



# De Staat van de arbeidsmarkt sector zorg en welzijn 2023

Joris de Rooij & Amy Raateland  
oktober 2023



# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Beschrijving sector</b> .....	<b>4</b>
Samenstelling sector zorg en welzijn .....	4
Kleine ondernemingen in de sector zorg en welzijn .....	4
Aantal werkenden in de sector zorg en welzijn .....	5
Gemiddeld aantal fte's in de sector zorg en welzijn .....	6
Meest voorkomende kwalificaties in de sector zorg en welzijn .....	7
Werknemers in loondienst naar leeftijd .....	8
Prognose omvang sector zorg en welzijn .....	9
<b>4. Kerncijfers duurzame inzetbaarheid</b> .....	<b>11</b>
Werkbeleving .....	11
Werktijden .....	11
Werkdruk .....	12
Agressie .....	13
Vitaliteit .....	13
Vermoeidheid .....	14
Verzuim .....	14
Aandeel werkgerelateerd verzuim .....	15
Oorzaken werkgerelateerd verzuim .....	15
Klachten bij verzuim .....	16
Verzuim door overgangsklachten .....	16
HRM-knelpunten .....	17
<b>5. Personeelsbeleid duurzame inzetbaarheid</b> .....	<b>18</b>
Personeelsbeleid mobiliteit, werkdruk, agressie en langer doorwerken .....	18
Maatregelen beperken uitstroom .....	18
Maatregelen tegen werkdruk .....	18
Maatregelen tegen agressie .....	19
Maatregelen voor langer doorwerken .....	20
<b>6. Inzet van technologie</b> .....	<b>21</b>
Ingevoerde vormen van nieuwe technologieën en innovaties .....	21
Opleiden van medewerkers om te leren werken met nieuwe technologieën .....	21
Betrekken van medewerkers bij het doorvoeren van technologische innovaties .....	22
Verwacht effect van nieuwe technologieën en innovaties op de gevraagde competenties van medewerkers .....	22

# 1. Inleiding

In 2021 heeft het AZW-programma voor alle branches binnen zorg en welzijn (Z&W) een brancheanalyse gemaakt, in samenwerking met PFZW. Deze brancheanalyses zijn opgesteld om de basis te vormen van activiteitenplannen die cao-tafels en fondsen in Z&W op dat moment voor de verschillende branches in Z&W aan het ontwikkelen waren. Deze plannen waren gericht op het verhogen van de duurzame inzetbaarheid en het faciliteren van eerder uittreden.

Meerdere branches hebben in juni 2023 om een update gevraagd van deze brancheanalyse. Daarom is voor deze branches een update gemaakt van de brancheanalyse. Daarnaast is ook een sectoranalyse gemaakt voor de totale sector Z&W met een nieuwe naam: 'De Staat van de arbeidsmarkt zorg en welzijn'. Hierbij is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Kerncijfers AZW-StatLine
- Kerncijfers PFZW, 2022 (met dank aan PFZW)
- AZW Werknemerspanel, eerste en tweede meting 2021 en 2022 en eerste meting 2023
- AZW Werkgeverspanel, eerste en tweede meting 2021 en 2022 en eerste meting 2023
- Prognosemodel zorg en welzijn – ABF Research, 2022
- TNO Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), 2022
- CBS Verzuimklachten overgangsgelateerd, 2022

In deze sectoranalyse is een vergelijking gemaakt met data uit eerdere metingen uit de werknemers- en werkgeversenquête binnen het AZW-onderzoeksprogramma.

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

## 2. Samenvatting

Voor u ligt een sectoranalyse van de sector Zorg & Welzijn (Z&W) (inclusief kinderopvang). Enkele highlights zijn:

- In de sector Z&W (inclusief kinderopvang) zijn in het vierde kwartaal van 2022 in totaal 1,56 miljoen mensen werkzaam. Van deze groep zijn 1,44 miljoen mensen werkzaam in loondienst en ongeveer 129.000 mensen als zelfstandige.
- De sector bevat 79% kleinere organisaties met minder dan 25 medewerkers. In deze categorie is ongeveer 9% van de werknemers werkzaam.
- De verwachting is dat de werkgelegenheid tot en met 2032 met ongeveer 11% zal toenemen onder het scenario NieuwBeleid.
- 46% van de werknemers vindt de werkdruk (veel) te hoog. De werkdruk ontstaat vooral door de hoeveelheid werk en door hectische omstandigheden.
- 52% van de werknemers heeft te maken met verbale agressie.
- Van de medewerkers voelt 58% zich fit en sterk tijdens het werk. Tegelijkertijd is te zien dat 16% zich opgebrand voelt door het werk.
- Het verzuim in de sector Z&W daalde in 2013 om in 2015 weer te stijgen. Vanaf 2015 neemt het gemiddelde verzuimpercentage elk jaar verder toe. In 2022 ligt het op 7,9%, het hoogste verzuimpercentage in de afgelopen 10 jaren.
- In het eerste kwartaal van 2023 is het verzuim met 8,1% lager dan in het eerste kwartaal van 2022 (toen 8,9%). Dit is een voorzichtig signaal dat het verzuimpercentage na jaren van stijging begint af te nemen.
- Van de medewerkers die verzuimden gaf 25% aan dat de oorzaak hiervan (deels) in het werk lag.
- Personeelstekorten (51%) en werkdruk (35%) zijn de meest genoemde HRM-knelpunten. 31% van de organisaties in Z&W ervaart geen knelpunten in het personeelsbeleid.
- De gemiddelde uittreedleeftijd in 2022 is 65,5 jaren.
- Het aandeel medewerkers van 65 jaar en ouder ligt op 1,9%.
- Om het medewerkers mogelijk te maken om langer door te werken biedt 40% van de organisaties aan om minder te werken. Daarnaast biedt 26% van de organisaties de mogelijkheid om de arbeidstijden aan te passen.

### Opvallende verschillen ten opzichte van eerdere metingen

- Het percentage medewerkers dat in dienst is voor een vast aantal uren per week is toegenomen van 94% in 2019 naar 97% in 2023.
- Medewerkers scoren in 2022 gemiddeld lager op de verschillende aspecten van vitaliteit dan in 2019.
- Organisaties zetten in 2022 meer maatregelen in om de uitstroom van medewerkers te beperken dan in 2021.
- Organisaties zetten in 2023 gemiddeld minder maatregelen in om medewerkers in staat te stellen om langer door te werken dan in 2022.

## 3. Beschrijving sector

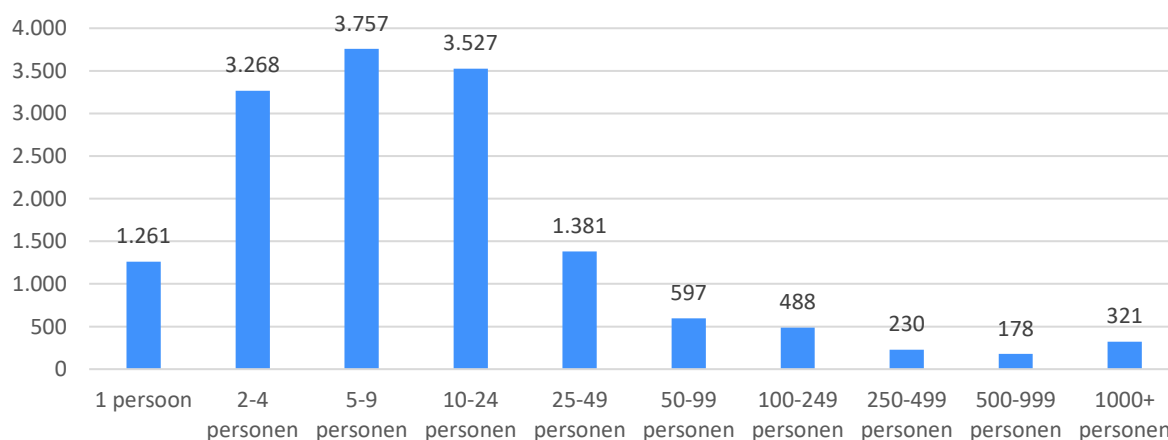
### Samenstelling sector zorg en welzijn

Binnen de sector Z&W (inclusief kinderopvang)<sup>1</sup> zijn in het vierde kwartaal van 2022 zo'n 15.000 organisaties actief<sup>2</sup>. Tot de sector worden gerekend alle organisaties binnen de volgende branches:

- universitair medische centra;
- ziekenhuizen en overige medisch-specialistische zorg;
- geestelijke gezondheidszorg;
- huisartsen en gezondheidscentra;
- verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg;
- gehandicaptenzorg;
- sociaal werk;
- jeugdzorg;
- kinderopvang.

Figuur 1 toont de verdeling naar grootteklassen op peilmoment december 2022. Het grootste aantal organisaties zien we in de grootteklasse 5-9 personen.

Figuur 1. Organisaties naar grootteklasse sector Z&W (Bron: PFZW, december 2022)



### Kleine ondernemingen in de sector zorg en welzijn

Een aanzienlijk deel van de organisaties (11.813 (79%)) heeft minder dan 25 medewerkers. Als we kijken naar het aantal medewerkers in kleine organisaties op basis van gegevens uit 2021, dan zien we dat ongeveer 7% van de werknemers werkzaam is in organisaties met minder dan 25 medewerkers.

<sup>1</sup> Dit aantal is berekend op basis van de datalevering van PFZW en is exclusief de organisaties die actief zijn in overige zorg.

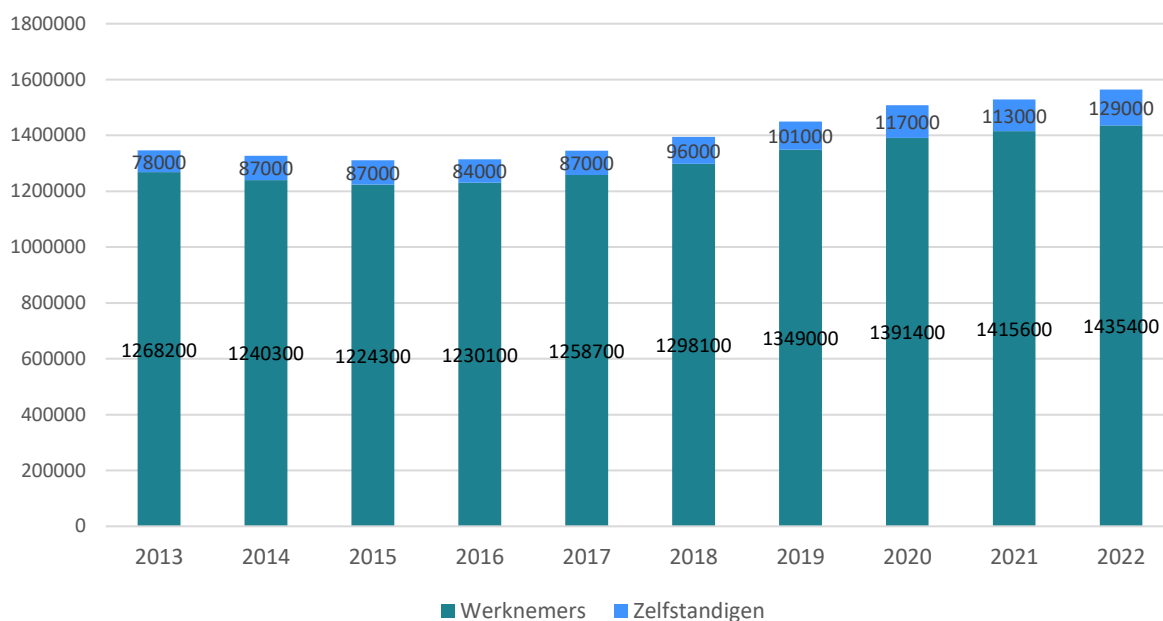
<sup>2</sup> PFZW, sectoranalyses branches Z&W (december 2022).

## Aantal werkenden in de sector zorg en welzijn

In de sector Z&W zijn in het vierde kwartaal van 2022 in totaal 1,56 miljoen mensen werkzaam. Van deze groep zijn 1,44 miljoen mensen in loondienst<sup>3</sup> en ongeveer 129.000 mensen als zelfstandige<sup>4</sup>. Figuur 2 toont de totale werkgelegenheid in het vierde kwartaal van het jaar naar type arbeidsrelatie over de afgelopen jaren<sup>5</sup>.

In de figuur is te zien dat het aantal werkenden gedurende de periode 2013-2022 is toegenomen met 16%. Alleen in de periode tussen 2014 en 2015 nam het aantal werkenden enige tijd af. Vanaf 2016 zien we een toename van het aantal werkenden in de sector Z&W. In 2019 en 2020 zien we de sterkste toename (respectievelijk 55.900 en 58.400 werknemers ten opzichte van het jaar ervoor).

Figuur 2. Werkzame beroepsbevolking sector Z&W (2013-2022) naar arbeidsrelatie (Bron: CBS AZW Statline)<sup>6</sup>



<sup>3</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24062NED/table?dl=9955E>

<sup>4</sup> Aantal gerapporteerde zelfstandigen zijn zelfstandigen zonder personeel die eigen arbeid verrichten. <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24145NED/table?dl=99560>

<sup>5</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24062NED/table?dl=9955E> en <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24145NED/table?dl=99560>

<sup>6</sup> De getoonde aantallen zijn de totalen van alle branches, inclusief de branche overige Z&W.

## Gemiddeld aantal fte's in de sector zorg en welzijn

Een organisatie in de sector Z&W heeft gemiddeld 62 fte's in het vierde kwartaal van 2022.

Tabel 1. Aantal organisaties en fte's naar branche (Bronnen: AZW Statline dashboard, PFZW en ABP (2022))

	Aantal fte's totaal branche	Aantal organisaties (PFZW)	Gemiddeld aantal fte's
Huisartsen en gezondheidscentra	2.3000	4.338	5
Sociaal werk	46.000	2.124	22
Kinderopvang	85.000	3.001	28
Jeugdzorg	27.000	532	51
Gehandicaptenzorg	137.000	1.974	69
Verpleging, verzorging en thuiszorg	289.000	2.260	128
Geestelijke gezondheidszorg	84.000	602	140
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg	178.000	170	1.047
Universitair medische centra	68.000	7	9.714
Sector Zorg en Welzijn	937.000	15.008	62

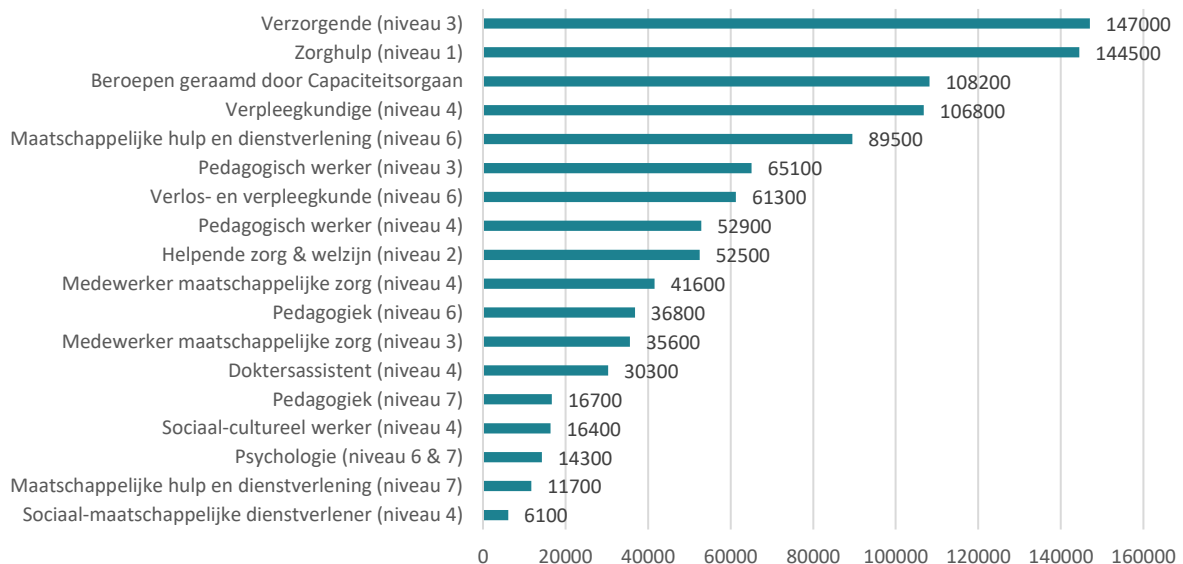
In tabel 1 zien we dat er grote verschillen zijn tussen de branches in het gemiddeld aantal fte's per organisatie. In de branche huisartsen en gezondheidscentra zien we gemiddeld het kleinste aantal fte's per werkgever. Andere branches met gemiddeld kleinere werkgevers zien we in het sociaal werk, de kinderopvang en de jeugdzorg. De gehandicaptenzorg ligt met 69 fte's gemiddeld het dichtst bij het gemiddelde van de sector. De gemiddeld grootste werkgevers zijn de umc's en de ziekenhuizen.

## Meest voorkomende kwalificaties in de sector zorg en welzijn

Onderzoeksbureau ABF Research heeft in opdracht van het ministerie van VWS een prognosemodel ontwikkeld op basis waarvan de toekomstige werkgelegenheid binnen sociaal werk is geraamd. In dit prognosemodel arbeidsmarkt zorg en welzijn (PMZW) worden ook cijfers geraamd over het aantal medewerkers naar functie-/kwalificatieniveau. Het prognosemodel beperkt zich tot kwalificaties in het primaire proces op met name mbo- en hbo-niveau. Ook zitten er enkele wo-kwalificaties in. Het aantal medewerkers in medische beroepen met een academische achtergrond wordt geschat door het Capaciteitsorgaan. Deze groep is als afzonderlijke categorie opgenomen in figuur 3. Werkenden die niet in loondienst zijn, vallen buiten de scope van het PMZW.

Figuur 3 toont de verdeling van medewerkers in loondienst naar kwalificatieniveau in 2022 op basis van gegevens uit het PMZW. Niet van alle medewerkers is de opleidingsachtergrond bekend en in het overzicht worden alleen functies in het primair proces getoond. Binnen de sector Z&W zien we dat de grootste groep medewerkers een achtergrond heeft als verzorgende (niveau 3) en zorghulp (niveau 1). De groep die qua omvang op de derde plaats staat, bestaat uit medewerkers in beroepen die worden geraamd door het Capaciteitsorgaan.

Figuur 3. Vervulde vraag in functies/kwalificaties in loondienst binnen de branche sociaal werk (bron: Prognosemodel arbeidsmarkt Z&W, jaar 2022)\*



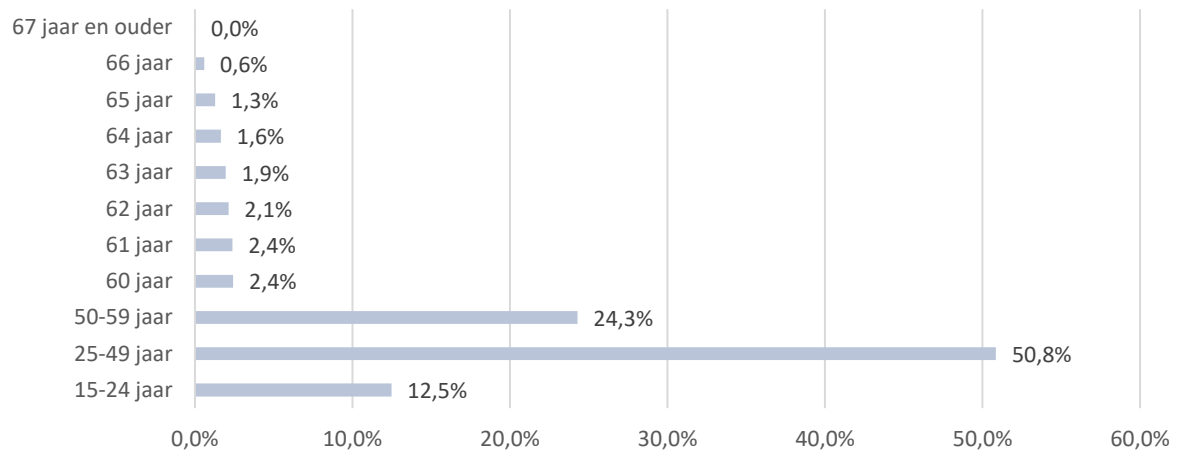
\* Bovenstaand overzicht bevat uitsluitend kwalificaties van medewerkers in loondienst in het primair proces.



## Werknemers in loondienst naar leeftijd

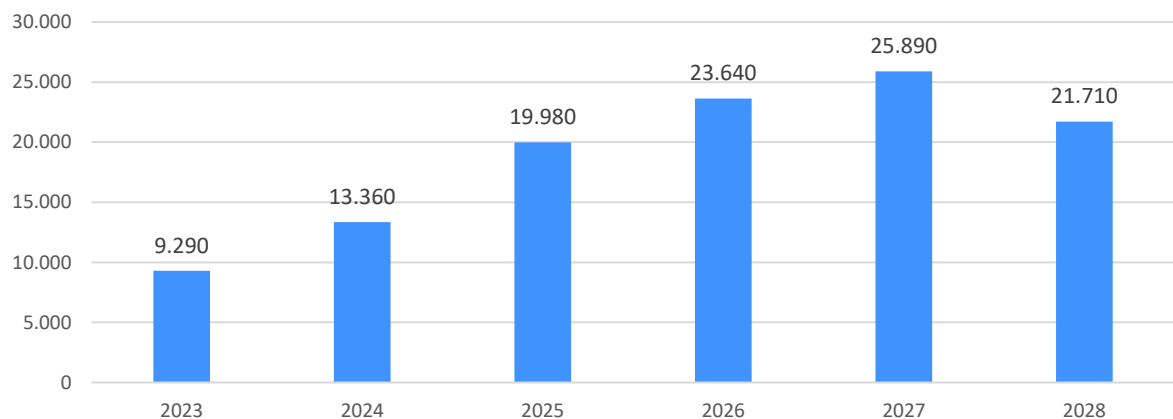
PFZW heeft gegevens aangeleverd over de leeftijd van werknemers. In figuur 5 tonen we de medewerkers verdeeld in een aantal leeftijdscategorieën. In de sector Z&W zijn veel meer vrouwen werkzaam (84%) dan mannen (16%). 51% van de werknemers is tussen 25 en 49 jaar. Het aandeel werkenden vanaf 60 jaar neemt met elk levensjaar verder af. Het aantal werkenden van 65 jaar en ouder ligt op 1,9%.

Figuur 4. Medewerkers verdeeld naar leeftijd, exclusief umc's<sup>7</sup> (Bronnen: ABP en PFZW, december 2022)



De afgelopen jaren steeg de gemiddelde pensioenleeftijd in de sector Z&W van 64,9 jaar in 2018 tot 65,5 jaar in 2022 (PFZW en ABP, 2022<sup>8</sup>). De komende jaren neemt het aantal medewerkers dat de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt, toe van 9.290 in 2023 naar ruim 25.890 in 2027. Daarna zien we een daling in 2028. Dit kan worden verklaard door de verhoging van de AOW-leeftijd met drie maanden in 2028. In het eerste kwartaal van 2028 bereikt hierdoor niemand de AOW-gerechtigde leeftijd. Het aantal AOW-gerechtigden is in 2028 daarom lager dan in voorliggende jaren.

Figuur 5. Medewerkers in AOW-gerechtigde leeftijd sector Z&W, exclusief umc's en overige Z&W (Bronnen: PFZW en ABP, eind 2022)



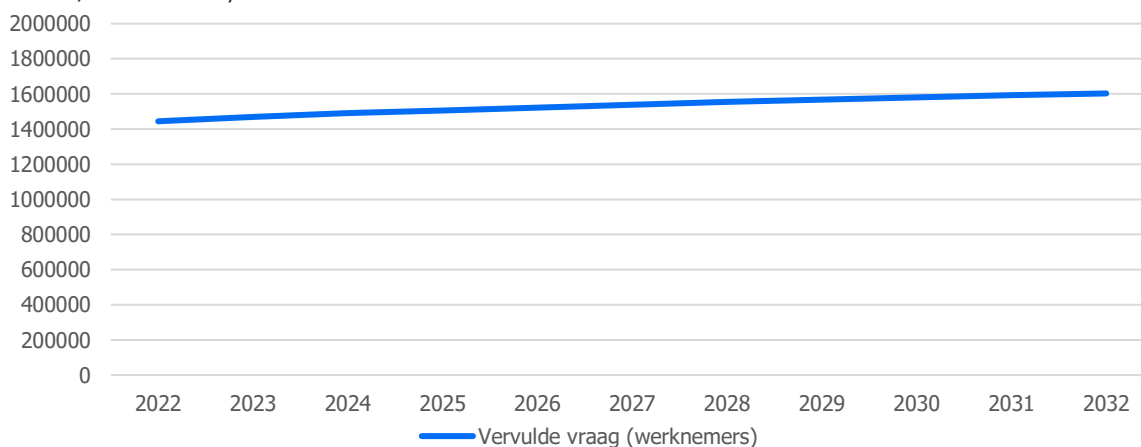
<sup>7</sup> Omdat de data van umc-medewerkers vanaf 60 jaar niet per levensjaar zijn geleverd, tonen we hieronder alleen gegevens van de sector exclusief de umc's.

<sup>8</sup> Berekend op basis van gewogen branchecijfers inclusief umc's, exclusief overige Z&W.

## Prognose omvang sector zorg en welzijn

Het prognosemodel is beperkt tot werknemers in loondienst. Binnen het prognosemodel worden verschillende grootheden in kaart gebracht. In figuur 7 tonen we de prognose in de vorm van de vervulde vraag naar werknemers onder het in het model gehanteerde NieuwBeleid-scenario. Door arbeidsvraag en personeelsaanbod tegen elkaar af te zetten wordt de vervulde vraag in het prognosemodel bepaald. De vervulde vraag correspondeert met het aantal werknemers.

Figuur 6: Prognose vervulde vraag werknemers sector Z&W (Bron: Prognosemodel arbeidsmarkt Z&W ABF Research, NieuwBeleid)<sup>9</sup>



Volgens de prognose neemt de vervulde vraag in de prognoseperiode toe met 158.300 werknemers, wat neerkomt op een stijging van 11%. Hierin zijn onderstaande relevante (voorgenomen) beleidsmaatregelen opgenomen:

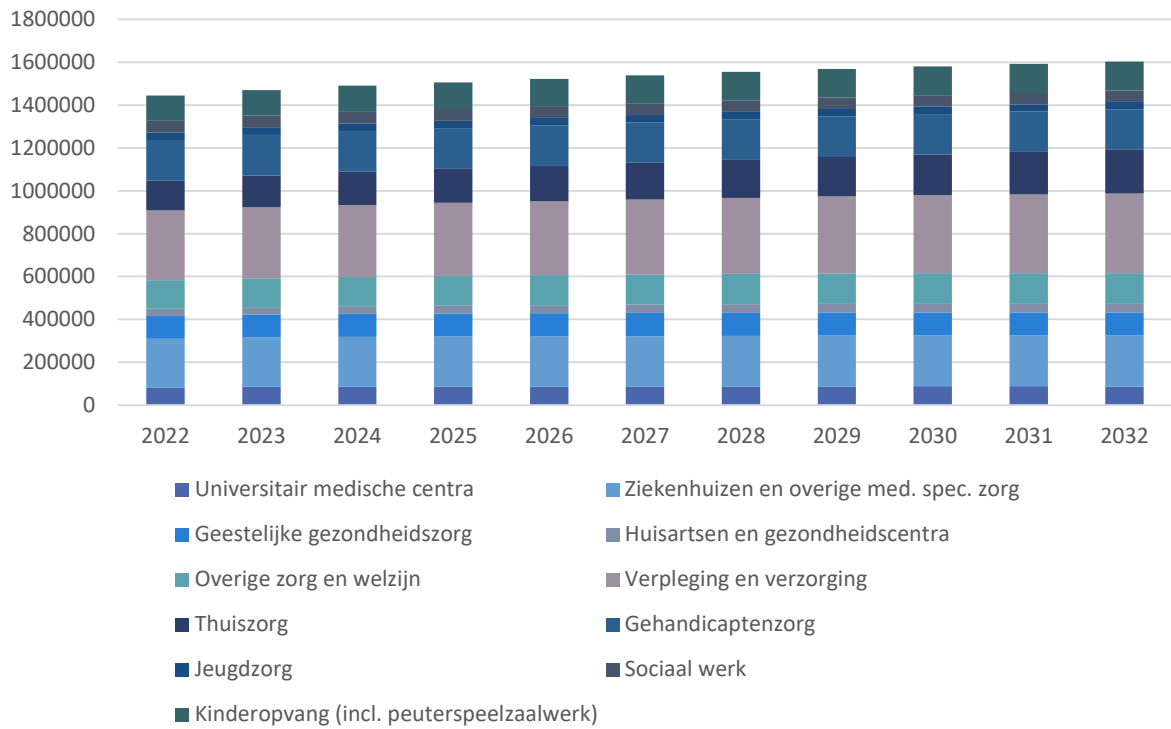
- het Integraal Zorgakkoord (IZA);
- het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO);
- het regeerakkoord (incl. aanpassingen Prinsjesdag):
  - kinderopvang: 96% vergoeding van de maximumprijs per 1 januari 2025;
  - herinterpretatie van het kwaliteitskader verpleegzorg;
  - eigen bijdrage huishoudelijke hulp;
- de afspraken over versterking dienstverlening aan kwetsbaren.

Meerdere actuele maatregelen en programma's zijn (nog) geen onderdeel van het NieuwBeleid-scenario dat in het kader van het PMZW-2022 is doorgerekend. Een voorbeeld hiervan is het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) dat op 3 februari 2023 is ondertekend en de Specifieke Uitkering (SPUK)-middelen. Dit geldt ook voor alle maatregelen in het kader van het programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) en de Hervormingsagenda Jeugd.

In figuur 7 zien we de totale vervulde vraag uit figuur 6 terug met daarin de verwachte werkgelegenheid van alle branches. Hier zien we dat de branche verpleging en verzorging gedurende de prognoseperiode in werkgelegenheid de grootste branche is binnen de sector. De thuiszorg groeit van alle branches het sterkst met 39%. De kleinste branches zijn de jeugdzorg, en de huisartsen en gezondheidscentra. Ook de huisartsenbranche groeit naar verwachting met 16% stevig in deze prognoseperiode. De enige branche die naar verwachting krimpt, is de branche sociaal werk (-6%).

<sup>9</sup> <https://prognosemodelzw.databank.nl/dashboard/dashboard-branches/totaal-zorg-en-welzijn--breed->

Figuur 7: Prognose vervulde vraag werknemers sector Z&W, naar branche (Bron: Prognosemodel arbeidsmarkt Z&W ABF Research, NieuwBeleid)



## 4. Kerncijfers duurzame inzetbaarheid

### Werkbeleving

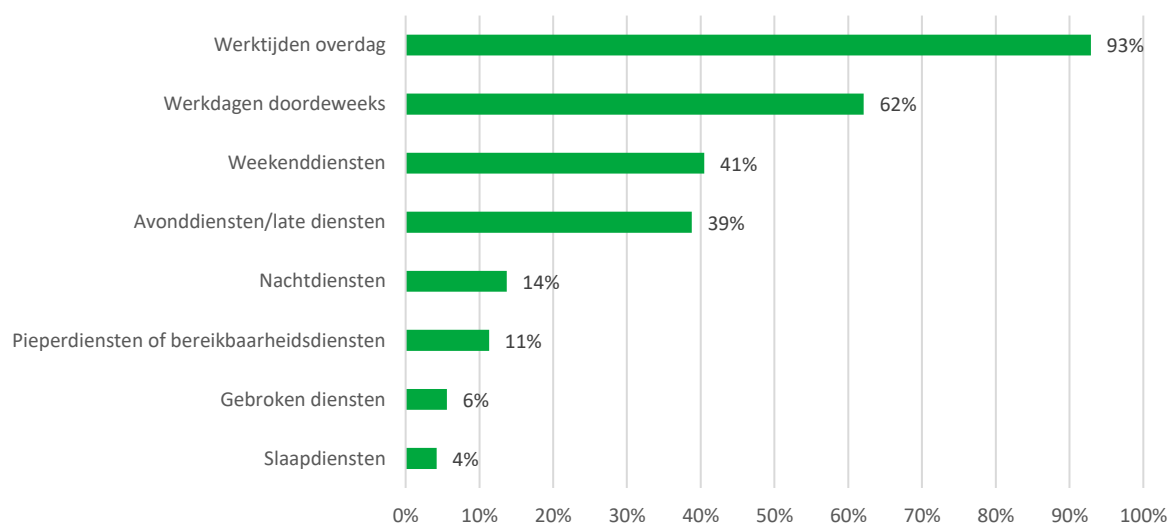
In het AZW-onderzoeksprogramma wordt informatie verzameld over diverse aspecten van werkbeleving door medewerkers door middel van een werknemersenquête (WNE) die twee keer per jaar wordt uitgevoerd. Ook wordt elk jaar minstens één onderzoek uitgevoerd onder werkgevers, waarin dezelfde thema's grotendeels worden bevestigd en waarin aandacht wordt besteed aan beleid. We presenteren in dit deel uitkomsten voor de sector Z&W van een aantal thema's. Bij een aantal thema's kijken we daarnaast naar de ontwikkeling in de tijd.

### Werktijden

Gemiddeld werken werknemers in de sector Z&W 27,3 uren per week. In 2023 is 97% in dienst voor een vast aantal uren per week. In 2019 was dit aandeel nog 94%.

Figuur 8 toont de werktijden en diensten binnen de sector Z&W van veel naar weinig voorkomend. 93% werkt (onder andere) op werkdagen overdag. 62% werkt (ook) doordeweeks. Nog eens 41% heeft te maken met weekenddiensten en 39% heeft te maken met avonddiensten of late diensten.

Figuur 8. Welke van de volgende werktijden of diensten maken deel uit van uw rooster? Percentages, sector Z&W (Bron: WNE 2022, tweede meting)<sup>10</sup>

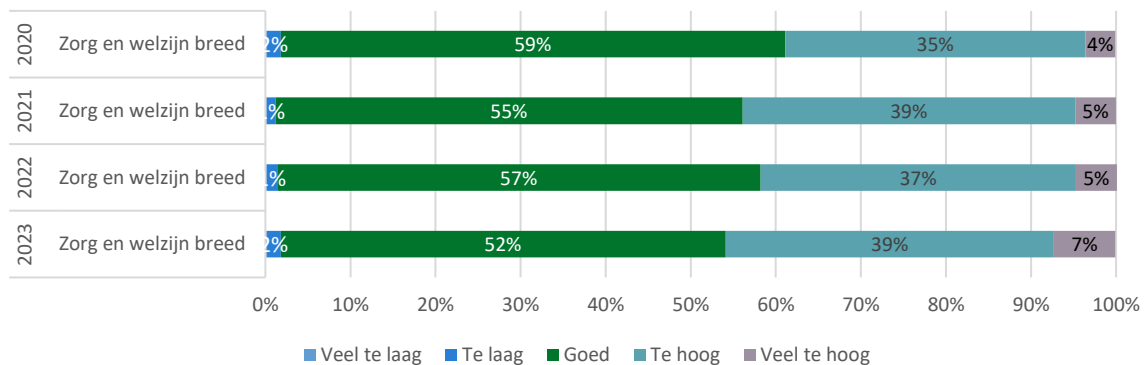


<sup>10</sup> Bron: Werknemersenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>

## Werkdruk

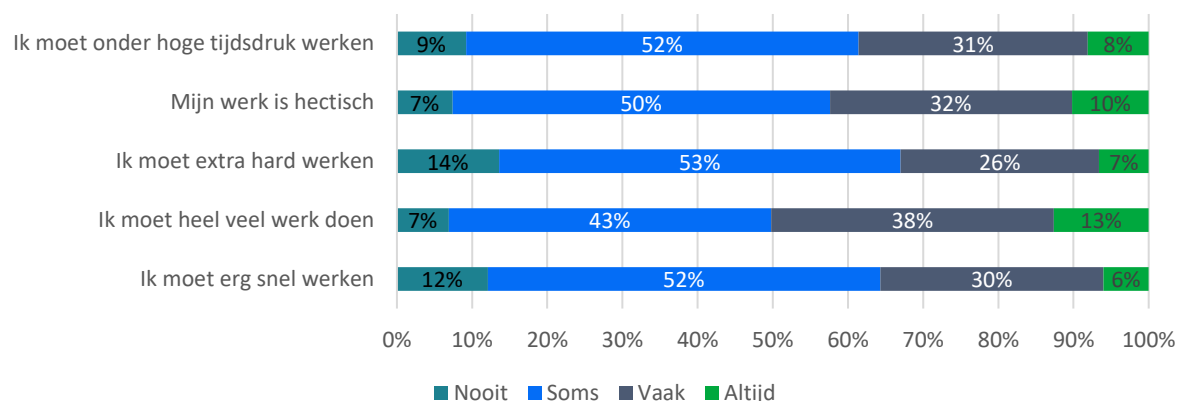
De werkdruk in de sector Z&W is volgens 46% van de werknemers in 2023 (veel) te hoog. 52% van de werknemers vindt de werkdruk goed. Als we deze uitkomsten van 2023 vergelijken met de uitkomsten uit de eerdere meting van 2022, dan zien we dat het aandeel medewerkers dat de werkdruk goed vindt, in 2023 lager is dan een jaar geleden (57%). Ook nam het aandeel dat de werkdruk (veel) te hoog vindt toe. Als we iets verder in het verleden kijken, dan zien we dat het aandeel dat de werkdruk als goed beoordeelde, het grootst was in 2020.

Figuur 9. Werkdruk sector Z&W breed 2020-2023 (Bron: WNE 2020, 2021, 2022 tweede meting en 2023, eerste meting)<sup>11</sup>



Als we verder kijken naar elementen uit het werk die opvallen bij de werkbelasting (figuur 10), dan zien we dat de werkdruk vooral te maken heeft met heel veel werk moeten doen (50%, tegen 45% in 2020) en werk dat hectisch is (42%, tegen 40% in 2020). Verder komt het ook vrij veel voor dat medewerkers onder hoge tijdsdruk moeten werken (39%, tegen 34% in 2020), dat ze erg snel moeten werken (36%, tegen 32% in 2020) en dat ze extra hard moeten werken (33%, tegen 30% in 2020). Alle aspecten van werkdruk komen hiermee in 2022 vaker voor dan in 2020.

Figuur 10. Elementen werkdruk sector Z&W (Bron: WNE 2022, tweede meting)



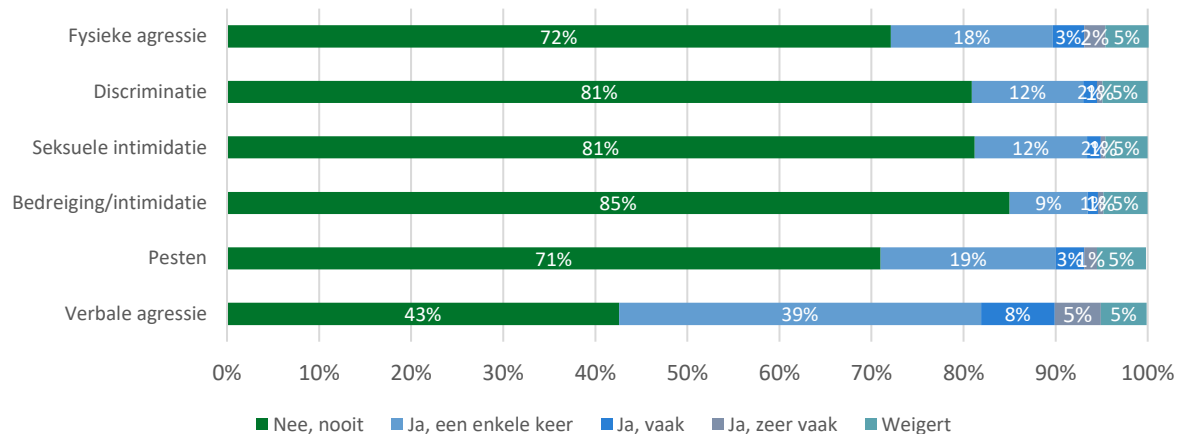
<sup>11</sup> Bronnen

- Werknemersenquête 2020, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2021/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2020>
- Werknemersenquête 2021, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2021>
- Werknemersenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>
- Werknemersenquête 2023, eerste meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werknemersenquete-2e-kwartaal-2023>

## Agressie

Verbale agressie is de meest voorkomende vorm van agressie. In de sector Z&W heeft 52% van de medewerkers ermee te maken (tegen 53% in 2020). Met pesten heeft 24% van de medewerkers te maken (tegen 23% in 2020).

Figuur 11. Agressie door patiënten/cliënten in de sector Z&W (Bron: WNE 2022, tweede meting)<sup>12</sup>

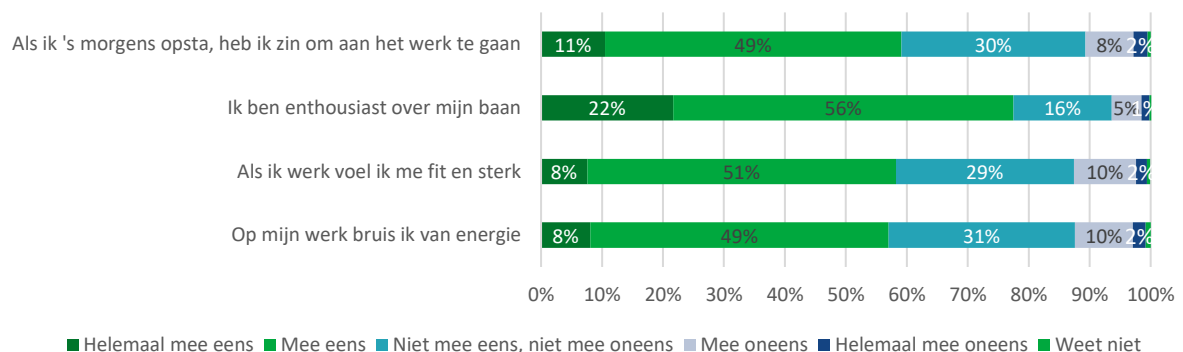


23% van de medewerkers heeft te maken met fysieke agressie (tegen 24% in 2020), 14% met seksuele intimidatie door patiënten of cliënten (tegen 13% in 2020) en 14% met discriminatie (gelijk aan het aandeel in 2020). Van de verschillende soorten agressie komt bedreiging of intimidatie het minst voor (10% van de medewerkers heeft ermee te maken, tegen 11% in 2020). De mate waarin medewerkers te maken hebben met de verschillende soorten agressie door cliënten of patiënten, is hiermee nauwelijks veranderd ten opzichte van de meting in 2020.

## Vitaliteit

In de sector Z&W is het grootste deel van de werknemers enthousiast over hun baan (78%, tegen 79% in 2019). Het aandeel medewerkers dat zich fit en sterk voelt tijdens het werk, ligt in 2022 op 58% (tegen 64% in 2019). Nog eens 57% van de werknemers geeft aan te bruisen van de energie (tegen 62% in 2019). Tenslotte heeft 59% 's ochtends zin om aan het werk te gaan (tegen 63% in 2019). We zien hiermee dat medewerkers gemiddeld in 2022 op alle aspecten van vitaliteit lager scoren dan in 2019.

Figuur 12. Vitaliteit in de sector Z&W (Bron: WNE 2022, tweede meting)<sup>13</sup>



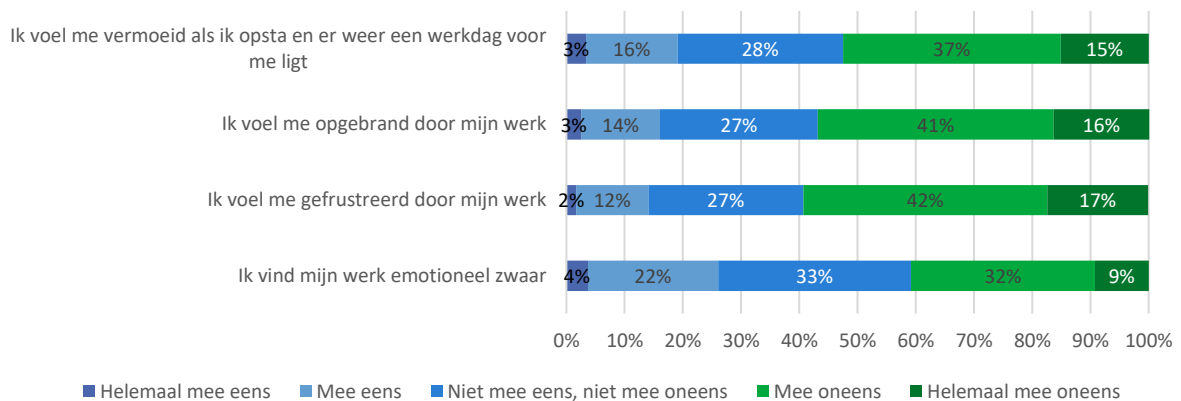
<sup>12</sup> Bron: Werknemersenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>

<sup>13</sup> Bron: Werknemersenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>

## Vermoeidheid

In de sector Z&W vindt 26% van de medewerkers het werk emotioneel zwaar (tegen 27% in 2020). 19% ervaart gevoelens van vermoeidheid aan het begin van de dag (gelijk aan het aandeel in 2020). Verder geeft 16% aan zich opgebrand te voelen door het werk (tegen 15% in 2020) en 14% geeft aan zich gefrustreerd te voelen door het werk (tegen 12% in 2020). De cijfers in 2022 liggen dus dicht bij de cijfers van 2020. Het aandeel medewerkers dat zich gefrustreerd voelt, nam toe, net als het aandeel opgebrande medewerkers. Het aandeel medewerkers dat het werk emotioneel zwaar vindt, nam iets af.

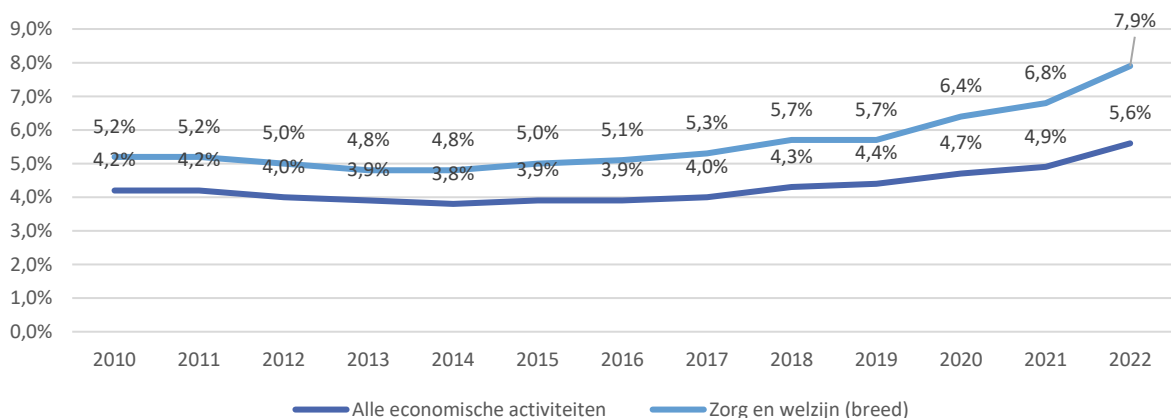
Figuur 13. Vermoeidheid in de sector Z&W (Bron: WNE 2022, tweede meting)<sup>14</sup>



## Verzuim

In figuur 14 wordt het langjarig verzuim getoond voor de periode 2010 tot en met 2022. Over deze periode zien we dat het verzuim in de sector Z&W daalde in 2013 om in 2015 weer te stijgen. Vanaf dat moment neemt het gemiddelde verzuimpercentage elk jaar verder toe tot 7,9% in 2022, het hoogste verzuimpercentage in de afgelopen tien jaren. Gedurende de hele periode ligt het gemiddelde verzuim in de sector hoger dan gemiddeld in Nederland. In 2010 is nog sprake van een verschil van 1,0%-punt. In 2022 is dit verschil opgelopen tot 2,3%-punt.

Figuur 14. Ontwikkeling verzuim in de sector Z&W en gemiddeld in Nederland<sup>15</sup>



<sup>14</sup> Bron: Werknemersenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werknemersenquete-4e-kwartaal-2022>

<sup>15</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24015NED/table?dl=99460>

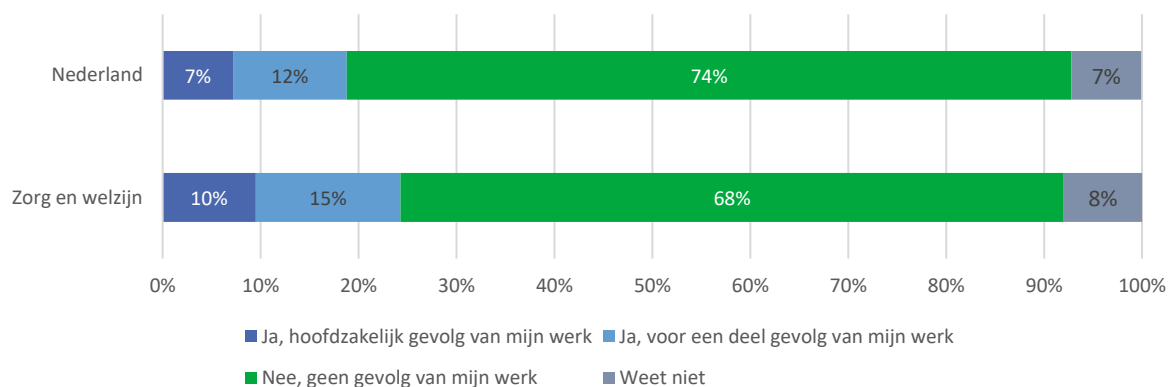
In het eerste kwartaal van 2023 (niet getoond) is het verzuim met 8,1% een stuk lager dan in het eerste kwartaal van 2022 (toen 8,9%). Dit is een voorzichtig signaal dat het verzuimpercentage na jaren van stijging begint af te nemen.

## Aandeel werkgerelateerd verzuim

TNO heeft in het kader van beleidsrijk onderzoek in 2022 een secundaire analyse gemaakt op basis van data uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). In deze enquête zitten enkele vragen over oorzaken van verzuim die zijn uitgevraagd bij werknemers die aangaven dat zij hadden verzuimd. In figuur 15 zien we cijfers op basis van de vraag of de klachten waarmee men verzuimde een oorzaak hadden in het werk. Gevraagd is of het meest recente verzuim wegens ziekte een gevolg was van het werk, waarbij het gaat om een inschatting van de werknemer. Er kon gekozen worden uit de antwoordopties: ja, hoofdzakelijk werkgerelateerd; ja, voor een deel werkgerelateerd; nee, niet werkgerelateerd of weet niet.

Hieruit komt naar voren dat 25% van de medewerkers in de sector Z&W aangaf dat de oorzaak van het verzuim hoofdzakelijk of voor een deel het gevolg was van het werk. Ter vergelijking: dit percentage ligt gemiddeld voor Nederland op 19%.

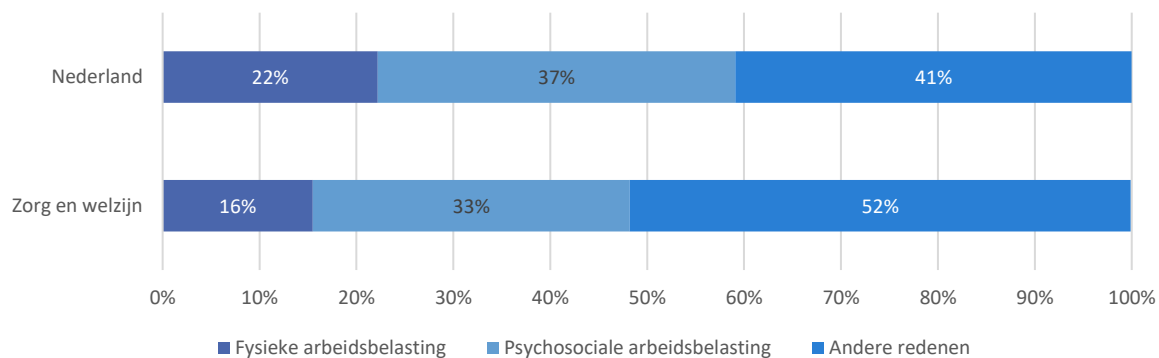
Figuur 15. Werkgerelateerd verzuim sector Z&W (Bron: TNO NEA, 2022)<sup>16</sup>



## Oorzaken werkgerelateerd verzuim

In het hetzelfde onderzoek is ook aandacht geschonken aan de oorzaken van het verzuim, wanneer die in het werk lagen.

Figuur 16. Oorzaken werkgerelateerd verzuim in de sector Z&W (Bron: TNO NEA, 2022)<sup>17</sup>



<sup>16</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24153NED/table?dl=95E06>

<sup>17</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24153NED/table?dl=95E06>

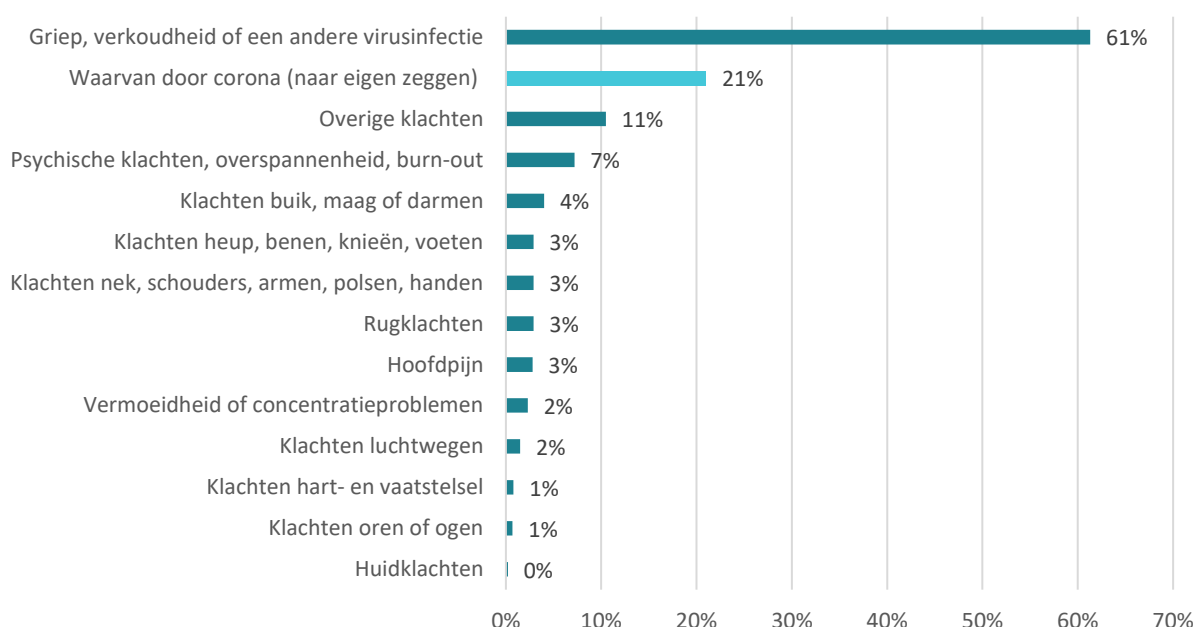


In figuur 16 is te zien dat het grootste aandeel werknemers aangaf dat andere redenen de oorzaak zijn geweest van het verzuim (52%). Dit aandeel is veel hoger dan gemiddeld in Nederland (41%). Psychosociale arbeidsbelasting is daarna een belangrijke oorzaak van verzuim (33%, tegen 37% in Nederland). Fysieke arbeidsbelasting wordt door een kleiner deel van de medewerkers genoemd als oorzaak van verzuim (16%). Dit komt gemiddeld in Nederland vaker voor, namelijk bij 22% van de medewerkers.

## Klachten bij verzuim

De meest voorkomende klachten bij het verzuim (61%) zijn griep, verkoudheid of een andere virusinfectie. Binnen deze groep geeft een derde (21%) aan dat de klachten gerelateerd zijn aan corona. Verder heeft 7% last van psychische klachten, overspannenheid of burnout. Nog eens 11% geeft aan nog een andere klacht te hebben.

Figuur 17. Klachten bij laatste ziekteverzuim 2022 (Bron: TNO NEA, 2022)<sup>18</sup>



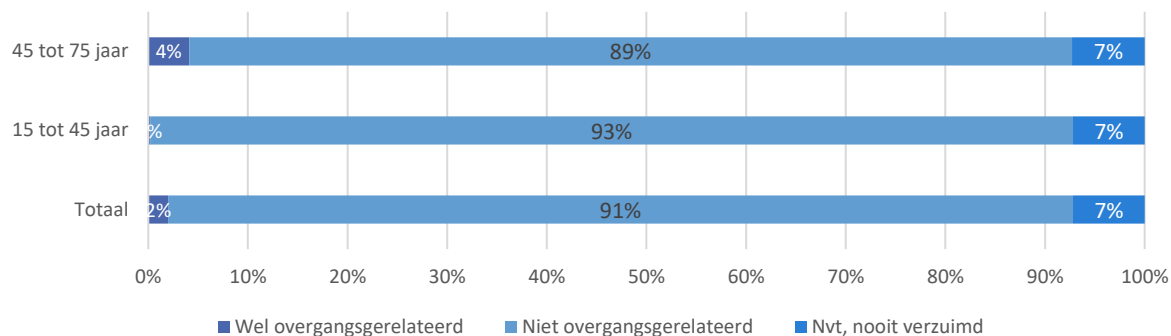
## Verzuim door overgangsklachten

In het kader van het AZW-onderzoeksprogramma heeft het ministerie van VWS gevraagd om cijfers over overgangsklachten bij vrouwen. Uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) is bekend of de klachten bij het meest recente verzuimgeval gerelateerd waren aan de overgang. De populatie voor dit onderzoek bestaat uit alle vrouwelijke werknemers van 15 tot 75 jaar die in Nederland wonen en werken (figuur 18). In totaal 2% van de vrouwen gaf aan dat de klachten bij het laatste verzuimgeval overgangsgelateerd waren. Er zijn ook gegevens gepubliceerd over medewerkers in verschillende leeftijdscategorieën. Hieruit kwam naar voren dat 0,2% van vrouwelijke medewerkers in de categorie 15 tot 45 jaar aangaf dat het laatste verzuimgeval te maken had met overgangsklachten. Binnen de groep van 45 tot 75 jaar geeft 4,1% aan dat overgangsgelateerde klachten de oorzaak waren van het laatste verzuimgeval (2022).<sup>19</sup>

<sup>18</sup> <https://azwstatline.cbs.nl/#/AZW/nl/dataset/24153NED/table?dl=95E06>

<sup>19</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/24/azw-verzuimklachten-overgangsgelateerd-2022>

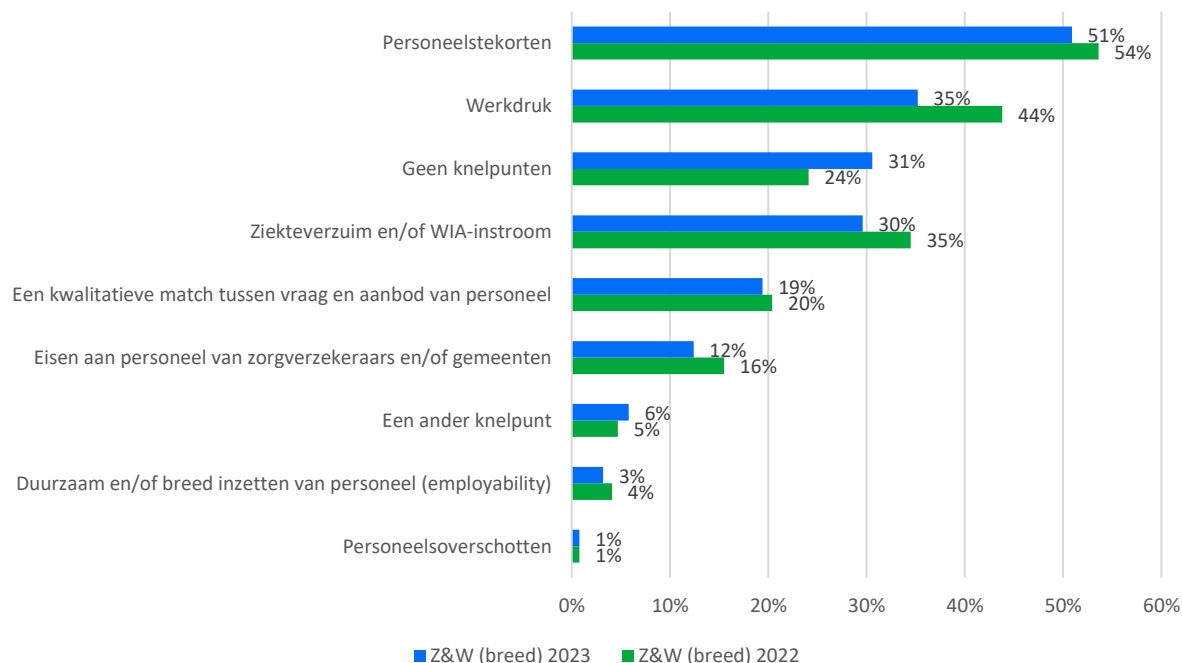
Figuur 18. Verzuimklachten wel/niet overgangsklachten sector Z&W (Bron: CBS, 2022)<sup>20</sup>



## HRM-knelpunten

In de werkgeversenquête (WGE) van 2022 (tweede meting) en 2023 (eerste meting) is aandacht geschonken aan de knelpunten in het personeelsbeleid van organisaties. In figuur 19 zijn de gerapporteerde knelpunten weergegeven voor de sector Z&W als geheel, geordend naar mate van voorkomen in 2023. Het meest gerapporteerde knelpunt bij de uitvoering van het personeelsbeleid is personeelstekorten (51%, tegen 54% in 2022). Dit knelpunt wordt gevolgd door werkdruk (35%, tegen 44% in 2021) en ziekteverzuim en/of WIA-instroom (30%, tegen 35% in 2022). 31% van de organisaties in de sector rapporteert geen knelpunten, tegen 24% in 2022. Op een na worden alle HRM-knelpunten in 2023 minder vaak gerapporteerd dan een jaar geleden.

Figuur 19. HRM-knelpunten sector Z&W (Bron: WGE 2022, tweede meting en WGE 2023, eerste meting)<sup>21 22</sup>



<sup>20</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/24/azw-verzuimklachten-overgangsgelateerd-2022>

<sup>21</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2022>

<sup>22</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

## 5. Personeelsbeleid duurzame inzetbaarheid

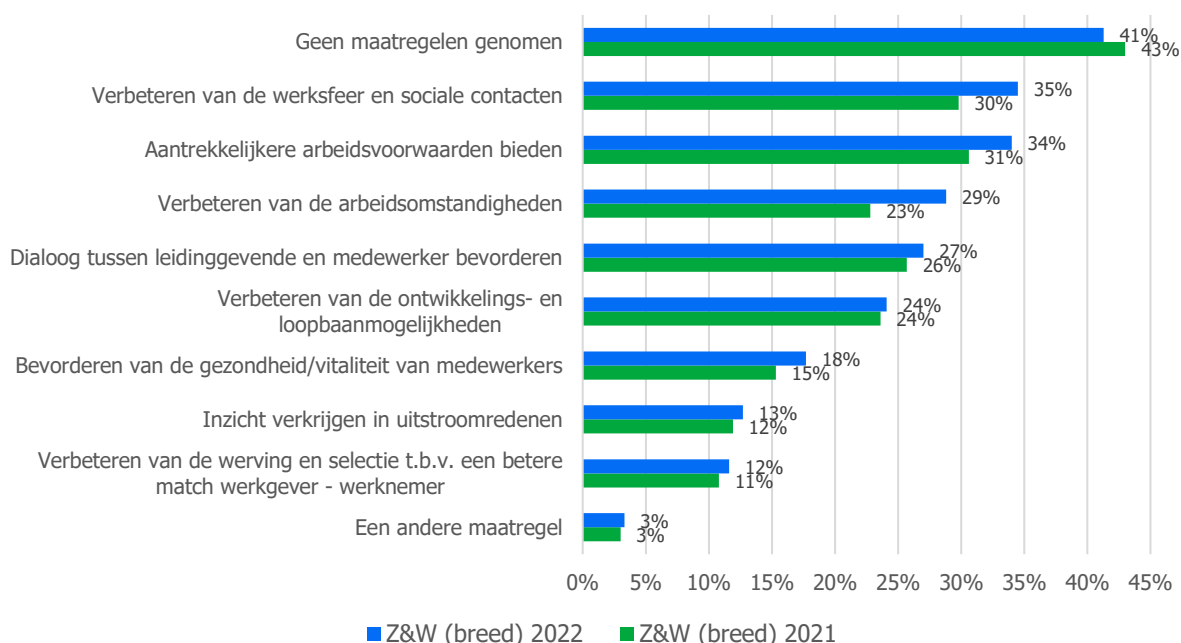
### Personeelsbeleid mobiliteit, werkdruk, agressie en langer doorwerken

In de WGE worden elk jaar verschillende thema's binnen het personeelsbeleid uitgevraagd. In dit deel presenteren we een overzicht van de cijfers over thema's rond duurzame inzetbaarheid.

#### Maatregelen beperken uitstroom

In figuur 20 zijn de maatregelen te zien die organisaties in de sector Z&W hebben getroffen om de uitstroom te beperken.

Figuur 20. Maatregelen beperken uitstroom sector Z&W (Bron: WGE 2021 en 2022, tweede meting)<sup>23 24</sup>



Van de organisaties besteedde 35% aandacht aan het verbeteren van de werksfeer en sociale contacten (tegen 30% in 2021). Nog eens 34% koos ervoor om aantrekkelijkere arbeidsvoorwaarden te bieden (tegen 31% in 2022). Verder nam 29% maatregelen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren (tegen 23% in 2021) en 27% nam maatregelen om de dialoog tussen leidinggevende en medewerker te bevorderen (tegen 26% in 2022). Alle maatregelen in 2022 worden vaker ingezet dan in 2021. In lijn hiermee is het aandeel van de organisaties dat geen maatregelen heeft genomen, gedaald van 43% in 2021 naar 41% in 2022.

#### Maatregelen tegen werkdruk

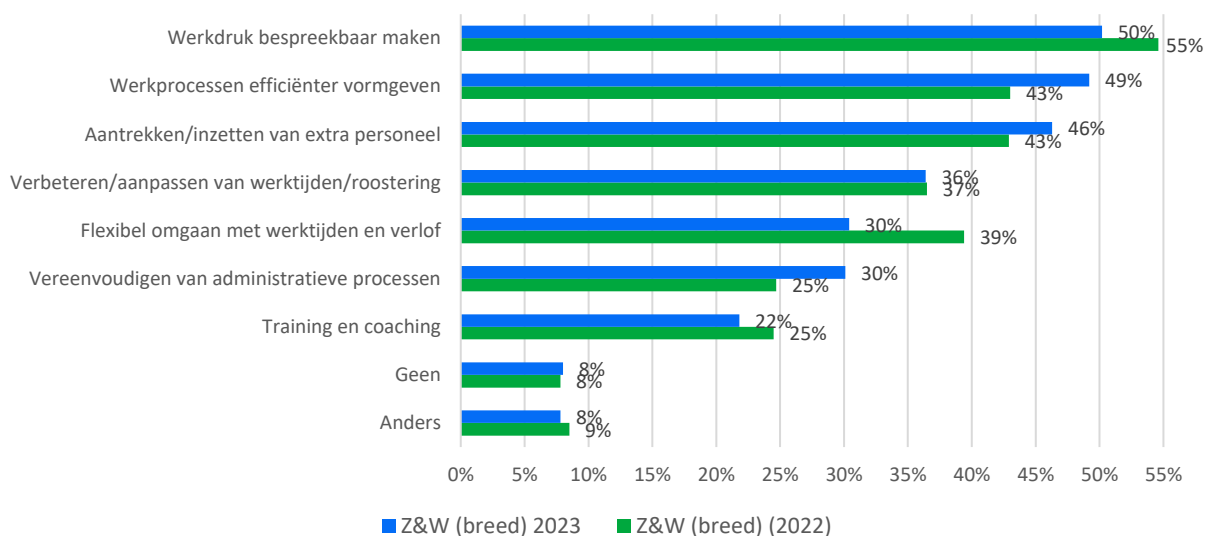
In figuur 21 zijn de maatregelen te zien die organisaties hebben genomen om de werkdruk tegen te gaan. Meest genoemde maatregelen zijn het bespreekbaar maken van de werkdruk (50%, tegen 55%

<sup>23</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-4e-kwartaal-2022>

<sup>24</sup> Bron: Werkgeversenquête 2021, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/17/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-4e-kwartaal-2021>

in 2022), efficiënter vormgeven van werkprocessen (49%, tegen 43% in 2022), aantrekken of inzetten van extra personeel (46%, tegen 43% in 2022) en verbeteren of aanpassen van de werktijden en roostering (36%, tegen 37% in 2022). Opvallend is dat een kleiner aandeel flexibel omgaat met werktijden en verlof (30%, tegen 39% in 2022) en dat juist meer organisaties inzetten op het efficiënter vormgeven van werkprocessen (49%, tegen 43% in 2022).

Figuur 21. Maatregelen tegen werkdruk sector Z&W (Bron: WGE 2022 tweede meting en 2023 eerste meting)<sup>25</sup>  
26



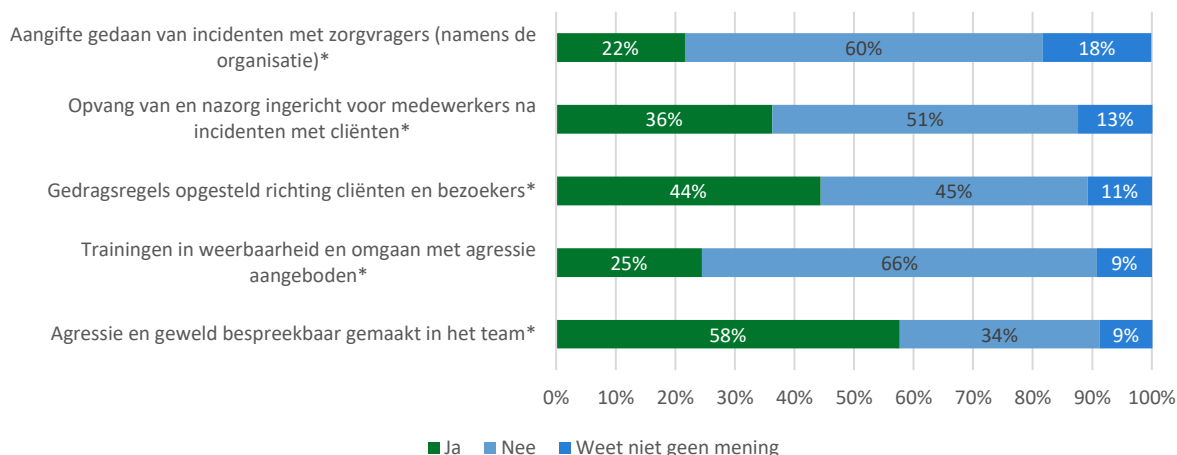
## Maatregelen tegen agressie

In de sector Z&W is de belangrijkste maatregel die wordt genomen om agressie tegen te gaan: agressie en geweld bespreekbaar maken in de teams (58%, tegen 53% in 2022). Ook worden gedragsregels opgesteld voor cliënten en bezoekers (44%, tegen 41% in 2022) en wordt opvang en nazorg verleend voor medewerkers (36%, tegen 33% in 2022). Daarnaast worden trainingen in weerbaarheid en omgaan met agressie aangeboden aan medewerkers (25%, tegen 24% in 2022) en wordt aangifte gedaan van incidenten met cliënten (namens de organisatie) (22%, tegen 19% in 2022). We zien dat alle vijf maatregelen in 2023 vaker worden ingezet dan een jaar geleden.

<sup>25</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2022>

<sup>26</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

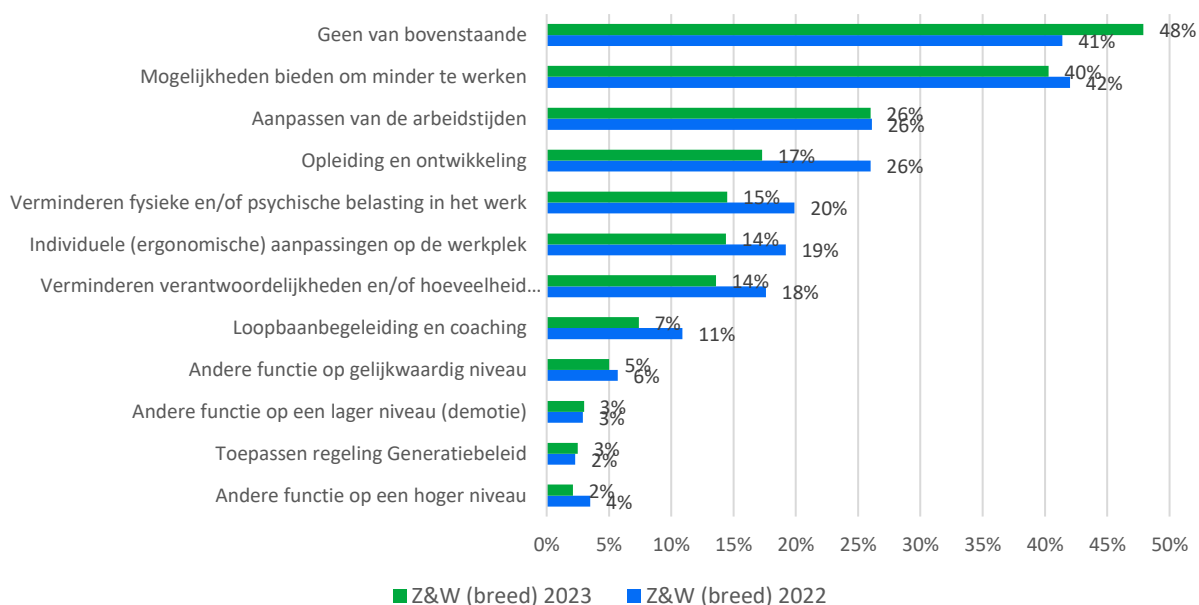
Figuur 22. Maatregelen tegen agressie sector Z&W (Bron: WGE 2023, eerste meting)<sup>27</sup>



## Maatregelen voor langer doorwerken

In de metingen van de WGE 2022 en 2023 is ook een serie maatregelen voorgelegd aan respondenten met de vraag of deze werden toegepast om medewerkers te faciliteren en stimuleren om langer door te werken tot een hogere leeftijd. Organisaties kiezen in 2023 er vooral voor om medewerkers de mogelijkheid te bieden om minder te werken (40%, tegen 42% in 2022), gevolgd door het aanpassen van de arbeidstijden (26%, gelijk aan 2022). 48% van de deelnemende organisaties gaf aan geen van de genoemde maatregelen in te zetten (tegen 41% in 2022).

Figuur 23. Maatregelen langer doorwerken sector Z&W (Bron: WGE 2022 en 2023, eerste meting)<sup>28 29</sup>



<sup>27</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

<sup>28</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

<sup>29</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, eerste meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2022>

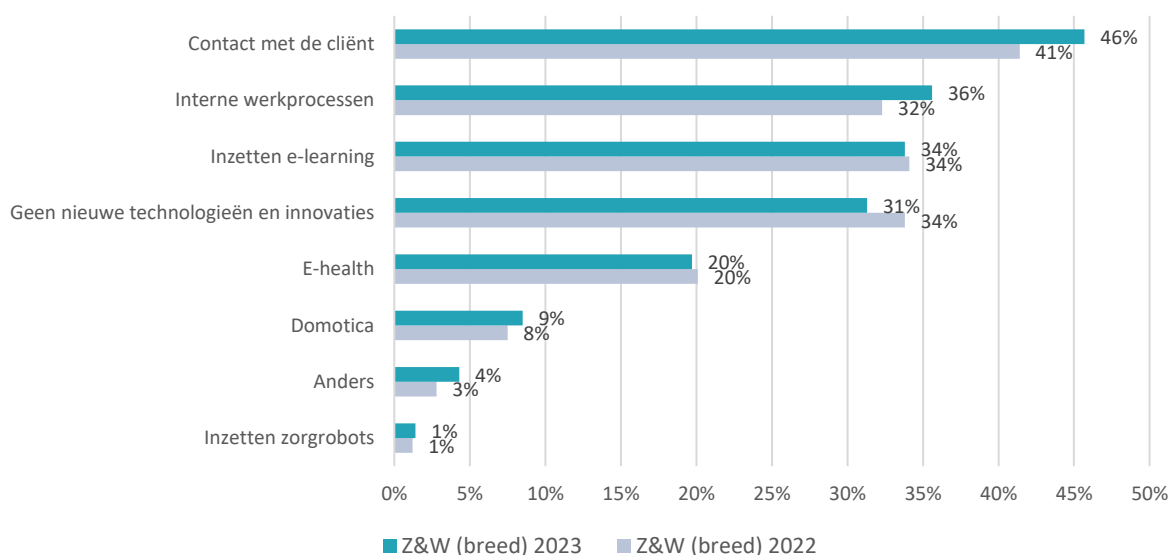
## 6. Inzet van technologie

In de WGE van 2022 en 2023 is ook een aantal vragen opgenomen over technologie. Er wordt zowel gevraagd welke vormen van nieuwe technologie en innovaties zijn ingezet als in welke mate medewerkers opgeleid worden om te leren werken met nieuwe technologieën en innovaties. Daarnaast wordt uitgevraagd in welke mate er aandacht is binnen organisaties om medewerkers te betrekken bij het doorvoeren van technologische innovaties en wat het te verwachten effect is van nieuwe technologie en innovaties op de gevraagde competenties van medewerkers.

### Ingevoerde vormen van nieuwe technologieën en innovaties

Aan werkgevers is de vraag voorgelegd welke vormen van nieuwe technologieën en innovaties zijn ingevoerd. 46% geeft aan dat ze nieuwe technologieën en innovaties inzetten in het contact met de cliënt (tegen 41% in 2022). Nog eens 36% geeft aan dat ze gebruikmaken van nieuwe vormen van technologieën en innovaties voor de interne werkprocessen (tegen 32% in 2022). Verder geeft 34% aan dat ze e-learnings inzetten (gelijk aan 2022). 31% geeft aan dat ze geen nieuwe technologieën en innovaties hebben ingevoerd (tegen 34% in 2022).

Figuur 24. Ingevoerde vormen van nieuwe technologieën en innovaties in de sector Z&W (Bron: WGE 2022 tweede meting en 2023, eerste meting)<sup>30 31</sup>



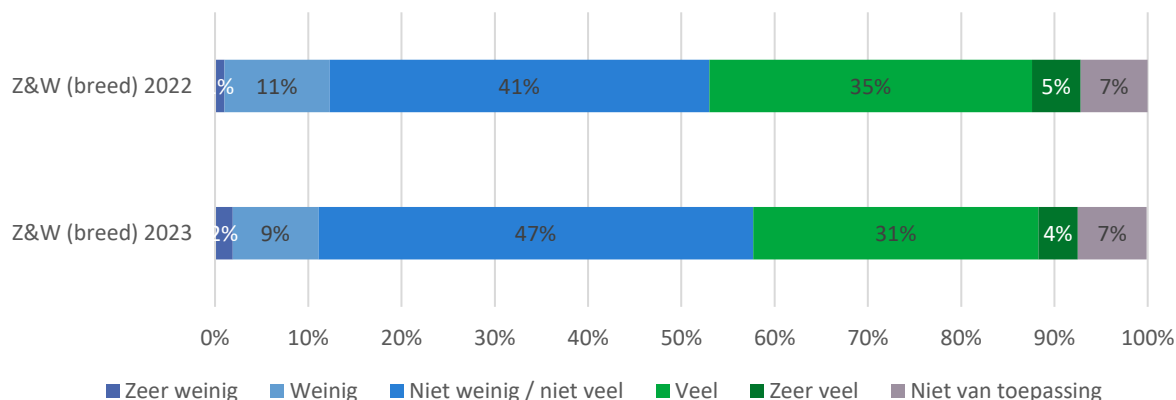
### Opleiden van medewerkers om te leren werken met nieuwe technologieën

35% van de organisaties geeft aan dat ze hun medewerkers (zeer) veel opleiden om te leren werken met nieuwe technologieën en innovaties (tegen 40% in 2022). 47% heeft aangegeven dat ze niet weinig, maar ook niet veel gebruikmaken van het opleiden van de medewerkers (tegen 41% in 2022) en 11% besteedt hier (zeer) weinig aandacht aan (tegen 12% in 2022).

<sup>30</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-4e-kwartaal-2022>

<sup>31</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

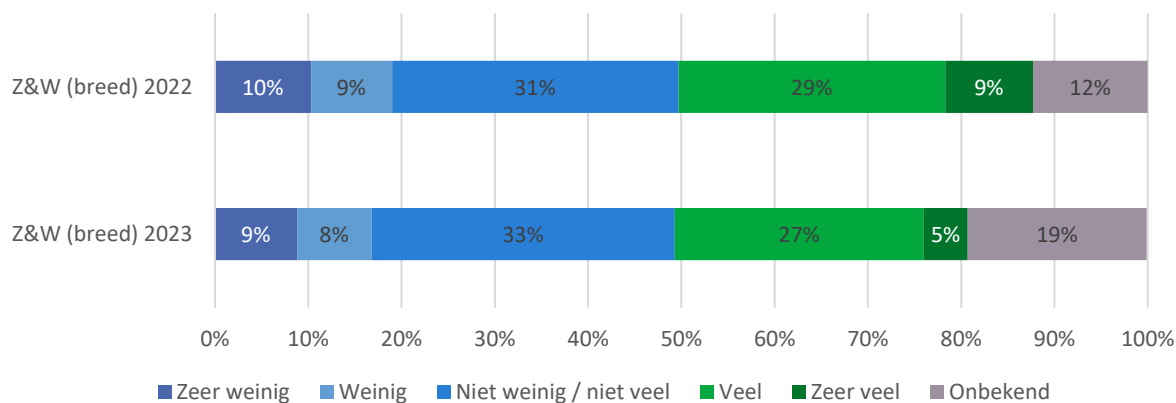
Figuur 25. Opleiden van medewerkers om te leren werken met nieuwe technologieën en innovaties in de sector Z&W (Bron: WGE, eerste meting 2022 en 2023)<sup>32</sup>



## Betrekken van medewerkers bij het doorvoeren van technologische innovaties

32% van de organisaties geeft aan de medewerkers (zeer) veel te betrekken bij het doorvoeren van technologische innovaties (tegen 38% in 2022). 33% van de organisaties heeft aangegeven dat ze dit niet weinig doen, maar ook niet veel (tegen 31% in 2022). En 17% geeft aan dat ze medewerkers er (zeer) weinig bij betrekken (tegen 19% in 2022).

Figuur 26. Betrekken van medewerkers bij het doorvoeren van technologische innovaties in de sector Z&W (Bron: WGE 2022, tweede meting en 2023 eerste meting)<sup>33 34</sup>



## Verwacht effect van nieuwe technologieën en innovaties op de gevraagde competenties van medewerkers

41% van de organisaties geeft aan dat ze een 'gemiddelde' verandering verwachten van technologieën en innovaties op de gevraagde competenties van medewerkers. 20% verwacht een (zeer) grote verandering in de gevraagde competenties en 39% verwacht een (zeer) kleine

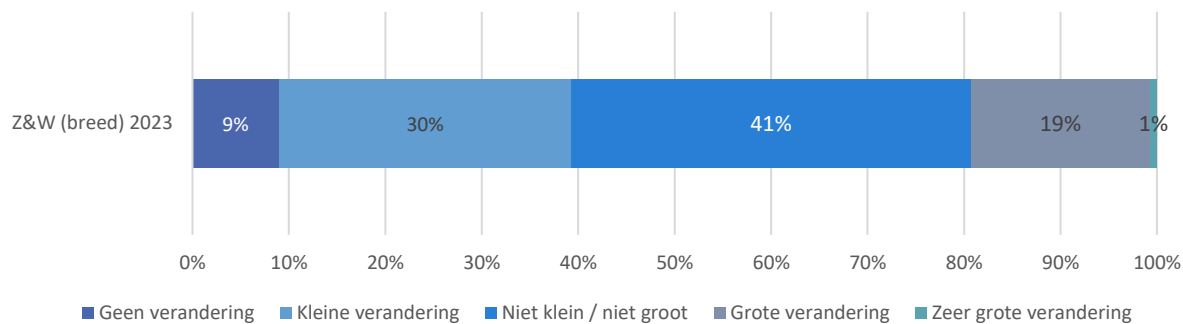
<sup>32</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, eerste meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2022>

<sup>33</sup> Bron: Werkgeversenquête 2022, tweede meting <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2023/17/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-4e-kwartaal-2022>

<sup>34</sup> Bron: Werkgeversenquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>

verandering. Deze vraag is in 2022 niet op dezelfde wijze gesteld, waardoor we hier geen vergelijking kunnen tonen.

Figuur 27. Verwacht effect op de gevraagde competenties van medewerkers in de sector Z&W (Bron: WGE 2023, eerste meting)<sup>35</sup>



<sup>35</sup> Bron: Werkgevers enquête 2023, eerste meting: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/39/azw-uitkomsten-werkgeversenquete-2e-kwartaal-2023>





## Contact

Contactadres FCB  
Koningin Wilhelminalaan 3  
3527 LA Utrecht

Telefoon 085 105 1850

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