

NATIONALE ENQUÊTE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN 2020

RESULTATEN IN VOGELVLUCHT

Een rapportage in het kader van het maatschappelijk programma arbeidsomstandigheden (MAPA)

TNO innovation
for life



Liza van Dam (TNO)
Willem Gielen (CBS)
Wendela Hooftman (TNO)

April 2021

INLEIDING

Eind 2020 voerden TNO en het CBS, in samenwerking met het ministerie van SZW, de zestiende Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) uit. Ruim 58.000 werknemers vulden de NEA 2020 vragenlijst in. Het bijbehorende [methodologisch rapport](#) vormt de methodologische verantwoording bij de NEA, daarnaast is er een [rapportage met analysemogelijkheden en tabel met eerste resultaten](#) beschikbaar. De NEA 2020 is uitgevoerd in het vierde kwartaal – toen de tweede golf van de COVID-19 pandemie net begon. De COVID-19 pandemie en de bijbehorende maatregelen die van kracht waren hebben waarschijnlijk invloed gehad op de werkomstandigheden. Meer informatie hierover is terug te vinden in het [methodologisch rapport](#).

In deze *resultaten in vogelvlucht* geven TNO en het CBS een toegankelijke eerste indruk van de resultaten in woorden. Daarbij is gekeken naar leeftijd, geslacht en sector, maar zijn ook trends tussen 2015 en 2020 en verschillen tussen 2019 en 2020 bekeken.

Meer informatie over de NEA en cijfers over arbeidsomstandigheden staan op www.monitorarbeid.tno.nl. Op deze website staan ook tools om zelf de data en uitkomsten te verkennen.

1 WERKEN OP AFSTAND

Als gevolg van de COVID-19 pandemie en de bijbehorende maatregelen nam het thuiswerken in 2020 flink toe. Bijna de helft (47%) van de NEA respondenten **werkte** wel eens **thuis**¹: 15% werkte doorgaans thuis en 32% combineerde thuiswerken met werken op locatie². In 2019 werkte 37% van de NEA respondenten wel eens thuis waarvan 2% doorgaans. Gemiddeld werkten werknemers 19,4 uur per week thuis, ten opzichte van 6,1 uur in 2019. Ook **telewerken** (minstens een halve dag per week buiten de bedrijfsvestiging met toegang tot het ICT-systeem van het bedrijf) is toegenomen in 2020 (31% t.o.v. 18% in 2019).

Werknemers tussen de 25 en 55 jaar werkten vaker (55%) en meer uren (20,1) thuis vergeleken met andere leeftijdsgroepen. Jongere werknemers tussen de 15 en 25 jaar werkten het minste thuis (15%). Ook zijn er grote verschillen tussen sectoren. In de handel (26%), landbouw (18%) en horeca (12%) werd het minst thuisgewerkt. In de financiële dienstverlening (91%), ICT (89%) en zakelijke dienstverlening (61%) het meest.

Het vele thuiswerken heeft gevolgen voor de **contacten**. In 2020 had 10% van de werknemers tijdens het werk nooit contact met anderen (collega's, klanten, passagiers ed.) waarbij men elkaar **daadwerkelijk ontmoet**. In 2018 was dit nog 3%. In de financiële dienstverlening (35%), ICT (29%) en het openbaar bestuur (22%) kwam dit het vaakst voor. In de zorg (4%), de landbouw (4%) en de bouw (5%) het minst.

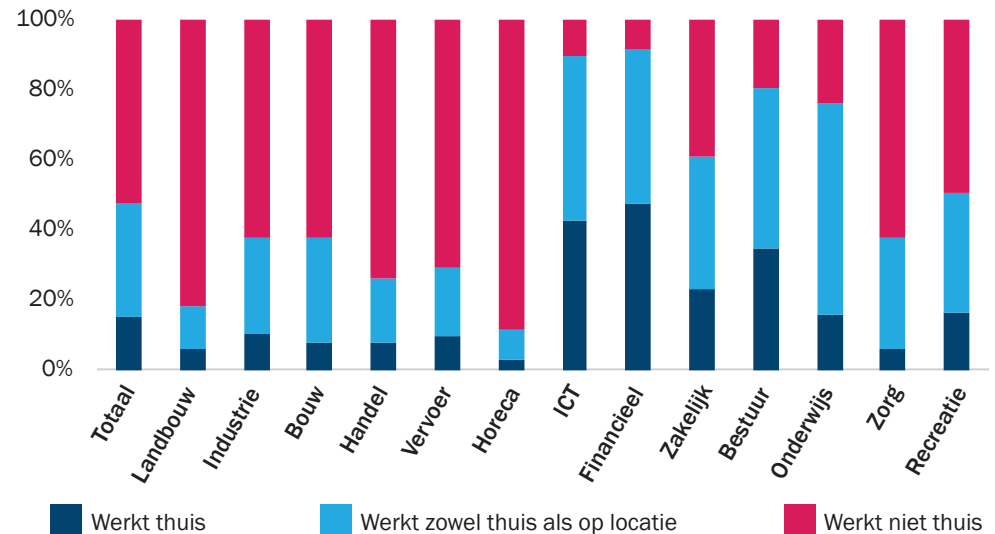
De **digitale en telefonische contacten** zijn tussen 2018 en 2020 licht toegenomen. Bijna 4 op de 10 werknemers (38%) had vooral digitale of

1 De Enquête Beroepsbevolking (EBB) van het CBS geeft cijfers over het aantal thuiswerkers op basis van een geharmoniseerde afbakening en vraagstelling binnen de Europese Unie. Door een verschil in vraagstelling en onderzoeksopzet wijken de NEA-cijfers hiervan af, maar beide bronnen laten vergelijkbare trends zien.
Zie: <http://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83258NED/table?dl=4CA3D>

2 De verhouding tussen het aandeel werknemers dat doorgaans thuiswerkt en het aandeel dat thuiswerken combineert met werken op locatie komt niet overeen met de resultaten van het NEA-COVID-19 onderzoek. Dat komt waarschijnlijk doordat de NEA vraagt naar *doorgaans* thuiswerken en NEA-COVID-19 naar *momenteel*.

telefonische contacten (in 2018 was dit 36%). Ruim 1 op de 10 (12%) had de hele dag alleen digitaal contact (in 2018 was dat 9%). Dit laatste kwam vooral vaak voor in de financiële dienstverlening (28%), ICT (23%) en het openbaar bestuur (17%). In 2020 had 15% van de werknemers nooit digitaal contact (in 2018 was dit 16%). Dit kwam vooral voor bij 15- tot 25-jarigen (39%), 65- tot 75-jarigen (22%) en werknemers in de landbouw (38%), horeca (36%) en handel (27%).

In 2020 was bijna de helft van de werknemers (46%) vaak of altijd **buiten werktijd bereikbaar** voor collega's of klanten (via telefoon, mail, app, etc.). Vergeleken met 2018 (47%) is dit licht afgenomen. Jongere werknemers tussen de 15 en 25 (49%) en mannen (49%) waren het vaakst buiten werktijd bereikbaar. In het onderwijs gaven aanzienlijk meer werknemers dan in andere sectoren aan dat ze vaak of altijd buiten werktijd bereikbaar waren (60%). Gemiddeld gaf 22% van de werknemers aan "altijd" buiten werk bereikbaar te zijn, dit kwam het vaakst voor bij werknemers van 65 tot 75 jaar (33%).



Figuur 1. Aandeel werknemers dat thuiswerkt naar sector, 2020. Bron: TNO, CBS.

2 FLEXIBILISERING

Uit cijfers van het CBS blijkt dat 23% van alle werknemers in 2020 een **flexibele arbeidsrelatie** had³. In de afgelopen tien jaar is het percentage flexibele werknemers toegenomen van 21% in 2010 naar 27% in 2017. Daarna nam het weer af, vooral tussen 2019 en 2020. Als **belangrijkste reden voor het hebben van een flexibele arbeidsrelatie** werd in 2020 het vaakst aangegeven dat men nieuw was bij de huidige werkgever (43%), maar ook de persoonlijke behoefte aan flexibiliteit (35%) werd relatief vaak genoemd. Minder vaak werd aangegeven dat het niet lukte om een vaste baan te krijgen (17%) of dat men geen behoefte had aan zekerheid (6%). Tussen 2015 en 2020 is vooral het percentage flexibele werknemers dat behoefte had aan flexibiliteit toegenomen (27% in 2015), terwijl de groep die aangaf dat het niet lukte om een vaste baan te krijgen juist flink afnam (30% in 2015). Met name jongeren tussen de 15 en 25 jaar (57%), ouderen tussen de 65 en 75 jaar (61%) en werknemers in de landbouw en de horeca (beiden 57%) gaven aan zelf behoefte te hebben aan flexibiliteit. Dat het niet lukte om een vaste baan te krijgen werd relatief vaak genoemd door 55- tot 65-jarige flexibele werknemers (33%) en in de industrie (30%). Verder gaven vooral oproep- of invalkrachten en werknemers met een tijdelijk dienstverband zonder vaste uren aan behoefte te hebben aan flexibiliteit (zie figuur 2).

Van alle werknemers was het overgrote deel in 2020 (heel) **tevreden met** zijn of haar **dienstverband** (93%). Dat is iets meer dan in de voorgaande vijf jaar (91% in 2015). Naar verhouding waren 15- tot 25-jarigen (92%) iets minder vaak tevreden, terwijl de 55- tot 65-jarige werknemers (96%) en 65- tot 75-jarige werknemers (97%) juist wat vaker (heel) tevreden waren.

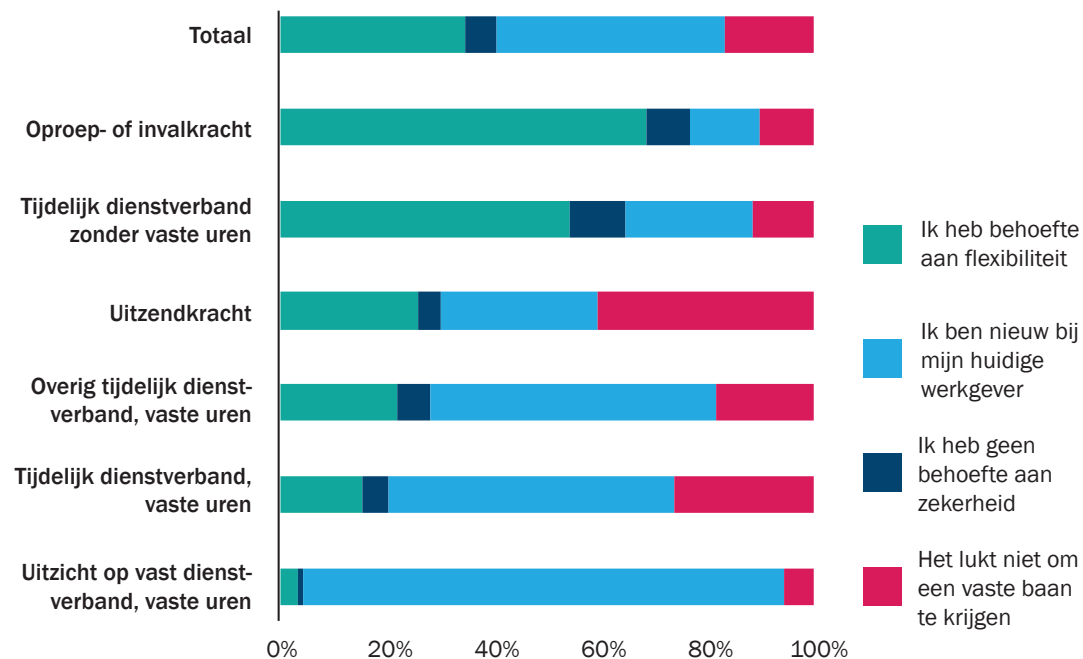
In 2020 gaf 5% van de werknemers in de NEA aan een **tweede baan** als werknemer te hebben⁴. Tevens zei 5% van de werknemers naast werknemer

³ <http://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82646NED/table?dl=4E9D1>

⁴ De Enquête Beroepsbevolking (EBB) van het CBS geeft cijfers over het aantal werknemers met een tweede werkkring. Deze cijfers wijken iets af van de NEA-cijfers maar laten vergelijkbare trends zien.

Zie: <http://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82920NED/table?dl=4EB4C>

ook als zelfstandige werkzaam te zijn. Als **belangrijkste reden voor het hebben van meerdere banen** werden zowel de afwisseling in werkzaamheden of contacten als het kunnen ontwikkelen op meerdere gebieden (beiden 23%) het vaakst aangedragen. Andere redenen waren het verdienen van geld voor iets extra's (18%), meer uren kunnen maken om financieel rond te kunnen komen (13%), de zekerheid van inkomen behouden (8%) en op de lange termijn aan het werk kunnen blijven (3%). Vooral jongere werknemers gaven aan meerdere banen te hebben om geld te verdienen voor iets extra's, terwijl de afwisseling in werkzaamheden of contacten juist door oudere werknemers vaak werd opgegeven als belangrijkste reden. In het oog springt verder dat vrouwen (16%) vaker dan mannen (10%) noemden dat ze meerdere banen hadden om meer uren te maken of financieel rond te kunnen komen.



Figuur 2. Belangrijkste reden van werknemers voor flexibele arbeidsrelatie naar type arbeidsrelatie, 2020. Bron: TNO, CBS.

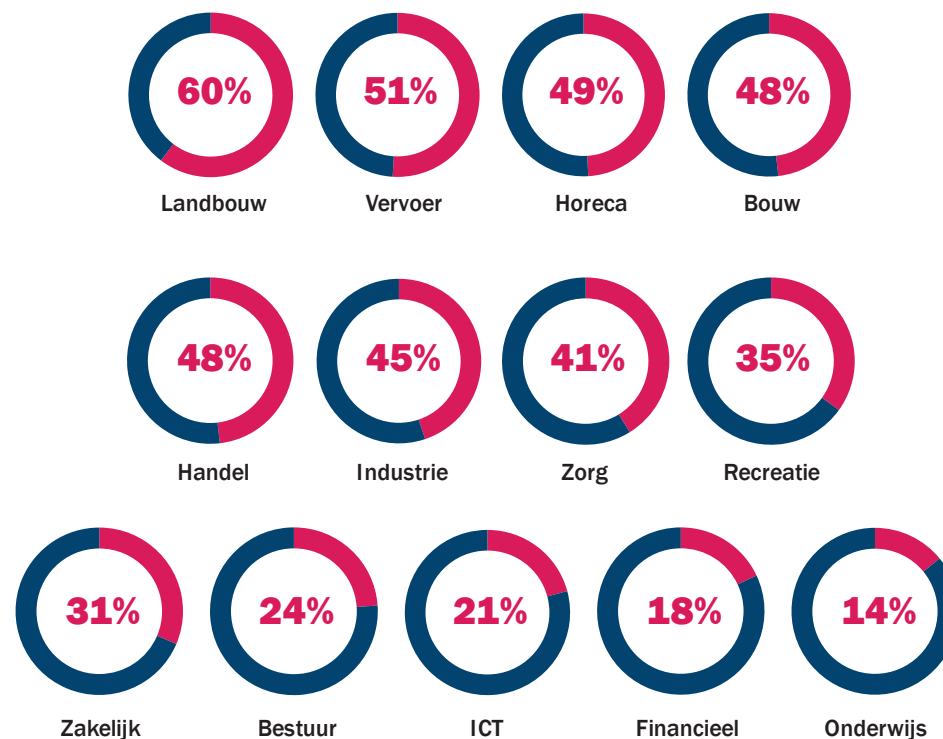
3 FYSIEKE BELASTING

In 2020 had 38% van alle werknemers **fysiek belastend werk**. Zij moeten regelmatig veel kracht zetten, werken in een ongemakkelijke houding, veel herhalende bewegingen maken of werken met trillend gereedschap of trillende voertuigen. Het percentage werknemers met fysiek belastend werk is in de laatste jaren afgenomen, vooral in het afgelopen jaar: van 43% in 2015, naar 41% in 2019 en 38% in 2020. Mannen (40%) hadden over het algemeen vaker fysiek belastend werk dan vrouwen (36%). Ook onder jongere werknemers tussen de 15 en 25 jaar was dat relatief (54%) hoog. Sectoren waar de fysieke belasting naar verhouding hoog was, zijn de landbouw (60%) en het vervoer (51%). In het onderwijs (14%) en de financiële dienstverlening (18%) was de fysieke belasting juist lager dan gemiddeld.

Van alle **vormen van fysieke belasting** komt het maken van herhalende bewegingen het vaakst voor; 30% van alle werknemers gaf aan dat in 2020 regelmatig te doen. Regelmatig veel kracht zetten werd door 18% van de werknemers opgegeven en 9% werkte regelmatig in een ongemakkelijke werkhouding. Verder maakte 8% regelmatig gebruik van een gereedschap, apparaat of voertuig dat trillingen of schudden veroorzaakt. Het grootste deel van de werknemers (87%) vond in 2020 niet dat er (aanvullende) **arbo-maatregelen** nodig waren ten aanzien van lichamelijk zwaar werk. Dat is meer dan tussen 2017 en 2019, toen 84% vond dat er geen maatregelen nodig waren.

In 2020 werkten werknemers gemiddeld 4,4 uur per dag aan een beeldscherm voor het werk, zoals een desktop, laptop, notebook, tablet of smartphone. Daarmee is het aantal uren **beeldschermwerk** toegenomen, in 2019 was dit nog gemiddeld 4,1 uur. Ook het percentage werknemers dat zes uur of meer per dag beeldschermwerk verricht is in het afgelopen jaar flink toegenomen: van 39% in 2019 naar 45% in 2020. Met name werknemers in de ICT (91%) en de financiële dienstverlening (87%) werkten relatief vaak zes uur per dag of meer aan een beeldscherm, terwijl dat in de landbouw (12%) en de horeca (16%) aanzienlijk minder was.

Hoewel er meer beeldschermwerk is verricht in 2020, is het percentage werknemers dat vond dat er (aanvullende) **arbo-maatregelen** nodig waren ten aanzien van het beeldschermwerk afgenomen: van 26% in 2019 naar 24% in 2020. Dat is nog wel hoger dan in 2015, toen 20% vond dat er maatregelen nodig waren. Werknemers die zes uur per dag of meer aan een beeldscherm werken gaven duidelijk vaker (45%) aan dan werknemers die minder dan zes uur aan een beeldscherm werken (8%) dat er maatregelen nodig waren.



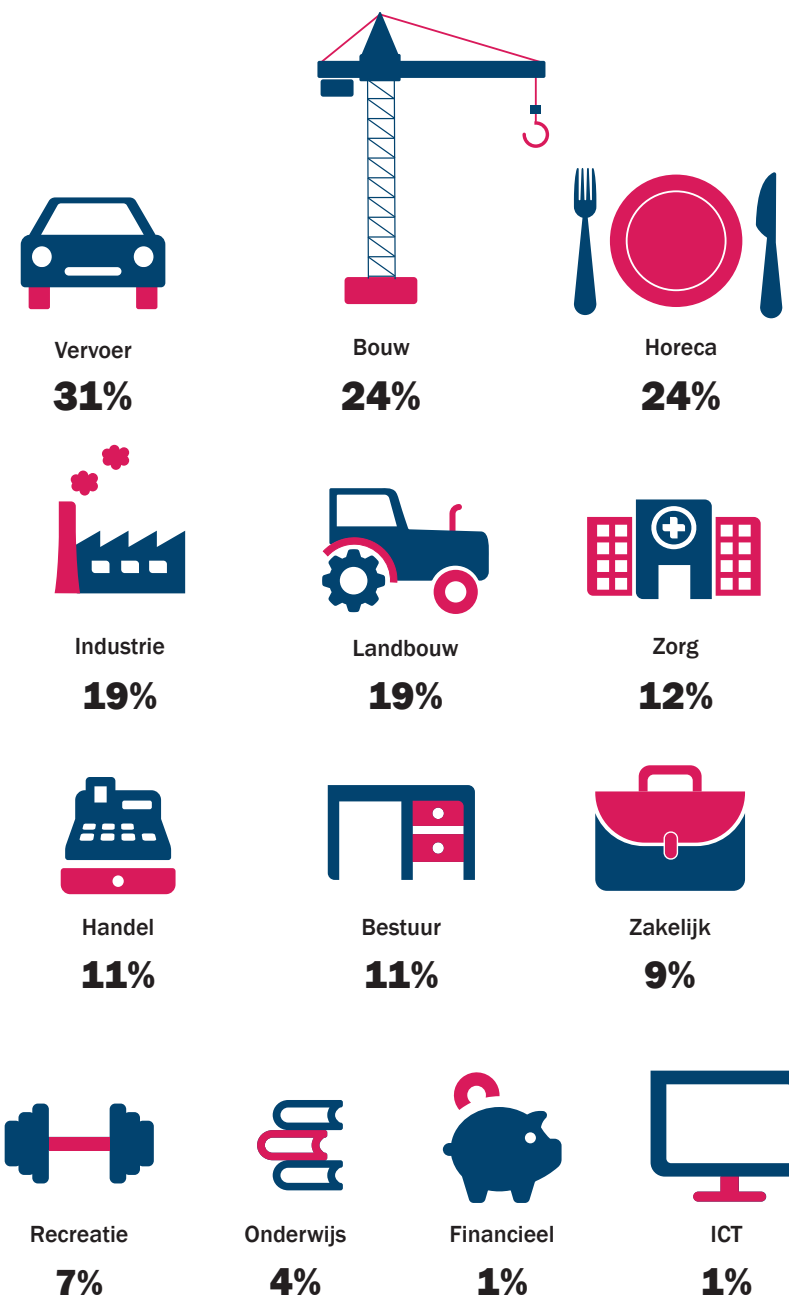
Figuur 3. Aandeel werknemers met fysiek belastend werk naar sector, 2020. Bron: TNO, CBS.

4 VEILIGHEID

Van alle werknemers deed 13% in 2020 vaak of altijd **gevaarlijk werk**. Dat is minder dan in 2019, toen 16% aangaf gevaarlijk werk te doen. Mannen (18%) deden vaker gevaarlijk werk dan vrouwen (8%) en ook jongere werknemers tussen de 15 en 25 jaar (16%) verrichtten relatief vaak gevaarlijk werk. Het aandeel werknemers dat gevaarlijk werk doet was het hoogst in het vervoer (31%), de bouw en de horeca (beiden 24%). In de ICT en de financiële dienstverlening (beiden 1%) was dat het laagst. Struikelen of uitglijden werd met 12% het meest genoemd als **belangrijkste gevaar** tijdens het werk. Ook snijden of steken (8%) en de confrontatie met geweld (7%) werden relatief vaak genoemd.

In 2020 werkte ongeveer 17% van de werknemers vaak of altijd met **gevaarlijke stoffen of besmettelijke personen, dieren of materiaal**. Over het algemeen kwam dit vaker voor in de zorg (27%) en de horeca (24%). In de ICT en de financiële dienstverlening was dit het minst (beiden 5%). In 2020 kwam 10% van de werknemers in aanraking met mogelijk besmettelijke personen, dieren of materiaal, werkte 8% met stoffen die in contact komen met de huid (bijvoorbeeld lijm, schoonmaakmiddelen of verf) en ademde 7% tijdens het werk stoffen in (bijvoorbeeld dampen van oplosmiddelen of uitlaatgassen). In het afgelopen jaar is vooral de groep die aangeeft in contact te komen met mogelijk besmettelijke personen, dieren of materiaal toegenomen van 6% in 2019 naar 10% in 2020.

Veruit het grootste deel van alle werknemers (97%) vond niet dat er (aanvullende) **arbo-maatregelen** nodig waren ten aanzien van gevaarlijke stoffen. In iets mindere mate geldt dat ook voor maatregelen ten aanzien van veiligheid of bedrijfsongevallen (94%) en virussen, bacteriën of schimmels (89%). Bij die laatste categorie is dat percentage in het afgelopen jaar wel gedaald, in 2019 was dat namelijk nog 92%.



Figuur 4. Gevaarlijk werk onder werknemers naar sector, 2020. Bron: TNO, CBS.

5 PSYCHOSOCIALE ARBEIDSBELASTING

Verschillende aspecten van werk vallen onder de term psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Twee belangrijke aspecten zijn **taakeisen** en **autonomie**. Het hebben van zowel hoge taakeisen als lage autonomie – oftewel het hebben van een **high-strain job** – kan leiden tot een hoge werkdruk. In 2020 rapporteerde 34% van de werknemers hoge taakeisen en 41% lage autonomie. In 2019 was dit respectievelijk 38% en 43%. Het aandeel high-strain jobs nam af van 18% in 2019 naar 15% in 2020.

Ook de **emotionele belasting** en de **moeilijkheidsgraad** van het werk zijn relevante aspecten van PSA⁵. Deze aspecten zijn vrij stabiel over de jaren. In 2020 ervoer 76% van de werknemers een hoge moeilijkheidsgraad (76% in 2019). Eén op de 10 werknemers had in 2020 een hoge emotionele belasting, iets minder dan in 2019 (11%).

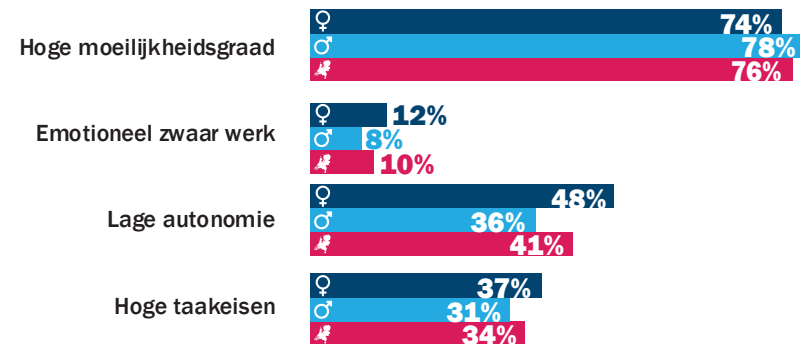
In 2020 gaf 8% van de werknemers aan een **werk-privé disbalans** te ervaren. Dit is minder dan in voorgaande jaren, toen dit aandeel rond de 10% lag. Vooral het verwaarlozen of missen van familie- of gezinsactiviteiten door het werk is in 2020 afgenomen (7%) vergeleken met 2019 (9%). In 2020 gaf 16% van de werknemers aan **burn-outklachten** (psychische vermoeidheid door het werk) te ervaren. Dit is minder dan in 2019 en 2018 (beiden 17%). In het onderwijs (21%) en de ICT (18%) kwam dit vaker voor dan gemiddeld.

Vrouwen rapporteerden iets vaker burn-outklachten (17%) dan mannen (15%). We zien dat vrouwen op veel aspecten een hogere PSA ervoeren dan mannen. Zo gaven vrouwen vaker aan hoge taakeisen te hebben en gaven ze vaker aan een lage autonomie en hoge emotionele belasting te ervaren. Vrouwen ervoeren daarentegen iets minder vaak een werk-privé disbalans en gaven ook iets minder vaak aan dat het werk moeilijk was. Deze verschillen hangen mogelijk samen met de psychosociale arbeidsbelasting in sectoren waar over het algemeen veel vrouwen werken. Zo zijn het onderwijs en de zorg sectoren waar de emotionele belasting en de taakeisen hoog en de autonomie lager dan gemiddeld waren. Ook de moeilijkheidsgraad lag hoog

in deze sectoren, maar dit was ook het geval in een aantal sectoren waar juist veel mannen werken, zoals de ICT en de financiële dienstverlening.

Jongere werknemers (van 15 tot 25 jaar) gaven in 2020 vaker aan een lage autonomie te ervaren (71%) dan overige leeftijdsgroepen, maar zij hadden ook minder vaak hoge taakeisen (25%). Deze groep jongere werknemers gaf ook het minst vaak (46%) aan dat het werk moeilijk was. Zowel de jongere werknemers (11%) als de groep oudere werknemers van 65 tot 75 jaar (7%) gaven minder vaak aan burn-outklachten te ervaren dan overige leeftijdsgroepen. De oudere werknemers (65 tot 75 jaar) vallen ook bij andere aspecten op een positieve manier op. Zo gaven ze minder vaak aan lage autonomie te ervaren (30%), wat inhoudt dat de meesten juist een hoge mate van autonomie ervoeren. Ook gaven ze minder vaak aan hoge taakeisen te hebben (17%).

In 2020 gaf 15% van de werknemers aan dat er (aanvullende) **arbo-maatregelen** nodig waren als het gaat om emotioneel zwaar werk en wilde bijna 4 op de 10 werknemers (aanvullende) maatregelen voor werkdruk en werkstress. Dit was minder dan in 2019. Binnen de zorg en het onderwijs was bovengemiddeld veel behoefte aan maatregelen tegen deze risico's.



Figuur 5. Indicatoren van PSA naar geslacht, 2020. Bron: TNO, CBS.

⁵ Ongewenste omgangsvormen zijn ook relevante aspecten van PSA maar worden in een apart hoofdstuk behandeld.

6 ONGANGSVORMEN

Omgangsvormen gaan zowel over de positieve contacten (sociale steun) als de negatieve contacten (conflicten, ongewenst gedrag) die werknemers op het werk hebben met anderen.

In 2020 ervoer 97% van de werknemers altijd of vaak **sociale steun van collega's**. In de afgelopen 5 jaar is dat percentage vrij stabiel gebleven. Naar geslacht en leeftijd verschilt de mate waarin sociale steun werd ervaren van collega's nauwelijks en ook naar sector zijn de verschillen niet zo heel groot. Daarnaast ervoer 88% van de werknemers **sociale steun van de leidinggevende**. Dat is iets hoger dan in voorgaande jaren, toen dat percentage schommelde rond de 85 à 86%. Bij werknemers tussen de 15 en 65 jaar loopt de ervaren sociale steun van de leidinggevende iets af met leeftijd: van 91% onder 15- tot 25 jarige werknemers tot 86% onder 55- tot 65-jarige werknemers. Onder 65- tot 75-jarige werknemers was dat met 89% weer wat hoger. Werknemers in de financiële dienstverlening, in de ICT en in de landbouw (allen 92%) ervoeren relatief gezien het vaakst steun van de leidinggevende; in het vervoer (84%) en de industrie het minst vaak (85%).

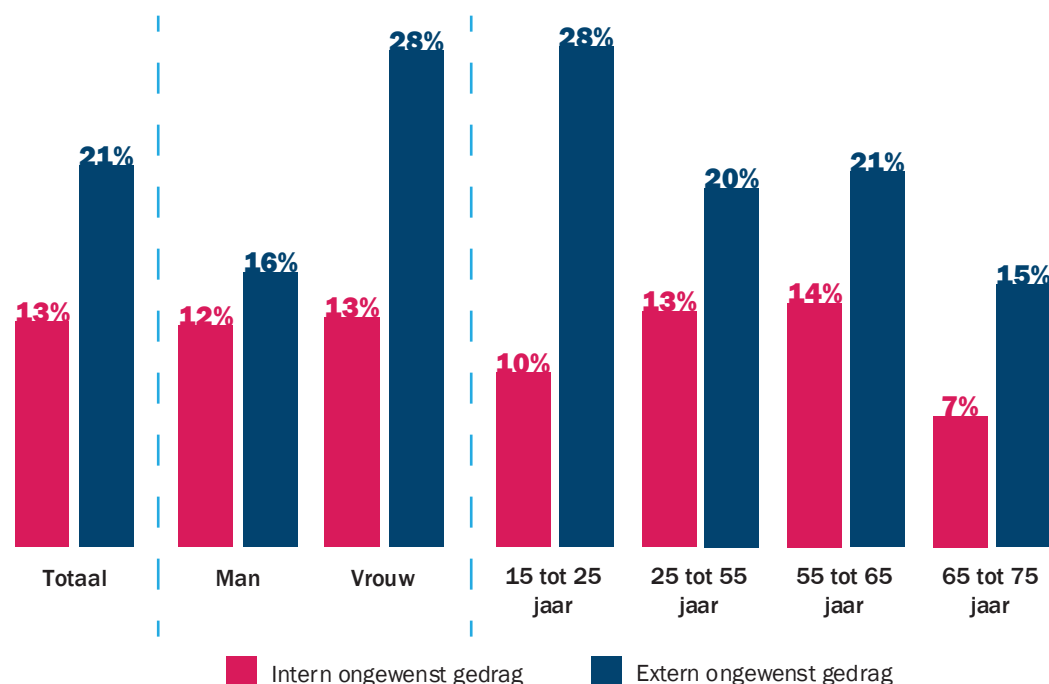
Van alle werknemers had 26% in de afgelopen 12 maanden een kort- of langdurig **conflict** op het werk met collega's, de leidinggevende of de werkgever. Meestal ging het daarbij om een kortdurig conflict. Mannen hadden vaker een conflict op het werk (28%) dan vrouwen (23%). In de industrie (31%) was het aandeel werknemers met een kort- of langdurig conflict naar verhouding groter, in de financiële dienstverlening (21%) kleiner.

Ongewenst gedrag op het werk **door externen** (zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers) kwam in 2020 bij ongeveer 21% van de werknemers een enkele keer of vaker voor. Dat is minder dan in 2018⁶, toen dit nog 23% bedroeg. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn ongewenste seksuele aandacht, intimidatie, lichamelijk geweld en pesten. Vrouwen (28%) kregen vaker te maken met ongewenst gedrag door externen dan mannen (16%).

⁶ De 2020-uitkomsten voor ongewenst gedrag worden hier met 2018 vergeleken omdat de verschillen met 2019 mogelijk mede te wijten zijn aan wijzigingen in de vragenlijst (meer informatie hierover staat in het methodologisch rapport).

Dit percentage is ook relatief hoog onder de jongste groep werknemers van 15 tot 25 jaar (28%). Extern ongewenst gedrag werd het meeste ervaren door werknemers in de zorg (41%). In de landbouw (5%) en industrie (7%) kwam dit het minst vaak voor.

Intern ongewenst gedrag (door collega's of leidinggevenden) is tevens afgenomen van 16% in 2018 naar 13% in 2020. Intern ongewenst gedrag kwam onder 15- tot 25-jarigen (10%) en 65- tot 75-jarige werknemers (7%) relatief minder voor. Tussen de overige leeftijdsgroepen en naar geslacht zijn de verschillen beperkt. In de industrie (16%) en het vervoer (15%) kwam ongewenst gedrag door collega's of leidinggevenden vaker voor, in de landbouw en de financiële dienstverlening (beiden 9%) minder.



Figuur 6. Ongewenst gedrag op het werk onder werknemers, 2020. Bron: TNO, CBS.

7 GEZONDHEID EN VERZUIM

In 2020 gaf 83% van de werknemers aan een (zeer) **goede gezondheid** te hebben. Dit is meer dan in 2019, toen dat 79% bedroeg. De gezondheid van werknemers neemt over het algemeen af met de leeftijd, al voelde de kleine groep 65- tot 75-jarige werknemers zich juist iets gezonder (81%) dan de groep 55- tot 65-jarige werknemers (77%).

In 2020 heeft 44% van de werknemers naar eigen zeggen wel eens **verzuimd**. Zij werkten minder uren of dagen vanwege een ziekte, ongeval of andere gezondheidsredenen. Dat is minder dan in 2019, toen 47% wel eens had verzuimd. Vrouwen verzuimden vaker (47%) dan mannen (41%). Verder verzuimden werknemers van 65 tot 75 jaar het minst (29%) van alle leeftijdsgroepen, 25- tot 55-jarigen het meest (45%). In de landbouw was het aandeel werknemers dat heeft verzuimd relatief laag (29%), terwijl het relatief hoog is in de zorg (49%) en het onderwijs (48%).

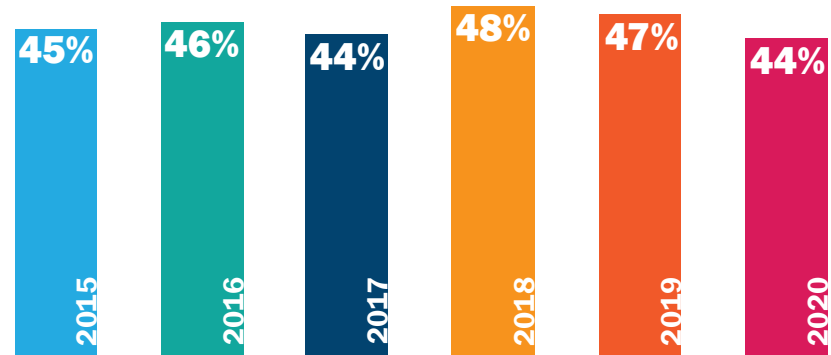
Het **ziekteverzuimpercentage** is het totale aantal ziektedagen van een werknemer, in procenten van het totaal aantal beschikbare werkdagen van diezelfde werknemer in het afgelopen jaar. De eigen opgave van het ziekteverzuim door werknemers in de NEA en de opgave van bedrijven en instellingen in de Kwartaalenquête Ziekteverzuim van het CBS laten doorgaans dezelfde ontwikkeling zien. Tussen 2019 en 2020 was dat echter niet het geval: het ziekteverzuimpercentage volgens werknemers daalde iets (van 4,5% naar 4,3%), maar volgens de opgave van bedrijven en instellingen is het juist gestegen (van 4,4% naar 4,7%⁷).

Het gemiddelde aantal **verzuimdagen** in 2020 bedroeg 7,5 werkdagen en is daarmee lager dan in 2019 (7,8 werkdagen). Vrouwen (7,9 werkdagen) verzuimden iets langer dan mannen (7,1 werkdagen), en 15- tot 25-jarige werknemers verzuimden met gemiddeld 2,8 werkdagen het minst.

Verreweg de meest voorkomende **klacht** waarmee werknemers in 2020 verzuimden was griep of verkoudheid. Dat werd door 30% van de werknemers opgegeven als reden bij het laatste verzuimgeval. Daarmee was dat aandeel wel lager dan in voorgaande jaren; tussen 2016 en 2019 lag dat namelijk nog vrij stabiel op 35%. Na griep of verkoudheid waren rugklachten, psychische klachten en buik-, maag- of darmklachten de meest voorkomende klachten (allen 5%).

Van alle werknemers gaf in 2020 ruim 2% aan dat de klachten bij het laatste verzuim werden veroorzaakt door het **COVID-19 virus** en dat dit is bevestigd met een test. Volgens bijna 3 op de 10 werknemers (29%) werden de klachten misschien veroorzaakt door COVID-19, maar is dat niet getest, en 68% gaf aan dat de klachten niet COVID-19 gerelateerd waren of dat met een test was bevestigd dat deze niet werden veroorzaakt door COVID-19.

Het grootste deel van de werknemers had de indruk dat de gezondheidsklachten geen **gevolg waren van het werk** (70%). Volgens 24% waren ze wel (gedeeltelijk) toe te schrijven aan het werk. Door werknemers die de gezondheidsklachten als een gevolg zagen van het werk werd werkdruk of werkstress het vaakst aangewezen (34%) als de belangrijkste reden voor het ontstaan van de klachten. In de ICT (50%) en het onderwijs (48%) was het aandeel werknemers dat werkdruk of werkstress als belangrijkste reden opgaf voor het ontstaan van de verzuimklachten het grootst.



Figuur 7. Verzuim onder werknemers (% wel eens verzuimd). Bron: TNO, CBS.

7 Voorlopig cijfer

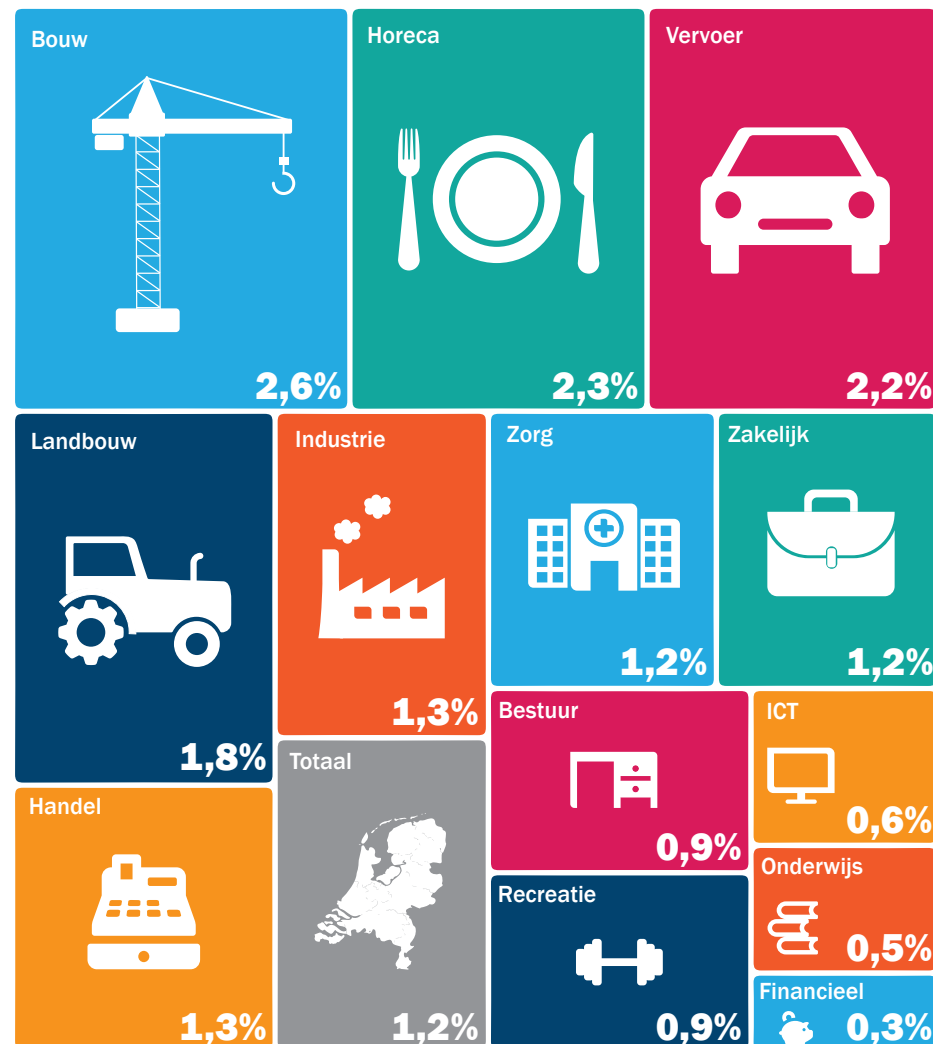
8 ARBEIDSONGEVALLEN EN BEROEPSZIEKTEN

In 2020 heeft 2,5% van de werknemers te maken gekregen met een **arbeidsongeval met geestelijk of lichamelijk letsel tot gevolg**. Tussen 2015 en 2019 was dat percentage nog 3,0% of hoger. In 2020 ging het arbeidsongeval in iets minder dan de helft van de gevallen (1,2% van het totaal) gepaard met één of meerdere dagen verzuim. Mannen (1,5%) kregen vaker te maken met een arbeidsongeval met verzuim dan vrouwen (1,0%). In de bouw (2,6%), de horeca (2,3%) en het vervoer (2,2%) was het aandeel werknemers met een arbeidsongeval met verzuim het hoogst, in de financiële dienstverlening (0,3%) het laagst. Bij 71% van de werknemers met een arbeidsongeval was het letsel lichamelijk van aard, bij 17% geestelijk en bij de overige ongevallen was dat onderscheid lastig of niet te maken. De meest voorkomende soorten lichamelijk letsel waren open- of oppervlakkige wonden (31% van de werknemers met een arbeidsongeval) en het verstuiken of verrekken van spieren, banden of lichaamsdelen (24%).

Ieder jaar krijgt een deel van de werknemers te maken met een ziekte die is ontstaan door het werk, een **beroepsziekte**. In 2020 kreeg 3,2% van de werknemers te maken met één of meer – door een arts vastgestelde – nieuw ontstane beroepsziekten. In 2018 was dit 3,8%. De beroepsziekten die in 2020 het vaakst door werknemers werden gerapporteerd zijn overspanning/burn-out (2,6%), klachten aan de arm, nek, schouder, arm, pols of hand (1,8%) en lage rug aandoeningen (1,4%). Vrouwen (3,6%) kregen in 2020 iets vaker te maken met een – door een arts vastgestelde – nieuw ontstane beroepsziekte dan mannen (2,8%). Naar leeftijd geldt dat oudere werknemers in de regel vaker te maken hadden met nieuw ontstane beroepsziekten, met uitzondering van de 65- tot 75-jarige werknemers (2,9%). In deze groep lag het aandeel lager ten opzichte van de 55- tot 65-jarige werknemers (4,4%). Naar sector was het aandeel werknemers met één of meerdere – door een arts vastgestelde – nieuw ontstane beroepsziekten het hoogst in de zorg (4,2%) en de industrie (3,9%), en het laagst in de landbouw (1,2%).

Als ook de beroepsziekten worden meegenomen die langer dan een jaar geleden zijn ontstaan, gaf 10,6% van de werknemers aan te maken te hebben met een of meerdere beroepsziekten die door een arts zijn vastge-

steld. Dat percentage was daarmee lager dan in 2018 (11,7%).



Figuur 8. Aandeel werknemers met een arbeidsongeval met één of meer dagen verzuim, 2020. Bron: TNO, CBS.

9 VERANDERINGEN IN HET WERK

In 2020 nam het aandeel werknemers dat te maken had met **bedrijfsveranderingen** zoals reorganisaties iets af van 33% (in 2019) naar 31%. Naast deze veranderingen op bedrijfsniveau had bijna 63% van de werknemers te maken met **veranderingen in het eigen werk**, een lichte stijging ten opzichte van 2018 (58%). Mogelijk is dit beïnvloed door de maatregelen in verband met de COVID-19 pandemie. In het onderwijs maakten werknemers het vaakst een verandering in het eigen werk mee (77%). Vooral het aandeel werknemers dat een verandering in de hoeveelheid contact met klanten meemaakte (29%) was veel groter dan in eerdere jaren (16% in 2018). Veranderingen in de gebruikte technologie (35%), uitvoering van het werk (36%) of de producten of diensten (20%) bleven vrij stabiel.

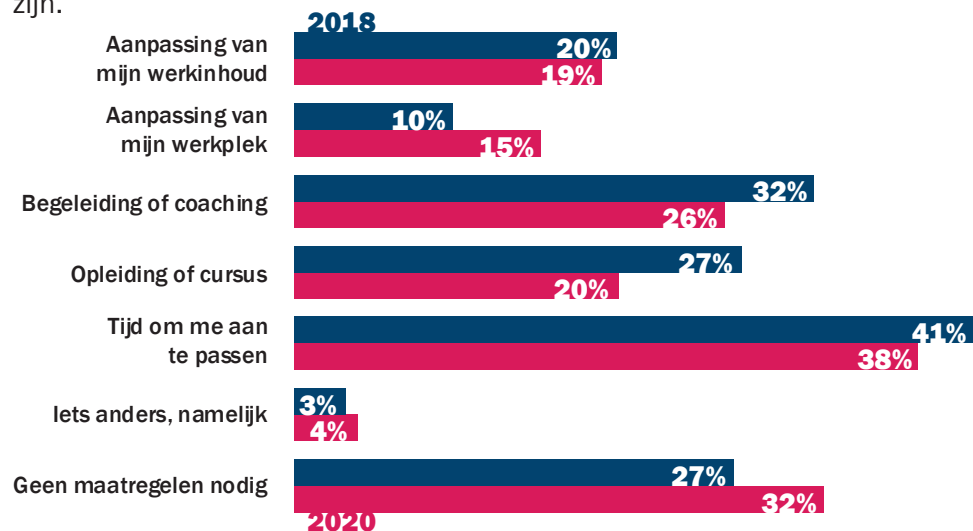
Werknemers hebben vooral tijd nodig om zich **aan te passen aan de veranderingen**. In 2020 gaf 38% van de werknemers dat aan. Opvallend is dat het aandeel werknemers dat aangaf niets nodig te hebben is gestegen (van 27% in 2018 naar 32% in 2020). Mogelijk komt dit doordat veranderingen in de hoeveelheid contact (die vaker voorkomen in 2020) over het algemeen minder aanpassing vergen. Het aandeel werknemers dat aangaf een opleiding of cursus nodig te hebben is gedaald (van 27% in 2018 naar 20% in 2020). Werknemers in de financiële dienstverlening (28%) en het openbaar bestuur (27%) gaven vaker dan gemiddeld aan dat ze een opleiding of cursus nodig hebben.

Het **gebruik van technologie** op het werk is licht toegenomen. Bijna 62% van de werknemers maakte een groot aantal keer per dag of vaker gebruik van elektronische communicatie (via computer of telefoon) en 54% van een digitaal systeem om informatie op te zoeken. Vooral werknemers van 25 tot 55 jaar en werknemers in de ICT en de financiële dienstverlening maakten vaker dan gemiddeld gebruik van deze vormen van technologie. Bijna 7% van de werknemers maakte gebruik van geavanceerde technologische hulpmiddelen, vooral in de landbouw kwam dit veel voor (23%). In de landbouw gaf ook bijna 1 op de 3 werknemers aan dat het werktempo afhankelijk is van de ingestelde snelheid van de machine waarmee men werkt (32%).

Een kwart van de werknemers gaf aan last te hebben van **informatieovervloed**. In de financiële dienstverlening kreeg 37% van de werknemers vaak zoveel informatie dat ze dat niet snel genoeg konden verwerken. In de landbouw kwam dit het minst voor (9%).

Veranderingen op het werk hangen ook samen met **innovatie**. Meer dan 4 op de 10 werknemers (44%) was in 2020 bezig met innovatie op het werk. Zij dachten bijvoorbeeld mee over verbeteringen of nieuwe producten. Jongere werknemers (15 tot 25 jaar) kregen hier minder mogelijkheden voor (29%) dan 25 tot 55 jarigen (48%). Ook lijkt er een verschil tussen mannen (47%) en vrouwen (40%) te zijn in innovatief werkgedrag.

Een stabiele 6 op de 10 werknemers gaf aan dat het werk **gevarieerd** is, bijvoorbeeld door variatie in taken, creativiteit of het leren van nieuwe dingen. Het onderwijs is een koploper, daar vond meer dan 8 op de 10 werknemers het werk gevarieerd (82%). In de horeca gaven werknemers het minst vaak aan dat het werk gevarieerd was (40%). Daar gaven werknemers vooral minder vaak aan dat ze nieuwe dingen leerden of creatief moesten zijn.



Figuur 9. Wat hebben werknemers nodig om aan te passen aan veranderingen in het werk, 2020. Bron: TNO, CBS.

10 FUNCTIONEREN EN DUURZAME INZETBAARHEID

Werknemers in Nederland zitten goed op hun plek. Ongeveer 9 op de 10 gaf in 2020 aan goed te **functioneren**. Dat aandeel is de afgelopen 5 jaar stabiel gebleven. Deze werknemers presteerden goed, haalden hun doelen en konden hun taken goed uitvoeren. In 2020 gaf 90% van de werknemers aan dat ze een hoge **inzetbaarheid** hadden, dat ze konden voldoen aan de eisen van het werk en dat ze dachten ook gemakkelijk nieuw werk te kunnen krijgen. Dit is een lichte toename vergeleken met 2019 (88%).

Als we naar de onderliggende aspecten van inzetbaarheid kijken, gaven in 2020 veruit de meeste werknemers aan dat ze gemakkelijk konden **voldoen aan de psychische** (92%) dan wel fysieke eisen (92%) van het werk. Werknemers waren iets positiever dan in 2019 over hun kansen om een nieuwe baan te krijgen. Meer dan de helft van de werknemers (56%) gaf aan gemakkelijk een **nieuwe baan** of functie bij de huidige werkgever te kunnen krijgen, in 2019 was dit 54%. In het openbaar bestuur (68%) gaven werknemers vaker dan gemiddeld aan dat ze gemakkelijk een nieuwe baan bij hun huidige werkgever konden krijgen. Daarnaast gaven ruim 7 op de 10 werknemers (71%) aan gemakkelijk een nieuwe baan bij een andere werkgever te kunnen krijgen (in 2019 was dit ook 71%).

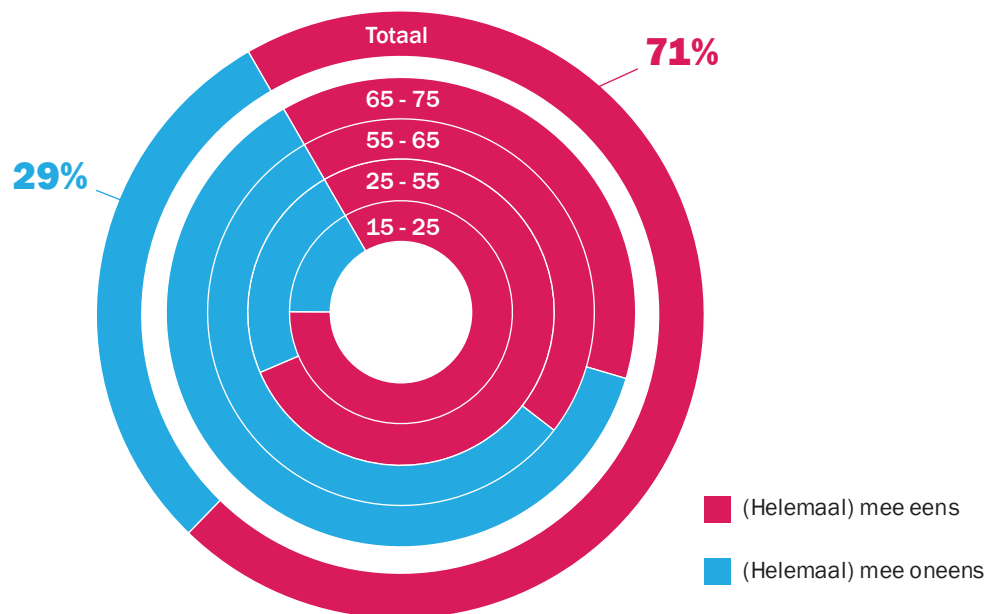
Jongere werknemers (15 tot 25 jaar) gaven het vaakst aan dat ze een hoge inzetbaarheid hadden (95%) en dat ze gemakkelijk een nieuwe baan konden vinden, zowel bij de huidige werkgever (65%) als bij een nieuwe werkgever (83%). Aan de andere kant schatten oudere werknemers (55 tot 65 jaar) hun employability minder vaak als goed in (80%). In deze groep dacht een groter aandeel minder gemakkelijk een nieuwe baan te kunnen krijgen bij zowel de huidige werkgever (45%) als bij een andere werkgever (44%).

Van baan kunnen wisselen is niet het zelfde als van baan willen wisselen. Ruim 7 op de 10 werknemers gaf in 2020 aan dat ze zich **verbonden** voelden met het bedrijf waar ze voor werkten. Oudere werknemers (65 tot 75 jaar) gaven dit vaker aan (84%) dan jongere werknemers (15 tot 25 jaar: 62%). Ruim 8 op de 10 werknemers (82%) zouden bij hun huidige werkgever

blijven, ook als ze hetzelfde werk voor hetzelfde salaris ergens anders zouden kunnen doen.

Werknemers gaven in 2020 aan tot een leeftijd van 62,7 jaar **door te willen werken**, dit was ook het geval in 2019. De leeftijd tot wanneer men denkt **door te kunnen werken** is toegenomen naar 63,3 jaar. Deze leeftijd lag in 2019 nog op 62,7 jaar. In 2020 lag de leeftijd tot wanneer werknemers door denken te *kunnen* werken daarmee voor het eerst hoger dan de leeftijd tot wanneer werknemers door *willen* werken.

In het onderwijs gaven werknemers aan dat ze langer dan gemiddeld door willen werken (tot 64,5 jaar). In het openbaar bestuur gaven werknemers aan dat ze denken langer dan gemiddeld door te kunnen werken (tot 65,9 jaar). In de horeca en de handel lagen beide leeftijden lager, zij willen (respectievelijk 57,2 jaar en 59,1 jaar) én kunnen naar verwachting (respectievelijk 57,2 jaar en 61,2 jaar) minder lang dan gemiddeld doorwerken.



Figuur 10. Aandeel werknemers dat gemakkelijk een nieuwe baan bij andere werkgever zou kunnen krijgen naar leeftijdscategorie, 2020. Bron: TNO, CBS.

11 LOOPBAAN EN ONTWIKKELING

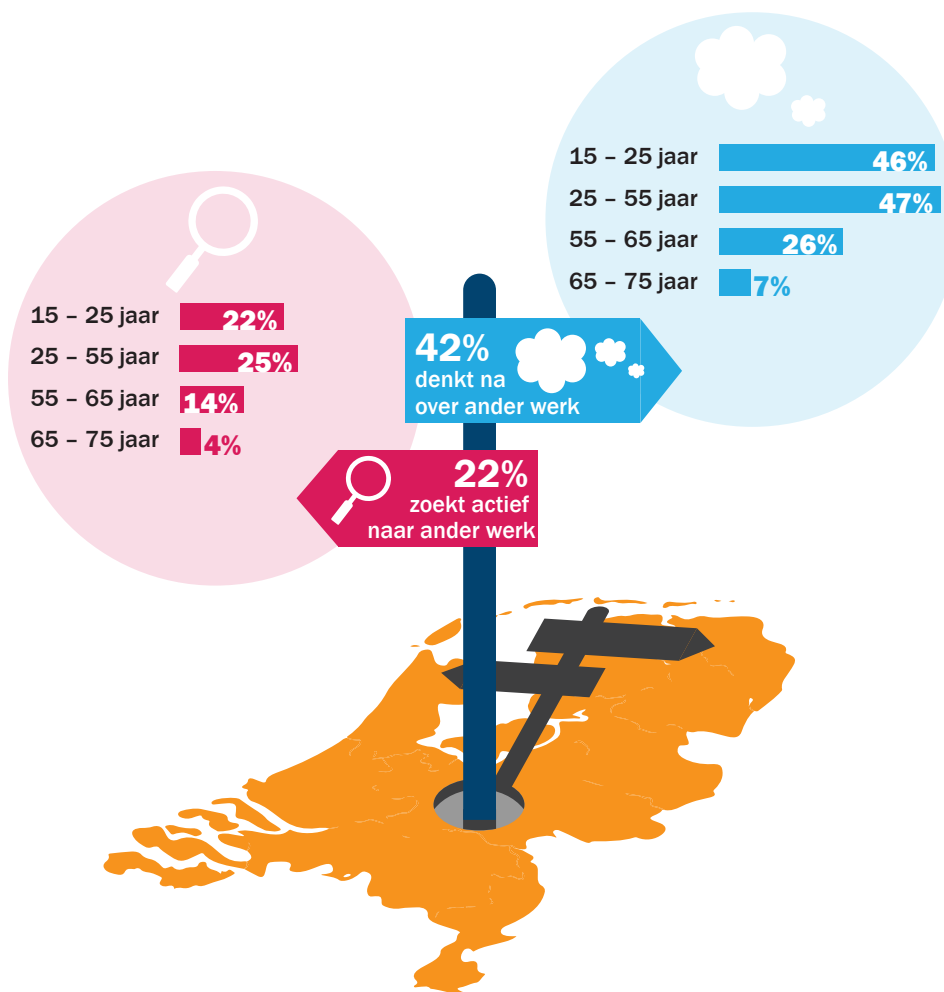
Het algemene beeld dat mobiliteit, functieveranderingen en promoties iets toenemen terwijl angst voor baanverlies en zorgen om baanbehoud afnemen is in 2020 – mogelijk onder invloed van de COVID-19 pandemie en de economische gevolgen daarvan – gestagneerd. Ongeveer 17% van de werknemers liep – naar eigen zeggen – **risico op baanverlies** (16% in 2019). Daarnaast maakte 18% zich daar **zorgen** om (16% in 2019). Vooral in het vervoer, de horeca en de recreatiesector – die allen fors geraakt zijn door de maatregelen in verband met de COVID-19 pandemie – gaven veel werknemers aan (zorgen om) baanverlies te ervaren.

De wens om van werk te veranderen (de **externe mobiliteit**) is afgenomen. In 2020 dacht 42% van de werknemers over ander werk (47% in 2019) en had 22% iets ondernomen om ander werk te vinden (25% in 2019). Werknemers tussen de 25 en 55 jaar dachten vaker na over ander werk (47%) en hadden vaker iets ondernomen (25%). Toch zou van de 25- tot 55-jarigen bijna 7 op de 10 (69%) over vijf jaar nog bij hetzelfde bedrijf willen werken (gemiddeld in Nederland was dat 63%).

De **interne mobiliteit** bleef stabiel. De afgelopen twee jaar is 1 op de 5 werknemers van functie veranderd. Bij oudere werknemers ging het om iets meer dan 1 op de 10 werknemers (55 tot 65 jaar; 12%) of minder (65 tot 75 jaar; 8%). Bij 40% van alle werknemers was de functie uitgebreid en 18% had promotie gemaakt. Een demotie kwam een stuk minder vaak voor (4%). De interne mobiliteit lag vooral hoog bij werknemers van 25 tot 55 jaar. Zij gaven vaker aan dat hun functie uitgebreid was (45%) of dat ze een promotie hadden gemaakt (21%). De interne mobiliteit lag ook hoger in de ICT, de financiële dienstverlening en het openbaar bestuur.

Meer dan 6 op de 10 werknemers (63%) gaven aan dat de **aansluiting van kennis en vaardigheden** bij het werk goed was. Gemiddeld gaf 31% van de werknemers aan dat ze meer kennis en vaardigheden hadden dan ze nodig hadden in het werk. Deze overkwalificatie kwam het vaakst voor in de horeca (43%), het vervoer (42%), de handel (39%) en bij de jongere werknemers (15

tot 25 jaar; 44%). Bij deze laatste groep was ook relatief vaak sprake van een bijbaantje naast de studie. Bij ongeveer 5% van de werknemers was er sprake van onderkwalificatie; zij hadden minder kennis en vaardigheden dan die nodig waren in het werk. Dit aandeel is de afgelopen vijf jaar redelijk stabiel gebleven.



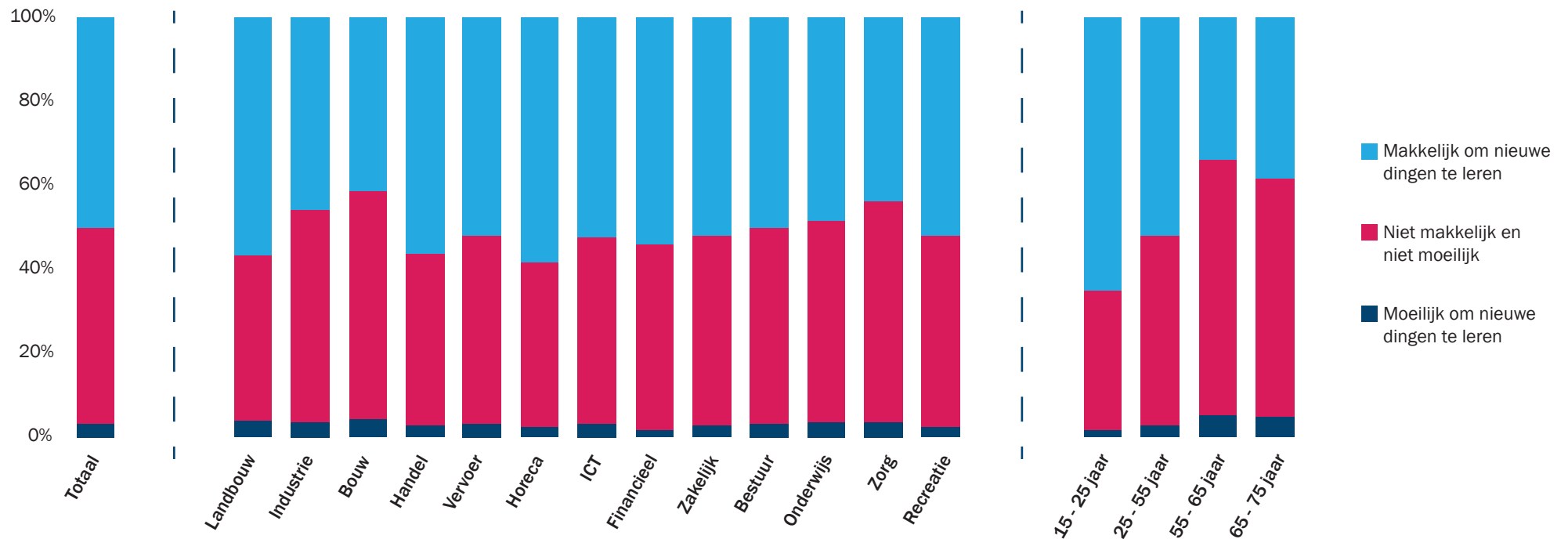
Figuur 11a. Enkele indicatoren van externe mobiliteit, gemiddeld in Nederland en naar leeftijd, 2020. Bron: TNO, CBS.

Veranderingen in het werk kunnen er toe leiden dat eerder geleerde kennis en vaardigheden wegzakken, niet meer nodig zijn of dat nieuwe vaardigheden nodig zijn. In 2020 had 18% van de werknemers met deze **kwificatieveroudering** te maken. In 2017 was dit nog 22%.

Ruim driekwart (77%) van de werknemers werd in 2020 door hun leidinggevende gestimuleerd in hun ontwikkeling en bijna de helft (49%) volgde in de afgelopen twee jaar een **opleiding of cursus**, met name om het huidige werk beter te kunnen doen (66%). Bij jongeren (15 tot 25 jaar) was de reden voor een opleiding of cursus vaker om kansen op werk in de toekomst te vergroten (21% t.o.v. 14% gemiddeld), bij oudere werknemers (55 tot 65 jaar) juist vaker vanwege toekomstige veranderingen in het werk (26% t.o.v. 21%

gemiddeld). Rond de 4 op de 10 werknemers hadden **behoefte aan een opleiding**. Dit is iets minder dan in voorgaande jaren.

Naast de formele opleiding is er ook sprake van **informeel leren**. Werknemers leren van hun taken en hun collega's; 39% van de werknemers gaf aan dat ze veel leren van de taken die ze uitvoeren en 40% leerde veel van de mensen in hun werkomgeving. De helft van de werknemers (50%) vond het makkelijk om nieuwe dingen te leren voor het werk. Werknemers boven de 55 vonden het minder vaak makkelijk nieuwe dingen te leren (55 tot 65 jaar: 34%; 65 tot 75 jaar: 39%). Een klein aandeel (3%) van de werknemers vond het moeilijk om nieuwe dingen te leren.



Figuur 11b. Aandeel werknemers dat het moeilijk of makkelijk vindt om nieuwe dingen te leren voor het werk naar sector en leeftijdscategorie, 2020. Bron: TNO, CBS.

12 ARBODIENSTVERLENING

De situatie rond de arbodienstverlening is de laatste jaren vrij stabiel. In 2020 had 1 op de 5 werknemers de optie om mee te doen aan een **preventief onderzoek naar de gezondheid of vitaliteit**. De helft van deze medewerkers (10%) deed daar ook daadwerkelijk aan mee. In de bouw deden werknemers het vaakst mee aan een preventief onderzoek (22%), in de horeca het minst (3%).

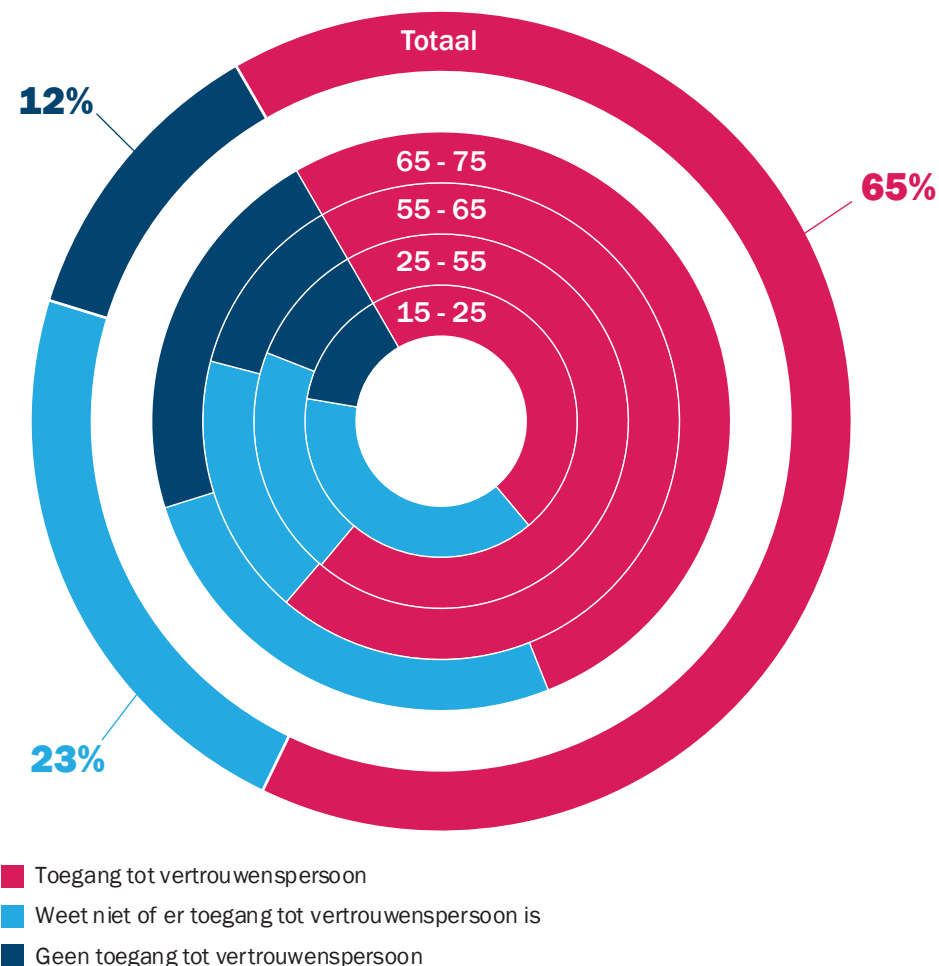
Bijna twee derde (64%) van de werknemers gaf aan dat ze een **bedrijfsarts** konden raadplegen. In de horeca (30%) hadden de minste werknemers deze mogelijkheid, in het openbaar bestuur de meeste (89%). Opvallend is dat 19% van de oudere werknemers (65 tot 75 jaar) aangaf dat zij deze mogelijkheid niet hadden, vergeleken met 11% gemiddeld. Twee derde van de werknemers gaf aan nog nooit contact gehad te hebben gehad met een bedrijfsarts. Jongere werknemers (15 tot 25 jaar) gaven dit het vaakst aan (95%).

Meer dan de helft van de werknemers (57%) gaf aan (heel) veel **vertrouwen in de bedrijfsarts** te hebben, 11% (heel) weinig vertrouwen. In de ICT gaven werknemers het vaakst aan (heel) weinig vertrouwen in de bedrijfsarts te hebben (16%). In de financiële dienstverlening hadden werknemers het vaakst (heel) veel vertrouwen in de bedrijfsarts (69%).

Ongeveer 27% van de werknemers gaf in 2020 aan dat er **verzuimcontrole** had plaatsgevonden tijdens hun laatste verzuim en 44% had contact met de huisarts of een specialist. Van de groep die contact had met de huisarts of specialist, gaf 36% aan dat er gevraagd werd naar een **connectie tussen het verzuim en werk**. Bij oudere werknemers (55 tot 75 jaar) kwam zowel de verzuimcontrole als het contact met de huisarts of specialist vaker voor.

In 2020 kon 65% van de werknemers een **vertrouwenspersoon** raadplegen. In 2018 was dit 62%. Deze vertrouwenspersoon was in 2020 meestal een interne medewerker (55%). Bijna een kwart van de werknemers gaf aan dat zij niet wisten of het mogelijk was om een vertrouwenspersoon te raadplegen. Jongere werknemers (15 tot 25 jaar) gaven het vaakst aan niet te weten of dit kon (39%), terwijl oudere werknemers (65 tot 75 jaar) het vaakst

aangaven de mogelijkheid niet te hebben (22%). Werknemers in het openbaar bestuur (91%) gaven het vaakst aan een vertrouwenspersoon te kunnen raadplegen, werknemers in de horeca het minst (44%).



Figuur 12. Aandeel werknemers met toegang tot een vertrouwenspersoon naar leeftijdscategorie, 2020. Bron: TNO, CBS.

13 TEVREDENHEID EN VAKBONDSLIDMAATSCHAP

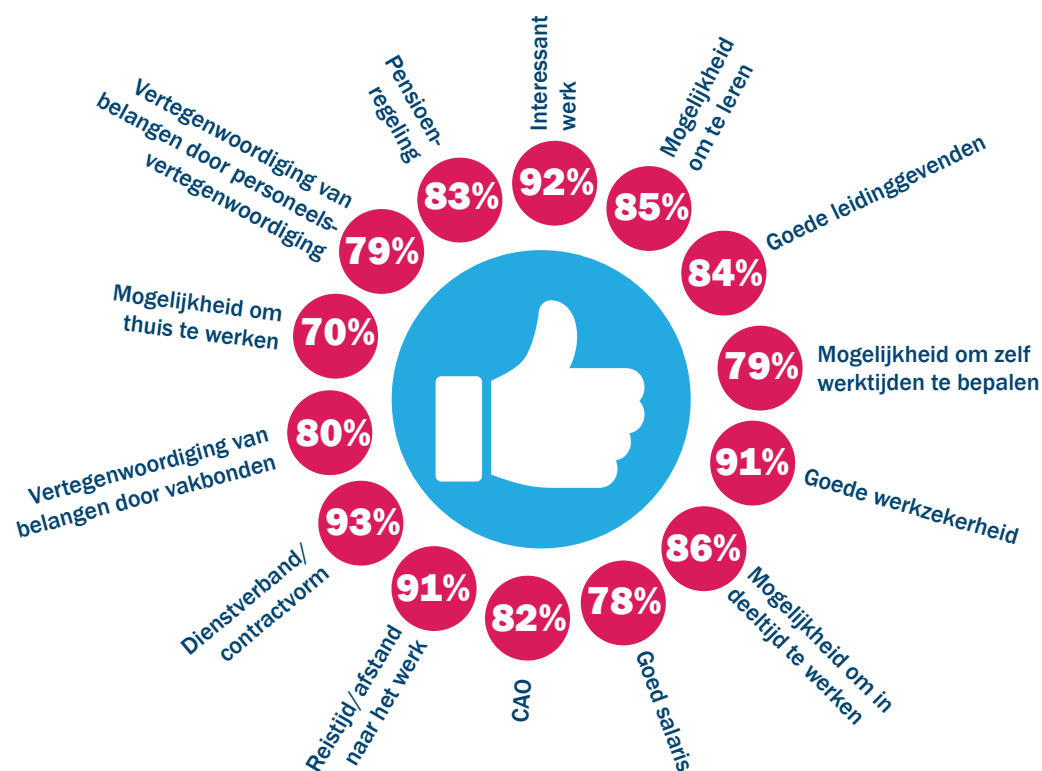
In 2020 was 79% van de werknemers (zeer) **tevreden met zijn of haar werk**. Deze tevredenheid is sinds 2017, toen 76% (zeer) tevreden was, toegenomen. De verschillen in tevredenheid naar geslacht en leeftijd waren redelijk beperkt, al waren 65- tot 75-jarige werknemers vaker (84%) dan gemiddeld tevreden. Werknemers in het onderwijs (84%) en het openbaar bestuur waren relatief vaak tevreden met hun werk (83%), in de horeca waren werknemers het minst vaak tevreden (76%).

Ruim driekwart (77%) van de werknemers was in 2020 (zeer) **tevreden met de arbeidsomstandigheden**. Ook dat is toegenomen sinds 2017, toen 72% (zeer) tevreden was. Werknemers van 55 tot 65 jaar waren minder vaak tevreden over de arbeidsomstandigheden (75%) en 15- tot 25-jarige en 65- tot 75-jarige werknemers juist wat vaker dan gemiddeld (beiden 80%). In de financiële dienstverlening (83%) waren werknemers gemiddeld genomen het meest tevreden met de arbeidsomstandigheden, in de horeca (72%) het minst.

Over het algemeen waren de meeste werknemers (heel) **tevreden met hun arbeidsvoorwaarden**. Met het dienstverband/contractvorm (93%) was de grootste groep tevreden. Ook met interessant werk (92%) waren relatief veel werknemers tevreden. Het minst tevreden waren werknemers in 2020 met de mogelijkheden om thuis te werken (70%). Naar geslacht blijkt dat mannen (82%) minder vaak tevreden waren met de mogelijkheid om in deeltijd te werken dan vrouwen (91%). Mannen (81%) waren ook minder vaak tevreden met hun pensioenregeling dan vrouwen (85%). Daartegenover staat dat vrouwen (76%) minder vaak tevreden waren over hun salaris dan mannen (80%). De kleine groep oudste werknemers (65 tot 75 jaar) was vaker tevreden met de arbeidsvoorwaarden dan jongere werknemers. Tussen 2019 en 2020 is de tevredenheid van werknemers met hun arbeidsvoorwaarden op alle onderdelen toegenomen. Over de mogelijkheid om thuis te werken (2019: 63%) nam de tevredenheid het sterkst toe.

In 2020 gaf 18% van de werknemers aan **lid** te zijn van een **vakbond**. Dat is vergelijkbaar met eerdere jaren. Mannen (19%) waren vaker lid dan vrouwen

(16%), en bij werknemers tussen 15 en 65 jaar loopt het percentage leden op met de leeftijd. Zo was 8% van de 15- tot 25-jarigen vakbondslicid, tegenover 29% van de werknemers van 55 tot 65 jaar. Onder 65- tot 75-jarige werknemers was dat met 22% weer wat lager. In het onderwijs (31%), het openbaar bestuur en het vervoer (beiden 30%) was de organisatiegraad het hoogst, en in de ICT (6%) het laagst. De belangrijkste reden voor werknemers om geen lid te zijn van een vakbond was dat men er nooit serieus over heeft nagedacht om lid te worden (54% van de niet-vakbondsleden). Dat werd vooral door de jongste groep werknemers van 15 tot 25 jaar (63%) vaker dan gemiddeld als belangrijkste reden opgegeven.



Figuur 13. Aandeel (zeer) tevreden werknemers met arbeidsvoorwaarden, 2020.
Bron: TNO, CBS.

> **TNO**

Work Health Technology
088 866 61 00
www.monitorarbeid.nl
www.tno.nl

CBS

Inlichtingen
Tel. (088) 570 70 70
Fax (070) 337 59 94
Via contactformulier: www.cbs.nl/infoservice

Deze publicatie is gratis te downloaden via www.monitorarbeid.nl
en via www.cbs.nl

© 2021 TNO | CBS Leiden, Heerlen