

Werkdruk in cijfers

Irene Houtman

Is werkdruk werkelijk een probleem of is het modieus gezeur dat overdreven aandacht krijgt? Moeten we ons wel zo druk maken over werkdruk? Als antwoord op deze vragen een overzicht van cijfermatige trends, risicogroepen, maatschappelijke en bedrijfskosten. De conclusie luidt dat werkdruk een serieus probleem is. Daarom ook in cijfers: welke maatregelen treffen bedrijven om werkdruk en stress te bestrijden?

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek is de werkdruk in Nederland de afgelopen twintig jaar met circa 1,5 procentpunt per jaar toegenomen (Otten, 1999).

Sinds 1977 brengt het CBS Nederlandse trendgegevens over 'werkdruk' in kaart. De 'thermometer' die ze daarvoor hanteert, is het Doorlopend Leefsituatie Onderzoek: een jaarlijkse representatieve steekproef van zo'n tweeduizend werknemers. In 1997 gaf 43% van de werkenden aan regelmatig met een hoog tempo (als maat voor werkdruk) te werken.

Het is opvallend dat de stijging de afgelopen twintig jaar zo consistent is en alleen bij de vraag naar werktempo optreedt. De antwoorden op andere vragen over arbeid en gezondheid vertoonden namelijk niet zo'n trend. Het is dus onwaarschijnlijk dat er sprake is van klaaggeneigdheid. De werkdrukstijging is waarneembaar bij allerlei groepen: zowel mannen als vrouwen, maar ook in de verschillende branches en beroeps-groepen.

Naast de CBS-cijfers laten ook andere studies een stijging van werkdruk zien. Uit onderzoek van de European Foundation for the Improvement of the Living and Working Conditions komt Nederland als 'werkdruk-koploper' uit de bus. In 1996 zegt 58% van de Nederlandse werknemers tenminste de helft van de werktijd onder tijdsdruk te werken. Het Europees gemiddelde was toen 42%.

In de periode 1992 - 1996 is Nederland

niet alleen Europees koploper maar ook 'stijger met stip'. In ons land nam in die periode het aantal werknemers dat tenminste 50% van de werktijd onder tijdsdruk staat met 11% toe. De gemiddelde toename in Europa was 'slechts' 7%. De stijgende werkdruk is dus geen typisch Nederlands fenomeen, maar manifesteert zich in ons land wel het sterkst.

Wat is werkdruk?

Over de definitie van werkdruk bestaan veel uiteenlopende meningen en misverstanden. Vaak wordt ermee bedoeld dat 'te veel werk in te weinig tijd' moet worden gedaan. Werkdruk wordt dan vooral geassocieerd met een hoog werktempo of met piekbelasting. Kortom: 'druk werk'. We hebben het dan over een kenmerk van het werk.

De term werkdruk wordt ook wel gebruikt om bepaalde effecten, verschijnselen of gevolgen weer te geven. Dan gaat het bijvoorbeeld om werknemers met nerveuze of psychische klachten. Ook wordt de term gebezigd om het proces te beschrijven dat oorzaak en gevolg verbindt ('onder druk staan').

In dit artikel zullen we werkdruk beschouwen als oorzakelijke factor in de werksituatie, een werkenmerk dus. Type-rend voor werkdruk is dat werknemers niet, of slechts met grote moeite, binnen de beschikbare tijd aan de gestelde eisen of normen kunnen voldoen. Die eisen zijn hoog als gevolg van de hoeveelheid werk, de complexiteit, de verantwoordelijkheid of de tegenstrijdige eisen die het werk met zich

meebrengt. Bovendien heeft werkdruk te maken met gebrekkige mogelijkheden om zelf invloed te kunnen uitoefenen op het werk en de organisatie ervan: gebrekkige regelmogelijkheden in, maar ook over het werk. Met dat laatste wordt vooral bedoeld op het kunnen organiseren en meebeslissen over zaken als werkverdeling en planning. Maar het gaat bijvoorbeeld ook over de mogelijkheden anderen bij het werk te betrekken.

Is werkdruk erg?

Hoge werkdruk leidt tot reacties als een verhoogde lichamelijk activiteit (stijging van hartfrequentie, bloeddruk en hormoonproductie zoals adrenaline en cortisol), verhoogde gevoelens van spanning en stereotypisch gedrag (gehaast, geïrriteerd gedrag, fouten maken, even ziek melden om bij te komen). Op zich is dat niet direct slecht. Een -weliswaar gedoseerde- overbelasting kennen we uit de trainingsleer, waar het *de* manier is om de belastbaarheid van mensen te verhogen. Een trainingsprikkel bij uitstek dus. Het gevaar schuilt echter in het onvoldoende herstellen. Ook dat kennen we uit de trainingsliteratuur: het overtraint raken. Met psychische (over)belasting ligt dit niet anders. Ook hier betekent onvoldoende herstel dat er op termijn daadwerkelijk schade ontstaat. Recente longitudinale studies laten zien dat werkdruk, en met name gebrekkige regelmogelijkheden, op termijn leiden tot een verhoogd risico om te overlijden aan hart- en vaatziekten. Ook wanneer rekening wordt gehouden met allerlei versturende variabelen zoals leeftijd, rookgedrag, hoge bloeddruk, cholesterol en obesitas (zie Houtman e.a., 1999). Ook blijken aspecten van hoge werkdruk samen te hangen met meer verzuim.

Verklaringen

Er is een aantal plausibele verklaringen voor de toenemende werkdruk. Deze hebben te maken met:



FOTO: CHRIS PENNAERTS

Onder het gesternte van een krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende en ontgroenende beroepsbevolking moeten we zuinig zijn op onze werknemers.

1. Veranderingen in de aard van het werk

Het werk is mentaal belastender geworden. Het blijkt dat steeds meer 'blauwe boorden' uit onze beroepsbevolking verdwijnen en het werk van de Nederlandse werknemer steeds vaker 'dienstverlenend' is. Er is geen Europees land waar zoveel met informatie, computers en beeldschermen wordt gewerkt als in Nederland.

2. Werktijden

Juist werknemers die met 'informatie' werken geven aan vaak 's avonds en in het weekend thuis over te werken. Mede door de wijdverbreide 'arbeidstijdverkorting' heeft de Nederlander volgens contract gemiddeld de kortste, maar wel intensiefste, werkweek van Europa. Structureel overwerk leidt tot een verminderde afgrensbaarheid van werk en

privé. Dit blijkt geassocieerd met een verhoogd risico op burnout en klachten van overspanning;

3. Nieuwe werkvormen

Zowel in de industrie als in de zakelijke dienstverlening worden op grote schaal nieuwe werkvormen ingevoerd om te voldoen aan de toenemende (markt)eisen van

>>

efficiëntie, hoge productie-eisen, stipte levering en klantgerichtheid. Deze eisen leiden meestal tot toename van de werkdruk en afname van de regelmogelijkheden (Landsbergis e.a., 1999).

4. Flexibilisering

Flexibilisering is een veelkoppig fenomeen dat, met name op het gebied van arbeidsinhoud en werktijden, aspecten omvat die zowel werkdruk verhogend als werkdruk-verlagend kunnen zijn. Hierin lijken dus zowel risico's als oplossingen te liggen, waarbij met name flexibele contracten vooral risico's voor werkdruk lijken in te houden.

Risicogroepen

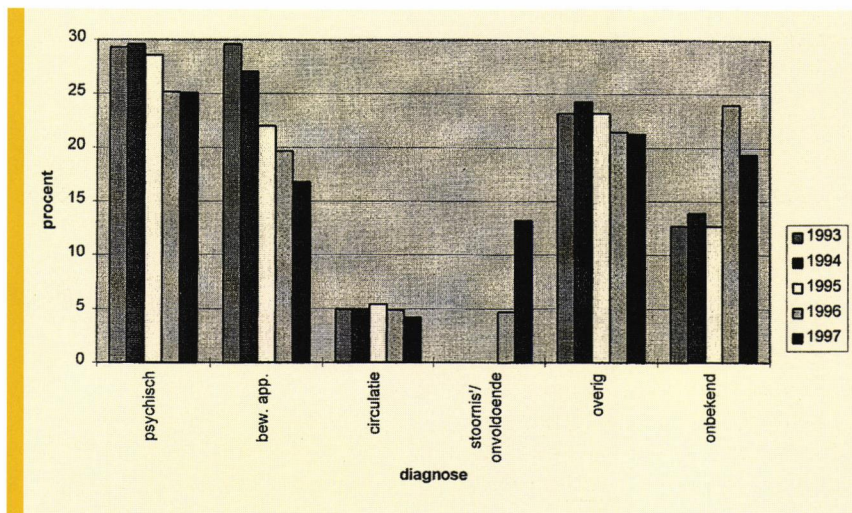
In de zakelijke dienstverlening, de gezondheidszorg en het onderwijs zijn de kwantitatieve taakeisen over het algemeen uitermate hoog. Het werk in deze branches kenmerkt zich door een hoge intensiteit. Geringe kwantitatieve eisen (geringe intensiteit) komen voor in branches als de landbouw en visserij, elektrotechnische industrie en de handel. De ongunstige gevolgen van hoge taakeisen zijn vooral groot wanneer dit gepaard gaat met geringe regelmogelijkheden in het werk. In de zakelijke dienstverlening zijn die regelmogelijkheden echter redelijk gunstig hoewel men in die branche relatief veel uren maakt. De regelmogelijkheden in branches als de gezondheidszorg en het onderwijs zijn echter veel geringer. Daarom zullen de hoge taakeisen juist in deze branches leiden tot veel gezondheidsproblemen, verzuim en mogelijk ook WAO-intrede.

Kosten

Tal van studies geven aan dat werkdruk samenhangt met verzuim. Op bedrijfsniveau is dat een belangrijke kostenpost. Maar ook de maatschappelijke kosten door verzuim en WAO-intrede op psychische gronden zijn omvangrijk: naar schatting minimaal f 5 miljard per jaar. De wegens ziekte gederfde uren zijn echter slechts één van de schadeposten voor bedrijven. Naast loonkosten heeft verzuim meestal ook effect op de bedrijfsvoering. Onderbouwde schattingen van deze kosten ontbreken vooralsnog.

WAO-intrede

Van de WAO-intreders is de groep met psychische aandoeningen inmiddels het grootst (zie figuur 1). Deze groep lijkt zelfs toe te nemen. Meer dan de helft van degenen die met psychische klachten in de WAO belanden, meent dat het werk een belangrijke of de belangrijkste oorzaak was. Ook gaf ruim een derde van hen aan dat uitval voor-



Figuur 1: WAO-intrede naar diagnose.
(Bron: Lisv, 1999)

komen had kunnen worden wanneer op het werk maatregelen waren getroffen.

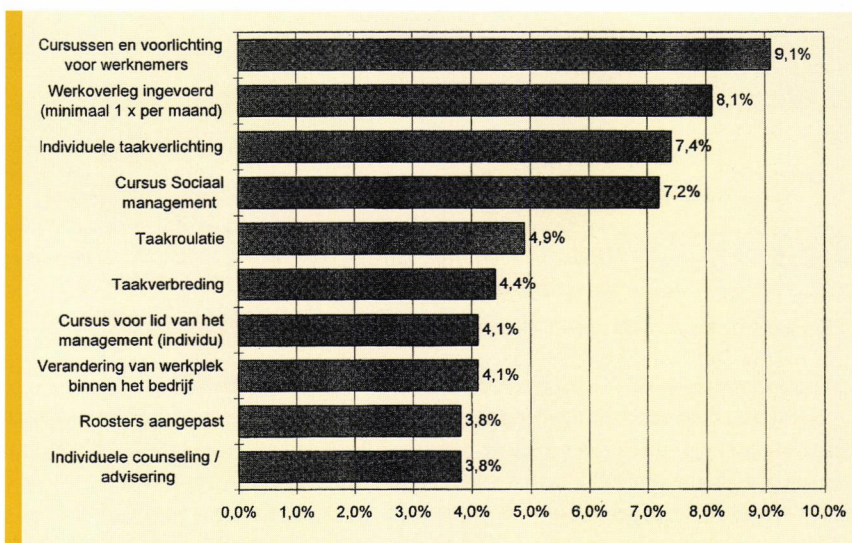
Wat doen bedrijven?

Wat doen Nederlandse bedrijven tegen werkdruk? Figuur 2 geeft een overzicht. In 1996 troffen Nederlandse bedrijven gemiddeld slechts één stressmaatregel. Alleen de overheid (inclusief onderwijs en gezondheidszorg) zette gemiddeld twee maatregelen in. Ter vergelijking: het gemiddeld aantal maatregelen gericht op de aanpak van lichamelijke belastingsproblematiek ligt voor alle bedrijven op ruim twee.

Het blijkt dat het aantal maatregelen gericht op de aanpak van werkdruk en werkstress over de periode 1993-1996 wel steeg. Maar het aantal maatregelen gericht op de aanpak van lichamelijke overbelasting is nog lang niet overtroffen.

Ondanks deze stijging maakte slechts een gering percentage van de werknemers (circa 8%) gebruik van de door hun werkgever getroffen of geboden maatregelen. Wanneer werknemers hebben deelgenomen vindt meer dan de helft de maatregelen niet of matig effectief. Daarnaast vindt gemiddeld iets meer dan de helft van alle werknemers dat de werkgever meer zou moeten doen, vooral op het gebied van werkdruk en werkstress.

Een verklaring voor deze ogenschijnlijke tegenstrijdigheden is dat werkdrukpreventie in de Nederlandse bedrijven weliswaar toeneemt, maar dat dit vooral de kwantiteit en niet de kwaliteit betreft. Wellicht moeten maatregelen meer worden afgestemd op de echte risico's in het bedrijf, en moet bij de implementatie meer gebruik worden gemaakt van de kennis, ervaring en betrokkenheid van de werknemers zelf. De succesfactoren van



Figuur 2: Welke maatregelen troffen Nederlandse bedrijven in 1996 tegen werkdruk?
(Bron: Houtman et al. 1998)

interventies liggen slots toe vooral in het proces, minder in de inhoud.

Collectieve zaak

Volgens Nederlandse werknemers neemt de werkdruk toe. Dat blijkt uit verschillende studies. Als we dit koppelen aan de lange termijn gezondheidseffecten van hoge werkdruk is dit als een belangrijk signaal te beschouwen. Onder het gesternte van een krappere arbeidsmarkt, met een vergrijzende en ontgroenende beroepsbevolking moeten we zuinig zijn op onze werknemers. Bij een stijgende werkdruk zullen ook werkdrukbestendige werknemers uiteindelijk uitvallen. De 'ideale aanpak' van werkdruk is een pakket van maatregelen gericht op het werk en de werknemer. Dat komt in de rest van deze bijlage uitgebreid aan bod. Wat uit die bijdragen blijkt: werkdruk is geen individueel, maar een complex, organisatiegebonden probleem. Een probleem dat slechts effectief op bedrijfs-, branche- of zelfs nationaal niveau is aan te pakken.

De eerste aanzetten daartoe zijn er. Name-

lijk in de vorm van de 'arboconvenanten nieuwe stijl'. De overheid stimuleert op deze wijze, mede door financiële steun, een branchewijze aanpak van vijf centrale arborisico's. Bestrijding van werkdruk is daarbij één van de speerpunten. De komende jaren zullen werkgevers- en werknemersorganisa-

ties samen met de overheid concrete toetsbare afspraken maken over maatregelen om de werkdruk 'in te polderen'. ►

Irene Houtman -

senior onderzoeker/adviseur TNO Arbeid,
Hoofddorp.

Literatuur

- Houtman I, Kornitzer M, Smet P de, et al. Job stress, absenteeism and coronary heart disease European cooperative study (the JACE study). EJPB, 1999, 9:52-57.
- Houtman I, Zuidhof A, Van den Heuvel S. Arbobeleid in ontwikkeling: werkdruk en RSI de belangrijkste problemen. VUGA, Den Haag, 1998.
- Landsbergis PA, Cahill J, Schnall P. The impact of Lean Production and Related New Systems of Work organization on Worker health. JOHP 1999;4(2):108-130.
- Lisv. Ontwikkeling arbeidsongeschiktheid jaaroverzicht AAW/WAO. Lisv, Amsterdam, 1999.
- Otten F. Kwaliteit van de arbeid. In: De Leefsituatie van de Nederlandse bevolking 1997. Deel 1: Gezondheid en Kwaliteit van de arbeid. CBS, Voorburg/Heerlen, 1999, 19-41.

CBS-cijfers burnout

Eén op de tien werkenden lijdt aan burnout
Circa 10% van de beroepsbevolking rapporteert klachten over opgebrandheid door het werk, bekend als burnout. Deze door het werk veroorzaakte gevoelens van ongewone vermoeidheid en uitputting komen het vaakst voor bij personen werkzaam in het onderwijs. Een hoge werkdruk vormt de belangrijkste risicofactor voor burnout. Een slechte sfeer op het werk, lage beloningen en beperkte taakautonomie ofwel weinig mogelijkheden tot het zelf indelen van de werkzaamheden, werken eveneens risicoverhogend. Ook lopen fulltimers en vrouwen een groter risico dan parttimers en mannen. Het idee dat bij werkende vrouwen een dubbele werkbelasting, dat wil zeggen de combinatie van werk en zorgtaken thuis, met meer burnout gepaard gaat, wordt slechts ten dele bevestigd. Het is de eerste keer dat het CBS over burnout-klachten publiceert. De gegevens zijn afkomstig uit het Permanent Onderzoek Leefsituatie (POLS). Dit is een jaarlijks onderzoek van het CBS naar de leefsituatie van de Nederlandse bevolking.

Meeste burnout in het onderwijs

Van de ondervraagde werkenden in het onderwijs kampt 13% met burnout-klachten. Ook in de horeca komt burnout iets vaker voor dan gemiddeld (12%). Bij de financiële instellingen

en vooral bij de landbouw worden minder klachten over burnout gerapporteerd; hier liggen de percentages op 7 respectievelijk 4%.

Werkdruk levert het meeste risico

Personen die zijn blootgesteld aan hoge werkdruk hebben een 4 keer zo groot risico op burnout als personen die zeggen niet onder hoge werkdruk te moeten werken. Een matige of slechte sfeer op het werk gaat gepaard met een ruim dubbel zo groot risico. Verder lopen personen met weinig taakautonomie twee keer zo veel risico als personen met veel taakautonomie. Lage materiële en immateriële beloningen gaan gepaard met een ruim anderhalf keer zo groot risico op burnout-klachten. Lichamelijke werkbelasting is niet gerelateerd aan burnout. Ook de leeftijd speelt geen rol. Wel hangt het aantal wekelijks gewerkte uren samen met burnout: voltijds werkenden, dat wil zeggen personen die wekelijks minimaal 35 uren werken, hebben een groter risico op burnout dan werkenden in deeltijd. Ook lopen vrouwen meer risico dan mannen.

Dubbel belaste vrouwen en burnout

De resultaten van het CBS-onderzoek, ondersteunen maar deels het idee dat dubbele werkbelasting bij vrouwen gepaard gaat met meer burnout. Een dergelijk verband wordt alleen waargenomen bij de voltijds werkende vrouwen. Van de voltijds werkende vrouwen die

niet belast worden door zorg voor kinderen of huishoudelijk werk rapporteert 14 respectievelijk 12% burnout-klachten. De combinatie van een voltijds betaalde baan met het hebben van een of meerdere kleine kinderen of met het dragen van de hoofdlast van de huishoudelijke werkzaamheden gaat daarentegen gepaard met percentages burnout van 18 en 17%. Deeltijdwerk, al dan niet in combinatie met belasting thuis, gaat met beduidend minder klachten gepaard. Opmerkelijk is dat in geval van deeltijdwerk juist de vrouwen zonder kinderen het meest gewag maken van burnout-klachten.

Technische toelichting

Opgebrandheid door het werk ofwel burnout kenmerkt zich door ongewone vermoeidheidsklachten en gevoelens van uitputting. Deze klachten worden ook wel aangeduid als klachten van emotionele uitputting. Opgebrande personen spreiden een hoge afstandelijkheid ten opzichte van hun eigen werk tentoon en hebben het gevoel het werk eigenlijk niet meer goed aan te kunnen. In de hier besproken studie van het CBS is burnout gemeten met vijf vragen over het regelmatig voorkomen van aan werk gerelateerde ongewone vermoeidheidsklachten en gevoelens van uitputting. De bevindingen over burnout maken deel uit van een publicatie over de leefsituatie van de Nederlandse bevolking in 1997.