

Bereikbaarheid buiten werktijd onderzoeken



Buiten werktijd de mail nog checken. 's Avonds of in het weekend reageren op appjes van de chef of een collega, of de planning voor de volgende dag nog even bestuderen. Veel werknemers en leidinggevenden vinden het normaal, anderen verfoeien het. Wat zijn de arbotechnische consequenties?

Volgens de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden zijn er maar weinig werknemers die nóóit buiten werktijd benaderd worden door hun werkgever of een externe partij. In 2023 zei 42% van de werknemers 'vaak' of 'altijd' buiten werktijd bereikbaar te zijn voor collega's of klanten via telefoon, e-mail of app.

Strikt juridisch heeft de werknemer in principe het recht níét te reageren buiten de afgesproken werktijd. In de praktijk kán iets anders wenselijk of nodig zijn. De Arbeidstijdenwet staat het daarom de zorgsector (als enige!) toe om bereikbaarheids- of consignatiediensten te hebben.

Verder zijn er geaccepteerde (cao-)afspraken over het buiten werktijd oproepen van werknemers om toch aan de slag te gaan, zoals bij vervanging van zieken. Dit geldt onder meer in het vervoer, bij de calamiteitendiensten en voor reparatie en onderhoud.

In een aantal cao's is bereikbaarheid aan banden gelegd of gewoon verboden

Bereikbaarheid is niet vanzelfsprekend

Werkgevers en werknemers zelf vinden bereikbaarheid vanzelfsprekend in geval van een noodsituatie. Maar met de groeiende communicatie- en IT-mogelijkheden is voortdurende bereikbaarheid een kwestie geworden in alle beroepen. "Werkgever en werknemers lossen dat in de praktijk wel op", wordt er vaak gezegd.

Maar dat blijkt lang niet altijd zo makkelijk. In een aantal cao's is bereikbaarheid aan banden gelegd of gewoon verboden; dat laatste gebeurde al in 2020 in de cao Gehandicaptenzorg. Daar overwoog men dat het weliswaar belangrijk is dat collega's elkaar desgevraagd informeren over cliënten, maar dat rust nóg belangrijker is.

Verschillende landen kennen wettelijke regels voor bereikbaarheid. Het Nederlandse arbeidsrecht bevat daarover niets specifiek. Wel kwam toenmalig PvdA-kamerlid Van Dijk in juli 2020 met een initiatiefwetsvoorstel. De [Arbowet](#) bevat in artikel 3 grondbeginselen, zoals het tegengaan van [psychosociale arbeidsbelasting](#); die verdient zo nodig aandacht in de risico-inventarisatie en -evaluatie.

Het grondbeginsel zou volgens Van Dijk moeten worden uitgebreid met "... een gesprek tussen de werkgever en de werknemers over bereikbaarheid buiten werktijd." Dit hoeft niet individueel: overleg met groepen werknemers, de ondernemingsraad of bonden kan ook. De werkgever moet volgens dit voorstel tegenover de Arbeidsinspectie kunnen aantonen dat het gesprek heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld door dit schriftelijk vast te leggen; de dienst zei zich niet te bemoeien met de inhoud van het gesprek.

Het wordt de werkgever aangerekend als hij vaak buiten werktijd contact zoekt

Rol bij arbeidsongeschiktheid

Het wetsvoorstel kreeg veel kritiek: het heette overbodig naast de bepaling over psychosociale arbeidsbelasting; werkgevers zouden het onnodig administratief en bureaucratisch gedoe vinden. De Tweede Kamer heeft er in februari 2023 voor het laatst over gesproken. Vakbond FNV wil dat de Kamerbehandeling verder gaat. Het is onzeker of het voorstel door de Tweede en Eerste Kamer zal komen: kabinet en Kamerleden zijn heel kritisch over wéér nieuwe verplichtingen voor werkgevers.

Ook zonder wetgeving hoort bereikbaarheid van werknemers op de agenda van werkgevers. In rechtszaken rond arbeidsongeschiktheid speelt bereikbaarheid de laatste jaren bovendien al een rol. Het wordt de werkgever aangerekend als hij vaak buiten werktijd contact zoekt, ongeacht of de afzender een mailtje onschuldig bedoelt, bijvoorbeeld "Ik informeer je alvast voor morgen". Rechters vinden dat de werknemer dat kan voelen als een opdracht de informatie al te verwerken. De rechters verwijten het de werkgever zeker als hij niets doet met klachten, en dus de stressbron laat voortbestaan.

Gunstige en ongunstige gevolgen van bereikbaarheid

Bereikbaarheid van werknemers buiten werktijd is niet alleen maar negatief. Het geeft de mogelijkheid van grotere individuele flexibiliteit, betere samenwerking en onderlinge steun. Met gunstige effecten voor productiviteit, werkplezier en gezondheid van werkenden. Anderzijds kan er negatieve impact zijn, zoals door (onverwacht) extra werk dat eruit voortvloeit, minder gelegenheid voor rust en herstel en het door elkaar lopen van werk en privé.

Een opvallend gegeven uit onderzoek is dat zelfs alleen al d nken aan mogelijke verstoringen buiten werktijd een negatief effect heeft op gezondheid. Dat blijkt ook bij mensen die z lf zeggen baat te hebben bij meer flexibiliteit. 'Bijwerkingen' van zich bereikbaar moeten houden, zijn voortdurende rusteloosheid, verhoogde afgifte van het stresshormoon cortisol, slechtere slaap, negatieve stemmingen en diverse andere gezondheidsproblemen. Bereikbaarheid heeft voor- en nadelen. Het is belangrijk zo goed mogelijk in kaart te brengen hoe plus- en minpunten van bereikbaarheid zich verhouden.

Incidenteel, dringend of belangrijk

De meeste werknemers zeggen er geen bezwaar tegen te hebben om incidenteel buiten werktijd benaderd te worden over iets dringends of belangrijks van het werk. Maar uiteindelijk heeft iedere leidinggevende of medewerker een eigen opvatting over wat 'dringend' of 'belangrijk' is.

En 'incidenteel' is zeker een strijdpunt als het gaat om een beroep op de werknemer buiten werktijd. Een manager die volgens z'n mensen te vaak contact zoekt buiten werktijd, kan de naam krijgen z'n zaakjes tijdens het werk niet op orde te hebben. Dat benadeelt de sfeer en de verhoudingen.

Goede afspraken zijn dus belangrijk. Maar het is niet makkelijk te bepalen of het in een organisatie wenselijk of nodig is om een beleid op te stellen wat betreft bereikbaarheid. In Duitsland is er een instrument voor ontwikkeld. Dit is gedaan door de VBG,   n van de collectieve verzekeraars voor beroepsrisico's, samen met de Medical School Hamburg. Bijna 900 werknemers van acht organisaties uit verschillende sectoren werkten mee. Ze signaleerden problemen en bedachten oplossingen tijdens workshops.

Factoren die een rol spelen bij bereikbaarheid

Die zijn toegepast en geëvalueerd. Eén van de resultaten is een lijst van acht factoren die op de werkvloer een rol kunnen spelen bij bereikbaarheid. Beknopt weergegeven gaat het om de volgende:

- de specifieke aard van het werk;
- verzoeken van klanten of samenwerking met partners in andere tijdzones;
- leidinggevenden vinden bereikbaarheid vanzelfsprekend;
- het ontbreken van reguliere vervangers;
- leidinggevenden denken dat medewerkers bereikbaarheid willen, voor noodsituaties of ruimer;
- in sommige teams is beschikbaarheid normaal;
- onduidelijkheid over reguliere werktijden, zoals door flexibele werktijden;
- de organisatorische en technische mogelijkheid van plaats- en tijdsafhankelijk werk.

De VBG adviseert de lijst voor te leggen aan de hoogste leidinggevenden. Er moet in ieder geval actie ondernomen worden zodra er volgens hen ten minste twee van deze factoren aan de orde zijn. Een volgende stap is om onder alle medewerkers te peilen of en hoe bereikbaarheid een kwestie is. Daarvoor heeft de VBG een eenvoudig vragenlijstje ontwikkeld. U ziet dat in bijgaande tabel.

Enquête voor de medewerkers over bereikbaarheid

In hoeverre zijn de volgende uitspraken op u van toepassing? Kruis per vraag één antwoord aan	Helemaal niet	Meer niet dan wel	Fifty - fifty	Meer wel dan niet	Helemaal wel
Mijn leidinggevenden verwachten dat ik buiten de reguliere werktijden beschikbaar ben voor werkgerelateerde zaken.					
Mijn collega's en medewerkers verwachten dat ik buiten de reguliere werktijden beschikbaar ben voor werkgerelateerde zaken.					
Klanten verwachten van mij dat ik buiten de reguliere werktijden beschikbaar ben voor werkgerelateerde zaken.					
Een deel van mijn functie is dat ik buiten de reguliere werktijden beschikbaar ben voor werkgerelateerde zaken.					

Verwerking: ken aan de antwoorden de cijfers toe: 1 tot en met 5 in de reeks "Helemaal niet" tot en met "Helemaal wel". Bereken het gemiddelde over de vragen per afdeling of team, de organisatie als geheel, en leidinggevenden respectievelijk medewerkers. Een uitkomst van 3,0 of hoger is te beschouwen als reden voor actie.

Het kan een idee zijn dit op te nemen in een MTO, een medewerkerstevredenheidsonderzoek. In de verantwoording bij de tabel ziet u ook hoe u de uitkomst kunt gebruiken. Er is een 'actiewaarde': bij een bepaalde uitkomst is er vrijwel zeker noodzaak om tot actie over te gaan. Dat geldt zeker als er grote verschillen tussen leiding en medewerkers zijn bij de antwoorden.

Radicale maatregel

Sommige organisaties nemen een radicale maatregel. Ze schakelen na werktijd alle communicatiemiddelen helemaal uit. Dat is een optie, maar het heeft waarschijnlijk ook weer nadelen. Maatregelen moeten te allen tijde zorgvuldig zijn. Werknemers kunnen niet zomaar verplicht worden tot bereikbaarheid: vrijwilligheid staat voorop.

Dit verdiepingsartikel is geschreven door Ton van Oostrum, auteur van het boek [De Ziekteverzuim Code](#)

Dit is een artikel van de redactie van Arbo Rendement

Arbo Rendement is dé informatiebron voor arboprofessionals, preventiemedewerkers en ondernemingsraden. Als in- of externe arboprofessional kunt u een bijdrage leveren aan een gezonde en veilige werkplek voor alle medewerkers in de organisatie. U moet dan wel op de hoogte zijn van alle relevante wijzigingen in de wet- en regelgeving rond arbeidsomstandigheden, arbeidstijden, ziekteverzuim en re-integratie.

De onafhankelijke en ervaren redactie van Arbo Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat deze ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. Arbo Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad Arbo Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

www.rendementuitgeverij.nl