

# Verzuim terugdringen door verbeteren van arbeidsomstandigheden, feit of fictie?

P.G. Koenders, C.G.L. van Deursen, J. Prins, A.J.B. van Eijndhoven

Eind 2001 heeft het bankwezen met de sociale partners een arboconvenant gesloten. Werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben in dit convenant doelstellingen geformuleerd ten aanzien van de daling van ziekteverzuim (minus 10%) en WAO-instroom (minus 20%).

Naast het voeren van een geactualiseerd verzuimbeleid dienden deze doelen te worden gerealiseerd door preventie van verzuim samenhangend met RSI, werkdruk en werkstress. Uit onderzoek voorafgaand aan het sluiten van het arboconvenant bleek dat 27,9% van de medewerkers in het bankwezen klachten van RSI ervaart en 12,5% klachten van werkdruk/werkstress. Beide werkgerelateerde gezondheidsklachten die worden geassocieerd met zowel frequent, als langdurig verzuim en met een verhoging van de WAO-instroom.<sup>1,2</sup>

De 'stand der wetenschap' ten aanzien van maatregelen die deze gezondheidsklachten en het daarmee samenhangende verzuim kunnen voorkomen, is in kaart gebracht.<sup>3,4</sup> Op basis van deze studie zijn op bankniveau maatregelen geformuleerd en geïmplementeerd om de arbeidsomstandigheden te verbeteren.

Aan het einde van de convenantsperiode blijkt dat de arbeidsomstandigheden binnen de banken zijn verbeterd. Ook de doelstellingen uit het arboconvenant ten aanzien van de daling van verzuim en de WAO-instroom zijn behaald.

Doel van het in dit artikel gepresenteerde onderzoek is de hypothese te toetsen dat het verzuim en de WAO-instroom in het bankwezen daalt door de afname van verzuim samenhangend met arbeidsgerelateerde gezondheidsklachten.

## MATERIAAL EN METHODEN

Onderzoeksbureau AStri heeft over de periode 2001 tot en met 2004 de verzuimgegevens van de vier aan het arboconvenant deelnemende grote banken (120.000 medewerkers) op individueel niveau verzameld en op een gestandaardiseerde wijze bewerkt.<sup>5,6</sup> Voor vergelijking met het lande-

## SAMENVATTING

In het bankwezen is een arboconvenant gesloten om verzuim en WAO-instroom terug te dringen. Om deze doelen te bereiken is naast de invoering van de wettelijk voorgeschreven 'Poortwachterprocedures' door de banken gelijktijdig geïnvesteerd in maatregelen om de arbeidsomstandigheden binnen de banken te verbeteren.

De arbeidsomstandigheden binnen de banken zijn in de convenantsperiode verbeterd. De helft van alle werkplekken is aangepast en van de medewerkers is de werklust beperkt.

In het bankwezen daalde het verzuim tussen 2001 en 2004 met 19%. De WAO-instroom is in die periode gehalveerd.

Tot ieders teleurstelling bleken in de convenantsperiode binnen het bankwezen de percentages medewerkers met pijnklachten van armen, nek en schouders (RSI-klachten) en klachten van werkdruk en werkstress gestegen. Deze bevinding impliceert dat de daling van het verzuim en de WAO-instroom niet primair is verlopen via een afname van de aan arbeidsomstandigheden gerelateerde gezondheidsklachten van RSI en werkdruk/werkstress.

In dit artikel willen wij u de voor ons verwarrende trends presenteren en de mogelijke achtergronden exploreren. Nader onderzoek is noodzakelijk om de relatie tussen verzuim, arbeidsgerelateerde gezondheidsklachten en arbeidsomstandigheden verder te ontrafelen.

lijlk verzuimpercentage is gebruikgemaakt van gegevens zoals deze worden verstrekt door het Centraal Bureau voor de Statistiek. De gegevens over de WAO-instroom en de instroomdiagnose zijn verkregen van de Uitvoeringsinstelling Werknemersverzekeringen (UWV).

In september 2002, 2003 en 2004 heeft SKB Vragenlijst Services een vragenlijstsonderzoek uitgevoerd onder een aselechte steekproef van in totaal 19.000 werknemers van de aan het arboconvenant deelnemende banken. Elk jaar was de respons 50%.<sup>7,8,9</sup>

Gebruik werd gemaakt van de modules *bewegingsapparaat*, *beeldschermwerk* en *werkdruk/werkstress* uit de vragenlijst Monitor Arboconvenanten.<sup>10</sup> Voor de gehanteerde definities van RSI-klachten, en werkdruk en werkstress wordt verwezen naar eerdere publicaties in dit tijdschrift.<sup>11,12</sup>

Ook is in 2004 onderzocht in welke mate medewerkers maatregelen hebben ervaren om arbeidsomstandigheden te verbeteren binnen het bank-

ZIEKTEVERZUIM,  
WAO,  
ARBEIDSONGE-  
SCHIKTHEID,  
ARBEIDSONSTANDIG-  
HEDEN,  
MONITORING,  
ARBOCONVENANT,  
KLACHTEN VAN ARM,  
NEK OF SCHOUDER,  
RSI,  
BEELDSCHERMWERK,  
RISICOFACTOREN,  
WERKDruk,  
WERKSTRESS

wezen. Er is gevraagd naar: voorlichting over RSI, respectievelijk werkdruk, bespreekbaar maken van RSI, respectievelijk werkdruk in bijvoorbeeld het werkoverleg, en specifieke maatregelen tegen RSI, respectievelijk werkdruk.

## RESULTATEN

### Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie zijn in het bankwezen gedurende de looptijd van het arboconvenant gedaald. Het verzuimpercentage daalde gestaag van 5,2 in 2001 naar 4,3 in 2004: een daling van 19% (zie tabel 1).<sup>5</sup> De meldingsfrequentie daalde van 1,7 in 2001 naar 1,6 in 2004: een daling van 10% (zie tabel 1). Het verzuimvolume (zoals uitgedrukt met het verzuimpercentage) is sterker gedaald dan het aantal ziekmeldingen (de meldingsfrequentie). Werknemers zijn zich niet alleen minder vaak ziek gaan melden, zij hebben na een melding met name eerder hun werk weer hervat.

Wanneer het verzuimpercentage wordt uitgesplitst in kort (1-7 dagen), middellang (1-6 weken) en langdurend verzuim (6-52 weken) blijkt ook dat het langdurend verzuim het sterkst gedaald is tussen 2001 en 2004: het korte verzuim is met 12% gedaald, het middellange verzuim met 21% en het langdurend verzuim met 28%.

### WAO-instroom

De WAO-instroom is in het bankwezen tussen 2001 en 2004 gehalveerd van 1,3% in 2001 naar 0,6% in 2004 (zie tabel 1). Landelijk daalde de WAO-instroom in deze periode van 1,5 naar 0,9%: een daling van 45%.

De WAO-instroom vanwege RSI-klachten daalde van 39 medewerkers in 2001 naar 15 medewerkers in 2004. De WAO-instroom vanwege psychische klachten daalde van 858 medewerkers in 2001 naar 347 in 2004.

### Vergelijking met landelijke verzuimtrend

Het verzuimpercentage binnen het bankwezen vertoont al voorafgaand aan het afsluiten van het arboconvenant een dalende trend. Deze daling heeft zich in de convenantsperiode versterkt

voortgezet. Vergelijken we het verzuimpercentage van de banken met het landelijke verzuimpercentage zoals dit wordt vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek, dan zien we dat na 2002 het landelijk verzuimpercentage ook daalt. Uiteindelijk is het verzuim binnen het bankwezen met 4,3% in 2004 lager dan het landelijke verzuimpercentage van 4,6%.

### RSI-klachten

Van de medewerkers in het bankwezen heeft 66,4% voorlichting gekregen over RSI. Aan alle medewerkers in het bankwezen is pauzesoftware beschikbaar gesteld. Bij 31,7% is RSI (en werkdruk/werkstress) onderwerp in bestaande overlegstructuren/werkoverleg. Daarnaast hebben medewerkers specifieke maatregelen ervaren ter vermindering van RSI. Deze maatregelen hebben zich vooral toegespitst op de werkplek. In de 3 convenantsjaren is bij 49,4% van de medewerkers de werkplek aangepast. Werk- en pauzetijden zijn aangepast bij 7,4% van de medewerkers in het bankwezen.

Ondanks deze inspanningen steeg het percentage medewerkers met RSI-klachten van 27,9% in 2002 naar 30,6% in 2004, een stijging met 10% (figuur 1).

Het percentage medewerkers dat zich in een periode van 3 maanden voorafgaand aan het vragenlijstonderzoek minimaal eenmaal heeft ziek gemeld vanwege RSI-klachten is toegenomen, dit percentage steeg van 6,6% in 2002 naar 10,1% in 2004: een stijging van 35%.

### Werkdruk en werkstress

Van de medewerkers in het bankwezen heeft 32,3% voorlichting gekregen over werkdruk/werkstress. Bij 31,7% is werkdruk/werkstress (en RSI) onderwerp in bestaande overlegstructuren. Daarnaast hebben medewerkers specifieke maatregelen ervaren ter vermindering van werkdruk/werkstress. In de 3 convenantsjaren is bij 16,3% van de medewerkers de werklust beperkt, het takenpakket is veranderd bij 2,8% en werk- en pauzetijden zijn aangepast bij 7,4% van de medewerkers in het bankwezen. Bij 25,7% van de medewerkers is er vanuit het management aandacht voor klachten van werkdruk.

De ervaren werkdruk en de ervaren werkstress (herstelbehoefte na het werk) is in het bankwezen tussen 2002 en 2004 gestegen. Het percentage medewerkers dat werkdruk rapporteerde steeg van 17,1% in 2002 naar 22,3% in 2004: een stijging van 30%. Het percentage medewerkers dat

I Het verzuim binnen het bankwezen daalde terwijl de arbeidsomstandigheden verbeterden.

I Terwijl de arbeidsomstandigheden verbeterden namen de aan deze arbeidsomstandigheden toegeschreven gezondheidsklachten van RSI en werkdruk/werkstress toe.

**Tabel 1**

Ontwikkeling verzuim en WAO-instroom in het bankwezen (1999–2004)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Verzuimpercentage Banken	5,8%	5,4%	5,2%	5,0%	4,5%	4,3%
Landelijk (conform CBS)	5,4%	5,5%	5,4%	5,4%	4,8%	4,6%
WAO-instroom percentage Banken			1,3%	1,1%	0,7%	0,6%
Verzuimfrequentie Banken			1,7	1,7	1,7	1,6

werkstress rapporteerde steeg van 26,8% in 2002 naar 29,5% in 2004: een stijging van 10% (zie figuur 1).

## DISCUSSIE

De afgelopen jaren zijn opeenvolgende met name repressieve maatregelen genomen met als doel het verzuim en de WAO-instroom terug te dringen. Denk daarbij aan de Wet verbetering poortwachter, de opeenvolgende wetten met als doel de verlenging van de loondoorbetaling door de eigen werkgever bij ziekte van de werknemer en het voorlopig sluitstuk de invoering van de WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen).

In het kader van het Arboconvenant Bankwezen is naast de invoering van deze wettelijke maatregelen geïnvesteerd in maatregelen om de arbeidsomstandigheden binnen de banken te verbeteren. Dit op basis van de aanname dat betere arbeidsomstandigheden leiden tot preventie van arbeidsgerelateerde gezondheidsklachten en daarmee tot verdere daling van het verzuim.

Alle medewerkers in het bankwezen hebben in de convenantsperiode toegang gekregen tot pauzesoftware. De ergonomische arbeidsomstandigheden binnen de banken zijn in de convenantsperiode verbeterd. De helft van alle werkplekken is beter aan de medewerker aangepast, de werkplekergonomie en de werkhouding zijn verbeterd. Ook aan de hoeveelheid werk is aandacht besteed. Bij 16% van de medewerkers is de werklast beperkt.

De convenantsdoelstelling ten aanzien van de verzuimdaling (doel: 10% afname) en de afname van de WAO-instroom (doel: 20% afname) zijn bereikt. Het verzuimpercentage daalde met 19%, de WAO-instroom is ruim gehalveerd. Geheel in lijn met deze trend daalde de instroom van medewerkers in de WAO zowel vanwege RSI als vanwege psychische klachten.

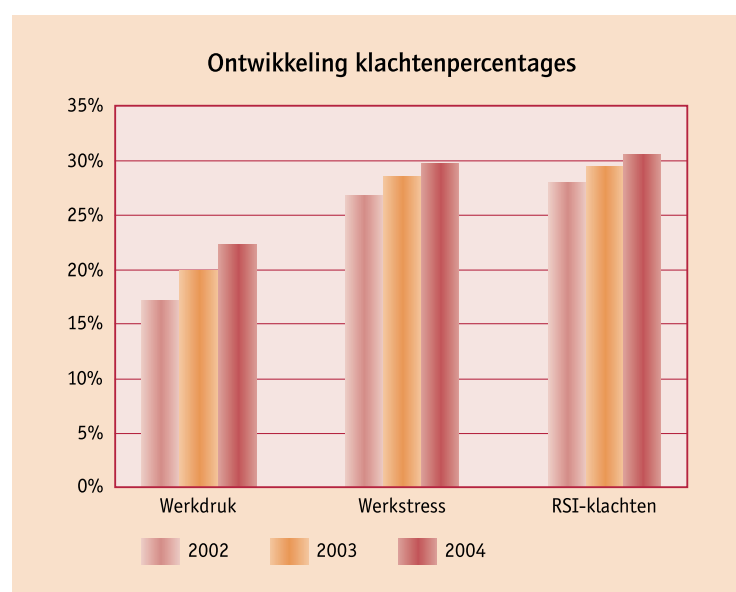
Het ligt voor de hand om de verbetering van arbeidsomstandigheden en de dalende trends in het verzuim en de WAO-instroom met elkaar te verbinden, ware het niet dat de arbeidsgerelateerde gezondheidsklachtenpercentages van RSI en van werkdruk/werkstress (risico's voor verzuim

en WAO-instroom) in het bankwezen zijn gestegen.<sup>8,9</sup> Daarbij geven medewerkers in 2004 aan juist vaker te verzuimen vanwege RSI-klachten dan in 2002.

De verzuimdaling en de daling van de WAO-instroom in het bankwezen valt niet te verklaren uit een afname van arbeidsgerelateerde gezondheidsklachten.

Blijkbaar hebben de medewerkers in het bankwezen wel een weg gevonden om ondanks deze klachten het werk voort te zetten en vooral eerder weer te hervatten (het verzuimpercentage daalde harder dan de meldingsfrequentie).

Een dergelijke bevinding is ook beschreven bij interventieonderzoeken. Bleek het effect van de interventie op de gezondheidsklachten van medewerkers met RSI-klachten gering, de arbeidsdeelname en productiviteit van deze medewerkers verbeterde desondanks sterk.<sup>13,14</sup> Al met al ondersteunt onze bevinding dat medewerkers in het bankwezen ondanks klachten eerder het werk hervatten het pleidooi voor tijdcontingente in plaats van klachtencontingente re-integratie.<sup>13</sup>



Figuur 1: Ontwikkeling klachtenpercentages van werkdruk, werkstress en RSI-klachten in het bankwezen (2002-2004).

In hoeverre alle positieve aandacht vanuit het arboconveant gericht op verbetering van arbeidsomstandigheden ook aan de versnelde werkherovating heeft bijgedragen, is met ons onderzoek niet vast te stellen. Het lage verzuim- en sterk gedaalde WAO-percentages in de sector suggereren wel een positief effect.

### **Andere factoren die mogelijk aan de verzuimdaling hebben bijgedragen**

Onze bevindingen wijzen erop dat een toename van gezondheidsklachten samenhangend met werkdruk, werkstress en RSI kan samenvallen met een daling van het verzuim en halvering van de WAO-inroom. We zetten hieronder op een rij welke factoren hier mogelijk aan hebben bijgedragen:

1. Het slechte economisch tij van de laatste jaren. De onzekerheid over het voortbestaan van het werk en de slechte vooruitzichten over het vinden van vervangend werk kunnen ertoe hebben bijgedragen dat medewerkers waar mogelijk hebben doorgewerkt. Dit kan ook een verklaring zijn voor de verzuimdaling die zich landelijk en verspreid over alle sectoren van de economie heeft voorgedaan.
2. De stringenter toepassing van medische richtlijnen en standaarden door UWV, waardoor men na langdurig verzuim minder gemakkelijk dan voorheen een duurzame arbeidsongeschiktheiduitkering krijgt, en re-integratie bij de eigen werkgever op een vroeger tijdstip nastrevenswaardiger is geworden.
3. De personeelsreducties bij de banken als gevolg van efficiency-operaties, waardoor medewerkers mogelijk minder verzuimden om negatieve beeldvorming over de eigen persoon bij het management te voorkomen.
4. Het verbeterde proces van verzuimbegeleiding 'afgedwongen door' de in april 2002 ingevoerde Wet verbetering poortwachter. Hierin zijn de verantwoordelijkheden van werknemer, werkgever, casemanager en arbo-dienst duidelijker vastgelegd, en zijn termijnen vastgesteld voor het maken van de probleemanalyse, een plan van aanpak en de evaluatie hiervan.
5. De specifieke aandacht voor verzuim voortkomend uit de communicatie van aangepaste procedures in het kader van de wijzigingen doorgevoerd in de Wet verbetering poortwachter en de aankomende wijzigingen in de WAO.
6. De specifieke aandacht vanuit het bankmanagement voor verzuim, gestimuleerd door de uniform berekende vergelijkingscijfers

geproduceerd in het kader van het arboconveant.

7. De inperking van het begrip verzuim tot ziekteverzuim, waarbij verzuim ten gevolge van een verminderd welzijn/welbevinden en/of arbeidsconflicten minder dan voorheen door manager en bedrijfsarts wordt geaccepteerd en gesanctioneerd.

Allemaal niet-medische factoren die het verzuimpercentage mogelijk hebben beïnvloed. Economische, wettelijke en procesmatige factoren die de keuze van de medewerker tussen (langer) verzuimen of doorwerken (met gezondheidsklachten) hebben laten vallen op werken. Dit onderstreept de stelling dat ziek worden een kwestie van pech is en verzuimen in veel situaties ook een keuze.<sup>15,16</sup>

### **Consequenties voor de bedrijfsarts**

Sinds de wijziging van de Arbowet '88 in 1994 is de arbo-dienst er om het ziekteverzuim te begeleiden. Daarbij ging de wetgever ervan uit dat met het uitvoeren van een risico-inventarisatie, gevolgd door de aanpak van knelpunten in de arbeidsomstandigheden en het monitoren van gezondheidseffecten (klachten) via periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek de arbeidsbelasting van werknemers afneemt, en daarmee het arbeidsgebonden deel van het verzuim daalt. Deze lijn van denken is in het arboconveant gevolgd.

Uit ons observatieonderzoek blijkt dat de arbeidsomstandigheden zijn verbeterd, de beoogde verzuimdaling is bereikt, maar dat deze laatste niet samen gaat met een afname van het percentage gerapporteerde gezondheidsklachten van RSI of ervaren werkdruk/werkstress.

Op dit moment investeert de beroepsgroep van bedrijfsartsen via het Bureau Richtlijnen van de NVAB fors in medische richtlijnen voor het begeleiden van verzuimende medewerkers. Onze bevinding dat medewerkers in 2004 eerder hun werk hervatten ondanks klachten van RSI en werkdruk/werkstress pleit voor verder onderzoek naar verantwoorde tijdscontingente re-integratie bij gezondheidsklachten. Onze bevinding dat mogelijk andere factoren dan medische of arbeidsomstandigheden een substantiële rol spelen bij verzuim, pleit voor meer onderzoek naar en aandacht van de bedrijfsarts en het Bureau Richtlijnen voor deze niet-medische factoren.

## TEN SLOTTE

De invloed van externe, niet-medische factoren op het verzuim lijkt groot. Helaas is ons onderzoek te beperkt om harde conclusies te trekken ten aanzien van de definitieve reden voor de verzuimdaling.

De procesmatige, vooral repressieve maatregelen hebben veel aandacht voor het onderwerp verzuim gegenereerd binnen bedrijven. Of ook in een periode van economische voorspoed deze aandacht behouden blijft en krachtig genoeg is om het verzuim duurzaam laag te houden, is ook met een optimale inzet van de bedrijfsarts de grote vraag.

## LITERATUUR

1. Bongers PM, Vet HC de, Blatter BM. RSI: voorkomen, ontstaan, therapie en preventie. Ned Tijdschr Geneesk 2002; 146: 1969-1970.
2. Willems JH. Repetitive Strain Injury (RSI); een rapport van de Gezondheidsraad. Ned Tijdschr Geneesk 2002; 146: 1971-1976.
3. Douwes M, Blatter BM, Thé KH. Maatregelen RSI bij beeldschermwerk: catalogus ontwikkeld in het kader van arboconvenanten: stand der wetenschap 2001. Maarssen: Reed Business, 2001, ISBN 90 574 9833 2.
4. Klein Hesselink J, Klink J van der, Vaas F. Werkdruk: combineer maatregelen op verschillende niveaus: onderzoek ten behoeve van arboconvenanten. Arbeidsomstandigheden 2002; 78(nr. 4): 38-41.
5. Veerman TJ, Deursen CGL van. Monitor ziekteverzuim en WAO banken 2000-2004: eindrapport. Leiden: AStri, 2005.
6. Projectgroep Uniformering Verzuimgrootheden. Berekening van ziekteverzuim: standaard voor verzuimregistratie (PUV). Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden, 1996.
7. Dijkstra L, Peereboom KJ. RSI in het bankwezen. Amsterdam: SKB Vragenlijst Services, 2003.
8. Dijkstra L, Caspers SC. Monitoring werkdruk en RSI in het bankwezen 2003. Amsterdam: SKB Vragenlijst Services, 2004.
9. Dijkstra L, Heereveld, J van. Eindmeting Werkdruk en RSI in het bankwezen. Amsterdam: SKB Vragenlijst Services, 2005.
10. Dijkstra L, Kroft H, Oomkes KJ (red.). Handleiding Monitor Arboconvenanten. 2e herziene druk. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2004.
11. Broersen JJP, Fortuin RJ, Dijkstra L, et al. Monitor Arboconvenanten: kengetallen en grenswaarden. Tijdschr Bedrijfs Verzekeringsgeneesk 2004; 4: 100-104.
12. Koenders PG, Dijkstra L, Bouwman-Brouwer KM, et al. Een worsteling met de muis. Tijdschr Bedrijfs Verzekeringsgeneesk 2006; 2: 57-61.
13. Schakenraad C, Vendrig L, Veenstra W. RSI multidisciplinair benaderd: Eerste resultaten van een werkhervattingsprogramma. Tijdschr Bedrijfs Verzekeringsgeneesk 2002; 10: 296-301.
14. Heuvel SG van den. Work-related neck and upper limb symptoms. Hoofddorp: TNO Arbeid, 2006, ISBN 90 598 6183 3.
15. Verbaan D. Effectieve verzuimbeheersing. Het is niet altijd ziek wat zich meldt. Deventer: Kluwer, 2003, ISBN 90 130 0513 6.
16. Lindner H, Veerman TJ. Nederland wordt beter: de effecten van beleid en conjunctuur op het ziekteverzuim. Den Haag/Leiden: AStri, 2003.

*Belangenconflicten: geen*

*Financiële ondersteuning: de monitor-onderzoeken waarop dit artikel is gebaseerd zijn gefinancierd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Nederlandse Vereniging van Banken*

## PERSONALIA

P.G. Koenders is bedrijfsarts werkzaam binnen het bankwezen, Utrecht.

C.G.L. van Deursen is senior onderzoeker bij onderzoeksbureau AStri, Leiden.

J. Prins is directeur SKB Vragenlijst Services, Amsterdam.

A.J.B. van Eijndhoven is hoofd arbodienst werkzaam binnen het bankwezen, Amsterdam.

## CORRESPONDENTIEADRES

Dr. P.G. Koenders, bedrijfsarts, p/a Fortis Arbodienst, Postbus 2531, 3500 GM Utrecht.

E-mail: paul.koenders@nl.fortis.com.

## NIEUWS

### Werkgever moet betalen na burn-out

Mensen die door hun drukke werk een burn-out krijgen, kunnen in aanmerking komen voor een schadevergoeding van hun werkgever. Dat blijkt uit een uitspraak van een rechter in Heerlen.

Een service-monteur met een burn-out had een zaak aangespannen tegen zijn baas. Die liet hem jarenlang extreem lange werkweken maken. De man kon ook 's nachts worden opgeroepen. Zijn

baas moet nu een schadevergoeding betalen. De hoogte daarvan is nog niet bekend.

In Nederland hebben zo'n 700.000 mensen last van een burn-out. Werknemers wijten dat vaak aan de hoge werkdruk, terwijl werkgevers wijzen op privé-problemen.

*Bron: NOS.nl, 16 januari 2007*