



Verzorgenden in de thuiszorg

Verslag over de interviews met verzorgenden die vroegtijdig uit de sector zijn gestapt

D. D’Haufayt & A. Van Daele

in samenwerking met
L. Léonard, V. Letont, A. Galle & W. Ver Heyen

November 2006

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Profiel	5
2.1 Dienst	5
2.2 Leeftijd	5
2.3 Gezinssituatie	6
3. Beroepsverleden	6
3.1 Opleiding	7
3.2 Vorig werk	7
4. Werken als verzorgende in de thuiszorg	8
4.1 Motivatie om verzorgende in de thuiszorg te worden	9
4.2 Verwachtingen	9
4.3 Positieve aspecten	10
4.4 Negatieve aspecten	10
4.5 Takenpakket	10
4.6 Veranderingen in het werk tijdens de loopbaan	11
4.7 Beroepstrots	12
4.8 Beste herinnering	12
4.9 Slechtste herinnering	13

5. Vervroegd vertrek	13
5.1 Beroepssituatie bij vertrek	13
5.2 Moment van loopbaanbeëindiging	14
5.3 Redenen van het vertrek	14
5.4 Moeilijkheid van de beslissing	15
5.5 Spijt	15
5.6 Elementen die het vertrek hadden kunnen voorkomen	16
5.7 Suggesties om het vervroegd vertrek af te remmen	16
6. Huidige beroepsituatie	17
7. Besluiten en aanbevelingen	18
Bibliografie	21
Bijlage	22

1. Inleiding

In maart 2006 hebben wij in het kader van het PROXIMA-project een twintigtal verzorgenden geïnterviewd, die vroegtijdig uit de gezinszorg zijn gestapt. Deze interviews vormen een aanvulling op de enquête die in 2004 werd uitgevoerd. Het doel van deze grootschalige bevraging bestond erin om enerzijds de kwaliteit van de arbeid en het welzijn van meer dan 1000 verzorgenden en anderzijds ook het beleid en de organisatie van bijna 90 diensten voor gezinszorg te onderzoeken.

Voor meer informatie over de resultaten en de aanbevelingen uit de vorige fase van het onderzoek verwijzen wij naar de onderzoeksrapporten en de samenvattende brochure (Ver Heyen & Vandenbrande, 2005; Léonard, Letont & Van Daele, 2005; Léonard, Letont, Van Daele, Vandenbrande & Ver Heyen, 2006).

Het doel van de interviews met de verzorgenden die vroegtijdig uit de gezinszorg gestapt zijn, bestaat erin het vervroegd vertrek beter te begrijpen en voorstellen te doen om het af te remmen. Het is immers zo dat tegen een achtergrond van steeds grotere vraag naar hulp, er betrekkelijk weinig jonge verzorgenden bij komen en tegelijk een niet te verwaarlozen deel oudere verzorgenden uit het beroep stapt vóór de wettelijke pensioenleeftijd.

Tijdens de gesprekken hebben wij ons ook toegespitst op de beroepssituatie en de werkbeleving van de geïnterviewde oud-verzorgenden. Wij hebben onderzoek gevoerd naar hun beroepsverleden, de aard van hun werk als verzorgende in de thuiszorg, de manier waarop hun vervroegd vertrek is verlopen en hun huidige beroepssituatie. De leidraad van onze interviews met de verzorgenden zit als bijlage bij dit hoofdstuk. De gesprekken duurden gemiddeld één uur.

Wij vermelden hierbij de resultaten van deze interviews en onderzoeken ook het profiel van de respondenten, hun beroepsverleden, hun werk als verzorgende in de thuiszorg, hun vervroegd vertrek en ten slotte hun huidige beroepssituatie.

2. Profiel

Wij doorlopen hierbij een aantal kenmerken van de respondenten. Daarnaast gaan wij ook in op de regio waar hun dienst zich bevindt, evenals hun leeftijd en hun gezinssituatie.

2.1 Dienst

Wij hebben in totaal 16 oud-verzorgenden in de thuiszorg bevroegd: 9 Vlaamse, 3 Brusselse en 4 Waalse. Zij waren afkomstig uit verschillende diensten (3 Brusselse, 1 Waalse en 4 Vlaamse).

2.2 Leeftijd

De respondenten zijn gemiddeld 43 jaar oud. Zij zijn gemiddeld als verzorgende begonnen rond de leeftijd van 31 en hebben deze job zo'n 10 jaar uitgevoerd. Deze resultaten gaan in dezelfde richting als wat al was gebleken uit het onderzoek, namelijk dat de beginleeftijd voor een verzorgende vrij hoog ligt (gemiddeld op 28 jaar) en de anciënniteit vrij beperkt is (gemiddeld ongeveer 12 jaar).

De onderstaande tabel bevat een algemeen overzicht van de leeftijd van de geïnterviewde vrouwen, van hun leeftijd bij het begin van hun loopbaan als verzorgende, hun anciënniteit en de leeftijd die ze hadden bij het stopzetten van hun loopbaan als verzorgende.

	<i>Aantal verzorgenden</i>
<i>Leeftijd</i>	
20-29 jaar	2
30-39 jaar	4
40-49 jaar	4
50-59 jaar	6
<i>Beginleeftijd van de loopbaan als verzorgende</i>	
18-29 jaar	9
30-39 jaar	4
40-49 jaar	3
<i>Anciënniteit</i>	
Minder dan 5 jaar	5
5-9 jaar	7
10 jaar en meer	4
<i>Leeftijd bij het stopzetten van de loopbaan als verzorgende</i>	
18-29 jaar	3
30-39 jaar	4
40-49 jaar	3
50-59 jaar	6

Tabel 1 Verdeling van de respondenten volgens leeftijd

2.3 Gezinssituatie

Wat de gezinssituatie betreft, stellen we vast dat drie oud-verzorgenden samenwonen met hun partner, een van hen woont bij haar moeder, één is gescheiden en heeft één kind, de 10 overige wonen samen met hun partner en hebben een of meer kinderen. De laatste woont nog bij haar ouders. Wij stellen dus vast dat de meeste oud-verzorgenden getrouwd zijn en één of meerdere kinderen hebben.

3. Beroepsverleden

Om een beeld te krijgen van de vrouwen vooraleer zij als verzorgende aan de slag gingen, bekijken wij de gegevens over hun hoogste diploma en hun vorige job(s).

3.1 Opleiding

De meeste respondenten (10) hebben hun opleiding tot verzorgende gevolgd via het reguliere middelbaar onderwijs. Zij hebben een beroepsrichting gevolgd en hebben op die manier de titel behaald van kinderverzorgster (4), gezins- en sanitair helpster (3) of ziekenverzorgster (3). Enkelen (5) hebben een opleiding gevolgd via een erkend centrum en mogen zich nu verzorgende noemen. Eén onder hen ten slotte is rechtstreeks in het beroep gestapt na een opleiding in het hoger technisch middelbaar onderwijs, waar zij de titel heeft behaald van geriatrisch opvoedster.

We kunnen dus vaststellen dat de meeste vrouwen studies hadden gedaan die gericht zijn op maatschappelijke hulpverlening, met als bedoeling mensen in nood te helpen.

3.2 Vorig werk

Gelet op de leeftijd waarop de geïnterviewden begonnen zijn als verzorgende, is het niet verwonderlijk dat de meesten onder hen (15) voordien al één of meerdere jobs hadden uitgevoerd. Slechts één oud-verzorgende in de thuiszorg is ook daadwerkelijk rechtstreeks in het beroep aan de slag gegaan. Bij de andere oud-verzorgenden die minstens één andere job hebben gehad, hebben er 12 gewerkt in de sociale sector. De anderen (4) hebben ervaring als verkoopster, wasvrouw of secretaresse.

Wij hebben de respondenten ook gevraagd om welke redenen zij een eind hadden gemaakt aan hun vroegere job, om te gaan werken als verzorgende in de thuiszorg. Zo is gebleken dat de hoofdredenen te maken hebben met de contacten met de collega's, maar ook met de uurroosters die als lastig worden ervaren. Bovendien wilden de meeste vrouwen zich ook kunnen bezighouden met hun kinderen; zij wilden ook wel blijven werken, maar minder lang.

De onderstaande tabel biedt een overzicht van de laatste job die de verzorgenden hadden, alvorens zij in de thuiszorg aan de slag gingen, evenals de redenen waarom zij die jobs hebben gestopt.

<i>Laatste werk</i>	<i>Redenen voor de verandering van werk</i>
Wasvrouw	Bandwerk en mentaliteit van de collega's
Schoonheidsspecialiste	Wilde voor haar kinderen zorgen
Secretaresse	Slechte sfeer onder collega's
Verkoopster	Wilde beantwoorden aan de voorwaarden om opleiding te volgen in een erkend centrum
Kinderverzorgster	Familiale redenen: zoon die begon met lagere school
Kinderverzorgster	Moeilijk om verlofdagen te nemen en moeilijke uurroosters
Verzorgende in een rusthuis	Wilde niet meer in het weekend werken
Verzorgende	Wilde tijdskrediet nemen
Opvoedster	Wilde betere werkomstandigheden en haar werk aanpassen aan haar gezinsleven
Ziekenverzorgster	Wilde betere werkomstandigheden en haar werk aanpassen aan haar gezinsleven
Verzorgende in een home	Wilde betere werkomstandigheden en haar werk aanpassen aan haar gezinsleven
Personenhulp en verzorging	Wilde niet langer werken in de sector van de bejaardenhulp
Personenhulp en verzorging	Wilde niet langer werken in de sector van de bejaardenhulp
Ziekenverzorgster	Wilde als verzorgende werken
Bejaardenhelpster	Wilde als verzorgende werken

Tabel 2 Laatste job voorafgaand aan die als verzorgende en redenen van de stopzetting

4. *Werken als verzorgende in de thuiszorg*

Om beter te kunnen begrijpen hoe de oud-verzorgenden hun job hebben beleefd, geven wij eerst een beeld van de factoren die hen er precies toe hebben aangezet om verzorgende in de thuiszorg te worden. Vervolgens onderzoeken we de verwachtingen die ze hadden over het beroep en ook de voor- en nadelen die ze erin zien. We beschrijven ook hun taken en de manier waarop ze ze hebben beleefd. Tot slot bestuderen we de beroepstrots die ze hebben ervaren in de uitoefening van hun job als verzorgende in de thuiszorg.

4.1 *Motivatie om verzorgende in de thuiszorg te worden*

De meeste geïnterviewde oud-verzorgenden (10) hebben voor de job gekozen om hulp te kunnen bieden aan mensen in nood of mensen die het moeilijk hebben. De 6 andere vrouwen werden meer aangetrokken door de mogelijkheid om hun werk te combineren met hun privéleven, met name dankzij de soepele uurroosters en de autonomie die het werk biedt. Deze laatsten hadden zich bovendien tijdens hun opleiding al een beeld kunnen vormen over het beroep.

Deze resultaten wijzen in dezelfde richting als wat we al hebben vastgesteld tijdens het grootschalige onderzoek dat we hebben uitgevoerd. Hierin bleek immers dat voor vrijwel alle Belgische verzorgenden in de thuiszorg de job aantrekking uitoefent dankzij zijn aard en zijn inhoud, meer bepaald hulp en verzorging evenals sociale contacten. Daarnaast spelen ook een aantal arbeidsvoorwaarden een rol. Het gaat in hoofdzaak om de combinatie van werk en privéleven, de werkzekerheid, de mogelijkheid tot deeltijds werken en de autonomie in het werk.

4.2 *Verwachtingen*

Voor verscheidene respondenten (7) sluiten de verwachtingen over het beroep aan bij de reden waarom ze de job gekozen hebben, namelijk mensen helpen. Ook wilden zij hun beroepsleven beter kunnen combineren met hun gezin dankzij de flexibiliteit van de uurroosters (2).

Drie oud-verzorgenden legden de nadruk op het feit dat ze niet hadden gedacht zoveel schoonmaakwerk te moeten doen en zo weinig ondersteuning of verzorging te kunnen bieden. Daarnaast bleek ook dat de mogelijkheid om autonoom te werken 2 vrouwen tot het beroep heeft aangetrokken maar tegelijk ook een andere enigszins bang heeft gemaakt. Eén oud-verzorgende ten slotte had niet gedacht dat ze met gezinnen zou kunnen werken.

4.3 *Positieve aspecten*

De voordelen die volgens de oud-verzorgenden aan het beroep verbonden zijn, kunnen als volgt worden samengevat: de werkuren (8), het gevoel nuttig werk te leveren door hulp te bieden aan mensen die er dankbaar om zijn (7), de sociale contacten (7), een job die enige status verleent (3), de variatie in het werk (3) en de autonomie (3).

4.4 *Negatieve aspecten*

Wat de negatieve aspecten betreft, lopen de meningen van de oud-verzorgenden wat meer uiteen. Het vaakst aangehaalde nadeel betreft werken met moeilijke cliënten en beschouwd worden als poetsvrouw. Zo waren er 12 respondenten die verklaarden dat een verzorgende door de cliënten al te vaak worden gelijkgesteld met een poetsvrouw en hun dan ook vooral fysiek belastend poetswerk vragen. Daarnaast beschouwen ook 5 oud-verzorgenden het isolement in het werk (weinig contact met de collega's) als negatief element. Ook het lage loon staat in de top van de vaakst aangehaalde negatieve aspecten (4). Tot slot worden ook de emotionele belasting die de job met zich meebrengt en ook de stress als gevolg van het werkritme door 4 respondenten vermeld.

4.5 *Takenpakket*

Net zoals de volledige populatie verzorgenden hebben ook alle geïnterviewde oud-verzorgenden het leeuwendeel van hun tijd besteed aan schoonmaken. Eén van hen stelde zelfs dat ze er driekwart haar tijd aan besteedde. Voor enkele anderen namen ook eten klaarmaken (3) en boodschappen doen (3) een aanzienlijk deel van hun tijd in beslag. Daartegenover staat dat de verzorgende taken (8) het vaakst werden aangehaald als antwoord op de vraag naar de taak waaraan het minst tijd werd besteed. Daarna kwamen boodschappen doen (1), eten klaarmaken (1) en begeleiding (1).

Het vaakst gegeven antwoord op de vraag naar de liefst uitgevoerde taak betreft de ondersteunende taken (luisteren, praatje slaan rond een kop koffie, wandelen...) (6). Daarna komt het plezier om eten klaar te maken (4) en tot slot de verzorging van de cliënten (3).

Op de vraag naar de minst graag uitgevoerde taak antwoorden de meeste oud-verzorgenden (11) met schoonmaaktaken, die soms als nutteloos of althans niet

onmisbaar worden aangevoeld (bv. geknield tapijten stofzuigen of stof afnemen waar geen stof is).

4.6 Veranderingen in het werk tijdens de loopbaan

De meeste oud-verzorgenden wijzen op een aantal veranderingen, vooral naarmate ze meer anciënniteit hebben als verzorgende. Deze veranderingen kunnen verbeteringen of verslechtingen van het werk inhouden en kunnen door de respondenten zowel positief als negatief worden aangevoeld.

Bij de positieve punten maakten 5 oud-verzorgenden melding van de spreiding van het takenpakket. Ze verklaarden dat ze mettertijd meer verzorgende taken (hulp bij het toilet, bij het aankleden...) en meer ondersteunende taken (gesprek met de cliënt, hulp bij administratieve taken) mochten uitvoeren. Door de stijging van het aantal cliënten met uiteenlopende behoeften hebben zij een evenwicht kunnen terugvinden in het takenpakket dat een verzorgende normaal gesproken dient uit te voeren.

De versnippering van de prestaties (meer kortdurende prestaties) wordt door sommige oud-verzorgenden positief aangevoeld, maar voor anderen is het dan weer iets negatiefs. De eersten vinden immers dat ze dankzij de versnippering minder zware gevallen krijgen en dat hun werk op die manier meer variatie kent. De anderen zien in de versnippering een verhoging van de tijdsdruk om de verschillende taken af te werken, wat vaak leidt tot een verminderde kwaliteit van de relaties met de cliënten. Aangezien schoonmaken bovendien een veelgevraagde taak is en het aantal prestaties stijgt, hadden veel oud-verzorgenden het gevoel dat hun werk niet meer was dan wat een poetsvrouw moet doen.

Andere verbeteringen slaan op de voortgezette opleiding en de vergaderingen, waardoor het geleverde werk beter naar waarde kon geschat en de kwaliteit van het werk van de verzorgenden werd verbeterd (met name door een grotere steun vanwege de verantwoordelijken en de collega's). Ten slotte werd ook gewezen op de mogelijkheid van tijdskrediet, die groter wordt met de leeftijd.

Wij hebben een lijst gemaakt van de vaakst aangehaalde veranderingen en ze hieronder in een tabel gegoten.

<i>Veranderingen</i>	<i>Aantal verzorgenden</i>
<i>Positief</i>	
Spreiding van het takenpakket	5
Meer cliënten per dag, dus minder zware gevallen	4
Menselijker en socialer werk	1
Mogelijkheid tot voortgezette opleiding	1
Grotere mogelijkheid tot tijdskrediet met de leeftijd	1
Ondersteuning, dienstvergaderingen	1
<i>Negatief</i>	
Meer cliënten per dag, dus minder contact en minder kans op polyvalentie	5
Veel meer onderhoud wegens meer cliënten	3
Voordien enkel opvang van kinderen	1
Het gevoel alleen nog het strikte minimum te doen	1
<i>Geen verandering</i>	4

Tabel 3 Positieve en negatieve veranderingen die de verzorgenden tijdens hun loopbaan aanvoelden in hun werk

4.7 Beroepstrots

De meeste oud-verzorgenden (13) zijn trots op hun vroegere job. Het gevoel sociaal nuttig werk te leveren is zonder twijfel het vaakst aangehaalde argument (13) als verklaring van hun trots. De erkenning (5) en de voldoening van de cliënten (1) dragen ook bij tot dit gevoel, net zoals de rijke en gedeelde ervaringen (5).

Toch wijst een niet onbelangrijk aantal respondenten (5) op een gebrek aan waardering voor hun werk vanwege verscheidene cliënten en op de matige maatschappelijke waardering voor hun beroep. Slechts 2 vrouwen vinden overigens dat het beroep een zekere status verleent doordat bij sommige beslissingen met hun mening rekening wordt gehouden.

4.8 Beste herinnering

Onder de geïnterviewde vrouwen waren er 6 voor wie de beste herinnering het respect van de cliënten was en het feit dat ze dat ook op vele manieren lieten merken.

Twee andere oud-verzorgenden herinneren zich dat ze erin geslaagd waren om enkele erg zieke patiënten thuis te blijven verzorgen, terwijl andere zorgverstrekkers het nochtans beter vonden de bejaarden in kwestie onder te brengen in een rust- en verzorgingstehuis.

Eén geïnterviewde ten slotte stelde dat ze de kans had gehad een opleiding in personenzorg en -welzijn te volgen. Daardoor kon zij om de 6 weken een *wellness*-dag organiseren voor de cliënten, waarop ze een bad konden nemen in etherische oliën, gemasseerd worden...

4.9 Slechtste herinnering

Wat de slechtste herinneringen betreft, is gebleken dat 2 oud-verzorgenden sterk aangedaan waren door het overlijden van enkele cliënten.

Daarnaast hebben 5 geïnterviewden gewezen op de conflicten waardoor ze tegenover de cliënten of hun familie kwamen te staan. Zo is er onder meer sprake van slecht onthaal en gebrek aan respect voor de verzorgende (2), maar ook van agressieve of vervelende, mentaal erg vermoeiende cliënten (3).

Sommigen meldden ook dat een aantal cliënten kwaadspraken over andere verzorgenden of ze zelfs van de lelijkste dingen beschuldigden (2).

De laatste twee geïnterviewden ten slotte stelden dat ze vervelende taken moesten uitvoeren zoals eten klaarmaken op een kachel die giftige dampen afgaf of op de knieën zitten om grote tapijten te stofzuigen.

5. Vervroegd vertrek

5.1 Beroepssituatie bij vertrek

Drie oud-verzorgenden werkten voltijds en 13 andere deeltijds op het ogenblik van hun vertrek. Deze laatsten werkten vooral deeltijds omwille van de zwaarte van het werk en/of hun leeftijd (meer dan 55 jaar).

Eén oud-verzorgende werkte met een vervangingscontract, de andere (15) hadden een vast contract (voor onbepaalde duur of statutair).

Wij kunnen aldus vaststellen dat vrijwel alle oud-verzorgenden een stabiele job hadden. Bovendien werkten de meesten ook bewust deeltijds.

5.2 *Moment van loopbaanbeëindiging*

Meer dan de helft van de ondervraagde oud-verzorgenden (9) hebben hun job stopgezet in 2005. Op het ogenblik van de interviews – voorjaar 2006 – waren 4 andere net gestopt.

5.3 *Redenen voor het vertrek*

De oud-verzorgenden hebben hun job om uiteenlopende en vaak erg specifieke redenen stopgezet. Niemand van hen werd ontslagen.

Het is interessant dat 5 geïnterviewden verwezen naar de zwaarte van het werk, maar ook naar de emotionele uitputting als gevolg van het overlijden van sommige cliënten of het werken voor bijzonder lastige cliënten.

Bij 4 respondenten lagen gezondheidsproblemen (bv. lage rugpijn, spierreuma) aan de oorsprong van hun beslissing.

Voor 4 oud-verzorgenden viel het ogenblik waarop ze het moeilijk begonnen te krijgen in hun job, samen met de kans om met brugpensioen te gaan, wat bijgevolg hun vertrek uit de sector in de hand heeft gewerkt.

2 van de geïnterviewde vrouwen stelden dat ze uitgekeken waren op de uit te voeren taken en hadden het ook moeilijk met de loonvoorwaarden.

2 andere wilden iets totaal anders gaan doen, doordat de hulp aan personen in moeilijkheden naar hun gevoel wat aan betekenis had ingeboet.

De onderstaande tabel omvat een overzicht van de belangrijkste redenen die door de oud-verzorgenden werden aangehaald als verklaring voor hun vertrek.

<i>Redenen</i>	<i>Aantal verzorgenden</i>
Fysiek en psychologisch te zwaar werk	5
Gezondheidsproblemen (arbeidsongeval, opgebrand)	4
Kans om met brugpensioen te gaan	3
Zin om iets anders te doen (restaurant uitbaten, in een schoonheidssalon werken...)	2
Kenmerken van het werk als verzorgende (laag loon, schoonmaakwerk...)	2
Wilde zorgen voor haar gezin	1

Tabel 4 Redenen om te stoppen met werken als verzorgende

5.4 Moeilijkheid van de beslissing

Voor 7 oud-verzorgenden was de beslissing om te stoppen vrij pijnlijk. Door het gevoel dat ze de cliënten die ze zo waardeerden, in de steek lieten en dat ze toch nuttig werk leverden, werd stoppen immers een moeilijke zaak. Sommigen hadden last van fysieke ongemakken en voelden het dan ook meer aan als een “opluchting”, maar dan wel “met een bittere nasmaak” (2).

De andere oud-verzorgenden daarentegen (9) hebben het heel wat minder moeilijk gehad, omdat ze hun leven sowieso een andere wending wilden geven (2). Opvallend ook is dat de zwaarte van het werk (2) en het feit dat ze sommige taken (schoonmaken) beu zijn (3), doorslaggevende argumenten zijn gebleken in de beslissing om te stoppen met werken als verzorgende.

5.5 Spijt

Uit de interviews is ook gebleken dat vrijwel alle oud-verzorgenden (15) zonder enige spijt een einde hebben kunnen maken aan hun loopbaan. Er zijn verscheidene redenen die deze vaststelling verklaren.

Zo is voor de oud-verzorgenden met gezondheidsproblemen (3) stoppen met werken een ware opluchting gebleken. Dat geldt ook voor diegenen die op het werk uitgekeken waren of het moeilijk hadden met de emotionele belasting ervan (2). Bovendien golden voor één oud-verzorgende ook familiale redenen, want zij wilde zich voltijds met haar kinderen bezighouden.

Een laatste echter stelde dat ze haar beslissing enigszins betreurde, omdat haar huidige

job in een rusthuis eveneens zwaar valt. Wij hebben ook vastgesteld dat een aantal vrouwen (4) heimwee hebben naar de vele sociale contacten die ze hadden tijdens hun loopbaan als verzorgende en die nu weggevallen zijn.

5.6 *Elementen die het vertrek hadden kunnen voorkomen*

Voor 10 oud-verzorgenden had niets hun vertrek kunnen verhinderen. Ze geven verscheidene redenen op, waaronder de overdreven hoeveelheid schoonmaakwerk en het feit dat ze te weinig verzorgende en ondersteunende taken kregen, wat een niet te verwaarlozen rol speelt in de beslissing om van job te veranderen. Dit valt nog sterker op voor verzorgenden die een opleiding gevolgd of studies gedaan hebben in sociale hulpverlening en zich in hun dagelijkse werk niet gewaardeerd voelen.

Vervolgens komen de soms gebrekkige taakverdeling (1) en het gebrek aan ondersteuning vanwege de verantwoordelijke diensten of de doorgaans gedemotiveerde collega's (2).

5.7 *Suggesties om het vervroegd vertrek af te remmen*

De respondenten werd gevraagd voorstellen te doen om te proberen de verzorgenden in de job te houden.

Het is niet verwonderlijk dat deze suggesties verband houden met de negatieve aspecten van het beroep die door de respondenten werden aangehaald, maar ook met de redenen die hen ertoe hebben aangezet een punt te zetten achter hun beroepsactiviteit.

Zo zouden voor een niet te veronachtzamen aantal oud-verzorgenden (5) de prestaties minder versnipperd moeten worden. Bovendien dient ook de communicatie met de collega's, de verantwoordelijken en de andere zorgverstrekkers verbeterd te worden (5). Voor 4 respondenten dient de kwaliteit van het werk verbeterd te worden door de hoeveelheid schoonmaakwerk in te perken en meer nadruk te leggen op verzorgende taken.

De onderstaande tabel omvat alle naar voren gebrachte suggesties.

<i>Suggesties</i>	<i>Aantal verzorgenden</i>
Minder versnippering van de taken	5
Betere communicatie tussen collega's, verantwoordelijken en andere zorgverstrekkers	5
Verbetering van de kwaliteit van het werk (minder schoonmaak en meer verzorgende taken)	4
Weet het niet	3
Witte schort (beter zelfrespect en waardering van de ervaring)	2
Tandemwerk (meterschap)	1
Loonsverhoging	1
Kleiner aantal cliënten	1
Kortere verplaatsingstijd	1
Mogelijkheid tot gebruik van eigen wagen	1
Bescherming van de verzorgende bij verantwoordelijkheid voor het geld van de cliënten	1

Tabel 5 Suggesties van de respondenten om het vervroegd vertrek af te remmen

6. Huidige beroepssituatie

Op het ogenblik van de interviews is één oud-verzorgende op 2 (8) aan het werk. Vier van hen werken in een rusthuis of een dagcentrum en de anderen hebben hun eigen zaak (restaurant, taverne, café...).

De oud-verzorgenden die een nieuwe job gevonden hebben in een rust- of verzorgingstehuis, geven de volgende voordelen op ten opzichte van hun vroegere job als verzorgende in de thuiszorg: meer contact met de collega's (1), meer verzorgende taken (2) en een beter loon (1). Ze wijzen er evenwel op dat werken in een rusthuis zwaar is (2) en dat ze minder contact hebben met de bejaarden.

Bij de oud-verzorgenden is er één vrouw die nu in de horeca werkt en haar eigen taverne uitbaat. Zij vindt het een voordeel haar eigen baas te kunnen zijn, maar heeft het moeilijk met het vele werk en de aanzienlijke financiële risico's. Een andere heeft een café overgenomen waar ze veel sociale contacten heeft. Vergeleken bij haar job als verzorgende ziet ze geen enkel nadeel in haar huidige baan. Nog een andere werkt in het weekend in een restaurant, waardoor ze veel vrije tijd heeft en bovendien met vakantie kan wanneer ze wil. Een laatste werkt nu in het schoonheidssalon van haar vriend. Zij zegt meer contacten te hebben met jongeren en vindt dat de tijd er veel sneller voorbijgaat. Het belangrijkste nadeel daarentegen bevindt zich volgens haar in de fysieke belasting van haar job.

Wat de oud-verzorgenden betreft die op het ogenblik van de interviews niet werken (8), zijn er 5 met brugpensioen gegaan.

Twee anderen zijn op zoek naar werk. Eén van hen zou graag sociaal secretaresse worden, omdat ze geen zwaar werk meer mag doen. Ze vermoedt dat deze job beter gewaardeerd zal worden en bovendien fysiek minder zwaar is. Ze weet echter wel dat het gaat om zittend werk, wat niet makkelijk wordt, aangezien ze doorgaans erg levendig is. De andere wil geen schoonmaakwerk meer doen. Zij veronderstelt dat ze in elk ander “sociaal” beroep meer verzorgende taken zal krijgen. Beiden willen hoe dan ook een nieuwe job vinden in de gezondheids- en welzijnszorg.

De laatste ten slotte is niet van plan een andere job te zoeken, want ze wil eerst en vooral huismoeder zijn. Ze zal later herbeginnen als verzorgende, zodra haar kinderen wat ouder zijn.

7. *Besluiten en aanbevelingen*

De 16 geïnterviewde oud-verzorgenden zijn gemiddeld 43 jaar oud. De meesten onder hen zijn getrouwd en hebben één of meerdere kinderen. Het merendeel van deze vrouwen is minder dan 2 jaar geleden gestopt als verzorgende; de meesten werkten daarbij deeltijds en hadden een vast contract. Op het ogenblik van de interviews is de helft van hen opnieuw aan de slag. Ze werken in een instelling (rusthuis, dagcentrum) of hebben hun eigen zaak (taverne, restaurant). De andere helft is met brugpensioen of zoekt een andere job, weliswaar nog steeds in de gezondheids- en welzijnszorg.

Opvallend is dat alle geïnterviewden vrij laat in de gezinszorg zijn gestapt (gemiddeld rond 31 jaar), nadat ze eerst één of meerdere andere jobs hadden uitgeoefend (hoofdzakelijk in de sociale sector). Hun anciënniteit in de gezinszorg is bovendien vrij beperkt (gemiddeld ongeveer 10 jaar). Zij hebben er vooral voor gekozen verzorgende te worden om hulp te bieden aan mensen in nood of in moeilijkheden. Ze zien verscheidene positieve aspecten in het beroep: vooral de werkuren, het gevoel nuttig te zijn en de sociale contacten. Toch worden er ook enkele negatieve aspecten gemeld, vooral dan het werk met moeilijke cliënten en het feit dat een verzorgende in de thuiszorg vaak voor een poetsvrouw wordt gehouden. Het schoonmaakwerk deden de oud-verzorgenden overigens het minst graag van al; hun voorkeur ging uit naar de ondersteunende taken (helpen, luisteren...). De meeste respondenten voelden zich trots verzorgende in de thuiszorg te zien, vooral omdat ze het gevoel hadden sociaal nuttig werk te leveren.

Het doel van de interviews bestond erin beter te begrijpen waarom de respondenten vroegtijdig waren vertrokken en een aantal voorstellen te doen om ze langer in het beroep

te houden.

Voor geen enkele van de ondervraagde vrouwen lag een ontslag aan de basis van hun vertrek. 4 verzorgenden zijn gestopt om met brugpensioen te gaan. Het vertrek van de anderen had vooral te maken met de zwaarte van het werk, de emotionele uitputting na het overlijden van sommige cliënten, het werk bij bijzonder moeilijke cliënten en ook gezondheidsproblemen. Sommigen voelden hun vertrek aan als een pijnlijk moment, want ze hadden de indruk cliënten achter te laten die hen nodig hadden. Voor anderen was het dan weer een opluchting. Toch blijkt ook dat vrijwel alle vrouwen zonder spijt aankijken tegen hun vertrek. De suggesties om het vervroegd vertrek af te remmen slaan hoofdzakelijk op betere communicatie met collega's, verantwoordelijken en andere zorgverstrekkers, minder versnippering van de prestaties en minder schoonmaakwerk ten voordele van de verzorgende taken.

Op grond van deze resultaten kunnen enkele aanbevelingen worden geformuleerd met de bedoeling de verzorgenden in de thuiszorg langer in het beroep te houden. Deze aanbevelingen sluiten (althans voor een deel) aan bij wat al was gebleken uit ons eerder gevoerde grootschalige onderzoek.

De zwaarte van het werk wordt naar voren geschoven als een van de hoofdoorzaken van het vervroegd vertrek. Deze zwaarte moet in verband worden gebracht met de steeds vaker voorkomende schoonmaaktaken, die als fysiek zwaar worden gevoeld. Deze taken leiden mettertijd tot een gevoel van afmatting, dat zijn weerslag heeft op de gezondheid en zich onder meer uit in lage rugpijn. Het is overigens opvallend dat enkele van de oud-verzorgenden hun gezondheidsproblemen aanhalen als verklaring voor hun vervroegd vertrek uit het beroep. Daarbij komt nog dat het schoonmaakwerk ook psychologisch gezien zwaar valt. De meeste respondenten vinden het immers jammer dat ze al te vaak voor poetsvrouw worden gehouden. Zij hadden liever minder schoonmaakwerk, maar meer ondersteunende taken gedaan. Ze tonen zich ontevreden als gevolg van de opvallende kloof tussen hun verwachtingen over het werk en de realiteit. Vermindering van de hoeveelheid schoonmaakwerk blijkt overigens een van hun belangrijkste suggesties te zijn om het vervroegd vertrek af te remmen. In dat verband is een belangrijke rol weggelegd voor de diensten. Ze zouden eerst en vooral tijdens het intakegesprek duidelijk de functie van de verzorgende moeten uitleggen aan de cliënten om het beroep in een juist kader te plaatsen en iets te doen aan het verkeerde beeld van de verzorgende als poetsvrouw dat al te vaak wordt opgehangen wanneer het gaat over verzorgenden in de thuiszorg. De cliënten zouden hiermee vervolgens moeten instemmen via een contract dat beide partijen bindt en er zich toe verbindt om het na te leven. Tot

slot is het ook aan de diensten om erover te waken dat ze de verzorgende taken toekennen die overeenstemmen met het contract.

Werken met moeilijke cliënten is voor de oud-verzorgenden tegelijk een van de negatieve aspecten van het werk en ook een van de hoofdredenen van hun vervroegd vertrek. Op dat gebied valt dus wellicht een en ander te verbeteren. Ook de diensten hebben een rol te spelen in de verbetering van de verhouding met de cliënten. Ze zouden hun met name van bij het begin duidelijk moeten maken welke hulpvragen aanvaardbaar zijn en welke niet. Ook dienen de cliënten te weten welke de vereisten zijn op het gebied van hygiëne, veiligheid, materiaal en respect, om het werk mogelijk te maken. Uiteraard moeten ook de verzorgenden worden ingelicht over wat is afgesproken. Tijdens de prestaties zouden de verzorgenden die in bijzonder moeilijke situaties terechtkomen, ook moeten kunnen rekenen op begeleiding en steun vanwege hun rechtstreeks verantwoordelijke. Tot slot kan het interessant zijn de cliënten niet toe te wijzen aan één enkele verzorgende, maar liever aan een team verzorgenden die elkaar aflossen. Door een dergelijke organisatie van de prestaties krijgen de verzorgenden meer sociale ondersteuning en kunnen ze de moeilijke situaties beter aan.

De confrontatie met de dood van enkele cliënten komt ook duidelijk naar voren als oorzaak van vervroegd vertrek. De emotionele belasting van zo'n gebeurtenis is waarschijnlijk zeer groot (te groot?), vooral als de verzorgende nauwe banden heeft aangeknoopt met de cliënt en/of zijn familie. Niet alle diensten voorzien overigens in specifieke ondersteuning wanneer een verzorgende hiermee wordt geconfronteerd. Naar ons gevoel dient er op dat gebied gezorgd te worden voor meer en betere opleiding en begeleiding (gespreksgroepen, ondersteuning door een psycholoog...).

Bibliografie

Léonard L., Letont, V. & Van Daele, A. (2005). *Travailler comme aide familiale à domicile. Enquête Proxima: politique et gestion des services*. Université de Mons-Hainaut, Mons.

Ver Heyen W. & Vandenbrande T. (2005). *Werken in de gezinszorg. Kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden*. HIVA-K.U. Leuven, Leuven.

Léonard, L., Letont, V., Van Daele, A., Vandenbrande, T. , Ver Heyen, W. & Wendelen, E. (2006). *Werken als verzorgende in de gezinszorg. Belangrijkste resultaten van het PROXIMA-onderzoeksproject*. Brochure uitgegeven door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Annex: leidraad interviews vroegtijdige uitstroom

Interviewinfo

- Datum van het interview
- Voornaam van de verzorgende
- Naam van de laatste organisatie waar hij/zij als verzorgende werkte

Werksituatie en –beleving

1. Sinds welk jaar werkte u als verzorgende in de *gezinszorg*? Sinds (*jaartal*):
2. Sinds welk jaar werkte u in de laatste *dienst*? Sinds (*jaartal*):
3. Hebt u hiervoor nog ander werk¹ gedaan?
 - 1. Ja, namelijk :
 - 2. Neen

Indien ja: waarom bent u hiermee gestopt? (enkel m.b.t. laatste werk voor gezinszorg bevragen)

4. Waarom heeft u gekozen voor een beroep als verzorgende in de gezinszorg?
5. Wat waren uw verwachtingen m.b.t. het beroep? Verwachte voor- en nadelen? Verwachte positieve en negatieve kanten?
6. Welke verwachtingen werden *wel* ingelost?
7. Welke verwachtingen werden *niet* ingelost?
8. Werkelijke voor- en nadelen heeft de job in de realiteit? Werkelijke positieve en negatieve kanten?
9. Welke taken² voerde je uit (voor je stopte)?

¹ Ander werk: elk werk behalve als verzorgende in de gezinszorg. Het werk als verzorgende in een rusthuis of in de kinderopvang wordt beschouwd als 'ander werk'

² Mogelijke taken

(1) Schoonmaak

10. Aan welke taak besteedde je het *meest* tijd (voor je stopte)?
11. Aan welke taak besteedde je het *minst* tijd (voor je stopte)?
12. Welke taak voerde je het *lieftst* uit (voor je stopte)? Waarom?
13. Welke taak voerde je het *minst graag* uit (voor je stopte)? Waarom?
14. Is het werk van een verzorgenden altijd hetzelfde gebleven tijdens uw loopbaan als verzorgende in de gezinszorg?
 - 1. Ja
 - 2. Neen

Indien neen: Wat is er in de loop der jaren veranderd in de gezinszorg? Wat is er verbeterd of verslechterd?

15. Was u trots op uw beroep?
 - 1. Ja, want
 - 2. Neen, want
16. Welk soort arbeidscontract had u toen u stopte als verzorgende in de gezinszorg?

PRIVE

- 1. Contract van onbepaalde duur (vast werk)
- 2. Contract van bepaalde duur
- 3. Interimcontract
- 4. Vervangingscontract
- 5. Andere, namelijk (*Vul in.*):

PUBLIEK

- 1. Statutair (vastbenoemd)
- 2. Contractueel: bepaalde duur
- 3. Contractueel: onbepaalde duur
- 4. Interimcontract

(2) Huishoudelijke taken (bv. strijken, afwassen, ...)

(3) Verzorgende taken (bv. toilet geven, hulp bij aan- en uitkleden, ...)

(4) Ondersteunende taken (bv. gesprek met de cliënt, taken aanleren, hulp bieden bij administratie, ...)

(5) Dienstgerichte taken (bv. deelname aan vorming, allerlei vergaderingen en besprekingen, administratieve taken voor de dienst, ...)

- 5. Vervangingscontract
- 6. Andere, namelijk:

17. Werkte u voltijds of deeltijds voor u stopte?
- 1. Voltijds
 - 2. Deeltijds, namelijk gemiddeld: ... uren per week
18. Is dit altijd zo (cfr. vraag 5) geweest?
- 1. Ja
 - 2. Neen:

Uitstroom

19. Sinds wannier bent u gestopt met het werk als verzorgende in de gezinszorg? Sinds.....
20. Was dit een moeilijke beslissing?
- 1. Ja, want:
 - 2. Neen, want:
21. Waarom bent u gestopt met het werk als verzorgende in de gezinszorg?
22. Wat had ervoor kunnen zorgen dat u het beroep was blijven uitoefenen?
23. Heeft u spijt gehad van de beslissing om te stoppen met het werk als verzorgende in de gezinszorg?
- 1. Ja, want
 - 2. Neen, want

Huidige situatie

24. Wat is uw huidige situatie?
- 1. Werkend
 - 2. Werkzoekend
 - 3. Niet-werkzoekend
25. ***Indien werkend***
- a. Welk werk verricht u ?

- b. Waarom heeft u dat werk gekozen?
- c. Welk zijn de voor- en nadelen van dat werk t.a.v. het werk als verzorgende in de gezinszorg?
- d. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met werken? ... jaar

26. *Indien werkzoekend*

- a. Naar welk soort werk zoekt u ?
- b. Waarom zoekt u naar dat soort werk?
- c. Welk zijn de voor- en nadelen van dat soort werk t.a.v. verzorgende in de gezinszorg?
- d. Op welke leeftijd wenst u te stoppen met werken? ... jaar

27. *Indien inactief*

- a. Bent u van plan om nog ooit betaald werk te zoeken?
 - 1. Ja, want
 - 2. Neen, want
- b. Naar welk soort werk ?
- c. Waarom dat soort werk?

Maatregelen om uitstroom te voorkomen

- 28. Hoe kan uitstroom voorkomen worden? Wat kan men doen om verzorgenden te motiveren langer te blijven?

Persoonlijke situatie

- 29. In welk jaar bent u geboren?
- 30. Wat is uw huidige gezinssituatie?
 - 1. Ik woon met mijn partner

- 2. Ik woon met mijn partner en kind(eren)
- 3. Ik woon zonder partner, met kind(eren)
- 4. Ik woon alleen
- 5. Ik woon bij mijn ouders
- 6. Andere, namelijk:

31. Welk is uw *hoogst* behaalde diploma?

- 1. Lager onderwijs
- 2. Lager secundair onderwijs, beroeps
- 3. Lager secundair onderwijs, technisch
- 4. Lager secundair onderwijs, algemeen
- 5. Hoger secundair onderwijs, beroeps
- 6. Hoger secundair onderwijs, technisch
- 7. Hoger secundair onderwijs, algemeen
- 8. Hoger Onderwijs
- 9. Andere, namelijk:

32. Omschrijf uw hoogst behaalde diploma (bv. gezins- en sanitair helpster).

33. Welke *opleiding* heeft u gevolgd om *als verzorgende* te kunnen werken?

- 1. Hoger secundair onderwijs beroeps
- 2. Hoger secundair onderwijs technisch
- 3. Onderwijs voor sociale promotie
- 4. Opleiding in een erkend opleidingscentrum

Tot slot

34. Welk is de mooiste en welk is de slechtste herinnering aan het werk als verzorgende in de gezinszorg?

Heeft u nog opmerkingen?