

ZIEK DOOR ONZEKERHEID

verslag van een onderzoek door FNV Bondgenoten

Jan Warning*

FNV Bondgenoten
Utrecht, februari 2009

* met dank aan Jan Popma, Frans de Beer, Patrick Greveling en Hester Konijnenberg

Inhoud

Samenvatting 3

1. Inleiding 4
2. Onzekerheid, stress en gezondheidsklachten 4
3. Veranderingen op het werk in vele gedaanten 6
4. Weinig informatie, nog minder invloed op veranderingen 8
5. Gezondheidsklachten en andere gevolgen door verandering 9
6. Meer invloed leidt tot minder gezondheidsklachten 12
7. De veranderingsgezindheid van werknemers 12
8. Arbeidsmarkt, leeftijd en opleiding 13
9. Blik naar de toekomst 13

Bijlage. Vragenlijst en frequentieverdeling 15

Samenvatting

Reorganisaties op het werk hebben effect op de gezondheid. Bij 41% van de werknemers die de afgelopen twee jaar een reorganisatie hebben meegemaakt heeft het veranderingsproces geleid tot gezondheidsklachten. Met name stress, spanningen en slapeloosheid scoren hoog.

Gezondheidsklachten kunnen worden verminderd door werknemers meer te betrekken bij de veranderingen. Aan een kwart van de werknemers is in het geheel niet meegedeeld waarom er veranderingen op het werk moesten plaatsvinden; een aantal tast na afloop nog steeds in het duister waarom veranderingen nodig waren.

Wat betreft invloed is het beeld nog somberder. Werknemers zijn in grote meerderheid niet in de gelegenheid gesteld om, in groepsverband noch individueel, invloed uit te oefenen op de veranderingen. Wat betreft veranderingen voor de eigen werksituatie heeft 37% gelegenheid gehad om in enige mate invloed uit te oefenen. Het blijkt dat als werknemers meer invloed hebben er minder gezondheidsklachten ontstaan.

Opmerkelijk is dat ondanks de minimale betrokkenheid het oordeel van werknemers over de richting van de veranderingen toch genuanceerd is. Weliswaar ziet ongeveer eenderde van de werknemers de afgelopen veranderingen als een verslechtering, daar staat tegenover dat een kwart spreekt van een verbetering.

In het algemeen blijkt ook dat werknemers positief gestemd zijn tegenover veranderingen op het werk. De meeste werknemers huldigen in meerderheid standpunten als 'veranderingen leiden tot nieuwe uitdagingen'. Ook vindt driekwart van de werknemers dat er in het eigen bedrijf best efficiënter kan worden gewerkt. Desalniettemin maakt tweederde van de werknemers (in de zomer van 2008) zich zorgen over de toekomst op het werk.

Veranderingen op het werk hebben ook gevolgen voor het privéleven van werknemers. Bijna de helft van de werknemers noemt effecten van reorganisaties op de persoonlijke situatie, met name irritaties in de omgang met anderen en verwaarlozing van privé-taken.

1. Inleiding

“Ik heb er véél last van gehad. Ik treurde. Ik werd passief. Ik wist niet hoe er mee om te gaan.”

Aan het woord is een werknemer bij een opleidingsinstituut. Zij vertelt over de gevolgen van aangrijpende gebeurtenissen die haar op het werk zijn overkomen. Er ontstaat veel leed in bedrijven. Bedrijven veranderen voortdurend, er worden nieuwe concepten en werkmethoden ingevoerd, wéér nieuwe leidinggevenden maken hun opwachting. Niet alle veranderingen zijn welkom. En veranderingen kunnen tot gezondheidsproblemen leiden.

De werknemer: ‘Zeker de eerste vier maanden heb ik enorm veel contact gehad met mijn ex-collega’s. Ik hechtte veel aan relaties. Dat maakte ook dat ik er veel last van had. Ik voelde me ook schuldig naar de klanten. Ik voelde dat ik de klanten in de steek had gelaten. De organisatie heeft het naar de klanten ook slecht afgehandeld.’

Wat is er aan gezondheidsklachten te doen? Zijn negatieve gevolgen van reorganisaties te voorkomen? Wat is de rol van vakbond en ondernemingsraad?

Naar deze vragen heeft FNV Bondgenoten een onderzoek gedaan. Voor u ligt het verslag.

In de zomer en het najaar van 2008 heeft de bond een enquête verspreid, zijn er interviews geweest met werknemers en is gesproken met deskundigen. Uiteindelijk hebben meer dan 500 werknemers meegedaan aan de enquête. Tevens zijn interviews afgenomen waarvan samenvattingen in het verslag zijn te vinden. De informatie is vergaard in een periode voordat in november 2008 de gevolgen van de kredietcrisis zichtbaar werden. De conclusies van het onderzoek krijgen door de economische crisis nog meer waarde.

Deze vraagstelling is een nieuw aandachtsgebied voor de Nederlandse vakbeweging. Vanouds is de benadering van reorganisatievraagstukken altijd gericht geweest op rechtspositionele aspecten. Is een reorganisatie noodzakelijk en wat zijn de consequenties voor werknemers in de rechtspositie? De gevolgen voor de gezondheid kwamen maar mondjesmaat aan bod.

Dit onderzoek beoogt om vakbondsbestuurders en ondernemingsraden (en uiteindelijk ook werkgevers) handvatten te geven om bij reorganisaties aandacht te besteden aan de gevolgen voor mentale aspecten van veranderingsprocessen en uiteindelijk de gezondheid van werknemers. Door meer aandacht voor deze effecten kunnen bedrijfsreorganisaties op een betere manier worden uitgevoerd.

2. Onzekerheid, stress en gezondheidsklachten

Hoe ontstaan stress en gezondheidsklachten als gevolg van onzekerheid?

Wat is het mechanisme dat hier optreedt?

Van belang is eerst in te gaan op het verschijnsel stress. Stress is een reactie van het menselijk lichaam op een moeilijke situatie waarmee mensen worden geconfronteerd. Het is een reactie die heel lang geleden er voor zorgde dat mensen konden overleven. Stel je voor dat je als holbewoner in het Stenen Tijdperk opeens oog in

de bankemployé

“Het is allemaal veel harder geworden. Zakelijker. De identiteit van de bank van vroeger is niet meer herkenbaar. Er is een reorganisatie geweest waarbij ik boventalig ben verklaard. Ik werk bij de groep ICT, op hbo-niveau. Mijn manager vond dat ik meer aankon. Het klinkt als een compliment, dat je méér aankan in je functie. Aan de andere kant is het ook een mokerslag.

Maar ik ben helemaal niet tegen verandering. Die moeten er soms zijn. Door emoties is er nog nooit geld verdiend. Ik begrijp de organisatie wel. Want wij moeten stand houden in deze barre commerciële tijden. Ik ben me ervan bewust dat er geld verdiend moet worden.

En ik krijg begeleiding. Samen moeten we bekijken of ik een andere job kan vinden. Ik zie het nóg positief tegemoet. Want als je bij de pakken neer gaat zitten is het helemaal bekeken. Ik heb geen gezondheidsklachten. Ik slaap goed en eet goed. Ik kan alles goed relativeren. Elke dag weet ik wat ik doe en ik doe wat ik wil. Er is ook altijd tijd voor een gesprek.”

oog staat met een leeuw. Als dat niet spannend is. Je moet héél snel beslissen wat je gaat doen: vechten of vluchten. De mens is daartoe in staat, omdat het hele lichaam wordt gemobiliseerd. Het hart gaat sneller kloppen, het bloed wordt als een razende rondgepompt, de spijsvertering wordt stilgelegd. Signalen worden opgepikt met behulp van stresshormonen als adrenaline of cortisol.

Iedereen kan zich dergelijke situaties wel voor de geest halen. Als je op een zebra loopt en er komt opeens een auto recht op je af scheuren. Of je staat aan de lopende band, er is een storing en als je niet heel snel reageert ontstaat een enorme puinhoop. Of de treinconductor wordt belaagd door passagiers die hun kaartje niet willen laten zien.

Bij een kortdurend incident is de stressreactie een ‘gezonde reactie’. De werknemer wordt in staat gesteld om heel snel te reageren. En na afloop, als de spanning is geweken, neemt de alertheid af. Maar je moet nog wel even bijkomen.

Bij langdurige gebeurtenissen blijft de stressreactie bestaan, het lichaam verkeert als het ware in een voortdurende fase van paraatheid. De langdurige stress wordt zo een ‘ongezonde reactie’. Het menselijk lichaam wordt eigenlijk gesloopt door deze permanente activering.

Het gevolg zijn stemmingsveranderingen, irritaties, slechte concentratie, fouten en ongelukken op het werk. Het kan ook leiden tot gezondheidsklachten als burnout en hart- en vaatziekten.

Mensen met een burnout zijn vaak juist niet meer actief. Ze zijn lusteloos, weinig geïnteresseerd in de omgeving. Ze zijn voortdurend moe, maar liggen de halve nacht wakker.

Oorzaken voor stress worden stressoren genoemd. Er zijn verschillende stressoren op het werk, de belangrijkste is waarschijnlijk hoge werkdruk. Door hoge werkdruk en nieuwe taakeisen, vaak in combinatie met de onmogelijkheid om daar verandering in aan te brengen, worden werknemers steeds meer opgefokt.

de metaalarbeider

“Ik werkte bij een bedrijf dat dockshelters maakt. Ik was lasser en slijper. Ik heb er een longziekte opgelopen. Pulmerale ciderose. Mijn longen zitten vol ijzerdeeltjes. Daarna heb ik op therapeutische basis gewerkt, het laatste jaar halve dagen. Op het laatst lukte ook dat niet. Ik kan me onvoldoende inspannen, ben altijd benauwd. Ik zit nu hele dagen thuis.

Toen ik de ziekte kreeg heeft was bedrijf niet bereid mijn loon aan te vullen. Ik heb ongeveer twintig minuten met de directeur gepraat. Ze hebben me wel ander werk gegeven, maar ik wilde vanwege de dampen ook niet meer in die ene hal werken. Ik heb 36 jaar bij het bedrijf gewerkt, met plezier. Het bedrijf was wel goed. Nu hebben we een nieuwe directie gekregen. Die hadden geen boodschap aan mij. Wat ze mij hebben aangedaan, en hoe ze mij aan de kant hebben gezet, daar ben ik helemaal niet tevreden mee. Je bent de laatste in de rang. Je hebt niets te vertellen. Ik kan nog de heg knippen of de bladeren van de straat vegen. Maar na een korte inspanning moet ik altijd even uitrusten. Ik kan niets meer.”

Een andere stressor zijn aangrijpende gebeurtenissen op het werk die onvoldoende zijn verwerkt, zoals een overval op de winkel of iemand die zich voor een trein werpt. Deze onverwerkte gebeurtenissen kunnen leiden tot het post-traumatisch stress syndroom (PTSS).

Ook onzekerheid op het werk kan een stressor zijn. Inmiddels is er veel internationaal onderzoek gedaan dat erop duidt dat baanonzekerheid kan leiden tot gezondheidsklachten.

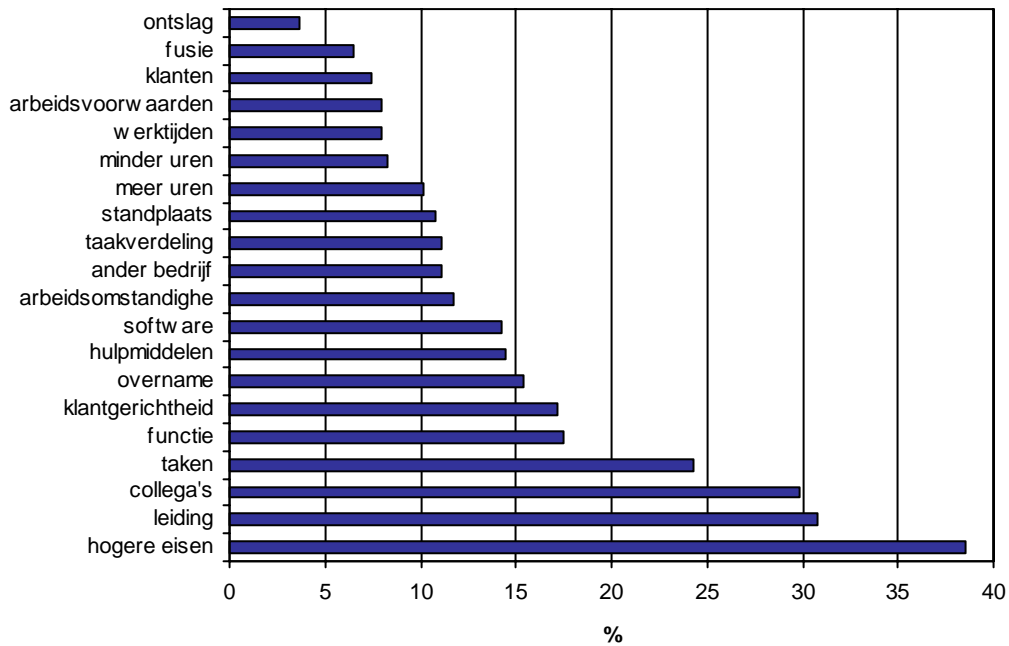
Er is al veel studie gedaan naar effecten van reorganisaties. De onzekerheid die het gevolg is van reorganisaties kan tot gezondheidsklachten leiden. Een ander aspect is dat werknemers zich niet ziek durven melden, om maar niet bovenaan de ontslaglijst te staan, hetgeen de gezondheid kan verslechteren. Ook bij de werknemers die na een reorganisatie overblijven kunnen gezondheidsklachten optreden. Hier speelt schuldgevoel een rol (waarom mag ik blijven en mijn collega niet?), dan wel de voortdurende onzekerheid (wanneer ben ik aan de beurt?).

3. Veranderingen op het werk in vele gedaanten

“De druk op het werk is verhoogd, we maken langere dagen dan normaal.”

“Na de fusie is er een ander managementteam gekomen dat geen rekening houdt met de sfeer op de werkvloer.”

In de enquête is gevraagd welke veranderingen werknemers de afgelopen twee jaar hebben meegemaakt. Dat levert een breed palet op aan verschillende veranderingen op het werk.



grafiek 1. Welke veranderingen heeft u de afgelopen twee jaar meegemaakt?

Slechts voor één op de vijf werknemers is het werk de afgelopen twee jaar in het geheel niet veranderd. Voor zo'n vijftig procent geldt dat het werk enigszins is veranderd en de rest (meer dan 30%) is het werk geheel veranderd.

"We moeten meer volgens protocollen werken en meer gesprekken met klanten voeren."

"Er zijn meer taken bijgekomen die het werk gevarieerder maken."

Werknemers op jongere leeftijd hebben meer te maken met veranderingen dan oudere werknemers. Werknemers met een hogere opleiding moeten meer veranderen dan werknemers met een lagere functie. In grote bedrijven veranderd het werk meer dan in kleine bedrijven. Naarmate werknemers korter in een functie werken is er vaker sprake veranderingen in het werk dan bij werknemers die al lang in dezelfde functie werken.

"We werken met minder mensen, dat geeft een hogere werkdruk."

"Er is meer personeelsverloop."

"Mijn uurloon is verlaagd. Dat kon ik accepteren of ontslag nemen."

Wat verandert er precies op het werk? In grafiek 1 wordt een weergave gegeven van wat werknemers meemaken. Het meest komt voor andere vormen van het werk organiseren. Hogere eisen aan de uitvoering van het werk, andere leiding, andere taken om uit te voeren, een andere functie. Dit gebeurt relatief veel (meer dan 15%

medewerkster trainingsinstituut

“Ik heb tien jaar bij een groot trainingsinstituut gewerkt. Tot volle tevredenheid met goede beoordelingen. Op een bepaald moment ging de organisatie onder de loep. Toen hadden we een grote personeelsbijeenkomst. We zouden van vier managers naar twee managers gaan. Vervolgens werd er niets meer over gehoord. Dat heeft heel veel onrust gegeven. Er gingen heel veel verhalen de ronde, maar niemand wist of dat hét verhaal was.

Op een gegeven moment moest ik een advertentie in de krant zetten. Dat hoorde bij mijn functie. Ik bekeek die gevraagde functie en ik zag dat het mijn eigen functie was. Daar moest ik een advertentie voor plaatsen.

Ik ben naar mijn directe baas gegaan, de algemeen directeur. Die zei: ‘Ik heb het gedelegeerd aan die en die manager.’ Drie weken heb ik vervolgens niets gehoord. En toen heb ik met die manager gesproken. Die zei: ‘We zoeken een jong en dynamisch persoon.’ En ik ben 62 jaar.

Ik heb zelf ontslag genomen. Er was geen plek voor mij in de organisatie. Dan ga ik niet kijken of er in het archief nog een plaatsje voor mij is.

Ik heb er heel veel last van gehad. Het maakt je passief. Ik wist niet hoe ik er mee om moest gaan. Ik ben heel argwanend geworden, ik heb het vertrouwen in mensen wel verloren. Dit heeft een enorme impact. En ik ben me bewust dat dit consequenties heeft voor mijn functioneren. Maar ik kan het niet veranderen. Mijn enthousiasme is weg.”

van de geënquêteerde werknemers geeft deze antwoorden). De veranderingen op het gebied van rechtspositie of ontslag komen naar verhouding minder voor. Minder dan tien procent noemt andere werktijden, andere arbeidsvoorwaarden, fusie of ontslag.

Gemiddeld noemt elke werknemer drie verschillende veranderingen die de afgelopen twee jaar zijn opgetreden.

4. Weinig informatie, nog minder invloed op veranderingen

“Op een bepaald moment ging de organisatie onder de loep. Toen hadden we een grote personeelsbijeenkomst. Het is namelijk goed om dan alle neuzen dezelfde kant op te laten staan. Toen kon er nog weinig over worden gezegd. We zouden van vier managers naar twee managers gaan. Vervolgens werd er niets meer over gehoord. Dat heeft heel veel onrust gegeven. Er gingen heel veel verhalen de ronde. Maar niemand wist of dat hét verhaal was.”

Opvallend is dat in veel bedrijven de leiding niet echt scheutig is met het geven van informatie over veranderingen. Slechts de helft van de geënquêteerde werknemers heeft informatie gekregen waarom de veranderingen nodig waren. Een kwart van de werknemers heeft maar een deel van de informatie verkregen. Aan het resterende kwart is niet meegedeeld waarom veranderingen nodig waren; een deel daarvan tast nog steeds in het duister naar waarom veranderingen nodig waren.

de laboratoriummedewerkster

“De werktijden zijn van 8 tot 4 uur. Maar om 4 uur gaat bijna nooit iemand naar huis. Dat is altijd later. Mensen maken regelmatig werkweken van 50-60 uur. De mensen zijn al blij als ze om 5 uur weg kunnen, maar dat is meestal 7 of 8 uur 's avonds.

Die werkweken die wij maken, dat is echt verschrikkelijk. Dat kan gewoon niet. Er wordt een voorstel gedaan om in ploegendienst te gaan draaien. Een ploeg van 8 tot 4 uur en een ploeg van 12 tot 8 uur. Het is niet mogelijk meer mensen in te schakelen. Er is apparatuur aangeschaft, dat moet gebruikt worden. Er komt overigens wel apparatuur bij. De manager van de afdeling zal op korte termijn een voorstel doen. Eerder was er een proef van een maand. Toen was er bijna niemand die de avonddienst wilde draaien.

Ondertussen zijn er mensen weggegaan. Er zijn nieuwe mensen aangenomen. Bij de nieuwe mensen werd in het contract bedongen dat ze bereid zijn om avonddienst te doen. Zo wordt het door de werkgever opgelost. Maar de werknemers komen niet met een alternatief. De kracht van de werkgever is dat we niet één groep zijn.”

Een ander punt is of werknemers invloed hebben. Ongeveer zeventig procent van de werknemers kan niet zelfstandig of in groepsverband invloed uitoefenen op de richting van de veranderingen. En als men al in groepsverband invloed uitoefent is het veelal via het werkoverleg of een stuurgroep of een gebruikersgroep. Invloed uitoefenen via ondernemingsraad of vakbond komt minder voor.

Maar kunnen werknemers misschien wel invloed uitoefenen op gevolgen van veranderingen voor hun eigen functie? Ongeveer één op de drie werknemers kan (meestal slechts voor een deel) invloed uitoefenen op de veranderingen. In die gevallen kon men zijn wensen uiten en zijn die ook gerealiseerd. In andere situaties kon men kiezen uit verschillende opties.

Wat opvalt is dat ondanks dat men vaak slecht geïnformeerd is en niet betrokken wordt, veel werknemers het toch ook wel eens zijn met de reden waarom er veranderingen werden doorgevoerd. Bijna driekwart van de werknemers is het geheel of voor een deel eens met de reden waarom er veranderingen moesten plaatsvinden. Ook over het resultaat van de veranderingen zijn werknemers genuanceerd. Ongeveer driekwart van de werknemers vindt dat het doel van de veranderingen gehaald is.

5. Gezondheidsklachten en andere gevolgen door verandering

Een belangrijke vraag in het onderzoek is of de veranderingen bij de betreffende werknemer hebben geleid tot gezondheidsklachten. Bij vier op de tien werknemers is dat inderdaad het geval. Een aantal klachten zijn feitelijke gevolgen van de reorganisatie, bijvoorbeeld door andere machines, werkmethoden of het anders organiseren van taken. En een aantal klachten is het gevolg van de onzekerheid die gepaard ging met het veranderingsproces.

de medewerkster confectie

"Ik heb een mbo-opleiding gevolgd voor werk in de confectie. Ik woonde in Enschede. Daar was geen werk. Ik ben naar Amsterdam gegaan, daar ben ik toch de confectie ingerold. Ik ben gaan patroon tekenen. Vroeger ging dat met de hand, maar na verloop van tijd steeds meer met de computer.

Na zo'n twintig jaar ging het bedrijf onderdelen afstoten. Zo ben ik op een inkoopafdeling in een ziekenhuis terecht gekomen, dat was administratief werk.

Vervolgens ging ik vanuit het westen weer terug naar het oosten van het land. Ik kwam weer in een confectie bedrijf werken, maar dat ging binnen een jaar failliet. Vervolgens heb ik lopen 'rommelen': een tijdje administratief werk gedaan, daarna weer de confectie in als procesmanager. Ik heb daar de implementatie van een computersysteem gedaan. Dat kon ik doen omdat ik bij alle werkzaamheden altijd met computers te maken heb gehad.

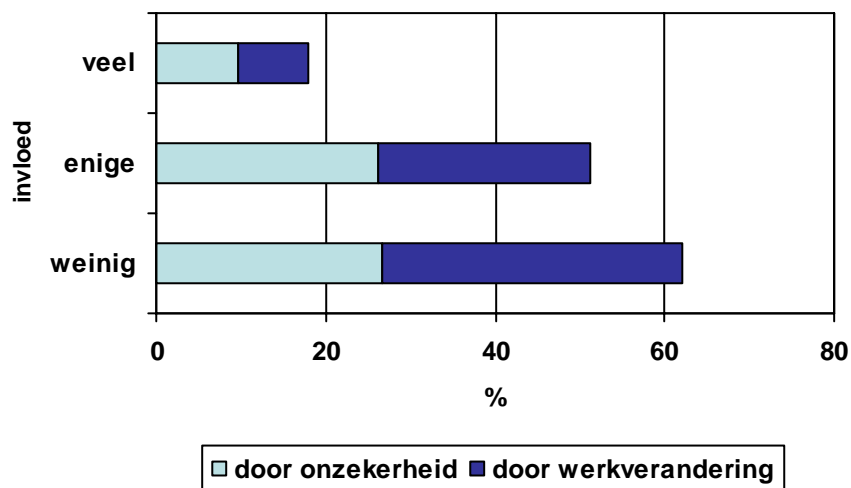
Sinds ik weer in het oosten ben heb ik alleen maar tijdelijke dienstverbanden gehad. Twee jaar geleden zat ik daar wel mee. Ik wist niet welke kant ik op wilde. Daar heeft een reïntegratiecoach me bij geholpen. De coach heeft me geholpen om mijn cv wat algemener te maken. Het werk in de confectie is eigenlijk projectmatig werken met een deadline. Als ik het zo opschrijf kunnen anderen zich er makkelijk in verplaatsen. Dat is wel grappig. Het is een andere manier van denken. De coach heeft me dat laten zien.

Ik lig wel eens wakker over mijn toekomst op het werk. Terwijl mijn baan pas volgend jaar ophoudt ben ik meteen na de vakantie gaan solliciteren. En vrijwel meteen heb ik wat gevonden. Dan denk ik wel 'Wow'. Dat is ook heel positief. Ik heb doorgezeten. En ik heb er met flink wat mensen over gepraat. Dat heeft me er doorheen getrokken."

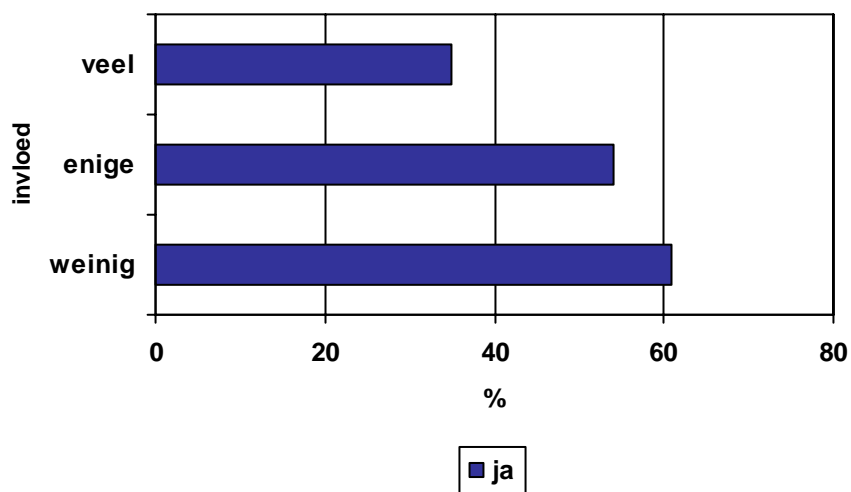
De klachten die het hoogst scoren zijn stress (wordt genoemd door 24%), vermoeidheid (20%) en slapeloosheid (13%).

Daarnaast noemt een vergelijkbaar percentage gevolgen van veranderingen voor het privéleven. Het hoogste scoort 'meer irritaties in de omgang met anderen', dit wordt door 15% van de werknemers genoemd. Ook relatief hoog scoren 'verwaarlozing van privé-taken' en 'spanningen in de relatie'.

Daarnaast noemen werknemers ook gevolgen van de veranderingen voor de eigen prestaties op het werk. Terwijl de gevolgen voor de privésfeer en de gezondheid overwegend negatief scoren, zijn de gevolgen voor het werk veel minder zwartwit. Het aantal werknemers dat zegt dat ze slechter zijn gaan presteren is vergelijkbaar met het aantal dat juist beter gaat presteren. Vaak gaat het ook om aspecten op het werk die beter of minder gaan: veel werknemers hebben minder energie en motivatie dan vóór de veranderingen. Als het gaat om samenwerking met collega's gaat het juist beter.



Grafiek 2. Verband tussen invloed op het veranderingsproces en het antwoord op de vraag of veranderingen voor werknemer persoonlijk hebben geleid tot gezondheidsklachten (door de onzekerheid en dor de veranderingen in het werk). Werknemers met veel invloed hebben minder gezondheidsklachten dan werknemers met weinig invloed.



Grafiek 3. Verband tussen invloed op het veranderingsproces en het antwoord op de vraag of veranderingen voor werknemer persoonlijk hebben geleid tot gevolgen voor het privé-leven?

6. Meer invloed leidt tot minder gezondheidsklachten

Hoe kunnen we voorkomen dat reorganisaties leiden tot gezondheidsklachten en problemen in de privésfeer?

Een belangrijke factor die leidt tot minder klachten is invloed van werknemers op veranderingen. Eerder zagen we al dat werknemers in het algemeen maar mondjesmaat geïnformeerd en betrokken worden bij veranderingen. Dit lijkt echter wel de sleutel tot preventie van klachten.

Werknemers die méér betrokken worden bij de veranderingen blijken minder gezondheidsklachten te hebben en noemen minder gevolgen voor het privé-leven (zie grafiek 2 en 3).

Een werknemer formuleert zijn situatie als volgt: 'Wat mij is overkomen is niet leuk. Maar ik heb greep op de veranderingen. Ik weet wat ik wil en dat doe ik ook. Ik kan goed relativeren. Ik eet en slaap goed. Ik heb geen gezondheidsklachten.'

Het gaat er dus om dat werknemers zelf greep houden op hun situatie en zelf regie voeren als het gaat om hun toekomst. Daar waar werknemers geen greep hebben op hun toekomst ontstaat onzekerheid en die onzekerheid leidt tot gezondheidsproblemen.

7. Veranderingsgezindheid van werknemers

Willen werknemers wel veranderen? Mensen zijn in het algemeen 'gewoontedieren'. Ze gaan in een ruimte het liefste weer naar dezelfde plek waar ze altijd zitten. En ze houden zich vast aan dezelfde dagelijkse of wekelijkse routine. En werknemers zitten vaak niet te wachten op veranderingen.

Zou het kunnen zijn dat er een psychologische component meespeelt in het ervaren van reorganisaties?

Daarom zijn in het onderzoek enkele stellingen voorgelegd over veranderingsgezindheid. Bijvoorbeeld de stelling 'Verandering is bijna altijd een verslechtering' wordt onderschreven door één op de vijf werknemers. De stelling 'verandering leidt tot nieuwe uitdagingen' wordt echter onderschreven door zestig procent van de werknemers. Al met al blijkt niet uit deze cijfers dat werknemers alles bij het oude willen laten.

Opvallend is ook dat op de stelling 'Er kan in ons bedrijf best efficiënter worden gewerkt' door tweederde van de werknemers bevestigend is geantwoord. Het blijkt dus dat werknemers met een relatief open vizier de toekomst tegemoet gaan.

De vraag is vervolgens of deze veranderingsgezindheid ook van invloed is op het ontstaan van gezondheidsklachten. Er is wel een verband tussen veranderingsgezindheid en gezondheidsklachten, maar het verband is zwakker dan tussen invloed en gezondheidsklachten. Het lijkt erop als het verband vooral één kant op gaat: de echte 'optimisten' hebben minder gezondheidsklachten dan anderen; maar pessimisme naar de toekomst leidt niet tot meer klachten.

de chauffeur

“Het transport is wel veel sneller geworden. Ik rijd nu vooral groente. Dat kun je tot tien uur bestellen en de volgende dag moet je voor zes uur geleverd hebben. Het is veel dynamischer. In andere opzichten blijft veel hetzelfde: het is laden, lossen en het stuur ronddraaien.

De auto wordt steeds beter. We hebben nu satellietnavigatie. Vroeger had je veel meer in je hoofd zitten. De nieuwe generatie chauffeurs hoef je allemaal niet meer te vragen waar een klant zit. Die rijden gewoon achter hun navigatie aan.

Er dreigt voor ons een grote verandering aan te komen, dat is de 48-urige werkweek. Als wij nog maar 48 uur mogen werken gaat ons dat 20% loon schelen. En we lopen al zo'n 18 tot 20% achter op de loonontwikkeling. En daar komt nog bij dat je je eigen auto kwijtraakt. Een chauffeur is erg gesteld op zijn eigen auto. Het is je woonkamer en je slaapkamer. Als je elke keer van woonkamer verandert is dat niet leuk.

Wat betreft het principe, daar kan ik me wel in vinden. Mijn vrouw en ik willen binnenkort kinderen en die wil ik zien opgroeien. ”

8. Arbeidsmarktpositie, leeftijd en opleiding

Het is denkbaar dat werknemers met een goede arbeidsmarktpositie zich minder zorgen maken over hun toekomst. De gedachte is dat zij toch wel weer aan het werk komen. De positie op de arbeidsmarkt wordt mede bepaald door leeftijd en opleiding, hoe lager de leeftijd en hoe hoger de opleiding, hoe beter de positie op de arbeidsmarkt. En naarmate men langer in dezelfde functie zit, heeft men een minder goede arbeidsmarktpositie.

Als het gaat om gezondheidsklachten is er natuurlijk ook een direct verband tussen leeftijd en gezondheid: naarmate mensen ouder worden nemen gezondheidsklachten in het algemeen toe.

Bij werknemers met een slechte arbeidsmarktpositie leiden veranderingen op het werk eerder tot gezondheidsklachten dan bij werknemers die van mening zijn dat ze altijd werk krijgen. Dat geldt in het algemeen ook voor oudere werknemers, werknemers met een lage opleiding en werknemers die al langere tijd dezelfde functie vervullen.

Werknemers met een slechte arbeidsmarktpositie krijgen ook meer privé-problemen als gevolg van veranderingen op het werk. Dit verband is echter minder sterk dan het verband met gezondheid.

9. Blik naar de toekomst

De enquête is zoals eerder vermeld in de zomer van 2008 afgenomen. Ook toen – ruim voor de kredietcrisis en de crisis in de reële economie – waren werknemers niet gerust op de toekomst. Meer dan zestig procent van de werknemers maakte zich toen in meer of mindere mate zorgen over de toekomst.

De belangrijkste redenen die zich toen aandienden voor verandering waren nieuwe inzichten hoe er gewerkt moet worden en nieuw management. Er is nieuw management, en dat betekent verandering.

de inkoper bloemenveiling

“Ik ben werkzaam in de bloemenexport en dat al veertig jaar lang. Op dit moment hebben we te maken met een verschuiving van de groothandel voor bloemenwinkels naar handel voor supermarkten. De bloemen die je vroeger kocht bleven één à twee dagen in de koelcel. Tegenwoordig kunnen ze wel één à twee weken in de koelcel staan. Supermarkten doen een prijsaanvraag voor een vaste prijs voor de hele week, terwijl de prijs dagelijks schommelt op de veiling. De supermarkten kopen op het moment dat ze denken dat ze een gunstige prijs krijgen.

Ik was altijd inkoper. Als inkoper ben je verantwoordelijk voor de kwaliteit. Ik weigerde om te kopen op het moment dat de prijs interessant werd. Ik vind dat de kwaliteit eronder te lijden heeft. Als u wel eens een bosje koopt in de supermarkt zult u dat ongetwijfeld merken.

Men verplicht de inkopers om door te werken tot het werk af is. Dat staat ook wel een klein beetje in de cao, en volgens de nieuwe Arbeidstijdenwet mag je wel overwerken. Maar als je maandenlang structureel overwerkt wordt het een ander verhaal. Ze hebben mij de keus gegeven om verdeler te worden en ik heb de keuze gemaakt. Van al die veranderingen slaap ik niet slecht. Mede gezien mijn leeftijd. Ik mag over 17 maanden met pensioen. Mij kan weinig meer overkomen. Maar mijn visie is dat deze branche gaat verdwijnen uit Nederland, in elk geval voor een deel. Daarom zijn veilingen gefuseerd. Het gaat naar Afrika toe, waar veel bloemen ook worden geteeld.”

Bijlage. Vragenlijst en frequentieverdeling

Toelichting. De vragenlijst is verspreid per post via een steekproef van het ledenbestand van FNV Bondgenoten. Op de website van FNV Bondgenoten konden mensen de vragen beantwoorden. In totaal hebben 525 werknemers meegedaan met het onderzoek. De reacties op de website zijn meegenomen in het berekenen van onderlinge verbanden. In deze bijlage zijn uitsluitend de reacties verwerkt die via de schriftelijke steekproef (N=330) tot stand zijn gekomen en een beeld geven dat representatief is voor het ledenbestand van FNV Bondgenoten.

VERANDERINGEN IN UW WERK

Deze vragenlijst gaat over veranderingen in uw werk. Zijn er veel veranderingen in uw werk? Heeft u last van de onzekerheid die hiermee mogelijk gepaard gaat? Zijn veranderingen altijd noodzakelijk? Hoe wordt hier in uw bedrijf mee omgegaan?

FNV Bondgenoten wil het graag van u weten. Als vakbond willen we graag werknemers zo goed mogelijk ondersteunen. Uw ervaringen over mogelijke problemen en oplossingen zijn belangrijk om u en uw collega's nog beter van dienst te zijn. Graag verzoeken wij u om nu deze vragenlijst te beantwoorden.

De ingevulde vragenlijst s.v.p. verzenden naar FNV Bondgenoten, t.a.v. Joske Gardien, Antwoordnummer 383, 3500 VC Utrecht (geen postzegel nodig).

De vragenlijst is anoniem. Uw naam of dat van uw bedrijf wordt niet gebruikt. Als u het verslag toegezonden wilt krijgen of zelf benaderd wilt worden, kunt u op het einde van de vragenlijst uw naam en adres doorgeven.

Deel 1. Vragen over veranderingen in het verleden

1. Als u kijkt naar uw werk twee jaar geleden en dit vergelijkt dat met uw werk nu, is dat veranderd?

ja totaal veranderd	31,4%
ja enigszins veranderd	48,8%
geheel niet veranderd (<i>ga door naar vraag 20</i>)	19,8%

(N = 330)

2. In welk opzicht is uw werk in vergelijking met twee jaar geleden veranderd? (*meer antwoorden mogelijk*)

ik heb andere taken	30,5%
ik heb een andere taakverdeling	14,3%
er worden hogere eisen gesteld	48,6%
er wordt meer klantgerichtheid gevraagd	22,0%
ik gebruik andere hulpmiddelen, instrumenten of werkmethoden	18,5%
ik gebruik andere computerprogramma's	17,8%
ik werk in een andere functie	22,4%
ik werk bij een ander bedrijf	13,9%
ons bedrijf is overgenomen door een ander bedrijf	19,3%
ons bedrijf is gefuseerd	8,1%
er zijn andere collega's	37,8%
er zijn collega's zijn ontslagen	18,5%
ik ben ontslagen	5,0%
ik heb een andere leidinggevende	38,4%
ik heb andere klanten	9,7%
ik heb een andere standplaats	13,9%
ik werk meer uren per week	13,1%
ik werk minder uren per week	10,4%
ik werk op andere tijden	10,0%
ik heb andere arbeidsvoorwaarden	10,0%
ik heb andere arbeidsomstandigheden	15,1%

(N = 259)

3. Kunt u hieronder toelichten wat er precies is veranderd?

.....

In de volgende vragen wordt gevraagd naar hoe u de verandering hebt ervaren. Het kan zijn dat er het afgelopen jaar meer veranderingen tegelijkertijd hebben plaatsgevonden. Probeer in dat geval bij de beantwoording de belangrijkste verandering voor ogen te houden.

4. Vindt u de verandering voor u zelf een verbetering of verslechtering?

verbetering	25,1%
verslechtering	36,9%
op onderdelen een verbetering, op onderdelen verslechtering	35,0%
geen verschil	3,0%

(N = 263)

5. Heeft u zelf gekozen voor deze verandering?

ja, het was mijn persoonlijke wens om te veranderen (ga door naar vraag 13)	15,2%
ja, maar de aanleiding kwam vanuit de organisatie	16,0%
nee	68,8%

(N = 263)

6. Heeft u als individuele werknemer de gelegenheid gehad om invloed uit te oefenen op de richting van de veranderingen in het bedrijf?

ja	2,7%
deels	23,2%
nee	74,1%

(N = 220)

7. Heeft u in groepsverband de gelegenheid gehad om invloed uit te oefenen op de veranderingen?

ja	5,0%
deels	26,6%
nee (ga door naar vraag 9)	68,5%

(N = 220)

8. Op welke manier is er in groepsverband invloed uitgeoefend op de veranderingen?

via het werkoverleg in onze afdeling	52,2%
via een afvaardiging van werknemers (bv. stuurgroep of gebruikersgroep)	21,7%
via de ondernemingsraad	15,9%
via de vakbond	1,4%
anders, namelijk . .	8,7%

(N = 69)

9. Heeft u als individuele werknemer de gelegenheid gehad om invloed uit te oefenen op de veranderingen wat betreft uw eigen werksituatie?

ja	9,0%
deels	28,4%
nee (ga door naar vraag 11)	62,6%

(N = 222)

10. Op welke manier heeft u invloed uitgeoefend op de veranderingen in uw eigen werksituatie?

ik heb mijn wensen geuit en die zijn gerealiseerd	51,3%
ik heb kunnen kiezen uit verschillende mogelijkheden	20,5%
ik heb een aanbod kunnen afwijzen, het volgende aanbod moest ik accepteren	10,3%
anders, namelijk	17,9%

(N = 78)

11. Is aan u meegedeeld wat de reden was waarom er veranderingen in het werk moesten plaatsvinden?

ja	50,0%
deels	24,8%
nee, maar ik weet wel wat de reden is	18,3%
nee en ik tast -nog steeds- in het duister naar wat de reden is (ga door naar vraag 14)	6,9%

(N = 218)

12. Bent u het eens met de reden waarom er veranderingen in het werk moesten plaatsvinden?

ja	24,9%
deels	47,8%
nee	27,3%

(N = 205)

13. Is het doel van de veranderingen gerealiseerd?

ja	27,0%
deels	49,4%
nee	23,6%

(N = 237)

14. Heeft het veranderingsproces bij u persoonlijk geleid tot gezondheidsklachten? (meer antwoorden mogelijk)

ja, door de onzekerheid	17,2%
ja, door andere methoden of organisatie van het werk	23,8%
nee (ga door naar vraag 16)	59,0%

(N = 261)

15. Welke gezondheidsklachten heeft u gehad? (meer antwoorden mogelijk)

stress, spanningen	24,5%
vermoeidheid	20,3%
lusteloosheid	6,7%
slapeloosheid	13,0%
burnout	3,6%
klachten aan het bewegingsapparaat	9,7%
anders, namelijk . . .	3,0%

(N = 330)

16. Heeft u zich de afgelopen twee jaar ziek gemeld?

ja, ik was minder dan een week ziek	28,6%
ja, ik was méér dan een week en minder dan een maand ziek	17,9%
ja, ik was méér dan een maand ziek	21,8%
nee	31,7%

(N = 262)

17. Heeft het veranderingsproces gevolgen gehad voor uw privé-leven?

ja	43,9%
nee (ga door naar vraag 19)	56,1%

(N = 262)

18. Welke gevolgen zijn er geweest voor uw privé-leven? (meer antwoorden mogelijk)

verwaarlozing van mijn taken in de privé-sfeer	13,6%
meer irritaties in de omgang met anderen	15,5%
meer spanningen in de relatie	12,1%
meer spanningen in de opvoeding van kinderen	3,0%
meer spanningen met anderen	6,1%
minder irritaties en spanningen, betere kwaliteit privé-leven	3,9%
anders, namelijk . . .	6,1%

(N = 330)

19. Heeft de verandering gevolgen gehad voor uw prestaties op het werk?

ja, betere prestaties	16,1%
ja, slechtere prestaties	17,2%
in sommige opzichten betere en in andere opzichten slechtere prestaties	35,2%
nee (ga door naar vraag 21)	31,4%

(N = 261)

20. Welke gevolgen zijn er geweest voor uw functioneren op het werk? (meer antwoorden mogelijk)

<i>slechtere prestaties</i>		<i>betere prestaties</i>	
minder motivatie	27,9%	meer motivatie	13,0%
minder energie	21,2%	meer energie	8,2%
irritaties met collega's	15,2%	beter samenwerken met collega's	15,8%
slechtere dienstverlening klanten	6,4%	betere dienstverlening aan klanten	6,7%
meer fouten	10,9%	minder fouten	3,3%
minder creativiteit	15,5%	meer creativiteit	10,3%
anders, namelijk . .	2,7%	anders, namelijk . .	2,4%

(N = 330)

Deel 2. Vragen over veranderingen in de toekomst

21. Als u kijkt naar uw werk de komende twee jaar en vergelijkt met uw werk nu, zijn er veranderingen te verwachten?

ja, mijn werk wordt – waarschijnlijk - totaal veranderd	20,6%
ja, mijn werk wordt – waarschijnlijk - enigszins veranderd	34,8%
nee mijn werk zal – waarschijnlijk - geheel niet veranderen (<i>ga door naar vraag 31</i>)	26,2%
ik weet niet of er iets zal veranderen (<i>ga door naar vraag 23</i>)	18,5%

(N = 325)

22. Weet u zeker dat er de komende twee jaar veranderingen gaan plaatsvinden?

heel zeker	59,3%
waarschijnlijk	36,3%
onzekeer	4,4%

(N = 182)

23. Op basis waarvan verwacht u dat er de komende twee jaar veranderingen plaatsvinden?

op basis van concrete plannen die zijn gecommuniceerd	30,3%
op basis van conceptplannen waarvan ik op de hoogte ben	17,5%
op basis van geruchten	17,5%
er wordt permanent veranderd	22,6%
ik wil zelf graag veranderen in mijn werk (<i>ga door naar vraag 26</i>)	12,0%

(N = 234)

24. Wat is de reden dat u verwacht dat er de komende twee jaar veranderingen plaatsvinden? (*meer antwoorden mogelijk*)

het bedrijf heeft een slechte marktpositie	14,2%
er zijn nieuwe technische mogelijkheden	17,4%
er zijn nieuwe inzichten hoe we moeten werken	45,3%
er is een nieuw management – dat betekent verandering	36,8%
ons bedrijf wordt – waarschijnlijk – overgenomen	13,7%
ons bedrijf gaat fuseren	7,9%
er wordt meer rekening gehouden met wensen van werknemers	5,8%
er wordt meer rekening gehouden met wensen van klanten	22,6%
er wordt meer rekening gehouden met wensen van aandeelhouders	16,8%

(N = 190)

25. Bent u het eens met de reden waarom er veranderingen in het werk moeten plaatsvinden?

ja	18,3%
deels	58,4%
nee	23,3%

(N = 202)

26. Op welk terrein verwacht u veranderingen de komende twee jaar? (*meer antwoorden mogelijk*)

ik krijg andere taken	31,3%	ik ga minder uren werken	5,2%
ik krijg méér taken	36,1%	ik krijg betere arbeidsvoorwaarden	4,8%
ik krijg minder taken	1,3%	ik krijg slechtere arbeidsvoorwaarden	15,2%
ik moet voldoen aan hogere eisen	41,7%	ik krijg betere arbeidsomstandigheden	3,5%
samenwerking met collega's verandert	26,1%	ik krijg slechtere arbeidsomstandigheden	13,0%
ik krijg andere collega's	37,8%	ik krijg een andere standplaats	13,9%
ik krijg minder collega's	12,6%	ik krijg een hele andere functie	10,0%
ik krijg andere hulpmiddelen, instrumenten of werkmethoden	20,9%	ik word als boventallig verklaard	6,1%
ik krijg andere computerprogramma's	17,0%	ik word ontslagen	7,8%
ik krijg een andere leidinggevende	23,9%	ik neem zelf ontslag	10,4%
ik krijg andere klanten	10,0%	ik word ziek	5,7%
ik ga meer uren werken	9,6%	ik word elders gedetacheerd	3,5%

(N = 230)

27. Kunt u hieronder toelichten wat er precies gaat gebeuren?

.....

28. Verwacht u dat de verandering voor u zelf een verbetering of verslechtering zal betekenen?

verbetering	20,9%
verslechtering	31,6%
op onderdelen een verbetering, op onderdelen verslechtering	40,9%
geen verschil	6,7%
(N = 225)	

29. Verwacht u als individuele werknemer de gelegenheid te krijgen om invloed uit te oefenen op de veranderingen?

ja	11,0%
deels	35,7%
nee	53,3%
(N = 227)	

30. Verwacht u in groepsverband (via vakbond, OR of werkoverleg) de gelegenheid te krijgen om invloed uit te oefenen op de veranderingen?

ja	14,7%
deels	36,9%
nee	48,4%
(N = 225)	

31. Maakt u zich zorgen over de toekomst op uw werk?

ja, véél zorgen	16,3%
ja, enige zorgen	49,0%
nee	34,6%
(N = 306)	

Deel 3. Reactie op stellingen

32. Hieronder staan een aantal stellingen. Geef a.u.b. aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de stelling. Als u het helemaal eens bent met de stelling omcirkel dat de 1, als u het helemaal oneens bent omcirkel dan de 5. Als u neutraal tegenover de stelling staat omcirkel dan de 3.

	<i>mee eens</i>			<i>mee oneens</i>	
Verandering is bijna altijd verslechtering	6,1%	13,3%	36,2%	28,2%	16,2%
Uiteindelijk heeft het management in ons bedrijf het beste met de werknemers voor	7,1%	16,5%	39,3%	28,1%	18,1%
Ik zal altijd wel werk vinden, ook buiten dit bedrijf	19,7%	25,6%	22,0%	12,1%	20,7%
In ons bedrijf wordt geen rekening gehouden met de inbreng van werknemers	18,3%	17,6%	28,4%	25,8%	9,8%
Stilstand brengt geen vooruitgang	41,0%	31,3%	16,6%	7,2%	3,9%
Er kan in ons bedrijf best efficiënter worden gewerkt	30,4%	36,3%	23,5%	6,2%	3,6%
Onzekerheid over de toekomst knaagt aan me	21,8%	24,8%	24,4%	15,5%	13,5%
Als je weet waarom er wordt gereorganiseerd accepteer je het beter	24,7%	32,6%	27,6%	9,5%	5,6%
Het is beter over de toekomst optimistisch te zijn	32,5%	37,0%	21,6%	5,9%	3,0%
Ideeën van werknemers worden hier niet op prijs gesteld	13,9%	20,8%	27,4%	22,1%	15,8%
Verandering leidt tot nieuwe uitdagingen	26,0%	32,9%	28,0%	10,9%	2,3%

33. Wat vindt u dat FNV Bondgenoten moet doen op het gebied van veranderingen op het werk?

	<i>mee eens</i>			<i>mee oneens</i>	
FNV Bondgenoten moet: zich inzetten tegen verslechtering van arbeidsvoorwaarden bij reorganisaties	71,2%	21,9%	5,3%	1,0%	0,7%
zorgen voor heldere communicatie bij veranderingen	62,8%	27,9%	7,6%	0,7%	1,0%
zorgen dat mijn bedrijf concurrerend blijft	32,9%	23,5%	28,9%	10,1%	4,7%
streven naar meer zeggenschap van werknemers bij veranderingen	46,7%	35,0%	14,4%	2,6%	1,3%
zorgen dat er de komende jaren niet meer voortdurend wordt gereorganiseerd	41,7%	25,7%	22,0%	7,0%	3,7%

Deel 4. Enkele vragen over uzelf

34. Bent u

man	69,0%
vrouw	31,0%
(N = 319)	

35. Wat is uw leeftijd?

jonger dan 25 jaar	1,6%
25-34 jaar	7,5%
35-44 jaar	20,7%
45-55 jaar	42,6%
ouder dan 55 jaar	27,6%
(N = 319)	

36. Wat is uw hoogste afgeronde dagopleiding?

lagere school	11,6%
mavo – vmbo	35,7%
havo – mbo	33,2%
vwo - hbo	16,6%
universitair	2,8%
(N = 319)	

37. In welke sector bent u werkzaam?

agrarisch	8,6%
metaal en techniek	16,6%
metaalindustrie	5,7%
voedingsindustrie	8,3%
overige industrie	9,6%
handel	4,5%
schoonmaak/uitzendwerk	1,9%
vervoer	10,5%
financiële dienstverlening	14,0%
overige dienstverlening	8,3%
anders namelijk	12,1%
(N = 314)	

38. Hoe groot is uw bedrijf?

minder dan 25 werknemers	14,9%
25 – 100 werknemers	19,4%
100 – 500 werknemers	27,0%
meer dan 500 werknemers	38,7%
(N = 315)	

39. Is uw bedrijf aan de beurs genoteerd?

ja	35,4%
nee	64,6%
(N = 330)	

40. Hoe lang werkt u in uw huidige functie?

minder dan twee jaar	17,1%
meer dan twee en minder dan vijf jaar	13,9%
meer dan vijf en minder dan tien jaar	19,6%
meer dan tien jaar	49,4%
(N = 316)	

41. Heeft u een vaste aanstelling?

ja	91,8%
nee, arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	5,4%
nee, ik ben uitzendkracht	2,8%
(N = 316)	

42. Bent u lid van FNV Bondgenoten?

ja	99,7%
nee, andere FNV-bond	0,3%
nee, CNV of MHP-bond	0%
geen vakbonds lid	0%
(N = 325)	

43. Bent u OR-lid of kaderlid?

OR-lid	4,1%
kaderlid	3,8%
OR-lid én kaderlid	2,8%
geen van beide	89,3%
(N = 319)	

44. Heeft u nog opmerkingen over veranderingen in het verleden of de toekomst, over het beleid van FNV Bondgenoten of over deze vragenlijst?

ja	8,8%
----	------

45. Wilt u de resultaten van het onderzoek ontvangen of wilt u graag verdere informatie geven over de situatie in uw bedrijf? (*meer antwoorden mogelijk*)

ja ik wil graag het verslag ontvangen	38,1%
ja ik wil graag meer over mijn situatie vertellen	3,4%
beide	3,0%
nee	55,5%
(N = 328)	

Vriendelijk dank voor het beantwoorden van de vragenlijst!