



# Om de haverklap een e-mail of telefoontje: drie op de tien werknemers trekken het niet

SAMENLEVING

Else Tilman – 0:01, 11 april 2019



▲ © Wikimedia Commons

Het overkomt Nederlandse werknemers elke dag opnieuw: ze krijgen een stortvloed van telefoontjes, berichtjes, mailtjes en notificaties. Ruim 2,1 miljoen werknemers hebben er moeite mee om al deze prikkels op kantoor te verwerken.





Onbeperkt onze artikelen lezen? Digitaal Basis € 2 per week.

Dit blijkt uit de nieuwste cijfers van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (Nea) 2018, een onderzoek van CBS en TNO onder zestigduizend Nederlandse werknemers tussen de 15 en 75 jaar.

Ruim 28 procent van de ondervraagden gaf aan ‘vaak’ of ‘altijd’ moeite te hebben met het verwerken van de grote toevloed aan informatie. In 2014 was dat nog 25 procent. Werknemers die deze informatieovervloed ervaren, zijn minder vaak tevreden met hun werk en willen liever een andere baan dan collega’s die hier ‘soms’ of ‘nooit’ last van hebben.

---

## Vroeger kwam de postbode één keer per dag, nu zijn er zo veel meer informatiekkanalen

Stefan van der Stigchel, hoogleraar psychologie

Mensen krijgen vandaag de dag meer prikkels te verwerken dan ooit, zegt hoogleraar cognitieve psychologie Stefan van der Stigchel van de Universiteit Utrecht. “Vroeger kwam de postbode één keer per dag, nu zijn er zo veel meer informatiekkanalen.”

Al die nieuwe prikkels zijn volgens Van der Stigchel funest voor de concentratie. Het brein kan volgens hem namelijk maar één taak tegelijk vasthouden in het werkgeheugen. “Als je tijdens het lezen een notificatie krijgt op je telefoon, doet dat automatisch een beroep op je werkgeheugen en stopt dat geheugen vervolgens met lezen. App-ontwikkelaars gebruiken technieken uit de psychologie om je aandacht zo goed mogelijk te vangen en vast te houden.”

### Gefragmenteerde concentratie

Het werkgeheugen moet de taak waar het mee bezig is na elke onderbreking steeds opnieuw opstarten. Aan die gefragmenteerde concentratie kleven allerlei nadelen, stelt Van der Stigchel. “Je concentratie hervinden kost elke keer weer moeite,



---

## Vroeger liep je collega gewoon even naar je toe om iets te zeggen, nu zet iedereen al zijn collega's in de cc omdat iedereen overal van op de hoogte moet zijn

José Kager, FNV

José Kager, woordvoerder van vakbond FNV, herkent de veranderingen op de werkvloer. “Vroeger liep je collega gewoon even naar je toe om iets te zeggen, nu zet iedereen al zijn collega's in de cc omdat iedereen overal van op de hoogte moet zijn”, aldus Kager.

Volgens Kager hebben ook bezuinigingen en een toename van bureaucratische rompslomp werknemers extra werkdruk bezorgd. “In sommige sectoren zijn door bezuinigingen te weinig werknemers en moet er veel geregistreerd worden, waardoor de te verwerken informatie ook toeneemt.”

### Dagelijkse nieuwsbrief

Schrijf u in en ontvang dagelijks de Trouw-nieuwsbrief. Voor het nieuws én de verdieping.

### Bereikbaarheid buiten werktijd

De verschillen tussen werknemers zijn groot. Hoogopgeleiden geven vaker aan last te hebben van informatieovervloed: 40 procent (tegenover 14 procent van de laagopgeleiden). Managers staan aan kop, van hen heeft bijna de helft vaak of altijd last van een overvloed aan informatie. Van de managers in de zorg, onderwijs en ICT zijn dat er zelfs bijna zes op de tien. Ook in andere ICT-banen hebben relatief veel werknemers moeite met het verwerken van alle informatie die op hen afkomt. Het kan ook anders: in dienstverlenende, agrarische en transportberoepen heeft nog geen één op de tien werknemers last van een overvloed aan informatie.



Werkje kan volgens Reger informatievervoer voorkomen of verminderen.

Hoogleraar Van der Stigchel benadrukt de eigen rol van de werknemer in het geheel: “Niet te veel multitasken, genoeg slapen, pauzes nemen, mediteren: we kunnen zelf ook veel doen om onze concentratie en daarmee onze efficiëntie te verbeteren.”

### **Lees ook:**

#### **Google speelt een rol die God vroeger vervulde**

*De techniekreuzen willen mensen vangen in algoritmen. Geheimen passen niet in de gedachte van maakbaarheid. Denker des Vaderlands René ten Bos vreest voor verlies van aandacht voor belangrijke zaken.*

#### **Ondanks goede voornemens neemt de werkdruk op universiteiten toe**

*Meer studenten, minder inkomsten. Dat zet de universiteiten onder druk. Maar ze kunnen ook zelf iets doen om de druk te verminderen.*



### **UITGELICHT** | NET BINNEN



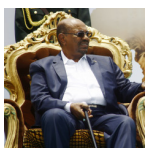
#### **Het grootste pensioenfonds ABP roept op haast te maken met een nieuw stelsel**

SAMENLEVING



#### **Liever het verhaal van juf Ank dan van Thierry Baudet**

OPINIE



#### **Wordt Al-Bashir nu uitgeleverd aan het Internationaal Strafhof, dat er al elf jaar om vraagt?**



#### **Klimaatdebat Baudet en Rotmans feest van onbegrip: 'Elk getal dat die man zegt klopt niet'**

GROEN



## Patiënten en artsen eisen meer aandacht voor gevolgen van kanker

[OVER ONS](#)

[ABONNEREN](#)

[RSS FEEDS](#)

[AUTEURSRECHT](#)

[PRIVACY](#)

[COOKIEBELEID](#)

[KLANTENSERVICE](#)

deVerdieping  
**Trouw**

[Volg ons](#)

[Trouw Apps](#)



© 2017 de Persgroep Nederland B.V.  
Alle rechten voorbehouden

De Persgroep Nederland is onder andere uitgever van  
het AD, de Volkskrant, het Parool en Trouw