

## 2. Werkstress

*Marc van Veldhoven i.s.m. Guy Notelaers*

We leven aan het begin van de 21ste eeuw. In het rijke Westen werd ons halverwege de 20ste eeuw, na de grote oorlogen, een paradijselijk leven voorgespiegeld. Dankzij de zegeningen der techniek zou ons leven nog maar weinig inspanning vergen, binnen en buiten de arbeid (De Wilde, 2000). Het contrast van de tegenwoordige tijd met de periode rond 1900, in de mate van fysieke inspanning benodigd voor huishouden en werk, kan inderdaad nauwelijks groter zijn. Ons dagelijks leven is volledig vergroeid met allerlei vormen van technologie, en deze neemt vele fysieke taken van ons over. Maar dit is tot hoever de voorspelling opgaat.

Her leven aan het begin van de 21ste eeuw is zeker niet zonder inspanning. De aard van deze inspanning is echter veranderd: steeds minder fysieke inspanning, steeds meer mentale inspanning. De technologische revoluties van de 20ste eeuw hebben ons weliswaar veel werk uit handen genomen, maar ons ook een intensiever, sneller en abstracter leven bezorgd (Castells, 1996; Sociaal Cultureel Planbureau, 1998; Gleick, 2000).

Her resultaat is stress, een woord dat honderd jaar geleden niet eens bestond, maar nu zo gewoon is dat het zelfs door kleine kinderen wordt gebruikt, al was het maar om de roestand van hun ouders te beschrijven.

### Terminologie

Werkstress is een concept waar veel begripsverwarring over bestaat (Levi, 1998). Tegelijkertijd duidt de term werkstress een relevant werkterrein aan voor human resource managers, leidinggevenden, bedrijfsartsen, bedrijfspsychologen, enzovoort. Voor werknemers duidt het een belangrijk terrein aan in hun werkbeleving. Om uiteenlopende redenen neemt de relevantie van het onderwerp werkstress in de loop der tijd nog verder toe

(Kompier, 1996). Bovendien bestaat er een dozijn wetenschappelijke theorieën ter verklaring van het verslijtensproces (Cooper, 1998), niettegenstaande uiteenlopende definities van wat onder werkstress wordt verstaan in deze theorieën.

Om de begripverwarring rond de term werkstress te vermijden is door Meijman en Schaufeli (1996) het concept 'psychische vermoeidheid in de arbeidssituatie' (PVA) geformuleerd. Zij definiëren dit begrip als een syndroom dat ontstaat als gevolg van psychische belastingen die zich ontwikkeld hebben in voorafgaande fysieke en psychische activiteit, in het bijzonder arbeidsactiviteit, en dat betrekking heeft op negatieve veranderingen in psychische functies op basis waarvan het moeilijk, of zelfs onmogelijk wordt om doelgericht (taak)gedrag te ontwikkelen of in stand te houden.

PVA is te beschouwen als het kernsyndroom in diverse functioneringsproblemen en aandoeningen, die in het veld met uiteenlopende begrippen als werkstress, overspannenheid, surmenage of burn-out worden aangeduid. Omdat PVA een heldere definitie heeft, een wat beperktere range van symptomatologie aanduidt dan werkstress, en omdat steeds duidelijker wordt dat PVA de eigenlijke kern vormt van de werkstressproblematiek, zou in dit boek wellicht beter deze term kunnen worden gebruikt, in plaats van de term werkstress. Omdat PVA echter nog een betrekkelijk onbekende term is, zullen we in dit boek verder toch de term werkstress hanteren. Onder werkstress verstaan we in het kader van dit boek dan, in eerste instantie, wat in de bovenstaande definitie van PVA is weergegeven.

Hiermee is, in het kader van deze tekst, de term werkstress nader omschreven. We missen echter nog een gedeelte. Weliswaar is PVA de kern van werkstress, maar het is in de literatuur én in het veld gebruikelijk om met de term werkstress een brede range van symptomen aan te duiden. Breder dan alleen PVA. Wat verder aan symptomen met de noemer werkstress wordt aangeduid, kan worden samengevat als "problemen met betrekking tot het welbevinden in het werk" (Van Veldhoven, 1996). Anders gezegd: het verlies van een positieve houding ten aanzien van de organisatie, het werk, de cliënten, zichzelf als werknemer; enzovoort (Schaufeli & Van Dierendonk, 1993).

In dit boek verstaan we onder werkstress dus een reeks symptomen, waarvan PVA de kern vormt, maar die zich ook uitstrekt tot problemen met het welbevinden in het werk.

## Een toelichting op psychische vermoeidheid als de kern van werkstress

Van werken wordt je moe, en dat hoort ook zo. Als psychische vermoeidheid wordt gezien als het kernsyndroom van werkstress, burn-out, overspanning enzovoort, dan is dit niet hiërarchisch in tegenspraak. Er is een continuum van een normale werkgerelateerde vermoeidheid naar een problematische vermoeidheid. Meijman en Schaufeli (1996) bespreken dit continuum, waarbij duidelijk wordt dat de wetenschap nog meer vragen heeft dan antwoorden over wat er precies gebeurt, waardoor normale werkgerelateerde vermoeidheid overgaat in een problematische vermoeidheid.

Normale werkgerelateerde vermoeidheid kenmerkt zich door de reversibiliteit van de vermoeidheidsyndroom. De mate van herstel is aan deze zijde van het vermoeidheidscontinuum volledig. Er is sprake van voldoende herstel mogelijkheden. De herstel mogelijkheden vormen een belangrijke onderwerp in het belasting-herstelmodel van werkstress, zoals geformuleerd door Meijman (1989). Meijman en Schaufeli (1996) spreken daarom over acute psychische vermoeidheid in verband met de arbeid, omdat de herstel mogelijkheden dusdanig zijn dat de werknemer volledig gerecupereerd aan de volgende werkdag begint.

Een volgende situatie ontstaat wanneer de herstel mogelijkheden niet voldoende zijn en een 'vermoeidheidsresidu' ontstaat: de werknemer begint iets vermoeider aan de werkdag dan bij een vorige werkdag. Wetschappelijk zijn het erover eens dat zo'n vermoeidheidsresidu de basis vormt voor het mogelijke ontstaan van een meer langdurige, chronische psychische vermoeidheid in verband met de arbeid. Deze kenmerkt zich door het niet meer reverseibel zijn van de vermoeidheidsyndroom, ook wanneer hiertoe veel herstel mogelijkheden worden geboden.

Over de manier waarop het proces verloopt van acute naar chronische vermoeidheid, is meer onduidelijk dan duidelijk. Kompier (1988) heeft hiervoor een cumulatief procesmodel voorgesteld. Hieruit wordt duidelijk dat zo'n vermoeidheidsresidu langdurig en consequent moet worden opgebouwd. Ook volgt hieruit dat vele symptomen van vermoeidheid op lichamelijke, psychisch, gedragsmatig en sociaal niveau gedurende langere tijd moeten worden onderdrukt en ontkend om tot een toestand van langdurige vermoeidheid te komen. Het is vooral in dit stadium van langdurige vermoeidheid dat werkstress een werkelijk problematisch karakter krijgt.

### Maatschappelijke kosten

De maatschappelijke kosten van werkstress zijn voor Nederland en België mogelijk verschillend, vanwege verschillen in wegeving en voorzieningen voor sociale zekerheid. De hoeveelheid werknemers in regelingen inzake arbeidsongeschiktheid wegens psychische klachten is in ieder geval beïnvloed groter in Nederland. Dit betekent echter niet noodzakelijk dat de totale kosten wegens werkstress erg afwijken tussen Nederland en België. In België zitten de kosten wellicht in andere typen sociale regelingen (bijvoorbeeld: werkloosheidsuitkeringen) of uit het werkstressprobleem zich op een andere, maatschappelijk kostbare wijze (bijvoorbeeld: via straffenging). Voor een meer onderbouwde redenering in deze richting zie Prins (1990).

Op basis van gegevens van Koningsveld en Mossink (1997) en Van En-gers (1995) is voor Nederland becijferd dat werkstress de samenleving 4 miljard gulden per jaar kost. Dit is volgens andere auteurs echter een zeer bescheiden schatting. Op basis van Herrogh, Punman en Urban (2001) komen we voor Nederland tot een bedrag van 11,3 miljard gulden per jaar, ofwel 1,4% van het bruto binnenlands product (bbp).

Voor België komen Janssens en Op de Beek (1999) tot een redelijk vergelijkbaar cijfer: 1,6% van het bbp. Deze schatting is officieel overgenomen door de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV, 2000).

Ondanks de verschillen in wegeving en sociale voorzieningen liggen de schattingen voor België en Nederland dicht bij elkaar in de buurt. Hoe verhoudt deze schattingen zich tot Europese schattingen?

In een berekening die is gemaakt voor de kosten van werkstress in de Scandinavische landen kwamen men tot een cijfer van 2,5% van het bbp (Lunde-Jensen, 1994).

Alle voorgaande kostenschattingen zijn gebaseerd op de (directe en indirecte) kosten wegens uitval uit het arbeidsproces. Uitval uit het arbeidsproces is echter slechts het topje van de ijsberg wat de kosten van werkstress betreft. Denk aan vermindende productiviteit, verminderde kwaliteit van en verminderd functioneren in het privé-leven, verminderde werkmotivatie, om een meer compleet idee te krijgen van de kosten van werkstress bij werkende mensen. In een schatting, gemaakt in opdracht van de Europese Unie (Cooper, Linkonen & Carrwright, 1996), waarin al deze factoren ook zijn meegerekend, komt men tot 5 à 10% van het bbp als de totale kosten van werkstress.

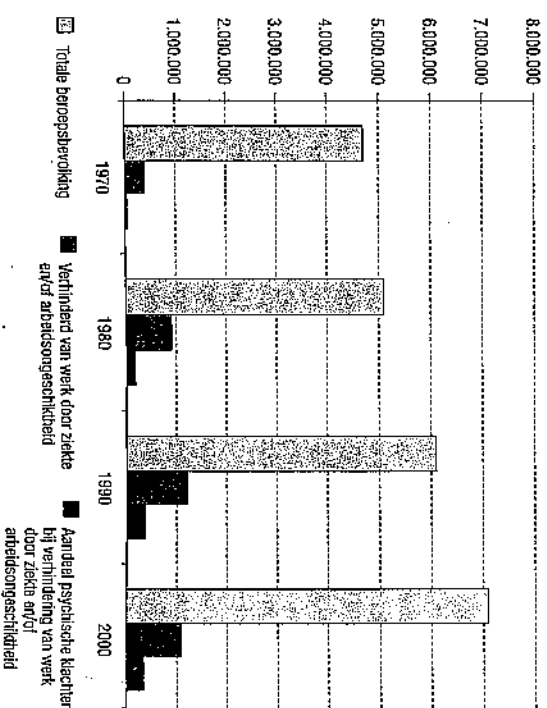
Laten we afsluiten met concrete bedragen voor België en Nederland. We gaan hierbij uit van 2,5% van het bbp. Dit lijkt niet de meest conser-

vatieve, maar ook niet de meest ruime schatting van de kosten te geven. Voor Nederland komen de kosten van werkstress dan op 2,5% van 824 miljard NLG (bbp 1999; bron: website CBS), ofwel jaarlijks 20,6 miljard gulden (9,35 miljard euro). Voor België komt dit neer op 2,5% van 9.406 miljard BEF (bbp 1999; bron: website NIS), ofwel jaarlijks 235,2 miljard BEF (5,83 miljard euro).

### Ontwikkeling maatschappelijke kosten

Deze maatschappelijke kosten wegens werkstress zijn niet uit de lucht komen vallen, maar zijn gegroeid over het laatste kwart van de 20ste eeuw. Als illustratie hiervoor kunnen we in kaart brengen hoe arbeidsongeschiktheid wegens psychische klachten zich in deze periode heeft ontwikkeld. Het betreft uitsluitend Nederlandse cijfers. Vergelijkbare Belgische statistieken zijn helaas niet beschikbaar.

In figuur 2.1 is voor de Nederlandse situatie aangegeven hoe – vanaf 1970 tot 2000 – de onderlinge verhoudingen zijn van de omvang van de



Figuur 2.1. Ontwikkeling arbeidsongeschiktheid/psychische klachten ten opzichte van bevoelingsvervolking.

totale beroepsbevolking, het totale aantal leden van de beroepsbevolking verhinderd van werk, en het totale aantal leden van de beroepsbevolking verhinderd van werk wegens psychische klachten.

Het gaat in figuur 2.1 om cijfers bij benadering. Het onderliggende cijfermateriaal voor de figuur is ontleend aan diverse statistieken, zoals die openbaar toegankelijk zijn via de websites van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Landelijke Instituut Sociale Verzekeringen (LISV).

In figuur 2.1 is te zien hoe in Nederland het aantal gevallen van werkgerelateerde psychische klachten met verzuim en arbeidsongeschiktheid toeneemt van een marginaal verschijnsel in 1970 (1% van de beroepsbevolking), via 3,5% in 1980, tot 6% in 1990, waarna er een afname plaatsvindt tot 5% in 2000.

In Nederland gelden de jaren negentig als een periode waarin het mes werd gezet in de sociale verzekeringen (Geurts, Kompier & Gründemann, 2000). We kunnen in de figuur zien dat de procentuele afname in de jaren negentig, zowel wat de totale arbeidsongeschiktheid als arbeidsongeschiktheid wegens psychische klachten betreft, ontstaat door twee factoren. Enerzijds is er een (lichte) afname van het absolute aantal werknemers met deze problemen. Anderzijds is er een forse toename van de beroepsbevolking als geheel. In absolute zin zijn de problemen dus niet erg sterk afgenomen in de jaren negentig, maar in relatieve zin is dit wel het geval.

### Informatiebronnen over werkstress in Nederland en België

Op basis van officiële statistieken, wetenschappelijke onderzoeksresultaten en praktijkcijfers is het mogelijk een beeld te schetsen van de stand van zaken met betrekking tot werkstress voor Nederland en België. Voor de geïnteresseerde lezer is in bijlage 1 een overzicht opgenomen van recente informatiebronnen die hier toe beschikbaar zijn. Er zijn echter zoveel uiteenlopende databases, studies en instrumenten, dat we ons in het kader van dit boek tot enkele hiervan moeten beperken. We kiezen twee informatiebronnen waar we hoofdzakelijk uit zullen putten.

In 1990, 1995 en 2000 werden in de landen van de Europese Unie interviews gedaan door de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, waarin onder andere aandacht wordt besteed aan werkstress. De resultaten voor 1995 (Paoli, 1997) en

de preliminaire resultaten voor 2000 (Mertlitz & Paoli, 2001) zullen in deze tekst veelvuldig worden aangehaald.

Informatie uit de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA; Van Veldhoven & Meijman, 1994) zal in dit boek eveneens een centrale rol vervullen, als het gaat om de cijfermatige onderbouwing van de onderwerpen die worden behandeld. Voor specifieke informatie over hoe op basis van de VBBA cijfers zijn afgeleid voor deze publicatie, zie de technische verantwoording in bijlage 2.

### Hoeveel werknemers hebben last van werkstress?

Werkstress is één van de meest voorkomende problemen binnen de Europese beroepsbevolking. Volgens het meest recente onderzoek van de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Mertlitz & Paoli, 2001) onder 21.500 werknemers in vijftien Europese landen, heeft 28% van de werknemers last van stress. U kunt zelf uitrekenen, als u bedenkt dat de beroepsbevolking in de genoemde vijftien landen 159 miljoen mensen omvat, dat er in de Europese Unie circa 40 miljoen werkstresslijders zijn.

In 1995, bij de vooranganger van het huidige onderzoek, werd exact hetzelfde cijfer van 28% gevonden (Paoli, 1997). Voor Nederland werd een percentage gevonden van 20%, voor België een percentage van 23% last van stress. Deze cijfers voor Nederland en België sluiten goed aan bij enkele andere, recente cijfers uit grootschalige onderzoeksprojecten. Van Amelsvoort et al. (2001) komen tot 22% psychisch vermoeiden, op basis van een onderzoek onder ruim 12.000 werknemers. Bakker, Schaufeli en Van Dierendonk (2000) onderzochten ruim 18.000 werknemers, en concludeerden dat 24% van de werknemers last heeft van burn-out of risico loopt op burn-out.

Met behulp van de VBBA kunnen we vaststellen hoe groot het deel van de werkende beroepsbevolking is dat kan gelden als 'inacceptabel vermoeid' (experts hebben op basis van de meetstaat 'herstbehoefte' in de VBBA bepaald wat dit inhoudt). Voor de Nederlandse beroepsbevolking blijkt dat 35% van alle werkenden aangeeft vermoeder van het werk te zijn dan acceptabel wordt geacht door experts. Als experts dus, vanuit het oogpunt van een adequaat herstel van de arbeidspanning, mogen aan-geven hoeveel werknemers kunnen gelden als 'inacceptabel vermoeid', dan komen we tot hogere percentages dan wanneer we werknemers rechtstreeks vragen of ze last van stress hebben.

Voor de Belgische beroepsbevolking komt het betreffende cijfer 'in acceptabele vermindering' zelfs uit op 49%. Dit lijkt een opvallend hoog getal te zijn, ook al hadden we op basis van de Europese studie van Paoli (1997) een iets hogere score dan in Nederland kunnen verwachten. Is de situatie in de afgelopen vijf jaar in België beduidend etiger geworden?

Deze percentages over werkstress, in combinatie met de eerdere cijfers over de maatschappelijke kosten van werkstress, roepen de vraag op hoe zo'n situatie eigenlijk kan bestaan: wat levert dit de gezonde mensen als individu, dan wel de maatschappij als geheel, eigenlijk op? Er moet toch heel wat tegenover staan om deze kosten (in overdachtelijke en letterlijke zin) te compenseren of lonend te maken?

Aan het eind van deze paragraaf past een relativerende opmerking over de voorgaande hoge percentages werknemers met werkstress. Niet al deze werkende personen gelden als 'ernstig vermoeid', wanneer we hier als criterium op los zouden laten dat ze minstens even moe moeten zijn als werknemers die zijn uitgevallen en worden behandeld voor burn-out. Dit aandeel van de werkende populatie betreft naar schatting maximaal slechts zo'n 5% (Bakker, Schaufeli & Van Dieendonk, 2000; Houman et al., 2000). Wat de hoge cijfers in deze paragraaf heel duidelijk demonstren, is dat er naast deze ernstige vermoeiden een omvangrijke groep is binnen de beroepsbevolking waarvoor werkstress ook een relevant probleem is.

### Specifieke groepen in de beroepsbevolking met veel werkstress

In bijlage 3 worden verschillen in werkstress (gemeten met de VBBA) weergegeven voor de Nederlandse en Belgische beroepsbevolking naar leeftijd, geslacht en niveau van vooropleiding. Zoals blijkt uit bijlage 3 worden er geen noemenswaardige verschillen in werkstress tussen mannen en vrouwen gevonden, zij het dat vrouwen in België iets hoger scoren dan mannen. De gemiddelde score op werkstress neemt toe met de leeftijd, zowel in België als in Nederland. Met het opleidingsniveau blijkt over het algemeen een positieve relatie te bestaan in Nederland: de ervaren werkstress stijgt met het opleidingsniveau. In België is deze stijgende trend met het niveau van vooropleiding echter nagenoeg afwezig.

De hier beschreven patronen voor geslacht en leeftijd worden doorgaans bevestigd in andere bronnen (Houtman et al., 2000). Voor het niveau van vooropleiding worden in andere Nederlandse studies andere resultaten gevonden, namelijk juist een daling van de ervaren werkstress

met het niveau van vooropleiding (Houtman et al., 2000; Van Amelsvoort et al., 2001). Voor wat het niveau van vooropleiding betreft, is de enige conclusie op dit moment de onbevredigende uitdrukking dat de gegevens uit diverse studies tot nu toe geen eenduidige conclusie toelaten.

### Te moe voor het paradijs

Wellicht komt het u bekend voor: u heeft een gesprek met een persoon die beduidend ouder is dan uzelf. Centraal thema is wat er sinds vroeger toch allemaal veranderd is in de wereld. Uw gesprekspartner geeft u twee hoedschappen mee: "vroeger was het allemaal zwaarder" en "vroeger was het allemaal beter". Over de observatie van moreel en/of sociaal verval, die besloten ligt in de opmerking "vroeger was het allemaal beter", wil ik het nu niet verder hebben, maar wel over de suggestie dat het leven nu lichter is dan vroeger.

Indedaad, zo is het op het eerste gezicht vergeleken met de gemiddelde industriearbeider van vijftig jaar geleden werkt het merendeel van de huidige beroepsbevolking in ogenschijnlijk paradijselijke arbeidsomstandigheden. Dit geldt voor het aantal werkuren per week, de werktijden, de inspraakmogelijkheden en een belangrijk deel van de ergonomische en fysieke arbeidsomstandigheden. Maar helaas: een kwart van de werkende mensen is te moe voor dit paradijs. "Something happened on the way to heaven."

Marc van Veldhoven

## Te moe voor het paradijs

Werkstress: tussen weten en doen

Acco Leuven / Leusden

# Inhoud

INHOUD

Woord vooraf	9
1. Inleiding	11
Weten	19
2. Werkstress	21
<i>Marc van Veldhoven i.s.m. Guy Nottelaers</i>	
Terminologie	21
Een toelichting op psychische vermoeidheid als de kern van werkstress	23
Maatschappelijke kosten	24
Ontwikkeling maatschappelijke kosten	25
Informatiebronnen over werkstress in Nederland en België	26
Hoeveel werknemers hebben last van werkstress?	27
Specifieke groepen in de beroepsbevolking met veel werkstress	28
Te moe voor het paradijs	29
3. Werkdruk	31
<i>Marc van Veldhoven i.s.m. Guy Nottelaers</i>	
Hoe hoog is de werkdruk?	31
De relatie tussen werkdruk en werkstress	33
De werkelijkheid is altijd ingewikkelder	35
Kwaliteitsveer kunnen van werkdruk	35
Mentale belasting/computerwerk	36
Emotionele belasting/agressie en geweld	36
Intensiever werken, intensiever leven	37
	1 5

Eerste druk: 2001

Gepubliceerd door Uitgeverij Acco, Brusselsestraat 153, 3000 Leuven (België)

Voor Nederland:

- *Uitgeverij:* Centraal Boekhuis bv, Culemborg
- *Correspondentie:* Hamersveldseweg 86, 3833 CT Leusden

*Ontdekkingsreis:* Danny Juchmans

© 2001 by Acco (Academische Coöperatieve Vereniging cvba), Leuven (België)

Niet uit deze uitgave mag worden vervaardigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means without permission in writing from the publisher.

D/2001/0543/127

NTUGI 684

ISBN 90-334-4893-9