

7. Balans van twee decennia kwaliteit van de arbeid

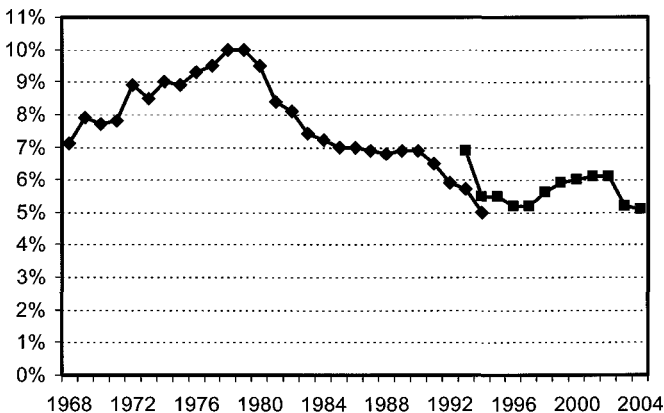
Peter G.W. Smulders

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt teruggekeken op ontwikkeling in de kwaliteit van de arbeid gedurende de laatste decennia. Ook wordt voorzichtig vooruitgekeken. We concentreren ons op de kwaliteit van de arbeid zelf, maar beschouwen eerst het ziekteverzuim dat overigens maar ten dele een indicator is van de kwaliteit van de arbeid.

7.2 Ontwikkeling in verzuim en werkdruk

Onheilspellende onderzoeksresultaten doen het goed in de pers. In de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw stonden de thema's ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid daar garant voor. Regelmatig kon men berichten in de media terugvinden van het toenmalige NIPG-TNO en het CBS over het stijgende verzuim. In het begin van de jaren tachtig begon het hoge ziekteverzuim en het voortdurend groeiende WAO-volume de politiek zorgen te baren. Het verzuimpercentage was in Nederland in die tijd opgelopen tot bijna tien procent (Figuur 7.1²), anderhalf tot twee maal zo hoog als in onze beide buurlanden.



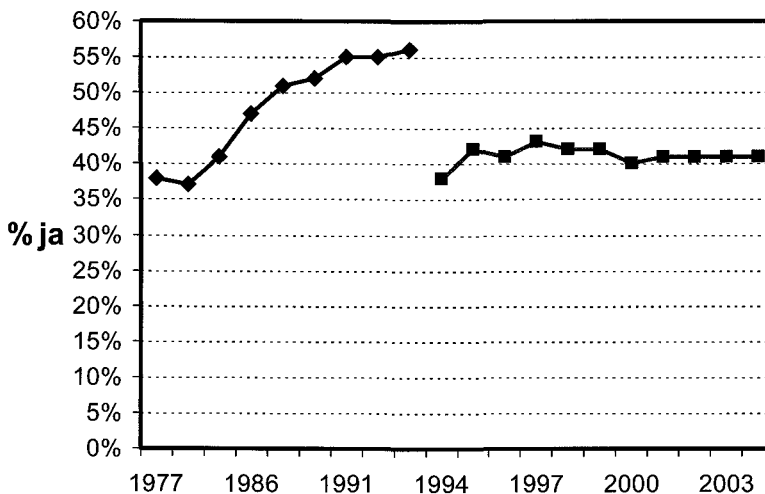
Figuur 7.1 Verzuimpercentage in Nederland 1968-2004 (Bron: 1968-1994: TNO; 1993-2004: CBS)

² Voor de periode 1968-1994: de verzuimcijfers van 200 grotere bedrijven, wekelijks verzameld door TNO en periodiek gepubliceerd door CBS. Vanaf 1993: verzuimcijfers die het CBS vergaarde via de BOA (de Branche Organisatie van Arbodiensten). Beide reeksen omvatten de zwangerschapsgevallen. Vanaf 2002 begon het CBS met de Nationale Verzuimstatistiek (CBS-NVS). Bronnen: ziekteverzuimgegevens van zes grote arbodiensten, werknemers- en verzuimgegevens van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), persoonsgegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en werknemersgegevens van het CBS.

Het percentage arbeidsongeschikten in de beroepsbevolking was in de periode 1972-1980 bovendien opgelopen van vijf tot tien procent. In de jaren 1990-1992 bereikte dit percentage zijn top met ruim elf procent. Dus toen waren 11 op de 100 werkenden in de WAO terecht gekomen. Het arbeidsongeschiktheidsprobleem ging de politieke verhoudingen pas echt domineren in het begin van die jaren negentig. Het werd het centrale thema voor het laatste kabinet-Lubbers (1989-1994). De politiek zocht naar draagvlak voor ingrepen. Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid werden een nieuwe sociale kwestie.

Hoe is de actuele situatie? Er is prikkelwetgeving ingevoerd, waardoor bedrijven tegenwoordig bij verzuimgevallen tot een maximum van twee jaar zelf loon moeten doorbetalen. Hierdoor zijn bedrijven ook veel attenter geworden op het voorkomen van verzuim, strenger in het accepteren van verzuimgevallen en alerter om verzuimende werknemers weer te integreren in het arbeidsproces. Het verzuim is in Nederland in de laatste twee decennia dan ook verminderd van 8-10 procent tot 4-5 procent (zie ook Geurts & Smulders, 2007, in druk; Smulders, 2007, in druk).

In de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw kwam het thema werkdruk en werkstress in de aandacht. Hoewel weinig dat zich heden ten dage zullen realiseren, is de werkdruk vooral in de jaren '80 in Nederland sterk opgelopen, zie figuur 7.2. Nederland kwam toen uit een soort 'laissez-faire' werkklimaat waarin veel geduld werd wat tegenwoordig ondenkbaar is. Met name het verzuimklimaat was lankmoedig. Verzuimcontrole was iets dat niet besproken kon worden. Uitzieken stond voorop, het werk niet te snel hervatten, liefst pas de volgende maandag maar weer eens voorzichtig gaan beginnen. Vakbonden, bedrijfs- en verzekeringsartsen en sociaal-wetenschappelijke onderzoekers waren met name de verdedigers van die normen en waarden.



Figuur 7.2 In een hoog tempo werken, 1977-2004 (Bron: CBS/DLO & CBS/POLS)

Er is redelijk wat bekend over de ontwikkelingen in werkdruk in Nederland, dank zij de surveys van het Centraal Bureau voor de Statistiek (DLO- Doorlopend Leefsituatie Onderzoek en POLS- Permanent Onderzoek Leefsituatie, zie Frenken, 2005). Figuur 7.2 laat zien dat in de jaren 1990-

1997 de tempodruk onder de Nederlandse werkzame beroepsbevolking zijn hoogtepunt bereikte. In 1980 antwoordde 37 procent van de werkenden bevestigend op de vraag of men in een hoog tempo diende te werken. In 1993 was dat cijfer opgelopen tot 56 procent, dus bijna zo'n twintig procent hoger. In 1994 werd door het CBS over gegaan van een 5-puntsschaal naar een 3-puntsschaal bij de beantwoording van dezelfde vraag. Vandaar dat er op dat moment een trendbreuk ontstond. We zien na 1994 opnieuw een lichte stijging in de werkdruk tot 1997 en daarna een lichte daling en stabilisatie.

Het Nederlandse arbeidsbestel is de laatste 25 jaar enorm veranderd. De landbouw werd in omvang gemarginaliseerd. Ook de industrie kromp in, zo sterk zelfs dat de zorgsector en de industrie elkaar in omvang niet veel meer ontlopen. Het merendeel van de Nederlanders werkt in de handel, de horeca, de zorg en de zakelijke en financiële dienstverlening. Daarmee is een deel van het fysiek zware werk weggefallen. Maar computerisering is er voor in de plaats gekomen. Volgens de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2005 en 2006 (zie Houtman et al., 2006; Smulders et al., 2007) werkt bijna tachtig procent van de Nederlandse werknemers een uur of meer per dag met de computer. Ook zijn de 'contacten met klanten' – doordat meer en meer mensen in de zorg, het onderwijs en de dienstverlening werken – toegenomen. En die klantcontacten kunnen nogal eens gepaard gaan met intimidatie en agressie. Volgens de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2005 en 2006 (zie Van den Bossche et al., 2007) wordt zo'n 25 procent van alle werknemers wel eens geïntimideerd door klanten (patiënten, passagiers, leerlingen, etc.). Verder zijn we steeds korter – maar intensiever, zie de werkdruk - gaan werken. Het gemiddelde contractuele dienstverband is nu 31 uur per week (zie eveneens de NEA 2006). Het aantal fulltime jobs is volgens het CBS minder in aantal dan de parttime en flexibele jobs samen. Kortom, de laatste 25 jaar is er een intensivering van de het werk tot stand gekomen: in kortere werktijden moet met grotere aandacht, vaak gecomputeriseerd werk verzet worden.

7.3 Noodklok?

Niet zo lang geleden is de noodklok opnieuw geluid. Dit maal door filosofen, die vaak wel een fijne neus hebben voor ontwikkelingen in de maatschappij, hoewel ze de empirische feiten niet altijd bij de hand hebben. 'Managers ondermijnen de beroepseer van werknemers', meent filosoof Dorien Pessers in de Volkskrant van 23 juni 2005. Daarmee zette zij een vervolgstap in de actie tegen de managers, die eerder geïnitieerd werd door collega-filosoof Ad Verbrugge in de NRC. Samen met Gabriël van den Brink, ook filosoof, redigeerden ze het boek 'Beroepseer' dat in 2005 verscheen (Van den Brink et al., 2005).

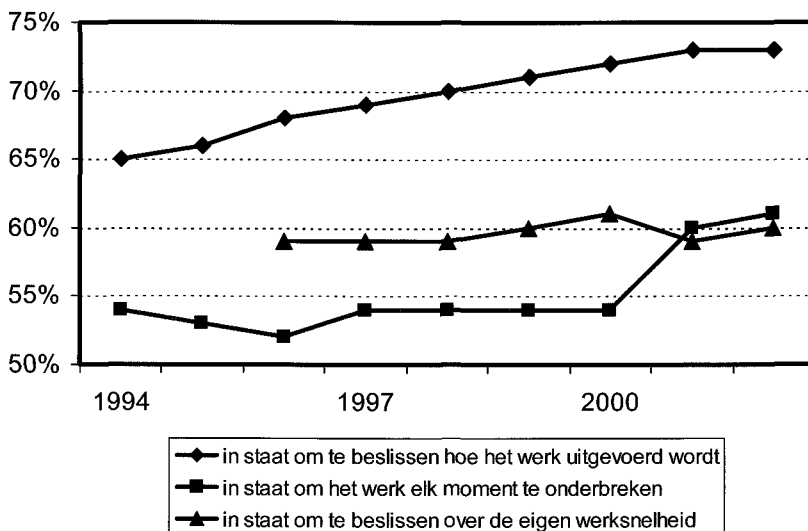
De filosofen verzetten zich tegen de regelzucht, de controlesystemen en het opgeblazen jargon van de managers, de organisatieadviseurs en de centrale overheid. Ze stellen aan de kaak dat een werknemer zich niet meer op zijn kerntaak kan richten, maar tevens moet verkopen, coachen, verslagleggen, tijdschrijven, etc. Ze hekelen het jargon, waarin het gonst van termen als innovatie, prestatiecontracten, procedures, protocollen, tijdschrijfverplichtingen, communicatie, etc.

Met name in de dienstensector waaronder de zorg en het onderwijs zal men dit alles herkennen en zal men zich er inderdaad aan ergeren. Maar heeft dat nou echt – zoals Dorien Pessers stelt - de beroepseer, beroepsvreugde, de autonomie van de werkenden in Nederland langzaam maar zeker vernietigd? Door 'het zinloze geweld van de procesmanagers', zoals Ad Verbrugge het nog bonter stelde. Dat zijn zwaar aangezette aantijgingen, die om sterke onderbouwing vragen. Natuurlijk hebben Pessers, Verbrugge en Van den Brink wel een punt, maar werkt het ook echt zo door op de werkvloer, als ze stellen? Laten we eens kijken naar hetgeen betrouwbare en representatieve sur-

veycijfers van het CBS over de laatste tien jaren zeggen. Het CBS voerde in deze periode jaarlijks het Permanente Onderzoek Leefsituatie (POLS) uit onder een grote en representatieve steekproef van werkenden. Het gaat hier om de beste lange termijn cijfers die er in Nederland te vinden zijn.

We lopen een paar belangrijke indicatoren langs, die van belang zijn voor de stelling van Pessers en collega's. Wat blijkt? De werkdruk is in Nederland, zoals in vele andere Europese landen de laatste twee decennia inderdaad stevig gestegen. Maar ook blijkt – zoals beschreven – dat de werkdruk sinds 1995-96 stabiliseert. De grootste stijging vond plaats in de jaren tachtig toen de managers en hun bedilzucht nog niet echt op stoom gekomen waren. En de stijging vond niet alleen in Nederland plaats maar in alle EU-landen, met name in Groot-Brittannië en Scandinavië. Die stijging had niets van doen met de bedilzucht van de managers, maar met de mondialisering en de toenemende concurrentie. Men kan van dit alles dus moeilijk de managers en hun systemen en hun jargon de schuld geven. Hun systemen hebben in essentie kwaliteitsverbetering tot doel gehad, zodat de concurrentiestrijd overleefd zou worden.

Nog belangrijker voor de stelling van de filosofen is hoe het met de autonomie in het werk is gesteld. Dan blijkt precies het tegendeel van wat Pessers en collega's beweren. Sinds medio jaren negentig neemt de autonomie van de werknemers in Nederland namelijk grosso modo toe (zie figuur 7.3). We hebben deze trends getest op significantie. Dan blijkt eveneens dat als leeftijd, geslacht, opleiding, etc. onder controle worden gehouden, de ontwikkelingen in autonomie in het werk tussen 1994 en 2002 zeer significant toegenomen zijn ($p < ,000$). Mensen zijn dus steeds meer in staat om zelf te beslissen hoe het werk wordt uitgevoerd, om te beslissen over de werksnelheid en om te beslissen over op welk moment men het werk zou willen onderbreken. Kortom: de Nederlandse werknemer is steeds meer een zelfstandige geworden met een grote mate van beslissingsbevoegdheid.

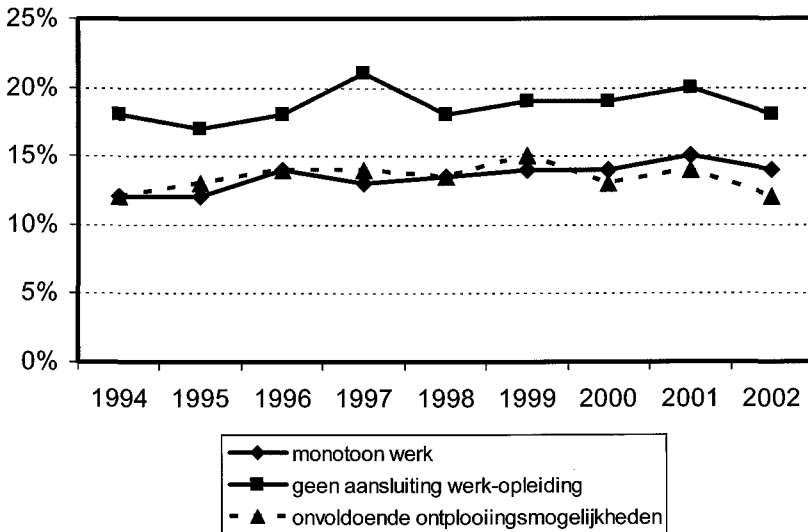


Figuur 7.3 Trend in autonomie in het werk in Nederland 1994-2002 (% meestal)

Interessant is dat in Denemarken eenzelfde trend geconstateerd is. Hermann Burr et al. van het Deens Arbeidsinstituut constateerden dat in de periode 1990-2000 de autonomie van de werken-

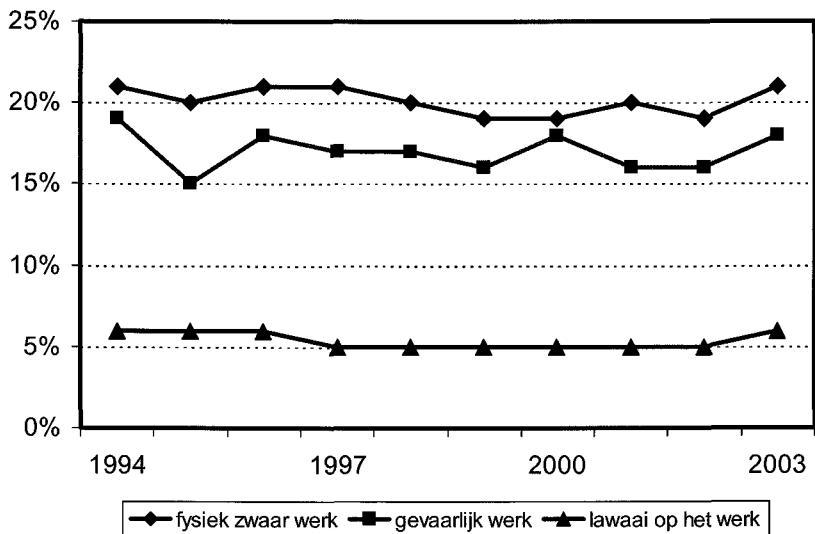
den significant toegenomen was (Burr et al., 2003). Arbeidsdeskundigen erkennen en herkennen dat ook. Nederlandse werknemers hebben nog nooit zo'n goede opleiding gehad. Er wordt veel van ze geëist: meer klantvriendelijkheid, meer letten op kwaliteit, tempo er in houden, in sommige sectoren inderdaad tijdschrijven, etc. En werknemers zijn daar alleen maar voor te vinden als de werkomstandigheden goed zijn, de beloning naar behoren is en ze in hun zelfstandigheid gerespecteerd worden. De stijgende autonomie is dus een begrijpelijke ontwikkeling. Stressdeskundigen die het werk van de Amerikaan Robert Karasek bestudeerd hebben, weten ook dat zelfstandigheid in het werk de werkdruk draaglijk en verteerbaar maakt. Zonder zelfstandigheid in het werk zou werkdruk veel eerder tot burnout en ziekteverzuim leiden.

En hoe heeft de inhoud van het werk zich ontwikkeld volgens de CBS-cijfers? Figuur 7.4 toont de cijfers. Als die getoetst worden, dan blijken de trends weinig significant te zijn, er is dus weinig verschil in monotonie, etc tussen 1994 en 2002. Dit is een opmerkelijk resultaat dat extra onderzoek waard is. Hoe komt bijvoorbeeld het dat de monotonie in het werk niet verminderd is? Is de lopende band van het industriële tijdperk als het ware vervangen door de discipline die de computer oplegt in het dienstverlenende tijdperk? Is monotonie in sommige sectoren wel gedaald en in anderen niet?



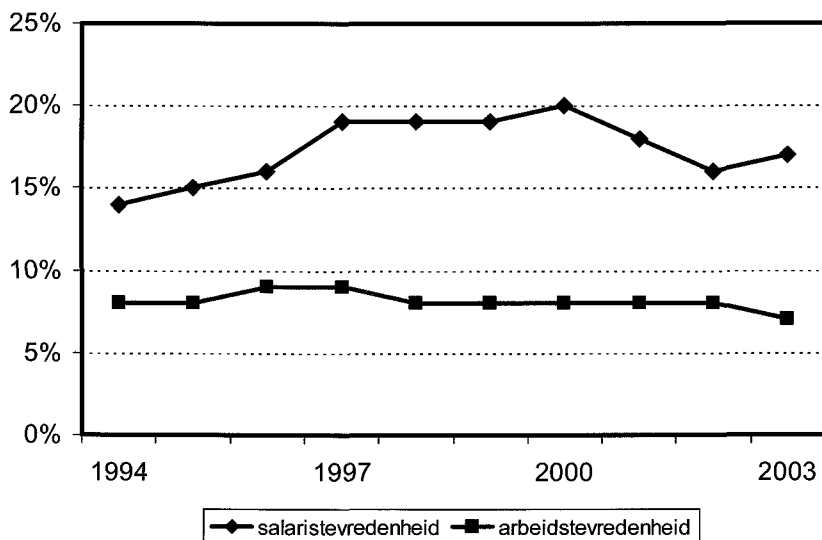
Figuur 7.4 Trend in de inhoud van het werk in Nederland 1994-2002 (% ja)

Zo ook zijn er geen significante verschillen tussen 1994 en 2002 wat betreft zwaar werk, gevaarlijk werk en lawaai op het werk (zie Figuur 7.5). De arboconvenanten die in die periode tot stand zijn gebracht tussen werkgevers en vakbonden, op initiatief van het ministerie van SZW, hadden in 2002 dus nog een waarneembaar effect. In Canada werd overigens wel een daling geconstateerd in zwaar werk in de periode 1995-2001 (Shannon, 2006). Ook dit thema vraagt nader onderzoek. Waar is het zware werk verminderd en waar niet? En speelt de computerisering een rol in het niet-verdwijnen van het zware werk?



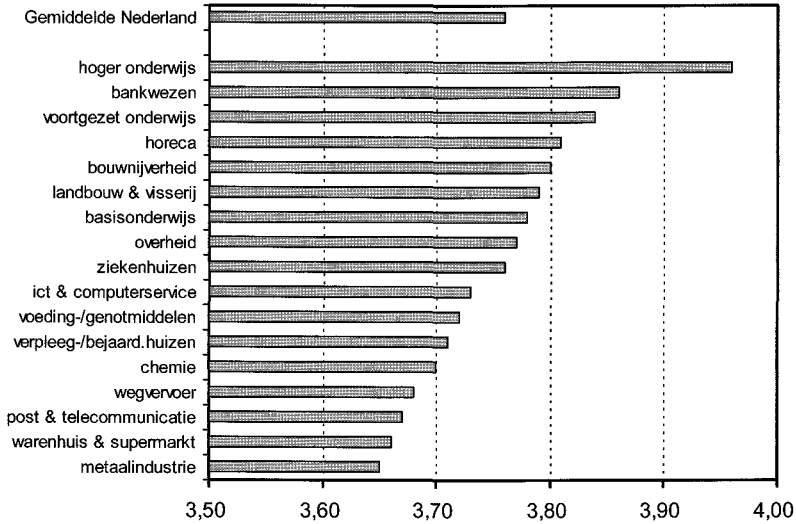
Figuur 7.5 Trend in fysiek zwaar werk in Nederland (% vaak)

En de arbeidstevredenheid dan, die volgens Pessers et al. onder druk ligt van de op hol geslagen managers? De arbeidstevredenheid ligt al jaren rond de 90 procent (zie Figuur 7.6). Dus negen op de tien werknemers zegt tevreden te zijn met het werk dat ze doen. De laatste jaren is daarin geen enkele daling of stijging waar te nemen. De salaristevredenheid lijkt te stijgen en dalen met de conjuncturele veranderingen



Figuur 7.6 Trend in werk- en salaristevredenheid in Nederland (% niet tevreden)

En de sector die volgens Pessers, Verbrugge en Van den Brink het meest te lijden heeft onder de managerscultuur en de regels en oekazes van de overheid – het onderwijs – scoort zowaar bovengemiddeld, als het gaat om arbeidstevredenheid (zie figuur 7.7, welke gebaseerd is op gegevens van 11.000 werkenden uit de TNO Arbeidssituatie Survey, 2000-2004).



Figuur 7.7 Arbeidstevredenheid in Nederland (bron: TAS 2000-2002-2004; 1 = zeer ontevreden, 5 = zeer tevreden)

De echte ontevredenheid zit veel meer in de industriële bedrijfstakken en het vervoer, waar waarschijnlijk de bedoelde managerscultuur en de regelzucht van de overheid het minst voelbaar is. Arbeidstevredenheid heeft kennelijk met heel andere zaken te maken dan met de regelzucht en het verschrikkelijke jargon dat onze managers de laatste tien jaar uitslaan. In werkelijkheid gaat het om interessant, gevarieerd en uitdagend werk.

Pessers heeft heimwee naar de jaren zestig en zeventig, naar de tijd waarin 'humanisering van de arbeid' volgens haar nog centraal stond. Maar dat was wel de tijd van de hoogopgeleide vrijgestelden, die kwamen en gingen als het hun uitkwam, zonder enige verantwoording af te hoeven leggen via tijdschrijfsystemen. Het was ook de tijd dat het verzuim rond de tien procent schommelde, deels omdat er nog veel gewerkt werd onder zware fysieke werkomstandigheden in de industrie, de bouw en de landbouw, maar deels ook omdat aanwezigheidscontrole nog een besmette term was. Het was ook de tijd waarin de Nederlandse wetenschap een stuk minder mee deed in internationale tijdschriften, omdat er geen prestatie-eisen waren. Willen we terug naar deze tijd, omdat managers en organisatieadviseurs doorslaan in hun jargon, systemen en peptalk? Het lijkt me niet.

7.4 Samenvattende terugblik

Hoewel de werkdruk in Nederland het laatste decennium wat gestabiliseerd is, ligt het op een veel hoger niveau dan in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Ten tweede kan vastgesteld worden dat de autonomie van de Nederlandse werkende stevig toegenomen is. Dit kan als een tegenwicht beschouwd worden tegen de verhoogde werkdruk. Ten derde moeten we – weinig spectaculair – concluderen dat veranderingen soms langzamer gaan dan we – in de waan van de dag - denken. Men denke hierbij aan de inhoud van het werk en de arbeidstevredenheid. Ten vierde lijken veranderingen in de sociale zekerheid (verzuim en arbeidsongeschiktheid) meer te maken te hebben met regelgeving rond prikkels en dergelijke dan met arbeidsomstandigheden. Ten vijfde lijken grote verschuivingen in bedrijfstakken en bedrijfssectoren van grote invloed geweest te zijn. Zoals vermeld is de landbouw gedecimeerd en de industrie teruggebracht tot de omvang van de zorgsector. Nederlanders werken tegenwoordig grotendeels in de dienstensector. Ze hebben daarbij minder te maken met fysiek zwaar werk en veel meer met computers en veeleisende en stresserende klanten.

7.5 De toekomst

Het ligt in de rede te denken dat deze trends zich in de komende decennia voort zullen zetten. Het werk zal veelal gecomputeriseerd en in deeltijd uitgevoerd blijven worden. Werkdruk en stresserende klantcontacten zullen blijven bestaan. Zelfstandigheid in het werk zal eerder verder toenemen dan afnemen. Fysiek zwaar werk zal mogelijk minder een issue worden.

Men mag veronderstellen dat de kwaliteit van de arbeid in de toekomst beïnvloed wordt door technologische ontwikkelingen, welke hun invloed op het opkomen en verdwijnen van beroepen en daarmee op de kwaliteit van de arbeid. Daarnaast speelt de demografie ongetwijfeld een rol. In Nederland werken thans veel meer vrouwen en minder jongeren dan dertig jaar geleden. Deze arbeidsmarktdruk zal bij veel bedrijven en instellingen een impuls hebben gegeven tot het aanbieden van meer deeltijd- en flexibel werk. Ook kan men stilstaan bij de invloed op de kwaliteit van de arbeid van - in de nationale cultuur min of meer verankerde - normen en waarden. Gewezen kan worden op onderzoek dat laat zien dat de kwaliteit van de arbeid in Nederland gelijkenis vertoont met die van andere Noordelijke landen en van hoger niveau is dan die in diverse Zuidelijke landen.

Maar de economie zal waarschijnlijk de belangrijkste determinant van de kwaliteit van de arbeid zijn. In een Delphi-studie (Smulders & Bloemhoff, 1991) is in 1990 vooruitgekeken naar de mogelijke toestand van de kwaliteit van de arbeid in 2010. Nu we niet ver af zijn van 2010, is het instructief eens terug te kijken op de resultaten van die studie van bijna 20 jaar geleden. Zaten die deskundigen er dicht bij of kloppen hun veronderstellingen niet erg?

Aspecten van de kwaliteit van de arbeid	verandering bij hoge economische groei	verandering bij lage economische groei
tijdsdruk/hoog tempo	++	+
geestelijk inspannend werk	++	+
eentonig werk	0	+
aansluiting opleiding/ervaring bij werk	0	-
kunnen meebeslissen	++	-
overlegmogelijkheden	+	0
vooruitzichten bij de werkgever	++	-
promotiekansen	++	-
lawaai	-	0
lichamelijk zwaar werk	-	0
onveiligheid op de werkplek	-	0

+ = toename; - = afname.

Tabel 7.1 De invloed van de economie op arbeid volgens 88 deskundigen in 1990 (Smulders & Bloemhoff, 1991: 287)

Er werden in 1990 drie economische scenario's (hoge, gemiddelde en lage groei) aan 88 deskundigen op het gebied van arbeid en gezondheid voorgelegd en hen is vervolgens gevraagd aan te geven hoe binnen deze drie kaders arbeid en gezondheid tot aan het jaar 2010 zich mogelijk zullen ontwikkelen.

Daarbij werden de twee extreme scenario's (hoge versus lage economische groei) met elkaar vergeleken wat betreft hun gevolgen. Een aantal aspecten van de kwaliteit van de arbeid is volgens de deskundigen tamelijk ongevoelig voor goede of slechte economische ontwikkelingen. Dit is bijvoorbeeld het geval voor ontwikkelingen inzake werktempo, waarvan de deskundigen in 1990 veronderstelden dat die in alle gevallen zou stijgen. Dus ongeacht de economie zou – volgens de deskundigen - het werktempo van 1990 op 2010 toenemen. Dat zagen die deskundigen in 1990 juist, zoals inmiddels is gebleken.

Waar heeft de economie dan wel veel invloed op? De tabel somt de aspecten op die het sterkst onder invloed van de economie staan. In tabel zien we bovenaan dat hoge economische groei – volgens de in 1990 geconsulteerde 88 deskundigen – meer tijdsdruk en geestelijk inspannend werk met zich meebrengt dan lage economische groei. Die inschatting uit 1990 lijkt redelijk goed uitgekomen te zijn. Ook de inschatting dat kunnen meebeslissen en de overlegmogelijkheden zouden verbeteren in een hoogconjunctuur lijkt bewaarheid te zijn.

Aan de andere kant zouden lichamelijk zwaar werk, lawaai en onveiligheid bij sterke economische voortgang een gunstiger wending nemen dan onder zwakke groei. Dat lijkt door de vermelde CBS-trendcijfers niet onderbouwd te worden.

In het algemeen kan de conclusie zijn dat hoge economische groei in 1990 gunstiger werd geacht voor 'traditionele arbo-risico's' dan lage economische groei. Aan de andere kant zou groei ook werkdruk en geestelijk inspannend werk met zich meebrengen. In de visie van de bijna twintig jaar geleden geraadpleegde deskundigen dreigen dus 'nieuwe risico's' door economische groei.

Referenties

BOSSCHE SNJ VAN DEN, SMULDERS PGW, HOUTMAN ILD. Trends and risk groups in working conditions. In: Smulders PGW, (red.). Worklife in the Netherlands. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven , 2006. (hoofdstuk 3)

BRINK G VAN DEN, JANSEN TH, PESSERS D, (red.). Beroepszeer; waarom Nederland niet goed werkt. Amsterdam: Boom, 2005.

BURR H, BJORNER JB, KRISTENSEN TS, TÛCHSEN F, BACH E. Trends in the Danish work environment in 1990-2000 and their associations with labor force changes. Scandinavian Journal of Work Environment and Health 2003; 29: 270-279.

FRENKEN F. Trends in arbeidsomstandigheden. Sociaal-economische Trends 2005 (4e kwartaal): 41-48.

HOUTMAN I, SMULDERS P, BOSSCHE S VAN DEN. Arbobalans 2005; arbeidsrisico's, effecten en maatregelen in Nederland. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2006.

GEURTS S, SMULDERS PGW. Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid. In: Schaufeli W, Bakker A, Jonge J de, (red.). De psychologie van arbeid en gezondheid. Houten: Bohn, Stafleu, Van Loghum, 2007. (hoofdstuk 20)

SHANNON HS, IBRAHIM SA, ROBSON LS, ZARINPOUSH F. Changes in job stressors in the Canadian Working Population. Canadian Journal of Public Health 2006;97(3):225-29..

PESSERS D. Managers ondermijnen de beroepszeer van werknemers. Volkskrant, 23 juni 2005; ?.

SMULDERS PGW. Ondanks manager is arbeidsvreugde groot. Volkskrant, 6 juli 2005; ?.

SMULDERS PGW, (ed.). Worklife in The Netherlands. Hoofddorp: TNO Work & Employment, 2006.

SMULDERS PGW, BLOEMHOFF A. Arbeid, gezondheid en welzijn in de toekomst. Houten/Antwerpen: Bohn, Stafleu, Van Loghum, 1991.

SMULDERS P, VAN DEN BOSSCHE S, HUPKENS C. Vinger aan de pols van werkend Nederland, Highlights uit de NEA 2006 (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden). Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven, 2007.

SMULDERS PGW. Werksituatie en ziekteverzuim. In: Jehoel G, (red.). Trendrapport Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007. (hoofdstuk 4)