



TNO-rapport

01830118/R028899

**Werkdruk in het Rijksmuseum
Rapportage van de onderzoeksuitkomsten**

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 27 juni 2002
Auteurs F.M.M. van den Heuvel
P.R.A. Oeij
I.L.D. Houtman
R. van den Berg

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoekopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2002 TNO

TNO ARBEID
BIBLIOTHEEK
POSTBUS 718
2130 AS HOOFDDORP
TEL. 023-5549 468

NR. 49283
plaats 68-181

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Definities en onderzoeksopzet	5
2.1	Definities van werkdruk en werkstress.....	5
2.2	Opzet van het onderzoek	7
2.3	De inhoud van de vragenlijst.....	7
2.4	Verantwoording van de analyses.....	9
3	Resultaten.....	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Respons en representativiteit.....	11
3.3	Achtergrondgegevens van de respondenten	11
3.4	Risicofactoren voor werkstress binnen het Rijksmuseum.....	12
3.5	Verschillen naar sector en naar afdeling	16
3.6	Verschillen naar functie.....	20
3.7	Verschillen naar roosterdienst en leiding geven.....	24
3.8	Welzijns- en gezondheidsrisico's	25
4	Conclusies.....	29
	Literatuur.....	33
	Bijlage 1	35
	Bijlage 2	37
	Bijlage 3	39
	Bijlage 4	43
	Bijlage 5	47
	Bijlage 6	53

1 Inleiding

Het Rijksmuseum heeft de laatste vijf tot zeven jaar ingrijpende veranderingen doorgevoerd. In 1995 is het museum verzelfstandigd; dit heeft een verzakelijking en meer oriëntatie op efficiency met zich meegebracht. Naast een groep medewerkers die het 'Rijks' al gedurende vele jaren trouw is, is er met name de laatste jaren een groep (nieuwe) jonge mensen binnengekomen met andere ambities en verwachtingen. Voor de toekomst staan minstens zo ingrijpende veranderingen op de agenda: de meerjarige, gedeeltelijke sluiting in verband met de verbouwing en de mogelijke detachering van een deel van het personeel. Tegen deze achtergrond moet de bevinding gezien worden die als resultaat kwam uit een onderzoek van de Commissie Medezeggenschap, namelijk dat veel mensen de werkdruk hoog vinden. Daarnaast is het ziekteverzuim bij enkele afdelingen hoog.

In opdracht van het Rijksmuseum heeft TNO Arbeid een werkdrukonderzoek uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek is tweeledig:

- Fase 1: inzicht krijgen in omvang van de werkdruk, de risico's en de risicogroepen voor werkstress binnen het Rijksmuseum;
- Fase 2: komen tot maatregelen tegen werkdruk en werkdrukrisico's.

Ten aanzien van deze twee doelstellingen staan de volgende vraagstellingen centraal:

1. Wat is de omvang van de werkdruk bij het Rijksmuseum en is er in zo objectief mogelijke zin sprake van te hoge werkdruk? (fase 1)
2. Wat is de aard en omvang van de risico's voor werkdruk en werkstress vergeleken met andere werkenden in Nederland? (fase 1)
3. Welke risicogroepen voor werkdruk en werkstress zijn er binnen het Rijksmuseum te onderscheiden en hoe ziet hun risicoprofiel eruit? (fase 1)
4. Wat zijn praktisch haalbare en uitvoerbare maatregelen tegen werkdruk en werkstressrisico's? (fase 2)

In dit rapport staat de eerste doelstelling (fase 1, vragen 1 t/m 3) centraal. Er wordt antwoord gezocht op de eerste drie onderzoeksvragen door middel van een vragenlijstonderzoek onder alle medewerkers van het Rijksmuseum. In fase 2 stond de tweede doelstelling centraal staan en wordt antwoord gegeven op de vierde vraagstelling. Het betreft het ontwikkelen van maatregelen tegen de werkdrukrisico's.

Fase 1 is uitgevoerd in de periode oktober 2001-februari 2002. Fase 2 vond plaats in de periode februari-juni 2002. Nadat het onderzoek gereed was, heeft de begeleidingscommissie (Werkgroep Aanbevelingen Werkdruk Rijksmuseum) onder begeleiding van TNO Arbeid een plan van aanpak gemaakt, met daarin oplossingsvoorstellen voor de geconstateerde werkdrukknelpunten die waren vastgesteld in fase 1, met het vragenlijstonderzoek. De werkgroep is daartoe deels onder begeleiding van TNO, deels zonder TNO in circa 10 sessie bijeengekomen; daarnaast hebben leden van de werkgroep gesprekken gevoerd met collega's om informatie te verzamelen. Het 'Plan van aanpak' is een afzonderlijk document en is aan de directie aangeboden als een advies van de werkgroep. Dit rapport gaat uitsluitend over fase 1, het vragenlijstonderzoek.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de definities van werkdruk en werkstress en wordt de onderzoeksopzet uiteen gezet. Hoofdstuk 3 presenteert de resultaten. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de belangrijkste conclusies op een rijtje gezet. In de bijlagen is het

cijfermateriaal opgenomen uit het vragenlijstonderzoek, uitgesplitst naar sector, functiecategorie, roosterdienst, leidinggeven en leeftijd.

2 Definities en onderzoeksopzet

2.1 Definities van werkdruk en werkstress

TNO hanteert de volgende definitie voor werkdruk (Vaas e.a., 1999):

er is sprake van werkdruk als medewerkers structureel de kwantitatieve en/of kwalitatieve eisen niet kunnen realiseren én de problemen die daar achter zitten niet kunnen of mogen oplossen of de eisen aanpassen.

In onze werkdrukdefinitie is sprake van een balans tussen taakeisen en regel mogelijkheden. Deze kan men in een kwadrant weergeven (zie Figuur 2.1). Uit Figuur 2.1 is af te lezen dat hoge eisen stellen in het werk niet per se erg is. Het is wel erg als er hoge eisen zijn, maar weinig mogelijkheden om die eisen te realiseren.

Lage taakeisen weinig regel mogelijkheden SAAI WERK	Hoge taakeisen weinig regel mogelijkheden WERKDRUK
lage taakeisen veel regel mogelijkheden OVERBODIG WERK	Hoge taakeisen veel regel mogelijkheden: UITDAGEND WERK

Figuur 2.1 Balansmodel werkdruk

De werksituatie wordt in deze definitie zo objectief mogelijk beoordeeld. Het gaat daarbij om risico's voor stress, die kenmerken zijn van het werk en de organisatie. Deze definitie van werkdruk moet worden onderscheiden van de *werkdrukbeleving*. In de werkdrukbeleving staat het subjectieve oordeel centraal. Werkdrukbeleving is de individueel ervaren toestand van spanning. Het is geen kenmerk van het werk, maar van personen. De werkdrukbeleving verschilt per persoon. Wat de een teveel werk vindt, doet de ander fluitend. Het is dus mogelijk dat medewerkers in hun beleving werkdruk ervaren, maar dat er van werkdruk in objectieve zin geen sprake is (Oeij et al, 2000). Het is overigens raadzaam om deze signalen van werkdrukbeleving serieus te nemen. Deze signalen kunnen een belangrijke indicatie geven over de aanwezige knelpunten in het werk.

Zowel werkdruk als andere knelpunten in het werk vormen een risico voor werkstress. Dat wil zeggen dat medewerkers die blootstaan aan werkdruk of andere knelpunten in het werk daardoor werkstress kunnen krijgen. Of dat gebeurt, hangt af van het verwerkingsvermogen ('stressbestendigheid') van de betrokken werknemers en van het voldoende (kunnen) herstellen van het werk.

Werkstress is een lichamelijke en psychische gesteldheid.

Het kan zich uiten in bijvoorbeeld een toename van de hartslag, een verhoogd adrenalineniveau, een verminderde concentratie, eerder fouten maken en zich gejaagd en

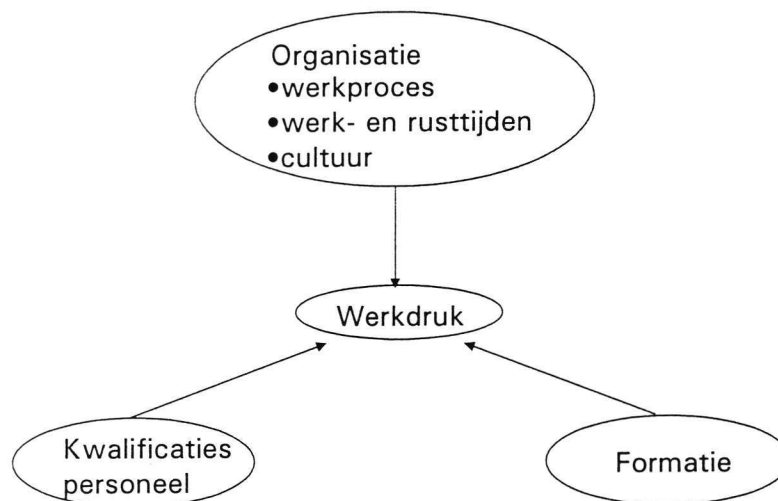
gespannen voelen. Werkstress kan daardoor een negatief effect hebben op de kwaliteit van het geleverde werk. Bij een langdurige blootstelling aan werkstress en bij onvoldoende herstel ervan kan werkstress leiden tot gezondheidsproblemen (psychische klachten en hart- en vaatziekten) en verzuim. In figuur 2 staat de relatie van het begrip werkdruk tot andere begrippen (Vaas e.a., 1999).



Figuur 2.2 Positionering van werkdruk ten opzichte van andere veel gebruikte begrippen

Uit Figuur 2.2 blijkt dat werkstress mede een gevolg kan zijn van de interne arbeidsverhoudingen (werksfeer, conflictrelaties e.d.), de werkzekerheid (baanonzekerheid, onzekere toekomst) en de combinatie van werk en privé (bijv. door zorgtaken).

Figuur 2.3 geeft de belangrijkste bronnen van werkdruk weer (Vaas e.a., 1999): de organisatie van het werk, zoals de organisatie van het werkproces (bijvoorbeeld inefficiënt werken, onlogische verdeling van het werk), de werk- en rusttijden (denk aan de roosterproblematiek) en de organisatiecultuur (sfeer, werkverhoudingen). Verder kan werkdruk veroorzaakt worden door niet passende kwalificaties van medewerkers (bijvoorbeeld bij nieuwe medewerkers of na een reorganisatie) en tenslotte kan natuurlijk ook onvoldoende formatie (of teveel werk) tot werkdruk leiden.



Figuur 2.3 Bronnen van werkdruk

In de TNO optiek hoort bij de aanpak van knelpunten een zekere volgorde: eerst de organisatieproblemen, vervolgens de kwalificatieproblemen en uiteindelijk de formatieproblemen. Bij de beoordeling van de omvang van de werkdruk binnen het Rijksmuseum wordt uitgegaan van de bovengenoemde balansgedachte. Bij het achterhalen van aard en oorzaken van eventueel geconstateerde werkdruk wordt gekeken naar de in figuur 2.3 genoemde bronnen van werkdruk.

2.2 Opzet van het onderzoek

Om de vraagstellingen van het onderzoek te kunnen beantwoorden, is een vragenlijst-onderzoek uitgevoerd. De vragenlijst is naar alle medewerkers van het Rijksmuseum toegestuurd (N=367). Na circa tien dagen is een reminder uitgegaan naar alle medewerkers.

2.3 De inhoud van de vragenlijst

De vragen uit de vragenlijst zijn grotendeels afkomstig uit de NOVA-WEBA, een vragenlijst die is ontwikkeld door TNO Arbeid (Dhondt & Houtman, 1992; Houtman et al, 1994). De NOVA-WEBA brengt de werkdruk en risico's voor *werkstress* in kaart, en biedt bij uitstek aanknopingspunten voor de richting waarin mogelijkheden tot de verbetering in de inhoud en organisatie van het werk liggen.

De werkdruk wordt bepaald door de combinatie van taakeisen en regel mogelijkheden. We maken daarbij een onderscheid tussen de kwantitatieve en kwalitatieve taakeisen en tussen de regel mogelijkheden in en over het werk:

- **Kwantitatieve taakeisen.** Bij *kwantitatieve taakeisen* staat de 'hoeveelheid werk in relatie tot de beschikbare tijd' centraal. Het gaat om het erg snel moeten werken, heel veel werk moeten doen en voldoende tijd hebben om het werk af te krijgen.
- **Kwalitatieve taakeisen.** Dit betreft de *moeilijkheidsgraad van het werk*. Het gaat om het voortdurend intensief moeten nadenken in het werk, informatie gedurende

lange tijd moeten onthouden, voortdurend de aandacht bij het werk moeten houden en veel dingen tegelijkertijd in de gaten moeten houden.

- **Regelmogelijkheden in het werk.** Dit is opgebouwd uit diverse werkaspecten. Het werkaspect *autonomie in de taakuitvoering* gaat over het zelf kunnen beslissen hoe het werk uit te voeren, zelf de volgorde kunnen bepalen, zelf beslissen wanneer een bepaalde taak wordt uitgevoerd en even van de plaats weg kunnen. Het aspect *tijdsautonomie* betreft het zelf kunnen kiezen van begin- en eindtijden, het kennen van het werkrooster langer dan een maand van tevoren en verlofdagen kunnen opnemen bij behoefte.
- **Regelmogelijkheden over het werk.** Dit is opgebouwd uit diverse aspecten. Het aspect van de *organiserende taken* gaat over het kunnen uitoefenen van invloed op groeps- en afdelingsbeslissingen, andere afdelingen kunnen inschakelen, en het werk kunnen plannen. Bij het aspect '*contactmogelijkheden*' staat het kunnen 'delen' van het werk met collega's en leidinggevende centraal. Dit houdt onder andere in het kunnen overnemen van werk door anderen, ondersteund kunnen worden door anderen in het werk, als ook het zelf kunnen ondersteunen van anderen.

De overige risicofactoren voor werkstress die in kaart worden gebracht, zijn:

- **Regelproblemen.** Dit betreft verstoringen in het werk, het moeten improviseren om een opdracht uit te voeren, voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst worden en het anders lopen van het werk dan gepland.
- **Informatievoorziening.** Dit is een voorwaarde voor goede regelmogelijkheden over het werk. Hierbij gaat het over het geïnformeerd worden over hoe goed men het als werknemer doet, maar ook hoe de organisatie het als geheel doet. Daarnaast gaat het over noodzakelijke informatie op tijd krijgen, juiste informatie krijgen, en informatie krijgen die nodig is om prioriteiten te kunnen stellen.
- **Werkzekerheid.** Dit betreft de verwachting het werk de komende vijf jaar te kunnen behouden, de werkzekerheid (baanzekerheid) en de kans om werkloos te worden.
- **Vakmanschap.** Het gaat hierbij om de gevarieerdheid van het werk, de vereiste creativiteit van de baan, het moeten leren van nieuwe dingen en de gelegenheid hebben om vakmanschap te ontwikkelen.
- **Functievolledigheid.** Het gaat hier om het zelf controleren van de kwaliteit van het werk, het zelf onderhoud plegen aan hulpmiddelen, het vooraf zelf bepalen hoe het werk te gaan uitvoeren en het zelf verzamelen van informatie die nodig is voor het werk.
- **Kortcyclische arbeid.** Dit betreft de eentonigheid van het werk, het werk op routine kunnen doen en het te maken hebben met steeds terugkerend, kortdurende werkzaamheden.
- **Kwalificatiegebruik.** Dit betreft de aansluiting tussen de opleiding en de ervaring die men heeft.

Ten slotte zijn enkele vragen gesteld over contacten met het publiek en/of bezoekers, sociale steun van collega's en leidinggevendenden, de beleving van werkdruk en over de oorzaken van deze werkdrukbeleving.

Als welzijns- en gezondheidsuitkomsten zijn opgenomen:

- **Betrokkenheid bij het werk.** Hierbij gaat het om het belangrijk vinden dat het werk goed verloopt, het vervelend vinden als er iets fout gaat in het werk en het de moeite waard vinden om het werk zo goed mogelijk te doen.
- **Betrokkenheid bij de organisatie.** Het gaat om het zich aantrekken als organisatie een slechte naam heeft bij anderen, zich thuis voelen in de organisatie en het

aantrekkelijk vinden om bij deze organisatie te werken in vergelijking met andere organisaties.

- **Herstelbehoefte.** Het gaat hier om het moeilijk vinden om zich te ontspannen aan het eind van een werkdag, zich uitgeput voelen aan het eind van een werkdag, weinig belangstelling kunnen opbrengen voor andere mensen wanneer men zelf net thuisgekomen is en even met rust gelaten moeten worden als men thuis komt.
- **Piekeren.** Hierbij betreft het het werk niet gemakkelijk van zich af kunnen zetten, zich zorgen maken over het werk als men vrij in en 's nachts wakker liggen omdat het werk door het hoofd blijft spoken.

2.4 Verantwoording van de analyses

De omvang van de werkdruk wordt in kaart gebracht door te kijken naar de balans die bestaat tussen de taakeisen en de regelmogelijkheden. Wat betreft de taakeisen wordt gekeken naar de kwantitatieve taakeisen en de moeilijkheidsgraad. Wat betreft de regelmogelijkheden wordt gekeken naar de autonomie in de taakuitvoering, de tijdsautonomie, de organiserende taken en de contactmogelijkheden.

Om de aard en de omvang van risico's voor werkdruk en werkstress te bepalen voor het Rijksmuseum wordt een vergelijking gemaakt met andere werkenden in Nederland. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van een referentiebestand (n=11.315; Kraan et al, 2000). Dit referentiebestand kan als representatief worden beschouwd voor 'de Nederlandse werknemer'. Als 'referentie' wordt dus 'de gemiddelde Nederlandse werknemer' als een norm gehanteerd.

Om antwoord te geven op de vraag of er risicogroepen zijn binnen het Rijksmuseum wordt elke score van een subgroep vergeleken met de score van de rest van het Rijksmuseum. Met andere woorden, de betreffende subgroep is dus telkens uit de totaal-score van het Rijksmuseum weggelaten zodat de subgroep niet deels met zichzelf wordt vergeleken.

3 Resultaten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de vraag of er binnen het Rijksmuseum sprake is van objectieve werkdruk. Verder wordt antwoord gegeven op de vraag welke andere risicofactoren er voor werkstress zijn en welke de risicogroepen voor werkstress zijn. Paragraaf 3.2 gaat allereerst in op de respons en de representativiteit. Paragraaf 3.3 geeft kort de achtergrond weer van de groep respondenten. Vervolgens gaat paragraaf 3.4 in op de resultaten voor het totale Rijksmuseum. Deze uitkomsten geven de algemene stand van zaken weer in het Rijksmuseum. Dit betekent dus niet dat deze problematiek overal in dezelfde mate speelt. In bepaalde subgroepen kunnen deze knelpunten juist in meer of mindere mate spelen¹. De paragrafen 3.5, 3.6 en 3.7 gaan dan ook in op verschillen naar sector, afdeling, functiecategorie, roosterdienst en naar al dan niet leidinggevend zijn. Paragraaf 3.8 sluit af met enkele resultaten op het gebied van het welzijn en de gezondheid.

3.2 Respons en representativiteit

Van de 367 vragenlijsten die zijn uitgezet onder medewerkers van het Rijksmuseum zijn er 206 ingevuld teruggestuurd. Dit betekent een respons van 56%. In bijlage 1 van het bijlagenboek wordt een verdeling gegeven van de responsgroep naar geslacht, leeftijd, sector, afdeling en functie. De gegevens van de responsgroep zijn gepresenteerd naast de gegevens van het totale Rijksmuseum. Uit deze bijlage kan worden opgemaakt dat de responsgroep een vrij goede afspiegeling vormt van het totale Rijksmuseum. De verhouding mannen en vrouwen komt overeen, evenals de verdeling naar leeftijd. Er is een afwijking te zien naar functiecategorie: er is sprake van een ondervertegenwoordiging van de functiecategorie 'Bewaking en Beveiliging'. Dit heeft z'n weerslag in een ondervertegenwoordiging van de afdeling 'Bewaking, Beveiliging & Veiligheid' (alle respondenten uit de functiecategorie 'Bewaking en Beveiliging' zijn namelijk werkzaam in deze afdeling) en in een ondervertegenwoordiging van de Zakenlijke Sector (waar de afdeling 'Bewaking, Beveiliging & Veiligheid' een substantieel onderdeel van vormt).

3.3 Achtergrondgegevens van de respondenten

Van alle respondenten (N=206) is 54% man en 46% vrouw. De gemiddelde leeftijd bedraagt 43 jaar. De jongste medewerker is 19 jaar oud en de oudste medewerker 63 jaar. De meerderheid (87%) heeft een opleiding die hoger is dan MBO-niveau: middelbaar onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs (34%), hoger beroepsonderwijs (21%) of (post-)academisch onderwijs (32%) als hoogst afgemaakte opleiding. De meeste respondenten zijn werkzaam in de functiecategorie bewaking en beveiliging (24%), administratief (22%) of technisch, onderhoud, expeditie, inrichting, kunsttransport (16%). De respondenten zijn gemiddeld acht jaar werkzaam bij het Rijksmuseum en werken gemiddeld zes jaar in de huidige functie. Het merendeel van de responden-

¹ Doordat sommige sectoren aanzienlijk meer medewerkers hebben dan andere sectoren, werkt dit door in het gemiddelde van de totaalscore van het Rijksmuseum.

ten werkt fulltime (59%), 30% heeft een grote deeltijd baan (20-35 uur per week) en 11% heeft een kleine(re) deeltijd baan (19 uur of minder per week). Ruim driekwart van de respondenten heeft een aanstelling voor onbepaalde tijd (79%). Zie bijlage 2 in het bijlagenboek voor een uitgebreid overzicht van de achtergrondgegevens.

3.4 Risicofactoren voor werkstress binnen het Rijksmuseum

Tabel 3.1 geeft de scores weer op risicofactoren voor werkstress voor medewerkers van het Rijksmuseum en voor de referentiegroep (n=11315; NOVA-WEBA referentiebestand). In bijlage 3 zijn de scores op alle afzonderlijke vragen terug te vinden.

Tabel 3.1 Vergelijking van scores van de responsgroep met scores van de referentiegroep. De scores lopen van 0 (laag risico) tot en met 1 (hoog risico). Wanneer een score vet is gedrukt, wil dit zeggen dat het Rijksmuseum significant ongunstig afwijkt van de referentiegroep (de kans op toeval van dit verschil is dan minder dan 5%). Als de score schuin is gedrukt, dan scoort het Rijksmuseum significant gunstig ten opzichte van de referentiegroep.

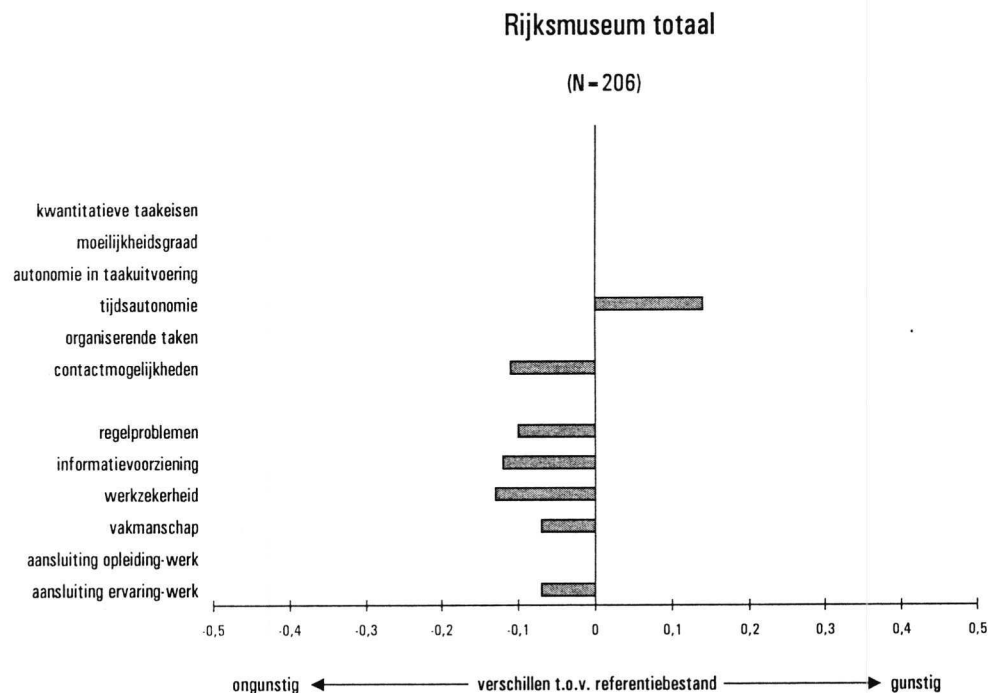
		Rijksmuseum totaal	Referentie- bestand
		N=206	N=11315
Aantal respondenten			
Werkdruk:			
Taakeisen	Kwantitatieve taakeisen	0,47	0,43
	Moeilijkheidsgraad	0,77	0,76
	Autonomie in taakuitvoering	0,30	0,27
Regelmogelijkheden	Tijdsautonomie	0,33	0,47
	Organiserende taken	0,35	0,31
	Contactmogelijkheden	0,33	0,21
Regelproblemen		0,54	0,44
Informatievoorziening		0,40	0,28
Werkzekerheid		0,24	0,11
Vakmanschap		0,21	0,14
Functievolledigheid)		0,34	-
Kortcyclische arbeid		0,44	-
Aansluiting opleiding-werk		0,27	0,23
Aansluiting ervaring-werk		0,29	0,22

- = vragen zijn aangepast voor het Rijksmuseumonderzoek waardoor vergelijking met het referentiebestand niet mogelijk is

De eerste belangrijke vraag is of medewerkers van het Rijksmuseum te maken hebben met een objectief hoge werkdruk. Zoals in paragraaf 2.4 (zie ook Figuur 2.1) is besproken, kijken we hiervoor naar de combinatie van *hoge taakeisen* (kwantitatieve taakeisen, moeilijkheidsgraad) en *weinig regelmogelijkheden* (autonomie in de taakuitvoering, tijdsautonomie, contactmogelijkheden, organiserende taken). Bij werkdruk is dus sprake van een disbalans tussen taakeisen en regelmogelijkheden.

We beschrijven eerst de factoren uit Tabel 3.1 die betrekking hebben werkdruk. We beginnen met taakeisen. De scores van het Rijksmuseum op de kwantitatieve taakeisen en de moeilijkheidsgraad verschillen niet significant van de referentiegroep. Dat betekent dat medewerkers van het Rijksmuseum niet afwijken van de ‘gemiddelde Nederlander’ uit het referentiebestand. Vervolgens bekijken we de regelmogelijkheden. Het blijkt dat de scores op autonomie in de taakuitvoering en organiserende taken niet significant verschillen van het referentiebestand. Ook hier geldt dat de Rijksmuseum-medewerkers niet afwijken van de ‘gemiddelde Nederlander’ uit het referentiebestand. Medewerkers van het Rijksmuseum hebben daarentegen relatief veel tijdsautonomie. De contactmogelijkheden zijn echter relatief ongunstig.

Hieruit kan worden opgemaakt dat er geen sprake is van een combinatie van hoge taakeisen en weinig regelmogelijkheden. Er is in het algemeen dan ook geen objectief hoge werkdruk aanwezig bij de medewerkers van het Rijksmuseum. Het blijkt dat de medewerkers hoge taakeisen – die andere Nederlanders ook hebben – kunnen combineren met behoorlijk veel regelmogelijkheden. Volgens het balansmodel in Figuur 2.1 betekent dit dat de doorsnee museummedewerker een ‘uitdagende baan’ heeft². In Grafiek 3.1 is een grafische weergave gegeven van de scores van het Rijksmuseum ten opzichte van de scores van de referentiegroep.



Grafiek 3.1 Risicoprofiel van het Rijksmuseum. Hiertoe zijn de verschillen met het referentiebestand weergegeven. Alleen de betekenisvolle verschillen zijn weergegeven.

Grafiek 3.1 moet men als volgt lezen. In de linkerkolom staan de risicofactoren. De score van de gemiddelde Nederlander ligt op het nulpunt: de verticale lijn in het midden van de figuur vertegenwoordigt het referentiebestand. De horizontale grijze balkjes

² Merk op dat dit een gemiddelde is. Het kan verschillen als functies en afdelingen worden vergeleken.

geven de gemiddelde verschilscores aan van het Rijksmuseum op elk van de factoren ten opzichte van het referentiebestand. Soms zijn er geen balkjes. In zo'n geval is de gemiddelde score van het Rijksmuseum gelijk aan de score van het referentiebestand. (Preciezer gesteld: er is geen significant verschil). Balkjes die ten opzichte van het referentiebestand een negatieve score hebben (links van de verticale lijn) duiden op een ongunstige situatie van het Rijksmuseum ten opzichte van de gemiddelde Nederlander, terwijl balkjes met een positieve score (rechts van de lijn) wijzen op een gunstiger score ten opzichte van het referentiebestand.

Zijn er andere risicofactoren voor werkstress aanwezig in het Rijksmuseum? Wat opvalt (Tabel 3.1 en Grafiek 3.1) is dat het Rijksmuseum, in vergelijking met de referentiegroep, het meest ongunstig scoort (het verschil in score tussen het Rijksmuseum en de referentiegroep is hier 10% of groter) op vier werkaspecten:

- De werkzekerheid (verschil met referentiegroep is 13%). De werkzekerheid is beperkt en men verwacht niet de komende vijf jaar de huidige baan te kunnen behouden.
- De contactmogelijkheden (verschil met referentiegroep is 12%). Collega's kunnen het werk niet altijd overnemen als een medewerker er niet uitkomt, collega's kunnen niet altijd helpen bij het afwerken van een opdracht en men is vaak (meer dan de helft van de tijd) alleen op de werkplek.
- De informatievoorziening (verschil met referentiegroep is 12%). Men moet vaak wachten op de benodigde informatie en deze komt vaak te laat, medewerkers krijgen tegenstrijdige opdrachten, opdrachten die onvoldoende duidelijk zijn en men heeft te maken met tegenstrijdige verwachtingen. Een tijdige en juiste informatievoorziening is echter een voorwaarde om het werk goed te kunnen doen.
- De regelproblemen (verschil met referentiegroep is 10%). Men moet vaak improviseren om een opdracht uit te voeren, men heeft regelmatig te maken met (ver)storingen in het werk, men wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaagd, en het werk loopt vaak anders dan gepland.

Ook scoort het Rijksmuseum, in vergelijking met de referentiegroep, relatief ongunstig op de volgende werkaspecten:

- Vakmanschap.
Men vindt het werk over het algemeen minder gevarieerd, de baan vereist minder vakmanschap voor de uitvoering van het werk en men heeft minder gelegenheid om vakmanschap te ontwikkelen.
- Aansluiting tussen ervaring en het werk.
Medewerkers van het Rijksmuseum hebben over het algemeen te veel ervaring voor het werk dat ze doen.

Tot slot valt op dat het Rijksmuseum, in vergelijking met de Nederlandse beroepsbevolking, relatief *gunstig* scoort op tijdsautonomie. Over het algemeen kan men bij behoefte (in overleg) verlofdagen opnemen, kent men het werkrooster langer dan een maand van tevoren en kan men de pauzes zelf kiezen.

Hoe verhouden deze uitkomsten zich tot de werkdrukbeleving van de medewerkers van het Rijksmuseum? Naast een objectieve vaststelling van de werkdruk, hebben we de medewerkers ook rechtstreeks gevraagd naar de vraag of zij 'teveel werkdruk' be-

leven.³ Op de vraag of men van mening is dat men te maken heeft met te veel werkdruk antwoordt maar liefst 53% met 'ja'. Deze respondenten noemen als belangrijke redenen hiervoor (door 25% of meer van de respondenten genoemd):

- de hoeveelheid werk (58%);
- het beleid van de organisatie (39%);
- de factor tijd (34%);
- spoedklussen die tussendoor komen (31%);
- het aantal collega's binnen team of afdeling (29%).

Redenen die minder belangrijk worden gevonden zijn (door minder dan 5% van de respondenten aangegeven):

- de moeilijkheid van het werk (3%);
- privé-omstandigheden (0%).

De hoeveelheid werk en de factor tijd worden als belangrijke oorzaken genoemd voor de te hoge werkdruk die men ervaart. Wat betreft de regelmogelijkheden in en over het werk kan worden vastgesteld dat deze geen rol van betekenis spelen in de redenen die respondenten noemen voor het ervaren van een te hoge werkdruk.

Hoewel er in meer objectieve zin geen sprake is van werkdruk kunnen de signalen die worden gegeven van een hoge werkdrukbeleving belangrijke indicaties geven voor de knelpunten die in het werk aanwezig zijn. Deze signalen dienen dan ook serieus genomen te worden.

De substantiële werkdrukbeleving (meer dan de helft van de medewerkers ervaart hoge werkdruk) lijkt niet overeen te komen met de constatering dat er van een objectief hoge werkdruk geen sprake is. Hoe is dit te verklaren? Medewerkers ervaren knelpunten in het werk die een toestand van spanning meebrengt en die men duidt als werkdrukbeleving. Toch is de werklast in objectieve zin in balans met de regelmogelijkheden die het werk biedt. Kennelijk zijn er achterliggende factoren die het gevoel van werkdrukbeleving veroorzaken. We hebben hierboven reeds verschillende risicofactoren benoemd. Dat beleeft men kennelijk als werkdruk. De vraag is daarbij hoe lang het nog goed gaat. Nu hebben medewerkers voldoende regelmogelijkheden om de taakeisen aan te kunnen. Maar er zijn wel knelpunten, waarvan we niet weten hoe deze op langere termijn de balans tussen regelmogelijkheden en taakeisen beïnvloeden. Dat vraagt om aandacht van de organisatie. Bovendien komt naar voren dat een deel van de werknemers door het werk niet meer wordt uitgedaagd, getuige de geringe variatie en de slechte aansluiting tussen werk en ervaring. Werk met veel regelmogelijkheden maar waarvan men niets meer kan leren verliest zijn aantrekkingskracht. Een gevoel van werkdruk kan dientengevolge ontstaan als men het werk niet meer ziet zitten en er tegenop ziet: het wordt een 'loden last'. Het probleem is dan niet zozeer de werkdruk in objectieve zin. Het is mogelijk dat sommige werknemers zich niet meer kunnen opladen voor hun werk.⁴ Ook dit vergt aandacht van de organisatie.

Er kan worden vastgesteld dat er in het Rijksmuseum in het algemeen geen sprake is van een objectief hoge werkdruk. Er zijn echter wel andere knelpunten in het werk aanwezig. Voor de knelpunten die te maken hebben met kenmerken van het werk zijn in beginsel organisatorische oplossingen te vinden.

³ In de vragenlijst is daarbij als toelichting gegeven dat sprake moet zijn van het structureel niet kunnen voldoen aan , of alleen met zeer grote moeite, én waarbij men de oorzaken niet kan beïnvloeden.

⁴ Verder moet bedacht worden dat personen die te maken hebben met verschijnselen van onder meer chronische psychische vermoeidheid, burn out en depressiviteit veelal niet meer in staat zijn zelfs lichte taken goed uit te voeren. Het is niet vastgesteld dat deze personen hiermee kampen.

In het hierna volgende stappen we af van het algemene beeld van het Rijksmuseum, en gaan we op zoek gaan naar verschillen tussen afdelingen en functies.

3.5 Verschillen naar sector en naar afdeling

Alvorens in te gaan op de resultaten wordt voor de volledigheid de organisatiestructuur gepresenteerd. Het Rijksmuseum is verdeeld in drie sectoren. Onder deze sectoren vallen diverse afdelingen. In Tabel 3.2 staat weergegeven welke (sub)afdelingen - op verzoek van het Rijksmuseum – expliciet in het onderzoek zijn betrokken. Dit betekent dat alleen over deze afdelingen kan worden gerapporteerd. Met andere woorden, subafdelingen die niet expliciet zijn onderscheiden, kunnen niet apart worden beschreven. Afdelingen waarin minder dan 15 personen werkzaam zijn of waarvan minder dan 15 personen hebben gereageerd, worden niet apart beschreven. Dit is omwille van de anonimiteit van de respondenten. Zij zijn echter wel opgenomen in de resultaten als wordt gesproken over de sector als geheel.

Tabel 3.2 Bevroagde afdelingen uit de drie sectoren en staf.

Sector Collecties	Sector Presentatie	Zakelijke Sector	Staf
Afdeling Schilderijen	Afdeling Tentoonstellingen	Afdeling Bewaking, Beveiliging & Veiligheid	Directiesecretariaat
Afdeling B&K	Afdeling Educatie & Publieksinformatie	Facilitair Bedrijf	Afdeling Communicatie & Marketing
Afdeling Nederlandse Geschiedenis		Afdeling Personeel & Organisatie	Directie
Afdeling Rijksprentenkabinet		Afdeling Financiële Zaken	
Afdeling Aziatische Kunst		Afdeling Automatisering	
Bureau Collecties		Afdeling Commerciële Zaken	
Bibliotheek			

In Tabel 3.3 staat een overzicht gegeven van de risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar sector en afdeling (in bijlage 4 staan de scores weergegeven voor de afzonderlijke vragen, uitgesplitst naar sector en naar afdeling). Zoals uitgelegd in paragraaf 2.4 is - om te voorkomen dat een afdeling deels met zichzelf wordt vergeleken - elke score binnen een afdeling vergeleken met de bijbehorende score van de resterende groep van het Rijksmuseum. Omdat de resterende groep telkens een andere is bij de verschillende afdelingen is het niet mogelijk om de scores van deze groep in één kolom te presenteren. Voor de overzichtelijkheid is er dan ook voor gekozen deze gegevens niet telkens apart weer te geven, maar de scores van het Rijksmuseum totaal te presenteren. Op deze manier krijgt men tenminste een indicatie in welke richting de score van de sector of afdeling afwijkt van de betreffende score van het gehele Rijksmuseum.

Uit Tabel 3.3 kan worden opgemaakt dat er binnen elk van de drie sectoren geen sprake is van een combinatie van hoge taakeisen (kwantitatieve taakeisen, moeilijkheidsgraad) en weinig regelmogelijkheden (autonomie in de taakuitvoering, tijdsautonomie, contactmogelijkheden, organiserende taken). Hoewel medewerkers binnen de sector Collecties te maken hebben met relatief veel problemen op het gebied

van de kwantitatieve en kwalitatieve taakeisen, staan daar relatief gunstige regelmogelijkheden in en over het werk tegenover (autonomie in de taakuitvoering, tijdsautonomie, organiserende taken). Hoewel de Zakelijke sector te maken heeft met relatief ongunstige regelmogelijkheden in en over het werk zijn de taakeisen daarentegen relatief gunstig (kwantitatieve taakeisen, complexiteit van het werk). Ook binnen de verschillende afdelingen is geen sprake van een combinatie van hoge taakeisen en weinig regelmogelijkheden.

Er kan dus worden vastgesteld dat er geen sprake is van een objectief hoge werkdruk binnen één van de drie sectoren. Ook binnen de verschillende afdelingen is geen sprake van een objectief hoge werkdruk. Binnen sectoren en afdelingen zijn echter wel andere risicofactoren voor werkstress te onderscheiden.

Tabel 3.3 Scores op risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar sector en afdeling. Alle scores variëren van 0 (gunstig) tot 1 (ongunstig). Wanneer een score van een groep vet is gedrukt, wil dit zeggen dat de betreffende sector of afdeling significant ongunstig afwijkt van de resterende groep (de kans op toeval is dan minder dan 5%). Als de score schuin is gedrukt, dan scoort de betreffende sector of afdeling significant gunstig ten opzichte van de resterende groep.

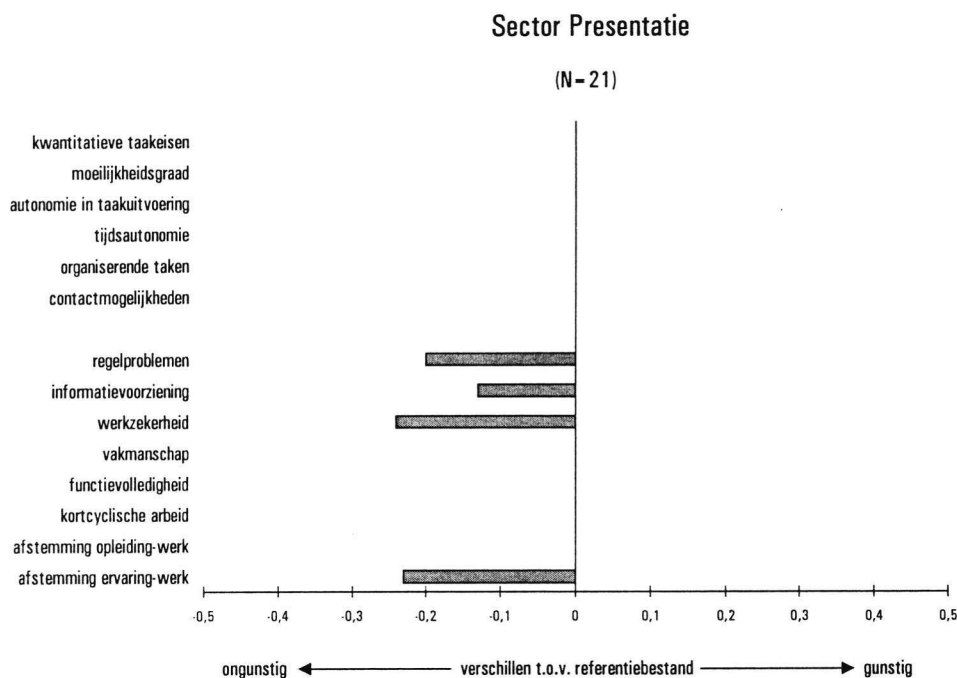
Afdeling/sector	Sector Collec- ties	Sector Presen- tatie	Zakelijke Sector	B&K	Bureau Collec- ties	BB& V	Faci- litair Bedrijf	Commer- ciële Zaken	Rijks- museum totaal	
	N	67	21	107	15	17	52	25	16	206
Werkdruk:										
kwantitatieve taakeisen		0,60	0,60	<i>0,34</i>	0,46	0,69	<i>0,20</i>	0,48	0,48	0,47
moeilijkheidsgraad		0,84	0,76	<i>0,72</i>	0,86	0,82	<i>0,66</i>	0,79	0,67	0,77
Autonomie in taakuitvoering		<i>0,14</i>	0,30	0,42	0,17	0,20	0,67	0,20	0,30	0,30
tijdsautonomie		<i>0,14</i>	0,29	0,46	<i>0,10</i>	0,22	0,67	0,29	0,33	0,33
organiserende taken		<i>0,21</i>	0,42	0,45	0,20	<i>0,19</i>	0,51	0,47	0,50	0,35
contactmogelijkheden		0,32	0,42	0,33	0,26	0,38	0,38	0,38	0,30	0,33
Overige risicofactoren voor werkstress:										
regelproblemen		0,62	0,72	<i>0,44</i>	0,59	0,77	<i>0,31</i>	0,69	0,32	0,54
informatievoorziening		<i>0,31</i>	0,51	0,44	0,39	0,36	0,47	0,50	0,50	0,40
werkzekerheid		<i>0,13</i>	0,46	0,29	<i>0,08</i>	0,14	0,32	0,37	0,29	0,24
vakmanschap		<i>0,10</i>	0,22	0,29	<i>0,03</i>	0,28	0,33	0,15	0,54	0,21
functievolligheid		<i>0,22</i>	0,29	0,43	<i>0,18</i>	0,25	0,59	<i>0,18</i>	0,44	0,34
kortcyclische arbeid		<i>0,27</i>	0,40	0,59	<i>0,19</i>	0,33	0,67	0,52	0,63	0,44
afstemming werk-opleiding		<i>0,15</i>	0,38	0,32	<i>0,00</i>	0,41	0,29	0,25	0,69	0,27
te hoog opleidingsniveau		<i>0,12</i>	0,38	0,28	<i>0,00</i>	0,35	0,25	0,21	0,56	0,24
te laag opleidingsniveau		0,03	<i>0,00</i>	0,05	<i>0,00</i>	0,06	0,04	0,04	0,13	0,04
Afstemming werk-werkervaring		0,22	0,50	0,31	<i>0,00</i>	0,35	0,27	0,50	0,38	0,29
te veel ervaring		<i>0,12</i>	0,45	0,29	<i>0,00</i>	0,24	0,27	0,42	0,31	0,24
te weinig ervaring		0,09	0,05	0,03	<i>0,00</i>	0,12	0,00	0,08	0,06	0,05

De Zakelijke Sector valt op door de hoeveelheid knelpunten in het werk (8). Hier wordt echter niet verder op ingegaan omdat een verdere opsplitsing in afdelingen een

genueanceerder beeld te zien geeft van deze knelpunten. Zo komen de knelpunten die binnen de afdeling 'Bewaking, Beveiliging en Veiligheid' aanwezig zijn precies overeen met de knelpunten binnen de Zakelijke Sector als geheel. Dit is te verklaren vanwege het feit dat de helft van de Zakelijke Sector wordt vertegenwoordigd door deze afdeling.

De Sector Presentatie valt op vanwege een aantal knelpunten (4). Omdat deze sector met aanzienlijke knelpunten in het werk te maken heeft, wordt deze als een risicogroep beschouwd.

In Grafiek 3.2 staat het risicoprofiel weergegeven voor deze sector.



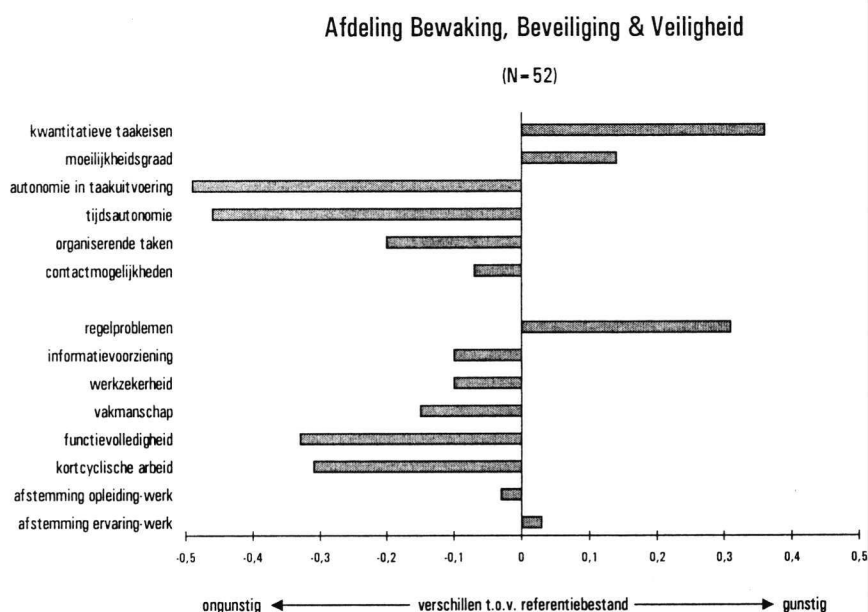
Grafiek 3.2: Risicoprofiel voor de Sector Presentatie. De scores van deze sector zijn vergeleken met de andere twee sectoren tezamen.

De Sector Presentatie heeft te maken met de volgende knelpunten in het werk:

- Veel regelproblemen: men wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst, men moet vaak improviseren om een opdracht uit te voeren, het werk loopt vaak anders dan gepland, en het wachten op werk van anderen vertraagt het eigen werk.
- Een gebrekkige informatievoorziening: men moet vaak wachten op de benodigde informatie, men krijgt geen feedback van de leiding over de kwaliteit van de dienst/het product, men wordt geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen, en de benodigde informatie komt meestal niet op tijd.
- Problemen met de werkzekerheid: de werkzekerheid is laag en men verwacht niet de komende vijf jaar de huidige baan te kunnen behouden.
- Geen goede afstemming tussen het werk dat men doet en de ervaring die men heeft: men heeft teveel ervaring voor het werk dat men doet.

In vergelijking met de rest van het Rijksmuseum heeft de afdeling ‘Bewaking, Beveiliging en Veiligheid’ te maken met veel knelpunten in het werk (8). Deze afdeling wordt dan ook als een belangrijke risicoafdeling gezien binnen het Rijksmuseum. In Grafiek 3.3 is het risicoprofiel voor deze afdeling weergegeven. Hieruit wordt duidelijk dat deze afdeling te maken heeft met:

- Gebrek aan autonomie in de taakuitvoering: men kan niet makkelijk weg van de werkplek, men kan het tijdstip waarop iets klaar moet zijn niet uitstellen, men kan het werk niet zelf onderbreken, en het werk wordt in grote mate voorgeschreven.
- Gebrek aan tijdsautonomie: men kan begin- en eindtijden niet zelf kiezen en men kan pauzes niet zelf kiezen.
- Problemen met organiserende taken: men heeft geen invloed op beslissingen van het werkteam/de taakgroep/de afdeling, men bespreekt de taakplanning en taakverdeling niet met anderen, en men kan geen mensen van een andere afdeling inschakelen bij problemen.
- Gebrekkige informatievoorziening: men krijgt geen feedback van collega’s over de kwaliteit van hun dienst, men krijgt de benodigde informatie meestal niet op tijd, men moet vaak wachten op de benodigde informatie en men wordt geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen.
- Problemen met de werkzekerheid: men verwacht de komende vijf jaar niet de huidige baan te kunnen behouden en men vindt de werkzekerheid niet goed.
- Problemen met vakmanschap: baan vereist in mindere mate het leren van nieuwe dingen en vereist in mindere mate creativiteit.
- Problemen met de functievolligheid: men pleegt zelf geen onderhoud aan hulpmiddelen (zoals PC, software en apparatuur), men kan zelf niet vooraf bepalen hoe het werk te gaan uitvoeren en men registreert of administreert het eigen werk zelf niet.
- Veel kortcyclische arbeid: men doet het werk grotendeels op routine en men heeft steeds te maken met dezelfde kortdurende werkzaamheden.

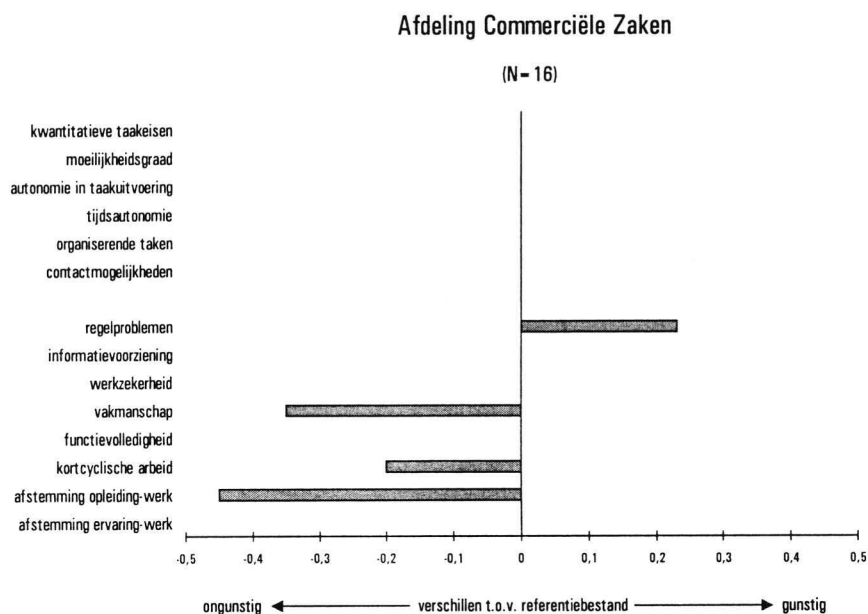


Grafiek 3.3 Risicoprofiel voor de afdeling ‘Bewaking, Beveiliging en Veiligheid’. De scores van deze afdeling zijn afgezet tegen de scores van de overige afdelingen tezamen.

De afdeling 'Bewaking, Beveiliging en Veiligheid' heeft dus te maken met lage taakeisen maar tegelijkertijd ook met weinig regelmogelijkheden. Volgens figuur 2.1 uit paragraaf 2.1 kan dit type werk als 'saai' worden gekarakteriseerd.

Ook de afdeling 'Commerciële Zaken' valt op wat betreft het type knelpunten dat men ervaart. In Grafiek 3.4 staat het risicoprofiel voor deze afdeling weergegeven. In vergelijking met de overige afdelingen van het Rijksmuseum heeft de afdeling 'Commerciële Zaken' te maken met:

- Problemen met het vakmanschap: men heeft geen gelegenheid om vakmanschap te ontwikkelen, het leren van nieuwe dingen is niet vereist in het werk, en er is geen vakmanschap vereist voor de uitvoering van het werk;
- Er bestaat geen goede afstemming tussen het werk en de opleiding die men heeft gedaan: men heeft een te hoog opleidingsniveau voor het werk dat men doet;
- Veel kortcyclische arbeid: men voert steeds dezelfde kortdurende handelingen uit men doet het werk grotendeels op routine en men vindt het werk eentonig.



Grafiek 3.4 Risicoprofiel voor de afdeling 'Commerciële Zaken'. De scores van deze afdeling zijn afgezet tegen de scores van de overige afdelingen tezamen.

Hieruit kan worden opgemaakt dat de afdeling 'Commerciële Zaken' te maken heeft met specifieke knelpunten op het gebied van de ontplooiingsmogelijkheden.

3.6 Verschillen naar functie

In Tabel 3.4 staat een overzicht van de risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar functiecategorie. Elke score binnen een functiecategorie is vergeleken met de overige functies binnen het Rijksmuseum tezamen. In bijlage 5 zijn de scores voor de verschillende functiecategorieën op itemniveau weergegeven.

Uit Tabel 3.4 kan worden opgemaakt dat binnen de verschillende functiecategorieën geen sprake is van een combinatie van hoge taakeisen (kwantitatieve taakeisen, moeilijkheidsgraad) en weinig regelmogelijkheden (autonomie in de taakuitvoering, tijdsautonomie, contactmogelijkheden, organiserende taken). Hoewel medewerkers binnen

de functiecategorie 'Conservatorenfamilie' relatief hoge taakeisen hebben, staan daar relatief veel regelmogelijkheden tegenover.

Er kan dus worden vastgesteld dat er geen sprake is van een objectief hoge werkdruk binnen de verschillende functiecategorieën; er zijn echter wel andere risicofactoren voor werkstress te onderscheiden.

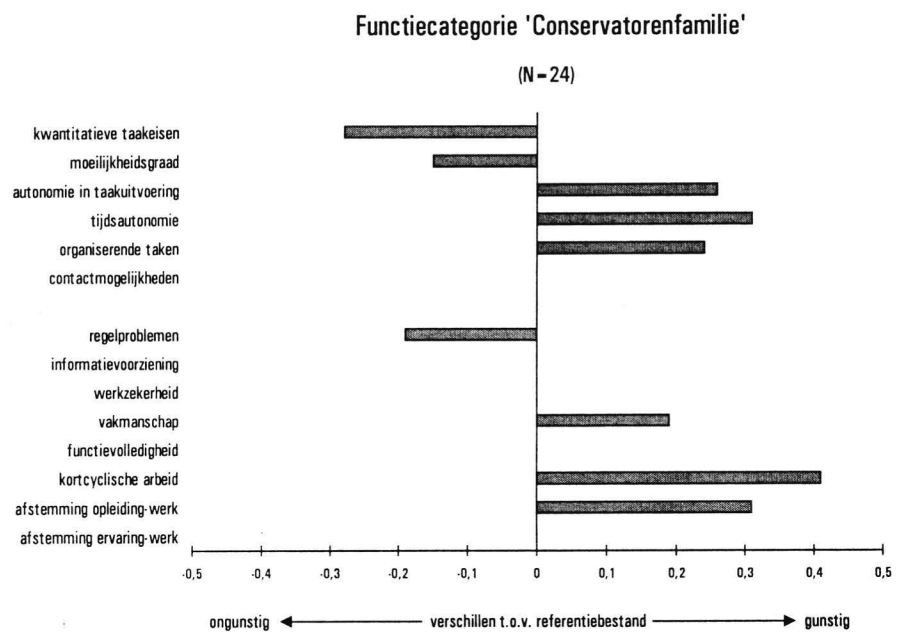
De functiecategorie 'Bewaking en Beveiliging' valt op vanwege het aantal knelpunten in vergelijking met de rest van het Rijksmuseum. Dit betreffen knelpunten die ook binnen de afdeling BB&V zijn gesignaleerd. Dit is niet verwonderlijk als je bedenkt dat alle personen uit deze functiecategorie werkzaam zijn bij de afdeling BB&V. De afdeling BB&V is al als risicogroep opgevallen. Om die reden wordt de functiecategorie 'Bewaking en Beveiliging' niet nog eens apart als risicogroep gepresenteerd.

Tabel 3.4 Scores op risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar functiecategorie. Alle scores variëren van 0 (gunstig) tot 1 (ongunstig). Wanneer een score van een groep vet is gedrukt, wil dit zeggen dat de betreffende functiecategorie significant ongunstig afwijkt van de resterende groep (de kans op toeval is dan minder dan 5%). Als de score schuin is gedrukt, dan scoort de functiecategorie significant gunstig ten opzichte van de resterende groep.

Functiecategorie	N=	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en Beveiliging	Commercieel	Administratie	Expedite, Inrichtingen, Kunstransporten	Informatie- voorziening	Rijksmuseum totaal
Werkdruk									
taakeisen		0,71	0,36	0,20	0,42	0,59	0,57	0,63	0,47
moeilijkheidsgraad		0,90	0,80	0,65	0,62	0,82	0,83	0,78	0,77
autonomie in taakuitvoering		0,07	0,18	0,68	0,30	0,19	0,16	0,19	0,30
tijdsautonomie		0,06	0,15	0,65	0,37	0,21	0,24	0,29	0,33
organiserende taken		0,14	0,21	0,51	0,40	0,38	0,34	0,29	0,35
contactmogelijkheden		0,41	0,16	0,38	0,30	0,32	0,33	0,21	0,33
Overige risicofactoren voor werkstress									
regelproblemen		0,71	0,47	0,30	0,39	0,55	0,83	0,62	0,54
informatievoorziening		0,34	0,21	0,46	0,44	0,31	0,51	0,40	0,40
werkzekerheid		0,18	0,02	0,29	0,28	0,22	0,27	0,36	0,24
vakmanschap		0,05	0,02	0,32	0,44	0,27	0,12	0,07	0,21
functievolligheid		0,26	0,13	0,61	0,36	0,28	0,18	0,32	0,34
kortcyclische arbeid		0,08	0,27	0,69	0,56	0,46	0,40	0,31	0,44
Afstemming werk-opleiding		0,00	0,06	0,30	0,63	0,43	0,19	0,13	0,27
te hoog opleidingsniveau		0,00	0,00	0,26	0,53	0,41	0,16	0,13	0,24
te laag opleidingsniveau		0,00	0,06	0,04	0,11	0,02	0,03	0,00	0,04
afstemming werk-werkervaring		0,21	0,00	0,23	0,37	0,45	0,33	0,27	0,29
te veel ervaring		0,04	0,00	0,23	0,32	0,36	0,30	0,27	0,24
te weinig ervaring		0,17	0,00	0,00	0,05	0,09	0,03	0,00	0,05

Ten opzichte van de rest van het Rijksmuseum hebben medewerkers in de functiecategorie 'Conservatorenfamilie (exclusief medewerkers Collectiebeheer)' te maken met de volgende knelpunten in het werk (zie Grafiek 3.5):

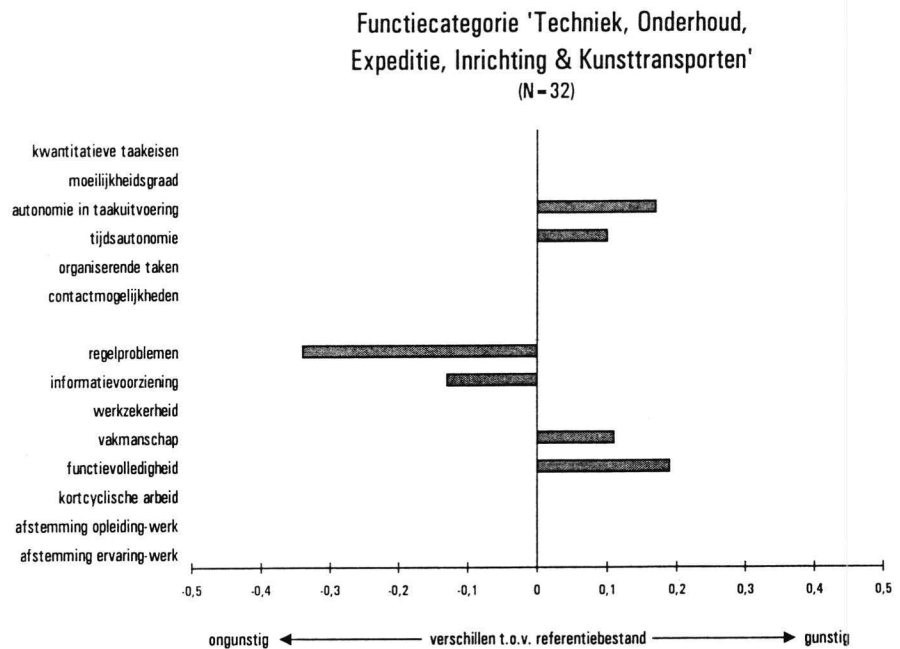
- Zeer hoge kwantitatieve taakeisen; men moet heel veel werk doen, men heeft over het algemeen onvoldoende tijd om het werk af te krijgen, en men moet extra hard werken.
- Een zeer hoge moeilijkheidsgraad van het werk: men moet de gedachten voortdurend bij het werk houden, het werk vergt voortdurend veel aandacht, men moet veel informatie lange tijd onthouden en men moet in het werk veel dingen tegelijk in de gaten houden.
- Grote regelproblemen: men moet vaak improviseren om een opdracht uit te voeren, men wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaagd, men heeft regelmatig te maken met (ver)storingen in het werk en het werk loopt vaak anders dan gepland.



Grafiek 3.5 Risicoprofiel voor de functiecategorie 'Conservatorenfamilie (exclusief medewerkers Collectiebeheer)'. De scores van deze functiecategorie zijn afgezet tegen de scores van de overige functiegroepen tezamen.

Ook de functiecategorie 'Techniek, Onderhoud, Expeditie, Inrichtingen, Kunsttransporten' heeft ook te maken met enkele, opvallende knelpunten (zie Grafiek 3.6). Ten opzichte van de rest van het Rijksmuseum hebben deze medewerkers:

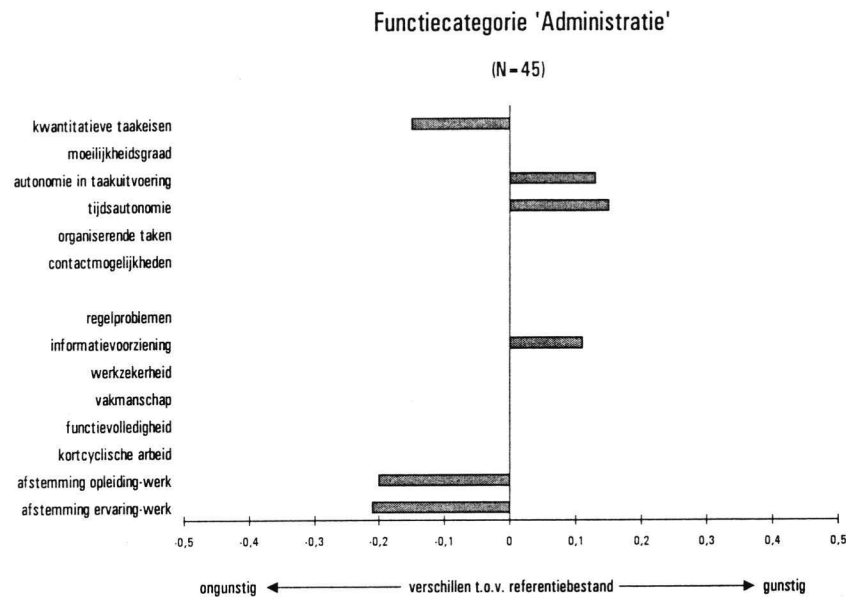
- Grote problemen met de informatievoorziening: men moet vaak wachten op de benodigde informatie, benodigde informatie komt vaak te laat en medewerkers worden geconfronteerd met tegenstrijdige opdrachten.
- Grote regelproblemen: het werk loopt vaak anders dan gepland, men wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaagd, men moet vaak improviseren om een opdracht uit te voeren, men heeft regelmatig te maken met (ver)storingen in het werk, en het wachten op werk van anderen vertraagt het eigen werk.



Grafiek 3.6 Risicoprofiel voor de functiecategorie 'Techniek, Onderhoud, Expeditie, Inrichtingen, Kunsttransporten'. De scores van deze functiecategorie zijn afgezet tegen de scores van de overige functiegroepen tezamen.

Tot slot heeft de functiecategorie 'Administratief' – in vergelijking met de overige functies van het Rijksmuseum - te maken met de volgende knelpunten in het werk (zie Grafiek 3.7):

- hoge kwantitatieve taakeisen: men heeft heel veel werk te doen, moet erg snel werken, en heeft over het algemeen onvoldoende tijd om het werk af te krijgen;
- een slechte afstemming tussen het werk dat men doet en de opleiding die men heeft voltooid: men heeft een te hoog opleidingsniveau voor het werk dat men doet;
- een slechte afstemming tussen het werk dat men doet en de ervaring die men heeft: men heeft teveel ervaring voor het werk dat men doet.



Grafiek 3.7 Risicoprofiel voor de functiecategorie 'Administratief'. De scores van deze functiecategorie zijn afgezet tegen de scores van de overige functiegroepen tezamen.

3.7 Verschillen naar roosterdienst en leiding geven

Tot slot is gekeken naar het al dan niet werken in roosterdienst en het al dan niet leiding geven. In Tabel 3.5 staat een overzicht van de risicofactoren in het werk weergegeven. In bijlage 6 staan de scores op de afzonderlijke vragen weergegeven per subgroep.

Uit Tabel 3.5 kan worden opgemaakt dat *binnen de verschillende subgroepen geen objectief hoge werkdruk* aanwezig is (d.i. de combinatie van veel taakeisen en weinig regelmogelijkheden). Wel zijn bepaalde, andere risicofactoren in het werk waar te nemen binnen de subgroepen.

Wat opvalt is dat de medewerkers die in roosterdienst werken met veel knelpunten in het werk te maken hebben. De meerderheid van de personen die in roosterdienst werken, zijn werkzaam in de afdeling 'Bewaking, Beveiliging en Veiligheid' (49 van de 70 medewerkers), de overige zijn verspreid werkzaam over de overige afdelingen. De knelpunten van medewerkers die in roosterdienst werken, komen dan ook grotendeels overeen met de knelpunten van medewerkers uit de afdeling BB&V. Vandaar dat de groep die in roosterdienst werkt niet als een aparte risicogroep wordt geselecteerd.

In vergelijking met niet-leidinggevendenden hebben leidinggevendenden te maken met hoge kwantitatieve taakeisen: men moet heel veel werk doen, men moet extra hard werken en men heeft over het algemeen niet genoeg tijd om het werk af te krijgen. Ook hebben ze te maken met een hoge moeilijkheidsgraad: het werk vergt dat men er voortdurend de aandacht bij moet houden, het werk vergt voortdurend veel aandacht en oplettendheid, en men moet in het werk veel dingen tegelijk in de gaten houden. Tenslotte hebben leidinggevendenden in het Rijksmuseum te maken met veel regelproblemen: men

moet vaak improviseren om een opdracht uit te voeren, men heeft regelmatig te maken met (ver)storingen in het werk, men wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst, en het wachten op werk van anderen vertraagt het eigen werk. Het werk van leidinggevendenden kan in het algemeen gekarakteriseerd worden door hoge taakeisen maar ook door grote regelmogelijkheden. Volgens Figuur 2.1 uit paragraaf 2.1 wordt dit ook wel uitdagend werk genoemd. Om die reden wordt deze groep dan ook niet als risicogroep gezien.

Tabel 3.5 Scores op risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar roosterdienst en naar leidinggeven. Alle scores variëren van 0(gunstig) tot 1 (ongunstig). Wanneer een score van een groep vet is gedrukt, wil dit zeggen dat de betreffende subgroep significant ongunstig afwijkt van de resterende groep (de kans op toeval is dan minder dan 5%). Als de score schuin is gedrukt, dan scoort de subgroep significant gunstig ten opzichte van de resterende groep.

	In roosterdienst werken	Leidinggevend zijn	Rijksmuseum totaal
N=	70	56	206
Taakeisen	0,23	0,63	0,47
Moeilijkheidsgraad	0,65	0,89	0,77
Autonomie in de taakuitvoering	0,57	0,14	0,30
Tijdsautonomie	0,61	0,18	0,33
Organiserende taken	0,48	0,18	0,35
Contactmogelijkheden	0,31	0,29	0,33
Regelproblemen	0,35	0,68	0,54
Informatievoorziening	0,45	0,38	0,40
Werkzekerheid	0,33	0,14	0,24
Vakmanschap	0,33	0,09	0,21
Functievolledigheid	0,54	0,21	0,34
Kortcyclische arbeid	0,68	0,32	0,44
afstemming werk-opleiding	0,34	0,22	0,27
te hoog opleidingsniveau	0,31	0,15	0,24
te laag opleidingsniveau	0,03	0,07	0,04
afstemming werk-werkervaring	0,34	0,24	0,29
te veel ervaring	0,34	0,19	0,24
te weinig ervaring	0,00	0,06	0,05

Tot nu toe is ingegaan op de risicofactoren voor werkdruk en werkstress en zijn risicogroepen onderscheiden. Tot slot wordt in de volgende paragraaf ingegaan op het welzijn en de gezondheid van werknemers in het Rijksmuseum.

3.8 Welzijns- en gezondheidsrisico's

Wat betreft de welzijns- en gezondheidsrisico's voor het totale Rijksmuseum (N=206) is gekeken naar vragen over de betrokkenheid bij het werk en de betrokkenheid bij de

organisatie, naar de herstelbehoefte, en naar het piekeren (zie Tabel 3.6). In bijlage 3 zijn de scores op de afzonderlijke vragen weergegeven. Opgemerkt wordt dat over deze vragen geen vergelijking met het referentiebestand mogelijk is, omdat deze gegevens niet in het referentiebestand voorkomen.

Tabel 3.6 Scores op welzijn en gezondheid. Alle scores variëren van 0 (gunstig) tot 1 (ongunstig).

Rijksmuseum totaal (N=206)	
Welzijns- en gezondheidsmaten	
betrokkenheid bij het werk	0,04
betrokkenheid bij de organisatie	0,20
Herstelbehoefte	0,41
Piekeren	0,38

De betrokkenheid bij het werk is zeer groot. Medewerkers vinden het belangrijk dat het werk goed verloopt. Verder vindt men het de moeite waard om het werk zo goed mogelijk te doen en vindt men het vervelend als er iets fout gaat in het werk (ook al kan men daar zelf niets aan doen). Tot slot betekent het werk veel voor ze.

De betrokkenheid bij de organisatie is ook groot. De organisatie gaat de medewerkers echt ter harte en men trekt het zich aan als de organisatie een slechte naam heeft bij anderen. In vergelijking met andere organisaties vinden medewerkers het werken bij het Rijksmuseum aantrekkelijk en voelt men zich uitstekend thuis in deze organisatie.

Er is sprake van herstelbehoefte bij medewerkers van het Rijksmuseum. Men is meestal niet fit na het avondeten, het kost meer dan 1 uur om helemaal te herstellen van het werk, men voelt zich aan het einde van een werkdag nogal uitgeput door het werk en men voelt zich echt op aan het eind van een werkdag.

Er is sprake van enig piekeren bij medewerkers van het Rijksmuseum. Dit zit 'm vooral in het werk niet zo gemakkelijk van zich kunnen afzetten en zich zorgen blijven maken over het werk (na het verlaten van het werk).

De uitkomsten over de herstelbehoefte en piekeren zijn, althans in theorie, effecten van zowel de objectieve werkdruk en risicofactoren als van de werkdrukbeleving. Geconcludeerd kan worden dat bij een deel van de medewerkers herstelbehoefte en piekeren signalen zijn dat er meer aan de hand is. Dat kunnen individugebonden problemen, maar het kan ook raakvlakken hebben met organisatiegebonden aspecten, zoals de eerder geïnterviewde risicofactoren.

Tot slot is nagegaan in hoeverre de herstelbehoefte en het piekeren samenhangen met de risicofactoren in het werk⁵. Indien een relatie hiertussen bestaat, kan er een risico zijn op uitval op langere termijn. Nu hebben een hoge herstelbehoefte en veel piekeren mogelijk nog geen omvangrijk ziekteverzuim tot gevolg. Wanneer zo'n situatie aanhoudt, kan dit langdurig ziekteverzuim tot gevolg hebben. Aanhoudende werkstress kan leiden tot ernstiger gezondheidsklachten zoals burnout, en depressieve klachten, langdurige uitval op het werk, maar zelfs ook tot een verhoogde kans om vervroegd te

⁵ Gezien de gekozen opzet voor het onderzoek is het alleen mogelijk om een relatie vast te stellen; het is niet mogelijk om een causaal verband vast te stellen (een oorzaak-gevolg relatie).

overlijden (Houtman et al, 1999). Er is alle aanleiding toe om hier serieus mee om te gaan, omdat de helft van de medewerkers vindt dat zij te maken hebben met stress.⁶

Er is nagegaan welke relaties bestaan tussen de risicofactoren in het werk en de herstelbehoefte en piekeren in het werk. Uit analyses blijkt dat 'veel herstelbehoefte' samenhangt met 'weinig contactmogelijkheden', een 'slechte informatievoorziening', 'hoge kwantitatieve taakeisen' en 'veel regelproblemen'. 'Veel piekeren' hangt samen met 'onvoldoende functievolligheid', 'onvoldoende vakmanschap', een 'hoge moeilijkheidsgraad', 'weinig autonomie in de taakuitvoering', 'weinig organiserende taken', 'veel kwantitatieve taakeisen', 'veel regelproblemen' en 'weinig tijdsautonomie'.

Hoewel niet gesteld kan worden dat deze risicofactoren leiden tot de gezondheidsklachten herstelbehoefte en piekeren (causale relatie) kan wel worden gezegd dat er een verband bestaat. Dit beeld bevestigt de eerdere bevindingen over risicofactoren voor werkstress. Dat betekent dat de eerder genoemde risicofactoren vragen om aandacht van de organisatie. Doet men er niets aan, dan mag verondersteld worden dat de kans op gezondheidsrisico's toeneemt.

⁶ Dat is in de vragenlijst omschreven als het langdurig te maken hebben met te veel werkdruk, waardoor men continu gespannen, prikkelbaar, angstig en / of moe kan zijn.

4 Conclusies

In opdracht van het Rijksmuseum heeft TNO Arbeid een werkdrukonderzoek uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek was tweeledig:

- inzicht krijgen in omvang van de werkdruk, de werkstressrisico's en de risicogroepen binnen het Rijksmuseum;
- komen tot maatregelen tegen werkdruk en werkdrukrisico's.

Dit rapport behandelt het eerstgenoemde doel. Het tweede doel kwam aan de orde tijdens workshops met de 'Werkgroep Aanbevelingen Werkdruk'. Aan de hand van de verzamelde gegevens is door de werkgroep nader geanalyseerd wat schuil gaat achter deze cijfers en welke oplossingsrichtingen kunnen worden ontwikkeld. Dat heeft geleid tot een Plan van Aanpak dat de werkgroep medio 2002 als een advies heeft aangeboden aan de directie.

De eerste belangrijke vraag uit het onderzoeksdeel (eerste doelstelling) was of medewerkers van het Rijksmuseum te maken hebben met een objectief hoge werkdruk. Om hierover een oordeel te kunnen geven, is in het werk gekeken naar de combinatie van taakeisen en regelmogelijkheden. Er is sprake van een hoge werkdruk wanneer de taakeisen hoog zijn en wanneer de regelmogelijkheden laag zijn (zie hoofdstuk 2, paragraaf 2.1).

Bij de medewerkers van het Rijksmuseum is geen sprake van een objectief hoge werkdruk. Ook binnen de verschillende subgroepen – naar sector, afdeling, functie, roosterdienst, en leidinggeven – is geen objectief hoge werkdruk aanwezig. Het Rijksmuseum heeft echter wel te maken met andere knelpunten in het werk. In het algemeen hebben medewerkers veel problemen met de informatievoorziening, de werkzekerheid en met de contactmogelijkheden in het werk, en ze hebben regelproblemen. Een deel van deze bevindingen is mogelijk te verklaren vanuit het feit dat het Rijksmuseum ingrijpende veranderingen (verbouwing en detachering) te wachten staat. Organisatieveranderingen gaan nu eenmaal gepaard met werkonzekerheid en een niet altijd even goede informatievoorziening. Dit zou ook mede een verklaring kunnen bieden voor de subjectieve oordelen over werkdruk en stress. Relatief veel medewerkers zeggen werkdruk te beleven en stress te ervaren. Waarschijnlijk is dat niet in tegenspraak met de bevinding dat de objectieve werkdruk van acceptabel niveau is. Het kan verwijzen naar achterliggende oorzaken. Anders gezegd: hoewel de objectieve werkdruk geen zorgen baart, zijn er wel degelijk problemen waardoor medewerkers spanningen ervaren.

Zowel de knelpunten in het werk als de subjectieve werkdrukbeleving verdienen de aandacht van het Rijksmuseum. Deze knelpunten geven aan in welke richting de maatregelen tegen werkdruk en werkstress gezocht moeten worden.

Naast risicofactoren zijn de volgende risicogroepen voor werkstress te onderscheiden in het Rijksmuseum.

1. Een eerste risicogroep betreft de *Sector Presentatie*. Deze sector ervaart knelpunten ten aanzien van de regelproblemen, de informatievoorziening, de werkzekerheid, de afstemming tussen werk en ervaring en de betrokkenheid bij de organisatie.
2. Een tweede risicogroep betreft de *afdeling 'Bewaking, Beveiliging en Veiligheid'* (afdeling binnen de Zakelijke Sector). Binnen deze afdeling zijn meerdere knelpunten aanwezig. Deze knelpunten liggen op het gebied van de

regelmogelijkheden in en over het werk (een gebrek aan autonomie in de taakuitvoering, een gebrek aan tijdsautonomie, problemen met organiserende taken), de informatievoorziening, de werkzekerheid, vakmanschap, functievolledigheid en kortcyclische arbeid.

3. De *afdeling 'Commerciële Zaken'* wordt als een derde risicogroep gezien (afdeling binnen de Zakelijke Sector). Knelpunten hebben van doen met de ontplooiingsmogelijkheden: een gebrek aan vakmanschap, een gebrek aan afstemming tussen het werk en de opleiding, en het hebben van diverse kortcyclische taken.
4. Een vierde risicogroep betreft de *functiecategorie 'Conservatorenfamilie (exclusief medewerkers Collectiebeheer)'*. Deze functiecategorie ervaart forse kwantitatieve taakeisen, een forse moeilijkheidsgraad, en diverse regelproblemen.
5. Een vijfde risicogroep betreft de *functiecategorie 'Techniek, Onderhoud, Expeditie, Inrichtingen, Kunsttransporten'*. Deze groep heeft te maken met enkele opvallende knelpunten: flinke problemen met de informatievoorziening en diverse regelproblemen. Dit betreffen risicofactoren waarop het Rijksmuseum totaal al behoorlijk ongunstig scoorde ten opzichte van de referentiegroep. De medewerkers uit deze functiecategorie hebben deze problemen in nog grotere mate dan in de andere functiecategorieën binnen het Rijksmuseum.
6. Een zesde risicogroep tenslotte, betreft de *functiecategorie 'Administratief'*. Zij hebben te maken met hoge kwantitatieve taakeisen, een slechte afstemming tussen het werk dat men doet en de opleiding die men heeft voltooid, en een slechte afstemming tussen het werk dat men doet en de ervaring die men heeft.

Aanbevolen is dat deze risicogroepen prioriteit verdienen bij het ontwikkelen van praktisch haalbare en uitvoerbare maatregelen tegen werkdruk en werkstress en bij de implementatie ervan.

Zoals gezegd heeft de werkgroep een Plan van aanpak gemaakt met daarin oplossingen voor geconstateerde werkdruknelpunten. TNO Arbeid heeft dat proces begeleid. De Werkgroep heeft ervoor gekozen om praktisch haalbare oplossingen te zoeken. Mede doordat de directie enkele randvoorwaarden vooraf had aangegeven, zoals het niet beschikbaar hebben van extra middelen en het vermijden van vergaande organisatorische aanpassingen, hebben de oplossingen geen ingrijpend karakter. Bedoeld wordt dat er geen voorstellen zijn gedaan voor structurele, organisatorische herontwerpen. Dat is mede te begrijpen vanuit het licht dat het Rijksmuseum de komende jaren wordt gerenoveerd en tijdelijk (grotendeels) wordt gesloten, c.q. dat collecties tijdelijk worden verplaatst. De oplossingen die zijn voorgesteld door de Werkgroep zijn onder meer maatregelen over bredere inzetbaarheid, maatregelen over communicatie, informatievoorziening en (werk)overleg, maatregelen ter verbetering van de individuele weerstand tegen stress en maatregelen ter versterking van het ondersteunend personeelsbeleid (zie ook Klein Hesselink et al, 2001).

Een belangrijk aandachtspunt dat in de toekomst aandacht zal vragen, is het werken aan een organisatiecultuur waarin helderheid van afspraken, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden stevig worden geborgd. Dat is een grote uitdaging, want een non-profit organisatie wordt niet opgejaagd door de tucht van de markt. We bedoelen daarmee dat profit organisaties een veel sterkere druk kennen om hun toegevoegde waarde in uitdrukking te brengen in meetbare opbrengsten. Voor non-profit organisaties is dat veel minder eenvoudig, getuige ook de missie van het 'Rijks', *'Zodanig omgaan met de collecties dat velen zich bewust zijn van de uitzonderlijke betekenis van de nationale schatkamer. Het Rijksmuseum is er om voorwerpen van oude kunst en geschiedenis betekenis te geven in het heden'* (in: Plan van Aanpak van de werkgroep). Deze ruim interpreteerbare missie impliceert

dat het voor de organisatie en haar medewerkers lastig is om expliciete kwantitatieve en kwalitatieve normen vast te stellen, zodanig dat elke medewerker precies weet wat van hem of haar wordt verwacht. Deze onduidelijkheid over functie-eisen (een impliciete normstellende organisatiecultuur) liep als een rode draad door het werk van de Werkgroep en zag zij telkens terugkeren in kenmerkende eigenschappen van het Rijks: weinig eenduidige communicatie met als gevolg gemopper en onrust en een cultuur die zich kenmerkt door onvrede over de wijze van communiceren en informeren. Gezien de moeilijk 'meetbare' missie van het Rijksmuseum is te begrijpen dat dit doorwerkt in functie-eisen van medewerkers, leidinggevend en afdelingen. In het huidige Plan van Aanpak heeft de werkgroep voorstellen gedaan om de *gevolgen* van een impliciete normstellende cultuur te kanaliseren. In de toekomst zou de organisatie kunnen nagaan hoe zij erin kan slagen de *oorzaken* van deze cultuur aan te pakken.

Literatuur

Dhondt S, Houtman ILD,
NIPG Onderzoeksvragenlijst Arbeidsinhoud-WEBA (NOVA-WEBA): Constructie en eerste toets op betrouwbaarheid en validiteit. Leiden: NIPG-TNO, 1992, publ.nr. 92.088.

Houtman ILD, Bloemhoff A, Dhondt S, Terwee C,
WEBA en NOVA-WEBA in relatie tot gezondheid en welbevinden van werknemers. Leiden: TNO-PG. 1994. publ. nr. 94.003.

Houtman ILD, Kornitzer M, Smet P de,
Job stress, absenteeism and coronary heart disease European cooperative study (the Jace study): design of a multicentre prospective study. *European Journal of Psychology and Health* 1999, 9 (1), 52-62.

Klein Hesselink DJ, Klink JJJ van der, Vaas S, Houtveen JH, Frielink SJ,
Maatregelen werkdruk en werkstress. Catalogus ontwikkeld in het kader van arboconvenanten: stand der wetenschap 2001. Doetinchem: Elsevier, november 2001.

Kraan K, Dhondt SD, Houtman ILD, Vroome de E, Nelemans R,
Handleiding NOVA-WEBA: Een vragenlijst om de arbeidsorganisatorische knelpunten op te sporen. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2000.

Oeij P, Vis C, Fruytier B,
Werkdruk in de welzijnssector. Een instrument voor het meten van oorzaken van werkdruk. Tilburg: IVA, 2000.

Vaas S, Klein Hesselink DJ, Berg SA van den, Peeters MMH,
Interventies bij werkdruk. Gids voor arboprofessionals. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999

Bijlage 1

Tabel B1.1 Gegevens van responsgroep en van het totale Rijksmuseum.

	Respondenten (N=206)	Totale populatie Rijksmuseum (N=367)
Geslacht		
Man	54%	54%
Vrouw	46%	46%
Leeftijd		
18- t/m 24 jaar	4%	6%
25 t/m 34 jaar	17%	17%
35 t/m 44 jaar	34%	32%
45 t/m 54 jaar	31%	31%
55 t/m 64 jaar	15%	13%
Sector waarin men werkzaam is		
Sector Collecties	33%	26%
Sector Presentatie	11%	8%
Zakelijke Sector	52%	62%
Staf	5%	4%
Afdeling waarin men werkzaam is		
Afdeling schilderen	5%	4%
Afdeling B&K	7%	5%
Afdeling Nederlandse Geschiedenis	3%	2%
Afdeling Rijksprentenkabinet	5%	5%
Afdeling Aziatische Kunst	2%	1%
Bureau Collecties	8%	5%
Bibliotheek	2%	4%
Afdeling tentoonstellingen	4%	4%
Afdeling educatie & publieksinformatie	6%	4%
Afdeling bewaking, beveiliging & veiligheid	25%	36%
Facilitair bedrijf	12%	11%
Afdeling P&O	2%	1%
Afdeling financiële zaken	3%	2%
Afdeling automatisering	2%	1%
Afdeling commerciële zaken	8%	11%
Directiesecretariaat	2%	1%
Afdeling communicatie & marketing	2%	2%
Directie	1%	1%
Functiecategorie		
Conservatorenfamilie (excl. medewerkers collectiebeheer)	12%	8%
Restauratorenfamilie	9%	7%
Bewaking en beveiliging	24%	36%
Commercieel	10%	11%
Administratief	22%	18%
Technisch, onderhoud, expeditie, inrichtingen, kunsttransport	16%	12%
Informatievoorziening	8%	8%

Bijlage 2

Tabel B2.1: Achtergrondgegevens van respondenten (N=206).

	Respondenten (N=206)
Opleiding	
Geen	1%
Lagere school	2%
Lager algemeen vormend of lager beroepsonderwijs	7%
Middelbaar onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs	34%
Hoger beroepsonderwijs	21%
(Post-)academisch onderwijs	32%
Andere opleiding	4%
Jaren werkzaam bij Rijksmuseum	
Minder dan 1 jaar	19%
1-5 jaar	32%
6-15 jaar	30%
16-25 jaar	14%
26 jaar of meer	5%
Jaren werkzaam in functie	
Minder dan 1 jaar	31%
1-5 jaar	35%
6-15 jaar	24%
16-25 jaar	8%
26 jaar of meer	3%
Dienstverband	
Voor onbepaalde tijd	79%
Voor bepaalde tijd	21%
Roosterdienst	
In roosterdienst werkzaam	34%
Niet in roosterdienst werkzaam	66%
Aanstelling in uren	
36 uur per week (fulltime)	59%
20-35 uur	30%
12-19 uur	8%
Minder dan 12 uur	3%
Salarisschaal	
1 t/m 4	30%
5 t/m 8	34%
9 t/m 11	24%
Hoger dan 11	13%
Leidinggeven	
Leidinggevend	28%
Niet leidinggevend	73%

Bijlage 3

Tabel B3.1: Gemiddelde scores van het Rijksmuseum op risicofactoren in het werk, zowel op schaal- als op itemniveau. De scores lopen van 0 (laag risico) tot en met 1 (hoog risico).

Variabele	totaal
TAAKEIS werkdruk:taakeisen	0,47
WERKD1 moet erg snel werken	0,43
WERKD2 moet heel veel werk doen	0,63
WERKD3 moet extra hard werken	0,45
WERKD4 over algemeen genoeg tijd om werk af te krijgen	0,41
WERKD5 werk hectisch	0,44
MOEILJK moeilijkheidsgraad	0,77
MOE11 werk vereist voortdurend intensief nadenken	0,53
MOE12 veel informatie lange tijd onthouden	0,63
MOE14 werk vergt gedachten er voortdurend bij moeten houden	0,90
MOE15 werk vergt voortdurend veel aandacht	0,81
MOE16 werkt vergt voortdurend oplettendheid	0,90
MOE17 in werk veel dingen tegelijk in gaten moeten houden	0,84
AUTO autonomie in taakuitvoering	0,30
AUTO1 kan werkuitvoering zelf beslissen	0,22
AUTO2 bepaalt zelf volgorde werkzaamheden	0,25
AUTO3 beslist zelf tijdstip taakuitvoering	0,29
AUTO4 kan makkelijk weg van werkplek	0,32
AUTO5 kan werk zelf onderbreken	0,24
AUTO6 kan zelf werktempo regelen	0,29
AUTO7 kan tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen	0,49
AUTO8 werkwijze in grote mate voorgeschreven	0,37
AUTO9 kan eigen werkwijze kiezen	0,23
TIJD tijdsautonomie	0,33
TIJD1 begin-eindtijden zelf kunnen kiezen	0,57
TIJD2 pauzes zelf kunnen kiezen	0,31
TIJD3 kent werkrooster langer dan maand van tevoren	0,30
TIJD4 verlofdagen (in overleg) kunnen opnemen bij behoefte	0,09
ORGAN organiserende taken	0,35
ORGAN1 invloed op beslissingen werkteam,taakgroep,afdeling	0,40
ORGAN2 kan mensen andere afdeling inschakelen bij evt problemen	0,37
ORGAN3 bespreek taakverdeling met anderen	0,32
ORGAN4 bespreekt taakplanning met anderen	0,41
O5 frequentie werkoverleg	0,27
CONTACT contactmogelijkheden	0,33
CONTA1 in werk altijd op zichzelf aangewezen	0,35
CONTA2 collega kan werk overnemen bij er niet uitkomen	0,42
CONTA3 collega's helpen bij afwerken opdracht indien nodig	0,29
CONTA4 praat met collega's eigen afdeling over werk	0,08
CONTA5 praat met leidinggevende over werk	0,16
CONTA6 vaak (meer dan helft van tijd) alleen op werkplek	0,49
REGELPR werkdruk:regelproblemen	0,54
WERKD8 wachten op werk van anderen vertraagt eigen werk	0,48
WERKD9 eigen snelheid beïnvloedt tempo andermans werk	0,36

Variabele	totaal
WERKD10 werk loopt vaak anders dan gepland	0,54
WERKD11 regelmatig te maken met (ver)storingen in werk	0,62
WERKD12 moet vaak improviseren om opdracht uit te voeren	0,62
WERKD13 wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaagd	0,61
INFO informatievoorziening	0,40
INFOR1 feedback leiding over kwaliteit dienst,product	0,44
INFOR2 feedback collega's over kwaliteit dienst,product	0,45
INFOR3 info krijgen over prestaties van bedrijf	0,37
INFOR4 voldoende info krijgen over doel van werk	0,28
INFOR5 voldoende info krijgen om mee te werken	0,33
INFOR6 benodigde info meestal op tijd	0,51
INFOR7 vaak moeten wachten op benodigde info	0,53
INFOR8 tegenstrijdige opdrachten krijgen	0,40
INFOR9 geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen	0,52
INFOR10 verkregen gegevens meestal juist	0,24
INFOR11 opdrachten zijn duidelijk	0,25
WERKZ werkzekerheid	0,24
BELON1 salaris voldoende	0,42
BELON2 werkzekerheid goed	0,28
BELON3 verwacht komende 5 jr promotie	0,83
BELON4 afgelopen jaar kans om werkloos te worden	0,11
BELON5 verwacht komende 5 jr huidige baan te kunnen behouden	0,34
BELON6 over 5 jaar kennis en vaardigheden nog steeds nuttig voor huidige werk	0,08
BELON7 over 5 jaar kennis en vaardigheden nuttig voor andere bedrijven	0,16
SKILLS vakmanschap	0,21
VAKM1 vakmanschap vereist voor uitvoering van werk	0,16
VAKM2 werk gevarieerd	0,16
VAKM3 baan vereist leren van nieuwe dingen	0,25
VAKM4 baan vereist creativiteit	0,20
VAKM5 gelegenheid vakmanschap te ontwikkelen	0,31
Functievolledigheid (niet volgens Nova-Webb)	0,34
VOLL5 zelf onderhoud plegen aan hulpmiddelen	0,70
VOLL8 zelf eigen werk (of bestede tijd) registreren of administreren	0,35
VOLL10 zelf werk controleren op geleverde kwaliteit	0,14
VOLL16 zelf info verzamelen nodig voor werk	0,21
Kortcyclische arbeid (niet volgens Nova-Webb)	0,44
KCA1 eentonig werk	0,22
KCA2 steeds dezelfde kortdurende werkzaamheden	0,61
KCA5 werk grotendeels op routine doen	0,50
NKWAL1 aansluiting opleiding	0,27
NKWAL1A te hoog opleidingsniveau	0,24
NKWAL1B te laag opleidingsniveau	0,04
NKWAL2 aansluiting ervaring	0,29
NKWAL2A te veel ervaring	0,24
NKWAL2B te weinig ervaring	0,05
BETRWERK betrokkenheid bij het werk	0,04
BETRWER1 belangrijk vinden dat werk goed verloopt	0,00
BETRWER2 erg vervelend als iets fout gaat in werk, ook indien niet mijn schuld	0,05
BETRWER3 mijn werk betekent veel voor me	0,10

Variabele	totaal
BETRWER4 moeite waard om te proberen werk zo goed mogelijk te doen	0,02
BETRORGA betrokkenheid bij de organisatie	0,20
BETRORG1 organisatie gaat me echt ter harte	0,13
BETRORG2 trek me erg aan als organisatie slechte naam heeft bij anderen	0,18
BETRORG3 voel me uitstekend thuis in deze organisatie	0,24
BETRORG4 vglkn met andere org is werk bij deze organisatie erg aantrekkelijk	0,25
HERSTEL herstelbehoefte	0,41
HERST1 moeilijk vinden te ontspannen aan eind van werkdag	0,34
HERST2 echt op zijn aan eind werkdag	0,50
HERST3 aan einde van werkdag nogal uitgeput door werk	0,48
HERST4 na avondeten meestal nog fit	0,60
HERST5 moeite kosten te concentreren in vrije uren na mijn werk	0,35
HERST6 meestal pas tot rust komen op 2 ^{de} werkdag	0,43
HERST7 weinig belangstelling kunnen opbrengen voor anderen na thuiskomst werk	0,33
HERST8 kost meer dan 1 uur eer helemaal hersteld van werk	0,54
HERST9 bij thuiskomst moeten anderen me even met rust laten	0,44
HERST10 vaak niet meer toekomen aan andere bezigheden na werkdag	0,48
HERST11 aan einde werkdag door vermoeidheid werk niet meer zo goed doen	0,21
PIEKER piekeren	0,38
PIEK1 blijf me zorgen maken over werk na verlaten werk	0,45
PIEK2 kan mijn werk heel gemakkelijk van me afzetten	0,54
PIEK3 maak me zorgen over mijn werk als ik vrij ben	0,30
PIEK4 s nachts vaak wakker omdat werk door hoofd blijft spoken	0,22
TEDRUK te maken met teveel werkdruk	0,53
TEDRUK01 hoeveelheid werk	0,31
TEDRUK02 moeilijkheid van werk	0,01
TEDRUK03 eenvoudigheid van werk	0,04
TEDRUK04 factor tijd	0,18
TEDRUK05 verantwoordelijkheid voor mijn werk	0,11
TEDRUK06 aantal collega's binnen team of afdeling	0,15
TEDRUK07 spoedklussen die tussendoor komen	0,16
TEDRUK08 nauwelijks oplosbare problemen die zich voordoen	0,06
TEDRUK09 beleid van organisatie	0,20
TEDRUK10 mijn collega(s)	0,04
TEDRUK11 mijn leidinggevende(n)	0,11
TEDRUK12 reorganisatie en veranderingen	0,10
TEDRUK13 privé-omstandigheden	0,00
TEDRUK14 eigen gezondheid	0,03
TEDRUK15 eigen persoonlijkheid	0,03
TEDRUK16 iets anders	0,09
STRESCAT stress in twee categorieën	0,50

Bijlage 4

Tabel B4.1: Itemscores voor risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar sector.

	Collecties	Presentatie	Zakelijk	Rijksmuseum totaal
Sector				
N	67	21	107	206
TAAKEIS werkdruk:taakeisen	0,60	0,60	0,34	0,47
EISEN1 moet erg snel werken	0,52	0,55	0,32	0,43
EISEN2 moet heel veel werk doen	0,80	0,67	0,50	0,63
EISEN3 moet extra hard werken	0,59	0,48	0,31	0,45
EISEN4 over algemeen genoeg tijd om werk af te krijgen	0,64	0,62	0,22	0,41
EISEN5 werk hectisch	0,45	0,67	0,36	0,44
MOEILIKJ moeilijkheidsgraad	0,84	0,76	0,72	0,77
MOEILYK1 werk vereist voortdurend intensief nadenken	0,65	0,52	0,45	0,53
MOEILYK2 veel informatie lange tijd onthouden	0,74	0,67	0,53	0,63
MOEILYK3 werk vergt gedachten er voortdurend bij moeten houden	1,00	0,86	0,84	0,90
MOEILYK4 werk vergt voortdurend veel aandacht	0,94	0,76	0,74	0,81
MOEILYK5 werkt vergt voortdurend oplettendheid	0,88	0,86	0,92	0,90
MOEILYK6 in werk veel dingen tegelijk in gaten moeten houden	0,82	0,90	0,84	0,84
AUTO autonomie in taakuitvoering	0,14	0,30	0,42	0,30
AUTO1 kan werkuitvoering zelf beslissen	0,08	0,14	0,33	0,22
AUTO2 bepaalt zelf volgorde werkzaamheden	0,09	0,29	0,36	0,25
AUTO3 beslist zelf tijdstip taakuitvoering	0,14	0,24	0,43	0,29
AUTO4 kan makkelijk weg van werkplek	0,11	0,43	0,46	0,32
AUTO5 kan werk zelf onderbreken	0,02	0,24	0,41	0,24
AUTO6 kan zelf werktempo regelen	0,14	0,43	0,37	0,29
AUTO7 kan tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen	0,45	0,57	0,54	0,49
AUTO8 werkwijze in grote mate voorgeschreven	0,14	0,29	0,54	0,36
AUTO9 kan eigen werkwijze kiezen	0,08	0,10	0,38	0,23
TIJDAUT tijdsautonomie	0,14	0,29	0,46	0,33
TYDAUT1 begin-eindtijden zelf kunnen kiezen	0,30	0,57	0,75	0,57
TYDAUT2 pauzes zelf kunnen kiezen	0,09	0,19	0,49	0,31
TYDAUT3 kent werkrooster langer dan maand van tevoren	0,42	0,33	0,23	0,30
TYDAUT4 verlofdagen (in overleg) kunnen opnemen bij behoefte	0,02	0,10	0,14	0,09
ORGAN organiserende taken	0,21	0,42	0,45	0,35
ORGAN1 invloed op beslissingen werkteam,taakgroep,afdeling	0,21	0,62	0,52	0,40
ORGAN2 kan mensen andere afdeling inschakelen bij evt problemen	0,20	0,52	0,47	0,37
ORGAN3 bespreek taakverdeling met anderen	0,19	0,33	0,40	0,32
ORGAN4 bespreekt taakplanning met anderen	0,31	0,38	0,49	0,41
ORGAN5 frequentie werkoverleg	0,14	0,24	0,36	0,27
CONTACT contactmogelijkheden	0,32	0,42	0,33	0,33
CONTACT1 in werk altijd op zichzelf aangewezen	0,28	0,48	0,40	0,35
CONTACT2 collega kan werk overnemen bij er niet uitkomen	0,52	0,52	0,35	0,42
CONTACT3 collega's helpen bij afwerken opdracht indien	0,31	0,40	0,28	0,29

Sector	Collecties	Presentatie	Zakelijk	Rijksmuseum totaal
N	67	21	107	206
nodig				
CONTACT4 praat met collega's eigen afdeling over werk	0,05	0,14	0,09	0,08
CONTACT5 praat met leidinggevende over werk	0,11	0,33	0,13	0,16
CONTACT6 vaak (meer dan helft van tijd) alleen op werkplek	0,44	0,52	0,55	0,49
CONTACT7 regelmatig contacten met publiek en,of bezoekers	0,63	0,52	0,41	0,49
CONTACT8 voldoende steun van leiding en collega's	0,23	0,56	0,36	0,31
REGELPR werkdruk:regelproblemen	0,62	0,72	0,44	0,54
REGELPR1 wachten op werk van anderen vertraagt eigen werk	0,51	0,76	0,41	0,48
REGELPR2 eigen snelheid beïnvloedt tempo andermans werk	0,44	0,52	0,26	0,36
REGELPR3 werk loopt vaak anders dan gepland	0,65	0,76	0,42	0,54
REGELPR4 regelmatig te maken met (ver)storingen in werk	0,71	0,71	0,52	0,62
REGELPR5 moet vaak improviseren om opdracht uit te voeren	0,79	0,76	0,45	0,62
REGELPR6 wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst	0,61	0,81	0,56	0,61
INFO informatievoorziening	0,31	0,51	0,44	0,40
INFO1 feedback leiding over kwaliteit dienst,product	0,33	0,76	0,46	0,44
INFO2 feedback collega's over kwaliteit dienst,product	0,42	0,33	0,51	0,45
INFO3 info krijgen over prestaties van bedrijf	0,34	0,35	0,43	0,37
INFO4 voldoende info krijgen over doel van werk	0,21	0,43	0,33	0,28
INFO5 voldoende info krijgen om mee te werken	0,20	0,40	0,42	0,33
INFO6 benodigde info meestal op tijd	0,42	0,62	0,55	0,51
INFO7 vaak moeten wachten op benodigde info	0,46	0,81	0,52	0,53
INFO8 tegenstrijdige opdrachten krijgen	0,27	0,43	0,46	0,40
INFO9 geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen	0,48	0,71	0,49	0,52
INFO10 verkregen gegevens meestal juist	0,17	0,29	0,30	0,24
INFO11 opdrachten zijn duidelijk	0,15	0,52	0,29	0,25
WERKZ werkzekerheid	0,13	0,46	0,29	0,24
BELONING loon voldoende voor werk dat men doet	0,32	0,57	0,42	0,42
BELON2 werkzekerheid goed	0,14	0,67	0,31	0,28
BELON3 verwacht komende 5 jr promotie	0,83	0,71	0,87	0,83
BELON4 afgelopen jaar kans om werkloos te worden	0,11	0,24	0,10	0,11
BELON5 verwacht komende 5 jr huidige baan te kunnen behouden	0,14	0,48	0,46	0,34
BELON6 over 5 jaar kennis en vaardigheden nog steeds nuttig voor huidige werk	0,05	0,00	0,12	0,08
BELON7 over 5 jaar kennis en vaardigheden nuttig voor andere bedrijven	0,16	0,05	0,21	0,16
SKILLS vakmanschap	0,10	0,22	0,29	0,21
VAKM1 vakmanschap vereist voor uitvoering van werk	0,06	0,10	0,20	0,16
VAKM2 werk gevarieerd	0,05	0,10	0,26	0,16
VAKM3 baan vereist leren van nieuwe dingen	0,12	0,19	0,35	0,25
VAKM4 baan vereist creativiteit	0,08	0,14	0,29	0,20
VAKM5 gelegenheid vakmanschap te ontwikkelen	0,18	0,57	0,34	0,31

	Collecties	Presentatie	Zakelijk	Rijksmuseum totaal
Sector N	67	21	107	206
VOLLEDIG functievolligheid	0,22	0,29	0,43	0,34
VOLL1 zelf info verzamelen nodig voor werk	0,06	0,14	0,30	0,21
VOLL2 zelf werk controleren op geleverde kwaliteit	0,05	0,14	0,21	0,14
VOLL3 zelf eigen werk (of bestede tijd) registreren of administreren	0,25	0,24	0,44	0,35
VOLL4 zelf onderhoud plegen aan hulpmiddelen	0,68	0,71	0,70	0,70
VOLL5 zelf vooraf bepalen hoe werk uit te gaan voeren	0,06	0,19	0,47	0,28
KORTDUR kortcyclische arbeid	0,27	0,40	0,59	0,44
KORT1 eentonig werk	0,06	0,15	0,36	0,22
KORT2 werk grotendeels op routine doen	0,28	0,40	0,68	0,50
KORT3 steeds dezelfde kortdurende werkzaamheden	0,47	0,67	0,72	0,61
WERKOPL afstemming werk-opleiding	0,15	0,38	0,32	0,27
NKWAL1A te hoog opleidingsniveau	0,12	0,38	0,28	0,24
NKWAL1B te laag opleidingsniveau	0,03	0,00	0,05	0,04
WERKERV afstemming werk-werkervaring	0,22	0,50	0,31	0,29
NKWAL2A te veel ervaring	0,12	0,45	0,29	0,24
NKWAL2B te weinig ervaring	0,09	0,05	0,03	<u>0,05</u>
BETRWERK betrokkenheid bij het werk	0,02	0,01	0,07	0,04
BETRWER1 belangrijk vinden dat werk goed verloopt	0,00	0,00	0,00	0,00
BETRWER2 erg vervelend als iets fout gaat in werk, ook indien niet mijn schuld	0,03	0,05	0,07	0,05
BETRWER3 mijn werk betekent veel voor me	0,05	0,00	0,16	0,10
BETRWER4 moeite waard om te proberen werk zo goed mogelijk te doen	0,00	0,00	0,04	0,02
BETRORG betrokkenheid bij de organisatie	0,15	0,35	0,21	0,20
BETRORG1 organisatie gaat me echt ter harte	0,06	0,10	0,17	0,13
BETRORG2 trek me erg aan als organisatie slechte naam heeft bij anderen	0,12	0,29	0,20	0,18
BETRORG3 voel me uitstekend thuis in deze organisatie	0,23	0,48	0,21	0,24
BETRORG4 vglkn met andere org is werk bij deze organisatie erg aantrekkelijk	0,17	0,52	0,25	0,25
HERSTEL herstelbehoefte	0,45	0,51	0,35	0,41
HERST1 moeilijk vinden te ontspannen aan eind van werkdag	0,42	0,48	0,26	0,34
HERST2 echt op zijn aan eind werkdag	0,50	0,60	0,46	0,50
HERST3 aan einde van werkdag nogal uitgeput door werk	0,52	0,57	0,43	0,48
HERST4 na avondeten meestal nog fit	0,70	0,76	0,53	0,60
HERST5 moeite kosten te concentreren in vrije uren na mijn werk	0,42	0,43	0,27	0,35
HERST6 meestal pas tot rust komen op 2de werkdag	0,54	0,48	0,35	0,43
HERST7 weinig belangstelling kunnen opbrengen voor anderen na thuiskomst werk	0,32	0,48	0,30	0,33
HERST8 kost meer dan 1 uur eer helemaal hersteld van werk	0,61	0,62	0,46	0,54
HERST9 bij thuiskomst moeten anderen me even met rust laten	0,48	0,52	0,40	0,44
HERST10 vaak niet meer toekomen aan andere bezigheden	0,61	0,71	0,36	0,48

Sector	Collecties	Presentatie	Zakelijk	Rijksmuseum totaal
N	67	21	107	206
na werkdag				
HERST11 aan einde werkdag door vermoeidheid werk niet meer zo goed doen	0,17	0,24	0,23	0,21
PIEKER piekeren	0,51	0,60	0,25	0,38
PIEK1 blijf me zorgen maken over werk na verlaten werk	0,60	0,62	0,32	0,45
PIEK2 kan mijn werk heel gemakkelijk van me afzetten	0,70	0,81	0,39	0,54
PIEK3 maak me zorgen over mijn werk als ik vrij ben	0,46	0,57	0,16	0,30
PIEK4 s nachts vaak wakker omdat werk door hoofd blijft spoken	0,28	0,38	0,14	0,22
TEDRUK te maken met teveel werkdruk	0,56	0,67	0,50	0,53
TEDRUK01 hoeveelheid werk	0,43	0,38	0,21	0,31
TEDRUK02 moeilijkheid van werk	0,03	0,00	0,01	0,01
TEDRUK03 eenvoudigheid van werk	0,01	0,05	0,06	0,04
TEDRUK04 factor tijd	0,22	0,38	0,10	0,18
TEDRUK05 verantwoordelijkheid voor mijn werk	0,12	0,24	0,09	0,11
TEDRUK06 aantal collega's binnen team of afdeling	0,19	0,19	0,13	0,15
TEDRUK07 spoedklussen die tussendoor komen	0,21	0,19	0,13	0,16
TEDRUK08 nauwelijks oplosbare problemen die zich voordoen	0,06	0,05	0,07	0,06
TEDRUK09 beleid van organisatie	0,13	0,38	0,21	0,20
TEDRUK10 mijn collega(s)	0,04	0,05	0,04	0,04
TEDRUK11 mijn leidinggevende(n)	0,03	0,24	0,14	0,11
TEDRUK12 reorganisatie en veranderingen	0,10	0,10	0,10	0,10
TEDRUK13 privé-omstandigheden	0,00	0,00	0,00	0,00
TEDRUK14 eigen gezondheid	0,01	0,00	0,06	0,03
TEDRUK15 eigen persoonlijkheid	0,04	0,05	0,02	0,03
TEDRUK16 iets anders	0,06	0,19	0,08	0,09
STRESCAT stress in categorieën	0,59	0,70	0,40	0,50

Bijlage 5

Tabel B5.1: Itemscores voor risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar functiecategorie.

Funcie categorieën	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en beveiliging	Commercieel	Administratief	Techn., onderh., exp., inr., Kunst- tr.	Informatievoor- ziening	Rijksmuseum totaal
TAAKEIS werkdruk:taakeisen	0,71	0,36	0,20	0,42	0,59	0,57	0,63	0,47
EISEN1 moet erg snel werken	0,58	0,17	0,15	0,50	0,67	0,40	0,67	0,43
EISEN2 moet heel veel werk doen	0,92	0,65	0,26	0,63	0,74	0,80	0,73	0,63
EISEN3 moet extra hard werken	0,75	0,33	0,23	0,39	0,50	0,52	0,53	0,45
EISEN4 over algemeen genoeg tijd om werk af te krijgen	0,83	0,33	0,06	0,32	0,52	0,47	0,60	0,41
EISEN5 werk hectisch	0,48	0,33	0,30	0,32	0,49	0,62	0,60	0,44
MOEILJK moeilijkheidsgraad	0,90	0,80	0,65	0,62	0,82	0,83	0,78	0,77
MOEILYK1 werk vereist voortdurend intensief nadenken	0,88	0,59	0,30	0,37	0,57	0,66	0,47	0,53
MOEILYK2 veel informatie lange tijd onthouden	0,92	0,65	0,38	0,37	0,77	0,69	0,67	0,63
MOEILYK3 werk vergt gedachten er voortdurend bij moeten houden	1,00	1,00	0,73	0,84	0,98	0,94	0,93	0,90
MOEILYK4 werk vergt voortdurend veel aandacht	0,96	0,94	0,63	0,58	0,91	0,88	0,87	0,81
MOEILYK5 werkt vergt voortdurend oplettendheid	0,79	1,00	0,98	0,84	0,86	0,91	0,80	0,90
MOEILYK6 in werk veel dingen tegelijk in gaten moeten houden	0,88	0,65	0,88	0,74	0,84	0,91	0,93	0,84
AUTO autonomie in taakuitvoering	0,07	0,18	0,68	0,30	0,19	0,16	0,19	0,30
AUTO1 kan werkuitvoering zelf beslissen	0,04	0,18	0,54	0,32	0,07	0,06	0,07	0,22
AUTO2 bepaalt zelf volgorde werkzaamheden	0,04	0,12	0,56	0,37	0,14	0,13	0,13	0,25
AUTO3 beslist zelf tijdstip taakuitvoering	0,04	0,24	0,70	0,22	0,18	0,16	0,13	0,29
AUTO4 kan makkelijk weg van werkplek	0,04	0,12	0,83	0,32	0,14	0,13	0,33	0,32
AUTO5 kan werk zelf onderbreken	0,00	0,00	0,79	0,16	0,07	0,03	0,20	0,24
AUTO6 kan zelf werktempo regelen	0,13	0,06	0,56	0,32	0,25	0,22	0,27	0,29
AUTO7 kan tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen	0,29	0,65	0,82	0,32	0,40	0,41	0,40	0,49
AUTO8 werkwijze in grote mate voorgeschreven	0,08	0,12	0,74	0,47	0,36	0,22	0,07	0,36
AUTO9 kan eigen werkwijze kiezen	0,00	0,13	0,57	0,21	0,16	0,09	0,07	0,23
TIJDAUT tijdsautonomie	0,06	0,15	0,65	0,37	0,21	0,24	0,29	0,33
TYDAUT1 begin-eindtijden zelf kunnen kiezen	0,17	0,28	0,98	0,68	0,44	0,50	0,60	0,57
TYDAUT2 pauzes zelf kunnen kiezen	0,00	0,17	0,79	0,32	0,12	0,19	0,20	0,31
TYDAUT3 kent werkrooster langer dan maand van tevoren	0,58	0,29	0,11	0,16	0,13	0,72	0,29	0,30
TYDAUT4 verlofdagen (in overleg) kunnen opnemen bij behoefte	0,00	0,00	0,19	0,11	0,07	0,03	0,07	0,09
ORGAN organiserende taken	0,14	0,21	0,51	0,40	0,38	0,34	0,29	0,35
ORGAN1 invloed op beslissingen werkteam,taakgroep,afdeling	0,09	0,24	0,71	0,47	0,33	0,40	0,33	0,40
ORGAN2 kan mensen andere afdeling inschakelen bij evt problemen	0,17	0,17	0,50	0,32	0,44	0,43	0,33	0,37
ORGAN3 bespreek taakverdeling met anderen	0,17	0,13	0,55	0,32	0,33	0,27	0,27	0,32

	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en beveiliging	Commercieel	Administratief	Techn., onderh., exp., inr., Kunst- tr.	Informatievoor- ziening	Rijksmuseum totaal
ORGAN4 bespreekt taakplanning met anderen	0,18	0,38	0,64	0,41	0,44	0,30	0,33	0,41
ORGAN5 frequentie werkoverleg	0,09	0,22	0,16	0,53	0,37	0,32	0,20	0,27
CONTACT contactmogelijkheden	0,41	0,16	0,38	0,30	0,32	0,33	0,21	0,33
CONTACT1 in werk altijd op zichzelf aangewezen	0,29	0,24	0,52	0,21	0,32	0,35	0,27	0,35
CONTACT2 collega kan werk overnemen bij er niet uitkomen	0,67	0,29	0,36	0,37	0,45	0,42	0,27	0,42
CONTACT3 collega's helpen bij afwerken opdracht indien nodig	0,42	0,11	0,26	0,32	0,42	0,27	0,13	0,29
CONTACT4 praat met collega's eigen afdeling over werk	0,04	0,00	0,13	0,16	0,09	0,06	0,07	0,08
CONTACT5 praat met leidinggevende over werk	0,17	0,11	0,13	0,16	0,27	0,03	0,27	0,16
CONTACT6 vaak (meer dan helft van tijd) alleen op werkplek	0,63	0,22	0,66	0,44	0,34	0,56	0,33	0,49
CONTACT7 regelmatig contacten met publiek en/of bezoekers	0,43	0,78	0,19	0,26	0,70	0,69	0,40	0,49
CONTACT8 voldoende steun van leiding en collega's	0,29	0,17	0,30	0,35	0,29	0,45	0,31	0,31
REGELPR werkdruk:regelproblemen	0,71	0,47	0,30	0,39	0,55	0,83	0,62	0,54
REGELPR1 wachten op werk van anderen vertraagt eigen werk	0,58	0,28	0,23	0,53	0,50	0,81	0,53	0,48
REGELPR2 eigen snelheid beïnvloedt tempo andermans werk	0,54	0,24	0,09	0,37	0,52	0,48	0,33	0,36
REGELPR3 werk loopt vaak anders dan gepland	0,71	0,50	0,28	0,21	0,55	0,97	0,67	0,54
REGELPR4 regelmatig te maken met (ver)storingen in werk	0,79	0,53	0,38	0,42	0,72	0,81	0,73	0,62
REGELPR5 moet vaak improviseren om opdracht uit te voeren	0,88	0,78	0,32	0,32	0,57	0,94	0,73	0,62
REGELPR6 wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst	0,75	0,44	0,49	0,47	0,45	0,97	0,73	0,61
INFO informatievoorziening	0,34	0,21	0,46	0,44	0,31	0,51	0,40	0,40
INFO1 feedback leiding over kwaliteit dienst,product	0,29	0,22	0,47	0,58	0,45	0,47	0,53	0,44
INFO2 feedback collega's over kwaliteit dienst,product	0,38	0,22	0,70	0,37	0,41	0,41	0,47	0,45
INFO3 info krijgen over prestaties van bedrijf	0,22	0,39	0,49	0,16	0,27	0,59	0,23	0,37
INFO4 voldoende info krijgen over doel van werk	0,13	0,17	0,31	0,32	0,16	0,47	0,40	0,28
INFO5 voldoende info krijgen om mee te werken	0,29	0,11	0,46	0,47	0,24	0,38	0,20	0,33
INFO6 benodigde info meestal op tijd	0,46	0,28	0,59	0,47	0,40	0,66	0,60	0,51
INFO7 vaak moeten wachten op benodigde info	0,46	0,39	0,54	0,67	0,37	0,69	0,67	0,53
INFO8 tegenstrijdige opdrachten krijgen	0,42	0,11	0,48	0,53	0,34	0,53	0,07	0,40
INFO9 geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen	0,63	0,33	0,52	0,74	0,36	0,59	0,60	0,52
INFO10 verkregen gegevens meestal juist	0,25	0,06	0,26	0,26	0,23	0,38	0,13	0,24
INFO11 opdrachten zijn duidelijk	0,25	0,00	0,26	0,31	0,14	0,39	0,50	0,25
WERKZ werkzekerheid	0,18	0,02	0,29	0,28	0,22	0,27	0,36	0,24
BELONING loon voldoende voor werk dat men doet	0,26	0,12	0,33	0,61	0,42	0,69	0,40	0,42
BELON2 werkzekerheid goed	0,25	0,06	0,30	0,26	0,23	0,34	0,47	0,28
BELON3 verwacht komende 5 jr promotie	0,88	0,83	0,92	0,74	0,74	0,81	0,87	0,83

	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en beveiliging	Commercieel	Administratief	Techn., onderh., exp., inr., Kunst- tr.	Informatievoor- ziening	Rijksmuseum totaal
Functiecategorieën								
BELON4 afgelopen jaar kans om werkloos te worden	0,17	0,00	0,06	0,21	0,12	0,09	0,20	0,11
BELON5 verwacht komende 5 jr huidige baan te kunnen behouden	0,13	0,00	0,52	0,37	0,33	0,35	0,40	0,34
BELON6 over 5 jaar kennis en vaardigheden nog steeds nuttig voor huidige werk	0,00	0,06	0,15	0,05	0,10	0,03	0,00	0,08
BELON7 over 5 jaar kennis en vaardigheden nuttig voor andere bedrijven	0,04	0,11	0,27	0,11	0,14	0,23	0,00	0,16
SKILLS vakmanschap	0,05	0,02	0,32	0,44	0,27	0,12	0,07	0,21
VAKM1 vakmanschap vereist voor uitvoering van werk	0,04	0,00	0,21	0,44	0,20	0,00	0,07	0,16
VAKM2 werk gevarieerd	0,00	0,00	0,31	0,32	0,14	0,09	0,00	0,16
VAKM3 baan vereist leren van nieuwe dingen	0,08	0,06	0,40	0,42	0,30	0,19	0,07	0,25
VAKM4 baan vereist creativiteit	0,04	0,00	0,39	0,32	0,30	0,03	0,00	0,20
VAKM5 gelegenheid vakmanschap te ontwikkelen	0,08	0,06	0,30	0,74	0,40	0,28	0,20	0,31
VOLLEDIG functievolligheid	0,26	0,13	0,61	0,36	0,28	0,18	0,32	0,34
VOLL1 zelf info verzamelen nodig voor werk	0,08	0,00	0,40	0,26	0,23	0,13	0,07	0,21
VOLL2 zelf werk controleren op geleverde kwaliteit	0,04	0,00	0,40	0,11	0,11	0,00	0,13	0,14
VOLL3 zelf eigen werk (of bestede tijd) registeren of administreren	0,29	0,06	0,57	0,32	0,28	0,25	0,53	0,35
VOLL4 zelf onderhoud plegen aan hulpmiddelen	0,79	0,53	0,89	0,79	0,65	0,44	0,73	0,70
VOLL5 zelf vooraf bepalen hoe werk uit te gaan voeren	0,09	0,06	0,76	0,32	0,12	0,06	0,13	0,28
KORTDUR kortcyclische arbeid	0,08	0,27	0,69	0,56	0,46	0,40	0,31	0,44
KORT1 eentonig werk	0,00	0,12	0,50	0,47	0,16	0,06	0,00	0,22
KORT2 werk grotendeels op routine doen	0,04	0,24	0,81	0,53	0,55	0,55	0,33	0,50
KORT3 steeds dezelfde kortdurende werkzaamheden	0,22	0,47	0,75	0,68	0,68	0,59	0,60	0,61
WERKOPL afstemming werk-opleiding	0,00	0,06	0,30	0,63	0,43	0,19	0,13	0,27
NKWAL1A te hoog opleidingsniveau	0,00	0,00	0,26	0,53	0,41	0,16	0,13	0,24
NKWAL1B te laag opleidingsniveau	0,00	0,06	0,04	0,11	0,02	0,03	0,00	0,04
WERKERV afstemming werk-werkervaring	0,21	0,00	0,23	0,37	0,45	0,33	0,27	0,29
NKWAL2A te veel ervaring	0,04	0,00	0,23	0,32	0,36	0,30	0,27	0,24
NKWAL2B te weinig ervaring	0,17	0,00	0,00	0,05	0,09	0,03	0,00	0,05
BETRWERK betrokkenheid bij het werk	0,00	0,01	0,07	0,11	0,05	0,03	0,02	0,04
BETRWER1 belangrijk vinden dat werk goed verloopt	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BETRWER2 erg vervelend als iets fout gaat in werk, ook indien niet mijn schuld	0,00	0,06	0,06	0,11	0,05	0,03	0,07	0,05
BETRWER3 mijn werk betekent veel voor me	0,00	0,00	0,17	0,26	0,14	0,06	0,00	0,10
BETRWER4 moeite waard om te proberen werk zo goed mogelijk te doen	0,00	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03	0,00	0,02
BETROORG betrokkenheid bij de organisatie	0,10	0,13	0,22	0,28	0,17	0,21	0,28	0,20
BETROORG1 organisatie gaat me echt ter harte	0,04	0,00	0,21	0,16	0,09	0,16	0,13	0,13
BETROORG2 trek me erg aan als organisatie slechte naam heeft bij anderen	0,04	0,17	0,23	0,26	0,12	0,25	0,20	0,18
BETROORG3 voel me uitstekend thuis in deze organisatie	0,17	0,17	0,21	0,37	0,19	0,25	0,40	0,24
BETROORG4 vglkn met andere org is werk bij deze	0,13	0,17	0,22	0,32	0,31	0,19	0,40	0,25

Organisatie	Functiecategorieën	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en beveiliging	Commercieel	Administratief	Techn., onderh., exp., inr., Kunst- tr.	Informatievoor- ziening	Rijksmuseum totaal
organisatie erg aantrekkelijk									
HERSTEL	herstelbehoefte	0,46	0,33	0,34	0,45	0,41	0,47	0,42	0,41
HERST1	moeilijk vinden te ontspannen aan eind van werkdag	0,50	0,18	0,25	0,42	0,33	0,41	0,33	0,34
HERST2	echt op zijn aan eind werkdag	0,58	0,39	0,42	0,63	0,44	0,68	0,40	0,50
HERST3	aan einde van werkdag nogal uitgeput door werk	0,63	0,28	0,40	0,53	0,53	0,58	0,33	0,48
HERST4	na avondeten meestal nog fit	0,61	0,56	0,44	0,74	0,63	0,75	0,60	0,60
HERST5	moete kosten te concentreren in vrije uren na mijn werk	0,46	0,28	0,21	0,42	0,40	0,34	0,40	0,35
HERST6	meestal pas tot rust komen op 2de werkdag	0,63	0,41	0,33	0,47	0,44	0,35	0,53	0,43
HERST7	weinig belangstelling kunnen opbrengen voor anderen na thuiskomst werk	0,35	0,18	0,31	0,37	0,24	0,48	0,33	0,33
HERST8	kost meer dan 1 uur eer helemaal hersteld van werk	0,52	0,59	0,49	0,47	0,52	0,65	0,53	0,54
HERST9	bij thuiskomst moeten anderen me even met rust laten	0,35	0,35	0,49	0,47	0,40	0,45	0,60	0,44
HERST10	vaak niet meer toekomen aan andere bezigheden na werkdag	0,63	0,33	0,29	0,58	0,50	0,59	0,53	0,48
HERST11	aan einde werkdag door vermoeidheid werk niet meer zo goed doen	0,04	0,22	0,23	0,11	0,26	0,28	0,20	0,21
PIEKER	piekeren	0,61	0,35	0,14	0,43	0,41	0,41	0,48	0,38
PIEK1	blijf me zorgen maken over werk na verlaten werk	0,71	0,53	0,17	0,44	0,47	0,50	0,60	0,45
PIEK2	kan mijn werk heel gemakkelijk van me afzetten	0,83	0,50	0,25	0,61	0,57	0,63	0,60	0,54
PIEK3	maak me zorgen over mijn werk als ik vrij ben	0,58	0,29	0,06	0,28	0,34	0,31	0,47	0,30
PIEK4	s nachts vaak wakker omdat werk door hoofd blijft spoken	0,33	0,12	0,08	0,39	0,25	0,22	0,27	0,22
TEDRUK	te maken met teveel werkdruk	0,67	0,28	0,42	0,56	0,47	0,81	0,53	0,53
TEDRUK01	hoeveelheid werk	0,58	0,22	0,10	0,21	0,33	0,44	0,33	0,31
TEDRUK02	moeilijkheid van werk	0,04	0,06	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,01
TEDRUK03	eenvoudigheid van werk	0,00	0,00	0,06	0,16	0,02	0,03	0,00	0,04
TEDRUK04	factor tijd	0,29	0,06	0,02	0,00	0,31	0,28	0,27	0,18
TEDRUK05	verantwoordelijkheid voor mijn werk	0,13	0,00	0,06	0,16	0,16	0,19	0,07	0,11
TEDRUK06	aantal collega's binnen team of afdeling	0,08	0,17	0,10	0,05	0,11	0,38	0,13	0,15
TEDRUK07	spoedklussen die tussendoor komen	0,21	0,17	0,04	0,05	0,20	0,34	0,13	0,16
TEDRUK08	nauwelijks oplosbare problemen die zich voordoen	0,04	0,06	0,08	0,00	0,00	0,13	0,07	0,06
TEDRUK09	beleid van organisatie	0,08	0,11	0,21	0,32	0,13	0,31	0,20	0,20
TEDRUK10	mijn collega(s)	0,04	0,06	0,02	0,05	0,00	0,09	0,07	0,04
TEDRUK11	mijn leidinggevende(n)	0,04	0,06	0,13	0,21	0,09	0,06	0,20	0,11
TEDRUK12	reorganisatie en veranderingen	0,21	0,00	0,13	0,00	0,04	0,19	0,00	0,10
TEDRUK13	privé-omstandigheden	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEDRUK14	eigen gezondheid	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,16	0,00	0,03

Funcatiecategorieën	Conservatoren- familie	Restauratoren- familie	Bewaking en beveiliging	Commercieel	Administratief	Techn., onderh., exp., inr., Kunst- tr.	Informatievoor- ziening	Rijksmuseum totaal
TEDRUK15 eigen persoonlijkheid	0,08	0,00	0,02	0,05	0,00	0,06	0,00	0,03
TEDRUK16 iets anders	0,08	0,06	0,08	0,26	0,02	0,13	0,07	0,09
STRESCAT stress in categorieën	0,58	0,53	0,34	0,61	0,44	0,59	0,71	0,50

Bijlage 6

Tabel B6.1: Itemscores voor risicofactoren in het werk, uitgesplitst naar al dan werkend in roosterdienst, al dan niet-leidinggevend en naar leeftijdscategorie.

Diverse subgroepen	Roosterdienst		Leidinggevend		Leeftijdscategorieën (in jaren)				Rijks- museum totaal
	nee	ja	nee	Ja	15-29	30-39	40-49	50-64	
	N	134	70	148	56	16	57	66	
TAAKEIS werkdruk:taakeisen	0,60	0,23	0,41	0,63	0,43	0,50	0,53	0,42	0,47
EISEN1 moet erg snel werken	0,54	0,22	0,38	0,57	0,47	0,44	0,46	0,41	0,43
EISEN2 moet heel veel werk doen	0,81	0,29	0,54	0,86	0,47	0,63	0,74	0,58	0,63
EISEN3 moet extra hard werken	0,58	0,19	0,35	0,68	0,40	0,49	0,52	0,36	0,45
EISEN4 over algemeen genoeg tijd om werk af te krijgen	0,58	0,09	0,34	0,59	0,27	0,46	0,47	0,37	0,41
EISEN5 werk hectisch	0,50	0,32	0,44	0,44	0,53	0,48	0,45	0,38	0,44
MOEILIK moeilijkheidsgraad	0,82	0,65	0,72	0,89	0,67	0,74	0,80	0,79	0,77
MOEILYK1 werk vereist voortdurend intensief nadenken	0,64	0,31	0,45	0,75	0,20	0,50	0,56	0,60	0,53
MOEILYK2 veel informatie lange tijd onthouden	0,74	0,41	0,54	0,85	0,47	0,55	0,70	0,65	0,63
MOEILYK3 werk vergt gedachten er voortdurend bij moeten houden	0,98	0,75	0,88	0,96	0,93	0,88	0,94	0,89	0,90
MOEILYK4 werk vergt voortdurend veel aandacht	0,89	0,66	0,76	0,95	0,67	0,75	0,86	0,85	0,81
MOEILYK5 werkt vergt voortdurend oplettendheid	0,86	0,96	0,89	0,91	0,93	0,88	0,88	0,94	0,90
MOEILYK6 in werk veel dingen tegelijk in gaten moeten houden	0,83	0,85	0,81	0,93	0,80	0,86	0,86	0,82	0,84
AUTO autonomie in taakuitvoering	0,16	0,57	0,36	0,14	0,40	0,35	0,23	0,30	0,30
AUTO1 kan werkuitvoering zelf beslissen	0,08	0,48	0,28	0,04	0,47	0,30	0,11	0,16	0,22
AUTO2 bepaalt zelf volgorde werkzaamheden	0,11	0,51	0,32	0,07	0,20	0,33	0,20	0,23	0,25
AUTO3 beslist zelf tijdstip taakuitvoering	0,13	0,60	0,38	0,07	0,27	0,39	0,21	0,28	0,29
AUTO4 kan makkelijk weg van werkplek	0,11	0,71	0,37	0,22	0,40	0,33	0,27	0,35	0,32
AUTO5 kan werk zelf onderbreken	0,04	0,63	0,30	0,09	0,40	0,25	0,15	0,29	0,24
AUTO6 kan zelf werktempo regelen	0,20	0,48	0,33	0,18	0,27	0,37	0,27	0,27	0,29
AUTO7 kan tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen	0,42	0,62	0,54	0,34	0,53	0,53	0,40	0,55	0,49
AUTO8 werkwijze in grote mate voorgeschreven	0,23	0,63	0,45	0,15	0,60	0,43	0,29	0,34	0,36
AUTO9 kan eigen werkwijze kiezen	0,11	0,49	0,29	0,09	0,47	0,29	0,17	0,19	0,23
TIJDAUT tijdsautonomie	0,18	0,61	0,38	0,18	0,44	0,39	0,25	0,31	0,33
TYDAUT1 begin-eindtijden zelf kunnen kiezen	0,38	0,94	0,65	0,38	0,80	0,64	0,48	0,53	0,57
TYDAUT2 pauzes zelf kunnen kiezen	0,11	0,69	0,39	0,11	0,53	0,38	0,21	0,29	0,31
TYDAUT3 kent werkrooster langer dan maand van tevoren	0,40	0,13	0,30	0,30	0,27	0,31	0,28	0,33	0,30
TYDAUT4 verlofdagen (in overleg) kunnen opnemen bij behoefte	0,04	0,21	0,11	0,05	0,00	0,16	0,05	0,10	0,09
ORGAN organiserende taken	0,29	0,48	0,42	0,18	0,47	0,39	0,28	0,37	0,35
ORGAN1 invloed op beslissingen werkteam,taakgroep,afdeling	0,28	0,66	0,51	0,11	0,50	0,45	0,32	0,41	0,40
ORGAN2 kan mensen andere afdeling inschakelen bij evt problemen	0,32	0,49	0,42	0,26	0,43	0,52	0,30	0,31	0,37
ORGAN3 bespreek taakverdeling met anderen	0,27	0,43	0,38	0,17	0,50	0,27	0,22	0,44	0,32
ORGAN4 bespreekt taakplanning met anderen	0,33	0,56	0,49	0,21	0,57	0,40	0,32	0,47	0,41
ORGAN5 frequentie werkoverleg	0,27	0,27	0,30	0,15	0,36	0,30	0,25	0,22	0,27
CONTACT contactmogelijkheden	0,33	0,31	0,33	0,29	0,23	0,35	0,30	0,35	0,33

Diverse subgroepen	Roosterdienst Leidinggevend				Leeftijdscategorieën (in jaren)				Rijks- museum totaal
	nee		ja		15-29	30-39	40-49	50-64	
	N	134	70	148	56	16	57	66	
CONTACT1 in werk altijd op zichzelf aangewezen	0,30	0,42	0,38	0,25	0,27	0,41	0,24	0,43	0,35
CONTACT2 collega kan werk overnemen bij er niet uitkomen	0,50	0,28	0,38	0,50	0,13	0,42	0,48	0,43	0,42
CONTACT3 collega's helpen bij afwerken opdracht indien nodig	0,34	0,21	0,29	0,27	0,20	0,32	0,22	0,37	0,29
CONTACT4 praat met collega's eigen afdeling over werk	0,08	0,10	0,10	0,05	0,00	0,09	0,09	0,08	0,08
CONTACT5 praat met leidinggevende over werk	0,15	0,18	0,17	0,13	0,20	0,11	0,17	0,16	0,16
CONTACT6 vaak (meer dan helft van tijd) alleen op werkplek	0,45	0,57	0,52	0,39	0,53	0,51	0,46	0,47	0,49
CONTACT7 regelmatig contacten met publiek en/of bezoekers	0,64	0,21	0,47	0,55	0,33	0,54	0,48	0,50	0,49
CONTACT8 voldoende steun van leiding en collega's	0,32	0,31	0,30	0,31	0,07	0,38	0,30	0,31	0,31
REGELPR werkdruk:regelproblemen	0,64	0,35	0,49	0,68	0,41	0,53	0,61	0,51	0,54
REGELPR1 wachten op werk van anderen vertraagt eigen werk	0,58	0,28	0,41	0,66	0,13	0,49	0,59	0,43	0,48
REGELPR2 eigen snelheid beïnvloedt tempo andermans werk	0,47	0,15	0,31	0,51	0,33	0,30	0,45	0,35	0,36
REGELPR3 werk loopt vaak anders dan gepland	0,66	0,31	0,53	0,57	0,47	0,56	0,56	0,55	0,54
REGELPR4 regelmatig te maken met (ver)storingen in werk	0,73	0,41	0,57	0,78	0,60	0,60	0,71	0,57	0,62
REGELPR5 moet vaak improviseren om opdracht uit te voeren	0,75	0,37	0,55	0,80	0,40	0,61	0,70	0,61	0,62
REGELPR6 wordt vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaatst	0,64	0,54	0,55	0,75	0,53	0,63	0,64	0,56	0,61
INFO informatievoorziening	0,37	0,45	0,40	0,38	0,29	0,46	0,37	0,37	0,40
INFO1 feedback leiding over kwaliteit dienst,product	0,41	0,50	0,45	0,39	0,33	0,37	0,52	0,42	0,44
INFO2 feedback collega's over kwaliteit dienst,product	0,39	0,57	0,46	0,43	0,40	0,42	0,47	0,48	0,45
INFO3 info krijgen over prestaties van bedrijf	0,34	0,44	0,40	0,30	0,50	0,49	0,30	0,30	0,37
INFO4 voldoende info krijgen over doel van werk	0,24	0,38	0,32	0,20	0,07	0,34	0,22	0,34	0,28
INFO5 voldoende info krijgen om mee te werken	0,29	0,43	0,36	0,27	0,27	0,40	0,27	0,31	0,33
INFO6 benodigde info meestal op tijd	0,50	0,55	0,53	0,46	0,40	0,63	0,44	0,49	0,51
INFO7 vaak moeten wachten op benodigde info	0,52	0,55	0,52	0,52	0,33	0,61	0,49	0,52	0,53
INFO8 tegenstrijdige opdrachten krijgen	0,38	0,44	0,38	0,45	0,40	0,58	0,36	0,26	0,40
INFO9 geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen	0,52	0,52	0,46	0,68	0,33	0,59	0,58	0,44	0,52
INFO10 verkregen gegevens meestal juist	0,25	0,22	0,25	0,20	0,07	0,30	0,21	0,27	0,24
INFO11 opdrachten zijn duidelijk	0,23	0,30	0,26	0,25	0,07	0,29	0,25	0,23	0,25
WERKZ werkzekerheid	0,20	0,33	0,28	0,14	0,47	0,29	0,21	0,17	0,24
BELONING loon voldoende voor werk dat men doet	0,42	0,42	0,44	0,33	0,27	0,54	0,41	0,33	<u>0,42</u>
BELON2 werkzekerheid goed	0,26	0,33	0,32	0,18	0,47	0,30	0,28	0,21	0,28
BELON3 verwacht komende 5 jr promotie	0,80	0,88	0,84	0,80	0,73	0,71	0,86	0,94	0,83
BELON4 afgelopen jaar kans om werkloos te worden	0,11	0,13	0,12	0,09	0,20	0,12	0,12	0,05	0,11
BELON5 verwacht komende 5 jr huidige baan te kunnen behouden	0,25	0,52	0,41	0,16	0,73	0,44	0,23	0,26	0,34
BELON6 over 5 jaar kennis en vaardigheden nog steeds nuttig voor huidige werk	0,05	0,14	0,11	0,00	0,07	0,05	0,03	0,15	0,08
BELON7 over 5 jaar kennis en vaardigheden nuttig voor	0,12	0,26	0,21	0,05	0,07	0,11	0,11	0,29	0,16

Diverse subgroepen	Roosterdienst		Leidinggevend		Leeftijdscategorieën (in jaren)				Rijks- museum totaal	
	nee	ja	nee	Ja	15-29	30-39	40-49	50-64		
	N	134	70	148	56	16	57	66		63
andere bedrijven										
SKILLS vakmanschap	0,16	0,33	0,26	0,09	0,44	0,21	0,18	0,20	0,21	
VAKM1 vakmanschap vereist voor uitvoering van werk	0,11	0,26	0,18	0,07	0,40	0,18	0,09	0,11	0,16	
VAKM2 werk gevarieerd	0,08	0,31	0,20	0,05	0,54	0,16	0,12	0,11	0,16	
VAKM3 baan vereist leren van nieuwe dingen	0,19	0,36	0,31	0,07	0,36	0,23	0,20	0,31	0,25	
VAKM4 baan vereist creativiteit	0,12	0,36	0,26	0,05	0,43	0,22	0,17	0,16	0,20	
VAKM5 gelegenheid vakmanschap te ontwikkelen	0,28	0,37	0,35	0,20	0,43	0,27	0,32	0,29	0,31	
VOLLEDIG functievolligheid	0,23	0,54	0,39	0,21	0,51	0,33	0,31	0,33	0,34	
VOLL1 zelf info verzamelen nodig voor werk	0,12	0,37	0,26	0,07	0,53	0,21	0,17	0,18	0,21	
VOLL2 zelf werk controleren op geleverde kwaliteit	0,08	0,28	0,18	0,04	0,33	0,18	0,12	0,10	0,14	
VOLL3 zelf eigen werk (of bestede tijd) registeren of administreren	0,26	0,53	0,39	0,24	0,33	0,34	0,35	0,36	0,35	
VOLL4 zelf onderhoud plegen aan hulpmiddelen	0,61	0,87	0,72	0,67	0,73	0,63	0,71	0,74	0,70	
VOLL5 zelf vooraf bepalen hoe werk uit te voeren	0,07	0,67	0,37	0,05	0,64	0,30	0,17	0,28	0,28	
KORTDUR kortcyclische arbeid	0,33	0,68	0,49	0,32	0,53	0,53	0,37	0,42	0,44	
KORT1 eentonig werk	0,11	0,44	0,29	0,05	0,40	0,32	0,15	0,16	0,22	
KORT2 werk grotendeels op routine doen	0,36	0,77	0,56	0,35	0,53	0,56	0,45	0,49	0,50	
KORT3 steeds dezelfde kortdurende werkzaamheden	0,52	0,81	0,62	0,57	0,67	0,72	0,51	0,60	0,61	
WERKOPL afstemming werk-opleiding	0,24	0,34	0,29	0,22	0,80	0,30	0,23	0,15	0,27	
NKWAL1A te hoog opleidingsniveau	0,20	0,31	0,27	0,15	0,80	0,30	0,15	0,13	0,24	
NKWAL1B te laag opleidingsniveau	0,04	0,03	0,02	0,07	0,00	0,00	0,08	0,02	0,04	
WERKERV afstemming werk-werkervaring	0,27	0,34	0,31	0,24	0,20	0,35	0,28	0,27	0,29	
NKWAL2A te veel ervaring	0,20	0,34	0,26	0,19	0,13	0,26	0,22	0,27	0,24	
NKWAL2B te weinig ervaring	0,08	0,00	0,05	0,06	0,07	0,09	0,06	0,00	0,05	
BETRWERK betrokkenheid bij het werk	0,03	0,07	0,06	0,01	0,08	0,05	0,04	0,03	0,04	
BETRWER1 belangrijk vinden dat werk goed verloopt	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
BETRWER2 erg vervelend als iets fout gaat in werk, ook indien niet mijn schuld	0,05	0,06	0,07	0,00	0,00	0,07	0,05	0,05	0,05	
BETRWER3 mijn werk betekent veel voor me	0,07	0,17	0,13	0,04	0,27	0,14	0,08	0,07	0,10	
BETRWER4 moeite waard om te proberen werk zo goed mogelijk te doen	0,01	0,04	0,03	0,00	0,07	0,00	0,03	0,02	0,02	
BETRORG betrokkenheid bij de organisatie	0,18	0,24	0,23	0,12	0,25	0,20	0,16	0,23	0,20	
BETRORG1 organisatie gaat me echt ter harte	0,10	0,19	0,16	0,05	0,20	0,16	0,09	0,13	0,13	
BETRORG2 trek me erg aan als organisatie slechte naam heeft bij anderen	0,15	0,22	0,21	0,11	0,13	0,16	0,15	0,23	0,18	
BETRORG3 voel me uitstekend thuis in deze organisatie	0,23	0,25	0,26	0,16	0,27	0,23	0,22	0,26	0,24	
BETRORG4 vglkn met andere org is werk bij deze organisatie erg aantrekkelijk	0,23	0,28	0,29	0,13	0,40	0,23	0,18	0,31	0,25	
HERSTEL herstelbehoefte	0,45	0,33	0,40	0,41	0,41	0,43	0,40	0,39	0,41	
HERST1 moeilijk vinden te ontspannen aan eind van werkdag	0,38	0,26	0,32	0,39	0,27	0,35	0,35	0,34	0,34	
HERST2 echt op zijn aan eind werkdag	0,55	0,42	0,51	0,46	0,47	0,58	0,46	0,47	0,50	
HERST3 aan einde van werkdag nogal uitgeput door werk	0,52	0,41	0,45	0,55	0,53	0,53	0,48	0,41	0,48	
HERST4 na avondeten meestal nog fit	0,65	0,51	0,63	0,54	0,60	0,63	0,61	0,56	0,60	
HERST5 moeite kosten te concentreren in vrije uren na	0,41	0,24	0,34	0,38	0,47	0,35	0,41	0,28	0,35	

Diverse subgroepen	Roosterdienst				Leidinggevend				Leeftijdscategorieën (in jaren)				Rijks- museum totaal
	nee		ja		nee		Ja		15-29	30-39	40-49	50-64	
	N	134	70	148	56	16	57	66	63	206			
mijn werk													
HERST6 meestal pas tot rust komen op 2de werkdag	0,48	0,33	0,42	0,45	0,40	0,44	0,41	0,46	0,43				
HERST7 weinig belangstelling kunnen opbrengen voor anderen na thuiskomst werk	0,36	0,29	0,35	0,27	0,60	0,33	0,22	0,38	0,33				
HERST8 kost meer dan 1 uur eer helemaal hersteld van werk	0,59	0,44	0,54	0,53	0,60	0,54	0,53	0,52	0,54				
HERST9 bij thuiskomst moeten anderen me even met rust laten	0,46	0,43	0,46	0,39	0,40	0,48	0,38	0,48	0,44				
HERST10 vaak niet meer toekomen aan andere bezigheden na werkdag	0,53	0,38	0,47	0,51	0,33	0,47	0,48	0,51	0,48				
HERST11 aan einde werkdag door vermoeidheid werk niet meer zo goed doen	0,23	0,16	0,19	0,21	0,07	0,23	0,27	0,16	0,21				
PIEKER piekeren	0,46	0,22	0,32	0,53	0,25	0,40	0,42	0,32	0,38				
PIEK1 blijf me zorgen maken over werk na verlaten werk	0,55	0,25	0,37	0,65	0,33	0,52	0,48	0,35	0,45				
PIEK2 kan mijn werk heel gemakkelijk van me afzetten	0,64	0,34	0,48	0,69	0,40	0,49	0,65	0,48	0,54				
PIEK3 maak me zorgen over mijn werk als ik vrij ben	0,39	0,12	0,25	0,45	0,13	0,36	0,35	0,24	0,30				
PIEK4 s nachts vaak wakker omdat werk door hoofd blijft spoken	0,25	0,15	0,18	0,31	0,13	0,23	0,20	0,22	0,22				
TEDRUK te maken met teveel werkdruk	0,59	0,41	0,48	0,65	0,40	0,54	0,52	0,55	0,53				
TEDRUK01 hoeveelheid werk	0,43	0,09	0,26	0,39	0,25	0,33	0,30	0,32	0,31				
TEDRUK02 moeilijkheid van werk	0,02	0,00	0,02	0,00	0,00	0,04	0,00	0,02	0,01				
TEDRUK03 eenvoudigheid van werk	0,01	0,09	0,04	0,04	0,06	0,07	0,02	0,02	0,04				
TEDRUK04 factor tijd	0,28	0,00	0,17	0,21	0,19	0,25	0,15	0,16	0,18				
TEDRUK05 verantwoordelijkheid voor mijn werk	0,13	0,07	0,09	0,16	0,06	0,11	0,12	0,11	0,11				
TEDRUK06 aantal collega's binnen team of afdeling	0,17	0,10	0,14	0,16	0,06	0,18	0,14	0,17	0,15				
TEDRUK07 spoedklussen die tussendoor komen	0,23	0,03	0,16	0,18	0,13	0,19	0,17	0,14	0,16				
TEDRUK08 nauwelijks oplosbare problemen die zich voordoen	0,06	0,06	0,06	0,05	0,00	0,09	0,05	0,06	0,06				
TEDRUK09 beleid van organisatie	0,19	0,24	0,18	0,29	0,19	0,21	0,24	0,14	0,20				
TEDRUK10 mijn collega(s)	0,04	0,03	0,05	0,02	0,00	0,05	0,02	0,05	0,04				
TEDRUK11 mijn leidinggevende(n)	0,10	0,13	0,11	0,11	0,06	0,12	0,08	0,14	0,11				
TEDRUK12 reorganisatie en veranderingen	0,08	0,11	0,09	0,13	0,00	0,04	0,12	0,14	0,10				
TEDRUK13 privé-omstandigheden	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
TEDRUK14 eigen gezondheid	0,04	0,03	0,03	0,04	0,00	0,00	0,06	0,03	0,03				
TEDRUK15 eigen persoonlijkheid	0,03	0,03	0,03	0,04	0,00	0,04	0,03	0,03	0,03				
TEDRUK16 iets anders	0,07	0,11	0,07	0,11	0,13	0,02	0,09	0,13	0,09				
STRESCAT stress in categorieën	0,55	0,40	0,49	0,53	0,20	0,51	0,52	0,54	0,50				

