



67/204

ARBO

CONVENANT

Werkdruk en RSI in de sector woningcorporaties

Resultaten van een nulmeting ten behoeve van het afsluiten van een arboconvenant

B.M. Blatter
S.G. van den Heuvel
S. Frielink
M. Miedema

TNO Arbeid, Hoofddorp



TN0126889

Werkdruk en RSI in de sector woningcorporaties

Resultaten van een nulmeting ten behoeve
van het afsluiten van een arboconvenant

B.M. Blatter
S.G. van den Heuvel
S. Frielink
M. Miedema

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

Onderzoek vericht in opdracht van het ministerie van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid door TNO Arbeid

februari 2002

NR. 47872
plaats 67-204

Verkoop

Elsevier bedrijfsinformatie bv

Postbus 808, 7000 AV DOETINCHEM

Telefoon (0314) 35 83 58, telefax (0314) 34 90 48

Inhoudsopgave

Dankwoord.....	1
Samenvatting.....	3
1. Inleiding.....	9
1.1 Aanleiding en doel	9
1.2 Theoretisch kader	10
1.3 Leeswijzer	12
2. Methoden van het onderzoek.....	13
2.1 Vragenlijstonderzoek	13
2.1.1 Steekproef	13
2.1.2 Operationalisatie werkdruk met behulp van de vragenlijst	13
2.1.3 Operationalisatie RSI met behulp van de vragenlijst	16
2.1.4 Operationalisatie van overige vragen met behulp van de vragenlijst	17
2.1.5 Indeling in subgroepen	18
2.1.6 Referentiebestand	19
2.1.7 Weging	19
2.1.8 Statistiek	19
2.1.9 Respons en representativiteit	21
2.1.10 Discussie van de methode van het vragenlijstonderzoek	22
2.2 Workshops	23
2.2.1 Selectie van deelnemers	23
2.2.2 Gehanteerde procedure tijdens de workshops	24
2.2.3 Discussie van de methode van de workshops	24
3. Het vóórkomen van werkdruk en RSI (nulmeting).....	27
3.1 Voorkomen van werkdruk in de sector woningcorporaties	27
3.1.1 Generieke werkdrukrisico's	27
3.1.2 Sectorspecifieke werkdrukrisico's	30
3.1.3 Samenvattende werkdrukmaat	31
3.1.4 Emotionele uitputting en psychosomatische klachten	33
3.2 Voorkomen van RSI in de sector woningcorporaties	35
3.2.1 Risicofactoren voor RSI	35
3.2.2 RSI-klachten	38
3.3 Risicofactoren voor werkdruk en RSI-klachten (associaties)	40
3.3.1 Risicofactoren werkdruk	40
3.3.2 Risicofactoren RSI	41
3.3.3 Relatie RSI en werkdruk	41
3.4 Overzicht van de belangrijkste resultaten van de nulmeting	42
4. Preventieve maatregelen die in de praktijk worden genomen om werkdruk en RSI te verminderen (stand der techniek)	43
4.1 Resultaten workshop	43
4.1.1 Reeds genomen en mogelijk te nemen maatregelen	43
4.1.2 Prioritering van maatregelen	46
4.2 Expertise TNO met betrekking tot preventieve maatregelen	47

4.3 Resultaten vragenlijst	63
5. Vergelijking met andere onderzoeken in de sector	65
6. Conclusies	67
7. Aanbevelingen	71
7.1 Concretisering van de doelstelling	71
7.2 Algemene aanbevelingen	72
7.3 Prioritering van risico's	75
7.4 Indeling van maatregelen	78
7.5 Naar een plan van aanpak	80
7.6 Convenant	82
Literatuur	85
Bijlage 1 Vragenlijst Werkdruk en RSI in de sector woningcorporaties: antwoordpercentages	87
Bijlage 2 Begeleidende brief voor werknemers bij de vragenlijst	105
Bijlage 3 Tabel generieke werkdrukrisico's: antwoordpercentages losse vragen	109
Bijlage 4 Generieke werkdrukrisico's uitgesplitst naar subgroepen	115
Bijlage 5 Risicofactoren RSI uitgesplitst naar subgroepen	139
Bijlage 6 Associaties tussen werkdruk en diverse risicofactoren en tussen RSI en diverse risicofactoren	147

Dankwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Branche Begeleidingscommissie (BBC) van de sector woningcorporaties, bestaande uit vertegenwoordigers van het Ministerie van SZW, Aedes vereniging van woningcorporaties, FNV Bouw, de CNV Hout- en Bouwbond en de Unie.

Dit onderzoek zou niet mogelijk geweest zijn zonder de inbreng van een groot aantal personen. Ten eerste zijn wij veel dank verschuldigd aan de begeleidingscommissie van het onderzoek die input heeft geleverd voor de inhoud van de vragenlijst en de workshops. De begeleidingscommissie bestond uit Ron Vonk (SZW), Maartje Blankendaal (Aedes), Joop Hamers (Aedes), Janneke Waage (FNV Bouw), Rinus Den Boer (Woningstichting Alblasserdam), Karin Herrebout (De Goede Woning in Apeldoorn), Paul van Roosmalen (Stichting Volkshuisvesting Arnhem), Cor Zaagsma (PWS Rotterdam), René Koorn (De Unie), Marije Scheffers (FNV Bouw) en Oscar Papa (B&A groep). Ook willen wij de woningcorporaties waar wij een bezoek mochten brengen ter voorbereiding op het onderzoek hartelijk bedanken, te weten Saen Wonen in Zaandam, Woningbedrijf Amsterdam in Amsterdam, Stichting Leidse Studentenhuisvesting in Leiden, Basco Stichting Woningbeheer in Vlissingen en Bouwvereniging St Jozeph in Boxtel. Vervolgens zijn we het Administratiekantoor Sector Woningcorporaties (ASW) zeer erkentelijk voor het verzorgen van de steekproefrekking uit hun adresbestand en de verzending van de vragenlijsten naar de werknemers. Tenslotte zouden de workshops niet geslaagd zijn zonder de stimulerende inbreng van de 30 deelnemers daaraan, die wij bij deze ook hartelijk bedanken!

Samenvatting

Aanleiding en doel

In het kader van het Arboconvenant Werkdruk en RSI bij de woningcorporaties heeft TNO Arbeid een nulmeting verricht van de arbeidsrisico's werkdruk en RSI. De onderzoeksvragen zijn:

1. Wat is de mate van blootstelling aan werkdruk en RSI in de totale bedrijfstak woningcorporaties?
2. In welke situaties en bij welke werkzaamheden is het arbeidsrisico werkdruk, cq RSI prominent aanwezig?
3. Om hoeveel werknemers gaat het?
4. Welke beroepsgroepen/functionies worden blootgesteld aan werkdruk en RSI?
5. Wat zijn de oorzaken van de gesignaleerde werkdruk en RSI bij de verschillende beroepsgroepen/functionies?
6. Welke maatregelen zijn genomen om de werkdruk en RSI terug te dringen?
7. Welke effecten hebben deze maatregelen gehad?

Methoden

Om deze vragen te beantwoorden is een vragenlijstonderzoek uitgevoerd en zijn workshops georganiseerd. Voor het vragenlijstonderzoek is uit het werknemersbestand van het Administratiekantoor Sector Woningcorporaties (ASW) een steekproef getrokken van 5000 werknemers, onderverdeeld in een aselechte steekproef van 4000 werknemers uit de populatie met salarisschaal 1 t/m 8, en een aselechte steekproef van 1000 werknemers uit de populatie met salarisschaal hoger dan 8.

Voor wat betreft werkdruk is in de vragenlijst de NOVA WEBA opgenomen om generieke werkdrukrisico's te bepalen, zijn sectorspecifieke werkdruk vragen opgenomen over leidinggeven en klantcontacten en zijn twee algemene gezondheidsmaten opgenomen die met werkstress te maken kunnen hebben, namelijk emotionele uitputting en psychosomatische klachten. Op basis van een aantal generieke werkdrukrisico's die betrekking hebben op taakeisen en regel mogelijkheden is een samenvattende werkdrukmaat berekend. Wanneer over 'werkdruk' gesproken wordt in de resultaten heeft dit betrekking op deze samenvattende maat.

Met betrekking tot RSI is gevraagd naar RSI-risicofactoren zoals bijvoorbeeld de duur van computergebruik en timmertaken, de werkplekinrichting en het lang in dezelfde houding moeten zitten. Daarnaast is gevraagd naar het vóórkomen van RSI-klachten, gedefinieerd als regelmatige of langdurige klachten aan nek, schouder, arm, elleboog of pols/hand in de afgelopen 12 maanden. Tenslotte zijn vragen gesteld over maatregelen die genomen zijn en zijn specifieke situaties in de sector uitgevraagd, zoals fusies en andere organisatieveranderingen.

De werkdruk- en RSI-indicatoren zijn weergegeven voor de totale populatie en uitgesplitst naar een aantal subgroepen. De subgroepen zijn gebaseerd op de grootte van de woningcorporatie, de ligging van de woningcorporatie in een stedelijk of niet stedelijk gebied, de organisatievorm, wel of niet leiding geven, de afdeling waar men werkzaam is en een aantal soorten werkzaamheden.

Van de steekproef van 4000 vragenlijsten uit de lagere salarisschalen zijn 1406 vragenlijsten geretourneerd. Van de steekproef van 1000 vragenlijsten uit de hogere salarisschalen zijn 467 vragenlijsten geretourneerd. Dat betekent responspercentages van respectievelijk 35% en 47%. De onderzoekspopulatie komt in grote mate overeen met de werkelijke populatie in de sector woningcorporaties met betrekking tot leeftijd en geslacht. Wel zijn de werknemers uit de hogere salarisschalen enigszins ondervertegenwoordigd. Hier is in de analyse rekening mee gehouden. Om het vóórkomen van werkdruk en RSI te meten in de totale populatie en in subgroepen, zijn percentages en gemiddelde schaalscores berekend. Om associaties tussen risicofactoren en werkdruk en RSI te bepalen, zijn odds ratios berekend.

Samenvatting van de resultaten per onderzoeksvraag

Vraag 1 en 3: Wat is de mate van blootstelling in de totale bedrijfstak woningcorporaties en om hoeveel werknemers gaat het?

In de onderzoekspopulatie heeft 23% van de medewerkers een hoge werkdruk (samenfassende werkdrukmaat, zie tabel tabel 3.2). Wanneer dit gegeneraliseerd wordt naar de gehele sector woningcorporaties komt dit overeen met 5700 medewerkers. Werkdruk is in dit onderzoek gedefinieerd als het hebben van zowel hoge taakeisen als weinig regelmogelijkheden. De afzonderlijke, generieke werkdrukrisico's waar de sector WCP ongunstig op scoort zijn hoge taakeisen (gemiddelde van 0,51), weinig contactmogelijkheden (gem. 0,27) en slechte relatie met leiding en collega's (gem. 0,28).

In de onderzoekspopulatie heeft 31% van de medewerkers RSI-klachten (tabel 3.6). Gegeneraliseerd naar de sector komt dit overeen met 7700 medewerkers. RSI-klachten zijn hier gedefinieerd als het afgelopen jaar hebben van regelmatige of langdurige klachten, (misschien) arbeidsgebonden en niet veroorzaakt door ongevallen, reuma e.d.

Vraag 2 en 4: In welke situaties en bij welke werkzaamheden zijn arbeidsrisico's aanwezig en welke beroepsgroepen/functies worden blootgesteld?

Wanneer naar alle risico's wordt gekeken zien we dat zowel de werkdruk als het aantal RSI-klachten hoger is in kleine woningcorporaties, tot 10 werknemers, maar ook in grote woningcorporaties, met meer dan 80 werknemers. De werkdruk is hoger in woningcorporaties in de grote steden van de randstad dan in woningcorporaties in de regio.

Hoge werkdruk (samenvattende maat) komt vooral voor bij de volgende afdelingen en functies:

- de directie; zowel bij de directeuren als bij de directiemedewerkers (4% van de populatie);
- afdeling personeel en organisatie; bij leidinggevendenden, werknemers met beleidsmatige taken en werknemers met beleidsmatige taken (kleine groep);
- back office; van deze afdelingen geeft 50% aan klantcontacten te hebben, 50% heeft administratieve taken, 33% heeft financiële taken en 20% heeft beleidsmatige taken. Er is niet een taak die eruit springt met betrekking tot een hoge werkdruk; de werknemers die administratieve taken rapporteren hebben wel minder werkdruk dan de rest van de werknemers in de back office.
- afdeling beleidsondersteuning; voornamelijk bij leidinggevendenden (kleine groep);
- leidinggevendenden in de lagere salarisschalen; dit zou een uiting kunnen zijn van de zogenaamde 'mangelproblematiek'. Zie verder vraag 5.

In het algemeen kan gesteld worden dat RSI in de woningcorporaties vooral een probleem bij de beeldschermwerkers is en niet bij de werknemers die een uitvoerend technisch beroep hebben. Relatief veel RSI-klachten zijn er op de afdelingen algemeen secretariaat en verhuur- en bewonerszaken en in iets mindere mate bij de afdelingen front office, back office en beleidsondersteuning. Wanneer gekeken wordt naar de taken waarbij relatief veel RSI-klachten gerapporteerd worden blijken dat vooral de administratieve en secretariële taken en de klantcontacten te zijn. Enkele risicofactoren voor RSI die uit oogpunt van preventie veel aanknopingspunten bieden, zijn het niet kunnen afwisselen van beeldschermwerk met ander werk, het beeldscherm niet recht op het bureau hebben staan en omhoog moeten kijken voor het beeldscherm. Deze risicofactoren komen relatief vaak voor in de afdelingen financiële en economische zaken (niet kunnen afwisselen) en front office (niet kunnen afwisselen, beeldscherm staat niet recht, beeldscherm staat te hoog of te laag).

Vraag 5: Wat zijn de oorzaken van de gesignaleerde werkdruk en RSI bij de verschillende beroepsgroepen/functies?

Doordat dit onderzoek een cross-sectioneel onderzoek betreft kunnen geen oorzak-gevolg relaties aangetoond worden. Wel zijn associaties (verbanden, samenhangen) gemeten tussen het vóórkomen van risicofactoren enerzijds en werkdruk en RSI anderzijds.

Hieruit blijkt dat enkele situaties in het werk samengaan met een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat), zoals organisatieveranderingen als een fusie die de afgelopen drie jaar heeft plaatsgevonden en een op stapel staande invoering van een kwaliteitslabel. Ook is een hoge werkdruk geassocieerd met computerproblemen, zoals problemen met software en traag werkende computers, pauze problemen en overwerk. Tenslotte zijn omgang met agressieve klanten, te maken hebben met fysiek of verbaal geweld en een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt geassocieerd met werkdruk.

De volgende factoren zijn geassocieerd met een hoog percentage RSI-klachten: duur van beeldschermwerk, werken met muis, toetsenbord, laptop, telefoneren, zitten, repeterend werk, knijpbewegingen met de handen en statische houding. Van de situaties die bij computerwerk horen zijn de volgende factoren geassocieerd met een hoog percentage RSI-klachten: omhoog moeten kijken naar het beeldscherm, beeldschermwerk niet af kunnen wisselen met ander werk, onvoldoende ruimte op het bureau hebben, niet kunnen verstellen van de stoelhoogte en ontbreken van voetensteunen. Ook onvoldoende uit kunnen rusten tijdens pauze en generieke werkdrukrisico's zoals hoge taakeisen, weinig autonomie en klachten met betrekking tot leiding en collega's, zijn factoren die samengaan met veel RSI-klachten. Mensen met een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat) rapporteren meer RSI-klachten (44%) dan werknemers zonder hoge werkdruk (27%); 10% van de werknemers rapporteert zowel werkdruk als RSI-klachten.

Vraag 6 en 7: Welke maatregelen zijn genomen om de werkdruk en RSI terug te dringen en welke effecten hebben deze gehad?

Het blijkt dat er in de praktijk nog niet veel maatregelen zijn genomen. De maatregelen die zijn genomen (bij eenderde van de corporaties) richten zich vooral op de preventie van RSI en betreffen de werkplekinrichting. Ongeveer de helft van de werknemers bij wie deze maatregelen zijn toegepast beoordeelt deze als effectief. Bij veel minder werknemers (12%) zijn in het bedrijf maatregelen tegen werkdruk getroffen. Hiervan bestaan de meeste uit het aanpassen van het takenpakket of de functie.

Van de werknemers had 22% ooit cursus of voorlichting over RSI gehad en 10% een cursus of voorlichting op het gebied van stress. De stresscursus werd als effectiever beoordeeld dan de RSI cursus/voorlichting. 20% wist niet hoe men een bedrijfsarts kon bereiken. In totaal zijn er 22 typen maatregelen mogelijk om werkdruk en/of RSI aan te pakken. Deze richten zich globaal op de onderwerpen: werkplekinrichting, houding en beweging, hulpmiddelen en gereedschappen, taakhoud, de organisatie van het werk, voorlichting, herkennen en erkennen en het opzetten van beleid. Sommige maatregelen richten zich alleen op de preventie van RSI, anderen alleen op de preventie van werkdruk en sommigen op een combinatie. De deelnemers uit de workshops gaven prioriteit aan de volgende maatregelen:

- werken aan organisatieverbetering in de vorm van een heldere organisatiestructuur en duidelijke communicatielijnen (zeker na reorganisaties);
- bevorderen van de kennis rond RSI en werkdruk; herkennen en erkennen met behulp van voorlichting, bespreekbaar maken en vervolg geven aan overleg;
- verbeteren van de werkplekinrichting;
- onderbreken beeldschermwerk; meer bewegen;
- organisatie van werk: vermeerderen van taakrotatie en taakvariatie;
- uitbreiden formatie: meer personeel aannemen en/of meer werk uitbesteden.

Aanbevelingen

Voor wat betreft werkdruk zou de BBC zijn aandacht in eerste instantie kunnen richten op de generieke werkdrukrisico's die ongunstig uitvallen ten opzichte van de algemene werkende populatie (taakeisen, contactmogelijkheden en leiding en collega's) en de sectorspecifieke risico's zoals problemen bij leidinggeven en problemen met klantcontacten. Als het gaat om RSI risico's zijn de taakeisen uiteraard ook belangrijk, maar daarnaast verdienen ook ergonomische aspecten en aspecten met betrekking tot afwisseling in het werk aandacht. RSI blijkt vooral bij beeldschermwerkers een rol te spelen.

Omdat er grote verschillen tussen woningcorporaties bestaan, wordt aanbevolen om elke woningcorporatie instrumenten te geven om de specifieke RSI- en werkdrukrisico's in de betreffende woningcorporatie te kunnen detecteren en hier passende maatregelen voor te kunnen nemen. Handreikingen moeten gedaan worden om niet alleen ad hoc maatregelen in te voeren, maar een corporatiebeleid op te stellen op het gebied van werkdruk en RSI. Instrumenten kunnen bestaan uit cursussen en workshops, maar ook uit handboeken, folders en CD-ROMs. Deze instrumenten kunnen rechtstreeks voor werknemers opgesteld worden (bijvoorbeeld op het gebied van RSI preventie door goede instelling van de werkplek) maar ook voor arbocoördinatoren, P&O functionarissen of voor arbodiensten.

Voor sommige maatregelen (op corporatieniveau) is het wellicht niet haalbaar en niet efficiënt om deze bij alle afdelingen tegelijkertijd in te voeren. Wanneer er een keuze voor bepaalde afdelingen gemaakt moet worden, kan deze op verschillende argumenten gebaseerd zijn. Keuzecriteria kunnen zijn: de omvang van de populatie van de taakgroep met een hoog risico, de hoogte van het arbeidsrisico en de implementeerbaarheid van een maatregel. Met deze volgorde van criteria is in onderstaande tabel een prioritering aangegeven waar een plan van aanpak zou kunnen starten, wanneer men dit afdelingsgewijs aan zou willen pakken.

Tabel 1 Prioritering naar afdeling: een bolletje betekent een ongunstig en twee bolletjes een zeer ongunstig resultaat ten opzichte van de totale sector WCP

prioriteit	afdeling	werkdruk	RSI	omvang groep
1	Front office	●	●	15%
2	Financieel-economische Zaken		●	16%
3	Verhuur- en bewonerszaken		●●	11%
4	Algemeen secretariaat		●●	7%
5	Back office	●	●●	3%
6	Beleidsondersteuning	●	●	4%
7	Directie	●●		4%
8	Personeel en organisatie	●		2%
9	Technisch uitvoerend	(●)		18%

Wanneer prioritering op basis van afdelingen gaat plaatsvinden, beveelt TNO aan om te starten met de front office. Bij de werkzaamheden in het front office komen zowel veel werkdruk als RSI-klachten voor. Mede gezien het feit dat deze groep 15% van het totaal omvat (circa 3800 werknemers) heeft de aanpak van problemen hier een hoge prioriteit.

1. *Inleiding*

1.1 *Aanleiding en doel*

De regering stelt in het huidige regeerakkoord dat door verbeterde preventie van arbeidsgebonden aandoeningen en vroegtijdige reïntegratie van zieke of tijdelijk arbeidsongeschikt geraakte werknemers belangrijke structurele besparingen in de sociale verzekeringen en gezondheidszorg zijn te realiseren. Het kabinet heeft daarom besloten dat, naast de reeds bestaande regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden, verdere verbeteringen van arbeidsomstandigheden en reïntegratie via maatwerk op bedrijfstakniveau tot stand moeten komen, in de vorm van arboconvenanten. In dit kader zijn de vertegenwoordigers van werkgeversorganisaties en werknemersorganisaties in de bedrijfstak woningcorporaties overeengekomen om met het Ministerie van SZW een intentieverklaring te ondertekenen op het gebied van het terugdringen van werkdruk en RSI, de grootste arborisico's van dit moment (Houtman e.a., 1998).

Naast het feit dat de sector was aangewezen als risicopopulatie door het Ministerie van SZW, was een aanleiding voor het initiatief dat werkgevers en werknemersvertegenwoordigers zich zorgen maken over het vóórkomen van werkdruk en RSI bij de medewerkers van de woningcorporaties. Eén van de redenen voor deze zorgen betreft de vele organisatorische veranderingen die in de sector woningcorporaties hebben plaatsgevonden door een proces van financiële verzelfstandiging en fusies. Deze fusies hebben onder andere geleid tot een differentiatie naar kleine organisaties enerzijds, die voornamelijk verhuur- en beheerstaken hebben, en grote organisaties anderzijds, die een breed pakket aan woondiensten en projectontwikkeling aanbieden. Ook wil de sector zich graag profileren als een moderne sector waarin aandacht is voor de arbeidsomstandigheden van de werknemers. Bovendien is in de CAO 1999 afgesproken om aandacht te besteden aan de vermindering van werkdruk van het middenkader en bleek uit onderzoek van de Arbeidsinspectie dat RSI-klachten veel voorkomen in de bedrijfstak.

In het convenant wordt gestreefd naar het opnemen van kwantitatieve taakstellingen. Deze zijn gericht op een reductie van het aantal blootgesteld aan werkdruk en (risicofactoren voor) RSI en op de mate van toepassing van maatregelen voor preventie van werkdruk en RSI. Het convenant zal concrete afspraken vastleggen omtrent maatregelen waarmee deze reducties kunnen worden bereikt. Het gaat daarbij om maatregelen die door alle convenantpartijen als aanvaardbaar en werkbaar worden ervaren. Om tot concrete afspraken in het convenant te komen is het nodig werkdruk en RSI te operationaliseren in kwantificeerbare parameters, zodat monitoring en evaluatie mogelijk worden.

Bij een beleid dat een concreet meetbare afname van arborisico's voorstaat, zoals in het convenant, zijn drie elementen onmisbaar: een duidelijke beleidsdoelstelling, effectieve maatregelen en een goede monitoring. De monitoring bestaat uit ontwik-

keling van een meetmethode, een voormeting (nulmeting) en een nameting. In dit rapport wordt verslag gedaan van de resultaten van de nulmeting van indicatoren waaraan de effecten van het beleid kunnen worden afgemeten, en de meetmethoden die tot die resultaten geleid hebben.

De onderzoeksvragen die de Branche Begeleidingscommissie beantwoord wilde zien als nulmeting zijn als volgt geformuleerd (de onderzoeksvragen werkdruk en RSI zijn hier samengevoegd):

1. Wat is de mate van blootstelling aan werkdruk en RSI in de totale bedrijfstak woningcorporaties?
2. In welke situaties en bij welke werkzaamheden is het arbeidsrisico werkdruk, cq RSI prominent aanwezig?
3. Om hoeveel werknemers gaat het?
4. Welke beroepsgroepen/functionies worden blootgesteld aan werkdruk en RSI?
5. Wat zijn de oorzaken van de gesignaleerde werkdruk en RSI¹ bij de verschillende beroepsgroepen/functionies?
6. Welke maatregelen zijn genomen om de werkdruk en RSI terug te dringen?
7. Welke effecten hebben deze maatregelen gehad?

1.2 *Theoretisch kader*

Voordat ingegaan wordt op de resultaten van het onderzoek is het belangrijk aan te geven wat TNO Arbeid verstaat onder werkdruk en RSI.

In de praktijk worden de termen werklust, werkdruk en werkstress door elkaar heen gebruikt. Het is van belang om deze termen goed te onderscheiden en eenduidig te definiëren.

Werklast is een neutrale term voor de hoeveelheid werk die iemand in een bepaalde tijd moet verzetten (bijvoorbeeld tien brieven in één dag typen en verzenden). Werkdruk geeft daarentegen een probleemsituatie aan. Onder werkdruk wordt verstaan een situatie waarin medewerkers structureel niet, of slechts met grote moeite aan de gestelde eisen kunnen voldoen en daarbij tevens onvoldoende mogelijkheden hebben om de achterliggende oorzaken op te lossen. Bij werkdruk is er sprake van een verstoorde balans tussen enerzijds de taakeisen die gesteld worden, zoals het werktempo en verstoringen in het werk, en anderzijds de mogelijkheden om het werk en de organisatie ervan te beïnvloeden, oftewel de regelmogelijkheden. Deze benadering is gebaseerd op de theorie van Karasek en Theorell (1990). Daarnaast kunnen ook andere factoren invloed hebben op het ontstaan van werkdruk, zoals de mate waarin men vaardigheden kan opdoen en gebruiken in het werk of de ondersteuning die men ontvangt van leiding of collega's.

¹ Het identificeren van oorzaken van werkdruk en RSI is in een cross-sectioneel (dwarsdoorsnede) onderzoek als dit niet mogelijk. Wel kunnen associaties (de samenhang) tussen risicofactoren en klachten onderzocht worden.

Werkstress is een verzamelnaam voor psychische of psychosomatische klachten die met het werk samenhangen. Deze klachten kunnen door werkdruk veroorzaakt worden, maar ook door andere werkproblemen zoals bijvoorbeeld conflicten op het werk. De mate waarin werkdruk leidt tot werkstressklachten is afhankelijk van het verwerkingsvermogen van de medewerker, de persoonlijke veerkracht.

Hoewel de officiële opdracht eruit bestond werkdruk (en RSI) te onderzoeken in de sector WCP, heeft de BBC aangegeven ook maten voor werkstress te willen meenemen in het onderzoek.

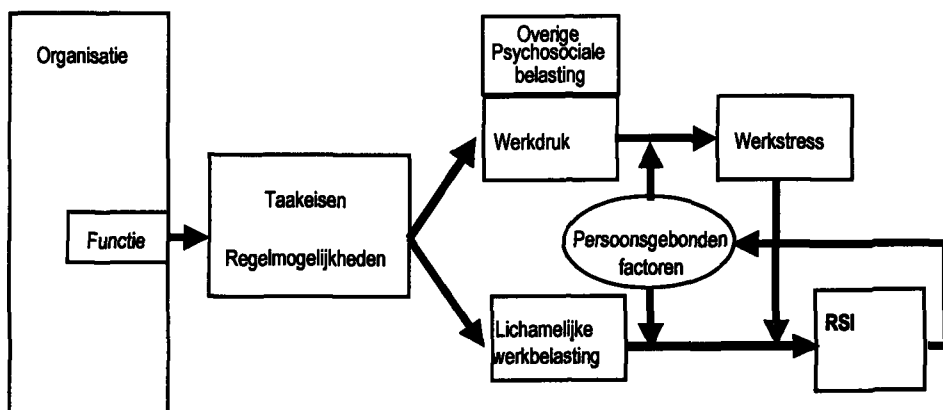
De door de BBC aangeduide 'RSI arbeidsrisico's' worden door TNO geïnterpreteerd als RSI-klachten én risicofactoren voor RSI. Met betrekking tot het meten van het vóórkomen van RSI-klachten dient opgemerkt te worden dat RSI geen duidelijk te diagnosticeren aandoening is, maar een containerbegrip van zowel specifieke aandoeningen zoals Carpaal Tunnel Syndroom en tenniselleboog als aspecifieke klachten van nek, schouder, arm en pols. Een definitie van RSI is recentelijk door de Gezondheidsraad gepresenteerd waarbij RSI een tot beperkingen of participatieproblemen leidend klachtensyndroom genoemd wordt (Gezondheidsraad, 2000). In dit onderzoek zullen we de prevalentie meten van (arbeidsgerelateerde) zelfgerapporteerde klachten aan nek, schouder, arm, of pols/hand. Om ook een uitspraak te kunnen doen over ernstigere klachten, worden de ernst en duur van de klachten, medische consumptie door klachten en eventueel zelfgerapporteerd ziekteverzuim meegenomen.

Figuur 1.1 illustreert de samenhang tussen RSI en werkdruk. RSI-klachten kunnen namelijk veroorzaakt worden door meerdere soorten risicofactoren:

1. lichamelijke werkbelasting; zoals het langdurig aanhouden van dezelfde, uitvoeren van repeterende bewegingen en het uitoefenen van grote krachten;
2. organisatorische werkbelasting; zoals taakeisen en regelmogelijkheden;
3. belasting buiten het werk; zoals computeren in privé-tijd, bepaalde hobby's, stress;
4. individuele eigenschappen; zoals fysieke en mentale belastbaarheid en persoonskenmerken (perfectionisme).

RSI-klachten ontstaan altijd door tenminste fysieke overbelasting. Werkdruk kan het risico op klachten versterken; enerzijds doordat een hoge werkdruk samengaat met een hogere fysieke belasting (door bijvoorbeeld langer doorwerken), anderzijds doordat werkdruk kan leiden tot werkstress waardoor werknemers met een verhoogde spierspanning werken.

De belastbaarheid/verwerkingsvermogen op zowel het fysieke als het mentale vlak bepaalt ook of men de (fysieke en mentale) taakeisen wel of niet aankan. In dit onderzoek zullen wij ons niet richten op het belasting buiten het werk, het verwerkingsvermogen en overige psychosociale belasting zoals arbeidsconflicten (zie figuur 1.1).



Figuur 1.1 Schematisch overzicht van onderlinge relaties tussen fysieke belasting, werkdruk en het ontstaan van RSI klachten

Er dient inzicht verkregen te worden in welke functies, werkzaamheden en situaties in de sector meer werkdruk en RSI met zich meebrengen. Hiervoor worden de resultaten met betrekking tot het vóórkomen van RSI en werkdruk niet alleen voor de totale groep werknemers in de WCP gepresenteerd, maar worden de resultaten uitgesplitst naar onder andere functie, soort en grootte van de WCP en soort werkzaamheden. Daarnaast worden associaties (verbanden) onderzocht tussen bepaalde situaties en RSI of werkdruk, zoals bijvoorbeeld het verband tussen uitgevoerde of op stapel staande organisatieveranderingen in een woningcorporatie en een hoge werkdruk.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport zullen de antwoorden op bovengenoemde vragen beschreven worden. In hoofdstuk 2 zullen eerst de methoden van het onderzoek beschreven worden, onder te verdelen in het vragenlijstonderzoek en de workshops. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de nulmeting gepresenteerd. Hiermee zijn de onderzoeksvragen 1 t/m 5 beantwoord. Hoofdstuk 4 doet verslag van de maatregelen en geeft antwoord op onderzoeksvragen 6 en 7. Hoofdstuk 5 vergelijkt de onderzoeksresultaten met die uit andere onderzoeken die in de sector zijn uitgevoerd. In hoofdstuk 6 worden de conclusies beschreven en in hoofdstuk 7 de aanbevelingen.

2. *Methoden van het onderzoek*

2.1 *Vragenlijstonderzoek*

2.1.1 *Steekproef*

Uit het werknemersbestand van het Administratiekantoor Sector Woningcorporaties (ASW) is een steekproef getrokken van 5000 werknemers, onderverdeeld in een aselechte steekproef van 4000 werknemers uit de populatie met salarisschaal 1 t/m 8, en een aselechte steekproef van 1000 werknemers uit de populatie met salarisschaal hoger dan 8.² De steekproef was anoniem: TNO had geen inzage in de adressen van de werknemers en de vragenlijsten zijn dan ook door het ASW verstuurd.

2.1.2 *Operationalisatie werkdruk met behulp van de vragenlijst*

Voor de vragen over werkdruk is gebruik gemaakt van een door TNO Arbeid ontwikkelde vragenlijst: de NOVA-WEBA (Dhondt en Houtman, 1992; Houtman et al, 1994). De NOVA-WEBA meet werkdruk door middel van 11 afzonderlijke schalen die betrekking hebben op taakeisen, regelmogelijkheden en andere beïnvloedende factoren. Elke schaal is opgebouwd uit meerdere vragen. De NOVA-WEBA schalen zullen in dit rapport generieke werkdrukrisico's genoemd worden. TNO Arbeid beschikt over een referentiebestand dat een representatief beeld geeft van deze risico's in de Nederlandse beroepsbevolking. Met behulp van enkele afzonderlijke generieke werkdrukrisico's is een samenvattende werkdrukmaat geconstrueerd. Aan de generieke werkdrukrisico's zijn enkele branchespecifieke werkdrukrisico's toegevoegd, zoals specifieke problemen van leidinggevend en van mensen die omgaan met klanten/huurders.

Generieke werkdrukrisico's

De generieke werkdrukrisico's waar de NOVA-WEBA uitspraken over doet zijn:

- taakeisen (bijvoorbeeld of men snel moet werken en genoeg tijd heeft om het werk af te krijgen);
- regelproblemen (bijvoorbeeld of het werk vertraagd wordt doordat men moet wachten op andermans werk en of men vaak gestoord wordt);

² De reden om de steekproef in tweeën te delen is dat er aanvankelijk verondersteld werd dat er bij een aselechte steekproef te weinig leidinggevend en in de onderzoekspopulatie terecht zouden komen, terwijl deze groep juist speciale aandacht zou moeten krijgen. Daarom was het de bedoeling om een aselechte steekproef van 4000 werknemers uit het hele bestand te trekken en een steekproef van 1000 werknemers uit het overgebleven bestand waarbij geselecteerd moest worden op de salarisschalen 9 t/m 13. Abusievelijk is echter een steekproef van 4000 werknemers met salarisschaal 8 en lager en van 1000 werknemers met salarisschalen 9 en hoger getrokken. Door het hogere responspercentage bij de leidinggevend en bevat de onderzoekspopulatie toch voldoende leidinggevend en.

- **regelmogelijkheden:**
Er kunnen meerdere typen regelmogelijkheden worden onderscheiden. Ze worden weergegeven door de schalen:
 - (tijds-)autonomie (bijvoorbeeld of men zelf kan beslissen in welk tempo men werkt);
 - autonomie in taakuitvoering (bijvoorbeeld of men zelf kan beslissen hoe men werkt);
 - organiserende taken (bijvoorbeeld of men de taakverdeling bespreekt, werkoverleg heeft en invloed heeft op beslissingen);
 - contactmogelijkheden (bijvoorbeeld of collega's kunnen helpen of het werk kunnen overnemen);
 - informatievoorziening (bijvoorbeeld of men voldoende informatie krijgt over de prestaties en voldoende informatie om het werk goed te kunnen uitvoeren);
 - **vakmanschap** (bijvoorbeeld of men zinvol werk heeft op het eigen niveau, waar men leer- en ontwikkelingsmogelijkheden heeft en vaardigheden toe kan passen);
 - **moeilijkheidsgraad** (bijvoorbeeld de geestelijk inspanning die vereist is bij de taakuitvoering, of intensief nadenken vereist is en of het werk aandacht en oplettendheid vergt). Een zeer hoge moeilijkheidsgraad wordt als risico beschouwd, maar een zeer lage moeilijkheidsgraad is eveneens niet gunstig;
 - **werkzekerheid** (bijvoorbeeld kans op promotie of juist werkloosheid);
 - **leiding en collega's** (bijvoorbeeld of er een goede sfeer en dagelijkse leiding is).
- De generieke werkdrukrisico's volgens de NOVA-WEBBA worden gepresenteerd als gemiddelden van schalen. De schaalscores kunnen variëren tussen nul en één: nul geeft de meest gunstige situatie weer en één de meest ongunstige. Daarnaast worden de percentages gepresenteerd van de (ongunstige) antwoorden op de afzonderlijke vragen die een schaal vormen.

Samenvattende werkdrukmaat

Om een uitspraak te kunnen doen over het aantal en het percentage werknemers dat een hoge werkdruk heeft, is een samenvattende werkdrukmaat geconstrueerd die werknemers indeelt in 'wel hoge werkdruk' en 'geen hoge werkdruk'. Hiervoor is een combinatie van een aantal generieke werkdrukrisico's uit de NOVA-WEBBA gebruikt. De combinatie is gebaseerd op de eerdergenoemde theorie van Karasek en Theorell (1990), die erop neerkomt dat vooral de combinatie van hoge taakeisen en lage regelmogelijkheden van belang is. Vier werkdrukvarianten worden op basis van de combinatie van taakeisen en regelmogelijkheden onderscheiden (zie figuur 2.1).

		Regelmogelijkheden	
		Laag	Hoog
Taakeisen	Laag	Saaï werk	Gemakkelijk werk
	Hoog	Uitputtend werk → 'WERKDruk'	Uitdagend werk

Figuur 2.1 Vier werkdrukvarianten volgens Karasek en Theorell (1990)

De samenvattende werkdrukmaat wordt in dit onderzoek gedefinieerd als het 'uitputtende werk' uit figuur 2.1, dus hoge taakeisen en lage regelmogelijkheden.

De taakeisen worden vastgesteld met de schaal taakeisen, bestaande uit vijf vragen. De regelmogelijkheden worden vastgesteld door een combinatie van de belangrijkste regelmogelijkheden-schalen, namelijk autonomie in de taakuitvoering (9 items), contactmogelijkheden (6 items) en organiserende taken (5 items). Van deze drie typen regelmogelijkheden wordt een gemiddelde score berekend. Voor elke werknemer afzonderlijk wordt gekeken of deze hogere taakeisen rapporteert dan het gemiddelde uit het referentiebestand (oftewel: scoort de werknemer hoger dan 0,43) en of tegelijkertijd zijn regelmogelijkheden ongunstiger zijn dan het gemiddelde uit het referentiebestand (oftewel: scoort de werknemer hoger dan 0,27). Op deze manier kan men een percentage berekenen van mensen die zowel ongunstiger scores op taakeisen als ongunstiger scores op regelmogelijkheden dan het referentiebestand, en hiermee aangeduid worden als personen met werkdruk.

Sectorspecifieke werkdrukrisico's

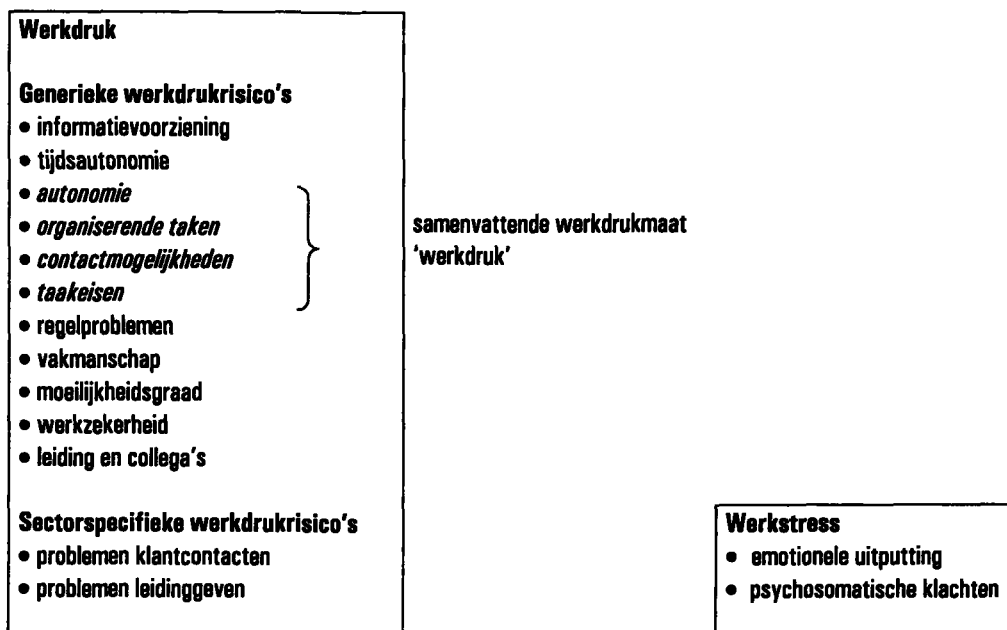
Specifiek voor de sector zijn er vragen opgenomen of er problemen zijn met klantcontacten (bijvoorbeeld of men zich bedreigd of onveilig voelt en of men te maken heeft gehad met fysiek of verbaal geweld). Tevens zijn voor de leidinggevenden in de woningcorporaties vragen toegevoegd over bevoegdheden om taken uit te kunnen voeren, mogelijkheden om goed leiding te kunnen geven en aan overleg deel te nemen, haalbaarheid van doelen en invloed op beslissingen over de afdeling.

Emotionele uitputting en psychosomatische klachten

Om iets te kunnen zeggen over algemene gezondheidsmaten die een aanduiding zouden kunnen geven van het vóórkomen van werkstress zijn enkele vragen opgenomen over emotionele uitputting door het werk (Schaufeli e.a., 1993) en is tevens een aantal vragen over psychosomatische klachten uit de VOG (Dirken, 1969) meegenomen. Deze klachten houden mogelijk verband met werkdruk en werkstress, maar kunnen ook andere oorzaken hebben. Emotionele uitputting is gedefinieerd als de gemiddelde score op een schaal van zeven vragen over onder andere vermoeidheid bij het opstaan en uitgeput en opgebrand zijn door het werk. Voor

psychosomatische klachten is eveneens een gemiddelde schaalscore gehanteerd op een schaal van vijf vragen. Deze vragen gingen over rugpijn, moeheid, hoofdpijn, maagklachten en duizeligheid.

De schaalscores kunnen variëren tussen 0 (geeft de meest gezonde situatie weer) en 1 (geeft de meest ongezonde situatie weer). Bovenstaande is weergegeven in figuur 2.2.



Figuur 2.2 Schematische weergave van werkdruk indicatoren waarvan het vóórkomen wordt gepresenteerd

2.1.3 Operationalisatie RSI met behulp van de vragenlijst

Met betrekking tot het gedeelte over RSI zijn in de vragenlijst zowel risicofactoren voor RSI als klachten door RSI geïnventariseerd. De vragenlijst is samengesteld uit (delen van) bestaande vragenlijsten die door TNO Arbeid zijn ontwikkeld om het vóórkomen van RSI-risicofactoren en klachten in grote populaties te meten (werknemersvragenlijst SZW panel, Goudswaard et al, 2000).

RSI risicofactoren

De risicofactoren die geïnventariseerd worden met betrekking tot lichamelijke belasting zijn onder andere: afwijkende houdingen van nek, pols en bovenlichaam, uitvoeren van repeterende bewegingen, gebruik van (trillend) gereedschap, kracht moeten zetten met handen en/of armen, beeldschermwerk, muisgebruik, telefoneren, werken in goed ingestelde werkplek, af kunnen wisselen van beeldschermwerk met ander werk.

De duur van blootstelling aan risicofactoren voor RSI is nagevraagd in een aantal categorieën, te weten minder dan 1 uur per dag, 1-2 uur, 2-4 uur, 4-6 uur, en 6-8 uur per dag. Voor de presentatie van de resultaten wordt deze vijfdeling teruggebracht tot een tweedeling, waarbij per risicofactor bekeken wordt is een zinvol afkappunt is³.

RSI klachten

Voor de RSI-klachten zijn twee definities gehanteerd:

- de afgelopen 12 maanden regelmatig of langdurig last hebben gehad van nek, schouders, bovenarmen, ellebogen, onderarmen of polsen of handen. Deze pijn moest geheel, gedeeltelijk of misschien met het werk samenhangen en niet veroorzaakt zijn door een sportblessure, ongeval, huidaanandoening, verrekking of verstuijing, snijwond of brandwond, aangeboren afwijking, reumatische aanandoening of hernia. De ernst van de klachten is geschat met behulp van meting van vragen over arbeidsverzuim en medische consumptie.
- de afgelopen 7 dagen last hebben gehad van nek, schouders, bovenarmen, ellebogen, onderarmen of polsen of handen. Deze pijn moest geheel, gedeeltelijk of misschien met het werk samenhangen en niet veroorzaakt zijn door een sportblessure, ongeval, huidaanandoening, verrekking of verstuijing, snijwond of brandwond, aangeboren afwijking, reumatische aanandoening of hernia. Deze klachten zijn alleen als zodanig gedefinieerd als de mensen het afgelopen jaar regelmatige of langdurige klachten hadden gerapporteerd. Speciaal is gekeken naar de mensen die minstens 4 dagen van de 7 klachten rapporteerden.

2.1.4 Operationalisatie van overige vragen met behulp van de vragenlijst

Algemene vragen

De vragenlijst bestond ten eerste uit algemene vragen zoals vragen over leeftijd, opleiding, geslacht, duur van de aanstelling en het aantal uren dat men werkt.

Daarna werden de woningcorporatie specifieke vragen gesteld, zoals vragen over de grootte van de organisatie en het type dienstverlening dat door de organisatie geboden wordt, het werkzaam zijn in stedelijke of niet-stedelijke gebieden, of er een organisatieverandering heeft plaatsgevonden of gaat plaatsvinden en vragen over de functie en taken van de werknemer.

³ Hiervoor wordt de associatie tussen risicofactoren en RSI-klachten gebruikt: bij de risicofactoren met een stijgende trend is bekeken vanaf welke blootstellingsduur het aantal RSI-klachten verhoogd was. In deze analyses is als definitie voor een verhoogd aantal klachten een odds ratio (OR, maat voor associatie tussen twee variabelen) van 1,5 of hoger genomen. De risicofactoren die geen associatie met klachten vertoonden of een dalende trend zijn niet gepresenteerd.

Vragen over maatregelen

Om te achterhalen wat werknemers merken van preventief beleid voor RSI en werkdruk in hun eigen organisatie, zijn in de vragenlijst voor de werknemers een aantal vragen ten aanzien van genomen maatregelen opgenomen. De vragen hebben betrekking op of men op de hoogte is van anti RSI/werkdrukbeleid in hun organisatie, welke type maatregelen men aan den lijve heeft ervaren en wat de ervaring met de maatregelen is.

2.1.5 *Indeling in subgroepen*

Het vóórkomen van de werkdruk en RSI indicatoren is weergegeven voor de totale populatie en uitgesplitst naar een aantal subgroepen. De subgroepen waarnaar uitgesplitst is, zijn de volgende:

- grootte van de woningcorporatie, onderverdeeld in vier categorieën: 1-10 werknemers, 10-40, 40-80, en meer dan 80 werknemers;
- ligging van de woningcorporatie in een stedelijk of niet stedelijk gebied, onderverdeeld in vier categorieën: plaats met meer dan 200.000 inwoners in de randstad, >200.000 inwoners in de regio, 50.000-200.000 inwoners, en minder dan 50.000 inwoners, waarbij de randstad is gedefinieerd als Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht;
- organisatievorm, waarbij het woondienstenmodel en het lijnstafmodel onderscheiden worden. Werknemers die niet weten welke organisatievorm van toepassing is op de woningcorporatie waar men werkt, worden in deze onderverdeling niet meegenomen;
- wel of niet leiding geven (in drie categorieën), waarbij onder leiding geven wordt verstaan dat men er punten voor moet ontvangen volgens het functiewaarderingssysteem en waarbij de leidinggevendenden onderverdeeld zijn in leidinggevendenden met salarisschaal 9 tot en met 11 en leidinggevendenden met schaal 12 tot en met 15. De directeuren en de leidinggevendenden in salarisschalen hoger dan 15 worden niet meegenomen;
- afdeling waar men werkzaam is, onderverdeeld naar elf categorieën: directie, beleidsondersteuning, algemeen secretariaat, personeel en organisatie, financieel economische zaken, woondiensten front office, woondiensten back office, verhuur- en bewonerszaken algemeen, technische zaken uitvoerend, technische zaken toezichthoudend en technische zaken bedrijfsbureau;
- een aantal soorten werkzaamheden, te weten klantcontacten onderhouden, administratieve werkzaamheden en beleidsmatige werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn geselecteerd omdat ze door mensen uit verschillende afdelingen uitgevoerd werden. Dit betekent dus dat deze categorieën elkaar niet uitsluiten zoals bij de andere indelingen, maar dat overlap mogelijk is. Ook worden mensen die meer dan drie verschillende soorten werkzaamheden in hun functie uitvoeren apart bekeken.

2.1.6 *Referentiebestand*

TNO Arbeid beschikt over een referentiebestand dat een redelijk representatief beeld geeft van factoren met betrekking tot werkdruk en RSI in de Nederlandse beroepsbevolking. Dit bestand bestaat uit een steekproef van 11.351 werknemers uit de werkzame populatie die in 1998 een vragenlijst ingevuld hebben (Goudswaard et al, 2000). Deze werknemers zijn afkomstig uit alle bedrijfssectoren behalve de overheid en het onderwijs. Het referentiebestand zal voornamelijk gebruikt worden om te vergelijken met de uitkomsten van de totale groep WCP-werknemers. Voor uitspraken over subgroepen worden vergelijkingen gemaakt met de gemiddeldes van de totale groep WCP-werknemers.

2.1.7 *Weging*

Wanneer de WCP onderzoekspopulatie niet vergelijkbaar is qua salarisschaal-, geslachts-, en leeftijdsverdeling met de totale WCP-populatie zoals die bekend is bij het ASW kunnen de resultaten gewogen worden. Dit betekent dat de antwoorden van de werknemers uit bepaalde leeftijds- of salarisklassen zwaarder worden meegeteld dan de antwoorden van de mensen uit de andere klassen. Omdat het inzichtelijker is om ruwe gegevens te presenteren dan gewogen gegevens, zal bekeken worden of weging nodig is en zo ja, of de weging resultaten oplevert die afwijken van de ruwe resultaten.

2.1.8 *Statistiek*

Vóórkomen van werkdruk en RSI indicatoren

De percentages van de werknemers die volgens de samenvattende werkdrukmaat werkdruk hebben en de percentages van werknemers die de afgelopen 12 maanden RSI-klachten hadden worden gepresenteerd met een 95% betrouwbaarheidsinterval (maat voor de betrouwbaarheid) (Colton, 1974). Dit interval geeft de grenzen aan waarvan met 95% zekerheid gezegd kan worden dat het werkelijke percentage zich daarbinnen bevindt.

De percentages en gemiddeldes van de werkdruk en RSI indicatoren in de sector worden vergeleken met die van het referentiebestand (indien aanwezig) om te bepalen of de sector WCP in zijn geheel ongunstig scoort ten opzichte van de algemene werkende populatie. Bij het vergelijken van gemiddelde NOVA-WEBA schaalscores tussen de WCP populatie en het referentiebestand worden geen p-waardes gepresenteerd (maat voor de betrouwbaarheid). Door de grote aantallen in het referentiebestand zijn namelijk vrijwel alle verschillen statistisch significant en dus heeft het uitvoeren van een test om p-waardes te verkrijgen geen onderscheidend vermogen.

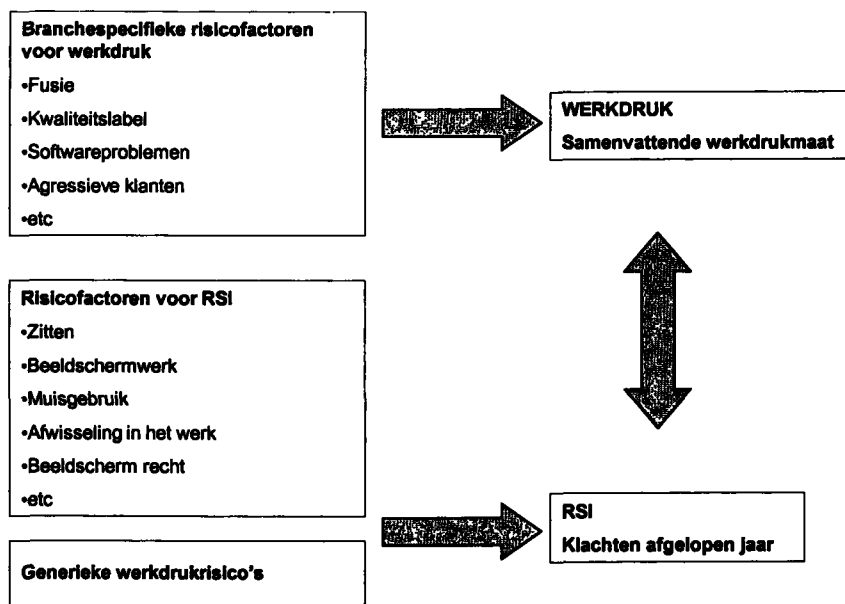
Om te bepalen of scores of percentages (van de samenvattende werkdrukmaat, emotionele uitputting, psychosomatische klachten en RSI klachten) van subgroepen afwijken van de totale groep werknemers in de sector WCP worden deze afgezet tegen het betrouwbaarheidsinterval van de totale groep. Wanneer de score van de subgroep hoger is dan de bovengrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval van

de totale score, wordt geconcludeerd dat deze groep ongunstig afwijkt. Omdat het weergeven van betrouwbaarheidsintervallen bij de generieke werkdrukrisico's en de risicofactoren voor RSI van de subgroepen een veelheid aan cijfers zou opleveren, zijn hier alleen de scores en percentages gepresenteerd (en zijn deze vergeleken met de scores en percentages in de totale sector).

Risicofactoren voor werkdruk en RSI

Om risicofactoren voor werkdruk en RSI te identificeren worden odds ratios (OR) met 95% betrouwbaarheidsintervallen berekend. Een OR is een maat voor de sterkte van het verband tussen twee factoren, zoals bijvoorbeeld een op stapel staande fusie of softwareproblemen en een hoge werkdruk. Wanneer een OR een waarde van 1 heeft betekent dit dat er geen verband is tussen deze factoren. Een OR van 1,5 of hoger geeft een gemiddeld tot hoog risico aan. Wanneer het betrouwbaarheidsinterval niet de waarde 1 bevat is er sprake van een statistisch significant verband tussen deze factoren. De OR's zijn niet gecorrigeerd voor de effecten van andere factoren.

Of er een relatie is tussen werkdruk en RSI is onderzocht door te bekijken hoeveel werknemers zowel werkdruk (volgens de samenvattende werkdrukmaat) als RSI hadden (regelmatig of langdurig gedurende afgelopen jaar). Een schematische weergave van de verbanden die onderzocht zijn, is te zien in figuur 2.3.



Figuur 2.3 Schematische weergave van verbanden (associaties) die onderzocht zijn: eenzijdige pijlen betekent dat OR's zijn berekend als maat voor de associatie; de dubbelzijdige pijl betekent dat de mate van overlap tussen beide factoren is bekeken

2.1.9 Respons en representativiteit

Er zijn twee verschillende steekproeven getrokken; een aselechte steekproef van 4000 werknemers uit de populatie met salarisschaal 1 t/m 8, en een aselechte steekproef van 1000 werknemers uit de populatie met salarisschaal hoger dan 8⁴. Van de steekproef uit de lagere salarisschalen zijn 1406 vragenlijsten van de 4000 gere-
tourneerd. Van de steekproef uit de hogere salarisschalen zijn 467 vragenlijsten van de 1000 geretourneerd. Dat betekent een responspercentage van respectievelijk 35% en 47%. Hoewel de verhouding tussen de werknemers met salarisschaal 8 en lager en de werknemers met de hogere salarisschalen scheef is, wordt dit voor een groot deel rechtgetrokken door het grotere responspercentage onder de werknemers uit de hogere salarisschalen. In tabel 2.1 wordt een overzicht gegeven van de populatie, de steekproef en de onderzoeksgroep.

Tabel 2.1 Samenstelling van de totale populatie, de steekproef en de onderzoekspopulatie

populatie	t/m schaal 8	schaal 9 en hoger	verhouding	totaal
<i>totale WCP populatie</i>	17010	7871	2,2 : 1	24.881
<i>aangeschreven populatie</i>	4000	1000	4 : 1	5000
<i>aangeschreven gedeeld door totale WCP populatie</i>	23%	13%		20%
<i>gerespondeerde populatie (= onderzoekspopulatie)</i>	1406	467	2,9 : 1	1873
<i>gerespondeerd gedeeld door aangeschreven</i>	35%	47%		38%
<i>gerespondeerd gedeeld door totale WCP populatie</i>	8%	6%		7,5%

Voor de representativiteit van de onderzoeksresultaten is het van belang dat er geen selectieve respons heeft opgetreden. Wanneer er selectie heeft plaatsgevonden naar achtergrondkenmerken kan hier eventueel voor gecorrigeerd worden. De verdeling naar achtergrondkenmerken van de onderzoekspopulatie en de werkelijke populatie is weergegeven in tabel 2.2.

⁴ De reden om de steekproef in tweeën te delen is dat er aanvankelijk verondersteld werd dat er bij een aselechte steekproef te weinig leidinggevend in de onderzoekspopulatie terecht zouden komen, terwijl deze groep juist speciale aandacht zou moeten krijgen. Daarom werd aan het ASW gevraagd om een aselechte steekproef van 4000 werknemers uit het hele bestand te trekken en een steekproef van 1000 werknemers uit het overgebleven bestand waarbij geselecteerd moest worden op de salarisschalen 9 t/m 13. Abusievelijk is echter een steekproef van 4000 werknemers met salarisschaal 8 en lager en van 1000 werknemers met salarisschalen 9 en hoger getrokken. Door het hogere responspercentage bij de leidinggevend bevat de onderzoekspopulatie toch voldoende leidinggevend.

Tabel 2.2 Achtergrondkenmerken van de onderzoekspopulatie en van de werkelijke populatie

	WCP-totaal		onderzoekspopulatie	
	%		%	
	salarisschaal 1-8	salarisschaal > 8	salarisschaal 1-8	salarisschaal > 8
<i>geslacht</i>				
man	53	81	49	80
vrouw	47	19	51	20
<i>leeftijdscategorie</i>				
tot 25 jaar	2	—	3	—
25-35 jaar	23	9	26	12
36-45 jaar	34	33	33	38
46-55 jaar	31	45	31	41
56-65 jaar	10	13	7	9
<i>salarisschaal</i>				
1-8	68		75	
> 8	32		25	

Uit de tabel blijkt dat de onderzoekspopulatie in grote mate overeenkomt met de werkelijke populatie naar leeftijd en geslacht. Wel zijn de werknemers uit de hogere salarisschalen ondervertegenwoordigd. Hier wordt in de analyse rekening mee gehouden. Dat gebeurt door tevens een gewogen analyse uit te voeren, waarbij de antwoorden van de werknemers uit de hogere salarisschalen zwaarder meetellen dan de antwoorden van de werknemers uit de lagere salarisschalen. Wanneer de gewogen resultaten afwijken van de 'ruwe' resultaten worden de gewogen resultaten gepresenteerd. Voor selectie om onbekende redenen (zoals bijvoorbeeld gezondheid) kan niet gecorrigeerd worden.

2.1.10 *Discussie van de methode van het vragenlijstonderzoek*

Om de resultaten goed te kunnen interpreteren moeten enkele aspecten van het onderzoek nader beschouwd worden. De respons op de vragenlijst was laag, slechts 38%. Bij een dergelijke lage respons loopt men de kans dat de respons selectief is, doordat bijvoorbeeld juist mensen responderen die heel gezond zijn, of juist mensen die het onderwerp aanspreekt. Omdat het huidige onderzoek duidelijk aan de werknemers gepresenteerd is als een onderzoek naar RSI en werkdruk is het niet ondenkbaar dat juist mensen met een hoge werkdruk en RSI-klachten de vragenlijst hebben teruggestuurd. De absolute prevalenties (percentages) van mensen met RSI- of werkdrukklachten die uit dit onderzoek naar voren komen zijn dus mogelijk een overschatting van de werkelijk prevalenties en kunnen derhalve niet klakkeloos vergeleken worden met andere onderzoeken waarbij de respons veel hoger is. Verwacht mag worden dat de respons bij een tussen- of eindmeting in de sector woningcorporaties, wanneer het onderzoek op dezelfde wijze uitgevoerd wordt, vergelijkbaar is met de huidige respons en dat een selectie die nu optreedt dan wederom zal plaatsvinden. Aangezien het belangrijkste doel van deze nulmeting is dat deze een goede basis vormt voor resultaten van een tussen- of eindmeting, hoeft de lage respons dus geen probleem op te leveren. Wel moet de manier van presenteren

van het onderzoek aan de werknemers en de respons in een tussen- of eindmeting een punt van aandacht zijn.

Voor een definitie om percentages te verkrijgen van mensen die aan werkdruk blootstaan is geen standaard afkappunt voorhanden. In het huidige onderzoek werd als criterium voor hoge taakeisen gesteld dat de individuele schaalscore hoger moest zijn (ongunstiger) dan de gemiddelde schaalscore in het referentiebestand. Een combinatie van zowel hoge taakeisen als lage regelmogelijkheden (bestaand uit autonomie, informatiemogelijkheden en contactmogelijkheden) moest aanwezig zijn om de stempel werkdruk te krijgen. Deze aanpak verschilt bijvoorbeeld van de aanpak in de horeca, waarin functiespecifieke werkdruksituaties zijn gedefinieerd die tot overbelasting leiden (Klein Hesselink e.a., 2000). De resultaten zijn daarmee dus niet zomaar vergelijkbaar. Het is dus zeer belangrijk dat bij een tussen- en nameting dezelfde meetmethode gehanteerd wordt.

De onderzoekspopulatie week wat betreft de leeftijds- en geslachtsverdeling niet af van de totale populatie werknemers in de sector WCP. Wel is door de wijze van steekproeftrekking en het verschil in responscijfers tussen personen met hogere en lagere salarisschalen een iets andere samenstelling van de onderzoekspopulatie ontstaan wat betreft de salarisschalen. De werknemers in de lagere salarisschalen (1 t/m 8) zijn in de onderzoekspopulatie enigszins oververtegenwoordigd: van de onderzoekspopulatie maken zij 75% uit, terwijl ze van de totale WCP populatie 68% uitmaken. Om deze reden zijn naast de ruwe resultaten ook gewogen resultaten berekend, wat betekent dat de antwoorden van de werknemers uit de hogere salarisklassen zwaarder zijn meegeteld dan de antwoorden van de mensen uit de lagere salarisklassen. Omdat het echter inzichtelijker is om ruwe gegevens te presenteren dan gewogen gegevens, is bekeken of de weging resultaten opleverden die afweken van de ruwe resultaten. Uit deze vergelijking bleek dat zowel de gewogen schaalgemiddeldes van de werkdrukrisico's zoals taakeisen en autonomie als de gewogen percentages van mensen met werkdruk en RSI-klachten niet afweken van de ongewogen resultaten. Om deze reden zijn de ruwe resultaten in het rapport gepresenteerd.

2.2 *Workshops*

2.2.1 *Selectie van deelnemers*

Deelnemers voor de twee workshops zijn op een aantal verschillende manieren benaderd. Ten eerste zijn enkele personen uit de begeleidingscommissie rechtstreeks benaderd. Tevens zijn mensen benaderd via Aedes vereniging van woningcorporaties en via FNV Bouw. Tenslotte hebben zich enkele leden van de BBC als toehoorder aangemeld. In beide workshops namen zowel uitvoerende werknemers en leden van vakbonden deel, als werkgevers en personen werkzaam op afdelingen personeel en organisatie.

2.2.2 *Gehanteerde procedure tijdens de workshops*

Er zijn twee workshops gehouden op de ochtenden van 6 en 14 juni 2000 in Utrecht. Het doel van de workshops was drieledig, te weten:

1. het inventariseren van op dit moment (veel) genomen maatregelen tegen RSI en werkdruk;
2. het formuleren van kansrijke maatregelen voor de toekomst;
3. het detecteren van kansen en bedreigingen om kansrijke maatregelen te implementeren.

Het programma van de drie uur durende workshops was als volgt:

- kennismaken met deelnemers;
- introductie op de onderwerpen RSI en werkdruk en hun onderlinge samenhang;
- inventarisatie huidige maatregelen;
- inventarisatie toekomstige maatregelen;
- implementatiestrategie: wat is nodig om naar de gewenste maatregelen te komen;
- samenvatting en afronding.

Bij aanvang van de workshop wordt door de aanwezigen antwoord gegeven op de volgende vragen:

1. wat is uw naam en functie binnen de corporatie?
2. wat is de naam en plaats van de corporatie waar u werkzaam bent?
3. wat is de grootte van de corporatie en hoe is de organisatie georganiseerd?
4. welke ervaring is reeds eerder opgedaan met RSI en werkdruk?
5. wie is binnen de organisatie verantwoordelijk voor beleid op het gebied van RSI en werkdruk?

Vanuit TNO waren er twee procesbegeleiders, een notulist en twee inhoudsdeskundigen aanwezig.

Door middel van de nominale groepstechniek is getracht antwoorden te verkrijgen op de onderzoeksvragen. Deze methode kenmerkt zich door eerst antwoorden van alle participanten te verzamelen zonder dat deze elkaar kunnen beïnvloeden en daarna inzicht in elkaars meningen en ervaringen te geven en plenair te discussiëren. Het voordeel van deze methode is dat in een kort tijdsbestek veel maatregelen en ervaringen worden geïnventariseerd en er tevens gezamenlijk tot een prioriteit in beste maatregelen kan worden gekomen. Dit creëert draagvlak.

2.2.3 *Discussie van de methode van de workshops*

Over de workshops kan opgemerkt worden dat de tijd helaas te kort was om van alle deelnemers te inventariseren wat hun ervaringen met genoemde maatregelen waren, om een indruk te krijgen van de effectiviteit van de maatregelen. Hoe de werknemers de effectiviteit van maatregelen ervaren is wel in de vragenlijst nagevraagd. Ook leek het te hoog gegrepen om met de deelnemers van de workshops

aandacht te schenken aan aspecten zoals gezondheidseffecten, kosten en baten, maatschappelijke waarde en concurrentiepositie.

3. *Het vóórkomen van werkdruk en RSI (nulmeting)*

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de resultaten van het vragenlijstonderzoek onder werknemers van de woningcorporaties. In paragraaf 3.1 zal worden ingegaan op het vóórkomen van werkdruk in de sector WCP. Hierbij komen achtereenvolgens aan de orde de resultaten van de generieke werkdrukrisico's uit de NOVA-WEBA en de sectorspecifieke werkdrukrisico's (3.1.1), de resultaten van de samenvattende werkdrukmaat (3.1.2), en de gezondheidsklachten die in verband gebracht kunnen worden met werkstress (3.1.3) (zie ook fig. 2.2). Naast resultaten voor de totale groep zullen de resultaten uitgesplitst worden naar de verschillende subgroepen. De uitkomsten van de werknemers in de sector WCP met betrekking tot werkdruk zullen onder andere worden vergeleken met een referentiebestand.

In paragraaf 3.2 komt het vóórkomen van RSI in de sector WCP aan de orde. Eerst zal worden ingegaan op het voorkomen van mogelijke risicofactoren voor RSI (3.2.1). Daarna wordt ingegaan op het voorkomen van RSI-klachten (3.2.2). Naast resultaten voor de totale groep zullen de resultaten uitgesplitst worden naar de verschillende subgroepen. Voor RSI zijn uit het eerder genoemde referentiebestand ook enkele referentiegegevens beschikbaar.

In paragraaf 3.3 wordt beschreven welke mogelijke risicofactoren samengaan (geassocieerd zijn) met een hoge werkdruk of RSI (zie fig. 2.3).

3.1 *Voorkomen van werkdruk in de sector woningcorporaties*

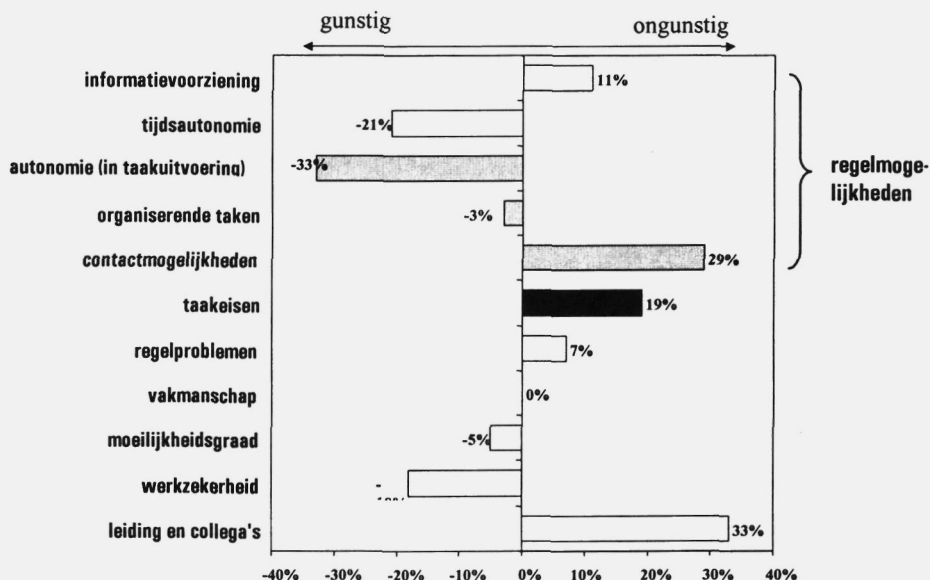
3.1.1 *Generieke werkdrukrisico's*

In bijlage 3 is aangegeven uit welke afzonderlijke vragen de generieke werkdrukschalen bestaan en worden de antwoordpercentages op deze vragen weergegeven. In bijlage 4 worden de gemiddeldes op deze werkdrukschalen weergegeven voor de totale sector WCP en voor de verschillende subgroepen. De stippellijn geeft telkens aan hoe hoog de gemiddelde score in het referentiebestand is. Omdat de gewogen schaalscores niet of nauwelijks afwijken van de ongewogen schaalscores zijn hier de ongewogen scores weergegeven.

In figuur 3.1 is te zien hoeveel de generieke werkdrukscores percentueel afwijken van de gemiddelde scores in het referentiebestand. Zo is de score van de WCP op moeilijkheidsgraad bijvoorbeeld 0,72 en de score van het referentiebestand 0,76 (zie bijlage 4). De percentuele afwijking is dus $0,04:0,76=5\%$. Wanneer de score van de WCP ongunstiger is krijgt dit getal een plusteken en anders een minteken. De werkdrukrisico's die gebruikt zijn voor de berekening van de samenvattende werkdrukmaat (waarmee het percentage werknemers met een te hoge werkdruk berekend kan worden; zie paragraaf 2.1.4 en 3.1.2), zijn donkerder gekleurd weergegeven. De taakeisen zijn zwart weergegeven; de regelmogelijkheden grijs.

Uit figuur 3.1 is op te maken dat de sector relatief slecht scoort ten opzichte van de referentiepopulatie wat betreft contactmogelijkheden, taakeisen en leiding en col-

lega's en in mindere mate wat betreft informatievoorziening en regelproblemen. Autonomie (in taakuitvoering) is daarentegen gunstiger in de sector WCP dan in de referentiepopulatie.



Figuur 3.1 Percentuele afwijkingen van de schaalgemiddelden van de generieke werkdrukrisico's in de sector WCP, ten opzichte van het referentiebestand

Regelmogelijkheden

De regelmogelijkheden worden onderscheiden in informatievoorziening, tijdsautonomie, autonomie in taakuitvoering, organiserende taken en contactmogelijkheden. Uit figuur 3.1 blijkt dat de regelmogelijkheden van de werknemers van de WCP vooral op het gebied van de autonomie liggen. Zowel op autonomie in de taakuitvoering als op tijdsautonomie scoren de WCP-werknemers gunstiger dan het referentiebestand. De scores op organiserende taken en informatievoorziening wijken niet veel af van het referentiebestand. Met de contactmogelijkheden is het minder goed gesteld.

In de figuren 1a t/m 5f in bijlage 4 worden de resultaten op deze schalen weergegeven voor de verschillende subgroepen. Hieruit blijkt dat er geen groepen werknemers zijn die bijzonder ongunstig op alle regelmogelijkheden scoren. Op onderdelen zijn er wel wat kleine knelpunten. Zo scoort het uitvoerend personeel technische zaken zowel op tijdsautonomie als op informatievoorziening en contactmogelijkheden ongunstig. Bovendien hebben zij veel minder organiserende taken. Hier is duidelijk sprake van een ongunstige situatie met betrekking tot de regelmogelijkheden van deze werknemers. De contactmogelijkheden zijn voor vrijwel alle groepen ongunstig maar in het bijzonder voor kleine WCP's (1-10 werknemers), de afdelingen beleidsondersteuning en personeel en organisatie. De contactmogelijk-

heden zijn ook voor de hogere leidinggevendenden ongunstig, maar dat is gezien de aard van de vragen een voorspelbaar resultaat. De informatievoorziening is ongunstig in de grotere steden en bij de afdelingen VBZ back office. Niet-leidinggevendenden hebben veel minder organiserende taken dan leidinggevendenden, maar dat is een normaal beeld en inherent aan de functie. Behalve bij het uitvoerend personeel technische zaken zijn er weinig organiserende taken bij het algemeen secretariaat en financieel economische zaken.

Taakeisen en regelproblemen

Uit figuur 3.1 blijkt dat de werknemers van de sector WCP ongunstiger dan de referentiepopulatie scoren op dit gebied, met name met betrekking tot taakeisen. Het voorkomen van regelproblemen is redelijk vergelijkbaar in de WCP's en de referentiepopulatie. Uit de tabel in bijlage 3 blijkt dat men vooral relatief veel aangeeft dat het werk hectisch is.

Voor een aantal groepen blijkt de situatie extra ongunstig te zijn op het gebied van taakeisen: werknemers uit grote WCP's (>80 werknemers), de grote steden in de randstad, leidinggevendenden, directie, VBZ front office en back office, personeel en organisatie, werknemers met beleidsmatige werkzaamheden en de werknemers die meer dan drie soorten taken uitvoeren (figuren 6a t/m 6f). Regelproblemen komen relatief vaker voor bij de directie, personeel en organisatie, technische zaken (toezichthoudend), en leidinggevendenden in schaal 9-11 (figuren 7a t/m 7f).

Vakmanschap

Uit figuur 3.1 en uit de tabel in bijlage 3 blijkt dat de sector WCP over het geheel genomen gemiddeld scoort op dit gebied. Zowel op de schaalscore als op de antwoordpercentages van de afzonderlijke vragen komen de cijfers overeen met die van het referentiebestand.

De grootte van de woningcorporatie en de regionale ligging hebben geen invloed op de vakmanschap score van de werknemers. Leidinggevendenden scoren gunstiger, maar dat is normaal voor deze functie en deze verdeling zal ook in het referentiebestand worden aangetroffen. Wel zijn er twee afdelingen die duidelijk ongunstiger scoren op dit gebied, namelijk het algemeen secretariaat en in iets mindere mate financieel economische zaken. Werknemers uit de afdelingen directie, beleidsondersteuning, het toezichthoudend personeel van technische zaken en werknemers met beleidsmatige taken scoren relatief gunstig op deze schaal (figuren 8a t/m 8f, bijlage 4). In een aantal subgroepen zijn veel werknemers die aangeven een te lage opleiding te hebben voor het werk dat zij doen. Bij kleine WCP's (1-10 werknemers) zegt 21% een te lage opleiding te hebben, en bij de afdelingen personeel en organisatie noemt 17% een te lage opleiding. Aan de andere kant geeft 34% van de werknemers in de back office aan te veel ervaring te hebben.

Moelijkheidsgraad

Uit figuur 3.1 blijkt dat de moelijkheidsgraad van het werk bij de WCP's iets lager ligt dan in het referentiebestand. Het verschil is echter niet groot.

In de figuren 9a t/m 9f zijn de resultaten weergegeven voor de verschillende subgroepen. Een normaal beeld is dat de moelijkheidsgraad van het werk voor de leidinggevenden hoger ligt dan voor de niet-leidinggevenden. Dat geldt ook voor de werknemers met beleidsmatige taken en voor de werknemers die meer dan drie soorten werkzaamheden in hun takenpakket hebben. In de grotere steden ligt de moelijkheidsgraad van het werk iets hoger dan in de kleinere steden en gemeenten. Wanneer men de moelijkheidsgraad per afdeling bekijkt ligt de hoogste moelijkheidsgraad bij het toezichthoudend personeel van technische zaken. Bij geen van de onderscheiden groepen kan gesproken worden van knelpunten op dit gebied.

Werkzekerheid en leiding en collega's

Uit figuur 3.1 blijkt dat de werkzekerheid in de sector WCP relatief gunstig is ten opzichte van het referentiebestand. Omgang met leiding en collega's is daarentegen slechter bij de WCP's vergeleken met de referentiepopulatie. In de figuren 10a t/m 11f in bijlage 4 worden de resultaten van de verschillende groepen weergegeven. Problemen op het gebied van leiding en collega's blijken vrijwel overal te spelen. Groepen die hier extra problemen mee hebben zijn de werknemers van organisaties uit de grote steden in de randstad, de lagere leidinggevenden, werknemers van de afdelingen VBZ back office en werknemers die aangeven meer dan drie soorten werkzaamheden uit te oefenen.

De werkzekerheid is relatief ongunstig in de woningcorporaties in de grote steden in de randstad.

3.1.2 *Sectorspecifieke werkdrukrisico's*

In de WCP-vragenlijst zijn vragen toegevoegd over de contacten met klanten (huurders). De antwoordpercentages zijn weergegeven in tabel 3.1. Hieruit blijkt dat een groot deel van de werknemers die contacten met huurders onderhouden aangeeft dat problemen met klanten soms voorkomen, maar dat slechts een klein percentage van hen hier vaak mee te heeft.

Problemen in klantcontacten komen relatief vaak in de steden voor (niet in figuur weergegeven); in de randstad heeft 54% soms en 13% vaak taalproblemen, voelt 33% zich soms bedreigd en 24% zich soms onveilig. Zestig procent zegt soms met agressieve klanten te maken te hebben. In grote steden in de regio is dat 54%. Eenenzeventig procent zegt soms lastige klanten te hebben (in de grote steden in de regio is dat zelfs 79%) en 6% vaak. Wanneer we de verschillende afdelingen vergelijken zien we de meeste problemen in klantcontacten bij de VBZ front office: 7% zegt vaak taalproblemen te hebben, 59% soms; 4% heeft vaak met agressieve klanten te maken, 69% soms; 4% heeft vaak lastige klanten en 80% soms. Hogere leidinggevenden hebben minder problemen in klantcontacten.

Tabel 3.1 Problemen met betrekking tot klantcontacten van de respondenten die aangeven in hun werk contacten met klanten/huurders te onderhouden

	antwoordpercentages
taalproblemen	
soms	47
vaak	4
zich bedreigd voelen	
soms	24
vaak	1
zich onveilig voelen	
soms	16
vaak	1
agressieve klanten	
soms	49
vaak	2
lastige klanten	
soms	65
vaak	3
te maken gehad met fysiek geweld	6
te maken gehad met verbaal geweld	47
ingrijpende gebeurtenis meegemaakt in het werk	17

Voor leidinggevendenden kunnen heel specifieke regelproblemen optreden. Hier is in de vragenlijst apart naar gevraagd. Uit de antwoorden op deze vragen blijkt dat 10%⁵ van de leidinggevendenden van mening is dat zij onvoldoende bevoegdheden hebben om hun taken naar behoren te kunnen uitvoeren, dat 15% vindt dat zij onvoldoende mogelijkheden hebben om goed leiding te geven en dat 20% vindt dat de gestelde doelen in de praktijk niet haalbaar zijn. Tenslotte vindt 28% van de lagere leidinggevendenden dat zij onvoldoende mogelijkheden hebben om deel te nemen aan overleg met andere leidinggevendenden en/of directie en vindt 30% dat zij onvoldoende invloed hebben op beslissingen over de afdeling en de eigen functie. Bij de hogere leidinggevendenden zijn deze percentages lager, namelijk respectievelijk 12% en 16%.

3.1.3 *Samenvattende werkdrukmaat*

De samenvattende werkdrukmaat is gedefinieerd als het hebben van zowel hogere taakeisen als lagere regelmogelijkheden dan het referentiebestand (zie paragraaf 2.1.2). In het referentiebestand waren de scores op de taakeisen-schaal en de regelmogelijkheden-schaal respectievelijk 0,43 en 0,27. Van de werknemers in de sector WCP scoort 52% ongunstiger op taakeisen dan het referentiebestand; 44%

⁵ De hier genoemde percentages wijken enigszins af van die uit de vragenlijst met antwoordpercentages omdat er een selectie gemaakt is van de leidinggevendenden; zij moeten minstens in schaal 9 zitten en maximaal in schaal 15, punten voor het leidinggeven krijgen volgens het functie-classificatiesysteem en geen (adjunct)directeur zijn.

scoort ongunstiger op regelmogelijkheden. Drieëntwintig procent scoort zowel ongunstiger op taakeisen als op regelmogelijkheden, wat volgens de definitie dus betekent dat 23% van de werknemers in de woningcorporaties te maken heeft met een hoge werkdruk.

Tabel 3.2 Percentage werknemers met een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat) op het totaal en uitgesplitst naar verschillende subgroepen

	n	% werknemers met hoge werkdruk (95% betrouwbaarheidsinterval)
Percentage werkdruk WCP totaal	1873	23 (21-25)
<i>grootte WCP</i>		
1-10 werknemers	105	28 (19-37)
10-40	558	20 (16-23)
40-80	504	24 (20-28)
meer dan 80 werknemers	693	25 (22-28)
<i>grootte gemeente</i>		
> 200.000 inwoners - randstad	329	25 (20-30)
> 200.000 inwoners - regio	91	26 (16-35)
50.000-200.000 inwoners	651	25 (22-28)
< 50.000 inwoners	720	21 (18-24)
<i>leidinggevend/niet leidinggevend</i>		
niet leidinggevend	1555	24 (21-26)
leidinggevend schaal 9-11	91	26 (16-35)
leidinggevend schaal 12-15	129	19 (12-26)
<i>afdeling</i>		
directie	70	36 (24-48)
beleidsondersteuning	61	26 (14-37)
algemeen secretariaat	119	22 (14-29)
personeel en organisatie	36	28 (12-43)
financieel economische zaken	264	21 (16-26)
VBZ front office	247	24 (19-30)
VBZ back office	57	28 (16-40)
verhuur- en bewonerszaken	188	25 (19-31)
technische zaken uitvoerend	307	19 (15-24)
technische zaken toezichhoudend	198	21 (15-27)
technische zaken bedrijfsbureau	131	24 (16-31)
<i>organisatievorm</i>		
woondienstanmodel	1048	23 (20-25)
lijnstafmodel	462	25 (21-29)
<i>soort werkzaamheden</i>		
klantcontacten	1030	25 (22-28)
administratief	1052	24 (21-26)
beleidsmatig	379	23 (18-27)
meer dan drie soorten werkzaamheden	314	25 (20-30)

Uit tabel 3.2 is af te leiden bij welke subgroepen de werkdruk het hoogst is. Omdat de gewogen percentages niet of nauwelijks afwijken van de ongewogen percentages zijn wederom de ongewogen resultaten weergegeven.

In deze tabel kan men zien welke subgroepen een hoog (boven gemiddeld) percentage werknemers hebben met een hoge werkdruk. Onder hoog wordt in dit geval verstaan boven de 25%; dit is de bovengrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval van het gemiddelde binnen de totale sector WCP. Subgroepen die een meer dan gemiddeld percentage werknemers met een hoge werkdruk hebben zijn de kleine organisaties met 1-10 werknemers, de organisaties in de grote gemeentes in de regio en de leidinggevendenden in de schalen 9 tot en met 11. Uit de tabel blijkt tevens dat de werkdruk het hoogst is bij de directieafdelingen. In de afdelingen beleidsondersteuning, personeel en organisatie en VBZ back office is de werkdruk eveneens relatief hoog. Er is onderzocht of er specifieke groepen binnen die afdelingen bestaan waaraan de hoge werkdruk kan worden toegeschreven. Hieruit blijkt dat in de directieafdelingen en in de afdelingen back office de werkdruk onder alle werknemers hoog is. Bij de afdelingen personeel en organisatie betreft het vooral de leidinggevendenden en de werknemers met secretariële en met beleidsmatige taken en bij de afdelingen beleidsondersteuning vooral de leidinggevendenden. Relatief weinig werkdruk is er bij het uitvoerend personeel van technische zaken. Bij de overige afdelingen is het werkdrukpercentage ongeveer op hetzelfde niveau.

3.1.4 *Emotionele uitputting en psychosomatische klachten*

De resultaten met betrekking tot het vóórkomen van gezondheidsklachten die mogelijk met werkstress te maken hebben zijn weergegeven in tabel 3.3.

Tabel 3.3 Schaalscore emotionele uitputting¹ en percentages ongunstige antwoorden op de aparte vragen voor alle werknemers van de WCP en voor de werknemers uit het referentiebestand

	WCP totaal (n=1873)	referentiebestand (n=11351)
Emotionele uitputting (gemiddelde score)	0,24	0,19
• mentaal uitgeput door werk	21%	16%
• aan het einde van de werkdag leeg	42%	35%
• 's morgens bij het opstaan al vermoeid	22%	17%
• opgebrand door het werk	15%	13%
• gefrustreerd door baan	13%	10%
• zet zich teveel in voor het werk	44%	34%
• voelt zich aan het eind van latijn	9%	8%

¹ een hoge score is ongunstig

Uit tabel 3.3 blijkt dat van de WCP-werknemers meer personen klachten uiten op het gebied van emotionele uitputting dan van de werknemers uit het referentiebestand. Omdat van de psychosomatische klachten geen referentiegegevens beschikbaar zijn worden de antwoorden op deze vragen niet in deze tabel gepresenteerd. Wel zijn deze schaalscores gebruikt bij de vergelijking tussen de verschillende groepen binnen de WCP. In tabel 3.4 zijn de klachten op het gebied van emotionele

uitputting en de psychosomatische klachten uitgesplitst voor de verschillende groepen binnen de sector WCP.

Tabel 3.4 Gemiddelde schaalscores¹ van gezondheidsklachten van de WCP-werknemers die verband kunnen houden met werkstress; in totaal en voor de werknemers van het referentiebestand en uitgesplitst naar verschillende groepen binnen de WCP

	n	emotionele uitputting	psychosomatische klachten
referentiebestand	11351	0,19 (0,18-0,19)	–
totaal WCP	1873	0,24 (0,22-0,25)	0,33 (0,32-0,35)
<i>grootte WCP</i>			
1-10 werknemers	105	0,25 (0,19-0,30)	0,35 (0,30-0,40)
10-40	558	0,19 (0,17-0,21)	0,32 (0,30-0,34)
40-80	504	0,23 (0,20-0,25)	0,34 (0,31-0,36)
meer dan 80 werknemers	693	0,28 (0,26-0,30)	0,34 (0,32-0,36)
<i>grootte gemeente</i>			
> 2000,000 inwoners – randstad	329	0,31 (0,27-0,34)	0,37 (0,34-0,40)
> 2000,000 inwoners – regio	91	0,22 (0,17-0,27)	0,36 (0,30-0,42)
500,000-2000,000 inwoners	651	0,24 (0,22-0,26)	0,32 (0,30-0,34)
< 500,000 inwoners	720	0,21 (0,19-0,23)	0,32 (0,30-0,34)
<i>leidinggevend/niet leidinggevend</i>			
niet leidinggevend	1555	0,23 (0,22-0,25)	0,34 (0,33-0,35)
leidinggevend schaal 9-11	91	0,32 (0,26-0,39)	0,41 (0,35-0,47)
leidinggevend schaal 12-15	129	0,24 (0,20-0,29)	0,28 (0,24-0,32)
<i>afdeling</i>			
directie	70	0,21 (0,15-0,26)	0,24 (0,18-0,29)
beleidsondersteuning	61	0,20 (0,14-0,27)	0,29 (0,22-0,36)
algemeen secretariaat	119	0,20 (0,16-0,25)	0,37 (0,32-0,42)
personeel en organisatie	36	0,27 (0,18-0,37)	0,29 (0,21-0,38)
financieel economische zaken	264	0,19 (0,16-0,22)	0,30 (0,26-0,33)
VBZ front office	247	0,29 (0,25-0,32)	0,38 (0,35-0,41)
VBZ back office	57	0,32 (0,23-0,41)	0,36 (0,29-0,42)
verhuur- en bewonerszaken	188	0,25 (0,21-0,29)	0,39 (0,35-0,43)
technische zaken uitvoerend	307	0,20 (0,17-0,23)	0,31 (0,28-0,35)
technische zaken toezichhoudend	198	0,24 (0,21-0,28)	0,31 (0,28-0,35)
technische zaken bedrijfsbureau	131	0,24 (0,19-0,29)	0,31 (0,26-0,36)
<i>organisatievorm</i>			
woondienstenmodel	1048	0,24 (0,22-0,26)	0,34 (0,32-0,35)
lijnstafmodel	462	0,24 (0,21-0,26)	0,32 (0,29-0,34)
<i>soort werkzaamheden</i>			
klantcontacten	1030	0,26 (0,25-0,28)	0,36 (0,35-0,38)
administratief	1052	0,25 (0,24-0,27)	0,35 (0,33-0,37)
beleidsmatig	379	0,26 (0,23-0,28)	0,33 (0,30-0,35)
meer dan drie soorten werkzaamheden	314	0,29 (0,26-0,32)	0,36 (0,33-0,39)

¹ een hoge score is ongunstig; tussen haakjes wordt het 95% betrouwbaarheidsinterval weergegeven

In deze tabel kan men zien in welke subgroepen veel (boven gemiddeld) klachten geuit worden die verband kunnen houden met werkstress. Onder veel wordt in dit geval verstaan boven de bovengrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval van het gemiddelde binnen de WCP. Dat is voor emotionele uitputting hoger dan 0,25 en voor psychosomatische klachten boven de 0,35.

Subgroepen die relatief veel klachten uiten op één of twee van de schalen met betrekking tot werkstress gerelateerde klachten zijn grote organisaties en organisaties in de grote steden, zowel in de randstad als in de regio. Uit de tabel blijkt ook dat vooral de lagere leidinggevendenden klachten uiten die mogelijk gerelateerd zijn aan werkstress. Zowel de score op emotionele uitputting als op psychosomatische klachten is ruim boven het gemiddelde. Afdelingen waarin veel klachten geuit worden op dit gebied zijn de front office en de back office. Werknemers van het algemeen secretariaat en van verhuur- en bewonerszaken uiten relatief veel psychosomatische klachten, maar scoren niet hoger dan gemiddeld op emotionele uitputting. Werknemers van personeel en organisatie scoren hoog op emotionele uitputting, maar uiten relatief weinig psychosomatische klachten. Tenslotte worden een hoge emotionele uitputting en veel psychosomatische klachten relatief vaak geuit door werknemers met klantcontacten, werknemers met beleidsmatige taken en werknemers die meer dan drie soorten werkzaamheden uitvoeren.

3.2 *Voorkomen van RSI in de sector woningcorporaties*

3.2.1 *Risicofactoren voor RSI*

In tabel 3.5 zijn de RSI-risicofactoren gepresenteerd met de antwoordpercentages voor de totale sector WCP. Voor enkele factoren zijn ook referentiegegevens beschikbaar, die eveneens in deze tabel gepresenteerd worden. In bijlage 5 zijn de antwoordpercentages voor de verschillende subgroepen weergegeven. Daarbij is op elke pagina van deze tabel een andere verdeling in subgroepen gemaakt.

Activiteiten op het werk

Uit tabel 3.5 blijkt dat beeldschermwerk (waaronder werken met de muis of toetsenbord) een van de meest voorkomende risicofactoren bij het WCP is; 74% werkt meer dan 2 uur per dag achter het beeldscherm. Zitten en langdurig in dezelfde houding werken komen ook vaak voor, maar deze werkhoudingen overlappen grotendeels met beeldschermwerk. De werknemers die herhaalde pols/hand-bewegingen, elleboogbewegingen en/of schouderbewegingen rapporteren, geven eveneens vaak aan met de muis te werken.

Uit de tabel in bijlage 5 blijkt uit de vergelijking van de verschillende typen WCP, dat er weinig verschil is in risicofactoren die betrekking hebben op de activiteiten op het werk. Het enige verschil is dat er bij de WCP's uit de grote steden van de randstad iets meer beeldschermwerk voorkomt dan bij de andere WCP's. Leidinggevendenden en niet leidinggevendenden verschillen niet op de genoemde risicofactoren.

Onder werknemers die aangeven administratieve werkzaamheden uit te voeren komt uiteraard iets meer beeldschermwerk voor. Er zijn wel grote verschillen per afdeling. Beeldschermwerk komt vooral voor op algemeen secretariaat, financieel economische zaken en technisch bedrijfsbureau. Een andere risicofactor voor RSI, knijpbewegingen maken met de handen (meer dan vier uur per dag), komt voornamelijk voor bij het uitvoerend personeel van technische zaken.

Tabel 3.5 Risicofactoren voor RSI; antwoordpercentages voor de totale sector WCP en, indien aanwezig, voor het referentiebestand

risicofactoren	WCP (n = 1873)	referentiebestand (n = 11351)
<i>activiteiten op het werk</i>		
> 2 uur beeldschermwerk	74	
> 1 uur werken met de muis	82	47
> 2 uur toetsenbord	70	
> 4 uur laptop	2	
> 2 uur telefoneren	21	
> 2 uur zitten	83	58
> 1 uur in dezelfde houding	77	70
> 1 uur pols/hand beweging	69	
> 1 uur herhaalde elleboogbeweging	57	
> 1 uur herhaalde schouderbeweging	56	
> 4 uur knijpbeweging hand(en)	9	8
> 6 uur extreme bewegingen pols	2	
<i>werken met de computer (> 2uur)</i>	71	39
<i>(de antwoordpercentages hebben alleen betrekking op de beeldschermwerkers (n = 1318))</i>		
beeldscherm staat niet recht voor	36	
kijkt omhoog of omlaag op beeldscherm	19	
muis met gestrekte arm	13	
kan beeldschermwerk niet afwisselen	17	
onvoldoende ruimte op bureau	15	
stoelhoogte niet verstelbaar	3	
hoogte armleuningen niet verstelbaar	26	
hoogte tafel niet verstelbaar	78	
geen documenthouder	88	
geen voetensteun	34	
<i>pauzes</i>		
niet voldoende aan normale rustpauzes	12	
niet uitgerust na rustpauzes	24	
rustpauzes per dag (gemiddeld)	1,8	
pauzetijd per dag (gemiddeld in minuten)	41	

Werken met de computer

Binnen de sector WCP wordt heel veel met de computer gewerkt. Het is belangrijk om hier goede voorzieningen voor te hebben. Uit tabel 3.2.1 blijkt dat er bijna geen beeldschermwerkers zijn bij wie de stoelhoogte niet verstelbaar is. Er zijn ook weinig beeldschermwerkers (26%) die hun armleuningen niet kunnen verstellen. De hoogte van de tafel is in de meeste gevallen echter niet verstelbaar. Ook andere hulpmiddelen als een documenthouder of een voetensteun ontbreken in vele gevallen. Ernstiger is dat 36% aangeeft dat het beeldscherm niet recht voor hen staat en dat 13% met gestrekte arm de muis gebruikt. Deze risicofactoren zijn van belang omdat ze in feite geheel gereduceerd zouden kunnen worden.

Uit de tabel in bijlage 5 blijkt dat er vooral verschillen tussen de afdelingen bestaan. De situatie dat het beeldscherm niet recht op het bureau staat komt vooral voor bij werknemers in de front office (50%) en bij de technische uitvoerende medewerkers (53%). Voor deze laatste groep is dit echter van minder groot belang, omdat er minder beeldschermwerk gedaan wordt. Ook in de grote en de randstedelijke WCP's komt deze situatie meer dan gemiddeld voor (40%).

In sommige functies blijkt het moeilijk te zijn beeldschermwerk af te wisselen met ander werk. Dit speelt vooral een rol bij financieel economische zaken en bij werknemers in de front office (bij beiden 24% vergeleken met 17% in de totale WCP-populatie).

In hoogte verstelbare tafels worden het minst gebruikt bij technisch uitvoerend personeel. Van hen zegt 87% geen in hoogte verstelbare tafels te hebben. Voor deze groep is dit echter ook minder noodzakelijk omdat men relatief weinig beeldschermwerk doet. Bij de directieafdelingen staan relatief de meeste in hoogte verstelbare tafels op de kamers. Dit is opvallend omdat bij de directie ook relatief weinig beeldschermwerk wordt gedaan.

Pauzes

Uit tabel 3.5 blijkt dat de meeste WCP-werknemers voldoende hebben aan hun normale rustpauzes. Het grootste deel, namelijk 76%, is na de pauzes voldoende uitgerust. WCP-werknemers hebben dagelijks gemiddeld 41 minuten pauze, verspreid over gemiddeld 1,8 pauzes per dag.

De verschillen tussen WCP werknemers zijn op afdelingsniveau het grootst (bijlage 5). De meest gunstige situatie is aanwezig bij het uitvoerend personeel van technische zaken met 49 minuten pauze in 2,4 pauzes. Hier worden ook relatief weinig klachten geuit over de pauzes. Klachten over de pauzes worden wel gehoord bij de afdelingen front office, back office, verhuur- en bewonerszaken en in mindere mate bij personeel en organisatie.

3.2.2 RSI-klachten

In tabel 3.6 worden de resultaten gepresenteerd met betrekking tot het vóórkomen van RSI-klachten⁶, waarbij verschillende criteria zijn gebruikt om de ernst weer te geven. Omdat een weging van de uitkomsten geen verschil oplevert met de ongewogen uitkomsten worden hier ongewogen percentages weergegeven.

Tabel 3.6 Percentage RSI-klachten van de WCP werknemers

RSI-klachten	% van het totaal (n = 1873)		% van de werknemers die afgelopen jaar RSI-klachten hadden (n = 575)	
	%	n	%	n
het afgelopen jaar regelmatig of langdurig	31	(575)		
het afgelopen jaar verzuimd	6	(108)	19	(108)
langer dan 6 weken verzuimd	2	(29)	5	(29)
afgelopen week klachten	26	(473)	82	(473)
afgelopen week verzuimd	1	(20)	4	(20)
klachten minimaal 4 dagen in afgelopen week	14	(270)	47	(270)

Uit de tabel blijkt dat 31% van de werknemers het afgelopen jaar regelmatig of langdurig klachten heeft gehad aan nek, schouders, armen, ellebogen, polsen en/of handen. Van deze groep blijkt het grootste gedeelte, namelijk 82%, ook de afgelopen week nog klachten gehad te hebben. Hiervan had ruim de helft zelfs minimaal 4 dagen in de afgelopen week last.

Van klachten aan nek, schouders, armen ellebogen, polsen en/of handen zijn ook referentiegegevens beschikbaar. Door een iets andere vraagstelling in het referentiebestand moet het percentage RSI-klachten voor de vergelijkbaarheid wel iets anders gedefinieerd worden. Dat betekent dat wél wordt uitgegaan van langdurige of regelmatige klachten in het afgelopen jaar, maar dat niet geselecteerd wordt op arbeidsgebondenheid en dat alleen de klachten die door sportblessure of ongeval zijn veroorzaakt uitgesloten worden. Het percentage RSI-klachten binnen de WCP komt in dit geval op 37,5%. Wanneer het percentage RSI-klachten in het referentiebestand op dezelfde manier berekend wordt is het percentage daar 22%. Dit verschil is aanzienlijk.

⁶ Omdat voor deze tabel een correctie is toegepast op de data voor wat wel en niet als RSI-klachten beschouwd wordt, wijken de in deze tabel genoemde cijfers enigszins af van de antwoordpercentages in de bijlage. In de bijlage worden de antwoord-percentages genoemd zonder correctie, dus inclusief de klachten aan nek, schouder, arm, elleboog, pols en of hand die wij niet als RSI-klachten beschouwen

Tabel 3.7 Percentage regelmatige of langdurige werkgebonden RSI-klachten gedurende het afgelopen jaar van de WCP werknemers, onderverdeeld in subgroepen

	RSI-klachten afgelopen jaar			RSI-klachten afgelopen week min. 4 dagen	
	n	%	(95% betrouwbaarheidsinterval)	%	(95% betrouwbaarheidsinterval)
totaal WCP	1873	31	(29-33)	14	(13-16)
<i>grootte WCP</i>					
1-10 werknemers	105	30	(21-38)	10	(5-16)
10-40	558	29	(25-33)	13	(10-16)
40-80	504	33	(29-37)	14	(11-17)
meer dan 80 werknemers	693	32	(29-36)	17	(14-20)
<i>grootte gemeente</i>					
> 200.000 inwoners - randstad	329	35	(30-41)	17	(13-21)
> 200.000 inwoners - regio	91	28	(19-38)	14	(7-22)
50.000-200.000 inwoners	651	31	(27-35)	13	(10-15)
< 50.000 inwoners	720	30	(27-33)	15	(12-18)
<i>leidinggevend/niet leidinggevend</i>					
niet leidinggevend	1555	32	(30-35)	15	(13-17)
leidinggevend schaal 9-11	91	30	(20-40)	11	(4-18)
leidinggevend > schaal 11	129	30	(22-39)	13	(7-19)
<i>afdeling</i>					
directie	70	20	(11-30)	10	(3-17)
beleidsondersteuning	61	38	(25-50)	16	(7-26)
algemeen secretariaat	119	46	(37-55)	22	(14-29)
personeel en organisatie	36	22	(8-36)	8	(0-18)
financieel economische zaken	264	31	(26-37)	14	(9-18)
VBZ front office	247	35	(29-41)	17	(12-21)
VBZ back office	57	41	(28-54)	21	(10-32)
verhuur- en bewonerszaken	188	44	(37-52)	24	(18-30)
technische zaken uitvoerend	307	25	(20-30)	12	(9-16)
technische zaken toezichthoudend	198	22	(16-28)	9	(2-5)
technische zaken bedrijfsbureau	131	31	(23-39)	13	(7-19)
<i>organisatievorm</i>					
woon dienstenmodel	1048	31	(28-34)	14	(12-16)
lijn stafmodel	462	30	(26-35)	14	(11-17)
<i>soort werkzaamheden</i>					
klantcontacten	1030	34	(31-37)	17	(14-19)
administratief	1052	34	(31-37)	17	(14-19)
beleidsmatig	379	29	(25-34)	12	(9-16)
meer dan drie soorten werkzaamheden	314	32	(26-37)	15	(11-18)

Uit tabel 3.7 kan afgeleid worden welke subgroepen binnen de WCP relatief veel of weinig RSI-klachten rapporteren. Daarbij wordt als grens de bovengrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval van het gemiddelde binnen de WCP gehanteerd. Dat is voor RSI-klachten het afgelopen jaar hoger dan 33% en voor RSI-klachten gedu-

rende minimaal 4 dagen in de afgelopen week hoger dan 16%. Bij het vergelijken van percentages speelt ook hier het betrouwbaarheidsinterval van de subgroepen een rol. Wanneer dit een grote range beslaat zijn de schattingen minder betrouwbaar. Een subgroep waarin een meer dan gemiddeld percentage RSI-klachten geuit wordt zijn de werknemers van WCP's in de grote steden van de randstad en (met betrekking tot de afgelopen week minimaal 4 dagen klachten) in WCP's met meer dan 80 werknemers. Er blijken grote verschillen tussen de afdelingen te zijn. Er zijn veel RSI-klachten bij de afdelingen 'algemeen secretariaat' en bij 'verhuur- en bewonerszaken'. Respectievelijk 46% en 44% van de werknemers geeft daar aan het afgelopen jaar regelmatig of langdurig klachten te hebben gehad, en 22% en 24% heeft de afgelopen week gedurende minimaal vier dagen last gehad. De afdelingen beleidsondersteuning, front office en back office rapporteren ook vrij veel klachten, zij het in iets mindere mate. Er is gekeken of binnen deze afdelingen werkzaamheden aan te wijzen zijn waaraan de RSI klachten toegeschreven kunnen worden, maar binnen de genoemde afdelingen bleken geen risicogroepen te onderscheiden. Voor vrijwel alle voorkomende werkzaamheden is het RSI-percentage hoog. Relatief weinig RSI-klachten worden gerapporteerd door het uitvoerend en het toezichthoudend personeel van de afdelingen technische zaken, door personeel en organisatie en door de directie. Werknemers met klantcontacten en werknemers met administratieve werkzaamheden hebben relatief iets meer klachten dan gemiddeld.

3.3 *Risicofactoren voor werkdruk en RSI-klachten (associaties)*

In deze paragraaf wordt beschreven welke factoren en situaties samengaan met een hoge werkdruk en met RSI, en wordt de relatie tussen werkdruk en RSI beschreven. Voor werkdruk wordt hier de samenvattende werkdrukmaat zoals gedefinieerd in paragraaf 2.1.2 gehanteerd. Onder RSI worden regelmatige of langdurige klachten aan schouder, nek, arm, pols of hand gedurende het afgelopen jaar verstaan.

3.3.1 *Risicofactoren werkdruk*

In tabel 6.1 in bijlage 6 worden de associaties (verbanden) weergegeven tussen branchespecifieke risicofactoren en werkdruk, met behulp van odds ratios (OR). Uit de analyses blijkt dat werkdruk relatief veel gerapporteerd wordt door mensen die overwerken, een fusie mee hebben gemaakt, en bij wie de invoering van een kwaliteitslabel op stapel staat. Wanneer aangegeven wordt dat deze organisatieveranderingen invloed hebben op de eigen functie is de werkdruk veel hoger. Ook wordt werkdruk relatief veel gerapporteerd door mensen die geregeld problemen hebben met software en traag werkende computers, die het beeldschermwerk niet af kunnen wisselen met ander werk en die niet voldoende hebben aan de normale rustpauzes. Mensen die te maken hebben met agressieve en lastige klanten, en mensen die te maken gehad hebben met fysiek of verbaal geweld of een ingrijp-

pende gebeurtenis op het werk hebben meegemaakt, rapporteren eveneens vaker werkdruk. Door vrouwen wordt iets vaker werkdruk gerapporteerd dan door mannen. Het moge duidelijk zijn dat niet al deze verbanden oorzaak-gevolg relaties inhouden.

3.3.2 *Risicofactoren RSI*

In tabel 6.2 in bijlage 6 worden de associaties (verbanden) weergegeven tussen risicofactoren en RSI, met behulp van odds ratios (OR). Wanneer gekeken wordt naar de analyses blijken bijna alle fysieke en psychosociale (werkdruk)risicofactoren samen te hangen met RSI. Alle activiteiten op het werk (beeldschermwerk, werken met muis, toetsenbord, laptop, telefoneren, etc) zijn gerelateerd aan RSI, alleen zijn de verbanden tussen werken met de laptop en maken van extreme bewegingen met de pols en RSI niet statistisch significant. Van de situaties die te maken hebben met computerwerk zijn vooral de volgende factoren (statistisch significant) geassocieerd met veel RSI klachten: omhoog moeten kijken naar het beeldscherm, beeldschermwerk niet af kunnen wisselen met ander werk, onvoldoende ruimte hebben op het bureau, niet verstelbare stoelhoogte en geen voetensteun. Ook hier moet benadrukt worden dat niet te achterhalen is wat nu oorzaak en gevolg is in deze relaties. Een voetensteun en documenthouder kunnen bijvoorbeeld juist aangeschaft zijn door mensen met klachten, waardoor een inverse relatie gevonden wordt (zoals bij documenthouder ook het geval is).

Pauzeproblemen zijn (statistisch significant) gerelateerd aan RSI klachten, evenals de generieke werkdrukrisico's hoge taakeisen, weinig autonomie en klachten m.b.t. leiding en collega's.

3.3.3 *Relatie RSI en werkdruk*

Ook een hoge werkdruk (volgens de samenvattende werkdrukmaat) is gerelateerd aan het vóórkomen van RSI. Dit blijkt uit het feit dat van de werknemers zonder hoge werkdruk 27% RSI heeft (378/1378) en van de werknemers met hoge werkdruk 44% (185/421). Uit de analyse van de risicofactoren voor RSI (3.3.2) bleek al dat hoge taakeisen en weinig autonomie afzonderlijk ook duidelijke risicofactoren zijn voor RSI. In tabel 3.8 wordt de overlap tussen werknemers met RSI en met werkdruk weergegeven.

Tabel 3.8 Werknemers met en zonder RSI-klachten, onderverdeeld naar de werknemers met en zonder werkdruk; de percentages zijn gebaseerd op het totaal

	Geen RSI-klachten		Wel RSI-klachten		Totaal	
	%	(n)	%	(n)	%	(n)
Geen hoge werkdruk	56	(1000)	21	(378)	77	(1378)
Wel hoge werkdruk	13	(236)	10	(185)	23	(421)
Totaal	69	(1236)	31	(563)	100	(1799)

Van het totaal aantal werknemers in de sector rapporteert 10% zowel RSI als hoge werkdruk. Subgroepen die de combinatie van werkdruk en RSI meer dan gemiddeld rapporteren zijn de afdelingen directie (15%), verhuur- en bewonerszaken (15%), front office (13%) en technische zaken bedrijfsbureau (13%). Wanneer gekeken wordt naar de werkzaamheden zijn het vooral werknemers met secretariaële taken (14%) en met financiële taken (14%) waarbij de combinatie werkdruk en RSI relatief vaak voorkomt.

3.4 *Overzicht van de belangrijkste resultaten van de nulmeting*

De belangrijkste werkdruk en RSI indicatoren voor de totale sector zijn gepresenteerd in tabel 3.9. Van de generieke werkdrukrisico's zijn die risico's gepresenteerd waarop de sector ongunstig scoorde; van de risicofactoren voor RSI zijn die risicofactoren gepresenteerd waarbij concrete maatregelen genomen kunnen worden om deze terug te dringen.

Tabel 3.9 *Overzicht resultaten van de nulmeting: de belangrijkste werkdruk- en RSI indicatoren in de totale sector WCP*

indicatoren	percentage of gemiddelde
WERKDRUK	
<i>generieke werkdrukrisico's</i>	
contactmogelijkheden	0,27
taakeisen	0,51
leiding en collega's	0,28
<i>sectorspecifieke werkdrukrisico's</i>	
verbaal geweld klantcontacten	47%
onvoldoende bevoegdheden leidinggevenden	10%
<i>samenvattende werkdrukmaat</i>	23%
<i>gezondheidsmaten die mogelijk met werkstress te maken hebben</i>	
emotionele uitputting door het werk	0,24
psychosomatische klachten	0,33
RSI	
<i>risicofactoren voor RSI</i>	
beeldscherm staat niet recht voor	36%
kan beeldschermwerk niet afwisselen	17%
stoelhoogte niet verstelbaar	3%
tafelhoogte niet verstelbaar	78%
geen documenthouder	88%
<i>RSI klachten</i>	
regelmatig of langdurig klachten afgelopen jaar	31%
minimaal 4 dagen klachten afgelopen week	14%

4. Preventieve maatregelen die in de praktijk worden genomen om werkdruk en RSI te verminderen (stand der techniek)

Het onderzoek naar genomen maatregelen en effecten gericht op RSI en/of werkdruk is op drie manieren uitgevoerd. Het grootste deel betrof het houden van twee workshops, waar TNO samen met medewerkers uit de branche over maatregelen heeft nagedacht. In paragraaf 4.1 wordt een overzicht en beschrijving van de genoemde maatregelen gegeven

Van deze lijst van maatregelen is een prioritering gemaakt van de maatregelen die als het meest kansrijk worden gezien. Deze prioritering wordt gegeven in paragraaf 4.2. Anderzijds is in de vragenlijst ook aandacht geschonken aan maatregelen en de ervaringen ermee. De resultaten van dit onderdeel worden in paragraaf 4.3 gepresenteerd.

De tijd was te kort om ervaringen met en effectiviteit van genomen maatregelen in de sector woningcorporaties te inventariseren. Over de effectiviteit van preventieve maatregelen is in het algemeen weinig bekend. Ook leek het te hoog gegrepen om met de deelnemers aandacht te schenken aan gezondheidsaspecten, kosten en baten, maatschappelijke waarden en concurrentiepositie.

4.1 Resultaten workshop

In de twee workshops is een scala aan maatregelen genoemd die gericht zijn op de aanpak van RSI en/of werkdruk. In paragraaf 4.1.1 volgt een overzicht.

4.1.1 Reeds genomen en mogelijk te nemen maatregelen

De gewoon afgedrukte maatregelen zijn maatregelen die in de praktijk al door corporaties genomen zijn en de cursief gedrukte maatregelen zijn aanvullende maatregelen die in de toekomst mogelijk zijn. Indien hier tussen haakjes 'TNO' achter is geplaatst, dan is deze oplossing door TNO Arbeid aangedragen en anders is deze genoemd door brancheleden tijdens de workshops.

1. Opstellen beleid
 - preventief en collectief gericht
 - op werkdruk en RSI gericht
2. Samenwerking met de arbodienst
 - RI&E en PAGO afnemen
 - RSI en werkdruk opnemen in RI&E en PAGO
 - Uitkomsten RI&E en PAGO doornemen met werknemer
 - *Jaarlijkse planning van activiteiten*

- *Betere samenwerking*
 - *Meer coördinatie van ziekteverzuim*
 - *Meer aandacht voor arbozaken*
3. Onderzoek
 - Nader specifiek onderzoek uitvoeren
 - Werkplekonderzoek
 - Klanttevredenheidsonderzoek
 - Medewerkerstevredenheidsonderzoek
 4. Kennis/vaardigheden
 - Voorlichting aan werknemers over houding, beweging, RSI, werkdruk, en werkstress
 - Voorlichting aan leidinggevenden
 - Cursus omgaan met werkdruk
 - Cursus Timemanagement
 - Assessment voor aanvang functie
 - Goede inwerkperiode/training nieuwe functie
 5. Begeleiding
 - Coaching vwb werkdruk
 - Loopbaanbeleid
 - RSI en werkdruk bespreken in functioneringsgesprek
 - RSI-coaches aanstellen
 6. Draagvlak
 - Onderwerp bespreekbaar maken
 - Werknemers bewust maken van eigen verantwoordelijkheid
 - *Workshops organiseren*
 7. Verantwoordelijkheid
 - In de lijn leggen
 - Procedures maken en naleven
 8. Werkomgeving
 - Rustige werkplek
 - *Betere verlichting*
 - *Aangenaam klimaat*
 9. Werkplek, werkhouding
 - Advies/aanpassing door ergonoom
 - Gebruik documentenhouder
 - Ergonomisch meubilair
 - Grotere bureaus
 - *Individueel instelbaar*
 - *Goede thuiswerkplek (TNO)*
 10. Werkplekinstelling
 - Voorlichting werkplekinstelling
 - Regelmatige controle op instelling/aanpassing

11. Verminderen statische belasting
 - Afschaffen koffiejuffrouw, zelf koffie halen
 - Plaatsen waterkannen, meer lopen naar toilet
 - Printers niet op werkplek
 - Meer vaste rustpauzes
 - *Zit-statafels (TNO)*
 - *Dynamische stoelen (TNO)*
12. Meer bewegen
 - Pauze software
 - Aanleren oefeningen
 - Fietsenplan (woon-werkverkeer per fiets)
 - *Bedrijfsfitness*
13. Computer en invoermiddelen
 - Snoerloze muis
 - Ergonomische muis/toetsenbord
 - Grotere beeldschermen
 - Goed systeembeheer (gebruikersgroep)
 - Meer regelvrijheid in software
 - Beter cognitief ergonomische software
 - Spraakherkenning
 - Velotype (lettergrepen toetsenbord)
 - *Beschikbaar stellen invoermiddelen*
 - *Testruimte voor werkplek en invoermiddelen (TNO)*
 - *Efficiëntere software (TNO)*
 - *Meer afwisseling invoermiddelen (TNO)*
14. Hulpmiddelen en gereedschappen
 - Automatisering van postkamer
 - Tilhulpmiddelen aanschaffen
 - *Ergonomisch handgereedschap (TNO)*
 - *Maken lijst verantwoorde gereedschappen (TNO)*
 - *Technisch werknemers zelf gereedschap kiezen (TNO)*
15. Taakverandering
 - Andere taken in een functie
 - Taakvariatie
 - Meer eigen sturing, verantwoordelijkheid laag
16. Organisatieverandering
 - *Andere werkwijze, efficiëntere werkprocessen*
 - *Beperken tijdsafhankelijkheden (TNO)*
 - *Front- en back office invoeren*
 - *Workflowmanagement (TNO)*
 - *Voldoende pauzes inbouwen*

- *Duidelijker takenpakket (zeker na reorganisatie)*
 - *Meer sturing*
 - *Meer autonomie (TNO)*
 - *Betere taakomschrijvingen*
 - *Invoeren van teamwork (TNO)*
 - *Personeel binden en boeien (TNO)*
17. **Werklast per persoon beperken**
- *Extra personeel aannemen*
 - *Inzetten uitzendkrachten*
 - *Beperken uitstroom huidige medewerkers*
 - *Taken uitbesteden*
 - *Invoer van gegevens door klant zelf (TNO)*
 - *Buitendienst formulieren ook digitaal (TNO)*
 - *Herbezetting 36-urige werkweek*
 - *Openingstijden aanpassen*
 - *Overwerken (thuis) niet stimuleren*
 - *Afschaffen PC-privé project*
18. **Werkoverleg**
- *Invoeren/regelmatig houden*
 - *RSI en werkdruk als vast agendapunt*
19. **Communicatie**
- *Betere communicatie staflijn, geheel intern*
 - *Meer inspraak van werknemers over inrichting eigen werk*
 - *Regelmatig werkoverleg met directie*
20. **Betere collegialiteit**
- *Samen lunchen*
21. **Paramedische hulp**
- *Massages op de werkplek*
22. *Balans werk-privé optimaliseren*

4.1.2 Prioritering van maatregelen

Van alle genoemde maatregelen is aan de deelnemers van de workshops gevraagd om er drie aan te wijzen die men als meest kansrijk ziet. Kansrijk bijvoorbeeld omdat het veel effect heeft op RSI en/of werkdruk en misschien ook omdat het goed, makkelijk en/of goedkoop in te voeren is. De volgende onderwerpen zijn als het meest kansrijk gekozen:

1. **Werken aan organisatieverbetering in de vorm van een heldere organisatiestructuur en duidelijke communicatielijnen**
2. **Bewustwording RSI en werkdruk; herkennen en erkennen met behulp van voorlichting, bespreekbaar maken en vervolg geven aan overleg**
3. **Verbeteren van de werkplekinrichting**
4. **Onderbreken beeldschermwerk; meer bewegen**

5. Organisatie van werk: vermeerderen van taakrotatie en taakvariatie
6. Uitbreiden formatie: meer personeel aannemen en/of meer werk uitbesteden
7. Organisatie: verantwoordelijkheden bij werknemers leggen
8. Invoeren beter loopbaanbeleid
9. Curatieve aanpak; begeleiding bij (dreigende) klachten
10. Invoeren van pauze software

De maatregelen die men als het meest kansrijk ziet zijn vooral preventieve collectieve maatregelen. Het gaat zowel om fysieke als om organisatorische aspecten, om RSI-maatregelen, werkdrukmaatregelen en om maatregelen op beide gebieden. Meer taakvariatie oftewel afwisseling van beeldschermwerk is een voorbeeld van een maatregel die op beide gebieden gunstige effecten heeft: minder monotoon werk en minder statische belasting. Voorlichting en bespreekbaar maken of het bespreken in (werk)overleg is ook effectief op beide terreinen. De pure RSI-maatregelen zijn meer de fysieke factoren op het gebied van werkplekinrichting, de pure werkdrukmaatregelen zijn meer de organisatievernieuwingen en maatregelen op het gebied van formatie en kwalificaties/loopbaan.

Uit de workshops bleek dat alle huidige maatregelen ook worden genoemd als kansrijke toekomstige maatregelen. In grote lijnen zegt men dat het huidige beleid door moet gaan; de corporaties die nu actief zijn geven aan inhoudelijk op de goede weg te zijn. Maar deze koploperbedrijven geven ook aan dat genomen maatregelen nog beter uitgewerkt kunnen worden om de implementatiegraad en gewenste effecten te verhogen.

Het overallbeeld is dat er in veel corporaties al het nodige wordt gedaan. Het initiatief daartoe wordt meestal genomen door medewerkers (vaak mensen die klachten hebben/hebben gehad) en P&O-functionarissen. De maatregelen zijn vaak erg ad-hoc; van een RSI-/werkdrukbeleid is in de woningcorporaties nog geen sprake. De directie en leidinggevendenden zijn vaak niet betrokken bij preventieve maatregelen voor RSI en/of werkdruk. Vanuit de branche (werkgevers- en werknemersorganisaties) is nog geen eenduidig aanbod op het gebied van beleidsondersteuning (het arboconvenant en dit onderzoek zijn daar een aanzet toe). Dit zou door de deelnemers wel op prijs gesteld worden.

4.2 *Expertise TNO met betrekking tot preventieve maatregelen*

De maatregelen die genomen kunnen worden gericht op RSI en/of werkdruk, kunnen verdeeld worden in vier categorieën, te weten:

- a. preventieve maatregelen; deze maatregelen zijn erop gericht gezonde mensen te beschermen tegen RSI en werkdruk. Tevens kan voorkomen worden dat mensen met lichte problemen meer klachten gaan ontwikkelen,
- b. curatieve maatregelen; deze maatregelen worden genomen op het moment dat werknemers zich melden met klachten,

- c. individueel gerichte maatregelen; deze maatregelen richten zich op een individuele werksituatie, zoals een aparte muis of een op maat gemaakt werk-rust schema,
- d. collectief gerichte maatregelen; deze zijn geldig voor groepen van werknemers en worden meestal centraal georganiseerd.

De afbakening van de vier categorieën van maatregelen is niet altijd even scherp; sommige maatregelen kunnen zowel preventief als curatief werken (zoals het geven van voorlichting en het aanpassen van de werkplek) en sommige maatregelen kunnen zowel individueel als collectief worden toegepast. De meeste van bovengenoemde maatregelen hebben een collectieve preventieve werking. Naar de mening van TNO Arbeid zijn dit type maatregelen de meest kansrijke maatregelen. Taken en functies moeten vanuit de bron gezond en efficiënt ontworpen worden. Het is belangrijk dat mensen op een gezonde en motiverende manier hun werk kunnen verrichten, waarbij ze optimaal kunnen presteren, zich ontwikkelen en functioneren zonder RSI en werkdruk. In het primaire proces van woningcorporaties vormen mensen belangrijke elementen. Primaire collectieve preventie is daarom van cruciaal belang voor corporaties.

In onderstaande tekst worden bovengenoemde maatregelen verder uitgewerkt. Ervaringen en adviezen van TNO ten aanzien van praktische bruikbaarheid, termijn van implementatie, kosten-baten en effecten op gezondheid zijn toegevoegd (indien aanwezig).

1. Opstellen beleid

Het wordt aangeraden om als corporatie een preventief en curatief beleid op te stellen voor RSI en werkdruk. Dit beleid bevat protocollen met stappen die gezet worden als iemand zich met klachten meldt en procedures die problemen moeten voorkomen. Protocollen bevorderen een eenduidige aanpak en ondersteunen medewerkers en managers bij het aanpakken van problemen. Een voorbeeld van een protocol is de handelwijze bij reïntegratie.

2. Samenwerking met de arbodienst

Alle bedrijven die één of meerdere werknemers in dienst hebben, zoals alle woningcorporaties, zijn verplicht zich aan te sluiten bij een arbodienst. Dit is onderdeel van de arbeidsomstandighedenwetgeving. Het dienstenpakket dat de arbodienst levert bestaat minimaal uit vier onderdelen, te weten:

- a. Arbeidsdeskundig spreekuur: werknemers moeten de mogelijkheid hebben om naar een arbeidsdeskundig spreekuur te gaan (meestal een bedrijfsarts)
- b. Periodiek Arbeidskundig Onderzoek (PAGO); dit bestaat meestal uit vragenlijst onderzoek naar gezondheid en belasting op het werk. De werkgever is verplicht dit uit te voeren en de werknemers kunnen hier facultatief aan deelnemen
- c. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RIE): de mogelijk voorkomende arbeidsrisico's (fysieke belasting, werkdruk, veiligheid, enz) moeten in kaart gebracht worden. Dit gebeurt met behulp van werkplekobservaties, metingen en inter-

views. Meestal wordt de RIE door de arbodienst verricht maar dit is niet verplicht. Indien een andere partij de RIE uitvoert moet het eindrapport wel ter goedkeuring aan de arbodienst voorgelegd worden.

d. Verzuimbegeleiding: ondersteuning bij het terugdringen van het ziekteverzuim. Al deze informatie en verplichtingen staan uitgebreider beschreven in het Arbeidsinformatieblad nummer 1 (AI-1), uitgegeven door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De inhoud van een RI&E en PAGO kan het bedrijf zelf aangeven. Aangeraden wordt om in deze onderzoeken specifieke modules voor RSI en werkdruk toe te voegen. De betreffende arbodienst of TNO Arbeid heeft de kennis om dit type onderzoek vorm te geven. Gezien de vertrouwelijkheid van individuele gegevens worden de onderzoeksresultaten op groepsniveau gerapporteerd, zodat op collectief niveau mogelijke problemen gesignaleerd worden, waar maatregelen voor genomen kunnen worden. Ten aanzien van RSI en werkdruk kan het raadzaam zijn om de uitvoerder van de onderzoeken (meestal de arbodienst) ook inzicht te laten hebben in de individuele resultaten en deze terug te koppelen naar de betreffende persoon indien er problemen zijn met RSI en/of werkdruk. Indien de werknemer hiermee akkoord gaat is het mogelijk dat ook de betreffende manager bij de situatie betrokken wordt. Er dient voorzichtig met de vertrouwelijkheid van de individuele onderzoeksresultaten worden omgegaan.

arbodiensten kunnen additionele diensten leveren, afhankelijk van de expertise die aanwezig is. Een goede communicatie leidt tot betere samenwerking. Ook evaluatie van reeds uitgevoerde onderzoeken en diensten behoort tot de communicatie. Indien men als corporatie veel aandacht wil besteden aan arbozaken (zoals terugdringing ziekteverzuim, aanpak RSI en werkdruk) dan is het aan te bevelen om jaarlijks een plan te maken met activiteiten die worden verricht. Mogelijk dat bepaalde wensen van de corporatie niet door de arbodienst kunnen worden vervuld. Hier kan een extern bureau voor worden ingeschakeld. Wel is het van belang onderling alle arbo-activiteiten goed te blijven afstemmen qua tijd en inhoud. Dit is een taak voor de arbo-coördinator, managementteam, lijnmanagement en de OR.

3. Onderzoek

Een RI&E en PAGO zijn breed gericht en geven een eerste indruk over de situatie rond RSI en werkdruk. Indien er op bepaalde afdelingen problemen bestaan kan nader specifiek onderzoek worden uitgevoerd door ergonomen (werkplekonderzoek, fysieke belasting) en/of A&O-psychologen (organisatie van het werk, werklust). Doel van deze onderzoeken is het achterhalen hoe groot de populatie is die aan RSI en/of werkdruk blootgesteld wordt, welke afdelingen de hoogste risico's lopen, wat de oorzaken zijn en welke mogelijke maatregelen er genomen kunnen worden. De expertise die nodig is voor het uitvoeren van deze onderzoeken is meestal niet binnen het bedrijf aanwezig maar wel bij de arbodienst en bij externe onderzoek- en adviesbureaus.

Als uit signalen van werknemers of uit RI&E of PAGO blijkt dat er problemen zijn met RSI en/of werkdruk, dan is het aan te bevelen nader onderzoek te doen naar

risicofactoren. In de workshops is ook genoemd dat er klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd om werkdruk te meten. Klanten worden sneller en vriendelijker geholpen indien er geen werkdruk bestaat. Medewerkerstevredenheidsonderzoek kan mogelijk een directer antwoord geven of er risicofactoren voor RSI en/of werkdruk voorkomen of dat werknemers problemen ervaren.

4. Kennis/vaardigheden

Bij het herkennen en aanpakken van RSI en werkdruk ligt een verantwoordelijkheid bij zowel werkgevers als werknemers. Om problemen te kunnen detecteren moeten zowel werknemers als werkgevers weten wat RSI en werkdruk is en hoe je deze kunt herkennen. Deze kennis kan overgedragen worden in de vorm van voorlichtingssessies, workshops, cursussen en trainingen. Onderwerpen zijn houding, beweging, werkplekinstelling, RSI, (omgaan met) werkdruk, werkstress, timemanagement, procedures bij de corporaties, enzovoort. Deze kennis moet regelmatig aangeboden worden, zodat nieuwe medewerkers op de hoogte worden gebracht en 'oude' medewerkers steeds weer opgefrist blijven. Dit heeft zowel een preventieve als curatieve werking. Nieuwe medewerkers zouden naast de algemene voorlichting ook specifiek gewezen kunnen worden op risico's ten aanzien van werkdruk en RSI in hun nieuwe functie. Hierdoor kunnen zij zelf beter preventief handelen en problemen eerder herkennen.

In de workshops werd aangegeven dat bij een corporatie gebruik wordt gemaakt van assessments bij nieuwe medewerkers. Hierbij wordt gekeken of de sollicitanten voldoende RSI- en werkdruk bestendig zijn voor hun nieuwe baan. TNO is in principe niet voor het gebruik van dergelijke methoden. Een functie moet zo ontworpen zijn dat 95% van de Nederlandse werkpopulatie hiervoor geschikt is. Het werk moet primair ontworpen voor of aangepast worden aan de capaciteiten en belastbaarheid van de mens en niet andersom.

5. Begeleiding

Preventief kan een arbodienst werknemers medisch begeleiden. Begeleiding kan ook plaats vinden in de vorm van het instellen van een inloopspreekuur bij de bedrijfsmaatschappelijk werker. Soms is de drempel om beginnende problemen te melden bij een meer extern iemand lager dan het melden bij de eigen manager. Indien medewerkers problemen aangeven met RSI en/of werkdruk is het van belang dat ze deze kunnen melden en dat ze begeleiding krijgen bij het oplossen van de problemen. Deze begeleiding kan ingevuld worden door de arbodienst, de betreffende manager of door speciaal hiervoor opgeleide RSI/werkdruk coaches. Werknemers met problemen kunnen op deze wijze regelmatig individueel gecoacht worden.

6. Draagvlak

Nadat werknemers en leidinggevenden de kennis vergaard hebben om RSI- en werkdruk te herkennen is het van belang problemen op deze gebieden ook te erkennen. Problemen moeten bespreekbaar gemaakt kunnen worden in werkoverleg,

functioneringsgesprek of bij de bedrijfsarts (of iemand anders van de arbodienst). Werknemers zouden geen drempel moeten voelen om problemen te melden. Leidinggevenden moeten het probleem serieus nemen zodat samen naar oplossingen gezocht kan worden. Vanuit het management en de arbodienst (en OR) kunnen verschillende activiteiten georganiseerd worden om het draagvlak voor het oplossen van RSI en werkdrukproblemen te vergroten:

- a. Opstellen van procedures: welke stappen kunnen worden genomen wanneer een werknemer zich meldt, welke maatregelen zijn mogelijk, wie moet betrokken worden bij de keuze en uitvoer van maatregelen, enz
- b. Workshops organiseren over de onderwerpen RSI en werkdruk. De onderwerpen kunnen variëren van informatie verschaffen over RSI en werkdruk, bekend maken van procedures tot onderlinge discussie voeren over maatregelen en ervaringen.

7. Verantwoordelijkheid

Het blijkt praktisch zeer werkbaar lijnmanagers verantwoordelijk te stellen voor RSI en werkdruk. Dit werkt beter dan de verantwoordelijkheid bij staforganen te leggen omdat lijnmanagers dichter bij de medewerkers staan, de taakhoud en werkzaamheden van hun medewerkers beter kunnen inschatten en meer mogelijkheden voor de uitvoer van maatregelen hebben. Praktisch kan dit vorm gegeven worden door het lijnmanagement een grote rol te geven in opgestelde procedures voor het herkennen en erkennen van RSI en werkdruk.

8. Werkomgeving

Algemeen geldt dat het prettig werken is in een goed verlichte ruimte, met aangenaam klimaat, met een laag geluidsniveau, groot werkoppervlak gezien het aantal vierkante meters en visueel rustig van kleur en vormgeving. Wat 'gunstig' en 'aangenaam' is, is afhankelijk van de type taken die worden verricht en de voorkeuren van de individuele werknemers. Voor algemeen administratieve taken geldt dat men veel werkt met dossiers en computer en men zich goed moet kunnen concentreren. Bij deze taken is het van belang dat er voldoende kastruimte is om dossiers te archiveren, er voldoende werkoppervlak is om alle spullen praktisch bruikbaar te plaatsen en het geluidsniveau laag is. Front office taken gaan gepaard met mondelinge en schriftelijke klantcontacten welke redelijk wat lawaai met zich meebrengen. Een scheiding van front- en back office taken is qua werkomgeving aan te bevelen.

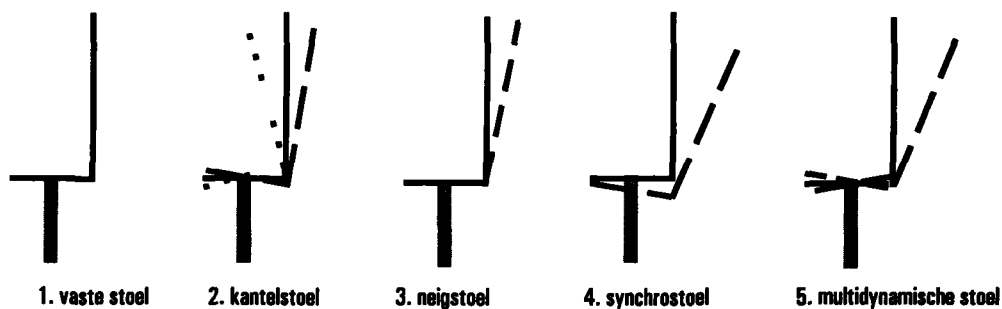
Met betrekking tot het klimaat is aangetoond dat het werken in koude ruimten een verhoogd RSI-risico met zich meeneemt. Technische medewerkers die in onverwarmde ruimten werken of op het dak dienen dus voldoende warme kleding te dragen en deze activiteiten te beperken.

9. Werkplek, werkhouding

Een administratieve werkplek bestaat grofweg uit een stoel, tafel en computer. Een stoel dient te voldoen aan de normen die in de NEN 1812 staan en de tafel moet voldoen aan de normen uit de NEN2449. Dit houdt in dat de stoel:

- een comfortabele zitting moet hebben, die in hoogte en breedte instelbaar is en eventueel kantelbaar is;
- een comfortabele rugleuning moet hebben die voldoende steun biedt en eventueel kantelbaar is;
- armleggers heeft waar men de armen goed op kan afsteunen en die niet hinderen bij het aanschuiven aan de tafel.

Er zijn vele soorten bureaustoelen op de markt. Deze onderscheiden zich onder meer in de mate van beweeglijkheid die de zitting en rugleuning hebben. In figuur 4.1 zijn 5 generaties van stoelen geïllustreerd. Uit onderzoek van TNO Arbeid is gebleken dat administratieve medewerkers die zitten op een multidynamische stoel dit comfortabeler vinden zitten en een natuurlijker zitgedrag aannemen met meer afwisseling van zithoudingen dan werknemers die op een kantelstoel zitten, er meer beweging in de romp is en de houding beter ondersteund is vertonen.



Figuur 4.1 Een overzicht van vijf generaties stoelen

De eerste generatie kantoorstoele bestaat uit een vaste zitting en rugleuning, meestal gefixeerd in een hoek van 90°. De zitting en rugleuning van stoelen uit de tweede generatie zijn ten opzichte van elkaar gefixeerd, maar kunnen wel als geheel voor- en achterover kantelen (kantelstoelen). In de derde generatie stoelen, de neigstoelen, kan de heuphoek enigszins variëren doordat de rugleuning achterover kan kantelen ten opzichte van een vaste zitting. Bij synchrostoelen (vierde generatie) kunnen de zitting en rugleuning voor- en achterover kantelen in een vaste verhouding anders dan 1:1 (meestal 1:2). Bij multidynamische stoelen uit de vijfde generatie kunnen zitting en leuning geheel onafhankelijk van elkaar bewegen.

Een comfortabel bureau of werktafel moet een voldoende groot werkoppervlak hebben, geen spiegellend oppervlak, hij moet tenminste in hoogte instelbaar zijn,

maar liever verstelbaar en eventueel kantelbaar. Instelbaarheid betekent dat een tafel eenmalig op juiste hoogte ingesteld kan worden met behulp van gereedschap. Verstelbaarheid betekent dat de tafel gemakkelijk hoger en lager gesteld kan worden. Dit gebeurt meestal met behulp van een slinger of elektrisch mechanisme. In geval van flexibele werkplekken is verstelbaarheid een vereiste. Momenteel zijn er zit-statafels op de markt beschikbaar, waarmee zowel zittend als staand (computer) werk verricht kan worden. Uit onderzoek is gebleken dat het gebruik van een zit-statafel tot meer variatie in werkhouding leidt, er meer bewogen wordt (in de vorm van lopen) en dat gebruikers de praktische bruikbaarheid en werkcomfort als hoog scoren.

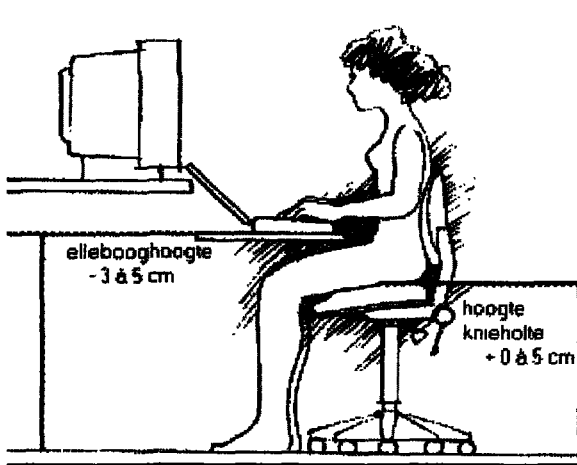
In functies die monotone zittende werkhoudingen met zich mee brengen kan het gebruik van meer dynamische stoelen en zit-statafels de statische belasting verminderen. Zit-statafels en multi-dynamische stoelen zijn duurder in aanschaf dan de gangbare tafels en stoelen (dit scheelt circa 30-50%). Het positieve effect op gezondheid, werkcomfort en mogelijk ziekteverzuim kan echter ruimschoots op tegen deze kosten.

Indien een tafel of stoel niet in hoogte verstelbaar is, kan bij kleine mensen gebruik gemaakt worden van een voetensteun. Regel is dat van de stoel, tafel en grond minstens twee verstelbaar moeten zijn. De voorkeur gaat uit naar de stoel en tafel. Indien deze niet verstelbaar zijn dan moet een voetensteun gebruikt worden.

Bij administratief werk is het raadzaam een documentenhouder te gebruiken. Bij mensen die blind kunnen typen kan de documentenhouder het best naast het beeldscherm geplaatst worden en bij mensen die niet-blind kunnen typen tussen het toetsenbord en het beeldscherm in. In geval van telewerken/thuiswerken moet dezelfde aandacht besteed worden aan de thuiswerkplek. De afdeling die verantwoordelijk is voor de inkoop van meubilair en hulpmiddelen moet voldoende op de hoogte zijn van de ergonomie, praktische bruikbaarheid en werkcomfort. In afstemming met de werkzaamheden moet een gepaste werkplek ingericht worden.

10. Werkplekinstelling

Om een comfortabele werkhouding te verkrijgen moet de werkplekinrichting afgestemd zijn op de afmetingen van de werknemer(s) en de aard van de handelingen die er uitgevoerd worden. De werkplekinrichting heeft invloed op de gezondheid, motivatie en productiviteit. Enkele vuistregels voor het instellen van werkplekken zijn gegeven in figuur 4.2.



Figuur 4.2 Vuistregels voor werkplekinstellingen

Tabel 4.1 laat zien hoe deze regel uitwerkt voor personen van verschillende lengte.

Tabel 4.1 Indicatieve waarden voor tafelhoogte (voor beeldschermwerk) en stoelhoogte voor personen met verschillende lichaamslengtes

	tafelhoogte	stoelhoogte
klein persoon (160 cm lang)	61 cm	44 cm
gemiddeld persoon (178 cm)	70 cm	50 cm
lang persoon (196 cm)	80 cm	55 cm

Beeldschermen dienen recht voor de werknemers te staan om een asymmetrische werkbelasting te voorkomen. Het is goed werknemers in te lichten over de in- en verstelbaarheden van het gebruikte meubilair en een juiste werkplekinstelling. Tevens is het van belang een deskundige individueel de werkplekinstelling te laten checken.

11. Verminderen statische belasting

Veel werkzaamheden worden in zittende houding uitgevoerd. Zeker beeldschermwerk vereist een gedwongen werkhouding; men zit met het zitvlak aan de stoel vast, met de handen aan het toetsenbord en/of muis en met de ogen aan het beeldscherm. Houdingsvariatie is hierdoor vrijwel niet mogelijk. Het langdurig innemen van eenzelfde werkhouding veroorzaakt een statische belasting van de spieren. Dit kan leiden tot vermoeidheid, discomfort en/of gezondheidsklachten. Statische belasting kan gereduceerd worden door de duur en/of de intensiteit van de belasting te verminderen. Met stoelen kan hieraan worden voldaan wanneer de zithouding op een stoel kan worden afgewisseld in combinatie met continue goede lichaamscon-

dersteuning. In de recentere generaties van kantoorstoelen (4 en 5) is deze mogelijkheid meer ingebouwd ten opzichte van oudere generaties. Het afwisselen van de werkhouding kan op verschillende manieren worden gestimuleerd:

- De koffiejuffrouw kan afgeschaft worden zodat werknemers zelf naar het koffiezetapparaat moeten lopen. Het halen van koffie voor collega's komt de statische belasting van de collega's niet ten goede.
- Een corporatie gaf aan de werknemers waterkannen/drinkflessen hebben gekregen om zodoende veel water te drinken en het toiletbezoek te verhogen. Ook hierdoor komen mensen eens van hun stoel.
- Om werknemers meer te laten lopen moeten printers niet bij de werkplek geplaatst worden maar ergens centraal op de afdeling.
- Statische belasting wordt onderbroken door het nemen van meer rustpauzes. Pauzes kunnen onderverdeeld worden in vaste ingeplande pauzes en in micropauzes. Ten aanzien van vaste pauzes is uit onderzoek gebleken dat frequente langere pauzes (10 minuten) een beter effect heeft dan meer frequente kortere pauzes (5 minuten). Het bleek tevens dat een toename van de totale pauzetijd geen nadelige invloed had op de productiviteit (bij assemblage en inpakwerk). Micropauzes zijn pauzes van een aantal seconden die verlichting van de spierbelasting tot gevolg hebben. De software programma's Workpace en de Beeldschermtachograaf houden de spierbelasting van de arm bij en geven advies wanneer en hoe lang een micropauze gehouden moet worden.
- Het gebruik van zit-statafels en dynamische stoelen bevordert de afwisseling van werkhoudingen (zie punt 8).
- Ook bij de technische dienst komen slechte werkhoudingen en statische belastingen voor. (We spreken al van statische belasting als een lichaamsdeel langer dan 3 seconden in een vaste houding staat). Denk aan reparaties aan het dak, loodgieterwerkzaamheden, straatmaken, stuken, enz. Van belang hierbij is extreme houdingen te vermijden, de duur van de werkzaamheden te beperken, voldoende pauzes te nemen zodat het lichaam kan herstellen en goede gereedschappen te gebruiken zodat de mate van krachtoefening beperkt blijft.

12. Meer bewegen

In kantoorwerkzaamheden is het van belang meer te bewegen. Niet specifiek om de statische belasting van spiergroep te beperken maar meer om het hele lichaam te activeren. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Aanleren oefeningen; indien werknemers vermoeidheid of statische belasting voelen kunnen ze zelf oefeningen doen ter ontspanning en mobilisatie. Deze oefeningen kunnen ook in de micropauzes gehouden worden en begeleid worden vanuit de diverse pauzesoftware programma's.
- Instellen van een fietsenplan; hiermee wordt het woon-werkverkeer per fiets gestimuleerd. Mensen zitten naast werktijd ook veel; zoals in de auto, op de bank voor de TV of op een stoel achter de computer. Als mensen buiten werktijd meer bewegen heeft dat ook invloed op de werkbelasting.

- Opzetten van bedrijfsfitness; het stimuleren van sporten werkt meer bewegen in de hand. Aangetoond is dat sportende werknemers een hogere fysieke belastbaarheid hebben en een lager ziekteverzuim.

13. Computer en invoermiddelen

Computers bestaan uit invoermiddelen en uitvoermiddelen. Als invoermiddelen bestaan er allerlei soorten toetsenborden en muizen, snoerloze muizen, trackbals, joysticks, eye-tracking, touchpads, “pen and tablets”, track points, velotype (lettergrepen toetsenbord), tweehandige pilootstick, scroll wheel en voetpedalen. Als uitvoermiddelen worden TFT-schermen gezien, verschillende grootte beeldschermen, text-to-speech systemen en touch screens. Er is niet bekend met gebruik van welk invoermiddel de kans op RSI-klachten het kleinst is. Wel kan gezegd worden dat invoermiddelen die in ruststand bediend kunnen worden met weinig kracht een lage fysieke belasting veroorzaken. Afwisseling over de dag van verschillende type invoermiddelen is aan te bevelen omdat ieder invoermiddel andere spieren belast.

Naast de hardware is het ook belangrijk dat de software gebruikersvriendelijk is die geen onnodige muiskliks behoeven. De gebruikte softwarepakketten en netwerken moeten functioneel zijn, cognitief-ergonomisch in orde zijn en passen bij de werkzaamheden. Participatie van een gebruikersgroep bij het systeembeheer kan positief werken. Tevens is een bepaalde regelvrijheid in software aan te bevelen. Door meerdere softwarepakketten op het netwerk te plaatsen met eenzelfde doel, kunnen werknemers hun eigen voorkeursprogramma kiezen. Programma's die bekend en makkelijk te bedienen zijn, kosten weinig spierbelasting en worden met een efficiëntere motoriek bestuurd.

Het gebruik van spraakherkenning ontlast de nek en armspieren enorm. Spraakherkenning vergt echter een lange inwerkperiode voordat het goed werkt (circa 50 uur) en het moet in een relatief stille omgeving gebruikt worden. In kantoortuinen kan dit problemen opleveren.

Welk type invoermiddel het beste bij een werknemer past, moet men door uitproberen vaststellen. Indien maatregelen genomen moeten worden op het gebied van invoermiddelen voor computerwerk om RSI aan te pakken, dan is het mogelijk om allerlei soorten muizen, toetsenborden, joysticks, trackballs, enz in bezit te hebben zodat mensen er tijdens het werk mee kunnen experimenteren. Een andere mogelijkheid is het inrichten van een testruimte voor werkplekken en invoermiddelen (inclusief meubilair en andere hulpmiddelen). Deze kunnen opgesteld worden in een speciale ruimte, zodat mensen er fysiek mee kunnen werken, er ervaring mee op kunnen doen en persoonlijke keuzes maken. Zo kunnen er optimale werkplekken opgesteld worden voor administratief werk, baliewerk, callcenterwerk, telefonisten, beleidsmedewerkers, enz. Begeleiding vanuit de arbodienst en/of afdeling automatisering is van belang.

14. Hulpmiddelen en gereedschappen

Vooral bij de technische dienst wordt veel gebruik gemaakt van hulpmiddelen en gereedschappen. Door tilhulpmiddelen en ergonomisch verantwoorde producten

aan te schaffen kan de benodigde kracht, de werkhouding en/of de benodigde werktijd verminderd worden. Er kan een lijst gemaakt worden van ergonomische gereedschappen (schroevendraaiers, boren, zagen, enzovoorts) waaruit medewerkers zelf hun gereedschappen kunnen kiezen (met een zelf in te vullen budget).

Ook bij de postkamer is dit belangrijk. Een automatiseringstraject van de postkamer kan tot een veel snellere en gezondere manier van werken leiden.

15. Taakverandering

Taakverandering kan betrekking hebben op een horizontale verandering en op een verticale verandering van taken. In het eerste geval krijgen medewerkers een breder pakket van uitvoerende werkzaamheden, we spreken dan van taakverbreding. Bij een verticale verandering krijgen medewerkers meer regelende taken toebedeeld. In dit geval spreken we van taakverrijking. Medewerkers worden door dit laatste meer zelfsturend en verantwoordelijkheden komen lager in de organisatie te liggen.

Met beide vormen van taakverandering worden twee vliegen in één klap geslagen. Allereerst wordt door taakvariatie eenzijdige fysieke belasting voorkomen. Immers afwisseling van werkzaamheden gaat over het algemeen gepaard met afwisseling van bewegingen en houdingen, waardoor steeds andere lichaamsdelen worden belast. Daarnaast geven zowel een breder takenpakket als een uitbreiding van regeltaken meer mogelijkheden om problemen binnen de eigen functie op te lossen, waardoor de kans op werkdruk afneemt.

Taakverandering kan gerealiseerd worden door bestaande takenpakketten uit te breiden. Een andere optie is taakroulatie waarbij medewerkers met enige regelmaat van plek en/of werkzaamheden wisselen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan afwisseling tussen receptie/telefoon dienst en administratieve werkzaamheden.

16. Organisatieverandering

Vaak is grote winst te behalen door kritisch naar bestaande werkprocessen te kijken. Waarom verlopen processen zoals ze verlopen en is dat wel de meest effectieve en efficiënte manier? Werkdruk ontstaat doordat medewerkers bij voortduring geconfronteerd worden met problemen die zij, noch alleen noch samen met anderen, kunnen oplossen. Zijn er werkzaamheden die net zo goed niet uitgevoerd kunnen worden? Zijn er werkzaamheden die slimmer uitgevoerd kunnen worden? Kan er door een andere indeling van processen een slimme combinatie van taken ontstaan? Voor een dergelijke analyse is het vaak noodzakelijk met 'vreemde ogen' te kijken. Het is voor medewerkers lang niet altijd eenvoudig om met 'vreemde ogen' naar de eigen processen te kijken. Externe begeleiding bij deze analyse lijkt dan ook aanbevelenswaardig.

Tijdsdruk heeft bij werkdruk vaak een versterkend effect. Het tijdsdonafhankelijk maken van processen en werkzaamheden kan de kans op werkdruk en vooral werkstress dan ook sterk reduceren. Hierbij kan gedacht worden aan het voorbereiden, afwerken of archiveren van werkzaamheden op rustige momenten. Het proces en de ondersteunende systemen moeten dan wel zo ingericht zijn dat dit inderdaad mogelijk is.

Een andere maatregel is het invoeren van een front- en back office. De front office verzorgt het directe contact met de klanten. Snelheid en flexibiliteit zijn hierbij erg belangrijk, de klant wil immers op zijn wenken bediend worden. De back office verzorgt de administratieve afhandeling en zorgt dat allerlei noodzakelijke werkzaamheden opgestart en uitgevoerd worden. De hiervoor noodzakelijke accuratesse en volledigheid zijn beter gewaarborgd in de back office omgeving.

Ook workflowmanagement kan een bruikbaar instrument zijn. Hiermee worden de administratieve werkzaamheden aaneengeschakeld zodat een beheersbaar en bestuurbaar administratief proces ontstaat. Eventueel kan workflowmanagement elektronisch ondersteund worden, hiervoor zijn verschillende pakketten beschikbaar.

Ter voorkoming en bestrijding van werkdruk en RSI is niet alleen de inrichting en besturing van processen als geheel relevant, ook de opsplitsing van de processen in individuele functies en taken is van belang. Al eerder is taakverandering aan de orde gekomen (zie nummer 21), hier zullen we ingaan op een aantal aanvullende zaken.

Belangrijk is bijvoorbeeld het inbouwen van voldoende pauzes. Hiermee worden herstel mogelijkheden, zowel fysiek als mentaal (!) in de taken en functies ingebouwd. Medewerkers kunnen even schouders en polsen ontspannen, maar ook even stoom afblazen na een lastig karwei. Pauzes bieden daarnaast mogelijkheden voor het opbouwen van een sociaal netwerk, dat bij de uitvoering van het werk nuttig kan zijn. Immers, collega's die het goed met elkaar kunnen vinden zijn zeker geneigd elkaar als het nodig is uit de brand te helpen. En tot slot kunnen pauzes gebruikt worden als 'overlooptijd'. Dat wil zeggen dat, als het niet lukt om werkzaamheden binnen de daarvoor geldende tijd uit te voeren, er dan nog de mogelijkheid is om door te werken in de pauze, zodat geen blijvende achterstanden ontstaan. Het moge duidelijk zijn dat dit gebruik van pauzes alleen mogelijk is wanneer er voldoende pauzetijd overblijft. De functie van pauzes is en blijft het gelegenheid bieden voor fysiek en mentaal herstel. Wanneer inhaalwerk ten koste van het herstel gaat, is het middel erger dan de kwaal.

Belangrijk bij de opsplitsing van processen is ook dat takenpakketten helder en eenduidig zijn. Een deel van werkdruk wordt veroorzaakt doordat niet duidelijk is wat de kwalitatieve en kwantitatieve normen zijn. Goed afgebakende takenpakketten met heldere omschrijvingen zijn een belangrijke voorwaarde voor het minimaliseren van werkdruk. Enerzijds moet duidelijk zijn wat van medewerkers verwacht wordt en binnen welke randvoorwaarden zij moeten opereren. Anderzijds moet de taakomschrijving medewerkers binnen een functie zoveel mogelijk individuele vrijheden laten. Iedereen is anders en heeft eigen voorkeuren ten aanzien van de manier waarop en de volgorde waarin het werk wordt uitgevoerd. Teneinde het zelfregelend en -oplossend vermogen van medewerkers te stimuleren moet binnen de functie sprake zijn van zo groot mogelijke autonomie.

In veel gevallen kan het invoeren van teamwork ook leiden tot een vermindering van werkdruk. Taken worden hierbij niet op individueel niveau, maar op groepsniveau vastgesteld. Medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de realisatie.

tie van de hen opgedragen taken. Doordat groepsleden elkaar kunnen ondersteunen kunnen problemen voorkomen worden of in een vroeg stadium op een eenvoudige manier opgelost worden. Bovendien is het zelfregelend en oplossend vermogen van groepen groter is dan de som van het zelfregelend en oplossend vermogen van individuele medewerkers. Een groep beschikt over meer regelmogelijkheden dan een individuele medewerker. Een groepstaak is per definitie breder dan een individuele taak. Bovendien kunnen vaak relatief veel regeltaken aan de groep worden toegewezen, in dit opzicht spreekt men vaak van relatief autonome groepen of zelfsturende teams. Het invoeren van dergelijke teams is echter geen sinecure. Het verdient dan ook aanbeveling bij de invoering van dergelijke teams externe begeleiding te organiseren.

Veranderingen in de ondersteunende systemen en het flankerend beleid kunnen daarnaast ook positieve gevolgen hebben voor werkdruk en RSI. Verschillende onderwerpen kunnen hierbij aangepakt worden; arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud, maar bijvoorbeeld ook arbeidsverhoudingen. Zowel curatief als preventief kunnen systemen en beleid een rol spelen, een aantal maatregelen op deze gebieden komen in dit advies uitgebreider aan de orde. Het verzuimbeleid kan bijvoorbeeld een belangrijke rol spelen bij het beperken van het verzuim en het vereenvoudigen van terugkeer na langdurige afwezigheid en daarmee leiden tot een vermindering van de werkdruk.

In het kader van werkdruk verdient het aanbeveling medewerkers zoveel mogelijk te betrekken bij de gang van zaken binnen de organisatie. Hierbij gaat het niet alleen om de vaste zaken, maar ook om veranderingen. Duidelijke informatie over de gang van zaken en over resultaten is belangrijk. Communicatie over op handen zijnde veranderingen als bijvoorbeeld reorganisaties is zo mogelijk nog belangrijker. Medewerkers willen graag weten waar ze aan toe zijn.

Tot slot is in de huidige arbeidsmarkt het vinden en vasthouden van personeel een lastig maar belangrijke opgave. Het gaat er niet alleen om de juiste mensen binnen te krijgen, ook het boeien en binnenhouden verdient grote aandacht. Het moge duidelijk zijn dat het beleid dit moet ondersteunen. Voor de werving spelen bijvoorbeeld specifiek het wervings- en selectiebeleid een rol. Ook het arbeidsvoorwaardenbeleid is hierbij van belang, dat ook weer een rol speelt bij het behouden van personeel. Zowel voor de werving als voor het vasthouden is het echter het belangrijkste dat er leuk en uitdagend werk wordt geboden in een prettige en gezonde omgeving. Met andere woorden: het is vooral belangrijk 'wat' medewerkers moeten doen (de arbeidsinhoud). Dit wordt grotendeels bepaald door de inrichting en opsplitsing van de processen en taken. Daarnaast is het ook belangrijk dat men tijdens de uitvoering van het werk sociale en functionele contacten kan hebben. En vanzelfsprekend mogen de uitvoering van het werk of de omstandigheden niet de gezondheid in gevaar brengen.

17. Werklast per persoon beperken

Werkdruk wordt veelal veroorzaakt doordat er teveel moet gebeuren in te weinig tijd. Immers, het zijn niet zozeer de problemen zelf die werkdruk veroorzaken, als wel het feit dat ze regelmatig terugkeren, niet structureel opgelost kunnen worden en extra werk opleveren.

De eerste maatregel is dan ook gericht op een beperking van de hoeveelheid werk. Klanten kunnen meer zelf doen. Zo kan bijvoorbeeld gedacht worden het invullen van klachtenformulieren door klanten zelf. Ook digitalisering van formulieren kan een hoop werk besparen. Immers, wat eenmaal is ingevoerd hoeft niet nogmaals ergens ingevuld te worden. De kans op inconsistenties (en dus problemen) neemt hierdoor ook af. Niet alleen klanten kunnen rechtstreeks elektronische formulieren invullen, dit kan ook gebruikt worden voor en door medewerkers in de buitendienst. Een andere maatregel om de werkdruk te verminderen is het beperken van de openingsuren. Hierdoor kunnen medewerkers buiten openingsuren ongestoord en dus efficiënter en effectiever werken. Maar ook het uitbesteden van taken kan leiden tot een vermindering van werk voor de organisatie.

Als het werk desalniettemin niet afkomt zullen medewerkers die over de mogelijkheid beschikken wellicht overwerken of werk mee naar huis nemen teneinde werk in te halen of rustig te kunnen werken. Een dergelijke handelwijze is erg onverstandig. Net als pauzes hebben avonduren, weekends en vakantiedagen een belangrijke functie als hersteltijd. Als de dagelijkse werkdag met een aantal uur wordt uitgebreid zal dit zeker op langere termijn negatieve gevolgen hebben. PC-privé projecten moeten vanuit dit perspectief met een kritisch oog gevolgd worden. Is er geen mogelijkheid tijdens werkuren thuis te werken, dan zal de PC zakelijk voornamelijk ingezet worden om buiten werkuren thuis te (kunnen) werken. Het werk kan dan thuis afgemaakt worden. Niet alleen kan dit op termijn problemen opleveren voor de individuele medewerker, het teveel aan werk voor de organisatie blijft op deze manier ook onzichtbaar.

Als het niet lukt om het werk met de bestaande medewerkers uit te voeren en ook de hoeveelheid uit te voeren werk kan niet beperkt worden, dan zal de capaciteit uitgebreid moeten worden. Hierbij kan gedacht worden aan maatregelen als bijvoorbeeld herbezetting op basis van een 36-urige werkweek, extra personeel aannemen of uitzendkrachten inzetten. Het moge duidelijk zijn dat onder deze omstandigheden het van het grootste belang is de uitstroom van medewerkers tot een minimum te beperken.

18. Werkoverleg

De introductie van goed werkoverleg is een algemene maatregel gericht op het voorkomen en/of verminderen van werkdruk omdat het medewerkers regelmogelijkheden biedt. Goed werkoverleg biedt werknemers en leidinggevendenden een platform om problemen in het werk op een efficiënte en adequate manier op te lossen. In het werkoverleg kunnen de doelstellingen van de onderneming en de daarvan afgeleide normen voor het werk verduidelijkt worden. Dat maakt dat werknemers beter zelf prioriteiten kunnen afwegen en beslissingen kunnen nemen.

Goed werkoverleg hoeft niet formeel te zijn, het dient wel regelmatig (bijvoorbeeld eens in de twee weken) gehouden te worden en resultaatgericht en participatief te zijn. Resultaatgericht betekent dat de afspraken worden vastgelegd en uitgevoerd en dat de resultaten worden teruggekoppeld. Participatief is overleg als de deelnemers allen een actieve rol hebben tijdens de bespreking, bij de voorbereiding en/of bij de uitvoering van de besluiten en de feedback.

Werkoverleg verhoogt niet alleen de regelmogelijkheden, het is daarnaast een vorm van communicatie die de betrokkenheid, de binding en de sfeer op het werk kan verbeteren en waardoor normen en waarden worden doorgegeven en ontwikkeld. Daar waar het goed functioneert, werkt het ook vaak als motor voor de ontwikkeling van ideeën over vernieuwingen in het productaanbod, de wijze van bediening, de inrichting van de werkruimte of de ontvangstruimte of de inrichting van het werkproces.

19. Communicatie

Voor een goed functionerende organisatie zonder (overmatige) werkdruk is goede communicatie van cruciaal belang. Het gaat hierbij om communicatie rond de normale gang van zaken, zoals de afstemming tussen stafafdelingen en de lijn, maar ook tussen directie en werkvloer. Hoe gaat het met de organisatie? Welke resultaten zijn behaald? Welke maatregelen zijn genomen? Minstens zo belangrijk is communicatie rond organisatieveranderingen. Het is van vitaal belang om medewerkers te betrekken bij belangrijke wijzigingen. Vaak is het niet voldoende medewerkers op tijd en volledig in te lichten. Het is vaak veel effectiever om medewerkers te betrekken bij de beraadslagingen over de wijzigingen. Medewerkers beschikken daarmee over inspraakmogelijkheden met betrekking tot de inrichting van het eigen werk. Niet alleen wordt hiermee het 'ouzo-syndroom' (over-u-zonder-u) en het not-invented-here idee voorkomen, het stimuleert het zelfsturend vermogen van medewerkers, waarmee de eerste stap om aangeleerde hulpeloosheid kwijt te raken is genomen.

Goede communicatie wordt gefaciliteerd door regelmatig werkoverleg, niet alleen binnen de eigen afdeling of groep, maar ook met andere afdelingen en de directie. Bij deze laatste vormen van overleg kan heel goed gebruik gemaakt worden van een vertegenwoordigende vorm van overleg. Hierbij is een vertegenwoordiging van de medewerkers daadwerkelijk bij het overleg aanwezig.

Een goede communicatie leidt tot betere samenwerking. Deze communicatie kan op meerdere niveaus voorkomen, zoals:

- **Directielijnmanagers:** een genomen beleid tegen RSI en werkdruk welke is gemaakt door de directie (liefst in samenspraak met managers en werknemers) moet bekend worden en goed uitgevoerd. Ervaren problemen in de lijn moeten weer bekend worden bij de directie
- **Lijnmanagersuitvoerenden:** uitvoerenden kunnen ervaren problemen communiceren met de leidinggevendenden (in werkoverleg, functioneringsgesprek, of flexibel moment). Het management moet open staan voor communicatie over

deze onderwerpen. De lijn moet het beleid verder communiceren naar de werkvloer.

- arbodienst-directie/managers: vragen over arbeid en gezondheid uit de corporatie moeten aan de arbodienst gesteld kunnen worden en de arbodienst moet de resultaten van hun onderzoeken doorspreken met de betreffende managers en de directie.

20. Meer collegialiteit

Een goede sfeer op het werk is de haarlemmerolie van een goed lopende organisatie. Medewerkers zullen alles in het werk stellen om elkaar niet op te schepen met problemen en daar waar nodig elkaar helpen bij het oplossen van problemen. Een goede sfeer kan gestimuleerd worden door eenvoudige maatregelen als het bieden van de mogelijkheid gezamenlijk te pauzeren en te lunchen of een jaarlijks gezamenlijk personeelsuitje.

21. Paramedische hulp

Tijdens de workshops werden goede ervaringen genoemd van het geven van massages op de werkplek. Deze massages worden beschikbaar gesteld voor iedereen die er behoefte aan heeft, dus niet alleen curatief. De positieve punten van deze massages zijn:

- a. de werknemers onderbreken hun dagelijkse werk en daardoor ontstaat een rustpauze zodat herstel van vermoeidheid in spieren optreedt
- b. verkrampte en vermoeide spieren worden losgemaakt, wat gezondheidsklachten aan het bewegingsapparaat kan voorkomen en genezen
- c. de bewustwording van spierspanning en werkhouding wordt verhoogd. De aandacht voor RSI wordt bevorderd.
- d. de massages worden in dezelfde werkruimte gegeven als waar gewerkt wordt met behulp van een verplaatsbare massagestoel. Hierdoor vergt het niet veel werktijd (circa 20 minuten).

TNO ziet de massages niet als eerste prioriteit maar als mogelijke additionele maatregel voor RSI. Eerst moet een structureel preventief en curatief beleid opgezet worden, waar de massages een onderdeel van kunnen zijn. Met de massages wordt de belastbaarheid van medewerkers (tijdelijk) verhoogd. Eigenlijk zou dit niet nodig hoeven zijn omdat de zwaarte van het werk reeds aan de werknemer is aangepast.

Paramedische behandelingen in de vorm van fysiotherapie of manuele therapie kunnen geïndiceerd zijn bij mensen met RSI-klachten. Dit kan vanuit het bedrijf zelf, de arbodienst of via de individuele werknemers georganiseerd worden.

22. Balans tussen werk en privé optimaliseren

Indien werknemers buiten hun werktijd druk zijn, zoals met zorgtaken voor gezin en kinderen dan kan dit invloed hebben op de werkdruk. Indien dit ook fysiek belastende taken zijn voor nek en arm (zoals kleine kinderen verzorgen en bepaalde hobby's) dat heeft het ook invloed op het ontstaan van RSI-klachten. Een werkge-

ver heeft geen invloed op de invulling van de privé-tijd van werknemers maar wel op de afstemming van werktaken op privé-omstandigheden. Concreet kan deze zich richten op de omvang van de aanstelling (voltijds of deeltijds), de mogelijkheid van telewerken of thuiswerken, en het hebben van flexibele werktijden.

4.3 *Resultaten vragenlijst*

Om op grotere schaal inzicht te krijgen in welke maatregelen nu al bij corporaties zijn genomen, zijn in de vragenlijst vragen opgenomen die gericht zijn op bekendheid met RSI, genomen maatregelen tegen RSI en werkdruk en de ervaren effecten. De resultaten hiervan zijn weergegeven in het overzicht van de vragenlijst met de antwoordpercentages (bijlage 1). Samenvattend kan het volgende gezegd worden:

- 80% van de werknemers weet hoe men de bedrijfsarts moet bereiken
- Bij 36% van de werknemers zijn in het bedrijf maatregelen tegen RSI getroffen, waarvan 80% bestaat uit nieuw meubilair en hulpmiddelen. Ongeveer de helft van de werknemers bij wie deze maatregelen zijn toegepast beoordeelt deze als effectief. Op het gebied van werkplekinrichting wordt verder nog relatief vaak de aanschaf van een arm- of polssteun genoemd en van een voetensteun. Aanschaf van ander gereedschap (0,9%) en van pauzesoftware zoals de Tachograaf of Workpace (0,9%) wordt zelden genoemd als maatregel.
- Bij veel minder werknemers (12%) zijn in het bedrijf maatregelen tegen werkdruk getroffen. Hiervan bestaan de meeste uit het aanpassen van het takenpakket of de functie.
- Van de werknemers heeft 22% ooit een cursus of voorlichting over RSI gehad en 10% een cursus of voorlichting op het gebied van stress. De stresscursus wordt als effectiever beoordeeld dan de RSI cursus/voorlichting.
- Maatregelen die passen binnen de categorie aanpassing van werk- en pauzetijden worden niet vaak genoemd (variërend van 4% van de werknemers bij wie andere werktijden zijn ingevoerd tot 0,8% bij wie de totale pauzetijd verlengd is). Zeer weinig mensen bij wie deze maatregelen zijn toegepast ervaren deze maatregelen als effectief; de percentages variëren van 5% (totale pauzetijd langer) tot 16% (korter werken).
- Ook maatregelen in de categorie aanpassing van takenpakket of functie werden niet vaak gerapporteerd: 2% rapporteert een aanpassing naar minder taken, meer en andere taken wordt door 3% gerapporteerd en zelf indelen van het werk en meer hulp van anderen wordt door 4% genoemd. Weinig mensen bij wie deze maatregelen zijn toegepast ervaren deze maatregelen als effectief; de percentages variëren van 14% (minder taken) tot 38% (zelf indelen van het werk).

Uit de vragenlijst blijkt dat er in de praktijk nog niet veel maatregelen zijn genomen. De maatregelen die zijn genomen richten zich vooral op de preventie van RSI en betreffen de werkplekinrichting. Deze lage percentages kunnen veroorzaakt

worden doordat er inderdaad nog weinig aan maatregelen in de praktijk is ingevoerd of omdat werknemers bepaalde maatregelen niet herkennen als maatregel voor RSI of werkdruk.

5. *Vergelijking met andere onderzoeken in de sector*

Het huidige onderzoek bevatte een vragenlijstdeel en een workshopdeel. Het vragenlijstonderzoek behelsde 1873 werknemers. Daarmee is dit onderzoek groter qua aantal respondenten dan twee eerdere onderzoeken binnen de sector woningcorporaties (op het gebied van werkdruk) (De Jong, 1993; Schellekens e.a., 1999). Het huidige onderzoek is bovendien representatiever doordat het is uitgevoerd in de totale werknemerspopulatie en niet geheel (De Jong, 1993) of voor een groot deel (Schellekens e.a., 1999) bij vakbondsleden. De respons van het TNO onderzoek was laag, maar ongeveer vergelijkbaar met die in het onderzoek van Schellekens e.a. (45%). De respons is wel beduidend lager dan de respons in het onderzoek van de Jong (66%).

Deze eerder uitgevoerde onderzoeken binnen de woningcorporaties leveren geen prevalentiegegevens op die bruikbaar zijn voor een trendanalyse binnen de sector. De vraagstellingen en methoden verschillen daarvoor te veel. Wel kan op hoofdpunten naar de uitkomsten gekeken worden en kunnen de risicogroepen uit de verschillende onderzoeken vergeleken worden.

Het onderzoek van de CNV (De Jong) uit 1993 ging over de kwaliteit van de arbeid bij woningcorporaties, in het bijzonder hoe CNV-leden hun werksituatie ervaren. Uit de enquête resultaten van 511 woningcorporatiemedewerkers bleek dat een derde van hen 'vaak onder grote tijdsdruk werkt'. Hoge tijdsdruk wordt vooral veel gevonden in kleinere corporaties en bij hoger opgeleiden. Kleine corporaties bleken ook in het TNO-onderzoek een risicogroep te zijn voor hoge werkdruk. Een kwart van de totale groep CNV-geënquêteerden vindt dat zij overbelast worden door het werk, en in kleine corporaties zegt 39% overbelast te zijn. De helft van de leidinggevenden zegt onder grote tijdsdruk te werken en 40% is van mening overbelast te zijn door het werk. Uit het TNO-onderzoek blijkt dat vooral de leidinggevenden met lagere salarisschalen (9 tot en met 11) een hoge werkdruk ervaren. Ook op de afdeling verhuur-, incasso- en bewonerszaken zeggen twee van de vijf geënquêteerden uit het CNV-onderzoek onder grote tijdsdruk te werken. Dit komt overeen met de bevinding dat TNO een hoge werkdruk waarneemt in de back office. Er is niet bekeken of de CNV-cijfers gunstig of ongunstig afsteken tegen de algemene bevolking.

Het onderzoek van de Rijks Universiteit Groningen, dat in 1999 is uitgevoerd, was gericht op determinanten en effecten van werkdruk in de Bouw en Houtnijverheid en de Woningcorporaties (Schellekens e.a., 1999). In de sector Woningcorporaties konden 263 vragenlijsten gebruikt worden voor de analyses. Werkdruk is gemeten door het cluster 'werktempo en werkhoeveelheid' van de VBBA. Hoeveel items (vragen) dit cluster bevat wordt niet aangegeven in het rapport. In de sector Woningcorporaties wordt een hogere werkdrukscore gevonden dan in een referentiegroep uit de totale werkende bevolking (n=13491): 50 vergeleken met 44. Dit komt overeen met de hogere taakeisen die in het TNO-onderzoek bij de sector Woningcorporaties gevonden worden, vergeleken met de referentiepopulatie. In alle func-

tiegroepen in dit onderzoek zijn veel klachten over werktempo en werkhoeveelheid. In de functiegroep 'uitvoerenden' zijn de leermogelijkheden ongunstiger dan in de referentiegroep. Zelfstandigheid en afwisseling in het werk steken in de sector Woningcorporaties gunstig af tegen de algemene bevolking. Deze bevinding komt overeen met de TNO-bevinding dat de sector meer autonomie en organiserende taken heeft dan de referentiepopulatie. De gezondheidsklachtenscore in de woningcorporaties is in het onderzoek van Schellekens e.a. hoger dan in de algemene bevolking, overeenkomend met de TNO-resultaten.

Er is weinig onderzoek specifiek naar RSI gedaan in de sector Woningcorporaties. Wel bestond een deel van de onderzoekspopulatie van een vervolgonderzoek van Massaar (1999) uit financiële instellingen die weer voor een klein deel bestonden uit bedrijven die onroerend goed verhandelen of verhuren. Hoe groot het aandeel van deze woningcorporaties was, is niet bekend. Van de financiële instellingen had 39% soms of vaak klachten tijdens het werk.

In het CNV-onderzoek in 1993 is wel nagevraagd hoeveel mensen beeldschermwerk uitvoerden. Ruim 40% van de werknemers geeft aan regelmatig achter een beeldscherm te werken. Van hen doet 27% dit regelmatig langer dan twee uren zonder onderbreking. Uit het TNO-onderzoek uit 2000 blijkt dat 44% van de werknemers meer dan 4 uur per dag beeldschermwerk uitvoert en 74% meer dan 2 uur per dag. Omdat niet duidelijk is wat de geënquêteerden van het CNV-onderzoek precies met 'regelmatig' bedoelden, kan niet geconcludeerd worden of dit een stijging of daling betreft.

6. Conclusies

De resultaten van de nulmeting naar de arbeidsrisico's werkdruk en RSI en de resultaten van de workshops worden hier gepresenteerd in de vorm van de onderzoeksvragen die de branche Begeleidingscommissie (BBC) graag beantwoord wilde zien (de onderzoeksvragen werkdruk en RSI zijn hier samengevoegd).

Vraag 1 en 3: Wat is de mate van blootstelling in de totale bedrijfstak woningcorporaties en om hoeveel werknemers gaat het?

In de onderzoekspopulatie heeft 23% van de medewerkers een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat, zie tabel 3.2 op blz 35). Wanneer dit gegeneraliseerd wordt naar de gehele sector woningcorporaties komt dit overeen met 5700 medewerkers. Werkdruk is in dit onderzoek gedefinieerd als het hebben van zowel hoge taakeisen als weinig regelmogelijkheden. De afzonderlijke, generieke werkdrukrisico's waar de sector WCP ongunstig op scoort zijn hoge taakeisen (gemiddelde van 0,51), weinig contactmogelijkheden (gem. 0,27) en slechte relatie met leiding en collega's (gem. 0,28).

In de onderzoekspopulatie heeft 31% van de medewerkers RSI-klachten (tabel 3.6). Gegeneraliseerd naar de sector komt dit overeen met 7700 medewerkers. RSI-klachten zijn hier gedefinieerd als het afgelopen jaar hebben van regelmatige of langdurige klachten, (misschien) arbeidsgebonden en niet veroorzaakt door ongevallen, reuma e.d.

Vraag 2 en 4: In welke situaties en bij welke werkzaamheden zijn arbeidsrisico's aanwezig en welke beroepsgroepen/functies worden blootgesteld?

Wanneer naar alle risico's wordt gekeken zien we dat zowel de werkdruk als het aantal RSI-klachten hoger is in kleine woningcorporaties, tot 10 werknemers, maar ook in grote woningcorporaties, met meer dan 80 werknemers. De werkdruk is hoger in woningcorporaties in de grote steden van de randstad dan in woningcorporaties in de regio.

Hoge werkdruk (samenvattende maat) komt vooral voor bij de volgende afdelingen en functies:

- de directie; zowel bij de directeuren als bij de directiemedewerkers (4% van de populatie);
- afdeling personeel en organisatie; bij leidinggevendenden, werknemers met beleidsmatige taken en werknemers met beleidsmatige taken (kleine groep);
- back office; van deze afdelingen geeft 50% aan klantcontacten te hebben, 50% heeft administratieve taken, 33% heeft financiële taken en 20% heeft beleidsmatige taken. Er is niet een taak die eruit springt met betrekking tot een hoge werkdruk; de werknemers die administratieve taken rapporteren hebben wel minder werkdruk dan de rest van de werknemers in de back office.
- afdeling beleidsondersteuning; voornamelijk bij leidinggevendenden (kleine groep);

- leidinggevenden in de lagere salarisschalen; dit zou een uiting kunnen zijn van de zogenaamde ‘mangelproblematiek’. Zie verder vraag 5.

Met betrekking tot de andere generieke werkdrukrisico’s kunnen de volgende uitpraken gedaan worden over risicogroepen:

- Werknemers met beleidsmatige taken hebben een lage werkdruk volgens de samenvattende maat, maar ervaren wel veel regelproblemen en verrichten veel overwerk.
- Een functiegroep waarin geen hoge werkdruk wordt gerapporteerd (omdat er geen sprake is van hoge taakeisen), maar waarin andere werkdrukrisico’s relatief veel vóórkomen, is de groep ‘technische zaken uitvoerend’. Opvallend is dat de informatievoorziening, de organiserende taken (mogelijkheid om het werk te organiseren), de tijdautonomie (werktijden en verlof kunnen kiezen) en werkzekerheid ongunstig zijn in deze functiegroep.

Specifieke aandacht is besteed aan problemen bij leidinggevenden en werknemers met klantcontacten.

- Omgaan met agressieve klanten komt gelukkig niet vóók voor bij mensen met klantcontacten, maar wel soms. Verbaal geweld komt wel vaak voor; 47% van de mensen met klantcontacten rapporteert dit. Aangezien in de sector woningcorporaties veel werknemers contacten met huurders onderhouden (persoonlijk, telefonisch, dan wel schriftelijk), is het niet verwonderlijk dat er meer fysiek en verbaal geweld gerapporteerd wordt dan in de algemene werkende bevolking (Smulders en Klein Hesselink, 2000). Hoewel deze factoren in theorie niet met werkdruk te maken hoeven te hebben, kan agressie bij klanten zeker een risicofactor zijn voor het ontwikkelen van werkstress. In de onderzoekspopulatie zien we overigens wel een verband tussen agressie, omgaan met lastige klanten en hoge werkdruk.
- Van alle leidinggevenden vindt 10% dat zij onvoldoende bevoegdheden hebben om taken naar behoren uit te kunnen voeren. Hierin is geen verschil tussen hogere en lagere leidinggevenden. Lagere leidinggevenden geven wel vaker dan hogere leidinggevenden aan dat zij niet voldoende mogelijkheden hebben voor overleg (27% versus 12%) en dat zij niet voldoende invloed hebben op beslissingen met betrekking tot afdeling of functie (28% versus 18%). Deze situaties zijn beide geassocieerd met een hoge werkdruk.

In het algemeen kan gesteld worden dat RSI in de woningcorporaties vooral een probleem bij de beeldschermwerkers is en niet bij de werknemers die een uitvoerend technisch beroep hebben. Relatief veel RSI-klachten zijn er op de afdelingen algemeen secretariaat en verhuur- en bewonerszaken en in iets mindere mate bij de afdelingen front office, back office en beleidsondersteuning. Wanneer gekeken wordt naar de taken waarbij relatief veel RSI-klachten gerapporteerd worden blijken dat vooral de administratieve en secretariële taken en de klantcontacten te zijn. Enkele risicofactoren voor RSI die uit oogpunt van preventie veel aanknopingspunten bieden, zijn het niet af kunnen wisselen van beeldschermwerk met ander

werk, het beeldscherm niet recht op het bureau hebben staan en omhoog moeten kijken voor het beeldscherm. Deze risicofactoren komen relatief vaak voor in de afdelingen financiële en economische zaken (niet af kunnen wisselen) en front office (niet af kunnen wisselen, beeldscherm staat niet recht, beeldscherm staat te hoog of te laag). Bij de werknemers met technische uitvoerende taken wordt tevens vaak gerapporteerd dat het beeldscherm niet recht op het bureau staat, maar deze groep werkt veel minder uren met de computer, waardoor het voor hen niet zo snel een probleem zal vormen.

Vraag 5: Wat zijn de oorzaken van de gesignaleerde werkdruk en RSI bij de verschillende beroepsgroepen/functies?

Doordat dit onderzoek een cross-sectioneel onderzoek betreft kunnen geen oorzaak-gevolg relaties aangetoond worden. Wel zijn wel associaties (verbanden, samenhangen) gemeten tussen het vóórkomen van risicofactoren enerzijds en werkdruk en RSI anderzijds.

Hieruit blijkt dat enkele situaties in het werk samengaan met een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat), zoals organisatieveranderingen als een fusie die de afgelopen drie jaar plaats heeft gevonden en een op stapel staande invoering van een kwaliteitslabel. Deze gebeurtenissen komen in de sector vaak voor: door 37% van de werknemers wordt gerapporteerd dat de afgelopen drie jaar een fusie heeft plaatsgevonden; door 20% wordt gerapporteerd dat de invoering van een kwaliteitslabel op stapel staat. Ook is een hoge werkdruk geassocieerd met computerproblemen, zoals problemen met software en traag werkende computers, pauze problemen en overwerk. Tenslotte zijn omgang met agressieve klanten, te maken hebben met fysiek of verbaal geweld en een ingrijpende gebeurtenis hebben meege maakt geassocieerd met werkdruk.

De volgende factoren zijn geassocieerd met een hoog percentage RSI-klachten: duur van beeldschermwerk (74% zit meer dan 2 uur per dag achter een beeldscherm, 44% meer dan 4 uur en 14% meer dan 6 uur), werken met muis, toetsenbord, laptop, telefoneren, zitten, repeterend werk, knijpbewegingen met de handen en statische houding. Van de situaties die bij computerwerk horen zijn de volgende factoren geassocieerd met een hoog percentage RSI-klachten: omhoog moeten kijken naar het beeldscherm, beeldschermwerk niet af kunnen wisselen met ander werk, onvoldoende ruimte op het bureau hebben, niet kunnen verstellen van de stoelhoogte en ontbreken van voetensteunen. Ook onvoldoende uit kunnen rusten tijdens pauze en generieke werkdrukrisico's zoals hoge taakeisen, weinig autonomie en klachten m.b.t. leiding en collega's, zijn factoren die samengaan met veel RSI-klachten.

Een van de risicofactoren voor RSI is het hebben van een hoge werkdruk. Naast bovengenoemde associaties tussen de generieke werkdrukrisico's en RSI-klachten, is ook in de sector woningcorporaties te zien dat mensen met een hoge werkdruk (samenvattende werkdrukmaat) meer RSI-klachten rapporteren (44%) dan werknemers zonder hoge werkdruk (27%); 10 % van de werknemers rapporteert zowel werkdruk als RSI-klachten.

Vraag 6 en 7: Welke maatregelen zijn genomen om de werkdruk en RSI terug te dringen en welke effecten hebben deze gehad?

Het blijkt dat er in de praktijk nog niet veel maatregelen zijn genomen. De maatregelen die zijn genomen (bij eenderde van de corporaties) richten zich vooral op de preventie van RSI en betreffen de werkplekinrichting. Ongeveer de helft van de werknemers bij wie deze maatregelen waren toegepast beoordeelde deze als effectief. Bij veel minder werknemers (12%) zijn in het bedrijf maatregelen tegen werkdruk getroffen. Hiervan bestonden de meeste uit het aanpassen van het takenpakket of functie.

Van de werknemers had 22% ooit een cursus of voorlichting over RSI gehad en 10% een cursus of voorlichting op het gebied van stress. De stresscursus werd als effectiever beoordeeld dan de RSI cursus/voorlichting. 20% wist niet hoe men een bedrijfsarts kon bereiken.

In totaal zijn er 22 typen maatregelen mogelijk om werkdruk en/of RSI aan te pakken. Deze richten zich globaal op de onderwerpen: werkplekinrichting, houding en beweging, hulpmiddelen en gereedschappen, taakhoud, de organisatie van het werk, voorlichting, herkennen en erkennen en het opzetten van beleid. Sommige maatregelen richten zich alleen op de preventie van RSI, anderen alleen op de preventie van werkdruk en sommigen op een combinatie.

De deelnemers uit de workshops gaven prioriteit aan de volgende maatregelen:

- Werken aan organisatieverbetering in de vorm van een heldere organisatiestructuur en duidelijke communicatielijnen (zeker na reorganisaties)
- Bevorderen van de kennis rond RSI en werkdruk; herkennen en erkennen met behulp van voorlichting, bespreekbaar maken en vervolg geven aan overleg
- Verbeteren van de werkplekinrichting
- Onderbreken beeldschermwerk; meer bewegen
- Organisatie van werk: vermeederen van taakroulatie en taakvariatie
- Uitbreiden formatie: meer personeel aannemen en/of meer werk uitbesteden

Overkoepelend over alle typen maatregelen heen kan gezegd worden dat voor een succesvolle aanpak het cruciaal is dat:

- er betrokkenheid van medewerkers is
- verantwoordelijkheid bij lijnmanagers ligt
- er een expliciet beleid wordt opgesteld, met regelmatige evaluatie van doelen.

7. *Aanbevelingen*

In het voorgaande deel van dit rapport zijn de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd. De sector woningcorporaties (meer specifiek: de BBC) heeft als taak om met behulp van deze resultaten een plan van aanpak voor de sector te maken. Het doel hierbij is om in de komende drie jaar het aantal medewerkers met werkdruk of RSI-klachten met tenminste 10% te verminderen. (Hoewel 10% een streefgetal is dat SZW in het algemeen hanteert, kan elke branche zijn eigen streefcijfers bepalen.)

In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven wat de doelstelling van het plan van aanpak is; er wordt berekend hoeveel minder werknemers een risico mogen lopen over drie jaar bij hantering van de doelstelling van 10%. In paragraaf 7.2 worden algemene aanbevelingen gedaan, in 7.3 wordt de prioritering van de risico's besproken en in 7.4 de prioritering van maatregelen. Daarna wordt beschreven welke aandachtspunten er zijn bij de totstandkoming van een plan van aanpak (paragraaf 7.5). Tenslotte worden in 7.6 de plaats van deze nulmeting in het convenanttraject en de mogelijke vervolgstappen geschetst.

7.1 *Concretisering van de doelstelling*

Het ministerie van SZW heeft bij de start van het convenanttraject aangegeven de risicopopulatie voor zowel werkdruk als RSI met 10% terug te willen dringen. Bij de woningcorporaties heeft 23% van de medewerkers werkdruk (volgens de samenvattende werkdrukmaat, zie tabel 3.2); dit komt overeen met 5700 werknemers. Wanneer aan de taakstelling wordt vastgehouden om dit aantal met 10% omlaag te brengen betekent dit dat het aantal mensen met werkdruk met 570 werknemers moet verminderen naar 5130 werknemers⁷.

Het afgelopen jaar heeft 31% van de medewerkers bij woningcorporaties regelmatig of langdurig RSI-klachten gehad (zie tabel 3.6). Dat betekent dat 7700 werknemers er last van hebben. Wanneer aan de taakstelling wordt vastgehouden om dit aantal met 10% omlaag te brengen betekent dit dat het aantal mensen met klachten met 770 werknemers moet verminderen naar 6930⁸.

Een aandachtspunt is dat het ministerie van SZW bij de berekeningen voor werkdruk uitgegaan is van onderzoeksgegevens van het CBS (Nota: 'Arboconvenanten nieuwe stijl: beleidsstrategie voor de volgende vier jaar, SZW, 1999), waarin andere definities gehanteerd worden. Volgens CBS gegevens uit 1996 en 1997 zijn er in Nederland 1,7 miljoen mensen die 'regelmatig te maken hebben met een hoge

⁷ Een reductie van 23% in de nulmeting naar 21% in de eindmeting kan niet met statistische significantie ($P < 0,05$) aangetoond worden, maar een reductie van 23% naar 20% wel.

⁸ Een reductie van 31% in de nulmeting naar 28% in de eindmeting kan met statistische significantie aangetoond worden.

werkdruk'. Op ongeveer 6 miljoen werkenden in Nederland is dit bijna 30%. In het huidige onderzoek is een samenvattende werkdruk maat gebruikt waarin zowel hoge taakeisen als weinig regelmogelijkheden aanwezig moesten zijn. Op basis van deze methode, die beduidend strengere criteria hanteert dan in de bovengenoemde CBS cijfers naar voren komt, heeft 23% een hoge werkdruk. TNO vindt overigens dat naast deze samenvattende werkdrukmaat ook de (ongunstige) generieke werkdrukrisico's zoals leiding en collega's en slechte contactmogelijkheden en de sectorspecifieke werkdrukrisico's zoals verbaal geweld bij klantcontacten belangrijke indicatoren voor werkdruk zijn. Ook voor deze indicatoren is een vergelijking met een eindmeting op zijn plaats.

Ondanks het feit dat ook stressindicatoren, zoals emotionele uitputting en psychosomatische klachten gemeten zijn in dit onderzoek, wordt het niet aanbevolen om streefcijfers voor werkstress te produceren. Het gaat erom risicofactoren terug te dringen; bovendien kunnen ook andere factoren van invloed zijn op het ontwikkelen van stress, zodat hier minder goed op te 'sturen' valt.

Ten aanzien van RSI geven CBS-cijfers aan (Massaar, 1998) dat 56% van de beeldschermwerkers (werknemers die gemiddeld langer dan 2 uur achter een beeldscherm werken) soms of vaak RSI-klachten heeft tijdens het werk, waarvan het merendeel soms klachten heeft (47%). Hierop is gebaseerd dat de helft van de beeldschermwerkers in Nederland tot de risicopopulatie behoort, oftewel 1 miljoen van de 2 miljoen beeldschermwerkers (Nota: 'Arboconvenanten nieuwe stijl: beleidsstrategie voor de volgende vier jaar, SZW, 1999). Deze risicopopulatie dient met minstens 10% teruggebracht te worden. In het huidige TNO onderzoek wordt een preciezere methode gehanteerd om RSI te meten: het afgelopen jaar moesten regelmatige of langdurige klachten gerapporteerd zijn, die (misschien) arbeidsgebonden zijn en niet zijn veroorzaakt door ongevallen, reuma e.d. Gemeten met deze methode heeft 31% RSI-klachten.

7.2 *Algemene aanbevelingen*

Voor wat betreft werkdruk zou de BBC haar aandacht in eerste instantie kunnen richten op de generieke werkdrukrisico's die ongunstig uitvallen ten opzichte van de algemene werkende populatie (taakeisen, contactmogelijkheden en leiding en collega's) en de sectorspecifieke risico's zoals problemen bij leidinggeven en problemen met klantcontacten. Als het gaat om RSI risico's zijn de taakeisen uiteraard ook belangrijk, maar daarnaast verdienen ook ergonomische aspecten en aspecten met betrekking tot afwisseling in het werk aandacht. RSI blijkt vooral bij beeldschermwerkers een rol te spelen.

Omdat er grote verschillen tussen woningcorporaties bestaan, wordt aanbevolen om elke woningcorporatie instrumenten te geven om de specifieke RSI en werkdruk risico's in de betreffende woningcorporatie te kunnen detecteren en hier passende maatregelen voor te kunnen nemen. Handreikingen moeten gedaan worden

om niet alleen ad hoc maatregelen in te voeren, maar een corporatiebeleid op te stellen op het gebied van werkdruk en RSI. Instrumenten kunnen bestaan uit cursussen en workshops, maar ook uit handboeken, folders en CD-roms. Deze instrumenten kunnen rechtstreeks voor werknemers opgesteld worden (bijvoorbeeld op het gebied van RSI preventie door goede instelling van de werkplek) maar ook voor arbocoördinatoren, P&O functionarissen of voor arbodiensten.

Omdat blijkt dat ergonomische aspecten bij de woningcorporaties nog niet altijd optimaal zijn, zou een deel van de aanbevolen maatregelen kunnen bestaan uit een folder waarin een aantal tips gegeven wordt over het goed inrichten van de werkplek, zoals recht en op goede hoogte plaatsen van beeldscherm op het bureau, creëren van genoeg ruimte op het bureau, mogelijkheden bieden om voetensteunen en documenthouders te bestellen, verminderen van statische belasting door vaker zelf koffie te halen, afwisselen van beeldscherm- en ander werk. Daarnaast moet per woningcorporatie bekeken worden welke organisatorische maatregelen genomen dienen te worden om een eventuele hoge werkdruk als risicofactor voor RSI terug te dringen.

In de werkdrukinstrumenten zouden in ieder geval maatregelen voor het verminderen van de hoge taakeisen (die ongunstig zijn voor de hele branche) aan de orde kunnen komen, zoals:

- Er dient in het hele werkproces te worden nagegaan of er taken geschrapt kunnen worden die niet nodig zijn, die dubbel worden gedaan of uitbesteed kunnen worden. Het overtypen van handgeschreven formulieren kan voorkomen worden doordat de klant (op internet of op de computer in de publieksruimte van het kantoor) zelf zijn aanvraag of mutatie in het computersysteem invoert.
- Piekdrukke dient voorkomen te worden door het werk gelijkmatiger over de dag, de week of de maand te verdelen. Voor de publieksfuncties kan bijvoorbeeld met openingstijden geschoven worden, dat wil zeggen dat ze verruimd (naar periodes buiten kantoor tijden, of naar zaterdag) of juist bekort kunnen worden. Voor de andere functies is het van belang om het werk niet aan te laten komen in de laatste weken, dagen of uren voor een deadline. Een financiële administratie (met iedere maand een betaal-deadline) moet niet in de laatste dagen voor die deadline 80% van de betaalopdrachten ontvangen.
- Soms (als een uiterste redmiddel) moet besloten worden bepaalde taken niet te doen. Men moet niet méér willen doen dan met de beschikbare formatie haalbaar is. Dat geldt voor directies, die hun veranderplannen moeten toetsen aan wat er praktisch mogelijk is, maar ook voor medewerkers die geen hogere verwachtingen van hun werk en van de dienstverlening moeten hebben dan wat nu eenmaal praktisch haalbaar is.

Maatregelen voor het verbeteren van contactmogelijkheden zijn bijvoorbeeld:

- Bij de buitendienst medewerkers zou een eerste oplossing het verstrekken van mobiele telefoons kunnen zijn, waardoor er direct contact mogelijk is. Wat verder bij buitendienst functies van groot belang is dat men niet het gevoel krijgt

'overall buiten te worden gehouden omdat we bijna nooit op kantoor zijn'. Meer dan voor andere medewerkers, die in de wandelgangen veel informatie oppikken, is voor deze groep onderling contact en goede informatievoorziening van groot belang. Regelmatig bijpraten over wat er gaande is bij collega's in de buitendienst en ook 'op kantoor' en vooral ook mee laten beslissen over de gang van zaken is voor deze groep van groot belang. Een maatregel voor directieleden met weinig contactmogelijkheden is het leggen van collegiale contacten met één of meerdere andere directeuren van woningcorporaties, gericht op onderlinge ondersteuning bij lastige werkproblemen, een 'klankbord'. Iets soortgelijks kan ook voor stafmedewerkers in solistische functies goed helpen.

Verbeteren van de sfeer met leiding en collega's kan bewerkstelligd worden door aandacht te schenken aan openheid en eerlijkheid, maar ook aan gezellige activiteiten op en na het werk.

De belangrijkste publieksfuncties in een woningcorporatie zijn de medewerkers van de technische buitendienst en baliemedewerkers op het kantoor. Omdat de medewerker van de technische buitendienst meestal een klacht komt verhelpen is er in deze functiegroep gezien het aantal publiekscontacten vrij weinig overlast van lastige klanten. Aan de balie is het echter anders omdat men soms niet kan ingaan op alle eisen die klanten hebben. Verder is de balie een belangrijke klaagplek; alles wat fout gaat in de ogen van de klanten komt daar over de balie of door de telefoon binnen. Het is dus vrij logisch dat het front office meer wrijvingen en escalaties meemaakt dan de technisch buitendienst met evenveel of zelfs meer klantencontacten.

Een anti-agressiebeleid dient opgesteld te worden voor de hele organisatie, maar met vooral veel aandacht voor de front office. Een aantal maatregelen zijn daarbij denkbaar:

- Voorkomen van onduidelijkheden in de regels. Duidelijke communicatie is essentieel om reële verwachtingen bij klanten te creëren, men moet weten waar men aan toe is. Een gedwongen verhuizing (renovatie bijv.) is altijd vervelend, maar als deze duidelijk aangekondigd is kan dat agressie voorkomen.
- Veilig inrichten van het gebouw. Vooral de front office-balie moet veilig zijn maar ook vriendelijk ogen. Ook details als duidelijkheid over wie wanneer aan de beurt is en een adequate opvang van 'ongerichte vragen' zijn van belang.
- Volgen van een training (vooral ook nieuwe medewerkers) om te leren omgaan met lastige klanten. Deze dient nu en dan herhaald te worden.
- Tolken of alloctonen inzetten bij een lastig gesprek met klanten die gebrekkig Nederlands spreken. Bij oplopende emoties praat een ieder graag in de eigen taal.
- Organiseren van een achterwacht voor het geval een situatie uit de hand loopt. Een noodsignalering dient gemaakt te worden en afspraken over wie reageert op dat noodsignaal. Er dient geoefend worden voor dit soort situaties (vergelijkbaar met de brandoefening). Ook afspraken met een achterwacht als de politie zijn van belang.

- Organiseren van opvang en begeleiding. Contacten met lastige klanten kunnen (ook als er geen klappen vallen) zeer indringend zijn en een medewerker voor lange tijd dwars zitten. Over de eerste opvang, maar ook over (professionele?) begeleiding in de maanden na het incident dienen afspraken gemaakt te worden.
- Bespreken van het onderwerp in het werkoverleg. Veel klantcontacten gebeuren in een één-op-één situatie en er is dan niemand om incidenten mee te bespreken. Het werkoverleg kan gebruikt worden om ervaringen te delen en collega's te steunen, maar ook om lessen te leren uit wat gebeurd is.

7.3 *Prioritering van risico's*

Het lijkt niet haalbaar alle in hoofdstuk 4 voorgestelde maatregelen op corporatieniveau tegelijkertijd in te voeren, en voor sommige maatregelen is het wellicht niet haalbaar en niet efficiënt om deze tegelijkertijd op alle afdelingen in te voeren. Er moet dan een keuze gemaakt worden. Die keuze kan op verschillende argumenten gebaseerd zijn. Keuzecriteria kunnen zijn:

1. Omvang van de populatie van de taakgroep.
Indien de maatregel op meer mensen van toepassing is, is men sneller bij de 10% risicoreductie.
2. Hoogte van het arbeidsrisico.
Als er een hoog risico op werkdruk of RSI voorkomt, is het risico makkelijker terug te dringen. De grootste pieken in risico's zijn dan aangepakt. Hierbij kan men denken aan taakgroepen met hoge risico's maar ook aan taakgroepen waarbij zowel werkdruk als RSI-risico's voorkomen.
3. Implementeerbaarheid van een maatregel.
Als voor een arbeidsrisico kansrijke en/of eenvoudige maatregelen voorhanden zijn om het risico terug te dringen, kan de risicoreductie van 10% hiermee snel gehaald worden. Bij eenvoudige maatregelen denken we aan maatregelen die reeds beschikbaar zijn en niet veel voorbereiding bij de implementatie ervan vergen. Tevens zijn de kosten laag en is de acceptatiegraad hoog. Een hoge acceptatiegraad bestaat indien de maatregel aansluit bij de manier van denken van de diverse partijen die bij de implementatie een rol spelen (werknemers, directie, managementteam, facilitaire zaken, enz). De bovenbeschreven maatregelen duiden we aan met de term 'Quick Wins'. Zie verder paragraaf 7.4.

Ten aanzien van de sector woningcorporaties kunnen bovenstaande drie criteria als volgt worden geoperationaliseerd:

1. De grootste groepen medewerkers die voorkomen zijn technisch uitvoerend personeel (18% van de gehele groep mensen die werkzaam zijn in de sector), financieel-economische zaken (16%), front office medewerkers (15%), verhuur en bewonerszaken (11%) en algemeen secretariaat (7%).
2. Wanneer we de resultaten van de in dit onderzoek gehanteerde RSI-maat (31%) en de werkdrukmaat (23%) met elkaar vergelijken, dan komen RSI-klachten

vaker voor dan werkdruk, en dan specifiek de RSI-klachten die veroorzaakt worden door beeldschermwerk. Veel beeldschermwerk komt in vrijwel alle afdelingen voor, met uitzondering van de directieafdelingen en het uitvoerend en toezichthoudend personeel bij technische zaken. Een verkeerde werkplekopstelling (waarbij men omhoog moet kijken naar het beeldscherm), het langdurig innemen van een (ongunstige) werkhouding, niet goed ingesteld of oninstelbaar meubilair en een gebrek aan rustmogelijkheden kunnen de oorzaak van de klachten zijn.

Werkdruk komt vooral voor bij de directieafdelingen, personeel en organisatie en back office. De combinatie van werkdruk en RSI-klachten is hoger dan gemiddeld bij de afdelingen directie, verhuur- en bewonerszaken en bij het bedrijfsbureau van technische zaken.

3. De maatregelen worden in paragraaf 7.4 verder toegelicht.

Uit de nulmeting kunnen we uitspraken doen over de eerste twee genoemde criteria, te weten de omvang van de populatie en de omvang van het arbeidsrisico. In tabel 7.1 is een overzicht gegeven van de risico's die een rol spelen bij RSI en werkdruk of juist afwezig zijn bij de verschillende afdelingen binnen de woningcorporaties. Exacte cijfers zijn samengevat in donkere hokjes en lichte hokjes, waarbij een zwart of donkergrijs hokje een ongunstige situatie is, lichtgrijs een gemiddelde situatie en een wit hokje een gunstige situatie.

In tabel 7.2 zijn de deelrisico's uit tabel 7.1 samengevat en is de omvang van de populatie vermeld. Daarna is door TNO Arbeid het derde criteria aangevuld, te weten de implementeerbaarheid van de maatregel. Nadat de drie velden van criteria (waar mogelijk) zijn ingevuld, is tot een prioritering gekomen waarmee problemen kunnen worden aangepakt.

Tabel 7.1 Overzicht van voorkomen van een aantal risico's bij de verschillende afdelingen in een woningcorporatie: hoe donkerder hoe ongunstiger

Afdelingen/ functiegroepen	Werkdruk (samenvattende maat)	Generieke werkdrukrisico's						Risicofactoren voor RSI								
		Taakeisen	Regelproblemen	Vakmanschap	(Tijds) Autonomie	Contactmogelijkheden	Organiserende taken	Informatievoorziening	Lastige klanten	Emotionele uitputting	> 2 uur beeldschermwerk	Eenzijdige werkhouding	Beeldscherm te hoog	Niet verstelbaar meubilair	Te weinig pauze	Niet kunnen afwisselen
Directie																
Beleidsondersteuning																
Algemeen secretariaat																
Personeel & Organisatie																
Financieel economische zaken																
Front Office																
Back Office																
Verhuur en bewonerszaken																
Technische zaken uitvoerend																
Technische zaken toezichthoudend																
Technische zaken bedrijfsbureau																
Leidinggevenden < schaal 11																
Leidinggevenden > schaal 11																

De toekenning van de grijs tinten is volgens de volgende criteria gedaan: wanneer de score lager is dan de ondergrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval (gunstig) is een hokje wit gemaakt, wanneer een score binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval van het gemiddelde van de woningcorporaties valt is het hokje lichtgrijs gemaakt (gemiddeld), wanneer de score hoger is dan de bovengrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval (ongunstig) is het hokje donkergrijs gemaakt of zwart wanneer tevens de gemiddelde score van de woningcorporaties lager is dan de ondergrens van het 95% betrouwbaarheidsinterval van de subgroep.

Tabel 7.2 Prioritering naar afdeling: een bolletje betekent een ongunstig en twee bolletjes een zeer ongunstig resultaat ten opzichte van de totale sector WCP

prioriteit	afdeling	werkdruk	RSI	omvang groep
1	Front office	●	●	15%
2	Financieel-economische Zaken		●	16%
3	Verhuur- en bewonerszaken		●●	11%
4	Algemeen secretariaat		●●	7%
5	Back office	●	●●	3%
6	Beleidsondersteuning	●	●	4%
7	Directie	●●		4%
8	Personeel en organisatie	●		2%
9	Technisch uitvoerend	(●)		18%

Wanneer prioritering naar afdeling plaatsvindt, beveelt TNO aan om te starten met de front office, waar zowel werkdruk als RSI-klachten veel voorkomen. Mede gezien het feit dat deze groep 15% van het totaal omvat (circa 3800 werknemers) is de aanpak van problemen hier prioriteit nummer één.

7.4 Indeling van maatregelen

Er zijn 22 categorieën maatregelen genoemd en beschreven in hoofdstuk 4. Iedere categorie bevat meerdere soorten maatregelen, waarmee hetzelfde doel kan worden bereikt. De implementeerbaarheid van deze maatregelen kan verschillen. Er bestaan 'Quick Wins', aanpassingen en innovaties:

1. 'Quick Wins'; oplossingen die reeds voorhanden zijn en die men op korte termijn zonder grote investering (in tijd en geld) kan invoeren.
2. Aanpassingen; dit zijn oplossingen waar men de huidige werkwijze en werkplekinrichting intact houdt, maar waar men kleine aanpassingen aan kan doen. Deze aanpassingen kosten meer inspanning en investeringen dan de Quick Wins.
3. Innovaties; met deze oplossing wordt de manier van werken volledig anders dan de huidige methode. Dit type oplossing vergt veel voorbereiding en investering voordat het geïmplementeerd kan worden. Een innovatieve oplossing heeft verregaande consequenties voor de organisatie maar tevens ook op de preventie van RSI en werkdruk.

In tabel 7.3 worden de maatregelen verdeeld naar Quick Wins, aanpassingen en innovaties.

Tabel 7.3 Verdeling van de mogelijke maatregelen voor RSI en werkdruk naar Quick Wins, aanpassingen en innovaties. De meer procesmatige maatregelen (zoals opzetten beleid, bevorderen communicatie) zijn niet op deze indeling van toepassing

	Quick Win	Aanpassing	Innovatie
Samenwerking met de arbodienst	<ul style="list-style-type: none"> • RI&E en PAGO afnemen • RSI en werkdruk opnemen in RI&E en PAGO 		
Kennis/vaardigheden nieuwe functie	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting aan werknemers over houding, beweging, RSI, werkdruk en werkstress • Voorlichting aan leidinggevenden • Goede inwerkperiode/training 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursus omgaan met werkdruk • Cursus Timemanagement • Assessment voor aanvang functie 	
Begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching v.w.b. werkdruk • RSI en werkdruk bespreken in functioneringsgesprek 	<ul style="list-style-type: none"> • RSI-coaches aanstellen 	
Draagvlak	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp bespreekbaar maken • Workshops organiseren 		
Werkomgeving		<ul style="list-style-type: none"> • Rustige werkplek • Betere verlichting • Aangenaam klimaat 	
Werkplek, werkhouding	<ul style="list-style-type: none"> • Advies/aanpassing door ergonoom • Gebruik documentenhouder • Ergonomisch meubilair 	<ul style="list-style-type: none"> • Grotere bureaus • Individueel instelbaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Goede thuiswerkplek
Werkplekinstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichting werkplekinstelling • Regelmatige controle op instelling/aanpassing 		
Verminderen statische belasting	<ul style="list-style-type: none"> • Afschaffen koffiejuffrouw, zelf koffie halen • Plaatsen waterkannen, meer lopen naar toilet • Printers niet op werkplek 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer vaste rustpauzes 	<ul style="list-style-type: none"> • Zit-statafels • Dynamische stoelen
Meer bewegen	<ul style="list-style-type: none"> • Pauzesoftware • Aanleren oefeningen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fietsenplan • Bedrijfsfitness 	
Computer en invoermiddelen	<ul style="list-style-type: none"> • Snoerloze muis • Ergonomische muis/toetsenbord • Grotere beeldschermen 	<ul style="list-style-type: none"> • Goed systeembeheer (Gebruikersgroep) • Meer regelvrijheid in software • Beter cognitief ergonomische software 	<ul style="list-style-type: none"> • Spraakherkenning • Velotype (lettergrepen toetsenbord) • Efficiëntere software • Meer afwisseling invoermiddelen
Hulpmiddelen en gereedschappen	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomische handgereedschap • Maken lijst verantwoord gereedschappen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddelen aanschaffen • Technische werknemers zelf gereedschap kiezen 	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisering van postkamer

	Quick Win	Aanpassing	Innovatie
Taakverandering		<ul style="list-style-type: none"> • Andere taken in een functie • Taakvariatie • Meer eigen sturing, verantwoordelijkheid laag 	
Organisatieverandering	<ul style="list-style-type: none"> • Betere taakomschrijvingen • Voldoende pauzes inbouwen 	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijker takenpakket (zeker na reorganisatie) • Meer sturing • Meer autonomie • Beperken tijdsafhankelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Andere werkwijze, efficiëntere werkprocessen • Front- en backoffice invoeren • Workflowmanagement • Invoeren van teamwork • Personeel binden en boeien
Werklast per persoon beperken	<ul style="list-style-type: none"> • Inzetten uitzendkrachten • Taken uitbesteden 	<ul style="list-style-type: none"> • Extra personeel aannemen • Beperken uitstroom huidige medewerkers • Herbezetting 36-urige werkweek • Openingstijden aanpassen • Overwerken (thuis) niet stimuleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Invoer van gegevens door klant zelf • Buitendienst formulieren ook digitaal
Werkoverleg	<ul style="list-style-type: none"> • Invoeren/regelmatig houden • RSI en werkdruk als vast agendapunt 		
Communicatie		<ul style="list-style-type: none"> • Betere communicatie stafflijn, geheel intern • Meer inspraak van werknemers over inrichting eigen werk • Regelmatig werkoverleg met directie 	

7.5 Naar een plan van aanpak

Algemene uitgangspunten voor het plan van aanpak zijn:

- Starten met de aanpak van RSI

RSI lijkt een groter probleem dan werkdruk omdat daar, volgens de hier gehanteerde definities, meer werknemers mee te maken hebben. Wanneer men met één van de twee problemen wil beginnen, zou men RSI het eerste aan kunnen pakken. Overigens komt de werkdruk als risicofactor voor RSI dan ook aan de orde. Daarnaast is RSI in beginsel makkelijker aan te pakken dan werkdruk. Beeldschermwerkers zijn de belangrijkste risicogroep voor RSI. Hierbij wordt veel schuin achter het beeldscherm gezeten, het beeldscherm wordt te hoog of te laag gepositioneerd, er worden ongunstige werkhoudingen ingenomen en het meubilair en andere

hulpmiddelen laten veel te wensen over. Voor deze problemen zijn veel oplossingen voorhanden.

- **Starten bij de grote corporaties in de randstad**

In de grote woningcorporaties (meer dan 80 werknemers) en in de corporaties die in de randstad liggen komen meer werkdruk- en RSI-klachten vóór en er werken meer mensen.

- **Korte en langere termijn plannen maken**

Voor ieder arbeidsrisico kunnen verschillende typen maatregelen genomen. Zie vorige paragraaf. Het is logisch om komend jaar bezig te zijn met de voorbereidingen en implementatie van de Quick Wins en de voorbereidingen van de aanpassingen en innovatieve maatregelen

- **Streven naar een bronaanpak**

Streef naar een gezond ontwerp van functies en werkomgevingen. Dit is de bron van een preventieve aanpak. Iedere persoon uit de Nederlandse beroepsbevolking (ongeacht leeftijd, geslacht en belastbaarheid) moet duurzaam gezond en gemotiveerd bij een woningcorporatie kunnen werken. Functies mogen geen verhoogd risico op werkdruk of RSI bevatten. Dit is de verantwoordelijkheid van de werkgever. RSI en werkdruk dienen als mogelijk risico erkend te worden.

- **Stimuleren van het proces van ‘erkennen en herkennen’**

Bovenbeschreven bronaanpak moet in een beleid vorm gegeven worden. Dit werkdruk en/of RSI beleid is zowel preventief als curatief gericht. Uit beleid blijkt dat RSI en werkdruk erkend worden. Een vervolgstap kan zijn het verbeteren van het kennisniveau over RSI en werkdruk bij werknemers en leidinggevendenden op groepsniveau in de vorm van voorlichting en training. Mogelijk kan dit gevolgd worden door individuele afstemming in de vorm van advies en training. Hierdoor worden problemen eerder herkend.

- **Verantwoordelijkheid duidelijk leggen**

De verantwoordelijkheid voor de aanpak van werkdruk en RSI ligt bij de individuele corporaties. De sociale partners en de overheid kunnen de corporaties hierbij ondersteunen met instrumenten voor de probleemanalyse, het opzetten van beleid, het geven van voorlichting en training, enz.

- **Communicatie bevorderen**

Veel corporaties zijn bij een fusie-traject betrokken of zijn recent gefuseerd. Uit de workshops kwam naar voren dat bij deze trajecten problemen ontstaan omdat er gebrek aan informatie en communicatie is. Dit dient men bij de aanpak werkdruk/RSI te voorkomen. Een goede afstemming tussen directie en medewerkers verhoogt de kansrijkheid van een maatregel. Anderzijds geldt ook dat de vele reorganisaties de werkdruk verhogen. Men moet dan oppassen niet nog meer te vragen van een corporatie.

- **Maatregelen moeten taakspecifiek genomen worden**

Maatregelen moeten geselecteerd worden specifiek voor mensen met dezelfde taken/knelpunten en niet bedrijfsbreed

- Participatieve methoden hebben de voorkeur

Betrek bij de keuze van maatregelen en de implementatie ervan alle betrokkenen. Dit enerzijds om van hen te leren en anderzijds om draagvlak te creëren voor veranderingen.

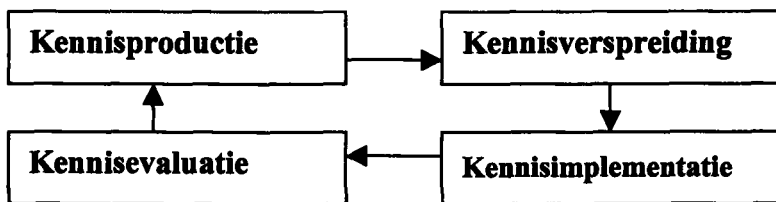
7.6 *Convenant*

Stappen in het convenant zijn:

1. Uitvoeren nulmeting.
2. Maken plan van aanpak. In het te maken plan van aanpak komen concrete maatregelen die geïmplementeerd worden. Per maatregel dient uitgewerkt te worden:
 - wie de doelgroep is
 - wie initiatiefnemer van de maatregel is
 - welke spelers hierbij een rol gaan spelen
 - de inhoud van die rollen
 - welk proces gevolgd moet worden om er te komen
 - hoe aangesloten kan worden bij bestaande ontwikkelingen
 - op welk niveau zaken moeten worden uitgewerkt (sector- of bedrijfsniveau)
 - wat de succes en faalfactoren zijn
 - een tijdspad van het implementatietraject
 - planning van het moment van de tussenmeting en de eindmeting
 - een overzicht van geschatte kosten en baten per maatregel.
 - hoe er gecommuniceerd gaat worden

Het maken van een kansrijk plan van aanpak en de uitvoering ervan is geen gemakkelijke opgave. Aangeraden wordt om als BBC hiervoor ervaren mensen in te schakelen; veranderdeskundigen op het gebied van RSI en werkdruk. Oplossingen kunnen namelijk ver ingrijpen op het primaire proces en organisatiestructuur. Realisatie van oplossingen vergt veel inhoudelijke kennis en proceskennis.

3. Uitvoeren plan van aanpak, implementeren. In deze fase is het de kunst om de resultaten uit het voorgaande onderzoek om te zetten in actie. Hierbij hanteren we het volgende kennismodel.



In de nulmeting en het plan van aanpak is kennis geproduceerd. Deze kennis moet worden gecommuniceerd naar de individuele corporaties. Dit kan gerealiseerd worden door bijvoorbeeld het geven van voorlichting en workshops en het toepassen van kosten-baten modellen, enz. Het doel van deze fase is corporaties mogelijke problemen te leren herkennen en erkennen plus de noodzaak in te laten zien om tot aanpak over te gaan. Hier ligt een belangrijke rol bij de sociale partners. Vervolgens moeten de corporaties zelf aan de slag gaan met de maatregelen en ze implementeren. Mogelijkheden hiervan zijn het uitgeven van een handboek vanuit de branche, aanbieden van begeleiding bij het opstellen van het plan van aanpak, een self-assessment instrument, enz. De branche organisaties spelen hier een faciliterende rol. Na implementatie moet bekeken worden of de maatregelen in de praktijk goed werken.

4. Evalueren: er zijn een tussenmeting en een eindmeting nodig om te kijken of het plan van aanpak werkelijk ingevoerd is en of het aantal mensen met RSI-klachten afgenomen is.

Literatuur

Arbouw. Arbeuw-richtlijnen voor fysieke belasting in de bouwnijverheid. Amsterdam: Stichting Arbouw, 1996.

Blatter BM, Bongers PM. Work related neck and upper limb symptoms (RSI): high risk occupations and risk factors in the Dutch working population. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999. TNO Arbeid report 9800293.

Blatter BM, Bongers PM, De Witte H. Work related neck and upper limb symptoms (RSI): high risk occupations and risk factors in the Belgian working population. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999. TNO Arbeid report 9900409.

Blatter BM, Heuvel SG van den, Bongers PM. Verzuim en arbeidsongeschiktheid door RSI. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2000. Concept.

Bongers PM, Blatter BM. Repetitive Strain Injuries, oftewel RSI. In: Houtman ILD, Smulders PGW, Klein Hesselink DJ, red. Trends in arbeid 1999. Hoofddorp: TNO Arbeid/Samsom, 1999.

CAO Woningcorporaties 1998.

Colton Th. Statistics in Medicine. Boston: 1974:160.

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.

Dirken JM. Work and stress. Groningen: Wolters Noordhoff, 1969.

Douwes M, Blatter BM, Thé KH, Bongers PM. RSI-preventie in de praktijk. Uitgeverij Kerckebosch, Zeist, 2000.

Gezondheidsraad: RSI. Den Haag: Gezondheidsraad, 2000. Publicatie nr 2000/22.

Grinten MP van der. Arbeuw-richtlijnen voor fysieke belasting bij gebruik van handgereedschap en hanteren van verpakkingen in de bouwnijverheid. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999. Vertrouwelijk.

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, Zuidhof AJ, Heuvel SG van den, Arbobeleid in ontwikkeling: werkdruk en RSI de belangrijkste problemen. VUGA Uitgeverij, Den Haag, 1998.

Jong, J.A. de. Van wonen werk maken: een onderzoek naar de kwaliteit van de arbeid in de sector woningcorporaties. Utrecht: CNV, Hout- en Bouwbond, 1993. - 123 p.

Klein Hesselink DJ, Dhondt S, Vaas S. Werkdruk in de Horeca. Een representatief onderzoek onder 2600 werknemers in deze sector in januari 2000. TNO rapport 3090156/R2000054, 2000

Miedema MC. Maatregelen tegen RSI. Samenvatting van de lezing op het nationale RSI Congres van 19 januari 2000. Congres bundel SBO.

Massaar J. Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers: de muisarm ontzenuwd. VUGA Uitgeverij 1998.

Massaar J. Repetitive Strain Injuries (RSI) bij beeldschermwerkers. Een onderzoek onder werknemers van financiële instellingen en architectenbureaus. Arbeidsinspectie, 1999.

Schaufeli WB, Maslach C, Marek T. Professional burnout: recent developments in theory and re-search. New York: Taylor and Francis, 1993.

Schellekens JHM, Brouwer J, Meijman Th. Determinanten en effecten van werkdruk in de Bouw- en Houtnijverheid en de Woningcorporaties. RU Groningen, 1999.

Sluiter JK, Visser B, Frings-Dresen MHW. Richtlijn voor de vaststelling van arbeidsgebonden aandoeningen aan het bewegingsapparaat. Amsterdam: AMC/Universiteit van Amsterdam, 1998.

Spinhoven M. Woningbouwcorporaties ontwikkelen beleid tegen agressie en geweld. Arbo & Milieu, 12-14, 1995

Thé KH, Douwes M, Eikhout SM, Bongers PM, Blatter BM. Repeterend werk en RSI-preventie in 20 bedrijven: bedrijfsrapportages. Hoofddorp: TNO Arbeid, 1999. Publ.nr. R9900405/4070117.

Vink P, Thé KH, Miedema MC, Oplossingen voor RSI, Natuur & Techniek 67(6): 68-77, 1999.

Bijlage 1 Vragenlijst Werkdruk en RSI in de sector woningcorporaties: antwoordpercentages

Samenstellers:

B. Blatter

M. Miedema

S. Frielink

S. van den Heuvel

K. Bosch

Lees dit eerst!

Beste woningcorporatiemedewerker,

We willen u vragen deze vragenlijst nauwkeurig in te vullen en terug te sturen in bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is dus niet nodig. Wilt u de lijst liefst binnen twee weken en uiterlijk 21 juni weer aan ons terug sturen? We realiseren ons dat er veel vragen gesteld worden, maar deze zijn alle essentieel voor het onderzoek. Het invullen zal ongeveer een half uur duren.

De meeste antwoorden kunt u eenvoudig met *ja* of *nee* beantwoorden. Het is niet de bedoeling dat u lang over elke vraag nadenkt of met uw collega's of familieleden overlegt. Het is wel belangrijk dat u bij elke vraag een antwoord aankruist. In de vragenlijst komt u vragen tegen met woorden als 'vaak', 'geregeld' en 'weleens'. Bij die vragen kan het soms moeilijk zijn om te kiezen. Kruis toch altijd slechts één antwoordmogelijkheid aan. Kies het antwoord dat naar uw mening het beste past.

Voorbeeld hoe in te vullen:

Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens last gehad van uw nek? ja 1 nee 2

Als u nogal eens last heeft van nekpijn, zet dan een kruisje zoals in dit voorbeeld aangegeven. Twijfelt u, probeer dan toch te kiezen voor die mogelijkheid die het dichtst bij de werkelijkheid komt. Kruis nooit zowel 'ja' als 'nee' aan of iets ertussen in; dan kan uw antwoord niet meer verwerkt worden!

Heeft u zich vergist en wilt u een ander antwoord geven, zet dan opnieuw een kruisje bij het juiste antwoord en maak het verkeerd aangekruiste hokje zwart.

ja 1 nee 2

Uw antwoorden worden *strikt vertrouwelijk* behandeld. Behalve de onderzoekers van TNO Arbeid krijgt niemand toegang tot deze gegevens zonder uw toestemming, ook uw leidinggevenden niet. In het rapport over dit onderzoek staan groepsresultaten en zijn uw persoonlijke gegevens niet herkenbaar.

Algemene vragen

- Bent u man of vrouw? man 57%
vrouw 43%
- Wat is uw leeftijd? gemiddeld 42 jaar
- Bent u linkshandig? ja 12% nee 88%
- Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?
lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS), leerlingenstelsel, kort-MBO 1%
middelbaar algemeen of beroepsonderwijs (bijv. MAVO, MEAO, MTS) 23%
voortgezet algemeen onderwijs (bijv. HAVO, HBS, Atheneum, Gymnasium) 41%
hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, SA, PA) of academisch onderwijs 22%
- Hoe lang werkt u bij deze woningcorporatie? gemiddeld 12 jaar
- Hoeveel uur per week werkt u volgens uw aanstelling? 33-36 uur 71%
25 tot 32 uur 12%
17 tot 24 uur 14%
16 uur en minder 4%

7. Komt het geregeld voor dat u meer uren werkt? ja 45% nee 55%
Wanneer u deze vraag met 'nee' heeft beantwoord kunt u verder met vraag 10.
8. Doet u dit overwerk vrijwillig of wordt u hiertoe verplicht door uw leidinggevende? vrijwillig 65%
 verplicht 4%
 zowel vrijwillig als verplicht 31%
9. Komt dit overwerk heel vaak voor (structureel) of alleen maar af en toe in drukke periodes (pieken)?
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 44% structureel gemiddeld ongeveer 5 overuren per week
 55% af en toe in drukke periodes (pieken) ongeveer 12 keer per jaar

Vragen over de woningcorporatie waar u werkt

10. Hoeveel woningen verhuurt het bedrijf?
 minder dan 600 1%
 600-1800 9%
 1800-4000 24%
 4000-10.000 35%
 meer dan 10.000 31%
11. Hoeveel medewerkers heeft het bedrijf?
 1-10 6%
 10-40 30%
 40-80 27%
 meer dan 80 medewerkers 37%
12. In welke categorie valt de woningcorporatie waar u werkt?
 woondienstenmodel 57%
 lijnstafmodel (met zelfstandige afdelingen) 25%
 weet ik niet 18%
13. Zijn er in de woningcorporatie waar u werkt een front-office en een back-office aanwezig? ja 70% nee 30%
14. Hoeveel inwoners heeft de plaats waar uw woningcorporatie gevestigd is?
 200.000 inw. en meer 24%
 tussen 50.000 en 200.000 36%
 minder dan 50.000 inw. 40%
15. In welke provincie is het bedrijf gevestigd?
 Groningen 5%
 Friesland 3%
 Drenthe 3%
 Overijssel 5%
 Gelderland 12%
 Utrecht 7%
 Noord-Holland 15%
 Zuid-Holland 24%
 Zeeland 3%
 Noord-Brabant 14%
 Limburg 7%
 Flevoland 3%
16. Wat zijn de vier cijfers van de postcode van de (hoofd)vestiging van het bedrijf (dus niet de letters)?

17. Heeft er in de afgelopen drie jaar een reorganisatie, fusie of andere organisatie-verandering in het bedrijf plaatsgevonden? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*
29%nee
21%ja, invoering kwaliteitslabel
15%ja, een vergaande samenwerking met een andere woningcorporatie of instelling
37%ja, een fusie
2%ja, een splitsing
22%ja, een andere verandering, nl
18. Staat er een reorganisatie, fusie of andere organisatie-verandering in het bedrijf op stapel? *(meerdere antwoorden zijn mogelijk)*
37% nee
20% ja, invoering kwaliteitslabel
21% ja, een vergaande samenwerking met een andere woningcorporatie of instelling
22% ja, een fusie
2% ja, een splitsing
14% ja, een andere verandering, nl
19. Heeft deze organisatie-verandering invloed (gehad) op uw eigen functie?
47% nee
23% ja, uitbreiding van taken
6% ja, beperking van taken
17% ja, ik heb / krijg een andere functie
7% n.v.t.: geen organisatie-verandering

Vragen over uw werk

20. Op welke afdeling of organisatie-eenheid werkt u?
directie 4%
beleidsondersteuning 4%
algemeen secretariaat 7%
personeel en organisatie 2%
financieel economische zaken 16%
woondiensten / VBZ, front office 15%
woondiensten / VBZ, back office 3%
verhuur en bewonerszaken 11%
technische zaken uitvoerend 18%
technische zaken toezichthoudend 12%
technische zaken bedrijfsbureau 8%
21. Heeft de woningcorporatie waar u werkt meerdere vestigingen of een wijkkantoor? ja 52% nee 48%
22. Zo ja, werkt u op het hoofdkantoor, een nevenvestiging of een wijkkantoor?
hoofdkantoor 51%
nevenvestiging 27%
wijkkantoor 13%
anders 9%
23. In welke salarisschaal valt u?
1-4 5%
5-8 51%
9-11 30%
12-15 12%
16 of hoger 3%

24. Geeft u leiding aan andere werknemers? ja 23% nee 77%

Wanneer u deze vraag met 'nee' heeft beantwoord kunt u verder naar vraag 33.

25. Krijgt u volgens het functie-classificatiesysteem punten voor leidinggeven? nee 26%
ja, voor leidinggeven 70%
ja, voor projectleiding 5%

26. Aan hoeveel werknemers geeft u leiding? ...11.... mensen

27. Wat is uw functie?
directeur, adjunct-directeur 13%
vestigingsmanager, rayonmanager 5%
afdelingshoofd, adjunct-afdelingshoofd 26%
coördinator 17%
anders, namelijk 40%

28. Heeft u voldoende bevoegdheden om uw taken naar behoren te kunnen uitvoeren? ja 86% nee 15%

29. Heeft u voldoende mogelijkheden om goed leiding te geven of aan te sturen? ja 83% nee 17%

30. Zijn de doelen die uw leidinggevende u stelt in de praktijk haalbaar? ja 77% nee 23%

31. Heeft u voldoende mogelijkheden om deel te nemen aan overleg met managementteam/overige leidinggevendenden en/of directie? ja 77% nee 22%

32. Heeft u voldoende invloed op beslissingen over uw afdeling/uw functie? ja 76% nee 24%

33. Welke taken horen tot uw werkzaamheden? (*meerdere antwoorden zijn mogelijk*)

56% klantcontacten (telefonisch, balie of bij huurders thuis)

17% secretariële taken

57% administratieve taken

22% financiële taken (incasso, service kosten)

17% management en leidinggevende taken

20% beleidsmatige taken

20% reparaties uitvoeren aan woningen

15% voorbereiden of leidinggeven aan bouwprojecten

21% overig, nl

34. Heeft u wel eens direct, persoonlijk contact met huurders? ja 84% nee 17%

35. Werkt u wel eens achter de balie? ja 36% nee 64%

36. Heeft u wel eens telefonisch contact met huurders? ja 84% nee 16%

37. Komt u wel eens bij huurders thuis? ja 56% nee 44%

Wanneer u alle vier de vragen 34 t/m 37 met 'nee' heeft beantwoord kunt u door naar vraag 51.

38. Komt het voor dat het contact met de klant niet goed verloopt door taalproblemen? nee (bijna) nooit 49%
ja, soms 47%
ja, vaak 4%

39. Komt het voor dat u zich bedreigd voelt? nee (bijna) nooit 76%
ja, soms 24%
ja, vaak 0,4%

40. Komt het voor dat u zich onveilig voelt tijdens het werk? nee (bijna) nooit 84%
ja, soms 16%
ja, vaak 0,4%

41. Werkt u met agressieve klanten? nee (bijna) nooit 50%
ja, soms 49%
ja, vaak 2%
42. Zijn uw klanten lastig? nee (bijna) nooit 32%
ja, soms 65%
ja, vaak 3%
43. Heeft u 's nachts, 's avonds of in het weekend wachtdiensten?
(meerdere antwoorden mogelijk) nee (bijna) nooit 88%
ja, 's nachts 9%
ja, 's avonds 10%
ja, weekend 11%
- Wanneer u 'nee' heeft geantwoord kunt u door naar vraag 47.*
44. Zo ja, moet u dan ook zelf op pad? ja 77% nee 23%
45. Zo ja, werkt u dan in de regel alleen? ja 91% nee 9%
46. Zo ja, kunt u hulp invoeren (bijv. collega's, bewaking)
in geval van nood? ja 85% nee 15%
47. Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met fysiek geweld? ja 7% nee 93%
48. Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met verbaal geweld? ja 47% nee 53%
49. Heeft u het afgelopen jaar een ingrijpende gebeurtenis meegemaakt in
uw werk (bijv. confrontatie met zwaar gewonde, dode, verwaarloosd persoon?) ja 30% nee 70%
50. Zoja, heeft u daar nu nog last van? nee (bijna) nooit 84%
ja, soms 15%
ja, regelmatig 0,8%

Vragen over activiteiten in uw werk

51. Wilt u aankruisen hoeveel tijd u gemiddeld per dag de volgende activiteiten in uw werk uitvoert?
Deze vraag heeft betrekking op de normale situatie. Wanneer uw situatie door omstandigheden (bijvoorbeeld omdat u klachten heeft of tijdelijk minder werkt) momenteel anders is dan voorheen, vragen wij u naar de oude situatie.

	minder dan 1 uur/dag	1-2 uur/dag	2-4 uur/dag	4-6 uur/dag	6-8 uur/dag
werken achter een beeldscherm	14%	12%	30%	30%	14%
werken met een muis	18%	16%	30%	25%	12%
werken met een toetsenbord	16%	14%	30%	27%	13%
werken met een laptop	92%	3%	3%	0,9%	0,6%
lezen	40%	40%	14%	3%	3%
schrijfwerk	52%	34%	10%	2%	1%
telefoneren met de hoorn in de hand	46%	34%	14%	4%	3%
post sorteren	93%	5%	2%	0,1%	0,4%
achter de balie werken	76%	9%	7%	3%	5%
zitten	8%	8%	22%	33%	29%
staan	50%	21%	14%	8%	7%
langdurig in dezelfde houding werken	23%	21%	23%	22%	11%
activiteiten met handen boven schouderhoogte	86%	8%	4%	1%	1%
ver reiken	89%	7%	2%	0,9%	0,8%
herhaalde pols- en/of handbeweging*	31%	16%	21%	20%	12%

herhaalde elleboogbeweging*	43%	18%	18%	13%	9%
herhaalde schouderbeweging*	44%	19%	17%	13%	8%
knijpbeweging hand(en)	70%	11%	11%	6%	4%
lasten (meer dan 5 kg) verplaatsen	86%	6%	5%	2%	1%
zware lasten (meer dan 25 kg) verplaatsen	93%	4%	2%	0,6%	0,3%
kracht zetten met armen of handen	81%	8%	6%	3%	3%
extreme bewegingen in het polsgewricht	86%	6%	4%	2%	2%

* hier worden bewegingen bedoeld met een herhaling van meer dan 2 keer per minuut

52. Wilt u aankruisen hoeveel tijd u gemiddeld per week de volgende activiteiten in uw werk uitvoert?

	nooit	1-4 uur /wk	4-6 uur /wk	6-20 uur /wk	meer dan 20 uur /wk
schilderen	91%	8%	0,7%	0,1%	1%
metselen	91%	8%	0,9%	0,5%	0,1%
stucen	91%	6%	2%	1%	0,4%
timmeren	92%	7%	1%	0,1%	0,1%
straatmaken	92%	7%	1%	0,1%	0,1%
loodgieterswerkzaamheden uitvoeren	84%	9%	3%	2%	3%
werken op een ladder	81%	14%	4%	1%	0,3%
hovenierswerkzaamheden	95%	4%	0,6%	0,1%	0,1
dak buiten repareren	89%	9%	1%	1%	0,3%
werken in onverwarmde ruimten	81%	10%	4%	4%	2%
werk met trillend of stotend handgereedschap	83%	10%	5%	2%	0,3%
werken in te kleine ruimten (zoals keukenkastjes, meterkasten)	82%	11%	5%	2%	0,5%

53. Werkt u meestal meer dan 2 uur per dag met de computer? ja 71% nee 30%

Wanneer het antwoord 'nee' is kunt u verder met vraag 72.

54. Steunt u met uw ellebogen op de tafel of op de armleuningen van uw stoel tijdens computerwerkzaamheden? op de tafel 39%
op de armleuningen 22%
steun niet met ellebogen 40%

55. Steunt u met uw polsen of het onderste deel van uw onderarmen op de tafel of op speciale ondersteuning? op de tafel 70%
op speciale ondersteuning 11%
steun niet met polsen of onderarmen 19%

56. Staat uw beeldscherm recht voor u op uw bureau? ja 64%
nee 36%

57. Staat uw beeldscherm goed op ooghoogte of moet u omhoog of omlaag kijken? ooghoogte 81%
moet omhoog kijken 6%
moet omlaag kijken 13%

58. Met welke hand muist u? rechts 93%
links 6%
afwisselend met beide handen 1%

59. Is uw arm gestrekt of gebogen wanneer u met de muis werkt? gestrekt 13%
gebogen 87%
60. Heeft u geregeld problemen met de software? ja 26% nee 74%
61. Heeft u geregeld problemen vanwege te traag werkende computers? ja 33% nee 67%
62. Kunt u uw beeldschermwerk meestal afwisselen met ander werk als u dit wilt? ja 83% nee 17%
63. Heeft u voldoende ruimte voor uw spullen op uw bureau? ja 86% nee 15%
64. Kunt u de hoogte van uw stoel op de werkplek gemakkelijk zelf verstellen? ja 98% nee 3%
65. Kunt u de hoogte van de armleuningen van uw stoel gemakkelijk zelf verstellen? ja 74% nee 26%
66. Kunt u de hoogte van uw tafel op de werkplek zelf instellen? ja 22% nee 78%
67. Maakt u gebruik van een documenthouder? ja 12% nee 88%
68. Heeft u een voetensteun? ja 30%
nee 34%
nee, maar die heb ik ook niet nodig 36%
69. Werkt u weleens thuis als telewerker (met de computer)? ja 14% nee 86%
- Als u 'nee' heeft geantwoord kunt u verder naar vraag 72.*
70. Zo ja, werkt u minimaal 1 dag in de week thuis? ja 23% nee 77%
71. Zo ja, voldoet uw telewerkplek aan arbo-eisen (bijvoorbeeld: hebben stoel en tafel de goede werkhoogte, heeft u voldoende licht)? ja 53% nee 47%
72. Hoelang zit u thuis gemiddeld per dag aan de computer voor activiteiten in de privé-sfeer (internetten, spelletjes, etc.)? nooit 33%
0-1 uur 52%
1-2 uur 12%
2-4 uur 2%
> 4 uur 0,4%
73. Heeft u voldoende aan de normale rustpauzes op het werk (lunch, koffie)? ja 88% nee 12%
74. Gaat u na de rustpauzes weer uitgerust aan het werk? ja 77% nee 24%
75. Hoeveel rustpauzes heeft u gewoonlijk per dag? ...1,8... rustpauzes per dag
76. Als u alle rustpauzes per dag optelt, hoeveel pauzetijd heeft u dan? ...41,19.... minuten per dag

Vragen over de inhoud van het werk

77. Is voor de uitvoering van uw werk vakbekwaamheid/vakmanschap vereist? ja 85% nee 15%
78. Is uw werk gevarieerd? ja 95% nee 5%
79. Vereist uw baan dat u nieuwe dingen leert? ja 84% nee 16%
80. Vereist uw baan creativiteit? ja 87% nee 13%
81. Heeft u de gelegenheid om uw vakbekwaamheid/vakmanschap te ontwikkelen? ja 81% nee 19%

82. Heeft u voor uw werk een te hoge, te lage of juist een goede opleiding? te hoge opleiding 12%
te lage opleiding 8%
juist een goede opleiding 80%
83. Heeft u voor uw werk te veel, te weinig of juist voldoende ervaring? te veel ervaring 17%
te weinig ervaring 6%
juist voldoende ervaring 77%
84. Vereist uw werk voortdurend intensief nadenken? ja 57% nee 43%
85. Moet u veel informatie gedurende lange tijd onthouden? ja 65% nee 35%
86. Kunt u tijdens uw werk over andere dingen nadenken? ja 68% nee 32%
87. Vergt uw werk dat u er voortdurend uw gedachten bij houdt? ja 75% nee 26%
88. Vergt het werk voortdurend veel aandacht van u? ja 77% nee 24%
89. Vergt uw werk voortdurend oplettendheid? ja 83% nee 17%
90. Moet u in uw werk veel dingen tegelijk in de gaten houden? ja 75% nee 25%
91. Kunt u uw werk grotendeels op routine doen? ja 60% nee 41%
92. Wordt u op het werk vaak voor onverwachte gebeurtenissen geplaast? ja 58% nee 42%
93. Kunt u zelf beslissen hoe u het werk uitvoert/doet? ja 89% nee 11%
94. Bepaalt u zelf de volgorde van uw werkzaamheden? ja 92% nee 8%
95. Beslist u zelf wanneer u een taak uitvoert? ja 83% nee 17%
96. Kunt u makkelijk even weg van de plaats waar u werkt? ja 83% nee 17%
97. Kunt u uw werk, als u dat nodig vindt, zelf onderbreken? ja 91% nee 9%
98. Kunt u zelf het werktempo regelen? ja 85% nee 15%
99. Kunt u, indien nodig, het tijdstip waarop iets klaar moet zijn uitstellen? ja 66% nee 34%
100. Wordt uw werkwijze in grote mate voorgeschreven? ja 35% nee 65%
101. Kunt u een eigen werkwijze kiezen? ja 83% nee 17%
102. Kunt u het tijdstip waarop u begint of stopt met werken zelf kiezen? ja 45% nee 55%
103. Kunt u zelf kiezen wanneer u pauzeert? ja 59% nee 41%
104. Kent u uw werkrooster langer dan één maand van tevoren? ja 59% nee 41%
105. Kunt u verlofdagen opnemen wanneer u dat zelf wilt? ja 84% nee 16%
106. Bent u in het werk altijd op uzelf aangewezen? ja 40% nee 60%
107. Kan een collega werk van u overnemen als u er niet uitkomt? ja 70% nee 30%
108. Helpen uw collega's u bij het afwerken van een opdracht als dat nodig is? ja 81% nee 19%
109. Praat u op het werk met collega's uit de eigen afdeling over het werk? ja 95% nee 6%
110. Praat u op het werk met uw leidinggevende over het werk? ja 91% nee 9%
111. Bent u vaak (meer dan de helft van de tijd) alleen op uw werkplek? ja 42% nee 58%
112. Heeft u invloed op de beslissingen van uw werkteam/taakgroep/afdeling? ja 74% nee 26%
113. Kunt u bij eventuele problemen mensen uit andere afdelingen inschakelen? ja 73% nee 27%
114. Bespreekt u met anderen hoe de taken worden verdeeld? ('wie doet wat?') ja 68% nee 32%
115. Bespreekt u met anderen hoe de taken gepland moeten worden? ja 64% nee 36%
116. Hoe vaak heeft u werkoverleg? eens per week of vaker 16%
eens per 2 weken 19%
eens per maand 34%
eens per twee maanden of minder vaak 24%
nooit 7%
*(bedoeld wordt overleg met team/afdeling
en directe leidinggevende)*

- | | |
|---|----------------|
| 117. Wordt er in het werkoverleg weleens gesproken over lichamelijke belasting of werkdruk / werkstress? | ja 56% nee 44% |
| 118. Hoort u van uw leidinggevende hoe goed u uw werk doet? | ja 57% nee 43% |
| 119. Hoort u van uw collega's hoe goed u uw werk doet? | ja 50% nee 50% |
| 120. Krijgt u informatie over de prestaties van uw bedrijf? | ja 77% nee 24% |
| 121. Krijgt u voldoende informatie over het doel van uw werk? | ja 81% nee 19% |
| 122. Krijgt u voldoende informatie om mee te werken? | ja 81% nee 20% |
| 123. Komt de informatie die u nodig heeft meestal op tijd? | ja 59% nee 41% |
| 124. Moet u vaak wachten op informatie die u nodig heeft? | ja 42% nee 58% |
| 125. Wordt u voldoende geïnformeerd over veranderingen/reorganisaties in de organisatie? | ja 72% nee 28% |
| 126. Krijgt u tegenstrijdige opdrachten in uw werk? | ja 26% nee 74% |
| 127. Wordt u in uw werk geconfronteerd met tegenstrijdige verwachtingen? | ja 36% nee 64% |
| 128. Zijn de gegevens die u krijgt meestal juist? | ja 83% nee 17% |
| 129. Zijn de opdrachten die u krijgt duidelijk? | ja 83% nee 18% |
| 130. Vindt u de onderlinge sfeer op het werk goed? | ja 85% nee 16% |
| 131. Ergert u zich vaak aan anderen op het werk? | ja 30% nee 70% |
| 132. Werkt u onder goede dagelijkse leiding? | ja 67% nee 33% |
| 133. Houdt de dagelijkse leiding voldoende rekening met wat u zegt? | ja 73% nee 27% |
| 134. Heeft de dagelijkse leiding een goed beeld van u in uw werk? | ja 67% nee 33% |
| 135. Wordt u door de directe leiding voldoende ondersteund in uw werk? | ja 71% nee 29% |
| 136. Wordt u voldoende op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de woningcorporatie? | ja 78% nee 23% |
| 137. Voelt u zich voldoende gewaardeerd door de leiding van uw afdeling? | ja 72% nee 28% |
| 138. Voelt u zich voldoende gewaardeerd door uw collega's? | ja 89% nee 11% |
| 139. Moet u erg snel werken? | ja 51% nee 49% |
| 140. Moet u heel veel werk doen? | ja 70% nee 30% |
| 141. Moet u extra hard werken? | ja 37% nee 63% |
| 142. Heeft u over het algemeen genoeg tijd om al uw werk af te krijgen? | ja 63% nee 37% |
| 143. Is uw werk hectisch? | ja 60% nee 40% |
| 144. Moet u vaak te veel werkzaamheden tegelijkertijd uitvoeren? <i>(bijvoorbeeld vragen van klanten, uitvoerende taken, telefoon beantwoorden)</i> | ja 65% nee 35% |
| 145. Komt het vaak voor dat u taken moet uitvoeren die niet bij uw functie horen? | ja 38% nee 62% |
| 146. Is het materiaal waarmee u werkt doorgaans van slechte/onvoldoende kwaliteit? | ja 5% nee 95% |
| 147. Zijn de hulpmiddelen waarmee u werkt vaak van slechte of onvoldoende kwaliteit? (bv.: gereedschap, fax, kopieermachine) | ja 7% nee 93% |
| 148. Vertraagt het wachten op werk van andere mensen of afdelingen vaak uw eigen werk? | ja 29% nee 71% |
| 149. Beïnvloedt de snelheid waarmee u werkt het tempo van andermans werk? | ja 31% nee 70% |
| 150. Loopt het werk vaak anders dan gepland? | ja 58% nee 42% |
| 151. Heeft u regelmatig met verstoringen van uw werk te maken? | ja 58% nee 43% |
| 152. Moet u vaak improviseren om een opdracht uit te voeren? | ja 52% nee 48% |
| 153. Is uw salaris/loon voldoende voor het werk dat u doet? | ja 64% nee 36% |
| 154. Is uw werkzekerheid goed? | ja 92% nee 8% |

155. Verwacht u promotie te maken in de komende vijf jaren? ja 22% nee 78%
156. Verwacht u in de komende vijf jaren door te stromen naar een andere functiesoort, met eenzelfde salarisniveau? ja 15% nee 85%
157. Verwacht u in de komende vijf jaar ongunstige veranderingen in uw loopbaan bij de woningcorporatie? ja 20% nee 80%
158. Lief u in het laatste jaar kans om werkloos te worden? ja 5% nee 95%
159. Verwacht u uw huidige baan de komende vijf jaar te kunnen behouden? ja 86% nee 15%
160. Zullen over vijf jaar uw kennis en vaardigheden nog steeds nuttig zijn voor uw huidige werk? ja 95% nee 5%
161. Zullen over vijf jaar uw kennis en vaardigheden nuttig zijn voor andere werkgevers? ja 91% nee 9%
162. Worden vacatures snel opgevuld? ja 52% nee 48%
163. Wordt er snel gezorgd voor vervanging bij langdurige ziekte of verlof? ja 42% nee 59%
164. Moet een ieder bij ziekte of verlof van een collega wat harder gaan werken? ja 81% nee 19%

Vragen over uw gezondheid

165. Heeft u de afgelopen 12 maanden last (pijn, ongemak) gehad van uw:

	Nee, nooit	Ja, een enkele keer	Ja, regelmatig	Ja, langdurig
nek	39%	31%	23%	7%
schouders	44%	26%	21%	9%
bovenarmen	76%	13%	7%	4%
ellebogen	75%	14%	8%	4%
onderarmen	80%	12%	6%	3%
polsen/handen	60%	23%	13%	4%

Wanneer u nooit dergelijke klachten heeft gehad gedurende de afgelopen 12 maanden kunt u vraag 166 t/m 177 overslaan en doorgaan met vraag 178.

166. Hangen uw klachten samen met het werk? ja, geheel 18%
ja, gedeeltelijk 32%
misschien 40%
nee 10%
167. Was de directe oorzaak van uw klachten (meerdere antwoorden zijn mogelijk):
6% een sportblessure
7% een ongeval
0,7% een huidaandoening
6% een verrekking of verstuiking
0,7% een snijwond of brandwond
1% een aangeboren afwijking
5% een reumatische aandoening
3% een hernia
73% geen van bovenstaande oorzaken
168. Heeft u de afgelopen 12 maanden verzuimd vanwege een of meer van de onder vraag 165 genoemde klachten? ja 12% nee 88%

Wanneer u op deze vraag 'nee' heeft geantwoord kunt u verder naar vraag 171.

169. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar verzuimd vanwege deze klachten gemiddel 2,6 keer

170. Hoeveel weken waren dit in totaal? minder dan 1 week 25%
1 á 2 weken 32%
3 tot 6 weken 19%
langer dan 6 weken 24%

171. Bent u voor deze klachten bij een van de volgende hulpverleners onder behandeling (of onder behandeling geweest) en hoe lang heeft die behandeling (tot nu toe) geduurd? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

	eenmalig bezoek	gedurende 1- 4 weken	gedurende 1-3 maanden	gedurende langer dan 3 maanden	n.v.t./ niet geweest
huisarts	34%	5%	2%	4%	56%
fysiotherapeut	2%	10%	16%	8%	64%
houdingstherapeut (cesar/mensen- dieck)	2%	1%	4%	3%	90%
manuele therapeut (chiropractor)	1%	3%	3%	5%	88%
specialist	5%	2%	2%	3%	89%
bedrijfsarts	9%	1%	1%	4%	85%
anders	3%	1%	1%	3%	92%

172. Heeft u de afgelopen 7 dagen last (pijn, ongemak) gehad van uw:

nek	ja 46%	nee 54%
schouders	ja 41%	nee 59%
bovenarmen	ja 15%	nee 85%
ellebogen	ja 16%	nee 84%
onderarmen	ja 13%	nee 87%
polsen/handen	ja 27%	nee 73%

Wanneer u dergelijke klachten niet heeft gehad gedurende de afgelopen 7 dagen kunt u vraag 173 t/m 177 overslaan en doorgaan met vraag 178.

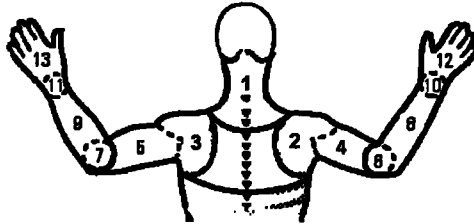
173. Hangen uw klachten samen met het werk? ja, geheel 20%
ja, gedeeltelijk 33%
misschien 39%
nee 8%

174. Was de directe oorzaak van uw klachten (meerdere antwoorden zijn mogelijk):

- 3% een sportblessure
- 6% een ongeval
- 0,4% een huidandoening
- 4% een verrekking of verstuiking
- 0,4% een snijwond of brandwond
- 1% een aangeboren afwijking
- 4% een reumatische aandoening
- 2% een hernia
- 71% geen van bovenstaande oorzaken

175. Heeft u de afgelopen week verzuimd van uw werk vanwege de bij vraag 172 genoemde klachten? ja 4% nee 96%

De onderstaande vragen hebben betrekking op de ernst van uw klachten. Ter verduidelijking zijn op het plaatje de mogelijke klachtenregio's met nummers weergegeven. Deze komen overeen met de nummers in vraag 176.



176. Kunt u in het schema hieronder aangeven:

- in hokje 1 t/m hokje 4: hoe vaak per regio u de afgelopen week klachten had
- in het laatste hokje: hoe ernstig de klachten waren (1=minimaal; 10=maximaal)

	niet	1 dag	2-3 dagen	4-7 dagen	ernst van de klacht
1. nek	22%	15%	30%	33%	<input type="checkbox"/>
2. schouder rechts	40%	10%	22%	28%	<input type="checkbox"/>
3. schouder links	49%	10%	19%	23%	<input type="checkbox"/>
4. bovenarm rechts	78%	5%	8%	10%	<input type="checkbox"/>
5. bovenarm links	84%	4%	4%	8%	<input type="checkbox"/>
6. elleboog rechts	74%	6%	8%	12%	<input type="checkbox"/>
7. elleboog links	85%	3%	5%	7%	<input type="checkbox"/>
8. onderarm rechts	78%	6%	7%	9%	<input type="checkbox"/>
9. onderarm links	87%	4%	5%	4%	<input type="checkbox"/>
10. pols rechts	64%	10%	13%	13%	<input type="checkbox"/>
11. pols links	83%	4%	8%	5%	<input type="checkbox"/>
12. hand/vingers rechts	68%	6%	13%	13%	<input type="checkbox"/>
13. hand/vingers links	78%	4%	10%	8%	<input type="checkbox"/>

177. Kunt u aangeven in hoeverre het uitvoeren van de volgende activiteiten in de *afgelopen week* een probleem voor u is geweest vanwege uw klachten?

	geen probleem	klein probleem	probleem	ernstig probleem	niet mogelijk	n.v.t.
openen van een stevig dicht geschroefde pot	56%	18%	13%	4%	2%	7%
zwaar huishoudelijk werk (zoals vloeren dweilen)	51%	18%	15%	5%	2%	10%
boodschappentas of werktas dragen	47%	26%	17%	4%	2%	4%
de eigen rug wassen	66%	14%	11%	4%	2%	4%
met een mes eten snijden	84%	9%	3%	0.6%	0.3%	4%

178. Hebt u nogal eens last van rugpijnen?

ja 48% nee 52%

179. Hebt u vaak een gevoel van moeheid?

ja 53% nee 47%

180. Hebt u nogal eens last van hoofdpijn?

ja 39% nee 61%

181. Hebt u nogal eens maagklachten?

ja 15% nee 86%

182. Bent u nogal eens duizelig?

ja 14% nee 86%

- | | | |
|--|--------|---------|
| 183. Voelt u zich mentaal uitgeput door uw werk? | ja 21% | nee 79% |
| 184. Voelt u zich aan het einde van een werkdag leeg? | ja 42% | nee 59% |
| 185. Voelt u zich 's morgens bij het opstaan, als er weer een werkdag voor u ligt, vermoeid? | ja 22% | nee 78% |
| 186. Voelt u zich 'opgebrand' door uw werk? | ja 15% | nee 85% |
| 187. Voelt u zich gefrustreerd door uw baan? | ja 13% | nee 87% |
| 188. Denkt u dat u zich teveel inzet voor uw werk? | ja 44% | nee 56% |
| 189. Voelt u zich aan het eind van uw latijn? | ja 9% | nee 91% |

Vragen over maatregelen

- | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|------------------------------------|
| 190. Is er het afgelopen jaar in uw woningcorporatie een periodiek arbeidsgezondheidkundig onderzoek door de arbodienst uitgevoerd? | ja 37% | nee 48% | weet ik niet 15% | |
| 191. Weet u hoe u uw bedrijfsarts kunt bereiken? | ja 79% | nee 21% | | |
| 192. Kunt u met klachten die met het werk te maken hebben terecht bij uw bedrijfsarts? | ja 68% | nee 4% | weet ik niet 29% | |
| 193. Loopt er in uw bedrijf een fitness-, sport- of bewegingsprogramma? | ja 17% | nee 83% | | |
| 194. Zijn er in uw bedrijf maatregelen getroffen om RSI te voorkomen? | ja 36% | nee 33% | weet ik niet 32% | |
| 195. Zo ja, wat waren dit voor maatregelen? | voorlichting, cursus 57% | nieuw meubilair en/of hulpmiddelen 79% | aanpassing werk- en pauzetijden 5% | aanpassing takenpakket /functie 3% |
| 196. Zijn er in uw bedrijf maatregelen getroffen om werkdruk te voorkomen? | ja 12% | nee 64% | weet ik niet 24% | |
| 197. Zo ja, wat waren dit voor maatregelen? | voorlichting, cursus 37% | aanpassing werk- en pauzetijden 12% | aanpassing takenpakket /functie 65% | |
| 198. Bent u afgelopen jaar in de gelegenheid gesteld om een cursus te volgen of heeft u voorlichting gehad om problemen op het gebied van RSI te voorkomen? | ja 18% | nee 78% | niet afgelopen jaar, maar al eerder 4% | |
| 199. Zo ja, was deze voorlichting/cursus effectief? | effectief 35% | matig effectief 53% | niet effectief 11% | |

200. Bent u in de gelegenheid gesteld om een cursus te volgen of heeft u voorlichting gehad om problemen op het gebied van stress te voorkomen? ja 7%
nee 91%
niet afgelopen jaar, maar al eerder 3%

201. Zo ja, was deze voorlichting/cursus effectief? effectief 50%
matig effectief 41%
niet effectief 10%

202. Kunt u bij de volgende maatregelen aankruisen of deze bij u *persoonlijk* toegepast zijn om *RSI of werkdruk te voorkomen of te verminderen*? Kunt u bij deze maatregelen dan aangeven of dat voor u persoonlijk effectief was? (*meerdere antwoorden zijn mogelijk*)

maatregel bij u persoonlijk toegepast

effectief?

aanpassing werk-pauzetijden:

4% andere werktijden (later beginnen of ander rooster)	ja 15%	nee 85%
3% korter werken	ja 16%	nee 84%
0,8% totale pauzetijd langer	ja 5%	nee 95%
3% meer pauzes	ja 13%	nee 87%
2% andere pauzeverdeling	ja 8%	nee 92%
2% een lager werktempo	ja 11%	nee 89%

werkplekinrichting:

14% herinrichting van de werkplek (bijvoorbeeld verstellen hoogte werktafel)	ja 47%	nee 53%
aanschaf hulpmiddelen, namelijk:		
13% andere stoel	ja 45%	nee 55%
4% andere tafel	ja 24%	nee 76%
2% ander toetsenbord	ja 12%	nee 89%
3% andere muis	ja 15%	nee 85%
4% ander beeldscherm	ja 20%	nee 80%
7% arm- of pols-steunen	ja 27%	nee 73%
4% mousepads	ja 26%	nee 74%
4% documenthouder	ja 18%	nee 82%
7% voetensteun	ja 29%	nee 71%
3% andere hulpmiddelen, nl.....	ja 9%	nee 91%
0,9% ander gereedschap	ja 4%	nee 96%
0,9% pauze-software (zoals de Tachograaf of Workspace)	ja 5%	nee 96%

aanpassing takenpakket/functie:

2% minder taken	ja 14%	nee 86%
3% meer taken	ja 19%	nee 81%
3% andere taken	ja 23%	nee 77%
4% zelf indelen van het werk	ja 38%	nee 62%
4% meer hulp van anderen	ja 27%	nee 73%

27% geen enkele maatregel

Heeft u nog opmerkingen? ja 30% nee 70%

Dit was het einde van de vragenlijst. Wij willen u hartelijk danken voor uw medewerking! U kunt de vragenlijst in de antwoortenveloppe zonder postzegel sturen aan TNO Arbeid, t.a.v. B. Blatter, Antwoordnummer 518, 2130 WB Hoofddorp. Graag voor 21 juni!

***Bijlage 2 Begeleidende brief voor werknemers bij de
vragenlijst***

TNO Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

Telefoon 023 554 93 83
Fax 023 554 93 84

Doorkiesnummer
023 554 94 80

Doorkiesfax
023 554 93 04

Datum
17 april 2001

Nummer
1020104\b20001018.bla\rue

Uw brief

Onderwerp

onderzoek naar werkdruk en RSI

Geachte heer, mevrouw,

Werkdruk en RSI, ook vaak 'muisarm' genoemd, zijn risico's voor werknemers in het algemeen en dus ook bij woningcorporaties. De bedrijfstak woningcorporaties wil gerichte maatregelen treffen om deze risico's in te dammen. Voorwaarde is dan wel dat bekend is hoe vaak werkdruk en RSI vóórkomen, en bij wie.

FNV Bouw, Hout- en Bouwbond CNV, De Unie en Aedes vereniging van woningcorporaties hebben TNO Arbeid gevraagd onderzoek te doen naar de omvang van de werkdruk- en RSI-problematiek bij werknemers van woningcorporaties. Daarom vragen wij u om medewerking bij het invullen van bijgevoegde vragenlijst. Dit vergt ongeveer 30 minuten van uw tijd. Wij vinden het belangrijk dat iedereen de vragenlijst invult, dus zowel mensen die wel eens last hebben van RSI of van werkdruk, als mensen die daar gelukkig geen last van hebben. Hoe meer ingevulde vragenlijsten terugkomen, hoe betrouwbaarder het onderzoek wordt.

TNO Arbeid heeft geen adresgegevens van werknemers van woningcorporaties. Deze vragenlijst wordt daarom verzonden door de Stichting Administratiekantoor Sector Woningcorporaties (ASW). Ook is de enquête anoniem: niemand kan later onderzoeksresultaten op u terugvoeren. Waarom juist u bent uitgekozen? Dat is toeval. Uw naam is uit een aselechte steekproef gerold van alle werknemers van woningcorporaties die voor hun pensioen geregistreerd zijn bij ASW.

Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst vóór 21 juni ingevuld terug te sturen? U kunt hiervoor bijgaande retourenvelop gebruiken; een postzegel hoeft er niet op. Als u nog vragen heeft over de vragenlijst, dan kunt u mij bereiken op nummer 023-554 94 80 of per e-mail: B.Blatter@arbeid.tno.nl. De resultaten van het onderzoek kunt u te zijner tijd lezen in de diverse bladen in de bedrijfstak woningcorporaties. Wilt u meer weten over het overleg over arbeidsomstandigheden van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met werkgeversorganisaties Aedes en de vakbonden FNV Bouw, Hout- en Bouwbond CNV en De Unie? Bel dan een van de contactpersonen onderaan deze brief.
Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,
TNO Arbeid

Dr. Birgitte M. Blatter, projectleider

Contactpersonen: FNV Bouw: mw. J. Waage (0348-575703)
Hout- en Bouwbond CNV: dhr. D. van de Kamp (030-6597711)
De Unie: dhr. R. Kemper (0592-332000)
Aedes vereniging van woningcorporaties: mw. M. Blankendaal (035-6268400)

***Bijlage 3 Tabel generieke werkdrukrisico's:
antwoordpercentages losse vragen***

Tabel Generieke werkdrukrisico's; schaalgemiddelden en percentages ongunstige antwoorden van de werknemers van de woningcorporaties en van de werknemers uit het referentiebestand. De vetgedrukte scores zijn de schaalcores. Een hoge score is altijd ongunstig. Wanneer een vraag cursief gedrukt is wordt het antwoord niet meegeteld in de berekening van de schaalcore

	WCP totaal (n = 1873)	referentie- bestand (n = 11351)
Informatievoorziening	0,31	0,28
- hoort van leiding hoe goed produkt is	43	40
- hoort van collega's hoe goed produkt is	50	45
- krijgt info over prestaties bedrijf	24	31
- krijgt voldoende info over doel werk	19	18
- krijgt voldoende info om mee te werken	19	17
- info komt meestal op tijd	41	33
- moet vaak wachten op info*	42	33
- krijgt vaak tegenstrijdige opdrachten*	26	27
- tegenstrijdige verwachtingen*	36	37
- gegevens zijn meestal juist	17	15
- opdrachten zijn duidelijk	18	13
<i>- voldoende geïnformeerd over reorganisaties*</i>	28	
Tijdsautonomie	0,37	0,47
- kan werktijden zelf kiezen	55	69
- kan pauzes zelf kiezen	41	49
- kan zelf verlofdagen kiezen	16	22
<i>- kent werkrooster maand van tevoren</i>	41	41
Autonomie in taakuitvoering	0,18	0,27
- kan zelf beslissen hoe	11	18
- beslist zelf volgorde werk	8	21
- beslist zelf tijdstip taakuitvoering	17	32
- kan gemakkelijk even weg	17	29
- kan werk zelf onderbreken	9	19
- kan zelf werktempo regelen	15	19
- kan tijdstip klaar uitstellen	34	45
- werkwijze wordt voorgeschreven*	35	42
- kan eigen werkwijze kiezen	17	20
Organiserende taken	0,30	0,31
- invloed op beslissingen	26	25
- kan bij problemen mensen inschakelen	27	27
- bespreekt taakverdeling	32	28
- bespreekt taakplanning	36	33
- regelmatig werkoverleg	31	42

Vervolg tabel

	WCP totaal (n = 1873)	referentie- bestand (n = 11351)
Contactmogelijkheden	0,27	0,21
- altijd op uzelf aangewezen*	40	31
- collega kan werk overnemen	30	22
- collega's helpen bij afwerken	19	13
- praat met collega's eigen afdeling	6	6
- vaak alleen op de werkplek*	42	35
- praat met leidinggevende	9	9
Taakeisen	0,51	0,43
- moet erg snel werken*	51	51
- moet heel veel werk doen*	70	63
- moet extra hard werken*	37	36
- heeft over het algemeen genoeg tijd	37	27
- werk is hectisch *	60	38
- te veel werkzaamheden tegelijkertijd*	65	
- taken die niet bij functie horen*	38	
Regelproblemen	0,47	0,44
- wachten op anderen vertraagt werk*	29	30
- tempo beïnvloedt andermans werk*	31	34
- werk loopt vaak anders dan gepland*	58	54
- regelmatig met storingen te maken*	58	37
- moet vaak improviseren*	52	50
- vaak onverwachte gebeurtenissen*	58	59
- materiaal vaak van onvoldoende kwaliteit*	5	
- hulpmiddelen vaak van onvoldoende kwaliteit*	7	
Vakmanschap	0,14	0,14
- vakbekwaamheid vereist	15	11
- gevarieerd werk	5	7
- leert nieuwe dingen	16	17
- creativiteit vereist	13	13
- kan vakbekwaamheid ontwikkelen	19	23
Discrepancie tussen opleiding en werk*	20	23
- te hoge opleiding*	12	13
- te lage opleiding*	8	11
Discrepancie tussen ervaring en werk*	23	22
- te veel ervaring*	17	14
- te weinig ervaring*	6	8

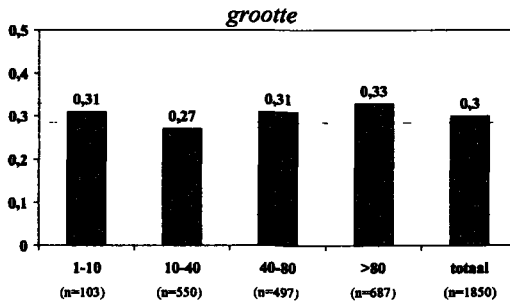
Vervolg tabel

	WCP totaal (n=1873)	referentie- bestand (n=11351)
Moeilijkheidsgraad	0,72	0,76
- intensief nadenken vereist*	57	59
- veel lange tijd onthouden*	65	59
- voortdurend gedachten erbij houden*	74	88
- vergt veel aandacht*	77	81
- vergt voortdurend oplettendheid*	83	90
- moet veel in de gaten houden*	75	78
- kan over andere dingen nadenken	32	
- kan werk op routine doen	41	57
Werkzekerheid	0,09	0,11
- werkzekerheid goed*	8	11
- laatste jaar kans op werkloosheid	5	10
- verwacht baan te behouden*	15	13
- salaris/loon voldoende voor werk*	36	48
- verwacht promotie te maken*	78	73
- kennis na 5 jr nuttig voor huidig werk*	5	6
- kennis na 5 jr nuttig voor ander werk*	9	16
- verwacht doorstroming met zelfde salaris	15	
- verwacht ongunstige veranderingen loopbaan WCP	20	
Leiding en collega's	0,28	0,21
- goede onderlinge sfeer	15	12
- ergert zich vaak anderen	30	23
- goede dagelijkse leiding	33	23
- leiding houdt voldoende rekening	27	25
- leiding heeft juist beeld	33	24
- door leiding voldoende ondersteund*	29	
- voldoende op de hoogte van ontwikkelingen binnen WCP	23	
- voldoende gewaardeerd door leiding	28	
- voldoende gewaardeerd door collega's	11	
- vacatures worden snel opgevuld	48	
- snel vervanging bij ziekte of verlof	59	
- bij ziekte van collega's moet men harder werken	81	

* Proportie antwoord 'ja' is weergegeven, indien niet gemarkeerd met een asterisk is de proportie antwoord 'nee' weergegeven.

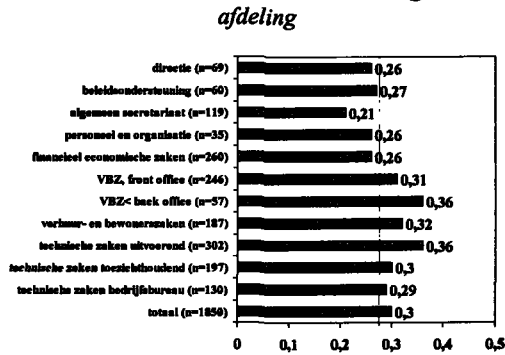
Bijlage 4 Generieke werkdrukrisico's uitgesplitst naar subgroepen

Informatievoorziening



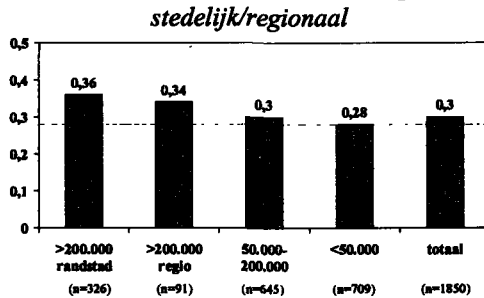
Figuur 1a

Informatievoorziening



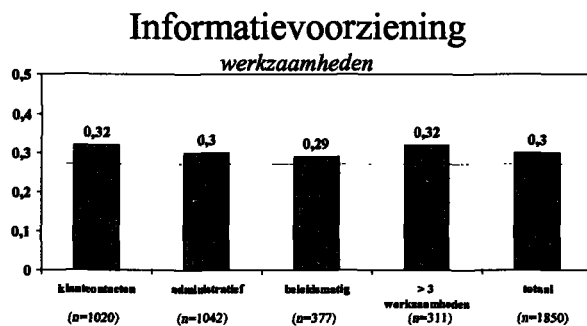
Figuur 1b

Informatievoorziening

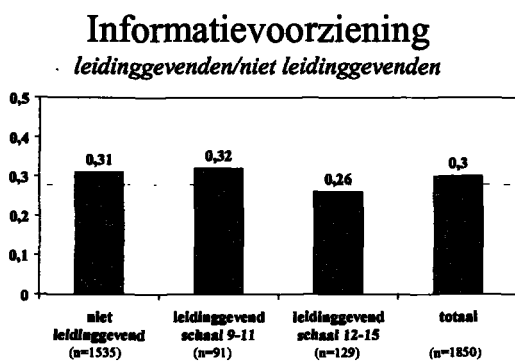


Figuur 1c

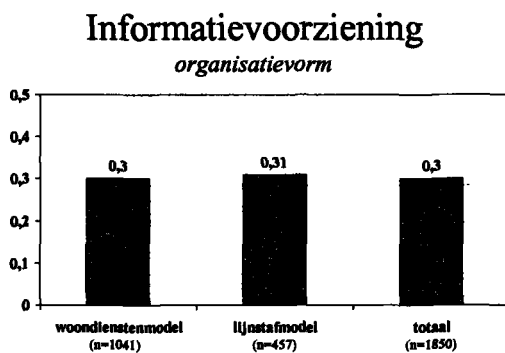
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 1d

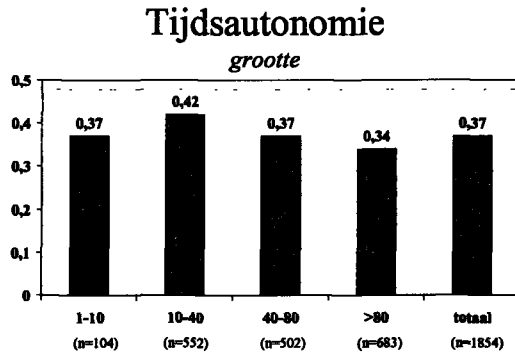


Figuur 1e

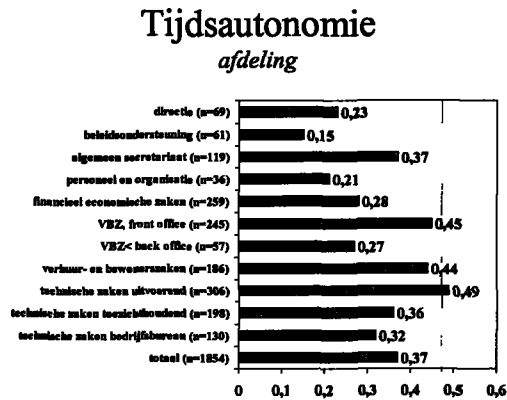


Figuur 1f

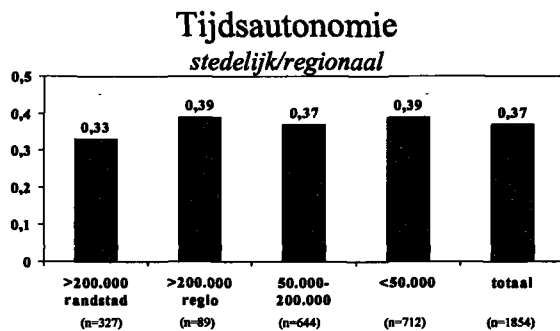
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 2a

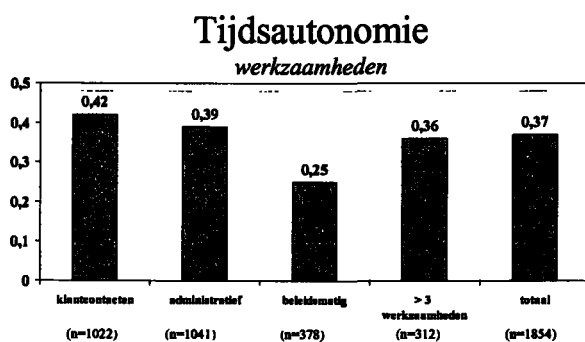


Figuur 2b

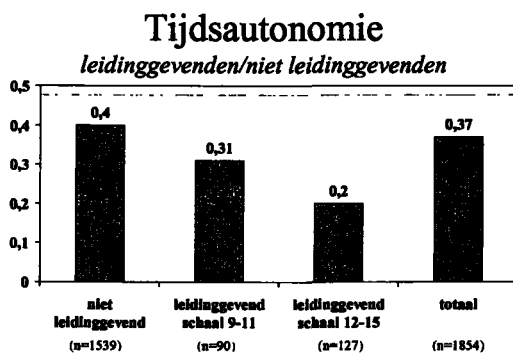


Figuur 2c

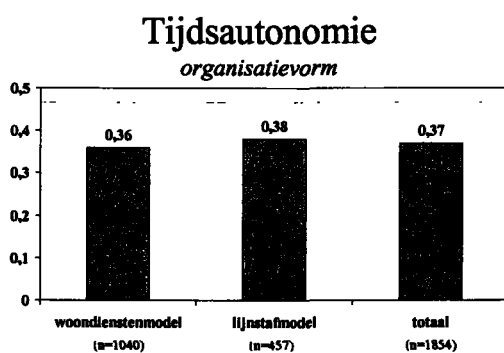
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 2d

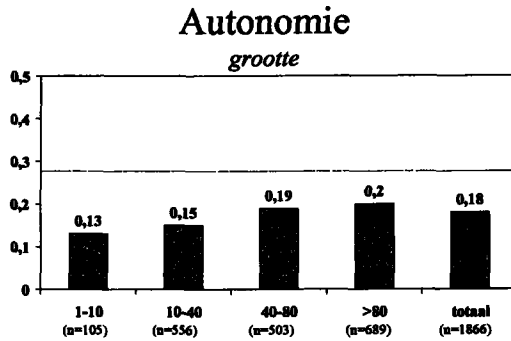


Figuur 2e

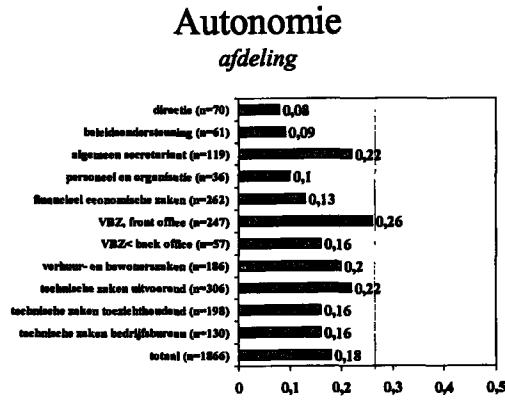


Figuur 2f

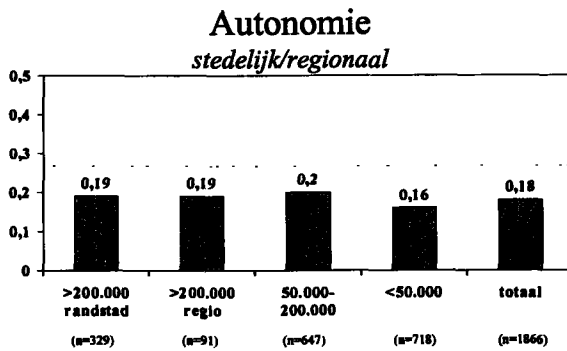
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 3a



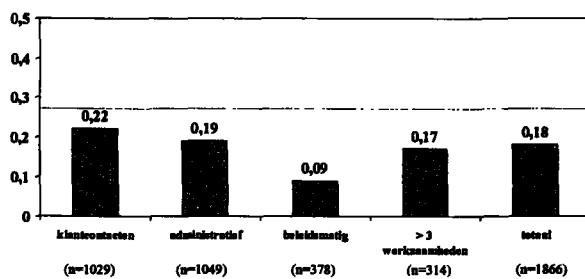
Figuur 3b



Figuur 3c

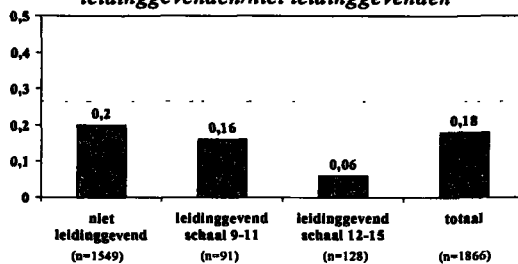
De stippelijjn geeft de score van het referentiebestand weer.

Autonomie werkzaamheden



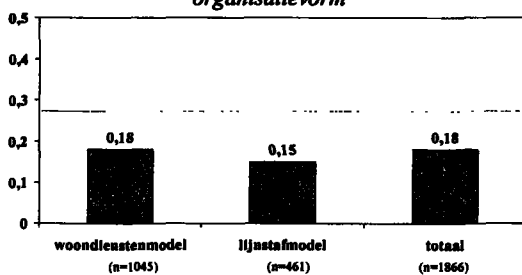
Figuur 3d

Autonomie leidinggevenden/niet leidinggevenden



Figuur 3e

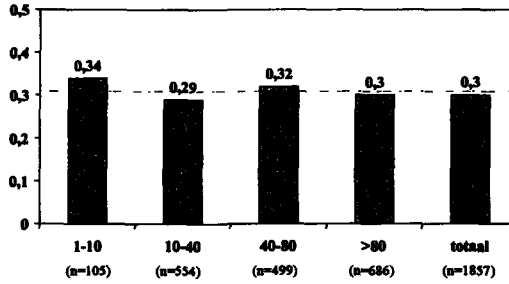
Autonomie organisatievorm



Figuur 3f

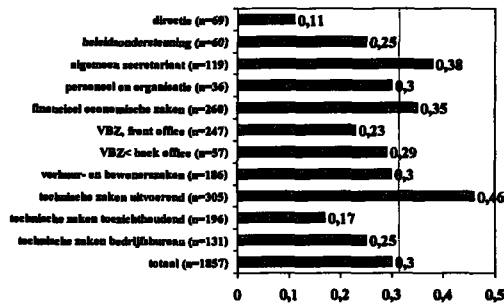
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Organiserende taken *grootte*



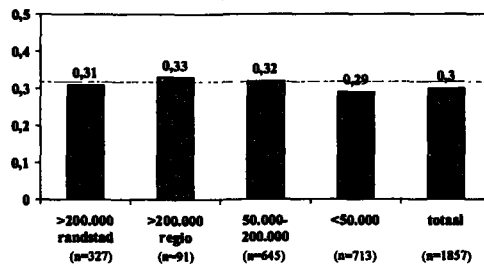
Figuur 4a

Organiserende taken *afdeling*



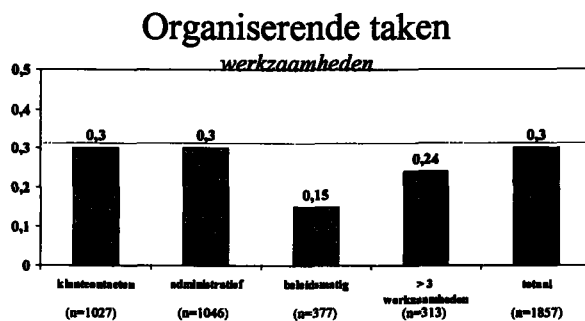
Figuur 4b

Organiserende taken *stedelijk/regionaal*

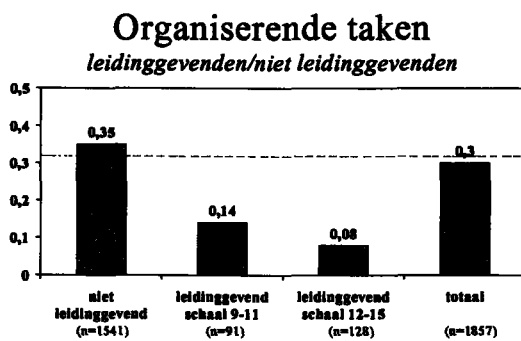


Figuur 4c

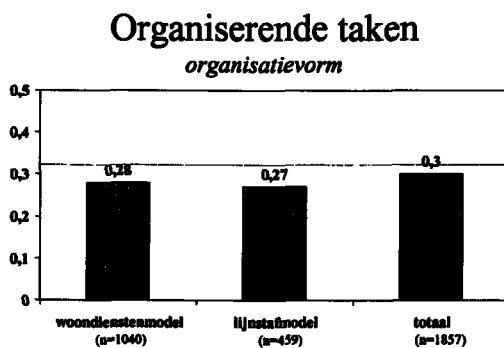
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 4d

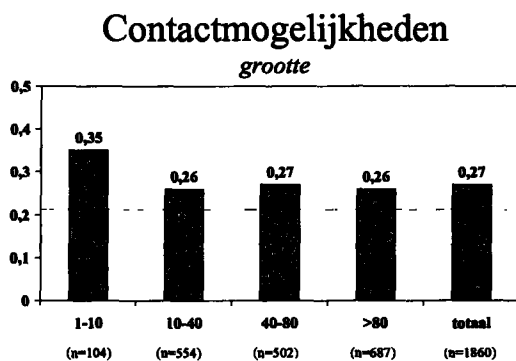


Figuur 4e

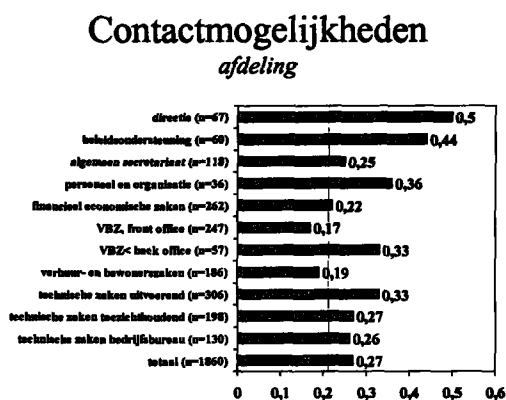


Figuur 4f

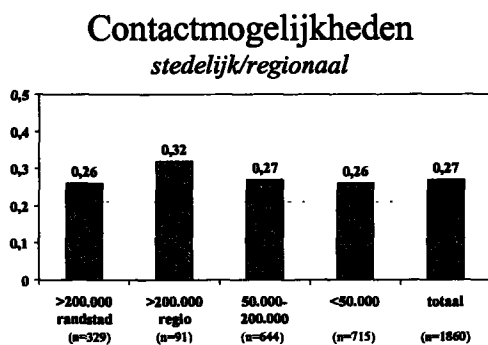
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 5a

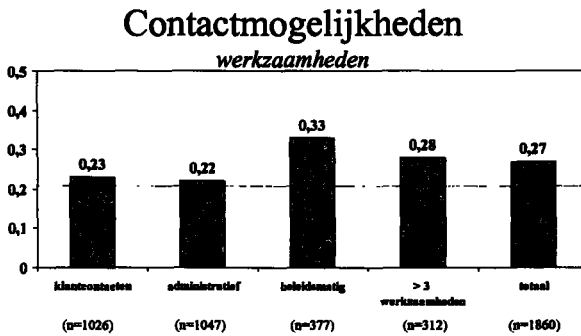


Figuur 5b

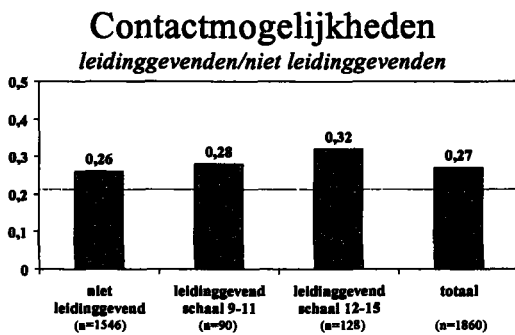


Figuur 5c

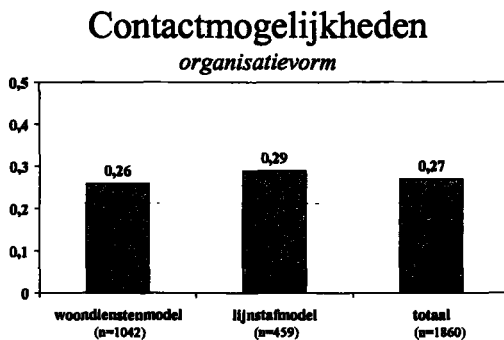
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 5d

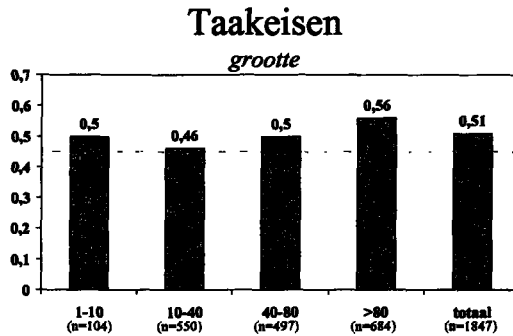


Figuur 5e

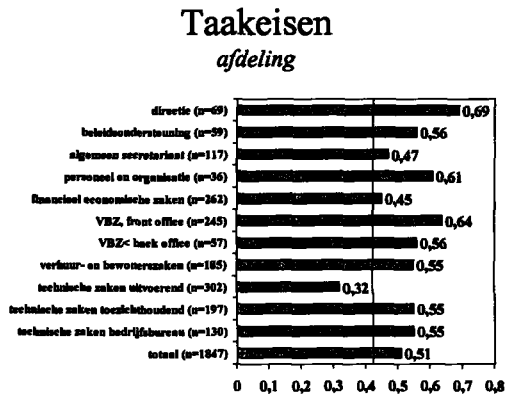


Figuur 5f

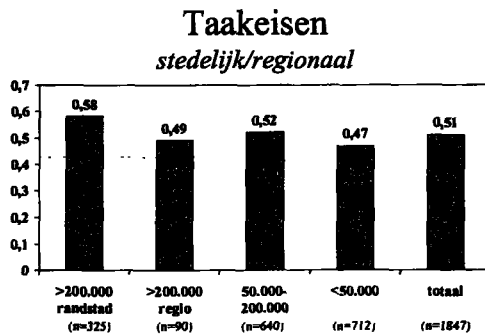
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 6a

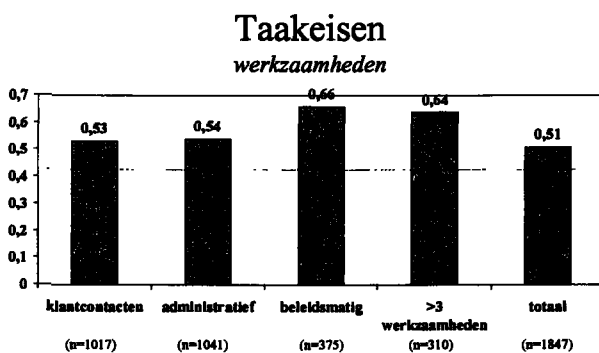


Figuur 6b

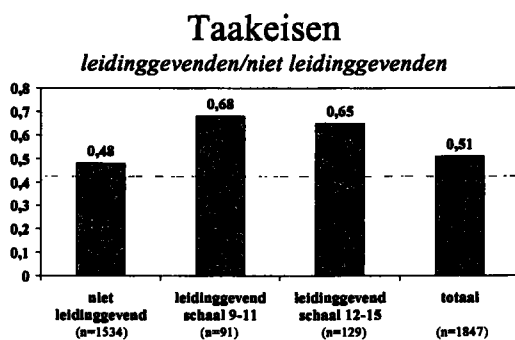


Figuur 6c

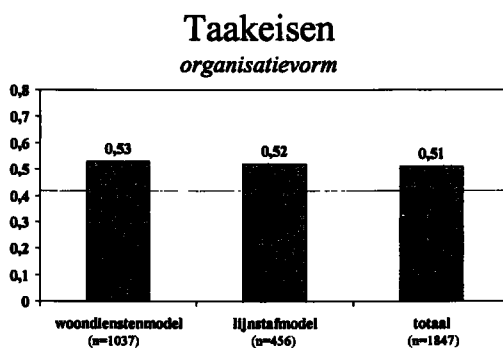
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 6d



Figuur 6e

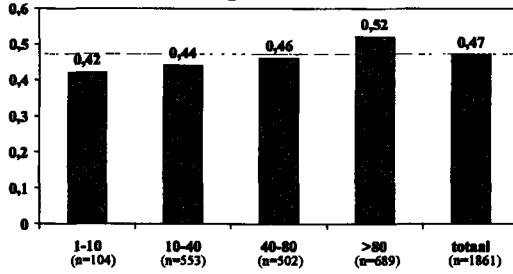


Figuur 6f

De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Regelproblemen

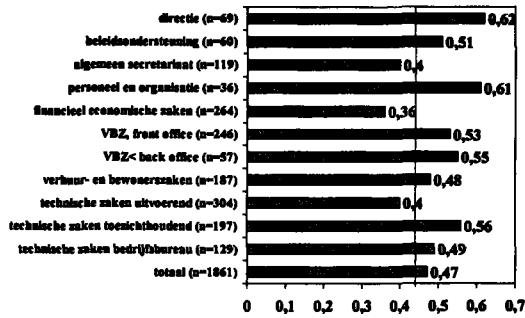
grootte



Figuur 7a

Regelproblemen

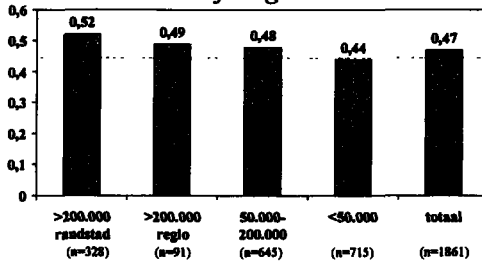
afdeling



Figuur 7b

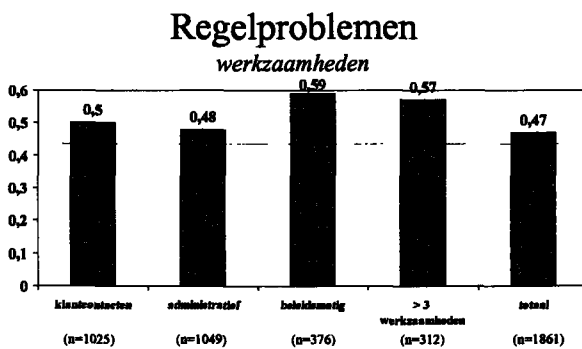
Regelproblemen

stedelijk/regionaal

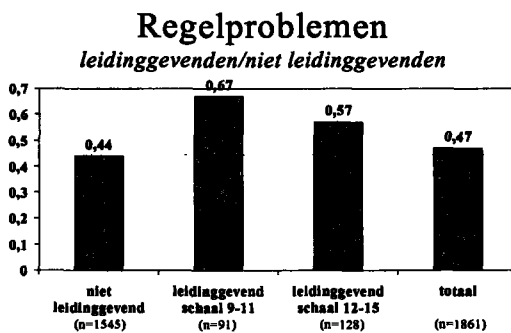


Figuur 7c

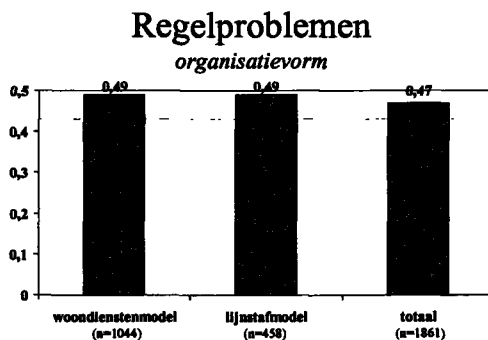
De stippelijjn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 7d



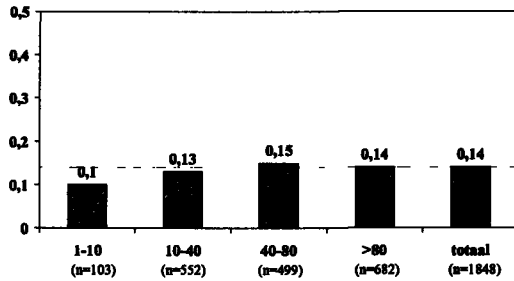
Figuur 7e



Figuur 7f

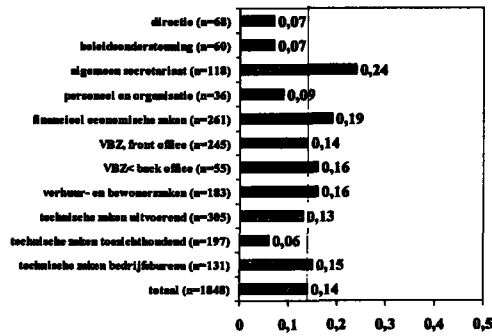
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Vakmanschap grootte



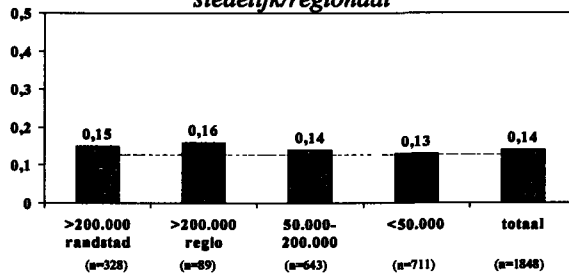
Figuur 8a

Vakmanschap afdeling



Figuur 8b

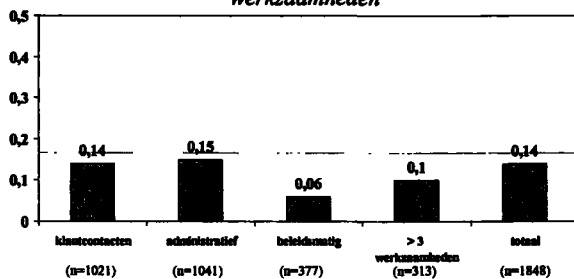
Vakmanschap stedelijk/regionaal



Figuur 8c

De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

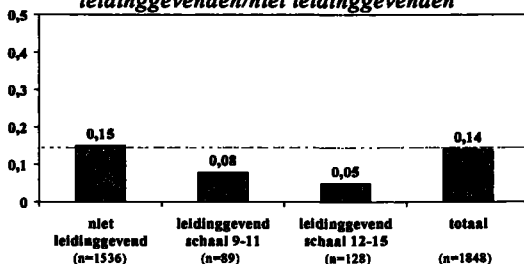
Vakmanschap werkzaamheden



Figuur 8d

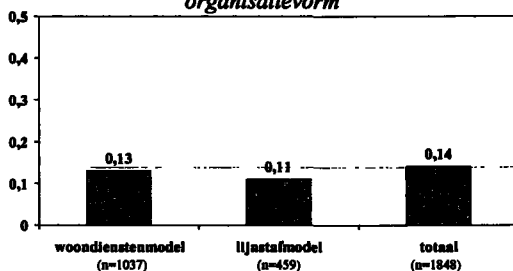
Vakmanschap

leidinggevend/niet leidinggevend



Figuur 8e

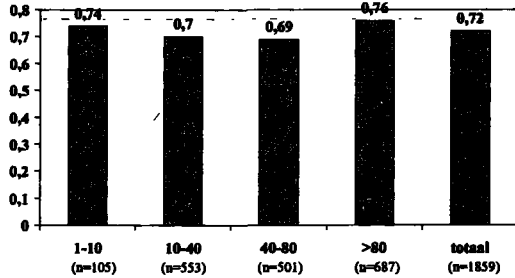
Vakmanschap organisatievorm



Figuur 8f

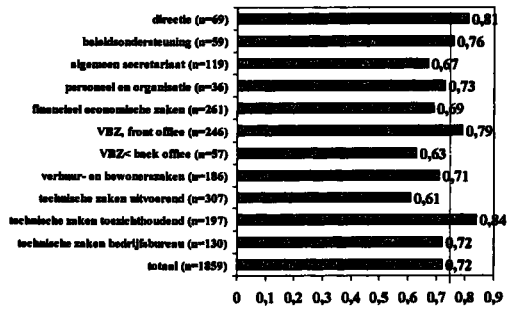
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Moelijkheidsgraad grootte



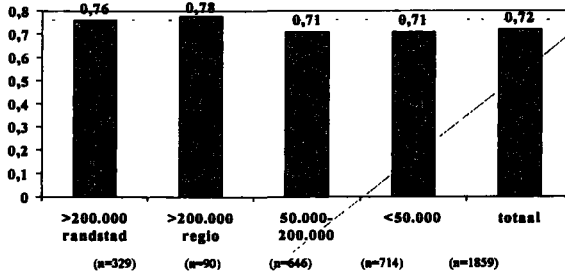
Figuur 9a

Moelijkheidsgraad afdeling



Figuur 9b

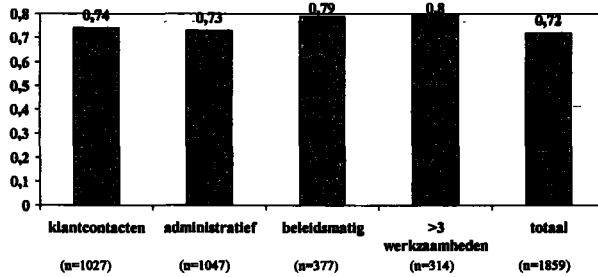
Moelijkheidsgraad stedelijk/regionaal



Figuur 9c

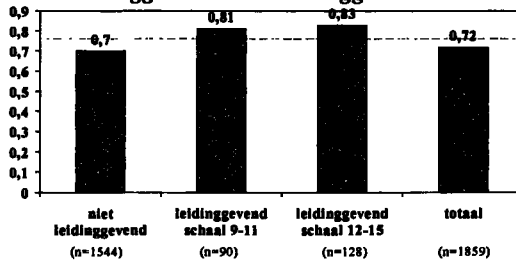
De stippelijjn geeft de score van het referentiebestand weer.

Moelijkheidsgraad werkzaamheden



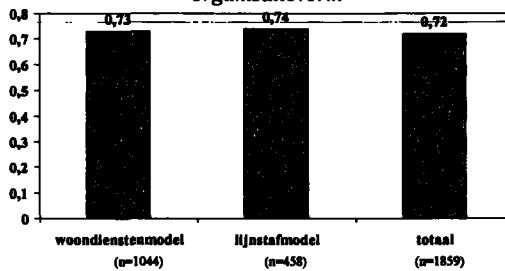
Figuur 9d

Moelijkheidsgraad leidinggevend/niet leidinggevend



Figuur 9e

Moelijkheidsgraad organisatievorm

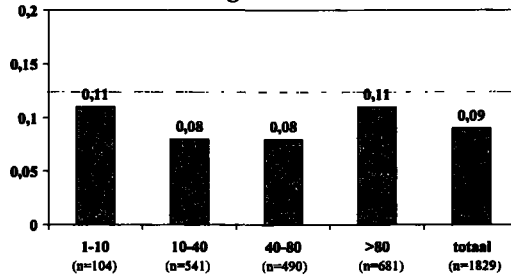


Figuur 9f

De stippelijijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Werkzekerheid

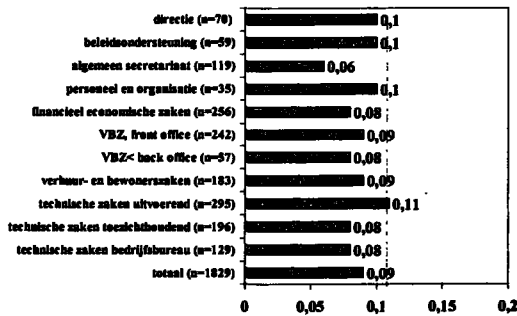
grootte



Figuur 10a

Werkzekerheid

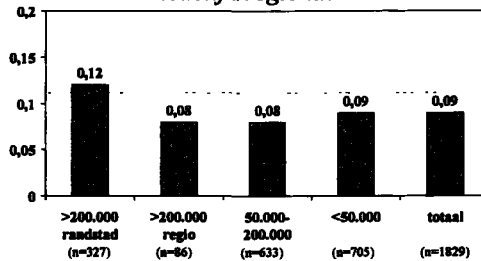
afdeling



Figuur 10b

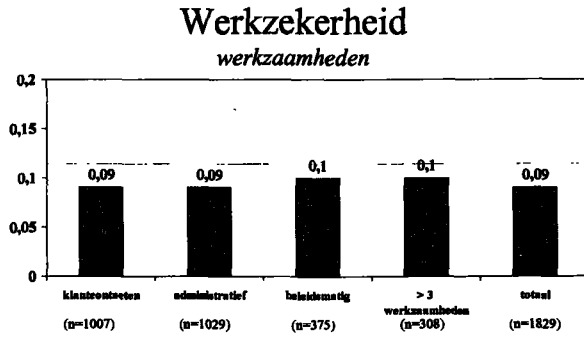
Werkzekerheid

stedelijk/regionaal

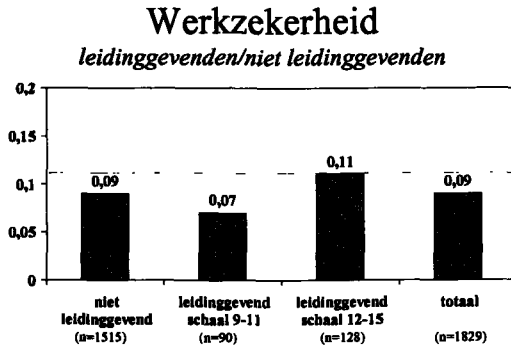


Figuur 10c

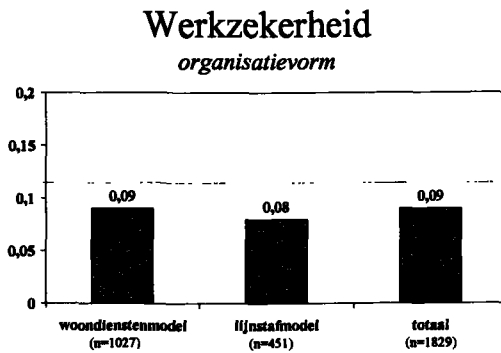
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 10d



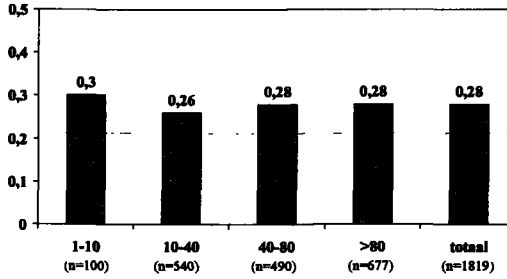
Figuur 10e



Figuur 10f

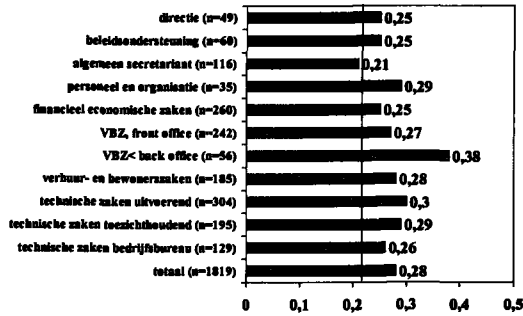
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Leiding en collega's *grootte*



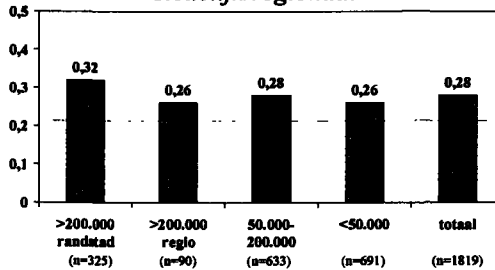
Figuur 11a

Leiding en collega's *afdeling*



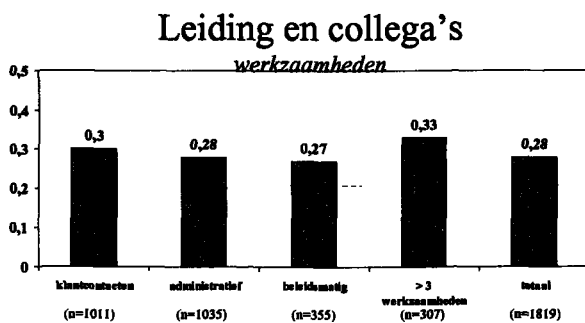
Figuur 11b

Leiding en collega's *stedelijk/regionaal*

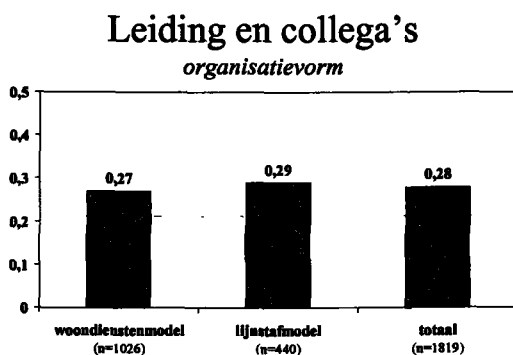


Figuur 11c

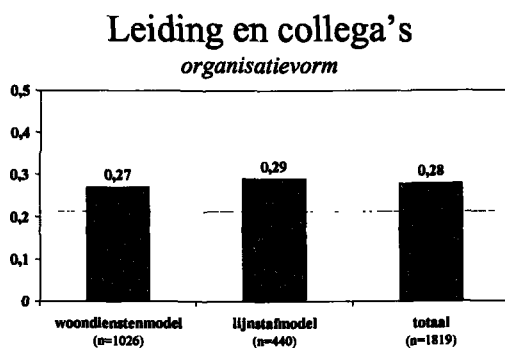
De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.



Figuur 11d



Figuur 11e



Figuur 11f

De stippellijn geeft de score van het referentiebestand weer.

Bijlage 5 Risicofactoren RSI uitgesplitst naar subgroepen

Tabel 1 Risicofactoren RSI voor totaal WCP en uitgesplitst naar type organisatie, namelijk grootte, organisatievorm en regionaal of stedelijk

	grootte (aantal werknemers)			organisatievorm		regionaal/stedelijk			
	1-10 (n=105) %	10-40 (n=558) %	40-80 (n=504) %	> 80 (n=693) %	woon- stemma- tel (n=1048) %	lijnstaf- model (n=462) %	> 200.000 regio (n=91) %	50.000- 200.000 (n=651) %	< 50.000 (n=720) %
totaal WCP	(n=1873)								
	%								
activiteiten op het werk									
> 2 uur beeldschermwerk	74	69	75	77	75	73	77	72	72
> 1 uur werken met de muis	82	79	83	84	83	84	85	81	81
> 2 uur toetsenbord	70	66	71	73	72	69	77	68	69
> 4 uur laptop	02	01	03	01	01	01	01	02	01
> 2 uur telefoneren	21	18	21	24	21	20	27	21	17
> 2 uur zitten	83	81	85	84	84	88	84	87	84
> 1 uur in dezelfde houding	77	76	79	76	78	75	79	75	76
> 1 uur pols/hand beweging	69	64	70	75	70	69	77	68	65
> 1 uur herhaalde elleboogbeweging	57	52	57	63	58	55	66	64	51
> 1 uur herhaalde schouderbeweging	56	50	55	62	57	54	65	58	49
> 4 uur knijpbeweging hand(en)	09	06	08	13	09	08	13	09	06
> 6 uur extreme bewegingen pols	02	02	01	02	01	03	02	03	02
werken met de computer (> 2 uur)	71	68	71	73	74	73	77	71	70
de antwoordpercentages hebben alleen	(n=1318)	(n=377)	(n=355)	(n=501)	(n=764)	(n=336)	(n=251)	(n=63)	(n=505)
betrekking op de beeldschermwerkers									
beeldscherm staat niet recht voor	36	36	33	40	36	33	40	35	35
kijkt omhoog of onlaag op beeldscherm	19	16	19	21	19	18	17	27	18
muis met gestrekte arm	13	13	14	13	14	13	13	19	12
kan beeldschermwerk niet afwisselen	17	12	19	21	18	13	27	23	14
onvoldoende ruimte op bureau	15	14	16	14	16	09	14	11	14
stoelhoogte niet verstelbaar	03	02	02	03	03	02	03	00	03
hoogte armleuningen niet verstelbaar	26	30	26	22	27	23	20	16	28
hoogte tafel niet verstelbaar	78	77	79	79	77	77	75	73	78

	totaal WCP (n=1873)		grootte (aantal werknemers)						organisatievorm				regionaal/stedelijk			
	%	n	1-10 (n=105)	10-40 (n=558)	40-80 (n=504)	> 80 (n=693)	woon- steden (n=1048)	lijnstaf- model (n=462)	> 200.00 0 randstad (n=328)	> 200.000 regio (n=91)	50.000- 200.000 (n=651)	< 50.000 (n=720)	%	n	%	n
geen documenthouder	88		90	90	90	85	90	88	86	92	88		88			89
geen voetensteun	34		35	34	36	33	35	33	38	37	33		33			33
pauzes																
niet voldoende aan normale rustpauzes	12		09	10	9	17	12	12	20	15	13		09			
niet uitgerust na rustpauzes	24		22	20	20	29	25	21	35	23	23		20			
rustpauzes per dag (gemiddeld)	1,8		1,8	1,8	1,6	1,9	1,7	1,8	1,7	2,0	1,7		1,9			
pauzetijd per dag (gemiddeld in minuten)	41		41	44	41	39	41	42	38	39	40		41			

Tabel 2 Risicofactoren RSI; voor totaal WCP en uitgesplitst naar afdeling

	totaal WCP (n=1873) %	directie (n=70) %	beleids- onder- steuning (n=61) %	algemeen secretar- iaat (n=119) %	personeel en organi- satie (n=36) %	financ. econ. zaken (n=264) %	VBZ front office (n=247) %	VBZ back office (n=57) %	verhuur bewoners zaken (n=188) %	technisch uitvoe- rend (n=307) %	technisch toezicht- houdend (n=198) %	technisch bedrijfs- bureau (n=131) %
activiteiten op het werk												
> 2 uur beeldschermwerk	74	47	87	91	80	93	81	87	80	22	51	96
> 1 uur werken met de muis	82	74	90	92	91	96	88	89	86	27	77	97
> 2 uur toetsenbord	70	46	85	88	77	89	77	82	77	20	43	90
> 4 uur laptop	02	00	02	03	00	01	01	07	02	01	02	03
> 2 uur telefoneren	21	08	04	29	06	08	38	14	40	10	11	26
> 2 uur zitten	83	100	97	93	100	98	89	86	91	31	78	96
> 1 uur in dezelfde houding	77	77	91	88	91	92	76	80	77	59	57	91
> 1 uur pols/hand beweging	69	48	69	81	81	84	67	68	71	74	43	77
> 1 uur herhaalde elleboogbeweging	57	43	58	65	54	69	53	49	59	65	35	63
> 1 uur herhaalde schouderbeweging	56	37	54	65	52	66	54	49	57	67	32	56
> 4 uur knijpbeweging hand(en)	09	05	02	01	00	09	06	11	11	23	02	08
> 6 uur extreme bewegingen pols	02	00	00	00	00	02	01	00	00	05	00	01
werken met de computer (> 2 uur)	71	56	92	92	81	97	87	84	84	13	59	92
de antwoordpercentages hebben alleen betrekking op de beeldschermwerkers	(n=1318)	(n=39)	(n=56)	(n=110)	(n=28)	(n=255)	(n=214)	(n=47)	(n=185)	(n=39)	(n=115)	(n=119)
beeldscherm staat niet recht voor	36	28	27	27	24	32	50	32	43	53	35	33
kijkt omhoog of omlaag op beeldscherm	19	23	18	19	14	18	22	17	15	18	23	18
muis met gestrekte arm	13	10	13	12	14	13	14	13	15	23	13	11
kan beeldschermwerk niet afwisselen	17	05	07	16	07	24	24	15	16	15	07	21
onvoldoende ruimte op bureau	15	05	07	16	07	11	17	17	23	21	14	12
stoelhoogte niet verstelbaar	03	00	04	04	00	02	02	04	04	00	02	04
hoogte armleuningen niet verstelbaar	26	21	29	29	24	27	24	23	30	21	28	26
hoogte tafel niet verstelbaar	78	67	82	82	79	76	81	85	83	87	77	73

Tabel 3 Risicofactoren PSI voor totaal WCP en uitgesplitst naar leidinggevenden en niet-leidinggevenden en type werkzaamheden

	WCP totaal (n=1873)		niet leidinggevend (n=1555)		leidinggevend schaal 9-11 (n=91)		leidinggevend schaal 12-15 (n=129)		klantcontacten (n=1030)		administratief (n=1052)		beleidsmatig (n=379)		> 3 werk- zaamheden (n=314)	
	%		%		%		%		%		%		%		%	
activiteiten op het werk																
> 2 uur beeldschermwerk	74		76		78		76		76		84		76		79	
> 1 uur werken met de muis	82		81		88		89		82		88		87		86	
> 2 uur toetsenbord	70		73		65		71		72		80		72		74	
> 4 uur laptop	02		01		00		04		01		01		01		01	
> 2 uur telefoneren	21		23		16		07		31		26		12		27	
> 2 uur zitten	83		81		94		96		85		91		95		89	
> 1 uur in dezelfde houding	77		77		67		80		75		81		82		76	
> 1 uur pols/hand beweging	69		71		64		64		67		73		64		67	
> 1 uur herhaalde ellehoogbeweging	57		60		44		46		55		60		47		51	
> 1 uur herhaalde ellehoogbeweging	56		59		41		47		54		58		47		49	
> 4 uur knijpbeweging hand(en)	09		11		05		02		09		08		03		06	
> 6 uur extreme bewegingen pols	02		02		00		03		01		01		01		02	
werken met de computer (> 2 uur)	71		69		83		90		76		87		83		82	
de antwoordpercentages hebben alleen betrekking op de beeldschermwerkers																
beeldscherm staat niet recht voor	36		37		37		25		40		38		33		34	
kijkt omhoog of omlaag op beeldscherm	19		19		20		17		21		15		19		23	
muist met gestrekte arm	13		13		9		13		13		13		16		14	
kan beeldschermwerk niet atwisselen	17		20		15		04		20		21		07		14	
onvoldoende ruimte op bureau	15		16		14		06		18		16		08		14	
stoelhoogte niet verstelbaar	03		03		01		02		03		02		03		03	
hoogte armleuningen niet verstelbaar	26		26		31		22		28		26		25		29	
hoogte tafel niet verstelbaar	78		81		71		67		81		79		74		75	
geen documenthouder	88		88		87		93		90		89		91		89	

	WCP totaal (n=1873) %	niet leidinggevend (n=1555) %	leidinggevend schaal 9-11 (n=91) %	leidinggevend schaal 12-15 (n=129) %	Klantcontacten (n=1030) %	administratief (n=1052) %	beleidsmatig (n=379) %	> 3 werk- zaamheden (n=314) %
geen voetensteun	34	33	32	43	34	33	37	35
pauzes								
niet voldoende aan normale rustpauzes	12	13	09	10	17	16	11	19
niet uitgerust na rustpauzes	24	24	36	16	27	26	24	32
rustpauzes per dag (gemiddeld)	1,8	1,9	1,7	1,5	1,7	1,7	1,7	1,8
pausetijd per dag (gemiddeld in minuten)	41	42	40	38	40	40	40	39

Bijlage 6 Associaties tussen werkdruk en diverse risicofactoren en tussen RSI en diverse risicofactoren

Tabel 1 Odds ratio's met bijbehorende betrouwbaarheidsintervallen voor de associatie tussen werkdruk (samenvattende maat) en diverse branchespecifieke risicofactoren voor werkdruk; wanneer meer categorieën genoemd worden, is de eerstgenoemde referentiecategorie

	OR	95% betrouwbaarheidsinterval
<i>sexe</i>		
man	1,00	
vrouw	1,34	(1,08-1,67)
<i>leeftijdsklasse</i>		
15-25 jaar	1,00	
26-35 jaar	1,40	(0,66-2,99)
36-45 jaar	1,25	(0,59-2,64)
46-55 jaar	1,45	(0,69-3,06)
55+	1,45	(0,64-3,31)
overwerk	1,99	(1,59-2,47)
organisatieverandering meegemaakt	1,25	(0,98-1,60)
samenwerking andere wcp	1,27	(0,95-1,71)
fusie	1,30	(1,04-1,63)
organisatieverandering op komst	1,41	(1,12-1,79)
invoering kwaliteitslabel op komst	1,40	(1,07-1,83)
samenwerking andere wcp op komst	1,01	(0,77-1,33)
fusie op komst	1,02	(0,79-1,34)
reorganisatie heeft invloed op functie	1,78	(1,40-2,25)
<i>automatiseringsproblemen¹</i>		
geen problemen	1,00	
problemen software of computer	1,48	(1,12-1,97)
problemen software en computer	2,00	(1,47-2,73)
kan beeldschermwerk niet afwisselen	2,67	(2,00-3,58)
<i>pauzeproblemen²</i>		
geen problemen	1,00	
onvoldoende of daarna niet uitgerust	2,99	(2,23-4,01)
onvoldoende en daarna niet uitgerust	4,24	(3,09-5,83)
<i>werkt met agressieve klanten</i>		
(bijna) nooit	1,00	
soms	1,64	(1,29-2,08)
vaak	3,18	(1,43-7,06)
<i>werkt met lastige klanten</i>		
(bijna) nooit	1,00	
soms	1,67	(1,28-2,19)
vaak	4,24	(2,23-8,05)
te maken gehad met fysiek geweld	1,70	(1,10-2,62)
te maken gehad met verbaal geweld	1,59	(1,25-2,01)
ingrijpende gebeurtenis meegemaakt op het werk	1,74	(1,31-2,33)

¹ vraag 60 en 61 voor de analyses samengevoegd tot 1 variabele

² vraag 73 en 74 voor de analyses samengevoegd tot 1 variabele

Tabel 2 Odds ratio's met bijbehorende betrouwbaarheidsintervallen voor de associatie tussen RSI en diverse risicofactoren voor RSI; wanneer meer categorieën genoemd worden, is de eerstgenoemde de referentiecategorie

	<i>ruwe OR</i>	<i>95% betrouwbaarheidsinterval</i>
<i>sexe</i>		
man	1,00	
vrouw	2,15	(1,76-2,63)
<i>leeftijdsklasse</i>		
15-25 jaar	1,00	
26-35 jaar	0,81	(0,43-1,51)
36-45 jaar	1,02	(0,55-1,87)
46-55 jaar	0,74	(0,40-1,37)
55+	0,77	(0,38-1,54)
<i>activiteiten op het werk</i>		
> 2 uur beeldschermwerk	2,94	(2,22-3,89)
> 1 uur werken met de muis	2,76	(1,99-3,83)
> 2 uur toetsenbord	3,02	(2,31-3,94)
> 4 uur laptop	1,91	(0,69-5,31)
> 2 uur telefoneren	1,89	(1,48-2,41)
> 2 uur zitten	2,48	(1,78-3,47)
> 1 uur in dezelfde houding	2,62	(1,96-3,51)
> 1 uur herhaalde pols/handbeweging	2,12	(1,66-2,72)
> 1 uur herhaalde elleboogbeweging	2,20	(1,75-2,77)
> 1 uur herhaalde schouderbeweging	2,20	(1,76-2,77)
> 4 uur knijpbeweging hand(en)	1,73	(1,19-2,51)
> 6 uur extreme bewegingen pols	1,56	(0,62-3,91)
<i>computerwerk</i>		
beeldscherm staat niet recht voor	1,17	(0,93-1,48)
kijkt omhoog op beeldscherm	2,27	(1,43-3,60)
kijkt omlaag op beeldscherm	1,00	(0,71-1,41)
muist met gestrekte arm	0,85	(0,60-1,19)
kan beeldschermwerk niet afwisselen	2,26	(1,69-3,02)
onvoldoende ruimte op bureau	1,84	(1,35-2,52)
stoelhoogte niet verstelbaar	1,86	(0,93-3,71)
hoogte armleuningen niet verstelbaar	0,89	(0,68-1,15)
hoogte tafel niet verstelbaar	1,14	(0,87-1,51)
geen documenthouder	0,69	(0,49-0,97)
geen voetensteun	1,54	(1,20-1,97)
<i>pauzeproblemen¹</i>		
geen problemen	1,00	
onvoldoende of daarna niet uitgerust	2,24	(1,69-2,96)
onvoldoende en daarna niet uitgerust	3,51	(2,57-4,78)
<i>generieke werkdrukrisico's</i>		
hoge taakeisen ²	1,71	(1,39-2,09)
klachten mbt leiding en collega's ²	1,72	(1,40-2,11)
weinig autonomie ²	2,06	(1,35-3,14)

¹ vraag 73 en 74 voor de analyses samengevoegd tot 1 variabele

² ongunstiger dan het gemiddelde van het referentiestand

'Arboconvenanten' vormen een belangrijke pijler van het overheidsbeleid om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid sluit deze convenanten af met werkgevers en werknemers van zogenaamde hoogerisico-bedrijfstakken en met bedrijfstakken die zichzelf melden bij het ministerie. Met het afsluiten van arboconvenanten wil het kabinet de blootstelling aan een aantal arbeidsrisico's verminderen. Het gaat om tillen, werkdruk, RSI, schadelijk geluid en een aantal gevaarlijke stoffen (oplosmiddelen, allergene stoffen en kwarts). Een relatief groot deel van de beroepsbevolking heeft met deze arbeidsrisico's te maken.

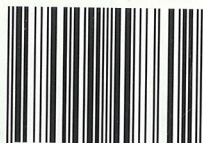
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directie Voorlichting, Bibliotheek en Documentatie
Postbus 90801, 2509 LV 's-Gravenhage

Verkoop
Elsevier bedrijfsinformatie bv
Postbus 808, 7000 AV Doetinchem
Telefoon: (0314) 35 83 58
Telefax: (0314) 34 90 48

Ordernummer 15.311/02
ISBN 90 5749 860 x



ISBN 90-5749-860-X



9 789057 498602