

3. Werkdruk

Mare van Veldhoven i.s.m. Giny Norelaers

De belangrijkste oorzaak van werkstress, waarvan we de kern in het vorige hoofdstuk hebben aangeduid als psychische vermoeidheid in de arbeidssituatie, is werkdruk. Nagenoeg iedereen heeft het deze dagen over de werkdruk, maar net als bij het begrip werkstress bestaat er veel verwarring over wat er nu eigenlijk met dit aansprekende begrip wordt bedoeld.

In het rapport *Stand der wetenschap: werkdruk* (Klein Hasselink et al., 2001), dat totstandkwan in opdracht van het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, wordt werkdruk als volgt gezien van een definitie: "Van werkdruk is sprake als een werknemer niet kan voldoen aan de gestelde taak(e)n. Met taak(e)n wordt bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo. Bij werkdruk werkt een werknemer voortdurend onder een hoge tijdsdruk of in een hoog tempo." (p. 5)

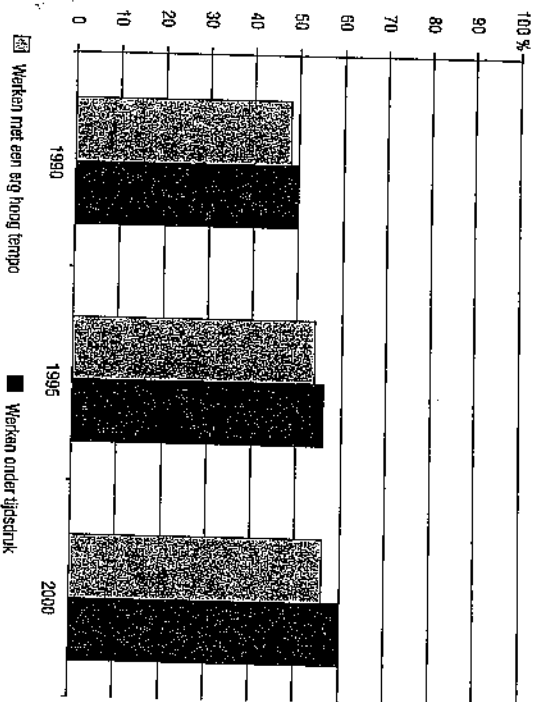
Als zodanig kan werkdruk dus worden beschouwd als een arbeidsrisico, dat wil zeggen: als een aspect van de arbeidssituatie dat een bepaalde kans geeft op negatieve effecten, waaronder werkstress. Een dergelijke definitie van werkdruk als risico is pragmatisch, omdat het onderwerp hierdoor ingepast kan worden in de algemene kaders die in landen, branches en bedrijven bestaan voor de aanpak van arbeidsrisico's.

Belangrijk aan de definitie is verder dat zowel kwantitatieve (hoeveel werk in hoeveel tijd) als kwalitatieve (mentale, emotionele en lichamelijke) aspecten van werkdruk erin zijn meegenomen. In dit hoofdstuk komen ook beide soorten aspecten van werkdruk aan bod, eerst de meer kwantitatieve, daarna de meer kwalitatieve.

Hoe hoog is de werkdruk?

We beginnen deze paragraaf weer met gegevens uit de trendstudie van de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions te Dublin.

In figuur 3.1 worden de antwoorden voor 1990-2000 weergegeven voor de vragen met betrekking tot werken met een erg hoog tempo en werken onder tijdsdruk.



Figuur 3.1. Ontwikkeling werkdruk.

Zoals blijkt uit figuur 3.1 is de werkdruk – Merlië en Paoli spreken van de intensiteit van de arbeid – op Europese schaal duidelijk toegenomen in de periode 1990-2000. Werken onder tijdsdruk nam in deze periode met 10% toe, werken met een erg hoog tempo nam met 8% toe.

Helaas zijn de percentages per land uit het meest recente onderzoek nog niet beschikbaar. De cijfers van de European Foundation uit het onderzoek van 1995 suggereren echter dat de situatie qua werkdruk ernstiger is in Nederland dan in België. Werken met een hoog tempo wordt in alle vijftien EU-landen in 1995 door 54% van de werknemers aangegeven. Nederland ligt hier ruim boven (70%), België ligt hier iets onder (50%). Werken onder tijdsdruk is het geval voor 56% van de werknemers in de Europese Unie. Dit cijfer is 43% in Nederland en 40% in België, beide lager dus dan het Europese gemiddelde.

Het verschil tussen Nederland en België is aanzienlijk qua hoog werkt tempo, maar relatief klein voor werken onder tijdsdruk. Kennelijk is

het ook afhankelijk van de exacte vraagformulering wat er uit komt (zie bijlage 2 voor meer uitleg hierover). Zo is voor een andere kwantitatieve werkdruk-indicator, namelijk het percentage werknemers dat meer dan veertig uur per week werkt, de situatie weer anders. In België is dit 49%, iets hoger dan in Nederland (45%). Beide cijfers zijn naar Europese maatstaven duidelijk aan de lage kant. In de vijftien landen van de Europese Unie werkt 59% van de werknemers meer dan veertig uur per week.

Wat zeggen de VBBA-gegevens over de kwantitatieve werkdruk, met name over de intensiteit van het werk, in Nederland en België?

Altijd erg snel moeten werken komt in Nederland bij 7% van de werknemers voor, tegen 8% in België. Altijd onder tijdsdruk moeten werken vinden we bij 10% van de Nederlandse werknemers, tegen 21% van de Belgische werknemers. Uit de VBBA-gegevens komt eenduidig naar voren dat de werkdruk in België hoger ligt dan in Nederland. Met name wat de tijdsdruk betreft, is het verschil nogal uitsgesproken.

Op hoofdlijnen is dit resultaat goed te rijmen met de Europese en VBBA-cijfers voor werkstress. Het resultaat voor werkdruk sluit echter niet goed aan bij de Europese studie uit 1995, omdat hierin Nederland hogere cijfers laat zien dan België, in plaats van lagere. Is de situatie in België de afgelopen vijf jaar duidelijk verslechterd?

De relatie tussen werkdruk en werkstress

Dat werkdruk van belang is voor werkstressklachten, is ook in de Europese studie van 2000 aangetoond. Zo blijkt 40% van de werknemers die continu onder hoge tijdsdruk zeggen te werken, ook stressklachten aan te geven, tegen 20% van de medewerkers die nooit onder hoge tijdsdruk zeggen te werken. Tweemaal zoveel, dus. Overigens blijkt werkdruk, behalve met stressklachten, ook gepaard te gaan met soortgelijke verhoogde percentages van werkgerelateerde rugklachten, werkgerelateerde nek- en schouderklachten en het oplopen van kwetsuren op het werk (Merlië & Paoli, 2001).

De in Nederland en België beschikbare materialen van de VBBA maken het mogelijk om ditzelfde gegeven dichterbij huis te besnuden. In tabel 3.1 werden voor de VBBA-ijems met betrekking tot erg snel werken en werken onder tijdsdruk de werknemers die 'slechts' antwoorden als groep vergeleken met de groep werknemers die 'nooit' antwoorden. De vergelijking vond plaats voor een brede reeks van werkstress-symptomen.

Tabel 3.1. De relatie tussen werkdruk en werkstress.

Erg snel moeten werken	Nooit		Altijd	
	NL	B	NL	B
N	2.123	173	4.975	826
geen plezier in het werk	9%	18%	13%	24%
plannen om komend jaar van baan te veranderen	14%	11%	17%	14%
na de werkdag door vermoeidheid nergens meer aan toe komen	13%	27%	45%	57%
na het avondsien meestal niet meer fit zijn	22%	37%	53%	67%
werk zorgt voor een nogal uitgeput gevoel	15%	23%	55%	73%
Waarom onder-tijdsdruk				
N	NL	B	NL	B
geen plezier in het werk	7.237	592	6.860	2.219
plannen om komend jaar van baan te veranderen	7%	11%	14%	14%
na de werkdag door vermoeidheid nergens meer aan toe komen	9%	5%	18%	8%
na het avondsien meestal niet meer fit zijn	13%	23%	46%	47%
werk zorgt voor een nogal uitgeput gevoel	23%	35%	55%	59%
	15%	28%	57%	61%

Voor 'erg snel moeten werken' en 'werken onder tijdsdruk' blijken dezelfde werkstresssymptomen (nergens meer toe komen, niet meer fit, nogal uitgeput gevoel) de onderwerpen te zijn waarbij de 'nooit'- en 'altijd'-groepen sterk verschillen. Deze drie items hebben alle drie betrekking op psychische vermoeidheid. Dit is - we merken dit zijdelings op - een bevestiging voor onze eerder gemaakte keuze om psychische vermoeidheid te definiëren als kern van werkstress.

Diegenen die 'altijd' antwoorden, hebben in Nederland ongeveer drie tot vier keer zoveel werkstresssymptomen, die we kunnen typen als psychische vermoeidheid, dan diegenen die 'nooit' antwoorden. In België is dit ongeveer twee tot drie keer zoveel. Bij de items die gaan over plezier in het werk en verloopintente, is dit in Nederland slechts tweemaal zoveel, en in België ongeveer anderhalf maal zoveel. Een aparte vermelding verdient ten slotte het item 'werk zorgt voor een nogal uitgeput gevoel'. Niet alleen komt dit item twee keer naar voren als een sterk onderscheidend item tussen de 'nooit'-groep en de 'altijd'-groep. Het is ook twee keer het item dat gepaard gaat met het hoogste percentage in de groep 'altijd'.

De resultaten van Merliè en Paoli (2001) worden in het VBBA-materiaal dus ook teruggevonden. Voor België is het verschil tussen de groepen 'nooit' en 'altijd' vergelijkbaar met de Europese studie. Voor Nederland is het onderscheid tussen de 'nooit'- en 'altijd'-groep duidelijker.

Over de hele linie zijn de scores in de Belgische groep hoger dan de Nederlandse, met uitzondering van het hebben van plannen om het komende jaar van baan te veranderen.

De werkelijkheid is altijd ingewikkelder

Bij de definitie van werkdruk zagen we dat naast kwantitatieve ook kwalitatieve aspecten een rol spelen. Uit onderzoek waarin grote groepen werknemers over de tijd zijn gevolgd, komt naar voren dat werkdruk - u mag het ook de intensiteit van het werk noemen - de belangrijkste oorzaak is van werkstress (Houtman et al., 2000; De Croon, Blonk & Frits-Dresen, 2001).

Toch spelen ook andere factoren een rol bij het ontstaan van werkstress. Immers, bij de 'nooit' aan werkdruk blootgestelde groep in tabel 3.1 is de werkstress niet gelijk aan 0%, en ook heeft niet 100% van de groep die heeft aangegeven 'altijd' onder druk te werken, last van werkstressklachten.

Uit de literatuur komt naar voren dat naast werkdruk ook de mate van invloed in het werk van belang is, evenals de inhoud van de arbeidstaak en het sociale klimaat naar collega's en directe leiding toe (Karasek & Theorell, 1990). In eigen onderzoek kwamen dezelfde factoren naar voren als zijnde van belang bij het ontstaan van werkstress (Van Veldhoven, 1996). Voor een mooi en recent overzicht van psychosociale factoren die een rol spelen bij het ontstaan van werkstress uit werkdruk, zie Cox, Griffiths & Rial-Gonzalez (2000).

Verder is voor werkdruk onderzoek of hierin verschillen kunnen worden gevonden binnen de beroepsbevolking. In Van Veldhoven, Broersen en Fortuin (1999) wordt bijvoorbeeld de invloed van leeftijd, geslacht en vooropleiding geïllustreerd. Vooral de impact van leeftijd en vooropleiding is aanzienlijk: met de leeftijd, maar ook met het niveau van de vooropleiding stijgt de mate van ervaren werkdruk. Verschil tussen mannen en vrouwen is er nauwelijks.

Kwalitatieve kanten van werkdruk

Ook de inhoud van het werk verdient de aandacht met het oog op werkdruk en werkstress. Het is niet alleen maar een kwestie van tempo en hoerbaarheid in het werk, maar ook van wat de taak behelst. De interesse gaat hierbij vooral uit naar mentaal belastend werk (bijvoorbeeld het werken met computers) en emotioneel belastend werk (bijvoorbeeld het te maken krijgen met agressie en geweld tijdens de taakuitoefening).

Mentale belasting/computerwerk

In het jaar 2000 blijkt 41% van de Europese beroepsbevolking (in ieder geval soms) met een computer te werken (Merlié & Paoli, 2001), wat slechts 2% meer is dan vijf jaar geleden. Uit het onderzoek van 1995 (Paoli, 1997) kunnen we meer details halen. Intensief computergebruik (minstens 50% van de werktijd) komt in Europa, gemiddeld over de landen, bij 27% van de werknemers voor. Nederland is daarbij duidelijk koploper binnen de EU: 41%. België ligt met 27% precies op het gemiddelde.

Werken aan een computer is overigens slechts één van de indicatoren voor een toegenomen mentalisering van de arbeid. Er is een groep werknemers in opkomst waarvan de arbeid omschreven kan worden als 'mentaal informatiewerk'. Zijlstra, Schalk en Roe (1996, p. 252) omschrijven dit type arbeid als "werk met informatie en informatie-objecten, waarin mentale activiteiten domineren". Deze auteurs beschrijven hoe, op grond van een handelijk representatieve steekproef, mentaal informatiewerk niet alleen samengaat met een vergroot gebruik van pc's, e-mail en fax. Ook blijkt mentaal informatiewerk samen te gaan met een grotere onafhankelijkheid van tijd en plaats (flexibiliteit), een toename van de werkdruk en een vermindering van de sociale contacten in het werk. Kortom, 'mentaal informatiewerk' levert extra risico's op voor werkstress.

Emotionele belasting/agressie en geweld

In Merlié en Paoli (2001) vinden we percentages Europese werknemers die last hebben van agressie, geweld en (seksuele) intimidatie op het werk. 2% van alle werknemers heeft last van geweld door personen van binnen de werksituatie. 4% heeft last van geweld door personen van buiten de werksituatie. Seksuele intimidatie is voor 2% van de werknemers een probleem. (Verbale) intimidatie komt met een cijfer van 9% van de werknemers, het meest frequent voor. Uit de cijfers van het onderzoek uit 1995 (Paoli, 1997) komt naar voren dat in Nederland doorgaans iets hoger wordt gescoord op dit soort vragen dan in België.

Dit is de orde van grootte in cijfers over emotionele belasting en agressie op het werk wanneer we op de schaal van de gehele beroepsbevolking kijken. Wanneer we uitsluitend naar werknemers in typische publieksfuncties kijken, dan gaan de cijfers fors omhoog. Het meest recente onderzoek in Nederland op dit gebied is dat van Driessen (2001). Het onderzoek vond plaats bij 2.352 beroepsbeoefenaren in publieksfuncties. In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek is 71% van hen geconfronteerd met verbaal geweld, 31% van deze werknemers

is geconfronteerd met serieuze bedreigingen (poging tot slaan, strompen afschoppen), 28% van het totaal kreeg te maken met fysiek geweld, 18% met fysiek geweld, en 6% heeft enige vorm van behandeling moeten zoeken.

Behalve dergelijke zware vormen van beroepsmatige overlast van andere mensen, zijn echter ook subtielere vormen te bedenken zoals provocatie, afhankelijk gedrag, moeten overtuigen, verantwoordelijkheid dragen enzovoort. Onder de noemer 'emotionele belasting' komen deze factoren gezamenlijk aan bod in Van Veldhoven (1996), waarbij blijkt dat de samenhang van emotionele belasting, werkdruk en werkstress een heel hechte samenhang blijkt te zijn. Onder het motto 'vele kleintjes maken ook een grote' weegt emotionele belasting voor veel werknemers zwaar, ook al gebeuren er geen extreme dingen. De mens is een serieuze arbeidsfysico geworden voor zichzelf. We komen hier verder in dit boek nog uitvoerig op terug.

Intensiever werken, intensiever leven

In het voorgaande is besproken hoe het gebied van de arbeid onderhevig is aan intensivering. Maar ook buiten de arbeid is deze tendens gaande. Via een dagboekmethode wordt in Nederland sinds 1975 aan tijdsbestedingsonderzoek gedaan, en door Van den Broek, Knulst en Breedveld (1999) werd hier een mooi trendoverzicht van gemaakt. Voor mensen tussen 18 en 65 jaar namen alle taken (betaald werk, studie en huishoudelijk werk) in 1995 ruim 2,5 uur per week langer in beslag dan in 1975. Voor mannen, mensen in de leeftijd van 35-50 jaar en hoger opgetelden was de toename relatief nog groter dan gemiddeld.

Dit is het verrullen van vrije tijd voor werk, studie en huishoudelijke taken. Na aftrek van tv-kijken en mobiliteit in de vrije tijd daalde de beschikbare vrije tijd van 1975 tot 1995 met 10%. De zondag als rustdag is bovendien plaats aan het maken voor de zondag als rustdag van achterstallig huishoudelijk werk. Wat verder opviel, was dat in de vrije tijd relatief rustige, huiselijke activiteiten als lezen, praten met huisgenoten en visites afleggen, gemiddeld teruglopen (-3,5 uur per week) ten koste van meer actieve vrijetijdsbesteding (uitgaan, sporten, mobiliteit die hiernaar samenhangt). Dit zijn aanwijzingen voor de intensivering van de vrije tijd.

Wellicht het meest directe bewijs voor de intensivering van het leven als geheel, is dat we minder slapen dan vroeger. Gleick (2000) spreekt over een vermindering van 20% slaaptijd tegenwoordig, ten opzichte van

een eeuw geleden: zo'n anderhalf uur minder per etmaal. Een andere, minder gedocumenteerde vorm van intensivering die hij noemt, is multi-tasking. Het ligt voor de hand dat het doen van meer dan één ding tegelijkertijd een intensivering van het leven met zich meebrengt. Muziek beluisteren en tv-kijken als achtergrond voor andere activiteiten (sunderen, koken, werken) is bij velen ingeburgerd. Autorijden, fietsen of lopen met de mobiele telefoon tegen het oor gedrukt, komt eveneens veelvuldig voor. Ook zonder beschikbare onderzoeksgegevens zijn de voorbeelden van intensivering van het leven door multi-tasking om u heen gemakkelijk te vinden.

Wat al deze ontwikkelingen tezamen te weegbrengen, kan eigenlijk nog het beste worden omschreven met twee woorden: verdinging en overloop.

Met verdinging bedoel ik het niet meer beschikbaar hebben van tijd voor activiteit *x*, ten gevolge van de tijd die activiteit *y* kost. Vaak gaat het aannemen van nieuwe, zwaardere gedragspatronen gepaard met een afname van oudere, lichtere gedragspatronen en een afname van de vrijetijd. Het dagboekonderzoek, dat hierboven is beschreven, laat hier enkele voorbeelden van zien. Dit zijn voorbeelden van verdinging. Een ander voorbeeld is de tijd die nodig is om nieuwe activiteiten te organiseren op computergebied. Van beginnende surfers, e-mailers en chat-ters op het internet zijn mooie verhalen bekend over het tijd- en slaaptekort dat door dit nieuwe gedrag wordt veroorzaakt. Sommigen ontwikkelen dit – tijdelijk – tot leefsijl (McGrath, 1998; Sinha, 1999).

Overloop werkt anders. Hier is het zo dat, doordat de energie in periode *x* is opgebruikt, er geen energie meer over is voor periode *y*. Hier zijn het niet zozeer de activiteiten zelf die andere activiteiten verdingen. De emotionele, motivationele of energetische uitputting die door de activiteiten wordt veroorzaakt in periode *x*, heeft gevolgen voor de activiteiten in periode *y*.

In feite is de hele studie naar werkstressverschijnselen grotendeels op te vatten als de studie van de systematische overloop, die plaatsvindt van het werk naar de privé-situatie. Recente tijd wordt echter ook de tegenovergestelde richting bestudeerd: de overloop van privé naar werk. Dit nieuwe vakgebied wordt aangeduid als 'werk-thuis interferentie', en adresseert reeks de balans tussen werk en privé-leven (Wagena & Geurts, 2000).

Wellicht de meest actuele en bruikbare conceptualisatie van 'druk' bestaat, samengevat, uit deze twee fenomenen: verdinging en overloop.

- Verdinging van tijd door tijd, dat wil zeggen: verdinging van privé-tijd door werktijd en/of verdinging van werktijd door privé-tijd.

- Overloop van tijd naar tijd, dat wil zeggen: verminderde kwaliteit van het privé-leven door inspanning geleverd in de werktijd en/of verminderde kwaliteit van het werk-leven door inspanning geleverd in de privé-tijd.

De moderne stressfilder kan zo op vier manieren tegelijkertijd onder druk komen te staan. Een ideale 'bodem' voor elke mogelijke vorm van escapisme die men maar kan bedenken. Maar ook een ideale 'bodem' om de moderne wereld eens recht in de ogen te kijken.

Marc van Veldhoven

Te moe voor het paradijs

Werkstress: tussen weten en doen

Acco Leuven / Leusden

Inhoud

INHOUD

Woord vooraf	9
1. Inleiding	11
Weten	19
2. Werkstress	21
<i>Marc van Veldhoven i.s.m. Giny Norelaars</i>	
Terminologie	21
Een toelichting op psychische vermoeidheid als de kern van werkstress	23
Maatschappelijke kosten	24
Ontwikkeling maatschappelijke kosten	25
Informatiebronnen over werkstress in Nederland en België	26
Hoeveel werknemers hebben last van werkstress?	27
Specifieke groepen in de beroepsbevolking met veel werkstress	28
Te moe voor het paradijs	29
3. Werkdruk	31
<i>Marc van Veldhoven i.s.m. Giny Norelaars</i>	
Hoe hoog is de werkdruk?	31
De relatie tussen werkdruk en werkstress	33
De werkdruk is altijd ingewikkelder	35
Kwalitatieve kantten van werkdruk	35
Mentale belasting/computerwerk	36
Emotionele belasting/agressie en geweld	36
Intensiever werken, intensiever leven	37

Eerste druk: 2001

Gepubliceerd door Uitgeverij Acco, Brusselsestraat 153, 3000 Leuven (België)

Voor Nederland:

– *Uitgeverij:* Centraal Boekhuis bv, Culemborg
– *Correspondentie:* Hamersveldseweg 86, 3833 GT Leusden

Ontwikkelingsverantwoordelijke: Danny Juchtmans

© 2001 by Acco (Academische Coöperatieve Vereniging c.v.a.), Leuven (België)

Niets uit deze uitgave mag worden vervoerd of openbaar gemaakt door middel van druk, foto-
kopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uit-
gever.

No part of this book may be reproduced in any form, by micrograph, film or any other means without
permission in writing from the publisher.

D/2001/0543/127

NUCI 684

ISBN 90-334-4895-9