



Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen

Jaarverslag 2010

Den Haag, juni 2011
Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen
Lange Voorhout 9
2514 EA Den Haag

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2010 van de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen. In dit jaarverslag blikken we graag met u terug op de activiteiten en initiatieven die de sociale partners in de StAZ in 2010 met en voor de ziekenhuisbranche hebben ontplooid.

Als sociale partners in de StAZ willen wij de instellingen in onze branche concrete en praktische handvatten bieden om een eigen antwoord te vinden op de uitdagingen waarvoor we ons gesteld zien. Daarvoor hebben we in 2010 onderzoek laten uitvoeren, pilots gestart, kennis verzameld en verspreid etc. Drie programmalijnen *arbeidsmarkt*, *arbeidsverhoudingen en arbeidsomstandigheden* vormen de kapstok voor onze activiteiten. Onder het thema arbeidsmarkt participeren we voor de branche in het Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn dat na een aanbestedingsprocedure nu wordt uitgevoerd door Panteia. In 2010 hebben we extra ingezet op het thema arbeidsverhoudingen. Het gelijknamige project waarin een aantal ziekenhuizen en bureaus participeert, heeft tot doel de arbeidsverhoudingen binnen organisaties in onze branche te versterken. Met onze stimuleringspremie willen we de instellingen en de medewerkers in de branche uitdagen om ook zelf met ideeën te komen om de arbeidsverhoudingen te professionaliseren. Met de kenniskring voor de ondernemingsraden over de communicatie met bestuurder en achterban werken we eveneens aan het versterken van de arbeidsverhoudingen.

De hernieuwde ondersteuning van de aanpak van agressie en geweld in de instellingen via Veiligezorg® en de website 'beter met arbo' blijken in een grote behoefte te voorzien. Binnen de programmalijn arbeidsomstandigheden zijn in 2010 twee onderzoeken over nachtarbeid gestart, waarvan we de resultaten in 2011 verwachten. Kortom drie programmalijnen met actuele en interessante onderwerpen voor de branche.

Met de StAZ bieden we een platform voor de uitwisseling van kennis en ervaringen voor de verschillende doelgroepen van medewerkers in de ziekenhuisbranche, zoals P&O'ers, verpleegkundigen, ondernemingsraadleden, arbocoördinatoren etc. In dit jaarverslag laten we graag alle activiteiten uit 2010 kort de revue passeren.

Op onze website www.StAZ.nl staat actuele informatie over de StAZ en haar activiteiten. Zo is er ondermeer informatie te vinden over de huidige activiteiten en projecten, bijeenkomsten en onderzoeken. Nieuw is de informatie over subsidies met informatie over nationale en internationale subsidiemogelijkheden. Verder kunt u daar lezen voor welke producten en diensten u bij de StAZ terecht kunt. Met de StAZ digitale nieuwsbrief houden we u graag actief op de hoogte van wat wij met en voor de branche doen.

Ook in 2011 zullen we ons inspannen om samen met de instellingen te werken aan een goed functionerende arbeidsmarkt.

Tjitte Alkema, voorzitter

Over de StAZ

Doel en missie

De Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen – een krachtenbundeling van werknemers- en werkgeversorganisaties in de ziekenhuisbranche – is eind 2004 opgericht. De sociale partners in de StAZ streven in samenwerking met de algemene en categorale ziekenhuizen en de revalidatiecentra naar een aantrekkelijke ziekenhuisbranche met wendbare en weerbare werknemers. Goede arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en ruime loopbaanmogelijkheden zijn belangrijke voorwaarden voor de instellingen om hun personeel te werven en te behouden. Zij spelen hierbij uiteraard eerst zelf een rol. Daar waar zaken vragen om een gezamenlijke aanpak, zoals het ontwikkelen van een arbocatalogus of onderzoek naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt of om de arbeidsomstandigheden te verbeteren nemen de sociale partners in de StAZ het initiatief. Door de krachten te bundelen kunnen zaken worden opgepakt waar individuele instellingen nauwelijks aan toe zouden komen en kan kennis die in de branche aanwezig is, worden gedeeld.

De werkwijze van de StAZ

De sociale partners hebben in 2010 hun agenda laten bepalen door de wensen vanuit de branche, eerdere afspraken tussen de sociale partners, regelgeving door de overheid en de actualiteit.

Door directe contacten met afdelingen P&O, ondernemingsraden, individuele medewerkers en in het klantenpanel heeft de StAZ een antenne voor de prioriteiten die leven in de instellingen en bij de mensen die daar werken.

De sociale partners in de StAZ zien zichzelf vooral als aanjager, stimulator van activiteiten en projecten in en met de branche. Ook ontsluiten zij via de StAZ belangrijke (arbeidsmarkt)informatie voor en over de branche. Goede praktijken die zijn ontwikkeld, worden opgezocht en verspreid. De sociale partners ondersteunen in beperkte mate projecten en activiteiten ook financieel waarbij ook inzet vanuit de branche wordt geleverd met het doel dat de branche er in brede zin profijt van heeft.

Programmalijs Arbeidsmarkt

De programmalijs *Arbeidsmarkt* richt zich op de kwantitatieve kant van het personeelsbestand met aandacht voor de in-, door- en uitstroom in de branche.

Ook in 2010 heeft de StAZ geparticipeerd in het *Onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn* om betrouwbare, actuele en eenduidige arbeidsmarkt informatie te verkrijgen. Met de StAZ financieren de sociale partners uit de andere branches in de zorg- en welzijnssector, het ministerie van VWS, het UWV Werkbedrijf en Calibris dit onderzoeksprogramma. De StAZ participeert in de stuurgroep van het onderzoeksprogramma met een vertegenwoordiger vanuit de NVZ en NU'91. Omdat het onderzoeksprogramma in andere uitvoeringshanden is overgegaan is in 2010 allereerst tijd besteed aan het maken van nieuwe afspraken tussen opdrachtgever(s) en uitvoerder. Producten in 2010 waren een visiedocument, een basisontwerp voor een vernieuwde website, een voorstudie naar continue gegevensverzameling, een (nieuwe) regio-indeling en een advies voor een nieuw prognosemodel.

Het project in-, door- en uitstroom uit de branche heeft de sociale partners informatie opgeleverd over de komende uitbreidings – en vervangingsvraag in de branche.

Uit de businesscase voor diversiteit uit 2009 bleek dat het diversiteitsbeleid zich op drie pijlers zou moeten richten t.w. op patiëntenzorg, de arbeidsmarkt en HRM-beleid gericht op het binnenhalen, benutten en behouden van divers talent en het terugdringen van voortijdig verloop en verzuim bij deze groepen. In 2010 zijn als vervolg hierop de voorbereidingen gestart voor een begin februari 2011 te houden expertmeeting over culturele dilemma's en over de discrepantie tussen de aansluiting op de arbeidsmarkt en de instroom van afgestudeerde allochtone verpleegkundigen mboniveau 4.

Programmalijs Arbeidsverhoudingen

In de programmalijs **arbeidsverhoudingen** onderscheidde we in 2010 drie invalshoeken: die van de sociale partners op cao-niveau, op instellingsniveau de verhouding van de bestuurder en de ondernemingsraad en op afdelingsniveau de verhouding tussen de leidinggevende en de medewerker. Bij goede arbeidsverhoudingen is er aandacht voor het belang van de organisatie en dat van de medewerkers.

In 2010 heeft Altersum in opdracht van de sociale partners onderzoek gedaan *naar de werking van een tweetal cao artikelen* zoals omschreven in de preambule van de Cao Ziekenhuizen 2009-2011. Het onderzoek richtte zich op de vraag in hoeverre door organisaties gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om in overleg tussen de werkgever en de ondernemingsraad afspraken te maken over leeftijdsgericht personeelsbeleid en scholing en scholingsbudget. Het onderzoek leverde de sociale partners het gewenste inzicht op.

22 instellingen hebben in 2010 deelgenomen aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek *Samen beter!*, waarvan het benchmark rapport in april 2011 verschijnt. In de 22 instellingen waren zeven revalidatiecentra, één apotheek en 14 ziekenhuizen vertegenwoordigd. Er zijn ruim 31.500 medewerkers aangeschreven. Hiervan hebben er bijna 16.500 deelgenomen (52,3%). Dit is iets meer dan uit het in april 2010 verschenen benchmark rapport over 2009 bleek. Toen zijn 30.519 medewerkers benaderd en kende het onderzoek een respons van 51,2%.

Uit het rapport van april 2010 over 2009 bleek een verbetering zichtbaar ten opzichte van 2008 op de parameters: algemene tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, loyaliteit, effectiviteit en verloopbestendigheid. Wel viel een terugloop te constateren op het onderdeel 'klantgerichtheid', waarbij die overigens nog steeds vergelijkbaar was met die van de benchmark Nederland. Ten opzichte van diezelfde benchmark vielen in het onderzoek Samen Beter! 2009 de onderdelen algemene tevredenheid, betrokkenheid, motivatie, engagement, loyaliteit, effectiviteit, efficiëntie en verzuimbestedigheid lager uit. In vergelijking met eerdere jaren was een dalende trend te zien in de tevredenheid over de organisatie en de arbeidsomstandigheden en een positieve over de ontwikkelingsmogelijkheden.

In 2010 is voor de derde keer een kenniskring voor de ondernemingsraden georganiseerd. Op verzoek van deelnemende ondernemingsraden is de inhoud van de kenniskring uitgebreid met de onderwerpen 'speerpunten bepalen door de ondernemingsraad' en 'het vormgeven van de relatie met de bestuurder'. Er namen ondernemingsraden van zeven instellingen aan de *Kenniskring: De OR: communicatie met bestuurder en achterban* deel.

Niek Geurts lid van de ondernemingsraad van Meander Medisch Centrum in Amersfoort: 'Ik ben lid van de OR-commissie PR die de communicatie met de achterban onderhoudt. Daarom heb ik me ook ingeschreven voor de achterban. Contact leggen met de achterban blijft een moeizame aangelegenheid en nieuwe input was daarbij welkom. De kenniskring was erg leerzaam en leuk. Het is geweldig om zo samen met andere ondernemingsraden in een kleine samenstelling bezig te zijn.'

Met het project 'versterken van de arbeidsverhoudingen' hebben de sociale partners een stevige impuls willen geven aan het versterken van de arbeidsverhoudingen op de werkvloer. In het voorjaar van 2010 zijn van zeven door de sociale partners uitgekozen bureaus hiertoe dertien ideeën ontvangen. Zeven ideeën voor instrumentontwikkeling worden uitgewerkt in nauwe samenwerking met instellingen uit de branche. Op een portal op de StAZ website kunnen de deelnemende instellingen en de sociale partners de voortgang in de gaten houden. In de tweede helft van 2011 zullen de ontwikkelde instrumenten beschikbaar komen voor de gehele branche.

Om ook instellingen en (individuele) medewerkers te stimuleren met goede ideeën te komen om de arbeidsverhoudingen te versterken kunnen zij voor een stimuleringspremie van € 5.000,- in aanmerking komen. Twee inzendingen uit 2010 zijn verwerkt in de zeven ideeën die worden uitgewerkt.

Binnen goede arbeidsverhoudingen is ook aandacht voor een goede balans tussen werk en privé. Twee projecten uit het werkplan van 2010 hadden tot doel die balans te verbeteren en daarmee mensen voor de branche te behouden. Het eerste is het in 2008 gestarte project *Balans werk – privé* waarin de Ziekenhuisgroep Twente een training heeft ontwikkeld en uitgevoerd om die balans voor medewerkers te optimaliseren. De trainingen hebben plaatsgevonden. De monitoring en begeleiding van de evaluatie worden verzorgd door de StAZ. De pilot *Kind in Zicht* waarin de StAZ naast het A&O fonds Rijk en SoFoKleS, het arbeidsmarkt-fonds voor de kennissector, deelnam, had tot doel bij te dragen aan een hogere arbeidsparticipatie van vrouwen door hun onderhandelingspositie te versterken en hen aan te moedigen bewuster stil te staan bij hun keuzes wanneer 'een kind in zicht' is. Alhoewel twintig ziekenhuizen geïnteresseerd waren in de pilot heeft de cursus wegens onvoldoende aanmeldingen maar op twee locaties t.w. Rotterdam en Assen, plaatsgevonden. In december heeft een afsluitende expertmeeting plaatsgevonden. Ook is een handreiking voor leidinggevenden ontwikkeld.

Employability en ontwikkelingsmogelijkheden dragen bij aan de medewerkertevredenheid en inzetbaarheid van die medewerkers in de organisatie. Met hun deelname aan het project *zorgportfolio* tezamen met de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg bieden de sociale partners alle verplegenden en verzorgenden in de branche de mogelijkheid om hun deskundigheidsbevordering goed bij te houden. Het zorgportfolio is een soort uitgebreid CV met een duidelijke beschrijving van werkervaring, gevolgde opleiding(en), cursussen en overige kennis en vaardigheden. Wanneer alle gegevens zijn ingevuld volgt een compleet overzicht dat o.a. kan worden benut bij de herregistratie in het BIG-register.

Met het project *kennismaken met e-learning* willen de sociale partners de branche ervaring op laten doen met e-learning en een kwalitatief beeld krijgen in hoeverre het gebruik bijdraagt aan het vertrouwen van verpleegkundigen in het up to date zijn van hun kennis, de inzetbaarheid van de verpleegkundigen voor de ziekenhuisorganisatie en hoe de dialoog over inzetbaarheid/vertrouwen in eigen kunnen tussen verpleegkundige en leidinggevende tot stand komt. Eind 2010 bedroeg het aantal aanmeldingen 80.

Ook het Rijnlands Revalidatie Centrum biedt haar medewerkers de digitale kennisscreening aan. Harriët van der Meer, adviseur opleiding:

"Door de toetsvragen worden mensen aan het denken gezet, de uitleg in de vorm van een kennisflits brengt duidelijkheid. Training kost veel tijd, terwijl dit niet altijd de juiste weg is. De meeste medewerkers zijn zeer ervaren. Op deze manier de theorie toetsen, gecombineerd met een praktijktoets, is een prima manier om deskundigheid te borgen."

In het project *functiedifferentiatie op de OK*, waarin wordt samengewerkt met het Spaarneziekenhuis en het Kennemergasthuis beogen de sociale partners de leerervaringen bij het creëren van functiedifferentiatie te identificeren om die vervolgens beschikbaar te stellen aan de branche en een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een – overdraagbare- opleiding op het 3^e deskundigheidsniveau. Tevens wordt onderzocht of deze functiedifferentiatie een mogelijke oplossing biedt voor het voortdurende tekort aan opgeleid personeel op de OK en een mogelijkheid is om medewerkers ontwikkel –en loopbaanmogelijkheden te bieden.

Ook is in 2010 het *“Jaarboek werknemers in de Zorg”* verspreid. Met dit jaarboek informeren de sociale partners de medewerkers in de branche over ontwikkelingen in de sector zorg via de afdeling P&O en de Ondernemingsraad

Programmalijs Arbeidsomstandigheden

Na de lancering van de digitale *arbocatalogus ‘Beter met arbo’* in 2009 is in 2010 door de Commissie Beheer en Onderhoud die vier keer per jaar bijeenkomt, en experts uit de branche hard gewerkt aan het beheer en onderhoud van de website, waarbij nieuwe arbeidsrisico’s en oplossingen zijn gedefinieerd en bestaande zijn geactualiseerd. Zo zijn de arbeidsrisico’s ‘biologische agentia’ en ‘geluid en thermisch klimaat voor de revalidatiecentra’ uitgewerkt en aan de Arbeidsinspectie aangeboden. Om de arbocatalogus onder de aandacht te brengen van de medewerkers in de branche is met subsidie van SZW een arbokrant uitgebracht.

De STAZ beschikt over een groot aantal *publicaties* op het gebied van arbeidsomstandigheden, op de StAZ-website verdeeld in vijf categorieën, te weten: fysieke belasting, psychische belasting, verzuim en reïntegratie, gevaarlijke stoffen en diversen. In 2010 is een start gemaakt met het actualiseren van een aantal publicaties, die digitaal zullen worden uitgebracht in StAZ-layout.

Gabriëlle Hageraats, arbo-adviseur in het Reinier de Graaf ziekenhuis vroeg de PreGo!-catalogus voor cliëntgebonden en niet-clientgebonden taken, Tilschijf, Statman, Tilwijzer, Preventiewijzer, Actieblok en het Rugboekje op bij de StAZ: ‘De medewerkers zijn heel enthousiast en positief over deze publicaties. Bij welke van de publicaties zij het meeste baat hebben, is afhankelijk van de afdeling en de onderliggende knelpunten waar zij mee te maken hebben.

Met de Statman kun je op een eenvoudige manier werkhoudingen beoordelen. In de PreGo!-catalogus staan veel handige en nuttige tips. De Preventiewijzer geeft handzaam en beknopt de praktijkrichtlijnen weer met adviezen ter verbetering van de werksituatie. De wijzer is klein en daardoor makkelijk mee te nemen naar de werkvloer. Het Actieblok heb ik toegevoegd om voor de ergocoaches inzichtelijk te maken wat ze zoal hebben gedaan met knelpunten op de afdeling. Het helpt ze bovendien stapsgewijs om beknopt, samen met collega’s, een stappenplan op papier te zetten en hier draagvlak bij de teamleider voor te creëren.’

De hernieuwde ondersteuning van de aanpak van agressie en geweld in de instellingen via Veiligezorg®, bleek in een grote behoefte te voorzien. Was het aantal aan Veiligezorg deelnemende instellingen uit de branche eind 2009 gezakt naar 30, de basisvoorziening die voor 2010 en 2011 is ingericht mocht zich eind 2010 verheugen in ca. 65 deelnemende instellingen. In 2010 is tevens een nieuwe website Veiligezorg® ingericht, een eigen nieuwsbrief gelanceerd en een succesvol landelijk symposium georganiseerd.

Het in 2009 afgesloten contract met Kerseboom Management Ondersteuning (KMO) heeft geleid tot verschillende aanpassingen en verbeteringen van de *Zorg RI&E*. Op 15 december heeft een druk bezochte Zorg RI&E Informatiedag plaatsgevonden waarin software ontwikkelingen, veranderingen in de Zorg RI&E vragenlijst en de toepassingen van de ZorgRI&E centraal stonden.

De sociale partners hebben 2010 ook aangegrepen om in aanloop van de nieuwe cao-onderhandelingen een tweetal onderzoeken te starten. Het eerste betrof een onderzoek naar het oordeel van werkgevers en werknemers over de ervaren knelpunten in de bedrijfsvoering voortvloeiend uit ontziebepalingen voor de bacdiensten¹. Ten tweede hebben de sociale partners een project geïnitieerd waarin de problematiek van het zo doelmatig en doeltreffend mogelijk organiseren van nachtdiensten nader onder de loep wordt genomen. Het gaat daarbij om een mogelijke vormgeving van flankerend beleid op dit onderwerp.

Overige activiteiten

Ook in *Europa* liggen kansen en mogelijkheden voor de ziekenhuisbranche. Met de oprichting van het Comité sociale dialoog in de ziekenhuissector in september 2006 bestaat op Europees niveau een gremium waar ook de belangen van de Nederlandse ziekenhuisbranche in 2010 zijn behartigd. Via de website 'StAZ en Europa' en via nieuwsbrieven is informatie over Europese wet- en regelgeving en de Europese thema's toegankelijk gemaakt voor de ziekenhuisbranche. In januari 2010 heeft een studiereis naar Londen over workforce planning en Hospital@Night plaatsgevonden. Na het vertalen naar het Nederlands van de Europese gedragscode 'ethisch werven over de grens' vond een inventarisatie plaats van de Nederlandse situatie, die vervolgens aan de Europese sociale partners is aangeboden. In 2010 honoreerde de Europese Commissie ook het projectvoorstel 'task realignment for healthcare workers'.

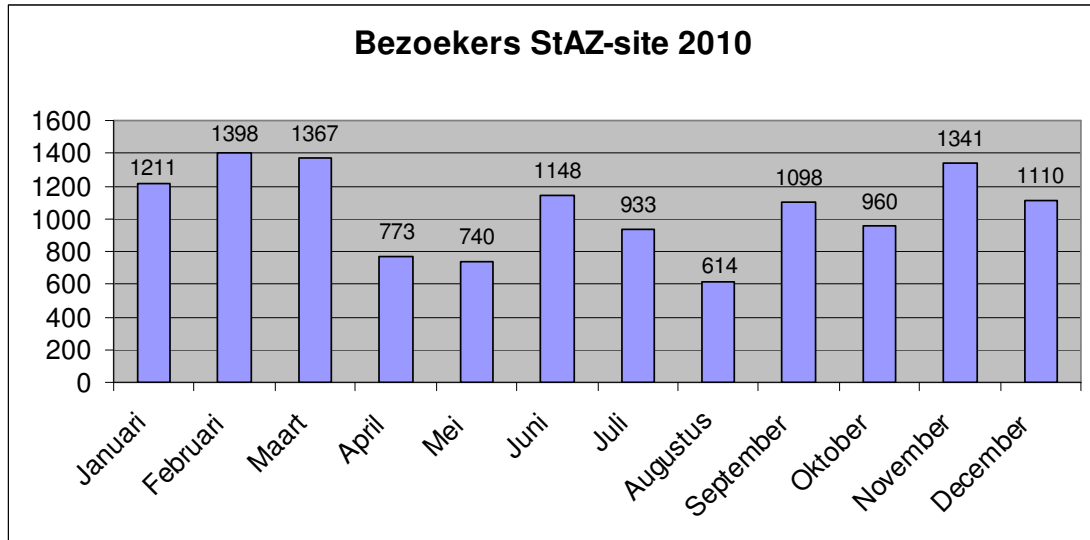
De sociale partners in de StAZ willen naast de eigen middelen aanvullende middelen voor de branche verwerven om meer activiteiten in de branche mogelijk te maken. In 2010 hebben de inspanningen zich gericht op de mogelijkheden voor *ESF-subsidie* en andere nationale en internationale subsidieregelingen. In 2010 is met het indienen van 10 aanvragen het beschikbare budget van € 3.000.000, - aan ESF-subsidie voor de ziekenhuisbranche binnengehaald. Naast de ESF-subsidies heeft de StAZ voor diverse projecten subsidie ontvangen van de Nederlandse overheid.

Om de mogelijkheden voor de branche om aanvullende middelen te verwerven te vergroten is op de STAZ-website een subsidieoverzicht te vinden van arbeidsmarktgerichte regelingen, opleidingsgerichte regelingen en fiscale regelingen. Per regeling is aangegeven wat de regeling inhoudt; voor wie de regeling bedoeld is en hoe, wanneer en bij wie de subsidie kan worden aangevraagd. De regelingen zijn ingedeeld in de thema's scholing, innovatie, reïntegratie en voorkomen van werkloosheid en Europese subsidies.

Communicatie draagt in belangrijke mate bij aan de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de StAZ. De instrumenten om met de instellingen in de branche en de mensen die er werken te communiceren zijn het klantenpanel, de website www.staz.nl en de *digitale nieuwsbrief*, die in 2010 zeven keer is verschenen. Eind 2010 had de nieuwsbrief 1057 abonnees. 43% van deze abonnees opende de nieuwsbrief. 44% hiervan leest daadwerkelijk de artikelen. De inhoud van de *StAZ-site* is in 2010 inhoudelijk geactualiseerd en meer toegespitst op de

¹ Bacdiensten: bereikbaarheidsdiensten, aanwezigheidsdiensten en consignatiediensten

doelgroepen van de StAZ. Daartoe is de layout aangepast. Verder is het onderdeel 'project-teamondersteuning' opgezet voor het project 'Versterken arbeidsverhoudingen'.
De bezoekersaantallen van januari tot en met december 2010:



Bestuurssamenstelling per 31 december 2010

NVZ vereniging van ziekenhuizen

- De heer T. Alkema, voorzitter
- Mevrouw S. Scheer lid
- De heer H.C. Blanksma lid
- Mevrouw G.M.A. Verschuren lid

ABVAKABO FNV

- Mevrouw E.W.M. Merlijn, vicevoorzitter
- De heer W. van der Hoorn plv. lid

CNV Publieke Zaak

- De heer J. Riepe, lid vanaf 1 april 2010
- De heer L. Vincken, lid tot 1 april 2010
- Mevrouw D. van der Eerden plv. lid

FBZ

- De heer B.H.G. Steehouder lid

NU '91

- De heer R. de Wilde lid
- Mevrouw A.P.H.M. Cremers plv. lid