

52/  
/143

# Werken onder druk

Een onderzoek naar omvang en factoren van  
werkstress in Nederland

René F.W. Diekstra  
Peter de Heus  
Marja H. Schouten  
Irene L.D. Houtman



Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden



\*NIA0085731\*

# Werken onder druk

Een onderzoek naar omvang en factoren van  
werkstress in Nederland

**René F.W. Diekstra**  
**Peter de Heus**  
**Marja H. Schouten**  
**Irene L.D. Houtman**

Nederlands Instituut voor  
Arbeidsomstandigheden NIA  
bibliotheek-documentatie-informatie  
De Boelelaan 30, Amsterdam-Buitenveldert

ISN-nr. 18.992  
plaats 52-143  
datum 14 APR. 1994

Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale  
Zaken en Werkgelegenheid, het Ministerie van Welzijn  
Volksgezondheid en Cultuur en van de Arbeids-  
ongeschiktheidsfondsen Aaf/Aof, uitgevoerd door de  
Gemeenschappelijke Pers Dienst (GPD) te Den Haag  
en Vakgroep Klinische en Gezondheidspsychologie van  
de Rijksuniversiteit Leiden in samenwerking met het  
NIPG/TNO

maart 1994



# Werken onder druk

Een onderzoek naar omvang en factoren van  
werkstress in Nederland

René F.W. Diekstra

Peter de Haas

Maja H. Schouten

René J.D. Meerman

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Werken

Werken onder druk : een onderzoek naar omvang en factoren van werkstress in Nederland / René F.W. Diekstra ... [et al]. - Den Haag : Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ; Den Haag : VUGA [distr.]. - Ill. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en van de Arbeidsongeschiktheidsfondsen AAF/Aof, uitgevoerd door de Gemeenschappelijke Pers Dienst (GPD) en Vakgroep Klinische en Gezondheidspsychologie van de Rijksuniversiteit Leiden in samenwerking met het NIPG/TNO. Met lit. opg.  
ISBN 90-5250-642-6 (VUGA)  
NUGI 661  
Trefw.: beroepsstress ; Nederland ; onderzoek.

**Verkoop**

VUGA Uitgeverij B.V.

Postbus 16400, 2500 BK 's-Gravenhage

Telefoon 070-3 61 40 11. Telefax 070-3 63 23 38

*"Ik ben ruim 15 jaar lang werkzaam geweest als manager van een dienstverlenende organisatie. De werkdruk werd daar steeds verder opgevoerd, wat resulteerde in werkweken van 70 uur. Begin '90 belandde ik oververmoeid in de Ziektewet en daarna werd ik afgevoerd naar de WAO. Afgekeurd op chronische vermoeidheidsverschijnselen, het zogenaamde burn-out-syndroom. Volledig opgebrand dus. Het bedrijf is op dezelfde voet doorgegaan, waarna vervolgens nog twee managers zijn afgebrand. Het materiële gewin was voor het bedrijf belangrijker dan de gezondheid van de werknemers. Tot mijn schande en grote spijt ben ik er te laat achter gekomen waar de grenzen van mijn lichaam lagen. Mijn gezondheid is verwoest, en dat alleen omdat ik een hoge arbeidsmoraal en een hoog verantwoordelijkheidsgevoel had. Van het bedrijf hoor ik niets meer. Ik ben immers uitgeknepen en niet meer van nut." (uit een brief van een ge-enquetterde)*

*"'s Avonds werk ik bij een schoonmaakbedrijf. Dan schaam ik me vaak Nederlander te zijn. Zo'n kantoorjuf zegt dan bijvoorbeeld: 'ik heb liever dat jij mijn kamer doet, want ze (een medelander) stinkt zo'. Nou, ze zou zelf ook stinken als ze zo hard moest hollen. Met oudejaarsdag moest ik ook werken, de hele dag. Het eigen personeel kreeg oliebolletjes en een borrel en een hele grote doos voor de feestdagen. Wij mochten limonade drinken in onze eigen tijd en na het feest moesten we de rommel opruimen. Het is voor veel mensen niet duidelijk dat alle werk belangrijk is, van hoog tot laag. Ik krijg nooit waardering, nooit een kerstpakket of een kaartje als ik ziek ben. En als je veel zegt kun je gaan. Er zou meer waardering moeten komen, vooral voor mijn buitenlandse collega's, want ze hebben het heel moeilijk. Ik heb menig traantje zien vallen van onmacht tijdens het schoonmaken van een ander z'n vieze wc." (uit een brief van een ge-enquetterde).*



## ALGEMENE SAMENVATTING EN CONCLUSIES

*Hoeveel mensen in ons land hebben werk dat naar inhoud, omstandigheden, verhoudingen of voorwaarden zo ongunstig of stressvol is dat hun welbevinden en arbeidsgeschiktheid er door wordt bedreigd? Welke kenmerken van werk hebben in dit opzicht bij uitstek een negatieve invloed? Welke werknemers in welke bedrijfstakken en beroepsgroepen lopen het meeste risico op ongezonde werkstress? Wat ondernemen bedrijven om werkstress te verminderen of te voorkomen? En wat ondernemen individuele werknemers in dit opzicht?*

Het zijn deze vragen waarop in het rapport 'Werken onder Druk: een onderzoek naar omvang en factoren van Werkstress in Nederland', een antwoord wordt gegeven. Het rapport is gebaseerd op de gegevens die zijn verzameld door middel van een landelijke enquête. De enquête, de vierde in de reeks van enquêtes van de Gemeenschappelijke Pers Dienst (GPD), werd op 29 mei 1993 in alle dertien bij de GPD aangesloten dagbladen plus de Haagse Courant, gepubliceerd. Eind juni hadden om en nabij de 20.000 lezers de betreffende krantepagina ingevuld geretourneerd, in een aantal gevallen voorzien van een begeleidend schrijven.

In deze groep bleken er in totaal bijna 14.000 betaald werkende personen te zijn, waarvan het antwoordformulier voor verdere bewerking en analyse bruikbaar was. Van deze laatste groep werd de representativiteit voor de totale Nederlandse beroepsbevolking nagegaan door vergelijking met de Enquête Beroepsbevolking 1992 van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Geconcludeerd werd dat de GPD-enquête groep in vergelijking met de CBS-steekproef relatief te weinig jongeren en laag-opgeleiden bevat en, waarschijnlijk als gevolg daarvan, te weinig werkenden in agrarische en (lagere) technische beroepen. Om die reden kan aan de gegevens met betrekking tot het *voorkomen* van werkstress-klachten slechts onder voorbehoud enige landelijke betekenis gegeven worden. Immers, gegeven het feit dat lager opgeleiden en werkenden in beroepen met een 'lagere status' doorgaans meer werkstress-risico's en een hoger risico op arbeidsongeschiktheid dragen, valt niet uit te sluiten dat de gegevens uit het onderhavige onderzoek een lagere algemeen geconstateerde verband tussen opleiding en relatief (te) optimistisch beeld geven. Wat betreft verbanden tussen kwaliteit van werk, welbevinden, gezondheid en risico op arbeidsongeschiktheid, levert het onderzoek uitgebreide voor de werkende bevolking van ons land relevante informatie.

### **Werkstress: definities**

Bij de samenstelling van de enquête is uitgegaan van de omschrijving van werkstress zoals die voorkomt in publikaties van de Wereld Gezondheids Organisatie (WHO), te weten: *Werkstress is een als negatief ervaren toestand die het gevolg is van het feit dat iemand niet in staat is of zich niet in staat acht om aan de eisen en verwachtingen die hem of*



haar vanuit de werksituatie gesteld worden te voldoen, en die gepaard gaan met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht.

Uitgegaan is verder van een zogenaamde interactionele benadering van werkstress. Deze benadering beantwoordt de hamvraag bij het begrijpen en beheersen van werkstress - wat bepaalt of bij een werkende persoon werkstress in de vorm van onwelbevinden en in het voetspoor daarvan eventueel slecht functioneren, ongezondheid, ziekte en uitval optreedt? - als volgt: werkstress moet begrepen worden als gevolg of symptoom van de wisselwerking tussen de volgende factoren of *werkstressoren*, namelijk:

1. *Taakeisen* (aantal, aard en patroon). Het gaat hier op de eerste plaats om arbeidsinhoud, zoals hoeveelheid werk, werktempo, niveau van de taken en de mate van tegenstrijdigheid van taakeisen. Ook de mate waarin de verantwoordelijkheden van de werkende bij de taakuitvoering duidelijk omschreven zijn en de mate van beslissingsvrijheid of de regelmogelijkheden die de werkende ter beschikking staan bij het uitvoeren van het werk en het oplossen van werkproblemen, vallen hieronder. Voor een deel gaat het ook om arbeidsomstandigheden zoals de fysieke belasting van het werk en het voorkomen van gevaarlijke/bedreigende situaties.
2. *De beschikbare sociale ondersteuning* om aan taakeisen het hoofd te bieden. Het gaat hier op de eerste plaats om arbeidsverhoudingen zoals de wijze van leidinggeven door chefs/supervisors, de relaties met collega's, de beschikbare overlegstructuren.  
Sociale ondersteuning met betrekking tot het werk kan overigens uit nog andere bronnen dan vanuit de werksituatie zelf komen, zoals de privé-situatie.
3. *De beschikbare materiële middelen of 'resources'* om aan de taakeisen het hoofd te bieden: het gaat hier op de eerste plaats om bepaalde aspecten van de arbeidsomstandigheden, zoals de beschikbaarheid van de voor een adequate uitvoering van taakeisen noodzakelijke materiële en personele middelen. Is de personele bezetting toereikend voor de gestelde taken? Is de aanwezige apparatuur of zijn de beschikbare ruimtes voldoende c.q. voldoende geschikt/functioneel? Zijn de technische voorzieningen voor het inroepen van hulp ingeval van gevaar of bedreiging adequaat? Zijn de beschikbare financiële middelen toereikend?
4. *De persoonlijke houding ten aanzien van, en de beschikbare persoonlijke vaardigheden en eigenschappen* relevant voor de taakeisen: het gaat hier om aspecten als waarneming van zinvolheid van taak, mate van zelfvertrouwen/zelfbeeld, geloof in eigen competentie en zelfredzaamheid, de aan- of afwezigheid van persoonlijkheids-/temperamentskenmerken of stoornissen die kunnen interfereren met taakuitvoering, en de aan- of afwezigheid van sociale, communicatieve, probleemoplossings-, persoonlijke stressmanagement- en intellectuele vaardigheden noodzakelijk of wenselijk voor de taak.



5. *De lichamelijke geschiktheid voor het uitvoeren van de taakeisen:* het gaat hier om zaken als het al dan niet hebben van een lichamelijke/sensorische ziekte/handicap, de algemene lichamelijke gezondheidstoestand, de mate van vegetatieve labiliteit of stressgevoeligheid (de (mede) erfelijk bepaalde prikkelgevoeligheid).
6. *De organisationele en (extra-organisationele) sociale context* waarin de taak moet worden uitgevoerd: het gaat hier zowel om algemene kenmerken van het bedrijf of de werkorganisatie alsook de privé-levensomstandigheden van de werkende. Wat het eerste betreft gaat het om vragen als: is er arbeidsonrust in het bedrijf/de organisatie vanwege financiële/commerciële problemen? Is er sprake van grote werkonzekerheid op de korte of middellange termijn? Is er sprake van reorganisatie in het bedrijf of de betreffende afdeling? Staat het bedrijf of de organisatie maatschappelijk aan ernstige kritiek bloot? Is er in het bedrijf aandacht voor een verschijnsel als werkstress?

### **Enquêteformulier**

Het enquêteformulier zelf omvatte in totaal 216 vragen. Iets meer dan de helft daarvan heeft betrekking op (5 van de 6) werkstressoren en is onderverdeeld in 18 schalen, die de volgende gebieden meten:

- taakeisen, werkdruk, fysieke belasting, gevaarlijk werk, lastige klanten, tegenstrijdige opdrachten, onregelmatige werktijden, gebrek aan invloed op werk/werktijden, weinig verantwoordelijkheid en invloed
- sociale ondersteuning door chef(s), sociale ondersteuning door collega's
- onvoldoende hulpmiddelen, ontevredenheid over beloning
- werkzorgen thuis niet van zich af kunnen zetten
- onzekerheid over (arbeids)toekomst en veranderingen als gevolg van reorganisatie, gebrek aan overleg, onduidelijkheden in organisatie, conflicten met chef en/of collega's en ongewenste intimiteiten.

Naast deze schalen voor werkstressoren, bevatte de enquête ongeveer 75 vragen, onderverdeeld in totaal 12 schalen, die (werk)stressklachten of -symptomen meten, te weten:

- problemen met werk in het algemeen
- arbeidsdissatisfactie, dat wil zeggen algemene gevoelens van onvrede met het werk
- burn-out klachten, onderverdeeld in maten voor 'emotionele uitputting door het werk', 'verminderde bekwaamheid op het werk' en 'depersonalisatie', dat wil zeggen het idee in de loop van de tijd op het werk onverschilliger en onpersoonlijker te zijn geworden en gevoelsmatig afgestompt te raken.
- algemene stressklachten, onderverdeeld in psychische klachten als gevoelens van angst, irritatie/vijandigheid en depressie enerzijds en lichamelijke (spannings)klachten, zoals moeheid, rugpijn, spierpijnen, hoofdpijn en dergelijke, anderzijds
- arbeidsverzuim, al dan niet als gevolg van ziekte



Verder is gevraagd naar de mate waarin de betreffende invullers het waarschijnlijk achten dat zij zelf ooit in de WAO terecht zouden komen.

Tenslotte is een aantal vragen gesteld naar wat in bedrijven/organisaties is of wordt gedaan om werkstress te verminderen of te voorkomen en wat ge-enquêteerden zelf in dit opzicht ondernomen hebben. Deze vragen waren zogenaamde open-eind vragen en, indien gewenst, konden invullers via een bij te voegen brief, een en ander nader toelichten. Van die laatste mogelijkheid hebben ongeveer 200 deelnemers inderdaad gebruik gemaakt.

### **Resultaten: werkproblemen en werkstressoren**

Het eerste dat opvalt is het relatief hoge percentage personen (15 %) dat meer of minder ernstige problemen met betrekking tot het werk ervaart. Het ligt ongeveer 50 % hoger dan het percentage werkenden met werkproblemen dat in de GPD-enquête 1991 werd gevonden, waarbij het van belang is te bedenken dat de wijze van bevragen dezelfde is en dat de verschillen in steekproef-samenstelling (zeer) gering zijn.

#### ***15% van de werkende Nederlandse bevolking ervaart in meer of minder ernstige mate problemen met betrekking tot het werk***

Kijken we tegen deze achtergrond vervolgens naar de verschillende werkstressoren, dan springen een aantal er, in negatieve zin, duidelijk uit.

Zo is bijna éénderde (31 %) het oneens met de uitspraak dat hun werk hen de gelegenheid biedt zich verder te bekwamen, terwijl bijna één vijfde (18 %) van mening blijkt dat hun werk niet goed aansluit bij hun opleiding en ervaring.

Voor wat betreft werkvariatie geeft ongeveer 30 % aan dat er sprake is van veel kortcyclische taken, bijna één op de tien ervaart het werk als saai en eentonig en ongeveer een op de vijf werkenden is niet tevreden met de inhoud van het werk.

Kijken we naar werkdruk, dan valt op dat ongeveer driekwart vindt dat ze hard moeten werken, dat er (vaak overdreven) veel van hen gevraagd wordt en dat er voortdurend onder tijdsdruk gewerkt moet worden. Ongeveer de helft van de werkenden vindt dat er niet voldoende tijd is om het werk af te krijgen en zou het kalmer aan willen doen.

Opmerkelijk is verder dat bijna éénderde vindt dat werk- en rusttijden en bijna tweederde dat vervangingen bij ziekte niet goed zijn geregeld.

#### ***75% van de werkenden geeft aan voortdurend onder tijdsdruk te moeten werken en 50% vindt dat er niet voldoende tijd is om het werk af te krijgen.***



Voor wat betreft regelmogelijkheden geeft een grote minderheid van de respondenten aan dat ze weliswaar voortdurend opdrachten van anderen moeten uitvoeren - dat wil zeggen wat voor werk er moet worden gedaan wordt veelal door anderen bepaald - maar dat ze ruimte hebben om zelfstandig te bepalen hoe ze het doen. Die zelfstandigheid lijkt echter niet zozeer voor werktempo en hoeveelheid te gelden als wel voor werkuitvoering per se.

Als het op inspraak op het werk aankomt, vindt ruim één derde (37%) dat daar weinig sprake van is. Zeven op de tien werkenden geeft aan dat er bij hen regelmatig werkoverleg plaatsvindt, maar ruim de helft daarvan vindt de manier waarop dat gebeurt weinig zinvol. Bijna de helft (47%) heeft in het afgelopen jaar geen functioneringsgesprek gehad. Van degenen die wel een functioneringsgesprek hebben gehad, is bijna één op de drie daar niet tevreden over.

***De meerderheid van de werkenden heeft onvrede met de manier waarop werkoverleg plaatsvindt of functioneringsgesprekken worden gehouden.***

Het overgrote deel van de respondenten (ongeveer vier op de vijf) blijkt duidelijk positief over de relaties met, steun door en waardering van collega's. Daaruit zouden we kunnen afleiden dat werk een belangrijke sociaal-relatieve functie heeft. Dat mag overigens niet verhullen dat ongeveer één op de vijf werkenden op deze zelfde punten negatief is in hun oordeel over collega's.

Het 'negatieve' percentage is aanzienlijk hoger als het gaat om het oordeel van werkenden over hun leidinggevenden. Zo gelooft 40 procent dat hun leidinggevende niet bezorgd is om het welzijn van zijn of haar mensen, bijna 30 procent van de werkenden heeft het idee dat de leiding geen aandacht heeft voor wat zij hebben in te brengen. Ongeveer één derde voelt zich door de leiding niet gewaardeerd en heeft ook niet het gevoel bij moeilijkheden op de leiding te kunnen rekenen.

***44% van de werkenden vindt dat de leiding op hun werk er niet in slaagt mensen goed samen te laten werken.***

Verder valt op dat een aanzienlijke minderheid (44 %) vindt dat de leiding de mensen niet goed laat samenwerken. Bij ongeveer één op de tien werkenden lijkt de leiding direct als bron van stress en spanning te fungeren door agressief of grof optreden.

***Ongeveer 10% van de werkenden heeft te maken met grof of agressief optreden door hun leidinggevende(n).***



Nogal wat werkenden ervaren problemen bij de uitvoering van hun werk, onder andere als gevolg van afwezigheid van anderen (ongeveer 4 op de 10), onvoldoende hulpmiddelen (ruim éénvijfde), het feit dat het werk veel spanning met zich mee brengt (de helft) en dat zorgen over het werk mee naar huis worden genomen (3 op de 10).

***50% van de werkenden geeft aan dat hun werk veel spanning met zich meebrengt.***

Directe gezondheids- en veiligheidsrisico's worden door een duidelijke minderheid van de werkenden ervaren (om en nabij de 20 % afhankelijk van het type risico), met uitzondering van agressie van anderen (klanten, patiënten) waar bijna de helft van de werkenden mee te maken heeft.

Voor wat betreft veranderingen op het werk, toekomstverwachting en arbeidsonzekerheid blijkt het volgende. Maar liefst de helft van de respondenten geeft aan dat er op hun werk sprake is van veranderingen als gevolg van reorganisatie! Een derde acht zich niet zeker van zijn/haar baan, en één op de vijf geeft aan in het afgelopen jaar de kans te hebben gelopen op verlies van de baan. Bijna driekwart meent geen goede carrière-vooruitzichten c.q. geen goede doorgroei-mogelijkheden binnen het bedrijf te hebben en ruim vier op de vijf werkenden acht de kans niet groot om in de komende twaalf maanden een andere baan te vinden.

Weinig verrassend tegen de achtergrond van de beschreven bevindingen is dat het overgrote deel van de werkenden (meer dan 4 op de 5) hun werk als mentaal (zeer)inspannend ervaart. Het verschil met de ervaring van fysieke belasting is opmerkelijk, hoewel nog altijd ongeveer één op de vier zijn of haar werk als zodanig ervaart. Dit verschil moet voor een belangrijk deel op rekening worden geschreven van de steekproef waarin relatief veel werkenden in "witte boorden" beroepen voorkomen.

***49% van de werkenden heeft op het werk te maken met veranderingen als gevolg van reorganisatie.***

De mentale belasting valt naar alle waarschijnlijkheid voor een deel samen met de emotionele belasting door het werk, die door een duidelijke meerderheid van de werkenden wordt aangegeven. Die emotionele belasting is onder meer het gevolg van de confrontatie op het werk met dingen die persoonlijk raken, met lastige klanten/patiënten en met hinderlijk en vervelend gedrag van anderen. In dit verband is het overigens opmerkelijk dat 'slechts' een kleine 4 procent aangeeft last te hebben van ongewenste intimiteiten/seksuele intimidatie. Bij de interpretatie van dit percentage is overigens voorzichtigheid geboden, want de vraag is zodanig gesteld dat het antwoord in feite als 'moment opname', dat wil zeggen als last hebben van dergelijke gedragingen van anderen in de periode dat



de enquête werd ingevuld, moet worden gezien. Het is heel wel mogelijk dat als de vraag was gesteld naar ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie in de afgelopen 12 maanden of ooit in de huidige werkkring, het gevonden percentage aanzienlijk hoger zou zijn geweest.

Opmerkelijk genoeg betekent dit alles niet dat de meeste werkenden niet tevreden zijn met hun baan, ruim vier op de vijf is wel tevreden, en bijna alle werkenden voelen zich betrokken bij hun werk, vinden het zinvol en waard er zich voor in te spannen. Wat niet wegneemt dat ruim vier op de tien de huidige baan graag voor een andere zou inruilen. Ook is de meerderheid van de ondervraagden niet ontevreden over het salaris, hoewel nog altijd minstens één op de vier vindt dat ze niet rechtvaardig (vergeleken met anderen) betaald worden.

### **Resultaten: werkstress-klachten en verzuim**

De in de enquête gemeten stressklachten of -symptomen vallen in vier groepen uiteen, te weten psychische klachten waaronder zowel met het werk verbonden burn-out klachten als psychische klachten en lichamelijke (spannings)klachten.

Voor wat betreft 'burn-out' klachten zijn drie soorten klachten gemeten, namelijk

1. *emotionele uitputting*: het gevoel dat men helemaal opgebrand of leeg is, dat het werk zoveel energie heeft gevergd dat alle reserves op zijn;
2. *verminderde persoonlijke bekwaamheid*: het gevoel veel minder goed dan vroeger te presteren op het werk;
3. *depersonalisatie*: een negatieve, cynische of onverschillige houding tegenover de mensen waarmee men werkt, c.q. de taken die men te verrichten heeft.

De resultaten laten zien dat burn-out in de meest letterlijke zin van het woord bij een aanzienlijke groep een veelvuldig optredend verschijnsel is. Ongeveer één op de acht à negen ge-enquêteerden geeft aan zich dikwijls mentaal uitgeput of opgebrand door het werk te voelen.

Verder heeft de helft tot tweederde van de invullers het idee dat het werk op de één of andere manier geleid heeft tot onpersoonlijker en onverschilliger met anderen omgaan. Bijna één op de tien geeft aan zich dikwijls zorgen te maken over het feit/mogelijkheid dat het werk hen gevoelsmatig afstompt.

***Ongeveer 1 op de 8 à 9 werkenden geeft aan zich dikwijls mentaal uitgeput of opgebrand door het werk te voelen.***

Voor wat betreft algemene psychische klachten is gevraagd naar gevoelens van angst, irritatie/vijandigheid en depressie in de periode direct voorafgaande aan het invullen van



de enquête. Bij angstklachten vinden we dat gevoelens van gespannenheid (17 %), rusteloosheid (10.4 %) en zenuwachtigheid/trillen (8.6 %) betrekkelijk vaak genoemd worden. Bij vragen naar gevoelens van irritatie of vijandigheid antwoordt 17 % (tame-lijk) veel last te hebben van de klacht 'gemakkelijk verveeld of geïrriteerd te raken'. Relatief het vaakst worden depressieve gevoelens genoemd zoals 'teveel over dingen piekeren' en 'weinig energie hebben' (door ongeveer éénvijfde), en 'nare gedachten niet kwijt kunnen raken' (door één op de zeven tot acht personen). Maar minstens zo vermeldenswaardig is het feit dat tussen 8 en 10 procent van de ondervraagden klachten aangeven als 'geen seksuele interesse of plezier meer hebben', 'zich eenzaam voelen', 'zich van allerlei dingen de schuld geven, en vooral 'zich wanhopig over de toekomst voelen', 'gevoel in de put te zitten' en 'zich verstrikt of gevangen voelen'. Het gaat hier om vrij ernstige klachten, die sterk kunnen interfereren met het normale functioneren in individueel en sociaal opzicht.

***1 op de 10 werkenden kampt met vrij ernstige depressieve klachten.***

Voor wat betreft het voorkomen van lichamelijke gezondheidsproblemen is naar in totaal dertien klachten geïnformeerd. Gemiddeld worden per invuller drie tot vier van die klachten als aanwezig gemeld. Wat er het meest uitspringt, is 'vaak een gevoel van moeheid hebben'. Deze klacht blijkt bij minstens de helft van de ondervraagden te bestaan. Ook de andere moeheidsklachten komen relatief frequent voor (bij ongeveer éénderde van de groep). Kijken we naar meer specifieke gezondheidsklachten zoals rugpijn, pijn in botten of spieren, hoofdpijn en maagpijn dan zien we eveneens dat veel ondervraagden, een kwart tot een derde of meer, daar last van hebben. Tenslotte zijn ook 'hart'neurotische klachten bepaald niet zeldzaam (ongeveer één op de zeven respondenten).

***Ruim 5 op de 10 werkenden heeft vaak een gevoel van moeheid, 1 op de 7 werkenden heeft last van 'hart'neurotische klachten.***

In de enquête zijn verder twee vragen naar arbeidsverzuim gesteld. Eén daarvan heeft betrekking op verzuim van werk ongeacht de reden in de periode van zes maanden voorafgaande aan het onderzoek. De tweede vraag informeert naar verzuim waarbij de werknemer zich ziek heeft gemeld, zonder dat er in werkelijkheid van ziekte sprake was. Het blijkt dat ongeveer de helft van de werknemers in de 6 maanden voorafgaande aan de enquête arbeidsverzuim vertoonde. Het aantal verzuimdagen ligt gemiddeld op 6.6, maar er is begrijpelijkerwijze sprake van een scheve verdeling in die zin dat de grote meerderheid van de verzuimers ruim onder dit gemiddelde uitkomt. Wanneer we op basis van de 6-maands bevindingen extrapoleren naar jaargemiddelde, dan blijkt het volgende; de helft van de werknemers verzuimt in een jaar minstens 13 werkdagen. Daarvan worden er ongeveer 3 verzuimd om andere redenen dan ziekte.



*De helft van de werkenden verzuimt in een jaar minstens 13 werkdagen, daarvan worden er ongeveer 3 verzuimd om andere redenen dan ziekte.*

### **Resultaten: arbeidsgebondheid van stressklachten**

Vervolgens zijn we nagegaan hoe werkstressoren en (werk)stressklachten of -symptomen met elkaar samenhangen. Dat levert een aantal duidelijke conclusies op.

Het zijn vooral een slechte organisatie van het werk (onduidelijkheden, onvoldoende hulpmiddelen, gebrekkig overleg, onzekerheid over de toekomst, tegenstrijdige opdrachten, conflicten met chef of collega's, ontevredenheid over beloning) en gebrek aan sociale ondersteuning door chef en collega's die sterk samenhangen met gevoelens van ontevredenheid over het werk en tot algemene stressklachten en, in mindere mate weliswaar, met verzuim. Het is vooral gebrek aan sociale ondersteuning door de leidinggevende dat er als mogelijke factor van werkstress uitspringt.

De mate waarin werk fysiek belastend of bedreigend is, is ook van invloed op gevoelens van (arbeids)ontevredenheid, stressklachten en verzuim, maar de gevonden verbanden zijn duidelijk minder sterk dat die met de organisatorische en psychosociale werkstressoren.

Opmerkelijk is dat hoge werkeisen, geoperationaliseerd als een combinatie van hoge werkdruk, hoge taakeisen, veel verantwoordelijkheid, onregelmatige werktijden en lastige klanten een duidelijk afwijkend patroon vertonen: hoe zwaarder de eisen hoe meer algemene stressklachten, maar niet meer gevoelens van ontevredenheid over het werk, eerder het tegendeel, en er is ook geen verband met verzuim. Blijkbaar is het zo dat waar werkdruk en taakeisen hoog zijn, het vaak gaat om werk dat qua inhoud als interessant of bevredigend wordt ervaren, maar tegelijkertijd als uitputtend of spanningsverwekkend.

Vermeldenswaard is ook nog dat er een verband, zij het licht, blijkt te bestaan tussen het voorkomen van ongewenste intimiteiten op het werk en arbeidsdissatisfactie.

*Gebrek aan sociale ondersteuning door de leidinggevende en een slechte organisatie van het werk blijken zeer belangrijke factoren van werkstress.*

### **Risicogroepen**

We hebben vervolgens gekeken naar risicogroepen, dat wil zeggen naar groepen van werkenden, die beduidend meer dan anderen getroffen worden door werkstressoren en daarmee samenhangende stressklachten of problemen. Meer in het bijzonder hebben we gekeken naar het verband tussen werkstressoren en -problemen enerzijds en geslacht, leeftijd, opleiding, werkgever, beroep en full-time of part-time werken anderzijds.



We vinden tussen mannen en vrouwen geen verschil in het voorkomen van werkproblemen in het algemeen, maar wel in de soort van werkstressoren die daarbij een rol spelen. Vrouwen hebben meer last van (in volgorde van afnemende sterkte van het verschil) ongewenste intimiteiten, lastige klanten, weinig invloed op indeling van werk(tijden), weinig verantwoordelijkheid, fysieke belasting, ontevredenheid over salaris, onvoldoende hulpmiddelen en steun, en onduidelijkheden. Mannen gaan vaker gebukt onder gevaarlijk werk, onregelmatige werktijden, hoge werkdruk, conflicten met chef of collega's, hoge taakeisen, onvoldoende overleg, onzekerheid over de toekomst en tegenstrijdige opdrachten. Wat betreft sociale ondersteuning zijn vrouwen over het algemeen wat positiever (of minder negatief) over chefs als collega's.

Ook in de soort klachten zien we verschillen tussen mannen en vrouwen. Vrouwen vertonen meer depressieve, lichamelijke en angstklachten, emotionele uitputting, verzuim, meer de neiging om werkzorgen mee naar huis te nemen, en irritatie/hostiliteit. Mannen hebben wat meer last van depersonalisatie, verminderde persoonlijke bekwaamheid (in het interpersoonlijk verkeer) en ontevredenheid over het werk. In het licht van het algemene gegeven dat vrouwen meer psychische en lichamelijke gezondheidsklachten rapporteren dan mannen, rijst overigens de vraag in hoeverre deze verschillen arbeidsgebonden zijn.

***Vrouwen hebben 't vaakst last van: ongewenste intimiteiten, lastige klanten, weinig invloed op de indeling van werk(tijden) en weinig verantwoordelijkheid.***

***Mannen hebben 't vaakst last van: gevaarlijk werk, onregelmatige werktijden, hoge werkdruk en conflicten met chef of collega's.***

Voor wat betreft het verband tussen geslacht, leeftijd, werkstressoren en klachten is het algemene beeld het volgende. Hoewel bepaalde werkstressoren afnemen naarmate men ouder wordt (zoals ontevredenheid over beloning, gebrek aan verantwoordelijkheid, onduidelijkheden), vermoedelijk dankzij het feit dat een hogere leeftijd door de bank genomen samen gaat met een hogere functie, nemen met het klimmen der jaren andere werkstressoren toe (zoals werkdruk, algemene vraag naar werkproblemen), wordt de sociale ondersteuning minder en nemen de klachten toe. De oudste groep mannen (55-64 jaar) blijkt echter een duidelijke uitzonderingspositie in te nemen: zij zijn er in vrijwel alle opzichten (werkstressoren, sociale steun, klachten) beter aan toe dan de middelste en één-na-oudste groep. Bij de vrouwen is dat beeld duidelijk anders: het is namelijk de oudste groep vrouwen die wat betreft stressklachten vaak juist zeer hoog scoort. Als specifieke stressor voor jonge vrouwen moet ongewenste intimiteiten nog vermeld worden (met name in de groep 25-34 jaar).



Voor wat betreft het verband tussen werkstress en opleiding vinden ook wij bevestiging van het alom geobserveerde gegeven dat men er over de hele linie slechter aan toe is naarmate men lager opgeleid is.

Dat dit geldt voor stressoren als gevaarlijk werk, fysieke belasting, weinig invloed op werk(tijden) en weinig verantwoordelijkheid is weinig verrassend. Minder voor de hand liggend is de bevinding dat de laagst opgeleiden ook vaker te klagen hebben over onvoldoende overleg, meer conflicten met chefs en collega's hebben, en minder steun van collega's. Voorts blijken vooral lager opgeleide vrouwen het slachtoffer van ongewenste intimiteiten te worden (vermoedelijk omdat ongewenste intimiteiten juist kunnen bloeien in machtsverhoudingen waar de vrouw een ondergeschikte positie inneemt).

Het geldt ook voor stressklachten. We zien we bij de laagst opgeleiden, met name bij de vrouwen, veel meer stressklachten: lichamelijke klachten, angst, depressie, hostiliteit, verminderde bekwaamheid, arbeidsdissatisfactie en de werkzorgen mee naar huis nemen. De hoger opgeleiden hebben slechts op enkele en voorspelbare gebieden meer problemen: zij hebben vaker last van een hoge werkdruk, hoge taakeisen en - in mindere mate - van onregelmatige werktijden.

*Lager opgeleiden zijn er over de hele linie slechter aan toe; zij rapporteren veel vaker gevaarlijk werk, onvoldoende overleg en meer conflicten met collega's en chef(s).*

Voor wat betreft de sector, overheid, bedrijfsleven of non-profitsector, vinden we weinig opmerkelijke verbanden. Wat vooral opvalt is dat vrouwen in de non-profitsector nogal te maken hebben met ongewenste intimiteiten, lastige klanten (geldt in mindere mate ook voor mannen) en fysieke belasting, terwijl vooral vrouwen in het bedrijfsleven te klagen hebben over weinig verantwoordelijkheid en weinig overleg. Voor wat betreft de overheid valt op dat de vrouwen daar weinig invloed op de indeling van hun werk hebben (net als in de non-profitsector) en dat mannelijk ambtenaren van alle groepen de meeste depersonalisatie vermelden.

Kijken we naar verschillen tussen beroepsgroepen op werkstressoren en stressklachten, dan valt een gegeven heel duidelijk op. Er is een duidelijke tweedeling in beroepenland. Aan de ene kant vinden we de wetenschappelijke, vakspecialistische beroepen en die van beleidvoerende, hogere leidinggevende of manager, die er op de meeste stressoren relatief gunstig uitspringen met uitzondering van hoge taakeisen en enigszins maar dan ook niet meer dan dat, van werkdruk. Aan de andere kant vinden we de agrarische, (lagere) technische, transport-, commerciële en verzorgende beroepen, inclusief de verplegende beroepen die er algemeen gesproken op de overige stressoren relatief ongunstig vanaf komen.

Binnen deze categorie treffen we zowel tussen beroepsgroepen als tussen afzonderlijke beroepen weer aanzienlijke en vaak veelbetekenende verschillen aan. Zo is er ook hier een soort van tweedeling aan te wijzen tussen enerzijds de commerciële en bepaalde admini



stratieve beroepen die er relatief gunstig uitsteken, en de overige beroepsgroepen, die samengevat het volgende beeld bieden.

***De werkstress is het hoogst in de (lagere) technische, verzorgende en transport beroepen.***

Bij de mannen, om begrijpelijke redenen vanwege het feit dat het overwegend mannenberoepen zijn, vinden we de meeste ongunstige arbeidskenmerken in de groep (lagere) technische beroepen, en verder in de categorieën transportberoepen en verzorgende beroepen. Ook bij vrouwen vertonen deze laatste twee beroeps categorieën relatief de laagste kwaliteit van arbeid. Het gaat in beide categorieën om werk dat veelal als fysiek (zeer) belastend en als gevaarlijk wordt ervaren, waar autonomie en beslissingsbevoegdheid (zelf werk kunnen indelen en zelf verantwoordelijkheid dragen) relatief gering is, het werk (te) weinig eist en waar van (werk)overleg weinig of geen sprake lijkt te zijn.

Voor een aantal technische beroepen, zoals bouwvakker, machinebankwerker/monteur en metaalbewerker, en transportberoepen als lader/losser en inpakker komt daarbovendien nog duidelijke arbeidsonzekerheid en conflicten op de werkvloer bij, mogelijk als gevolg van die onzekerheid. Voor wat betreft de verzorgende beroepen is er weinig of geen sprake van arbeidsonzekerheid, maar daarentegen wel, althans bij huishoudelijk personeel, gezinshulp en verplegend personeel, van het probleem van het omgaan met lastige klanten of patiënten.

Sommige beroepen binnen deze categorieën komen er over de gehele linie gezien relatief wel zeer ongunstig vanaf. Onder mannen zijn dat vooral de machinebankwerkers, monteurs, bouwvakkers en horeca-personeel. Onder vrouwen zijn het met name chauffeurs-/conducteurs, inpaksters, horeca-bediendes en schoonmaak-/huishoudelijk personeel. Het is ook in deze beroepen, evenals in het beroep van verplegende, dat vrouwen, vooral jongere vrouwen, het meest last hebben van ongewenste intimiteiten.

***Vooral jongere vrouwen in beroepen met een lage status zijn het slachtoffer van ongewenste intimiteiten.***

De onvrede over het inkomen uit arbeid is relatief groot in de agrarische beroepen en de verzorgende beroepen en klein in de wetenschappelijke/vakspecialistische/leidinggevende beroepen.

Kijken we naar de verschillen in voorkomen van werk(stress)problemen of klachten tussen de verschillende beroepsgroepen en beroepen, dan vinden we het bovenbeschreven beeld min of meer bevestigd. Opnieuw een duidelijke tweedeling tussen de wetenschappelijke/vakspecialistische/leidinggevende beroepen enerzijds en de (lagere) technische, transport-, en verzorgende beroepen anderzijds. De specifieke beroepen, die op werkstressoren zo ongunstig scoren, vertonen ook duidelijk de meeste stressklachten. Bij bepaalde



beroepen, zoals voor mannen die van kok, kelner, buffetbediende, loodgier, lasser, machnie bankwerker, monteur, lader/losser en huishoudelijk/verzorgend personeel, en voor vrouwen die van schoonmaakster, inpaksters en toezichthoudend productie-personeel lijken de klachten relatief wel heel hoog. Vermeldenswaardig is verder dat voor mannen het beroep van verkoper/kassier/baliepersoneel, en vermoedelijk vooral het laatste, er onder de commerciële beroepen voor wat betreft arbeidssatisfactie en onder het niveau functioneren (verminderde bekwaamheid) ongunstig afsteekt. Voor wat betreft de wetenschappelijke/vakspecialistische beroepen kan hetzelfde gezegd worden van het beroep van leraar.

***Onder de vakspecialistische beroepen wijkt het beroep van leraar/onderwijsgevende wat werkstress betreft heel ongunstig af.***

Overigens, zo blijkt uit onze resultaten, heeft behalve het beroep op zich ook de omvang van de aanstelling die men heeft, verband met zowel werkstressoren als werkstressklachten.

Het blijkt dat part-timers (met name de < 19 uur groep) meer fysieke belasting melden (beide seksen), weinig verantwoordelijkheid en weinig invloed op de indeling van het werk (vooral vrouwen), en onzekerheid over de toekomst en arbeidsdissatisfactie (vooral de mannen). Bij de 'gewone' full-timers (36-45 uur) zien we geen bijzondere problemen, behalve dat de vrouwen in deze groep het vaakst ongewenste intimiteiten vermelden. Meer dan full-time werken blijkt gepaard te gaan met een hoge arbeidssatisfactie, maar ook met een hoge werkdruk, hoge taakeisen, onregelmatige werktijden, lastige klanten en vooral bij vrouwen de neiging om de werkzorgen mee naar huis te nemen, emotionele uitputting en lichamelijke klachten.

### **Werkstress en risico op arbeidsongeschiktheid**

Is er ook een verband tussen werkstress en het risico op arbeidsongeschiktheid? Om op die vraag een antwoord te kunnen geven, is in de enquête aan alle werkende respondenten (met uitzondering van degenen die werken en een WAO-uitkering ontvangen) de volgende vraag gesteld: "Hoe waarschijnlijk acht u het om ooit in de WAO terecht te komen? Uit de antwoorden blijkt, dat de overgrote meerderheid (bijna 86%) het onwaarschijnlijk tot zeer onwaarschijnlijk acht zelf ooit in de WAO terecht te komen. Dit betekent natuurlijk ook dat 1 op de 7 werkenden het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk acht vroeger of later arbeidsongeschikt te worden.

***1 op de 7 werkenden acht het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk arbeidsongeschikt te raken.***



Die waarschijnlijkheidsbeoordeling blijkt een duidelijk verband te hebben met werkproblemen, emotionele uitputting, depressie-klachten, lichamelijke klachten en verzuim. Het geschatte risico op arbeidsongeschiktheid blijkt ook duidelijke samenhangen te vertonen met geslacht, leeftijd, opleiding, werkgever en beroep. Op de eerste plaats is er een duidelijk verschil tussen mannen en vrouwen. Meer mannen (17 %) dan vrouwen (10 %) achten het (zeer) waarschijnlijk om in de WAO te komen. Verder is er een duidelijk verband met leeftijd: naarmate men ouder wordt, gaat men de eigen WAO-kans hoger inschatten, met als uitzondering de oudste groep (55-64 jaar). Is het percentage werkenden van 18-24 jaar dat WAO voor zichzelf waarschijnlijk acht nog 'slechts' 5 %, bij de 25-34 jarigen ligt dat al bijna op het dubbele (9%), bij de 35-44 jarigen op het drie dubbele (15 %) en bij degenen van 45-54 jaar is het percentage zelfs vier maal zo hoog (20 %), om in de hoogste leeftijdsgroep terug te vallen naar 13 %, wat overigens nog altijd overeenkomt met 1 op de 8 werkenden.

Ook opleiding blijkt uit te maken: hoe hoger men is opgeleid, des te minder acht men de WAO als (zeer) waarschijnlijk voor zichzelf (de percentages variëren van 31 % voor mensen met uitsluitend lager onderwijs tot 8 % voor de universitair gevormden).

Bekijken we de verschillende werkgevers, dan achten degenen die in het bedrijfsleven werken de WAO voor zichzelf iets vaker (zeer) waarschijnlijk (16 %) dan werknemers bij de overheid of non-profit organisaties (resp. 14% en 13 %).

Kijken we naar beroep en het (zelfgeschatte) WAO-risico dan vinden we een soort gelijk beeld als met betrekking tot werkstressoren en stressklachten. Alle (lagere) technische beroepen, de transportberoepen, en deel van de verzorgende en dienstverlenende beroepen en de agrarische beroepen springen er bovengemiddeld ongunstig uit. Er zijn hier enkele dramatische uitschieters: maar liefst 54 % van de bouwvakkers, 44 % van de loodgieters/lassers en 38 % van de chauffeurs/machinisten/scheepvaartpersoneel acht het (zeer) waarschijnlijk in de WAO te belanden.

De commerciële beroepen liggen rond het gemiddelde voor de totale steekproef, de administratieve beroepen daaronder.

Binnen de wetenschappelijke en vakspecialistische beroepen die relatief gunstig scoren, springt de groep docenten/leerkrachten er duidelijk in ongunstige zin uit. 19 % van de docenten/leerkrachten geeft aan WAO voor zichzelf (zeer) waarschijnlijk te achten.

Het blijkt overigens dat het niet zozeer het beroep per se is, als wel veel meer de gezondheids- en stressproblemen die iemand, gegeven een bepaald beroep heeft, waardoor het zelfgeschatte WAO-risico wordt verklaard.

*54% van de bouwvakkers, 44% van de loodgieters, 38% van de chauffeurs, machinisten en het scheepvaartpersoneel en 19% van de leraren/onderwijsgevenden acht het (zeer) waarschijnlijk in de WAO te belanden.*



## **Werkenden en WAO-ers**

Aan de enquête hebben ook 552 personen (in totaal 4 % van de steekproef) deelgenomen, die een arbeidsongeschiktheid-uitkering ontvangen. Een deel daarvan blijkt nog (gedeeltelijk) betaald werk te verrichten. We hebben de WAO-ers met de werkenden vergeleken op stress- en gezondheidsklachten. Uit die vergelijking komt overduidelijk naar voren dat WAO-ers er aanzienlijk slechter aan toe zijn dan werkenden. Hun klachten-scores liggen gemiddeld twee of meer keer zo hoog.

***WAO-ers zijn er wat betreft lichamelijke en psychische gezondheid zeer veel slechter aan toe dan werkenden.***

Wel blijkt de mate van psychisch onwelbevinden, en met name van depressieve en angstgevoelens, bij WAO-ers samen te hangen met de mogelijkheid om nog betaald werk te kunnen verrichten. Of dit nu betekent dat werk depressieve en angstklachten vermindert of het omgekeerde, namelijk dat depressieve en angstklachten het zoeken, vinden en uitvoeren van werk belemmeren of de omvang van de arbeidsongeschiktheid (mede) bepalen, kan op basis van ons onderzoek niet worden uitgemaakt.

Maar hoe dat ook zij, over het algemeen gesproken zijn WAO-ers er in vergelijking met werkenden beroerd aan toe. Als we bedenken dat het veelal ook nog gaat om een groep die qua opleiding en achtergrond zich aan de onderkant van de sociale ladder bevindt, is het niet zo verwonderlijk dat er naast meer angst en depressie, bij hen ook veel gevoelens van vijandigheid en woede bestaan. Gevoelens die vermoedelijk niet alleen te maken hebben met hun gebrekkig subjectief welzijn, maar ook gericht zijn op de samenleving die hen voor hun gevoel 'na gebruik heeft gedeponeerd'. Een ruime meerderheid van de WAO-ers gelooft in iedere geval, zo blijkt tenslotte ook uit ons onderzoek, dat de ziekte of aandoening die hen in de WAO heeft doen belanden in meer of minder mate gevolg was van het werk dat ze verrichtten.

### **Wat wordt eraan gedaan?**

Gegeven de veronderstelde arbeidsgebondenheid van de arbeidsongeschiktheid zijn de antwoorden op een andere vraag die gesteld is, namelijk of in het bedrijf of de instelling waar men werkte "... in verband met de ziekte of aandoening wel eens maatregelen [waren] genomen (bijv. aanpassing van werk of verandering van werktijden)", veelzeggend. Slechts een minderheid (24 %) beantwoordde deze vraag bevestigend, de meerderheid antwoordde 'nee' (68%) of 'niet van toepassing' (8%).

***In slechts een kleine minderheid van de bedrijven wordt gericht iets aan vermindering of voorkoming van werkstress gedaan.***



Voorzover er wel iets aan gedaan wordt of werd in het bedrijf, blijken ge-enquêteerden vooral maatregelen te noemen en toe te juichen, die inderdaad remedies of oplossingen lijken te vormen voor de belangrijkste factoren van werkstress die we in het onderzoek hebben aangetroffen. Het vaakst worden namelijk maatregelen genoemd in de sfeer van verbetering van sociale ondersteuning door leidinggevende, verbetering van collegiale of teamverhoudingen, betere organisatie van en communicatie over het werk (o.a. door werkoverleg en functioneringsgesprekken), en betere planning, prioritering en coördinatie van werkzaamheden. Ook worden vaak flexibilisering van arbeid en arbeidstijden evenals een adequatere toewijzing van verantwoordelijkheid, in de meeste gevallen neerkomend op meer verantwoordelijkheid, genoemd. Tenslotte wijzen ook veel ge-enquêteerden op de noodzaak van meer personeel voor de beschikbare taken.

Gevraagd naar wat zijzelf, als individu, aan stappen hebben genomen om (werk)stress te verminderen en te voorkomen, noemen veel ge-enquêteerden eveneens de effectiviteit van praten, voornamelijk met collega's maar ook met leidinggevende voor het handhaven van een goed werkklimaat. Verder geven ze zichzelf een rol in een betere organisatie door bijvoorbeeld te zorgen voor een goede verdeling van het werk. Maar wat ook vaak genoemd wordt, is het veranderen van de eigen instelling ten aanzien van het werk, onder andere door beter eigen grenzen aan te geven, meer afstand te nemen en het werk meer te relativiseren door andere dingen buiten het werk ook belangrijk te gaan vinden. Verder worden vaak genoemd: actieve ontspanning en sporten, wandelen, fietsen, hardlopen en fitness, evenals passieve ontspanning zoals door middel van yoga en ontspanningsoefeningen. In een behoorlijk aantal gevallen hebben werkenden voor hun stressmanagement de hulp van een deskundige (psycholoog e.d.) ingeroepen en blijkbaar met succes.

*Veranderingen in leidinggeven, in 'communicatie' op de werkvloer, in organisatie van het werk en flexibilisering van de arbeidstijden, worden door werkenden als de belangrijkste maatregelen ter vermindering van werkstress beschouwd.*

### Slotconclusies

1. Ruim 15 % van de ge-enquêteerden blijkt in meer of mindere mate ernstige problemen met de eigen baan te hebben. Van hen acht bijna éénderde het (zeer) waarschijnlijk in de WAO te belanden. Omgerekend naar de totale Nederlandse beroepsbevolking, betekent dit dat ruim 300.000 werkenden (mede) in verband met arbeidsproblemen een hoog risico lopen op uitval uit het arbeidsproces.
2. Het zijn vooral een slechte organisatie van het werk (onduidelijkheden, onvoldoende hulpmiddelen, gebrekkig overleg, onzekerheid over de toekomst o.a. als gevolg van reorganisatie, tegenstrijdige opdrachten, conflicten met chef of collega's, ontevredenheid



over beloning) en gebrek aan sociale ondersteuning door chef en collega's die sterk samenhangen met gevoelens van ontevredenheid over het werk en tot algemene stressklachten en, in mindere mate weliswaar, met verzuim. Maar, het is vooral het gebrek aan sociale ondersteuning door de leidinggevende dat er als factor van (werk)stressproblemen uitspringt.

3. Er zijn duidelijke verschillen tussen bedrijfstakken en beroepen met betrekking tot het voorkomen van werkstressoren, stressklachten en het (zelfingeschatte) risico op arbeidsongeschiktheid, maar specifieke kenmerken van de werkplek zelf, zoals gebrekkige organisatie en gebrekkige sociale steun, in wisselwerking met persoonlijke kenmerken en met name het lijden aan psychische en lichamelijke gezondheidsklachten, blijken duidelijk van groter gewicht dan beroep of bedrijfstak per se.

4. Er wordt maar in weinig bedrijven en instellingen, ongeveer één op de vier, expliciet iets gedaan aan het verminderen of voorkomen van werkstress.

5. Maatregelen ter vermindering of voorkoming van werkstress dienen, volgens werkenden die daar ervaring mee hebben, vooral betrekking te hebben op a) het verbeteren van het functioneren van de leiding, o.a. door beter en regelmatig werkoverleg, openhartiger communicatie, meer steun, het voeren van functioneringsgesprekken en beter verdelen van verantwoordelijkheid; b) het verbeteren van het sociale klimaat en de communicatie op de werkvloer zelf; c) een betere planning, coördinatie en prioritering van werkzaamheden; d) het flexibiliseren van de arbeid en arbeidstijden; e) meer beschikbaarheid van personeel; f) het veranderen van de individuele houding ten aanzien van het werk, zoals beter grenzen stellen, meer afstand nemen, relativeren; g) het veranderen van de individuele leefstijl, zoals het ontwikkelen van activiteiten buiten het werk, meer actieve ontspanning in de zin van sporten, of passieve ontspanning in de zin van regelmatige meditatie, yoga en dergelijke.

6. WAO-ers zijn er voor wat betreft psychische en lichamelijke gezondheidsklachten veel slechter aan toe dan werkenden. De resultaten van het onderzoek lijken te suggereren, dat door WAO-ers de mogelijkheid te bieden om (gedeeltelijk) te werken, een verbetering van hun gezondheidstoestand wordt bewerkstelligd.

7. Gezien het verband tussen werkstressoren enerzijds en stressklachten en verzuim anderzijds, valt te verwachten dat verbeteringen in de kwaliteit van arbeid tot een aanzienlijke vermindering van (werk)stressklachten, een toename van arbeidsvreugde en een afname van verzuim, leiden.



<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>I</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Inleiding	1
1.2 Vraagstelling en opzet van het onderzoeksverslag	10
<b>2. Methode</b>	<b>11</b>
2.1 Onderzoeksgroep: omvang, verzameling, kenmerken en representativiteit	11
2.2 Beschrijving van de steekproef van werkenden	12
2.3 Samenstelling van de enquête	17
2.4 Testen, afname en verwerking van de enquête	19
<b>3. Werkproblemen voorkomen en kenmerken</b>	<b>21</b>
3.1 Problemen op het werk en op andere levensgebieden	21
3.2 Factoren van werkstress of werkstressoren	22
3.3 Sociale relaties en steun op het werk	27
3.4 Vergelijking met Monitor werkstress 1991	28
3.5 Onderlinge verbanden tussen de werkstressfactoren en-indicatoren	29
3.6 Onderlinge relaties tussen de werkstressor-schalen	32
<b>4. Psychische en lichamelijke gezondheidsklachten bij werkenden</b>	<b>33</b>
4.1 Psychische klachten	34
4.2 Lichamelijke klachten en (ziekte)verzuim	37
4.3 Gezondheidsklachten werkstress-indicatoren en verzuim; Hoe hangen ze samen?	39
<b>5. Het verband tussen factoren van werkstress, stressklachten, werkproblemen en verzuim</b>	<b>41</b>
5.1 Factoren van werkstress en hun verband met werkproblemen en klachten	41
<b>6. Risicogroepen</b>	<b>45</b>
6.1 Vrouwen, mannen en werkstress	45
6.2 Leeftijdsgroepen	48
6.3 Opleiding	48
6.4 Soort werkgever	51
6.5 Beroepsgroepen	51
6.6 Full-time of part-time werken	58
<b>7. Werkstress en arbeidsongeschiktheid</b>	<b>61</b>
7.1 De kans op arbeidsongeschiktheid volgens werkenden	61
7.2 De arbeidsgebondenheid van arbeidsongeschiktheid	63
7.3 Werkenden en WAO-ers	65
<b>8. Hoe wordt werkstress bestreden</b>	<b>67</b>
8.1 Stressmanagement; Wat doen bedrijven?	67
8.2 Stressmanagement; Wat doen werkenden?	69
Appendix I: Literatuur	73
Appendix II: De enquête: Hoe werkt Nederland?	75



## 1. INLEIDING

### 1.1 Inleiding

Stress beïnvloedt het gedrag en de gezondheid van mensen op tal van manieren. De effecten van stress kunnen lichamelijk, psychisch of sociaal zijn, ze kunnen subtiel of dramatisch zijn, ze kunnen zich onmiddellijk manifesteren of eerst over de loop van vele jaren aantoonbaar zijn. Volgens sommige autoriteiten speelt stress een, meer of minder, belangrijke rol in 50 tot 70 % van de ziekten en stoornissen van onze tijd (Frese, 1985, WHO, 1989). Naar schatting ondervindt jaarlijks ongeveer 25 % van de Nederlandse bevolking een ernstig gezondheidsprobleem waarin stress een duidelijke factor is (Van der Grinten, 1991). 30 -55 % van de patiënten in de gezondheidszorg van hoog geïndustrialiseerde landen als het onze, komen daar voor klachten of problemen waarvoor geen organische oorzaak aan te wijzen valt of die ernstiger zijn dan op grond van een bestaande lichamelijke aandoening te verklaren is (WHO, 1989). Een belangrijk gevolg van deze zogenaamde 'stressgerelateerde' gezondheidsproblemen is verminderde arbeidsproductiviteit, arbeidsverzuim en, in het ergste geval, blijvende arbeidsongeschiktheid.

In een rapport van de Gezondheidsraad (1992) wordt in dit verband het volgende opgemerkt:

„Het is moeilijk te zeggen hoe betrouwbaar de diverse schattingen zijn over het productieverlies dat op rekening van stress komt, maar ze hebben wel een ding gemeen: de cijfers zijn imponerend. In de Verenigde Staten zouden de kosten neerkomen op drie procent van het bruto nationaal produkt. In westerse landen zouden tussen de vijf en tien maal meer werkdagen verloren gaan door stress dan door werkconflicten, onderbrekingen, acties en stakingen” (Gezondheidsraad, 1992, p. 49).

Freudenheim becijferde in 1987 dat de gevolgen van werkstress de Verenigde Staten jaarlijks op een rekening van tenminste 150.000.000.000 dollar komen te staan (Freudenheim, 1987).

Dergelijke ramingen gaan er vanuit dat bepaalde kenmerken van het werk zelf een stresserend effect oftewel de functie van 'stressor' hebben. Er zijn inmiddels een groot aantal studies die inderdaad wijzen op verbanden tussen werk enerzijds en geestelijk en lichamelijk welbevinden anderzijds, zowel in positieve als in negatieve zin. Daarbij gaat de aandacht met name uit naar de volgende aspecten (STG, 1990, Kompier & Marcelissen, 1990):

- *arbeidsinhoud*: de aard, het niveau, de complexiteit, de hoeveelheid en het tempo van het werk, alsook de mate van tegenstrijdigheid of onduidelijkheid van de taakeisen, en de regelmogelijkheden of de beslissingsbevoegdheid van de werkende;
- *arbeidsomstandigheden*: de fysieke belasting, het lawaai, de temperatuur, hygiëne en het gevaar of de onveiligheid op de werkplek, de houding waarin gewerkt moet worden, alsook de psychosociale belasting die het werk met zich meebrengt;
- *arbeidsverhoudingen*: de wijze van leidinggeven op de werkplek, de onderlinge relaties met chefs/collega's/ondergeschikten, de beschikbare sociale/emotionele ondersteuning op



het werk, werkoverleg, medezeggenschap en inspraak, maar ook het voorkomen van ongewenste intimiteiten en discriminatie door chefs/collega's.

- *arbeidsvoorwaarden*: werk- en rusttijdenregeling, ploegendienst, beloning, loopbaanmogelijkheden, scholingsmogelijkheden en werkzekerheid.

Tezamen vormen deze vier aspecten dat wat tegenwoordig steeds vaker, naar analogie van het begrip kwaliteit van leven, aangeduid wordt met de term *kwaliteit van de arbeid*. Het spreekt voor zich dat deze term niet in alle bedrijfstakken en beroepen dezelfde inhoud heeft, want niet alle aspecten spelen overal een even belangrijke rol. Uit het beschikbare onderzoek komt wel naar voren dat, hoewel bij een aantal beroepen de fysieke belasting nog altijd een belangrijke gezondheidsbedreiging is, er over de hele linie een verschuiving lijkt waar te nemen van de meer fysieke naar de meer psychosociale belasting (zie Matteson & Ivancevich, 1987). Die toename van psychosociale belasting zou onder meer gevolg zijn van ontwikkelingen als de voortdurende en vaak snelle veranderingen in de inhoud en organisatie van arbeid, de toegenomen arbeidsmobiliteit en onzekerheid als gevolg van steeds sneller optredende reorganisatie-processen, de steeds hoger wordende eisen (in termen van opleiding, ervaring, flexibiliteit en tempo) en de toename van het aantal beroepen met een overwegend psychische belasting.

Volgens een aantal auteurs (zie STG, 1990) op het onderhavige terrein is een gevolg van deze ontwikkeling dat arbeid tegenwoordig meer dan vroeger een bedreiging vormt voor met name de psychische gezondheid van werkenden. Een in dit verband steeds meer gebruikte term is 'burn-out'. Daar wordt mee bedoeld dat mensen als het ware voortijdig opbranden of gedemoraliseerd raken door de psychosociale belasting die hun werk met zich meebrengt. De symptomen omvatten chronische vermoeidheid, gedeprimeerde stemming, hoofd-, maag-, darm-, en spierpijnen, slapeloosheid en - wat gedrag betreft - huilbuien, wantrouwen, prikkelbaarheid en woede uitbarstingen, koppigheid, duidelijk onder het eigen niveau presteren, het maken van veel meer fouten dan gebruikelijk is en het zich sociaal isoleren (zie ook Gezondheidsraad, 1992, p.50).

Een duidelijk manifestatie van de toegenomen psychosociale belasting door arbeid lijkt de sterke toename van langdurig ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid (WAO) vanwege psychische oorzaken/stoornissen over de afgelopen twee decennia, met name maar niet alleen in de jongere leeftijdsgroepen (STG, 1990). De WAO wordt wel beschouwd als een verkapt vorm van werkloosheid, maar duidelijk is inmiddels dat tal van mensen die daarin terechtkomen, naar verhouding veel stressgerelateerde stoornissen of klachten hebben. Bij één derde van de mensen die arbeidsongeschikt worden verklaard, zijn psychische problemen of stoornissen de reden. Daarnaast is één op de drie arbeidsongeschikten gehandicapt in zijn of haar bewegingen, bijvoorbeeld als gevolg van lage rugpijn, terwijl voorts ook aandoeningen van hart en vaten en vage lichamelijke klachten een belangrijke plaats innemen als reden voor afkeuring. Dit zijn allen stoornissen of klachten waarbij stress vaak een belangrijke rol speelt (Gezondheidsraad, 1992)..

Met het vaststellen van verbanden tussen aspecten van kwaliteit van arbeid enerzijds en welbevinden, arbeidsverzuim en arbeidsvreugde anderzijds is echter de vraag naar de aard en de omvang van die verbanden nog niet beantwoord. Met het laatste wordt bedoeld de



grootte van de bijdrage aan psychische en lichamelijke onwelbevinden en disfunctioneren, die op rekening van het werk versus mogelijke andere factoren zoals privé-omstandigheden, algemene maatschappelijke omstandigheden en arbeidsonafhankelijke lichamelijke kenmerken zoals erfelijke belasting, geschreven moet worden. Eenvoudig gezegd: in hoeverre bepaalt kwaliteit van arbeid kwaliteit van leven en omgekeerd? En, in het kielzog daarvan, wat is het potentieel aan bevordering van welbevinden en gezondheid dat werk bevat en wordt dat potentieel in voldoende mate benut?

Het onderzoek, waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan, is bedoeld om een deel van deze lacune in informatie over het verband tussen arbeid en gezondheid, op te vullen. Centraal daarin staat *de vraag naar de omvang en ernst van stressgerelateerde gezondheidsproblemen bij werkenden in ons land, naar de mate waarin deze arbeidsgebonden zijn en naar de mogelijkheden van bedrijven en individuele werknemers tot reductie en preventie van deze problemen.*

Alvorens we deze centrale vraagstelling van het onderzoek en de wijze waarop getracht is haar te beantwoorden nader uitwerken, zullen we in het volgende eerst aandacht besteden aan het begrip dat in het onderzoek centraal staat, te weten *werkstress*. In samenhang daarmee zal ook ingegaan worden op de begrippen gezondheid, risicofactoren en risicogroepen en de wijze waarop ze hier worden gebruikt.

### *Werkstress*

'Met stress als zodanig is niets mis', verklaarden de twee internationaal vooraanstaande onderzoekers op het gebied van arbeid en gezondheid, Robert Karasek en Tores Theorell, in hun in 1990 verschenen boek *Healthy Work: Stress, Productivity and The Reconstruction of Working Life* (Karasek & Theorell, 1990). Die uitspraak is niet moeilijk te begrijpen als we de term stress, afkomstig uit de fysica waar ze staat voor de druk die een metaal of legering kan weerstaan voordat ze scheurt, vertalen met druk of spanning. Voor een gezond en bevredigend leven is zekere mate van spanning en drukte in een zekere regelmaat onontbeerlijk. Het is het voortdurend ontbreken van spanning of uitdaging dan wel het voortdurend onder te grote spanning of druk staan, waardoor plezier in leven, werk en gezondheid ondermijnd kunnen worden.

In het algemeen is men het er in de stressliteratuur over eens dat het verband tussen stress en gezondheid of welbevinden als een omgekeerde 'U' kan worden voorgesteld. In een dergelijk model is er een groot middengebied waar een zekere spanning of discrepantie tussen (taak)eisen en beschikbare vaardigheden en middelen (persoonlijk, materieel, sociaal) gepaard gaat met een betrekkelijk hoog niveau van welbevinden. Het is aan de beide, relatief kleine, uiteinden van de verdeling - veel te weinig of veel te veel stress, dat zich problemen voordoen. Over deze beide uitersten wordt in de stressliteratuur ook wel gesproken als achtereenvolgens ROSS ('Rust Out Stress Syndrome') en BOSS ('Burn Out Stress Syndrome').

De symptomen of klachten van beide syndromen zijn voor een belangrijk deel dezelfde, zoals gevoelens van gedemotiveerd zijn, malaise of gedeprimeerd zijn, irritatie, verlies van zelfvertrouwen, piekeren, maar ook lichamelijke symptomen als slaap-, maag-, spier- en hoofdpijnklachten, en verhoogde bloeddruk. Ook gedragsveranderingen behoren ertoe,



zoals slechter presteren, toenemend gebruik van verslavende stoffen, grotere kans op het maken van ongelukken, en dergelijke.

De relatieve grootte van het middengebiet wijst erop dat het optimale stressniveau of de hoeveelheid druk of spanning waaronder iemand optimaal functioneert, van individu tot individu, maar ook binnen een en hetzelfde individu over tijd, sterk kan verschillen. Daarbij spelen niet alleen individuele kenmerken een rol van betekenis, maar ook allerlei kenmerken van de situatie of de omgeving waarin de betreffende persoon moet functioneren. Iemand die bijvoorbeeld op de emotionele steun van anderen kan rekenen bij het verrichten van emotioneel belastend werk, zoals de verpleging van terminale patiënten, zal doorgaans beter functioneren en een hoger optimaal stressniveau hebben dan degene die dergelijke steun moet ontberen. Werknemers in een bedrijf waarvan het voortbestaan bedreigd wordt, waar dus sprake is van grote arbeidsonzekerheid, zullen doorgaans meer stressklachten hebben, zoals gedeprimeerdheid en slaapstoornissen, dan werknemers die zich zeker van hun baan achten.

Uit het voorafgaande volgt dat de mate waarin werkstress tot verlies van welbevinden of gezondheidsproblemen leidt, wordt bepaald door de wijze waarop werkspecifieke factoren, individuele kenmerken en sociale factoren of omgevingskenmerken op elkaar inwerken of, met een technischere term, interacteren. Dit inzicht (Gezondheidsraad, 1992), heeft geleid tot de formulering van een, overigens beperkt, aantal zogenaamde interactionele of relationele modellen van werkstress, waartussen de overeenkomsten aanzienlijk groter zijn dan de verschillen.

Bij het in dit rapport beschreven onderzoek is eveneens uitgegaan van een interactionele benadering, waarbij zoveel mogelijk aansluiting is gezocht bij de door Karasek en Theorell (1990) en in publikaties van de Wereld Gezondheid Organisatie (zie Cooper & Davidson, 1987) ontwikkelde interactionele modellen.

Door deze auteurs wordt het begrip (werk)stress in feite gebruikt in de beperkte betekenis van 'distress', dat wil zeggen disfunctionele stress oftewel stress die zich manifesteert in disfunctioneren in lichamelijk, psychisch of sociaal opzicht. Hoewel, zoals boven uiteengezet stress ook 'eustress' of functioneren-bevorderend kan zijn, zullen ook wij in dit rapport de term werkstress verder in de betekenis van disfunctioneel gebruiken. De hier gehanteerde definitie van werkstress is daarmee identiek aan die van Cooper & Davidson (1987), die stellen dat het bij werkstress gaat om *een als negatief ervaren toestand die het gevolg is van het feit dat iemand niet in staat is of zich niet in staat acht om aan de eisen of verwachtingen die hem of haar vanuit de werksituatie gesteld worden, te voldoen en die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht.*

Impliciet in deze definitie is de definitie van gezondheid zoals geformuleerd in de constitutie van de WHO (1987), die luidt: „Health is not merely the absence of disease, but a complete state of physical, mental and social wellbeing”.

Werkstress, aldus omschreven, wordt benaderd en bestudeerd als resultante van de interactie tussen een reeks factoren of oorzaken van stress, in het volgende steeds aangeduid als *stressoren*, waarvan de voornaamste zijn (zie ook Janman et al., 1988,



Karasek & Theorell, 1990 Kompier & Marcelissen, 1990, Matteson & Ivancevich, 1987, Payne, et al., 1986):

1. *Taakeisen* (aantal, aard en patroon). Het gaat hier op de eerste plaats om arbeidsinhoud, zoals hoeveelheid werk, werktempo, niveau van de taken en de mate van tegenstrijdigheid van taakeisen. Ook de mate waarin de verantwoordelijkheden van de werkende bij de taakuitvoering duidelijk omschreven zijn en de mate van beslissingsvrijheid of de regelmogelijkheden die de werkende ter beschikking staan bij het uitvoeren van het werk en het oplossen van werkproblemen, vallen hieronder. Voor een deel gaat het ook om arbeidsomstandigheden zoals de fysieke belasting van het werk en het voorkomen van gevaarlijke/bedreigende situaties.

2. *De beschikbare sociale ondersteuning* om aan taakeisen het hoofd te bieden. Het gaat hier op de eerste plaats om arbeidsverhoudingen zoals de wijze van leidinggeven door chefs/supervisors, de relaties met collega's, de beschikbare overlegstructuren.

Sociale ondersteuning met betrekking tot het werk kan overigens uit nog andere bronnen dan vanuit de werksituatie zelf komen en verschillende vormen aannemen. Een aantal auteurs (zie Karasek & Theorell, 1990) maakt daarom onderscheid tussen een drietal typen van ondersteuning, te weten:

- ondersteuning in emotioneel/affectieve zin: de werkende beschikt over één of meer persoonlijke relaties waarin aan de taakeisen/-uitvoering gerelateerde gevoelens en ervaringen veilig geuit en verwerkt kunnen worden. De bron van dit type ondersteuning ligt vaak buiten de werkplek, met name in de privé-situatie in de vorm van een goede partnerrelatie of hechte vriendschapsrelaties, hoewel ze ook binnen de werksituatie gevonden zou kunnen worden, bijvoorbeeld bij goede collega's, mentors, werkbegeleiders, vertrouwenspersonen;

- informatieve ondersteuning: de werkende beschikt over één of meer personen/instaties waar informatie voor een goed functioneren en informatie over de daadwerkelijke wijze van functioneren op een niet-bedreigende wijze/veilige en constructieve wijze verkregen kan worden. De bron voor dit type ondersteuning dient doorgaans in de werksituatie zelf aanwezig te zijn;

- gedragsregulerende ondersteuning: de werkende beschikt in zijn of haar omgeving over één of meer goede voorbeelden of modellen, dat wil zeggen één of meer personen waarvan functioneren op het werk een aantrekkelijk en navolgbaar model voor het eigen functioneren op en buiten de werkplek vormt. De bron voor dit type ondersteuning kan zowel op de werkplek, bijvoorbeeld in de persoon van een chef of mentor, alsook daarbuiten, bijvoorbeeld in een ouder of andere opvoeder (leraar) gevonden worden.

3. *De beschikbare materiële middelen of 'resources'* om aan de taakeisen het hoofd te bieden: het gaat hier op de eerste plaats om bepaalde aspecten van de arbeidsomstandigheden, zoals de beschikbaarheid van de voor een adequate uitvoering van taakeisen noodzakelijke materiële en personele middelen. Is de personele bezetting toereikend voor de gestelde taken? Is de aanwezige apparatuur of zijn de beschikbare ruimtes voldoende c.q. voldoende geschikt/functioneel? Zijn de technische voorzieningen voor het inroepen van



hulp ingeval van gevaar of bedreiging adequaat? Zijn de beschikbare financiële middelen toereikend? Voor een deel gaat het hier ook om arbeidsvoorwaarden zoals bedrijfsvoorzieningen (kantine-voorzieningen), alsook beloning/salaris.

4. *De persoonlijke houding ten aanzien van, en de beschikbare persoonlijke vaardigheden en eigenschappen relevant voor de taakeisen:* het gaat hier om aspecten als waarmaking van zinvolheid van taak, mate van zelfvertrouwen/zelfbeeld, geloof in eigen competentie en zelfredzaamheid, de aan- of afwezigheid van persoonlijkheids-/temperamentskenmerken of stoornissen die kunnen interfereren met taakuitvoering, en de aan- of afwezigheid van sociale, communicatieve, probleemoplossings-, persoonlijke stressmanagement- en intellectuele vaardigheden noodzakelijk of wenselijk voor de taak.

5. *De lichamelijke geschiktheid* voor het uitvoeren van de taakeisen: het gaat hier om zaken als het al dan niet hebben van een lichamelijke/sensorische ziekte/handicap, de algemene lichamelijke gezondheidstoestand, de mate van vegetatieve labiliteit of stressgevoeligheid (de (mede) erfelijk bepaalde prikkelgevoeligheid).

6. *De organisationele en (extra-organisationele) sociale context* waarin de taak moet worden uitgevoerd: het gaat hier zowel om algemene kenmerken van het bedrijf of de werkorganisatie als ook de levensomstandigheden van de werkende. Wat het eerste betreft gaat het om vragen als: is er arbeidsonrust in het bedrijf/de organisatie vanwege financiële/commerciële problemen? Is er sprake van grote werkonzekerheid op de korte of middellange termijn? Staat het bedrijf of de organisatie maatschappelijk aan ernstige kritiek bloot? Is er in het bedrijf aandacht voor een verschijnsel als werkstress?

Wat het tweede betreft, gaat het om factoren als het bestaan van belastingen in de privésfeer, zoals de directe zorg voor kinderen, voor een chronisch zieke partner of ander gezinslid (kind). Het gaat ook om het voorkomen van ontwrichtende levensgebeurtenissen als het verlies van een dierbare door de dood, (de dreiging van) relatie-verbreking of scheiding, chronisch ontwrichte gezinssituatie, en dergelijke.

Binnen het kader van dit interactionele model kan werkstress, als afhankelijke grootheid, verklaard worden als gevolg of resultaat van de (van individu tot individu, afdeling tot afdeling, bedrijf tot bedrijf, gezin tot gezin verschillende) discrepanties tussen taakeisen (factor 1) enerzijds en beschikbare sociale ondersteuning, middelen, persoonlijke houdingen en vaardigheden, lichamelijke kenmerken en algemene organisatie- en sociale omgevingskenmerken (factoren 2 - 6) anderzijds. Wat het model 'interactioneel' maakt, is dat het naast een mogelijk rechtstreeks effect van elk van de factoren 2 tot en met 6 op de mate van werkstress - vanwege hun discrepantie ten aanzien van factor 1 - ook van de veronderstelling uitgaat dat een bepaalde factor via zijn invloed op een andere factor een effect op werkstress heeft. Zo is het, om een voorbeeld te geven, heel wel mogelijk dat problemen in de partnerrelatie (factor 6) een vermindering van (sociaal-)emotionele steun (factor 2) met zich meebrengen, die zich niet beperkt tot de privé-aangelegenheden maar zich ook uitstrekt tot werkaangelegenheden.



Interactieel is het model ook omdat daarin werkstress, in de bovengegeven definitie, niet alleen als afhankelijke grootheid maar ook als onafhankelijke grootheid kan worden opgevat: werkstress als factor van (verdere) werkstress. Lichamelijk, psychisch of sociaal disfunctioneren kan immers, ook als ze arbeidsgebonden is, de bereidheid van anderen, zowel in de werk- als privésituatie, tot het geven van emotionele en sociale ondersteuning verminderen, bijvoorbeeld omdat ze last hebben van dat disfunctioneren en daardoor geneigd zijn omgang met de betrokkene zoveel mogelijk te vermijden. Die verminderde sociale steun kan op zijn beurt weer een negatieve invloed kan hebben op de mate waarin betrokkene aan de taakeisen kan voldoen en daarmee zijn of haar werkstress verder verhogen. Binnen het model zijn, kortom, uiteenlopende terugkoppelings-circuits denkbaar en in feite is veel van het thans in uitvoering zijnde wetenschappelijk onderzoek gericht op het in kaart brengen van deze circuits.

Van belang is ook dat werkstress in het model niet a priori en uitsluitend wordt verklaard vanuit eisen die op de werkplek zelf gesteld worden. Ook de eisen die aan het betreffende individu vanuit andere levensgebieden gesteld worden zoals het gezin, de partnerrelatie of de buurt waarin de werkende woont (de zogenaamde 'extra-organisatorische' stressors, zie Matteson & Ivancevich, 1987) kunnen een rol van betekenis spelen. Naarmate het aantal potentieel stressvolle taken op verschillende gebieden in het leven van een individu toeneemt, neemt ook het risico toe dat de beschikbare ondersteuning en middelen ontoereikend zijn om alle gestelde taken, inclusief werk, voldoende te bestrijken. Met als onvermijdelijk gevolg dat ofwel bepaalde taken verwaarloosd worden ten voordele van andere, ofwel alle taken beneden het noodzakelijke of gewenste niveau worden verricht. De betrokken persoon staat dan ook nog eens voor de (extra) taak om het hoofd te bieden aan de specifieke stressvolle gevolgen van die verwaarlozing. Door de aldus verzwaarde taaklast neemt de ontoereikendheid van de beschikbare steun, middelen en vaardigheden, en daarmee de werkstress, natuurlijk alleen nog maar verder toe. Zo ontstaat geleidelijk aan een neerwaartse spiraal van een steeds verdere verslechtering in functioneren op de werkplek, in de privé-situatie en andere sociale netwerken en daarmee een afbraak van gezondheid.

Bij de boven gegeven beschrijving van het interactieel model moet nog de aantekening gemaakt worden dat de per factor of stressor gegeven concretisering niet de pretentie van volledigheid hebben. Naarmate het theoretisch en empirisch onderzoek op het onderhavige terrein zich verder ontwikkelt, zullen ook de definities en operationalisaties van de factoren nauwkeuriger en vollediger worden. Maar ook in een 'interim' vorm is het model voor zowel wetenschappelijk onderzoek als voor preventie van en interventie bij werkstress een belangrijke leidraad.

Voor wat betreft wetenschappelijk onderzoek levert het op zijn minst een checklist van te meten potentiële risicofactoren van werkstress. De term 'risicofactor' verwijst naar een bepaald kenmerk of een bepaalde toestand waarvan empirisch vastgesteld kan worden dat deze gepaard gaat met een toename van waarschijnlijkheid dat een bepaald probleem, zoals werkstress, bestaat of zich op een later tijdstip zal ontwikkelen.

Voor wat betreft preventie en interventie levert het een checklist van mogelijke aanrijpingspunten voor programma's en projecten en, minstens zo belangrijk, verhoogt het besef



dat tegelijkertijd op meerdere aspecten of factoren moet worden aangegrepen wil er van een substantieel effect sprake zijn. (Zie voor een schematische uitwerking van het model figuur 1)

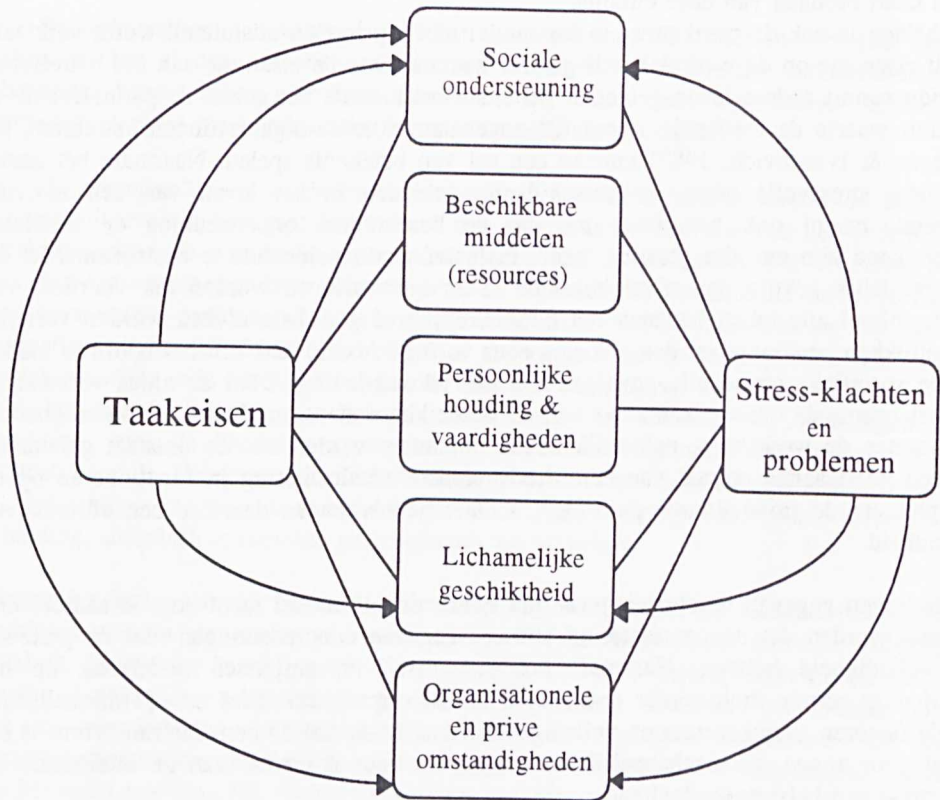


Fig. 1 Werkstress: Het interactionele model



Het is om deze reden, dat we bij de opzet en de uitvoering van het onderzoek naar voorkomen en factoren van werkstress onder de werkende bevolking in ons land, waarover het in dit rapport gaat, van het beschreven interactionele model gebruik hebben gemaakt. Want behalve het feit dat het een checklist biedt van te meten en te beïnvloeden factoren, biedt het ook geschikte structuur voor ordenen en het bepalen van de volgorde van de te rapporteren onderzoeksuitkomsten.

## 1.2 Vraagstellingen en opzet van het onderzoeksverslag

In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar voorkomen en (risico)factoren van werkstress onder iets meer dan 15.000 Nederlanders in de leeftijd variërend van 18 tot 64 jaar. Allen deden mee aan de enquête 'Hoe werkt Nederland?', die op 29 mei 1993 in alle bij de Gemeenschappelijke Pers Dienst (GPD) aangesloten dagbladen en de Haagse Courant werd gepubliceerd. Deze enquête is de vierde in de reeks GPD-enquetes (eerdere enquêtes werden uitgevoerd in 1984, 1985 en 1991) en de tweede waarin aan werkstress aandacht besteed werd. Dit was ook het geval in de enquête 'De Staat van het Land' die in 1991 werd gehouden. In die enquête had een kleine minderheid van de vragen betrekking op werkstress en aspecten van werk. Deze zijn op verzoek van het Directoraat-Generaal van de Arbeid van Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid indertijd afzonderlijk geanalyseerd en gerapporteerd (zie De Heus & Diekstra, 1992). De uitkomsten daarvan waren voor het Ministerie aanleiding om opdracht te geven tot een vervolgenquête, die uitsluitend op werkstress betrekking zou hebben, waardoor een groot aantal aspecten die in de 1991 enquête niet bevraagd waren, nu wel aandacht zouden kunnen krijgen.

De hoofdvragen waarop de '93 enquête antwoord probeert te geven, zijn:

1. Wat is de omvang van de werkstressproblematiek bij de beroepsbevolking in Nederland?
2. Welke risicofactoren en risicogroepen voor werkstress kunnen onderscheiden worden?
3. Wat is de invloed van werk- en privé-omstandigheden op werkstress?
4. Wat ondernemen werkgevers en werknemers om werkstress te voorkomen respectievelijk te verminderen?

Dit rapport bevat de antwoorden op deze vragen, zoals die uit de enquête naar voren zijn gekomen, en het is als volgt opgebouwd.

In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksmethode en de onderzoeksgroep besproken, waarna de hoofdstukken 3 t/m 8 ingaan op de resultaten van het onderzoek.

In hoofdstuk 3 worden alle werkstressoren besproken en gerelateerd aan de algemene vraag naar problemen op het werk. Sociale steun wordt daarbij apart besproken omdat deze zowel als werkstressbevorderend en als werkstressverminderend kan fungeren. Er worden een aantal analyses op de samenhang in de veelheid van onderzochte stressoren uitgevoerd, waardoor deze teruggebracht worden tot een overzichtelijk geheel van



belangrijke (clusters of schalen van) stressoren. In hoofdstuk 4 wordt het voorkomen van een groot aantal psychische en lichamelijke gezondheidsklachten beschreven. Ook deze worden met behulp van een aantal analyses teruggebracht tot een beperkt aantal (gezondheidsklachten/-problemen) schalen.

In hoofdstuk 5 worden de gevonden stressorenschalen en de gevonden stress of gezondheidsklachtenschalen met behulp van verschillende analyses met elkaar in verband gebracht.

In hoofdstuk 6 worden op basis van verschillen in werkstressoren, gezondheidsklachten en sociale steun risicogroepen in kaart gebracht. Risicogroepen worden daarbij gedefinieerd in termen van sekse, leeftijd, opleiding, werkgever, full-time of part-time werken en beroepsgroep. In hoofdstuk 7 wordt over het (zelfingeschatte) risico op arbeidsongeschiktheid gerapporteerd. Daarbij wordt zowel gekeken naar stressoren en stressklachten die dit risico lijken te bepalen als naar verbanden van dit risico met o.a. geslacht, leeftijd en beroep. Ook worden werkenden met feitelijke arbeidsongeschiktheiden vergeleken op een aantal kenmerken, zoals gezondheidsklachten.

Hoofdstuk 8 beschrijft preventie- en interventie maatregelen die door de werkgever en werknemer, volgens opgave van de onderzochte personen, zijn genomen om werkstress te voorkomen of te bestrijden.



## 2. METHODE

In dit hoofdstuk wordt de in het onderzoek gebruikte steekproef en de methode van gegevensverzameling beschreven. Allereerst worden omvang, kenmerken en selectie van de onderzoeksgroep beschreven, en wordt ingegaan op representativiteit ervan voor de nederlandse beroepsbevolking. Vervolgens zal worden uiteengezet hoe de gebruikte enquête werd samengesteld en welke van de in het vorige hoofdstuk genoemde aspecten van kwaliteit van arbeid, kenmerken en factoren van werkstress worden gemeten.

### 2.1 Onderzoeksgroep: omvang, verzameling, kenmerken en representativiteit

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van gegevens afkomstig van 15478 personen in de leeftijd van 18 t/m 64 jaar, waarvan 63 % mannen en 37 % vrouwen. Gezamenlijk vormen ze 80.4 % van de groep krantenlezers die aan de enquête 'Hoe Werkt Nederland' deelnamen.

De resterende 20.1 % is uit het bestand verwijderd vanwege ofwel het geven van 'onmogelijke' antwoorden of het voorkomen op hun enquête-formulier van al te veel onjuiste codes (voor een nadere toelichting zie het Technisch Rapport (hoofdstuk 2), in het volgende zal dit rapport korthedshalve steeds worden aangeduid als TR).

Tabel 2.1 laat de deelnemende kranten, het aantal in het onderzoek betrokken respondenten per krant, het percentage dat zij uitmaken van de totale onderzoeksgroep evenals het percentage dat elk krant uitmaakt van de totale oplage van de deelnemende kranten.

Tabel 2.1. Aantallen enquête-deelnemers per krant (totale steekproef: N = 15478)

KRANT	Aantal personen	Percentage v/d steekproef	Percentage v/d totale oplage <sup>1</sup>
• Arnhemse Courant	552	3%	4%
• Brabants Nieuwsblad	72	0.5%	4%
• Gooi en Eemlander	913	6%	4%
• Haarlems Dagblad	762	5%	5%
• Leids Dagblad	486	3%	3%
• Limburgs Dagblad	508	3%	6%
• Nieuwsblad van het Noorden	1740	11%	11%
• Noordhollands Dagblad	2243	14%	12%
• Prov. Zeeuwsche Courant	1175	8%	5%
• Dagblad Tubantia	1643	11%	8%
• Utrechts Nieuwsblad	1122	7%	8%
• Rotterdams dagblad	1449	9%	9%
• Leeuwarder Courant	1531	10%	8%
• Haagse Courant	1282	8%	13%

<sup>1</sup> Hiervoor is per krant de oplage gedeeld door de totale oplage van alle GPD-bladen plus de Haagse Courant (totaal 1.319135)



Wat opvalt zijn de grote verschillen in aantal deelnemers per krant evenals de grote verschillen in percentage dat een krant bijdraagt aan de totale onderzoeksgroep. Voor een deel worden deze verschillen verklaard door het feit dat het aantal inzenders dat op grond van onmogelijke antwoorden en codeerfouten is verwijderd sterk per krant verschilt (zie verder TR, p. 6). Voor een ander deel heeft dit te maken met de verschillen tussen de kranten in aantallen abonnees en in de 'enquêteer-bereidheid' van hun lezers. Overigens zijn de verschillen in percentages die de kranten leveren aan de onderzoeksgroep en aan de totale oplage gering, met uitzondering van het Brabants Nieuwsblad.

### *Selectie van werkenden*

Hoewel in sommige gedeelten (zie hoofdstuk 7) van dit rapport ook werkenden en WAO-ers met elkaar vergeleken zullen worden, zijn de meeste analyses gebaseerd op de respondenten die op het moment van onderzoek aan het betaalde arbeidsproces deelnemen. Daarom zijn uit de steekproef van 15478 respondenten de werkenden geselecteerd op basis van twee criteria:

1. men moest op het moment van invullen een *betaalde werkkring* hebben (vraag 6 enquête, zie appendix II), full-time of parttime (hierbij is niet gekeken naar het aantal uren per week);
2. men moest tot de leeftijdsgroep van *18 t/m 64 jaar* behoren (vraag 2 enquête, zie appendix II); hiermee werden, in aansluiting op veel ander onderzoek, vooral gepensioneerden uitgesloten.

Op basis van deze selectie bleef een steekproef van 13709 werkenden over (88 %). Tenzij expliciet anders aangegeven hebben de gepresenteerde resultaten betrekking op deze groep.

## **2.2 Beschrijving van de steekproef van werkenden**

De voornaamste kenmerken van de werkende respondenten zijn weergegeven in de tabellen 2.2 en 2.3. Behalve percentages voor de groep als geheel zijn telkens ook aparte percentages voor mannen en vrouwen gegeven. In het algemeen worden de percentages tot hele getallen afgerond, maar omdat bij kleine percentages soms extra nauwkeurigheid nuttig is, wordt bij alle percentages kleiner of gelijk aan drie één decimaal na de komma gegeven.

### *Representativiteit*

Voor de bepaling van kenmerken en representativiteit van de huidige steekproef zijn algemeen gezien drie vergelijkingen van belang, namelijk vergelijking met het vorige Monitor-rapport waarin immers eveneens van een GPD-enquete gebruik werd gemaakt (De Heus & Diekstra, 1992), vergelijking met het lezerspubliek van de GPD, en vergelijking met de Nederlandse beroepsvolking als geheel (CBS - enquete beroepsbevolking 1992).



Tabel 2.2. Kenmerken van de steekproef van werkenden: aantallen en percentages

	Aantal	Totaal %	M %	V %	M'91 <sup>1</sup> %	GPP <sup>2</sup> %	CBS <sup>3</sup> %
<i>Sekse (N=13563)</i>							
• Man	8508	63	-	-	68	49	64
• Vrouw	5055	37	-	-	32	51	36
<i>Leeftijd (N=13709)<sup>4</sup></i>							
• 18-24 jaar	565	4	2.0	8	5	15	16
• 25-34 jaar	3905	29	25	35	31	22	32
• 35-44 jaar	4989	36	37	35	36	21	27
• 45-54 jaar	3424	25	29	18	20	15	19
• 55-64 jaar	826	6	7	4	8	12	6
<i>Hoogst voltooide opleiding (N=13568)<sup>5</sup></i>							
• Geen (of niets ingevuld)	50	0.4	0.3	0.4	0.7	0	-
• Lager Onderwijs	265	1.9	2.6	0.9	3	14	10
• LBO	1172	9	11	5	11	25	17
• MAVO, MULO e.d.	1412	10	9	12	17	15	7
• MBO	3247	24	26	21	19	19	38
• HAVO, VWO	1737	13	10	17	13	7	5
• HBO	4571	34	32	37	{37	13	16
• Universiteit	1114	8	9	7		6	7
<i>Burgerlijke staat (N = 13623)<sup>6</sup></i>							
• Ongehuwd, niet samenwonend	2352	17	13	25	-	5	35
• Gehuwd of samenwonend	10466	77	84	65	-	84	59
• Gescheiden, niet samenwonend	708	5	3	9	-	{11	{5
• Weduwe/weduwenaar, niet samenwonend	97	0.7	0.4	1.2	-		
<i>Soort werkgever (N = 13176)</i>							
• Overheid	3396	26	26	25	28	-	-
• Onderneming	6178	47	57	29	47	-	-
• Non-profit organisatie	3361	26	15	44	23	-	-
• Niet van toepassing	241	1.8	1.6	1.2	3	-	-
<i>Aantal uren per week (N = 13622)<sup>7</sup></i>							
• < 20 uur	618	5	1.6	9	8	-	6
• 20-35 uur	2535	19	7	39	16	-	18
• 36-45 uur	7660	56	64	43	58	-	76
• > 45 uur	2809	21	28	8	18	-	-

<sup>1</sup> Gegevens afkomstig uit het rapport "Stress aan het werk in Nederland" (Monitor werkstress '91: De Heus & Diekstra, 1992) (werkenden, N= 15819)

<sup>2</sup> GPD Gegevens lezerspubliek van de dagbladen aangesloten bij de GPD (werkzaam en niet-werkzaam) (Steekproef, N=60352)

<sup>3</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek; Enquête beroepsbevolking '92, werkzame beroepsbevolking (N=5885)

<sup>4</sup> Leeftijd: Het CBS hanteert als jongste leeftijdscategorie 15-24 jaar.

<sup>5</sup> Hoogst voltooide opleiding: in het rapport Stress aan het Werk in Nederland, zijn de categorieën HBO en Universiteit samengevoegd.

<sup>6</sup> Burgerlijke staat: De GPD onderscheidt jonge en oude alleenstaanden, 2 persoonshuishouden en gezinnen. Ter vergelijking hebben we jonge alleenstaanden ondergebracht in de categorie ongehuwd/niet samenwonend, de oudere alleenstaanden in de categorie gescheiden of weduwe-/niet samenwonend. De overige zijn bij de categorie gehuwd of samenwonend gerekend.

<sup>7</sup> Aantal uren per week: de indeling van het CBS wijkt enigszins af van de indeling van de enquête; zij hanteert 12-19 uur, 20-34 uur, 35 uur of meer. De gepresenteerde cijfers zijn percentages behorende bij deze categorieën.



### *Monitor Werkstress '91*

Vergelijken we de huidige steekproef allereerst met die van het vorige Monitor-onderzoek (De Heus & Diekstra, 1992, blz. 8), waarvan de gegevens in mei-juni 1991 verzameld zijn, dan blijkt het volgende. We zien nu een wat hoger percentage vrouwen (37% versus 32%). De leeftijdsverdeling verschilt weinig met uitzondering van het feit, dat de groep van 45 t/m 54 jaar nu wat ruimer vertegenwoordigd is (25% nu tegen 20% toen).

Burgerlijke staat werd in het vorige rapport niet beschreven. Opleiding laat nu een nog sterkere oververtegenwoordiging van hoger opgeleiden zien (42% HBO of universiteit) dan in het eerdere onderzoek (37%). De verdeling over soort werkgever is nagenoeg hetzelfde in beide onderzoeken, terwijl we bij het aantal uren werken per week een toename zien van mensen die meer dan 45 uur per week zeggen te werken (21% nu tegen 18% in 1991). De gegevens over beroepsgroep (Tabel 2.3) laten zich niet vergelijken met het eerdere Monitor-onderzoek, omdat daarin op een andere (veel globalere) manier naar beroep werd gevraagd.

### *GPD-lezersgroep*

Vergelijking van de onderzoeksgroep met de GPD-lezersgroep laat een aantal duidelijke verschillen zien. Op de eerste plaats is de sexe-verdeling duidelijk anders, hetgeen zonder twijfel gevolg is van het feit dat de onderzoeksgroep uitsluitend uit werkenden bestaat, waardoor ze relatief minder vrouwen bevat. Op de tweede plaats is er een duidelijk leeftijdsverschil, dat naar alle waarschijnlijkheid eveneens gevolg is van het 'werkende' karakter van de onderzoeksgroep. Deze bevat namelijk aanzienlijk minder jongeren (18-24 jaar) en aanzienlijk minder ouderen (55 - 64 jaar), terwijl de daartussen liggende leeftijden (25-54 jaar) in de steekproef veel sterker vertegenwoordigd zijn dan de GPD-lezersgroep. Groot zijn ook de verschillen in opleiding tussen beiden. De onderzoeksgroep bevat veel minder laag (LO, LBO, MAVO-MULO) opgeleiden en veel meer middelbaar tot hoog (MBO tot HBO) opgeleiden. De verschillen zijn geringer voor wat betreft de uitersten van het opleidings-spectrum (geen en universitair). Voor wat betreft burgerlijke staat is het moeilijk een vergelijkende uitspraak te doen, gezien de verschillende wijzen van registreren. Maar wanneer we de vergelijking maken aan de hand van de categorie gehuwd/samenwonend en alle categorieën 'niet-samenwonend' bij elkaar genomen, blijken de verschillen tussen beide groepen betrekkelijk gering. Vergelijking van beide groepen met betrekking tot beroepsgroep (tabel 2.3), tenslotte, is niet mogelijk omdat daarover voor wat betreft de GPD-lezers geen gegevens beschikbaar zijn.

### *CBS Beroepsbevolking*

Van wezenlijk belang voor wat betreft de representativiteit van de onderzoeksgroep voor de werkende bevolking in ons land, is de vergelijking met de gegevens voor de nederlandse beroepsbevolking zoals verzameld door het CBS. Kijken we eerst naar tabel 2.2 dan valt het volgende op. De sexe-verdeling is in beide groepen vrijwel identiek. Voor wat betreft leeftijd zijn er zowel verschillen als overeenkomsten. De onderzoeksgroep bevat relatief te weinig jongere en teveel werkenden van middelbare leeftijd, terwijl het percentage werkenden van 55 t/m 64 jaar 'correct' is. Het grootste verschil wordt gevonden voor wat betreft de jongste leeftijdsgroep (4 % versus 16 %). Daarbij moet aan-



Tabel 2.3. Beroep: Aantallen en percentages

BEROEP (N = 13598)	Totaal Aantal	%	M %	V %	CBS <sup>1</sup> %
<i>Agrarische beroepen</i>	123	0,9			4
• Visser	6	0,0	0,0	0,0	
• Boer	24	0,2	0,2	0,1	
• Overig agrarisch	93	0,7	0,9	0,2	
<i>Technische beroepen</i> <sup>2</sup>	1802	13			25
• Metselaars, timmerlieden en andere bouwvakkers	168	1,2	1,9	0,0	
• Loodgieters, lassers e.d.	46	0,3	0,5	0,0	
• Kleermakers, modellennaaisters	17	0,1	0,1	0,2	
• Elektromonteurs	103	0,8	1,2	0,0	
• Machinebankwerkers, monteurs	68	0,5	0,8	0,1	
• Machinale metaalbewerkers e.d.	46	0,3	0,5	0,0	
• Toezichthoudend productiepersoneel	263	1,9	2,8	0,5	
• Overige technische beroepen	1091	8	12	1,7	
<i>Transportberoepen</i>	442	3			...
• Chauffeurs, matrozen, treinbestuurders e.d.	239	1,8	2,6	0,3	
• Laders, lossers, inpakkers e.d.	76	0,6	0,7	0,2	
• Overige transportberoepen	127	0,9	1,4	0,3	
<i>Administratieve beroepen</i>	2664	20			18
• Secretaresses, typisten, datatypisten	616	5	0,9	11	
• Boekhouders, kassiers e.d.	170	1,3	1,1	1,5	
• Overige administratieve beroepen	1878	14	13	16	
<i>Commerciële beroepen</i>	1021	8			9
• Verkopers, cassières, baliepersoneel	371	2,7	2,1	4	
• Vertegenwoordigers, makelaars, verzekeringsagenten	187	1,4	1,8	0,6	
• Overige commerciële beroepen	463	3	3,9	2,6	
<i>Dienstverlenende (verzorgende) beroepen</i>	1221	9			10
• Koks, kelners, buffetbedienden	84	0,6	0,6	0,6	
• Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (gebouwen e.d.)	85	0,6	0,7	0,5	
• Huishoudelijk en verzorgend personeel (personen)	407	3	0,7	7	
• Overige verzorgende beroepen	390	2,9	2,3	4	
• Dienstverlenende functies-overige(politie, brandweer) <sup>3</sup>	255	1,9	2,3	1,2	
<i>Wetenschappelijke en andere vakspecialistische beroepen</i>	5687	42			30
• Artsen, tandheelkundigen, fysiotherapeuten	215	1,6	1,5	1,8	
• Verplegenden (ook para-medisch)	930	7	2,3	15	
• Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatschappelijk werkenden	255	1,9	0,9	3,5	
• Docenten, leerkrachten	1131	8	7	12	
• Auteurs, journalisten	135	1,0	1,1	0,9	
• Juristen, accountants, economen	253	1,9	2,1	1,4	
• Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	208	1,5	1,5	1,6	
• Ingenieurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	672	5	7	1,6	
• Beleidsvoerende en hogere leidinggevenden, managers	1888	14	18	8	
<i>Restgroepen</i> <sup>4</sup>	638	5			5
• Overige beroepen	595	4	5	4	
• Geen beroep	43	0,3	0,3	0,3	

<sup>1</sup> CBS Gegevens Centraal Bureau voor de Statistiek; Enquete beroepsbevolking '92, werkzame beroepsbevolking (N=5885)

<sup>2</sup> Bij het CBS zijn technische en transportberoepen samengevoegd tot één categorie

<sup>3</sup> Omdat men deze categorie pas halverwege het precoderingsproces is gaan scoren wordt hij uit de verdere analyses weggelaten

<sup>4</sup> Bij het CBS zijn hier de categorieën, 'militairen', 'niet waargenomen' en 'onbekend' samengenomen.



getekend worden dat deze in de CBS-enquête begint bij de leeftijd van 15 jaar in plaats van 18 jaar zoals in de monitor werkstress-enquête. Ook voor wat betreft de daarop volgende leeftijdsgroep is er nog een, zij het gering, verschil tussen beide groepen. Kijken we naar opleiding dan zien we een soortgelijk beeld. Te weinig laag opgeleiden (LO, LBO, MAVO-MULO), te veel hoger opgeleiden (HAVO, VWO, HBO) en een accuraat percentage universitair opgeleiden. Opvallend is vooral het verschil in MBO'ers: in de monitor werkstress-enquête ligt dat aanzienlijk lager dan de CBS-enquête.

Voor wat betreft burgerlijke staat zien we, zoals te verwachten gezien het verschil in leeftijdsverdeling tussen beide enquêtes, een aanzienlijk geringer percentage ongehuwd/niet samenwonenden en een duidelijk hoger percentage gehuwden/samenwonenden onder de geenqueteerden voor het monitor werkstress onderzoek. Kijken we naar de verdeling voor wat betreft het aantal uren per week dat gewerkt wordt, dan valt op dat er op dit punt tussen beide enquêtes vrijwel geen verschillen van betekenis zijn.

In Tabel 2.3 worden beide groepen met elkaar vergeleken voor wat betreft het voorkomen van de verschillende beroepsgroepen. De verschillen die we hier aantreffen, kunnen in het licht van de reeds besproken verschillen in leeftijd en opleiding nauwelijks verrassend genoemd worden. We zien een ondervertegenwoordiging van de agrarische en (lagere) technische beroepen in de huidige onderzoeksgroep en een oververtegenwoordiging van beleidvoerende en hogere leidinggevenden/managers. Voor wat betreft de overige beroepscategorieën - de administratieve, commerciële, verzorgende, wetenschappelijke en andere vakspecialistische beroepen - zijn er geen of slechts geringe verschillen.

Samengevat kunnen we voor de huidige onderzoeksgroep stellen dat haar representativiteit voor de werkende bevolking van Nederland gebrekkig is. De belangrijkste verschillen betreffen het in de onderzoeksgroep relatief te weinig voorkomen van jongeren en laagopgeleiden en, waarschijnlijk als gevolg daarvan, te weinig werkenden in agrarische en (lagere) technische beroepen. Omdat precies dezelfde verschillen in leeftijd en opleiding blijken te bestaan tussen de onderzoeksgroep en de GPD-lezers groep, lijkt het plausibel dat ze vooral een gevolg zijn van zelfselectie. Waarschijnlijk is het invullen van een kranten-enquête een gedrag waarvoor zowel de motivatie als de vaardigheid bij hoger opgeleiden groter is. Er is in ieder geval weinig reden om aan te nemen dat de genoemde verschillen een gevolg zijn van het onderwerp van de onderhavige enquête, werkstress. Daarvoor zijn de verschillen wat betreft sexe, leeftijd en opleiding met de omnibus-enquête die de GPD in 1991 uitvoerde, te gering.

Een en ander betekent wel, dat algemene uitspraken omtrent de omvang van werkstressproblematiek in werkend Nederland op basis van gegevens ontleend aan de huidige onderzoeksgroep - de eerste onderzoeksvraag (zie hoofdstuk 1) - slechts onder duidelijk voorbehoud kunnen worden gedaan. Gezien de samenstelling van de steekproef, een laag aantal ongeschoolde arbeiders en een hoog aantal hoog opgeleiden, is het bijvoorbeeld waarschijnlijk dat de gegevens een te optimistisch beeld geven en daarmee een onderschatting van de werkstress problematiek. Uit een groot aantal studies (zie Matteson & Ivancevich, 1987) is namelijk naar voren gekomen dat werkenden met een lagere sociaal economische status, in het algemeen meer werkstress en meer lichamelijke en psychische klachten in verband met werk ervaren dan werkende met een hogere sociaal economische status.



Maar ook wanneer uitspraken over het voorkomen van werkstressproblemen beperkt zou worden tot die leeftijds-, opleidings- en beroepsgroepen, waarvoor niet of nauwelijks verschillen van betekenis in termen van percentuele deelname bestaan tussen deze monitor werkstress-enquête en de CBS-enquête, blijft een voorbehoud noodzakelijk. Het proces van zelfselectie bij deelname aan een kranten-enquête kan betekenen dat een bepaalde subgroep, ook al is haar percentuele deelname gezien het landelijke beeld correct, niettemin op een aantal andere kenmerken niet representatief is. Zo valt bijvoorbeeld niet uit te sluiten dat degenen uit een bepaalde beroepsgroep, die aan een enquête deelnemen, meer klachten of problemen hebben of meer geneigd zijn deze te uiten dan degenen die niet deelnemen.

De gemaakte voorbehouden betekenen beslist niet dat het onderhavige onderzoek geen accurate en relevante gegevens kan leveren over (risico)factoren van werkstress, hun onderlinge samenhangen, risicogroepen en preventie- of interventie maatregelen.

### 2.3 Samenstelling van de enquête

Het gebruikte enquête-formulier, afgedrukt over een volledige krantepagina, bestaat uit in totaal 216 vragen (zie appendix II). Bij de selectie van de vragen werden een drietal uitgangspunten gehanteerd.

Op de eerste plaats, het meten van een zo groot mogelijk aantal aspecten van (dis)stressklachten, kwaliteit van werk en van stressoren of factoren van werkstress zoals beschreven in hoofdstuk 1. Op de tweede plaats, het zoveel gebruiken van vragen en vragenlijsten, waarvoor psychometrische en/of normgegevens beschikbaar zijn of waarmee in andere onderzoeken reeds ervaring is opgedaan. Op de derde plaats het, waar mogelijk, kunnen maken van vergelijkingen met de vorige monitor werkstress-enquête voor wat betreft aspecten van werkstress.

De in de enquête gebruikte (afzonderlijke) vragen en vragenlijsten kunnen worden onderverdeeld in vier groepen, te weten: persoonskenmerken, werkstressfactoren, stressgerelateerde klachten, en door bedrijf/werkgever respectievelijk invuller ondernomen preventie- of interventie-activiteiten. Aan de hand van deze indeling worden de vragen/vragenlijsten in het enquête-formulier in het volgende beschreven.

Opgemerkt moet worden dat in de lay-out van het formulier een wat andere indeling (meer rubrieken en een wat andere naamgeving, zie appendix II) werd gebruikt, ten einde het voor de invuller overzichtelijk te houden. Onder welk etiket of rubriek de vragen uit elk van de vier groepen in het formulier voorkomen, zal in het volgende steeds worden aangegeven.

#### *Persoonskenmerken*

Deze groep omvat 20 vragen die voornamelijk sociaal-demografische kenmerken meten. De betreffende vragen zijn in het formulier te vinden onder de rubrieken:

- *leefsituatie-gezin*; vraag 1 tot en met 5 over demografische kenmerken als geslacht, leeftijd, opleiding, burgerlijke staat en gezinssamenstelling.



enquête, 'Werkstress', centraal stond en waarin het onderzoek werd aangekondigd, de doelstellingen uiteengezet en de lezers werden opgeroepen tot medewerking.

Ongeveer een week na publikatie van de enquête werden lezers nogmaals opgeroepen om deel te nemen en eventueel een extra-formulier aan te vragen voor het geval ze dit niet (meer) hadden.

### *Verwerking*

Voordat de gegevens van de respondenten ingevoerd werden in een computerbestand, zijn alle formulieren eerst afzonderlijk door getrainde codeurs bekeken teneinde de antwoorden op de open vragen (beroep en stresspreventie- of stressinterventie-maatregelen) te verzamelen en te coderen. Dit gebeurde door voor iedere respondent 5 gegevens te vast te leggen voor zowel koppeling aan de overige antwoorden als voor afzonderlijke bewerking, te weten:

\* respondentnummer

\* krantnummer

\* beroep (het antwoord op vraag 12 gecodeerd naar 1 van 36 beroeps categorieën).

\* maatregelen bedrijf/instelling met betrekking tot werkstress: het antwoord op vraag 32 gecategoriseerd (0= geen antwoord, 1= kort antwoord, 2= uitvoerig antwoord of brief bijgesloten)

\* maatregelen door respondent zelf tegen werkstress ondernomen: het antwoord op vraag 33 gecategoriseerd (zie vorige vraag).

De met betrekking tot de laatste twee vragen door de respondent gegeven beschrijvingen werden van het formulier overgenomen en apart geanalyseerd (zie hoofdstuk 8). Van de bijgevoegde brieven zijn een aantal citaten opgenomen.



### 3. WERKPROBLEMEN: VOORKOMEN EN KENMERKEN

In dit hoofdstuk wordt allereerst beschreven hoeveel mensen op het moment van het onderzoek problemen op hun werk hebben en zo ja, hoe die werkproblemen zich verhouden tot problemen op andere levensgebieden (3.1). Vervolgens wordt een overzicht gegeven van het voorkomen van kenmerken van werk, die als mogelijke factoren van werkproblemen of van werkstress, in het volgende ook wel al geduid als werkstressoren, kunnen worden beschouwd. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen overige werkstressfactoren (3.2) enerzijds en sociale relaties/beschikbare steun op het werk (3.3) anderzijds. Voor die kenmerken, waarover zowel in de enquête van 1991 als in de huidige enquête informatie is verzameld, worden de uitkomsten vergeleken (3.4).

Verder is nagegaan wat het onderlinge verband is tussen het grote aantal (ruim 120 ) gemeten kenmerken van werk en of deze op een wetenschappelijke verantwoorde en inhoudelijk zinvolle manier in een beperkt aantal factoren of werkstressor-schalen zijn onder te brengen (3.5). Niet alleen blijkt dat het geval te zijn, maar de onderlinge verbanden tussen de factoren zijn van dien aard, dat het mogelijk is om werkproblemen aan de hand van drie hoofddimensies of -stressoren te diagnostiseren (3.6).

#### 3.1 Problemen op het werk en op andere levensgebieden

Op identieke wijze als in de 1991 enquête (De Heus & Diekstra, 1992) is nagegaan of en hoe ernstig respondenten met problemen kampen op een aantal, i.c. elf levensgebieden waaronder werk. De vraag (nr. 29) luidde als volgt: "Heeft u tegenwoordig (in de loop van de afgelopen drie maanden) problemen met ...?" (meerdere antwoorden zijn mogelijk), waarna de mogelijke probleemgebieden werden opgesomd. Om een 'werkgerichte' antwoord-attitude zoveel mogelijk te voorkomen, waren de levensgebieden zo geordend dat de vraag naar werkproblemen („problemen met uw baan”) pas als 7e aan de orde kwam (zie appendix II). De antwoorden van de totale groep van werkenden zijn weergegeven in Tabel 3.1. op basis van volgorde van belangrijkheid (ernst).

Wat allereerst opvalt is, dat werk en gezondheid net als in 1991 veruit de twee belangrijkste probleemgebieden blijken te zijn. 42 % resp. 45 % van de ondervraagden geeft aan in meer of mindere mate met problemen op deze gebieden te kampen. Een opmerkelijk verschil met 1991 is echter dat waar het gaat om de antwoordcategorieën 'nogal ernstig' en 'ernstig' werk nu duidelijk ongunstiger scoort (10 % en 5 %) dan werk toen (De Heus & Diekstra, 1992, p. 12: resp. 7% en 3% 'nogal' of 'ernstig'), maar ook dan gezondheid toen en nu.

Een verklaring daarvoor zou men kunnen aanvoeren dat een speciaal op werkproblemen gerichte enquête meer mensen met problemen op het werk aantrekt dan een omnibus-enquête zoals die van 1991. Het punt is echter dat voor alle levensgebieden, met uitzondering van 9 (problemen met vrienden/buren/kennissen) en 10 (problemen met studie), geldt dat duidelijk meer mensen daarop 'nogal ernstige' of 'ernstige' problemen ervaren dan in 1991 het geval was. Zo blijkt, om



een ander voorbeeld te geven, nu 32 % van de ondervraagden op een of andere manier met slaapproblemen te kampen tegen 25 % in 1991. Voor wat betreft de categorieën 'nogaal ernstig' en 'ernstig' zijn die percentages 9 en 6.

Tabel 3.1. Problemen op elf levensgebieden naar volgorde van ernst (laatste drie maanden)

PROBLEMEN	Rangorde monitor'91	Antwoordmogelijkheden (%)				N
		geen	enigszins	nogaal	ernstig	
1.Baan	(2)	58	27	10	5	13502
2.Gezondheid	(1)	55	33	9	2	13579
3.Slapen	(5)	68	22	7	2	13566
4.Vrijen / seks	(3)	69	21	6	3	13344
5.Financiën	(4)	73	21	6	1	13566
6.Relatie / partner		77	16	5	2	13135
7.Ouders		80	13	4	2	13363
8.Gezin / kinderen		80	16	3	1	12351
9.Vrienden / burens / kennissen		86	11	2	1	13529
10.Studie		88	8	2	1	11893
11.Alcohol / drugs		90	8	2	0.4	13490

\* De antwoordmogelijkheden zijn gecodeerd van 0 = 'geen' t/m 3 = 'ernstig'; de getallen tussen haakjes zijn de rangordennummers uit De Heus & Diekstra, 1992, alleen indien deze afwijkend waren)

Een andere mogelijke verklaring lijkt derhalve dat de huidige enquête een over de gehele linie meer 'gestresste' of 'problematischere' groep respondenten heeft aangetrokken. Maar een duidelijke conclusie op dit punt valt pas te trekken, nadat een groot aantal andere resultaten van het onderzoek zijn beoordeeld.

### 3.2 Factoren van werkstress of werkstressoren

In deze paragraaf zullen we de resultaten met betrekking de werkstressoren en werkstress indicatoren (tabel 3.2) bespreken, met uitzondering van de vragen naar sociale relaties/sociale steun op het werk die in de volgende paragraaf aan de orde komen (tabel 3.3). De beantwoording van alle vragen (antwoordmogelijkheden 'helemaal oneens', 'oneens', 'eens' en 'helemaal eens') is voor deze tabel zodanig ge(her)codeerd dat hogere scores op meer werkstress duiden. In sommige gevallen moesten hiervoor enigszins arbitraire beslissingen genomen worden, bijvoorbeeld bij vragen over verantwoordelijkheid: dit kan men zowel als (potentiële) stressor opvatten, maar ook als een teken dat men een belangrijke en inhoudsrijke functie heeft. Vergelijkbare twijfels kan men hebben bij sommige vragen naar vakbekwaamheid (bedreigend hoge eisen of iets om trots op te zijn?). Uiteindelijk is, mede op grond van de verbanden met de algemene vraag naar problemen op het werk (r, zie tabel 3.2), besloten de vragen zodanig te hercoderen dat *gebrek aan* verantwoordelijkheid en *gebrek aan* vakbekwaamheidseisen als werkstressfactoren beschouwd worden.

Kijken we achtereenvolgens naar de verschillende aspecten van werk zoals die door de totale onderzoeksgroep zijn gescoord, dan springen er een aantal zaken, in negatieve zin, duidelijk uit. Zo is bijna éénderde (31 %) het oneens met de uitspraak dat hun werk hen de gelegenheid biedt zich verder te bekwamen, terwijl bijna één vijfde (18 %) van mening blijkt dat hun werk niet goed aansluit bij hun opleiding en ervaring.



Voor wat betreft werkvariatie geeft ongeveer 30 % aan dat er sprake is van veel kort-cyclische taken, bijna één op de tien ervaart het werk als saai en eentonig en ongeveer één op de vijf werkenden is niet tevreden met de inhoud van het werk.

Kijken we naar werkdruk, dan valt op dat ongeveer driekwart vindt dat ze hard moeten werken, dat er (vaak overdreven) veel van hen gevraagd wordt en dat er voortdurend onder tijdsdruk gewerkt moet worden. Ongeveer de helft van de werkenden vindt dat er niet voldoende tijd is om het werk af te krijgen en zou het kalmer aan willen doen. Opmerkelijk is verder dat bijna één derde vindt dat werk- en rusttijden en bijna tweederde dat vervangingen bij ziekte niet goed zijn geregeld.

Voor wat betreft regelmogelijkheden geeft een minderheid van de respondenten aan dat ze voortdurend opdrachten van anderen moeten uitvoeren - dat wil zeggen dat zij zelf bepalen wat voor werk er moet worden gedaan - en een meerderheid vermeldt dat ze ruimte hebben om zelfstandig te bepalen hoe ze het werk doen. Die zelfstandigheid lijkt echter niet zozeer voor werktempo en hoeveelheid te gelden als wel voor werkuitvoering per se.

Als het op inspraak op het werk aankomt, vindt ruim een derde (37%) dat daar weinig sprake van is. Zeven op de tien werkenden geeft aan dat er bij hen regelmatig werkoverleg plaatsvindt, maar ruim de helft daarvan vindt de manier waarop dat gebeurt weinig zinvol. Bijna de helft (47%) heeft in het afgelopen jaar geen functioneringsgesprek gehad. Van degenen die wel een functioneringsgesprek hebben gehad, is iets minder dan één op de drie daar niet tevreden over.

Weinig verrassend tegen de achtergrond van de beschreven bevindingen is dat het overgrote deel van de werkenden (meer dan 4 op de 5) hun werk als mentaal (zeer) belastend ervaart. Het verschil met de ervaring van fysieke belasting is opmerkelijk, hoewel nog altijd ongeveer één op de vier zijn of haar werk als zodanig ervaart. De mentale belasting valt naar alle waarschijnlijkheid voor een deel samen met de emotionele belasting door het werk, die door een duidelijke meerderheid van de werkenden wordt aangegeven. Die emotionele belasting is onder meer het gevolg van de confrontatie op het werk met dingen die persoonlijk raken, met lastige klanten/patiënten en met hinderlijk en vervelend gedrag van anderen. In dit verband is het overigens opmerkelijk dat 'slechts' een kleine 4 procent aangeeft last te hebben van ongewenste intimiteiten/seksuele intimidatie. Bij de interpretatie van dit percentage is overigens voorzichtigheid geboden, want de vraag is zodanig gesteld dat het antwoord in feite als 'punt-prevalentie', dat wil zeggen als last hebben van dergelijke gedragingen van anderen in de periode dat de enquête werd ingevuld, moet worden gezien. Het is heel wel mogelijk dat als de vraag was gesteld naar ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie in de afgelopen 12 maanden of ooit in de huidige werkkring, het gevonden percentage aanzienlijk hoger zou zijn geweest.

Opmerkelijk genoeg betekent dit alles niet dat de meeste werkenden niet tevreden zijn met hun baan, ruim vier op de vijf is wel tevreden, en bijna alle werkenden voelen zich betrokken bij hun werk, vinden het zinvol en waard er zich voor in te spannen. Wat niet wegneemt dat ruim vier op de tien de huidige baan graag voor een andere zou inruilen. Ook is de meerderheid van de ondervraagden niet ontevreden over het salaris, hoewel nog altijd minstens een op de vier vindt dat ze niet rechtvaardig (vergeleken met anderen) betaald worden.



Tabel 3.2: Frequentieverdeling (percentages), aantal gevallen (N) en correlatie met algemene vraag naar problemen op het werk (r) van alle werkkenmerken.

KENMERKEN WERK	Antwoordmogelijkheden				N	r
	0	1	2	3		
<b>A. Vakbekwaamheid:</b>						
1. Werk vereist creativiteit *	41	47	9	4	13466	.06
2. Werk vereist hoge vakkundigheid *	48	44	6	1.1	13529	.06
3. Werk vereist nieuwe dingen leren *	39	50	9	1.9	13520	.06
4. Biedt gelegenheid zich verder te bekwaamen *	23	46	23	8	13440	.27
5. Is te moeilijk voor me	43	49	6	1.5	13444	.13
6. Sluit goed aan bij opleiding en ervaring *	32	50	12	6	13496	.21
<b>B. Werkvariatie:</b>						
1. Zelfde werkzaamheden komen vaak terug	5	21	51	23	13521	.08
2. Krijg veel verschillende dingen te doen *	33	52	11	2.9	13548	.12
3. Veel kortdurende (< 3 min.) werkzaamheden	34	36	20	10	13481	.04
4. Werk is saai en eentonig	55	35	5	4	13495	.20
5. Tevreden met inhoud werk *	28	54	14	4	13493	.38
<b>C. Werkdruk:</b>						
1. Werk en rusttijden goed geregeld *	22	48	20	9	13548	.19
2. Vervanging bij ziekte goed geregeld *	9	29	35	27	13503	.17
3. Vereist hard werken	2.3	23	48	27	13522	.12
4. Hoef niet overdreven veel werk te doen *	2.9	27	42	29	13508	.09
5. Voldoende tijd om werk af te krijgen *	6	42	38	13	13443	.18
6. Soms op onverwachte tijden werken	21	30	34	6	13551	-.02
7. Kan werkbelasting aan *	19	66	13	2.0	13472	.34
8. Zou het kalmer aan willen doen	11	41	37	11	13509	.27
9. Werk onder tijdsdruk	8	24	46	22	13488	.17
<b>D. Zelfstandigheid:</b>						
1. Voortdurend opdrachten anderen uitvoeren	23	57	15	5	13482	.18
2. Ruimte veel beslissingen zelf te nemen *	30	55	12	2.9	13533	.22
3. Weinig vrijheid beslissen hoe werk doen	35	51	10	4	13515	.20
4. Kan zelf werktempo bepalen *	13	46	34	7	13445	.20
5. Kan zelf volgorde werkzaamheden bepalen *	18	56	21	4	13492	.17
6. Kan werktijden zelf bepalen *	13	27	34	26	13540	.09
7. Invloed op werkomstandigheden (tempo, hoeveelheid) *	11	45	32	12	13490	.21
8. Kan pauzes zelf bepalen *	15	42	27	16	13544	.12
9. Kan werk zelf indelen *	19	55	19	7	13449	.17
<b>E. Overleg:</b>						
1. Veel inspraak in wat op werk gebeurt *	16	47	29	8	13472	.31
2. Regelmatig werkoverleg *	17	53	20	10	13532	.20
3. Weet precies hoe leidinggevende over prestaties denkt *	16	52	25	8	13256	.23
4. Weet precies hoe collega's over prestaties denken *	10	56	30	4	13368	.15
5. Heb afgelopen jaar functioneringsgesprek gehad (0 = ja; 1 = nee)	53	47	-	-	13709	-
6. Tevreden over functioneringsgesprek *	16	55	20	9	7025	.35
7. Manier van overleg op werk weinig zinvol	18	44	26	12	12832	.29
<b>F. Verantwoordelijkheid:</b>						
1. Heb veel verantwoordelijkheid op werk *	37	51	10	1.7	13539	.10
2. Weet precies waarvoor verantwoordelijk *	34	56	9	1.3	13554	.20
3. Moet zorgen dat anderen werk goed doen *	17	35	33	15	13432	.06
4. Verantwoordelijk voor toekomst anderen *	15	26	39	21	13429	.06
5. Verantwoordelijk voor (deel van) beleid *	14	40	30	17	13461	.14
6. Duidelijke taken en verantwoordelijkheden *	27	57	13	3	13490	.27

De antwoordmogelijkheden zijn zodanig gecodeerd dat hogere scores op meer werkstress duiden. Dat wil zeggen dat de scoring loopt van 0 = 'sterk oneens' t/m 3 = 'sterk eens' behalve bij de met een ster (\*) aangegeven vragen waarvoor geldt 0 = 'sterk eens' t/m 3 = 'sterk oneens'. De correlaties groter dan of gelijk aan .25 zijn cursief gedrukt.

(wordt vervolgd)



Tabel 3.2 (vervolg)

KENMERKEN WERK	Antwoordmogelijkheden				N	r
	0	1	2	3		
<i>G. Werkcontact:</i>						
1. Kan desgewenst werkplek even verlaten *	36	49	9	7	13547	.11
2. Kan tijdens werk praatje maken *	37	54	6	3	13540	.16
<i>H. Rolproblemen:</i>						
1. Geen tegenstrijdige opdrachten *	17	50	26	7	13458	.24
2. Weet wat anderen van mij verwachten *	19	68	11	1.4	13482	.26
3. Weet precies wat taken zijn *	25	61	13	1.4	13468	.26
4. Mijn werk zou door iemand anders gedaan moeten worden	41	47	8	4	13420	.22
<i>I. Mentale belasting:</i>						
1. Werk vereist voortdurend opletten	1.5	16	47	35	13543	.07
2. Moet bij werk veel onthouden	1.0	10	53	36	13542	.05
3. Werk vereist grote nauwkeurigheid	0.5	6	51	43	13525	.04
<i>J. Fysieke belasting:</i>						
1. Baan eist veel lichamelijke inspanning	30	42	17	11	13549	.01
2. Moet vaak zware lasten tillen	54	29	10	7	13547	.02
3. Vaak lang in ongemakkelijke houding	43	37	13	7	13537	.11
<i>K. Emotionele belasting:</i>						
1. Confrontaties met dingen die persoonlijk raken	14	33	38	15	13517	.16
2. Moet vriendelijk en correct blijven	1.3	6	49	43	13562	.04
3. Contact met lastige klanten / patiënten	11	20	40	30	13503	.05
4. Ongewenste intimiteiten / seksuele intimidatie	70	27	3	0.8	13547	.02
5. Hinderlijk / vervelend gedrag anderen	12	29	44	14	13470	.30
<i>L. Toekomstverwachting:</i>						
1. Zeker van baan *	21	46	23	10	13486	.30
2. Liep afgelopen jaar kans op verlies baan	49	32	12	7	13466	.24
3. Verwacht binnen 5 jaar verlies baan	34	43	15	8	13326	.27
4. Goede vooruitzichten carrière *	5	22	44	28	13344	.27
5. Deskundigheid behoudt waarde (5 jaar) *	26	60	10	4	13464	.20
6. Vertrouwen in werktoekomst *	17	57	20	6	13378	.41
7. Bedrijf biedt mogelijkheid bijscholing *	21	52	17	10	13423	.25
8. Doorgroeimogelijkheden binnen bedrijf *	7	25	40	28	13225	.27
<i>M. Tevredenheid:</i>						
1. Tevreden met baan *	25	56	13	4	13447	.51
2. Zou baan aan vriend(inn)en aanraden *	9	41	35	15	13362	.36
3. Zou baan opnieuw kiezen *	21	48	21	10	13398	.43
4. Kans groot op vinden andere baan volgend jaar	37	45	14	4	13384	.17
5. Baan is wat ik zocht bij sollicitatie *	18	51	23	9	13229	.32
6. Zou vaak dingen liever niet doen	24	56	16	4	13430	.31
<i>N. Motivatie:</i>						
1. Voel me betrokken bij werk *	47	47	5	1.6	13566	.23
2. Werk is zinvol *	42	53	4	1.1	13528	.22
3. Werk is het waard zich in te spannen *	39	54	6	1.2	13522	.26
4. Zou baan graag voor andere ruilen	21	37	30	12	13434	.37
5. Ziet werk als uitdaging *	26	48	21	5	13490	.27
6. Taken lijken zinloos	52	40	6	2	13489	.26

De antwoordmogelijkheden zijn zodanig gecodeerd dat hogere scores op meer werkstress duiden. Dat wil zeggen dat de scoring loopt van 0 = 'sterk oneens' t/m 3 = 'sterk eens' behalve bij de met een ster (\*) aangegeven vragen waarvoor geldt 0 = 'sterk eens' t/m 3 = 'sterk oneens'. De correlaties groter dan of gelijk aan .25 zijn cursief gedrukt.

(wordt vervolgd)



Tabel 3.2 (vervolg)

KENMERKEN WERK	Antwoordmogelijkheden				N	r
	0	1	2	3		
<i>O. Veranderingen:</i>						
1. Bedrijf wordt gereorganiseerd (0 = nee; 1 = ja)	49	51	-	--	13427	.15
2. Veranderingen taken vergen aanpassing	16	31	36	17	12959	.16
<i>P/Q Conflicten met chef of collega's<sup>1</sup></i>						
P7. Conflicten met directe leiding	34	48	15	4	13046	.37
P8. Leiding doet agressief of grof	58	34	6	2.7	13084	.30
Q8. Conflicten met collega's	35	52	12	2	13269	.20
Q11. Collega's doen agressief of grof	64	32	3	1	13324	.16
<i>R. Problemen bij uitvoering werk:</i>						
1. Werk bemoeilijkt door afwezigheid anderen	19	43	30	8	13466	.16
2. Voldoende hulpmiddelen bij werk *	14	65	18	4	13501	.21
3. Onregelmatige werktijden slecht voor privé	35	41	17	7	13453	.12
4. Voldoende steun en hulpmiddelen *	11	63	22	4	13432	.31
5. Paar vrije dagen om tot rust te komen	13	34	38	15	13478	.31
6. Als thuis, wil eerst even met rust gelaten	12	37	39	12	13473	.29
7. In vrije tijd vaak zorgen over werk	22	48	25	5	13446	.34
8. Soort werk brengt veel spanning mee	10	41	37	12	13421	.37
<i>S. Beloning:</i>						
1. Rechtvaardig betaald vergeleken met anderen op afdeling *	16	60	18	7	13311	.13
2. Inkomen afhankelijk van prestatie *	5	13	44	38	13462	.05
3. Tevreden met salaris *	14	56	22	8	13446	.14
<i>T. Risico's:</i>						
1. Gevaarlijk geplaatste of opgeslagen dingen	59	28	9	4	13535	.01
2. Vuile of slecht onderhouden plaatsen	52	31	13	4	13529	.07
3. Gevaarlijke materialen, machines, gereedschap	56	25	13	6	13534	.14
4. Kans brandwonden of elektrische schokken	58	28	10	4	13539	.01
5. Gevaarlijke werkmethoden	58	31	8	3	13521	.03
6. Gevaarlijke chemische stoffen	61	28	7	3	13489	.03
7. Luchtvervuiling (stof, rook, gas, walm, vezels)	50	27	17	6	13456	.09
8. Risico besmet te raken	53	29	14	5	13475	.02
9. Agressie van anderen (klanten, patiënten)	30	25	34	11	13475	.10

\* De beantwoording van alle vragen (antwoord mogelijkheden 'helemaal oneens', 'oneens', 'eens' en 'helemaal eens') is voor deze tabel zodanig ge(her)codeerd dat hogere scores op meer werkstress duiden. In sommige gevallen moesten hiervoor enigszins arbitraire beslissingen genomen worden, bijvoorbeeld bij vragen over verantwoordelijkheid: dit kan men zowel als (potentiële) stressor opvatten, maar ook als een teken dat men een belangrijke en inhoudsrijke functie heeft. Vergelijkbare twijfels kan men hebben bij sommige vragen naar vakbekwaamheid (bedreigend hoge eisen of iets om trots op te zijn?). Uiteindelijk is, mede op grond van de correlaties met de algemene vraag naar problemen op het werk (r), besloten de vragen zodanig dat hercoderen dat *gebrek aan* verantwoordelijkheid en *gebrek aan* vakbekwaamheidseisen als werkstressfactoren beschouwd worden.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Voor de vragen over positieve contacten met chef en collega's, zie tabel 3.3 (sociale ondersteuning)

Voor wat betreft veranderingen op het werk, toekomstverwachting en arbeidsonzekerheid blijkt het volgende. Maar liefst de helft van de respondenten geeft aan dat er op hun werk sprake is van veranderingen als gevolg van reorganisatie! Een derde acht zich niet zeker van zijn of haar baan, en een of de vijf geeft aan in het afgelopen jaar de kans te hebben gelopen op verlies van de baan. Bijna driekwart meent geen goede carrière-vooruitzichten c.q. geen goede doorgroei-mogelijkheden binnen het bedrijf te hebben en ruim vier op de vijf werkenden acht de kans niet groot om in de komende twaalf maanden een andere baan te vinden.



Nogal wat werkenden ervaren problemen bij de uitvoering van hun werk, onder andere als gevolg van afwezigheid van anderen (ongeveer 4 op de 10), onvoldoende hulpmiddelen (ruim éénvijfde), het feit dat het werk veel spanning met zich mee brengt (de helft) en dat zorgen over het werk mee naar huis worden genomen (3 op de 10).

Directe gezondheids- en veiligheidsrisico's worden door een duidelijke minderheid van de werkenden ervaren (om en nabij de 20 % afhankelijk van het type risico), met uitzondering van agressie van anderen (klanten, patiënten) waar bijna de helft van de werkenden mee te maken heeft. Om na te gaan wat het verband is tussen de algemene vraag naar problemen met het werk (zie par. 3.1), is voor elk van onderzochte stressoren het verband met de werkproblemen-vraag berekend (zie de meeste rechtse kolom r in tabel 3.2: hoe hoger het getal, maximum 1.00, hoe sterker het verband). Wanneer we ons beperken tot die verbanden of correlatie-waarden, die volgens gangbaar gebruik als statistisch als betekenisvol kunnen worden beschouwd (tenminste 10 % van de interindividuele verschillen wordt er door verklaard, hetgeen overeenkomt met een correlatiewaarde van .32 of hoger), dan zien we het volgende. Duidelijke verbanden met de algemene vraag naar werkproblemen worden alleen gevonden voor de vragen die betrekking hebben op a) (on)tevredenheid of (dis)satisfactie over het werk of de werkinhoud; b) werk(on)zekerheid; c) werkbelasting of spanningen/zorgen door of op het werk. De aard van de verbanden is steeds in de verwachte richting: hoe meer problemen met het werk in het algemeen, hoe minder tevreden met de taak(inhoud), hoe meer werkonzekerheid en hoe belastender of spanningsvoller het werk is. De (voorlopige) conclusie die hieruit kan worden getrokken - een conclusie die overigens identiek is aan die welke uit het 1991 Monitor-onderzoek werd getrokken - is dat de algemene vraag naar werkproblemen inderdaad als een indicator van werkstress lijkt te mogen worden beschouwd.

### **3.3 Sociale relaties en steun op het werk**

In tabel (3.3) worden de antwoorden weergegeven op de vragen in de enquête die betrekking hebben op sociale relaties en ondersteuning door leidinggevende en collega's. Daarbij vallen de volgende zaken op. Op de eerste plaats blijkt het overgrote deel van de respondenten (ongeveer viervijfde) duidelijk positief over de relaties met, steun door en waardering van collega's. Daaruit zouden we kunnen afleiden dat werk een belangrijke sociaal-relatieve functie heeft. Dat mag overigens niet verhullen dat ongeveer één op de vijf werkenden op deze zelfde punten negatief is in hun oordeel over collega's.

Dat 'negatieve' percentage is echter aanzienlijk hoger als het gaat om het oordeel van werkenden over hun leidinggevenden. Zo gelooft 40 procent dat hun leidinggevende niet bezorgd is om het welzijn van zijn of haar mensen, bijna 30 procent van de werkenden heeft het idee dat de leiding geen aandacht heeft voor wat zij hebben in te brengen. Ongeveer één derde voelt zich door de leiding niet gewaardeerd en heeft ook niet het gevoel bij moeilijkheden op de leiding te kunnen rekenen.



Tabel 3.3 Frequentieverdelingen van gemiddelden van de sociale steunvragen, aantal gevallen (N) en correlatie met algemene vraag naar problemen op het werk (r) van alee werkkenmerken.

VRAAG	Antwoordmogelijkheden				N	r
	0	1	2	3		
<i>Directe leiding:</i>						
1. Leidinggevende bezorgd om welzijn medewerkers	14	26	48	12	13079	-.34
2. Leiding heeft aandacht voor wat ik zeg	9	20	57	14	13053	-.39
3. Leiding helpt om werk te doen	16	37	40	7	13068	-.29
4. Leiding laat mensen goed samenwerken	12	32	48	8	12963	-.34
5. Voel me door leiding gewaardeerd	9	21	57	14	13003	-.42
6. Kan bij moeilijkheden op leiding rekenen	10	25	52	14	13002	-.39
<i>Collega's:</i>						
1. Collega's zijn goed in hun werk	0.9	10	76	13	13159	-.14
2. Collega's persoonlijk in mij geïnteresseerd	3	24	63	9	13211	-.19
3. Collega's zijn vriendelijk	0.7	4	81	14	13272	-.15
4. Collega's helpen om werk te doen	5	26	58	10	13204	-.18
5. Voel me door collega's gewaardeerd	2	14	71	13	13199	-.26
6. Kan bij problemen hulp collega's invoeren	4	15	67	14	13259	-.24
7. Kan bij moeilijkheden op collega's rekenen	4	20	63	13	13203	-.27
8. Tevreden met onderlinge sfeer	4	18	63	15	13256	-.32
9. Gevoel dat anderen werk waarderen	2	14	72	12	13268	-.27

De antwoordmogelijkheden zijn zodanig gecodeerd dat hogere scores met hogere sociale steunniveaus corresponderen. Dat wil zeggen dat de scoring loopt van 0 = 'sterk oneens' t/m 3 = 'sterk eens'.  
De correlaties groter dan of gelijk aan .25 zijn cursief gedrukt.

Verder valt op dat een aanzienlijke minderheid (44 %) vindt dat de leiding de mensen niet goed laat samenwerken. Bij bijna 1 op de 10 werkenden lijkt de leiding zelfs direct als bron van stress en spanning te fungeren door agressief of grof optreden.

Kijken we ook hier naar het verband met de algemene vraag naar problemen op het werk, dan valt op dat het de vragen met betrekking tot de rol van/steun door leidinggevendenden zijn die de meest duidelijke samenhang vertonen. Hoe meer aandacht, waardering, en steun bij moeilijkheden door de leiding worden gegeven, hoe minder werk een probleemgebied lijkt. Hoe meer conflicten met de leiding, hoe meer werkproblemen. Verder blijkt ook de sfeer tussen de collega's onderling een duidelijke samenhang met werkproblemen te hebben.

### 3.4 Vergelijking met Monitor werkstress 1991

Negen van de 120 vragen over werkstressoren, inclusief sociale ondersteuning, zijn ook in de in 1991 uitgevoerde enquête (De Heus & Diekstra, 1992) gesteld zij het met een minimaal verschil in antwoordmogelijkheden (Tabel 3.4).

We zien, evenals bij de vraag naar probleemgebieden, in het algemeen ietwat hogere (= ongunstiger) scores in het huidige onderzoek dan in 1991. Maar de verschillen zijn, met uitzondering van de vraag naar invloed op werkomstandigheden en naar werkbelasting gering. In hoeverre de verschillen, met name op deze twee vragen, een verandering in de tijd in algemeen niveau van werkstress-factoren weergeeft - iets dat gegeven het heersende 'recessie'-klimaat niet kan worden uitgesloten - dan wel samenhangt met het verschil in context waarin de



vragen waren opgenomen (in 'Werkstress' versus 'Omnibus' enquête) dan wel het gevolg is van de ietwat verschillende formulering van antwoordmogelijkheden, kan niet worden uitgemaakt.

Tabel 3.4. *Vergelijking met Monitor Werkstress 1991*

Werkenmerk	1993		1991	
	M*	rangorde	M*	rangorde
Invloed op werkomstandigheden (tempo, hoeveelheid)	1.45	(1)	1.05	(4)
Tevreden met salaris	1.23	(2)	1.17	(2)
Voldoende steun en hulpmiddelen	1.19	(3)	1.24	(1)
Vertrouwen in werktoekomst	1.15	(4)	1.00	(6)
Tevreden met onderlinge sfeer	1.11	(5)	1.07	(3)
Gevoel dat anderen werk waarderen	1.07	(6)	1.00	(5)
Kan werkbelasting aan	.98	(7)	.86	(9)
Tevreden met inhoud werk	.94	(8)	.98	(7)
Duidelijke taken en verantwoordelijkheden	.93	(9)	.91	(8)
Gemiddelde	1.85		1.97	

M\* = het gemiddelde van de scores per item.

Antwoordmogelijkheden in 1991 waren niet helemaal identiek aan die in het huidige onderzoek: 'sterk' (on)eens i.p.v. 'zeer' (on)eens.

### 3.5 Onderlinge verbanden tussen de werkstressoren

In het voorafgaande hebben we de antwoorden op de 120 vragen in de enquête naar werkstressfactoren en -indicatoren afzonderlijk besproken. Uit die bespreking evenals uit de samenhang van de antwoorden met de algemene vraag naar werkproblemen lijkt duidelijk af te leiden dat die veelheid van vragen teruggebracht zou kunnen worden tot een beperkt aantal factoren of schalen voor werkstress.

In het volgende zullen we de uitkomsten beschrijven van een aantal statistische analyses (zogenaamde principale componentenanalyses, zie TR, § 3.2) waarmee op grond van de verbanden tussen de antwoorden op de vragen, deze in 20 inhoudelijk betekenisvolle groepen of schalen konden worden ondergebracht (zie TR, § 3.2, tabel 3.3) voor een overzicht van de vragen die per schaal zijn opgenomen). Daarvan zijn 19 te beschouwen als werkstressorschalen in de eigenlijke zin van het woord (zie tabel 3.5). De ene schaal, waarover dat niet geldt, is *arbeidsdissatisfactie*. Immers alle vragen in deze schaal gaan over algemene waardering van werk. Sommige vragen (bijv. B4 - werk is saai) zijn hierbij wat specifiekere dan andere (bijv. M1 - tevreden met baan). De schaal meet dus vooral een globaal evaluatief oordeel over het werk, en is daarom eerder als een indicator van werkstress dan als een werkstressor te beschouwen. De 19 werkstressor-schalen zijn achtereenvolgens; (zie tabel 3.2 en 3.3 voor de vragen waar naar de letter-codes verwijzen)

1. *Werkdruk*. (Deze schaal valt grotendeels samen met de vragen onder het kopje 'Werkdruk' (C) in de vragenlijst).
2. *Gevaarlijk werk*. (Hier vinden we alle fysieke gevaren van het kopje 'Risico's' (T) in de vragenlijst, behalve de vraag naar agressie van anderen (T9)).



3. *Gebrek aan invloed op indeling werk/werktijden.* (Vragen komen uit de rubrieken (B) Werkvariatie, (D) Zelfstandigheid, (G) Werkcontact en (K) Emotionele belasting. hebben allen met gebrek aan invloed op het werk te maken.
4. *Sociale ondersteuning door leidinggevende.* Vragen komen uit de rubrieken (P) Conflicten met chef/ sociale steun van de chef.
5. *Overleg.* In deze schaal zijn alle vragen over Werkoverleg (E) opgenomen.
6. *Sociale ondersteuning door collega's.* Alle vragen zijn afkomstig van de rubriek (Q) conflicten met of sociale steun van collega's.
7. *Onduidelijkheden.* Omvat zowel vragen over onduidelijkheid van taken als onduidelijkheid over van wat anderen over werkuitvoering denken. De vragen zijn afkomstig van de rubrieken (B) Werkvariatie, (E) Overleg, (F) Verantwoordelijkheid, (H) Rolproblemen en (I) Mentale belasting.
8. *Tegenstrijdige opdrachten.* De schaal bevat slechts één vraag (H1) en heeft dezelfde inhoud als de naam van de schaal.
9. *Lastige klanten.* Deze vragen verwijzen vooral naar onaangenaam gedrag van klanten en patiënten, niet van chefs en collega's. De vragen zijn afkomstig uit de rubrieken (A) Vakbekwaamheid, (D) Zelfstandigheid, (E) Overleg, (F) Verantwoordelijkheid, (K) Emotionele belasting en (T) Risico's.
10. *Onzekerheid over toekomst.* Alle vragen zijn afkomstig uit de rubriek (L) "Toekomstverwachting".
11. *Taakeisen.* De vragen verwijzen in de meeste gevallen naar geringe taakeisen en zijn afkomstig uit de rubrieken (A) Vakbekwaamheid, (B) Werkvariatie, (I) Mentale belasting en (L) Toekomstverwachting.
12. *Conflicten met chefs of collega's.* Deze schaal bevat twee onderwerpen: conflicten met chefs (P) enerzijds en met collega's (Q) anderzijds.
13. *Ongewenste intimiteiten.* Vragen afkomstig uit rubriek (K) Emotionele belasting.
14. *Weinig verantwoordelijkheid en invloed.* Vooral vragen over leidinggevende aspecten, rubriek (F) en Zelfstandig kunnen werken (D) worden in deze schaal weergegeven.
15. *Ontevreden over beloning.* De schaal wordt gekenmerkt door vragen over het salaris rubriek (S) Beloning, en het verlaten van de baan rubriek (M) Tevredenheid.
16. *Fysieke belasting.* Alle vragen zijn afkomstig uit rubriek (J) Fysieke belasting.
17. *Onregelmatige werktijden.* De vraag uit de rubriek (S) Beloning (Inkomen is afhankelijk van prestatie) is hier de dissident. De andere vragen zijn afkomstig van de rubriek (C) Werkdruk en (R) Problemen bij de uitvoering van het werk.
18. *Werkzorgen mee naar huis.* Vier van de vijf vragen in deze schaal wijzen op moeilijk in staat zijn de spanningen en zorgen van het werk van zich af te zetten, rubriek (R) Problemen bij de uitvoering van het werk. Het vijfde item is afkomstig van rubriek (C) Werkdruk, en suggereert dat dit vooral samengaat met het gevoel de werkbelasting niet meer aan te kunnen.
19. *Onvoldoende hulpmiddelen.* Het gaat hier om twee vragen van de rubriek (R) Problemen bij de uitvoering van het werk.



Voor elk van de 19 schalen is vervolgens nagegaan hoe betrouwbaar ze zijn (zie tabel 3.6, T.R.). Uit de betrouwbaarheidsanalyses blijkt dat deze voor alle schalen varieert van redelijk goed tot zeer bevredigend.

Evenals voor de afzonderlijke vragen hebben we ook voor de schalen het verband met de algemene vraag naar werkproblemen berekend. Zoals uit tabel 3.5 (meest rechtse kolom) blijkt zijn de samenhangen in het algemeen positief en matig sterk, dat wil zeggen hoe meer van het betreffende werkstressor die de schaal meet aanwezig is, hoe meer problemen op het werk. In het licht van het feit dat beiden vooral werkstress-indicatoren zijn, is het niet verwonderlijk dat de schaal die de hoogste correlatie met de algemene werkproblemen vraag heeft, de *arbeidsdissatisfactie* schaal blijkt te zijn. Evenmin verwonderlijk, in het licht van wat we gevonden hebben voor de afzonderlijke vragen, is het sterke verband van de algemene werkproblemen vraag met de schaal 'werkzorgen mee naar huis' ( $r = .45$ ). Daarmee rijst de vraag in hoeverre ook deze schaal eerder als een werkstress-indicator dan als een werkstressor-schaal moet worden beschouwd.

Van de drie negatieve verbanden hebben er twee betrekking op sociale steun: hoe minder sociale steun, hoe meer werkproblemen, hetgeen eveneens overeenkomt met wat we voor de afzonderlijke vragen hebben gevonden.

Tabel 3.5. Overzicht schalen werkstressoren: aantal items (*k*), gemiddelde (*M*) aantal gevallen (*N*) en correlatie met algemene vraag naar werkproblemen (*r*)

SCHAAL	k	M	N	r
Arbeidsdissatisfactie	15	.93	13404	.47
1. Werkdruk	5	1.77	13503	.23
2. Gevaarlijk werk	8	.64	13495	.04
3. Gebrek aan invloed op werk/werktijden	8	1.23	13424	.22
4. Sociale steun door leidinggevende	6	1.61	12955	-.43
5. Overleg	3	1.28	12861	.33
6. Sociale steun door collega's	9	1.91	13040	-.32
7. Onduidelijkheden	6	1.02	13389	.32
8. Tegenstrijdige opdrachten	1	1.22	13458	.24
9. Lastige klanten	4	1.76	13564	.12
10. Onzekerheid over toekomst	5	1.00	13432	.39
11. Taakeisen	7	2.21	13445	-.10
12. Conflicten met chef of collega's	4	.66	13030	.36
13. Ongewenste intimiteiten	1	.35	13547	.02
14. Weinig verantwoordelijkheid en invloed	8	1.16	13414	.19
15. Ontevreden over beloning	2	1.20	13196	.15
16. Fysieke belasting	3	.88	13572	.05
17. Onregelmatige werktijden	3	1.19	13600	.12
18. 'Werk mee naar huis'	5	1.34	13469	.45
19. Onvoldoende hulpmiddelen	2	1.15	13381	.29

De scores op de vragen in de schalen worden steeds zo berekend dat ze in alle gevallen tussen nul en drie liggen, waarbij hogere scores duiden op meer van het betrokken kenmerk. Voor de schaal scores betekent dit eveneens dat hoe hoger de score hoe meer van het betreffende kenmerk.

De derde negatieve correlatie, die met de schaal voor *taakeisen*, wijst op een al eerder gesignaleerd probleem, namelijk dat taakeisen in potentie zowel stressvol als status-verhogend zijn ('mijn werk kan niet zomaar door iedereen gedaan worden') en leidde tot de vraag of we



de schaal niet moesten ompolen tot een 'geringe taakeisen'-schaal. Uiteindelijk hebben we dit niet gedaan, omdat (te) hoge taakeisen in de literatuur over werkstress in het algemeen als stressor worden opgevat. Tot slot moet nog vermeld worden dat hoewel sommige correlaties verrassend laag zijn, met name die van ongewenste intimiteiten, dit niet automatisch betekent dat men het betreffende werkkenmerk geen probleem vindt: de lage correlaties kunnen ook het gevolg zijn van het feit dat ongewenste intimiteiten naar verhouding heel weinig vermeld worden.

### 3.6 Onderlinge relaties tussen de werkstressor-schalen

De onderlinge verbanden tussen de werkstressor-schalen - waarbij we voorlopig sociale ondersteuning en de als werkstress-indicator te beschouwen schalen arbeidsdissatisfactie en (mogelijk ook) werkzorgen-mee-naar-huis buiten beschouwing hebben gelaten, zijn eveneens onderzocht (voor een beschrijving van de hiervoor gebruikte statistische methode zie TR, § 3.6). Op basis van de gevonden verbanden kunnen drie categorieën of groepen van stressvolle arbeidsomstandigheden onderscheiden, te weten:

1. *Het werk is slecht (en/of onaangenaam) georganiseerd*: onduidelijkheden, onvoldoende hulpmiddelen, onbevredigend overleg, tegenstrijdige opdrachten en conflicten met collega's maken het werk onaangenaam. Vermoedelijk als gevolg van al deze narigheid is men onzeker over de werktoekomst. Tot overmaat van ramp voelt men zich nog slecht betaald ook.

2. *Het werk stelt zware eisen (kwalitatief en kwantitatief)*: hoge werkdruk, hoge taakeisen, veel verantwoordelijkheid en invloed, onregelmatige werktijden en bovendien heeft men te maken met lastige klanten.

3. *Het werk is fysiek belastend en bedreigend*: fysieke belasting en (lijfelijke) risico's laden hoog op de derde factor en ook heeft men weinig invloed op de indeling van het werk en de werktijd.



#### 4. PSYCHISCHE EN LICHAAMELIJKE GEZONDHEIDSKLACHTEN BIJ WERKENDEN

In het vorige hoofdstuk hebben we gekeken naar het voorkomen van werkstressoren, oftewel naar die aspecten van werk die mogelijk als veroorzakers van stressklachten kunnen worden aangemerkt. In dit hoofdstuk kijken we naar het voorkomen van zulke klachten zelf in onze steekproef. Zoals we al eerder uiteen hebben gezet, zijn er grote individuele verschillen in stress-symptomen. In het onderzoek is daar rekening mee gehouden door informatie te verzamelen over zowel psychische als lichamelijke stressklachten.

Dat onderscheid is overigens niet altijd even helder te maken. Zogenaamde 'burn-out' klachten bijvoorbeeld, zoals het gevoel helemaal door het werk afgebrand te zijn en niet of nauwelijks meer reserves over te hebben om de volgende morgen toch maar weer te beginnen, kunnen naar hun aard als lichamelijke en als psychische klachten beschouwd worden. Hetzelfde geldt voor algemene moeheidsklachten die meestal als lichamelijke klachten beschouwd worden, maar in feite natuurlijk evenzeer als psychische klachten aangemerkt kunnen worden. Het geldt ook voor depressie-klachten, die gewoonlijk als psychische klachten worden gerubriceerd, terwijl een aantal depressie-symptomen toch ook duidelijk lichamenlijk van aard zijn, zoals verminderde eetlust, slaapproblemen en dergelijke.

Daarom is het van belang te bedenken dat, hoewel we in dit hoofdstuk psychische (4.1) en lichamelijke klachten (4.2) in eerste instantie afzonderlijk zullen bespreken, het hier om een relatief onderscheid gaat. Het is ook van belang te bedenken, dat we het voorlopig alleen nog maar hebben over klachten bij werkenden zonder daarmee al een uitspraak te doen over de vraag in hoeverre die klachten verband houden met of (mede) veroorzaakt worden door aspecten van de kwaliteit van het werk. Een mogelijke uitzondering daarop vormen de 'burn-out' klachten, omdat die zodanig zijn omschreven dat daarbij een verband met werk wordt gelegd. Maar ook hier blijft voorzichtigheid geboden, omdat uit verschillende studies blijkt dat het risico op 'burn-out' ook met persoonlijke en sociale factoren van buiten de werksituatie kan samenhangen (Matteson & Ivancevich, 1987).

Behalve naar stress-symptomen in de meer strikte zin van psychische en lichamelijke stressklachten, zullen we in dit hoofdstuk ook kijken naar arbeidsverzuim als mogelijk stress-symptoom. We sluiten het hoofdstuk met een bespreking van samenhang tussen de drie categorieën van stress-symptomen, - psychische klachten, lichamelijke klachten en verzuim. Op basis daarvan zullen we, net als we eerder voor werkstressoren hebben gedaan, een aantal hoofddimensies of clusters van werkstress-indicatoren onderscheiden. Deze zullen onder meer als leidraad dienen bij het onderzoek naar het verband tussen stressoren en indicatoren, waarvan in hoofdstuk 5 verslag wordt gedaan.

Bij de interpretatie van de bevindingen die in dit hoofdstuk gepresenteerd zullen worden, maken we vooraf nog een tweetal kanttekeningen. De eerste is, dat steeds gemiddelde percentages gepresenteerd worden, wat wil zeggen dat in sommige beroepsgroepen de betreffende klachten veel vaker en in andere beroepsgroepen veel minder vaak kunnen



voorkomen. Op de relatieve verschillen tussen beroepsgroepen komen we terug in hoofdstuk 6.

De tweede kanttekening is, dat de bevindingen zowel in een meer negatieve als meer positieve richting geformuleerd en geïnterpreteerd kunnen worden. Zo betekent het feit dat ongeveer 49 % van de ondervraagden zegt zich soms of dikwijls opgebrand door hun werk te voelen, nog altijd dat een (krappe) meerderheid, 51 %, dat nooit doet. Of 49 % veel of weinig is, is een normatief oordeel dat niet uit de cijfers zelf kan worden afgeleid.

#### 4.1 Psychische klachten

De psychische klachten, zoals die in de enquête zijn gemeten, kunnen we in twee hoofdgroepen onderscheiden:

1. Klachten die *onlosmakelijk met het werk verbonden* zijn, dat wil zeggen negatieve gedachten en gevoelens die betrekking hebben op het werk of als een onmiddellijk gevolg hiervan gezien worden. Naast de in het vorige hoofdstuk beschreven schalen over arbeidsdissatisfactie en het onvermogen om werkzorgen van zich af te kunnen zetten, behoren hiertoe ook de zogenaamde *burn-out klachten* (zie ook hoofdstuk 1, zie appendix II, vraag 23).
2. Meer *algemene psychische klachten*, die zowel het gevolg (of de oorzaak) kunnen zijn van werkproblemen, maar ook totaal andere oorzaken kunnen hebben. In dit onderzoek zijn daartoe vragen naar *angst en gespannenheid, gevoelens van steeds terugkerende irritatie en vijandigheid en van depressie* opgenomen (zie appendix II, vraag 25).

##### *Burnout klachten*

Hoewel er tal van definities van en meetinstrumenten voor 'burn-out' zijn (voor een overzicht, zie Schaufeli, 1990), onderscheidt men gewoonlijk drie soorten klachten:

1. *emotionele uitputting*: het gevoel dat men helemaal opgebrand of leeg is, dat het werk zoveel energie heeft gevegd dat alle reserves op zijn;
2. *verminderde persoonlijke bekwaamheid*: het gevoel veel minder goed dan vroeger te presteren op het werk;
3. *depersonalisatie*: een negatieve, cynische of onverschillige houding tegenover de mensen waarmee men werkt, c.q. de taken die men te verrichten heeft.

Deze drie soorten 'burn-out' klachten zijn in dit onderzoek gemeten met behulp van de Maslach Burnout Inventory (MBI: Maslach & Jackson, 1986) in een verkorte Nederlandse versie van Schaufeli (1990). Van de drie subschalen van de MBI is 'emotionele uitputting' bij de hele onderzoeksgroep afgenomen (zie appendix II, vraag 21), de andere twee alleen bij respondenten die 'beroepsmatig met andere mensen, zoals in de gezondheids-, welzijnszorg en het onderwijs' werken (zie appendix II, vraag 23), omdat de meeste vragen van deze subschalen expliciet betrekking hebben op het werken met mensen.

De beantwoording van de vragen naar 'burn-out' klachten is weergegeven in tabel (4.1). Voor wat betreft de vragen die aan alle werkenden zijn gesteld, die over emotionele



uitputting, zien we het volgende: de drie emotionele uitputtingsklachten blijken bij de helft tot bij driekwart of meer van de ondervraagden af en toe of dikwijls voor te komen. In de meest letterlijke zin van het woord, blijkt burn-out bij een aanzienlijk groep zelfs een veelvuldig optredend verschijnsel, want ongeveer 1 op de 8 a 9 ge-enquêteerden geeft aan zich dikwijls mentaal uitgeput of opgebrand door het werk te voelen.

Voor wat betreft de vragen die alleen gesteld zijn aan degenen die beroepsmatig met mensen werken - die naar verminderde persoonlijke bekwaamheid en depersonalisatie - zijn vooral de antwoorden op laatste vermeldenswaard. Ongeveer de helft tot tweederde van de invullers heeft het idee dat het werk op de een of andere manier geleid heeft tot onpersoonlijker en onverschilliger met anderen omgaan. Bijna 1 op de 10 geeft aan zich dikwijls zorgen te maken over het feit/mogelijkheid dat het werk hen gevoelsmatig afstompt.

Tabel 4.1: Burnout verschijnselen (verkorte versie MBI)

KLACHTEN	Antwoordmogelijkheden (%)			N
	nooit	af en toe	dikwijls	
<i>Emotionele uitputting:</i>				
2. Aan einde werkdag voel ik me leeg	19	64	17	13424
1. Voel me mentaal uitgeput door mijn werk	28	60	12	13425
3. Voel me opgebrand door mijn werk	51	38	11	13368
<i>Verminderde persoonlijke bekwaamheid:</i>				
3. Weet de problemen van andere mensen op werk adequaat op te lossen *	55	41	3	7628
6. Kan met mensen op werk ontspannen sfeer scheppen *	69	27	4	7656
1. Kan me gemakkelijk inleven in gevoelens anderen op werk *	78	20	1.8	7681
<i>Depersonalisatie:</i>				
2. Gevoel dat ik sommige mensen op werk te onpersoonlijk behandel	47	49	4	7663
5. Maak me zorgen dat werk me gevoelsmatig afstompt	65	26	9	7653
4. Idee onverschilliger geworden tegen andere mensen sinds deze baan	65	28	7	7633

Antwoordmogelijkheden zijn als volgt gecodeerd: 0 = 'nooit', 1 = 'af en toe', 2 = 'dikwijls', behalve bij de met een \* aangegeven items, waarvoor geldt 0 = 'dikwijls' en 2 = 'nooit'.

### Angst, vijandigheid, depressie

De vragen naar gevoelens van angst, irritatie/vijandigheid en depressie in de periode direct voorafgaande aan het invullen van de enquête (vraag 25) zijn afkomstig uit de nederlandse versie van de 'Symptom Checklist' (SCL-'90, zie Arrindel & Ettema, 1987), een internationaal veel gebruikte vragenlijst voor psychische klachten of problemen. De resultaten worden getoond in tabel (4.2).

Kijken we naar de antwoordcategorieën 'tamelijk veel' en 'heel erg', dan blijken de volgende klachten frequent voor te komen. Bij de angstklachten zien we dat gevoelens van gespannenheid (17 %), rusteloosheid (10.4 %) en zenuwachtigheid/trillen (8.6 %) betrekkelijk vaak genoemd worden. Bij hostiliteit is dat alleen de klacht van 'gemakkelijk verveeld of geïrriteerd te raken' (17 %).



Tabel 4.2: Psychische klachten (SCL-90)

KLACHTEN IN AFGELOPEN WEEK	Antwoordmogelijkheden (%)				N
	helemaal niet	een beetje	tamelijk veel	heel erg	
<i>Angst:</i>					
22. Zich gespannen voelen	43	40	12	5	13565
27. Te rusteloos om stil te blijven zitten	62	28	8	2.4	13522
1. Zenuwachtigheid of van binnen trillen	62	30	7	1.6	13536
29. Gevoel dat iets naars zal overkomen	81	14	3	1.2	13527
31. Angstige gedachten en voorstellingen	81	15	2.9	1.0	13539
18. Zich bang voelen	85	11	2.3	0.9	13546
19. Hartkloppingen	85	11	2.4	0.8	13549
11. Zomaar plotseling schrikken of bang	87	10	2.4	0.9	13555
7. Trillen	88	10	1.6	0.5	13451
25. Aanvallen van angst of paniek	89	9	1.7	0.8	13560
<i>Hostiliteit:</i>					
4. Gemakkelijk verveeld of geïrriteerd	39	44	14	3	13545
12. Woede uitbarstingen niet in de hand	78	19	2.7	0.9	13560
26. Vaak in ruzies verzeild raken	85	13	1.8	0.4	13543
30. Schreeuwen of met dingen smijten	87	11	1.5	0.4	13547
32. Aandrang tot vernielen of stukgooien	92	7	1.1	0.3	13542
24. Aandrang tot anderen slaan, verwonden of pijn doen	93	6	1.0	0.5	13548
<i>Depressie:</i>					
16. Teveel over dingen piekeren	39	39	15	6	13558
5. Weinig puf (energie) hebben	39	42	14	5	13547
2. Nare gedachten niet kwijt kunnen raken	55	31	11	3	13508
3. Geen seksuele interesse of plezier meer	66	23	7	3	13433
14. Zich eenzaam voelen	69	22	6	3	13536
13. Zich van allerlei dingen de schuld geven	69	24	6	2.1	13557
21. Zich wanhopig over toekomst voelen	71	21	5	2.7	13547
15. Gevoel in de put te zitten	72	21	6	2.4	13550
10. Verstrikt of gevangen voelen	76	16	6	2.5	13548
20. Gevoel van leegte	75	19	4	1.7	13542
23. Denken aan dood of sterven	76	18	4	1.6	13523
28. Gevoelens dat men niets waard is	76	17	4	2.0	13544
17. Nergens meer belangstelling in hebben	79	16	3	1.1	13551
9. Gauw huilen	83	13	3	1.1	13550
8. Weinig eetlust	89	9	1.8	0.5	13558
6. Denken er maar een eind aan te maken	94	5	1.1	0.6	13547

Antwoordmogelijkheden gecodeerd van 'helemaal niet' = 0 t/m 'heel erg' = 3.

Relatief het vaakst worden depressieve gevoelens genoemd zoals 'teveel over dingen piekeren' en 'weinig energie hebben' (door ongeveer een vijfde), en 'nare gedachten niet kwijt kunnen raken' (door een op de zeven tot acht personen). Maar minstens zo vermeldenswaardig is het feit dat tussen 8 en 10 procent van de ondervraagden klachten aangeven als 'geen seksuele interesse of plezier meer hebben', 'zich eenzaam voelen', 'zich van allerlei dingen de schuld geven, en vooral 'zich wanhopig over de toekomst voelen', 'gevoel in de put te zitten' en 'zich verstrikt of gevangen voelen'. Het gaat hier om vrij ernstige klachten, die sterk kunnen interfereren met het normale functioneren in individueel en sociaal opzicht. Het gevonden percentage van ongeveer 8 tot 10 procent volwassen personen die momentaan aan een depressieve stemmingsstoornis lijden, valt binnen de bandbreedte die in veel epidemiologische studies met betrekking tot depressieve stoornissen gevonden zijn, hoewel het enigszins naar boven toe van het gemiddelde afwijkt (Diekstra, 1994).



## 4.2 Lichamelijke klachten en (ziekte)verzuim

### Lichamelijke klachten

Lichamelijke klachten zijn gemeten (vraag 24) met de Vragenlijst voor Onderzoek van de Ervaren Gezondheidstoestand (VOEG: Dirken, 1967) in de verkorte versie (13 items: Joosten & Drop, 1987) die ook door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gebruikt wordt. De resultaten, in volgorde van veel tot weinig voorkomende klachten, zijn te zien in Tabel (4.3).

Duidelijk is, dat van de 13 gemeten gezondheidsklachten een er heel duidelijk uitspringt, te weten 'vaak een gevoel van moeheid hebben'. Deze klacht blijkt bij minstens de helft van de ondervraagden te bestaan. Ook de andere moeheidsklachten zoals geformuleerd in de VOEG (vragen 10 en 13) komen relatief frequent voor (bij ongeveer één derde van de groep). Kijken we naar meer specifieke gezondheidsklachten zoals rugpijn, pijn in botten of spieren, hoofdpijn en maagpijn dan zien we eveneens dat veel ondervraagden, een kwart tot een derde of meer, daar last van hebben. Tenslotte zijn ook 'hart'neurotische klachten bepaald niet zeldzaam (ongeveer een op de zeven respondenten).

Tabel 4.3: Gezondheidsklachten (verkorte versie VOEG)

KLACHT	N	Monitor '93 ja (%)	LSO 77-86 <sup>1</sup> ja (%)	DLO 92 <sup>2</sup> ja (%)
5. Vaak een gevoel van moeheid	13508	51	23	
7. Nogal eens last van rugpijn	13472	40	25	
4. Nogal eens klachten over pijn in botten of spieren	13499	37	25	
12. Nogal eens lusteloos	13428	35	12	
6. Nogal eens last van hoofdpijn	13449	33	25	
10. Voelt zich gauwer moe dan men normaal acht	13440	32		
13. Staat in regel moe en niet uitgerust op	13432	27		
1. Opgezet of drukkend gevoel maagstreek	13496	24		
8. Wel eens verdoofd gevoel of tintelingen in ledematen	13473	23		
9. Maag nogal eens van streek	13424	15		
2. Gauw kortademig	13471	15		
3. Nogal eens pijn in borst of hartstreek	13466	15	9	
11. Nogal eens duizelig	13428	13		
Gemiddelde VOEG-score (13 items)		3.6	2.2	2.1

1) Leefsituatie Onderzoek, eenmaal in de drie jaar uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek bij gemiddelde over de scores (van 1977 tot 1986) van werknemers uit alle bedrijfstakken.

2) Doorlopend leefsituatie onderzoek uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, gegevens betreffen Nederlandse beroepsbevolking

Vergelijken we onze resultaten met die van het Leefsituatie Onderzoek (LSO en DLO) van het CBS (zie Houtman e.a., 1991, CBS, 1992) dan blijkt het volgende. In onze onderzoeksgroep komen er gemiddeld per persoon aanmerkelijk meer lichamelijke gezondheidsklachten voor dan in de CBS-steekproef, die eveneens uit werkende Nederlanders in de leeftijdsgroep 18-65 jaar bestaat. De gemiddelde VOEG-score (= gemiddelde aantal gezondheidsklachten, zie laatste rij tabel 4.3) ligt voor onze onderzoeksgroep zo'n 65 % hoger. De betekenis van dat verschil wordt duidelijk als we bedenken dat ook de meest ongunstig scorende beroepsgroep of bedrijfstak in de DLO-steekproef van 1989 een



VOEG-score heeft van maximaal 2.9. Dat is nog altijd zo'n 20 % beneden de gemiddelde score van onze totale steekproef.

Vergelijken we beide onderzoeken op enkele specifieke klachten, met name de drie meest voorkomende (moeheid, rugpijn, spierpijn, zie tabel 4.3) dan zien we eveneens hoe omvangrijk de verschillen wel zijn.

Voor die verschillen lijkt op het eerste gezicht het verschil in steekproef als verklaring het meest voor de hand te liggen; het zou kunnen zijn dat de onderhavige onderzoeksgroep meer werkstressoren ervaart en als gevolg daarvan meer gezondheidsklachten. Bij inspectie lijkt deze verklaring toch niet houdbaar. Zo hebben we de LSO gegevens over het voorkomen van werkstressoren als hoog tempo, eentonigheid van werk, het ontbreken van goede promotiemogelijkheden en gebrekkige aansluiting tussen werk enerzijds en opleiding (zie Houtman e.a., 1991, p. 25-30 en 69) vergeleken met die voor onze steekproef. Daaruit blijkt dat er tussen beide onderzoeken geen verschillen van betekenis bestaan.

Het verklaren van de VOEG-verschillen op grond van zelfselectie-processen is tevens niet zonder problemen. Ook de non-respons op de DLO-enquête is zeer aanzienlijk (in 1989 zelfs 56 %, zie Houtman e.a., 1991, p. 13) en selectief. Kortom, het blijft onduidelijk hoe we de gevonden verschillen op een valide manier kunnen verklaren.

#### *(Ziekte)verzuim*

In de enquête zijn twee vragen naar arbeidsverzuim gesteld (zie appendix II, vraag 26). De eerste daarvan is een vraag naar verzuim van werk (ongeacht de reden) in de periode van zes maanden voorafgaande aan het onderzoek. De tweede vraag informeert naar verzuim waarbij de werknemer zich ziek heeft gemeld, zonder dat er in werkelijkheid van ziekte sprake was. Zoals tabel (4.4) laat zien heeft ongeveer de helft van de werknemers in de afgelopen 6 maanden arbeidsverzuim vertoont. Het aantal verzuimdagen ligt gemiddeld op 6.6, maar er is begrijpelijkerwijze sprake van een scheve verdeling in die zin dat de grote meerderheid van de verzuimers ruim onder dit gemiddelde komt. Wanneer we het verzuim extrapoleren naar jaarbasis dan blijkt dat in onze steekproef het gemiddelde verzuim (13.2 verzuimdagen / 260 werkdagen = 5 %) duidelijk beneden het landelijk gemiddelde voor de totale beroepsbevolking (7 à 8%) ligt. Dit zou het gevolg van een relatieve ondervertegenwoordiging van verzuimgevoelige beroepen in onze steekproef kunnen zijn.

*Tabel 4.4. Verzuimpercentages: algemeen en zich anders dan wegens ziekte ziek melden*

AANTAL DAGEN VERZUIMD	Algemeen (%)	Ziek gemeld, maar niet ziek (%)
Geen enkele dag	51	88
1 - 5 dagen	27	8
6 - 10 dagen	10	1.8
11 - 15 dagen	4	0.8
16 - 20 dagen	2.2	0.3
21 - 30 dagen	2.3	0.5
Meer dan 30 dagen	3.5	1.1
Gemiddeld aantal dagen	6.6	1.5



### 4.3 Gezondheidsklachten, werkstress-indicatoren en verzuim; hoe hangen ze samen?

We zijn vervolgens nagegaan (voor de gebruikte statistische methode, zie TR, § 4.2) hoe de verschillende werkstress-indicatoren of symptomen met elkaar samenhangen. In concreto wil dat zeggen dat de verbanden tussen de drie 'burn-out' maten (Emotionele uitputting, Verminderde Bekwaamheid en Depersonalisatie), de drie maten voor algemene psychische klachten (Angst, Hostiliteit en Depressie), de VOEG-score, de verzuim-vragen en twee werkstress-indicatoren die we in het vorige hoofdstuk hebben beschreven, *arbeidsdissatisfactie* en *werkzorgen mee naar huis*, zijn onderzocht en bekeken op de mogelijkheid om ze in een beperkt aantal groepen of clusters onder te brengen. Die mogelijkheid blijkt inderdaad duidelijk aanwezig. We kunnen de 11 maten onderverdelen in de volgende drie groepen:

1. *algemene stressklachten*: de schalen voor 'zorgen-mee-naar-thuis', emotionele uitputting, algemene lichamelijke klachten (de VOEG), en algemene psychische klachten (angst, depressie en hostiliteit) blijken duidelijk met elkaar in een groep te horen;
2. *arbeidsverzuim*: de twee vragen naar verzuim (algemeen en ziekteverzuim zonder ziekte) blijken eveneens duidelijk bij elkaar te horen;
3. *negatieve gevoelens over het werk*: de maten voor verminderde bekwaamheid, depersonalisatie en arbeidsdissatisfactie vormen een derde groep.

Het feit dat juist deze drie groepen of dimensies worden gevonden is van belang. Want daaruit blijkt dat de beoogde doelstelling, namelijk zowel arbeidsgebonden als niet-arbeidsgebonden stress-indicatoren in het onderzoek te betrekken, inderdaad gerealiseerd is. Dimensie drie is immers zonder meer een werkgebonden stress-indicator, terwijl dimensie één dat niet noodzakelijkerwijze is. Dat laatste geldt ook voor dimensie twee, maar anders dan dimensie één gaat het hier om een indicator die noodzakelijkerwijze gevolgen voor het functioneren op de werkplek heeft.



## 5. OVER HET VERBAND TUSSEN WERKSTRESSOREN, WERKSTRESS-KLACHTEN EN WERKVERZUIM

Centraal in dit hoofdstuk staat de vraag naar het verband tussen kwaliteit van arbeid en arbeidsproblemen of werkstress. We zullen deze vraag met behulp van een tweetal methoden proberen te beantwoorden. De eerste (5.1) bestaat er uit dat we de verbanden nagaan tussen enerzijds de werkstress-factoren, die we in hoofdstuk 3, en anderzijds de (werk)stress-indicatoren die we in het voorafgaande hoofdstuk beschreven hebben. We zullen allereerst de verbanden tussen de afzonderlijke factoren en indicatoren analyseren. Dat betekent dat we zullen nagaan hoe de vraag naar problemen met het werk in het algemeen, de 16 schalen voor factoren van werkstress (werkstressoren), de 2 schalen voor beschikbare sociale steun op de werkplek (steun door leidinggegevende en door collega's) samenhangen met de 6 schalen voor algemene stressklachten, de 2 vragen naar arbeidsverzuim en de 3 schalen voor negatieve gevoelens over het werk. De aandacht zal daarbij onder meer uitgaan naar het beantwoorden van de vraag welke werkstressfactoren het sterkst samenhangen met c.q. de beste voorspellers zijn voor welke stressklachten/indicatoren. Aansluitend zullen we het verband onderzoeken tussen enerzijds de *clusters of dimensies* van werkstress-factoren (zie laatste paragraaf van hoofdstuk 3) en anderzijds de *clusters of dimensies* van werkstress-indicatoren (zie laatste paragraaf hoofdstuk 4).

De tweede methode bestaat er eenvoudig gezegd uit, dat we het verband "van alles met alles" zullen onderzoeken. Dit betekent dat we zullen nagaan of er, en zo ja welke, combinaties of clusters van stressoren *en* indicatoren er in onze gegevens te onderscheiden zijn.

### 5.1 Werkstressoren en Werkstress-indicatoren: hoe hangen ze samen?

In tabel (5.1) wordt een overzicht gegeven van de verbanden tussen de 18 schalen voor werkstressoren en sociale ondersteuning op het werk enerzijds en de 11 schalen voor (werk)stressklachten of symptomen anderzijds (voor een technische toelichting op de wijze van berekening, zie TR, § 5.1). De tabel geeft bovendien informatie over de samenhang tussen de antwoorden op de algemene vraag naar werkproblemen en de (werk)stress-indicatoren.

We kunnen de volgende conclusies trekken. Het blijkt dat het verband tussen werkstressoren en stressklachten/problemen het sterkst zijn, hetgeen op zichzelf overigens niet zo verrassend is, voor die klachten/problemen die uit hun aard arbeidsgebonden zijn, te weten: arbeidsdissatisfactie, werkzorgen mee naar huis nemen en emotionele uitputting door het werk. De werkstressoren blijken tezamen meer dan de helft (55 %) van de variantie oftewel van de verschillen tussen de respondenten in arbeidsdissatisfactie te verklaren. Ook voor 'werkzorgen mee naar huis nemen' en 'emotionele uitputting' zijn die percentages aanzienlijk: respectievelijk 41 % en 30 % .

Voor zover we deze verbanden als oorzakelijk mogen interpreteren, betekenen ze tenminste twee dingen. Het eerste is, dat een aanzienlijk winst te behalen valt voor wat betreft het verminderen van werkstress door middel van het verbeteren van de kwaliteit van arbeid. Het tweede is, dat nog altijd een aanzienlijk deel van werkstress voor rekening komt van andere factoren dan aspecten van kwaliteit van arbeid, althans zoals wij die hebben gemeten.



Table 5.1: Correlaties van werkstressoren met (werk)stress-klachten en verzuim

STRAIN -->	Dissatis- factie	Zorgen mee naar huis	MBI Uitput- ting	MBI Minder bekwaam	MBI Deperso- nalisatie	SCL Angst	SCL Hosti- lieit	SCL Depres- sie	VOEG Lichame- lijk	Verzuim algemeen	Verzuim niet ziek
<b>WERKSCHAAL</b>											
<i>Werk slecht georganiseerd</i>											
Onduidelijkheden	.49 [2]	.23	.22	.21	.24	.21	.19	.26	.19	.08	.05
Onvoldoende hulpmiddelen	.36	.30 [3]	.27 [3]	.12	.20	.22	.20	.24	.24	.09	.05
Overleg	.44	.20	.22	.24 [3]	.28 [3]	.22	.23	.26	.26 [2]	.11	.07 [3]
Onzekerheid over toekomst	.47	.24	.21	.19	.22	.26 [1]	.20	.29 [2]	.24	.13 [2]	.08 [2]
Tegenstrijdige opdrachten	.28	.21	.20	.10	.19	.19	.17	.20	.19	.08	.05
Conflicten met chef of collega's	.43	.30 [3]	.25	.20	.27	.25 [3]	.26 [1]	.27	.24	.12 [3]	.07
Ontevreden over beloning	.27	.14	.14	.08	.12	.11	.11	.14	.15	.05	.04
<i>Werk stelt hoge eisen</i>											
Werkdruk	.03	.50 [1]	.42 [1]	.03	.13	.23	.18	.21	.26 [2]	.07	.04
Taakeisen	-.48 [3]	.09	.05	-.18	-.14	-.04	-.05	-.09	-.04	-.03	-.03
Weinig verantwoordelijkheid / invloed	.50 [1]	.01	.07	.26 [2]	.18	.15	.14	.20	.16	.11	.07 [3]
Onregelmatige werktijden	.08	.33 [2]	.21	.00	.11	.12	.13	.12	.15	.00	.01
Lastige klanten	-.07	.27	.22	-.08	.08	.14	.13	.15	.16	.05	.02
<i>Werk is fysiek belastend</i>											
Fysieke belasting	.17	.11	.12	.08	.07	.09	.11	.11	.17	.07	.06
Gevaarlijk werk	.20	.08	.06	.13	.15	.06	.09	.06	.11	.05	.03
Gebrek aan invloed op indeling werk	.34	.24	.25	.15	.17	.21	.17	.23	.23	.11	.06
<i>Ongewenste intimiteiten</i>											
Ongewenste intimiteiten	.16	.08	.04	.01	.05	.04	.05	.06	.05	.02	.02
<i>Sociale ondersteuning</i>											
Ondersteuning door leidinggevende	-.47	-.27	-.29 [2]	-.23	-.29 [1]	-.26 [1]	-.26 [1]	-.30 [1]	-.29 [1]	-.15 [1]	-.09 [1]
Ondersteuning door collega's	-.44	-.27	-.24	-.29 [1]	-.29 [1]	-.25 [3]	-.24 [3]	-.29 [2]	-.24	-.12 [3]	-.07 [3]
<b>*Multipele correlatie</b>											
Algemene vraag naar werkproblemen	.47	.45	.48	.22	.35	.50	.41	.56	.43	.24	.15

Vet gedrukt:  $|r| \geq .40$  Cursief:  $.25 \leq |r| < .40$  De getallen tussen haakjes duiden de sterkste [1], één-na-sterkste [2] of twee-na-sterkste [3] correlatie per kolom aan

\* Multipele correlatie betekent: het verband van alle werkstressoren tezamen met de betreffende werkstress-klacht.



Deze beide uitspraken gelden, de eerste in mindere en de tweede in sterkere mate, ook voor algemene (psychische en lichamelijke) stressklachten. Grosso modo blijkt tussen de 20-25 % van de verschillen tussen respondenten in deze klachten herleidbaar tot de invloed van de werkstressoren. Maar merkwaardig genoeg zijn ze niet of nauwelijks van toepassing op verzuim. De winst die op dit punt te behalen valt door verbetering van kwaliteit van arbeid lijkt, althans over de hele steekproef gezien, gering want nog geen 5 procent.

Een belangwekkende vraag is ook welke van de werkstressoren de sterkste samenhang vertonen met welke (werk)stressklachten/werkproblemen. Dit wordt duidelijk door in tabel (5.1) te kijken naar die werkstressoren waarvan de correlatie met een maat of schaal voor (werk)stressklachten/werkproblemen is voorzien van een [1], [2] of [3]. Het voorkomen van deze cijfers geeft aan welke plaats de betreffende werkstressor in de top-drie van het sterkste verband met de betreffende klacht- of probleemmaat inneemt. Daarbij moet overigens bedacht worden dat de verschillen tussen de plaatsen 1 tot en met 3 soms verwaarloosbaar gering zijn, terwijl daarnaast sommige verbanden niet in de top drie terecht komen, hoewel ze in sterkte niet of nauwelijks verschillen van de verbanden die dat wel doen. Bij de interpretatie van de gevonden verbanden in het volgende, zullen we overigens niet alleen kijken naar de sterkte ervan maar ook naar het percentage personen (zie hoofdstuk 3) dat aan heeft gegeven de betreffende klachten te hebben.

Het eerste wat opvalt, is dat de twee maten voor sociale ondersteuning op de werkplek, door leidinggevende of door collega's, het vaakst in de top-drie voorkomen, respectievelijk 8 en 6 maal. Vooral gebrek aan ondersteuning door de leidinggevende springt er daarbij uit. Van de acht maal dat deze maat in de top drie terecht komt, is dat maar liefst zes keer op de eerste plaats.

Ook hiermee samenhangende werkstressoren die geplaatst zijn onder de categorie 'slechte organisatie van het werk', zoals (gebrek aan) overleg en conflicten met chef of collega's scoren over de gehele linie relatief vaak in de top drie. Dat geldt overigens zeker ook voor 'onzekerheid over de toekomst'.

Op de tweede plaats vallen de merkwaardige verbanden tussen de maten voor werkdruk en taakeisen enerzijds en (werk)stress anderzijds op. Werkdruk heeft geen noemenswaardig verband met 'arbeidsdissatisfactie', maar wel met (werk)stress-indicatoren als 'zorgen mee naar huis nemen', emotionele uitputting door het werk en lichamelijke (spannings- en uitputtings-)klachten. Dat lijkt erop te wijzen dat waar de werkdruk hoog is, het vaak gaat om werk dat qua inhoud als interessant of bevredigend, maar tegelijkertijd als uitputtend of spanningsverwekkend wordt ervaren. Voor taakeisen geldt dat hoe hoger die zijn, hoe lager de arbeidsdissatisfactie en omgekeerd, hoe lager de taakeisen hoe hoger de arbeidsonvrede. Voor het overige vertonen taakeisen geen verband met werkstress, hetgeen kan worden opgevat als een bevestiging van onze veronderstelling (zie hoofdstuk 1), dat het niet de hoogte van taakeisen op zichzelf is, maar de discrepantie tussen taakeisen enerzijds en beschikbare sociale ondersteuning, hulpmiddelen, persoonlijke vaardigheden/houding, lichamelijke geschiktheid en werk- en overige sociale context anderzijds, waaruit werkstress resulteert.

Op de derde plaats, blijken een aantal werkstressoren met geen enkele probleem- of klachtenmaat een zodanig sterk verband te hebben dat ze in de top-drie vallen. Naast 'tegenstrijdige opdrachten', 'ontevredenheid over de beloning' en 'ongewenste intimiteiten' zijn dat ook de



drie schalen die onder de categorie "Werk is fysiek belastend" geplaatst zijn. Behalve dat door de soort steekproef van dit onderzoek een selecterend effect in stressoren kan zijn opgetreden (veel leidinggevende- en weinig ambachtelijke beroepen) kan dit ook een bevestiging suggereren van wat al in hoofdstuk 1 werd gesteld, namelijk dat stressklachten bij werkenden tegenwoordig veel meer het gevolg zijn van psychosociale dan van fysieke belasting door het werk. Tenslotte is van belang te wijzen op de bijzondere positie van de algemene vraag naar werkproblemen. Deze vraag heeft over de gehele linie duidelijk een sterker verband met alle werkstress-maten dan enige werkstressor. In een aantal gevallen geldt zelfs dat het verband van de vraag met een werkstress-maat, inclusief de verzuim-maten, sterker is dan van alle werkstressoren tezamen. Dit suggereert dat het stellen van enkel deze vraag een nuttige screeningsfunctie zouden kunnen hebben met betrekking tot het opsporen van werkenden met (werk)stressklachten/problemen.

Kijken we vervolgens naar de verbanden tussen de clusters of dimensies van werkstressoren en (werk)stress-indicatoren, in plaats van naar de verbanden tussen de afzonderlijke schalen of maten, dan vinden we een duidelijke bevestiging van het hier boven beschreven beeld (zie tabel 5.2). Het zijn vooral een slechte organisatie van het werk (onduidelijkheden, onvoldoende hulpmiddelen, gebrekkig overleg, onzekerheid over de toekomst, tegenstrijdige opdrachten, conflicten met chef of collega's, ontevredenheid over beloning) en een gebrek aan ondersteuning door chef of collega's, die lijken te leiden tot ontevredenheids- en andere negatieve gevoelens over het werk, tot algemene stressklachten en, zij het dat dit verband niet imponerend is, tot verzuim.

De mate waarin werk fysiek belastend of bedreigend is, is ook van invloed op gevoelens van (arbeids)ontevredenheid, stressklachten en verzuim, maar de gevonden verbanden blijken opnieuw aanzienlijk minder sterk dat die met de organisatorische en psychosociale werkstressoren. Het cluster 'zware eisen' (hoge werkdruk, hoge taakeisen, veel verantwoordelijkheid, onregelmatige werktijden, lastige klanten) vertoont een duidelijk afwijkend patroon: hoe zwaarder de eisen hoe meer algemene stressklachten, maar niet meer gevoelens van ontevredenheid over het werk, eerder het tegendeel, en ook geen verband met verzuim. Het lijkt een bevestiging van wat we in het bovenstaande hebben geopperd: waar werkdruk en taakeisen hoog zijn, gaat het vaak om werk dat qua inhoud als interessant of bevredigend wordt ervaren, maar tegelijkertijd als uitputtend of spanningsverwekkend. Vermeldenswaard is tenslotte dat er een (licht) verband blijkt, tussen het voorkomen van ongewenste intimiteiten op het werk en arbeidsdissatisfactie.

Tabel 5.2: Verband tussen clusters van werkstressfactoren en clusters van werkstressindicatoren

	Verzuim	Algemene klachten	Negatieve gevoelens over werk	Dissatisfactie
Werk is slecht georganiseerd	.13	.45	.54	.63
Werk stelt zware eisen	-.01	.21	-.17	-.29
Werk is fysiek belastend/bedreigend	.09	.23	.27	.31
Ongewenste intimiteiten	.03	.07	.09	.16
Sociale ondersteuning	-.13	-.40	-.52	-.54

Vet gedrukt:  $|r| \geq .40$       Cursief:  $.25 \leq |r| < .40$



## 6. RISICOGROEPEN

De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat, is die naar de verbanden tussen werkstress enerzijds en geslacht, leeftijd, opleiding, soort werkgever, beroepsgroep en omvang van aanstelling (part-time/full-time) anderzijds. Deze informatie is noodzakelijk voor de identificatie van risicogroepen, dat wil zeggen van sociale categorieën die beduidend meer dan anderen getroffen worden door (bepaalde) werkstressoren en daarmee samenhangende stressklachten of problemen. In het volgende proberen we op deze vraag een antwoord te vinden, door na te gaan wat de verschillen in voorkomen zijn van elk van de in de voorafgaande twee hoofdstukken besproken werkstressfactoren en -klachten, tussen vrouwen en mannen (6.1), verschillende leeftijdsgroepen (6.2), verschillende opleidingsniveaus (6.3), soorten werkgevers (6.4), beroepsgroepen (6.5) en full- of part-time werkenden (6.6).

### 6.1 Vrouwen, mannen en werkstress

In tabel (6.1) worden de gevonden verschillen tussen vrouwen en mannen voor elk van de 30 werkstressfactoren en -klachten gegeven. Het eerste dat opvalt, is dat op de algemene vraag naar werkproblemen geen verschil tussen vrouwen en mannen wordt gevonden. Daaruit kan afgeleid worden dat de mannen en vrouwen die aan de enquête deelgenomen hebben, gemiddeld in gelijk sterke mate problemen met hun baan hebben. Maar wat de tabel ook duidelijk maakt is dat de specifieke factoren van die problemen in meer of minder mate verschillen tussen vrouwen en mannen. *Vrouwen* hebben meer last van (in volgorde van afnemende sterkte van het verschil) ongewenste intimiteiten, lastige klanten, weinig invloed op indeling van werk(tijden), weinig verantwoordelijkheid, fysieke belasting, ontevredenheid over salaris, onvoldoende hulpmiddelen en steun, en onduidelijkheden. Mannen gaan vaker gebukt onder gevaarlijk werk, onregelmatige werktijden, hoge werkdruk, conflicten met chef of collega's, hoge taakeisen, onvoldoende overleg, onzekerheid over de toekomst en tegenstrijdige opdrachten. Wat betreft sociale ondersteuning zijn vrouwen over het algemeen wat positiever (of minder negatief) over chefs als collega's.

Kijken we naar stressklachten dan zien we dat vrouwen veel vaker ongunstiger scores dan mannen. Vrouwen vertonen meer depressieve, lichamelijke en angstklachten, emotionele uitputting, verzuim, meer de neiging om werkzorgen mee naar huis te nemen, en hostiliteit. Mannen hebben wat meer last van depersonalisatie, verminderde persoonlijke bekwaamheid (in het interpersoonlijk verkeer) en ontevredenheid over het werk. In het licht van het algemene gegeven (zie bijvoorbeeld de overzichtsstudie *Gender & Stress* van Barnett e.a., 1987) dat vrouwen meer psychische en lichamelijke gezondheidsklachten rapporteren dan mannen, rijst de vraag in hoeverre deze verschillen arbeidsgebonden zijn.

Een mogelijkheid om die vraag te beantwoorden is na te gaan in hoeverre de gevonden verschillen het gevolg zijn van het feit dat mannen en vrouwen verschillende beroepen uitoefenen. Hierop komen we later in dit hoofdstuk terug.



Tabel 6.1 De scores op de schalen voor werkstressoren en (werk)stressklachten voor mannen en vrouwen.

SCHAAL	Gemiddelde score		Sig. t
	mannen	vrouwen	
<b>Werkstressoren</b>			
<i>Werk is slecht georganiseerd:</i>			
• Onduidelijkheden	1.01	1.03	*
• Onvoldoende hulpmiddelen	1.14	1.16	*
• Overleg	1.30	1.23	***
• Onzekerheid over toekomst	1.02	.98	***
• Tegenstrijdige opdrachten	1.24	1.29	***
• Conflicten met chef of collega's	.69	.61	***
• Ontevreden over beloning	1.17	1.23	***
<i>Werk stelt hoge eisen:</i>			
• Werkdruk	1.80	1.71	***
• Taakeisen	2.23	2.17	***
• Weinig verantwoordelijkheid / invloed	1.10	1.25	***
• Onregelmatige werktijden	1.24	1.10	***
• Lastige klanten	1.68	1.88	***
<i>Werk is fysiek belastend:</i>			
• Fysieke belasting	.83	.95	***
• Gevaarlijk werk	.70	.53	***
• Gebrek aan invloed op indeling werk	1.16	1.33	***
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	.27	.47	***
<i>Algemene vraag naar werkproblemen</i>	.62	.63	ns
<b>Sociale ondersteuning</b>			
• Ondersteuning door leidinggevende	1.58	1.67	***
• Ondersteuning door collega's	1.89	1.94	***
<b>'(werk)stressklachten'</b>			
• Arbeidsdissatisfactie	.95	.91	***
• 'Werkzorgen mee naar huis'	1.33	1.35	*
• Emotionele uitputting (MBI)	2.35	2.49	***
• Verminderde bekwaamheid (MBI)	1.16	.92	***
• Depersonalisatie (MBI)	1.58	1.25	***
• Angst (SCL)	.29	.34	***
• Hostiliteit (SCL)	.26	.28	*
• Depressie (SCL)	.36	.47	***
• Lichamelijke klachten (VOEG)	3.37	3.87	***
• Verzuim algemeen	6.12	7.45	***
• Verzuim, maar niet ziek	1.51	1.71	ns

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

In de volgende tabellen, 6.2 tot en met 6.7, zijn alle maten voor werkstressoren en (werk)stressklachten, om ze vergelijkbaar te maken, eerst omgezet in standaardscores (z-scores). Hierdoor kunnen de getallen of symbolen (+ en -) worden opgevat als het aantal eenheden dat de betreffende groep onder (bij een negatieve score) of boven (bij een positieve score) het gemiddelde ligt. Als extra hulp bij het opsporen van risicogroepen zijn alle scores die meer dan een kwart van het gemiddelde (in problematische richting) afwijken, vet afgedrukt, tenzij anders aangegeven zoals in tabel 6.5 en 6.6.



Tabel 6.2: De z-scores op de schalen voor werkstressoren en (werk)stressklachten uitgesplitst naar leeftijd (L) en sekse (S) en voor leeftijd en sekse (L X S) samen.

	Sekse	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	L	S	LXS
<b>Werkstressoren</b>									
<i>Werk is slecht georganiseerd:</i>									
• Onduidelijkheden	M	-.01	.12	.00	-.08	-.29	***		
	V	.05	.15	-.02	-.08	-.27			
• Onvoldoende hulpmiddelen	M	-.13	-.02	.03	.00	-.24	***	*	
	V	-.02	.03	.03	.04	-.06			
• Overleg	M	.13	.09	.02	.04	-.01	**	***	
	V	-.01	-.06	-.14	.02	-.05			
• Onzekerheid over toekomst	M	-.06	-.07	.02	.11	.04	***	*	
	V	-.08	-.09	-.06	.06	.16			
• Tegenstrijdige opdrachten	M	-.15	.06	.06	.01	-.17	***	***	
	V	-.10	.04	-.04	-.11	-.23			
• Conflicten met chef of collega's	M	-.19	.04	.08	.08	-.06		***	*
	V	-.09	-.07	-.11	-.10	-.07			
• Ontevreden over beloning	M	.32	.10	-.01	-.16	-.23	***	**	
	V	.23	.14	.01	-.04	-.08			
<i>Werk stelt hoge eisen:</i>									
• Werkdruk	M	-.44	-.12	.10	.19	-.03	***	***	**
	V	-.29	-.14	-.04	.01	-.04			
• Taakeisen	M	-.17	-.01	.07	.09	.08	***	***	
	V	-.29	-.11	-.04	-.05	.15			
• Weinig verantwoordelijkheid / invloed	M	.54	.11	-.15	-.23	-.23	***	***	***
	V	.55	.22	.06	.11	.11			
• Onregelmatige werktijden	M	-.25	.01	.13	.10	-.04	***	***	
	V	-.28	-.16	-.10	-.03	-.32			
• Lastige klanten	M	-.41	-.29	-.07	-.02	-.11	***	***	**
	V	.15	.14	.22	.28	.27			
<i>Werk is fysiek belastend:</i>									
• Fysieke belasting	M	.23	.01	-.06	-.09	-.17	***	***	*
	V	.30	.06	.07	.08	.13			
• Gevaarlijk werk	M	.17	.15	.11	.05	-.03	***	***	
	V	-.06	-.16	-.15	-.20	-.26			
• Gebrek aan invloed op indeling werk	M	.09	-.07	-.09	-.15	-.29	***	***	**
	V	.42	.14	.17	.23	.20			
<i>Ongewenste intimiteiten</i>									
	M	4%	2%	2%	2%	2%	***	***	**
	V	7%	9%	5%	4%	2%			
<i>Algemene vraag naar werkproblemen</i>									
	M	-.08	-.06	.02	.05	-.10	*		**
	V	.08	.01	-.02	.01	.12			
<b>Sociale ondersteuning</b>									
• Ondersteuning door leidinggevende	M	.21	.02	-.05	-.13	-.01	***	***	
	V	.23	.07	.08	.03	.14			
• Ondersteuning door collega's	M	.44	.01	-.06	-.14	.06	***	***	**
	V	.21	.14	.04	-.01	-.06			
<b>'(werk)stressklachten'</b>									
• Arbeidsdissatisfactie	M	.12	.10	.02	.03	-.17	***	***	
	V	.14	.01	-.12	-.09	-.19			
• 'Werkzorgen mee naar huis'	M	-.30	-.16	.03	.10	-.15	***	***	***
	V	-.09	-.05	.07	.10	.25			
• Emotionele uitputting (MBI)	M	-.24	-.12	.03	.03	-.22	***	***	*
	V	-.07	.04	.08	.08	.09			
• Verminderde bekwaamheid (MBI)	M	.24	.07	.05	.15	.12	***	***	**
	V	.08	-.22	-.11	-.10	.21			
• Depersonalisatie (MBI)	M	-.01	.07	.14	.13	.02		***	
	V	-.15	-.13	-.14	-.15	.01			
• Angst (SCL)	M	-.26	-.17	-.05	.06	-.03	***	***	*
	V	.04	.01	.12	.14	.35			
• Hostiliteit (SCL)	M	-.16	-.10	.03	.03	-.05	***	*	**
	V	.11	.00	.06	-.03	.04			
• Depressie (SCL)	M	-.13	-.19	-.08	-.01	-.09	***	***	
	V	.14	.09	.17	.20	.34			
• Lichamelijke klachten (VOEG)	M	-.34	-.21	-.04	.05	-.06	***	***	**
	V	.11	.02	.12	.23	.27			
• Verzuim algemeen	M	-.06	-.05	-.02	.02	-.05	*	**	
	V	-.07	.00	.05	.04	.10			
• Verzuim, maar niet ziek	M	-.03	-.05	-.01	.03	-.02			
	V	-.04	.04	.00	.02	.05			

\* = matig sterk verband, \*\* = behoorlijk sterk verband, \*\*\* = zeer sterk verband. z-waarden van .25 of hoger in 'problematische richting' zijn vet afgedrukt



## 6.2 Leeftijdsgroepen

Kijken we naar het verband tussen geslacht, leeftijd en werkstress-factoren en werkstressklachten, dan valt het volgende op. Sommige werkstressoren lijken vooral een probleem van jongeren (van beide seksen): ontevredenheid over de beloning, weinig verantwoordelijkheid en invloed en fysiek belastend werk. Specifieke stressoren voor jonge vrouwen zijn ongewenste intimiteiten (met name in de 25-34 jaar groep) en weinig invloed op de indeling van werk en werktijden. Een specifiek probleem voor oudere vrouwen wordt gevormd door lastige klanten. Voor wat betreft *sociale ondersteuning* springen jongeren er echter in positieve zin uit, of het nu gaat om ondersteuning door chefs of door collega's. Een overduidelijke risicogroep voor wat betreft sociale ondersteuning valt overigens niet aan te wijzen, hoewel de minste ondersteuning wordt duidelijk ervaren door mannen tussen 45 en 54 jaar.

Waar het gaat om stressklachten of -problemen valt op, dat het vooral de oudste groep vrouwen (55-64 jaar) is, die steeds het ongunstigst scoren. Zij vertonen meer angst-, depressieve en lichamelijke klachten, en nemen de werkzorgen het meest mee naar huis.

Wanneer we een algemene trend zouden moeten beschrijven, dan zou die op het volgende neerkomen. Hoewel bepaalde werkstressoren afnemen naarmate men ouder wordt (bijv. ontevredenheid over beloning, gebrek aan verantwoordelijkheid, onduidelijkheden), vermoedelijk dankzij het feit dat een hogere leeftijd door de bank genomen samen gaat met een hogere functie, nemen met het klimmen der jaren andere werkstressoren toe (zoals werkdruk, algemene vraag naar werkproblemen), wordt de sociale ondersteuning minder en nemen de klachten toe. De *oudste groep mannen* (55-64 jaar) blijken in dit opzicht echter een duidelijke uitzonderingspositie in te nemen: zij zijn er in vrijwel alle opzichten (werkstressoren, sociale steun, klachten) beter aan toe dan de middelste en één-na-oudste groep. Bij de vrouwen is die trend veel minder consistent aanwezig voor werkstressoren en sociale ondersteuning, en volstrekt afwezig bij klachten, waar zoals gezegd de oudste vrouwen vaak juist zeer hoog scoren.

Of de relatief gunstige toestand van oudere mannen, een gegeven dat ook al in het vorige Monitor-onderzoek (De Heus & Diekstra, 1992) naar voren kwam, het gevolg is van een verbetering van de werkomstandigheden van ouderen (bijv. doordat zij meer ontzien worden) of van een ingrijpend selectieproces (waarbij alleen de sterksten overblijven), is op basis van deze studie niet uit te maken.

## 6.3 Opleiding

Het verhaal over het verband tussen werkstress en opleiding (Tabel 6.3) is aanzienlijk eenvoudiger dan dat over leeftijd: met slechts enkele uitzonderingen (waarover dadelijk meer) *is men er slechter aan toe naarmate men lager opgeleid is*. Dat dit geldt voor zaken als gevaarlijk werk, fysieke belasting, weinig invloed op werk(tijden) en weinig verantwoordelijkheid is weinig verrassend. Minder voor de hand liggend is de bevinding dat de laagst opgeleiden ook vaker te klagen hebben over onvoldoende overleg, meer conflicten met chefs en collega's hebben, en minder steun van collega's. Voorts blijken vooral lager opgeleide vrouwen (met als onverklaarde uitzondering de alleen-LO-groep) het slachtoffer van ongewenste intimiteiten te



Tabel 6.3: De z-scores op de schalen voor werkstressoren en (werk)stressklachten uitgesplitst naar opleiding (O) en sekse (S) en opleiding en sekse samen (O x S).

	Sekse	L.O.	LBO	MAVO	MBO	VVO HAVO	HBO	Univ.	O	S	OxS
<b>Werkstressoren</b>											
<i>Werk is slecht georganiseerd:</i>											
• Onduidelijkheden	M	-.37	-.08	-.14	.01	.00	.04	-.02	***		**
	V	-.15	-.19	.00	-.08	.10	.06	.13			
• Onvoldoende hulpmiddelen	M	-.11	.01	-.06	-.01	-.02	.01	-.07	*	*	
	V	-.09	.00	-.02	.01	-.07	.08	.10			
• Overleg	M	.33	.40	.20	.12	.02	-.14	-.19	***	***	***
	V	.37	.09	.11	-.11	.08	-.20	-.10			
• Onzekerheid over toekomst	M	.01	.26	.17	.06	.02	-.05	-.25	***	**	***
	V	.22	-.02	.10	-.13	-.03	-.06	-.09			
• Tegenstrijdige opdrachten	M	.02	.17	.04	.08	-.04	-.01	-.12	***	**	
	V	.16	.17	.02	-.02	.02	-.11	-.14			
• Conflicten met chef of collega's	M	.12	.30	.11	.13	.00	-.04	-.17	***	***	***
	V	.23	-.03	-.05	-.10	-.09	-.11	-.17			
• Ontevreden over beloning	M	.11	.10	.00	.07	-.08	-.10	-.35	***	***	**
	V	.04	.15	.14	.12	.12	-.02	-.04			
<i>Werk stelt hoge eisen:</i>											
• Werkdruk	M	.04	-.05	-.03	-.03	-.01	.13	.28	***	***	
	V	-.18	-.18	-.22	-.15	-.16	-.02	.22			
• Taakeisen	M	-.15	-.22	-.12	.02	.00	.17	.34	***	***	***
	V	-.72	-.56	-.39	-.08	-.32	.13	.25			
• Weinig verantwoordelijkheid / invloed	M	.31	.40	.12	.04	.01	-.38	-.56	***	***	***
	V	.79	.54	.57	.22	.47	-.13	-.18			
• Onregelmatige werktijden	M	.18	.09	.02	.09	.03	.05	.20	***	***	
	V	-.07	-.17	-.24	-.12	-.22	-.09	.02			
• Lastige klanten	M	-.13	-.24	-.08	-.17	-.14	-.04	-.11	***	***	***
	V	-.05	.14	.04	.36	-.02	.31	.02			
<i>Werk is fysiek belastend:</i>											
• Fysieke belasting	M	.67	.89	.08	.08	-.28	-.37	-.54	***	***	***
	V	.46	.77	.15	.39	-.10	.00	-.51			
• Gevaarlijk werk	M	.66	.92	.14	.37	-.20	-.22	-.42	***	***	***
	V	.33	.15	-.09	-.01	-.22	-.22	-.52			
• Gebrek aan invloed op indeling werk	M	.26	.26	-.11	-.07	-.25	-.18	-.42	***	***	**
	V	.29	.39	.22	.29	.11	.21	-.24			
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	M	6%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	***	***	
	V	2%	10%	7%	8%	6%	5%	5%			
<i>Algemene vraag naar werkproblemen</i>	M	-.02	-.02	.07	.01	.02	-.01	-.07			
	V	.18	-.07	-.02	.00	.04	.00	.07			
<b>Sociale ondersteuning</b>											
• Ondersteuning door leidinggevende	M	-.13	-.18	-.14	-.09	-.06	.02	.11	***	***	***
	V	.01	.07	.05	.12	.05	.12	-.08			
• Ondersteuning door collega's	M	.00	-.09	-.10	-.07	-.01	-.04	.05	*	***	***
	V	-.28	-.11	.01	.17	.01	.13	.01			
<b>'(Werk)stressklachten'</b>											
• Arbeidsdissatisfactie	M	.12	.28	.18	.08	.06	-.09	-.21	***	***	***
	V	.27	.10	.07	-.09	.10	-.17	-.10			
• 'Werkzorgen mee naar huis'	M	-.14	-.04	-.02	-.04	-.05	.02	.01	***	*	**
	V	.26	-.13	-.06	-.04	-.08	.11	.18			
• Emotionele uitputting (MBI)	M	-.04	-.03	.01	-.01	-.08	-.03	-.07	***	**	
	V	.44	-.02	-.04	.03	-.03	.12	.12			
• Verminderde bekwaamheid (MBI)	M	.54	.58	.22	.26	-.02	-.04	-.10	***	***	***
	V	.57	.27	.13	-.14	-.08	-.19	-.25			
• Depersonalisatie (MBI)	M	.20	.39	.12	.18	.04	.07	.01	***	***	**
	V	.39	-.11	-.07	-.17	-.06	-.15	-.20			
• Angst (SCL)	M	.17	.01	.08	-.05	-.11	-.08	-.14	***	***	***
	V	.83	.39	.12	.09	.06	.04	.06			
• Hostiliteit (SCL)	M	.18	.07	.08	.02	-.10	-.05	-.10	***	**	**
	V	.55	.26	.00	.03	.05	-.01	-.05			
• Depressie (SCL)	M	.02	.00	.02	-.09	-.13	-.12	-.16	***	***	
	V	.58	.38	.17	.14	.16	.11	.11			
• Lichamelijke klachten (VOEG)	M	.20	.21	.08	-.01	-.11	-.16	-.30	***	***	*
	V	.89	.30	.20	.16	.09	.03	-.04			
• Verzuim algemeen	M	.02	.12	.03	-.03	-.02	-.05	-.06	**	**	
	V	.16	.02	.00	.06	.01	.02	-.01			
• Verzuim, maar niet ziek	M	.17	.13	-.01	-.01	-.06	-.04	-.08	***	*	
	V	.31	.11	.00	.07	-.02	.00	.00			

\* = matig sterk verband, \*\* = behoorlijk sterk verband, \*\*\* = zeer sterk verband. z-waarden van .25 of hoger in 'problematische richting' zijn vet afgedrukt



Tabel 6.4: De z-scores op de schalen voor werkstressoren en (werk)stressklachten uitgesplitst naar werkgever (W) en sekse (S) en werkgever en sekse samen (W x S)

	Sekse	Overheid	Bedrijf	Non-profit	W	S	WxS
<b>Werkstressoren</b>							
<i>Werk is slecht georganiseerd:</i>							
• Onduidelijkheden	M	.02	.00	-.04	*	**	
	V	.07	.09	-.01			
• Onvoldoende hulpmiddelen	M	.06	-.04	.03	***		
	V	.08	-.09	.09			
• Overleg	M	-.11	.18	-.18	***		**
	V	-.11	.26	-.26			
• Onzekerheid over toekomst	M	-.07	.13	-.10	***		*
	V	-.01	.06	-.12			
• Tegenstrijdige opdrachten	M	.04	.07	-.07	**	*	**
	V	-.06	-.01	-.02			
• Conflicten met chef of collega's	M	-.02	.12	-.04	***	***	*
	V	-.11	-.06	-.11			
• Ontevreden over beloning	M	.00	-.04	-.07		***	*
	V	.02	.11	.04			
<i>Werk stelt hoge eisen:</i>							
• Werkdruk	M	-.01	.08	.02		***	***
	V	-.05	-.14	-.06			
• Taakeisen	M	.05	.01	.10	***	***	***
	V	.00	-.33	.01			
• Weinig verantwoordelijkheid / invloed	M	-.20	.03	-.25	***	***	***
	V	.06	.52	.02			
• Onregelmatige werktijden	M	-.08	.13	-.02	***	***	***
	V	-.29	-.20	-.03			
• Lastige klanten	M	.05	-.31	.22	***	***	***
	V	.13	-.18	.49			
<i>Werk is fysiek belastend:</i>							
• Fysieke belasting	M	-.27	.03	-.12	***	***	***
	V	-.19	-.11	.34			
• Gevaarlijk werk	M	-.08	.21	-.07	***	***	***
	V	-.29	-.24	-.04			
• Weinig invloed op indeling werk	M	-.08	-.10	-.12	*	***	**
	V	.23	.10	.24			
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	M	2%	2%	2%	***	***	
	V	6%	6%	7%			
<i>Algemene vraag naar werkproblemen</i>	M	.03	.01	-.07	**		
	V	.01	.08	-.03			
<b>Sociale ondersteuning</b>							
• Ondersteuning door leidinggevende	M	-.09	-.06	.07	***	***	
	V	.03	-.01	.18			
• Ondersteuning door collega's	M	-.11	-.05	.01	***	***	*
	V	-.04	.01	.20			
<b>'(Werk)stressklachten'</b>							
• Arbeidsdissatisfactie	M	.07	.08	-.11	***		***
	V	-.08	.16	-.16			
• 'Werkzorgen mee naar huis'	M	-.02	-.02	.01	*		**
	V	.09	-.06	.05			
• Emotionele uitputting (MBI)	M	-.01	-.04	-.02		***	
	V	.11	.00	.06			
• Verminderde bekwaamheid (MBI)	M	.09	.21	-.07	***	***	
	V	-.05	.01	-.19			
• Depersonalisatie (MBI)	M	.20	.11	.04	***	***	
	V	-.08	-.02	-.19			
• Angst (SCL)	M	-.03	-.05	-.07		***	
	V	.09	.11	.06			
• Hostiliteit (SCL)	M	-.01	-.01	-.04		*	
	V	.02	.05	.01			
• Depressie (SCL)	M	-.06	-.09	-.11		***	
	V	.14	.17	.14			
• Lichamelijke klachten (VOEG)	M	-.09	-.03	-.09	*	***	
	V	.09	.14	.09			
• Verzuim algemeen	M	.01	-.02	-.03		*	
	V	.05	.02	.02			
• Verzuim, maar niet ziek	M	.01	-.01	-.02			
	V	-.01	.01	.04			

\* = matig sterk verband, \*\* = behoorlijk sterk verband, \*\*\* = zeer sterk verband. z-waarden van .25 of hoger in 'problematische richting' zijn vet afgedrukt



worden (vermoedelijk omdat ongewenste intimiteiten juist kunnen bloeien in machtsverhoudingen waar de vrouw een ondergeschikte positie inneemt). Bovendien zien we bij de laagst opgeleiden, met name bij de vrouwen, veel meer stressklachten: lichamelijke klachten, angst, depressie, hostiliteit, verminderde bekwaamheid, arbeidsdissatisfactie en de werkzorgen mee naar huis nemen. De *hoger opgeleiden* hebben slechts op enkele en voorspelbare gebieden meer problemen: zij hebben vaker last van een hoge werkdruk, hoge taakeisen en - in mindere mate - van overwerk of tot rust komen op vrije dagen.

#### 6.4 Soort werkgever

Of het wat uitmaakt of men bij de overheid, het bedrijfsleven, of in de non-profitsector werkt, is te zien in tabel (6.4). In het algemeen lijken hier de overheid en de non-profitsector nogal op elkaar. Vooral vrouwen in de non-profitsector hebben te maken met ongewenste intimiteiten, lastige klanten (geldt in mindere mate ook voor mannen) en fysieke belasting, terwijl vooral vrouwen in het bedrijfsleven te klagen hebben over weinig verantwoordelijkheid en weinig overleg. Bij de overheid zien we geen echte uitschieters, behalve misschien dat hier de vrouwen weinig invloed op de indeling van hun werk hebben (net als in de non-profitsector) en dat mannelijk ambtenaren van alle groepen de meeste depersonalisatie vermelden.

#### 6.5 Beroepsgroepen

Vergelijken we beroepsgroepen op de werkstressoren en stressklachten (zie tabel 6.5) dan zien we het volgende beeld. Wat betreft werkstressoren is er een duidelijke tweedeling in beroepensland. Aan de ene kant vinden we de wetenschappelijke, vakspecialistische beroepen en die van beleidvoerende, hogere leidinggevende of manager, die er op de meeste stressoren relatief gunstig uitspringen, met uitzondering van hoge taakeisen en enigzins maar dan ook niet meer dan dat, van werkdruk. Aan de andere kant vinden we de agrarische, (lagere) technische, transport-, commerciële en verzorgende beroepen, inclusief de verplegende beroepen die er algemeen gesproken op veel stressoren ongunstiger vanaf komen. Binnen deze categorie treffen we zowel tussen beroepsgroepen als tussen afzonderlijke beroepen weer aanzienlijke en vaak veelbetekende verschillen aan. Zo is er ook hier een soort van tweedeling aan te wijzen tussen enerzijds de commerciële beroepen die er relatief gunstig uitsteken, en de overige beroepsgroepen, die samengevat het volgende beeld bieden.

Bij de mannen, om begrijpelijke redenen vanwege het feit dat het overwegend mannen-beroepen zijn, vinden we de meeste ongunstige arbeidskenmerken in de groep (lagere) technische beroepen, en verder in de categorieën transportberoepen en verzorgende beroepen. Ook bij vrouwen vertonen deze laatste twee beroepscategorieën relatief de laagste kwaliteit van arbeid. Het gaat in beide categorieën om werk dat veelal als fysiek (zeer) belastend en als gevaarlijk wordt ervaren, waar autonomie en beslissingsbevoegdheid (zelf werk kunnen indelen en zelf verantwoordelijkheid dragen) relatief gering is, het werk (te) weinig eist en waar van (werk)overleg weinig of geen sprake lijkt te zijn.



Tabel 6.5. Werkstressoren en sociale ondersteuning, uitgesplitst naar beroep en sekse

Beroep	Sekse	Aantal	Onduidelijk	Hulp-middelen	Over-leg	Onzeker-toekomst opdrachten	Tegenstr.	Conflicten	Salaris	Werkdruk	Hoge taakeisen	Weinig verantw.
<i>Agrarische beroepen</i> (boeren, vissers, overige)	M	103	+	+	.	++	.	.	.	.	.	+
	V	15	.	.	.	+	.	+	--	.	+	.
<i>Technische beroepen</i> Bouwwerkers, metselaars e.d. Loedgieters, lassers e.d. Elektromonteurs Machinebankwerkers, monteurs Machinale metaalbewerkers e.d. Toezichthoudend productiepersoneel	M	163	.	.	--	--	.	.	.	.	.	--
	M	44	.	--	--	--	.	.	.	+	.	--
	M	101	.	--	--	--	.	.	.	.	.	--
	M	65	.	--	--	--	.	.	.	.	.	--
	M	46	.	--	--	--	.	.	.	.	.	++
	M	236	.	--	--	--	.	.	.	.	.	+
	V	25	.	--	--	--	.	.	.	.	.	.
Overige technische beroepen	M	997	.	.	.	.	.	.	.	.	.	--
	V	95	.	.	.	.	.	.	.	.	+	--
<i>Transportberoepen</i> Chauffeurs, matrozen, treinbestuurders e.d. Laders, lossers, inpakkers e.d. Overige transportberoepen	M	220	+	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	16	.	--	--	.	.	.	.	.	+	--
	M	62	.	--	--	--	.	.	.	.	++	--
	V	12	.	--	--	--	.	.	.	+	+++	--
	M	114	+	--	--	--	.	.	.	.	.	.
<i>Administratieve beroepen</i> Secretarissen, typisten, datatypisten Boekhouders, kassiers e.d. Overige administratieve beroepen	V	13	++	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	M	79	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	534	.	.	--	.	.	.	.	+	++	--
	M	91	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	76	.	+	--	.	.	.	.	.	.	--
<i>Commerciële beroepen</i> Verkopers, cassières, baliepersoneel Vertegenwoordigers, makelaars, verzekeringsagenten Overige commerciële beroepen	M	1069	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	795	.	.	--	.	.	.	.	.	++	--
	M	177	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	191	.	.	--	.	.	.	.	++	++	--
	M	155	.	.	--	.	.	.	+	.	.	--
Overige commerciële beroepen	V	28	.	.	--	.	.	+	.	.	.	--
	M	325	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--
	V	132	.	.	--	.	.	.	.	.	.	--

(voort vervolgd)

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

. >25 en <25  
+ ≥ 25 en ≤40  
++ > 40 en <1.00  
+++ ≥ 1.00

Wijkt niet af  
Wijkt in gunstige zin af  
Wijkt sterk in gunstige zin af  
Wijkt zeer sterk in gunstige zin af

≤25 en ≥40  
<40 en >-1.00  
≤-1.00

Wijkt in ongunstige zin af  
Wijkt sterk in ongunstige zin af  
Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af



Tabel 6.5 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Onduidelijk	Hulp-middelen	Overleg	Onzeker toekomst	Tegenstr. opdrachten	Conflicten	Salaris	Werkdruk	Hoge taakeisen	Weinig verantw.
<i>Verzorgende beroepen</i>												
Koks, kelners, buffetbedienden	M	52	.	.	--	.	.	--	--	.	.	.
Huisbewaarders, schoonmakers: gebouwen	V	31	+	.	--	.	.	.	--	++	++	--
Huishoudelijk en verzorgend: personen	V	25	.	.	--	.	.	.	--	+	+++	--
Overige verzorgende beroepen	M	61	.	.	--	.	.	.	--	.	.	+
	V	337	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
	M	194	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	191	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<i>Wetenschappelijke/vakspecialistische beroepen</i>												
Artsen, tandheerkundigen, fysiotherapeuten	M	124	++	++	+	++	++	+	++	.	--	++
Verplegenden (ook para-medisch)	V	89	.	.	+	+	+	.	+	.	--	+
Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatsch.werkenden	M	192	.	.	+	+	+	.	+	.	--	+
Docenten, leerkrachten	V	726	.	.	+	+	+	.	.	.	--	+
Auteurs, journalisten	M	76	-	-	.	.	.	-	.	.	.	.
Juristen, accountants, economen	V	176	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	M	549	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Ingenieurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	V	574	.	.	.	.	.	.	.	.	.	++
Beleidsvoerenden en hogere leiding-, gevenden, managers	M	91	.	.	.	.	.	.	.	.	.	++
Overige beroepen	V	43	.	.	+	+	+	+	.	.	.	.
	M	181	.	.	.	+	.	.	.	.	--	.
	V	70	.	.	.	+	.	.	.	.	--	.
	M	124	.	.	.	.	.	.	.	.	--	.
	V	82	-	-	.	.	.	.	.	++	.	.
	M	584	.	.	.	.	.	.	.	.	.	--
	V	82	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	M	1488	.	.	+	.	.	.	.	.	.	++
	V	385	.	.	+	.	.	.	.	.	.	++
	M	398	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	189	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

+ > 25 en < 25      Wijkt niet af  
 + ≥ 25 en ≤ 40      Wijkt in gunstige zin af  
 + > 40 en < 1.00    Wijkt sterk in gunstige zin af  
 + + ≥ 1.00            Wijkt zeer sterk in gunstige zin af  
 - > 25 en < 40      Wijkt niet af  
 - < 40 en > 1.00    Wijkt sterk in ongunstige zin af  
 - ≤ 1.00              Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af

(wordt vervolgd)



Tabel 6.5 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Omregel- matig	Lastige klanten	Fysiek belast	Gevaarlijk werk	Niet zelf indelen	Ongew. inimiteit	Problemen alg.	Steuu leiding	Steuu collega's
<i>Agrarische beroepen</i> (boeren, vissers, overige)	M V	103 15	. .	+ ++	--- ---	-- --	++ .	. .	+ ++	. ++	+ .
<i>Technische beroepen</i>											
Bouwwerkers, metselaars e.d.	M	163	+	++	---	---	--	.	+	.	.
Loodgieters, lassers e.d.	M	44	.	++	---	---	--	.	.	.	.
Elektromonteurs	M	101	.	++	---	---	.	.	.	.	.
Machinewerkers, monteurs	M	65	.	++	---	---	--	.	.	.	.
Machinale metaalbewerkers e.d.	M	46	.	++	---	---	--	.	.	.	.
Toezichhoudend productiepersoneel	M	236	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	25	+	.	.	.	.	.	.	.	.
Overige technische beroepen	M	997	.	++	-	--	.	.	.	.	.
	V	95	.	++	-	-	.	.	.	.	.
<i>Transportberoepen</i>											
Chaufeurs, matrozen, treinbestuurders e.d.	M	220	--	.	---	---	--	.	.	.	.
Laders, lossers, inpakkers e.d.	M	62	--	+	---	---	--	.	.	.	.
	V	12	++	++	---	---	--	.	.	.	.
Overige transportberoepen	M	114	++	++	-	--	.	.	.	.	.
	V	13	++	++	.	+	+	.	.	.	.
<i>Administratieve beroepen</i>											
Secretarissen, typisten, datatypisten	M	79	+	+	+	.	.	.	.	.	.
	V	534	++	+	+	+	.	.	.	.	.
Boekhouders, kassiers e.d.	M	91	++	++	+	++	+	.	.	.	.
	V	76	+	++	++	++	+	.	.	.	.
Overige administratieve beroepen	M	1069	+	+	++	++	+	.	.	.	.
	V	795	++	.	+	+	.	.	.	.	.
<i>Commerciële beroepen</i>											
Verkopers, cassières, baliepersoneel	M	177	.	-	.	.	.	.	.	.	.
	V	191	.	-	+	++	--	.	.	.	.
Vertegenwoordigers, makelaars, verzekeringssagenten	M	155	-	-	++	++	++	.	.	.	.
	V	28	.	-	++	++	++	.	.	.	.
Overige commerciële beroepen	M	325	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	132	.	.	.	+	.	.	.	.	.

(wordt vervolgd)

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

.	Wijkt niet af		
+	> 25 en < 25	Wijkt in gunstige zin af	Wijkt in ongunstige zin af
++	≥ 25 en ≤ 40	Wijkt sterk in gunstige zin af	Wijkt sterk in ongunstige zin af
+++	> 40 en < 1.00	Wijkt zeer sterk in gunstige zin af	Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af
++++	≥ 1.00		

≤ -2.5 en ≥ 4.0  
< -4.0 en > -1.00  
≤ -1.00



Tabel 6.5 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Onregelmatig	Lastige klanten	Fysiek belast	Gevaarlijk werk	Niet zelf indelen	Ongew. intimiteit	Problemen alg.	Steun leiding	Steun collega's
<i>Verzorgende beroepen</i>											
Koks, kelners, buffetbedienden	M	52	--	.	--	--	--	.	.	.	.
	V	31		.							
Huisbewaarders, schoonmakers: gebouwen	M	59		.	--	--	--	.	--	.	.
	V	25	+	.	--	--	.	.	.	.	.
Huishoudelijk en verzorgend: personen	M	61	.	--	--	--	--	.	.	--	--
	V	337	.	--	--	--	--	.	.	+	+
Overige verzorgende beroepen	M	194	.	--	--	--	--	.	.	.	.
	V	191	.	--	--	--	--	.	.	+	+
<i>Wetenschappelijke/specialistische beroepen</i>											
Artsen, tandheekkundigen, fysiotherapeuten	M	124	--	--	--	.	.	.	.	.	++
	V	89		--	--	.	.	.	.	.	+
Verplegenden (ook para-medisch)	M	192		--	--	--	--	.	.	.	+
	V	726	.	--	--	--	--	.	.	.	+
Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatsch. werkenden	M	76	.	--	+	.	.	--	.	.	-
	V	176	.	--	+	.	.	--	.	.	-
Docenten, leerkrachten	M	549	.	--	+	++	++	.	.	.	.
	V	574	.	--	.	+	--	.	.	.	.
Auteurs, journalisten	M	91	--	+	+	.	--	.	.	.	.
	V	43	--	.	+	++	.	.	.	++	+
Juristen, accountants, economen	M	181	.	.	++	++	++	.	.	.	.
	V	70	.	.	++	++	+	.	.	.	.
Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	M	124	.	++	+	++	++	.	.	.	.
	V	82	.	+	.	--	--	.	.	.	.
Ingenieurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	M	584	.	++	++	.	++	.	.	.	.
	V	82	.	++	++	.	+	.	.	.	.
Beleidsvoerenden en hogere leiding-, gevenden, managers	M	1488	--	.	++	+	++	.	.	.	.
	V	385	.	.	+	++	++	.	.	.	.
Overige beroepen	M	398	.	.	.	.	+	.	.	.	.
	V	189	.	.	.	.	.	.	.	.	.

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

+ >-25 en <25  
 ++ ≥ 25 en ≤40  
 +++ > 40 en <1.00  
 ++++ ≥ 1.00  
 . . . . . Wijkt niet af  
 . . . . . Wijkt in gunstige zin af  
 . . . . . Wijkt sterk in gunstige zin af  
 . . . . . Wijkt zeer sterk in gunstige zin af  
 . . . . . Wijkt niet af  
 . . . . . Wijkt in ongunstige zin af  
 . . . . . Wijkt sterk in ongunstige zin af  
 . . . . . Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af

(wordt vervolgd)



Tabel 6.5 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Onregelmatig	Lastige klanten	Fysiek belast	Gevaarlijk werk	Niet zelf indelen	Ongew. intimiteit	Problemen alg.	Steun leiding	Steun collega's
<i>Agrarische beroepen</i> (boeren, vissers, overige)											
M	103	.	+	--	--	++	++	.	+	.	+
V	15	.	++	--	--	.	.	.	++	++	.
<i>Technische beroepen</i>											
M	163	+	++	--	--	--	--	.	+	.	.
M	44	.	++	--	--	.	.	.	.	.	.
M	101	.	++	--	--	.	.	.	.	.	.
M	65	.	++	--	--	--	--	.	.	.	.
M	46	.	++	--	--	--	--	.	.	.	.
M	236	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
V	25	+	.	.	.	.	.	.	.	.	.
M	997	.	++	--	--	.	.	.	.	.	.
V	95	.	++	--	--	.	.	.	.	.	.
<i>Transportberoepen</i>											
M	220	--	.	--	--	--	--	.	.	.	.
V	16	--	--	--	--	--	--	.	.	.	.
M	62	.	+	--	--	.	.	.	.	.	.
V	12	++	++	--	--	.	.	--	--	--	--
M	114	.	.	--	--	.	.	.	.	.	.
V	13	++	++	--	--	+	+	.	.	.	.
<i>Administratieve beroepen</i>											
M	79	+	+	.	.	.	.	.	.	.	.
V	534	++	++	.	.	+	+	.	.	.	.
M	91	++	++	.	.	++	++	.	.	.	.
V	76	+	++	.	.	++	++	.	.	.	.
M	1069	+	+	.	.	++	++	.	.	.	.
V	795	++	++	.	.	+	+	.	.	.	.
<i>Commerciële beroepen</i>											
M	177	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
V	191	.	-	.	.	.	.	.	.	.	.
M	155	-	-	++	++	++	++	+	.	.	.
V	28	.	-	++	++	++	++	.	.	.	.
M	325	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
V	132	.	.	.	.	+	+	.	.	.	.

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

> .25 en < .25

Wijkt niet af

Wijkt in gunstige zin af

Wijkt sterk in gunstige zin af

Wijkt zeer sterk in gunstige zin af

> .40 en < .40

Wijkt in ongunstige zin af

Wijkt sterk in ongunstige zin af

Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af

(wordt vervolgd)



Tabel 6.5 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Onregelmatig	Lastige klanten	Fysiek belast	Gevaarlijk werk	Niet zelf indelen	Ongew. intimiteit	Problemen alg.	Steuu leiding	Steuu collega's
<i>Verzorgende beroepen</i>											
Koks, kelners, buffetbedienden	M	52	--	.	--	--	--	.	.	.	.
	V	31		.	.	--	--	--	--	.	.
Huisbewaarders, schoonmakers: gebouwen	M	59		.	--	--	.	--	--	.	.
	V	25	+	.	--	--	.	.	.	--	--
Huishoudelijk en verzorgend: personen	M	61	.	--	--	--	--	.	.	.	.
	V	337	.	--	--	--	--	.	.	+	.
Overige verzorgende beroepen	M	194	--	--	--	--	.	.	.	+	.
	V	191	.	--	--	--	.	.	.	+	+
<i>Wetenschappelijke/specialistische beroepen</i>											
Artsen, tandheekkundigen, fysio-therapeuten	M	124	--	--	--	.	.	.	.	.	++
	V	89	.	--	--	--	.	.	.	.	++
Verplegenden (ook para-medisch)	M	192	.	--	--	--	.	.	.	.	+
	V	726	.	--	--	--	--	--	--	.	+
Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatsch. werkenden	M	76	.	--	+	--	--	--	--	.	-
	V	176	.	--	+	++	.	.	.	.	-
Docenten, leerkrachten	M	549	.	--	+	+	.	.	.	.	.
	V	574	.	--	+	+	--	.	.	.	.
Auteurs, journalisten	M	91	.	+	+	.	--	.	.	.	.
	V	43	--	.	+	++	.	.	.	++	+
Juristen, accountants, economen	M	181	.	.	++	++	.	.	.	.	.
	V	70	.	.	++	++	+	.	.	.	.
Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	M	124	.	++	+	++	++	.	.	.	.
	V	82	.	+	+	--	--	.	.	.	.
Ingenieurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	M	584	.	++	++	--	--	.	.	.	.
	V	82	.	++	++	.	+	.	.	.	.
Beleidsvoerenden en hogere leiding-, gevenden, managers	M	1488	--	.	++	+	++	.	.	.	.
	V	385	.	.	+	++	++	.	.	.	.
Overige beroepen	M	398	.	.	.	.	+	.	.	.	.
	V	189	.	.	.	.	.	.	.	.	.

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

+ >25 en <25  
 ++ ≥ 25 en ≤40  
 +++ > 40 en <1.00  
 ++++ ≥ 1.00

Wijkt niet af  
 Wijkt in gunstige zin af  
 Wijkt sterk in gunstige zin af  
 Wijkt zeer sterk in gunstige zin af

≤-25 en ≥40  
 <-40 en >1.00  
 ≤-1.00

Wijkt in ongunstige zin af  
 Wijkt sterk in ongunstige zin af  
 Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af

(wordt vervolgd)



Tabel 6.6. Alle '(Werk)stressklachten', uitgesplitst naar beroep en sekse

Beroep	Sekse	Aantal	Dissatisfactie	Zorgen naar huis	Emot. uitputting	Minder bekwaam	Depersonalisatie	Angst	Hostiliteit	Depressie	Lich. klachten	Verzuim alg.	Verzuim niet ziek
<i>Agrarische beroepen</i> (boeren, vissers, overige)	M	103	+	++	+	--	+	+	.	+	.	.	.
	V	15	.	.	+	--	++	-	.	.	.	-	-
<i>Technische beroepen</i>													
Bouwwerkers, metselaars e.d.	M	163	-	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
Loedgieters, lassers e.d.	M	44	-	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
Elektromonteurs	M	101	-	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
Machinebankwerkers, monteurs	M	65	-	.	.	--	-	.	.	.	.	.	--
Machinale metaalbewerkers e.d.	M	46	-	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
Toezichthoudend productpersoneel	M	236	.	.	.	-	-	.	.	.	.	.	.
	V	25	.	.	.	.	-	.	.	.	.	--	-
Overige technische beroepen	M	997	-	.	.	.	-	.	.	.	.	.	.
	V	95	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<i>Transportberoepen</i>													
Chauffeurs, matrozen, treinbestuurders e.d.	M	220	.	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
	V	16	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	-
Laders, lossers, inpakkers e.d.	M	62	--	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
	V	12	--	.	.	--	-	.	.	--	--	.	.
Overige transportberoepen	M	114	.	.	.	.	-	.	.	.	.	.	.
	V	13	.	+	+	.	.	+	.	.	.	--	.
<i>Administratieve beroepen</i>													
Secretarissen, typisten, datatypisten	M	79	-	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	534	-	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Boekhouders, kassiers e.d.	M	91	.	.	.	.	-	.	.	.	.	.	.
	V	76	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Overige administratieve beroepen	M	1069	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	795	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<i>Commerciële beroepen</i>													
Verkopers, cassières, baliepersoneel	M	177	--	.	.	--	-	.	.	.	.	.	.
	V	191	-	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Vertegenwoordigers, makelaars, verzekeringsagenten	M	155	-	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	28	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Overige commerciële beroepen	M	325	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	132	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

(wordt vervolgd)

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen t.a.v. het gemiddelde weer.

.	Wijkt niet af	≤-25 en ≥40	Wijkt in ongunstige zin af
+	≥ 25 en ≤40	<-40 en >-1.00	Wijkt sterk in ongunstige zin af
++	> 40 en <1.00	≤-1.00	Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af
+++	≥ 1.00		



Tabel 6.6 (vervolg)

Beroep	Sekse	Aantal	Dissatisfactie	Zorgen mee naar huis	Emot. uitputting	Minder bekwaam	Depersonalisatie	Angst	Hostiliteit	Depressie	Lich. klachten	Verzuim alg.	Verzuim niet ziek
<i>Verzorgende beroepen</i>													
Koks, kelners, buffetbedienden	M	52	--	--	.	--	--	.	--	--	.	.	.
Huisbewaarders, schoonmakers: gebouwen	V	31	--	+	.	--	+	.	.	--	.	.	.
Huishoudelijk en verzorgend: personen	V	25	--	+	+	--	--	.	.	--	--	--	.
Overige verzorgende beroepen	M	61	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	337	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	M	194	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	191	.	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.
<i>Wetenschappelijke/specialistische beroepen</i>													
Artsen, tandheelkundigen, fysiotherapeuten	M	124	++	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
Verplegenden (ook para-medisch)	V	89	++	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatsch. werkers	M	192	+	.	.	+	.	+	.	.	.	.	.
Docenten, leerkrachten	V	726	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
Auteurs, journalisten	M	176	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
Juristen, accountants, economen	V	549	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	M	574	+	.	.	.	--	.	.	.	.	.	.
Ingenteurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	M	91	++	.	.	.	++	.	.	.	.	.	.
Beleidsvoerenden en hogere leiding, geveden, managers	V	43	.	.	.	++	.	.	.	.	.	.	.
Overige beroepen	M	181	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	70	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	M	124	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	82	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	M	584	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	82	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	M	1488	+	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.
	V	385	.	.	.	+	.	.	.	.	.	.	.
	M	398	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	V	189	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

De + en - staan voor z-scores en geven de grote van de afwijkingen van het gemiddelde weer.

+ >25 en <25  
 ++ ≥25 en ≤40  
 +++ >40 en <1.00  
 ++++ ≥1.00

(wordt vervolgd)

Wijkt in ongunstige zin af  
 Wijkt sterk in ongunstige zin af  
 Wijkt zeer sterk in ongunstige zin af

≤-25 en ≥-40  
 <-40 en >-1.00  
 ≤-1.00

Wijkt niet af  
 Wijkt in gunstige zin af  
 Wijkt sterk in gunstige zin af  
 Wijkt zeer sterk in gunstige zin af

Voor een aantal technische beroepen, zoals bouwvakker, machinebankwerker/monteur en metaalbewerker, en transportberoepen als lader/losser en inpakker komt daarbovendien nog duidelijke arbeidsonzekerheid en conflicten op de werkvloer bij, mogelijk als gevolg van die onzekerheid. Voor wat betreft de verzorgende beroepen is er weinig of geen sprake van arbeidsonzekerheid, maar daarentegen wel, althans bij huishoudelijk personeel, gezinshulp en verplegend personeel, van het probleem van het omgaan met lastige klanten of patienten. Sommige beroepen binnen deze categorieën komen er over de gehele linie bezien relatief wel zeer ongunstig vanaf. Onder mannen zijn dat vooral de machinebankwerkers, monteurs, bouwvakkers en horeca-personeel. Onder vrouwen zijn het met name chauffeurs/conducteurs, inpaksters, horeca-bediendes en schoonmaak-/huishoudelijk personeel. Het is ook in deze beroepen, evenals in het beroep van verplegende, dat vrouwen het meest last hebben van ongewenste intimiteiten.

De onvrede over het inkomen uit arbeid is relatief groot in de agrarische beroepen en de verzorgende beroepen en klein in de wetenschappelijke/vakspecialistische/leidinggevende beroepen. Kijken we naar de verschillen in voorkomen van werk(stress)problemen of klachten tussen de verschillende beroepsgroepen en beroepen, dan vinden we het bovenbeschreven beeld min of meer bevestigd. Opnieuw een duidelijke tweedeling tussen de wetenschappelijke/vakspecialistische/leidinggevende beroepen enerzijds en de (lagere) technische, transport-, en verzorgende beroepen anderszijds. De specifieke beroepen, die op werkstressoren zo ongunstig scoren, vertonen ook duidelijk de meeste stressklachten. Bij bepaalde beroepen, zoals voor mannen die van kok, kelner, buffetbediende, loodgier, lasser, machine bankwerker, monteur, lader/losser en huishoudelijk/verzorgend personeel, en voor vrouwen die van schoonmaakster, inpaksters en toezichthoudend produktie-personeel lijken de klachten relatief wel heel hoog. Vermeldenswaardig is verder dat voor mannen het beroep van verkoper/kassier/baliepersoneel, en vermoedelijk vooral het laatste, er onder de commerciële beroepen voor wat betreft arbeidssatisfactie en onder het niveau functioneren (verminderde bekwaamheid) ongunstig afsteekt. Voor wat betreft de wetenschappelijke/vakspecialistische beroepen kan hetzelfde gezegd worden van het beroep van leraar.

## 6.6 Full-time of part-time werken

Behalve het beroep op zich heeft vermoedelijk ook de omvang van de aanstelling, die men heeft, verband met zowel werkstressoren als werkstressklachten. We zijn dat nagegaan door het aantal (formele) werkuren en de overuren bij elkaar op te tellen (de reistijd is buiten beschouwing gebleven) en vervolgens in 4 vier categorieën te verdelen: groepen: twee groepen part-timers (< 20 uur en 20-35 uur) en twee groepen full-timers (36-45 uur en > 45 uur; deze laatste groep om de effecten van veel meer dan full-time werken te bekijken) (zie tabel 6.7).

Het blijkt dat part-timers (met name de < 19 uur groep) meer fysieke belasting melden (beide seksen), weinig verantwoordelijkheid en weinig invloed op de indeling van het werk (vooral vrouwen), en onzekerheid over de toekomst en arbeidsdissatisfactie (vooral de mannen). Bij de 'gewone' full-timers (36-45 uur) zien we geen bijzondere problemen, behalve dat de vrouwen in deze groep het vaakst ongewenste intimiteiten vermelden. Meer dan full-time



Tabel 6.7: De z-scores op de schalen voor werkstressoren en (werk)stressklachten uitgesplitst naar gewerkte uren per week (U) en sekse (S) en gewerkte uren per week en sekse samen (U x S)

	Sekse	< 20 uur	20 -35 uur	36-45 uur	>45 uur	U	S	UxS
<b>Werkstressoren</b>								
<i>Werk is slecht georganiseerd:</i>								
• Onduidelijkheden	M	.04	.09	.05	-.19	***		
	V	.04	.00	.08	-.20			
• Onvoldoende hulpmiddelen	M	.01	.06	-.02	-.03		*	*
	V	-.05	.02	.03	.14			
• Overleg	M	.14	.13	.09	-.10	***	***	*
	V	.01	-.12	-.03	-.15			
• Onzekerheid over toekomst	M	.32	.23	.08	-.17	***	***	*
	V	.10	.00	-.09	-.18			
• Tegenstrijdige opdrachten	M	.13	.06	.01	.04	*	**	**
	V	-.22	-.04	.01	-.09			
• Conflicten met chef of collega's	M	-.03	.08	.07	.00	**	***	
	V	-.18	-.12	-.05	-.07			
• Ontevreden over beloning	M	.00	.02	.00	-.14	***	***	**
	V	.01	.02	.10	.11			
<i>Werk stelt hoge eisen:</i>								
• Werkdruk	M	-.25	-.32	-.10	.51	***	**	***
	V	-.55	-.17	-.05	.62			
• Taakeisen	M	-.34	-.24	-.04	.35	***		*
	V	-.51	-.16	-.03	.46			
• Weinig verantwoordelijkheid/invloed	M	.19	.20	.08	-.59	***	***	
	V	.46	.23	.17	-.52			
• Onregelmatige werktijden	M	-.04	-.15	-.16	.66	***	**	
	V	-.20	-.17	-.21	.55			
• Lastige klanten	M	-.16	-.13	-.22	.12	***	***	
	V	.08	.25	.15	.40			
<i>Werk is fysiek belastend:</i>								
• Fysieke belasting	M	.23	-.02	-.03	-.12	***	***	
	V	.40	.12	.01	.00			
• Gevaarlijk werk	M	.21	.18	.14	-.05	***	***	
	V	-.06	-.17	-.14	-.31			
• Gebrek aan invloed op indeling werk	M	.00	.13	-.05	-.32	***	***	**
	V	.33	.23	.15	.03			
<i>Ongewenste intimiteiten</i>	M	2%	3%	2%	2%	***	***	*
	V	4%	6%	7%	8%			
<i>Algemene vraag naar werkproblemen</i>	M	-.08	.09	.00	-.03	***		**
	V	-.25	-.02	.07	.08			
<b>Sociale ondersteuning</b>								
• Ondersteuning door leidinggevende	M	-.02	-.14	-.08	.05	***	***	**
	V	.16	.13	.03	.03			
• Ondersteuning door collega's	M	-.06	-.16	-.05	-.01		***	**
	V	.02	.12	.06	.03			
<b>'(Werk)stressklachten'</b>								
• Arbeidsdissatisfactie	M	.20	.30	.11	-.22	***	***	***
	V	.02	-.08	.00	-.30			
• 'Werkzorgen mee naar huis'	M	-.13	-.02	-.11	.20	***	***	***
	V	-.35	-.02	.06	.46			
• Emotionele uitputting (MBI)	M	-.08	-.01	-.08	.06	***	***	***
	V	-.30	.02	.12	.29			
• Verminderde bekwaamheid (MBI)	M	.10	.12	.15	-.02	***	***	
	V	-.03	-.14	-.12	-.11			
• Depersonalisatie (MBI)	M	.09	.24	.11	.07	**	***	***
	V	-.28	-.20	-.06	-.04			
• Angst (SCL)	M	-.02	.17	-.17	-.06	**	***	***
	V	.05	.10	.07	.10			
• Hostiliteit (SCL)	M	.06	.16	-.04	.00			**
	V	.02	.03	.03	-.04			
• Depressie (SCL)	M	.03	.15	-.11	-.11	*	***	***
	V	.12	.14	.15	.18			
• Lichamelijke klachten (VOEG)	M	.11	.06	-.07	-.07		***	**
	V	.06	.10	.09	.24			
• Verzuim algemeen	M	-.07	-.01	.00	-.06	*		
	V	-.04	.05	.01	-.02			
• Verzuim, maar niet ziek	M	.09	.05	-.01	-.03			
	V	.00	.02	.02	.00			

\* = matig sterk verband, \*\* = behoorlijk sterk verband, \*\*\* = zeer sterk verband. z-waarden van .25 of hoger in 'problematische richting' zijn vet afgedrukt

werken blijkt gepaard te gaan met een hoge arbeidssatisfactie, maar ook met een hoge werkdruk, hoge taakeisen, onregelmatige werktijden, lastige klanten en vooral bij de vrouwen de neiging om de werkzorgen mee naar huis te nemen, emotionele uitputting en lichamelijke klachten.



## 7. WERKSTRESS EN ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Een van de redenen waarom het onderhavige onderzoek werd uitgevoerd, was om een antwoord te vinden op de vraag naar het verband tussen werkstress enerzijds en het risico op arbeidsongeschiktheid anderzijds. Is het zo dat beroepsgroepen, waarin de (ervaren) kwaliteit van arbeid duidelijk te wensen overlaat, inderdaad ook een hoger risico op arbeidsongeschiktheid te zien geven dan de beroepsgroepen waarin dat niet het geval en, minstens zo belangwekkend, hoe hoog is dat risico? In dit hoofdstuk zullen we aan de hand van de enquête-gegevens op deze vragen een antwoord trachten te geven. Zoals zal blijken, stoten we daarbij op een andere belangwekkende vraag, namelijk: als de kwaliteit van arbeid zodanig ongunstig is dat ernstige klachten of stoornissen het gevolg zijn, leidt het 'gesanctioneerd' kunnen verlaten van de werkplek middels een WAO-toelating dan tot een stabilisatie of zelfs vermindering van die klachten of stoornissen? Is, anders gesteld, de WAO als het gaat om stressmanagement een effectieve interventie? We zullen deze vraag beantwoorden middels een vergelijking van werkenden en WAO-ers op lichamelijke en psychische klachten.

### 7.1 De kans op arbeidsongeschiktheid volgens werkenden

Aan alle *werkende* respondenten (met uitzondering van degenen die werken en een WAO-uitkering ontvangen) is de volgende vraag gesteld: "Hoe waarschijnlijk acht u het om ooit in de WAO terecht te komen?" (zie appendix I, vraag 28). De beantwoording van deze ziet u in tabel 7.1.

Tabel 7.1: Geschatte waarschijnlijkheid om in de WAO te belanden

ANTWOORD	Aantal personen	%
• zeer waarschijnlijk	311	2.4
• waarschijnlijk	1554	12
• onwaarschijnlijk	6059	47
• zeer onwaarschijnlijk	5086	38.6

We zien dat de overgrote meerderheid (bijna 86%) het onwaarschijnlijk tot zeer onwaarschijnlijk acht zelf ooit in de WAO terecht te komen. Omgekeerd betekent dit dat 1 op de 7 werkenden het waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk acht vroeger of later arbeidsongeschikt te worden. Kijken we naar die werkstress-indicatoren, waarvan het aannemelijk is dat ze de verwachting om in de WAO terecht te komen direct kunnen hebben beïnvloed, zoals problemen met het werk in het algemeen, de mate van depressieve gestemdheid, emotionele uitputting, lichamelijke (spannings)klachten en verzuim (over het laatste half jaar), dan blijkt er inderdaad een duidelijk verband te bestaan: hoe waarschijnlijker men het vindt zelf in de WAO te komen, des te meer werkproblemen, emotionele uitputting, depressie-klachten, lichamelijke klachten en verzuim men meldt. Opmerkelijk is dat dit geheel van symptomen onder de naam 'vitaal uitputtingssyndroom'



in de medische en gezondheidspsychologische literatuur ook bekend is als frequent voorstadium of 'prodroom' van ernstige ontwrichtingen als een hartinfarct, maag-en-darm ziektes en psychische stoornissen (zie bv. Sarason & Sarason, 1993). Dit suggereert de mogelijkheid om werkenden met een hoog risico op arbeidsongeschiktheid op grond van de aanwezigheid van de genoemde symptomen op te sporen en eventueel nog tijdig te behandelen of te begeleiden om erger te voorkomen.

Tabel 7.2: WAO-kans (percentages [zeer] waarschijnlijk) en percentages WAO-ers (al dan niet nog werkend), uitgesplitst naar beroep

BEROEP	N (alleen werkenden)	WAO-ers in steekproef (%)	WAO-kans (zeer) waarschijnlijk (%)
<i>Agrarische beroepen</i>	123	3.2	22
<i>Technische beroepen</i>			
• Metselaars, timmerlieden en andere bouwvakkers	168	6.2	54
• Loodgieters, lassers e.d.	46	0.0	44
• Elektromonteurs	103	9.3	21
• Machinebankwerkers, monteurs	68	7.2	37
• Machinale metaalbewerkers e.d.	46	10.2	32
• Toezichhoudend productiepersoneel	263	3.7	20
• Overige technische beroepen	1091	4.0	20
<i>Transportberoepen</i>			
• Chauffeurs, matrozen, treinbestuurders e.d.	239	6.0	38
• Laders, lossers, inpakkers e.d.	76	7.8	17
• Overige transportberoepen	127	3.8	17
<i>Administratieve beroepen</i>			
• Secretariaessen, typisten, datatypisten	616	5.0	9
• Boekhouders, cassiers e.d.	170	4.6	7
• Overige administratieve beroepen	1878	3.2	11
<i>Commerciële beroepen</i>			
• Verkopers, cassiërs, baliepersoneel	371	5.2	15
• Vertegenwoordigers, makelaars, verzekeringsagenten	187	4.1	13
• Overige commerciële beroepen	463	3.3	13
<i>Verzorgende en dienstverlenende beroepen</i>			
• Koks, kelners, buffetbedienden	84	8.9	25
• Huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (gebouwen e.d.)	85	6.8	27
• Huishoudelijk en verzorgend personeel (personen)	407	5.3	15
• Overige verzorgende beroepen	390	2.5	13
<i>Wetenschappelijke en andere vakspecialistische beroepen</i>			
• Artsen, tandheekkundigen, fysiotherapeuten	215	1.8	9
• Verplegenden (ook para-medisch)	930	4.4	13
• Psychotherapeuten, psychiaters, psychologen, agogen, maatschappelijk werkenden	255	5.8	8
• Docenten, leerkrachten	1131	5.3	19
• Auteurs, journalisten	135	5.8	13
• Juristen, accountants, economen	253	2.0	9
• Biologen, scheikundigen, natuurkundigen	208	2.8	9
• Ingenieurs, programmeurs, wiskundigen, statistici	672	1.7	8
• Beleidvoerende en hogere leidinggevenden, managers	1888	2.6	11



Het geschatte risico op arbeidsongeschiktheid blijkt duidelijke samenhangen te vertonen met geslacht, leeftijd, opleiding, werkgever en beroep. Op de eerste plaats is er een duidelijk verschil tussen mannen en vrouwen. Meer *mannen* (17 %) dan vrouwen (10 %) achten het (zeer) waarschijnlijk om in de WAO te komen, hetgeen zoals we verderop zullen zien voor een deel samenhangt met verschillen in beroep. Verder is er een duidelijk verband met leeftijd: naarmate men *ouder* wordt, gaat men de eigen WAO-kans hoger inschatten, met als uitzondering de oudste groep (55-64 jaar). Is het percentage werkenden van 18-24 jaar dat WAO voor zichzelf waarschijnlijk acht nog 'slechts' 5 %, bij de 25-34 jarigen ligt dat al bijna op het dubbele (9%), bij de 35-44 jarigen op het drie dubbele (15 %) en bij degenen van 45-54 jaar is het percentage zelfs vier maal zo hoog (20 %), om in de hoogste leeftijdsgroep terug te vallen naar 13 %, wat overigens nog altijd overeenkomt met 1 op de 8 werkenden.

Ook *opleiding* blijkt uit te maken: hoe hoger men is opgeleid, des te minder acht men de WAO als (zeer) waarschijnlijk voor zichzelf (de percentages variëren van 31 % voor mensen met uitsluitend lager onderwijs tot 8 % voor de universitair gevormden).

Bekijken we de verschillende *werkgevers*, dan achten degenen die in het bedrijfsleven werken de WAO voor zichzelf iets vaker (zeer) waarschijnlijk (16 %) dan werknemers bij de overheid of non-profit organisaties (resp. 14% en 13 %). Bij *beroep* (zie tabel 7.2) vinden we enkele dramatische uitschieters, die het eerder beschreven verschil tussen mannen en vrouwen voor een deel verklaren. Maar liefst 54 % van de bouwvakkers, 44 % van de loodgieters/lassers, 38 % van de chauffeurs/machinisten/scheepvaartpersoneel, 37 % van de machinebankwerkers/monteurs en 32 % van de machinale metaalbewerkers acht het (zeer) waarschijnlijk in de WAO te belanden. Ook onder huisbewaarders, schoonmaakpersoneel, koks, kelners en buffetbedienden zijn de percentages personen die WAO voor henzelf in het verschiet zien liggen aanzienlijk, tussen de 25 en 27 %.

In het algemeen vinden we voor het (zelfgeschatte) WAO-*risico* een soortgelijke beroepsverdeling terug als we in het vorige hoofdstuk geconstateerd hebben met betrekking tot werkstressoren en stressklachten. Alle (lagere) technische beroepen, de transportberoepen, en deel van de verzorgende en dienstverlenende beroepen en de agrarische beroepen springen er bovengemiddeld ongunstig uit. De commerciële beroepen liggen rond het gemiddelde voor de totale steekproef, de administratieve beroepen daaronder.

Binnen de wetenschappelijke en vakspecialistische beroepen die relatief gunstig scoren, springt de groep docenten/leerkrachten er duidelijk in ongunstige zin uit. Bijna 1 op de 5 docenten/leerkrachten geeft aan WAO voor zichzelf (zeer) waarschijnlijk te achten.

## 7.2 Arbeidsgebondenheid van arbeidsongeschiktheid

De samenhang die het zelfgeschatte risico op arbeidsongeschiktheid bij werkenden vertoont met leeftijd, opleiding, beroep, werkproblemen, 'opgebrand' zijn en spanningsklachten, doet een aantal in verband met de vroegtijdige onderkenning van het risico op arbeidsongeschiktheid belangrijke vragen rijzen.

De eerste vraag is die naar de overeenkomst tussen het werkelijke percentage personen in een bepaalde beroepsgroep dat uiteindelijk in de WAO belandt en de hier gevonden percentages met betrekking tot het zelfingeschatte risico om daar ooit in te belanden. Over het eerstgenoemde



percentage blijken, voor zover ons bekend, helaas geen valide gegevens beschikbaar. Wel is er het één en ander bekend over bedrijfs- en beroepsklassen waar arbeidsgebonden ziekten en aandoeningen onder WAO-ers verhoudingsgewijs veel voorkomen. Uit die informatie komt een beeld naar voren dat grosso modo veel overeenkomsten vertoont met het hier gevonden beeld ten aanzien van het zelfingeschatte risico op WAO. Zo rapporteert Gründemann (1991) dat het wat betreft bedrijfsklassen vooral de bouwnijverheid- en installatiebedrijven, horecabedrijven en transportbedrijven zijn, en wat beroepsgroepen betreft vooral bouwvakkers, loodgieters, lassers, kleermakers, kostuumnaaisters, laders, lossers, inpakkers, huisbewaarders, schoonmaakpersoneel (gebouwen) en vertegenwoordigers zijn, die er het meest ongunstig uitspringen.

Een tweede belangrijke vraag is, in hoeverre het zelfingeschatte risico op WAO verklaard wordt door de factor beroep alleen, dan wel in hoeverre beroepsgroep alleen maar de coulisse vormt tegen de achtergrond waarvan andere factoren een doorslaggevende rol spelen in de kans op WAO en dus verklaren waarom bepaalde personen binnen een en dezelfde beroepsgroep wel en andere personen niet in de WAO terecht komen, respectievelijk zien komen. Om die vraag te kunnen beantwoorden hebben we op de eerste plaats uitgerekend hoeveel van de individuele verschillen in het zelfingeschatte WAO-risico verklaard worden door beroep en, omdat leeftijd ook een verband met dat risico blijkt te hebben, door leeftijd samen. Wat we vinden is, dat beroep maar zo'n 3 % daarvan verklaard en leeftijd iets meer dan 1 %. Tezamen verklaren ze nog geen 5 %. Met andere woorden we kunnen op grond van beroep en leeftijd het zelfingeschatte risico op WAO maar in zeer beperkte mate voorspellen.

Kijken we in dit verband naar de rol van (werk)stressklachten (zoals arbeidsdissatisfactie, werkzorgen mee naar huis nemen, lichamelijke gezondheidsklachten, burn-out, angst- en depressieklachten en gevoelens van irritatie en vijandigheid), dan vinden we dat deze aanzienlijk meer van het WAO-risico verklaren, namelijk ruim 11 %. Daarbij blijft overigens overeind dat we al met al deze variabelen tezamen (beroep, leeftijd, en (werk)stressklachten) het zelfingeschatte WAO-risico overigens maar in zeer beperkte mate (verklaarde variantie totaal 15.6 %) kunnen verklaren.

De derde belangrijke vraag die rijst is in hoeverre degenen die reeds geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn, dit feit aan de kwaliteit van hun werk wijten. Van de steekproef ontvangen 552 personen of in totaal 4 % een arbeidsongeschiktheid-uitkering. Daarvan werken 289 personen (2.1 % van de steekproef) naar eigen zeggen in het geheel niet, terwijl de overige 263 personen al dan niet part-time werk verrichten.

Aan alle WAO-ers is, ongeacht of zij nog betaald werk verrichten of niet, gevraagd of zij van oordeel zijn "... dat de ziekte of aandoening een gevolg was van het werk dat was gedaan". De beantwoording hiervan is weergegeven in tabel 7.3.

Tabel 7.3: Mate waarin WAO-ers hun aandoening aan werk toeschrijven (N=528)

ANTWOORD	%
• 'ja, geheel of grotendeels'	32
• 'ja, voor een belangrijk deel'	29
• 'ja, in beperkte mate'	18
• 'nee' of 'niet van toepassing'	21



De overgrote meerderheid van de WAO-ers (79 %) schrijft de ziekte of aandoening die tot de WAO geleid heeft tenminste gedeeltelijk toe aan het werk dat men gedaan heeft, terwijl 1 op de 5 van mening is dat dit in het geheel niet het geval is. Onze bevindingen op dit punt komen sterk overeen met wat Gründemann bij WAO-ers heeft vastgesteld: „Ten aanzien van de causale relatie tussen werk en ziekte is vastgesteld dat circa 30 % van de respondenten hun ziekte of aandoening geheel of grotendeels ziet als gevolg van het werk dat men deed, en 25 % in belangrijke mate. Slechts iets meer dan een kwart van de respondenten (28%) ziet in het geheel geen verband tussen de ziekte of aandoening en het werk. De resterende 17 % heeft aangegeven dat zij slechts in beperkte mate een relatie tussen het werk en de ziekte ervaren” (Gründemann, o.c., p.70).

Gegeven de veronderstelde arbeidsgebondenheid van de arbeidsongeschiktheid zijn de antwoorden op een vraag die in dit verband ook gesteld is, namelijk of in het bedrijf of de instelling waar men werkte “... in verband met de ziekte of aandoening wel eens maatregelen [waren] genomen (bijv. aanpassing van werk of verandering van werktijden)”, veelzeggend. Slechts een minderheid (24 %) beantwoordde deze vraag bevestigend, de meerderheid antwoordde ‘nee’ (68%) of ‘niet van toepassing’ (8%).

### 7.3 Werkenden en WAO-ers

In welke opzichten verschillen werkenden en WAO-ers? Beleidsmatig het meest relevant, maar onderzoekstechnisch het meest problematisch, zou zijn om WAO-ers en werkenden te vergelijken op *werkstressoren* en *sociale ondersteuning op het werk*. Enerzijds zou dit mogelijk een indicatie kunnen geven van welke stressoren de belangrijkste risicofactoren voor de WAO vormen, maar anderzijds zou deze indicatie ook heel misleidend kunnen zijn. Immers oordelen achteraf van WAO-ers kunnen sterk gekleurd zijn door de jaren die zij in de WAO doorgebracht hebben, door allerlei vormen van geheugen-ervorming, door verschillen tussen de werksituaties van toen en nu, en dergelijke. Anders dan bij een persoonlijk interview, bestaat er bij een schriftelijke enquête ook niet de mogelijkheid om in geval van vermoeden van ‘vertekening’ via doorvragen op deze punten een zekere mate van controle uit te voeren. Om deze redenen zijn alle vragen over werkstressoren en sociale ondersteuning alleen gesteld aan degenen op het moment van invullen een betaalde baan hadden.<sup>1</sup>

Wel kunnen we WAO-ers en werkenden op een aantal psychische en lichamelijke gezondheidsklachten met elkaar vergelijken en we kunnen eveneens kijken naar de samenhang met een aantal demografische kenmerken, zoals geslacht, leeftijd, opleiding en werkgever. Een vergelijking met betrekking tot (vroeger) beroep is echter niet goed mogelijk, omdat de combinatie van het grote aantal beroepen met het relatief kleine aantal WAO-ers met zich meebrengt dat we voor veel

---

<sup>1</sup>Op zich is het met deze opzet nog wel mogelijk om werkende WAO-ers op werkstressoren en sociale ondersteuning te vergelijken met werkende niet-WAO-ers, maar hier geldt wel een vergelijkbaar bezwaar, namelijk dat het bij eventuele verschillen niet duidelijk is of ze nu het gevolg of de oorzaak zijn van de arbeidsongeschiktheid. Daarmee is zo'n vergelijking niet zinloos geworden, maar wegens onvoldoende ruimte voor een voldoende genuanceerde bespreking, moet deze naar een later tijdstip worden verschoven.



beroepen heel kleine aantallen WAO-ers vinden. Omdat we geïnteresseerd zijn in de invloed die werk op welzijn kan hebben, zullen we steeds drie groepen met elkaar vergelijken, te weten WAO-ers die geen betaald werk hebben, WAO-ers met betaald werk en werkenden.

Om met de demografische kenmerken te beginnen, in ons onderzoek vinden we tussen de drie groepen geen verschil in voorkomen van mannen en vrouwen, maar wel een sterk verband met leeftijd: niet-werkende WAO-ers zijn gemiddeld ouder (50 jaar) dan nog werkende WAO-ers (45 jaar), die weer ouder zijn dan andere werkenden (39 jaar). Ook is er een duidelijk verband met opleiding: hoe hoger men is opgeleid, hoe lager het percentage WAO-ers. Voor beide WAO-groepen geldt dat de percentages variëren van 10 % bij mensen met alleen lager onderwijs tot 3.6 % bij universitair opgeleiden. Het type werkgever laat kleine verschillen zien, al vinden we iets hogere percentages in de non-profit sector (4.7 %) dan in het bedrijfsleven (3.9 %) en daar weer iets minder dan bij de overheid (2.9 %).

Vergelijken we de drie groepen op psychische klachten, angst, depressie en hostiliteit, en op lichamelijke (spannings)klachten, dan blijkt het volgende (zie tabel 7.4). We zien in alle gevallen, dat de WAO-ers er aanzienlijk slechter aan toe zijn dan de werkenden. Hun klachten-scores liggen gemiddeld twee of meer keer hoger dan van de werkenden. Maar minstens zo opmerkelijk zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de werkende en niet-werkende WAO-ers. Voor wat betreft lichamelijke klachten of problemen en hostiliteit verschillen de twee groepen niet van elkaar. Dat is wel het geval voor wat betreft psychische klachten als angst en depressie. De werkende WAO-ers hebben daar minder last van.

Deze bevindingen suggereren het volgende. De mate van psychisch onwelbevinden, en met name van depressieve en angstgevoelens, bij WAO-ers lijkt mede af te hangen van de mogelijkheid om nog (betaald) te kunnen werken, hoewel het omgekeerde niet uitgesloten kan worden, namelijk dat depressieve en angstklachten het zoeken, vinden en uitvoeren van werk belemmeren. Maar hoe dat ook zij, over het algemeen gesproken zijn WAO-ers er in vergelijking met werkenden relatief beroerd aan toe. Als we bedenken dat het veelal ook nog gaat om een groep die qua opleiding en achtergrond zich aan de onderkant van de sociale ladder bevindt, is het niet zo verwonderlijk dat er naast meer angst en depressie, bij hen ook veel meer gevoelens van vijandigheid en woede bestaan. Gevoelens die vermoedelijk niet alleen te maken hebben met hun gebrekkig subjectief welzijn, maar ook gericht zijn op de samenleving die hen 'na gebruik lijkt te hebben gedeponerd'.

*Tabel 7.4: Angst, hostiliteit, depressie en lichamelijke klachten, uitgesplitst voor WAO-ers en werkenden*

KLACHTEN	GROEPSGEMIDDELDEN		
	WAO-ers: niet werkend	WAO-ers: werkend	werkenden (niet in WAO)
• Angst (SCL)	+++	++	+
• Hostiliteit (SCL)	+++	+++	++
• Depressie (SCL)	+++	++	+
• Lichamelijke klachten (VOEG)	6.21	6.54	3.49

+++ veruit hoogste score

++ midden score

+ laagste score

(VOEG) Cijfers geven het gemiddeld aantal gezondheidsklachten aan.



## 8. HOE WORDT WERKSTRESS BESTREDEN?

Wat wordt er in bedrijven en instellingen ondernomen om werkstress te verminderen of te voorkomen en 'werkt' dat ook naar de mening van de betrokkenen? En wat ondernemen werknemers zelf op dit vlak? Daarover gaat het in dit hoofdstuk. Er is een uitgebreide literatuur over wat bedrijven en werkenden zouden kunnen of moeten doen om werkstress op een gezond niveau te houden (zie o.a. Kompier en Marcelissen, 1990). Maar er is tot op heden weinig of niets bekend over wat bedrijven en werknemers nu daadwerkelijk ondernemen met dit doel en hoe dat door betrokkenen wordt beoordeeld en ervaren. Zulke informatie kan van groot nut zijn voor het opsporen van geaccepteerde en effectieve, maar ook en minstens zo belangrijk, van weinig of niet geaccepteerde en ineffectieve manieren van stresspreventie of -reductie.

Het is in sociaal-wetenschappelijk onderzoek gangbaar om bij het in kaart brengen van braakliggend terrein zoveel mogelijk "open" te werk te gaan. Vandaar dat aan het slot van de enquête aan de invullers is gevraagd, middels een tweetal open vragen, om zelf te beschrijven wat door hun bedrijf of door henzelf is ondernomen om werkstress te bestrijden of te voorkomen en of dat naar hun ervaring gewerkt heeft. Gezien de zeer beperkte ruimte op het krantenformulier voor het noteren van antwoorden, werden respondenten gewezen op de mogelijkheid om door middel van een bij te voegen brief nadere toelichting te geven. Bijna 83 % van de invullers heeft op de betreffende vragen (zie Appendix II, vragen 32 en 33) een meer of minder uitvoerig antwoord gegeven. In totaal hebben 203 personen (1.3 %) brieven meegezonden.

We zullen in het volgende de meest genoemde methoden van stresspreventie of -reductie door bedrijven (8.1) en door werknemers individueel (8.2) beschrijven en waar mogelijk en toepasselijk illustreren met letterlijke weergaven van gegeven antwoorden.

### 8.1. Stressmanagement: Wat doen bedrijven?

Van de vraag (zie appendix II, vraag 32) *Wat is in uw bedrijf, op uw afdeling gedaan om werkstress te bestrijden of te voorkomen? Wat heeft volgens u gewerkt?* is vooral het eerste deel door respondenten beantwoord. De meeste invullers geven niet expliciet aan wat volgens hen gewerkt heeft. Bestudering van de gegeven antwoorden lijkt echter de veronderstelling te wettigen, dat tenzij anders vermeld de meeste antwoorden betrekking hebben op maatregelen die als effectief of zinnig worden ervaren. De tien meest genoemde daarvan worden in onderstaande tabel (zie tabel 8.1) opgesomd in volgorde van belangrijkheid en adhesie.

Wat opvalt is, dat de vaakst genoemde maatregelen voor het reduceren van stress nauw aansluiten op de meest belangrijke factoren van werkstress zoals we die in dit onderzoek hebben gevonden. Zo zien we dat sociale steun door en communicatie met leidinggevende en collega's, belangrijke werkstressoren indien het daaraan schort, hier expliciet genoemd worden als maatregelen om stress te reduceren. Concrete invullingen die hier aan gegeven worden zijn o.a. regelmatige informele en formele gesprekken op de werkvloer, werk-/teamoverleg en het houden van



functioneringsgesprekken. Veel belang wordt ook gehecht aan het openhartig verschaffen van informatie over de gang van zaken in het bedrijf/instelling.

Een tweede belangrijke groep van werkstressoren, betrekking hebbende op gebrekkige organisatie van het werk, komt hier eveneens terug als een aspect waarop maatregelen van belang en van nut worden genoemd. Verbetering van coördinatie en prioritering van werkzaamheden, betere planning, duidelijke afspraken en verantwoordelijkheid afstemmen op wat de werknemer aankan, en dat is meestal meer dan de leiding veronderstelt, worden hier o.a. genoemd.

Ook de werkstressor die we eerder hebben aangeduid als 'gebrek aan hulpmiddelen' blijkt een aspect waarop maatregelen frequent als belangrijk en nuttig worden genoemd. Daarbij wordt vooral het aantrekken van of indien het geval, beschikbaar hebben van meer personeel als de nood daar is, beklemtoond.

Tenslotte en direct aansluitend op de werkstressor 'gebrek aan invloed op indeling van werk/werktijden' worden maatregelen genoemd als flexibilisering van de arbeid en aanpassen van werktijden aan de leefsituatie van betrokkene.

Tabel 8.1: De belangrijkste maatregelen die bedrijven nemen om stress tegen te gaan

RANGORDE	MAATREGEL
1	Gestructureerd, regelmatig werkoverleg, team vergadering
2	Meer personeel aannemen, beschikbaar stellen; inzetten van uitzendkrachten, oproepkrachten
3	Gesprekken met de leidinggevende, functioneringsgesprekken
4	Herverdeling van werkzaamheden, coördinatie, beperken werkzaamheden
5	Informeel overleg, opvang door collega's, openhartig contact
6	Goed sociaal klimaat creëren, gezellige werksfeer scheppen, teamgeest bevorderen
7	Prioriteitsstelling in werkzaamheden, duidelijke en goede afspraken, heldere planning
8	Openhartigheid over de gang van zaken, informatie verschaffen
9	Flexibele arbeidstijden, aanpassen van werktijden, mogelijkheid tot part-time werken
10	Verantwoordelijkheid geven/afstemmen op werknemer

Wat uit tabel 8.1 niet blijkt, maar wel uit de inhoudsanalyse op de antwoorden, is dat een aanzienlijk aantal respondenten van mening is dat het om een combinatie van maatregelen moet gaan, zoals de volgende voorbeelden illustreren:

*"Op mijn afdeling worden regelmatig functioneringsgesprekken, teamoverleg en werkbesprekingen gehouden, allen in een zeer ontspannen sfeer, zodat iedereen durft te zeggen wat hem of haar dwars zit. Er wordt ook door iedereen naar geluisterd. Indien nodig wordt het werk of de werkomstandigheden aangepast aan de situatie. Als je ergens mee zit kan je dit altijd ook buiten de officiële gesprekken om bespreken met het afdelingshoofd. Zij doet haar best om samen met jou een oplossing te zoeken. Ook organiseren we regelmatig (3 maal per jaar) een etentje om elkaar eens buiten werktijd te ontmoeten. Dit alles werkt mee aan een ontspannen werksfeer, waardoor er weinig stress voorkomt. De stress die voorkomt valt goed te verdragen". (Combinatie van 1,3,5,6,8)*



*"Binnen mijn bedrijf is het volgende uitgevoerd. Na een aantal jaren van signaleren en aangeven is er i.v.m. werktoename eindelijk een taakuitbreiding, een andere werkverdeling en een uitbreiding van arbeidscapaciteit gerealiseerd, waar ik erg blij mee ben. De werkdruk is hierdoor aanzienlijk verminderd". (Combinatie van 2,4,7)*

Wat verder opvalt, is dat bepaalde specifieke maatregelen vooral als die betrekking hebben op het 'in huis halen' van 'pottekijkers' of 'signaleurs' vaak nog op weinig of geen adhesie mogen rekenen zoals de volgende voorbeelden duidelijk maken:

*"In ons bedrijf zijn er met alle werknemers en werknemers 4 sessies met een managementverbeteringsbureau geweest. Interne structuren zijn echter nog steeds niet verbeterd. Wel wordt gewerkt aan een beleidsplan voor werkstress op de langere termijn. Deze zal dan tevens dienen als aanzet voor het verbeteren van de interne communicatie structuur".*

*"Vanuit het management is recentelijk een bedrijfsgeneeskundigedienst opgericht, die een signalerende functie heeft (voor dit bedrijf is dat al heel wat!). De andere 29 jaar bleef je of "overeind" of "je ging af", al naar gelang je karakter, handigheid of vermogen afstand van het werk te nemen. Het aantal managers dat ik voorgaande jaren over de horizon heb zien verdwijnen, is groot".*

Tenslotte, in de antwoorden komt regelmatig de onvrede naar voren van werknemers in bedrijven die in de afgelopen jaren meerdere reorganisaties hebben meegemaakt of die in een proces van reorganisatie verkeren en waar de stress die dat oplevert blijkbaar onvoldoende wordt onderkend:

*"Binnen het bedrijf is de stress alleen maar toegenomen, door diverse reorganisaties, één in 1987 en de reorganisatie nu, waarbij ongeveer 50 arbeidsplaatsen verloren zullen gaan. Tel daarbij een slechte communicatie vanuit de directie op en je proeft gelijk de sfeer."*

Het voorbeeld illustreert een gegeven dat in veel antwoorden terugkeert, namelijk: het slechtste dat een bedrijf met betrekking tot werkstressproblemen kan doen is niks.

## **8.2. Stressmanagement: Wat doen werkenden?**

Ook hier geldt dat van de betreffende vraag (zie Appendix II, vraag 33) *Wat heeft u zelf ondernomen om spanningen op het werk te bestrijden of te voorkomen? Wat heeft volgens u gewerkt?* vooral het eerste deel is beantwoord. De antwoorden kunnen in drie hoofdcategorieën worden onderverdeeld te weten maatregelen/stappen die men zelf op de werkplek heeft ondernomen, verandering in houding ten aanzien van het werk en gezondheidsgedrag, en het zoeken



van externe hulp/oplossingen bij (ernstige) problemen op het werk. Tabel (8.2) laat de meest genoemde maatregelen binnen elk van deze categorieën zien.

*Tabel 8.2: De belangrijkste maatregelen die werknemers nemen om stress tegen te gaan onderverdeeld naar werk, persoonlijke houding en gedrag, en problemen.*

---

DE BELANGRIJKSTE MAATREGELLEN DIE WERKNEMERS ZELF NEMEN

---

**Werk:**

Praten, voornamelijk met collega's maar ook met leidinggevende voor het handhaven van een goed werkklimaat  
Zorgen voor een goede verdeling van het werk, eigen grenzen aangeven

**Persoonlijke houding en gedrag:**

Afstand nemen, minder betrokken zijn bij het werk  
Relativeren, andere dingen buiten het werk ook belangrijk vinden  
Actief sporten, o.a.; fietsen, hardlopen en fitness  
Ontspanning zoeken, door wandelen, yoga, autogene training

**Problemen:**

Van baan veranderen, ontslag nemen  
Deskundige (psychologische) hulp/psychotherapie

---

We zien hier opnieuw de nadruk op het, in dit geval door zelf als individu het initiatief te nemen, verbeteren van relaties op de werkvloer, zowel met collega's als met leidinggevende. En we zien ook weer het belang van een betere organisatie, i.c. betere verdeling van het werk, benadrukt als iets waar ook de werknemer zelf iets aan kan of moet doen. Veel respondenten benadrukken daarbij het belang van zelf op de werkvloer melding te maken van dat de eigen stress oploopt:

*"Als er sprake is van stress dan is het belangrijk om er melding van te maken bij de verantwoordelijke leidinggevendenden. Daarbij kan je dan je verlangen duidelijk maken dat er het e.e.a. verandert of verbetert. Gebeurt dit niet dan er op blijven terugkomen. Maand na maand zonodig. Stel echter nooit alle hoop op superieuren want dat zijn ook maar mensen....."*

Verder valt op, en dat is relevant in aansluiting op burn-out klachten en stressklachten als 'werkzorgen mee naar huis nemen' (zie ook hoofdstuk 4) dat het veranderen van houding ten aanzien van werk en het veranderen van eigen levensstijl, zowel in de vorm van het ontwikkelen van buitenwerkse interesses, als in de vorm van actief (sporten) en passief ontspannen (yoga, meditatie) als belangrijke en zinnige individuele maatregelen worden ervaren.

*"Je moet het werk maar relativieren. Door thuis actief te zijn is er omdat ik dan dus met andere dingen bezig ben ruimte om afstand van spanningen te nemen. Meestal gaat dit van zelf maar soms moet ik het bewust doen, dit kost dan wel wat moeite maar het werkt wel. Wat voor mij ook goed werkt is de betrekkelijkheid van het werk inzien. Ik bedoel hiermee dat ik inzie dat alles ook zonder mij wel doorgaat en dat er meerdere wegen naar Rome leiden."*



Ook hier blijkt een combinatie van maatregelen vaak als belangrijk te worden beschouwd:

*"Het gebeurt regelmatig dat ik ongemerkt in teveel werk terecht kom, dan begin ik naar alle richtingen luid en duidelijk signalen uit te zenden dat ik vol zit. Dat helpt. Ik neem dan ook absoluut geen werk meer mee naar huis. En ga in zulke periodes extra veel wandelen, fietsen, gezellig praten met wat goede kennissen in stam- kroegen of thuis"*

Daarbij wordt een bepaalde mate van ondersteuning door deskundige hulpverleners vaak als nuttig ervaren. Dat blijkt ook te gelden in geval er sprake is van ernstige werkproblemen. Een aantal respondenten noemt daarvoor ook het veranderen van baan als een mogelijke oplossing, om daarbij meteen aan te geven dat dit in het algemeen verre van eenvoudig is of zelfs gewoon onhaalbaar:

*"Door de werkomstandigheden en de werkcultuur waren bij mij gezondheidsproblemen onontkoombaar. Men staat bij problemen of men wil of niet als werknemer nou eenmaal in een verloren positie. Een oplossing is er alleen door elders te gaan werken. Zo eenvoudig is dit echter niet omdat men meestal verplichtingen heeft of de leeftijd speelt een rol".*

Sommige werkenden, tenslotte, blijken wat betreft hun huidige baan een soort van 'stress'-kosten-en-baten analyse te maken met andere mogelijke banen, die ondanks een zekere onvrede een saldo in de zin van 'dit is alles bij elkaar genomen toch zo slecht nog niet' oplevert:

*"Qua werk zou ik graag iets anders willen, iets wat inhoudelijk interessanter is. Maar de secundaire arbeidsvoorwaarden zoals kinderopvang, flexibele werktijden en tele-werken wegen op dit moment zwaarder. Bij een andere werkgever zou ik veel minder vrijheid, dus veel meer stress hebben, ook al zou deze werk op mijn niveau bieden. Mijn kwaliteiten worden op dit moment dan wel niet optimaal benut maar daar berust ik voorlopig in. Ik besef namelijk heel goed wat ik heb. Er mag dan vaak commentaar zijn op de overheid als werkgever, ik denk echter dat zij veel meer dan particuliere bedrijven, ruimte bieden aan vrouwen die betaald werk en ouderschap willen combineren".*



## Appendix I: Literatuur

- Amstel, R. van. & Volkers, H.J. (1993). *Seksuele intimidatie voorkomen en beleidvoeren*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid - arbeidsinspectie (S164).
- Arrindell, W.A., Eetema J.H.M. (1986). SCL-90 Symptom Checklist. *Handleiding bij een multidimensionale psychopathologie*. Lisse: Swetz & Zeitlinger.
- Barnett, R.C., Biener, L., Baruch, G.K. (1987). *Gender & Stress*. New York: The Free Press.
- Bergers, G.P.A., Marcelissen, F.H.G., De Wolff, Ch. J. (1986). *Vos-D, Vragenlijst organisatie-stress-D. Handleiding*. Nijmegen: Psychologie van arbeid en Organisatie.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (1993). *Enquete beroepsbevolking 1992*. Heerlen: Uitgeverij zaken
- Centraal Bureau voor de statistiek (1993). *De leefsituatie van de Nederlandse bevolking; 1992*. Den Haag: SDU
- Cooper, C.L. & Davidson, M. (1987). Sources of stress and their relation to stressors in non-working environments. In R. Kalimo, M.A. El-Batawi, & C.L. Cooper (Eds.), *Psychosocial Factors at work*. Geneva: World Health Organization.
- Diekstra, R.F.W.(1992). Jeugd In Ontwikkeling. *Rapport van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid*. Den Haag: SDU.
- Diekstra, R.F.W. (in press). Depression and Suicidal Behaviour in Adolescence. In: M. Rutter (Ed.) *Psychosocial Problems of Youth* (p 197-223). Cambridge: Cambridge University Press
- Dirken, J.M (1969). *Arbeid en Stress*. Groningen: Wolters Noordhof
- Frese, M. (1985). Stress at work and psychosomatic complaints: a causal interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 70, 314-328
- Freudenheim, M. (1987). *Business and Health*. New York Times, May 26
- Gezondheidsraad: Commissie Stress en Gezondheid (1992). *Stress en Gezondheid*. Den Haag: Gezondheidsraad, 1992; publikatie nr A92/2
- Grinten, T.E.D. van der. (1991). Geestelijke Volksgezondheid in de toekomst. *Medisch contact*, 23, 721-723.
- Gründemann, R.W.M., Nijboer, I.D., Schellaert, A.J.M. (1991). *Arbeidsgebondenheid van WAO intrede*. Deel rapport I: Resultaten van de enquête onder WAO'ers. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, (S127).
- Gründemann, R.W.M., Smulders, P.G.W., de Winter, C.R.(1993). *Handleiding vragenlijst Arbeid en Gezondheid*, Lisse: Swetz & Zeitlinger.
- Heus, P. de. & Diekstra, R.F.W. (1992). *Stress aan het Werk in Nederland: Een onderzoek onder vijftienduizend werknemers*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (S153).
- Houtman, I.L.D., Bloemhoff, A., Kompier, M.A.J., Marcelissen, F.H.G.(1991). *Werkstress risico's in bedrijf en beroep*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, (S133).
- Janman, K, Jones J.G., Payne R.L., and Rick J.T.(1988). Clustering Individuals as a Way of Dealing with Multiple Predictors in Occupational Stress Research. *Behavioral Medicine* (14): 17-29.
- Joosten, J. & Drop M.J. (1987). De betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van drie versies van de VOEG. *Gezondheid & Samenleving*, 8, 251-265.
- Karasek, R.A.Pieper C.F. Schwartz J.E. (1985). *Job Content Questionnaire and Users Guide. Revision 1.1*. Los Angeles: USA.



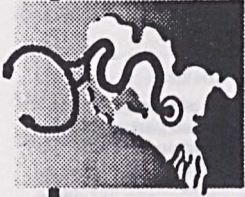
- Karasek, R & Theorell T. (1990). *Healthy work - stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kompier, M.A.J. & Marcelissen, F.H.G.(1990). *Handboek Werkstress*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden.
- Matteson, M.T. & Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling Work Stress*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory; Manual research edition* . Palo Alto: University of California, Consulting Psychologist Press.
- Payne, R.L., Janman K, Jones J.G., Rick T. (1986). Nursing demands and strain: Effects of attitudes and neuroticism. Sheffield: *SAPU Memo 791*, Sheffield University.
- Rutter, M. & Smith, D. (1994). *Report of The Academia Europea Study Group on the Psychosocial Problems of Youth*. Oxford: Oxford University Press.
- Schaufeli, W.B. & Dierendonck, D. (in press). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organisational Behaviour*.
- Stuurgroep Toekomst Scenario's Gezondheidszorg (STG) (1990). *Zorgen voor Geestelijke Gezondheid in de Toekomst*. Utrecht: Bohn, Scheltema & Holkema.
- Veldhoven van, M. (1993). *PBGO Factormodule Psychosociale Arbeidsbelasting. Deelrapport I: Uitgangspunten en constructie van een itempool*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden,
- World Health Organization (1987). Constitution of The World Health Organization. *Basic Documents*. 36th edition. Geneva: WHO
- World Health Organization (1989). *The Health of Youth*. Geneva: World Health Organization.



# ENQUÊTE

## HOE

# WERKT? Nederland!



Gaat u hier maar eens rustig voor zitten. Op deze pagina staat een aantal vragen om in te vullen. Uw krant met nog veertien andere dagbladen laten een groot onderzoek uitvoeren over alles wat te maken heeft met u en uw werk. In zo'n anderhalf miljoen 'huishoudens' zal deze enquête op tafel komen.

Dit onderzoek kan zaken aan het licht brengen waar beleidsmakers nog geen weet van hebben. Kortom laat deze unieke kans om uw stem te laten horen niet voorbij gaan. In de loop van het najaar zullen de uitkomsten van de enquête worden gepubliceerd.

### Anoniem

Omdat het om persoonlijke zaken gaat, is de enquête volledig anoniem. Uw naam hoeft u dus niet in te vullen.

### Zo doet u mee!

1-Omringel met een balpen het cijfer dat hoort bij het antwoord van uw keuze.

2-Waar u gevraagd wordt zelf getallen in te vullen, kan het gebeuren dat u sommige ervan niet precies weet. Probeer dat getal zo goed mogelijk te schatten. Wilt u de getallen wel in cijfers in de hokjes weergeven en niet in letters (dus '30' in plaats van 'dertig') anders levert dat problemen op bij de computerwerking van de uitslagen.

### Geen postzegel!!!

Als u klaar bent met het invullen verzoeken wij u de vragenlijst in een enveloppe ZONDER postzegel te sturen naar:

**Redactie Leidsch Dagblad  
Antwoordnummer 10060  
2300 VB Leiden**

Op de enveloppe graag vermelden: ENQUÊTE  
Stuurt u de lijst liefst zo snel mogelijk op, maar in elk geval voor 20 juni

Als u het op prijs stelt uw antwoorden nader toe te lichten, kunt u dit doen per anonieme brief, die u bij uw ingevulde formulier kunt insluiten.

## LEEFSITUATIE-GEZIN

- 1. Bent u een man of vrouw?**
- man 1  
- vrouw 2
- 2. Hoe oud bent u?**   jaar
- 3. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgemaakt?**
- lager onderwijs (LO) 1  
- lager beroepsonderwijs (LBO) 2  
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (MAVO) 3  
- middelbaar beroepsonderwijs (MBO) 4  
- voortgezet algemeen onderwijs (HAVO, VWO) 5  
- hoger beroepsonderwijs (HBO) 6  
- wetenschappelijk (universitair) onderwijs (WO) 7
- 4. Wat is uw burgerlijke staat?**
- ongehuwd, niet samenwonend 1  
- gehuwd of samenwonend 2  
- (duurzaam) gescheiden, niet samenwonend 3  
- weduwe / weduwnaar, niet samenwonend 4
- 5. Hoeveel kinderen hebt u thuis wonen?**
- jonger dan 4 jaar   
- tussen de 4 en 12 jaar   
- tussen de 13 en 18 jaar   
- van 19 jaar en ouder

## MAATSCHAPPELIJKE POSITIE

Wilt u vraag 6 tot en met 12 niet alleen voor uzelf (U) maar ook, in geval u samenwoont, voor uw partner (P) beantwoorden.

- 6. Hebben u en uw partner op het ogenblik een betaalde werkkring?**  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

	U	P
- ja, full-time	1	1
- ja, part-time	2	2
- ja, meer banen part-time	3	3
- nee	4	4

- 7. Hoeveel uur besteden u en uw partner gemiddeld aan:**  
(de tijd graag afronden in hele uren)

	U	P	
- uw gewone werk	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- overwerk	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- bijklussen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- reistijd (woon-werk)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- huishouding	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- kinderen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- sporten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- studie	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- vrijwilligerswerk	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week
- zorg voor anderen (familie, vrienden)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	uur per week

- 8. Zijn u en/of uw partner:**  
(meer antwoorden zijn mogelijk)

	U	P
- werkzaam in loondienst	1	1
- zelfstandigondernemer / vrij beroep	2	2
- directeur bv/nv	3	3
- werkloos (WW of wachtgeld)	4	4
- arbeidsongeschikt (WAO)	5	5
- gepensioneerd / VUT	5	5
- voornamelijk werkzaam in de eigen huishouding	6	6
- dienstplichtig	7	7
- studerend	8	8
- zonder beroep	9	9

- 9. Indien u arbeidsongeschikt of werkloos bent, hoelang bent u dat dan? En uw partner?**

(in hele jaren invullen, a.u.b. afronden naar boven)

- Uzelf	<input type="text"/>	<input type="text"/>	jaren
- Partner	<input type="text"/>	<input type="text"/>	jaren

- 10. Indien u of uw partner in de WAO zit, bestaat dan de indruk dat de ziekte of aandoening een gevolg is van het werk dat werd gedaan?**

	U	P
- ja, geheel of grotendeels	1	1
- ja, voor een belangrijk deel	2	2
- ja, in beperkte mate	3	3
- nee, geheel niet	4	4
- niet van toepassing	5	5

- 11. Indien u of uw partner in de WAO zit, heeft men in het bedrijf waar werd gewerkt in verband met de ziekte of aandoening wel eens maatregelen genomen?**

(b.v. aanpassing van het werk of verandering van werktijden)

	U	P
- ja	1	1
- nee	2	2
- niet van toepassing	3	3



## BEROEP

De volgende vragen zijn uitsluitend bedoeld voor de invuller. Wilt u de volgende vragen voor uw huidige werk beantwoorden, ook als u nu part-time werkt en vroeger full-time.

Als u nu niet meer werkt, vul dan de vragen voor uw laatste werk in. Als u nu niet werkt en ook nooit betaalde arbeid heeft verricht, ga dan door naar vraag 24.

12. Wat is of was uw beroep? (blokletters a.u.b.)

13. Als u in loondienst werkt(e), is of was die baan:

- |                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------|---|
| - bij de overheid                                                         | 1 |
| - bij een onderneming                                                     | 2 |
| - bij een niet op winst gerichte organisatie (zorgsector, stichting e.d.) | 3 |
| - niet van toepassing                                                     | 4 |

14. Hoelang werkt u bij uw huidige werkgever, of hoelang werkte u bij uw laatste werkgever? (afronden in hele jaren a.u.b.)

.....   jaar

15. Bestaat of bestond in uw functie de mogelijkheid:

- |                                                         | ja | nee |
|---------------------------------------------------------|----|-----|
| - tot part-time werken                                  | 1  | 2   |
| - tot werken op tijden die passen bij uw privé-situatie | 1  | 2   |
| - verlofdagen op te nemen wanneer u dat wilt            | 1  | 2   |
| - van verlof teruggeroepen te worden                    | 1  | 2   |

16. Hoeveel werknemers werk(t)en binnen de vestiging van uw bedrijf?

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| - minder dan 10       | 1 |
| - 10 tot 100          | 2 |
| - meer dan 100        | 3 |
| - niet van toepassing | 4 |

17. Bestaat of bestond uw werk uit uitvoerende taken?

- |      |   |       |   |
|------|---|-------|---|
| - ja | 1 | - nee | 2 |
|------|---|-------|---|

18. Heeft of had u een adviserende of ondersteunende taak?

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| - ja, op een laag niveau | 1 |
| - ja, op midden niveau   | 2 |
| - ja, op hoog niveau     | 3 |
| - nee                    | 4 |

19. Aan hoeveel mensen geeft of gaf u in het dagelijkse werk direct leiding?

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| - minder dan 10       | 1 |
| - 10 tot 100          | 2 |
| - meer dan 100        | 3 |
| - niet van toepassing | 4 |

20. Werkt of werkte u in ploegdienst?

- |       |   |                                           |
|-------|---|-------------------------------------------|
| - ja  | 1 | hoeveel ploegen? <input type="checkbox"/> |
| - nee | 2 |                                           |

21. Kunt u aangeven hoe vaak de volgende uitspraken op u van toepassing zijn of waren?

1 = nooit; 2 = af en toe; 3 = dikwijls

- |                                                     |   |   |   |
|-----------------------------------------------------|---|---|---|
| - Ik voel(de) me mentaal uitgeput door m'n werk     | 1 | 2 | 3 |
| - Aan het einde van een werkdag voel(de) ik me leeg | 1 | 2 | 3 |
| - Ik voel(de) me opgebrand door mijn werk           | 1 | 2 | 3 |

22. Werkt u op dit moment beroepsmatig met andere mensen zoals bijvoorbeeld in de gezondheids-, welzijnszorg en het onderwijs?

- |       |   |                               |
|-------|---|-------------------------------|
| - ja  | 1 | Zo ja, ga door naar vraag 23  |
| - nee | 2 | Zo nee, ga door naar vraag 24 |

23. Kunt u aangeven hoe vaak de volgende uitspraken op u van toepassing zijn?

1 = nooit; 2 = af en toe; 3 = dikwijls

- |                                                                                                                   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| - ik kan me gemakkelijk in'even in de gevoelens van mensen met wie ik in mijn werk te maken heb                   | 1 | 2 | 3 |
| - ik heb het gevoel dat ik sommige mensen met wie ik in mijn werk te maken heb onpersoonlijk behandel             | 1 | 2 | 3 |
| - ik weet de problemen van de mensen met wie ik in mijn werk te maken heb adequaat op te lossen                   | 1 | 2 | 3 |
| - ik heb het idee dat ik onverschilliger ben geworden tegenover andere mensen in mijn werk sinds ik deze baan heb | 1 | 2 | 3 |
| - ik maak me zorgen dat mijn werk mij gevoelsmatig afstompt                                                       | 1 | 2 | 3 |
| - met de mensen met wie ik in mijn werk te maken heb, kan ik een ontspannen sfeer scheppen                        | 1 | 2 | 3 |

## GEZONDHEID

24. Nu volgen enige vragen over klachten die iedereen wel eens kan hebben. Kunt u aangeven wat voor u van toepassing is?

	ja	nee
- hebt u nogal eens een opgezet of drukkend gevoel in de maagstreek?	1	2
- bent u gauw kortademig?	1	2
- hebt u nogal eens pijn in de borst of hartstreek?	1	2
- hebt u nogal eens klachten over pijn in botten en spieren	1	2
- hebt u vaak een gevoel van moeheid	1	2
- hebt u nogal eens last van hoofdpijn	1	2
- hebt u nogal eens last van rugpijn	1	2
- hebt u wel eens een verdoofd gevoel of tintelingen in uw ledematen?	1	2
- is uw maag nogal eens van streek	1	2
- voelt u zich gauwer moe dan u normaal acht?	1	2
- bent u nogal eens duizelig?	1	2
- voelt u zich nogal eens lusteloos?	1	2
- staat u in de regel 's ochtends moe en niet uitgerust op?	1	2

26. Hoeveel werkdagen heeft u in de afgelopen 6 maanden (sinds 29/11/92) in totaal verzuimd?

dagen 1 n.v.t. 2

27. Hoeveel dagen heeft u zich gedurende de afgelopen 6 maanden (sinds 29/11/92) ziek gemeld anders dan vanwege ziekte?

dagen 1 n.v.t. 2

28. Hoe waarschijnlijk acht u het ooit in de WAO terecht te komen?

- zeer waarschijnlijk	1
- waarschijnlijk	2
- onwaarschijnlijk	3
- zeer onwaarschijnlijk	4
- niet van toepassing	5

25. Kunt u aangeven in welke mate u de afgelopen week werd gehinderd door:

1 = helemaal niet      3 = tamelijk veel  
2 = een beetje        4 = heel erg

- zenuwachtigheid of van binnen trillen	1	2	3	4
- nare gedachten of iedeeën niet kwijt kunnen raken	1	2	3	4
- geen seksuele interesse meer hebben of er geen plezier aan beleven	1	2	3	4
- zich gemakkelijk verveeld of geïrriteerd voelen	1	2	3	4
- weinig puf (energie) hebben	1	2	3	4
- denken om er maareen eind aan te maken	1	2	3	4
- trillen	1	2	3	4
- weinig eetlust hebben	1	2	3	4
- gauw huilen	1	2	3	4
- verstrikt zijn of gevangen voelen	1	2	3	4
- zomaar plotseling schrikken of bang worden	1	2	3	4
- woedeuitbarstingen die u niet in de hand heeft	1	2	3	4
- uzelf van allerlei dingen de schuld geven	1	2	3	4
- zich eenzaam voelen	1	2	3	4
- het gevoel in de put te zitten	1	2	3	4
- teveel over de dingen piekeren	1	2	3	4
- nergens meer belangstelling in hebben	1	2	3	4
- zich bang voelen	1	2	3	4
- hartkloppingen	1	2	3	4
- een gevoel van leegte	1	2	3	4
- zich wanhopig over de toekomst voelen	1	2	3	4
- zich gespannen voelen	1	2	3	4
- denken aan dood of sterven	1	2	3	4
- aandrang voelen anderen te slaan te verwonden of pijn te doen	1	2	3	4
- aanvallen van angst of paniek	1	2	3	4
- vaak in ruzies verzeild raken	1	2	3	4
- zich zo rusteloos voelen dat u niet stil kunt blijven zitten	1	2	3	4
- gevoelens dat u niets waard bent	1	2	3	4
- het gevoel dat u iets naars gaat overkomen	1	2	3	4
- schreeuwen of met dingen smijten	1	2	3	4
- gedachten en bepaalde voorstellingen van angstige aard	1	2	3	4
- aandrang voelen dingen te vernielen of stuk te gooien	1	2	3	4



## PERSOONLIJK

29. Heeft u tegenwoordig (in de loop van de afgelopen drie maanden) problemen met: (meer antwoorden zijn mogelijk)

1=geen  
2=enigszins

3=nogal  
4=ernstig

- |                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| - uw financiën                     | 1 2 3 4 |
| - uw gezondheid                    | 1 2 3 4 |
| - uw ouders                        | 1 2 3 4 |
| - uw relatie / partner             | 1 2 3 4 |
| - uw gezin / kinderen              | 1 2 3 4 |
| - uw studie                        | 1 2 3 4 |
| - uw baan                          | 1 2 3 4 |
| - uw vrienden / burens / kennissen | 1 2 3 4 |
| - slapen                           | 1 2 3 4 |
| - vrijen / seks                    | 1 2 3 4 |
| - alcohol / drugs                  | 1 2 3 4 |

30. Wat is op dit moment het netto inkomen? Hier kunt u alle inkomen uit arbeid aangeven, ook als dat overwerk of klussen is. Wilt u achter dit bedrag aangeven of het inkomen per week, maand of jaar wordt verdiend? (het bedrag afronden in hele guldens a.u.b.)

- |                |                                                                                                                                                                         | wk | mnd | jr |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|----|
| - van uzelf f  | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | 1  | 1   | 1  |
| - uw partner f | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | 2  | 2   | 2  |

31. Als er bedragen zijn die u bij de vorige vraag niet hebt meegerekend, wilt u die dan hieronder invullen? (het bedrag afronden in hele guldens a.u.b.)

- vakantietoeslag netto per jaar van u en uw partner (samen) f
- ontvangen alimentatie per maand f
- overige inkomsten bijvoorbeeld gratificaties, 13e maand/winstdeling of dividend, netto per jaar (samen) f

## WERKSTRESS

(svp duidelijk schrijven, evt. extra papier gebruiken)

32. Wat is in uw bedrijf/op uw afdeling gedaan om werkstress te bestrijden of te voorkomen? Wat heeft volgens u gewerkt?

33. Wat heeft uzelf ondernomen om spanningen van het werk te bestrijden of te voorkomen? Wat heeft volgens u gewerkt?

## HOE WERKT U?

De volgende vragen gaan over het werk en kunnen alléén beantwoord worden als u nu werk hebt. Het maakt niet uit of dat full- of part-time is. Als u geen werk hebt, kunt u deze vragen overslaan.

1 = helemaal oneens  
2 = oneens  
3 = eens  
4 = helemaal eens

### A. Vakbekwaamheid

- Mijn werk vereist dat ik creatief ben 1 2 3 4
- Mijn werk vereist een hoge mate van vakkundigheid 1 2 3 4
- Mijn werk vereist dat ik nieuwe dingen leer 1 2 3 4
- Ik heb op mijn werk de gelegenheid mij verder te bekwamen 1 2 3 4
- Ik moet werk doen dat te moeilijk voor me is 1 2 3 4
- Mijn werk sluit goed aan bij mijn opleiding of ervaring 1 2 3 4

### B. Werkvariatie

- In mijn werk komen vaak dezelfde werkzaamheden terug 1 2 3 4
- Ik krijg op mijn werk veel verschillende dingen te doen 1 2 3 4
- In mijn werk komen veel kortdurende (korter dan 3 min.) werkzaamheden voor 1 2 3 4
- Mijn werk is saai en eentonig 1 2 3 4
- Ik ben tevreden met de inhoud van mijn werk 1 2 3 4

### C. Werkdruk

- Mijn werk- en rusttijden zijn goed geregeld 1 2 3 4
- De vervanging bij ziekte is goed geregeld 1 2 3 4
- Mijn werk vereist dat ik erg hard werk 1 2 3 4
- Ik hoef niet overdreven veel werk te doen 1 2 3 4
- Ik heb voldoende tijd om mijn werk af te krijgen 1 2 3 4
- Ik moet wel eens op onverwachte tijden aan het werk 1 2 3 4
- De werkbelasting kan ik aan 1 2 3 4
- Ik zou het in mijn werk kalmer aan willen doen 1 2 3 4
- Ik werk onder tijdsdruk 1 2 3 4

### D. Zelfstandigheid

- Ik moet voortdurend uitvoeren wat anderen mij opdragen 1 2 3 4
- Mijn werk biedt me de ruimte veel beslissingen zelf te nemen 1 2 3 4
- Ik heb in mijn baan heel weinig vrijheid om te beslissen hoe ik mijn werk doe 1 2 3 4
- Ik kan zelf het tempo bepalen waarin ik werk 1 2 3 4
- Ik kan zelf de volgorde van mijn werk bepalen 1 2 3 4
- Ik heb invloed op de omstandigheden (tempo, hoeveelheid) 1 2 3 4
- Ik kan zelf bepalen wanneer ik pauzeer 1 2 3 4
- Ik kan mijn werk zelf indelen 1 2 3 4

### E. Overleg

- Ik heb veel inspraak in wat er op mijn werk gebeurt 1 2 3 4
- Op mijn werk wordt regelmatig werkoverleg gehouden 1 2 3 4
- Ik weet precies hoe mijn leidinggevende over mijn prestaties denkt 1 2 3 4
- Ik weet precies hoe collega's over mijn prestaties denken 1 2 3 4
- Ik heb het afgelopen jaar een functioneringsgesprek gehad met mijn leidinggevende ja 1 nee 2
- Over de wijze waarop het functioneringsgesprek wordt gevoerd ben ik tevreden 1 2 3 4
- Ik vind de manier van overleg op mijn werk weinig zinvol 1 2 3 4

### F. Verantwoordelijkheid

- Ik heb veel verantwoordelijkheid op mijn werk 1 2 3 4
- Ik weet precies waarvoor ik verantwoordelijk ben 1 2 3 4
- Ik moet er voor zorgen dat anderen hun werk goed doen 1 2 3 4
- Ik ben verantwoordelijk voor de toekomst van anderen 1 2 3 4
- Ik ben verantwoordelijk voor (een deel van) het beleid 1 2 3 4
- Ik heb duidelijke taken en verantwoordelijkheden 1 2 3 4

### G. Werkcontact

- Ik kan als ik dat wil mijn werkplek even verlaten 1 2 3 4
- Ik kan tijdens mijn werk een praatje maken 1 2 3 4

### H. Rolproblemen

- Ik krijg geen tegenstrijdige opdrachten 1 2 3 4
- Ik weet wat anderen op mijn werk van mij verwachten 1 2 3 4
- Ik weet precies wat mijn taken zijn 1 2 3 4
- Ik vind dat mijn werk eigenlijk door iemand anders gedaan zou moeten worden 1 2 3 4

### I. Mentale belasting

- Mijn werk vergt dat ik de hele tijd moet opletten 1 2 3 4
- In mijn werk moet ik veel onthouden 1 2 3 4
- Mijn werk vereist grote nauwkeurigheid 1 2 3 4

### J. Fysieke belasting

- Mijn baan vereist veel lichamelijke inspanning 1 2 3 4
- Ik moet op mijn werk vaak zware lasten tillen of verplaatsen 1 2 3 4
- Ik moet vaak langere tijd in een ongemakkelijke houding werken 1 2 3 4



### K. Emotionele belasting

- Ik word in mijn werk geconfronteerd met dingen die mij persoonlijk raken 1 2 3 4
- Mijn werk vereist dat ik vriendelijk en correct blijf 1 2 3 4
- Ik heb contact met lastige klanten of patienten 1 2 3 4
- Ik heb in mijn werk last van ongewenste intimiteiten/seksuele intimidatie 1 2 3 4
- Ik ervaar in mijn werk bepaald gedrag van anderen als hinderlijk/vervelend 1 2 3 4

### L. Toekomstverwachting

- Ik ben zeker van mijn baan 1 2 3 4
- In het afgelopen jaar heb ik de kans mijn baan te verliezen 1 2 3 4
- Ik verwacht dat ik in de komende vijf jaar mijn baan zal verliezen 1 2 3 4
- Ik heb goede vooruitzichten op het maken van carrière en promotie 1 2 3 4
- Over vijf jaar is mijn deskundigheid nog steeds waardevol 1 2 3 4
- Ik heb vertrouwen in mijn werktoekomst 1 2 3 4
- Het bedrijf waarna ik werk biedt mij de mogelijkheid tot het volgen van bijscholing/cursussen 1 2 3 4
- Ik krijg informatie over doorgroei mogelijkheden binnen mijn eigen bedrijf 1 2 3 4

### M. Tevredenheid

- Ik ben tevreden met mijn baan 1 2 3 4
- Ik zou mijn vriend(inne)n aanraden deze baan te nemen 1 2 3 4
- Als ik voor de keuze stond, zou ik deze baan weer nemen 1 2 3 4
- De kans is groot dat ik volgend jaar een andere baan vind 1 2 3 4
- Deze baan beantwoordt aan wat ik zocht toen ik solliciteerde 1 2 3 4
- Ik moet vaak werk doen dat ik liever niet zou doen 1 2 3 4

### N. Motivatie

- Ik voel mij betrokken bij mijn werk 1 2 3 4
- Het werk dat ik doe is zinvol 1 2 3 4
- Mijn werk is het waard om mij er voor in te spannen 1 2 3 4
- Ik zou mijn baan wel willen ruilen voor een andere 1 2 3 4
- Ik zie mijn werk als een uitdaging 1 2 3 4
- Mijn taken lijken zinloos 1 2 3 4

### O. Veranderingen

- Mijn bedrijf wordt gereorganiseerd ja 1 nee 2
- In mijn taken treden belangrijke veranderingen op die aanpassingen van mij vergen 1 2 3 4

### P. Arbeidsverhoudingen directe leiding

- Mijn leidinggevende is bezorgd om het welzijn van zijn/haar medewerkers 1 2 3 4
- Mijn leidinggevende heeft aandacht voor wat ik zeg 1 2 3 4
- Mijn leidinggevende helpt me om mijn werk gedaan te krijgen 1 2 3 4
- Mijn leidinggevende slaagt erin mensen te laten samenwerken 1 2 3 4
- Ik voel mij door mijn leidinggevende gewaardeerd 1 2 3 4
- Ik kan in mijn werk op mijn directe leiding rekenen wanneer ik het wat moeilijk krijg 1 2 3 4
- Op mijn werk heb ik conflicten met mijn directe leiding 1 2 3 4
- In mijn werk doet mijn directe leidinggevende agressief of grof tegen mij 1 2 3 4

### O. Arbeidsverhoudingen collega's

- Mijn collega's zijn goed in hun werk 1 2 3 4
- Mijn collega's zijn in mij persoonlijk geïnteresseerd 1 2 3 4
- Mijn collega's zijn vriendelijk 1 2 3 4
- Mijn collega's helpen me om mijn werk gedaan te krijgen 1 2 3 4
- Ik voel mij door mijn collega's gewaardeerd in mijn werk 1 2 3 4
- Als ik op mijn werk problemen heb kan ik de hulp van anderen inroepen 1 2 3 4
- Ik kan in mijn werk op mijn collega's rekenen wanneer ik het wat moeilijk krijg 1 2 3 4
- Op mijn werk heb ik conflicten met mijn collega's 1 2 3 4
- Ik ben tevreden met de onderlinge sfeer 1 2 3 4
- Ik heb het gevoel dat anderen mijn werk waarderen 1 2 3 4
- Mijn collega's doen agressief of grof tegen mij 1 2 3 4

### R. Problemen bij de uitvoering van uw werk

- Mijn werk wordt bemoeilijkt door afwezigheid van anderen 1 2 3 4
- In mijn werk kan ik beschikken over voldoende hulpmiddelen 1 2 3 4
- Mijn privé-leven wordt ongunstig beïnvloed door onregelmatige werktijden 1 2 3 4
- Ik krijg voldoende steun en hulpmiddelen om mijn werk goed te doen 1 2 3 4
- Ik heb meestal een paar vrije dagen nodig om tot rust te komen 1 2 3 4
- Als ik thuiskom moeten ze mij eerst even met rust laten 1 2 3 4
- Als ik vrij ben maak ik me vaak zorgen over mijn werk 1 2 3 4
- Door het soort werk dat ik doe, ervaar ik veel spanning 1 2 3 4

### S. Beloning

- Ik word rechtvaardig betaald in vergelijking met anderen op mijn afdeling 1 2 3 4
- Mijn inkomen is afhankelijk van mijn prestatie 1 2 3 4
- Met mijn salaris ben ik tevreden 1 2 3 4

### T. Risico's

- Ik heb in mijn werk te maken met gevaarlijk geplaatste of opgeslagen dingen 1 2 3 4
- Tijdens mijn werk heb ik te maken met vuile of slecht onderhouden plaatsen 1 2 3 4
- Ik heb te maken met gevaarlijke materialen, machines of gereedschap 1 2 3 4
- Ik heb de kans op mijn werk brandwonden of elektrische schokken te krijgen 1 2 3 4
- Ik heb te maken met gevaarlijke werkmethoden 1 2 3 4
- Ik wordt blootgesteld aan gevaarlijke chemische stoffen 1 2 3 4
- Ik heb op mijn werk te maken met luchtvervuiling (door bijv. stof, rook, gas, walmen of vezeldeeltjes) 1 2 3 4
- Ik loop het risico besmet te raken 1 2 3 4
- Ik heb weleens te maken met agressie van anderen (klanten, patienten) 1 2 3 4



Hoeveel mensen in Nederland hebben werk dat naar inhoud, omstandigheden, verhoudingen of voorwaarden zo ongunstig of stressvol is dat hun welbevinden en arbeidsgeschiktheid er door wordt bedreigd? Welke kenmerken van werk hebben in dit opzicht bij uitstek een negatieve invloed? Welke werknemers en beroepsgroepen lopen het meeste risico op ongezonde werkstress? Wat ondernemen bedrijven om werkstress te verminderen of te voorkomen?

Het zijn deze vragen waarop in dit rapport een antwoord wordt gegeven. Het is gebaseerd op de gegevens die zijn verzameld door middel van een in 1993 gehouden landelijke enquête van de Gemeenschappelijke Pers Dienst.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Centrale Directie Voorlichting, Bibliotheek en Documentatie  
Postbus 90801, 2509 LV 's-Gravenhage

Verkoop  
VUGA Uitgeverij B.V.  
Postbus 16400, 2500 BK 's-Gravenhage  
Distributie en facturering: Infolio B.V.  
Telefoon: 070-3305233  
Telefax: 070-3305290

ISBN 90-5250-642-6



9 789052 506425

Ordernummer 5072  
ISBN 90 5250 642 6