

Kennissynthese PSA en fysieke belast
huiswerken • Hybride werken vraagt
Kennissynthese PSA en fysieke belas
huiswerken • Hybride werken vraagt
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on
Kennissynthese PSA en fysieke belastir
huiswerken • Hybride werken vraagt on



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Hybride werken vraagt om actualisering RI&E

*Kennissynthese PSA en fysieke
belasting in relatie tot thuiswerken*

Managementsamenvatting

Als gevolg van de coronapandemie heeft thuiswerken vanaf maart 2020 een enorme vlucht genomen. De algemene verwachting is dat er na de coronapandemie een hybride vorm van werken zal ontstaan waarin zowel op locatie als thuis gewerkt zal worden. Dat betekent dat 'thuis' meer dan voor de coronapandemie onderdeel wordt van de reguliere werkplek. De meeste werkgevers willen niet overgaan naar geheel thuiswerken, onder meer doordat zij naast positieve effecten ook de negatieve effecten van thuiswerken zien voor zowel werkgever als werknemer. Maar zij hebben nog weinig beeld bij hoe het thuiswerken in de toekomst vorm gaat krijgen en wat dit betekent voor de beheersing van arbeidsrisico's die met thuiswerken gepaard gaan.

Aanleiding van deze kennissynthese

Verskillende onderzoeken laten zien dat per werkgever en per werknemer de ervaren voor- en nadelen van thuiswerken sterk uiteenlopen. Dit hangt samen met arbeidsomstandigheden en persoonlijkheidskenmerken (bijvoorbeeld introvert versus extravert), maar ook met persoonlijke omstandigheden en leefomstandigheden. Hierdoor verschilt ook de behoefte die verschillende groepen hebben aan hulp en ondersteuning. Bij het vinden van een goede balans voor hybride werken zal het bieden van maatwerk belangrijk zijn. Voor de invulling van de toezichtrol van de Inspectie op de Arbeid kan dit gevolgen hebben, temeer gezien de – ook bij werkgevers – beperkte kennis over de risicofactoren van het thuiswerken. Het is daarom voor Inspectie SZW van belang om hier goed zicht op te krijgen.

Onderdeel van dit rapport is een verkenning naar psychosociale arbeidsbelasting (hierna te noemen PSA) en thuiswerken die Inspectie SZW begin 2021 is gestart in de banksector. Deze verkenning dient ter voorbereiding op de geplande inspecties gericht op de omgang van werkgevers met de specifieke PSA-risico's van thuiswerken. Er is specifiek voor de banksector gekozen omdat dit een sector is met relatief veel medewerkers en een sector waarin massaal en aanzienlijk meer dan voor de coronapandemie wordt thuisgewerkt.

Het doel van dit rapport is het verkrijgen van inzicht in de meest pregnante risico's zijn bij thuiswerken, te weten PSA en fysieke

belasting¹ en de groepen die hier het meest aan blootstaan. Dit helpt de Inspectie om goed toezicht te houden en om werkgevers handvatten te bieden om de risico's aan te pakken. Met behulp van de resultaten van de kennissynthese en het verkennend onderzoek in de banksector wil de Inspectie banken (en mogelijk ook andere sectoren) bewust maken van het belang om ook in de toekomst, na de coronapandemie, een thuiswerkbeleid te hebben dat zich richt op de (nieuwe) arbeidsrisico's verbonden aan thuiswerken en hybride werken.

Dit rapport bevat een kennissynthese van het relevante onderzoek op het terrein van PSA, fysieke belasting en thuiswerken. De basis van deze kennissynthese wordt gevormd door het rapport 'Thuiswerken. Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen' (Van den Heuvel, 2021)², een onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), waarin meerdere studies naar thuiswerken geanalyseerd zijn en het meer specifieke verkennend onderzoek van de Inspectie in de banksector. Waar relevant wordt deze basis aangevuld met resultaten uit overig onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken. Na het beschrijven van de diverse onderzoeksresultaten worden de belangrijkste conclusies weergegeven. Tot slot wordt ingegaan op de verplichtingen van werkgevers ten aanzien van thuiswerken en PSA en op hetgeen de Inspectie van werkgevers verwacht t.a.v. hybride werken. Daarbij richt de Inspectie zich in eerste instantie op de banksector en in latere instantie mogelijk ook op andere sectoren.

Voordelen en nadelen van thuiswerken

Thuiswerken heeft voor werknemers veel voordelen zoals meer vrije tijd, als gevolg van minder reistijd en meer autonomie. Werkgevers zien als belangrijke voordelen van het thuiswerken kostenbesparingen en een hogere productiviteit. Diverse onderzoeken wijzen uit dat thuiswerken ook tot PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk kan leiden, waarbij de aanwezigheid voor het risico op fysieke belasting het sterkst zijn. Voor een toename van deze risico's als gevolg van de coronapandemie en

¹ In de meeste beroepen waarin veel thuisgewerkt wordt en waar deze kennissynthese zich op richt zal er niet veel sprake zijn van lichamelijke inspanning in de vorm van tillen, dragen, duwen en trekken. Wel is er sprake van fysieke belasting in de vorm van beeldschermwerk. Wanneer er in deze kennissynthese gesproken wordt over fysieke belasting heeft dit voornamelijk betrekking op beeldschermwerk.

² Dit onderzoek is uitgevoerd door TNO in samenwerking met de Inspectie SZW

de lockdowns is tot op heden geen eenduidig bewijs. De coronapandemie en de lockdowns lijken vooralsnog weinig invloed te hebben op de psychische gezondheid van de gemiddelde werknemer in Nederland. Kanttekening hierbij is dat veel onderzoeken plaatsvonden in de periode rond de zomer van 2020 toen er sprake was van relatief veel versoepelingen van de coronamaatregelen³. Het is niet uitgesloten dat de resultaten negatiever zouden zijn geweest als de onderzoeken later hadden plaatsgevonden (zie ook bijlage 1: methodologische beperkingen van deze kennissynthese).

Risico's met betrekking tot PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk

De belangrijkste PSA-risico's die uit verschillende onderzoeken naar voren komen zijn het gebrek aan contact, de vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden (weinig pauzes, lange dagen). De belangrijkste negatieve consequenties van het thuiswerken zijn een afname van motivatie, concentratie en productiviteit, psychische klachten en fysieke klachten als gevolg van beeldschermwerk. Er zijn geen eenduidige aanwijzingen dat thuiswerken leidt tot meer ongewenst gedrag, gezondheidsproblemen of verzuim.

Met betrekking tot fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk vormt de ergonomische inrichting van thuiswerkplekken en het krijgen van voldoende beweging een belangrijk aandachtspunt. Lang niet alle thuiswerkers beschikken over een (goed ingerichte) thuiswerkplek waar alle voorzieningen aanwezig zijn. Voor werkgevers is het niet altijd duidelijk tot hoever zij hier verantwoordelijk voor zijn bij het thuiswerken.

Risicogroepen en risicosectoren

Er is nog weinig zicht op de gevolgen van thuiswerken op de langere termijn. Veel onderzoeken zijn uitgevoerd aan het begin van de coronapandemie en zijn gebaseerd op gemiddelden. Daarbij is niet elke risicogroep even diepgaand onderzocht. Voor zover onderzocht zijn er behoorlijke verschillen tussen type werknemers en tussen beroepssectoren in de mate waarin zij PSA en fysieke belasting ervaren als gevolg van thuiswerken. Lang niet alle werknemers plukken de positieve vruchten van het thuiswerken. De belangrijkste risicogroepen zijn jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten. Verder zijn in sommige sectoren de arbeidsrisico's voor thuiswerkers op het gebied van PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldscherm-

werk aanmerkelijk hoger dan in andere sectoren. Dit geldt met name voor het openbaar bestuur en het onderwijs en in mindere mate ook voor werknemers in ICT- en handelsbedrijven.

Effectiviteit van maatregelen

De erkenning van de risico's gerelateerd aan thuiswerken in combinatie met de positieve houding ten opzichte van thuiswerken is terug te zien in de bereidheid van veel organisaties om maatregelen te treffen. Het optimaliseren van de werkplekinrichting om de fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk te verminderen wordt door veel experts als een effectieve maatregel beschouwd. Andere voorbeelden van maatregelen zijn het ontwikkelen van kennis en vaardigheden met betrekking tot het leidinggeven op afstand, het opzetten van een buddysysteem en vaste contactmomenten met de leidinggevende. Voor veel werkgevers is het echter lastig om maatregelen te nemen vanwege gebrek aan informatie en inzichten. Voor veel maatregelen geldt dat het lastig is om te beoordelen in hoeverre zij effectief zijn omdat er nog weinig ervaring mee is opgedaan en er weinig onderzoek naar is gedaan. Ook is het voor werkgevers soms lastig om te bepalen tot hoever hun verantwoordelijkheid gaat bij thuiswerken.

Goede voorbeelden als het gaat om het succesvol implementeren van maatregelen tegen de risico's van het thuiswerken die uit de kennissynthese naar voren zijn gekomen zijn het zoveel mogelijk verlagen van de drempel om aan de bel te trekken, actief het gesprek aan te gaan over de thuissituatie, het geven van het goede voorbeeld door leidinggevenden en het opzetten van een speciale (corona)taskforce.

Voor veel maatregelen geldt echter dat het lastig is om te beoordelen in hoeverre zij effectief zijn omdat er nog weinig ervaring mee is opgedaan en er weinig onderzoek naar is gedaan. Het optimaliseren van de werkplekinrichting om de fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk te verminderen wordt desalniettemin door veel experts als een effectieve maatregel beschouwd.

Toekomst van thuiswerken

Over hoe het thuiswerken in de toekomst vorm gaat krijgen heerst nog veel onzekerheid. Veel organisaties beseffen dat de transitie naar een hybride vorm van werken een cultuuromslag vergt, waarbij mogelijk anders omgegaan moet worden met risicogroepen. Veel organisaties geven aan dat zij "niet meer terug naar de oude situatie" willen gaan. Sterker nog, zij lijken de situatie aan te grijpen om de transitie naar meer thuiswerken te versnellen. De algemene verwachting is dat er na de coronapandemie een hybride vorm van werken zal ontstaan waarin zowel op locatie als thuis gewerkt zal worden. Hybride werken vormt daarom aanleiding om de RI&E te actualiseren op de onderwerpen PSA en fysieke belasting.

³ Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-tijdlijn/juni-2020-versoepeling-coronamaatregelen-en-testen-voor-iedereen>

Meer specifiek gaat het dan over de arbeidsomstandigheden bij thuiswerken met aandacht voor contact/sociale steun, scheiding tussen werk en privé, bereikbaarheid na werktijd, risico's voor specifieke risicogroepen en ergonomisch verantwoord beeldschermwerk. Meer specifiek gaat het dan over de arbeidsomstandigheden bij thuiswerken met aandacht voor contact/sociale steun, scheiding tussen werk en privé, bereikbaarheid na werktijd, risico's voor specifieke risicogroepen en ergonomisch verantwoord beeldschermwerk. Dit helpt werkgevers ook te bepalen tot hoever hun verantwoordelijkheid gaat bij thuiswerken.

Inhoud

Managementsamenvatting	2
Aanleiding van deze kennissynthese	2
Voordelen en nadelen van thuiswerken	2
Risico's met betrekking tot PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk	3
Risicogroepen en risicosectoren	3
Effectiviteit van maatregelen	3
Toekomst van thuiswerken	3
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding voor kennissynthese	7
1.2 Aanleiding voor verkennend onderzoek in de bankensector	7
1.3 Definitie van thuiswerken, PSA, fysieke belasting en beeldschermwerkplek	8
1.4 Juridisch kader	8
1.5 Doelstelling	10
1.6 Onderzoeksvragen	10
1.7 Onderzoeksmethode	10
Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Positieve gevolgen van thuiswerken	12
2.3 Negatieve gevolgen van thuiswerken	13
2.3.1. Risico's van thuiswerken	13
2.3.2. Effecten van thuiswerken	18
2.4 Verandering in problematiek door thuiswerken in vergelijking met de situatie voordat men massaal ging thuiswerken	21
2.5 Verschillen tussen groepen in mate van PSA en fysieke belasting bij thuiswerken	21
2.6 Potentieel effectieve maatregelen om de risico's van het thuiswerken te verminderen	23
2.7 Voorbeelden van goed werkgeverschap bij thuiswerken	27
2.8 Verwachtingen ten aanzien van thuiswerken na de coronapandemie	27
Hoofdstuk 3 Conclusies	29
Hoofdstuk 4. Wat wordt er van werkgevers verwacht t.a.v. hybride werken?	31
4.1 Wat wordt er van werkgevers verwacht t.a.v. hybride werken?	31
4.2 Randvoorwaarden voor slagen van PSA-beleid	32

Relevante literatuur	34
Bijlage 1: Methodologische beperkingen van deze kennissynthese	38
Bijlage 2: Behulpzame websites	39
Bijlage 3: Onderzoeksopzet TNO-onderzoek, onderzoek naar thuiswerken door het KiM en het verkennend onderzoek in de bankensector	40
Bijlage 4: Vragenlijst thuiswerken banken	41

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Aanleiding voor kennissynthese

Door technologische ontwikkelingen is het de laatste jaren steeds gemakkelijker geworden om veel werktaken vanaf huis te doen. Dat heeft voor zowel de werknemer als de werkgever veel voordelen, maar ook nadelen. Als gevolg van de coronapandemie heeft thuiswerken vanaf maart 2020 een enorme vlucht genomen. Op het hoogtepunt van de crisis (begin april 2020) werkte, mede als gevolg van de corona-maatregelen, ongeveer 40% van de werkenden vrijwel volledig thuis (De Haas et al., 2020). Vanzelfsprekend zijn er hier grote verschillen tussen sectoren en beroepsgroepen, want in sommige sectoren en beroepsgroepen is thuiswerken niet of nauwelijks mogelijk. Als de coronapandemie straks onder controle is zal er naar verwachting meer dan voor de coronapandemie thuis worden gewerkt. Dat betekent dat 'thuis' meer van voor de coronapandemie een onderdeel wordt van de reguliere werkplek.

Regelmatig wordt in de media de noodklok geluid over de gevolgen van thuiswerken voor het welbevinden van medewerkers, waarbij uitspraken worden gedaan als "Velen is het nieuwe werken uiteindelijk opgedrongen en behalve een privacy-inbreuk ook een bron van onzekerheid"⁴. Maar media-artikelen die op onderzoek zijn gebaseerd nuanceren dit beeld⁵. Onderbelicht in veel media lijkt dat thuiswerken voor veel mensen juist leidt tot meer flexibiliteit en autonomie. Het is wel zo dat dit sterk verschilt sterk per type medewerker en per sector.

Voor Inspectie SZW is thuiswerken een belangrijk onderwerp en de Inspectie wil bedrijven graag handvatten bieden om de risico's van het thuiswerken aan te pakken. Inspectie SZW wil daarom graag op de hoogte zijn van de risico's van het thuiswerken. Dit helpt haar om goed toezicht te houden en om bedrijven handvatten te bieden om risico's aan te pakken. Om meer zicht te krijgen op de risico's van het thuiswerken en op potentieel effectieve maatregelen heeft TNO in samenwerking met Inspectie SZW onderzoek gedaan met

een focus op PSA en fysieke arbeidsbelasting^{6,7}. Het rapport hierover is in februari 2021 gepubliceerd.

Dit rapport bevat een kennissynthese van het relevante onderzoek op het terrein van PSA, fysieke belasting en thuiswerken. De basis van deze kennissynthese wordt gevormd door het TNO-onderzoek, een onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (hierna te noemen het KiM) naar thuiswerken, waarbij verschillende studies naar thuiswerken geanalyseerd zijn⁸ en het meer specifieke verkennend onderzoek in de bankensector (zie volgende paragraaf). Waar relevant wordt deze basis aangevuld met resultaten uit overig onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken. Na het beschrijven van de diverse onderzoeksresultaten (hoofdstuk 2) worden in hoofdstuk 3 de belangrijkste conclusies hieruit besproken. In hoofdstuk 4 op wat er van werkgevers wordt verwacht t.a.v. hybride werken.

1.2 Aanleiding voor verkennend onderzoek in de bankensector

Het programma PSA/AMD (Psychosociale Arbeidsbelasting en Arbeidsmarktdiscriminatie) van Inspectie SZW is begin 2021 ter oriëntatie gestart met een meer specifiek verkennend onderzoek naar PSA en thuiswerken in de bankensector. Reden voor dit verkennend onderzoek is dat er in het kader van de ontwikkelingen rondom het coronavirus inspecties gepland zijn gericht op de specifieke PSA-risico's van thuiswerken alsook hoe werkgevers omgaan met het adresseren van veiligheidsrisico's op dit vlak op de werkplek. Het verkennend onderzoek is er primair op gericht om inzicht te krijgen in hoe banken nu met de (nieuwe) arborisico's van thuiswerken omgaan en of zij voldoende aandacht (beleid, maatregelen) hebben voor arborisico's die bij thuiswerken spelen. Er is specifiek voor de bankensector gekozen omdat dit een sector is met relatief veel medewerkers en een sector waarin massaal en aanzienlijk meer dan voor de coronapandemie wordt thuisgewerkt.

⁴ Zie bijvoorbeeld: <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/05/28/tussen-corona-en-burn-out-loopt-maar-een-dun-lijtje-a4045181>

⁵ Zie bijvoorbeeld: <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/thuiswerken-leidt-volgens-tno-niet-tot-meer-fysieke-en-mentale-klachten-b632397aa/?&referrer=http%3A%2F%2Flnkd.in%2F>

⁶ Voor de leesbaarheid refereren we in het rapport naar 'het TNO-onderzoek. We refereren dan in feite naar 'Van den Heuvel, S., Bouwens, L., Rosenkrantz, N., Zoomer, T., Wiezer, N. (2021). *Thuiswerken. Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen*. Leiden: TNO in samenwerking met Inspectie SZW.' (zie ook het hoofdstuk 'Relevante literatuur')

⁷ Net als in het TNO-onderzoek denken we bij PSA aan werkdruk en ongewenst gedrag door collega's en leidinggevenden of derden. Bij fysieke belasting denken we met name aan beeldschermwerk

⁸ Voor de leesbaarheid refereren we in dit rapport naar onderzoek door het KiM.

Met behulp van de resultaten van de kennissynthese en het verkennend onderzoek in de bankensector wil Inspectie SZW banken (en mogelijk ook andere sectoren) bewust maken van het belang om ook in de toekomst, na de coronapandemie, een thuiswerkbeleid in te vullen dat zich richt op de arbeidsrisico's met betrekking tot PSA en de ergonomische inrichting van beeldschermwerkplek (fysieke belasting) verbonden aan thuiswerken en hybride werken.

1.3 Definitie van thuiswerken, PSA, fysieke belasting en beeldschermwerkplek

In de Arbowet wordt benoemd dat de aanpak van de risico's van psychosociale arbeidsbelasting als gevolg van thuiswerken ook tot de verantwoordelijkheid van werkgevers behoort. Wanneer mensen thuiswerken spelen er andere PSA-risico's dan op kantoor. De werkgever moet daar (vanuit de RI&E) zicht op hebben en indien nodig maatregelen nemen.

Definitie van thuiswerken

In het arbobesluit (artikel 1.43) wordt als het gaat om thuiswerk gesproken over "plaatsonafhankelijke arbeid": In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt onder plaatsonafhankelijke arbeid verstaan: *arbeid die een werkgever als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel a, of tweede lid, onderdeel a, sub 1, van de wet, door een werknemer als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel b, van de wet, dan wel een werknemer als bedoeld in artikel 1, tweede lid, onderdeel b, van de wet voor zover die werknemer arbeid verricht voor een werkgever als bedoeld in artikel 1, tweede lid, onderdeel a, sub 1, van de wet, doet verrichten in een woning of op een andere door die werknemer gekozen plaats buiten het bedrijf of de inrichting, die niet de arbeidsplaats van die werkgever is.*

In het Arbodossier wordt de volgende definitie gehanteerd van het thuiswerken: *"een alternatieve werkafspraken waarin werknemers taken die normaal gesproken in een centrale werkplek plaatsvinden thuis uitvoeren, voor tenminste een gedeelte van hun werkschema, met het gebruik van digitale media om te communiceren met anderen binnen en buiten de organisatie."*⁹

Definitie van PSA

De definitie die vanuit de Arbowet wordt gebruikt voor psychosociale arbeidsbelasting is: *"de factoren die direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweegbrengen"*. Deze onderwerpen kunnen werkstress veroorzaken. Werkstress kan weer leiden tot de (beroeps) ziekten burn-out en overspannenheid. Pesten en agressie en geweld kunnen naast werkstress respectievelijk ook leiden tot arbeidsgerelateerde depressie en PTSS.¹⁰

Ook intern ongewenst gedrag maakt onderdeel uit van het risico op PSA. Het betreft hier ongewenst gedrag tussen werknemers en/of tussen leidinggevenden en medewerkers binnen de eigen organisatie. Het gaat hierbij dus niet over ongewenst gedrag door derden. Onder intern ongewenst gedrag vallen de gedragingen pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie & geweld.¹¹

Definitie van fysieke belasting

Fysieke belasting wordt in Art 1.1 lid 4A Arbobesluit als volgt gedefinieerd: *"de door een werknemer in verband met de arbeid in te nemen werkhouding, uit te voeren bewegingen of uit te oefenen krachten, onder meer bestaande uit het tillen, neerzetten, duwen, trekken, dragen of op een andere wijze verplaatsen of ondersteunen van een of meer lasten"*.

In de meeste beroepen waarin veel thuisgewerkt wordt en waar deze kennissynthese zich op richt zal er niet veel sprake zijn van tillen, dragen, duwen en trekken. Wel is er sprake van fysieke belasting in de vorm van beeldschermwerk.

Definitie van beeldschermwerkplek

Beeldschermwerk omvat allerlei soorten van werk dat verricht wordt met hulp van beeldschermen zoals tekstverwerking, gegevensinvoeren, computerondersteund tekenen en programmeren. Naast de herhaalde bewegingen die gemaakt worden bij het beeldschermwerk vormen ook het stilhouden van nek, schouders, onderarmen en polsen (statische belasting) een gezondheidsrisico evenals diverse vormen van mentale en emotionele belasting. Herhaalde bewegingen buiten het verrichten van beeldschermwerk worden behandeld in een aparte samenvatting ("repeterende handelingen").¹²

Een beeldschermwerkplek wordt in Art 5.7 Arbobesluit als volgt gedefinieerd: *"het geheel dat bestaat uit beeldschermapparatuur, in voorkomend geval voorzien van toetsenbord of voorziening voor gegevensinvoer en of de interface mens/machine bepalende software, facultatieve accessoires, nevenapparatuur, telefoon, modem, printer, documenthouder, stoel, werktafel of werkvlak alsmede de onmiddellijke werkomgeving."*

1.4 Juridisch kader

Tijdens de plaatsonafhankelijke arbeid moet de werkgever voorkomen/beheersen dat de werknemer werkstress ervaart doordat hij of zij blootgesteld wordt aan PSA-risico's (artikel 9.2 Arbobesluit). artikel 9.2 van het Arbobesluit staat namelijk dat artikel 2.15 van het Arbobesluit (voorkomen van PSA, etc.) ook geldt bij plaatsonafhankelijke arbeid. Dit artikel is niet van

⁹ Bron http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Dossiers/thuiswerken/D_Thuiswerken.pdf

¹⁰ Bron: Nederlands Centrum voor Beroepsziekten).

¹¹ Bron: BasisInspectieModule Intern ongewenst gedrag van Inspectie SZW (<https://www.stoppestennu.nl/sites/default/files/uploads/biminternongewenstgedrag.pdf>)

¹² Bron: <https://www.arbokennisnet.nl/kennisdossiers/rsi-en-computerwerk/computerwerk/>

toepassing bij een paar uurtjes vrijwillig thuiswerken, maar wel bij structureel thuiswerken/hybride werken. Werkgevers dienen de risico's van het thuiswerken in kaart te brengen en deze risico's zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 1.47 van het arbobesluit geeft aan dat op plaatsafhankelijke arbeid de afdelingen 1 en 2 van hoofdstuk 5 van het Arbobesluit van toepassing zijn. Deze afdelingen hebben respectievelijk betrekking op fysieke belasting en op beeldschermwerk. Verder staat in artikel 1.47: *“indien de werknemer plaatsafhankelijke arbeid verricht in de eigen woning, dan wordt door de werkgever, tenzij de werknemer daar reeds uit eigen hoofde over beschikt, een werkplek als bedoeld in artikelen 5.4 en 5.12 ter beschikking gesteld”*. Met andere woorden: Alles waar het beeldschermwerk op kantoor aan moet voldoen dient het bij thuiswerken ook te voldoen

Artikel 5 van de Arbowet geeft aan dat iedere werkgever een risico-inventarisatie dient te hebben en een plan van aanpak dat aansluit bij de risico's. Hierin worden ook termijnen genoemd. Ook geeft artikel 5 van de Arbowet aan dat wanneer werksituaties veranderen of wanneer de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening andere inzichten geeft de RI&E hierop dient te worden aangepast..

Artikel 5.9 van het Arbobesluit geeft aan dat in de RI&E specifiek aandacht dient te worden besteed aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting als gevolg van arbeid aan een beeldscherm. Op basis van de uitkomsten van de in het eerste lid bedoelde risico-inventarisatie en -evaluatie worden doeltreffende maatregelen genomen om de desbetreffende gevaren te ondervangen, rekening houdend met de gevolgen van die gevaren en de onderlinge samenhang daartussen. Aangezien dit artikel ook op plaatsafhankelijk werken van toepassing is, geldt dat er in de RI&E ook aandacht dient te worden gegeven aan de thuiswerkplek.

De doelvoorschriften om PSA bij medewerkers te voorkomen zijn uitgewerkt in artikel 3 van de Arbowet en artikel 2.15 van het Arbobesluit. Deze artikelen zijn in onderstaande tabel uitgewerkt.

Uitwerking van artikel 3 van de Arboret en artikel 2.15 van het Arboretbesluit

Artikel	Omschrijving	Wat wordt er verwacht van de werkgever
Arboret art. 3, lid 1	<p>Samengevat: De werkgever zorgt voor de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en voert daartoe een beleid dat is gericht op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden, waarbij hij, gelet op de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening (SWPD), het volgende in acht neemt:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Arbeid mag geen nadelige gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers. *Collectieve maatregelen boven individuele maatregelen (arbeidshygiënische strategie). *Voorkomen van monotone, tempo gebonden arbeid *Arbeidsinhoud afgestemd op individu 	Kennen van de SWPD op het vlak van PSA en maatregelen nemen die allereerst gericht zijn op het collectief.
Arboret art. 3, lid 2	De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.	Een beleid voeren ter voorkoming van dan wel beperking van PSA, rekening houdend met SWPD en arbeidshygiënische strategie (zie onder art. 3 lid 1)
Arboretbesluit, art. 2.15, lid 1	Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en –evaluatie de risico’s ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.	Inventariseren van de risico’s op het gebied van werkdruk, intern en extern ongewenst gedrag en neemt hierbij passende maatregelen op basis van de SWPD
Arboretbesluit, art. 2.15, lid 1	Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico’s voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.	Medewerkers worden voorgelicht over de PSA’s risico’s en de maatregelen die genomen worden. Tevens wordt het geleerd hoe ze deze maatregelen in het werk moeten toepassen.

1.5 Doelstelling

Het doel van de kennissynthese is het verkrijgen van inzicht in de meest pregnante risico’s zijn bij thuiswerken op het gebied van PSA en fysieke belasting (als gevolg van beeldschermwerk). Dit helpt Inspectie SZW om goed toezicht te houden en om bedrijven handvatten te bieden om de risico’s aan te pakken.

Met behulp van de resultaten van de kennissynthese en het verkennend onderzoek in de banksector wil Inspectie SZW banken (en mogelijk ook andere sectoren) bewust maken van de noodzaak om ook in de toekomst, na de coronapandemie, een thuiswerkbeleid in te vullen dat zich richt op de arbeidsrisico’s verbonden aan thuiswerken en hybride werken.

1.6 Onderzoeksvragen

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn:

1. Wat is bekend over de oorzaken van PSA en fysieke belasting (als gevolg van beeldschermwerk) bij het thuiswerken?
2. Wat zijn de belangrijkste arbeidsrisico’s van thuiswerken en hoe groot is de problematiek?
3. In hoeverre zijn deze problemen toegenomen door het thuiswerken in vergelijking met de situatie voordat men massaal gingen thuiswerken?

4. Waar, bij wie en wanneer komt PSA en fysieke belasting (als gevolg van beeldschermwerk) bij het thuiswerken vooral voor?
5. Wat zijn potentieel effectieve maatregelen om de risico’s van het thuiswerken te verminderen?
6. Wat zijn de verwachtingen ten aanzien van PSA en fysieke belasting in relatie tot thuiswerken na de coronapandemie?

1.7 Onderzoeksmethode

Zoals eerder aangegeven vormen het TNO-onderzoek, het onderzoek naar thuiswerken van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en het verkennend onderzoek in de banksector de basis voor deze kennissynthese. Waar relevant wordt deze basis aangevuld met resultaten uit overig onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken.

Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de onderzoeksopzet van het TNO-onderzoek, het onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid en het verkennende onderzoek van ISZW in de banksector. In bijlage 3 wordt dieper op de onderzoeksopzet van deze studies ingegaan.

Onderzoekopzet van het TNO-onderzoek

Om meer zicht te krijgen op de risico's van het thuiswerken en de potentiële maatregelen heeft TNO in samenwerking met Inspectie SZW onderzoek gedaan met een focus op psychosociale en fysieke arbeidsbelasting. Het onderzoek bestaat uit drie zogenaamde werkpakketten (Van den Heuvel et al., 2021):

1. Een Delphi-studie waarin experts gevraagd is om op basis van hun expertise in te schatten welke risico's er zijn van thuiswerken, welke risicogroepen er kunnen worden onderscheiden, welke gezondheidseffecten men kan verwachten en welke maatregelen als geschikt worden geacht.
2. Kwantitatieve analyses op bestaande databestanden van onderzoek onder werknemers. Daarmee is onderzocht waar en door wie thuis werd gewerkt in de periode voor de pandemie en in hoeverre deze groep op risico's en in gezondheid afwijkt van de groep die niet of minder thuis werkte. Ook is onderzocht in hoeverre een toename van het aantal uren thuiswerk samen gaat met een verandering in risico's en gezondheid en welbevinden. Tenslotte is onderzocht waar er knelpunten zouden kunnen zijn, in sectoren of in groepen werknemers. Voor de analyses is gebruik gemaakt van drie bestaande databestanden, de NEA 2019, de herbenadering van de NEA 2019 respondenten in juni/juli 2020 (NEA-COVID19) en het onderzoek met de HowAml app 'werken tijdens de Coronapandemie'.
3. Door middel van interviews van werkgevers is onderzocht wat hun plannen zijn met betrekking tot thuiswerken in de toekomst, welke risico's zij signaleren en welke maatregelen zij nemen of zouden willen nemen. Daarbij is ook gevraagd naar welke maatregelen succesvol zijn, welke belemmeringen zij ondervinden bij het nemen van maatregelen en wat hun zou helpen om de risico's van thuiswerken aan te pakken.

Literatuuronderzoek door Inspectie SZW voorafgaand aan het TNO-onderzoek

Het TNO-onderzoek is vooraf gegaan door een literatuuronderzoek door Inspectie SZW. Hiervoor is literatuur verzameld over risico's waarvan verwacht kan worden dat ze voorkomen bij thuiswerken. Deze verkenning van de literatuur richtte zich met name op PSA-risico's en diende vooral als input voor het eerste werkpakket, de Delphi-studie onder experts.

Onderzoekopzet onderzoek naar thuiswerken door Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid analyseerde verschillende studies om het thuiswerken binnen Nederland in kaart te brengen (Hamersma et al. 2021).¹³ Doordat er in studies verschillende definities van thuiswerken gehanteerd worden, steekproeven anders opgebouwd zijn en de periode van afname anders is,

zijn resultaten verschillend. Het KiM rapporteert daarom de aannemelijke reikwijdtes van resultaten. In dit onderzoek werden drie fasen onderscheiden:

1. Het maken van een overzicht van recent onderzoek op het gebied van thuiswerken in Nederland tijdens de coronapandemie. Aanvullend is een quickscan gedaan van recente literatuur die vóór de coronapandemie is verschenen en die ingaat op factoren die de kans op thuiswerken, de beleving van thuiswerken en de verwachting rond thuiswerken kunnen beïnvloeden. Ook is gekeken naar studies die aandacht besteden aan aspecten die thuiswerken binnen organisaties kunnen helpen faciliteren.
2. Het analyseren van de geselecteerde onderzoeken op hun inzichten met betrekking tot de drie kernthema's van de voorliggende studie. Per thema is een overzicht gegeven van de inzichten. Hiernaast zijn waar mogelijk de verschillen en overeenkomsten tussen de studies geïdentificeerd en verklaard.
3. In de derde fase stonden de achterliggende factoren centraal die van invloed (kunnen) zijn op verschillen. Hier werd op twee manieren inzicht in gegeven:
 - a. Met een literatuurscan werden de achterliggende factoren (zoals opleiding, inkomen) in beeld gebracht. Hierbij werd gekeken naar zowel de geselecteerde studies over thuiswerken tijdens de coronapandemie als naar andere studies die iets zeggen over relevante factoren.
 - b. Met aanvullende statistische (regressie)analyses op de data die het KiM heeft verzameld op de verschillende thema's van deze studie.

Onderzoekopzet van het verkennend onderzoek in de bankensector

Het programma PSA/AMD van Inspectie SZW is begin 2021 gestart met een verkennend onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg thuiswerken in de bankensector. Dit onderzoek richt zich primair op het krijgen van inzicht in hoe banken nu met de (nieuwe) arborisico's van thuiswerken omgaan en of zij voldoende aandacht (beleid, maatregelen) hebben voor deze arborisico's. Het betreft hier nadrukkelijk een verkennend onderzoek. Om het gewenste inzicht te krijgen zijn ten circa 50 banken benaderd (waaronder de top 10 grootste banken). Daarbij zijn per bank zowel de functionaris die verantwoordelijk is voor arbeidsomstandigheden binnen de bank bevraagd als een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad (of Personeelsvertegenwoordiging bij kleine organisaties). Deze zijn telefonisch benaderd door inspecteurs en hebben aansluitend per mail een vragenlijst ontvangen en ingevuld retour gestuurd. In totaal hebben 74 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Daarvan heeft 42% de vragenlijst ingevuld in de hoedanigheid van arbo-verantwoordelijke, 37% in de hoedanigheid van OR-lid en 22% in een andere hoedanigheid zoals HR manager of health manager. De meeste respondenten geven in het verkennend onderzoek aan dat bijna alle werknemers thuis werken en dat de meeste werknemers volledig thuis werken.

¹³ Voor de leesbaarheid van het rapport wordt volstaan met 'het KiM' als we verwijzen naar het onderzoek 'Thuiswerken en de coronapandemie Een overzicht van studies naar de omvang, beleving en toekomstverwachting van thuiswerken in coronatijd door Marije Hamersma, Mathijs de Haas en Roel Faber van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (zie ook het hoofdstuk 'Relevante literatuur').

Hoofdstuk 2. Onderzoeksresultaten

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van de kennissynthese weergegeven. Zoals eerder aangegeven vormen het TNO-onderzoek, het onderzoek naar thuiswerken van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en het verkennend onderzoek in de bankensector een belangrijke basis voor deze kennissynthese. De reden dat het TNO-onderzoek en het onderzoek van het KiM een belangrijke basis vormen voor deze kennissynthese is dat in deze onderzoeken eerdere onderzoeken naar de risico's van thuiswerken geïnventariseerd zijn. Paragraaf 1.6 bevat voor ieder van deze onderzoeken een beknopte beschrijving van de onderzoeksopzet. Waar relevant wordt deze basis in dit hoofdstuk aangevuld met resultaten uit overig onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken, zoals de jaarlijkse gezondheidsenquête van het CBS, een wetenschappelijke studie van CentERdata, Tilburg University en Nivel en onderzoek naar thuiswerken van McKinsey.

In paragraaf 2.2 worden de belangrijkste voordelen van het thuiswerken beschreven. In paragraaf 2.3 wordt vervolgens ingegaan op de nadelen van het thuiswerken. Er wordt in deze paragraaf beschreven wat bekend is over de oorzaken van de PSA en fysieke belasting bij het thuiswerken en er wordt ingegaan op de belangrijkste arbeidsrisico's van thuiswerken. Ook wordt gekeken naar de omvang van de problematiek in de bankensector. Daarna wordt in paragraaf 2.4 ingegaan op in hoeverre problemen zijn toegenomen door het thuiswerken in vergelijking met de situatie voordat men massaal ging thuiswerken. In paragraaf 2.5 wordt beschreven welke type werknemers en welke beroepssectoren met name PSA en fysieke belasting ervaren als gevolg van thuiswerken. Vervolgens wordt in paragraaf 2.6 ingegaan op de (verwachte) effectiviteit van deze maatregelen en op de bevorderende en belemmerende factoren die worden ervaren bij het nemen van maatregelen. Ook worden in paragraaf 2.7 enkele goede voorbeelden beschreven van het begeleiden van werknemers bij het thuiswerken en om het succesvol implementeren van maatregelen tegen de risico's van het thuiswerken. Hoofdstuk 2 sluit af met de verwachtingen ten aanzien van thuiswerken na de coronapandemie.

De onderstaande paragrafen bevatten in de regel eerst de resultaten uit de kennissynthese waarna vervolgens meer specifiek ingegaan wordt op relevante resultaten uit het verkennend onderzoek in de bankensector.

2.2 Positieve gevolgen van thuiswerken

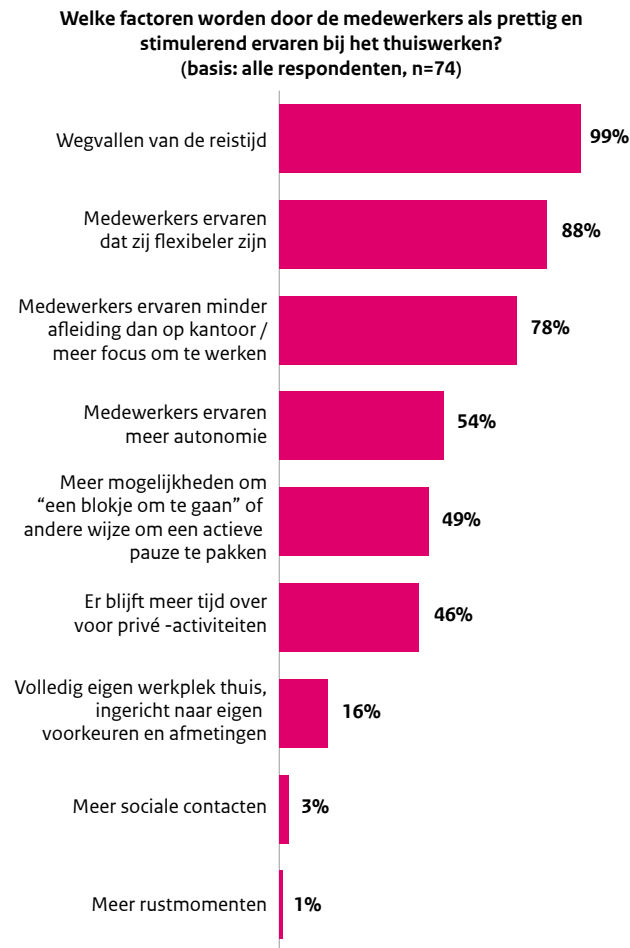
Thuiswerken heeft veel voordelen. In het TNO-onderzoek zien werknemers als belangrijke voordelen van thuiswerken meer vrije tijd, als gevolg van minder reistijd, meer autonomie, soms minder werkdruk en minder verzuim. Werkgevers zien als belangrijke voordelen kostenbesparingen en een hogere productiviteit. Het KiM concludeert na het analyseren van verschillende studies over het thuiswerken binnen Nederland dat over het algemeen mensen positief zijn over thuiswerken in coronatijd. Zo gaf 55-70% van de mensen die gedeeltelijk of volledig thuiswerkten aan een positieve ervaring te hebben. Dit komt mede door de flexibiliteit en autonomie die het thuiswerken biedt, en ook het besparen van reistijd. Dat thuiswerkers veel autonomie ervaren is niet verbaazingwekkend omdat de mogelijkheid om thuis te werken meer zal voorkomen bij functies die al een hogere autonomie hebben. Veelgenoemde redenen waarom werknemers positief zijn over thuiswerken, zijn volgens de geanalyseerde studies door het KiM (in globale volgorde van belang): geen reistijd, flexibiliteit van eigen tijd indelen, afwisselen met andere activiteiten (zoals zorgtaken), minder afleiding, besparing (reis)kosten en lekker zittende kleding dragen.

Positieve gevolgen van thuiswerken in de bankensector

Ook in het verkennend onderzoek in de bankensector worden het wegvallen van reistijd en meer flexibiliteit van werknemers door bijna alle respondenten¹⁴ als positieve factoren van thuiswerken genoemd (zie figuur 1). Ook het ervaren van minder afleiding op kantoor, het ervaren van meer autonomie, meer mogelijkheden om een actieve pauze te houden en meer tijd die over blijft voor privé-activiteiten worden door veel respondenten genoemd als factoren die medewerkers als prettig en stimulerend ervaren bij het thuiswerken.

¹⁴ Deze respondenten bestaan voornamelijk uit functionarissen die verantwoordelijk zijn voor arbeidsomstandigheden binnen de bank en vertegenwoordigers van de OR (of Personeelsvertegenwoordiging bij kleine organisaties). Zie ook bijlage 4.

Figuur 1: positieve factoren van het thuiswerken in de bankensector



"Uit onderzoek blijkt dat medewerkers deels thuiswerken enorm waarderen. Daarom gaan we na Corona ertoe over om werknemers de gelegenheid te bieden om max. twee dagen thuis te werken. Medewerkers die dit niet willen kunnen uiteraard 100% op kantoor werken." (HR-medewerker bij bank)

"Uit een onderzoek onder medewerkers blijkt dat de arbeidseffectiviteit wordt verhoogd met het thuiswerken. Het vermindert de werkstress omdat medewerkers meer in controle zijn op de prive-werkbalans." (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

2.3 Negatieve gevolgen van thuiswerken

In de vorige paragraaf werd beschreven dat thuiswerken veel voordelen biedt. In deze paragraaf worden de belangrijkste nadelen van het thuiswerken besproken. Daarbij wordt eerst ingegaan op de risico's van het thuiswerken en vervolgens op de effecten van de risico's van het thuiswerken op werknemers.

2.3.1. Risico's van thuiswerken

Naast positieve gevolgen brengt thuiswerken ook arbeidsrisico's met zich mee, vooral op het gebied van PSA en fysieke belasting.

Thuiswerkers doen vaak meer zittend werk en meer beeldschermwerk. Verder is er sprake van een iets hogere werkdruk en iets meer disbalans tussen werk en privé bij thuiswerkers en werken ze iets vaker regelmatig over (Van den Heuvel et al., 2021).

Het TNO-onderzoek bevat een eerder door Inspectie SZW uitgevoerd literatuuronderzoek. Hierin worden als belangrijkste risicofactoren van thuiswerken die werkstress kunnen veroorzaken genoemd: minder sociale contacten/eenzaamheid/gebrek aan verbondenheid, het door elkaar kunnen lopen van werk en privé, het continu bereikbaar kunnen zijn, informatie-overload, verstoringen/ sneller afgeleid zijn door het werken met digitale middelen, onvoldoende functioneren van digitale middelen/ beperkte competentie op het werken met digitale middelen, gebrek aan feedback en afleiding thuis door huisgenoten. Uit het TNO-onderzoek komen gebrek aan contact, de vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden (weinig pauzes, lange dagen) als de belangrijkste PSA-risico's naar voren.

De risicofactoren uit het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek komen verder in belangrijke mate overeen met de nadelen van thuiswerken die uit de geanalyseerde studies door het KiM naar voren komen. Deze zijn (in globale volgorde van belang): minder contact met collega's en eenzaamheid, minder goede werk-privébalans, veel beeldwerk en digitaal verkeer, beperkte (digitale en fysieke) faciliteiten en gebrek aan concentratie.

Ook in het verkennend onderzoek in de bankensector lijken gebrek aan contact en de vervagende scheiding tussen werk en privé als belangrijke belastende factor te worden gezien. Maar liefst 90 procent van de respondenten geeft aan dat afname van sociale contacten¹⁵ door thuiswerken een belastende factor is voor werknemers. Ook zaken als het wegvallen van de scheiding tussen werk en privé (85%), continue meetings via Teams, Webex, Skype, Zoom, etc. (76%) minder beweging (74%) en verstoringen vanuit de thuissituatie (58%) worden relatief veel als belastende factoren genoemd. Veel overwerken (11%) en minder duidelijke doelen (9%) worden door slechts een minderheid als belastende factor genoemd (zie figuur 2)¹⁶.

¹⁵ Hierbij dient opgemerkt te worden dat aan afname van sociale contacten naast het thuiswerken ten grondslag ook andere beperkende maatregelen in het kader van de lockdown kunnen liggen.

¹⁶ Verderop in deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de resultaten uit het verkennende onderzoek onder banken. Daar staat ook de grafiek met belastende factoren waar hier naar verwezen wordt.

Figuur 2: belastende factoren van het thuiswerken in de bankensector

Welke factoren bij het thuiswerken worden binnen uw organisatie als belastend ervaren door de medewerkers?
(basis: alle respondenten, n=74)



De hierboven genoemde risicofactoren uit het door Inspectie SZW uitgevoerd literatuuronderzoek (dat onderdeel uitmaakt van het TNO-onderzoek) worden hieronder verder uitgewerkt en waar mogelijk aangevuld met overige resultaten uit het TNO-onderzoek, het onderzoek naar thuiswerken van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en ander relevant onderzoek. Er wordt hierbij uitgegaan van de situatie in Nederland, aangezien de arbeidsrisico's van thuiswerken kunnen verschillen tussen landen. Ook worden relevante resultaten uit het verkennend onderzoek in de bankensector vermeld voor zover deze betrekking hebben op deze specifieke risicofactor.

Minder sociale contacten/eenzaamheid/gebrek aan verbondenheid

Wanneer de sociale contacten afnemen en sociale steun minder wordt, valt een belangrijke energiebron weg. Energiebronnen zijn belangrijke buffers voor taakeisen/werkstressoren. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt onder meer gerefereerd aan:

- Een studie van Gajendran en Harrison (2007) die laat zien dat de communicatie tussen collega's en leidinggevenden doorgaans slechter wordt bij thuiswerken en dat dit gevolgen heeft voor de sociale cohesie, het sociale veiligheidsklimaat, kwaliteit van de samenwerking, betrokkenheid en het verloop.
- Onderzoeken die laten zien dat telewerken kan leiden tot sociaal isolement en het gevoel niet betrokken te zijn bij de organisatie (Bartel, Wrzesniewski, & Wiesenfeld, 2012; Kossek, Thompson, & Lautsch, 2015). Het gevoel van niet betrokken te worden bij beslissingen speelt hierin een rol. Het sociaal isolement zou groter zijn dan bij het werken op kantoor (Sewell and Tasking, 2015).
- Een studie van Bentley, Teo, McLeod, Tan, Bosua en Gloet (2016) waaruit het belang blijkt van sociale steun tijdens het thuiswerken. Wanneer sociale steun niet geboden werd bleken de medewerkers minder welzijn te ervaren.
- Onderzoek van O'leary et al. (2014) waaruit blijkt dat de negatieve effecten tegen gegaan kunnen worden door het bevorderen van communicatie en het gevoel van gedeelde identiteit. Ook recent onderzoek van het Rathenau onderzoek onderschrijft het belang van sociale contacten (Das, D., R. de Jong en L. Kool, m.m.v. J. Gerritsen (2020).

Het gebrek aan contact wordt door de experts in het TNO-onderzoek als één van de belangrijkste PSA-risico's in het TNO-onderzoek genoemd. Het gebrek aan sociale steun als PSA-risico kon echter niet eenduidig bevestigd worden.¹⁷ Verder concludeert ook het KiM na analyse van verschillende studies dat werknemers het missen van collega's, naast de verstoring van de werk-privébalans als het belangrijkste nadeel van thuiswerken zien.

In het verkennend onderzoek in de bankensector geeft maar liefst 90 procent van de respondenten aan dat afname van sociale contacten een belastende factor is voor medewerkers. Het is daarmee de meest genoemde belastende factor (zie figuur 2).

Het door elkaar kunnen lopen van werk en privé

Doordat medewerkers continu bereikbaar kunnen zijn en werk wordt uitgevoerd in de privé-/huiselijke omgeving kunnen werk

¹⁷ Het TNO-onderzoek bestond uit een Delphi-studie onder experts, uit interviews met werkgevers en uit kwantitatieve analyses op bestaande databestanden van onderzoek onder werknemers (zie bijlage 4). Als aangegeven wordt dat PSA-risico's niet eenduidig bevestigd kunnen worden houdt dit in dat in de regel in dat experts en/of werkgevers aangeven dat dit belangrijke risico's zijn maar dat onvoldoende door de kwantitatieve analyses op databestanden van onderzoek onder werknemers bevestigd wordt.

en privé door elkaar heen gaan lopen. Hierdoor kan de werk-privé balans verstoord raken of kan een werk-privé conflict ontstaan. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt onder meer gerefereerd aan:

- Het concept werk werk-privébalans, gedefinieerd als het bereiken van balans tussen werk, thuis en andere rollen (Soomro, Breitenecker, & Masadi Shah, 2018).
 - Het gebruik van ICT-middelen maakt het mogelijk om tijdonafhankelijk te werken. De grenzen tussen werk- en privétijd vervagen steeds meer (Barber & Santuzzi, 2015; Demerouti et al., 2014).
 - Diverse studies die laten zien dat het gebruik van ICT-middelen buiten werktijd samenhangt met werk-privé conflict en een slechtere werk-privébalans (Duranova & Ohly, 2016; Middleton, 2007). Er zijn echter ook studies waaruit naar voren komt dat dat het gebruik van ICT-middelen juist de werk-privébalans verbeterd, doordat flexibiliteit ontstaat voor de medewerker (privé-activiteit tijdens werktijd en werken tijdens privétijd).
- Het KIM concludeert na analyse van verschillende studies dat werknemers de verstoring van de werk-privébalans, naast het missen van collega's, als het belangrijkste nadeel van thuiswerken zien. De vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden (weinig pauzes, lange dagen) wordt ook door de experts in het TNO-onderzoek als één van de belangrijkste PSA-risico's in het TNO-onderzoek genoemd. Het PSA-risico van een onduidelijke grens tussen werk en privé wordt in het werknemersonderzoek van TNO in beperkte mate teruggevonden. Overwerk komt meer voor bij thuiswerkers in 2019, maar bij de groep werknemers die tijdens de pandemie meer thuis zijn gaan werken is het overwerk niet toegenomen. Wel zijn er aanwijzingen dat veel thuiswerken gepaard kan gaan met minder vaak korte pauzes houden. Verder wordt in het TNO-onderzoek afleiding thuis door huisgenoten als risicofactor voor werkstress genoemd. Maar wetenschappelijk bewijs is hier vooralsnog niet voor gevonden.

In het verkennend onderzoek in de banksector geeft 85 procent van de respondenten aan dat het wegvallen van de scheiding tussen werk en privé een factor is die door medewerkers als belastend wordt ervaren. Het is daarmee na de afname van sociale contacten de meest genoemde belastende factor. In het verlengde hiervan worden ook minder beweging (74%), verstoringen vanuit de thuissituatie (58%) en geen of te weinig pauzes (32%) als belastende factoren genoemd. Veel overwerken (11%) wordt slechts door een minderheid als belastende factor voor medewerkers genoemd (zie figuur 2).

Het continu bereikbaar kunnen zijn

Wanneer medewerkers thuis met digitale middelen kunnen werken bestaat het risico dat zij continu bereikbaar kunnen zijn voor het werk, waardoor zij onvoldoende kunnen loskomen van het werk. Deze risicofactor hangt nauw samen met de vervagende scheiding tussen werk en privé. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt onder meer gerefereerd aan:

- Het onvoldoende loskomen van het werk. In de wetenschappelijke literatuur wordt dit omschreven als psychologische detachement (Sonnentag & Fritz, 2007).
- Onvoldoende herstel van taakeisen. Herstel van taakeisen is belangrijk om niet in het uitputtingsproces te geraken, zoals het JD-R model dit omschrijft (Bakker & Demerouti, 2017).
- Het door het gebruik van ICT-middelen buiten werktijd het lastiger is mentaal los te kunnen komen van het werk (Derks & Bakker, 2014; Duranova & Ohly, 2016; Schlachter, McDowell, Cropley, & Inceoglu, 2013; Wendsche & Lohmann-Haislah, 2017; Van Laethem & Vianen, 2018;).

In het verkennend onderzoek in de banksector wordt de continue bereikbaarheid relatief minder vaak genoemd (26%) als factor die medewerkers als belastend ervaren (zie figuur 2).

Informatie overload

Informatie overload wordt gedefinieerd als het gevoel te worden belast met een dusdanig grote hoeveelheid informatie, in dit geval via digitale middelen, dat deze niet meer efficiënt kan worden verwerkt of effectief kan worden gebruikt (Lipowski, 1975; Milgram, 1970; Miller, 1978, Sweller, 1988). Dit kan ook op kantoor het geval zijn. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt onder meer gerefereerd aan:

- Dat er pas sprake is van informatie overload als naast de grote hoeveelheid informatie ook het verwerken ervan problemen geeft (Whittaker & Sidner, 1997).
- Het gebruik van digitale communicatiemiddelen voor het werk samenhangt met een hogere ervaren informatie overload (Edmunds & Morris, 2000; Bawden & Robinson, 2009) en dat deze informatie overload vervolgens samenhangt met meer stressklachten (Farhoomand & Drury, 2002; Reuters, 1998).
- Dat specifiek informatie overload via digitale communicatiemiddelen tot meer stressklachten bij de respondenten leidt en dat zij ook slechtere gezondheidsuitkomsten hebben (Misra en Stokols, 2012).

Informatie overload als PSA-risico kon in het TNO-onderzoek niet eenduidig bevestigd worden. In het verkennend onderzoek in de banksector geeft driekwart (76%) van de respondenten aan dat continue meetings via Teams, Webex, Skype, Zoom, etc. een factor is die als belastend wordt ervaren door medewerkers. Ook geeft 42% aan dat de grote hoeveelheid digitale informatie (42%) door medewerkers als belastend wordt ervaren (zie figuur 2).

Verstoringen/ sneller afgeleid zijn door het werken met digitale middelen

Verstoringen /afleiding kan ontstaan door binnenkomende e-mails die in beeld verschijnen, berichten die binnenkomen op de smartphone etc (Mark, G., Iqbal, S. T, Czerwinski, M., Johns, P., Sano, A., & Lutychyn, Y).¹⁸ Deze risicofactor hangt nauw samen met

¹⁸ Deze risicofactor is in het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek (Van den Heuvel et al., 2021) niet nader onderzocht.

informatie-overload. Dit PSA-risico kon in het TNO-onderzoek niet eenduidig bevestigd worden.

Onvoldoende functioneren van digitale middelen/beperkte competentie op het werken met digitale middelen

Wanneer digitale middelen niet naar behoren functioneren of een medewerker weinig competent is in het volgen van de snelle ontwikkelingen in het werken met digitale middelen dan kan dit als taakeis worden gezien. Wanneer in principe vooral face to face gewerkt is met “fysieke vergaderingen” ervaren medewerkers meer stress doordat zij moeten leren werken met digitale communicatiemiddelen die de aard van het werk veranderen. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt gerefereerd aan:

- Onderzoek dat laat zien dat het bijhouden van de ontwikkelingen die snel gaan op dit vlak stress kan veroorzaken (Ayyagari et al., 2011; Lei and Ngai, 2014).
- Onderzoek dat laat zien dat laat zien dat de afhankelijkheid van digitale middelen en het moeten kunnen aanpassen aan de snelle ontwikkelingen in de ICT tot verhoogde stressbeleving bij medewerkers leidt (Srivastava et al. (2015).

Het onvoldoende functioneren van digitale middelen/beperkte competentie op het werken met digitale middelen kon als PSA-risico in het TNO-onderzoek niet eenduidig bevestigd worden. In het verkennend onderzoek in de banksector geeft bijna een kwart (23%) van de respondenten aan dat niet functionerende ICT een factor is die als belastend wordt ervaren door medewerkers. (zie figuur 2).

Telepressure

Wanneer door een medewerker druk en noodzaak gevoeld wordt om responsief te zijn naar anderen middels ICT gestuurde berichten en deze medewerker de noodzaak voelt dat hij snel moet reageren op dergelijke berichten, dan zal deze persoon sneller en vaker gebruik maken van zijn ICT-middelen in privé-tijd. Deze druk wordt omschreven als “telepressure” (Barber & Santuzzi, 2015). In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt onder meer gerefereerd aan:

- Onderzoek dat laat zien dat telepressure voornamelijk ontstaat door omgevingskenmerken en in veel mindere mate door persoonlijkheidskenmerken. Voorheen werd gedacht dat beiden een grote rol spelen. Met name (sociale) normen in het bedrijf zijn een voorspeller voor het ontstaan van telepressure.
- Onderzoek dat laat zien dat medewerkers die telepressure ervaren minder psychologisch los te kunnen komen van het werk (Barber & Santuzzi, 2015; Barber & Santuzzi, 2018; Van Laethem, en Van Vianen, 2018), minder te slapen (Barber & Santuzzi, 2015; Barber & Santuzzi, 2018; Barber, Conlin, & Santuzzi; Rogers & Barber, 2019; Van Laethem, et al., 2018), vaker burn-outklachten te ervaren (Barber & Santuzzi, 2015; Barber & Santuzzi, 2017), zich vaker ziek te melden (Barber & Santuzzi, 2015) en een slechtere werk-privébalans te ervaren (Barber, et al., 2019; Grawitch et al., 2018).

Telepressure kon als PSA-risico in het TNO-onderzoek niet eenduidig bevestigd worden. In het verkennend onderzoek in de banksector bijna een kwart (24%) van de respondenten aan dat telepressure een factor is die als belastend wordt ervaren door medewerkers. (zie figuur 2).

Gebrek aan feedback

In het door Inspectie SZW uitgevoerd literatuuronderzoek wordt gebrek aan feedback als risicofactor genoemd, maar wetenschappelijk bewijs is hier vooralsnog niet gevonden. Het gebrek aan feedback kon als PSA-risico in het TNO-onderzoek niet eenduidig bevestigd worden.

In het verkennend onderzoek in de banksector geven relatief weinig respondenten (16%) aan dat minder feedback van de leidinggevende een factor is die als belastend wordt ervaren door medewerkers. Ook het minder helder zijn van taken en doelen wordt relatief minder vaak als belastende factor gezien (9%). Vaker wordt aangegeven dat het voor leidinggevendenden lastiger is om op afstand leiding te geven (30%) (zie figuur 2).

Risicofactoren met betrekking tot ongewenst gedrag

In het door Inspectie SZW uitgevoerd literatuuronderzoek worden als belangrijkste risicofactoren rondom intern en extern ongewenst gedrag genoemd: cyberpesten onder collega's of leidinggevendenden en ongewenst gedrag of agressie door derden via digitale middelen. Deze risicofactoren worden hieronder verder uitgewerkt.

Cyberpesten onder collega's of leidinggevendenden

Cyberpesten wordt gedefinieerd als negatief gedrag dat voortkomt uit de werkcontext en zich uit via digitale middelen. Cyberpesten kan voortduren over een langere periode maar kan ook eenmalig zijn en een groot online publiek bereiken. Deze vorm van ongewenst gedrag kan via digitale middelen soms gemakkelijker plaats vinden dan face to face. Op het werk vindt cyberpesten het meest plaats via email. Het negatieve gedrag leidt bij de ontvanger tot een gevoel van hulpeloosheid en hij/zij voelt zich niet in staat zich ertegen te verdedigen (Vranjes et al., 2017). Een belangrijk verschil met andere vormen van pesten is dat cyberpesten ook eenmalig kan zijn.

Ongewenst gedrag of agressie door derden via digitale middelen

Ongewenst gedrag of agressie door derden kan via digitale middelen soms gemakkelijker plaats vinden dan face to face. In het door Inspectie SZW uitgevoerde literatuuronderzoek wordt gerefereerd aan een aantal voordelen die de dader heeft:

- De dader kan makkelijker een schuilnaam of pseudoniem aannemen op social media. De dader voelt hierdoor meer anonimiteit en vertoont gemakkelijker gedrag dat hij of zij in face to face situaties niet zou vertonen (Kowalski et al. 2012).
- De dader kan de reactie van de ander niet zien dus past zijn of haar gedrag ook niet aan (Slonje & Smith, 2008).

Omdat medewerkers altijd en overal online kunnen zijn is het tijdsbestek waarin zij te maken kunnen krijgen met ongewenst gedrag groter (Patchin, et al., 2010). In het geval van ongewenst gedrag online door derden is er vaak geen directe opvang of luisterend oor vanuit de organisatie aanwezig. Ongewenst gedrag door derden blijft hierdoor makkelijker onbesproken.

Ongewenst gedrag als specifiek risico voor thuiswerkers kon in het TNO-onderzoek niet bevestigd worden. Het wordt niet gerapporteerd door de werknemers, de werkgevers zien signalen dat het juist afneemt en ook de experts uit de Delphi-studie veronderstellen vaak eerder een afname onder thuiswerkers. In de TNO-studie wordt verondersteld dat dit mogelijk een verborgen risico is dat in de taboesfeer ligt, maar dat hier op grond van de studie geen aanwijzingen voor zijn. In het verkennend onderzoek in de bankensector werd er geen specifieke aandacht aan ongewenst gedrag besteed.

Fysieke belasting (als gevolg van beeldschermwerk)

In het TNO-onderzoek komt naar voren dat veel thuiswerkers niet de beschikking hebben over een goed ingerichte ergonomische werkplek. Daardoor werken thuiswerkers vaker in een ongemakkelijke houding. Het beeldschermwerk is sterk toegenomen waardoor er ook minder afwisseling in werkhoudingen is.¹⁹

Een ruime meerderheid van de experts geeft in het TNO-onderzoek aan dat het risico op fysieke belasting voor komt bij een grote groep van thuiswerkers (61%). 17% van de experts geeft aan dat het risico op fysieke belasting voorkomt bij alle thuiswerkers (17%).

Het risico op fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk wordt in het TNO-onderzoek ook door werkgevers gezien. Op de vraag welke risico's zij zien met betrekking tot fysieke belasting noemen zij met name niet ergonomisch ingerichte thuiswerkplekken (veel thuiswerkers werken nog aan de keukentafel) en een ongezonde leefstijl (toegenomen sedentair gedrag, verminderde afwisseling van houding en te weinig bewegen).

Deze expertoordelen over fysieke belasting als worden in het TNO-onderzoek door de kwantitatieve analyses bevestigd. Zo blijkt bijvoorbeeld uit kwantitatieve analyses dat veel werknemers geen ergonomisch ingerichte thuiswerkplekken hebben en wordt een duidelijke toename in sedentair (veel zittend) gedrag en beeldschermwerk geconstateerd.

¹⁹ Langdurig werken achter een beeldscherm kan gezondheidsklachten aan armen, nek en schouders opleveren. Ook oogklachten komen vaak voor bij langdurig werken achter een beeldscherm. Bovendien gaat werken achter een beeldscherm vaak gepaard met zittend werk, wat het risico op gezondheidsproblemen zoals hart- en vaatziekten verhoogt. Tenslotte kan intensief werken met een beeldscherm leiden tot stressklachten. Bron: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/computerwerk>

Ook uit het verkennend onderzoek in de bankensector komt fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk als een belangrijke risicofactor naar voren. Driekwart (74%) van de respondenten geeft aan dat minder beweging als belastend wordt ervaren door medewerkers. Ook geeft ruim een derde aan dat een niet goed ingerichte werkplek (36%) en minder afwisseling in werkhoudingen (35%) als belastend wordt ervaren (zie figuur 2).

Balans tussen belastende en stimulerende factoren bij thuiswerken in bankensector

In het verkennend onderzoek in de bankensector denkt geen enkele respondent dat in zijn of haar organisatie geen belastende factoren worden ervaren door het thuiswerken. Ook de diversiteit aan open antwoorden bij de vraag of er belastende factoren worden ervaren die gegeven zijn bij categorie 'anders' laten zien dat er in de bankensector veel aandacht bestaat voor PSA-aspecten van het thuiswerken. De meerderheid (72%) van de respondenten heeft de indruk dat er een goede balans is tussen belastende en stimulerende factoren bij thuiswerken. Ruim een kwart (28%) heeft echter de indruk dat er geen goede balans is.

“Over het algemeen hebben we de indruk dat er een goede balans is, afhankelijk van de persoonlijke situatie. In individuele gevallen kan dat anders zijn. Zodra wij op de hoogte zijn van belastende factoren bij het thuiswerken en medewerkers daar hinder van ondervinden, overleggen HR, medewerker en leidinggevende over een oplossing. Waar nodig in samenspraak met de specialisten van de arbodienst. Daarnaast kan elke medewerker kosteloos en rechtstreeks gebruik maken van Company Counseling en het open spreekuur van de bedrijfsarts.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

“De fysieke interactie met collega's wordt naar mate de tijd vordert zwaarder ervaren dan in de begin maanden. Het ontbreken van de stimulerende factoren van op kantoor werken laat zich hier nu zwaarder gelden. Balans tussen elkaar online zien en fysiek is hier nu volledig uit balans.” (OR-lid bij bank)

“Uit onze pulsemetingen blijkt dat 75% van de medewerkers graag een hybride vorm wenst na de Covid-19 periode (dus combi van thuis werken en op kantoor). 20% wil graag altijd thuis werken en 5% uitsluitend op kantoor. Ik heb hier dus 'ja' ingevuld en anticipeer daarmee vooral op de post Covid periode. Als er nu geen goede balans is, dan kan er een uitzondering gemaakt worden om toch op kantoor te werken voor een aantal dagen.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank).

“De indruk bestaat dat de balans onderhevig is en blijft aan verschillende factoren zoals de persoonlijke gezinssituatie (mantelzorg, kinderen ed.), de deadlines van het werk, de maatregelen vanuit de overheid mbt COVID-19 en overige omstandigheden. Het helpt daarbij om in gesprek te zijn en blijven met medewerkers.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

“We hebben recent weer een poll gedaan en daaruit komt naar voren dat 14% het zwaar heeft in deze tijd, dat 55% het redelijk redt met een mix tussen goede en minder goede momenten en dat 31% het goed maakt en de situatie heeft geaccepteerd.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

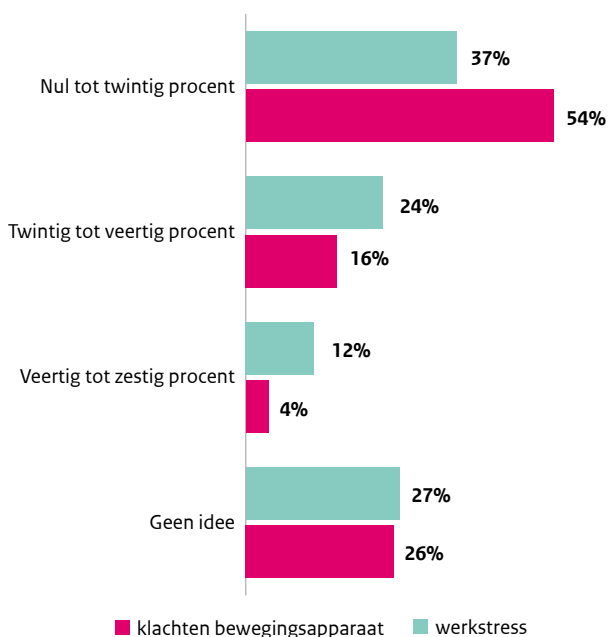
Omvang van de problematiek in de bankensector

In de bankensector lijkt men geen goed zicht te hebben op hoe groot de problematiek is met betrekking tot werkstress. Ruim een kwart (27%) van de respondenten geeft aan geen idee te hebben hoeveel van hun werknemers werkstress door thuiswerken ervaren. Ruim een derde (37%) van de respondenten denkt dat minder dan 20% van hun medewerkers last heeft van werkstress door thuiswerken, 24% denkt dat dit tussen 20 en 40% is en 12% denkt dat dit tussen 40 en 60% is. Geen enkele respondent denkt dat meer dan 60% van hun werknemers stress ervaart door thuiswerken (zie figuur 6).

In de bankensector lijkt men evenmin een duidelijk beeld te hebben van de omvang van de problematiek met betrekking tot klachten aan het bewegingsapparaat. Ruim een kwart van de respondenten (26%) geeft aan geen idee te hebben hoeveel van hun werknemers klachten ervaren aan het bewegingsapparaat door thuiswerken. Verder denkt 54% dat minder dan 20% van hun medewerkers klachten ervaart aan het bewegingsapparaat door thuiswerken, 16% denkt dat dit tussen 20 en 40% is en 4% denkt dat dit tussen 40 en 60% is. Geen enkele respondent denkt dat meer dan 60% van hun werknemers klachten ervaart aan het bewegingsapparaat door thuiswerken (zie figuur 3).

Figuur 3: Percentage medewerkers met werkstress/klachten aan het bewegingsapparaat door het thuiswerken

Welk deel van de medewerkers ervaart volgens u werkstress/klachten aan het bewegingsapparaat door het thuiswerken?
(basis: alle respondenten, n=74)



2.3.2. Effecten van thuiswerken

In de vorige subparagraaf werd uitgebreid ingegaan op de risico's van het thuiswerken. In deze subparagraaf worden de belangrijkste effecten van de risico's van het thuiswerken beschreven.

Als de belangrijkste negatieve effecten van de risico's van het thuiswerken noemt het TNO-onderzoek een afname van motivatie, concentratie en productiviteit, psychische klachten en fysieke klachten. Voor gezondheidsproblemen of verzuim als negatieve consequentie zijn geen duidelijke aanwijzingen.

Het KiM vermeldt na analyse van verschillende studies dat eind juni 2020 17% van de thuiswerkers fysieke klachten door thuiswerken rapporteerde en 8% psychische klachten. Er is hierbij geen duidelijk verschil in de gerapporteerde gezondheid van thuiswerkers vóór en tijdens de coronapandemie. Niet bekend is of deze werkenden dergelijke klachten ook in de 'normale' werksituatie ervaren. Uit cijfers van CBS blijkt dat het ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2020 het hoogste was in 17 jaar. Dit kwam door een piek in maart, aan het begin van de coronapandemie. Volgens arbodienstverleners lag het verzuim in april en mei juist 40% lager dan gebruikelijk in deze periode (Arboned & HumanCapitalCare, 2020). Wellicht werken mensen thuis bij 'ziekte' makkelijker door volgens het KiM. Ten aanzien van de gezondheid van werkenden blijkt er over het algemeen geen duidelijk verschil in de algemene zelfgerapporteerde gezondheid tussen de situatie vóór en tijdens de coronapandemie (KiM, IenW/NVP, Regionale werkgeversnetwerken, EnergyFinder, 2020). Zo laat het onderzoek van EnergyFinder zien dat vóór corona zo'n 43% van de werkenden zich fit voelde, tegenover 50% tijdens de coronapandemie. Een aantal studies die door het KiM geanalyseerd zijn suggereren overigens wel op basis van beschrijvende analyses dat de thuiswerker zich gemiddeld gezien als wat minder gezond ziet dan de niet-thuiswerker. Maar uit data-analyse van KiM komt geen significant verschil naar voren tussen de gerapporteerde gezondheid van thuiswerkers voor en tijdens de coronaperiode. Na correctie voor leeftijd blijkt het verschil in gezondheid tussen thuiswerkers en niet-thuiswerkers geheel weg te vallen.

Samenvattend komen uit verschillende onderzoeken als belangrijkste risico's van thuiswerken fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk, het gebrek aan contact, de vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden naar voren. Daarbij is er meer onderbouwing voor de risico's van fysieke belasting dan voor PSA-risico's. Voor gezondheidsproblemen of verzuim als negatieve consequentie van thuiswerken zijn geen duidelijke aanwijzingen. Ook voor ongewenst gedrag als specifiek risico voor thuiswerkers zijn geen duidelijke aanwijzingen.

Het belang van goede faciliteiten

Veel organisaties zien risico's met betrekking tot niet ergonomisch ingerichte thuiswerkplekken. Zij geven aan nog menig werknemer "aan de keukentafel" te zien werken. Een veel genoemd risico is dat niet elke werknemer de mogelijkheid heeft om een goede werkplek thuis in te richten. Bijvoorbeeld vanwege beperkte financiële middelen, of omdat de woning dat simpelweg niet kan huisvesten (Van den Heuvel et al., 2021).

Thuiswerkers doen vaak meer zittend werk en meer beeldschermwerk en dat kan leiden tot fysieke klachten. In de NEA COVID-19 is hiernaar gevraagd bij de respondenten die (deels) thuis werken. Uit het TNO-onderzoek blijkt dat lang niet alle thuiswerkers beschikken over een (goed ingerichte) thuiswerkplek waar alle voorzieningen aanwezig zijn. Een losse muis is bijvoorbeeld meestal wel aanwezig, maar een instelbare stoel komt minder vaak voor. Meer specifiek beschikt 69% van de thuiswerkers over een bureau of tafel met een comfortabele werkhoogte, 49% over een stoel die op lichaamsmaten instelbaar is, 65% over een apart beeldscherm (los van het toetsenbord) en 87% over een losse muis. Bij slechts 35% van de thuiswerkers zijn al deze voorzieningen aanwezig. Daardoor werken thuiswerkers vaak in een ongemakkelijke houding. Het beeldschermwerk is sterk toegenomen waardoor er ook minder afwisseling in werkhoudingen is.

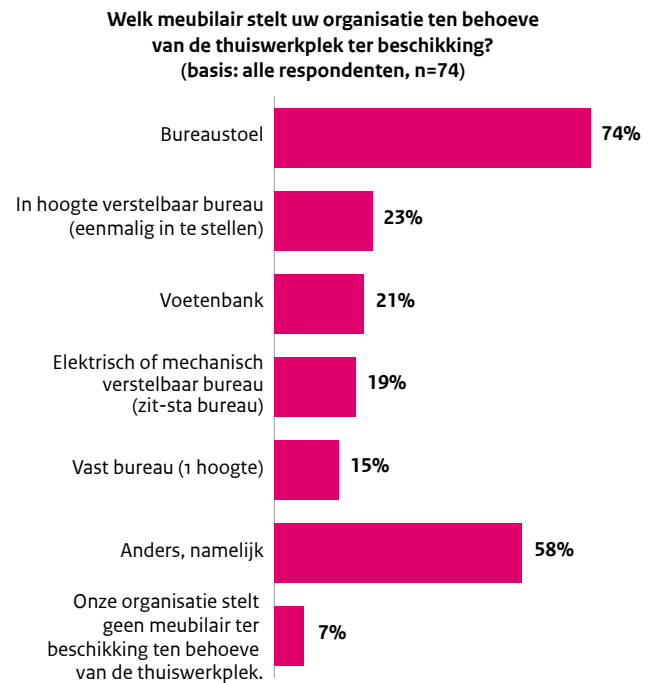
Het KiM constateert na analyse van verschillende studies dat een (naar eigen zeggen) goede thuiswerkplek samenhangt met minder fysieke klachten. Uit hun statistische analyses blijkt dat thuiswerkers minder fysieke en psychische klachten rapporteren wanneer zij een goede thuiswerkplek rapporteren en goede ondersteuning van de werkgever ervaren.

Uit de meeste onderzoeken die het KiM geanalyseerd heeft blijkt dat de thuiswerkfaciliteiten waarover mensen beschikken, over het algemeen goed zijn (ongeveer 60-75% is hierover positief). De meerderheid van de thuiswerkers (>60%) heeft een goede werkplek heeft. Ervaring met thuiswerken vóór de coronapandemie en een baan die zich (naar eigen zeggen) leent voor thuiswerken, hangt samen met het hebben van een goede thuiswerkplek. Zo'n 70-80% van de organisaties, met name grote bedrijven, had al vóór de coronapandemie thuiswerkfaciliteiten. Een groot deel van de organisaties (70-90%) heeft de mogelijkheid tot thuiswerken verbeterd als gevolg van de coronapandemie. Met betrekking tot de digitale faciliteiten is het beeld nog positiever. Volgens de metingen van het KiM in maart/april en juni/juli 2020 geeft respectievelijk 85% en 81% van de thuiswerkers aan over goede digitale faciliteiten te beschikken. Tegelijkertijd is er volgens het KiM nog een aanzienlijk percentage werkenden naar eigen zeggen over minder goede faciliteiten beschikt. Het gaat hierbij om circa 25-40% van de thuiswerkenden.

Aandacht voor PSA en een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken in de bankensector

In het verkennend onderzoek in de bankensector geven de meeste respondenten aan dat bureaustoelen worden verstrekt ten behoeve van de thuiswerkplek. Slechts een minderheid geeft aan dat er al dan niet verstelbare bureaus of voetenbanken worden verstrekt (zie figuur 4). Bij 'anders namelijk' wordt vaak genoemd dat aan medewerkers een budget wordt verstrekt waarmee medewerkers naar eigen wens meubilair kunnen aanschaffen. Ook worden hier veel zaken genoemd die niet direct betrekking hebben op meubilair maar eerder op digitale middelen en randapparatuur.

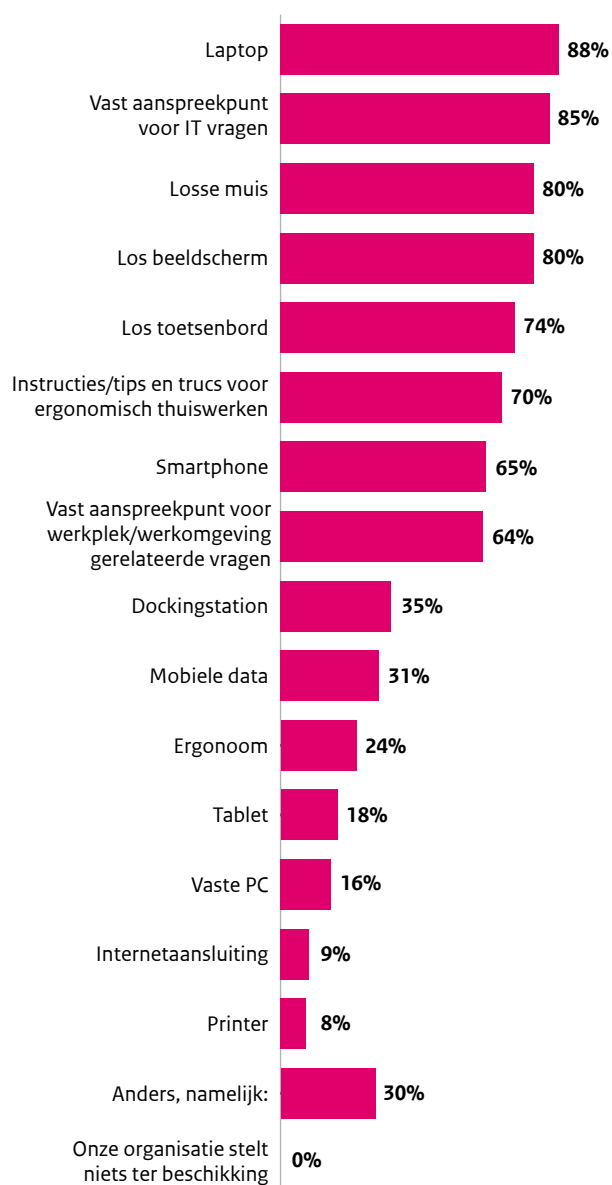
Figuur 4: Verstrekking van meubilair ten behoeve van de thuiswerkplek



Qua digitale middelen, randapparatuur en/of ondersteunende diensten geven de meeste respondenten aan dat er laptops (88%) zijn verstrekt, er een vast IT-aanspreekpunt is (85%), een losse muis (79%) en/of een los toetsenbord (74%) is verstrekt. Een printer (8%) en losse internetaansluiting (9%) wordt aanzienlijk minder vaak verstrekt (zie figuur 5). Bij 'anders namelijk' wordt vaak genoemd dat aan medewerkers een thuiswerkvergoeding wordt verschaft. Met name kleinere niet commerciële banken hebben niet altijd de mogelijkheden om alle medewerkers helemaal te voorzien van een thuiswerkplek.

Figuur 5: Verstrekking van digitale middelen, randapparatuur en/of ondersteunende diensten ten behoeve van de thuiswerkplek

Welke digitale middelen, randapparatuur en/of ondersteunende diensten stelt uw organisatie ter beschikking om thuiswerken mogelijk te maken? (basis: alle respondenten, n=74)

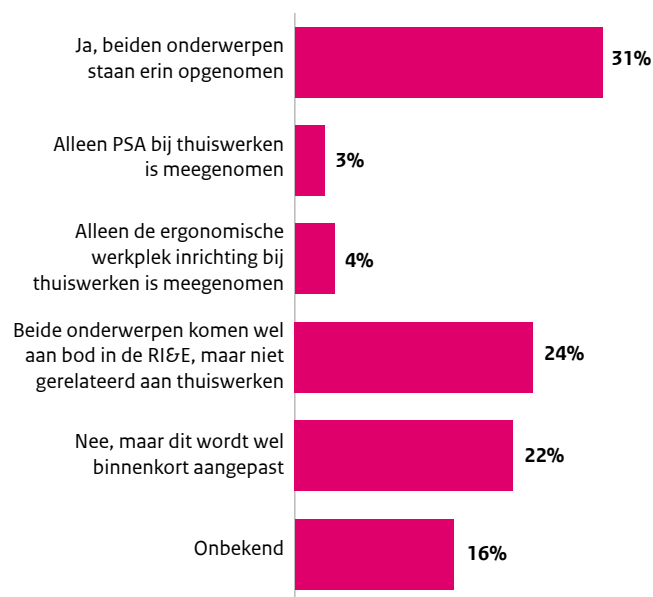


In het verkennend onderzoek in de bankensector ook gevraagd of de organisatie aandacht heeft voor PSA en een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken in de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). In figuur 6 is te zien dat 31% van de respondenten aangeeft dat beide onderwerpen in de RI&E staan. 3% geeft aan dat alleen PSA bij thuiswerken is meegenomen, 4% geeft aan dat alleen de ergonomische werkplekinrichting bij thuiswerken is meegenomen, 24% geeft aan dat beide onderwerpen wel aan bod komen in de RI&E, maar niet gerelateerd aan thuiswerken, 22% geeft aan dat er geen aandacht voor is in de RI&E maar dat het binnenkort wel aangepast wordt en 16% geeft aan het niet te weten. Op de vraag sinds welke datum deze risico's

in de RI&E staan noemt 22% een datum na mei 2020, 23% een datum tussen oktober 2013 en september 2019. Ruim de helft (55%) geeft aan dit niet te weten.

Figuur 6: aandacht voor PSA en ergonomische werkplekinrichting in de RI&E?

Heeft uw organisatie aandacht voor PSA en een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken in de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)? (basis: alle respondenten, n=74)



2.4 Verandering in problematiek door thuiswerken in vergelijking met de situatie voordat men massaal ging thuiswerken

In de vorige paragraaf werden de risico's van het thuiswerken beschreven en werd vervolgens ingegaan op de belangrijkste effecten van de risico's van het thuiswerken. In deze paragraaf wordt beschreven in hoeverre problemen al dan niet zijn toegenomen door het thuiswerken in vergelijking met de situatie voordat men massaal ging thuiswerken.

Het NEA-COVID-19 onderzoek is tussen eind juni en eind juli 2020 uitgevoerd onder werknemers die eind 2019 aan de NEA 2019 hebben deelgenomen. Het onderzoek brengt veranderingen in kaart tussen eind 2019 en medio 2020. Voor de analyses van dit project zijn personen geselecteerd die een dienstverband van minimaal 24 uur hebben op de meting van 2019 en die niet van baan veranderd zijn tussen de twee metingen. Na deze selectie zijn ruim 7.000 respondenten geschikt voor de analyses. Dit maakt het mogelijk om in het TNO-onderzoek aan te geven in hoeverre problemen zijn toegenomen door het thuiswerken.

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat er geen grote verschillen zijn tussen werknemers die meer thuis zijn gaan werken en werknemers die niet of nauwelijks meer thuis zijn gaan werken. De algemene gezondheid van de groep die meer is gaan thuiswerken lijkt zelfs iets vooruit te zijn gegaan. Wel rapporteert deze groep een lichte stijging in burn-outklachten. Voor de gemiddelde werknemer lijken de problemen dus niet significant toegenomen te zijn doordat men massaal ging thuiswerken. Mogelijk zijn de voordelen van het thuiswerken (minder reistijd, meer autonomie, etc.) voor veel werknemers energiebronnen die een buffer vormen voor de nadelen van thuiswerken (fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk, gebrek aan sociale steun, etc.). Maar dit geldt niet voor alle werknemers zoals in de volgende paragraaf wordt beschreven.

Ook uit twee andere studies blijkt dat de coronapandemie en de lockdowns vooralsnog weinig invloed hebben op de psychische gezondheid van de gemiddelde werknemer in Nederland. De jaarlijkse gezondheidsenquête van het CBS laat zien dat 12 procent van de bevolking psychisch ongezond is in 2020, evenveel als in de vier voorgaande jaren. Ook de resultaten van een wetenschappelijke studie van CentERdata, Tilburg University en Nivel onder ca. 4.000 deelnemers van het LISS-panel van CentERdata naar angst- en depressieve gevoelens, slaapproblemen en vermoeidheid tonen aan dat ondanks corona de mentale gezondheid van de volwassen Nederlandse bevolking als geheel behoorlijk stabiel is. De gevonden percentages eind 2020 weken niet af van die van eind 2018 en eind 2019. Ook het KiM vermeldt na analyse van verschillende studies dat er geen duidelijk verschil in de gerapporteerde gezondheid van thuiswerkers vóór en tijdens de coronapandemie.

Samenvattend kan geconcludeerd worden dat thuiswerken tot psychosociale arbeidsbelasting en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk kan leiden, waarbij de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting beter zijn aangetoond dan op het gebied van PSA. Er is echter geen eenduidig bewijs dat als gevolg van de coronapandemie en de lockdowns deze risico's zijn toegenomen. De coronapandemie en de lockdowns lijken vooralsnog weinig invloed te hebben op de psychische gezondheid van de gemiddelde werknemer in Nederland. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat dit niet geldt voor alle groepen werknemers en sectoren (zie volgende paragraaf), dat veel onderzoek is uitgevoerd in 2020, dus aan het relatieve begin van de coronapandemie, en dat de gevolgen van het thuiswerken op de langere termijn onbekend zijn.

2.5 Verschillen tussen groepen in mate van PSA en fysieke belasting bij thuiswerken

In de vorige paragraaf werd beschreven dat de problemen voor de gemiddelde werknemer niet heel erg zijn toegenomen doordat men massaal ging thuiswerken. Ondanks een vrij positief beeld van thuiswerken in coronatijd heeft zo'n 30-45% van de werknemers

minder positieve ervaringen, concludeert het KiM na analyse van verschillende studies. Uit de analyses van het KiM, het TNO-onderzoek en diverse andere onderzoeken komt naar voren dat bepaalde groepen een verhoogd risico op PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk hebben. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste groepen:

Jongeren

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat bij onervaren (vaak jongere) werknemers sommige risico's van het thuiswerken vaker voorkomen. Het KiM concludeert op basis van statistische analyses dat de groep werkende jongeren tot en met 24 jaar door thuiswerken wat meer fysieke en psychische klachten ervaart dan (met name) werkenden tussen de 35 en 55 jaar. Hiervoor heeft het KiM geen duidelijke verklaring. Wel geven jongeren vaker aan een sterke impact van de coronasituatie op de persoonlijke situatie te ervaren (De Haas et al., 2020). Deze groep is door de coronapandemie sterk geraakt in het activiteitenpatroon, en heeft vaker minder baanzekerheid dan oudere werkenden. Volgens het onderzoek van OpenUp ervaarde deze groep eind maart 2020 ook meer stress en ontevredenheid.

Ook uit onderzoek onder leiding van HR-wetenschapper Wawoe (2021) van de Vrije Universiteit Amsterdam blijkt dat beginners op de arbeidsmarkt harder worden getroffen door thuiswerken dan oudere collega's. Eén van de verklaringen is dat jongeren weinig werkervaring hebben en door het thuiswerken minder goed te weten komen hoe het er op kantoor aan toe gaat. Er is minder sprake van rechtstreekse kennisoverdracht. Ook zijn ze minder goed in staat een netwerk op te bouwen waar ze later in hun carrière minder van kunnen profiteren.

Thuiswerken is daarnaast voor jongeren vaak lastiger, omdat ze vaak klein wonen en geen aparte werkruimte hebben.²⁰

Vrouwen

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat bij vrouwelijke werknemers sommige risico's van het thuiswerken vaker voorkomen. Bij vrouwelijke werknemers die meer zijn gaan thuiswerken is er sprake van een lichte afname van autonomie en een toename in het hebben van een ongemakkelijke werkhouding. Ook is onder vrouwelijke werknemers waarvan het thuiswerken met meer dan 16 uur is toegenomen het percentage dat enige vorm van discriminatie ervaart met 13 procent toegenomen. Vrouwelijke werknemers met een flexibele functie blijken ook minder vaak een goede, volledig uitgeruste werkplek hebben.

²⁰ Bronnen: <https://www.nu.nl/economie/6138392/jongeren-zouden-vaker-dupe-zijn-van-thuiswerken-dan-oudere-werknemers.html>, <https://www.volkskrant.nl/economie/beginners-op-de-arbeidsmarkt-harder-getroffen-door-thuiswerken-dan-oudere-collega-s~be72df59/> en <https://www.vu.nl/nl/nieuws-agenda/nieuws/2021/apr-jun/210609-jongeren-worden-de-dupe-van-thuiswerken-na-corona.aspx>

Uit een statistische analyse door het KiM blijkt dat vrouwen iets vaker last hebben van fysieke en psychische klachten door thuiswerken dan mannen. Ander onderzoek naar stress en spanning tijdens de coronapandemie bevestigt dit beeld (Zorgplatform Openup, 2020).

Mogelijk hangen deze bevindingen samen met het gegeven dat vrouwen vaker dan mannen een flexibele functie hebben, baankenmerken hebben die zich minder lenen voor thuiswerken en/of minder goede thuiswerkfaciliteiten en/of het thuiswerken moeten combineren met thuisonderwijs en verzorging.

Werknemers met thuiswonende kinderen

Uit onderzoek van het COGIS-NL-onderzoeksteam, bestaande uit onderzoekers van de Universiteit Utrecht, Universiteit van Amsterdam en de Radboud Universiteit, blijkt dat werkende ouders met thuiswonende kinderen een sterke toename in werkdruk hebben ervaren tijdens de eerste lockdown doordat zij het thuiswerken moesten combineren met thuisonderwijs en verzorging. Daarnaast nam de beschikbare vrije tijd om te ontspannen en herstellen af. Een belangrijke conclusie van het onderzoek is dat thuiswerken kan leiden tot een ernstige verstoring van de werk-privébalans leidden met een toename in werkdruk en gezondheidsklachten als gevolg (Yerkes, MA. Et al., 2020).

“Thuiswerken voor gezinnen met jonge kinderen blijft een enorme belasting en stress factor voor ouders/collega’s. Daarnaast is afleiding in de thuissituatie in het algemeen belemmerend waardoor mensen zich soms minder goed kunnen focussen. De informele informatie-uitwisseling wordt hierdoor ook enorm gemist.” (Manager General Affairs bij bank)

“Een enkeling ervaart het als belastend, dat zijn veelal de alleenstaanden, of collega’s met een zieke partner of heel kleine kinderen die te jong zijn voor opvang. Deze collega’s (7%) bieden wij een ‘wellbeing’ werkplek aan op kantoor om even weg te zijn uit de sleur.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

Werknemers met een flexibele arbeidsrelatie

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat bij werknemers met een flexibele arbeidsrelatie sommige risico’s van het thuiswerken vaker voorkomen. Dit zijn relatief vaak werknemers met baankenmerken die zich minder lenen voor thuiswerken. Verder hebben zij relatief vaak minder goede thuiswerkfaciliteiten en ervaren zij minder ondersteuning van de werkgever en collega’s.

Werknemers met zorgtaken

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat bij werknemers met zorgtaken sommige risico’s van het thuiswerken vaker voorkomen. Dit hangt waarschijnlijk samen met het feit dat deze werknemers relatief vaak vrouw zijn en/of het thuiswerken moeten combineren met thuisonderwijs en verzorging.

Werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat bij werknemers met een matige tot slechte gezondheid die meer zijn gaan thuiswerken het risico

op veel zittend werk en veel beeldschermwerk is toegenomen. Werknemers met een matige tot slechte gezondheid blijken ook minder vaak een goede, volledig uitgeruste werkplek hebben. Ook werknemers met een hoog risico op het ontwikkelen van stressklachten hebben volgens de experts in het TNO-onderzoek een hoger risico op PSA en fysieke belasting in relatie tot thuiswerken.

Hoger opgeleiden

Het KiM concludeert op basis van haar statistische analyses dat hoogopgeleiden meer (psychische) klachten ervaren dan lager opgeleiden. Een van de mogelijke verklaringen is dat zij een hogere prestatiedruk voelen. Deze conclusie lijkt in tegenspraak met de mening van de experts in het TNO-onderzoek dat juist lager opgeleiden een hoger risico op PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk hebben in relatie tot thuiswerken. Dit kon in het TNO-onderzoek echter niet bevestigd worden door de kwantitatieve analyses. Dat heeft er mogelijk mee te maken dat er relatief weinig laagopgeleiden zijn die veel thuiswerken.

De beroepssectoren openbaar bestuur, onderwijs, ICT- en handel.

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat in sommige sectoren de arbeidsrisico’s voor thuiswerkers op het gebied van PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk hoger zijn dan in andere sectoren. Dit geldt met name voor het openbaar bestuur en het onderwijs en in mindere mate ook voor werknemers in ICT- en handelsbedrijven. Zo rapporteren thuiswerkers in het openbaar bestuur minder sociale steun en meer discriminatie, en rapporteren zij vaker een minder goede gezondheid en klachten aan het bewegingsapparaat. In het onderwijs rapporteren thuiswerkers een hogere werkdruk, een ongunstigere werk-privé balans, minder sociale steun, meer discriminatie, vaker regelmatig overwerk en meer intern ongewenst gedrag. Ook rapporteren thuiswerkers in het onderwijs vaker burn-outklachten dan hun collega’s die niet thuiswerken. Verder rapporteren thuiswerkers in de handel een hogere werkdruk, een ongunstigere werk/privé balans en meer overwerk. Ook werknemers in de ICT-sector die thuiswerken rapporteren een hogere werkdruk en meer overwerk dan hun collega’s die dat niet of minder doen.

Samenvattend komen uit verschillende onderzoeken als belangrijkste risicogroepen bij het thuiswerken naar voren: jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten. Als beroepssectoren met de hoogste risico’s op PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk komen het openbaar bestuur en het onderwijs en in mindere mate ook voor werknemers in ICT- en handelsbedrijven naar voren.

2.6 Potentieel effectieve maatregelen om de risico's van het thuiswerken te verminderen

In de vorige paragraaf werd ingegaan op verschillen tussen groepen in de mate waarin PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk bij thuiswerken ervaren wordt. In deze paragraaf worden de potentieel effectieve maatregelen om de risico's van het thuiswerken te verminderen beschreven. Ook wordt ingegaan op de (verwachte) effectiviteit van deze maatregelen en op de bevorderende en belemmerende factoren die worden ervaren bij het nemen van maatregelen.

Maatregelen genoemd in het TNO-onderzoek

De erkenning van de risico's gerelateerd aan thuiswerken in combinatie met de positieve houding ten opzichte van thuiswerken is terug te zien in de bereidheid van veel organisaties om maatregelen te treffen. Werkgevers willen goed werkgeverschap praktiseren, willen dat werknemers fit en vitaal zijn en willen een gevoel van verbintenis tot de organisatie bewerkstelligen. Daarnaast is het ook een investering voor de toekomst, waarin een hybride vorm van werk verwacht wordt. Het is voor werkgevers soms wel lastig om te bepalen tot hoever hun verantwoordelijkheid gaat bij thuiswerken.

Door zowel de experts als de werkgevers worden in het TNO-onderzoek diverse maatregelen genoemd om de risico's van het thuiswerken te verminderen. Hieronder volgt per type risico een overzicht van de meest genoemde maatregelen gegeven. Hierbij worden sommige maatregelen bij meerdere types van risico genoemd.

Gebrek aan contact

- Mogelijkheden bieden aan risicogroepen om veilig naar kantoor te gaan
- Kennis en vaardigheden ontwikkelen m.b.t. leidinggeven op afstand
- Overleg met werknemers over wat ze nodig hebben om werk thuis gedaan te krijgen
- Een keer per week fysiek een ontmoeting met collega's
- Vaste contactmomenten met je leidinggevende (voor feedback/sociale steun)
- Buddysysteem opzetten
- Verplicht een dag naar kantoor
- **ICT-gerelateerde problemen**
- Goede software om mee te kunnen werken
- Overleg met werknemers over wat ze nodig hebben om werk thuis gedaan te krijgen
- Vergoeding voor aanschaf thuiswerkplek middelen (goede wifi, software etc.).

Ongunstige werktijden (langere dagen, minder pauzes)

- Mogelijkheden bieden aan risicogroepen om veilig naar kantoor te komen

- Vaste contactmomenten met je leidinggevende (voor feedback/sociale steun)
- Buddysysteem opzetten
- Voorlichting en training over psychosociale arbeidsbelasting.

Werk-privébalans

- Goede werkplek, die geassocieerd is met werk (en daardoor de rest van het huis niet)
- Maken van afspraken over werkuren.

Fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk

- Mogelijkheden/ middelen om werkplekinrichting te optimaliseren
- Consult of werkplekonderzoek op afstand + adviseren over verbeteringen Overleg met werknemers wat ze nodig hebben om werk thuis gedaan te krijgen
- Persoonlijk lifestyle advies en begeleiding (gericht op vitaliteit)

Leefstijl

- Randvoorwaarden scheppen op gebied van onderbrekingen van het werk, met bewegen/sporten, naar buiten gaan, pauzes nemen etc. Ondersteunen, aanmoedigen, wellicht zelfs verplicht stellen
- Gezonde leefstijl stimuleren: lunchwandelingen stimuleren, dagelijkse reminders bewegen, etc.

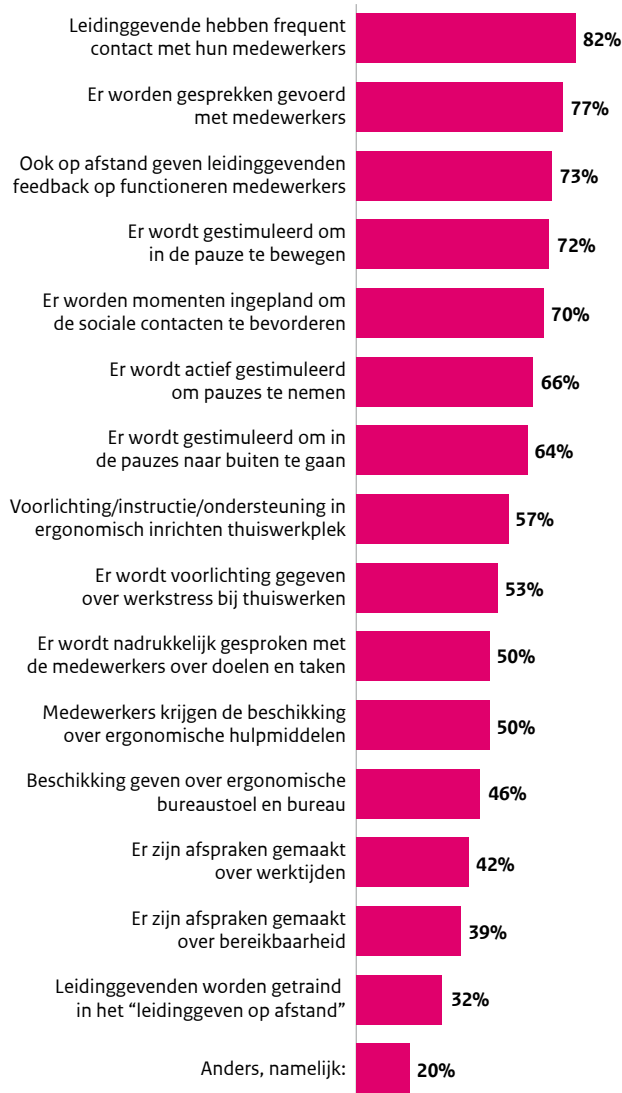
Aanvullende maatregelen die in het TNO-onderzoek door experts worden genoemd om het risico op fysieke belasting te verminderen, richten zich op het benadrukken van het belang van afwisseling en beweging. Ook kunnen werknemers geholpen worden in de keuze voor aan te schaffen middelen, bijvoorbeeld als het gaat om een bureaustoel als die niet van kantoor geleend wordt. Werkgevers noemen diverse maatregelen op het gebied van fysieke belasting: checklists voor een goed afgestelde werkplek, vergoedingen om de werkplek aan te passen, uitleen van materiaal van kantoor, aanbieden van voorgeselecteerd materiaal via een webshop, inzet van fysiotherapeuten om online advies te geven en webinars met aandacht voor fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk.

Maatregelen genoemd in het verkennend onderzoek in de bankensector

Op de vraag wat hun organisatie doet om het thuiswerken op een zo een zo gezond mogelijke manier plaats te laten vinden zijn de meest genoemde maatregelen: frequent contact door leidinggevenden met hun medewerkers (82%), gesprekken voeren met medewerkers om te zien wat er leeft en ervaren wordt (77%), op afstand geven van feedback op het functioneren van medewerkers (73%), stimuleren om in de pauze te bewegen (70%) en momenten inplannen om sociale contacten te bevorderen (70%). Ook het stimuleren van het nemen van pauzes, het stimuleren van beweging en faciliteren van een ergonomische inrichting van de thuiswerkplek wordt door meer dan de helft van de respondenten genoemd. (zie figuur 7).⁴

Figuur 7

Wat doet uw organisatie om het thuiswerken op een zo gezond mogelijke manier plaats te laten vinden? Met andere woorden, welke maatregelen worden er getroffen? (basis: alle respondenten, n=74)



Effectiviteit van maatregelen

Het is lastig om te beoordelen in hoeverre de hiervoor genoemde maatregelen effectief zijn omdat er nog weinig ervaring mee is opgedaan. Ook is niet elke maatregel even goed realiseerbaar. Zoals bijvoorbeeld een maatregel die bij werk-privé balans is genoemd is "een goede werkplek die is geassocieerd met werk (en de rest van het huis dus niet)". Ook geven werkgevers aan dat er individuele verschillen zijn tussen werknemers en dat niet alle maatregelen voor iedereen werken.

Maatregelen waar meer overeenstemming over is zijn: 'kennis en vaardigheden ontwikkelen met betrekking tot het leidinggeven op afstand', 'het opzetten van een buddysysteem' en 'vaste contactmomenten met de leidinggevende'. Deze maatregelen worden

vooral genoemd bij het verminderen van het risico van het gebrek aan contact, maar ook bij het risico van lange werkdagen en weinig pauzes.

Alle maatregelen die in het TNO-onderzoek worden genoemd bij het risico op fysieke belasting hebben te maken met verbetering van de thuiswerkplek. Volgens de experts zijn 'mogelijkheden/middelen om werkplekinrichting te optimaliseren' de meest effectieve maatregel om het risico op fysieke belasting te verminderen. Volgens 60% zou dit een zeer effectieve maatregel zijn en volgens 40% een redelijke effectieve maatregel zijn voor het verminderen van fysieke belasting. Een consult of werplekbezoek op afstand met advies voor verbetering zou volgens 45% van de experts een zeer effectieve maatregel en volgens 30% een redelijke effectieve maatregel zijn. Overleg met werknemers over wat ze nodig hebben om thuis het werk gedaan te krijgen zou volgens 25% van de experts een zeer effectieve maatregel en volgens 50% een redelijke effectieve maatregel zijn. Van 'persoonlijk lifestyle advies en begeleiding (gericht op vitaliteit)' wordt door experts het minste effect verwacht. Toch denkt nog 20% van de experts dat deze maatregel zeer effectief is en 40% dat deze maatregel redelijk effectief is.

Bevorderende en belemmerende factoren bij het nemen van maatregelen

Uit het TNO-onderzoek blijkt dat werkgevers zich bewust zijn van de risico's van het thuiswerken en ook van hun verplichting om deze risico's aan te pakken. Veel werkgevers waren al bezig met beleid op het gebied van thuiswerken en dat is nu aangescherpt naar aanleiding van de pandemie. Veel werkgevers hebben al diverse maatregelen genomen op het gebied van zowel PSA als fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk en denken na over welke maatregelen nog zouden kunnen volgen, nu en na de pandemie.

Belemmerende factoren voor de aanpak van risico's van het thuiswerken zijn volgens werkgevers in het TNO-onderzoek weerstanden bij een beperkte groep werknemers tegen de maatregelen en daarmee samenhangend de gedeelde verantwoordelijkheid hierin, de inbreuk die je als werkgever maakt op de privésfeer als het de thuiswerk omgeving betreft, wetgeving die niet goed op deze situatie is afgestemd en gebrek aan informatie en inzichten bij werkgevers waardoor het lastig is om maatregelen op te stellen. Ook de kosten die gepaard gaan bij het aanpakken van risico's spelen, vooral bij kleine organisaties, een rol.

Bevorderende factoren voor de aanpak van risico's van het thuiswerken zijn volgens werkgevers in het TNO-onderzoek het uitwisselen van kennis tussen organisaties (vooral binnen dezelfde branche), het centraal ontwikkelen van maatregelen die decentraal kunnen worden ingevuld en het aanwenden van de creativiteit van werknemers. Dat laatste kan door input bij de werknemers te verzamelen: waar is behoefte aan en hoe kan de organisatie daar een bijdrage aan leveren?

Effectiviteit van maatregelen in de bankensector

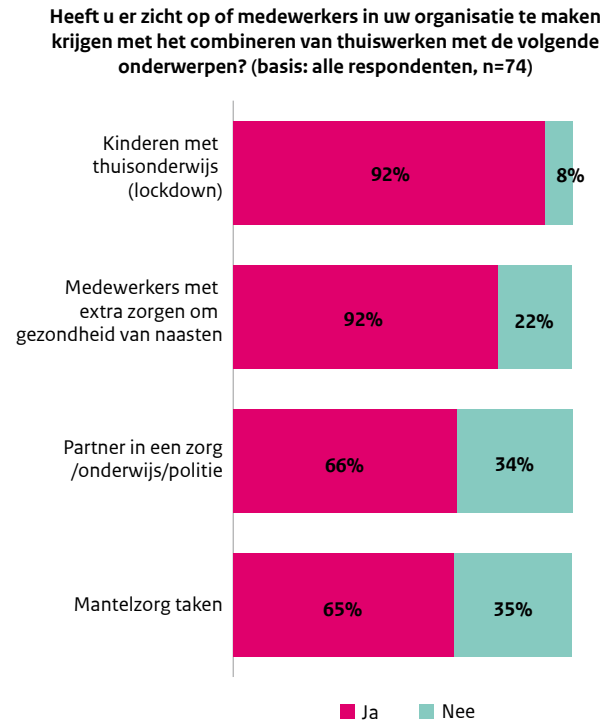
In het verkennend onderzoek in de bankensector geven bijna alle respondenten aan dat hun organisatie heeft geïnventariseerd tegen welke belemmeringen en knelpunten hun medewerkers aanlopen. Maar er is nog lang niet overal aandacht voor PSA en een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken in de RI&E. Dit hangt mogelijk samen met gebrek aan informatie en inzichten bij werkgevers.

“Er wordt een voortdurende dialoog gevoerd over de voor- en nadelen verbonden aan thuiswerken. Waar mensen tegen belemmeringen aanlopen, wordt via de verantwoordelijke teamleiders actief naar oplossingen gezocht. er is niet een soort enquête gehouden om de belemmeringen te rangschikken.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

“Geen centrale inventarisatie. De manager hebben wel bilaterale contacten hierover met de medewerkers van de afdeling, mochten er problemen zijn. We hebben helaas niet de middelen om, zoals commerciële banken en overheden, alle medewerkers helemaal te voorzien van een thuiswerkplek.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank).

Het levensfasebewustzijn onder de bevroegde banken lijkt groot te zijn en men lijkt zich ervan bewust te zijn dat de diverse levensfasen tijdens deze periode van thuiswerken door COVID19 aanvullende eisen stelt aan de medewerkers. Dit blijkt uit het feit dat bijna alle respondenten aangeven er zicht op te hebben of thuiswerkend personeel te maken heeft met kinderen met thuisonderwijs in verband met de lockdown. Verder geeft de meerderheid van de respondenten aan er zicht op te hebben of medewerkers in hun organisatie te maken krijgt met het combineren van thuiswerken met extra zorgen om gezondheid van naasten (78%), met een partner in zorg/onderwijs/politie (66%) en/of met het combineren van thuiswerken met mantelzorgtaken (65%). (zie figuur 8).

Figuur 8: Zicht op combineren thuiswerken met andere taken door thuiswerkend personeel

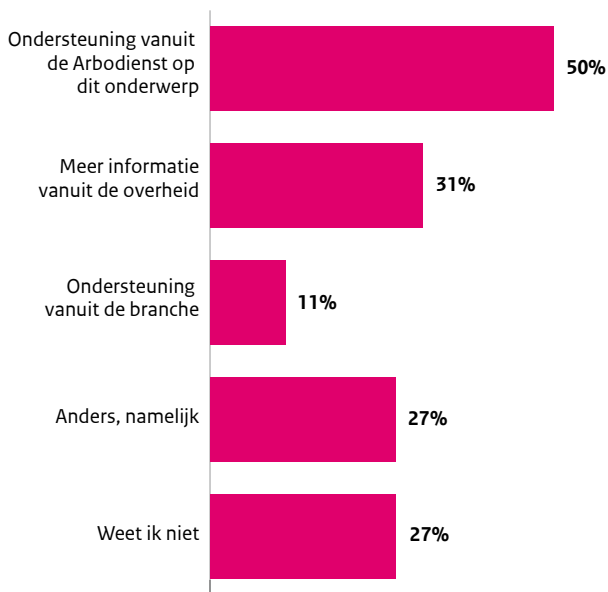


Net als de experts in het TNO-onderzoek lijkt men in de bankensector ‘mogelijkheden/ middelen om werkplekinrichting te optimaliseren’ als de meest effectieve maatregel te zien om het risico op fysieke belasting te verminderen. Op de open vraag welke maatregel de meest positieve uitwerking heeft wordt het meest genoemd: verstrekken van thuiswerkmiddelen, zorgen voor een, ergonomische werkplek, vergoeding van de thuiswerkplek en regelmatig contact tussen leidinggevende en medewerker.

Op de vraag wat hun organisatie kan helpen om op een effectieve manier maatregelen te kunnen nemen om thuiswerken op een gezonde manier te laten plaatsvinden noemt de helft (50%) van de respondenten ondersteuning vanuit de Arbodienst op dit onderwerp en noemt bijna een derde (31%) meer informatie vanuit de overheid. Verder noemt 11% ondersteuning van de branche en noemt ruim een kwart (27%) nog iets anders zoals extra financieel budget, ruimte bieden vanuit de werkgever, betere fiscale mogelijkheden en maatregelen meer gericht op preventie vanuit de overheid, meer landelijke aandacht voor vitaliteit en het meer uitwisselen van ervaringen. Eveneens ruim een kwart (27%) geeft aan het niet te weten (zie figuur 9).

Figuur 9: Hulp die organisatie kan bieden om op een effectieve manier maatregelen te kunnen nemen om thuiswerken op een gezonde manier te laten plaatsvinden

Wat kan uw organisatie helpen om op een effectieve manier maatregelen te kunnen nemen om thuiswerken op een gezonde manier te laten plaatsvinden? (basis: alle respondenten, n=74)



“Overheidsmaatregelen (belasting bijv.) zouden moeten aansluiten bij de behoeften om thuiswerken te faciliteren en stimuleren. Goed voor de werknemer, werkgever en overheid (OR-lid bij bank).”

“Aanpassing fiscale wetgeving m.b.t. thuiswerken. Waaronder bureau en stoel belastingvrij en ook een onbelaste thuiswerk vergoeding.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank).

2.7 Voorbeelden van goed werkgeverschap bij thuiswerken

In de vorige paragraaf werden de potentieel effectieve maatregelen om de risico's van het thuiswerken te verminderen beschreven. Ook werd ingegaan op de (verwachte) effectiviteit van deze maatregelen en op de bevorderende en belemmerende factoren die worden ervaren bij het nemen van maatregelen.

In deze paragraaf wordt gekeken naar enkele voorbeelden als het gaat om het op een goede manier begeleiden van werknemers bij het thuiswerken en om het succesvol implementeren van maatregelen tegen de risico's van het thuiswerken.

Een voorbeeld van een werkgever die op een goede manier omgaat met het begeleiden van werknemers bij thuiswerken is de Triodos Bank. Deze bank heeft onlangs de 'Zo Werkt Het Award voor Beste (Thuis) Werkgever' van de regio Utrecht gewonnen. De algemeen directeur kreeg de prijs uitgereikt namens de

gemeente en de provincie Utrecht.²¹

Medewerkers van Triodos Banken kunnen refurbished²² werkplekken creëren thuis en deze laten checken door een ergonomoom. Iedereen moet verplicht een workshop veilig en goed thuiswerken bijwonen, en op intranet staan veel tips en online sessies. Voor de saamhorigheid is er het vrijblijvende koffiedrink-kwartiertje opgezet, naast de wekelijkse halfuur online sessies voor de teambuilding. Er is oog voor de werkdruk en er wordt uitgegaan van het principe dat de werkomgeving wordt aangepast aan de medewerker, in plaats van andersom.²³ In een medewerkeronderzoek van Triodos Bank over werken op afstand gaven veel medewerkers aan de nieuwe manier van werken te ondersteunen. De meesten gaven aan een deel van de werkweek vanuit huis te willen blijven werken en vooral op kantoor te komen om samen te werken op projecten en elkaar te ontmoeten. Mede gebaseerd op de positieve ervaringen met thuiswerken sinds het voorjaar van 2020 heeft Triodos Bank het principebesluit genomen dat ook na de coronapandemie alle medewerkers deels vanuit huis werken.²⁴

In het TNO-onderzoek worden een aantal 'best practices' beschreven. Daarin worden uit interviews met werkgevers en experts onder meer de volgende randvoorwaarden gedestilleerd als het gaat om het succesvol implementeren van maatregelen tegen de risico's van thuiswerken (TNO,2021):

1. De drempel voor werknemers om aan de bel te trekken dient zo laag mogelijk te zijn. Wat hierbij kan helpen is een overzicht van waar werknemers met welk soort problemen terecht kunnen en duidelijke doorverwijzingen.
2. Werkgevers moeten niet alleen zenden maar ook echt het gesprek aan gaan over bijvoorbeeld hoe de thuissituatie is en of er ruimte is voor maatwerk in afspraken. Het hebben van aandacht voor de persoonlijke situatie van de werknemer is belangrijk.
3. Leidinggevendenden dienen het goede voorbeeld te geven. Onder direct leidinggevendenden die zelf niet het goede voorbeeld geven is een cultuuromslag, bijv. in het praten over de thuissituatie, moeilijk te realiseren.
4. Een speciale (corona)taskforce blijkt een goede motor te zijn om taken te verdelen en dingen in gang te zetten. En door veel en zo duidelijk mogelijk te communiceren vanuit leidinggevendenden, blijven werknemers zich meer betrokken voelen bij de organisatie.

²¹ Bron: <https://www.arbo-online.nl/gezond-werken/blog/2021/05/heim-de-regie-10122920?tid=TIDP4943062X47E08A3E99634BE59727501C6A45DD5AY14>

²² Refurbished is een ander woord voor gereviseerd en het betekent dat materiaal wordt hergebruikt en hersteld wordt en dat daar waar nodig onderdelen worden vervangen. Hiermee ontstaat een 'nieuw' product waar veel minder grondstoffen voor nodig zijn.

²³

²⁴ Bron: <https://www.triodos.nl/persberichten/2020/201215-triodos-bank-naar-nieuwe-manier-van-werken>

2.8 Verwachtingen ten aanzien van thuiswerken na de coronapandemie

Zoals in de vorige paragrafen uitgebreid werd beschreven zijn er behalve voordelen ook belangrijke nadelen verbonden aan thuiswerken. Een centrale vraag is wat de toekomst is van thuiswerken, als de coronapandemie voorbij is. In deze slotparagraaf wordt eerst beschreven hoeveel er volgens verschillende studies wordt thuisgewerkt en in welke mate het thuiswerken als gevolg van de coronapandemie is toegenomen. Vervolgens wordt ingegaan op de verwachtingen ten aanzien van thuiswerken na de coronapandemie.

Toename in thuiswerken als gevolg van de coronapandemie

Het thuiswerken is enorm toegenomen in vergelijking met het najaar van 2019, voor de pandemie. Doordat er in studies verschillende definities van thuiswerken gehanteerd worden, steekproeven anders opgebouwd zijn en de periode van afname anders is, worden verschillende cijfers genoemd ten aanzien van hoeveel er thuisgewerkt wordt.

In het TNO-onderzoek wordt gerapporteerd dat in juni/juli 2020 41% van de Nederlandse werknemers 16 uur of meer per week thuis werkte. Gemiddeld over alle werknemers wordt er 14 uur per week thuis gewerkt. TNO definieert een substantiële toename als een toename van minimaal 8 uur tot minimaal 16 uur thuiswerken in juni/juli 2020. Volgens deze definitie is 38,5% van de respondenten substantieel meer gaan thuiswerken. Gemiddeld zijn werknemers bijna 11 uur meer thuis gaan werken (Van den Heuvel et al., 2021).

Het KiM rapporteert op basis van verschillende studies dat in 2019 ongeveer 1 op de 3 werkenden wel eens thuis (29-39%) werkte, terwijl dit aan het begin van de coronapandemie ongeveer de helft was (45-56%). Naast deze stijging, is de mate waarin men thuiswerkt ook flink toegenomen. Zo gaf 36-44% van de werkenden aan vaker thuis te werken dan vóór de coronapandemie. Waar voor de crisis nog maar 6% (bijna) volledig thuiswerkte, werkte meer dan 67% van de thuiswerkers (bijna) volledig thuis aan het begin van de crisis.

Verwachtingen na de pandemie

In het TNO-onderzoek geven veel organisaties aan dat zij “niet meer terug naar de oude situatie” willen gaan. Sterker nog, zij lijken de situatie aan te grijpen om de transitie naar meer thuiswerken te versnellen. Het ‘thuiswerkpotentieel’ is groot. Uit gedragsonderzoek van het RIVM (2021) blijkt dat 73% van de werkenden aangeeft thuis te kunnen werken. De rest van de werkenden heeft een beroep of functie waarbij zij aangeven dat thuiswerken niet kan. Uit surveys die bij sommige organisaties gehouden worden blijkt bijvoorbeeld dat 58% tot 79% van de werknemers naar een hybride vorm van thuiswerken wil post-corona, waarbij er zo’n twee à drie, in sommige gevallen zelfs vier dagen thuisgewerkt zal worden (Van den Heuvel et al., 2021). Voor geheel thuiswerken is echter weinig animo, onder meer

doordat thuiswerken naast positieve effecten ook enkele negatieve effecten heeft.

Het KiM rapporteert na analyse van verschillende studies dat 40-60% van thuiswerkers verwacht dat zij naar de coronapandemie meer thuis gaan werken. Ook uit het TNO-onderzoek en uit onderzoek van onder andere McKinsey (McKinsey, 2021) en Capterra (Capterra, 2020) blijkt dat veel werknemers ook na de coronapandemie (deels) willen thuiswerken. Het merendeel verwacht volgens het KiM ongeveer 1-3 dagen in de week vanuit huis te werken. Ongeveer 7-10% van alle thuiswerkers verwacht zelfs (bijna) fulltime thuis te gaan werken.

De algemene verwachting is dat veelvuldig thuiswerken zal aanhouden na de coronapandemie en dat er een hybride vorm van werken zal ontstaan waarin zowel op locatie als thuis gewerkt zal worden. Veel organisaties in het TNO-onderzoek zijn dan ook voornemens om na de Coronapandemie naar een hybride model van thuiswerken te gaan, waarbij er zo’n 2 à 3 dagen per week structureel thuisgewerkt zal worden. De organisaties in het TNO-onderzoek geven hierbij aan dat ze af willen van het verplichte karakter van thuiswerken. De keuze om thuis te werken moet bij de werknemer liggen. Geen van de geïnterviewde organisaties is dan ook van plan om werknemers een aantal dagen verplicht te laten thuiswerken. Wél verwachten veel organisaties dat de transitie naar een hybride vorm van werken een cultuuromslag vergt waarbij mogelijk anders omgegaan moet worden met risicogroepen zoals jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten. Ook geven enkele organisaties aan dat het op afstand werken van elkaar vraagt om een andere stijl van leidinggevendens.

Over hoe het hybride werken in de toekomst vorm gaat krijgen heerst echter nog veel onzekerheid. Uit onderzoek van McKinsey (McKinsey, 2021) blijkt dat veel werknemers het gevoel hebben dat ze nog niet genoeg hebben gehoord over de plannen van hun werkgevers voor werkafspraken na COVID-19. Voor veel werknemers vormt dit een bron van ongerustheid. Organisaties hebben misschien de algemene intentie aangekondigd om in de toekomst het hybride werken te omarmen, maar slechts weinig organisaties gedetailleerde richtlijnen, beleid, verwachtingen en benaderingen gedeeld. Het gebrek aan specifieke details over de toekomst van het thuiswerken maakt volgens McKinsey veel werknemers ongerust. Volgens McKinsey hebben organisaties die specifiekere beleidsmaatregelen en benaderingen hebben geformuleerd voor de toekomstige werkplek, het welzijn en de productiviteit van werknemers zien stijgen. McKinsey adviseert organisaties dan ook vaker met hun werknemers over het thuiswerken in de toekomst te communiceren, ook als hun plannen nog niet volledig gestold zijn.

Verwachtingen ten aanzien van thuiswerken na de coronapandemie in de bankensector

In het verkennend onderzoek in de bankensector geeft, op de vraag of hun organisatie in de toekomst wil overgaan op (gedeeltelijk) thuiswerken, twee derde (66%) van de respondenten aan te verwachten dat medewerkers in de toekomst 1 tot 2 dagen vanuit huis willen blijven werken. Ruim een kwart (27%) verwacht dat medewerkers in de toekomst 3 tot 4 dagen vanuit huis zullen werken. Slechts 1% verwacht dat medewerkers in de toekomst niet meer vanuit huis zullen werken en 5% geeft aan deze vraag niet te kunnen beantwoorden.

“De toekomstige manier van werken wordt een hybride oplossing; we gaan grotendeels verder werken vanuit huis. Het kantoor wordt meer een ontmoetingsplaats. Dit heeft de ‘flexible working policy’ bij ons doen versnellen. De verandering voor leidinggevendenden die in eerste instantie moeite hadden met collega’s die thuiswerkten, is groot geweest. Al snel zagen leidinggevendenden dat ondanks Covid het gewoon business as usual was, ondanks dat collega’s thuiswerkten, draaide alles gewoon door. Thuiswerken scheelt voor collega’s veel reistijd wat de ‘worklife balance’ enorm heeft bevordert.” (Arbo-verantwoordelijke bij bank)

Hoofdstuk 3 Conclusies

Thuiswerken brengt naast positieve gevolgen arbeidsrisico's met zich mee op het gebied van PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk. De belangrijkste risicogroepen zijn jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten. Het is voor werkgevers met name voor deze risicogroepen zaak om deze arbeidsrisico's waar mogelijk te reduceren en om ervoor te zorgen dat er een goede balans blijft tussen werkstressoren en energiebronnen in het werk. Een belangrijke energiebron is bijvoorbeeld steun door collega's en leidinggevenden. Zeker bij het volledig thuiswerken blijken werknemers deze belangrijke bron te missen. Dit kan bijdragen aan de mate waarin de werknemers stress ervaren.

Uit deze kennissynthese kan geconcludeerd worden dat thuiswerken tot psychosociale arbeidsbelasting en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk kan leiden, waarbij de arbeidsrisico's op het gebied van fysieke belasting beter zijn aangetoond dan op het gebied van PSA. Er is verder ook sprake van overlap tussen PSA-risico's en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk. Lange dagen en weinig pauzes leiden tot meer fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk. En omgekeerd geldt dat een slechte werkplek ook kan leiden tot het ervaren van meer werkdruk. Met betrekking tot fysieke belasting vormt de ergonomische inrichting van thuiswerkplekken, het krijgen van voldoende beweging en het nemen van pauzes een belangrijk aandachtspunt. Lang niet alle thuiswerkers beschikken over een (goed ingerichte) thuiswerkplek waar alle voorzieningen aanwezig zijn. Voor werkgevers is het niet altijd duidelijk tot hoever zij hier verantwoordelijk voor zijn bij het thuiswerken en dat staat het nemen van effectieve maatregelen in de weg.

Door het toegenomen thuiswerken ervaren veel werknemers minder sociale steun, een minder goede werk-privébalans en meer fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk. Maar er is geen eenduidig bewijs dat als gevolg van de coronapandemie en de lockdowns PSA-risico's zijn toegenomen en dat thuiswerken tot meer ongewenst gedrag, gezondheidsproblemen of verzuim leidt. De coronapandemie en de lockdowns lijken voornamelijk weinig invloed hebben op de psychische gezondheid van de gemiddelde werknemer in Nederland. Belangrijke kanttekening is dat veel onderzoeken zijn uitgevoerd aan het begin van de coronapandemie, dat veel conclusies getrokken worden op basis van gemiddelden en dat niet elke risicogroep even diepgaand onderzocht is. Duidelijk is dat lang niet alle (groepen) werknemers de positieve vruchten plukken van het thuiswerken.

De risico's gerelateerd aan thuiswerken worden over het algemeen door veel organisaties erkend. Deze erkenning, in combinatie met de positieve houding ten opzichte van thuiswerken, is terug te zien in de bereidheid van veel organisaties om maatregelen te treffen. Het optimaliseren van de werkplekinrichting om de fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk te verminderen wordt door veel experts als een effectieve maatregel beschouwd. Voor veel werkgevers is het echter lastig om maatregelen te nemen vanwege gebrek aan informatie en inzichten. Voor veel maatregelen geldt dat het lastig om te beoordelen in hoeverre zij effectief zijn omdat er nog weinig ervaring mee is opgedaan en er weinig onderzoek naar is gedaan.

Toekomst van thuiswerken

De algemene verwachting is dat er na de Coronapandemie een hybride vorm van werken zal ontstaan waarin zowel op locatie als thuis gewerkt zal worden. Dit vergt voor veel organisaties een cultuuromslag waarbij mogelijk anders omgegaan moet worden met risicogroepen. Al met al valt te verwachten dat de risico's op PSA en fysieke belasting zullen afnemen in een situatie van hybride werken. Doordat men vaker dan in de huidige situatie naar kantoor zal gaan zal bijvoorbeeld het gebrek aan sociaal contact minder een rol gaan spelen. Maar ondanks dat er wellicht minder thuisgewerkt zal worden in de huidige situatie zal er waarschijnlijk nog steeds (aanzienlijk) meer thuisgewerkt worden dan in de situatie voor corona. De arbeidsrisico's die het thuiswerken met zich mee brengt op het gebied van PSA en fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk blijft dus een belangrijk punt van aandacht. Ook omdat er op dit moment, zeker voor specifieke beroepsgroepen en beroepssectoren, met weinig zekerheid valt te voorspellen hoe het hybride werken eruit gaat zien. Maar hoe dan ook zal voor het vinden van een goede balans voor hybride werken het bieden van maatwerk door de werkgever voor verschillende risicogroepen belangrijk zijn.

Het is niet ondenkbeeldig dat in een situatie van hybride werken het kantoor vooral gebruikt zal worden als ontmoetingsplaats voor vergaderingen en sociale activiteiten en dat een substantiële groep er de voorkeur aan zal geven om beeldschermwerk vanuit huis te blijven doen. Het is dan ook nog maar de vraag of bij ongewijzigd beleid de fysieke belasting (met name klachten aan het bewegingsapparaat) significant zal verminderen. Ook is het vraag of bij ongewijzigd beleid de vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden significant zal afnemen. Vandaar dat in een situatie van hybride werken met name beeldschermwerk en de scheiding tussen werk en privé de volle aandacht verdienen. Daarnaast blijft het belangrijk om er alert op te zijn dat medewerkers voldoende sociale steun ervaren.

Daarbij dienen werkgevers prioriteit te geven aan specifieke risicogroepen als jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten.

Hoofdstuk 4. Wat wordt er van werkgevers verwacht t.a.v. hybride werken?

Dit slothoofdstuk is gericht op de verwachting van Inspectie SZW dat werkgevers zich bewust zijn van het belang om ook in de toekomst, na de coronapandemie, een thuiswerkbeleid te hebben dat zich richt op de (nieuwe) arbeidsrisico's verbonden aan thuiswerken en hybride werken. Meer specifiek wil Inspectie SZW werkgevers ervan bewust maken dat het hybride werken aanleiding vormt om de RI&E te actualiseren op de onderwerpen PSA en fysieke belasting. Meer specifiek gaat het dan over de arbeidsomstandigheden bij thuiswerken met aandacht voor contact/sociale steun, scheiding tussen werk en privé, bereikbaarheid na werktijd, risico's voor specifieke risicogroepen en ergonomisch verantwoord beeldschermwerk. Daarbij richt Inspectie SZW zich in eerste instantie op de bankensector. Maar mogelijk worden ook andere sectoren aangesproken.

Een belangrijke conclusie uit deze kennissynthese is dat thuiswerken zowel voor werkgevers als werknemers thuiswerken uitdagingen met zich mee brengt. Deze uitdagingen kunnen zich vertalen in arbeidsrisico's voor medewerkers, zoals fysieke belasting door niet ergonomisch ingerichte thuiswerkplekken, wat kan leiden tot klachten aan het bewegingsapparaat of door een tekort aan beweging. Naast fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk kan er ook sprake zijn van PSA-risico's, zoals het gebrek aan sociale steun en een vervagende scheiding tussen werk en privé en ongunstige werktijden.

Ook in een toekomstige situatie van hybride werken zullen veel van deze risico's zich blijven voordoen. Het is daarom belangrijk als werkgever om deze huidige en toekomstige risico's in kaart te brengen. Op basis van de op deze manier verkregen inzichten kunnen er handvatten geboden worden om risico's aan te pakken en kunnen er maatregelen getroffen worden om deze risico's zoveel mogelijk te voorkomen.

Wanneer er structureel (een of meerdere dagen per week) thuisgewerkt wordt in afspraak met de werkgever dan dient hier rekening mee gehouden te worden in de RI&E. Hybride werken is een verandering van werken die structureel zal zijn. Bij bedrijven waar structureel meer thuisgewerkt wordt dan voorheen is er sprake van een wijziging van werkomstandigheden waarvoor de RI&E geactualiseerd dient te worden. Een RI&E is immers niet bedoeld als document dat éénmalig opgesteld wordt maar is juist bedoeld als een levend document dat meebeweegt met de organisatie. Hybride werken vormt daarom aanleiding om de RI&E te actualiseren op de onderwerpen PSA en fysieke belasting. Meer specifiek gaat het dan over de arbeidsomstandigheden bij thuiswerken met aandacht voor contact/sociale steun, scheiding

tussen werk en privé, bereikbaarheid na werktijd, risico's voor specifieke risicogroepen en ergonomisch verantwoord beeldschermwerk. Dit helpt werkgevers ook te bepalen tot hoever hun verantwoordelijkheid gaat bij thuiswerken. Daar is nog veel onduidelijkheid over. Dat blijkt onder meer uit het TNO-onderzoek en uit het feit dat Inspectie SZW aanzienlijk vaker dan voor de coronapandemie vragen krijgt over thuiswerken en de verplichtingen van de werkgever t.a.v. het inrichten van ergonomische beeldschermwerkplekken. De meeste van deze vragen hebben betrekking op wie verantwoordelijk is voor de werkplek en wie het gaat betalen, welke eisen medewerkers mogen stellen aan apparatuur/meubilair voor thuiswerken en waaraan een thuiswerkplek dient te voldoen.

In paragraaf 4.1 wordt ingegaan op wat er van werkgevers wordt verwacht t.a.v. hybride werken. Daarna wordt in paragraaf 4.2 de randvoorwaarden voor het slagen van PSA-beleid beschreven. Hierbij wordt specifiek aandacht gegeven aan hoe PSA-risico's structureel voorkomen en beheerst kunnen worden met behulp van de PDCA-cyclus.

4.1 Wat wordt er van werkgevers verwacht t.a.v. hybride werken?

Zoals hiervoor aangegeven vormt hybride werken een aanleiding voor de werkgever om de RI&E te actualiseren op de onderwerpen PSA en fysieke belasting. Meer specifiek gaat het dan over de arbeidsomstandigheden bij thuiswerken met aandacht voor contact/sociale steun, scheiding tussen werk en privé, bereikbaarheid na werktijd, risico's voor specifieke risicogroepen en ergonomisch verantwoord beeldschermwerk. Dit helpt werkgevers ook te bepalen tot hoever hun verantwoordelijkheid gaat bij thuiswerken.

De resultaten uit de onderzoeken geven aan dat het hybride werken invloed heeft op PSA en fysieke belasting. Het is van belang dat werkgevers zich hiervan bewust zijn omdat het gevolgen kan hebben voor werkstress en fysieke klachten. De risicofactoren die uit de onderzoeken naar voren komen geven een richting van de 'gevaren' en de mogelijke aanpak. De inspectie wil werkgevers ervan bewust maken dat structureel thuiswerken van invloed is op de arbeidsomstandigheden van medewerkers en dus onderdeel van de RI&E moet zijn.

Belangrijke onderwerpen daarbij zijn:

- Beeldschermwerk
- Contact/sociale steun
- Scheiding tussen werk en privé
- Specifieke risicogroepen

Hieronder wordt meer specifiek op deze zaken ingegaan.

Daarnaast zijn er eerder in paragraaf 2.3.1 risicofactoren genoemd die hier deels mee samenhangen, zoals informatie-overload, verstoringen, sneller afgeleid zijn door het werken met digitale middelen, onvoldoende functioneren van digitale middelen, telepressure (druk en noodzaak voelen om snel op werk gerelateerde berichten te reageren), cyberpesten onder collega's of leidinggevend en ongewenst gedrag of agressie door derden via digitale middelen. Dit zijn ook belangrijke aandachtspunten.

Fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk

Langdurig werken achter een beeldscherm kan leiden tot gezondheidsklachten aan armen, nek en schouders. Ook kan het tot oogklachten leiden. Werken achter een beeldscherm gaat bovendien vaak gepaard met zittend werk, wat het risico op gezondheidsproblemen zoals hart- en vaatziekten verhoogt. Tenslotte kan intensief werken met een beeldscherm leiden tot stressklachten. Of er sprake is van een risico op fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk hangt af van (een combinatie van) verschillende factoren. Vandaar dat risico's geïnventariseerd dienen te worden. Zodoende kunnen werkgevers ook passende maatregelen nemen. Te denken valt aan een periodieke inventarisatie tegen welke belemmeringen en knelpunten medewerkers aanlopen, aandacht voor een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken en aandacht voor concrete maatregelen om beweging te bevorderen. Daarbij vragen vooral klachten aan het bewegingsapparaat als gevolg van beeldschermwerk de aandacht.

Contact/sociale steun

Wanneer als gevolg van thuiswerken de sociale contacten afnemen en sociale steun minder wordt, valt een belangrijke energiebron weg. Ondanks de verwachting dat bij hybride werken er minder sprake zal zijn van gebrek aan contact en sociale steun dan in een situatie van (bijna) volledig thuiswerken blijft dit een belangrijk PSA-risico. Als aandachtspunten in de RI&E valt onder meer te denken aan concrete richtlijnen ten aanzien van onderling formeel en informeel contact tussen leidinggevend en medewerkers en medewerkers onderling.

Scheiding tussen werk en privé

Een belangrijke risicofactor van thuiswerken is een verstoorde werk-privé balans. Dit hangt ook samen met andere op zichzelf staande risicofactoren zoals het continu bereikbaar kunnen zijn en telepressure. Als aandachtspunten in de RI&E valt onder meer te denken aan concrete richtlijnen ten aanzien van pauzes en ten aanzien van het na elkaar plannen van overleggen, beweging en telefoneren en mailen buiten werktijd.

Specifieke risicogroepen

Het is belangrijk om in de RI&E aandacht te geven aan de belangrijkste risicogroepen als het gaat om PSA en thuiswerken: jongeren, vrouwen, werknemers met een flexibele arbeidsrelatie, werknemers met thuiswonende kinderen of met andere zorgtaken, werknemers met een matige tot slechte gezondheid en werknemers met een hoog risico op het gebied van stressklachten.

4.2 Randvoorwaarden voor slagen van PSA-beleid

Bij het uitvoeren van PSA-beleid in het algemeen en bij het opstellen en actualiseren van RI&E's in het bijzonder constateert de Inspectie SZW bij de inspecties met enige regelmaat dat risico's door de werkgevers niet of niet specifiek zijn omschreven en niet goed aansluiten bij het werkveld of de sector. Ook sluiten maatregelen vaak niet aan bij geconstateerde risico's en worden ze vaak niet goed uitgevoerd. Verder blijft evaluatie vaak achterwege of richten evaluaties zich niet op het effect van afzonderlijke maatregelen. Enkele belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van PSA-beleid die de Inspectie SZW hanteert zijn:

- Commitment van het management
- Betrokkenheid en voorbeeldgedrag bij leidinggevend
- De knelpunten en risico's echt in kaart hebben.
- De maatregelen laten passen op de knelpunten.
- Medewerkers actief betrekken
- Investeer op energiebronnen: autonomie, sociale steun en competentie
- Maak gebruik van deskundige ondersteuning.
- Evaluatie en cyclische borging proces.

Bijlage 2 bevat enkele behulpzame websites voor het opstellen en actualiseren van de RI&E en voor het voorkomen en beheersen van PSA-risico's.

Het structureel voorkomen en beheersen van PSA-risico's met behulp van de PDCA-cyclus

Voor het structureel voorkomen en beheersen van PSA-risico's in de toekomstige situatie van het hybride werken verwacht Inspectie SZW dat organisaties beleid voeren dat de kenmerken heeft van een PDCA-cyclus. De PDCA-cyclus is al jaren een veelvuldig gebruikt en geaccepteerd model dat zijn doeltreffendheid heeft bewezen. Dit model kan leren hoe organisaties PSA-risico's steeds effectiever kan aanpakken. Volgens dit model worden verbeteringen van kwaliteit effectief als de volgende stappen worden doorlopen:

- Maken van een beoordeling van de knelpunten en risico's en daaruit voorkomend een plan ter verbetering (P = Plan)
- Activiteiten worden ondernomen die aansluiten bij de doelen van het plan (D = Do)
- De resultaten gecheckt worden op effectiviteit (C=check)
- Acties worden genomen vanuit de resultaten van de check (A= Acteren op bevindingen)

Het model is cyclisch (na A wordt weer gestart met P). Door de PDCA-cyclus leert de organisatie ook hoe zij bepaalde zaken steeds beter kan gaan doen. Figuur 11 geeft een schematische weergave van de PDCA-cyclus.

Relevante literatuur²⁵

²⁵ Voor veel literatuur in deze lijst geldt dat hiernaar gerefereerd wordt in de bestudeerde literatuur (met name in het eerder door Inspectie ISZW uitgevoerde literatuuronderzoek). Niet al deze literatuur is echter persoonlijk door de opstellers van deze kennissynthese gelezen.

Arboned & HumanCapitalCare (2020), *Na coronapiek forse daling verzuim*, <https://www.arboned.nl/nieuws/na-coronapiek-forse-daling-verzuim>.

Arbeidsmarktinzicht.nl (2021). *Thuiswerken, voor, tijdens en na de coronapandemie*, <https://arbeidsmarktinzicht.nl/thuiswerken-voor-tijdens-en-na-de-coronapandemie>

Arboonline.nl (2021). *Neem de regie*, <https://www.arbo-online.nl/gezond-werken/blog/2021/05/neem-de-regie-10122920?tid=TIDP4943062X47E08A3E99634BE59727501C6A45DD5AY14>

Ayyagari, R., Grover, V. and Purvi, R. (2011), "Technostress: technological antecedents and implications", *MIS Quarterly*, 35 (4), 831-858.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job Demands-Resources Theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.

Barber, L., K., Conlin, A., L., & Santuzzi, A., M. (2019). *Workplace telepressure and work-life balance outcomes: the role of work recovery experiences*. *Stress and Health*, 35, 350-362.

Barber, L., K., & Santuzzi, A., M. (2015). *Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery*. *Journal of occupational health psychology*, 20(2), 172-189.

Barber, L., K., & Santuzzi, A., M. (2017). *Telepressure and college student employment: The costs of staying connected across social contexts*. *Stress and Health*, 33(1), 14-23.

Barley, S. R., Meyerson, D. E., Grodal, S. (2011). *Email as a source and symbol of stress*, *Organizational Science*, 22(4), 887-906.

Bartel, C.A., Wrzesniewski, A. and Wiesenfeld, B. (2012), "Knowing where you stand: physical isolation, perceived respect, and organizational identification among virtual employees", *Organization Science*, 23 (3), 743-757.

Bawden, D., & Robinson, L. (2009). *The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies*. *Journal of information science*, 35, 180-191.

Cambier, R., & Vlerick, P. (2019). *You've got mail: Does workplace telepressure relate to email communication*, *Cognition, technology & work*, <https://doi-org.ezproxy.elib11.ub.unimaas.nl/10.1007/s10111-019-00592-1>.

Capterra (i.s.m. Gartner) (2020). *Werken vanuit huis in coronatijd*, <https://www.capterra.nl/blog/1441/werken-vanuit-huis-in-coronatijd>.

Capterra (2020). *Onderzoek thuiswerken wereldwijd – 55% denkt dat hun organisatie goed kan functioneren met permanent thuiswerkend personeel*,

<https://www.capterra.nl/blog/1516/wereldwijd-onderzoek-thuiswerken-capterra>

CBS (2020). *Bijna 4 op de 10 werkenden werkten vorig jaar thuis*, <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/15/bijna-4-op-de-10-werkenden-werkten-vorig-jaar-thuis>.

Das, D., R. de Jong en L. Kool, m.m.v. J. Gerritsen (2020). *Werken op waarde geschat - Grenzen aan digitale monitoring op de werkvloer door middel van data, algoritmen en AI*. Den Haag: Rathenau Instituut

De Haas, M., Hamersma, M. & Faber, R. (2020). *Mobiliteit en de coronapandemie*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.

De Haas, M., Hamersma, M. & Faber, R. (2020). *Nieuwe inzichten mobiliteit en de coronapandemie*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.

Derks, D., & Bakker, A. B. (2014). *Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery*. *Journal of Applied Psychology*, 63, 411-440. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>.

Derks, D., Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. (2015). *Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement*, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 88(1), 155-177.

De Vries, R. (2020). *Thuiswerken amper mogelijk bij lagere beroepsniveaus*. ESB, 13 mei 2020.

- Duranova, L., & Ohly, S. (2016). *Persistent work-related technology use, recovery and well-being processes: focus on supplemental work after hours*. Springer.
- Edmunds, A., & Morris, A. (2000). *The problem of information overload in business organizations: A review on the literature*. *International Journal of Information Management*, 20, 17-28. doi: 10.1016/S0268-4012(99)00051-1
- Echt Contact (2021) <https://echtcontact.nu/2021/01/05/sandra-roodenburg-inspectie-szw/>
- Erasmus University Rotterdam (2021). *Constant bereikbaar zijn voor werk slecht voor welzijn*, <https://www.eur.nl/nieuws/constant-bereikbaar-zijn-voor-werk-slecht-voor-welzijn>
- EnergyFinder (2020). *Energie van weekend Nederland in coronatijd*, <https://www.energyfinder.nl/survey-corona/>.
- Farhoomand, A. F., & Drury, D. H. (2002). *Managerial information overload*. *Communications of the ACM*, 45, 127. doi: 10.1145/570907.570909.
- Gajendran, R.S. and Harrison, D.A. (2007), "The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences", *Journal of Applied Psychology*, 92 (6), 1521-1524.
- Grawitch, M., J., Werth, P., M., Palmer, S., N., Erb, K., R., & Lavigne, K., N. (2018). *Self imposed pressure or organizational norms: further examination of the construct of telepressure*. *Stress and Health*, 34(2), 306-319.
- Hamersma, M. Haas, M. de & Faber, R. (2021). *Thuiswerken en de coronapandemie*
- Een overzicht van studies naar de omvang, beleving en toekomstverwachting van thuiswerken in coronatijd*. Den Haag: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid.
- IenW/NVP (2020). *Mobiliteitsgedrag en thuiswerken tijdens en na coronamaatregelen*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
- IenW (2020). *Onderzoek onder Nederlandse werkgevers (100+ medewerkers): inzicht in maatregelen omtrent duurzaam reisgedrag*. Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat /Marketresponse.
- Kossek, E., Thompson, R.J. and Lautsch, B.A. (2015), "Balanced workplace flexibility: avoiding the traps", *California Management Review*, 57 (4), 5-25.
- Kowalski, R. M., Limber, S., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2012). *Cyberbullying: Bullying in the digital age*. John Wiley & Sons.
- Lei, C.F. and Ngai, E.W. (2014), "The double-edge nature of technostress on work performance: a research model and research agenda", *Proceedings of 35th International Conference on Information Systems*, Auckland, December 11-14.
- Lipowski, Z. J. (1975). *Sensory and information inputs overload: Behavioral effects*. *Comprehensive Psychiatry*, 16, 199-221.
- LoopbaanVisie (2021). *Pandemie katalysator voor positieve verandering*, <https://www.loopbaan-visie.nl/nl/lv-actueel/pandemie-katalysator-voor-positieve-verandering?>
- Mark, G., Iqbal, S. T., Czerwinski, M., Johns, P., Sano, A., & Lutchyn, Y. *Email duration, batching and self-interruption: Patterns of email use on productivity and stress*. In pages 1717-1728, 2016.
- Management Impact (2020). *Leidinggevend, let op deze 3 zaken bij het werken op afstand*, <https://www.managementimpact.nl/artikel/leidinggevend-let-op-deze-3-zaken-bij-het-werken-op-afstand/>
- Management Impact (2021). *Ruim kwart thuiswerkers voelt zich schuldig als hij pauze neemt*, <https://www.managementimpact.nl/artikel/ruim-kwart-thuiswerkers-voelt-zich-schuldig-als-hij-pauze-neemt/nl>
- McKinsey (2021) *The postpandemic workforce: Responses to a McKinsey global survey of 800 executives*, <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/what-800-executives-envision-for-the-postpandemic-workforce>
- Middleton, C. A., (2007). *Illusions of balance and control in an always-on environment: A case study of blackberry users*. *Continuum: Journal of Media & Cultural Studies*, 21(2), 165-178.
- Milgram, S. (1970). *The experience of living in cities*. *Science*, 167, 1461-1468.
- Miller, J. G. (1978). *Living systems*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Misra S., Stokols, D. (2012). *Psychological and Health Outcomes of Perceived Information Overload, Environment and Behaviour*, 44 (6), 737-759.
- Nationale vacaturebank (2020). *49% van de Nederlanders wil ook na corona thuis blijven werken*, <https://inct.nl/news/7327/49-van-de-nederlanders-wil-ook-na-corona-thuis-blijven-werken>.
- NRC (2021). *Den Haag alleen kan die werkstress niet oplossen*, https://www.nrc.nl/nieuws/2021/04/21/den-haag-alleen-kan-die-werkstress-niet-oplossen-a4040820?utm_source=linkedin&utm_medium=social&utm_campaign=linkedin&utm_term=20210422

- NRC (2021). Tussen corona en burn-out loopt maar een dun lijntje, <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/05/28/tussen-corona-en-burn-out-loopt-maar-een-dun-lijntje-a4045181>
- NRC (2021). Meer thuiswerken betekent nóg meer schermtijd – hoe houd je werk en privé uit elkaar? <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/02/10/neem-afstand-zet-je-werktelefoon-uit-a4031356>
- Nu.nl (2021). Thuiswerken is steeds vaker onderdeel van de arbeidsvoorwaarden, <https://www.nu.nl/economie/6131664/thuiswerken-is-steeeds-vaker-onderdeel-van-de-arbeidsvoorwaarden.html>
- O’Leary, M.B., Wilson, J.M. and Metiu, A. (2014), “Beyond being there: the symbolic role of communication and identification in perceptions of proximity to geographically dispersed colleagues”, *MIS Quarterly*, 38 (4), 119-1243.
- Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard: a preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147-154.
- Regionale werkgeversnetwerken/MuConsult (2020). Thuiswerken tijdens de coronapandemie: resultaten regionale analyses. Amersfoort: MU Consult.
- Reuters Ltd. (1998). *Out of the Abyss: Surviving the information age*. London.
- RIVM (2021). Naleven gedragsregels, <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/maatregelen-welbevinden/naleven-gedragsregels>
- Rogers, A. P., & Barber, L. K. (2019). Addressing FOMO and telepressure among university students: could a technology intervention help with social media use and sleep disruption? *Computers in Human Behavior*, 93, 192-199.
- Sewell, G. and Taskin, L. (2015), “Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework”, *Organization Studies*, 6 (11), 1507-1529.
- Schlachter, S., McDowall, A., Cropley, M., & Inceoglu, I. (2018). Voluntary work-related technology use during non-work time: A narrative synthesis of empirical research and research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 20, 825-846. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijmr.12165>.
- SKB (2021). Effect coronapandemie op medewerkers: onderzoeksresultaten deel 3, <https://skb.nl/actueel/nieuws/effect-coronapandemie-op-medewerkers-onderzoeksresultaten-deel-3>
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: develop and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work, *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204-221.
- Soomro, A. A., Breitenecker, R. J., & Moshadi Shah, S. A. (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of business studies*, 7 (1), 129-146.
- Srivastava, S.C., Chandra, S. and Shirish, A. (2015), “Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits”, *Information Systems Journal*, Vol. 25 No. 4, pp. 355-401.
- Stanford News (2021) Zoom fatigue worse for women, <https://news.stanford.edu/2021/04/13/zoom-fatigue-worse-women/>
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science: A Multidisciplinary Journal*, 12, 257-285.
- The Economist (2020). The future of work and digital wellbeing: Protecting employees in a Covid-19-shaped world, <https://www.eiu.com/n/the-future-of-work-and-digital-wellbeing-protecting-employees-in-a-post-pandemic-workplace/>
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: a critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287.
- Trouw (2021). Telkens als ik hoor schik ik weer. Er gaan jaarlijks drieduizend mensen dood aan beroepszieken, <https://www.trouw.nl/economie/telkens-als-ik-het-hoor-schrik-ik-weer-er-gaan-jaarlijks-drieduizend-mensen-dood-aan-beroepsziekten-bacffofe/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>
- TvOO (2021). Tevreden thuiswerker is het productiefst https://www.tvoo.nl/actueel/tevreden-thuiswerker-is-het-productiefst?utm_medium=email
- Van den Heuvel, S., Bouwens, L., Rosenkrantz, N., Zoomer, T., Wiezer, N. (2021). Thuiswerken. Risico’s, gezondheidseffecten en maatregelen. Leiden: TNO in samenwerking met ISZW.
- Van Laethem, M., Van Vianen, A., & Derks, D. (2018). Daily fluctuations in smartphone Use, Psychological Psychological detachment, and Work Engagement: The

role of Workplace Telepressure, *Frontiers in Psychology*, 9, DOI: 10.3389/fpsyg.2018.01808.

Volksrant (2021). *Thuiswerken-leidt-volgens-tno-niet-tot-meer-fysieke-en-mentale-klachten*; <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/thuiswerken-leidt-volgens-tno-niet-tot-meer-fysieke-en-mentale-klachten~b632397aa/?&referrer=http%3A%2F%2Flnkd.in%2F>

Vranjes, I., Baillien, E., VandeBosch, H., Erreygers, S., & de Witte, H. (2017). *The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying*, *Computers in Human Behaviour*, 69, 324-334.

Vrije Universiteit Amsterdam (2021). *Jongeren na Corona de dupe van thuiswerken* <https://www.vu.nl/nl/nieuws-agenda/nieuws/2021/apr-jun/210609-jongeren-worden-de-dupe-van-thuiswerken-na-corona.aspx>

Wendsche J., & Lohmann-Haislah, A. (2017). *A meta-analysis on Antecedents and Outcomes of Psychologische detachment from work*, *Frontiers in Psychology*, 7, <https://doi/10.3389/fpsyg.2016.02072>.

Whittaker, S., Sidner C., (1997). *Email overload: Exploring personal information management of email Culture of the Internet*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ (1997), pp. 277-295. Copyright

Yerkes MA, André S, Besamusca J, Remery C, Zwan R van der, Kruyen P, Beckers D, Geurts S,

De Beer P. (2020). *Werkende ouders in tijden van corona. Meer maar ook minder genderongelijkheid*. <https://www.uu.nl/sites/default/files/Policybrief.pdf>.

Yerkes MA, André S, Besamusca J, Remery C, Zwan R van der, Kruyen P, Beckers D, Geurts S.

(2020) – COGIS-NL Tweede policy brief. <https://www.uu.nl/sites/default/files/Policyletter%20COGIS%20juni%202020%20def.pdf>

Zorgplatform OpenUp (2020). *De impact van het coronavirus op werk*, <https://www.openup.care/post/werkomstandigheden-en-mentale-conditie-werknemers-onderdruk-door-maatregelen-corona>.

Bijlage 1: Methodologische beperkingen van deze kennissynthese

De basis van deze kennissynthese wordt gevormd door het rapport 'Thuiswerken. Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen' (Van den Heuvel, 2021), een onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), waarbij meerdere studies naar thuiswerken geanalyseerd zijn, en het meer specifieke verkennende onderzoek van Inspectie SZW in de bankensector.

In het rapport 'Thuiswerken. Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen' (Van den Heuvel, 2021) worden een aantal methodologische beperkingen genoemd die doorwerken in deze kennissynthese. De belangrijkste zijn:

- Door de beperkte looptijd van het project was het niet mogelijk om meer dan twee rondes van de Delphi-studie te houden.
- Onderzoekers die vooral onderzoek doen naar ongewenste omgangsvormen zijn in de Delphi-studie ondervertegenwoordigd. Hierdoor heeft de focus wellicht minder gelegen op ongewenst gedrag dan op andere PSA-risico's.
- Om de risico's die bij het thuiswerken horen te kunnen identificeren zijn werknemers die voor de start van de coronapandemie in 2019 veel thuiswerkten vergeleken met werknemers die minder thuiswerkten. Verder is nagegaan of een toename van het aantal uren thuiswerken in juni/juli 2020 gepaard gaat met een toename van de risico's en van de gezondheidsklachten. Daarmee is het echter niet mogelijk om causale verbanden te identificeren. De gevonden verschillen kunnen een heel andere oorzaak hebben dan het werken vanuit de thuissituatie.
- De tweede meting vond plaats in juni/juli 2020. Op dat moment werkten nog heel veel mensen thuis. Tegelijkertijd was er toen ook sprake van relatief veel versoepelingen. Het is niet uitgesloten dat de resultaten negatiever zouden zijn geweest als de onderzoeken later hadden plaatsgevonden.
- Verder was het in deze studie niet mogelijk om de risico's van thuiswerken op de langere termijn in kaart te brengen.

In het rapport 'Thuiswerken. Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen' (Van den Heuvel, 2021) wordt dieper op deze en andere methodologische beperkingen ingedaan.

Voor het onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), waarbij verschillende studies naar thuiswerken geanalyseerd zijn, geldt als beperking dat er in de geanalyseerde studies verschillende definities van thuiswerken gehanteerd worden, steekproeven anders opgebouwd zijn en de periode van afname anders is. Dit heeft consequenties voor de vergelijkbaarheid van verschillende studies.

Voor het verkennend onderzoek in de bankensector geldt dat er vraagtekens zijn te stellen met betrekking tot de representativiteit van het onderzoek. Ook voor dit onderzoek geldt dat de timing van het onderzoek invloed kan hebben over hoe positief of negatief men het thuiswerken waardeert. Verder was het in deze studie niet mogelijk om de arbeidsrisico's van thuiswerken op de langere termijn in kaart te brengen.

Ook voor alle overige geraadpleegde studies en artikelen over thuiswerken tijdens de coronapandemie geldt dat het een momentopname betreft hetgeen van invloed kan zijn op de mate waarin men positief of negatief is over het thuiswerken. Ook ontbreekt het zicht op de arbeidsrisico's van thuiswerken op de langere termijn.

Bijlage 2 : Behulpzame websites

Behulpzame websites voor opstellen en actualiseren van RI&E

Hieronder volgt een opsomming van enkele websites en artikelen die voor werkgevers behulpzaam kunnen zijn in bij het opstellen en actualiseren van de RI&E:

- <https://routenaar.rie.nl/>
- www.rie.nl
- www.fysiekebelasting.tno.nl
- www.arboportaal.nl
- <https://www.zelfinspectie.nl/zelfinspecties/gezond-en-veilig-werken>

Behulpzame websites voorkomen en beheersen van PSA-risico's

Hieronder volgt een opsomming van enkele websites en artikelen die voor werkgevers behulpzaam kunnen zijn in het voorkomen en beheersen van PSA-risico's tijdens het hybride werken:

- <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/fit-en-vitaal-thuiswerken>
- <https://digitaalsamenleven.nl/over-de-alliantie/themas/technostress-bij-jongwerkenden>
- https://www.rie.nl/wp-content/uploads/2020/09/Factsheet-werk-privebalans_TNO-SZW_2020.pdf?
- <https://www.nlom.nl/project/thuiswerken-is-topsport/#fit>
- https://www.npostart.nl/max-masterclass/04-11-2020/POW_04765787
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/ondernemen-en-werken-in-coronatijd/thuiswerken-in-coronatijd>
- www.thuiswerksummit.nl

Bijlage 3: Onderzoeksopzet TNO-onderzoek, onderzoek naar thuiswerken door het KiM en het verkennend onderzoek in de bankensector

Onderzoeksopzet van het TNO-onderzoek

Om meer zicht te krijgen op de risico's van het thuiswerken en de potentiële maatregelen heeft TNO in samenwerking met Inspectie SZW onderzoek gedaan met een focus op psychosociale en fysieke arbeidsbelasting. Het onderzoek bestaat uit drie zogenaamde werkpakketten (Van den Heuvel et al., 2021):

1. Een Delphi-studie waarin experts gevraagd is om op basis van hun expertise in te schatten welke risico's er zijn van thuiswerken, welke risicogroepen er kunnen worden onderscheiden, welke gezondheidseffecten men kan verwachten en welke maatregelen als geschikt worden geacht. De experts die benaderd zijn weerspiegelen een diversiteit aan expertises op het gebied van PSA, fysieke belasting, leidinggeven, technostress, mentale gezondheid en cognitieve neuropsychologie. De experts zijn verbonden aan verschillende onderzoeksinstituten/universiteiten en hogescholen en in enkele gevallen (ook) werkzaam als zelfstandig ondernemer. Daarnaast is een aantal experts binnen TNO gevraagd om deel te nemen. In totaal hebben 24 experts input geleverd voor de Delphi-studie.
2. Kwantitatieve analyses op bestaande databestanden van onderzoek onder werknemers. Daarmee is onderzocht waar en door wie werd thuis wordt gewerkt in de periode voor de pandemie en in hoeverre deze groep op risico's en in gezondheid afwijkt van de groep die niet of minder thuis werkt. Ook is onderzocht in hoeverre een toename van het aantal uren thuiswerk samen gaat met een verandering in risico's en gezondheid en welbevinden. Tenslotte is onderzocht waar er knelpunten zouden kunnen zijn, in sectoren of in groepen werknemers. Voor de analyses is gebruik gemaakt van drie bestaande databestanden, de NEA 2019, de herbenadering van de NEA 2019 respondenten in juni/juli 2020 (NEA-COVID19) en het onderzoek met de HowAml app 'werken tijdens de Coronacrisis'. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van deze databestanden:
 1. De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (hierna te noemen NEA) is een van de grootste periodieke onderzoeken naar de werksituatie van werknemers in Nederland, bekeken door de ogen van werknemers. TNO en het CBS voeren de NEA uit in samenwerking met het ministerie van SZW. De NEA 2019 die voor dit project is gebruikt, is ingevuld door ruim 58.000 werknemers. De verzamelde gegevens zijn door weging representatief gemaakt voor de populatie. Daardoor is het mogelijk om op basis van de NEA valide uitspraken te doen over alle werknemers van Nederland. De NEA vragenlijst omvat onder meer vragen

over arbeidsomstandigheden, verzuim, de algemene gezondheidstoestand, functioneren, opleiding, ontwikkeling en de balans tussen werk en privé.

- II. Het NEA-COVID-19 onderzoek is tussen eind juni en eind juli 2020 uitgevoerd onder werknemers die eind 2019 aan de NEA 2019 hebben deelgenomen. Het onderzoek brengt veranderingen in kaart tussen eind 2019 en medio 2020. Voor de analyses van dit project zijn personen geselecteerd die een dienstverband van minimaal 24 uur hebben op de meting van 2019 en die niet van baan veranderd zijn tussen de twee metingen. Na deze selectie zijn ruim 7.000 respondenten geschikt voor de analyses.
- III. Eind maart 2020 is TNO gestart met het onderzoek 'Werken tijdens de Corona-crisis'. Via de TNO-app HowAml zijn op dagelijkse basis de ontwikkelingen van de werkomstandigheden, werkbeleving en het welbevinden van werknemers in Nederland gevolgd. Deelnemers zijn geworven via persoonlijke contacten, sociale media en de reguliere media. In totaal hebben ruim 900 werknemers deel genomen aan het onderzoek, hoewel lang niet iedereen gedurende de hele periode dagelijks de vragenlijst heeft ingevuld. Het merendeel van de deelnemers betrof hoger opgeleiden die gedurende de eerste maanden van de pandemie thuiswerkten. De data is dus niet representatief, maar geeft wel goed inzicht in veranderingen gedurende de periode en invloed van de getroffen, en weer losgelaten, maatregelen. Voor de analyses die in dit rapport zijn beschreven is gebruik gemaakt van de data van 510 respondenten die tussen 25 maart en 6 juni 2020 verzameld zijn.
3. Door middel van interviews van werkgevers is onderzocht wat hun plannen zijn met betrekking tot thuiswerken in de toekomst, welke risico's zij signaleren en welke maatregelen zij nemen of zouden willen nemen. Daarbij is ook gevraagd naar welke maatregelen succesvol zijn, welke belemmeringen zij ondervinden bij het nemen van maatregelen en wat hun zou helpen om de risico's van thuiswerken aan te pakken. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen zijn werkgevers uit verschillende sectoren en van bedrijven van verschillende omvang benaderd. De respondenten betroffen personen die binnen een organisatie verantwoordelijk en bevoegd zijn om het beleid op het gebied van psychosociale arbeidsomstandigheden en fysieke belasting en het thuiswerken te ontwikkelen. Op die manier zijn beweegredenen voor beleid achterhaald. In totaal hebben er 11 interviews plaatsgevonden.

Literatuuronderzoek voor Inspectie SZW voorafgaand aan het TNO-onderzoek

Het TNO-onderzoek is vooraf gegaan door een literatuuronderzoek door Inspectie SZW. Hiervoor is literatuur verzameld over risico's waarvan verwacht kan worden dat ze voorkomen bij thuiswerken. Deze verkenning van de literatuur richtte zich met name op PSA-risico's en diende vooral als input voor het eerste werkpakket, de Delphi-studie onder experts.

Onderzoeksopzet onderzoek naar thuiswerken door Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid analyseerde verschillende studies om het thuiswerken binnen Nederland in kaart te brengen (Hamersma et al. 2021).²⁶ Doordat er in studies verschillende definities van thuiswerken gehanteerd worden, steekproeven anders opgebouwd zijn en de periode van afname anders is, zijn resultaten verschillend. Het KiM rapporteert daarom de aannemelijke reikwijdtes van resultaten. In dit onderzoek werden drie fasen onderscheiden:

1. Het maken van een overzicht gemaakt van recent onderzoek op het gebied van thuiswerken in Nederland tijdens de coronacrisis. Aanvullend is een quickscan gedaan van recente literatuur die vóór de coronacrisis is verschenen en die ingaat op factoren die de kans op thuiswerken, de beleving van thuiswerken en de verwachting rond thuiswerken kunnen beïnvloeden. Ook is gekeken naar studies die aandacht besteden aan aspecten die thuiswerken binnen organisaties kunnen helpen faciliteren.
2. Het analyseren van de geselecteerde onderzoeken op hun inzichten met betrekking tot de drie kernthema's van de voorliggende studie. Per thema geven is een overzicht gegeven van de inzichten. Hiernaast zijn waar mogelijk de verschillen en overeenkomsten tussen de studies geduid en verklaard.
3. In de derde fase stonden de achterliggende factoren centraal die van invloed (kunnen) zijn op verschillen. Hier werd op twee manieren inzicht in gegeven:
 - d. Met een literatuurscan werden de achterliggende factoren (zoals opleiding, inkomen) in beeld gebracht. Hierbij werd gekeken naar zowel de geselecteerde studies over thuiswerken tijdens de coronacrisis als naar andere studies

die iets zeggen over relevante factoren.

- e. Met aanvullende statistische (regressie)analyses op de data die het KiM heeft verzameld op de verschillende thema's van deze studie. Hierbij werd gebruik gemaakt van data uit drie verschillende metingen: 1) Meting van september 2019 (pré-corona), 2) Meting eind maart/begin april (begin van de coronacrisis) en 3) Meting eind juni/begin juli (na de 'intelligente lockdown'). Hierbij werden afhankelijke variabele (zoals het aandeel thuiswerken of de mate van positieve ervaringen met thuiswerken) verklaard uit verschillende achtergrondfactoren van de respondent. Met deze modellen is het mogelijk te bepalen welke kenmerken een significante invloed hebben op de mate van thuiswerken terwijl rekening wordt gehouden met andere kenmerken.

Onderzoeksopzet van het verkennend onderzoek in de bankensector

Het programma PSA/AMD van Inspectie SZW is begin 2021 gestart met een verkennend onderzoek naar PSA en fysieke belasting als gevolg thuiswerken in de bankensector. Dit onderzoek richt zich primair op het krijgen van inzicht te krijgen in hoe banken nu met de (nieuwe) arborisico's van thuiswerken omgaan en of zij voldoende aandacht (beleid, maatregelen) hebben voor deze arborisico's. Om het gewenste inzicht te krijgen zijn ten circa 50 banken benaderd (waaronder de top 10 grootste banken). Daarbij zijn per bank zowel de functionaris die verantwoordelijk is voor arbeidsomstandigheden binnen de bank bevestigd als een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad (of Personeelsvertegenwoordiging bij kleine organisaties). Deze zijn telefonisch benaderd door inspecteurs en hebben aansluitend per mail een vragenlijst ontvangen en ingevuld retour gestuurd. In totaal hebben 74 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Daarvan heeft 42% de vragenlijst ingevuld in de hoedanigheid van arbo-verantwoordelijke, 37% in de hoedanigheid van OR-lid en 22% in een andere hoedanigheid zoals HR manager of health manager. De meeste respondenten geven in het verkennend onderzoek aan dat bijna alle werknemers thuis werken en dat de meeste werknemers volledig thuis werken.

Het betreft hier nadrukkelijk een verkennend onderzoek. Op basis van de uitkomsten kan nader bepaald worden welke maatregelen Inspectie SZW kan nemen om de risico's van thuiswerken te voorkomen en te beperken en wat hier het beoogde effect van zal zijn.

²⁶ Voor de leesbaarheid van het rapport wordt volstaan met 'het KiM' als we verwijzen naar het onderzoek 'Thuiswerken en de coronacrisis Een overzicht van studies naar de omvang, beleving en toekomstverwachting van thuiswerken in coronatijd door Marije Hamersma, Mathijs de Haas en Roel Faber van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (zie ook de bibliografie).

Bijlage 4 : Vragenlijst thuiswerken banken

Vragenlijst thuiswerken Banken (PSA en FB)

Geachte deelnemer,

De Inspectie SZW verzoekt u deze vragenlijst in te vullen omdat de Inspectie SZW een beeld wil krijgen van de aandacht voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA) en thuiswerken binnen de sector Banken.

Deze vragenlijst is opgebouwd uit 5 onderdelen. De onderdelen zijn:

1. Algemeen
2. Omstandigheden bij thuiswerken
3. PSA risico's
4. Ergonomische werkplekinrichting
5. Toekomst van thuiswerken

Veel succes met het invullen van deze vragenlijst.

Naam van uw organisatie

In welke hoedanigheid vult u deze vragenlijst in?

Arbo verantwoordelijke

OR-lid

Anders, namelijk:

Vult u hier alstublieft de datum van aanvang invullen vragenlijst in.
DD-MM-YYYY

Datum

1

Hoeveel medewerkers werken er bij uw organisatie?

Vult u alstublieft per categorie een heel getal in, zonder punt of komma.

Aantal werknemers:

Aantal uitzendkrachten:

Aantal ingeleende krachten:

Aantal ZZP'ers:

2 Welk percentage van de medewerkers werkt op dit moment volledig vanuit huis?

Vult u alstublieft een heel getal (tussen de 0 en 100) in. U hoeft geen % teken in te voeren.

| _____
 Weet ik niet _____

Omstandigheden bij thuiswerken

3 Heeft uw organisatie geïnventariseerd tegen welke belemmeringen/knelpunten de medewerkers aanlopen bij het thuiswerken?

- Ja
 Nee

3^b Waarom is er niet geïnventariseerd tegen welke belemmeringen/knelpunten de medewerkers aanlopen bij het thuiswerken?

- Weet ik niet _____

PSA risico's

4 Heeft u er zicht op of medewerkers in uw organisatie te maken krijgen met het combineren van thuiswerken met de volgende onderwerpen?

Mantelzorg taken
Kinderen met thuisonderwijs
(lockdown)
Partner in een zorg/onderwijs/politie
Medewerkers met extra zorgen om
gezondheid van naasten

- Ja Nee

- Ja Nee

- Ja Nee

- Ja Nee

5 Welke factoren bij het thuiswerken worden binnen uw organisatie als belastend ervaren door de medewerkers?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- De grote hoeveelheid informatie die via digitale middelen binnenkomt en verwerkt moet worden.

- Continue bereikbaarheid.

- Telepressure (druk en noodzaak voelen om snel op werk gerelateerde berichten te reageren).

- Continue meeting via Teams, Webex, Skype, Zoom etc.

- Wegvallen van de scheiding tussen werk en privé.

- Afname van sociale contacten.

- Geen of te weinig pauzes.

- Geen goed ingerichte ergonomische werkplek

- Minder afwisseling in werkhoudingen

- Minder beweging (loopje naar collega's, kantine, koffiecorner is weggevallen)

- Veel overwerk.

- Verstoringen vanuit de thuishituatie.
- Niet functionerende ICT.
- Doelen taken zijn minder helder voor de medewerkers.
- Minder feedback van hun leidinggevende.
- Leidinggevend vinden leidinggeven op afstand lastiger.
- Anders namelijk:
- Er zijn naar mijn mening geen factoren binnen onze organisatie die als belastend worden ervaren door de medewerkers.
- Weet ik niet

6 Welke factoren worden door de medewerkers als prettig en stimulerend ervaren bij het thuiswerken?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Medewerkers ervaren meer autonomie.
- Medewerkers ervaren dat zij flexibeler zijn.
- Er blijft meer tijd over voor privé -activiteiten.
- Wegvallen van de reistijd.
- Meer sociale contacten.
- Meer rustmomenten.
- Meer mogelijkheden om “een blokje om te gaan” of andere wijze om een actieve pauze te pakken.
- Medewerkers ervaren minder afleiding dan op kantoor / meer focus om te werken.
- Volledig eigen werkplek thuis, ingericht naar eigen voorkeuren en afmetingen.
- Anders namelijk:
- Er zijn naar mijn mening geen factoren die als prettig en stimulerend worden ervaren door de medewerkers bij het thuiswerken.
- Weet ik niet

7 Heeft u de indruk dat er nog een goede balans is tussen belastende en stimulerende factoren bij het thuiswerken?

- Ja
- Nee

Kunt u uw antwoord toelichten?

| _____

- Ik heb geen verdere toelichting

8 Welk deel van de medewerkers ervaart volgens u werkstress door het thuiswerken? q9

- 0-20%
- 20-40%
- 40-60%
- 60-80%
- 80-100%
- Geen idee

Ergonomische werkplekinrichting

9 Welk deel van de medewerkers ervaart volgens u klachten aan het bewegingsapparaat (klachten aan arm, nek, schouders, rug) door het thuiswerken?

- 0-20%
- 20-40%
- 40-60%
- 60-80%
- 80-100%
- Geen idee

10 Welk meubilair stelt uw organisatie ten behoeve van de thuiswerkplek ter beschikking?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Vast bureau (1 hoogte)
- In hoogte verstelbaar bureau (eenmalig in te stellen)
- Elektrisch of mechanisch verstelbaar bureau (zit-sta bureau)
- Voetenbank
- Bureaustoel
- Anders, namelijk: _____
- Onze organisatie stelt geen meubilair ter beschikking ten behoeve van de thuiswerkplek.
- Weet ik niet

Kunt u uw antwoord toelichten?

- Ik heb geen verdere toelichting

11 Welke digitale middelen, randapparatuur en/of ondersteunende diensten stelt uw organisatie ter beschikking om thuiswerken mogelijk te maken?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Laptop
- Smartphone
- Tablet
- Vaste PC
- Losse muis
- Los toetsenbord
- Dockingstation
- Los beeldscherm
- Printer
- Internetaansluiting
- Mobiele data
- Vast aanspreekpunt voor IT vragen
- Vast aanspreekpunt voor werkplek/werkomgeving gerelateerde vragen
- Instructies/tips en trucs voor ergonomisch thuiswerken
- Ergonoom

- Anders, namelijk: _____

- Onze organisatie stelt geen digitale middelen, randapparatuur en/of ondersteunende diensten ter beschikking om thuiswerken mogelijk te maken.
- Weet ik niet

Kunt u uw antwoord toelichten?

| _____

- Ik heb geen verdere toelichting

12 Wat doet uw organisatie om het thuiswerken op een zo gezond mogelijke manier plaats te laten vinden? Met andere woorden, welke maatregelen worden getroffen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Er worden gesprekken gevoerd met medewerkers om te zien wat er leeft en ervaren wordt.
- Er zijn afspraken gemaakt over bereikbaarheid.
- Er zijn afspraken gemaakt over werktijden.
- Er wordt actief gestimuleerd om pauzes te nemen.
- Er wordt gestimuleerd om in de pauze te bewegen.
- Er wordt gestimuleerd om in de pauzes naar buiten te gaan.
- Er worden momenten ingepland om de sociale contacten te bevorderen.
- Leidinggevend worden getraind in het "leidinggeven op afstand".
- Er wordt nadrukkelijk gesproken met de medewerkers over doelen en taken.
- Er wordt voorlichting gegeven over werkstress bij thuiswerken.
- Leidinggevende hebben frequent contact met hun medewerkers.
- Ook op afstand geven leidinggevenden feedback op het functioneren van hun medewerkers.
- Medewerkers krijgen de beschikking over een ergonomische bureaustoel en bureau.
- Medewerkers krijgen de beschikking over ergonomische hulpmiddelen.
- Medewerkers krijgen voorlichting, instructie en ondersteuning in het ergonomisch inrichten van de thuis werkplek.

- Anders, namelijk:

Welke van de hierboven genoemde maatregelen heeft de meest positieve uitwerking?

- Geen van de bovengenoemde maatregelen

| _____

- Ik kan geen keuze maken

13 Wat kan uw organisatie helpen om op een effectieve manier maatregelen te kunnen nemen om thuiswerken op een gezonde manier te laten plaatsvinden?

(meerde antwoorden mogelijk)

- Ondersteuning vanuit de branche.
- Ondersteuning vanuit de Arbodienst op dit onderwerp.
- Meer informatie vanuit de overheid.

- Anders, namelijk:

- Weet ik niet

Toekomst van thuiswerken

14 Wilt uw organisatie in de toekomst overgaan op(gedeeltelijk) thuiswerken?

- Ja, volledig thuiswerken. Alle medewerkers werken 100% vanuit huis.
- Ja, deels vanuit huis werken. Medewerkers werken 1 tot 2 dagen vanuit huis.
- Ja, deels vanuit huis werken. Medewerkers werken 3 tot 4 dagen vanuit huis.
- Nee, medewerkers werken in de toekomst niet meer vanuit huis.
- Weet ik niet

15 Welke positieve punten van thuiswerken neemt uw organisatie mee naar de toekomst?

Waarom?

Niet beantwoord

16 Heeft uw organisatie aandacht voor PSA en een ergonomische werkplekinrichting bij het thuiswerken in de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)?

- Ja, beiden onderwerpen staan erin opgenomen.
- Alleen PSA bij thuiswerken is meegenomen.
- Alleen de ergonomische werkplekinrichting bij thuiswerken is meegenomen.
- Beide onderwerpen komen niet aan bod in de RI&E.
- Beide onderwerpen komen wel aan bod in de RI&E, maar niet gerelateerd aan thuiswerken.
- Nee, maar dit wordt wel binnenkort aangepast.
- Onbekend.

17 Sinds welke datum staan deze risico's inde RI&E?

DD-MM-YYYY

[[[[[[[[[[]]]]]]]]]]

Weet ik niet

Dit is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het
ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Vormgeving en productie

Xerox / Osage

© Rijksoverheid | augustus 2021