

Arbeidsinspectie



Projectrapportage A732

Werkstress door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel in de commerciële dienstverlening

Verslag van een monitoringonderzoek

Werkstress door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel in de commerciële dienstverlening

Verslag van een monitoringonderzoek

Colofon:

Arbeidsinspectie, Den Haag	januari 2007
Projectnummer	A 732
Status projectrapportage	definitief
Monitoronderwerpen	psychosociale arbeidsbelasting (PSA)
AI-bedrijfstakdirectie	Commerciële Dienstverlening
Manager Strategie	drs. S.C.M. Dröge
Manager Inspecties	drs. J.A. Jol
Landelijk projectleider	drs. E.W. Kroon / drs. R.H.M. Peltzer en G.N.M. van der Maat
Auteur rapportage	drs. L. de Jong
Correspondentieadres	Arbeidsinspectie Kantoor Utrecht T.a.v. N.E. Reijers Oudenoord 6 3513 ER Utrecht

Inhoudsopgave

Voorwoord

1.	Inleiding.....	5
2.	Methode van onderzoek	6
3.	Resultaten.....	7
4.	Conclusies en aanbevelingen.....	12

Bijlage: Topickaart Signaleringsmethode werkdruk

VOORWOORD

Beroepsziekten door psychische aandoeningen vormen, na aandoeningen van het bewegingsapparaat, de grootste groep van aandoeningen die bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten wordt aangemeld. Uit onderzoek in 2005 door TNO Arbeid¹ blijkt dat het arbeidsgerelateerde ziekteverzuim als gevolg van psychische klachten wordt geschat op 3,6 tot 6,3%. Het aandeel van de WAO-uitkeringen dat door werkgerelateerde psychische klachten wordt veroorzaakt ligt op 14%. Uit berekeningen blijkt dat de maatschappelijke kosten ca. 4 miljard euro bedragen. Dat zijn cijfers die er niet om liegen.

De Arbeidsinspectie heeft in 2005 onderzocht in welke mate werkstress voorkomt door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel werkzaam in de commerciële dienstverlening.

Uit dit onderzoek blijkt dat werkstress in totaal bij 30% van het administratief personeel in de commerciële dienstverlening voorkomt. Dit is vergelijkbaar met de mate waarin werkstress zich voordoet bij administratief personeel bij de rechterlijke macht en bij leerkrachten in het primair onderwijs. Het aantal werknemers waarbij een structureel verhoogd risico werd aangetroffen, waarbij direct maatregelen noodzakelijk zijn ligt echter aanzienlijk lager dan bij het administratief personeel in de rechterlijke macht en bij personeel in het primair onderwijs. De inspannendheid, het werktempo en de hoeveelheid werk zijn de belangrijkste voorspellers voor het optreden van werkstress bij het administratieve personeel in de commerciële dienstverlening, terwijl de inhoud van het werk en afwijkende werktijden de belangrijkste voorspellers zijn van het ontstaan van ziekteverzuim door werkstress. Deze inzichten vormen samen aanknopingspunten voor het aanpakken van werkstress bij de onderzochte doelgroep.

Het is van groot belang dat werkgevers en werknemers in de bedrijven in kaart brengen hoe het is gesteld met werksstress in hun bedrijf, zodat tijdig beleid kan worden gevoerd en maatregelen kunnen worden getroffen om werkstress te voorkomen of te beheersen. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van de instrumenten die in de arboconvenanten zijn ontwikkeld.

Den Haag, januari 2007,

De Algemeen Directeur van de Arbeidsinspectie,

Dr. J.J.M. Uijlenbroek

¹TNO Arbeid (2005). Gezondheidsschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland.

1. Inleiding

In de periode van 1 juli 2005 tot 1 januari 2006 heeft de Arbeidsinspectie een monitoringproject uitgevoerd in enkele branches die vallen onder de sector commerciële dienstverlening. Het betrof administratief personeel dat werkzaam is bij rechtskundige diensten, accountants, markt- & opinieonderzoeksbureaus, economische adviesbureaus en PR-bureaus, holdings en uitzendbureaus. Hierbij is onderzoek gedaan naar het voorkomen van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting.

Psychosociale arbeidsbelasting is één van de belangrijkste veroorzakers van ziekte en verzuim in Nederland. De totale jaarlijkse kosten worden geschat op 4 miljard euro (TNO Arbeid, 2005). Van alle werkgevers in Nederland geeft 18% aan dat hun werknemers regelmatig te maken hebben met werkstress door psychosociale arbeidsbelasting (Arbeidsinspectie, 2003). In de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden rapporteert TNO Arbeid in 2004 dat 31% van alle werknemers in Nederland vaak of altijd onder hoge werkdruk werkt.

Na aandoeningen van het houding- en bewegingsapparaat zijn psychische aandoeningen en gedragsstoornissen de meest gemelde gevallen van beroepsziekte bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). Psychische aandoeningen vormen 23,5% van alle meldingen van beroepsziekte. Het gaat dan om overspannenheid, burn-out en het posttraumatische stresssyndroom (PTSS). Overspannenheid komt het meest voor bij vakspecialisten, managers en bij administratief personeel.

De doelstelling van het monitoringsproject was:

Het verkrijgen van inzicht in de mate van optreden van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel. De deelvragen hierbij zijn:

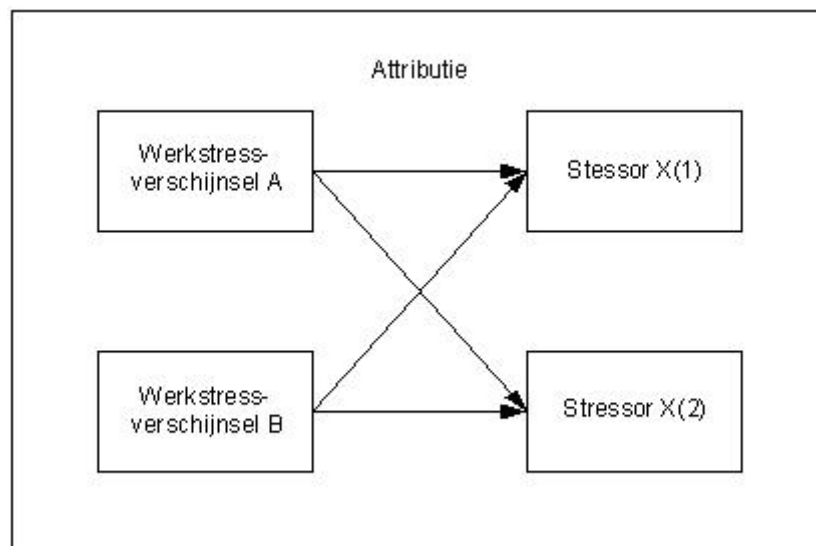
- Wat zijn de belangrijkste veroorzakers van werkstress bij administratief personeel?
- Hoeveel ziekteverzuim wordt door werkstress veroorzaakt?
- Waardoor wordt het ziekteverzuim veroorzaakt?

Om inzicht te krijgen in de mate van optreden van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting is gebruik gemaakt van de Signaleringsmethode werkdruk van de Arbeidsinspectie (Arbeidsinspectie, 2002, zie bijlage). Dit is vergeleken met het optreden van werkstress bij enkele andere onderzochte groepen werknemers.

Dit projectverslag is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de wijze waarop het project is uitgevoerd. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het project gepresenteerd en in hoofdstuk 4 worden conclusies en aanbevelingen beschreven.

2. Methode van onderzoek

Het risico psychosociale arbeidsbelasting is onderzocht met behulp van de Signaleringsmethode werkdruk (Arbeidsinspectie, 2002, zie bijlage). De Signaleringsmethode werkdruk is een strak geprotocolleerd voorgestructureerd interview. De onderwerpen en de wijze waarop wordt geïnterviewd liggen vast, maar het interview biedt de werknemer ruimte om zijn of haar verhaal te kunnen doen. Via de methode bepaalt een inspecteur de frequentie van werkstressverschijnselen, die een werknemer ervaart door én toewijst (attribueert) aan negen vooraf benoemde stressoren. Deze negen stressoren zijn: inhoud van het werk, contacten, emotionele gebeurtenissen, hoeveelheid werk, inspannendheid, werktempo, afwijkende werktijden, pauze & verlof en overwerk. In Figuur 1.1 wordt de wijze van onderzoek schematisch weergegeven.



Figuur 1.1: Onderzoeksmodel Signaleringsmethode werkdruk

Als maat voor het aantal gerapporteerde ziekte dagen werd aan het eind van het interview de volgende vraag gesteld: Hoeveel kalenderdagen bent u het afgelopen halfjaar ziek geweest?

Voorafgaand aan het bedrijfsbezoek werd het bedrijf mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van het bedrijfsbezoek. Zonodig werden afspraken gemaakt over plaats en tijdstip. Het was belangrijk dat de werkgever al enigszins op de hoogte was omdat een drietal werknemers werd geïnterviewd ten aanzien van hun arbeidssituatie.

In het project is geen gebruik gemaakt van repressieve handhavingsinstrumenten. Indien uit de interviews bleek dat het risico een structureel karakter had heeft de inspecteur de werkgever mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van zijn bevindingen.

3. Resultaten

In totaal zijn 167 bedrijven bezocht en 481 werknemers geïnterviewd. Van deze werknemers was 40% werkzaam bij accountantskantoren, 21% bij uitzendbureaus, 19% bij economisch advies en PR bureaus, 14% bij rechtskundige diensten en 6% van de werknemers was werkzaam bij markt & opinie onderzoeksbureaus.

Uitgangspunt was dat per bedrijf drie werknemers werden geïnterviewd met de Signaleringsmethode werkdruk. De interviews zijn door 18 inspecteurs uitgevoerd. Om statistische en methodische redenen zijn de extremen (de zogenaamde uitbijters) in de interviewresultaten en onvolledige interviews niet in deze rapportage meegenomen. De rapportage omvat daardoor 466 werknemers en 162 bedrijven. De uitspraken in deze rapportage over verzuim hebben alleen betrekking op het korte verzuim tussen 0 en 21 dagen (3 weken).

Gelet op het relatief kleine aantal onderzochte bedrijven en geïnterviewde werknemers schetst deze rapportage een *indicatief* beeld van psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel in de commerciële dienstverlening.

3.1 Blootstelling aan psychosociale arbeidsbelasting

In Tabel 3.1 wordt weergegeven waaraan de werknemers hun stressverschijnselen toeschrijven. Het vaakst (24%) wordt de stressor 'hoeveelheid werk' door de werknemers aangewezen als veroorzaker van werkstressverschijnselen. De stressor 'afwijkende werktijden' wordt sporadisch (3%) aangewezen als bron van stress.

Tabel 3.1: Percentage werknemers die werkstressverschijnselen ervaren door de verschillende stressoren

Stressverschijnselen door:	% werknemers
Hoeveelheid werk	24%
Contacten	14%
Werktempo	13%
Inspannendheid	12%
Inhoud van het werk	8%
Emotionele gebeurtenissen	5%
Overwerk	4%
Pauze	4%
Afwijkende werktijden	3%

n = 466

In Tabel 3.2 worden de onderlinge correlatiecoëfficiënten tussen de stressoren waaraan stress wordt toegeschreven weergegeven. Correlatiecoëfficiënten zijn een maat voor de sterkte van het verband

tussen twee stressoren. De aanduidingen * en ** geven de maximale kans of waarschijnlijkheid weer (5% respectievelijk 1%) dat het verband niet juist is. De stressoren met de sterkste verbanden zijn de belangrijkste indicatoren c.q. voorspellers voor het wel of niet optreden van werkstress oftewel verklaren werkstress het meest. De stressoren inspannendheid, werktempo en de hoeveelheid werk zijn belangrijke voorspellers voor het optreden van werkstress. Ook de inhoud van het werk en contacten zijn goede voorspellers voor het optreden van werkstress. Hoewel overwerk en afwijkende werktijden niet vaak voorkomen (zie Tabel 3.1) zijn deze beide wel goede voorspellers van werkstress.

Tabel 3.2: Correlatiecoëfficiënten (Pearson's r) tussen de verschillende stressoren waaraan stressverschijnselen worden toegeschreven

Stress door:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1. Inhoud van het werk	#							
2. Contacten	,38**							
3. Emotionele gebeurtenissen	,11 *	,09						
4. Hoeveelheid werk	,13**	,19**	,21**					
5. Inspannendheid	,10 *	,22**	,14**	,39**				
6. Werktempo	,18**	,23**	,23**	,50**	,43**			
7. Afwijkende werktijden	,05	,09	,18**	,13**	,16**	,26**		
8. Pauze & snippermogelijkheden	,23**	,28**	,10 *	,23**	,22**	,25**	,29**	
9. Overwerk	,02	,06	,08	,24**	,22**	,28**	,45**	,26**

** Correlaties significant bij $p < 0,01$ (2-zijdig getoetst)

* Correlaties significant bij $p < 0,05$ (2-zijdig getoetst)

Wanneer werknemers frequenter stress ervaren, dan wordt de kans groter dat deze werknemers op langere termijn hiervan gezondheidsklachten ondervinden. De Arbeidsinspectie hanteert voor de Signaleringsmethode werkdruk een grenswaarde van 6 risicopunten. Deze grenswaarde geeft aan dat er sprake is van een structurele blootstelling. Actieve beleidsvoering door de werkgever rondom psychosociale arbeidsbelasting is dan nodig. Op basis van de risicobeoordelingsmethode van Fine en Kinney (Boer, Diehl en Koenders, 2001) ligt de tweede grenswaarde bij 12 risicopunten (2 x 6). Deze grenswaarde geeft aan dat er sprake is van een verhoogd risico en feitelijk direct maatregelen moeten worden getroffen.

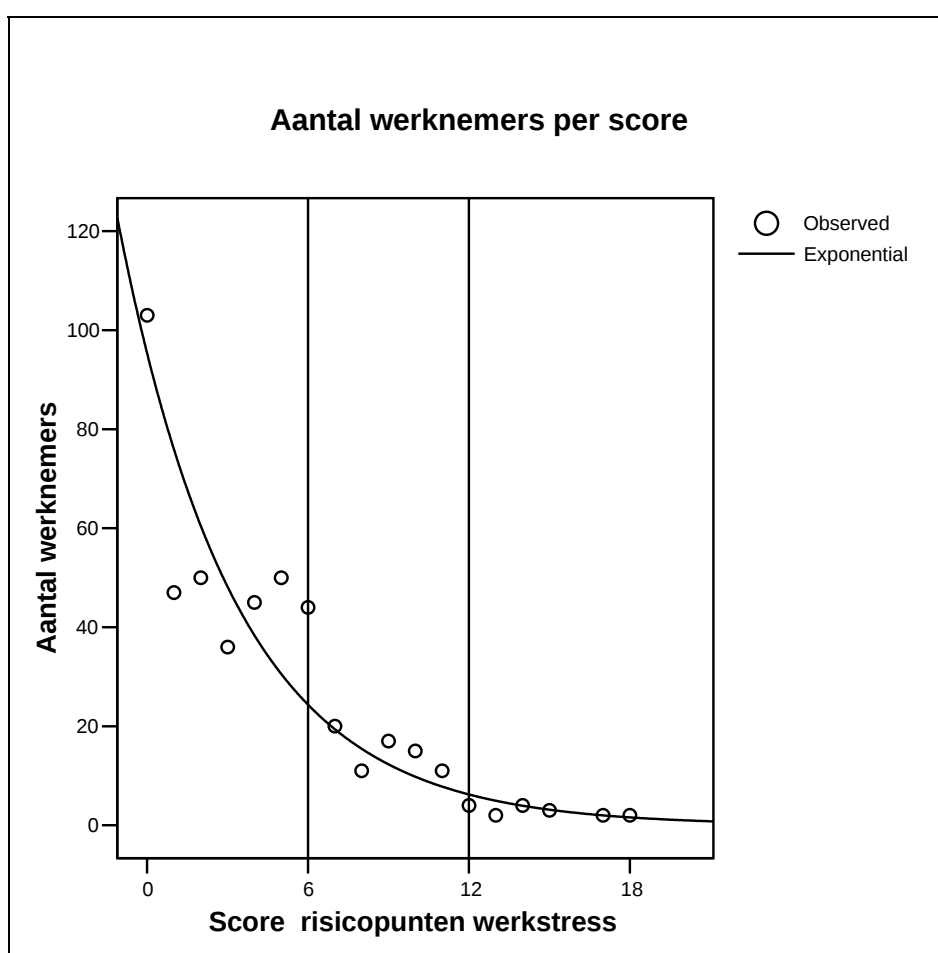
In tabel 3.3 wordt het percentage werknemers weergegeven dat op basis van de beide grenswaarden in de drie te onderscheiden risicogroepen vallen. De meeste werknemers (71%) lopen geen of nagenoeg geen risico, 25% ervaart structureel stressverschijnselen door de werkstressoren en 4% loopt een verhoogd risico op gezondheidsklachten. Het risico is voor deze laatste groep zodanig dat direct maatregelen getroffen moeten worden.

Tabel 3.3: Verdeling percentage werknemers naar ernst van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting

Score (aantal risicopunten)	Omschrijving risico	% werknemers risicogroep
0 – 5	Aanvaardbaar risico	71%
6 – 11	Structureel risico, actieve beleidsvoering noodzakelijk	25%
12 of meer	Verhoogd risico, direct maatregelen treffen	4%

n = 466

In figuur 3.1 wordt grafisch het aantal werknemers per score weergegeven: 103 werknemers scoorden 0 risicopunten, 47 werknemers scoorden 1 risicopunt, enzovoort.



Figuur 3.1: Schematische weergave aantal werknemers per score

Om te beoordelen in hoeverre de onderzochte groep veel of weinig werkstress door psychosociale arbeidsbelasting ervaart zijn de cijfers vergeleken met de cijfers uit het inspectieproject Primair onderwijs en het inspectieproject Rechterlijke macht (zie Tabel 3.4). Deze vergelijking geeft een indicatie van de ernst van het risico in de onderzochte groep. In het project Primair onderwijs zijn 969 leerkrachten met de Signaleringsmethode werkdruk onderzocht. In het project Rechterlijke macht zijn

onder andere 252 werknemers ondervraagd die administratieve functies vervulden, zowel bij de rechtbanken als bij de openbare ministeries.

Tabel 3.4: Indicatieve vergelijking van de ervaren werkstress door psychosociale arbeidsbelasting tussen leerkrachten uit het primair onderwijs, administratief personeel dat werkzaam is bij de rechterlijke macht en het administratief personeel in de commerciële dienstverlening.

Score (aantal risicopunten)	Administratief personeel rechterlijke macht	Leerkrachten primair onderwijs	Administratief personeel commerciële dienstver- lening
0 – 5	70%	70%	71%
6 – 11	17%	21%	25%
12 of meer	13%	9%	4%
Aantal werknemers	252	969	466

In vergelijking met leerkrachten uit het primaire onderwijs is het percentage werknemers, dat structureel aan werkstress door psychosociale arbeidsbelasting wordt blootgesteld (6 of meer risicopunten) nagenoeg gelijk. Dit is ook het geval als we de onderzochte groep vergelijken met administratief personeel dat werkzaam is bij rechtbanken en openbare ministeries. In alle drie groepen scoort circa 30% 6 of meer risicopunten.

De groep met de scores tussen 6 – 11 risicopunten is in de onderzochte bedrijven iets groter ten opzichte van leerkrachten en hoger ten opzichte van administratief personeel uit de rechterlijke macht. Het percentage werknemers met extreme scores (meer dan 12 risicopunten) is echter aanzienlijk lager ten opzichte van leerkrachten en administratief personeel dat werkzaam is in de rechterlijke macht.

Relatie tussen werkstress en verzuim

Over alle geïnterviewde werknemers (n = 466) wordt 8% van de ziektedagen tussen 1 en 21 dagen verklaard¹ door stressverschijnselen die worden toegeschreven aan de stressoren (in volgorde van belangrijkheid): contacten, werktempo, inhoud van het werk en emotionele gebeurtenissen. Gelet op de beperkte omvang van de steekproef zijn de resultaten niet generaliseerbaar naar de gehele commerciële sector. Daarnaast is alleen administratief personeel in het onderzoek betrokken.

Het percentage sluit redelijk aan bij het onderzoek van TNO-arbeid 'Gezondheidsschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland'. In deze rapportage² wordt over alle branches een verzuimpercentage gerapporteerd van 3,6% - 6,3% (dit is inclusief langduriger verzuim).

Van de 43 werknemers met een score van 10 of meer risicopunten wordt 19% van de ziektedagen tussen 1 en 21 dagen verklaard door stressverschijnselen die worden toegeschreven aan de volgende

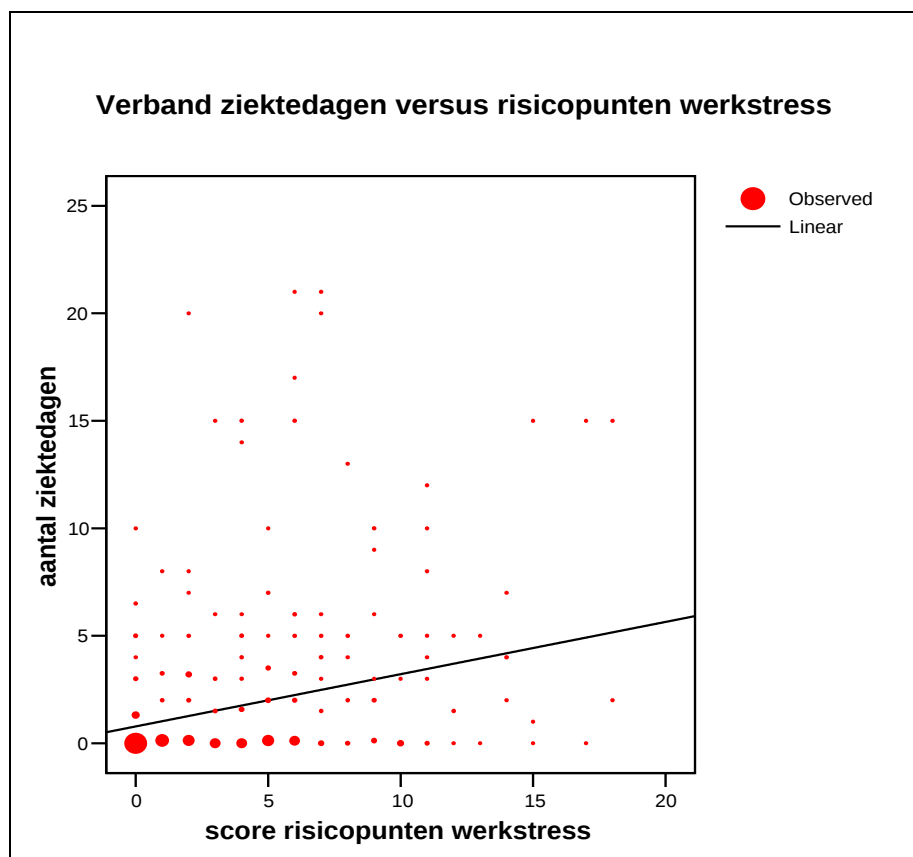
¹ Het percentage van 8% valt binnen de maximaal haalbare verklaarde variantie voor verzuim op basis van één type verklaringen. Van Veldhoven (1996) noemt percentages tussen 5 en 10% als maximaal haalbaar.

² Op 6 februari 2006 heeft Staatssecretaris Van Hoof het rapport aan de Tweede Kamer aangeboden.

stressoren (in volgorde van belangrijkheid): inhoud van het werk, afwijkende werktijden, emotionele gebeurtenissen en contacten.

Opvallend is dat hoewel weinig werknemers stressverschijnselen toeschrijven aan afwijkende werktijden, deze stressor in combinatie met andere stressoren sterk bijdraagt aan het verklaren van ziekte bij werknemers die veel werkstress ervaren. Werkzaamheden uitvoeren die veel werkstress veroorzaken en die moeten worden uitgevoerd op afwijkende werktijden ('s avonds en weekends) leiden dus wezenlijk tot meer verzuim.

In Figuur 3.2 wordt het verband tussen werkstress en verzuim grafisch weergegeven. De dikte van de bolletjes representeren het aantal werknemers.



Figuur 3.2: Grafische weergave van het verband tussen werkstress en ziekte-dagen ($n = 466$)

Het gemiddelde aantal ziekte-dagen van de werknemers die minder dan 6 risicopunten scoren is 1,2 dagen. Het gemiddelde aantal ziekte-dagen van de werknemers die 6 tot en met 11 risicopunten scoren is 2,8 dagen. Het gemiddelde aantal gerapporteerde ziekte-dagen van de groep met 12 of meer risicopunten is 4,6 dagen. Met andere woorden uit de cijfers blijkt dat de werknemers met een score tussen 6 – 11 risicopunten gemiddeld 2,3 maal meer ziekte-dagen hebben dan werknemers die 0–5 risicopunten scoren. Werknemers met 12 of meer risicopunten hebben gemiddeld 3,75 maal zoveel ziekte-dagen als werknemers die 0–5 risicopunten scoren.

Ook blijkt uit de cijfers dat naarmate de score in een lagere risicocategorie valt, de kans op ziekte dan ook lager is. Van de werknemers die 0 – 5 risicopunten scoorden was 35% de afgelopen zes maanden

den 1 of meerdere dagen ziek. Van de werknemers die 6 – 11 risicopunten scoorden was dat 48% en voor de werknemers die 12 of meer risicopunten scoorden was het 75%.

De doelstelling van het project was primair gericht op het onderzoeken in hoeverre werkstress door psychosociale arbeidsbelasting in kantoren een risico vormt. De bedrijven waar werkstress door psychosociale arbeidsbelasting als risico werd geconstateerd en waar geen of onvoldoende aandacht aan het risico werd geschonken werden mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van de interviews. Dit was het geval bij 34 (20%) van de 167 bedrijven.

4. Conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek komt een *indicatief beeld* naar voren dat werkstress door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel in de commerciële dienstverlening een aanzienlijk risico vormt. In de onderzochte groepervaart:

- Circa 1 op de 4 werknemers (25%) structureel werkstress door psychosociale arbeidsbelasting. Beleidsvoering op werkstress in het bedrijf is hierbij noodzakelijk.
- Circa 1 op de 25 werknemers (4%) ervaart zoveel werkstress, dat sprake is van een verhoogd risico. Direct maatregelen om de werkstress te verminderen zijn hier noodzakelijk.

De belangrijkste veroorzakers van werkstress blijken de hoeveelheid werk, het werktempo en de inspannendheid van het werk te zijn. De inhoud van het werk en de contacten zijn dat in iets mindere mate.

De totale omvang van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting bij administratief personeel in de onderzochte groep is nauwelijks lager dan bij leerkrachten in het primair onderwijs en administratief personeel bij de rechterlijke macht.

Als het gaat om ziekteverzuim dan wordt 7-8% van het arbeidsgerelateerde verzuim bij de onderzochte doelgroep door werkstress veroorzaakt. Vooral de stressoren contacten, werktempo, inhoud van het werk en emotionele gebeurtenissen spelen hierbij een belangrijke rol. De combinatie werkinhoud en afwijkende werktijden is bij werknemers die veel werkstress ervaren verantwoordelijk voor een aanzienlijk deel van het verzuim. Kortom: inhoud van het werk en afwijkende werktijden worden niet door alle werknemers als de belangrijkste veroorzakers van werkstress aangewezen, maar zijn wel belangrijk om ziekteverzuim te voorkomen.

4.1 Aanbevelingen

Aandacht voor werkstress door psychosociale arbeidsbelasting op wat voor wijze dan ook is nodig. Zowel op brancheniveau als op bedrijfsniveau moeten werkgevers en werknemers samen aan de slag.

Werkgevers en werknemers

In de nieuwe Arbowet worden werkgevers en werknemers nog meer dan in het verleden samen verantwoordelijk voor gezonde arbeidsomstandigheden. Juist investeren in het beheersen van werkstress loont. De maatschappelijke kosten van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting zijn groot. Volgens berekening van TNO-arbeid bedragen de jaarlijkse kosten van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting in Nederland circa 4 miljard Euro.

Op brancheniveau kunnen in toekomstige arbocatalogi afspraken worden gemaakt over het in kaart brengen van de omvang van de werkstress bij werknemers en het voeren van een actief beleid hierop. In het kader van de arboconvenanten zijn al maatregelen ontwikkeld om werkdruk en werkstress tegen te gaan. Ook deze maatregelen kunnen worden opgenomen in een arbocatalogus.

Op bedrijfsniveau kunnen de bedrijven actief aan de slag gaan door zelf het risico in kaart te brengen en beleid te initiëren. De wijze waarop is afhankelijk van het inzicht in de stressoren die ten grondslag liggen aan het ontstaan van werkstress. Een goede beoordeling van de oorzaken van werkstress bij werknemers biedt tevens aanknopingspunten voor preventie.

Rol van de Arbeidsinspectie

De Arbeidsinspectie zal bedrijven en branches waar nodig stimuleren en aanzetten om het risico van werkstress voortvarend aan te pakken.

Literatuur

Arbeidsinspectie (2002). *Signaleringsmethode werkdruk*.

Boer, J.R., Diehl, P.J. & Koenders, H. (2001). *Handleiding Arbozorg 2001* Alphen aan den Rijn: Samson

TNO Arbeid (2005). Gezondheidsschade en kosten als gevolg van RSI en psychosociale arbeidsbelasting in Nederland.

Veldhoven, M. van (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. Lisse: Swets & Zeitlinger

Bijlage

Topickaart

Op dit moment voert de Arbeidsinspectie een onderzoek uit dat zich richt op de werkdruk (psychische belasting) van u en uw collega's. Per bedrijf interviewen we drie werknemers [functie / afdeling]. Voordat ik met het feitelijke interview begin, is het goed dat ik u even kort uitleg wat de bedoeling is. Door middel van de interviews met u en uw collega's beoordeel ik of psychische belasting een structureel risico vormt bij u en uw collega's. Het gesprek heeft dus niet tot doel om te kijken of u overspannen bent of dat u een burnout heeft. Verder is het goed dat u weet dat de informatie die u mij geeft, vertrouwelijk door mij wordt behandeld. Zo meteen gaan we samen negen onderwerpen bespreken die te maken hebben met werkdruk. Elk onderwerp licht ik eerst toe en vervolgens vraag ik u naar uw eigen oordeel van uw situatie en verkennen we het onderwerp samen verder. Heeft u hierover nog vragen?

Topic 1 Inhoud v/h werk

- Te veel of te weinig afwisseling
- Verhouding moeilijke en eenvoudige taken.
- Nauwkeurigheid & concentratie.
- Nieuwe dingen kunnen leren.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, inhoud aan te passen, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | Altijd

Topic 2 Contacten

- Samenwerking tussen collega's en leidinggevende.
- Hulp geven en hulp ontvangen.
- Tijdig informatie verkrijgen.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, verbetermogelijkheden, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Topic 3 Emotionele gebeurtenissen

- Ongewenste omgangsvormen
- Belediging
- Verdriet en teleurstelling.
- Agressie & geweld
- Schokkende gebeurtenissen.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, ondersteuning, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Topic 4 Hoeveelheid werk

- Pieken en of dalen.
- Verstoringen.
- Spoedklussen (deadlines)
- Achterstanden in het werk.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, hoeveelheid aan te passen, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | Altijd

Topic 5 Inspannendheid

- Op de tenen moeten lopen.
- Werk fysiek of psychisch veel inspanning kost
- Herstelbehoefte na het werk.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, inzet aan te passen, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Topic 6 Werktempo

- Snelheid van werken (handelen).
- Door moeten werken.
- Natuurlijke rustmomenten.
- Werk realiseren ver binnen geplande tijd.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, werktempo aan te passen, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Topic 7 Afwijkende werktijden

- Ploegdienst.
- 's Nachts moeten werken.
- Weekend.
- 's Avonds.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, vrijwilligheid, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | Altijd

Topic 8 Pauzes en snipperdagen

- Worden gestoord tijdens pauzes.
- Doorwerken tijdens schaft.
- Pauzes en schaft niet echt opnemen
- Snipperdagen kunnen opnemen.

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, voldoende gelegenheid, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Topic 9 Overwerk

- Meer uren werken dan normaal (volgens individuele arbeidsovereenkomst).

Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden goed & minder goed, stressverschijnselen, vrijwilligheid, hoe vaak?

nooit | zelden | soms | vaak | altijd

Hoeveel kalenderdagen bent u het afgelopen halfjaar ziek geweest?

nooit = minder dan maandelijks → 0 punten

zelden = eens per drie maanden of vaker maar minder dan maandelijks → 1 punten

soms = maandelijks of vaker maar minder dan wekelijks → 2 punten

vaak = wekelijks of vaker maar minder dan dagelijks → 3 punten

altijd = dagelijks of meerdere keren per dag → 6 punten

