

Programmarapportage Zorg 2020-2022,  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage  
Programmarapportage Zorg 2020-2022,  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Z  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P



Nederlandse Arbeidsinspectie  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Programma- rapportage Zorg

2020 t/m 2022



Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

# Inhoudsopgave

<b>Werken in de zorg, zorg voor werknemers</b>	<b>3</b>
<b>Programmarapportage Zorg 2020-2022</b>	<b>4</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>Werken in de zorg in coronatijd</b>	<b>7</b>
<b>Projecten</b>	<b>10</b>
Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten	10
Nieuwe toetreders thuiszorg	11
Bemiddelingsbureaus	12
Een cultuur van veilig en gezond werken	14
Onderzoek	17
<b>Nawoord</b>	<b>19</b>

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

## Werken in de zorg, zorg voor werknemers

Het werken met hoofd, hart en handen, de ontwikkelingsmogelijkheden, de zelfstandigheid en de afwisseling, is wat werken in de zorg voor veel mensen leuk maakt. Toch heeft werken in de zorgsector ook een keerzijde. Hoge werkdruk, lichamelijke en emotionele overbelasting, lange werkdagen en oneerlijke betaling zijn risico's waar werknemers tegen beschermd moeten worden. De coronapandemie zorgde voor een groter beroep op de zorg, waardoor deze risico's voor het zorgpersoneel groter werden.

Aandacht voor veilig, gezond en eerlijk werk in de sector blijft belangrijk. De zorgvraag stijgt, maar het aanbod wordt schaarser.<sup>1</sup> Om met de uitdagingen op de arbeidsmarkt in zorg en welzijn aan de slag te gaan, heeft het ministerie van VWS, samen met andere partijen, in 2022 het programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg & Welzijn (TAZ) gestart.<sup>2</sup> Eén van de thema's in dat programma

is het behoud van medewerkers door goed werkgeverschap en het vergroten van het werkplezier. Dat begint met het bieden van een gezonde en veilige werkomgeving en eerlijke arbeidsvoorwaarden.

Daarin speelt ook de Nederlandse Arbeidsinspectie, als toezichthouder op het gebied van veilig, gezond en eerlijk werk, haar rol. Toezicht en handhaving is echter het sluitstuk bij het borgen van gezond, veilig en eerlijk werk voor medewerkers in de zorg. Het startpunt is weten welke verplichtingen je als werkgever hebt en hier naar handelen. Bewustwording bij zowel werkgever als werknemer over de risico's is noodzakelijk. Met verschillende interventies draagt de Arbeidsinspectie bij aan het vergroten van die bewustwording.

Met deze rapportage blikt de Arbeidsinspectie terug op de resultaten van het programma Zorg in de periode 2020 tot en met 2022. De Inspectie heeft, gezien de omvang en complexiteit van de sector, ervoor gekozen focus aan te brengen in de programmering, met bijzondere aandacht voor de sector Verpleeg- en Verzorgingshuizen en de Thuiszorg (VVT).

<sup>1</sup> <https://www.nza.nl/actueel/nieuws/2022/10/13/nza-krapte-in-de-zorg-vraagt-om-prioriteitenbeleid>

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/09/30/programmatoekomstbestendige-arbeidsmarkt-zorg-welzijn>

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

## Programmarapportage Zorg 2020-2022

De Arbeidsinspectie werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk, en bestaanszekerheid voor iedereen. Toezicht en opsporing worden risicogericht ingezet. Interventies vinden plaats via programma's. Op grond van de Inspectiebrede risicoanalyse (IRA) van de Arbeidsinspectie richtte één van die programma's zich specifiek op de sector Zorg. De zorg is namelijk de sector met het hoogste (werkgerelateerde) verzuim en het grootste aantal werkenden dat een beroepsziekte meldt, met name als gevolg van hoge werkdruk en ongewenst gedrag.<sup>3</sup>

Genoeg redenen voor de Nederlandse Arbeidsinspectie (tot 1 januari 2022 heette zij Inspectie SZW) om de sector bijzondere aandacht te geven. Met 1,3 miljoen werknemers is de zorgsector groot. De sector is bovendien complex: hij bestaat uit verschillende subsectoren met elk hun eigen risico's en eigen achterliggende oorzaken. De Arbeidsinspectie heeft ervoor gekozen zich met haar programma Zorg vooral te richten op de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en de Thuiszorg (VVT); een subsector waar veel van de genoemde risico's samenkomen.

De VVT is de subsector met de hoogste fysieke en psychosociale arbeidsbelasting binnen de hele zorg. Ook is het werkgerelateerde verzuim in de VVT het hoogst van alle zorgsectoren. In vergelijking

met andere zorgsectoren kwam de Arbeidsinspectie bovendien relatief vaak situaties tegen van illegale tewerkstelling, overschrijding van arbeidstijden en onderbetaling.

De Arbeidsinspectie ziet erop toe dat de werkgevers ervoor zorgen dat zorgmedewerkers gezond, veilig en eerlijk kunnen werken. Dat is niet alleen goed voor de werknemers, maar een belangrijke voorwaarde voor goede zorg aan de cliënt en het welzijn van onze samenleving.

### Keuzes

Gezien de omvang van de sector, het enorme aantal instellingen<sup>4</sup> en de veelheid aan werkzaamheden in de zorg, is in het programma een aantal keuzes gemaakt voor een optimaal effect van onze interventies. Dat is breder dan alleen toezicht en handhaving. De Arbeidsinspectie beschikt over een breed scala aan andere interventies, zoals onderzoek, de ontwikkeling van handreikingen

<sup>3</sup> TNO (2021), Arbobalans 2020, p. 123, resp. 202; [Verzuim in zorg en welzijn](#)

<sup>4</sup> De bedrijfstak Gezondheids- en welzijnszorg kent meer dan 200.000 instellingen (CBS-statline), waarvan 150.000 in de gezondheidszorg. Daarbij gaat het overigens om 130.000 zelfstandigen. In de VVT-sector zijn, los van de zelfstandigen, zo'n 2.000 instellingen actief ([AZW-Sectoranalyse-VVT-mei-2021.pdf \(aovvt.nl\)](#))

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

**Programmarapportage Zorg 2020-2022 >**

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

voor werkgevers of werknemers, en het maken van afspraken met partijen in de sector.

### Sturen ‘aan de voorkant’: starters en opdrachtgevers

Toezicht houden betekent keuzes maken. Om zoveel mogelijk effect te sorteren, beoogde de Arbeidsinspectie met dit programma te sturen ‘aan de voorkant’. Door bijvoorbeeld starters in de (thuis)zorg beter te informeren over het belang van veilig, gezond en eerlijk werken, wordt voorkomen dat deze bedrijven onbedoeld en onbewust hun werknemers blootstellen aan onveilig of ongezond werk of werknemers laten werken in strijd met de arbeidswetgeving. De meeste werkgevers in de zorg vinden dat ze ook goed voor hun werknemers moeten zorgen. Maar door onkunde, tijdgebrek of geldgebrek beheersen ze de risico's voor de werknemers vaak nog onvoldoende.<sup>5</sup> Door deze groep te benaderen, wil de Arbeidsinspectie ervoor zorgen dat al in een vroeg stadium aandacht wordt besteed aan preventie van ongezond werk en fouten op het gebied van eerlijk werk worden voorkomen.

Een ander voorbeeld van sturen aan de voorkant is opdrachtgevers (veelal gemeenten) aanzetten tot goede inkoopvoorwaarden. Hiermee wil de Arbeidsinspectie, samen met gemeenten, ervoor zorgen dat organisaties die onvoldoende oog te hebben voor veilig, gezond en eerlijk werk van de markt verdwijnen.

### Werknemers voorlichten

Door werknemers in de (thuis)zorg beter te informeren over het belang van goede arbeidsomstandigheden, én over hun rechten en plichten inzake veilig, gezond en eerlijk werk, kunnen zij beter opkomen voor hun eigen rechten. Verder is betrokkenheid van goed geïnformeerde zorgmedewerkers een cruciale factor in de ontwikkeling van een op gezond en veilig werken gerichte organisatiecultuur. Het bevorderen van zo'n cultuur was één van de doelen van het programma.

<sup>5</sup> Zie onder andere de tweejaarlijkse [monitor Arbo in Bedrijf](#) (2019-2021) van de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

## Leeswijzer

Gedurende de programmaperiode zijn, naast inspecties op de werkvloer, een groot aantal projecten en activiteiten uitgevoerd. Om deze programmarapportage compact te houden, is ervoor gekozen vijf projecten centraal te stellen die het hart van het programma vormden.

- Verantwoord opdrachtgeverschap van gemeenten
- Nieuwe toetreders in de thuiszorg
- Bemiddelingsbureaus
- Cultuur van veilig en gezond werken
- Onderzoek robotisering in de zorg

Als eerste wordt echter ingegaan op een niet-geprogrammeerd 'project': werken in de zorg in coronatijd.

### **Effecten van de coronacrisis**

*Kort na de start van het programma in 2020, werd Nederland getroffen door de coronacrisis, en de zorg in het bijzonder. Het gevolg van de coronacrisis was dat een aantal geplande projecten in aangepaste vorm en/of later is uitgevoerd. Zo is een deel van de voorgenomen inspecties digitaal uitgevoerd – niet alleen omwille van de veiligheid van de inspecteurs, maar ook om de sector niet nodeloos te belasten. De digitale inspecties bleken gelukkig efficiënt en behoorlijk effectief. Ondanks de beperkende coronamaatregelen heeft de Arbeidsinspectie de (geplande)*

*onderzoeken en inspecties uitgevoerd, zo nodig op afstand (telefonisch en digitaal).*

*Daarnaast was de coronacrisis aanleiding voor een apart project Aandacht voor PSA en PTSS tijdens corona.<sup>6</sup> Hierop is betrekkelijk veel aandacht gericht. Ook is tijdens alle arbo-interventies aandacht gevraagd voor de bescherming van werknemers tegen corona. Er is gecontroleerd of de geïnspecteerde VVT-organisaties de risico's van corona voor werknemers goed inventariseerden en doeltreffende maatregelen namen om hun werknemers te beschermen tegen corona. Hiervoor is extra capaciteit ter beschikking gesteld.*

*De projecten waarin gekozen is voor andere interventies dan inspecteren, konden, ondanks alle beperkingen door de coronacrisis, goed worden uitgevoerd. De inspecteurs bleken goed in staat om het werk in een gewijzigde vorm voldoende effectief uit te voeren.*

<sup>6</sup> <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/aandacht-voor-psa-en-ptss-in-de-zorg-in-coronatijd>

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

**Werken in de zorg in coronatijd >**

Projecten >

Nawoord >

## Werken in de zorg in coronatijd

In februari 2020 werd Nederland geconfronteerd met de eerste besmettingen met het nieuwe coronavirus. In maart 2020 volgde de eerste lockdown, in het najaar van 2020 de tweede. De Arbeidsinspectie heeft veel meldingen ontvangen van medewerkers in de zorg vanwege de coronacrisis. Ook heeft de Inspectie gesproken met vertegenwoordigers van zorginstellingen. Uit de meldingen en gesprekken bleek dat er een grote angst voor besmetting leefde. Daarnaast was bij medewerkers regelmatig sprake van psychische klachten door de confrontatie met veel ernstig zieken en door de hoge werkdruk. Vanaf het begin van de coronapandemie is het programma Zorg in contact gebleven met de thuiszorg en de verpleeghuizen.

Uit gesprekken en inspecties bleek dat VVT-organisaties hun uiterste best deden om de risico's voor de cliënten zoveel mogelijk te beheersen. De organisaties hadden veel steun aan de informatie en telefonische hulplijnen van brancheorganisaties. Ze maakten ook veel gebruik van de bijlage 'Uitgangspunten PBM bij verzorging, verpleging of medische behandelingen buiten het ziekenhuis' bij de richtlijn COVID-19 van de Landelijke Coördinatie Infectieziektebestrijding (onderdeel RIVM).

Hoewel de meeste grotere VVT-organisaties aangaven dat ze de richtlijn kennen en volgden, bracht ruim de helft de coronagerelateerde risico's binnen hun organisaties niet goed in beeld. Zo waren de infectierisico's van corona voor werknemers in veel gevallen niet opgenomen in de RI&E, niet beoordeeld door een gecertificeerde kerndeskundige of ontbraken doeltreffende maatregelen. Denk aan risicovolle contactmomenten waarbij de werknemer geen 1,5 meter afstand kan houden, zoals bij een hoestende cliënt die hulp nodig heeft bij de verzorging, het eten of de transfers.

Bij inspecties vanaf 1 oktober 2020 gaven werkgevers aan dat werknemers over extra beschermingsmiddelen konden beschikken. Daarnaast konden werknemers bij hun werkgever aangeven of aanvullende maatregelen wenselijk waren, en zo ja welke.

Organisaties met 20 werknemers of minder wisten de informatie over beschermende maatregelen die voor hen van toepassing is niet altijd te vinden. In het algemeen hadden kleinere organisaties minder inzicht in de risico's die zich kunnen voordoen en hadden minder vaak een goede RI&E. Hierdoor troffen zij minder vaak de juiste maatregelen. Deze organisaties wisten dan bijvoorbeeld niet welke persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) zij moesten gebruiken en hoe ze daaraan konden komen.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

De bevindingen zijn ook gedeeld met de werkgeversorganisaties. Zij verspreiden informatie naar hun leden en ondersteunden hen op basis van de laatste inzichten.

Daarnaast hebben de brancheorganisaties begin 2021 aanvullende instructies ontwikkeld voor de werkzaamheden buiten het ziekenhuis en de [leidraad Voorzorgsgebruik FFP2-maskers](#).

Het RIVM heeft deze op 11 mei 2022 verwerkt in de genoemde bijlage bij de LCI-richtlijn COVID-19.

#### Stilstaan bij ervaringen

*Het is belangrijk dat zorgorganisaties en brancheorganisaties stilstaan bij de ervaringen die de afgelopen jaren op de werkplek zijn opgedaan met de veiligheid en gezondheid van werknemers. Het is nodig deze ervaringen te vertalen naar concrete preventieve acties voor een betere risicobeheersing en dit goed te borgen binnen de organisatie. Bespreek dit met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. Zorg voor pandemische paraatheid op sector- en/of organisatieniveau. Faciliteer ook bedrijfsartsen beter om werkgerelateerde besmettingen van corona als beroepsziekte op te sporen, te onderzoeken en te melden.*

#### Aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting tijdens corona

In samenwerking met het programma Arbeidsdiscriminatie en psychosociale arbeidsbelasting is het project *Aandacht voor PSA en PTSS tijdens Corona* uitgevoerd. De resultaten van gesprekken met stakeholders en 24 zorgorganisaties zijn verwerkt in een publicatie, die is toegestuurd aan de organisaties die meegewerkt hebben aan het onderzoek.<sup>7</sup> Op verzoek van de werkgeversorganisatie ActiZ is,

tijdens een webinar voor de leden van ActiZ, door het programma *Zorg* een presentatie gegeven over de resultaten. Mede hierdoor zijn de al lopende branchecontacten geïntensiveerd.

De Arbeidsinspectie ging tijdens de coronapandemie bij VVT-organisaties na of zij de risico's van corona voor werknemers goed inventariseerden en voldoende doeltreffende maatregelen namen om hun werknemers te beschermen tegen corona. Ondanks de toen geldende beperkende coronamaatregelen heeft de Arbeidsinspectie de geplande onderzoeken en inspecties uitgevoerd, zo nodig op afstand (telefonisch en digitaal). Verder zijn er veel gesprekken gevoerd met de brancheorganisaties over de signalen en goede voorbeelden, en is een bijdrage geleverd aan een webinar van ActiZ naar aanleiding van de publicatie [Aandacht voor PSA en PTSS in de zorg in coronatijd](#).

De inspecteurs constateerden dat er tijdens de coronacrisis veel aandacht was voor het mentaal welzijn van werknemers en dat organisaties veel maatregelen namen om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan en het mentaal welzijn van de werknemers op peil te houden. Alle organisaties waren zich bewust van het feit dat werknemers werkstress kunnen ervaren als gevolg van corona. Velen zagen hun cliënten en hun collega's door corona ernstig ziek worden of overlijden. Ze waren bang om zichzelf en hun familie of hun cliënten te besmetten. Ook werd het steeds lastiger de roosters rond te krijgen en kon de thuisituatie voor werknemers zwaarder worden. Werknemers in de zorg hadden het gevoel continu aan te staan en er was minder tijd voor rust en ontspanning.

Daarbovenop werd zorgpersoneel, in de periode dat bezoek verboden werd, geconfronteerd met frustraties van bewoners en hun familieleden. Bij de meeste kleine organisaties ontbraken procedures, huisregels, trainingen en heldere afspraken over agressie en geweld door cliënten en hun bezoekers. Bij de grotere zorgorganisaties was er meer aandacht om werknemers te beschermen tegen de toenomen agressie. Toch vond daar het gesprek over nultolerantie bij

<sup>7</sup> <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/aandacht-voor-psa-en-ptss-in-de-zorg-in-coronatijd>



Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Nawoord >

agressie nog onvoldoende plaats. Wel is gebleken dat organisaties met een goed PSA-beleid, ook tijdens corona snel knelpunten snel konden inventariseren en doeltreffende maatregelen troffen. Met een goed geborgd PSA-beleid kunnen organisaties beter inspelen op psychische gevolgen van onvoorziene omstandigheden.

### **Verkenning vaccinatielocaties van de GGD**

*Tijdens de vaccinatiecampagnes bleek dat er een wereldwijd tekort was aan 'veilige naalden' (naalden met een ingebouwd veiligheids- en beschermingsmechanisme) die gebruikt kunnen worden bij het toedienen van vaccins. Omdat schaarste en tekorten aan naalden en spuiten kunnen leiden tot ongewenste onderbrekingen bij met name de COVID-19-vaccinatie, besloot de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat de Arbeidsinspectie van 21 mei 2021 tot en met 31 december 2022 het gebruik van conventionele naalden bij het inenten zou gedogen.*

*Hierom heeft de inspectie verkennende inspecties uitgevoerd op enkele vaccinatielocaties om na te gaan of er veilig gewerkt werd met de beschikbare conventionele naalden. Daaruit bleek dat de werknemers uitgebreid voorgelicht werden over de risico's en de te hanteren procedures. In de praktijk werden deze procedures goed nageleefd. Zo werden naaldcontainers op een juiste manier gebruikt, gesloten en afgevoerd en werden de beschermingsdoppen niet terug op de naalden gezet. De protocollen hoe te handelen bij een prikaccident waren duidelijk zichtbaar opgehangen. Zowel degenen die de vaccinatie toedienden als degenen die de naalden opruimden en de locatie schoonmaakten, wisten direct hoe te handelen bij een prikaccident.*

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

**Projecten** >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

## Projecten

### Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Sinds 2015 is de uitvoering van een aantal wetten op het gebied van zorg en welzijn overgedragen aan de gemeente. Daardoor zijn gemeenten onder meer verantwoordelijk geworden voor de inkoop van ondersteuning en begeleiding in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en voor de inkoop van jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet. Gemeenten zijn daarmee één van de belangrijkste opdrachtgevers geworden van de thuiszorg.

Versillende bij de zorg betrokken organisaties constateerden in de jaren na de inwerkingtreding van de Wmo 2015 een daling van de gemiddelde vergoedingen die gemeenten en aanbieders overeenkomen voor vormen van huishoudelijke verzorging of hulp.<sup>8</sup> Daardoor komt niet alleen de kwaliteit van de zorg in het gedrang, het leidt ook tot hogere werkdruk en slechtere arbeidsvoorwaarden voor zorgpersoneel. Gemeenten zouden niet alleen op kosten moeten sturen, maar ook op kwaliteit van zorg en goede arbeidsomstandigheden voor zorgmedewerkers.<sup>9</sup>

8 <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2072485-thuishulpbranche-luidt-de-noodklok.html>; <http://www.fnvvoorzorg.nl/forms/volkspetitie-red-de-zorg/>

9 Dit nog los van het gegeven dat lage vergoedingen ertoe leiden dat zorg niet meer geleverd wordt, wat ook ten koste gaat van zorgbehoevenden. [Lage tarieven Wmo; aanbieders haken af \(binnenlandsbestuur.nl\)](#)

Dit vraagt van gemeenten dat zij werk maken van verantwoordelijk opdrachtgeverschap. Opdrachtgevers hebben immers grote invloed op de voorwaarden waaronder gewerkt wordt. Door bij het verlenen van een opdracht rekening te houden met gezond, veilig en eerlijk werken, kunnen opdrachtgevers positief bijdragen aan de werkomgeving en arbeidsverhoudingen en ervoor zorgen dat werkgevers en werknemers in de (thuis)zorg in staat zijn de wet na te leven. Uit eerder onderzoek van de Arbeidsinspectie (2019)<sup>10</sup> kwam echter naar voren dat gemeenten zich nauwelijks bewust zijn van de rol die zij als opdrachtgever in de thuiszorg kunnen spelen.

In overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is daarom een project uitgevoerd gericht op de bewustwording van gemeenten met betrekking tot hun rol als verantwoordelijk opdrachtgever. In het bijzonder hebben de drie partners een handreiking voor gemeenten opgesteld.<sup>11</sup> De handreiking wijst op het belang van verantwoord opdrachtgeverschap door gemeenten, en geeft concrete tips en voorbeelden om dit in de praktijk te brengen. De handreiking is te

10 [Opdrachtgeverschap gemeenten Wmo 2015 | Rapport | Nederlandse Arbeidsinspectie \(nlarbeidsinspectie.nl\)](#)

11 <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/publicaties/2021/07/06/eerlijk-gezond-en-veilig-werk-in-de-thuiszorg---een-handreiking-aan-gemeenten-als-opdrachtgever-in-het-sociaal-domein>

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

vinden op de website van de Arbeidsinspectie en breed bij gemeenten onder de aandacht gebracht, onder andere via een SZW-nieuwsbrief die verspreid wordt onder alle gemeenten in Nederland.<sup>12</sup> Daarnaast heeft de Arbeidsinspectie in 2022 laten onderzoeken óf, en zo ja in welke mate, de aandacht die gemeenten besteden aan borging van gezond, veilig en eerlijk werk bij hun opdrachtnemers veranderd is tussen 2019 en 2022.<sup>13</sup> Uit het onderzoek blijkt dat de mate waarin gemeenten eisen stellen aan eerlijk, gezond en veilig werken bij hun opdrachtnemers is toegenomen. Op 21 aspecten met betrekking tot gezond, veilig en eerlijk werk is onderzocht in hoeverre gemeenten dit in hun aanbesteding meenemen. Bij 15 van de 21 aspecten is het aantal gemeenten dat dit aspect in haar aanbesteding meeneemt als eis of aandachtspunt toegenomen - gemiddeld met 18%. Uit het onderzoek blijkt ook dat de groep gemeenten die daadwerkelijk geparticipeerd hebben in het onderzoek van de Arbeidsinspectie in 2019, gemiddeld meer aandacht heeft voor borging van gezond, veilig en eerlijk werk bij hun opdrachtnemers dan de onderzoekspopulatie als geheel. De Arbeidsinspectie concludeert dat participatie in het onderzoek uit 2019 geleid heeft tot grotere bewustwording bij die gemeentes van hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van gezond, veilig en eerlijk bij hun opdrachtnemers.

Hoewel het beeld positief stemt, is een kanttekening op zijn plaats. De toename in eisen en andere maatregelen die verband houden met eerlijk, gezond en veilig werk voor hulpverleners in de Wmo-sector lijkt mede een positief neveneffect van andere ontwikkelingen. Ontwikkelingen die een rol lijken te spelen, zijn een algemene toename in zakelijkheid en inkoopprofessionaliteit voor Wmo-aanbestedingen (bijvoorbeeld in voorwaarden rondom de inzet van onderaannemers en vrijwilligers), de invoering van de AMvB Reële

<sup>12</sup> Het aantal gemeentes in Nederland in 2019 was 255. [Gemeentelijke indeling op 1 januari 2019 \(cbs.nl\)](#).

<sup>13</sup> PPRC (2022). Monitor Verantwoord Gemeentelijk Opdrachtgeverschap in de Wmo. Editie 2022.

Prijs Wmo 2015 (van invloed op eisen omtrent cao, opleidingsniveau van hulpverleners en werklast), en de aandacht voor het voorkómen van zorgfraude. Uit het onderzoek blijkt niet dat méér gemeenten bewust de werkomstandigheden van hulpverleners voor ogen hebben, wanneer zij de betreffende eisen stellen of maatregelen nemen.

## Nieuwe toetreders thuiszorg

Sinds 2015 is in de sector zorg een verschuiving gaande van intramurale zorg (in ziekenhuizen en verpleeg- en verzorgingshuizen) naar ambulante zorg (veelal thuiszorg). Mede daardoor zijn er veel nieuwe thuiszorgaanbieders gestart, waaronder veel zeer kleine bedrijven.<sup>14</sup> Veel van deze nieuwe toetreders zijn gepassioneerd, maar niet altijd op de hoogte van de regels rond veilig, gezond en eerlijk werk. Kleine organisaties en nieuwe toetreders zijn vooral gericht op het leveren van goede zorg en het levensvatbaar houden van hun organisatie. Ze hebben doorgaans minder oog voor arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. Het gevolg is dat naleving van de regels vaak te wensen overlaat.<sup>15</sup>

Om ervoor te zorgen dat ze wél op de hoogte zijn van de geldende regels, is de Arbeidsinspectie in 2019 alle nieuwe toetreders rechtstreeks gaan benaderen. De achterliggende reden is dat daarmee al in een vroeg stadium veel effect kan worden bereikt.

<sup>14</sup> Het aantal bedrijven in de thuiszorg met minder dan 50 werknemers is tussen 2015-2021 vrijwel verdubbeld, van 12.000 naar 23.700 (CBS Statline, Bedrijven). De grootste groei zat in bedrijven met minder dan 5 werknemers (van 11.675 naar bijna 23.000).

<sup>15</sup> Nederlandse Arbeidsinspectie (2019) *Arbo in Bedrijf 2018*. Inspectie SZW (2019), *Staat van eerlijk werk thuiszorg 2018*, Klok, T. (2016) *Branchebeschrijving Thuiszorgsector*. ActiZ (2018), *Benchmark Zorg & TNO (2018) Stand van Fysieke belasting in de Zorgsector*.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

De Arbeidsinspectie heeft met diverse interventies nieuwe toetreders benaderd, en vooral de kleinere thuiszorgorganisaties met 2 tot 50 werknemers. Op basis van KvK-gegevens zijn van juli 2019 tot eind 2020 ruim 481 kleinere starters gevonden. Deze hebben een informatiebrief ontvangen, waarin werd gewezen op het bestaan van de arbocatalogus en de zelfinspectietools van de Arbeidsinspectie. Dit moest ervoor zorgen dat de starters beter bekend zijn met de voor hen geldende regels over arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Een deel van de bedrijven is hierna steekproefsgewijs gebeld met de vraag of zij naar aanleiding van de verzonden brief de zelfinspectietools en de arbocatalogus hebben geraadpleegd. Starters met personeel kregen vervolgens een brief met het verzoek om een risico-inventarisatie, het plan van aanpak en het basiscontract toe te sturen. Enige tijd na verzending van deze brieven zijn de documenten beoordeeld en zijn de starters opnieuw bevroegd.

Deze startersaanpak bleek bijzonder effectief: twee derde van alle starters was met de informatie aan de slag gegaan. Ongeveer de helft van de starters heeft de zelfinspectietools doorlopen, één op de vijf heeft de arbocatalogus geraadpleegd, en één op de zeven starters heeft intern gesprekken gevoerd naar aanleiding van de informatie. Vrijwel alle bedrijven die de aanvullende brief hadden ontvangen, beschikten bij controle over een risico-inventarisatie en -evaluatie en een plan van aanpak (terwijl dit na verzending van de eerste brief slechts 28% was). Ter vergelijking: gemiddeld beschikt minder dan de helft van alle bedrijven met minder dan 50 werknemers over een RI&E.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Inspectie SZW (2019), *Arbo in Bedrijf 2018: Tabellenboek*, p. 11 Dit beeld wordt bevestigd in de recentste inspecties: Nederlandse Arbeidsinspectie (2023), *Arbo in Bedrijf 2019-2021*.

Inmiddels is een deel van de informatie opgenomen in het [startersportaal](#) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), waar nieuwe zorgaanbieders zich sinds 2022 moeten melden.<sup>17</sup> Op de site staat ook een verwijzing naar de zelfinspectietools van de Nederlandse Arbeidsinspectie. Het startersportaal is daarmee één van de manieren waarop het belang van goede arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden blijvend onder de aandacht van starters gebracht wordt. Ook brancheorganisaties zetten zich nu in om startende zorgorganisaties te ondersteunen.

## Bemiddelingsbureaus

Het aantal thuiswonende ouderen neemt gestaag toe. Veel van deze thuiswonende ouderen hebben intensieve zorg nodig. Vaak is 24-uurs thuiszorg dan de oplossing. 24-uurszorg betekent dat thuiswonenden direct zorg kunnen inschakelen, van velerlei aard (huishoudelijke taken of verpleegkundige zorg). Bij mensen die niet meer in staat zijn om zelf de regie te voeren, kan de zorgverlener 24 uur per dag toezicht houden en in actie komen wanneer dat nodig is. Met de toename van het aantal zorgbehoevenden is de vraag naar 24-uurs thuiszorg de afgelopen jaren fors gegroeid – en zal waarschijnlijk nog verder toenemen. Via internet wordt dergelijke 24-uurs thuiszorg aangeboden door diverse bemiddelingsbureaus. Het bemiddelingsbureau heeft doorgaans geen personeel in dienst, maar regelt dit bijvoorbeeld via een in het buitenland gevestigd uitzendbureau. Ogenscheinlijk is dit een legale oplossing, maar uit inspecties bleek dat een aantal bemiddelingsbureaus personeel regelt tegen arbeidsvoorwaarden die in strijd met de wet zijn. Bijvoorbeeld: werknemers die 24 uur per dag, zeven dagen in de week, beschikbaar moeten zijn,

<sup>17</sup> De Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) is per 1 januari 2022 in werking getreden. Het startersportaal kent een online kwaliteitscheck aan de hand waarvan de startende organisatie kan kijken of aan de nodige kwaliteitseisen wordt voldaan.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

te weinig loon ontvangen en soms ook zorgtaken verrichten waarvoor zij niet zijn gekwalificeerd (zie kader *Een wervingscampagne in Roemenië*).

### Misleidende wervingscampagne waarmee in Roemenië personeel wordt geworven voor de thuiszorg in Nederland

#### Ingrijitoare

3503 €/luna

Contract de munca, Turnus: 60 zile, incepere: 31.10.2022, bonus de transport până la 300 €, Cazare: Casă, Ingrijire la domiciliu, Femeie, demență senilă - Boli mintale, Rolător,

Olanda

Via vacaturewebsites werven buitenlandse uitzendbureaus werknemers voor 24-uurszorg in Nederland. Bovenstaande advertentie lijkt op het eerste gezicht aantrekkelijk, maar is misleidend. In werkelijkheid krijgt de werknemer het genoemde salaris niet per maand (luna) maar voor de gehele periode, in dit geval 60 dagen (turnus: 60 zile).

De werknemers krijgen slechts 5,5 uur per dag uitbetaald. Voor de overige uren is er bijvoorbeeld een mantelzorgovereenkomst, waarmee de werknemers feitelijk onbetaald arbeid verrichten. De werknemers verblijven vaak 24/7 bij de hulpbehoevende en werken feitelijk elke dag (in strijd met de Arbeidstijdenwet) en vaak meer uren dan de zij daadwerkelijk uitbetaald krijgen (wat een overtreding is van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag).

Het leveren van 24-uurs thuiszorg waarbij de, veelal buitenlandse, werknemer te lang moet werken, tegen een te laag loon, wordt vaak georganiseerd door bemiddelaars die bewust de randen van de wet opzoeken. Uit eerdere inspecties en onderzoek van het programma

Arbeidsuitbuiting van de Arbeidsinspectie was gebleken dat zowel de bemiddelings- als uitzendbureaus flink verdienen aan deze werkwijze.<sup>18</sup>

Een bemiddelingsbureau in de 24-uurs thuiszorg dat in onderzoek genomen was, zette per maand 2 inwonende zorgverleners in bij cliënten die hulp en/of verzorging nodig hadden. Zo was er de hele maand voortdurend een zorgverlener aanwezig voor het verlenen van zorg. Het bemiddelingsbureau sloot een zorghulpovereenkomst af met de cliënt. Met de zelfstandige zorgverleners uit een Oost-Europees land sloot het bemiddelingsbureau rechtstreeks contracten af. De zelfstandigen kregen te horen dat zij € 1.700 per 15 dagen mochten factureren. Tijdens het onderzoek werd vastgesteld dat het bemiddelingsbureau feitelijk werkgever was, waardoor de zorgverleners onder de WML vallen. Op vermoeden van onderbetaling is verder onderzoek gedaan, wat uiteindelijk heeft geleid tot een boete van € 68.000 en een waarschuwing preventieve stillegging.

Naast het overtreden van de arbeidswetgeving is er een frauderisico met betrekking tot de besteding van zorggelden. Daarom werkt het programma Zorg intensief samen met toezichtpartners in de zorg, in het bijzonder de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Zo zijn diverse meldingen bij Nederlandse Arbeidsinspectie gedeeld met IGJ. Voorts wordt, binnen het kader van de Taskforce Integriteit Zorgsector, intensief samengewerkt met de NZa rond het thema zorgfraude. Hierbij is ook de directie Opsporing van de Arbeidsinspectie betrokken. De directie Opsporing voert in opdracht van het Ministerie van VWS strafrechtelijke onderzoeken uit in de zorgsector.

<sup>18</sup> Inspectie SZW (2021), [Verkenning naar arbeidsuitbuiting en ernstige benadeling in domestic work](#)

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

**Projecten** >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

**Nawoord** >

De precieze verhouding tussen bemiddelingsbureaus en zorgverleners is vaak onduidelijk, en de precieze aard en omvang van de problematiek is vaak lastig aan te tonen. Onderzoeken naar malafide bemiddelingsbureaus zijn daarom erg arbeidsintensief. Bovendien verweren de beboete bemiddelingsbureaus zich juridisch tegen de sancties door telkens bezwaar en beroep aan te tekenen. De doelstelling van het programma om tenminste één aanbieder van de markt halen is desondanks wel gehaald. Een bestuurder van een bemiddelingsbureau die binnen een korte tijd tot twee keer in aanraking kwam met onderzoeken van de Nederlandse Arbeidsinspectie, besloot zijn activiteiten in Nederland te stoppen. Ook zijn er zaken afgerond waarbij de betrokken werknemers alsnog een aanzienlijke nabetaling van loon hebben ontvangen.

Het bestrijden van malafide werkgevers blijft echter een kwestie van lange adem. Overtreders keren, vaak verscholen achter weer een nieuwe constructie, terug op de markt. Niet zelden ziet de Arbeidsinspectie dat buitenlandse bemiddelaars zich terugtrekken uit één land, om vanuit een ander land weer actief te worden op de Nederlandse markt. Internationale samenwerking met onder andere de European Labour Authority is daarom noodzakelijk.

#### **Internationale samenwerking tegen malafide werkgevers in de zorg**

*Bij bewuste overtreders is vaak sprake van complexe constructies – niet zelden met vestigingen in het buitenland. Binnen Europa betreft het veelal Oost-Europese landen. Met het programma Zorg investeert de Nederlandse Arbeidsinspectie dan ook in samenwerking met inspectiediensten in de betrokken landen.*

*De strijd tegen malafide bemiddelingsbureaus is een kwestie van lange adem. Constructies zijn ingewikkeld te doorgronden en hebben vaak een internationale component. De internationale samenwerking zal dan ook verder moeten worden versterkt. De Nederlandse Arbeidsinspectie zal hierop de komende jaren blijven investeren, onder andere vanuit het project Schijnconstructies. De Nederlandse Arbeidsinspectie zal blijven optreden tegen malafide bemiddelingsbureaus.*

## Een cultuur van veilig en gezond werken

Werkgevers in de zorg hebben alle belang bij een goed arbeidsomstandighedenbeleid en een cultuur waarin veilig en gezond werken een vanzelfsprekendheid is. Niet alleen met het oog op de hoge verzuimkosten, maar ook om de schaarse werknemers te binden aan hun organisatie. Hoge werkdruk, fysieke overbelasting en ongewenst gedrag zijn namelijk een belangrijke oorzaak van het personeelsverloop in de sector.

In eerdere rapportages constateerde de Arbeidsinspectie echter dat “bij het merendeel van de instellingen de wettelijk verplichte arbozorgelementen onvoldoende tot uitdrukking komen in de daadwerkelijke aanpak van de onderzochte risico’s.”<sup>19</sup> De Arbeidsinspectie heeft daarom in de afgelopen programmaperiode extra aandacht gegeven aan het belang van een goede cultuur voor veilig en gezond werken. Het blijkt dat zorgwerkers goede zorg voor de cliënt vaak het belangrijkste vinden, waardoor zij makkelijk over hun grenzen heen gaan. Het is echter belangrijk voor personeel om arbeidsrisico’s te herkennen en te erkennen, en om elkaar onderling te wijzen op onveilig en ongezond gedrag. Bij een cultuur van veilig en gezond werken past ook een benadering waarbij medewerkers

<sup>19</sup> Nederlandse Arbeidsinspectie (2016), Gezond en veilig werken in de sector Zorg en Welzijn [Sectorrapportage-Zorg-en-Welzijn-2013-2015](#)

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

**Projecten** >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

**Nawoord** >

intensief worden betrokken. Zij zijn immers degenen die dagelijks ervaren waar de schoen wringt. Een dialoog met de medewerkers levert inzicht op in de arboknelpunten, en leidt bovendien tot meer bewustzijn bij de medewerkers. Daarnaast hebben medewerkers vaak waardevolle ideeën om het werk te verbeteren.<sup>20</sup>

### Arbozorgverplichtingen

Een goede cultuur zou in de praktijk in ieder geval zichtbaar moeten zijn door de aanwezigheid van een actuele en getoetste RI&E en de daadwerkelijke uitvoering van het plan van aanpak. Goede naleving van de arbozorgverplichtingen is immers de basis voor gezond en veilig werken. Uit een aantal onderzoeken in de programmaperiode blijkt echter dat binnen de sector nog steeds veel winst te boeken valt op het gebied van veilig en gezond werken. Hoewel veel werkgevers hun verantwoordelijkheid zeker nemen, blijken te veel werkgevers nog tekort te schieten in hun arbozorg. De helft van de onderzochte organisaties heeft de arbozorgverplichtingen niet op orde en/of beheerst de risico's onvoldoende.<sup>21</sup> Belangrijke arbozorgverplichtingen, zoals een RI&E met het bijbehorende plan van aanpak en een basiscontract, ontbreken bij 30% van de organisaties en zijn in nog eens 30% onvolledig of niet actueel.

De RI&E en het basiscontract ontbreken relatief vaak bij kleine organisaties en organisaties die geen lid zijn van een branche-organisatie. Kleine VVT-organisaties zijn vaak niet op de hoogte van de arbozorgverplichtingen en de arbocatalogus VVT. Ook schatten kleinere organisaties de risico's vaak niet goed in, omdat ze zelden gecertificeerde kerndeskundigen betrekken bij het opstellen van de RI&E en/of het uitvoeren van de verplichte nadere inventarisaties voor bijvoorbeeld psychische en fysieke belasting. Dit laatste geldt overigens evenzeer voor grotere instellingen: ook zij betrekken te

weinig de juiste deskundigen bij het opstellen en toetsen van de RI&E, en hebben onvoldoende oog voor verdiepende inventarisaties op het gebied van met name psychosociale arbeidsbelasting en de risico's van biologische agentia zoals virussen. Sinds 2022 is het overigens wettelijk verplicht om de juiste deskundigen in te schakelen.

### Inzichten uit inspecties en cultuuronderzoeken fysieke belasting

*Werknemers in de VVT hebben relatief vaak klachten door fysieke belasting<sup>22</sup> en, zoals eerder aangegeven, hun werkgerelateerde verzuim is hoog. Té hoog, volgens de Arbeidsinspectie. Daarom is aan dit onderwerp extra aandacht besteed bij een onderzoek van de Arbeidsinspectie naar een veilige en gezonde cultuur in een aantal verpleeghuizen. De betrokken verpleeghuizen hadden zelf al het besef dat aandacht voor een cultuur van veilig en gezond werken belangrijk is voor de duurzame inzetbaarheid van werknemers. Zij waren hier zelf ook al mee aan de slag of wilden hiermee starten.*

*Bij het onderzoek bleek dat, mede door de coronacrisis, de aandacht voor fysieke belasting was verslapt in de organisaties. De betrokken verpleeghuizen hebben wel tilhulpmiddelen en inventariseren wat de cliënt aan hulpmiddelen nodig heeft, maar door corona en het steeds wisselende personeel (ziekte, verloof, zzp-ers) kwamen werknemers niet meer toe aan trainingen, en wisten zij niet hoe en bij welke cliënten bepaalde hulpmiddelen ingezet moesten worden.*

*Hieruit valt te leren dat de aandacht voor een veilige en gezonde cultuur nog onvoldoende is geworteld. Hoewel werkgevers in de VVT over het algemeen op de hoogte zijn van de risico's van fysieke (over)belasting, kwam de aandacht voor fysieke belasting al snel in het gedrang op het moment dat de omstandigheden veranderden en de werkdruk opliep. Er is dus meer aandacht nodig bij de leidinggevenden en het bestuur om*

<sup>20</sup> Zie bijvoorbeeld [IZZ aanpak InDialoog](#)

<sup>21</sup> Nederlandse Arbeidsinspectie (2023), publicatie [Arbozorg in verzorgingshuizen, verpleeghuizen en de thuiszorg](#)

<sup>22</sup> TNO/CBS, [Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden](#)

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

*ervoor te zorgen dat werknemers ondanks de ervaren werkdruk toch de tijd nemen om hun werkzaamheden uit te voeren op een manier dat de fysieke belasting beperkt blijft.*

De bevindingen van de diverse inspectieprojecten rond een cultuur van veilig en gezond werk zijn gedeeld met de werkgeversorganisaties en met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Zij zijn beschreven in een aantal factsheets, die aanbevelingen bevatten voor werkgevers en werknemers in de sector.<sup>23</sup> De factsheets zijn van een te recente datum om al te kunnen beoordelen in hoeverre de aanbevelingen hun weg in de sector hebben gevonden. Wel bleek dat instellingen zich coöperatief opstellen: waar de betrokken instellingen op de tekortkomingen werden gewezen, waren zij direct bereid deze op te heffen. Veel van de bezochte organisaties hebben naar aanleiding van de interventies van de Inspectie alsnog een RI&E opgesteld. Ook brachten zij de Inspectie op de hoogte van de actuele RI&E, het plan van aanpak en/of getroffen maatregelen. Echter blijft het noodzakelijk om zorginstellingen te wijzen op de aanwezigheid van deze documenten.

De Arbeidsinspectie blijft zich inzetten voor een cultuur waar veilig en gezond werk een vanzelfsprekendheid is. Het is de Arbeidsinspectie opgevallen dat in de praktijk de zzp'ers bij het verdelen van de diensten vaak voorgaan op werknemers in loondienst, waardoor de zware diensten vooral bij de vaste medewerkers terecht komen. Fysieke en psychosociale arbeidsbelasting stapelen zich daardoor op bij de groep medewerkers die het meest loyaal zijn aan één werkgever. Zo'n stapeling kan ertoe leiden dat juist die medewerkers als eerste uitvallen.

*De Nederlandse Arbeidsinspectie onderstreept dat voor het leveren van goede zorg de gezondheid van de medewerker "op 1 moet staan", zoals ook de sociale partners in de CAO VVT aangeven. Het belang van een cultuur van veilig en gezond werken op elke afdeling kan niet genoeg worden benadrukt.*

*Overigens staat de Inspectie niet alleen in die opvatting. Zij heeft de indruk dat ook zorginstellingen zich steeds meer bewust worden van het belang van veilig en gezond werk – al is het maar om de kosten van verzuim te drukken en de sector aantrekkelijk te houden voor het steeds schaarser wordende personeel. De inspectie is dan ook blij dat niet alleen in de cao van de VVT-sector is opgenomen dat de werknemer op 1 staat, maar ook dat in de TAZ veel aandacht is voor het voorkomen van overbelasting bij werknemers. Goede arbeidsomstandigheden en goede arbeidstijden zijn een voorwaarde voor goede zorg!*

<sup>23</sup> Nederlandse Arbeidsinspectie (2023), publicaties [Verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg](#)



Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

**Projecten** >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

**Nawoord** >

## Onderzoek

Onderdeel van toezicht houden is het uitvoeren van onderzoeken om zicht te krijgen op de naleving en op het functioneren van het stelsel, en ook om inzicht te krijgen in nieuwe ontwikkelingen. Hieronder worden de uitkomsten van twee onderzoeken binnen het programma Zorg kort samengevat.

### Ondermelding van klachten?

Werknemers in de thuiszorg zijn vaak erg betrokken bij hun werk. Ze hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel: de zorg voor de cliënt gaat altijd voor. Als gevolg hiervan zouden ze nauwelijks melding maken van mogelijke niet-naleving van arbeidswetgeving door hun werkgever en onvoldoende voor hun rechten opkomen. Ook was in een sessie met externen bij de totstandkoming van het programmaplan de zorg geuit dat medewerkers in de sector thuiszorg relatief weinig melding (durven) maken van ongezonde arbeidsomstandigheden of onderbetaling, omdat zij in een kwetsbare positie zitten.

In 2021 is onderzocht of de meldingsbereidheid in de thuiszorg inderdaad lager was dan in vergelijkbare sectoren zoals verzorgingshuizen of schoonmaak. Voor het onderzoek is een analyse uitgevoerd op de meldingen die tussen 2016-2021 zijn binnengekomen bij de Arbeidsinspectie. De vraag of er sprake is van ondermelding, bleek op basis van de beschikbare gegevens niet eenduidig te beantwoorden. De analyse gaf geen aanleiding te veronderstellen dat werknemers in de thuiszorg minder vaak melden dan werknemers in vergelijkbare sectoren. Aanvullende interventies gericht op kennisvergroting rond de mogelijkheid tot melden specifiek in de thuiszorg werden daarom niet nodig geacht.

Bijvangst van het onderzoek was de constatering dat er uit verzorgingshuizen betrekkelijk vaak meldingen waren over onveilig of ongezond werk. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat verzorgingshuizen relatief vaak grote instellingen zijn, waar dus meer werknemers

kunnen klagen. Een andere reden kan zijn dat er tijdens de coronaperiode vaker aanleiding was om klachten te melden dan in de andere sectoren. In 2020 was namelijk sprake van een piek in het aantal meldingen in de zorgsectoren, en minder in de andere sectoren. Maar deze mogelijke verklaringen waren niet hard te maken op grond van de beschikbare gegevens.

	Aantal meldingen	Aantal bedrijven waarover is gemeld	% bedrijven waarover is gemeld
<b>Thuiszorg</b>	<b>374</b>	<b>203</b>	<b>0,8%</b>
Verzorgingshuizen	179	57	7,4%
Interieurverzorging gebouwen	809	418	3,2%
Facility Management	44	24	1,6%
Kantines en contract-catering	23	16	1,1%
Eventcatering	247	151	0,9%
Brede administratieve dienstverlening	43	30	0,4%
Secretariële dienstverlening	10	8	0,2%

### Verantwoord robotiseren in de zorg

De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt toezicht op veilig, gezond en eerlijk werk in het hier en nu, maar houdt ook het oog op toekomstige ontwikkelingen. Dit doet zij niet alleen om te anticiperen op nieuwe risico's, maar ook om zich te oriënteren op technologieën die mogelijk oplossingen bieden voor gesignaleerde arborisico's. Zo zou bijvoorbeeld robotisering de fysieke belasting op het werk kunnen verminderen en de olopende werkdruk kunnen tegengaan.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

Verantwoord opdrachtgeverschap gemeenten

Nieuwe toetreders thuiszorg

Bemiddelingsbureaus

Een cultuur van veilig en gezond werken

Onderzoek

Nawoord >

In opdracht van de Arbeidsinspectie heeft TNO een onderzoek gedaan naar robotisering in de zorg. De belangrijkste bevinding van het onderzoek was dat robots in de thuiszorg en in verpleeghuizen zorgpersoneel inderdaad kunnen ondersteunen bij hun werk, maar alleen als ze op een juiste wijze worden geïntroduceerd op de werkplek. In het bijzonder is het van belang de medewerkers te betrekken. Inmiddels heeft het onderzoeksrapport ook zijn weg gevonden naar de vaktijdschriften.<sup>24</sup>

#### **Betrek medewerkers bij de introductie van nieuwe technologieën**

*“We wilden weten welke effecten zorgrobots hebben op de arbeidsomstandigheden van het verzorgend personeel in verpleeghuizen en de thuiszorg”, zegt projectleider Anita Hertogh van het programma Zorg. “Je zou denken: positieve - maar is dat ook wel zo?”*

*De belangrijkste bevinding van het onderzoek was dat robots in de thuiszorg en in verpleeghuizen zorgpersoneel inderdaad kunnen ondersteunen bij hun werk. “Uit het onderzoek van TNO blijkt bijvoorbeeld dat sommige dagstructuurrobots bijdragen aan een positieve sfeer in groepen met demente ouderen”, licht Anita toe. “Dat is ook prettig voor zorgmedewerkers, maar het kan ook leiden tot extra belasting voor het*

<sup>24</sup> [De invloed van robots op het takenpakket en de arbeidsomstandigheden van verzorgend personeel \(arbo-online.nl\)](#)

*personeel. Bijvoorbeeld doordat de robots moeten worden ingesteld en het personeel dus extra opleiding moet volgen.” Het personeel dat ermee moet werken, ervaart daarom soms ‘technostress’. Een belangrijke oorzaak van die stress is dat het personeel dat met de robots moet werken vaak pas in een laat stadium in beeld komt bij de introductie van nieuwe technologieën. De belangrijkste conclusie is dan ook: “voor een succesvolle toepassing van zorgrobots is het belangrijk dat organisaties het personeel al in een vroeg stadium betrekken bij de oriëntatie, de aanschaf en de implementatie. Werknemers zelf kunnen immers het beste inschatten welke robots daadwerkelijk voor een taakverlichting zorgen en wat zij nodig hebben voor een succesvolle toepassing ervan.”<sup>25</sup>*

Het is Anita uit het hart gegrepen: “Het allerbelangrijkste, vanuit ons perspectief, is dat nieuwe technologieën maximaal bijdragen aan de gezondheid van werknemers. Vooraf nadenken leidt tot veel nuttigere inzet van de technologie en voorkomt dat robots ongebruikt in de hoek belanden. Of erger nog: ingezet worden tot ongenoegen van zorgmedewerkers.” De Arbeidsinspectie zal de werkgevers in de zorg bij inspectiebezoeken hierop wijzen. “Betrek je werknemers tijdig bij de aanschaf en implementatie van robots.”

<sup>25</sup> Bron: casestudie TNO Healthy living in opdracht van de Nederlandse Arbeidsinspectie. [Zorgrobots Risico's en kansen voor verzorgenden in verpleeghuizen en thuiszorg](#). Zie ook [Zorgrobot aanschaffen? Betrek het personeel \(inspectiewerkt.nl\)](#)

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers >

Programmarapportage Zorg 2020-2022 >

Leeswijzer >

Werken in de zorg in coronatijd >

Projecten >

**Nawoord >**

## Nawoord

De zorg is een sector waar belangrijk en mooi werk wordt verzet. Maar tijdens dit werk lopen zorgwerkers het risico in situaties te komen waar werk niet eerlijk, gezond of veilig is. Deels komt dit door de houding van werkenden zelf: veel cijferen zichzelf weg voor de cliënt.

Eén van de doelen van het programma was dat werknemers in de (thuis)zorg beter geïnformeerd zijn over hun rechten en plichten op het gebied van gezond, veilig en eerlijk werk, zodat ze niet alleen optimaal voor hun cliënten of patiënten zorgen, maar ook voor zichzelf. De Arbeidsinspectie zal ook in de komende jaren controleren of werkgevers voldoende doen om psychische en fysieke overbelasting van werknemers in de zorg te voorkomen. Ook blijft zijn daarover in gesprek met de belangrijkste stakeholders.

Uit de onderzoeken en inspecties tijdens de programmaperiode bleek dat ook werkgevers nog niet altijd doordrongen lijken van het belang van veilig, gezond en eerlijk werk in de sector. Wel heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie sterk de indruk dat een kentering zichtbaar is. Diverse stakeholders – werkgeversorganisaties, vakbonden, brancheorganisaties – hebben, mede vanwege de krappe arbeidsmarkt, meer aandacht voor de duurzame inzetbaarheid van de zorgmedewerker als randvoorwaarde voor goede zorg.

De stakeholders hebben afspraken gemaakt over verschillende activiteiten om werknemers beter te beschermen en te behouden voor de sector. Daar heeft de goede samenwerking met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) duidelijk gewicht in de schaal gelegd. Ook het in 2022 gestarte Programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en welzijn (TAZ) van het ministerie van VWS besteedt aandacht aan personeelsbehoud. Dat wordt gedaan met het programmapunt *Goed werkgeverschap in de zorg*.

De kentering zien we eveneens in de zorginstellingen zelf. Het programmadoel dat zorginstellingen meer oog hebben voor een cultuur van veilig en gezond werken lijkt bereikt – al is tijdens de coronacrisis wel gebleken dat dit nog een broos begin is. De aandacht voor veilig, gezond en eerlijk werk moet nog beter geborgd worden in de dagelijkse praktijk van de zorginstellingen. De Arbeidsinspectie zal de komende jaren aandacht blijven besteden aan een cultuur van veilig en gezond werken. Daarbij zal zij niet alleen kijken naar de VVT, maar ook andere sectoren in zorg en welzijn aanspreken op hun verantwoordelijkheid – in het bijzonder vanuit het programma Psychosociale arbeidsbelasting, Arbeidsmarktdiscriminatie en Fysieke belasting, waarmee komende jaren aandacht besteed wordt aan PSA, fysieke belasting en arbeids(markt)discriminatie in de VVT en aan PSA in de geestelijke gezondheidszorg en de jeugdzorg.

Werken in de zorg,  
zorg voor werknemers



Programmarapportage Zorg 2020-2022



Leeswijzer



Werken in de zorg in coronatijd



Projecten



Nawoord



Tijdens de afgelopen programmaperiode is er voor gekozen om naast inspecties en handhaving ook andere toezichtsinterventies in te zetten, zoals voorlichting (de startersaanpak), duidelijke afspraken (opdrachtgeversbenadering) en positieve gesprekken over het belang van een veiligheids- en gezondheidscultuur.

De Arbeidsinspectie ziet ook organisaties die hun verantwoordelijkheid niet kunnen of willen nemen. Toezicht blijft daarom noodzakelijk. We zien dat kleine organisaties de zaken minder vaak op orde hebben. Soms uit onvermogen, soms omdat ze bewust frauderen. Ook grote organisaties maken zich soms bewust of onbewust schuldig aan fraude of arbeidsuitbuiting. In dat geval zullen wij handhavend optreden waar nodig. Dat is veelal een kwestie van lange adem, want de bewuste overtreders zijn regelmatig hardleers en verschuilen zich achter complexe constructies. Werknemers in de zorgsector verdienen, net als werknemers in andere sectoren, eerlijke, gezonde en veilige werkomstandigheden.

Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo  
Programmarapportage Zorg 2020-2022, P  
Zorg 2020-2022, Programmarapportage Zo



Deze rapportage is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie  
Postbus 90801 | 2509 LV Den Haag  
T 0800 51 51

Oktober 2023 | Publicatie-nr. 23406442