

Werkstress bij telewerkers

De balans tussen risico- en beschermende factoren van stress in tijden van een pandemie.

Opleiding: Toegepaste Psychologie
Academiejaar: 2020-2021

Student: Thomas Geleyn
Coördinator: Yannick Hellemans
Eindwerkbegeleider: Els Pazmany
Promotor: Elke Geraerts

Voorwoord

Wat een jaar. Ik herinner me de afronding van mijn eindstage in februari 2020. Nog net op tijd voor de COVID-19 crisis. Niet lang daarna veranderde de wereld. Bruisende volkspleinen veranderden in desolate omgevingen met enkel de wind als eenzame passant. Het winkelcentrum, waar ik bijwerk als winkelbediende in een supermarkt, was niet gevuld met het geluid van gebabbel en ritselende winkelzakken maar met een dissonant geluid van de laatste hits op de radio die voor niemand speelt.

Na verloop van tijd zag ik hoe lastige klanten nóg lastiger werden. Hoe de laksheid van sommigen zich meer dan duidelijk maakt door slechte mondk maskerdracht, het achterlaten van winkelkarren op de meest bizarre plaatsen en hoe mondk maskers en wegwerphandschoenen de parking bekleedden als glitter.

Ikzelf ben een vrij teruggetrokken persoon. Ik kan zeggen over mezelf dat de lockdowns geen al te grote impact op me hebben. Hoewel de isolatie en het gebrek aan contact met momenten doorwegen. Het gebrek aan perspectief is meer dan ooit aanwezig. Er waren perioden waar ik elke ochtend de statistieken bekeek van het aantal vastgestelde besmettingen. Het monotone karakter van de dagen heeft ertoe geleid dat ik bijna geen besef heb van tijd. Het jaar is voorbij gevlogen en voelt aan als “voor het grootste deel verspild”.

Het is echter niet allemaal kommer en kwel. De pandemie heeft me gemotiveerd om mijn eigen muziek te schrijven. Drie uitgebrachte singles later heb ik de kriebel te pakken en heeft mijn liefde voor muziek versterkt. De monotone dagen hebben bij mij ook een keerzijde. De dagen zijn voorspelbaar en brachten, buiten de onzekerheden, rust.

Op een dag kreeg ik een brief in de bus die verkeerd geadresseerd was. De huisnummer klopte maar de naam niet. Na wat detectivewerk bleek de brief bestemd te zijn naar een schuine overbuur. Ik bracht deze plichtsbewust, met mondk masker, naar de deur. De dochter deed open en ik zag haar moeder druk in de weer achter een computer, omgeven door papieren. Ze bedankte me uitvoerig waarna ik met een goed gevoel de straat overstak. Diezelfde dag zag ik een item op het journaal waar verscheidene gezinnen hun ervaring van telewerk verkondigden.

Dit is de inspiratie geweest achter het thema van deze paper. Achter elke gesloten deur zit mogelijks een telewerker die, doorheen alles, zijn of haar werk volbrengt in de mate waarin dit mogelijk is.

Ik wil hierbij iedereen bedanken die me heeft bijgestaan in het uitvoeren van deze bachelorproef Yannick Hellemans die ons bijstond als coördinator. Bedankt voor het luisterend oor tijdens de feedbacksessies met ons allen en voor de kalme, geruststellende houding bij het beantwoorden van onze vragen.

Els Pazmany, bachelorproefbegeleider, wil ik bedanken voor de enorme steun. Bedankt voor de feedback in onze gesprekken waar je me hielp de rode draad te vinden, voor de adviezen omtrent de indeling en het geduld tijdens het uitpluizen van SPSS.

Elke Geraerts, mijn promotor, voor de sturende hand en waardevolle adviezen. Bedankt om me de spreekwoordelijke ‘krukken’ te geven waar ik mee leerde lopen. Bedankt om me te gidsen zonder te leiden.

Medestudent Saskia Van Mol die me het ICT landschap van AP Hogeschool hielp navigeren en me daardoor een hele hoop stress bespaarde.

Ik wil ook mijn moeder bedanken. Ze stond me bij tijdens momenten van stress en geloofde in mijn kunnen wanneer ikzelf dat niet deed. Bedankt om altijd aanwezig te zijn als steun en toeverlaat.

Een welgemeende dankjewel voor AP Hogeschool, Elisah D'Hooge als opleidingshoofd van de richting Toegepaste Psychologie en het lectorenteam. Bedankt dat jullie altijd toegankelijk waren en me in staat stelde mij zo goed mogelijk te ontwikkelen.

Aan al diegene die ik vernoemd heb een laatste dankjewel om het beste in mij naar boven te halen.

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Probleemstelling	8
2.1	Literatuurstudie	8
2.1.1	Person-Environment Fit Model	9
2.1.2	Demand-Control(-Support) Model	9
2.1.3	Vitaminemodel	11
2.1.4	Effort-Reward Imbalance Model	13
2.1.5	Job Demands- Resources Model	14
2.2	Hypotheses	16
3	Methode	17
3.1	Operationalisering	17
4	Resultaten	18
4.1	T-toets al dan niet kinderen	19
4.2	Variantieanalyse leeftijden	19
4.3	Frequentieverdeling bij respondenten met of zonder kinderen	19
4.3.1	Taakeis: Werkdruk	20
4.3.2	Taakeis: Emotionele tol	21
4.3.3	Taakeis: Conflicten werk-privé	22
4.3.4	Hulpbron: Steun van collega's	23
4.3.5	Hulpbron: Team cohesie	24
4.3.6	Hulpbron: Harmonie	25
4.3.7	Hulpbron: Autonomie	26
4.3.8	Hulpbron: Coaching	27
4.3.9	Hulpbron: Steun van leidinggevenden	28
4.4	Open vragen	29
5	Conclusies	31
6	Discussie	32
7	Bibliografie	34
8	Bijlagen	35
8.1	Schets van de enquête	35

Samenvatting

De COVID-19 crisis heeft op alle levensgebieden een grote impact. Het is daarom aan te raden dat onderzoek wordt uitgevoerd naar de gevolgen van maatregelen die getroffen zijn om zo in de toekomst beter te kunnen inspelen op de noden en behoeften van eenieder. Hetzelfde geldt voor werknemers die vanwege de COVID-19 crisis van thuis uit moeten werken. We gaan dieper in op de balans tussen beschermende en protectieve factoren inzake werkstress bij telewerkers, wat voor telewerkers het meest bijdraagt aan stress en waar ze steun uit halen.

Deze zaken worden onderzocht door middel van een zelf opgestelde openbare online enquête waar telewerkers een meerkeuzevragen gedeelte kunnen invullen, gebaseerd op het Job Demands-Resources model, om de balans tussen risico- en protectieve factoren na te gaan. Twee open vragen op het einde van de enquête stellen de respondenten in staat om hun eigen mening te geven over wat het meest bijdraagt en waar het goed loopt. In totaal nemen 117 respondenten deel aan de enquête, waarvan 87 die hem volledig invullen.

De risicofactor “emotionele tol” komt in de antwoordfrequenties het meeste voor met 66%. Werkdruk met 50% en conflicten tussen werk en privé met 19%. Als men kijkt naar protectieve factoren, scoren steun van leidinggevenden en steun van collega’s het laagste. Ruim 33% ervaart een gebrek. Bij autonomie en harmonie geeft 20% van de respondenten aan een gebrek te ervaren. Bij coaching is dit 23% en als laatste, team cohesie, 18%.

Hoewel een groot deel van de respondenten aangeeft wel degelijk deze protectieve factoren te ervaren, is het belangrijk om te onthouden dat protectieve factoren ook risico factoren zijn indien deze niet of amper aanwezig zijn.

Volgens de open vragen valt af te leiden dat het niet conflicten tussen werk en privé zijn, maar de scheiding tussen deze twee, die het vaakst wordt aangehaald als bron van stress. Sociaal contact met collega’s is in de open vragen de factor die het vaakst aangehaald wordt als hulpbron.

Het valt op dat autonomie de vaakst waargenomen hulpbron is, waartegen coaching en steun van leidinggevenden net het minste. In het kader van telewerk lijkt dit logisch. Het wordt aangeraden dat organisaties hier oog voor hebben en deze tekorten opvangen door extra leidinggevend personeel aan te werven om werknemers die hier last van hebben te ondersteunen. Duidelijke afspraken omtrent werkuren of online opleidingen over time management kunnen zinvol zijn om de scheiding tussen werk en privé te bevorderen.

Verder onderzoek is zeker nodig. Een sample size van 87 is niet voldoende om de conclusies te veralgemenen naar de populatie. Grootschalig onderzoek is daarom zeker gewenst. Extra onderzoek waarbij variabelen zoals persoonlijkheid of copingstijl worden toegepast op het ervaren van de balans tussen risico- en protectieve factoren van stress kunnen meer inzicht geven in varianties tussen respondenten.

1 Inleiding

Darwin beschrijft dat het niet de sterkste is maar diegene die zich het best kan aanpassen aan een veranderende omgeving die de grootste kans heeft op overleven.

Sinds maart 2020 heeft de wereld op alle lagen flexibiliteit moeten vertonen om te overleven in tijden van een pandemie vanwege het Coronavirus disease 2019, COVID-19 afgekort. Het dragen van mondklappers, anderhalve meter afstand nemen van de medemens, gedragshygiëne bij hoesten en niezen, familie- en vriendenkringen werden omgevormd tot zorgvuldig gekozen bubbels en kwetsbare bevolkingsgroepen worden uit voorzorg beschermd.

Organisaties en instanties hebben het roer moeten omgooien om de, voorheen, meest vanzelfsprekende zaken op orde te houden. Restaurants schakelen over naar afhaalmaaltijden, boodschappen doen doe je met een tijdslimiet met vooraf ontsmette winkelkarren en het liefst alleen.

COVID-19, en de maatregelen rondom, hebben een enorme impact op bijna alle delen van het leven, hetzij psychologisch, lichamelijk, organisationeel of logistiek. We specificeren het onderwerp van deze paper op het mentaal welzijn van telewerkers, vanuit het kennisgebied van de Organisationspsychologie.

Sinds 17 maart is telewerken, waar mogelijk, de norm geworden in België. Bedrijven hebben massaal geïnvesteerd in een nieuwe cyber-infrastructuur waarin de werknemers vanop afstand hun werk kunnen volbrengen. Hoewel telewerken geen nieuw begrip is, is de schaal waarop nu telewerk wordt verricht ongezien. Iedere werknemer wiens taak van thuis uit verricht kan worden, moet dit ook doen. Telewerken in normale omstandigheden kan voor de werknemer net een voordeel zijn. Zo kan de werknemer een betere balans tussen werk en privé bekomen. De meerderheid van de totale uren telewerk in 2018 bevonden zich op woensdag (23,01%) en vrijdag (29,02%) (Attentia, 2019) Dit loopt in lijn met de halve schooldag die kinderen hebben op een woensdag en het afsluiten van een week lesdagen.

Een bijkomend fenomeen dat indiceert dat thuiswerken nu een grote opmars kent, zijn de verkoopprijzen van communicatietechnologieën zoals webcams, microfoons, speakers, toetsenborden, computermuizen, printers en beeldschermen (Business Insider, 2020). Door de toename van telewerk zijn de prijzen van toetsenborden en computermuizen toegevoegd aan de indexkorf (VRT NWS, 2021)

Het sociale contact met collega's verloopt in bij telewerken ook anders. Online meetings verschillen op veel gebieden met een face-to-face gesprek. Lichaamstaal is moeilijker te interpreteren, direct oogcontact is niet mogelijk en door de vertraging van de internetverbinding zijn er soms stiltes die ongemakkelijk worden ervaren. (VRT NWS, 2020)

Volgens Hallin (2020) is een gedwongen keuze minder aantrekkelijk dan een vrije keuze. Men kan zich inbeelden dat er een verschil is in het ervaren van telewerk wanneer dit een vrije keuze is, dan wanneer het opgelegd wordt en er geen visie is op het moment waarop alles terugkeert naar normaal.

Telewerken is een onderverdeling van de verschillende typen thuiswerk die een werknemer kan verrichten. Meer specifiek is telewerken een referentie naar werknemers die gebruik maken van informatie- en communicatietechnologieën om hun werk op afstand te voltooien. De plaats en mate van

het werk kenmerkt zich tot de woonplaats van de werknemer of een andere locatie buiten het bedrijf, hetzij deeltijds of voltijds. (International Labour Office, 2021)

De reeds onderzochte voor- en nadelen van telewerken werden door de werknemers, die dit soort werk voor de corona pandemie verkozen, vooraf afgewogen. Een betere balans tussen werk en privé is gekoppeld aan het vervagen van de grens tussen deze twee, samen met overwerken. Telewerken biedt een toegenomen flexibiliteit en autonomie. Daar tegenover staat dat thuiswerken zich kan uiten in presenteïsme¹. Werknemers genieten meer vrije tijd door het wegvallen van het woon- werkverkeer. Het gekoppeld nadeel hiervan is dat de werknemers hierdoor sociaal geïsoleerd kunnen raken. De productiviteit van de werknemer kan stijgen met als keerzijde dat er een gebrek aan steun en coaching van het management kan ontstaan. (Tavares, 2015)

Buiten het persoonlijk en organisationeel aspect van voor en nadelen van telewerk, zijn er een aantal voordelen van telewerk op maatschappelijk gebied. We parafaseren Howington (2016) die een aantal maatschappelijke voordelen opsomt. Telewerken maakt jobs beschikbaar voor mensen die in bepaalde mate gelimiteerd zijn vanwege hun woonplaats. Gezien men enkel een stabiele internetverbinding nodig heeft om te telewerken, kunnen steden een economische boost hierdoor ervaren.

Meer beschikbaar zijn voor de kinderen vanwege de balans tussen werk en privé heeft een positieve invloed op de ontwikkeling van het kind die, op hun tijd, deel gaan uitmaken van het arbeidsleven.

Gezien er geen sprake is van pendelen bij telewerk, heeft dit een gunstig effect op het klimaat. Er wordt minder energie verbruikt, er worden minder middelen besteed voor verkeersongelukken en er is minder afval vanwege meeneemtijden.

Een pijler die bijdraagt aan het onderwerp van dit onderzoek is publieke gezondheid. Werknemers die pendelen naar het werk, gebruikmakend van het openbaar vervoer, komen in contact met mensen die hoesten en niezen. Niet alleen tijdens het pendelen, ook op de werkvloer zelf kunnen werknemers besmet worden door anderen. Telewerken biedt een oplossing om arbeid te kunnen verrichten in een gezonde omgeving. Dit geldt zowel voor werknemers die zelf ziek zijn maar nog altijd in staat zijn om te werken, als mensen die zichzelf willen beschermen tegen besmetting.

Het is mogelijk dat telewerken een belangrijk onderdeel van arbeid gaat blijven wanneer de voorzorgsmaatregelen voor COVID-19 wegvallen en het leven terugkeert naar normaal. Nu telewerk op grote schaal wordt toegepast waar mogelijk, lijkt het de ideale moment om te onderzoeken waar er zich knelpunten bevinden. Deze informatie kan kostbaar zijn voor instanties en organisaties om het welbevinden van werknemers, hetzij fysiek en/of mentaal, te ondersteunen. Dit zowel op de werkvloer als de telewerk omgeving. Dit kan gaan over, onder andere, aangepaste coaching van de werknemers, beroep doen op externe organisaties die gespecialiseerd zijn in het welbevinden van werknemers, investeren in ICT benodigdheden of materiaal om het werkcomfort in de privésfeer positief te beïnvloeden.

¹ Presenteïsme is een term die wordt gebruikt wanneer een werknemer aanwezig is op de werkvloer terwijl deze wegens gezondheidsredenen daar niet toe in staat is. Dit beïnvloedt de kwaliteit van het geleverde werk en vergroot de kans dat er fouten gemaakt worden.

Daarnaast is er niet alleen een verschil tussen telewerken in reguliere omstandigheden en in tijden van crisis. Tussen verschillende soorten crises zijn er verschillen op te merken die een invloed hebben op telewerk.

“Epidemic-induced telework inherits some of the characteristics from conventional telework, but it appears to have particular aspects making it a unique context with specific conceptual boundaries. More particularly, the sudden, mandatory, and unprepared nature of epidemic-induced telework alters the Person-Environment (e.g., Employee-Work /Home environment) relationship thus triggering adjustment behaviours to adapt to the new work situation.” (Dawis, geciteerd in Carillo, Cachat-Rosset, Marsan, Saba, & Klarsfeld, 2020)

2 Probleemstelling

De huidige telewerkers zijn in deze werkvorm terechtgekomen buiten hun wil om en hebben hun werkroutine moeten aanpassen. We kunnen de vraag stellen in welke mate dit massaal telewerken een invloed heeft op het stressgehalte van de werknemers. En nog specifieker, welke factoren hebben de grootste impact?

Het uiteindelijke doel is om een globaal beeld te krijgen hoe voltijds telewerken de werkervaring beïnvloedt nu dit sinds COVID-19 verplicht is. Het is van belang dat organisaties op de hoogte zijn hiervan om het welzijn van de medewerkers te monitoren om zo het risico op burn-out, gezondheidsklachten, verlaging van de productiviteit en hoog personeelsverloop te beperken. Hoewel de aard van de taak onveranderd blijft, kan de locatie waarin men de taak uitvoert een bepaalde impact uitvoeren op de beleving hiervan.

Om Ramsower (geciteerd in Biron & Van Veldhoven, 2016) te parafaseren, die vragenlijsten en interviews heeft afgenomen van werknemers voor en na telewerken. Hij stelde dat zowel deeltijds als voltijds telewerkers een vermindering in werkgroep identificatie en jobtevredenheid ervaarden. Deze vermindering was het grootst bij voltijds telewerkers.

Niet alleen is het van belang om telewerken te onderzoeken wanneer dit verplicht is. De kans bestaat dat bedrijven en organisaties de flexibiliteit van telewerken blijft benutten wanneer de COVID-19 crisis voorbij is. Duitsland heeft inmiddels de intentie aangekondigd om telewerken een sterker wettelijk kader te geven. (International Labour Office, 2021)

De hoofdvraag is hier: Hoe ervaren telewerkers in tijden van lockdown de verhouding tussen risico- en protectieve factoren in zake van werkstress?

We stellen hierbij vier deelvragen

- Welke risico factor draagt het meeste bij aan stress?
- Welke beschermende factor toont het meest en het minst prevalent?
- Op welke gebieden loopt het goed?
- Op welke gebieden heeft de telewerker extra steun nodig vanuit de organisatie?

2.1 Literatuurstudie

Om een geschikte operationalisering op te bouwen, hebben we een concreet theoretisch model nodig waarop we de operationalisering kunnen baseren. Er zijn een aantal modellen beschikbaar die hier nader worden bekeken.

Er zijn een heel aantal modellen rondom werkstress opgesteld doorheen de tijd. We bespreken een aantal modellen en bespreken de relevantie per model en de mate van toepasbaarheid op het onderwerp van dit onderzoek.

Dit onderdeel is gebaseerd op hoofdstuk twee uit *De psychologie van arbeid en gezondheid* (Le Blanc & Schaufeli, 2020)

2.1.1 Person-Environment Fit Model

Dit model is een verlenging van het Michigan Model, waarin verondersteld wordt dat stressreacties het gevolg zijn van het subjectief ervaren van de werksituatie door de werknemer. Het Person-Environment Fit Model (P-E Fit Model) veronderstelt dat stress komt vanuit een gebrek van passing ('fit') tussen het individu en zijn omgeving. Een voorbeeld hiervan is dat de persoon zich wil ontwikkelen op de werkvloer maar er geen financiële middelen beschikbaar zijn om dit tegemoet te komen. Dit is dan een misfit vanwege een persoonlijke behoefte in combinatie met het gebrek van een hulpbron in de omgeving.

Empirische evidentie

In empirisch onderzoek, waar ze zich hebben gefocust op de misfit tussen hulpbronnen en behoeften, werden significante relaties gevonden tussen 'misfit' en stressreacties zoals job ontevredenheid, vermoeidheid en lichamelijke klachten. "In enkele studies is gekeken naar de 'misfit' tussen persoonlijke mogelijkheden en omgevingsvereisten, en werd het bestaan van kromlijnige relaties met stressreacties bevestigd." (p.30)

Kanttekeningen

Het model is vrij breed en er wordt niet gespecificeerd welke oorzaken van stress opgenomen kunnen worden voor onderzoek. Het model is een samenvoeging van conceptuele categorieën en is niet gebaseerd op een bepaalde theorie. In de studies die uitgevoerd zijn, is enkel gekeken naar 'misfit' tussen de subjectieve persoon en de omgeving waarin die werkt. Dit maakt dat de objectiviteit van de 'misfit' tussen het individu en zijn werkmilieu moeilijk te definiëren is.

Het P-E Fit Model heeft daarnaast een aantal theoretische en methodologische tekortkomingen.

"Er is bijvoorbeeld geen adequate theorie (en hypothese) met betrekking tot de vraag in welke gevallen de P-E Fit bepaald moet worden aan de hand van 'behoeften en voorzieningen' en in welke gevallen aan de hand van 'mogelijkheden en vereisten'. Een voorbeeld van een methodologisch probleem is hoe precies de P-E Fit-variabele wiskundig geformuleerd dient te worden; dit levert het gevaar op van allerlei soorten vertekening of misinterpretatie." (p.30)

Conclusie

Wegens het tekort aan theoretische diepgang, de breedheid van het model en de weinige criteria die het biedt, wordt dit model niet gebruikt.

2.1.2 Demand-Control(-Support) Model

Het Demand-Control Model (DC Model) is gebaseerd op de bemerking van Karasek (1979) dat arbeidsgebonden psychosociale risico's gebundeld kunnen worden in een theoretisch model. Dit model is omgevingsgericht en splitst zich op in twee dimensies, de psychologische taakeisen (psychological job demands) en regelmogelijkheden (job control). De psychologische taakeisen worden in dit model omschreven als psychologische oorzaken van stress in de werkomgeving. Dit kan gaan over tijdsdruk, mentaal inspannend werk en een hoog werktempo. Het gaat dus niet enkel over de hoeveelheid werk

maar ook de complexiteit hiervan. Het andere aspect, job control, bevat zaken waarover de werknemer controle heeft waarin hij/zij het werk uitvoert.

Het DC Model heeft twee centrale veronderstellingen.

- Stressreacties zijn het gevolg van de samenloop van hoge taakeisen en het gebrek aan regelmogelijkheden. Karasek omschrijft dit als het interactie-effect. In deze zin vangen regelmogelijkheden de nadelige gevolgen van de taakeisen op.
- "We spreken maar pas van persoonlijke groei, leer- en ontplooiingsmogelijkheden wanneer zowel de taakeisen als de regelmogelijkheden hoog zijn" (p.31) Dit wilt zeggen dat het werk hoge verwachtingen heeft maar dat de werknemer ook een hoge mate van beslissingsrecht heeft over het werk. De capaciteiten van de werknemer worden benut en kunnen daardoor verder ontwikkelen. Een gebrek aan taakeisen en regelmogelijkheden kunnen leiden tot passiviteit.

"Op basis van empirisch onderzoek van Jeffrey Johnson en Ellen Hall is het DC Model in de jaren tachtig uitgebreid met een derde dimensie: sociale ondersteuning in het werk ('workplace social support'). Met het begrip sociale steun wordt hier verwezen naar het bestaan van goede, plezierige relaties met collega's of boven- en ondergeschikten, het kunnen rekenen op anderen, het krijgen van de juiste informatie via anderen, en het verkrijgen van daadwerkelijke hulp, begrip en aandacht wanneer een werknemer in moeilijkheden verkeert. Het onderzoek van Johnson en Hall laat zien dat tekortkomingen in sociale steun de negatieve gezondheidseffecten van werkdruk en regelmogelijkheden versterken" (p.32)

Empirische evidentie

Er zijn intussen honderden empirische studies uitgevoerd met het DC model als kader. Deze empirische studies zijn uitgevoerd met de Job Content Questionnaire (JCQ) waarbij de belangrijkste elementen van het DC model worden gemeten. De meeste onderzoeken hebben zich gericht op fysiologische verschijnselen zoals vatbaarheid voor hart- en vaatziekten, toename van cortisol en adrenaline, en stressreacties op affectief, cognitief, gedragsmatig, fysiek en fysiologisch niveau.

Er wordt geconcludeerd dat het effect van de drie aspecten (taakeisen, regelmogelijkheden, sociale steun) tesamen op gezondheidsklachten vaak niet ondersteund wordt. Er is dus minder sprake van een interactie-effect.

Kanttekeningen

De begrippen die worden aangehaald in het DC-model zoals werkkenmerken en regelmogelijkheden, worden niet exact omschreven. Het gebruik van de Job Content Questionnaire in het empirisch onderzoek wordt ook in vraag gesteld gezien de schalen van deze vragenlijst zich niet beperken tot taakeisen en werkkenmerken. In het model staat de interactie tussen werkkenmerken centraal. De aard hiervan is onvoldoende uitgewerkt. Karasek beantwoordt dit door te stellen dat deze interacties hoofdzakelijk terug te vinden zijn in de praktijk en dat dit daarom niet altijd weerspiegeld wordt in de statistiek.

De veronderstelde interacties tussen taakeisen, regelmogelijkheden en sociale steun worden gewoonweg niet vaak teruggevonden. Als er aanwijzingen worden gevonden, zijn deze vrij zwak en liggen soms niet in lijn met wat het model beweert.

Het model gaat er van uit dat de kenmerken van de arbeidssituatie bepalend zijn voor de gezondheid van de werknemer. Er wordt echter geen rekening gehouden met interpersoonlijke verschillen. De auteurs van dit model beschouwen dit als onbelangrijk wanneer het komt op de uitkomst van het model. Echter is er alsmaar meer grond om te stellen dat interpersoonlijke kenmerken wel degelijk een effect kent op het interactie effect tussen werkkenmerken en regelmogelijkheden. Denk hierbij aan zaken als copingstijl, beheersingsoriëntatie (ofwel locus of control) of type A of B gedrag.

Conclusie

Gezien dit model niet diep genoeg ingaat op stress, meetkundige tekortkomingen heeft en de relevantie hiervan een zwakke statistische basis heeft, zal dit model niet gebruikt worden om de hypothese te toetsen.

2.1.3 Vitaminemodel

Peter Warr veronderstelt dat omgevingskenmerken een invloed uitoefenen op de mentale gezondheid van de werknemer in dezelfde zin dat vitamines een effect hebben op het menselijk lichaam.

Er zijn 4 elementen verbonden aan het Vitaminemodel.

- Kenmerken van de omgeving hebben een effect op de mentale gezondheid
- Deze kenmerken zijn onderverdeelt in een aantal typen
- Welbevinden is multidimensionaal
- Er is interactie tussen de persoon en de omgeving

Dit model is breed toepasbaar omdat het niet enkel over de werksituatie kan gaan. Er wordt niet gesproken over werkkenmerken maar over omgevingskenmerken. Voor de duidelijkheid gaan we dit vernoemen als werkkenmerken. Warr stelt dat werkkenmerken een invloed hebben op de mentale gezondheid van de werknemer zoals vitamines op het lichaam. De Jonge verwijst naar dit type werkkenmerken als 'arbeidsvitaminen'. Net zoals echte vitamines, wordt beweerd dat werkkenmerken een positief effect hebben op de werknemer maar dat verdere toename hiervan geen extra positief effect meer hebben. Het positief effect kent dus een 'plateau'. In hoge 'dosering' kunnen deze werkkenmerken twee verschillende effecten teweeg brengen. Sommigen geven een 'Constant Effect' (ook CE-patroon genoemd) anderen hebben net een negatief effect. Dit wordt omschreven als een 'Additional Decrement' (ook AD-patroon genoemd).

Voorbeelden van Constant Effect werkkenmerken zijn onder andere loon, veiligheid en betekenisvolheid. Deze kenmerken kunnen toenemen met een positief effect maar kennen na een bepaalde waarde een 'plateau' waarna een toename van deze kenmerken geen extra positief effect meer kent. Het effect stagneert dus.

Voorbeelden van Additional Decrement werkkenmerken die bij hoge waarden een negatief effect kennen zijn onder andere autonomie, werkdruk, sociale steun, gebruik van vaardigheden, afwisseling in het werk en feedback.

De theorie van het model verklaart waarom deze kenmerken in hoge mate een negatief effect hebben. Een te hoge graad van autonomie, bijvoorbeeld, kan leiden tot een gebrek aan structuur en een te hoge graad aan verantwoordelijkheid.

Het Vitaminemodel maakt onderscheid tussen twee typen mentale gezondheid. Het eerste type omschrijft mentale gezondheid in het algemeen of 'context-free', het tweede type als arbeidsgebonden mentale gezondheid of 'job-related'.

Als laatste bekijkt het model de wederzijdse invloed van de persoon en diens omgeving.

De persoonskenmerken worden omschreven als volgt:

- Demografische gegevens zoals leeftijd en geslacht
- Vaardigheden zoals intellect en sociale vaardigheid
- Waarden, normen, motieven
- Basale mentale gezondheid

Het model haalt aan dat persoonskenmerken mogelijks een direct effect uitoefent op de mentale gezondheid, los van de omgevingskenmerken. De indirecte invloed van persoonskenmerken wordt omschreven als een buffer tussen omgevingskenmerken en mentale gezondheid. Tevens merkt het model op dat bepaalde persoonskenmerken beter 'matchen' met bepaalde typen arbeid. Als een persoon graag op zichzelf is, zal die een hoge waarde hechten aan autonomie dan aan sociale ondersteuning.

Empirische evidentie

Er zijn een aantal studies geweest die rechtlijnige verbanden tussen werkkenmerken en geestelijke gezondheid hebben getoetst. Over de grote lijn zijn deze verbanden niet geheel eenduidig. Taakeisen en autonomie blijken het meest overeenstemmend met de voorspellingen die het Vitaminemodel maakt op geestelijke gezondheid, in tegenstelling tot sociale ondersteuning.

Geen van deze studies heeft rekening gehouden met de eventuele multivariate manieren waarop werkkenmerken samenhangen met welzijn op het werk. Bijkomend onderzoek heeft getracht dit verband vast te stellen met als resultaat dat een kromlijnig verband werd ontdekt tussen werkdruk, autonomie en sociale steun in de voorspelling van angst, arbeidstevredenheid en burn-out.

Kanttekeningen

Er wordt aangehaald dat de indeling van de werkkenmerken in het Vitaminemodel, wanneer we spreken over Constant Effect of Additional Decrement, wat arbitrair aanvoelt. Men kan zich de vraag stellen of extra loon en veiligheid na het verzadigingspunt geen meerwaarde meer heeft voor mentaal welbevinden.

Evaluatie

Hoewel het model een aantal facetten van mentaal welzijn op het werk aanhaalt, biedt het theoretisch en empirisch geen stevige houvast om als kader te gebruiken in dit onderzoek

2.1.4 Effort-Reward Imbalance Model

Het Effort-Reward Imbalance Model (ERI Model), ontwikkelt vanuit het idee dat de werkrol een belangrijke schakel is tussen de behoeften van een persoon en de maatschappelijke structuur. De nadruk van dit model ligt meer op de beloningsstructuur van het werk dan op de controlemogelijkheden van de werknemer. Prestaties op de werkvloer worden gecompenseerd met beloningen die al dan niet in geld uit te drukken zijn ('occupational rewards')

Werkprestaties bevatten volgens het model allerlei typen taakeisen zoals tijdsdruk, fysieke inspanning en taakinterrupties. Beloningen worden in het model omschreven als een adequaat loon, waardering in de vorm van respect en ondersteuning en jobzekerheid of carrièremogelijkheden

Het model gaat er dan ook van uit dat stressreacties worden teweeg gebracht door hoge spanningen in combinatie met lage beloningen (high effort, low reward-imbalance). Stressreacties worden omschreven als hart- en vaataandoeningen, gezondheidsklachten, arbeidsverzuim en ontevredenheid.

Het ERI Model veronderstelt dat persoonskenmerken een modererende rol spelen tussen werk en gezondheid. In hoofdzaak bespreekt het de mate van betrokkenheid bij het werk. Indien dit in te hoge mate aanwezig is, spreekt men van 'overcommitment' en doet zich gedrag voor dat omschreven wordt als streberig, het werk niet naast je kunnen neerleggen en behoefte aan goedkeuring en waardering. Deze kenmerken lopen in dezelfde lijn als Type-A-gedrag wat sterk verwijst naar verhoogde opwinding en werkverslaving. Werknemers die getypeerd worden door 'overcommitment' verrichten naar eigen zeggen een hoge hoeveelheid inspanningen die naar hun mening niet genoeg gewaardeerd worden. Het ERI Model identificeert dit type werknemer als diegene met het hoogste risico op stressvolle disbalans met gezondheidsklachten als resultaat op lange termijn.

Empirische evidentie

Er zijn veel studies voltooid over het ERI-Model. Deze onderzoeken bevestigen de link tussen 'high effort, low reward-imbalance' en hart- en vaatziekten en het slecht ervaren van de gezondheid, alsook psychische gezondheid en verzuim. De voorspellende functie van het model groter voor werknemers die getypeerd worden door 'overcommitment'. Desalniettemin zijn er enkele studies die dit effect van 'overcommitment' niet konden aantonen of zelfs een omgekeerde resultaten vaststelden.

Kanttekeningen

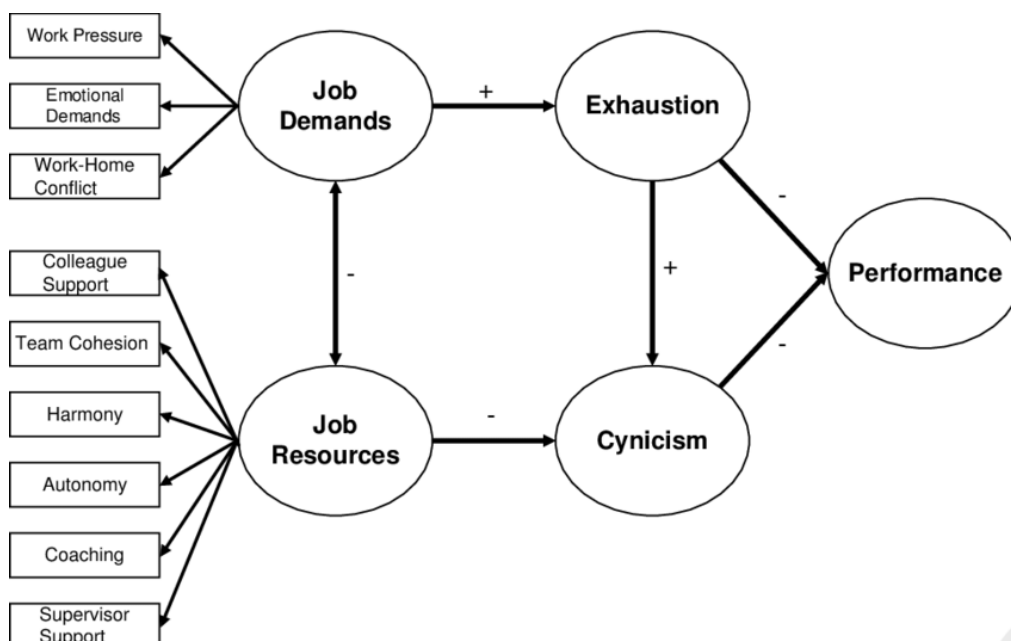
Het ERI-Model deelt dezelfde kritiek als het DC(S) Model als het komt op het operationaliseren van de constructen. De inspanningsschaal is breed en de items zijn sterk uiteenlopend. Als men in één schaal zowel tijdsdruk, fysieke inspanning, verantwoordelijkheid en overwerk be vraagt, kan men moeilijk afleiden welk item het meeste bijdraagt aan de disbalans tussen effort en reward en de impact op gezondheidsklachten.

2.1.5 Job Demands- Resources Model

Het Job Demands-Resources Model (JD-R Model) kent zijn oorsprong eind de jaren '90. Het model is ontwikkeld door Evangelia Demerouti, Arnold Bakker en Wilmar Schaufeli, allen Arbeids- en Organisationspsychologen. Tot dusver is dit het meest gebruikte model.

Het JD-R Model gaat uit van drie veronderstellingen (de Jonge, Le Blanc, & Schaufeli, 2003)

1. Elke beroepsgroep kent mogelijk haar eigen specifieke risicofactoren, maar dat deze risicofactoren onder te verdelen zijn in twee brede categorieën. Namelijk de werkstressoren (job demands/risico factoren) en energiebronnen (job resources/protectieve factoren). Voorbeelden van werkstressoren zijn hoge werkdruk, deadlines, taakinterupties, rolproblemen en emotioneel veeleisende klanten.
Energiebronnen zijn te vinden op het niveau van de organisatie(salaris, loopbaanmogelijkheden), interpersoonlijke relaties (zoals steun van collega's), de organisatie van het werk (bijvoorbeeld participatie in besluitvorming) en de taak (bijvoorbeeld autonomie en feedback)
2. Het JD-R Model veronderstelt drie parallelle processen.
 - 1) De werkstressoren tasten de energiereserves aan en werken daarmee op lange duur in op het risico op chronische vermoeidheid of uitputting (burnout)
 - 2) Een gebrek aan energiebronnen staat het behalen van doelen in de weg. Het directe gevolg is frustratie. Op lange termijn kan dit leiden tot een afstandelijke houding ten aanzien van het werk (cynisme), demotivatie en terugtrekgedrag (verzuim, verloop)
 - 3) Het laatste proces is motivationeel van aard en veronderstelt dat de aanwezigheid van energiebronnen zal leiden tot een positieve psychische toestand genaamd bevlogenheid (engagement).
3. De derde en laatste veronderstelling is dat energiebronnen de ongewenste invloed van werkstressoren op vermoeidheid en uitputting kunnen compenseren, en dat werkstressoren het gewenste positieve effect van energiebronnen op motivatie kunnen ondermijnen.



Figuur 1: Job Demands- Resources Model (Bakker, Van Emmerick, & Van Riet, 2008)

Bepaalde taakeisen hebben volgens het JD-R Model een motivationele functie. Wanneer een functie net genoeg van een werknemer eist, vormt dit een uitdaging. Pas wanneer deze taakeisen te hoog worden, spreken we niet meer van een uitdaging maar van een belemmering.

Empirische evidentie

De drie veronderstellingen die het JD-R Model aanhaalt, zijn tot dusver in het algemeen bevestigd. In bijna alle studies worden de verscheidene taakeisen en energiebronnen onderscheid en werden de negatieve relaties tussen deze teruggevonden. De positieve relatie tussen taakeisen en stressreacties is aangetoond, samen met de positieve relatie tussen energiebronnen en bevlogenheid. De tussenkomst van stressreacties en bevlogenheid is in de meerderheid van de studies aangetoond, ook in longitudinaal onderzoek.

Empirisch is er ook bewijs gevonden voor de derde veronderstelling, Dat energiebronnen en taakeisen een interactie-effect hebben op zowel stressreacties als bevlogenheid. Deze link is echter minder sterk dan de directe effecten van energiebronnen en taakeisen.

De rol van persoonlijke hulpbronnen is in het model nog niet volledig aangetoond. Uit een overzicht van onderzoeken hebben Schaufeli en Taris een vijftal conclusies geformuleerd.

- Persoonlijke hulpbronnen kunnen een directe invloed hebben op stressreacties en bevlogenheid. Zo kan een emotioneel instabieler persoon meer vatbaar zijn voor burn-out.
- Persoonlijke hulpbronnen kunnen de effecten van taakeisen en hulpbronnen op stress en bevlogenheid net versterken of verzwakken.
- Kunnen een schakel zijn tussen taakeisen en stressreacties als tussen energiebronnen en bevlogenheid. De nabijheid van energiebronnen kunnen de eigen waargenomen competentie bevorderen wat tot bevlogenheid leidt.
- Persoonlijke hulpbronnen kunnen het waarnemen van taakeisen en energiebronnen beïnvloeden.
- Persoonlijke hulpbronnen kunnen het ervaren van de werkbeleving beïnvloeden. Zo zou een emotioneel instabieler persoon de werksituatie stressender ervaren dan ze werkelijk is, waardoor ze nog vatbaarder worden voor burn-out.

Kanttekeningen

Het JD-R Model is heuristisch van aard. Omdat het model zo breed opgesteld is, kunnen een hele reeks taakeisen en energiebronnen bestudeerd worden. Deze kunnen worden bepaald aan de hand van de werksituatie. Dit is de reden waarom het model zo vaak gebruikt wordt in de praktijk.

Er is intussen aangewezen dat de taakeisen onder te verdelen zijn in twee typen. Sommige taakeisen zoals tijdsdruk en verantwoordelijkheid kunnen als uitdaging geïnterpreteerd worden, waardoor ze bijdragen aan bevlogenheid en burn-out. Andere taakeisen zoals rolconflicten hangen positief samen met burn-out maar negatief met bevlogenheid.

Het Demand-Induced Strain Compensation Model (DISC-Model) van De Jonge en Dormann gaat hier op verder door te veronderstellen dat verscheidene soorten taakeisen samenhangen met gelijkgestemde energiebronnen. De soorten taakeisen zijn mentale, emotionele en fysieke taakeisen.

Een emotionele taakeis kan omschreven worden als het oplossen van complexe vragen, waarbij de toegang tot informatie geldt als emotionele hulpbron. Conflicten met cliënten zijn een voorbeeld van emotionele taakeisen. Steun van collega's correspondeert hierbij als mentale hulpbron. Fysieke taakeisen, zoals regelmatig zware dingen tillen, worden beholpen met fysieke hulpbronnen zoals ergonomisch hulpmateriaal.

Het DISC-Model hanteert een 'drievoudig matchingsprincipe' dat stelt dat wanneer taakeisen, energiebronnen en de uitkomst sterker samenhangen wanneer deze drie binnen hetzelfde domein liggen. Zo zal een hoge mate aan fysieke taakeisen en een gebrek aan ergonomisch materiaal leiden tot lichamelijke uitputting en/of fysieke letsels. Dit 'drievoudig matchingsprincipe' blijkt empirisch voldoende ondersteund.

2.2 Hypotheses

De deelvragen worden hier nader bekeken met hun voorspelde antwoorden.

1. Welke risico factor draagt het meeste bij aan stress?

Gezien de aard van telewerken en de context waarin dit wordt uitgevoerd, kan gesteld worden dat werk-thuis conflicten het meest bijdragen aan werkstress. Vóór het verplichte telewerken wordt verondersteld dat elke familie een routine had die op elkaar afgestemd was. De COVID-19 pandemie heeft de routine van families door elkaar geschud. Voorbeelden hiervan zijn onder andere schoolgaande kinderen die ook van thuis uit les moeten volgen of dan weer net naar school mogen. Schoolvakanties waarbij het kind geen leerkundige verplichtingen heeft maar waar de ouder wel moet thuiswerken. Relaties die onder druk staan door voorheen bestaande conflicten of conflicten die ontstaan vanwege het constant bij elkaar zijn. Naast routine kan men ook taakinterupties plaatsen onder werk-thuis conflicten. Als een telewerker regelmatig onderbroken wordt in het werk kan dit voor frustraties zorgen.

2. Welke beschermende factor toont het meest prevalent?

Autonomie en coaching van de werkgever worden gehypothetiseerd als meest prevalentie beschermende factoren. De aard van telewerken verleent zich ertoe dat de werknemer een bepaalde mate van autonomie kan ervaren. Werkuren kunnen in bepaalde mate vrijer ingedeeld worden. Mits enige sturing van de werkgever kan de telewerker bepaalde taken meer prioriteit geven dan andere taken. Deze autonomie kan bij telewerken een positief effect hebben op het privéleven van de werknemer. Zo kan de werknemer korte pauzes inlassen om kleine huishoudelijke taken uit te voeren. Coaching wordt voorspeld als tweede, meest voorkomende beschermende factor. Gezien organisaties ook getroffen worden door corona, hebben deze er alle baat bij om hun medewerkers extra te ondersteunen in deze, voor hun, nieuwe vorm van werken. Dit houdt bedrijven competitief in onzekere tijden.

3. Op welke gebieden loopt het goed?

Gezien het open karakter van deze vraag is het moeilijk om een hypothese te formuleren omdat de uiteenlopendheid van de antwoorden moeilijk te voorspellen valt. Om een poging te doen kan gesteld worden dat doorheen de tijd, de telewerker gewend is geraakt aan dit soort werk en een nieuwe routine heeft opgebouwd. Deze routine kan beter ingesteld zijn op de noden van de werknemer en diens gezin, indien van toepassing. Dit kan er voor zorgen dat de telewerker bereid zou zijn om, hetzij deeltijds of voltijds, telewerk te blijven verrichten na de periode waarin dit verplicht is.

4. Op welke gebieden heeft de telewerker extra steun nodig?

Dit kan ook sterk variëren. Deze vraag wordt gesteld om de telewerker een kans te geven om feedback te geven over de globale toestand van het telewerken. Hoewel de aard van het onderzoek zich beperkt tot een vooraf bepaalde lijst van risico- en beschermende factoren, kunnen antwoorden op deze vraag buiten deze lijst liggen. Echter kunnen we stellen dat eenzaamheid een grote factor kan zijn. In een kantoor heb je constant contact met collega's. Bij telewerken, daarentegen, is dit contact er niet en is de kans reëel dat eenzaamheid en een gevoel van isolatie parten kan spelen.

3 Methode

In dit deel wordt de operationalisering van de hoofdvraag en de deelvragen verklaard en bekijken we het theoretisch model waarop de operationalisering wordt gebaseerd.

3.1 Operationalisering

Het gehele onderzoek zal worden bevestigd door middel van een openbare online enquête, opgesteld in LimeSurvey. Het verspreiden van de enquête zal via diverse sociale media gebeuren. Wegens privacy doeleinden zal de naam van de respondent, diens woonplaats en werkgever niet bevestigd worden. Aspecten die wel bevestigd zullen worden zijn onder andere geslacht, leeftijdsgroep, al dan niet kinderen (indien ja, hoeveel) en of de respondent alleenstaand is of samenwonend/getrouwd of verweduwd.

De respondenten worden gekozen door middel van een beoordelingssteekproef. Er zijn twee criteria waaraan respondenten moeten voldoen om deel te nemen aan de enquête. Het eerste criterium is dat de respondent, vanwege maatregelen genomen door de werkgever, van thuis uit werkt.

Het tweede criterium is dat het moet gaan over telewerk. Telewerk is een onderverdeling van de overkoepelende term thuiswerken. Een andere onderverdeling van thuiswerk is industrieel thuiswerken. Deze term houdt in dat de werknemer goederen produceert van thuis uit in plaats van deze goederen te produceren in een fabriek of bedrijf. Dit houdt onder meer ook de artisanale productie van ambachten in. (International Labour Office, 2021) Gezien dit onderzoek enkel gaat over telewerken, wordt er expliciet bevestigd of men het werk hoofdzakelijk op een computer uitvoert.

Deze criteria worden voor aanvang van de enquête nog eens extra bevestigd. Resultaten van respondenten die niet voldoen aan de criteria maar toch hebben deelgenomen worden niet meegenomen in de resultaten.

De hoofdvraag "Hoe ervaren telewerkers de verhouding tussen risico- en protectieve factoren in zake van stress?" wordt bevestigd in het eerste deel van de enquête waarin de antwoorden kwantitatief van aard zullen zijn. De items bevragen de verschillende aspecten die bijdragen aan de taakeisen en energiebronnen van het Job Demands- Resources Model door middel van Likert schalen. Elk aspect wordt tweemaal bevestigd, eenmaal positief geformuleerd en eenmaal negatief geformuleerd.

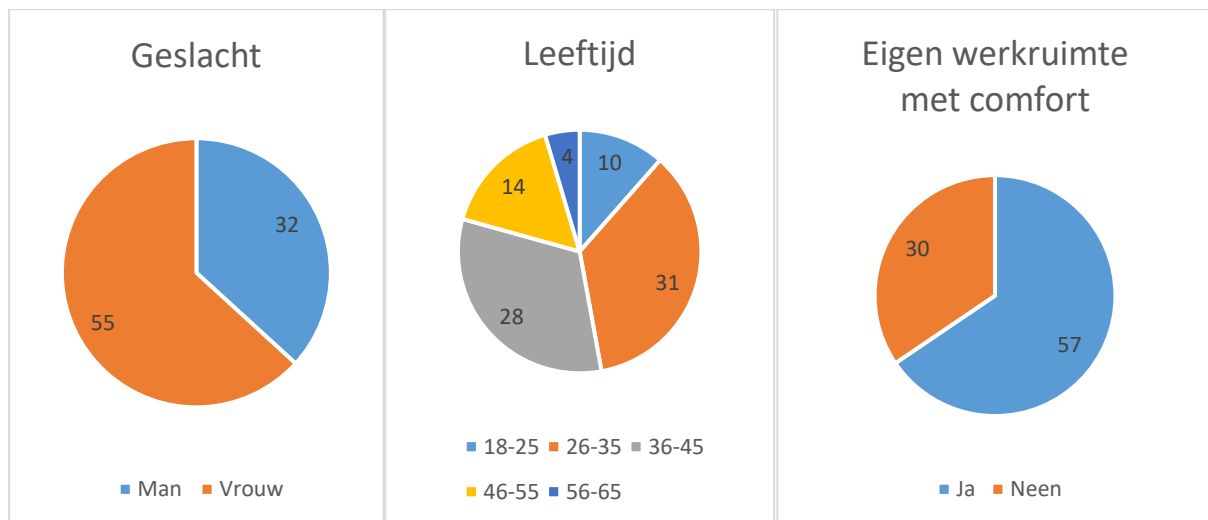
De eerste deelvraag "Welke risico factor draagt het meeste bij aan stress?" valt af te leiden van het risico aspect die de hoogste gemiddelde score heeft van alle respondenten. Deze resultaten zullen gefilterd worden op aspecten zoals het al dan niet hebben van kinderen.

De tweede deelvraag “Welke beschermende factoren blijken het meest en het minst prevalent?” valt af te leiden van respectievelijk de hoogste en laagste score bij de bevraging van risico en beschermende factoren. Deze resultaten zullen gefilterd worden op aspecten zoals het al dan niet hebben van kinderen.

De derde en vierde deelvraag “Op welk gebied heeft de telewerker extra steun nodig vanuit de organisatie?” en “Waar loopt het goed?” zal kwalitatief bevraged worden in het tweede deel van de enquête. Hier kunnen de respondenten een vrij antwoord ingeven op een open vraag. De antwoorden worden gebundeld en ingelijst op antwoorden die het meest prevalent blijken. Er is gekozen om deze deelvraag te bevragen met een open vraag om elke respondent de kans te geven om zijn/haar eigen ervaring volledig te delen.

4 Resultaten

De online enquête is ingevuld door 117 respondenten, waarvan 87 die hem volledig hebben ingevuld. De kwantitatieve resultaten zullen enkel besproken worden op basis van volledig voltooide afnames.



4.1 T-toets al dan niet kinderen

De gemiddelden variëren van een minimum van 1 tot een maximum van 5. Dit komt overeen met het aantal responsitems waaruit de respondenten hebben aangegeven in hoeverre een bepaalde vraag voor hen van toepassing was.

Categorie	Hebt u kinderen?	Totaal	Gemiddelden	Standaarddeviatie	Significantie
Werkdruk	Ja	44	2,8068	1,09553	,784
	Neen	43	3,0349	1,05444	
Conflict Werk/privé	Ja	44	3,9205	1,10991	,658
	Neen	43	3,9186	1,10696	
Emotionele druk	Ja	44	2,2386	1,04819	,423
	Neen	43	2,3953	1,09413	
Steun van collega's	Ja	44	3,7955	0,88474	,568
	Neen	43	3,7209	0,93416	
Team cohesie	Ja	44	3,5114	0,99702	,537
	Neen	43	3,3023	1,04163	
Harmonie	Ja	44	3,7273	0,89218	,007
	Neen	43	3,3953	1,25147	
Autonomie	Ja	44	3,8523	1,04314	,877
	Neen	43	3,7674	1,08204	
Coaching	Ja	44	3,4773	1,19083	,043
	Neen	43	3,5814	0,99361	
Steun leidinggevend	Ja	44	3,1818	1,18170	,530
	Neen	43	3,3140	1,12347	

*statistische significantieniveau wordt vastgelegd op $p < .05$

Twee aspecten van het Job Demands-Resources model tonen een mate van significantie als men deze toetst op het al dan niet hebben van kinderen. Namelijk harmonie ($p.007$) en coaching ($p.043$). Alle andere aspecten van het model tonen geen significantie wanneer men deze toetst op het al dan niet hebben van kinderen.

4.2 Variantieanalyse leeftijden

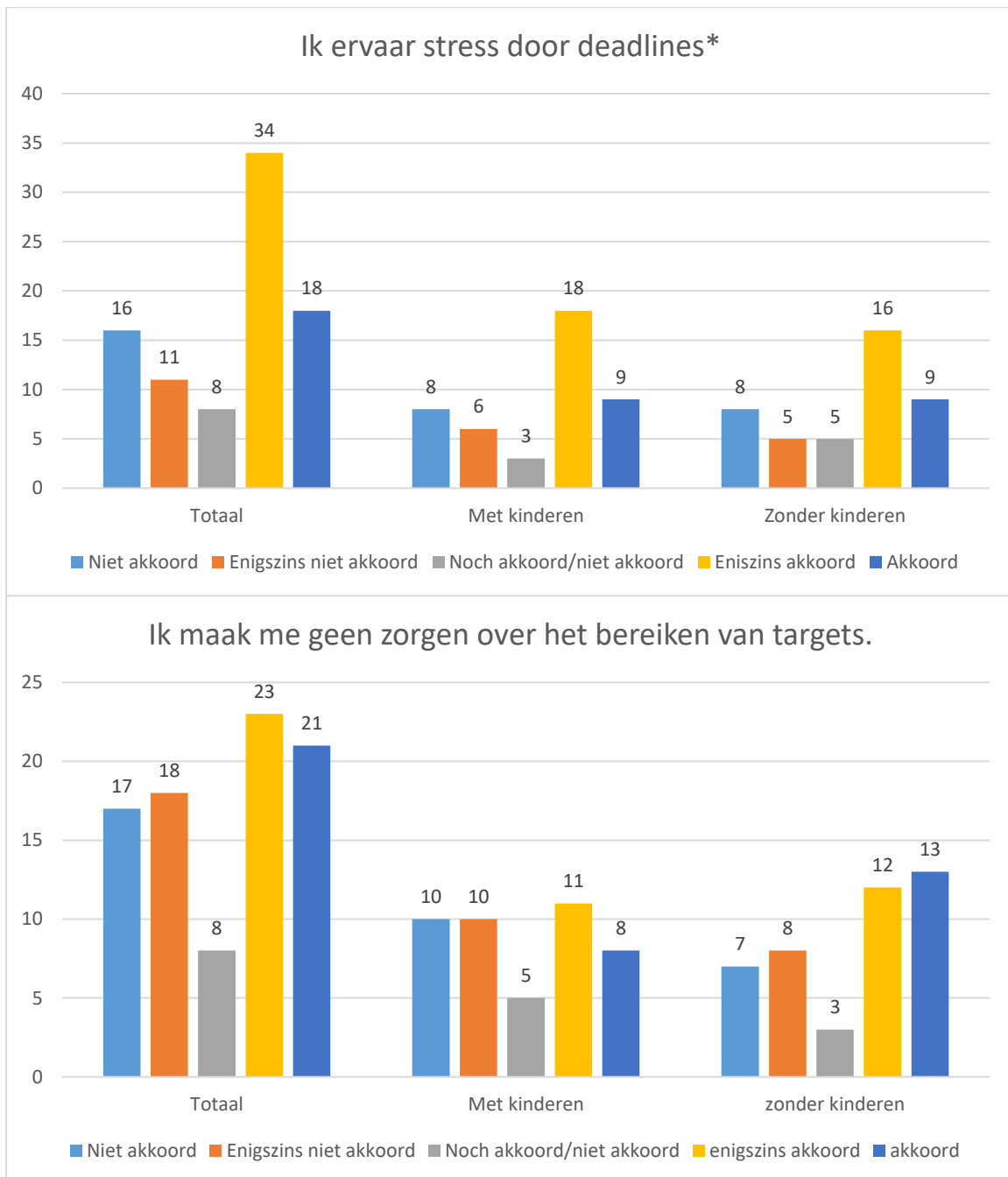
Bij het uitvoeren van een ANOVA op leeftijdscategorie zijn geen significante resultaten terug te vinden.

4.3 Frequentieverdeling bij respondenten met of zonder kinderen

We bekijken hieronder de frequenties van de responsen op de verschillende vragen. Per vraag worden de totalen weergegeven als ook de onderverdeling of men al dan niet kinderen heeft.

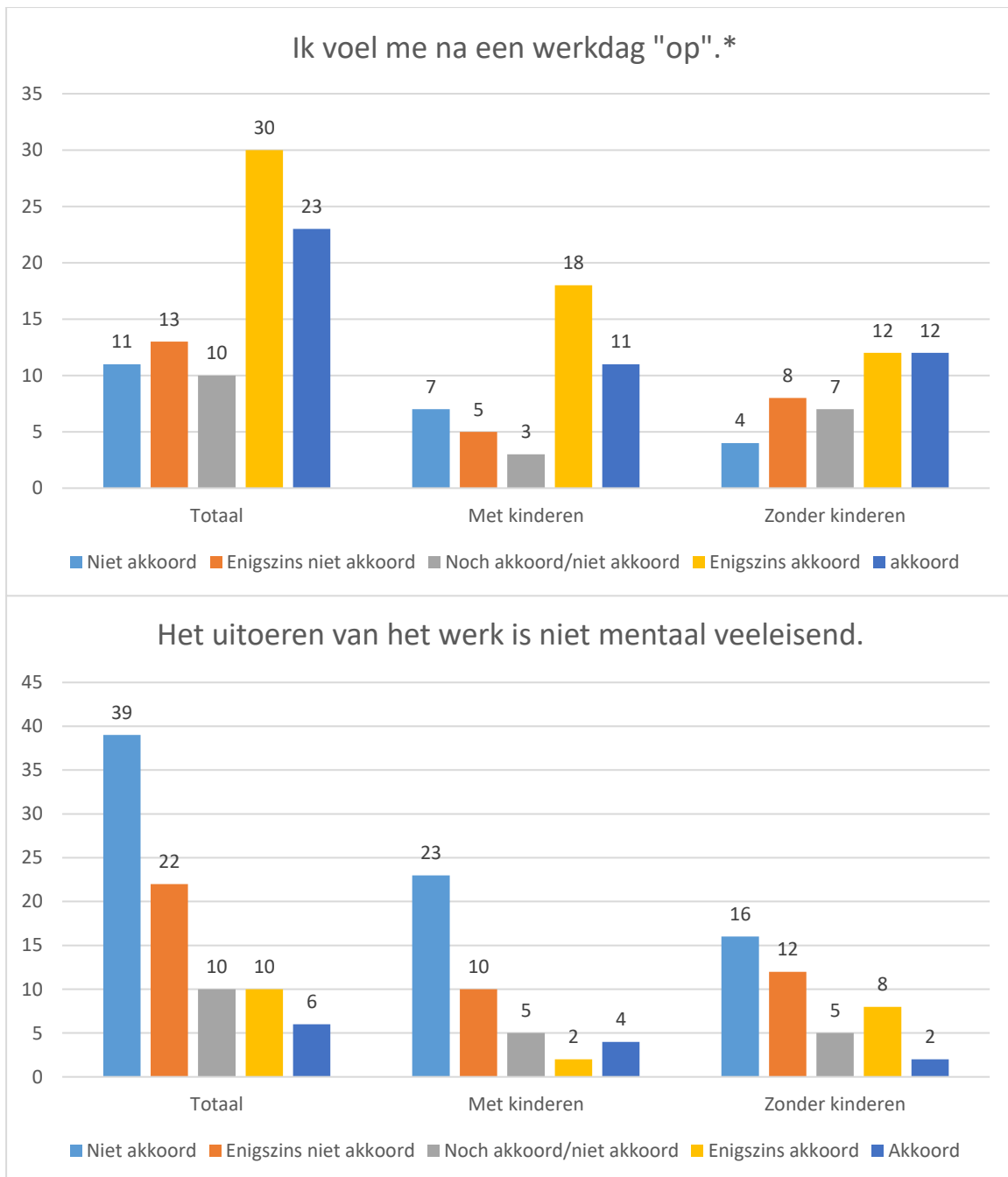
Opvallende verschillen tussen respondenten met of zonder kinderen zullen beschreven worden indien aanwezig. De percentages van deze groepen worden berekend op het aantal respondenten met kinderen ($N = 44$) en het aantal respondenten zonder kinderen ($N = 43$). De totaalpercentages bekomen we door het optellen van de neiging naar akkoord of niet akkoord en deze te delen door het totaal aantal respondenten ($N = 87$)

4.3.1 Taakeis: Werkdruk



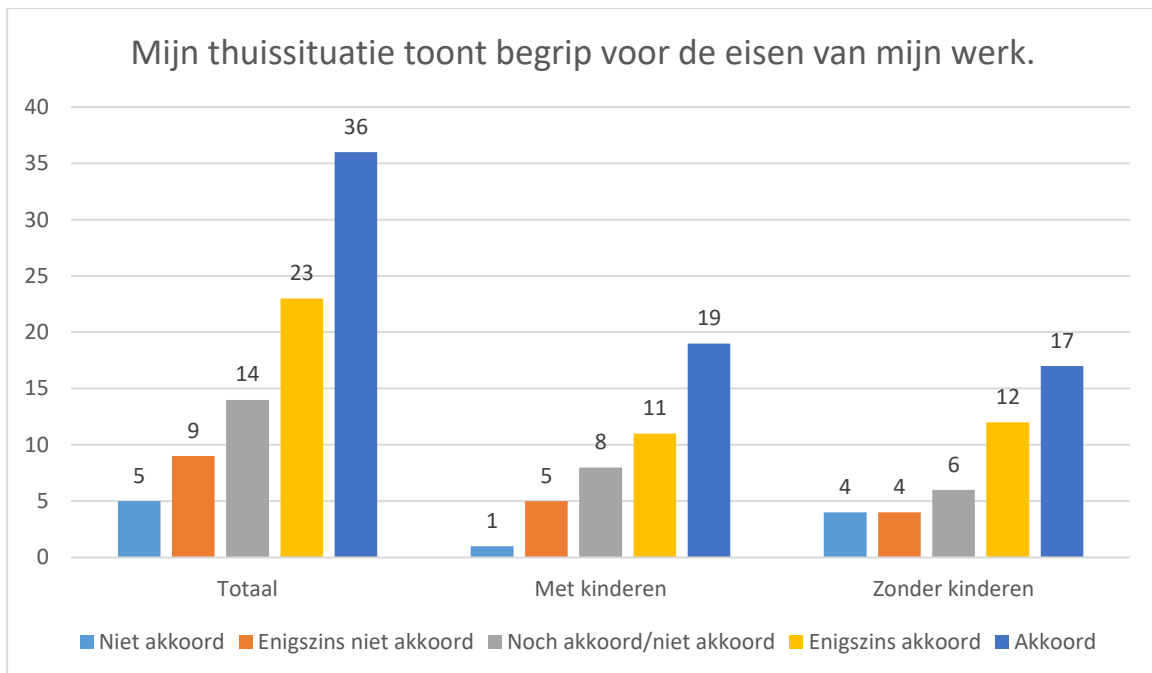
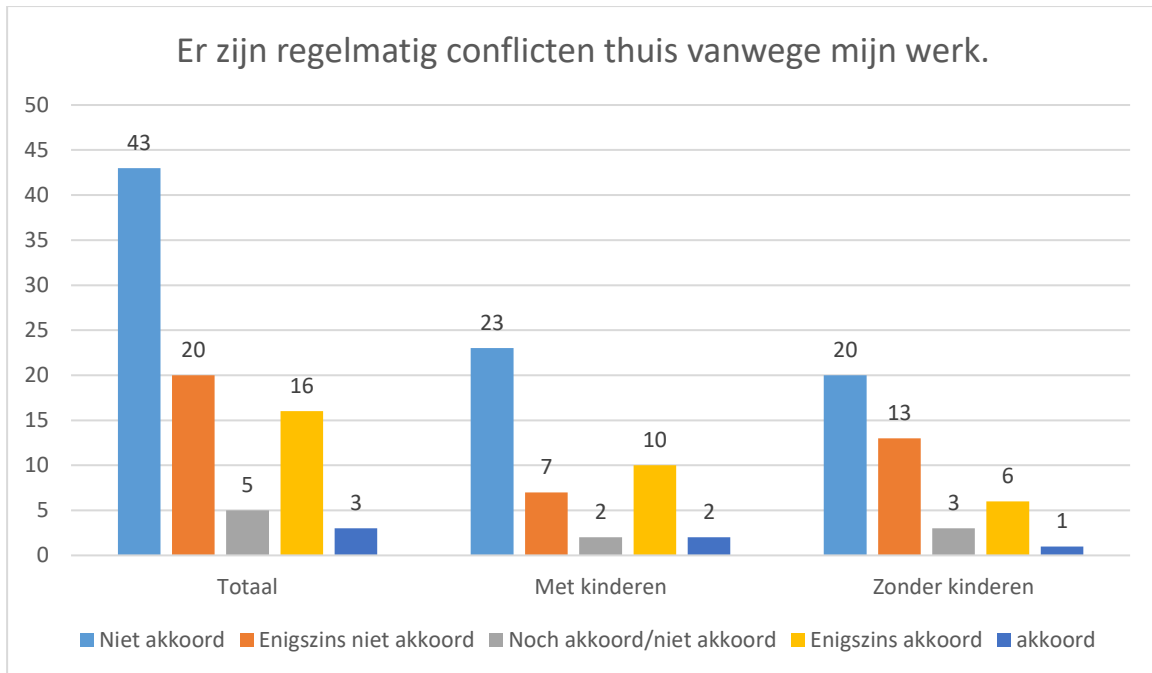
Op beide vragen valt op dat het al dan niet hebben van kinderen niet doorweegt op het ervaren van stress als het komt op werkdruk. Wat wel opvalt is dat respondenten zonder kinderen meer akkoord neigen (30%) dan respondenten mét kinderen (18%) als er wordt gesproken over targets in plaats van deadlines. Gemiddeld 50% geeft aan stress te ervaren bij taken waar een tijdslimiet is.

4.3.2 Taakeis: Emotionele tol



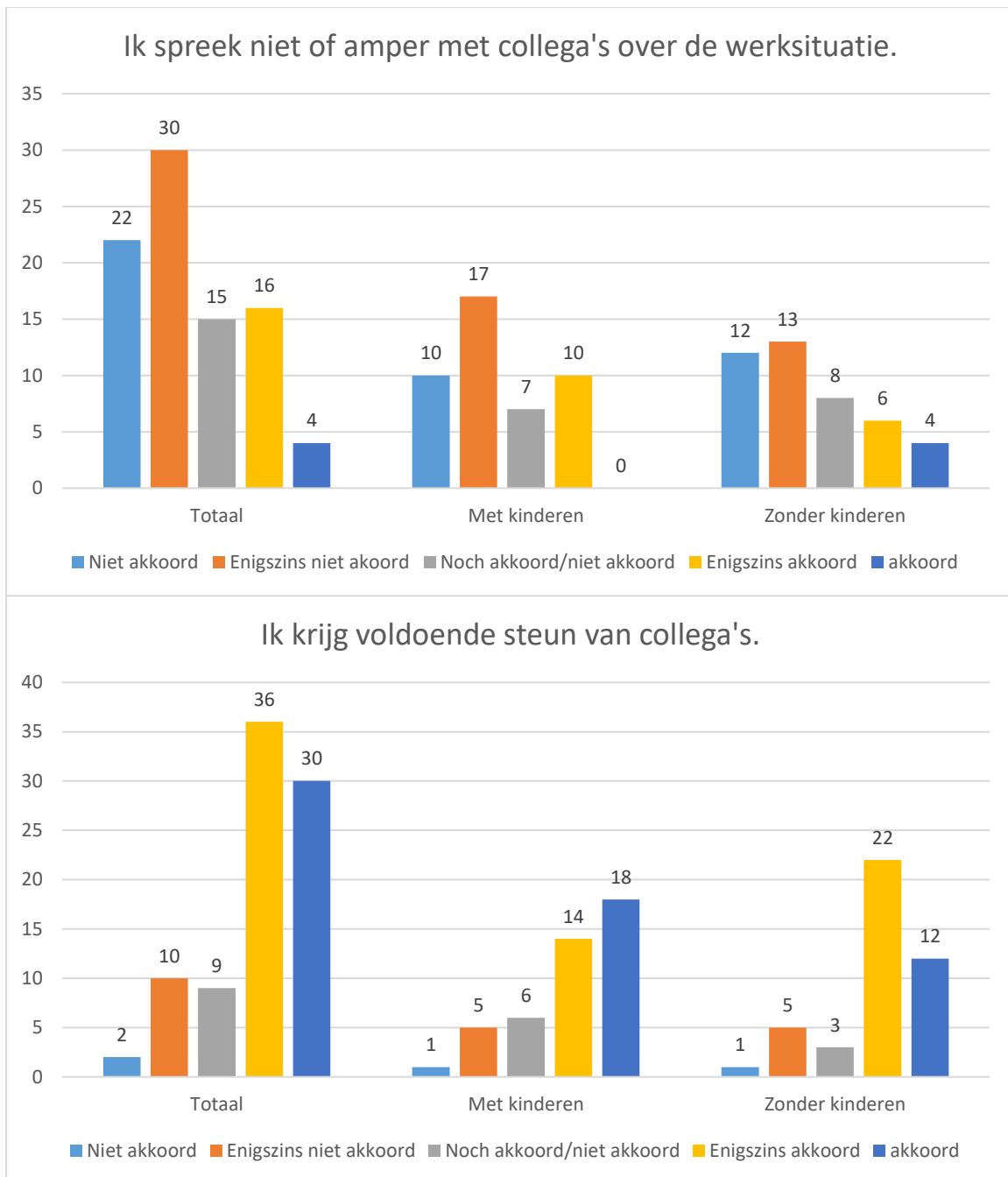
Het valt op dat de Emotionele tol zwaarder en extremer doorweegt bij respondenten met kinderen dan respondenten zonder kinderen. Op de eerste vraag neigt 66% van de respondenten met kinderen naar "akkoord", bij de tweede vraag neigt 75% naar "niet akkoord". Hoewel beide groepen aangeven grotendeels een zware emotionele tol te ervaren, is dit bij kinderloze respondenten minder uitgesproken. In totaal neigen 66% van de respondenten enigszins akkoord tot akkoord bij het ervaren van een hoge emotionele tol.

4.3.3 Taakeis: Conflicten werk-privé



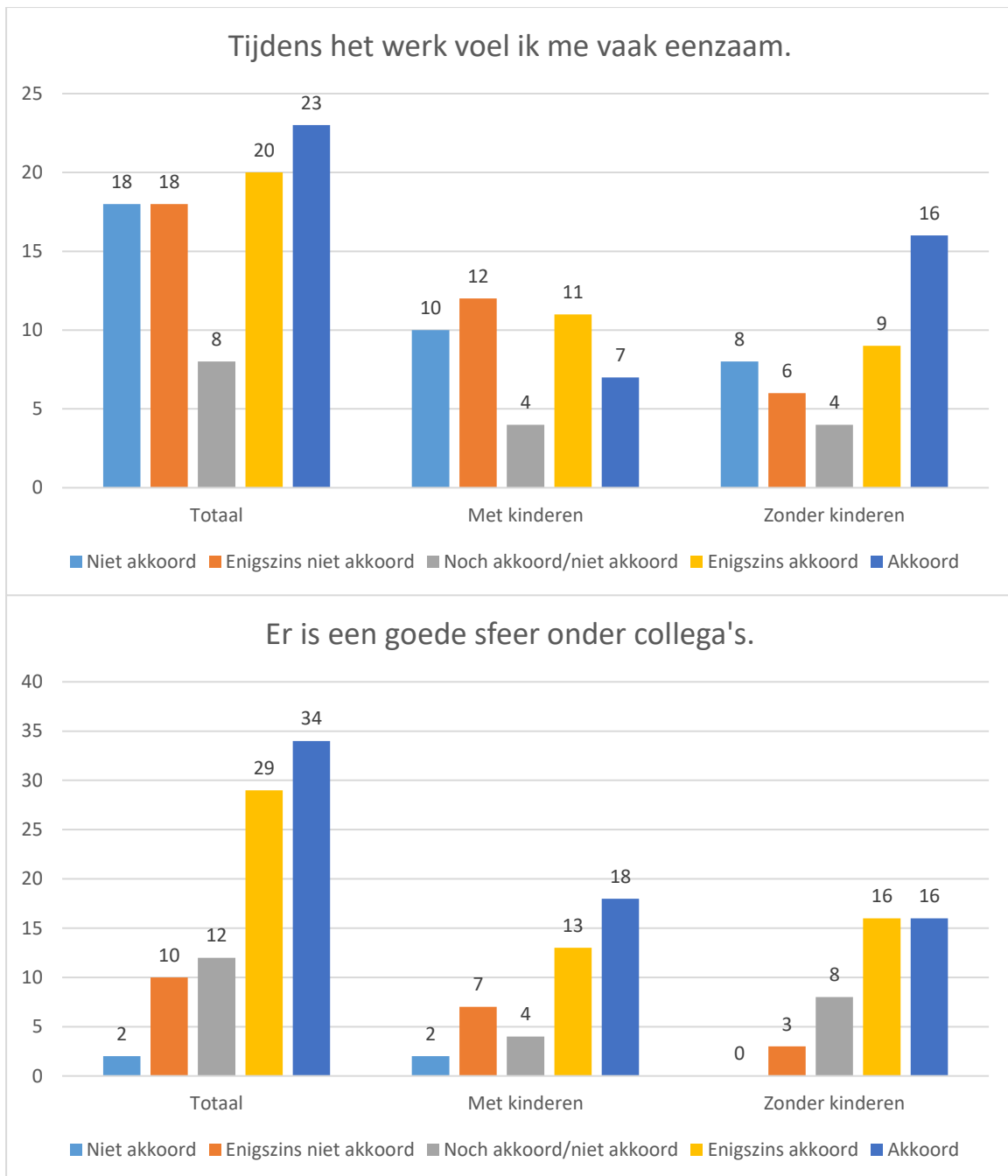
Er zijn geen noemenswaardige verschillen op te merken tussen respondenten mét of zonder kinderen als men dit toepast op het ervaren van conflicten tussen werk en privé. In totaal ervaart gemiddeld 70% van de respondenten begrip van de thuissituatie. Negentien procent van de respondenten ervaart hier meer moeite mee.

4.3.4 Hulpbron: Steun van collega's



Het al dan niet hebben van kinderen lijkt geen grote impact te hebben op de mate waarin de respondenten steun van collega's ervaren. Hoewel de antwoordfrequenties voor beide groepen dezelfde richting uit gaan, valt het op dat respondenten met kinderen meer akkoord gaan (40%) dan respondenten zonder kinderen (27%). In totaal ervaart gemiddeld 68% van de respondenten steun van collega's. Achttien procent ervaart hier een gebrek.

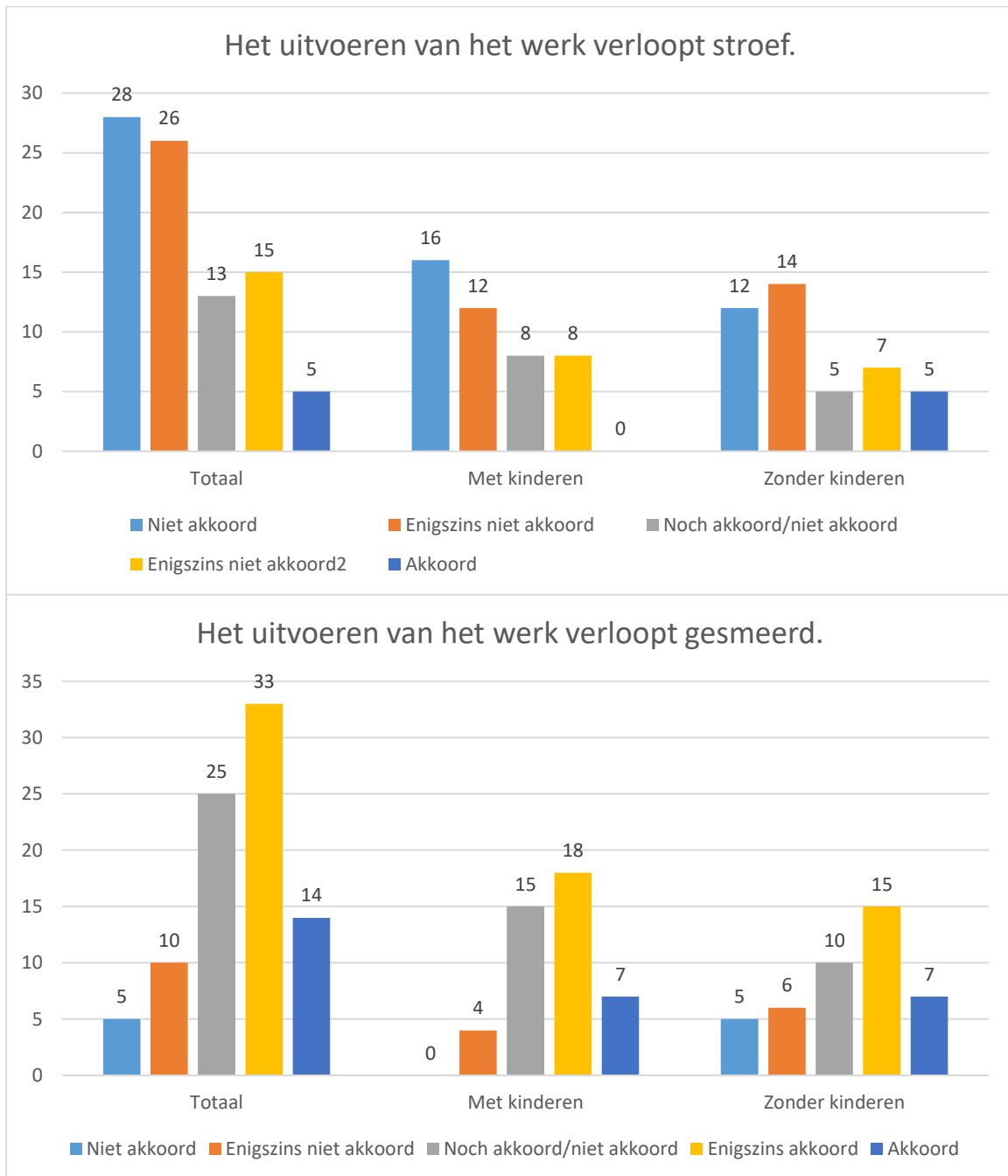
4.3.5 Hulpbron: Team cohesie



Bij de bevraging over sfeer lijken er geen al te grote verschillen op te merken tussen respondenten mét en zonder kinderen. Wat opvalt is dat respondenten zonder kinderen vaker akkoord gaan bij de bevraging of men zich eenzaam voelt tijdens het werk (58%) dan respondenten zonder kinderen (40%).

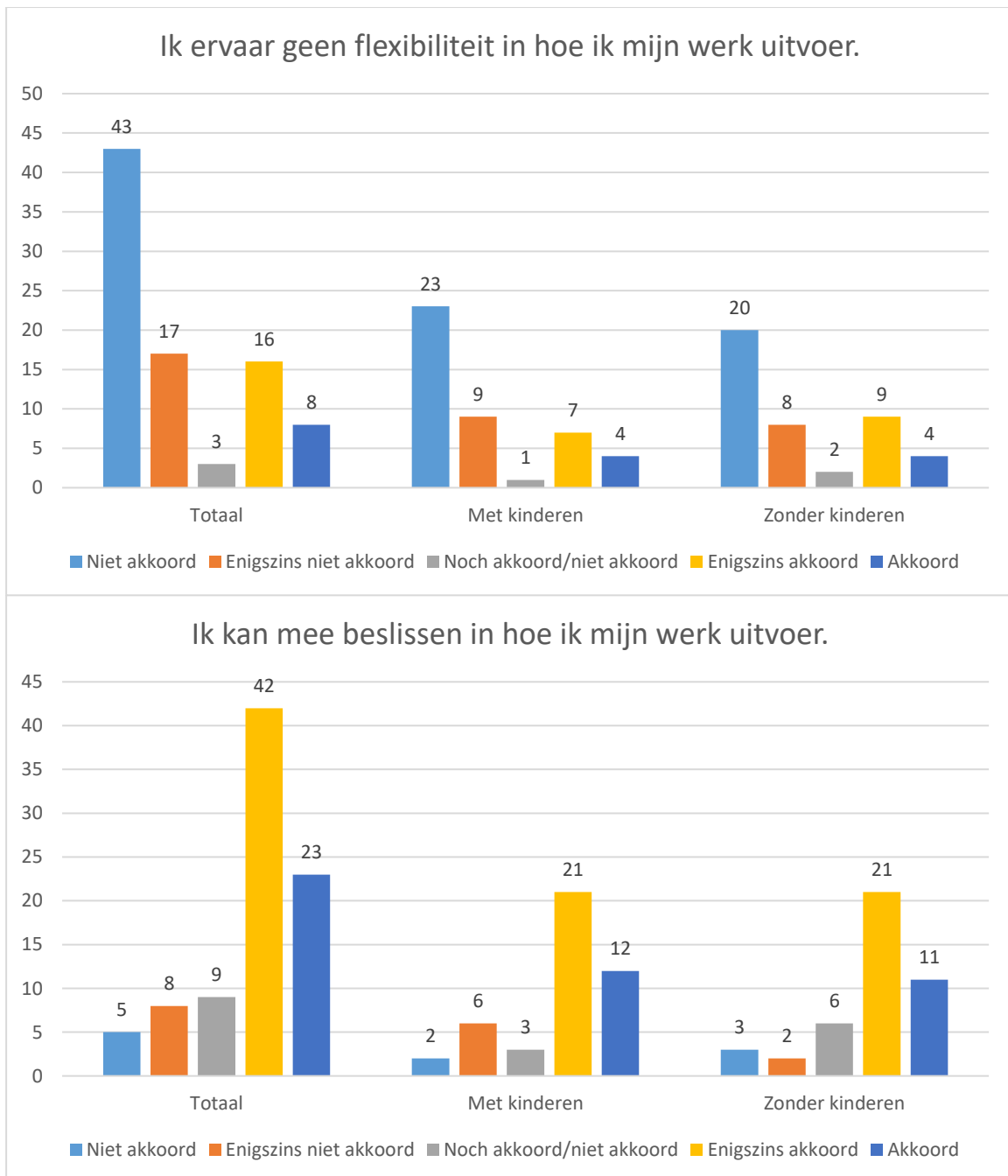
In totaal ervaart 32% van de respondenten in bepaalde mate een gebrek aan team cohesie.

4.3.6 Hulpbron: Harmonie



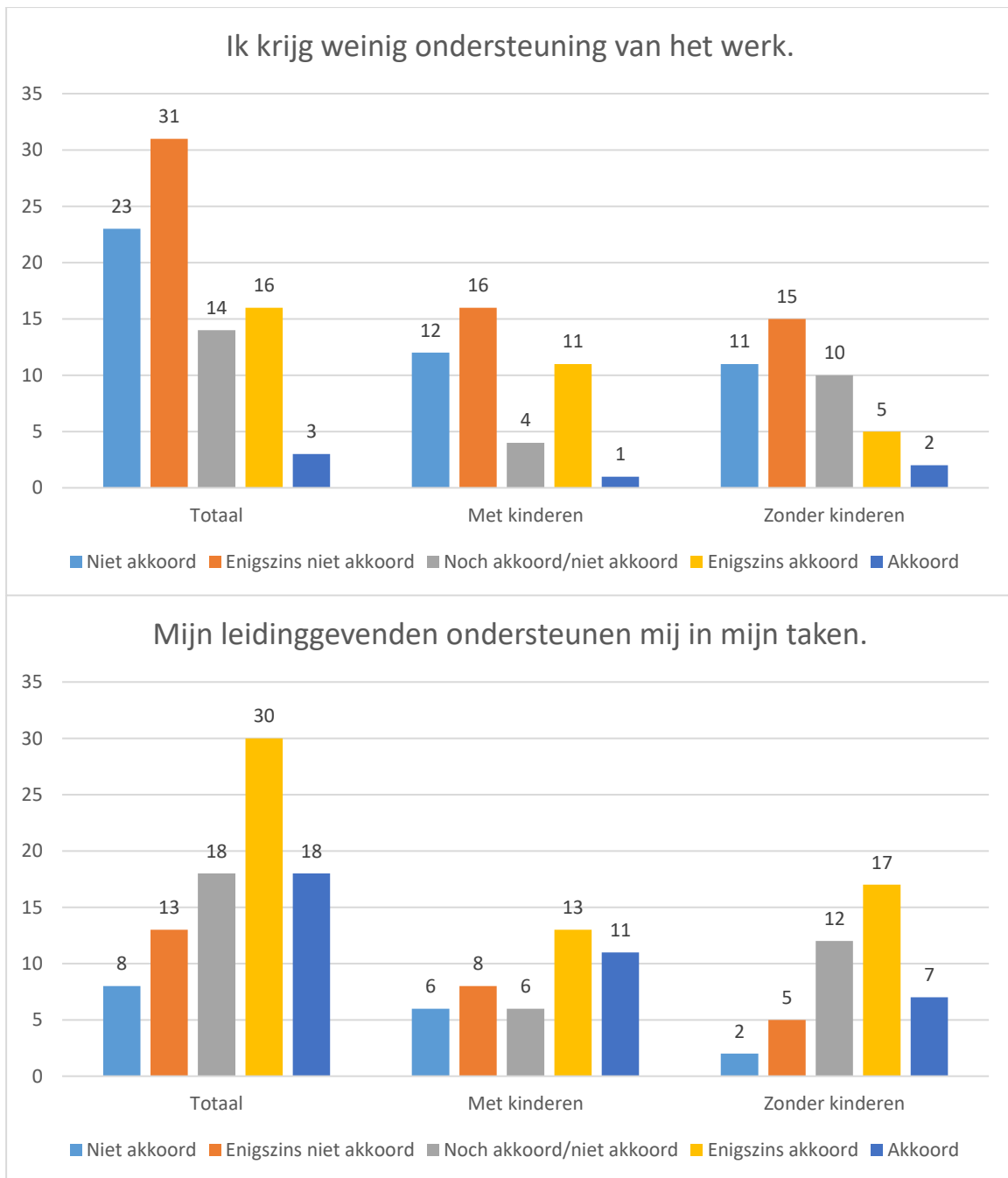
In beide vragen valt af te leiden dat respondenten mét of zonder kinderen geen al te grote verschillen tonen in het ervaren van harmonie. Achtenvijftig procent van de respondenten neigt akkoord in het ervaren van harmonie. Daartegenover ervaart 20% van de respondenten dit niet of enigszins niet.

4.3.7 Hulpbron: Autonomie



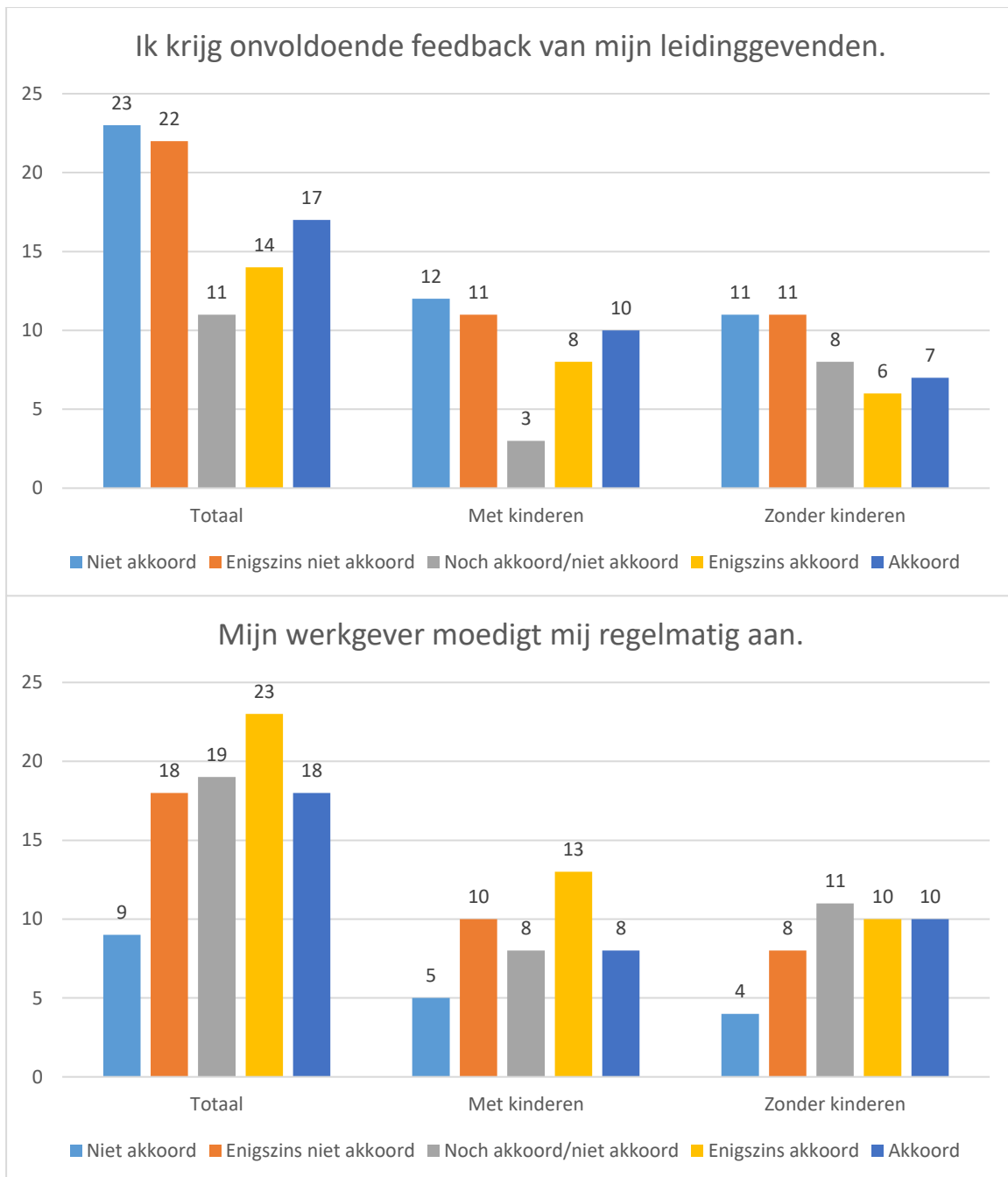
Uit beide vragen valt af te leiden dat respondenten met of zonder kinderen geen grote verschillen vertonen in het ervaren van autonomie in het uitvoeren van het werk. In totaal geven gemiddeld 72% van de respondenten aan enigszins akkoord tot akkoord te gaan met het ervaren van autonomie tijdens het werk. Gemiddeld 21% geeft aan niet akkoord of enigszins niet akkoord te gaan in he ervaren van autonomie.

4.3.8 Hulpbron: Coaching



Er zijn geen grote verschillen terug te vinden in de frequenties tussen respondenten mét of zonder kinderen. In totaal geven gemiddeld 46% van de respondenten aan akkoord tot enigszins akkoord te gaan in het ervaren van coaching. Gemiddeld 23% van het totaal geeft aan niet akkoord tot enigszins niet akkoord te gaan.

4.3.9 Hulpbron: Steun van leidinggevenden



Er zijn geen al te grote verschillen in frequenties op te merken tussen respondenten mét of zonder kinderen als het komt op het ervaren van steun van leidinggevenden.

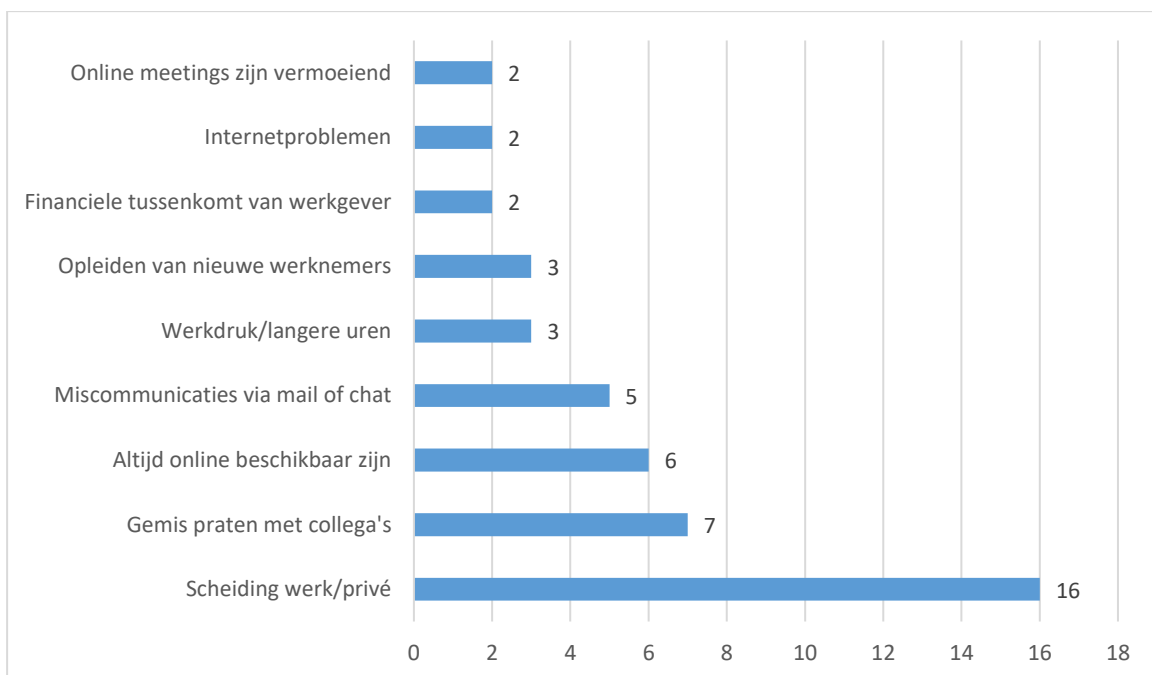
Wat wel opvalt is dat gemiddeld 49% van de respondenten steun ervaart. 33% van de respondenten ervaart dit niet of amper.

4.4 Open vragen

In dit deel worden de antwoordfrequenties op de open vragen besproken. Enkel antwoorden die relevant zijn op de vragen worden meegeteld.

Hieronder bevindt zich een lijst met meest voorkomende antwoorden op de open vraag “Zijn er aspecten van telewerk die een impact hebben op het ervaren van werk gerelateerde stress die niet bevroegd zijn geweest in deze enquête?”

Voor dit type vraag worden alle responsen meegeteld die een impact hebben op werkgerelateerde stress. 33 respondenten hebben niets ingevuld op deze vraag.

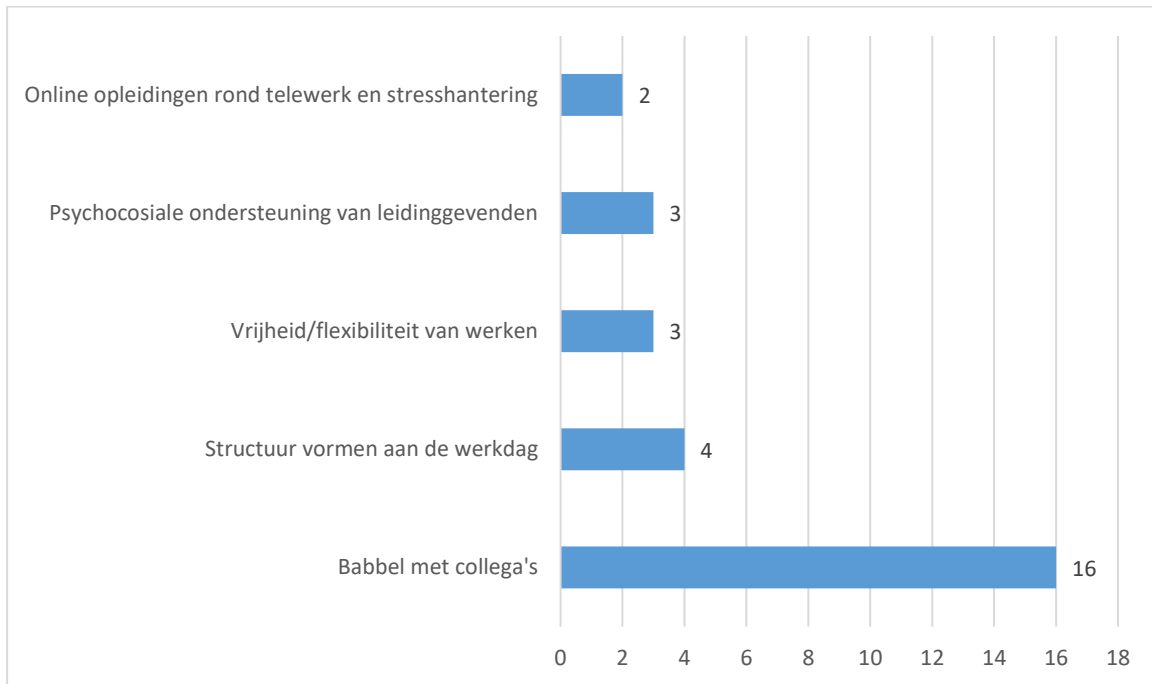


Enkele oorzaken van stress die eenmalig in de antwoorden voorkomen:

- Stress door eventuele technische werkloosheid
- Fysieke stress wegens een gebrek aan ergonomisch meubilair
- Woon-werkverkeer dat diende als 'switch' tussen werk en privé
- Stress wegens controles van de werkgever
- Minder betrokken bij het werk
- Gebrek aan motivatie
- Woonsituatie met luide burens
- Onzekerheid over eigen vaardigheden sinds men tijdens de COVID-19 crisis is gestart bij een nieuwe werkgever.
- Enkel het gevoel te leven voor te werken gezien de werkplaats drie meter verwijderd is van het bed.

Hieronder bevindt zich een lijst met meest voorkomende antwoorden op de open vraag “Zijn er werkgerelateerde zaken die jou helpen in het hanteren van stress? Indien ja, welke?”

Voor dit type vraag worden alle responsen meegeteld die een impact hebben op werkgerelateerde stress. 37 respondenten hebben niets ingevuld op deze vraag.



Enkele hulpbronnen die eenmalig in de antwoorden voorkomen:

- Begrip van de werkgever, verlagen van werkdruk en targets.
- Mezelf soms “offline” zetten zodat ik ongestoord kan werken.
- Het vooruitzicht om terug fysiek naar het werk te gaan.
- Het werk biedt een online sportaanbod.
- Om het uur een pauze nemen van 10 minuten.

Wandelen is drie keer aangehaald, de kalmte op straat éénmaal. Deze staan niet vermeld omdat dit geen werkgerelateerde hulpbronnen zijn.

Eén respondent is zo tevreden met thuiswerken, dat deze hoopt dat het COVID-19 virus zich snel muteert in de hoop dat ze van thuis kan blijven werken.

5 Conclusies

De resultaten worden gekoppeld aan de onderzoeksvraag en de bijhorende deelvragen.

Hoe ervaren telewerkers in tijden van lockdown de verhouding tussen risico- en protectieve factoren in zake van werkstress?

Risicofactoren

De helft van de respondenten ervaart stress door werkdruk. Onder respondenten met kinderen is dit meer prevalent. Als men kijkt naar emotionele tol, geeft gemiddeld twee op de drie respondenten aan dat ze dit matig tot hoog ervaren. Negentien procent van de respondenten ervaart stress vanwege conflicten tussen werk en privé.

Protectieve factoren

Zeven op de tien respondenten ervaart steun van collega's, waarbij twee op de tien dit niet ervaart. Deze waarden staan gelijk met team cohesie. Drie op de vijf respondenten geeft aan een zekere mate van harmonie te ervaren in het werk, waartegen één op de vijf dit niet ervaart. Iets meer dan zeven op de tien respondenten ervaart autonomie, waarbij twee op de tien respondenten dit niet ervaart. Bijna de helft van de respondenten geeft aan voldoende gecoached te worden. Een kwart van de respondenten ondervindt hier een gebrek. De helft van de respondenten ervaart voldoende steun van hun leidinggevendenden. Één op de drie respondenten, echter, geven aan dit net niét te ervaren.

Welke risico factor draagt het meeste bij aan stress?

Emotionele tol komt als risicofactor het meest voor in de bevraging. Als tweede haalt de helft van de respondenten aan stress te ervaren wegens werkdruk. Conflict tussen werk en privé komt als laatste aan de beurt en is daardoor niet de factor die als meest bijdragend werd gehypothetiseerd.

Welke beschermende factor toont het meest en het minst prevalent?

Autonomie, steun van collega's en team cohesie delen een eerste plaats als beschermende factor die het meest voorkomt uit de bevraging. Als men kijkt naar welke beschermende factoren het minst voorkomen, staan coaching en steun van leidinggevendenden op de kop met de helft van de respondenten. De hypothese dat autonomie het meest voorkomend is, is volgens de resultaten te bevestigen. Echter vallen team cohesie en steun van collega's in bijna exact dezelfde lijn. Coaching werd ook gehypothetiseerd als één van de meest voorkomende maar blijkt in de resultaten net het minst voor te komen.

Op welke gebieden loopt het goed?

Sociaal contact met collega's staat op nummer één en valt zeker niét te onderschatten als hulpbron voor werknemers. Dit wordt omschreven zoals onder andere het hart luchten, een goede babbel, virtuele koffiepauzes of een e-apero. Hoewel gehypothetiseerd werd dat eenzaamheid en isolement een gebied kan zijn waar telewerkers extra steun nodig hebben, is dit niet als meest voorkomende factor naar voor gekomen. Interessant is wel dat de respondenten sociaal contact met collega's als meest bijdragende beschermende factor hebben aangehaald in de open vraag.

Op welke gebieden heeft de telewerker extra steun nodig?

Hoewel conflicten tussen werk en privé uit de meerkeuzevragen het minst voorkomt, is de scheiding tussen werk en privé het meest voorkomend punt in de open vraag. Bij het verplicht telewerken kan men werk en privé moeilijk van elkaar onderscheiden omdat deze zich in dezelfde fysieke omgeving plaatsvinden. Dit wordt, onder meer, omschreven als het lezen van mails na de werkuren, moeite om de dag af te sluiten, langer doorwerken of het gevoel altijd online beschikbaar te zijn.

6 Discussie

Het onderzoek kent een aantal beperkingen. Het heuristische karakter van het Job Demands-Resources Model maakt dit een flexibel kader waarin bijna elke werksituatie kan onderzocht worden als het komt op onderzoek naar stress. Echter kan men vragen stellen bij het resultaat als men een bevraging hierover voltooid waar werknemers van verschillende werksituaties met elkaar gemengd worden. We spreken in dit onderzoek naar de verhouding tussen beschermende- en risicofactoren bij, en het ervaren van, stress bij telewerkers en waar het beter kan. Niet over de taakeisen en hulpbronnen bij individuele werkgevers. Dit maakt het moeilijk om uit de resultaten bedrijfs specifieke conclusies te trekken.

De flexibiliteit van dit model kent nog een beperking. Er is geen 'vaste' vragenlijst die kan worden afgenomen. Er is ook geen universele vragenlijst beschikbaar. Dit heeft er voor gezorgd dat de vragenlijst is opgemaakt naar eigen aanvoelen. De opzet was om een aantal respondenten te bevragen vanuit verscheidene bedrijven. De vragenlijst kan in één onderzoek moeilijk aangepast worden per bedrijf omdat de resultaten dan moeilijk te vergelijken zijn. Dit maakt dat de vragenlijst opgevat kan worden als vrij algemeen en weinig specifiek.

De data waarmee de resultaten zijn verkregen zijn self-reported (S-data). S-data heeft als nadeel dat men de mate van objectiviteit van de respondent moeilijk kan inschatten. Men kan de betrouwbaarheid van dit soort data nagaan door andere soorten data met elkaar te vergelijken zoals bijvoorbeeld observatiedata of experimentele data. De aard van het onderzoek laat het niet toe om diverse soorten data te verkrijgen en te vergelijken. Er werd sterke nadruk gelegd op de anonimiteit van de enquête in de hoop dat de respondenten zo eerlijk mogelijk antwoordden.

De methode van vraagstelling in het meerkeuzedeel wekt bedenkingen op. Bij de bevraging van de emotionele tol worden twee vragen gesteld. Namelijk "Ik voel me na een werkdag "op"." en "Het uitvoeren van het werk is niet mentaal veeleisend." Het valt op dat de frequentieverdeling van beide vragen ver uiteen ligt, desondanks de negatieve bevraging omgezet is om op dezelfde schaal te komen. Dit kan te wijten zijn aan de "niet" in de tweede vraag. De mogelijkheid bestaat dat respondenten de vraag niet goed gelezen hebben of niet duidelijk genoeg vonden om een accuraat antwoord te geven.

Sommige hulpbronnen uit het Job Demands-Resources Model lijken te overlappen. Als men spreekt over Team Cohesion en Colleague Support lijken deze twee nauw verbonden. Men zou kunnen stellen dat collega's elkaar steunen in een hecht team. Deze twee hulpbronnen zijn apart bevroegd. Gezien er geen algemene vragenlijst bestaat en deze vragenlijst naar eigen aanvoelen is opgemaakt, is het belangrijk om de correctheid van sommige items, als het komt op de definiëring van de aspecten in het Job Demands-Resources model, in vraag te stellen.

De gemiddelden weergegeven in de t-toets zijn weinig variërend. Dit valt te verklaren door de waarden die zijn gebruikt in de vragenlijst. De meerkeuzevragen bevatten vijf antwoordopties gaande van niet akkoord tot akkoord. Hier hangen waarden aan vast, 1 tot 5 respectievelijk. Deze minimum- en maximumwaarden liggen te dicht bij elkaar om betekenisvolle resultaten te bekomen als men deze wilt interpreteren aan de hand van gemiddelden. Het zou beter geweest zijn om een 10-puntenschaal te gebruiken. Zo kunnen respondenten nauwkeuriger aangeven in welke mate ze een bepaald aspect aanvoelen en kan de interpretatie van een t-toets zinvoller zijn.

Belangrijk om te vermelden is dat dit cijfers zijn bij een bevraging naar telewerk. Er zijn geen gegevens beschikbaar waar we dit kunnen afwegen tegenover het aanvoelen van stressfactoren in 'normale' werkomstandigheden.

Er hoort extra nuance bij de conclusies en de terugkoppeling naar de hoofdvraag en deelvragen. Hoewel we spreken van factoren die het minst of het meest bijdragen, is het belangrijk om te kijken naar de totaalpercentages van respondenten die aangeven een gebrek te hebben aan bepaalde beschermende factoren. Hoewel de meerderheid van de respondenten autonomie ervaart (72%), ervaart 21% dit niet. Eén op de vijf is een aanzienlijk deel mochten deze resultaten terug te vinden zijn in een grootschalig onderzoek. Dit geldt voor alle hulpbronnen en al zeker voor coaching en steun van leidinggevendenden.

Deze factoren, een hoge mate van autonomie gepaard met lage coaching en steun van leidinggevendenden, lijkt achteraf bekeken een logisch gevolg bij verplicht telewerken. De werknemer zit thuis hetzelfde werk te verrichten als op kantoor. De aard van het werk is meer autonoom geworden door de verandering van locatie. De leidinggevende kan in dit geval geen sturend effect uitoefenen op de werknemer tenzij dit ingepland wordt als een meeting. Het lijkt aangewezen dat organisaties zich informeren bij de werknemers met de vraag of ze extra steun nodig hebben. Werknemers die gerust op zichzelf kunnen werken zonder een verlies in productiviteit door een gebrek aan sturing, kunnen dit blijven doen. De focus ligt hier bij werknemers die autonoom werken maar een gebrek aan sturing en steun ervaren. Zaken zoals online opleidingen omtrent telewerken en stresshantering kunnen hierbij helpen, alsook het opleiden van leidinggevendenden om werknemers hier in te ondersteunen. Het kan ook zinvol zijn om duidelijke afspraken te maken tussen werkgever en werknemer tussen welke tijdspanne de gepresteerde uren plaatsvinden. Indien werknemers moeite ondervinden kan het zinvol zijn om een cursus time management te organiseren.

Dezelfde kritiek geldt voor de risicofactoren. Het is niet de bedoeling dat er gefocust wordt op de risicofactor die het meest prevalent lijkt. Telewerkers kunnen stress ervaren door de aanwezigheid van meerdere van deze factoren. En, zoals aangehaald in de veronderstellingen van het Job Demands-Resources Model, kunnen beschermende factoren eveneens risicofactoren worden wanneer deze niet of laag aanwezig zijn.

Als men kijkt naar de resultaten op de open vragen, staat de scheiding tussen werk en privé ongeveer in lijn met de bevindingen van Tavares (2015) betreffende de toename van autonomie en een betere balans tussen werk en privé. Daar tegenover plaatst Tavares het vervagen van de grens tussen werk en privé. Het is in toekomstig onderzoek belangrijk om de termen 'conflict', 'balans' goed te onderscheiden. Conflicten tussen werk en privé is een jobeis uit het Job Demands-Resources Model dat duidt op het ontstaan van conflicten tussen een persoon en diens omgeving vanwege die persoon zijn/haar werk. Balans daarentegen staat voor het overvloeien van werkuren en niet-werkuren. Een disbalans staat niet automatisch gelijk aan hoge conflicten omdat sommige werknemers geen privé situatie hebben waar conflicten tussen kunnen ontstaan zoals alleenstaanden zonder kinderen. Ook is het mogelijk dat werknemers net wél kinderen hebben en/of een partner. In deze situaties kan de mate van begripvolheid van de dichte kring ook een impact hebben op het ervaren van conflicten bij een disbalans.

Het lijkt zeker interessant om verder onderzoek op grote schaal uit te voeren. Een groep van 87 respondenten is niet groot genoeg om conclusies uit te trekken. Onderzoek op grote schaal kan meer inzicht geven in hoe telewerkers de balans tussen risico- en beschermende factoren in verband met werkstress ervaren.

De impact van stress hangt niet alleen af van de risico en beschermende factoren. Zaken zoals persoonlijkheid en copingstijl hebben zeker ook hun impact bij stress als men kijkt naar mentale en fysieke gevolgen. Men zou kunnen stellen dat introverte telewerkers bijvoorbeeld minder stress ervaren wegens het gebrek aan rechtstreeks contact met collega's. Dit type onderzoek kan interessant zijn om de werksituatie per werknemer apart aan te pakken.

7 Bibliografie

- Attentia. (2019, augustus 22). *Files maken telewerk volgens cijfers van Attentia steeds populairder*. Opgehaald van <https://www.attentia.be>: <https://www.attentia.be/nl/nieuws/files-maken-telewerk-volgens-cijfers-van-attentia-steeds-populairder>
- Bakker, A., Van Emmerick, I., & Van Riet, P. (2008, Juli). *How job demands, resources, and burnout predict objective performance: A constructive replication*. Opgehaald van ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/5239634_How_job_demands_resources_and_burnout_predict_objective_performance_A_constructive_replication
- Biron, M., & Van Veldhoven, M. (2016). When control becomes a liability rather than an. *Journal of Organizational Behavior*.
- Bussiness Insider. (2020, November 13). Opgehaald van [bussinessinsider.nl](https://www.businessinsider.nl): <https://www.businessinsider.nl/coronacrisis-thuiswerken-prijs-webcam/>
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2020, Oktober 19). *Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France*. Opgehaald van <https://orsociety.tandfonline.com/>: <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- de Jonge, J., Le Blanc, P., & Schaufeli, W. (2003, Januari). *Psychosociale theorieën over werkstress*. Opgehaald van <https://www.wilmarschaufeli.nl/>: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/187.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*.
- Howington, J. (2016, November 12). *The Societal Benefits of Telecommuting*. Opgehaald van [flexjobs.com](https://www.flexjobs.com): <https://www.flexjobs.com/blog/post/societal-benefits-of-telecommuting/#:~:text=There%20is%20less%20energy%20used,its%20health%20for%20future%20generations.>
- International Labour Office. (2021). *Working from home: From visibility to decent work*. Geneva: International Labour Office. Opgehaald van https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_765806.pdf
- Tavares, A. I. (2015). *Telework and health effects review, andaa research framework proposal*. Opgehaald van Munich Personal RePEc Archive: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/71648/>
- VRT NWS. (2020, Oktober 26). *We zitten weer massaal voor de webcam, maar waarom zijn die videovergaderingen altijd zo vermoeiend?* Opgehaald van VRT NWS: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/23/telewerk-wordt-verplicht-maar-waarom-zijn-die-videovergaderinge/>
- VRT NWS. (2021, Januari 28). *Katoenen zakdoeken niet meer, toetsenborden wel: deze producten tellen voortaan mee bij de berekening van onze lonen*. Opgehaald van VRT NWS: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/28/katoenen-zakdoeken-vliegen-uit-de-indexkorf-toetsenborden-en-vo/>

8 Bijlagen

8.1 Schets van de enquête

Welkom!

Ik ben Thomas Geleyn, laatstejaarsstudent in de richting Toegepaste Psychologie op AP Hogeschool te Antwerpen. Deze enquête maakt deel uit van mijn bachelorproef, waar ik de balans tussen beschermende factoren en risico factoren van telewerkers inzake stress in kaart wil brengen.

De COVID-19 crisis heeft ieders leven goed door elkaar geschud. Echter is dit net het moment om onderzoek te doen naar werkstress. Nu elk bedrijf, waar mogelijk, telewerk toepast, is de kans reëel dat telewerken op grote schaal een blijvend concept gaat worden. Het is daarom belangrijk dat we deze kans benutten om onderzoek te doen naar het welzijn van telewerkers. Zo kunnen bedrijven en organisaties in de toekomst beter insprijngen op de noden en behoeften van de werknemer.

Deze vragenlijst bestaat uit een aantal meerkeuzevragen en open vragen waar u vrij een antwoord mag geven.

Deze vragenlijst is anoniem. Er worden geen gegevens gevraagd waaruit uw identiteit kan afgeleid worden. De antwoorden en resultaten van dit onderzoek zullen enkel gezien worden door mijzelf, mijn promotor en de personen die instaan voor de evaluatie van de bachelorproef. Gelieve elke vraag aandachtig te lezen en zo eerlijk mogelijk te beantwoorden.

Indien u vragen hebt over deze vragenlijst, kunt u mij contacteren op onderstaand emailadres

s097586@ap.be

Sectie A: Algemene informatie

A1. Geslacht

Vrouw

Man

A2. Leeftijdscategorie

18 - 25

26 - 35

36 - 45

46 - 55

56 - 65

65+

A3. Hebt u kinderen?

Ja

Nee

A4. Hoeveel kinderen hebt u?

1

2

3

4

Meer dan 4

A5. Zijn alle/sommige kinderen schoolplichtig?

Ja

Nee

A6. Burgerlijke staat

Ongehuwd

Samenwonend

Gehuwd

Gescheiden

Verweduwd

A7. Hebt u een eigen werkruimte met voldoende comfort?

Ja

Nee

Sectie B: Telewerk info

B1. Voert u vanwege COVID-19 uw job voltijds van thuis uit?

Ja

Nee

B2. Kunt u dit werk volledig uitvoeren op een computer?

Ja

Nee

B3. Hebt u vóór de COVID-19 crisis reeds ervaring gehad met telewerken?

Ja

Nee

B4. Hebt u een leidinggevende functie?

Ja

Nee

Sectie C: Bevraging Stress

C1. In welke mate zijn de volgende stellingen bij u van toepassing?

Duid aan.

	Net akkoord	Enigzins niet akkoord	Noch akkoord/nie t akkoord	Enigzins akkoord	Alkkoord
Ik ervaar geen flexibiliteit in hoe ik mijn werk uitvoer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik maak me geen zorgen over het bereiken van targets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er zijn regelmatig conflicten thuis vanwege mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg voldoende steun van collega's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het uitvoeren van het werk is niet mentaal veeleisend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan mee beslissen in hoe ik mijn werk uitvoer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er is een goede sfeer onder collega's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het uitvoeren van het werk verloopt stroef.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg onvoldoende feedback van mijn leidinggevenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2. In welke mate zijn de volgende stellingen bij u van toepassing?

Duid aan.

	Net akkoord	Enigzins niet akkoord	Noch akkoord/nie t akkoord	Enigzins akkoord	Alkkoord
Ik voel me na een werkdag "op".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tijdens het werk voel ik me vaak eenzaam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het uitvoeren van het werk verloopt gesmeerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg weinig ondersteuning van het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn thuissituatie toont begrip voor de eisen van mijn werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik spreek niet of amper met collega's over de werksituatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn werkgever moedigt mij regelmatig aan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ervaar stress door deadlines.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn leidinggevenden ondersteunen mij in mijn taken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sectie D: Open vragen

U vindt hier een reeks open vragen. Gelieve beknopt te antwoorden.

Vermeld geen informatie waaruit uw identiteit kan afgeleid worden zoals uw naam of werkgever.

- D1. Zijn er aspecten van telewerk die een impact hebben op het ervaren van werkgerelateerde stress die niet bevroegd zijn geweest in deze enquête? Indien ja, mag u dit vrijblijvend noteren in het onderstaand vak.

- D2. Zijn er werkgerelateerde zaken die jou helpen in het hanteren van stress? Indien ja, welke?

Bedankt voor uw deelname!

Ter herinnering: de antwoorden zullen enkel gezien worden door mijzelf, mijn promotor en het evaluatieteam van de bachelorproef.

Indien u vragen hebt, kunt U mij contacteren op onderstaand emailadres

s097586@ap.be