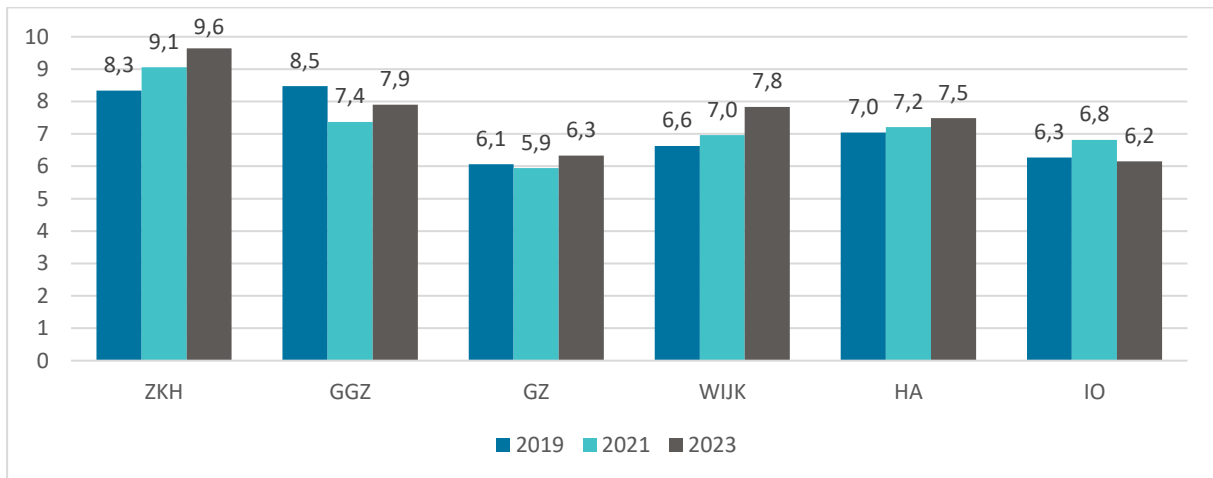
**Figuur C.13 Gemiddelde schaaftscore voor de open communicatie over veiligheid, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>**



<sup>1</sup>Verschil in 2023 tussen sectoren Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=25,2$ ;  $p<0.01$ ; items zijn beoordeeld van 1 tot 5 (1=nooit, 2=zelden, 3=soms, 4=meestal, 5=altijd); MLA 2019-2023 niet significant

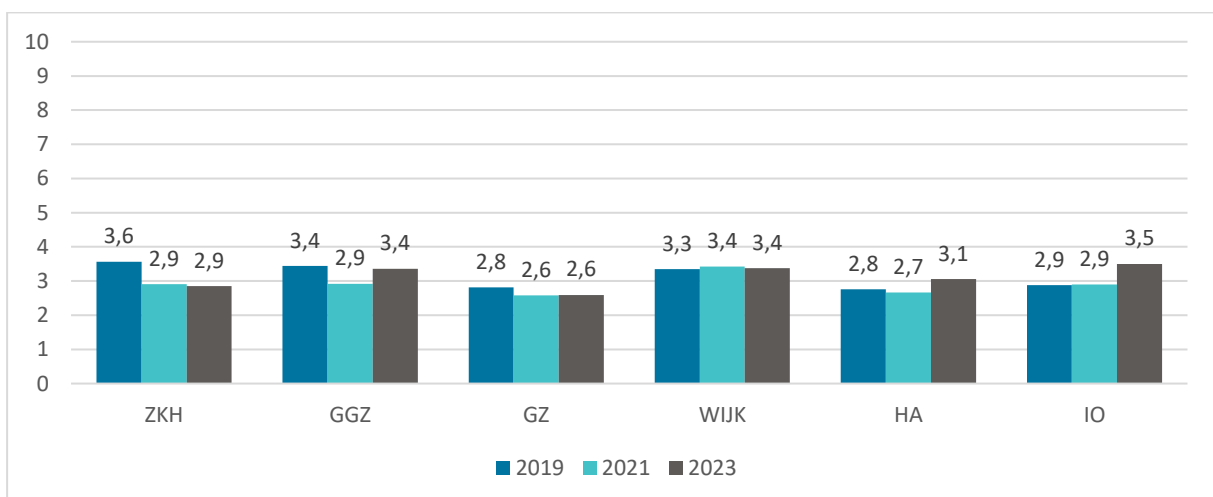
## Registratie(last)

Figuur C.14 Gemiddeld aantal uren per week dat zorgprofessionals besteden aan verslaglegging, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



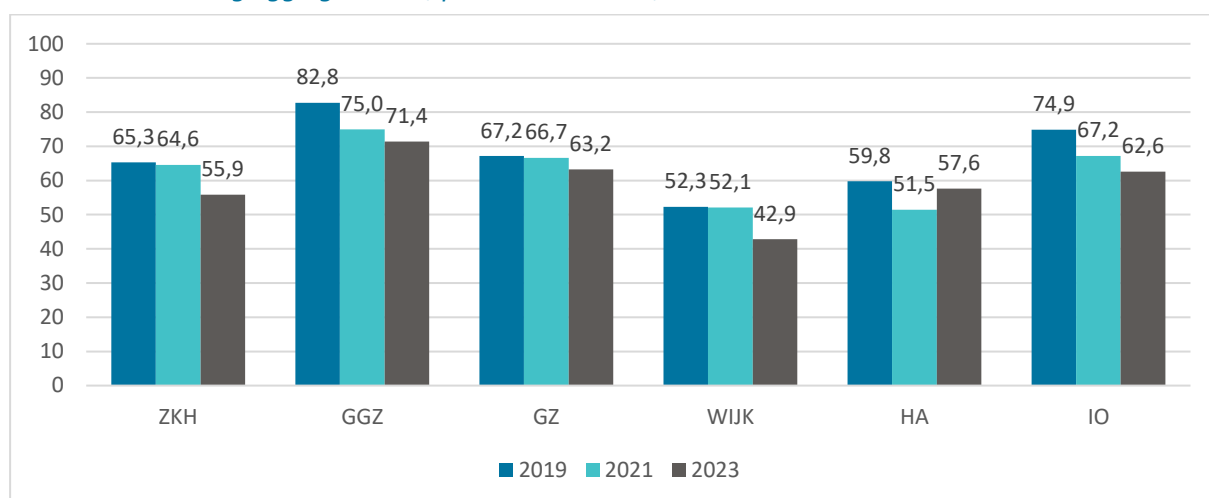
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren Kruskal-Wallis with ties  $\chi^2(5)=41,18$ ;  $p<0,00$ ; ; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.15 Gemiddeld aantal uren per week dat zorgprofessionals besteden aan registraties, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



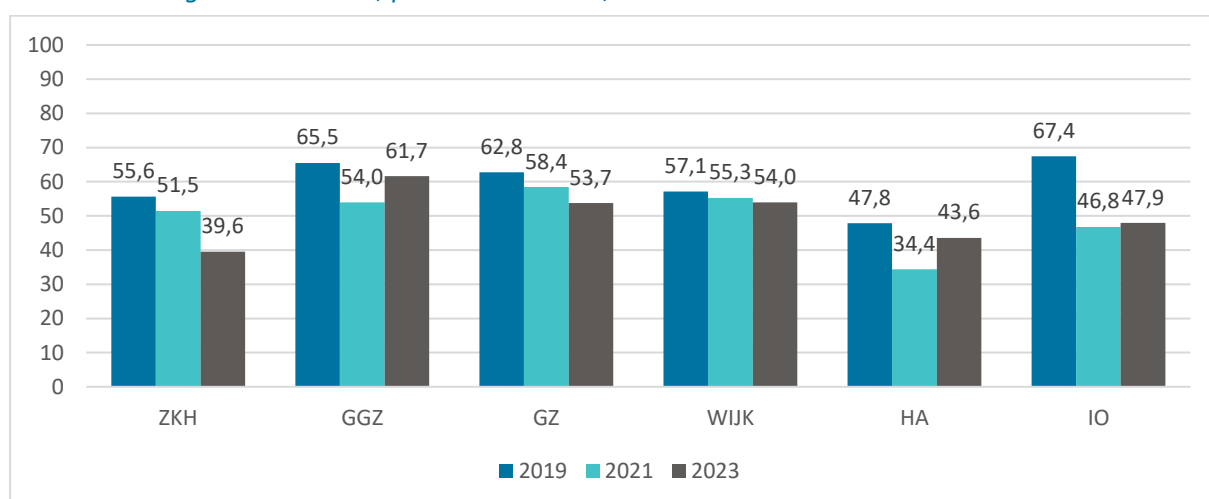
<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.16 Percentage zorgprofessionals dat regelmatig tot vaak een verhoogde werkdruk door verslaglegging ervaart, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



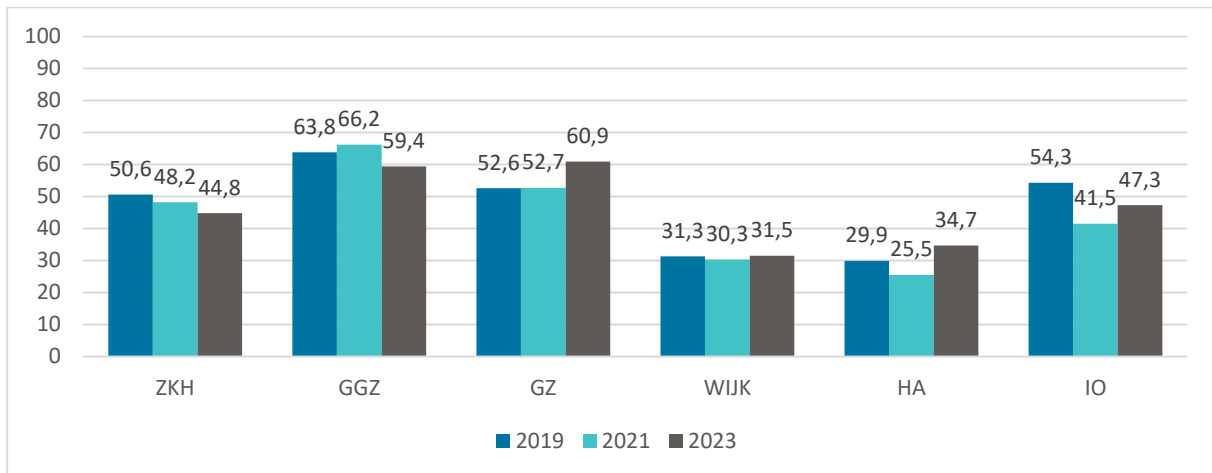
<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren In 2023:  $\chi^2(5)=23,7$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.17 Percentage zorgprofessionals dat regelmatig tot vaak een verhoogde werkdruk door registratie ervaart, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren In 2023 is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant

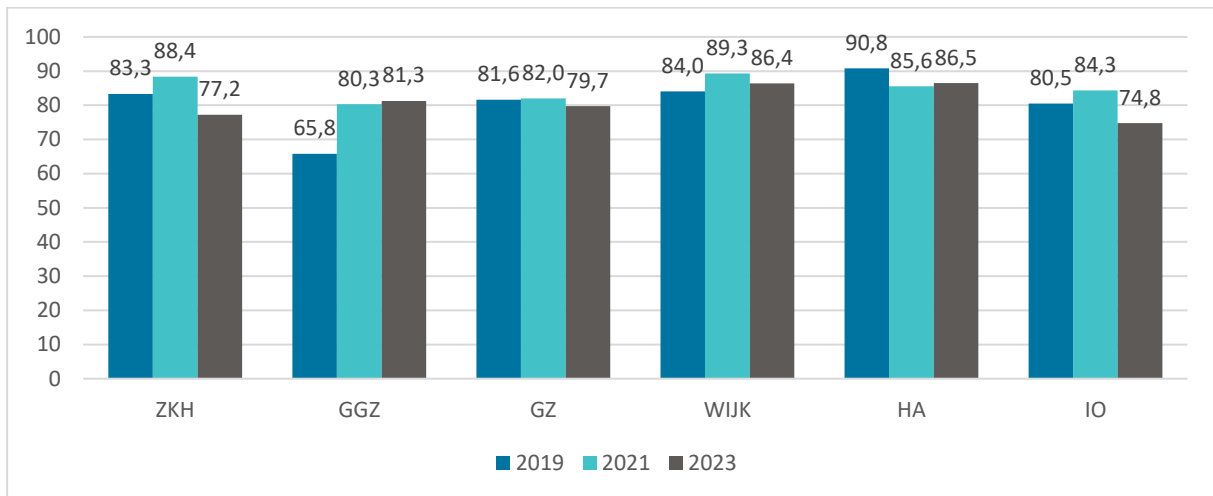
Figuur C.18 Percentage zorgprofessionals dat het (zeer) oneens is met de stelling dat het administratief werk redelijk is en dat cliënten er niet onder lijden, per sector in 2019, 2021 en 2023<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil in 2023 tussen sectoren  $\chi^2(10)=42.5$ ,  $p<0,01$ ; MLA 2019-2023 niet significant

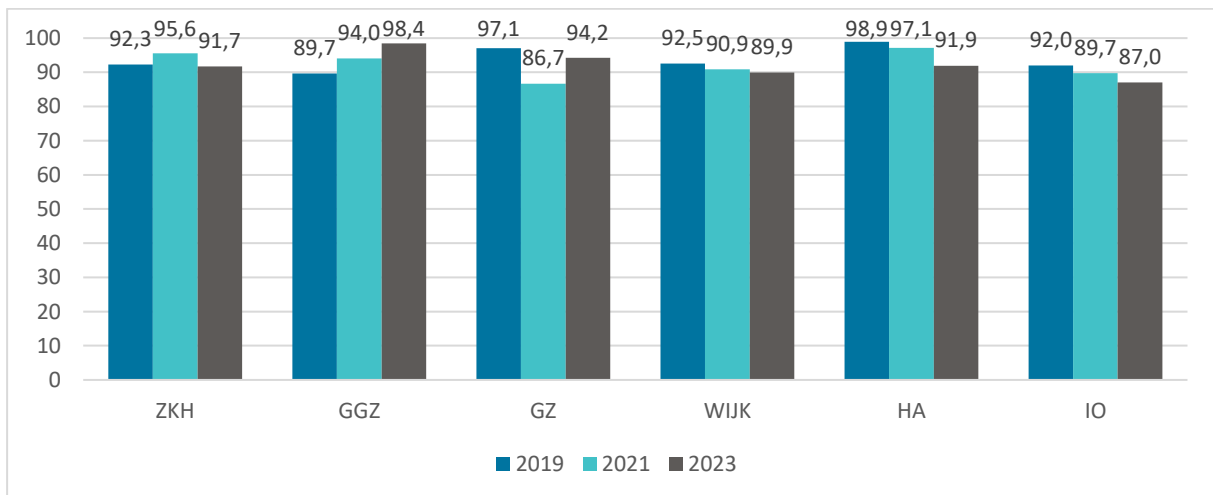
## Werkplezier

Figuur C.19 Percentage zorgprofessionals dat trots is op zijn werk in 2019, 2021 en 2023 per sector<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren in 2023 is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant

Figuur C.20 Percentage zorgprofessionals dat het werk inhoudelijk leuk vindt in 2019, 2021 en 2023 per sector<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Verschil tussen sectoren in 2023 is niet significant; MLA 2019-2023 niet significant