

Werkdruk bij paraveterinair

Een onderzoek naar de werkdruk bij
paraveterinair in Nederland



Wiyanna van Belle
Aeres Hogeschool Dronten
Diergezondheid en -management
Vlijmen, 04-04-2022
Afstudeerdocent: Lidy Thijsen

Afstudeerwerkstuk

Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk?



Wiyanna van Belle
Aeres Hogeschool Dronten
Diergezondheid en -management
Vlijmen, 04-04-2022
Afstudeerdocent: Lidy Thijsen

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie geschreven in opdracht van de opleiding Diergezondheid -en Management aan Aeres Hogeschool Dronten. Ik ben trots op het feit dat ik in Nederland als eerste onderzoek heb kunnen doen naar de werkdruk van paraveterinair. Daarnaast ben ik trots op het resultaat van deze scriptie en dat ik de uitkomsten kan delen met derden. De doelgroepen van dit onderzoek zijn paraveterinair en veterinaire praktijkmanagers.

Dit onderzoek had ik niet zonder de fijne begeleiding en hulp van anderen gekund. Allereerst wil ik van Aeres Hogeschool Lidy Thijsen bedanken voor de goede en flexibele begeleiding en Peter van Honk voor de begeleiding van het statistische deel van het onderzoek. Daarnaast wil ik Pascale Fuchs bedanken voor het helpen verspreiden van de enquête. Als laatste wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun inbreng bij, hun ideeën voor en het nalezen van de scriptie.

Graag wil ik de beoordelaars vragen om het vooronderzoek en de bronnenlijst nogmaals te beoordelen omdat hier aanpassingen hebben plaatsgevonden.

Veel leesplezier toegewenst!

Wiyanna van Belle

Vlijmen, maart 2022

Inhoudsopgave

Figuren- en tabellenlijst	6
Begrippenlijst.....	7
Samenvatting	8
Abstract.....	9
1. Inleiding.....	10
1.1 Hoofdvraag	16
1.2 Deelvragen	16
2. Materiaal en methode.....	17
2.1 De onderzoekseenheden	17
2.2 Onderzoeksmethode.....	17
2.3 Enquête	17
2.4 Dataverzameling	18
2.5 Data-analyse.....	19
2.6 Betrouwbaarheid.....	19
3. Resultaten	20
3.1 Resultaten deelvraag 1	20
3.2 Resultaten deelvraag 2	26
3.3 Resultaten deelvraag 3	29
3.4 Resultaten deelvraag 4	32
3.5 Demografische kenmerken	34
4. Discussie en aanbevelingen	37
4.1 Samenvatting.....	37
4.2 Gekozen methode.....	37
4.3 Discussie deelvragen.....	38
4.3.1 Deelvraag 1.....	38
4.3.2 Deelvraag 2.....	40
4.3.3 Deelvraag 3.....	41
4.3.4 Deelvraag 4.....	42
4.4 Discussie demografische kenmerken.....	44
5. Conclusies.....	45
5.1 Conclusies deelvragen.....	45
5.2 Conclusie hoofdvraag	46
Bronnenlijst	47
Bijlagen	51
Bijlage A. Volledige Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA).....	52

Bijlage B. Enquête paraveterinair.....	60
Bijlage C. Overzicht meerkeuzeantwoorden enquête.....	70
Bijlage D. Overzicht modus, mediaan en gemiddelde	81
Bijlage E. Overzicht open antwoorden enquête.....	88
Bijlage F. Overzicht demografische kenmerken	93
Bijlage G. Spreadsheet enquête	96

Figuren- en tabellenlijst

Lijst van figuren

Figuur 1 JD-C Model door Karasek (1979)	11
Figuur 2 JD-R Model door Demerouti et al	12
Figuur 3 Oorzaken Werkdruk.....	13
Figuur 4 Kwaliteit van de Arbeid	14
Figuur 5 Leeftijd van deelnemers in het onderzoek	15
Figuur 6 Werktempo en Hoeveelheid	21
Figuur 7 Afwisseling in het Werk	21
Figuur 8 Zelfstandigheid in het Werk	22
Figuur 9 Problemen met het Werk	22
Figuur 10 Onduidelijkheid over het Werk	23
Figuur 11 Informatie	23
Figuur 12 Overige Vragen over Kenmerken van het Werk (1/2)	24
Figuur 13 Overige Vragen over Kenmerken van het Werk (2/2)	24
Figuur 14 Overige Vragen over Relaties op het Werk.....	25
Figuur 15 Plezier in het Werk	25
Figuur 16 Geestelijke Belasting	26
Figuur 17 Emotionele Belasting	27
Figuur 18 Lichamelijke Inspanning	27
Figuur 19 Relatie met Collega's.....	28
Figuur 20 Contactmogelijkheden	28
Figuur 21 Verandering van Baan	29
Figuur 22 Inspraak	30
Figuur 23 Relatie met Directe Leiding (1/2)	30
Figuur 24 Relatie met Directe Leiding (2/2)	31
Figuur 25 Communicatie	31
Figuur 26 Overige Vragen over de Organisatie.....	32
Figuur 27 Leeftijd Respondenten in Procenten	35
Figuur 28 Functie Respondenten in Procenten.....	35
Figuur 29 Dienstverband Respondenten in Procenten.....	35
Figuur 30 Provincie Respondenten in Procenten.....	36

Lijst van tabellen

Tabel 1 Deelvragen met Bijbehorende Enquêtevragen	18
Tabel 2 Personeel.....	32
Tabel 3 Planning	33
Tabel 4 Taakverdeling.....	33
Tabel 5 Beloning	33
Tabel 6 Pauze	33
Tabel 7 Communicatie	34
Tabel 8 Management	34
Tabel 9 Dieren	34

Begrippenlijst

Begrip	Definitie/ verklaring
Burn-out	Een stress-gerelateerde aandoening waarbij klachten zoals vermoeidheid, prikkelbaarheid en emotionele labiliteit optreden.
JD-C model	Job Demands-Control model. Een werkdrukmodel dat focust op de twee meest belangrijke kenmerken van werkdruk; regelmogelijkheden en taakeisen.
JD-R model	Job Demands-Resources model. Dit model laat zien dat het ontstaan van burn-out uit twee processen bestaat; veeleisende kanten van het werk en een gebrek aan middelen waardoor het voldoen aan taakeisen bemoeilijkt wordt.
Kwaliteit van de Arbeid	Wordt gebruikt om werkdruk te meten en omvat arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.
Mediaan	Het middelste getal in een oplopende getallenreeks, beginnend bij het laagste.
Modus	Het getal dat het vaakst gekozen is door een groep.
Personeelsverloop	De wisseling van medewerkers binnen een organisatie door (al dan niet gedwongen) vroegtijdig vertrek, ziekte en pensioen.
PFI	Professional Fulfillment Index. Vragenlijst voor de humane zorgsector die burn-out en de werkvervulling van werknemers in de afgelopen twee weken beoordeelt.
PSA	Psychosociale arbeidsbelasting. Ontstane werkstress die lichamelijke, psychische en sociale klachten veroorzaakt.
VBBA	Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid. Hiermee kan de Kwaliteit van de Arbeid gemeten worden.
Werkdruk	Ontstaat als er niet meer voldaan kan worden aan de eisen die het werk stelt. Werkdruk is een oorzaak van werkstress.
Werkstress	Als de balans tussen de werklast en de belastbaarheid van een werknemer verdwenen is.

Samenvatting

In de diergezondheidszorg spelen dierenklinieken en hun medewerkers een grote rol. Liefde voor dieren en dierenwelzijn verbeteren is voor hen een grote drijfveer. Toch blijkt uit onderzoek dat na het eerste jaar werkzaam te zijn er veel uitval is bij paraveterinair door onder andere een hoge werkdruk. Eerdere onderzoeken naar werkdruk bij paraveterinair zijn vooral gedaan in Angelsaksische landen. In Nederland was hier tot op heden nog geen onderzoek naar gedaan.

Een enquête was opgesteld en verspreid onder Nederlandse paraveterinair met als doel de hoofdvraag te kunnen beantwoorden: *Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk en welke mogelijke oplossingen dragen zij aan?* De enquête was opgedeeld in vragen over arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden en arbeidsverhoudingen om te achterhalen welk aandeel elk onderwerp had bij de ervaren werkdruk. Als laatste was een open vraag gesteld aan alle respondenten waar zij konden aangeven welke mogelijke oplossingen en/ of suggesties zij hadden voor het verminderen van de ervaren werkdruk. De enquête had in totaal 354 respondenten.

De resultaten van de enquête lieten zien dat de onderwerpen bij arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden een grote rol speelden bij het bepalen van de ervaren werkdruk. Onderwerpen die hoorden bij de arbeidsinhoud gingen over de hoeveelheid taken in combinatie met de beschikbare tijd, zelfstandigheid en overuren. Bij arbeidsomstandigheden zijn onderwerpen als geestelijke- en emotionele belasting en contactmogelijkheden opgenomen. Arbeidsverhoudingen speelden een aanzienlijk kleinere rol bij het bepalen van de ervaren werkdruk en bevatte onder andere onderwerpen als de relatie met directe leiding, communicatie en ongewenst gedrag.

Geconcludeerd kan worden dat de werkdruk door paraveterinair in Nederland als hoog wordt ervaren. De meest genoemde oplossingen om werkdruk te verminderen volgens de respondenten zijn meer personeel, meer beloning, vaker en vaste pauzemomenten en betere communicatie tussen personeel en leidinggevenden.

Op basis van dit onderzoek kunnen er diverse aanbevelingen worden gedaan voor vervolgonderzoek. In dit onderzoek is de rol van arbeidsvoorwaarden bij de ervaren werkdruk niet meegenomen, dit kan bij vervolgonderzoek wel onderzocht worden. Omdat meer dan de helft van de respondenten aangeeft meer personeel als oplossing voor de werkdruk, kan een nieuw onderzoek uitwijzen of er personeelstekort onder Nederlandse paraveterinair is. Daarbij kan personeelsverloop ook nuttig zijn om te onderzoeken. Als laatste kan een onderzoek naar de redenen van paraveterinair waarom zij het beroep hebben verlaten en welk werk zij zijn gaan doen mogelijk interessant zijn.

Abstract

Veterinary clinics and their staff play an important role in animal health care. Their love for animals and goal to improve animal welfare acts as a key motive for them. However, studies show high attrition rates within the first year of employment among para-veterinarians with excessive workloads being a key contributor to this. Previous studies on workload among para-veterinarians have mostly been done in Anglo-Saxon countries. No study has been conducted in the Netherlands to date.

A survey was conducted among Dutch para-veterinarians with the intent to answer the main question of *What type of workload do para-veterinarians in the Netherlands experience, and what are potential solutions for this workload if it is excessive?* The survey was divided into questions relating to job content, work circumstances and employment relations to find out the impact each of these factors had on the experienced workload. Lastly, an open question was posed to each participant for their ideas about possible solutions and/ or suggestions they had for reducing their experienced workload. The survey had 354 respondents in total.

The survey showed that factors relating to job content and work circumstances played the most important role in determining experienced workload. Questions under the job content category included the amount of tasks performed in combination with the time available, independence and overtime recorded. In the work circumstances category questions relating to mental load, emotional burden and contact options were included. Employment relations played a significantly smaller role in determining the experienced workload, with this category containing questions such as the relationship held with the direct supervisor, communication and undesirable behaviour.

The findings of the study demonstrated that Dutch para-veterinarians experience excessive workloads. Common solutions suggested by respondents to reduce this workload included hiring more staff, increasing work incentives and having more frequent and scheduled breaks.

Based on this study, several recommendations can be made for further research. This study excluded work conditions and the impact this can have on the experienced workload. Because more than half of the respondents suggested more staff as a solution for the workload, a new study exploring whether there is a staff shortage among Dutch para-veterinarians may be of value. Furthermore, exploration into staff turnover rates could also be useful to investigate. Lastly research into the specific reasons why Dutch para-veterinarians left their profession and the subsequent work they undertook may be useful.

1. Inleiding

Dierenklinieken en hun medewerkers spelen een grote rol in de diergezondheidszorg. Mensen willen werken in de veterinaire wereld vanwege liefde voor dieren en om dierenwelzijn te verbeteren. Opvallend is dat na het eerste jaar werkzaam te zijn in de praktijk veel paraveterinair uitvallen. Dit komt door onder andere een te hoge werkdruk (Black et al., 2011). In diverse Angelsaksische landen is onderzoek gedaan naar werkdruk bij paraveterinair, maar in Nederland voor zover bekend en onderzocht nog niet. Daarom is het belangrijk dat er een onderzoek komt naar de werkdruk bij Nederlandse paraveterinair.

Werkdruk is een relevant en actueel arbeidsrisico volgens de Gezondheidsraad en de sociale partners van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (TNO, 2012). Werkdruk ontstaat als aan de eisen die het werk stelt, niet meer voldaan kan worden door een medewerker. Bijvoorbeeld doordat een medewerker te weinig tijd tot zijn beschikking heeft om zijn werk af te krijgen of met geen mogelijkheid het gewenste resultaat kan behalen. Er moet een goede balans zijn tussen de werklust en de belastbaarheid van de werknemer om goed te functioneren. Als deze balans is verdwenen, wordt de werkdruk te hoog. Daarmee loopt de werknemer het risico om last te krijgen van werkstress (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.).

Werkstress en verzuim kunnen een gevolg zijn van werkdruk (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, z.d.). Stress-gerelateerde aandoeningen waarbij verschillende klachten optreden zoals vermoeidheid, prikkelbaarheid en emotionele labiliteit zijn burn-out en overspannenheid (Volksgezondheid en Zorg, z.d.). In Nederland hadden 1,3 miljoen werknemers in 2019 burn-outklachten. Wegens werkdruk en werkstress zijn de kosten van loondoorbetaling bij ziekteverzuim opgelopen en bedroegen in 2018 3,1 miljard euro. De oorzaak hiervan is vooral dat mensen langer zijn gaan verzuimen met dergelijke klachten. Per persoon stegen de kosten naar 9.100 euro ten opzichte van 8.100 euro in 2017. Volgens de werknemers had 35% van het werkgerelateerde verzuim te maken met werkdruk of werkstress (TNO, 2020).

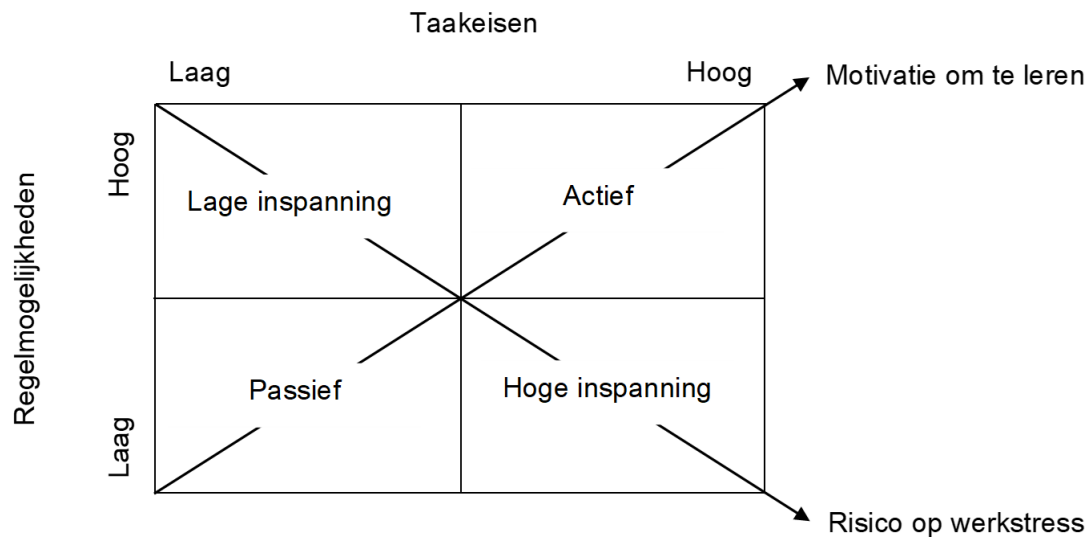
Een ander gevolg van werkdruk kan personeelsverloop zijn. Dit is de wisseling van medewerkers binnen een organisatie door (al dan niet gedwongen) vroegtijdig vertrek, ziekte en pensioen. Elke organisatie krijgt te maken met personeelsverloop. Dit is niet erg, tot het gaat om een structureel hoog personeelsverloop. Dit wordt uitgedrukt het aantal medewerkers dat op jaarbasis de organisatie verlaat ten opzichte van het totale personeelsbestand (Van Echtelt, 2020). Waarom een medewerker kan besluiten een organisatie te verlaten, kan verschillende redenen hebben. Zo kan bijvoorbeeld de functie niet (meer) voldoen aan de wensen. Ook kunnen er te weinig groei- en carrièremogelijkheden zijn (Kuypers, 2019).

Karasek (1979, in Huang et al., 2011) stelde een van de eerste werkdrukmodellen op, het Job Demands-Control (JD-C) model, afgebeeld in Figuur 1. Dit model focust op de twee meest belangrijke kenmerken van werkdruk. Deze zijn regelmogelijkheden en taakeisen. Regelmogelijkheden worden beschreven als het vermogen van de werknemer om zijn eigen activiteiten en vaardigheden te beheersen. De regelmogelijkheden bestaan uit autonomie van de werknemer en de verscheidenheid aan vaardigheden die de werknemer uitvoert

(Huang et al., 2011). Een gevoel van autonomie hebben is positief gerelateerd aan welzijn. Het gebruiken van kennis en vaardigheden leidt tot het gevoel iets te hebben bereikt, persoonlijke groei en verbondenheid (Kogan et al., 2020). Taakeisen worden gedefinieerd als psychologische stressoren, zoals eisen om snel en hard te werken, veel te doen hebben en niet genoeg tijd hebben. Bij hoge taakeisen en onvoldoende regelmogelijkheden ontstaat een ongezonde situatie (Huang et al., 2011).

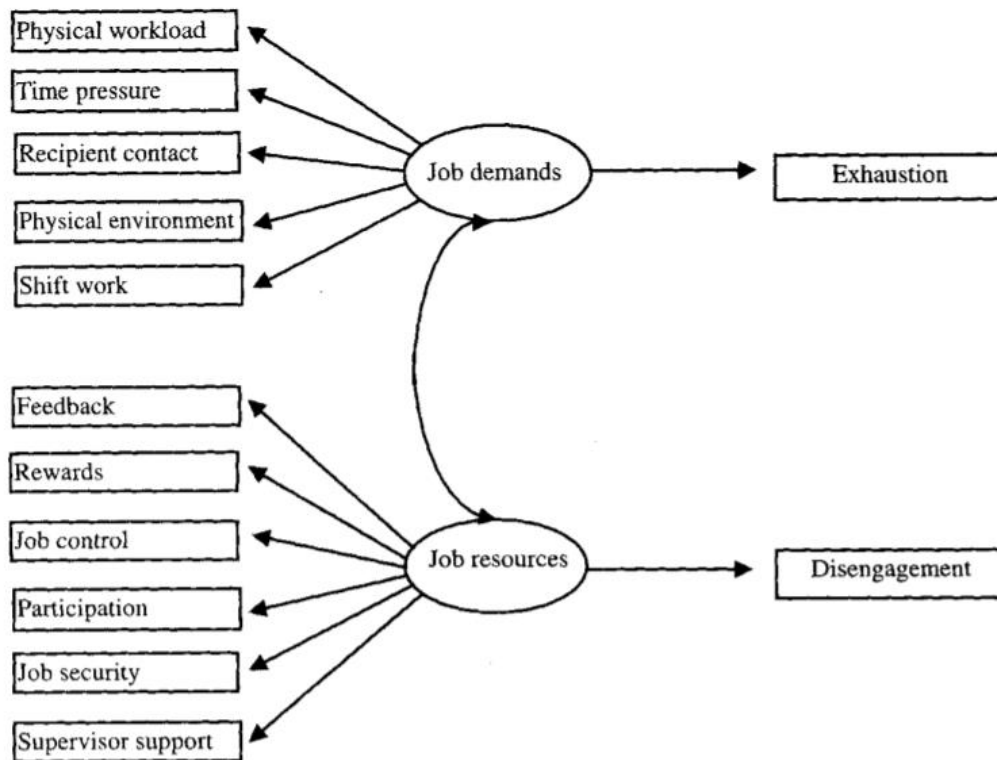
Figuur 1

JD-C Model door Karasek (1979)



Noot. Aangepast overgenomen uit "Professionalism among novice teachers. How they think, act, cope and perceive knowledge", door J. Caspersen, 2013, *Teaching and teacher education*, 30(0) p.61.

Taakeisen verwijzen naar mentale, sociale of organisatorische aspecten van het werk. Dit vergt mentale en fysieke inspanning en is daarom gerelateerd aan bepaalde psychologische en fysieke klachten zoals uitputting (Demerouti et al., 2001). Volgens het model van Hockey (1993, in Bakker et al., 2008) gebruiken mensen een prestatie-beschermingsstrategie wanneer ze geconfronteerd worden met hoge taakeisen. Deze stressoren komen overeen met de taakeisen in het Job Demands-Resources (JD-R) model (Demerouti et al., 2001). Dit model is te zien in Figuur 2.

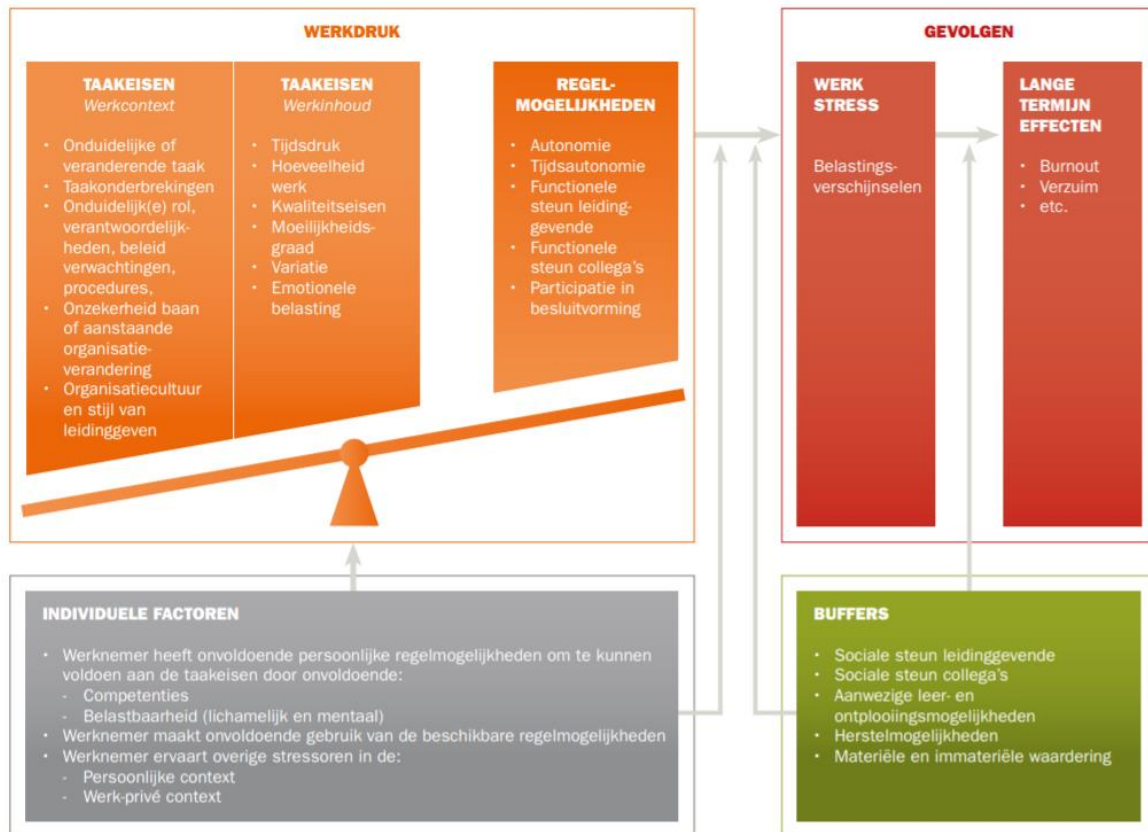
Figuur 2*JD-R Model door Demerouti et al*

Noot. Overgenomen uit "The Job Demands-Resources Model of Burnout", door E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner & W. B. Schaufeli, 2001, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), p.502.

Het JD-R model in Figuur 2 laat zien dat het ontstaan van burn-out uit twee processen bestaat. In het eerste proces gaat het om de veeleisende kanten van het werk die uiteindelijk leiden tot uitputting. In het tweede proces gaat het om een gebrek aan middelen waardoor het voldoen aan taakeisen bemoeilijkt wordt en wat leidt tot terugtrekkingsgedrag. Op de lange termijn leidt dit tot afstand nemen van het werk en dus minder betrokken zijn (Demerouti et al., 2001).

TNO (z.d.) heeft een werkdruk model gemaakt aan de hand van hun eigen gemaakte Werkdruk Wegwijzer. Deze komt in vijf stappen tot een passende aanpak van werkdruk. In Figuur 3 worden de taakeisen, regelmogelijkheden, gevolgen, individuele factoren en buffers weergegeven.

Figuur 3
Oorzaken Werkdruk



Noot. Overgenomen uit *Werkdruk Wegwijzer*, door TNO, z.d., p.181.

Zoals TNO (z.d.) heeft weergegeven in Figuur 3, zijn er vier aspecten van de kwaliteit van het werk. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid noemde arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden als de Kwaliteit van de Arbeid in het rapport 'Vernieuwingen in het Arbeidsbestel' (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 1981).

Arbeidsverhoudingen waardoor werkgerelateerde stress ontstaat, komt door agressie en geweld van bijvoorbeeld klanten of patiënten maar ook ongewenst gedrag van collega's. Arbeidsvoorwaarden die werkgerelateerde stress veroorzaken ontstaan wanneer een medewerker het gevoel heeft onvoldoende beloond te worden voor het werk of het ontbreken van ontwikkelingsmogelijkheden. Daarnaast kan baanverlies of een grote verandering in het werk veel stress veroorzaken (TNO, 2012). Bij arbeidsinhoud kan werkgerelateerde stress ontstaan door bijvoorbeeld een hoog werktempo of dat een werknemer weinig autonomie heeft. Arbeidsomstandigheden die werkgerelateerde stress veroorzaken zijn bijvoorbeeld emotioneel en lichamelijk zwaar werk (Handaja & De Witte, 2007). In dit onderzoek worden de arbeidsvoorwaarden niet meegenomen. In Figuur 4 is de Kwaliteit van de Arbeid in een schema weergegeven.

Figuur 4
Kwaliteit van de Arbeid



Noot. Overgenomen uit *Rapport Werkdruk*, door TNO, 2012, p.26.

In de Arbowet wordt de term psychosociale arbeidsbelasting (PSA) genoemd wanneer er werkstress ontstaat die lichamelijke, psychische en sociale klachten veroorzaakt (TNO, 2012). Om de PSA in kaart te brengen, werd in Nederland de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) ontwikkeld. Met de VBBA kan de Kwaliteit van de Arbeid, en dus werkdruk, ook gemeten worden (Verdonck, 2000).

In diverse Angelsaksische landen is onderzoek gedaan naar de werkdruk bij paraveterinair. In Nederland is hier voor zover bekend en onderzocht geen onderzoek naar gedaan. Daarom worden er Angelsaksische onderzoeken gebruikt in dit onderzoek. Het beroep van paraveterinair in Nederland en Angelsaksische landen komt niet precies overeen dus de verschillen en overeenkomsten worden hieronder uitgelegd.

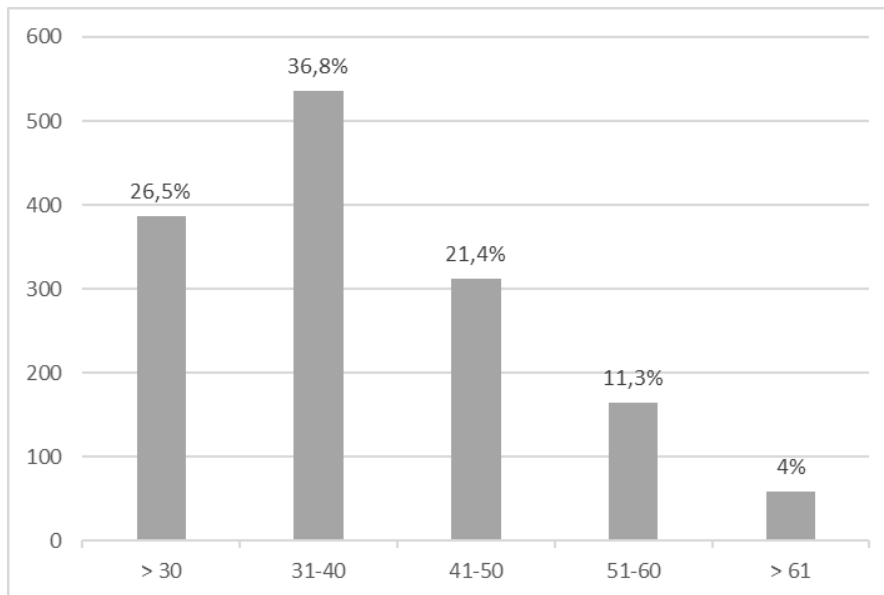
Het grootste verschil tussen een Nederlandse paraveterinair en een Angelsaksische paraveterinair is het niveau. In Nederland is dit op mbo-niveau terwijl dit elders op hbo-niveau is. Een ander verschil is dat een Angelsaksische paraveterinair mag hechten. Ook mag een Angelsaksische paraveterinair vaccineren wat in Nederland alleen gebeurt door de dierenarts. Overeenkomstig mogen de paraveterinair: anesthesie monitoren; operaties assisteren; röntgenfoto's maken; laboratoriumhandelingen uitvoeren; medicatie klaarmaken en opnamepatiënten monitoren (Animal Behavior College, z.d.; AniCura, 2018).

De hoeveelheid werkzaamheden die een paraveterinair uitvoert, staat in verband met aspecten van burn-out (Hayes et al., 2019). Smith (2016); Lloyd en Campion (2017); Endenburg en Johnston (2019) en Foote (2020) beschrijven hoge werkdruk en burn-out bij paraveterinair. Ook Zakharenkov (2020) beschrijft hoge werkdruk en burn-out bij paraveterinair. Hij vond het belangrijk om dit te onderzoeken omdat paraveterinair een weinig onderzochte groep is waarover weinig gerapporteerd is. Over het algemeen worden paraveterinair ondergewaardeerd in de dierenkliniek. Daarnaast dragen ze een zware werkdruk, besteden ze veel tijd aan administratie en verslaglegging en maken ze overuren en lange dagen.

Aan het onderzoek van Zakharenkov (2020) deden 1.457 mensen mee uit Angelsaksische landen. Het grootste deel van de deelnemers was tussen de 31 en 40 jaar oud (36,8%) en het kleinste deel was ouder dan 61 jaar (4%), zie Figuur 5.

Figuur 5

Leeftijd van deelnemers in het onderzoek



Noot. Overgenomen uit *Lean Thinking in Veterinary Organizations to Improve Employee Experience*, door Zakharenkov, 2020, p.6.

De vragenlijst die Zakharenkov (2020) gebruikte was de Professional Fulfillment Index (PFI). Dit hulpmiddel wordt normaliter gebruikt in de humane zorgsector maar kan ook ingezet worden in de veterinaire sector. De PFI beoordeelt burn-out en de werkvreugde in de afgelopen twee weken dat de respondent werkzaam was. Hierdoor wordt de beoordeling van het recente welzijn en de effecten op lange- en korte termijn vergemakkelijkt (Troekel et al., 2017).

Uit het onderzoek van Zakharenkov (2020) blijkt dat er een direct verband is tussen de leeftijd en de mate van burn-out. Werknemers in de leeftijdsgroep <30 toonde de hoogste mate van burn-out (27%). In het onderzoek is ook de mate van fysieke energie en enthousiasme gemeten. De resultaten gaven hetzelfde verband: deelnemers uit de jongere leeftijdsgroep waren minder enthousiast en fysiek meer vermoeid dan deelnemers uit andere leeftijdsgroepen. Voor hen is het moeilijker om lange dagen te maken of zij ervaren frustratie van andere factoren, zoals het gebrek aan controle bij het omgaan met problemen op het werk.

In het onderzoek werd dezelfde stelling voorgelegd aan het praktijkmanagement, paraveterinair en dierenartsen: 'ik voel me blij op het werk'. Hieruit bleek dat de groep van paraveterinair de minste werkvreugde heeft, zelfs nog minder dan de dierenartsen (Zakharenkov, 2020).

Het onderzoek van Zakharenkov (2020) bevestigde dat burn-out de veterinaire beroepsgroep het meest negatief beïnvloedt. Ondanks dat de veterinaire professionals hun werk

betekenisvol vinden en voldoening eruit halen, neemt de mate van burn-out toe vanwege werkeisen. Respondenten lieten een hoge mate van ongemak zien, tekenen van fysieke en emotionele vermoeidheid en een gevoel van angst als ze dachten aan het werk dat ze nog moeten doen.

1.1 Hoofdvraag

Zoals eerder genoemd is er in Nederland voor zover bekend en onderzocht geen onderzoek gedaan naar de werkdruk bij paraveterinair. Dit maakt dat de volgende hoofdvraag is geformuleerd: 'Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk en welke mogelijke oplossingen dragen zij aan?'

1.2 Deelvragen

Op basis van de theorie zijn de volgende deelvragen geformuleerd om de hoofdvraag van het onderzoek te beantwoorden:

- 1) Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?
- 2) Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?
- 3) Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?
- 4) Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinair zelf aan?

2. Materiaal en methode

In het hoofdstuk materiaal en methode wordt omschreven hoe het onderzoek uitgevoerd werd en hoe de data verzameld is. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: 'Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk en welke mogelijke oplossingen dragen zij aan?'

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden werd zowel een kwalitatief als kwantitatief onderzoek uitgevoerd middels een digitale enquête. Het onderzoek is kwantitatief vanwege de meerkeuzevragen en kwalitatief vanwege de open vraag in de enquête. Het type onderzoek betrof een beschrijvend onderzoek. De resultaten van dit onderzoek hebben in kaart gebracht hoe paraveterinair in Nederland de werkdruk ervaren en wat mogelijke oplossingen zijn volgens hen.

2.1 De onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden waren alle werkende paraveterinair in Nederland. Dit houdt in dat het ging om paraveterinair, van alle leeftijden, die werkzaam zijn in dierenziekenhuizen/ specialistische praktijken, gezelschapsdierenpraktijken, landbouwhuisdierenpraktijken en gemengde praktijken.

2.2 Onderzoeksmethode

De enquêtevragen waren opgesteld aan de hand van de volledige VBBA (Bijlage A). De enquête voor de paraveterinair was opgesteld in Google Formulieren. Deze enquête is te vinden in Bijlage B. De enquête bestond uit 5 secties: arbeidsinhoud; arbeidsomstandigheden; arbeidsverhoudingen; open vraag en demografische vragen. De eerste sectie 'arbeidsinhoud' bestond uit negen onderdelen die samen 66 vragen vormden. Het aantal onderdelen bij de tweede sectie 'arbeidsomstandigheden' was zes, die samen 38 vragen besloegen. De derde sectie 'arbeidsverhoudingen' bevatte vier onderdelen die in totaal 22 vragen hadden. Hierna volgde één open vraag in sectie vier. Als laatste kwam sectie vijf met negen demografische vragen om inzicht te krijgen in bepaalde achtergrondkenmerken van de respondenten.

2.3 Enquête

Alle deelvragen zijn aan de hand van de enquête beantwoord. Hieronder staat per deelvraag beschreven welke enquêtevragen erbij horen.

Deelvraag 1: Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, is de eerste sectie uit de enquête gebruikt. Deze sectie bevat onderwerpen met vragen over arbeidsinhoud. Deze onderwerpen zijn: werktempo en werkhoeveelheid, afwisseling in het werk, zelfstandigheid in het werk, problemen met het werk, onduidelijkheid over het werk, informatie, overige vragen over kenmerken van het werk, overige vragen over relaties op het werk en plezier in het werk. Bij het vergelijken van de antwoorden op deze deelvraag werd een beeld gevormd over welke rol de arbeidsinhoud speelt bij de ervaren werkdruk.

Deelvraag 2: Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, is de tweede sectie uit de enquête gebruikt. Deze sectie bevat onderwerpen met vragen over arbeidsomstandigheden: geestelijke

belasting, emotionele belasting, lichamelijke inspanning, relatie met collega's, contactmogelijkheden en verandering van baan. Het analyseren van de antwoorden vormde een beeld over welke rol de arbeidsomstandigheden spelen bij de ervaren werkdruk.

Deelvraag 3: Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, is gebruik gemaakt van de derde sectie uit de enquête. Deze sectie bevat onderwerpen met vragen over arbeidsverhoudingen. Deze onderwerpen zijn: inspraak, relatie met directe leiding, communicatie en overige vragen over de organisatie. Na het vergelijken van de antwoorden van de respondenten werd duidelijk welke rol de arbeidsverhoudingen spelen bij de ervaren werkdruk.

Deelvraag 4: Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinair zelf aan?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, is gebruik gemaakt van de antwoorden op de open vraag in de enquête. Deze vraag staat in de enquête als: 'Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk draagt u aan?'. De antwoorden werden gecategoriseerd zodat overzichtelijk is hoe vaak een antwoord werd gegeven. Hieruit zou blijken wat de meest genoemde oplossingen/ suggesties waren.

In Tabel 1 staan de deelvragen met de daarbij horende onderdelen van de enquête.

Tabel 1

Deelvragen met Bijbehorende Enquêtevragen

Deelvraag	Bijbehorende enquêteonderdelen
1. Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?	1.1 – 1.2 – 1.3 – 1.4 – 1.5 – 1.6 – 1.7 – 1.8 – 1.9
2. Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?	2.1 – 2.2 – 2.3 – 2.4 – 2.5 – 2.6
3. Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?	3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.4
4. Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinair zelf aan?	4

2.4 Dataverzameling

De dataverzameling ging volledig middels de enquête van Google Formulieren. De enquête werd op 13 oktober 2021 gedeeld met de beheerders van de Facebookgroepen 'Vedias Discussiegroep Paraveterinaire Dierenartsassistent' (1.825 leden), 'Vedias' (2.215 leden) en 'Vitaux' (1.432 leden). Vedias is de beroepsvereniging voor de paraveterinaire dierenartsassistent. De enquête was zo breed mogelijk verspreid zodat er uit alle delen van Nederland reactie kon komen. Het bericht waarin de enquête op de pagina's 'Vedias' en 'Vitaux' werd gedeeld, was openbaar waardoor iedereen het bericht verder kon verspreiden. Op de Facebookpagina 'Vedias Discussiegroep Paraveterinaire Dierenartsassistent' was het niet mogelijk om het bericht verder te verspreiden. Op de Facebookpagina 'Vedias' is het bericht tien keer gedeeld. Bij 'Vitaux' is het bericht drie keer gedeeld. Niet bekend is hoe vaak het bericht daarna is verspreid. De verwachting was dat niet elk lid van de Facebookgroepen de enquête ging invullen. De enquête sloot op 1 december 2021. In totaal was de enquête 361 keer ingevuld.

2.5 Data-analyse

De resultaten van de enquête werden geanalyseerd via Google Formulieren. De antwoordmogelijkheden waren 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit' en 'ja' of 'nee'. Het aantal antwoorden is omgerekend in procenten en weergegeven in figuren. Omdat het een beschrijvend onderzoek betrof, is de modus, mediaan en het gemiddelde berekend per vraag. De vragen die met 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit' beantwoord konden worden, kregen respectievelijk de gekoppelde cijfers '4', '3', '2', en '1'. De antwoorden op de open vraag zijn in verschillende categorieën gecodeerd.

2.6 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheidsmarge van het onderzoek is 95% en de foutmarge 5%. De onderzoekspopulatie was 5.472. Voor een betrouwbaar onderzoek bleek uit de berekening dat er 359 respondenten nodig waren bij een betrouwbaarheid van 95% (*Steekproefcalculator*, 2020). De enquête is 361 keer ingevuld door zowel dierenartsassistenten als paraveterinaren. Omdat dit onderzoek over paraveterinaren ging, zijn de dierenartsassistenten eruit gefilterd. Het totaal aantal respondenten was daardoor 354. Hierdoor stijgt de foutmarge naar 5,04% en dat maakt de betrouwbaarheid van dit onderzoek 94,06%.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste resultaten per deelvraag beschreven. Alle deelvragen worden beantwoord door vragen uit de enquête. De antwoordmogelijkheden uit de enquête zijn 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit' en 'ja' of 'nee'. Het overzicht van alle resultaten is te vinden in Bijlage C.

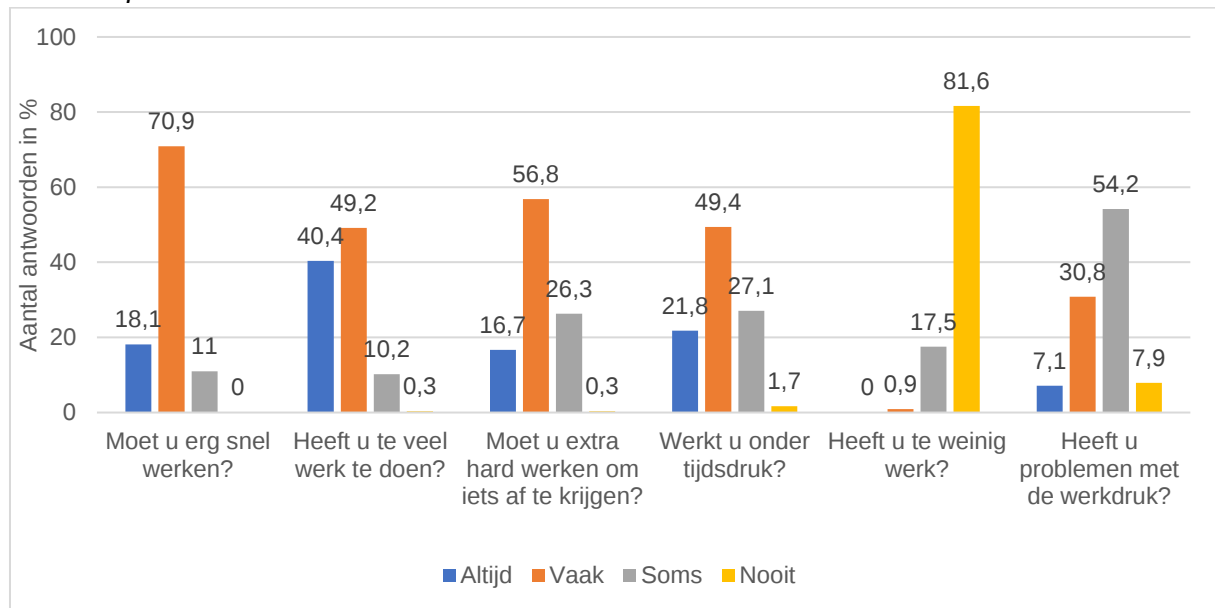
De modus, mediaan en het gemiddelde zijn per vraag berekend om de spreiding van de antwoorden weer te geven. Zoals beschreven bij de data-analyse in hoofdstuk 2 kregen de vragen die met 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit' beantwoord konden worden respectievelijk de gekoppelde cijfers '4', '3', '2', en '1'. De modus is het antwoord dat het meest gekozen is. Dit is afgelezen van Google Formulieren en daarna is het juiste cijfer eraan toegekend. De mediaan is het middelste getal in een reeks waarbij alle getallen van laag naar hoog op een rij staan. Omdat er bij dit onderzoek sprake was van een even aantal respondenten was de mediaan het gemiddelde van de cijfers op plaats 177 en 178. Het overzicht van de modus, mediaan en het gemiddelde is te vinden in Bijlage D. Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe de werkdruk door paraveterinair in Nederland wordt ervaren.

3.1 Resultaten deelvraag 1

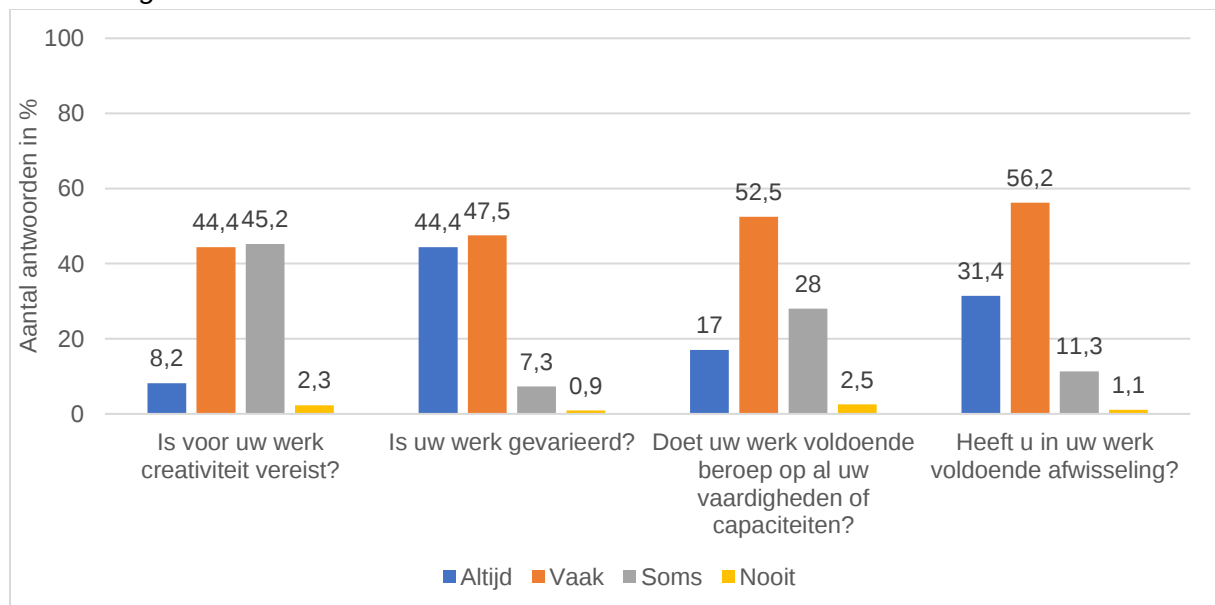
Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, wordt de eerste sectie van de enquête gebruikt. Deze sectie bestaat uit negen onderwerpen met vragen die gaan over arbeidsinhoud.

Het eerste onderwerp is 'werktempo en hoeveelheid'. In Figuur 6 is te zien dat 70,9% van de respondenten aangeeft 'vaak' snel moet werken. 49,2% van de respondenten geeft aan 'vaak' te veel werk te doen te hebben. Van alle respondenten geeft 56,8% aan 'vaak' extra hard te moeten werken om iets af te krijgen. 49,4% geeft aan 'vaak' onder tijdsdruk te werken. Op de vraag of de respondent te veel werk heeft, heeft 81,6% de vraag beantwoord met 'nooit'. 54,2% van de respondenten geeft aan 'soms' problemen te hebben met de werkdruk.

Figuur 6*Werktempo en Hoeveelheid*

Het tweede onderwerp is 'afwisseling in het werk'. Figuur 7 toont dat 45,2% van de respondenten 'soms' antwoordt op de vraag of creativiteit vereist is voor het werk. Het grootste deel van de respondenten (47,5%) geeft aan dat hun werk 'vaak' gevarieerd is. 52,5% van de respondenten geeft aan dat het werk 'vaak' voldoende beroep doet op hun vaardigheden of capaciteiten. Het werk heeft 'vaak' voldoende afwisseling volgens 56,2% van de respondenten.

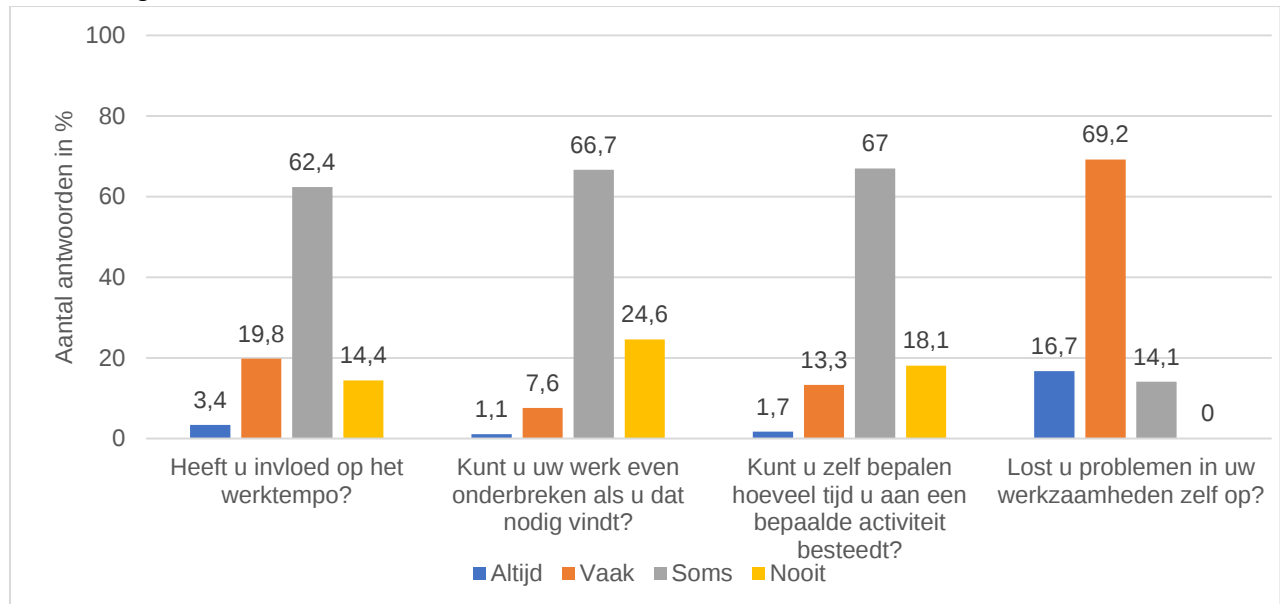
Figuur 7*Afwisseling in het Werk*

'Zelfstandigheid in het werk' is het derde onderwerp. In Figuur 8 is te zien dat 62,4% van de respondenten 'soms' invloed heeft op het werktempo. 66,7% geeft aan 'soms' het werk te kunnen onderbreken wanneer gewenst. Van alle respondenten geeft 67% aan 'soms' zelf te

kunnen bepalen hoeveel tijd er aan een bepaalde activiteit wordt besteed. 69,2% van de respondenten geeft aan 'vaak' zelf de problemen in de werkzaamheden op te lossen.

Figuur 8

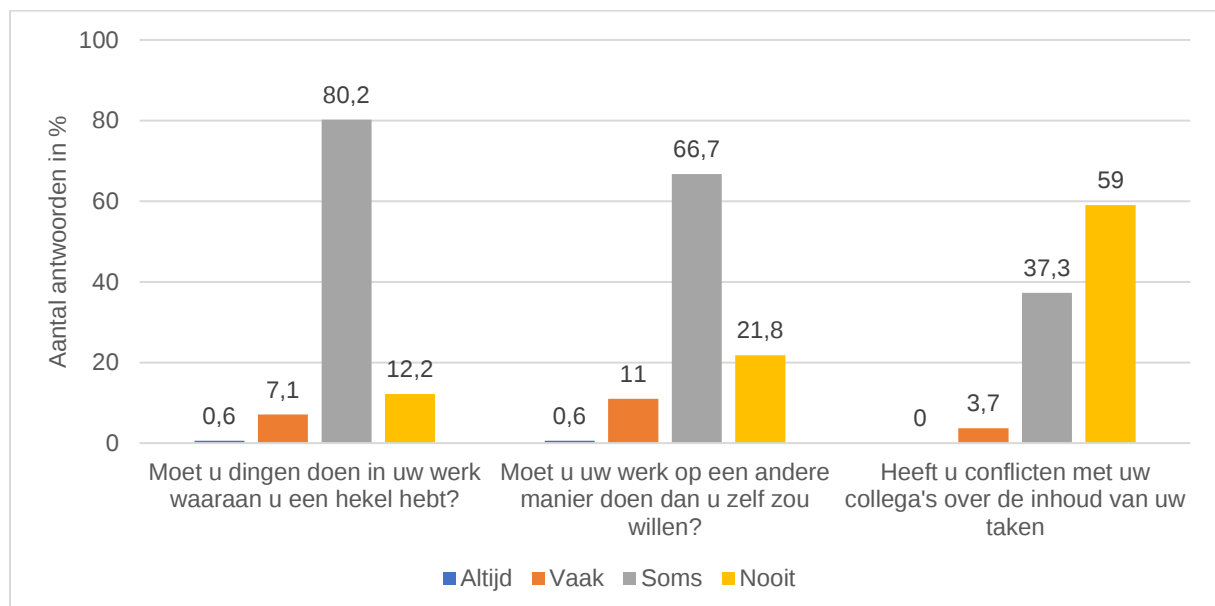
Zelfstandigheid in het Werk



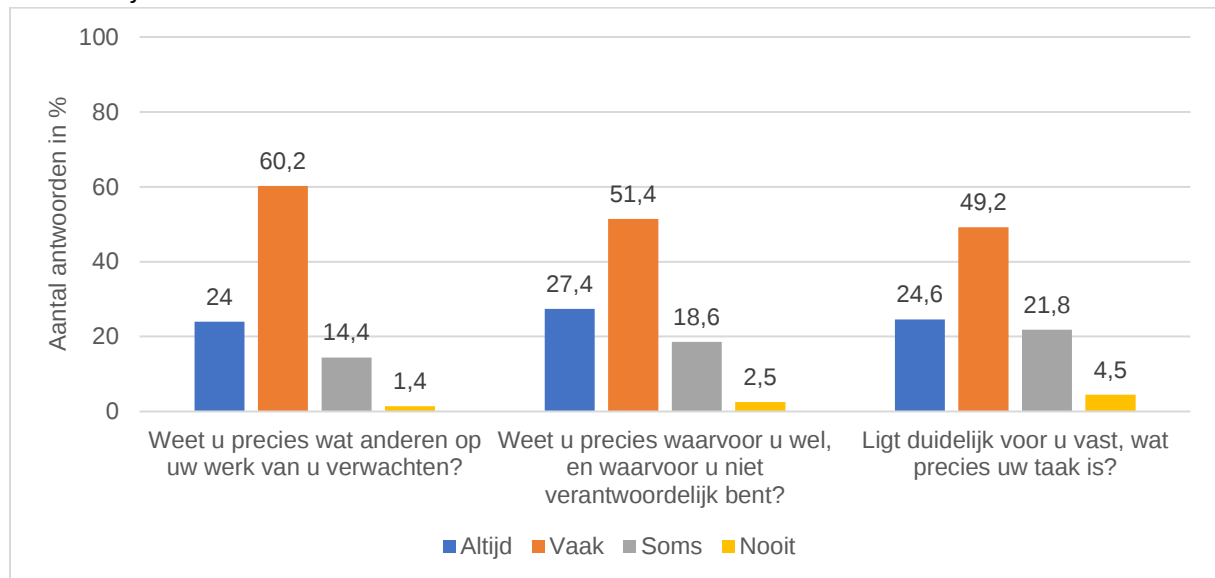
Het vierde onderwerp is 'problemen met het werk'. In Figuur 9 geeft 80% van de respondenten aan 'soms' dingen te moeten doen waar de respondent een hekel aan heeft. 66,7% van de respondenten moet 'soms' het werk op een andere manier doen dan de respondent zelf zou willen. Over de inhoud van de taken geeft 59% van de respondenten aan 'nooit' conflicten met collega's hierover te hebben.

Figuur 9

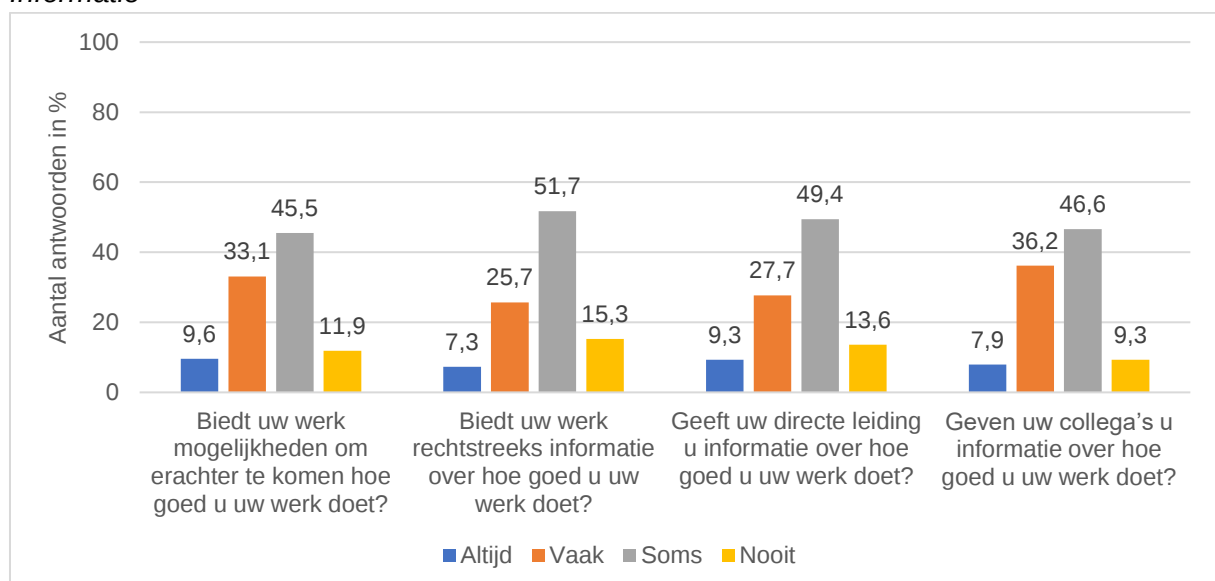
Problemen met het Werk



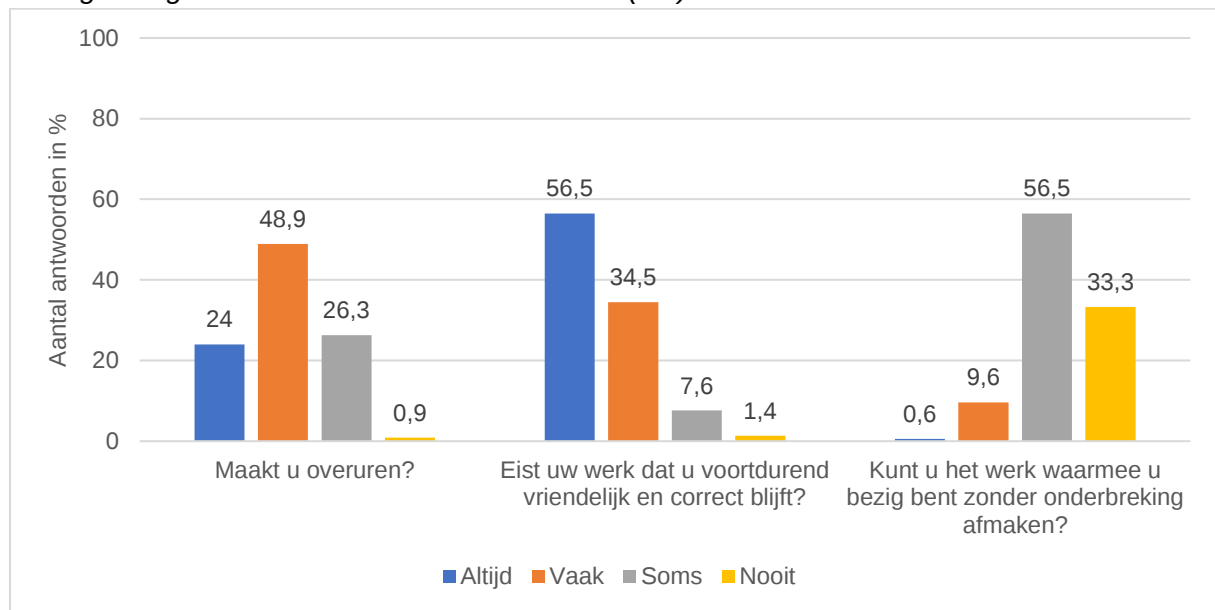
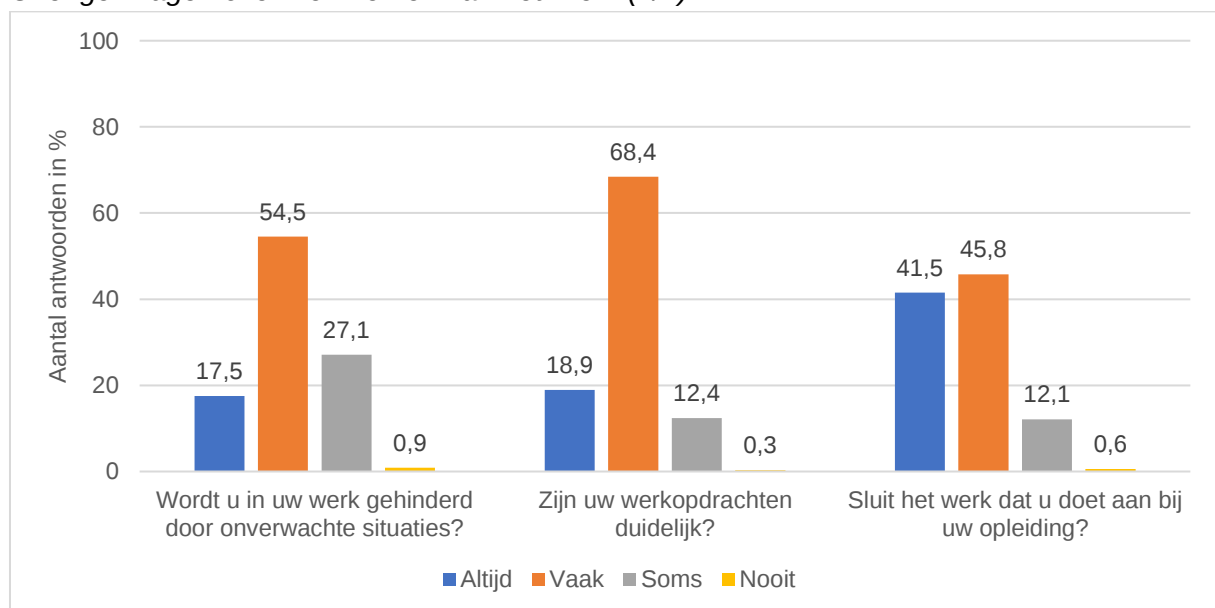
'Onduidelijkheid over het werk' is het vijfde onderwerp. Van de respondenten weet 60,2% 'vaak' precies wat anderen op hun werk van hen verwachten. 51,4% van de respondenten weet precies waarvoor deze wel en niet verantwoordelijk is. Bij 49,2% van de respondenten ligt 'vaak' vast wat voor hen de precieze taak is. Deze resultaten zijn te zien in Figuur 10.

Figuur 10*Onduidelijkheid over het Werk*

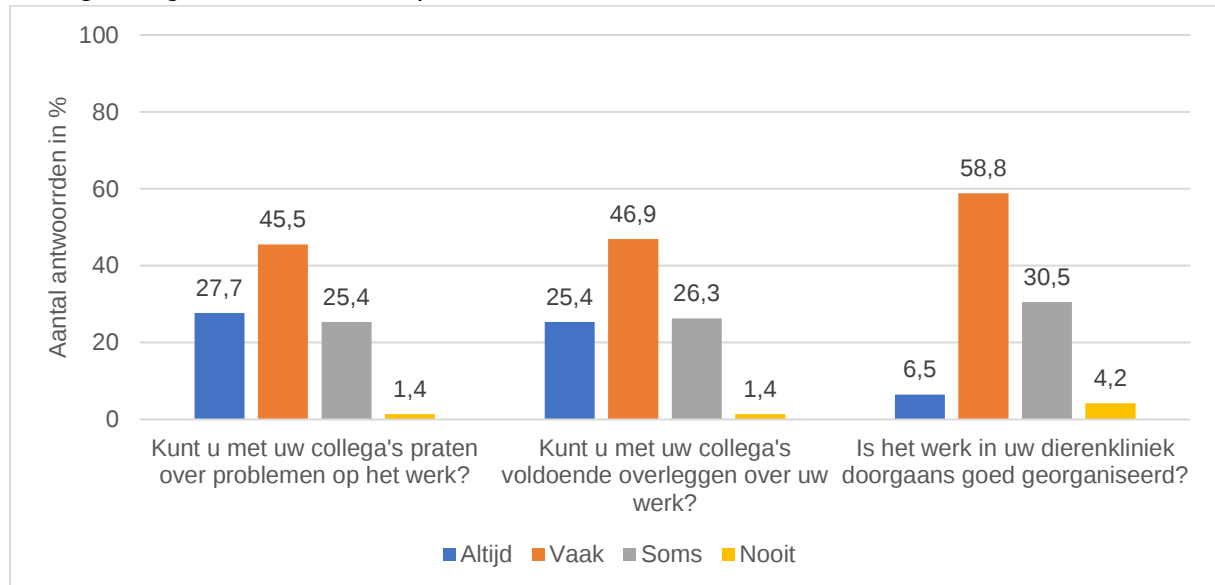
Het zesde onderwerp is 'informatie'. De resultaten van de enquête laten in Figuur 11 zien dat bij 45,5% van de respondenten het werk 'soms' mogelijkheden biedt om erachter te komen hoe goed de respondent het werk doet. Het werk biedt 'soms' rechtstreeks informatie over hoe goed de respondent het werk doet bij 51,7% van de respondenten. 49,4% van de respondenten geeft aan dat de directe leiding 'soms' informatie geeft over hoe goed de respondent het werk doet. 46,6% van de respondenten geeft aan dat collega's 'soms' informatie geven over hoe goed de respondent het werk doet.

Figuur 11*Informatie*

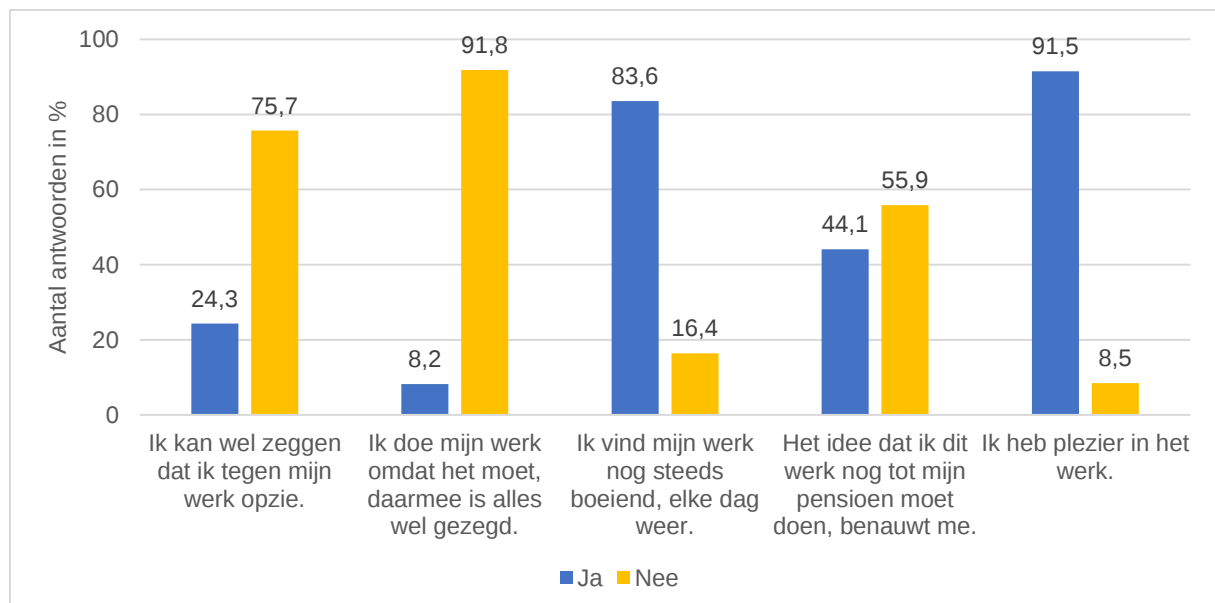
Het zevende onderwerp is 'overige vragen over kenmerken van het werk'. Dit onderwerp is verspreid over Figuur 12 en Figuur 13. In Figuur 12 is te zien dat 48,9% van de respondenten 'vaak' overuren maakt. Bij 56,5% van de respondenten eist het werk 'altijd' dat de respondent voortdurend vriendelijk en correct blijft. 56,5% geeft aan het werk waar de respondent mee bezig is 'soms' af te kunnen maken zonder onderbrekingen. In Figuur 13 geeft 54,5% van de respondenten aan 'vaak' gehinderd te worden in het werk door onverwachte situaties. 68,4% van de respondenten geeft aan dat de werkopdrachten 'vaak' duidelijk zijn. Het werk dat de respondent doet sluit in 45,8% van de antwoorden 'vaak' aan bij de opleiding.

Figuur 12*Overige Vragen over Kenmerken van het Werk (1/2)***Figuur 13***Overige Vragen over Kenmerken van het Werk (2/2)*

Het achtste onderwerp is 'overige vragen over relaties op het werk'. In Figuur 14 geeft 45,5% van de respondenten aan 'vaak' met de collega's te kunnen praten over problemen op het werk. 46,9% van de respondenten kan 'vaak' voldoende met de collega's overleggen over het werk. Bij 58,8% van de respondenten is het werk 'vaak' doorgaans goed georganiseerd.

Figuur 14*Overige Vragen over Relaties op het Werk*

Het negende onderwerp is 'plezier in het werk'. Figuur 15 toont dat 75,5% van de respondenten niet opziet tegen het werk. Van de respondenten geeft 91,8% aan het werk niet te doen omdat het moet. 83,8% van de respondenten geeft aan het werk nog steeds boeiend te vinden, elke dag weer. Het idee dat de respondent dit werk moet doen tot het pensioen benaamt 55,9% van de respondenten. 91,5% van de respondenten geeft aan plezier te hebben in het werk.

Figuur 15*Plezier in het Werk*

3.2 Resultaten deelvraag 2

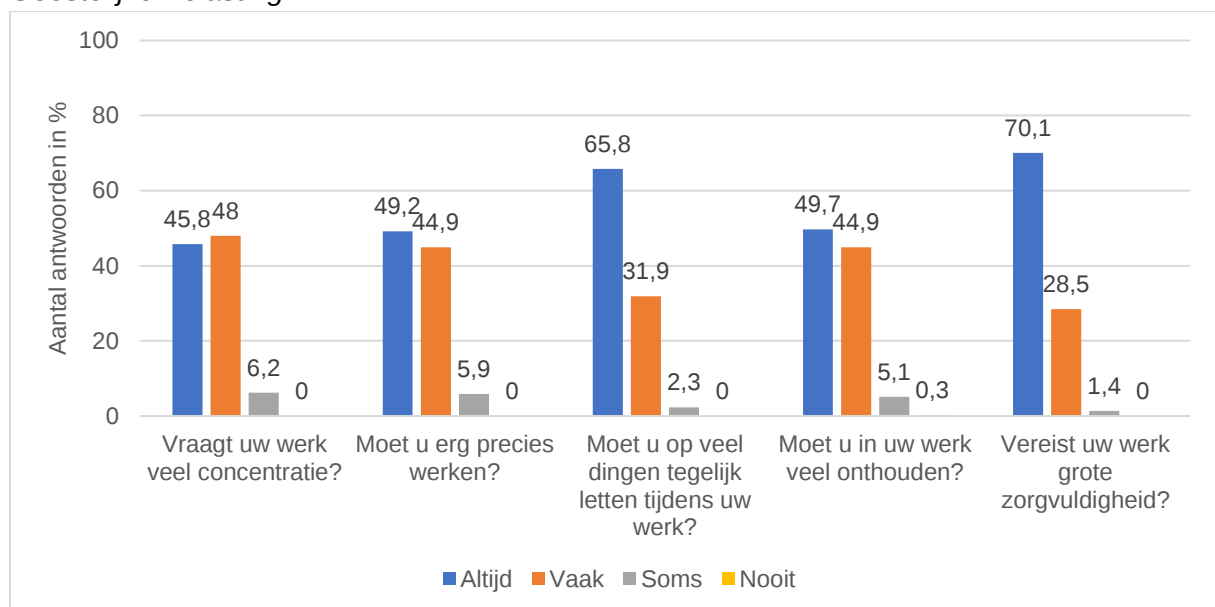
Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, wordt de tweede sectie van de enquête gebruikt. Deze sectie bestaat uit zes onderdelen met vragen die gaan over arbeidsomstandigheden.

Het eerste onderwerp is 'geestelijke belasting'. In Figuur 16 is te zien dat 48% van de respondenten aangeeft dat het werk 'vaak' veel concentratie vraagt. 49,2% van de respondenten geeft aan 'altijd' erg precies te moeten werken. Het merendeel van de respondenten, 65,8%, geeft aan 'altijd' op veel dingen tegelijk te moeten letten tijdens het werk. In dit werk geeft 49,7% van de respondenten aan 'altijd' veel te moeten onthouden. Dit werk vereist 'altijd' grote zorgvuldigheid volgens 70,1% van de respondenten.

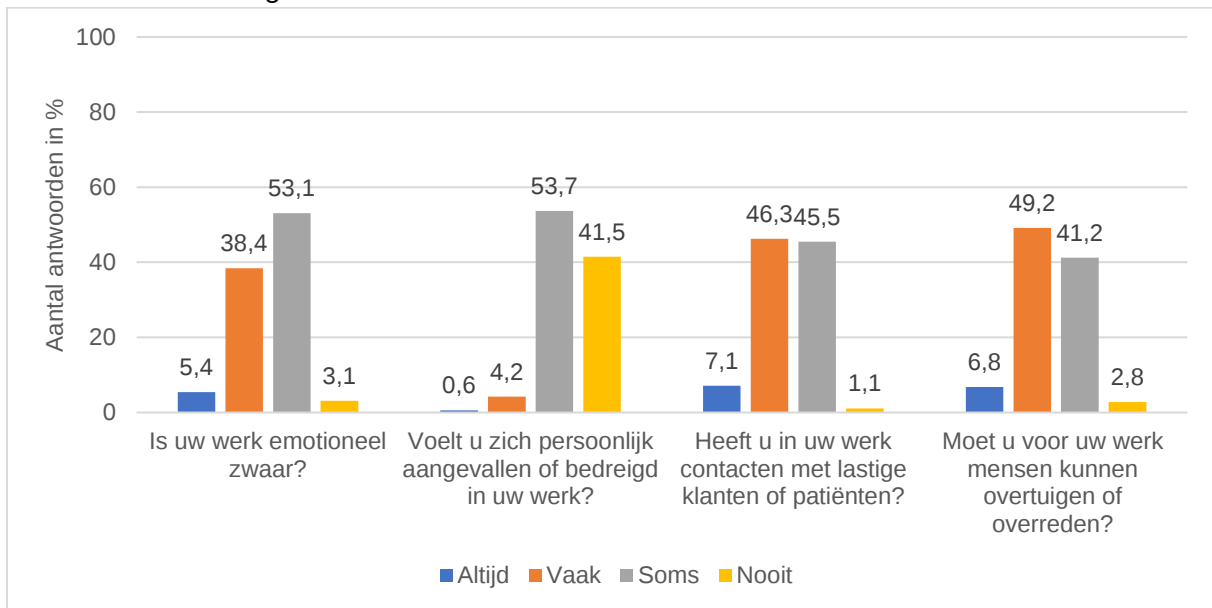
Figuur 16

Geestelijke Belasting



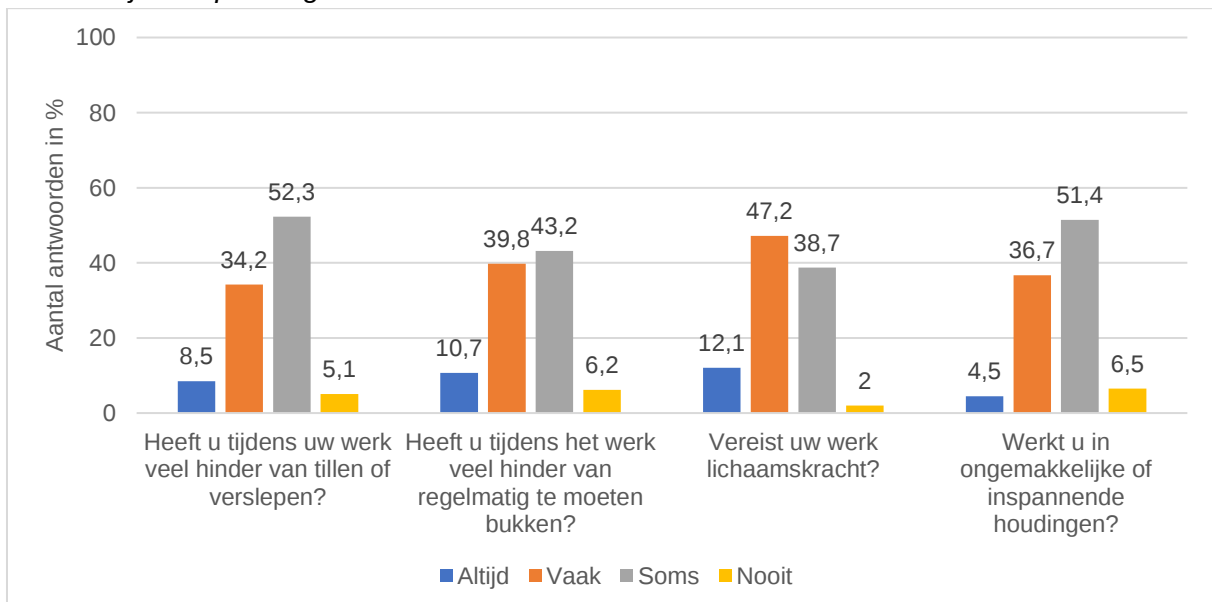
Het tweede onderwerp is 'emotionele belasting'. 53,1% van de respondenten vindt het werk 'soms' emotioneel zwaar. 53,7% van de respondenten geeft aan 'soms' zich persoonlijk aangevallen of bedreigd te voelen in het werk. In het werk heeft 46,3% van de respondenten 'vaak' contacten met lastige klanten of patiënten te hebben. Voor dit werk geeft 49,2% van de respondenten aan 'vaak' mensen te moeten kunnen overtuigen of overreden. Deze resultaten zijn te vinden in Figuur 17.

Figuur 17
Emotionele Belasting



Het derde onderwerp is 'lichamelijke inspanning'. Figuur 18 toont dat 52,3% van de respondenten 'soms' veel hinder heeft van tillen of verslepen tijdens het werk. 43,2% van de respondenten geeft aan 'soms' veel hinder te hebben van regelmatig te moeten bukken. Het werk vereist 'vaak' lichaamskracht volgens 47,2% van de respondenten. 51,4% van de respondenten geeft aan 'soms' in ongemakkelijke of inspannende houdingen te werken.

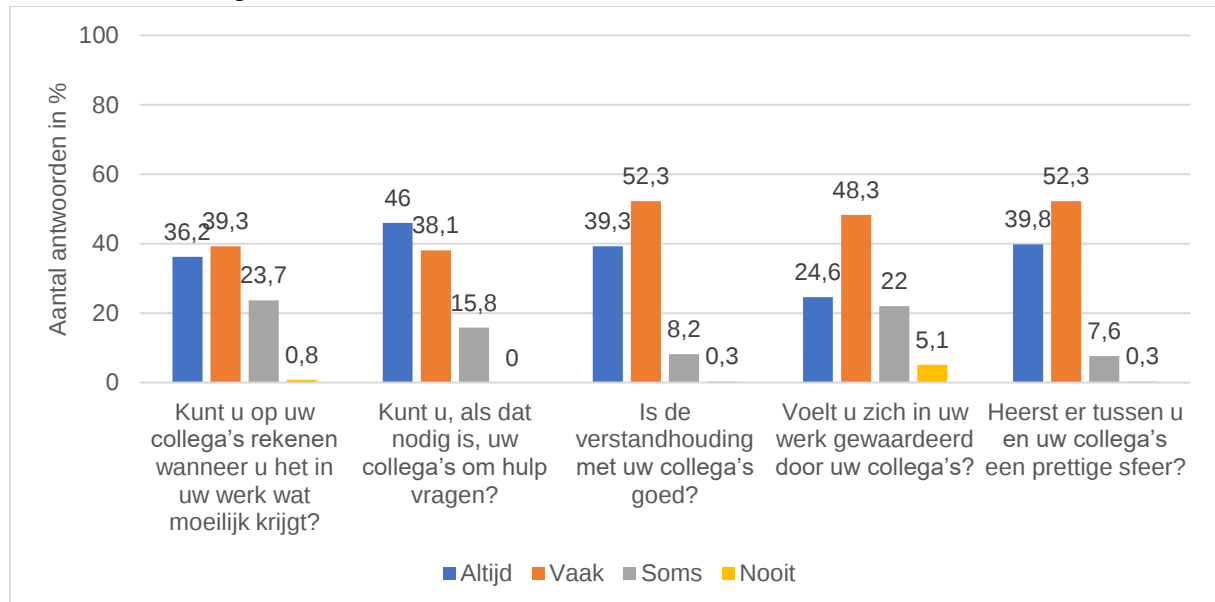
Figuur 18
Lichamelijke Inspanning



Het vierde onderwerp is 'relatie met collega's'. In Figuur 19 is te zien dat 39,3% van de respondenten 'vaak' kan rekenen op collega's wanneer zij het in hun werk wat moeilijk krijgen. Als het nodig is, kan 46% van de respondenten 'altijd' collega's om hulp vragen. De verstandhouding met de collega's is 'vaak' goed volgens 52,3% van de respondenten. 48,3%

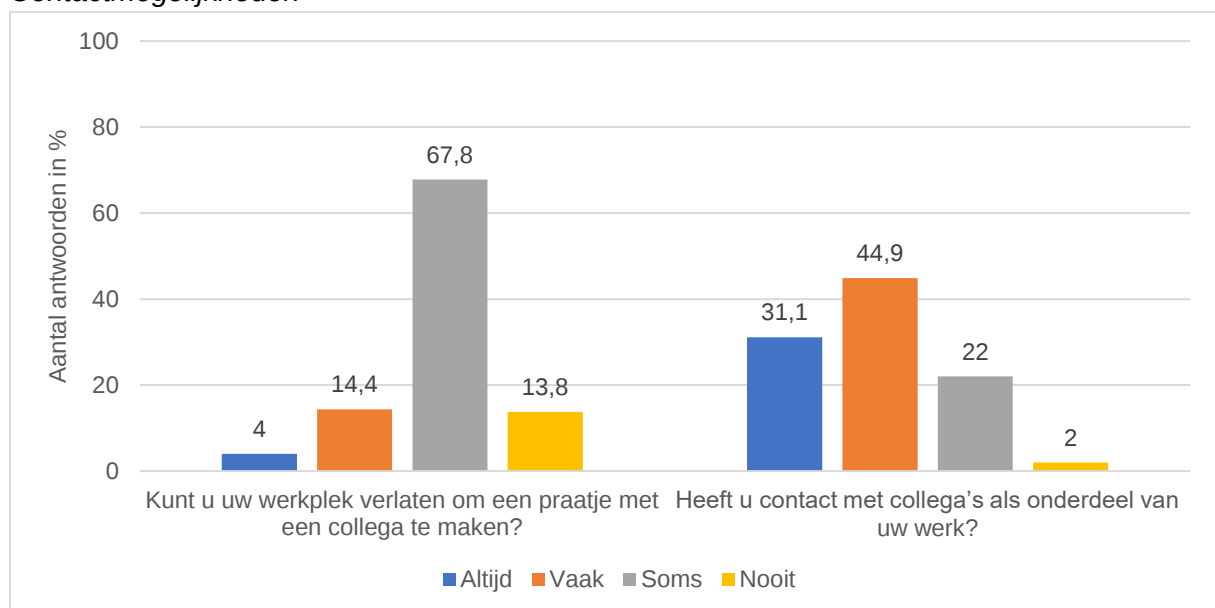
van de respondenten voelt zich 'vaak' gewaardeerd door collega's. Bij 52,3% van de respondenten heerst er 'vaak' een prettig sfeer tussen hen en de collega's.

Figuur 19
Relatie met Collega's



Het vijfde onderwerp is 'contactmogelijkheden'. Figuur 20 toont dat 67,8% van de respondenten 'soms' de werkplek kan verlaten om een praatje met een collega te maken. 44,9% van de respondenten geeft aan 'vaak' contact te hebben met collega's als onderdeel van het werk.

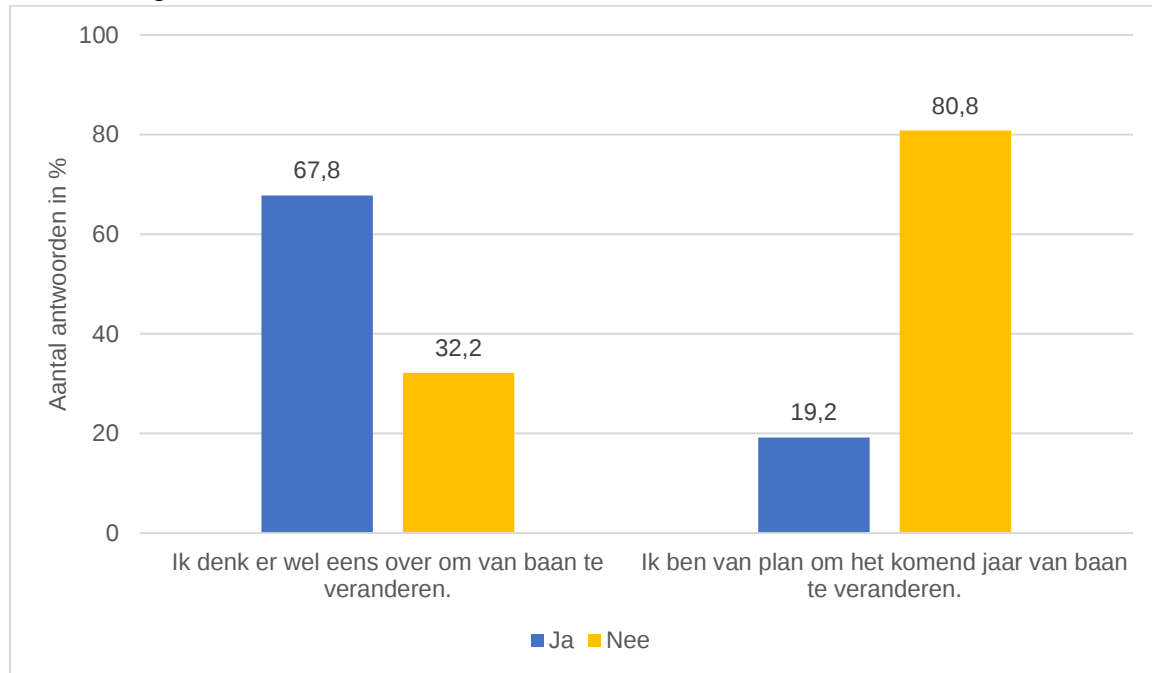
Figuur 20
Contactmogelijkheden



Het zesde onderwerp is 'verandering van baan'. In Figuur 21 geeft 67,8% van de respondenten aan er wel eens over te denken om van baan te veranderen. 80,8% van de respondenten geeft aan niet binnen het komende jaar van plan te zijn van baan te veranderen.

Figuur 21

Verandering van Baan

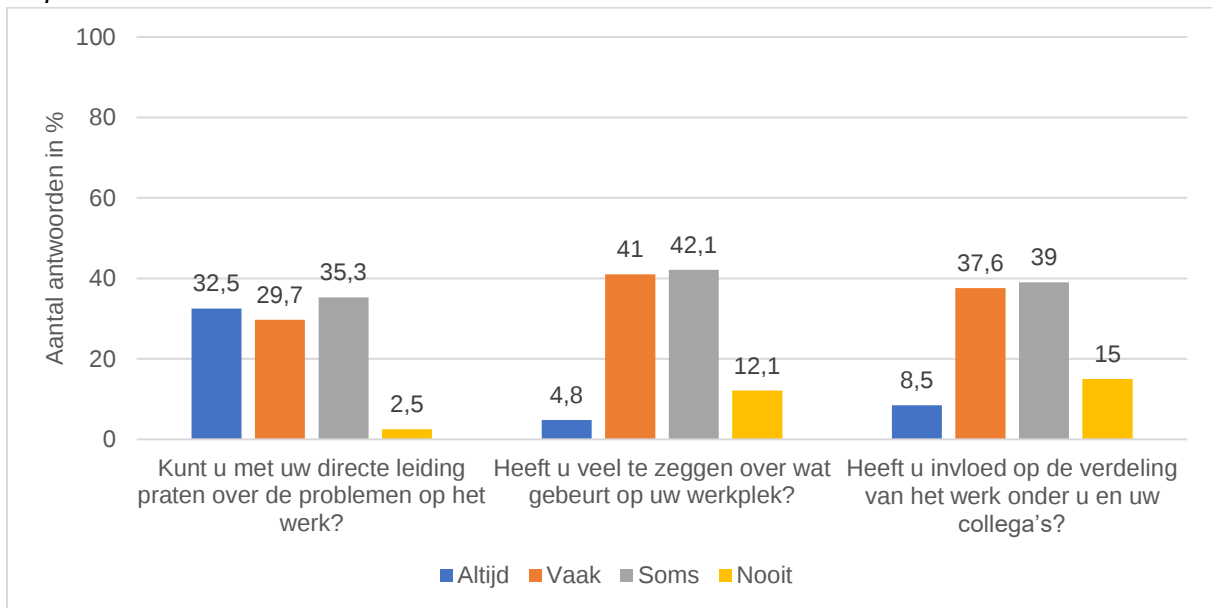


3.3 Resultaten deelvraag 3

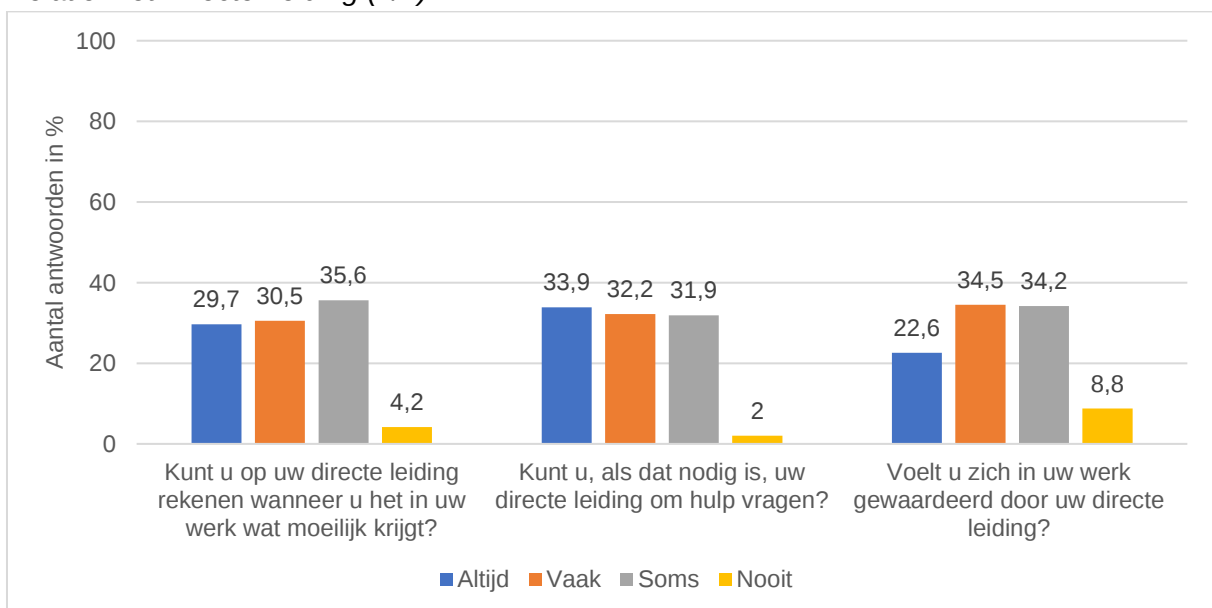
Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?

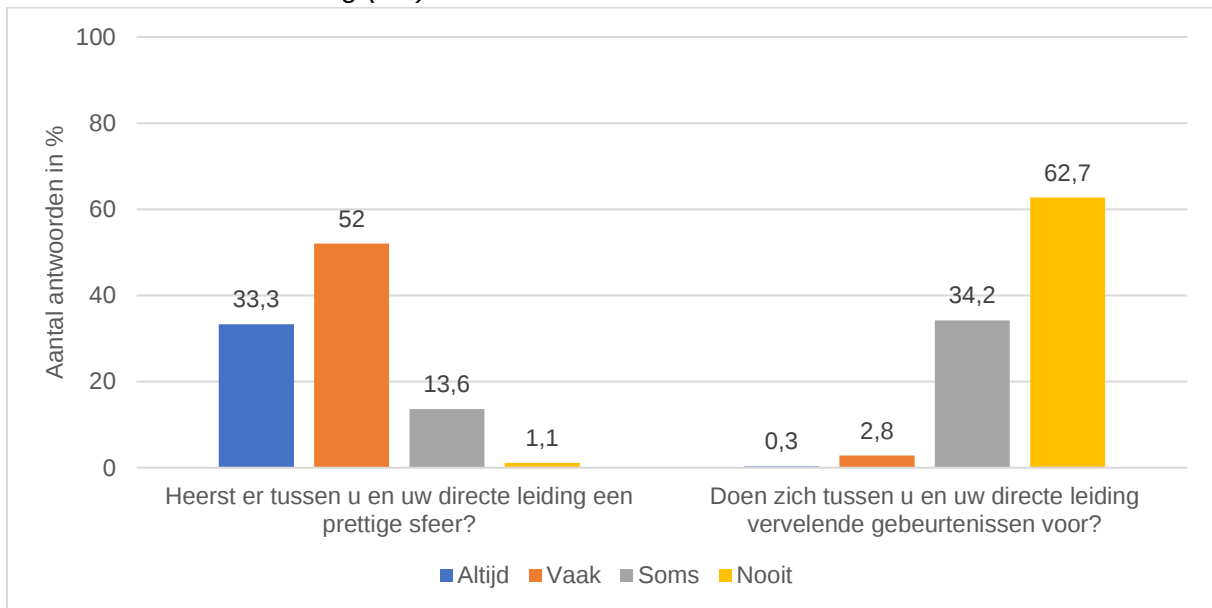
Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, wordt de derde sectie van de enquête gebruikt. Deze sectie bestaat uit vier onderwerpen met vragen die gaan over arbeidsverhoudingen.

Het eerste onderwerp is 'inspraak'. Figuur 22 toont dat 35,5% van de respondenten aangeeft 'soms' met de directe leiding te kunnen praten over de problemen op het werk. 42,1% van de respondenten geeft aan 'soms' veel te zeggen te hebben over wat er gebeurt op de werkplek. Van de respondenten geeft 39% aan 'soms' invloed te hebben op de verdeling van het werk onder hen en de collega's.

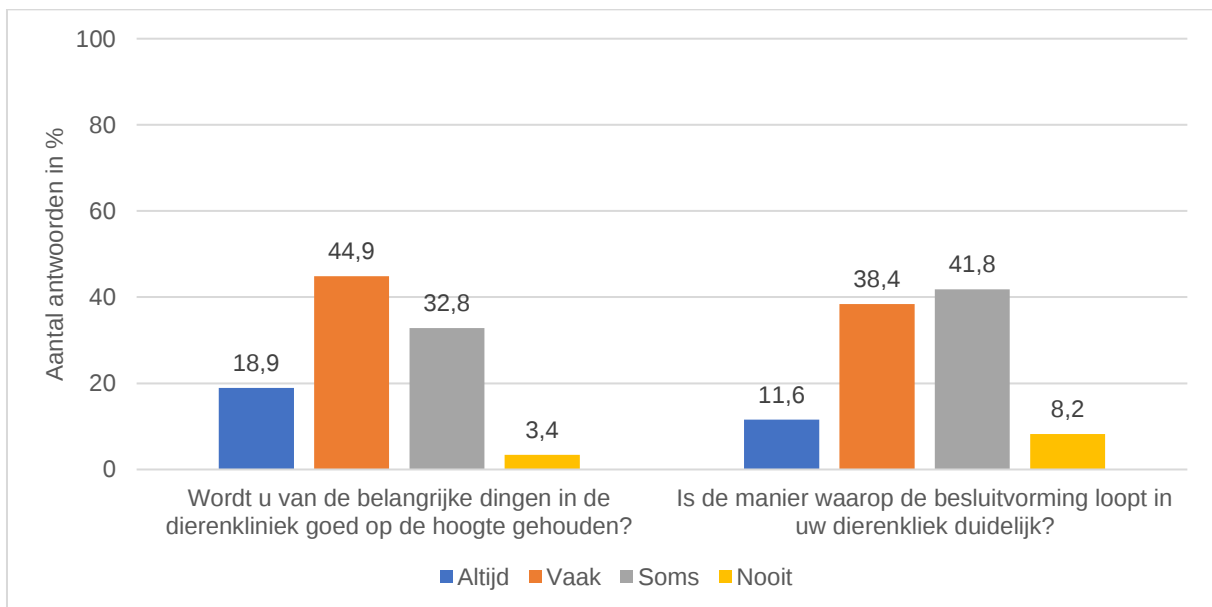
Figuur 22*Inspiraak*

Het tweede onderwerp is 'relatie met directe leiding'. De resultaten van dit onderwerp zijn verspreid over Figuur 23 en Figuur 24. In Figuur 23 is te zien dat 35,6% van de respondenten op de directe leiding kan rekenen wanneer de respondent het wat moeilijk krijgt in het werk. 33,9% van de respondenten geeft aan 'altijd' de directe leiding om hulp te kunnen vragen als dat nodig is. 34,4% van de respondenten voelt zich 'vaak' in het werk gewaardeerd door de directe leiding. Figuur 24 toont dat er 'vaak' een prettige sfeer heerst tussen de respondent en de directe leiding, volgens 52% van de respondenten. Bij 62,7% van de respondenten doen zich tussen hen en de directe leiding geen vervelende gebeurtenissen voor.

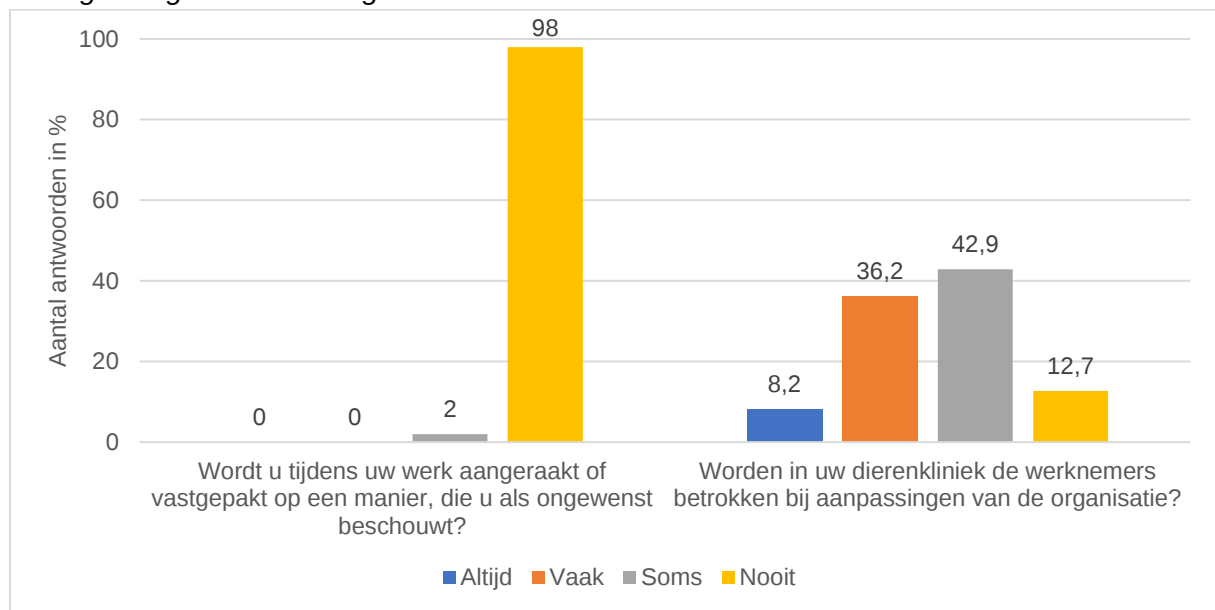
Figuur 23*Relatie met Directe Leiding (1/2)*

Figuur 24*Relatie met Directe Leiding (2/2)*

Het derde onderwerp is 'communicatie'. In Figuur 15 is te zien dat 44,9% van de respondenten 'vaak' op de hoogte wordt gehouden van belangrijke dingen in de dierenkliniek. Bij 41,8% van de respondenten is de manier waarop de besluitvorming loopt in de dierenkliniek 'soms' duidelijk.

Figuur 25*Communicatie*

Het vierde onderwerp is 'overige vragen over de organisatie'. Figuur 26 toont dat 98% van de respondenten 'nooit' tijdens het werk aangeraakt of vastgepakt wordt op een manier die als ongewenst wordt beschouwd. 42,9% van de respondenten geeft aan dat ze 'soms' betrokken worden bij aanpassingen van de organisatie.

Figuur 26*Overige Vragen over de Organisatie*

3.4 Resultaten deelvraag 4

Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinair zelf aan?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag worden de antwoorden op de open vraag uit de enquête gebruikt. De open vraag is door 27 respondenten niet ingevuld. De respondent kon meerdere oplossingen en/ of suggesties voor de werkdruk aandragen. De meest genoemde antwoorden zijn in verschillende categorieën gecodeerd. De categorieën die het meest voorkomen zijn: personeel; planning, taakverdeling, beloning, pauze, communicatie, management en dieren. In deze paragraaf zijn de aantallen >1% weergegeven. Het overzicht van alle open antwoorden in de verschillende categorieën is te vinden in Bijlage E.

In Tabel 2 is de categorie 'personeel' weergegeven. Op de open vraag in de enquête heeft 57,4% van de paraveterinair ingevuld meer personeel te willen als oplossing/ suggestie om de werkdruk te verminderen. Een deel hiervan (12,4%) heeft specifiek aangegeven meer paraveterinair te willen om de werkdruk te verminderen. Een ander deel (3,4%) heeft als oplossing voor de werkdruk specifiek aangegeven meer dierenartsen te willen.

Tabel 2*Personeel*

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Personeel	Meer personeel	57,4
	Waarvan meer paraveterinair	12,4
	Waarvan meer dierenartsen	3,4
	Meer personeel inzetten per dagdeel zodat taken beter verdeeld worden	2,0

Tabel 3 toont dat in de categorie 'planning' 4,5% van de respondenten als oplossing/ suggestie voor de werkdruk aangeeft dat de agenda beter gepland moet.

Tabel 3

Planning

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Planning	Beter plannen van de agenda	4,5
	Minder afspraken op een dag/ minder lange dagen	2,8
	Meer tijd voor patiënten/ consulten	1,1

In Tabel 4 is de categorie 'taakverdeling' weergegeven. Hierin geeft 4,3% van de respondenten als oplossing/ suggestie voor de werkdruk een betere taakverdeling.

Tabel 4

Taakverdeling

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Taakverdeling	Betere taakverdeling	4,2
	Duidelijkere taakverdeling	1,7
	Telefoon/ baliewerkzaamheden uitbesteden (iemand inhuren)	1,4

De categorie 'beloning' is in Tabel 5 weergegeven. 8,8% van de respondenten geeft als oplossing/ suggestie voor de werkdruk een beter salaris.

Tabel 5

Beloning

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Beloning	Beter salaris	8,8
	Meer waardering voor het werk	2,5

Tabel 6 gaat over de categorie 'pauze'. Hierbij geeft 4,2% van de respondenten aan verplichte pauze/ pauzetijd benutten zonder afleiding van telefoon en balie als oplossing/ suggestie voor de werkdruk.

Tabel 6

Pauze

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Pauze	Verplichte pauze/ pauzetijd benutten zonder afleiding van telefoon en balie	4,2
	Praktijk sluiten tijdens pauze om 100% pauze te kunnen hebben	4,0
	Meer/ vakere pauzemomenten	3,1

Tabel 7 geeft de categorie 'communicatie' weer. 3,1% van de respondenten geeft beter/ meer communiceren aan als oplossing/ suggestie voor de werkdruk.

Tabel 7

Communicatie

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Communicatie	Beter/ meer communiceren	3,1
	Meer overleg/ vergaderen	1,7
	Betere communicatie tussen leiding en personeel	1,1

In Tabel 8 is de categorie 'management' opgenomen. Hierin is af te lezen dat 2,3% van de respondenten aangeeft dat gehoord worden door leidinggevende/ inspraak hebben als oplossing/ suggestie voor de werkdruk.

Tabel 8

Management

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Management	Gehoord worden door leidinggevende/ inspraak hebben	2,3

De categorie 'dieren' is in Tabel 9 weergegeven. 3,1% van de respondenten geeft een patiëntenstop aan als oplossing/ suggestie voor de werkdruk.

Tabel 9

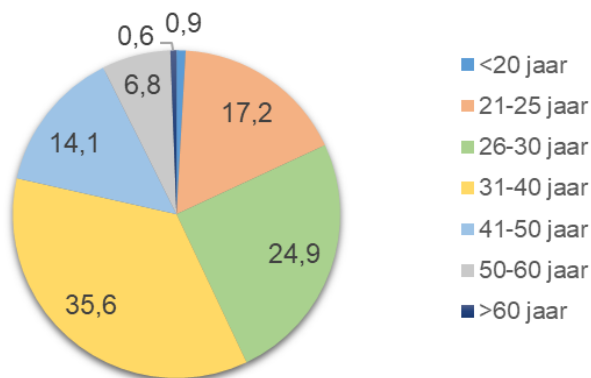
Dieren

Categorie	Antwoord op open vraag	Aantal in %
Dieren	Patiëntenstop	3,1
	Verplichte huisdierverszekering	1,1

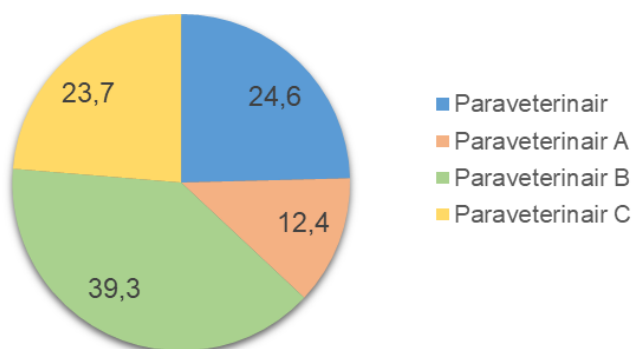
3.5 Demografische kenmerken

Aan de enquête deden 354 paraveterinairen mee. Niet alle demografische kenmerken van de respondenten zijn in deze paragraaf weergegeven. Het overzicht van alle demografische kenmerken is te vinden in Bijlage F.

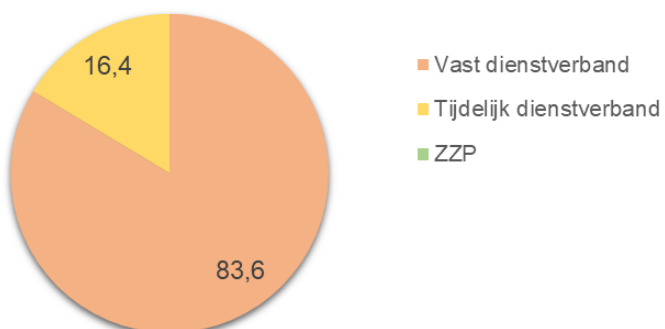
Alle respondenten zijn vrouwelijk. Het merendeel van de respondenten is tussen de 31 en 40 jaar oud. De leeftijden van alle respondenten zijn te vinden in Figuur 27.

Figuur 27*Leeftijd Respondenten in Procenten*

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat 39,3% van de respondenten de functie Paraveterinair B heeft zoals te zien is in Figuur 28.

Figuur 28*Functie Respondenten in Procenten*

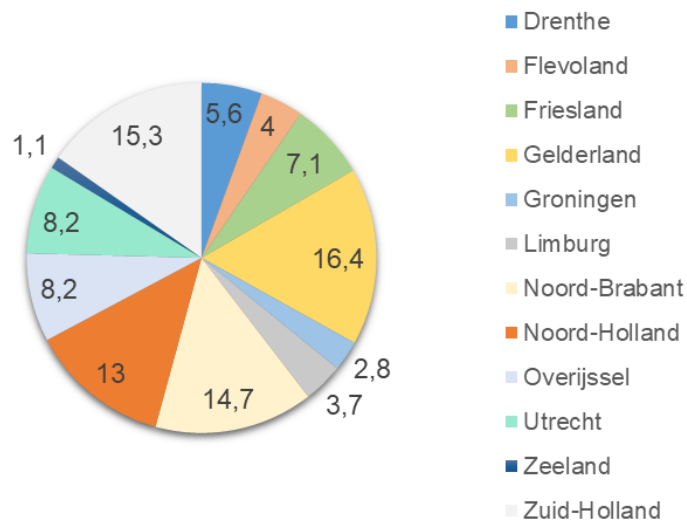
In Figuur 29 is te zien dat het grootste deel van de respondenten (83,6%) werkt in vast dienstverband.

Figuur 29*Dienstverband Respondenten in Procenten*

Figuur 30 toont dat uit elke provincie respondenten komen. De provincie waar de enquête het vaakst is ingevuld is in Gelderland door 16,4% van de respondenten.

Figuur 30

Provincie Respondenten in Procenten



4. Discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden naast de betrouwbaarheid ook de gekozen methode en de resultaten per deelvraag bediscussieerd. De resultaten worden vergeleken met de gevonden literatuur, andere onderzoeken en de praktijk. Daarnaast worden aanbevelingen gegeven. De reden van dit onderzoek was te achterhalen hoe paraveterinair in Nederland de werkdruk ervaren. Eerdere onderzoeken zijn vooral gedaan in Angelsaksische landen maar in Nederland is hier voor zover bekend en onderzocht nog geen onderzoek naar gedaan.

4.1 Samenvatting

Bij de deelvraag over arbeidsinhoud lieten de enquêteantwoorden zien dat de respondenten een grote hoeveelheid taken hebben en te weinig tijd om deze uit te voeren. Ook maken ze geregeld overuren in het werk. Bijna de helft van de respondenten krijgt het benauwd als ze denken dit werk nog tot het pensioen te moeten doen. Ook is er geregeld sprake van onderbrekingen in het werk. Dit zijn allemaal factoren waar de respondenten werkdruk door ervaren. Wat geen werkdruk geeft, is het plezier in het werk dat de respondenten hebben. Bij vervolgonderzoek kunnen het werkplezier en de benauwing om dit werk nog tot het pensioen te doen in relatie tot werkdruk nader onderzocht worden. Ook kan in de toekomst onderzoek gedaan worden naar het verband tussen het maken van overuren, lange werkdagen en het voldoen aan taakeisen in relatie tot verzuim. Als laatste kan een vervolgonderzoek gedaan worden naar de onderbrekingen in het werk.

De tweede deelvraag ging over arbeidsomstandigheden. De relatie met de collega's is goed, dus dat is geen factor voor werkdruk. Maar uit de enquête blijkt dat zowel de geestelijke als emotionele belasting ervoor zorgt dat de respondenten werkdruk ervaren. Een aanzienlijk aantal paraveterinair denkt erover om van baan te veranderen. Een vervolgonderzoek naar de redenen van paraveterinair waarom zij het beroep hebben verlaten en welk werk zij zijn gaan doen kan hier duidelijkheid over geven.

De resultaten van de enquête bij arbeidsverhoudingen laten zien dat de relatie en de communicatie met de directe leiding goed zijn. Er is zo goed als geen sprake (2%) van ongewenst gedrag. Twee derde van de respondenten heeft nooit te maken met vervelende gebeurtenissen tussen hen en de directe leiding. Onbekend is wat de respondent verstaat onder vervelende gebeurtenissen. Een vervolgonderzoek kan dit duidelijk maken. De respondenten worden vrijwel nooit betrokken bij de organisatie, dit kan voor werkdruk zorgen. Hoeveel invloed de respondenten hebben op de besluitvorming in relatie tot werkdruk kan in vervolgonderzoek onderzocht worden.

Welke mogelijke suggesties en/ of oplossingen er zijn voor de werkdruk werd bij de open vraag vooral beantwoord met meer personeel, betere beloning en vaker en vaste pauzemomenten. Een nieuw onderzoek kan licht werpen op wat er gebeurt als er in meer personeel wordt geïnvesteerd. Voor een betere planning kan een vervolgonderzoek gedaan worden naar wat er hier precies werkdruk geeft.

4.2 Gekozen methode

Voor dit onderzoek is gekozen om een enquête op te zetten vanwege een hoge verwachting aan respondenten. De vragen van de enquête komen uit de Vragenlijst Beleving en

Beoordeling van de Arbeid (VBBA). De VBBA is een gevalideerde en uitgebreide vragenlijst. Niet elke vraag uit de VBBA is gebruikt omdat die niet bij dit onderzoek past. Wel zijn enkele demografische vragen toegevoegd.

Statistisch gezien was het bijna niet mogelijk om meer te berekenen dan de modus, mediaan en het gemiddelde van de antwoorden omdat er maar één soort groep is. Een mogelijkheid om toch statistisch de antwoorden te analyseren is middels een factoranalyse. Daarbij wordt gekeken naar vragen die op dezelfde manier bewegen. Dus op welke momenten geeft de respondent hetzelfde antwoord en welke verbanden zijn daartussen. De spreadsheet met alle antwoorden op de enquête staat in Bijlage G als een koppeling en is te openen door dubbel te klikken op het pictogram. Een andere mogelijkheid om statistisch te kunnen toetsen is om binnen deze groep respondenten te kijken naar de functie in correlatie met de ervaren werkdruk. Vanwege het soort onderzoek, de grootte van de vragenlijst en de tijdsperiode is ervoor gekozen om alleen de spreiding van de antwoorden te laten zien middels het berekenen van de modus, mediaan en het gemiddelde.

Voor het analyseren van de antwoorden zijn Google Formulieren en Microsoft Word gebruikt. Op het onderzoek terugkijkend had Excel kunnen helpen om de resultaten sneller te analyseren.

Als aan het begin van de enquête de vraag was gesteld 'Bent u dierenartsassistent(e) of paraveterinair?' had bij de dierenartsassistenten de enquête kunnen stoppen waardoor zij niet onnodig de lange enquête hoefde invullen. Ook was het dan eenvoudiger de resultaten te analyseren omdat er niet gezocht hoefde te worden naar de antwoorden van de dierenartsassistenten en deze er vervolgens uit te halen.

In de enquête is een tikfout gemaakt bij de antwoorden op de vraag 'Hoeveel medewerkers telt uw dierenkliniek in totaal?'. Er is een antwoordmogelijkheid '26 t/m 30' en het daaropvolgende antwoord is '30 t/m 40'. Bij deze gekozen antwoorden is niet duidelijk of de respondenten met 30 medewerkers in de dierenkliniek hebben gekozen voor '26 t/m 30' of '30 t/m 40'.

4.3 Discussie deelvragen

4.3.1 Deelvraag 1

Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?

De antwoorden van de eerste sectie uit de enquête, die ging over arbeidsinhoud, laten zien dat de werkdruk vooral ligt bij de hoeveelheid taken en de korte tijd die daarvoor beschikbaar is. Er moet *vaak* extra snel gewerkt worden en *vaak* extra hard gewerkt worden om iets af te krijgen. De respondenten geven aan *vaak* onder tijdsdruk te werken en *nooit* te weinig werk te hebben. De respondenten geven aan *soms* zelf te kunnen bepalen hoeveel tijd er aan een activiteit wordt besteed. Opvallend is dat de respondenten *soms* (54,2%) problemen hebben met de werkdruk. Werkgerelateerde stress kan ontstaan door een hoog werktempo (Handaja & De Witte, 2007). Dit is duidelijk in het JD-R model dat door Demerouti et al. (2001) opgesteld is waarin tijdsdruk een van de taakeisen is die tot uitputting kan leiden.

73% van de respondenten maakt *vaak* of *altijd* overuren. Eén van de redenen waarom werknemers overwerken is wanneer zij te maken hebben met een hoge werkdruk (Van Echtelt & Smulders, 2003). Hoge werkdruk wordt ervaren als de werknemer niet kan voldoen aan de taakeisen die het werk stelt (Diestel & Schmidt, 2010). Wanneer een werknemer niet kan voldoen aan de taakeisen leidt dat mogelijk tot verzuim (TNO, 2012). Of er verband is tussen het maken van overuren, lange werkdagen en het voldoen aan taakeisen in de relatie tot verzuim kan in de toekomst bij paraveterinair onderzoek worden.

Eentonig werk kan werkdruk veroorzaken (TNO, 2012). Meer dan 90% van de respondenten geeft minstens aan dat het werk *vaak* gevarieerd is. De respondenten geven aan regelmatig creativiteit nodig te hebben bij het werk. Het werk heeft *vaak* voldoende afwisseling en is *vaak* gevarieerd. Omdat het werk als paraveterinair niet eentonig is, wordt dit onderdeel uitgesloten als risicofactor van werkdruk bij paraveterinair onderzoek.

Autonomie is een belangrijke regelmogelijkheid. Het gaat hierbij om de mogelijkheid zelf te kunnen bepalen hoe het werk wordt uitgevoerd, hoe de werkdag wordt ingedeeld of om zelf problemen op te lossen (TNO, 2012). De respondenten geven aan *soms* (62,4%) invloed te hebben op het werktempo, *soms* (66,7%) het werk te kunnen onderbreken wanneer gewenst en *soms* (67%) zelf te kunnen bepalen hoeveel tijd er aan een bepaalde activiteit wordt besteed. Daartegenover staat dat de respondenten *vaak* (69,2%) zelf problemen in het werk oplossen. Deze resultaten geven weer dat er weinig autonomie is, wat niet ten goede komt aan de werkdruk.

Een gebrek aan regelmogelijkheden kan in combinatie met hoge taakeisen leiden tot werkdruk (TNO, 2012). Uit de resultaten van de enquête blijkt dat er grotendeels *vaak* (40,4%) veel werk te doen is en dat de respondenten dit *soms* (66,7%) op hun eigen manier kunnen doen. Er is veel duidelijkheid over de taken van de respondenten. Wat werkdruk kan geven bij regelmogelijkheden is weinig positieve feedback van leidinggevenden en collega's. Dit is te zien in het JD-R Model door Demerouti et al. (2001). Feedback hoort bij middelen waardoor het voldoen aan taakeisen mogelijk wordt. Bij een gebrek aan deze middelen wordt het voldoen aan taakeisen bemoeilijkt en leidt tot terugtrekkingsgedrag. De respondenten geven aan dat de collega's grotendeels *soms* (46,6%) of *vaak* (36,2%) informatie geven over hoe goed het werk wordt gedaan. Het werk biedt bij meer dan de helft van de respondenten *soms* (51,7%) informatie over hoe goed het werk wordt gedaan. Volgens de resultaten uit de enquête zouden zowel collega's als leidinggevenden meer positieve feedback moeten geven. Er is dus sprake van hoge taakeisen en te weinig regelmogelijkheden. Deze combinatie leidt tot werkdruk.

De respondenten van dit onderzoek kunnen *soms* (56,5%) of *nooit* (33,3%) het werk afmaken zonder onderbrekingen. Het is in dit onderzoek niet duidelijk hoelang de onderbrekingen in het werk duren. Uit een onderzoek naar onderbrekingen in het werk bij verpleegkundigen blijkt dat zij discontinuïteit in de uitvoering van het werk ervaren. Het onderzoek liet zien dat de werkomgeving van de verpleegkundigen complex en foutgevoelig is (Kalisch & Aebbersold, 2010). Duncan et al. (2019) beschrijft dat hoe langer de onderbreking in het werk duurt, hoe waarschijnlijker het is dat fouten optreden. Ook kan het zijn dat de initiële taak vergeten wordt. Het is bekend dat bijkomende taken zorgen voor een verhoogde werkdruk (Iqbal et al., 2005). Bij vervolgonderzoek kan duidelijk worden hoe dit bij paraveterinair onderzoek is.

Het werk sluit bij 87,3% van de respondenten goed aan bij de gevolgde opleiding. Werkdruk ontstaat als een werknemer moeilijkere taken krijgt dan waarvoor deze geschoold is (TNO, 2012). Doordat het gevolgde curriculum over het algemeen goed past bij de werkzaamheden in de praktijk ontstaat hierdoor geen werkdruk.

De meeste respondenten (91,5%) hebben plezier in het werk. Maar bij 44,1% van de respondenten benauwt het idee ze dit werk nog tot het pensioen te moeten doen. De balans tussen werkplezier en belastende factoren is essentieel. Als de balans tussen de werklust en de belastbaarheid van een werknemer is verdwenen ontstaat werkstress. De belastbaarheid van een werknemer wordt voor een deel bepaald door persoonskenmerken en persoonlijke omstandigheden (TNO, 2012). In dit onderzoek is niet duidelijk naar voren gekomen waarom de respondenten plezier hebben in het werk en waarom het ze benauwt dit nog tot het pensioen te moeten doen. Daarnaast zijn de privéomstandigheden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. Bij vervolgonderzoek kunnen het werkplezier, de benauwing en de privéomstandigheden in relatie tot werkdruk nader onderzocht worden. Als de resultaten van de enquête worden bekeken, lijkt het dat de belastende factoren niet opwegen tegen het werkplezier.

4.3.2 Deelvraag 2

Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?

Het werk van de paraveterinair doet een beroep op de geestelijke belasting. Het werk vraagt volgens de respondenten *vaak* (48%) en *altijd* (45,8%) veel concentratie, er moet *altijd* (49,2%) erg precies worden gewerkt, *altijd* (65,8%) op veel dingen tegelijk worden gelet, *altijd* (49,7%) veel onthouden worden en het werk vereist *altijd* (70,1%) grote zorgvuldigheid. Geestelijk inspannend werk verrichten is een onderdeel van taakeisen. Er is sprake van zware taakeisen als een medewerker constant geestelijk zeer inspannend werk heeft (TNO, 2012). Hier tegenover moeten voldoende regelmogelijkheden staan om hier geen werkdruk door te krijgen. In hoofdstuk 4.3.1 is te lezen dat autonomie en steun van collega's en leidinggevenden onder regelmogelijkheden vallen. Deze ontbreken grotendeels bij de respondenten waardoor er dus sprake is van zware taakeisen waar bijna geen regelmogelijkheden tegenover staan. Hierdoor zorgt de geestelijke belasting voor werkdruk.

Werkgerelateerde stress kan veroorzaakt worden door emotioneel en lichamelijk zwaar werk (Handaja & De Witte, 2007). Veeleisende, agressieve en gewelddadige klanten zijn een risicofactor voor werkdruk. Als deze risicofactor zich blijft voortdoen zonder dat er een mogelijkheid is voor herstel, ontstaat er door deze risicofactor werkstress (TNO, 2012). Van de respondenten voelt 41,5% zich in het werk *nooit* persoonlijk aangevallen of bedreigd. Voor iets meer dan de helft (53,7%) van de respondenten is dit *soms* het geval. *Vaak* (46,3%) is er sprake van contact met lastige klanten of patiënten. De respondenten geven aan dat het werk *soms* (53,1%) of *vaak* (38,4%) emotioneel zwaar is. Op de momenten dat het werk wel emotioneel belastend is, is het belangrijk dat de werknemer met collega's hierover kan spreken. Bij behoefte moet daar tijd voor worden vrijgemaakt (TNO, 2012). Wanneer de paraveterinair niet meer kan voldoen aan de emotionele taakeisen die het werk stelt, leidt dit tot werkstress en uitputting (Demerouti et al., 2001). Samengevat is er een risicofactor voor de werkdruk in de emotionele belasting bij paraveterinair.

Op het gebied van lichamelijke inspanning zijn de antwoorden grotendeels verdeeld over *vaak* en *soms*. Dit kan afhankelijk zijn van de lichamelijke gezondheid van de respondent. Stress kan ontstaan bij werknemers wanneer zij niet aan de fysieke taakeisen kunnen voldoen (TNO, 2012). Opvallend is dat het werk *vaak* (47,2%) lichaamskracht vereist maar dat er slechts *soms* (51,4%) in ongemakkelijke of inspannende houdingen wordt gewerkt. Er wordt dus wel rekening gehouden met de werkomstandigheden om het werk zo comfortabel mogelijk te maken. Desalniettemin ervaart toch bijna de helft van de respondenten dat het werk *vaak* lichaamskracht vereist en dat maakt dit een risico voor werkdruk bij paraveterinair.

Volgens de respondenten is de verstandhouding met de collega's *vaak* (52,3%) of *altijd* (39,3%) goed en er heerst *vaak* (52,3%) of *altijd* (39,8%) een prettige sfeer tussen hen. Het merendeel van de respondenten kan *vaak* of *altijd* rekenen op de collega's (75,5%) of de collega's om hulp vragen (84,1%). In het werk voelt 48,3% van de respondenten zich *vaak* en 24,6% zich *altijd* gewaardeerd. Ondersteuning van collega's beïnvloedt de werkvoltoening. Hoe hoger de ondersteuning van collega's, hoe hoger de mate van werkvoltoening (Adriyanto, 2021). De paraveterinair in dit onderzoek hebben voldoende ondersteuning van collega's op het gebied van arbeidsomstandigheden. Daarom geeft dit geen werkdruk.

Van de respondenten geeft 76% aan *vaak* en *altijd* contact te hebben met collega's als onderdeel van het werk. 67,8% van de respondenten kan *soms* de werkplek verlaten om een praatje te maken met een collega. Als paraveterinair is het niet alleen belangrijk om contact te hebben met collega's over het werk, maar ook niet-werkgerelateerd contact is belangrijk. Mastenbroek et al. (2013) en Cake et al. (2015) schreven dat sociale relaties met collega's belangrijk zijn voor de werkvoltoening en de grootste factor tegen burn-out. Omdat de respondenten uit dit onderzoek slechts *soms* niet-werkgerelateerd contact kunnen hebben met de collega's is dit een factor die leidt tot werkdruk.

Baanzekerheid is een middel waardoor makkelijker voldaan kan worden aan taakeisen. Bij baanonzekerheid wordt het voldoen aan taakeisen bemoeilijkt en leidt tot terugtrekkingsgedrag (Demerouti et al., 2001). Verandering van baan is een emotioneel aspect dat veel stress teweeg kan brengen (TNO, 2012). Van de respondenten denkt 67,8% er wel eens over om van baan te veranderen en twintig procent is daadwerkelijk van plan om het komende jaar van baan te veranderen. Het feit dat zoveel respondenten aangeven te denken om van baan te wisselen geeft aan dat er bij hen werkdruk zou kunnen zijn, al dan niet doordat ze bezig zijn met het denken over het wisselen van baan. Het blijkt niet uit dit onderzoek waardoor de respondenten van baan willen veranderen. Een vervolgonderzoek naar de reden van paraveterinair die gestopt zijn met dit werk en eventueel welk werk zij zijn gaan doen kan hier duidelijkheid over geven.

4.3.3 Deelvraag 3

Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?

Participatie in de besluitvorming van het bedrijf en inspraakbevoegdheid horen bij regelmogelijkheden en zijn daarom een risicofactor voor werkstress (TNO, 2012). De respondenten worden *soms* (32,8%) en *vaak* (44,9%) op de hoogte gehouden van de belangrijke dingen in de dierenkliniek. En de meeste hebben *vaak* (41%) en *soms* (42,1) iets

te zeggen over wat er gebeurt op de werkplek. De besluitvorming is *vaak* (38,4%) en *soms* (41,8%) duidelijk. Hoeveel invloed de respondenten hebben op de besluitvorming is niet in de enquête aan de orde gekomen. Daarom is het niet mogelijk te beoordelen of er op dit gebied sprake is van werkdruk. Waarschijnlijk is er een verschil tussen praktijken die één of twee locaties hebben of praktijken die deel uitmaken van een grote keten. Bij de grote ketens hebben de paraveterinairers waarschijnlijk minder invloed op de besluitvorming. Om hierachter te komen, zal vervolgonderzoek nodig zijn.

Arbeidsverhoudingen waardoor werkgerelateerde stress ontstaat, zijn niet alleen agressie en geweld van bijvoorbeeld klanten of patiënten maar ook ongewenst gedrag van collega's (TNO, 2012). Volgens de respondenten heerst er tussen hen en de directe leiding *vaak* en *altijd* (85,3%) een prettige sfeer. De respondenten kunnen *soms* (35,5%) praten met de directe leiding over problemen op het werk. De meeste respondenten (52%) geven positief antwoord op de vragen over de relatie met de directe leiding. Bij ongeveer twee derde (62,7%) van de respondenten doen zich *nooit* vervelende gebeurtenissen voor tussen hen en de directe leiding, bij ongeveer een derde (34,2%) gebeurt dit *soms*. Onbekend is wat de respondent precies verstaat onder 'vervelende gebeurtenissen' en dit kan per individu verschillend zijn. Dit zou bij een vervolgonderzoek bepaald kunnen worden. 98% van de respondenten geeft aan *nooit* op een ongewenste manier vastgepakt of aangeraakt te worden tijdens het werk. In de relatie met de directe leiding is er voldoende informatie verkregen om te verklaren dat hier geen sprake van werkdruk is.

4.3.4 Deelvraag 4

Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinairers zelf aan?

Allereerst suggereert de gestelde deelvraag dat er sprake is van werkdruk terwijl dit pas in het onderzoek duidelijk zou moeten worden. Deze deelvraag had daarom anders gesteld of vervangen moeten worden door een andere vraag.

Het antwoord dat door 57,4% van de respondenten gegeven is op de open vraag is 'meer personeel'. Hiervan geeft 12,4% specifiek 'meer paraveterinairers' aan als oplossing/ suggestie voor de werkdruk. In de literatuur is niet gevonden dat er daadwerkelijk een tekort is aan paraveterinairers in Nederland. Het tijdschrift *Vet. schrijft* hier wel over in een interview met een dierenarts-docent (Covetrus, 2021). Aiken et al. (2002) beschrijft in een onderzoek dat in de humane zorgsector een verbetering van personeelsbezetting van verpleegkundigen leidt tot lager personeelsverloop omdat hierdoor de grootste oorzaken van ontslag worden verminderd, dit zijn burn-out en werkonzekerheid. Daarnaast lijkt het dat wanneer ziekenhuizen in meer personeel investeren er meer onnodig overlijden voorkomen kan worden en er meer personeelsbehoud van verpleegkundigen is. Niet duidelijk is of dit ook geldt voor de veterinaire sector. Een nieuw onderzoek kan hier licht op werpen.

In de categorie 'planning' is door 4,5% van de respondenten aangegeven dat de agenda beter gepland moet. Het hebben van controle over de agenda verwijst naar flexibiliteit en autonomie. Deze autonomie omvat onder andere de controle over dagen of uren en de tijd op het werk. Het hebben van autonomie is positief gerelateerd aan welzijn (Kogan et al., 2020). Bij vervolgonderzoek kan duidelijk worden op welke punten de agenda beter gepland zou kunnen.

In dit onderzoek geeft bijna 60% van de respondenten aan geen conflicten te hebben met collega's over de inhoud van de taken. Bij de meerkeuzevragen komt niet naar voren dat er problemen zijn met de taakverdeling. Maar 5,9% van de respondenten geeft bij de open vraag aan dat de taakverdeling *duidelijker of beter* moet. Taakverdeling is een factor die bij werkdruk een rol kan spelen (TNO, 2012). In Angelsaksische landen is sprake van drie soorten assistenten van de dierenarts; veterinary technician, veterinary nurse en veterinary assistant (*Veterinary Assistant, Veterinary Nurse, Veterinary Technician – so What's the Difference?*, z.d.). Inherent aan deze opleidingen is al een zekere taakverdeling duidelijk. Er kan onderzocht worden hoe deze constructie in Nederland zou uitpakken. De paraveterinair geven ook aan (1,4%) dat het inhuren van iemand voor de telefoon/baliewerkzaamheden mogelijk kan helpen tegen de werkdruk.

Van de respondenten geeft 8,8% als suggestie/ oplossing voor de werkdruk een beter salaris aan. Salaris is een arbeidsvoorwaarde. De rol van arbeidsvoorwaarden bij de ervaren werkdruk van paraveterinair is niet meegenomen in dit onderzoek. Hier kan een vervolgonderzoek naar gedaan worden. Chaudhry et al. (2011) beschrijft dat enkele onderzoeken de indruk wekken dat ontevredenheid over het salaris kan leiden tot werkontevredenheid, minder interesse om te werken en verminderde leergierigheid van de medewerkers, minder motivatie en minder prestaties. Daarnaast lijken ook een grotere mate van verzuim en baanverloop en meer loongerelateerde klachten zichtbaar. Uitgebreid onderzoek toont aan dat loontevredenheid een gunstige invloed heeft op de algehele werkverdoening, motivatie en uitvoering en prestaties. Zo leidt loontevredenheid ook tot minder verzuim en minder baanverloopgedrag van medewerkers. Verzuim is een psychologisch symptoom van werkstress. Het kan interessant zijn voor vervolgonderzoek om te ontdekken hoe het verzuim van Nederlandse paraveterinair is.

Als suggestie/ oplossing voor de werkdruk geeft 11,3% van de respondenten aan meer of vaker, verplichte en ongestoorde pauzemomenten te willen. TNO (2012) beschrijft dat structureel pauzeren een organisatorische maatregel is die werkdruk kan voorkomen. Werkdruk ontstaat als omstandigheden op het werk ervoor zorgen dat het werk niet goed uitgevoerd kan worden. Hieronder valt ook te weinig pauze (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020). Pauzes geven de mogelijkheid aan een medewerker om te kunnen herstellen van een vermoeiende periode of een zware taak (TNO, 2012). Het is dus erg belangrijk dat de paraveterinair voldoende pauzetijd hebben en deze kunnen benutten om te herstellen.

Bij de open vraag is door 4,8% van de respondenten aangegeven dat er beter en meer gecommuniceerd en overlegd moet worden. Daarnaast geeft 1,1% specifiek betere communicatie tussen leiding en personeel aan als oplossing/ suggestie voor de werkdruk. Het werken in dierenklinieken vereist samenwerking. Af en toe ontstaan er communicatieproblemen tussen dierenartsen en ander personeel. Een oorzaak van zorgwekkende incidenten, waardoor dieren schade oplopen of overlijden, komt grotendeels door ineffectieve communicatie. In meerdere onderzoeken is het belang van communicatievaardigheden benadrukt. In een onderzoek van McDermott et al. (in Pun, 2020) gaf 98% van de respondenten aan dat communicatievaardigheden gelijk zijn aan of belangrijker zijn dan de praktische praktijkvaardigheden. In diergeneeskundig gerelateerde opleidingen besteedt het curriculum weinig aandacht aan communicatievaardigheden (Pun,

2020). Communicatievaardigheden zijn belangrijk voor persoonlijk succes en succes in het werk waardoor onder andere de werkverdoening toeneemt (McDermott et al., 2015). Het is dus belangrijk dat er in elke dierenkliniek goed wordt gecommuniceerd tussen paraveterinair, dierenartsen en leidinggevenden.

2,3% van de respondenten geeft aan dat ze gehoord willen worden door de leidinggevende en/ of inspraak willen hebben als oplossing/ suggestie voor de werkdruk. Het Job Demands-Control model van Karasek (1979, in Huang et al., 2011) focust op de twee belangrijkste kenmerken van werkdruk. Eén hiervan is regelmogelijkheden (Huang et al., 2011). Participatie in de besluitvorming is een regelmogelijkheid. Dit betekent dat een werknemer betrokken en/ of geïnformeerd wordt, mee kan praten over zaken die ertoe doen en zo nodig zaken (mede) kan veranderen (TNO, 2012). Bij de respondenten die gehoord willen worden en/ of inspraak willen hebben, is het belangrijk dat de leidinggevenden hiervoor zorgen.

4.4 Discussie demografische kenmerken

Bij de demografische kenmerken is het opvallend dat de respondenten allen vrouw zijn. Uit de enquête is naar voren gekomen dat uit elke provincie in Nederland respondenten kwamen. Dit is goed voor de spreiding van de respondenten.

Bij de vraag of de respondent 'dierenartsassistent, paraveterinair, -A, -B of -C' was, had nog een optie met 'overige opleiding' kunnen staan. Er was minstens één respondent die een opleiding in het buitenland had gevolgd en nu werkzaam is als paraveterinair.

Zoals ook bij het onderzoek van Zakharenkov (2020) is in dit onderzoek de grootste groep respondenten tussen de 31 en 40 jaar oud. Uit het onderzoek van Zakharenkov (2020) bleek dat de respondenten onder de 30 jaar de hoogste mate van burn-out toonden. De deelnemers uit de jongere leeftijdsgroep waren minder enthousiast en fysiek meer vermoeid dan deelnemers uit andere leeftijdsgroepen. In dit onderzoek is het verband tussen een jongere leeftijd en hogere mate van werkdruk niet onderzocht, maar hier kan wel een vervolgonderzoek naar gedaan worden.

5. Conclusies

Dit hoofdstuk beschrijft de conclusies op de deelvragen en hoofdvraag aan de hand van de resultaten en discussie. Eerdere onderzoeken naar de werkdruk bij paraveterinair waren vooral gedaan in Angelsaksische landen. Voor zover bekend en onderzocht was nog geen onderzoek gedaan naar de werkdruk bij Nederlandse paraveterinair. Daarom was de volgende hoofdvraag geformuleerd: 'Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk en welke mogelijke oplossingen dragen zij aan?' Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van vier deelvragen. Deze worden hieronder één voor één behandeld, gevolgd door de conclusie op de hoofdvraag.

5.1 Conclusies deelvragen

Deelvraag 1: Welke rol speelt de arbeidsinhoud bij de ervaren werkdruk?

De arbeidsinhoud speelt een grote rol bij de ervaren werkdruk van paraveterinair. Onderwerpen die bijdragen aan de werkdruk zijn: een hoog werktempo, een grote hoeveelheid taken en te weinig tijd om deze te doen, tijdsdruk, overuren, weinig autonomie, weinig feedback van collega's en leidinggevenden en onderbrekingen in het werk. Waar geen werkdruk door ontstaat bij arbeidsinhoud is dat de gevolgde opleiding aansluit bij het werk en het werk gevarieerd is.

Deelvraag 2: Welke rol spelen arbeidsomstandigheden bij de ervaren werkdruk?

Ook arbeidsomstandigheden spelen een grote rol bij de ervaren werkdruk van paraveterinair. Onderwerpen waardoor werkdruk ontstaat zijn: geestelijke belasting, emotionele belasting, lichamelijke inspanning, sociaal contact met collega's en verandering van baan. Het enige onderwerp dat geen werkdruk veroorzaakt bij arbeidsomstandigheden is de verstandhouding met collega's.

Deelvraag 3: Welke rol spelen arbeidsverhoudingen bij de ervaren werkdruk?

Arbeidsverhoudingen spelen een kleine rol bij de ervaren werkdruk van paraveterinair. Er heerst een prettige sfeer tussen de respondent en de directe leiding, de relatie met de directe leiding is goed en twee derde van de respondenten geeft aan dat er nooit vervelende gebeurtenissen voordoen tussen hen en de directe leiding. Op twee procent na wordt niemand tijdens het werk op een ongewenste manier aangeraakt of vastgepakt. Deze onderwerpen bepalen dat er op dit gebied geen werkdruk wordt ervaren. Participatie in de besluitvorming en inspraakbevoegdheid horen ook bij arbeidsverhoudingen en zijn risico's voor werkdruk. Uit de resultaten van de enquête komt niet duidelijk naar voren in welke mate de respondenten invloed hebben op de besluitvorming en hoeveel inspraak zij hebben. Daarom kan hier geen conclusie aan worden verbonden of hierdoor wel of geen werkdruk wordt ervaren.

Deelvraag 4: Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk dragen paraveterinair zelf aan?

De oplossingen en/ of suggesties die het meest werden gegeven op deze deelvraag zijn: meer personeel, meer/ vaker/ verplichte en ongestoorde pauzemomenten, een beter salaris, een betere/ duidelijkere taakverdeling, beter en/ of meer communiceren en overleggen, een betere agendaplanning en gehoord willen worden door leidinggevenden en/ of inspraak willen hebben.

5.2 Conclusie hoofdvraag

Hoe ervaren paraveterinair in Nederland de werkdruk en welke mogelijke oplossingen dragen zij aan?

Met de verkregen resultaten uit de enquête bij de arbeidsinhoud blijkt dat hier zeven onderwerpen zijn die werkdruk veroorzaken en twee niet. Bij de categorie arbeidsomstandigheden zijn er vijf onderwerpen die voor werkdruk zorgen en één niet. In de categorie arbeidsverhoudingen zijn twee onderwerpen die werkdruk veroorzaken en vier doen dit niet. Uit deze resultaten kan worden geconcludeerd dat de werkdruk door paraveterinair in Nederland als hoog wordt ervaren. De belangrijkste oplossing die het meest is aangedragen om de werkdruk te verlagen is meer personeel. Andere mogelijke oplossingen zijn meer/ vaker/ verplichte en ongestoorde pauzemomenten, een beter salaris, een betere/ duidelijkere taakverdeling, beter en/ of meer communiceren en overleggen, een betere agendaplanning en gehoord willen worden door leidinggevenden en/ of inspraak willen hebben.

Bronnenlijst

Adriyanto, A. T. (2021). Enhancing Job Satisfaction Through Colleague Support and Communication. *Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)*, 201, 222–228.

<https://doi.org/10.2991/aer.k.210121.030>

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction. *JAMA*, 288(16), 1987.

<https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>

AniCura. (2018, 23 april). *De paraveterinair*. Geraadpleegd op 5 november 2021, van

<https://www.anicura.nl/over-anicura/kijkje-achter-de-schermen/dagboek-van-een-paraveterinair/de-paraveterinair/>

Animal Behavior College. (z.d.). *How to Become a Vet Tech*. Geraadpleegd op 5 november 2021, van

<https://www.animalbehaviorcollege.com/veterinary-assistant/veterinary-technicians-and-veterinary-assistants/>

Bakker, A. B., Van Emmerik, H., & Van Riet, P. (2008). How job demands, resources, and burnout predict objective performance: A constructive replication. *Anxiety, Stress & Coping*, 21(3), 309–324. <https://doi.org/10.1080/10615800801958637>

Black, A. F., Winefield, H. R., & Chur-Hansen, A. (2011). Occupational Stress in Veterinary Nurses: Roles of the Work Environment and Own Companion Animal. *Anthrozoös*, 24(2), 191–202. <https://doi.org/10.2752/175303711x12998632257503>

Caspersen, J. (2013). The valuation of knowledge and normative reflection in teacher qualification. *Teaching and Teacher Education*, 30, 109–119.

<https://doi.org/10.1016/j.tate.2012.11.003>

Chaudhry, M. S., Sabir, H. M., Rafi, N., & Kalyar, M. N. (2011). Exploring The Relationship Between Salary Satisfaction And Job Satisfaction: A Comparison Of Public And Private Sector Organizations. *The Journal of Commerce*, 3(4), 1–14.

https://www.researchgate.net/publication/321905698_EXPLORING_THE_RELATIONSHIP_BETWEEN_SALARY_SATISFACTION_AND_JOB_SATISFACTION_A_COMPARISON_OF_PUBLIC_AND_PRIVATE_SECTOR_ORGANIZATIONS/citations

Covetrus. (2021, maart). *De paraveterinair verdient waardering*. *Vet.*, Nummer 1(maart 2021).

https://www.covetrus.nl/getmedia/ca2ad6a2-b880-4c4e-9e7a-734e0c9369fb/maart21-VET01-MAGAZINE_compressed.pdf

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

- Diestel, S., & Schmidt, K. H. (2010). Interactive effects of emotional dissonance and self-control demands on burnout, anxiety, and absenteeism. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 412–424. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.05.006>
- Endenburg, N., & Johnston, M. (2019). Professional wellness of the veterinary team. *Equine Veterinary Education*, 31(10), 508–509. <https://doi.org/10.1111/eve.13173>
- Foote, A. (2020). Moral distress, compassion fatigue and burn-out in veterinary practice. *The Veterinary Nurse*, 11(7), 292–295. <https://doi.org/10.12968/vetn.2020.11.7.292>
- Handaja, Y., & De Witte, H. (2007). Kwantitatieve en kwalitatieve baanonzekerheid: samenhangen met arbeidstevredenheid en psychisch welzijn. *Gedrag & Organisatie*, 20(2), 137–159. <https://doi.org/10.5117/2007.020.002.003>
- Hayes, G. M., LaLonde-Paul, D. F., Perret, J. L., Steele, A., McConkey, M., Lane, W. G., Kopp, R. J., Stone, H. K., Miller, M., & Jones-Bitton, A. (2019). Investigation of burnout syndrome and job-related risk factors in veterinary technicians in specialty teaching hospitals: a multicenter cross-sectional study. *Journal of Veterinary Emergency and Critical Care*, 30(1), 18–27. <https://doi.org/10.1111/vec.12916>
- Huang, Y. H., Du, P. L., Chen, C. H., Yang, C. A., & Huang, I. C. (2011). Mediating effects of emotional exhaustion on the relationship between job demand-control model and mental health. *Stress and Health*, 27(2), e94–e109. <https://doi.org/10.1002/smi.1340>
- Iqbal, S. T., Adamczyk, P. D., Zheng, X. S., & Bailey, B. P. (2005). Towards an index of opportunity. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 311–320. <https://doi.org/10.1145/1054972.1055016>
- Kalisch, B. J., & Aebbersold, M. (2010). Interruptions and Multitasking in Nursing Care. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 36(3), 126–132. [https://doi.org/10.1016/s1553-7250\(10\)36021-1](https://doi.org/10.1016/s1553-7250(10)36021-1)
- Kogan, L. R., Wallace, J. E., Schoenfeld-Tacher, R., Hellyer, P. W., & Richards, M. (2020). Veterinary Technicians and Occupational Burnout. *Frontiers in Veterinary Science*, 7, 1–9. <https://doi.org/10.3389/fvets.2020.00328>
- Kuypers, N. (2019, 10 oktober). De 7 meest voorkomende redenen voor vertrek van medewerkers. SD Works. Geraadpleegd op 26 oktober 2021, van <https://www.sdworx.nl/nl-blog/hr/inzicht-in-personeelsverloop>
- Lloyd, C., & Champion, D. P. (2017). Occupational stress and the importance of self-care and resilience: focus on veterinary nursing. *Irish Veterinary Journal*, 70(1). <https://doi.org/10.1186/s13620-017-0108-7>
- McDermott, M. P., Tischler, V. A., Cobb, M. A., Robbé, I. J., & Dean, R. S. (2015). Veterinarian–Client Communication Skills: Current State, Relevance, and Opportunities for Improvement. *Journal of Veterinary Medical Education*, 42(4), 305–314. <https://doi.org/10.3138/jvme.0115-006r>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (z.d.). *Werkdruk*. Inspectie SZW. Geraadpleegd op 26 oktober 2021, van <https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/werkdruk>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 6 augustus). *Oorzaken van werkdruk en burn-out*. Werkdruk en burn-outklachten | Arboportaal. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/werkdruk/oorzaken-van-werkdruk-en-burn-out>

Pun, J. K. H. (2020). An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. *BMC Veterinary Research*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12917-020-02558-2>

Rozeboom, A. (2021, 23 juli). *Benut jij je collega's optimaal in tijden van drukte?* KNMvD.nl. Geraadpleegd op 26 oktober 2021, van <https://www.knmvd.nl/benut-jij-je-collegas-optimaal-in-tijden-van-drukte/>

Smith, N. (2016). A questionnaire based study to assess compassion fatigue in UK practising veterinary nurses. *The Veterinary Nurse*, 7(7), 418–425. <https://doi.org/10.12968/vetn.2016.7.7.418>

Steekproefcalculator. (2020, 11 februari). CheckMarket. Geraadpleegd op 31 augustus 2021, van <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>

TNO. (z.d.). *Werkdruk Wegwijzer*. Geraadpleegd op 10 november 2021, van https://www.tno.nl/media/2505/tno_werkdruk_wegwijzer.pdf

TNO. (2012, december). *Rapport Werkdruk* (Nr. R12-10877). https://www.tno.nl/media/1132/werkdruk_tno_rapport_r12_10877.pdf

TNO. (2020, 16 november). *Verzuimkosten door werkstress lopen op tot 3,1 miljard*. Geraadpleegd op 26 oktober 2021, van <https://www.tno.nl/nl/over-tno/nieuws/2020/11/verzuimkosten-door-werkstress-lopen-op-tot-3-1-miljard/>

Trockel, M., Bohman, B., Lesure, E., Hamidi, M. S., Welle, D., Roberts, L., & Shanafelt, T. (2017). A Brief Instrument to Assess Both Burnout and Professional Fulfillment in Physicians: Reliability and Validity, Including Correlation with Self-Reported Medical Errors, in a Sample of Resident and Practicing Physicians. *Academic Psychiatry*, 42(1), 11–24. <https://doi.org/10.1007/s40596-017-0849-3>

Van Echtelt, P., & Smulders, P. (2003). Waarom werknemers overuren maken: drie mechanismen getoetst. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 19(4), 272–285. https://www.researchgate.net/publication/298723128_Waarom_werknemers_overuren_maken_drie_mechanismen_getoetst

Van Echtelt, R. (2020, 29 april). *Hoog personeelsverloop? De oorzaken & oplossingen*. AG5. Geraadpleegd op 26 oktober 2021, van <https://www.ag5.com/nl/personeelsverloop-verbeteren/>

Verdonck, G. (2000, oktober). *Welzijn op het werk Arbeidsbeleving en arbeidsorganisatie in de Vlaamse weverijen*. STV. Geraadpleegd op 27 november 2021, van <https://www.serv.be/sites/default/files/documenten/pdfpublicaties/1223.pdf>

Veterinary Assistant, Veterinary Nurse, Veterinary Technician – so what's the difference? (z.d.). Applied Vocational Training. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.appvoc.com/vet-assistant-nurse-technician/>

Volksgesondheid en Zorg. (z.d.). *Overspannenheid en burn-out > Cijfers & Context > Huidige situatie*. Geraadpleegd op 29 november 2021, van <https://www.volksgesondheidenzorg.info/onderwerp/overspannenheid-en-burn-out/cijfers-context/huidige-situatie#definities>

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (1981). *Vernieuwingen in het arbeidsbestel*. Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage. <https://www.wrr.nl/binaries/wrr/documenten/rapporten/1981/11/19/vernieuwingen-in-het-arbeidsbestel/R021-Vernieuwingen-arbeidsbestel.pdf>

Zakharenkov, I. (2020, november). *Lean Thinking in Veterinary Organizations to Improve Employee Experience*. [Whitepaper]. Veterinary Integration Solutions. https://f.hubspotusercontent20.net/hubfs/7005276/Burnout%20Whitepaper.pdf?utm_source=whitepaper-pdf&utm_medium=vis-blog&utm_campaign=lean-thinking-burnout

Bijlagen

Bijlage A. Volledige Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)

Bijlage B. Enquête paraveterinair

Bijlage C. Overzicht meerkeuzeantwoorden enquête

Bijlage D. Overzicht modus, mediaan en gemiddelde

Bijlage E. Overzicht open antwoorden enquête

Bijlage F. Overzicht demografische kenmerken

Bijlage G. Spreadsheet enquête

Bijlage A. Volledige Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) Volgens Verdonck (2000)

Toelichting en invulinstructie

Het doel van deze vragenlijst is om een nauwkeurig beeld te krijgen van de manier waarop u persoonlijk bepaalde aspecten van uw werk en werkomgeving beoordeelt. De vragen zijn geordend in groepen en aan de titel kan u zien waar ze over gaan. Slaat u alstublieft geen vragen over en beantwoord alle vragen door **één** antwoordhokje per vraag aan te kruisen. U kunt kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit'.

Werktempo en hoeveelheid

Moet u erg snel werken?
Heeft u te veel werk te doen?
Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?
Werkt u onder tijdsdruk?
Moet u zich haasten?
Kunt u uw werk op uw gemak doen?
Heeft u te maken met achterstand in uw werkzaamheden?
Heeft u te weinig werk?
Heeft u problemen met het werktempo?
Heeft u problemen met de werkdruk?
Zou u het kalmer aan willen doen in uw werk?

Geestelijke belasting

Vraagt uw werk veel concentratie?
Moet u erg precies werken?
Moet u op veel dingen tegelijk letten tijdens uw werk?
Vereist uw werk dat u er steeds moet bij nadenken?
Vereist uw werk dat u er voortdurend uw aandacht bij moet houden?
Moet u in uw werk veel onthouden?
Vereist uw werk grote zorgvuldigheid?

Emotionele belasting

Is uw werk emotioneel zwaar?
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?
Wordt er door anderen een persoonlijk beroep op u gedaan in uw werk?
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?
Heeft u in uw werk contacten met lastige klanten of patiënten?
Moet u voor uw werk mensen kunnen overtuigen of overredenen?
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?

Lichamelijke inspanning

Heeft u tijdens uw werk veel hinder van heffen of versleuren?
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te moeten bukken?
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te hoog te moeten reiken?
Heeft u tijdens het werk veel hinder van langdurig achtereen dezelfde beweging te moeten maken?

Vindt u uw werk lichamelijk erg inspannend?
Vereist uw werk lichaamskracht?
Werkt u in ongemakkelijke of inspannende houdingen?

Afwisseling in het werk

Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen?
Is voor uw werk creativiteit vereist?
Is uw werk gevarieerd?
Vraagt uw werk een eigen inbreng?
Doet uw werk voldoende beroep op al uw vaardigheden of capaciteiten?
Heeft u in uw werk voldoende afwisseling?

Leermogelijkheden

Leert u nieuwe dingen op het werk?
Biedt uw baan u mogelijkheden voor persoonlijke groei en ontwikkeling?
Geeft uw werk u het gevoel er iets mee te kunnen bereiken?
Biedt uw baan u mogelijkheden voor zelfstandig denken en doen?

Zelfstandigheid in het werk

Heeft u vrijheid bij het uitvoeren van uw werkzaamheden?
Heeft u invloed op de planning van uw werkzaamheden?
Heeft u invloed op het werktempo?
Kunt u zelf bepalen hoe u uw werk uitvoert?
Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt?
Kunt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden bepalen?
Kunt u meebeslissen over het tijdstip waarop iets af moet zijn?
Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt?
Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op?
Kunt u uw werk zelf indelen?
Kunt u zelf de inhoud van uw werkzaamheden bepalen?

Inspraak

Kunt u met uw directe leiding praten over de problemen op het werk?
Heeft u veel te zeggen over wat gebeurt op uw werkplek?
Kunt u meebeslissen over dingen die met uw werk te maken hebben?
Kunt u met uw directe leiding voldoende overleggen over uw werk?
Kunt u meebepalen wat wel en wat niet tot uw taak behoort?
Kunt u meebeslissen over de aard van uw werk?
Heeft u rechtstreeks invloed op beslissingen van uw afdeling/bedrijf?
Heeft u invloed op de verdeling van het werk onder u en uw collega's?

Relatie met collega's

Kunt u op uw collega's rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?
Kunt u, als dat nodig is, uw collega's om hulp vragen?
Is de verstandhouding met uw collega's goed?
Heeft u conflicten met uw collega's?
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega's?
Heeft u te maken met agressie van uw collega's?

Zijn uw collega's vriendelijk tegen u?

Heerst er tussen u en uw collega's een prettige sfeer?

Doen er zich tussen u en uw collega's vervelende gebeurtenissen voor?

Relatie met directe leiding

Kunt u op uw directe leiding rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?

Kunt u, als dat nodig is, uw directe leiding om hulp vragen?

Is de verstandhouding met uw directe leiding goed?

Heeft u conflicten met uw directe leiding?

Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe leiding?

Heeft u te maken met agressie van uw directe leiding?

Is uw directe leiding vriendelijk tegen u?

Heerst er tussen u en uw directe leiding een prettige sfeer?

Doen zich tussen u en uw directe leiding vervelende gebeurtenissen voor?

Problemen met het werk

Moet u dingen doen in uw werk waaraan u een hekel hebt?

Krijgt u tegenstrijdige opdrachten?

Moet u uw werk op een andere manier doen dan u zelf zou willen?

Moet u werk doen dat u liever niet zou doen?

Heeft u conflicten met uw collega's over de inhoud van uw taken?

Heeft u conflicten met uw directe leiding over de inhoud van uw taken?

Onduidelijkheid over het werk

Weet u precies wat anderen op uw werk van u verwachten?

Weet u precies waarvoor u wel, en waarvoor u niet verantwoordelijk bent?

Weet u precies hoe uw directe leiding over uw prestaties denkt?

Ligt duidelijk voor u vast, wat precies uw taak is?

Weet u precies wat u van de andere mensen van uw afdeling mag verwachten?

Verandering in het werk

Treden er belangrijke veranderingen op in uw taken?

Vindt u het moeilijk om u aan te passen aan veranderingen in uw taken?

Geeft het veranderen van uw taken problemen?

Heeft het veranderen van uw taken negatieve gevolgen voor u?

Worden voorgenomen veranderingen in uw taken goed geïntroduceerd?

Informatie

Krijgt u voldoende informatie over het doel van uw werk?

Krijgt u voldoende informatie over het resultaat van uw werk?

Biedt uw werk mogelijkheden om erachter te komen hoe goed u uw werk doet?

Biedt uw werk rechtstreeks informatie over hoe goed u uw werk doet?

Geeft uw directe leiding u informatie over hoe goed u uw werk doet?

Geven uw collega's u informatie over hoe goed u uw werk doet?

Kunt u in uw werk beschikken over voldoende gegevens en informatie?

Communicatie

Hoort u voldoende over de gang van zaken in het bedrijf?

Wordt u van de belangrijke dingen in het bedrijf goed op de hoogte gehouden?
Is de manier waarop de besluitvorming loopt in uw bedrijf duidelijk?
Is duidelijk bij wie u binnen de organisatie moet zijn voor bepaalde problemen?

Contactmogelijkheden

Kunt u uw werkplek verlaten om een praatje met een collega te maken?
Heeft u contact met collega's als onderdeel van uw werk?
Kunt u onder werktijd een praatje maken met collega's?
Vindt u dat u voldoende contact heeft met collega's tijdens het werk?

Toekomstonzekerheid

Heeft u behoefte aan meer zekerheid of u over een jaar nog werk zult hebben?
Heeft u behoefte aan meer zekerheid of u uw huidige baan het komende jaar zult houden?
Heeft u behoefte aan meer zekerheid of u uw huidige functieniveau het komende jaar zult behouden?
Heeft u behoefte aan meer zekerheid of uw huidige afdeling/bedrijf over een jaar nog bestaat?

Beloning

Vindt u dat in uw bedrijf goede lonen worden betaald?
Vindt u dat u van uw loon behoorlijk rond kan komen?
Vindt u dat u voldoende betaald krijgt voor het werk dat u levert?
Vindt u dat u rechtvaardig betaald wordt in vergelijking met anderen op uw afdeling?
Denkt u dat het loon in uw bedrijf lager ligt dan dat in vergelijkbare bedrijven?

Loopbaanmogelijkheden

Biedt uw baan u financiële groeimogelijkheden?
Vergroot uw huidige baan uw kansen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt?
Biedt uw organisatie u mogelijkheden tot het volgen van bijscholing/cursussen?
Biedt uw baan u mogelijkheden tot promotie?

Overige vragen over kenmerken van het werk

Doet u overuren?
Vindt u uw werk ingewikkeld?
Heeft u moeite met uw werk, omdat het steeds ingewikkelder is geworden?
Moet u werk doen dat te moeilijk voor u is?
Eist uw werk dat u voortdurend vriendelijk en correct blijft?
Kunt u het werk waarmee u bezig bent zonder onderbreking afmaken?
Wordt u in uw werk gehinderd door onverwachte situaties?
Loopt uw werk anders dan u het zelf had gewild?
Komen er storingen voor in uw werk?
Zijn uw werkopdrachten duidelijk?
Krijgt u uw werkopdrachten op tijd?
Sluit het werk dat u doet aan bij uw opleiding?
Kunt u zelf de begin- en eindtijd van uw werkdag bepalen?
Kunt u zelf bepalen wanneer u pauzeert?

Overige vragen over de organisatie en relaties op het werk

Wordt u tijdens uw werk geconfronteerd met grapjes of opmerkingen met een seksuele ondertoon, die u als ongewenst beschouwt?

Wordt u tijdens uw werk aangeraakt of vastgepakt op een manier, die u als ongewenst beschouwt?

Moet u wachten op anderen voor u met uw werk verder kunt?

Wordt u gehinderd door gebreken in het werk van anderen?

Wordt uw werk bemoeilijkt door de afwezigheid van anderen?

Bemoeien anderen zich tegen uw zin met uw werk?

Heeft u het gevoel dat u door uw collega's voortdurend op de vingers wordt gekeken?

Heeft u het gevoel dat u door uw directe leiding voortdurend op de vingers wordt gekeken?

Kunt u met uw collega's praten over problemen op het werk?

Kunt u met uw collega's voldoende overleggen over uw werk?

Is het werk in uw bedrijf doorgaans goed georganiseerd?

Loopt de samenwerking met andere afdelingen of groepen binnen het bedrijf goed?

Verloopt de besluitvorming in uw bedrijf over veel schakels?

Worden in uw bedrijf de werknemers betrokken bij aanpassingen van de organisatie?

Overige vragen over arbeidsvoorwaarden

Kunt u verlof opnemen wanneer u dat wilt?

Wordt u teruggeroepen van een verlofdag?

Zijn uw werk- en rusttijden goed geregeld?

Vindt u dat er teveel met tijdelijke contracten wordt gewerkt?

Vindt u dat er teveel met interims wordt gewerkt?

Vindt u dat er voldoende vaste krachten aanwezig zijn?

Moet u regelmatig nieuwe krachten inwerken?

Vindt u dat vacatures snel genoeg worden ingevuld?

Vindt u dat de vervanging bij ziekte goed is geregeld?

Vinden er functioneringsgesprekken met u plaats?

Bestaan er mogelijkheden voor u om deeltijds te werken?

Bestaan er mogelijkheden voor u om te werken op uren die passen bij uw privéleven?

Wordt uw privé-leven ongunstig beïnvloed door onregelmatige werktijden?

Instructie bij het invullen

Slaat u alstublieft geen vragen over en beantwoord alle vragen door één antwoordhokje aan te kruisen.

Op deze pagina kunt u kiezen uit de antwoordmogelijkheden 'nee' of 'ja'

Plezier in het werk

Ik kan wel zeggen dat ik tegen mijn werk opzie.

Ik doe mijn werk omdat het moet, daarmee is alles wel gezegd.

Meestal vind ik het wel prettig om aan de werkdag te beginnen.

Na zo'n vijf jaar heb je het in dit werk wel gezien.

Ik vind mijn werk nog steeds boeiend, elke dag weer.

Het idee dat ik dit werk nog tot mijn pensioen moet doen, benauwt me.

Ik heb plezier in het werk.

Ik moet telkens weerstand bij mezelf overwinnen om mijn werk te doen.

Ik moet mezelf er vaak toe aanzetten om een werkopdracht uit te voeren.

Betrokkenheid bij de organisatie

Ik vind dat mijn eigen opvattingen sterk overeenkomen met die van deze organisatie.
Ik vind het belangrijk dat ik een bijdrage kan leveren aan de taak van deze organisatie.
Deze organisatie gaat me echt ter harte.
Ik voel me uitstekend thuis in deze organisatie.
Ik heb zoveel van mezelf in deze organisatie gestopt, dat het me moeilijk zou vallen om ontslag te nemen.
Ik voel me ten opzichte van deze organisatie eigenlijk wel verplicht om nog een aantal jaren te blijven.
Er hoeft bij deze organisatie maar weinig in negatieve zin te veranderen of ik vertrek.
Vergeleken met de meeste andere banen die ik zou kunnen krijgen, is het werken bij deze organisatie echt aantrekkelijk.

Verandering van baan

Ik denk er wel eens over om van baan te veranderen.
Ik denk er wel eens over om werk buiten deze organisatie te zoeken.
Ik ben van plan om het komend jaar van baan te veranderen.
Ik ben van plan om het komend jaar buiten deze organisatie werk te zoeken.

Herstelbehoefte

Ik vind het moeilijk om me te ontspannen op het einde van de werkdag.
Aan het einde van een werkdag ben ik echt op.
Mijn baan maakt dat ik me aan het eind van een werkdag nogal uitgeput voel.
Na het avondeten voel ik meestal nog vrij fit.
Ik kom meestal pas op een tweede vrije dag tot rust.
Het kost mij moeite om me na het werk in mijn vrije uren te concentreren.
Ik kan weinig belangstelling opbrengen voor andere mensen, wanneer ik zelf net thuis ben gekomen.
Het kost mij over het algemeen meer dan een uur voordat ik helemaal hersteld ben na mijn werk.
Als ik thuis kom moeten ze mij even met rust laten.
Het komt vaak voor dat ik na een werkdag door vermoeidheid niet meer toekom aan andere bezigheden.
Het komt voor dat ik tijdens het laatste deel van de werkdag door vermoeidheid mijn werk niet meer zo goed kan doen.

Piekeren

Als ik mijn werk verlaat, blijf ik me zorgen maken over werkproblemen.
Ik kan mijn werk heel gemakkelijk van me afzetten.
Ik maak me, als ik vrij ben, vaak zorgen over mijn werk.
Ik lig 's nachts vaak wakker omdat mijn werk me door het hoofd blijft spoken.

Instructies bij het invullen

Hieronder staan veertien stellingen over de kwaliteit van uw slaap. Het gaat erom dat u aangeeft of een stelling van toepassing is op de kwaliteit van uw slaap zoals die in de afgelopen drie tot vier weken was.

Nota bene. Wanneer u in ploegendienst (met name nachtwerk) werkt, of hebt gewerkt in de afgelopen drie tot vier weken, lees dan voor 's nachts: 'in de slaaptijd'.

Ik doe 's nachts vaak geen oog dicht.
Ik sta 's nachts vaak op.
Ik lig 's nachts meestal erg te woelen.
Ik word 's nachts vaak meerdere malen wakker.
Ik vind dat ik meestal heel slecht slaap.
Ik slaap naar mijn gevoel maar een paar uur.
Ik slaap vaak niet langer dan vijf uur.
Ik vind dat ik 's nachts meestal goed slaap.
Ik slaap gemakkelijk in.
Ik kom naar mijn gevoel meestal slaap tekort.
Ik lig vaak langer dan een half uur wakker in bed voordat ik inslaap.
Als ik 's nachts wakker word kan ik moeilijk weer inslapen.
Ik heb, nadat ik ben opgestaan, vaak een moe gevoel.
Ik voel me, nadat ik ben opgestaan, meestal goed uitgerust.

Instructies bij het invullen

Hieronder staan 12 woorden die mensen kunnen gebruiken om aan te geven hoe zij zich voelen. Het is de bedoeling dat u aan de hand van deze woorden omschrijft hoe u zich in de afgelopen week in uw werk voelde.

In hoeverre zijn deze 12 woorden op u van toepassing: helemaal niet, nauwelijks, enigszins of helemaal?

Emotionele reacties tijdens het werk

Nerveus
Optimistisch
Somber
Op mijn gemak
Neerslachtig
Rustig
Gejaagd
Trieft
Ontspannen
Ongemakkelijk
Opgewekt
Opgetogen

Instructies bij het invullen

Hieronder staan een aantal aspecten van vermoeidheid tijdens het werk. Per aspect worden telkens twee uitersten beschreven. Wilt u per vraag in één van de hokjes aankruisen welke situatie het meest op uzelf van toepassing is.

Voorbeeld: pijn in de ogen geen pijn in de ogen

Bij het beantwoorden van de vragen gaat het om **uw situatie tijdens de laatste** uren van de laatste afgeronde werkdag.

Vertraagd in lichamelijke bewegingen

Niet vertraagd in lichamelijke bewegingen

Aandacht zakt telkens weg
Fouten maken bij het aflezen van meters,
klok, e.d.

Concentratiemoeilijkheden

Geen aandacht meer in uw werk

Vaak fouten moeten herstellen die u zelf
maakte

Moeite met de planning van uw eigen
handelen

'Slapen' met uw ogen open

Fouten maken bij het invullen van lijsten
Uw gedachten 'de vrije loop' laten,
dagdromen

Niet 'automatisch' verschillende dingen
achter elkaar kunnen doen

Risico's nemen die eigenlijk te groot zijn

Gevoel dat u over uw eigen benen struikelt

Als een automaat werken

Met de grootste moeite het werk waarmee u
 bezig bent kunnen voortzetten

Weerstand bij uzelf overwinnen om tot
activiteit te komen

Geen moeite met aandacht

Aflezen van meters, klok, e.d. gaat foutloos

Geen concentratiemoeilijkheden

Aandacht bij uw werk

Bijna geen fouten herstellen

Moeiteloos handelen

Geen problemen met 'in slaap vallen'
tijdens het werk

Geen problemen met het invullen van lijsten

Geconcentreerd bezig zijn

Probleemloos van de ene activiteit op de
andere kunnen overgaan

Geen risico's nemen

Geen moeite met uw bewegingen

Aandachtig doorwerken

Werk waar u mee bezig bent bijna

moeiteloos kunnen voortzetten

Zonder problemen tot activiteit komen

Bijlage B. Enquête paraveterinair

Werkdruk bij paraveterinair

Beste paraveterinair,

Mijn naam is Wiyanna van Belle en ik ben in 2017 afgestudeerd als paraveterinair. Momenteel zit ik in mijn laatste jaar van de bacheloropleiding Diergezondheid -en Management. Voor de afstudeerfase ben ik een onderzoek gestart naar de werkdruk bij paraveterinair. In Nederland is hier, voor zover ik heb onderzocht, geen eerder onderzoek naar gedaan. Des te belangrijker dat informatie over de werkdruk bij paraveterinair bekend wordt. Het onderzoeksgebied beslaat heel Nederland zodat er een goed beeld ontstaat van de werkdruk bij paraveterinair.

Graag wil ik u vragen om de enquête in te vullen. De enquête zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen. De vragen zijn geordend in 5 groepen die onderverdeeld zijn in rubrieken. Aan de titel van de rubrieken kunt u zien waar de vragen over gaan. Beantwoord alle vragen door één antwoordmogelijkheid aan te klikken die het beste bij u past. De enquête is anoniem. De resultaten worden gebruikt voor dit afstudeeronderzoek en gepubliceerd in het vakblad van Védias.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met mij via 3025635@aeres.nl.

Alvast heel erg bedankt voor het invullen en uw tijd.

Met vriendelijke groet,
 Wiyanna van Belle

1. Arbeidsinhoud

De komende 9 rubrieken gaan over arbeidsinhoud. U kunt kiezen uit één van de volgende antwoordmogelijkheden 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit'.

1. Werktempo en werkhoeveelheid

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Moet u erg snel werken?	☐	☐	☐	☐
Heeft u te veel werk te doen?	☐	☐	☐	☐
Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?	☐	☐	☐	☐
Werkt u onder tijdsdruk?	☐	☐	☐	☐
Moet u zich haasten?	☐	☐	☐	☐
Kunt u uw werk op uw gemak doen?	☐	☐	☐	☐
Heeft u te maken met achterstand in uw werkzaamheden?	☐	☐	☐	☐
Heeft u te weinig werk?	☐	☐	☐	☐
Heeft u problemen met het werktempo?	☐	☐	☐	☐
Heeft u problemen met de werkdruk?	☐	☐	☐	☐
Zou u het kalmer aan willen doen in uw werk?	☐	☐	☐	☐

2. Afwisseling in het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen?	☐	☐	☐	☐
Is voor uw werk creativiteit vereist?	☐	☐	☐	☐
Is uw werk gevarieerd?	☐	☐	☐	☐
Vraagt uw werk een eigen inbreng?	☐	☐	☐	☐
Doet uw werk voldoende beroep op al uw vaardigheden of capaciteiten?	☐	☐	☐	☐
Heeft u in uw werk voldoende afwisseling?	☐	☐	☐	☐

3. Zelfstandigheid in het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Heeft u vrijheid bij het uitvoeren van uw werkzaamheden?	☐	☐	☐	☐
Heeft u invloed op het werktempo?	☐	☐	☐	☐
Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt?	☐	☐	☐	☐
Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt?	☐	☐	☐	☐
Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op?	☐	☐	☐	☐

4. Problemen met het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Moet u dingen doen in uw werk waaraan u een hekel hebt?	☐	☐	☐	☐
Krijgt u tegenstrijdige opdrachten?	☐	☐	☐	☐
Moet u uw werk op een andere manier doen dan u zelf zou willen?	☐	☐	☐	☐
Moet u werk doen dat u liever niet zou doen?	☐	☐	☐	☐
Heeft u conflicten met uw collega's over de inhoud van uw taken?	☐	☐	☐	☐
Heeft u conflicten met uw directe leiding over de inhoud van uw taken?	☐	☐	☐	☐

5. Onduidelijkheid over het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Weet u precies wat anderen op uw werk van u verwachten?	☐	☐	☐	☐
Weet u precies waarvoor u wel, en waarvoor u niet verantwoordelijk bent?	☐	☐	☐	☐
Weet u precies hoe uw directe leiding over uw prestaties denkt?	☐	☐	☐	☐
Ligt duidelijk voor u vast, wat precies uw taak is?	☐	☐	☐	☐
Weet u precies wat u van uw collega's mag verwachten?	☐	☐	☐	☐

6. Informatie

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Biedt uw werk mogelijkheden om erachter te komen hoe goed u uw werk doet?	☐	☐	☐	☐
Biedt uw werk rechtstreeks informatie over hoe goed u uw werk doet?	☐	☐	☐	☐
Geeft uw directe leiding u informatie over hoe goed u uw werk doet?	☐	☐	☐	☐
Geven uw collega's u informatie over hoe goed u uw werk doet?	☐	☐	☐	☐

7. Overige vragen over kenmerken van het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Maakt u overuren?	☐	☐	☐	☐
Vindt u uw werk ingewikkeld?	☐	☐	☐	☐
Moet u werk doen dat te moeilijk voor u is?	☐	☐	☐	☐
Eist uw werk dat u voortdurend vriendelijk en correct blijft?	☐	☐	☐	☐
Kunt u het werk waarmee u bezig bent zonder onderbreking afmaken?	☐	☐	☐	☐
Wordt u in uw werk gehinderd door onverwachte situaties?	☐	☐	☐	☐
Loopt uw werk anders dan u het zelf had gewild?	☐	☐	☐	☐
Komen er storingen voor in uw werk?	☐	☐	☐	☐
Zijn uw werkopdrachten duidelijk?	☐	☐	☐	☐
Sluit het werk dat u doet aan bij uw opleiding?	☐	☐	☐	☐
Kunt u zelf de begin- en eindtijd van uw werkdag bepalen?	☐	☐	☐	☐
Kunt u zelf bepalen wanneer u pauzeert?	☐	☐	☐	☐

8. Overige vragen over relaties op het werk

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Moet u wachten op anderen voor u met uw werk verder kunt?	☐	☐	☐	☐
Wordt u gehinderd door gebreken in het werk van anderen?	☐	☐	☐	☐
Wordt uw werk bemoeilijkt door de afwezigheid van anderen?	☐	☐	☐	☐
Bemoeien anderen zich tegen uw zin met uw werk?	☐	☐	☐	☐
Heeft u het gevoel dat u door uw collega's voortdurend op de vingers wordt gekeken?	☐	☐	☐	☐
Kunt u met uw collega's praten over problemen op het werk?	☐	☐	☐	☐
Kunt u met uw collega's voldoende overleggen over uw werk?	☐	☐	☐	☐
Is het werk in uw dierenkliniek doorgaans goed georganiseerd?	☐	☐	☐	☐

9. Plezier in het werk

De volgende stellingen gaan ook over de arbeidsinhoud. Beantwoord de vragen voor 'ja' of 'nee' aan te klikken.

	Ja	Nee
Ik kan wel zeggen dat ik tegen mijn werk opzie.	☐	☐
Ik doe mijn werk omdat het moet, daarmee is alles wel gezegd.	☐	☐
Meestal vind ik het wel prettig om aan de werkdag te beginnen.	☐	☐
Na zo'n vijf jaar heb je het in dit werk wel gezien.	☐	☐
Ik vind mijn werk nog steeds boeiend, elke dag weer.	☐	☐
Het idee dat ik dit werk nog tot mijn pensioen moet doen, benauwt me.	☐	☐
Ik heb plezier in het werk.	☐	☐
Ik moet telkens weerstand bij mezelf overwinnen om mijn werk te doen.	☐	☐
Ik moet mezelf er vaak toe aanzetten om een werkopdracht uit te voeren.	☐	☐

2. Arbeidsomstandigheden

De komende 6 rubrieken gaan over arbeidsomstandigheden. U kunt kiezen uit één van de volgende antwoordmogelijkheden 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit'.

1. Geestelijke belasting

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Vraagt uw werk veel concentratie?	☐	☐	☐	☐
Moet u erg precies werken?	☐	☐	☐	☐
Moet u op veel dingen tegelijk letten tijdens uw werk?	☐	☐	☐	☐
Vereist uw werk dat u er steeds moet bij nadenken?	☐	☐	☐	☐
Vereist uw werk dat u er voortdurend uw aandacht bij moet houden?	☐	☐	☐	☐
Moet u in uw werk veel onthouden?	☐	☐	☐	☐
Vereist uw werk grote zorgvuldigheid?	☐	☐	☐	☐

2. Emotionele belasting

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Is uw werk emotioneel zwaar?	☐	☐	☐	☐
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?	☐	☐	☐	☐
Wordt er door anderen een persoonlijk beroep op u gedaan in uw werk?	☐	☐	☐	☐
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?	☐	☐	☐	☐
Heeft u in uw werk contacten met lastige klanten of patiënten?	☐	☐	☐	☐
Moet u voor uw werk mensen kunnen overtuigen of overreden?	☐	☐	☐	☐
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?	☐	☐	☐	☐

3. Lichamelijke inspanning

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Heeft u tijdens uw werk veel hinder van tillen of verslepen?	☐	☐	☐	☐
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te moeten bukken?	☐	☐	☐	☐
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te hoog te moeten reiken?	☐	☐	☐	☐
Heeft u tijdens het werk veel hinder van langdurig achtereen dezelfde beweging te moeten maken?	☐	☐	☐	☐
Vindt u uw werk lichamelijk erg inspannend?	☐	☐	☐	☐
Vereist uw werk lichaamskracht?	☐	☐	☐	☐
Werkt u in ongemakkelijke of inspannende houdingen?	☐	☐	☐	☐

4. Relatie met collega's

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Kunt u op uw collega's rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	☐	☐	☐	☐
Kunt u, als dat nodig is, uw collega's om hulp vragen?	☐	☐	☐	☐
Is de verstandhouding met uw collega's goed?	☐	☐	☐	☐
Heeft u conflicten met uw collega's?	☐	☐	☐	☐
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega's?	☐	☐	☐	☐
Heeft u te maken met agressie van uw collega's?	☐	☐	☐	☐
Zijn uw collega's vriendelijk tegen u?	☐	☐	☐	☐
Heerst er tussen u en uw collega's een prettige sfeer?	☐	☐	☐	☐
Doen er zich tussen u en uw collega's vervelende gebeurtenissen voor?	☐	☐	☐	☐

5. Contactmogelijkheden

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Kunt u uw werkplek verlaten om een praatje met een collega te maken?	☐	☐	☐	☐
Heeft u contact met collega's als onderdeel van uw werk?	☐	☐	☐	☐
Kunt u onder werktijd een praatje maken met collega's?	☐	☐	☐	☐
Vindt u dat u voldoende contact heeft met collega's tijdens het werk?	☐	☐	☐	☐

6. Verandering van baan

De volgende stellingen gaan ook over arbeidsomstandigheden. Beantwoord de stellingen door 'ja' of 'nee' aan te klikken.

	Ja	Nee
Ik denk er wel eens over om van baan te veranderen.	☐	☐
Ik denk er wel eens over om werk buiten deze dierenkliniek te zoeken.	☐	☐
Ik ben van plan om het komend jaar van baan te veranderen.	☐	☐
Ik ben van plan om het komend jaar buiten deze dierenkliniek werk te zoeken.	☐	☐

3. Arbeidsverhoudingen

De komende 4 rubrieken gaan over arbeidsverhoudingen. U kunt kiezen uit één van de volgende antwoordmogelijkheden 'altijd', 'vaak', 'soms' of 'nooit'.

1. Inspraak

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Kunt u met uw directe leiding praten over de problemen op het werk?	☐	☐	☐	☐
Heeft u veel te zeggen over wat gebeurt op uw werkplek?	☐	☐	☐	☐
Kunt u meebeslissen over dingen die met uw werk te maken hebben?	☐	☐	☐	☐
Kunt u met uw directe leiding voldoende overleggen over uw werk?	☐	☐	☐	☐
Heeft u invloed op de verdeling van het werk onder u en uw collega's?	☐	☐	☐	☐

2. Relatie met directe leiding

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Kunt u op uw directe leiding rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	☐	☐	☐	☐
Kunt u, als dat nodig is, uw directe leiding om hulp vragen?	☐	☐	☐	☐
Is de verstandhouding met uw directe leiding goed?	☐	☐	☐	☐
Heeft u conflicten met uw directe leiding?	☐	☐	☐	☐
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe leiding?	☐	☐	☐	☐
Heeft u te maken met agressie van uw directe leiding?	☐	☐	☐	☐
Is uw directe leiding vriendelijk tegen u?	☐	☐	☐	☐
Heerst er tussen u en uw directe leiding een prettige sfeer?	☐	☐	☐	☐
Doen zich tussen u en uw directe leiding vervelende gebeurtenissen voor?	☐	☐	☐	☐

3. Communicatie

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Hoort u voldoende over de gang van zaken in de dierenkliniek?	☐	☐	☐	☐
Wordt u van de belangrijke dingen in de dierenkliniek goed op de hoogte gehouden?	☐	☐	☐	☐
Is de manier waarop de besluitvorming loopt in uw dierenkliniek duidelijk?	☐	☐	☐	☐
Is duidelijk bij wie u binnen de organisatie moet zijn voor bepaalde problemen?	☐	☐	☐	☐

4. Overige vragen over de organisatie

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Wordt u tijdens uw werk geconfronteerd met grapjes of opmerkingen met een seksuele ondertoon, die u als ongewenst beschouwt?	☐	☐	☐	☐
Wordt u tijdens uw werk aangeraakt of vastgepakt op een manier, die u als ongewenst beschouwt?	☐	☐	☐	☐
Heeft u het gevoel dat u door uw directe leiding voortdurend op de vingers wordt gekeken?	☐	☐	☐	☐
Worden in uw dierenkliniek de werknemers betrokken bij aanpassingen van de organisatie?	☐	☐	☐	☐

4. Open vraag

Hieronder volgt een open vraag. Geef u kort, bondig maar duidelijk aan wat uw antwoord (of antwoorden) hierop is (of zijn).

Welke mogelijke oplossingen/ suggesties voor de werkdruk draagt u aan? *

Jouw antwoord

5. Demografische vragen

Onderstaande vragen zijn ter informatie voor het onderzoek. Deze vragen hebben allemaal één keuze optie. Klik u alstublieft aan wat voor u van toepassing is door het bolletje van 'o' in '•' te veranderen.

1. Wat is uw leeftijd? *

- ☐ < 20
- ☐ 21 - 25
- ☐ 26 - 30
- ☐ 31 - 40
- ☐ 41 - 50
- ☐ 51 - 60
- ☐ > 60

2. Wat is uw geslacht? *

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

3. Wat is uw thuissituatie? *

- ☐ Alleenstaand, met kind(eren)
- ☐ Alleenstaand, zonder kind(eren)
- ☐ Gehuwd, met kind(eren)
- ☐ Gehuwd, zonder kind(eren)
- ☐ Samenwonend met partner en kind(eren)
- ☐ Samenwonend met partner zonder kind(eren)

4. Bent u dierenartsassistent of paraveterinair? *

- ☐ Dierenartsassistent
- ☐ Paraveterinair
- ☐ Paraveterinair A
- ☐ Paraveterinair B
- ☐ Paraveterinair C

5. Hoeveel paraveterinairtelt uw dierenkliniek? *

- ☐ 1 t/m 3
- ☐ 4 t/m 6
- ☐ 7 t/m 10
- ☐ 11 t/m 15
- ☐ 16 t/m 20
- ☐ >21

6. Hoeveel medewerkers telt uw dierenkliniek in totaal? *

- ☐ 1 t/m 5
- ☐ 6 t/m 10
- ☐ 11 t/m 15
- ☐ 16 t/m 20
- ☐ 21 t/m 25
- ☐ 26 t/m 30
- ☐ 30 t/m 40
- ☐ > 41

7. In welk dienstverband werkt u? *

- ☐ Vast dienstverband
- ☐ Tijdelijk dienstverband
- ☐ ZZP

8. Hoeveel uur bent u per week werkzaam? *

- ☐ < 10
- ☐ 11 t/m 15
- ☐ 16 t/m 20
- ☐ 21 t/m 25
- ☐ 26 t/m 30
- ☐ 31 t/m 35
- ☐ 36 t/m 40
- ☐ > 41

9. In welke provincie bent u werkzaam?

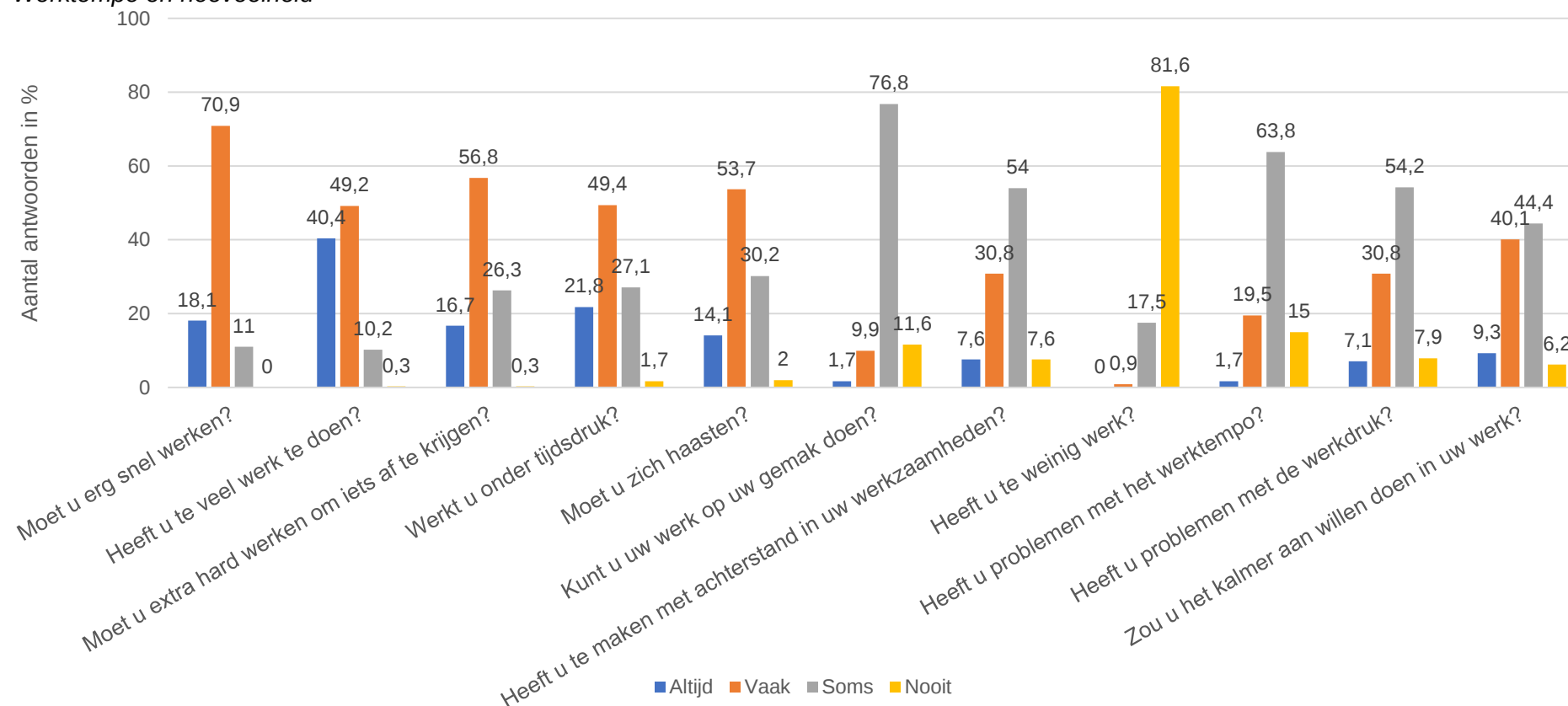
- ☐ Drenthe
- ☐ Flevoland
- ☐ Friesland
- ☐ Gelderland
- ☐ Groningen
- ☐ Limburg
- ☐ Noord-Brabant
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Overijssel
- ☐ Utrecht
- ☐ Zeeland
- ☐ Zuid-Holland

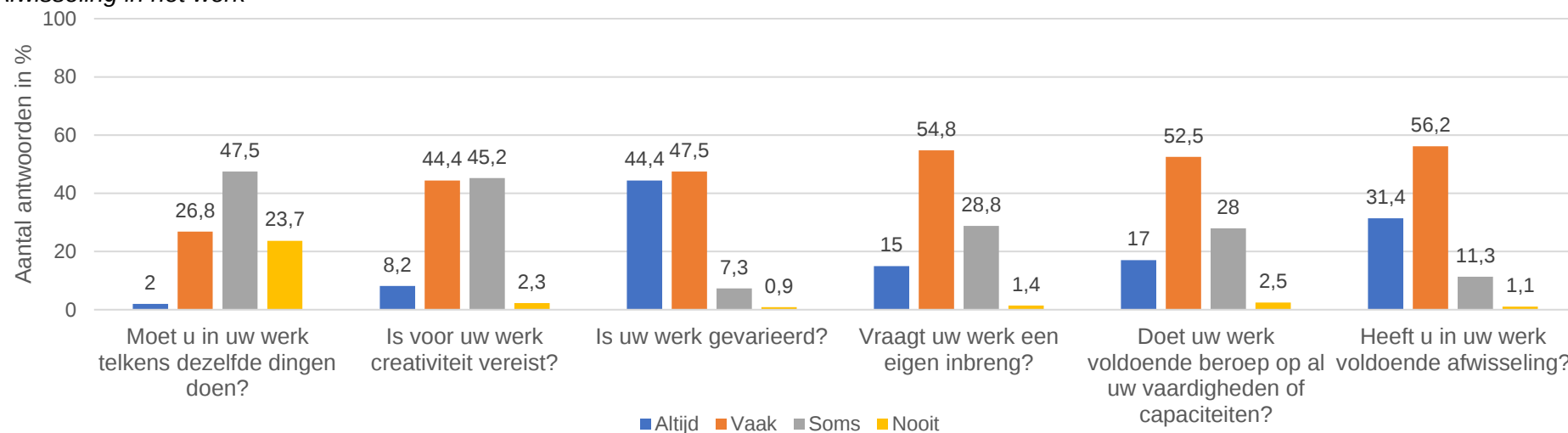
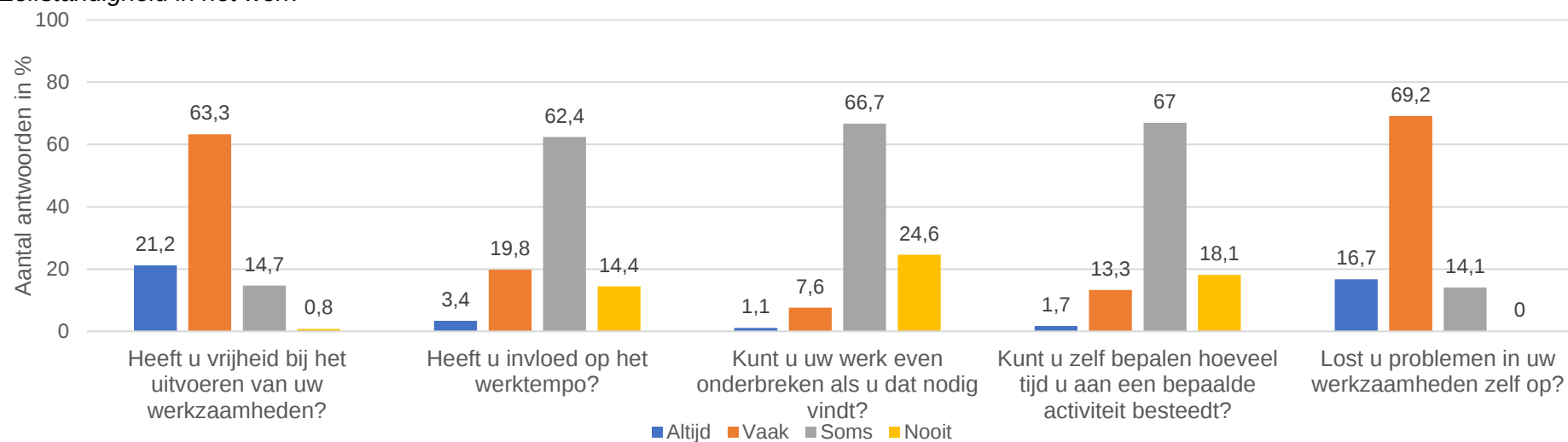
Bijlage C. Overzicht meerkeuzeantwoorden enquête

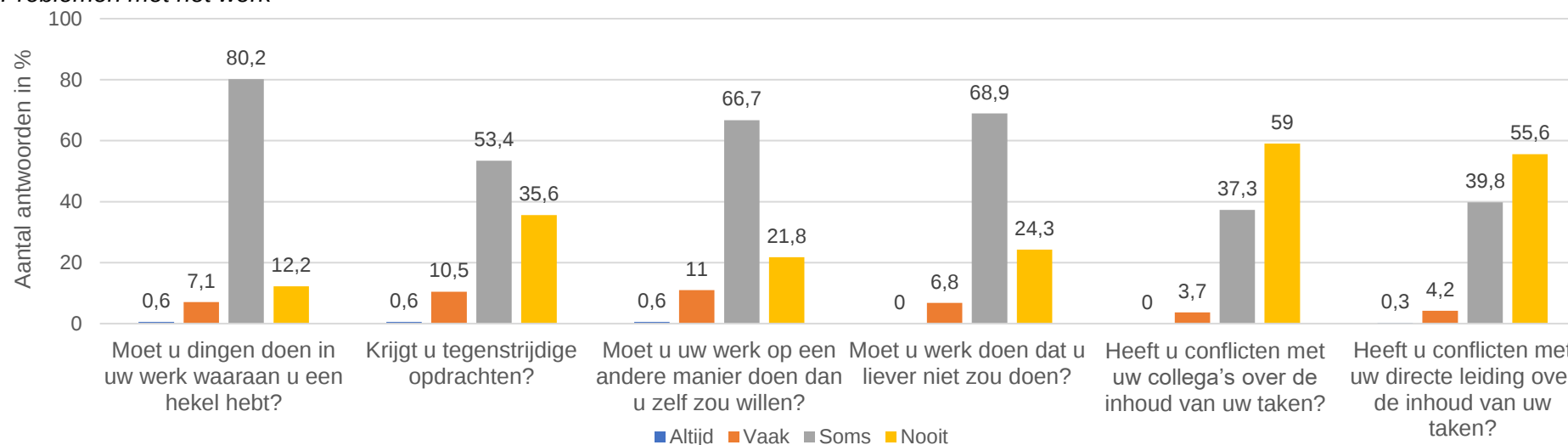
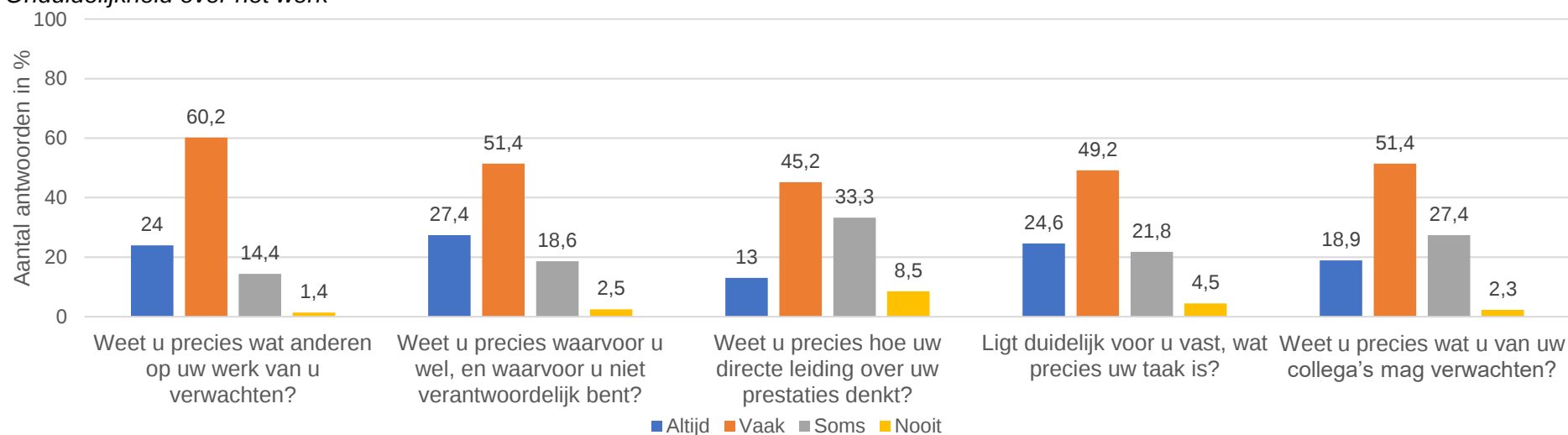
Sectie 1 van de enquête beslaat negen onderwerpen met vragen die gaan over arbeidsinhoud.

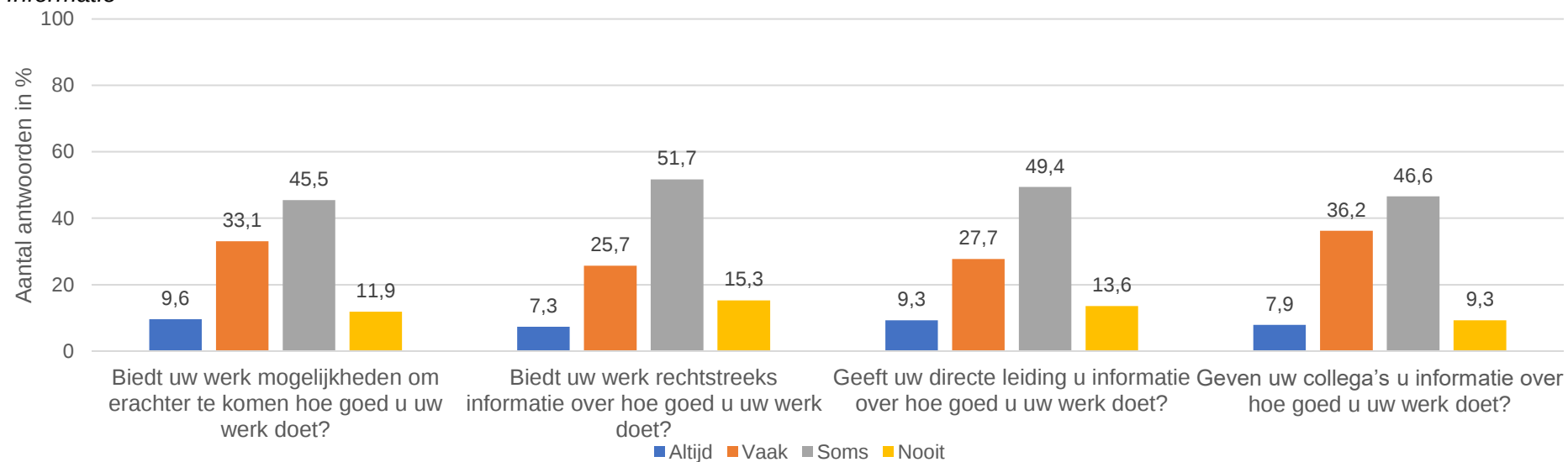
Figuur C1

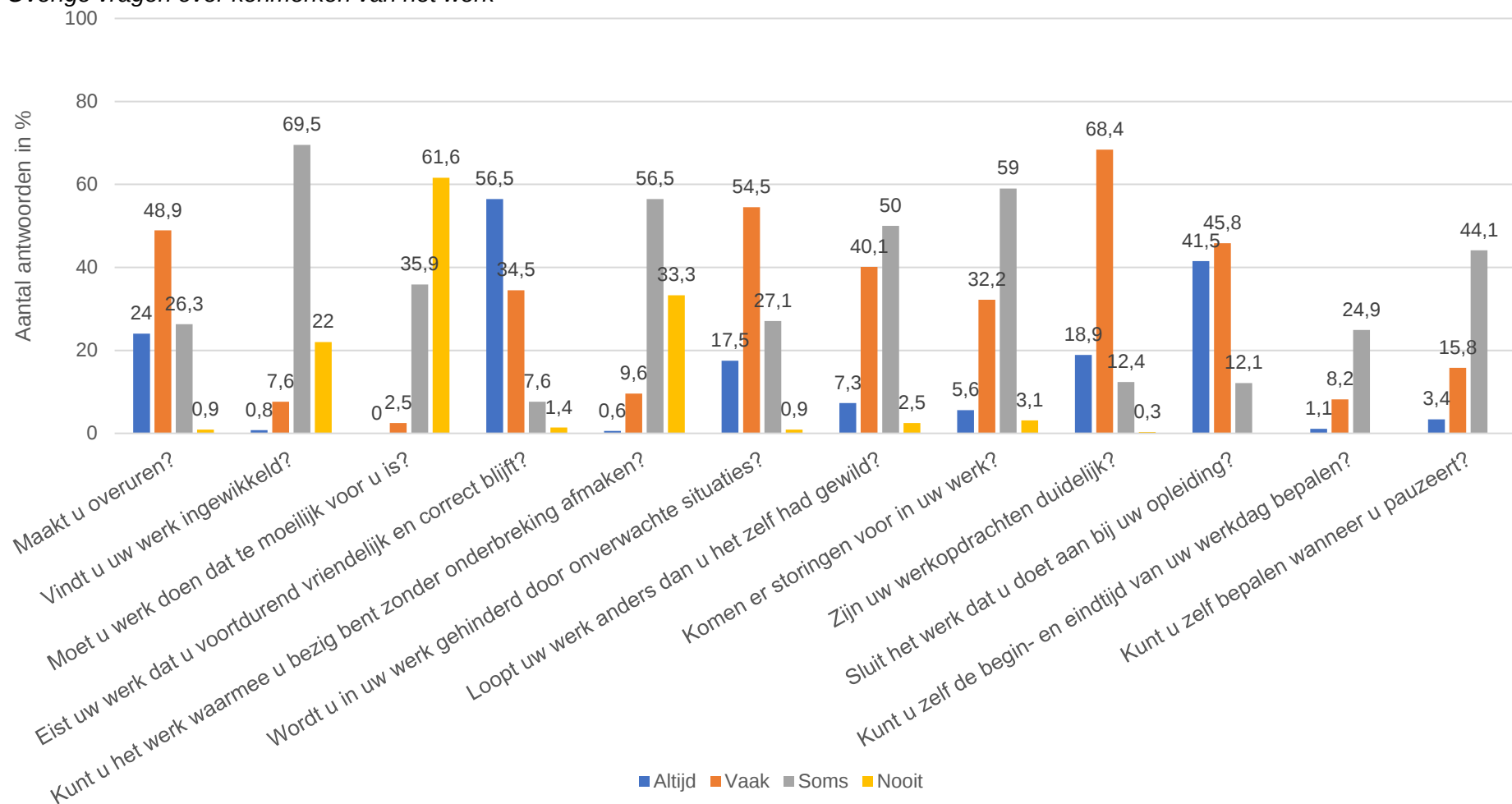
Werktempo en hoeveelheid

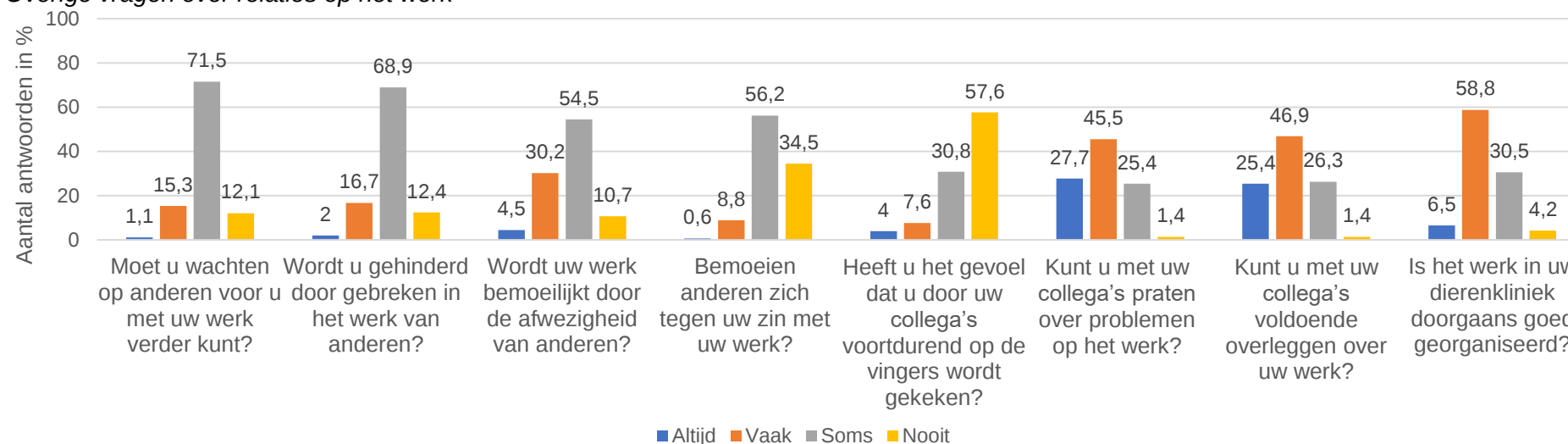
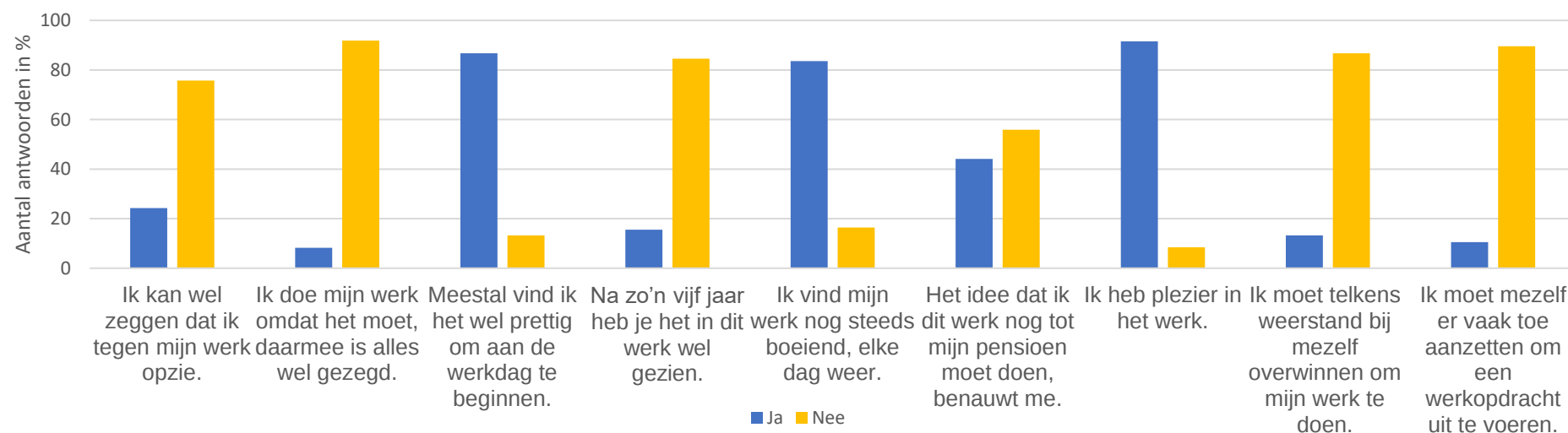


Figuur C2*Afwisseling in het werk***Figuur C3***Zelfstandigheid in het werk*

Figuur C4*Problemen met het werk***Figuur C5***Onduidelijkheid over het werk*

Figuur C6
Informatie

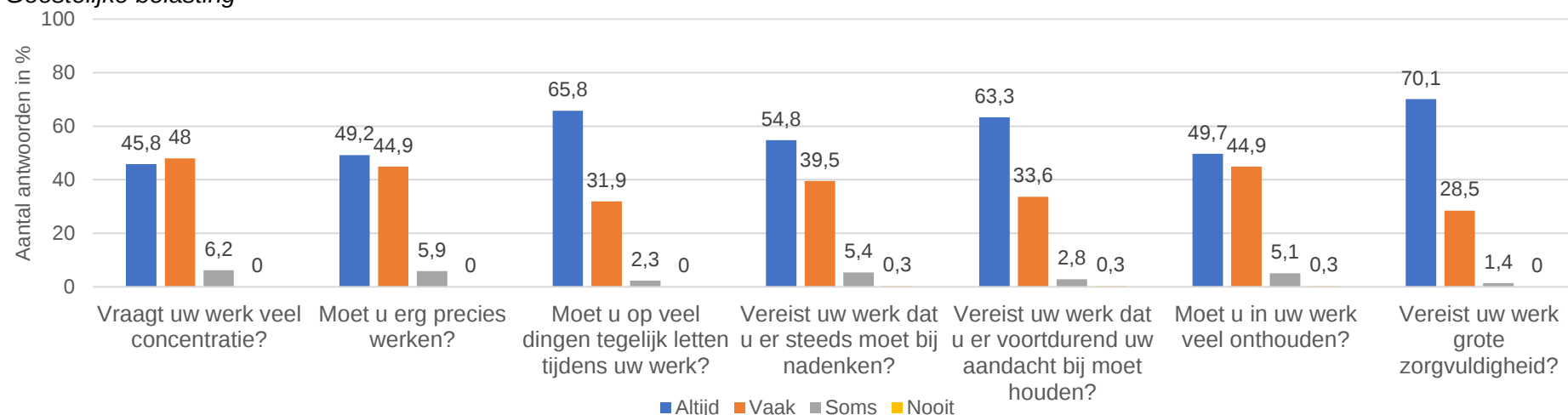
Figuur C7*Overige vragen over kenmerken van het werk*

Figuur C8*Overige vragen over relaties op het werk***Figuur C9***Plezier in het werk*

Sectie 2 van de enquête bestaat uit zes onderwerpen met vragen die gaan over arbeidsomstandigheden.

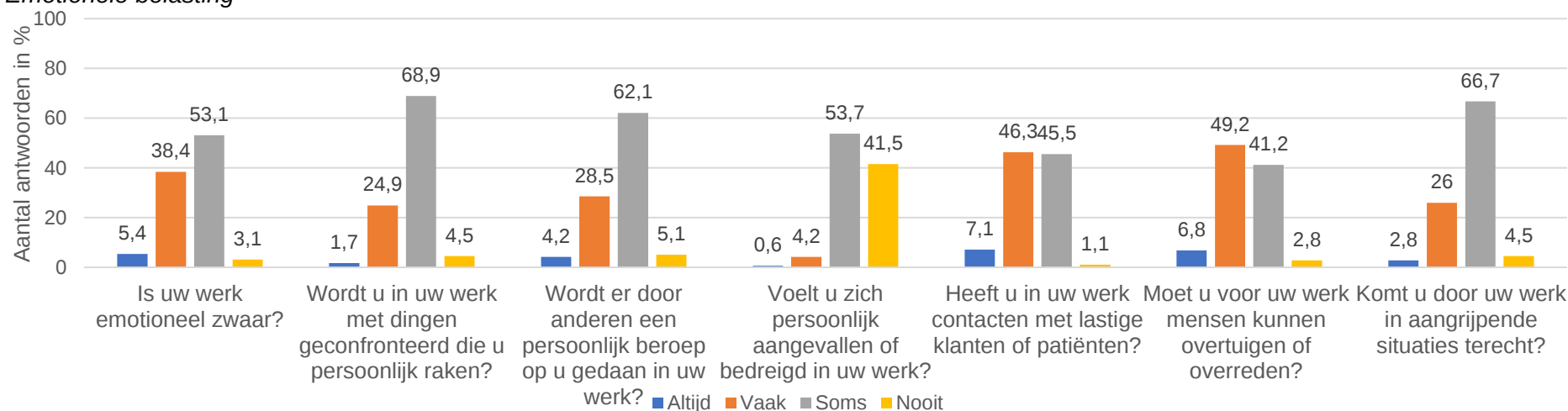
Figuur C10

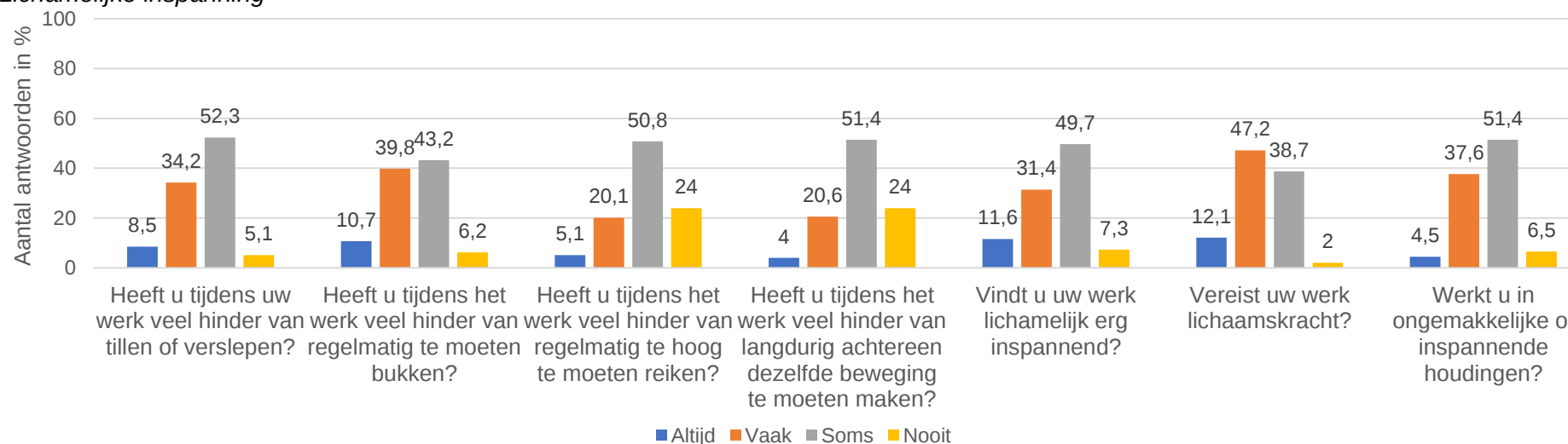
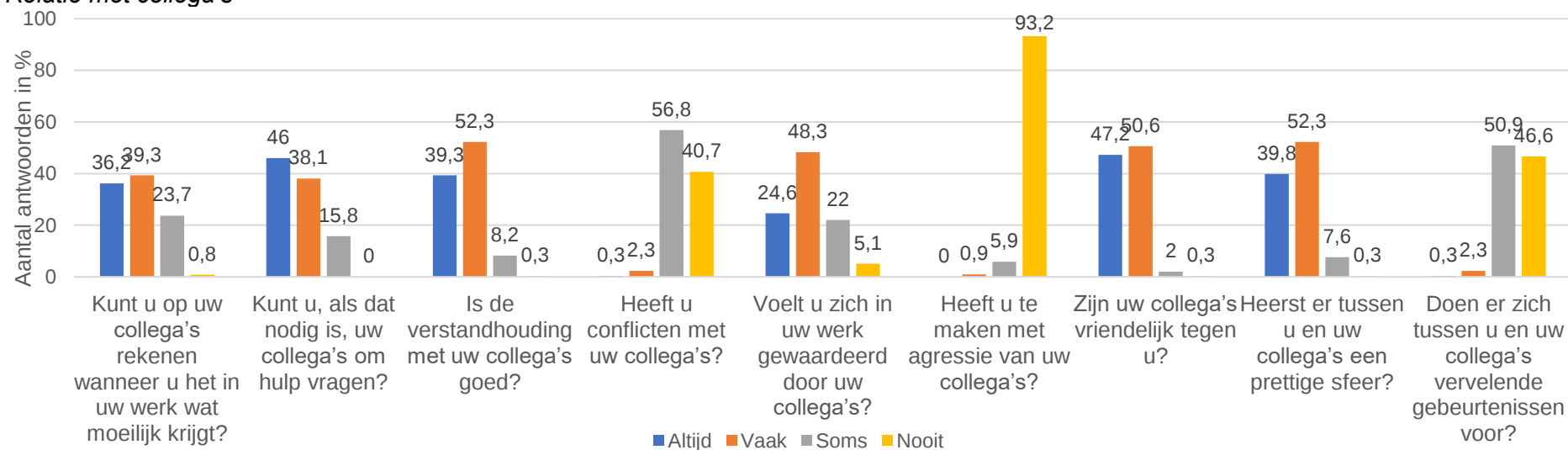
Geestelijke belasting

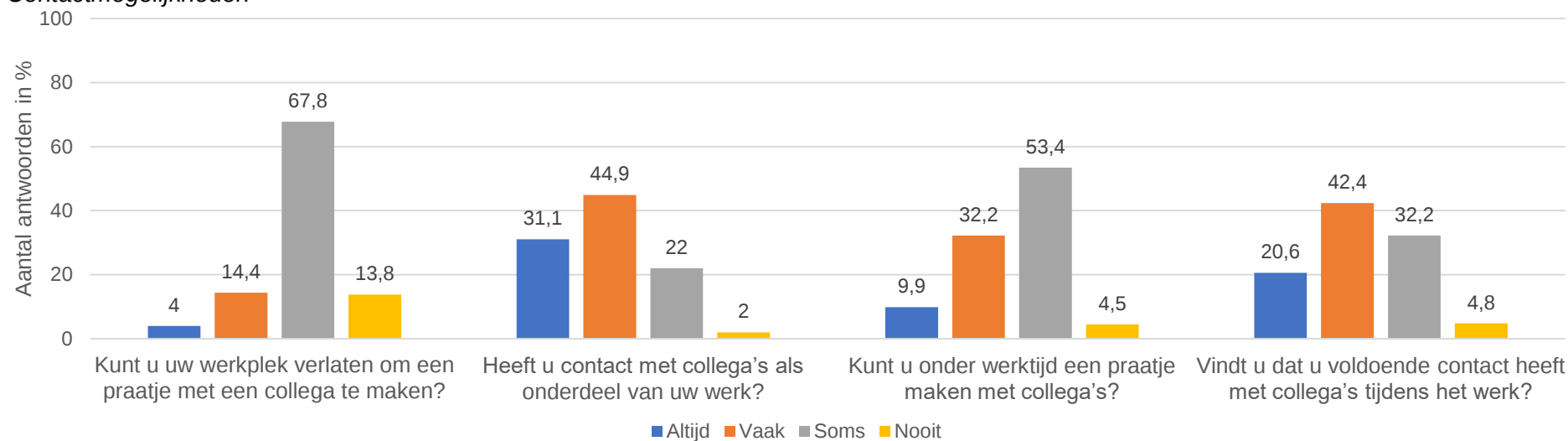
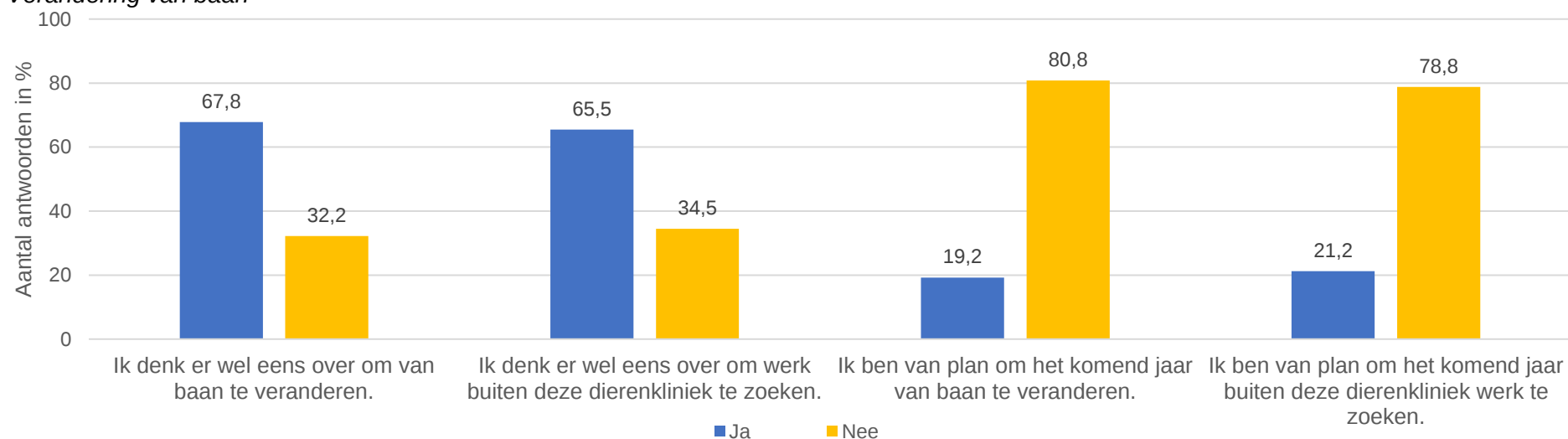


Figuur C11

Emotionele belasting



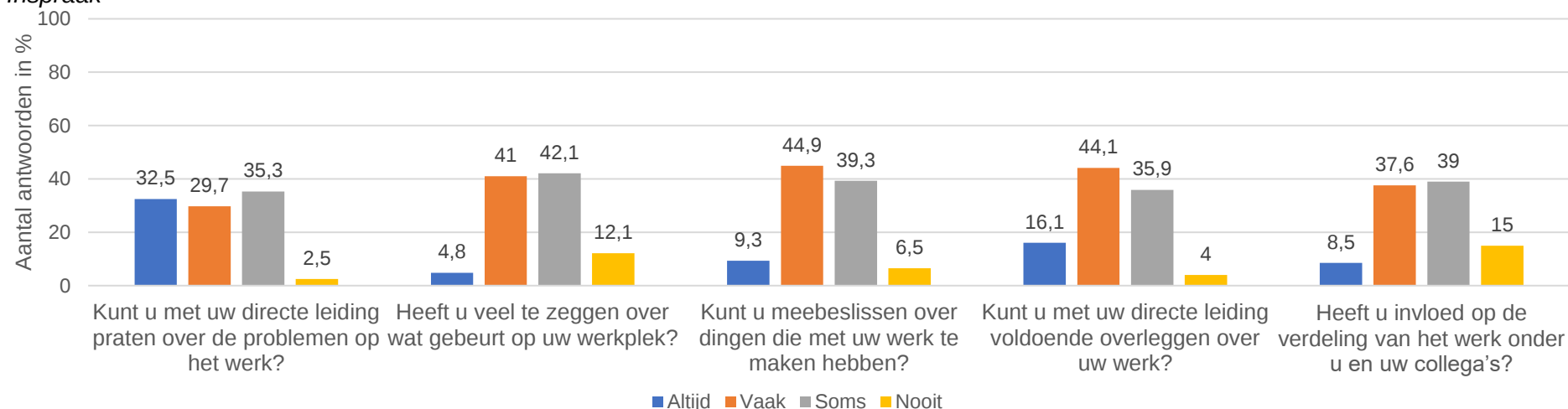
Figuur C12*Lichamelijke inspanning***Figuur C13***Relatie met collega's*

Figuur C14*Contactmogelijkheden***Figuur C15***Verandering van baan*

Sectie 3 van de enquête bestaat uit vier onderwerpen met vragen die gaan over arbeidsverhoudingen.

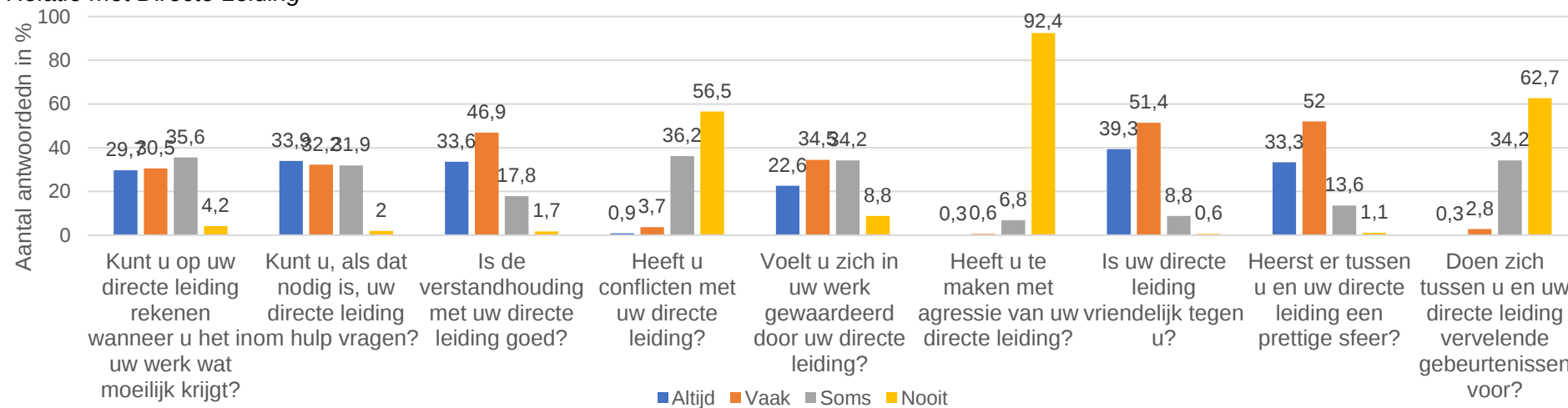
Figuur C16

Inspraak

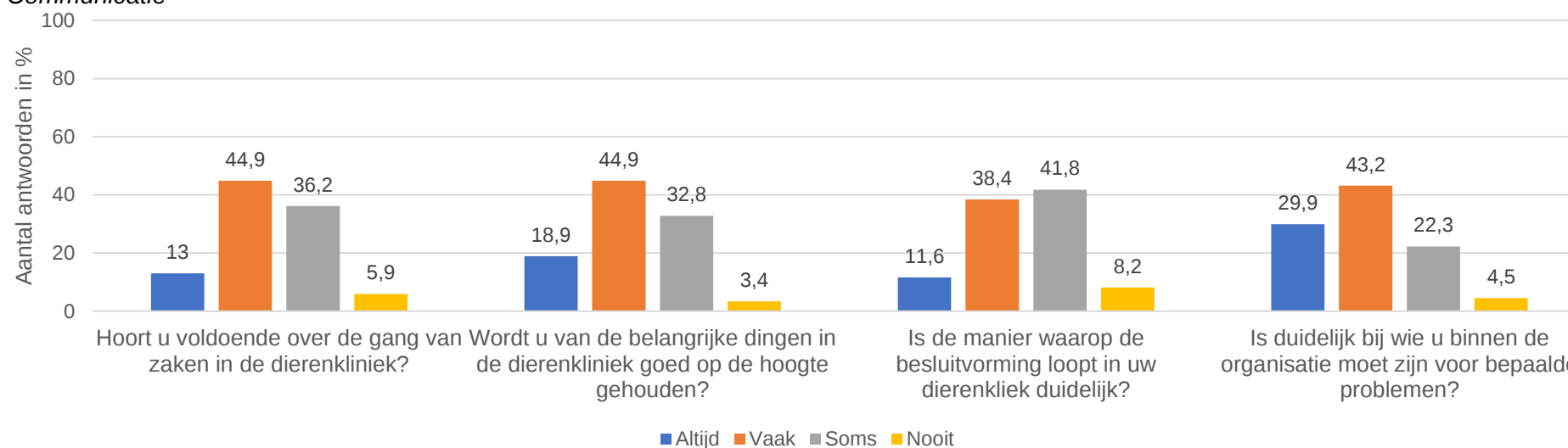


Figuur C17

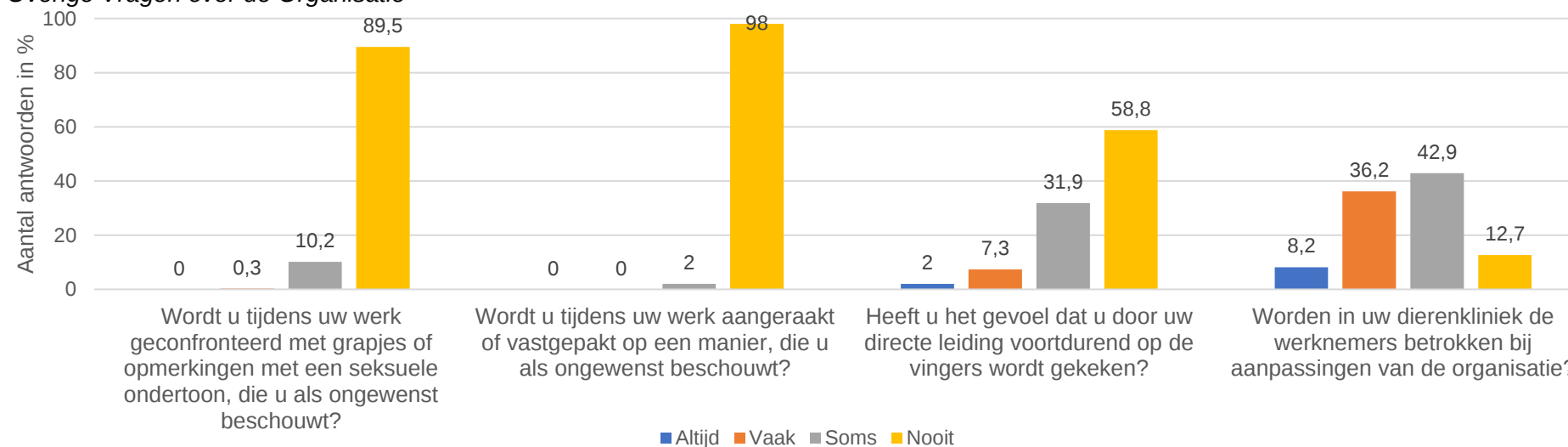
Relatie met Directe Leiding



Figuur C18
Communicatie



Figuur C19
Overige Vragen over de Organisatie



Bijlage D. Overzicht modus, mediaan en gemiddelde

In deze bijlage staan de modus, mediaan en gemiddelde van de eerste drie secties van de enquête uitgewerkt in tabellen. Deze gegevens laten de spreiding van de antwoorden zien.

De antwoordmogelijkheden op de meerkeuzevragen uit de enquête waren 'altijd' (4), 'vaak' (3), 'soms' (2) of 'nooit' (1) en 'ja' of 'nee'. De vragen die met 'ja' of 'nee' beantwoord konden worden zijn niet meegenomen in dit overzicht.

De eerste sectie van de enquête bestaat uit acht tabellen die gaan over arbeidsinhoud.

Tabel D1

Werktempo en Hoeveelheid

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Moet u erg snel werken?	3	3	3,1
Heeft u te veel werk te doen?	3	3	3,3
Moet u extra hard werken om iets af te krijgen?	3	3	2,9
Werkt u onder tijdsdruk?	3	3	2,9
Moet u zich haasten?	3	3	2,8
Kunt u uw werk op uw gemak doen?	2	2	2,0
Heeft u te maken met achterstand in uw werkzaamheden?	2	2	2,4
Heeft u te weinig werk?	1	1	1,2
Heeft u problemen met het werktempo?	2	2	2,1
Heeft u problemen met de werkdruk?	2	2	2,4
Zou u het kalmer aan willen doen in uw werk?	2	2	2,5

Tabel D2

Afwisseling in het Werk

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Moet u in uw werk telkens dezelfde dingen doen?	2	2	2,1
Is voor uw werk creativiteit vereist?	2	3	2,6
Is uw werk gevarieerd?	3	3	3,4
Vraagt uw werk een eigen inbreng?	3	3	2,8
Doet uw werk voldoende beroep op al uw vaardigheden of capaciteiten?	3	3	2,8
Heeft u in uw werk voldoende afwisseling?	3	3	3,2

Tabel D3*Zelfstandigheid in het Werk*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Heeft u vrijheid bij het uitvoeren van uw werkzaamheden?	3	3	3,1
Heeft u invloed op het werktempo?	2	2	2,1
Kunt u uw werk even onderbreken als u dat nodig vindt?	2	2	1,9
Kunt u zelf bepalen hoeveel tijd u aan een bepaalde activiteit besteedt?	2	2	2,0
Lost u problemen in uw werkzaamheden zelf op?	3	3	3,0

Tabel D4*Problemen met het Werk*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Moet u dingen doen in uw werk waaraan u een hekel hebt?	2	2	2,0
Krijgt u tegenstrijdige opdrachten?	2	2	1,8
Moet u uw werk op een andere manier doen dan u zelf zou willen?	2	2	1,9
Moet u werk doen dat u liever niet zou doen?	2	2	1,8
Heeft u conflicten met uw collega's over de inhoud van uw taken?	1	1	1,5
Heeft u conflicten met uw directe leiding over de inhoud van uw taken?	1	1	1,5

Tabel D5*Onduidelijkheid over het Werk*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Weet u precies wat anderen op uw werk van u verwachten?	3	3	3,1
Weet u precies waarvoor u wel, en waarvoor u niet verantwoordelijk bent?	3	3	3,0
Weet u precies hoe uw directe leiding over uw prestaties denkt?	3	3	2,6
Ligt duidelijk voor u vast, wat precies uw taak is?	3	3	2,9
Weet u precies wat u van uw collega's mag verwachten?	3	3	2,9

Tabel D6*Informatie*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Biedt uw werk mogelijkheden om erachter te komen hoe goed u uw werk doet?	2	2	2,4
Biedt uw werk rechtstreeks informatie over hoe goed u uw werk doet?	2	2	2,3
Geeft uw directe leiding u informatie over hoe goed u uw werk doet?	2	2	2,3
Geven uw collega's u informatie over hoe goed u uw werk doet?	2	2	2,4

Tabel D7*Overige Vragen over Kenmerken van het Werk*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Maakt u overuren?	3	3	3,0
Vindt u uw werk ingewikkeld?	2	2	1,9
Moet u werk doen dat te moeilijk voor u is?	1	1	1,4
Eist uw werk dat u voortdurend vriendelijk en correct blijft?	4	4	3,5
Kunt u het werk waarmee u bezig bent zonder onderbreking afmaken?	2	2	1,8
Wordt u in uw werk gehinderd door onverwachte situaties?	3	3	2,9
Loopt uw werk anders dan u het zelf had gewild?	2	2	2,5
Komen er storingen voor in uw werk?	2	2	2,4
Zijn uw werkopdrachten duidelijk?	3	3	3,1
Sluit het werk dat u doet aan bij uw opleiding?	3	3	3,3
Kunt u zelf de begin- en eindtijd van uw werkdag bepalen?	1	1	1,5
Kunt u zelf bepalen wanneer u pauzeert?	2	2	1,9

Tabel D8*Overige Vragen over Relaties op het Werk*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Moet u wachten op anderen voor u met uw werk verder kunt?	2	2	2,1
Wordt u gehinderd door gebreken in het werk van anderen?	2	2	2,1
Wordt uw werk bemoeilijkt door de afwezigheid van anderen?	2	2	2,3
Bemoeien anderen zich tegen uw zin met uw werk?	2	2	1,8
Heeft u het gevoel dat u door uw collega's voortdurend op de vingers wordt gekeken?	1	1	1,6
Kunt u met uw collega's praten over problemen op het werk?	3	3	3,0
Kunt u met uw collega's voldoende overleggen over uw werk?	3	3	3,0
Is het werk in uw dierenkliniek doorgaans goed georganiseerd?	3	3	2,7

De tweede sectie van de enquête bevat vijf tabellen over arbeidsomstandigheden.

Tabel D9*Geestelijke Belasting*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Vraagt uw werk veel concentratie?	3	3	3,4
Moet u erg precies werken?	4	3	3,4
Moet u op veel dingen tegelijk letten tijdens uw werk?	4	4	3,6
Vereist uw werk dat u er steeds moet bij nadenken?	4	4	3,5
Vereist uw werk dat u er voortdurend uw aandacht bij moet houden?	4	4	3,6
Moet u in uw werk veel onthouden?	4	3	3,4
Vereist uw werk grote zorgvuldigheid?	4	4	3,7

Tabel D10*Emotionele Belasting*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Is uw werk emotioneel zwaar?	2	2	2,5
Wordt u in uw werk met dingen geconfronteerd die u persoonlijk raken?	2	2	2,2
Wordt er door anderen een persoonlijk beroep op u gedaan in uw werk?	2	2	2,3
Voelt u zich persoonlijk aangevallen of bedreigd in uw werk?	2	2	1,6
Heeft u in uw werk contacten met lastige klanten of patiënten?	3	3	2,6
Moet u voor uw werk mensen kunnen overtuigen of overreden?	3	3	2,6
Komt u door uw werk in aangrijpende situaties terecht?	2	2	2,3

Tabel D11*Lichamelijke Inspanning*

3. Lichamelijke inspanning	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Heeft u tijdens uw werk veel hinder van tillen of verslepen?	2	2	2,5
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te moeten bukken?	2	3	2,6
Heeft u tijdens het werk veel hinder van regelmatig te hoog te moeten reiken?	2	2	2,1
Heeft u tijdens het werk veel hinder van langdurig achtereen dezelfde beweging te moeten maken?	2	2	2,1
Vindt u uw werk lichamelijk erg inspannend?	2	2	2,5
Vereist uw werk lichaamskracht?	3	3	2,7
Werkt u in ongemakkelijke of inspannende houdingen?	2	2	2,4

Tabel D12*Relatie met Collega's*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Kunt u op uw collega's rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	3	3	3,1
Kunt u, als dat nodig is, uw collega's om hulp vragen?	4	3	3,3
Is de verstandhouding met uw collega's goed?	3	3	3,3
Heeft u conflicten met uw collega's?	2	2	1,6
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw collega's?	3	3	2,9
Heeft u te maken met agressie van uw collega's?	1	1	1,1
Zijn uw collega's vriendelijk tegen u?	3	3	3,5
Heerst er tussen u en uw collega's een prettige sfeer?	3	3	3,3
Doen er zich tussen u en uw collega's vervelende gebeurtenissen voor?	2	2	1,6

Tabel D13*Contactmogelijkheden*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Kunt u uw werkplek verlaten om een praatje met een collega te maken?	2	2	2,1
Heeft u contact met collega's als onderdeel van uw werk?	3	3	3,1
Kunt u onder werktijd een praatje maken met collega's?	2	2	2,5
Vindt u dat u voldoende contact heeft met collega's tijdens het werk?	3	3	2,8

De derde sectie van de enquête heeft vier tabellen over arbeidsverhoudingen.

Tabel D14*Inspraak*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Kunt u met uw directe leiding praten over de problemen op het werk?	2	3	2,9
Heeft u veel te zeggen over wat gebeurt op uw werkplek?	2	2	2,4
Kunt u meebeslissen over dingen die met uw werk te maken hebben?	3	3	2,6
Kunt u met uw directe leiding voldoende overleggen over uw werk?	3	3	2,7
Heeft u invloed op de verdeling van het werk onder u en uw collega's?	2	2	2,4

Tabel D15*Relatie met Directe Leiding*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Kunt u op uw directe leiding rekenen wanneer u het in uw werk wat moeilijk krijgt?	2	3	2,9
Kunt u, als dat nodig is, uw directe leiding om hulp vragen?	4	3	3,0
Is de verstandhouding met uw directe leiding goed?	3	3	3,1
Heeft u conflicten met uw directe leiding?	1	1	1,5
Voelt u zich in uw werk gewaardeerd door uw directe leiding?	3	3	2,7
Heeft u te maken met agressie van uw directe leiding?	1	1	1,1
Is uw directe leiding vriendelijk tegen u?	3	3	3,3
Heerst er tussen u en uw directe leiding een prettige sfeer?	3	3	3,2
Doen zich tussen u en uw directe leiding vervelende gebeurtenissen voor?	1	1	1,4

Tabel D16*Communicatie*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Hoort u voldoende over de gang van zaken in de dierenkliniek?	3	3	2,7
Wordt u van de belangrijke dingen in de dierenkliniek goed op de hoogte gehouden?	3	3	2,8
Is de manier waarop de besluitvorming loopt in uw dierenkliniek duidelijk?	2	2,5	2,5
Is duidelijk bij wie u binnen de organisatie moet zijn voor bepaalde problemen?	3	3	3,0

Tabel D17*Overige Vragen over de Organisatie*

Enquêtevraag	Modus	Mediaan	Gemiddelde
Wordt u tijdens uw werk geconfronteerd met grapjes of opmerkingen met een seksuele ondertoon, die u als ongewenst beschouwt?	1	1	1,1
Wordt u tijdens uw werk aangeraakt of vastgepakt op een manier, die u als ongewenst beschouwt?	1	1	1,0
Heeft u het gevoel dat u door uw directe leiding voortdurend op de vingers wordt gekeken?	1	1	1,5
Worden in uw dierenkliniek de werknemers betrokken bij aanpassingen van de organisatie?	2	2	2,4

Bijlage E. Overzicht open antwoorden enquête

In Tabel E1 zijn de antwoorden op de open vraag uit te enquête weergegeven.

Tabel E1

Alle Antwoorden op de Open Vraag uit de Enquête

Onderwerp	Antwoord	Aantal in %
Geen antwoord op de open vraag		7,6
Personeel		
	Meer personeel	57,3
	Waarvan paraveterinair	12,4
	Waarvan dierenartsen	3,4
	Meer personeel inzetten per dagdeel zodat taken beter verdeeld worden	2
	Een omloop-paraveterinair inzetten die overal kan bijspringen	0,3
	Personeel moet doen wat hij/ zij leuk vindt	0,3
Planning		
	Beter plannen van de agenda	4,5
	Minder afspraken op een dag/ minder lange dagen	2,8
	Meer tijd voor patiënten/ consulten	1,1
	Minder operaties op een ochtend, geeft minder stress	0,6
	Meer tijd om op te ruimen/ iets af te maken	0,6
	Minder avonden werken	0,3
	Open vergaderingen met het hele team over de planning	0,3
	Vakanties van personeel spreiden zodat personeelstekort opgevangen wordt	0,3
	Werk dat valt te plannen beter verdelen	0,3
	Betere cliëntspreiding	0,3
	Werken met een strakke planning en goed verdelen over de dag	0,3
	Wachttijden verlengen	0,3
	Online afspraken maken	0,3
	Op een minder hoog tempo werken	0,3
	Optimalisatie	0,3
Taakverdeling		
	Betere taakverdeling	4,2
	Duidelijkere taakverdeling	1,7
	Telefoon/ baliewerkzaamheden uitbesteden (iemand inhuren)	1,4
	Meer/ betere structuur	0,9
	Verhouding paraveterinair en dierenartsen moet in balans zijn	0,9
	Taken zoals ramenzemen en erf bijhouden overlaten aan externe bedrijven	0,9
	Schoonmaakster inhuren	0,9
	Ondersteun elkaar met schoonmaken/ waar het kan zodat iedereen tegelijk naar huis kan	0,6

	Paraveterinair inzetten naar kunnen en niet als schoonmaakster gebruiken	0,6
	Efficiënt werken moet duidelijk gemaakt worden	0,6
	Eerlijke werkdrukverdeling	0,6
	Betere werkverdeling tussen paraveterinair en dierenartsen	0,6
	Werken in vaste teams/ shifts zodat je niet over hoeft te werken	0,6
	Effectiever gaan werken	0,3
	Taken opnieuw verdelen en duidelijkheid scheppen	0,3
	Meer eigen taken werkzaamheden	0,3
	Betere drukverdeling	0,3
	Minder taken op een dag	0,3
	De paraveterinair die meer werk aankunnen moeten dit ook krijgen om de dierenartsen te ontlasten	0,3
	Minder hooi op onze vork nemen	0,3
Beloning		
	Beter salaris	8,8
	Meer waardering voor het werk	2,5
	Betaald worden voor overuren	0,6
	Prijzen producten en diensten omhoog	0,6
	Duidelijkheid over uren; overuren betaald krijgen of in vrije uren terugkrijgen	0,3
	Overuren minder dan 30 minuten ook uitbetaald krijgen	0,3
	Meer positieve feedback	0,3
	Waardering van werkzaamheden	0,3
Pauze		
	Verplichte pauze/ pauzetijd benutten zonder afleiding van telefoon en balie	4,2
	Praktijk sluiten tijdens pauze om 100% pauze te kunnen hebben	4,0
	Meer/ vakere pauzemomenten	3,1
Communicatie		
	Beter/ meer communiceren	3,1
	Meer overleg/ vergaderen	1,7
	Duidelijke afspraken binnen de praktijk	1,1
	Open communicatie over besluitvorming	0,3
	Rechtlijnig beleid	0,3
	Dierenartsen moeten beter overleggen	0,3
Management		
	Gehoord worden door leidinggevende/ inspraak hebben	2,3
	Betere communicatie tussen leiding en personeel	1,1
	Beter management	0,9
	Functioneringsgesprekken/ evaluatiegesprekken met leiding	0,6
	Iemand die ervoor geleerd heeft	0,6
	Management op de werkvloer mee laten lopen	0,6
	Manager aannemen voor de structuur	0,3
	Meer vertrouwen in personeel	0,3
	Conflicten tussen leidinggevend oplossen	0,3

	Leidinggevende bepaalt; ideeën zijn welkom maar wordt weinig mee gedaan	0,3
	Duidelijke leidinggevende moet echt aan problemen werken	0,3
	Beginnen met een dagstart; zo is duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is	0,3
Dieren		
	Patiëntenstop	3,1
	Verplichte huisdierverszekering	1,1
	Minder dieren	0,6
Werktijden		
	Fulltime naar 36 uur met zelfde salaris (zoals humane zorg, minder werken voor hetzelfde loon)	0,9
	Betere/ flexibelere werktijden	0,6
	Andere werktijden, niet 24/7 klaar hoeven staan	0,3
	Bredere openingstijden	0,3
	Vaste tijden waarop mensen wel of niet kunnen bellen	0,3
	Parttime werken	0,3
	Spoeddiensten bij alle praktijken	0,3
Nieuw personeel		
	Meer tijd voor interne begeleiding van personeel	0,9
	Opleiding op hbo-niveau zoals in USA (veterinary technician), die kan deels werk van de dierenarts overnemen	0,9
	Betere opleiding van paraveterinair	0,6
	Studie en het beroep aantrekkelijker maken	0,6
	Geld vrijmaken om de nieuwe aanstroom aan te kunnen nemen	0,3
	Paraveterinair moet een beschermd beroep worden	0,3
	Loting voor de opleiding	0,3
	Vaker stagiaires aannemen	0,3
Klanten		
	Minder klanten	0,9
	Klantenstop	0,9
	Vaker 'nee' verkopen aan klanten	0,9
	Bewustwording van werk naar klanten (werkdruk en dierenarts tekort) / meer begrip	0,6
	Minder veeleisende/ dwingende klanten	0,6
	Klanten mogen beter opgevoed worden/ bewustwording over gedrag	0,6
	Minder 'klant is koning' mentaliteit	0,3
	Hogere drempel voor klanten om zomaar binnen te komen, dingen eisen en stampij maken	0,3
	Meer dierenklinieken om de cliënten te spreiden	0,3
Nascholing/ doorgroeimogelijkheden		
	Meer doorgroeimogelijkheden/ meer uitdaging qua taken	0,9
	Meer nascholingen voor paravets (zelfde als dierenarts maar lager niveau)	0,6
	Nascholing om beter met klanten om te gaan	0,3

	Gerichte cursussen voor paraveterinair die ook management doen	0,3
CAO		
	Betere CAO	0,9
	Pensioen/ pensioenopbouw	0,6
	Het werk aantrekkelijker maken	0,3
	Betere CAO rond ziekte wet	0,3
	Verplichte CAO	0,3
	Betere arbeidsvoorwaarden zodat de sector goed en geschoold personeel aantrekt	0,3
Werkdruk		
	Dierenklinieken moeten onderling samenwerken om werkdruk te verdelen	0,3
	Door vaak voorkomende uitval of vakantie sta je met te weinig op werkvloer	0,3
	Leren stressbestendig te worden, leren met situaties om te gaan	0,3
	Accepteren als er meerdere spoedgevallen binnenkomen	0,3
	Goed kunnen relativeren	0,3
	Vaker controle ARBO voor werkomstandigheden en werkdruk	0,3
Collega's		
	Als collega's één team vormen	0,6
	Collegiaal zijn	0,3
	Teambuilding	0,3
	Betere flexibiliteit van sommige collega's	0,3
	Zakelijkere omgang met elkaar	0,3
	Duidelijkheid tussen A en B functie	0,3
	Vaker iemand naast je hebben staan waar je echt op kan bouwen	0,3
	Eén lijn trekken tussen de paraveterinair naar klanten toe	0,3
	Iedereen even vaak laten invallen	0,3
Privéomstandigheden		
	Werk loslaten als je thuis bent	0,3
	Te weinig tijd om op te laden na een dag werk	0,3
Werkplek		
	Grotere werkplek	0,3
	Meer werkplekken in de praktijk, extra computers	0,3
	Betere telecommunicatiemiddelen	0,3
Opmerkingen in plaats van oplossingen		
	Door de wisselende drukte qua patiënten is het lastig, je weet nooit wat de dag brengt	0,9
	Dierenartsen en paraveterinair zijn schaars	0,3
	Aandacht in de media over werkdruk	0,3
	Na corona hoop ik dat de druk zal wegebben	0,3
	Als de werkdruk je niet past, past de hele functie niet bij je	0,3

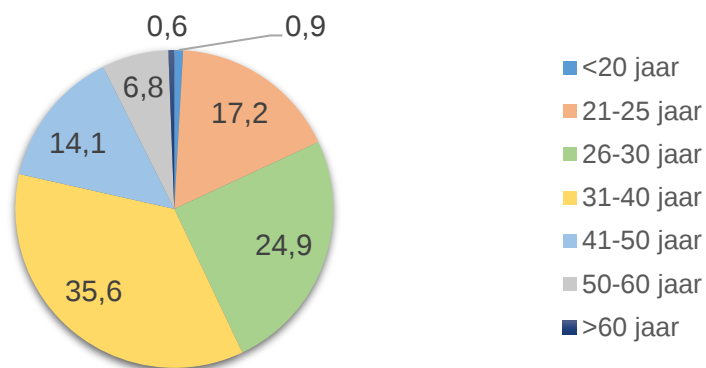
	Als personeel de werkdruk niet aankan, moeten ze bij een ander soort kliniek werken. Er zit veel verschil in klinieken en de werkdruk verschilt enorm.	0,3
	Andere branche zoeken, bij dieren gaat het niet veranderen. Je doet dit werk omdat je van dieren houdt, niet omdat het geld oplever en makkelijk werk is.	0,3
	Elk dier heeft zorg nodig als daar om gevraagd wordt, elke dag is anders	0,3
	De werkdruk is een deel van de charme van het vak	0,3
	Ik voel geen werkdruk, prioriteiten stellen is belangrijk	0,3
	Lastig, de een ervaart meer werkdruk dan de ander	0,3
	Het is een maatschappelijk probleem, moeilijk oplossing bedenken, wel veel nieuwe klanten de laatste tijd wat voor werkdruk zorgt.	0,3
	Maak je vooral zelf niet te druk	0,3
	Het is gewoon een afwisselende baan. Door een goede werksfeer en onderling goede afspraken maken kan de werkdruk gespreid worden.	0,3
	Ander werk zoeken	0,3

Bijlage F. Overzicht demografische kenmerken

In deze bijlage zijn alle demografische kenmerken van de respondenten weergegeven in cirkelvormige grafieken.

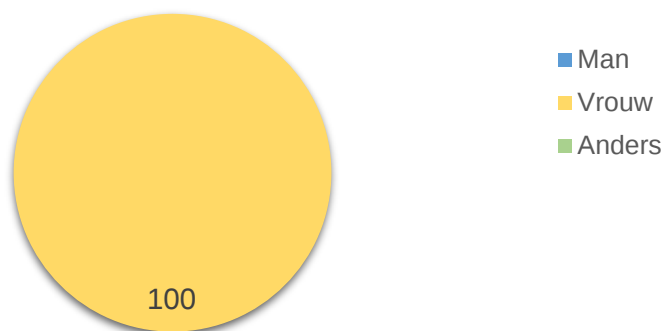
Figuur F1

Leeftijd Respondenten in Procenten



Figuur F2

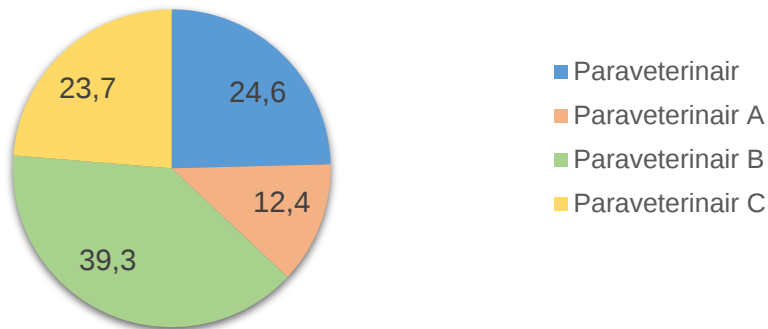
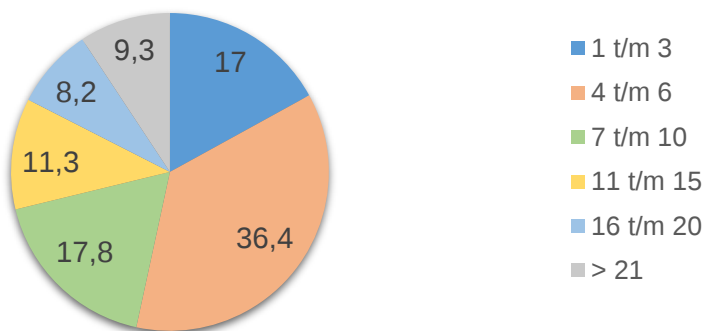
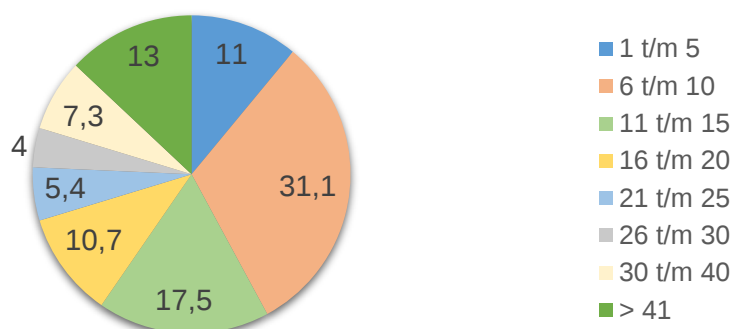
Geslacht Respondenten in Procenten

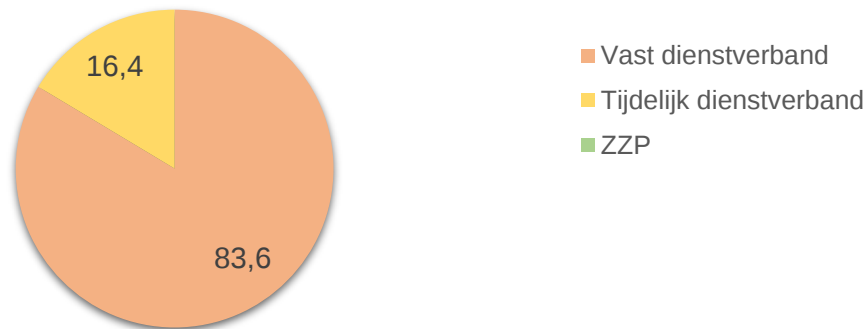
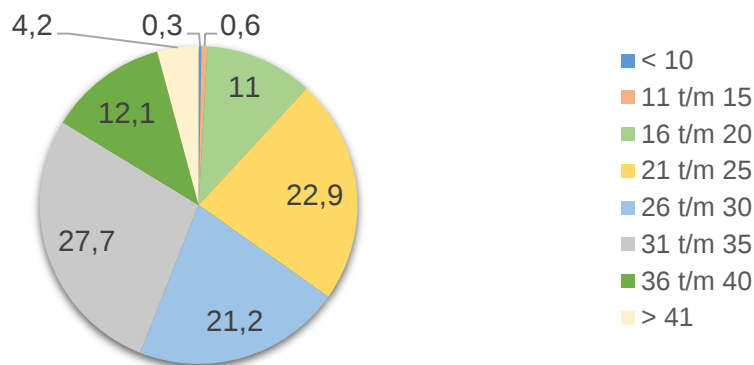
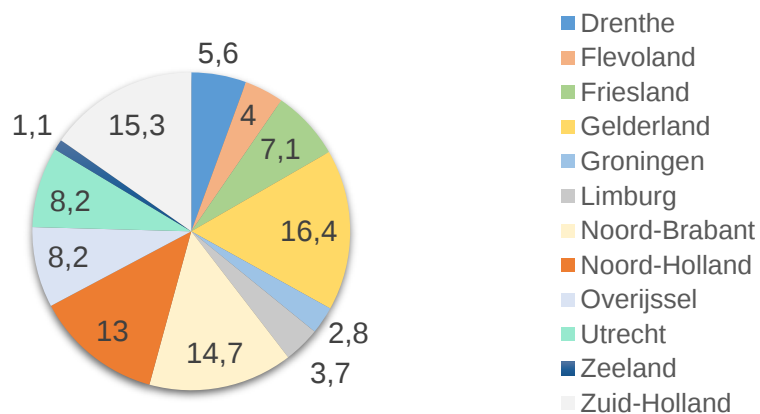


Figuur F3

Thuisituatie Respondenten in Procenten



Figuur F4*Functie Respondenten in Procenten***Figuur F5***Aantal Paraveterinair Dierenkliniek van de Respondent in Procenten***Figuur F6***Aantal Medewerkers Dierenkliniek van de Respondent in Procenten*

Figuur F7*Dienstverband Respondent in Procenten***Figuur F8***Aantal Uur dat de Respondent Wekelijks Werkzaam is in Procenten***Figuur F9***Provincie Respondent in Procenten*

Bijlage G. Spreadsheet enquête

Door dubbel te klikken op het icoontje opent de spreadsheet.



Spreadsheet enquête