

Administratieve lasten, arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de zorg

Team Arbeid, Dynamiek en Mobiliteit

26 augustus 2026

Inleiding

Het ministerie van VWS heeft het CBS gevraagd om een beeld te geven van de samenhang tussen de tijd die werknemers in de bedrijfstak zorg en welzijn besteden aan administratieve taken en de arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de zorg. Naast tijd aan zorg voor, of ondersteuning aan cliënten, wordt door werknemers in de zorg en welzijn tijd besteed aan administratie, verslaglegging en registratie. In hoeverre is er een samenhang tussen deze administratieve taken en de werkdruk, werkplezier, kwaliteit van de zorg en autonomie of zeggenschap? Ervaren werknemers in de zorg en welzijn die veel tijd besteden aan administratieve taken vaker een (te) hoge werkdruk? Zijn ze minder tevreden over hun werk en de kwaliteit van de zorg die ze verlenen? En wat betekent dit voor de inhoud van het werk als het gaat om zelf beslissingen kunnen nemen? In deze bijdrage wordt hier verder op ingegaan.

Om hier een beeld van te krijgen, kan gebruik worden gemaakt van de werknemersenquête (WNE). Het CBS voert de WNE twee keer per jaar uit in de perioden mei-juni en november-december in het kader van het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (AZW). In deze enquête zijn voor werknemers zorg en welzijn vragen opgenomen over hun tijdsbesteding, arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de zorg. Hierover wordt regulier gepubliceerd, zie [AZW StatLine Tijdsbesteding](#) en [AZW StatLine Arbeidsomstandigheden](#). Over de samenhang tussen tijdsbesteding, arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de zorg is in dit kader niet eerder gepubliceerd. Het ministerie van VWS wil hier graag meer zicht op hebben.

In deze bijdrage wordt gebruik gemaakt van gegevens van de WNE van november-december 2025. Werknemers kunnen in de WNE aangeven welk deel van hun werktijd ze besteden aan:

1. het verlenen van zorg;
2. de verslaglegging over de verlening van zorg;
3. het registreren van informatie voor de organisatieverslag;
4. overige werkzaamheden.

Voor de cijfers over [administratieve lasten](#) zijn de categorieën 2 en 3 samengenomen. Werknemers hebben op een schaal van 0 tot 100 kunnen aangeven welk deel van de tijd ze hebben besteed aan deze administratieve taken. In de tabellen is dit onderverdeeld in drie categorieën: 0 tot 20%; 20 tot 40%; meer dan 40% van de tijd besteed aan administratieve taken. Hiervan wordt de samenhang bekeken met werkdruk, werkplezier, kwaliteit van de zorg en autonomie of zeggenschap.

De samenhang tussen administratieve lasten en arbeidsomstandigheden en kwaliteit van de zorg is alléén bekeken voor werknemers die werkzaam zijn in een cliëntgebonden beroep in de bedrijfstak zorg en welzijn smal. Werknemers die niet werken in een cliëntgebonden beroep of actief zijn in de kinderopvang worden daarbij buiten beschouwing gelaten. Uiteindelijk gaat het voor de bedrijfstak zorg en welzijn smal om (opgehoogd) bijna 1,1 miljoen werknemers in een cliëntgebonden beroep. Tabel B1 van de bijlage geeft algemene informatie over de tijd die wordt besteed aan de verschillende werkzaamheden en de aantallen voor werknemers in de zorg en welzijn smal voor november-december 2025.

In het vervolg van deze bijdrage wordt de samenhang tussen administratieve lasten, arbeidsomstandigheden en de kwaliteit van de zorg besproken voor werknemers in de zorg en welzijn smal aan de hand van een viertal bivariate tabellen. Daarna wordt ingegaan op de multivariate analyses hiervan. Met behulp van de multivariate analyses kan worden bekeken in hoeverre de gevonden samenhang verandert als rekening wordt gehouden met de verschillen in achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht, onderwijsniveau van werknemers en de branche waarin ze werkzaam zijn. De resultaten van de multivariate analyses zijn te vinden in de bijlage (tabel B2 t/m B6).

Administratieve taken en werkdruk

Tabel 1 gaat in op de tijdsbesteding van werknemers in de zorg en welzijn smal aan administratieve taken en de ervaren werkdruk. Deze laat een samenhang zien tussen de tijd die wordt besteed aan administratieve taken en de werkdruk die werknemers ervaren. Het hoogst is de werkdruk voor werknemers in een cliëntgebonden beroep die 40 procent of meer van de tijd besteden aan administratieve taken. Van hen geeft 42,6 procent aan dat de werkdruk (veel) te hoog is. Bij werknemers die 0 tot 20 procent van de tijd hieraan besteden zegt ongeveer 27 procent dat de werkdruk (veel) te hoog is.

Tabel 1: Tijdsbesteding aan administratieve taken en werkdruk volgens werknemers¹, nov-dec 2025

	(Veel) te laag	Goed	(Veel) te hoog	Totaal
0 tot 20 procent	2.6	70.5	26.9	100
20 tot 40 procent	1.7	60.7	37.5	100
40 procent of meer	1.5	55.9	42.6	100
Totaal	1.9	61.7	36.5	100

¹Werknemers in een cliëntgebonden beroep in de zorg en welzijn smal

De samenhang tussen administratieve taken en werkdruk kan ook worden uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt (Pearson correlatiecoëfficiënt). Deze is significant en bedraagt 0.115, wat een relatief zwakke samenhang betekent.

Administratieve taken en tevredenheid werk

Werknemers met de meeste administratieve taken zijn het minst vaak (zeer) tevreden over hun werk (tabel 2). Desondanks zegt een ruime meerderheid (73,9 procent) van hen (zeer) tevreden te zijn met het werk. Bij werknemers met de minste administratieve taken was dit hoger met respectievelijk 79 en 80 procent.

De samenhang is hier nog wat minder sterk dan bij de werkdruk. De correlatiecoëfficiënt is significant en bedraagt -0.074, wat een relatief zwakke samenhang aangeeft.

Tabel 2: Tijdsbesteding aan administratieve taken en tevredenheid met werk¹, nov-dec 2025

	(Zeer) tevreden	Niet tevreden of ontevreden	(Zeer) ontevreden	Totaal
0 tot 20 procent	79.9	16.1	4.0	100
20 tot 40 procent	78.8	16.1	5.2	100
40 procent of meer	73.9	20.1	6.0	100
Totaal	77.5	17.4	5.2	100

¹Werknemers in een cliëntgebonden beroep in de zorg en welzijn smal

Administratieve taken en kwaliteit van de geleverde zorg

In de WNE wordt aan werknemers in de zorg en welzijn ook gevraagd naar de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die wordt geleverd. Tabel 3 gaat in op de samenhang hiervan met het besteden van tijd aan administratieve taken. Werknemers die meer dan 40 procent van de tijd besteden aan administratieve taken vinden de kwaliteit van de geleverde zorg het minst vaak (heel) goed. Van hen geeft 70,7 procent dit aan. Zijn de administratieve taken minder groot dan zegt ongeveer 77 procent dat de kwaliteit van de zorg (heel) goed is.

Ook hier is de samenhang niet bijzonder sterk. De correlatiecoëfficiënt is wel significant en bedraagt -0,071, wat weer een relatief zwakke samenhang aangeeft.

Tabel 3: Tijdsbesteding aan administratieve taken en kwaliteit geleverde zorg¹, nov-dec 2025

	(Heel) goed	Niet slecht of goed	(Heel) slecht	Totaal
0 tot 20 procent	77.0	17.5	5.5	100
20 tot 40 procent	77.3	18.4	4.3	100
40 procent of meer	70.7	23.0	6.3	100
Totaal	75.1	19.6	5.2	100

¹ Werknemers in een cliëntgebonden beroep in de zorg en welzijn smal

Administratieve taken en zeggenschap over dagelijks werk

Tot slot wordt in beeld gebracht in hoeverre de tijd die wordt besteed aan administratieve taken samengaat met zeggenschap over het dagelijks werk. Hiertoe wordt gekeken naar twee stellingen uit de WNE: 'Ik heb voldoende invloed op de inhoud van mijn werk' en 'Ik kan zelf beslissen hoe ik mijn werk doe'.

Tabel 4 laat zien dat werknemers die 40 procent of meer van de tijd besteden aan administratieve taken iets minder vaak dan gemiddeld aangeven invloed te hebben op de inhoud van het werk (53,8 tegen gemiddeld 57,5 procent). Werknemers met minder administratieve taken geven dit wat vaker dan gemiddeld aan. Deze samenhang is behoorlijk zwak, maar significant; de correlatiecoëfficiënt bedraagt hier -0,037.

Tabel 4: Tijdsbesteding aan administratieve taken en invloed op inhoud werk¹, nov-dec 2025

	(Helemaal) mee oneens	Niet eens of oneens	(Helemaal) mee eens	Totaal
0 tot 20 procent	13.7	28.2	58.1	100
20 tot 40 procent	11.5	28.6	59.9	100
40 procent of meer	15.7	30.5	53.8	100
Totaal	13.4	29.1	57.5	100

¹ Werknemers in een cliëntgebonden beroep in de zorg en welzijn smal

Verder geven werknemers met de minst administratieve taken het vaakst aan dat ze zelf mogen beslissen hoe het werk wordt gedaan (tabel 5). Ook hier is de samenhang vrij zwak; de correlatiecoëfficiënt bedraagt hier -0,042 en is significant.

Tabel 5: Tijdsbesteding aan administratieve taken en zelf beslissen hoe werk wordt gedaan, nov-dec 2025

	(Helemaal) mee oneens	Niet eens of oneens	(Helemaal) mee eens	Totaal
0 tot 20 procent	14.3	30.7	55.1	100
20 tot 40 procent	14.7	33.8	51.5	100
40 procent of meer	17.7	32.0	50.3	100
Totaal	15.5	32.4	52.0	100

¹ Werknemers in een cliëntgebonden beroep in de zorg en welzijn smal

Multivariate analyse

Met behulp van lineaire regressieanalyses is onderzocht in hoeverre de gevonden samenhang verandert als rekening wordt gehouden met de verschillen in achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht, onderwijsniveau van werknemers en de branche waarin ze werkzaam zijn. Voor de volledige resultaten, zie tabel B2 t/m B6 van de bijlage.

Uit tabel B2 blijkt dat, ook wanneer rekening wordt gehouden met diverse achtergrondkenmerken, werknemers die meer tijd besteden aan administratieve taken vaker een hoge werkdruk ervaren. Voor de andere onderzochte indicatoren kan eenzelfde conclusie worden getrokken (zie tabellen B3 t/m B6). De samenhang tussen administratieve taken en werkdruk, tevredenheid met het werk, de kwaliteit van de zorg en zeggenschap kan dus niet worden verklaard door verschillen tussen werknemers naar geslacht, onderwijsniveau of branche. Hetzelfde geldt voor de andere onderzochte variabelen.

Conclusie

In deze notitie is van werknemers met een cliëntgebonden beroep, werkzaam in de zorg en welzijn smal, onderzocht in hoeverre de tijd die wordt besteed aan de verslaglegging over de verlening van zorg en het registreren van informatie voor de organisatie, een samenhang vertoont een aantal specifieke indicatoren voor arbeidsomstandigheden en de kwaliteit van de zorg. Hieruit blijkt dat werknemers die meer tijd kwijt zijn aan administratieve taken, vaker een (veel) te hoge werkdruk rapporteren, minder vaak (zeer) tevreden zijn met hun werk, minder vaak vinden dat de kwaliteit van de geleverde zorg (heel) goed is en minder zeggenschap hebben over de inhoud van het werk en hoe het werk wordt gedaan.

Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat uit het bij al deze indicatoren gaat om een relatief zwakke samenhang met de tijd die wordt besteed administratieve taken. Desondanks blijft deze samenhang bestaan, ook wanneer rekening wordt gehouden met een aantal achtergrondkenmerken.

Bijlage

Tabel B1: Tijdsbesteding werkzaamheden van werknemers, november/december 2025

	Verlenen van zorg %	Verslaglegging over verlening van zorg %	Registreren informatie voor organisatie %	Overige werkzaamheden %	Aantal <i>x 1 000</i>
Totaal	47.6	16.7	13.4	22.3	1.372
<i>Cliëntgebonden beroep</i>					
Ja	56.0	19.1	10.5	14.3	1.059
Nee	19.1	8.4	23.0	49.5	310
Onbekend	35.5	16.7	26.7	21.0	3

Tabel B2: Resultaten multivariate regressie analyse van tijdsbesteding aan administratieve taken op werkdruk¹

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Tijdsbesteding administratieve taken	0.004	0.000 **	0.004	0.000 **	0.004	0.000 **
Leeftijd			0.000	0.300	0.000	0.462
<i>Geslacht</i>			ref.	ref.	ref.	ref.
Man			0.065	0.000 **	0.060	0.000 **
Vrouw						
<i>Onderwijsniveau</i>						
Basisonderwijs			0.012	0.829	0.015	0.786
Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo 1			-0.020	0.451	-0.021	0.420
Havo, vwo, mbo			ref.	ref.	ref.	ref.
Hbo-, wo-bachelor			-0.003	0.808	0.005	0.753
Hbo-, wo-master, doctor			0.075	0.000 **	0.072	0.000 **
Onbekend onderwijsniveau			0.007	0.885	0.010	0.824
<i>Branche</i>						
Universitair Medisch Centrum					-0.028	0.281
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg					-0.130	0.000 **
Geestelijke gezondheidszorg					0.010	0.684
Huisartsenzorg en gezondheidscentra					-0.043	0.061 *
Verpleging, verzorging en thuiszorg					ref.	ref.
Gehandicaptenzorg					-0.029	0.217
Jeugdzorg					0.011	0.672
Sociaal werk					-0.117	0.000 **
Overige zorg en welzijn					-0.109	0.000 **

** = P<0,01

* = P<0,1

¹ Werknemers zorg en welzijn smal in een cliëntgebonden beroep

Tabel B3: Resultaten multivariate regressie analyse van tijdsbesteding aan administratieve taken op tevredenheid werk¹

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Tijdsbesteding administratieve taken	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **
Leeftijd			0.003	0.000 **	0.003	0.000 **
<i>Geslacht</i>						
Man			ref.	ref.	ref.	ref.
Vrouw			-0.002	0.925	0.002	0.923
<i>Onderwijsniveau</i>						
Basisonderwijs			-0.013	0.863	0.001	0.993
Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo 1			0.029	0.396	0.044	0.196
Havo, vwo, mbo			ref.	ref.	ref.	ref.
Hbo-, wo-bachelor			0.045	0.016 *	0.035	0.074 *
Hbo-, wo-master, doctor			0.081	0.000 **	0.065	0.003 **
Onbekend onderwijsniveau			-0.049	0.415	-0.054	0.374
<i>Branche</i>						
Universitair Medisch Centrum					0.126	0.000 **
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg					0.121	0.000 **
Geestelijke gezondheidszorg					0.019	0.541
Huisartsenzorg en gezondheidscentra					0.175	0.000 **
Verpleging, verzorging en thuiszorg					ref.	ref.
Gehandicaptenzorg					0.028	0.354
Jeugdzorg					0.006	0.843
Sociaal werk					0.145	0.000 **
Overige zorg en welzijn					0.097	0.001 **

** = p<0,01

* = p<0,1

¹ Werknemers zorg en welzijn smal in een diëntgebonden beroep

Tabel B4: Resultaten multivariate regressie analyse van tijdsbesteding aan administratieve taken op kwaliteit zorg¹

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Tijdsbesteding administratieve taken	-0.003	0.000 **	-0.003	0.000 **	-0.004	0.000 **
Leeftijd			0.000	0.495	-0.001	0.060 *
<i>Geslacht</i>						
Man			ref.	ref.	ref.	ref.
Vrouw			-0.014	0.505	-0.017	0.414
<i>Onderwijsniveau</i>						
Basisonderwijs			0.054	0.470	0.065	0.372
Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo 1			-0.024	0.482	-0.004	0.912
Havo, vwo, mbo			ref.	ref.	ref.	ref.
Hbo-, wo-bachelor			0.011	0.536	0.004	0.847
Hbo-, wo-master, doctor			0.101	0.000 **	0.046	0.029 *
Onbekend onderwijsniveau			0.069	0.247	0.039	0.504
<i>Branche</i>						
Universitair Medisch Centrum					0.297	0.000 **
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg					0.227	0.000 **
Geestelijke gezondheidszorg					0.062	0.037 *
Huisartsenzorg en gezondheidscentra					0.376	0.000 **
Verpleging, verzorging en thuiszorg					ref.	ref.
Gehandicaptenzorg					-0.081	0.006 **
Jeugdzorg					0.004	0.900
Sociaal werk					0.055	0.079 *
Overige zorg en welzijn					0.266	0.000 **

** = P<0,01

* = P<0,1

¹ Werknemers zorg en welzijn smal in een cliëntgebonden beroep

Tabel B5: Resultaten multivariate regressie analyse van tijdsbesteding aan administratieve taken op invloed op inhoud werk¹

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Tijdsbesteding administratieve taken	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **
Leeftijd			0.001	0.021 *	0.001	0.026 *
<i>Geslacht</i>						
Man			ref.	ref.	ref.	ref.
Vrouw			-0.114	0.000 **	-0.112	0.000 **
<i>Onderwijsniveau</i>						
Basisonderwijs			0.242	0.004 **	0.228	0.006 **
Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo 1			0.109	0.005 **	0.103	0.008 **
Havo, vwo, mbo			ref.	ref.	ref.	ref.
Hbo-, wo-bachelor			0.153	0.000 **	0.125	0.000 **
Hbo-, wo-master, doctor			0.204	0.000 **	0.211	0.000 **
Onbekend onderwijsniveau			0.081	0.240	0.079	0.248
<i>Branche</i>						
Universitair Medisch Centrum					-0.201	0.000 **
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg					-0.206	0.000 **
Geestelijke gezondheidszorg					0.136	0.000 **
Huisartsenzorg en gezondheidscentra					0.002	0.944
Verpleging, verzorging en thuiszorg					ref.	ref.
Gehandicaptenzorg					0.080	0.021 *
Jeugdzorg					0.118	0.001 **
Sociaal werk					0.196	0.000 **
Overige zorg en welzijn					0.076	0.020 *

** = P<0,01

* = P<0,1

¹ Werknemers zorg en welzijn smal in een cliëntgebonden beroep

Tabel B6: Resultaten multivariate regressie analyse van tijdsbesteding aan administratieve taken op beslissen hoe werk wordt gedaan¹

	Model 1		Model 2		Model 3	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Tijdsbesteding administratieve taken	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **	-0.004	0.000 **
Leeftijd			0.001	0.066	0.001	0.098
<i>Geslacht</i>						
Man			ref.	ref.	ref.	ref.
Vrouw			-0.150	0.000 **	-0.149	0.000 **
<i>Onderwijsniveau</i>						
Basisonderwijs			0.230	0.008 **	0.188	0.026
Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo 1			0.174	0.000 **	0.148	0.000 **
Havo, vwo, mbo			ref.	ref.	ref.	ref.
Hbo-, wo-bachelor			0.297	0.000 **	0.252	0.000 **
Hbo-, wo-master, doctor			0.304	0.000 **	0.327	0.000 **
Onbekend onderwijsniveau			0.154	0.029	0.148	0.033
<i>Branche</i>						
Universitair Medisch Centrum					-0.303	0.000 **
Ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg					-0.358	0.000 **
Geestelijke gezondheidszorg					0.042	0.233
Huisartsenzorg en gezondheidscentra					-0.101	0.003 *
Verpleging, verzorging en thuiszorg					ref.	ref.
Gehandicaptenzorg					-0.023	0.505
Jeugdzorg					0.154	0.000 **
Sociaal werk					0.262	0.000 **
Overige zorg en welzijn					0.084	0.011

** = P<0,01

* = P<0,1

¹ Werknemers zorg en welzijn smal in een cliëntgebonden beroep