

Signaleringsmethode Werkdruk

Arbeidsinspectie

(Versie 2008.01)



Vragen over het gebruik en het copyright van de methode kunt u richten aan het Expertise Centrum van de Arbeidsinspectie PostbusExpertise@MINSZW.nl t.a.v. Vakgroep A&O (drs. L. de Jong)

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	THEORIE	3
2.1	WELKE STRESSVERSCHIJNSELEN	4
2.2	WELKE WERKDRIKBRONNEN	5
3	GESPREKSPROTOCOL	7
3.1	TOPICKAART	9
3.2	VOORBEELDVRAGEN VOOR HET INTERVIEW	10
4	NORMERING	13

1 Inleiding

De Signaleringsmethode werkdruk is een strak geprotocolleerd halfgestructureerd interview. De methode is primair bedoeld om te signaleren of psychosociale arbeidsbelasting verbredend en verdiepend moet worden onderzocht. Met de methode wordt de frequentie van werkstressverschijnselen onderzocht die een werknemer ervaart door én toewijst (attribueert) aan, negen vooraf benoemde werkdrukbronnen. Deze negen werkdrukbronnen zijn: 1 inhoud van het werk, 2 contacten, 3 ingrijpende gebeurtenissen, 4 hoeveelheid werk, 5 zwaarte van het werk, 6 werktempo, 7 afwijkende werktijden, 8 pauze & snipperdagen en 9 overwerk.

De Signaleringsmethode werkdruk is gebaseerd op de wettekst van de Arbowet met betrekking tot psychosociale arbeidsbelasting. De Arbowet omschrijft psychosociale arbeidsbelasting als: de factoren seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen. Stress wordt omschreven als een toestand die als negatief ervaren lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

Er is sprake van werkdruk als een werknemer niet kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Met taakeisen worden bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo. Bij werkdruk werkt een werknemer voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in een hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden of anders gezegd beperkte zeggenschap in en over het werk vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van werknemers. Werkdruk kan naast deze taakeisen veroorzaakt worden door diverse aspecten van organisaties en hun directe omgeving zoals communicatiepatronen, werkorganisatie, technologie en de externe sociaal-economische omgeving.

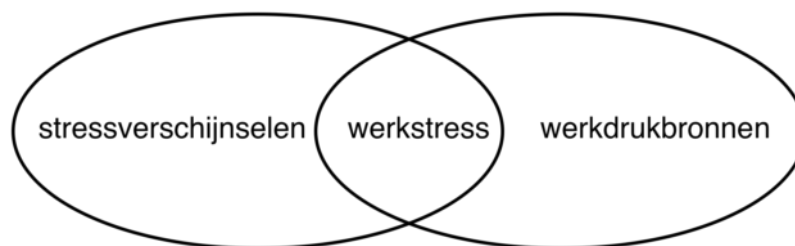
2 Theorie

De wetgever gaat er van uit dat er sprake is van werkstress als de werknemer zijn stressverschijnselen toeschrijft aan het werk. Deze benadering sluit aan bij de perceptie van het stressproces van het individu zoals door Bakker, De Jonge en Taris (2003) is beschreven. Bakker et al beschrijven dat eerst een objectieve werkdrukbron moet worden waargenomen voordat deze een psychologisch effect kan hebben op de persoon. Werknemers zijn zich niet altijd bewust van de aanwezige objectieve werkdrukbronnen. Objectieve werkdrukbronnen die niet worden waargenomen leiden ook niet tot stress (Bakker et al, 2003). Gaillard (1992) beschrijft dat stress pas ontstaat als de persoon denkt dat de disharmonie tussen de eisen, die de omgeving stelt en de eigen mogelijkheden niet op te lossen is. Buunk en De Wolff (1992) geven aan dat het bij stress primair gaat om al die situaties die bij mensen negatieve gevoelens oproepen. De Jonge, Le Blanc en Schaufeli (2003) omschrijven werkstress als stress in of door de werksituatie. Vanuit de waarneming van de persoon is er sprake van werkstress

(stress in of door werk) als een stressverschijnsel wordt toegewezen (geattribueerd) aan een werkdrukbron.

Vanuit de gegeven definities en de perceptie van de persoon bestaat werkstress als psychologisch begrip uit twee aspecten: stressverschijnselen en werkdrukbronnen.

Werkstress wordt gedefinieerd als het toewijzen van stressverschijnselen aan werkdrukbronnen. Deze definitie gaat uit van de vooronderstelling dat deel en geheel intern (holistisch) met elkaar verbonden zijn. Werkstress bestaat uit stressverschijnselen die worden geattribueerd aan werkdrukbronnen (zie Figuur 2.1). Werkstress is als psychologisch begrip dus ondeelbaar. Net zoals het strand wordt gevormd door zee en zand. Als één van de beide aspecten weg valt, is er geen strand, geen werkstress.



Figuur 2.1: Holistisch model van werkstress

Mensen ervaren stressverschijnselen en schrijven bij werkstress die zelfde stressverschijnselen toe aan werkdrukbronnen. Mensen koppelen de innerlijke waarneming van stressverschijnselen aan de waarneming van werkdrukbronnen in hun omgeving. Of te wel mensen geven betekenis aan hun stressverschijnselen door een werkdrukbron aan te wijzen. Werkstress is een vorm van identificeren, van betekenisverlening.

2.1 Welke stressverschijnselen

Stressverschijnselen kunnen globaal ingedeeld worden in vier categorieën: negatieve emoties met een laag activatieniveau (bijvoorbeeld ontevreden), negatieve emoties met een hoog activatieniveau (bijvoorbeeld piekeren), mentale vermoeidheid (bijvoorbeeld geestelijk op) en uitputting (echt op). In Tabel 2.1 wordt een niet limitatieve opsomming gegeven van stressverschijnselen. Deze 24 stressverschijnselen worden ook gebruikt in de Vragenlijst werkdruk (2008) van de Arbeidsinspectie.

De verschijnselen zijn niet allemaal even ernstig. De frequentie (hoe vaak het verschijnsel voorkomt), de duur en de intensiteit bepalen mede de ernst van de klacht. Werkstress ondervinden van een stressor kan zich dus uiten in deze verschijnselen. Deze verschijnselen zijn dus belangrijke indicatoren voor de aanwezigheid van werkstress door psychosociale arbeidsbelasting (verzameling werkdrukbronnen). In een gesprek zal door een werknemer vaak impliciet en/of in andere bewoordingen verwezen worden naar een werkstressverschijnsel. Bijvoorbeeld: de werknemer ergert

zich aan het gedrag van een collega, ergeren is een uiting van irritatie. Opmerkingen 'ik vind het wel best' en 'ze doen maar' zijn voorbeelden van uitspraken die naar balen en/of cynisme verwijzen.

Tabel 2.1: Opsomming van stressverschijnselen

Stressverschijnselen die door psychosociale arbeidsbelasting kunnen ontstaan		
Irritatie	Piekeren	Vergeetachtigheid
Verveeld	Malen	Geestelijk op
Emotioneel	Slaapklachten	Uitgeput
Angstig	Gespannen	Lusteloos
Weerzin	Zorgen maken	Concentratieproblemen
Cynisch	Vijandig	Echt op
Onzeker	Balen	Moeilijk tot rust komen
Ontevreden	's Nachts wakker liggen	Somber

2.2 Welke werkdrukbronnen

De Signaleringsmethode werkdruk kijkt naar de volgende werkdrukbronnen die vallen onder het begrip psychosociale arbeidsbelasting en die werkstress kunnen veroorzaken: 1 inhoud van het werk, 2 contacten, 3 ingrijpende gebeurtenissen, 4 hoeveelheid werk, 5 zwaarte van het werk, 6 werktempo, 7 afwijkende werktijden, 8 pauzes en/of snipperdagen en tenslotte 9 overwerk. Hieronder worden de werkdrukbronnen nader toegelicht. Elke stressor vormt samen met de omschrijving die de stressor nader toelichten en inkaderen een topic.

1. Inhoud van het werk

Bij de inhoud van het werk gaat het om de taken en klussen die mensen in hun functie uitvoeren. Bij de inhoud van het werk gaat het om aspecten zoals: de verhouding tussen moeilijke en eenvoudige taken, de vereiste nauwkeurigheid, de vereiste concentratie en de leermogelijkheden die de functie biedt.

2. Contacten

Het gaat bij de contacten om de contacten met collega's, leidinggevende en derden. Het gaat niet zozeer om de mogelijkheid om een praatje te kunnen maken maar om de mogelijkheid om elkaar te kunnen helpen. Ook de mate waarin hulp wordt gegeven (elkaar assisteren), het samenwerken tussen collega's onderling, en met de leidinggevende bepalen de contactmogelijkheden.

3. Ingrijpende gebeurtenissen

Bij ingrijpende gebeurtenissen gaat het om aspecten zoals: onheus gedrag, agressie & geweld, ongewenste omgangsvormen (pesten op het werk en seksuele intimidatie) en de confrontatie met verdriet en teleurstelling van anderen.

4. Hoeveelheid werk

De hoeveelheid werk gaat in op de tijd die beschikbaar is om het werkaanbod uit te voeren. Aspecten die hierbij een rol spelen zijn de aanwezigheid van pieken en dalen in het werk, of er wel of geen verstoringen in het werk zijn, eventuele spoedklussen, verdeling van taken en wel of geen achterstanden in de planning.

5. Zwaarte van het werk

De zwaarte van het werk heeft betrekking op de vraag of het werk inspannend is. Aspecten die bij de zwaarte van het werk een rol spelen zijn: voortdurend op de tenen moeten lopen, steeds moeten blijven opletten. Bij thuiskomst geen gezeur kunnen dulden. Na het werk geen puff meer hebben om iets anders op te pakken.

6. Werktempo

De vraag over het werktempo lijkt veel op de hoeveelheid werk die moet worden uitgevoerd. Het werktempo komt tot uitdrukking in de snelheid van werken, hollen en stilstaan en komt daarnaast ook tot uitdrukking in het voortdurend door moeten werken om het werk op tijd af te kunnen krijgen. Aandachtpunten zijn ook of er natuurlijke rustmomenten in het werk aanwezig zijn en/of het werk ver binnen de geplande tijd wordt gerealiseerd.

7. Afwijkende werktijden

Onder afwijkende werktijden wordt verstaan het werken in ploegendienst, 's avonds, 's nachts of in het weekend.

8. Pauze en/of snipperdagen

Onder pauze wordt verstaan de rustmomenten die tijdens de werkdag zijn ingepland en met snipperdagen de dagen waarop de werknemer vrij kan nemen.

9. Overwerk

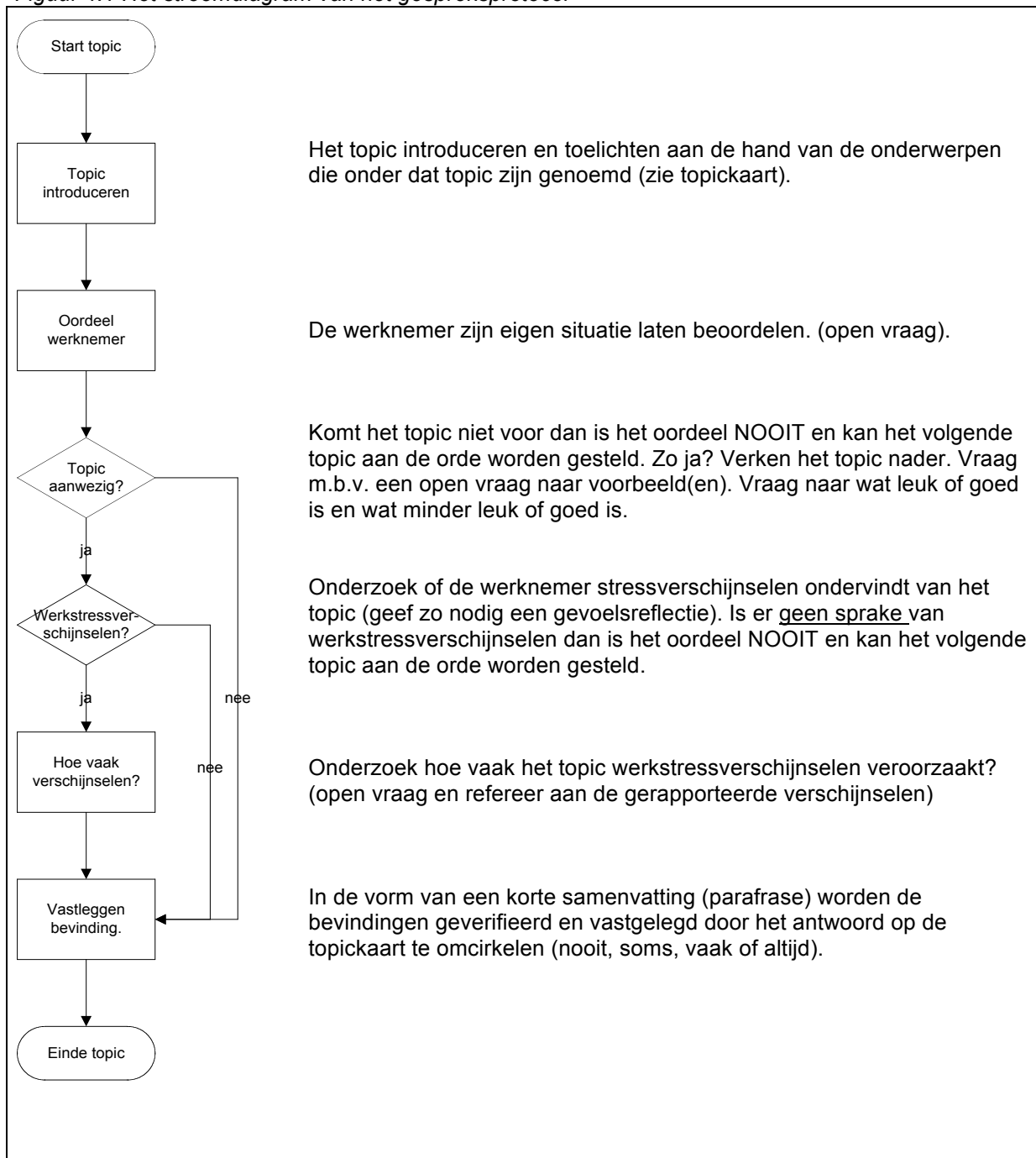
Onder overwerk wordt hier verstaan het werken van meer uren dan volgens de individuele arbeidsovereenkomst is afgesproken.

Naast deze negen werkdrukbronnen zijn er nog vele andere werkdrukbronnen die ook vallen onder de noemer psychosociale arbeidsbelasting en werkstress kunnen veroorzaken. Echter deze negen werkdrukbronnen dekken psychosociale arbeidsbelasting en werkstress voor het grootste deel af. Uit onderzoek van Van Veldhoven en Broersen (2001) blijkt tevens dat deze genoemde werkdrukbronnen belangrijke veroorzakers zijn van de nadelige gevolgen. De opgenomen werkdrukbronnen passen binnen de context van de Arbeidsomstandighedenwet.

3 Gespreksprotocol

Per topic (stressor) wordt de frequentie van werkstressverschijnselen onderzocht die een werknemer ervaart door én toewijst (attribueert) aan deze stressor. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het gespreksprotocol (zie figuur 4.1). Het protocol volgt het volgende stramien: Nadat het item (= topic = stressor) is geïntroduceerd wordt aan de werknemer gevraagd hoe deze dit aspect van zijn of haar werk beoordeelt. Vervolgens wordt naar voorbeelden gevraagd die betrekking hebben op dit oordeel. Indien er sprake is van negatieve duidingen dan wordt daarop nader in gezoemd. Onderzocht wordt of het item werkstressverschijnselen veroorzaakt. Aansluitend wordt onderzocht hoe vaak de werkstressverschijnselen voorkomen. De frequentie waarin de werkstressverschijnselen voorkomen wordt als antwoord gescoord. De scores van de negen topics worden bij elkaar opgeteld: Dit is het aantal risicopunten. Hierbij geldt dat: 'nooit' 0 risicopunten krijgt, 'soms' 2 risicopunten, 'vaak' 3 risicopunten en 'altijd' krijgt 6 risicopunten. Het totale aantal risicopunten van de negen topics is een maat voor werkstress door psychosociale arbeidsbelasting. De betrouwbaarheid van het instrument hangt nauw samen met een correct gebruik van het instrument. Daarom is het noodzakelijk om per topic nauwkeurig het gespreksprotocol te volgen. Bij het interview wordt altijd de zogenaamde topickaart (§ 4.1, scheurblok) of het gespreksvoorbeeld (§ 4.2) als leidraad gehanteerd!

Figuur 4.1 Het stroomdiagram van het gespreksprotocol



Aan het eind van het gehele interview wordt een samenvatting gegeven. Getoetst wordt of de bevindingen overeenkomen met de beleving van de werknemer. Van belang is om de samenvatting te beperken tot een opsomming van de topics die werkstressverschijnselen veroorzaken en de frequentie. Eventueel wordt bij de werknemer de uitkomst gecheckt door te vragen hoe deze de psychische belasting beoordeelt. Als de werknemer vragen stelt over de score dan wordt de bal eerst teruggekaatst: Hoe beoordeelt u zelf uw psychische belasting? In alle gevallen moet voorkomen worden dat de werknemer zich onnodig schuldig gaat voelen of zich onnodig zorgen gaat maken.

3.1 Topickaart

Op dit moment voer ik een onderzoek uit wat zich richt op de psychische belasting van u en uw collega's. Ik interview u en nog enkele collega's van u. 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 psychische belasting. Elk onderwerp licht ik eerst toe en vervolgens vraag ik u naar uw eigen oordeel over uw situatie en verkennen we het onderwerp samen verder. Hebt u hierover nog vragen?

<p>Topic 1 Inhoud v/h werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te veel of te weinig afwisseling • Verhouding moeilijke en eenvoudige taken. • Nieuwe dingen kunnen leren. <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 2 Contacten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking tussen collega's en met derden • Contact met de leidinggevende • Hulp geven en hulp ontvangen • Tijdig en juiste informatie krijgen <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 3 Ingrijpende gebeurtenissen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onheus gedrag • Agressie en geweld • Ongewenst gedrag • Verdriet en teleurstelling <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											
<p>Topic 4 Hoeveelheid werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pieken en dalen. • Verstoringen (kwaliteit planning) • Verdeling van het werk • Spoedklussen (deadlines) • Achterstanden in het werk. <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 5 Zwaarte van het werk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de tenen moeten lopen. • Werk fysiek of psychisch veel inspanning kost • Bij thuiskomst geen gezeur kunnen dulden • Na het werk geen puf meer hebben <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 6 Werktempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hollen en stilstaan • Snelheid van werken (handelen). • Door moeten werken. • Natuurlijke rustmomenten. • Werk af ver binnen geplande tijd. <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											
<p>Topic 7 Afwijkende werktijden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ploegdienst. • 's Nachts moeten werken. • Weekend. • 's Avonds. <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 8 Pauzes en snipperdagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden gestoord tijdens pauzes. • Doorwerken tijdens schaft. • Pauzes en schaft niet echt opnemen • Snipperdagen kunnen opnemen. <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd	<p>Topic 9 Overwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer uren werken dan normaal (volgens individuele arbeidsovereenkomst). <p>Topic introduceren, oordeel werknemer, voorbeelden, stressverschijnselen, hoe vaak?</p> <table border="1"> <tr> <td>nooit</td> <td>soms</td> <td>vaak</td> <td>altijd</td> </tr> </table>	nooit	soms	vaak	altijd
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											
nooit	soms	vaak	altijd											

Hoeveel kalenderdagen bent u het afgelopen halfjaar ziek geweest?

nooit	= minder dan maandelijks,	0 risicopunten
soms	= maandelijks of vaker maar minder dan wekelijks,	2 risicopunten
Vaak	= wekelijks of vaker maar minder dan dagelijks,	3 risicopunten
Altijd	= dagelijks of meerdere keren per dag	6 risicopunten

3.2 Voorbeeldvragen voor het interview

Topic 1. Inhoud van het werk

De eerste vraag die ik u stel, heeft betrekking op de inhoud van uw werk. Het gaat om aspecten zoals: de verhouding veel of weinig afwisseling in het werk, moeilijke en eenvoudige taken en/of u in uw werk mogelijkheden heeft om nieuwe dingen te leren.

Hoe beoordeelt u zelf de inhoud van uw werk?

Kunt u uitleggen waarom u de inhoud van uw werk zo beoordeelt? Kunt u een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven. Bijvoorbeeld 'U irriteert zich hieraan.'

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 2. Contacten met chef, collega's en derden

De tweede vraag die ik u stel, heeft betrekking op de contactmogelijkheden in uw werk. Het gaat om de samenwerking tussen u en uw collega's en eventueel met derden, het contact met uw leidinggevende, elkaar over en weer helpen en het tijdig krijgen van de juiste informatie.

Hoe beoordeelt u zelf de contactmogelijkheden?

Kunt u uitleggen waarom u de contacten met uw collega's, leidinggevenden en/of derden zo beoordeelt? Kunt u een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 3. Ingrijpende gebeurtenissen

De volgende vraag gaat over ingrijpende gebeurtenissen. Het gaat dan om gebeurtenissen die te maken hebben met onheus gedrag, agressief gedrag, ongewenste omgangsvormen en het omgaan met verdriet en teleurstelling van cliënten.

Hoe kijkt u zelf aan tegen ingrijpende gebeurtenissen?

Kunt u een voorbeeld geven? Wat doet het met u?

Indien werknemer uiting geeft van problemen met dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u .. (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 4. Hoeveelheid werk

Deze vraag gaat over de hoeveelheid werk die binnen een bepaalde tijd moet worden verricht. Het gaat hierbij om de aanwezigheid van pieken en dalen in het werk, of er wel of geen verstoringen in het werk zijn, eventuele spoedklussen, verdeling van het werk en wel of geen achterstanden in de planning.

Hoe beoordeelt u zelf de hoeveelheid werk die binnen de daarvoor beschikbare tijd moet verrichten?

Kunt u uitleggen waarom u de hoeveelheid werk zo beoordeelt? Kunt u een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 5. Zwaarte van het werk

Het volgende onderwerp waar ik het met u over wil hebben is de zwaarte van het werk. Aspecten die hierbij een rol spelen zijn: op het werk op de tenen moeten lopen, het werk fysiek en/of psychisch veel inspanning kost (zwaar is). Bij thuiskomst geen gezeur kunnen dulden. Na het werk geen puf meer hebben om iets anders op te pakken.

Hoe beoordeelt u zelf de zwaarte van het werk?

Kunt u uitleggen waarom u de zwaarte zo beoordeelt? Kunt u een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft van vermoeidheid (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 6. Werktempo

Deze vraag gaat over het werktempo. Het werktempo komt tot uitdrukking in de snelheid van werken (sneller handelen), hollen en stilstaan, maar komt ook tot uitdrukking in het voortdurend door moeten werken om op tijd het werk af te kunnen hebben, gelegenheid hebben voor een natuurlijk rustmoment.

Hoe beoordeelt u zelf het werktempo in de zin van snel en voortdurend door moeten werken?

Kunt u uitleggen waarom u het werktempo zo beoordeelt? Kunt u een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede of irritatie over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 7. Afwijkende werktijden

De volgende drie vragen gaan over uw werktijden. Ik denk dat we hier wat sneller door heen kunnen. Vraag zeven gaat over afwijkende werktijden. Hiermee bedoel ik of het voorkomt dat u 's avonds en/of in het weekend werkt, 's nachts werkt of dat u in ploegendiensten werkt.

Komt het voor dat u op afwijkende werktijden werkt? Hoe ervaart u dat?

Kunt u mij vertellen hoe dit de afgelopen drie maanden heeft plaatsgevonden?

Wat vindt u van het werken op deze uren?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 8. Pauzes en snipperdagen

De één na laatste vraag gaat over ongestoorde kunnen pauzeren en de mogelijkheden om snipperdagen op te kunnen nemen

Hoe beoordeelt u deze aspecten van uw werk?

Kunt u uitleggen waarom u dit zo beoordeelt? Kunt u hiervan een voorbeeld geven?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

Topic 9. Overwerk

De laatste vraag gaat over overwerk. Deze vraag heeft (denk ik) weinig toelichting nodig. Met overwerk bedoel ik of u meer uren werkt dan de normale uren volgens uw arbeidscontract.

Werkt u wel eens over? Kunt u mij vertellen hoe dit de afgelopen drie maanden heeft plaatsgevonden? Hoeveel uur werkt u gemiddeld over in de week? Worden overuren uitbetaald of is er een tijd voor tijd regeling?

Wat vindt u hiervan?

Indien werknemer uiting geeft aan onvrede over dit item (of andere werkstressverschijnselen), dan daarop een gevoelsreflectie geven.

Hoe vaak komt het voor dat u ... (refereer aan de werkstressverschijnselen)?

Antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak of altijd. Dit antwoord vastleggen.

4 Normering

Elk topic heeft vier antwoordalternatieven: nooit, soms, vaak en altijd¹. Naarmate de frequentie hoger is waarin de werkdrukbronnen (topics) werkstressverschijnselen veroorzaken, zal ook de kans op negatieve gevolgen door werkstress toenemen. Voor de normering is gebruik gemaakt van de risicobeoordelingsmethode van Fine en Kinney (Boer et al, 2004). Hierbij is theoretisch aangenomen wanneer één topic altijd (= dagelijks) werkstress veroorzaakt de kans groot is dat dit op termijn leidt tot negatieve gevolgen, beleidsvoering is dan noodzakelijk. Dit betekent dat indien twee topics 'vaak' scoren en drie topics 'soms' scoren dat dan het risico even groot is. Conform de risicobeoordelingsmethode wordt aan 'altijd' 6 risicopunten toegekend, aan 'vaak' 3 risicopunten, aan 'soms' 2 risicopunten en aan 'nooit' 0 risicopunten.

Op basis van de risicobeoordelingsmethode zijn twee grenswaarden vastgesteld, namelijk bij 6 en 12 risicopunten. Deze beide grenswaarden zijn het uitgangspunt voor het volgende stoplichtmodel:

- Groen: Bij een score tussen 0 en minder dan 6 risicopunten beleeft de werknemer sporadisch werkstress. De blootstelling is zodanig dat de kans zeer klein is dat hierdoor negatieve gevolgen kunnen ontstaan.
- Oranje: Bij 6 of meer maar minder dan 12 risicopunten ervaart de werknemer regelmatig werkstress. Werknemers met een score tussen 6 – 11 risicopunten hebben gemiddeld bijna 2,5 maal zoveel ziekte-dagen dan werknemers die 0 – 5 risicopunten scoren.
- Rood: Bij 12 of meer risicopunten ervaart de werknemer structureel werkstress. Werknemers met 12 of meer risicopunten hebben gemiddeld bijna 4 maal zoveel ziekte-dagen dan werknemers die 0 – 5 risicopunten scoren.

¹ Vuistregels bij nooit, soms vaak en altijd zijn:

nooit	= minder dan maandelijks,	0 risicopunten
soms	= maandelijks of vaker maar minder dan wekelijks,	2 risicopunten
vaak	= wekelijks of vaker maar minder dan dagelijks,	3 risicopunten
altijd	= dagelijks of meerdere keren per dag	6 risicopunten