



Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Arbo in Bedrijf Special: Thuiswerken

*Onderzoek naar de risico's van
thuiswerken en de effectiviteit van
genomen maatregelen*

Inhoud

I	Belangrijkste bevindingen	4
II	Handelingsperspectief	6
III	Aanleiding en doel van het onderzoek Arbo in Bedrijf naar Thuiswerken	7
IV	Hoe komen de resultaten tot stand?	9
V	Blootstelling aan thuiswerkrisico's en de gezondheid van thuiswerkers	10
VI	Genomen maatregelen	18
VII	Relatie tussen maatregelen en gezondheid thuiswerkers	23
VIII	Mate van naleving Arboverplichtingen	25
IX	Effect van het bedrijfsbezoek	28

I Belangrijkste bevindingen

1 De meeste thuiswerkers zijn over het algemeen tevreden en rapporteren weinig klachten

De meeste thuiswerkers die deelnamen aan dit onderzoek ervaren veel voordelen van thuiswerken. Ze ervaren over het algemeen weinig fysieke en mentale gezondheidsklachten die te maken hebben met het thuiswerken. De thuiswerkers rapporteren bijvoorbeeld niet meer klachten aan arm, nek of schouders dan de gemiddelde Nederlandse werknemer. De uitputting die thuiswerkers ervaren is gemiddeld in vergelijking tot landelijke normen. Ook andere aspecten van werkdruk (e.g., ervaren druk van collega's) scoren niet hoog. Bovendien geven thuiswerkers niet aan meer werkdruk te ervaren bij thuiswerken dan wanneer zij op kantoor werken. Ze maken niet meer overuren dan gemiddeld. Leidinggevenden die het moeilijk vinden om leiding te geven op afstand lopen wel een verhoogd risico op het ervaren van werkdruk.

2 Informatie over maatregelen bereikt in ongeveer 1/3^e van de gevallen de werknemer niet

De bezochte werkgevers rapporteren veel genomen maatregelen om de risico's werkdruk en beeldschermwerk bij thuiswerken te voorkomen. Het beschikbaar stellen van een ergonomische thuiswerkplek en contact hebben met de werknemers worden hierbij het vaakst genoemd. Maar die maatregelen bereiken in ongeveer één derde van de gevallen niet de werknemers voor wie deze maatregelen bedoeld zijn. Er is dus sprake van informatieverlies over maatregelen. Dit gebeurt op de weg van de werkgever naar de managementlagen die daaronder zitten en uiteindelijk de thuiswerker.

3 Alleen maatregelen waarvan werknemers weten dat ze beschikbaar zijn hangen samen met hun gezondheid

Alleen als werknemers zelf bekend zijn met maatregelen, hangt dit soms samen met hun zelf-gerapporteerde gezondheid. Thuiswerkers waarmee duidelijke afspraken zijn gemaakt over werktijden rapporteren minder werkdruk. Thuiswerkers rapporteren minder gevoelens van isolatie bij bedrijven die momenten inplannen om sociale contacten aan te moedigen of die vaak gesprekken voeren met de thuiswerkers om te zien wat er leeft.

4 Werkgevers willen thuiswerken mogelijk blijven maken, maar hebben behoefte aan informatie over wat hun verplichtingen zijn en aan 'best practices' van thuiswerken

Meer dan 90% van de bezochte werkgevers wil thuiswerken structureel (minstens 20% van de tijd) mogelijk blijven maken. Dat is een verdrievoudiging van structureel thuiswerk bij deze bedrijven ten opzichte van voor de Covid-19 crisis. Werkgevers vinden het lastig dat ze weinig zicht hebben op wat er thuis gebeurt, en dat het niet duidelijk is wat de verantwoordelijkheden zijn van de werkgever en van de thuiswerker. Ook geven ze aan niet genoeg kennis te hebben over hoe je gezond en veilig thuiswerkt.

5 Informatie over maatregelen en voorlichting, instructie en toezicht is vaak passief en reactief

Veel van de bezochte werkgevers komen pas in actie als werknemers zelf aangeven dat ze problemen ervaren bij het thuiswerken. Werkgevers gaan ervan uit dat thuiswerkers actief op zoek gaan naar informatie over veilig en gezond thuiswerken en bieden zelf vaak alleen informatie aan op intranet of via de mail. Toezicht door de werkgever op gezond en veilig thuiswerken is er nauwelijks. Met andere woorden, de thuiswerker moet zelf informatie vinden, doornemen en toepassen en wordt verwacht het zelf aan te geven als ze tegen dingen aanlopen. Voorlichting en instructies worden dus passief en reactief ingevuld. In dit onderzoek is geen duidelijke relatie gevonden tussen genomen maatregelen door de werkgever en de gezondheid van werknemers. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat werkgevers pas maatregelen nemen als er klachten zijn. Daarnaast kan het ook zo zijn dat werknemers niet weten wat de geboden maatregelen zijn, geen gebruik maken van de geboden maatregelen of de hulpmiddelen (e.g., ergonomisch meubilair) niet op een goede manier gebruiken.

6 Thuiswerkers rapporteren bijna geen ervaringen van isolatie

In eerdere rapporten was er veel aandacht voor eenzaamheid onder thuiswerkers, met name gebaseerd op data die tijdens de Covid-19 crisis zijn verzameld. Thuiswerkers in dit onderzoek rapporteren niet of nauwelijks gevoelens van isolatie. Dit onderzoek werd uitgevoerd na de lockdowns. Er is ook geen duidelijk verband tussen de mate waarin men thuiswerkt en de mate van isolatie die men ervaart. Ook is er geen verband tussen alleen of met anderen samenwonen en de mate van isolatie die je ervaart.

7 Ongeveer de helft van de werkgevers besteedt aandacht aan thuiswerken in de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Van alle bezochte vestigingen heeft 88% een RI&E. 58% van de vestigingen staat in de RI&E stil bij risico's die kunnen ontstaan door thuiswerken. 51% van de bedrijven besteedt in het plan van aanpak aandacht aan minstens 1 maatregel die specifiek voor thuiswerkrisico's is.

II Handelingsperspectief

Voor werkgevers van thuiswerkers/hybride werknemers

1. Thuiswerken lijkt geen grote risico's op het gebied van gezond werk met zich mee te brengen op de korte termijn. Dit bevestigt de keuze van de Nederlandse Arbeidsinspectie om op dit moment risico's omtrent thuiswerken alleen reactief op te pakken naar aanleiding van onderzoekswaardige meldingen.¹
2. Wees actief in het toezien op gezond en veilig thuiswerken. Dat kan met eenvoudige maatregelen, bijvoorbeeld door werknemers regelmatig te vragen hoe ze erbij zitten, ze een checklist met ergonomische maatregelen op de thuiswerkplek te laten invullen en die te bespreken (zie ook kader p. 23) of met ze te bespreken wanneer ze wel en niet werken of bereikbaar zijn.
3. Wees actief in het verspreiden van informatie over hoe je risico's van thuiswerken voorkomt of beperkt, en in het voorzien van passende maatregelen. Check hierbij ook of de informatie in de organisatie geland is. Maatregelen in het beleid van werkgevers komen in veel gevallen niet bij de werknemer terecht, terwijl alleen maatregelen die bekend zijn bij werknemers vaker te maken hebben met positieve gezondheidssuitkomsten. Genoeg en duidelijk communiceren over maatregelen is dus belangrijk.
4. Inventariseer hoe lastig leidinggevend het vinden om op afstand leiding te geven en ondersteun leidinggevend die hier moeite mee hebben om een verhoogde werkdruk te voorkomen.
5. Veel werknemers hebben zelf (een deel van) hun thuiswerkplek ingericht en/of gefinancierd. Zorg dat alle werknemers hierbij geholpen worden om ongelijke werkomstandigheden te voorkomen.
6. Zorg voor momenten waarop thuiswerkers informeel contact met elkaar en met hun leidinggevende kunnen hebben. Dit hangt samen met minder ervaren isolatie.²

¹ [Meerjarenplan 2023-2026 Nederlandse Arbeidsinspectie](#)

² Voor meer informatie over hoe gezond en veilig thuiswerken, zie de Toolbox hybride werken ontwikkeld door TNO in samenwerking met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: [Toolbox hybride werken | Arboportaal](#)

III Aanleiding en doel van het onderzoek Arbo in Bedrijf naar Thuiswerken

Door kennismaking met veelvuldig thuiswerken gedurende de Covid-19 pandemie zijn veel bedrijven voornemens om vaker dan voor de pandemie thuiswerken toe te staan, te bevorderen of een hybride werkvorm in te voeren. Maar net zoals op de werkvloer, kunnen zich thuis verschillende arbeidsrisico's voordoen. Bijvoorbeeld in de vorm van fysieke belasting als gevolg van beeldschermwerk of psychosociale arbeidsbelasting, zoals werkdruk.

In de Arboret staat dat de aanpak van zulke risico's als gevolg van *plaats onafhankelijk werken* (Art 1.43 Arbobesluit) net als andere arbeidsrisico's de verantwoordelijkheid van werkgevers is. Thuiswerken valt ook onder *plaats onafhankelijk werken*. ***In dit onderzoek brengen we in kaart in hoeverre thuiswerkers risico's van beeldschermwerk en werkdruk meemaken, en welke maatregelen werkgevers nemen om negatieve effecten van deze risico's te beperken. We onderzoeken ook in hoeverre deze maatregelen in de praktijk worden ervaren en bijdragen aan gezond thuiswerken. Daarbij kijken we ook of werkgevers zich aan de Arboverplichtingen houden als het gaat om thuiswerken.***

Thuiswerken kan onderdeel uitmaken van een hybride werkvorm. Als werknemers zowel op kantoor als op een andere locatie werken en/of op andere tijden dan kantooortijden is dat hybride werken. Dat noemen we ook wel plaats- en tijdsafhankelijk werken. In dit onderzoek is echter bewust gekozen om alleen te kijken naar de thuiswerksituatie, omdat de Arbeidsinspectie al op meerdere manieren zicht heeft op risico's die zich afspelen op locatie van de werkgever (op kantoor).³ Een combinatie van op locatie werken en op kantoor werken kan unieke risico's met zich meebrengen. We onderzoeken deze risico's niet. In dit onderzoek kijken we wel of de mate waarin werknemers thuiswerken (het aantal uren thuiswerken in vergelijking met op locatie werken in percentages) invloed heeft op de bestudeerde risico's en gezondheidsgevolgen.

Thuiswerken is niet nieuw, maar door de Covid-19 crisis is het aantal werknemers dat thuiswerkt in snel tempo gestegen. Onderzoek van het kennisinstituut KiM⁴ laat zien dat 44% van de werknemers meer is gaan thuiswerken sinds de crisis. Covid-19 is niet verdwenen, maar de gevolgen ervan zijn minder ingrijpend geworden. Zowel werknemers als werkgevers hebben inmiddels ervaring met (noodgedwongen) thuiswerken en weten wat er nodig is om thuiswerken mogelijk te maken. Een van de voordelen van dit onderzoek is dat we ongeveer 2 jaar na het begin van de Covid-19 crisis ermee begonnen. Dit was in een periode dat het thuiswerken niet meer verplicht werd vanuit overheidsmaatregelen, terwijl eerdere rapporten wel in die periode onderzoek deden. Daarnaast levert het onderzoek nieuwe informatie op over de risico's van thuiswerken.

Adviezen over gezondheidseffecten van hybride werken van de Sociaal Economische Raad⁵, zijn vooral gebaseerd op onderzoeken waarvoor data verzameld is in 2020 tijdens de start van de crisis. Bij onderzoeken die tijdens de pandemie/lockdowns plaatsvonden (door onder andere de Arbeidsinspectie⁶ en TNO⁷⁻⁸) kunnen we niet concluderen of de uitkomsten alleen komen door thuiswerken, of door de pandemie/

³ Jaarverslag 2021 Nederlandse Arbeidsinspectie: [Jaarverslag 2021 | Jaarverslag | Nederlandse Arbeidsinspectie](#) (nlarbeidsinspectie.nl)

⁴ KiM (2020). [Thuiswerken in de coronacrisis](#).

⁵ SER (2022). [Hybride werken](#).

⁶ Inspectie SZW (2021). [Hybride werken vraagt om actualisering RI&E Kennissynthese PSA en fysieke belasting in relatie tot thuiswerken](#).

⁷ Van den Heuvel, S., Bouwens, L., Rosenkrantz, N., Zoomer, T, & Wiezer, N (2021). *Thuiswerken: Risico's, gezondheidseffecten en maatregelen*. Leiden: TNO.

⁸ Oude Hengel, K., Hoofman, W. van der Feltz, S. Zoomer, T, & In der Maur, M. (2021). *De impact van de COVID-19 pandemie op werknemers. Een jaar in de crisis*. Leiden: TNO.

lockdowns en hun acute gevolgen, of door een combinatie van thuiswerken en de crisis. Er is data beschikbaar waarmee een vergelijking werd gemaakt tussen (niet-verplicht) thuiswerken voor de pandemie en (verplicht) thuiswerken tijdens de pandemie⁹. Dit werd meerdere keren onderzocht bij dezelfde personen. Maar ook deze data kunnen ons niet duidelijk vertellen hoe thuiswerken na de pandemie zal zijn, omdat normen en maatregelen rondom thuiswerken voor, tijdens en na de pandemie van elkaar kunnen verschillen.¹⁰

Dit onderzoek gaat over een zogenaamde Arbo in Bedrijf Special. Het project Arbo in Bedrijf (AiB) bestaat uit de tweejaarlijkse AiB monitor (waarin informatie wordt opgehaald over arbeidsomstandigheden en naleving in Nederland) en de jaarlijkse Specials. De Arbo in Bedrijf Specials gaan over nieuwe fenomenen over arbeidsomstandigheden of zijn effectmetingen van interventies van de Arbeidsinspectie. In deze Special staat het nieuwe(re) fenomeen 'structureel thuiswerken' centraal. Voor het uitvoeren van haar taken is het voor de Arbeidsinspectie namelijk belangrijk om een beeld te hebben van relevante ontwikkelingen en risico's waarop de Arbeidsinspectie toezicht houdt. Voor de monitor Arbo in Bedrijf doen inspecteurs tijdens bedrijfsbezoeken onderzoek naar het arbobeleid en de arbeidsomstandigheden. Bij deze bedrijfsbezoeken maken alle bedrijven in Nederland kans om geselecteerd te worden. Zo heeft de Arbeidsinspectie een goed beeld van de naleving van de Arbeidsomstandighedenwet (de Arbowet), een overzicht van de risico's waar werknemers mee te maken hebben, en de maatregelen die door werkgevers genomen worden om deze risico's te beheersen. Uniek aan de monitor AiB is dat de data worden verzameld door inspecteurs en dus niet alleen bestaan uit zelf-rapportages door werkgevers of werknemers¹¹.

Dit onderzoek is bedoeld als informatiebron voor de risicoanalyse van de Arbeidsinspectie, het beleid van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en voor werkgevers en werkgeversorganisaties.

⁹ Josten, E. & Merens, A. (2021). *Thuis of terug naar kantoor: Plus- en minpunten van thuiswerken voor het welbevinden van werknemers*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

¹⁰ Hendriks, K., Van Ruyseveldt, J., Proost, K., & Van Der Lee, S. (2023). "Out of Office": Availability norms and feeling burned out during the COVID-19 pandemic: The mediating role of autonomy and telepressure. *Frontiers in Psychology*, 14, 613.

¹¹ Zoals gewoon is bij andere representatieve onderzoeken naar arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld de Nationale enquête arbeidsomstandigheden (de NEA) en WEA van TNO.

IV Hoe komen de resultaten tot stand?

De onderzoekseenheden van dit onderzoek zijn vestigingen van in Nederland gevestigde bedrijven. Door middel van een gestratificeerde aselecte steekproef selecteerden we vestigingen op basis van gegevens van de Kamer van Koophandel. Geselecteerde vestigingen hebben minstens 1 werknemer en zijn gestratificeerd naar sector (opgedeeld; sectoren waar meer dan gemiddeld wordt thuisgewerkt¹²) en grootteklasse (klein-, midden- en grootbedrijf). De geselecteerde sectoren zijn communicatie en informatie, financiële en zakelijke dienstverlening, overheid, onderwijs, cultuur, sport, en overige dienstverlening (zie ook Appendix II). In de periode februari-oktober 2022 zijn in totaal 206 vestigingen bezocht.¹³

Tijdens een digitaal bedrijfsbezoek (videobellen) spreekt een inspecteur de werkgever van een vestiging en twee werknemers onafhankelijk van elkaar. In dit onderzoek is gekozen om zowel één leidinggevende als één niet-leidinggevende werknemer te spreken, omdat hun ervaringen in thuiswerken zouden kunnen verschillen.¹⁴⁻¹⁵ In totaal zijn er 192 leidinggevende en 193 niet-leidinggevende thuiswerkers geïnterviewd. De inspecteur bekijkt ook relevante documenten, waaronder de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en het plan van aanpak (PvA). Op basis hiervan beoordeelt de inspecteur of de werkplek gezond en veilig is, en of het beleid aansluit bij de praktijk. Aan de werknemers die we gesproken hebben, hebben we daarnaast gevraagd een online vragenlijst in te vullen over hun gezondheid, onder andere over ervaren werkdruk. In totaal hebben 157 leidinggevend en 160 niet-leidinggevend de online vragenlijst ingevuld.

Inspecteurs treden bij deze bezoeken niet handhavend op, maar verzamelen informatie over de stand van zaken op het gebied van gezond en veilig werk. Uiteraard bespreken inspecteurs de uitkomsten van het onderzoek wel met werkgevers en geven hen informatie over hoe het (nog) beter kan.¹⁶

In dit rapport benoemen we alleen verschillen tussen klein-, midden- en grootbedrijf, en sectoren, als die verschillen in de data duidelijk zijn. Ook rapporteren we alleen verschillen of relaties als deze statistisch significant zijn tenzij anders vermeld (zie ook Appendix III). Statistisch significant betekent dat het onwaarschijnlijk is dat de uitkomst alleen door toeval kan worden verklaard.

Een volledige beschrijving van de achtergrond, methode en statistiek vindt u in Appendix I-III. In de volgende vier hoofdstukken bespreken we de resultaten van het onderzoek:

- Blootstelling aan thuiswerkrisico's en de gezondheid van thuiswerkers
- Genomen maatregelen
- Relatie tussen maatregelen en gezondheid thuiswerkers
- Mate van naleving Arboverplichtingen

¹² Gebaseerd op een analyse van NEA data.

¹³ In die periode vonden er geen lockdowns meer plaats, zie: [Ontwikkelingen coronavirus in 2022 | Coronavirus tijdslijn | Rijksoverheid.nl](https://ontwikkelingen.coronavirusin2022.nl/)

¹⁴ Lautsch, B.A., & Kossek, E.E. (2011). Managing a blended workforce: Telecommuters and non-telecommuters. *Organizational Dynamics*, 40, 10-17.

¹⁵ Duxbury, L., & Neufeld, D. (1999). An empirical evaluation of the impacts of telecommuting on intra-organizational communication. *Journal of Engineering and Technology Management*, 16(1), 1-28.

¹⁶ In verband met de vertrouwelijkheid van de door werknemers gegeven antwoorden bespreekt de inspecteur alleen conclusies op basis van het gesprek met de werkgever en de bekeken documenten.

V Blootstelling aan thuiswerkrisico's en de gezondheid van thuiswerkers

Samenvatting

Veel van de onderzochte bedrijven die voor de Covid-19 crisis nooit of thuiswerk alleen in bijzondere gevallen toestonden, willen thuiswerken graag structureel in voeren. Uit het onderzoek blijkt dat thuiswerkers veel te maken hebben met de risico's beeldschermwerk en werkdruk. Toch rapporteren de thuiswerkers weinig lichamelijke klachten, ervaren ze geen hoge werkdruk en weinig eenzaamheid vergeleken met de gemiddelde Nederlandse werknemer. Daarnaast rapporteren thuiswerkers veel voordelen en weinig nadelen van thuiswerken. Leidinggevenden die het moeilijk vinden om leiding te geven op afstand lopen wel een verhoogd risico op het ervaren van werkdruk. Kortom, thuiswerkers lijken over het algemeen tevreden en ervaren weinig gezondheidsklachten die te maken hebben met het thuiswerken.

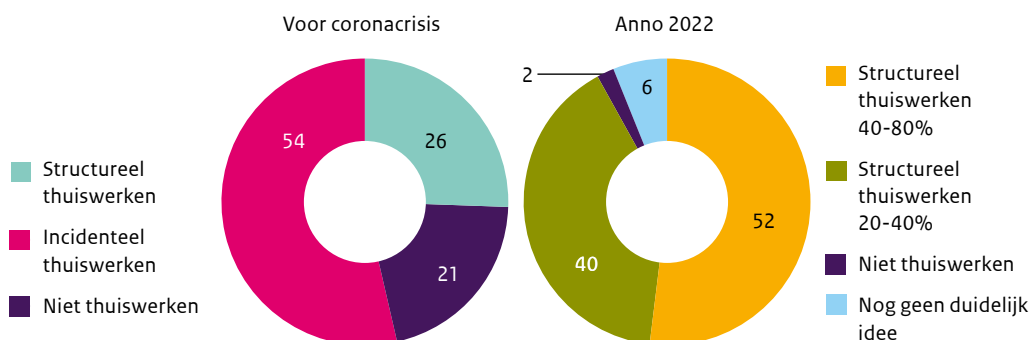
Blootstelling aan risico's

Werkgevers gaven aan de inspecteur aan hoeveel werknemers op de vestiging thuiswerken en te maken hebben met de risico's beeldschermwerk en werkdruk. Bij de 206 bezochte bedrijven hebben in totaal 131.775 werknemers te maken met het risico beeldschermwerk bij thuiswerken. Dat betekent dat ze bij het thuiswerken minimaal 2 uur per dag met een beeldscherm werken. 20.797 werknemers hebben te maken met werkdruk bij thuiswerken. Dit betekent dat ze op de thuiswerkplek in de afgelopen 12 maanden vaker dan een enkele keer te maken hebben gehad met stress door werkdruk.

Voornemens om thuiswerken te behouden

In 54% van de bezochte vestigingen werd er voor de pandemie incidenteel thuisgewerkt en in alleen 26% van de vestigingen gebeurde dat structureel. In 2022 is 92% van de bedrijven in deze studie van plan om vaker te gaan of blijven thuiswerken (zie figuur 1). Dat is bijna drie keer zoveel als voor de Covid-19 crisis. Verder gaf geen van de werkgevers aan volledig te gaan thuiswerken (alle medewerkers 100% vanuit huis).

Figuur 1. Werd er voor de pandemie al thuisgewerkt in de vestiging en hoeveel wordt er nu thuisgewerkt?



Noot. Structureel thuiswerken 40-80% betekent dat werknemers in de vestiging 40 tot 80% van hun tijd thuis werken.

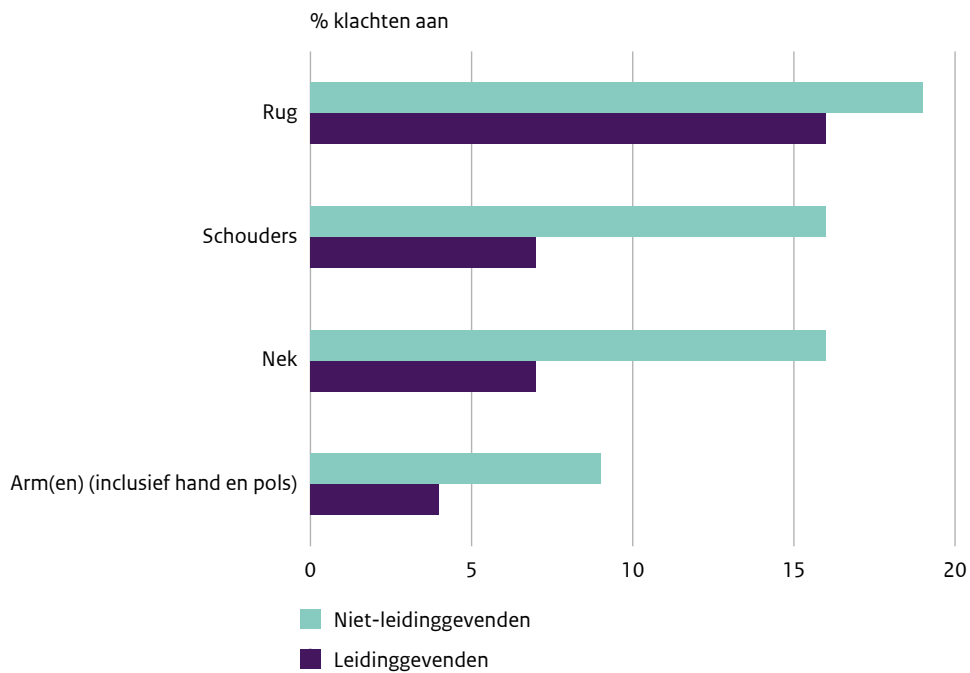
Klachten aan arm, nek, schouders en rug

De meerderheid van de thuiswerkers gaf aan **geen** klachten aan arm (inclusief hand en pols), nek, schouders (ook wel KANS klachten genoemd) en rug te ervaren (zie figuur 2). Van de thuiswerkers in dit onderzoek rapporteerden 28-35% minstens één klacht te ervaren. Dat percentage is lager dan landelijke cijfers over KANS klachten uit de Nationale Enquête arbeidsomstandigheden (NEA)¹⁷. Uit die enquête bleek dat 42% van de Nederlanders ten minste één KANS klacht rapporteerde.¹⁸⁻¹⁹ Dit past ook bij de lagere scores van KANS klachten die TNO observeerde bij thuiswerkers tijdens de Covid-19 crisis.²⁰

Figuur 2. Percentage klachten aan arm, nek, schouders (KANS klachten) en rug



Figuur 3. Percentage klachten aan rug, schouders, nek en arm(en)



¹⁷ De NEA - Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden – 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.

¹⁸ [TNO definieert KANS klachten](#) (arm, nek of schouders) als de bevragee aangeeft minstens 1 van deze klachten ofwel 'langdurig' en/of 'meerdere keren'

¹⁹ Specifiek, 32% last van schouders, 30% nek, 28% arm (inclusief hand en pols), zie: https://fysiekebelasting.tno.nl/wp-content/uploads/sites/6/2022/09/218TNOgl_Beeldscherm-2022_DT1.pdf We kunnen alleen geen uitspraken doen of deze uitkomsten significant van elkaar verschillen.

²⁰ Peijen R., Harakeh Z., Niks I., Brouwer C., Hooftman W., Oude Hengel K. (2022) [De effecten van langdurig thuiswerken gedurende de coronapandemie op de gezondheid](#). TNO, Leiden.

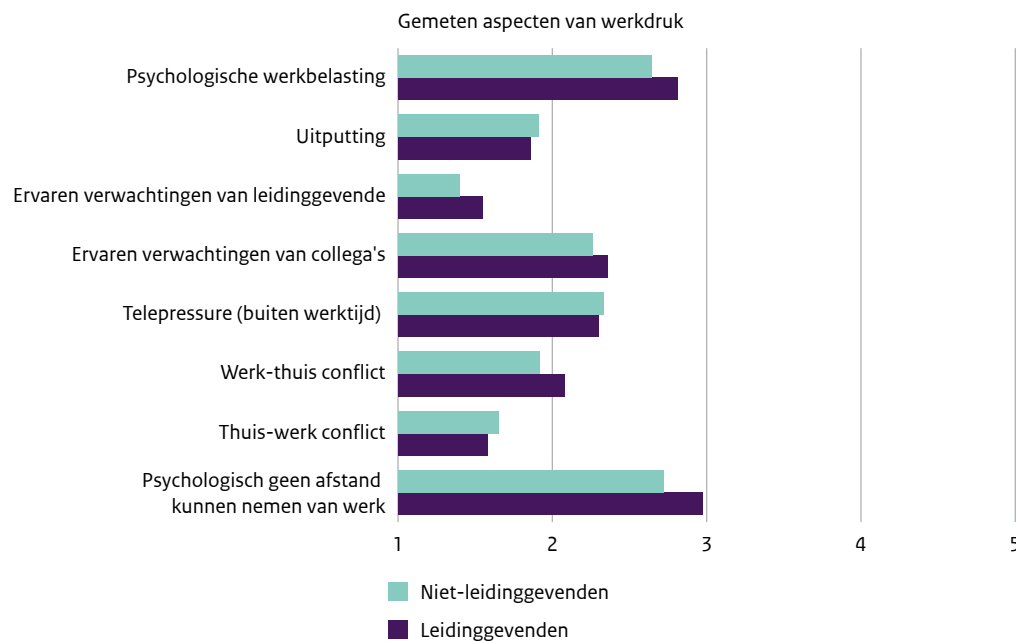
In figuur 3 is te zien dat in deze steekproef de meeste mensen klachten aan hun rug hadden. Niet-leidinggevende thuiswerkers rapporteerden iets vaker klachten aan nek en schouders dan leidinggevende thuiswerkers.

Het percentage uren dat men thuiswerkt, gemiddeld 46% voor leidinggevend en 51% voor niet-leidinggevend, hangt voor leidinggevend positief samen met het rapporteren van KANS klachten. Dat wil zeggen, hoe meer uren leidinggevend percentageel thuiswerken, hoe meer KANS klachten ze rapporteren. Voor niet-leidinggevend was dit niet het geval.

Ervaren werkdruk

De meeste thuiswerkers ervaren geen hoge werkdruk. Het aspect van werkdruk maakt hierbij niet uit. Wij vroegen alle geïnterviewde thuiswerkers om aan te geven in hoeverre zij werkdruk ervaren bij het thuiswerken. Aspecten van werkdruk zijn op verschillende manieren gemeten (voor details zie Appendix II), bijvoorbeeld in de vorm van psychologische werkbelasting, uitputting, thuis-werkconflict²¹ en ervaren verwachtingen van collega's. Ook is *telepressure*, de druk die je voelt om zo snel mogelijk te reageren op werkgerelateerde berichten (e-mails, appjes), gemeten.²² In vergelijking met de burn-out assessment tool (BAT) is de uitputting van deze groep thuiswerkers gemiddeld.²³ Het percentage van de totale uren dat werknemers thuiswerken hangt niet samen met ervaren werkdruk.

Figuur 4. Gemiddelde scores op gemeten aspecten van werkdruk



Noot. Thuiswerkers beantwoordden vragen op basis van stellingen die ze konden beantwoorden op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 = 'helemaal niet mee eens' of 'nooit' tot 5 = 'helemaal mee eens' of 'altijd'

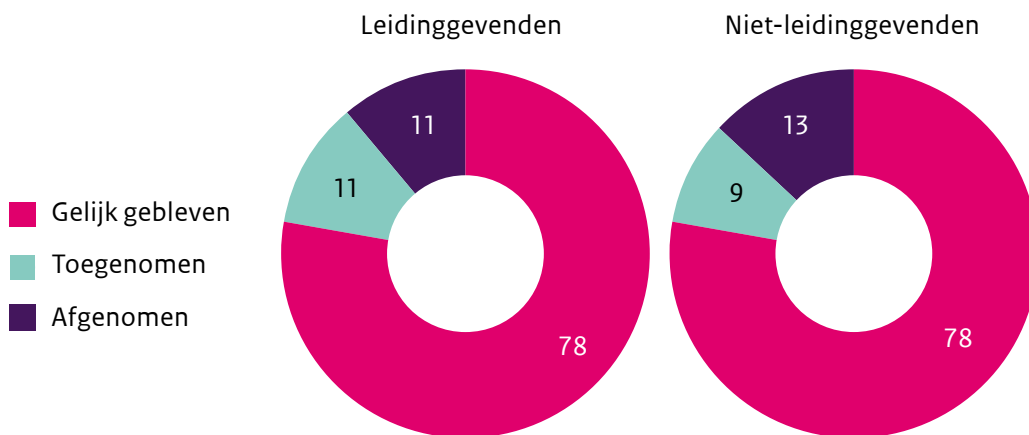
²¹ Thuis-werk conflict of werk-thuis conflict geeft aan dat de rollen of taken die je privé en op het werk hebt met elkaar in conflict zijn. Dit conflict kan stress veroorzaken. Voorbeelden zijn dat thuiswerkers zich minder goed op hun werk thuis kunnen concentreren omdat hun kinderen om aandacht vragen, of dat men werk mee naar huis neemt om in de avonden te doen en de partner of kinderen daardoor aandacht tekort komen.

²² Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(2), 172–189. doi:10.1037/a0038278.

²³ Uitputting is gemeten met de burn-out assessment tool (BAT). Personen met ernstige burn-out klachten vallen volgens genormeerde steekproeven qua uitputting in de categorie 'zeer hoog' en hebben scores van 4 of hoger; <https://burnoutassessmenttool.be/wp-content/uploads/2020/08/Handleiding-BAT-versie-2.0.pdf>.

Ook is de huidige werkdruk voornamelijk gelijk gebleven in vergelijking tot de situatie voordat thuiswerken geïntroduceerd werd (zie figuur 5). Een klein deel geeft aan dat de werkdruk is afgenomen, terwijl een ongeveer even klein deel aangeeft dat de werkdruk is toegenomen. Deze laatste groep geeft aan dat het door zowel de Covid-19 crisis komt als het thuiswerken.

Figuur 5. Mate waarin de werkdruk gelijk is gebleven, toegenomen of afgenomen nadat thuiswerken is geïntroduceerd



De meeste thuiswerkers rapporteren *geen* grote aantallen overuren. Leidinggevend rapporteren gemiddeld 3 uur meer te werken dan in hun contract staat, voor niet-leidinggevend is dat 1,5 uur. Ter vergelijking, TNO berekende in 2017 aan de hand van NEA data voor FNV dat het gemiddelde aantal overuren per week voor Nederlanders 3,4 uur was.²⁴ Het lijkt er dus op dat thuiswerkers niet meer overwerken dan gemiddeld als gevolg van het thuiswerken.

Werknemers geven aan dat ze bij het thuiswerken niet meer werken, minder pauzes nemen, meer versnipperd werken, en meer in de avonden werken dan op kantoor. De meeste thuiswerkers geven ook aan dat ze door het thuiswerken *niet* meer in het weekend zijn gaan werken.

We zagen ook een verband tussen ervaren werkdruk aan de ene kant en het rapporteren van KANS klachten en rugklachten aan de andere kant. Voor leidinggevend zien we positieve relaties tussen ervaren uitputting en rugklachten aan de ene kant en werk-thuis conflict en rugklachten aan de andere kant. Uitputting hing juist negatief samen met het niet rapporteren van klachten. Voor niet-leidinggevend zien we een positieve relatie tussen uitputting en rugklachten en een negatieve relatie met het niet rapporteren van klachten. Dat wil zeggen dat de ervaring van uitputting samenhangt met de ervaring van rugklachten, terwijl thuiswerkers die weinig uitputting ervaren juist geen KANS of rugklachten rapporteren. De relatie tussen psychosociale werkdruk en lichamelijke klachten zijn ook in andere onderzoeken vastgesteld.²⁵

²⁴ Hooftman, W. E., Van Dam, L. M. C., De Vroome, E. M. M., & Van den Bossche, S. N. J. (2017). [Onbetaald overwerk in Nederland](#). TNO.

²⁵ Graveling R., Smith A., & Hanson M. (2021). OSHA-EU. Musculoskeletal disorders: Association with psychosocial risk factors at work. Musculoskeletal disorders: association with psychosocial risk factors at work | Safety and health at work EU-OSHA (europa.eu);
Roquelaure E. (2018). ETUI. Musculoskeletal disorders and psychosocial factor at work. ETUI;
Vandekerckhove S., Lenaerts K., Szeker L., Desier S., Lamberts M., & Ramioul M. (2021). OSHA-EU. Musculoskeletal disorders and psychosocial risk factors in the workplace –statistical analysis of EU-wide survey data. | Safety and health at work EU-OSHA (europa.eu)

Technostress

Thuiswerken lijkt *niet* samen te hangen met de ervaring van technostress. Dat is de stress die werknemers ervaren doordat zij (moeten) werken met IT-voorzieningen.²⁶⁻²⁷ Wij vroegen aan werknemers in welke mate zij drie types technostress ervaren:

1. *techno-invasion*, het effect van IT op altijd bereikbaar zijn;
2. *techno-complexity*, waarbij gebruikers stress ervaren omdat ze niet de juiste kennis en vaardigheden hebben om met de IT-voorzieningen te werken;
3. *techno-uncertainty*, waarbij werknemers zich steeds moeten aanpassen en opgeleid moeten worden door steeds veranderende IT-oplossingen.

Zowel leidinggevend als niet-leidinggevend geven aan dat de IT-voorzieningen voor hen gemiddeld genomen (helemaal) niet tot deze vormen van technostress leiden.

Eenzaamheid op het werk

De meeste thuiswerkers hebben bijna geen last van eenzaamheid. In eerdere onderzoeken naar thuiswerken die tijdens de pandemie werden uitgevoerd was er veel aandacht voor eenzaamheid.⁷⁻⁸ Geobserveerde eenzaamheid in deze onderzoeken kan niet sec toegeschreven worden aan thuiswerken, de impact van lockdowns of een combinatie van beide. Omdat dit onderzoek plaatsvond na de laatste lockdown, kunnen we beter meten in welke mate thuiswerken en eenzaamheid samenhangen. In dit onderzoek waren we vooral geïnteresseerd in de impact die thuiswerken kan hebben op contact met collega's. In de literatuur wordt dit ook wel 'professional of workplace isolation' genoemd. Dat kan een negatieve impact hebben op werkprestaties²⁸ en uitputting in de hand werken.²⁹⁻³⁰ Daarbij maken we een verschil tussen:

- a. isolatie van collega's: gekenmerkt door percepties van isolatie wanneer de behoefte aan informele interacties, vriendschappen en kameraadschap niet bevredigd wordt;
- b. isolatie van het bedrijf: gekenmerkt door percepties van isolatie van het bedrijf wanneer (i) ondersteuning van de leidinggevende en het bedrijf lijkt te ontbreken, (ii) dat men zich geen onderdeel van het team voelt en (iii) dat prestaties niet worden erkend en gewaardeerd.³¹

De meeste thuiswerkers geven aan hier niet zoveel last van te hebben, zie figuur 6. Deze observatie laat het tegenovergestelde zien van observaties tijdens de pandemie,³² en hoe experts naar de relatie tussen thuiswerken en ervaren isolatie kijken.³³ We zagen geen verband tussen het percentage uren dat werknemers thuiswerken en ervaren isolatie van collega's en het bedrijf, in tegenstelling tot wat we eerder dachten.³⁴⁻³⁵

²⁶ Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B.S., & Ragu-Nathan, T.S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>

²⁷ Nisafani, A. S., Kiely, G., & Mahony, C. (2020). Workers' technostress: a review of its causes, strains, inhibitors, and impacts. *Journal of Decision Systems*, 1–16. doi:10.1080/12460125.2020.1796286

²⁸ Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1412.

²⁹ Weinert, C., Maier, C., Laumer, S., & Weitzel, T. (2014, May). Does teleworking negatively influence IT professionals? An empirical analysis of IT personnel's telework-enabled stress. In *Proceedings of the 52nd ACM conference on Computers and people research* (pp. 139-147).

³⁰ Ook in deze data hangen gevoelens van isolement samen met ervaren uitputting (r 's = .24 - .38).

³¹ Marshall, G. W., Michaels, C. E., & Mulki, J. P. (2007). Workplace isolation: Exploring the construct and its measurement. *Psychology & Marketing*, 24(3), 195-223.

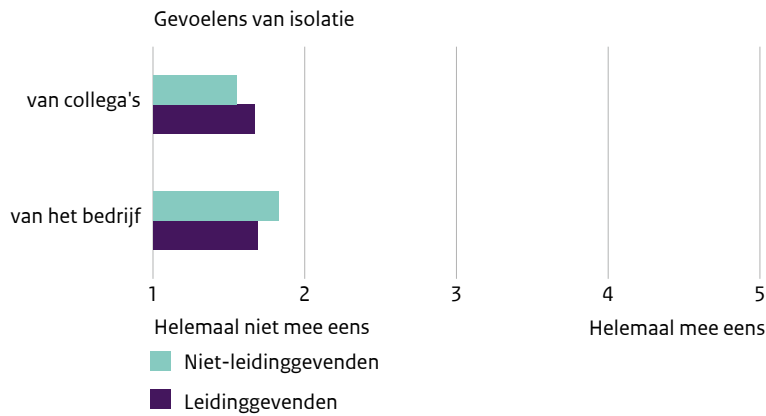
³² Oude Hengel, K. M., Bouwens, L., Zoomer, T., de Vroome, E. M. M., & Hooftman, W. (2021). [De impact van de COVID-19 pandemie op werknemers: stand van zaken in 2020](#). TNO, Leiden.

³³ RIVM & TNO (2023). [De Toekomst van Gezond en Veilig Werken, Een brede horizonscan](#).

³⁴ Josten, E. & Merens, A. (2021). *Thuis of terug naar kantoor: Plus- en minpunten van thuiswerken voor het welbevinden van werknemers*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

³⁵ Allerlei eigenschappen die met de bevolking te maken hebben zoals leeftijd of woonsituatie hadden niet te maken met gevoelens van sociale isolatie (zie ook de sectie *Elke thuiswerker zit in een ander schuitje?* In dit hoofdstuk en Appendix III).

Figuur 6. Gemiddelde scores op gevoelens van isolatie



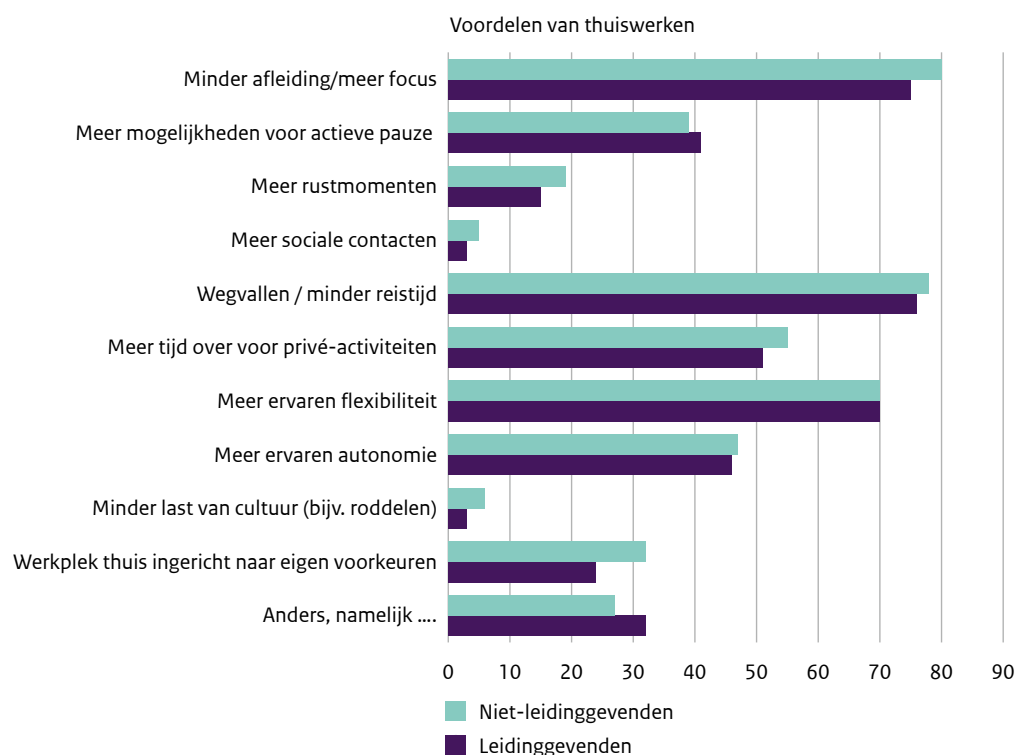
Leiding geven op afstand

We vroegen aan leidinggeevenden in hoeverre ze het moeilijk vinden om leiding te geven op afstand. Gemiddeld genomen geven leidinggeevenden aan daar neutraal tegenover te staan (ze vinden het dus niet heel makkelijk, maar ook niet heel moeilijk). Maar we zien wel dat leidinggeevenden die het moeilijker vinden om leiding te geven op afstand ook meer werkdruk ervaren. Dat is dan vaak in de vorm van thuiswerk conflict, telepresence, en minder goed afstand kunnen nemen van het werk buiten werktijd.

Voor- en nadelen van thuiswerken volgens de werknemer

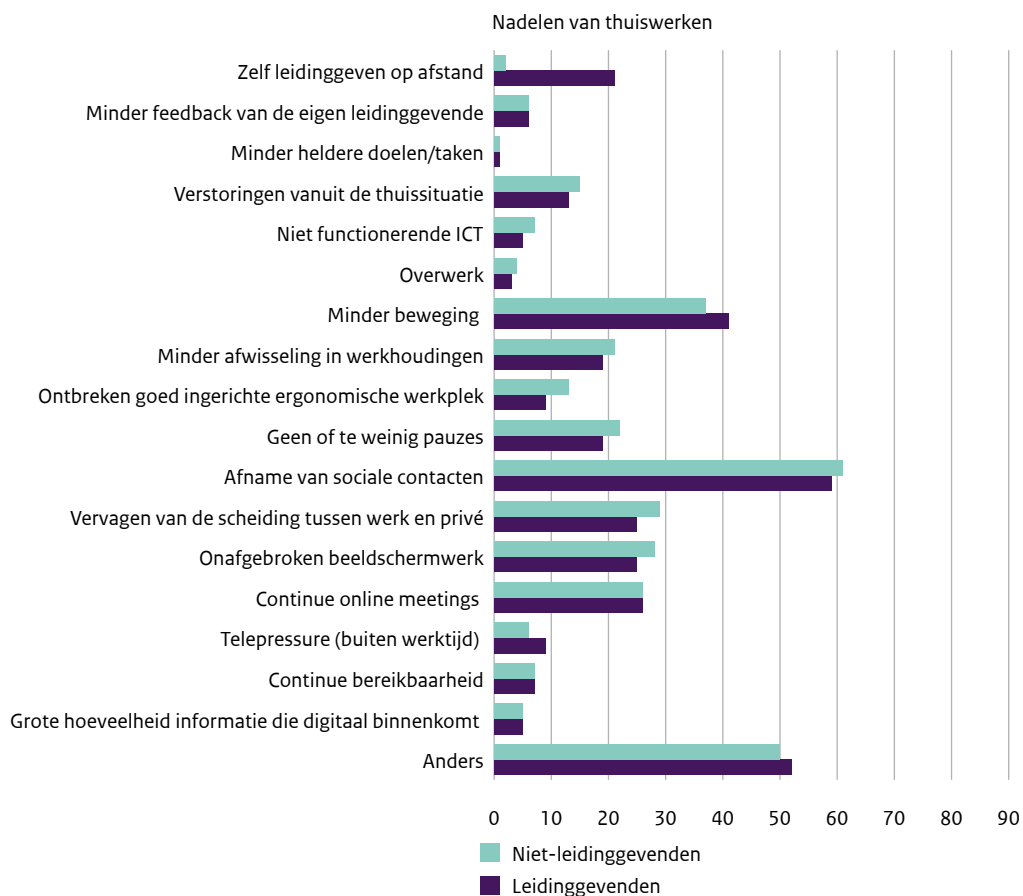
Thuiswerkers rapporteren verschillende voordelen van thuiswerken. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat ze veel voordelen zien in thuiswerken omdat het hen meer focus en flexibiliteit biedt. Ook ziet meer dan de helft het als een voordeel dat er (deels) minder reistijd is en er meer tijd overblijft in de dag voor privé-activiteiten. Meer dan een derde van de thuiswerkers geeft ook nog aan dat het prettig is dat ze zelf hun tijd kunnen indelen en vaker actievere pauzes kunnen nemen (zie figuur 7).

Figuur 7. Percentages van de voordelen die thuiswerkers zien in thuiswerken



Thuiswerkers rapporteren ook nadelen. Drie zaken vallen daarbij op (zie figuur 8). Allereerst, het percentage werknemers dat nadelen bevestigt is relatief lager dan het percentage werknemers dat voordelen bevestigt. Ten tweede, het belangrijkste nadeel volgens meer dan de helft van de thuiswerkers is dat hun sociale contacten afnemen. Ten derde, de categorie 'Anders' scoorde hoog, waarbij we opvallend vaak zagen dat het antwoord op de bijgevoegde open vraag was dat werknemers geen nadelen ervoeren (die standaard optie hadden we niet geboden).³⁶

Figuur 8. Percentages van de nadelen die thuiswerkers zien in thuiswerken



Elke thuiswerker zit in een ander schuitje?

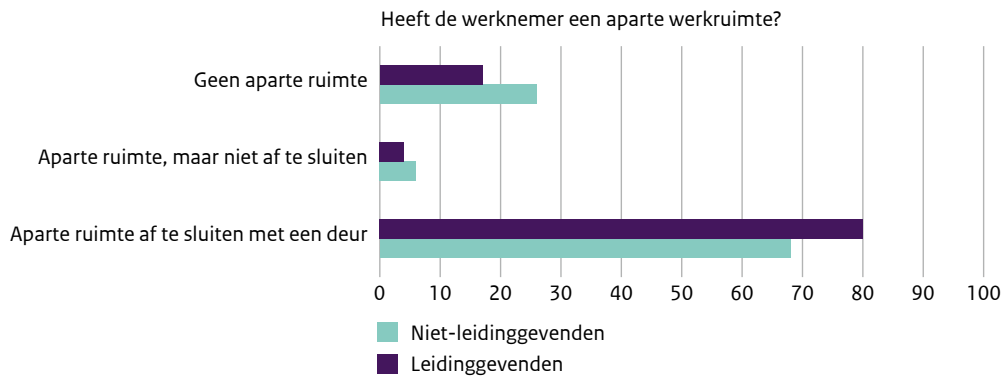
Er wordt vaak benadrukt dat thuiswerken om maatwerk vraagt omdat elke thuiswerker in een andere situatie zit.³⁷ Zo zouden thuiswerkers die veel thuiswerken en jongere thuiswerkers, of werknemers die net in dienst zijn meer negatieve gevolgen ervaren van thuiswerken. Voor zulke verbanden hebben we in deze data **geen** bewijs gevonden. Wel observeerden we dat het hebben van een aparte ruimte om thuis in te werken samenhang met minder rugklachten.

Leidinggevend hadden vaker een aparte ruimte om in te werken dan niet-leidinggevend (zie figuur 9). Zowel leidinggevend als niet-leidinggevend die een aparte werkruimte hadden rapporteerden minder rugklachten.

³⁶ De andere open antwoorden verwezen vaak naar een van de al genoemde nadelen, zoals bijvoorbeeld afname van sociale contacten of onafgebroken beeldschermwerk.

³⁷ SER (2022). [Hybride werken](#).

Figuur 9. Percentage van werknemers die een aparte werkruimte heeft



We hebben gekeken naar de mate waarin werknemers van hun werkgever de vrijheid kregen om zelf te bepalen hoeveel uren ze thuiswerken. Bij 86% van de bezochte vestigingen mochten thuiswerkers zelf bepalen hoeveel uren ze thuiswerken (6% krijgt nog de mogelijkheid om dat te bepalen, 7% zal dat niet krijgen). De data lieten alleen geen verband zien tussen het hebben van invloed op hoeveel uur je thuis kan werken en hoeveel werkdruk je ervaart.

Daarnaast waren leeftijd, contractduur, het aantal en het percentage thuiswerkuren, alleenwonenden, thuiswerkers met thuiswonende kinderen, gender en opleiding **niet** structureel gerelateerd aan de uitgevraagde gezondheidsmaten (KANS klachten, werkdruk in de breedste zin en gevoelens van isolatie; voor gedetailleerde uitkomsten zie Appendix III).

VI Genomen maatregelen

Samenvatting

Werkgevers rapporteren veel genomen maatregelen om de risico's werkdruk en beeldschermwerk te voorkomen. Hierbij worden het beschikbaar stellen van een ergonomische thuiswerkplek en contact met de werknemers het vaakst genoemd. Maar die maatregelen bereiken in ongeveer één derde van de gevallen niet de werknemers voor wie ze bedoeld zijn. Er is dus sprake van informatieverlies over maatregelen op weg van de werkgever naar de managementlagen die daaronder zitten en uiteindelijk de thuiswerker.

Voorgenomen en ervaren maatregelen

Maatregelen die organisaties willen nemen kunnen verschillen van de daadwerkelijk geïmplementeerde maatregelen en de door werknemers ervaren maatregelen.³⁸ Maatregelen die nog genomen moeten worden of al bestaan, maar niet ervaren worden door werknemers zullen zeer waarschijnlijk ook niet bijdragen aan het beperken van risico's. We vroegen aan alle geïnterviewde werkgevers en werknemers welke van onderstaande 15 maatregelen er in de vestiging zijn genomen (zie Tabel 1). Voor de werkgever kunnen dat dus maatregelen zijn die nog genomen moeten worden of al bestaan. Voor de werknemer zijn dat ervaren maatregelen, maatregelen waarvan ze weten dat die bestaan. Daaruit blijkt dat werknemers minder vaak aangeven dat een maatregel aanwezig is dan dat werkgevers dat doen.

Dit kunnen we op een aantal manieren verklaren. (1) De werkgever geeft aan dat er een bepaalde maatregel is genomen, maar in werkelijkheid is deze maatregel niet genomen. (2) De werkgever heeft de maatregel wel genomen, maar heeft dit niet of niet genoeg gecommuniceerd met de werknemers. (3) De werkgever heeft wel besloten om een maatregel te nemen, maar heeft dit niet helemaal ingevoerd. Dat kan bijvoorbeeld komen doordat de processen die daarvoor nodig zijn niet ingericht worden. Zoals wanneer werknemers wel een ergonomische bureaustoel kunnen krijgen, maar hiervoor bij verschillende partijen een aanvraag moeten indienen, waardoor er in de praktijk geen gebruik gemaakt wordt van deze maatregel.

Niet-leidinggevenden geven ook minder vaak aan dan leidinggevende werknemers dat een maatregel genomen is. Op de 15 maatregelen hieronder geven leidinggevenden gemiddeld genomen vier keer een ander antwoord dan hun werkgever (dus de werkgever zegt dat de maatregel genomen is, maar de werknemer zegt van niet), terwijl dit voor niet-leidinggevenden vijf keer een ander antwoord is. Tussen de werkgever en de niet-leidinggevende thuiswerker gaat dus ongeveer één derde van de informatie over genomen maatregelen verloren. Bij de leidinggevende medewerker is dit iets minder dan een derde.

³⁸ Wright P., & Nishii, L. (2013). Strategic HRM and organizational behaviour: Integrating multiple levels of analysis. In *HRM and Performance: Achievements and Challenges*, ed. D Guest, J Paauwe, P Wright, pp. 97–110. Hoboken, NJ: Blackwell Publications.

Tabel 1. Genomen maatregelen volgens de werkgever, de leidinggevende en de niet-leidinggevende

	Maatregel genomen volgens:		
	Werkgever	Leidinggevende	Niet-leidinggevende
Medewerkers krijgen de beschikking over een ergonomische bureaustoel en bureau	76%	62%	55%
Medewerkers krijgen de beschikking over middelen noodzakelijk voor het inrichten van een ergonomische werkplek	87%	58%	56%
Medewerkers krijgen voorlichting, instructie en ondersteuning in het ergonomisch inrichten van de thuiswerkplek	79%	57%	52%
Er wordt actief gestimuleerd om pauzes te nemen	75%	54%	47%
Er wordt gestimuleerd om in de pauze te bewegen	71%	54%	47%
Er wordt gestimuleerd om in de pauzes naar buiten te gaan	68%	51%	40%
Er worden gesprekken gevoerd met medewerkers om te zien wat er leeft en ervaren wordt	81%	67%	58%
Er zijn afspraken gemaakt over bereikbaarheid	52%	44%	36%
Er zijn afspraken gemaakt over werktijden	57%	45%	36%
Er worden momenten ingepland om de sociale contacten te bevorderen	63%	53%	50%
Leidinggevend worden getraind in het "leidinggeven op afstand"	31%	29%	7%
Er wordt nadrukkelijk gesproken met de medewerkers over doelen en taken	46%	44%	30%
Er wordt voorlichting gegeven over werkstress bij thuiswerken	40%	38%	27%
Leidinggevend hebben regelmatig contact met hun medewerkers	80%	69%	56%
Ook op afstand geven leidinggevend feedback op het functioneren van hun medewerkers	55%	53%	34%

De bevindingen over informatieverlies over maatregelen kunnen ook gevolgen hebben voor maatregelen die genomen worden voor andere werkgerelateerde risico's, die niet te maken hebben met thuiswerken. Er is dus een verschil tussen de door werkgever gerapporteerde maatregelen (die nog ingevoerd moeten worden of al ingevoerd zijn) en de mate waarin werknemers op de hoogte zijn van zulke maatregelen (ervaren maatregelen) en ze in hun praktijk toepassen (reageren op een ervaren maatregel).

Voorzieningen thuiswerkplek

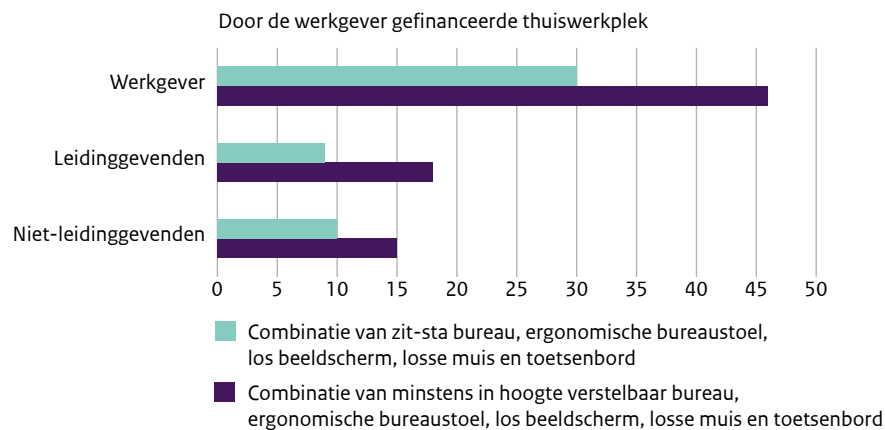
Naast de vragen over maatregelen die hierboven benoemd zijn, vroegen we de werkgevers in meer detail wat voor meubilair ze hun thuiswerkers aanbieden voor de thuiswerkplek. 46% van de werkgevers bood een thuiswerkplek met een bureau verstelbaar in hoogte of een zit-sta bureau, ergonomische bureaustoel, los beeldscherm³⁹, losse muis en toetsenbord (hierna 'minstens in hoogte verstelbare combinatie'; zie bovenste balken figuur 10). In 30% van de gevallen bestond dat aanbod uit een werkplek met zit-sta bureau, ergonomische bureaustoel, los beeldscherm, losse muis en toetsenbord (hierna 'zit-sta combinatie'), wat gelijk staat aan een ergonomische werkplek volgens de stand der wetenschap.⁴⁰ Meer gedetailleerde vragen over specifiek meubilair leveren een lager percentage op dan de algemenere vragen hierboven over het aanbieden van ergonomisch meubilair (respectievelijk 76% en 86%).

³⁹ Chim, J.M.Y., & Chen, T.L. (2023). Prediction of work from home and musculoskeletal discomfort: An investigation of ergonomic factors in work arrangements and home workstation setups using the COVID-19 experience. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20, 3050. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043050>

⁴⁰ NPR 1813 (nl). *Ergonomie – Richtlijn voor de toepassing van kantoormeubelen en werkplekaccessoires – Toelichting bij NEN-EN 1335, NEN-EN 527 en NEN-EN 16139*

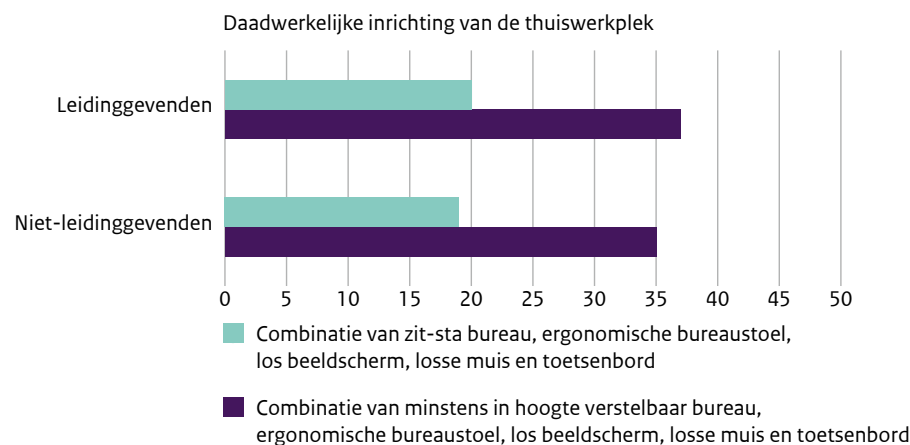
Ook vroegen we aan werknemers of ze hun meubilair en hulpmiddelen zelf hadden uitgezocht, aangeschaft en/of gefinancierd of dat hun werkgever dat had gedaan. Zoals je ziet in figuur 10 geven zowel leidinggevendenden als niet-leidinggevendenden veel minder vaak aan dat zulke thuiswerkcombinaties betaald voor hen worden in vergelijking met hun werkgever.

Figuur 10. Volgens de verschillende betrokkenen minstens gefinancierde combinaties van de thuiswerkplekinrichting



Inspecteurs hebben samen met de werknemers het meubilair en hulpmiddelen van de thuiswerkplek op een rijtje gezet. Zoals figuur 11 laat zien hebben veel werknemers zelf hun thuiswerkplek uitgezocht, aangeschaft en/of gefinancierd, zodat ongeveer 35% minstens een combinatie heeft met een in hoogte verstelbaar bureau.

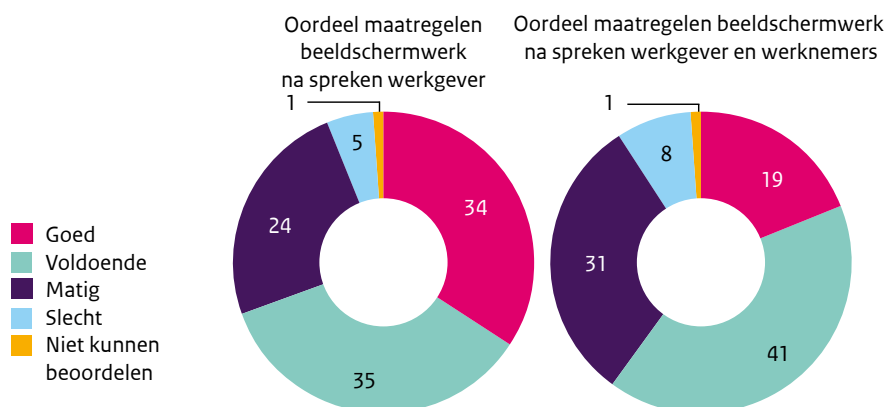
Figuur 11. De daadwerkelijke thuiswerkplekinrichting van thuiswerkers geïnventariseerd door de inspecteur



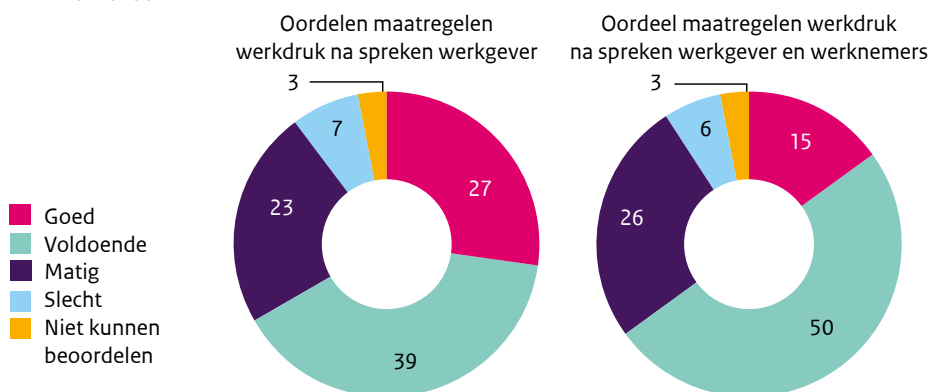
Beoordeling van de maatregelen

Inspecteurs beoordeelden de maatregelen die de werkgever genomen heeft voor de risico's beeldschermwerk en werkdruk. Dit deden ze zowel na het spreken van de werkgever als na het spreken van de werknemers. Een vergelijking tussen de gemiddelde beoordeling voor en na het spreken van de werknemers (zie figuur 12-13) laat voor zowel de maatregelen voor beeldschermwerk als werkdruk een duidelijke verslechtering zien in de beoordeling van de inspecteurs. Gemiddeld genomen wordt het oordeel van een volle voldoende afgezwakt naar een matig tot voldoende (dit effect is groter voor de beoordeling van beeldschermwerk dan voor werkdruk). Deze conclusie geeft aan hoe belangrijk het is om werknemers tijdens het onderzoeken of beoordelen van maatregelen te spreken.

Figuur 12. Oordeel van de inspecteur over de maatregelen die genomen zijn voor het risico beeldschermwerk, voor en na het spreken van de werknemers



Figuur 13. Oordeel van de inspecteur over de maatregelen die genomen zijn voor het risico werkdruk, voor en na het spreken van de werknemers



Door de werkgever ervaren belemmeringen om thuiswerkmaatregelen te nemen

Meer dan 40% van de werkgevers geeft aan geen belemmeringen te ervaren bij het nemen van maatregelen om werkdruk en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken te voorkomen. Werkgevers die wel belemmeringen ervaren geven vaak aan dat ze het lastig vinden omdat ze weinig zicht hebben op de thuiswerkplek. In mindere mate geven werkgevers aan dat ze het de verantwoordelijkheid vinden van de thuiswerker zelf om gezond en veilig thuis te werken, en dat ze niet genoeg kennis hebben van wat voor maatregelen ze kunnen nemen (zie figuur 14).

Figuur 14. Ervaren belemmeringen door de werkgever om werkdruk en fysieke belasting als gevolg van thuiswerken te voorkomen



Voorbeelden hoe de werkgever toezicht kan houden op de werkplek

Ook als werknemers thuiswerken, is de werkgever verantwoordelijk voor goede en veilige arbeidsomstandigheden voor de werknemers. Dat staat als zorgplicht in de wet. Ook hoort de werkgever ervoor te zorgen dat werknemers gezond en veilig werken. Maar dat is natuurlijk een uitdaging als deze werkplek thuis is. Inspecteurs zagen hoe bedrijven op verschillende manieren toezicht houden bij thuiswerken zonder de werkplek daadwerkelijk te bezoeken. Er zijn bedrijven die de thuiswerkers een ergonomische checklist laten invullen, bijvoorbeeld BAS (Beter achter je schermen) van TNO, of checklists die door de arbozorgdienst worden aangeleverd. De resultaten van deze checks worden daarna met de leidinggevende besproken. Er zijn ook werkgevers die de thuiswerker vragen een foto in te sturen van de thuiswerkplek. Die wordt dan bijvoorbeeld met de leidinggevende of een ergonomoom besproken. Om dit te onderzoeken is het natuurlijk belangrijk om rekening te houden met de AVG. Hierbij is het nodig om werknemers te informeren over waarvoor de informatie verzameld wordt en hen te vertellen over het recht om de informatie in te zien, hoe alles wordt opgeslagen en hoe lang de informatie bewaard wordt (zie overweging 39, artikel 5 van de AVG). Werknemers hebben natuurlijk ook het recht om deze informatie niet te delen met de werkgever.

VII Relatie tussen maatregelen en gezondheid thuiswerkers

Samenvatting

Maatregelen om risico's te voorkomen of beperken zouden theoretisch gezien negatief gerelateerd moeten zijn aan de ervaring van KANS klachten, werkdruk en isolatie onder werknemers. We observeren geen relaties tussen de door werkgevers gerapporteerde maatregelen en ervaringen van werknemers. Er zijn alleen een paar verbanden tussen maatregelen gerapporteerd door werknemers en hun gezondheid, met name als het gaat om werkdruk en ervaren isolatie. Dit zou kunnen betekenen dat werkgevers pas maatregelen nemen als er al klachten zijn. Daarnaast kan het ook zijn dat werknemers niet op de hoogte zijn van maatregelen, geen gebruik maken van de geboden maatregelen of de hulpmiddelen niet goed gebruiken. We zien dat het maken van duidelijke afspraken over werktijden samenhangt met minder ervaren werkdruk.

Door de *werkgever* gerapporteerde maatregelen en gezondheid thuiswerkers

De data lieten geen verbanden zien tussen de door werkgevers gerapporteerde maatregelen om de risico's beeldschermwerk en werkdruk te beheersen aan de ene kant en gerapporteerde KANS klachten, ervaren werkdruk of isolatie onder de werknemers aan de andere kant. We zien wel een paar kleine verbanden, maar die verbanden zijn niet statistisch significant, en soms onverwacht positief, zodat het nemen van een maatregel samenhangt met meer ervaren klachten (zie Appendix III).

Dat er geen verband is tussen maatregelen volgens de werkgever en de gezondheid van werknemers zou kunnen betekenen dat maatregelen simpelweg niet werken. Dat lijkt wat kort door de bocht, zeker als we het hebben over ergonomische aanpassingen die slechte houdingen voorkomen⁴¹ en klachten verminderen.⁴² Een andere mogelijkheid is dat werknemers geen of op een onjuiste manier gebruik maken van de maatregelen. Meubilair is een randvoorwaarde om beeldschermwerk te kunnen doen op een ergonomisch verantwoorde manier, maar gezondheidsuitkomsten zijn natuurlijk ook afhankelijk van hoe werknemers het meubilair gebruiken en hoe vaak ze veranderen van houding of activiteit.⁴³ Het kan ook zo zijn dat maatregelen pas genomen worden als KANS klachten en ervaren werkdruk onder werknemers al vaak voorkomen. Dit zou ook de zeer zwakke verbanden tussen maatregelen en uitkomsten kunnen verklaren.

Door de *werknemer* gerapporteerde maatregelen en gezondheid thuiswerkers

Maatregelen/inrichting thuiswerkplek en KANS klachten

Ook hier konden we geen verband vinden tussen de door werknemers ervaren maatregelen voor het risico beeldschermwerk en de daadwerkelijke inrichting van de thuiswerkplek aan de ene kant en de ervaren KANS klachten aan de andere kant. Ook TNO vond in eerder onderzoek onder thuiswerkers geen duidelijk verband tussen specifieke combinaties van de inrichting van de werkplek en verminderde KANS klachten.⁴⁴ Dit zou kunnen betekenen dat thuiswerkers maatregelen voor een ergonomische inrichting van de werkplek niet of onjuist gebruiken. Thuiswerkers hebben bijvoorbeeld een zit-sta bureau maar gebruiken die niet altijd of ze weten van werkplekinstructies op intranet maar volgen ze niet.

⁴¹ Shrestha, N., K. T. Kukkonen-Harjula, J. H. Verbeek, S. Ijaz, V. Hermans, and Z. Pedisic (2018). Workplace interventions for reducing sitting at work. *Cochrane Database Systematic Review*, 6. doi: 10.1002/14651858.CD010912.pub4.

⁴² Karakolis, T. & Callaghan, J.P. (2014). The impact of sit-stand office workstations on worker discomfort and productivity: A review. *Applied Ergonomics*, 45, 799-806. doi: 10.1016/j.apergo.2013.10.001.

⁴³ Renaud LR, Huysmans MA, van der Ploeg HP, Speklé EM, van der Beek AJ (2018). Long-Term Access to Sit-Stand Workstations in a Large Office Population: User Profiles Reveal Differences in Sitting Time and Perceptions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15;2019. doi: 10.3390/ijerph15092019.

⁴⁴ Peijen R., Harakeh Z., Niks I., Brouwer C., Hooftman W., Oude Hengel K. (2022) De effecten van langdurig thuiswerken gedurende de coronapandemie op de gezondheid. TNO, Leiden.

Maatregelen en ervaren werkdruk

Dat de werkgever afspraken maakt met werknemers over werktijden, hing voor leidinggevend negatief samen met ervaren werk-thuis interferentie. En in zeer zwakke, niet significante, mate hingen die afspraken ook samen met ervaren werkdruk, en voor niet-leidinggevend met ervaren druk van collega's. Geen van de andere maatregelen hing samen met ervaren aspecten van werkdruk. Ook als leidinggevend aangaven dat zij training hadden gekregen in het 'leidinggeven op afstand' bleek dat niet samen te hangen met de werkdruk die leidinggevend ervaren.

Maatregelen en ervaren isolatie

De ervaring dat de werkgever momenten inplant om sociale contacten aan te moedigen hing negatief samen met gevoelens van isolatie bij niet-leidinggevend. Dit geldt zowel voor isolatie van collega's als voor isolatie van het bedrijf. Gesprekken voeren met de medewerkers om te zien wat er leeft en ervaren wordt hangt voor niet-leidinggevend negatief samen met gevoelens van isolatie van het bedrijf. Kortom, ingeplande momenten voor sociaal contact tussen collega's en tussen collega en leidinggevende hangen samen met minder gevoelens van isolatie.

VIII Mate van naleving Arboverplichtingen

Samenvatting

Voorlichting, instructie en toezicht als het gaat om gezond en veilig thuiswerken is er wel, maar voornamelijk in een passieve vorm: de thuiswerker moet zelf informatie vinden, doornemen en toepassen en wordt verwacht het zelf aan te geven als dit niet genoeg of lastig is.

Mate van naleving van de systeembepalingen

Er is een aantal algemene Arboverplichtingen (systeembepalingen) die voor alle bedrijven met ten minste één werknemer gelden. Hun economische activiteit en de daarbij horende specifieke risico's maken daarbij niet uit. In dit onderzoek richten we ons op deze verplichtingen:

1. de risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) waarbij de werkgever een beschrijving op papier heeft van alle arbeidsrisico's die zich in het bedrijf voordoen;
2. het plan van aanpak (PvA) wat onderdeel is van de RI&E en de maatregelen beschrijft die het bedrijf gaat nemen om arbeidsrisico's weg te nemen of het effect daarvan te verminderen;
3. de verplichting een preventiemedewerker in dienst te hebben die de maatregelen kan uitvoeren voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers binnen het bedrijf;
4. overleg met werknemers over Arbobeleid via de ondernemingsraad (OR) of een personeelsvertegenwoordiging; en
5. voorlichting, instructie en toezicht: de werkgever moet zorgen voor een goede voorlichting en instructie over gezond en veilig werken en moet ervoor zorgen dat werknemers volgens de instructies en voorschriften voor veilig en gezond werken hun werk doen.

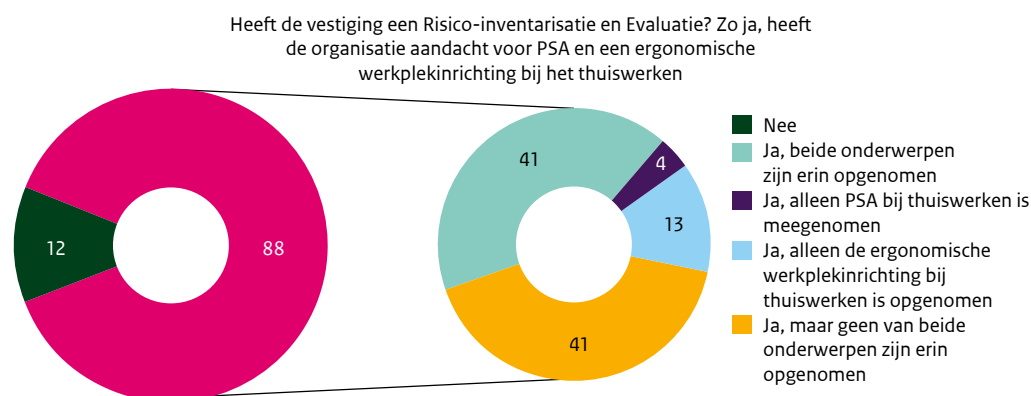
Risico inventarisatie en evaluatie

Van alle vestigingen heeft 88% een RI&E, zie figuur 15.⁴⁵ Er zijn kleine verschillen te zien tussen klein- (74%), midden- (87%) en grootbedrijf (94%). Binnen sectoren is het verschil niet groot en loopt het van 79% binnen de sector Communicatie en Informatie tot 100% bij de Overheid. 58% van de vestigingen in de RI&E staat stil bij risico's die kunnen ontstaan door thuiswerken. 41% besteedt in de RIE aandacht aan zowel psychosociale arbeidsbelasting (PSA) als een ergonomische werkplekinrichting bij thuiswerken. 17% van de vestigingen besteedt in de RI&E aandacht aan minimaal een van deze 2 risico's bij thuiswerken.

Risico's specifiek gekoppeld aan thuiswerken stonden vaker in de RI&E van vestigingen van grootbedrijf (64%) dan in die van vestigingen van kleinbedrijf (50%) en middenbedrijf (53%). Ook tussen sectoren waren verschillen te zien: waar alleen 50% van de vestigingen in de sector onderwijs aandacht had voor thuiswerken in de RI&E, terwijl dat 76% was onder vestigingen in de sector financiële dienstverlening. Bij 41% van de vestigingen was er helemaal geen aandacht voor risico's die kunnen ontstaan bij het thuiswerken.

⁴⁵ Dat is een stuk hoger dan het landelijke gemiddelde van 50%. Dat verschil zou kunnen komen door het relatief aantal grotere bedrijven in deze steekproef. In landelijke steekproeven hebben kleine bedrijven minder vaak een RI&E dan grote bedrijven: van de bedrijven met minder dan 10 werknemers heeft 41% een RI&E, voor bedrijven met 10-99 werknemers is dat 73% en voor bedrijven met 100 of meer werknemers 93%. Bron: [Arbo in Bedrijf 2019-2021](#).

Figuur 15. Aanwezigheid RI&E en aandacht voor risico's bij het thuiswerken



71% van de vestigingen heeft onderzocht of thuiswerkers tegen belemmeringen of knelpunten aanlopen. Dat deden zij meestal op basis van een onderzoek, bijvoorbeeld een enquête (48%), het gesprek aangaan met de werknemers (40%), de verantwoordelijkheid bij de medewerker leggen om aan te geven als er knelpunten zijn (10%), of een werkplekonderzoek via een foto- of self-assessment (2%).

Een deel van de 29% van vestigingen die geen inventarisatie hadden gedaan, deden dat niet omdat ze vinden dat het de verantwoordelijkheid is van de medewerker om aan de bel te trekken (30%). Een ander deel was al wel begonnen met het plannen van een onderzoek (24%), anderen hadden er nog niet over nagedacht of het als risico gezien (18%), hadden geen beleid of voorzieningen om zulke problemen te onderzoeken (13%), waren te druk met andere zaken (9%), hadden dat tijdens de Covid-19 crisis wel gedaan maar later niet meer (4%), of gaven aan thuiswerken niet apart op te nemen omdat thuiswerken al de standaard is/was (2%).

Plan van aanpak

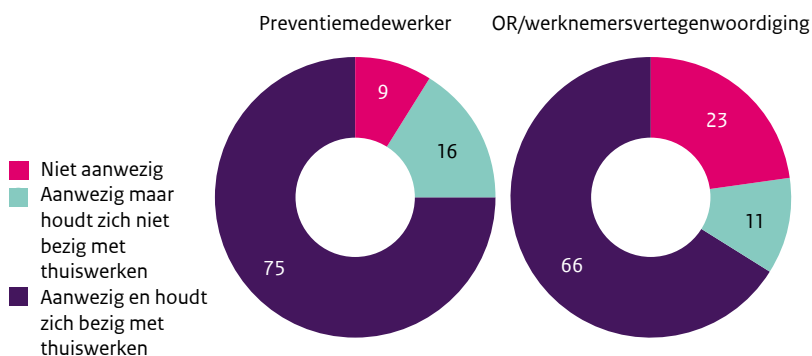
51% van de bedrijven besteedt in het plan van aanpak aandacht aan minstens 1 maatregel voor thuiswerkrisico's. De voorgestelde maatregelen zijn er vooral om een fysiek ongunstige of statische lichaamshouding te voorkomen, gevolgd door het verminderen van werkdruk. Regelmatig stellen werkgevers ook andere maatregelen voor die bijvoorbeeld te maken hebben met contact met anderen en een gezonde werk-privé balans.

Preventiemedewerker & werknemersvertegenwoordiging

Het merendeel van de vestigingen had een preventiemedewerker en/of OR/werknemersvertegenwoordiging die zich actief bezig hield met gezond en veilig thuiswerken, zie figuur 16.⁴⁶

⁴⁶ Een OR is verplicht vanaf 50 werknemers, een werknemers- of personeelsvertegenwoordiging vanaf 10 werknemers indien werknemers dit van de werkgever eisen. In deze steekproef van 206 vestigingen hadden 43 (21%) minder dan 50 werknemers, en slechts 1 vestiging minder dan 10 werkgevers. Het hebben van een preventiemedewerker is wel altijd verplicht en deze rol mag ook door de werkgever vervuld worden.

Figuur 16. Is er een preventiemedewerker/OR en houdt die zich bezig met gezond en veilig thuiswerken?



Voorlichting, instructie en toezicht

Van de werkgevers gaf 84% aan voorlichting en/of instructie te geven over gezond en veilig thuiswerken. Meestal werd die informatie via intranet verspreid of via mail over hoe de werkplek in te richten/stellen en om een juiste privé-werk balans te houden (onder andere pauzes nemen). Bij ongeveer een kwart van de bedrijven waren er ergonomen of (ergo)coaches aanwezig waar een werknemer informatie kon opvragen over de werkplekinrichting. Een klein deel van de bedrijven gaf aan ook workshops en e-learning aan te bieden over thuiswerken, of de werknemer over thuiswerken te informeren via de leidinggevende en/of de preventiemedewerker. Opvallend is dat deze vormen van voorlichting en/of instructie bijna altijd passief werden omschreven. De werknemer moest in veel gevallen zelf actief op zoek naar informatie, instructies of personen die dat konden geven. De andere 16% van de bedrijven had er (nog) niet aan gedacht dat dit nodig was of vindt het niet nodig.

45% van de werkgevers gaf aan ook actief toezicht te houden op gezond en veilig thuiswerken. Dit gebeurde meestal door de leidinggevende door direct hiernaar te vragen bij de werknemer. Ook wordt er ongeveer bij één vijfde van de werknemers gevraagd om een checklist in te vullen over hun werkplek en/of een foto in te sturen van de werkplek/de werkplek te laten zien tijdens beeldbellen.

De 55% die geen toezicht houdt bij thuiswerkers geeft aan dat niet te kunnen of te mogen in verband met de privacy van de thuiswerker of dat het de eigen verantwoordelijkheid van de thuiswerker is om instructies te volgen/meubilair te gebruiken om gezond en veilig thuis te werken.

Werkgevers zouden op allerlei manieren werknemers op afstand kunnen monitoren. Een van die manieren kan zijn via Electronic Performance Monitoring. Zo kunnen ze bijvoorbeeld data uit computers registreren (zoals bijvoorbeeld hoe vaak en hoe lang werknemers actief en productief zijn) en dat terug te koppelen aan werknemers.⁴⁷ Deze mogelijkheden kunnen zowel positieve (bijvoorbeeld een verhoogde productiviteit) als negatieve gevolgen hebben, zoals een verhoogde werkdruk en lage werktevredenheid⁴⁸ en gevoelens van geschonden privacy en laag vertrouwen⁴⁶. We vroegen aan werkgevers of zij elektronisch toezicht houden op hun werknemers. 92% van de werkgevers zegt dit niet te doen. 1% is van plan dat te gaan doen. 7% houdt al elektronisch toezicht, en doet dat meestal in een callcenter omgeving waar informatie over de duur van en het aantal gesprekken per thuiswerker wordt verzameld.⁴⁹

⁴⁷ Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410.

⁴⁸ Kalischko, T., & Riedl, R. (2021). [Electronic performance monitoring in the digital workplace: Conceptualization, review of effects and moderators, and future research opportunities](#). *Frontiers in Psychology*, 12.

⁴⁹ Controle van werknemers is gebonden aan bepaalde regels, zie: [Controle van werknemers | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

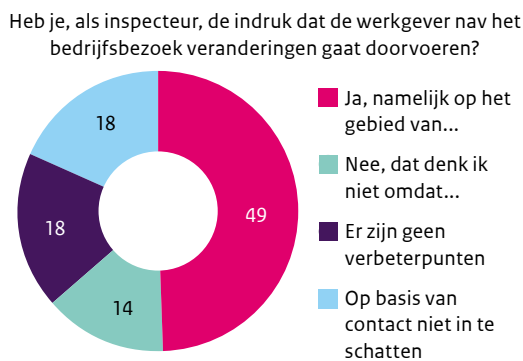
IX Effect van het bedrijfsbezoek

Tijdens het bedrijfsbezoek informeren inspecteurs de werkgevers mondeling over wat (nog) beter zou kunnen om werknemers gezond en veilig te laten werken. Daarbij geven inspecteurs vaak advies aan een werkgever over hoe het anders kan en leggen ze uit waarom maatregelen belangrijk zijn. Soms stuurt de inspecteur ook nog informatie na (bijvoorbeeld folders over gezond en veilig werk). Zo dragen de bedrijfsbezoeken van dit onderzoek bij aan het bereiken van een gezondere en veiligere arbeidsomstandigheden in Nederland.

Wij vroegen aan inspecteurs of zij denken dat de werkgever naar aanleiding van het bedrijfsbezoek veranderingen gaat doorvoeren. Bij bijna de helft van de vestigingen (49%) gaf de inspecteur aan die indruk te hebben (zie figuur 17). Ze verwachten vooral verandering op het gebied van meer aandacht voor beeldschermwerk en werkdruk, onderzoek doen naar deze factoren, starten met voorlichting of meer voorlichting geven en toezien op gezond en veilig thuiswerken. Dit effect lijkt kleiner dan bij de reguliere Arbo in Bedrijf monitor waar de inspecteur in 2019-2021 verwachtte dat 67% van de bedrijven veranderingen door ging voeren na het bedrijfsbezoek. Dit verschil zou kunnen komen door het onderwerp van het onderzoek. Bij de monitor Arbo in Bedrijf gaat het om alle arbozorg en alle arbo-risico's, terwijl in dit onderzoek de focus op maar twee risico's ligt.

Bij 14% van de vestigingen zijn er verbeterpunten, maar verwacht de inspecteur geen actie. Meestal omdat werkgevers vinden dat ze al veel doen, er geen budget is, of er erg weinig wordt thuisgewerkt.

Figuur 17. Verwachtingen van de inspecteur over het effect van het bedrijfsbezoek



Deze publicatie is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
T 0800 51 51

Mei 2023