

We brengen een hoge werkdruk vaak in verband met een breed scala aan gezondheids- en veiligheidsrisico's, variërend van vermoeidheid en fysieke klachten tot hartziekten of ongelukken op de werkvloer. Dan zou je mogen verwachten dat hierover veel literatuur is gepubliceerd. In de praktijk blijkt echter dat de literatuur zich vooral richt op werkstressoren in het algemeen. Er wordt vrijwel niets geschreven over de unieke effecten van de hoge werkdruk zelf.

Werkdruk valt volgens de Arbeidsomstandighedenwet onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Dit heeft tot gevolg dat binnen sectoren waarin werknemers blootstelling aan PSA riskeren, werkgevers de verplichting hebben om risico's met betrekking tot PSA in kaart te brengen en te beperken.

Vormen van werkdruk

In de literatuur worden verschillende *dimensies* van werkdruk onderscheiden. Twee dimensies die vaak voorkomen zijn kwantitatieve versus kwalitatieve werkdruk en objectieve versus subjectieve werkdruk.

Aanbevelingen in de richtlijn zijn vooral gebaseerd op onderzoek naar kwantitatieve werkdruk

Kwantitatieve en kwalitatieve werkdruk
Werkdruk is onder te verdelen in kwantitatieve en kwalitatieve werkdruk. Van kwantitatieve werkdruk is sprake wanneer mensen grote hoeveelheden werk in een korte tijdsperiode moeten verrichten. Kwalitatieve werkdruk heeft vooral betrekking op de moeilijkheidsgraad van de te verrichten werkzaamheden.

Objectieve en subjectieve aspecten

Bij werkdruk is er sprake van objectieve en subjectieve aspecten. Objectieve werkdruk is gebaseerd op het vaststellen van werkdruk aan de hand van het werkelijke aantal gewerkte uren en het aantal handelingen, producten of diensten

per tijdsperiode. Subjectieve werkdruk is de werkdruk die de werknemer zelf rapporteert, meestal aan de hand van een vragenlijstonderzoek.

Daarnaast maakt men onderscheid tussen verschillende *vormen* van werkdruk, zoals psychische, emotionele en fysieke werkdruk. Uit het literatuuronderzoek bleek dat publicaties over werkdruk zich vooral richten op kwantitatieve werkdruk, dus zoals werknemers die ervaren. Aanbevelingen in de richtlijn zijn daarom voornamelijk gebaseerd op onderzoek naar kwantitatieve werkdruk.

Gevolgen

Hoge werkdruk kan de gezondheid en het functioneren van werknemers beïnvloeden. Vaak is er sprake van negatieve gevolgen, echter het wetenschappelijk bewijs hiervoor is van wisselende kwaliteit. Er is veel bewijs dat een hoge werkdruk tot stressklachten – dit heet ook wel *distress* – leidt. Daarnaast is er ook veel bewijs dat een hoge werkdruk tot hart- en vaatziekten leidt. Voor andere gevolgen van werkdruk is het bewijs minder hard. Er zijn aanwijzingen dat een hoge werkdruk leidt tot onder andere depressie, vermoeidheid, personeelsverloop en ongelukken op de werkvloer.

Daarnaast is er enig bewijs dat werkhulpbronnen, zoals een toename in controlemogelijkheden of sociale steun, de negatieve effecten van een hoge werkdruk op gezondheidsrisico's kunnen beperken.

Hoe meten?

Kwantitatieve werkdruk is te meten met de Nederlandstalige versie van de QWI (Quantitative Workload Inventory) en de psychologic demands-vragen uit de JCQ (Job Content Questionnaire), zie de schema's op pag. 44.

Periodieke monitoring

Met het oog op de gezondheidsrisico's door een hoge werkdruk kan het zinvol

zijn een vorm van periodieke monitoring van werkdruk in te voeren bij organisaties. Hiervoor is een stroomdiagram (zie pag. 45) ontwikkeld dat de volgende stappen kent.

Inventarisatie van meetinstrumenten

Stel vast of er betrouwbare instrumenten worden gebruikt voor het vaststellen van een hoge werkdruk bij werknemers binnen de organisatie. Een werkdrukmeting kan bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van een het Preventief Medisch Onderzoek (PMO).

Implementatie van een monitoring systeem

Monitor kwantitatieve werkdruk bij werknemers met een frequentie van ten minste één keer per jaar. Omdat de werkdruk binnen een periode van een jaar kan fluctueren, is het nodig hier bij het periodiek monitoren van de werkdruk rekening mee te houden.

Interpretatie van de uitkomsten

Vergelijk de werkdrukscores van werknemers met de normscores. Daarnaast is het mogelijk om verschillen in werkdruk tussen teams of afdelingen te vergelijken om zo meer duidelijkheid te krijgen over verschillen in werkdruk binnen de organisatie. Ook kunnen werknemers op individueel niveau meer inzicht krijgen in de mate waarin ze hoge werkdruk ervaren.

Wat doen bij vaststelling hoge werkdruk?

Stel vast of er bij een hoge werkdruk eveneens sprake is van negatieve gevolgen voor de gezondheid en het functioneren van werknemers, zoals *distress* en hart- en vaatziekten. Voor het vaststellen van de mate van *distress* en de behandelmogelijkheden wordt verwezen naar de richtlijn 'Eén lijn in de eerste

Definitie

Er is geen sprake van één breed geaccepteerde definitie voor de term 'werkdruk'. De richtlijn hanteert de volgende definitie: "Als de balans tussen de hoeveelheid werk (werkbelasting) en de tijd waarbinnen dat werk af moet zijn het draagvermogen van de werknemer (belastbaarheid) te boven gaat, is er sprake van werkdruk. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden en het ontbreken van voldoende steun door collega's en leidinggevende om aan de gestelde eisen te voldoen, vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van werknemers." »

QWI

Quantitative workload inventory	Minder dan één keer per maand of nooit	Één tot twee keer per maand	Één tot twee keer per week	Één tot twee keer per dag	Meerdere keren per dag
	1	2	3	4	5
1. Hoe vaak vereist uw werk dat u heel snel moet werken?					
2. Hoe vaak vereist uw werk dat u hard moet werken?					
3. Hoe vaak komt u in tijdsnood om werktaken af te ronden?					
4. Hoe vaak komt het voor dat er heel veel te doen is op het werk?					
5. Hoe vaak komt het voor dat u meer werktaken moet uitvoeren dan u aankunt?					

NORMSCORES QWI

Werkdruk (QWI)	Zeer laag	Laag	Gemiddeld	Hoog	Zeer hoog
Somscore (5-25)	≤ 9.69	9.70 – 13.11	13.12 – 19.95	19.96- 23.37	≥ 23.38

JCQ

'Psychologic demands'	Sterk mee oneens	Oneens	Eens	Sterk mee eens
	1	2	3	4
1. Mijn baan verplicht mij erg snel te werken.				
2. Mijn baan verplicht mij erg hard te werken.				
3. Van mij wordt niet verlangd dat ik een excessieve hoeveelheid werk op mij neem.*				
4. Ik heb voldoende tijd om mijn werk gedaan te krijgen.*				
5. Ik ben vrij van conflicterende beslissingen die anderen maken.*				

NORMSCORES PD JCQ

Werkdruk (PD)	Zeer laag	Laag	Gemiddeld	Hoog	Zeer hoog
Gemiddelde score: (1-4)	≤ 1.69	1.70 - 2.14	2.15 - 3.05	3.06 - 3.51	≥ 3.52

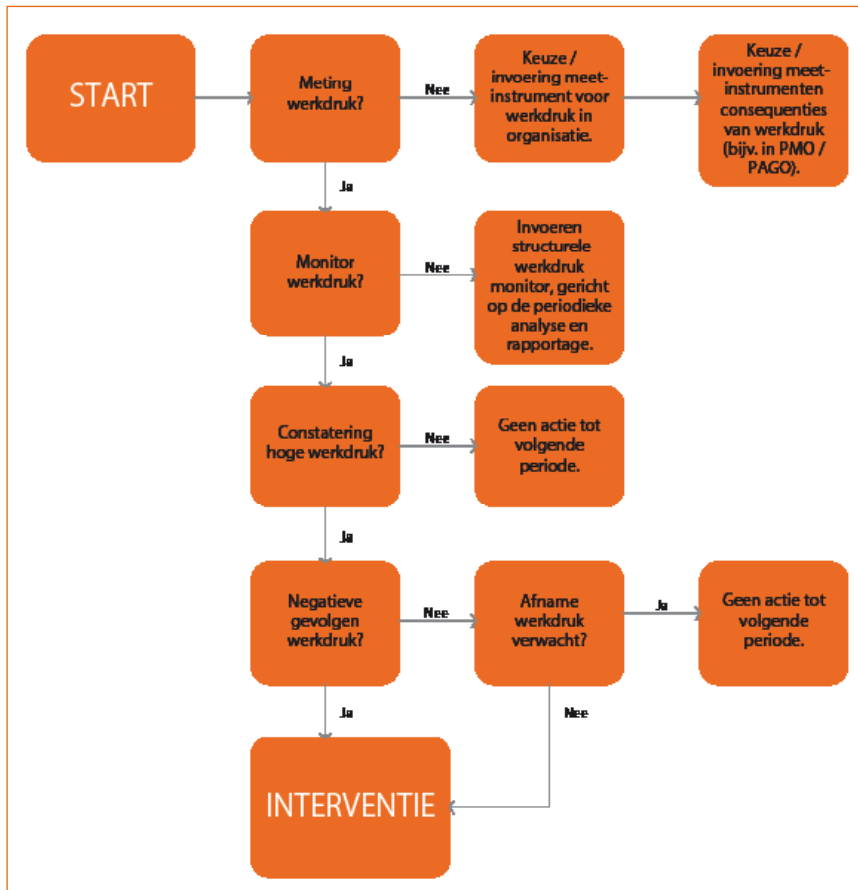
lijnen bij overspanning en burn-out. Multi-disciplinaire richtlijn overspanning en burn-out voor eerstelijns professionals'. Voor de diagnostiek en begeleiding van beginnende symptomen van hart- en vaatziekten wordt verwezen naar de 'NHG-Standaard PreventieConsult module Cardiometabool Risico'. Maak een inschatting van de te verwachten werkdruk voor de komende periode. Is er sprake van een te verwachten toename van werkdruk, zet dan interventies in gericht op het verlagen van de werkdruk en/of het voorkomen van negatieve gevolgen voor het functioneren en de gezondheid van werknemers.

Effectieve interventies

Om vast te kunnen stellen of een interventie effectief is, is het verstandig om eerst vast te stellen welke uitkomstmaten het best bij de situatie passen. Interventies kunnen zich richten op het verbeteren van:

- » de kwaliteit van de werkcontext (onder andere afname van werkdruk, toename van werkhulpbronnen);
- » psychologische uitkomsten (onder andere reductie van stress, psychosoma-

STROOMSCHEMA



tische klachten, toename van mentale gezondheid of werktevredenheid);

- » fysieke uitkomsten (onder andere toename van fysieke gezondheid, reductie van nek- of rugklachten, fysieke stressmaten);
- » gedragsmatige uitkomsten (onder andere reductie van ziekteverzuim, toename van productiviteit).

Daarnaast zijn er verschillende soorten interventies te onderscheiden.

Organisatorische interventies

Organisatorische interventies zijn gericht op het veranderen van de (objectieve) werkcontext, waar persoon-werk interventies erop gericht zijn werknemer en werkcontext beter op elkaar te laten aansluiten. Echter, vanwege de lage kwaliteit van het bewijs formuleert de richtlijn geen aanbevelingen op het gebied van organisatorische interventies. Wel geeft de richtlijn een procesbeschrijving die mogelijk enig houvast biedt bij het implementeren en uitvoeren van organisatorische interventies:

- » Kwalitatieve fase voor vaststellen werkdruk en werkhulpbronnen

- » Kwantitatieve fase voor vaststellen werkdruk en werkhulpbronnen
- » Opstellen en implementatie van een interventieplan
- » Nameting, borging en evaluatie van interventie

Interventies op individueel niveau

Er is enig bewijs dat interventies op het individuele niveau, met name cognitieve gedragstherapie en ontspanningstherapie, positieve effecten sorteerden op een toename van de kwaliteit van de werkcontext (door onder andere afname van de werkdruk) en de psychische gezondheid van werknemers. Verder zijn er aanwijzingen dat individuele interventies positieve effecten sorteren op fysieke en gedragsmatige uitkomsten. De ervaring van een structureel hoge werkdruk kan beperkt blijven tot één of enkele werknemer(s). Het is daarom verstandig om interventies op individueel niveau aan te bieden die een bewezen effect hebben op verlaging van de werkdruk of vermindering van de negatieve consequenties van werkdruk.

De richtlijn geeft aan dat hierbij bij-

voorbeeld gebruik te maken is van de onderstaande stappen.

- » Gesprek werknemer met leidinggevende of deskundige
- » Keuze en doorlopen van interventie
- » Evaluatie van de interventie

Aan de slag met de richtlijn

De doelstelling van de multidisciplinaire richtlijn 'Werkdruk' is professionals op het gebied van arbeid en gezondheid inzicht te geven in de consequenties van een hoge werkdruk voor de gezondheid en het functioneren van werknemers. Daarnaast heeft de richtlijn als doel een helpende hand te bieden bij het betrouwbaar vaststellen van een hoge werkdruk bij werknemers en aanbevelingen te doen voor interventies die kunnen leiden tot het verminderen en/of wegnemen van gezondheids- en veiligheidsrisico's door een hoge werkdruk. Met deze richtlijn kunnen arboprofessionals zowel op organisatie- als op individueel niveau adviseren over het omgaan met hoge werkdruk. <<

De multidisciplinaire richtlijn 'Werkdruk' is gemaakt door de Beroepsvereniging voor Arbeids- en Organisatiedeskundigen (BA&O), de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), de Nederlandse Vereniging voor Arbeidshygiëne (NVVA) en de Nederlandse Vereniging voor Veiligheidskunde (NVVK). De richtlijn is gebaseerd op wetenschappelijke kennis, visie van de projectgroep en commentaar van deskundigen en leden van de beroepsverenigingen. De richtlijn, het achtergronddocument en de performance-indicatoren zijn te vinden op: <http://www.arbokennisnet.nl/werkdruk.html>.

Hulshof C, Bruinvels D. Bewijs het maar! Multidisciplinaire richtlijnen voor Arbodeskundigen. Arbo (11) 2012:28-31.

De auteurs zijn de leden van de projectgroep en de (eind)redactie van de multidisciplinaire richtlijn 'Werkdruk'. **Dr. Wido Oerlemans**, post-doctoraal onderzoeker arbeids- en organisatiepsychologie. **Prof. dr. Arnold Bakker**, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie. **Dr. David Bruinvels**, bedrijfsarts (eindredactie). * **Prof. dr. Tinka van Vuuren**, bijzonder hoogleraar Vitaliteitsmanagement. **Prof. dr. Marc van Veldhoven**, hoogleraar Werk, Gezondheid en Welbevinden. **Drs. Peter van Bekkum CMC**, seniorarbeids- en organisatiedeskundige. **Drs. Eveline van Lith**, gz psycholoog, relatie- en gezinstherapeut, registermediator. **Ing. Helger Siegert MWO CMC**, senior consultant health and safety. **Drs. Harry Tweehuysen**, arbeids- en organisatiedeskundige. **Cecile van der Velde MWO CMC**, veiligheidskundige en arbeids- en organisatiedeskundige. **Drs. Maaïke Wichgers-van Alst**, bedrijfsarts. **Dr. Linda Kok**, epidemioloog (coördinatie). **Drs. Marjolein Bastiaanssen**, bedrijfsarts (eindredactie).

TURBOTOE



A+A Düsseldorf
5-8 november 2013,
Hal 3, Stand E36

- Eenvoudig over eigen schoen te dragen
- Veiligheid door vaste stalen neus (200 KJ)
- Hygiënisch, makkelijk, anti slip en duurzaam
- Ideaal voor bezoekers van productie locaties
- 7 verschillende maten: XS, S, M, L, XL, XXL, XXXL



Aktat Trading Holland

www.aktatrading.nl • info@aktatrading.nl • Tel. 0031 (0)527 615722



PLATFORM OVER PREVENTIE

DEEL NIEUWS OVER VEILIG EN GEZOND VERKEN EN DEEL DEZE MET ANDEREN

Hét platform van, voor en door
functionarissen met preventietaken.

www.overpreventie.nl

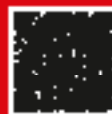
- Doe kennis op over veilig en gezond werken en deel deze met anderen
- Ontwikkel uw expertise en vaardigheden om (gezondheids)schade op het werk te voorkomen
- Verbeter uw positie, zichtbaarheid en draagkracht
- Krijg beter inzicht in uw takenpakket, bevoegdheden en mogelijke samenwerkingen

Mede mogelijk gemaakt door:



Altijd het laatste nieuws?

Meld u aan voor de gratis
e-mailnieuwsbrief



www.overpreventie.nl/nieuwsbrief