

EEN PROCENT VERZUIM PER 100 WERKNEMERS KOST 70.000 GULDEN

# Een op de vijf werknemers kampt met psychische klachten

ARBOSCOOP; 1997, nov.: p. 4-6.

LUCAS VAN DER HOEVEN



Frans Nijhuis en Helga van den Elzen: 'Het aantal verzuimdagen is tussen 1970 en 1995 van 55 naar 100 dagen opgelopen.'  
Foto Hans van Dijk (Unigraphic)

**'Van de 50.000 nieuwe WAO-gevallen per jaar schatten wij dat zeker een derde deel door psychische klachten is ontstaan', zegt prof. dr. Frans J.N. Nijhuis. Hij is als hoogleraar psychologie Arbeid en Gezondheid verbonden aan de Universiteit van Maastricht. Dr. Helga J. van den Elzen van de vakgroep Epidemiologie van dezelfde universiteit stelt dat 'ontzettend veel arbeidsuren verloren gaan als gevolg van psychische klachten'. Nijhuis en Van den Elzen volgen de komende vier jaar zo'n 10.000 werknemers om het ontstaan en het beloop van vermoeidheidsklachten op te sporen. Welke problemen verwachten zij aan te treffen?**

'De wagenmenners in Parijs klaagden reeds in 1850 over hun werkdruk', weet Nijhuis, 'soms vele jaren lang. Kortom, er bestaat veel stress in de samenleving, waar niet altijd op de juiste manier mee wordt omgegaan. Want een pilletje voor de geest heeft nog nooit een probleem opgelost. Bovendien vormt het vaak het begin van allerlei verslavingsgedrag, zoals alcohol- en drugsgebruik. Zo ligt het aantal vermoeidheidsklachten bij huisartsen tussen de tien en twintig procent. Daarvan heeft 75% geen duidelijke lichamelijke oorzaak. Het gaat dan vaak om burn out, overspannenheid en allerlei (vage) angsten. Dergelijke patronen zien wij ook bij de WAO. Van alle nieuwe WAO-gevallen met psychische klachten herstelt minder dan 10% binnen anderhalf jaar. Zo'n 20% van hen blijft arbeidsongeschikt. Zij kunnen de belasting van het

werk niet meer aan, hun arbeidscapaciteit is slecht bepaald, de mate van hun 'stress' is verkeerd ingeschat. Vooral dat laatste is moeilijk, want daarvoor ontbreken de technische instrumenten. De ernst van de stress is tot nu toe moeilijk meetbaar.' Bovendien, vult Van den Elzen aan, 'ontbreekt het aan een eenduidig kader bij de behandelaars. Een psychotherapeut noemt het 'angst', een andere psycholoog 'burn out', een psychiater 'neurasthenie' en huisarts diagnostiseert het als 'chronische en psychische vermoeidheid'. Kortom, er bestaan geen heldere definities en dus ontbreken protocollaire behandelplannen. Er wordt weliswaar veel gepraat over reïntegratie, maar feitelijk gebeurt er weinig. Want hoe moet het ideale behandelplan en begeleiding er nu eigenlijk uit zien? Bovendien is de communicatie tussen hulpverleners zoals psychologen, bedrijfsartsen en huisartsen gering.'

## Spiraal van spanningen

'Het uitdunnen van de bestuurlijke lagen in ondernemingen leidt tot grotere verantwoordelijkheden van werknemers', zegt Nijhuis. 'Dat is enerzijds een groot goed, maar kan ook leiden tot te grote belasting. Ook het verminderen van de voorraad in bedrijven leidt tot grotere afhankelijkheid van anderen. Gaat er dan iets mis in de logistiek of de organisatie, dan bestaat er geen opvang van de leegloop. Denk maar eens aan de recente grote vrachtwagenblok-

kades in Europa. Vele fabrieken konden door hun beperkte voorraad nog maar enkele dagen produceren. Wegens het gebrek aan onderdelen moesten zij de productie vaak staken.'

'Ook nemen de kansen op verstoringen toe door de gestegen hoeveelheid werk en de gecompliceerdheid ervan', merkt Van den Elzen op. 'Jonge werknemers zijn flexibel en schakelen snel om als er nieuwe computerprogramma's in gebruik worden genomen. Voor oudere werknemers is dat al een stuk moeilijker. Zij blijven de voorkeur geven aan hun oudere software.'

'Het aantal verzuimdagen is tussen 1970 en 1995 van 55 naar 100 dagen opgelopen', weet Nijhuis. 'Het werk is moeilijker en stelt meer eisen. Over de meestal kortdurende uitval is vaak weinig bekend omdat bedrijfsartsen dan doorgaans niet worden ingeschakeld. Kortverzuimers blijven even een paar dagen thuis om stoom af te blazen. Vaak gaat het daarbij om een combinatie van factoren binnen het werk en de privésituatie.' 'Neem een modale werknemer als voorbeeld', zegt Van den Elzen. 'Er is een werkende partner en er zijn twee opgroeiende kinderen. Dat betekent veel geregeld in de huiselijke kring. Daarnaast is het druk op het werk en geeft de baas weinig schouderklopjes. Als een collega langdurig uitvalt, neemt de werkdruk toe. Er ontstaat een gevoel dat de vrije tijd niet meer toereikend is om de arbeidskracht te herstellen. Irritaties, agressie en stemmingsstoornissen ontstaan op het werk of thuis. Uiteindelijk verzuimt de werknemer twee weken. Daarna ziet hij op tegen de druk en de stress van het werk. Wederom ontstaat er een spiraal van spanningen. Op het laatst wordt de betrokkene, die zich volledig leeg voelt, naar huis gestuurd. Langdurig verzuim zet in.' 'Intussen blijft er werk liggen', vervolgt Nijhuis. 'Daardoor verslechtert de sfeer nog meer en wordt het terugkeerprobleem nog groter. Aan die continue hoge belasting kan of wil de werknemer uiteindelijk niet meer voldoen. Alleen een goede begeleiding kan dan nog een oplossing bieden.'

### Meer aandacht nodig

'Zelfs onze AIO's (Assistenten In Opleiding, LvdH.), die zo'n 22 jaar oud zijn, knappen nogal eens af', weet Nijhuis. 'De eisen die aan hen worden gesteld zijn dan ook nogal eens irreal. Zij moeten onderzoek doen, dragen de verantwoordelijkheid voor een project en moeten ook nog publiceren. Vaak ontbreekt een goede begeleiding. Kortom, voor velen is het een vreselijke afknapper. Bij een beroepsgroep als de buschauffeurs is het nogal eens de paradoxale situatie van op tijd moeten rijden en toch klantvriendelijk blijven. Na zo'n zeven jaar komt er veel verzuim bij die beroepsgroep voor. Onduidelijk is echter waarom sommigen de druk niet meer aan kunnen, terwijl anderen die weten te hanteren.' 'Van belang is niet om uit te zoeken of de stress voortvloeit uit de arbeidssituatie of het privéleven', meent Van den Elzen. 'Want vaak leidt het een tot het ander. Juist in de behandelende en begeleidende sfeer moet meer worden gedaan. Bijvoorbeeld door een

intensievere samenwerking tussen huis- en bedrijfsartsen.' 'Daarnaast zouden de functies van de overspannen werknemers opnieuw kunnen worden ingevuld', vult Nijhuis aan. 'Ook zou extra scholing of een andere werkgever een oplossing kunnen bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van communicatievaardigheden zou veel meer moeten worden geschoold. Omgang met mensen en met

## Psychofarmaca

Miljoenen Engelse huisvrouwen slikten in de vorige eeuw chloral, een middel tegen psychisch lijden. Sindsdien werden cocaïne, barbituraten en benzodiazepinen zeer populair.

Momenteel slikken meer dan 600.000 Nederlanders psychofarmaceutische medicijnen. Een groot deel van hen krijgt herhalingsreceptuur zonder meer door huisartsen en hun assistenten verlengd. Soms vele jaren lang. De meest voorgeschreven medicatie bestaat momenteel uit benzodiazepinen (Valium, Librium, Temesta, e.d.) en nieuwe preparaten zoals Prozac en Seroxat. De benzo's hebben als nadeel dat in geval van chronische psychische aandoeningen aanvankelijk de sterkte van de medicatie dient te worden verhoogd. Deze medicatie heeft als nadeel dat er verslaving optreedt. Verder gebruik leidt veelal tot allerlei ernstige gedragsstoornissen, zoals angsten en fobieën. Van alle omstreeks 300.000 Prozac- en Seroxatgebruikers in Nederland loopt zo'n 5%, oftewel 6.000 mensen, de kans op het serotoninesyndroom. Dat leidt tot een totale ontregeling van het immuunsysteem, dat vrijwel niet meer herstelbaar is. In het algemeen geldt dat het gebruik van psychofarmaca kan leiden tot bewustzijnsvernaming. Op de werkplek neemt daardoor de kans op irritaties en ongelukken toe. Naast overmatig alcoholgebruik en roken is medicijngebruik een belangrijke andere factor voor gezondheidsschade.

belangentegenstellingen is voor velen problematisch. Daarnaast moet er meer aandacht van werkgevers komen voor de toenemende intensiteit en hoeveelheid van het werk. In geval van storingen en piekbelasting dreigen sommigen dan overbelast te raken.'

### Eigen verantwoordelijkheid

'Lopendebandwerkers kunnen vaak niet zelf uitmaken wanneer zij naar het toilet kunnen gaan', aldus Van den Elzen. 'Geef je hen meer regelmogelijkheden, dan neemt ook het verzuim af. Bovendien is de variatie van het werk van groot belang. Zo ervaren Volvo-werknemers meer voldoening als zij vanaf het begin tot het einde met de band meelopen. Kortom, zij zijn verantwoordelijk in ieder stadium van de bouw van de auto. Het wordt dus een beetje hun 'eigen' auto. Zo ervaren zij werkdruk ook als iets dat zij zelf kunnen beheersen en beïnvloeden. Daardoor kunnen zij ook meer 'stress' verdragen. Van belang is dus om de vrijheid niet te beperkt te houden. Het controle hebben over de machines en de taken zoveel mogelijk naar eigen inzicht kunnen regelen, is van groot belang voor werknemers.'

### Preventieve maatregelen

'Uit onderzoek blijkt dat elke gulden, die aan preventie wordt besteed, zeker zo'n tweeënhalve gulden

oplevert', zegt Nijhuis. 'Want 1% verzuim per 100 werknemers vergt aan directe kosten 70.000 gulden en nog eens 100.000 gulden aan indirecte uitgaven.' Die hoge onkosten zijn zeker terug te dringen, menen beide wetenschappers. 'Ook al is het effect van preventieve maatregelen vaak moeilijk aantoonbaar, toch zijn deze van groot belang', stelt Van den Elzen.

---

#### **'LEIDINGGEVENDEN**

#### **ZOUDEN ZICH MEER**

#### **MOETEN LATEN**

#### **TRAINEN IN HET**

#### **PLAATSEN VAN**

#### **AGRESSIEF GEDRAG**

#### **EN HET SIGNALEREN**

#### **VAN GEESTELIJKE**

#### **VERMOEIDHEID'**

---

'De hogere productiviteit die er het gevolg van is, is helaas niet goed meetbaar. Ook al gaat de winst omhoog, dan betekent dat nog niet dat de motivatie of de productiviteit van werknemers mee stijgt.'

'Opvallend is bijvoorbeeld dat voor machines wel allerlei onderhoudscontracten worden afgesloten', aldus Nijhuis, 'maar aan het personeel wordt vaak maar een fractie van zo'n onderhoudsbudget besteed. Want als werknemers uitvallen worden er simpelweg anderen voor in de plaats genomen. Dat kost werkgevers vaak meer dan zij beseffen. Want de nieuwelingen zijn niet ingewerkt, waardoor productieverlies optreedt. Ook beschikken zij vaak niet over de ervaring en het inzicht van hun voorgangers. Begeleiding en inwerken zijn

vaak minimaal geregeld, dus de kans op ongelukken is groot.'

#### **Verhoging arbeidssatisfactie**

'Goede scholingsprogramma's voor het personeel blijken veel geld op te leveren', weet Van den Elzen. 'Overlevingsweekends in de Ardennen, personeelsfeesten en uiteten met collega's en regelmatige blij van waardering zijn zeer belangrijke antistressmaatregelen.' 'Een andere preventieve maatregel vormt de kwaliteit van het management. Bij kleinere bedrijven is dat vaak beter dan bij grote ondernemingen', zegt Nijhuis. 'Bij de laatsten bestaat veelal geen loopbaanbegeleiding en is er teveel controle op de werksituatie. Goed management impliceert vaak ook meer zeggenschap van medewerkers. Door de werkdruk bijvoorbeeld te verminderen tot 80% en de overige 20% flexibeler in te vullen, daalt de ervaren stress al opmerkelijk.

Ook zouden leidinggevenden zich meer moeten laten trainen in het plaatsen van agressief gedrag en het signaleren van geestelijke vermoeidheid. Zij zouden – ook op informele manier – vaker moeten vragen naar het welbevinden van hun personeel zowel in de werk- als thuissituatie. Dat ongedwongen, maar wel eerlijk gemeende medeleven wordt zeer gewaardeerd. Het verhoogt de saamhorigheid en de arbeidssatisfactie. Indirect daalt daardoor het ziekteverzuim. De sfeer in het bedrijf en de kwaliteit van de producten worden er beter van, terwijl de productiekosten afnemen. En dat betekent winst voor allen.'

*Uit de oratie van Prof. dr. F.J.N. Nijhuis: De paradoxale gezondheidseffecten van de arbeid; 'Van arbeidsbedreiging naar gezondheidsbevordering', Maastricht, 1995.*

Fysieke klachten, overspanning en burn out wijzen uit dat de kwaliteit van de arbeid de afgelopen jaren afneemt. Terwijl gevaarlijk, eentonig werk de afgelopen twintig jaar daalde van 12% naar 8%, steeg het arbeidstempo met maar liefst 40% (Centraal Bureau voor de Statistiek). Mede daardoor steeg sinds 1980 het aantal psychische stoornissen van 25% naar zo'n 35% van de nieuwe WAO-keuringen. Ook blijkt het steeds moeilijker om terug te keren naar de werkplek. Want de gemiddelde verzuimduur door psychische aandoeningen steeg van 55 dagen in 1970 tot 101 dagen in 1990. Dat verzuim wordt in de hand gewerkt door het afslanken van bedrijfsorganisaties, waar slechts een gering aantal vaste werknemers en een toenemend aantal uitzendkrachten werken. Daarnaast zijn de voorraden krap (last-minutesystemen) en wordt tegelijkertijd veel flexibiliteit verwacht. Zo is bij verplegenden en verzorgenden de ervaren werkdruk een van de belangrijkste voorspelers van vermoeidheid en burn out. Het meest extreme voorbeeld is 'karoshi', de acute dood van Japanse werknemers als gevolg van oververmoeidheid. Behalve hoge werkdruk leidt ook het geringe regelvermogen op arbeidsplekken tot hoog verzuim. Als werknemers weinig controle op de arbeidsplekken kunnen uitoefenen, dan werkt dat stressverhogend. Functieflexibiliteit zoals rouleren, wisselen van werkzaamheden en multi-inzetbaarheid blijken de gezondheid en het welzijn te bevorderen. Nieuwe uitdagingen en vaardigheden vergroten, naast aanpassing van het aantal vrijheidsgraden op de arbeidsplaatsen, de controle over de werkzaamheden. Stressmanagementprogramma's zijn daarom van groot belang. Die bestaan onder meer uit: de verbetering van de participatiestructuur; vergroten van communicatieve en leidinggevende kwaliteiten; herkenning van stressgerelateerde klachten en het verbeteren van de omgang op het gebied van de plannings- en werkdrukproblemen. Kosten-batenanalyses van stressmanagementprogramma's tonen aan dat die uitgaven binnen korte tijd zijn terugverdiend. Want het verzuim daalt en de arbeidsverhoudingen verbeteren. Het investeren in gezondheid en welzijn van werknemers blijkt dus winstgevend te zijn. Deze investeringen vormen de meest onderschatte activiteiten binnen organisaties.