

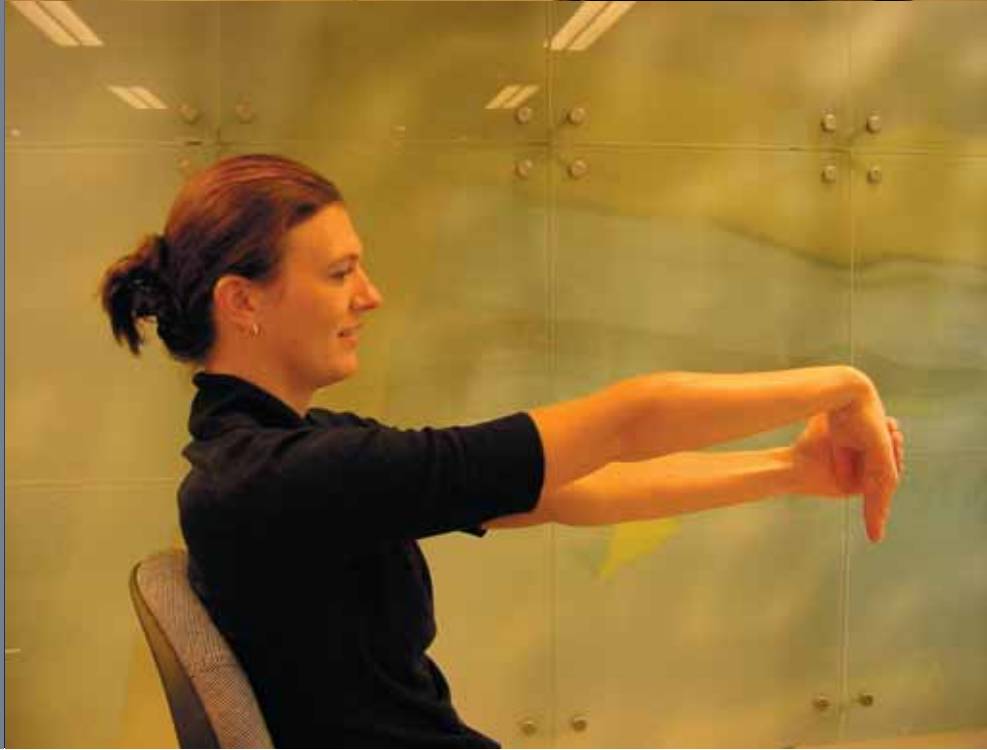
ARBO

# Tijdsduur van beeldschermwerk en Workpace-gebruik in de Banksector

Een onderzoek bij ABN AMRO, Fortis en ING

CONVENANT

M. Douwes,  
H. de Kraker,  
B.M. Blatter



# **Tijdsduur van beeldschermwerk en Workspace-gebruik in de Banksector**

Een onderzoek bij ABN AMRO, Fortis en ING

M. Douwes  
H. de Kraker  
B.M. Blatter

Onderzoek verricht in opdracht van de BBC Banken door  
TNO Arbeid

Uitgave in de arboconvenantenreeks  
Den Haag, juni 2005



# Inhoudsopgave

<i>Samenvatting</i> .....	<i>i</i>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Achtergrond</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Doelstellingen</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Methode</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Steekproeftrekking</b> .....	<b>3</b>
<b>2.2 De vragenlijst</b> .....	<b>3</b>
<b>2.3 Gegevensverwerking</b> .....	<b>4</b>
2.3.1 Uitkomstmaten.....	4
2.3.2 Berekening tijdsduur beeldschermwerk.....	4
2.3.3 Functiegroepen.....	5
<b>3 Resultaten</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Respons en representativiteit van de onderzoeksgroep</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2 Gebruik van WorkPace</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3 Tijdsduur van beeldschermwerk</b> .....	<b>12</b>
3.3.1 Piekdagen: dagen met meer dan 5 uur beeldschermwerk.....	12
3.3.2 Gemiddelde tijdsduur beeldschermwerk per dag.....	14
3.3.3 Groepen met meer dan 5 uur beeldschermwerk per dag.....	16
<b>4 Discussie, conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>19</b>
<b>4.1 Respons en representativiteit</b> .....	<b>19</b>
4.1.1 Respons en representativiteit van de onderzoeksgroep.....	19
4.1.2 Representativiteit van WorkPace-gebruikers.....	19
4.1.3 Ondervertegenwoordiging van functiegroepen.....	20
4.1.4 Sectorcijfers.....	20
<b>4.2 Functiegroepen</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3 Gebruikte meetmethoden</b> .....	<b>21</b>
4.3.1 Berekening tijdsduur van beeldschermwerk per dag.....	21
4.3.2 Problemen met WorkPace-toepassing.....	22
4.3.3 Verschil met TKK-onderzoek.....	22
<b>4.4 Conclusies</b> .....	<b>22</b>
<b>4.5 Aanbevelingen</b> .....	<b>23</b>

<b>5</b>	<b><i>Literatuur</i></b> .....	<b>24</b>
	<b><i>Bijlage 1 Vragenlijst met resultaten</i></b> .....	<b>25</b>

## Samenvatting

De doelstelling van dit onderzoek is gegevens te verzamelen over de blootstellingduur aan beeldschermwerk ten behoeve van het Arboconvenant Bankwezen. Concreet betekent dat:

- een sectorbreed beeld te krijgen van de duur van het beeldschermwerk (blootstelling) bij verschillende functiegroepen in de banken;
- uit deze gegevens af te leiden welke groepen risicogroepen vormen op basis van de in het convenant afgesproken tijdsduur grens van 5 uur beeldschermwerk per persoon per dag.

Een nevenopbrengst van het onderzoek is inzicht in de beschikbaarheid en het feitelijke gebruik van het pauzesoftwareprogramma WorkPace.

Voor de gegevensverzameling hebben de deelnemende banken aselect een steekproef getrokken uit hun werknemersbestand. De 6000 medewerkers in die steekproef hebben een papieren vragenlijst met begeleidende brief ontvangen.

Aan de medewerkers werd gevraagd om de elektronisch verzamelde WorkPace-gegevens over tijdsduur van beeldschermwerk van één vaste werkweek, over te nemen van de gebruikersstatistieken. Dit was de week van 12 t/m 16 januari 2004. De onderzoekspopulatie bestond uit 3617 werknemers (respons van 64%), waarvan 1225 met ingevulde WorkPace-gegevens. Uit de WorkPaceresultaten zijn de piekblootstelling en de dagblootstelling berekend voor verschillende banken en functiegroepen.

Van de totale populatie heeft 85% de mogelijkheid WorkPace te gebruiken, waarvan 40% ook aangeeft het programma altijd of vaak te gebruiken. Het gebruik van WorkPace was het laagst bij data entry en callcentermedewerkers. Van alle werknemers heeft 29% tenminste één piekdag (van tenminste 5 uur beeldschermwerk) per week. De gemiddelde tijdsduur van beeldschermwerk per dag is 3 uur en 16 minuten.

Risicogroepen die op basis van de blootstellingduur aan beeldschermwerk vastgesteld kunnen worden zijn backoffice medewerkers ten opzichte van frontoffice medewerkers en met name de ondersteunende back office functies. Automatisering, data entry en callcenter medewerkers hebben de meeste piekdagen (resp. 46%, 42% en 34% had minimaal één piekdag in de meetweek). Deze functiegroepen werken tevens gemiddeld het langst met de computer (resp. 3:38, 4:00 en 3:45 uren en minuten per dag dat met de computer gewerkt wordt). Van de data entry medewerkers werkt 25% van de medewerkers 3 tot 5 dagen per week meer dan 5 uur met de computer, bij callcenter medewerkers is dat 17% en bij automatisering 14%. Echter, gezien het kleine aantal respondenten binnen de data entry en callcenter groep kunnen over deze groepen pas harde conclusies getrokken worden als meer gegevens beschikbaar zijn voor deze groepen. Daarom wordt aanbevolen om de onderzoeksgroep uit te breiden, bijvoorbeeld met de metingen bij de overige banken. Tevens wordt aanbevolen om:

- het gebruik van WorkPace verder te stimuleren, bijvoorbeeld door de opgegeven redenen voor het niet gebruiken van WorkPace weg te nemen.
- bij maatregelen om de tijdsduur van beeldschermwerk te verminderen de prioriteit te leggen bij de functiegroepen automatisering, data entry en callcenter.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Eén van de maatregelen die in het Arboconvenant Bankwezen is overeengekomen is de algemene invoering van pauzesoftware. Binnen twee jaar na ondertekening van het arboconvenant voorzien de banken alle werkplekken waar meer dan twee uur beeldschermwerk per dag wordt verricht van pauzesoftware. Een tweede in dit verband relevante maatregel betreft het stimuleren van de afwisseling bij beeldschermwerk. Hieraan wordt gewerkt langs verschillende lijnen van aanpak. De meest in het oog springende daarvan is dat zorg gedragen wordt voor niet meer dan 5 uur beeldschermwerk per persoon per dag.

In een eerder onderzoek is de duur van het beeldschermwerk voor een groep van 99 medewerkers uit verschillende functiegroepen uit de banken nader onderzocht (TKK-onderzoek; (Tikken-Klikken-Kijken) Douwes e.a., 2003). Uit dit onderzoek bleek dat een gemiddelde overschrijding van 5 uur beeldschermwerk per persoon per dag voorkomt bij 33% van de onderzoeksgroep en dat de mate waarin dit voorkomt verschilt voor de verschillende onderzochte functiegroepen. Ook bleek dat de duur van het beeldschermwerk per persoon per dag objectief bepaald kan worden aan de hand van gegevens van het door de banken toegepaste pauzeprogramma WorkPace. Echter, door de gekozen wijze van samenstellen en de omvang van de onderzoeksgroep in het TKK-onderzoek is deze onderzoeksgroep niet representatief voor de sector Banken.

De BrancheBegeleidingsCommissie (BBC) van het Arboconvenant Bankwezen wil een beter inzicht in de duur van het beeldschermwerk voor verschillende functies, zodat een gerichte aanpak van de beperking van de dagelijkse beeldschermwerkdur mogelijk is. Met name acht men het van belang om van een groter aantal medewerkers over een groter aantal werkdagen WorkPace-gegevens te verzamelen. Gezien de onmogelijkheid om op kortere termijn langs elektronische weg volledig representatieve data te verzamelen en de nadrukkelijke wens wel op korte termijn over data te beschikken, is in de BBC besloten de gegevensverzameling langs schriftelijke weg uit te voeren. Dit betekent dat alleen gebruikers van WorkPace gevraagd zullen worden de benodigde gegevens uit WorkPace te halen en te noteren, in plaats van de gegevens automatisch bij iedereen te laten registreren. Dit geeft mogelijk geen representatief beeld.

Dit rapport bevat een beschrijving van de opzet en resultaten van een onderzoek naar de tijdsduur van beeldschermwerk, gemeten met behulp van WorkPace. Het onderzoek



is begin 2004 uitgevoerd bij ABN AMRO, ING en Fortis. De BBC kan besluiten tot vervolgmetingen bij andere banken (uit te voeren in de loop van 2004). Door die gegevens toe te voegen aan de reeds verzamelde gegevens kan de hier gepresenteerde schatting van de tijdsduur van beeldschermwerk binnen de bankensector en binnen verschillende functiegroepen verder worden verbeterd.

## **1.2 Doelstellingen**

De doelstelling van het onderzoek is gegevens te verzamelen ten behoeve van het arboconvenant. Concreet betekent dat:

- een sectorbreed beeld te krijgen van de duur van het beeldschermwerk (blootstelling) bij verschillende functiegroepen in de banken;
- uit deze gegevens af te leiden welke groepen risicogroepen vormen op basis van de in het convenant afgesproken tijdsduur grens van 5 uur beeldschermwerk per persoon per dag.

Een nevenopbrengst van het onderzoek is inzicht in de beschikbaarheid en het feitelijke gebruik van het pauzesoftwareprogramma WorkPace.

## 2 Methode

### 2.1 Steekproeftrekking

Voor de gegevensverzameling hebben de deelnemende banken aselekt een steekproef getrokken uit hun werknemersbestand. De 5769 medewerkers in die steekproef hebben een papieren vragenlijst met begeleidende brief ontvangen. In § 3.1 staat hoe de steekproef verdeeld was over de deelnemende banken.

Bij Fortis bestond de aangeschreven groep alleen uit medewerkers waarvan bekend was dat zij de beschikking hadden over WorkPace. Bij de ING en ABN/AMRO was dit niet mogelijk. Om de vertrouwelijkheid te garanderen stuurden de respondenten de ingevulde vragenlijst rechtstreeks naar TNO Arbeid.

### 2.2 De vragenlijst

In de vragenlijst<sup>1</sup> kon de medewerker aangeven of hij/zij toegang had tot WorkPace en of men WorkPace ook daadwerkelijk gebruikte. Was het antwoord daarop ‘nee’ of ‘soms’, dan werd gevraagd waarom hij/zij WorkPace niet of weinig gebruikte. De werknemers die ‘ja’ antwoordden wat betreft WorkPace-gebruik in de vragenlijst werden naar de gebruikersstatistieken van WorkPace ‘geleid’. Aan die medewerkers werd gevraagd om de elektronisch verzamelde WorkPace-gegevens over tijdsduur van beeldschermwerk van één vaste werkweek, over te nemen van de gebruikersstatistieken. Dit was de week van 12 t/m 16 januari 2004, de week voordat de vragenlijst werd toegestuurd. Verwacht werd dat deze meetweek representatief is wat betreft de hoeveelheid werk en daarmee ook het computergebruik.

De gevraagde gegevens betroffen de starttijd en eindtijd van werken met de computer en de totale duur beeldschermwerk. Van de dagen waarvoor geen WorkPace-gegevens waren ingevuld, is gevraagd wat de reden daarvoor was. Voor de dagen waarvoor geen WorkPace-gegevens waren ingevuld maar waarop men aangaf wel met de computer te hebben gewerkt, vroegen we een eigen schatting te geven van de tijdsduur van beeldschermwerk. Deze gegevens zouden alleen gebruikt worden als het relatief veel zou voorkomen en er onvoldoende WP-data zouden zijn. Van de dagen waarvoor wel WorkPace-gegevens waren ingevuld zijn dus geen eigen schattingen gevraagd.

Naast deze tijdsduurgegevens werd ook gevraagd naar de functie van de medewerker. Daarbij hanteerden we de functiegroepen die gebruikt zijn in het TKK-onderzoek en

---

<sup>1</sup> De vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1 van dit rapport.

daarnaast ook de front- en backoffice functies zoals die in de Arbomonitor van de banken zijn opgenomen (Dijkstra en Caspers, 2004).

## 2.3 Gegevensverwerking

### 2.3.1 *Uitkomstmaten*

Aan de hand van de WorkPace-resultaten is de tijdsduur van beeldschermwerk voor de hele groep en voor verschillende bankonderdelen en functiegroepen bepaald. De volgende twee maten zijn gepresenteerd:

1. *piekblootstelling*  
geoperationaliseerd door het aantal dagen in de meetweek dat men meer dan 5 uur beeldschermwerk doet.
2. *dagblootstelling*  
geoperationaliseerd door de gemiddelde blootstellingduur per dag dat met de computer gewerkt wordt. Deze gemiddelde blootstellingsduur per dag is berekend door per medewerker het totaal aantal uren beeldschermwerk in de meetweek (de som van alle ingevulde tijdsduren per dag) te delen door het aantal dagen in die meetweek waarvoor WorkPace-gegevens zijn ingevuld.

De piekblootstelling is gepresenteerd omdat dit de maat is, die de banken willen gebruiken om de gemaakte afspraken over tijdsduur van beeldschermwerk in het arboconvenant na te leven. Daarnaast is ook de gemiddelde dagblootstelling gepresenteerd omdat dit tot op heden de meest gebruikte maat is in onderzoek naar de tijdsduur van beeldschermwerk. In de discussie (§ 4.3.1) wordt nader ingegaan op de gekozen maten voor tijdsduur van beeldschermwerk. Van de bovengenoemde maten zijn groeps-gemiddelden en histogrammen gepresenteerd.

### 2.3.2 *Berekening tijdsduur beeldschermwerk*

Bij de berekening van tijdsduren zijn dagen met een totale werkduur (tijdsduur dat men was ingelogd) van minder dan 10 minuten niet meegenomen. De reden hiervan is dat dit waarschijnlijk gaat om situaties waarbij de computer wordt opgestart en waarbij WorkPace vervolgens wordt uitgezet. Dit was bij zes medewerkers het geval.

Daarnaast zijn van 13 medewerkers de tijdsduurgegevens niet meegenomen, omdat zij waarschijnlijk eigen schattingen hebben ingevuld in plaats van de gegevens van WorkPace (zo bleek uit de precieze start- en eindtijden).

Voor de berekening van de tijdsduur van beeldschermwerk zijn alleen de ingevulde WorkPace-gegevens gebruikt. De tijdsduurschattingen die de medewerkers gaven voor de dagen dat men WorkPace niet had gebruikt, maar wel computerwerk had gedaan,

zijn niet gebruikt. De redenen daarvoor zijn dat subjectieve schattingen veel minder betrouwbaar zijn dan metingen met WorkPace en het aantal schattingen bovendien zo klein was (rond 5%) dat deze schattingen niet voor een essentiële verandering van de waarden zouden zorgen.

### 2.3.3 *Functiegroepen*

Om tot voldoende aantallen te komen zijn de functiegroepen uit de vragenlijst, die gelijk zijn aan de indeling uit het TKK-onderzoek, verder geclusterd tot grotere groepen. Deze clustering is in overleg met de convenantpartijen tot stand gekomen. Deze TKK-functiegroepen-indeling is voor alle uitsplitsingen van de verschillende uitkomstmaten gehanteerd. Ook zijn steeds alle frontoffice functies afgezet tegen alle backoffice functies volgens de Arbomonitor. Als toevoeging is voor één uitkomstmaat een gedetailleerdere uitsplitsing naar functiegroepen binnen front en backoffice functies gemaakt.



## 3 Resultaten

### 3.1 Respons en representativiteit van de onderzoeksgroep

In tabel 3.1 is het responspercentage voor de hele onderzoeksgroep en per bank weergegeven. De respons (64%) is goed en bij alle drie de banken nagenoeg gelijk. Opgemerkt moet worden dat bij Fortis alleen medewerkers zijn aangeschreven waarvan bekend was dat zij de beschikking hadden over WorkPace. Omdat daarmee het aantal werkelijke gebruikers van WorkPace naar verwachting groter was, is bij Fortis een kleinere steekproef gehanteerd dan bij de andere twee banken.

Tabel 3.1 Responspercentage in totaal en per bank

bank	verstuurd	ontvangen	respons (%)
ABN AMRO	2400	1438	60
ING	2327	1474	63
Fortis	1042	627	64
<i>onbekend</i>		33	
totaal	5769	3617	63
inclusief nagekomen vragenlijsten (29)			64

In tabel 3.2 staan de kenmerken van de onderzoeksgroep naast die van de onderzoeksgroep uit de Arbomonitor (Dijkstra en Caspers, SKB, 2004). Daaruit blijkt dat er in onze onderzoeksgroep relatief iets meer mannen zitten. Dit zou verklaard kunnen worden doordat de Rabobank, met relatief meer vrouwelijke werknemers, niet in het WorkPace onderzoek vertegenwoordigd is. De deelname door de verschillende banken is niet vergelijkbaar omdat niet alle banken deelnamen aan het WorkPace onderzoek. De verdeling van de respondenten over de verschillende bankonderdelen komt redelijk overeen tussen de twee studies. Alleen de bankmedewerkers zijn iets minder vertegenwoordigd in het WorkPace onderzoek. In het huidige onderzoek zitten relatief iets meer mensen met een dienstverband van minimaal 22 uur per week. Ook wordt er iets meer (incidenteel) overgewerkt in de WorkPace onderzoeksgroep (57% ten opzichte van 48% in de SKB groep). Verder zitten in het WorkPace onderzoek relatief meer backoffice functies dan in de Arbomonitor. Dit zijn met name ondersteunende backoffice functies. Opgemerkt moet worden dat front office medewerkers die niet achter de balie werken, zichzelf vaak zien als backoffice medewerkers. Dit kan het verschil tussen beide studies in voorkomen van deze functie echter niet verklaren, omdat in beide onderzoeken dezelfde vraagstelling is gehanteerd.

Tabel 3.2 Kenmerken van de hele onderzoeksgroep, N=3617

	Percentage in WorkPace onderzoek	Percentage in Arbomo- nitor 2004
man	58	51
vrouw	42	49
ABN AMRO Bank, N1438	40	27
ING Groep, N=1474	41	25
Fortis Bank, N=672	19	7
Bank	64	70
Verzekeringen	10	10
Leasemaatschappij	0	0
Corporate organisatie	12	10
anders	14	10
dienstverband (Gem. =34,1 SD=5,7)		
< 22 uur per week dienstverband	7	10
≥ 22 uur per week dienstverband	93	90
dagen in de week		
structureel overwerk	15	17
incidenteel overwerk	57	48
nooit overwerk	28	35
frontoffice	33	47
frontoffice: standaard advies	11	14
frontoffice: maatwerk advies	8	11
frontoffice: buitendienst	5	10
frontoffice: overige	9	12
backoffice	67	55
backoffice: commercieel	4	4
backoffice: ondersteunend	43	32
backoffice: staf/beleid	10	12
backoffice: overig	10	7

Tabel 3.3 geeft weer in welke mate de verschillende functiegroepen vertegenwoordigd zijn in de hele onderzoeksgroep (tweede kolom) en in de groep die WorkPace gegevens heeft ingevuld (derde en vierde kolom). In de tabel is te zien dat er voor de groepen data entry, callcenter en facilitair bedrijf zowel relatief als absoluut weinig medewer-

kers met WorkPace gegevens zijn. Voor data entry en callcenter is dit te verklaren door de lage verspreidingsgraad die er om verschillende redenen in die groepen is (zie § 3.2).

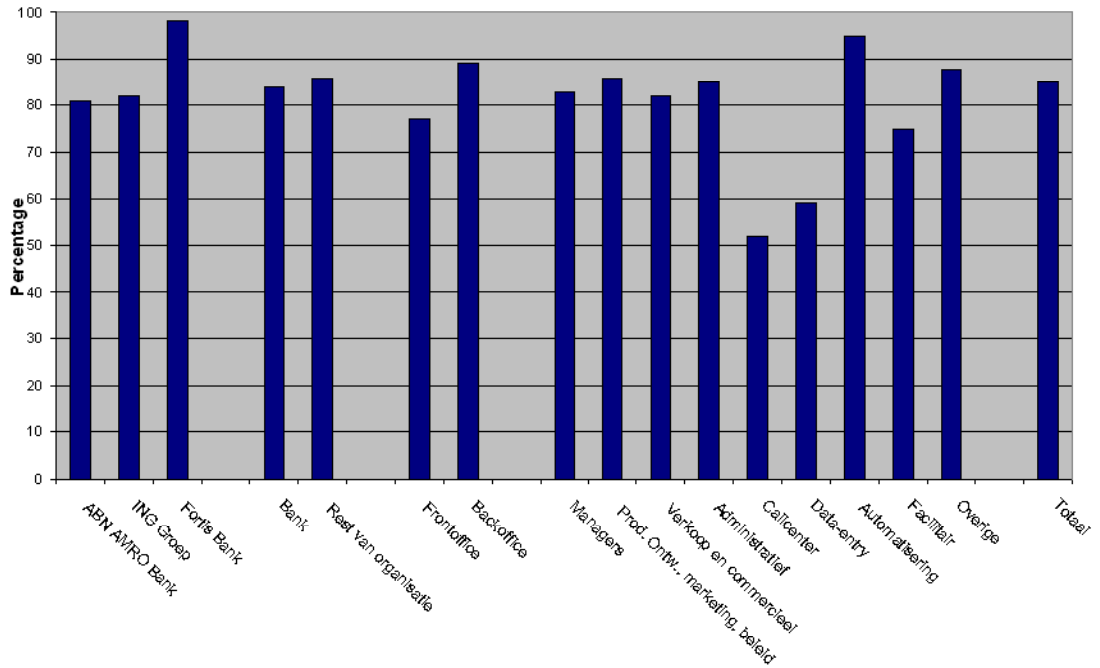
Tabel 3.3 De verdeling van de onderzoeksgroep (n=3617) over de verschillende functiegroepen

	percentage mede- werkers in de totale onderzoeksgroep (met en zonder WP; n=3617)	percentage mede- werkers <b>met WP- gegevens</b> (n=1225)	absolute aantal medewerkers <b>met WP-gegevens</b> (n=1225)
managers	18	17	206
medewerker productontwikke- ling/marketing en beleid	6	7	79
verkoper, verkoopadviseur en commercieel ondersteunend	20	15	180
administratief ondersteunend en secretariaat	24	24	287
callcenter	3	1	12
data-entry	2	1	12
automatisering	20	29	360
facilitair bedrijf	2	1	18
overige	5	5	65
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1225</b>

### 3.2 Gebruik van WorkPace

In figuur 3.1 staat het percentage van de steekproef dat de mogelijkheid heeft om WorkPace te gebruiken. Figuur 3.2 geeft weer hoeveel medewerkers WorkPace ‘altijd’ of ‘vaak’ gebruikt (vraag 12 van de vragenlijst), als percentage van de groep die de mogelijkheid heeft WorkPace te gebruiken. In beide figuren staan totaal-percentages en de percentages per bank en per functiegroep.



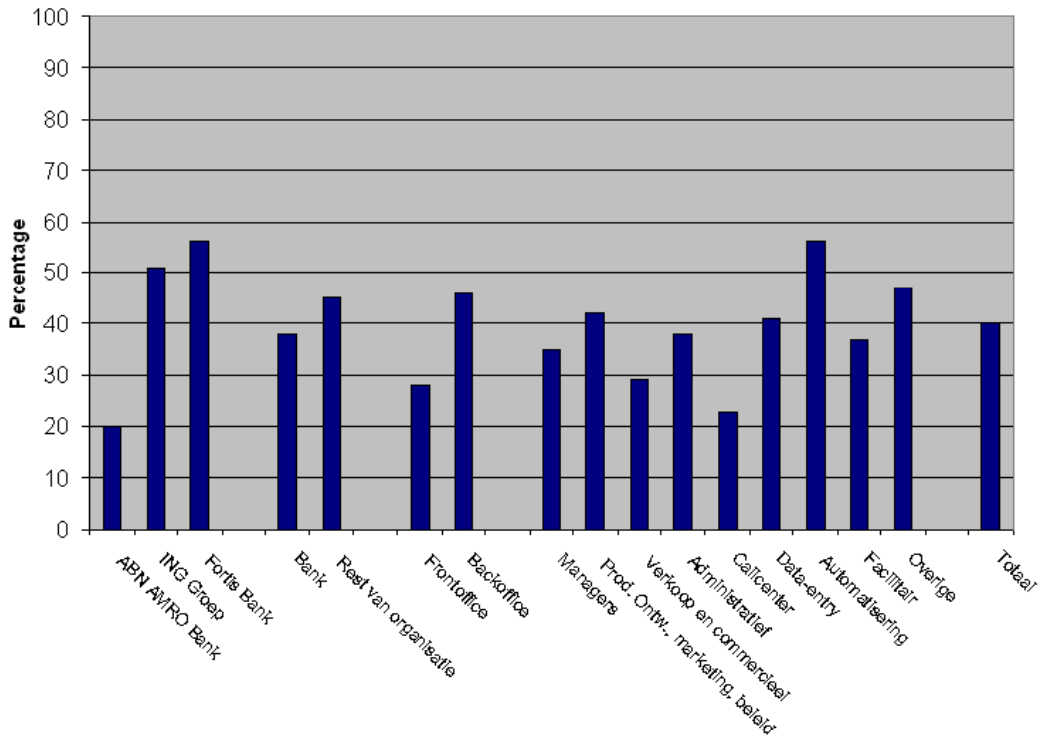


Figuur 3.1 Het percentage medewerkers dat de mogelijkheid heeft om WorkPace te gebruiken

Uit figuur 3.1 blijkt dat van de aangeschreven groep 85% de mogelijkheid had om WorkPace te gebruiken. Bij Fortis was dat bijna 100% omdat alleen medewerkers zijn aangeschreven waarvan bekend was dat zij de beschikking hadden over WorkPace. Bij de ABN AMRO en ING ligt dit percentage iets boven de 80%. De beschikbaarheid is het grootst bij automatisering en het laagst bij data entry en callcenter. De lage beschikbaarheid bij data entry is (mede) te wijten aan het feit dat WorkPace vaak moeilijk te combineren is met in die functies gebruikte software. Bij callcenterwerk zou WorkPace de klantcontacten teveel verstoren en is om die reden vaak niet beschikbaar gesteld. Alle verschillen tussen de subgroepen zijn statistisch significant ( $p < 0,01$ ) behalve de vergelijking tussen de bank en de andere delen van de organisatie ( $p = 0,24$ ).

Van de medewerkers die de mogelijkheid hebben om WorkPace te gebruiken, zegt 40% er vaak of altijd gebruik van te maken, zo blijkt uit het 'totaal-percentage' van figuur 3.2. Het verschil in gebruik tussen de verschillende functiegroepen is groot. Bij backoffice functies ligt het gebruik hoger dan bij frontoffice functies (46% ten opzichte van 28%). Binnen de groep automatisering is het WorkPace gebruik het hoogst (56%)

en bij callcentermedewerkers het laagst (23%). Alle verschillen tussen de subgroepen zijn statistisch significant ( $p < 0,01$ ).



Figuur 3.2 Het percentage medewerkers dat WorkPace altijd of vaak gebruikt (van de medewerkers die WorkPace beschikbaar hebben)

In tabel 3.4 staan de redenen die werden aangegeven voor het niet gebruiken van WorkPace en het percentage medewerkers dat die redenen noemde. Van degenen die WorkPace niet gebruiken geeft 69% (45% en 20% en 4%) als reden aan dat het teveel stoort (45%) teveel tijd kost (20%) of niet nodig is ondanks dat er weinig pauzes zijn (4%). Daarnaast zegt 30% al voldoende pauzes te hebben. Slechts 1% zegt niet te weten wat pauzesoftware is. Tussen de functiegroepen zijn er verschillen ten aanzien van de genoemde redenen (niet in tabel). Zo zeggen medewerkers van productontwikkeling en marketing relatief vaak dat Workpace teveel stoort terwijl men dat bij verkoop en commercieel het minst zegt. Bij automatisering zegt men het meest dat men al voldoende pauzes in het werk heeft en bij verkoop en commercieel het minst. Medewerkers verkoop en commercieel zeggen het meest dat zij geen tijd voor pauzesoftware

hebben terwijl productontwikkeling en marketing dit het minst vaak als reden aangeeft. De verschillen zijn statistisch significant ( $p < 0,05$ ).

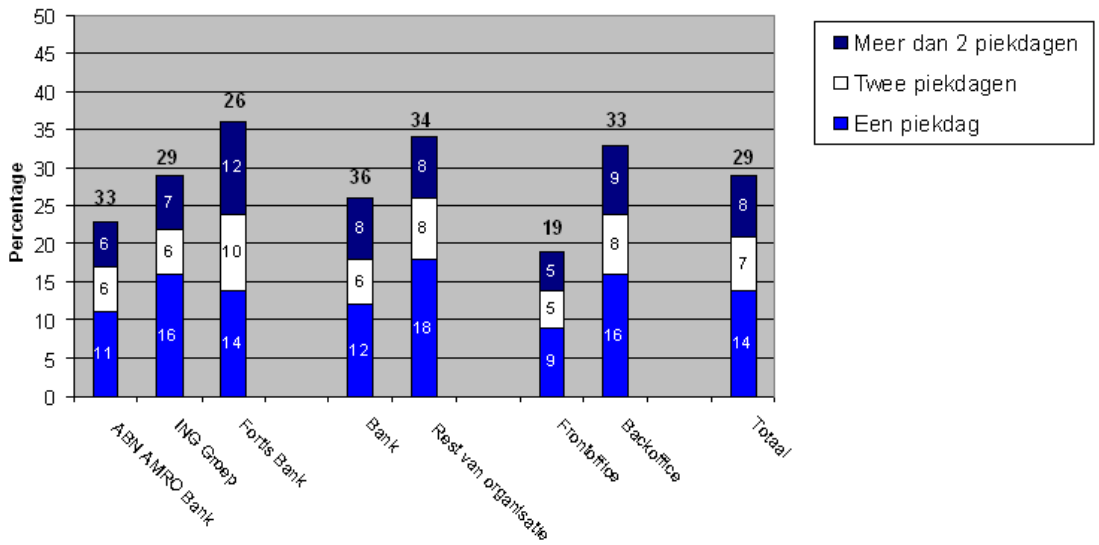
Tabel 3.4 Genoemde redenen dat WorkPace niet wordt gebruikt

	Percentage van de hele onderzoeksgroep
dat stoort mij teveel	45
ik heb al voldoende pauzes in mijn werk	30
daar heb ik geen tijd voor	20
ik heb er nooit over nagedacht pauzesoftware te gebruiken	6
ik heb niet veel pauzes, maar denk toch dat ik geen pauzesoftware nodig heb	4
ik weet niet wat pauzesoftware is	1
anders, namelijk.....	20

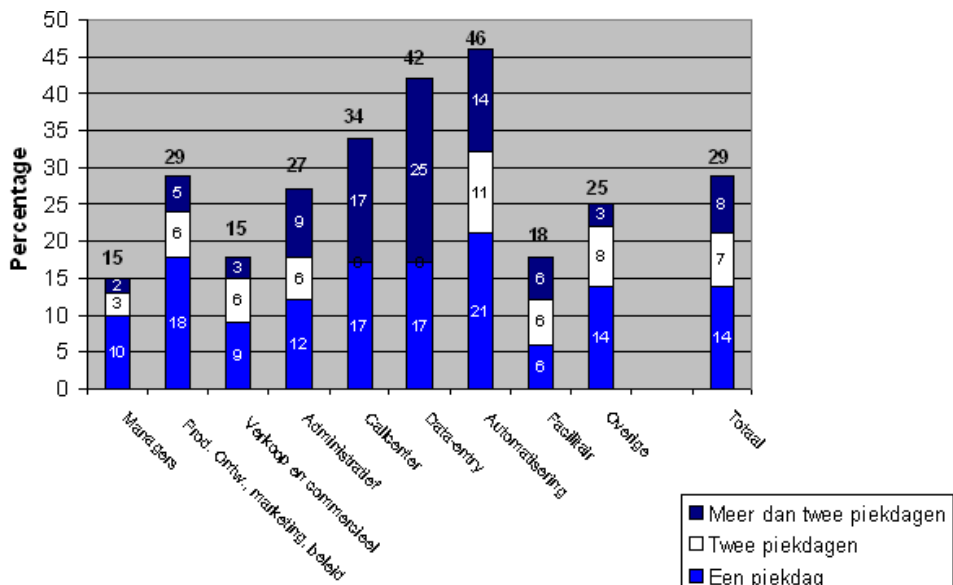
### 3.3 Tijdsduur van beeldschermwerk

#### 3.3.1 Piekdagen: dagen met meer dan 5 uur beeldschermwerk

Figuur 3.3 en 3.4 geven weer in welke mate piekdagen voorkomen in de verschillende groepen. Een piekdag is gedefinieerd als een dag waarop langer dan 5 uur met de computer wordt gewerkt. Uit figuur 3.3 blijkt dat één of meer piekdagen bij 29% van de WorkPace-gebruikers voorkomt. Van alle WorkPace-gebruikers heeft 14% één piekdag, 7% twee piekdagen en 8% meer dan twee piekdagen. Bij backoffice medewerkers komen piekdagen vaker voor dan bij frontoffice medewerkers. Bij bankmedewerkers komen piekdagen minder vaak voor dan bij medewerkers in andere onderdelen van de organisatie.



Figuur 3.3 Het percentage medewerkers met 1, 2 of meer dan 2 piekdagen in verschillende banken en functiegroepen (N=1225)

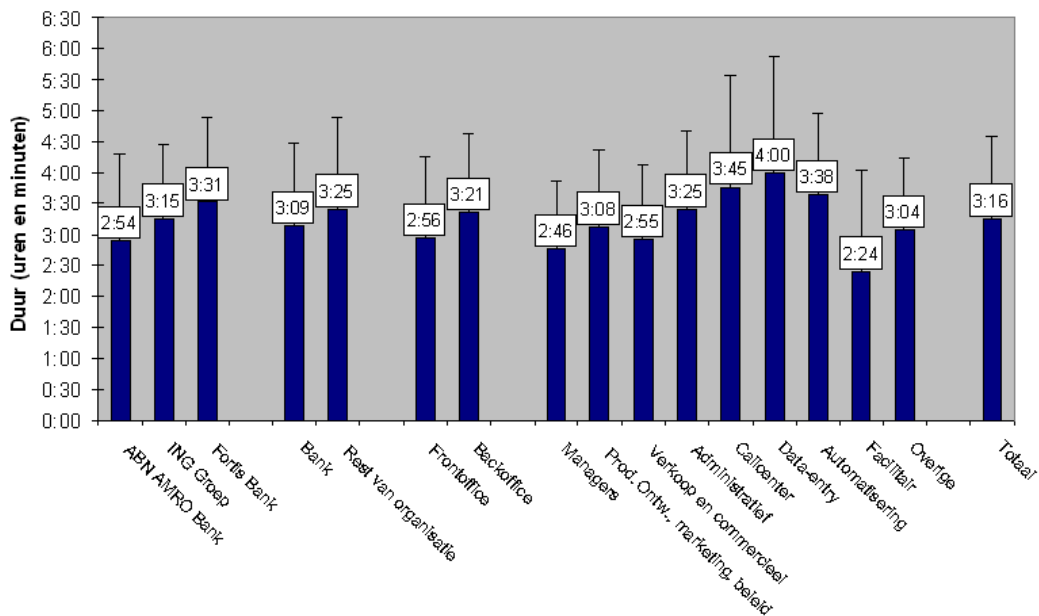


Figuur 3.4 Het percentage medewerkers met 1, 2 of meer dan 2 piekdagen in verschillende functiegroepen (N=1225)

Minstens één piekdag komt het meest voor bij automatisering (46%), data entry (42%) en callcenterwerk (34%), zo blijkt uit figuur 3.4. Dezelfde groepen hebben ook de hoogste percentages medewerkers met twee of meer piekdagen en met meer dan twee piekdagen. Dit betekent dat van de data entry medewerkers 25% van de medewerkers 3 tot 5 dagen per week meer dan 5 uur beeldschermwerk doet. Bij callcentermedewerkers is dat 17% en bij automatisering 14%. Drie tot vijf piekdagen komt bij alle functie-groepen voor, hoewel het bij managers, verkoop en overige functies slechts om een paar procent van de medewerkers gaat. De verschillen tussen alle subgroepen (in figuur 3.3 en 3.4) zijn significant ( $p < 0,01$ ).

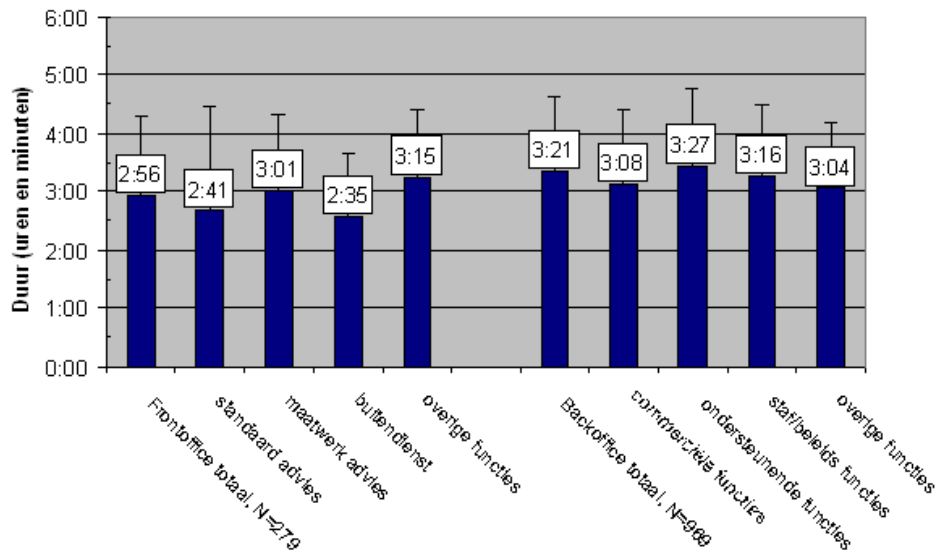
### 3.3.2 *Gemiddelde tijdsduur beeldschermwerk per dag*

De gemiddelde tijdsduur van beeldschermwerk per dag (figuur 3.5) is berekend door (per respondent) de tijdsduur per week (som van de ingevulde WorkPace-gegevens over de hele meetweek) te delen door het aantal dagen waarvoor WorkPace-gegevens ingevuld waren. Voor de hele gebruikersgroep bedroeg de gemiddelde tijdsduur van beeldschermwerk per dag 3 uur en 16 minuten ( $N=1225$ ). Backoffice medewerkers werken gemiddeld 25 minuten per dag langer met de computer dan frontoffice medewerkers. Medewerkers bij data entry, callcenter en automatisering werken gemiddeld resp. 44, 29 en 22 minuten per dag langer dan het groepsgemiddelde. Facilitair medewerkers, managers en verkoopmedewerkers werken gemiddeld resp. 52, 30 en 21 minuten minder lang met de computer dan het groepsgemiddelde. Alle verschillen tussen de subgroepen zijn statistisch significant ( $p < 0,01$ ).



Figuur 3.5 Gemiddelde tijdsduur en standaarddeviatie van beeldschermwerk per dag dat WorkPace gebruikt werd (N=1225)

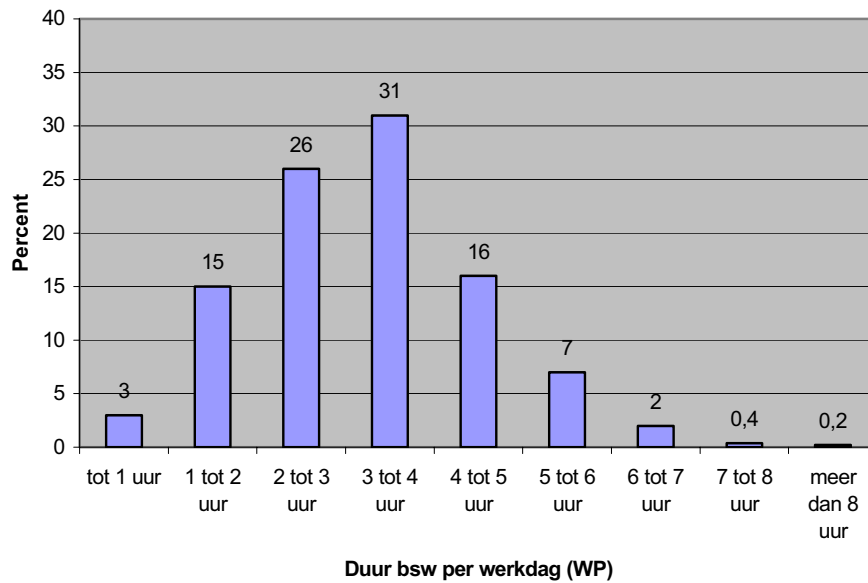
In figuur 3.6 zijn tijdsduren beeldschermwerk per dag van de front- en backoffice medewerkers gepresenteerd voor de 'frontoffice functiegroepen' (standaard advies, maatwerk advies, buitendienst en overige frontoffice functies) en 'backoffice functiegroepen' (commerciële functies, ondersteunende functies, staf/ beleidsfuncties en overige backoffice functies). Bij de frontoffice functies wordt het meeste beeldschermwerk gedaan door de medewerkers in de overige frontoffice functies, namelijk 3 uur en 15 minuten. De langste duur bij de backoffice functies wordt gevonden bij de ondersteunende functies (3 uur en 27 minuten). Deze functiegroep is met 611 gebruikers bovendien de grootste groep binnen de backoffice functies en zal daardoor een groot aandeel hebben in het gemiddelde van de backoffice functies (3 uur en 21 minuten) en het totaal gemiddelde. De verschillen tussen de subgroepen zijn significant ( $p < 0,05$ ).



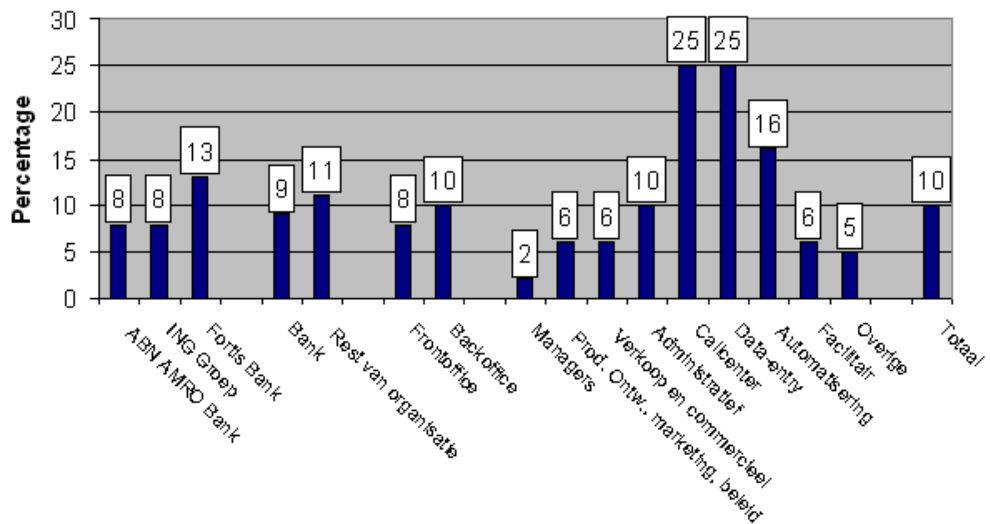
Figuur 3.6 Gemiddelde tijdsduur en standaarddeviatie van beeldschermwerk per dag dat WorkPace gebruikt werd, voor de frontoffice en backoffice functies

### 3.3.3 Groepen met meer dan 5 uur beeldschermwerk per dag

De tijdsduur dat men gemiddeld per dag met de computer werkt, is in figuur 3.7 voor de hele gebruikersgroep in categorieën weergegeven. Van de hele groep blijkt (afgerond) 10% gemiddeld meer dan 5 uur per dag met de computer te werken. 73% werkt gemiddeld tussen de 2 en 5 uur per werkdag en 18% werkt minder dan 2 uur per werkdag.



Figuur 3.7 De verdeling van gemiddelde tijdsduur van beeldschermwerk per dag dat WorkPace gebruikt werd (N=1225)



Figuur 3.8 Het percentage medewerkers in verschillende groepen dat gemiddeld meer dan 5 uur per 'WorkPace-dag' met de computer werkt (N=1225)



Als we naar de verschillende functiegroepen in figuur 3.8 kijken, dan blijkt dat:

- bij backoffice meer dan 5 uur per dag met de computer werken vaker voorkomt dan bij frontoffice (10% ten opzichte van 8%);
- bij callcenter en data entry veel meer medewerkers (25%) en bij automatisering meer medewerkers (16%) dan gemiddeld de gemiddelde tijdsduur van 5 uur beeldschermwerk per dag overschrijden.

De verschillen tussen alle functiegroepen zijn significant ( $p < 0,05$ ).

## 4 Discussie, conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Respons en representativiteit

#### 4.1.1 *Respons en representativiteit van de onderzoeksgroep*

De respons was relatief hoog (64%), wat waarschijnlijk mede te danken was aan een loterij (met 15 prijzen van 100 euro) die aan de deelname gekoppeld was. Voor de schatting van beschikbaarheid en mate van daadwerkelijk gebruik van WorkPace kan er een vertekening zijn opgetreden als WorkPace-gebruikers eerder geneigd zijn om met dit onderzoek mee te doen. Dit effect lijkt echter niet op te treden. Immers bij Fortis was de respons even hoog als bij de andere banken, ondanks het feit dat alleen WorkPace-gebruikers zijn benaderd. De lage aantallen deelnemers bij callcenter en data entry medewerkers, twee groepen met hoge blootstellingsduur, geven mogelijk een onderschatting van de gemiddelde tijdsduur beeldschermwerk over de hele groep. Omdat geen bank- of branchegegevens beschikbaar zijn over de werkelijke verdeling van verschillende ‘TKK-functiegroepen’ binnen het Bankwezen is echter niet te zeggen of de verdeling van deze functies in de hele onderzoeksgroep en in de gebruikersgroep representatief is. De relatief hoge vertegenwoordiging van de groep ‘back office ondersteunend’ geeft juist mogelijk weer een overschatting.

#### 4.1.2 *Representativiteit van WorkPace-gebruikers*

De schatting van de tijdsduur van beeldschermwerk is gebaseerd op gegevens van de gebruikers van WorkPace. Dit is slechts 40% van de groep die WorkPace ter beschikking heeft en 34% van de respondenten. In hoeverre die gebruikers representatief zijn voor de hele groep computergebruikers is niet bekend. Enerzijds zou men kunnen denken dat de WorkPace-gebruikers de mensen zijn die al enige klachten hebben en daarom gemotiveerd zijn om WorkPace te gebruiken. Deze groep met klachten is mogelijk ook meer blootgesteld aan computerwerk dan de ‘niet gebruikers’. Maar ook is het mogelijk dat mensen met klachten minder met de computer werken vanwege die klachten.

Anderzijds kan het zijn dat de mensen die heel intensief met de computer werken (de ‘heavy users’) vinden dat ze geen tijd hebben voor WorkPace en het programma daarom niet gebruiken. Deze veronderstelling wordt ondersteund door de redenen die men opgeeft voor het niet gebruiken van WorkPace: 45% van degenen die WorkPace niet gebruiken, geeft als reden dat ‘dit teveel stoort’, 20% zegt ‘er geen tijd voor te hebben’ en 4% zegt WorkPace niet nodig te hebben. 30% zegt WorkPace niet te gebruiken omdat zij al voldoende pauzes hebben in het werk. Al met al lijkt het niet ge-

bruiken van WorkPace dus relatief vaak te maken te hebben met de drukte van het werk. Er is echter onvoldoende bekend over de aard van de gebruikersgroep om te kunnen zeggen of deze zorgt voor een over- of onderschatting van de werkelijke tijdsduur van beeldschermwerk.

#### *4.1.3 Ondervertegenwoordiging van functiegroepen*

Ondanks de goede respons waren enkele functiegroepen slecht vertegenwoordigd, namelijk data entry, callcenter en facilitair medewerkers. De aantallen respondenten binnen deze functiegroepen die WorkPace gebruiken bedroegen respectievelijk 12, 12 en 18. De resultaten voor deze functiegroepen zijn daardoor minder betrouwbaar dan de overige resultaten, vooral ten aanzien van de duur van beeldschermwerk.

#### *4.1.4 Sectorcijfers*

Het lijkt nog niet zinvol sectorcijfers te presenteren. De cijfers die nu bekend zijn, zijn van slechts drie banken en weging vergt veel extra berekeningen voor een te beperkte meerwaarde. Besloten is de sectorcijfers te berekenen als er gegevens van meer banken bekend zijn en duidelijk is welk percentage van het Bankwezen daardoor gerepresenteerd wordt.

## **4.2 Functiegroepen**

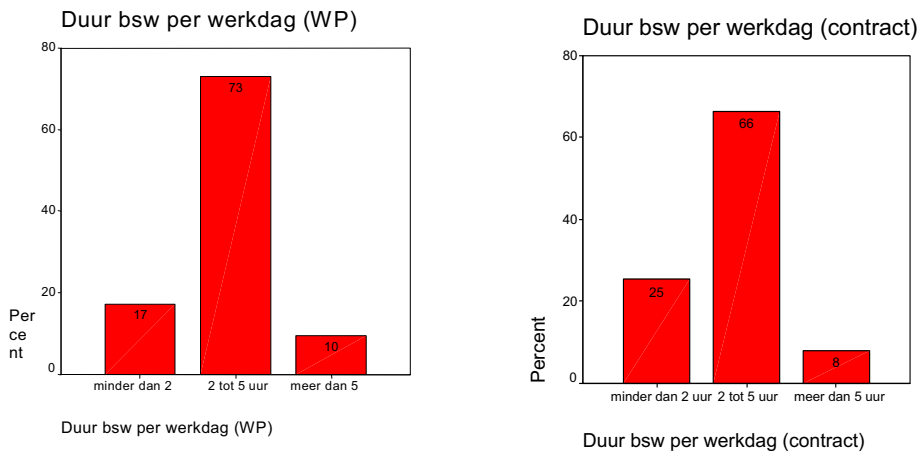
Om tot voldoende aantallen binnen de functiegroepen uit de vragenlijst te komen, zijn de oorspronkelijke 18 functiegroepen verder geclusterd tot 9 grotere groepen. Deze clustering is in overleg met de BBC tot stand gekomen. Het nadeel van deze werkwijze is dat de groepen waarschijnlijk minder homogeen zijn dan de oorspronkelijke groepen uit de vragenlijst. Daardoor zijn mogelijke risicogroepen op basis van blootstellingsduur wellicht moeilijker op te sporen. Als aanvullende resultaten van overige banken beschikbaar komen kunnen meer groepen onderscheiden worden dan nu het geval is. In het rapport is er voor gekozen de resultaten te presenteren voor deze 9 functiegroepen. De reden hiervoor is dat de verschillen in taakinhoud en de duur dat er beeldschermwerk gedaan wordt tussen de functiegroepen bij deze verdeling duidelijker zichtbaar zijn en dat de resultaten vergelijkbaar zijn met de indeling van het TKK-rapport. In aanvulling daarop is er voor één uitkomstmaat ook een verdeling op basis van de gedetailleerdere frontoffice functies en backoffice functies (met behulp van vraag 8 en 9 uit de vragenlijst) gemaakt. Hiermee wordt ook inzicht gegeven in de risicogroepen op basis van blootstellingsduur binnen frontoffice en backoffice functies zoals gemeten met de Arbomonitor. Uit deze verdeling komt de groep 'backoffice ondersteunende functies' naar voren als groep met de hoogste blootstellingsduur.

### 4.3 Gebruikte meetmethoden

#### 4.3.1 Berekening tijdsduur van beeldschermwerk per dag

Voor de berekening van de gemiddelde dagblootstelling per medewerker is de som van WorkPace-tijden over de hele week gedeeld door het aantal dagen waarvoor WorkPace-gegevens waren ingevuld. Deze methode is door de banken verkozen boven de weekduur delen door het aantal dagen dat men volgens contract werkt per week (vraag 5 uit de vragenlijst). De reden daarvan is dat deze methode beter aansluit op de manier waarop men in de toekomst langs elektronische weg gegevens wil verzamelen over de tijdsduur van beeldschermwerk. Het zou niet praktisch zijn om daarbij ook nog gegevens uit andere bestanden (personeelsgegevens of vragenlijstgegevens) te moeten koppelen aan de WorkPace-gegevens.

Een nadeel van de gekozen methode is dat dagen zonder beeldschermwerk geen invloed hebben op de gemiddelde dagdosis, terwijl dagen met kortdurend beeldschermwerk de gemiddelde dagdosis wel doen verminderen. Ook leidt het niet meerekenen van dagen zonder beeldschermwerk er toe dat bijvoorbeeld 1 dag per week met 4 uur beeldschermwerk en 5 vijf dagen per week met 4 uur beeldschermwerk resulteren in dezelfde gemiddelde dagdosis! Het verschil tussen beide methoden om de dagblootstelling te berekenen is echter niet groot. Delen door contractdagen leidt tot een gemiddelde van 3 uur beeldschermwerk per werkdag, dus 16 minuten korter dan de gemiddelde tijdsduur beeldschermwerk per 'WorkPace-dag'. Het percentage werknemers dat een gemiddelde dagdosis van 5 uur overschrijft is bij delen door WorkPace dagen 10% en bij delen door werkdagen 8% (zie figuur 4.1).



Figuur 4.1 De tijdsduur beeldschermwerk per dag, berekend door te delen door het aantal WorkPace dagen (links) en het aantal opgegeven contractdagen (rechts)

#### 4.3.2 *Problemen met WorkPace-toepassing*

Sommige applicaties bij ABN AMRO kunnen niet in combinatie met WorkPace gebruikt worden. Het gaat om applicaties op een oud systeem dat alleen nog in de oudere administratieve afdelingen van de bank gebruikt wordt. Het probleem treedt op als men van het nieuwe systeem overschakelt naar het oude systeem. In dat geval springt de tijdsregistratie van WorkPace op 0. Schakelt men weer terug naar het nieuwe systeem dan begint WorkPace weer bij 0 te tellen. Om deze reden is de tijdsduur van beeldschermwerk bij de administratief medewerkers van ABN AMRO waarschijnlijk enigszins onderschat. Het aantal medewerkers bij wie dit probleem speelt is echter te klein om een belangrijke verklaring te vormen voor het geringere gebruik van WorkPace en de kortere tijdsduur van beeldschermwerk bij ABN AMRO.

#### 4.3.3 *Verskil met TKK-onderzoek*

De schatting van de tijdsduur van beeldschermwerk is veel lager (gemiddelde tijdsduur 3 uur en 16 minuten) dan die in het TKK-onderzoek (gemiddelde tijdsduur/dag van 4 uur en 13 minuten). Verschillen tussen de resultaten van het TKK onderzoek en het huidige onderzoek zijn te verklaren door:

- de wijze van steekproef trekken: in het TKK onderzoek is de helft van de respondenten door selectie verkregen en niet aselekt getrokken; doordat er gedeeltelijk actief is geworven binnen bepaalde functiegroepen om voldoende celvulling te krijgen is de verdeling over functiegroepen in het TKK-onderzoek niet representatief voor de functieverdeling binnen het Bankwezen;
- het aantal personen in de onderzoeksgroep was bij TKK veel lager (99) dan in het huidige onderzoek (1225 WorkPace-gebruikers);
- een verschil in de meetmethode: in het huidige onderzoek werd de tijdsduurschatting gebaseerd op 5 meetdagen, terwijl in het TKK onderzoek slechts een dagdeel werd gemeten en geëxtrapoleerd naar een hele dag
- hoewel vermoedelijk van minder belang kan het verschil in meetperiode (januari in het onderzoek versus september in het TKK onderzoek) ook een deel van het verschil in resultaten verklaren.

## 4.4 **Conclusies**

Op grond van de gepresenteerde resultaten en rekening houdend met genoemde discussiepunten zijn de volgende conclusies te trekken.

#### *Beschikbaarheid en gebruik*

- ruim 80% van de medewerkers bij ING en ABN AMRO heeft de beschikking over WorkPace;

- het daadwerkelijk gebruik van WorkPace ligt gemiddeld op 40% en bij ING en Fortis op 51% en 56%. Het lagere percentage daadwerkelijk gebruik bij ABN AMRO (20%) wordt gedeeltelijk verklaard door het feit dat WorkPace niet bij alle applicaties gebruikt kan worden.

#### *Tijdsduur van beeldschermwerk*

- 29% van de werknemers heeft tenminste één piekdag (van tenminste 5 uur beeldschermwerk) per week;
- de gemiddelde tijdsduur van beeldschermwerk per dag voor de drie banken is 3 uur en 16 minuten; gemiddeld werkt 10% meer dan 5 uur en 73% tussen 2 en 5 uur per werkdag met de computer.

#### *Groepen met hoge blootstellingsduur*

- piekdagen komen bij backoffice medewerkers meer voor dan bij frontoffice medewerkers (33% ten opzichte van 19% had minimaal 1 piekdag in de meetweek). Ook gemiddeld werken back office medewerkers (25 minuten per dag) langer dan hun front office collega's. Van de backoffice medewerkers hebben de ondersteunende functies de hoogste gemiddelde tijdsduur per dag;
- Automatisering, data entry en callcenter medewerkers hebben de meeste piekdagen (resp. 46%, 42% en 34% had minimaal één piekdag in de meetweek. Deze functiegroepen werken tevens gemiddeld het langst met de computer (resp. 3:38, 4:00 en 3:45 uren en minuten per dag dat met de computer gewerkt wordt). Van de data entry medewerkers werkt 25% van de medewerkers 3 tot 5 dagen per week meer dan 5 uur met de computer, bij callcentermedewerkers is dat 17% en bij automatisering 14%. Echter, gezien het kleine aantal respondenten binnen de data entry en callcenter groep kunnen over deze groepen pas harde conclusies getrokken worden als meer gegevens beschikbaar zijn.

## **4.5 Aanbevelingen**

Uitbreiding van de onderzoeksgroep wordt aanbevolen om ook goede schattingen te kunnen doen over de tijdsduur van beeldschermwerk bij de functiegroepen data entry, callcenter en facilitair; mogelijk kunnen metingen bij de overige banken voorzien in deze uitbreiding.

Tevens wordt aanbevolen om:

- het gebruik van WorkPace verder te stimuleren, bijvoorbeeld door de opgegeven redenen voor het niet gebruiken van WorkPace weg te nemen;
- maatregelen om de tijdsduur van beeldschermwerk te verminderen vooral te richten op de functiegroepen automatisering, data entry en call center.

## 5 Literatuur

Douwes M., BM Blatter en H. de Kraker. Duur van het computergebruik in het Bankwezen: tikken, klikken en kijken. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2003.

Dijkstra L. en S. Caspers. Monitor werkdruk en RSI in het Bankwezen, 2003. Monitor van prevalentie en risicofactoren. Amsterdam: SKB vragenlijst services, 2004.

## Bijlage 1 Vragenlijst met resultaten

(valide percentages van de totale onderzoekspopulatie)

1. Wat is uw geslacht? <sub>1</sub> man 58% <sub>2</sub> vrouw 42%
  
2. Bij welke bank werkt u?
  - <sub>1</sub> Rabobank 0%
  - <sub>2</sub> ABN AMRO Bank 40%
  - <sub>3</sub> ING Groep 41%
  - <sub>4</sub> Fortis Bank 19%
  - <sub>5</sub> Interpay 0%
  - <sub>6</sub> Kas Bank 0%
  
3. Bij welk deel van de organisatie bent u werkzaam?
  - <sub>1</sub> bank 64%
  - <sub>2</sub> verzekeringen 10%
  - <sub>3</sub> leasemaatschappij 0%
  - <sub>4</sub> corporate organisatie (centraal/hoofdkant) 12%
  - <sub>5</sub> anders, nl .....14%
  
4. Wat is de omvang van uw dienstverband? 34,1 (SD=5,7) uren per week  
(volgens contract)
  
5. Hoeveel dagen in de week werkt u? 4,3 (SD=0,7) dagen in de week  
(volgens contract)
  
6. Werkt u over, dat wil zeggen meer uren dan contractueel zijn vastgelegd?
  - <sub>1</sub> ja, structureel 15%
  - <sub>2</sub> ja, incidenteel 57%
  - <sub>3</sub> nee, nooit 28%
  
7. Werkt u frontoffice of backoffice? <sub>1</sub> frontoffice  
 Kies de categorie die het (directe contacten met cliënten)33%  
 beste past bij uw werk <sub>2</sub> backoffice (niet cliëntgebonden werk)67%
  
8. Als u frontoffice werkt, is dat in een: <sub>1</sub> standaard adviesfunctie  
 Kies de categorie die (bv. kas, balie, retail, callcenter)32%  
 het beste past bij uw werk <sub>2</sub> frontoffice maatwerk adviesfunctie  
 (bv. hypothekeadv) 25%



- <sub>3</sub> frontoffice buitendienst  
(bv. accountfuncties, bedrijvenadv) 17%  
<sub>4</sub> frontoffice overige functies 26%
9. Als u backoffice werkt, is dat in een: <sub>1</sub> backoffice commerciële functie  
*Kies de categorie die* (bv. productontwikkeling)6%  
*het beste past bij uw werk* <sub>2</sub> backoffice ondersteunende functie  
(bv. administratief, IT, facilitair, betalingverwerking)64%  
<sub>3</sub> backoffice staf-/beleidsfunctie (bv. planning&control, P&O)15%  
<sub>4</sub> backoffice overige functies15%
10. Welke functie heeft u? <sub>1</sub> manager 10%  
*Kies 1 categorie die het beste* <sub>2</sub> accountmanager8%  
*past bij de inhoud van* <sub>3</sub> medewerker productontwikkeling1%  
*uw werk* <sub>4</sub> marketing medewerker 1%  
<sub>5</sub> beleidsmedewerker juridisch 1%  
<sub>6</sub> beleidsmedewerker personeel 2%  
<sub>7</sub> verkoper/ verkoopadviseur 12%  
<sub>8</sub> commerciële ondersteuner 9%  
<sub>9</sub> administratieve ondersteuner 21%  
<sub>10</sub> medewerker secretariaat 3%  
<sub>11</sub> medewerker Callcenter 3%  
<sub>12</sub> medewerker data entry 2%  
<sub>13</sub> automatisering: systeembeheer en supportmedewerker 8%  
<sub>14</sub> automatisering: applicatie ontwerp en bouw 8%  
<sub>15</sub> automatisering: medewerker infrastructuur en bouw 3%  
<sub>16</sub> automatisering: medewerker gegevensverwerking 1%  
<sub>17</sub> medewerker facilitair bedrijf 2%  
<sub>18</sub> anders, nl.....5%
11. Heeft u de mogelijkheid om pauzesoftware (WorkPace) te gebruiken? <sub>1</sub> ja 85%  
<sub>2</sub> nee 6%  
<sub>3</sub> weet ik niet 9%

Bij de antwoorden ‘nee’ en ‘weet ik niet’: U bent nu klaar met het invullen van de vragenlijst, hartelijk dank daarvoor!

U kunt de vragenlijst terugsturen in bijgevoegde antwoordenvolp. SVP uiterlijk 30 januari.

12. Zo ja, gebruikt u WorkPace ook daadwerkelijk? <sub>1</sub> ja, altijd  
(ga door naar vraag 14) 27%
- <sub>2</sub> ja, regelmatig/vaak (ga door naar vrg 14) 13%
- <sub>3</sub> ja, soms 25%
- <sub>4</sub> nee, nooit 35%
13. Indien u soms of geen gebruik maakt van pauzesoftware (WorkPace) kunt u dan aangeven waarom? (meerdere antwoorden mogelijk)
- <sub>1</sub> dat stoort mij teveel 45%
- <sub>2</sub> ik heb al voldoende pauzes in mijn werk 30%
- <sub>3</sub> ik heb niet veel pauzes, maar denk dat ik geen pauzesoftware nodig heb 4%
- <sub>4</sub> ik heb er nooit over nagedacht pauzesoftware te gebruiken 6%
- <sub>5</sub> daar heb ik geen tijd voor 20%
- <sub>6</sub> ik weet niet wat pauzesoftware is 1%
- <sub>7</sub> andere reden, nl. 20%

U gebruikt WorkPace soms of niet. U heeft vraag 13 ingevuld. U bent nu klaar met het invullen van de vragenlijst, hartelijk dank daarvoor!

U kunt de vragenlijst terugsturen in bijgevoegde antwoordenvolp. SVP uiterlijk 30 januari

- 14 Als u regelmatig of altijd WorkPace gebruikt, wilt u dan voor alle 5 dagen van **maandag 12 t/m vrijdag 16 januari** invullen wat de begintijd ('start), eindtijd ('eind/end') en computertijd ('gebruik/usage') was?



*Hoe krijgt u die gegevens op uw scherm? 1. Ga met de cursor op het WorkPace logo-rechts onderin uw scherm staan; 2. Klik hierop met de rechter muisknop en ga naar 'bekijk/view'. 3. Klik dan op 'statistieken gebruik/usage statistics'. Hieronder staat een voorbeeld van wat er dan op het scherm staat. Het gaat om de gegevens, waar de drie witte pijlen naar wijzen, 'Start', 'Einde' en 'Gebruik'.*

**Dagelijkse gebruikstatistieken** Pagina 1

Gebruiker: Anonimus

**Tijd**  
 Datum: 06 jan 2004 Start: 08:46 AM Einde: 04:31 PM Gebruik: 5:25 uur

**Instellingen**

MP int	MP duur	Micropauze	Waarsch.	Aantal	Volg.	Neerren
5:00 min	10 sec	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RP int	RP duur	Rustpauze	Dagmeet	Weekmeet		
55:00 min	5:00 min	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DL:	Uit				2	<input checked="" type="checkbox"/>

Lim. TS:  Uit  Aanst./min  Waarsch. achterlat:  Uit  Vertraging waarsch.:  Uit

**Typen**

Toetsaanslagen:	14418	Shift:	380	Oefhoog:	26	Spollet:	2021
Waarschuwingen:	0	Ctrl:	10	Oeflaag:	100	Enter:	269
Snelh. (aanst./min):	216	Backupc:	310	Links:	114		
Alt:	4	Del:	310	Rechts:	150		

**Muis**

Klikk: 1604 Dubbelklikk: 170 Wheel: 0 Tijd: 55:36 min

Skaten

k << < > >> >| Pagina 1 Pagina 2

*U kunt in uw eigen scherm steeds een dag terugbladeren door op de enkele pijl naar links, onderaan het scherm (in dit voorbeeld aangegeven met een cirkel) te klikken. Zo komt u uit bij de dagen waarvoor we hieronder de gegevens vragen.*

*Hieronder zijn de data van de week die we willen analyseren ingevuld. Neem de getallen bij 'Start', 'Einde' en 'Gebruik' uit WorkPace letterlijk over en zet deze in onderstaand schema. Eventueel inclusief AM of PM. Voor de dagen dat er geen gegevens in WorkPace staan, hoeft u ook niets in te vullen.*

**Tijd**  
 Datum: 12 jan '04 Start:  Einde:  Gebruik:

**Tijd**  
 Datum: 13 jan '04 Start:  Einde:  Gebruik:

**Tijd**  
 Datum: 14 jan '04 Start:  Einde:  Gebruik:

**Tijd**  
 Datum: 15 jan '04 Start:  Einde:  Gebruik:

**Tijd**  
 Datum: 16 jan '04 Start:  Einde:  Gebruik:

15. Als u niet alle vijf dagen heeft ingevuld, wilt u dan voor de ontbrekende dagen aankruisen waarom niet?

	ma	di	woe	don	vrij
	12-01	13-01	14-01	15-01	16-01
a. (werk)vrije dag/vakantie	63%	44%	67%	48%	77%
b. wel werkdag, maar niet met de computer gewerkt	5%	7%	4%	6%	2%
c. thuis met computer gewerkt/op andere werkplek/met laptop	8%	12%	8%	12%	5%
d. cursus, congres, training	3%	9%	4%	8%	3%
e. ziek, tandarts, dokter	12%	17%	10%	15%	7%
f. anders	9%	11%	7%	11%	6%

16. Indien u met de laptop, een andere computer heeft gewerkt (zoals antwoord 15c.) en WorkPace hier niet beschikbaar is, wilt u dan schatten hoelang u daarmee werkte? *(zo niet, dan kunt u deze vraag overslaan)*

maandag 12 januari	...2.....uur	...58.....min	(n=56; SD=2:19)
dinsdag 13 januari	...3.....uur	...19.....min	(n=65; SD=2:20)
woensdag 14 januari	...3.....uur	...30.....min	(n=68; SD=2:25)
donderdag 15 januari	...3.....uur	...19.....min	(n=67; SD=2:39)
vrijdag 16 januari	...2.....uur	...58.....min	(n=52; SD=2:14)

U bent klaar. Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!  
AVP uiterlijk 30 januari terugsturen in bijgevoegde antwoordenvolop

Arboconvenanten zijn een belangrijke pijler van het overheidsbeleid om de sectorale arbeidsomstandigheden te verbeteren en het ziekteverzuim en de WAO-instroom terug te dringen. In een arboconvenant worden tezamen met de sociale partners maatwerkafspraken gemaakt over verbetering van de arbeidsomstandigheden en vermindering van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Taakstellende resultaatverplichtingen in arboconvenanten voorkomen vrijblijvendheid, zorgen voor activiteiten in de bedrijfstakken en bevorderen de zelfwerkzaamheid van werkgevers en werknemers bij het vormgeven van arbozorg en verzuimbeleid op sectorniveau. Naar aanleiding van het succes van de aanpak in de periode 1999-2002 heeft het kabinet in 2003 besloten door te gaan met de arboconvenanten. Doel was het sectorale beleid over preventie, verzuim en reïntegratie verder te versterken. Om de activiteiten die hieruit voortvloeien, te onderscheiden van de bestaande initiatieven, zijn de termen eerste en tweede fase geïntroduceerd. In de eerste fase (1999-2003) lag het accent op preventie van belangrijke arbeidsrisico's tillen, psychosociale arbeidsbelasting, RSI, schadelijk geluid en een aantal gevaarlijke stoffen. In de tweede fase (2003-2007) ligt het accent op afspraken over verzuimbeleid, beperking van WAO-instroom en de reïntegratie van WAO-ers. Inzet van SZW daarbij is een reductie van verzuim en WAO-instroom met minimaal 20%. De arboconvenanten zijn van toepassing op iets meer dan de helft van onze beroepsbevolking.



**Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid**

Directie Arbeidsomstandigheden  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Verkoopinformatie  
We Print Together (WPT)  
Diepenhorstlaan 24  
2288 EW Rijswijk  
Telefoon 070 - 319 69 80  
Telefax 070 - 319 69 84

Bestellingen  
O.v.v. Arboconvenanten versturen  
naar: [orderswpt@minszw.nl](mailto:orderswpt@minszw.nl)  
Persoonlijke gegevens en het  
betreffende ISBN-nummer bijsluiten.

ISBN: 90-77894-10-1