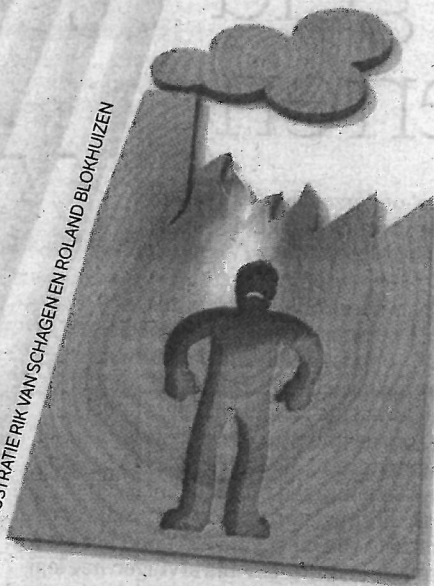


BRIEVEN

ILLUSTRATIE RIK VAN SCHAGEN EN ROLAND BLOKHUIZEN



BURN-OUT

Steeds nieuwe systemen laten werknemer opbranden

In de vrijdagkrant las ik dat het percentage werknemers dat last heeft van burn-outklachten toeneemt (*Overvraagd en weinig autonoom*). Van 11 procent in 2007 naar 16 procent in 2017. Als een oorzaak wordt de verminderde vrijheid om het werk zelf in te richten (autonomie) genoemd. Ik zou hier nog een mogelijke oorzaak aan toe willen voegen; namelijk de steeds verdergaande automatisering en digitalisering. Dat computergebruik tot fysieke klachten zoals rsi (muisarm) en nekklachten kan leiden is al langer bekend. In mijn eigen, notariële, werkomgeving word ik, jaar in jaar uit, geconfronteerd met nieuwe systemen, programma's en applicaties ('Om u nóg beter van dienst te kunnen zijn'). Altijd opgelegd zonder enige keuzevrijheid en vrijwel altijd met kinderziektes. Dit veroorzaakt stress bij mijn teamleden die zich de materie moeten eigen maken en de problemen moeten oplos-

sen met de helpdesks. Zij worden gedwongen gebruik te maken van formats en modellen, waardoor inderdaad de in uw artikel gemelde autonomie afneemt. De afgelopen jaren hebben wij via de media kennis kunnen nemen van mislukte automatiseringsprojecten, bijvoorbeeld bij de politie en de belastingdienst. Uit onderzoek is gebleken dat zeer grote ICT projecten bijna nooit slagen. Slechts zeven procent zou een succes zijn. Dit moet wel invloed hebben op de werkomgeving van vele duizenden mensen. Automatiseren en digitaliseren hebben een sexy uitstraling. Een kritische houding daarover is bijna taboe en wordt afgedaan als ouderwets, zo weet ik uit ervaring. Het lijkt mij de moeite waard als TNO bij een vervolgonderzoek aandacht zou besteden aan deze materie.

J.J. Campagne van Zetten
Oosterbeek