

Katrien De Clercq is verpleegkundige op Intensieve Zorgen en afgevaardigde voor ACV Openbare Diensten in het UZ Gent. Het waren Katrien en haar collega-militanten UZ Gent die met het idee kwamen om campagne te voeren rond kwaliteit in je werk.

“Ik loop met collega-afgevaardigde Marijke veel rond in het ziekenhuis en dan horen we wel het een en ander. Het UZ Gent is bezig met een besparingsronde die er behoorlijk inhakt. Onze collega’s vragen zich openlijk af hoe zij daarbij nog kwaliteit kunnen bieden. We willen daar met deze campagne gehoor aan geven. De directie begrijpt de klachten, maar de perceptie van kwaliteit is vanuit elke hoek anders. Voor de directie gaat het over kwaliteitsnormen en -labels die behaald moeten worden. Vanuit het management kijkt men heel procesmatig naar kwaliteit: zijn de spuitjes correct gelabeld of welke stappen worden ondernomen bij de identificatie van patiënten. Voor ons op de werkvloer betekent kwaliteit iets anders: wat hebben we nodig om kwaliteit te leveren voor de patiënt én voor ons? Daarbij speelt de factor tijd de grootste rol. Als je geen tijd hebt, kun je geen kwaliteit leveren. Zo simpel is het.”

“ALS JE GEEN TIJD HEBT,
KUN JE GEEN KWALITEIT LEVEREN.
ZO SIMPEL IS HET.”

ACV Openbare Diensten lanceert een bevraging over kwaliteit voor alle personeelsleden van de openbare sector. De enquête zal lopen tot midden juli en in het najaar brengen we de resultaten naar buiten. Die enquêteresultaten zetten we om in concrete maatregelen en beleidsadviezen waar onze politici hopelijk mee aan de slag gaan.

Vul hier de enquête in:



GEEN RICHTLIJNEN

“De directie geeft wel toe dat we door de bezuinigingen zullen inboeten aan kwaliteit maar geeft niet aan waar. Dat moet worden ingevuld door de medewerker zelf. Dat zorgt ervoor dat die zich niet gesteund voelt. Wij pleiten voor duidelijke richtlijnen voor iedereen, zoals patiënten nog maar om de twee dagen wassen, bijvoorbeeld.”

HART ONDER DE RIEM

“We willen met de campagne geen negatief verhaal brengen, maar het personeel een hart onder de riem steken. Door hen duidelijk te maken dat we hen horen en iets willen doen aan hun grieven. De vraag naar kwaliteit komt in elke functie terug: van schoonmaak, technisch medewerkers tot zorgverleners, catering en administratieve collega’s. Alle medewerkers vinden kwaliteit belangrijk om trots te kunnen zijn op hun werk.

In de 23 jaar als verpleegkundige zie ik dat kwaliteit bieden, steeds minder belangrijk wordt. Terwijl dat toch een van de hoofddoelstellingen van een ziekenhuis en de hele zorgsector moet zijn. Vanavond heb ik nachtdienst en hoop ik goed voor mijn patiënten te kunnen zorgen, dat we met genoeg zijn, ik al mijn materiaal heb en de mensen rond mij goed zijn opgeleid. Als dat niet zo is, dan is dat super frustrerend.”

Ezra Dessers is onderzoeksleider Werk, Organisatie en Technologie aan het HIVA, het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving van de KU Leuven. Voor hem draait het bij kwaliteit allemaal rond de 4 A's: arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsinhoud.

“Vakbonden hebben traditioneel altijd sterk ingezet op de arbeidsvoorwaarden, het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en de kwaliteit van de arbeidsverhoudingen. Dat was onderdeel van het sociaal pact dat in 1944 ontstond. De arbeidsinhoud en de organisatie van het werk viel onder de verantwoordelijkheid van de werkgever. Op het niveau van de individuele job bepalen deze 4 A's samen het kwaliteitsvolle karakter van het werk.”

Er is toch wel iets veranderd sinds 1944?

“De arbeidsinhoud en de organisatie van het werk kwamen steeds meer in het vizier van de vakbonden. Zo kreeg arbeidsinhoud meer aandacht met het actieplan ‘Werkbaar werk’ van de Vlaamse regering en sociale partners uit 2017. Het verbaast mij dan ook niet dat werknemers uit de zorg, zoals die van het UZ Gent naar verbeteringen streven. Ik merk ook dat er binnen het sectoraal sociaal overleg steeds meer aandacht aan geschonken wordt.”

Wat kan men doen om jobs kwaliteitsvoller te maken?

“De 4 A's kunnen bijdragen aan de eisen van de job, maar ze kunnen ook middelen verschaffen waarmee de werknemer de job kan uitoefenen. Het is belangrijk dat er voldoende taakeisen zijn zodat jobs niet saai en monotoon worden en dat je kunt leren van je job. De middelen waarover je beschikt moeten helpen om met je taakeisen om te gaan. Als je werk lichamelijk zwaar is, heb je bijvoorbeeld fysieke ondersteuning nodig.”

“BIJNA DE
HEFT VAN DE
WERKNEMERS
IN OPENBARE
DIENSTEN
HEEFT GEEN
WERKBAAR
WERK.”

EZRA DESSERS IS
ONDERZOEKER BIJ HET HIVA

Hoe is het gesteld met de kwaliteit van het werk?

“In Vlaanderen wordt dat elke drie jaar via de werkbaarheidsmonitor gemeten. Iets meer dan de helft van de werknemers heeft werkbaar werk. Dat wil zeggen dat ze geen knelpunten signaleren op het vlak van psychische vermoeidheid, welbevinden in het werk, leermogelijkheden en de balans tussen werk en privéleven. Werkstress blijft het belangrijkste knelpunt. Er zijn natuurlijk wel verschillen tussen verschillende sectoren. Binnen elke sector zijn er ook nog eens grote verschillen tussen het type jobs. Bij de kortgeschoolde arbeiders heeft 35 procent een werkbare job, bij de uitvoerende bedienden stijgt dit tot 57 procent.”

Tegenover de kwaliteitsvolle jobs staan de ziekmakende.

“We zitten met een hoog aantal langdurig zieken en gezien de toenemende krapte op de arbeidsmarkt vormt dat een groeiend probleem. Daardoor is het belang van werkbare en kwaliteitsvolle jobs ook bij het management doorgedrongen. Als we willen dat werknemers langer aan de slag blijven, als we willen voorkomen dat ze voortijdig uitvallen door ziekte of burn-out, dan moet meer op de kwaliteit ingezet worden.”

Heeft het er ook niet mee te maken dat mensen zinvolle jobs willen?

“In de zorg zie je dat de bijdrage die men levert voor het welzijn of de gezondheid van de patiënt voor veel werknemers een doorslaggevende factor is. Medewerkers blijven zelfs bij zeer overbelaste jobs gemotiveerd en gedreven. Op zich is die



motivatie goed, maar dat neemt niet weg dat een te hoge werkdruk, in combinatie met andere factoren, uiteindelijk toch kan leiden tot een burn-out of medewerkers die afhaken.”

Ondertussen neemt de kwaliteit van veel jobs af.

“Door platformarbeid en de toename van flexjobs, freelance werk en interimarbeid is er een soort deelmarkt ontstaan waarbij de kwetsbaarheid van tewerkstelling toeneemt. De bewaking van die tewerkstellingskwaliteit blijft heel belangrijk en mogen we niet over het hoofd zien.”

Hoe zie jij de toekomst?

“Ik doe vooral onderzoek naar de impact van digitalisering en nieuwe technologieën op kwaliteit van werk. Bij elke introductie van technologie zijn we bang dat het aantal jobs zal afnemen. Toch zit dat aantal al decennia in een lange stijgende lijn. Het is de vraag of dat zo blijft. De introductie van AI opent deuren om meer complexe en cognitieve taken te automatiseren. Er zullen jobs verdwijnen en veranderen, maar ongetwijfeld ontstaan er ook nieuwe jobs. Voorlopig is er geen reden voor pessimisme en gezien de krapte op de arbeidsmarkt moeten we de technologie gaan inzetten waar mogelijk. Natuurlijk met aandacht voor de kwaliteit van onze jobs en voor de ruimere impact van AI op onze samenleving.”