

Projectrapportage Arts-Assistenten 2007/2008  
Project A845



**Arbeidsinspectie**



**PROJECTVERSLAG**

**INSPECTIEPROJECT**

**ARTS – ASSISTENTEN**

**2007/2008**

**A 845**

**30 januari 2009  
Den Haag,  
Arbeidsinspectie**

## Colofon

Projectnummer:	A 845
Status projectverslag:	Definitief
Inspectieonderwerpen:	werk- en rusttijden arts-assistenten en werkdruk
AI-bedrijfstadirectie:	Dienstverlening
Manager Strategie:	mw S. Bleuland van Oordt – Dröge
Manager Inspecties:	K.H. van Dijk
Landelijk Projectleider:	Jacques van der Pols
Landelijk Projectsecretaris:	Fred van de Kamp
Procesvolger	Teun Beekhoven
Ondersteunende specialisten:	Dick Korver en Leo de Jong
Looptijd project:	1 september 2007 - september 2008
Correspondentieadres:	Arbeidsinspectie, kantoor Den Haag

## *Inhoudsopgave*

Colofon .....	2
Inhoudsopgave .....	3
<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
2.1. Aanleiding en doelstellingen .....	6
2.2. Uitvoering .....	6
3.1. Totaaloverzicht .....	7
3.2. Resultaten per onderwerp .....	8
3.2.1. ATW-onderzoek (werk- en rusttijden) .....	8
3.2.2. Werkdruk-onderzoek .....	9
3.3. De cultuur .....	11
4.1. Algemene conclusie .....	12
4.2. Conclusies arbeids- en rusttijden .....	12
4.3. Conclusies werkdruk .....	12
4.4. Aanbevelingen voor de branche .....	12
4.4.1. Aanbevelingen arbeids- en rusttijden .....	13
4.4.2. Aanbevelingen werkdrukonderzoek .....	13
4.5. Follow-up .....	13
Bijlage 1 Overzicht van de geconstateerde overtredingen .....	14

## Voorwoord

*De werk- en rusttijden van arts-assistenten en de grote druk waaronder zij vaak hun werk moeten uitvoeren staan al geruime tijd in de politieke en maatschappelijke belangstelling. In sommige media kwam zelfs het beeld naar voren van regelrechte misstanden bij deze doelgroep: buitensporig lange werktijden gecombineerd met een onaanvaardbaar hoge werkdruk.*

*Dat leidde in 2006 tot een toezegging van de staatssecretaris van SZW aan de Tweede Kamer dat er nader onderzoek zou gaan plaatsvinden naar de naleving van de regelgeving op het gebied van werk- en rusttijden en de psychosociale arbeidsbelasting. Daarnaast zegde de minister van VWS toe dat een onderzoek naar de omvang van de werkdruk van arts-assistenten zou worden uitgevoerd, bezien in relatie tot de kwaliteit van zorg. In deze rapportage doet de Arbeidsinspectie verslag van de bevindingen met betrekking tot de werk- en rusttijden en werkdruk. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) doet apart verslag van de bevindingen voor de kwaliteit van zorg en de implicaties daarvan.*

*Het is inmiddels de derde maal dat geïnspecteerd werd naar de invulling van de werk- en rusttijden van arts-assistenten. Gezien de aard en omvang van de aangetroffen overtredingen bij de 31 onderzochte ziekenhuizen kan gesteld worden dat er nog steeds sprake is van een verontrustende situatie. Arts-assistenten maken nog altijd te lange werkdagen, dan wel werken te frequent in aanwezigheidsdiensten. Het is teleurstellend te moeten constateren dat er nog steeds slecht geregistreerd wordt. Daarnaast is gebleken dat er definitie- en interpretatieverschillen zijn met betrekking tot de invulling van de werk- en rusttijden. Ook op het gebied van werkdrukreductie bleek het nodige mis te zijn.*

*Inmiddels zijn naar aanleiding van dit onderzoek de eerste afspraken met de sector gemaakt om tot een meer uniforme registratiesystematiek te komen, gecombineerd met een gerichte voorlichtingsactie. Dit zal er toe moeten leiden dat de naleving aanmerkelijk wordt verbeterd en het aantal overtredingen zal verminderen. Daarbij is de medewerking van de Orde van Medisch Specialisten en de Jonge Orde essentieel. Aan beide organisaties is dan ook dringend verzocht om, naast een cultuuromslag (doorbreken van de houding van "...het hoort erbij..."), tot een zodanige aanpassing van de opleidingseisen en organisatorische invulling te komen dat overtredingen voorkomen kunnen worden. Omdat er een verband ligt met de kwaliteit van zorgverlening zal hieromtrent eveneens overlegd worden met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en een aantal beroepsorganisaties.*

*Verder zullen in 2010 vervolgininspecties uitgevoerd worden om te bezien of de voorgenomen maatregelen en inzet ook tot daadwerkelijke vergroting van de naleving en vermindering van het aantal overtredingen van de Arbeidstijdenwet hebben geleid.*

*De algemeen directeur van de Arbeidsinspectie,*

*Mr. J. A. van den Bos*

# 1. Samenvatting

Het inspectieproject werk- en rusttijden Arts-assistenten, het werkdrukonderzoek en het vooronderzoek ten behoeve van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) naar de kwaliteit van zorg, is uitgevoerd tussen 1 september 2007 en september 2008.

In die periode zijn 27 algemene- en 4 academische ziekenhuizen (van de in totaal 108 ziekenhuizen) geïnspecteerd.

Hoewel het inspectieonderzoek niet representatief is, omdat voornamelijk instellingen geselecteerd zijn die tijdens het laatst gehouden inspectieproject negatief scoorden, is het resultaat verontrustend te noemen.

De Arbeidsinspectie (AI) heeft bij 26 van de 31 ziekenhuizen een handhavingstraject ingezet omdat de naleving met betrekking tot de *werk- en rusttijden* te kort schoot. Hierbij ging het bijvoorbeeld om teveel uren per dienst, te weinig wekelijkse rust en verkeerde toepassing van aanwezigheidsdiensten. Duidelijk is geworden dat men (nog) de nodige kennis ontbeert voor een juiste inzet van de diverse soorten beschikbare diensten.

Verder is geconstateerd dat het goed registreren van werk- en rusttijden nog de nodige problemen oplevert. Daarnaast zijn er niet te veronachtzamen signalen dat de geregistreerde uren niet altijd overeenkomen ("door druk van bovenaf") met het werkelijk gewerkte aantal uren.

De rechtspositie van arts-assistenten is het afgelopen jaar gewijzigd: men is in nu altijd formeel in dienst van het ziekenhuis en niet meer in dienst van de maatschappen. De functionele aansturing vanuit de maatschappen/specialisten leidt echter wel tot spanningen met betrekking tot het correct registreren van de werk- en rusttijden.

Een wezenlijke hinderpaal voor het goed naleven van de werk- en rusttijdbepalingen uit de Arbeidstijdenwet vormt de heersende cultuur. De grote mate van afhankelijkheid van de opleider/specialist, ontzag voor diens positie en het zich niet vrij voelen om zich te uiten zijn daar elementen van. Er is dus een constante spanning tussen de eisen vanuit het ziekenhuis als werkgever en de eisen vanuit de maatschappen als opleiders.

Inmiddels worden op dit moment, mede naar aanleiding de uitgevoerde inspecties, al de nodige inspanningen geleverd om op sectoraal niveau, met medewerking van de betrokken organisaties, tot concrete oplossingen/handreikingen te komen. Afspraken zijn gemaakt om te komen tot een meer eenduidig registratiesysteem en tot het opnieuw uitbrengen van een voorlichtingsbrochure.

Het tegengaan van *werkdruk* schoot bij 27 instellingen tekort. Het werkdrukonderzoek leverde voor de ziekenhuizen een indicatie op dat er sprake is van werkdruk en dat er een nader, verdiepend, onderzoek nodig is. De handhaving op het onderwerp werkdruk hield in dat de ziekenhuizen daarvoor een plan van aanpak moeten opstellen. Aangeboden is verder om de werkdruk methodiek te laten adopteren door de brancheorganisaties NFU (de federatie van academische ziekenhuizen) en NVZ (algemene ziekenhuizen). De NFU heeft inmiddels al laten weten dat men geen gebruik zal maken van dit aanbod, maar zelf een specifiek project zal gaan uitvoeren gericht op werkdrukvermindering voor arts-assistenten. Bij de 27 instellingen zijn inmiddels controlebezoeken afgelegd. Daaruit is gebleken dat alle ziekenhuizen inmiddels een Plan van Aanpak hebben opgesteld, waarmee de overtredingen zijn opgeheven.

Een complicerende factor is tenslotte nog de wijziging, vanaf 1 augustus 2009, van het maximum aantal te werken uren van 56 naar 48 uur per week. De reden hiervoor is dat de overgangsbepaling uit de Arbeidstijdenrichtlijn die het die voor deze categorie werknemers toestond maximaal 56 uren gemiddeld per week te werken, per 1 augustus 2009 afloopt. De NFU en NVZ hebben de minister van SZW in januari 2009 verzocht een verzoek tot verruiming van deze norm tot 52 uur per week aan de Europese Commissie te steunen. Mogelijk zal nog twee jaar een overgangsregeling van maximaal 52 uur per week gelden.

De Arbeidsinspectie zal daarom in 2010 opnieuw controleren in hoeverre de overtredingen met betrekking tot de arbeids- en rusttijden zijn opgelost.

## 2. Projectopzet en uitvoering

### 2.1. Aanleiding en doelstellingen

Mede naar aanleiding van Kamervragen heeft de staatssecretaris van SZW eind 2006 aan de Tweede Kamer toegezegd dat er in 2007 door de AI opnieuw zal worden geïnspecteerd op de naleving van de werk- en rusttijden bij arts-assistenten, waarbij dan ook aandacht zal worden besteed aan de werkdrukproblematiek van deze doelgroep. Dit voornemen is opgenomen in het gezamenlijke jaarplan van de samenwerkende inspectiediensten in de ziekenhuizen (onder regie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg/ IGZ). N.a.v. een volgende reeks Kamervragen heeft ook de minister van VWS in april 2007 meegedeeld dat de Arbeidsinspectie nog dat jaar een onderzoek zal instellen naar de werktijden en werkdruk van arts-assistenten. Met IGZ is tevens afgesproken dat in het door de AI uit te voeren onderzoek tegelijk een aantal vragen zou worden meegenomen die betrekking hadden op de kwaliteit van de zorgverlening in relatie tot de werkdrukproblematiek.

De **doelstellingen** van het project waren:

1. Door de inzet van handhavingsmiddelen terugdringen van te lange werktijden cq. te korte pauzes
2. In beeld brengen van de werkdrukproblematiek van arts-assistenten; bij indicaties van extreem hoge werkdruk zal ook worden gehandhaafd (via het stellen van eisen tot naleving);
3. Mede aan de hand van de uitkomsten van deze inspecties de branche-partijen aansporen om deze problematiek hoger op de agenda te zetten en de naleving op instellingsniveau te bevorderen.

### 2.2. Uitvoering

De looptijd van het inspectieproject was van 1 september 2007 tot en met september 2008.

Over de uitvoering van het inspectieproject heeft regelmatig overleg plaatsgevonden met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) die als frontoffice fungeert voor het toezicht op de ziekenhuisinstellingen. Met de Inspectie voor de Gezondheidszorg werd afgesproken dat, gekoppeld aan het werkdruk-onderzoek, ook een aantal vragen zou worden meegenomen die betrekking hadden op de borging van de kwaliteit van de zorg in de functie-uitoefening van arts-assistenten. Dit is gebeurd via het toevoegen van een set aparte vragen aan het (digitale) werkdruk-onderzoek. De resultaten van de voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg "meegenomen" kwaliteitsvragen zijn door de IGZ verwerkt tot een separaat IGZ-verslag.

Voorafgaande aan het project is tevens overleg gevoerd met de beleidsafdelingen van de ministeries van VWS en SWZ en met betrokken branche- en beroepsorganisaties, zoals de NVZ, de NFU, de Orde van Medisch Specialisten, de Jonge Orde en de LVAG (beroepsvereniging van arts-assistenten). Ook de vakorganisaties zijn geïnformeerd.

Aan alle geselecteerde ziekenhuizen is ruim van te voren een vooraankondigingsbrief toegezonden, waarin informatie over de specifieke onderzoeksopzet van het project en het IGZ-vooronderzoek was opgenomen. De instellingen konden zich dus al voorbereiden op het verzoek om werktijdgegevens van arts-assistenten te verschaffen en voorts ook op de interne organisatie van het digitale werkdruk-onderzoek en de IGZ-monitor.

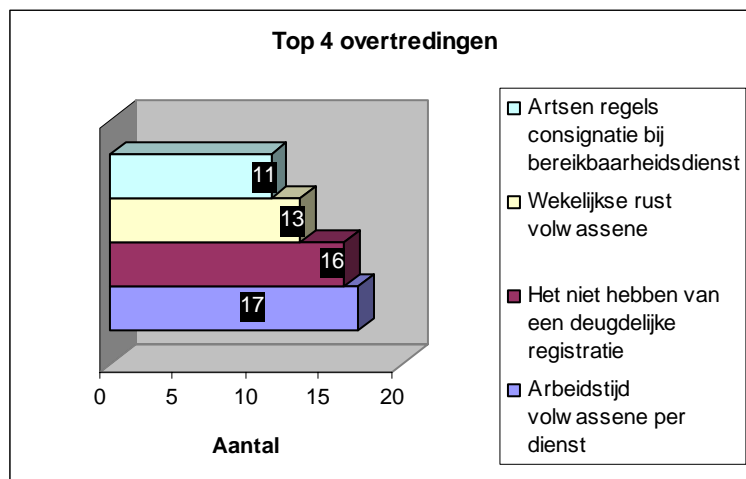
### 3. Resultaten van het project

#### 3.1. Totaaloverzicht

De resultaten van het inspectieonderzoek zijn niet representatief voor de gehele sector. In de selectie zijn voornamelijk instellingen opgenomen die tijdens het laatst gehouden inspectieproject negatief scoorden. Dit is in lijn met het uitgangspunt dat selectief wordt gehandhaafd, dat wil zeggen dat juist die organisaties worden onderzocht waarbij op basis van eerdere inspecties of onderzoek gebleken is dat de kans groter is dat de naleving tekort schiet. De conclusies die op basis van dit project getrokken worden gelden uitsluitend voor de geïnspecteerde instellingen. Wel geven de uitkomsten een indicatief beeld van de problematiek in deze gehele sector.

In totaal zijn 31 (van de totaal 108) instellingen geïnspecteerd (27 algemene en 4 academische ziekenhuizen).

Uit het onderzoek naar de **werk- en rusttijden** blijkt dat bij 26 instellingen (84%) de naleving van de wettelijke regels tekort schiet; slechts in 5 instellingen was alles in orde. In de 26 instellingen, waar de naleving tekort schoot, zijn in totaal 98 ATW-overtredingen geconstateerd waarvoor formele waarschuwingen (83) zijn uitgedeeld of boeterapporten (15) zijn opgemaakt (zie bijlage 1).



**Figuur 1. Vier meest voorkomende ATW overtredingen**

Met betrekking tot eerdere werktijden-inspecties is nog geen concrete vooruitgang te bespeuren. De uitkomsten zijn verontrustend te noemen, zeker als in beschouwing genomen wordt dat de afgelopen 10 jaar in de sector veel aandacht is besteed aan dit onderwerp, zowel door de sector als door de Arbeidsinspectie.

Tijdens het onderzoek bleek dat er veelal sprake was van een (zeer) gebrekkige werktijdenregistratie, met name op het niveau van de reëel gewerkte uren. Hierdoor liep de uitvoering van het onderzoek de nodige problemen op. Gesteld kan worden dat de uitkomsten van het werktijdenonderzoek zoals in deze rapportage beschreven waarschijnlijk nog een geflatteerd beeld weergeven, omdat het werkelijke beeld niet altijd meer objectief te achterhalen is

*Er zijn betrouwbare signalen dat de controles van de Arbeidsinspectie hier en daar hebben geleid tot creatief boekhouden door de arts-assistenten in opleiding. In opdracht van de opleider/specialist werden zij geacht de uiteindelijke registratie van de werk- en rusttijden binnen de wettelijke normen of het afgesproken basisrooster te laten plaatsvinden. De Arbeidsinspectie werd daar niet alleen mondeling en per e-mail over geïnformeerd, maar ook verschillende malen (anoniem) telefonisch over benaderd.*



Behalve een onderzoek naar de werktijden heeft er ook een **werkdrukonderzoek** plaatsgevonden dat heeft geleid tot een groot aantal formele interventies. Bij 27 instellingen (87%) is handhavend opgetreden met een eis tot naleving. De eis hield in dat deze instellingen de opdracht hebben gekregen om binnen 3 maanden een plan van aanpak op te stellen voor nader onderzoek. Uiteindelijk moet dit leiden tot het treffen van concrete maatregelen.

Het **werkdrukonderzoek** heeft - anoniem - plaatsgevonden via digitale vragenlijsten die bij de arts-assistenten in de geselecteerde instellingen waren uitgezet. Op instellingsniveau zijn analyses daarvan gemaakt die vervolgens per instelling zijn besproken en al dan niet zijn gevolgd door een handhavingstraject (eis tot nader onderzoek). In deze uitgebreide vragenlijsten over werkdruk is ook een aantal vragen opgenomen die raken aan de werk- en rusttijden.

*Opvallend is de discrepantie tussen sommige ATW-resultaten van het "papier"-onderzoek, uitgevoerd door de inspecteur, en de beantwoording van de ATW-vragen in het werkdruk-onderzoek. Concreet betekent dit dat arts-assistenten - anoniem - antwoorden dat men nogal eens aangezet wordt ("druk van bovenaf") om creatief te "boekhouden". De geregistreeerde uren komen dan niet overeen met het werkelijk aantal gewerkte uren. Waarmee dus de feitelijke controle door de Arbeidsinspectie wordt belemmerd.*

## 3.2. Resultaten per onderwerp

### 3.2.1. ATW-onderzoek (werk- en rusttijden)

#### Overtredingen

In totaal zijn er bij de 31 geïnspecteerde instellingen op 98 arbeids- en rusttijdenonderwerpen overtredingen geconstateerd. Dit cijfer komt als volgt tot stand. Bij elke inspectie worden de overtredingen op de inspectiepunten geregistreerd en per instelling bij elkaar geteld (bijvoorbeeld er is in een instelling een score op overtredingen 'dagelijkse rust', 'nachtarbeid per dienst' en 'rust na aantal nachtdiensten'. Dit zijn 3 onderwerpen die worden meegeteld.

De arbeids- en rusttijden van totaal ongeveer 1100 arts-assistenten zijn steekproefsgewijze gecontroleerd.

De top 4 van de aangetroffen overtredingen betreffen:

1. **Teveel uren per dienst** (arbeidstijd): 17x niet in orde  
*Enkele concrete voorbeelden van geconstateerde overtredingen:*
  - meer dan 10 uren arbeid per nachtdienst, namelijk 13 tot 16 uren;
  - meer dan 13 uur arbeid verrichten in een periode bereikbaarheidsdienst van 24 uur, namelijk tussen de 14 en 18 uren;
  - een dagdienst doen na een nachtdienst;
  - meer dan 13 uren arbeid in een bereikbaarheidsdienst, namelijk 14 tot 16 uren;
  - meer dan 12 uur arbeid per dienst, namelijk 13 tot 17 uren;
  - in een combinatie van dagdienst en bereikbaarheidsdienst meer dan 13 uren arbeid verricht, namelijk tussen de 14 en 21 uren;
  - structureel tussen 07.45 en 22.45 15 uren arbeid verrichten.
  
2. **Ondeugdelijke registratie**: 16x niet in orde  
*N.B. Complicerende factor was dat veelal bij het onderzoek bleek dat er sprake was van een ondeugdelijk of (deels) niet aanwezig registratiesysteem. Dit maakte het lastig voor de inspecteur om een goede inspectie uit te voeren vanwege het gegeven dat inspecteurs de correctheid van de invulling in die gevallen niet objectief konden toetsen.*
  
3. **Te weinig (dagelijkse/wekelijkse) rust**: 13x niet in orde  
*Enkele concrete voorbeelden van geconstateerde overtredingen:*
  - minder dan 14 uren rust na een nachtdienst, namelijk slechts tussen de 6 en 12 uren rust;
  - slechts 24 uur rust in plaats van 36 uur rust in 7 etmalen;
  - slechts 48 uren rust in plaats van 72 uren in een periode van 14 etmalen;
  - na een reeks van 3 of meer achtereenvolgende nachtdiensten geen onafgebroken rusttijd van 46 uren, namelijk slechts 24 uren;
  - geen onafgebroken rusttijd van 11 uur voor en na een aanwezigheidsdienst, namelijk slechts 9 tot 10 uur.

4. **Verkeerde toepassing aanwezigheidsdiensten** 11x niet in orde  
*Enkele concrete voorbeelden van geconstateerde overtredingen:*
- niet meer dan 8 achtereenvolgende diensten arbeid verrichten, feitelijk 9 tot 12 diensten achtereenvolgend;
  - teveel bereikbaarheidsdiensten achtereen verrichten, 7 in plaats van 5;
  - ten hoogste 5 maal in elke aaneengesloten periode van 14 etmalen ten hoogste 12 uren in een nachtdienst arbeid verrichten, namelijk 7 tot 10 maal;
  - ten hoogste 22 maal in elke aaneengesloten periode van 52 weken ten hoogste 12 uren arbeid verrichten in een nachtdienst, namelijk 30 maal.

*De mate van afhankelijkheid van de arts-assistenten, van hun opleider/specialist, blijkt ook aanleiding te geven tot het ontstaan van een "angstcultuur" waarbij men nauwelijks durft terug te vallen op de opleider/specialist, dan wel nauwelijks de te lange werktijden durft aan te kaarten.*

### 3.2.2. Werkdruk-onderzoek

Aan het werkdruk onderzoek is deelgenomen door **1145** arts-assistenten, dat wil zeggen door een substantieel deel van de 2600 arts-assistenten in Nederland.

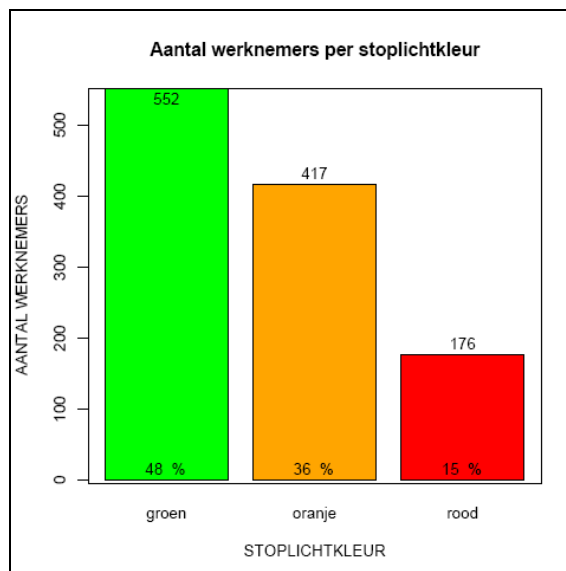
Bij het toezicht op de Arbowet gaat het er niet om welke werknemers meer of minder de effecten van psychosociale arbeidsbelasting ondervinden, maar de focus is vooral gericht op de verplichting van de werkgever om psychosociale belasting zoveel mogelijk te reduceren door het voeren van gericht beleid. Het toezicht richt zich primair op de vraag of er *collectieve* oorzaken van werkstress zijn aan te wijzen. Immers dit is een aanwijzing voor de doelmatigheid van het gevoerde beleid om werkstress te voorkomen dan wel te beperken.

Bij 27 van de 31 geïnspecteerde instellingen is handhavend opgetreden met betrekking tot werkdruk.

De uitgevoerde onderzoeken hebben een indicatie gegeven van de mogelijke aanwezigheid van werkdruk.

Bij deze 27 instellingen is handhavend opgetreden met een eis tot naleving. Deze eis hield in dat deze instellingen de opdracht hebben gekregen om binnen 3 maanden een plan van aanpak op te stellen voor nader onderzoek. Inmiddels zijn de controlebezoeken bij deze 27 instellingen verricht. Daaruit is gebleken dat alle ziekenhuizen inmiddels een Plan van Aanpak hebben opgesteld.

In onderstaande figuur zijn de totaalresultaten verwerkt.



*Figuur 1: Verdeling werkstress*

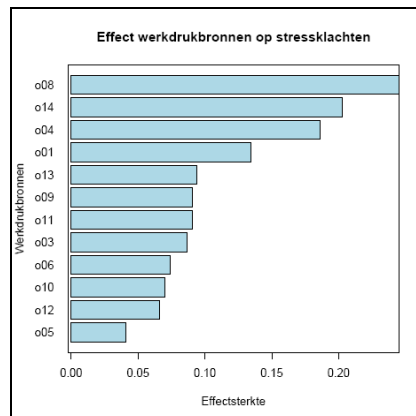
In deze grafisch weergegeven figuur vallen de arts-assistenten, op basis van gehanteerde uitgangspunten, in een groene, oranje of rode categorie. Deze categorieën vormen samen een zogenaamd stoplichtmodel.

Dit betekent dat:

1. arts-assistenten die in de groene categorie vallen, nooit tot bijna nooit stress in of door het werk ervaren. Het stoplicht staat op groen. De werkdrukbronnen veroorzaken zelden stressverschijnselen, er is sprake van een lage werkdruk. 48,2% van de arts-assistenten valt binnen deze categorie;
2. arts-assistenten die in de oranje categorie vallen, regelmatig stress ervaren in of door het werk. Het stoplicht staat op oranje. De werkdrukbronnen veroorzaken regelmatig stress, er is sprake van gemiddelde werkdruk. Intensivering van het beleid is noodzakelijk. 36,4% van de arts-assistenten valt binnen deze categorie;
3. arts-assistenten die in de rode categorie vallen, structureel stress in of door het werk ervaren. Het stoplicht staat op rood. De werkdrukbronnen veroorzaken voortdurend stress, er is sprake van een (te) hoge werkdruk. Maatregelen moeten zo snel mogelijk worden getroffen. 15,4% van de arts-assistenten valt binnen deze categorie.

Aansluitend is onderzocht wat bepalende oorzaken zijn van werkstress.

De hoeveelheid werk, overige oorzaken (administratie), contacten met leidinggevenden en de inhoud van het werk zijn de belangrijkste veroorzakers van werkstress.

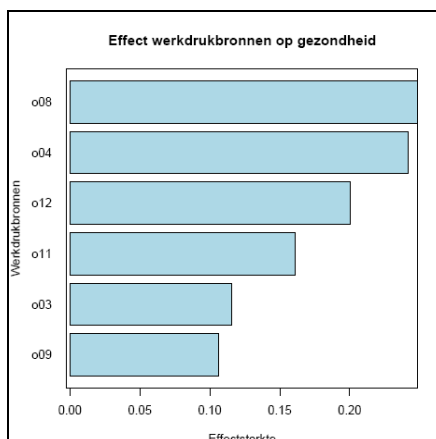


Figuur 2: Effect van de verschillende werkdrukbronnen op werkstress

Legenda:

o08 = de hoeveelheid werk, o14 = overige oorzaken (anders, namelijk ....), o04 = contacten met leidinggevende(n), o01 = bepaalde taken en klussen, o09 = de zwaarte van het werk, o13 = overwerk, o11 = afwijkende werktijden, o03 = contacten met collega's, o06 = confrontatie met verdriet en teleurstelling, o10 = het werktempo, o12 = geen pauze of snipperdagen, o05 = contacten met derden.

- Uit de statistische analyse blijkt dat de gezondheidsklachten die arts-assistenten ervaren sterk door werkstress wordt verklaard. Hoe groter het effect des te belangrijker de werkdrukbron is in relatie met de gevoelde gezondheidsklachten. Het gaat hierbij om stress door de hoeveelheid werk, contacten met leidinggevenden, geen pauze of snipperdagen, afwijkende werktijden, contacten met collega's (inclusief verplegend personeel) en stress door de zwaarte van het werk.



Figuur 3: Effect van de verschillende werkdrukbronnen op gezondheidsklachten

- Er zijn geen verschillen naar leeftijd waargenomen, dit was gelet op de relatieve homogene groep qua leeftijd ook niet te verwachten. Vrouwen rapporteren iets meer werkstress en gezondheidsklachten dan mannen. De verschillen zijn wel significant maar niet groot. Uit de kwalitatieve informatie werd zo nu en dan wel door vrouwen gewag gemaakt van de onmogelijkheden om werk- en privétaken te combineren. De lange werktijden in combinatie met de onmogelijkheid om parttime te werken werden dan vooral genoemd.
- In de vragenlijst waren vier vragen opgenomen die betrekking hebben op de relaties arts-assistenten en de supervisor. De supervisor speelt een belangrijke rol bij het voorkomen van werkstress. Arts-assistenten die weten wie hun supervisor is en te allen tijde een beroep kunnen doen op de supervisor, ervaren minder werkstress. Hoe vaker de werkzaamheden worden geëvalueerd des te lager de werkstress. Naast inhoudelijke verificatie van het handelen bieden deze contactmomenten ook sociale ondersteuning waardoor het zelfvertrouwen toeneemt. De ervaren supervisor overziet de situatie en kan eventuele aanwezige zorgen rondom het handelen temperen door kennis uit de praktijk te delen.
- In de vragenlijst waren drie vragen opgenomen rondom fouten van medische aard. Stress door verdriet en teleurstelling van anderen, stress door problemen rondom pauze en/of snipperdagen en lange werkweken blijken een significant verband te hebben met de gerapporteerde fouten. Het aanbieden van een specifieke cursus gericht op het zelfstandig werken heeft een gunstig effect op het aantal fouten. Vrouwen maken iets minder vaak fouten dan mannen.

### 3.3. De cultuur

Wezenlijke hinderpaal voor het goed naleven van de werk- en rusttijdbepalingen uit de Arbeidstijdenwet vormt de heersende cultuur. De grote mate van afhankelijkheid van de opleider/specialist, ontzag voor diens positie en het zich niet vrij voelen om zich te uiten zijn daar elementen van. Hoewel de arts-assistent formeel in dienst is van het ziekenhuis, speelt de informele -leidinggevende/sturende- invulling vanuit de maatschap een belangrijke rol bij de uitvoering van de werkzaamheden en de invulling (overschrijdingen) van de arbeids- en rusttijden. Er is dus een constante spanningsboog tussen de eisen vanuit het ziekenhuis als werkgever en de eisen vanuit de maatschappen als opleiders.

## **4. Conclusies en aanbevelingen**

### **4.1. Algemene conclusie**

De algemene conclusie is dat er nog steeds te veel overtredingen worden geconstateerd; de structurele naleving van de wettelijke regels op het gebied van de werk- en rusttijden is verontrustend laag te noemen. Een belangrijke oorzaak hiervan is het ontbreken van een uniform toepasbare registratiemethodiek. Verontrustend is ook dat er aanwijzingen zijn van een discrepantie tussen de werkelijk gewerkte uren en de geregistreerde uren. Hier lijkt ook sprake te zijn van een heersende cultuur van “het hoort er bij”, die het moeilijk maakt om zaken bespreekbaar en aangepakt/opgelost te krijgen. Uit de verkregen gegevens blijkt verder dat er een relatie is tussen de werktijdproblematiek en de geconstateerde werkdruk en gesignaleerde gezondheidsklachten.

### **4.2. Conclusies arbeids- en rusttijden**

Arts-assistenten maken nog altijd te lange werkdagen, dan wel werken te frequent in aanwezigheidsdiensten. De duur van de soms exorbitante werktijden (tot zelfs 21 uur aaneensluitende arbeid) kan tot werkstress of andere gevolgen voor de gezondheid leiden. Het aantal instellingen waar formeel gehandhaafd is op arbeids- en rusttijden (waarschuwing of boete) is bijzonder hoog (84%). Dit klemt des te meer omdat er signalen zijn dat in een aantal gevallen arts-assistenten aangezet worden tot creatief registreren, volgens “het boekje”. De werkelijke omvang van het aantal tekortkomingen is dus moeilijk objectief vast te stellen, maar de situatie zal zeker nog ernstiger zijn dan hier beschreven. Voorts speelt ook het op grote schaal ontbreken van een adequaat registratiesysteem een belangrijke rol bij slechte naleving op het gebied van werk- en rusttijden.

Sinds de laatste inspecties in 2004 is de situatie niet verbeterd, qua naleving zelfs verslechterd (van 60% naar 84% handhaving). Hierbij gaat het soms ook om ernstige tekortkomingen. De situatie is nog lang niet op orde en er zal een behoorlijke inzet gepleegd moeten worden om tot een betere naleving te komen. Zeker als in ogenschouw wordt genomen dat de normen van de ATW per 1 augustus 2009 aangescherpt worden.

### **4.3. Conclusies werkdruk**

Met betrekking tot de werkdrukproblematiek is bij 27 van de 31 instellingen handhavend opgetreden en is geëist dat deze instellingen een Plan van Aanpak gaan opstellen. Iets meer dan de helft van de werknemers (52%) heeft regelmatig of structureel te maken met stress in of door het werk, beleidsvoering is dan ook noodzakelijk. Van deze werknemers hebben 176 (15%) werknemers structureel te maken met stress in of door de werkdrukbronnen. Uit de analyse blijkt dat de gerapporteerde frequentie van de stressverschijnselen vooral veroorzaakt wordt door bepaalde taken en klussen, de contacten met leidinggevende(n) en de hoeveelheid werk. Uit het onderzoek kan tenslotte geconcludeerd worden dat de lange arbeidstijden en gebrek aan regelmatige pauzes stress en gezondheidsklachten veroorzaken, hetgeen ook kan leiden tot arbeidsverzuim.

Inmiddels blijkt uit de controlebezoeken in de 27 ziekenhuizen dat zij gestalte hebben gegeven aan het geëiste Plan van Aanpak om de werkdruk te verminderen.

### **4.4. Aanbevelingen voor de branche**

Het is van wezenlijk belang om de heersende bedrijfscultuur, waarbij het, niet altijd zo nauw wordt genomen met de invulling van de werk- en rusttijden, te doorbreken. De bedrijfscultuur ( “het hoort er bij”) nodigt nu niet echt uit om de problematiek met betrekking tot werktijden en werkdruk ter discussie te stellen en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Het is “not done” om de opleiders/begeleiders daaromtrent lastig te vallen. Hier ligt een wezenlijke taak voor de beroepsorganisaties en brancheorganisaties.

#### 4.4.1. Aanbevelingen arbeids- en rusttijden

Voor wat betreft de arbeids- en rusttijden is het van het grootste belang om tot een meer eenduidige wijze van registreren te komen. Om goed te kunnen registreren is het verder noodzakelijk om meer inzicht te hebben in de toepassing van de wet- en regelgeving en de gehanteerde definities.

De betrokken organisaties (h)erkennen dit ook (zie ook onder 4.5).

Daarnaast zal kritisch gekeken moeten worden naar de opleidingseisen en consequenties voor de organisatorische invulling daarvan en dan in het bijzonder ten aanzien van de invulling van de werk- en rusttijden. Omdat hierbij de kwaliteit van zorg in het geding blijkt te zijn zullen effectieve acties op dit gebied ontwikkeld moeten worden door werkgeversorganisaties (NVZ, NFU), beroepsorganisaties (Orde van Medisch Specialisten, Jonge Orde) en overheid (VWS, Inspectie voor de Gezondheidszorg). Daarnaast is het van belang om de heersende cultuur, als medebepalende factor, aan te pakken.

#### 4.4.2. Aanbevelingen werkdrukonderzoek

##### *Binnen ziekenhuizen*

In het kader van het inspectieproject zijn daar waar nodig de ziekenhuizen aangesproken op hun beleid rondom het voorkomen dan wel beperken van psychosociale arbeidsbelasting die stress teweeg brengt. Dit betekende dat de ziekenhuizen op basis van de individuele rapportages een plan van aanpak moeten opstellen. Dat blijkt inmiddels te zijn gebeurd.

Nader overleg zal moeten plaatsvinden om te komen tot standaard oplossingen om de belangrijkste veroorzakers van werkstress aan te pakken. Het gaat dan om de hoeveelheid werk, contacten met leidinggevende(n) en de inhoud van het werk (taken en klussen).

Ten aanzien van de hoeveelheid werk kan worden gedacht aan een betere planning en eventuele aanpassing van de opleidingsvereisten.

Voor wat betreft de contacten met leidinggevende(n) kan gedacht worden aan het beschrijven van 'good practices' en nascholingstrajecten. Een heel specifiek aspect wordt gevormd door de implicaties van de afhankelijkheidspositie, die wordt gevoeld door de arts-assistenten.

Een belangrijke rol is hierin weggelegd voor de Orde van Medisch Specialisten en de Jonge Orde.

De NVZ en de NFU kunnen een rol spelen bij het breder gaan toepassen van de werkdrukmethodiek.

#### 4.5. Follow-up

De resultaten van het inspectieproject zijn inmiddels besproken met de betrokken partners, de Orde van Medisch Specialisten, de Jonge Orde, de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, de Nederlandse Federatie van Universitaire Ziekenhuizen, de LVAG (arts-assistenten vereniging) en met VWS en IGZ. Dit heeft er al toe geleid dat afspraken zijn gemaakt met betrekking tot het gezamenlijk meer en gelijklopend informatie geven over de definities en interpretaties van de regelgeving. Een bestaande brochure zal door SZW geactualiseerd worden en opnieuw in 2009 worden uitgebracht. Daarnaast is toegezegd dat de Arbeidsinspectie er aan wil meewerken om tot een uniforme en eenduidige methodiek van registratie te komen, die direct ook inzicht geeft in mogelijke overtredingen.

Ingaande 1 augustus 2009 wordt de thans nog geldende weeknorm van 56 uren verlaagd naar 48 uren per week. De reden hiervoor is dat de overgangsbepaling uit de Arbeidstijdenrichtlijn die het die voor deze categorie werknemers toestond maximaal 56 uren gemiddeld per week te werken, per 1 augustus 2009 afloopt. Deze aanscherping maakt de huidige ATW-problematiek in de zorgsector nog meer manifest. Partijen zijn al in een vroeg stadium (2006), zowel door VWS als SZW, hierover geïnformeerd, waarbij hen werd aangeraden pro-actief te handelen.

Er is in de afgesloten cao's echter geen ruimte geschapen voor de individuele opt-out mogelijkheid om het aantal uren uit te breiden naar 60 uren per week. In de cao's is de weeknorm van 48 uren opgenomen, inclusief een mogelijkheid voor het uitbetalen van overuren. Begin januari 2009 hebben de NFU en NVZ de minister van SZW verzocht om een verzoek tot verruiming van deze norm tot 52 uur per week aan de Europese Commissie te steunen. Mogelijk zal daardoor nog twee jaar een overgangsregeling van maximaal 52 uur per week gelden.

De Arbeidsinspectie zal daarom in 2010 opnieuw controleren in hoeverre de overtredingen met betrekking tot de arbeids- en rusttijden zijn opgelost.

*Bijlage 1: Overzicht van de geconstateerde overtredingen*

<b>Overtreden artikelen</b>	<b>aantallen</b>
ARTB408013b aanwezigheidsdiensten gemiddelde arbeidstijd	1
ARTB408013c aanwezigheidsdiensten rusttijden	3
ARTB520042 artsen aantal bereikbaarheidsdiensten	4
ARTB520043 artsen regels consignatie bij bereikbaarheids-dienst	11
ARTW403010 geen deugdelijke registratie	2
ARTW503020 dagelijkse rust volwassene	2
ARTW505020 wekelijkse rust volwassene	13
ARTW507020 arbeidstijd volwassene per dienst	17
ARTW508010 arbeidstijd volwassene per nachtdienst	4
ARTW508030 12-uurs nachtdienst volwassene	5
ARTW508031 rust na 12-uurs nachtdienst volwassene	1
ARTW508032 aantal 12-uurs nachtdiensten volwassene in 14 etmalen	2
ARTW508033 aantal 12-uurs nachtdiensten volwassene in 52 weken	2
ARTW508040 rust na nachtdienst (na 02.00 uur) volwassene	5
ARTW508050 rust na reeks nachtdiensten volwassene	5
ARTW508070 aantal achtereenvolgende (nacht)diensten volwassene	4
ATB408132 Aanwezigheidsdiensten, rusttijd	1
ATW403010 Het niet- hebben van een deugdelijke registratie	16
<b>Totaal aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>98</b>

Arbeidsinspectie



Postbus 90801  
2509 WV Den Haag

Projectnummer A845

Vormgeving en productie  
Directie Facilitaire Zaken