



WERKDRUK OF DRUK WERK?

Een onderzoek naar de ervaringen en
behoeften van uitvaartleiders bij
Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot
werkdruk.

Werkdruk of druk werk?

Een onderzoek naar de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk.

Gail Baselier
3254518

In opdracht van J. Coppens, namens Coppens Uitvaartzorg

Eindhoven, 30 maart 2021
Fontys Hogeschool Hrm en Psychologie
Toegepaste Psychologie
Cohort 2017

Assessor: dr. Viola Spek
Begeleidend docent: dr. Tina ten Bruggencate



Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van mijn onderzoek naar de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Coppens Uitvaartzorg voor de afronding van de opleiding Toegepaste Psychologie aan de Fontys Hogeschool HRM en Psychologie, te Eindhoven.

Middels dit voorwoord zijn er een aantal mensen die ik wil bedanken met hun bijdrage voor de totstandkoming van mijn scriptie. Allereerst wil ik Jeffrey Coppens, mijn opdrachtgever, bedanken voor het mogelijk maken van mijn onderzoek. Dankzij zijn open houding en passie voor zijn bedrijf hebben wij samen een mooi onderwerp kunnen bedenken voor mijn onderzoek. Daarbij wil ik alle respondenten die mee hebben gedaan aan het onderzoek bedanken voor het delen van hun ervaring en de fijne gesprekken die wij hebben gehad. Verder wil ik mijn afstudeerbegeleider Tina ten Bruggencate bedanken voor haar (soms wel eindeloze) tijd voor al onze vragen en haar kritische blik die mij anders heeft laten kijken naar mijn eigen onderzoek. Als laatste wil ik Iris Huijsman en Elian Didden bedanken voor de ondersteuning in mijn ups en downs die ik heb gehad tijdens het proces en hun fijne feedback elke keer weer. Zij hebben ervoor gezorgd dat ik ook echt plezier kreeg in mijn onderzoek en enthousiast werd verder te gaan.

Het afgelopen half jaar heb ik mij volledig gefocust op mijn afstudeeronderzoek. Dankzij mijn afstudeeronderzoek heb ik naast mijn interesse in het vakgebied van rouw en verlies, een extra interesse ontwikkeld rondom werkdruk en stress. De theorie en het onderzoek hebben mij niet alleen inzichten gegeven voor mijn onderzoek, maar hebben mij ook verder laten ontwikkelen als persoon en toegepast psycholoog.

Ik presenteer u hierbij met trots mijn eindresultaat, veel leesplezier!

Gail Baselier

Roosendaal, 25 maart 2021

Samenvatting

Veel werknemers in Nederland ervaren werkdruk. Werkdruk wordt het meeste ervaren in psychisch belastende beroepen, zoals bij uitvaartleiders. Coppens Uitvaartzorg wilt daarom dat werkdruk als zo laag mogelijk wordt ervaren door uitvaartleiders die bij hen werkzaam zijn. Coppens Uitvaartzorg is echter niet volledig op de hoogte van de ervaringen en behoeften van de uitvaartleiders met betrekking tot werkdruk. Het doel van het onderzoek is dan ook inzicht krijgen in de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg.

Om bovengenoemde inzichten te verkrijgen zijn er semigestructureerde interviews afgenomen bij negen respondenten die werkzaam zijn bij Coppens Uitvaartzorg. Tijdens de interviews is er ingegaan op de oorzaken en gevolgen van werkdruk en de behoeften van de respondenten met betrekking tot werkdruk. De data is vervolgens geanalyseerd door middel van open, axiaal en selectief coderen.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg op verschillende vlakken werkdruk ervaren. De belangrijkste oorzaken zijn: de hoeveelheid werk, de lage bezetting, moeite met grenzen aangeven, continu verbonden zijn met het werk en de psychische druk. Tijdens een werkdag zijn er weinig momenten van rust, waardoor een hoge werkdruk wordt ervaren en deze druk verder kan toenemen. Gevolgen hiervan zijn dat de werknemers sneller geïrriteerd zijn, dit kan het thuisfront ook goed merken. Door de hoge werkdruk is er ook weinig tijd om als collega's onderling elkaar sociale steun te bieden en de drempel om hulp te vragen kan hoog zijn. De werknemers geven ook aan het lastig te vinden om hun eigen grenzen aan te geven. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er verschillende behoeften zijn met betrekking tot werkdruk. De uitvaartleiders hebben behoefte aan een evenredige werkverdeling, minder administratief werk, meer intervisieavonden en een rustig kantoor. De uitvaartleiders benoemden allemaal behoefte te hebben aan het beter kunnen en durven aangeven van hun grenzen. Coppens Uitvaartzorg ziet werkdruk als punt van aandacht. Er hebben al veel veranderingen plaats gevonden om werkdruk te verlagen en er liggen nieuwe plannen klaar. Wel is te zien dat er nog veel werkdruk wordt ervaren en dit zeker nog verlaagd kan worden.

Er worden verschillende aanbevelingen gedaan met betrekking tot werkdruk voor Coppens Uitvaartzorg. Werkdruk kan verlaagd worden door een extra uitvaartleider aan te nemen en door een manier te creëren waarop werk kan worden overgedragen aan collega's. Er wordt ook aanbevolen om verder onderzoek te doen naar de redenen waarom het voor uitvaartleiders lastig is hun grenzen aan te geven. Daarbij is het goed om uitvaartleiders een training aan te bieden waarin zij vaardigheden aanleren om hun grens beter aan te geven. Als laatste wordt het aanbevolen om verschillende tools paraat te hebben of te ontwikkelen om tijdens één op één gesprekken werkdruk en emotionele belasting bespreekbaar te maken.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1 Onderzoeksvragen	9
1.2 Leeswijzer	9
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	10
2.1 Definitie werkdruk	10
2.2 Modellen over werkdruk	10
Job Demands-Resources Model	10
Effort-Reward Imbalance Model	11
2.3 Oorzaken van werkdruk	12
2.4 Gevolgen werkdruk	13
2.5 Best Practises	14
2.6 Samenvattend	15
Hoofdstuk 3: Methode	16
3.1 Respondenten	16
3.2 Procedure	16
3.3 Meetinstrumenten	17
3.4 Analyse	17
Hoofdstuk 4: Resultaten	18
4.1 Ervaringen werkdruk	18
4.1.1 Oorzaken	18
4.1.2 Gevolgen	20
4.2 Behoeften met betrekking tot werkdruk	21
4.3 Plannen met betrekking tot werkdruk	22
Hoofdstuk 5: Discussie	23
5.1 Conclusie	23
5.2 Discussie	24
5.3 Aanbevelingen	25
5.3.1 Vervolgonderzoek	25
5.3.2 Praktijk	25
Hoofdstuk 6: Literatuurlijst	26
Hoofdstuk 7: Bijlagen	28
7.1: Informatiebrief	28
7.2: Toestemmingsformulier	29
7.3: Ethische verantwoording	30

7.4: Onderbouwing topiclijst.....	31
7.5: Topiclijst.....	32
7.6: Analyseplan.....	33
7.7: Transcripten.....	34
7.8: Codelijst.....	37
7.9: Axiaal coderen.....	44
7.9.1 Codes naderbekijken.....	44
7.9.2 codes onderverdelen in thema's.....	45
7.10: Taxonomie.....	50
7.11: Mindmap.....	53
7.12 Formulier HBO-kennisbank.....	54

Hoofdstuk 1: Inleiding

In Nederland blijkt werkdruk een groot probleem te zijn. Van alle werknemers in Nederland heeft 35,3% aangegeven dat de hoge mate van werkdruk de belangrijkste reden was van werkverzuim. Van alle werknemers ervaart 17% enkele keren per maand burn-outklachten zoals vermoeidheid, emotionele uitputting en een leeg gevoel (Volksgezondheid en zorg, 2020). Factoren die het meeste bijdragen aan een negatieve mate van werkdruk zijn emotionele belasting, weinig controle hebben over het werk en werknemers met hoge verwachtingen hebben van het werk. Werkdruk klinkt vaak negatief maar dit hoeft niet altijd zo te zijn. Werknemers geven aan dat het aangenaam is om werkdruk te ervaren. De verhouding tussen de taken die de werknemers moeten uitvoeren en de tijd en middelen die ze daarvoor hebben moet in balans zijn met elkaar om werkdruk als aangenaam te ervaren. Als er in Nederland over werkdruk wordt gesproken gaat het meestal over hoge werkdruk. Bij hoge werkdruk speelt er vaak een situatie waarin bovengenoemde aspecten niet in balans zijn. Waar er in dit onderzoek wordt gesproken over werkdruk, wordt hiermee hoge werkdruk bedoeld (Bierings, 2017; Morrison & Bennett, 2013).

Door veranderingen in het werkveld verschuiven de risico's die verbonden zijn aan het verrichten van arbeid steeds meer van fysieke werkdruk naar psychische werkdruk. In de Arbeidsomstandighedenwet staat dat ieder bedrijf verplicht is om een beleid na te leven om (langdurige) hoge werkdruk tegen te gaan. Als een bedrijf zich hier niet aan houdt kunnen er verschillende consequenties aan vasthangen waaronder hoge geldboetes. De cao in Nederland richt zich vooral op fysieke werkdruk en minder op psychische werkdruk (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020; Schaufeli & Bakker, 2013, pp. 24-26; van Bakkum, 2010).

Een hoge mate van werkdruk kan verschillende oorzaken hebben; tekort aan tijd voor de werkzaamheden, te hoge kwaliteitseisen, een verschil in het werk en het niveau waarop de werknemer functioneert of een onduidelijke taakomschrijving. Ook kan het komen door een slechte relatie tussen werknemer en leidinggevende en zelfs door situaties in het privéleven van de werknemer. Naast de verschillende oorzaken zijn er ook verschillende gevolgen van het werken onder een hoge werkdruk. Bijvoorbeeld concentratieverlies, motivatieverlies, onnauwkeurigheid, doemdenken en verlies van betrokkenheid bij het werk. Er zijn ook emotionele gevolgen van een te hoge werkdruk zoals pessimisme, somberheid, neerslachtigheid, gejaagdheid en depressiviteit. Dit kan leiden tot een burn-out (de Pagter, 2015; Klink & Terluin, 2005; Moerdijk, 2009). De oorzaken en gevolgen van het ervaren van werkdruk worden in het hoofdstuk 'Theoretisch kader' verder uitgelegd.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Coppens Uitvaartzorg. Coppens Uitvaartzorg is een bedrijf wat zich volledig richt op het van A tot Z regelen van een uitvaart. Zodra iemand overleden is, kun je het overlijden melden bij Coppens. Daarna wordt door hen samen met de nabestaanden de uitvaart geregeld. Je kunt 24 uur per dag, zeven dagen in de week een overlijden melden, het werk staat natuurlijk nooit stil (Coppens Uitvaartzorg, 2020).

Coppens Uitvaartzorg is een familiebedrijf waar persoonlijke aandacht en een huiselijke sfeer centraal staat. Coppens Uitvaartzorg heeft het Keurmerk Persoonlijke Uitvaart, zij zijn de enige in de regio West-Brabant met dit keurmerk. Het keurmerk houdt in dat iedere uitvaart op maat verzorgd wordt en er niet wordt gewerkt met protocollen en/of draaiboeken. Voor, tijdens en na de uitvaart hebben de naasten contact met één en dezelfde uitvaartbegeleider. Dit is een vertrouwd persoon waar naasten met al hun vragen terecht kunnen (Coppens Uitvaartzorg, 2020).

Binnen Coppens Uitvaartzorg hebben ze alles onder één dak. Het bedrijf hoeft geen externe bedrijven in te schakelen voor bijvoorbeeld het drukken van rouwkaarten of het verzorgen van een rouwauto. Dit onderscheidt Coppens Uitvaartzorg van de andere bedrijven in de regio. Hierdoor is het team onderling ook erg aan elkaar gehecht, iedereen heeft elkaar nodig in de werkzaamheden die ze uitvoeren. De werkdruk kan hoog zijn doordat alle taken zelf uitgevoerd worden bij Coppens Uitvaartzorg, er moet dus veel overleg plaatsvinden om alles goed te laten verlopen. Het kleine team staat dag en nacht voor het bedrijf klaar (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020).

Bij Coppens Uitvaartzorg is in het verleden iemand door te hoge werkdruk met een burn-out thuis komen te zitten. Later zagen de werkgever en de werknemers dat een andere medewerker ook overspoeld raakte door het werk en de hoge werkdruk. Ze zagen dat diegene minder motivatie kreeg, kleine fouten begon te maken door vermoeidheid en wat minder betrokken raakte bij het werk. Bij beide werknemers zagen ze eigenlijk alle bovengenoemde punten terug. De gevolgen van het werken onder de hoge werkdruk die het meeste naar voren kwamen waren motivatieverlies en onnauwkeurigheid in het werk (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020).

Coppens Uitvaartzorg heeft al verschillende aanpassingen gedaan en uitgeprobeerd om de werkdruk van de uitvaartleiders zo laag mogelijk te houden. De uitvaartleiders gaan vanaf half tien 's avonds tot zeven uur 's ochtends niet meer mee om een overledene op te halen. Ze nemen wel de telefoongesprekken aan om een overlijden te melden, waardoor de uitvaartleiders wel als eerste contact hebben met de nabestaande en de persoonlijke aandacht gewaarborgd blijft. De aanpassing dat uitvaartleiders 's nachts niet meer mee gaan scheelt voor de uitvaartleiders veel in het ervaren van werkdruk, op deze manier zijn ze niet meer heel de nacht op als ze de volgende dag weer een uitvaart of bezoek moeten verzorgen. Hierin is wel een uitzondering, bij een bijzondere en/of niet natuurlijk overlijden gaan de uitvaartleiders nog wel 's nachts mee. Dit komt maar sporadisch voor waardoor dit voor de uitvaartleiders een fijne aanpassing is (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020).

Ieder jaar wordt er minimaal één intervisie-avond gehouden bij Coppens Uitvaartzorg. Alle uitvaartleiders zijn bij de intervisie aanwezig. Tijdens deze intervisie-avond worden punten besproken die samenhangen hebben met werkdruk. Er worden verschillende onderwerpen besproken waaronder het emotionele aspect dat bij dit werk komt kijken. Het delen van ervaringen met collega's kan de werkdruk verlagen (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020).

Pas sinds 2000 is er een cao voor de uitvaartzorg, de eerste jaren werd daar niet zo streng op gecontroleerd. Tegenwoordig houdt het bedrijf zich zoveel mogelijk aan de cao, echter mogen er waar nodig uitzonderingen worden gemaakt. Dit probeert Coppens Uitvaartzorg zo min mogelijk te doen. Coppens Uitvaartzorg probeert zich zo goed mogelijk aan de cao te houden door bijvoorbeeld de uitvaartleiders niet alle rouwbezoeken meer zelf te laten begeleiden. Sommige families willen iedere avond op rouwbezoek komen, dat kunnen dan vijf of zes avonden achter elkaar zijn, waardoor uitvaartleiders eerst vijf tot zes avonden achter elkaar aan het werk waren. Uitvaartleiders zijn er nu altijd bij het eerste rouwbezoek en bij het bezoek waarbij de kist gesloten wordt. Dit zijn bezoeken waar het persoonlijke contact met de uitvaartleider belangrijk is. De andere bezoeken kunnen ook begeleid worden door de verzorgers. Doordat Coppens Uitvaartzorg deze aanpassing gedaan heeft, ervaren de uitvaartleiders minder werkdruk (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020).

Uitvaartverzorging Coppens heeft 5 uitvaartleiders in dienst. Alle uitvaartleiders hebben een leeftijd tussen de 40 en 58 jaar, 3 vrouwen in parttime dienstverband en 2 mannen die fulltime werkzaam zijn. De leidinggevende, Jeffrey Coppens, is tevens uitvaartleider en wordt ook bij deze doelgroep betrokken. Deze doelgroep ervaart de meeste werkdruk. Verder worden de verzorgers bij Coppens Uitvaartzorg ook betrokken bij de doelgroep. De verzorgers hebben soortgelijke werkzaamheden als de uitvaartleiders die in dienst zijn bij Coppens Uitvaartzorg (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 7 oktober 2020).

Momenteel is er bij Coppens Uitvaartzorg een relatief nieuw team aan het werk als er wordt gekeken naar het team van de uitvaartleiders. Deze mensen staan allemaal nog fris in het werkveld. De organisatie wilt alleen niet dat deze werknemers, net zoals eerder gebeurd is bij oud-werknemers, bezwijken onder een te hoge werkdruk. In drukke periodes met veel overlijdens wordt gezien dat er meer van de werknemers gevraagd wordt en er ook een hogere werkdruk is. Er is ook een grote emotionele belasting van het werk. Uitvaartleiders krijgen te maken met de emotionele nabestaande. Overlijdens komen natuurlijk voor in verschillende leeftijdscategorieën, wat het werk soms emotioneel nog zwaarder kan maken. De organisatie geeft aan dat de werknemers vaak de

hoge werkdruk pas ervaren na een langere tijd in de uitvaartbranche gewerkt te hebben (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020). Daarom wordt er een onderzoek gedaan naar de ervaringen en behoeften van uitvaartondernemers bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking werkdruk, om uiteindelijk te kijken hoe de werkdruk verlaagd kan worden of laag kan blijven.

1.1 Onderzoeksvragen

Hieruit zijn de volgende vragen geformuleerd:

Onderzoeksvraag: Wat zijn de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk?

Interventievraag: Hoe kan de werkdruk verlaagd worden bij uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg?

1.2 Leeswijzer

In het hoofdstuk 'Theoretisch kader' wordt allereerst het begrip werkdruk nader beschreven. In dit hoofdstuk wordt ook dieper ingegaan op de wetenschappelijke literatuur die betrekking heeft op werkdruk. Zo worden de oorzaken en gevolgen van een hoge werkdruk beschreven en wordt dit gekoppeld aan de context van het onderzoek. Als laatste wordt beschreven welke eerdere interventies hebben geleid tot vermindering van de werkdruk in de praktijk. In het derde hoofdstuk wordt er ingegaan op de methode van het onderzoek. In het hoofdstuk 'Methode' is beschreven wat de kenmerken van de respondenten zijn, de wijze van onderzoek en de meetinstrumenten en als laatste hoe de data geanalyseerd is. Dit wordt opgevolgd door het hoofdstuk 'Resultaten', hierin worden de belangrijkste resultaten uit het veldonderzoek besproken. Het rapport sluit af met het vijfde hoofdstuk, de discussie. In het hoofdstuk 'Discussie' wordt allereerst kort en duidelijk antwoord gegeven op de onderzoeksvraag, daarna worden de resultaten uit het onderzoek vergeleken met de literatuur uit het theoretisch kader en als laatste worden er aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek en praktische aanbevelingen.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Werkdruk is een begrip dat steeds vaker wordt gebruikt door de mensen om ons heen, het nieuws en zelfs door de overheid. Het nadeel daarvan is dat het een verwarrend begrip is en vaak ook verkeerd gebruikt wordt. Daarom wordt er eerst ingegaan op wat werkdruk is, later wordt er ingegaan op de oorzaken en gevolgen van werkdruk.

2.1 Definitie werkdruk

De term werkdruk is niet eenduidig te definiëren. In de Arbowet staat werkdruk omschreven als één van de factoren van psychosociale arbeidsbelasting. Volgens de Arbowet wordt er gesproken van werkdruk wanneer de balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer verstoord raakt. Schaufeli en Bakker (2013) voegen aan deze definitie toe dat werkdruk kan worden ervaren als er een disbalans is tussen de taakeisen en energiebronnen van een werknemer. Langdurig werken onder een hoge werkdruk vormt een gezondheidsrisico voor werknemers. Er is sprake van een risico omdat niet elke werknemer die wordt blootgesteld aan een hoge werkdruk ziek wordt of stress ervaart. Werkdruk is nooit een op zichzelf staand fenomeen en kan door iedere werknemer anders worden ervaren. De mate waarin een werknemer negatieve gevolgen ervaart van werkdruk hangt af van diens belastbaarheid en beroepsbranche. De algehele definitie van werkdruk is dus *“een balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemers en daarbij een balans tussen de taakeisen en energiebronnen, bij hoge werkdruk is er een disbalans in deze factoren”* (Butot et al., 2019; Klein Hesselink et al., 2001; Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020; Schaufeli & Bakker, 2013; Smulders et al., 2005; van Bakkum, 2010).

2.2 Modellen over werkdruk

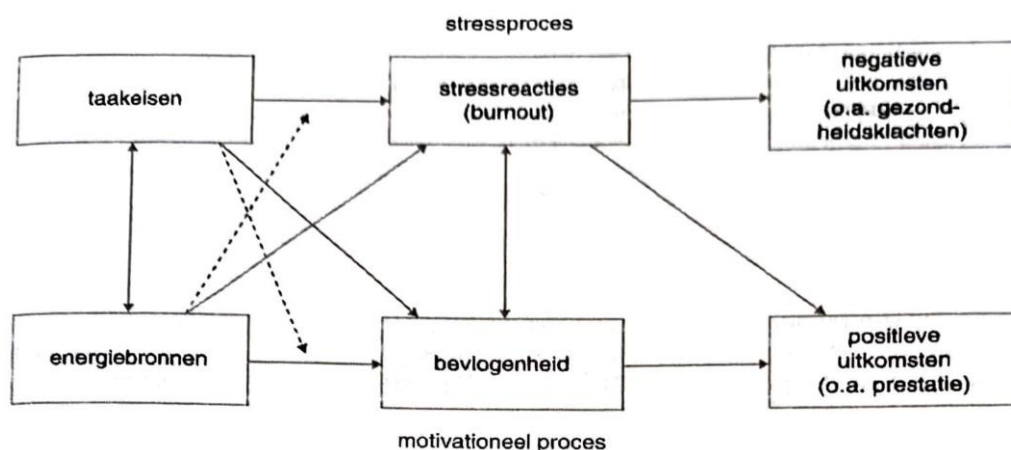
Er zijn enorm veel verschillende modellen over werkdruk. In dit onderzoek wordt het Job Demands-Resources Model en het Effort-Reward Imbalance Model toegelicht. Beide modellen geven een uitleg over hoe werkdruk kan ontstaan bij mensen. Het Job Demands-Resources Model en het Effort-Reward Imbalance Model sluiten allebei goed aan bij het werk van uitvaartleiders en de situaties die zij meemaken. Het Job Demands-Resources Model geeft uitleg over de balans tussen de taakeisen en energiebronnen. Het Effort-Reward Imbalance Model geeft uitleg over hoe werkdruk kan ontstaan door hoge inspanning te leveren en er een lage beloning voor te krijgen.

Job Demands-Resources Model

Het Job Demands-Resources Model (JD-R Model) geeft een uitgebreide uitleg over de werking van werkdruk. Het JD-R Model veronderstelt dat elke beroepsgroep specifieke risicofactoren voor stress en motivatie kent. Over het algemeen zijn in iedere beroepsgroep deze specifieke risicofactoren wel terug te brengen naar twee hoofdcategorieën, namelijk taakeisen en energiebronnen. Taakeisen, ook wel werklast genoemd, worden beschreven als de te leveren inspanning van werknemers. Uitvaartleiders hebben hoge taakeisen in hun werk. Zo kunnen nabestaande maar één keer afscheid nemen van hun dierbaren. Nabestaanden stellen daarom vaak veel eisen aan de uitvaartleider. Het werktempo bij uitvaartleiders ligt ook heel hoog, een uitvaart vindt plaats binnen zeven dagen na het overlijden. Hierdoor moet er veel werk gebeuren in een korte tijd. Er kan onvoldoende personeel zijn voor het werk dat wordt aangenomen. Uitvaartleiders hebben daarnaast ook veel geestelijke inspanning. Coppens Uitvaartzorg staat bekend om de persoonlijke aandacht die de werknemers aan families geven, hierdoor zijn de uitvaartleiders heel betrokken bij de families. De betrokkenheid maakt dat ze veel geestelijke inspanning moeten leveren. Zodra er een lange tijd onder hoge taakeisen wordt gewerkt laat het JD-R Model zien dat er werkstress kan ontstaan. Dit kan ook ontstaan als er na hoge taakeisen te weinig tijd is voor herstel. Energiebronnen voor uitvaartleiders kunnen zijn de steun van collega's, het halen van voldoening uit het werk, pauze nemen, leer- en ontwikkelmogelijkheden, feedback vanuit collega's of leidinggevend en de regelruimte binnen het werk (Schaufeli & Bakker, 2013; Vanbelle et al., 2013).

In figuur 1 laat het JD-R Model zien dat er twee parallelle processen zijn. Het stressproces laat zien dat veeleisende aspecten die uitvaartleiders hebben in het werk leiden tot een aantasting van de energiereserves van werknemers en dat dit op lange termijn zorgt voor negatieve uitkomsten, zoals bijvoorbeeld gezondheidsklachten. Het tweede proces, het motivationele proces, veronderstelt dat de aanwezigheid van energiebronnen kan leiden tot bevlogenheid in het werk. Bevlogenheid is een positieve psychologische toestand die wordt gekenmerkt door vitaliteit, toewijding en opgaan in het werk. Dit kan resulteren in positieve uitkomsten. In figuur 1 kan gezien worden dat er ook een aantal dwarsverbanden zijn. De afwezigheid van energiebronnen kan leiden tot stressreacties. Taakeisen die een uitdaging vormen kunnen juist leiden tot bevlogenheid. In het geval dat de taakeisen hoog zijn, zijn er vaak weinig energiebronnen aanwezig. Dit is ook andersom het geval dus wanneer er hoge energiebronnen zijn, zijn er vaak weinig taakeisen. Bij stressreacties en bevlogenheid komt hetzelfde verband naar voren (Schaufeli & Bakker, 2013).

Het JD-R Model veronderstelt ook dat energiebronnen de ongewenste invloed van taakeisen op stressreacties, en daarmee de negatieve uitkomsten, verminderen. Energiebronnen kunnen dus worden gezien als stressbuffer. Daarnaast zullen energiebronnen vooral een positief effect hebben op bevlogenheid als de taakeisen hoog zijn. Dit is logisch omdat er vooral gebruik wordt gemaakt van energiebronnen wanneer dit echt nodig is (Schaufeli & Bakker, 2013).

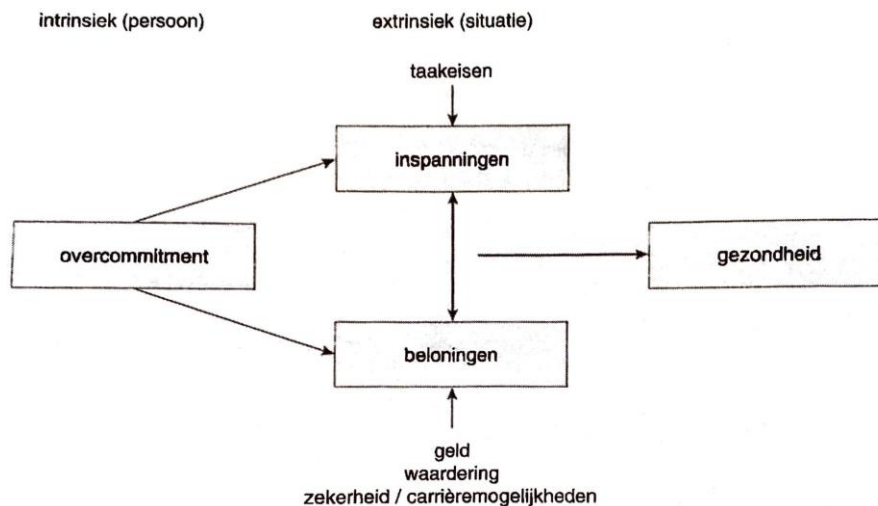


Figuur 1: Job Demands-Resources Model (Schaufeli & Bakker, 2004).

Effort-Reward Imbalance Model

Het Effort-Reward Imbalance Model (ERI Model) geeft ook een omschrijving over werkdruk. Dit model legt de nadruk meer op de beloningsstructuur. Het ERI Model veronderstelt dat werken deel uitmaakt van een sociaal uitwisselingsproces en hier staat gewoonlijk een beloning tegenover. De inspanning die werknemers leveren zijn verschillende taakeisen, deze zijn vergelijkbaar met de taakeisen die hierboven zijn benoemd bij het Job Demands-Resources Model. De beloningen die werknemers kunnen krijgen zijn bijvoorbeeld salaris, waardering en respect (Schaufeli & Bakker, 2013).

Het ERI Model laat zien dat er een stressreactie ontstaat wanneer er een disbalans is tussen de inspanning en de beloning. Een hoge inspanning die gepaard gaat met een lage beloning kan werkdruk veroorzaken met als mogelijk gevolg werkstress. Werknemers met een grote betrokkenheid bij het werk, ook wel overcommitment genoemd, ervaren sneller werkdruk. Deze werknemers leveren standaard een te grote inspanning voor de beloning die zij ervoor terugkrijgen. Figuur 2 geeft een duidelijk overzicht van het Effort-Reward Imbalance Model (Schaufeli & Bakker, 2013).



Figuur 2: Effort-Reward Imbalance Model (Siegrist, 1996).

2.3 Oorzaken van werkdruk

In een aantal branches wordt werkdruk sterker gevoeld, bijvoorbeeld in de uitvaartzorg, een psychisch belastend beroep. Zoals eerder in de inleiding als is benoemd zijn de werkzaamheden in de afgelopen jaren verschoven van fysiek zwaar naar emotioneel en psychisch zwaar. De overheid richt zich voornamelijk op de zware fysieke belasting van werknemers. Werknemers in een fysiek zwaar beroep zoals stratenmaker moeten na 30 jaar verplicht worden omgeschoold of lichter werk gaan doen. Dit geldt niet voor werknemers met een psychische zware belasting, zoals uitvaartleiders. Uitvaartleiders krijgen te maken met de geëmotioneerde nabestaanden en dit is psychisch erg belastend. Dit valt onder de hoge taakeisen uit het JD-R Model. Deze psychische belasting kan zorgen voor een hoge werkdruk en uiteindelijk leiden tot het uitvallen van werknemers in hun werk. Het ondersteunen van de nabestaanden in deze moeilijke tijd kan voor uitvaartleiders psychisch zwaar zijn, maar kan ook voor voldoening zorgen. Hierdoor kunnen de uitvaartleiders weer opladen en nieuwe energie krijgen (Smulders et al., 2005; van Bakkum, 2010; Wiezer et al., 2005).

Naast het feit dat werknemers tegenwoordig psychisch meer belast worden door hun werkzaamheden, kunnen zij het werk ook moeilijker loslaten. Uitvaartleiders hebben bijvoorbeeld telefoondiensten waardoor ze altijd beschikbaar moeten zijn. Door deze verbondenheid met werk is het lastiger om een goede werk-privébalans te behouden. Uitvaartleiders kunnen bijvoorbeeld problemen ervaren doordat een situatie op het werk erg veel lijkt op hun privé situatie. De helft van de Nederlanders geeft aan weleens in hun privéleven problemen te ervaren vanwege hun werk, er is dan sprake van een disbalans tussen werk en privé. Meer dan een kwart geeft ook aan dit andersom te ervaren, ze ervaren problemen op het werk vanwege de privé situatie. Voor uitvaartleiders geldt dat ook, als er thuis onrust is kan dit ook meegenomen worden naar werk. Hierdoor is er minder concentratie voor de werkzaamheden. Een disbalans tussen werk en privé maakt dat werknemers sneller een hoge werkdruk ervaren (Smulders et al., 2005; van Bakkum, 2010).

Hoge werkdruk kan ook komen door een slechte relatie tussen werknemer en leidinggevende. Een werknemer kan ervaren dat de leidinggevende te hoge taakeisen stelt die niet haalbaar lijken te zijn. Hierdoor kan de werknemer geïrriteerd raken richting de leidinggevende. Een leidinggevende kan ook een onduidelijke taakomschrijving geven waardoor een werknemer in eerste instantie het werk verkeerd uitvoert. Hierdoor kan er, zowel vanuit de leidinggevende als vanuit de werknemer, irritatie ontstaan. Irritatie kan leiden tot een slechte relatie tussen werknemer en leidinggevende en dus tot het ervaren van een hogere werkdruk (Klein Hesselink et al., 2001, pp. 140-143; van Bakkum, 2010).

In de uitvaartzorg wordt gezien dat er door COVID-19 meer werk is dan voorheen. Als gevolg van COVID-19 zijn er wel grote aanpassing gedaan in het werk. De oude manier van werken, bij mensen thuis langs gaan en een uitvaart helemaal naar wensen van de nabestaande kunnen vormgeven, is door de maatregelen van COVID-19 niet altijd realiseerbaar. Gesprekken met families moeten online of in kleinere groepen en bij uitvaarten mag maar een maximaal aantal personen aanwezig zijn. Dit zorgt voor grote aanpassingen en doet een beroep op de flexibiliteit van werknemers. Uitvaartleiders kunnen door de vele aanpassingen het gevoel krijgen niet de kwaliteit te kunnen leveren die zij gewend zijn te leveren tijdens het werk, dit zorgt voor een ontevredenheid over zichzelf. Ontevredenheid kan ervoor zorgen dat werknemers meer werkdruk gaan ervaren (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020). Naast de vele aanpassingen die er op dit moment gedaan worden moet het werk standaard in korte tijd worden uitgevoerd. Op dit moment is er dus een disbalans tussen de taken die de werknemer moet uitvoeren en de tijd die daarvoor beschikbaar is. Werknemers in de uitvaartbranche werken vaak in wisselende diensten, zoals weekend-, avond-, nacht- en oproepdiensten. Werknemers die in wisselende diensten werken ervaren vaak minder regel mogelijkheden en er wordt een groter beroep gedaan op de flexibiliteit van de werknemers dan op dat van werknemers in een beroep zonder wisselende diensten. Het ervaren van minder regel mogelijkheden en het beroep doen op de flexibiliteit van werknemers vergroten de kans op het ervaren van een hoge werkdruk (J. Coppens, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2020; Schaufeli & Bakker, 2013).

2.4 Gevolgen werkdruk

Werkdruk kan door enorm veel verschillende factoren ontstaan. De belangrijkste factoren voor uitvaartleiders zijn hierboven beschreven. De gevolgen van werkdruk zijn ook heel verschillend. Het grootste en meest voorkomende gevolg van langdurig werken onder een hoge werkdruk is het ervaren van werkstress. Wanneer werknemers het gevoel hebben hoge taakeisen te hebben en weinig energiebronnen daartegenover te hebben staan, kunnen zij werkstress gaan ervaren. Stress is een fysiologische reactie die het lichaam krijgt op het moment van overbelasting. Tijdens het ervaren van stress kan het lichaam verschillende symptomen krijgen zoals vermoeidheid, slapeloosheid, gejaagdheid, neerslachtigheid, pessimisme, nervositeit en trillen. Deze reacties zijn functioneel, hiermee laat het lichaam merken dat het overbelast wordt. Als hier tijdig op gereageerd wordt kan dit latere ziekte als gevolg van stress voorkomen. De mate waarin een werknemers stress zal ervaren hangt sterk af van zijn of haar persoonlijkheid en zijn of haar belastbaarheid (Butot et al., 2019; Klink & Terluin, 2005; Morrison & Bennet, 2013, pp. 246-284; van Bakkum, 2010).

Niet iedereen reageert tijdig op signalen van stress omdat sommigen verwachten dat dit vanzelf weer zakt. Werknemers die een lange periode veel stress ervaren kunnen in een burn-out terecht komen. Een burn-out houdt in dat mensen langdurig meer energie verzetten voor hun werk of privéleven dan dat ze energie opdoen en ze dit niet meer aankunnen. De energiebronnen ontbreken of worden na lange tijd niet meer aangevuld. De term burn-out is gelijk aan de Nederlandse term overspannenheid, een burn-out wordt meestal opgevat als een ernstige vorm van overspannenheid. Om een burn-out in Nederland vast te stellen wordt gebruik gemaakt van de Utrechtse Burnout Schaal. Deze vragenlijst richt zich op de dimensies depressie, angst, te weten distress (daarbij hoort piekeren, moeheid, prikkelbaarheid en somberheid) en somatisatie (dit zijn psychische problemen die zich als lichamelijke klachten uiten). Een burn-out wordt pas vastgesteld als de werknemer een half jaar of langer stressklachten ervaart. Doordat de werknemer al een lange tijd rondloopt met de stressklachten duurt het herstel van een burn-out lang (van Bakkum, 2010; Vanbelle et al., 2013).

Psychische vermoeidheid is een gevolg van werken, omdat werken energie kost raak je vermoeid. Vermoeidheid is een signaal van je lichaam dat aangeeft weer bijgeladen te moeten worden. Net zoals bij de lichamelijke signalen die je lichaam geeft bij het ervaren van werkstress, luistert ook niet

iedereen naar de signalen van zijn of haar lichaam bij het ervaren van psychische vermoeidheid. Door langdurig over je eigen grens heen te gaan, kan er uitputting optreden (Houtman & Schaufeli, 2000).

Sociale steun kan als buffer werken tegen het ervaren van werkstress. Het ontbreken van sociale steun maakt de kans op het ervaren van werkstress en het uiteindelijk ervaren van een burn-out groter. Zodra werknemers weinig sociale steun hebben en ze hoge werkdruk ervaren, is de kans op uitvallen vanwege werkstress groter dan wanneer werknemers een goed sociaal vangnet hebben. Sociale steun kan daarnaast de emotionele belasting van het werk van uitvaartleiders verminderen. Emotionele belasting is ook een voorspeller van werkstress. Uitvaartleiders lopen door de hoge emotionele belasting een groter risico op het ervaren van werkstress, maar sociale steun kan dit dus verlagen (van Bekkum, 2010).

Een hoge werkdruk zorgt ervoor dat werknemers minder plezier ervaren in hun werk. De hoge werkdruk zorgt voor minder bevlogenheid en meer stressreacties. Hierdoor hebben werknemers ook minder motivatie voor het werk. Hierdoor gaan werknemers minder goed presteren en neemt de kwaliteit van het werk af (Smit et al., 2019; Wiezer et al., 2005).

Naast alle gevolgen voor de werknemer, zijn er ook gevolgen van hoge werkdruk voor de organisatie. Hoge werkdruk kan ervoor zorgen dat een werknemer uitvalt. Andere of misschien wel nieuwe werknemers moeten het werk van degene die uitvalt opvangen. Voor een werkgever kost uitval van werknemers ook veel geld (Houtman & Schaufeli, 2000).

2.5 Best Practises

Stress en burn-outs ontstaan doordat werknemers meer inspanning of energie in het werk stoppen dan wat zij ervoor terugkrijgen. Dit geeft het Effort-Reward Imbalance Model wat hierboven beschreven staat overzichtelijk weer. Dit laat zien dat het niet altijd alleen gaat om werkdruk in organisaties te voorkomen, het gaat ook over het creëren van energiebronnen. Interventies die zich richten op het creëren van energiebronnen worden positieve interventies genoemd. Deze interventies richten zich op positieve toestanden van de werknemers zoals bevlogenheid, welbevinden en gezondheid. Uit onderzoek blijkt dat interventies waar de nadruk ligt op positief gedrag bevorderen, beter aanslaan dan interventies die negatief gedrag proberen te verminderen. Als de nadruk in een interventie ligt op negatief gedrag verminderen, hebben mensen al snel het idee dit gaat niet over mij en heeft de interventie geen effect. Een ander voordeel van positieve interventies is dat alle werknemers gedrag kunnen verbeteren en dit dus bij alle werknemers kan aanslaan, niet alleen de werknemers die werkdruk ervaren (Ouweneel et al., z.d.; Schaufeli & Bakker, 2013; van Bekkum, 2010; Wiekens, 2016).

Uit eerdere onderzoeken naar werkdruk blijkt dat werkdruk op het niveau van individu en/of organisatie kan worden aangepakt. Daarnaast is er een groot verschil op welk moment een interventie wordt ingezet. Dit kan op primair-, secundair- of tertiair niveau. In een primaire interventie wordt geprobeerd om werkdruk te voorkomen en wordt er gekeken naar de oorzaken. Bij een secundaire interventie worden de klachten en gevolgen van werkdruk verminderd of wordt verergering tegengehouden. Een tertiaire interventie probeert werknemers die zijn uitgevallen in het werk, te stimuleren om terug aan het werk te gaan (Houtman & Stege, 2015).

Interventies op primair niveau gericht op het individu kunnen zijn maatregelen gericht op vitaliteit, meer sporten en veerkracht van werknemers trainen. De werkdruk van uitvaartleiders kan ook afnemen door hun vaardigheden te vergroten, bijvoorbeeld vaardigheden over de omgang met veeleisende families. Organisaties kunnen om werkdruk te voorkomen bijvoorbeeld functionerings- en ontwikkelingsgesprekken voeren waarin aandacht wordt besteed aan werkdruk. Er blijkt uit eerdere onderzoeken ook dat het belangrijk is om de bezettingsgraad op peil te houden. Onderbezetting, maar ook overbezetting, kan bijdragen aan de ervaren werkdruk (Houtman & Stege, 2015; Klein Hesselink et al., 2001).

Als er wordt gekeken naar het individu bij een interventie op secundaire niveau is het belangrijk dat de leidinggevende goede afspraken maakt met de werknemer. Zo kan er bijvoorbeeld een aanpassing worden doorgevoerd betreffende werktijden of werkomstandigheden om de werkdruk te verminderen of niet verder te laten oplopen (Klein Hesselink et al., 2001).

2.6 Samenvattend

Kortom is werkdruk dus een veel voorkomend begrip wat gedefinieerd kan worden als *“een balans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemers en daarbij een balans tussen de taakeisen en energiebronnen, bij hoge werkdruk is er een disbalans in deze factoren”*. Het Job Demands-Resources Model laat een verband zien tussen de taakeisen en energiebronnen van werknemers. Als hierin een disbalans wordt ervaren is er sprake van hoge werkdruk en kan dit negatieve gevolgen hebben. Het Effort-Reward Imbalance Model laat zien dat er werkdruk ontstaat als werknemers het gevoel hebben veel inspanning te leveren voor het werk en daar weinig tot geen beloning voor terug krijgen. Beloningen kunnen zowel materieel als immaterieel zijn.

Eerdere onderzoeken laten zien dat er veel verschillende oorzaken zijn van werkdruk, maar dat deze allemaal terugkomen op de disbalans tussen werkbelasting en belastbaarheid of een disbalans tussen taakeisen en energiebronnen van werknemers. Door te werken onder hoge werkdruk kunnen er verschillende gevolgen ontstaan. De belangrijkste gevolgen zijn het ervaren van werkstress en de gezondheidsrisico's voor werknemers. Daarnaast is voor de organisatie een belangrijk gevolg dat er meer ziekteverzuim is. Uitvaartverzorging Coppens wilt deze negatieve gevolgen voorkomen en zet daarom een onderzoek in naar de ervaringen en behoeften met betrekking tot werkdruk.

Hoofdstuk 3: Methode

Om de onderzoeksvraag ‘Wat zijn de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk?’ te beantwoorden is naast een literatuurstudie een veldonderzoek nodig. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk, om met deze inzichten een passende interventie te ontwerpen. Tijdens het veldonderzoek werd er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews om de data te verzamelen. Deze manier van dataverzameling is een kwalitatieve vorm van onderzoek. Hierbij zal de onderzoeker voornamelijk open vragen stellen en op relevante onderwerpen doorvragen. Doorvragen is van groot belang omdat het van tevoren niet bekend is welke antwoorden de respondenten geven (Saunders et al., 2015). In onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de respondenten van het onderzoek, de procedure, het meetinstrument en wordt de wijze van analyseren beschreven.

3.1 Respondenten

De onderzoekspopulatie bevat alle uitvaartleiders die momenteel bij Coppens Uitvaartzorg in dienst zijn. De uitvaartleiders ervaren naar verwachting de meeste werkdruk in het bedrijf. Naast het interviewen van de uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg zijn ook de andere functies betrokken bij de onderzoekspopulatie. Onder deze functies vallen verzorgers, drukwerk en inkoop en de administratie. Aangezien het feit dat er maar zes uitvaartleiders werken is ervoor gekozen om de andere functies ook mee te nemen in het onderzoek. Dit om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de ervaren werkdruk en de behoeftes met betrekking tot werkdruk. Ondanks de verschillende werkzaamheden kan bij zowel de uitvaartleiders als de andere functies dezelfde disbalans ontstaan met betrekking tot werkdruk.

Er zijn negen semigestructureerde interviews afgenomen bij een homogene groep. De groep is homogeen omdat ze allemaal dezelfde werkgever hebben, namelijk Coppens Uitvaartzorg. Uit de theorie blijkt dat er na ongeveer negen interviews saturatie optreedt. Dit houdt in dat na negen interviews alle informatie verkregen is en er geen nieuwe informatie meer naar voren komt tijdens de interviews (Benders, 2020). Tijdens de interviews heeft de onderzoeker gemerkt dat er na acht interviews saturatie optrad, het laatste onderzoek is ter controle wel afgenomen. In totaal zijn er dus negen interviews gehouden. Van alle participanten waren er zes uitvaartleiders en drie participanten in een andere functie. In totaal zijn er vier vrouwen en vijf mannen geïnterviewd, zij vallen allemaal binnen de leeftijdscategorie van 34 tot en met 62 jaar.

3.2 Procedure

De participanten zijn door de opdrachtgever geselecteerd naar aanleiding van een gesprek tussen de onderzoeker en de opdrachtgever. In het gesprek is door de onderzoeker aangegeven graag met alle uitvaartleiders een interview te willen houden. Daarnaast werd er aangegeven dat het voor het onderzoek fijn is om breed bij alle facetten van het bedrijf een interview af te nemen. Nadat de opdrachtgever de participanten mondeling heeft benaderd voor het onderzoek, is er via de opdrachtgever naar alle mogelijke deelnemers een informatiebrief over het onderzoek gestuurd. De informatiebrief is terug te vinden in bijlage 1.

Nadat de werving van de respondenten plaats had gevonden, is op basis van het rooster een indeling gemaakt door de opdrachtgever voor het afnemen van de interviews. De interviews zijn afgenomen in de periode van 11 tot en met 22 januari 2020. Alle interviews zijn face-to-face afgenomen en vonden plaats in een rustige kamer op het kantoor van Coppens Uitvaartzorg. Ondanks de COVID-19 maatregelen is hiervoor gekozen zodat de participanten een open en eerlijke houding konden hebben tijdens de interviews en deze op een vertrouwde plek werden afgenomen. Alle interviews zijn in de basis op dezelfde manier verlopen. Allereerst heeft de onderzoeker zich kort voorgesteld en

hebben de respondenten ook de ruimte gekregen om zichzelf voor te stellen. Daarna hebben alle respondenten voorafgaand aan de opname het toestemmingsformulier ondertekend, deze is terug te vinden in bijlage 2. Na het ondertekenen van het toestemmingsformulier kon de opname starten. Na het starten van de opname is er kort uitleg gegeven over het onderzoek. Daarna zijn de inhoudelijke vragen met betrekking tot het onderzoek gesteld, zo veel mogelijk in de volgorde van de topiclijst.

De interviews met de uitvaartleiders duurden gemiddeld langer dan de interviews met de werknemers in een andere functies. Dit heeft als reden dat de onderzoeker bij de uitvaartleiders meer doorgevraagd heeft en zij ook meer werkdruk ervoeren. De andere werknemers gaven veelal aan minder werkdruk te ervaren. Alle interviews zijn afgesloten met de vraag of de respondent nog iets kwijt wilde met betrekking tot het onderzoek. Hiermee kregen zij de ruimte om eventueel een aanvulling te doen.

3.3 Meetinstrumenten

Zoals eerder beschreven is, zijn er voor de dataverzameling van dit onderzoek semigestructureerde interviews afgenomen. Voorafgaand aan de interviews is er een topiclijst opgesteld. De topiclijst is opgesteld op basis van de onderzoeksvraag en literatuur uit het theoretisch kader. De onderbouwing van de topiclijst is terug te vinden in bijlage 4. De volledige topiclijst is terug te vinden in bijlage 5. Onderstaande topics dienden als rode draad tijdens de interviews:

- Algemene gegevens
- Werkdruk algemeen
- Oorzaken en gevolgen van werkdruk
- Behoeften met betrekking tot werkdruk

3.4 Analyse

In het analyseplan, bijlage 6, is terug te vinden welke manier van analyseren gebruikt is in dit onderzoek. In deze paragraaf, 3.4 analyse, zal dieper worden ingegaan op het proces van analyseren. Na de afname van de interviews zijn deze stuk voor stuk getranscribeerd. Dit houdt in dat alle interviews zijn beluisterd door de onderzoeker en vervolgens zijn uitgewerkt. Hierna is de onderzoeker begonnen met open coderen. Tijdens het proces van open coderen is er betekenis gegeven aan de fragmenten uit de interviews. In bijlage 7 staan enkele voorbeelden van de transcripten met open codering. Voor de interraterbetrouwbaarheid is er in het proces van open coderen samengewerkt met een medestudent. Er zijn twee transcripten volledig samen gecodeerd. De andere transcripten waren door de onderzoeker al gecodeerd en zijn gedeeld met de medestudent. Tijdens het delen van deze transcripten is er overleg geweest over de codes en zijn deze bekritiseerd om samen tot de best passende code te komen. Na het open coderen ontstond er een codelijst, deze is terug te vinden in bijlage 8. De codelijst is uitgeprint om alle codes nader te bekijken, zo begon het axiale codeerproces. Bij het nader bekijken van de codes heeft de onderzoeker codes die veel op elkaar leken samengevoegd en grote codes juist opgesplitst, dit proces is te zien in bijlage 9.1. Vervolgens zijn alle codes uitgeprint en geordend om zo meer overzicht te krijgen over wat er uit de interviews naar voren is gekomen. Alle codes zijn daarna onderverdeeld in hoofd- en subthema's, dit is te zien in bijlage 9.2. Het resultaat daarvan was het maken van een taxonomie. De taxonomie is terug te zien in bijlage 10. Alle resultaten uit de taxonomie zijn verwerkt in een mindmap, hierdoor kon de onderzoeker verbanden leggen tussen thema's. De mindmap is terug te vinden in bijlage 11. Op basis van deze analyse zijn de resultaten in het volgende hoofdstuk beschreven.

Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste resultaten uit het veldonderzoek beschreven. Door middel van het veldonderzoek wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: 'Wat zijn de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk?'. Alle resultaten van het veldonderzoek zijn terug te vinden in de taxonomie, deze is te vinden in bijlage 10. De verbanden tussen alle resultaten zijn te herleiden uit de mindmap, deze is terug te vinden in bijlage 11. In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de werknemers, uitvaartleiders en de leidinggevende. Onder de werknemers vallen alle respondenten, onder de uitvaartleiders vallen de respondenten die werkzaam zijn in deze functie en er is één leidinggevende.

Uit de onderzoeksvraag zijn twee hoofdthema's te herleiden, de ervaring van werknemers met betrekking tot werkdruk en de behoeften van werknemers met betrekking tot werkdruk. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de werknemers, dit is opgedeeld in oorzaken van werkdruk en gevolgen van werkdruk. De tweede paragraaf gaat in op de behoeften van de werknemers. In de laatste paragraaf wordt ingegaan op de plannen die Coppens Uitvaartzorg heeft met betrekking tot werkdruk.

4.1 Ervaringen werkdruk

Als er op een directe manier gevraagd werd of de werknemers werkdruk ervaren, antwoordden zij vrijwel allemaal dat zij dit niet ervaren. Echter was opvallend dat er tijdens de interviews veel signalen naar boven kwamen dat er wel degelijk werkdruk ervaren wordt. Hieronder worden de oorzaken en gevolgen van werkdruk besproken.

4.1.1 Oorzaken

De werknemers geven aan dat het afgelopen jaar extreem druk is geweest en het nauwelijks rustige periodes bevatte. Een periode van drukte zorgt voor een grote hoeveelheid werk. Werknemers hebben geen vaste diensttijden waardoor er extreem lange dagen gemaakt worden. Uitvaartleiders geven ook aan dat ze hierdoor lange dagen maken en dat ze daarnaast in de avond ook thuis nog aan het werk zijn. De mogelijkheid om thuis te werken wordt zowel positief als negatief ervaren. Een deel van de uitvaartleiders geeft aan dat het fijn is om thuis uit te werken en administratie werk te verrichten. Er wordt ervaren dat er thuis meer rust is dan op kantoor en er thuis productiever wordt gewerkt. Daarnaast geven de uitvaartleiders die thuiswerken als negatief ervaren aan dat deze mogelijkheid veroorzaakt dat je altijd verbonden bent met het werk. De uitvaartleiders geven daarnaast ook aan hierdoor het gevoel te hebben altijd beschikbaar te moeten zijn. Dit komt mede doordat alle werknemers hart voor de zaak hebben en altijd klaar willen staan voor het bedrijf.

"Ja dan weet je ook wel zeker dat je in de avonduren thuis ook wel bezig bent met uitwerken uh en dan krijg je het op een werkdag niet voor elkaar eigenlijk."

"Ja want soms zit ik ook weleens thuis te werken 's avonds en dan wordt er van de andere kant natuurlijk ook gezegd van ja dat moet je eigenlijk niet doen. Maar dan sluit ik op een gegeven moment de computer af en dan geeft me dat toch rust ook voor de dag erna. Anders zit ik toch heel de tijd te denken van oh ja wat moet ik morgen allemaal doen. Dus het ja het heeft altijd twee kanten natuurlijk, maar het geeft mij heel erg veel rust. Ik wil altijd graag overzicht in mijn hoofd houden."

Tijdens de lange dagen is er weinig ruimte voor pauze. Pauzes schieten er vaak bij in omdat een bepaalde tijdsdruk op het werk zit. Als iemand is overleden moet alles geregeld en af zijn voordat de uitvaart plaatsvindt. In het geval dat er wel pauze wordt gehouden, geven enkele uitvaartleiders aan hier geen rust te ervaren tijdens de pauzes. Dit komt mede door de tijdsdruk, maar ook door het werk wat door gaat tijdens de pauze. Als er meldingen binnen komen, moeten deze ook in de pauze worden aangenomen. Doordat er weinig pauze genomen wordt en het werk doorgaat in de pauze

hebben werknemers minder sociaal contact onderling. Zij hebben wel behoefte aan sociaal contact. Dit draagt bij aan het ervaren van werkdruk.

“Als ik dan toch in de kantine ga zitten driekwartier half uur, ja dan zit ik echt niet op mijn gemak. Maar het feit het gaat bij ons continu door, dus het feit dat als je een keer wel met je collega’s gaat lunchen, dan gaat die telefoon alsnog. Dus dan word je alsnog 1 of 2 keer gestoord in je lunchpauze.”

Tijdens een lage bezetting, door bijvoorbeeld vakanties of vrije dagen, merken de werknemers dat de werkdruk toeneemt. De hoeveelheid werk wordt meer omdat het over minder werknemers verspreid kan worden. In de weekenddiensten ervaren de uitvaartleiders ook een hogere werkdruk, dit is te koppelen aan de lage bezetting. Weekenddiensten zijn soms net zo druk als een normale dienst, maar in het weekend zijn de uitvaartleiders maar met twee aan het werk in plaats van met zes.

De parttime uitvaartleiders geven aan dat niet alleen tijdens een lage bezetting het werk niet evenredig verdeeld kan worden, zij ervaren altijd dat het werk niet evenredig verdeeld wordt tussen fulltime en parttime werknemers. De leidinggevende geeft ook aan dat parttime uitvaartleiders, fulltime diensten draaien. Dat kan komen doordat er meer werk is dan personeel. Wel hebben parttime uitvaartleiders altijd zekerheid op een roostervrije week in de maand. Hierdoor ervaren zij meer rust en worden de uren die zij meer gewerkt hebben deels recht getrokken. De vrije week is belangrijk omdat de uitvaartleiders op dat moment weer opladen wat bijdraagt aan het verlagen van werkdruk. Daarin merken de fulltime medewerkers juist dat ze dit weinig ervaren, omdat zij relatief gezien weinig vrije dagen tussen de drukke periodes door hebben. De fulltime uitvaartleiders geven aan in rustige periodes op te laden en uit te kunnen rusten. Zoals eerder beschreven is er het afgelopen jaar geen sprake geweest van rustige periodes en hebben de fulltime uitvaartleiders dan ook het gevoel geen rust te hebben gehad.

“Kijk er zijn natuurlijk bij ons mensen die parttime werken die een keer in de zoveel tijd een week vrij zijn, nou dan is er iemand minder. Als er dan nog iemand vrij is zijn er twee minder, in vakantieperiodes ben je ook met minder man en ligt de druk wat hoger.”

“Nou ja goed dat heeft denk ik meer te maken met uh... dat ik natuurlijk een parttime contract heb, wij zijn om de zoveel tijd een week vrij he en dat vind ik heel fijn, maar ik heb af en toe juist ook in die weken dat ik dan wel werk ben ik vaak meer dan fulltime aanwezig. Voor mijzelf zou het helpen, en dat weet P4 ook, dat ik af en toe gewoon een dag vrij ben. Dus dat ik niet dan non stop aan het werk ben in de tussentijd.”

Alle werknemers geven aan dat de collega’s onderling een goede band hebben en dat er een fijne sfeer is binnen het bedrijf. Onderling is er veel waardering voor elkaar. Allen geven aan dat Coppens Uitvaartzorg een gelijkwaardig bedrijf is waarin het voelt als of er geen hiërarchie is. Dit maakt ook dat er een laagdrempeligheid is voor het stellen van vragen aan elkaar, dit zijn vaak vragen vanuit collega’s om iets voor elkaar te doen. Hierin laten de werknemers zien vertrouwen te hebben in elkaar als er werk wordt overgenomen. Verder geven de werknemers aan dat de ondersteuning die andere bieden in hun werkzaamheden, door bijvoorbeeld iets kleins voor ze klaar te zetten of post weg te brengen, ervaren wordt als een verlichting van hun werkdruk. De werknemers geven daarbij wel aan dat de hoge hoeveelheid vragen die ze van collega’s krijgen een hoge belasting is. Ook de manier waarop collega’s hulp vragen wordt als irritant ervaren. Hierbij gaat het vaak om de toon die in de vraagstelling zit waaraan gemerkt wordt dat iemand al verwacht dat de hulp geboden wordt. De werknemers vinden het dan lastig om nee te zeggen. Het merendeel van de werknemers geeft aan moeite te hebben met grenzen aangeven en ook regelmatig over zijn of haar eigen grens heen te gaan. Dit is ook terug te zien in dat zij veel werken en weinig thuis zijn.

Alle werknemers geven aan een goede en stabiele thuissituatie te hebben. De meeste werknemers geven ook aan dat de partner achter het werk staat. De flexibele factor in het werk is voor de meeste thuissituaties wennen geweest in het begin. Wel ervaren de werknemers dat er in een drukke periode meer belasting is voor de thuissituatie. Gelukkig ervaren ze vanuit de thuissituatie voldoende steun met betrekking tot het werk. Dit zorgt voor verlichting van de werkdruk.

Ondanks de steun die uitvaartleiders in de thuissituatie ervaren, geven ze aan dat de emotionele belasting van het werk liever op kantoor besproken wordt dan in de thuissituatie. Collega's begrijpen het werk beter en ze willen de partner niet met het werk belasten. De intervisieavonden die nu twee keer gehouden zijn dragen ook bij aan de emotionele steun die collega's onderling ervaren. Collega's durven zich tijdens de intervisie kwetsbaar op te stellen. Wel gaven twee uitvaartleiders aan dat de emotionele steun onderling, buiten de intervisie, beter kan. Vanwege de hoge werkdruk is er weinig tijd voor elkaar en kunnen collega's minder steun bieden aan anderen.

“Er is zeker wel ruimte voor maar ik denk ik onze gehaastheid... denk ik dat dat soms nog weleens iets beter kan. Want als je iets in de wandelgangen vraagt van goh hoe was het, ben je eerder geneigd om te zeggen van ja goed en dan loop je door en dan ga je naar je bureau. Echt luisteren is natuurlijk anders dan gewoon een vraag stellen. Ik denk dat we daar soms nog wel iets op zouden kunnen doen, als daar behoefte aan is.”

“Daar praat ik ook eigenlijk thuis nooit over, want (naam partner) mijn partner die doet heel ander werk die zit ook niet op die verhalen te wachten als ik thuiskom. Op al die ellende van alle andere mensen, dat is gek maar wij zitten daarin dus met je collega's kun je dat gelukkig allemaal delen of met wie dan ook op het werk.”

Tot slot ervaren de uitvaartleiders ook een psychische druk. Psychische druk is een kenmerk van werkdruk. Uitvaartleiders ervaren de psychisch druk voornamelijk doordat ze zich geen fouten kunnen veroorloven tegen over families. Zelf hebben zij dan ook het gevoel niet te mogen falen. Ze voelen zich erg verantwoordelijk voor het werk. Door de maatregelen van COVID-19 ervaren de werknemers weinig veranderingen, alleen vinden ze het lastig niet alles meer voor een familie te kunnen betekenen. Daarnaast hebben zij het gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn. In rustige periodes zijn ze meer thuis, maar zodra er een melding komt moeten ze op pad.

“Dat is wel lastig. Uh... ik doe altijd wel gewoon mijn ding thuis en dan heb ik zoiets van als ze bellen dan moeten ze misschien een uurtje wachten als ik ergens ben, thuis omkleden je kent het wel. En uhm... maar soms is het wel lastig. Je zit natuurlijk in je hoofd wel bij je werk...”

4.1.2 Gevolgen

Het grootste gevolg van werkdruk dat de werknemers van Coppens Uitvaartzorg ervaren, is te weinig rust. Zowel tijdens het werk ervaren zij weinig rust, zoals tijdens de pauzes, maar ook in hun vrije tijd kunnen ze niet altijd rust vinden. Dit komt mede doordat zij het gevoel hebben altijd beschikbaar te moeten zijn, wat eerder ook al benoemd is.

Door de hoge werkdruk merken de werknemers, maar vooral de uitvaartleiders, dat zij prikkelbaarder zijn. Ze zijn sneller geïrriteerd op het werk door bijvoorbeeld collega's die vragen stellen of omstanders die naar hen staren, als ze onderweg zijn, nu ze vanwege COVID-19 in beschermende pakken werken. De werknemers geven daarbij ook aan dat de gezinssituatie soms kan merken dat ze prikkelbaar zijn. Zo kunnen zij bijvoorbeeld geïrriteerd reageren op de kinderen of kan het schakelen tussen werk en privé meer tijd kosten.

“Dat merken ze natuurlijk thuis weleens dat ik het druk heb. Uhm... en ja... dan dan kan je weleens wat norser zijn of ergens wat geen tijd voor hebben, maar ja dat is ook logisch.”

“Het is wel dat je uiteindelijk uh... natuurlijk wel als je thuiskomt ofzo dat je vaak nog effetjes moet uh ja wat moet... ja als je een hele hectische dag hebt gehad, he je komt dan thuis en die twee kinderen zien alleen papa binnenkomen dus van arggg... Dus dan he, dus dan is het even schakelen dat je wel zoiets hebt van he dat je dan denkt van oh ik kan misschien beter even een half uur in het bos gaan lopen voordat ik zeg maar naar huis ga dan, dan dat je rechtstreeks naar huis gaat.”

De werknemers ervaren dat er door de drukte er minder op elkaar wordt gelet. Dit is vooral belangrijk met emotionele situaties. Daarbij geven de uitvaartleiders aan dat er zeker nazorg voor ze beschikbaar is, maar ze hier zelf om moeten vragen. Veel uitvaartleiders geven aan moeite te hebben met hulpvragen. Er wordt dan ook niet veel gebruik gemaakt van de nazorg. Dit kan ook komen doordat ze aangeven weinig last te hebben van de emotionele belasting.

“Ja nee dat stukje, noem het nazorg voor ons. Ja je moet het wel zelf aangeven, ze kunnen niet... ze gaan niet iedere keer als ik van een familie terugkom vragen P8 gaat het”

4.2 Behoeften met betrekking tot werkdruk

Een grote behoefte die vooral bij de uitvaartleiders naar voren komt, is de behoefte aan een evenredige verdeling van het werk. Zoals hierboven beschreven staat, is er een niet evenredige verdeling van werkzaamheden tussen fulltime en parttime medewerkers. Vooral voor de parttime uitvaartleiders scheelt het veel in de werkdruk als zij minder uitvaarten draaien dan fulltime uitvaartleiders. Voor fulltime uitvaartleiders kan het werk beter verdeeld worden als er een extra fulltime medewerker bij zou komen. Voor de parttime uitvaartleiders zou het daarnaast fijn zijn als zij een vrije dag in de week zouden hebben in plaats van één vrije week in de maand. Dit kan mogelijk zijn als het werk beter verdeeld kan worden.

De reden dat er in de avonden nog vaak thuis gewerkt wordt is zowel de hoeveelheid werk als de rust die thuis wordt ervaren. Op kantoor ervaren werknemers dat zij veel uit hun concentratie worden gehaald door andere collega's die op kantoor zijn. Werknemers zouden het daarom prettig vinden als het rustiger is op kantoor waardoor er geconcentreerder gewerkt kan worden en er minder werk blijft liggen. Wel geven de werknemers aan dat ze dit ook jammer zouden vinden. Het kantoor wordt nu als gezellig ervaren en door minder aanwezige collega's op kantoor kan dit veranderen.

“Uhm... voor mij maar ik vind dat niet zo gezellig, maar dat is een kantoor met minder mensen. Dat is gewoon mijn concentratieprobleem. [...] Maar ja of gewoon met 2, 1 of 2 mensen gewoon op kantoor zeg maar. Maar dit is wel super want je weet wat er aan de hand is, je hoort het van elkaar, je weet wanneer je iemand kan helpen, dus dat ik snap ook weer wel deze situatie weer wel. Maar ik ben gewoon zo snel afgeleid, daarom dat ik het ook fijn vind om 's avonds gewoon thuis nog even een uurtje, als ik dan zie wat ik nog in een uurtje doe. Ja”

De hoeveelheid administratief werk is hoog en kost bij sommige uitvaartleiders veel tijd. Er was een uitvaartleider die aangaf behoefte te hebben aan een backoffice. Een backoffice kan administratieve taken overnemen waardoor er voor de uitvaartleider meer tijd over blijft voor families. Hierdoor wordt het kantoorwerk efficiënter en kan dit de werkdruk voor de uitvaartleiders verlichten.

De grote hoeveelheid werk ervaren de werknemers niet alleen bij het administratieve gedeelte. Er wordt aangegeven dat werknemers het fijn zouden vinden om niet over hun grenzen heen te gaan. Ze nemen nu veel werk op zich waardoor de werkdruk hoger wordt. Door hun grenzen aan te geven kan deze druk afnemen.

“Ik denk wel dat het goed is als het zo heel druk is, dat je dan op een gegeven moment ook aan kan geven van ja mijn emmer loopt gewoon over want ik overzie het niet meer... en ik denk dat we dat allemaal wel moeilijk vinden.”

Zoals eerder in de paragraaf ervaringen beschreven hebben de werknemers soms weinig tijd om elkaar emotioneel te kunnen steunen. Dit gebeurt wel tijdens de intervisieavond. De steun vanuit collega's wordt als heel fijn ervaren. Een aantal van de uitvaartleiders hebben dan ook de behoefte aan vaker per jaar een intervisieavond. Het aantal ligt nu op twee keer per jaar en mag van hen zeker naar vier keer per jaar.

4.3 Plannen met betrekking tot werkdruk

De leidinggevende van Coppens Uitvaartzorg geeft aan dat werkdruk zeker een aandachtspunt is in het bedrijf. Er liggen plannen om de werkdruk van werknemers te verlagen. Deze plannen zijn nog niet ingezet of geheel klaar om ingezet te worden, maar gaan waarschijnlijk wel bijdragen aan het verlagen van werkdruk.

De grootste verandering is het aanpassen van de organisatiestructuur. Hiermee wil het bedrijf ervoor zorgen dat werknemers meer gewaardeerd gaan worden en de krachten van werknemers op een zo efficiënt mogelijke manier benutten. Alle werknemers hebben hun eigen kwaliteiten. Op dit moment komen de kwaliteiten van de werknemers niet altijd tot hun recht. Verder wordt er geprobeerd om ook de hoeveelheid vragen te filteren die nu aan collega's worden gesteld. Er komen functieprofielen waarin omschreven staat waarvoor je bij welke collega moet zijn. Hierbij wordt ook aangegeven dat er niet meer gebeld wordt naar collega's als de vraag ook kan wachten of via de mail verstuurd kan worden. Werknemers geven ook aan het vervelend te vinden gestoord te worden met werk op vrije dagen. Deze verandering kan dus verlichtend werken.

“Dus die organisatiestructuur en waar we het ook over hadden die werkdruk gaat daardoor wel echt veranderen. Dat je eerder echt kortere lijntjes nog hebt. [...] en vooral de eigen verantwoordelijkheid van die mensen is juist heel fijn, dan worden ze nog meer in hun functie gewaardeerd en dan krijgen ze nog meer ook de taak en de vrijheid om het probleem of de vraag op te lossen. Dus dat is veel leuker.”

In de loop van 2021 gaan er op wekelijkse of maandelijkse basis één op één gesprekken plaatsvinden met de werknemers en de leidinggevende. Vanwege de drukte is er nu weinig tijd voor ondersteuning. De leidinggevende hoopt op deze manier ook eerder problematieken bij werknemers te signaleren en de werkdruk te verlagen.

“Dat als er, ik ga elke maand een op een gesprekken voeren straks met de uitvaartleiders, dat je nog meer weet wat er speelt. Dus nog korter op de personen zitten en daar ligt mijn kracht, want dan weet je wat er speelt. He want ja iemand kan wel zeggen ik heb het druk, maar he waar ligt dat dan aan of kan ik helpen of of of er speelt iets thuis dat weet je nooit.”

Hoofdstuk 5: Discussie

5.1 Conclusie

Er is onderzoek gedaan naar de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg. Uit dit onderzoek bleek dat de medewerkers van Coppens uitvaartzorg op verschillende vlakken werkdruk ervaren en dat er verschillende behoeften zijn met betrekking tot werkdruk. Er kan geconcludeerd worden dat werkdruk voor iedere werknemer anders is, maar dat er zeker ook overlap is tussen het ervaren van werkdruk.

De belangrijkste oorzaken waardoor de uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg aangeven werkdruk te ervaren zijn: de hoeveelheid werk, de lage bezetting, moeite met grenzen aangeven, continu verbonden zijn met het werk en de psychische druk. In drukke periodes geven de uitvaartleiders daarbij aan dat er lange dagen gemaakt worden en er weinig moment van rust zijn. De parttimers hebben fulltime gewerkt en de fulltimers hebben extra diensten gedraaid. Tijdens de werkdag zijn er ook weinig momenten van rust. Zo wordt er nauwelijks tot geen pauze gehouden en wordt er vaak thuis nog doorgewerkt. Doordat er weinig momenten van rust zijn en worden genomen, wordt er een hoge werkdruk ervaren en kan deze nog verder toenemen.

Door de hoge werkdruk die de werknemers ervaren zijn zij prikkelbaar en sneller geïrriteerd. De thuissituatie kan dit ook goed merken. De werknemers hebben een stabiele goede thuissituatie wat belangrijk is omdat er veel belasting kan zijn voor hen. Door de lange dagen en het onregelmatige werk wordt er niet alleen op de flexibiliteit van de werknemers een beroep gedaan, maar ook op de flexibiliteit van de personen in de thuissituatie.

De parttime uitvaartleiders hebben door de grote hoeveelheid werk en de fulltime diensten die zij draaien het gevoel gehad weinig thuis te zijn. Medewerkers kiezen bewust voor een parttime contract en willen dan niet fulltime werken. Door de hoeveelheid die zij nu werken loopt de werkdruk hoog op. De lage bezetting onder de uitvaartleiders zorgt ervoor dat de parttimers weinig vrij kunnen zijn.

Werknemers in de uitvaartbranche hebben te maken met een hoge emotionele belasting. De werknemers van Coppens Uitvaartzorg geven over het algemeen aan hier weinig last van te hebben omdat zij een goed onderscheid kunnen maken tussen werk en privé. Hierdoor worden de werknemers waarschijnlijk minder emotioneel betrokken bij hun werk. Mocht er wel sprake zijn van emotionele belasting kunnen zij hierover praten met collega's en staat iedereen open om elkaar te steunen. Er is daarentegen wel weinig tijd om elkaar bij emoties te kunnen ondersteunen. Werknemers weten van elkaar dat ze het allemaal druk hebben, waardoor ze het lastig vinden hulp te vragen aan elkaar. Als er dan sprake zou zijn van een emotioneel lastige situatie kan er een drempel zijn om dit bij collega's of de leidinggevende aan te geven.

Niet alleen het hulp vragen aan collega's wordt door de werknemers als lastig ervaren, je eigen grenzen aangeven in alle opzichten wordt als lastig ervaren. Hierdoor nemen de werknemers soms veel werk op zich en kan de werkdruk te veel worden.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er verschillende behoeften zijn met betrekking tot werkdruk. De uitvaartleiders hebben behoefte aan een evenredige werkverdeling, behoefte aan minder administratief werk, meer intervisieavonden en een rustig kantoor. De uitvaartleiders geven allemaal aan behoefte te hebben aan beter hun grens aan te kunnen en durven geven.

Tot slot wordt er opgemerkt dat Coppens Uitvaartzorg werkdruk als punt van aandacht ziet. Werknemers geven aan dat er al veel veranderingen hebben plaatsgevonden. Het bedrijf heeft nieuwe plannen om de werkdruk nog verder te verlagen. Wel is te zien dat er nog veel werkdruk wordt ervaren en dit zeker nog verlaagd kan worden.

5.2 Discussie

Gedurende dit onderzoek is middels semigestructureerde interviews inzicht verkregen in de ervaringen en behoeftes met betrekking tot werkdruk van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg. Hieronder worden de overeenkomsten en tegenstrijdigheden van de resultaten met de literatuur uit het theoretische kader besproken.

De oorzaken die door de uitvaartleiders van Coppens uitvaartzorg worden aangegeven waardoor werkdruk wordt ervaren zijn: de hoeveelheid werk, de lage bezetting, moeite met grenzen aangeven, continu verbonden zijn met werk en psychische druk. Al deze oorzaken vallen onder taakeisen die het Job Demands-Resources Model beschrijft. De uitvaartleiders hebben veel sociale steun vanuit collega's en halen voldoening uit hun werk, dit zijn twee factoren die vallen onder energiebronnen. Echter geven de uitvaartleiders aan weinig momenten van rust te hebben, zowel tussen de drukke periodes door als op de werkdagen zelf. Hierdoor wordt er een groot beroep gedaan op de energiebronnen van de uitvaartleiders en worden deze nauwelijks aangevuld. Het JD-R Model bevestigt dat hierdoor de werkdruk hoog kan oplopen, zoals de uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg ervaren. De negatieve uitkomsten die het JD-R Model laat zien door het ervaren van hoge werkdruk, worden door de uitvaartleiders nog niet ervaren (Schaufeli & Bakker, 2013).

De uitvaartleiders ervaren een hoge werkdruk doordat ze het gevoel hebben altijd beschikbaar te moeten zijn voor het werk. De leidinggevende en de uitvaartleiders geven aan dat zij allemaal hart voor de zaak hebben en veel voor het bedrijf zullen doen. Hierdoor leveren de werknemers meer inspanning voor het bedrijf dan dat zij er beloning voor terug krijgen. Dit wordt ook wel overcommitment genoemd. Het Effort-Reward Imbalance Model bevestigt dat de kans groter is dat werknemers hierdoor hoge werkdruk ervaren (Schaufeli & Bakker, 2013).

In onderzoek van van Bakkum (2010) komt naar voren dat werkdruk eerder wordt ervaren in psychisch belastende beroepen. Uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg geven ook aan psychische druk te ervaren in hun werk, dit wordt vooral ervaren doordat zij zich geen fouten kunnen veroorloven. Echter geven de uitvaartleiders wel aan weinig emotionele belasting te ervaren, doordat zij een goede scheiding kunnen maken tussen werk en privé en zij veel sociale steun ervaren vanuit collega's. Sociale steun vanuit collega's kan werken als buffer tegen het ervaren van werkdruk. Door de drukke periodes is er echter weinig tijd om elkaar goed emotioneel te ondersteunen, dit kan ervoor zorgen dat de werkdruk oploopt omdat de buffer wegvalt (van Bakkum, 2010).

Tijdens het onderzoek heeft de onderzoeker contact gehouden met de opdrachtgever om alle geplande afspraken goed te laten verlopen. Dit contact was fijn omdat er binnen Coppens Uitvaartzorg al veel aandacht is voor werkdruk. Door als onderzoeker op de hoogte te zijn van de huidige aanpassingen met betrekking tot werkdruk wordt er geen interventie ontwikkeld die al wordt ingezet. Door in te zetten op de veranderbehoeften van de uitvaartleiders kan er een positieve, gedegen interventie ontwikkeld worden.

Het onderzoek kent echter ook kanttekeningen. Voor het onderzoek zijn er negen interviews afgenomen, waarvan zes interviews met uitvaartleiders. Dit is relatief weinig om gedegen uitspraken te doen over de ervaren werkdruk van uitvaartleiders. Echter zijn dit alle uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg. De onderzoeker heeft gekeken naar de mogelijkheden om oud-werknemers van Coppens Uitvaartzorg te interviewen over hoe zij de werkdruk hebben ervaren in de tijd dat ze bij Coppens Uitvaartzorg werkzaam waren. De opdrachtgever vond dit geen fijn idee, mede doordat er al veel veranderd is met betrekking tot werkdruk, nadat deze werknemers bij Coppens Uitvaartzorg zijn weggegaan. Dit kan wellicht zorgen voor een vertekend beeld.

Een andere kanttekening is dat er tijdens de interviews vaak uitspraken werden gedaan door de respondenten als *'ik kan me voorstellen dat voor anderen dit wel als vervelend wordt ervaren'*. Dit is logisch aangezien mensen makkelijker over zichzelf vertellen als zij niet het idee hebben over zichzelf te praten. Daarbij zijn mensen geneigd aan te nemen dat anderen hetzelfde denken, vinden,

voelen en doen als zichzelf. Dit wordt projectie genoemd, mensen projecteren zichzelf als het ware op anderen (Vonk, 2017, pp. 109-114).

5.3 Aanbevelingen

5.3.1 Vervolgonderzoek

In dit onderzoek kwam naar voren dat er geen angstcultuur heerst onder de werknemers bij Coppens Uitvaartzorg maar dat mensen het toch lastig vinden om over hun gevoel te praten. In het beroep van uitvaartleider is het erg belangrijk om over je gevoel te kunnen praten en situaties of gebeurtenissen niet op te kroppen. Het wordt aangeraden verder onderzoek te doen naar wat ervoor zorgt dat uitvaartleiders het lastig vinden om over hun gevoel te praten.

In dit onderzoek is weinig aandacht besteed aan waarom de werknemers van Coppens Uitvaartzorg het lastig vinden om hun grenzen aan te geven. Dit zou wellicht kunnen komen door dezelfde reden als waardoor uitvaartleiders het lastig vinden om hun gevoel te uiten. Grenzen aangeven is voor het voorkomen of verminderen van werkdruk een belangrijke factor. Hier zou in vervolgonderzoek nog extra aandacht aan besteed kunnen worden.

5.3.2 Praktijk

Uit onderzoek komt naar voren dat er een grote behoefte is aan een evenredige werkverdeling tussen de parttime en fulltime uitvaartleiders. Voor de parttime uitvaartleiders scheelt het veel in de werkdruk als zij minder uitvaarten begeleiden dan de fulltime uitvaartleiders. Voor fulltime uitvaartleiders is het fijn als de uitvaarten onderling beter verdeeld kunnen worden en soms kunnen worden doorgegeven. Als er een extra uitvaartleider wordt aangenomen, dit kan voor fulltime of parttime contract, kan het werk evenrediger verdeeld worden en neemt de werkdruk af. Het is wel belangrijk om in drukke periodes een maximaal aantal uitvaarten aan te nemen en daar niet overheen te gaan, om te waken voor een te hoge werkdruk.

Voor de parttime uitvaartleiders geldt dat zij nu één roostervrije week hebben in de maand. In deze week zijn ze vrij en komt het bijna nooit voor dat zij moeten werken. Wel merken de parttime uitvaartleiders dat zij in die week op maandag of dinsdag vaak nog werken. In de week ervoor is er een melding is opgepakt waarvan de uitvaart op maandag of dinsdag valt. Hierdoor hebben zij minder vrije dagen en minder tijd om op te laden. Als er meldingen worden opgepakt is het goed om direct te kijken met de familie wanneer de uitvaart gepland kan worden of dat de familie wordt overgedragen aan een andere uitvaartleider. Zo behouden de werknemers hun vrije dagen en dat draagt bij aan het verminderen van werkdruk.

In het onderzoek gaven de werknemers aan dat zij het lastig vinden om hun grenzen aan te geven. Hierdoor nemen zij vaak extra werk op zich en doen veel werkzaamheden voor anderen terwijl ze daar eigenlijk geen tijd voor hebben. De werkdruk kan hierdoor hoog oplopen. Naast vervolgonderzoek naar de reden waarom werknemers het lastig vinden hun grens aan te geven, wordt er aanbevolen om een training te geven aan de werknemers waarin zij vaardigheden aanleren om hun grenzen beter aan te geven.

De werknemers van Coppens Uitvaartzorg vinden dat er een goede sfeer is binnen het team. Voor de uitvaartleiders is er sociale steun en ruimte om emotionele belasting bespreekbaar te maken. Vanwege de drukke periodes die Coppens Uitvaartzorg het laatste jaar heeft gehad, merken de uitvaartleiders dat er nu minder tijd is om elkaar emotioneel te steunen. De leidinggevende heeft aangegeven één op één gesprekken te gaan houden met de uitvaartleiders op maandelijks basis. Deze gesprekken dragen bij aan de sociale en emotionele steun van de uitvaartleiders. Er wordt aangeraden om hiervoor een gesprekstool te ontwikkelen om tijdens deze gesprekken emotionele belasting en werkdruk bespreekbaar te maken. Hierdoor kunnen problemen eerder worden gesignaleerd en worden aangepakt. Deze aanbeveling zal verder uitgewerkt worden tot interventie.

Hoofdstuk 6: Literatuurlijst

- Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H., & Peij, S. (2010). Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo: Gedragscode voor het voorbereiden en uitvoeren van praktijkgericht onderzoek binnen het Hoger Beroepsonderwijs in Nederland.
<https://score.hva.nl/Bronnen/Vereniging%20Hogescholen%20-%20Gedragscode%20praktijkgericht%20onderzoek.pdf>
- Benders, L. (2020, 23 juli). *Hoeveel interviews houd je voor je scriptie?* Scribbr.
<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoeveel-mensen-moet-je-interviewen/>
- Bierings, H. (2017, april). *Beroep en werkdruk in Nederland*. CBS. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2017/14/beroep-en-werkdruk>
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen* (tweede druk editie). Boom Lemma uitgevers.
- Butot, I., Hennen, M., Smit, W., & Zinati, S. (2019). *Van algemene aanpak naar gerichte interventies: Werkdruk onder de loep*. www.researchgate.net.
https://www.researchgate.net/profile/Wouter_Smit/publication/331787075_Werkdruk_onder_de_loep_Van_algemene_aanpak_naar_gerichte_interventies/links/5c8baa8a45851564faded34c/Werkdruk-onder-de-loep-Van-algemene-aanpak-naar-gerichte-interventies.pdf
- Coppens Uitvaartzorg. (2020, 9 juli). *Uitvaart verzorging Coppens*. Zorg rondom afscheid.
https://uitvaartcoppens.nl/?qoojie_creative_id=437472961811&keywords=coppens%20uitvaart&gclid=Cj0KCQjw2or8BRCNARIsAC_ppyaGMx891TN0bhM8VJds066xFowWu4RMgFTCVaTLcinCGNuVRVG1Gv0aAlfFEALw_wcB
- de Pagter, M. (2015, juni). *Werkdruk en werkdruklachten in het onderwijs* (Masterscriptie). Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Houtman, I. L. D., & Schaufeli, W. B. (2000). *Psychische vermoeidheid en werk*. NWO/Samsom.
https://www.researchgate.net/profile/Wilmar-Schaufeli/publication/46603769_Psychische_vermoeidheid_en_werk/links/0912f50ba20b224627000000/Psychische-vermoeidheid-en-werk.pdf
- Houtman, I., & Stege, J. (2015, april). *Werkdrukonderzoek in het VO* (060.12467/01.01). TNO.
<https://repository.tno.nl/islandora/object/uuid:8c2716c3-bfbd-442e-86ea-79dceb07c0b5/>
- Klein Hesselink, D. J., van der Klink, J. J. L., Vaas, S., Houtveen, J. H., & Frielink, S. J. (2001). *Maatregelen werkdruk en werkstress: catalogus ontwikkeld in het kader van arboconvenanten: stand der wetenschap 2001*. Ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid.
- Klink, V. J. J. L., & Terluin, B. (2005). *Psychische problemen en werk* (2003ste editie). Bohn Stafleu van Loghum.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2019, 14 mei). *Werkdruk*. Inspectie SZW.
<https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/werkdruk>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 14 augustus). *Werkdruk en burn-outklachten*. Arboportaal. <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/werkdruk>

- Moerdijk, L. (2009). *Psychische werkdruk* (Scriptie). University Utrecht.
<https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/40025>
- Morrison, V., & Bennett, P. (2013). *Gezondheidspsychologie* (2e editie). Pearson Benelux B.V.
- Ouweneel, E., Schaufeli, W., & Le Blanc, P. (z.d.). *Van preventie naar amplitie: interventies voor optimaal functioneren*. Wilmarschaufeli. Geraadpleegd op 20 maart 2021, van
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/309.pdf>
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Methoden en technieken van onderzoek*. Pearson.
- Schaufeli, & Bakker. (2004). Job Demand-Resources Model [Figuur]. In *Reader Gezondheidspsychologie 2017: Fontys HRM & Psychologie* (PRO0132904 editie).
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2013). *De Psychologie Van Arbeid En Gezondheid*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Siegrist. (1996). Effort-Reward Imbalance Model [Figuur]. In *Reader Gezondheidspsychologie 2017: Fontys HRM & Psychologie* (PRO0132904 editie).
- Smit, W., Zinati, S., Hennen, M., & Butot, I. (2019, maart). Werkdruk onder de loep: van algemene aanpak naar gerichte interventie. *TvOO*, 54–60.
- Smulders, P., Nelemans, R., & Wiezer, N. (2005). De invloed van organisatiekenmerken op werkdruk in organisaties. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 3(21).
<https://repository.tudelft.nl/view/tno/uuid:cecf06b0-d0b6-4f31-ad1f-df2b9d121feb>
- van Bakkum, P. W. J. (2010). *Arboinformatie 42: Werkdruk, stress en energie* (Tweede herziene druk). Sdu uitgevers. <https://naaw.nl/wp-content/uploads/2020/05/22-Werkdruk-Stress-Energie-Peter-van-Bekkum-2010.pdf>
- Vanbelle, E., de Witte, H., Moerenhout, E., Vandenbroeck, S., Vanhaecht, K., & Godderis, L. (2013). *HR in de zorg - beleid en praktijk*. Politeia.
https://www.zorgneticuro.be/sites/default/files/general/HR_zorg_burnout%20Politeia.pdf
- Volksgezondheid en zorg. (2020, september). *Overspannenheid en burn-out | Cijfers & Context | Huidige situatie*. Volksgezondheidenzorg.info.
<https://www.volksgezondheidenzorg.info/onderwerp/overspannenheid-en-burn-out/cijfers-context/huidige-situatie#!node-prevalentie-overspannenheid-huisartsenpraktijk>
- Vonk, R. (2017). *Sociale psychologie* (4de editie). Boom Lemma.
- Wiekens, C. J. (2016). *Beïnvloeden en veranderen van gedrag*. Pearson Benelux.
- Wiezer, N., Smulders, P., & Nelemans, R. (2005). De invloed van organisatiekenmerken op werkdruk in organisaties. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 2005–21(3), 228–239.

Hoofdstuk 7: Bijlagen

7.1: Informatiebrief



Beste,

Binnenkort wordt er gestart met een onderzoek naar de werkdruk bij Coppens Uitvaartzorg. Het onderzoek gaat over werkdruk bij de werknemers van Coppens Uitvaartzorg en dan specifiek over de behoeften en de mate waarin de werkdruk ervaren wordt. In deze informatiebrief wordt het doel van het onderzoek uitgelegd. Ook wordt uitgelegd hoe het onderzoek plaatsvindt, wat er met de gegevens gebeurt en zal ik mijzelf kort voorstellen.

Het doel van het onderzoek

In Nederland is werkdruk een groot probleem. In de uitvaartbranche zie je de werkdruk ook terugkomen. Met dit onderzoek wordt gekeken naar hoe de werknemers bij Coppens Uitvaartzorg werkdruk ervaren en wat hun behoeftes zijn met betrekking tot werkdruk. Het doel van het onderzoek is om uiteindelijk met deze inzichten een interventie te ontwikkelen waarmee de werkdruk bij Coppens Uitvaartzorg verlaagd kan worden.

Hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en wat er gebeurt met de gegevens

Als u meedoet aan het onderzoek zal er een interview met u ingepland worden. Een interview duurt ongeveer één uur. Tijdens het interview wordt gevraagd naar uw werkzaamheden bij Coppens Uitvaartzorg, hoe u de werkdruk ervaart en u behoeftes met betrekking tot werkdruk.

Het gesprek wordt opgenomen, zodat de opname gebruikt kan worden voor het verwerken van de gegevens. Het gesprek is vertrouwelijk en zal nooit met anderen gedeeld worden. De resultaten uit de interviews worden anoniem verwerkt en worden alleen voor dit onderzoek gebruikt.

Onderzoeker

Tot slot zal ik mijzelf nog voorstellen. Het onderzoek zal uitgevoerd worden door mij, Gail Baselier. Ik ben 21 jaar oud en woonachtig in Roosendaal. Momenteel studeer ik Toegepaste Psychologie aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven. Het onderzoek dat wordt uitgevoerd is tevens mijn afstudeeropdracht. Hopelijk spreek ik jullie snel tijdens de interviews!

Verdere vragen

Heeft u na het lezen van deze brief nog vragen dan kunt u altijd bij mij terecht:

Gail baselier

Telefoonnummer: 0683573459

E-mailadres: gail.baselier@hotmail.com



7.2: Toestemmingsformulier

Toestemmingsformulier

Hierbij verklaar ik het volgende:

- Ik heb de informatiebrief voor deelnemers gelezen.
- Ik heb de mogelijkheid gekregen om aanvullende vragen te stellen en deze zijn voldoende beantwoord.
- Ik ben ervan op de hoogte dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen aan het onderzoek of tussentijds te beëindigen. Ik hoef hiervoor geen reden te geven.
- Ik ben ervan op de hoogte dat het interview wordt opgenomen, om deze vervolgens te kunnen gebruiken voor het onderzoek. Daarbij wordt het niet gefilmd of kom ik niet in beeld.
- Ik geef toestemming om mijn gegevens te gebruiken voor de doelen die in bovenstaande informatiebrief vermeld staan.
- Ik ben ervan op de hoogte dat mijn onderzoeksgegevens na het onderzoek bewaard worden.

Na lezing akkoord,

Naam deelnemer:

Datum: / /

Handtekening:

Voor de onderzoeker:

Ik verklaar hierbij dat ik de deelnemer volledig heb geïnformeerd over het genoemde onderzoek. Als er tijdens het onderzoek informatie bekend wordt die de toestemming van de deelnemer zou kunnen beïnvloeden, breng ik de persoon daarvan tijdig op de hoogte.

Naam deelnemer:

Datum: / /

Handtekening:

7.3: Ethische verantwoording

Gedurende het vooronderzoek, de onderzoeksfase en de interventiefase heb ik mij als onderzoeker gehouden aan de Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo. Dit om de kwaliteit van het onderzoek te bevorderen (Andriessen et al., 2010). De gedragscode bestaat uit vijf regels, namelijk: *Onderzoekers aan het hbo*:

1. Dienen het professionele en maatschappelijke belang
2. Zijn respectvol
3. Zijn zorgvuldig
4. Zijn integer
5. Verantwoorden hun keuzes en gedrag (Andriessen et al., 2010).

Dit onderzoek belang voor de beroepspraktijk en de maatschappij. Werkdruk is een veelvoorkomend probleem en dit onderzoek draagt bij aan het verlagen van werkdruk. Om werkdruk te verlagen is het van belang om de ervaringen en behoeften van de doelgroep te weten met betrekking tot werkdruk. In dit geval is de doelgroep uitvaartleiders bij Coppens uitvaartzorg. Gedurende het onderzoek ben ik mij bewust geweest van de bijdrage aan professie en het betreffende beroepenveld.

Gedurende het vooronderzoek is er vanuit de onderzoeker een kritische houding aangenomen voor het vormen van de onderzoeksvraag. Er is veel informatie verzameld door middel van gesprekken met de opdrachtgever en hoofduitvaartleider. Hiermee heb ik goed in kaart kunnen brengen wat het huidige probleem is binnen Coppens Uitvaartzorg. Verder heb ik mij verdiept in de wetenschappelijke literatuur over het onderwerp om zo veel mogelijk verschillende zienswijzen en theorieën te kunnen betrekken. Door de informatie van de opdrachtgevers en de theorie samen te voegen zijn er gedegen interviews afgenomen, waarin verdiepende vragen werden gesteld en in doorgevraagd kon worden. Tijdens het gehele onderzoek is er rekening gehouden met de belangen van de opdrachtgever en de opleiding.

Voor de totstandkoming van het theoretisch kader is er een gedegen literatuuronderzoek gedaan. Tijdens het literatuuronderzoek is er naar theorieën en opvattingen over het onderwerp gezocht op betrouwbare zoekmachines en in boeken om de kwaliteit van de literatuur te waarborgen. De verschillende bronnen zijn kritisch bekeken en vergeleken, hierbij is gekeken naar overeenkomsten of weerleggingen. Na de literatuurstudie heeft er een veldonderzoek plaatsgevonden. Hiervan heb ik opnames gemaakt die zorgvuldig bewaard worden en is de analyse van de interviews zo nauwkeurig mogelijk vastgelegd. Hiermee wordt de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd en heb ik laten zien dat ik nauwkeurig gewerkt heb.

Om de integriteit van het onderzoek te waarborgen ben ik gedurende het onderzoek onpartijdig geweest. Dit heb ik vooral laten merken in de interviews door alle respondenten hun verhaal te laten doen en alleen door te vragen op relevante onderwerpen. Daarbij ben ik respectvol omgegaan met de privacy van de respondenten en heb ik die ten alle tijden weten te waarborgen.

Na de dataverzameling is zoals eerder genoemd een data-analyse uitgevoerd. Er staat een uitgebreide verantwoording over de analyse beschreven in het hoofdstuk 'methode'. In het hoofdstuk 'discussie' is de conclusie van het onderzoek onderbouwd met de literatuur uit het theoretische kader. In dit hoofdstuk is er ook ingegaan op de mogelijke beperkingen van dit onderzoek. Hiermee heb ik aangetoond mijn keuzes verantwoord te hebben gemaakt en dit ook te hebben onderbouwd.

7.4: Onderbouwing topiclijst

Het uitgangspunten van de topiclijst zijn de onderzoeksvraag en de literatuur uit het theoretisch kader. Uit de dataverzameling kan door middel van deze topiclijst informatie verzameld worden om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Hieronder wordt nader beschreven waarom deze topics zijn gekozen.

Wat zijn de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk?

De topiclijst start met het topic *‘algemeen’* voor de onderzoeker is het belangrijkste uit dit topic de functie van de respondenten. Dit topic werd zoals eerder in de methoden benoemd vooraf aan de opname behandeld, omdat hierin ook de toestemming voor opname werd besproken.

Het topic *‘werkdruk algemeen’* geeft inzicht in de gemiddelde werkdag van de respondent. Hierbij krijgt de onderzoeker gelijk inzicht in de standaard, is de standaard druk of rustig werken. Hierdoor kan de onderzoeker een inschatting maken in welke mate de werkdruk worden ervaren.

Hierna volgt het topic *‘oorzaken en gevolgen van werkdruk’* het antwoord op deze vragen zal voor het grootste gedeelte de onderzoeksvraag beantwoorden. In dit topic komen de ervaringen van de uitvaartleiders met betrekking tot werkdruk het beste naar voren. Uit de theorie is gebleken dat de definitie van werkdruk veel verschillende varianten kent. Hierdoor is het voor de onderzoeker belangrijk om te weten wat de respondenten onder werkdruk verstaan. Vervolgens kan de onderzoeker doorvragen of zij ook werkdruk op die vlakken ervaren. In het theoretisch kader is ook besproken dat er veel verschillende oorzaken en gevolgen van werkdruk zijn. Om deze reden wil de onderzoeker open het gesprek in gaan door bijvoorbeeld te vragen naar de momenten waarop werkdruk wordt ervaren en wat een uitvaartleider dan doet en/of voelt. Op deze manier wordt er zo min mogelijk ingevuld en komen de oorzaken die voor de respondenten belangrijk zijn het meeste aan bod. In dit topic wordt ook gevraagd door de onderzoeker naar de band tussen de collega's onderling. Uit de theorie blijkt namelijk dat de sfeer binnen een team en de sociale steun die geboden wordt veel zeggen over de ervaren werkdruk van werknemers. Sociale steun kan een buffer zijn voor werkdruk en als deze buffer ontbreekt is de kans op het ervaren van werkdruk een stuk hoger. De onderzoeker zal daarna ingaan op de topic *‘Behoeften met betrekking tot werkdruk’* dit sluit aan op het vorige topic. De factoren waardoor werkdruk worden ervaren, zullen ook de factoren zijn waarin een veranderbehoefte is. Met dit topic wordt het antwoord op de onderzoeksvraag dan ook volledig gemaakt. Dit topic wordt vooral besproken om relevante aanbevelingen te doen aan de opdrachtgever waar de werknemers ook daadwerkelijk behoeften aan hebben.

Tot slot wordt er een afsluiting, dit is tevens het laatste topic. Hierin vraagt de onderzoeker of de respondenten nog iets kwijt willen met betrekking tot werkdruk. Hierdoor hebben de respondenten de mogelijkheid een aanvulling te geven op de al besproken onderwerpen. Als laatste vraagt de onderzoeker of de respondent nog feedback heeft voor de onderzoeker zelf. Dit wordt gevraagd zodat de onderzoeker dit mee kan nemen in de volgende interviews.

7.5: Topiclijst

Topiclijst

Onderzoeksvraag: Wat zijn de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk?

Algemene gegevens

- Toestemming opname
- Leeftijd
- Functie/werkzaamheden

Werkdruk algemeen:

Kunt u vertellen hoe een werkdag voor u eruit ziet?

- Hoe ziet dit eruit in een drukke week?
- Hoe ziet dit eruit in een rustige week?

Oorzaken en gevolgen van werkdruk:

Op welke momenten op de dag ervaart u de meeste werkdruk?

Wat betekent werkdruk voor u?

Wat voelt u als je hoge werkdruk ervaart?

Wat doet u als je een hoge werkdruk ervaart?

Wat zijn de momenten waarop u weinig tot geen werkdruk ervaart?

Wat voelt u als er een lage werkdruk wordt ervaren?

Wat doet u als er een lage werkdruk wordt ervaren?

Hoe gaat de samenwerking tussen collega's onderling?

- Hoe is de sociale steun?

Behoeften met betrekking tot werkdruk:

Wat zou u anders willen zien met betrekking tot werkdruk?

- Zowel hoge werkdruk als lage werkdruk

Wat vindt u dat Coppens Uitvaartzorg al goed doet met betrekking tot werkdruk?

Afsluiting

- Samenvatting
- Wilt u nog iets kwijt of heeft u nog iets aan te vullen?
- Feedback op mij als interviewer

7.6: Analyseplan

Alle verzamelde data uit het veldonderzoek wordt geanalyseerd. Dit wordt gedaan volgens het proces van coderen dat bestaat uit drie fasen. De drie fasen zijn open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Deze techniek van coderen past binnen de gefundeerde theoriebenadering, dit is het belangrijkste hulpmiddel om gegevens te analyseren. Hieronder worden de drie fasen nader toegelicht (Boeije, 2014).

1. Open coderen

Open coderen houdt in dat de verzamelde gegevens uit een worden gerafeld en worden geordend. De transcripten van de interviews worden opgedeeld in fragmenten, aan alle fragmenten worden codes gekoppeld. Codes zijn samenvattende notities voor een fragment. In deze fase wordt er nauwelijks geselecteerd op relevantie, het is een explorerende fase bedoelt om de gegevens te verkennen en hanteerbaar te maken. De uitkomst van open coderen is een lijst met codes (Boeije, 2014).

2. Axiaal coderen

Tijdens het axiaal coderen is het belangrijk om thema's uit te werken en te ontdekken wat belangrijk is. Hiervoor worden de codes uit de vorige fase eerst nader bekeken. Indien nodig worden er veel omvattende codes opgesplitst en worden vergelijkbare codes samengevoegd. De codes worden daarna geïntegreerd in centrale thema's. Er wordt gekeken hoe de codes samenhangen of juist hoe ze zich onderscheiden. Het resultaat van axiaal coderen is een taxonomie, waarin een duidelijke structuur naar voren komt (Boeije, 2014).

3. Selectief coderen

In de fase van selectief coderen ga je opzoek naar patronen en worden thema's geïntegreerd. Er worden verbanden gelegd tussen de thema's die in de fase van axiaal coderen naar voren zijn gekomen. Een hulpmiddel hiervoor is het maken van een mindmap. Selectief coderen geeft een geïntegreerd beeld van alle gegevens. Op basis van dat beeld kan er antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag (Boeije, 2014).

7.7: Transcripten

R:	Uh ook al heb je zelf al best wat families onder je of de nodige afspraken staan, omdat andere collega's een uitvaart hebben op dat moment dus die kunnen hem dan niet oppakken die melding. Dus ja je moet gewoon heel flexibel zijn. Het is dus niet zo dat ik altijd van tevoren al weet hoe mijn dag eruit gaat zien.	Flexibel zijn in werk; afwisselend werk;
I:	Ja, dus je werkdagen zijn ook heel wisselend in hoe ze eruitzien.	
R:	Ja heel wisselend en die worden ook zeker niet altijd door mezelf bepaald.	
I:	Ja en Jeffrey vertelde natuurlijk al dat jullie eigenlijk soms hele drukke periodes hebben, waar de afgelopen tijd zeker wel zo'n drukke periode is geweest...	
R:	Ja	
I:	...maar dat jullie soms ook hele rustige periodes hebben.	
R:	Ja maar die hebben we het laatste jaar zeker niet meer gekend.	Werkdruk is altijd hoog, geen rustige periodes;
I:	Nee. en als het dan zo'n hele drukke periode is, ziet jouw werkdag er van heel anders uit?	
R:	Nee uhm... op zich niet, maar nog voller als normaal. En toch dat je dan hier en daar toch net een stapje harder moet zetten of langer moet werken. Maar dat is natuurlijk ook de baan, wij hebben geen van 8-5 baan.	Werkdruk is hoger in drukker periodes; Geen vaste diensttijden;
I:	Nee precies	
R:	Maar dan gebeurt het dus nu weleens dat als je dan helemaal thuis bent, dat je dan toch nog even achter je laptop gaat om dan je administratie nog bij te werken.	In drukke periodes ook thuis nog werken;
I:	Ja dus dat je dan eigenlijk...	
R:	Kijk want je kunt nooit aan de familie laten merken dat je het druk hebt. Zij hebben allemaal het idee dat zij als enige familie door mij begeleid worden, dus je moet altijd die rust bij hun uitstralen.	Tijdens het werk niet laten merken dat het druk is;
I:	Ja en lukt dat altijd goed?	
R:	Ja ja mij wel. Ja.	
I:	Ja fijn.	
R:	Maar goed ik heb hiervoor altijd een hele drukke baan gehad met heel veel variabelen erin, dus dat uh... dat het ook heel vaak afwachten hoe de dag verliep. En nu door de jaren... ja ik laat me niet zo snel gek maken zeg maar.	Gewend aan hoge werkdruk; Gewend aan flexibel werk;
I:	Ja	
R:	Want hard racen en rennen dat helpt helemaal niet, sterker nog dat gaat alleen maar tegen je werken.	Je druk maken zorgt voor het voelen van werkdruk;
I:	Ja, fijn dat je dat in ieder geval wel voor jezelf weet. Dan kun je daar ook...	
R:	Ja	

I:	Ja	
R:	...maar nu weet ik het even niet, nee.	
I:	Voor nu niet nee. En heb je juist iets waarvan je denkt oh dat zou voor mijzelf heel fijn zijn, wat je wilt of zou kunnen veranderen, met betrekking tot werkdruk?	
R:	Uhm... ja... nou ja goed dat heeft denk ik meer te maken met uh... dat ik natuurlijk een parttime contract heb, wij zijn om de zoveel tijd een week vrij he en dat vind ik heel fijn, maar ik heb af en toe juist ook in die weken dat ik dan wel werk ben ik vaak meer dan fulltime aanwezig. Voor mijzelf zou het helpen, en dat weet Jeffrey ook, dat ik af en toe gewoon een dag vrij ben. Dus dat ik niet dan non stop aan het werk ben in de tussentijd.	Parttimers hebben het gevoel fulltime te werken; Behoeftte aan vrije dag ipv hele week;
I:	Ja	
R:	Een vrije week is heel fijn, maar als je daarna 4 weken non stop aan het werken bent. Dan ben je eerst 4 dagen aan het bijkomen en dan heb je nog... he snap je.	
I:	Ja	
R:	Dus dat zou voor mij helpen. Uh... ja ik denk gewoon een goede verdeling tussen uitvaarten he dus tussen fulltimers en parttimers, gewoon daar goed kritisch naar kijken. Niet zo zeer dat ik niet die uitvaarten wil doen, maar dat je wat meer bij je uren blijft.	Werk is niet altijd evenredig verdeeld (fulltime en parttime);
I:	Ja want merk je dat dat nu weleens minder goed is die verdeling?	
R:	Uh... ja ik heb soms wel het gevoel. Niet zo zeer dat wij er net zoveel doen, want wij zijn natuurlijk af en toe weken vrij. Maar in de weken dat wij werken heb ik wel het gevoel dat wij net zoveel doen als de fulltimers. En dat kan misschien ook niet anders hoor want daar hebben we het onlangs ook over gehad, van dan moet er misschien nog een poppetje bij. Maar het is eigenlijk heel raar dat wij er net zoveel zijn, aan de andere kant hebben wij natuurlijk die week vrij en dat hebben zij dan weer niet. Dus dat heft natuurlijk wel weer wat op, maar dat we daar gewoon goed kritisch met elkaar naar kijken. En uhm... ja wat zou je nog meer kunnen doen om... nou ja ik denk gewoon altijd met elkaar uh de processen gewoon goed blijven bekijken, bijvoorbeeld wat komt er uit zo'n intervisieavond, waar loopt iemand tegen aan uh... uh ik denk dat je vooral wel moet waken dat je uh... kijk je hebt een bedrijf met een bepaalde visie en een bepaalde gedachten en... die en deels kan je kijken van waarin kunnen we het personeel ontlasten, maar je moet ook kijken als je steeds overal tegen aan blijft lopen pas ik dan nog wel binnen het bedrijf of moet ik een meer 9 tot 5 baan, snap je	Behoeftte aan betere verdeling van werk onderling; Intervisieavond heel prettig;
I:	Ja	

R:	Het is niet zo dat ik nou heel de dag als een of andere springveer helemaal opgewonden en opgedraaid door het gebouw ren hoor, absoluut niet hoor nee. Gelukkig niet	
I:	Nee maar die moment dat je juist even die afleiding hebt, bijvoorbeeld die pauze en zo dat zijn wel echt even die moment dat je even...	
R:	Jawel en ik heb het ook altijd even in de auto als ik onderweg ben. Als ik vanuit hier even naar schijf moet rijden nou dat kwartier... en toch zeker nou je op de snelweg tegenwoordig niet meer harder mag als 100, dat vind ik ook heel relaxt anders zeg je toch weer 130 want dan ben ik er eerder. En nu lekker 100 die crouse control aan en... en... ja nee hoor dat nee het is niet zo dat ik alle uren dat ik hier ben die druk ervaar nee gelukkig niet.	
I:	Nee	
R:	Dat zijn ook bepaalde momenten van de dag. Ja.	
I:	Ja en uhm je gaf net inderdaad wel aan van ik kan er soms thuis ook nog wel over nadenken. Uhm... heb je vaak dat je je werk mee naar huis neemt?	
R:	...Ja niet bewust maar het gebeurt wel dat je 's avonds thuis ben, tv aan het kijken of weet ik wat je aan het doen bent dat je dan ja dan krijg je weleens een appje of een telefoontje of een mailtje soms nog, ja automatisch kijk je dan even.	Thuis met werk bezig door telefoon;
I:	Ja	
R:	Kijk eigenlijk moet je dat ding gewoon wegleggen als je thuis komt. Maar lang de andere kant wil ik dat ook niet want stel nou dat mijn collega mij nodig heeft, is een hele gekke gedachten misschien. Dus ik heb een altijd gewoon aanstaan en dan komt er weleens een appje van Will weet jij dit toevallig of er heeft een familie van jou naar mij gebeld en dat is een familie van jou kan jij die terugbellen. Dat ervaar ik dan niet als druk, maar dan ben je al weleens met je werk bezig nog wel ja.	Moeite met loskomen van werk/moeite met werktelefoon uitzetten; Groot verantwoordelijkheidsgevoel;
I:	Ja	
R:	Het is niet zo dat ik... ja hoe moet ik dat nou zeggen. Kijk je kunt ook je werk, nee ja niet je werk,... de overledene mee naar huis nemen. Hoe moet ik dat zeggen, kijk je komt weleens in moeilijke situaties he	Emotionele belasting niet mee naar huis;
I:	Uhuh	
R:	Als er hele jonge mensen overlijden of door een zelfdoding of weet ik veel wat, bijvoorbeeld iemand van 34 die 's ochtends met de motor is gaan werken en niet meer thuis is gekomen en je bent dan bij die mevrouw geweest met die paar kleine kindjes en ik rij dan terug dan denk ik ook van pff...	
I:	Ja	

7.8: Codelijst

Codes uitvaartleiders:

's nachts niet naar meldingen toe vermindert werkdruk;

Aan het begin van de dag geen werkdruk;

Aan het einde van de dag tegen de klok aanlopen (vanwege op tijd bij post)

Administratie/uitwerken dossier kan ook thuis;

Afwisselend werk;

Alle collega's hebben eigen kwaliteiten;

Als het niet druk is kan je wel werkdruk voelen, door continu met het werk verbonden te zijn;

Altijd aandacht en concentratie hebben in je werk;

Altijd hard werken;

Altijd het gevoel hebben beschikbaar te moeten zijn;

Altijd scherp zijn om geen fouten te maken;

Balans tussen werk en privé behouden is belangrijk voor werkdruk;

Balans werk privé belangrijk;

Band met collega's is goed

Band met collega's is heel goed;

Behoeftte aan backoffice, om werkdruk te verlagen;

Behoeftte aan betere verdeling van werk onderling;

Behoeftte aan grenzen aangeven;

Behoeftte aan meer automatisering; (minder zelf allemaal losse bestanden hebben en iedereen op een andere manier)

Behoeftte aan minder weekenddiensten

Behoeftte aan vrije dag ipv hele week;

Behoeftte aan werk overdragen ivm vrije dagen;

Behulpzaamheid van anderen verlaagd werkdruk;

Beleving werkzaamheden verandert door corona;

Bereid anderen te steunen;

Bespreekbaar maken waar je tegenaan loopt;

Betrokken bij werk;

Bij emotionele situatie steun vanuit collega's of leidinggevende;

Bij meer betrokkenheid, hogere emotionele belasting;

Bij weinig bezetting meer werkdruk;

Bij weinig werk moet je kunnen accepteren dat je meer vrije tijd hebt;

Bij weinig werk, zelf extra werkzaamheden creëren

Blijft niet op kantoor, als werk gedaan is;

Collega's accepteren elkaar zoals ze zijn;

Collega's durven zich kwetsbaar op te stellen;

Collega's praten wel over situaties, maar tonen minder hun gevoel;

Collega's vragen veel om te doen/taken over te nemen;

Continu aan het werk;

Corona zorgt voor een andere manier van werken;

Dag beginnen met opstarten, filteren wat de werkzaamheden voor de dag worden;

Dingen opschrijven geeft rust;

Door corona meer emotionele belasting;

Door drukte weinig steun van collega's;

Door een nieuwe structuur, komt er waarschijnlijk meer waardering voor functies;

Door passie voor het werk ga je steeds over je eigen grenzen heen;

Door weinig pauze, minder contact met collega's; (voor gezellig kletsen)

Druk voelen vanuit anderen om op kantoor aanwezig te zijn;

Drukke periode maak je lange dagen;

Drukke periodes zijn hectisch;

Een op een gesprekken zorgen voor kortere lijntjes

Emotioneel weinig belasting, voelt echt als werk;

Emotionele belasting hoort bij het werk;

Emotionele belasting niet mee naar huis;

Emotionele steun onderling kan beter;

Emotionele steun vanuit collega's;
 Er is geen angstcultuur (alles is bespreekbaar);
 Er komen een op een gesprekken, voor snelle signalering van mogelijke problemen;
 Ervaart de meeste werkdruk aan het einde van de dag;
 Ervaart geen rust als er pauze gehouden wordt;
 Ervaart geen werkdruk;
 Werkdruk is heel breed;
 Ervaart hoge werkdruk, na lange periode van drukte;
 Ervaart in rustige periodes weinig werkdruk;
 Ervaart intervisie als goed;
 Ervaart psychische werkdruk;
 Ervaart steun van collega's;
 Ervaart weinig emotionele belasting;
 Ervaart weinig verandering door corona;
 Ervaart werkdruk;
 Ervaringen delen met collega's is fijn;
 Fijn om vooruit het werkrooster te weten;
 Fijne werksfeer;
 Fijner om emotionele belasting met collega's te bespreken dan thuis;
 Flexibel zijn in werk;
 Flexibiliteit vraagt veel van je, veroorzaakt hogere werkdruk;
 Geen gemiddelde werkdag;
 Geen specifiek moment waarop werkdruk wordt ervaren;
 Geen vaste diensttijden;
 Gewend aan flexibel werk;
 Gewend aan hoge werkdruk;
 Goede band met collega's
 Goede thuissituatie;
 Groot verantwoordelijkheidsgevoel;
 Herkenbaarheid partner van flexibel werk;
 Het hele team denkt mee om werkdruk goed te houden;
 Het werk is intensief;
 Hoeveelheid werk is zichtbaar voor kinderen;
 Hoeveelheid werk zorgt voor werkdruk;
 Hoge belasting door vele vragen van collega's;
 Iedereen moet als collega voelen, niet als hiërarchie;
 In de pauze kom je op adem;
 In drukke periode geen rust moment (op adem komen);
 In drukke periode maak je lange dagen;
 In drukke periodes belasting voor thuis;
 In drukke periodes ervaar je meer werkdruk;
 In drukke periodes hoge werkdruk;
 In drukke periodes meer druk achter het werk;
 In drukke periodes meer werk dan tijd;
 In drukke periodes onrustig slapen;
 In drukke periodes ook thuis nog werken;
 In intervisieavond wel steun van collega's;
 In pauzes rust, daardoor zakt werkdruk;
 In roostervrije week ook echt vrij;
 In rustige periode als parttimer thuis;
 In rustige periode veel vrije tijd/tijd met het gezin;
 In rustige periode wachten op meldingen;
 In rustige periodes meer tijd om uit te werken;
 In vrije tijd gestoord worden door werk is vervelend;
 Intervisie was leerzaam;
 Intervisieavond heeft meerwaarde voor verlagen werkdruk;
 Intervisieavond is goed;

Intervisieavond is leerzaam;
 Intervisieavond is ook fijn om emotionele belasting te bespreken;
 Intervisieavond zou vaker in het jaar mogen;
 Irritatie aan de manier waarop hulp gevraagd wordt;
 Je dag verloopt onvoorspelbaar;
 Je druk maken zorgt voor het voelen van werkdruk;
 Je kan werk niet overdragen, iedereen zit vol;
 Je mag niet falen;
 Kan de werkdruk goed loslaten;
 Kan goed omgaan met flexibel werk;
 Kan goed omgaan met onverwachte/flexibele in werk;
 Kan met verhalen thuis terecht voor steun;
 Kan ontladen bij collega's/op kantoor (hierdoor werkdruk niet mee naar huis);
 Kantoor werk geeft de meeste werkdruk;
 Kantoorwerk is veel;
 Kantoorwerk kan efficiënter;
 Krijgt sociale steun vanuit thuissituatie;
 Krijgt steun vanuit huis;
 Laagdrempelige organisatie (korte lijntjes)
 Laat werk liggen indien mogelijk;
 Laatste periode weinig tijd om elkaar te steunen;
 Lat ligt hoog in het bedrijf;
 Meer rust op kantoor zou werkdruk verlagen (behoefte);
 Meer werk dan personeel;
 Meer werk verrichten als het rustig is op kantoor;
 Mensen moeten hulp aanbieden, je moet er niet om vragen;
 Moeite met grenzen aangeven;
 Moeite met hulpvragen;
 Moeite met loskomen van werk door telefoon;
 Moeite met niet alles kunnen betekenen voor families, door corona;
 Moeite met werktelefoon uitzetten;
 Mogelijkheid thuis uitwerken verlicht werkdruk;
 Na een tijd is de emotie eraf (intervisieavond soms te ver uit elkaar, te weinig tijd voor emotie te bespreken op werkvloer)
 Nazorg zelf aangeven, maar wel beschikbaar;
 Neemt emotionele belasting wel mee naar huis, maar sluit dit later ook weer af;
 Neemt werkdruk niet mee naar huis;
 Negatief over op kantoor blijven als er geen werk meer is;
 Nog geen emotionele belasting gehad;
 Onderling ondersteunen in werkzaamheden;
 Op tijd grenzen aangeven zorgt voor minder werkdruk;
 Op vrije dagen gebeld worden door collega's voelt wel als storen;
 Op vrije dagen gebeld worden door werk voelt niet als storen;
 Open team naar elkaar toe;
 Opluchting om met collega's over emotionele situatie te praten;
 Organisatiestructuur gaat veranderen;
 Overzicht houden is heel belangrijk;
 Pakt alles snel zelf op;
 Partner staat achter deze baan;
 Parttimers draaien fulltime diensten;
 Parttimers hebben goed zicht op vrije week/dagen;
 Parttimers hebben het gevoel fulltime te werken;
 Parttimers naar huis als ze klaar zijn;
 Parttimers zorgen voor goede verdeling in werkzaamheden
 Personeel is weinig vrij, daardoor minder tijd om uit te rusten; → Interpretatie: Door weinig rust en vrijheid
 meer kans op werkdruk
 Positief over afwisselend werk;

Positief over belasting mbt werkdruk
 Prikkelbaar door hoge werkdruk;
 Privé en werk gescheiden houden;
 Probeert altijd pauze te houden indien op kantoor;
 Psychisch hoge werkdruk, bang dingen te vergeten;
 Psychische werkdruk;
 Rekening houden met rooster en privéafspraken plannen;
 Rustige periode is onwennig;
 Rustige weken compenseren drukke weken;
 Schakelen tussen werk en thuis is lastig;
 Snelle communicatie (korte lijntjes) zijn fijn;
 Sociale steun vanuit privé-situatie mbt emotionele belasting
 Sociale steun vanuit thuissituatie;
 Soms het gevoel te weinig thuis te zijn;
 Soms lastig om flexibel te zijn in werk;
 Stabiele thuissituatie;
 Sterke band onderling;
 Steun vanuit collega's fijner, die begrijpen werk;
 Structuur geven aan de dag of week is lastig;
 Thuis minder afleiding tijdens werken;
 Thuis uitwerken in de avond;
 Thuissituatie geen belemmering voor werk;
 Thuissituatie moest wennen aan baan;
 Tijdens het werk niet laten merken dat het druk is;
 Tijdens intervisieavond echt tijd voor elkaar;
 Tijdens weekenddienst bijna nooit pauze;
 Tijdsdruk zorgt niet voor werkdruk;
 Uitvaarten zelf geven geen werkdruk;
 Variabel werk, met drukke en rustige periodes;
 Veel hulp vanuit partner met flexibele werken;
 Veel randzaken en administratief werk veroorzaken werkdruk;
 Veel vragen vanuit anderen om iets voor hen te doen;
 Veel vrijheid in indelen van werk;
 Verandering door corona lastig (minder persoonlijk contact);
 Verdeling werk is niet evenredig naar contract (uren);
 Vertrouwen in collega's als ze werk overnemen;
 Voelt zich prettig in het team;
 Vragen blijven lang liggen;
 Waardering onderling vanuit collega's;
 Weekenddiensten zijn erg druk;
 Weinig pauze vanwege hoeveelheid werk;
 Weinig pauzes daardoor lange dagen;
 Weinig pauzes vanwege hoeveelheid werk;
 Weinig regels in werk is fijn;
 Weinig rustige weken gehad;
 Weinig structuur in werk zorgt voor verschillende werkwijze, dit kan leiden tot chaos en werkdruk;
 Weinig werkdruk als dag verloopt zoals gepland;
 Weinig werkdruk als werk niet opstapelt;
 Werk gaat door in pauze;
 Werk is niet altijd evenredig verdeeld (fulltime en parttime);
 Werk moet evenredig verdeeld worden;
 Werk wordt onderling verdeeld;
 Werkdruk door tijdsdruk;
 Werkdruk heeft te maken met in hoeverre je ook plezier haalt uit je werk;
 Werkdruk in drukke periodes is hoog, maar acceptabel door afwisseling met rustige periodes;
 Werkdruk is altijd hoog, geen rustige periodes;
 Werkdruk is een aandachtspunt;

Werkdruk is een combi van werk en privéleven (balans);
Werkdruk is hoger in drukke periodes;
Werkdruk neemt af in pauzes;
Werkdruk speelt op als er gepusht wordt door leidinggevende;
Werkdruk speelt op als taken zich blijven opstapelen;
Werkt gestructureerd;
Werkuren zijn in balans, maar niet gelijk verspreid;
Werkzaamheden niet veranderd door corona;
Wil thuisfront niet met werksituaties belasten;
Wilt niet dat vrije tijd ingevuld wordt met werkzaamheden van anderen;
Zekerheid over vrije dagen;
Zekerheid vaste dagen geeft rust;
Zelf je rust nemen, als hoeveelheid werk afneemt;

Codes administratie:

P1

Afwisselend werk;
Band met collega's is goed;
Collega erbij vermindert werkdruk;
Collega ondersteunt in drukke periodes;
Communicatie mbt werk kan beter;
Ervaart weinig werkdruk;
Ervaart werkdruk door druk van collega's;
Iedereen is gelijk (ook de niet uitvaartleiders);
In drukke periodes nog harder werken;
In vakanties wordt werk overgenomen;
In vrije tijd echt ontspannen;
Kan met een fijn gevoel werk overdragen aan collega;
Laat werk liggen indien mogelijk;
Met plezier naar werk;
Neemt werk niet mee naar huis;
Positief over overname van werk in vakantie (werk blijft niet meer liggen);
Rustige goede thuissituatie;
Rustige periodes meer tijd met collega's;
Slechte communicatie is frustrerend;
Steun vanuit collega's is goed;
Structuur geven aan dag of week is lastig;
Vast overleg met collega;
Veel vrijheid in indelen van werk;
Werkdruk ervaar je als werk opstapelt;

Codes verzorgers:

P2

Afgelopen jaar geen rustige periodes;
Afwisselend werk;
Altijd het gevoel hebben beschikbaar te moeten zijn;
Bij weinig werk, zelf extra werkzaamheden creëren (onderhoud);
Door corona meer rekening houden met regels;
Door corona veel veranderingen in werk;
Drukke periodes veel werken;
Ervaart (emotionele) steun vanuit collega's
Ervaart weinig werkdruk;
Geen gemiddelde werkdag;
Geen vaste diensttijden;
Gewend aan hoge werkdruk;
Goede band met collega's;
Hoeveelheid werk zorgt voor werkdruk;

In drukke periode stapelt werk op;
In een rustige periode geen werkdruk;
In rustige periode thuis;
In rustige periodes, rust pakken;
Laat werken liggen indien mogelijk;
Lastig om te wachten op werk in rustige periodes;
Mist contact met families door corona;
Sneller geïrriteerd door werkdruk;
Stabiele thuissituatie;
Tussendoor dagen vrij helpt bij verlagen werkdruk;
Werkt in 24uurs diensten;

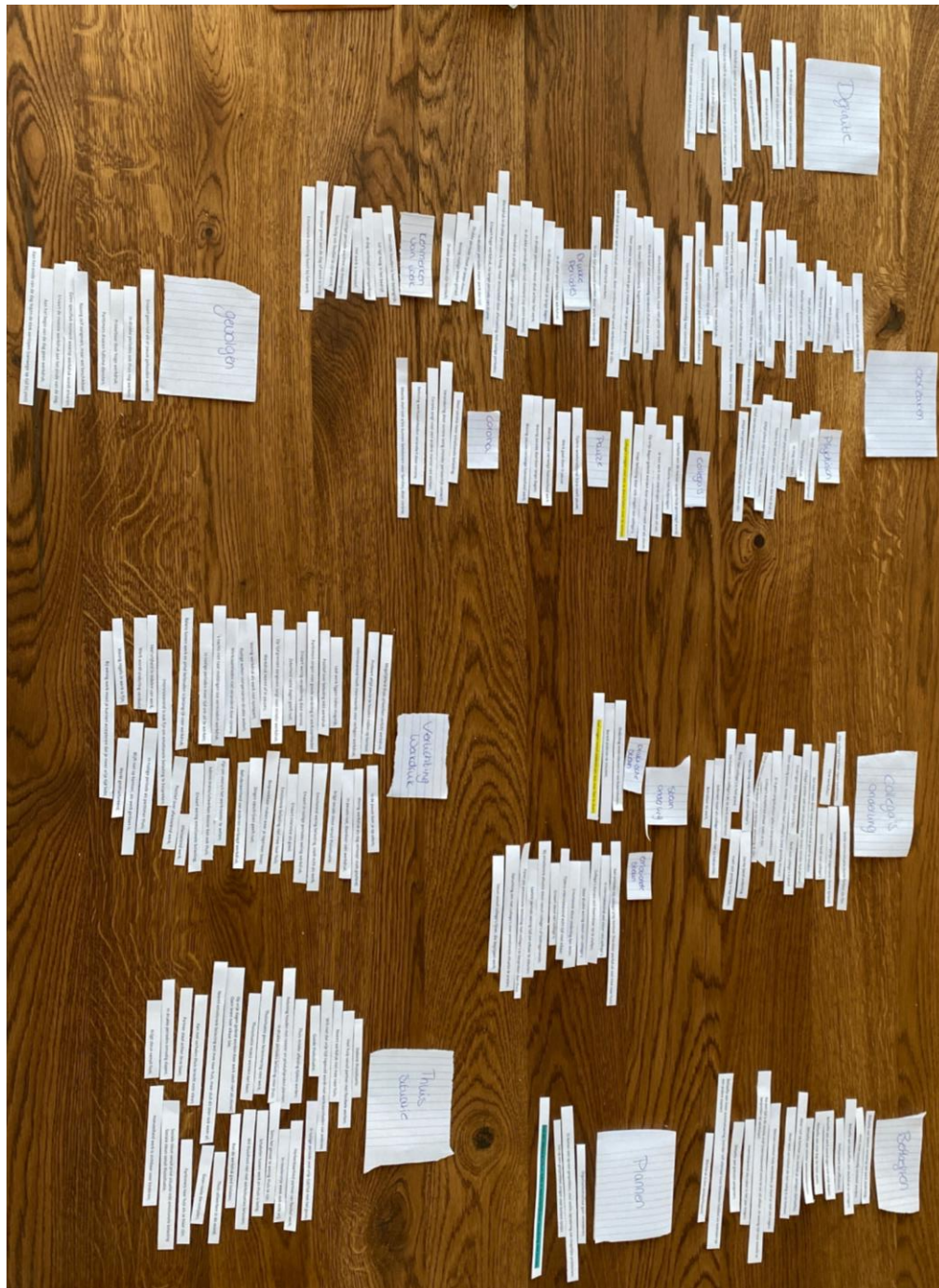
Codes drukwerk en inkoop:

P6

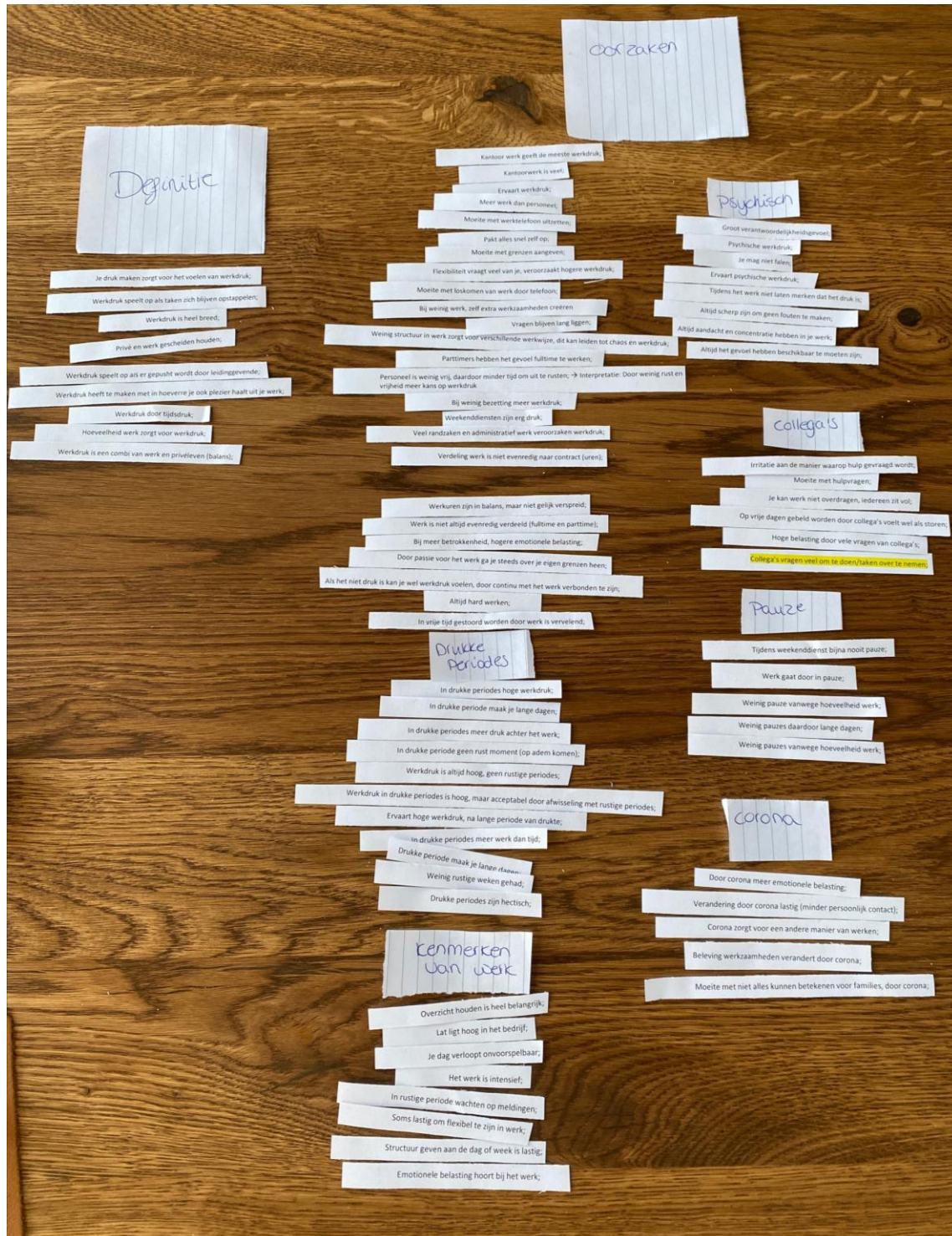
Afgelopen periode alleen maar druk geweest;
Alleen mailen scheelt in werkdruk, geen appjes meer van collega's (als je vrij bent);
Als werkdruk heel hoog wordt, helpend om even pauze te nemen;
Band met collega's onderling is heel goed;
Begripvolle leidinggevende helpt bij verlagen van werkdruk;
Behoeftte aan een dag in de week andere taken voor afleiding;
Behoeftte aan hoeveelheid vragen van collega's verminderen;
Behoeftte aan rustiger kantoor;
Bespreekbaar maken waar je tegenaan loopt;
Collega's stellen zich op de werkvloer niet kwetsbaar op;
Door storen minder concentratie;
Druk op kantoor, veel prikkels, daardoor lastig concentreren;
Eerder naar huis gaan voelt onwennig;
Emotionele belasting is laag door gewenning;
Ervaart geen steun mbt werkdruk bij collega's;
Geen gemiddelde werkdag;
Gevoel nog veel te moeten doen in rustige periode;
Goede thuissituatie;
Grootste verandering door corona is meer werk;
In drukke periodes fijn om werk te verdelen onder collega's;
In drukke periodes geen pauze;
In drukke periodes soms even echt pauze nemen en het werk laten liggen;
In drukke weken nog meer vragen vanuit collega's;
In drukke weken nog vaker gestoord worden;
In rustige periodes moeite met rust pakken;
Je mag niet falen in het werk;
Mindfulness is helpend bij hoge werkdruk;
Moeite met het flexibele en niet kunnen plannen;
Neemt werkdruk niet mee naar huis;
Op kantoor wordt er veel gestoord, zorgt voor werkdruk;
Prikkelbaar door hoge werkdruk;
Probeert collega's te steunen;
Structuur geven aan de dag of week is lastig;
Thuis niet werken; houdt privé en werk gescheiden;
Twee jaar geleden bijna burn-out door hoge werkdruk;
Veel steun vanuit partner;
Voordat je rust hebt kunnen nemen, alweer een drukke periode;
Vroeger veel moeite gehad met werkdruk loslaten;
Weinig pauzes daardoor lange dagen;
Werkdruk door de hoeveelheid werk;
Werkdruk door tijdsdruk;
Werkdruk is hoog door gestoord worden collega's;
Werkdruk ligt hoog door opstapelen werk;

Werkdruk neemt af in rustige periode;
Werkzaamheden die niet leuk zijn vergroten werkdruk;
Wordt veel gestoord door collega's;

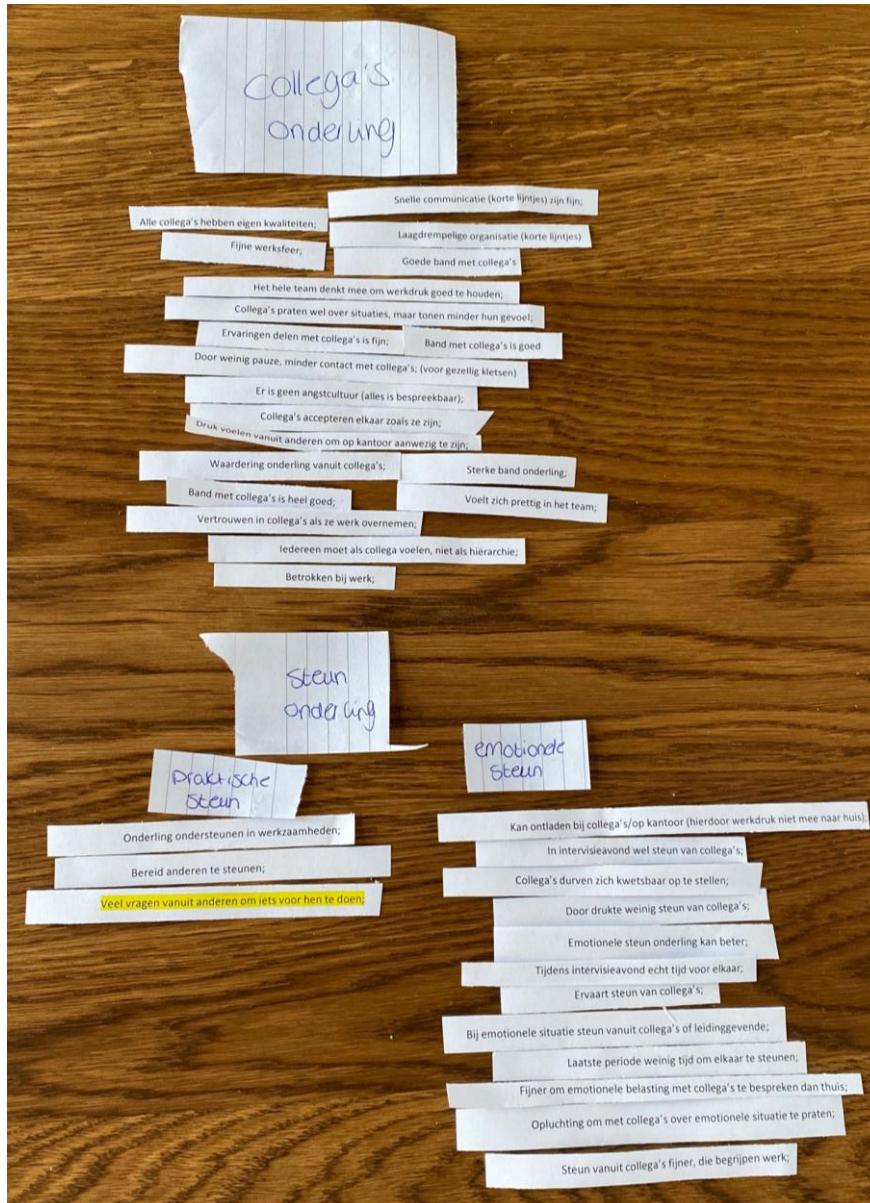
7.9.2 codes onderverdelen in thema's



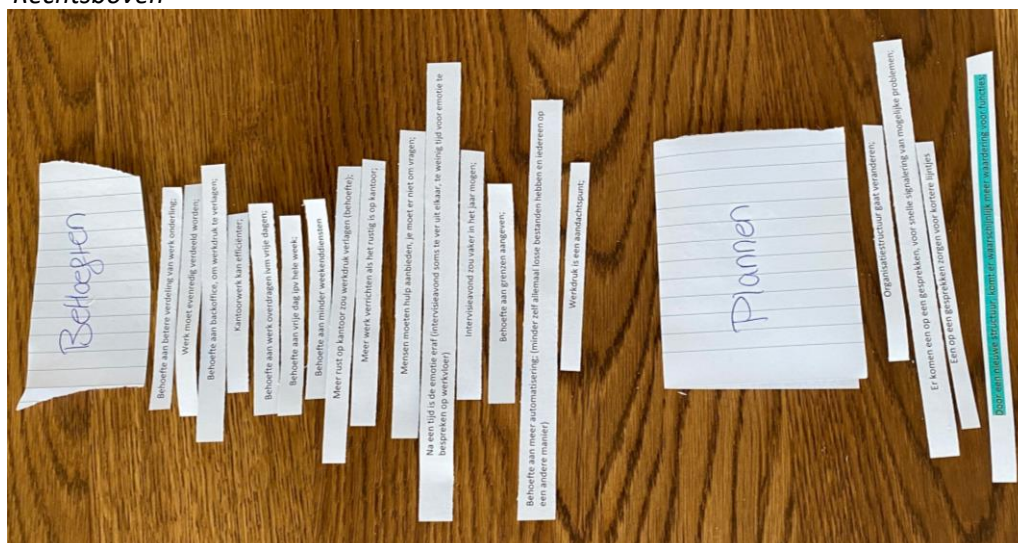
Onderverdelen in thema's linksboven



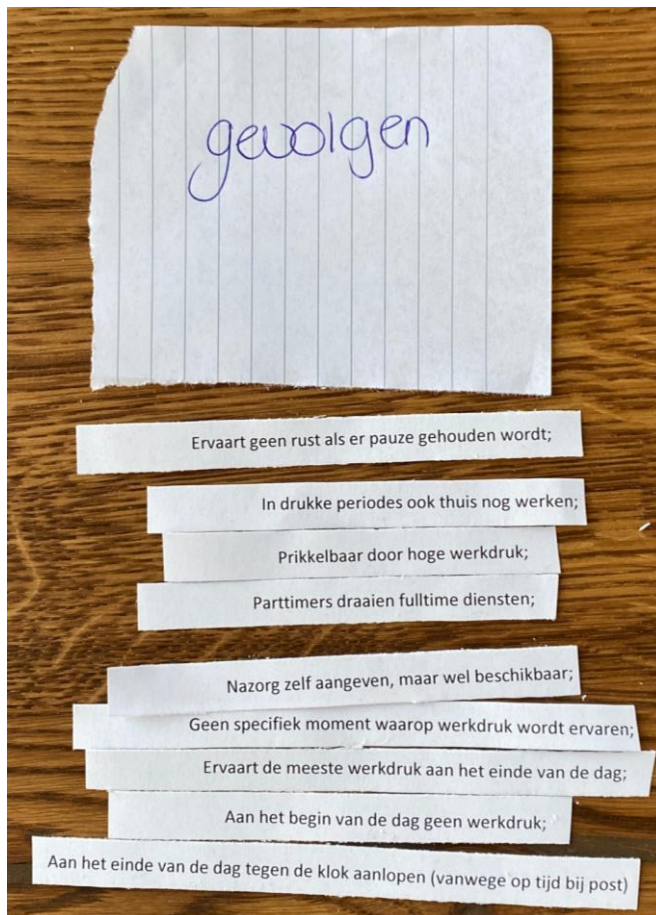
Midden boven



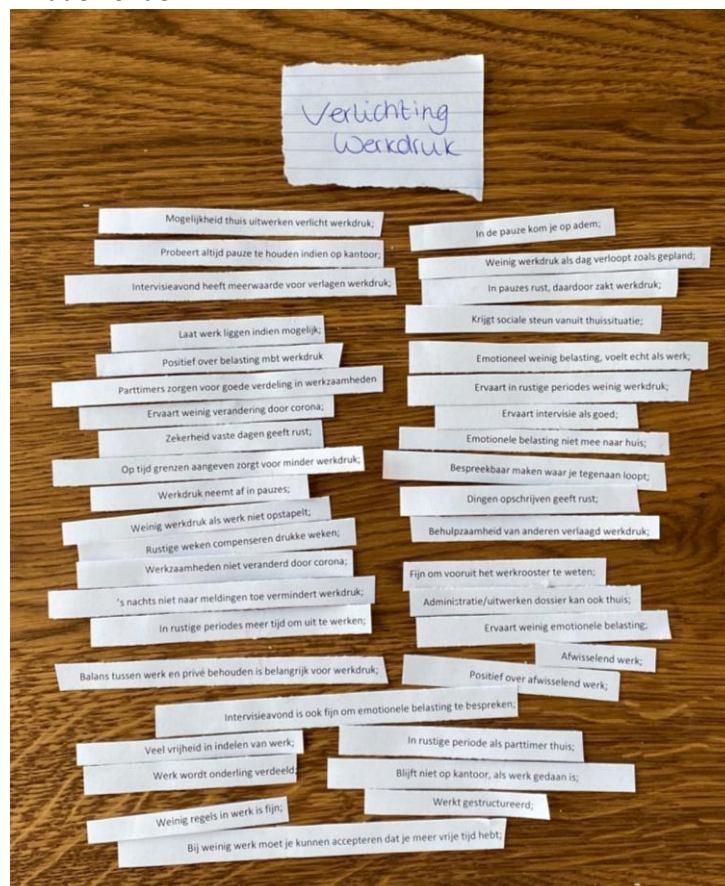
Rechtsboven



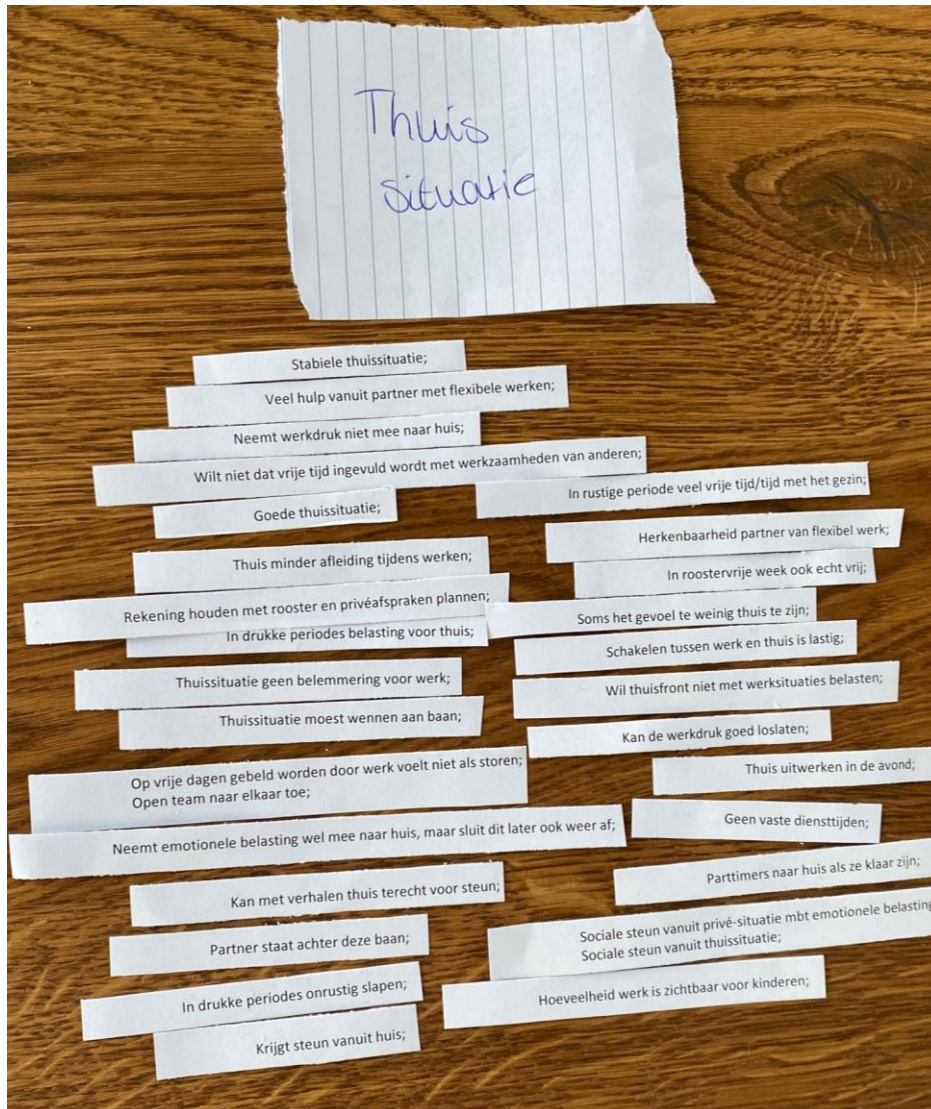
Linksonder



Midden onder



Rechtsonder



7.10: Taxonomie

Definitie werkdruk

- └ Hoeveelheid werk
 - └ Werk stapelt op
- └ Balans werk en privé
- └ Tijdsdruk
- └ Werkdruk heeft te maken met plezier uit werk halen

Oorzaken werkdruk

Algemeen

- └ Hoeveelheid werk
 - └ Veel kantoorwerk
 - └ Veel uitvaarten
 - └ Verdeling werk is niet evenredig naar contracturen
- └ Lage bezetting
 - └ Meer werk dan personeel
 - └ Parttimers gevoel fulltime te werken
 - └ Tijdens weekenddiensten
- └ Moeite met grenzen aangeven
- └ Continu verbonden met werk
 - └ Werktelefoon altijd aan
 - └ In vrije tijd gestoord worden door werk
- └ Psychische druk
 - └ Groot verantwoordelijkheidsgevoel
 - └ Gevoel niet te mogen falen
 - └ Kan geen fouten maken ten opzichte van families
 - └ Altijd geconcentreerd
 - └ Gevoel altijd beschikbaar te moeten zijn
- └ Flexibel werk
 - └ Geen gemiddelde werkdagen
 - └ Geen vaste diensttijden

Drukke periodes

- └ Lange dagen
 - └ Thuis doorwerken door hoeveelheid werk
- └ Meer tijdsdruk
- └ Geen rust momenten
- └ Hectisch
- └ Meer belasting voor thuissituatie
 - └ Weinig thuis, veel aan het werken
 - └ Hoge mate van werk zichtbaar voor kinderen

Collega's

- └ Hoge belasting door hoeveelheid vragen
 - └ Irritatie manier van hulpvragen
 - └ Veel vragen om te ondersteunen in werkzaamheden
- └ Moeite met hulpvragen
- └ In vrije tijd gestoord worden met werk

Pauze

- └ Weinig pauze
 - └ Doorwerken in pauze door tijdsdruk
- └ Werk gaat door in pauze

Corona

- └ Veranderingen door corona
 - └ Minder persoonlijk contact
 - └ Hogere emotionele belasting
 - └ Andere beleving van werkzaamheden
 - └ Niet alles meer kunnen betekenen voor families

Verlichting werkdruk

- └ Rustige weken compenseren drukke weken
 - └ Rustige periode meer tijd privé
- └ Werk wordt onderling verdeeld
 - └ Parttimers zorgen voor goede verdeling in werk
- └ Balans werk en vrije tijd
 - └ Zekerheid vrije dagen
 - └ Grenzen aangeven
 - └ Pauze
- └ 's Nachts niet mee naar meldingen
- └ Geconcentreerd werken
 - └ Rustig kantoor
 - └ Mogelijkheid thuis werken
- └ Niet op kantoor blijven als werk gedaan is
- └ Intervisieavond
 - └ Emotionele belasting bespreken
- └ Sociale steun
- └ Stabiele thuissituatie

Gevolgen werkdruk

- └ Geen rust in pauze
- └ Prikkelbaar
- └ Indien nazorg nodig zelf aangeven
 - └ Moeite met hulpvragen

Collega's onderling

Algemeen

- └ Goede band
- └ Fijne sfeer
 - └ Acceptatie zoals je bent
 - └ Waardering onderling
- └ Vertrouwen in elkaar
- └ Gelijkheid, geen hiërarchie
 - └ Laagdrempelig voor vragen
- └ Positief over ervaringen delen
- └ Druk vanuit collega's om op kantoor aanwezig te zijn

Steun onderling

- └ Praktische steun
 - └ Onderling ondersteunen in werkzaamheden
 - └ Bereid elkaar te helpen
- └ Emotionele steun
 - └ Positief over intervisie
 - └ Collega's begrijpen werk
 - └ Collega's durven zich kwetsbaar op te stellen
 - └ Steun kan beter
 - └ Door drukte weinig tijd voor elkaar
 - └ Ontladen op kantoor
 - └ Thuisfront niet belasten met werksituaties

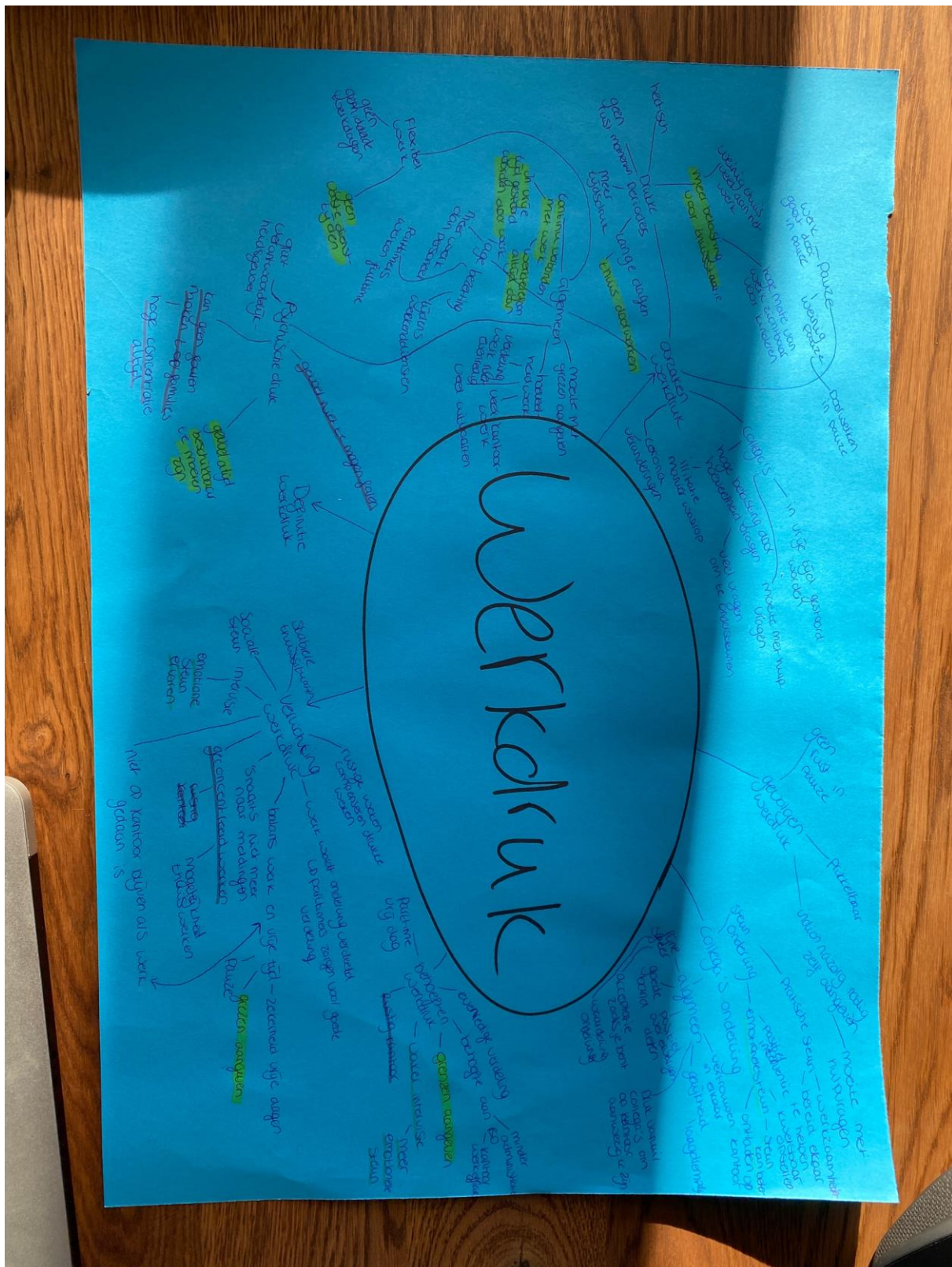
Behoeftes met betrekking tot werkdruk

- └ Evenredige werkverdeling
- └ Behoeftes aan backoffice
 - └ Minder administratief werk
 - └ Kantoorwerk kan efficiënter
- └ Grenzen aangeven
- └ Vaker intervisieavond
 - └ Meer tijd voor emotionele steun
- └ Rustiger kantoor
- └ Parttimemedewerkers behoefte aan vrije dag

Plannen vanuit bedrijf met betrekking tot werkdruk

- └ Betere organisatiestructuur
- └ Één op één gesprekken
 - └ Sneller problematiek signaleren

7.11: Mindmap



Invoerformulier afstudeerwerk student

A.u.b. invullen in Word

		Tips!
Titel:	Werkdruk of druk werk?	Neem de titel letterlijk over van de titelpagina.
Ondertitel:	Een onderzoek naar de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg met betrekking tot werkdruk	Neem, als deze er is, de ondertitel letterlijk over van de titelpagina
Publicatiedatum:	30-03-2021	Datum waarop het afstudeerwerk officieel is gepubliceerd, zoals genoemd in het afstudeerwerk
Publicatietype:	☒ Bachelor thesis ☐ Internship report ☐ Master thesis	
Auteursrechten:	Uitleg: zie http://creativecommons.nl/uitleg/ ☐ Restricted access (alle rechten voorbehouden) ☐ CC BY Naamsvermelding ☐ CC BY-SA Naamsvermelding-Gelijk Delen ☒ CC BY-NC Naamsvermelding-Niet Commercieel ☐ CC BY-NC-SA Naamsvermelding-Niet Commercieel-Gelijk Delen ☐ CC BY-ND Naamsvermelding-Geen Afgeleide Werken ☐ CC BY_NC_ND Naamsvermelding-Niet Commercieel-Geen Afgeleide Werken	
Aantal pagina's:	56	
Samenvatting:	Veel werknemers in Nederland ervaren werkdruk. Werkdruk wordt het meeste ervaren in psychisch belastende beroepen, zoals bij uitvaartleiders. Coppens Uitvaartzorg wilt daarom dat werkdruk als zo laag mogelijk wordt ervaren door uitvaartleiders die bij hen werkzaam zijn. Coppens Uitvaartzorg is echter niet volledig op de hoogte van de ervaringen en behoeften van de uitvaartleiders met betrekking tot werkdruk. Het doel van het onderzoek is dan ook inzicht krijgen in de ervaringen en behoeften van uitvaartleiders bij Coppens Uitvaartzorg. Om bovengenoemde inzichten te verkrijgen zijn er semigestructureerde interviews afgenomen bij negen respondenten die werkzaam zijn bij Coppens Uitvaartzorg. Tijdens de interviews is er ingegaan op de oorzaken en gevolgen van werkdruk en de behoeften van de respondenten met betrekking tot werkdruk. De data is vervolgens geanalyseerd door middel van open, axiaal en selectief coderen. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de uitvaartleiders van Coppens Uitvaartzorg op verschillende vlakken werkdruk ervaren. De belangrijkste oorzaken zijn: de hoeveelheid werk, de lage bezetting, moeite met grenzen aangeven, continu verbonden zijn met het werk en de psychische druk. Tijdens een werkdag zijn er weinig momenten van rust, waardoor een hoge werkdruk wordt ervaren en deze druk verder kan toenemen. Gevolgen hiervan zijn dat de werknemers sneller geïrriteerd zijn, dit kan het	

	thuisfront ook goed merken. Door de hoge werkdruk is er ook weinig tijd om als collega's onderling elkaar sociale steun te bieden en de drempel om hulp te vragen kan hoog zijn. De werknemers geven ook aan het lastig te vinden om hun eigen grenzen aan te geven. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er verschillende behoeften zijn met betrekking tot werkdruk. De uitvaartleiders hebben behoefte aan een evenredige werkverdeling, minder administratief werk, meer intervisieavonden en een rustig kantoor. De uitvaartleiders benoemden allemaal behoefte te hebben aan het beter kunnen en durven aangeven van hun grenzen. Coppens Uitvaartzorg ziet werkdruk als punt van aandacht. Er hebben al veel veranderingen plaats gevonden om werkdruk te verlagen en er liggen nieuwe plannen klaar. Wel is te zien dat er nog veel werkdruk wordt ervaren en dit zeker nog verlaagd kan worden. Er worden verschillende aanbevelingen gedaan met betrekking tot werkdruk voor Coppens Uitvaartzorg. Werkdruk kan verlaagd worden door een extra uitvaartleider aan te nemen en door een manier te creëren waarop werk kan worden overgedragen aan collega's. Er wordt ook aanbevolen om verder onderzoek te doen naar de redenen waarom het voor uitvaartleiders lastig is hun grenzen aan te geven. Daarbij is het goed om uitvaartleiders een training aan te bieden waarin zij vaardigheden aanleren om hun grens beter aan te geven. Als laatste wordt het aanbevolen om verschillende tools paraat te hebben of te ontwikkelen om tijdens één op één gesprekken werkdruk en emotionele belasting bespreekbaar te maken.	
Trefwoorden:	Werkdruk, uitvaartleiders, werkstress	Kies maximaal zeven vrije trefwoorden die het onderwerp van het afstudeerwerk omschrijven. Bijvoorbeeld: trefwoord1, trefwoord2, trefwoord3
Taal:	Nederlands	
Afstudeer organisatie:	Coppens Uitvaartzorg, Roosendaal	Naam en locatie van de opdrachtgever; het bedrijf of de instelling waarvoor, of waarin, het werk gedaan is. Bijvoorbeeld: ASML, Veldhoven NB: bij een afstudeerwerk dat geanonimiseerd is hier niets invullen!
Auteurs:	Voornaam, tussenvoegsel, achternaam Gail Baselier	Bijvoorbeeld: Paul van den Heuvel
Begeleider(s):	Tina ten Bruggencate en Viola Spek	De naam/namen van de begeleiders <u>van Fontys</u>
Opleiding:	HRM en Psychologie: Toegepaste Psychologie	De opleiding binnen de hogeschool, bijvoorbeeld bij Paramedische Hogeschool: Fysiotherapie
Toestemming tot publicatie:	☒ vanaf datum beoordeling afstudeerwerk ☐ vanaf	
Status:	☒ Publiek zichtbaar ☒ Zichtbaar binnen hogeschool ☒ Zichtbaar binnen instituut ☒ In archief	Alleen afstudeerwerken met status Publiek zichtbaar worden getoond in de HBO-kennisbank. Afstudeerwerken met status Zichtbaar binnen hogeschool zijn alleen zichtbaar binnen Fontys. Afstudeerwerken met status Zichtbaar binnen instituut zijn alleen zichtbaar binnen het eigen instituut. Afstudeerwerken met status In archief zijn alleen toegankelijk voor accreditatie.

Opmerkingen:

Ruimte voor aanvullende opmerkingen