

Werkdrukonderzoek binnen dierenartspraktijken

DE INVLOED VAN KETENVORMING OP DE WERKDruk
BINNEN DIERENARTSPRAKTIJKEN

Afstudeerwerkstuk

Femke Severrien

13-01-2024



Werkdrukonderzoek binnen dierenartspraktijken

DE INVLOED VAN KETENVORMING OP DE WERKDruk BINNEN DIERENARTSPRAKTIJEN

Afstudeerwerkstuk

Afstudeerdocent: Janet Bloembergen-de Lange
Naam student: Femke Severien
Opleiding: Dier- en veehouderij
Major: Diergezondheid en management
Plaats: Uitgeest
Datum: 13 januari 2024

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

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek over de invloed van ketenvorming op de werkdruk binnen de dierenartspraktijk. Deze scriptie is geschreven als onderdeel van het afstuderen aan de opleiding Diergezondheid & Management op de Aeres Hogeschool te Dronten.

De interesse voor dit onderwerp komt vanuit mijn achtergrond, voorheen heb ik namelijk de opleiding tot paraveterinair dierenartsassistent gevolgd. Tijdens mijn stages heb ik gemerkt dat de werkdruk erg hoog is binnen de dierenartspraktijk. Daarnaast vind ik de opkomende trend van ketens erg interessant waardoor ik deze twee onderwerpen met elkaar heb gecombineerd.

Naar aanleiding van de feedback op het vooronderzoek zijn er enkele aanpassingen gedaan in de inleiding en de materiaal methode. Zo zijn de eerste twee deelvragen iets anders geformuleerd en zijn er extra bronnen toegevoegd aan de inleiding. Deze bronnen zijn vervolgens ook opgenomen in de bronnenlijst.

Ik wil in het bijzonder Janet Bloemberg-de Lange en Elly van Putten-Travaille bedanken voor hun eindeloze steun en motivatie. Zonder hen was het niet gelukt om gemotiveerd te blijven om mijn scriptie af te ronden. Daarnaast wil ik alle respondenten bedanken voor het invullen van mijn enquête.

Ik wens u veel plezier toe met het lezen van mijn afstudeeronderzoek,

Femke Severrien

Uitgeest, 13-01-2024

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	5
Abstract.....	6
Hoofdstuk 1 - Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2 - Aanpak	11
2.1 Hoofd- en deelvragen	11
2.2 Beantwoording deelvragen.....	11
2.3 Het werknemersonderzoek.....	12
2.4 Enquête	13
2.5 Resultaatverwerking	13
Hoofdstuk 3 - Resultaten.....	14
3.1 Algemene gegevens.....	14
3.2 Resultaten deelvraag 1.....	14
3.3 Resultaten deelvraag 2.....	18
3.4 Resultaten deelvraag 3.....	21
3.5 Resultaten deelvraag 4.....	24
Hoofdstuk 4 - Discussie	26
4.1 Aanpak onderzoek.....	26
4.2 Resultaten onderzoek.....	26
Hoofdstuk 5 – Conclusie en aanbevelingen.....	28
5.1 Beantwoording deelvragen.....	28
5.2 Beantwoording hoofdvraag	30
5.3 Aanbevelingen	30
Literatuurlijst.....	32
Bijlagen.....	34
Bijlage 1: E-mail naar dierenartspraktijken.....	34
Bijlage 2: Opzet enquête.....	35
Bijlage 3: E-mailadressen dierenklinieken	38
Bijlage 4: Checklist schriftelijk rapporteren	42

Samenvatting

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat het risico op een burn-out, angst en depressie bij medewerkers in de veterinaire kliniek hoger is dan bij de algemene bevolking of beroepsgroepen. De specifieke groepen waarbij de werkdruk de meeste invloed heeft op de mentale gezondheid en leidt tot burn-out zijn dierenartsen die met kleine dieren werken, paardendierenartsen, klinische dierenartsen en dierenartsen in de privépraktijk. Maar ook de stijging van het aantal dieren en het te kort aan dierenartsen in Nederland heeft invloed op de werkdruk binnen dierenklinieken.

Werkdruk kan worden beschreven als een situatie waarin er een disbalans is ontstaan tussen de eisen van het werk wat betreft inhoud van het werk en de context van het werk en de mogelijkheden van de werknemer om het werk goed uit te voeren. Het aansluiten bij een veterinaire keten kan op verschillende manieren invloed hebben op de werkdruk en de werkinhoud van een werknemer. Daarom luidt de hoofdvraag als volgt: *“Wat is de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair/dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk?”*.

Door middel van een enquête is de werkdruk gemeten onder medewerkers van zowel zelfstandige dierenklinieken als medewerkers van een veterinaire keten. Bij deze enquête zijn er 18 stellingen aan de respondenten voorgelegd waarbij zij aan kunnen geven of zij het ‘helemaal eens’, ‘eens’, ‘oneens’ of ‘helemaal oneens’ zijn. De enquête is door 137 respondenten ingevuld en hiervan was 57,8% werkzaam bij een veterinaire keten.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat medewerkers van een veterinaire keten over het algemeen meer werkdruk ervaren dan medewerkers die werkzaam zijn bij een zelfstandige dierenkliniek. Zo ervaren zij gemiddeld genomen meer werkdruk met betrekking tot de werkcontext en de werkinhoud en zijn er minder regelmogelijkheden en buffers beschikbaar om de werkdruk te verlagen.

Bij de overweging voor een dierenkliniek om zich aan te sluiten bij een veterinaire keten is het belangrijk om inzichtelijk te hebben wat de beweegredenen zijn om zich aan te sluiten. Indien dit is om de werkdruk te verlagen dan is het verstandig om de beslissing nogmaals te heroverwegen, het aansluiten bij een veterinaire keten zorgt immers niet direct voor een verlaging van de werkdruk. Bij een eventueel vervolgonderzoek is het daarom belangrijk om het gesprek aan te gaan met medewerkers van dierenklinieken die zijn overgenomen door een veterinaire keten. Hiermee kan er inzichtelijk gemaakt worden welk effect dit heeft binnen de praktijk. Daarnaast zou er onderzoek gedaan kunnen worden naar de meest voorkomende beweegredenen voor een dierenkliniek om zich aan te sluiten bij een veterinaire keten.

Abstract

Various studies have shown that the risk of burnout, anxiety and depression among veterinary clinic employees is higher than among the general population or professional groups. The specific groups where workload has the most impact on mental health and leads to burnout are veterinarians who work with small animals, equine veterinarians, clinical veterinarians and veterinarians in private practice. But the increase in the number of animals and the shortage of veterinarians in the Netherlands also affects the workload within veterinary clinics.

Work pressure can be described as a situation in which an imbalance has arisen between the demands of the job in terms of the content of the work and the context of the work and the employee's capabilities to perform the job well. Joining a veterinary chain can influence an employee's workload and work content in various ways. Therefore, the main question is as follows: *"What is the influence of joining a veterinary chain on the workload of veterinarians and paraveterinarians/veterinary assistants within a veterinary practice?"*.

The workload was measured by means of a survey among employees of both independent veterinary clinics and employees of a veterinary chain. In this survey, 18 statements were presented to the respondents and they were asked to indicate whether they 'completely agree', 'agree', 'disagree' or 'completely disagree'. The survey was completed by 137 respondents, 57.8% of whom worked at a veterinary chain.

The results of the study show that employees of a veterinary chain generally experience more work pressure than employees working at an independent veterinary clinic. On average, they experience more work pressure with regard to the work context and work content and there are fewer control options and buffers available to reduce the work pressure.

When considering whether a veterinary clinic should join a veterinary chain, it is important to understand the reasons for joining. If this is to reduce the workload, it is wise to reconsider the decision again, as joining a veterinary chain does not immediately reduce the workload. In any follow-up investigation, it is therefore important to talk to employees of veterinary clinics that have been taken over by a veterinary chain. This provides insight into the effect this has in practice. In addition, research could be conducted into the most common reasons for a veterinary clinic to join a veterinary chain.

Hoofdstuk 1 - Inleiding

Een groot deel van de Nederlandse bevolking is in het bezit van een huisdier. De meest populaire huisdieren zijn honden en katten. Uit onderzoek is gebleken dat 18% van de huishoudens in het bezit is van een hond en 25% in het bezit van een kat. Het totale aantal huisdieren in 2021 ligt op 21,75 miljoen (Dibevo, 2022).

Tijdens de coronapandemie is het aantal huisdieren toegenomen. Het aantal huisdieren is in de jaren 2020 en 2021 ongeveer met 150.000 toegenomen (I&O Research, 2022). Tijdens de pandemie werden huishoudens verplicht om meer thuis te blijven en thuiswerken werd de nieuwe norm. Door deze nieuwe situatie en meer vrije tijd hebben veel huishoudens de keuze gemaakt om een huisdier aan te schaffen. Daarnaast bieden huisdieren troost en gezelschap. Veel mensen hebben zich alleen en eenzaam gevoeld tijdens de coronacrisis, een huisdier is kan hierbij veel mentaal ondersteunen. Met name de onvoorwaardelijke steun is het belangrijkste ingrediënt waardoor huisdieren emotionele steun bieden (Vincent, et al., 2020).

Als huisdiereigenaar draag je de zorg over de gezondheid en het welzijn van het dier. De dierenarts is een belangrijke spil in het krachtenveld tussen mens, maatschappij en dier (Raad Voor Dieraangelegenheden, 2009). Om deze rol te kunnen vervullen telt Nederland ruim 2.400 dierenartspraktijken. Het overgrote deel van deze praktijken zijn ingericht als praktijk voor gezelschapsdieren, namelijk meer dan 60%. Een percentage van ongeveer 20% zijn gemengde praktijken, binnen een gemengde praktijk worden zowel gezelschapsdieren als landbouwhuisdieren behandeld. Het deel van de praktijken wat alleen gericht is op landbouwhuisdieren is 15% en de overige 5% zijn praktijken die alleen gericht zijn op paarden (ABN Amro, 2022).

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat het risico op een burn-out, angst en depressie bij medewerkers in de veterinaire kliniek hoger is dan bij de algemene bevolking of beroepsgroepen (Irish Veterinary Journal, 2022). Uit onderzoek blijkt dat bij dierenartsen de kans op zelfmoord twee keer zo hoog is als bij andere professionals in de zorg. Vergeleken met de algemene populatie werkende is de kans zelfs wel drie tot vier keer hoger. Ook hebben dierenartsen veel meer burn-out symptomen, in verschillende landen zoals Ierland, USA en Frankrijk hebben de helft van de dierenartsen burn-outverschijnselen gehad (Journal of Veterinary Behavior, 2020). Met name de werktijden en ethische dilemma's komen naar voren als belangrijke factoren die invloed hebben op de mentale gezondheid. De specifieke groepen waarbij de werkdruk het meeste invloed heeft op de mentale gezondheid en leidt tot burn-out zijn dierenartsen die met kleine dieren werken, paardendierenartsen, klinische dierenartsen en dierenartsen in de privépraktijk (Irish Veterinary Journal, 2022).

Naast dat deze factoren invloed hebben op de mentale gezondheid van de medewerkers in een veterinaire kliniek, blijkt uit onderzoek ook dat veel van deze factoren ervoor zorgen dat afgestudeerde dierenartsen binnen 10 jaar de praktijk weer verlaten. De belangrijkste 5 factoren om de dierenartspraktijk binnen 10 jaar weer te verlaten zijn een slecht evenwicht tussen werk en privéleven, onvoldoende uitdaging, onvoldoende ontwikkelingsmogelijkheden, onvoldoende beloning en overmatige werkdruk (Sonneveld et al., 2021). Te weinig uitdaging is ook een factor waarom bijna de helft van de studenten aan de opleiding tot paraveterinair aangeeft om uiteindelijk voor een baan buiten de dierenartspraktijk te kiezen, dit is naar voren gekomen uit een enquête onder bijna honderd Nederlandse studenten (Klein-Haneveld, 2022).

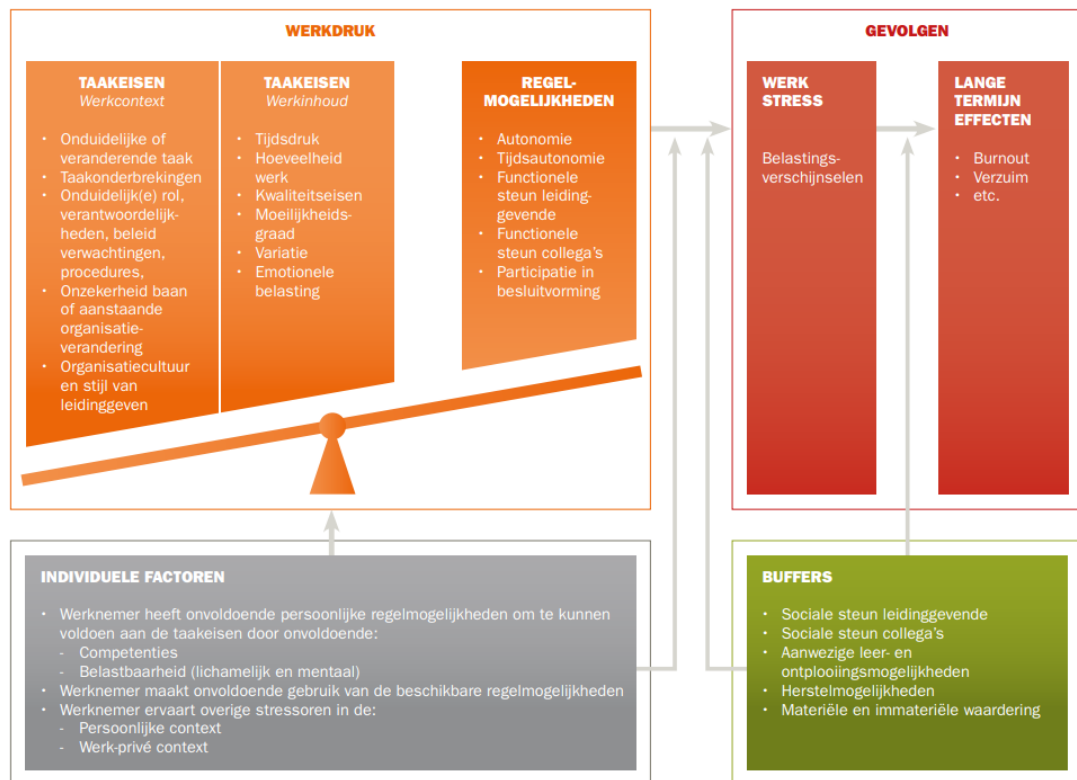
De stijging van het aantal dieren en het tekort aan dierenartsen in Nederland heeft invloed op de werkdruk binnen dierenklinieken. Een gevolg van de stijging van het aantal dieren is dat dierenartspraktijken bijvoorbeeld een patiëntenstop moeten invoeren. Alleen bestaande klanten kunnen nog gebruik maken van de zorg, maar nieuwe klanten kunnen zich niet meer inschrijven bij de kliniek (BN de stem, 2021). Hoe groot het dierenartsentekort is en of het tekort is lastig te bepalen doordat het Diergeneeskunderegister niet up-to-date is. Zowel dierenartsen als paraveterinair zijn verplicht om na het afstuderen hun bevoegdheden tot uitoefening van de diergeneeskunde te registreren. Echter blijven dierenartsen en paraveterinair die de dierenartspraktijk hebben verlaten in het register aanwezig en behouden hun veterinaire bevoegdheden. Ook het overlijden of uitstroom naar het buitenland wordt vaak niet geregistreerd waardoor de gegevens van het Diergeneeskunderegister niks zegt over de werkzame dierenartsen en paraveterinair. De conclusie die wel getrokken kan worden is dat de meest openstaande vacatures voor gezelschapsdierenartsen zijn, waardoor het aannemelijk is dat het tekort binnen dit vakgebied de grootste rol speelt (Een tekort aan dierenartsen in Nederland?, 2020).

Het aansluiten bij een veterinaire keten kan op verschillende manieren invloed hebben op de werkdruk en de werkinhoud van een werknemer. Met name jonge dierenartsen geven aan het prettig te vinden om meer houvast te hebben en kortere werkweken te hebben. Zij zijn daardoor eerder geneigd om in loondienst te gaan dan werkzaam te zijn als zelfstandige op de arbeidsmarkt, dit doen zij veelal bij ketens die hier organisatorisch op zijn ingericht. Een bijkomend voordeel van in loondienst gaan is het verdelen van de werkzaamheden binnen de praktijk en daardoor bijvoorbeeld minder beschikbaar hoeven te zijn voor spoedgevallen buiten de reguliere werktijden en de mogelijkheid om parttime werkzaam te zijn (Berenschot, 2022).

Naast dat de spoedgevallen buiten de reguliere werktijden verdeeld kunnen worden over de werknemers hebben ketens vaak ook de mogelijkheid om hun spoedvoorzieningen te centraliseren. Dit heeft als voordeel dat de spoedzorgbelasting lager is bij dierenartsen die werkzaam zijn bij een keten. Een nadeel voor sommige niet-ketengebonden praktijken is dat de spoedzorg in sommige perifere gebieden bij hen komt te liggen, omdat voor sommige diereigenaren de gecentraliseerde ketengebonden spoedzorglocatie bijvoorbeeld onhandig te bereiken of onaantrekkelijk is. Hierdoor komt de werkdruk bij deze niet-ketengebonden praktijken juist hoger te liggen (Berenschot, 2022).

Werkdruk kan worden beschreven als een situatie waarin er een disbalans is ontstaan tussen de eisen van het werk wat betreft inhoud van het werk en de context van het werk en de mogelijkheden van de werknemer om het werk goed uit te voeren (TNO, 2012). De verschillende factoren van werkdruk, de individuele factoren en de gevolgen worden weergegeven in het werkdruk model van TNO (figuur 1).

Figuur 1
TNO Werkdrukmodel



TNO innovation
for life

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

Figuur 1 toont dat een werknemer werkdruk kan ervaren vanuit verschillende determinanten. Deze determinanten kunnen ervoor zorgen dat een werknemer de taken minder goed kan uitvoeren of kan ervoor zorgen dat de taakeisen worden verhoogd. De determinanten kunnen worden verdeeld in drie categorieën: werkcontext, werkinhoud en regelmogelijkheden. Er zijn ook factoren die de werkdruk verlagen, dit zijn buffers voor de werknemer (TNO, 2012).

Een dierenartspraktijk kan als zelfstandige opereren binnen de markt, maar het is ook mogelijk dat zij zich bij een keten aansluiten. Over de afgelopen jaren is ketenvorming binnen de dierenartspraktijken een enorme trend in Nederland (ABN Amro, z.d.). Er zijn verschillende redenen waarom het voor een dierenkliniek aantrekkelijk is om zich aan te sluiten bij een keten. Voorheen namen jonge dierenartsen de praktijk vaak over, maar met name de financiering wordt steeds lastiger. Dierenartspraktijken worden daardoor minder vaak overgenomen door een jonge dierenarts. Investeringsmaatschappijen zien hierin kansen en zijn bereid om een goede prijs te betalen om de dierenartspraktijk over te nemen. Daarnaast willen dierenartsen graag met het vak bezig zijn en minder met het ondernemerschap en de backoffice zoals personeelszaken (Veeteelt, 2016). Andere factoren die meespelen in de overname van een dierenartspraktijk zijn bijvoorbeeld druk van concurrentie, geen beschikbare opvolger voor de praktijk, financiële overweging, feminisering van de veterinaire branche, jonge dierenartsen ambiëren minder vaak het praktijkeigenaarschap en kostenbesparing/scherper inkopen (ABN Amro, 2022)

Er zijn verschillende ketens actief binnen de veterinaire sector. Naar schatting hebben ongeveer 20-25% van de dierenartspraktijken in Nederland zich aangesloten bij een keten (ABN Amro, 2022). De ketenvorming binnen de dierenartspraktijken staat hiermee nog maar aan het begin in vergelijking met andere landen. In het Verenigd Koninkrijk en in de Scandinavische landen hebben de veterinaire ketens naar schatting een marktaandeel van 30-50% (Tijdschrift voor Diergeneeskunde, 2015). De belangrijkste ketens in Nederland zijn AniCura en Evidensia. AniCura bezit ca. 103 dierenklinieken en ziekenhuizen en Evidensia ca. 307 (ABN AMRO, 2022). Andere veterinaire ketens die actief zijn binnen Nederland zijn Companion healthcare (Companion Healthcare, 2022) en CVS. CVS is momenteel goed voor 19 praktijken met 27 vestigingen in Nederland (CVS, 2021).

Naast voordelen kleven er ook enkele nadelen aan het aansluiten bij een veterinaire keten. Bijvoorbeeld het ontnemen van autonomie. Bij de overname van de kliniek door een veterinaire keten worden de meeste beslissingen genomen vanuit hogere hand. Na jaren zelfstandig ondernemer te zijn geweest is dit een grote verandering in de onafhankelijkheid. Hierdoor wordt bijvoorbeeld ook financiële groei als zelfstandig ondernemer ontnomen. Na de overname door een veterinaire keten komt de huidige eigenaar vaak in loondienst, waardoor er niet geprofiteerd wordt van financiële vooruitgangen. Ook wordt het moeilijker om onderscheidend te blijven op de markt. Ook zijn er bijvoorbeeld klanten die graag geholpen willen worden in een onafhankelijke kliniek, deze klanten raken verloren bij een dergelijke overname. Ook als zelfstandig ondernemer is het mogelijk om mee te gaan met de veranderingen in de veterinaire wereld en in te spelen op de huidige markt (Bos, 2015).

Hoofdvraag:

- Wat is de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair/dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk?

Deelvragen:

- *Deelvraag 1* - Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext?
- *Deelvraag 2* - Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud?
- *Deelvraag 3* - Welke regelmogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?
- *Deelvraag 4* - Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Hoofdstuk 2 - Aanpak

In dit hoofdstuk worden de materiaal en methode besproken welke zijn gebruikt om het onderzoek uit te voeren. Vervolgens wordt er beschreven hoe de gegevens zijn verwerkt en er een antwoord geformuleerd kon worden aan de hand van de onderzoeksresultaten.

2.1 Hoofd- en deelvragen

Om de hoofdvraag van dit onderzoek, *“Wat is de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair/dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk?”*, beter te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van 4 deelvragen. De deelvragen zijn als volgt:

- *Deelvraag 1* – Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext?
- *Deelvraag 2* – Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud?
- *Deelvraag 3* – Welke regelmogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?
- *Deelvraag 4* – Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Om antwoord te kunnen geven op de opgestelde hoofd- en deelvragen is er een werknemersonderzoek uitgevoerd. Dit werknemersonderzoek heeft in de vorm van een enquête plaatsgevonden. Een enquête is een vorm van kwantitatief onderzoek. Door de enquête af te nemen onder werknemers van dierenartspraktijken is er een antwoord gekomen op de vraag in welke mate de werknemers werkdruk ervaren met betrekking tot werkcontext (deelvraag 1). Daarnaast heeft de werknemer antwoord gegeven op de vraag in welke mate zij werkdruk ervaren met betrekking tot de werkinhoud (deelvraag 2). Ook is er met de antwoorden vanuit de enquête antwoord gegeven op de vraag in welke mate er voldoende regelmogelijkheden beschikbaar zijn om de werkdruk te verlagen (deelvraag 3). Met de resultaten van het onderzoek is er gekeken of er verschil is tussen de werknemers van een zelfstandige dierenartspraktijk en een praktijk welke aangesloten is bij een keten. Met deze informatie is de vraag wat de invloed is van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk (hoofdvraag).

2.2 Beantwoording deelvragen

Deelvraag 1 - Hoe wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext?

Om antwoord te krijgen op deelvraag 1 is het inzichtelijk gemaakt in welke mate de werknemers van een dierenkliniek werkdruk ervaren met betrekking tot de werkcontext. Voor het meten van de werkdruk is er gebruik gemaakt van het model wat door TNO is beschreven (Werkdrukkompas, z.d.). Eén van de factoren van dit model is de werkcontext. De werkcontext is inzichtelijk gemaakt aan de hand van stelling nummer 3, 4, 5, 7 en 8 in de enquête. Deze deelvraag heeft bijgedragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag doordat de werkcontext relevante informatie is om de hoofdvraag mee te kunnen beantwoorden.

Deelvraag 2 - Hoe wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud?

De tweede deelvraag heeft bijgedragen aan het beantwoorden van de deelvragen omdat bij het meten van de werkdruk ook de werkinhoud inzichtelijk gemaakt moet worden. Bij het model van TNO wordt er aan de hand van verschillende factoren gekeken of de werkbalans in orde is. De werkinhoud is hier een onderdeel van. De werkinhoud is met de enquête inzichtelijk gemaakt met behulp van stelling nummer 9, 10, 11, 12 en 17. Met deze deelvraag is er inzichtelijk gemaakt in welke mate de werknemer druk ervaart vanuit de werkinhoud.

Deelvraag 3 – Welke regelmogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Door middel van de resultaten vanuit de derde deelvraag is het duidelijk of er voldoende regelmogelijkheden beschikbaar zijn voor de werknemers. Deze informatie is belangrijk omdat er voor het

beantwoorden van de hoofdvraag naar een relatie is gezocht tussen de eerste twee deelvragen en de derde deelvraag. De regelmogelijkheden worden in kaart gebracht met behulp van stelling nummer 6, 13, 14, 15 en 16 in de enquête.

Deelvraag 4 – Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Om te bepalen in welke mate er werkdruk wordt ervaren binnen de dierenartspraktijk en welke factoren de werkdruk verlagen is het belangrijk om inzicht te krijgen in welke buffers de werknemer tot zijn of haar beschikking heeft. Binnen de enquête is er met vraag 18, 19 en 20 inzichtelijk gemaakt welke buffers er beschikbaar zijn en of deze ook in voldoende mate aanwezig zijn om de werkdruk te verlagen.

2.3 Het werknemersonderzoek

Het onderzoek onder de werknemers van dierenartspraktijken is uitgevoerd door middel van een enquête. De enquête is vormgegeven in Google Forms. De enquête is vervolgens uitgezet onder dierenartsen en paraveterinair/dierenartsassistenten die werkzaam zijn bij een dierenartspraktijk binnen Nederland. Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder dierenartsen, paraveterinair en dierenartsassistenten welke werkzaam zijn binnen een dierenartspraktijk voor gezelschapsdieren (of een gemengde praktijk mét gezelschapsdieren). De enquête is verspreid via de e-mail, de begeleidende e-mail naar de dierenartspraktijken is terug te vinden in bijlage 1. De mailingslijst van de dierenartspraktijken welke benaderd zijn is terug te vinden in bijlage 3. De mailingslijst is samengesteld met behulp van de website Doggo waar alle dierenartspraktijken per provincie zijn verzameld en zijn at random gekozen (Doggo, z.d.).

Volgens het diergeneeskunderegister zijn er per 1 januari 2020 8.657 dierenartsen geregistreerd in Nederland (Wageningen University, 2020). Van paraveterinair en dierenartsassistenten zijn deze cijfers niet bekend. Met het aantal dierenartsen is er een steekproefgrootte bepaald aan de hand van de volgende formule.

Figuur 2

Formule steekproefgrootte

$$\text{Steekproefgrootte} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Noot. Overgenomen uit AOM Steekproefcalculator, door AOM, z.d. via <https://allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator/>

De variabelen in bovenstaande formule zijn als volgt:

N = populatieomvang (minimaal 8.657)

E = foutmarge (5%)

Z = standaardafwijking (bij 95% betrouwbaarheid, is de Z-score 1,96)

De uitkomst van de formule is de steekproefgrootte minimaal 368 respondenten. Omdat in deze berekening nog geen rekening is gehouden met het aantal paraveterinair en dierenartsassistenten ligt de daadwerkelijke steekproefgrootte hoger. De maximale steekproefgrootte ligt op 384 respondenten vanaf een bepaalde populatiegrootte. Om het onderzoek betrouwbaar te houden is er daarom gerekend met een steekproefgrootte van 384 respondenten (alles over marktonderzoek, z.d.).

2.4 Enquête

Voor het werknemersonderzoek is er gebruik gemaakt worden van een enquête. Met de uitkomst van de enquête zijn de hoofd- en deelvragen beantwoord. De eerste vragen van de enquête zijn gesteld om een beeld te krijgen op welke manier de werknemer werkzaam is binnen de dierenartspraktijk, als dierenarts of als paraveterinair/dierenartsassistente. Ook is het met deze vragen duidelijk of zij werkzaam zijn voor een zelfstandige dierenartspraktijk of dat zij in dienst zijn van een grotere keten of organisatie. Vervolgens heeft de werknemer 20 stellingen voorgelegd gekregen waarbij zij konden aangeven of zij het 'helemaal eens', 'eens', 'oneens', 'helemaal oneens' waren met de stelling. Indien de stelling niet aansloot bij de werksituatie was er ook een mogelijkheid om 'niet van toepassing' in te vullen. De opzet van de enquête is terug te vinden in bijlage 2.

2.5 Resultaatverwerking

De resultaten van de enquête zijn verwerkt worden met behulp van Excel. Vanuit Google Forms waarin de enquête is opgesteld zijn er automatische tabellen, grafieken en spreadsheets beschikbaar. Op deze manier zijn de gegevens verwerkt en zijn causale relaties tussen de variabelen waargenomen.

Hoofdstuk 3 - Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten vanuit het onderzoek weergegeven en beschreven. Aan de hand van deze resultaten kunnen de hoofd- en deelvragen worden beantwoord.

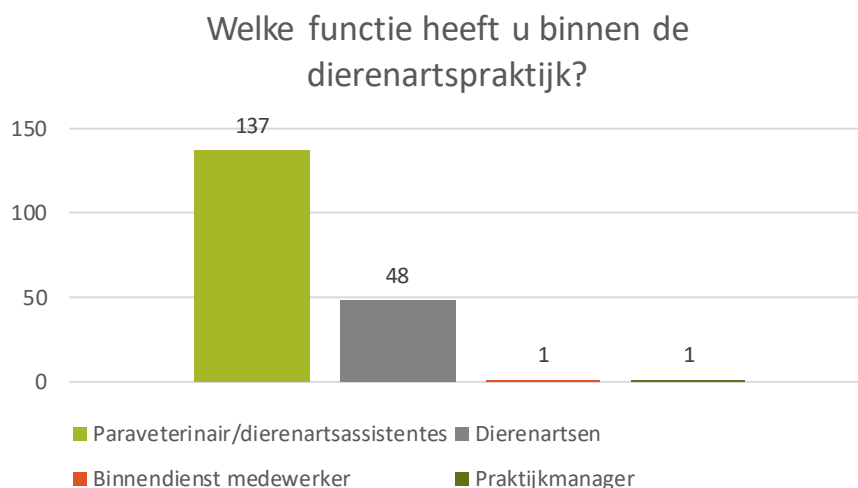
Om de gegevens te verzamelen is er een enquête uitgezet onder 310 dierenartspraktijken die zowel zelfstandig aan het werk zijn, als aangesloten zijn bij een keten. De enquête is verzonden naar de e-mailadressen van de dierenartspraktijken. De enquête heeft 1,5 week online gestaan en er zijn 187 antwoorden uitgekomen. Door middel van een splitsingsvraag aan het begin van de enquête kan er een onderscheid gemaakt worden in de resultaten van dierenklinieken die aangesloten zijn bij een keten en dierenartspraktijken die zelfstandig te werk gaan. De resultaten van het onderzoek zullen per deelvraag worden besproken.

3.1 Algemene gegevens

De eerste vraag omvat een algemene vraag over de functie van de werknemer binnen het bedrijf. Hierbij kon de respondent kiezen uit 'dierenarts' of 'paraveterinair/dierenartsassistente'. Ook was er een mogelijkheid om te kiezen voor de optie 'anders' waarbij de respondent zelf kon invullen binnen welke functie zij werkzaam zijn in de dierenartspraktijk. De uitkomst van vraag 1 is te zien in figuur 3. De paraveterinair/dierenartsassistentes (137 respondenten) vormen de grootste groep respondenten.

Figuur 3

Functie werknemers binnen de dierenartspraktijk



De tweede vraag omvat een splitsingsvraag, namelijk: 'Is de praktijk waarbij u werkzaam bent aangesloten bij een keten?'. De meeste respondenten zijn werkzaam bij een dierenkliniek welke aangesloten is bij een keten (57,8%).

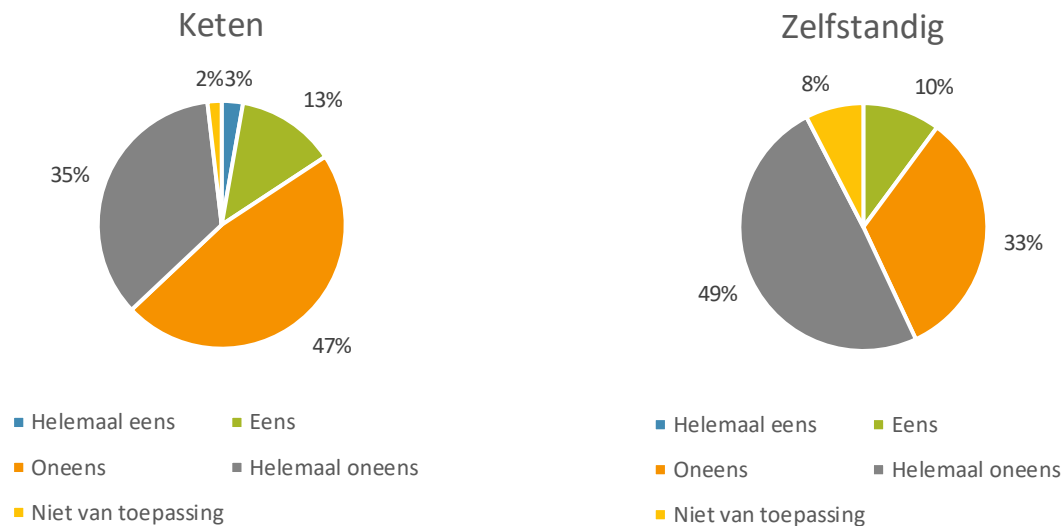
3.2 Resultaten deelvraag 1

De eerste deelvraag luidt als volgt: 'Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext?'. Om de deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er vanuit het TNO werkdrukmodel verschillende stellingen voorgelegd aan de respondenten. De respondent heeft deze stelling kunnen beoordelen met 'Helemaal eens', 'Eens', 'Oneens', 'Helemaal oneens' of 'Niet van toepassing'.

De eerste stelling die aan de respondenten is voorgelegd is: 'De taakomschrijving binnen mijn werkzaamheden is onduidelijk of verandert vaak'. Het grootste deel van de werknemers wat werkzaam is binnen een kliniek welke aangesloten is bij een keten is het 'oneens' met deze stelling (47%). Bij

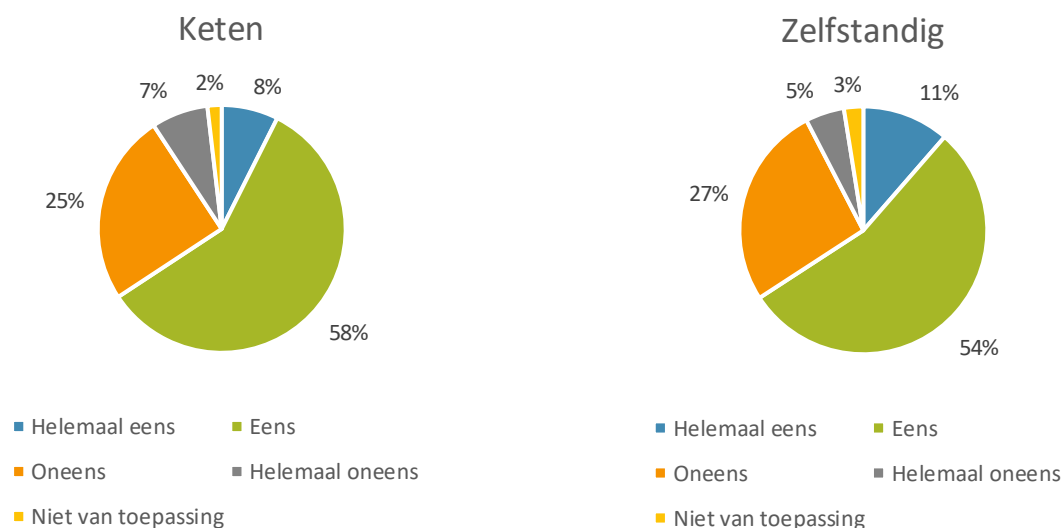
werknemers binnen een zelfstandige dierenkliniek is het grootste deel ‘helemaal oneens’ met deze stelling (49%). Bij de respondenten werkzaam in een zelfstandige kliniek is de optie ‘helemaal eens’ niet gekozen, bij de respondenten die werkzaam bij een keten is deze optie wel gekozen (3%). Dit is te zien in figuur 4.

Figuur 4
Taakomschrijving



De volgende stelling die is voorgelegd aan de respondenten is ‘Mijn werkzaamheden worden vaak verstoord’. Deze stelling is door zowel werknemers bij een zelfstandige kliniek, als door werknemers bij een keten het meest beantwoord met ‘eens’. Door werknemers werkzaam bij een keten met 58% en door werknemers werkzaam bij een zelfstandige kliniek met 54%, zie figuur 5.

Figuur 5
Verstoring werkzaamheden

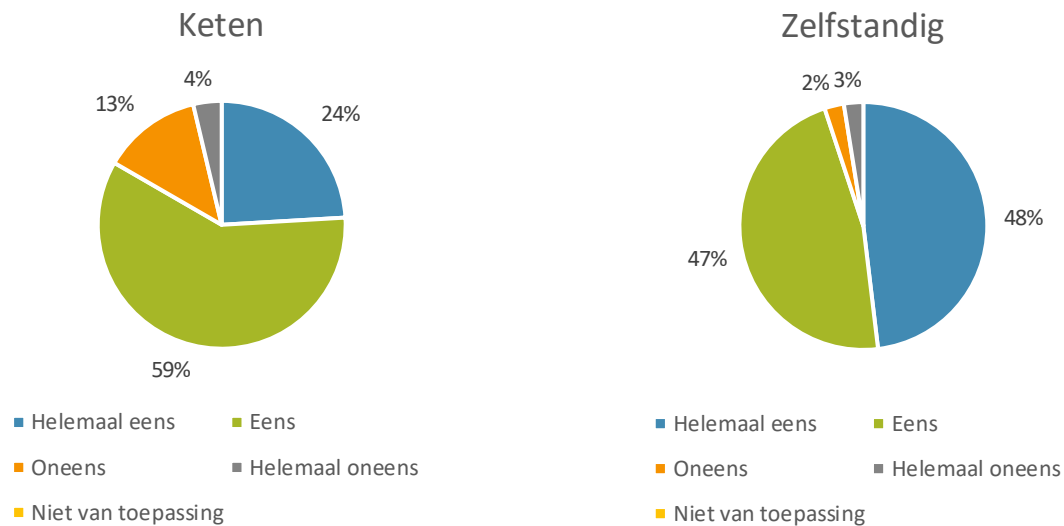


De volgende stelling die is gesteld om deelvraag 1 te beantwoorden is de stelling ‘Ik beschik over alle benodigde informatie, middelen en bevoegdheden om mijn werkzaamheden uit te voeren’. Bij de respondenten die werkzaam zijn in een zelfstandige praktijk is het grootste deel ‘helemaal eens’ met deze stelling (48%). Bij de respondenten welke werkzaam zijn bij een keten is het grootste deel ‘eens’ met deze

stelling (59%). 13% van de respondenten welke werkzaam zijn bij een keten zijn oneens met de stelling dat zij voldoende beschikking hebben over alle benodigde informatie, middelen en bevoegdheden om de werkzaamheden uit te voeren, in tegenstelling tot 2% van de respondenten van een zelfstandige dierenklinieken (figuur 6).

Figuur 6

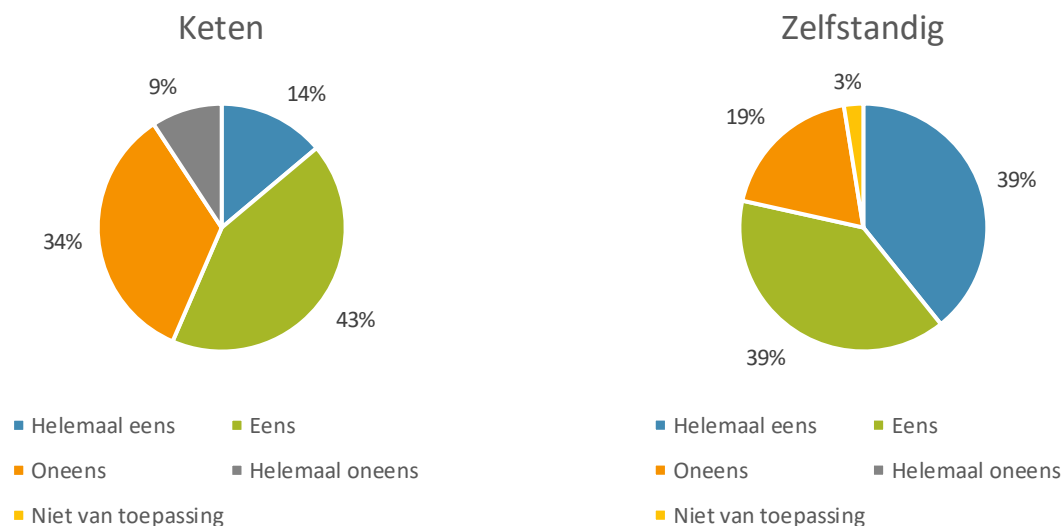
Beschikking over benodigde informatie, middelen en bevoegdheden



Vervolgens is de stelling 'De communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers is goed' voorgelegd aan de respondenten. Het grootste aandeel van de werknemers bij een keten zijn het 'eens' met deze stelling (43%). Bij de zelfstandige dierenartspraktijken zijn evenveel werknemers het 'eens' als 'helemaal eens'. 34% van de werknemers bij een keten zijn het oneens met de stelling dat de communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers goed is. Hiertegenover staat 19% van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek. Dit is terug te zien in figuur 7.

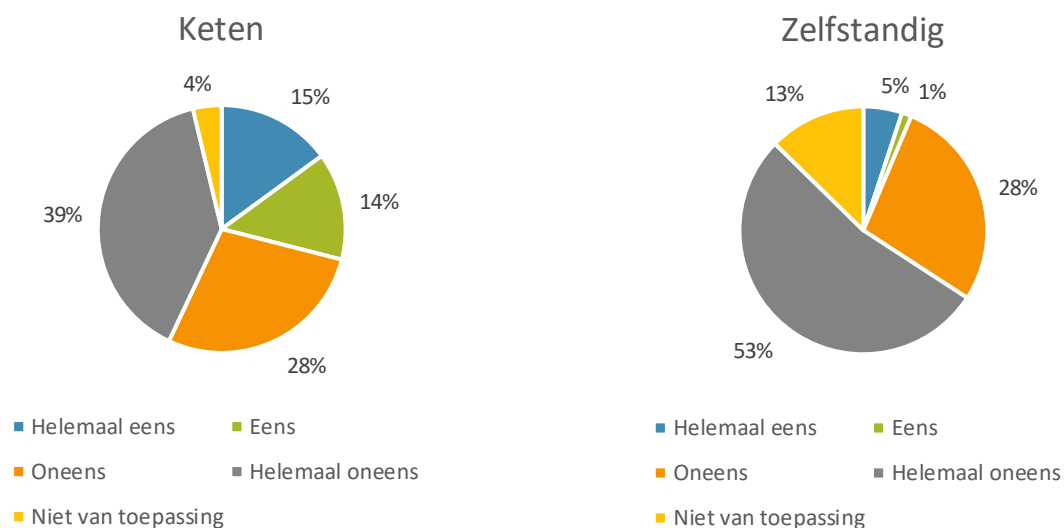
Figuur 7

Communicatie



De laatste stelling die is voorgelegd om deelvraag 1 te beantwoorden is de stelling: 'Ik maak mij zorgen of ik mijn werk behoud'. In figuur 8 is te zien dat een groter aandeel van de medewerkers bij een dierenartspraktijk die aangesloten is bij een keten 'eens' of 'helemaal eens' zijn met deze stelling (14% en 15%) in tegenstelling tot de medewerkers bij een zelfstandige dierenartspraktijk (5% en 1%).

Figuur 8
Werkbehoud



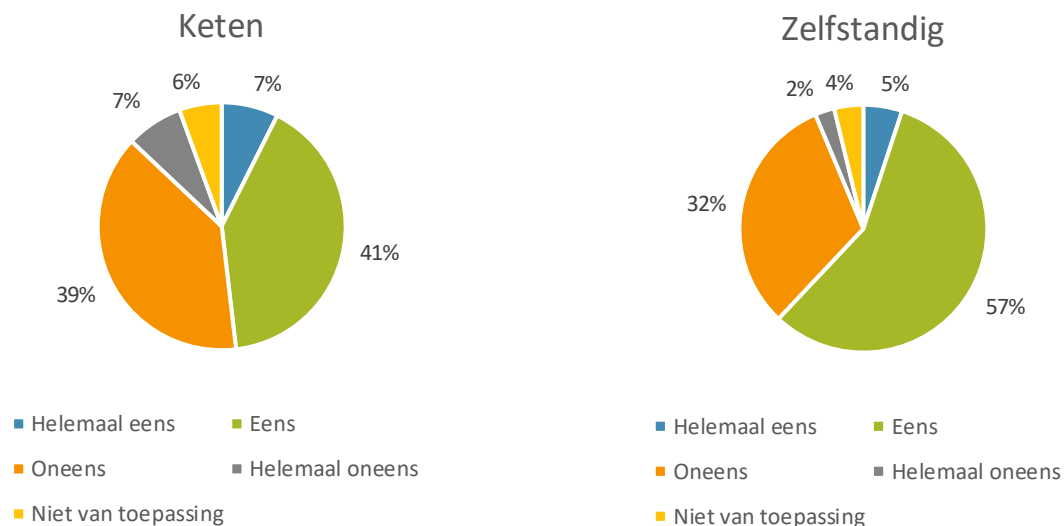
3.3 Resultaten deelvraag 2

Om deelvraag 2 kunnen beantwoordt zijn er 5 stellingen geformuleerd. Deelvraag 2 luidt als volgt: 'Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud?'

De eerste stelling die aan de medewerkers is voorgelegd om deze deelvraag te beantwoorden is 'Er is tijd om eventuele opgelopen achterstanden in te halen.' Bij zowel de medewerkers van zelfstandige dierenklinieken, als bij medewerkers van een keten is het grootste deel 'eens' met deze stelling. Bij medewerkers van een zelfstandige dierenartspraktijk is dit aandeel wel hoger (57%) dan bij de medewerkers van een keten (41%). Zie figuur 9 voor de resultaten.

Figuur 9

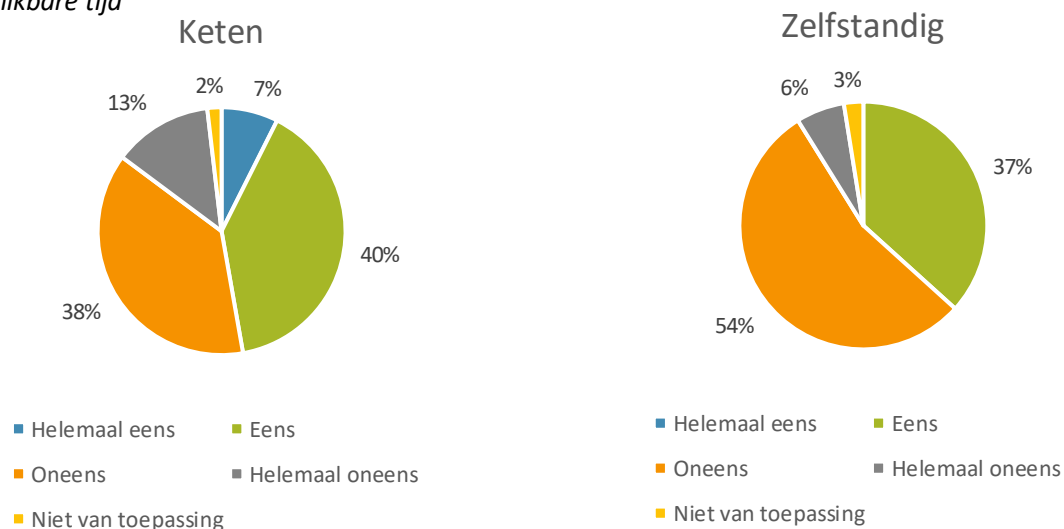
Achterstanden



De tweede stelling om deelvraag te kunnen beantwoorden is 'Ik krijg mijn werk vaak niet af binnen de tijd die ervoor beschikbaar is'. Vrijwel evenveel medewerkers bij een keten zijn het zowel 'eens' als 'oneens' met deze stelling (40% en 38%). Bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek is een groter verschil zichtbaar, hier is 37% het eens met de stelling en 52% oneens. De resultaten zijn zichtbaar in figuur 10.

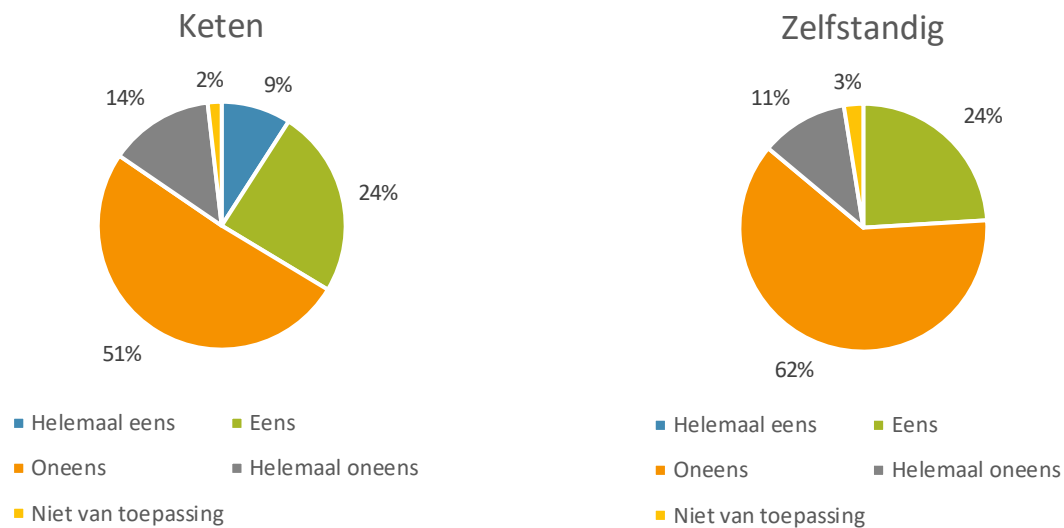
Figuur 10

Beschikbare tijd



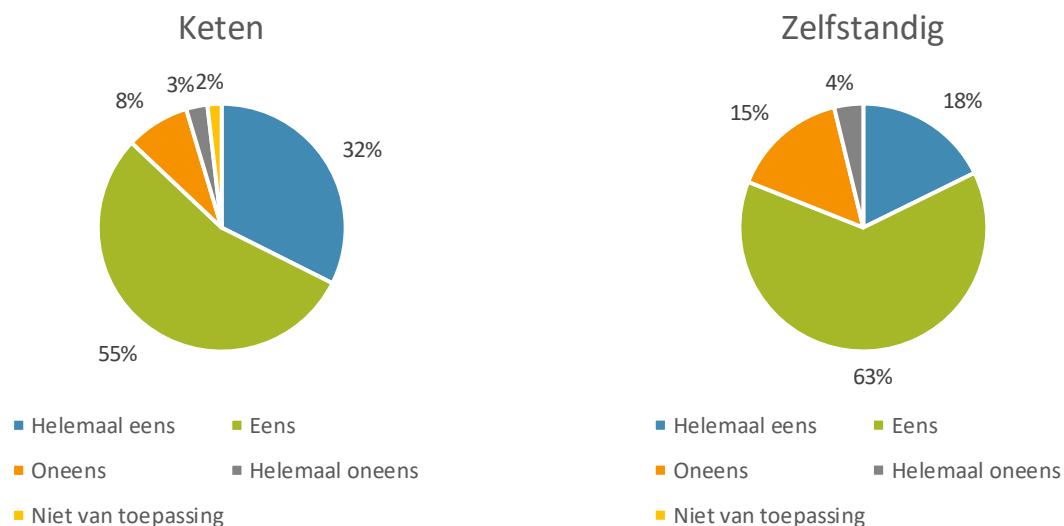
De derde stelling om deelvraag 2 te beantwoorden is 'Ik moet structureel overwerken'. Evenveel medewerkers bij een keten als bij een zelfstandige dierenkliniek zijn het 'eens' met deze stelling. 'Helemaal eens' is onder de medewerkers van zelfstandige klinieken niet gekozen, door de medewerkers bij een keten heeft een klein aandeel wel aangegeven het 'helemaal eens' te zijn met deze stelling (9%). Zie figuur 11 voor de resultaten van de stelling.

Figuur 11
Overwerken



De volgende stelling die aan de medewerkers is voorgelegd is 'Mijn werkzaamheden vereisen een hoge concentratie en er doen zich vaak onverwachte situaties voor'. In figuur 12 is te zien dat er geen grote verschillen zijn in de antwoorden van beide ondervraagde groepen. Wel is bij de medewerkers van een keten de stelling iets vaker met 'helemaal eens' beantwoord (32%) in tegenstelling tot de medewerkers van een keten (18%).

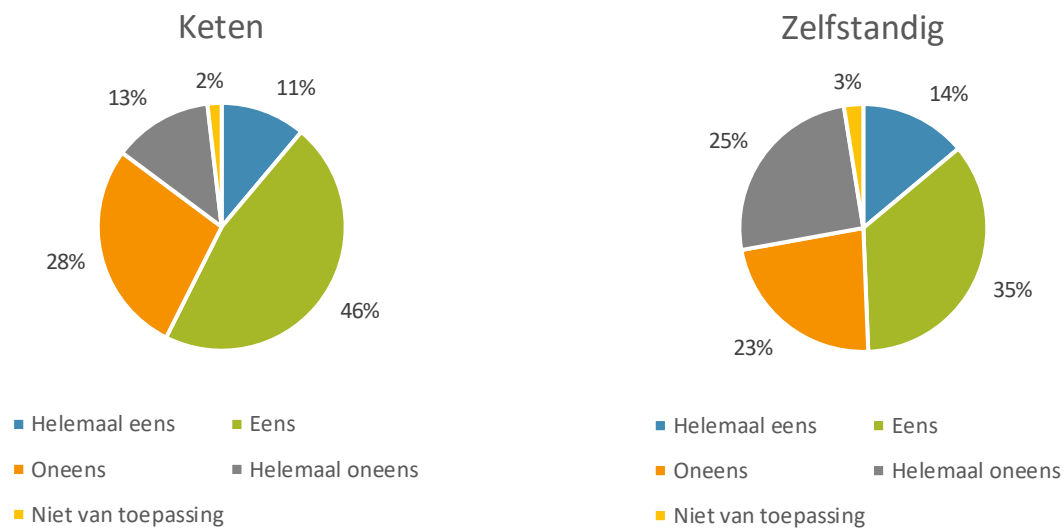
Figuur 12
Concentratie



De laatste stelling om deelvraag 2 te beantwoorden is 'Ik werk in een omgeving waar plotseling gevaarlijke of intimiderende situaties kunnen ontstaan'. De medewerkers van een keten zijn het vaker 'eens' of 'helemaal eens' met deze stelling (46% en 28%) dan medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek (35% en 23%), te zien in figuur 13.

Figuur 13

Gevaarlijke of intimiderende situaties

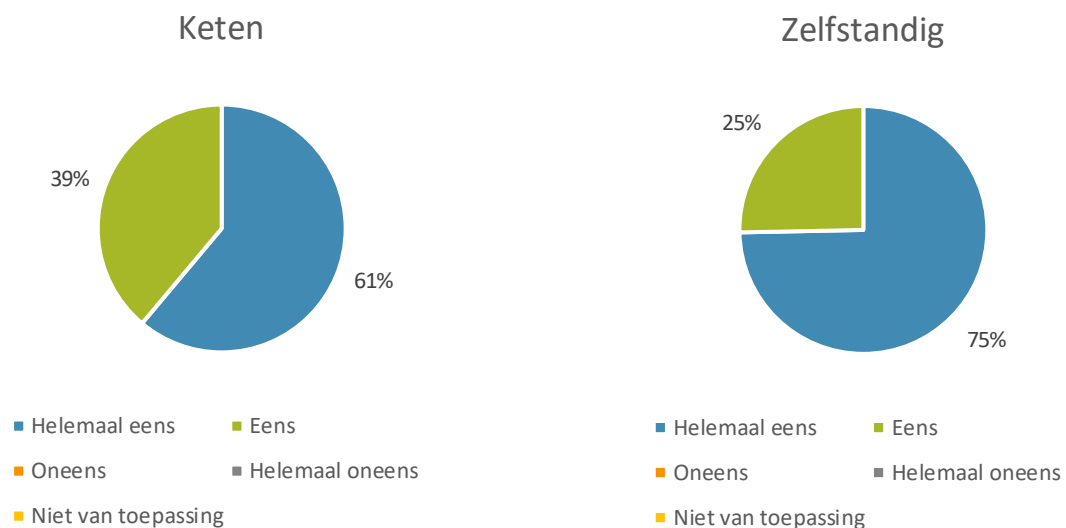


3.4 Resultaten deelvraag 3

De derde deelvraag die is opgesteld om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is 'Welke mogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?'. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er 5 stellingen voorgelegd aan de medewerkers.

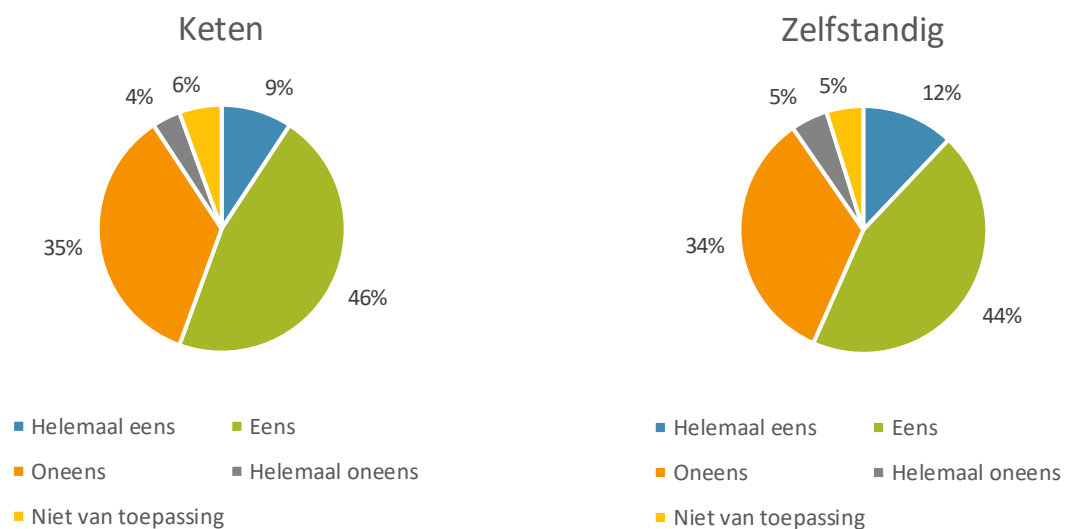
De eerste stelling behorend bij deelvraag 3 is 'Het is binnen mijn werkomgeving geaccepteerd om, indien nodig, hulp te vragen'. Zowel de medewerkers bij een keten, als bij een zelfstandige kliniek, ervaren dat zij hulp kunnen vragen indien het nodig is (figuur 14).

Figuur 14
Vragen om hulp



De volgende stelling die aan de medewerkers is voorgelegd is: 'Bij de introductie van nieuwe technologieën of werkmethoden is er voldoende tijd om hiermee om te gaan'. Bij het beantwoorden van deze stelling zijn er geen opmerkelijke verschillen naar voren gekomen (figuur 15).

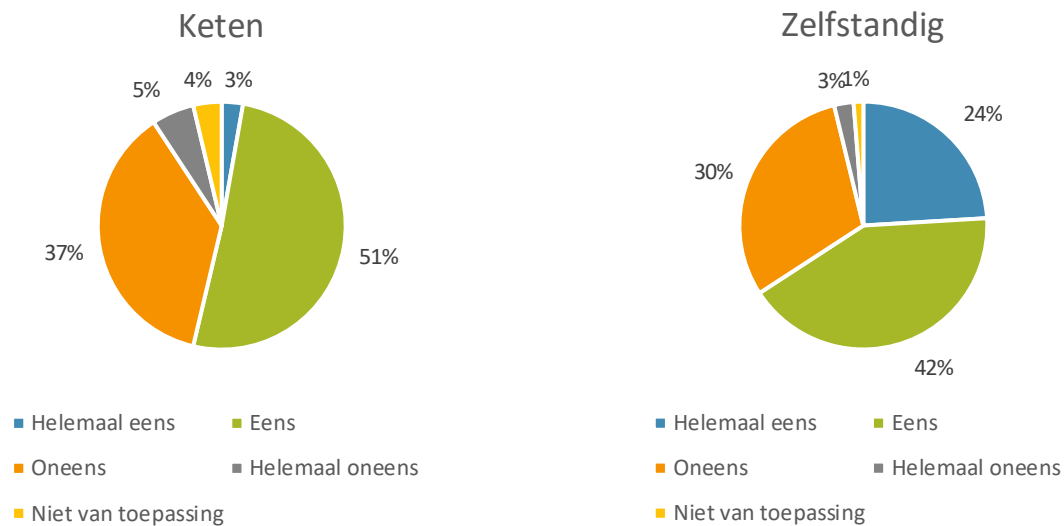
Figuur 15
Nieuwe technologieën en werkmethoden



Vervolgens is de stelling 'Ik krijg de vrijheid om zelf te beslissen hoe ik mijn werkzaamheden indeel' beantwoord door de medewerkers. De medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek ervaren over het algemeen dat zij meer vrijheid krijgen om de werkzaamheden in te delen, 24% is het namelijk 'helemaal eens' met deze stelling en 42% is het 'eens'. Bij de medewerkers van een keten ligt het percentage 'helemaal eens' op 3% en is 51% het 'eens' met de stelling (figuur 16).

Figuur 16

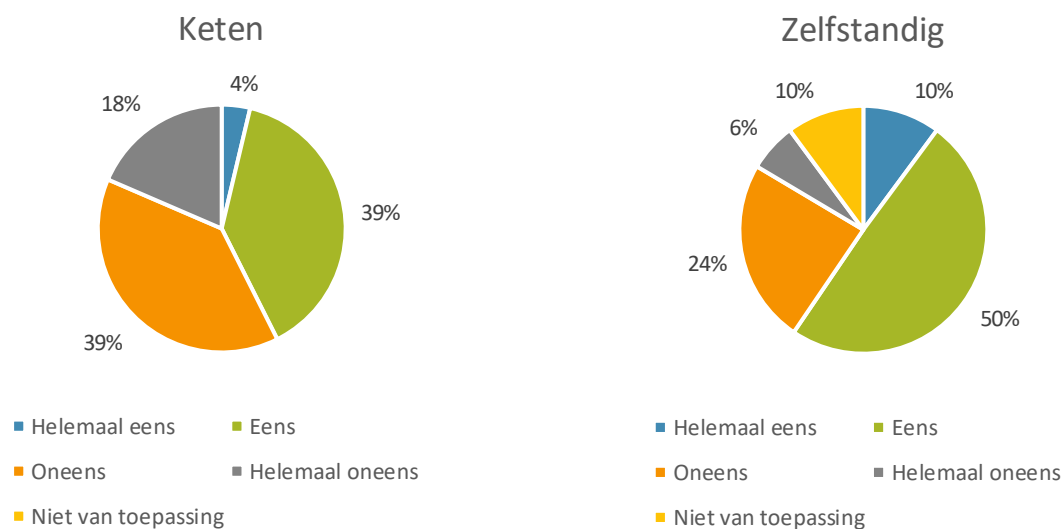
Vrijheid om werkzaamheden in te delen



De vierde stelling om deelvraag 3 te beantwoorden is: 'Bij langdurige drukte kunnen directe collega's inspringen om te helpen'. Op een zelfstandige dierenkliniek is het vaker mogelijk dat directe collega's inspringen bij drukte, 50% van de medewerkers is het namelijk 'eens' met deze stelling. Binnen een keten ligt dit percentage op 39%. Ook in het antwoord 'helemaal' eens zit een klein verschil. 10% van de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek is het 'helemaal eens' met deze stelling en 4% van de medewerkers bij een keten.

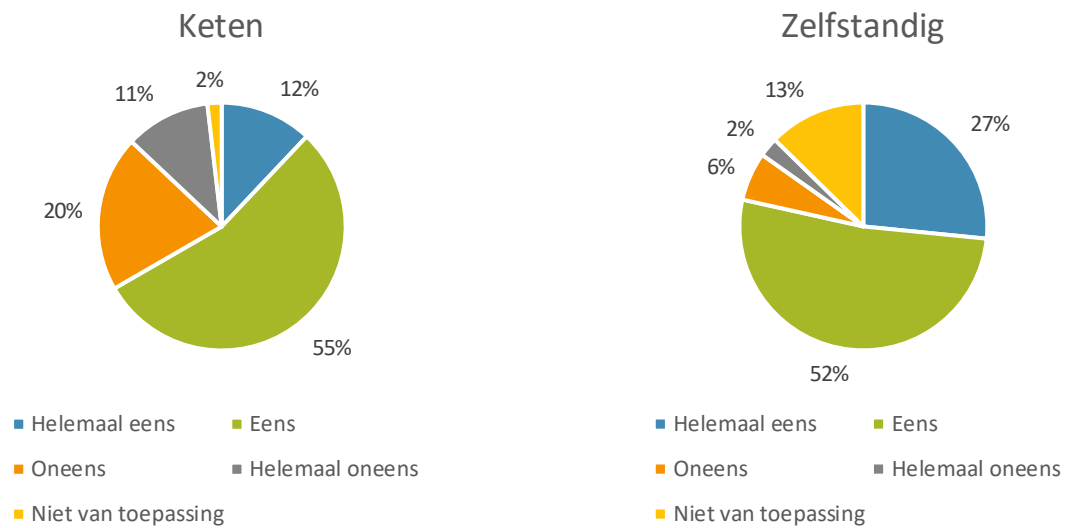
Figuur 17

Inspringen directe collega's bij langdurige drukte



De laatste stelling om deelvraag 3 te beantwoorden is 'Indien het nodig is kan ik bij mijn leidinggevende terecht voor ondersteuning van mijn werkzaamheden'. 20% van de medewerkers bij een keten ervaart 'oneens' te zijn met deze stelling, bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek ligt dit percentage lager op 6%. Ook in het antwoord 'helemaal oneens' is een verschil op te merken, 11% van de medewerkers bij een keten heeft dit antwoord gegeven en 2% van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek (figuur 18).

Figuur 18
Ondersteuning leidinggevende



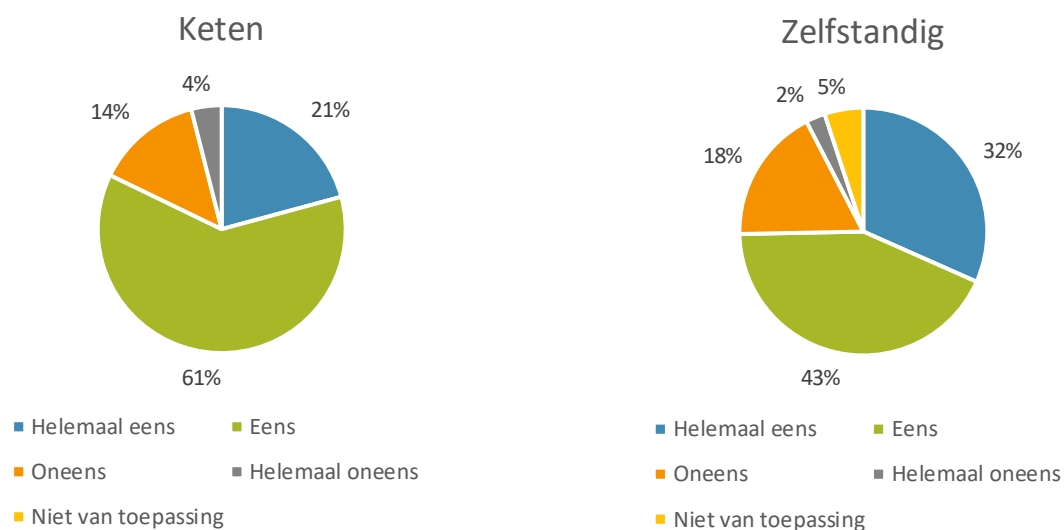
3.5 Resultaten deelvraag 4

De laatste deelvraag die is opgesteld is: 'Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?'. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er 3 stellingen voorgelegd met mogelijke buffers om de werkdruk te kunnen verlagen.

De eerste stelling die is voorgelegd om inzicht te krijgen om er buffers beschikbaar zijn is: 'Er zijn veel mogelijkheden om mij als medewerker verder te ontwikkelen en bij te leren'. In de uitslag van deze stelling zijn er geen grote verschillen op te merken, behalve dat een iets hoger percentage van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek het 'helemaal eens' zijn met deze stelling (32%). Bij de medewerkers binnen een keten ligt het percentage 'eens' hoger (61%). Zie figuur 19 voor de volledige percentages.

Figuur 19

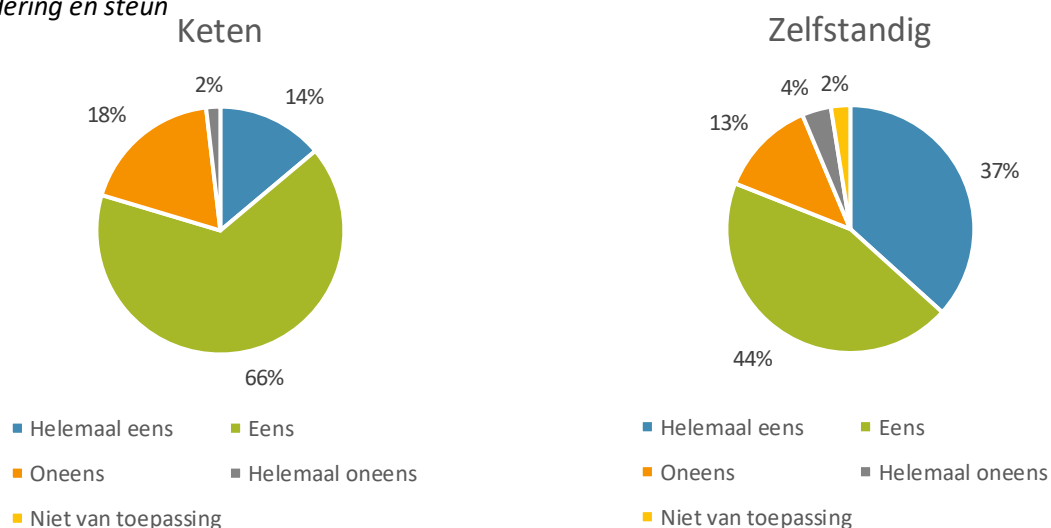
Mogelijkheden om te ontwikkelen



De volgende stelling behorende bij deelvraag 4 is: 'Er is veel waardering voor elkaar op de werkvloer en ik voel mij gesteund door collega's en leidinggevenden'. Het grootste gedeelte van de medewerkers bij zowel een zelfstandige dierenkliniek als een keten ervaren het eens te zijn met deze stelling. Bij de medewerkers van een zelfstandige kliniek is een groter aandeel het 'helemaal' eens te zijn met deze stelling (37%) in vergelijking met de medewerkers van een keten (14%). Zie figuur 20.

Figuur 20

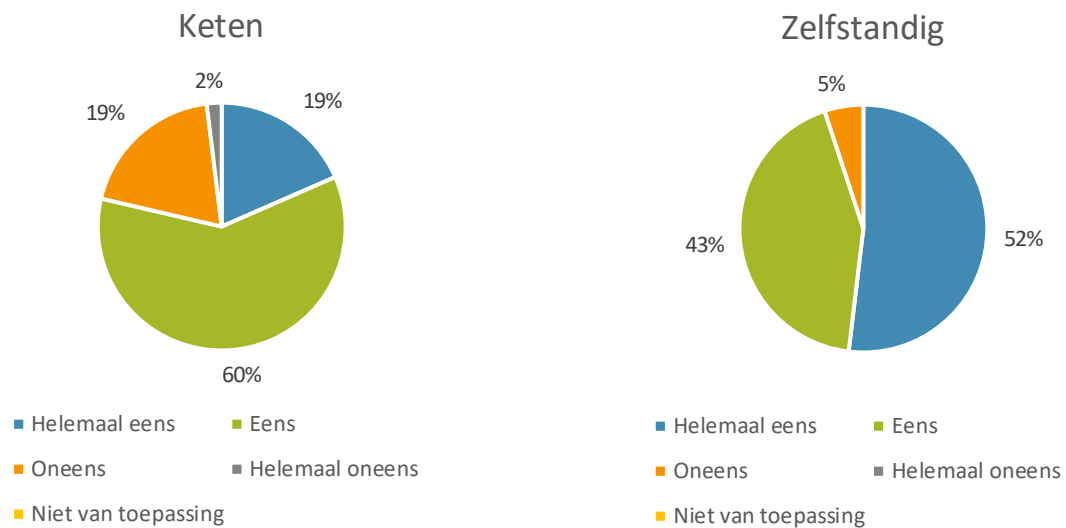
Waardering en steun



Als laatste stelling is 'Ik doe mijn werk over het algemeen met plezier' voorgelegd. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat 60% van de medewerkers van een keten het 'eens' is met deze stelling en 19% het 'helemaal eens'. Bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek ligt het percentage 'helemaal eens' op 52% en het percentage 'eens' op 43%. 2% van de medewerkers bij een keten geeft aan het 'helemaal oneens' te zijn met deze stelling, geen van de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek heeft aangegeven het 'helemaal oneens' te zijn (figuur 21).

Figuur 21

Plezier in het werk



Hoofdstuk 4 - Discussie

In dit hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek en de resultaten vanuit het onderzoek bediscussieerd. Voor dit onderzoek is er een enquête uitgezet onder medewerkers van dierenklinieken om te onderzoeken of het aansluiten bij een keten effect heeft op de werkdruk.

4.1 Aanpak onderzoek

Om een betrouwbaar onderzoek te doen met een betrouwbaarheid van minimaal 95%, is de steekproefgrootte bepaald op minimaal 384 respondenten. De enquête heeft 187 respondenten bereikt en heeft hiermee niet de beoogde betrouwbaarheid behaald. De uitkomst van het onderzoek kan daarom als niet betrouwbaar worden beschouwd en is niet representatief voor de gehele doelgroep.

De enquête is gedeeld onder de e-mailadressen van 310 dierenartspraktijken. Er is vooraf geen verdeling gemaakt tussen dierenartspraktijken die zelfstandig of aangesloten bij een keten zijn. Dit is ook niet altijd af te leiden van een website van een dierenkliniek. De enquête is vaker ingevuld door medewerkers van een keten (57,8%). Om de spreiding nog beter te maken had er bij het verzamelen van de e-mailadressen al onderzocht kunnen worden of de klinieken aangesloten zijn bij een keten of zelfstandig te werk gaan om de uitkomst betrouwbaarder te maken.

De enquête heeft 10 dagen online gestaan. Om meer respondenten te bereiken had er halverwege deze periode een reminder gestuurd kunnen worden. Ook hadden er nog meer e-mailadressen verzameld kunnen worden toen het beoogde aantal respondenten niet behaald leek te worden.

Om meer inzicht te krijgen in bepaalde keuzes hadden er demografische vragen, zoals de leeftijd van de respondenten, uitgevraagd kunnen worden. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat met name jonge dierenartsen aangeven het prettig te vinden om vaste werktijden en kortere werkweken te hebben, waardoor zij vaak in loondienst gaan (Berenschot, 2022). Indien ook de leeftijd van de respondenten bekend was zou hieruit verbanden gelegd kunnen worden met de resultaten van het onderzoek.

4.2 Resultaten onderzoek

Bij de algemene vragen van het onderzoek is de vraag gesteld of de respondent werkzaam is bij een keten of bij een zelfstandige dierenartspraktijk. Als de respondent werkzaam is bij een keten is er niet doorgevraagd bij welke keten de medewerker werkzaam is. Om hier een beter beeld over te krijgen had een vervolgvraag kunnen zijn bij welke keten zij werkzaam zijn, zo had er ook beter inzicht kunnen komen over de spreiding en of alle ketens mee zijn genomen in het onderzoek.

Bij de vraag welke functie de respondent heeft binnen de dierenkliniek was ook de optie 'anders' mogelijk, de respondent kon vervolgens een eigen functie invullen. Omdat het onderzoek alleen uitgevoerd werd onder dierenartsen en dierenartsassistenten zijn de uitslagen van andere medewerkers niet representatief voor de uitslag. Voor deze respondenten had het onderzoek na de eerste 2 vragen moeten sluiten, echter zijn deze resultaten wel meegenomen in het onderzoek. Het betreft wel maar 2 respondenten, waardoor het niet van grote invloed op de uitslag is.

Vervolgens zijn er 18 stellingen voorgelegd om de deelvragen te kunnen beantwoorden. De respondenten konden per stelling aangeven of zij het 'helemaal eens', 'eens', 'oneens' of 'helemaal oneens' waren met de stelling. Indien de stelling niet relevant was voor de situatie konden zij de optie 'niet van toepassing' kiezen.

Om de eerste deelvraag *'Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext'* zijn er verschillende enquêtevragen opgesteld om de werkcontext in beeld te brengen. De opvallendste resultaten met betrekking tot deze deelvraag is dat een hoger percentage van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek ervaren dat zij de beschikking hebben over de benodigde informatie, middelen en bevoegdheden. Ook ervaart een hoger percentage

van de medewerkers binnen een zelfstandige dierenkliniek een goede communicatie tussen medewerkers en leidinggevend. Een hoger percentage van de medewerkers bij een dierenkliniek welke is aangesloten bij een keten maakt zich zorgen of zij hun werk behouden.

De tweede deelvraag *‘Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud’* is inzichtelijk gemaakt door middel van 5 stellingen. Bij de stelling *‘Ik moet structureel overwerken’* zijn 9% van de medewerkers van een keten het *‘helemaal eens’* met deze stelling. Geen van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek is het *‘helemaal eens’* met deze stelling. Dit verschil zou voort kunnen komen uit het aandeel spoedklinieken welke vallen onder een keten, bij dierenklinieken die onder een keten vallen zijn de spoedvoorzieningen namelijk soms gecentraliseerd (Berenschot, 2022). Tijdens het onderzoek is er geen onderscheid gemaakt tussen eerstelijns-, tweedelijns- en spoedklinieken. Indien dit wel inzichtelijk gemaakt was door middel van een extra enquêtevraag hadden hieruit conclusies getrokken kunnen worden met betrekking tot bepaalde stellingen. Zo zijn ook 32% van de medewerkers van een keten het *‘helemaal eens’* met de stelling *‘Mijn werkzaamheden vereisen een hoge concentratie en er doen zich vaak onverwachte situaties voor’* in tegenstelling tot 18% van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek.

De 5 stellingen om deelvraag 3 *‘Welke regelmogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?’* geven inzicht in de regelmogelijkheden voor de werknemers. Een groter deel van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek ervaren dat zij hun werkzaamheden zelf in kunnen delen, 24% is het namelijk *‘helemaal eens’* met deze stelling in tegenstelling tot 3% van de medewerkers bij een keten. Ook wordt er bij langdurige drukte door medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek ervaren dat er vaker directe collega’s in kunnen springen en voelen zij zich meer ondersteund door de leidinggevende dan medewerkers bij een keten.

Met de laatste 3 stellingen kan deelvraag 4 *‘Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen’* inzichtelijk gemaakt worden. Zowel medewerkers van een keten, als medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek ervaren mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen en bij te leren en voelen zich gewaardeerd en gesteund door collega’s en leidinggevend. Medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek zijn het wel vaker *‘helemaal eens’* met de stelling. Daarnaast zijn meer medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek het *‘helemaal eens’* met de stelling dat zij hun werk over het algemeen met plezier doen.

Hoofdstuk 5 – Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de deelvragen aan de hand van de onderzoeksresultaten worden beantwoord. Aan de hand hiervan kan een conclusie worden getrokken om de hoofdvraag *“Wat is de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk?”* te beantwoorden. Vervolgens zullen er aanbevelingen worden gedaan aan dierenartspraktijken en worden er ook aanbevelingen geformuleerd voor vervolgonderzoek.

5.1 Beantwoording deelvragen

Deelvraag 1 – Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkcontext?

Over het algemeen vinden medewerkers van een dierenkliniek niet dat hun taakomschrijving binnen de werkzaamheden onduidelijk is of vaak verandert. Medewerkers bij een keten zijn het wel iets vaker ‘eens’ of ‘helemaal eens’ met deze stelling, namelijk 13% en 3% tegenover 10% van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek die het ‘eens’ zijn met deze stelling.

Medewerkers ervaren wel werkdruk doordat de werkzaamheden vaak worden verstoord. 58% van de medewerkers van een keten is het namelijk ‘eens’ met deze stelling en 54% van de medewerkers bij een zelfstandige dierenkliniek. 8% van de medewerkers van een keten zijn het zelfs ‘helemaal eens’ met deze stelling en bij de medewerkers van een zelfstandige dierenartspraktijk ligt dit percentage zelfs nog iets hoger met 11%.

De werkdruk kan verlaagd worden indien alle benodigde informatie, middelen en bevoegdheden beschikbaar zijn om de werkzaamheden uit te voeren. 59% van de medewerkers bij een keten zijn het ‘eens’ met deze stelling en vinden dat zij hierover de beschikking hebben, 24% is het zelfs helemaal ‘eens’ met deze stelling. De medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek zijn nog iets overtuigender in hun antwoord, hiervan is namelijk 48% het ‘helemaal eens’ met de stelling en 47% is het ‘eens’.

Een groter percentage van de medewerkers van een keten zijn het ‘oneens’ met de stelling of de communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers goed is. Dit ligt namelijk op 34% tegenover 19% van de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek. Geen van de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek is het ‘helemaal oneens’ met deze stelling, terwijl 9% van de medewerkers het wel ‘helemaal oneens’ is met deze stelling. Meer medewerkers bij een keten ervaren dus werkdruk doordat de communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers niet goed is.

Daarnaast ervaart ook een groter aandeel van de medewerkers bij een keten de zorg of zij hun werk behouden. 15% van de medewerkers is het namelijk ‘helemaal eens’ met deze stelling en 14% is het ‘eens’. Bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek liggen deze percentages lager. Hiervan is namelijk 5% het ‘helemaal eens’ met deze stelling en 1% het ‘eens’.

Deelvraag 2 - Op welke manier en in welke mate wordt er werkdruk ervaren binnen de dierenkliniek met betrekking tot de werkinhoud?

Werknemers van een zelfstandige dierenkliniek ervaren over het algemeen dat er meer tijd is om eventuele opgelopen achterstanden in te halen. 57% van de respondenten is het namelijk ‘eens’ met deze stelling tegenover 41% van de respondenten werkzaam bij een keten. Het in kunnen halen van eventuele achterstanden zorgt ervoor dat de werkdruk wordt verlaagd.

Procentueel ervaren meer werknemers van een keten dat zij hun werk niet afkrijgen binnen de tijd die ervoor beschikbaar is. Van de respondenten geeft namelijk 7% aan het ‘helemaal eens’ te zijn met deze stelling en 40% ‘eens’. Werknemers bij een zelfstandige dierenkliniek ervaren hier minder werkdruk door

omdat zij vaker hun werk afkrijgen binnen de beschikbare tijd. Van hen is namelijk niemand het 'helemaal eens' met de stelling en is 37% het 'eens'.

De werkdruk onder de werknemers kan ook oplopen doordat zij structureel over moeten werken. Met de stelling of zij structureel moeten overwerken zijn net zoveel medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek als van een keten het 'eens', namelijk 24% van de respondenten. Wel is er een klein verschil in de werkdruk meetbaar, 9% van de medewerkers bij een keten is het namelijk 'helemaal eens' met deze stelling en onder de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek is de optie 'helemaal eens' niet gekozen.

Het overgrote deel van de respondenten is het 'eens' of 'helemaal eens' met de stelling of de werkzaamheden een hoge concentratie vereisen en of er zich vaak onverwachte situaties voordoen. Vanuit hier worden er door beide partijen werkdruk ervaren, bij de ketens ligt de werkdruk echter wel nog iets hoger, 32% van de respondenten van een keten is het namelijk 'helemaal eens' met deze stelling in vergelijking met 18% van de respondenten van een zelfstandige dierenkliniek.

Medewerkers bij een keten ervaren over het algemeen vaker dat zij te maken krijgen met plotseling gevaarlijke of intimiderende situaties. 46% van de medewerkers bij een keten is het namelijk 'eens' met deze stelling in tegenstelling tot 35% van de medewerkers werkzaam bij een zelfstandige dierenkliniek. Bij deze laatstgenoemde zijn wel iets meer respondenten het 'helemaal eens' met de stelling of zij te maken hebben met plotseling gevaarlijke of intimiderende situaties, namelijk 14% en 12% van de medewerkers bij een keten.

Deelvraag 3 - Welke regelmogelijkheden zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Om de werkdruk te verlagen ervaren alle respondenten dat het geaccepteerd is om hulp te vragen, indien dit nodig is. Dit geldt dus voor zowel de werknemers van een keten als bij een zelfstandige dierenkliniek. Wel is er een klein verschil meetbaar in hoeverre de werknemers het eens zijn met deze stelling. 75% van de werknemers is het namelijk 'helemaal eens' met deze stelling in vergelijking tot 61% van de werknemers bij een keten.

Als werknemers voldoende de tijd krijgen om bij de introductie van nieuwe technologieën of werkmethoden hiermee om te gaan kan dit de werkdruk verlagen. Het grootste deel van de werknemers van zelfstandige dierenklinieken en bij ketens ervaren dat zij hiervoor voldoende tijd tot hun beschikking hebben. Iets meer van een derde van de werknemers ervaart wel werkdruk omdat hier onvoldoende tijd voor is, bij zowel werknemers van een zelfstandige kliniek als ketens ligt dit percentage op 39% (respondenten die 'oneens' en 'helemaal oneens' hebben ingevuld bij elkaar opgeteld).

De vrijheid hebben om werkzaamheden zelf in te delen zorgt voor werkdrukverlaging. De medewerkers bij zelfstandige dierenklinieken krijgen meer de vrijheid om hun werkzaamheden zelf in te delen, 42% is het namelijk 'eens' met deze stelling en 24% is het zelfs 'helemaal eens'. Van de medewerkers bij een keten ligt het percentage wat het 'eens' is met deze stelling hoger, namelijk op 51%, maar het aandeel 'helemaal eens' ligt slechts op 3%. Er kan dus worden geconcludeerd dat medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek overtuigender de vrijheid ervaren om zelf de werkzaamheden in te delen.

Indien het langdurig erg druk is in de dierenartspraktijk is het prettig als directe collega's in kunnen springen, dit zorgt er ook weer voor minder werkdruk. Binnen een zelfstandige dierenkliniek wordt er vaker ervaren dat een directe collega kan inspringen, 50% is het 'eens' met deze stelling en 10% is het 'helemaal eens'. Binnen een keten liggen deze percentages lager, 39% is het 'eens' met deze stelling en 4% is het 'helemaal eens'.

Als laatste is de stelling voorgelegd of men bij hun leidinggevende terecht kan voor ondersteuning van de werkzaamheden. Ook hierbij ervaren medewerkers van een zelfstandige kliniek weer vaker dat zij bij hun leidinggevende terechtkunnen. 52% is het 'eens' met deze stelling en zelfs 27% is het 'helemaal eens'.

Binnen een keten ligt het percentage 'eens' wel iets hoger met 55%, maar ligt het percentage 'helemaal eens' een stuk lager op 12%.

Deelvraag 4 – Welke buffers zijn er beschikbaar om de werkdruk te verlagen?

Indien er buffers beschikbaar zijn dan kunnen deze de werkdruk verlagen. Een voorbeeld hiervan zijn bijvoorbeeld de mogelijkheden om je als medewerker verder te ontwikkelen en bij te leren. Deze stelling is ook weer voorgelegd aan de medewerkers van de zelfstandige dierenklinieken en de medewerkers bij een keten. Bij zowel de zelfstandige dierenklinieken als de ketens is het overgrote deel het 'eens' of 'helemaal eens' met deze stelling (75% en 82%). Een iets groter deel van de medewerkers van een keten ervaart dus dat er mogelijkheden zijn om zich verder te ontwikkelen en bij te leren. De medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek zijn hierin dan wel weer iets overtuigender, hiervan is 32% het 'helemaal eens' met deze stelling, tegenover 21% van de medewerkers van een keten.

Een andere buffer is als er veel waardering voor elkaar op de werkvloer is en de medewerker zich gesteund voelt door collega's en leidinggevenden. Ook deze buffer ervaren de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek en een keten vrijwel gelijk. 80% van de medewerkers van een keten is het 'eens' of 'helemaal eens' met deze stelling, bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek ligt dit percentage op 81%. De medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek zijn wel weer iets overtuigender in hun antwoord, 37% is het namelijk 'helemaal eens' met deze stelling en binnen de ketens ligt dit percentage op 14%.

Ook is plezier in het werk een belangrijke buffer om de werkdruk te verlagen. De medewerkers van een keten ervaren vaker geen plezier te hebben in hun werk. 19% is het namelijk 'oneens' met de stelling of zij plezier ervaren in hun werk en 2% is het zelfs 'helemaal oneens' met deze stelling. Bij de medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek ligt het percentage 'oneens' slechts op 5%. Er kan dus gesteld worden dat medewerkers van een zelfstandige dierenkliniek hun werk over het algemeen met meer plezier doen.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

Hoofdvraag - Wat is de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten op de werkdruk bij dierenartsen en paraveterinair/dierenartsassistenten binnen een dierenartspraktijk?

Uit onderzoek is gebleken dat medewerkers van een veterinaire keten over het algemeen meer werkdruk ervaren dan werknemers die werkzaam zijn bij een zelfstandige dierenkliniek. Zo ervaren zij gemiddeld genomen meer werkdruk met betrekking tot de werkcontext en de werkinhoud en zijn er minder regelmogelijkheden en buffers beschikbaar om de werkdruk te verlagen. Zoals in de inleiding beschreven kan het aansluiten bij een keten voor werkdrukverlaging zorgen, bijvoorbeeld doordat de spoedzorg wordt gecentraliseerd. Echter blijkt uit de praktijk dat gemiddeld genomen de werkdruk niet wordt verlaagd door aan te sluiten bij een veterinaire keten.

5.3 Aanbevelingen

Het doel van het onderzoek was om in beeld te brengen wat de invloed op de werkdruk is indien dierenartspraktijken zich aansluiten bij een veterinaire keten. Met de uitkomsten van het onderzoeken kunnen er aanbevelingen worden gedaan aan dierenartspraktijken die overwegen om zich aan te sluiten bij een veterinaire keten en voor vervolgonderzoek.

Aanbeveling voor dierenartspraktijken

Uit onderzoek is gebleken dat het aansluiten bij een veterinaire keten niet direct zorgt voor werkdrukverlaging. Bij de overweging om aan te sluiten bij een veterinaire keten is het van belang om goed in beeld te hebben om welke beweegredenen de praktijk zich wilt aansluiten. Indien dit in het geval van het verlagen van de werkdruk voor de werknemers is dan zal deze beslissing wellicht niet het gewenste resultaat behalen.

Aanbeveling vervolgonderzoek

Om meer inzichtelijk te krijgen wat de invloed van het aansluiten bij een veterinaire keten is zouden er

diepte interviews afgenomen kunnen worden. Met name werknemers die voorheen bij een zelfstandige dierenartspraktijk werkzaam zijn geweest en inmiddels over zijn genomen door een veterinaire keten zijn een interessante doelgroep. Zij hebben van dichtbij de veranderingen meegemaakt en kunnen tijdens een diepte interview hun ervaringen delen.

Verder zou er onderzoek gedaan kunnen worden naar de meest voorkomende beweegredenen waarom een dierenartspraktijk zich aansluit bij een veterinaire keten en hoe dit beslissingsproces wordt doorlopen.

Literatuurlijst

- ABN Amro (z.d.). *Trends voor dierenartsen*. Geraadpleegd op 05-06-2021, via <https://www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- ABN Amro (2022). *Dierenarts? Bekijk de trends van 2022 in uw vakgebied*. Geraadpleegd op 15-01-2023, van <https://www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- Alles over marktonderzoek (z.d.). *AOM Steekproefcalculator*. Geraadpleegd op 26-03-2023, van <https://allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator/>
- Andela, Marie. (2020). Burnout, somatic complaints, and suicidal ideations among veterinarians: Development and validation of the Veterinary Stressors Inventory, *Journal of Veterinary Behavior*, nummer 37, paginanummer 48-55. Geraadpleegd op 04-12-2021, van <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1558787820300320>
- Berenschot (2022). *Onderzoek naar positie en rol dierenarts en kwaliteitsborging diergeneeskundige beroepsuitoefening*. Geraadpleegd op 12-06-2023, van <https://www.berenschot.nl/media/b1youbzc/onderzoek-naar-positie-en-rol-dierenarts-en-kwaliteitsborging-diergeneeskundige-beroepsuitoefening.pdf>
- BN de Stem (2021). *Dierenartsen kunnen het niet meer bijbenen: 'Werkdruk wordt steeds hoger, op alle fronten'*. Geraadpleegd op 09-08-2021, van <https://www.bndestem.nl/bergen-op-zoom/dierenartsen-kunnen-het-niet-meer-bijbenen-werkdruk-wordt-steeds-hoger-op-alle-fronten~a0f49a83/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Bos, R. van den (2015). *De ketens komen er aan – wat doe ik nu?* Geraadpleegd op 05-12-2021, via <https://www.digiredo.nl/2015/12/15/de-ketens-komen-er-aan-wat-doe-ik-nu/>
- CVS (2021). *CVS in Nederland*. Geraadpleegd op 15-01-2023, van <https://www.cvsukltd.co.uk/our-businesses/practice-division/cvs-nederland/#:~:text=This%20opens%20in%20a%20new,in%20Nederland%20en%20blijft%20groei%20n>
- Dibevo (2021). *Huisdieren in Nederland*. Geraadpleegd op 05-06-2021, van <https://dibevo.nl/kenniscentrum/huisdieren-in-nederland>
- Doggo (z.d). *Dierenartsen per provincie*. Geraadpleegd op 10-05-2023, van <https://www.doggo.nl/overzicht-dierenartsen/>
- Irish Veterinary Journal (2022). *Stress and strain among veterinarians: a scoping review* [SpringerLink]. Geraadpleegd op 15-01-2023, van <https://link.springer-com.aeres.idm.oclc.org/article/10.1186/s13620-022-00220-x>
- I&O Research. *Meer mensen namen een huisdier in coronaperiode*. Geraadpleegd op 17-10-2022, van <https://www.ioresearch.nl/actueel/meer-mensen-namen-een-huisdier-in-coronaperiode/#:~:text=Bijna%20de%20helft%20van%20de,huishoudens%20een%20hond%20in%20huis>
- Klein-Haneveld, J. (2022, 1 juli). Laat paraveterinair doen waarvoor ze zijn opgeleid. *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, 147(7), 15-17.

- Vincent, A., Mamzer, H., NG Z., Farkas, K.J. (2020). People and their pets in the times of covid-19 pandemic. *Society Register* 2020. 4(3), 111-128. Geraadpleegd op 05-12-2021, van http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ojs-doi-10_14746_sr_2020_4_3_06
- Raad van Dieraangelegenheden (2009). *De rol van de dierenarts voor het algemeen belang*. Geraadpleegd op 12-03-2022, van file:///C:/Users/FemkeSeverrien/Vital/Downloads/RDA+2009-01_De+rol+van+de+dierenarts+voor+het+Algemeen+Belang.pdf
- Sonneveld, D.C., Goverts, Y., Duijn, C.C.M.A., Camps, G., Bougie, R. & Mastenbroek, N. (2022, September). Dutch veterinary graduates leaving practice: A mixed-methods analysis of frequency and underlying reasons. *The Veterinary record* 192(2). DOI: 10.1002/vetr.2178
- Swormink (2015). Ketenvorming kans of bedreiging? *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, nummer 12, paginanummer 34-36. Geraadpleegd op 05-12-2021, via <https://www.raadgevers.nl/wp-content/uploads/2016/08/Ketenvorming-kans-of-bedreiging-TvD-12-p34-37.pdf>
- Werkdrukkompas (z.d). *Wat is werkdruk en hoe bespreek ik het met mijn management?* Geraadpleegd op 11-03-2023, van <https://werkdrukkompas.nl/surveys>
- WUR (2020). *Een tekort aan dierenartsen in Nederland?* Geraadpleegd op 05-06-2021, van <https://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/fulltext/534170>
- TNO (2012). *Werkdruk*. Geraadpleegd op 11-04-2023, van https://www.tno.nl/media/1132/werkdruk_tno_rapport_r12_10877.pdf
- TNO (z.d). *Werkdruk wegwijzer*. Geraadpleegd op 11-03-2023, van https://www.tno.nl/media/2505/tno_werkdruk_wegwijzer.pdf
- Zessen, T. van (2016). Dierenklinieken in de etalage: investeringsmaatschappijen azen op Nederlandse dierenartsklinieken. *Veeteelt: magazine van het KRS*. 33(4), 10-13. Geraadpleegd op 05-12-2021, via <https://edepot.wur.nl/375629>

Bijlagen

Bijlage 1: E-mail naar dierenartspraktijken

Beste medewerkers van de dierenartspraktijk,

Mijn naam is Femke en momenteel ben ik mijn studie Diergezondheid & Management aan de Aeres Hogeschool in Dronten aan het afronden. Voor mijn afstudeerscriptie doe ik onderzoek naar de werkdruk onder werknemers bij een dierenartspraktijk en wat de invloed van het aansluiten op een keten hiervan is. Hiervoor doe ik zowel onderzoek bij dierenartspraktijken die al aangesloten zijn bij een keten/organisatie als bij dierenartspraktijken die nog als zelfstandigen te werk gaan.

Jullie zouden mij heel erg helpen met afstuderen door bijgevoegde enquête in te vullen en te delen onder de werknemers van jullie praktijk. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder zowel dierenartsen als paraveterinair dierenartsassistenten.

Alvast heel erg bedankt voor de hulp en het invullen van de enquête.

Met vriendelijke groet,
Femke Severrien

Bijlage 2: Opzet enquête

Introductie

Bedankt dat u mij wilt helpen afstuderen! Met de enquête zal er onderzoek gedaan worden naar de werkdruk onder werknemers van dierenartspraktijken en wat de invloed van ketenvorming hierop is. Er zullen 20 stellingen worden voorgelegd waarbij u kunt aangeven of u het hiermee 'helemaal oneens', 'oneens', 'eens', 'helemaal eens' bent. Mocht de situatie voor u niet gelden dan kunt u de optie niet van toepassing invullen.

Alvast heel erg bedankt voor het invullen van de enquête!

1. Welke functie heeft u binnen de dierenartspraktijk waarbinnen u werkzaam bent?
 - a. Dierenarts
 - b. Paraveterinair dierenartsassistent
 - c. Anders
2. Is de dierenartspraktijk waarbij u werkzaam bent aangesloten bij een keten (denk aan Anicura, Evidensia, CVS, etc.)?
 - a. Ja, de dierenartspraktijk waar ik werk is aangesloten bij een keten
 - b. Nee, ik werk in een zelfstandige dierenartspraktijk

Er zullen nu 20 stellingen volgen, bij elke stelling kunt u aangeven of u het helemaal eens, eens, oneens of helemaal oneens bent.

3. De taakomschrijving binnen mijn werkzaamheden is onduidelijk of verandert vaak:
 - a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
4. Mijn werkzaamheden worden vaak verstoord:
 - a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
5. Ik beschik over alle benodigde informatie, middelen en bevoegdheden om mijn werkzaamheden uit te voeren:
 - a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
6. Het is binnen mijn werkomgeving geaccepteerd om, indien nodig, hulp te vragen:
 - a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal een
 - e. Niet van toepassing

7. De communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers is goed:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
8. Ik maak mij zorgen of ik mijn werk behoud:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
9. Er is tijd om eventuele opgelopen achterstanden in te halen:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
10. Ik krijg mijn werk vaak niet af binnen de tijd die ervoor beschikbaar is:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
11. Ik moet structureel overwerken:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
12. Mijn werkzaamheden vereisen een hoge concentratie en er doen zich vaak onverwachte situaties voor:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
13. Bij de introductie van nieuwe technologieën of werkmethoden is er voldoende tijd om hiermee om te leren gaan:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing

14. Ik krijg de vrijheid om zelf te beslissen hoe ik mijn werkzaamheden indeel:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
15. Bij langdurige drukte kunnen directe collega's inspringen om te helpen:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
16. Indien het nodig is kan ik bij mijn leidinggevende terecht voor ondersteuning van mijn werkzaamheden:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
17. Ik werk in een omgeving waar plotseling gevaarlijke of intimiderende situaties kunnen ontstaan:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
18. Er zijn veel mogelijkheden om mij als medewerker verder te ontwikkelen en bij te leren:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
19. Er is veel waardering voor elkaar op de werkvloer en ik voel mij gesteund door collega's en leidinggevend:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing
20. Ik doe mijn werk over het algemeen met plezier:
- a. Helemaal oneens
 - b. Oneens
 - c. Eens
 - d. Helemaal eens
 - e. Niet van toepassing

Bijlage 3: E-mailadressen dierenklinieken

assen@anicura.nl
info@dierenartsassen.nl
info@hdpbeilen.nl
info@zod.nl
info@drentsfriesewolddierenartsen.nl
info@dapdwingeloo.nl
info@sterkliniekemmen.nl
info@dierenartsengieten.nl
info@dierenartsenhoogeveen.nl
dgpdemelkweg@gmail.com
info@artsendier.nl
info@dierenartsenpeize.nl
info@dchopmans.nl
info@dapvries.nl
info@dapwesterbork.nl
zuidlaren@anicura.nl
info@dierenartsenpraktijkdehondsrug.nl
info@dapzuidwolde.nl
info@dierenkliniekdallenga.nl
marieke@dierenartsenpraktijkkezinge.nl
info@huisdierenkliniek.nl
balie@dierenartsgroningen.nl
info@diergeneeskundigcentrum.nl
info@dchopmans.nl
info@dierenartsleek.nl
groningen@vanstadttotwad.nl
bedum@vanstadttotwad.nl
loppersum@vanstadttotwad.nl
uithuizen@vanstadttotwad.nl
info@dierenkliniekstadenwesterkwartier.nl
info@dierenpoli.nl
info@dierenartsenschildwolde.nl
info@dierenkliniekwinsum.nl
info@dierenkliniekmeerheide.nl
info@dierenkliniekdekempem.nl
info@dapzuidwesthoek.nl
dzt@anicura.nl
info@dierenartsverstappen.nl
info@dierenkliniekbladel.nl
info@dierenartsboxmeer.nl
info@dierenartsenoisterwijk.nl
info@dierenkliniekdenheuvel.nl
breda@anicura.nl
info@dierenkliniekbreda.nl
contact@meemortel.nl
info@dapulicoten.nl
info@dierenkliniekdewaalsprong.nl
info@dierenziekenhuisnunspeet.nl
info@dierenkliniekoosterbeek.nl
graafschap@dgdierenartsen.nl
info@dapvaassen.nl
info@dapvug.nl
info@wagenrenk.com
info@dedierenarts.net
info@dierenkliniekwinterswijk.nl
dierenartsen@dapzaltbommel.nl
info@dierendokter.com
info@dapgeesteren.nl
deventer@anicura.nl
praktijk@dierenkliniekschede.nl
info@dierenarts-enschede.nl
info@diermedischcentrum.nl
info@dapzw.nl
info@dkhn.nl
kleindriene@dierenkliniekhengelo.nl
transformatorhof@dierenkliniekhengelo.nl
info@beekzicht.net
info@dierenkliniekijsselmuiden.nl
info@dierenkliniekdevijfheuvels.nl
info@dierenziekenhuisoldenzaal.nl
info@dekompaan.com
info@dapnot.nl
hetravelijn@anicura.nl
info.woldberg@anicura.nl
info@dierengezondheidscentrum.info
info@dierenartsenvroomshoop.nl
info@dierenkliniekaxel.nl
info@duintopdierenkliniek.nl
info@dierenkliniekhulst.nl
info@dierenkliniekdeark.nl
terneuzen@dierenkliniekdeark.nl
info@themaansar.com
lekkerkerk@crimpenerwaert.nl
bergambacht@crimpenerwaert.nl
nieuwerkerk@crimpenerwaert.nl
moordrecht@crimpenerwaert.nl
info@dkberkelenrodenrijs.nl
info@dierenartspraktijkboskoop.nl
info@dierenkliniekcappelle.nl
info@dierenkliniekanimo.nl
praktijk@breukenvandoorne.nl
info@dierenkliniekmakker.nl

info@dierenkliniekhetleijdal.nl
info@dierenkliniek-overhage.nl
info@dierenkliniekdrunen.nl
eersel@anicura.nl
info@dierenklinieknederlandplein.nl
info@dikketjedap.nl
info@dierenkliniektongelre.nl
info@dzeh.nl
algemeen@wbdierenartsen.nl
info@heusdenenaltena.nl
info@dapbernheze.nl
zuidoost@anicura.nl
info@boschhoven.nl
info@dierenklinieklieshout.nl
info@dapmoergestel.nl
pr@dapmoerstraten.nl
info@dierenklinieknuenen.nl
info@dierenklinieknuland.nl
info@dierenkliniekbroekhuizen.nl
info@dierenkliniekderuwaard.nl
info@dgcoss.nl
dap@3weikes.nl
info@dierenkliniekdebaronie.nl
contact@dierenkliniekschajik.nl
info@dapdemeierij.nl
info@dierenartsgestel.nl
info@dierenkliniekdenherd.nl
info@dierenkliniekderuwaard.nl
info@dierenklinieksmaris.nl
info@heusdenenaltena.nl
info@vanschotenmane.nl
info@dierenartszundert.nl
info@dierenartsenpraktijkhetambacht.nl
info@dierenkliniekdeberg.nl
info@dierenkliniek-keistad.nl
info@dierenartsdelaak.nl
baarn@anicura.nl
dierenkliniekbilthoven@gmail.com
info@dierenkliniekdendolder.nl
info@dgcdelimes.nl
info@daplopikerwaard.nl
info@dierenartsaalsmeer.nl
info@dierenartsuithoorn.nl
info@dierenartsmijdrecht.nl
info@dierenkliniekdrv.nl
info@dierenkliniekhugen.nl
info@dierenkliniekindebuurt.nl
info@dierenkliniekrhenen.nl

info@dierenkliniek-hetzicht.nl
info@dierenartsauwerda.nl
info@dierendokterdenhaag.nl
dierenarts@dierenartspraktijkOoms.nl
info@dierenkliniekduinoord.nl
balie@dierenkliniekwv.nl
info@dkdelfland.nl
info@dierenkliniekkorteakkeren.nl
info@dierenartsgouda.nl
hellevoetsluis@anicura.nl
hillegom@anicura.nl
info@dierenartsesther.nl
info@kleinehuisdierenkliniek.nl
info@dkleiden.nl
Info@davn.nl
info@dierenkliniek-leeuwendaal.nl
info@dierenziekenhuis.nl
binnenweg@dierenziekenhuis.nl
rotterdamzuid@dierenzorggroep.nl
info@dapberg.nl
dierenartsvanderstar@gmail.com
poortugaal@dierenzorggroep.nl
hoogvliet@anicura.nl
info@dierenkliniekspaland.nl
info@dierenkliniekspijkenisse.nl
dapvanzwol@gmail.com
info@dierenkliniekparkweg.nl
rijngeest@anicura.nl
dierenkliniekwassenaar@casema.nl
info@dierenkliniekzevenhuizen.nl
info@dierenkliniekzoetermeer.nl
info@dierenkliniekdehitsert.nl
info@dierenartsenpraktijkbolswaard.nl
info@a7n.nl
info@dapdokkum.nl
info@dierenziekenhuisdrachten.nl
goutum@elkedierenarts.nl
terpelan@elkedierenarts.nl
leeuwarden@elkedierenarts.nl
drachten@elkedierenarts.nl
tolhuis@elkedierenarts.nl
info@dierenartsgrou.nl
info@dierenkliniekbornego.nl
info@dapkollumbuitenpost.nl
info@dapzwfriesland.nl
info@dierenklinieklemmen.nl
Info@dierenartsencentrum.nl
info@itgrienehert.nl

info@dapkrommerijnstreek.nl
info@petcomfort.nl
info@dierenkliniekhooграven.nl
info@dierenkliniekooginal.nl
info@dierenkliniekzamenhofdreef.nl
sdu@anicura.nl
oudenoord@evidierenartsen.nl
info@dierenkliniek-kerkewijk.nl
uwvraag@dkavv.nl
abcoude@dkavv.nl
loenen@dkavv.nl
info@devallei.com
dap@dijkshoorn.com
info@dierenkliniekhof.nl
info@dierenkliniekbuitenmere.nl
info@dierenkliniekalmerebuiten.nl
almere@anicura.nl
info@deltadierenartsen.nl
gezelschapsdieren@dierenkliniekemmeloord.nl
info@dierenartsjonker.nl
info@dedierenbus.nl
mail@uwdierenarts.online
info@dierenartsencentrumlelystad.nl
dklelystad@eduvet.nl
info@dierenartsenpraktijkflevoland.nl
apeldoorn@anicura.nl
lwdierenartsen@anicura.nl
info@dedierenarts.nl
info@dklvelperweg.nl
contact@mijndierenartsarnhem.nl
contact@mijndierenartsbeuningen.nl
contact@mijndierenartsgroesbeek.nl
contact@mijndierenartsnederrijn.nl
contact@mijndierenartsoosterbeek.nl
info@dijkstradierenkliniek.nl
info@dierenkliniekoostbetuwe.nl
info@dierenkliniekoostbetuwe.nl
info@bosweidedierenartsen.nl
[E-mail : info@dierenkliniekBeuningen.nl](mailto:E-mail:info@dierenkliniekBeuningen.nl)
info@deklompdierenartsen.nl
info@dekwaker.nl
dapdeil@hotmail.com
duiven@t-holland.nl
didam@t-holland.nl
info@kliniek-dieren.nl
info@klaver4dieren.nl
graafschap@dgdierenartsen.nl
info@aai-dierenkliniek.nl

gezelschapsdieren@dierenartswolvega.nl
info@dgkcentrum-beek.nl
info@actiefdier.nl
info@dierenklinieksittard.nl
info@dierenkliniekecht.nl
praktijk.roermond@dierenkliniekecht.nl
praktijk.herten@dierenkliniekecht.nl
praktijk.susteren@dierenkliniekecht.nl
info@dapell.nl
info@diergezondheidscentrum.com
dierenarts@daphorst.com
venray@daphorst.com
blerick@daphorst.com
info@degeitenberg.nl
info@dierenklinieklandgraaf.nl
dap@claudiagorissen.nl
dapmeijel@gmail.com
balie@dierenkliniek-roerdalen.nl
praktijk@dierenartsdaan.nl
info@diergezondheidscentrumnicolai.nl
info@dierenkliniek-onderbanken.nl
info@opdediek.nl
info@dierenkliniek-venlo.com
info@dierenartsgeurts.nl
info@hagenbeck-stables.nl
info@dierenkliniekoudorp.nl
dierenkliniekalkmaar@xs4all.nl
info@dierenkliniekamsterdam.nl
info@dierenkliniekamsterdamnoord.nl
info@stadiondierenkliniek.nl
info@dkrb.nl
info@dierenkliniek-overtoom.nl
info@dierenkliniekvondelpark.nl
info@dierenkliniekspaarne.nl
info@sterkliniekamsterdam.nl
info@plusdierenklinieken.nl
bloemendaal@anicura.nl
daptexel@dierenartsentexel.nl
info@dierenziekenhuisdiemen.nl
amsterdam@dierenziekenhuizen.nl
ijburg@dierenziekenhuizen.nl
centrumoost@dierenziekenhuizen.nl
dierenkliniek76@dierenziekenhuizen.nl
haarlem@dierenziekenhuizen.nl
hoofddorp@dierenziekenhuizen.nl
rotterdam@dierenziekenhuizen.nl
walenburg@dierenziekenhuizen.nl
utrechtcentrum@dierenziekenhuizen.nl

info@deklompdierenartsen.nl
info@dierenartsede.com
info@gelredierenartsen.nl
info@dierenarts-osteopaat.nl
info@bata4en.nl
info@animalcare.nl
info@dierenkliniekhatterm.nl
info@dapbommelerwaard.nl
info@dierenartsenpraktijk.com
info@dierenartswestbetuwe.nl
info@dierenkliniekdearker.nl
info@dierenkliniekbroerdijk.nl
info@dierenkliniekpijnappel.nl

utrecht@dierenziekenhuizen.nl
dapharder@gmail.com
kerkelanden@anicura.nl
info@dapkortenhoef.nl
info@dierenartspraktijkkrommenie.nl
info@dierenkliniekdezuidracht.nl
info@dierenkliniekwaterland.nl
info@dierenkliniekgrevelingenmeer.nl
info@vchn.nl
info@kvg-uitgeest.nl
info@plusdierenklinieken.nl
info@dierenkliniekwilhelminapark.nl

Checklist Schriftelijk Rapporteren

1. Het taalgebruik

- ☐ Voldoet aan de grammatica-, spellings- en stijlregels
- ☐ Kenmerkt zich door een actieve schrijfstijl
- ☐ Is zakelijk, formeel en objectief
- ☐ Is samenhangend (verwijs- en verbindingswoorden)
- ☐ Heeft een adequaat gebruik van persoonlijke en bezittelijke voornaamwoorden
- ☐ Is afgestemd op de doelgroep
- ☐ Heeft een uniforme stijl

2. De ordening

- ☐ Kenmerkt zich door een (inhoudelijk) logische opbouw
- ☐ Kenmerkt zich door juist opgebouwde thematische alinea's

3. Het rapport

- ☐ Heeft een uniforme opmaak
- ☐ Heeft een decimale hoofdstuk- en paragraafnummering met maximaal drie cijfers
- ☐ Heeft hoofdstukken/paragrafen met een passende titel
- ☐ Heeft een inleidende passage in alle hoofdstukken (m.u.v. hoofdstuk 1)
- ☐ Heeft een nieuw hoofdstuk op een nieuwe pagina
- ☐ Heeft genummerde bladzijden
- ☐ Is vrij van plagiaat

4. Figuren en tabellen

- ☐ Zijn zelfstandig te begrijpen
- ☐ Ondersteunen de tekst
- ☐ Hebben een passende titel (boven de illustratie)
- ☐ Zijn apart (door)genummerd
- ☐ Hebben een verwijzing in de tekst

Verslagopbouw

5. De omslag

- ☐ Bevat de titel
- ☐ Vermeldt de auteur(s)
- ☐ Vermeldt eventueel opleiding of opdrachtgever

6. De titelpagina

- ☐ Bevat de titel
- ☐ Vermeldt de auteur(s)
- ☐ Vermeldt de opdrachtgever(s)
- ☐ Vermeldt de plaats en de datum

7. Het voorwoord

- ☐ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport
- ☐ Bevat persoonlijke bedankjes
- ☐ Beschrijft eventueel de taakverdeling binnen de groep en/of het opleidingskader

8. De inhoudsopgave

- ☐ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport
- ☐ Vermeldt de samenvatting, bronnenlijst en de bijlage(n)
- ☐ Heeft een correcte paginaverwijzing

9. De samenvatting

- ☐ Is zelfstandig te begrijpen
- ☐ Is een beknopte versie van het rapport
- ☐ Bevat de conclusies en aanbevelingen
- ☐ Geeft suggesties voor verder onderzoek
- ☐ Bevat geen nieuwe informatie

10. De inleiding

- ☐ Is hoofdstuk 1
- ☐ Beschrijft de context en relevantie
- ☐ Bevat de hoofdvraag
- ☐ Bevat de deelvragen
- ☐ Vermeldt de doelstelling
- ☐ Bevat een leeswijzer

11. Materiaal en methode

- ☐ Beschrijft de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Motiveert de keuze voor deze onderzoeksmethode
- ☐ Beschrijft de variabelen en/of eenheden
- ☐ Beschrijft de methode van data-analyse

12. De resultaten

- ☐ Zijn gestructureerd weergegeven
- ☐ Zijn correct geanalyseerd

13. De discussie

- ☐ Vermeldt de interpretatie(s) van de resultaten
- ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur
- ☐ Geeft de valide argumentatie weer
- ☐ Evalueert de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen

14. De conclusies en aanbevelingen

- ☐ Bevatten antwoord(en) op de hoofdvraag
- ☐ Zijn gebaseerd op relevante feiten
- ☐ Bevatten geen nieuwe informatie

15. De APA-bronvermelding

- ☐ Is als verwijzing in de tekst correct vermeld
- ☐ Is als bronnenlijst op de juiste wijze vormgegeven

16. De bijlagen

- ☐ Ondersteunen de tekst
- ☐ Bevatten geen eigen analyse
- ☐ Hebben verwijzingen in de tekst
- ☐ Zijn voorzien van een passende titel en een letter
- ☐ Zijn overzichtelijk en leesbaar weergegeven