

Onderzoeksrapport



# Opleidingsbehoeften in de sector van het Sociaal Fonds Ziekenhuizen

Onderzoek in 2021-2022 door de studiedienst van FeBi vzw in  
opdracht van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen

---



ziekenhuizen | vorming  
hôpitaux | formation

## COLOFON

Dit onderzoeksrapport is een uitgave van FeBi vzw en het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen

### **Redactie en onderzoek**

Olivia Verstrepen (Projectbeheerder studiedienst FeBi vzw)  
Isabelle Van Houdt (Verantwoordelijke studiedienst FeBi vzw)

### **Verantwoordelijke uitgever**

Jonathan Chevalier, Directeur FeBi vzw  
Saintelettesquare 13-15, 1000 Brussel, [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org)

### **Opdrachtgever**

Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen

### **Publicatiedatum**

Juni 2022

### **Vormgeving**

beëlzePub

# VOORWOORD

*Het beheerscomité van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen stelt u het onderzoek naar de opleidingsbehoeften in zijn sector voor. Het onderzoek werd in opdracht van dit Sociaal Fonds opgezet en uitgevoerd door de studiedienst van FeBi vzw, een overkoepelende organisatie van meerdere Federale & Brusselse Maribel- en Vormingsfondsen binnen de private non-profitsector.*

Het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen is een fonds dat als opdracht heeft om voor de instellingen die tot dit fonds behoren, vormings- en opleidingsactiviteiten te ondersteunen, met als doel het bevorderen van kwaliteitsvolle en duurzame tewerkstelling.

Om het opleidingsaanbod van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen zoveel mogelijk af te stemmen op de actuele behoeften en trends in de sector, kiest het beheerscomité van dit Sociaal Fonds ervoor om de samenstelling van het aanbod te baseren op een bevraging in de sector via een opleidingsbehoeftenonderzoek. Dit onderzoek wordt regelmatig herhaald om de vinger aan de pols te kunnen houden op het vlak van de evoluties inzake opleidingsbehoeften in de sector.

Het voeren van dit opleidingsbehoeftenonderzoek werd toevertrouwd aan de studiedienst van FeBi vzw. Wij stellen u met genoegen dit onderzoeksrapport voor, dat een weergave is van de resultaten van het opleidingsbehoeftenonderzoek voor het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen. U vindt in het rapport een overzicht van de meest prioritaire en actuele opleidingsbehoeften in de sector. Het geeft u ook een indicatie van de huidige trends binnen de sector van het Sociaal Fonds voor Ziekenhuizen.

Graag willen we de studiedienst, de directies en werknemers van de betrokken instellingen binnen de sector van het Sociaal Fonds Ziekenhuizen, de beheerders en andere experts en partners die een bijdrage geleverd hebben aan dit onderzoek, bedanken.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit onderzoeksrapport en hopen dat het u een (nog) beter inzicht geeft in deze sector!

**Barbara Van Sluys**  
Voorzitter  
Sociaal Fonds Ziekenhuizen

**Mark Selleslach**  
Ondervoorzitter  
Sociaal Fonds Ziekenhuizen

**Jonathan Chevalier**  
Directeur  
FeBi vzw

# INHOUD

---

01	INLEIDING	7
02	ONDERZOEKSMETHODE	9
	Verkennd vooronderzoek	9
	Kwantitatief luik	10
	Kwalitatief na-onderzoek	11
03	DE SECTOR	13
04	DEELNEMERS	17
	Profiel werknemers	17
	Aanwervingsproblemen	19
	Profiel instellingen	20
05	RESULTATEN	23
	Prioritaire opleidingsthema's die spontaan worden aangehaald (open vraag)	23
	Prioritaire opleidingsthema's op basis van het geheel van de gesloten vragen	25
	Prioriteiten werkgevers en werknemers	25
	Prioritaire opleidingsthema's werkgevers en werknemers (top 20)	27
	Prioriteiten volgens de diverse categorieën van instellingen	29
	Prioriteiten volgens leeftijdscategorie werknemers	31
	Prioriteiten volgens functiecategorie werknemers	34
06	TRENDS EN THEMA'S	39
07	CONCLUSIE	40

# FIGUREN EN TABELLEN

## FIGUREN

Figuur 1. Onderzoeksfasen	9
Figuur 2. Respons werkgevers en werknemers	11
Figuur 3. Instellingen Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen in effectieven volgens regio	13
Figuur 4. Instellingen Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen in aantal werkgevers volgens regio	13
Figuur 5. Werknemers Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen volgens geslacht	14
Figuur 6. Werknemers Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen volgens leeftijdscategorieën	14
Figuur 7. Deelnemers volgens leeftijdscategorie	17
Figuur 8. Deelnemers werknemersenquête volgens regio	17
Figuur 9. Deelnemers werknemersenquête volgens functiegroep	18
Figuur 10. Aanwervingsproblemen volgens werkgevers naar regio	19
Figuur 11. Deelnemende instellingen (werkgevers) volgens sectorcategorie en regio	20
Figuur 12. Deelnemende instellingen volgens grootte (in aantal werknemers)	21
Figuur 13. Gemeenschappelijke prioriteiten werkgevers en werknemers	25

## TABELLEN

Tabel 1. Instellingen Sociaal Fonds Gezondheidsinrichtingen en –diensten volgens VTE, effectieven en werkgevers	14
Tabel 2. Top 20 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers	23
Tabel 3. Top 20 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werknemers	24
Tabel 4. Prioriteiten volgens werkgevers (top 20)	27
Tabel 5. Prioriteiten volgens werknemers (top 20)	27
Tabel 6. Prioritaire opleidingsbehoeften bij werkgevers en werknemers per instellingscategorie (top 20)	30
Tabel 7. Prioritaire opleidingsbehoeften werknemers per leeftijdscategorie (top 20)	31
Tabel 8. Prioritaire opleidingsbehoeften werknemers per functiecategorie (top 20)	34

01

INLEIDING



# INLEIDING

Het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen heeft *zeer grote instellingen onder zijn toepassingsgebied*, ieder met een brede waaier aan functies die er aan het werk zijn. Betekent dit ook dat hun opleidingsbehoeften sterk divergeren, of kunnen we hier toch een aantal gemeenschappelijke trends uit halen? Meer zicht hierop, alsook het profiel van de sector zelf, kan u in dit rapport terugvinden.

De *uitgebreide verkennende fase*, bestaande uit interviews, zorgde in dit onderzoek voor een goede basis van een *kwantitatieve, breedchalige online enquête bij werkgevers en werknemers*.

Dit onderzoek probeert een zo volledig mogelijk beeld te geven van de *belangrijkste opleidingsbehoeften bij werknemers uit de instellingen van deze sector*. Op die manier kan het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen *zo goed mogelijk inspelen op hun opleidingsbehoeften in zijn opleidingsaanbod*.

Het *rapport* bestaat uit een aantal *onderdelen*, die u een inzicht geven op het verloop van het onderzoek en een overzicht geven van de belangrijkste resultaten. Na een beschrijving van de gehanteerde methodologie wordt het profiel van de respondenten en instellingen van naderbij bekeken. Vervolgens volgen de resultaten van het onderzoek: wat zijn de belangrijkste thema's waarbij er nood is aan opleidingen of ondersteuning voor werknemers in deze sector? Wat dienen we precies onder deze thema's te begrijpen om de opleidingsverstrekkers zo goed mogelijk te kunnen aansturen? En stroken de visies van werkgevers en werknemers met elkaar? Op deze en andere vragen wordt in dit rapport een antwoord geschetst.

Een tweede luik in dit onderzoek handelt over een aantal bevraagde thema's die het Sociaal Fonds kan ondersteunen in de praktische organisatie van de opleidingen, zoals de voorkeurslocatie van de opleidingen en de gepaste opleidingsvormen. Deze gegevens worden rechtstreeks overgemaakt aan het beheerscomité van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen.

Tenslotte een dankwoord voor de bijdragen van het team Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen en andere collega's van FeBi vzw. Het voeren van dit onderzoek was een interessant proces en we hebben het genoeg om onze ervaringen en kennis hier met u te delen. In dit rapport vindt u een summier overzicht van de resultaten rond de opleidingsbehoeften in de sector. Wie meer informatie wenst, kan hiervoor contact opnemen met de studiedienst (contactgegevens vindt u achteraan in dit rapport).

Veel leesplezier!  
Studiedienst FeBi vzw



studiedienst  
service d'études

02

ONDERZOEKS-  
METHODE





# ONDERZOEKSMETHODE

Dit onderzoek bestaat uit zowel een kwalitatief als een kwantitatief onderdeel. Als onderzoeksmethoden is er gekozen voor *interviews* en een *online enquête*. Er worden drie grote onderzoeksfasen voorzien: een *kwalitatief luik*, gevolgd door een *kwantitatieve enquête* en tenslotte opnieuw een *kwalitatieve fase*.

FIGUUR 1. Onderzoeksfasen



## VERKENNEND VOORONDERZOEK

In dit **kwalitatief** deel van het onderzoek werden er *interviews* afgenomen bij *werkgevers en werknemers van instellingen* die in het opleidingsbehoefteonderzoek betrokken zijn, en andere experts of belanghebbenden. In totaal werden er 22 individuele interviews georganiseerd in het vooronderzoek.

Bij de selectie van de respondenten is getracht om zoveel mogelijk te diversifiëren naar regio, taal, categorie en grootte van de instelling om een zo compleet mogelijk beeld te kunnen schetsen.

Bij het afnemen van de semi-gestructureerde interviews werd zoveel mogelijk tegemoet gekomen aan de regels van kwalitatief onderzoek. De interviews werden hetzij telefonisch, hetzij via een online meetingtool afgenomen (MS Teams). Alle deelnemers werden bij de verwerking van de resultaten geanonimiseerd. Voor de analyse van deze gegevens werd een door de studiedienst ontwikkelde tool in Excel gebruikt.

### KWANTITATIEF LUIK

De verkregen inzichten uit de interviews en theoretische verkenning maakten het mogelijk om de onderzoeksinstrumenten op te stellen voor het kwantitatief deel van het onderzoek. Na een testafname, werden *twee gestructureerde vragenlijsten* ontwikkeld in functie van de twee te bevragen doelgroepen: *werkgevers* en *werknemers* uit de betreffende ziekenhuizen.

De gebruikte vragenlijsten bestaan uit twee delen: het eerste deel van de vragenlijst gaat over de *opleidingsbehoeften* bij de werknemers in de sector, het tweede gaat over de *praktische organisatie van de opleiding*.<sup>1</sup> De resultaten van het tweede deel van deze enquête worden rechtstreeks gecommuniceerd naar de beheerders van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen.

De *werknemersvragenlijst* omvat eveneens enkele vragen die peilen naar een aantal kenmerken van de werknemer, zoals bv. leeftijdscategorie, geslacht, opleidingsniveau en functie.

Beide vragenlijsten werden via een **online enquête**<sup>2</sup> afgenomen. Deze enquête kon zowel op een pc, tablet als smartphone ingevuld worden. De gegevens uit deze vragenlijst werden anoniem verwerkt. De link naar beide enquêtes (werkgeversenquête en werknemersenquête) werd naar alle instellingen die vallen onder het toepassingsgebied van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen gestuurd.

Na een uitnodiging via mail tot het invullen van de enquête, werden ook een aantal herinneringsmails gestuurd om de respons bij werkgevers en werknemers te maximaliseren en de betrouwbaarheid van de enquête te verhogen<sup>3</sup>.

Er werd gevraagd aan de werkgevers om de werkgeversvragenlijst zelf in te vullen, of dat deze werd doorgegeven aan de persoon die verantwoordelijk is voor het vormingsbeleid in de instelling. De werkgevers werden ook gevraagd om de link naar de werknemersvragenlijst verder te verspreiden onder al hun werknemers die onder het betreffende sociaal Fonds vallen.

Beide enquêtes werden opgesteld in het Frans en in het Nederlands. Afhankelijk van de regio van de instelling werd alle communicatie, alsook de link naar de online enquête, bezorgd in de betreffende taal van de regio. Voor instellingen in regio Brussel werd deze informatie tweetalig aangeboden.

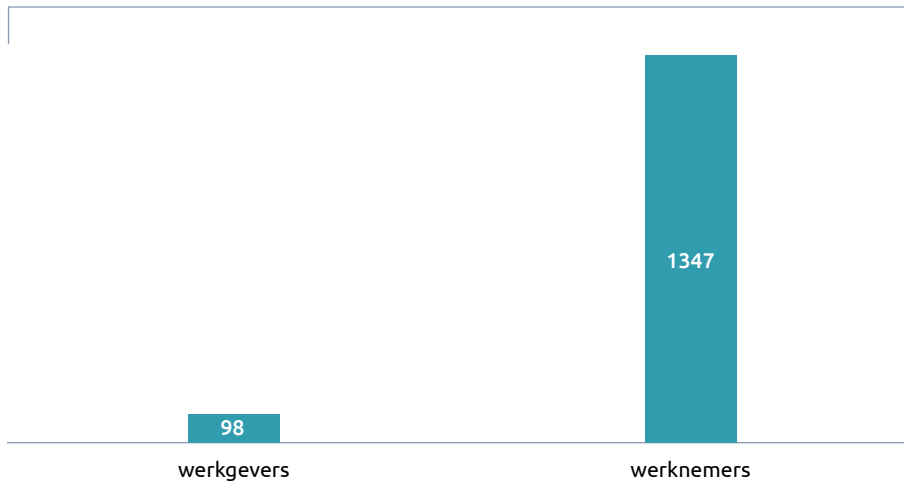
In totaal werden er 275 instellingen uitgenodigd voor deelname aan de kwantitatieve enquête, waarvan 98 instellingen deelnamen aan de enquête. Dit is een **responsgraad van 35,63%**. Aan de werknemersenquête namen 1347 werknemers deel.

1 Hierin worden thema's behandeld zoals voorkeur wat betreft de opleidingsvorm (bv. e-learning, klassikaal met een lesgever, ...), locatie van de opleiding, enz.

2 Er werd hiervoor gebruik gemaakt van het online enquêteprogramma Survey Monkey.

3 Hiervoor werd gebruik gemaakt van een intern bestand met de contactgegevens van instellingen die onder het toepassingsgebied van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen vallen.

FIGUUR 2. Respons werkgevers en werknemers



De verkregen data werden, na een grondige data cleaning, met behulp van Microsoft Excel en het programma SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) verder geanalyseerd<sup>4</sup>. Enquêtes met veel missende waarden ('missing values') werden niet meegenomen in de analyse, noch in bovenstaande gegevens.

## KWALITATIEF NA-ONDERZOEK

Het resultaat van het kwantitatieve en kwalitatieve luik van dit onderzoek vindt u in dit rapport terug.

De verzamelde gegevens in bovenstaande onderzoeksfases leveren een ruime input aan het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen om het vormingsbeleid te actualiseren in functie van de huidige opleidingsbehoeften. Indien op hun vraag een aantal thema's verder uitgediept dienen te worden (bv. naar praktische organisatie of meer gedetailleerde invulling van een opleidingsthema toe), dan kan de studiedienst van FeBi vzw dit verder opnemen door middel van kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals bv. focusgroepen.

03

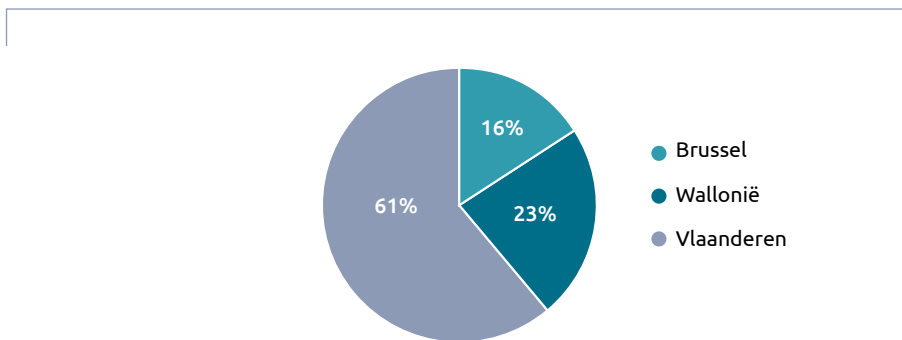
DE SECTOR



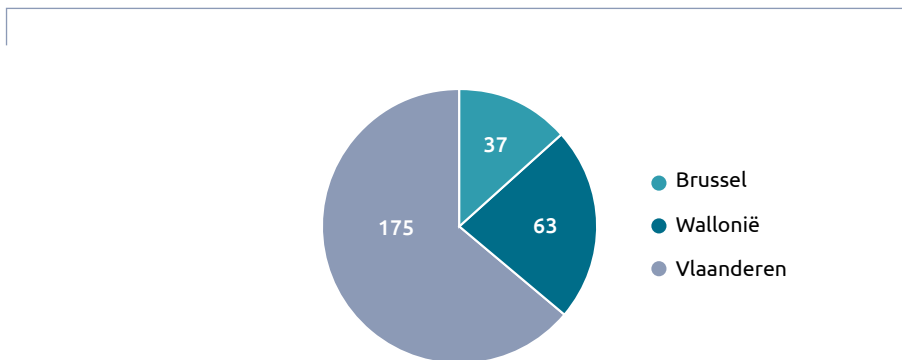
# DE SECTOR

Voor we overgaan tot het toelichten van de resultaten van de enquête, willen we u graag een beeld geven van het profiel van de verschillende instellingen die deel uitmaken van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen.<sup>5</sup>

FIGUUR 3. *Instellingen Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen in effectieven volgens regio*



FIGUUR 4. *Instellingen Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen in aantal werkgevers volgens regio*

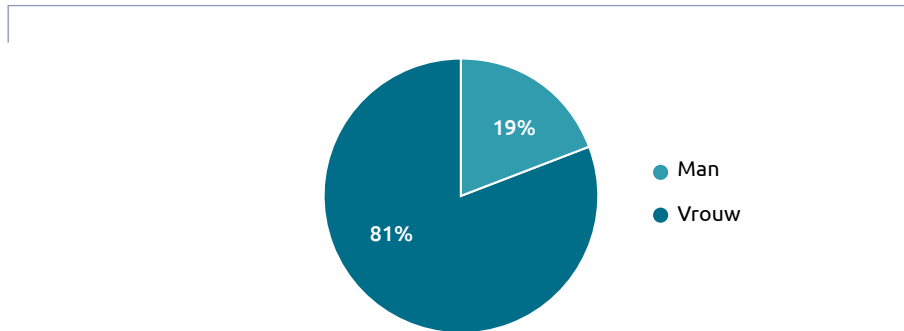


5 Bron: RSZ via Smals (2<sup>de</sup> kwartaal 2021).

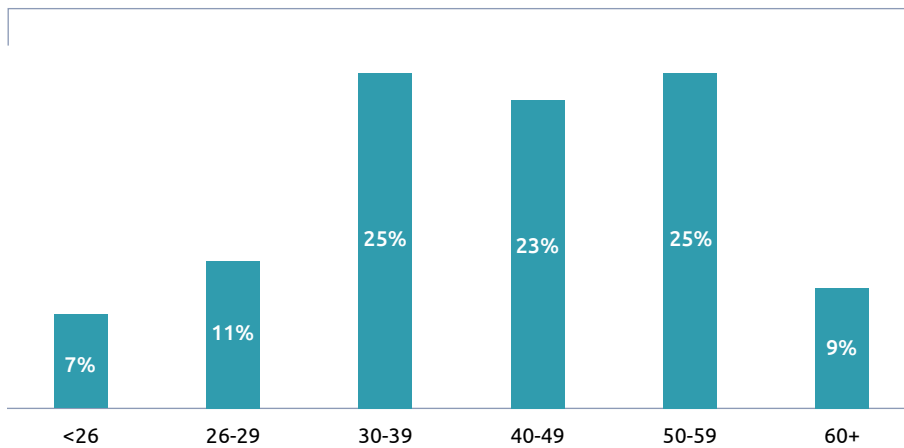
TABEL 1. Instellingen Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen volgens VTE, effectieven en werkgevers

	P.C.	KENGETAL	VTE	EFFECTIEVEN	WERKGEVERS
Privé-Ziekenhuizen	330.01.10	025,072,111,125,812	107.938,46	147.368	275

FIGUUR 5. Werknemers Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen volgens geslacht



FIGUUR 6. Werknemers Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen volgens leeftijdscategorieën



De meeste instellingen die deel uitmaken van het Sociaal Fonds van de Ziekenhuizen bevinden zich in Vlaanderen. De grootste categorieën van instellingen betreffen privé-ziekenhuizen en psychiatrische verzorgingstehuizen. In deze sector zijn voornamelijk vrouwen tewerkgesteld tussen 30 en 59 jaar, naar analogie met de social profitsector in zijn geheel.



04

DEELNEMERS



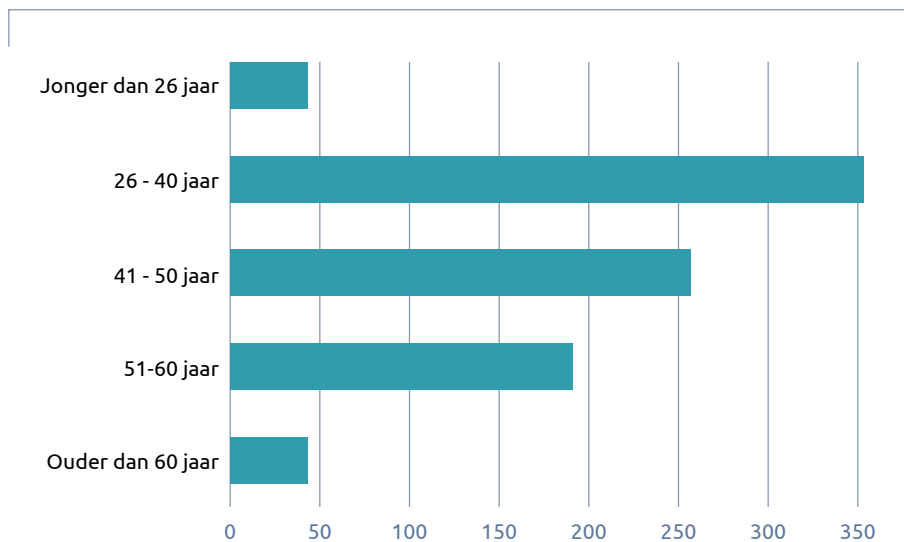


# DEELNEMERS

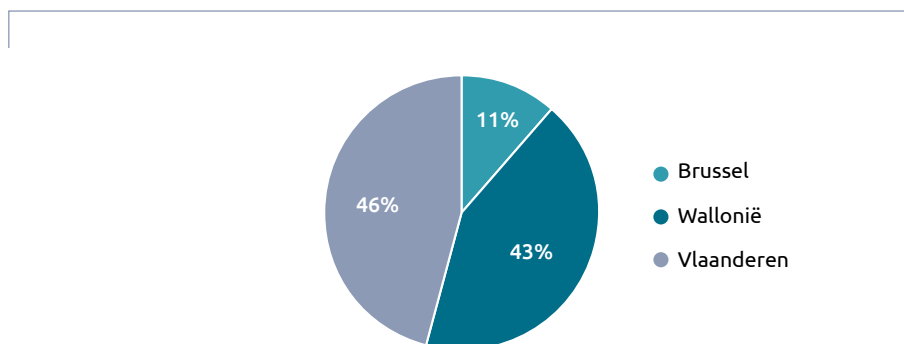
## PROFIEL WERKNEMERS

Gezien het onderzoek peilt naar de opleidingsbehoeften bij werknemers en om de resultaten goed te kunnen duiden, is het interessant om het profiel van de deelnemende werknemers<sup>6</sup> van naderbij te bekijken.

FIGUUR 7. Deelnemers volgens leeftijdscategorie

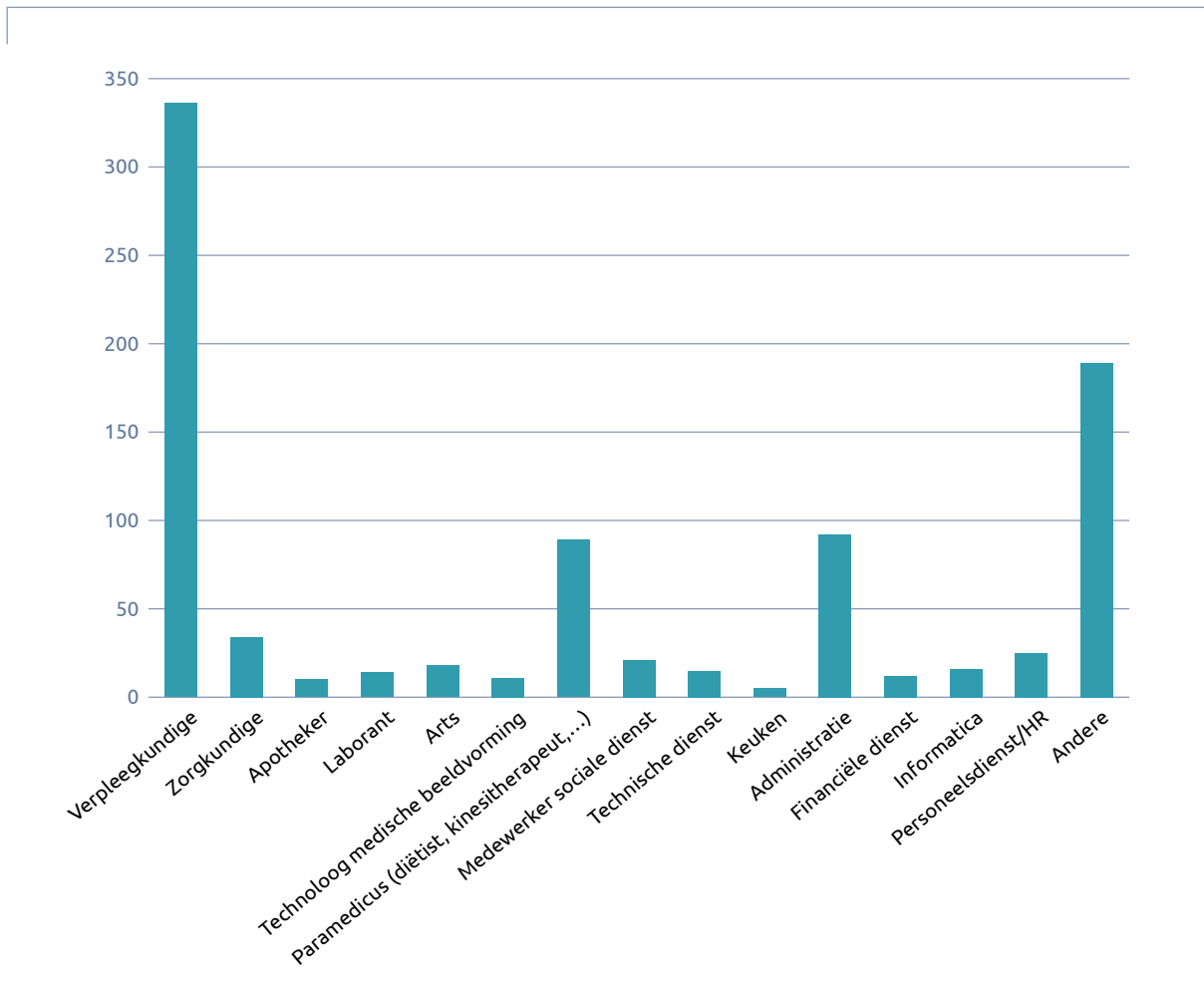


FIGUUR 8. Deelnemers werknemersenquête volgens regio



<sup>6</sup> Gezien het opleidingsbehoeftenonderzoek gericht is op de noden bij werknemers, is het profiel van de deelnemende werkgevers van secundair belang. We gaan hier bijgevolg in dit rapport niet verder op in.

FIGUUR 9. Deelnemers werknemersenquête volgens functiegroep



Wat betreft de functiegroepen, zien we in bovenstaande figuur dat verpleegkundigen de grootste groep van respondenten vormen. We zien ook dat heel wat paramedische functies (zoals kinesitherapeuten, diëtisten, ergotherapeuten, enz.) deelnamen aan de enquête, maar ook een ruime variatie aan andere functies, zoals administratief personeel, logistiek personeel, laboranten, keukenpersoneel, enz., werkten hier aan mee.

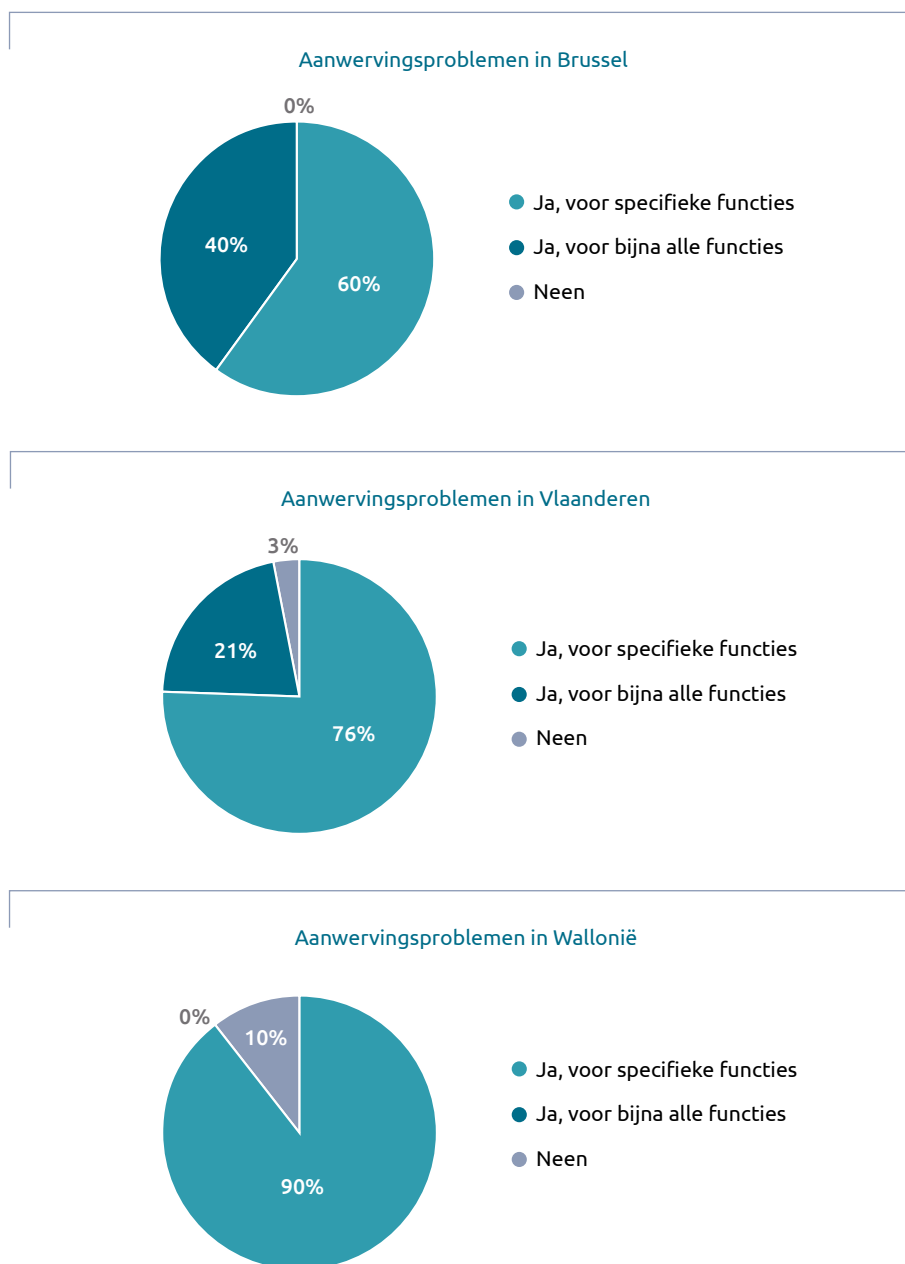
450 deelnemers zijn tewerkgesteld in een algemeen ziekenhuis, 328 in een psychiatrisch ziekenhuis. We vinden werknemers met allerlei niveaus van diploma terug in de enquête, gaande van basisonderwijs tot hoger dan een masterdiploma. 117 deelnemende werknemers hebben een syndicaal mandaat.

## AANWERVINGSPROBLEMEN

We peilden in onze enquête voor de werkgevers ook naar de functies waarvoor zij aanwervingsproblemen ondervinden.

Gemiddeld over alle regio's heen, zegt 20,33% van de werkgevers voor bijna alle functies aanwervingsproblemen te hebben. Gemiddeld deelt 75,33% van de werkgevers mee problemen te ondervinden wat betreft het aanwerven van specifieke functies, zoals bv. verpleegkundigen, zorgkundigen, IT-medewerkers, technologiën medische beeldvorming en medisch laboratoriumtechnologiën. 4,33% van de werkgevers geeft te kennen geen aanwervingsproblemen te ondervinden.

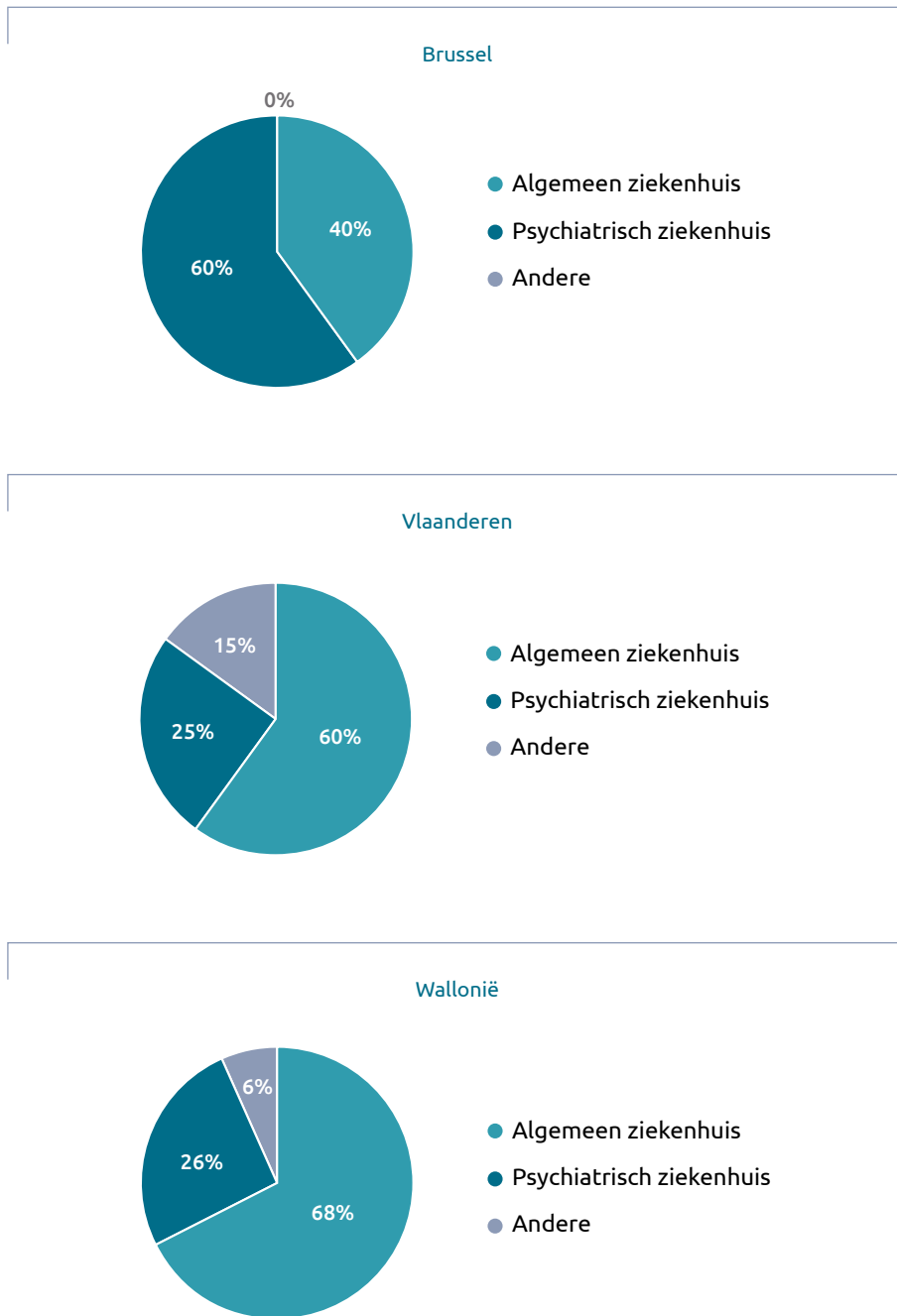
FIGUUR 10. Aanwervingsproblemen volgens werkgevers naar regio



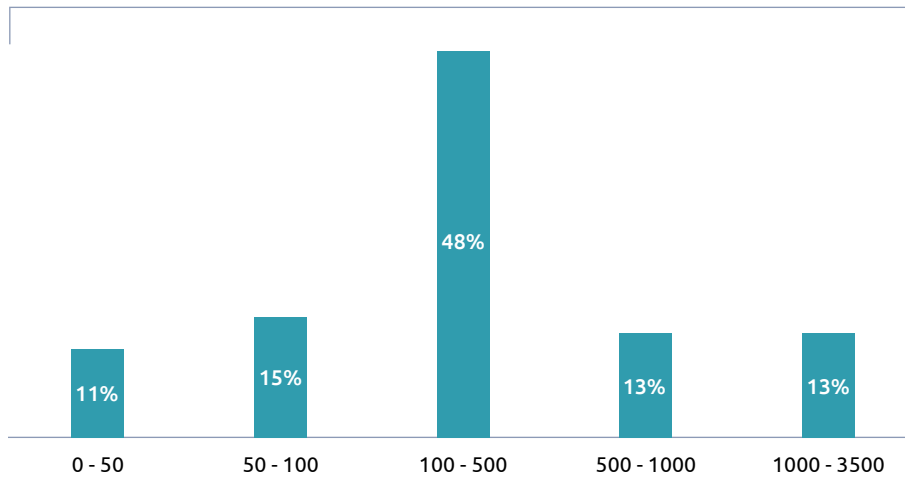
### PROFIEL INSTELLINGEN

Om het profiel van de deelnemende instellingen in hun context te plaatsen, vindt u hieronder de deelnemende instellingen in categorieën verdeeld naar de activiteit van de instelling, naar regio en naar grootte van de instelling.

FIGUUR 11. Deelnemende instellingen (werkgevers) volgens sectorcategorie en regio



FIGUUR 12. Deelnemende instellingen volgens grootte (in aantal werknemers)



De algemene ziekenhuizen vertegenwoordigen de grootste categorie van de instellingen die hebben deelgenomen aan onze enquête. De ondervraagde instellingen die de activiteit als "andere" benoemden, doelden op een combinatie van algemeen ziekenhuis en psychiatrisch ziekenhuis of beklemtoonden dat ze een universitair ziekenhuis zijn.

Over alle regio's heen hebben de meeste ziekenhuizen tussen de 100 à 500 werknemers. Er zijn 14 instellingen vertegenwoordigd die meer dan 2500 werknemers tewerkstellen.

05

RESULTATEN



# RESULTATEN

## PRIORITAIRE OPLEIDINGSTHEMA'S DIE SPONTAAN WORDEN AANGEHAALD (OPEN VRAAG)

Alvorens de respondenten in de enquête bevestigd werden over de verschillende opleidingsthema's, kozen we ervoor bij de werknemers in een **open vraag** te peilen naar *'welke 5 opleidingen ze graag zouden volgen om hun werk goed te kunnen blijven uitoefenen in de toekomst'*. Aan de werkgevers werd dezelfde open vraag gesteld, dewelke zij dienden te beantwoorden voor hun werknemers.

Op die manier verkrijgen we een **prioriteitenlijst van spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers en werknemers**, waarvan u de top 20 van alle bevestigde werkgevers en werknemers hieronder kan terugvinden.

TABEL 2. Top 20 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werkgevers

RANG	
1	Stress/veerkracht/burn-out/zelfzorg
2	Communicatieve vaardigheden (feedback geven & ontvangen, moeilijke gesprekken voeren,...)
3	Omgaan met agressie
4	Leiderschapsvaardigheden & verandering
5	Ergonomie
6	Digitale geletterdheid
7	Teambegeleiding (samenwerken)
8	Microsoft Office
9	Eerste hulp
10	Assertiviteit
11	Basisopleiding psychiatrie
12	Middelen die het leren op de werkplek ondersteunen (supervisie, intervisie, coaching, mentorschap)
13	Technische vaardigheden (infuus inbrengen,...)
14	Herstelgerichte zorg
15	Frans
16	Klinisch redeneren
17	Nederlands
18	Autismespectrumstoornissen
19	Hoe omgaan met hulpverleners die betrokken zijn bij een patiëntveiligheidsincident ?
20	Elektronisch patiëntendossier

TABEL 3. Top 20 spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften bij werknemers

RANG	
1	Communicatieve vaardigheden (feedback geven & ontvangen, moeilijke gesprekken voeren,...)
2	Stress/veerkracht/burn-out/zelfzorg
3	Agressie
4	Digitale geletterdheid
5	Leiderschapsvaardigheden & verandering
6	Basisopleiding psychiatrie
7	Microsoft Office
8	Teambegeleiding (samenwerken)
9	Andere medische disciplines (cardiologie, pediatrie, oncologie,...)
10	Middelen die het leren op de werkplek ondersteunen (supervisie, intervisie, coaching, mentorschap)
11	Verslavingszorg
12	Eerste hulp
13	Wondzorg
14	Timemanagement
15	Technische vaardigheden (infuus inbrengen,...)
16	Assertiviteit
17	Palliatieve zorg
18	Sociale wetgeving
19	Autismespectrumstoornissen
20	Ergonomie

De prioritaire thema's van de werkgevers en de werknemers vertonen heel wat **gelijkenissen**. We beschrijven hieronder kort welke opleidingen er onder de prioritaire thema's vallen:

- Zowel werkgevers als werknemers leggen duidelijk prioritair de nadruk op opleidingen rond *communicatieve vaardigheden*. Dit staat op de eerste plaats in de top 5 bij werknemers en op de tweede plaats bij de werkgevers. Aangegeven noden binnen dit thema zijn vooral 'feedback geven en ontvangen' en 'moeilijke gesprekken voeren'.
- Er blijkt ook een grote behoefte te zijn aan ondersteuning bij het omgaan met stress. Bij de werkgevers staat dit zelfs op de eerste plaats, maar ook bij de werknemers staat het zeer hoog, op een tweede plaats. Thema's die kunnen helpen bij het omgaan met stress en die vaak werden aangehaald, zijn veerkracht en zelfzorg.
- Er is eveneens een grote vraag naar opleidingen rond agressie. Dit thema staat op een gedeelde derde plaats bij werkgevers en werknemers.
- Handvaten om met leiderschap en verandering om te gaan scoren iets hoger bij werkgevers (plaats 4) dan bij werknemers (plaats 5).
- Opleidingen i.v.m. digitale geletterdheid scoorden ook goed bij zowel werknemers (plaats 4) als werkgevers (plaats 6). Het gaat hier bv. om een basisopleiding van het werken met een PC.
- Voor werkgevers staat een opleiding rond psychopathologie op een 11<sup>de</sup> plaats, en voor werknemers zoals bv. verpleegkundigen en zorgkundigen staat deze opleiding zelfs op een 6<sup>de</sup> plaats.
- Microsoft Office programma's zoals Excel en Word nemen bij de werknemers een iets prominentere rol in (plaats 7) dan bij werkgevers (8<sup>ste</sup> plaats).



- Opleidingen die zich toelagen op teambegeleiding en dus het samenwerken zijn voor werkgevers (plaats 7) iets belangrijker dan voor werknemers (plaats 8).
- Een belangrijke behoefte blijven ook opleidingen rond eerste hulp (op een 9<sup>de</sup> plaats bij de werkgevers en op een 12<sup>de</sup> plaats bij de werknemers).
- Kennis i.v.m. verschillende vormen van werkbegeleiding die gericht zijn op reflectie en het creëren van feedback, zoals bv. supervisie, intervisie en coaching scoort iets hoger bij werknemers (plaats 10) dan bij werkgevers (plaats 12).
- Een cursus die kennis en inzicht geeft over het veilig inbrengen van een infuus, alsook de praktische uitvoering ervan staat op een 13<sup>de</sup> plaats bij de werkgevers en op een 15<sup>de</sup> bij de werknemers.

## PRIORITAIRE OPLEIDINGSTHEMA'S OP BASIS VAN HET GEHEEL VAN DE GESLOTEN VRAGEN

Om de prioritaire thema's ook op een andere wijze dan via open vragen te bepalen, werd de behoefte naar verschillende opleidingsthema's bevestigd in de vorm van een geheel van gesloten vragen. De opleidingsthema's, verkregen op basis van de informatie uit de verkennende gesprekken, werden onderverdeeld volgens volgende categorieën: *communicatievaardigheden, sociale vaardigheden, digitale vaardigheden, werken in teamverband, welzijn en veiligheid op de werkvloer, efficiënt werken, functioneren van de instelling en opleidingsthema's die eigen zijn aan de gezondheidszorg*. Er werd op verschillende plekken in de vragenlijst de mogelijkheid geboden om vrij thema's aan te reiken buiten deze vooropgestelde categorieën.

In dit deel van het rapport vindt u een overzicht van de prioritaire thema's die hieruit resulteerden voor werkgevers en werknemers en verder in de tekst werden deze uitgesplitst per *subcategorie van de instelling, per leeftijdscategorie* en *functiecategorie van de werknemers*.

## PRIORITEITEN WERKGEVERS EN WERKNEMERS

Onderstaande tabel is een samenvattende tabel waarin de prioritaire opleidingsbehoeften voor werkgevers en werknemers zijn opgenomen. Er is een opdeling gemaakt volgens de mate waarin werkgevers en werknemers bepaalde opleidingsthema's als 'prioritair' (rang 1 t.e.m. 5 in de prioriteitenlijst), 'zeer belangrijk' (rang 6 t.e.m. 10) of 'belangrijk' (rang 11 t.e.m. 15) beschouwen. Verder worden ook nog de thema's in rang 16 t.e.m. 20 vermeld.

FIGUUR 13. *Gemeenschappelijke prioriteiten werkgevers en werknemers*

		werkgevers			
		Prioritair (rang 1 > 5)	Zeer belangrijk (rang 6 > 10)	Belangrijk (rang 11 > 15)	rang 16 > 20
werknemers	Prioritair (rang 1 > 5)		Excel	Omgaan met agressieve mensen Communiceren met agressieve mensen	
	Zeer belangrijk (rang 6 > 10)	Basiskennis andere culturele waarden en normen Preventie van burn-out	Omgaan met stress		
	Belangrijk (rang 11 > 15)	Werken rond conflicten in het team	Conflictmanagement	Intergenerationeel samenwerken	
	rang 16 > 20	Een goede communicatie in het team		Werken rond verandering in een team	Efficiënter vergaderen Omgaan met grens- overschrijdend gedrag

## RESULTATEN

De thema's in de top 5 verschillen bij werkgevers en werknemers, maar komen wel voor in elkaars top 10.

Werknemers vinden het **zeer belangrijk** (rang 6 t.e.m. 10) en werkgevers vinden het **prioritair** (rang 1 t.e.m. 5) dat er opleidingen rond *Excel* worden voorzien in het vormingsaanbod. Eveneens prioritair voor werkgevers is dat er opleidingen omtrent het *omgaan en communiceren met agressieve mensen* worden voorzien. Opleidingen over *omgaan met stress* vinden zowel werkgevers als werknemers 'zeer belangrijk'. Initiatieven ter *preventie van burn-out* worden dan weer door werknemers als 'prioritair' en door werkgevers als 'zeer belangrijk' beschouwd.

Een aantal thema's hangen samen met de *goede werking van een team*: een goede communicatie in het team, werken rond verandering in het team en werken rond conflicten in het team.

Aanleunend bij thema's als omgaan met agressie, vinden we ook thema's als *conflictmanagement* en *omgaan met grensoverschrijdend gedrag* terug.

Twee specifieke opleidingsbehoeften zijn voortgekomen uit de verkennende gesprekken en worden ook bevestigd in de resultaten van de online vragenlijst door werkgevers en werknemers:

- Een opleiding *basiskennis rond verschillende culturele waarden en normen* waarmee het personeel van de instelling in contact komt. Eventueel gekoppeld aan een basis omtrent andere talen dan de voerta(a)l(en) van de instelling, maar dit laatste vinden we voornamelijk bij werknemers als behoefte terug.
- Een opleiding rond *intergenerationeel samenwerken*: het communiceren, samenwerken, kennis overbrengen, enz. tussen personeelsleden waar een groot verschil is naar leeftijdscategorie.

## PRIORITAIRE OPLEIDINGSTHEMA'S WERKGEVERS EN WERKNEMERS (TOP 20)

Hieronder vindt u een overzicht van de **20 belangrijkste aangehaalde prioritaire thema's** voor respectievelijk werkgevers en werknemers:

TABEL 4. Prioriteiten volgens *werkgevers* (top 20)

WERKGEVERS		
Rang	Thema	ABS
1	Omgaan met agressieve mensen	52
2	Opleiding bevordering verbondenheid met de sector	52
3	Brede opleiding voor schoonmaakpersoneel	49
4	Excel	49
5	Communiceren met agressieve mensen	48
6	Omgaan met stress	48
7	Verbindend communiceren	46
8	Time management	46
9	Basiskennis andere culturele waarden en normen	44
10	Preventie van burn-out	44
11	Veerkracht	44
12	Werken rond conflicten in het team	44
13	Conflictmanagement	43
14	Intergenerationeel samenwerken	43
15	Feedback geven of krijgen	42
16	Coachen van het team	42
17	Werken rond verandering in het team	42
18	Een goede communicatie in het team	41
19	Efficiënter vergaderen	41
20	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	40

TABEL 5. Prioriteiten volgens *werknemers* (top 20)

WERKNEMERS		
Rang	Thema	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	605
2	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	501
3	Een goede communicatie in het team	483
4	Werken rond conflicten in het team	465
5	Preventie van burn-out	460
6	Conflictmanagement	424
7	Omgaan met stress	418
8	Excel	414
9	Zelfzorg	396
10	EHBO	396
11	Intergenerationeel samenwerken	394
12	Communiceren met agressieve mensen	387
13	Werken rond verandering in het team	376
14	Omgaan met agressieve mensen	372
15	Ontspanning op de werkvloer	371
16	Efficiënter vergaderen	367
17	Assertief communiceren	358
18	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	346
19	Mijn eigen grenzen leren stellen	332
20	Brandveiligheid	326

In bovenstaande tabellen vindt u de **overeenkomstige thema's** bij werkgevers en werknemers terug, zoals deze ook te zien zijn in figuur 13. Het wordt hier ook duidelijk welke thema's hetzij door werkgevers, hetzij door werknemers worden aangehaald en waar zich dus de **verschillen tussen beide respondentengroepen** bevinden (aangeduid in een andere **tint** in bovenstaande tabellen). De grijs gemarkeerde thema's werden enkel opgenomen in de werkgeversbevraging omdat werkgevers met betrekking tot deze thema's hier het meest volledige zicht op hebben in hun instelling.

## RESULTATEN

Het valt op dat er veel **overeenkomstige thema's** zijn in de top 20 van werkgevers en werknemers.

De thema's situeren zich, zoals reeds besproken onder figuur 13, rond een aantal centrale thema's:

- *Omgaan met agressie* (communiceren en omgaan met agressieve mensen, omgaan met grensoverschrijdend gedrag, conflictmanagement)
- Een *goed werkend team* (een goede communicatie in het team, werken rond conflicten in het team, werken rond verandering in het team)
- *Omgaan met stress* en *preventie van burn-out*

Daarnaast vormt ook *Excel* een duidelijke, zeer belangrijke behoefte volgens werkgevers en werknemers.

Een opleiding die basiskennis aanreikt over *verschillende culturele waarden en normen* is iets wat werkgevers en werknemers nuttig vinden. Werknemers zouden dit ook nog koppelen aan een *basis rond andere talen dan de voerta(a)l(en) van de instelling* (bv. Engels of Arabisch).

Aanleunend bij de centrale thema's *omgaan met stress* en *preventie van burn-out*, halen werknemers thema's aan als *zelfzorg* en *ontspanning op de werkvloer*. Bij werkgevers wordt verwezen naar opleidingen rond *veerkracht*.

Louter bij **werknemers** vinden we een tweetal thema's terug in de top 20 rond *assertiviteit*: 'assertief communiceren' en 'zijn eigen grenzen leren stellen'. Daarnaast ook twee thema's rond *veiligheid en preventie*: 'brandveiligheid' en 'EHBO'.

In de top 20 van enkel de **werkgevers** zijn thema's terug te vinden rond *communicatievaardigheden*: verbindend communiceren en feedback geven of krijgen. Daarnaast vinden zij een opleiding rond *time management* en *coachen van een team* ook belangrijk.

Opvallend is dat twee specifieke thema's (in de tabel in het grijs aangeduid) bij werkgevers zeer hoog scoren (plaats 2 en 3 in de top 20). Deze werden op basis van informatie uit de verkennende gesprekken bevestigd bij werkgevers en zien we als een prioritaire opleidingsbehoefte verschijnen in de top 20:

- Wij vroegen aan werkgevers of het volgens hen zinvol zou zijn om een vormingsinitiatief te voorzien met als doel het voorkomen of tegengaan van beroepsmoeheid en het *stimuleren van de verbondenheid met de zorgsector* (bv. door het linken met de basiswaarden van het werken in de zorg, de ontstaansgeschiedenis, enz.). 81% van de bevroegde werkgevers antwoordde hier bevestigend op. Het thema staat daarmee op de tweede plaats in de top 20 bij werkgevers.
- Daarnaast werd aan werkgevers gevraagd of een *brede opleiding voor schoonmaakpersoneel* nuttig zou zijn om op te nemen in het opleidingsaanbod. Deze betreft onder meer aspecten zoals communicatievaardigheden, omgaan met agressie, basis omgaan met conflicten, enz.

## PRIORITEITEN VOLGENS DE DIVERSE CATEGORIEËN VAN INSTELLINGEN

In dit onderdeel gaan we na wat de prioritaire opleidingsbehoeften zijn van de werkgevers en werknemers die uit de twee belangrijkste *instellingscategorieën* van dit onderzoek: algemene ziekenhuizen en psychiatrische ziekenhuizen.

Hieronder vindt u een overzicht van de 20 meest prioritaire thema's per instellingscategorie. Uit deze tabellen wordt duidelijk dat er heel wat **gemeenschappelijke thema's** zijn, die we in beide categorieën van instellingen terugvinden:

- Een *basis van andere culturele waarden en normen* staat bij beide categorieën van instellingen op de eerste plaats. Ook *basisnoties in andere talen dan de voert(a)l(en) van de instelling* scoort daarbij hoog.
- Andere gemeenschappelijke thema's situeren zich in deze clusters:
  - *Samenwerken in team*
  - *Omgaan met agressie*
  - *Omgaan met stress en preventie van burn-out*
- Andere, meer specifieke thema's die hoog scoren bij beide types van instellingen zijn: *Excel, efficiënter vergaderen* en *intergenerationeel samenwerken*.

Thema's die **verschillen** tussen beide categorieën van instellingen bevinden zich voornamelijk buiten de top 10 van opleidingsbehoeften:

- In algemene ziekenhuizen wordt het thema *een gezonde rug op de werkvloer* meer als een behoefte aangegeven. Ook een opleiding *brandveiligheid* scoort hoger.
- Bij de psychiatrische ziekenhuizen wordt een opleiding rond *verslavingsproblematiek* meer naar voor geschoven, alsook een opleiding *EHBO*.

## RESULTATEN

TABEL 6. Prioritaire opleidingsbehoeften bij werkgevers en werknemers per *instellingscategorie* (top 20)

RANG	ALGEMEEN ZIEKENHUIS	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	327
2	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	302
3	Preventie van burn-out	297
4	Werken rond conflicten in het team	279
5	Een goede communicatie in het team	276
6	Omgaan met stress	267
7	Excel	256
8	Conflictmanagement	254
9	Intergenerationeel samenwerken	248
10	Omgaan met agressieve mensen	247
11	Communiceren met agressieve mensen	240
12	Zelfzorg	233
13	Werken rond verandering in het team	232
14	Ontspanning op de werkvloer	221
15	Eigen grenzen leren stellen	212
16	Efficiënter vergaderen	207
17	Brandveiligheid	201
18	Een gezonde rug op de werkvloer	200
19	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	195
20	Stress herkennen	194

RANG	PSYCHIATRISCH ZIEKENHUIS	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	251
2	Een goede communicatie in het team	186
3	EHBO	170
4	Werken rond conflicten in het team	166
5	Conflictmanagement	164
6	Preventie van burn-out	158
7	Omgaan met stress	155
8	Excel	154
9	Zelfzorg	153
10	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	147
11	Communiceren met agressieve mensen	146
12	Intergenerationeel samenwerken	146
13	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	142
14	Werken rond verandering in het team	138
15	Efficiënter vergaderen	134
16	Omgaan met agressieve mensen	133
17	Assertief communiceren	127
18	Veerkracht	123
19	Ontspanning op de werkvloer	117
20	Verslavingsproblematiek	116

## PRIORITEITEN VOLGENS LEEFTIJDSCATEGORIE WERKNEMERS

Hieronder vindt u een overzicht van de 20 meest prioritaire thema's per leeftijdscategorie onder de vorm van geordende tabellen.

TABEL 7. *Prioritaire opleidingsbehoeften werknemers per leeftijdscategorie (top 20)*

RANG	JONGER DAN 26 JAAR	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	35
2	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	31
3	EHBO	29
4	Werken rond conflicten in het team	27
5	Omgaan met agressieve mensen	25
6	Slecht nieuws melden	24
7	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	24
8	Omgaan met stress	24
9	Preventie van burn-out	24
10	Communiceren met agressieve mensen	23
11	Assertief communiceren	22
12	Werken rond verandering in het team	22
13	Zelfzorg	22
14	Brandveiligheid	22
15	Stress herkennen	20
16	Reflecteren en praten over ongewenste gebeurtenissen	20
17	Ontspanning op de werkvloer	20
18	Conflictmanagement	19
19	Excel	19
20	Een gezonde rug op de werkvloer	19

## RESULTATEN

RANG	26 TEM 40 JAAR	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	253
2	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	218
3	Werken rond conflicten in het team	193
4	Een goede communicatie in het team	187
5	Preventie van burn-out	185
6	Conflictmanagement	178
7	Omgaan met stress	177
8	EHBO	172
9	Zelfzorg	167
10	Excel	166
11	Omgaan met agressieve mensen	163
12	Efficiënter vergaderen	163
13	Communiceren met agressieve mensen	161
14	Werken rond verandering in het team	160
15	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	153
16	Ontspanning op de werkvloer	145
17	Assertief communiceren	142
18	Intergenerationeel samenwerken	140
19	Zelfvertrouwen	139
20	Brandveiligheid	134

RANG	41 TEM 50 JAAR	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	163
2	Een goede communicatie in het team	149
3	Preventie van burn-out	141
4	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	139
5	Werken rond conflicten in het team	131
6	Excel	126
7	Conflictmanagement	124
8	Intergenerationeel samenwerken	122
9	Omgaan met stress	117
10	Ontspanning op de werkvloer	116
11	Zelfzorg	113
12	Communiceren met agressieve mensen	110
13	Werken rond verandering in het team	110
14	Assertief communiceren	109
15	Eigen grenzen leren stellen	108
16	Omgaan met agressieve mensen	106
17	EHBO	104
18	Efficiënter vergaderen	104
19	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	93
20	Time management	92



RANG	50 PLUSERS	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	154
2	Een goede communicatie in het team	128
3	Intergenerationeel samenwerken	115
4	Werken rond conflicten in het team	114
5	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	113
6	Preventie van burn-out	110
7	Excel	103
8	Conflictmanagement	103
9	Omgaan met stress	100
10	Gebruik van Zoom, Teams, enz. voor online vergaderingen	97
11	Zelfzorg	94
12	Communiceren met agressieve mensen	93
13	EHBO	91
14	Ontspanning op de werkvloer	89
15	Efficiënter vergaderen	87
16	Assertief communiceren	85
17	Eigen grenzen leren stellen	85
18	Werken rond verandering in het team	84
19	Stress herkennen	83
20	Brandveiligheid	81

Opmerkelijk is dat in alle leeftijdscategorieën een basisopleiding m.b.t. culturele waarden en normen helemaal bovenaan de prioriteitenlijst staat. In de leeftijdscategorie van de -26 jarigen en de categorie van de 26 tot 40-jarigen krijgt een opleiding rond een andere taal de op 1 na hoogste score. Maar ook bij de 41 tot 50-jarigen en de 50-plussers staat dit thema in de top 5.

Bij onze risicogroepen, de -26-jarigen en de 50-plussers nemen we nog één gemeenschappelijke opleiding in de top 5 waar, namelijk het werken rond conflicten in het team. Bij de leeftijdsgroep van de 26 tot 40-jarigen en deze van de 41 tot 50-jarigen staat deze vorming respectievelijk op de 3de en 5de plaats. Net zoals bij de spontaan uitgedrukte opleidingsbehoeften, stellen we ook hier bij de gesloten vragen vast, dat de behoefte naar opleidingsthema's zoals 'hoe omgaan met stress?', 'preventie van burn-out', maar ook het thema 'agressie' (zowel op vlak van communicatieve als sociale vaardigheden), ongeacht de leeftijd groot is.

## PRIORITEITEN VOLGENS FUNCTIECATEGORIE WERKNEMERS

Op basis van de input van werknemers werd een top 20 van opleidingsbehoeften opgesteld volgens hun functie. Er is een zeer grote variatie aan functies binnen de sector van de ziekenhuizen. Om een overzichtelijke weergave te bieden van de prioriteiten per functie, werden deze geordend volgens de *IFIC functieclassificatie*<sup>7</sup>.

Onder de verschillende *IFIC functiegroepen* kunnen onder meer volgende *functies* teruggevonden worden:

- 'Verpleging-verzorging': verpleegkundige, zorgkundige, enz.
- 'Medisch-technisch en apotheek': apotheker, laborant, technoloog medische beeldvorming, enz.
- 'Paramedisch': Diëtist, audioloog, kinesitherapeut, ergotherapeut,...
- 'Logistiek en techniek': Logistieke dienst, keukenpersoneel, schoonmaakpersoneel, enz.
- 'Administratie': Functies op de personeelsdienst, ICT-dienst, boekhouding, administratie, enz.

TABEL 8. Prioritaire opleidingsbehoeften werknemers per *functiecategorie (top 20)*

RANG	TOP 20 VERPLEGING - VERZORGING	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	271
2	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	235
3	Preventie van burn-out	200
4	Een goede communicatie in het team	194
5	Werken rond conflicten in het team	193
6	Excel	177
7	Omgaan met stress	175
8	Intergenerationeel samenwerken	170
9	Werken rond verandering in het team	168
10	Zelfzorg	168
11	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	166
12	Assertieve communicatie	164
13	Omgaan met agressieve mensen	164
14	Conflictmanagement	159
15	Ontspanning op de werkvloer	156
16	Communiceren met agressieve mensen	154
17	Efficiënter vergaderen	153
18	Brandveiligheid	150
19	EHBO	139
20	Omgaan met een burn-out	133

<sup>7</sup> <https://www.if-ic.org/nl>

RANG	TOP 20 MEDISCH-TECHNISCH EN APOTHEEK	ABS
1	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	25
2	Intergenerationeel samenwerken	21
3	Conflictmanagement	21
4	Excel	20
5	EHBO	20
6	Werken rond conflicten in het team	19
7	Een goede communicatie in het team	18
8	Preventie van burn-out	17
9	Efficiënter vergaderen	17
10	Een efficiënter werkend team	17
11	Motiveren van het team	17
12	Ontspanning op de werkvloer	16
13	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	15
14	Brandveiligheid	15
15	Samenwerken in team	15
16	Relationele vaardigheden in het algemeen	15
17	Basiskennis andere culturele waarden en normen	14
18	Werken rond verandering in het team	14
19	Assertieve communicatie	14
20	Omgaan met stress	13

RANG	TOP 20 PARAMEDISCH	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	58
2	Conflictmanagement	49
3	EHBO	49
4	Werken rond conflicten in het team	49
5	Een goede communicatie in het team	49
6	Communiceren met agressieve mensen	46
7	Preventie van burn-out	43
8	Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	42
9	Omgaan met stress	42
10	Zelfzorg	42
11	Omgaan met agressieve mensen	42
12	Efficiënter vergaderen	40
13	Intervisie (uitwisseling tussen werknemers met dezelfde functie)	39
14	Werken rond verandering in het team	38
15	Thema's binnen de emotionele ontwikkeling	38
16	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	35
17	Ontspanning op de werkvloer	34
18	Assertieve communicatie	34
19	Basiskennis van een geheel van pathologieën (bv. autisme, dementie,...)	34
20	Doorgedreven kennis van bepaalde, zeer specifieke pathologieën	33

## RESULTATEN

RANG	TOP 20 LOGISTIEK EN TECHNIEK	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	12
2	Conflictmanagement	11
3	Een goede communicatie in het team	11
4	EHBO	10
5	Werken rond conflicten in het team	10
6	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	10
7	Ontspanning op de werkvloer	10
8	Intergenerationeel samenwerken	10
9	Eigen grenzen leren stellen	10
10	Samenwerken in team	10
11	Een gezonde rug op de werkvloer	10
12	Omgaan met stress	9
13	Brandveiligheid	9
14	Verbindende communicatie	9
15	Preventie van burn-out	8
16	Excel	8
17	Zelfvertrouwen	8
18	Communiceren met agressieve mensen	7
19	Werken rond verandering in het team	7
20	Doorgeven van kennis aan collega's	7

RANG	TOP 20 ADMINISTRATIE	ABS
1	Basiskennis andere culturele waarden en normen	86
2	Een goede communicatie in het team	83
3	Omgaan met stress	78
4	Werken rond conflicten in het team	76
5	Excel	75
6	Communiceren met agressieve mensen	73
7	EHBO	72
8	Preventie van burn-out	71
9	Conflictmanagement	70
10	Basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)	70
11	Intergenerationeel samenwerken	68
12	Eigen grenzen leren stellen	68
13	Zelfzorg	62
14	Ontspanning op de werkvloer	61
15	Time management	61
16	Omgaan met agressieve mensen	59
17	Efficiënter vergaderen	57
18	Stress herkennen	56
19	Samenwerken in team	55
20	Een goede planning maken	55

In alle functiegroepen vinden we volgende **gemeenschappelijke thema's** terug:

- *Basiskennis andere culturele waarden en normen* en *basisnoties andere talen (dan voerta(a)l(en) instelling)*
- Een *goede communicatie in het team, werken rond conflicten in het team* en *conflictmanagement* staan bij de meeste functiegroepen in de top 5.
- *Omgaan met stress* en *preventie van burn-out* staan in alle top 20, alsook *ontspanning op de werkvloer*.

*EHBO* komt eveneens voor in de top 20 van alle functiegroepen. Een opleiding *brandveiligheid* enkel in de functiegroepen 'medisch-technisch en apotheek' en 'verpleging-verzorging'.

Een aantal thema's **verschillen** naar verdeling over de diverse functiegroepen:

- *Intergenerationeel samenwerken* en *Excel*: bij alle functiegroepen, uitgezonderd de 'paramedische beroepen'.
- *Werken rond verandering in het team*: bij alle functiegroepen, buiten de functiegroep 'administratie'.
- *Omgaan en/of communiceren met agressieve mensen*: bij alle functiegroepen, uitgezonderd de functiegroep 'medisch-technisch en apotheek'.
- *Efficiënter vergaderen*: bij alle functiegroepen, buiten de functiegroep 'techniek en logistiek'.

Sommige opleidingsbehoeften zijn **eigen aan bepaalde functiegroep(en)**, zoals onder meer:

- *Zelfzorg* enkel bij de functiegroepen 'administratie' en 'paramedisch' en 'medisch'.
- *Assertiviteit* enkel bij de functiegroepen 'paramedisch' en 'medisch'.
- *Motiveren van het team* enkel bij de functiegroep 'medisch-technisch en apotheek'.
- *Kennis van bepaalde pathologieën* en *thema's binnen de emotionele ontwikkeling* enkel bij 'paramedische beroepen'.
- *Time management* en *een goede planning maken* enkel bij de functiegroep 'administratie'. Bij deze functiegroep vinden we, wat betreft softwaretoepassingen, enkel Excel terug.

06

TRENDS  
EN THEMA'S



# TRENDS EN THEMA'S

Hoe kunnen we bovenstaande aangehaalde prioritaire thema's kaderen? Kunnen we uit deze zeer diverse sector bepaalde trends afleiden? Op deze vragen vindt u hieronder een antwoord gebaseerd op de resultaten van dit onderzoek. De bespreking van de opleidingsnoden hieronder volgt de rangschikking van de prioriteiten zoals aangegeven door werknemers en werkgevers in de lijst van thema's uit de *open en gesloten vragen*.

In de resultaten zien we **3 grote clusters van opleidingsbehoeften**:

- *Omgaan met agressie*: Hieronder vinden we opleidingsbehoeften als 'communiceren en omgaan met agressieve mensen', 'omgaan met grensoverschrijdend gedrag' en 'conflictmanagement'.
- Een *goed werkend team*: Deze thema's staan in de top 5 van alle functiegroepen. Meer concreet betreft het opleidingsthema's als 'een goede communicatie in het team', 'werken rond conflicten in het team' en 'werken rond verandering in het team'.
- *Omgaan met stress* en de *preventie van burn-out*: Hierbij aanleunend vinden we ook opleidingsbehoeften terug als 'zelfzorg' en 'het leren grenzen stellen'. Bij werknemers komt er een duidelijke vraag naar voor over opleidingen rond 'assertiviteit', en dit met name bij medische en paramedische functiegroepen.

Twee opleidingen staan **bij werknemers op de eerste en tweede plaats in de top 20**: een opleiding die basiskennis aanreikt over *verschillende culturele waarden en normen* is iets wat werkgevers en werknemers nuttig vinden. Werknemers zouden dit ook nog koppelen aan een *basis rond andere talen dan de voerta(a)l(en) van de instelling* (bv. Engels of Arabisch).

Er werden daarnaast 2 opleidingen in de online enquête bevestigd bij werkgevers, naar aanleiding van input uit de verkennende interviews. Deze opleidingen staan op respectievelijk de **tweede en derde plaats in de top 20 bij werkgevers** (na het thema '*omgaan met agressieve mensen*):

- Wij vroegen aan werkgevers of het volgens hun zinvol zou zijn om een vormingsinitiatief te voorzien met als doel het voorkomen of tegengaan van beroepsmoeheid en het *stimuleren van de verbondenheid met de zorgsector* (bv. door het linken met de basiswaarden van het werken in de zorg, de ontstaansgeschiedenis, enz.). 81% van de bevestigde werkgevers antwoordde hier bevestigend op.
- Daarnaast werd aan werkgevers gevraagd of een *brede opleiding voor schoonmaakpersoneel* nuttig zou zijn om op te nemen in het opleidingsaanbod. Deze betreft onder meer aspecten als bv. communicatievaardigheden, omgaan met agressie, basis omgaan met conflicten, enz., specifiek toegespitst op deze doelgroep.

Op het vlak van **digitale vaardigheden** zien we dat *Excel* duidelijk als softwareprogramma hoog scoort. Andere softwareprogramma's vinden we niet in de top 20 van werkgevers of werknemers terug, ook niet bij administratief personeel. Daar vinden we wel een vraag naar opleidingen omtrent het efficiënt werken: 'time management', 'een goede planning maken' en 'efficiënt vergaderen'. Bij de open vraag wordt ook nog verwezen naar digitale geletterdheid onder de vorm van een basiskennis omgaan met een pc.

Op het vlak van opleidingen die gericht zijn op het verhogen van **functiespecifieke kennis**, zien we dat voornamelijk een opleiding rond psychopathologie een behoefte is, en dit met name bij de paramedische functies.

# CONCLUSIE

In opdracht van het beheerscomité van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen voerde de studiedienst van FeBi vzw een onderzoek om *het profiel en de opleidingsbehoeften van werknemers en werkgevers van de instellingen in deze sector in kaart te brengen*.

Op basis van deze resultaten kunnen vormingsinitiatieven opgezet worden door het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen die aangepast zijn aan de actuele opleidingsbehoeften in de sector.

Het betreft in de regel grote instellingen, die een ruime variatie aan functies tewerk stellen. We vinden een zekere analogie terug met de social profitsector in zijn geheel in termen van leeftijdsverdeling en geslacht van de werknemers.

Uit dit onderzoek blijkt dat de opleidingsbehoeften in deze sector minder uiteenlopend zijn dan hun variatie aan functies doet vermoeden.

We vinden volgende grotere thema's en trends terug:

- *Omgaan met agressie*
  - Omgaan met agressieve mensen
  - Communiceren met agressieve mensen
  - Omgaan met grensoverschrijdend gedrag
  - Conflictmanagement
- *Een goed werkend team*
  - Omgaan met conflicten binnen het team
  - Een goede communicatie binnen het team
  - Omgaan met verandering in het team
- *Omgaan met stress en preventie van burn-out*
  - Daarbij horen ook thema's als: 'zelfzorg', het 'leren grenzen stellen' en 'assertiviteit'.
- *Bijkomende opleidingsthema's op basis van de verkennende gesprekken*
  - Opleiding die basiskennis aanreikt over verschillende culturele waarden en normen
  - Opleiding met een basis in verschillende talen, anders dan de voerta(a)l(en) van de instelling
  - Brede opleiding voor schoonmaakpersoneel
  - Vormingsinitiatief met als doel het voorkomen of tegengaan van beroepsmoeheid en het stimuleren van de verbondenheid met de zorgsector (bv. door het linken met de basiswaarden van het werken in de zorg, de ontstaansgeschiedenis, enz.).
- *Digitale vaardigheden*
  - Excel
- *Efficiënt werken:*
  - Efficiënt vergaderen
  - Bij administratief personeel: 'time management' en 'een goede planning maken'



Een aantal opleidingsthema's zijn specifiek *gelinkt aan bepaalde functies*, zoals bijvoorbeeld een opleiding psychopathologie voor de functiegroep 'paramedische functies'.

Wenst u nog meer informatie over de resultaten van dit onderzoek, dan kan u contact opnemen met de studiedienst of de fondsverantwoordelijken van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen.

De ondersteuning van het Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen van deze instellingen kan ertoe bijdragen dat de werknemers in de sector nog beter in staat zijn om het beste van zichzelf te geven door hun competenties op diverse vlakken nog verder aan te scherpen. Dit onderzoeksrapport probeert de nodige input te geven om dit te kunnen verwezenlijken. Wij willen bij deze ook nog eens alle werkgevers en werknemers bedanken die participeerden aan de interviews en online enquête. Zonder hun medewerking was het niet mogelijk geweest om dit onderzoek uit te voeren.



# 5 kernwaarden van FeBi vzw



Sociaal engagement



Samenwerking



Kwaliteit



Klantvriendelijkheid



Expertise

## HET SOCIAAL FONDS VOOR DE ZIEKENHUIZEN

Als Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen organiseren en ondersteunen wij vormings- en opleidingsactiviteiten in Belgische Ziekenhuizen met als doel het bevorderen van kwaliteitsvolle en duurzame tewerkstelling in een omgeving die onder druk staat.

Wij baseren onze opleidingsprojecten op behoeftenonderzoek en contacten in de sector. Bijgevolg is ons aanbod voortdurend in ontwikkeling.

Concreet richten we ons op enkele risicogroepen. Zo organiseren en financieren we opleidingen voor werknemers en werkzoekenden en stimuleren we deeltijds werken/deeltijds leren voor jongeren.

## MEER INFO OVER HET SOCIAAL FONDS VOOR DE ZIEKENHUIZEN

[Vorming-sfpz@fe-bi.org](mailto:Vorming-sfpz@fe-bi.org)

*Yolande VANACKERE*, Projectverantwoordelijke (FR) | tel. 02 227 62 08  
*Leen VINCX*, Projectverantwoordelijke (NL) | tel. 02 227 61 50

[www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org) > *Vorming* > PC 330 | Ziekenhuizen

---

## DIT RAPPORT ONLINE CONSULTEREN?

[www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org) > 'Onderzoek en cijfers' > 'Opleidingsbehoeftenonderzoek'

---

## NOG VRAGEN? CONTACTEER ONS:

### *Studiedienst FeBi vzw*

[enquete@fe-bi.org](mailto:enquete@fe-bi.org)

*Isabelle Van Houdt*, Verantwoordelijke Studiedienst

[Isabelle.VanHoudt@fe-bi.org](mailto:Isabelle.VanHoudt@fe-bi.org) | tel. 02/227.22.55

### *Sociaal Fonds voor de Ziekenhuizen*

[Vorming-sfpz@fe-bi.org](mailto:Vorming-sfpz@fe-bi.org)

*Yolande VANACKERE*, Projectverantwoordelijke (FR) | tel. 02 227 62 08

*Leen VINCX*, Projectverantwoordelijke (NL) | tel. 02 227 61 50

### *FeBi vzw*

[info@fe-bi.org](mailto:info@fe-bi.org)

Jonathan Chevalier, Directeur | [Jonathan.Chevalier@fe-bi.org](mailto:Jonathan.Chevalier@fe-bi.org)

---

De Vereniging van de Federale en Bicommunautaire Fondsen van de non-profitsector (FeBi vzw) heeft o.a. tot doel om acties te ontwikkelen en te promoten voor projecten die worden opgezet voor het Aanvullend Sociaal Fonds van de non-profit en de Sociale Fondsen van volgende sectoren:

- Ziekenhuizen
- Ouderenzorg
- Thuisverpleging
- Revalidatiecentra
- Bicommunautaire Gezondheidsinrichtingen en -diensten
- Bicommunautaire Opvoedings- en Huisvestingsinstellingen
- Socioculturele sector

---

Meer info over FeBi vzw en de aangesloten Sociale Fondsen vindt u op [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org)

---

Volg ons:

