

Onderzoek

Werkversnellers in de zorg: zo winnen we tijd terug

Een onderzoek naar de knelpunten én oplossingen
vanuit het perspectief van de zorgverlener



Voorwoord

Dag in dag uit doet de zorgprofessional zijn of haar uiterste best om aandacht te geven, er te zijn voor cliënten en zorg van hoge kwaliteit te bieden. Hoewel de wil om de beste zorg te geven groot is, is de tijd die daar tegenover staat beperkt. In het nieuws, gesprekken met zorgmedewerkers en onderzoekscijfers klinkt steeds hetzelfde geluid: zorgverleners willen niets liever dan hun werk goed doen, maar worden tegengewerkt door registraties, regels en personeelstekorten. Ruim de helft (53%) zegt het werk nog maar nét vol te houden. Veel rek zit er niet in. Of zoals ze het zelf zeggen: *“We werken met mensen. Dat kun je niet afraffelen.”*

Zorgverleners weten als geen ander waar energie en tijd weglekt op de werkvloer. Zij zien waar het anders kan of moet. Met dit rapport willen we hier gehoor aan geven. Het is een eerste stap om duidelijk te maken waar het knelt én wat er volgens zorgmedewerkers zelf nodig is om de zorg werkbaar, menselijk en toekomstbestendig te maken. We kijken in dit rapport vanuit hun ogen naar hun zorgen, maar vooral ook vooruit naar hun ideeën en initiatieven. Zodat we daadwerkelijk tijd kunnen gaan winnen voor de zorg.

Het verhaal van de zorgverlener vormt de basis van dit rapport. We wensen je veel leesplezier!



Over het onderzoek

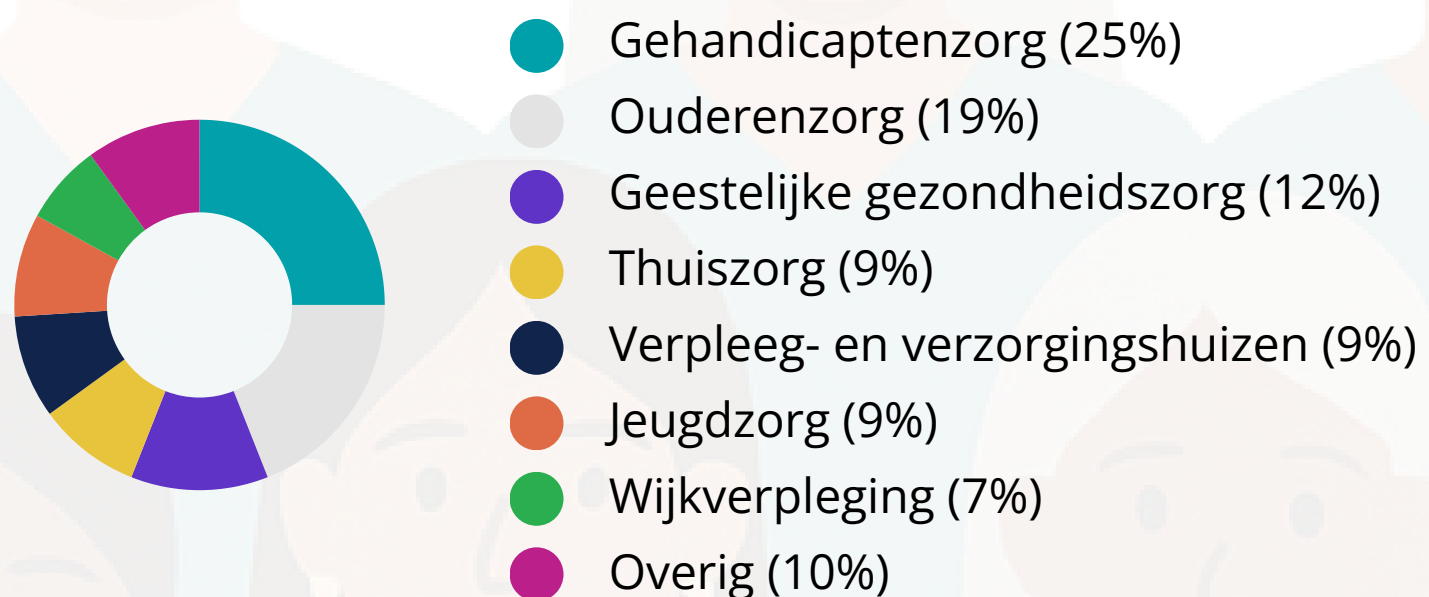
Dit rapport is het resultaat van een online onderzoek dat Panelwizard in opdracht van Ictivity in juni 2025 heeft uitgevoerd. In totaal namen **1.025** respondenten deel. Dit zijn gezondheids- en welzijnszorgprofessionals die zorg verlenen op het gebied van verpleging, verzorging en revalidatie (care). Zorgprofessionals werkzaam in cure, oftewel het genezen van mensen, zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

Inhoud

1	Wie zijn de zorgprofessionals in dit onderzoek?	<u>4</u>
2	Opvallende resultaten	<u>5</u>
3	Administratie versus echt contact	<u>6</u>
4	De gevolgen van tijd tekort	<u>9</u>
5	Vijf minuten terug voor zorg	<u>14</u>
6	Heft in eigen handen	<u>17</u>
7	Wat het tij in de zorg kan keren	<u>20</u>
8	Conclusie	<u>22</u>

Wie zijn de zorgprofessionals in dit onderzoek?

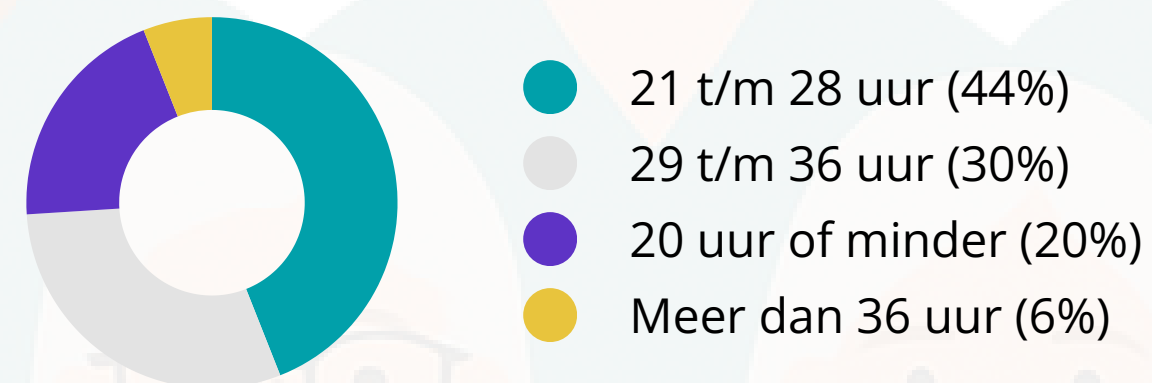
Sectoren



Organisatiegrootte



Dienstverband



Werkzame jaren in de zorg



Administratie

36 procent ziet herhaaldelijk invoeren van gegevens in verschillende systemen als het grootste knelpunt



Vijf minuten extra

26 procent ziet vijf minuten extra tijd als kans voor meer rust en aandacht



Invloed op werk

32 procent heeft het gevoel dat ze nauwelijks tot geen invloed hebben op hoe hun werk georganiseerd is



Tijdgebrek

50 procent kan door tijdgebrek geen zorg leveren waar ze volledig achter staat



Mentale druk

14 procent voelt zich **elke** werkdag mentaal uitgeput



Op het randje

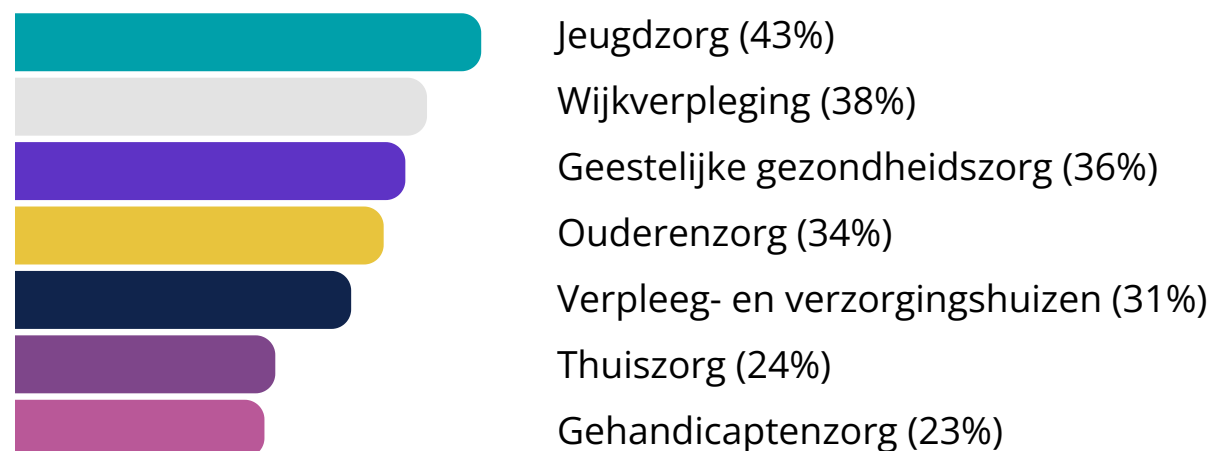
23 procent zegt hun werk nog maar nét of zelfs niet vol te houden



Het is geen geheim dat de Nederlandse zorgsector gebukt gaat onder een hoge administratieve last en regeldruk. Zodanig dat voormalig zorgminister Agema eind 2024 nog schetste dat de zorg 'klapt' als hier niks aan wordt gedaan. Een uitspraak die bevestigd wordt in dit onderzoek.

Drie op de tien zorgprofessionals (32%) besteden meer tijd aan administratie dan aan directe zorg. Het zijn vooral de zorgmedewerkers die al jaren in het vak zitten die deze scheve balans ervaren (11-20 jaar: 36%) in vergelijking met mensen die minder lang in het vak zitten (3-5 jaar: 28%). Wel lijkt de administratieve last in de ene sector hoger dan in de andere.

Ik besteed meer tijd aan administratie dan aan directe zorg



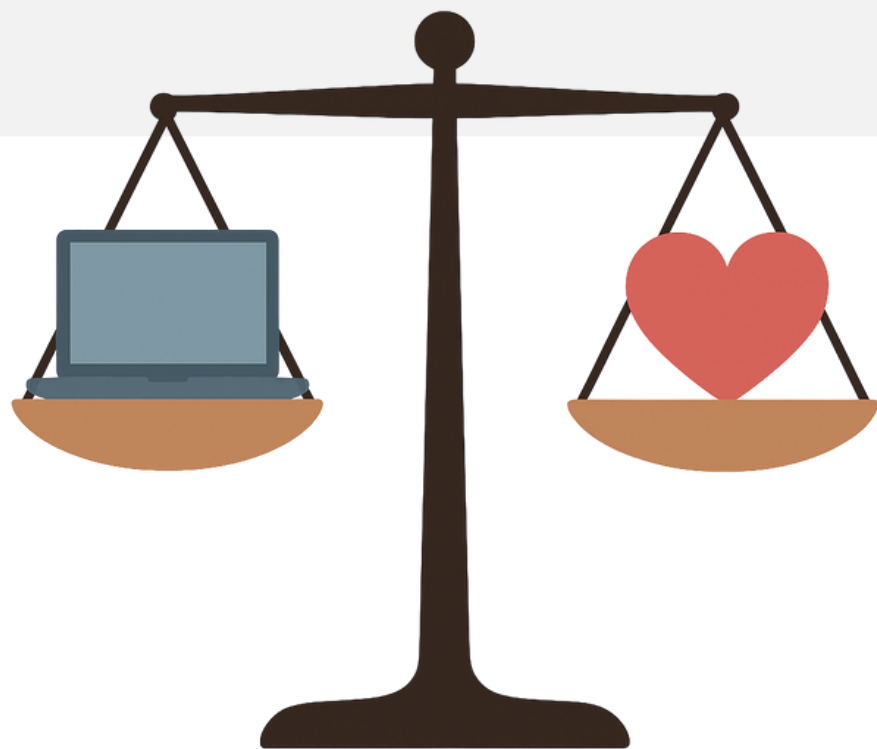
Opvallend

32%

Ik besteed meer tijd aan administratie dan aan zorg

Ongeacht de balans tussen administratie en directe zorg, wil de meerderheid van de zorgprofessionals (72%) de tijd die ze aan administratieve taken besteden, halveren.

Die wens leeft wederom vooral onder zorgmedewerkers die langer dan twintig jaar in het vak zitten (80%) in vergelijking met mensen die er korter werkzaam zijn (1-2 jaar: 67%).



"Je moet alles wat je doet verantwoorden. Toen ik net begon, 49 jaar geleden, ging veel op gevoel. In die zin is het goed dat we nu meer controle kunnen uitoefenen en meer moeten rapporteren, bijvoorbeeld over medicatie. Maar het kost heel veel tijd en dat vind ik jammer."

- Carla, ouderenzorg

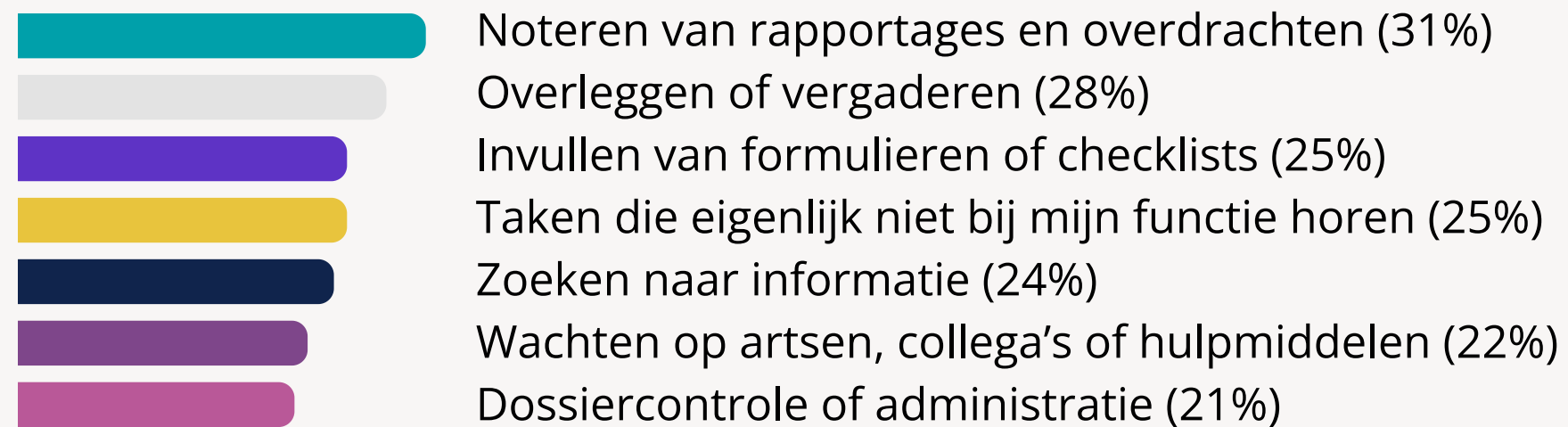
Quotes in het rapport

Voor dit onderzoek spraken we met Carla, een zorgprofessional in de ouderenzorg met 49 jaar ervaring. Quotes uit dit gesprek staan verspreid door het rapport en zijn te herkennen aan haar naam.

De anonieme quotes zijn door zorgmedewerkers gegeven in ons online onderzoek.



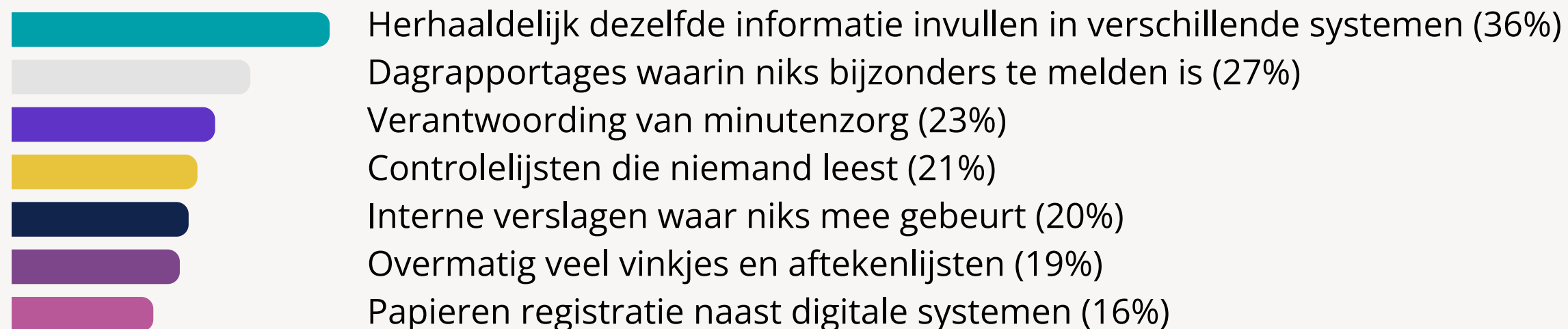
Taken die sneller of makkelijker moeten



"Als ouderen een windje laten, moet ik er bij wijze van spreken vijf formulieren over invullen."

- Carla, ouderenzorg

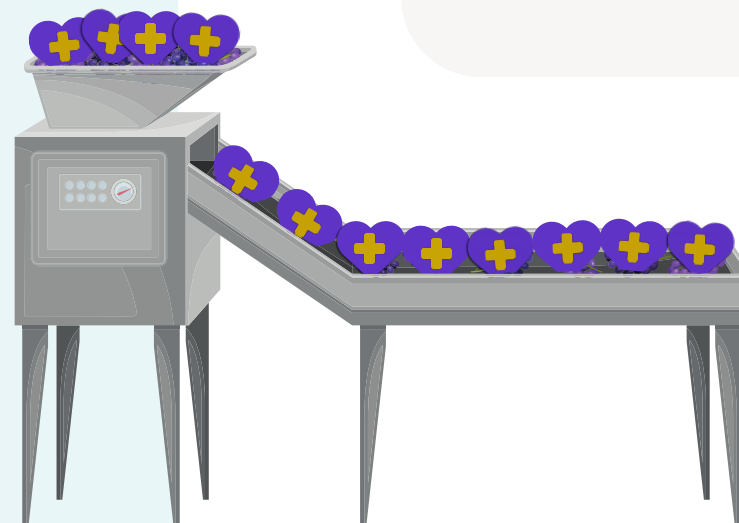
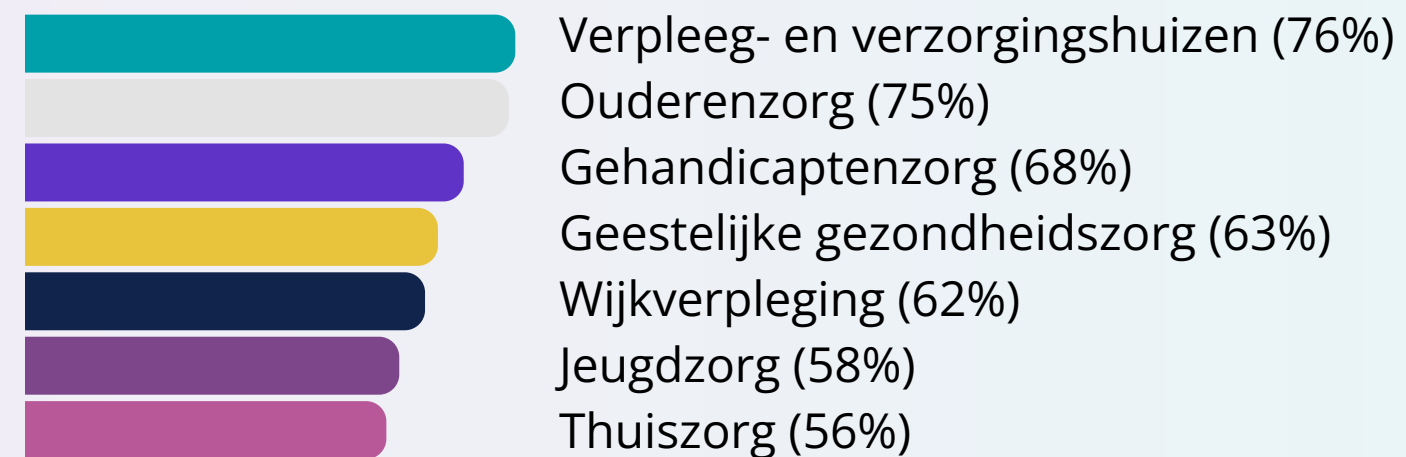
Administratieve taken die ik het liefst helemaal schrap



Minder administratie

Minder administratie betekent meer ruimte. Maar wat gebeurt er als die ruimte er structureel niet is? Zorgtijd die opgeslokt wordt door administratie is niet zonder gevolgen. Met als meest duidelijk: minder tijd voor de patiënt, cliënt of bewoner. En dat schuurt. Want de liefde voor het vak is onder zorgprofessionals ijzersterk en hun veerkracht lijkt daarmee eindeloos. Maar wat voor tol eist het om dag in dag uit in tijdsnood te zitten?

De zorg voelt soms als lopende band werk



Opvallend 62%

Voor zes op de tien zorgprofessionals (62%) is tijdgebrek geen uitzondering, maar de standaard. De meerderheid (67%) stelt dan ook dat de zorg soms voelt als lopende band werk. Hoewel er kleine verschillen bestaan, is dit een sector-overstijgend gevoel.

"Je hebt heel weinig aandacht meer voor het feit dat je met mensen werkt"
- Carla, ouderenzorg



Harde keuzes maken

Tijdgebrek komt onvermijdelijk met het niet kunnen afronden van taken of de noodzaak om werkzaamheden uit te stellen. Het dwingt zorgprofessionals om te kiezen.

55% Ik moet op de helft van de werkdagen of vaker iets overslaan of uitstellen

53% Ik laat regelmatig of vaak bewust andere taken liggen om extra zorgtijd te geven

45% Ik rond elke werkdag mijn geplande zorgtaken binnen de dienst af



Opvallend

22%

In de geestelijke gezondheidszorg zegt **één op de vijf** zorgmedewerkers bewust vaak een taak te laten liggen om extra zorg te kunnen geven, het meest van alle care-sectoren.

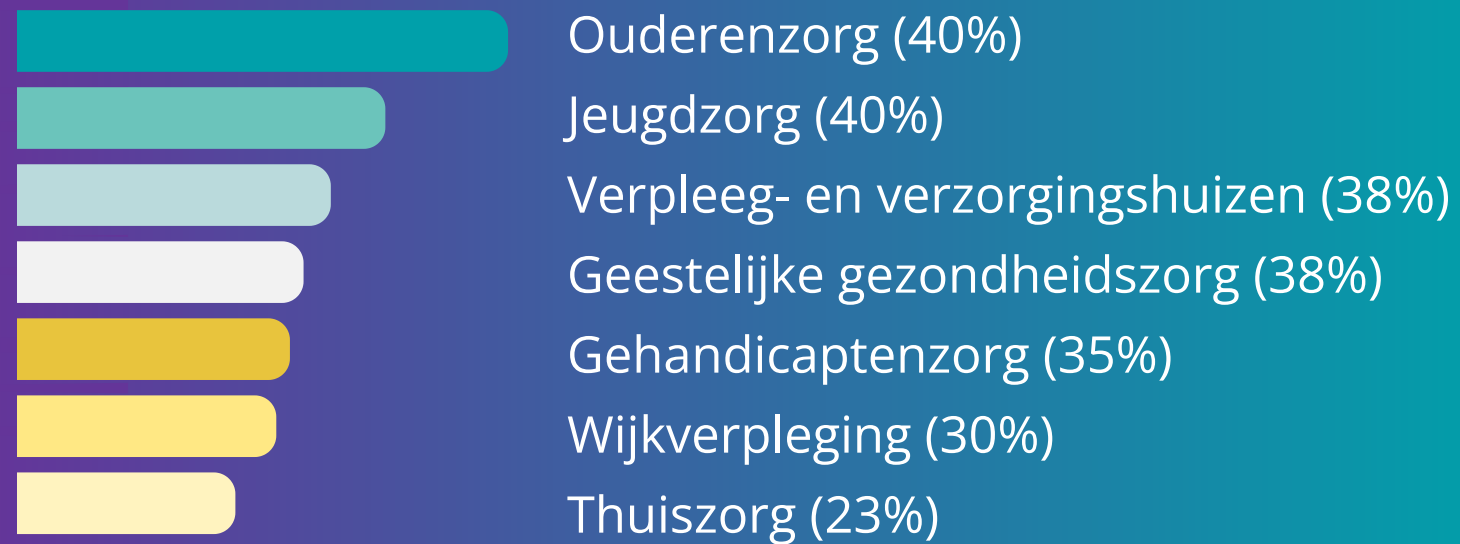


1-0 achterstand

Als je geregeld taken moet laten liggen of doorschuiven naar een volgende dag, voelt het al snel alsof je de werkdag met een achterstand start. Voor ruim een derde (35%) is dat ook het geval: zij hebben het gevoel dat ze iedere dag achter de feiten aanlopen. Dit geldt het meest voor medewerkers in de ouderenzorg en jeugdzorg.



Ik loop iedere dag achter de feiten aan



Het is niet zozeer aan het begin van de dienst dat zorgmedewerkers zich het meest opgejaagd voelen. Voor de meesten ontstaat dit gevoel tijdens onverwachte situaties of aan het einde van de dienst, wanneer de to-do lijst langer is dan de werkdag.



Opvallend

47%

Bijna **de helft** van de zorgverleners ervaart het werk minstens de helft van de werkdagen als te stressvol. Voor **negen procent** is dat **elke werkdag** zo.

Momenten van stress

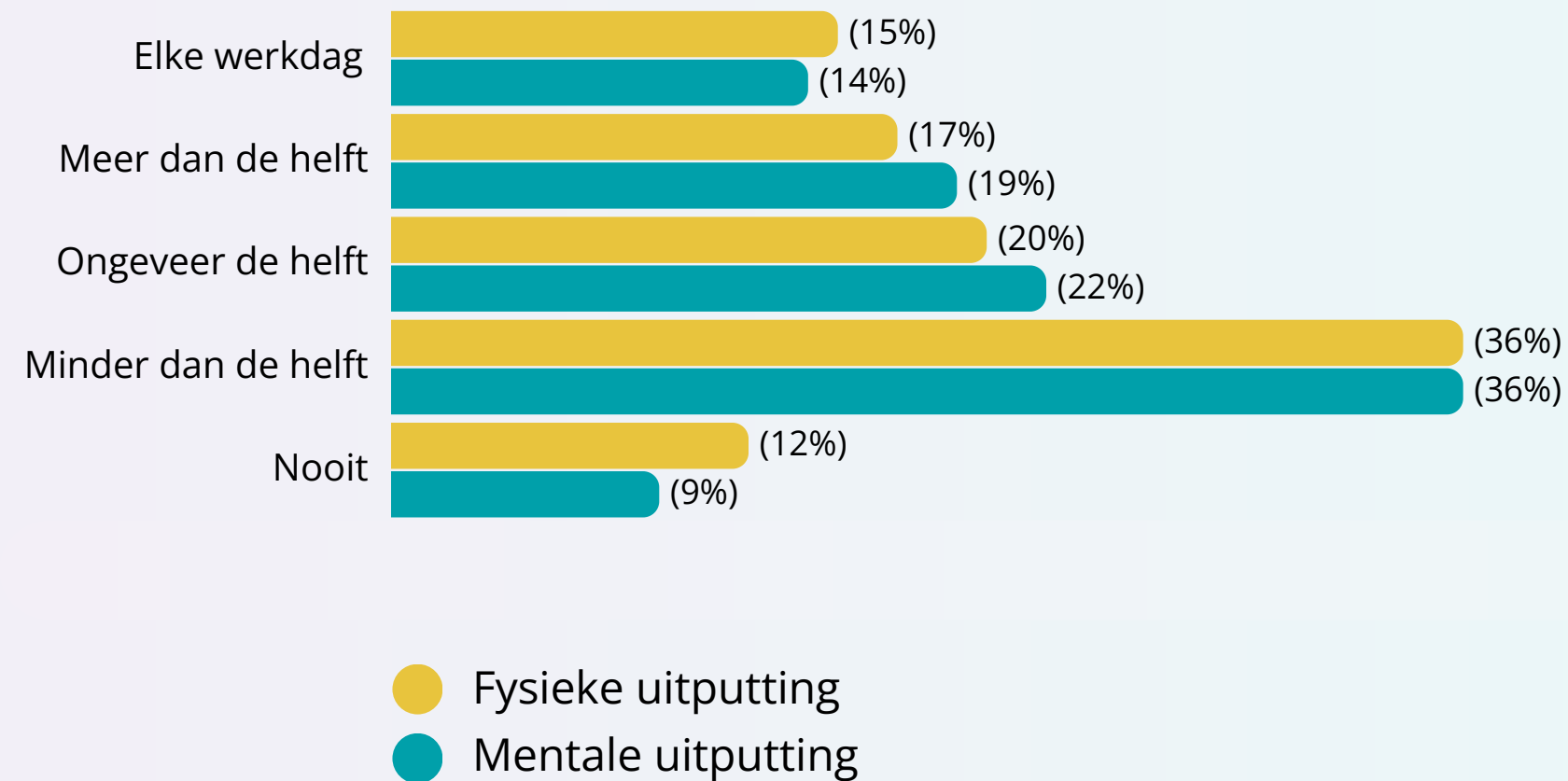
Tijdens onverwachte situaties of calamiteiten (31%)
Einde van de dienst (24%)
Bij rapporteren of administratie (11%)
Begin van de dienst (9%)



Uitputting

Mentale uitputting aan het einde van de werkdag is voor veel zorgprofessionals realiteit. Meer dan de helft (55%) voelt zich op de helft van de werkdagen of vaker mentaal uitgeput. Fysieke uitputting komt net iets minder vaak voor, maar blijft hoog: 51 procent voelt zich lichamelijk uitgeput op minstens de helft van de dagen. Voor één op zeven (15%) is dit zelfs dagelijkse kost.

Voor wie zorgt, blijft weinig energie over



"Als ik nu na 49 jaar in het vak nog eens zou moeten kiezen voor de ouderenzorg, dan weet ik niet of ik dat zou doen."

- Carla, ouderenzorg



Gevolgen voor de zorg

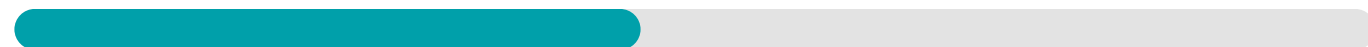
Tijdgebrek heeft natuurlijk niet alleen effect op de zorgmedewerker zelf. Indirect raakt het ook de zorg die ze kunnen leveren en daarmee de patiënt, cliënt of bewoner. Er is minder tijd voor persoonlijke, menselijke en warme zorg.

Wat zorgverleners zien gebeuren met de zorg bij structureel tijdgebrek

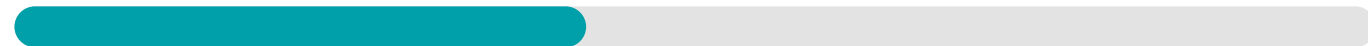
Kwaliteit van zorg voelt minder menselijk of warm (47%)



Minder persoonlijke aandacht of een écht gesprek voeren (46%)



Cliënten voelen zich niet gehoord of gezien (42%)



Zorgmedewerker: "Oprecht al het bovenstaande zie ik **dagelijks** op de werkvloer"

"We werken met mensen,
dat kun je niet afraffelen."
- Carla, ouderenzorg



Opvallend

48 procent heeft het idee dat de klok belangrijker is dan de cliënt en dat het hierdoor niet lukt om goede zorg te leveren.

De helft van de zorgmedewerkers (50%) kan door tijdgebrek geen zorg leveren waar hij of zij volledig achterstaat.



Het mag duidelijk zijn dat zorg die je graag met aandacht en rust geeft, er soms in sneltreinvaart doorheen moet. Maar stel dat er iets verschuift. Geen grote verandering, maar **nét** genoeg om wat lucht te geven. Vijf minuten extra, elke dag. Wat zouden zorgmedewerkers met deze ruimte doen? En **belangrijker: hoe zorgen we ervoor dat deze tijd daadwerkelijk beschikbaar komt?**

Stel dat je als team bijvoorbeeld collectief **vijf minuten** per persoon zou krijgen. Wat zou dat betekenen? Een kwart (26%) denkt dat het meer tijd voor welzijn en aandacht oplevert. 36 procent pleit voor méér tijd en stellen dat vijf minuten te weinig is.

Stel je hebt vijf minuten extra per dag, waar zou je het aan besteden?

- 1** Echte aandacht voor de cliënt of bewoner (34%)
- 2** Even ademhalen of een korte pauze nemen (18%)
- 3** Taken helemaal afmaken (10%)



Opvallend

62%

Een meerderheid van de zorgprofessionals (62%) denkt dat kleine veranderingen in de organisatie van het werk dagelijks minuten zouden schelen.



Opvallend is de behoefte aan een korte (adem)pauze, zeker gezien de mentale en ook fysieke uitputting die we eerder in dit rapport bespraken. Tegelijkertijd verschilt de invulling sterk per sector. Zo zouden vooral zorgprofessionals in de jeugdzorg en geestelijke gezondheidszorg vijf minuten gebruiken voor een adempauze, terwijl in de gehandicaptenzorg en thuiszorg die tijd juist vaker zou gaan naar échte tijd voor de cliënt of bewoner.

Tijdwinst

Of vijf minuten volstaat of niet, extra tijd is duidelijk welkom. Maar waar valt die tijd nu echt te winnen? Zowel op korte als lange termijn blijven er op het gebied van administratie genoeg kansen liggen, stellen zorgmedewerkers.



Top drie tijdbespaarders op korte termijn

- 1 Minder administratie of alleen rapporteren als er iets te melden is (45%)
- 2 Minder dubbele registraties (27%)
- 3 Direct toegang tot belangrijke informatie zoals cliëntdossiers of roosters (25%)

Top drie tijdbespaarders op lange termijn

- 1 Structureel minder administratie (42%)
- 2 Eén systeem voor alles in plaats van meerdere systemen naast elkaar (36%)
- 3 Betere personeelsplanning (32%)

Maar ook in de informatietoegang en het plannen van personeel is tijd te besparen. Opvallend is dat vooral in de verpleeg- en verzorgingshuizen (48%), ouderenzorg (39%) en gehandicaptenzorg (38%) veel tijd te winnen valt met een betere personeelsplanning in vergelijking met bijvoorbeeld de geestelijke gezondheidszorg (22%) of jeugdzorg (14%).



Opvallend

20%

Een op de vijf zorgmedewerkers denkt de meeste tijd te kunnen besparen met digitale hulpmiddelen of apps die het werk makkelijker maken



Zorgmedewerker: “*Minder losse apps zou tijd besparen. We hebben zo **negen apps om in te werken.***”



Achtergrond

Het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord

De korte- en langetermijndeeën die zorgmedewerkers in dit hoofdstuk aandragen om tijd te besparen, blijven niet ongehoord. Het onlangs gepresenteerde Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord van het ministerie van Volksgezondheid onderstreept wat zorgmedewerkers al jaren roepen: minder administratie, minder regels en meer tijd voor de cliënt.

Een belangrijke pijler van het akkoord is dan ook het terugdringen van administratieve lasten, onder andere met AI, zodat zorgprofessionals meer ruimte krijgen voor zorg. Of zoals in het akkoord staat: minder mensen achter het bureau, meer mensen aan het bed. Een doel dat naadloos aansluit bij de ervaringen en wensen van zorgmedewerkers.

De beste ideeën voor verbetering komen van de werkvloer. Juist daar heeft men gevoel voor hoe processen efficiënter kunnen. Zo ook op de zorgwerkvloer. Wanneer zorgmedewerkers het heft in eigen handen nemen, blijkt dat zij goed weten hoe hun werk makkelijker, sneller of beter ingericht kan worden.

De meeste zorgmedewerkers (74%) hebben zelf nog niets aangepast om hun werk zo in te richten dat ze betere zorg kunnen bieden. Een kwart (26%) heeft wel nagedacht over aanpassingen of is al met veranderingen aan de slag gegaan. De meest genoemde verandering? Administratie vereenvoudigen of slimmer aanpakken, gevolgd door beter plannen en gebruikmaken van technologie.



“Ik begin mijn dienst altijd tien minuten eerder zodat ik overal op tijd kan zijn. Dat zijn wel tien minuten eigen tijd, dus dat is 2,5 uur per maand werken zonder ervoor betaald te krijgen.”

De top vijf aanpassingen die zorgmedewerkers zelf al oppakken

1

Administratie vereenvoudigen of slimmer aanpakken

“Alleen noodzakelijke rapportage”, “Audio- of spraakgestuurde rapportage”

2

Plannen, structureren en prioriteren

“Ik maak een planning per cliënt”, “Vooruit werken op rustige momenten”

3

Gebruik van technologie (zoals AI en andere tools)

“AI inzetten bij verslaglegging”, “Medicatiecontrole via videobellen”

4

Teamafspraken en samenwerking verbeteren

“Taken goed verdelen, niet alles controleren”, “Dagelijks reflecteren met collega’s”

5

Organisatorische initiatieven en cultuurverandering

“Goede planning aan het begin van de dag”, “Meer eigen regie binnen het team”

*Dit is het resultaat van een open vraag. De gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gerangschikt op basis van hoe vaak antwoorden binnen deze categorieën voorkwamen.

Er blijft genoeg te wensen over

Hoewel zorgprofessionals zelf dus aan de knoppen draaien om hun werk anders in te richten, blijft er genoeg te wensen over. Gevraagd naar een verandering die écht verschil zou maken, staat één punt met stip bovenaan: meer collega's. Maar ook de eerdergenoemde knelpunten duiken weer op: **minder administratie** en **beter werkende (digitale) systemen**.



Zorgmedewerker: "Meer personeel in de dag- en avondshift, zodat je niet de hele dag de benen uit je lijf loopt."



Zorgmedewerker: "Minder regels, meer vertrouwen."



Als ik één ding mocht veranderen om mijn werk makkelijker te maken, dan kies ik voor:*

1. Meer personeel

"Meer handen aan het bed", "Extra hulp op piekmomenten"

2. Minder administratie

"Alleen bijzonderheden rapporteren", "Weg met dubbele registratie"

3. Beter werkend (digitaal) systeem

"Eén centraal systeem", "Niet meer negen apps tegelijk"

4. Meer tijd per cliënt, minder tijdsdruk

"Tijd voor aandacht", "Niet alleen maar racen van zorg naar zorg"

5. Betere planning en roostering

"Stabiele roosters", "Minder gaten en open diensten"

6. Betere communicatie en samenwerking

"Kortere lijnen met huisarts of apotheek", "Sneller intern overleg"

7. Meer autonomie en vertrouwen

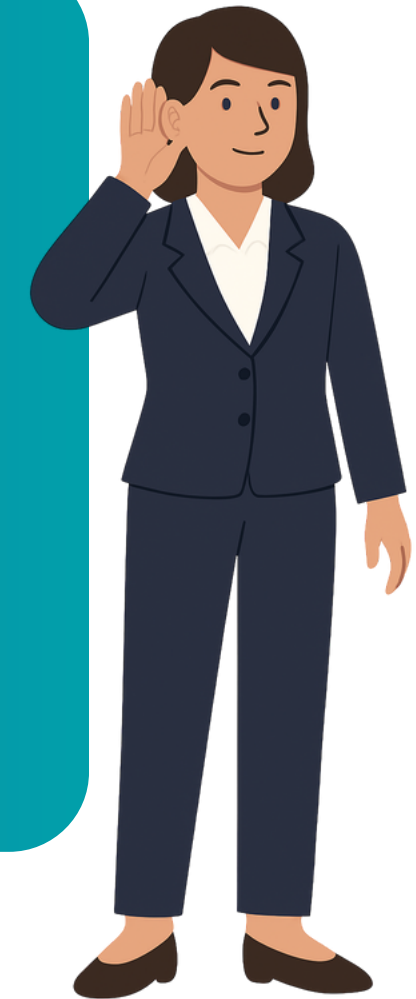
"Ruimte voor eigen oordeel", "Minder micromanagement"

*Dit is het resultaat van een open vraag. De gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gerangschikt op basis van hoe vaak antwoorden binnen deze categorieën voorkwamen.

Er leven dus genoeg ideeën onder zorgmedewerkers. Maar wordt er ook naar geluisterd? En worden de ideeën van zorgmedewerkers omgezet in actie? De meningen zijn verdeeld.

In de meeste teams (58%) wordt beperkt gesproken over manieren om slimmer of sneller te werken. Bijna de helft van de zorgorganisaties (46%) staat hier wel voor open. Slechts één op de vijf (21%) ziet dat praktische oplossingen of verbeteringen ook daadwerkelijk worden doorgevoerd.

Slechts 13 procent van de zorgmedewerkers voelt dat ze écht veel invloed hebben op hoe hun werk is georganiseerd. De meerderheid (56%) ervaart wel een bepaalde mate van zeggenschap, maar bijna een derde (32%) zegt nauwelijks of zelfs geen invloed te hebben hierop. Die beperkte invloed vertaalt zich ook naar wat er met hun ideeën gebeurt. Slechts één op de vijf zorgprofessionals (21%) ziet hun suggesties terug in de praktijk. Volgens de meesten (65%) gebeurt dit maar een beetje.



Binnen mijn team wordt er gesproken over manieren om slimmer of sneller te werken



Mijn werkomgeving staat open voor suggesties of verbeteringen vanuit de praktijk



Praktische oplossingen of verbeteringen worden daadwerkelijk doorgevoerd in mijn organisatie



● Geldt zeker niet ● Geldt een beetje ● Geldt zeker wel

De mate van invloed van zorgmedewerkers op hoe het werk georganiseerd is



Veel moet dus anders. De behoefte aan verandering om de zorg menselijk te houden wordt steeds groter. Hoe kijken zorgprofessionals vanuit dit perspectief naar de toekomst?

Het beeld is niet rooskleurig: de meeste zorgprofessionals zitten op of over de grens. Zo geeft **53 procent aan dat het werk nog redelijk vol te houden is**. Hoewel dat positief klinkt, betekent dat in feite dat er weinig marge meer is bij bijvoorbeeld meer extra druk. En hoewel een kwart (23%) het goed vol te houden vindt, zit een even groot deel (23%) op het niveau dat het nog maar net of zelfs niet vol te houden is als alles blijft zoals het is.

Hoe goed kun je je werk volhouden als het blijft zoals het is?



Opvallend
77%

stelt dat als er in de zorg niets verandert, goede zorg in de toekomst niet meer gegarandeerd is

Verandering

Alles blijft hetzelfde



Zorgmedewerker: "Als het zo doorgaat, dan hoop ik dat ik over vijf jaar een hele andere leuke baan heb. Dit houd ik niet vol."

Verandering

De hamvraag is dan: waar moet het anders? Wederom hoopt men dat er over vijf jaar meer personeel is om de werkdruk te verlagen en minder administratie.



“Ik ga graag weer terug naar zorg leveren die geen tijdsdruk geeft. Echte aandacht, en daarna tijd voor administratie. Waar alleen dingen opgeschreven hoeven te worden die ertoe doen en waar ik in één systeem ook alles direct kan afvinken.”

Dit hoop ik dat er over vijf jaar anders is*

1. Meer personeel om de werkdruk te verlagen
2. Minder administratie
3. Meer tijd voor cliënten
4. Beter salaris en arbeidsvoorwaarden
5. Meer gebruik van technologie en AI

*Dit is het resultaat van een open vraag. De gegeven antwoorden zijn gecategoriseerd en gerangschikt op basis van hoe vaak antwoorden binnen deze categorieën voorkwamen.

“Administratie wordt alleen maar meer. Je moet nu eenmaal alles verantwoorden wat je doet.”

- Carla, ouderenzorg



De zorg staat onder druk. Dat was al duidelijk en wordt in dit onderzoek nogmaals met rode stift onderstreept. Tijd is de rode draad in de zorg, maar tegelijkertijd het grootste knelpunt. Zorgprofessionals kampen dagelijks met administratieve druk, suboptimale planningen en omslachtige systemen die zorgtijd opslokken. De liefde voor het vak is sterk, maar de ruimte om goede zorg te leveren slinkt en dát is juist waar het ze om gaat. Daarom zijn de gevolgen merkbaar: niet alleen voor de patiënt, cliënt of bewoner, maar ook voor het welzijn van de zorgmedewerker zelf.

Toch is er hoop. Want hoewel zorgprofessionals kunnen aanwijzen waar het anders moet, zitten ze ook bomvol ideeën over hoe hun werkzaamheden beter, makkelijker of sneller kunnen. Zorgprofessionals willen vooruit. Dat is goed nieuws. De huidige situatie laat zien dat juist kleine veranderingen veel positieve gevolgen kunnen hebben. Vijf minuten extra voor een adempauze, een écht gesprek, minder haasten. Het lijken kleine dingen, maar het zijn volgens zorgmedewerkers juist de punten die grote impact hebben op werkgeluk, werkdruk en kwaliteit van zorg.

Het is tijd om hier serieus naar te luisteren.

Over Ictivity

Ictivity is een IT-serviceverlener met meer dan 27 jaar ervaring in managed services, werkplekautomatisering, IT-security, IT-adoptie en IT-infrastructuren. Wat ooit begon met twee medewerkers uit de zorg, is uitgegroeid tot een organisatie die technologie inzet om zorgprofessionals te ontlasten.

Binnen de 'Human Based Computing'-filosofie ontwerpt Ictivity intuïtieve, toegankelijke oplossingen die zorgprofessionals helpen tijd en aandacht terug te winnen voor hun cliënten. Met praktische werkversnellers ondersteunt Ictivity zorgorganisaties bij het verminderen van administratieve lasten en het verbeteren van werkbeleving.

Vanuit Eindhoven werken ruim 180 specialisten dagelijks aan IT-oplossingen die de zorg toekomstbestendig maken.





Looyenbeemd 16
5652 BH Eindhoven
088 – 428 48 48
info@ictivity.nl